



नागरिक चार्टर

दृष्टि

डिजिटल रूप से केन्द्रित, किफायती उत्पादों और विभेदित ग्राहक अनुभव के माध्यम से छोटे और वंचित क्षेत्रों पर ध्यान केन्द्रित करते हुए एक विश्वसनीय वित्तीय सेवा प्रदाता और आदर्श नियोक्ता बनना।

बुनियादी मूल्य

मजबूत संबंध • विश्वास और संबंध

बनाना • एक दूसरे के लिए पारस्परिक सम्मान • अतिरिक्त प्रयास
करना • ग्राहक सेवा उन्मुख डीएनए

सामाजिक रूप से जिम्मेदार • समाज

के लिए मूल्य सृजन • वित्तीय समावेशन और
समानता • वित्तीय साक्षरता • पर्यावरण के लिए

भविष्य की तैयारी पर ध्यान केंद्रित

- डिजिटल फर्स्ट
- नवप्रवर्तन एक गुण है
- चपलता और गति •
- उद्यमशीलता की भावना

नैतिक और नैतिक होना • ईमानदारी

- पारदर्शिता •
- अखंडता • प्रतिष्ठा

चार्टर का अनुप्रयोग

अस्वीकरण:

यह अधिकार और दायित्व बनाने वाला कोई कानूनी दस्तावेज नहीं है। नागरिक चार्टर अपने आप में नए कानूनी अधिकार नहीं बनाता है, लेकिन यह निश्चित रूप से मौजूदा अधिकारों को लागू करने में मदद करता है। यह चार्टर नीचे सूचीबद्ध सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होता है, चाहे वे शाखाओं, सहायक कंपनियों और बैंकों की ओर से काम करने वाले एजेंटों द्वारा, काउंटर पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से और प्रौद्योगिकी (वैकल्पिक वितरण चैनल) के माध्यम से प्रदान किए गए हों।

उत्पाद:

- सभी जमा खाते जैसे बचत खाते, चालू खाते, सावधि जमा, आवर्ती जमा, सोना • सभी जमा खातों (अर्थात्, व्यक्तिगत/स्वामित्व क्षमता के लिए खोले गए खाते) और सभी सुरक्षित जमा लॉकर किरायेदारों (अर्थात्, व्यक्तिगत किरायेदारों) को नामांकन सुविधा प्रदान करें • निधि आधारित (खुदरा ऋण, मांग ऋण, सावधि ऋण, नकद ऋण, ओवरड्राफ्ट) और गैर निधि आधारित नागरिक चार्टर पृष्ठ 1 का 10

ऋण पत्र/बैंक गारंटी)

• विदेशी मुद्रा उत्पाद • तीसरे पक्ष के उत्पाद और निवेश

उत्पाद • डेबिट कार्ड सहित कार्ड उत्पाद

सेवाएं

• आरटीजीएस/एनईएफटी/ईएफटी/आईएमपीएस के माध्यम से धन हस्तांतरण, डिमांड ड्राफ्ट, बैंकर्स चेक आदि जारी करके ग्राहकों को धन प्रेषण की सुविधा।

• मोबाइल बैंकिंग/एसएमएस बैंकिंग आदि। • चेक आदि का संग्रहण।

• सुरक्षित जमा लॉकर सुविधा आदि। • सरकारी लेनदेन

आदि से संबंधित बैंकिंग सेवाएं। • भारतीय मुद्रा नोट विनिमय

सुविधा आदि। • मृतक खातों में दावा मामलों का निपटारा आदि।

• इंटरनेट बैंकिंग सेवाएँ आदि। • हमारे सभी उत्पादों और

सेवाओं की पेशकश हमारी वेबसाइट www.shivalikbank.com पर देखी जा सकती है।

विनियामक/वैधानिक अनुपालन

विनियामक/वैधानिक आवश्यकताओं का पालन करने के लिए, खाता खोलते समय, हम खाता खोलने के इच्छुक व्यक्ति की पहचान और उस व्यक्ति/व्यक्तियों के पते के सत्यापन के बारे में स्वयं को संतुष्ट करके विनियामक दिशानिर्देशों में निर्धारित अपने ग्राहक को जानो (केवाईसी) मानदंडों और धन शोधन निरोधक (एएमएल) का पालन करेंगे, जिससे भावी ग्राहक/ग्राहकों, आम जनता, बैंक और अन्य हितधारकों को धोखाधड़ी और बैंकिंग प्रणाली के अन्य दुरुपयोग से बचाया जा सके। हम मौजूदा/भावी ग्राहक की आय के स्रोतों के बारे में भी स्वयं को संतुष्ट करेंगे। उपर्युक्त को पूरा करने के लिए, बैंक ग्राहकों से आवश्यकतानुसार दस्तावेज और जानकारी प्रदान करने के लिए कहेगा। ग्राहकों को भी बैंक को ऐसे दस्तावेज और जानकारी प्रदान करनी चाहिए जो आवश्यकतानुसार समय-समय पर ग्राहक जानकारी को अद्यतन और सत्यापित करने के लिए आवश्यक हों।

हमारी प्रतिबद्धताएँ

निम्नलिखित मामलों में ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और उचित तरीके से कार्य करना:

• बैंक में नकदी/चेक की प्राप्ति और भुगतान जैसी न्यूनतम बैंकिंग सुविधाएं उपलब्ध कराना

बैंक के काउंटरों पर जाकर वित्तीय समावेशन के उद्देश्य से बुनियादी बचत बैंक जमा खाते खोले जाएंगे।

• उत्पादों और सेवाओं की पेशकश के लिए चार्टर में निर्धारित प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना। • यह सुनिश्चित करना कि उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और नियमों का अक्षरशः

पालन करें। • यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों के साथ व्यवहार ईमानदारी और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हो। • एक सुरक्षित और विश्वसनीय बैंकिंग सेवा और भुगतान

प्रणाली का संचालन करना। • त्रुटियों, भुगतान में देरी के कारण उत्पन्न होने वाली ग्राहकों की शिकायतों का शीघ्रता और सहानुभूतिपूर्वक निपटारा करना।

ग्राहक संबंधी मुद्दों या तकनीकी विफलता के कारण उत्पन्न होने वाली समस्याओं से निपटना • यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों के साथ हर समय निष्पक्ष व्यवहार किया जाए • यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों द्वारा उठाई गई शिकायतों का समय पर और विनम्रता से निपटारा किया जाए • यह

सुनिश्चित करना कि ग्राहकों को बैंक के भीतर अपनी शिकायतों/शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों के बारे में पूरी जानकारी हो और यदि वे अपनी शिकायतों पर

बैंक के जवाब से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं तो उनके पास वैकल्पिक उपाय के अधिकार हों।

निम्नलिखित मामलों को छोड़कर ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी की गोपनीयता बनाए रखना।

हालाँकि, बैंक अपने उत्पादों/सेवाओं की क्रॉस-सेलिंग के लिए जानकारी का उपयोग कर सकता है

हमारी गोपनीयता नीति नीचे उल्लिखित है:

"आप सहमत हैं कि हम सांख्यिकीय विश्लेषण और डेटा ("सांख्यिकीय जानकारी") के निर्माण के उद्देश्य से ग्राहक जानकारी का उपयोग कर सकते हैं, जिसमें व्यक्तिगत ग्राहक जानकारी शामिल नहीं है। बैंक द्वारा आपसे प्राप्त की गई जानकारी के अलावा, आप किसी भी अन्य जानकारी को स्वेच्छा से देने के लिए स्वतंत्र हैं जो आपको लगता है कि बैंक को जानना आवश्यक है, लेकिन इस नीति के अनुसार सुरक्षा और गोपनीयता की गारंटी केवल उस जानकारी के लिए है जो बैंक सीधे आपसे मांगता है।

यह नीति ऐसे गैर-ग्राहक के लिए भी सही है जिसने बैंक के साथ किसी भी तरह का रिश्ता बनाने के इरादे से बैंक को कोई जानकारी दी है। हमें कोई भी जानकारी बताकर आप इस नीति के नियमों और शर्तों से सहमत होते हैं।

ग्राहक सूचना / सांख्यिकीय सूचना का उपयोग - हम ग्राहक सूचना का उपयोग, अन्य बातों के अलावा, ग्राहक सत्यापन, उत्पादों और सेवाओं के प्रावधान, उत्पादों या सेवाओं के निजीकरण, हमारी वित्तीय सेवाओं या संबंधित उत्पादों या हमारे सहयोगियों और सहयोगियों के विपणन या प्रचार के लिए कर सकते हैं; सांख्यिकीय सूचना, सांख्यिकीय विश्लेषण या क्रेडिट स्कोरिंग के निर्माण, आपके दायित्वों के प्रवर्तन, किसी अन्य उद्देश्य के लिए जो हमें आपको इष्टतम और उच्च गुणवत्ता वाली सेवाएं प्रदान करने में मदद करेगा।

सुरक्षा - हमने ग्राहक सूचना की सुरक्षा और गोपनीयता तथा वर्ल्ड वाइड वेब के माध्यम से इसके प्रसारण की सुरक्षा के लिए उचित उपाय किए हैं। इस वेबसाइट का उपयोग करते समय आपको अपने लॉग-इन और पासवर्ड की सुरक्षा और गोपनीयता के संबंध में बताए गए निर्देशों सहित नियम और शर्तों का पालन करना आवश्यक है।

बैंक केवल अधिकृत कर्मचारियों को ही ग्राहक(ओं) की जानकारी तक पहुँच प्रदान करेगा। इस गोपनीयता नीति का उल्लंघन करने वाले कर्मचारियों पर बैंक के उपनियमों के अनुसार अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाएगी। बैंक के रोजगार से हटने वाले किसी भी कर्मचारी को इस गोपनीयता नीति का पालन करना होगा और सभी ग्राहक जानकारी को सुरक्षित और गोपनीय रखना होगा।

प्रकटीकरण:

बैंक ग्राहक की स्पष्ट या निहित सहमति के बिना ग्राहक सूचना या सांख्यिकीय सूचना का विवरण किसी तीसरे व्यक्ति या पक्ष को नहीं बताएगा। हालाँकि, ग्राहक सेवा पर दिनांक 1.7.2014 को जारी आरबीआई मास्टर सर्कुलर के पैराग्राफ संख्या 25 में उल्लिखित परिस्थितियों के संदर्भ में कुछ अपवाद हैं, जो नीचे सूचीबद्ध हैं:

- जहां प्रकटीकरण कानून की बाध्यता के तहत किया गया हो
- जहां प्रकटीकरण करना जनता के प्रति कर्तव्य हो
- जहां बैंक के हित में प्रकटीकरण की आवश्यकता हो
- जहां प्रकटीकरण व्यक्त या निहित सहमति से किया गया हो

इसके अतिरिक्त, बैंक ग्राहक सत्यापन, उत्पादों और सेवाओं के प्रावधान, उत्पादों या सेवाओं के निजीकरण, हमारी वित्तीय सेवाओं या संबंधित उत्पादों के विपणन या प्रचार के लिए ग्राहक सूचना का उपयोग कर सकता है; सांख्यिकीय जानकारी, सांख्यिकीय विश्लेषण या क्रेडिट स्कोरिंग, ग्राहक के दायित्वों के प्रवर्तन, किसी अन्य उद्देश्य के लिए जो ग्राहकों को इष्टतम और उच्च गुणवत्ता वाली सेवाएं प्रदान करने में हमारी सहायता करेगा।

बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित करने के लिए

- एकीकृत लोकपाल योजना: भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) और बैंकिंग लोकपाल (बीओ) कार्यालय एकीकृत लोकपाल योजना के बारे में जनता की शिक्षा का प्रचार करते हैं। यह योजना बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित है और ग्राहकों की जानकारी के लिए शाखाओं पर उपलब्ध है।
- बैंक की ग्राहक सेवा नीतियाँ (जिन्हें आईबीए मॉडल नीतियों और नियमों के अनुसार तैयार किया गया है)

ग्राहक सेवा पर मास्टर परिपत्र में निहित आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार)

चार्टर का प्रचार-प्रसार करना

- अनुरोध करने पर ग्राहक को चार्टर की एक प्रति उपलब्ध कराना। • इस चार्टर को बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध कराना।
- चार्टर के प्रावधानों को व्यवहार में लाने के लिए कर्मचारियों को प्रशिक्षण सुनिश्चित करना

बैंक की आचार संहिता में बीसीएसबीआई द्वारा निर्धारित मानकों के अनुसार ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करना।
ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धताएँ

बैंकिंग कोड और मानक बोर्ड ऑफ इंडिया (BCSBI), भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा गठित एक स्व-नियामक निकाय, जिसका उद्देश्य बैंकिंग प्रथाओं के न्यूनतम मानक निर्धारित करना है, ने ग्राहक सेवा के लिए कोड तैयार किए हैं। BCSBI के सदस्य के रूप में, बैंक ने कोड को अपनाया है और कोड में वर्णित ग्राहक सेवा पर प्रतिबद्धताओं के कार्यान्वयन के लिए विभिन्न पहल शुरू की हैं।

ये कोड बैंक की वेबसाइट [https://shivalikbank.com/Regulatory section.php](https://shivalikbank.com/Regulatory%20section.php) पर उपलब्ध हैं।

विशेष ग्राहक

बैंक विशेष ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय निम्नलिखित बातों के लिए प्रतिबद्ध है

वरिष्ठ नागरिकों:

- सभी शाखाओं में वरिष्ठ नागरिकों को प्राथमिकता वाली सेवा दी जाएगी। • बैंक विशेष परिस्थितियों जैसे अस्वस्थता, शाखा में आने में असमर्थता आदि में 'डोरस्टेप' बैंकिंग (खाते में जमा करने के लिए नकदी/उपकरणों का उठाव या चेक/लिखित में मांग जारी करने के विरुद्ध नकदी/डिमांड ड्राफ्ट की डिलीवरी) प्रदान करने का प्रयास करेगा।

स्वयं सहायता समूह (एसएचजी):

- बैंक स्वयं सहायता समूहों और उसके सदस्यों को किस्तों में ऋण देने पर विचार करेगा, मामला-दर-मामला आधार पर, गुण-दोष, व्यवसाय प्रस्ताव की व्यवहार्यता और बैंक की मौजूदा ऋण नीति में स्वयं सहायता समूहों के लिए निर्धारित अन्य ऋण मानदंडों के आधार पर।

ग्रामीण एवं अर्द्ध-शहरी क्षेत्रों के ग्राहक:

- बैंक उचित मुद्रा विनिमय सुविधाएं सुनिश्चित करेगा और साथ ही ग्राहकों को वितरित किए जाने वाले नोटों की गुणवत्ता भी सुनिश्चित करेगा, खासकर ग्रामीण क्षेत्रों में। यह सुनिश्चित किया जाएगा कि सभी कार्य दिवसों में निर्धारित व्यावसायिक घंटों के दौरान शाखाएँ सार्वजनिक लेन-देन के लिए खुली रहें।

दृष्टिबाधित/दिव्यांग व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करना:

- शाखाओं और एटीएम तक भौतिक पहुंच को सुविधाजनक बनाना -

बैंक, जहां भी संभव होगा, अपनी प्रमुख शाखाओं और एटीएम में परिवर्तन करने का प्रयास करेगा, ताकि विशेष ग्राहकों के लिए भौतिक पहुंच आसान हो सके।

जहां भी चरणबद्ध पहुंच से बचना संभव न हो, बैंक कर्मचारियों को ग्राहकों को चरणबद्ध तरीके से सहायता प्रदान करने के लिए जागरूक किया जाएगा।

- दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए एटीएम सेवाओं के उपयोग को अनुकूल बनाना-

यह सुनिश्चित करने के लिए कि हमारे एटीएम विशेष जरूरतों वाले ग्राहकों के लिए उपयोगकर्ता के अनुकूल हैं, बैंक ब्रेल सक्षम और बोलने वाले एटीएम स्थापित करेगा।

- खाता खोलने और बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करना -

बैंक अपने विशेष ग्राहकों जैसे वरिष्ठ नागरिकों, दिव्यांगों और अशिक्षित व्यक्तियों के लिए बैंकिंग को आसान और सुविधाजनक बनाने के लिए अपना सर्वश्रेष्ठ प्रयास करेगा। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि सभी ग्राहक हमारे साथ बैंकिंग कर सकें।

बैंकिंग सुविधाएं जैसे चेक बुक सुविधा, एटीएम सुविधा, नेट बैंकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, खुदरा ऋण, क्रेडिट कार्ड आदि, बिना किसी भेदभाव के दृष्टिबाधित व्यक्तियों को प्रदान की जाती हैं।

• शाखा में विशेष सेवाएं प्रदान करना -

□ शाखा सेवाओं में इन ग्राहकों को उचित प्राथमिकता प्रदान करना। □ दृष्टिबाधित और शारीरिक रूप से विकलांग ग्राहकों को नेविगेट करने में स्टाफ सहायता प्रदान करना।

शाखा

□ एकल खिड़की प्रणाली के माध्यम से अपनी सेवाएं प्रदान करना। □ बैंकिंग हॉल में बैठने की व्यवस्था प्रदान करना। □ अधिकृत व्यक्तियों द्वारा ग्राहक द्वारा निर्धारित सीमा तक उसके धन की निकासी की अनुमति देना।

उनके द्वारा प्राधिकरण पत्र और पासबुक प्रस्तुत करने पर

□ अस्वस्थता, शाखा में आने में असमर्थता आदि विशेष परिस्थितियों में 'डोरस्टेप' बैंकिंग (खाते में जमा करने के लिए नकदी/उपकरणों का उठाव या चेक/लिखित में मांग जारी करने के विरुद्ध नकदी/डिमांड ड्राफ्ट की डिलीवरी) प्रदान करना। □ ऑटिज्म, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता और बहु विकलांगता वाले विकलांग व्यक्तियों के लिए राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, 1999 के तहत कानूनी अभिभावक नियुक्त करने के तरीके के बारे में दिव्यांग व्यक्तियों के रिश्तेदारों/माता-पिता को मार्गदर्शन देना, जो ऐसे व्यक्तियों के लिए खाते खोल और संचालित कर सकते हैं।

• स्टाफ संवेदीकरण -□

बैंक अपने कर्मचारियों को दिव्यांग ग्राहकों को बैंकिंग लेन-देन करने में सहायता करने के लिए जागरूक करने का प्रयास करेगा।

• विशेष ग्राहकों की आवश्यकताओं को समझना:

बैंक नियमित बैठकें आयोजित करने का प्रयास करेगा ताकि ग्राहक अपनी चिंताओं को व्यक्त कर सकें और सामूहिक अनुभव से लाभ उठा सकें।

मृत ग्राहकों के खातों में शेष राशि का उत्तरजीवी/दावेदारों को भुगतान:

बैंक मृतक ग्राहकों के जमा खातों, लॉकरों और निर्धारित सीमा के भीतर सुरक्षित अभिरक्षा में रखे गए सामानों से संबंधित दावों के निपटान में उत्तराधिकार प्रमाण पत्र प्रस्तुत करने पर जोर दिए बिना मृत्यु दावों के निपटान के लिए एक सरलीकृत प्रक्रिया का पालन करता है। हालाँकि, बैंक दावों के निपटान पर विचार करते समय उचित रूप से ऐसे सुरक्षा उपाय अपनाएगा, जिसमें क्षतिपूर्ति बांड स्वीकार करना भी शामिल है। मृतक ग्राहकों के खातों में शेष राशि के शीघ्र निपटान की सुविधा के लिए नामांकन सुविधा उपलब्ध है। हमारे ग्राहकों को बैंकिंग विनियमन अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार दी जाने वाली सुविधा की उपलब्धता के बारे में समय-समय पर अवगत कराया जाता है।

बैंक ने गुमशुदा व्यक्तियों के संबंध में दावों के निपटान के लिए भी नीति निर्धारित की है।

गंदे/थोड़े कटे-फटे करेंसी नोटों का विनिमय:

बैंक की सभी शाखाएँ काउंटरों पर सभी मूल्यवर्ग के गंदे और थोड़े कटे-फटे नोटों को मुफ्त में बदलेंगी। नोट की कोई भी ज़रूरी विशेषता गायब नहीं होनी चाहिए। बैंक की शाखाएँ फटे/फटे/दोषपूर्ण नोटों को मुफ्त में बदलेंगी। बैंक के ग्राहकों और अन्य लोगों को मुद्रा विनिमय की सुविधा दी जाती है। इस संबंध में बैंक RBI के दिशा-निर्देशों का पालन करता है। RBI ने बैंकों को उन कटे-फटे नोटों को बदलने की अनुमति दी है जो असली हैं और जिनमें कटे-फटे नोट ऐसे हैं कि संदेह या धोखाधड़ी की संभावना नहीं है। बैंक की शाखाएँ सभी प्रकार के कटे-फटे नोटों को बदलती हैं। हालाँकि, इन नोटों का रिफंड मूल्य RBI (नोट वापसी) नियमों के अनुसार चुकाया जाता है।

सुरक्षित जमा वॉल्ट (लॉकर):

लॉकर सुविधा के आवंटन में पूरी तरह से पारदर्शी प्रक्रिया होगी। यह सुविधा प्रदान करने वाली बैंक की शाखाएँ इस जानकारी को इंगित/प्रदर्शित करेंगी। लॉकर शाखाओं की पहचान बैंक द्वारा अपने विवेक से संभावित और व्यावसायिक विचारों आदि के आधार पर की जाएगी क्योंकि लॉकर किराएदार(ओं) के साथ बैंक का संबंध जमानतदार और जमानतदार का है। बैंक ग्राहकों को प्रदान किए गए लॉकरों की सुरक्षा के लिए उचित देखभाल और आवश्यक सावधानियां बरतेगा, हालांकि, किसी भी कारण से लॉकर या उसकी सामग्री को हुए किसी भी नुकसान या हानि के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

सेवाओं को नियंत्रित करने वाले प्रमुख पहलू:

- लॉकर किसी व्यक्ति (नाबालिग नहीं), फर्म, लिमिटेड कंपनी, निर्दिष्ट संघों द्वारा किराए पर लिया जा सकता है।
समाज, आदि।
- सुरक्षित जमा लॉकर के किराएदार के लिए नामांकन सुविधा उपलब्ध है। • चाबी खोने पर तुरंत शाखा को सूचित किया जाना चाहिए। हालाँकि, किए गए सभी खर्च
ताला और चाबी की मरम्मत का खर्च किराएदार को वहन करना होगा।
- लॉकर धारकों को सलाह दी जाती है कि वे लॉकर में रखे गए आभूषणों, कीमती सामान आदि के लिए बीमा कवर लें। • लॉकर विभिन्न आकारों में उपलब्ध हैं।
- लॉकर का किराया अग्रिम भुगतान के रूप में देना होता है। बकाया किराया न चुकाने की स्थिति में बैंक तय किए अनुसार जुर्माना लगा सकता है।
समय - समय पर।
- किराए का भुगतान पट्टेदार के जमा खाते से स्थायी अनुदेश के माध्यम से किया जा सकता है। • यदि नोटिस भेजे जाने के बावजूद किराए का भुगतान नहीं किया जाता है तो बैंक लॉकर को तोड़ने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
बैंक को नियमों के अनुसार भुगतान करना होगा और उससे शुल्क वसूलना होगा।

धनप्रेषण सेवाएं:

- ग्राहक एक केंद्र से दूसरे केंद्र पर RTGS, NEFT और डिमांड ड्राफ्ट के ज़रिए निर्धारित शुल्क देकर पैसे भेज सकते हैं। यह एक बैंक से दूसरे बैंक में एक ही शहर में हो सकता है, चाहे वह किसी भी शहर में हो।
- 50,000/- रूपए और उससे अधिक राशि के डिमांड ड्राफ्ट बैंकों द्वारा केवल ग्राहक के खाते में डेबिट करके या क्रेता द्वारा प्रस्तुत चेक या अन्य लिखतों के आधार पर जारी किए जाएंगे, नकद भुगतान के आधार पर नहीं।
इसी प्रकार, 20,000/- रुपये और उससे अधिक के भुगतान बैंकिंग चेनलों के माध्यम से किए जाएंगे, न कि नकद में
- ड्राफ्ट प्राप्त करने से पहले, ग्राहक को यह सत्यापित करना होगा कि ड्राफ्ट सभी तरह से पूर्ण है, जिसमें अधिकारी(यों) के हस्ताक्षर तथा उनके नमूना हस्ताक्षर संख्या दिए गए स्थान पर शामिल हैं, क्योंकि डीडी आरबीआई के परिपत्र के अनुसार वैध होंगे।
- बैंक अनुरोध प्राप्त होने के एक पखवाड़े के भीतर ग्राहक को डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करेगा।
उपर्युक्त निर्धारित अवधि से परे डुप्लिकेट ड्राफ्ट जारी करने में देरी के लिए, बैंक ग्राहक को ऐसी देरी के लिए क्षतिपूर्ति करने के लिए इसी परिपक्वता की सावधि जमा के लिए लागू दर पर ब्याज का भुगतान करेगा।

मोबाइल बैंकिंग

- मोबाइल बैंकिंग शिवालयिक या किसी अन्य बैंक खाते में फंड ट्रांसफर, यूटिलिटी बिलों का भुगतान और प्रीपेड रिचार्ज जैसी सेवाओं तक पहुँच को सक्षम करके मोबाइल डिवाइस से सुरक्षित, कभी भी, कहीं भी बैंकिंग अनुभव प्रदान करती है। ग्राहक अपने बैंकिंग संबंधों (खाते और सावधि जमा) का विवरण भी देख सकते हैं और सेवा अनुरोध कर सकते हैं
- शिवालयिक लघु वित्त बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए उचित उपाय करता है कि मोबाइल एप्लिकेशन
इस उद्देश्य के लिए सुरक्षित और नियमित रूप से समीक्षा और अद्यतन किया गया

मोबाइल बैंकिंग की विशेषताएं इस प्रकार हैं:

- कभी भी, कहीं भी बैंकिंग • ऑनलाइन बैंकिंग का अनुभव करें - बिना पीसी या इंटरनेट कनेक्शन के • खातों, सावधि जमा और निवेशों का विवरण देखें • आईएमपीएस के माध्यम से अपने मोबाइल से तुरंत पैसा भेजें और प्राप्त करें • उपयोगिता बिलों का भुगतान करें

अंतराजाल लेन - देन

- बैंक अपने खुदरा और कॉर्पोरेट ग्राहकों को इंटरनेट बैंकिंग सुविधा प्रदान करता है, जो स्टेटमेंट पृष्ठताछ, फंड ट्रांसफर, बिलों का भुगतान, भुगतान शेड्यूल करना, सावधि जमा बनाना, सेवा अनुरोध करना आदि जैसी कई सेवाएँ प्रदान करता है। सभी लेन-देन सुरक्षित बनाने के लिए दो-कारक प्रमाणीकरण की अवधारणा पर बनाए गए हैं। बैंक किसी भी दुरुपयोग/धोखाधड़ी से बचने के लिए इंटरनेट बैंकिंग सुविधा के सुरक्षित उपयोग के बारे में जानकारी भी प्रदान करता है।

- बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए उचित उपाय करता है कि इंटरनेट बैंकिंग प्रणाली और प्रौद्योगिकी इस उद्देश्य के लिए सुरक्षित और नियमित रूप से समीक्षा और अद्यतन किया जाता है

एसएमएस/ई-मेल अलर्ट

बैंक ग्राहक के अनुरोध के आधार पर अधिक लेनदेन वाले SA/CA चालू खाताधारकों को सहमत समय-सीमा, दैनिक, साप्ताहिक, पाक्षिक आदि पर शेष राशि की स्थिति बताने वाला ई-मेल भेजेगा। हम उन सभी ग्राहकों को ईमेल स्टेटमेंट भी भेजते हैं, जिनके ईमेल आईडी बैंक के साथ पंजीकृत हैं।

ऋण एवं अग्रिम:

- ऋण की सभी शर्तें और नियम विनियामक दिशानिर्देशों के पूर्णतः अनुरूप होंगे और इसमें शामिल जोखिमों को सही ढंग से समझें
- आयकर के उद्देश्य से उधारकर्ताओं को हर साल आवास ऋण ब्याज प्रमाण पत्र की आवश्यकता होती है। • सभी आवास ऋण के संबंध में ऐसे प्रमाण पत्र बनाने/जारी करने के लिए सीबीएस सॉफ्टवेयर सक्षम किया जाएगा।
हर साल अप्रैल महीने में ग्राहकों को
- ऋण विवरण - बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण विवरण समय-समय पर उधारकर्ताओं को जारी किए जाएं, जिसमें वितरित ऋण, मांगों और पुनर्भुगतान प्रभाव के साथ-साथ ब्याज और शुल्कों का विवरण दिया गया हो।
- ऋण दस्तावेज - ऋण आवेदन को मंजूरी देने के लिए प्रस्तुत किए जाने वाले विभिन्न दस्तावेजों के बारे में उधारकर्ता को पहले ही अवगत करा दिया जाएगा। • बैंक बिना किसी अनुरोध के होम लोन ग्राहकों को स्वचालित रूप से वार्षिक खाता विवरण प्रदान करेगा। ऐसे विवरणों में मूलधन और ब्याज के लिए किए गए भुगतान का विवरण होगा जिसमें बकाया मूलधन भी शामिल होगा।
- बैंक द्वारा एसएमएस या ई-मेल अलर्ट भेजकर ऋण पर ब्याज दर में परिवर्तन की जानकारी दी जाएगी।

सेवाओं के लिए मानक

शिवालिक स्मॉल फाइनेंस बैंक में, हमारे पास ग्राहकों को सेवाएँ प्रदान करने के कई चैनल हैं जैसे शाखा, एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग सेवा, मोबाइल बैंकिंग आदि। बैंक हमेशा यह सुनिश्चित करता है कि वह विभिन्न चैनलों के माध्यम से अपने ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवाएँ प्रदान करे और सेवा अनुभव को यादगार बनाए। बैंक हमेशा यह सुनिश्चित करता है कि ग्राहकों के अनुरोधों को दिए गए टर्न अराउंड टाइम के भीतर संसाधित किया जाए।

ग्राहक अनुरोधों और लेनदेन के लिए समय सीमा

ग्राहक अनुरोध का प्रकार	टीएटी (कार्य दिवस)
खाता खोलने (CASA, TD) (तारीख दर्शाने के लिए) ग्राहकों तक वस्तुओं की डिलीवरी	1 कार्य दिवस
खाता बंद करना	1-3 कार्य दिवस
चेक बुक जारी करना	3-5 कार्य दिवस
शाखा में खाता विवरण की भौतिक प्रति	15-30 मिनट
पासबुक के लिए अनुरोध	1-3 कार्य दिवस
डुप्लिकेट पासबुक	1-3 कार्य दिवस
पासबुक में प्रविष्टियों का अद्यतनीकरण	15-30 मिनट (प्रतियोगिताओं की संख्या पर निर्भर करता है) प्रविष्टियों)
नकद जमा	5-10 मिनट (मात्रा पर निर्भर)
नकद निकासी	5-10 मिनट (मात्रा पर निर्भर)
टीडीएस प्रमाणपत्र	त्रैमासिक गतिविधि
डुप्लिकेट टीडीएस प्रमाणपत्र	3-5 कार्य दिवस
पता पुष्टि	15-30 मिनट.
फोटो सत्यापन	5-10 मिनट.
हस्ताक्षर सत्यापन	5-10 मिनट.
नामांकन अद्यतन	3-5 कार्य दिवस
फंड्सट्रांसफर	5-15 मिनट (उपयोगकर्ताओं की संख्या पर निर्भर करता है) लेनदेन)
एनईएफटी / आरटीजीएस	15-30 मिनट
भुगतान रोकें	5-10 मिनट (उपयोगकर्ताओं की संख्या पर निर्भर करता है) लेनदेन)
नेट बैंकिंग सक्षम करना	24 घंटे
कार्ड की हॉट लिस्टिंग	15 मिनट.
डिमांड ड्राफ्ट जारी करना	10-15 मिनट.
डिमांड ड्राफ्ट रद्द करना	10-15 मिनट.
डिमांड ड्राफ्ट का पुनर्विधीकरण	10-15 मिनट.
टीडी समयपूर्व निकासी	15-30 मिनट.
टीडी बंद	15-30 मिनट.
परिपक्वता अनुदेश में परिवर्तन	2-3 कार्य दिवस
खुदरा विदेशी मुद्रा लेनदेन का प्रसंस्करण	एफसीवाई नकद निकासी और जमा 15-30 मि.
बाहरी चेकों का संग्रहण	कृपया हमारी चेक संग्रहण नीति देखें जो उसी
चेकों का समाशोधन	समाशोधन चक्र के अनुसार
खाता रखरखाव अनुरोध	3-5 कार्य दिवस

गुणात्मक और कुशल सेवाओं के लिए ग्राहक दायित्व

बैंक ग्राहकों को अपने हितों की रक्षा के लिए निम्नलिखित सावधानियां बरतने का सुझाव देता है:

बैंक का-

- यदि पासबुक जारी की गई है तो उसे समय-समय पर अद्यतन किया जाना चाहिए।

• जहां तक संभव हो रेखांकित/अकाउंट पेयी चेक जारी किए जाने चाहिए। • चेक के पीछे, भुगतान से पहले खाता और संपर्क नंबर का उल्लेख किया जाना चाहिए।

चेक संग्रह के लिए इसे चेक ड्रॉप बॉक्स में डालना। • चेक का विवरण जैसे दिनांक, शब्दों और अंकों में राशि, क्रॉसिंग आदि को सत्यापित किया जाना चाहिए। इसके जारी होने से पहले

• खाली चेक पर हस्ताक्षर नहीं किए जाने चाहिए, और ग्राहकों को अपना नमूना हस्ताक्षर दर्ज नहीं करना चाहिए पासबुक या चेक बुक पर • जारी करते समय पर्याप्त शेष राशि

सुनिश्चित किए बिना चेक जारी नहीं किया जाना चाहिए। • नामांकन सुविधा का उपयोग किया जाना चाहिए। खाता संख्या, सावधि जमा का विवरण, लॉकर नंबर, आदि को अलग से नोट किया जाना चाहिए। • डिमांड ड्राफ्ट, सावधि जमा रसीद, चेक लीव/बुक, लॉकर की चाबियाँ आदि का खो जाना चाहिए।

बैंक को तुरंत सूचित किया जाना चाहिए। • ब्याज, किस्त, लॉकर किराया और अन्य बकाया राशि का भुगतान समय पर किया जाना चाहिए। • ग्राहकों को ग्राहक सेवा में कमी से संबंधित शिकायतों की रिपोर्ट उचित समय के भीतर करनी चाहिए क्योंकि बैंक केवल निर्धारित अवधि के लिए प्रासंगिक रिकॉर्ड को संरक्षित करने के लिए प्रतिबद्ध है। • ग्राहकों को अपने खातों को नियमित रूप से संचालित करना चाहिए ताकि इसकी स्थिति चालू/सक्रिय बनी रहे। • ग्राहकों को बार-बार लेनदेन के लिए स्थायी निर्देश और सुविधा का लाभ उठाना चाहिए। • इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग के लिए पासवर्ड और डेबिट कार्ड के लिए पिन की गोपनीयता हमेशा सुनिश्चित की जानी चाहिए। धोखाधड़ी को रोकने के लिए पासवर्ड और पिन को किसी भी कागज़ या सुलभ इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस पर रिकॉर्ड नहीं किया जाना चाहिए।

• एटीएम/डेबिट कार्ड खो जाने की स्थिति में, बैंक (बैंक के कॉल सेंटर) को सूचित किया जाना चाहिए ताकि उसका दुरुपयोग रोकने के लिए तत्काल कदम उठाए जा सकें। जब तक बैंक को सूचित नहीं किया जाता, तब तक ग्राहक किसी भी दुरुपयोग के लिए उत्तरदायी होगा।

• ग्राहकों को पासवर्ड/पिन मांगने वाले किसी भी फोन कॉल या ईमेल का जवाब नहीं देना चाहिए

ग्राहक शिक्षा

- बीसीएसबीआई कोड हमारी शाखा के नोटिस बोर्ड पर उपलब्ध हैं
- बैंकिंग में प्रौद्योगिकी के उपयोग के बारे में ग्राहकों को शिक्षित करने के लिए विशेष प्रयास किए जाएंगे। ग्राहकों के लिए शाखा स्तर पर प्रशिक्षण कार्यक्रम भी आयोजित किए जाएंगे
- बैंक विभिन्न शुल्क/सेवा प्रभार लगाने में ग्राहक के लिए पूर्ण पारदर्शिता सुनिश्चित करेगा और दंड
- ग्राहक शिक्षा और सुधार के लिए सुझाव एकत्र करने हेतु विभिन्न प्रौद्योगिकी चैनलों का उपयोग सेवा की जाएगी
- बैंक ने एक उचित ग्राहक शिकायत तंत्र स्थापित किया है जो ग्राहकों की समस्याओं और शिकायतों को पकड़ने और उन पर नज़र रखने के लिए शाखाओं, फोन बैंकिंग केंद्रों, ईमेल, पत्रों, बैंक की वेबसाइट और सोशल नेटवर्किंग साइटों जैसे चैनलों में एकीकृत तरीके से काम करता है।

शिकायत निवारण तंत्र

शिवालिक स्मॉल फाइनेंस बैंक में हम यह सुनिश्चित करना चाहते हैं कि हमारे ग्राहकों को हमसे सर्वश्रेष्ठ सेवा मिले। यदि किसी भी स्तर पर ग्राहकों को लगता है कि हमारी सेवाएँ या उत्पाद उनकी अपेक्षाओं के अनुरूप नहीं हैं, तो ग्राहक निम्नलिखित में से किसी भी माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकते हैं:

- हमारी शाखा के किसी भी शाखा अधिकारी से सीधे संपर्क करें • कॉल सेंटर नंबर - 1800-202-5333
- ईमेल चैनल: customercare@shivalikbank.com

बैंक निर्धारित समय-सीमा के भीतर विभिन्न टच पॉइंट पर ही शिकायतों का समाधान करने का प्रयास करेगा। इसके अलावा, शिकायत निवारण तंत्र भी मौजूद है।

बैंक शिकायत की प्राप्ति की सूचना देगा तथा यह सुनिश्चित करेगा कि उसकी शिकायत निवारण नीति में निधरित समय-सीमा के अनुसार प्रतिक्रिया प्रदान की जाए।

यदि किसी ग्राहक को प्रारंभिक शिकायत दर्ज करने की तिथि से एक माह के भीतर कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है, या बैंक द्वारा दिए गए उत्तर से असंतुष्ट है, तो वह एकीकृत लोकपाल से संपर्क कर सकता है।

एकीकृत लोकपाल का विवरण बैंक की वेबसाइट (https://shivalikbank.com/assets/pdf/RBIOS2021_121121.pdf) के साथ-साथ आरबीआई की वेबसाइट पर भी उपलब्ध है।

जमा बीमा और ऋण गारंटी निगम (DICGC)

प्रत्येक जमाकर्ता के संबंध में 5,00,000/- रुपये तक की बैंक जमा राशियाँ जमा बीमा योजना के अंतर्गत जमा बीमा और ऋण गारंटी निगम द्वारा पूरी तरह से संरक्षित हैं। इस योजना में भारत में संचालित सभी वाणिज्यिक बैंक (क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक सहित) और राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों के सहकारी बैंक भी शामिल हैं, जिन तक केंद्र सरकार द्वारा इस योजना का विस्तार किया गया है। ये बैंक निगम के साथ बीमाकृत बैंक के रूप में पंजीकृत हैं।

बीमाकृत जमा राशियों के संबंध में निगम की देयता निम्नलिखित मामलों में उत्पन्न होगी:

- यदि कोई बैंक परिसमापन में चला जाता है: निगम प्रत्येक जमाकर्ता को सीधे या किसी अन्य बैंक के माध्यम से भुगतान करने की व्यवस्था करेगा।
परिसमापक, बीमा योजना के तहत उसे देय राशि
- यदि किसी बैंक का पुनर्निर्माण किया जाता है या किसी अन्य बैंक के साथ उसका विलय किया जाता है और पुनर्निर्माण या विलय की योजना जमाकर्ता को उसकी जमा राशि की पूरी राशि पर ऋण प्राप्त करने का अधिकार नहीं देती है:
निगम पुनर्निर्मित बैंक या सम्मिलित बैंक को बीमा योजना के तहत जमाकर्ता को देय राशि और पुनर्निर्माण या सम्मेलन की योजना के तहत उसके द्वारा प्राप्त ऋण की राशि के बीच की कमी के बराबर राशि का भुगतान करने की व्यवस्था करेगा।