अभ्युदय
सहकारी बैंक लिमिटेड
(बहु-राज्यीय अनुसूचित बैंक)

अभ्युदय सहकारी बैंक लिमिटेड
नागरिक अधिकार-पत्र
ग्राहक सेवा अधिकार पत्र

1. उद्देश्य

विभिन्न राज्यों में स्थित हमारी शाखाओं तथा कार्यालयों द्वारा हमारे विभिन्न उत्पादों तथा सेवाओं का उपभोग करने वाले सभी प्रकार के ग्राहक-गण के प्रति हमारी परिदृष्टि, परिलक्ष्य तथा वचनबद्धता को निर्धारित करना है.

2. **परिदृष्टि**

सभी दिशाओं में **उत्कृष्टता** प्राप्त करने हेतु किए जा रहे हमारे प्रयास हमारी परिदृष्टि से आवेशित है, जो हमे उत्तेजित करता है, वे मूल्य, हमें सेवा, विचार और कार्य करने के लिए मार्गदर्शित करते हैं, रण-नीति तथा कार्य निष्पादन के लिए आवश्यक सक्रियता प्रदान करते हैं. **'परिदृष्टि, मूल्य तथा सक्रियता'** के विशिष्ट समामेलन से हमारे बैंक की गहन संभाव्यताओं को साकार किया जाएगा.

अभ्युदय बैंक की मूल्य योजना का मुख्य उद्देश्य है - समेकन, नैतिकता, उत्कृष्टता, टीम कार्य और अंशधारकों के हितों की रक्षा.

3. **परिलक्ष्य**

तकनालजी, सिस्टम और मानव संसाधनों के बीच सहक्रियता के लिए निरंतर प्रयास करते हुए अनगिनित ग्राहकों की इच्छाओं के अनुरूप निष्पादन करने वाले गुणात्मक उत्पाद और सेवाएं प्रदान करना और उत्कृष्ट नैतिक प्रमाणों तथा सामाजिक दायित्वों को निभाना, नित नए उत्पादों और प्रक्रियाओं का सृजन करते हुए ऐसे दलों का विकास करना, जो **'बैंक को उत्कृष्टता'** के शिखर तक ले जाने के लिए अनवरत प्रयास करते हैं.

4. **अधिकार पत्र का प्रयोज्य**

स्वत्व त्याग :

यह अधिकार पत्र विधि प्रलेख नहीं है. इस का उद्देश्य बैंक या ग्राहक की ओर से कोई नये अधिकार व दायित्वों के सृजन करना नहीं है.

बैंक द्वारा प्रदान किए जाने वाले **सभी उत्पादों और सेवाओं** के लिए यह अधिकार पत्र लागू है.

विनियामक/सांवधिक अनुपालन

धोखा धडी़ के विरुद्ध संभाव्य ग्राहकों, जनता और अपने आप को तथा बैंकिंग प्रणाली के दुरुपयोग से बचाने हेतु खाता खोलते समय विनियामक/सांविधिक आवश्यकताओं के अनुपालन हेतु हम अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) मानदंडों और धन शोधन निवारण (एएमएल) मार्गदर्शी सिद्धांतों का अनुसरण करेंगे. और खाता खोलने वाले व्यक्तियों की पहचान और उनके पते की जॉच अपनी तुष्टि पर्यंत करेंगे. विद्यमान तथा संभाव्य ग्राहकों की आय से संबंधित स्रोतों की जानकारी भी तुष्टि पर्यंत प्राप्त करेंगे. ग्राहकों को भी बैंक की आवश्यकताओं और सामयिक प्रस्तुतीकरण के अनुसार अद्यतन करने व जॉच हेतु वांछित प्रलेखों को प्रस्तुत करना होगा.

उत्पाद :

अ. बचत बैंक खाते, चालू खाते, सावधि जमा खाते, आवर्ती जमा खाते, मांग ड्राफ्ट, एनआरई तथा एफसीएनआर और एनआरओ खाते जैसे विभिन्न् सभी प्रकार के खाते

आ. सुरक्षा जमा लाकर सुविधा

इ. निधि आधारित (रीटेल ऋण, मांग ऋण, नकद ऋण, ओवर ड्राफ्ट) और गैर निधि आधारित (साख-पत्र/बैंक गारंटी) सुविधाएं

ई. प्रेषण और मुद्रा विनिमय जैसे विदेशी मुद्रा विनिमय उत्पाद

उ. अन्य पक्षकार उत्पाद, जैसे, जीवन/साधारण बीमा पालिसियॉ, पान कार्डों की जारी, आदि

ऊ. डी-मेट खाते

ऋ. रूपे डेबिट कार्ड

ए. मोबाइल/इंटरनेट बैंकिंग

सेवाएं :

अ. ग्राहकों के लिए आरटीजीएस/नेफ्ट के जरिए निधियों का प्रेषण, मांग ड्राफ्ट, भुगतान आदेशों की जारी जैसी प्रेषण सुविधाएं

आ. स्थानीय समाशोधन और बाहरी चेकों की वसूली

इ. कुछ सरकारी लेनदेनों से संबंधित बैंकिंग सेवाएं

ई. भारतीय मुद्रा नोटों की विनिमय सुविधा/नोटों का न्याय निर्णयन

उ. मृतक व्यक्तियों के खातों के संबंध में दावों का निपटान

ऊ. सभी जमा खातों के लिए नामांकन सुविधा (यानी, एकल व्यक्ति/मालिक की हैसियत से खोले गये खाते) और सभी सुरक्षा जमा लाकर खोलने वाले व्यक्तियों (एकल व्यक्तियों के लिए)

5. **हमारी वचन-बद्धताएं**

1) निम्न सभी मामलों के संदर्भ में ग्राहकों से उचित एवं दायित्वपूर्ण व्यवहार करना

   अ. वित्तीय समावेशन के अंतर्गत मौलिक बचत बैंक जमा खाते और प्रधान मंत्री जनधन योजना (पीएमजेडीवाई) के अंतर्गत खाते खोलकर न्यूनतम बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध करना.
   आ. अधिकार पत्र में प्रस्तावित उत्पाद और सेवाओं के संदर्भ में वचनबद्धता और प्रमाणों का तथा पद्धति और प्रक्रियाओं का अनुपालन
   इ. यह सुनिश्चित करना कि उत्पाद और सेवाएं संबंधित कानून और विनियमों का सही अनुपालन करते हैं.
   ई. यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों से किए जा रहे लेनदेन एकता और पारदर्शिकता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित है
   उ. सुरक्षित और विश्वसनीय बैंकिंग और भुगतान प्रणाली का परिचालन
   ऊ. भूल-चूक, देरी, या अन्य किसी तकनीकी विफलताओं के कारण उत्पन्न ग्राहक शिकायतों का त्वरित और स्पष्ट रूप से निपटान

2) **बैंक की वेबसाइट में निम्न विषय प्रदर्शित करना**

   अ. बैंकिंग लोकपाल योजना : यह योजना बैंक वेबसाइट पर प्रदर्शित है.
   आ. बैंक चार्टर

3) **निम्न संदर्भों को छोड़कर अन्य मामलों में ग्राहक की व्यक्तिगत सूचना की गोपनीयता को बनाये रखना**

   अ. कानूनन प्रकटन यदि अनिवार्य होता है
   आ. जहॉ बैंक के हित में प्रकटन अनिवार्य है
   इ. जहॉ प्रकटन ग्राहक के व्यक्त या अव्यक्त सहमति से किया जाता है.

   इस सूचना का विनियोग अपने उत्पादों और अन्य पक्षकार के उत्पाद और सेवाओं के प्रति-विक्रय करने के लिए उपयोग करने का अधिकार बैंक को है.

4) **अधिकार पत्र का प्रचार :**

   अ. अनुरोध किए जाने पर ग्राहका को अधिकार पत्र की प्रति उपलब्ध कराना
   आ. बैंक की वेबसाइट पर इस अधिकार पत्र प्रदर्शित करना.

5) **निर्धारित प्रमाणों के अनुसार ग्राहकों को सेवाएं उपलब्ध करना**

1. सूचनाएं एवं प्रतिसूचनाओं का स्वागत है.
2. व्यापार समयों का प्रदर्शन
3. शिष्टता-पूर्वक सेवाएं प्रदान करना
4. व्यापार समय के अंत में बैंकिंग हाल में प्रतीक्षा कर रहे सभी ग्राहकों का लेनदेन पूरा करना.
5. बड़ी शाखाओं में पूछताछ के लिए एक अलग काउण्टर खोलना या ''क्या मैं आपकी सेवा करूँ'' काउण्टर खोलना
6. समय समय पर विभिन्न जमा योजनाओं की ब्याज दरें प्रदर्शित करना
7. ब्याज दरें, प्रभारों, नियम व शर्तों में हुए परिवर्तनों के बारे में बैंक वेबसाइट, शाखा सूचना पट्टों में प्रदर्शित कर ग्राहकों को सूचित करना
8. बैंक वेबसाइट में बैंक की विभिन्न जमा योजनाओं/सेवाओं के बारे में विवरण प्रस्तुत करना
9. विभिन्न बैंकिंग लेनदेनों के लिए समय मान-दंड प्रदर्शित करना
10. बाहरी चेकों के संदर्भ में देरी से किए गये जमाओं के संदर्भ में ब्याज का भुगतान और बैंक की वसूली नीति के अनुसार निर्दिष्ट नियमों के अधीन निर्धारित राशि तक बाहरी और स्थानीय चेकों के लिए तुरंत क्रेडिट सुविधा प्रदान करना
11. बैंक के परिसर में शिकयत रजिस्टर/पेटी उपलब्ध करना
12. ग्राहक शिकायतें निपटाने वाले नोडल अधिकारी का पता और टेलीफोन नंबर प्रदर्शित करना
13. ऐसी शाखाओं में जहॉ अधिक भीड़ होती है, वहॉ निर्दिष्ट और यथोचित पंक्ति-प्रबंधन आयोजित किया जाएगा.
14. पीने का पानी, जैसी मौलिक सुविधाएं उपलब्ध की जाएंगी.
15. खाता खोलने केलिए, अपने ग्राहक जानिए मानदंडों के अनुसार, ग्रहकों से हमें (1) पहचान का प्रमाण और (2) पते का प्रमाण के लिए वैध प्रलेखों की मांग करना पड़ता है.
16. वित्तीय समावेशन के संदर्भ में पीएमजेडीवाई के अंतर्गत हमें मौलिक बचत बैंक खाते/लघु बचत बैंक खाते खोलना है.
17. निम्न व्यक्ति/व्यक्तियों के नाम बचत बैंक खाता खोलना है -
    अ. एकल व्यक्ति, अकेले या संयुक्त रूप से
    आ. 14 साल की उम्र या उससे अधिक वाले अवयस्क
    इ. 14 साल की उम्र या उससे कम वाले अवयस्कों के मामले में सहज/कानूनी अभिभावक के साथ
    ई. अनपढ़/अंधा/शारीरिक विकलांग व्यक्ति
18. पास बुक या खाता विवरणियों में नामे प्रविष्टियों के संदर्भ में आदाता का नाम और लिखत का नंबर दिया जाएगा.

19. जीवन बीमा पालिसी के प्रीमियम भुगतान के संदर्भ में, यदि पालिसी बैंक के माध्यम से जारी की जाती है, तो किस्तों की वसूली के लिए स्थायी अनुदेश, साथ-साथ आवर्ती जमा खाते की किस्तें, लाकर किराये की वसूली/ऋण किस्तों की वसूली के लिए स्थायी अनुदेश स्वीकार करने की सुविधा उपलब्ध है.
20. अन्यथा सूचित नहीं किए जाने पर, परिपक्वता-पूर्व भुगतान अनुमत किए जाते हैं. इस मामले में जमाराशि की अवधि तक लागू ब्याज प्रदान की जाएगी, बशर्ते कि बैंक द्वारा निर्धारित अपराध शुल्क लागू होगा. लेकिन 7 दिनों से कम अवधि के लिए बैंक में रहने वाले जमाओं के लिए कोई ब्याज अदा नहीं की जाएगी.
21. परिपक्वता अवधि से पहले ही यदि जमा कर्ता की मृत्यु होती है तो, उसके नाम पर रहे मीयादी जमाराशि, जमाराशि जारी करते समय जमा कर्ता द्वारा दी गयी निर्देश के अनुसार परिपक्वता अवधि से पूर्व ही उत्तर जीवी(यों) को दी जाती है.
22. यदि कोई नामिती का नामांकन किया जाता है, तथा परिपक्वता से पूर्व दोनों या सभी जमाकर्ताओं की मृत्यु होती है, तो बिना किसी अपराध शुल्क, नामिती को परिपक्वता पूर्व-भुगतान किया जाता है.
23. एटीएसएस जैसी कर बचत योजनाओं को छोड़कर अन्य जमाराशियों पर सामान्यतया ऋण/ओवर ड्राफ्ट जारी किए जाते हैं. ब्याज समय समय पर भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी मार्गदर्शी सिद्धांतों के अनुसार और बैंक द्वारा निर्धारित अनुसार वसूल की जाएगी.
24. सावधि जमा खातों के संदर्भ में, एक अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान करने के नाते और ब्याज नुकसान से ग्राहकों को सुरक्षित रखने के लिए, बैंक सावधि जमाओं के लिए स्वत: नवीकरण की सुविधा प्रदान करती है.
25. सावधि जमाओं के संदर्भ में नवीकरण की सूचना - सिस्टम द्वारा सृजित पत्र/एसएमएस के माध्यम से सावधि जमा नवीकरण सूचनाएं ग्राहकों को भेजी जाती हैं.
26. किसी अमुक जमा योजना के संदर्भ में लागू शर्तों के अनुरूप, ग्राहक के विकल्प के अनुसार जमाओं पर ब्याज का भुगतान भुनाए गए मूल्य पर प्रति माह या तिमाही में या परिपक्वता दिवस पर किया जाएगा. रु.20,000/- से अधिक परिपक्वता राशि खातेदार के नाम चेक या बैंकर चेक द्वारा किया जाएगा या खातेदार के खातें में सीधे क्रेडिट किया जाएगा. नकद भुगतान नहीं किया जाएगा.
27. क्रेडिट की गयी सकल ब्याज का विवरण और डेबिट की गयी टीडीएस का विवरण स्पष्ट करते हुए टीडीएस प्रमाण पत्र जारी किया जाएगा.
28. यदि मूल सावधि जमाराशि की रसीद गुम हो जाती है, तो जमाराशि रसीद की नकल जारी की जाएगी, बशर्ते कि जमाकर्ता बैंक द्वारा निर्धारित आवश्यक औपचारिकताएं पूरा करेगा.
29. विभिन्न उत्पादों के नियम व शर्तों, जो बैंक द्वारा एजेंसी के आधार पर प्रदान किए गए हैं, को लिंकेज प्रदान किया जाएगा.

6) **वयोवृद्ध नागरिक**

सभी शाखाओं में वयोवृद्ध नागरिकों, शारीरिक विकलांग व्यक्तियों के लिए विशिष्ट सेवा सुविधाएं उपलब्ध हैं. शाखा परिसरों के स्थान और उन तक की पहुँच,आदि के निर्धारण करते समय वयोवृद्ध नागरिकों, शारीरिक विकलांग व्यक्तियों की आवश्यकताओं को भी प्रधानतया ध्यान में रखा जाता है.

7) स्वयं सहायक ग्रूप (एसएचजी) :

एसएचजी और उनके सदस्यों के नाम बचत बैंक खाता खोलने के लिए विचार करता है.

8) मुद्रा विनिमय सुविधाएं

ग्राहक और जनता के लिए बैंक समुचित मुद्रा विनिमय सुविधाएं सुनिश्चित करता है. सभी शाखाओं को आपूर्ति की जाने वाले नकद की गुणवत्ता को भी वह सुनिश्चित करता है. यह सुनिश्चित किया जाता है कि सभी कार्य दिवसों में सार्वजनिक लेनदेनों के लिए निर्धारित व्यापार समयों में शाखाएं खुली रहती हैं.

9) दृष्टिहीन/शारीरिक विकलांग व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करना

अ. दृष्टिहीन व्यक्तियों के लिए बैंक खाता खोलता है.

आ. राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, 1999 के अंतर्गत जारी विधि अभिभावक प्रमाण पत्र के आधार पर गूँगापन, मस्तिष्क-आघात, बुद्धि हीनता तथा विविध असमर्थताओं, जैसे शारीरिक अक्षमता वाले व्यक्तियों के लिए बैंक खाता खोलता है.

इ. इस शारीरिक असमर्थता वाले व्यक्ति के खाता खोलने व परिचालन हेतु बैंक मस्तिष्क सवास्थ्य अधिनियम के अंतर्गत जिला न्यायालय द्वारा या उसी अधिनियम के अंतर्गत क्षेत्रीय स्तर की समितियों द्वारा जारी अभिभावक प्रमाण पत्रों पर निर्भर करता है.

ई. इन सुविधाओं के आवश्यक विवरण विविध अशक्तताओं का अधिनिय, 1999 (जो मस्तिष्क असमर्थता अधिनियम के रूप में भी जाना जाता है) में दिए गये हैं.

10) उत्तर जीवियों/दावित व्यक्तियों को मृतक ग्राहकों के खातों में रहे शेष राशि का भुगतान :

मृत्यु से संबंधित दावों के निपटान हेतु बैंक ने एक सरलीकृत प्रक्रिया अपनायी है. इसके अंतर्गत मृतक ग्राहकों के जमा/लाकर खातों के दावों के निपटान हेतु उत्तराधिकार प्रमाण पत्र की प्रस्तुति पर जोर नहीं देते हैं. तथापि बैंक दावों के निपटान हेतु क्षति पूरक बंध पत्र का स्वीकरण जैसे लागू तथा यथोचित सुरक्षा उपायों पर विचार करता है. मृतक ग्राहकों के खातों के संदर्भ में, साधारण व्यक्तियों के नाम खोले गये खातों के जमा शेष के दावों के शीघ्र निपटान के लिए सभी जमा खातों पर नामांकन सुविधा उपलब्ध है. बैंकिंग विनियमन अधिनियम के प्रावधानों के अंतर्गत प्रस्तावित इस सुविधा के बारे हमारे ग्राहकों को निरंतर जानकारी प्रदान की जाती है.

सरलीकृत प्रक्रिया निम्न प्रकार है :

(अ) **नामांकन के आधार पर दावों का निपटान**

जहॉ ग्राहक अपने जमा खाते/लाकर खाते के लिए नामांकन देता है, उनकी मृत्यु पर, नामिती द्वारा मृत्य-प्रमाण पत्र के साथ निर्धारित प्रपत्र में शाखा से अनुरोध करना है.

नामांकिती को अपनी पहचान का प्रमाण प्रस्तुत करना होगा. निपटान से पहले बैंक को वारिस के रूप में उस राशि का दावा करते हुए किसी भी व्यक्ति/न्यायालय/प्रवर्तक एजेंसी से कोई निरोधक पत्र या आदेश प्राप्त नहीं होता है, तो बैंक उस राशि का भुगतान नामिती को करता है. नामिती उक्त राशि/लाकर की वस्तुओं को मृतक ग्राहक के कानूनी वारिसों के न्यासी के रूप में प्राप्त करता है.

(आ) **उत्तर जीवी शर्त वाले संयुक्त खातों के दावों का निपटान**

यदि खाता दो व्यक्तियों के संयुक्त नाम पर है और खाता खोलने के पत्र में उत्तर जीवी को शेष राशि के भुगतान का प्रावधान है, किसी एक खातेदार की मृत्यु पर, दूसरे व्यक्ति को शेष राशि का भुगतान किया जाता है, बशर्ते कि भुगतान से पहले बैंक द्वारा ऐसे भुगतान पर रोक लगाते हुए किसी भी व्यक्ति/न्यायालय/प्रवर्तक एजेंसी से कोई निरोधक पत्र या आदेश प्राप्त नहीं हो. उत्तर जीवी को संयुक्त खातेदार का मृत्यु प्रमाण पत्र प्रस्तुत करना होगा. उत्तर जीवी शाखा से यह अनुरोध कर सकता है कि शाखा शेष राशि को अपने नाम के खाते में अंतरित करें.

(इ) **नामांकन और/या उत्तर जीवी अनुदेश की अनुपस्थिति में दावों का निपटान**

ऐसे मामलों में दावेदार को दावा फार्म प्रस्तुत करना होगा. यदि मृतक ग्राहक के कानूनी वारिसों की पहचान की जाती है तथा उनके बीच कोई विवाद नहीं है, तो बैंक ने एक अधिकतम सीमा का निर्धारण किया है, जहॉ तक, बैंक उनसे उत्तराधिकार प्रमाण पत्र/प्रशासन पत्र के लिए अनुरोध किए बिना दावा निपटा सकता है. उक्त अधिक सीमा तक बैंक क्षति पूर्ति पत्र प्राप्त कर और बैंक के तुष्टि पर्यंत जमानत पत्र प्राप्त कर या किए बिना इन दावों का निपटान किया जाता है. यदि कानूनी वारिसों में से कोई एक दावा करता है/राशि या लाकर की वस्तुओं, आदि को प्राप्त करना चाहता है, तो उसे उक्त राशि/लाकर की वस्तुओं को प्राप्त करने केलिए अपने पक्ष में अन्य कानूनी वारिसों से अटर्नी अधिकार/पत्र प्राप्त करना होगा.

(ई) **दावों के निपटान के लिए समय सीमा**

दावेदारों द्वारा सभी औपचारिकताओं के पूरे किए जाने पर, शाखा में विधिवत् सभी प्रकार से भरे हुए दावे प्रलेखों की प्रस्तुति के बाद 25 कार्य दिवसों के अंदर निपटान किया जाएगा.

दावे के भुगतान के समय, बैंक द्वारा निर्धारित प्रपत्र में दावेदार शाखा को पावती देंगे.

11) पुराने/आंशिक रूप से कटे-फटे नोटों को बदलना

बैंक की सभी शाखाएं समय समय पर भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित नोट वापसी नियमों के अंतर्गत सभी मूल्यों के पुराने/आंशिक रूप से कटे-फटे नोटों को बदल लेते हैं. इस मुद्रा विनिमय की सुविधा मुफ्त प्रदान की जाती है. यह सुविधा बैंक के ग्राहकों के साथ-साथ सामान्य जनता के लिए भी उपलब्ध है.

ऐसे वास्तविक कटे-फटे नोट, जिनके संबंध में कोई संदेह या धोखा धड़ी उत्पन्न नहीं होता, के विनिमय करने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक ने अनुमति दी है. बैंक शाखाएं सभी प्रकार के कटे-फटे नोटों का विनिमय करती हैं. तथापि इन नोटों का विनिमय मूल्य की गणना भारतीय रिजर्व बैंक के (नोट वापसी) नियमों के अधीन की जाती है.

12) सुरक्षा जमा लाकर

सुरक्षा जमा लाकरों की सुविधा बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली एक आनुषंगिक सेवा है.

ग्राहकों को प्रदान किए गए लाकरों की सुरक्षा हेतु बैंक आवश्यक पूर्व-सावधानियॉ लेता है. तथापि, किसी भी कारण वश लाकर या उनमें निक्षिप्त वस्तुओं को हुई क्षति/हानि के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं है.

सेवा को कवर करने वाली प्रमुख मदें निम्न प्रस्तुत हैं :

i. लाकर सेवा (अवयस्क को छोड़) कोई भी व्यक्ति, संस्था, लिमिटेड कंपनी, विनिर्दिष्ट संघ, सोसाइटी, आदि प्राप्त कर सकते हैं.
ii. लाकर किराए पर लेने वाले एकल व्यक्ति के लिए नामांकन सुविधा उपलब्ध है.
iii. चाबी को खोजाने पर संबंधित सूचना शाखा को तुरंत सूचित करनी चाहिए. तथापि ताले और चाबी को मरम्मत करने के लिए होने वाले समस्त व्यय किरायेदारों को वहन करने होंगे.
iv. किराये दार लाकर को अपना निजी ताला लगा सकता है.
v. लाकर विभिन्न आकार-प्रकारों में उपलब्ध हैं.
vi. लाकर न्यूनतम एक वर्ष की अवधि के लिए किराए पर दिये जाते हैं. किराये का अग्रिम भुगतान किया जाना है. किराय अतिदेय होने पर बैंक समय समय पर निर्धारित नियमों के अनुसार अपराध शुल्क वसूल करता है.
vii. स्थायी अनुदेश द्वारा किराया पट्टादार अपने बचत/चालू खाते से किराये का भुगतान कर सकता है.

viii. बैक द्वारा नोटिस जारी किए जाने पर भी, यदि किराए का भुगतान नहीं किया जाता है, तो बैंक को यह अधिकार प्राप्त है कि वह लाकर को तोड़कर खोल सकता है, तथा तोड़ने के प्रभार पट्टेदार से वसूल कर सकता है.

ix. सुरक्षा जमा लाकर सुविधा ग्राहकों को उपलब्ध है. परिचालनात्मक सुविधा हेतु ग्राहक बैंक में स्वयं चालित लाकर किराया भुगतान सुविधा युक्त बचत बैंक खाता/चालू खाता खोल सकता है.

x. सुरक्षा जमा लाकर सुविधा प्राप्त करने के लिए सेवा प्रभार मैनुअल के अनुसार ग्राहक लाकर चाबी जमा के रूप में निर्धारित राशि को जमा करना है.

xi. विनियामक मार्गदर्शी सिद्धांतों के अनुसार, लाकर यदि एक वर्ष से अधिक समय के लिए अपरिचालित रहता है, तो शाखाओं को चाहिए कि वे लाकर किरायेदार से संपर्क करें. किरायेदार द्वारा किराये का नियमित भुगतान किए जाने पर भी यह अभ्यास शाखा द्वारा किया जाना चाहिए. किरायेदार द्वारा प्रतिक्रिया की अनुपस्थिति में या लाकर के अपरिचालन में, किरायेदार की जोखिम श्रेणी के आधार पर, उसे विधिवत् नोटिस देकर, शाखा लाकर खोलने के मामले पर विचार कर सकती है. इसलिए लाकर किरायेदारों को सलाह दी जाती है कि वे या तो अपने लाकरों का परिचालन करते रहे या उसे शाखा को सुपुर्द करें.

13) प्रेषण सेवाएं

i. निर्धारित शुल्क अदा कर ग्राहक अपनी निधियॉ एक केन्द्र से दूसरे केन्द्र को आरटीजीएस, नेफ्ट/ईएफटी, मांग ड्राफ्ट और भुगतान आदेश के द्वारा प्रेषित कर सकते हैं.

ii. उपर्युक्त किसी भी प्रणाली द्वारा रु.50,000/- या उससे अधिक के प्रेषण बैंक द्वारा केवल ग्राहक खाते को डेबिट कर या खरीददार द्वारा प्रस्तुत किए गए चेक या अन्य लिखत द्वारा किया जाता है. नकद भुगतान के विरुद्ध नहीं किया जाता.

iii. मांग ड्राफ्ट या भुगतान आदेश द्वारा रु.20,000/- या उससे अधिक राशि का भुगतान केवल बैंकिंग चैनल द्वारा ही किया जाता हैं, नकद के रूप में नहीं.

iv. ड्राफ्ट या भुगतान आदेश का वितरण प्राप्त करते समय, ग्राहक को यह जॉच करनी चाहिए कि ड्राफ्ट या भुगतान आदेश पूर्ण रूप से भरा हुआ है. निर्धारित स्थानों पर अधिकारियों के नमूने हस्ताक्षर नंबरों के साथ उनका हस्ताक्षर किए गए हैं.

v. ग्राहक के के अनुरोध पर ड्राफ्ट या भुगतान आदेश के जारी करने के 15 दिन पहले निर्धारित क्षतिपूर्ति प्राप्त कर बैंक ड्राफ्ट या भुगतान आदेश के नकल जारी करता है.

vi. भारतीय रिजर्व बैंक के मार्गदर्शी सिद्धांतों के अनुसार, चेक, मांग ड्राफ्ट, भुगतान आदेश और बैंकर चेक जैसे किसी भी परक्राम्य लिखत की वैधता अवधि लिखत की

जारी करने की तिथि से 6 महीनों से 3 महीनों तक घटायी गयी है. यह दिनांक 1 अप्रैल, 2012 से प्रभावी है.

14) एटीएम / डेबिट कार्ड लेनदेन

विवादास्पद एटीएम के लेनदेन के संदर्भ में यदि कोई संदेह हो तो संग्रहण बैंक से उसके ईजे (इलेक्ट्रानिकी जर्नल) की प्रति या जेपी (जर्नल प्रिंटर) लॉग मंगवाई जाती है. प्रति में विवादास्पद लेनदेन के विवरण होते हैं.

15) मोबाइल बैंकिंग

डेबिट/क्रेडिट चेतावनियॉ, निर्धारित दरों में परिवर्तन आदि एसएमएस संदेशों द्वारा भेजे जाते हैं.

16) ईसीएस आदेश प्रबंधन प्रणाली

डेबिट किये जाने की राशि, परिपक्वता अवधि, आहरण संबंधी स्थायी आदेश के संदर्भ में ग्राहक द्वारा दिए गये अनुदेशों का अनुपालन के लिए बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उसकी ईसीएस आदेश प्रबंधन प्रणाली प्रभावी ढ़ग से कार्य कर रही है.

किसी ईसीएस डेबिट भुगतान आदेश की वापसी लाभभोगी की इच्छा पर निर्भर नहीं करती.

17) ऋण और अग्रिम

i. ऋणों के मामले में, निर्धारित किस्तों के भुगतानों में देरी होने पर ही ऋणकर्ताओं को दंडात्मक शुल्क लगाया जाता है. यह ऋण करार में बतायी गयी है या अलग से सूचित किया जाता है.

ii. आयकर प्रयोजनों हेतु आवश्यक आवास ऋण ब्याज प्रमाण पत्र हर वर्ष अप्रैल महीने में सभी आवास ऋण ग्राहकों को जारी किए जाते हैं.

iii. **ऋण प्राप्त करने के लिए पत्र/प्रलेख :-** ऋण आवेदन पत्र के संसाधन हेतु आवश्यक विभिन्न पत्र/प्रलेखों की जानकारी के बारे में ग्राहक को एक मुश्त सूचित किया जाएगा. आवास ऋण के मामले में, अधिवक्ता की आवश्यकता के अनुसार, अतिरिक्त प्रलेखों की मांग की जाएगी.

iv. प्रतिष्ठित ग्राहकों को निर्धारित मार्जिन के साथ बैंक गारंटियॉ जारी की जाएंगी.

v. लाभभोगी द्वारा मूल बैंक गारंटी का विधिवत् उन्मोचन कर वापस किए जाने पर बैंक गारंटी बंद किया जाता है और मार्जिन राशि वापस की जाती है. यदि बैंक मूल बैंक गारंटी प्राप्त नहीं करता है, तो क्षतिपूर्ति के विरुद्ध मार्जिन राशि वापस की जाती है.

vi. ऋण खाते को बंद करने के 15 दिनों की अवधि के अंदर ऋण और अग्रिमों की प्रतिभूति के रूप में प्राप्त स्वत्व प्रलेख ग्राहकों को वापस किये जाते हैं.

vii. ब्याज दरों में परिवर्तन आदि के कारण हुए ऋण के ब्याज दरों में परिवर्तन की सूचना ग्राहक को एसएमएस या ई-मेल या पत्र द्वारा सूचित करता है या शाखा परिसर में सूचना पट्ट पर प्रदर्शित करता है.

6. सेवाओं के लिए प्रमाण

सेवाओं के वितरण हेतु अंतिम वितरण चैनल शाखा कार्यालय/विशिष्ट शाखा कार्यालय है. इनके अलावा वैकल्पिक वितरण चैनल जैसे, एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग सेवा, मोबाइल बैंकिंग, आदि भी उपलब्ध हैं. प्रमाण और मानदंडों के अनुसार सेवाओं को प्रदान करने का दायित्व शाखा प्रभारी का है. किसी भी पूछताछ/शिकायत शाखा प्रबंधक/प्रधान कार्यालय के ग्राहक सेवा विभाग को संबोधित करना है.

बैंक के उत्पाद और सेवाओं से संबंधित विवरण ग्राहक शाखा से प्राप्त कर सकते हैं या बैंक वेबसाइट से डाउनलोड कर सकते हैं. बैंक को यह अधिकार है कि वह किसी भी समय किसी सेवा के नियम व शर्तों का परिवर्तन या संशोधन कर सकता है.

विभिन्न लेनदेनों के लिए संकेतक समय मानदंड और प्रत्येक गतिविधि के लिए लगने वाला समय निम्न सारणी में दिया गया है, बशर्ते कि ग्राहक से आवश्यक पूर्ण विवरण प्राप्त हों -

क्र.संख्या	**उत्पाद/सेवा**	**समय मानदंड**
अ.	**जमा खाते का खोलना** 1. बचत बैंक जमा खाता 2. चालू जमा खाता 3. सावधि जमा खाता 4. आवर्ती जमा खाता 5. दैनिक जमा खाता (जहॉ यह सुविधा उपलब्ध हो)	15 मिनट
आ.	**प्रेषण :** 1. नेफ्ट 2. आरटीजीएस 3. ड्राफ्ट 4. भुगतान आदेश	15 मिनट
इ.	**ऋण के लिए ऋण एवं अग्रिम योजनाओं के अंतर्गत किसी सुविधा की मंजूरी के लिए :** **रु.5.00 लाख तक** **रु.5.00 लाख से 25 लाख तक** **रु.25.00 लाख या उससे अधिक**	 23 कार्य दिवस 30 कार्य दिवस 45 कार्य दिवस

ई.	**अन्य पक्षकार उत्पाद** 1. डी मेट 2. बीमा: व्यक्तिगत/साधारण बीमा 3. पान कार्ड की जारी	 डी मेट कक्ष शाखा से प्रस्ताव प्राप्त होने के बाद 30 मिनट के अंदर विभिन्न उतपादों के संसाधन समय के अनुसार 21 दिन
उ.	**मृतक व्यक्तियों के खातों से संबंधित दावे**	15 दिन

7. प्रभावी सेवाओं के लिए ग्राहकों से प्रत्याशित मदें

1. अपने खाते की विवरणी और चेक बुक की नियमित जॉच करें.
2. समय समय पर अपने पासबुक को अद्यतन करावें.
3. चेक बुक, पास बुक, एटीएम/डेबिट कार्ड की सुरक्षा सुनिश्चित करें.
4. यथासंभव, रेखांकित/आदाता के खाते को चेक जारी करें.
5. चेक को ड्राप बाक्स में डालने से पहले सुनिश्चित करें चेक रेखांकित है और चेक के पीछे खाते की संख्या और मोबाइल नंबर सूचित की गयी हो.
6. वसूली के लिए चेक को शाखा में प्रस्तुत करते समय, अधिकारी/कर्मचारी से पावती प्राप्त करें.
7. जारी करने से पहले चेक के विवरण, जैसे दिनांक, अंकों और अक्षरों में राशि, रेखांकन, आदि की जॉच कर लें. यथासंभव चेक राशि निकटतम रुपये तक पूर्ण रूप में जारी करें.
8. किसी प्रकार की क्षति से बचने के लिए चेक को बिना किसी काट-छांट, जारी करें. चेक पर किसी प्रकार के परिवर्तन/सुधार नहीं किए जाने चाहिए. आदाता के नाम में परिवर्तन या मर्यादित राशि (अंकों में राशि) या वैध राशि (अक्षरों में राशि), आदि में परिवर्तन के लिए ग्राहकों को नए चेक का उपयोग करें. इससे बैंकों को धोखाधड़ियों की पहचान और नियंत्रण में सहायता होगी. जहॉ कहीं भी आवश्यक हो, गतावधि चेक के वैधीकरण के लिए ही किया जाना है. आदाता के नाम, अंकों और अक्षरों में राशि के लिए निर्धारिती स्थानों में रह गये खाली जगहों को लकीर से भर देना चाहिए.

9. चेकों में यदि काट-छांट होते हैं और चेक ट्रंकेशन सिस्टम (सीटीएस) के अंतर्गत समाशोधन के लिए उन्हें प्रस्तुत किया जाता है, तो ऐसी काट-छांटो को प्राधिकृत किए जाने पर भी, तिरस्कार किया जा सकता है.
10. चेकों और अन्य वित्तीय प्रलेखों को रजिस्टर पोस्ट या कोरियर द्वारा भेजा करें. खाली चेकों पर हस्ताक्षर नहीं करें. अपने नमूने हस्ताक्षर को चेक बुक या पास बुक पर अंकित नहीं करें.
11. पर्याप्त जमा शेष के बिना, चेक जारी न करें. बैंक द्वारा निर्धारित न्यूनतम शेषों को मेंटेन करें.
12. जमा खातों/लाकर खातों के लिए नामांकन सुविधा का उपयोग करें.
13. खातों के नंबर, सावधि जमा रसीदों के विवरण, लाकर नंबर, आदि अलग से लिख कर रख लें.
14. आपके पते में परिवर्तन, टेलीफोन नंबर/मोबाइल नंबर आदि में परिवर्तन शाखा को सूचित करें.
15. मांग ड्राफ्ट, सावधि जमा रसीद, चेक पन्ने(बुक), लाकर चाबी, आदि के खो जाने की सूचना तुरंत शाखा को सूचित करें.
16. ब्याज, किस्त, लाकर किराया अन्य प्राप्य राशियों को समय पर अदा करें.
17. डी-मेट खाते के वितरण पुस्तिका की सुरक्षा सुनिश्चित करें पुस्तिका में किसी स्लिप को खाली और हस्ताक्षरित कर न रखें.
18. ग्राहक से संबंधित किसी भी शिकायत को समुचित समय सीमा के अंदर रिपोर्ट करें.
19. जमा खाते की स्थिति को परिचालित/सक्रिय रखने के लिए खाते को नियमित रूप से परिचालित करें. देशी खातों के मानदंडों में बिना किसी परिवर्तन, यदि आप कुछ समय के लिए अपने खाते में परिचालन नहीं करना चाहते हैं, तो बैंक को तदनुसार सूचित करें.
20. इंटरनेट बैंकिंग की पासवर्ड और डेबिट कार्ड के पिन की गोपनीयता सुनिश्चित करें.
21. एटीएम/डेबिट कार्ड खो जाने पर तुरंत बैंक को सूचित करें ताकि बैंक उसका दुरूपयोग रोकने के लिए आवश्यक कदम उठा सके. बैंक को अधिसूचित करने से पहले यदि ऐसे कार्ड का दुरुपयोग किया जाता है तो ग्राहक ही उसके लिए जिम्मेदार है.
22. खाते के विवरण, पासवर्ड, नेट की सुरक्षा कोड या अन्य कोई सुरक्षा सूचना दूसरे व्यक्तियों से शेयर न करें. व्यक्तिगत पहचान नंबर (पिन नंबर) को याद रखें और नियमित समयांतरालों में उसका परिवर्तन करें.
23. किसी प्रकार के अनधिकृत ई-मेल/अपने पासवर्ड/पिन नंबर पूछने वाले किसी प्रकार के ई-मेल का उत्तर न दें.
24. एसएमएस सचेत सुविधा का उपयोग करें और आपके मोबाइल नंबर में परिवर्तन होने पर बैंक को सूचित करें.

25. किसी अन्य साइट के लिंक से या ई-मेल द्वारा बैंक के इंटरनेट साइट न खोलें. चकमा देने वाली वेबसाइटों से बचने के लिए डोमेइन नाम की जॉच करें.

26. इंटरनेट बैंकिंग साइट खोलने के लिए साइबर कफे/शेयर पीसी का उपयोग न करें.

27. उपयोग नहीं करते समय पीसी को लॉग आफ करें.

28. व्यक्तिगत फायरवाल साफ्टवेयर और एण्टी वाइरस साफ्टवेयर पीसी के डेस्कटाप पर डालना एक अच्छी आदत है. अद्यतन जानकारियों को नियमित रूप से डाउनलोड किया करें. किसी प्रकार की गोपनीय/नाजुक सूचना फीड करते समय यदि कोई संदेह हो, तो यह सुनिश्चित करने के लिए कि साइट सुरक्षित मोड में चालू है, वेब पेज के पैडलॉक चिह्न/आइकोन पर डबल क्लिक कर पुन: पुष्टि कर लें.

29. इंटरनेट पासवर्ड को नियमित रूप से बदलते रहिए. पासवर्ड में एक अक्षर, एक विशेष संकेत और एक नंबर का संमिश्रण हो.

30. विंडो को बंद करने से पहले हमेशा इंटरनेट बैंकिंग से लॉग आउट करें.

31. अपने इंटरनेट बैंकिंग के पासवर्ड किसी से शेयर न करें. बैंक कभी भी ऐसी सूचना आपसे नहीं मांगता.

32. इंटरनेट एक्स्प्लोरर ब्रौजर में अपने आईडी/पिन स्टोर मत करें.

33. आपके खाते पर हुए किसी भी लेनदेन की जॉच करने के लिए बैंक/पुलीस/अन्य किसी जॉच एजेंसी को सहयोग दें.

34. सेवा में किसी भी प्रकार की तृटि हो, तो बैंक की दृष्टि में लाइये.

35. जमा खातों के लिए नामांकन दें.

36. वित्तीय वर्ष के आरंभ में सही पैन नंबर/फार्म 15जी या 15एच प्रस्तुत करें.

37. खातेदार को यह सुनिश्चित करना है कि उसका खाता किसी प्रकार के धन शोधन या धोखा धड़ी लेनदेनों के लिए उपयोग नहीं किया जा रहा है.

38. ग्राहक का उत्तरदायित्व - बैंक ऋण का सही उपयोग और समय पर उसका पुनर्भुगतान

8. ग्राहक सूचना

1. बैंकिंग में तकनालजी का उपयोग करने के लिए ग्राहकों को शिक्षित करने के लिए विशेष प्रयास किए जाएंगे. ग्राहकों पर विभिन्न शुल्क/सेवा प्रभार और अपराध शुल्क लगाते समय बैंक पूर्ण पारदर्शिकता सुनिश्चित करता है. बैंक में समुचित ग्राहक शिकायत प्रणाली का गठन किया गया है.

2. ग्राहक शिक्षा के लिए विभिन्न तकनालजी चैनलों का उपयोग किया जाएगा और सेवा में सुधार लाने हेतु सुझाव प्राप्त किए जाएंगे.

3. ग्राहकों की समस्यायें और शिकायतों को हल करने के लिए बैंक ने उपयुक्त ग्राहक शिकायत प्रणाली कार्यान्वित की है

9. शिकायत निपटान प्रणाली

आपको तुष्टि पर्यंत सेवा प्रदान करने के लिए हम वचनबद्ध हैं. हमारी सेवाओं का उपयोग आपको संतुष्ट बनाने के लिए प्रयास करेंगे. तथापि, यदि आप चाहते हैं कि हमारी सेवाओं में सुधार की आवश्यकता है और आपकी प्रतिसूचना और शिकायत दर्ज करना चाहते हैं तो हम आपकी मूल्यवान सुझावों और प्रतिसूचनाओं का सादर आमंत्रित करते हैं. हमेशा यह हमारा प्रयास होगा कि आपके सुझावों को हम आपके अभिवादन के रूप में परिवर्तित करें.

हमारी सेवा या उत्पाद से संबंधित आपकी कोई शिकायत हो, तो उसे दर्ज करने के लिए निम्न चैनल उपलब्ध हैं -

1. शिकायत रजिस्टर, जो सभी शाखाओं में शाखा प्रभारी के यहॉ उपलब्ध है, में शिकायत दर्ज करने के लिए शाखा में पधारें या शिकायत पेटी में शिकायत डालिए.
2. बैंक के टोल फ्री नंबर 1800-22-9699 से संपर्क करें या टेलीफोन नंबर 022-24115047/ 24105097 पर कार्य-समय के दौरान संपर्क करें.
3. बैंक वेबसाइट abhyudayabank.co.in के होम पेज पर ''शिकायत निवारण'' विकल्प चुनकर ऑनलाइन द्वारा प्रस्तुत करें.

निर्धारित समय सीमा के अंदर शिकायत के विभिन्न अंशों के निपटान के लिए प्रयास करेगा.

फिर भी हमारे निपटान से यदि आप संतुष्ट नहीं हैं, या आप की शिकायत दर्ज करने के बाद 15 दिनों की अवधि में नहीं निपटायी गयी, तो आप शिकायत को बैंक के नोडल अधिकारी के यहॉ भेज सकते हैं.

श्री आर.डी. वाजपेयी,
प्रबंधक.

टेलीफोन संख्या : 022-24115047 - 24115047
ई-मेल पता : secretarial@abhudayabank.net

बैंक शिकायत की प्राप्ति की पावती देगा और यह सुनिश्चित करेगा कि 30 दिनों के भीतर आपको उत्तर मिले.

ऐसी असंभव स्थिति में कि आप ने शिकायत दर्ज करने की तिथि से 30 दिनों के उत्तर नहीं प्राप्त किया है, या बैंक द्वारा दिये गये उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो आप बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं. बैंकिंग लोकपालों के विवरण बैंक वेबसाइट में उपलब्ध हैं.

यह नागरिक अधिकार पत्र, अन्य बातों के साथ-साथ, ग्राहकों को बैंक द्वारा प्रस्तुत की जाने वाली विभिन्न सेवाओं के समय मानदंडों का वादा भी करता है ताकि ग्राहक के अधिकार और कर्तव्यों के सही परिप्रेक्ष्य हो. इस चार्टर को '' ग्राहकों के प्रति बैंक की निबद्धता नियमावली'' के साथ संयोजित कर पढना चाहिए, जिसे बैंक ने ऐच्छिक रूप से अपना लिया है तथा इसका कार्यान्वयन सदस्य बनने पर भारतीय बैंकिंग कोड और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) द्वारा किया जाता है.

****