



आईडीबीआई बैंक की ग्राहक अधिकार नीति

2015

## पृष्ठभूमि

1 अप्रैल 2014 को घोषित अपनी पहली द्विमासिक मौद्रिक नीति विवरण (2014-15) में भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने कहा था कि उपभोक्ता संरक्षण वित्तीय समावेशन का एक अभिन्न पहलू है. इसने घरेलू अनुभव और वैश्विक सर्वोत्तम कार्यप्रणालियों के आधार पर व्यापक उपभोक्ता संरक्षण नियमों को तैयार करने का प्रस्ताव किया था. इसकी अगली कड़ी के रूप में, आरबीआई ने 3 दिसंबर 2014 को 'ग्राहक अधिकारों का चार्टर' जारी किया, जिसमें बैंक ग्राहकों के संरक्षण के लिए व्यापक और प्रमुख सिद्धांत शामिल हैं और बैंक ग्राहकों के पांच बुनियादी अधिकारों को अभिव्यक्त करता है, अर्थात् (i) उचित व्यवहार का अधिकार, (ii) पारदर्शिता, उचित एवं ईमानदारी पूर्ण व्यवहार का अधिकार, (iii) उपयुक्तता का अधिकार, (iv) गोपनीयता का अधिकार और (v) शिकायत निवारण और क्षतिपूर्ति का अधिकार. भारतीय रिज़र्व बैंक ने भारतीय बैंक संघ (आईबीए) और भारतीय बैंकिंग संहिता एवं मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) को "आदर्श ग्राहक अधिकार नीति" तैयार करने के निदेश दिए हैं जिसमें चार्टर में शामिल सिद्धांत निहित हैं जो सदस्य बैंकों को ग्राहक अधिकारों पर अपनी स्वयं की बोर्ड अनुमोदित नीति तैयार करने में मदद करेगा.

यह नीति आईबीए के आदर्श ग्राहक अधिकार नीति पर आधारित है और तत्काल प्रभाव से लागू होती है.

विषयसूची

पैरा सं.	विवरण	पेज सं.
1	प्रस्तावना	4
2	उद्देश्य	5
3	कार्यक्षेत्र	5
4	उचित व्यवहार का अधिकार	5
5	पारदर्शिता, उचित एवं ईमानदारी पूर्ण व्यवहार का अधिकार	7
6	उपयुक्तता का अधिकार	11
7	गोपनीयता का अधिकार	11
8	शिकायत निवारण और क्षतिपूर्ति का अधिकार	13

## 1. प्रस्तावना

- 1.01 आईडीबीआई बैंक देश के अग्रणी बैंकों में से एक है, जो ग्राहकों को अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी के जरिए विश्वस्तरीय सेवा प्रदान करता है. बैंक का संकल्प वाक्य “सभी अंशधारकों के मूल्य में वृद्धि करते हुए सबसे पसंदीदा और विश्वसनीय बैंक बनना” है.
- 1.02 चूंकि ग्राहक बैंक के सबसे बड़े अंशधारक हैं इसलिए संकल्प वाक्य वास्तव में ग्राहकों के मूल्य में वृद्धि के लिए बैंक की प्रतिबद्धता को दर्शाता है.
- 1.03 बैंक के ध्येय वाक्य में अन्य बातों के साथ निम्नलिखित भी शामिल हैं:
- क. अपनी उत्कृष्ट सेवा और बेहतरीन वित्तीय समाधानों की व्यापक श्रृंखला के साथ ग्राहकों को आल्हादित करना;
- ख. नैतिक, पारदर्शी और जवाबदेह तरीके से कार्य करते हुए कॉर्पोरेट अभिशासन के लिए आदर्श मॉडल बनना;
- ग. कारोबार कार्यकुशलता में सुधार लाने और ग्राहक की अपेक्षाओं पर खरे उतरने के लिए विश्वस्तरीय प्रौद्योगिकी, प्रणालियों तथा प्रक्रियाओं का प्रयोग करना;
- 1.04 इस प्रकार, बैंक स्वीकार करता है कि ग्राहक बैंक का मुख्य घटक है और बैंक का प्रत्येक कार्य ग्राहक को आल्हादित करने के उद्देश्य से होना चाहिए.
- 1.05 बैंक मानता है कि ग्राहक को आल्हादित करने के लिए महत्वपूर्ण आवश्यकताओं में से एक यह है कि उसके सभी व्यवहारों में नैतिक और पारदर्शी नीति हो. ग्राहक संरक्षण भी ग्राहक को आल्हादित करने का एक अभिन्न हिस्सा है.
- 1.06 भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने सभी बैंकों को 'ग्राहक अधिकार' पर बोर्ड से मंजूर नीति लागू करने का निर्देश दिया है.
- 1.07 इस दिशा में, बैंक ने 'ग्राहक अधिकार नीति' तैयार की है, जिसमें बैंक के ग्राहकों के पांच बुनियादी अधिकार शामिल हैं. यह ग्राहक के अधिकारों और बैंक की जिम्मेदारियों से भी अवगत कराता है.

2. **उद्देश्य**

- 2.01 'ग्राहक अधिकार चार्टर' पर रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के पालन के लिए एक नीतिगत ढांचा तैयार करना.
- 2.02 ग्राहक को बैंक के साथ संबंध से पहले या उसके दौरान, कार्यव्यवहार करने के लिए उसके अधिकार और जिम्मेदारियों से अवगत कराना.
- 2.03 यह सुनिश्चित करने के लिए कि बैंक में सभी स्तरों पर कर्मचारियों को इस संबंध में बैंक की नीति से अवगत कराया गया है, ताकि संपूर्ण भौगोलिक क्षेत्रों और विविध ग्राहकों के साथ कार्यव्यवहार एकसमान और पारदर्शी मानकों / प्रक्रियाओं पर आधारित हो.
- 2.04 ग्राहकों को अपने अधिकारों के बारे में शिक्षित करना.

3. **कार्यक्षेत्र**

- 3.01 यह पॉलिसी बैंक या इसके एजेंटों द्वारा प्रदत्त सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है, चाहे काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य विधि द्वारा उपलब्ध कराई जाए.
- 3.02 यह नीति बैंक के सभी शाखाओं / कारोबार क्षेत्रों में लागू होती है, और समय-समय पर जारी किए गए संबंधित परिचालन दिशानिर्देशों के साथ पढ़ने के लिए है.
- 3.03 नीति की विषयवस्तु को हमेशा परिवर्तनों / संशोधनों के साथ क्रमबद्ध / स्वतः-सही रूप में पढ़ा जाए जो कि समय-समय पर रिज़र्व बैंक और / या किसी भी विनियामक और / या बैंक द्वारा सूचित किए गए हों.

4. **उचित व्यवहार का अधिकार**

- 4.01 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.

4.02 उपरोक्त अधिकार के अनुसार, बैंक-

- (i) ग्राहकों के साथ सभी लेनदेनों में न्यूनतम मानकों का पालन करते हुए अच्छी और उचित बैंकिंग परिपाटियों का संवर्धन करेगा.
- (ii) बैंक और ग्राहक के बीच उचित और निष्पक्ष संबंधों को बढ़ावा देगा.
- (iii) ग्राहकों को सेवा प्रदान करने हेतु स्टाफ को पर्याप्त और समुचित प्रशिक्षण देगा.
- (iv) सुनिश्चित करेगा कि स्टाफ सदस्य ग्राहकों और उनके व्यवसाय पर तत्परता से एवं विनम्रता से ध्यान दें.
- (v) सभी ग्राहकों के साथ समान आचरण करेगा और लिंग, आयु, धर्म, जाति, साक्षरता, आर्थिक स्थिति, शारीरिक क्षमता आदि के आधार पर किसी ग्राहक के साथ भेदभाव नहीं करेगा. यद्यपि बैंक के पास विशेष योजनाएं एवं उत्पाद ऐसे हो सकते हैं जो विशेष रूप से लक्ष्य बाजार समूह के सदस्यों के लिए तैयार किए गए हों अथवा जिनका प्रयोग ग्राहक विभेदन हेतु रक्षणीय रूप से, वाणिज्यिक रूप से स्वीकार्य आर्थिक औचित्य के लिए किया जा सकता हो. बैंक के पास महिलाओं और पिछड़े वर्गों हेतु सकारात्मक कार्रवाई के एक हिस्से के रूप में भी कुछ योजनाएं एवं उत्पाद हो सकते हैं. ऐसी योजनाओं/उत्पादों को अनुचित भेदभाव नहीं माना जाएगा. ऐसी विशेष योजनाओं और शर्तों के औचित्य का स्पष्टीकरण आवश्यकता पड़ने पर बैंक द्वारा दिया जाएगा;
- (vi) सुनिश्चित करेगा कि सभी उत्पाद और सेवाएं प्रदान करते समय उक्त सिद्धांतों का अनुपालन किया जाए.
- (vii) सुनिश्चित करेगा कि प्रस्तुत किए गए उत्पाद एवं सेवाएं प्रासंगिक विधियों और विनियमों के अनुसार हैं.

4.03 जबकि बैंक का प्रयास अपने ग्राहकों को इंज़टमुक्त और उचित व्यवहार प्रदान करना होगा, बैंक अपने ग्राहकों से यह अपेक्षा करेगा कि बैंक के साथ लेनदेन करते समय वे

विनम्र एवं ईमानदारीपूर्ण व्यवहार करें.

- 4.04 बैंक का यह भी प्रयास होगा कि वह बैंक की आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र तक पहुंचने में ग्राहकों की मदद/शिक्षित करे और बैंक के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र के अंतर्गत सभी उपाय कर लेने के बाद वैकल्पिक मंचों तक पहुंचने में भी मदद करे.

## 5. पारदर्शिता, निष्पक्ष एवं ईमानदार लेनदेन का अधिकार

- 5.01 बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए हर प्रकार का प्रयास करेगा कि जो संविदा और करार वह बनाता है वह पारदर्शी, जन साधारण को आसानी से समझे में आने वाला और अच्छी तरह संप्रेषित हो. उत्पाद का मूल्य, इससे संबद्ध जोखिम, उत्पाद की अवधि के दौरान उन्हें शासित करने वाली शर्तों एवं नियमों के बारे में तथा जो उत्पाद के जीवन चक्र पर निर्धारित किए जाते हैं और ग्राहक तथा बैंक के उत्तरदायित्व स्पष्ट रूप से प्रकट किए जाएंगे. ग्राहक अनुचित कारोबार या मार्केटिंग प्रथाओं, अनिवार्य संविदात्मक शर्तों या भ्रामक प्रतिवेदनों का शिकार नहीं होगा. बैंक और ग्राहकों के संबंध के दौरान बैंक शारीरिक शक्ति, अनुचित प्रभाव या घोर उत्पीड़न से ग्राहक को डरा नहीं सकता.

### 5.02 उपर्युक्त अधिकार के अनुसरण में बैंक-

- (i) पूर्ण पारदर्शिता सुनिश्चित करेगा जिससे ग्राहक बेहतर ढंग से समझ सके कि वह बैंक से समुचित/उचित रूप से क्या अपेक्षा कर सकता/सकती है;
- (ii) यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक के साथ बैंक का व्यवहार समानता, सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हों.
- (iii) ग्राहकों को अपने उत्पादों और सेवाओं, निबंधनों और शर्तों और ब्याज दरों/ सेवा प्रभारों के बारे में सरल एवं आसानी से समझ में आने वाली भाषा में और पर्याप्त सूचना के साथ स्पष्ट जानकारी देगा जिससे ग्राहक के समुचित रूप से उपयुक्त एवं समझकर उत्पादों का चयन करने की अपेक्षा की जा सके;

- (iv) सुनिश्चित करें कि सभी निबंधन एवं शर्तें उचित हों और संबंधित अधिकारों, दायित्वों और बाध्यताओं के बारे में यथासंभव सहज और सरल भाषा में सूचित करेगा;
- (v) उत्पादों से संबंधित मुख्य जोखिमों और अन्य ऐसी विशेषताओं की जानकारी देगा, जो विशेष रूप से ग्राहकों के लिए अलाभकारी हो सकती है. उत्पाद और सेवाओं से संबद्ध अत्यंत महत्वपूर्ण निबंधन एवं शर्तें (एमआईटीसी) उत्पाद की पेशकश करते समय स्पष्ट रूप से ग्राहकों की जानकारी में लाई जाएंगी. सामान्यतः यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसी शर्तें ग्राहक की भावी पसंद को बाधित नहीं करेंगी.
- (vi) ब्याज दरों, शुल्क और प्रभारों से संबंधित सूचना या तो शाखा परिसर के नोटिस बोर्ड पर अथवा वेबसाइट पर अथवा हेल्प लाइन या हेल्प डेस्क पर प्रदान की जाएंगी और जहां उचित हो ग्राहकों के सीधे सूचित की जाएगी.
- (vii) शुल्क अनुसूची वेबसाइट पर प्रदर्शित करेगा और इसकी एक प्रति ग्राहकों के अवलोकनार्थ प्रत्येक शाखा में उपलब्ध कराई जाएगी. साथ ही बैंक शाखा में शुल्क अनुसूची की उपलब्धता के बारे में एक नोटिस शाखाओं में प्रदर्शित करेगा;
- (viii) शुल्क अनुसूची में ग्राहक द्वारा चुने गए उत्पादों एवं सेवाओं पर प्रयोज्य सभी प्रभारों, यदि कोई हो, का विवरण देगा.
- (ix) ग्राहकों को निबंधनों एवं शर्तों में हुए किसी परिवर्तन की सूचना ग्राहक द्वारा तय विधि के अनुसार पत्र अथवा लेखा विवरण, एसएमएस अथवा ई-मेल के माध्यम से संशोधित निबंधनों एवं शर्तों के प्रभावी होने के कम से कम एक माह पूर्व देगा;
- (x) यह सुनिश्चित करेगा कि ऐसे परिवर्तन एक माह का नोटिस देने बाद भावी प्रभाव से लागू हों. यदि बैंक ने ऐसा नोटिस दिए बिना कोई परिवर्तन किया है जो ग्राहक के अनुकूल है तो यह ऐसे परिवर्तन के 30 दिनों के भीतर इसे अधिसूचित करेगा. यदि परिवर्तन ग्राहक के प्रतिकूल है तो न्यूनतम 30 दिनों के पहले सूचना दी जाएगी और ग्राहक को विकल्प दिया जाएगा कि वह या तो खाता बंद कर दे अथवा ऐसे नोटिस के 60 दिनों के अंदर संशोधित प्रभार अथवा ब्याज का भुगतान किए बिना अन्य पात्र खाते



में अंतरण कर लें;

- (xi) ग्राहकों द्वारा चयनित उत्पाद/सेवाओं को अधिशासित करने वाले निबंधनों एवं शर्तों का अनुपालन न करने/उल्लंघन करने के मामले में देय दंड की राशि के बारे में सूचना प्रदान की जाएगी;
- (xii) जमाराशियों, चेक वसूली, शिकायत निवारण, क्षतिपूर्ति एवं बकाया की वसूली तथा प्रतिभूति पुनर्प्राप्ति संबंधी बैंक की नीतियों को पब्लिक डोमेन में प्रदर्शित करेगा;
- (xiii) यह सुनिश्चित करने के लिए हर प्रयास करेगा कि किसी उत्पाद विशेष पर कार्य करने वाले स्टाफ को समुचित प्रशिक्षण दिया जाए जिससे ग्राहकों को संबंधित सूचना पूर्णतया, सही और ईमानदारी से प्रदान की जा सके.
- (xiv) सुनिश्चित करेगा कि उत्पाद/सेवा का लाभ लेने हेतु प्रस्तुत आवेदनों की स्वीकृति/अस्वीकृति के बारे में बैंक द्वारा यथानिर्णीत समुचित अवधि के अंदर आवेदक को सूचना प्राप्त हो और आवेदन स्वीकार न करें/ मना करने की सूचना लिखित रूप में देंगे. ऐसी अवधि बैंक की वेबसाइट पर अधिसूचित की जाएगी और उत्पाद सेवा विशेष के आवेदन पर भी उल्लिखित की जाएगी.
- (xv) संबंधित ग्राहक वर्गों को निम्नलिखित के बारे में स्पष्ट रूप से सूचित किया जाएगा-
  - क) किसी उत्पाद विशेष का बंद हो जाना
  - ख) उनके कार्यालयों का स्थान परिवर्तन
  - ग) कार्य समय में परिवर्तन
  - घ) टेलीफोन नंबर में परिवर्तन
  - ड) किसी कार्यालय अथवा शाखा का बंद होना
- (xvi) बैंक यह भी पुष्टि करता है कि सूचना का प्रकटन उत्पाद/संबंध बने रहने तक एक सतत प्रक्रिया है जिसका हमारे द्वारा सावधानीपूर्वक पालन किया जाएगा. बैंक वेबसाइट सहित

संवाद के सभी संभव चैनलों का उपयोग सुनिश्चित करेगा जिससे यह सुनिश्चित हो सके कि सभी परिवर्तनों की सूचना ग्राहक को अग्रिम रूप से मिल जाए;

- (xvii) उत्पाद बेचते समय ग्राहक को विधि और/अथवा बैंकिंग विनियम में सन्निहित अधिकारों और बाध्यताओं के बारे में सूचित करेगा जिसमें ग्राहक को किसी महत्वपूर्ण घटना के बारे में संदेह होने पर, पता चलने पर या उसका सामना करने पर उस घटना की रिपोर्ट करने की आवश्यकता शामिल है;
- (xviii) यह सुनिश्चित करेगा कि जब भी ग्राहक किसी उत्पाद अथवा सेवा का लाभ उठाने के लिए बैंक के स्टाफ से संपर्क करें तो वे उसे उत्पाद/सेवा से संबंधित सभी प्रासंगिक सूचना उपलब्ध करेंगे और सुविज्ञ निर्णय लेने में ग्राहक को समर्थ बनाने के लिए बाज़ार में उपलब्ध इसी प्रकार के उत्पादों के संबंध में सूचनापरक साधनों के बारे में भी जानकारी देगा;
- (xix) ग्राहक को समुचित और संविदागत पूर्व सूचना दिए बिना ग्राहक से संबंध नहीं तोड़ेंगे;
- (xx) ग्राहकों को बैंक स्थानों पर नियमित इनपुट यथा लेखा विवरण/पासबुक, एलर्ट, उत्पादों के कार्यनिष्पादन की समय से सूचना, मीयादी जमा की परिपक्वता आदि प्रदान करते हुए ग्राहक को उसके खाते के प्रबंधक/वित्तीय संबंध हेतु सभी उपलब्ध तरीकों से मदद करेंगे;
- (xxi) सुनिश्चित करेंगे कि सभी विपणन और संवर्धन सामग्री स्पष्ट हो और भ्रामक न हो;
- (xxii) ग्राहक को शारीरिक चोट पहुँचने की घमकी नहीं देंगे, दबाव नहीं डालेंगे अथवा ऐसा व्यवहार नहीं करेंगे जिसे पर्याप्त तौर पर अनुचित उत्पीड़न समझा जाए. केवल सामान्य समुचित व्यवसाय परिपाटियों का अनुपालन सुनिश्चित करेंगे.
- (xxiii) सुनिश्चित करेंगे कि उत्पादों/सेवाओं पर शुल्क एवं प्रसार और इसकी संरचना ग्राहकों के लिए अनुचित न हो.

## 6. उपयुक्तता का अधिकार

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

6.02 उक्त अधिकार के अनुसरण में बैंक-

- (i) तृतीय पक्ष उत्पाद तभी बेचेंगे जब ऐसा करने के लिए प्राधिकृत हों.
- (ii) यह सुनिश्चित करने का प्रयास किया जाएगा कि बेचे गए उत्पाद अथवा प्रस्तावित सेवाएं ग्राहकों की आवश्यकता के अनुकूल हों और इसके द्वारा किए गए निर्धारणों के आधार पर ग्राहक की वित्तीय स्थिति और समझ के प्रतिकूल न हों. ऐसे निर्धारण को समुचित रूप से इसके अभिलेखों में प्रलेखित किया जाएगा.
- (iii) बैंक से कोई सेवा लेने के बदले में ग्राहक पर किसी तृतीय पक्ष में अभिदान करने हेतु दबाव नहीं डाला जाएगा.
- (iv) सुनिश्चित करेंगे कि तृतीय पक्ष उत्पादों सहित बेचे गए उत्पाद अथवा पेश की जा रही सेवाएं मौजूदा नियमों और विनियमों के अनुसार हैं.
- (v) ग्राहक को उसके उत्तरदायित्व के बारे में सूचित करेंगे कि वह बैंक द्वारा मांगी गई सभी प्रासंगिक और उचित सूचनाएं तत्परता और ईमानदारी से उपलब्ध कराए जिससे बैंक ग्राहक के लिए उत्पाद की उपयुक्तता का निर्धारण कर सकें.

## 7. गोपनीयता का अधिकार

7.01 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 करना आवश्यक न हो या अनिवार्य कारोबारी उद्देश्य (उदाहरण के लिए, क्रेडिट इंफोर्मेशन कंपनी) के लिए उपलब्ध कराया जाता हो. संभावित अनिवार्य कारोबारी उद्देश्य के बारे में ग्राहक को पहले

ही सूचना दे दी जानी है. ग्राहकों के सभी प्रकार के संपर्क, इलेक्ट्रॉनिक या अन्य, जो उनकी गोपनीयता में दखल देते हैं, से सुरक्षा का अधिकार है-

7.02 उपरोक्त अधिकार के अनुसार, बैंक-

(i) ग्राहक की व्यक्तिगत सूचना को निजी और गोपनीय (तब भी जब बैंकिंग हमसे बैंकिंग नहीं कर रहा हो) रखेगा और सामान्य नियम के रूप में किसी अन्य व्यक्ति/संस्था, अपनी अनुषंगियों/सहयोगियों, संबद्ध संस्थानों इत्यादि सहित, को किसी भी उद्देश्य के लिए ऐसी सूचना नहीं देगा जब तक कि:

क. ग्राहक ऐसे प्रकटीकरण को स्पष्टया लिखित रूप में प्राधिकृत न करें;

ख. कानून/विनियम द्वारा प्रकटीकरण बाध्यकारी हो जाए;

ग. प्रकटीकरण करना जनता के प्रति बैंक का कर्तव्य हो अर्थात् वह जनहित में हो;

घ. बैंक को प्रकटीकरण के माध्यम से अपने हित की सुरक्षा करनी हो;

ङ. यह नियामक अनिवार्य व्यवसाय उद्देश्य के लिए हो जैसे कि ऋण आसूचना कंपनियों या ऋण वसूली 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) ग्राहक से संचार करते समय भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण द्वारा जारी दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम, 2010 (राष्ट्रीय ग्राहक वरीयता रजिस्ट्री) का पालन करेगा.

## 8. शिकायत निवारण और क्षतिपूर्ति का अधिकार

8.01 ग्राहक को ऑफर किए गए उत्पाद के लिए बैंक को उत्तरदायी ठहराने का और वैध शिकायत निवारण के लिए स्पष्ट एवं सरल तरीका अपनाने का अधिकार है. बैंक को तृतीय पक्ष उत्पाद के विक्रय से उत्पन्न शिकायतों के निवारण को भी सुगम 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 सूचित करना चाहिए.

8.02 इस अधिकार के अनुसरण में बैंक-

- (i) कुछ भी गलत होने पर सहानुभूतिपूर्वक और तत्परता से कार्रवाई करेंगे;
- (ii) गलतियों को तुरंत सुधारेंगे;
- (iii) गलत तरीके से या त्रुटिवश लिए गए प्रभार को निरस्त करेंगे;
- (iv) ग्राहक की किसी प्रत्यक्ष वित्तीय हानि की क्षतिपूर्ति करेंगे, जो उसकी गलतियों के कारण ग्राहक को वहन करनी पड़ी हो.

8.03 बैंक -

- (i) ग्राहक हेतु उपलब्ध शिकायत निवारण प्रक्रिया सहित ग्राहक शिकायत निवारण नीति को अपने पब्लिक डोमेन में रखेगा;
- (ii) निर्धारित समय के अंदर और संविदा की तय शर्तों के अनुसार लेनदेन के संचालन/निपटान में विलंब/चूक हेतु क्षतिपूर्ति नीति को पब्लिक डोमेन में रखेगा;
- (iii) मजबूत और उत्तरदायी शिकायत निवारण प्रक्रिया सुनिश्चित करेगा और शिकायत समाधान प्राधिकारी का स्पष्ट उल्लेख करेगा जिससे ग्राहक द्वारा संपर्क किया जा सके;
- (iv) शिकायत निवारण तंत्र तक ग्राहक की पहुँच को सुगम बनाएगा;

- (v) ग्राहक को बताएगा कि शिकायत कैसे करनी है, शिकायत किसे करनी है, उत्तर कब तक अपेक्षित है और यदि ग्राहक परिणाम से संतुष्ट नहीं है तो ग्राहक को क्या करना है;
- (vi) शिकायत निवारण प्राधिकारी/नोडल अधिकारी का नाम, पता और संपर्क विवरण प्रस्तुत करेगा. शिकायतों के समाधान की समय सीमा सभी सेवा सुपुर्दगी स्थानों पर प्रदर्शित/उपलब्ध कराएगा.
- (vii) पूर्व निर्धारित समय के भीतर शिकायत का निवारण न होने पर बैंकिंग लोकपाल को शिकायत करने के विकल्प से ग्राहक को अवगत कराएगा;
- (viii) बैंकिंग लोकपाल योजना की सूचना पब्लिक डोमेन में रखेगा;
- (ix) ग्राहक संपर्क बिन्दुओं पर बैंकिंग लोकपाल का नाम एवं संपर्क विवरण जिसके क्षेत्रांतर्गत बैंक की शाखा आती है, प्रदर्शित करेगा.

#### 8.04 इसके साथ ही बैंक-

- (i) तीन कार्य दिवसों के भीतर सभी औपचारिक शिकायतों (इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से दाखिल शिकायतों सहित) की पावती देंगे और इसे समुचित, अधिकतम 30 दिनों से के भीतर (शिकायत निवारण हेतु उत्तरदायी उच्चतम स्तर के आंतरिक अधिकारी को शिकायत भेजने और उसकी जांच में लगने वाले समय सहित) निपटाने हेतु कार्रवाई करेंगे. 30 दिनों की अवधि की गणना ग्राहक से मांगी गई सभी आवश्यक सूचनाओं के प्राप्त होने के बाद की जाएगी;
- (ii) यदि ग्राहक विवाद के समाधान अथवा विवाद निवारण प्रक्रिया के परिणाम से संतुष्ट नहीं हैं तो असंतुष्ट ग्राहकों को शिकायत के समाधान हेतु बैंकिंग लोकपाल योजना का विवरण उपलब्ध कराएगा;

8.05 इसके अतिरिक्त बैंक-

- (क) ग्राहक संबंध स्थापित करते समय, उत्पाद के विनिर्देशानुसार कार्यनिष्पादन न करने की स्थिति में अथवा चीजें गलत होने पर सभी पक्षों के अधिकारों और दायित्वों के साथ-साथ हानि हेतु देयता के बारे में स्पष्ट रूप से बताएगा. तथापि, बाहरी परिस्थियों, जो इसके उचित नियंत्रण से बाहर हैं, (जैसे बाजार में बदलाव, बाजार की परिवर्तनशीलता आदि के कारण उत्पाद के कार्यनिष्पादन) के कारण हुई किसी हानि के लिए उत्तरदायी नहीं होगा.
- (ख) ग्राहक को बिना किसी विलंब और रुकावट के धन वापसी (ब्याज/प्रभार सहित) सुनिश्चित करेंगे, यदि यह किसी विवादित लेनदेन के संबंध में बैंक की क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार ग्राहक पर यथोचित संदेह के परे नज़र नहीं आ सकता है.

\*\*\*\*\*