

## बैंक : यूनिटी स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड अद्यतन

2 मई 2023 तक

### A. ग्राहक सेवा सूचना

1. हमने जमा पर प्रमुख ब्याज दरों को शाखा में अलग से प्रदर्शित किया है।
2. जमा खातों, सुरक्षित अभिरक्षा में वस्तुओं और सुरक्षित जमा तिजोरियों पर नामांकन सुविधा उपलब्ध हैं।
3. हम गंदे और कटे-फटे नोट बदलते हैं।
4. हम सभी मूल्यवर्ग के सिक्कों को स्वीकार/अदला-बदली करते हैं।
5. यदि यहाँ जमा किया गया कोई नोट नकली पाया जाता है, तो नोट पर मुहर लगाकर जमाकर्ता को पावती दी जाएगी।
6. स्थानीय और बाहरी (आउटस्टेशन) चेक के संग्रहण के लिए लागू समय सीमा के लिए कृपया हमारी चेक संग्रहण नीति देखें।
7. हमने शाखा में अलग से कर्ज की दरों को प्रदर्शित किया है।

### B. सेवा शुल्क

विभिन्न सेवाओं के लिए लगाए गए शुल्क को शाखा में अलग से और बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया गया है।

### C. शिकायत निवारण

1. यदि आपको कोई समस्या या शिकायत है तो कृपया संपर्क करें।

#### स्तर 1: केंद्रीकृत ग्राहक सेवा टीम/क्षेत्रीय नोडल अधिकारी

पता : यूनिटी स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड, यूनिट नंबर 2, पहली मंजिल, सेंट्रल प्लाजा, 166, सीएसटी रोड, कलिना, मुंबई, 400098

हेल्पलाइन नंबर : 18002091122

ईमेल आईडी : care@unitybank.co.in / m.gunasekar@unitybank.co.in

9167225962 (मोबाइल) सोमवार से शुक्रवार पूर्वाह्न 09.30 बजे से अपराह्न 06.00 बजे तक।

क्षेत्रीय नोडल अधिकारियों के संपर्क विवरण के लिए कृपया बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित शिकायत निवारण एस्कलेशन मीट्रिक्स देखें।

2. यदि आपकी शिकायत का समाधान केंद्रीकृत ग्राहक सेवा टीम/क्षेत्रीय नोडल अधिकारियों द्वारा नहीं किया जाता है, तो आप निम्नलिखित से संपर्क कर सकते हैं।

#### स्तर 2 : एस्कलेशन ऑफिसर (सेंट्रल)

पता : यूनिटी स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड, यूनिट संख्या 2, पहली मंजिल, सेंट्रल प्लाजा, 166, सीएसटी रोड, कलिना, मुंबई, 400098

ईमेल आईडी : level2escalation@unitybank.co.in

9152366105 (मोबाइल) सोमवार से शुक्रवार, सुबह 09.30 बजे से शाम 06.00 बजे तक।

3. अगर आप स्तर 2 अधिकारी के समाधान से संतुष्ट नहीं हैं तो आप निम्नलिखित से संपर्क कर सकते हैं:

**स्तर 3:** प्रधान नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी (सेंट्रल)

पता : यूनिटी स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड, यूनिट संख्या 2, पहली मंजिल, सेंट्रल प्लाजा, 166, सीएसटी रोड, कलिना, मुंबई, 400098

ईमेल आईडी : level3escalation@unitybank.co.in

9152366104 (मोबाइल) सोमवार से शुक्रवार, सुबह 09.30 बजे से शाम 06.00 बजे तक।

4. अगर ग्राहक स्तर 4 अधिकारी के जवाब से संतुष्ट नहीं है या ग्राहक को हमारी तरफ से 30 दिनों के भीतर जवाब नहीं दिया गया तो ग्राहक इसे निम्नलिखित स्तर पर उठा सकते हैं:

### **नियामक एकीकृत लोकपाल**

शिकायत दर्ज करने का तरीका : इसके तहत शिकायत पोर्टल (<http://cms.rbi.org.in/>) / इलेक्ट्रॉनिक मोड (crpc@rbi.org.in पर ईमेल) और भौतिक रूप में डाक या स्वयं जाकर भारतीय रिजर्व बैंक की चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़ 160017 में स्थापित 'सेंट्रलाइज्ड रिसीप्स ऐंड प्रॉसेसिंग सेंटर' को दी जा सकती है।

### **D. अन्य प्रदत्त सेवाएं**

1. हम बुनियादी बचत बैंक जमा खाता और छोटे खाते खोलते हैं।
2. हम फिक्स्ड डिपॉजिट और जमा के खिलाफ कर्ज मुहैया कराते हैं।
3. हम अपनी सभी शाखाओं में आरटीजीएस/एनईएफटी की सुविधा देते हैं।
4. अन्य सभी सेवाएं को हमारी बैंक शाखा के नोटिस बोर्ड पर दर्शाया गया है।

### **E. पुस्तिका के रूप में उपलब्ध जानकारी**

(कृपया "क्या मैं आपकी मदद कर सकता हूँ" काउंटर पर या शाखा प्रबंधक के पास जाएं।)

1. (A) से (D) में शामिल सभी विवरण।
2. मुद्रा विनिमय सुविधाओं के लिए नागरिक चार्टर।
3. सामान्य लेन-देन के लिए समय सम्बन्धी नियम।
4. सभी बैंक नोटों की डिजाइन और सुरक्षा सुविधा।
5. ग्राहक सेवा से संबंधित नीति दस्तावेज, जिसमें चेक संग्रहण, शिकायत निवारण तंत्र, प्रतिभूति प्रत्यावर्तन और क्षतिपूर्ति शामिल है।
6. मुफ्त में दी जाने वाली सेवाओं सहित पूर्ण सेवा शुल्क।
7. न्यायोचित व्यवहार संहिता / ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता।