

एयू स्मॉल फायनान्स बँक लि.
सिटीझन चार्टर

सामग्री[संपादन]

1. परिचय	3
2. मार्गदर्शक तत्त्वे	3
3. सनद लागू करणे	3
4. बँकेची प्रमुख वचनबद्धता	4
5. ग्राहक-बँकर संबंधांची सामान्य क्षेत्रे	6
6. ग्राहक ांच्या जबाबदाऱ्या	10
7. ग्राहक शिक्षण	11
8. वेळेचे निकष	12
9. ग्राहक तक्रार निवारण	12
10. शब्दावली	13

1. परिचय

निष्पक्ष बँकिंग पद्धतींना प्रोत्साहन देण्यासाठी आणि ग्राहक सेवेशी संबंधित विविध उपक्रमांची माहिती देण्यासाठी ही सनद तयार करण्यात आली आहे. समृद्ध बँकिंग अनुभवासाठी बँकेने देऊ केलेल्या विविध उत्पादने आणि सेवांमध्ये पारदर्शकता राखण्याचा प्रयत्न या दस्तऐवजाद्वारे केला जाईल. समाधानी ग्राहक हा व्यवसाय विकसित करण्याचा प्राथमिक घटक आहे, असा बँकेचा ठाम विश्वास आहे. हा दस्तऐवज ग्राहकांच्या समाधानाप्रती बँकेची वचनबद्धता अधोरेखित करतो, ज्यामुळे बँकेचे कर्मचारी आणि अधिकाऱ्यांमध्ये उत्तरदायित्व आणि जबाबदारी सुनिश्चित होते.

हा दस्तऐवज केवळ बँकेची बांधिलकी आणि जबाबदाऱ्या स्पष्ट करत नाही तर निरोगी बँकिंग संबंध राखण्यासाठी ग्राहकांच्या जबाबदाऱ्या देखील स्पष्ट करतो.

हा दस्तऐवज अधिकार आणि जबाबदाऱ्या निर्माण करणारा कायदेशीर दस्तऐवज मानला जाणार नाही, परंतु बँक आणि त्याच्या ग्राहकांमध्ये अधिक चांगले सामंजस्य निर्माण करण्यासाठी संदर्भ दस्तऐवज म्हणून अभिप्रेत आहे.

या धोरणात केवळ विविध सेवा/सुविधांविषयी महत्त्वाची माहिती देण्यात आली आहे, विविध सेवांसंदर्भातील अटी व शर्तीसह संपूर्ण माहिती विनंतीनुसार उपलब्ध होईल.

2. मार्गदर्शक तत्त्वे

हे धोरण दस्तऐवज खालील मार्गदर्शक तत्त्वांवर आधारित आहे:

- ग्राहक सेवेतील उत्कृष्टतेला प्रोत्साहन देणे.
- ग्राहकांशी सर्व व्यवहारात पारदर्शकता आणि नैतिकता वाढविणे.
- समाजातील सर्व घटकांना सेवा देण्यासाठी बँकिंग उत्पादने आणि वित्तीय सेवांमध्ये नावीन्य पूर्ण करा.
- अनेक उपक्रम/सेवांच्या माध्यमातून अर्थव्यवस्थेच्या वाढीस हातभार लावणे.
- सोशल बँकिंगला हातभार लावा.

प्रदान केलेल्या सेवांचे मूल्यमापन, सुधारणा आणि व्याप्ती वाढविण्यासाठी बँक ग्राहकांशी त्यांच्या अभिप्रायांचा समावेश करून सतत संवाद ठेवण्याचा प्रयत्न करेल. ग्राहकांनी यासंदर्भात आपला अभिप्राय आणि अनुभव बँकेशी सामायिक करावेत, असे आवाहन करण्यात आले आहे.

3. सनद लागू करणे

हे धोरण दस्तऐवज खाली प्रदान केलेल्या सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होईल मग ते बँकेच्या वतीने कार्य करणार्या शाखा, सहाय्यक आणि एजंट्सद्वारे, काउंटरवर, पोस्टाद्वारे, इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे आणि तंत्रज्ञानाद्वारे प्रदान केले गेले असो. तथापि, दस्तऐवजामध्ये नमूद केलेली सर्व उत्पादने बँकेद्वारे त्याच्या सर्व शाखांमध्ये, थेट किंवा नियुक्त अधिकाऱ्यांमार्फत दिली जाऊ शकत नाहीत.

उत्पादने:

- सर्व ठेव खाती उदा. बचत खाते, चालू खाती, मुदत ठेवी, आवर्ती ठेवी, एनआरई, एनआरओ.

- फंड आधारित आणि नॉन-फंड आधारित क्रेडिट उत्पादने.
- परकीय चलन व्यवस्थापन कायदा, १९९९ च्या तरतुदीनुसार अनुमती प्राप्त आणि आरबीआय स्मॉल फायनान्स बँकेच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार म्हणजेच एडी श्रेणी २ अंतर्गत विहित केल्याप्रमाणे रेमिटन्स आणि मनी चेंजिंगसह परकीय चलन उत्पादने.
- तृतीय पक्ष उत्पादने आणि गुंतवणूक उत्पादने

सेवा

- आरटीजीएस/एनईएफटी/डिमांड ड्राफ्ट जारी करणे इत्यादींद्वारे हस्तांतरण करून ग्राहकांना पैसे पाठविण्याची सुविधा.
- धनादेश ांचे संकलन .
- सुरक्षित कस्टडी सेवा, सेफ डिपॉझिट लॉकर सुविधा
- सरकारी व्यवहारांशी संबंधित बँकिंग सेवा
- भारतीय चलनी नोटा बदलण्याची सुविधा
- मोबाइल बँकिंग / फोन बँकिंग / इंटरनेट बँकिंग सेवा

नो योर कस्टमर (केवायसी) अनुपालन

नियामक / वैधानिक आवश्यकतांचे पालन सुनिश्चित करण्यासाठी आणि फसवणूक किंवा गैरवापरापासून स्वतःचे संरक्षण करण्यासाठी, बँक खाते उघडताना आणि वेळोवेळी पुनरावलोकन करताना आपल्या केवायसी / एएमएल धोरणाचे पालन करेल.

4. बँकेची प्रमुख वचनबद्धता

बँक ग्राहकांशी सर्व व्यवहारात निष्पक्ष आणि वाजवी पणे वागेल. याव्यतिरिक्त, बँक आपल्या ग्राहकांशी व्यवहार करण्यासाठी आपल्या संचालक मंडळाने मंजूर केलेल्या धोरणांचे पालन करेल

1.1. बँक आपल्या वेबसाइटवर ग्राहककेंद्रित सर्व माहिती प्रदर्शित करेल.

1.2. बँक आणि ग्राहक यांच्यातील कंत्राटी संबंधांमुळे उद्भवणारी गोपनीयता बँक राखेल आणि म्हणून खालील परिस्थितीवगळता कोणत्याही तृतीय पक्षाला कोणतीही माहिती दिली जाणार नाही:

- जिथे खुलासा करणे कायद्याच्या सक्तीखाली आहे
- जिथे खुलासा करणे हे जनतेचे कर्तव्य आहे
- जिथे प्रकटीकरण बँकेच्या हिताचे आहे
- जिथे ग्राहकाच्या व्यक्त किंवा अंतर्निहित संमतीने प्रकटीकरण केले जाते.

1.3. आमच्या सेवा चॅनेल शाखांद्वारे अनुसरण केल्या जाणार्या सामान्य पद्धती:

- बँक आपल्या प्रत्येक शाखेचे कामकाजाचे तास संबंधित शाखेत प्रदर्शित करेल.
- हे विनम्र सेवा प्रदान करेल आणि कामकाजाच्या वेळेच्या शेवटी शाखेत उपस्थित असलेल्या सर्व ग्राहकांना उपस्थित राहिल.

- बँक मोठ्या शाखांमध्ये स्वतंत्र 'इन्कायरी' किंवा 'मे आय हेल्प यू' काउंटर उपलब्ध करून देईल.
- सर्व ठेव खाती (म्हणजे वैयक्तिक क्षमतेने उघडलेले खाते) आणि सर्व सुरक्षित ठेव लॉकर भाड्याने घेणार्यांना (म्हणजे वैयक्तिक भाड्याने घेणारे) नामांकन सुविधा प्रदान करा.
- हे ग्राहकांना विविध ठेव योजनांच्या प्रचलित व्याजदरांची माहिती देईल आणि ठेवी आणि अॅडव्हान्स, शुल्क आणि अटी आणि शर्तीवरील व्याज दरातील बदल बँकेच्या वेबसाइटद्वारे सूचित करेल.
- यात विविध बँकिंग व्यवहारांसाठी काल-निकष आपल्या शाखांमध्ये प्रदर्शित केले जातील.
- बँक आपल्या संकेतस्थळावर त्यांनी देऊ केलेल्या विविध ठेव योजना/ सेवांचा तपशील देईल.
- रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी सुचविल्याप्रमाणे बँक काही अटींच्या अधीन राहून ठराविक मर्यादित बाहेरील आणि स्थानिक धनादेशांसंदर्भात तात्काळ कर्ज पुरवठा करेल.
- ग्राहक सेवा सुधारण्यासाठी बँकेच्या शाखा आवारात तक्रार पुस्तिका/रजिस्टर आणि सूचना पेटी असेल.
- हे ग्राहक तक्रार निवारण प्रक्रियेसाठी विविध शाखा / नोडल अधिकारी यांचे पत्ते आणि संपर्क तपशीलांबद्दल माहिती प्रदान करेल.
- ग्राहकांकडून सूचना मिळाल्यानंतर बँक डिमांड ड्राफ्ट, पे ऑर्डर इत्यादी जारी करेल.
- रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने (आरबीआय) वेळोवेळी सुचविल्याप्रमाणे बाहेरील चेकच्या विलंबाने क्रेडिट केल्यास बँक व्याज देईल.

फोन/ इंटरनेट बँकिंग

- आठवड्यातील सातही दिवस २४ तास सेवा द्या
- फोन बँकिंग नंबरवर कॉल करणाऱ्या / इंटरनेट बँकिंग वेबसाइटवर लॉग इन करणार्या सर्व ग्राहकांना उपस्थित रहा
- बँकेची शाखा/ एटीएम लोकेशन, फोन बँकिंग क्रमांक आणि इंटरनेट बँकिंग पत्ता ग्राहकांना सहज कळवा
- बँकेच्या विविध ठेव योजना/ सेवांचा तपशील द्या
- ग्राहकांच्या पडताळणीच्या अधीन राहून आमच्याकडे ग्राहक खाल्याशी संबंधित ग्राहकांच्या प्रश्नांना उत्तरे द्या
- तक्रार/ सूचना नोंदविण्याची सुविधा उपलब्ध करून देणे

विशेष ग्राहक

4.4. विशेष ग्राहकांशी व्यवहार करताना, बँक खालील गोष्टींसाठी वचनबद्ध असेल:

4.4.1. पेन्शनधारक आणि ज्येष्ठ नागरिक

- पेन्शनधारक आणि ज्येष्ठ नागरिकांना बँक सर्व शाखांमध्ये विशेष सहाय्य देऊन प्राधान्याने सेवा देईल.
- यामुळे वयाच्या नोंदी स्वयंचलित पणे अद्ययावत केल्या जातील आणि त्याद्वारे ग्राहकाला ज्येष्ठ नागरिकाचा दर्जा मिळाल्यानंतर जेथे लागू असेल तेथे ज्येष्ठ नागरिकांना लाभ प्रदान केला जाईल.
- बँक शाखेचे ठिकाण आणि प्रवेश निश्चित करताना ज्येष्ठ नागरिकांच्या गरजा विचारात घेईल.

4.4.2. ग्रामीण व निमशहरी भागातील ग्राहक

- बँक अशा भागात योग्य चलन विनिमय सुविधा सुनिश्चित करेल. शिवाय अशा भागात चलनात असलेल्या नोटांचा दर्जा ग्राह्य धरला जाईल, याची ही खात्री केली जाईल.
- हे सुनिश्चित करेल की शाखा वेळापत्रकानुसार उघडल्या जातील आणि त्या शाखेस लागू असलेल्या सर्व कामकाजाच्या दिवशी पूर्ण कामकाज तास सुरू राहतील.

4.4.3. बचत गट (बचतगट)

- बँक बचत गटांना कर्ज देईल, जे एसएचजीच्या व्यावसायिक गरजा तसेच व्यवसायाची व्यवहार्यता

आणि बँकेच्या अंतर्गत पतधोरणात बचत गटांसाठी विहित केलेल्या इतर कर्ज निकषांचा विचार करेल. तसेच बचत गटांना कर्ज देताना बँक त्यांना विम्यासारखी इतर उत्पादने खरेदी करण्यास भाग पाडणार नाही.

4.4.4. आदिवासी भाग

- आदिवासी भागात असलेल्या शाखांमधील कर्मचाऱ्यांपैकी किमान एक कर्मचारी स्थानिक भाषा अवगत असल्याची खात्री बँक करेल.
- आदिवासी भागातील बँकिंग सुविधा सुधारण्यासाठी बिझनेस करस्पॉन्डंट (बीसी)/फॅसिलिटेटर मॉडेलचा वापर केला जाणार आहे. बँक त्या प्रदेशातील महत्वाच्या जमातींतील प्रतिष्ठित नागरिकांना बीसी म्हणून नियुक्त करू शकते.
- ग्राहक शिक्षणाच्या उद्देशाने आदिवासी भागात चित्रमय स्वरूपातील आर्थिक शिक्षण साहित्य आणि स्थानिक बोलीभाषेतील ऑडिओ प्रेझेंटेशनचा वापर करण्यात येणार आहे.
- बँक या क्षेत्रातील बचत गटांसाठी खाती उघडण्याची सुविधा देईल जेणेकरून या भागात वित्तीय समावेशन सुनिश्चित होईल.
- आर्थिक सर्वसमावेशकतेसाठी रिझर्व्ह बँकेने अशा भागात कर्मचाऱ्यांच्या बदल्या आणि नेमणुका करण्याबाबत सुचविलेल्या मार्गदर्शक तत्वांची अंमलबजावणी करण्याचा बँकेचा प्रयत्न असेल. शिवाय अशा भागात तैनात असलेले कर्मचारी स्थानिक टॅलेंट बिलिंग आणि डेव्हलपमेंटवरही भर देणार आहेत.
- अशा भागातील ग्राहकांना आरटीजीएस/एनईएफटी सुविधेच्या तरतुदीत सुधारणा व्हावी यासाठी बँक पावले उचलेल.

4.4.5. दृष्टिहीन व्यक्ती/ दिव्यांग व्यक्ती

- चेकबुक सुविधा / एटीएम / लॉकर / इंटरनेट बँकिंग इत्यादी सर्व बँकिंग सुविधा दृष्टिहीन/ दिव्यांगांना कोणत्याही भेदभावाशिवाय प्रदान केल्या जातील याची बँक खात्री करेल.
- नॅशनल ट्रस्ट अॅक्ट, १९९९ अंतर्गत देण्यात आलेल्या कायदेशीर पालकत्व प्रमाणपत्रानुसार ऑटिझम, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता आणि बहुविध अपंगत्व असलेल्या दिव्यांग व्यक्तींना खाते ठेवण्याचा अधिकार देण्यात आला आहे.
- बँक खाते उघडण्यासाठी / चालविण्याच्या उद्देशाने मानसिक आरोग्य कायदांतर्गत जिल्हा न्यायालयाने किंवा वरील कायदांतर्गत स्थानिक पातळीवरील समित्यांनी जारी केलेल्या पालकत्व प्रमाणपत्रावर बँक अवलंबून राहिल.
- बँकेच्या विविध शाखांमध्ये अशा ग्राहकांना बँक योग्य प्राधान्य देईल. तसेच, दृष्टिहीन आणि दिव्यांग ग्राहकांना बँकेच्या शाखेत प्रवास करण्यासाठी कर्मचारी सहाय्य देखील देण्यात येणार आहे.

5. ग्राहक-बँकर संबंधांची सामान्य क्षेत्रे

1.4. बचत बँक खाते

- बचत खाते म्हणजे प्रामुख्याने बचतीस प्रोत्साहन देण्यासाठी आणि पैशाच्या भविष्यातील गरजा पूर्ण करण्यासाठी व्याजदेणारी मागणी ठेव. ग्राहक या खात्यांमधून धनादेश/ पैसे काढण्याच्या स्लिपद्वारे पैसे काढू शकतात/ जमा करू शकतात. बचत खात्यासंबंधीचा तपशील बँकेच्या "डिपॉझिट पॉलिसी" मध्ये देण्यात आला आहे.

1.5. चालू खाते

- चालू खाते डिमांड डिपॉझिटचा एक प्रकार आहे जो खात्यातील शिल्लक किंवा विशिष्ट मान्य रकमेवर अवलंबून कितीही वेळा पैसे काढण्यास अनुमती देतो. बँकेच्या "डिपॉझिट पॉलिसी"मध्ये चालू खात्यासंबंधी तपशील देण्यात आला आहे.

1.6. मुदत ठेव खाती

- टर्म डिपॉझिट ही बँकेला मिळणारी ठेव आहे, जी ठराविक कालावधी संपल्यानंतरच काढता येते. बँकेच्या 'डिपॉझिट पॉलिसी' मध्ये मुदत ठेव खात्यांसंदर्भातील तपशील देण्यात आला आहे.

1.7. नामांकन

- बँक सर्व ठेव खाती, सुरक्षित कस्टडीतील वस्तू आणि सेफ डिपॉझिट व्हॉल्टसाठी नॉमिनेशन सुविधा प्रदान करेल. ही सुविधा केवळ वैयक्तिक क्षमतेने उघडलेल्या खात्यांसाठी (म्हणजे, एकल/संयुक्त खाती तसेच एकमेव मालकी ची खाती) उपलब्ध असेल. अल्पवयीन मुलांच्या बाजूनेही अशा सुविधा देण्यास बँक परवानगी देईल.
- बँक खातेदारांना त्यांच्या हयातीत नामांकन करण्यास, रद्द करण्यास किंवा बदलण्याची परवानगी देईल. बँकेच्या "डिपॉझिट पॉलिसी" मध्ये नॉमिनेशन सुविधांबद्दल तपशील देण्यात आला आहे.

1.8. धनादेश संकलन सेवा

- आरबीआयने दिलेल्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार बँकेचे "चेक कलेक्शन पॉलिसी" आहे. या पॉलिसीमध्ये बँकेने देऊ केलेल्या संकलन सेवांबद्दल तपशील प्रदान केला आहे. बँकेकडून धनादेश गोळा करण्यास उशीर झाल्यास ग्राहकाला देण्यात येणाऱ्या नुकसानभरपाईची ही रूपरेषा आहे.

1.9. सेवा शुल्क / ठेवीवरील व्याज

- बँक विविध ठेव योजनांनुसार ठेवीवर व्याज देईल. या व्याजदरात वेळोवेळी सुधारणा करण्यात येणार असून कोणताही बदल बँकेच्या संकेतस्थळावर आणि शाखांच्या सूचना फलकांवर प्रदर्शित करून जनतेला कळविण्यात येणार आहे. सुधारित व्याजदर केवळ नूतनीकरण आणि ताज्या ठेवींसाठी लागू असतील, तर विद्यमान ठेवींवर मूळ दराने व्याज मिळत राहील.
- बँकेकडून देण्यात येणाऱ्या विविध सेवांसाठी आकारण्यात येणाऱ्या सेवा शुल्कात वेळोवेळी सुधारणा करण्यात येणार आहे. निधी गोळा करणे व पाठविणे, कर्जाच्या प्रस्तावांवर प्रक्रिया करणे, हमी देणे, सुरक्षित कस्टडी, ड्रुप्लिकेट इन्स्ट्रुमेंट्स/स्टेटमेंट जारी करणे आदींसाठी सेवा शुल्क आकारले जाणार आहे. बँक विनंतीनुसार विविध सेवा शुल्कांसंदर्भातील तपशील उपलब्ध करून देईल.

1.10. मृत ग्राहकांच्या खात्यातील शिल्लक रक्कम वाचलेल्या/ दावेदारांना देणे

- मृत ठेवीदारांच्या बाबतीत बँकेकडे ठेवलेल्या ठेवी, लॉकरमधील साहित्य आणि सुरक्षित ताब्यात ठेवलेल्या वस्तूंबाबतदावे निकाली काढण्यासाठी बँक सोपी प्रक्रिया अवलंबणार आहे. तथापि, बँक नुकसान भरपाई रोखे स्वीकारण्यासह दाव्यांचा योग्य निपटारा करण्यासाठी योग्य ती काळजी आणि सावधगिरी बाळगेल. मृत ठेवीदारांच्या बाबतीत दाव्यांचा जलद निपटारा करण्यासाठी बँक नॉमिनेशन सुविधा देते. बँकेिंग नियमन कायद्यातील तरतुदींमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे खात्यांमध्ये नामांकन करण्याची आवश्यकता बँक वेळोवेळी आपल्या ग्राहकांना सांगेल. बँकेने हरवलेल्या व्यक्तींच्या दाव्यांचा निपटारा करण्यासाठी एक धोरण ही आखले आहे.

1.11. मळलेल्या/किंचित फाटलेल्या नोटा बदलून द्या

- बँकेच्या सर्व शाखांमध्ये सर्व मूल्याच्या मातीच्या आणि किंचित फाटलेल्या/ कापलेल्या नोटा मोफत बदलून दिल्या जातील. नोटेचे कोणतेही आवश्यक वैशिष्ट्य गहाळ होणार नाही याची काळजी बँक घेईल. जर एखादी शाखा, कोणत्याही कारणास्तव, काउंटरवरील फाटलेल्या नोटांवर त्वरित निर्णय घेण्यास सक्षम नसेल तर ती निविदाकर्त्याकडून अशा नोटा स्वीकारू शकते आणि ज्या करन्सी चेस्ट शाखेशी जोडली गेली आहे त्या शाखेकडे निर्णयासाठी पाठवू शकते आणि निविदाकाराला आरबीआयच्या निकषांनुसार (नोट रिफंड रूल्स) विनिमय मूल्य प्राप्त होईल याची खात्री करू शकते. करन्सी एक्स्चेंजची सुविधा बँकेचे ग्राहक आणि इतरांना दिली जाते. रिझर्व्ह बँकेच्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार, रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी ठरवून दिलेल्या नोट परतावा नियमांनुसार बँक फाटलेल्या नोटा बदलून देईल ज्या खऱ्या आहेत आणि जिथे संशय किंवा फसवणूक होऊ नये अशा विकृत नोटा बदलतील

1.12. सेफ डिपॉझिट व्हॉल्ट (लॉकर)

- बँक आपल्या काही शाखांमध्ये अनुषंगिक सेवा म्हणून सेफ डिपॉझिट लॉकरची सुविधा देणार आहे. लॉकर सुविधेचे वाटप ही पूर्णपणे पारदर्शक प्रक्रिया असेल. ही सेवा देणाऱ्या शाखांची निवड बँकेच्या संभाव्य

आणि व्यावसायिक विचारांच्या आधारे त्यांच्या मर्जीनुसार केली जाईल. ग्राहकाला देण्यात आलेल्या लॉकरच्या सुरक्षेसाठी बँक योग्य ती काळजी घेईल आणि आवश्यक ती खबरदारी घेईल. तथापि, कोणत्याही कारणास्तव लॉकर किंवा त्यातील सामग्रीचे कोणतेही नुकसान किंवा नुकसान झाल्यास बँक जबाबदार किंवा जबाबदार राहणार नाही.

या सेवेचे प्रमुख पैलू खालीलप्रमाणे आहेत:

- लॉकर एखाद्या व्यक्तीद्वारे भाड्याने घेतले जाऊ शकते (एकट्याने किंवा संयुक्तपणे, अल्पवयीन, कंपनी, मर्यादित कंपनी, सहकारी, सोसायट्या, ट्रस्ट इत्यादींना लागू नाही).
- सेफ डिपॉझिट लॉकरच्या वैयक्तिक भाड्याने घेणाऱ्याला नॉमिनेशन ची सुविधा उपलब्ध असेल.
- चावी हरवल्यास त्याची माहिती ग्राहकाने तत्काळ शाखेला द्यावी. मात्र, कुलूप व चावी दुरुस्त करण्यासाठी होणारा सर्व खर्च भाडेकरूच उचलणार आहे.
- लॉकरमध्ये ठेवलेले दागिने, मौल्यवान वस्तू आदींसाठी विमा संरक्षण घेण्याचा सल्ला भाडेकरूंना देण्यात येणार आहे.
- लॉकर वेगवेगळ्या आकारात उपलब्ध असतील.
- लॉकर कमीत कमी 1 वर्षांच्या कालावधीसाठी भाड्याने दिले जातील आणि भाडे आगाऊ देय असेल. थकीत भाडे असल्यास बँक वेळोवेळी ठरविल्याप्रमाणे दंड आकारेल.
- भाडे भाडेकरूच्या ठेव खात्यातून स्थायी सूचनांद्वारे भरता येईल.
- बँकेने नोटीस पाठवूनही भाडे न भरल्यास लॉकर फोडण्याचा आणि त्याचे शुल्क वसूल करण्याचा बँकेचा अधिकार आहे.
- वाटपाच्या वेळी, बँक 3 वर्षांचे भाडे आणि इतर संबंधित शुल्क कळर करण्यासाठी मुदत ठेव प्राप्त करू शकते.
- नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार, लॉकर एक वर्षापेक्षा जास्त काळ सुरू नसल्यास शाखा लॉकर-भाड्याशी संपर्क साधतील. नियमित भाडे भरले जात असतानाही ही कसरत केली जाणार आहे. भाडेकरूने प्रतिसाद न दिल्यास किंवा लॉकर चालवले नाही, तर भाडे नियमित भरले तरी लॉकरचे वाटप रद्द करून लॉकर उघडण्याचा अधिकार शाखेला असेल.

1.13. सुरक्षित कोठडीतील लेख

- बँक शेअर्स, सिव्क्युरिटीज, सीलबंद पॅकेजेस इत्यादी वस्तू काही विहित शुल्कांसाठी सुरक्षित ताब्यात ठेवण्याची सुविधा देऊ शकते. या सुविधेसाठी वापरण्यात येणारे मोठे/छोटे बॉक्स ग्राहकांनी लॉक केले पाहिजेत. बँक आणि ग्राहक यांच्यातील संबंध बेलर आणि बेली यांचे असतील.

1.14. रेमिटन्स सेवा

- बँक ग्राहकांना विशिष्ट शुल्क भरून आरटीजीएस, एनईएफटी आणि डिमांड ड्राफ्ट इत्यादींद्वारे एका खात्यातून दुसऱ्या खात्यात पैसे पाठविण्याची परवानगी देईल.
- 50,000/- रुपये किंवा त्यापेक्षा जास्त रकमेचे डिमांड ड्राफ्ट बँकेद्वारे केवळ ग्राहकाच्या खात्यात डेबिट द्वारे किंवा खरेदीदाराने निविदा केलेल्या चेक किंवा इतर साधनांवर जारी केले जातील, रोख देयकावर नाही. त्याचप्रमाणे २०,०००/- रुपये किंवा त्यापेक्षा अधिक रकमेच्या डिमांड ड्राफ्टचा भरणा रोखीने नव्हे तर केवळ बँकिंग चॅनेलद्वारे केला जाईल.
- मसुदा वितरित करण्यापूर्वी, ग्राहकांनी अधिकाऱ्याच्या स्वाक्षरीसह सर्व बाबतीत मसुद्याच्या पूर्णतेची पडताळणी करावी.
- बँक पुरेशा नुकसान भरपाईच्या आधारे आणि ड्रॉई शाखेकडून नॉन-पेमेंट सल्ला न घेता रु. 5,000/- पर्यंत डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करेल.
- विनंती प्राप्त झाल्यापासून पंधरवड्यांच्या आत बँक ग्राहकाला डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करेल. उपरोक्त मुदतीपेक्षा जास्त डुप्लिकेट ड्राफ्ट देण्यास उशीर झाल्यास ग्राहकाला अशा विलंबाची भरपाई करण्यासाठी बँक संबंधित मुदतीच्या मुदत ठेवीसाठी लागू असलेल्या दराने व्याज देईल.
- डिमांड ड्राफ्ट/चेक/बँकर्स चेक जारी केल्याच्या तारखेपासून 3 महिन्यांच्या कालावधीसाठी वैध असेल.

1.15. एटीएम / डेबिट कार्ड व्यवहार

- बँक आपल्या एटीएममध्ये २४ तास, आठवड्यातील सातही दिवस सेवा पुरविण्याचा प्रयत्न करेल. सर्व ठिकाणी रोख रक्कम काढण्याची सुविधा उपलब्ध करून देण्यात येणार आहे. बँक निवडक ठिकाणी इतर सुविधा पुरवणार आहे.

1.16. इंटरनेट बँकिंग

- बँक आपल्या ग्राहकांसाठी इंटरनेट बँकिंग सुविधा प्रदान करेल जे स्टेटमेंट चौकशी, निधी हस्तांतरण, बिले भरणे, प्रीपेड रिचार्ज, परतफेडीचे वेळापत्रक इत्यादी सेवा प्रदान करेल. सुरक्षित देयके सुनिश्चित करण्यासाठी व्यवहारांमध्ये दोन चरणांची प्रमाणीकरण प्रक्रिया असेल.
अशा सुविधांच्या सुरक्षित वापराबाबत ग्राहकांना शिक्षित करण्यासाठी बँक योग्य त्या उपाययोजना करेल. सुरक्षित इंटरनेट बँकिंग सुनिश्चित करण्यासाठी पुरेशी पावले उचलली जातील याची खात्री केली जाईल.

1.17. मोबाइल बँकिंग

- मोबाइल बँकिंग फंड ट्रान्सफर, युटिलिटी बिलभरणा आणि प्रीपेड रिचार्ज सारख्या सेवांमध्ये प्रवेश करण्यास सक्षम करून मोबाइल डिव्हाइसवरून सुरक्षित, केव्हाही, कोठेही बँकिंग अनुभव प्रदान करते. ग्राहक त्यांच्या बँकिंग संबंधांचा तपशील देखील पाहू शकतात आणि मोबाइल बँकिंगचा वापर करून सेवा विनंती करू शकतात.
- अशा सुविधांच्या सुरक्षित वापराबाबत ग्राहकांना शिक्षित करण्यासाठी बँक योग्य त्या उपाययोजना करेल. सुरक्षित मोबाइल बँकिंग सुनिश्चित करण्यासाठी त्यांच्याकडून पुरेशी पावले उचलली जातील याची खात्री केली जाईल.

1.18. एसएमएस/ ई-मेल अलर्ट

- बँक सर्व सब्सक्राइब केलेल्या ग्राहकांना मर्यादितपेक्षा जास्त रकमेच्या सर्व आर्थिक व्यवहारांसाठी एसएमएस / ई-मेल अलर्ट प्रदान करेल. क्रेडिट आणि डेबिट कार्डद्वारे केलेल्या व्यवहारांसाठी बँक एसएमएस अलर्ट देखील पाठवेल. ग्राहकाने विनंती केल्यास बँक ई-मेलद्वारे पीडीएफ स्वरूपात खाते विवरण देखील प्रदान करेल.
- बँक विनंतीनुसार उच्च व्यवहार असलेल्या चालू खातेदारांना दररोज, साप्ताहिक, पाक्षिक इ. ठराविक वेळेत शिल्लक स्थिती प्रदान करेल.

1.19. नॅशनल ऑटोमेटेड क्लिअरिंग हाऊस (एनएसीएच) मॅन्डेट सिस्टम

- डेबिट रक्कम, एक्सपायरी डेट, मॅन्डेट काढणे इ. बाबत ग्राहकाने दिलेल्या आदेशाचे पालन करण्यासाठी बँक एनएसीएच मॅन्डेट मॅनेजमेंट सिस्टम अस्तित्वात आहे याची खात्री करेल.

1.20. कर्जे आणि अॅडव्हान्स

- कर्जाच्या सर्व अटी आणि शर्ती, किंमत आणि इतर, नियामक मार्गदर्शक तत्वांचे काटेकोरपणे पालन करतील. संभाव्य कर्जदारांना बँकेची किंमत धोरणे स्पष्टपणे समजली आहेत याची बँक खात्री करेल.
- क्रेडिट अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक कागदपत्रांची यादी बँक संभाव्य कर्जदाराला अर्जाच्या वेळीच उपलब्ध करून देईल.
- बँक हे सुनिश्चित करेल की कर्जदारांना वेळोवेळी कर्ज विवरण जारी केले जाईल ज्यामध्ये व्याज आणि शुल्क तपशीलासह कर्ज वितरण, मागणी आणि परतफेडीच्या वेळापत्रकाची माहिती दिली जाईल.
- बँक दरवर्षी एप्रिल महिन्यात सर्व गृहकर्ज आणि शैक्षणिक कर्ज ग्राहकांसाठी गृहनिर्माण/ शैक्षणिक कर्ज व्याज प्रमाणपत्र जारी करेल कारण कर्जदारांना प्राप्तिकराच्या उद्देशाने अशा प्रमाणपत्रांची आवश्यकता असते.
- बँकेचे नुकसान भरपाई धोरण आणि कर्जदारांसाठी फेअर प्रॅक्टिस कोडनुसार, बँक सहमत किंवा करार केलेल्या सर्व थकबाकीची परतफेड केल्यानंतर 15 दिवसांच्या आत गहाण ठेवलेल्या मालमत्तेचे सर्व सिक्युरिटीज / कागदपत्रे / मालकी हक्क ाचे दस्तऐवज ग्राहकाला परत करेल. परतफेडीच्या 15 दिवसांच्या पुढे गहाण ठेवलेल्या मालमत्तेला सिक्युरिटीज / कागदपत्रे / मालकी हक्काचे दस्तऐवज परत करण्यास बँकेच्या वतीने विलंब झाल्यास, ग्राहकास बँकेच्या नुकसान भरपाई धोरणानुसार नुकसान भरपाई

दिली जाईल.

6. ग्राहक ांच्या जबाबदाऱ्या

बँक आणि ग्राहकांच्या हिताचे रक्षण करण्यासाठी, बँक ग्राहकांना खालील खबरदारी घेण्याचे आवाहन करते:

- ग्राहकांनी स्टेटमेंट ऑफ अकाउंट्स आणि पासबुक नियमितपणे तपासावे आणि काही विसंगती आढळल्यास त्यांनी ताबडतोब बँकेला कळवावे.
- जर ग्राहकांना पासबुक देण्यात आले असेल तर त्यांनी वेळोवेळी पासबुक अपडेट करून घ्यावेत.
- चेकबुक/पासबुक/डेबिट कार्ड/एटीएम कार्ड सुरक्षित आणि स्वतंत्र ठेवण्याची खात्री ग्राहकांनी करावी. कार्डावर स्वाक्षरी आवश्यक असल्यास त्यावर स्वाक्षरी न करता ठेवू नये.
- ग्राहकांनी शक्य तो क्रॉस/अकाउंट पेयी चेक देण्याचा प्रयत्न करावा. चेक कलेक्शन बॉक्समध्ये टाकण्यापूर्वी चेकच्या मागील बाजूस खाते क्रमांकासह संपर्क तपशील नमूद करावा. धनादेश देण्यापूर्वी तारीख, शब्द व आकड्यांमधील रक्कम, क्रॉसिंग आदी तपशीलांची पडताळणी करणे ही ग्राहकाची जबाबदारी आहे. चेक कलेक्शन बॉक्समध्ये संकलन/टाकण्यासाठी ग्राहक शाखेत धनादेश ांची निविदा काढताना बँकेच्या अधिकाऱ्याकडून पावती घेऊ शकतात.
- चेक कोणतेही ओव्हरराइटिंग/कटिंग न करता देण्यात यावेत. देयकाचे नाव, सौजन्य रक्कम (आकड्यांमधील रक्कम) किंवा कायदेशीर रक्कम (शब्दात रक्कम) मध्ये बदल करणे आवश्यक असल्यास, ग्राहकाने नवीन चेक फॉर्मचा वापर करावा जेणेकरून बँकांना फसवणुकीतील बदल ओळखण्यास आणि त्यावर नियंत्रण ठेवण्यास मदत होईल. शब्द आणि आकृतीमध्ये 'देयकाचे नाव/रक्कम' लिहिण्यासाठी असलेल्या जागेतील रिकाम्या जागा क्रॉस टाकून किंवा रेषा रेखाटून सुरक्षितपणे भरून काढाव्या. कटिंगसह जारी केलेले धनादेश चेक ट्रॅकेशन सिस्टम (सीटीएस) अंतर्गत सादर केल्यास नाकारले जाऊ शकतात, जरी कटिंग प्रमाणित आहे / आहे.
- ग्राहकांनी बँकेने दिलेल्या नॉमिनेशन सुविधेचा वापर करावा.
- ग्राहकांनी चेक आणि वित्तीय साधने नोंदणीकृत पोस्टाद्वारे किंवा कुरिअरद्वारे पाठविली जातात याची खात्री करावी. कोऱ्या धनादेशांवर स्वाक्षरी करू नये आणि ग्राहकांनी पासबुक किंवा चेकबुकवर आपली स्वाक्षरी नोंदवू नये. चेक जारी करताना पुरेशा शिल्लक रकमेची खातरजमा केल्याशिवाय कोणताही धनादेश दिला जाणार नाही याची काळजी ग्राहकांनी घ्यावी.
- ग्राहकांनी खाते क्रमांक, मुदत ठेव पावती, लॉकर क्रमांक आदी महत्त्वाची माहिती स्वतंत्रपणे नोंदवावी.
- डिमांड ड्राफ्ट, मुदत ठेवपावती, धनादेश रजा/पुस्तक, लॉकर की आदी हरवल्यास ग्राहकाने तत्काळ संबंधित शाखेला कळवावे.
- पत्ता, दूरध्वनी क्रमांक, मोबाइल क्रमांक व ई-मेल-आयडी मध्ये बदल झाल्यास ग्राहकाने तत्काळ उपलब्ध वाहिन्यांद्वारे बँकेला कळवावे.
- ग्राहकांनी व्याज, हप्ते, लॉकर भाडे व इतर थकबाकी वेळेत भरावी.
- ग्राहक सेवेच्या कमतरतेशी संबंधित कोणतीही तक्रार वाजवी मुदतीत नोंदवावी.
- ऑपरेटिव्ह/अॅक्टिव्ह म्हणून दर्जा राखण्यासाठी ग्राहकांनी त्यांचे खाते नियमितपणे ऑपरेट केले पाहिजे.
- ग्राहकांनी इंटरनेट/मोबाइल बँकिंगचा पासवर्ड आणि क्रेडिट/डेबिट कार्डचा पिन यांची गोपनीयता राखण्याची योग्य ती काळजी घ्यावी. फसवणूक रोखण्यासाठी कोणत्याही कागदावर किंवा प्रवेशयोग्य इलेक्ट्रॉनिक डिव्हाइसवर पासवर्ड आणि पिन रिकॉर्ड केले जाणार नाहीत याची काळजी घ्यावी.
- एटीएम/डेबिट कार्ड हरवल्यास त्याचा गैरवापर होऊ नये म्हणून ग्राहकाने तत्काळ पावले उचलण्यासाठी बँकेला कळवावे. बँकेला सूचित होईपर्यंत ग्राहक कोणत्याही गैरवापरास जबाबदार असतील.
- ग्राहकांनी कधीही खात्याचा तपशील, पासवर्ड किंवा इतर कोणतेही सुरक्षा प्रमाणपत्र कोणालाही देऊ नये. त्यांनी पर्सनल आयडेंटिफिकेशन नंबर (पिन) लक्षात ठेवावा आणि तो नियमितपणे बदलावा.
- खातेदाराने हे सुनिश्चित केले पाहिजे की खात्याचा वापर मनी लॉन्ड्रिंग किंवा कोणत्याही फसवणुकीच्या

व्यवहारासाठी केला जाणार नाही.

- ग्राहकांनी त्यांच्या खात्यातील कोणत्याही व्यवहाराच्या तपासासाठी बँक / पोलीस / इतर कोणत्याही तपास एजन्सीला सहकार्य करावे.
- बँकेने व ग्राहकाने मान्य केलेल्या परतफेडीच्या वेळापत्रकानुसार वेळेवर परतफेड करण्याबरोबरच क्रेडिट सुविधा करारात नमूद केलेल्या हेतूसाठी कर्जाच्या रकमेचा योग्य वापर झाला आहे याची खात्री ग्राहकांनी करावी.

इंटरनेट बँकिंग संदर्भात ग्राहकांच्या जबाबदाऱ्या

- ग्राहकांनी पासवर्ड/पिन विचारणाऱ्या कोणत्याही अनधिकृत ईमेलला कधीही प्रतिसाद देऊ नये.
- ग्राहकांनी बँकेच्या इंटरनेट बँकिंग साइटवर दुसऱ्या साइटच्या लिंकद्वारे प्रवेश करणे टाळावे किंवा ई-मेल. कोणत्याही इंटरनेट बँकिंग साइटवर प्रवेश करण्यासाठी त्यांनी सायबर कॅफे / सामायिक पीसी वापरू नये.
- ग्राहकांनी इंटरनेट बँकिंगपासवर्ड अल्फाबेट, स्पेशल कॅरेक्टर आणि नंबर यांचे कॉम्बिनेशन म्हणून ठेवावा आणि इंटरनेट बँकिंग लॉगिन आयडी आणि पासवर्ड टाकताना व्हर्च्युअल कीबोर्डचा वापर करावा.

7. ग्राहक शिक्षण

- बँकिंगमध्ये तंत्रज्ञानाच्या वापराबाबत ग्राहकांना शिक्षित करण्यासाठी बँक विशेष प्रयत्न करणार आहे. यासाठी बँक प्रिंट मीडिया, टेलिव्हिजन आणि रेडिओचा वापर करू शकते. तसेच, बँक ग्राहकांसाठी शाखा स्तरावर लघु प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करेल.
- बँक ग्राहकांना विविध शुल्क/ सेवा शुल्क आणि दंड आकारताना पूर्ण पारदर्शकता सुनिश्चित करेल.
- बँक एक योग्य ग्राहक तक्रार केंद्र स्थापन करेल जे शाखा, कॉल सेंटर, इंटरनेट सारख्या विविध चॅनेल्समध्ये एकात्मिक पद्धतीने कार्य करेल.
- बँक ग्राहक शिक्षण आणि संबंधित अभिप्राय नोंदविण्याच्या उद्देशाने विविध तंत्रज्ञान वाहिन्यांचा वापर करेल आणि आपल्या सेवा सुधारण्यासाठी सूचना देईल.

8. वेळेचे निकष

*खालील वेळेचे निकष साकांतक आहेत आणि प्रत्येक शाखेत हाताळलेले व्हाल्यूम आणि पाक / नॉनपीक तासांनुसार ते बदलण्याच्या अधीन आहेत.

वरिष्ठ क्र.	तपशील	लागलेला वेळ
1	कॅश पेमेंट	15 मिनिटांपर्यंत
2	रोख रकमेची पावती	15 मिनिटांपर्यंत
3	डिमांड ड्राफ्ट जारी करण्यासाठी	20 मिनिटांपर्यंत
4	डिमांड ड्राफ्ट भरणे	15 मिनिटांपर्यंत
5	खाते उघडणे / बंद करणे	4 कार्यदिवसांपर्यंत
6	हिशेब विवरण (डुप्लिकेटसाठी विनंती)	30 मिनिटांपर्यंत
7	हस्तांतरण/आरटीजीएस/एनईएफटी	15 मिनिटांपर्यंत
8	पासबुक विनंती	30 मिनिटांपर्यंत
9	पासबुक अद्ययावत ीकरण	15 मिनिटांपर्यंत
10	नामांकन अद्यतन [संपादन]	1 कार्यदिवसांपर्यंत
11	स्थानिक धनादेश ांचे संकलन	क्लिअरिंग हाऊस च्या नियमांनुसार
12	बाहेरील धनादेश ांचे संकलन	स्थानानुसार 14 दिवसांपर्यंत

विनंती प्रक्रिया / खाते उघडण्यासाठी वेळेचे निकष ग्राहकांनी आवश्यक आणि संपूर्ण कागदपत्रे सादर करण्याच्या अधीन आहेत.

9. ग्राहक तक्रार निवारण

कृपया आमच्या वेबसाइटवर उपलब्ध तक्रार निवारण धोरण पहा: www.aubank.in

10. शब्दावली

मुदत	व्याख्या
एएमएल	"अटी मनी लान्देग" च साक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
एएसबी	"ब्लाक केलल्या रकमद्वारे समाथत अनुप्रयोग" च साक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
एटाएम	"स्वयचालित टेलर मशीन" च साक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
बक	यात एयू स्माल फायनान्स बकेचा उल्लेख आहे
इ.स.पू.	"बिझनेस करस्पान्डंट" च साक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
साटाएस	"चेक ट्रकेशन सिस्टम" च साक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
इसाएस	"इलेक्ट्रॉनिक क्लिअरिंग सिस्टम" च साक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
एफडी	"फिक्स्ड डिपॉझिट पावती" च साक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
आयबीए	"इंडियन बक्स असोसिएशन" च साक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
जपी	"जनल प्रिंट" च साक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
कूवाय	"नॉ योर कस्टमर" च साक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
एनएस	"नशनल आटोमेटेड क्लिअरिंग हाऊस" च साक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
एनईएफ	"नशनल इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रान्सफर" च साक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
एनआर	"आनवासी बाही" च साक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
एनआर	"आनवासी सामान्य" च साक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
पीसा	"वयाक्तक संगणक" च साक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
पिन	"वयाक्तक आळख क्रमांक" च साक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
पाआ	"प आर्डर" च साक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
आरबी	"रिझर्व्ह बक ऑफ इंडिया" च साक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
आरटा	"रिअल टाइम ग्रास सटलमट" च साक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
बचत	"बचत गट" च साक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते
एसएमए	"शाट मसज साव्हस" च साक्षिप्त रूप म्हणून वापरले जाते