ग्राहक अधिकार नीति 2026-27

संक्षिप्ताक्षर/ ABBREVIATION

संक्षिप्ताक्षर **ABBREVIATION**	**विवरण** **Description**
एमआईटीसी MITC	सर्वाधिक महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें Most Important Terms and Conditions
एसएमएस SMS	लघु संदेश सेवा Short Messaging Service
ईमेल EMAIL	इलेक्ट्रोनिक मेल Electronic Mail
केवाईसी KYC	अपने ग्राहक को जानिए Know Your Customer
एटीएम ATM	स्वचालित टेलर मशीन Automated Teller Machine
आरबीआई RBI	भारतीय रिज़र्व बैंक Reserve Bank of India
आईआरडीए IRDA	भारतीय बीमा विनियामक एवं विकास प्राधिकरण Insurance Regulatory and Development Authority
सेबी SEBI	भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड Securities and Exchange Board of India

विषय-सूची

क्रम संख्या	विवरण	पृष्ठ संख्या
1	परिचय	4
2	नीति का उद्देश्य	4
3	नीति का कार्यक्षेत्र	4
4	ग्राहक अधिकार	4
4.1	निष्पक्ष व्यवहार का अधिकार	4
4.2	पारदर्शिता, निष्पक्ष एवं ईमानदार व्यवहार का अधिकार	5
4.3	उपयुक्तता का अधिकार	8
4.4	निजता का अधिकार	8
4.5	वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांगजनों के लिए बैंकिंग सुविधा प्रदान करना	9
4.6	शिकायत निवारण एवं क्षतिपूर्ति का अधिकार	10
परिशिष्ट-I:	(क) संबंधित नीतियों/ प्रपत्रों, भारतीय रिज़र्व बैंक के परिपत्रों आदि सहित संदर्भों की सूची, (ख) अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (एफएक्यू) (ग) ग्राहकों तक पहुँच बनाने हेतु बैंक की पहल: ग्राहकों के लिए सहायता प्रणाली	13

ग्राहक अधिकार नीति 2026-27

1. परिचय:

1.1 ग्राहक संरक्षण, वित्तीय समावेशन का एक अभिन्न पहलू है. बैंक का कारोबार पूरी तरह से ग्राहक पर निर्भर है. ग्राहकों के अधिकारों का संरक्षण करना, बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली वित्तीय सेवाओं का एक अभिन्न अंग बन गया है. ग्राहक संरक्षण को सुदृढ़ बनाने के उद्देश्य से घरेलू अनुभवों तथा वैश्विक सर्वोत्तम पद्धतियों पर आधारित निम्नलिखित व्यापक ग्राहक अधिकार नीति प्रस्तुत की जाती है.

1.2 ग्राहक अधिकार नीति उन मौलिक अधिकारों को परिभाषित करती है, जो किसी ग्राहक को बैंक के साथ उसके बैंकिंग संबंध के दौरान तथा उसके समाप्त होने के पश्चात प्राप्त होते हैं. नीति ग्राहक के साथ ईमानदारी से और निष्पक्ष रूप से व्यवहार करने के तरीकों को भी परिभाषित करती है.

1.3 यह नीति आरबीआई/2015-16/59/डीबीआर संख्य. एलईजी.बीसी.21/09.07.006/2015-16 दिनांक 1 जुलाई, 2015 के माध्यम से परिचालित आरबीआई के 'बैंकों में ग्राहक सेवा पर मास्टर परिपत्र' में सूचीबद्ध मार्गदर्शी सिद्धांतों पर आधारित है.

1.4 इस नीति का उद्देश्य, विभिन्न बैंकिंग चैनलों के माध्यम से संतोषजनक ग्राहक सेवाएं प्राप्त करने में ग्राहकों के लिए एक निष्पक्ष और अनुकूल वातावरण बनाना भी है.

2 नीति का उद्देश्य:

इस नीति का उद्देश्य भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित बैंक के ग्राहकों के मूलभूत अधिकारों का दस्तावेजीकरण करना तथा उन्हें इस नीति में समाहित करना है. यह नीति घरेलू अनुभव और ग्राहकों का संरक्षण बढ़ाने के लिए लाई गई वैश्विक सर्वोत्तम पद्धतियों पर आधारित है. नीति में यह परिकल्पना की गई है कि ग्राहक के साथ निष्पक्ष, सहानुभूतिपूर्वक व्यवहार किया जाना चाहिए और बैंक के साथ सभी व्यवहार ईमानदार और पारदर्शी तरीके से किए जाएं. नीति में किसी उत्पाद/ सेवा के सभी नियमों, शर्तों, मूल्य निर्धारण और विशेषताओं, सेवा आउटलेट के स्थान, नीतियों और विपणन तथा प्रचार सामग्री आदि को साफ और स्पष्ट भाषा में संप्रेषित करने की भी सलाह दी गई है.

3 नीति का कार्यक्षेत्र:

3.1 नीतिगत सिद्धांतों के अनुसार, ग्राहक को बिना किसी देरी के समय पर और निष्पक्ष तरीके से अपनी शिकायत का निवारण प्राप्त करने का अधिकार दिया गया है.

3.2 यह नीति बैंक या उसके एजेंटों द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है, चाहे वे काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके/ माध्यम द्वारा प्रदान की गई हों.

4 ग्राहक अधिकार:

4.1 निष्पक्ष व्यवहार का अधिकार:

ग्राहक और बैंक दोनों को शिष्टाचार के साथ व्यवहार करने का अधिकार है. वित्तीय उत्पादों की पेशकश और वितरण करते समय ग्राहक के साथ लिंग, आयु, धर्म, जाति और शारीरिक क्षमता जैसे आधारों पर अनुचित भेदभाव नहीं किया जाना चाहिए.

उपरोक्त अधिकार के अनुपालन में, बैंक निम्नलिखित कार्य करेगा-

4.1.1 ग्राहकों के साथ होने वाले सभी व्यवहारों में न्यूनतम मानक निर्धारित करके उत्कृष्ट एवं निष्पक्ष बैंकिंग पद्धतियों को बढ़ावा देना.

4.1.2 बैंक और ग्राहक के बीच एक निष्पक्ष और न्यायसंगत संबंध को बढ़ावा देना.

4.1.3 ग्राहकों की सेवा में संलग्न बैंक कर्मचारियों को पर्याप्त एवं उपयुक्त प्रशिक्षण प्रदान करना.

4.1.4 यह सुनिश्चित करना कि कर्मचारी ग्राहकों तथा उनके कार्यों पर तत्परता एवं शिष्टतापूर्वक ध्यान दें.

4.1.5 सभी ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार करें और लिंग, आयु, धर्म, जाति, साक्षरता, आर्थिक स्थिति, शारीरिक क्षमता आदि जैसे आधार पर किसी भी ग्राहक के साथ भेदभाव न करें. हालांकि, बैंक के पास विशेष योजनाएं या उत्पाद हो सकते हैं जो विशेष रूप से एक लक्षित बाजार समूह के सदस्यों के लिए डिज़ाइन किए गए हैं या ग्राहक भेदभाव के लिए रक्षात्मक, कारोबारिक रूप से स्वीकार्य आर्थिक तर्क का उपयोग कर सकते हैं. बैंक के पास महिलाओं अथवा पिछड़े वर्गों जैसे विशिष्ट वर्गों के हित में सकारात्मक पहल के रूप में विशेष योजनाएँ अथवा उत्पाद भी हो सकते हैं. ऐसी योजनाओं/उत्पादों को अनुचित भेदभाव नहीं माना जाएगा. ऐसी विशेष योजनाओं या शर्तों का औचित्य, बैंक द्वारा जहाँ आवश्यक होगा, वहाँ समझाया जाएगा.

4.1.6 यह सुनिश्चित करें कि सभी उत्पादों और सेवाओं की पेशकश करते समय उपरोक्त सिद्धांत का पालन किया जाए.

4.1.7 यह सुनिश्चित करें कि प्रदान किए जाने वाले उत्पाद और सेवाएँ संबंधित कानूनों एवं विनियमों के अनुरूप हों.

4.1.8 ग्राहकों को उनके अधिकारों के प्रति जागरूक बनाना सुनिश्चित करें, विशेषकर अब तक वंचित रहे ग्राहकों तथा समाज के वित्तीय रूप से अशिक्षित और अर्द्ध-शिक्षित वर्गों के बीच. इसके लिए बैंक की ग्राहक प्रतिबद्धता संहिता में निहित मूलभूत अधिकारों की सचित्र प्रस्तुति उपलब्ध कराई जाए.

4.1.9 डिजिटल वातावरण में बैंकिंग के मामले में सुरक्षित और निष्पक्ष ग्राहक व्यवहार को बढ़ावा दें.

4.1.10 यद्यपि बैंक अपने ग्राहकों को परेशानी मुक्त तथा निष्पक्ष व्यवहार प्रदान करने का हर संभव प्रयास करेगा, तथापि बैंक यह अपेक्षा करता है कि ग्राहक भी बैंक के साथ अपने व्यवहार में विनम्रता और ईमानदारी का परिचय दें.

4.1.11 बैंक का यह भी प्रयास होगा कि वह अपने ग्राहकों को पहले बैंक की आंतरिक शिकायत निवारण व्यवस्था का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित करे तथा बैंक की आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली के अंतर्गत उपलब्ध सभी उपायों का उपयोग कर लेने के बाद ही वैकल्पिक मंचों का रुख करने के लिए प्रेरित करे.

4.2 **पारदर्शिता, निष्पक्ष और ईमानदार व्यवहार का अधिकार:**

बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करेगा कि उसके द्वारा तैयार किए गए अनुबंध या समझौते पारदर्शी हों, आम व्यक्ति द्वारा आसानी से समझे जा सकें तथा उन्हें स्पष्ट और प्रभावी ढंग से संप्रेषित किया जाए. उत्पाद की कीमत, उससे जुड़े जोखिम, उत्पाद के पूरे जीवनचक्र के दौरान उसके उपयोग को नियंत्रित करने वाले नियम एवं शर्तें तथा ग्राहक और वित्तीय सेवा प्रदाता की जिम्मेदारियों का स्पष्ट रूप से प्रकटीकृत किया जाना चाहिए. ग्राहक को अनुचित कारोबार या विपणन प्रथाओं, जबरदस्ती संविदात्मक शर्तों या भ्रामक अभ्यावेदन के अधीन नहीं होना चाहिए. बैंक, ग्राहक के साथ अपने संबंधों की अवधि के दौरान, उसे शारीरिक हानि पहुँचाने की धमकी नहीं देगा, उस पर अनुचित दबाव नहीं डालेगा तथा किसी भी प्रकार के प्रत्यक्ष उत्पीड़न में संलग्न नहीं होगा.

उपरोक्त अधिकार के अनुपालन में, बैंक निम्नलिखित कार्य करेगा-

4.2.1 पूर्ण पारदर्शिता सुनिश्चित करें, ताकि ग्राहक यह बेहतर ढंग से समझ सके कि वह बैंक से उचित

एवं निष्पक्ष रूप से क्या अपेक्षा कर सकता है.

4.2.2 यह सुनिश्चित करें कि ग्राहक के साथ बैंक का व्यवहार समानता, सत्यनिष्ठा एवं पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हो.

4.2.3 ग्राहकों को बैंक के उत्पादों एवं सेवाओं, नियमों एवं शर्तों तथा ब्याज दरों/सेवा शुल्कों के संबंध में सरल और आसानी से समझने योग्य भाषा भाषा में स्पष्ट जानकारी प्रदान करें. साथ ही, उन्हें पर्याप्त जानकारी उपलब्ध कराई जाए ताकि वे उचित रूप से किसी उत्पाद का सोच-समझकर एवं सूचित निर्णय के आधार पर चयन कर सकें.

4.2.4 यह सुनिश्चित करें कि सभी नियम और शर्तें निष्पक्ष हो और संबंधित अधिकारों, देनदारियों और दायित्वों को स्पष्ट रूप से और जहां तक संभव हो सरल और स्पष्ट भाषा में निर्धारित हों.

4.2.5 उत्पाद से जुड़े प्रमुख जोखिमों तथा ऐसी किसी भी विशेषता की जानकारी ग्राहक को दी जाए, जिससे उसे विशेष रूप से नुकसान या असुविधा हो सकती हो. उत्पाद या सेवा से संबंधित सबसे महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें (एमआईटीसी) उत्पाद की पेशकश करते समय स्पष्ट रूप से ग्राहक के संज्ञान में लाई जाएँ. सामान्यतः यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसी शर्तें ग्राहक की भविष्य में स्वतंत्र रूप से विकल्प चुनने की क्षमता को बाधित न करें.

4.2.6 ब्याज दरों, शुल्कों एवं प्रभारों से संबंधित जानकारी शाखाओं के सूचना-पट्ट, बैंक की वेबसाइट, हेल्पलाइन अथवा हेल्प-डेस्क के माध्यम से उपलब्ध कराई जाए तथा जहाँ उपयुक्त हो, ग्राहक को इसकी जानकारी प्रत्यक्ष रूप से प्रदान की जाए.

4.2.7 अपनी वेबसाइट पर टैरिफ अनुसूची प्रदर्शित करें और इसकी एक प्रति ग्राहक के अवलोकन के लिए प्रत्येक शाखा में उपलब्ध करायें. साथ ही, शाखा में टैरिफ अनुसूची की उपलब्धता के बारे में अपनी शाखाओं में एक सूचना प्रदर्शित करें.

4.2.8 ग्राहक द्वारा चुने गए उत्पादों एवं सेवाओं पर लागू सभी शुल्कों और प्रभारों (यदि कोई हों) का विवरण, बैंक अपनी शुल्क-सारिणी में उपलब्ध कराए.

4.2.9 नियमों एवं शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना ग्राहक को, ग्राहक द्वारा सहमति दिए गए माध्यम-जैसे पत्र, खाता विवरण, एसएमएस अथवा ई-मेल-के जरिए, संशोधित नियमों एवं शर्तों के प्रभावी होने से कम-से-कम एक माह पूर्व प्रदान की जाए.

4.2.10 यह सुनिश्चित किया जाए कि ऐसे परिवर्तन ग्राहकों को एक माह पूर्व सूचना देने के बाद ही भविष्य के लिए प्रभावी हों. यदि बैंक ने ग्राहक के अनुकूल नोटिस दिए बिना कोई बदलाव किया है, तो वह इस तरह के बदलाव के 30 दिनों के भीतर बदलाव को सूचित करेगा. यदि परिवर्तन ग्राहक के प्रतिकूल है, तो न्यूनतम 30 दिनों की पूर्व सूचना प्रदान की जाएगी और ग्राहक को इस तरह के नोटिस के 60 दिनों के भीतर संशोधित शुल्क या ब्याज का भुगतान किए बिना खाता बंद करने या किसी अन्य पात्र खाते में स्विच करने के विकल्प प्रदान किए जा सकते हैं.

4.2.11 ग्राहक द्वारा चुने गए उत्पादों/सेवाओं को नियंत्रित करने वाली किसी भी नियम एवं शर्त का पालन न करने अथवा उसके उल्लंघन की स्थिति में लगाए जाने वाले दंड, शुल्क या प्रभारों के संबंध में ग्राहक को स्पष्ट जानकारी प्रदान की जाए.

4.2.12 जमाराशि, चेक संग्रहण, शिकायत निवारण, क्षतिपूर्ति और बकाया राशि की वसूली और प्रतिभूति पुन: कब्जे पर बैंकों की नीतियों को सार्वजनिक डोमेन पर प्रदर्शित करें.

4.2.13 यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करें कि किसी विशेष उत्पाद से संबंधित कार्य करने वाले कर्मचारियों को उचित रूप से प्रशिक्षित किया गया हो, ताकि वे ग्राहकों को संबंधित जानकारी पूर्णतः, सही एवं ईमानदारी से प्रदान कर सकें.

4.2.14 यह सुनिश्चित करें कि किसी उत्पाद/सेवा का लाभ लेने हेतु प्रस्तुत किए गए आवेदनों की स्वीकृति

अथवा अस्वीकृति के संबंध में आवेदक को बैंक द्वारा निर्धारित उचित समयावधि के भीतर सूचित किया जाए. यदि आवेदन स्वीकार नहीं किया जाता है अथवा अस्वीकृत कर दिया जाता है, तो उसके कारण लिखित रूप में आवेदक को अवश्य बताए जाएँ. ऐसी समयावधि की सूचना बैंक की वेबसाइट पर तथा संबंधित उत्पाद या सेवा के आवेदन-पत्र में भी प्रदर्शित की जाएगी.

4.2.15 निम्नलिखित विषयों से संबंधित जानकारी को स्पष्ट, सटीक एवं बिना किसी भ्रम के संप्रेषित करें

क. विशेष उत्पादों को बंद करना,

ख. उनके कार्यालयों का स्थानांतरण

ग. कार्य के समय में परिवर्तन

घ. टेलीफोन नंबरों में परिवर्तन

ड़. किसी भी कार्यालय या शाखा को बंद करना

- कम से कम 30 दिनों की अग्रिम सूचना के साथ.

यह भी पुष्टि करें कि सूचना का प्रकटीकरण उत्पाद/संबंध के जीवन-चक्र के माध्यम से एक सतत प्रक्रिया है और उनके द्वारा इसका पूर्णरूप से पालन किया जाए. यह सुनिश्चित करें कि संचार के सभी उपलब्ध माध्यमों, जिनमें बैंक की वेबसाइट भी शामिल है, का उपयोग किया जाए, ताकि किसी भी प्रकार के परिवर्तन से संबंधित जानकारी ग्राहकों को अग्रिम रूप से उपलब्ध कराई जा सके.

4.2.16 उत्पाद की बिक्री के समय ग्राहक को कानून और/अथवा बैंकिंग विनियमों में निहित उसके अधिकारों एवं दायित्वों के बारे में अवगत कराएँ. साथ ही, ग्राहक को यह भी सलाह दें कि यदि वह किसी महत्वपूर्ण घटना, अनियमितता अथवा संदिग्ध गतिविधि का संदेह करे, उसे खोजे या उसका सामना करे, तो उसकी सूचना तुरंत बैंक को देना आवश्यक है.

4.2.17 बैंक के स्टाफ सदस्य, ग्राहक द्वारा किसी उत्पाद या सेवा का लाभ उठाने के लिए संपर्क किए जाने पर उत्पाद/ सेवा से संबंधित सभी प्रासंगिक जानकारी प्रदान करें और ग्राहक को एक सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाने की दृष्टि से बाजार में उपलब्ध समान उत्पादों पर सूचनात्मक संसाधनों को निर्देश भी प्रदान करें.

4.2.18 ग्राहक को उचित अथवा संविदात्मक पूर्व सूचना दिए बिना ग्राहक बैंकिंग संबंध समाप्त न करें.

4.2.19 बैंक के दायरे में नियमित इनपुट जैसे खाता विवरण/ पासबुक, अलर्ट, उत्पाद के कार्यनिष्पादन के बारे में समय पर जानकारी, सावधि जमा परिपक्वता आदि प्रदान करके उसके खाते, वित्तीय संबंधों के प्रबंधन के लिए सभी उपलब्ध तरीकों से ग्राहक की सहायता करें.

4.2.20 यह सुनिश्चित करें कि सभी विपणन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हो तथा भ्रामक न हो.

4.2.21 ग्राहक को शारीरिक क्षति पहुँचाने की धमकी न दें, उस पर अनुचित दबाव या प्रभाव न डालें तथा ऐसा कोई व्यवहार न करें जिसे युक्तिसंगत रूप से अनावश्यक उत्पीड़न या परेशान करने वाला आचरण माना जाये. यह सुनिश्चित करें कि केवल सामान्य, उचित एवं स्वीकृत व्यावसायिक प्रथाओं का ही पालन किया जाए.

4.2.22 यह सुनिश्चित करें कि उत्पादों/ सेवाओं और इसकी संरचना पर फीस और शुल्क ग्राहक के लिए अनुचित न हो.

4.2.23 यह सुनिश्चित किया जाएगा कि हमारे विज्ञापनों में ऐसे सभी प्रासंगिक संदेश भी शामिल हों, जिन्हें भ्रामक, फर्जी अथवा असत्य प्रस्तावों/ऑफरों के प्रति जागरूकता बढ़ाने के उद्देश्य से प्रसारित किया जाना आवश्यक हो.

4.2.24 बैंक ग्राहकों को बैंक तथा आवश्यक सुरक्षा उपायों के संबंध में समय पर और पर्याप्त जानकारी

उपलब्ध कराएगा. यह जानकारी निम्नलिखित भाषाओं में से किसी एक या अधिक भाषाओं में प्रदान की जाएगी. यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ग्राहकों को पारदर्शी तरीके से उन पर लागू नियमों और शर्तों के अलावा हमारे उत्पादों और सेवाओं, न्यूनतम शेष आवश्यकताओं, ब्याज दरों और सेवा शुल्कों के बारे में पूरी जानकारी दी जाती है.

4.3 **उपयुक्तता का अधिकार:**

पेश किए गए उत्पाद ग्राहक की जरूरतों के लिए उपयुक्त होने चाहिए और ग्राहक की वित्तीय परिस्थितियों और समझ के आकलन पर आधारित होने चाहिए.

उपरोक्त अधिकार के अनुपालन में, बैंक निम्नलिखित कार्य करेगा-

4.3.1 यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ग्राहकों को किसी उत्पाद की बिक्री से पूर्व उसकी उपयुक्तता का आकलन करने के लिए बैंक के पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति उपलब्ध हो.

4.3.2 यह प्रयास किया जाएगा कि बेचा या प्रस्तावित किया जाने वाला उत्पाद अथवा सेवा, ग्राहक की आवश्यकताओं के अनुरूप हो तथा उसके वित्तीय स्तर और समझ के विपरीत अथवा अनुपयुक्त न हो. यह निर्धारण बैंक द्वारा किए गए आकलन के आधार पर किया जाएगा. इस तरह के मूल्यांकन को रिकॉर्ड में उचित रूप से प्रलेखित किया जाएगा.

4.3.3 बैंक तीसरे पक्ष के उत्पादों को केवल तभी विक्रय करेगा जब वह ऐसा करने के लिए अधिकृत हो, बैंक तीसरे पक्ष के वित्तीय उत्पादों के विपणन और वितरण के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति स्थापित करने के बाद ही ऐसा करेगा.

4.3.4 बैंक किसी ग्राहक को बैंक की किसी सेवा का लाभ प्राप्त करने के बदले किसी तृतीय पक्ष के उत्पाद की सदस्यता लेने या उसे खरीदने के लिए बाध्य नहीं करेगा.

4.3.5 बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि बेचे जा रहे उत्पाद या जिन सेवा की पेशकश की जा रही है, उसमें तीसरे पक्ष के उत्पाद भी शामिल हैं और मौजूदा नियमों और विनियमों के अनुसार हैं.

यह सुनिश्चित किया जाएगा कि बेचे जा रहे उत्पाद अथवा प्रदान की जा रही सेवाएँ, जिनमें तृतीय पक्ष के उत्पाद भी शामिल हैं, मौजूदा नियमों एवं विनियमों के अनुरूप हों.

4.3.6 ग्राहक को उसकी इस जिम्मेदारी के बारे में अवगत कराया जाएगा कि वह उत्पाद की ग्राहक के लिए उपयुक्तता निर्धारित करने हेतु बैंक द्वारा मांगी गई सभी प्रासंगिक और युक्तिसंगत जानकारी समय पर तथा सत्यनिष्ठापूर्वक उपलब्ध कराए.

4.3.7 बीमा/ म्यूचुअल फंड/ अन्य तृतीय-पक्ष निवेश उत्पादों की बिक्री जैसी पैराबैंकिंग गतिविधियों पर आरबीआई, आईआरडीए, सेबी आदि के सभी सांविधिक दिशानिर्देशों का पालन करेगा.

4.4 **निजता का अधिकार:**

ग्राहकों की वैयक्तिक जानकारी को गोपनीय रखा जाना चाहिए, जब तक कि उन्होंने वित्तीय सेवा प्रदाता को इसके लिए स्पष्ट सहमति न दी हो, अथवा ऐसी जानकारी कानून के तहत प्रदान करना आवश्यक न हो, या किसी अनिवार्य व्यावसायिक उद्देश्य (उदाहरणार्थ, ऋण सूचना कंपनियों को जानकारी उपलब्ध कराने के लिए) प्रदान की जा रही हो. ग्राहक को संभावित अनिवार्य कारोबारिक उद्देश्यों के बारे में पहले से सूचित किया जाना चाहिए. ग्राहकों को सभी प्रकार के संचार, इलेक्ट्रॉनिक या अन्यथा से सुरक्षा का अधिकार है, जो उनकी गोपनीयता का उल्लंघन करते हैं.

उपरोक्त अधिकार के अनुपालन में, बैंक निम्नलिखित कार्य करेगा-

4.4.1 ग्राहकों की वैयक्तिक जानकारी को निजी एवं गोपनीय माना जाएगा (भले ही ग्राहक अब हमारे साथ बैंकिंग नहीं कर रहा हो) और सामान्यतः ऐसी जानकारी किसी भी अन्य व्यक्ति/संस्था, जिसमें इसकी सहायक कंपनियाँ, सहयोगी संस्थाएँ, गठबंधन (टाई-अप) संस्थाएँ आदि भी शामिल हैं,

को किसी भी उद्देश्य से प्रकट नहीं की जाएगी, जब तक कि:

क. ग्राहक ने ऐसे प्रकटीकरण के लिए लिखित रूप में स्पष्ट रूप से प्राधिकृत/ अनुमति प्रदान की हो.

ख. ऐसे प्रकटीकरण जो कानून/ विनियमन द्वारा बाध्य हो.

ग. बैंक का जनता के प्रति ऐसी जानकारी का प्रकटीकरण करने का दायित्व हो, अर्थात् जनहित में ऐसी जानकारी का खुलासा करना आवश्यक हो.

घ. बैंक को अपने हितों की सुरक्षा के लिए ऐसी जानकारी का प्रकटीकरण करना आवश्यक हो.

ङ. यह किसी विनियामक द्वारा अनिवार्य कारोबारी उद्देश्य के लिए आवश्यक हो, जैसे कि ऋण सूचना कंपनियों या ऋण वसूली एजेंसियों को चूक (डिफॉल्ट) संबंधी जानकारी का प्रकटीकरण.

4.4.2 ऐसे संभावित अनिवार्य प्रकटीकरणों के संबंध में ग्राहक को तत्काल लिखित रूप में सूचित किया जाएगा.

4.4.3 बैंक विपणन उद्देश्य के लिए ग्राहक की वैयक्तिक जानकारी का उपयोग या साझा नहीं करेगा, जब तक कि ग्राहक ने इसे विशेष रूप से अधिकृत नहीं किया हो.

4.4.4 बैंक ग्राहकों के साथ संचार करते समय, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण द्वारा जारी दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम, 2010 (राष्ट्रीय ग्राहक वरीयता रजिस्ट्री) का अनुपालन करेगा.

4.5 वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांगजनों के लिए बैंकिंग सुविधा प्रदान करना:

वित्तीय सेवा प्रदाता यह सुनिश्चित करने के लिए हरसंभव प्रयास करेगा कि ऐसी कोई स्थिति उत्पन्न न हो, जिसमें बैंक की शाखाओं में वरिष्ठ नागरिकों तथा दिव्यांग व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधाओं का लाभ प्राप्त करने से हतोत्साहित किया जाए अथवा उन्हें वापस लौटा दिया जाए. डिजिटल लेनदेन को बढ़ावा देने तथा एटीएम के उपयोग को प्रोत्साहित करने की आवश्यकता के बावजूद, वरिष्ठ नागरिकों एवं दिव्यांग व्यक्तियों की आवश्यकताओं के प्रति संवेदनशील रहना अनिवार्य है.

उपरोक्त अधिकार के अनुपालन में, बैंक निम्नलिखित कार्य करेगा-

4.5.1 एक स्पष्ट रूप से पहचान योग्य समर्पित काउंटर स्थापित किया जाए, जो वरिष्ठ नागरिकों और दृष्टिबाधित व्यक्तियों सहित अलग-अलग दिव्यांग जनों को प्राथमिकता प्रदान करता हो.

उप शाखा प्रमुख दृष्टिबाधित सहित वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांगों के सेवा संबंधी पहलुओं के लिए नोडल अधिकारी के रूप में कार्य करेगें.

4.5.2 पेंशनभोगियों को यह सुविधा प्रदान की जाएगी कि वे जीवन प्रमाण पत्र का भौतिक प्रपत्र पेंशन भुगतान करने वाले बैंक की किसी भी शाखा में जमा कर सकें. साथ ही, यह सुनिश्चित किया जाएगा कि प्राप्तकर्ता शाखा द्वारा उक्त जानकारी को बैंक की कोर बैंकिंग समाधान प्रणाली में शीघ्रता से अद्यतन किया जाए, ताकि पेंशनभोगियों को अनावश्यक कठिनाई का सामना न करना पड़े तथा पेंशन के खाते में जमा होने में किसी प्रकार की देरी न हो.

4.5.3 जब भी अनुरोध प्राप्त हो, ग्राहकों को चेक बुक जारी करने की सुविधा प्रदान की जाएगी. यह अनुरोध पूर्व में जारी चेक बुक में संलग्न मांग पर्ची के माध्यम से अथवा किसी अन्य माध्यम से प्राप्त अनुरोध के आधार पर स्वीकार किया जाएगा. इन ग्राहकों द्वारा बचत बैंक खाते में प्रत्येक वर्ष कम से कम एक चेक बुक प्रदान की जाएगी और चेक बुक प्राप्त करने के लिए वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग व्यक्तियों सहित किसी भी ग्राहक की भौतिक उपस्थिति पर जोर नहीं देना चाहिए.

4.5.4 बैंक के रिकॉर्ड में उपलब्ध जन्मतिथि के आधार पर, ग्राहक के वरिष्ठ नागरिक बनने पर उसके

खाते को स्वचालित रूप से 'वरिष्ठ नागरिक खाता' में परिवर्तित करने की सुविधा प्रदान की जाएगी.

4.5.5 दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा अंगूठे/ पैर के निशान की पहचान करके और ऐसे ग्राहकों की ओर से राशि निकालने वाले व्यक्ति को अधिकृत करके दृष्टिबाधित ग्राहक के खातों में परिचालन की अनुमति देने की सुविधा प्रदान की जाएगी.

4.5.6 वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग व्यक्तियों को वर्ष में एक बार (अधिमानतः अप्रैल में) फॉर्म 15जी/एच प्रदान करें ताकि वे निर्धारित समय के भीतर इसे जमा कर सकें.

4.5.7 70 वर्ष से अधिक आयु के वरिष्ठ नागरिकों तथा दिव्यांग अथवा अशक्त व्यक्तियों (जो चिकित्सकीय रूप से प्रमाणित दीर्घकालिक बीमारी या दिव्यांगता से ग्रस्त हों) को ग्राहक की आवश्यकता के आधार पर प्रत्येक मामले में उनके परिसर/निवास पर नकदी एवं लिखतों की रसीद के बदले संग्रहण, खाते से निकासी के विरुद्ध नकदी की आपूर्ति, मांग ड्राफ्ट की आपूर्ति, अपने ग्राहक को जानिए संबंधी दस्तावेजों तथा जीवन प्रमाण पत्र के प्रस्तुतिकरण जैसी द्वार-स्तरीय बैंकिंग सुविधा प्रदान की जाएगी.

4.5.8 वरिष्ठ नागरिकों तथा दिव्यांग व्यक्तियों, जिनमें दृष्टिबाधित व्यक्ति भी शामिल हैं, के लिए स्पष्ट रूप से पहचान योग्य समर्पित काउंटर अथवा ऐसा काउंटर उपलब्ध कराया जाएगा, जहाँ उन्हें प्राथमिकता के आधार पर सेवा प्रदान की जाए.

4.6 शिकायत निवारण और मुआवजे का अधिकार:

ग्राहक को यह अधिकार है कि वह वित्तीय सेवा प्रदाता को उसके द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों के लिए उत्तरदायी ठहराए तथा अपनी किसी भी वैध शिकायत के निवारण हेतु एक स्पष्ट और सरल व्यवस्था प्राप्त करे. प्रदाता को तृतीय पक्ष उत्पादों की बिक्री से उत्पन्न शिकायतों के निवारण की सुविधा भी उपलब्ध करानी चाहिए. वित्तीय सेवा प्रदाता को अपनी उन नीतियों के बारे में ग्राहकों को अवगत कराना होगा, जिनके अंतर्गत त्रुटियों, आचरण संबंधी चूकों तथा निष्पादन में विफलता अथवा विलंब, चाहे वह प्रदाता के कारण हो या अन्य किसी कारण से, के लिए क्षतिपूर्ति प्रदान की जाती है. ऐसी नीति में यह स्पष्ट रूप से वर्णित होना चाहिए कि ऐसी परिस्थितियों में ग्राहक के अधिकार एवं दायित्व क्या होंगे.

उपरोक्त अधिकार के अनुपालन में, बैंक निम्नलिखित कार्य करेगा-

4.6.1. सभी प्रकार की त्रुटियों, कमियों अथवा समस्याओं का सहानुभूतिपूर्वक तथा शीघ्रतापूर्वक समाधान किया जाएगा.

4.6.2. त्रुटियों, कमियों अथवा समस्याओं को शीघ्रतापूर्वक सुधारा जाएगा.

4.6.3. किसी भी शुल्क को रद्द करेगा जो गलत तरीके से और गलती से लागू किया गया है;

4.6.4. बैंक की त्रुटियों, चूकों अथवा लापरवाही के कारण ग्राहक को होने वाली किसी भी प्रत्यक्ष वित्तीय हानि के लिए उसे उचित क्षतिपूर्ति प्रदान की जाएगी.

बैंक निम्नलिखित कार्य भी करेगा –

4.6.5. ग्राहकों के लिए उपलब्ध शिकायत निवारण प्रक्रिया सहित अपनी ग्राहक शिकायत निवारण नीति को सार्वजनिक डोमेन में प्रदर्शित करना.

4.6.6. निर्धारित समय के भीतर और अनुबंध की सहमत शर्तों के अनुसार ग्राहक लेनदेन के परिचालन /निपटान में देरी/चूक के लिए मुआवजा नीति को सार्वजनिक डोमेन में रखेगा.

4.6.7. एक मजबूत और उत्तरदायी शिकायत निवारण प्रक्रिया सुनिश्चित करेगा और शिकायत समाधान प्राधिकरण को स्पष्ट रूप से इंगित करेगा कि ग्राहक को किससे संपर्क किया जाना चाहिए.

4.6.8. शिकायत निवारण तंत्र को ग्राहकों के लिए सुलभ बनाएगा.

4.6.9. ग्राहक को यह जानकारी प्रदान की जाएगी कि शिकायत कैसे दर्ज की जाए, शिकायत किसके समक्ष की जाए, उत्तर प्राप्त होने की अपेक्षित समय-सीमा क्या है तथा यदि शिकायत के निस्तारण से ग्राहक संतुष्ट न हो, तो उसे आगे क्या कदम उठाने चाहिए.

4.6.10. शिकायत निवारण प्राधिकरण/ नोडल अधिकारी का नाम, पता और संपर्क विवरण प्रदर्शित करें. शिकायतों के समाधान के लिए समय सीमा सभी सेवा वितरण स्थानों पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित/ सुलभ होगी.

4.6.11. शिकायतकर्ता को, बैंकिंग लोकपाल को अपनी शिकायत भेजने के विकल्प के बारे में सूचित करना, यदि शिकायत का निवारण पूर्व-निर्धारित समय के भीतर नहीं किया जाता है.

4.6.12. बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में सार्वजनिक डोमेन जानकारी को सार्वजनिक रूप से प्रस्तुत करना.

4.6.13. ग्राहक संपर्क बिंदुओं पर बैंकिंग लोकपाल का नाम और संपर्क विवरण प्रदर्शित करना, जिसके अधिकार क्षेत्र में बैंक की शाखा आती है.

इसके अतिरिक्त, बैंक निम्नलिखित कार्य भी करेगा -

4.6.14. सभी औपचारिक शिकायतों (इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से प्राप्त शिकायतों सहित) की प्राप्ति की पुष्टि तीन कार्यदिवसों के भीतर की जाएगी तथा उनका समाधान युक्तिसंगत अवधि के भीतर, जो 30 दिनों से अधिक नहीं होगी, करने का प्रयास किया जाएगा. इस अवधि में शिकायत के उन्नयन तथा शिकायत निवारण के लिए उत्तरदायी उच्चतम आंतरिक अधिकारी द्वारा शिकायत की जांच में लगने वाला समय भी शामिल होगा. 30 दिनों की अवधि की गणना ग्राहक से मांगी गई सभी आवश्यक जानकारी प्राप्त होने के पश्चात की जाएगी.

4.6.15. यदि ग्राहक किसी विवाद के निस्तारण अथवा शिकायत निवारण प्रक्रिया के परिणाम से संतुष्ट नहीं है, तो शिकायत के समाधान हेतु उसे बैंकिंग लोकपाल योजना का विवरण उपलब्ध कराया जाएगा.

इसके अतिरिक्त, बैंक निम्नलिखित कार्य भी करेगा -

4.6.16. ग्राहक के साथ संबंध स्थापित करते समय यह स्पष्ट रूप से बताया जाएगा कि यदि उत्पाद निर्धारित विनिर्देशों के अनुसार कार्य नहीं करते हैं अथवा किसी प्रकार की त्रुटि या समस्या उत्पन्न होती है, तो होने वाली हानियों के लिए दायित्व क्या होगा तथा ऐसी स्थिति में सभी पक्षों के अधिकार और जिम्मेदारियाँ क्या होंगी. हालांकि, बैंक बाहरी परिस्थितियों के कारण होने वाले किसी भी नुकसान के लिए उत्तरदायी नहीं होगा जो इसके उचित नियंत्रण से परे हैं (जैसे कि बाजार में परिवर्तन, बाजार चर के कारण उत्पाद का प्रदर्शन, आदि).

4.6.17. यदि बैंक किसी विवादित लेनदेन (तथा उससे संबंधित ब्याज/ शुल्क सहित) के संबंध में ग्राहक को युक्तियुक्त संदेह से परे संतोषजनक रूप से यह सिद्ध नहीं कर पाता है कि लेनदेन सही था, तो ग्राहक को बिना किसी विलंब और बिना किसी आपत्ति के धनवापसी सुनिश्चित की जाएगी.

4.6.18. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों की शिकायतों पर तुरंत ध्यान दिया जाए.

4.6.19. बैंक ग्राहकों को सूचित करेगा कि यदि ग्राहक अभी भी संतुष्ट नहीं हैं तो उनकी शिकायत को कैसे आगे बढ़ाया जाए.

4.6.20. तकनीकी विफलताओं के कारण उत्पन्न होने वाली समस्याओं को कम करने के लिए उपयुक्त वैकल्पिक व्यवस्थाएँ/ माध्यम उपलब्ध कराए जाएंगे.

4.6.21. जहाँ तक संभव हो, ग्राहकों को भेजे जाने वाले सभी संप्रेषणों (जिसमें पत्र, अन्य आधिकारिक

संचार, सूचना-पट्ट आदि शामिल हैं) को त्रिभाषी रूप में, अर्थात् हिंदी, अंग्रेजी तथा संबंधित क्षेत्रीय भाषा में उपलब्ध कराया जाएगा.

4.7 **ट्रांसजेंडर व्यक्तियों के अधिकार - बैंक फॉर्म/ आवेदनों आदि में परिवर्तन.**

4.7.1. जहाँ भी लिंग संबंधी वर्गीकरण का प्रावधान हो, वहाँ भारतीय रिज़र्व बैंक अथवा स्वयं बैंकों द्वारा निर्धारित सभी प्रपत्रों/ आवेदन-पत्रों आदि में 'तृतीय लिंग' का विकल्प शामिल किया जाएगा.

****

परिशिष्ट-I

क. संबंधित नीतियों/ प्रपत्रों, भारतीय रिज़र्व बैंक के परिपत्रों आदि सहित संदर्भों की सूची.

- बैंकों में ग्राहक सेवा संबंधी मास्टर परिपत्र आरबीई/2015- 16/59/डीबीआर सं. एलईजी.बीसी.21/ 09.07.006/2015-16 दिनांक 1 जुलाई 2015 के माध्यम से परिचालित किया गया है.
- भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण द्वारा जारी दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम, 2010 (राष्ट्रीय ग्राहक वरीयता रजिस्ट्री).

ख. अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (एफएक्यू)

क्र.सं.	अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (एफएक्यू)	उत्तर
1	क्या शाखा किसी ट्रांसजेंडर/ तृतीय लिंग व्यक्ति को हमारे यहाँ खाता खोलने से मना कर सकती है?	यह नीति वित्तीय उत्पादों की पेशकश और वितरण करते समय लिंग, आयु, धर्म, जाति और शारीरिक दिव्यांगता के आधार पर किसी भी भेदभाव के बिना निष्पक्ष व्यवहार करने का अधिकार प्रदान करती है.
2	क्या यह नीति बैंक के साथ अभद्र व्यवहार करने का कोई अधिकार प्रदान करती है?	यद्यपि बैंक अपने ग्राहकों को परेशानी-मुक्त एवं निष्पक्ष सेवाएँ प्रदान करने का हरसंभव प्रयास करेगा, तथापि बैंक यह अपेक्षा करेगा कि ग्राहक भी बैंक के साथ अपने व्यवहार एवं लेन-देन में शिष्टता तथा ईमानदारी का परिचय दें.
3	क्या ग्राहक को सूचित किए बिना एमआईटीसी/ शुल्क/ टैरिफ में बदलाव किया जा सकता है?	ग्राहकों को नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में सूचित किया जाना आवश्यक है. हम निम्नलिखित के माध्यम से सूचित करते हैं: ➢ बैंक की वेबसाइट, ➢ एसएमएस, ईमेल, ➢ शाखा नोटिस बोर्ड ➢ समाचार पत्र आदि. इस तरह के परिवर्तनों के बारे में 30 दिन पहले सूचना दी जानी है.
4	क्या ग्राहक के लिए ऐसे परिवर्तित शुल्क-दर अथवा एमआईटीसी को स्वीकार करना तथा उनसे प्रभावित होने वाले दंडात्मक शुल्क, यदि कोई हों, का भुगतान करना अनिवार्य है?	नहीं, ग्राहक को शुल्क/टैरिफ/एमआईटीसी में परिवर्तन के संबंध में इस तरह के अग्रिम नोटिस के 60 दिनों के भीतर संशोधित शुल्क या ब्याज का भुगतान किए बिना खाता बंद करने या किसी अन्य पात्र योजना में स्विच करने का विकल्प प्रदान किया जाएगा.
5	क्या बैंक अपने ग्राहकों को जानकारी दिए बिना किसी उत्पाद / मौजूदा शाखा स्थान / काम का समय / संपर्क विवरण को बंद कर सकता है या किसी भी कार्यालय को बंद कर सकता है?	नहीं, अपने ग्राहकों को 30 दिनों की अग्रिम सूचना देनी होगी. नीति इस बात की भी पुष्टि करती है कि सूचना का प्रकटीकरण उत्पाद/ संबंध के पूरे जीवन-चक्र में एक सतत प्रक्रिया है और बैंक द्वारा इसका सावधानी पूर्वक पालन किया जाएगा.
6	क्या बैंक, विपणन उद्देश्य के लिए ग्राहक जानकारी का उपयोग कर सकता है?	ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को गोपनीय रखा जाएगा, जब तक कि उन्होंने इसके लिए स्पष्ट रूप से प्राधिकरण/अनुमति प्रदान न की हो.

ग. ग्राहकों तक पहुँच बनाने हेतु बैंक की पहल : ग्राहकों के लिए सहायता तंत्र

1. शिकायत निवारण:

- **कॉल सेंटर** (टोल-फ्री नंबर 1800-2333 / 1800-2222-44 / 1800-208-2244 / 1800-425-1515 पर कॉल करके).

  एनआरआई के लिए समर्पित नंबर: +91-8061817110)

- **ऑनलाइन शिकायत,** यूनियन बैंक ऑफ इंडिया की वेबसाइट पर निम्नलिखित लिंक के माध्यम से दर्ज की जा सकती है. 'Customer Corner' शीर्षक के अंतर्गत 'Online Grievance' का विकल्प उपलब्ध कराया गया है.

  https://service.unionbankportal.bank.in/portal/en/signin

  इसके अतिरिक्त ग्राहक, यूनियन ईज (मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन) और यूवीकॉन (व्हाट्सएप बैंकिंग) के माध्यम से शिकायत निवारण या सेवा अनुरोध दर्ज कर सकते हैं.

- **मुख्य शिकायत अधिकारी (सीजीओ)/ शिकायत निवारण अधिकारी**: संबंधित क्षेत्रों/अंचल के मुख्य शिकायत अधिकारी और शिकायत निवारण अधिकारी का पता और संपर्क विवरण वेब साइट www.unionbankofindia.bank.in/en/common/grievance-redressal पर उपलब्ध कराया जाता है, जिसमें मुख्य शिकायत अधिकारी>अंचल और क्षेत्रीय शिकायत अधिकारी का उप-लिंक दिया गया है.

- **भौतिक प्रति के माध्यम से:**

  मुख्य शिकायत अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी
  यूनियन बैंक ऑफ इंडिया,
  परिचालन विभाग, केंद्रीय कार्यालय,
  "द आर्केड", टॉवर -4, दूसरी मंजिल, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर,
  कफ परेड, मुंबई – 400005

  या

- pno@unionbankofindia.bank.in पर मेल भेजकर.

- **बैंकिंग लोकपाल:** रिज़र्व बैंक का केंद्रीकृत प्राप्ति एवं प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी), चौथी मंजिल, सेक्टर-17, चंडीगढ़ – 160017.

  या आरबीआई सीएमएस पोर्टल https://cms.rbi.org.in के माध्यम से ऑनलाइन.

- **शाखा/ कार्यालय:** ग्राहक किसी भी समस्या के समाधान हेतु शाखाओं में कार्यरत अग्रिम पंक्ति के कर्मचारियों से संपर्क कर सकते हैं. इसके अतिरिक्त, यदि शाखा स्तर पर समस्या का समाधान नहीं होता है, तो उसके उन्नयन हेतु शाखा परिसर में क्षेत्रीय प्रमुख, आंचलिक प्रमुख एवं मुख्य शिकायत अधिकारी का पता प्रदर्शित किया जाता है.

- **ग्राहक सेवा इकाई** : ग्राहक सीधे ग्राहक सेवा इकाई को निम्नलिखित पर मेल लिखकर शिकायत दर्ज कर सकते हैं: customercare@unionbankofindia.bank.in

2. संबंधित दरें/ सेवा शुल्क

- **ब्याज दरें-** ब्याज दरें परिवर्तन के अधीन हैं और हमारी वेबसाइट पर अपडेट की जाती हैं. ग्राहक वेबसाइट लिंक: https://www.unionbankofindia.bank.in/en/details/rate-of-interest के माध्यम से दरों का पता लगा सकते हैं.
- **शुल्क और सेवाएँ:** ग्राहक शुल्क और लागू सेवा शुल्क जैसे डेबिट कार्ड सेवा शुल्क, अंतर्देशीय सेवा शुल्क, विदेशी मुद्रा से संबंधित सेवा शुल्क, डीमैट शुल्क, अंतर्देशीय रुपया अग्रिमों के लिए शुल्क वेबसाइट या यहां क्लिक करके प्राप्त कर सकते हैं:

  https://www.unionbankofindia.bank.in/en/common/fees-and-services

  सरकारी कारोबार योजना के लिए ब्याज दर: सरकारी जमा योजनाओं पर ब्याज दर का प्रबंधन भारत सरकार द्वारा किया जाता है और समय-समय पर भारत सरकार द्वारा अधिसूचित त्रैमासिक अपडेट किया जाता है. ग्राहक वेबसाइट से या https://www.unionbankofindia.bank.in/en/details/government-saving-schemes पर क्लिक करके दरों तक पहुंच सकते हैं.

3. संबंधित जानकारी

- **डोर स्टेप बैंकिंग:** ग्राहक किसी भी स्थान पर रहते हुए अपनी पसंद के पते/स्थान पर डोरस्टेप बैंकिंग के अंतर्गत चिन्हित केंद्रों पर अधिकृत एजेंटों (सेवा प्रदाताओं) के माध्यम से मोबाइल एप्लिकेशन, वेब-आधारित पोर्टल और कॉल सेंटर से संपर्क करके नकद निकासी, पेंशनभोगियों के लिए डिजिटल जीवन प्रमाणपत्र, तथा अन्य गैर-वित्तीय सेवाओं सहित बैंकिंग सेवाओं का आसानी से लाभ उठा सकते हैं.
- **खाते और जमा:** ग्राहक वेबसाइट से या इस पर क्लिक करके बचत बैंक जमा उत्पादों, चालू जमा उत्पादों, सावधि जमा उत्पादों के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकते हैं:

  https://www.unionbankofindia.bank.in/en/listing/saving-bank-deposit-products

  https://www.unionbankofindia.bank.in/en/Listing/union-super-salary-account-(ussa)

  https://www.unionbankofindia.bank.in/en/listing/current-deposit-products

  https://www.unionbankofindia.bank.in/en/listing/term-deposits

- **योजनाएं/ उत्पाद/ सेवाएं**: ग्राहक निर्यात सेवाओं (पोस्ट शिपमेंट फाइनेंस, ऑनलाइन डीजीएफटी भुगतान, पैकिंग क्रेडिट सुविधा), आयात सेवाओं (बिल संग्रह/भुगतान, साख पत्र, बाहरी वाणिज्यिक उधार), अधिकृत डीलिंग शाखाओं, वेबसाइट के तहत विदेशी शाखाओं के संदर्भ में बैंक की अंतर्राष्ट्रीय उपस्थिति के बारे में भी सूचना प्राप्त कर सकते हैं या इस लिंक पर क्लिक किया जा सकता है: https://www.unionbankofindia.bank.in/en/Listing/international-schemes

- **ट्रेजरी एवं अन्य उत्पाद**: ट्रेजरी उत्पादों और सेवाओं जैसे फॉरवर्ड कॉन्ट्रैक्ट, ब्याज दर स्वैप, करेंसी फ्यूचर्स, ऑप्शन आदि के बारे में जानकारी के लिए ग्राहक हमारी वेबसाइट पर या इस पर क्लिक करके संपर्क कर सकते हैं: https://www.unionbankofindia.bank.in/en/Details/products-and-services

- **प्रेषण:** यूनियन बैंक दुनिया भर में धन के हस्तांतरण के लिए स्विफ्ट नेटवर्क का सदस्य है. ग्राहक वेबसाइट से या https://www.unionbankofindia.bank.in/en/listing/remittances-and-services पर क्लिक करके जानकारी प्राप्त कर सकते हैं:
- **शाखा/एटीएम लोकेटर:** हमारी शाखा/एटीएम को वेबसाइट तक पहुंचकर या https://eremit.unionbankofindia.bank.in/livebranch/ पर क्लिक करके आसानी से पता लगाया जा सकता है:
- **वेबसाइट-** ग्राहक बैंक की वेबसाइट के होम पेज से प्रासंगिक जानकारी प्राप्त करने में सक्षम होंगे. इसके अलावा, **सेवा प्रभारों** और शुल्क और **शिकायत निवारण** से संबंधित कुछ सूचनाएं हैं जिन्हें बैंक की वेबसाइट पर अनिवार्य रूप से पोस्ट किया जाना है. भारतीय रिजर्व बैंक बैंकों की वेबसाइट का लिंक भी उपलब्ध कराता है ताकि **ग्राहक भी आरबीआई की वेबसाइट के माध्यम से जानकारी प्राप्त कर सकें.**
- ग्राहक बैंक की वेबसाइट के मुखपृष्ठ से संबंधित जानकारी प्राप्त कर सकेंगे. इसके अतिरिक्त, सेवा शुल्क एवं फीस तथा शिकायत निवारण से संबंधित कुछ सूचनाएँ बैंक की वेबसाइट पर अनिवार्य रूप से प्रदर्शित की जाएंगी. भारतीय रिज़र्व बैंक भी बैंकों की वेबसाइटों के लिंक उपलब्ध कराता है, ताकि ग्राहक आरबीआई की वेबसाइट के माध्यम से भी उक्त जानकारी प्राप्त कर सकें.

4. निवेशक से संबंधित

- **शेयरधारकों की जानकारी**: क्रेडिट रेटिंग, स्टॉक एक्सचेंजों में लिस्टिंग, डिपॉजिटरी, शेयर और लाभांश का विवरण, समाचार पत्र में विज्ञापन आदि के बारे में जानकारी के लिए ग्राहक हमारी वेबसाइट पर या निवेशक संबंध>शेयरधारकों की जानकारी- या,

  https://www.unionbankofindia.bank.in/en/common/shareholders-information

- **वित्तीय परिणाम**: ग्राहक निवेशक संबंध>वित्तीय परिणाम- या, पर क्लिक करके वेबसाइट लिंक से बैंक के कार्यनिष्पादन को तिमाही/अर्धवार्षिक/वार्षिक रूप से देख सकते हैं. https://www.unionbankofindia.bank.in/en/common/financial-results

- **वार्षिक रिपोर्ट**: पिछले वर्षों के लिए बैंक की वार्षिक रिपोर्ट वेबसाइट लिंक से निवेशक संबंध>वार्षिक रिपोर्ट- या, https://www.unionbankofindia.bank.in/en/common/annual-report-for-the-year-2009-10-onwards

- **शेयरधारकों को त्रैमासिक/अर्धवार्षिक संचार:** शेयरधारक शेयरधारकों के लिए निवेशक संबंध>तिमाही/ छमाही संचार- या https://www.unionbankofindia.bank.in/en/common/quarterly-half-yearly-communication-to-shareholders

- **आम बैठकें:** पहले आयोजित वार्षिक आम बैठक (एजीएम) और असाधारण आम बैठक (ईजीएम) की बैठक के कार्यवृत्त वेबसाइट लिंक से निवेशक संबंध>आम बैठकें- या, https://www.unionbankofindia.bank.in/en/common/general-meeting पर क्लिक करके देखा जा सकता है.

5. डिजिटल चैनल

- **मोबाइल बैंकिंग एप्लीकेशन-यूनियन ईज:** निधि अंतरण, रिचार्ज एवं बिल भुगतान, एम-पासबुक, ऋण अनुरोध करना, नई सावधि जमा (FD) खाता खोलना, एम-शॉपिंग, सेवा अनुरोध दर्ज करना, क्रेडिट कार्ड/डेबिट कार्ड के लिए आवेदन करना, चेक बुक हेतु आवेदन करना, प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजेबीवाई) / प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई) जैसी सरकारी योजनाओं में नामांकन करना तथा बैंक के विभिन्न उत्पादों का लाभ प्राप्त करने जैसी सरल बैंकिंग सेवाएँ उपलब्ध कराने हेतु बैंक की एक पहल के रूप में, ग्राहक एंड्रॉइड/ आईओएस उपयोगकर्ताओं के लिए यूनियन ईज़ एप्लिकेशन डाउनलोड करके इन सेवाओं का आसानी से उपयोग कर सकते हैं.
- **यूनियन बैंक इंटरनेट बैंकिंग**: ग्राहक वेबसाइट लिंक- https://www.unionbankonline.bank.in पर क्लिक करके सेल्फ यूजर क्रिएशन, रिटेल यूजर/कॉर्पोरेट यूजर लॉगिन, मोबाइल बैंकिंग के लिए रजिस्टर आदि जैसी सुविधाओं का लाभ उठा सकते हैं.
- **यूवीकॉन-व्हाट्सएप बैंकिंग:** बैंक ने व्हाट्सएप बैंकिंग के माध्यम से ग्राहकों को बैंकिंग सेवाओं (पूछताछ, अनुरोध, कार्ड सेवाएं, सहायक सेवाएं, ऋण सेवाएं, खाता सेटिंग) की सूची प्रदान करने के लिए यूवीकॉन (यूनियन वर्चुअल कनेक्ट) लॉन्च किया है. वर्तमान में कई सेवाएं उपलब्ध हैं जिनमें शामिल हैं- खाता शेष, चेकबुक अनुरोध, ब्लॉक डेबिट कार्ड, ऋण के लिए आवेदन, आवास ऋण, बाकी एमपिन, आदि.

6. डिजिटल बैंकिंग इकाइयाँ (डीबीयू):

डिजिटल बैंकिंग यूनिट (डीबीयू) एक विशेष फिक्स्ड-पॉइंट बिजनेस यूनिट / हब है जो मौजूदा वित्तीय उत्पादों और सेवाओं को डिजिटल रूप से वितरित करने के साथ-साथ सेवा प्रदान करने के लिए कुछ न्यूनतम डिजिटल बुनियादी ढांचे को स्वयं-सेवा और सहायक मोड दोनों में प्रदान करता है.

- बैंक स्वयं सेवा मोड में डीबीयू में निम्नलिखित कियोस्क के साथ (पूर्वी गोदावरी, मछलीपट्टनम, पलक्कड़, भोपाल, नागपुर, पश्चिम त्रिपुरा, पटियाला में) सक्रिय है:
    1. एटीएम
    2. सीआरएम (कैश रीसाइक्लिंग मशीन)
    3. सेल्फ-पासबुक प्रिंटिंग कियोस्क
    4. बहुक्रियाशील कियोस्क
    5. इंटरएक्टिव टैब
    6. इंटरनेट बैंकिंग कियोस्क/पीसी.
    7. वर्चुअल रियलिटी (वीआर) हेडसेट के माध्यम से यूनी-वर्स

7. यूनियन बैंक की शाखाएं

- **नोटिस बोर्ड का प्रदर्शन:** शाखाओं में सेवा शुल्क, ब्याज दरों तथा शिकायतों के उन्नयन संबंधी जानकारी प्रदर्शित करने हेतु सूचना-पट्ट लगाए गए हैं, जिन पर क्षेत्र प्रमुख एवं मुख्य शिकायत अधिकारी का विस्तृत पता, दूरभाष नंबर, ई-मेल आईडी तथा पूर्ण संपर्क विवरण प्रदर्शित किया जाता है.
- **शाखाओं में अग्रिम पंक्ति के स्टाफ:** ग्राहकों द्वारा कठिनाइयों को तुरंत हल करने के लिए शाखाओं में अग्रिम पंक्ति के कर्मचारियों से संपर्क किया जा सकता है. बेहतर ग्राहक सेवा के लिए अधिकांश शाखाओं में "क्या मैं आपकी मदद कर सकता हूं" काउंटर और वरिष्ठ नागरिक काउंटर उपलब्ध है.
- **शाखाओं में एनईडीयू (नेटवर्क इलेक्ट्रॉनिक डिस्प्ले यूनिट):** शाखाओं में एक इलेक्ट्रॉनिक स्क्रीन प्रदर्शित की जाती है, जो सीधे फिनेकल नेटवर्क से जुड़ी होती है. इस पर समय-समय पर अद्यतन की गई ब्याज दरें तथा उत्पादों एवं सेवाओं संबंधी जानकारी प्रदर्शित की जाती है.

****