

AU स्मॉल फ़ाइनेंस बैंक लिमिटेड

सिटीजन चार्टर

विषय-सूची

1.	परिचय	3
2.	मार्गदर्शक सिद्धांत.....	3
3.	चार्टर का अनुप्रयोग.....	4
4.	बैंक की प्रमुख प्रतिबद्धताएं.....	5
5.	ग्राहक-बैंकर संबंध के सामान्य क्षेत्र	8
6.	ग्राहक के दायित्व.....	14
7.	ग्राहक शिक्षा	16
8.	समय मानदंड.....	17
9.	ग्राहक शिकायत निवारण	17
10.	शब्दकोष.....	18

1. परिचय

यह चार्टर निष्पक्ष बैंकिंग प्रक्रियाओं को बढ़ावा देने और ग्राहक सेवा से जुड़ी अलग-अलग गतिविधियों के बारे में जानकारी देने के लिए तैयार किया गया है। इस दस्तावेज़ में बैंकिंग अनुभव को बेहतर के लिए बैंक द्वारा पेश किए जाने वाले अलग-अलग उत्पादों और सेवाओं में पारदर्शिता बनाए रखने का प्रयास किया जाएगा। बैंक को पूरा विश्वास है कि संतुष्ट ग्राहक व्यवसाय के विकास का मुख्य 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।

इस दस्तावेज़ में न केवल बैंक की प्रतिबद्धता और जिम्मेदारियों की व्याख्या की गई है बल्कि बेहतर बैंकिंग संबंध बनाए रखने के लिए ग्राहकों की ओर से दायित्वों को भी निर्दिष्ट किया गया है।

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

इस नीति में अलग-अलग सेवाओं/सुविधाओं के संबंध में केवल जरूरी जानकारी दी गई है, अनुरोध पर विभिन्न सेवाओं के संबंध में नियम और शर्तों सहित पूरी जानकारी 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 करने के लिए बैंकिंग उत्पादों और वित्तीय सेवाओं का नवाचार करें।
- अलग-अलग गतिविधियों/सेवाओं के माध्यम से अर्थव्यवस्था के विकास में योगदान करें।
- सामाजिक बैंकिंग में योगदान दें।

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

AU SFB सर्वाधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज़ AU SFB की संपत्ति है और इस दस्तावेज़ के किसी भी भाग को किसी भी रूप में या किसी भी साधन द्वारा फिर से नहीं बनाया जा सकता या प्रसारित नहीं किया जा सकता, चाहे इलेक्ट्रॉनिक विधि द्वारा या मैकेनिकल विधि द्वारा जिसमें फोटोकॉपी करना या रिकॉर्डिंग करना या ऐसे किसी भी तरीके का उपयोग करना शामिल है जो AU SFB की स्पष्ट सहमति के बिना हो। किसी भी उल्लंघन को रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और उसी के हिसाब से उचित कार्रवाई की जाएगी।

3. चार्टर का अनुप्रयोग

यह नीति दस्तावेज नीचे दिए गए सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होगा चाहे वह शाखाओं, सहायक कंपनियों और बैंक की ओर से काम करने वाले एजेंट द्वारा, काउंटर पर, डाक द्वारा, इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से और तकनीक के माध्यम से दिया गया हो। हालांकि, दस्तावेज में बताए गए सभी उत्पाद बैंक द्वारा अपनी सभी शाखाओं में, सीधे या नामित अधिकारियों के माध्यम से पेश नहीं किए जा सकते।

उत्पाद:

- सभी जमा खाते जैसे बचत खाता, चालू खाता, सावधि जमा, आवर्ती जमा, NRE, NRO।
- फंड आधारित और गैर-फंड आधारित क्रेडिट उत्पाद।
- रेमिटेंस और मुद्रा परिवर्तन सहित विदेशी मुद्रा उत्पाद, जैसा कि विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम, 1999 के प्रावधानों के मुताबिक अनुमति दी गई है और RBI लघु वित्त बैंक दिशानिर्देशों अर्थात् AD कैटेगरी II में निर्धारित है।
- तीसरे पक्ष के उत्पाद और निवेश उत्पाद

सेवाएं

- RTGS/NEFT/डिमांड ड्राफ्ट जारी करने आदि के माध्यम से हस्तांतरण द्वारा ग्राहकों को रेमिटेंस की सुविधा।
- चेक का संग्रह।
- सेफ कस्टडी सेवाएं, सेफ डिपॉजिट लॉकर की सुविधा
- सरकारी लेनदेन से जुड़ी बैंकिंग सेवाएं
- भारतीय मुद्रा नोट विनिमय सुविधा
- मोबाइल बैंकिंग/फोन बैंकिंग/इंटरनेट बैंकिंग सेवाएं

अपने ग्राहक को जानें (KYC) अनुपालन

नियामक/सांविधिक शर्तों का अनुपालन सुनिश्चित करने और धोखाधड़ी या दुरुपयोग से खुद को बचाने के लिए, बैंक खाता खोलते समय और समय-समय पर रिव्यू करते समय अपनी KYC / AML नीति का पालन करेगा।

AU SFB सर्वाधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज AU SFB की संपत्ति है और इस दस्तावेज के किसी भी भाग को किसी भी रूप में या किसी भी साधन द्वारा फिर से नहीं बनाया जा सकता या प्रसारित नहीं किया जा सकता, चाहे इलेक्ट्रॉनिक विधि द्वारा या मैकेनिकल विधि द्वारा जिसमें फोटोकॉपी करना या रिकॉर्डिंग करना या ऐसे किसी भी तरीके का उपयोग करना शामिल है जो AU SFB की स्पष्ट सहमति के बिना हो। किसी भी उल्लंघन को रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और उसी के हिसाब से उचित कार्रवाई की जाएगी।

कंपनी संचालन

4. बैंक की प्रमुख प्रतिबद्धताएं

बैंक ग्राहक के साथ सभी लेन-देन में निष्पक्ष और यथोचित कार्रवाई करेगा। इसके अलावा, बैंक अपने ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के लिए अपनी बोर्ड द्वारा स्वीकृत नीतियों का पालन करेगा

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

4.2. बैंक गोपनीयता बनाए रखेगा जो बैंक और ग्राहक के बीच संविदात्मक संबंधों से उत्पन्न होती है और इस तरह निम्नलिखित परिस्थितियों को छोड़कर किसी भी तीसरे पक्ष को कोई जानकारी नहीं दी जाएगी:

- जहां प्रकटीकरण कानून की बाध्यता के मुताबिक है
- जहां खुलासा करना जनता का कर्तव्य है
- जहां प्रकटीकरण बैंक के हित में हो
- जहां प्रकटीकरण ग्राहक की स्पष्ट या निहित सहमति से किया जाता है।

4.3. हमारी सेवा चैनल शाखाओं द्वारा अपनाई जाने वाली सामान्य कार्य प्रणालियां:

- बैंक संबंधित शाखा में अपनी प्रत्येक शाखा के व्यावसायिक अवधि को प्रदर्शित करेगा।
- यह विनम्र सेवाएं प्रदान करेगा और कारोबार के समय के अंत में शाखा में मौजूद सभी ग्राहकों को संबोधित करेगा।
- बैंक बड़ी शाखाओं में अलग से 'पूछताछ' या 'क्या मैं आपकी मदद कर सकता हूँ' काउंटर उपलब्ध कराएगा।
- सभी जमा खातों (अर्थात् व्यक्तिगत क्षमता में खोला गया खाता) और सभी सेफ डिपॉजिट लॉकर किराएदारों (अर्थात् व्यक्तिगत किराएदार) को नामांकन सुविधा प्रदान करें।
- यह ग्राहकों को विभिन्न जमा योजनाओं के लिए प्रचलित ब्याज दरों के बारे में सूचित करेगा और बैंक की वेबसाइट के जरिए जमा और अग्रिम, शुल्क और नियम और शर्तों पर ब्याज दरों में बदलाव की सूचना देगा।
- यह अपनी शाखाओं में विभिन्न बैंकिंग लेनदेन के लिए समय-मानदंड प्रदर्शित करेगा।
- बैंक अपनी वेबसाइट पर उनके द्वारा दी जाने वाली विभिन्न जमा योजनाओं/सेवाओं का विवरण प्रदान करेगा।

AU SFB सर्वाधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज़ AU SFB की संपत्ति है और इस दस्तावेज़ के किसी भी भाग को किसी भी रूप में या किसी भी साधन द्वारा फिर से नहीं बनाया जा सकता या प्रसारित नहीं किया जा सकता, चाहे इलेक्ट्रॉनिक विधि द्वारा या मैकेनिकल विधि द्वारा जिसमें फोटोकॉपी करना या रिकॉर्डिंग करना या ऐसे किसी भी तरीके का उपयोग करना शामिल है जो AU SFB की स्पष्ट सहमति के बिना हो। किसी भी उल्लंघन को रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और उसी के हिसाब से उचित कार्रवाई की जाएगी।

कंपनी संचालन

- समय-समय पर RBI द्वारा दी गई सलाह के मुताबिक, बैंक कुछ शर्तों के अधीन एक निर्दिष्ट सीमा तक बाहरी और स्थानीय चेक 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 पेट्री होगी।
- 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 मिलने पर बैंक डिमांड ड्राफ्ट, पे ऑर्डर आदि जारी करेगा।
- भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) द्वारा समय-समय पर दी गई सलाह के मुताबिक, बैंक बाहरी चेक के देरी से क्रेडिट के लिए ब्याज का भुगतान करेगा।

फोन/ इंटरनेट बैंकिंग

- सप्ताह के 7 दिन 24 घंटे सेवा प्रदान करता है
- फोन बैंकिंग नंबर पर कॉल करने वाले/इंटरनेट बैंकिंग वेबसाइट पर लॉग इन करने वाले सभी ग्राहकों में शामिल होता है
- ग्राहकों को आसानी से बैंक की शाखा/ ATM लोकेशन, फोन बैंकिंग नंबर और इंटरनेट बैंकिंग पता उपलब्ध कराता है
- बैंक की विभिन्न जमा योजनाओं/सेवाओं का विवरण देता है
- ग्राहक के सत्यापन के मुताबिक हमारे साथ ग्राहक खाते (खातों) से संबंधित ग्राहक के सवालों का जवाब देता है
- खास ग्राहकों को शिकायत/सुझाव दर्ज करने की सुविधा देता है

4.4. खास ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय, बैंक निम्नलिखित के लिए प्रतिबद्ध होगा:

4.4.1. पेंशनभोगी और वरिष्ठ नागरिक

- बैंक पेंशनभोगियों और वरिष्ठ नागरिकों को सभी शाखाओं में विशेष सहायता प्रदान करके प्राथमिकता के मुताबिक सेवा प्रदान करेगा।
- यह उम्र के रिकॉर्ड का ऑटोमैटिक अपडेट प्रदान करेगा और इस तरह एक ग्राहक के वरिष्ठ नागरिक का दर्जा प्राप्त करने के बाद जहां कहीं भी लागू हो, वरिष्ठ नागरिक को लाभ प्रदान करेगा।
- शाखा के जगह और पहुंच के बारे में फैसला लेते समय बैंक वरिष्ठ नागरिकों की जरूरतों को ध्यान में रखेगा।

AU SFB सर्वाधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज AU SFB की संपत्ति है और इस दस्तावेज के किसी भी भाग को किसी भी रूप में या किसी भी साधन द्वारा फिर से नहीं बनाया जा सकता या प्रसारित नहीं किया जा सकता, चाहे इलेक्ट्रॉनिक विधि द्वारा या मैकेनिकल विधि द्वारा जिसमें फोटोकॉपी करना या रिकॉर्डिंग करना या ऐसे किसी भी तरीके का उपयोग करना शामिल है जो AU SFB की स्पष्ट सहमति के बिना हो। किसी भी उल्लंघन को रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और उसी के हिसाब से उचित कार्रवाई की जाएगी।

4.4.2. 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 संचलन में नोटों की गुणवत्ता स्वीकार्य है।
- यह सुनिश्चित करेगा कि शाखाएं शेड्यूल के मुताबिक खोली जाती हैं और उस शाखा पर लागू सभी कार्य दिवसों में पूरे व्यावसायिक अवधि के लिए संचालित होती हैं।

4.4.3. सेल्फ हेल्प ग्रुप (SHG)

- बैंक SHG को लोन देगा, जो SHG की व्यावसायिक शर्तों के साथ-साथ व्यवसाय की व्यवहार्यता और बैंक की आंतरिक लोन नीति में SHG के लिए तय अन्य उधार मानदंडों को ध्यान में रखेगा। इसके अलावा, SHG को लोन देते समय, बैंक उन्हें बीमा जैसे अन्य उत्पाद खरीदने के लिए बाध्य नहीं करेगा।

4.4.4. ट्राइबल एरिया

- बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ट्राइबल क्षेत्रों में स्थित शाखाओं में कम से कम एक स्टाफ सदस्य स्थानीय भाषा के साथ सहज हो।
- ट्राइबल क्षेत्रों में बैंकिंग सुविधाओं में सुधार के लिए बिजनेस कॉरिस्पॉण्डेंट (BC)/फैसिलिटेटर मॉडल का उपयोग किया जाएगा। बैंक उस क्षेत्र की महत्वपूर्ण ट्राइबल के प्रमुख नागरिकों को BC के तौर पर नियुक्त कर सकता है।
- ग्राहक शिक्षा के मकसद से ट्राइबल क्षेत्रों में पिक्टोरियल रूप में वित्तीय शिक्षा सामग्री और स्थानीय बोली में ऑडियो प्रजेंटेशन का उपयोग किया जाएगा।
- क्षेत्र में वित्तीय समावेशन सुनिश्चित करने के लिए बैंक क्षेत्र में SHG के लिए खाते खोलने की सुविधा प्रदान करेगा।
- वित्तीय समावेशन की सुविधा के लिए, बैंक का यह प्रयास होगा कि ऐसे क्षेत्रों में कर्मचारियों के ट्रांसफर और पोस्टिंग के संबंध में RBI द्वारा सुझाए गए दिशानिर्देशों को लागू किया जाए। इसके अलावा, ऐसे क्षेत्रों में तैनात कर्मचारी स्थानीय प्रतिभा निर्माण और विकास पर भी ध्यान देंगे।
- बैंक ऐसे क्षेत्र के ग्राहकों को RTGS/NEFT सुविधा के प्रावधान में सुधार सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाएगा।

4.4.5. दृष्टिबाधित व्यक्ति/विकलांग

- बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि सभी बैंकिंग सुविधाएं जैसे चेक बुक सुविधा/ATM का संचालन/लॉकर/ इंटरनेट बैंकिंग आदि दृष्टिबाधित/दिव्यांगों को बिना किसी भेदभाव के प्रदान की जाती हैं।
- नेशनल ट्रस्ट अधिनियम, 1999 के तहत जारी किया गया कानूनी अभिभावक प्रमाण पत्र ऑटिज्म, सेरेब्रल पाल्सी, मेंटल रेटारडेशन और बहु-विकलांगता से ग्रस्त विकलांग व्यक्तियों को खाता रखने का अधिकार देता है।
- बैंक खाता खोलने/ऑपरेट करने के लिए मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम के तहत जिला न्यायालय द्वारा या उपरोक्त अधिनियम के तहत स्थानीय स्तर की समितियों द्वारा जारी संरक्षकता प्रमाण पत्र पर निर्भर करेगा।
 - बैंक ऐसे ग्राहकों को बैंक की विभिन्न शाखाओं में उचित प्राथमिकता प्रदान करेगा। इसके अलावा, बैंक दृष्टिबाधित और विकलांग ग्राहकों को शाखा के भीतर नेविगेट करने में स्टाफ सहायता भी प्रदान करेगा।

5. ग्राहक-बैंकर संबंध के सामान्य क्षेत्र

5.1. बचत बैंक खाता

- बचत खाता ब्याज-असर वाली मांग जमा को संदर्भित करता है जो मुख्य रूप से बचत को प्रोत्साहित करने और धन की भविष्य की जरूरतों को पूरा करने के लिए होती है। ग्राहक चेक/आहरण स्लिप के जरिए इन खातों से/में आहरण/जमा कर सकते हैं। बचत बैंक खाते के बारे में जानकारी बैंक की "जमा नीति" में दी गई है।

5.2. चालू खाता

- चालू खाता मांग जमा का एक रूप है, जिससे खाते में शेष राशि या किसी विशेष सहमत राशि के मुताबिक कितनी भी बार निकासी कर सकते हैं। चालू खाते के बारे में जानकारी बैंक की "जमा नीति" में दी गई है।

5.3. सावधि जमा खाते

- सावधि जमा बैंक द्वारा प्राप्त एक जमा राशि है, जिसे किसी तय अवधि के पूरा होने के बाद ही निकाला जा सकता है। सावधि जमा खातों के बारे में जानकारी बैंक की "जमा नीति" में दी गई है।

AU SFB सर्वाधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज़ AU SFB की संपत्ति है और इस दस्तावेज़ के किसी भी भाग को किसी भी रूप में या किसी भी साधन द्वारा फिर से नहीं बनाया जा सकता या प्रसारित नहीं किया जा सकता, चाहे इलेक्ट्रॉनिक विधि द्वारा या मैकेनिकल विधि द्वारा जिसमें फोटोकॉपी करना या रिकॉर्डिंग करना या ऐसे किसी भी तरीके का उपयोग करना शामिल है जो AU SFB की स्पष्ट सहमति के बिना हो। किसी भी उल्लंघन को रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और उसी के हिसाब से उचित कार्रवाई की जाएगी।

कंपनी संचालन

5.4. नामांकन

- बैंक सभी जमा खातों, सेफ कस्टडी में रखी वस्तुओं और सेफ डिपॉजिट वॉल्ट के लिए नामांकन सुविधा प्रदान करेगा। यह सुविधा केवल व्यक्तिगत क्षमता में खोले गए खातों (यानी सिंगल/ज्वाइंट खातों के साथ-साथ एकल स्वामित्व वाली संस्था के खातों) के लिए उपलब्ध होगी। बैंक नाबालिगों को भी ऐसी सुविधाएं देने की अनुमति देगा।
- बैंक खाताधारकों को उनके जीवनकाल में नामांकन करने, रद्द करने या उसमें बदलाव करने की अनुमति देगा। नोमिनेशन फैसिलिटी के बारे में जानकारी बैंक की "जमा नीति" में दी गई है।

5.5. चेक संग्रहण सेवा

- RBI द्वारा प्रदान किए गए दिशानिर्देशों के अनुसार बैंक की "चेक संग्रहण नीति" है। इस नीति में बैंक द्वारा दी जाने वाली संग्रह सेवाओं के बारे में जानकारी दी गई है। इसमें उस मुआवजे की भी रूपरेखा तैयार की गई है जो बैंक द्वारा चेक के संग्रह में देरी के मामले में ग्राहक को दिया जाएगा।

5.6. जमा पर सेवा शुल्क/ब्याज

- बैंक विभिन्न जमा योजनाओं के मुताबिक जमा पर ब्याज का भुगतान करेगा। इन ब्याज दरों को समय-समय पर संशोधित किया जाएगा और किसी भी बदलाव को बैंक की वेबसाइट और शाखाओं के नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित करके लोगों को अवगत कराया जाएगा। संशोधित ब्याज दरें केवल नवीनीकरण और नई जमाओं के लिए लागू होंगी, जबकि मौजूदा जमाराशियों को मूल दर पर ब्याज मिलता रहेगा।
- बैंक द्वारा दी जाने वाली विभिन्न सेवाओं के लिए लगाया जाने वाला सेवा शुल्क समय-समय पर संशोधन के अधीन होगा। निधियों के संग्रहण और प्रेषण, लोन प्रस्तावों की प्रोसेसिंग, गारंटी जारी करने, सेफ कस्टडी, ड्रफ्ट/चेक लिखतों/विवरणों को जारी करने आदि के लिए सेवा शुल्क लगाया जाएगा। बैंक अनुरोध पर उपलब्ध विभिन्न सेवा शुल्कों के बारे में जानकारी देगा।

5.7. जीवित ग्राहकों/दावेदारों को मृत ग्राहकों के खातों में शेष राशि का भुगतान

- बैंक के पास सेफ कस्टडी में रखी गई जमाराशियों, लॉकरों की सामग्री और वस्तुओं के संबंध में मृत जमाकर्ताओं के मामले में दावों के निपटान के लिए बैंक एक सरल प्रक्रिया का पालन करेगा। हालांकि, क्षतिपूर्ति बांड स्वीकार करने सहित दावों के निपटान के लिए बैंक उचित सावधानी बरतेगा और ध्यान रखेगा। बैंक मृत जमाकर्ताओं के मामले में दावों के शीघ्र निपटान के लिए नामांकन सुविधा देता है। बैंक समय-समय पर अपने ग्राहकों को बैंकिंग विनियमन अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार खातों में नामांकन करने की जरूरत के बारे में सूचित करेगा। बैंक ने गुमशुदा व्यक्तियों के दावों के निपटान के लिए एक नीति भी निर्धारित की है।

5.8. गंदे/थोड़े कटे-फटे नोटों की अदला-बदली

- बैंक की सभी शाखाएं सभी मूल्यवर्ग के गंदे और थोड़े कटे-फटे/कटे हुए नोटों की मुफ्त में अदला-बदली करेगी। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि नोट की कोई अनिवार्य विशेषता गायब न हो। अगर कोई शाखा किसी कारण से कटे-फटे नोटों पर तुरंत निर्णय लेने में सक्षम नहीं होती है, तो वह निविदाकर्ताओं से ऐसे बैंक नोट स्वीकार कर सकती है और उन्हें करेंसी चेस्ट ब्रांच को भेज सकती है, जिससे यह न्यायनिर्णयन के लिए जुड़ा हुआ है और यह सुनिश्चित करता है कि निविदाकार को भारतीय रिजर्व बैंक के मानदंडों (नोट वापसी नियम) के मुताबिक विनिमय मूल्य प्राप्त होता है। बैंक के ग्राहकों और दूसरे लोगों को मुद्रा विनिमय की सुविधा प्रदान की जाती है। RBI के दिशानिर्देशों के मुताबिक, बैंक कटे-फटे नोटों की अदला-बदली करेगी जो वास्तविक हैं और जो खराब हैं, जैसा कि RBI द्वारा समय-समय पर निर्धारित नोट रिफंड नियमों के मुताबिक संदेह या धोखाधड़ी की स्थिति न हो

5.9. सेफ डिपॉजिट वॉल्ट (लॉकर)

- बैंक अपनी कुछ शाखाओं में सहायक सेवा के तौर पर सेफ डिपॉजिट लॉकर की सुविधा देगा। लॉकर सुविधा का आवंटन पूरी तरह से पारदर्शी प्रक्रिया होगी। इस सेवा की पेशकश करने वाली शाखाओं को बैंक के विवेक पर उसकी क्षमता और वाणिज्यिक विचारों के मुताबिक चुना जाएगा। ग्राहक को दिए गए लॉकरों की सुरक्षा के लिए बैंक उचित सावधानी और जरूरी सावधानियां बरतेगा। हालांकि, किसी भी कारण से लॉकर या उसकी सामग्री को हुए नुकसान या नुकसान के लिए बैंक जिम्मेदार या उत्तरदायी नहीं होगा।

AU SFB सर्वाधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज़ AU SFB की संपत्ति है और इस दस्तावेज़ के किसी भी भाग को किसी भी रूप में या किसी भी साधन द्वारा फिर से नहीं बनाया जा सकता या प्रसारित नहीं किया जा सकता, चाहे इलेक्ट्रॉनिक विधि द्वारा या मैकेनिकल विधि द्वारा जिसमें फोटोकॉपी करना या रिकॉर्डिंग करना या ऐसे किसी भी तरीके का उपयोग करना शामिल है जो AU SFB की स्पष्ट सहमति के बिना हो। किसी भी उल्लंघन को रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और उसी के हिसाब से उचित कार्रवाई की जाएगी।

कंपनी संचालन

इस सेवा को संचालित करने वाले प्रमुख पहलू हैं:

- लॉकर व्यक्तियों (अकेले या संयुक्त रूप से, नाबालिगों पर लागू नहीं), फर्मों, सीमित कंपनियों, सहयोगियों, समाजों, ट्रस्टों इत्यादि को आवंटित किए जा सकते हैं।
- सेफ डिपॉजिट लॉकर के व्यक्तिगत किराएदार को नामांकन सुविधा उपलब्ध होगी।
- चाबी खो जाने की स्थिति में, ग्राहक तुरंत इसकी सूचना शाखा को देना सुनिश्चित करेगा। हालांकि, ताला और चाबी की मरम्मत में किए गए सभी खर्च किराएदारों द्वारा वहन किए जाएंगे।
- पट्टेदारों को लॉकर में रखे आभूषण, कीमती सामान आदि के लिए बीमा कवर प्राप्त करने की सलाह दी जाएगी।
- लॉकर अलग-अलग साइज में उपलब्ध होंगे।
- लॉकर को कम से कम 1 साल की अवधि के लिए किराए पर दिया जाएगा और किराया अग्रिम रूप से देय होगा। अतिदेय किराए के मामले में, बैंक समय-समय पर निर्णय के अनुसार जुर्माना वसूल करेगा।
- पट्टेदार के जमा खाते से स्थायी निर्देशों के माध्यम से किराए का भुगतान किया जा सकता है।
- बैंक द्वारा नोटिस भेजे जाने के बावजूद किराए का भुगतान नहीं करने की स्थिति में बैंक लॉकर को तोड़ने और उसके शुल्क वसूल करने 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।
- नियामक दिशानिर्देशों के मुताबिक, जब लॉकर एक साल से अधिक समय से संचालित नहीं होता है, तो शाखाएं लॉकर-किराए पर लेने वाले से संपर्क करेंगी। यह काम तब किया जाएगा जब किराए का नियमित भुगतान किया जा रहा हो। अगर किराएदार लॉकर का जवाब नहीं देता या उसका 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।

5.10. सेफ कस्टडी में आर्टिकल

- बैंक कुछ तय शुल्कों के लिए शेरों, प्रतिभूतियों, सीलबंद पैकेजों आदि जैसी वस्तुओं को सेफ कस्टडी में रखने की सुविधा दे सकता है। इस सुविधा के लिए उपयोग किए जाने वाले बड़े/छोटे बक्से ग्राहक द्वारा बंद कर दिए जाएंगे। बैंक और ग्राहक के बीच संबंध एक बेलर और बेती का होगा।

AU SFB सर्वाधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज़ AU SFB की संपत्ति है और इस दस्तावेज़ के किसी भी भाग को किसी भी रूप में या किसी भी साधन द्वारा फिर से नहीं बनाया जा सकता या प्रसारित नहीं किया जा सकता, चाहे इलेक्ट्रॉनिक विधि द्वारा या मैकेनिकल विधि द्वारा जिसमें फोटोकॉपी करना या रिकॉर्डिंग करना या ऐसे किसी भी तरीके का उपयोग करना शामिल है जो AU SFB की स्पष्ट सहमति के बिना हो। किसी भी उल्लंघन को रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और उसी के हिसाब से उचित कार्रवाई की जाएगी।

5.11. रेमिटेंस सेवाएं

- बैंक ग्राहकों को निर्दिष्ट शुल्क का भुगतान करके RTGS, NEFT और डिमांड ड्राफ्ट आदि के माध्यम से एक खाते से दूसरे खाते में पैसे भेजने की अनुमति देगा।
- 50,000/- रुपये और उससे अधिक के डिमांड ड्राफ्ट केवल ग्राहक के खाते में डेबिट करके या खरीदार द्वारा दिए गए चेक या अन्य लिखतों के खिलाफ जारी किए जाएंगे, न कि नकद भुगतान के खिलाफ। इसी प्रकार 20,000/- रुपये और उससे अधिक के डिमांड ड्राफ्ट का भुगतान केवल बैंकिंग चैनलों के माध्यम से किया जाएगा न कि नकद में।
- ड्राफ्ट की सुपुर्दगी लेने से पहले, ग्राहक अधिकारियों के हस्ताक्षर सहित सभी प्रकार से ड्राफ्ट की पूर्णता को सत्यापित करेंगे।
- बैंक पर्याप्त क्षतिपूर्ति के मुताबिक और अदाकर्ता शाखा से भुगतान न करने की सलाह प्राप्त किए बिना 5,000/- रुपये तक का डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करेगा।
- अनुरोध प्राप्त होने के पंद्रह दिन के भीतर बैंक ग्राहक को डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करेगा। उपरोक्त निर्धारित अवधि से अधिक डुप्लीकेट ड्राफ्ट जारी करने में देरी के लिए, बैंक ग्राहक को इस तरह की देरी के लिए क्षतिपूर्ति करने के लिए संबंधित परिपक्वता की सावधि जमा के लिए लागू दर पर ब्याज का भुगतान करेगा।
- डिमांड ड्राफ्ट/चेक/बैंकर चेक जारी होने की तारीख से 3 महीने की अवधि के लिए वैध होगा।

5.12. ATM/डेबिट कार्ड लेनदेन

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

5.13. इंटरनेट बैंकिंग

- बैंक अपने ग्राहकों को स्टेटमेंट पूछताछ, फंड ट्रांसफर, बिलों का भुगतान, प्रीपेड रिचार्ज, पुनर्भुगतान शेड्यूल इत्यादि जैसी सेवाएं देने के लिए इंटरनेट बैंकिंग सुविधा प्रदान करेगा। सुरक्षित भुगतान सुनिश्चित करने के लिए लेनदेन में दो-चरणीय प्रमाणीकरण प्रक्रिया होगी। बैंक ग्राहकों को ऐसी सुविधाओं के सुरक्षित उपयोग के बारे में जागरूक बनाने के लिए उचित उपाय करेगा। यह भी सुनिश्चित करेगा कि सुरक्षित इंटरनेट बैंकिंग सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त कदम उठाए जाएं।

AU SFB सर्वाधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज़ AU SFB की संपत्ति है और इस दस्तावेज़ के किसी भी भाग को किसी भी रूप में या किसी भी साधन द्वारा फिर से नहीं बनाया जा सकता या प्रसारित नहीं किया जा सकता, चाहे इलेक्ट्रॉनिक विधि द्वारा या मैकेनिकल विधि द्वारा जिसमें फोटोकॉपी करना या रिकॉर्डिंग करना या ऐसे किसी भी तरीके का उपयोग करना शामिल है जो AU SFB की स्पष्ट सहमति के बिना हो। किसी भी उल्लंघन को रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और उसी के हिसाब से उचित कार्रवाई की जाएगी।

5.14. मोबाइल बैंकिंग

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

5.15. SMS/ ई-मेल अलर्ट

- बैंक सब्सक्राइब किए गए सभी ग्राहकों को एक सीमा से अधिक वित्तीय लेनदेन के लिए SMS/ई-मेल अलर्ट भेजेगा। बैंक क्रेडिट/डेबिट कार्ड के जरिए किए गए लेनदेन के लिए SMS अलर्ट भी भेजेगा। ग्राहक द्वारा अनुरोध किए जाने पर बैंक ई-मेल के जरिए PDF फॉर्मेट में खाता विवरण भी प्रदान देगा।
- बैंक सहमत आवधिकता पर शेष राशि की स्थिति प्रदान बताएगा, जैसे अनुरोध पर उच्च लेनदेन वाले चालू खाताधारकों को दैनिक, साप्ताहिक, पाक्षिक आदि।

5.16. नेशनल ऑटोमेटेड क्लीयरिंग हाउस (NACH) में डेट सिस्टम

- बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि डेबिट राशि, समाप्ति तिथि, में डेट की वापसी आदि के संबंध में ग्राहक द्वारा दिए गए आदेश का पालन करने के लिए NACH में डेट मैनेजमेंट सिस्टम मौजूद है।

5.17. लोन और एडवांस

- लोन, मूल्य निर्धारण और अन्य के सभी नियम और शर्तें, नियामक दिशानिर्देशों का कड़ाई से पालन करेंगे। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि संभावित उधारकर्ता बैंक की मूल्य निर्धारण नीतियों को स्पष्ट रूप से समझ सकें।
- बैंक आवेदन के समय ही ऋण आवेदन पत्र को संसाधित करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों की सूची एक पीसमील के मुताबिक उपलब्ध कराएगा।
- बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उधारकर्ताओं को समय-समय पर लोन विवरण जारी किया जाता है, जिसमें लोन संवितरण, मांग और चुकौती अनुसूची के साथ-साथ ब्याज और शुल्क विवरण के बारे में जानकारी दी जाती है।

AU SFB सर्वाधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज AU SFB की संपत्ति है और इस दस्तावेज के किसी भी भाग को किसी भी रूप में या किसी भी साधन द्वारा फिर से नहीं बनाया जा सकता या प्रसारित नहीं किया जा सकता, चाहे इलेक्ट्रॉनिक विधि द्वारा या मैकेनिकल विधि द्वारा जिसमें फोटोकॉपी करना या रिकॉर्डिंग करना या ऐसे किसी भी तरीके का उपयोग करना शामिल है जो AU SFB की स्पष्ट सहमति के बिना हो। किसी भी उल्लंघन को रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और उसी के हिसाब से उचित कार्रवाई की जाएगी।

- बैंक हर साल अप्रैल के महीने में सभी आवास लोन और शिक्षा लोन ग्राहकों के लिए आवास/शिक्षा ऋण ब्याज प्रमाणपत्र जारी करेगा क्योंकि उधारकर्ताओं द्वारा आयकर उद्देश्यों के लिए ऐसे प्रमाणपत्रों की आवश्यकता होती है।
- बैंक की मुआवजा नीति और कर्जदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता के मुताबिक, बैंक सभी सहमत या अनुबंधित देय राशि के पुनर्भुगतान के 15 दिनों के भीतर गिरवी रखी गई संपत्ति के सभी प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/टाइटल डीड को ग्राहक को वापस कर देगा। बैंक की ओर से गिरवी रखी गई संपत्ति को प्रतिभूतियों/दस्तावेजों/टाइटल डीड की वापसी के 15 दिनों से अधिक की अदायगी में देरी के मामले में, ग्राहक को बैंक की मुआवजा नीति के मुताबिक मुआवजा दिया जाएगा।

6. ग्राहक के 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।
- अगर ग्राहकों को पासबुक जारी कर दी गई है, तो उन्हें समय-समय पर अपनी पासबुक अपडेट कराते रहना चाहिए।
- ग्राहकों को चेक बुक/पासबुक/डेबिट कार्ड/ATM कार्ड की सुरक्षित और अलग कस्टडी सुनिश्चित करनी चाहिए। अगर कार्ड पर हस्ताक्षर की जरूरत है, तो इसे अहस्ताक्षरित नहीं छोड़ा जाना चाहिए।
- ग्राहकों को यथासंभव क्रास/अकाउंट पेयी चेक जारी करने का प्रयास करना चाहिए। उन्हें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि चेक संग्रह बॉक्स में डालने से पहले संपर्क विवरण और खाता संख्या का उल्लेख चेक के पीछे किया जाना चाहिए। यह ग्राहक की जिम्मेदारी है कि वह विवरण को सत्यापित करे, जैसे कि चेक जारी करने से पहले तारीख, शब्दों और अंकों में राशि, क्रॉसिंग आदि। ग्राहक चेक कलेक्शन बॉक्स में कलेक्शन करने/छोड़ने के लिए शाखा में चेक जमा करते समय बैंक अधिकारी से पावती ले सकते हैं।

AU SFB सर्वाधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज AU SFB की संपत्ति है और इस दस्तावेज के किसी भी भाग को किसी भी रूप में या किसी भी साधन द्वारा फिर से नहीं बनाया जा सकता या प्रसारित नहीं किया जा सकता, चाहे इलेक्ट्रॉनिक विधि द्वारा या मैकेनिकल विधि द्वारा जिसमें फोटोकॉपी करना या रिकॉर्डिंग करना या ऐसे किसी भी तरीके का उपयोग करना शामिल है जो AU SFB की स्पष्ट सहमति के बिना हो। किसी भी उल्लंघन को रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और उसी के हिसाब से उचित कार्रवाई की जाएगी।

- चेक बिना किसी ओवरराइटिंग/कटिंग के जारी किए जाने चाहिए। अगर प्राप्तकर्ता का नाम, कॉर्टेसी राशि (अंकों में राशि) या कानूनी राशि (शब्दों में राशि) में बदलाव करने की जरूरत है, तो ग्राहक को नए चेक फॉर्म का उपयोग करना चाहिए ताकि बैंकों को धोखाधड़ी की पहचान करने और नियंत्रित करने में मदद मिल सके। 'प्राप्तकर्ता का नाम/राशि शब्दों और अंक में लिखने के लिए रिक्त स्थान को एक क्रॉस लगाकर या एक रेखा खींचकर सुरक्षित रूप से प्लग किया जाना चाहिए। कटिंग के साथ जारी किए गए चेक ट्रंक्शन सिस्टम (CTS) के मुताबिक प्रस्तुत किए जाने पर अस्वीकार किए जा सकते हैं, भले ही कटिंग प्रमाणित हो।
- ग्राहकों को बैंक द्वारा दी 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 चेक पर हस्ताक्षर नहीं होने चाहिए और ग्राहकों को पासबुक या चेक बुक पर अपने हस्ताक्षर नहीं करने चाहिए। ग्राहकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि जारी करते समय पर्याप्त शेष राशि की पुष्टि किए बिना कोई चेक जारी नहीं किया गया है।
- ग्राहकों को जरूरी जानकारी जैसे खाता संख्या, सावधि जमा रसीद, लॉकर नंबर आदि को अलग से नोट करना चाहिए।
- डिमांड ड्राफ्ट, सावधि जमा रसीद, चेक लीफ/बुक, लॉकर की 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 बदलाव की स्थिति में, ग्राहक को तुरंत उपलब्ध चैनलों के माध्यम से बैंक को इसकी सूचना देनी चाहिए।
- ग्राहकों को ब्याज, किश्तों, लॉकर किराए और दूसरे बकाया राशि का भुगतान समय पर करना चाहिए।
- ग्राहक सेवा में कमी से जुड़ी किसी भी शिकायत की सूचना उचित समय अवधि के भीतर दी जानी चाहिए।
- ग्राहकों को ऑपरेटिव/सक्रिय रूप से अपनी स्थिति बनाए रखने के लिए नियमित तौर अपने खाते का संचालन करना चाहिए।
- इंटरनेट/मोबाइल बैंकिंग के लिए पासवर्ड और क्रेडिट/डेबिट कार्ड के लिए पिन की गोपनीयता सुनिश्चित करने के लिए ग्राहकों को 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 हैं।
- ATM/डेबिट कार्ड खो जाने की स्थिति में, ग्राहक को तत्काल बैंक को सूचित करना चाहिए कि इसका दुरुपयोग रोकने के लिए तत्काल कदम उठाए जाएं। बैंक को सूचित किए जाने तक ग्राहक किसी भी दुरुपयोग के लिए उत्तरदायी होंगे।

AU SFB सर्वाधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज AU SFB की संपत्ति है और इस दस्तावेज के किसी भी भाग को किसी भी रूप में या किसी भी साधन द्वारा फिर से नहीं बनाया जा सकता या प्रसारित नहीं किया जा सकता, चाहे इलेक्ट्रॉनिक विधि द्वारा या मैकेनिकल विधि द्वारा जिसमें फोटोकॉपी करना या रिकॉर्डिंग करना या ऐसे किसी भी तरीके का उपयोग करना शामिल है जो AU SFB की स्पष्ट सहमति के बिना हो। किसी भी उल्लंघन को रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और उसी के हिसाब से उचित कार्रवाई की जाएगी।

कंपनी संचालन

- ग्राहकों को कभी भी खाते का विवरण, पासवर्ड या कोई अन्य सुरक्षा क्रेडेंशियल किसी को नहीं देना चाहिए। उन्हें व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन) याद रखनी चाहिए और इसे नियमित तौर 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 लेन-देन की किसी भी जांच के लिए बैंक/पुलिस/किसी अन्य जांच एजेंसी के साथ सहयोग करना चाहिए।
- ग्राहकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि बैंक और ग्राहक द्वारा सहमत चुकौती अनुसूची के मुताबिक समय पर पुनर्भुगतान के साथ-साथ क्रेडिट सुविधा अनुबंध में उल्लिखित उद्देश्य के लिए लोन की राशि का उपयोग ठीक से किया गया है।

इंटरनेट बैंकिंग के संबंध में ग्राहक के दायित्व

- ग्राहकों को पासवर्ड/पिन मांगने वाले किसी भी अनाधिकृत ईमेल का जवाब कभी नहीं देना चाहिए।
- ग्राहकों को किसी दूसरे साइट के लिंक या ईमेल के जरिए बैंक की इंटरनेट बैंकिंग साइट तक पहुंचने से बचना चाहिए। उन्हें किसी भी इंटरनेट बैंकिंग साइट तक पहुंचने के लिए साइबर कैफे/शेयर्ड PC का उपयोग नहीं करना चाहिए।
- ग्राहकों को इंटरनेट बैंकिंग पासवर्ड को अल्फाबेट, खास 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

- बैंकिंग में तकनीक के उपयोग के संबंध में ग्राहकों को शिक्षित करने के लिए बैंक विशेष प्रयास करेगा। इस उद्देश्य के लिए बैंक प्रिंट मीडिया, टेलीविजन और रेडियो का उपयोग कर सकता है। इसके अलावा, बैंक ग्राहकों के लिए शाखा स्तर पर लघु प्रशिक्षण कार्यक्रम भी आयोजित करेगा।
- बैंक विभिन्न शुल्क/सेवा शुल्क और दंड लगाने में ग्राहक को पूर्ण पारदर्शिता सुनिश्चित करेगा।
- बैंक उचित ग्राहक शिकायत केंद्र स्थापित करेगा जो विभिन्न चैनलों जैसे - शाखाओं, कॉल सेंटर, इंटरनेट पर एकीकृत तरीके से काम करेगा।

AU SFB सर्वाधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज़ AU SFB की संपत्ति है और इस दस्तावेज़ के किसी भी भाग को किसी भी रूप में या किसी भी साधन द्वारा फिर से नहीं बनाया जा सकता या प्रसारित नहीं किया जा सकता, चाहे इलेक्ट्रॉनिक विधि द्वारा या मैकेनिकल विधि द्वारा जिसमें फोटोकॉपी करना या रिकॉर्डिंग करना या ऐसे किसी भी तरीके का उपयोग करना शामिल है जो AU SFB की स्पष्ट सहमति के बिना हो। किसी भी उल्लंघन को रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और उसी के हिसाब से उचित कार्रवाई की जाएगी।

कंपनी संचलन

- ग्राहक शिक्षा के उद्देश्य से बैंक विभिन्न तकनीक चैनलों का उपयोग करेगा और अपनी सेवाओं में सुधार के लिए सुझाव देते हुए प्रासंगिक फीडबैक रिकॉर्ड करेगा।

8. समय मानदंड

सामान्य लेनदेन के लिए सांकेतिक समय मानदंड नीचे बताए मुताबिक होंगे:

क्रम संख्या	विवरण	लिया गया समय
1.	नकद भुगतान	15 मिनट तक
2.	नकद प्राप्ति	15 मिनट तक
3.	डिमांड ड्राफ्ट जारी करने के लिए	20 मिनट तक
4.	डिमांड ड्राफ्ट का भुगतान	15 मिनट तक
5.	फिक्स्ड डिपॉजिट के भुगतान की रसीद	20 मिनट तक
6.	खाता खोलना/बंद करना	4 कार्य दिवस तक
7.	खातों का विवरण (डुप्लिकेट के लिए अनुरोध)	1 कार्य दिवस तक
8.	ट्रांसफर/RTGS/NEFT	15 मिनट तक
9.	पासबुक अनुरोध	1 कार्य दिवस तक
10.	पासबुक अद्यतन	15 मिनट तक
11.	नामांकन अपडेट	4 कार्य दिवस तक
12.	लोकल चेक का कलेक्शन	क्लियरिंग हाउस के नियमों के मुताबिक
13.	आउटस्टेशन चेक का कलेक्शन	स्थान के मुताबिक 14 दिनों तक

9. ग्राहक शिकायत निवारण

कृपया हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध शिकायत निवारण नीति देखें: www.aubank.in

AU SFB सर्वाधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज़ AU SFB की संपत्ति है और इस दस्तावेज़ के किसी भी भाग को किसी भी रूप में या किसी भी साधन द्वारा फिर से नहीं बनाया जा सकता या प्रसारित नहीं किया जा सकता, चाहे इलेक्ट्रॉनिक विधि द्वारा या मैकेनिकल विधि द्वारा जिसमें फोटोकॉपी करना या रिकॉर्डिंग करना या ऐसे किसी भी तरीके का उपयोग करना शामिल है जो AU SFB की स्पष्ट सहमति के बिना हो। किसी भी उल्लंघन को रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और उसी के हिसाब से उचित कार्रवाई की जाएगी।

10. शब्दकोष

शब्द	परिभाषा
AML	"एंटी मनी लॉन्ड्रिंग" के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
ASBA	"ब्लॉक की गई राशि द्वारा सपोर्टेड एप्लिकेशन" के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
ATM	"ऑटोमेटेड टेलर मशीन" के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
बैंक	यह AU स्मॉल फाइनेंस बैंक को संदर्भित करता है
BC	"बिजनेस कोरेसपोर्ट" के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
CTS	"चेक ट्रंक्शन सिस्टम" के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
ECS	"इलेक्ट्रॉनिक क्लीयरिंग सिस्टम" के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
FDR	"फिक्स्ड डिपॉजिट रिसिप्ट" के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
IBA	"इंडियन बैंक एसोसिएशन" के लिए एक्रोनिम के रूप में उपयोग किया जाता है
JP	"जनेल प्रिंट" के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
KYC	"अपने ग्राहक को जानें" के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
NACH	"नेशनल ऑटोमेटेड क्लीयरिंग हाउस" के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
NEFT	"नेशनल इलेक्ट्रॉनिक्स फंड ट्रांसफर" के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
NRE	"नैर- रेजिडेंट एक्सटर्नल" के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
NRO	"नैर- रेजिडेंट ऑडिन्री" के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
PC	"पर्सनल कंप्यूटर" के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
PIN	"व्यक्तिगत पहचान संख्या" के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
PO	"पे ऑर्डर" के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
RBI	"भारतीय रिजर्व बैंक" के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
RTGS	"रियल टाइम ग्राँस सेटलमेंट" के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया गया
SHG	"सेल्फ हेल्प ग्रुप" के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है
SMS	"शॉर्ट मैसेज सर्विस" के लिए एक्रोनिम के तौर पर उपयोग किया जाता है

AU SFB सर्वाधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज़ AU SFB की संपत्ति है और इस दस्तावेज़ के किसी भी भाग को किसी भी रूप में या किसी भी साधन द्वारा फिर से नहीं बनाया जा सकता या प्रसारित नहीं किया जा सकता, चाहे इलेक्ट्रॉनिक विधि द्वारा या मैकेनिकल विधि द्वारा जिसमें फोटोकॉपी करना या रिकॉर्डिंग करना या ऐसे किसी भी तरीके का उपयोग करना शामिल है जो AU SFB की स्पष्ट सहमति के बिना हो। किसी भी उल्लंघन को रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और उसी के हिसाब से उचित कार्रवाई की जाएगी।