

कॉम्प्रिहेंसिव नोटिस बोर्ड

बैंक : यूनिटी स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड

5अगस्त,2022 तक अद्यतन

क. ग्राहक सेवा संबंधी जानकारी :

1. हमने ब्रांच में जमा राशि पर मुख्य ब्याज दरों को अलग से प्रदर्शित किया है।
2. जमा खातों, सेफ कस्टडी (सुरक्षित अभिरक्षा) और सेफ डिपोजिट वॉल्ट्स (सुरक्षित जमा तिजोरी) में रखे सामानों पर नॉमिनेशन की सुविधा उपलब्ध है।
3. हम मैले और कटे-फाटे नोट बदलते हैं।
4. हम सभी मूल्य-वर्ग के सिक्के स्वीकार करते/बदलते हैं।
5. अगर यहाँ प्रस्तुत किये गए बैंक नोट जाली पाए जाते हैं तो हम नोट पर मुहर लगाकर उसे देने वाले को पावती जारी करेंगे।
6. स्थानीय और बाहरी चेकों के कलेक्शन के लिए लागू समय-सीमा के लिए कृपया हमारी चेक कलेक्शन नीति का अवलोकन करें।
7. हमने ब्रांच में ऋण की दरों को अलग से प्रदर्शित किया है।

ख. सेवा शुल्क (सर्विस चार्ज) :

विभिन्न सेवाओं के लिए लगाए गए शुल्क शाखा में और बैंक की वेबसाइट पर अलग-अलग प्रदर्शित किए गए हैं।

ग. शिकायत निवारण

1. अगर आपको कोई कष्ट/शिकायत है, तो कृपया निम्नलिखित पते पर संपर्क करें :

लेवल 1 : केन्द्रीय ग्राहक सेवा टीम / क्षेत्रीय नोडल अधिकारी

पता : लेवल 4, सेंट्रम हाउस, सी.एस.टी. रोड, विद्यानगरी मार्ग, कलिना, सान्ताक्रुज़ (ईस्ट), मुंबई-400 098

हेल्पलाइन नंबर : 18002091122

ईमेल आईडी : care@unitybank.co.in/rajindermatta@unitybank.co.in

फ़ोन नंबर : 022-42159000, सोमवार से शुक्रवार सुबह 09:30 से शाम 06:00 बजे तक

क्षेत्रीय नोडल अधिकारी से संपर्क करने के विवरण के लिए कृपया बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित ग्रीविअंस रिड्रेसल एस्केलेशन मैट्रिक्स का अवलोकन करें।

1. अगर केन्द्रीय ग्राहक सेवा / क्षेत्रीय नोडल अधिकारी के स्तर पर आपकी शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो आप निम्नलिखित से संपर्क कर सकते हैं :

लेवल 2 : प्रधान नोडल अधिकारी / शिकायत निवारण अधिकारी (केन्द्रीय)

पता : लेवल 4, सेंट्रल हाउस, सी.एस.टी. रोड, विद्यानगरी मार्ग, कलिना, सान्ताक्रुज (ईस्ट), मुंबई-400 098

ईमेल आईडी : level2escalation@unitybank.co.in

फ़ोन नंबर : 022-42150000 (लैंडलाइन), 9152366105 (मोबाइल), सोमवार से शुक्रवार सुबह 9:30 से शाम 6:00 बजे तक।

2. अगर प्रधान नोडल अधिकारी द्वारा किये गए समाधान से आप संतुष्ट नहीं हैं, तो निम्नलिखित से संपर्क कर सकते हैं :

लेवल 3 : लेवल 3 एस्केलेशन अधिकारी

पता : लेवल 4, सेंट्रल हाउस, सी.एस.टी. रोड, विद्यानगरी मार्ग, कलिना, सान्ताक्रुज (ईस्ट), मुंबई-400 098

ईमेल आईडी : level3escalation@unitybank.co.in

फ़ोन नंबर : 022-42159209 (लैंडलाइन), 9152366104 (मोबाइल), सोमवार से शुक्रवार सुबह 9:30 से शाम 6:00 बजे तक।

2. अगर ग्राहक लेवल 3 अधिकारी द्वारा प्रदत्त समाधान से संतुष्ट नहीं है या उन्हें 30 दिनों के भीतर हमसे कोई उत्तर नहीं मिलता है, तो ग्राहक अपनी शिकायत को निम्नलिखित के पास आगे बढ़ा सकते हैं :

विनियामक : इंटीग्रेटेड ओम्बुड्समैन (एकीकृत लोकपाल)

शिकायत दायर करने की विधि : इस योजना के अंतर्गत ऑनलाइन या पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) / इलेक्ट्रॉनिक विधि (crpc@rbi.org.in पर ईमेल) और भारतीय रिज़र्व बैंक, चौथी मंजिल, सेक्टर 17, चंडीगढ़-160017 में स्थापित 'केंद्रीकृत पावती और प्रक्रमण केंद्र' में डाक से और व्यक्तिगत रूप से हस्तगत कराने के लिए भौतिक रूप में शिकायत की जा सकती है।

घ. प्रदत्त अन्य सेवाएं :

1. हम बुनियादी बचत बैंक जमा खाता और लघु खाता खोलते हैं।
2. हम फिक्स्ड डिपॉजिट स्वीकार करते हैं और जमा पर लोन देते हैं।
3. हम अपनी शाखाओं में आरटीजीएस/ एनईएफटी की सुविधा प्रदान करते हैं।
4. हम अन्य सभी सेवाएं प्रदान करते हैं जैसा कि हमारे ब्रांच नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित हो सकते हैं।

ड. पुस्तिका के रूप में उपलब्ध जानकारीयाँ :

(कृपया 'मे आई हेल्प यू' काउंटर/ ब्रांच मैनेजर से संपर्क करें)

1. ऊपर (क) से लेकर (घ) तक उल्लिखित सभी कार्य।
2. मुद्रा विनिमय सुविधाओं के लिए नागरिक चार्टर (सिटीजन्स चार्टर) ।
3. आम लेन-देन के लिए समय-सीमा।

4. सभी बैंक नोट्स के डिजाइन और सुरक्षा फीचर्स।
5. चेक कलेक्शन, शिकायत निवारण तंत्र, प्रतिभूति पुनर्ग्रहण और क्षतिपूर्ति सहित ग्राहक सेवा से सम्बंधित नीति दस्तावेज।
6. निःशुल्क प्रदत्त सेवाओं सहित पूर्ण सेवा शुल्क।
7. न्यायोचित व्यवहार संहिता/ ग्राहकों के प्रति बैंक की जिम्मेदारियों की संहिता।