

Notice / सूचना – D

RBI – INTEGRATED OMBUDSMAN SCHEME 2026

RBI – एकात्मिक लोकपाल योजना 2026

Customer Awareness Notice / ग्राहक सूचना नोटिस

YOUR RIGHTS / आपके अधिकार

- Free & impartial grievance redressal/ निःशुल्क एवं निष्पक्ष शिकायत निवारण
- One Nation, One Ombudsman/ एक राष्ट्र, एक लोकपाल
- No limit on complaint amount/ शिकायत राशि पर कोई सीमा नहीं
- Independent RBI mechanism/ RBI द्वारा स्वतंत्र समाधान व्यवस्था

HOW TO ESCALATE / शिकायत कैसे दर्ज करें

- Lodge complaint with bank (Branch / App / Customer Care)/ पहले बैंक में शिकायत दर्ज करें (शाखा / ऐप / कस्टमर केयर)
- Wait up to 30 days for resolution/ समाधान हेतु 30 दिन प्रतीक्षा करें
- If unresolved / unsatisfactory → Approach RBI Ombudsman/ समाधान न मिलने पर → RBI लोकपाल से संपर्क करें
- File within 90 days after bank response period/ बैंक के जवाब के बाद 90 दिन के भीतर आवेदन करें

COMPENSATION / मुआवजा प्रावधान

- Financial Loss: Up to ₹30 Lakh/ वित्तीय हानि: अधिकतम ₹30 लाख
- Mental Agony: Up to ₹3 Lakh/ मानसिक कष्ट: अधिकतम ₹3 लाख

TIME - NORMS FOR VARIOUS BANKING TRANSACTIONS समय - विभिन्न बैंकिंग लेन-देन के लिए नियम		
S no.	Particulars	Time Taken
01	Cash payment / नकद भुगतान	Up to 15 minutes / 15 मिनट तक
02	Receipt of cash / नकद प्राप्ति	Up to 15 minutes / 15 मिनट तक
03	For issuance of demand draft / डिमांड ड्राफ्ट जारी करने के लिए	Up to 20 minutes 20 मिनट तक
04	Payment of demand drafts / डिमांड ड्राफ्ट का भुगतान	Up to 15 minutes / 15 मिनट तक
05	Opening / closing of an account / खाता खोलना / बंद करना	Up to 4 working days/ 4 कार्य दिवस तक
06	Statement of accounts (request for duplicate) / खातों का विवरण (डुप्लिकेट के लिए अनुरोध)	Up to 30 minutes / 30 मिनट तक
07	Transfer/RTGS/NEFT / स्थानांतरण; आरटीजीएस; एनईएफटी	Up to 15 Minutes / 15 मिनट तक
08	Passbook Request / पासबुक अनुरोध	Up to 30 minutes / 30 मिनट तक
09	Passbook Updation / पासबुक अद्यतन	Up to 15 minutes / 15 मिनट तक
10	Nomination Updation / नामांकन अद्यतन	Up to 1 working day /1 कार्य दिवस तक
11	Collection of Local Cheques / स्थानीय चेक का संग्रह	As per clearing house rules / क्लियरिंग हाउस के नियमों के अनुसार
12	Collection of Outstation Cheques / बाहरी चेकों का संग्रहण	Up to 14 days depending on the location / स्थान के आधार पर 14 दिनों तक

Note: Time norms for request processed / opening an account are subject to submission of Required and complete documents by the customers and NEFT, RTGS & fund transfers above ₹50 lakhs require additional due diligence.

नोट: अनुरोधों की प्रक्रिया / खाता खोलने का समय, ग्राहक द्वारा पूरे एवं आवश्यक दस्तावेज़ जमा करने पर निर्भर करती है। ₹50 लाख से अधिक के NEFT/RTGS एवं फंड ट्रांसफर के लिए अतिरिक्त सावधानी बरतना आवश्यक है।

INFORMATION ABOUT TDS ON CASH WITHDRAWAL*

कैश निकालने पर टीडीएस के बारे में जानकारी*

- As per the Income-tax regulations, TDS on cash withdrawal will be applicable as under:
 - As per section 393 of Income Tax Act 2025, TDS on cash withdrawal will be applicable @2% on entire amount of cash withdrawal once threshold is crossed i.e. Rs. 1 crore during the Financial Year, irrespective of ITR status.
 - Provision related to ITR compliance has been abolished w.e.f. 01.04.2026.
 - Where the PAN provided to the deductor (AUSF Bank) is Inoperative (PAN not linked with Aadhar), TDS will be considered at higher rate of TDS (20%).
 - Where the PAN provided to the deductor (AUSF Bank) is incorrect or invalid, the higher rate of TDS (20%) shall be applicable.

Note: For Cooperative Societies (registered under Cooperative Societies Act 1912 or under any State Law for the registration of cooperative societies) – the threshold limit of Rs 3 Crores shall apply, instead of aforesaid Rs 1 Crore.

2.List of persons and entities who are exempt from TDS on cash withdrawal are as under:

- the Government;
- any banking company or co-operative society engaged in carrying on the business of banking or a post office;
- any business correspondent of a banking company or co-operative society engaged in carrying on the business of banking in accordance with the RBI guidelines;
- any white label ATM operator of a banking company or co-operative society engaged in carrying on the business of banking, in accordance with the authorization issued by the Reserve Bank of India;
- such other person(s) as the Central Government may notify in the Official Gazette.

- आयकर नियमों के अनुसार नकद निकासी पर TDS इस प्रकार लागू होगा:
 - आयकर अधिनियम, 2025 की धारा 393 के अनुसार, नकद निकासी पर TDS इस प्रकार लागू होगा: वित्तीय वर्ष में ₹1 करोड़ की सीमा पार होने पर, पूरी नकद निकासी राशि पर 2% की दर से TDS काटा जाएगा, चाहे ITR की स्थिति कुछ भी हो।
 - ITR अनुपालन से संबंधित प्रावधान 01.04.2026 से समाप्त कर दिया गया है।
 - यदि ग्राहक का PAN निष्क्रिय है (PAN आधार से लिंक नहीं है), तो उच्च दर (20%) से TDS लगाया जाएगा।
 - यदि दिया गया PAN गलत या अमान्य है, तो 20% की उच्च दर से TDS लागू होगा।

नोट: सहकारी समितियों के लिए (जो सहकारी समितियां अधिनियम, 1912 या किसी राज्य कानून के तहत पंजीकृत हों) – निर्धारित सीमा ₹1 करोड़ के स्थान पर ₹3 करोड़ लागू होगी।

- निम्नलिखित व्यक्ति/संस्थाएं नकद निकासी पर TDS से मुक्त हैं:
 - सरकार
 - कोई भी बैंकिंग कंपनी / सहकारी बैंक / डाकघर
 - RBI दिशानिर्देशों के अनुसार कार्यरत बैंकिंग बिजनेस कोरेस्पॉन्डेंट
 - RBI द्वारा अधिकृत व्हाइट लेबल ATM ऑपरेटर
 - केंद्र सरकार द्वारा अधिसूचित अन्य व्यक्ति/संस्थाएं

AU BANK CUSTOMER SUPPORT / ग्राहक सहायता चैनल

Core Banking / बैंकिंग सेवाएँ

Toll-Free/ टोल-फ्री: 1800 1200 1200 / 1800 26 66677

Email/ ईमेल : customercare@aubank.in

Credit Card / क्रेडिट कार्ड

Toll-Free/ टोल-फ्री: 1800 1200 1500

Email/ ईमेल : creditcard.support@aubank.in

