



ग्राहक अधिकार नीति

बैंक ऑफ बड़ौदा
ग्राहक सेवाएं
प्रधान कार्यालय
बड़ौदा

दिनांक: 05.07.2018

विषय-सूची

क्र.सं.	विषय-वस्तु	पृष्ठ संख्या
1	परिचय	3
2	उद्देश्य	3
3	कार्यक्षेत्र	3
4	ग्राहकों के अधिकार:	4-11
	1. उचित व्यवहार का अधिकार	4-5
	2. पारदर्शिता तथा निष्पक्ष एवं ईमानदार लेनदेन का अधिकार	5-8
	3. उपयुक्तता का अधिकार	8-9
	4. गोपनीयता का अधिकार	9-10
	5. शिकायत निवारण और क्षतिपूर्ति का अधिकार	10-11
5	समीक्षा की अवधि	11



ग्राहक अधिकार नीति

परिचय:

बैंकिंग एक सेवा उद्योग है. बैंक का व्यवसाय पूरी तरह ग्राहकों पर निर्भर करता है. यदि ग्राहक न हो तो बैंकों का कोई व्यवसाय भी नहीं होगा. बैंकिंग के विकास और प्रतिस्पर्धा में वृद्धि के साथ ही ग्राहकों का महत्व बहुत बढ़ गया है. ग्राहक के अधिकार की रक्षा करना बैंक द्वारा प्रदत्त वित्तीय सेवाओं का अनिवार्य पहलू है. यदि ग्राहक के अधिकार सुरक्षित हैं तभी ग्राहकों को रोके रखा जा सकता है.

उद्देश्य:

इस नीति का उद्देश्य भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नियंत्रित बैंकों के ग्राहकों के मूल अधिकारों को सुरक्षित रखना है. यह नीति ग्राहक के अधिकार और बैंक के उत्तरदायित्वों को भी समझाती है.

कार्यक्षेत्र:

ग्राहकों की सुरक्षा में वृद्धि हेतु यह नीति घरेलू अनुभव तथा विश्व की बेहतरीन प्रणालियों पर आधारित है. यह नीति बैंक अथवा इसके एजेंटों द्वारा काउंटर पर, फोन पर, पोस्ट द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस के माध्यम से, इंटरनेट पर अथवा अन्य किसी माध्यम से ऑफर किए गए सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है. इसके तहत ग्राहक के पांच मूल अधिकार हैं जैसे कि उचित व्यवहार का अधिकार, पारदर्शिता तथा निष्पक्ष एवं ईमानदार लेनदेन का अधिकार, उपयुक्तता का अधिकार, गोपनीयता का अधिकार तथा शिकायत निवारण और क्षतिपूर्ति का अधिकार.

ग्राहकों के अधिकार:

ग्राहकों के अधिकारों को 5 मूल अधिकारों में बांटा गया है, जो निम्नानुसार हैं:-

1. उचित व्यवहार का अधिकार:

ग्राहक तथा बैंक दोनों को शिष्टाचार युक्त व्यवहार पाने का अधिकार है. वित्तीय उत्पादों को ऑफर करने या आपूर्ति करते समय ग्राहक के साथ लिंग, आयु, धर्म, जाति तथा शारीरिक क्षमता के आधार पर अनुचित रूप से भेदभाव नहीं किया जाना चाहिए.

उपरोक्त अधिकार के अनुसार, बैंक -

- i) ग्राहक के साथ सभी प्रकार के लेनदेन में न्यूनतम मानदंड स्थापित कर अच्छी और उचित बैंकिंग प्रथाओं को उन्नत करेगा;
- ii) ग्राहक और बैंक के बीच उचित और निष्पक्ष संबंध को प्रोत्साहित करेगा;
- iii) ग्राहकों से व्यवहार करने वाले स्टाफ को पर्याप्त और उपयुक्त प्रशिक्षण देगा;
- iv) सुनिश्चित करेगा कि स्टाफ सदस्य ग्राहकों और उनके व्यवसाय के प्रति तत्परतापूर्वक एवं शिष्टाचारपूर्वक व्यवहार करें;
- v) सभी ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करेगा और लिंग, आयु, धर्म, जाति, शिक्षा, जाति, वैवाहिक स्थिति, आर्थिक स्थिति, शारीरिक क्षमता आदि के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा. यद्यपि, बैंक के पास विशेष योजनाएं या उत्पाद हैं, जो टारगेट मार्केट ग्रुप के सदस्यों के लिए विशेष रूप से डिज़ाइन किये गये हैं या ग्राहक विशिष्टिकरण के लिए समुचित, कॉमर्शियल रूप से स्वीकार्य आर्थिक तर्कसंगतता का उपयोग कर सकता है. बैंक के पास महिला या पिछड़े वर्गों के लिए समर्थक-कार्य के भाग के रूप में योजनाएं या उत्पाद भी हो सकते हैं. ऐसी योजनाओं/ उत्पाद को अनुचित भेदभाव नहीं समझा जाएगा. बैंक द्वारा, जहां भी आवश्यक हो, ऐसी विशेष योजनाओं या शर्तों के औचित्य की व्याख्या की जाएगी;

हालांकि, आरबीआई के परिपत्र सं. आरबीआई/2017-18/89 डीबीआर.सं.एलईजी.बीसी.96/09.07.005/2017-18 दिनांक 9 नवंबर, 2017 के अनुसार हमारे बैंक ने 70 वर्ष से अधिक के वरिष्ठ नागरिकों और शारीरिक रूप से अक्षम/अशक्त व्यक्तियों तथा दृष्टि बाधित व्यक्तियों के लिए कुछ नियम एवं शर्तों के अधीन डोर स्टेप बैंकिंग सेवा लागू किया है.

- vi) सुनिश्चित करेगा कि उपरोक्त सिद्धांत सभी उत्पादों और सेवाओं को ऑफर करते समय लागू हों;
- vii) सुनिश्चित करेगा कि ऑफर किए गए उत्पाद और सेवाएं मौजूदा कानून और विनियमों के अनुसार हों और डिजिटल बैंकिंग सहित बैंकिंग परिदृश्य के अनुरूप हों;

बैंक के ये भी प्रयास रहेंगे कि ग्राहकों का बैंक की आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली का संपर्क करने तथा बैंक की आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली के अंतर्गत सभी उपाय समाप्त होजाने के बाद अन्य विकल्पों का चयन करने हेतु प्रोत्साहित करें.

2. पारदर्शिता तथा निष्पक्ष एवं ईमानदार लेनदेन का अधिकार:

बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए हर प्रकार का प्रयास करेगा कि जो संविदा और करार वह बनाता है वह पारदर्शी, जन साधारण द्वारा आसानी से समझे जा सकने वाले हों और अच्छी तरह संप्रेषित हो. उत्पाद का मूल्य, इससे संबद्ध जोखिम, उत्पाद की अवधि के दौरान उन्हें शासित करने वाली शर्तें एवं नियम और ग्राहक तथा बैंक के उत्तरदायित्व स्पष्ट रूप से प्रकट किए जाएंगे. ग्राहक अनुचित कारोबार या मार्केटिंग प्रथाओं, अनिवार्य संविदात्मक शर्तें या भ्रामक प्रस्तुतीकरण का शिकार नहीं होगा. बैंक और ग्राहकों के संबंधों के दौरान बैंक शारीरिक क्षति, अनुचित प्रभाव या घोर उत्पीड़न से ग्राहक को डरा नहीं सकता.

उपरोक्त अधिकार के अनुसार, बैंक -

- i) पूर्ण पारदर्शिता सुनिश्चित करेगा जिससे कि ग्राहक को बेहतर समझ मिल सके कि वह बैंक से वाजिब/ उचित रूप से क्या आशा रख सकता/सकती है;
- ii) सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक के साथ बैंक का व्यवहार समानता, सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के सिद्धांतों पर आधारित हो.
- iii) ग्राहकों को अपने उत्पादों और सेवाओं, नियमों और शर्तों के बारे में स्पष्ट जानकारी और ब्याज दरें/ सेवा प्रभार सरल और आसानी से समझ में आनेवाली भाषा में उपलब्ध करवाना चाहिए और पर्याप्त जानकारी देनी चाहिए जिससे कि ग्राहक की उपयुक्त और जानकारी युक्त उत्पाद के चुनाव के लिए ग्राहक के शिक्षित होने की उम्मीद की जा सके.
- iv) सुनिश्चित करेगा कि सभी नियम एवं शर्तें उचित हों तथा संबंधित अधिकार, देयताओं एवं दायित्व को यथासंभव सरल एवं आसान भाषा में व्यक्त करेगा;
- v) उत्पाद के साथ जुड़े मुख्य जोखिमों और साथ ही उत्पाद की कोई विशेषता जिससे ग्राहक को विशेष रूप से हानि हो सकती है, को बताएगा. उत्पाद ऑफर करते समय उत्पाद या सेवा से जुड़े सबसे महत्वपूर्ण नियमों एवं शर्तों (एमआईटीसी) को ग्राहक के ध्यान में स्पष्ट रूप से लाया जाएगा. सामान्य अर्थ में, यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसे नियम ग्राहक के भविष्य के चुनाव पर बाधा नहीं डालेंगे.
- vi) ब्याज दरों, शुल्क एवं प्रभारों की सूचना शाखाओं में नोटिस बोर्ड या वेबसाइट पर अथवा ग्राहक द्वारा संपर्क किए जाने पर संपर्क केंद्रों के माध्यम से उपलब्ध कराएगा;
- vii) अपने वेबसाइट पर टैरिफ सूची प्रदर्शित करेगा और इसकी एक प्रति ग्राहकों के अवलोकन के लिए सभी शाखाओं को उपलब्ध कराएगा. साथ ही शाखा में टैरिफ सूची की उपलब्धता के बारे में शाखाओं में नोटिस भी प्रदर्शित करेगा;

- viii) ग्राहक द्वारा चयनित उत्पादों और सेवाओं पर लागू, यदि हो, सभी प्रभारों की टैरिफ सूची का विवरण देगा;
- ix) नियम एवं शर्तों में किसी प्रकार का बदलाव होने पर संशोधित नियम एवं शर्तों के लागू होने के कम से कम एक महीना पहले शाखा में नोटिस बोर्ड, बैंक के वेबसाइट, एसएमएस या ई-मेल भेजकर, इलेक्ट्रॉनिक या प्रिंट मीडिया के माध्यम से ग्राहकों को सूचित करेगा;
- x) सुनिश्चित करेगा कि एक महीने की नोटिस देने के बाद ऐसे बदलाव केवल प्रत्याशित प्रभाव के साथ किए जाते हैं. यदि बैंक ने बिना किसी नोटिस के ऐसे बदलाव किए हैं जो ग्राहक के लिए लाभदायक हो, तो ऐसे बदलाव के 30 दिनों के भीतर उन्हें सूचित करेगा. यदि ये बदलाव ग्राहक के लिए हानिकारक है, तो न्यूनतम 30 दिन पहले नोटिस दिया जाएगा और ग्राहक को अपना खाता बंद करने या ऐसे नोटिस के 60 दिनों के भीतर संशोधित प्रभार या ब्याज का भुगतान किए बिना किसी अन्य पात्र खाते में बदलने का विकल्प दिया जाएगा;
- xi) ग्राहक द्वारा चयनित उत्पाद/ सेवा को संचालित करने वाले नियमों एवं शर्तों का अनुपालन करने/ उल्लंघन करने के मामले में लगाये जाने वाले दंड के बारे में सूचना देगा;
- xii) जमाओं, चेक उगाही, शिकायत निवारण, क्षतिपूर्ति तथा बकायों की उगाही एवं प्रतिभूति रिपोज़ेशन, ग्राहक अधिकार, अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन, वरिष्ठ नागरिकों और शारीरिक रूप से अक्षम व्यक्तियों के लिए सुविधाएं, ग्राहकों की देयता को सीमित करने हेतु ग्राहक सुरक्षा नीति (साइबर धोखाधड़ी से सुरक्षा सहित) से संबद्ध बैंक की नीतियों को पब्लिक डोमेन में प्रदर्शित करेगा;
- xiii) अपने उत्पाद विशेष संबंधी कार्य करने वाले स्टाफ को पूर्ण रूप से, उचित ढंग से और ईमानदारी से ग्राहक को संबद्ध सूचना उपलब्ध कराने के लिए अच्छी तरह प्रशिक्षित करने हेतु हर तरह का प्रयास करेगा;
- xiv) उत्पाद/ सेवा प्राप्त करने के लिए आवेदनों को स्वीकारने/ अस्वीकारने के बारे में बैंक द्वारा निर्धारित उपयुक्त समय-सीमा के भीतर आवेदक को संपर्क करना सुनिश्चित करेगा और आवेदन को अस्वीकार करने का कारण लिखित रूप में बतायेगा. ऐसी अवधि का उल्लेख बैंक की वेबसाइट में और उस उत्पाद या सेवा-विशेष के आवेदन-पत्र में किया जाएगा.
- xv) निम्नलिखित के बारे में सुस्पष्ट ढंग से सूचना-
- उत्पाद विशेष की समाप्ति,
 - कार्यालयों का स्थानांतरण
 - कार्य करने के समय में बदलाव
 - टेलीफोन नंबरों में बदलाव
 - किसी कार्यालय या शाखा को बंद करना
- न्यूनतम 30 दिनों के अग्रिम नोटिस के साथ देगा. साथ ही पुष्टि करता है कि उत्पाद/संबंधों के बने रहने की अवधि के दौरान सूचना का प्रकटीकरण एक निरंतर चलने वाली प्रक्रिया है तथा उनका कर्मठतापूर्वक

- पालन किया जाएगा. बदलावों की सूचना ग्राहकों तक पहले ही पहुंच जाए, यह सुनिश्चित करने के लिए, वेब-साइट सहित, संप्रेषण के सभी माध्यमों का उपयोग करना सुनिश्चित करेगा;
- xvi) ग्राहक को कानून और/या बैंकिंग विनियम में सन्निहित अधिकारों और दायित्वों से तथा कोई गंभीर घटना, जिसपर ग्राहक संदेह करता है, पता लगाता है या सामना करता है, को रिपोर्ट करने की आवश्यकताके बारे में अपने उत्पाद बेचते समय अवगत कराएगा;
- xvii) बैंकके स्टाफ सदस्य, उत्पाद या सेवा लेने के लिए आने वाले ग्राहक को उत्पाद एवं सेवा से संबंधित सूचना उपलब्ध कराएंगे तथा बाजार में उपलब्ध उन्हीं उत्पादों पर सूचनात्मक स्रोतों की जानकारी भी उपलब्ध कराएंगे ताकि ग्राहक बुद्धिमत्तापूर्ण निर्णय ले सके;
- xviii) अपने ग्राहक को उपयुक्त या संविदात्मक पूर्व नोटिस दिये बिना ग्राहक से संबंध समाप्त नहीं करेगा;
- xix) ग्राहक के खाते/ वित्तीय संबंध बनाए रखने के लिए बैंक क्षेत्र में नियमित इनपुट जैसे कि खाता विवरणी/ पासबुक, अलर्ट्स, उत्पाद के निष्पादन, मीयादी जमा की परिपक्वता इत्यादि की समय पर सूचना उपलब्ध कराकर उसे हर प्रकार से सहयोग देगा;
- xx) सुनिश्चित करेगा कि मार्केटिंग और विज्ञापन संबंधी सभी सामग्री स्पष्ट हों और भ्रामक न हों;
- xxi) ग्राहक को शारीरिक क्षति पहुंचाने का डर दिखाने, दबाव डालने या ऐसा कोई व्यवहार करने का कृत्य नहीं करेगा, जो अनुचित उत्पीड़न के समान हो. केवल सामान्य समुचित व्यवसायिक प्रथाओं का पालन करना सुनिश्चित करेगा.
- xxii) सुनिश्चित करेगा कि उत्पादों/ सेवाओं पर शुल्कों और प्रभारों और इसका गठन ग्राहक के लिए अविवेकपूर्ण न हो.
- xxiii) हमारा बैंक जैसाकि हमारे बैंक के निदेशक मंडल द्वारा प्राधिकृत है, भारतीय बैंकिंग कोड और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) का एक सदस्य है. हमारे बैंक ने बीसीएसबीआई के दोनों कोड अर्थात् ग्राहकों के लिए बैंक की प्रतिबद्धता कोड और सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों (एमएसई) के लिए बैंक की प्रतिबद्धता कोड को अपनाया है.
- ये ग्राहक अधिकारों के कोड हैं, जो बैंकिंग प्रथाओं के न्यूनतम मानकों को निर्धारित करते हैं जिसका हम बीसीएसबीआई के सदस्य के रूप में वैयक्तिक ग्राहकों से लेनदने करने के दौरान पालन करेंगे. ये ग्राहकों को सुरक्षा प्रदान करते हैं और ये बताते हैं कि कैसे यह हमारे बैंक के लिए दिन-प्रतिदिन के परिचालन में ग्राहकों से संव्यवहार के लिए आवश्यक है.

बीसीएसबीआई का कोड भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) के नियामक या पर्यवेक्षी निर्देशों को प्रतिस्थापित या अधिक्रमण नहीं करता है और हम समय-समय पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी ऐसे अनुदेशों/निर्देशों का पालन करेंगे. बीसीएसबीआई कोड की प्रति हमारे बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं.

3. उपयुक्तता का अधिकार

ग्राहक को ऑफर किये गए उत्पाद उसकी जरूरत के अनुरूप होने चाहिए और ग्राहक की वित्तीय परिस्थितियों एवं समझ के मूल्यांकन पर आधारित होना चाहिए.

उपरोक्त अधिकार के अनुसार, बैंक -

- i) सुनिश्चित करेगा कि विक्रय से पहले ग्राहक हेतु उत्पादों की उपयुक्तता के मूल्यांकन की नीति निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित हो;
- ii) सुनिश्चित करने का प्रयास करेगा कि विक्रय या ऑफर किया गया उत्पाद या सेवा ग्राहक की आवश्यकता के अनुरूप हो और इसके द्वारा मूल्यांकित ग्राहक की वित्तीय स्थिति एवं समझ के अनुसार अनुपयुक्त न हो. ऐसे मूल्यांकन बैंक के रिकॉर्ड में उपयुक्त रूप से आलेखित होने चाहिए;
- iii) थर्ड पार्टी वित्तीय उत्पादों की मार्केटिंग और वितरण के लिए निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित नीति अपनाने के बाद, थर्ड पार्टी प्रोडक्ट की बिक्री के लिए प्राधिकृत होने पर ही उसकी बिक्री करेगा;
- iv) बैंक से प्राप्त किसी सेवा के बदले में थर्ड पार्टी प्रोडक्ट को सब्सक्राइब करने के लिए ग्राहक को बाध्य नहीं करेगा;
- v) सुनिश्चित करेगा कि विक्रय किया जा रहा उत्पाद या ऑफर की जा रही सेवा, थर्ड पार्टी प्रोडक्ट सहित, मौजूदा नियम और विनियम के अनुरूप हों;
- vi) अपने ग्राहक को बैंक द्वारा मांगे गये सभी संबद्ध और पर्याप्त सूचना को तत्परता से और ईमानदारी से उपलब्ध कराने संबंधी उसके उत्तरदायित्व के बारे में सूचना देगा, ताकि ग्राहक उत्पाद की उपयुक्तता को जानने में सक्षम हो सके.

4. गोपनीयता का अधिकार

ग्राहकों की व्यक्तिगत सूचना को गोपनीय रखा जाएगा जब तक कि वे खुद बैंक को विशेष सहमति नहीं देते या कानून के तहत ऐसी सूचना उपलब्ध कराना आवश्यक न हो या अनिवार्य कारोबारी उद्देश्य (उदाहरण के लिए, क्रेडिट इंफोर्मेशन कंपनी) के लिए उपलब्ध कराया जाना हो. संभावित अनिवार्य कारोबारी उद्देश्य के बारे में ग्राहक को पहले ही सूचना दे दी जाती है. ग्राहकों को सभी प्रकार के संपर्क, इलेक्ट्रॉनिक या अन्य, जो उनकी गोपनीयता में दखल देते हैं, से सुरक्षा का अधिकार है.

उपरोक्त अधिकार के अनुसार, बैंक -

- i) ग्राहक की व्यक्तिगत सूचना को निजी और गोपनीय (तब भी जब ग्राहक हमसे बैंकिंग नहीं कर रहा हो) रखेगा और सामान्य नियम के रूप में किसी अन्य व्यक्ति/ संस्थान, अपनी अनुषंगियों/ सहयोगियों, संबद्ध संस्थानों इत्यादि सहित, को किसी भी उद्देश्य के लिए ऐसी सूचना नहीं देगा जब तक कि:
 - a. ग्राहक ऐसे प्रकटीकरण को स्पष्टतया लिखित रूप में प्राधिकृत न करे;

- b. कानून/ विनियम द्वारा प्रकटीकरण बाध्यकारी हो जाए;
 - c. प्रकटीकरण करना जनता के प्रति बैंक का कर्तव्य हो अर्थात वह जनहित में हो;
 - d. बैंक को प्रकटीकरण के माध्यम से अपने हित की सुरक्षा करनी हो;
 - e. यह नियामक अनिवार्य व्यवसाय उद्देश्य के लिए हो जैसे कि क्रेडिट इंफोर्मेशन कंपनियों या डेट कलेक्शन एजेंसियों हेतु डिफॉल्ट का प्रकटीकरण.
- ii) सुनिश्चित करेगा कि ऐसे संभावित अनिवार्य प्रकटीकरण के बारे में ग्राहक को तत्काल लिखित रूप में सूचित करेगा.
 - iii) मार्केटिंग उद्देश्य के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत सूचना का उपयोग या उसे साझा नहीं करेगा, जब तक कि ग्राहक इसे विशिष्ट रूप से प्राधिकृत न करे;
 - iv) ग्राहकों से संचार करते समय भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण द्वारा जारी दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम, 2010 (राष्ट्रीय ग्राहक वरीयता रजिस्ट्री) का पालन करेगा.

5. शिकायत निवारण और क्षतिपूर्ति का अधिकार

ग्राहक को ऑफर किए गए उत्पाद के लिए बैंक को उत्तरदायी ठहराने और वैध शिकायत निवारण के लिए स्पष्ट एवं सरल तरीका अपनाने का अधिकार है. बैंक को थर्ड पार्टी प्रोडक्ट के विक्रय से उत्पन्न शिकायतों के निवारण को भी सरल बनाना चाहिए. बैंक को गलतियों, व्यवहार में चूकों तथा गैर-निष्पादकता या निष्पादन में विलंब, चाहे यह बैंक द्वारा हुआ हो या अन्यथा, उनकी क्षतिपूर्ति की अपनी नीति के बारे में अवश्य सूचित करना चाहिए. जब ऐसी घटनाएं घटित होती हैं उन स्थितियों में ग्राहक के अधिकारों एवं दायित्वों के बारे में नीति में दर्शाया हुआ होना चाहिए.

उपरोक्त अधिकार के अनुसार, बैंक -

- i) बैंक गलत हुई सभी बाबतों में सहानुभूतिपूर्वक और शीघ्रता से निपटेगा;
- ii) गलतियों को शीघ्रतापूर्वक सुधारेगा;
- iii) अनुचित ढंग से और गलती से लगाये गए प्रभारों को रद्द करेगा;
- iv) ग्राहक की किसी प्रत्यक्ष वित्तीय हानि की क्षतिपूर्ति करेगा, जो कि उसकी गलतियों के कारण ग्राहक को वहन करनी पड़ी हो.

उपरोक्त के अलावा बैंक -

- a. ग्राहक के लिए उपलब्ध ग्राहक शिकायत निवारण नीति को, शिकायत निवारण प्रक्रिया सहित, पब्लिक डोमेन में जारी करेगा;

- b. निर्धारित समय के भीतर और संविदा के सहमत नियमों के अनुसार ग्राहक संव्यवहारों को कंडक्ट/ सेटलिंग में गलती/ विलंब के लिए क्षतिपूर्ति नीति को पब्लिक डोमेन में जारी करेगा;
- c. उत्तरदायी शिकायत निवारण प्रक्रिया बनाना तथा ग्राहक द्वारा अप्रोच किये जाने वाले शिकायत निवारण प्राधिकारी की स्पष्ट सूचना देना सुनिश्चित करेगा;
- d. शिकायत निवारण तंत्र को ग्राहकों के लिये सुगम बनाएगा;
- e. ग्राहक को सूचित करेगा कि शिकायत कैसे करे, शिकायत किसे की जाए, प्रत्युत्तर की आशा कब की जाए तथा प्रत्युत्तर से संतुष्टि न मिलने पर क्या करे;
- f. शाखा/क्षेत्र/अंचल/प्रधान नोडल अधिकारी के स्तर पर के शिकायत निवारण प्राधिकारी का नाम, पता और संपर्क विवरण शाखा में प्रदर्शित होना चाहिए.
- g. पूर्व-निर्धारित समय के भीतर शिकायत का निवारण न होने पर बैंकिंग लोकपाल को शिकायत करने के विकल्प से ग्राहक को अवगत कराएगा;
- h. बैंकिंगलोकपाल योजना की सूचना पब्लिक डोमेन में देगा;
- i. बैंकिंग लोकपाल का नाम और संपर्क विवरण, जिसके अधिकार क्षेत्र में बैंक की शाखा आती है, कस्टमर कॉन्टेक्ट प्वाइंट में प्रदर्शित करेगा.
- j. तकनीकी विफलताओं से उत्पन्न होने वाली समस्याओं को कम करने के लिए उपयुक्त वैकल्पिक मार्ग प्रदान करना.

इसके साथ ही बैंक -

1. सभी औपचारिक शिकायतों की पावती तीन कार्य दिवसों के भीतर देगा तथा इसके निपटानकी उपयुक्त अवधि, जो 30 दिनों (शिकायत निवारण हेतु उत्तरदायी उच्च पद के आंतरिक अधिकारी द्वारा शिकायत की जांचऔर एस्केलेशन के लिए समय सहित)की अवधि से अधिक नहीं होगी, के भीतर करेगा. 30 दिन की यह अवधि ग्राहक से मांगी गई सभी आवश्यक सूचना की प्राप्ति के बाद मानी जाएगी;
2. यदि ग्राहक विवाद के निवारण से या विवाद निपटान प्रक्रिया के नतीजे से संतुष्ट नहीं है तो असंतुष्ट ग्राहक को शिकायत के निपटान के लिए बैंकिंग लोकपाल योजना का विवरण उपलब्ध कराएगा;

इसके अतिरिक्त, बैंक

- a) ग्राहक से संबंध बनाते समय,उत्पादों के स्पेशिफिकेशन के अनुरूपनिष्पादन न करने या गलत निष्पादनकरने पर, हानियों के लिए जवाबदेही के साथ ही सभी पार्टियों के अधिकारों एवं उत्तरदायित्वों को स्पष्ट रूप से बताएगा. यद्यपि, असंबद्ध परिस्थितियों, जो बैंक के नियंत्रण से बाहर हैं (जैसे बाजार में बदलाव, बाजार वेरिअबलज़ के कारण उत्पाद का निष्पादन इत्यादि), के कारण हुई हानि के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा.

- b) यदिग्राहक को किसी विवादित संव्यवहार में समुचित संदेह से परे हो ऐसा कारण नहीं दर्शा पाता है, तो ग्राहक को बिना विलंब एवं रुकावट के (ब्याज/प्रभारों सहित) धन वापसी करना सुनिश्चित करेगा.

समीक्षा की अवधि:

यह पॉलिसी दिनांक 30.09.2020 तक वैध रहेगी. तथापि, नियत तिथि पर उससे पहले नीति की समीक्षा नहीं होने के मामले में, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी समीक्षा की नियत तिथि से अधिकतम छह महीने के लिए पॉलिसी जारी रखने की अनुमति दे सकता है. परिचालन अवधि के दौरान यदि बैंक अथवा भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों में बदलाव होता है तो इस नीति की समीक्षा वैधता –तारीख से पहले की जा सकती है.