

વિસ્તૃત નોટીસ બોર્ડ

બેન્ક: યુનિટી સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેન્ક લિમિટેડ

02 મે, 2023 સુધી સુધારેલ

A. ગ્રાહક સેવા સંબંધિત માહિતી:

1. અમે શાખામાં જમા રકમ થાપણો પરના મુખ્ય વ્યાજ દરો અલગથી પ્રદર્શિત કર્યા છે.
2. જમા ખાતુ, , સેફ કસ્ટડીમાંના આર્ટિકલ્સ અને સેફ ડિપોઝિટ વોલ્ટ્સમાં રાખેલા સામાન પર નામાંકનની સુવિધા ઉપલબ્ધ છે.
3. અમે મેલી નોટો અને ફાટેલી નોટો બદલીએ છીએ.
4. અમે તમામ મૂલ્યના સિક્કા સ્વીકારીએ છીએ/બદલીએ છીએ.
5. જો અહીં રજૂ કરાયેલ બેંક નોટ નકલી હોવાનું જાણવા મળે છે, તો અમે નોટ પર સ્ટેમ્પ લગાવ્યા પછી રજૂ કરનારને એક રસીદ આપીશું.
6. સ્થાનિક અને બહારગામના કલેક્શન માટે લાગુ સમયમર્યાદા માટે કૃપા કરીને અમારી ચેક કલેક્શન પોલિસી જુઓ.
7. અમે શાખામાં ધિરાણ દરો અલગથી દર્શાવ્યા છે.

B. સેવા દર (સર્વિસ ચાર્જ):

વિવિધ સેવાઓ માટે વસૂલવામાં આવતા ચાર્જને શાખામાં અને બેંકની વેબસાઇટ પર અલગથી દર્શાવવામાં આવ્યા છે.

C. ફરિયાદ નિવારણ:

1. જો તમને કોઈ ફરિયાદ/વાંધા હોય, તો કૃપા કરીને સંપર્ક કરો:
લેવલ 1: કેન્દ્રીયકૃત ગ્રાહક સંભાળ ટીમ / પ્રાદેશિક નોડલ અધિકારીઓ
સરનામું: યુનિટી સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક લિ., યુનિટ નં. 2, પ્રથમ માળ, સેન્ટ્રલ પ્લાઝા, 166, સીએસટી રોડ, કાલિના, મુંબઈ 400098
હેલ્પલાઇન નંબર: 18002091122
ઈમેલ આઈડી: care@unitybank.co.in/ m.gunasekar@unitybank.co.in
9167225962 (મોબાઇલ) સવારના 09:30 થી સાંજના 06:00, સોમવારથી શુક્રવાર વચ્ચે. પ્રાદેશિક નોડલ અધિકારીઓની સંપર્ક વિગતો માટે, કૃપા કરીને બેંકની વેબસાઇટ પર દર્શાવેલ ફરિયાદ નિવારણ એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સનો સંદર્ભ લો..
2. જો તમારી ફરિયાદ કેન્દ્રીયકૃત ગ્રાહક સંભાળ ટીમ/પ્રાદેશિક નોડલ અધિકારીઓ દ્વારા ફરિયાદ વણઉકેલાયેલી હોય તો તમે નીચેનાનો સંપર્ક કરી શકો છો:
લેવલ 2: એસ્કેલેશન ઓફિસર (કેન્દ્રીય)
સરનામું: યુનિટી સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક લિ., યુનિટ નં. 2, પ્રથમ માળ, સેન્ટ્રલ પ્લાઝા, 166, સીએસટી રોડ, કાલિના, મુંબઈ 400098
ઈમેઇલ આઈડી: level2escalation@unitybank.co.in
9152366105 (મોબાઇલ) સવારના 9:30થી સાંજના 6:00, સોમવારથી શુક્રવાર વચ્ચે.

- જો તમે લેવલ 2 અધિકારી દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલ ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તમે તમારી ફરિયાદ નીચે દર્શાવેલ સરનામા પર મોકલ શકો છો:

લેવલ 3: મુખ્ય નોડલ ઓફિસર/ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (કેન્દ્રિય)

સરનામું: યુનિટી સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક લિ., યુનિટ નં. 2, પ્રથમ માળ, સેન્ટ્રલ પ્લાઝા, 166, સીએસટી રોડ, કાલિના, મુંબઈ 400098

ઈમેઇલ આઈડી: level3escalation@unitybank.co.in

9152366104 (મોબાઇલ) સવારના 9:30થી સાંજના 6:00, સોમવારથી શુક્રવાર વચ્ચે.

- જો ગ્રાહક લેવલ 3 ઓફિસર દ્વારા આપવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય અથવા જો ગ્રાહકને 30 દિવસમાં અમારી તરફથી જવાબ મળતો નથી, તો પછી ગ્રાહક તેની ફરિયાદને આગળ ધપાવી શકે છે:
નિયમનકાર-ઇન્ટીગ્રેટેડ ઓબ્ઝર્વેન્સ
ફરિયાદ દાખલ કરવાની રીત: યોજના હેઠળની ફરિયાદો ઓનલાઇન અથવા પોર્ટલ (<https://cms.rbi.org.in>) / ઇલેક્ટ્રોનિક મોડ (cpc@rbi.org.in પર ઈમેઇલ) અને 'સેન્ટ્રલાઇઝડ રિસીપ્ટ એન્ડ પ્રોસેસિંગ સેન્ટર જે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયામાં, 4થો માળ, સેક્ટર 17, ચંડીગઢ - 160017 ખાતે સ્થિત છે તેને હાથોહાથ ફરિયાદ આપી શકાય છે.

D. પૂરી પાડવામાં આવતી અન્ય સેવાઓ:

- અમે પ્રાથમિક સેવિંગ્સ બેંક ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સ અને નાના એકાઉન્ટ્સ ખોલીએ છીએ.
- અમે ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ અને ડિપોઝિટ સામે લોન ઓફર કરીએ છીએ.
- અમે અમારી શાખાઓમાં આરટીજીએસ/ એનઇએફટી સવલતો ઓફર કરીએ છીએ.
- અમારી શાખાના નોટિસ બોર્ડ પર સૂચવવામાં આવેલી અન્ય તમામ સેવાઓ પ્રદાન કરીએ છીએ.

E. પુસ્તિકા સ્વરૂપમાં ઉપલબ્ધ માહિતી:

(કૃપા કરીને 'મે આઈ હેલ્પ યુ' કાઉન્ટર/બ્રાન્ચ મેનેજરનો સંપર્ક કરો)

- ઉપર (A) થી (D) માં ઉલ્લેખિત તમામ કાર્યો.
- ચલણ વિનિમય સુવિધાઓ માટે સિટીઝન ચાર્ટર (નાગરિક ચાર્ટર).
- સામાન્ય લેણ-દેણના વ્યવહારો માટે સમયની માર્ગદર્શિકા.
- તમામ બેંક નોટ્સની ડિઝાઇન અને સુરક્ષા ફીચર્સ.
- ચેક કલેક્શન, ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ, જામીનગીરી પુનઃધારણ કરવી અને વળતર સહિત ગ્રાહક સેવાને લગતા પોલિસી દસ્તાવેજો.
- સંપૂર્ણ સેવા દરો સહિત મફતમાં આપવામાં આવતી સેવા.
- વાજબી આચરણ સંહિતા / ગ્રાહકો માટે બેંકની પ્રતિબદ્ધતાની સંહિતા