

# यूनियन बैंक ऑफ इंडिया का नागरिक चार्टर

अद्यतन तिथि : 04-04-2026

## 1. विजन

निरंतर सुधार की प्रक्रिया के माध्यम से ग्राहकों के साथ लाभकारी और स्थायी संबंध बनाकर अपने चुने हुए क्षेत्रों में पहली पसंद का बैंक बनना।

## 2. उद्देश्य

- एक ग्राहक-केंद्रित संगठन बनना जो अपनी विशिष्ट ग्राहक सेवा के लिए जाना जाता हो।
- ग्राहकों की सभी वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उत्पादों की एक व्यापक शृंखला पेश करना।
- लाभदायक वृद्धि पर ध्यान केंद्रित करके शेयरधारक संपदा का शीर्ष निर्माता बनना।
- प्रौद्योगिकी और अनुभवी कार्यबल की प्रभावी क्षमता वाला एक युवा संगठन बनना।
- सभी हितधारकों द्वारा प्रशंसित, सबसे विश्वसनीय ब्रांड बनना।
- वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में अग्रणी बनना।

## 3. चार्टर की प्रयोज्यता

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया का नागरिक चार्टर, इसकी शाखाओं द्वारा प्रदान किए जाने वाले विभिन्न उत्पादों, सुविधाओं और सेवाओं के बारे में महत्वपूर्ण जानकारी प्रदान करता है। यह चार्टर बैंक की शिकायत निवारण प्रणाली की जानकारी भी प्रदान करता है और स्वस्थ बैंकर-ग्राहक संबंधों के लिए ग्राहकों की ज़िम्मेदारियों को निर्दिष्ट करता है।

यह अधिकारों और दायित्वों का निर्धारण करने वाला कोई कानूनी दस्तावेज़ नहीं है। चार्टर स्वयं नए कानूनी अधिकारों का निर्माण नहीं करता, लेकिन यह निश्चित रूप से मौजूदा अधिकारों को लागू करने में मदद करता है।

## 4. ग्राहकों के प्रति हमारी प्रमुख प्रतिबद्धताएँ

- अपने सभी व्यवहारों में निष्पक्ष, विनम्र और तर्कसंगत तरीके से कार्य करना।
- यह सुनिश्चित करना कि हमारी प्रक्रियाएं और दस्तावेज स्पष्ट हों तथा भ्रामक न हों, ताकि आपको हमारे उत्पादों और सेवाओं के बारे में स्पष्ट जानकारी प्रदान की जा सके।
- सेवा शुल्क/नियमों एवं शर्तों में किसी भी बदलाव/अद्यतन की सूचना उचित माध्यम से दी जाएगी। हम यह सुनिश्चित करेंगे कि यह नागरिक चार्टर सार्वजनिक रूप से उपलब्ध हो, इसकी प्रतियाँ उपलब्ध हों और हमारा स्टाफ इसे लागू करे।
- ग्राहकों की जानकारी को निजता एवं गोपनीयता के साथ रखा जाएगा तथा सुरक्षित एवं विश्वसनीय बैंकिंग एवं भुगतान प्रणाली संचालित की जाएगी।
- त्रुटियों के कारण उत्पन्न होने वाली समस्याओं से सहानुभूतिपूर्वक और शीघ्रता से निपटना, गलतियों को शीघ्रता से सुधारना, शिकायतों का शीघ्रता से निपटारा करना तथा गलती से लगाए गए किसी भी बैंक शुल्क को वापस लेना।
- हम आपको विवरण, उपयुक्त मार्गदर्शन (जहां लागू हो) प्रदान करके और बिना किसी भेदभाव के सभी ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करके आपके खाते या सेवा का उपयोग करने में सहायता करेंगे।

## 5. ग्राहकों से हमारी अपेक्षाएँ

- हमारे साथ खाता खोलते समय केवाईसी (अपने ग्राहक को जानें) दिशानिर्देशों को पूरा करने में हमारी सहायता करना तथा आरबीआई/सरकार/आईबीए/सांविधिक निकायों के दिशानिर्देशों के अनुसार समय-समय पर अद्यतन करना।
- अपने खातों की सुरक्षा के लिए आवश्यक सावधानियां बरतें। शाखा द्वारा प्रदान की जाने वाली सभी सेवाओं जैसे एटीएम (ऑटोमैटिक टेलर मशीन), सीडीएम (कैश डिपॉजिट मशीन), ईसीएस (इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सिस्टम), ईटीएफ (इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर), आदि का लाभ उठाएँ।
- अपने खातों और सुरक्षित जमा लॉकरों के लिए नामांकन सुविधा का लाभ उठाएं।
- हमारी उन्नति की यात्रा में हमारे साथ आगे बढ़ें और किसी भी छोटी तकनीकी गड़बड़ी होने पर सहयोग करें।
- हमारी सेवाओं के बारे में फीडबैक प्रदान करें ताकि हम सुधार कर सकें और बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान कर सकें।
- अपने खाते का विवरण या पासबुक नियमित रूप से देखें। बचत बैंक खाते से निकासी पर्ची के माध्यम से नकदी निकालते समय पासबुक साथ रखें। समय-समय पर पासबुक अपडेट करवाते रहें।
- चेक बुक और पासबुक की सुरक्षा सुनिश्चित करें। सुरक्षा के लिए पासबुक, चेक बुक, एटीएम/डेबिट कार्ड को एक साथ न रखें।
- जहां तक संभव हो रेखांकित/अकाउंट पेयी चेक जारी करें।
- चेक ड्रॉप बॉक्स में डालने से पहले सुनिश्चित करें कि चेक पर रेखांकन किया गया हो तथा चेक के पीछे खाता संख्या और मोबाइल नंबर अंकित हो।
- शाखा में चेक जमा करते समय/चेक को ड्रॉप बॉक्स में डालते समय, अधिकारियों से पावती प्राप्त की जा सकती है।
- चेक जारी करने से पहले उसकी सभी ज़रूरी जानकारी, जैसे दिनांक, शब्दों और अंकों में राशि, क्रॉसिंग आदि की जाँच कर लें। जहाँ तक हो सके, राशि को निकटतम रुपये में पूर्णांकित करके ही चेक जारी करें।
  - a) किसी भी नुकसान से बचने के लिए, चेक को बिना काटे/ओवरराइटिंग के जारी किया जाना चाहिए। चेक में कोई भी परिवर्तन/सुधार नहीं किया जाना चाहिए। आदाता के नाम, शिष्टाचार राशि (अंकों में राशि या वैध राशि (शब्दों में राशि) आदि में किसी भी परिवर्तन के लिए, ग्राहकों को नए चेक फॉर्म का उपयोग करना चाहिए। इससे बैंकों को धोखाधड़ी वाले परिवर्तनों की पहचान करने और उन्हें नियंत्रित करने में मदद मिलेगी। जहाँ भी आवश्यक हो, 'स्टेल (पुराने) चेक' के पुनर्वैधीकरण के लिए तिथि में कटौती की जानी चाहिए। आदाता का नाम, शब्द और अंक में राशि लिखने के लिए रिक्त स्थानों को क्रॉस/रेखा खींचकर सुरक्षित रूप से बंद कर देना चाहिए।
  - b) कटिंग के साथ जारी किए गए चेक को 'चेक ट्रंकेशन सिस्टम' (CTS) के तहत क्लियरिंग में प्रस्तुत करने पर अस्वीकार किया जा सकता है, चाहे कटिंग प्रमाणित हो।
- चेक और अन्य वित्तीय प्रपत्र पंजीकृत डाक या कूरियर द्वारा भेजें। खाली चेक पर हस्ताक्षर न करें। पासबुक या चेक बुक पर भी अपने नमूना हस्ताक्षर दर्ज न करें।
- पर्याप्त शेष के बिना चेक जारी न करें; बैंक द्वारा निर्दिष्ट आवश्यक शेष बनाए रखें।
- न्यूनतम निर्धारित शेष राशि न रखने, चेक वापसी, धन प्रेषण, संग्रहण आदि के लिए सेवा शुल्क का भुगतान करें। सेवा शुल्क का विवरण शाखाओं और हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- खाता संख्या, एफडीआर का विवरण, लॉकर नंबर आदि अलग से नोट कर लें।
- पते, टेलीफोन नंबर आदि में परिवर्तन की सूचना शाखा को दें।
- डिमांड ड्राफ्ट, एफडीआर, चेक लीव/बुक, लॉकर की चाबी आदि के खो जाने पर तुरंत शाखा को सूचित करें।
- ब्याज, किश्तें, लॉकर किराया और अन्य बकाया राशि का समय पर भुगतान करें।

- डीमैट खातों में डिलीवरी बुक की सुरक्षित अभिरक्षा सुनिश्चित करें तथा बुक में कोई भी खाली हस्ताक्षरित पृची न रखें।
- ग्राहक सेवा में कमी से संबंधित शिकायत उचित समय के भीतर दर्ज की जानी चाहिए, बशर्ते यह प्रासंगिक रिकॉर्ड के संरक्षण की निर्धारित अवधि के भीतर हो।
- खाते की स्थिति को सक्रिय/परिचालित बनाए रखने के लिए नियमित रूप से खाते का संचालन करें।
- यदि आप कुछ समय तक खाते का संचालन नहीं करना चाहते हैं तो बैंक को सूचित करें।
- बार-बार लेन-देन के लिए स्थायी अनुदेश सुविधा का लाभ उठाएँ। क्रेडिट कार्ड, डेबिट/एटीएम कार्ड की सुरक्षा सुनिश्चित करें। जहाँ भी कार्ड पर हस्ताक्षर अनिवार्य हों, उन्हें बिना हस्ताक्षर के न छोड़ें।
- इंटरनेट बैंकिंग के लिए पासवर्ड और क्रेडिट/डेबिट कार्ड के लिए पिन की गोपनीयता सुनिश्चित करें। एटीएम/डेबिट कार्ड खो जाने की स्थिति में, अपने बैंक (बैंक के कॉल सेंटर) को सूचित करें ताकि उसका दुरुपयोग रोकने के लिए तत्काल कदम उठाए जा सकें। बैंक को सूचित किए जाने तक ग्राहक किसी भी दुरुपयोग के लिए उत्तरदायी होगा।
- क्रेडिट कार्ड को कभी भी बिना देखे न छोड़ें। क्रेडिट कार्ड को मोड़ें नहीं।
- अपने खाते का विवरण, पासवर्ड या कोई अन्य सुरक्षा जानकारी किसी को न दें। व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन) याद रखें और उसे नियमित रूप से बदलते रहें।
- पासवर्ड/पिन/खाता विवरण मांगने वाले किसी भी अनधिकृत ईमेल का जवाब न दें।
- एसएमएस अलर्ट सुविधा का उपयोग करें और मोबाइल नंबर में किसी भी परिवर्तन की सूचना दें।
- किसी भी वेबसाइट या ईमेल/एसएमएस के लिंक के माध्यम से बैंक की इंटरनेट बैंकिंग वेबसाइट का उपयोग करने से बचें। नकली वेबसाइट से बचने के लिए प्रदर्शित डोमेन नाम की पुष्टि करें।
- किसी भी इंटरनेट बैंकिंग साइट तक पहुंचने के लिए साइबर कैफे/साझा पीसी का उपयोग न करें।
- जब उपयोग में न हों तो पी.सी. को लॉग ऑफ कर दें।
- एक अच्छी आदत के तौर पर, व्यक्तिगत फ़ायरवॉल सॉफ़्टवेयर और एंटीवायरस सॉफ़्टवेयर डाउनलोड और इंस्टॉल किए जाने चाहिए और नवीनतम उपलब्ध अपडेट नियमित रूप से इंस्टॉल किए जाने चाहिए। किसी भी संदेह की स्थिति में, वेबसाइट पर पैडलॉक के प्रतीक/आइकन की दोबारा जाँच करके पुष्टि करें ताकि कोई भी गोपनीय/संवेदनशील जानकारी डालने से पहले यह सुनिश्चित हो सके कि वेबसाइट सुरक्षित मोड में चल रही है।
- इंटरनेट बैंकिंग पासवर्ड नियमित रूप से बदलें। पासवर्ड में अक्षर, विशेष वर्ण और संख्या का संयोजन रखें। (सुनिश्चित करें कि पासवर्ड मज़बूत हो)
- इंटरनेट बैंकिंग विंडो बंद करने से पहले हमेशा लॉगआउट करें। इंटरनेट लॉगिन आईडी और पासवर्ड डालने के लिए वर्चुअल कीबोर्ड का इस्तेमाल करें, खासकर जब आप अपना पीसी इस्तेमाल न कर रहे हों। कीस्ट्रॉक्स कैप्चर होने का खतरा हो सकता है।
- इंटरनेट ब्राउज़र में आईडी/पिन संग्रहीत न करें।
- किसी भी खाते से संबंधित किसी भी लेनदेन की जांच के लिए बैंक/पुलिस/किसी अन्य जांच एजेंसी के साथ सहयोग करें।
- सेवाओं में किसी भी कमी को बैंक के ध्यान में लाएँ।
- जमा और पेंशन खाते के लिए नामांकन अलग-अलग प्रस्तुत करें।
- वित्तीय वर्ष के प्रारंभ में सही पैन/फॉर्म 15 (जी या एच) प्रस्तुत करना होगा, जिससे टीडीएस की कटौती सही ढंग से की जा सके।
- खाताधारक को यह सुनिश्चित करना होगा कि खाते का उपयोग धन शोधन या किसी धोखाधड़ी वाले लेनदेन के लिए नहीं किया जाए।
- ग्राहक दायित्व- बैंक ऋण का उचित उपयोग और समय पर पुनर्भुगतान।

## 6. हमारे उत्पाद और सेवाएँ

### 6.1 जमा खाते

हमारे बैंक द्वारा विभिन्न जमा उत्पाद पेश किए जाते हैं जिन्हें व्यापक तौर पर निम्नलिखित प्रकारों में वर्गीकृत किया जा सकता है:

क्रमांक	जमा उत्पाद	यूआरएल	क्यूआर कोड
1	बचत जमा खाता	<a href="https://www.unionbankofindia.co.in/en/Listing/saving-bank-deposit-products">https://www.unionbankofindia.co.in/en/Listing/saving-bank-deposit-products</a>	
2	चालू जमा खाता	<a href="https://www.unionbankofindia.co.in/en/Listing/Current-Deposit-Products">https://www.unionbankofindia.co.in/en/Listing/Current-Deposit-Products</a>	
3	सावधि जमा	<a href="https://www.unionbankofindia.co.in/en/Listing/Term-Deposits">https://www.unionbankofindia.co.in/en/Listing/Term-Deposits</a>	
4	वेतन खाता	<a href="https://www.unionbankofindia.co.in/en/Listing/union-salary-account">https://www.unionbankofindia.co.in/en/Listing/union-salary-account</a>	
5	एनआरआई / एनआरओ खाता और सेवाएँ	<a href="https://www.unionbankofindia.co.in/en/SubCatList/nri-deposits">https://www.unionbankofindia.co.in/en/SubCatList/nri-deposits</a>	

### 6.2 ऋण

हमारा बैंक ग्राहकों की ज़रूरतों को पूरा करने के लिए विभिन्न प्रकार के ऋण उत्पाद प्रदान करता है। इन्हें व्यापक तौर पर निम्नलिखित श्रेणियों में वर्गीकृत किया जा सकता है:

क्रमांक	ऋण उत्पाद	यूआरएल	क्यूआर कोड
---------	-----------	--------	------------

1	व्यक्तिगत (पर्सनल) ऋण	<a href="https://www.unionbankofindia.bank.in/en/Listing/personal-loan">https://www.unionbankofindia.bank.in/en/Listing/personal-loan</a>	
2	गृह ऋण	<a href="https://www.unionbankofindia.bank.in/en/Listing/home-loan">https://www.unionbankofindia.bank.in/en/Listing/home-loan</a>	
3	शिक्षा ऋण	<a href="https://www.unionbankofindia.bank.in/en/Listing/educational-loan">https://www.unionbankofindia.bank.in/en/Listing/educational-loan</a>	
4	वाहन ऋण	<a href="https://www.unionbankofindia.bank.in/en/Listing/union-vehicle">https://www.unionbankofindia.bank.in/en/Listing/union-vehicle</a>	
5	एमएसएमई ऋण	<a href="https://www.unionbankofindia.bank.in/en/SubCatList/MSME">https://www.unionbankofindia.bank.in/en/SubCatList/MSME</a>	
6	मुद्रा ऋण	<a href="https://www.unionbankofindia.co.in/en/Details/straight-through-processing-shishu-mudra-for-existing-customers-upto-rs-50000">https://www.unionbankofindia.co.in/en/Details/straight-through-processing-shishu-mudra-for-existing-customers-upto-rs-50000</a>	
सभी उत्पाद "ऑनलाइन आवेदन करें" टैब के अंतर्गत उपलब्ध हैं		<a href="https://www.unionbankofindia.co.in/en/home">https://www.unionbankofindia.co.in/en/home</a>	



### 6.3 डिजिटल उत्पाद

क्रमांक	डिजिटल उत्पाद	यूआरएल	क्यूआर कोड
---------	---------------	--------	------------

1	इंटरनेट बैंकिंग	<a href="https://www.unionbankofindia.bank.in/en/Listing/internet-banking">https://www.unionbankofindia.bank.in/en/Listing/internet-banking</a>	
		<a href="https://www.unionbankonline.bank.in/">https://www.unionbankonline.bank.in/</a>	
2	डोर स्टेप बैंकिंग	<a href="https://www.unionbankofindia.co.in/en/Details/door-step-banking">https://www.unionbankofindia.co.in/en/Details/door-step-banking</a>	
3	स्वयं सेवा बैंकिंग	<a href="https://www.unionbankofindia.co.in/en/SuSelfCatList/Self-Service-Banking">https://www.unionbankofindia.co.in/en/SuSelfCatList/Self-Service-Banking</a>	
4	एटीएम बैंकिंग	<a href="https://www.unionbankofindia.co.in/en/Listing/ATM-Banking">https://www.unionbankofindia.co.in/en/Listing/ATM-Banking</a>	
5	मोबाइल बैंकिंग (Union Ease)	<a href="https://www.unionbankofindia.co.in/en/Listing/App-Banking">https://www.unionbankofindia.co.in/en/Listing/App-Banking</a>	
6	व्हाट्सएप बैंकिंग (UVCONN)	<a href="https://www.unionbankofindia.co.in/en/details/Union-Virtual-Connect">https://www.unionbankofindia.co.in/en/details/Union-Virtual-Connect</a> या WhatsApp मैसेंजर का उपयोग करके 9666606060 पर Hi भेजें	


#### 6.4 कार्ड

क्रमांक	कार्ड का प्रकार	यूआरएल	क्यूआर कोड
---------	-----------------	--------	------------

1	डेबिट कार्ड	<a href="https://www.unionbankofindia.co.in/en/Listing/debit-cards">https://www.unionbankofindia.co.in/en/Listing/debit-cards</a>	
2	क्रेडिट कार्ड	<a href="https://www.unionbankofindia.co.in/en/Listing/Credit-Cards">https://www.unionbankofindia.co.in/en/Listing/Credit-Cards</a>	

### 6.5 सुरक्षित जमा लॉकर

यह उत्पाद हमारी उन शाखाओं में उपलब्ध है जहाँ यह सुविधा प्रदान की जाती है। तथापि, सुरक्षित जमा लॉकर का आवंटन संबंधित सेवा की उपलब्धता और नियमों एवं शर्तों के अनुपालन पर निर्भर करेगा। कृपया निम्नलिखित वेबसाइट पर जाएँ।

यूआरएल	क्यूआर कोड
<a href="https://www.unionbankofindia.co.in/en/Listing/Safe-Deposit-Lockers">https://www.unionbankofindia.co.in/en/Listing/Safe-Deposit-Lockers</a>	

### 6.6 अन्य सेवाएँ

- गंदे/कटे-फटे नोटों का विनिमय
- सिक्के स्वीकार करना
- डेबिट कार्ड/एटीएम कार्ड हॉट-लिस्टिंग
- चेक संग्रहण
- पीओएस सेवाएं
- सुकन्या समृद्धि योजना
- सार्वजनिक भविष्य निधि खाते
- किसान विकास पत्र
- एनपीएस
- ट्रेडिंग खाते
- ई-कर भुगतान
- उपयोगिता बिल भुगतान
- बीमा
- फास्टैग और अधिक.

## 6.7 डिजिटल बैंकिंग इकाईयाँ

डिजिटल बैंकिंग इकाई (डीबीयू) एक विशिष्ट निश्चित-बिंदु व्यवसाय इकाई/हब है, जिसमें स्वयं-सेवा और सहायता प्राप्त दोनों मोड में मौजूदा वित्तीय उत्पादों और सेवाओं को डिजिटल रूप से प्रदान करने के लिए कुछ न्यूनतम डिजिटल अवसंरचना होती है।

बैंक स्वयं सेवा मोड में डीबीयू में निम्नलिखित कियोस्क के साथ (पूर्वी गोदावरी, मछलीपट्टनम, पलक्कड़, भोपाल, नागपुर, पश्चिम त्रिपुरा और पटियाला में) सक्रिय है:

1. एटीएम
2. सीआरएम (कैश रीसाइक्लिंग मशीन)
3. स्व-पासबुक प्रिंटिंग कियोस्क
4. बहुक्रियाशील कियोस्क
5. इंटरैक्टिव टैब
6. इंटरनेट बैंकिंग कियोस्क/पीसी.
7. वर्चुअल रियलिटी (वीआर) हेडसेट के माध्यम से यूनी-वर्स

## 7. नामांकन सुविधा

बैंक सभी जमाकर्ताओं को जमा खातों, सुरक्षित जमा लॉकर आदि में बैंक द्वारा दी जाने वाली नामांकन सुविधा का लाभ लेने की सलाह देता है ताकि जमाकर्ता की मृत्यु की स्थिति में खाते/संपत्ति में बकाया सभी राशि कानूनी उत्तराधिकारी के ट्रस्टी के रूप में नामित व्यक्ति को प्राप्त हो सके। नामांकन केवल एक व्यक्ति के पक्ष में किया जा सकता है और यह एकल स्वामित्व वाली संस्था के खाते में भी उपलब्ध है। नामांकन में कोई भी परिवर्तन/अद्यतन किसी भी समय तृतीय पक्ष की गवाही के बाद किया जा सकता है। नामांकन नाबालिग के पक्ष में भी किया जा सकता है, बशर्ते कि नाबालिग अवधि के दौरान किसी वयस्क को नियुक्त किया गया हो।

खाते में नामांकन निम्नलिखित तरीकों से अद्यतन किया जा सकता है:

क्रमांक	तरीका	पथ और प्रक्रिया
1	इंटरनेट बैंकिंग	<a href="https://www.unionbankonline.co.in/">https://www.unionbankonline.co.in/</a> लॉग-इन >> डैशबोर्ड पर जाएँ >> खाते चुनें >> नामिती व्यक्ति का विवरण जोड़ें चुनें >> खाता संख्या चुनें >> नामिती व्यक्ति का विवरण भरें और सबमिट करें
2	बैंक की वेबसाइट	<a href="https://icmt.unionbankofindia.co.in/nomination/">https://icmt.unionbankofindia.co.in/nomination/</a> ई-नामांकन पर क्लिक करें >> खाता संख्या और ईमेल आईडी दर्ज करें और जारी रखें
3	मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन (Union Ease)	लॉग-इन करें और विकल्प सेवाएँ पर जाएँ >> नामिती व्यक्ति प्रबंधित करें >> खाता चुनें और फिर नामिती व्यक्ति को अपडेट करें।
4	व्हाट्सएप बैंकिंग (UVConn)	व्हाट्सएप पर 9666606060 पर hi भेजें >> अन्य सेवाएँ चुनें >> नामांकन विवरण

5	क्यूआर आधारित लिंक		क्यूआर स्कैन करे और लिंक पर जाए
---	--------------------	---	---------------------------------


## 8. री-केवाईसी

केवाईसी अर्थात "अपने ग्राहक को जानें" बैंकों और अन्य वित्तीय संस्थानों द्वारा अपने ग्राहकों की पहचान, उपयुक्तता और जोखिम प्रोफाइल सत्यापित करने के लिए इस्तेमाल की जाने वाली एक प्रक्रिया है। इसका उद्देश्य बैंकिंग माध्यमों का उपयोग करके धन शोधन, आतंकवादियों को वित्तपोषण, पहचान की चोरी और धोखाधड़ी जैसी अवैध गतिविधियों को रोकना है।

री-केवाईसी मौजूदा ग्राहकों की केवाईसी जानकारी को अपडेट या पुनः सत्यापित करने की प्रक्रिया को संदर्भित करता है। आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार, री-केवाईसी के लिए आवधिक अंतराल ग्राहक के जोखिम प्रोफाइल पर आधारित होता है, अर्थात उच्च जोखिम वाले ग्राहकों के लिए 2 वर्ष, मध्यम जोखिम वाले ग्राहकों के लिए 8 वर्ष और कम जोखिम वाले ग्राहकों के लिए 10 वर्ष।

मौजूदा केवाईसी विवरण में किसी भी बदलाव की स्थिति में, ग्राहक अपनी री-केवाईसी पूरी करने के लिए अपनी किसी भी नज़दीकी शाखा से संपर्क कर सकते हैं। यदि उनके केवाईसी विवरण में कोई बदलाव नहीं होता है, तो ग्राहक निम्नलिखित डिजिटल माध्यमों से पुष्टि कर सकते हैं:

क्रमांक	माध्यम	पथ और प्रक्रिया
1	समर्पित री-केवाईसी पोर्टल	<a href="https://myportal.unionbankofindia.co.in/rekyc/">https://myportal.unionbankofindia.co.in/rekyc/</a> लिंक खोलें >> ग्राहक आईडी/खाता संख्या/पैन नंबर में से किसी एक का चयन करें >> कैप्चा के साथ आगे बढ़ें और सबमिट करें >> ओटीपी के साथ सत्यापित करें >> मौजूदा केवाईसी विवरण में कोई बदलाव नहीं होने की पुष्टि करें।
2	इंटरनेट बैंकिंग	<a href="https://www.unionbankonline.co.in/">https://www.unionbankonline.co.in/</a> लॉग-इन >> डैशबोर्ड पर जाएं >> सामान्य सेवाओं पर क्लिक करें >> सेवाओं पर क्लिक करें >> री-केवाईसी पर क्लिक करें >> अपनी ग्राहक आईडी चुनें >> ओटीपी के साथ सत्यापित करें।
3	बैंक की वेबसाइट	<a href="https://www.unionbankofindia.co.in/en/Details/online-re-kyc">https://www.unionbankofindia.co.in/en/Details/online-re-kyc</a> विभिन्न विकल्पों को देखने के लिए 3 क्षैतिज रेखाओं पर क्लिक करें >> डिजिटल बैंकिंग चुनें >> सेल्फ सर्विस बैंकिंग चुनें >> ऑनलाइन खाता खोलने पर क्लिक करें >> ऑनलाइन री-केवाईसी चुनें <b>यह आपको री-केवाईसी समाधान पोर्टल पर ले जाएगा (क्रमांक 1 में उल्लिखित प्रक्रिया का पालन करें)</b>


4	मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन (Union Ease)	<p>व्योम के माध्यम से री-केवाईसी पूरा करने के दो तरीके हैं</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. अगर ग्राहक को री-केवाईसी करवाना है, तो ऐप में लॉग इन करने के बाद उन्हें एक पॉप-अप संदेश मिलेगा। ग्राहक उस पॉप-अप में कोई बदलाव न होने की पुष्टि करके अपना री-केवाईसी पूरा कर सकते हैं।</li> <li>2. ग्राहक बिना लॉग-इन किए भी अपना री-केवाईसी पूरा कर सकते हैं। Union Ease खोलें &gt;&gt; अधिक सेवाएँ चुनें &gt;&gt; उत्पाद चुनें &gt;&gt; सेवाएँ चुनें &gt;&gt; Re-KYC पर क्लिक करें</li> </ol> <p><b>यह आपको री-केवाईसी समाधान पोर्टल पर ले जाएगा (क्रमांक 1 में उल्लिखित प्रक्रिया का पालन करें)</b></p>
5	व्हाट्सएप बैंकिंग (UVConn)	<p>(9666606060 पर "Hi" एसएमएस करें) &gt;&gt; MPIN से लॉग-इन करें &gt; मुख्य मेनू &gt;&gt; खाता सेवाएँ &gt;&gt; अन्य सेवाएँ &gt;&gt; अधिक सेवाएँ &gt;&gt; री-केवाईसी &gt;&gt; पुनः-केवाईसी लिंक पर क्लिक करें</p> <p><b>यह आपको री-केवाईसी समाधान पोर्टल पर ले जाएगा (क्रमांक 1 में उल्लिखित प्रक्रिया का पालन करें)</b></p>
6	क्यूआर कोड आधारित लिंक	 <p>QR कोड स्कैन करें और लिंक का अनुसरण करें</p> <p><b>यह आपको री-केवाईसी समाधान पोर्टल पर ले जाएगा (क्रमांक 1 में उल्लिखित प्रक्रिया का पालन करें)</b></p>
7	एटीएम	<p>एटीएम में कार्ड डालें &gt;&gt; REKYC पुष्टिकरण पर क्लिक करें &gt;&gt; एटीएम पिन दर्ज करें &gt;&gt; स्वघोषणा के रूप में हां का चयन करें।</p>

## 9. ऑनलाइन उपलब्ध अन्य मुख्य सेवाएँ

क्रमांक	सेवा	यूआरएल	क्यू आर कोड
1	सकारात्मक वेतन प्रणाली	<a href="https://myportal.unionbankofindia.bank.in/PositivePay">https://myportal.unionbankofindia.bank.in/PositivePay</a>	
2	मृत्यु दावा प्रस्तुत करना	<a href="https://icmt.unionbankofindia.bank.in/deathclaim">https://icmt.unionbankofindia.bank.in/deathclaim</a>	

## 10. सेवा शुल्क


बैंक की सभी सेवाओं पर खाते/प्रदान की गई सेवा के प्रकार के आधार पर सेवा शुल्क लागू होता है। इन सभी सेवा शुल्कों का विवरण सभी शाखाओं और बैंक की वेबसाइट पर निम्नलिखित लिंक पर उपलब्ध है।

यूआरएल	क्यू आर कोड
<a href="https://www.unionbankofindia.co.in/en/common/fees-and-services">https://www.unionbankofindia.co.in/en/common/fees-and-services</a>	

सेवा एवं शुल्क में कोई भी परिवर्तन प्रभावी होने से पहले बैंक की वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाएगा तथा शाखा के नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित किया जाएगा।

## 11. ब्याज दरें

ब्याज दरें जानने के लिए कृपया निम्नलिखित वेबसाइट पर जाएँ:

यूआरएल	क्यू आर कोड
<a href="https://www.unionbankofindia.co.in/en/common/rates-and-charges">https://www.unionbankofindia.co.in/en/common/rates-and-charges</a>	

## 12. सामान्य लेनदेन और सेवाओं/उत्पादों के लिए समय मानदंड

सभी शाखाओं में सभी लेनदेन के लिए लेनदेन प्रसंस्करण समय उपलब्ध है। निम्नलिखित समय मानदंड सांकेतिक हैं और स्थान और व्यस्त/गैर-व्यस्त अवधि के आधार पर प्रत्येक शाखा द्वारा प्रबंधित किए जाने वाले लेनदेन की मात्रा के आधार पर परिवर्तन के अधीन हैं।

लेन-देन की प्रकृति	समय मानदंड
नकद प्राप्ति	5 से 15 मिनट
नकद भुगतान	5 से 7 मिनट
डिमांड ड्राफ्ट जारी करना	
▪ नकद जमा के सापेक्ष	10 से 20 मिनट
▪ स्थानांतरण चेक के सापेक्ष	10 से 30 मिनट
सावधि जमा रसीदें जारी करना	10 से 30 मिनट
सावधि जमा रसीदों का भुगतान	15 से 20 मिनट
पासबुक का अद्यतन	5 से 15 मिनट
चेकों का संग्रहण	अधिकतम 14 दिन

धन प्रेषण (आरटीजीएस / एनईएफटी)	15-20 मिनट
मृतक के दावे का निपटान	संपूर्ण दस्तावेज़ जमा करने के 15 दिनों के भीतर
भुगतान रोकने के निर्देश	5 से 10 मिनट

बुनियादी उत्पादों के लिए अपेक्षित समयसीमा (टर्न अराउंड समय) (टीएटी):

उत्पाद की प्रकृति	समयसीमा*
बचत खाता खोलना	3 से 5 कार्य दिवस
चालू खाता खोलना	7 कार्य दिवस
स्वर्ण ऋण स्वीकृति	15 मिनट (मौजूदा ग्राहक)
एमएसएमई कार्यशील पूंजी स्वीकृति	7 दिन (शाखा स्तर पर प्रत्यायोजित अधिकार के भीतर)
केसीसी स्वीकृति	शाखा स्तर पर प्रत्यायोजित अधिकार के भीतर 7 से 14 दिन


\*समय मानदंड आवश्यक जानकारी और दस्तावेजों के साथ विधिवत भरे हुए फॉर्म जमा करने और बैंक की संतोषजनक जांच के बाद लागू होते हैं।

### 13. शिकायतों और समस्याओं का निवारण

हम अपने ग्राहकों को अपने उत्पादों और सेवाओं से संतुष्ट रखने के लिए निरंतर प्रयास करते रहते हैं। हालाँकि, किसी भी समस्या/शिकायत के मामले में, ग्राहक निम्नलिखित चैनलों के माध्यम से बैंक में शिकायत दर्ज करा सकते हैं:

- वेबसाइट
- कॉल सेंटर
- ईमेल
- पत्र
- मोबाइल एप्लिकेशन (Union Ease)
- व्हाट्सएप बैंकिंग (UVConn)
- इंटरनेट बैंकिंग
- सोशल मीडिया हैंडल

**ऑनलाइन शिकायत निम्नलिखित माध्यम से दर्ज की जा सकती है**

यूआरएल	क्यू आर कोड
<a href="https://www.unionbankofindia.co.in/en/common/grievance-redressal">https://www.unionbankofindia.co.in/en/common/grievance-redressal</a>	

यदि शाखा द्वारा शिकायतों का समाधान नहीं किया जाता है, तो ग्राहक क्षेत्रीय कार्यालय/आंचलिक कार्यालय और/या मुख्य शिकायत अधिकारी और बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकता है।

मुख्य शिकायत अधिकारी और बैंकिंग लोकपाल का विवरण, पता और संपर्क नंबर सहित सभी शाखाओं और बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया गया है।

इसके अलावा, बैंक के ग्राहक सेवा, मुख्य शिकायत अधिकारी और बैंकिंग लोकपाल का विवरण नीचे दिया गया है:

<p><b>कस्टमर केयर</b></p>	<p><u>अखिल भारतीय टोल-फ्री नंबर:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• सामान्य नंबर :<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 1800-2333</li><li>➤ 1800-208-2244</li><li>➤ 1800-425-1515</li><li>➤ 1800-425-3555</li></ul></li><li>• धोखाधड़ी/विवादित लेनदेन की रिपोर्ट करने के लिए समर्पित हेल्पलाइन:<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 1800-2222-43</li></ul></li><li>• प्रीमियम खाते के लिए समर्पित हेल्पलाइन:<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 1800-425-2407</li></ul></li><li>• एनआरआई ग्राहकों के लिए कॉल बैक सुविधा:<ul style="list-style-type: none"><li>➤ +91-8484848458</li></ul></li></ul> <p><u>सशुल्क नंबर:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ 080-61817110</li></ul> <p>ईमेल: <a href="mailto:customercare@unionbankofindia.bank.in">customercare@unionbankofindia.bank.in</a></p>
<p><b>मुख्य शिकायत अधिकारी (सीजीओ) / प्रधान नोडल अधिकारी (बीओ)</b></p>	<p>पता: यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, परिचालन विभाग, 2nd मंज़िल "द आर्केड", टॉवर 4, गेट नंबर 3, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, कफ परेड, मुंबई, महाराष्ट्र 400005</p> <p>ईमेल: <a href="mailto:cgo@unionbankofindia.bank.in">cgo@unionbankofindia.bank.in</a></p> <p>दूरभाष : 022-46667534</p>
<p><b>बैंकिंग लोकपाल (आरबीआई)</b></p>	<p>पता: केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) भारतीय रिजर्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ 160017.</p> <p>आरबीआई सीएमएस पोर्टल: <a href="https://cms.rbi.org.in">https://cms.rbi.org.in</a></p>

#### 14. मुख्य सतर्कता अधिकारी का विवरण

मुख्य सतर्कता अधिकारी (सीवीओ)	पता: यूनियन बैंक ऑफ इंडिया केंद्रीय सतर्कता विभाग, 10 <sup>वीं</sup> मंजिल, यूनियन बैंक भवन, नरीमन पॉइंट, मुंबई 400021. ई-मेल: <a href="mailto:cvo@unionbankofindia.bank.in">cvo@unionbankofindia.bank.in</a> दूरभाष : 022-22851662
-------------------------------	--

#### 15. साइबर अपराध शिकायत रिपोर्टिंग

साइबर अपराध की शिकायतें या तो राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल (एनसीआरपी) पर [www.cybercrime.gov.in](http://www.cybercrime.gov.in) पर लॉग इन करके या राष्ट्रीय साइबर अपराध हेल्पलाइन नंबर 1930 के माध्यम से या पुलिस स्टेशन में भौतिक शिकायत दर्ज करके दर्ज की जा सकती हैं।


#### 16. नीतियां और प्रकटीकरण

केवाईसी-एएमएल, बैंक जमा, चेक/लिखतों का संग्रहण, व्हिसल ब्लोअर, शिकायत निवारण और ग्राहक अधिकार आदि से संबंधित विभिन्न नीतियां वेबसाइट पर उपलब्ध हैं और निम्नलिखित के माध्यम से देखी जा सकती हैं

यूआरएल	क्यू आर कोड
<a href="https://www.unionbankofindia.co.in/en/common/policies-and-disclosures">https://www.unionbankofindia.co.in/en/common/policies-and-disclosures</a>	

#### 17. प्रतिक्रिया

ग्राहकों की प्रतिक्रिया बैंक के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है। बैंक की सेवाओं के बारे में प्रतिक्रिया निम्नलिखित माध्यमों से डिजिटल रूप से साझा की जा सकती है:

यूआरएल	क्यू आर कोड
<a href="https://tinyurl.com/FeedbackPortalPage">https://tinyurl.com/FeedbackPortalPage</a>	

\*\*\*\*\*