

बड़ौदा यू.पी. बैंक, आर्यावर्त बैंक, और प्रथमा यू.पी. ग्रामीण बैंक के सम्मेलन से "उत्तर प्रदेश ग्रामीण बैंक" के गठन के बाद तीनों बैंकों के ग्राहकों के लिए अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (FAQ), ये FAQ ग्राहकों की सामान्य चिंताओं को संबोधित करेगा।

### 1) सम्मेलन क्या है और यह कब प्रभावी होगा?

उत्तर: सम्मेलन में बड़ौदा यू.पी. बैंक, आर्यावर्त बैंक, और प्रथमा यू.पी. बैंक को मिलाकर एक नया प्रादेशिक बैंक, "उत्तर प्रदेश ग्रामीण बैंक" बनाया गया है। सरकार की अधिसूचना के अनुसार यह सम्मेलन 01 मई 2025 से प्रभावी होगा।

### 2) सम्मेलन से ग्राहकों को क्या लाभ होंगे?

उत्तर: सम्मेलन से बैंक की परिचालन दक्षता, वित्तीय स्थिरता, और सेवा की गुणवत्ता में सुधार होगा। ग्राहकों को अधिक शाखाओं, बेहतर डिजिटल सेवाओं, और व्यापक उत्पादों तक पहुंच प्राप्त होगी।

### 3) मेरे मौजूदा खाते का क्या होगा?

उत्तर: आपके मौजूदा बचत, चालू, ऋण, या अन्य खाते नए बैंक, उत्तर प्रदेश ग्रामीण बैंक, में स्वचालित रूप से स्थानांतरित हो जाएंगे। आपका खाता नंबर, शेष राशि, एवं अन्य विवरण में कोई परिवर्तन नहीं होगा, जब तक कि आपको विशेष रूप से सूचित न किया जाए।

### 4) क्या मुझे नया खाता खोलने की आवश्यकता होगी?

उत्तर: नहीं, आपको नया खाता खोलने की आवश्यकता नहीं है। आपके मौजूदा खाते निर्बाध रूप से "उत्तर प्रदेश ग्रामीण बैंक" के तहत काम करेंगे।

### 5) क्या सम्मेलन से ब्याज दरों पर कोई प्रभाव पड़ेगा?

उत्तर: सम्मेलन के बाद, सम्मेलन से पूर्व तिथि में खुले सावधि जमा एवं आवर्ती जमा की परिपक्वता तक ब्याज दरों में कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा। सम्मेलन की तिथि से खोले जाने वाले नए सावधि जमा एवं आवर्ती जमा खाते के लिए नए बैंक में निर्धारित ब्याजदर लागू होगा। जिसकी जानकारी बैंक की वेबसाइट या शाखा से प्राप्त किया जा सकता है।

### 6) मेरे डेबिट कार्ड, और पासबुक का क्या होगा?

उत्तर: आप अपने मौजूदा डेबिट कार्ड का उपयोग तब तक कर सकते हैं, जब तक वे वैध हैं या जब तक कि आपको विशेष रूप से सूचित न किया जाए। पुराने पासबुक के साथ आप वर्तमान के अनुसार लेन-देन कर सकते हैं। नए बैंक के नाम के साथ पासबुक धीरे-धीरे उपलब्ध कराए जाएंगे।

### 7) मेरे पास पड़े चेकबुक का क्या होगा?

उत्तर: आप अपने मौजूदा चेकबुक का उपयोग तब तक कर सकते हैं, जब तक कि आपको बैंक की वेबसाइट या शाखा के माध्यम से विशेष रूप से सूचित न किया जाए।

### 8) क्या मेरे ऋण या सावधि जमा (FD) पर कोई प्रभाव पड़ेगा?

उत्तर: नहीं, आपके मौजूदा ऋण, सावधि जमा की शर्तें, ब्याज दरें, और अवधि अपरिवर्तित रहेंगी तथा सभी अनुबंध उत्तर प्रदेश ग्रामीण बैंक द्वारा सम्मानित किए जाएंगे। सावधि जमा खाता के परिपक्वता के उपरांत यदि खाते का नवीनीकरण होता है तो वह नए बैंक के शर्तें, ब्याज दर, और अवधि के अनुसार होगा।

### 9) क्या बैंक की शाखाओं या ATM का स्थान बदलेगा?

उत्तर: समामेलन के कारण शाखाओं और ATM के स्थानों में कोई परिवर्तन नहीं होगा। भविष्य में, यदि किसी शाखा का स्थान परिवर्तन होता है तो भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी निर्देशों के अनुसार इसकी सूचना पहले दी जाएगी। आप निकटतम शाखा या ATM खोजने के लिए बैंक की वेबसाइट का उपयोग कर सकते हैं।

#### 10) क्या इन्टरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग सेवाएं प्रभावित होंगी?

उत्तर: समामेलन के बाद इन्टरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग सेवाएं वर्तमान के अनुसार उपलब्ध रहेंगी। किसी भी बदलाव के बारे में आपको पहले सूचित किया जाएगा।

#### 11) मेरे KYC विवरण का क्या होगा?

उत्तर: आपके मौजूदा KYC विवरण (आधार, पैन, आदि) नए बैंक में मान्य रहेंगे। हालांकि, RBI दिशानिर्देशों के अनुसार बैंक ग्राहक जोखिम के अनुसार समय-समय पर Re-KYC अपडेट के लिए अनुरोध कर सकता है।

#### 12) क्या IFSC और MICR कोड बदल जाएंगे?

उत्तर: समामेलन के तुरंत पश्चात शाखाओं के IFSC और MICR कोड नहीं बदलेंगे। बैंक अपने वेबसाइट पर एवं शाखाओं के माध्यम से आपको नए कोड और उनके लागू होने की तारीख के बारे में सूचित करेगा।

#### 13) क्या समामेलन से शुल्कों पर कोई प्रभाव पड़ेगा?

उत्तर: समामेलन के बाद एकरूपता के दृष्टिगत दिनांक 01-05-2025 से शुल्कों में बदलाव किया जायेगा। बैंक के ग्राहक बैंक की वेबसाइट पर अद्यतन शुल्क को प्राप्त कर सकते हैं।

#### 14) क्या मेरे खाते से जुड़े ऑटो-डेबिट या स्थायी निर्देश प्रभावित होंगे?

उत्तर: आपके मौजूदा ऑटो-डेबिट, ECS, या स्थायी निर्देश निर्बाध रूप से काम करते रहेंगे। यदि कोई अपडेट (जैसे नया IFSC कोड) आवश्यक हो, तो बैंक आपको पहले सूचित करेगा।

#### 15) क्या मुझे समामेलन के बाद कोई दस्तावेज जमा करने होंगे?

उत्तर: सामान्य परिस्थितियों में अतिरिक्त दस्तावेजों की आवश्यकता नहीं होगी। हालांकि, यदि आपके खाते का KYC अपडेट शेष है तो आप KYC दस्तावेज के साथ अपनी शाखा से संपर्क कर उसे अद्यतन करा सकते हैं।

#### 16) मैं समामेलन से संबंधित अपडेट कैसे प्राप्त कर सकता हूँ?

उत्तर: समामेलन से संबंधित सभी अपडेट बैंक की आधिकारिक वेबसाइट, SMS, ईमेल, या आपकी शाखा के माध्यम से साझा किए जाएंगे। नियमित अपडेट के लिए अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर और ईमेल को अपडेट रखें।

#### 17) निष्क्रिय खातों (Dormant Accounts) का क्या होगा?

उत्तर: यदि आपका खाता निष्क्रिय (डॉर्मेंट) है, यानी दो वर्षों से कोई ग्राहक प्रेरित लेनदेन नहीं हुआ है, तो यह स्वचालित रूप से "उत्तर प्रदेश ग्रामीण बैंक" में स्थानांतरित हो जाएगा। खाते को सक्रिय करने के लिए, आपको अपनी शाखा में KYC दस्तावेज (जैसे आधार, वोटर कार्ड एवं पैन) और एक लेनदेन (जैसे जमा या निकासी) के साथ अनुरोध करना होगा।

#### 18) वेतनभोगियों के विशेष खातों का क्या होगा?

उत्तर: सम्मेलन के उपरान्त वेतनभोगियों के लिए विशेष खाते (जैसे सैलरी खाते) जो पूर्ववर्ती बैंक में खोले गए हैं वे "उत्तर प्रदेश ग्रामीण बैंक" के तहत निर्बाध रूप से काम करते रहेंगे। इन खातों से जुड़े लाभ, जैसे व्यक्तिगत दुर्घटना बीमा, ओवरड्राफ्ट सुविधा, न्यूनतम शेष छूट, या अन्य प्रोत्साहन, अपरिवर्तित रहेंगे, जब तक कि अन्यथा सूचित न किया जाए।

**19) क्या मैं पूर्ववर्ती बैंकों (बड़ौदा यू.पी. बैंक, आर्यावर्त बैंक, प्रथमा यू.पी. बैंक) के खातों का बैलेंस एवं अन्य परिचालन सम्बन्धी कार्य किसी भी शाखा से कर सकूँगा ?**

उत्तर: तीनों पूर्ववर्ती बैंकों के तकनीकी माइग्रेशन (Technical Migration) कार्य के उपरान्त खातों का बैलेंस एवं अन्य परिचालन सम्बन्धी कार्य "उत्तर प्रदेश ग्रामीण बैंक" के किसी भी शाखा द्वारा बैंक नियमानुसार किया जा सकेगा।

**20) तकनीकी माइग्रेशन (Technical Migration) कार्य के पूर्ण होने में कितना समय लगेगा?**

नाबार्ड द्वारा जारी SOP के अनुसार तकनीकी माइग्रेशन (Technical Migration) कार्य को 30.09.2025 तक पूर्ण किया जाना प्रस्तावित है। बैंक अपने वेबसाइट पर एवं शाखाओं के माध्यम से आपको तकनीकी माइग्रेशन की तारीख के बारे में सूचित करेगा।

**21) मृतक ग्राहकों के खातों (Deceased Cases) का प्रबंधन कैसे होगा?**

उत्तर: तीनों पूर्ववर्ती बैंकों के मृतक ग्राहकों के खाते स्वतः "उत्तर प्रदेश ग्रामीण बैंक" में स्थानांतरित हो जाएंगे खाते को बंद करने या शेष राशि को नामिती/कानूनी उत्तराधिकारी को हस्तांतरित करने के लिए, नामिती या उत्तराधिकारी को मृत्यु प्रमाण पत्र, KYC दस्तावेज, और अन्य आवश्यक दस्तावेज (जैसे वसीयत, उत्तराधिकार प्रमाण पत्र) के साथ शाखा में आवेदन करना होगा। सम्मेलन से इस प्रक्रिया पर कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा, समय पर निपटान के लिए शाखा से संपर्क करें।

**22) मैं अपनी शिकायतें या प्रश्न कहां दर्ज कर सकता हूँ?**

उत्तर: आप अपनी शिकायत शाखा से संपर्क कर या टोल-फ्री नंबर 18001800225 पर ऑनलाइन दर्ज कर सकते हैं।

**23) e-BUPB, e-AB और e-PUPGB जो अब उत्तर प्रदेश ग्रामीण बैंक है, द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित शिकायत कहाँ दर्ज करें?**

उत्तर: ग्राहक बैंक के संपर्क केंद्र-शाखा- क्षेत्रीय कार्यालय, डाक, ईमेल, डिजिटल चैनलों और उत्तर प्रदेश ग्रामीण बैंक की वेबसाइट के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकते हैं। शिकायत दर्ज करने के लिए, नीचे लिंक दिया गया है:

<https://barodaupbank.com/cms/complaint.php>

**24) कौन शिकायत दर्ज कर सकता है?**

उत्तर: e-BUPB, e-AB और e-PUPGB जो अब उत्तर प्रदेश ग्रामीण बैंक है द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से जुड़े शिकायत किसी भी व्यक्ति(ग्राहक और गैर-ग्राहक दोनों) द्वारा दर्ज की जा सकती है।

**25) शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया/चैनल क्या है?**

उत्तर: ग्राहक को शिकायत निवारण का अधिकार है और बैंक ने शिकायतें और सुझाव प्राप्त करने के लिए पर्याप्त व्यवस्था की है, जिसका विवरण इस प्रकार है:

• व्यक्तिगत रूप से शिकायत: शिकायत शाखा स्तर पर, क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर और बैंक की वेबसाइट पर 'Lodge a Complaint' विकल्प के जरिये दर्ज की जा सकती है।

• संपर्क केंद्र: बैंक के संपर्क केंद्र पर टोल फ्री नंबर 1800180 0225 / 1800 102 0304 पर भी शिकायत दर्ज की जा सकती है, जो पूरे भारत में ग्राहकों हेतु उपलब्ध है।

• डाक/ई-मेल के माध्यम से शिकायत: ग्राहक अपनी शिकायत डाक या ई-मेल के माध्यम से Grievance@barodauprrb.co.in पर दर्ज कर सकते हैं, साथ ही मुख्य नोडल अधिकारी का संपर्क नंबर और ई-मेल पता शाखाओं और बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

• डिजिटल चैनलों के माध्यम से शिकायतें: ग्राहक सीधे इंटरनेट बैंकिंग सेवा एवं मोबाइल बैंकिंग ऐप (एम-तरंग) के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

26) . क्या शिकायतकर्ता को शिकायत दर्ज करने के बाद कोई पावती मिलती है?

उत्तर: शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 3 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता के मोबाइल नंबर पर पावती भेजी जाती है।

27) . शिकायत निवारण की समय-सीमा क्या है?

उत्तर: बैंक अधिकतम 21 कार्य दिवसों के भीतर शिकायतों का निवारण करने का प्रयास करता है। इसके अलावा, शिकायतों के मामले में शामिल मुद्दों की जांच/विस्तृत जांच के लिए यदि कुछ समय की आवश्यकता होती है तो इसकी सूचना शिकायतकर्ता को 30 दिनों के भीतर बैंक द्वारा भेजा जाएगा। धोखाधड़ी से जुड़ी शिकायतों के मामले में, निवारण FRMD नीति/RBI दिशानिर्देशों के अनुसार होगा।

हालांकि, NPCI, RBI, अन्य नियामक प्राधिकरणों और CPGRAM/INGRAM द्वारा निर्धारित विशिष्ट TAT का बैंक द्वारा पालन किया जाएगा।

28) . यदि ग्राहक बैंक द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो उसके पास क्या विकल्प उपलब्ध हैं?

उत्तर: ग्राहक शिकायत बंद होने के 15 दिनों के भीतर शिकायत का पुनः अपील कर सकता है। इसके अलावा, यदि ग्राहक बैंक द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह RBI के दिशानिर्देशों के अनुसार बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकता है।

29) . शिकायत की स्थिति को ट्रैक करने की प्रक्रिया क्या है?

उत्तर: बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध शिकायत निवारण पृष्ठ पर, "Track Complaint" का विकल्प है। ग्राहक संदर्भ संख्या, मोबाइल नंबर और पृष्ठ पर दिखाए गए कैप्चा कोड दर्ज करके शिकायत की स्थिति की जांच कर सकते हैं।

30. बैंक के विलय के बाद मेरे मौजूदा ऋण खाते का क्या होगा?

आपके सभी मौजूदा ऋण खाते वैध और प्रवर्तनीय रहेंगे। नई बैंक इकाई पूर्ववर्ती बैंकों के सभी अधिकारों और दायित्वों को अपने अधीन लेती है, जिसमें ऋण अनुबंध भी शामिल हैं।

31. क्या मेरे ऋण के नियम और शर्तों में कोई बदलाव होगा?

नहीं। आपके मूल ऋण अनुबंध में निर्धारित नियम और शर्तें ऋण सुविधा की अवधि/समीक्षा या नवीनीकरण तक या जब तक नई बैंक इकाई द्वारा कोई सूचना नहीं दी जाती या आपसी सहमति से बदलाव नहीं होता, तब तक समान रहेंगे।

**32. क्या मुझे नए बैंक के साथ नया ऋण अनुबंध करना होगा?**

नहीं, आपको कोई नया ऋण अनुबंध करने की आवश्यकता नहीं है। मौजूदा अनुबंध नई बैंक इकाई के नाम से जारी रहेगा।

**33. अब मुझे अपने ऋण का भुगतान कहां करना होगा?**

आपको उसी खाते में भुगतान जारी रखना चाहिए जब तक कि नई बैंक इकाई द्वारा किसी बदलाव की सूचना न दी जाए। यदि शाखाओं या खाता संख्या में कोई परिवर्तन किया जाता है तो बैंक द्वारा आपको सूचित किया जायेगा।

**34. क्या विलय के कारण मेरी EMI या ब्याज दर में कोई बदलाव होगा?**

आपकी EMI और ब्याज दर आपके मौजूदा समझौते के अनुसार यथावत रहेगी। यदि आपका ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर पर आधारित है, तो वह केवल बेंचमार्क दरों में संशोधन के कारण बदल सकती है, न कि विलय के कारण।

**35. क्या मैं नई बैंक इकाई की किसी भी शाखा से अपने ऋण से संबंधित सेवाएं प्राप्त कर सकता हूँ?**

एकीकरण पूर्ण होने के बाद, आप सामान्यतः नई बैंक इकाई की किसी भी शाखा से सहायता प्राप्त कर सकते हैं, हालांकि प्रारंभ में कुछ सेवाएं विशेष शाखाओं तक सीमित हो सकती हैं।

**36. क्या विलय से भविष्य में ऋण लेने की मेरी पात्रता पर प्रभाव पड़ेगा?**

नहीं, आपकी क्रेडिट हिस्ट्री और भुगतान रिकॉर्ड मान्य रहेंगे। भविष्य में ऋण पात्रता आपकी क्रेडिट योग्यता और नई इकाई की नीतियों पर आधारित होगी।

**37. विशेष योजनाओं या सब्सिडी के तहत दिए गए ऋणों का क्या होगा?**

ऐसे ऋण पूर्ववत् शर्तों के तहत जारी रहेंगे। नई बैंक इकाई सभी दायित्वों और जिम्मेदारियों को अपने अधीन लेगी, जिसमें सरकारी योजनाओं या सब्सिडी का प्रबंधन भी शामिल है।

**38. विलय के बाद ऋण से संबंधित किसी भी प्रश्न के लिए मुझे किससे संपर्क करना चाहिए?**

आप पहले की तरह अपनी मौजूदा शाखा से संपर्क कर सकते हैं।

**39. क्या ऋण के लिए दी गई सुरक्षा/गिरवी पर कोई प्रभाव पड़ेगा?**

नहीं, ऋण के लिए दी गई सभी सुरक्षा/गिरवी विलयित बैंक के पक्ष में वैध और बाध्यकारी रहेगी। जब तक विशेष रूप से न कहा जाए, तब तक सुरक्षा दस्तावेजों को पुनः पंजीकृत या पुनः पुष्टि करने की आवश्यकता नहीं होगी।