	<b>Title-</b> <b>CITIZEN CHARTER</b> <b>&amp;</b> <b>GRIEVANCE REDRESSAL</b> <b>MECHANISM</b>	Doc. No.:UPCB/HQ-LKO/CC	Prepared By:	M
		Rev.No.:00	Reviewed By:	AMR
		Eff.Date: 01.04.2023	Approved By:	MD
		Page: 01 of 08	Issued By:	MIR

# नागरिक अधिकार पत्र **CITIZEN CHARTER**



उ०प्र० कोआपरेटिव बैंक लि०

**U.P. COOPERATIVE BANK LTD.**


**Managing Director**  
**U.P. Cooperative Bank Ltd.**  
**2-M.G. Marg, Hazratganj**  
**Lucknow-226001**

प्रबन्ध निदेशक,  
उ०प्र० कोआपरेटिव बैंक लि०,  
2-एम०जी० मार्ग, हजरतगंज,  
लखनऊ-226001

**Website:www.upcbl.in**

**01 अप्रैल, 2023 से लागू**

**Next review of the Charter 01 April, 2025**

 Ref. Cl. 7.0	<b>Title-</b> <b>CITIZEN CHARTER &amp; GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM</b>	Doc. No.:UPCB/HQ-LKO/CC	Prepared By:	M
		Rev.No.:00	Reviewed By:	AMB
		Eff.Date: 01.04.2023	Approved By:	MD
		Page: 02 of 08	Issued By:	MR


### Vision Statement

“Delivering excellence in financial services through customer focus, employees engagement and sustainable growth and Maintain a Clean & Efficient Head Office to Provide an Effective Service and support to its Branch Offices.

### Mission Statement

The Mission is to :

- To provide optimum support to our branches to give maximum benefits & services to its customers.
- To ensure quick and efficient response to customer expectations.
- To innovate products and services to cater to diverse sections of society.
- To adopt latest technology on a continuous basis.
- To build proactive, professional and involved workforce.
- To enhance the creditability of Bank through best practices and corporate governance.

Ref. Cl. 7.0	 <b>Title- CITIZEN CHARTER &amp; GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM</b>	Doc. No.:UPCB/HQ-LKO/CC	Prepared By:	M
		Rev.No.:00	Reviewed By:	AMR
		Eff.Date: 01.04.2023	Approved By:	MD
		Page: 03 of 08	Issued By:	MR

### हमारी प्रतिबद्धताएं (OUR COMMITMENTS)


उ०प्र० कोआपरेटिव बैंक लि०, अपने उपभोक्ताओं को निम्नलिखित आश्वासन देता है—  
U.P. COOPERATIVE BANK LTD, OWE FOLLOWING SERVICES TO OUR CONSUMER-

- ◆ सत्य निष्ठा एवं ईमानदारी के साथ निष्पक्ष त्वरित एवं सौजन्यपूर्ण सेवाएं,  
Unbiased, quick and cordial service with full integrity and honesty,
- ◆ उचित मूल्य पर उच्चकोटि की सेवाएं,  
High quality of service at appropriate cost,
- ◆ सभी लेन-देन में पारदर्शिता एवं समयबद्धता,  
Punctuality and transparency in all transactions,
- ◆ सभी सेवाओं/शिकायती-पत्रों का समयबद्ध समाधान,  
Time-bound delivery of all services and redressal of complaints.

### नागरिक अधिकार पत्र की अपेक्षाएं

#### **Expectations of Citizen Charter**


- प्रदेश के जिला सहकारी बैंकों को अल्पकालीन फसली ऋण सीमा समय से उपलब्ध कराना।
- चीनी मिलों को कैशक्रेडिट ऋण सीमा एवं टर्मलोन समय से उपलब्ध कराना।
- आर.टी.जी.एस./एन.ई.एफ.टी. के माध्यम से धन प्रेषण का प्रमाणन।
- शाखाओं को ग्राहक के नाम से मुद्रित सी.टी.एस. चेक उपलब्ध कराना।
- उपभोक्ता के दायित्व।
- शिकायत दर्ज कराने हेतु प्रपत्र।
- लोक शिकायत समाधान।

 Ref. Cl. 7.0	<b>Title-</b> <b>CITIZEN CHARTER</b> <b>&amp;</b> <b>GRIEVANCE REDRESSAL</b> <b>MECHANISM</b>	Doc. No.:UPCB/HQ-LKO/CC	Prepared By:	M
		Rev.No.:00	Reviewed By:	AMR
		Eff.Date: 01.04.2023	Approved By:	MD
		Page: 04 of 08	Issued By:	MR

उपभोक्ता एवं बैंक ग्राहकों को सेवायें उपलब्ध कराये जाने विषयक समय-सारिणी


क्र० सं० S.N.	प्रयोजन / जिज्ञासाएं Purpose/Enquiries	निस्तारण समय सीमा Time Schedule	उत्तरदायी अधिकारी Officer Responsible
1	ए0सी0डी0 अनुभाग स्तर पर जिला सहकारी बैंकों को अल्पकालीन फसली ऋण सीमा के आहरण की स्वीकृति।	नाबार्ड की पुनर्वित्त नीति निर्गत किये जाने के 60 कार्य दिवस में	महाप्रबंधक
2	एन0ए0डी0 अनुभाग स्तर पर प्राप्त कैश क्रेडिट सीमा हेतु ऋण आवेदन पत्रों का निस्तारण।	ऋण आवेदन पत्र प्राप्त होने पर 30 कार्य दिवस में	महाप्रबंधक
3	एन0ए0डी0 अनुभाग स्तर पर चीनी मिलों/कम्पनियों द्वारा टर्म लोन हेतु तथा नई चीनी मिलों/कम्पनियों द्वारा प्रस्तुत ऋण आवेदन पत्रों का निस्तारण।	ऋण आवेदन पत्र प्राप्त होने पर 30 कार्यदिवस में	महाप्रबंधक
4	Authentication of Remittance by RTGS/NEFT	Same Day	IT Incharge
5	Issue of CTS Cheques to branches.	30 कार्य दिवस में	महाप्रबंधक



 Ref. Cl. 7.0	<b>Title-</b> <b>CITIZEN CHARTER</b> <b>&amp;</b> <b>GRIEVANCE REDRESSAL</b> <b>MECHANISM</b>	Doc. No.:UPCB/HQ-LKO/CC	Prepared By:	M
		Rev.No.:00	Reviewed By:	AMB
		Eff.Date: 01.04.2023	Approved By:	MD
		Page: 05 of 08	Issued By:	MR

## उपभोक्ता के दायित्व


क. सं.	कैश क्रेडिट ऋण सीमा आवेदन पत्र देने पर उपभोक्ता के दायित्व	क. सं.	चीनी मिलों/कम्पनियों/संस्थाओं द्वारा टर्मलोन हेतु तथा नई चीनी मिलों/कम्पनियों द्वारा ऋण आवेदन पत्र देने पर उपभोक्ता के दायित्व
1	अल्पकालीन एवं कैश एण्ड कैरी ऋण आवेदन पत्र	1	ऋण आवेदन पत्र।
2	जिला सहकारी बैंकों/अन्य ग्राहक संस्थायें की प्रबन्ध कमेटी का पारित प्रस्ताव	2	मेमोरेण्डम आफ एसोसिएशन एण्ड आर्टिकल आफ एसोसिएशन (कंपनी की स्थिति में)
3	बैंक की अधिकतम उधार ग्रहण क्षमता	3	कम्पनी के बोर्ड का प्रस्ताव।
4	बैंक का सांविधिक लेखापरीक्षक द्वारा प्रमाणित संतुलन पत्र	4	कम्पनी के बोर्ड के डायरेक्टर्स के नाम एवं पता।
5	डीमाण्ड कलेक्शन विवरणी	5	कम्पनी के बोर्ड द्वारा अधिकृत अधिकारियों का नाम एवं पता।
6	ऋण वितरण की कार्य योजना	6	कम्पनी की विगत 03 वर्ष की आडिटेड बैलेन्सशीट।
7	लेटर आफ एक्सप्टेन्स	7	डिटेल् प्रोजेक्ट रिपोर्ट (डीपीआर)।
8	कैश क्रेडिटसीमा हेतु एग्रीमेन्ट डीड	8	कैश फ्लो रिपोर्ट।
9	डीमांड प्रोनोट	9	कैशक्रेडिट सीमा हेतु गन्ना आवंटन पत्र।
10	लेटर आफ कान्टीन्यूटी	10	एथनॉल ऋण के सम्बन्ध में भारत सरकार से ब्याज उपादान हेतु सैद्धान्तिक सहमति।
11	टाइम प्रोमिसरी नोट	11	ऋण की प्रतिभूति हेतु एक्ज्यूटेबुल मार्गेंज हेतु दी जाने वाली सम्पत्ति का विवरण।
12	ऋण लेने वाली संस्था के अधिकृत अधिकारियों के नमूना हस्ताक्षर	12	व्यक्तिगत गारण्टी देने वाले व्यक्तियों (अधिकारियों/प्रमोटर/डायरेक्टर) के केवाईसी डाक्यूमेन्ट।
		13	प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड का क्लीयरेंस प्रमाण पत्र।
		14	अन्य आवश्यक प्रपत्र (जिन्हें बैंक ऋण की सुरक्षा हेतु आवश्यक समझे)।

 Ref. Cl. 7.0	<b>Title-</b> <b>CITIZEN CHARTER</b> <b>&amp;</b> <b>GRIEVANCE REDRESSAL</b> <b>MECHANISM</b>	Doc. No.:UPCB/HQ-LKO/CC	Prepared By:	M
		Rev.No.:00	Reviewed By:	AMB
		Eff.Date: 01.04.2023	Approved By:	MD
		Page: 06 of 08	Issued By:	MR

## शिकायत दर्ज करने हेतु प्रपत्र

### FORM FOR REGISTRATION OF COMPLAINT

1-	शिकायतकर्ता का नाम— Name of Complaint	
2-	पता Address	
3-	दूरभाष सं० Telephone No.	
4-	शिकायत का दिनांक Date of complaint	
5-	शिकायत का विषय एवं नागरिक अधिकार पत्र में क्रम Sl. No. & Subject of complaint in Citizen Charter	
6-	शिकायत का माध्यम Mode of Complaint	व्यक्तिगत/लिखित/डाक/ईमेल द्वारा Personal/Written/By Post/Email

 Ref. Cl. 7.0	<b>Title-</b> <b>CITIZEN CHARTER</b> <b>&amp;</b> <b>GRIEVANCE REDRESSAL</b> <b>MECHANISM</b>	Doc. No.:UPCB/HQ-LKO/CC	Prepared By: M
		Rev.No.:00	Reviewed By: AMB
		Eff.Date: 01.04.2023	Approved By: MD
		Page: 07 of 08	Issued By: MR

## लोक शिकायत समाधान (Public Grievance Redressal Mechanism)

### (A)- Name & contact details of Public Grievance Officer -

- All Section Incharge/General Manager are nominated as Public Grievance Officer by the H.O. Letter no.-प्रशासन/एफ-68/2022-23/सी-171 Dt 31.03.2023. The name & contact detail of PGO's are mentioned in U.P. Cooperative Bank Ltd. website <http://www.upcbl.in> or can be enquired on UPCB Phone no. 0522-4151200.

### Grievance Lodging

- Personal/Written/By Post/ Email

### Time Line for Grievance Redressal

- Grievance Redressal Within 05 days


### (B)- Process for Appeal-

- If the grievance is not redressed by the PGO's the following 04 level of appeal is proposed to pursued with the higher level.
- Copy of appeal is also send to Additional Management Representative, Sevottam Prakostha, U.P. Cooperative Bank Ltd., 2-M.G. Marg, Lucknow.

### First Level Appeal-

महाप्रबन्धक (प्रशासन) उ०प्र० कोऑपरेटिव बैंक लि०, मुख्यालय, 2-महात्मा गाँधी मार्ग, लखनऊ- 226001। <b>G.M (Admin)</b> <b>U.P. Cooperative Bank Ltd.</b> <b>Head Office, 2-M. G. Road,</b> <b>Lucknow-226001.</b>	Grievance Redressal <b>Within 07 days</b>
---	--



 Ref. Cl. 7.0	<b>Title-</b> <b>CITIZEN CHARTER</b> <b>&amp;</b> <b>GRIEVANCE REDRESSAL</b> <b>MECHANISM</b>	Doc. No.:UPCB/HQ-LKO/CC	Prepared By: M
		Rev.No.:00	Reviewed By: AMB
		Eff.Date: 01.04.2023	Approved By: MD
		Page: 08 of 08	Issued By: MR

#### Second Level Appeal-

मुख्य महाप्रबन्धक /एम0आर0 उ0प्र0 कोआपरेटिव बैंक लि0, मुख्यालय, 2-महात्मा गाँधी मार्ग, लखनऊ- 226001। <b>C.G.M ./M.R.</b> <b>U .P. Cooperative Bank Ltd.</b> <b>Head Office, 2-M. G. Road,</b> <b>Lucknow-226001.</b>	Grievance Redressal <b>Within 07 days</b>
---	--

#### Third Level Appeal-

प्रबन्ध निदेशक, उ0प्र0 कोआपरेटिव बैंक लि0, मुख्यालय, 2-महात्मा गाँधी मार्ग,लखनऊ- 226001। <b>Managing Director</b> <b>U .P. Cooperative Bank Ltd.</b> <b>Head Office, 2-M.G. Road,</b> <b>Lucknow-226001.</b>	Grievance Redressal <b>Within 15 days</b>
--	--

#### Forth Level Appeal-

<b>Ombudsman</b> श्री दीपक कुमार, अपर मुख्य सचिव उ0प्र0 शासन, लखनऊ- 226001। <i>द्वारा-</i> <i>सेवोत्तम प्रकोष्ठ, उ0प्र0 कोआपरेटिव बैंक लि0,</i> <i>मुख्यालय, 2-महात्मा गाँधी मार्ग, लखनऊ- 226001।</i> <b>Ombudsman</b> <b>Sri Deepak Kumar,</b> <b>Addl. Chief Secretary</b> <b>U:P. Government, Lucknow-226001.</b>  <b>C/O Sevottam Prakoshtha,</b> <b>U .P. Cooperative Bank Ltd.</b> <b>Head Office, 2-M. G. Road,</b> <b>Lucknow-226001.</b>	Grievance Redressal <b>Within 30 days</b>
--	--

-----END-----