

एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड  
नागरिक चार्टर

## सामग्री

1. परिचय .....	2
2. मार्गदर्शक सिद्धांत .....	3
3. चार्टर का अनुप्रयोग .....	3
4. बैंक की प्रमुख प्रतिबद्धताएं .....	4
5. ग्राहक-बैंकर संबंध के सामान्य क्षेत्र .....	6
6. ग्राहक दायित्व .....	10
7. ग्राहक शिक्षा .....	11
8. समय मानदंड .....	12
9. ग्राहक शिकायत निवारण .....	12
10. शब्दावली .....	13

### 1. परिचय

यह चार्टर निष्पक्ष बैंकिंग प्रथाओं को बढ़ावा देने और ग्राहक सेवा से संबंधित विभिन्न गतिविधियों के बारे में जानकारी

प्रदान करने के लिए तैयार किया गया है। यह दस्तावेज़ एक समृद्ध बैंकिंग अनुभव के लिए बैंक द्वारा पेश किए जाने वाले विभिन्न उत्पादों और सेवाओं में पारदर्शिता बनाए रखने की कोशिश करेगा। बैंक दृढ़ता से मानता है कि एक संतुष्ट ग्राहक व्यवसाय विकसित करने में प्राथमिक कारक है। यह दस्तावेज़ ग्राहकों की संतुष्टि के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता पर प्रकाश डालता है, जिससे बैंक के कर्मचारियों और अधिकारियों के बीच जवाबदेही और जिम्मेदारी सुनिश्चित होती है।

यह दस्तावेज़ न केवल बैंक की प्रतिबद्धता और जिम्मेदारियों की व्याख्या करता है बल्कि स्वस्थ बैंकिंग संबंध बनाए रखने के लिए ग्राहकों की ओर से दायित्वों को भी निर्दिष्ट करता है।

इस दस्तावेज़ को अधिकारों और दायित्वों को बनाने वाले कानूनी दस्तावेज़ के रूप में नहीं माना जाएगा, लेकिन बैंक और उसके ग्राहकों के बीच बेहतर समझ बनाने के लिए एक संदर्भ दस्तावेज़ के रूप में अभिप्रेत है।

इस नीति में विभिन्न सेवाओं/सुविधाओं के बारे में केवल महत्वपूर्ण जानकारी दी गई है, विभिन्न सेवाओं के संबंध में नियमों और शर्तों सहित पूरी जानकारी अनुरोध पर उपलब्ध होगी।

## 2. मार्गदर्शक सिद्धांत

यह नीति दस्तावेज़ निम्नलिखित मार्गदर्शक सिद्धांतों पर आधारित है:

- ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता को बढ़ावा देना।
- ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में पारदर्शिता और नैतिकता को बढ़ावा देना।
- समाज के सभी वर्गों की सेवा के लिए बैंकिंग उत्पादों और वित्तीय सेवाओं का नवाचार करना।
- विविध गतिविधियों/सेवाओं के माध्यम से अर्थव्यवस्था की संवृद्धि में योगदान देना।
- सामाजिक बैंकिंग में योगदान देना।

बैंक प्रदान की गई सेवाओं के मूल्यांकन, सुधार और विस्तार के लिए ग्राहकों के फीडबैक को शामिल करते हुए उनके साथ निरंतर संचार बनाए रखने की कोशिश करेगा। ग्राहकों से अनुरोध है कि वे इस संबंध में बैंक के साथ अपनी प्रतिक्रिया और अनुभव साझा करें।

## 3. चार्टर का अनुप्रयोग

यह नीति दस्तावेज़ नीचे दिए गए सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगा, चाहे वे शाखाओं, सहायक कंपनियों और बैंक की ओर से कार्य करने वाले एजेंटों द्वारा, काउंटर पर, डाक द्वारा, इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से और प्रौद्योगिकी के माध्यम से प्रदान किए गए हों। हालांकि, दस्तावेज़ में उल्लिखित सभी उत्पादों को बैंक द्वारा अपनी सभी शाखाओं में, सीधे या नामित अधिकारियों के माध्यम से पेश नहीं किया जा सकता है।

*उत्पादों:*

- सभी जमा खाते जैसे बचत खाता, चालू खाते, सावधि जमा, आवर्ती जमा, एनआरई, एनआरओ।
- निधि आधारित और गैर - निधि आधारित ऋण उत्पाद।
- विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम, 1999 के प्रावधानों के तहत अनुमति के अनुसार प्रेषण और मुद्रा परिवर्तन

सहित विदेशी मुद्रा उत्पाद, जैसा कि आरबीआई लघु वित्त बैंक दिशानिर्देशों के तहत दिया गया है अर्थात एडी श्रेणी II के तहत निर्धारित किया गया है।

- तृतीय पक्ष उत्पाद और निवेश उत्पाद

#### सेवाएँ

- आरटीजीएस/एनईएफटी/डिमांड ड्राफ्ट जारी करने आदि के माध्यम से अंतरण द्वारा ग्राहकों को विप्रेषण सुविधा।
- चेकों का संग्रह।
- सुरक्षित हिरासत सेवाएं, सुरक्षित जमा लॉकर सुविधा
- सरकारी लेनदेन से संबंधित बैंकिंग सेवाएं
- भारतीय मुद्रा नोट विनिमय सुविधा
- मोबाइल बैंकिंग/फोन बैंकिंग/इंटरनेट बैंकिंग सेवाएं

#### अपने ग्राहक को जानें (KYC) अनुपालन

विनियामक / वैधानिक आवश्यकताओं के अनुपालन को सुनिश्चित करने और धोखाधड़ी या दुरुपयोग के खिलाफ खुद को बचाने के लिए, बैंक खाता खोलते समय और आवधिक समीक्षा करते समय अपनी केवाईसी/एएमएल नीति का पालन करेगा।

## 4. बैंक की प्रमुख प्रतिबद्धताएं

बैंक ग्राहक के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और यथोचित रूप से कार्य करेगा। इसके अलावा, बैंक अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के लिए अपनी बोर्ड अनुमोदित नीतियों का पालन करेगा

1.1. बैंक अपनी वेबसाइट पर सभी ग्राहक केंद्रित जानकारी प्रदर्शित करेगा।

1.2. बैंक गोपनीयता बनाए रखेगा जो बैंक और ग्राहक के बीच संविदात्मक संबंध से उत्पन्न होती है, और इस तरह निम्नलिखित परिस्थितियों को छोड़कर किसी भी तीसरे पक्ष को कोई जानकारी प्रकट नहीं की जाएगी:

- जहां प्रकटीकरण कानून की मजबूरी में है
- जहां खुलासा करना जनता का कर्तव्य है
- जहां प्रकटीकरण बैंक के हित में है
- जहां प्रकटीकरण ग्राहक की व्यक्ति या निहित सहमति से किया जाता है।

1.3. हमारी सेवा चैनल शाखाओं द्वारा अपनाई जाने वाली सामान्य प्रक्रियाएं:

- बैंक अपनी प्रत्येक शाखा के कारोबार का समय संबंधित शाखा में प्रदर्शित करेगा।
- यह विनम्र सेवाएं प्रदान करेगा और व्यावसायिक घंटों के अंत में शाखा में उपस्थित सभी ग्राहकों को उपस्थित करेगा।
- बैंक बड़ी शाखाओं में अलग से 'पूछताछ' या 'क्या मैं आपकी सहायता कर सकता हूं' काउंटर उपलब्ध

कराएगा।

- सभी जमा खातों (यानी व्यक्तिगत क्षमता में खोला गया खाता) और सभी सुरक्षित जमा लॉकर किरायेदारों (यानी व्यक्तिगत किरायेदारों) को नामांकन सुविधा प्रदान करें।
- यह ग्राहकों को विभिन्न जमा योजनाओं के लिए प्रचलित ब्याज दरों के बारे में सूचित रखेगा और बैंक की वेबसाइट के माध्यम से जमा और अग्रिम, शुल्क और नियमों और शर्तों पर ब्याज दरों में बदलाव को सूचित करेगा।
- यह अपनी शाखाओं में विभिन्न बैंकिंग लेनदेन के लिए समय-मानदंड प्रदर्शित करेगा।
- बैंक अपनी वेबसाइट पर उनके द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न जमा योजनाओं/सेवाओं का विवरण प्रदान करेगा।
- बैंक समय-समय पर आरबीआई द्वारा दी गई सलाह के अनुसार कुछ शर्तों के अधीन एक निर्दिष्ट सीमा तक आउटस्टेशन और स्थानीय चेकों के संबंध में तत्काल क्रेडिट प्रदान करेगा।
- ग्राहक सेवा में सुधार के लिए बैंक के पास शाखा परिसर में एक शिकायत पुस्तिका/रजिस्टर और एक सुझाव बॉक्स होगा।
- यह ग्राहक शिकायत निवारण प्रक्रिया के लिए विभिन्न शाखा/नोडल अधिकारी के पते और संपर्क विवरण के बारे में जानकारी प्रदान करेगा।
  - ग्राहकों से निर्देश प्राप्त होने पर बैंक डिमांड ड्राफ्ट, पे ऑर्डर आदि जारी करेगा।
  - भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा समय-समय पर दी गई सलाह के अनुसार बाहरी चेकों के विलंबित क्रेडिट के लिए बैंक ब्याज का भुगतान करेगा।

#### फोन/इंटरनेट बैंकिंग

- सप्ताह में 7 दिन 24 घंटे सेवा प्रदान करें
- फोन बैंकिंग नंबर पर कॉल करने वाले सभी ग्राहकों से संपर्क करें/इंटरनेट बैंकिंग वेबसाइट पर लॉग इन करें
- बैंक की शाखा/एटीएम स्थान, फोन बैंकिंग नंबर और इंटरनेट बैंकिंग पते के बारे में ग्राहकों को आसानी से जानकारी देना
- बैंक की विभिन्न जमा योजनाओं/सेवाओं का विवरण प्रदान करना
- ग्राहक के सत्यापन के अधीन हमारे साथ ग्राहक खाते(खातों) से संबंधित ग्राहक प्रश्नों का उत्तर दें
- शिकायत/सुझाव दर्ज करने की सुविधा प्रदान करें

#### विशेष ग्राहक

4.4. विशेष ग्राहकों के साथ लेन-देन करते समय, बैंक निम्नलिखित के लिए प्रतिबद्ध होगा:

##### 4.4.एक. पेंशनभोगी और वरिष्ठ नागरिक

- बैंक पेंशनभोगियों और वरिष्ठ नागरिकों को सभी शाखाओं में विशेष सहायता प्रदान करके प्राथमिकता वाली सेवा प्रदान करेगा।
- यह आयु रिकॉर्ड का स्वचालित अद्यतन प्रदान करेगा और इस तरह ग्राहक को वरिष्ठ नागरिक का दर्जा प्राप्त करने के बाद जहां भी लागू हो, वरिष्ठ नागरिक लाभ प्रदान करेगा।
- बैंक शाखा के स्थान और पहुंच का निर्णय लेते समय वरिष्ठ नागरिकों की जरूरतों पर उचित विचार करेगा।

##### 4.4.दो. ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में ग्राहक

- बैंक ऐसे क्षेत्रों में उचित मुद्रा विनिमय सुविधाएं सुनिश्चित करेगा। इसके अलावा, यह सुनिश्चित करेगा कि ऐसे क्षेत्रों में परिचालन में नोटों की गुणवत्ता स्वीकार्य हो।
- यह सुनिश्चित करेगा कि शाखाएं अनुसूची के अनुसार खोली जाती हैं और उस शाखा पर लागू सभी

कार्य दिवसों पर पूरे व्यावसायिक घंटों के लिए संचालित होती हैं।

4.4.तीन. *स्वयं सहायता समूह (एसएचजी)*

- बैंक एसएचजी को ऋण प्रदान करेगा, जो एसएचजी की आंतरिक ऋण नीति में एसएचजी के लिए निर्धारित व्यवसाय और अन्य उधार मानदंडों की व्यवहार्यता के साथ-साथ एसएचजी की व्यावसायिक आवश्यकताओं को ध्यान में रखेगा। इसके अलावा, एसएचजी को ऋण देते समय, बैंक उन्हें बीमा जैसे अन्य उत्पादों को खरीदने के लिए मजबूर नहीं करेगा।

4.4.चार. *जनजातीय क्षेत्र*

- बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि जनजातीय क्षेत्रों में स्थित शाखाओं में कम से कम एक स्टाफ सदस्य स्थानीय भाषा के साथ धाराप्रवाह हो।
- जनजातीय क्षेत्रों में बैंकिंग सुविधाओं में सुधार लाने के लिए कारबार सम्पर्की (बीसी)/सुविधाप्रदाता मॉडल का उपयोग किया जाएगा। बैंक उस क्षेत्र की महत्वपूर्ण जनजातियों से संबंधित प्रमुख नागरिकों को बीसी के रूप में नियुक्त कर सकता है।
- ग्राहक शिक्षा के उद्देश्य के लिए जनजातीय क्षेत्रों में सचित्र रूप में वित्तीय शिक्षा सामग्री और स्थानीय बोली में ऑडियो प्रस्तुतियों का उपयोग किया जाएगा।
- बैंक क्षेत्र में वित्तीय समावेशन सुनिश्चित करने के लिए क्षेत्र में एसएचजी के लिए खाते खोलने की सुविधा प्रदान करेगा।
- वित्तीय समावेशन को सुविधाजनक बनाने के लिए, बैंक का प्रयास होगा कि ऐसे क्षेत्रों में कर्मचारियों के स्थानांतरण और तैनाती के संबंध में आरबीआई द्वारा सुझाए गए दिशानिर्देशों को लागू किया जाए। इसके अलावा, ऐसे क्षेत्रों में तैनात कर्मचारी स्थानीय प्रतिभा निर्माण और विकास पर भी ध्यान केंद्रित करेंगे।
- बैंक ऐसे क्षेत्र के ग्राहकों को आरटीजीएस/एनईएफटी सुविधा के प्रावधान में सुधार सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाएगा।

4.4.पाँच. *दृष्टिबाधित व्यक्ति/दिव्यांग*

- बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि चेक बुक सुविधा/एटीएम का संचालन/लॉकर/इंटरनेट बैंकिंग आदि जैसी सभी बैंकिंग सुविधाएं दृष्टिहीनों/दिव्यांगों को बिना किसी भेदभाव के प्रदान की जाएं।
- राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, 1999 के तहत जारी कानूनी संरक्षकता प्रमाणपत्र ऑटिज्म, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता और बहु-विकलांगता वाले अलग-अलग विकलांग व्यक्तियों को खाते रखने का अधिकार देता है।
- बैंक खाता खोलने/परिचालन करने के प्रयोजनों के लिए बैंक मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम के तहत जिला न्यायालय द्वारा या उपरोक्त अधिनियम के तहत स्थानीय स्तर की समितियों द्वारा जारी संरक्षकता प्रमाण पत्र पर भरोसा करेगा।
- बैंक अपनी विभिन्न शाखाओं में ऐसे ग्राहकों को उचित प्राथमिकता प्रदान करेगा। इसके अलावा, बैंक शाखा के भीतर नेविगेट करने में दृष्टिबाधित और अलग-अलग विकलांग ग्राहकों को कर्मचारी सहायता भी प्रदान करेगा।

## 5. ग्राहक-बैंकर संबंध के सामान्य क्षेत्र

### 1.4. बचत बैंक खाता

- बचत खाता एक ब्याज-असर मांग जमा को संदर्भित करता है जो मुख्य रूप से बचत को प्रोत्साहित करने और धन की भविष्य की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए होता है। ग्राहक चेक/आहरण पर्ची के माध्यम से इन खातों से निकासी/जमा कर सकते हैं। बचत बैंक खाते से संबंधित विवरण बैंक की "जमा नीति" में दिया गया है।

### 1.5. चालू खाता

- चालू खाता मांग जमा का एक रूप है जो खाते में शेष राशि के आधार पर या किसी विशेष सहमत राशि तक किसी भी समय निकासी की अनुमति देता है। चालू खाते के बारे में विवरण बैंक की "जमा नीति" में दिया गया है।

#### 1.6. सावधि जमा खाते

- मीयादी जमा बैंक द्वारा प्राप्त एक जमा राशि है, जिसे एक निश्चित अवधि की समाप्ति के बाद ही निकाला जा सकता है। मीयादी जमा खातों से संबंधित विवरण बैंक की "जमा नीति" में दिया गया है।

#### 1.7. नामांकन

- बैंक सभी जमा खातों, सुरक्षित अभिरक्षा में वस्तुओं और सुरक्षित जमा वॉल्ट के लिए नामांकन सुविधाएं प्रदान करेगा। यह सुविधा केवल वैयक्तिक हैसियत से खोले गए खातों (अर्थात एकल/संयुक्त खाते तथा एकल स्वामित्व वाले खातों) के लिए उपलब्ध होगी। बैंक नाबालिगों के पक्ष में भी ऐसी सुविधाएं देने की अनुमति देगा।
- बैंक खाताधारकों को अपने जीवनकाल के दौरान नामांकन करने, रद्द करने या बदलने की अनुमति देगा। नामांकन सुविधाओं के बारे में विवरण बैंक की "जमा नीति" में दिया गया है।

#### 1.8. चेक संग्रहण सेवा

- भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा प्रदान किए गए दिशानिर्देशों के अनुसार बैंक की "चेक संग्रह नीति" है। यह नीति बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली संग्रह सेवाओं के बारे में विवरण प्रदान करती है। यह उस मुआवजे को भी रेखांकित करता है जो बैंक द्वारा चेक के संग्रह में देरी के मामले में ग्राहक को प्रदान किया जाएगा।

#### 1.9. सेवा प्रभार/जमा पर ब्याज

- बैंक विभिन्न जमा योजनाओं के अनुसार जमा राशि पर ब्याज का भुगतान करेगा। इन ब्याज दरों को समय-समय पर संशोधित किया जाएगा और किसी भी परिवर्तन को बैंक की वेबसाइट और शाखाओं के नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित करके जनता को अवगत कराया जाएगा। संशोधित ब्याज दरें केवल नवीकरण और ताजा जमा के लिए लागू होंगी, जबकि मौजूदा जमाओं को मूल दर पर ब्याज मिलता रहेगा।
- बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं के लिए लगाया गया सेवा प्रभार समय-समय पर संशोधन के अधीन होगा। निधियों के संग्रहण और पेशण, ऋण प्रस्तावों पर कार्रवाई, गारंटी जारी करने, सुरक्षित अभिरक्षा, डुप्लीकेट लिखत/विवरण जारी करने आदि के लिए सेवा प्रभार लगाया जाएगा। बैंक अनुरोध पर उपलब्ध विभिन्न सेवा शुल्कों के बारे में विवरण उपलब्ध कराएगा।

#### 1.10. मृतक ग्राहकों के खातों में उत्तरजीवी/दावेदारों को शेष राशि का भुगतान

- बैंक मृत जमाकर्ताओं के मामले में जमा, लॉकर की सामग्री और बैंक के साथ सुरक्षित हिरासत में रखी गई वस्तुओं के बारे में दावों के निपटान के लिए एक सरलीकृत प्रक्रिया का पालन करेगा। तथापि, बैंक क्षतिपूत बांड स्वीकार करने सहित यथोचित दावों के निपटान के लिए उचित सावधानी और सावधानी बरतेगा। बैंक मृत जमाकर्ताओं के मामले में दावों के शीघ्र निपटान के लिए नामांकन सुविधा प्रदान करता है। बैंक समय-समय पर अपने ग्राहकों को बैंककारी विनियमन अधिनियम के प्रावधानों में यथा उल्लिखित खातों में नामांकन करने की आवश्यकता के बारे में सूचित करेगा। बैंक ने लापता व्यक्तियों के दावों के निपटान के लिए एक नीति भी निर्धारित की है।

#### 1.11. गंदे/थोड़े कटे-फटे करेंसी नोटों का आदान-प्रदान

- बैंक की सभी शाखाएं सभी मूल्यवर्ग के मुक्त रूप से गंदे और थोड़े कटे-फटे/कटे हुए नोटों का मुफ्त आदान-प्रदान करेंगी। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि नोट की कोई आवश्यक विशेषता गायब न हो। यदि कोई शाखा किसी कारण से कटे-फटे नोटों को काउंटर पर तुरंत अधिनिर्णय देने में समर्थ नहीं होती है तो वह निविदाकर्ताओं से ऐसे बैंक नोट स्वीकार कर सकती है और उन्हें निर्णय के लिए करेंसी चेस्ट शाखा जिससे वह जुड़ी हुई है को भेज सकती है और यह सुनिश्चित कर सकती है कि भारतीय रिजर्व बैंक के मानदंडों (नोट वापसी नियम) के अनुसार जमाकर्ता को विनिमय मूल्य प्राप्त हो। बैंक के ग्राहकों और अन्य लोगों को मुद्रा विनिमय सुविधा प्रदान की जाती है। भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार, बैंक कटे-फटे करेंसी नोटों का आदान-प्रदान करेगा जो असली हैं और जहां कटे-फटे नोट इस प्रकार हैं कि

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित नोट वापसी नियमों के अनुसार संदेह या धोखाधड़ी का कारण न हो

#### 1.12. सुरक्षित जमा वाल्ट (लॉकर)

- बैंक अपनी कुछ शाखाओं में सहायक सेवा के रूप में सुरक्षित जमा लॉकर की सुविधा प्रदान करेगा। लॉकर सुविधा का आवंटन पूरी तरह से पारदर्शी प्रक्रिया होगी। जो शाखाएं यह सेवा प्रदान करती हैं, उन्हें बैंक के विवेक पर इसकी संभावित और वाणिज्यिक विचारों के आधार पर चुना जाएगा। बैंक ग्राहक को प्रदान किए गए लॉकरों की सुरक्षा के लिए उचित देखभाल और आवश्यक सावधानी बरतेगा। हालांकि, किसी भी कारण से लॉकर या इसकी सामग्री को किसी भी क्षति या हानि के लिए बैंक जिम्मेदार या उत्तरदायी नहीं होगा।

इस सेवा को नियंत्रित करने वाले प्रमुख पहलू हैं:

- लॉकर किसी व्यक्ति द्वारा किराए पर लिया जा सकता है (एकल या संयुक्त रूप से, नाबालिगों, फर्मों, सीमित कंपनियों, सहयोगियों, सोसायटियों, ट्रस्टों आदि पर लागू नहीं होता है।
- सुरक्षित जमा लॉकर के व्यक्तिगत किरायेदार को नामांकन सुविधा उपलब्ध होगी।
- चाबी खो जाने की स्थिति में, ग्राहक तुरंत शाखा को इसकी सूचना देना सुनिश्चित करेगा। हालांकि, ताला और चाबी की मरम्मत में किए गए सभी खर्च किरायेदार (ओं) द्वारा वहन किए जाएंगे।
- पट्टेदार को लॉकर में रखे आभूषणों, कीमती वस्तुओं आदि के लिए बीमा कवर प्राप्त करने की सलाह दी जाएगी।
- लॉकर विभिन्न आकारों में उपलब्ध होंगे।
- लॉकर को न्यूनतम 1 वर्ष की अवधि के लिए किराए पर दिया जाएगा और किराया अग्रिम रूप से देय होगा। अतिदेय किराए के मामले में, बैंक समय-समय पर तय किए गए अनुसार जुर्माना वसूलेगा।
- किराए का भुगतान पट्टेदार के जमा खाते से स्थायी अनुदेशों के माध्यम से किया जा सकता है।
- बैंक द्वारा भेजे गए नोटिस के बावजूद किराए का भुगतान नहीं किए जाने की स्थिति में बैंक लॉकर को तोड़ने और उसके प्रभार वसूलने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
- बैंक, आवंटन के समय, 3 साल के किराए और किसी भी अन्य संबंधित शुल्क को कवर करने के लिए एक सावधि जमा प्राप्त कर सकता है।
- नियामकीय दिशानिर्देशों के अनुसार शाखाएं लॉकर धारक से तब संपर्क करेंगी जब लॉकर एक साल से अधिक समय तक संचालित नहीं होता है। यह अभ्यास तब भी किया जाएगा जब किराए का भुगतान नियमित रूप से किया जा रहा हो। यदि किरायेदार जवाब नहीं देता है या लॉकर का संचालन नहीं करता है, तो शाखा को लॉकर के आवंटन को रद्द करने और लॉकर खोलने का अधिकार होगा, भले ही किराए का भुगतान नियमित रूप से किया गया हो।

#### 1.13. सुरक्षित हिरासत में लेख

- बैंक शेयरों, प्रतिभूतियों, मुहरबंद पैकेज आदि जैसी वस्तुओं को कुछ निर्धारित प्रभारों के लिए सुरक्षित अभिरक्षा में रखने की सुविधा प्रदान कर सकता है। इस सुविधा के लिए उपयोग किए जाने वाले बड़े/छोटे बक्से ग्राहक (ग्राहकों) द्वारा लॉक किए जाएंगे। बैंक और ग्राहक के बीच संबंध बेलर और बेली का होगा।

#### 1.14. प्रेषण सेवाएं

- बैंक ग्राहकों को निर्दिष्ट शुल्क का भुगतान करके आरटीजीएस, एनईएफटी और डिमांड ड्राफ्ट आदि के माध्यम से एक खाते से दूसरे खाते में धन भेजने की अनुमति देगा।
- रु.50,000/- और उससे अधिक के डिमांड ड्राफ्ट बैंक द्वारा केवल ग्राहक के खाते में नामे डालकर या क्रेता द्वारा दिए गए चेक या अन्य लिखतों के एवज में जारी किए जाएंगे न कि नकद भुगतान के एवज में। इसी प्रकार, 20,000/- रुपये और उससे अधिक के डिमांड ड्राफ्ट का भुगतान केवल बैंकिंग चैनलों के माध्यम से किया जाएगा और नकद में नहीं।
- ड्राफ्ट की सुपुर्दगी लेने से पहले, ग्राहक अधिकारी (अधिकारियों) के हस्ताक्षर सहित सभी प्रकार से ड्राफ्ट की पूर्णता को सत्यापित करेंगे।

- बैंक पर्याप्त क्षतिपूर्ति के आधार पर और अदाकर्ता शाखा से भुगतान न करने की सलाह प्राप्त किए बिना रु. 5,000/- तक का डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करेगा।
- बैंक अनुरोध प्राप्त होने के एक पखवाड़े के भीतर ग्राहक को डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करेगा। उपर्युक्त निर्धारित अवधि के बाद डुप्लीकेट ड्राफ्ट जारी करने में विलंब के लिए, बैंक संगत परिपक्वता की सावधि जमा के लिए लागू दर पर ब्याज का भुगतान करेगा ताकि ग्राहक को ऐसे विलंब की प्रतिपूत की जा सके।
- डिमांड ड्राफ्ट/चेक/बैंकर चेक जारी होने की तारीख से 3 महीने की अवधि के लिए वैध होगा।

#### 1.15. एटीएम/डेबिट कार्ड लेनदेन

- बैंक अपने एटीएम पर दिन के 24 घंटे, सप्ताह के 7 दिन सेवाएं प्रदान करने का प्रयास करेगा। सभी स्थानों पर नकद निकासी की सुविधा प्रदान की जाएगी। बैंक चुनिंदा स्थानों पर अन्य सुविधाएं प्रदान करेगा।

#### 1.16. इंटरनेट बैंकिंग

- बैंक अपने ग्राहकों को विवरण पृष्ठताछ, निधि अंतरण, बिलों का भुगतान, प्रीपेड रिचार्ज, पुनर्भुगतान अनुसूची आदि जैसी सेवाएं प्रदान करने के लिए इंटरनेट बैंकिंग सुविधा प्रदान करेगा। सुरक्षित भुगतान सुनिश्चित करने के लिए लेनदेन में दो-चरणीय प्रमाणीकरण प्रक्रिया होगी।  
बैंक ऐसी सुविधाओं के सुरक्षित उपयोग के बारे में ग्राहकों को शिक्षित करने के लिए उचित उपाय करेगा। यह भी सुनिश्चित करेगा कि सुरक्षित इंटरनेट बैंकिंग सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाएं।

#### 1.17. मोबाइल बैंकिंग

- मोबाइल बैंकिंग निधि अंतरण, उपयोगिता बिलों के भुगतान और प्रीपेड रिचार्ज जैसी सेवाओं तक पहुंच को सक्षम करके मोबाइल डिवाइस से एक सुरक्षित, कभी भी, कहीं भी बैंकिंग अनुभव प्रदान करता है। ग्राहक मोबाइल बैंकिंग का उपयोग करके अपने बैंकिंग संबंधों का विवरण भी देख सकते हैं और सेवा अनुरोध कर सकते हैं।
- बैंक ऐसी सुविधाओं के सुरक्षित उपयोग के बारे में ग्राहकों को शिक्षित करने के लिए उचित उपाय करेगा। इससे यह भी सुनिश्चित होगा कि सुरक्षित मोबाइल बैंकिंग सुनिश्चित करने के लिए उनके द्वारा पर्याप्त कदम उठाए जाएं।

#### 1.18. एसएमएस/ई-मेल अलर्ट

- बैंक एक सीमा से ऊपर के सभी वित्तीय लेनदेन के लिए सभी सब्सक्राइब किए गए ग्राहकों को एसएमएस/ई-मेल अलर्ट प्रदान करेगा। बैंक क्रेडिट/डेबिट कार्ड के माध्यम से किए गए लेनदेन के लिए एसएमएस अलर्ट भी भेजेगा। ग्राहक द्वारा अनुरोध किए जाने पर बैंक ई-मेल के माध्यम से पीडीएफ प्रारूप में एक खाता विवरण भी प्रदान करेगा।
- बैंक अनुरोध पर उच्च लेनदेन वाले चालू खाता धारकों को सहमत आवधिकता अर्थात् दैनिक, साप्ताहिक, पाक्षिक आदि पर शेष स्थिति प्रदान करेगा।

#### 1.19. राष्ट्रीय स्वचालित समाशोधन गृह (NACH) जनादेश प्रणाली

- बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि डेबिट राशि, समाप्ति तिथि, मैडेट की निकासी आदि के बारे में ग्राहक द्वारा दिए गए अधिदेश का अनुपालन करने के लिए एनएसीएच मैडेट मैनेजमेंट सिस्टम मौजूद है।

#### 1.20. ऋण और अग्रिम

- ऋण, मूल्य निर्धारण और अन्य के सभी नियम और शर्तें, नियामक दिशानिर्देशों का सख्ती से पालन करेंगी। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि बैंक की मूल्य निर्धारण नीतियों को संभावित उधारकर्ताओं द्वारा स्पष्ट रूप से समझा जाए।
- बैंक संभावित उधारकर्ता को ऋण आवेदन पत्र को संसाधित करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों की सूची आवेदन के समय ही प्रदान करेगा, न कि टुकड़ों के आधार पर।
- बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उधारकर्ताओं को समय-समय पर ऋण विवरण जारी किए जाते हैं, जिसमें ब्याज और प्रभार विवरण के साथ वितरित ऋण, मांग और चुकौती अनुसूची के बारे में विवरण दिया जाता है।

- बैंक प्रत्येक वर्ष अप्रैल माह में सभी आवास ऋण और शिक्षा ऋण ग्राहकों के लिए आवास/शिक्षा ऋण ब्याज प्रमाणपत्र जारी करेगा क्योंकि उधारकर्ताओं को आयकर के प्रयोजनों के लिए ऐसे प्रमाणपत्रों की आवश्यकता होती है।
- बैंक की मुआवजा नीति और उधारदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता के अनुसार, बैंक ग्राहक को बंधक रखी गई संपत्ति के लिए सभी प्रतिभूतियां/दस्तावेज/स्वत्वाधिकार विलेख सहमत या अनुबंधित सभी देयों के पुनर्भुगतान के 15 दिनों के भीतर वापस कर देगा। पुनर्भुगतान के 15 दिनों से अधिक बंधक रखी गई संपत्ति को प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/स्वत्वाधिकार विलेखों के बदले में बैंक की ओर से विलंब के मामले में, ग्राहक को बैंक की मुआवजा नीति के अनुसार मुआवजे का भुगतान किया जाएगा।

## 6. ग्राहक दायित्व

बैंक और ग्राहक के हितों की रक्षा के लिए, बैंक ग्राहकों से निम्नलिखित सावधानियां बरतने का आग्रह करता है:

- ग्राहकों को नियमित रूप से खातों के विवरण और पासबुक की जांच करनी चाहिए और किसी भी विसंगति के मामले में उन्हें तुरंत बैंक को इसकी सूचना देनी चाहिए।
- यदि ग्राहकों को पासबुक जारी कर दी गई है, तो उन्हें समय-समय पर अपनी पासबुक अपडेट करवानी चाहिए।
- ग्राहकों को चेक बुक/पासबुक/डेबिट कार्ड/एटीएम कार्ड की सुरक्षित और अलग अभिरक्षा सुनिश्चित करनी चाहिए। यदि कार्ड पर हस्ताक्षर आवश्यक है, तो इसे अहस्ताक्षरित नहीं छोड़ा जाना चाहिए।
- ग्राहकों को जहां तक संभव हो क्रॉस/अकाउंट पेयी चेक जारी करने का प्रयास करना चाहिए। उन्हें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि चेक संग्रह बॉक्स में छोड़ने से पहले खाता संख्या के साथ संपर्क विवरण का उल्लेख चेक संग्रह बॉक्स में डालने से पहले किया जाना चाहिए। चेक जारी करने से पहले विवरण जैसे तारीख, शब्दों और आंकड़ों में राशि, क्रॉसिंग आदि को सत्यापित करना ग्राहक की जिम्मेदारी है। ग्राहक चेक संग्रहण बॉक्स में संग्रहण/छोड़ने के लिए शाखा में चेक प्रस्तुत करते समय बैंक अधिकारी से पावती ले सकते हैं।
- चेक बिना किसी ओवरराइटिंग/कटिंग के जारी किए जाने चाहिए। यदि आदाता के नाम, शिष्टाचार राशि (राशि आंकड़ों में) या कानूनी राशि (शब्दों में राशि) में परिवर्तन किया जाना आवश्यक है, तो ग्राहक को धोखाधड़ी परिवर्तनों की पहचान करने और नियंत्रित करने में बैंकों की मदद करने के लिए नए चेक फॉर्म का उपयोग करना चाहिए। शब्द और आकृति में 'आदाता का नाम/राशि' लिखने के लिए रिक्त स्थान में रिक्त स्थान को एक क्रॉस लगाकर या एक रेखा खींचकर सुरक्षित रूप से प्लग किया जाना चाहिए। कटिंग के साथ जारी किए गए चेक चेक ट्रैकेशन सिस्टम (सीटीएस) के तहत प्रस्तुत किए जाने पर अस्वीकार किए जा सकते हैं, भले ही कटिंग प्रमाणित हो/हैं।
- ग्राहकों को बैंक द्वारा प्रदान की गई नामांकन सुविधा का उपयोग करना चाहिए।
- ग्राहकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि चेक और वित्तीय लिखत पंजीकृत डाक या कूरियर द्वारा भेजे जाते हैं। खाली चेकों पर हस्ताक्षर नहीं किए जाने चाहिए और ग्राहकों को पासबुक या चेक बुक पर अपने हस्ताक्षर दर्ज नहीं करने चाहिए। ग्राहकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि जारी करने के समय पर्याप्त शेष राशि की पुष्टि किए बिना कोई चेक जारी नहीं किया जाता है।
- ग्राहकों को खाता संख्या, सावधि जमा रसीद, लॉकर नंबर आदि जैसी महत्वपूर्ण जानकारी अलग से नोट करनी चाहिए।
- डिमांड ड्राफ्ट, सावधि जमा रसीद, चेक छुट्टी/बुक, लॉकर चाबी आदि खो जाने की स्थिति में ग्राहक को इसकी सूचना तुरंत संबंधित शाखा को देनी चाहिए।
- पते, टेलीफोन नंबर, मोबाइल नंबर और ईमेल-आईडी में परिवर्तन के मामले में, ग्राहक को तुरंत उपलब्ध चैनलों के माध्यम से बैंक को इसकी सूचना देनी चाहिए।
- ग्राहकों को समय पर ब्याज, किस्त, लॉकर किराया और अन्य बकाया राशि का भुगतान करना चाहिए।

- ग्राहक सेवा में कमी से संबंधित किसी भी शिकायत को उचित समय अवधि के भीतर सूचित किया जाना चाहिए।
- ग्राहकों को अपने खाते को संचालित/सक्रिय के रूप में बनाए रखने के लिए नियमित रूप से परिचालन करना चाहिए।
- ग्राहकों को इंटरनेट/मोबाइल बैंकिंग के लिए पासवर्ड और क्रेडिट/डेबिट कार्ड के लिए पिन की गोपनीयता सुनिश्चित करने के लिए उचित सावधानी बरतनी चाहिए। उन्हें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि धोखाधड़ी को रोकने के लिए पासवर्ड और पिन किसी भी कागज या सुलभ इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों पर दर्ज नहीं किए गए हैं।
- डेबिट कार्ड के खो जाने के मामले में, ग्राहक को तुरंत बैंक को सूचित करना चाहिए कि इसका दुरुपयोग होने से रोकने के लिए तत्काल कदम उठाए जाएं। बैंक को अधिसूचित किए जाने तक ग्राहक किसी भी दुरुपयोग के लिए उत्तरदायी होंगे।
- ग्राहकों को कभी भी अकाउंट डिटेल, पासवर्ड या कोई अन्य सिक्योरिटी क्रेडेंशियल किसी को नहीं देना चाहिए। उन्हें व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन) याद रखनी चाहिए और इसे नियमित आधार पर बदलना चाहिए।
- खाताधारक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि खाते का उपयोग मनी लॉन्ड्रिंग या किसी धोखाधड़ी लेनदेन के लिए नहीं किया जा रहा है।
- ग्राहकों को अपने खाते में किसी भी लेनदेन पर किसी भी जांच के लिए बैंक/पुलिस/किसी अन्य जांच एजेंसी के साथ सहयोग करना चाहिए।
- ग्राहकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ऋण सुविधा समझौते में उल्लिखित उद्देश्य के लिए ऋण राशि का उचित उपयोग किया जाता है, साथ ही बैंक और ग्राहक द्वारा सहमत पुनर्भुगतान अनुसूची के अनुसार समय पर पुनर्भुगतान किया जाता है।

#### *इंटरनेट बैंकिंग के संबंध में ग्राहक के दायित्व*

- ग्राहकों को कभी भी पासवर्ड/पिन मांगने वाले किसी भी अनधिकृत ईमेल का जवाब नहीं देना चाहिए।
- ग्राहकों को किसी अन्य साइट से लिंक के माध्यम से बैंक की इंटरनेट बैंकिंग साइट तक पहुंचने से बचना चाहिए या एक ई-मेल। उन्हें किसी इंटरनेट बैंकिंग साइट तक पहुंचने के लिए साइबर कैफे/साझा पीसी का उपयोग नहीं करना चाहिए।
- ग्राहकों को इंटरनेट बैंकिंग पासवर्ड को वर्णमाला, विशेष वर्ण और संख्या के संयोजन के रूप में रखना चाहिए और इंटरनेट बैंकिंग लॉगिन आईडी और पासवर्ड दर्ज करते समय वर्चुअल कीबोर्ड का उपयोग करना चाहिए।

## 7. ग्राहक शिक्षा

- बैंक बैंकिंग में प्रौद्योगिकी के उपयोग के बारे में ग्राहकों को शिक्षित करने के लिए विशेष प्रयास करेगा। इस प्रयोजन के लिए, बैंक प्रिंट मीडिया, टेलीविजन और रेडियो का उपयोग कर सकता है। इसके अलावा, बैंक ग्राहकों के लिए शाखा स्तर पर लघु प्रशिक्षण कार्यक्रमों की भी व्यवस्था करेगा।
- बैंक विभिन्न शुल्क/सेवा प्रभार और दंड लगाने में ग्राहक को पूर्ण पारदर्शिता सुनिश्चित करेगा।
- बैंक एक उचित ग्राहक शिकायत केंद्र स्थापित करेगा जो शाखाओं, कॉल सेंटर, इंटरनेट जैसे विभिन्न चैनलों में एकीकृत तरीके से काम करेगा।
- बैंक ग्राहक शिक्षा और अपनी सेवाओं में सुधार के लिए सुझाव प्रदान करते हुए प्रासंगिक प्रतिक्रिया रिकॉर्ड करने के उद्देश्य से विभिन्न प्रौद्योगिकी चैनलों का उपयोग करेगा।

## 8. समय मानदंड

\*निम्नलिखित समय मानदंड सांकेतिक हैं और प्रत्येक शाखा में संभाली गई मात्रा और व्यस्त/गैर-व्यस्ततम घंटों के आधार पर परिवर्तन के अधीन हैं।

क्रमांक सांख्यिका	विवरण	लिया गया समय
1	नकद भुगतान	15 मिनट तक
2	नकद की प्राप्ति	15 मिनट तक
3	डिमांड ड्राफ्ट जारी करने के लिए	20 मिनट तक
4	डिमांड ड्राफ्ट का भुगतान	15 मिनट तक
5	खाता खोलना/बंद करना	4 कार्य दिवसों तक
6	खातों का विवरण (डुप्लिकेट के लिए अनुरोध)	30 मिनट तक
7	स्थानांतरण/आरटीजीएस/एनईएफटी	15 मिनट तक
8	पासबुक अनुरोध	30 मिनट तक
9	पासबुक अपडेशन	15 मिनट तक
10	नामांकन अद्यतन	1 कार्य दिवस तक
11	स्थानीय चेकों का संग्रह	क्लियरिंग हाउस के नियमों के अनुसार
12	बाहरी चेकों का संग्रहण	स्थान के आधार पर 14 दिनों तक

अनुरोध पर कार्रवाई करने/खाता खोलने के लिए समय मानदंड ग्राहकों द्वारा अपेक्षित और पूर्ण दस्तावेज प्रस्तुत करने के अधीन हैं।

## 9. ग्राहक शिकायत निवारण

कृपया हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध शिकायत निवारण नीति देखें: [www.aubank.in](http://www.aubank.in)

## 10. शब्दावली

अवधि	परिभाषा
एमएल	"एंटी-मनी लॉन्ड्रिंग" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है
एसबीए	"अवरुद्ध राशि द्वारा समर्थित अनुप्रयोग" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है
एटीएम	"ऑटोमेटेड टेलर मशीन" के लिए एक संक्षिप्त नाम के रूप में उपयोग किया जाता है
खाता होना	यह AU लघु वित्त बैंक को संदर्भित करता है
ईसा पूर्व	"व्यापार संवाददाता" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है
सीटीएस	"चेक ट्रैकेशन सिस्टम" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है
ईसीएस	"इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सिस्टम" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है
एफडीआर	"फिक्स्ड डिपॉजिट रसीद" के लिए एक संक्षिप्त नाम के रूप में उपयोग किया जाता है
आईबीए	"भारतीय बैंक संघ" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है
जेपी	"जर्नल प्रिंट" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है
केवाईसी	"अपने ग्राहक को जानें" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है
नाच	"राष्ट्रीय स्वचालित क्लियरिंग हाउस" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है
एनईएफटी	"नेशनल इलेक्ट्रॉनिक्स फंड ट्रांसफर" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है
एनआरई	"अनिवासी बाहरी" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है
एनआरओ	"गैर-आवासीय साधारण" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है
पुलिस कांस्टेबल	"पर्सनल कंप्यूटर" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है
पिन	"व्यक्तिगत पहचान संख्या" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है
डाकखाना	"पे ऑर्डर" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है
आरबीआई	"भारतीय रिज़र्व बैंक" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है
आरटीजीस	"रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है
एसएचजी	"स्वयं सहायता समूह" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है
एसएमएस	"लघु संदेश सेवा" के लिए एक संक्षिप्त शब्द के रूप में उपयोग किया जाता है