व्यापक सूचना पट्ट

(दिनांक 11.05.2026 तक अद्यतन)

अखिल भारतीय टोल फ्री नंबर: 1800 1800 / 1800 2021, टोल नंबर 0120-2490000 क्रेडिट कार्ड हेल्पलाइन: 18001802345 या टोल नंबर 0120-4616200 ई-मेल आईडी: care@pnb.bank.in; www.pnb.bank.in; टोल फ्री नंबर 1800 180 2223 तथा मिस्ड कॉल पर बैलेंस पूछताछ के लिए टोल नंबर 0120-2303090, हमें फॉलो करें

ए. ग्राहक सेवा सूचना

1. व्यक्तिगत खाते खोलने के लिए आवश्यक दस्तावेज।

i. पहचान और पता प्रमाण (ओवीडी) अर्थात पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस, आधार संख्या होने का प्रमाण, भारत के निर्वाचन आयोग द्वारा जारी मतदाता पहचान पत्र, राज्य सरकार के एक अधिकारी द्वारा हस्ताक्षरित नरेगा द्वारा जारी जॉब कार्ड और राष्ट्रीय जनसंख्या रजिस्टर द्वारा जारी पत्र।
ii. आयकर नियम, 1962 में यथापरिभाषित स्थायी खाता संख्या अथवा फॉर्म नं. 60।
iii. व्यवसाय/ गतिविधि के प्रमाण हेतु एक दस्तावेज़।
iv. फोटो
v. एसोसिएशन, एचयूएफ, क्लब, ट्रस्ट, सोसाइटी आदि के मामले में संबंधित दस्तावेज।
vi. आरबीआई दिशानिर्देशों / बैंक की केवाईसी नीति के अनुसार अन्य संबंधित दस्तावेज

2. जमाराशि तथा विदेशी दरों पर प्रमुख ब्याज दरें शाखा में अलग से प्रदर्शित की गई हैं।
3. सभी जमा खातों / लॉकर खातों / सुरक्षित अभिरक्षा में वस्तुओं आदि पर नामांकन सुविधा उपलब्ध है।
4. हम गंदे / विकृत नोटों का विनिमय करते हैं।
5. हम सभी मूल्यवर्ग के सिक्कों को स्वीकार / विनिमय करते हैं।
6. स्थानीय / बाह्य चेक के लिए तत्काल जमा(क्रेडिट) के लिए समयसीमा निर्धारित है तथा अधिक जानकारी के लिए कृपया WWW.PNB.BANK.IN. पर उपलब्ध बैंक की चेक संग्रह नीति देखें।
7. **ऋण दरें**

- **एक साल का एमसीएलआर (MCLR – मार्जिनल कॉस्ट ऑफ फंड बेस्ड लेंडिंग रेट):** 8.75%- दिनांक 01.04.2026 से प्रभावी
- **आरएलएलआर (RLLR – रेपो लिंक्ड लेंडिंग रेट + BSP):** 8.10%- दिनांक 01.04.2026 से प्रभावी
- **ईबीएलआर (EBLR – एक्सटर्नल बेंचमार्क लेंडिंग रेट):** 8.10%- दिनांक 01.04.2026 से प्रभावी
- **बेस रेट (Base Rate):** 9.50%- दिनांक 01.04.2026 से प्रभावी

बी. सेवा प्रभार *:

क्रम संख्या	खाते का प्रकार	अपेक्षित न्यूनतम शेष राशि	गैर-रखरखाव शुल्क (रु.)
1	बचत खाता (सामान्य)	ग्रामीण - रु. 500 / -, अर्ध शहरी- रु. 1000 / शहरी एवं महानगर - रु. 2000 / -	शून्य
2.	बीएसबीडी खाता	शून्य	शून्य

*** अन्य श्रेणियों के लिए, कृपया प्रभारों की अनुसूची देखें**

सी. अन्य सेवाएं प्रदान की जाती हैं

1. हम चयनित अधिकृत शाखाओं में प्रत्यक्ष कर संग्रह स्वीकार करते हैं। **(कृपया चालान पर पैन / टैन नंबर उद्धृत करें. ड्रॉप बॉक्स में चालान न डालें)।**
2. हम किसी भी शाखा में लोक भविष्य निधि तथा वरिष्ठ नागरिक बचत योजना, 2004 के अंतर्गत खाते खोलते हैं।
3. प्रधानमंत्री रोजगार सृजन कार्यक्रम (पीएमईजीपी) / भारत सरकार तथा राज्य सरकार द्वारा प्रायोजित अन्य योजनाएं यहां संचालित की जाती हैं (यदि शाखा द्वारा संचालित) ।
4. हम एमएसई (सूक्ष्म एवं लघु उद्यम) ऋण/उत्पादों को योग्यता के आधार पर विचार करते हैं और किसान क्रेडिट कार्ड जारी करते हैं।
5. हम खाता धारक की हालिया तस्वीर के आधार पर बैंक के अधिकारी की उपस्थिति में खाता धारक द्वारा हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान लगाने पर सरल केवाईसी आवश्यकता के साथ मूल बचत बैंक जमा खाते खोलते हैं।
6. प्रधानमंत्री राहत कोष हेतु यहां दान स्वीकार किए जाते हैं।
7. हम प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई) के अंतर्गत मुद्रा ऋणों पर विचार करते हैं, जिसके लिए ग्राहक शाखा प्रबंधक से संपर्क कर सकते हैं।

डी. पुस्तिका के रूप में उपलब्ध जानकारी (कृपया शाखा प्रमुख तथा "क्या मैं आपकी सहायता कर सकता/सकती हूँ" काउंटर से संपर्क करें)

1. (ए), (बी), (सी) और (एफ) में उल्लिखित सभी मद।
2. सामान्य लेनदेन के लिए समय मानदंडों सहित नागरिक चार्टर।
3. एकीकृत लोकपाल योजना, 2021।
4. जाली नोटों से निपटने की प्रक्रिया।
5. आरबीआई द्वारा प्रदान किए गए सभी बैंक नोटों की डिजाइन और सुरक्षा विशेषताएं।
6. चेक संग्रह, शिकायत निवारण, सुरक्षा प्रतिधारण, क्षतिपूर्ति तथा ग्राहक अधिकार नीति।
7. निःशुल्क दी जाने वाली सेवाओं सहित पूर्ण सेवा प्रभार।
8. निष्पक्ष व्यवहार संहिता, ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता, 2018 और एमएसई कोड, 2015।

ई. ग्राहकों के लिए महत्वपूर्ण सूचना:

1. कृपया एसएमएस अलर्ट प्राप्त करने के लिए मूल शाखा में अपना मोबाइल नंबर पंजीकृत करें।
2. यदि कोई बैंक नोट नकली पाया जाता है, तो हम नोट पर मुहर लगाने के बाद एक पावती जारी करते हैं।
3. प्रत्येक माह की 10 तारीख को या अगले कार्य दिवस यदि 10 तारीख को अवकाश हो तो ग्राहक दिवस मनाया जाता है । ग्राहक बिना किसी पूर्व अनुमति के अप. 3.00 बजे से सायं 5.00 बजे के बीच शाखा प्रबंधक से मिल सकते हैं।
4. शाखा/ मंडल स्तर पर ग्राहकों की शिकायतों / सुझावों का अध्ययन करने के लिए माह में कम से कम एक बार शाखा/ मंडल स्तर ग्राहक सेवा समिति तथा अंचल कार्यालय स्तर पर तिमाही आधार पर ग्राहक सेवा समिति की बैठक का आयोजन किया जाना है।
5. यदि कोई कर्मचारी रिश्वत / अनुग्रह की मांग करता है, तो कृपया मुख्य सतर्कता अधिकारी, पंजाब नैशनल बैंक, प्लॉट नंबर 4, सेक्टर 10, द्वारका, नई दिल्ली 110075 से टेलीफोन नंबर 011-28044012, ई-मेल- CVO@PNB.BANK.IN पर संपर्क करें/रिपोर्ट करें।

एफ. शिकायत निवारण:

ग्राहकों से अनुरोध है कि किसी भी शिकायत के मामले में **शाखा प्रमुख** से संपर्क करें। यदि आप उनके समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो मामले को निम्नलिखित पते पर **स्तर I (मंडल प्रमुख)/ स्तर II (अंचल प्रबंधक)/ स्तर III (महाप्रबंधक प्रधान कार्यालय)** तक पहुंचा सकते हैं:

स्तर I	स्तर II	स्तर III
मंडल प्रमुख, पंजाब नैशनल बैंक पता:_____ टेलीफ़ोन नंबर ई-मेल	**अंचल प्रबंधक**, पंजाब नैशनल बैंक पता:_____ टेलीफ़ोन नंबर ई-मेल	मुख्य नोडल अधिकारी (महाप्रबंधक) पंजाब नैशनल बैंक HO: सेक्टर 32, गुरुग्राम, हरियाणा, 122001. टेलीफ़ोन नंबर +91-124-4126244 ई-मेल- PNO@PNB.BANK.IN

जी. महत्वपूर्ण टेलीफोन नं :-

ए. पुलिस कंट्रोल रूम	100	डी. स्थानीय पुलिस स्टेशन_____
बी. फायर स्टेशन	101	ई. प्रबंधक (सुरक्षा)_____
सी. एम्बुलेंस	102	

एच. यदि शिकायतों का समाधान 30 दिनों के भीतर नहीं होता है, तो ग्राहक नीचे दिए गए पते पर RBI लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं:

आरबीआई लोकपाल (RBI Ombudsman) के पास शिकायत तीन माध्यम से दर्ज की जा सकती है:
(i) ऑनलाइन CMS पोर्टल **https://cms.rbi.org.in** के माध्यम से;
(ii) **crpc@rbi.org.in** पर ई-मेल भेजकर; या
(iii) भरे हुए शिकायत फॉर्म को सहायक दस्तावेजों के साथ डाक/कूरियर द्वारा इस पते पर भेजकर: सेंट्रलाइज्ड रिसीप्ट एंड प्रोसेसिंग सेंटर (CRPC), भारतीय रिजर्व बैंक, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़ - 160 017।

संपर्क केंद्र (Contact Center) इंटरैक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स सिस्टम (IVRS) के साथ टोल-फ्री नंबर 14448 पर 24x7 उपलब्ध है, जहाँ शिकायतकर्ता योजना एवं शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया के संबंध में जानकारी प्राप्त कर सकते हैं। संपर्क केंद्र के कर्मचारियों से जुड़ने की सुविधा सोमवार से शनिवार (राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर) प्रात: 8:00 बजे से रात्रि 10:00 बजे तक उपलब्ध है। यह सुविधा अंग्रेज़ी, हिंदी और दस क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है।