

## अभ्युदय सहकारी बँक, मर्यादित

### नागरिकांची सनद

#### ग्राहक सेवेचा करार

#### 1. उद्दिष्ट

नागरिकांच्या हक्कविषयक सनदीचे उद्दिष्ट आमचे परिप्रेक्ष्य (व्हिजन), जीवितकार्य (मिशन) आणि विविध राज्यांमधील आमच्या सर्व शाखा व कार्यालयांमधून आमच्या विविध सेवा सुविधांचा लाभ घेणाऱ्या सर्व प्रकारच्या ग्राहकांप्रतीची आमची बांधीलकी निश्चित करणे हा आहे.

#### 2. परिप्रेक्ष्य (व्हिजन)

आमची बँक सर्व बाबतीतील सर्वोत्कृष्टतेच्या दिशेने घेत असलेल्या भरारीमागे एक नित्यकालिक प्रेरणादायी परिप्रेक्ष्य, विचार आणि आचारांना मार्गदर्शक ठरणारी मूल्ये, धोरणनिश्चिती आणि अंमलबजावणीसाठीची उर्जा यांची चालकशक्ती आहे. आमच्या बँकेमध्ये असलेली अपरिमित क्षमता तिच्या परिप्रेक्ष्य, मूल्ये आणि उर्जेच्या विलक्षण संयुगाद्वारे प्रत्यक्षात आणली जाईल. प्रामाणिकपणा, नीतिमत्ता, गुणवत्ता, सांघिक कार्य आणि हितसंबंधीयांची बांधीलकीपूर्ण काळजी या गोष्टी अभ्युदय बँकेच्या मूल्यव्यवस्थेच्या केंद्रस्थानी आहेत.

#### 3. जीवितकार्य

आमच्या विशाल ग्राहकवर्गाच्या दर्जा आणि कामगिरीविषयक आकांक्षा पूर्ण करणाऱ्या सेवा सुविधा देण्याकरता, तसेच नीतिमत्ता आणि सामाजिक जबाबदारीच्या बाबतीत सर्वोच्च पातळी राखण्याकरता, तंत्रज्ञान, व्यवस्था आणि मानवी संसाधने यांमध्ये उत्तम ताळमेळ साधण्यासाठी, आणि सुविधांशी व कार्यप्रक्रियांमध्ये नित्य नवनवीन सुधारणा करणे, बँकेला उत्कृष्टतेच्या पातळीवर नेऊन पोहोचवण्यासाठीची गती सांभाळणारे संघ विकसित करणे यासाठी, सातत्याने प्रयत्न करत राहणे.

#### 4. सनदीची उपयोजितता

##### डिस्क्लेमर:

सदर सनद हे कुठलेही कायदेशीर करारपत्र नव्हे आणि तिचा उद्देश बँक अथवा ग्राहकांच्या दृष्टीने कुठलेही नवीन हक्क वा नवीन कर्तव्ये निर्माण करणे हा नाही.

सदर सनद बँक पुरवत असलेल्या सर्व सुविधांशी व सेवांना लागू आहे.

## नियामक / वैधानिक अनुपालन

नियामक / वैधानिक आवश्यकतांचे अनुपालन करण्याकरता, खाते सुरु करतेवेळी आम्ही नो युवर कस्टमर (केवायसी) अटी व अँटि मनी लॉडरींग (एएमएल) मार्गदर्शक सूचनांचे काटेकोरपणे पालन करू. यामध्ये आम्ही आमचे समाधान होईल अशा प्रकारे खाते सुरु करू इच्छिणाऱ्या एक वा अधिक व्यक्तींची ओळख पटवू आणि त्यांच्या पत्त्यांची खातरजमा करून घेऊ जेणेकरून आमच्या संभाव्य ग्राहकांचे, सामान्य जनतेचे आणि आमचे स्वतःचे, अफरातफर व बँकिंग व्यवस्थेच्या अन्य गैरवापरांपासून संरक्षण होऊ शकेल. आमच्या विद्यमान व संभाव्य ग्राहकांच्या उत्पन्नाच्या स्रोतांबद्दलदेखील आम्ही खात्री करून घेऊ. आमचे ग्राहक बँकेच्या अभिलेखांचे अद्ययावतीकरण, तसेच पडताळणी यासाठी बँकेच्या आवश्यकतेनुसार वांछित कागदपत्रे प्रत्येक वांछित कालावधीनंतर सादर करतील.

### खाती - सुविधा :

- सर्व ठेव खाती, जसे बचत खाते, चालू खाते, मुदतठेव, आवर्ती ठेव, डीडीएस, एनआरई, एफसीएनआर आणि एनआरओ यांअंतर्गत विविध प्रकारची खाती
- सेफ डिपॉझिट लॉकर सुविधा
- निधी आधारित (किरकोळ कर्जे, मागणी कर्जे, रोख पत, ओव्हरड्राफ्ट) आणि बिगर निधी आधारित (पतपत्र, बँक हमी) सुविधा
- परकीय चलन सुविधांशी , रेमिटन्स व चलन बदलून घेणे यांसह
- त्रयस्थ पक्ष खाती, जसे जीवनविमा/सर्वसाधारण विमा पॉलिसी, पॅन कार्ड जारी करणे
- डिमॅट खाते
- रूपे डेबिट कार्ड
- मोबाईल/इंटरनेट बँकिंग

### सेवा - सुविधा :

- ग्राहकांना आरटीजीएस/एनइएफटी/इसीएस/डिमांड ड्राफ्ट/पे ऑर्डर इ. द्वारे पैसे पाठवण्याची सुविधा
- स्थानिक आणि बाहेरगावच्या धनादेशांचे वटणावळीकरता संकलन
- निवडक शासकीय व्यवहारांशी संबंधित बँकिंग सेवा
- भारतीय नोटा बदलून देणे/नोटासंबंधी मध्यस्थी करणे
- मृत खातेदारांच्या खात्यासंबंधीच्या दाव्यांची प्रकरणे निकालात काढणे
- सर्व ठेव खात्यांकरता (एकटी व्यक्ती/एकमालक संस्थेच्या रूपात सुरु करण्यात आलेली खाती) आणि सर्व सेफ डिपॉझिट लॉकर भाड्याने घेणारांकरता (एकट्या व्यक्ती) नामनिर्देशन सुविधा.

## 5. आमच्या बांधीलकी

(i) ग्राहकांशी खालील बाबतींतील सर्व व्यवहारांमध्ये न्याय्य आणि वाजवी वर्तणूक करणे:

- प्राथमिक बचत खाते आणि आर्थिक संमीलनाच्या उद्दिष्टाकरता प्रधानमंत्री जनधन योजनेअंतर्गत खाते सुरु करण्याची परवानगी देऊन किमान बँकिंग सेवा पुरवणे.
- सुविधांशी व सेवांसाठी आणि अंमलात आणावयाच्या कार्यपद्धती व प्रक्रियांमध्ये, सनदीमध्ये नमूद केलेल्या सर्व बांधीलकी व मानकांची पूर्तता करणे.
- सुविधांशी व सेवांच्या बाबतीत सर्व संबंधित नियम व कायद्यांचे शब्दशः आणि गर्भितार्थाने पालन होत असल्याची खात्री करून घेणे
- ग्राहकांसोबतचे व्यवहार प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्त्वांवर आधारलेले असल्याची खात्री करून घेणे
- एक सुरक्षित आणि विश्वासार्ह बँकिंग व पेमेंट प्रणाली चालवणे
- मानवी चुका, ग्राहकांच्या समस्या दूर करण्यामध्ये विलंब किंवा तांत्रिक दोषांमुळे उत्पन्न झालेल्या अडचणींमुळे निर्माण होणाऱ्या ग्राहकांच्या तक्रारी त्वरित व ठोसपणे हाताळणे.

(ii) बँकेच्या संकेतस्थळावर प्रदर्शित करण्याच्या गोष्टी

- बँकिंग ओम्बड्समन योजना: सदर योजना बँकेच्या संकेतस्थळावर प्रदर्शित करण्यात आलेली आहे
- बँकेची सनद

(iii) ग्राहकांच्या वैयक्तिक माहितीचे खाजगीपण व गोपनीयता खालील अपवाद वगळता जतन करणे: -

- जिथे सदर माहिती उघड करणे कायद्यानुसार अनिवार्य असेल
- जिथे सदर माहिती उघड करणे बँकेच्या हिताकरता आवश्यक असेल
- जिथे सदर माहिती ग्राहकाच्या उघड वा अनुस्यूत परवानगीने उघड करण्यात आली असेल.

बँक सदर माहितीचा उपयोग तिची स्वतःची, तसेच त्रयस्थ पक्षाची अन्य सुविधांशी /सेवा विद्यमान ग्राहकांना विकण्याकरता सदर माहितीचा उपयोग करू शकेल.

(iv) सनदीची प्रसिद्धी:

- ग्राहकाला त्याच्या विनंतीवरून सनदीची एक प्रत पुरवणे
- सदर सनद बँकेच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध करून देणे

(v) ग्राहकांना नियत मानकांनुसार सेवा पुरवणे

- सूचना/फीडबॅक यांचे स्वागत आहे
- कामकाजाच्या वेळा प्रदर्शित करणे

3. नम्रतापूर्वक सेवा पुरवणे
4. कामकाजाची वेळ संपतेवेळी बँकेमध्ये उपस्थित असलेल्या सर्व ग्राहकांना सेवा देणे
5. मोठ्या शाखांमध्ये 'चौकशी' किंवा 'मी आपल्याला काय मदत करू शकतो' असे स्वतंत्र काउंटर चालवणे
6. वेळोवेळी विविध ठेवयोजनांच्या व्याजदरांची माहिती प्रदर्शित करणे
7. व्याजदर, आकार, अटी व शर्ती इ. मधील बदल/सुधारणांबाबत बँकेचे संकेतस्थळ/शाखांमधील वार्ताफलक यांद्वारे अद्ययावत माहिती देत राहणे
8. बँकेच्या संकेतस्थळावर बँकेच्या विविध ठेवयोजना/सेवांचे तपशील पुरवणे
9. विविध बँकिंग व्यवहारांसाठीची कालावधीविषयक मानके प्रदर्शित करणे
10. बाहेरगावचे धनादेश उशिराने जमा झाल्यास त्यावर व्याज देणे आणि बँकेच्या धनादेश संकलन धोरणातील विशिष्ट अटींच्या अधीन, विवक्षित मर्यादेपर्यंतचे स्थानिक व बाहेरगावचे धनादेश त्वरित खात्यामध्ये जमा करणे.
11. शाखेमध्ये तक्रारवही/ उपलब्ध करणे.
12. ग्राहकांचे असमाधान/तक्रारी हाताळणाऱ्या नोडल अधिकाऱ्याचा पत्ता व दूरध्वनी क्रमांक प्रदर्शित करणे
13. ज्या शाखांमध्ये जास्त गर्दी असते, तिथे रांगेचे व्यवस्थापन करण्याची एक नेमकी व सुयोग्य व्यवस्था असेल
14. पिण्याचे पाणी इ. मूलभूत सुविधा पुरवणे
15. खाते सुरु करण्यासंबंधी नो युवर कस्टमर (केवायसी) नियामक मार्गदर्शनानुसार आम्हाला (i) ओळखीचा पुरावा व (ii) पत्त्याचा पुरावा यांकरता अधिकृतारित्या वैध कागदपत्रे मागणे आवश्यक आहे
16. प्राथमिक बचत खाते / आर्थिक संमीलनाखालील पीएमजेडीवाय अल्प बचत खाते सुरु करणे
17. खालील नावांवर बचत खाते सुरु करणे;
  - a) एकट्या व्यक्ती, एकल अथवा संयुक्तरित्या
  - b) वय वर्षे 14 व त्यापुढील अज्ञान व्यक्ती
  - c) वय वर्षे 14 खालील अज्ञान व्यक्ती नैसर्गिक/कायदेशीर पालकासमवेत संयुक्तपणे
  - d) निरक्षर/अंध/दिव्यांग व्यक्ती
18. नावे व्यवहारांच्या बाबतीत, पासबुक/खातेविवरणपत्रामध्ये बँक प्राप्तकर्त्याचे नाव व इन्स्ट्रुमेंटचा क्रमांक पुरवेल
19. जीवनविमा पॉलिसी आमच्या बँकेद्वारे जारी करण्यात आली असल्यास तिचे हप्ते भरण्याकरता, आवर्ती ठेव खात्याकरता आणि आमच्या बँकेचे लॉकर शुल्क/कर्जाचे हप्ते वसूल करण्याकरता नित्यकालिक सूचना (स्टँडिंग इन्स्ट्रक्शन) देऊन ठेवण्याची सुविधा पुरवणे
20. अन्य अर्थाचे निर्देश नसल्यास व बँकेने विहित केल्यानुसार दंड आकारून, ठेव बँकेमध्ये असल्याच्या कालावधीकरता लागू असलेल्या व्याजदराने व्याज देऊन मुदतीपूर्वी ठेव काढून घेण्यास परवानगी देणे. बँकेकडे 7 दिवसांपेक्षा कमी काळ राहिलेल्या, मुदतीपूर्वी काढून घेतलेल्या ठेवींवर कुठलेही व्याज दिले जाणार नाही.

21. मयत झालेल्या ठेवीदारांच्या नावे असलेल्या मुदतठेवी, सदर ठेवी जारी करतेवेळी ठेवीदाराने आपले वारसदार निर्देशित केलेले असल्यास, सदर वारसदारांना सदर ठेवी मुदतपूर्तीपूर्वी काढून घेण्यास परवानगी देणे.
22. एखाद्या व्यक्तीचे नामनिर्देशन केलेले असल्यास, दोन्ही अथवा सर्व ठेवीदारांचा मृत्यू झाल्यास सदर ठेवी मुदतपूर्तीपूर्वी काढून घेण्यास परवानगी देणे.
23. एटीएसएस या करबचत योजनेखालील ठेवी वगळता सर्वसाधारणपणे ठेवीसमोर कर्ज/ओव्हरड्राफ्ट काढण्यास परवानगी देणे. अशी कर्जे रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी निर्देशित केलेल्या व बँकेने विहित केलेल्या दराने व्याज आकारून मंजूर केली जातील.
24. चांगली ग्राहक सेवा देण्याचा मार्ग म्हणून, तसेच ठेवीदाराचे व्याजाचे नुकसान होण्यापासून संरक्षण होण्याच्या हेतुने बँक ग्राहकांना त्याच्या मुदतठेव खात्याचे आपोआप पुनर्नूतनीकरण होण्याची सुविधा देऊ करते.
25. मुदतठेवीकरता पुनर्नूतनीकरणसंबंधी पूर्वसूचना - मुदतठेवीकरता पुनर्नूतनीकरणसंबंधी पूर्वसूचना ग्राहकांना प्रणालीनिर्मित पत्रे/एसएमएसद्वारे दिली जाईल.
26. विशिष्ट ठेवयोजनेअंतर्गत लागू असेल त्याप्रमाणे आणि आपल्या मर्जीनुसार ग्राहकांना कमी केलेल्या मूल्यावर मासिक तत्त्वावर किंवा तिमाही तत्त्वावर किंवा मुदतपूर्तीच्या तारखेला व्याज घेता येईल. रु. 20,000/- आणि त्यापुढील मुदतपूर्ती रकमा फक्त अकाउंट पेयी बँकर्स चेकने दिल्या जातील किंवा खात्यामध्ये थेट जमा केल्या जातील. रोख रक्कम दिली जाणार नाही.
27. ज्यामध्ये जमा झालेले ढोबळ व्याज आणि कापण्यात आलेला टीडीएस यांचे तपशील स्पष्टपणे दिलेले असतील असे टीडीएस विवरणपत्र पुरवणे.
28. मूळ मुदतठेव पावती गहाळ झाल्यास, बँकेने वेळोवेळी विहित केलेल्या आवश्यक औपचारिकतांचे ठेवीदाराने पालन करण्याच्या अधीन राहून त्याला ठेवपावतीची दुसरी प्रत जारी करणे.
29. बँक एजन्सीच्या रूपात पुरवत असलेल्या विविध उत्पादनांशी निगडित अटी व शर्तीशी मेळ बसवून देणे.

**(vi). ज्येष्ठ नागरिक -**

ज्येष्ठ नागरिक आणि दिव्यांग व्यक्तींना सर्व शाखांमध्ये प्राधान्याने सेवा देण्यात येईल. ज्येष्ठ नागरिक आणि दिव्यांग व्यक्तींच्या गरजादेखील बँकेला तिच्या शाखांची ठिकाणे व तिथे पोहोचण्याचे मार्ग ठरवण्यामध्ये साह्यभूत ठरणारा एक महत्त्वाचा घटक आहेत.

**(vii). स्वयंसाहाय्य गट (एसएचजी) -**

बँक एसएचजी आणि त्यांच्या सदस्यांना बचत खाते सुरू करण्यास परवानगी देण्याचा विचार करू शकेल.

**(viii). चलन विनिमय सुविधा**

बँक ग्राहक आणि सामान्य जनतेला आपल्या सर्व शाखांमध्ये योग्य ती चलन विनिमय सुविधा पुरवण्याची आणि चांगल्या दर्जाच्या नोटाच व्यवहारात ठेवण्याची काळजी घेईल.

बँकेच्या शाखा सर्व कामकाजी दिवसांमध्ये विहित कामकाजी वेळांमध्ये व्यवहारांकरता खुल्या असण्याची बँक खात्री करेल.

**(ix). दृष्टिहीन/दिव्यांग व्यक्तींना बँकिंग सुविधा**

a. बँक दृष्टिहीन व्यक्तींची खाती सुरू करेल

b. आत्मकेंद्रितपणा, सेरेब्रल पाल्सी, मतिमंदत्व आणि बहुदिव्यांगतेने ग्रस्त व्यक्तींकरता बँक, नॅशनल ट्रस्ट अधिनियम, 1999 खाली जारी केलेल्या कायदेशीर पालकत्व प्रमाणपत्राच्या आधारे खाते सुरू करेल

c. वरीलप्रकारे दिव्यांग व्यक्तींची खाती सुरू करणे/चालवणे यांकरता मानसिक आरोग्य कायद्यांतर्गत जिल्हा न्यायालयाने अथवा स्थानिक समितीने जारी केलेले पालकत्व प्रमाणपत्र बँक ग्राह्य धरेल.

d. बहुदिव्यांगता अधिनियम, 1999 (याला मानसिक अपंगत्व कायदा असेही संबोधले जाते) मध्ये विविध सुविधांचे महत्त्वाचे तपशील दिलेले आहेत.

**(x) मयत खातेदारांच्या खात्यांमधील शिल्लक त्यांचे हयात वारसदार/दावेदार यांना देणे**

मृत्युपश्चात दावे निकाली काढण्याकरता बँक एका सुलभ कार्यपद्धतीचा अवलंब करते, ज्यामध्ये मयत खातेदारांच्या ठेव खाते व लॉकरशी संबंधित दाव्यांमध्ये वारसाहक्क प्रमाणपत्र सादर करण्याचा आग्रह धरला जात नाही. मात्र दावे निकाली काढण्याच्या दृष्टीने उचित वाटणाऱ्या खबरदाऱ्या बँक बाळगेल, ज्यांमध्ये इन्डेम्निटी बॉंड स्वीकारण्याचा समावेश होऊ शकेल. नैसर्गिक व्यक्तीच्या नावे सुरू करण्यात आलेल्या सर्व ठेव खात्यांकरता नामनिर्देशन सुविधा उपलब्ध आहे, जेणेकरून खातेदारांच्या मृत्युनंतर त्यांच्या शिल्लकीची जलद विल्हेवाट लावता येते. बँकिंग नियमन अधिनियमातील तरतुदींच्या रूपात देऊ करण्यात येणाऱ्या या सुविधेच्या उपलब्धतेबद्दल आमच्या ग्राहकांना सातत्याने माहिती दिली जाते. सदर सुलभ कार्यपद्धत खालीलप्रमाणे आहे:

**(a) नामनिर्देशनाच्या आधारे दावे निकाली काढणे**

जिथे ग्राहकाने ठेव खाते/लॉकरच्या बाबतीत नामनिर्देशन केलेले आहे, तिथे अशा ग्राहकाच्या मृत्युनंतर नामनिर्देशित व्यक्तीने संबंधित शाखेला विहित नमुन्यामध्ये व सोबत खातेदाराच्या मृत्यू प्रमाणपत्राची प्रत जोडून अर्ज करणे आवश्यक आहे.

नामनिर्देशित व्यक्तीने तिची ओळख प्रस्थापित करणे आवश्यक आहे. कुठल्याही

व्यक्ती/न्यायालय/अंमलबजावणी संस्थेद्वारे वारसाहक्कानुसार वा अन्य प्रकारे सदर शिल्लक रकमेवर दावा सांगणारे आणि बँकेला सदर रक्कम प्रदान करण्यास मनाई करणारे निर्बंध आदेश/पत्र रक्कम हस्तांतरित करण्यापूर्वी प्राप्त झालेले नसल्यास बँक ही रक्कम नामनिर्देशित व्यक्तीला प्रदान करेल. नामनिर्देशित

व्यक्ती, मयत खातेदाराच्या कायदेशीर वारसांचा विश्वस्त या नात्याने रक्कम/लॉकरमधील चीजवस्तू प्राप्त करेल.

**(b) हयात व्यक्ती संबंधी कलम असलेल्या संयुक्त खात्या संबंधीच्या द्यावयाचा निर्णय**

जिथे दोन व्यक्तींचे एक संयुक्त खाते असेल तिथे एका सहखातेदाराचा मृत्यू झाल्यास, जर खाते सुरु करण्याच्या फॉर्ममध्ये शिल्लक रक्कम हयात सहखातेदाराला देण्याची तरतूद असेल, तर कुठल्याही न्यायालय/अंमलबजावणी संस्थेद्वारे बँकेला सदर रक्कम प्रदान करण्यास मनाई करणारे निर्बंध आदेश/पत्र रक्कम हस्तांतरित करण्यापूर्वी प्राप्त झालेले नसल्यास रक्कम हयात सहखातेदाराला देता येऊ शकेल. त्याकरता हयात खातेदाराला मयत सहखातेदाराच्या मृत्युचे प्रमाणपत्र सादर करणे आवश्यक आहे. हयात खातेदार संबंधित शाखेला सदर देय शिल्लक त्याच्या नावाने हस्तांतरित करण्याची विनंती करू शकतो.

**(c) नामनिर्देशन आणि/किंवा हयात खातेदारासंबंधी आज्ञा नसल्यास दाव्यांचा निकाल**

अशा प्रकरणांमध्ये दावेदाराने एक दावा फॉर्म सादर करणे आवश्यक आहे. मयत खातेदाराचे कायदेशीर वारसदार शोधता येऊ शकत असल्यास आणि अशा एकापेक्षा अधिक वारसदारांमध्ये आपसात कुठलाही विवाद नसल्यास वारसाहक्क प्रमाणपत्र/प्रशासन पत्र इ. सादर करण्याचा आग्रह न धरता जी सर्वोच्च रक्कम देता येऊ शकते ती बँकेने विहित केलेली आहे. सदर दावे रकमेच्या विहित सर्वोच्च मर्यादेपर्यंत, बँकेला समाधानकारक असलेल्या हमीदारासह किंवा हमीदारासह शिवाय, इन्डेम्निटी घेऊन निकाली काढले जातात. कुठल्याही एकाच कायदेशीर वारसदाराला शिल्लक रक्कम किंवा लॉकरमधील चीजवस्तूवर दावा सांगण्याची/त्या मिळवण्याची इच्छा असल्यास तो/ती अन्य कायदेशीर वारसदारांकडून ठेव खात्यातील रक्कम आणि/किंवा लॉकरमधील चीजवस्तू प्राप्त करण्यासंबंधी त्याच्या/तिच्या नावे कुलमुखत्यारपत्र मिळवू शकतो/शकते.

**(d) दावे निकाली काढण्यासंबंधी कालमर्यादा**

दावेदारांनी सर्व औपचारिकता पूर्ण केलेली असल्यास दाव्याची रीतसर संपूर्ण माहिती भरलेली कागदपत्रे शाखेमध्ये सादर केल्यापासून 25 कामकाजी दिवसांच्या आत दावे निकाली काढण्यात येतील.

दाव्याचे पैसे प्राप्त करतेवेळी दावेदार बँकेच्या विहित नमुन्यामध्ये त्याची पावती शाखेमध्ये सादर करतील.

**(xi) मळलेल्या/अंशतः खराब झालेल्या चलनी नोटा बदलून देणे**

बँकेच्या सर्व शाखा, सर्व मूल्यांच्या मळलेल्या/अंशतः खराब झालेल्या/फाटलेल्या चलनी नोटा भारतीय रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी विहित केलेल्या नोट परतावा नियमावलीनुसार, बदलून देतील. नोटा बदलून देण्याची सुविधा निःशुल्क देऊ केली जाईल आणि ती बँकेचे ग्राहक, तसेच सामान्य जनतेलाही उपलब्ध असेल.

भारतीय रिझर्व्ह बँकेने आमच्या बँकेला खऱ्या पण खराब झालेल्या आणि ज्यांची खराबी संशयास्पद अथवा नकली नसेल, अशा चलनी नोटा बदलून देण्याची परवानगी दिलेली आहे. बँकेच्या शाखांमध्ये सर्व प्रकारच्या खराब नोटा बदलून दिल्या जातात. या नोटांचे परतावा मूल्य मात्र आरबीआय (नोट परती) नियमानुसारच दिले जाते.

## (xii) सेफ डिपॉझिट लॉकर

सेफ डिपॉझिट लॉकरची सुविधा ही बँक देऊ करत असलेली जोडसेवा आहे.

ग्राहकांना पुरवण्यात आलेल्या लॉकरच्या सुरक्षिततेसाठी बँक आवश्यक ती काळजी व खबरदारी घेईल. मात्र कुठल्याही कारणाने लॉकर अथवा त्यामधील चीजवस्तूंची हानी झाल्यास वा ते गहाळ झाल्यास बँक त्याकरता नुकसान भरपाई देण्यास बाध्य राहणार नाही.

सदर सेवा बाबत मुख्य गोष्टी खालील प्रमाणे आहेत :

- i. व्यक्ती (अज्ञान नसलेली), संस्था, मर्यादित कंपनी, निर्देशित संघटना, सहकारी संस्था इ. असे कुणीही लॉकर भाड्याने घेऊ शकतात.
- ii. सेफ डिपॉझिट लॉकर भाड्याने घेणाऱ्या एकट्या व्यक्तीला नामनिर्देशन सुविधा उपलब्ध आहे.
- iii. किल्ली गहाळ झाल्यास त्याची माहिती शाखेला त्वरित देणे आवश्यक आहे. मात्र कुलुप व किल्ली दुरुस्त करण्याकरता लागणारा सर्व खर्च भाडेकरूने करावयाचा आहे.
- iv. भाडेकरू त्याच्या लॉकरला त्याचे स्वतःचे कुलुप लावू शकेल.
- v. लॉकर विविध आकारांमध्ये उपलब्ध आहेत.
- vi. लॉकर किमान एक वर्षाच्या कालावधीकरता भाड्याने दिला जातो. सदर भाडे आगाऊ भरणे आवश्यक आहे. भाडे थकल्यास बँक वेळोवेळी निश्चित केल्याप्रमाणे दंड आकारेल.
- vii. भाडेकरू त्याच्या बचत/चालू खात्यामधून स्टॅडिंग इन्स्ट्रक्शनद्वारे भाडे भरू शकतो.
- viii. बँकेने सूचना पाठवल्यानंतरही भाडे न भरल्यास लॉकर फोडून त्यावरील आकार वसूल करण्याचा अधिकार बँक राखून ठेवते.
- ix. सेफ डिपॉझिट लॉकरची सुविधा ग्राहकांकरता उपलब्ध आहे. कार्यचालनाच्या सोयीकरता ग्राहक बँकेमध्ये बचत/चालू खाते सुरू करून स्वयंचलित वार्षिक लॉकर भाडे भरण्याच्या सुविधेचा लाभ घेऊ शकतो.
- x. सेफ डिपॉझिट लॉकर सुविधेचा लाभ घेण्याकरता ग्राहकाला सेवा शुल्कांच्या हस्तपुस्तिकेनुसार लॉकर की ठेव म्हणून एक विहित रक्कम भरणे आवश्यक आहे.
- xi. नियामक मार्गदर्शनानुसार एखादे लॉकर एक वर्षापेक्षा अधिक काळ वापरले न गेल्यास शाखेने संबंधित भाडेकरूशी संपर्क साधणे आवश्यक आहे. भाडेकरू लॉकरचे भाडे नियमितपणे भरत असला तरीही सदर उपचार पाळण्यात येईल. भाडेकरूने प्रतिसाद न दिल्यास व लॉकरही न वापरल्यास त्या ग्राहकाच्या जोखमीच्या वर्गानुसार शाखा त्याला रीतसर पूर्वसूचना देऊन त्याचे लॉकर उघडण्याचा विचार करू शकेल.



त्यामुळे लॉकर भाडेकरूंना सल्ला देण्यात येत आहे की त्यांनी त्यांचा लॉकर वापरावा किंवा मग परत करावा.

### (xiii) रेमिटन्स सेवा

- i. ग्राहक एका ठिकाणाहून दुसरीकडे आरटीजीएस, एनइएफटी/इएफटी, डिमांड ड्राफ्ट आणि पे ऑर्डरद्वारे विवक्षित शुल्क भरून पैसे पाठवू शकतात.
- ii. वरीलपैकी कुठल्याही मार्गाने रू. 50,000/- आणि त्यापुढील रक्कम बँक फक्त ग्राहकाच्या खात्यामधून किंवा सेवा खरेदी करणाऱ्याने सादर केलेल्या धनादेश अथवा अन्य इन्स्ट्रुमेंटच्या समोरच पाठवेल. रोख रक्कम स्वीकारून पैसे पाठवले जाणार नाहीत.
- iii. रू. 20,000/- आणि त्यापुढील रकमेच्या डिमांड ड्राफ्ट/ पे ऑर्डरचे पैसे फक्त बँकिंग चॅनेलद्वारेच दिले जातील, रोखीच्या स्वरूपात दिले जाणार नाहीत.
- iv. डिमांड ड्राफ्ट/ पे ऑर्डर स्वीकारण्यापूर्वी ग्राहकाने हे तपासून पाहणे आवश्यक आहे की, सादर डिमांड ड्राफ्ट/ पे ऑर्डर सर्व अर्थाने पूर्ण आहे, त्यावर अधिकाऱ्यांच्या स्वाक्षऱ्या आहेत आणि दिलेल्या रकान्यामध्ये त्याच्या नमूना स्वाक्षऱ्या आहेत.
- v. डिमांड ड्राफ्ट/ पे ऑर्डरची दुसरी प्रत (डुप्लिकेट) ग्राहकाने विनंती केल्यानंतर पंधरा दिवसांच्या आत व जिथे तसे विहित असेल, तिथे इन्डेमिन्टी घेऊन जारी करण्यात येईल.
- vi. आरबीआयच्या मार्गदर्शनानुसार दि. 1 एप्रिल, 2012 पासून धनादेश, डिमांड ड्राफ्ट, पे ऑर्डर, बँकर्स चेक अशा कुठल्याही साधनाचा वैधता कालावधी ते जारी केल्याच्या तारखेपासून 6 महिने एवजी 3 महिने असा कमी करण्यात आला आहे.

### (xiv) एटीएम / डेबिट कार्ड व्यवहार:

एखाद्या विवादास्पद एटीएम व्यवहाराबद्दल शंका असल्यास संबंधित बँकेकडून इजे (इलेक्ट्रॉनिक जर्नल) किंवा जेपी (जर्नल प्रिन्टर) च्या नोंदींची प्रत मागवली जाते. या प्रतीमध्ये विवादातील व्यवहाराचे तपशील आढळतील. तसेच आवश्यकतेनुसार संबंधित बँकेकडून सीसीटीव्ही फुटेज हि मागविण्यात येते.

### (xv) एसएमएस सुविधा बँकिंग

डेबिट /क्रेडिट सूचना, तर बँकिंग कामकाज विषयी इ. एसएमएसद्वारे कळवल्या जातात.

### (xvi) इसीएस आज्ञा व्यवस्थापन प्रणाली

ग्राहकाने दिलेल्या आज्ञेचे (मॅडेट) नावे टाकण्याच्या रकमेवरील मर्यादा, आज्ञा समाप्ति दिनांक, आज्ञा मागे घेतली जाणे इ. बाबतीत परिणामकारक अनुपालन होण्याच्या दृष्टीने बँकेची इसीएस आज्ञा व्यवस्थापन प्रणाली योग्यरित्या काम करत असल्याची बँक खात्री करून घेईल.

कुठल्याही इसीएस डेबिट पेमेंटसाठीची आज्ञा मागे घेण्याची बाब लाभार्थ्यांच्या मर्जीवर सोडून दिली जाणार नाही.

### (xvii) कर्जे व अग्रिम रकमा

- i. कर्जाकरता दंडात्मक व्याज फक्त नियत हप्ते भरण्यात झालेल्या विलंबापुरतेच आकारले जाते. सादर बाब कर्जाच्या करारामध्ये नमूद केलेली असते किंवा स्वतंत्रपणे कळवली जाते.
- ii. प्राप्तिकराच्या उद्देशाकरता सर्व गृहकर्जदारांना प्रत्येक वर्षीच्या एप्रिल महिन्यामध्ये गृहकर्ज व्याज प्रमाणपत्र जारी केले जाईल.
- iii. **कर्जाकरता आवश्यक कागदपत्रे:-** कर्जअर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी लागणाऱ्या विविध कागदपत्रांची माहिती कर्जदाराला सुरुवातीलाच दिली जाईल. गृहकर्जासाठी विधी तज्ञांचा अहवालातील आवश्यकतांप्रमाणे अतिरिक्त कागदपत्रे लागू शकतात.
- iv. प्रतिष्ठित ग्राहकांना विहित मार्जिनची अट पूर्ण करून बँक हमी देण्यात येईल.
- v. लाभार्थ्यांने रीतसर हक्क सोडलेली मूळ बँक हमी परत करण्यात आल्यास ती बंद करून मार्जिनची रक्कम परत करण्यात येईल. बँकेला मूळ बँक हमी परत न मिळाल्यास मार्जिनची रक्कम इन्डेन्सिटी प्राप्त झाल्यानंतरच परत करण्यात येईल.
- vi. कर्जे व अग्रिम रकमांकरता प्राप्त केलेली मालकीहक्क कागदपत्रे ग्राहकांना त्यांच्या कर्जाच्या परतफेडीनंतर 15 दिवसांच्या आत परत केली जातील.
- vii. व्याजदरात बदल झाल्यामुळे घेतलेल्या कर्जावरील व्याजदरातील बदलांबाबत बँक एसएमएस, ई-मेल सूचना, पत्र, संकेत स्थळ अथवा शाखेमध्ये नोटीस लावून माहिती देईल.

(xviii) **मोबाईल बँकिंग :-** बँकेचे मोबाइल बँकिंग ॲप असून विविध ग्राहकाभिमुख सेवा त्याद्वारे पुरवण्यात येतात

### 6. सेवांसाठीची मानके

सेवा पुरवण्याच्या मार्गामध्ये एटीएम, इंटरनेट बँकिंग, मोबाईल बँकिंग इ. पर्यायी मार्गांव्यतिरिक्त अंतिम मार्ग म्हणजे बँकेची शाखा/विशेष शाखा. ग्राहकांना विशिष्ट मानके/प्रमाणांनुसार सेवा पुरवणे ही शाखाप्रमुखांची जबाबदारी आहे. सेवेसंदर्भातील कुठलेही प्रश्न/तक्रारी शाखाप्रमुख/मुख्य कार्यालयातील ग्राहक सेवा विभाग यांच्याकडे पाठवता येतील. ग्राहक बँकेच्या सेवा सुविधांचा तपशील शाखेमधून किंवा बँकेच्या संकेतस्थळावरून मिळवू शकतील. कुठल्याही योजना/सेवा/उत्पादनाशी संबंधित अटी व शर्तीमध्ये कुठल्याही वेळी बदल/सुधारणा करण्याचा अधिकार बँक राखून ठेवते.

विविध व्यवहारांबाबतच्या सूचक प्रमाण रीती आणि प्रत्येक क्रियेकरता लागणारा कालावधी खालील तक्त्यामध्ये दिलेले आहेत. या गोष्टी ग्राहकाने आवश्यक ती कागदपत्रे सादर करण्याच्या अधीन असतील.

अ. क्र.	उत्पादन/सेवा	प्रमाण कालावधी
A	<b>ठेव खाते सुरु करणे</b> 1. बचत खाते 2. चालू खाते 3. मुदतठेव खाते 4. आवर्ती ठेव खाते 5. दैनंदिन ठेव खाते	15 मिनिटे
B.	(जिथे सुविधा उपलब्ध असेल तिथे) <b>रेमिटन्स :</b> 1. एनइएफटी 2. आरटीजीएस 3. डिमांड ड्राफ्ट 4. पे ऑर्डर	15 मिनिटे
C	<b>कर्जे व अग्रिम रकमांच्या योजनांतर्गत कुठल्याही सुविधेची मंजूरी -</b> <b>रु. 5.00 लाखांपर्यंत</b>  <b>रु. 5.00 ते 25.00 लाख</b>  <b>रु. 25.00 लाख व त्यापुढे</b>	15 कामकाजी दिवस  30 कामकाजी दिवस  45 कामकाजी दिवस
D.	<b>त्रयस्थ पक्ष सुविधांशी</b> 1. डिमॅट 2. विमा: वैयक्तिक/सर्वसाधारण विमा/आरोग्य विमा 3. पॅन कार्ड	डिमॅट कक्षाकडे शाखेतून प्रस्ताव प्राप्त झाल्यानंतर 30 मिनिटे विविध उत्पादनांच्या प्रक्रिया कालावधीनुसार 21 दिवस

### 7. कार्यक्षम सेवांच्या संदर्भात ग्राहकांकडून अपेक्षा

1. तुमच्या खात्याचे विवरणपत्र अथवा खातेपुस्तिका नियमितपणे तपासून पहा.
2. तुमची खातेपुस्तिका वेळोवेळी अद्ययावत करून घ्या.
3. धनादेशपुस्तिका, खातेपुस्तिका, एटीएम/डेबिट कार्ड यांचा सुरक्षित सांभाळ करा.
4. शक्यतो क्रॉस/अकाऊंट पेयी धनादेशच जारी करा.
5. धनादेश ड्रॉपबॉक्समध्ये टाकण्याआधी तो क्रॉस केला असल्याची आणि पाठीमागे खातेक्रमांक व मोबाईल क्रमांक लिहिलेला असल्याची खात्री करा.
6. धनादेश वटवण्याकरता शाखेमध्ये सादर करतेवेळी अधिकारी/कर्मचारी यांच्याकडून त्याची पावती घेता येऊ शकते.
7. धनादेश जारी करण्यापूर्वी त्यावरील तारीख, अक्षरी व आकडी रक्कम, क्रॉसिंग इ. तपशील तपासून पहा. शक्यतो धनादेश नजिकच्या पूर्ण रूपयामध्ये राऊंड ऑफ करूनच जारी करा.
8. नुकसान टाळण्याकरता धनादेशावर खाडाखोड, गिरवणे इ. करू नका. धनादेशांवर कुठलाही बदल वा ह्यात दुरुस्ती करू नका. प्राप्तकर्त्याचे नाव, आकडी रक्कम अथवा अक्षरी रक्कम इ. मध्ये बदल करायचा झाल्यास नवा धनादेश जारी करा. यामुळे कुहेतुपूर्ण बदल ओळखणे व त्याला आळा घालणे बँकेला शक्य होईल. तारखेवर काट मारून ती बदलणे फक्त "काल बाहय" धनादेशांच्या बाबतीतच करा. लाभार्थ्याचे नाव, आकडी आणि अक्षरी रक्कम लिहिताना मधल्या मोकळ्या जागा फुली अथवा छोटी आडवी रेघ मारून भरा.
9. काटछाट करून जारी केलेले धनादेश चेक ट्रॅकेशन प्रणाली (सीटीएस) वापरणाऱ्या क्लियरिंगमध्ये सादर झाल्यास, सदर काटछाट स्वाक्षरी करून प्रमाणित केलेली असली तरी धनादेश अस्वीकृत होऊ शकतात.
10. धनादेश आणि अन्य वित्तीय साधने रजिस्टर्ड टपाल किंवा कुरियरने पाठवा. कोऱ्या धनादेशांवर स्वाक्षरी करू नका. तसेच, तुमची नमूना स्वाक्षरी खातेपुस्तिका वा धनादेशपुस्तिकेवर करून ठेवू नका.
11. खात्यामध्ये पुरेशी शिल्लक असल्याशिवाय धनादेश जारी करू नका. बँकेने निर्देशित केल्याप्रमाणे किमान शिल्लक खात्यामध्ये सांभाळा.
12. ठेव खाती/लॉकरकरता नामनिर्देशन सुविधेचा वापर करा.
13. खातेक्रमांक, मुदतठेव पावतीचे तपशील, लॉकर क्रमांक इ. गोष्टी स्वतंत्रपणे नोंदवून ठेवा.
14. पत्ता, दूरध्वनी/मोबाईल क्रमांक इ. मधील बदलांबाबत शाखेला माहिती द्या.

15. डिमांड ड्राफ्ट, मुदतठेवीची पावती, सुटे धनादेश/धनादेशपुस्तिका, लॉकरची किल्ली इ. गहाळ झाल्यास त्याची माहिती तात्काळ शाखेला द्या.
16. व्याज, कर्जाचे हप्ते, लॉकरचे भाडे आणि अन्य देय रकमा वेळेवर भरा.
17. डिमेंट खात्याची डिलिव्हरी पुस्तिका सुरक्षित ठेवा आणि पुस्तिकेमध्ये कोन्या स्लिप स्वाक्षरी करून ठेवू नका.
18. ग्राहकसेवेमधील त्रुटीबद्दलची तक्रार वाजवी वेळेतच कळवणे आवश्यक आहे.
19. ठेव खाते वापरात/कार्यान्वित ठेवण्याकरता नियमितपणे वापरा. काही काळ तुम्ही खात्याचा वापर करू इच्छित नसल्यास बँकेला त्याची माहिती द्या. मात्र निवासी खात्यांसाठीचे नियम पाळणे आवश्यक आहे.
20. इंटरनेट बँकिंग पासवर्ड आणि डेबिट कार्डचा पिन क्रमांक गोपनीय ठेवण्याची काळजी घ्या.
21. एटीएम/डेबिट कार्ड गहाळ झाल्यास त्याचा गैरवापर होण्यापासून रोखण्याकरता तात्काळ बँकेला सूचना द्या. सदर माहिती बँकेला प्राप्त होईपर्यंतच्या काळात कार्डचा गैरवापर झाल्यास त्याकरता ग्राहकच जबाबदार राहिल.
22. खात्याचे तपशील, पासवर्ड, नेट सुरक्षा संकेतांक किंवा अन्य कुठलीही सुरक्षाविषयक माहिती कुणाहीजवळ उघड करू नका. पिन क्रमांक स्मरणात ठेवा व नियमितपणे बदला.
23. पासवर्ड/पिनची मागणी करणाऱ्या कुठल्याही अनधिकृत ईमेल/फोनला प्रतिसाद देऊ नका.
24. एसएमएस सूचना सुविधेचा लाभ घ्या आणि मोबाईल क्रमांकामध्ये बदल झाल्यास त्याची सूचना बँकेला द्या.
25. बँकेचे इंटरनेट बँकिंग संकेतस्थळ अन्य संकेतस्थळावरील किंवा ईमेलमधील लिंकद्वारे उघडणे टाळा. फसवणूक करणारी संकेतस्थळे टाळण्याकरता पडद्यावर दिसणारे डोमेन नेम तपासून पहा.
26. कुठल्याही बँकेचे इंटरनेट बँकिंग संकेतस्थळ वापरण्याकरता सायबर कॅफे किंवा सामायिक संगणकांचा उपयोग करू नका.
27. संगणक वापरत नसाल तर त्यातून लॉग ऑफ करून बाहेर पडा.
28. चांगल्या सवयीचा भाग म्हणून वैयक्तिक फायरवॉल आणि अँटिव्हायरस प्रणाली त्यांच्या ताज्या आवृत्त्यांसह संगणकावर बसवणे आवश्यक आहे, तसेच त्या सतत अद्ययावत करत राहणे आवश्यक आहे. संकेतस्थळाबाबत शंका आल्यास त्याच्या नावाशेजारी कुलुपाचे चिन्ह असल्याची खात्री करून घ्या आणि संकेतस्थळ सुरक्षित असल्याची खात्री करा, मगच गोपनीय/संवेदनशील माहिती त्यात भरा.
29. इंटरनेट बँकिंगचा पासवर्ड नियमितपणे बदला. पासवर्डमध्ये अक्षरे, विशेष चिन्हे आणि आकड्यांचे संयुग वापरा.
30. विन्डो बंद करण्यापूर्वी इंटरनेट बँकिंगमधून लॉग आऊट करा.
31. तुमचा पासवर्ड कुणाही त्रयस्थ पक्षासमोर उघड करू नका. बँक अशी माहिती कधीही मागत नाही.
32. आयडी/पिन ब्राउजरमध्ये साठवून ठेवू नका.
33. तुमच्या खात्यावरून करण्यात आलेल्या कुठल्याही व्यवहाराच्या संदर्भात बँक/पोलीस/अन्य तपासयंत्रणांशी सहकार्य करा.

34. सेवांमधील कुठलीही त्रुटी बँकेच्या नजरेला आणून द्या.
35. ठेव खात्यांमध्ये नामनिर्देशन करा.
36. प्रत्येक आर्थिक वर्षाच्या सुरुवातीला योग्य पॅन क्रमांक/फॉर्म 15 जी वा 15 एच सादर करणे आवश्यक आहे.
37. आपले खाते मनी लॉडरींग (काळा पैसा पांढरा करणे) किंवा कुठल्याही फसवणूकयुक्त व्यवहाराकरता वापरले न जाण्याची काळजी खातेधारकाने घेणे आवश्यक आहे.
38. ग्राहकाचे कर्तव्य - बँकेच्या कर्जाचा योग्य उपयोग करणे आणि वेळेवर त्याची परतफेड करणे.

## 8. ग्राहक शिक्षण

1. ग्राहकांना बँकिंगमध्ये तंत्रज्ञानाचा वापर करणे शिकवण्याकरता विशेष प्रयत्न केले जातील. विविध प्रकारचे शुल्क/सेवा आकार आणि दंड आकारण्याच्या बाबतीत ग्राहकांसोबत पूर्ण पारदर्शक राहण्याची काळजी बँक घेईल. बँकेने एक सुयोग्य ग्राहक असमाधान हाताळणी यंत्रणा प्रस्थापित केलेली आहे.
2. ग्राहकशिक्षणाकरता आणि सेवेत सुधारणा करण्याच्या उद्देशाने सूचना संकलित करण्याकरता विविध तंत्रज्ञानात्मक मार्ग अवलंबले जातील.
3. ग्राहकांच्या समस्या व तक्रारींचे निवारण करण्याकरता बँकेने एक ग्राहक असमाधान हाताळणी यंत्रणा अंमलात आणलेली आहे.

## 9. असमाधान हाताळणी यंत्रणा

तुम्हाला तुमचे समाधान होईल अशाप्रकारे सेवा देण्याकरता आणि आमच्या सेवांचा लाभ घेणे तुम्हाला आनंददायक ठरवण्याकरता आम्ही कटिबद्ध आहोत. मात्र, आमच्या सेवेमध्ये काही सुधारणा आवश्यक असल्याचे तुम्हाला जाणवले आणि तुमची तक्रार/फीडबॅक नोंदवण्याची तुमची इच्छा असली, तर आम्ही तुमच्या मौल्यवान सूचना आणि माहितीचे स्वागत करतो. तुमच्या तक्रारीचे रूपांतर तुमच्या शाबासकीमध्ये करण्याकरता आम्ही सर्वतोपरी प्रयत्नशील राहू.

आमच्या सेवा सुविधां बाबत काही तक्रार असल्यास ती नोंदवण्याकरता तुम्हाला खालील मार्ग उपलब्ध आहेत.

1. तुमच्या शाखेला भेट द्या आणि प्रत्येक शाखेमध्ये थेट शाखाप्रमुखांकडे उपलब्ध असलेल्या तक्रारवहीत ती नोंदवा अथवा ड्रॉपबॉक्समध्ये ती टाका.
2. बँकेचा टोल-फ्री क्रमांक 1800-22-9699 किंवा दूरध्वनी क्रमांक 022-24115047/24105097 यावर कामकाजाच्या वेळेमध्ये कॉल करा.
3. बँकेच्या [www.abhyudayabank.co.in](http://www.abhyudayabank.co.in) या संकेतस्थळावरील होम पेजवर असलेला 'तक्रारी आणि असमाधान निवारण' हा विकल्प निवडून तक्रार ऑनलाईन सादर करा.

बँक निर्धारित वेळेमध्ये विविध पातळ्यांवर जागच्या जागी तक्रारींचे निवारण करण्याचा प्रयत्न करेल. पुरवण्यात आलेल्या उत्तरानंतरही तुम्ही असमाधानी असल्यास किंवा तुमची तक्रार ती नोंदवल्यापासून 15 दिवसांच्या आत निवारली न गेल्यास तुम्ही बँकेच्या नोडल अधिकारी यांच्याकडे ती नेऊ शकता.

श्री. एच. आर. भरुचा,

व्यवस्थापक,

दूरध्वनी: 022-24115047 - 24115047

ईमेल : [secretarial@abhyudayabank.net](mailto:secretarial@abhyudayabank.net)

बँक तक्रार मिळाल्याची पोचपावती देईल आणि 30 दिवसांच्या आत तुम्हाला उत्तर मिळण्याची खात्री करेल.

मूळ तक्रार सादर केल्याच्या तारखेपासून एक महिन्याच्या कालावधीत तुम्हाला प्रतिसाद न मिळण्याच्या असंभाव्य परिस्थितीत किंवा बँकेने दिलेल्या प्रतिसादाने समाधान न झाल्यास तुम्ही बँकिंग ओम्बड्समनशी संपर्क साधू शकता. बँकिंग ओम्बड्समनशी यांचे संपर्क तपशील बँकेच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध आहेत.

प्रस्तुत नागरिकांची सनद, इतर गोष्टींसमवेतच, ग्राहकांना बँक देऊ करत असलेल्या सेवांबाबतचे आश्वासित कालावधी दर्शवते ग्राहकांच्या हक्क व कर्तव्याबाबत अधिक चांगला दृष्टिकोन मिळवण्याकरता प्रस्तुत सनद आणि "बँकेच्या ग्राहकांप्रती बांधीलकीची संहिता" यांचे एकत्रित वाचन केले जावे. सदर संहिता बँकेने स्वखुशीने स्वीकारली असून बँकिंग कोड्स अँड स्टँडर्ड्स बोर्ड ऑफ इंडिया (बीसीएसबीआय) चे सदस्यत्व स्वीकारल्यानंतर त्यांच्याकडूनच तिच्या अंमलबजावणीवर देखरेख ठेवली जाते.

\* \* \* \* \*