

क्षतिपूर्ति, शिकायत निवारण एवं ग्राहक अधिकार पर पॉलिसी 2023-24  
Policy on Compensation, Grievance Redressal and Customers Rights 2023-24



क्षतिपूर्ति, शिकायत निवारण एवं ग्राहक अधिकार पर पॉलिसी 2023-24  
Policy on Compensation, Grievance Redressal and Customers Rights  
2023-24



परिचालन विभाग, केंद्रीय कार्यालय / Operations Department, Central Office  
दि आर्केड, टॉवर 4, द्वितीय तल, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, कफ परेड, मुंबई-400005  
The Arcade, Tower 4, 2<sup>nd</sup> Floor, World Trade Centre, Cuffe Parade, Mumbai-400005  
टेलीफोन: 022-22178800; ईमेल: operations.team@unionbankofindia.com  
Ph: 022-22178800; E-mail: operations.team@unionbankofindia.com

## परिशिष्ट- 1

### अध्याय - 1 क्षतिपूर्ति पॉलिसी 2023-24

## विषय-सूची

क्र. सं.	बिंदु संख्या	विवरण	पृष्ठ सं.
1	1	प्रस्तावना	5
2	2	पॉलिसी का स्वरूप	5
3	3	पॉलिसी का उद्देश्य	5
4	4	पॉलिसी का प्रावधान	6
5	5	अनधिकृत / त्रुटिपूर्ण डेबिट	6
6	6	नच (एनएसीएच) / ईसीएस / एनईसीएस से सीधा डेबिट/खाते में अन्य डेबिट	7
7	7	भुगतान रोकने के आदेश के बावजूद चेकों का भुगतान	7
8	8	सीटीएस के तहत चेकों का कपटपूर्ण संग्रहण	7
9	9	विदेशी विनिमय सेवाएं	7-8
10	9.1	विदेशी विनिमय लेनदेन में विलंबित भुगतान के लिए क्षतिपूर्ति	8
11	10	विलंब से संग्रहण / विलंबित ब्याज क्रेडिट के लिए ब्याज का भुगतान	8-9
12	11	मार्ग में लिखत खो जाने पर क्षतिपूर्ति	9
13	11.1	मार्ग में/समाशोधन प्रक्रिया में या भुगतानकर्ता बैंक की शाखा में चेक/लिखत खो जाना	9
14	11.2	मार्ग में खो गए चेक का कपटपूर्ण नकदीकरण	10
15	11.3	डिस्काउंटड चेक के मामले में पारगमन में लिखत के गुम हो जाने के लिए क्षतिपूर्ति	10
16	12	डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करना और विलंब के लिए क्षतिपूर्ति	10
17	13	बैंक के एजेंट द्वारा संहिता का उल्लंघन	10
18	14	वाणिज्यिक बैंकों द्वारा सहकारी बैंकों के "सममूल्य पर लिखतों" का लेनदेन	10
19	15	आरटीजीएस/एनईएफटी/एनएसीएच/ईसीएस/एनईसीएस लेनदेन के लिए क्रेडिट / वापसी में देरी के लिए दंड स्वरूप ब्याज का भुगतान	11
20	16	बैंकिंग लोकपाल /उपभोक्ता फोरम/आंतरिक लोकपाल द्वारा निर्णीत क्षतिपूर्ति	11
21	17	ऋणदाताओं की देयता; उधारकर्ता के प्रति प्रतिबद्धता	11-12
22	18	एटीएम लेनदेन की विफलता	12-15
23	19	वैकल्पिक चैनलों के माध्यम से कपटपूर्ण/अनधिकृत डेबिट	15
24	19.1	धोखाधड़ी की संभावना को कम करने के लिए सुरक्षा उपाय	15
25	19.2	ग्राहक को क्षतिपूर्ति	15-16
26	19.3	हमारे बैंक के एटीएम पर एटीएम सह डेबिट कार्ड क्लोनिंग के कारण देयता परिवर्तन	16
27	20	सुरक्षित जमा वॉल्ट / लॉकर के मामले में बैंक की देयता	16
28	21	ग्राहक संरक्षण – अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहकों की देयता को सीमित करना	16

29	21.1	इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन	16-17
30	21.2	नियम और स्पष्टीकरण	17-18
31	21.3	इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए इस पॉलिसी के तहत कवरेज	18-20
32	22	बैंक की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां	20-21
33	22.1	ग्राहक के अधिकार और दायित्व	21-22
34	22.2	बैंक को अनधिकृत लेनदेन के लिए सूचित करना	22-23
35	22.3	ग्राहक देयता साबित करने का दायित्व	23
36	22.4	रिपोर्टिंग और निगरानी	23
37	23	अप्रत्याशित घटना	23
38	24	संपदा प्रबंधन उत्पाद	23
39	25	ग्राहक की जिम्मेदारी	24
40	26	स्वत्वत्याग (डिस्क्लेमर) खंड	24
41	27	पॉलिसी की वैधता और समीक्षा	24
42		परिशिष्ट-I (क्षतिपूर्ति के अनुमोदन के लिए प्रत्यायोजित प्राधिकारी)	25-28
43		परिशिष्ट-II (सुरक्षा/सुरक्षा उपाय)	29-32

### **Abbreviation**

<b>Abbreviation</b>	<b>Description</b>
ECS	Electronic Clearing Service
NACH	National Automated Clearing House
CTS	Cheque Truncation System
DSA	Direct Selling Agent
RTGS	Real Time Gross Settlement
NEFT	National Electronic Fund Transfer
IMPS	Immediate Payment System
NECS	National Electronic Clearing Service
APBS	Aadhaar Payment Bridge System
BANCS	Bell Administrative Communications System
IO	Internal Ombudsman
OTP	One Time Password
UPI	Unified Payments Interface
MPIN	Mobile Banking Personal Identification Number
TAT	Turn Around Time
PIN	Personal Identification Number
VBV	Verified By Visa
CNP	Card not Present
CP	Card Present
NPCI	National Payments Corporation of India
FEDAI	Foreign Exchange Dealers Association of India
CPP	Compromise Point and Period
PPI	Pre-paid Payment Instruments
POS	Point of Sale
VBV/ MCSC	Verified by Visa/MasterCard Secure Code
CVV	Card Verification Value
ODR	Online Dispute Resolution
PRD	Panel for Resolution of Dispute
PSO	Payment System Operator
PSP	Payment System Participant
TPAP	Third Party App Providers

परिचालन विभाग, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, कफ परेड, मुंबई

क्षतिपूर्ति पॉलिसी 2022-23

1. प्रस्तावना :

भुगतान एवं निपटान प्रणाली में तकनीकी प्रगति तथा बाजार की प्रतिस्पर्धा में शामिल विभिन्न संस्थाओं द्वारा परिचालन प्रणाली एवं प्रक्रिया में गुणात्मक परिवर्तन किए गए हैं। इन परिवर्तनों ने प्रणाली के प्रयोक्ताओं को बेहतर सेवा प्रदान करने की दक्षता में सुधार हेतु बाजार की शक्तियों को प्रतिस्पर्धा में सक्षमतापूर्वक खड़ा कर दिया है। बैंक का प्रयास होगा कि अपने तकनीकी बुनियादी ढांचे का श्रेष्ठतम संभव उपयोग करके अपने ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करें। भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा बाहरी चेकों के संग्रहण हेतु बैंकों को दिये गए निर्देश को 01 नवंबर, 2004 से वापस ले लिया गया है। इसके द्वारा संग्रहण में विलंब होने पर बाहरी चेकों/लिखतों पर ब्याज के भुगतान आदि के माध्यम से बैंकों को अपनी कार्यक्षमता को सुधार कर बेहतर कार्यनिष्पादन हेतु अवसर प्रदान किया गया है। इस पॉलिसी में अब तक के नवीनतम आरबीआई/आईबीए/विनियामक और वैधानिक दिशानिर्देश शामिल हैं।

2. पॉलिसी का स्वरूप:

अतः बैंक की यह क्षतिपूर्ति पॉलिसी इस प्रकार तैयार की गयी है, जिससे खाते में अनधिकृत नामे, चेकों/लिखतों के विलंब से संग्रहण के लिए ग्राहकों को ब्याज का भुगतान, भुगतान रोकें निर्देश प्राप्त होने के पश्चात चेकों का भुगतान, भारत के भीतर विप्रेषण, विदेशी विनिमय सेवाएं, उधार देना, ग्राहक संरक्षण के तहत अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन के लिए क्षतिपूर्ति - ग्राहकों की सीमित देयता इत्यादि से संबंधित क्षेत्र इसमें कवर किए गए हैं। यह पॉलिसी ग्राहकों के साथ व्यवहार में पारदर्शिता एवं निष्पक्षता के सिद्धांत पर आधारित है।

3. पॉलिसी का उद्देश्य:

इस पॉलिसी का उद्देश्य एक ऐसी प्रणाली तैयार करना है, जिसके द्वारा बैंक की सेवाओं में किसी कमी या बैंक द्वारा प्रत्यक्ष रूप से कोई ऐसी भूलचूक के कारण ग्राहकों को हुई वित्तीय हानि के लिए बैंक द्वारा क्षतिपूर्ति की जाती है। ग्राहक द्वारा मांग किए गए बिना उसको क्षतिपूर्ति किया जाना सुनिश्चित करके बैंक अपेक्षा करता है कि ग्राहकों द्वारा अपनी शिकायत के समाधान हेतु बैंकिंग लोकपाल या अन्य किसी फॉर्म से संपर्क किए जाने के मामलों में कमी आएगी।

4. पॉलिसी के प्रावधान:

यह दोहराया जाता है कि इस पॉलिसी में केवल उन वित्तीय हानियों को कवर किया जाता है, जो बैंक द्वारा प्रदान की गयी सेवाओं में कमी के कारण हुई हो तथा जिनका प्रत्यक्ष रूप से आंकलन किया जा सकता हो। इस प्रकार इस पॉलिसी के अंतर्गत प्रतिबद्धता बैंकर-ग्राहक विवाद के निपटारे हेतु विधिवत रूप से गठित किसी फॉर्म के समक्ष बैंक द्वारा अपना बचाव करने के लिए प्राप्त किसी अधिकार के बिना किसी पूर्वाग्रह के होगी।

## 5. अनधिकृत/त्रुटिपूर्ण डेबिट:

- 5.1** यदि बैंक ने किसी खाते से कोई अनधिकृत /गलत प्रत्यक्ष डेबिट किया है, तो उसकी वास्तविक स्थिति/कारणों को सत्यापित करने के बाद, गलत डेबिट के बारे में सूचित किए जाने पर उस प्रविष्टि की तत्काल विपरीत प्रविष्टि कर दी जाएगी.
- 5.2** यदि किसी अनधिकृत/त्रुटिपूर्ण डेबिट के कारण ग्राहक को बचत निधि जमाओं पर लागू न्यूनतम शेष रखे जाने में कमी होने के कारण ब्याज के भुगतान को लागू किए जाने से कोई वित्तीय हानि हुई हो अथवा ऋण खाते में बैंक को अतिरिक्त ब्याज का भुगतान करना पड़ा हो, तो बैंक उस ग्राहक को ऐसी हानि के लिए क्षतिपूर्ति प्रदान करेगा. साथ ही यदि अनधिकृत/त्रुटिपूर्ण डेबिट के कारण अपर्याप्त शेष होने के फलस्वरूप कोई चेक लौटाया गया हो अथवा सीधे डेबिट की हिदायतों का पालन न हो पा रहा हो तथा उसके कारण उसे वित्तीय हानि हुई हो, तो बैंक ग्राहक की वित्तीय हानि की सीमा तक क्षतिपूर्ति प्रदान करेगा.
- 5.3** इसके अलावा, यदि किसी ग्राहक के खाते में गलती से राशि जमा हो जाती है तो बिना किसी क्षतिपूर्ति के भुगतान किए, खाते को डेबिट करके राशि को रिवर्स करने का अधिकार बैंक के पास सुरक्षित होगा. जब भी, अन्य बैंकों से उनकी ओर से त्रुटि के कारण आरटीजीएस / एनईएफटी की आय को वापस करने के लिए अनुरोध किया जाता है, तो ऐसे अनुरोध को आरबीआई निपटान रिपोर्ट यानी संरचित वित्तपोषण संदेश प्रणाली (एसएफएमएस) से सत्यापित करने की आवश्यकता होती है, और त्रुटि की पुष्टि होने पर, आय को वापस करने की आवश्यकता है.
- 5.4** ग्राहक ने जिस प्रविष्टि के त्रुटिपूर्ण होने की सूचना दी हो, यदि उसकी जांच करने पर यह पता लगे कि उसमें कोई तृतीय पक्ष शामिल नहीं है, तो बैंक यह प्रयास करेगा कि त्रुटिपूर्ण डेबिट की सूचना मिलने की तारीख से अधिकतम 7 दिन के भीतर जांच की प्रक्रिया पूरी कर ली जाए. यदि इस जांच में कोई तृतीय पक्ष भी शामिल हो अथवा जांच का कार्य विदेश स्थित कार्यालयों में निपटाया जाना हो, तो ग्राहक द्वारा त्रुटिपूर्ण लेनदेन की सूचना दिए जाने की तारीख से अधिकतम एक महीने / 30 दिन की अवधि के भीतर जांच की प्रक्रिया का कार्य पूरा कर लिया जाएगा.
- 5.5** क्रेडिट कार्ड के परिचालन के संबंध में ग्राहकों द्वारा सूचित त्रुटिपूर्ण लेन-देनों के संबंध में जहां व्यापारिक प्रतिष्ठान को विशेष रूप से संपर्क किया जाना हो वहाँ कार्ड एसोसिएशन द्वारा निर्धारित नियमों के अनुसार मामला निपटाया जाएगा.
- 5.6** इसके अतिरिक्त, यह प्रावधान, खाते से अलग होने पर वैध बैंक शुल्कों की वसूली के लिए लागू नहीं होगा, जो कि ग्राहक द्वारा स्वीकार किए गए नियमों और शर्तों के अनुसार है और बैंक द्वारा निर्धारित प्रक्रिया के बाद ही किया जाता है. शाखा में प्रभार / शुल्क की भौतिक प्रति उपलब्ध न होने की स्थिति में, इसे बैंक की वेबसाइट से डाउनलोड किया जा सकता है और ग्राहक की चिंता का तुरंत समाधान किया जा सकता है. बैंकों की वेबसाइट [www.unionbankofindia.co.in](http://www.unionbankofindia.co.in) ने बैंकों की पॉलिसियों, उत्पादों, सेवाओं, ग्राहक अधिकारों, क्षतिपूर्ति, शिकायत निवारण आदि पर डाटा अपडेट किया है, जिसका उपयोग ग्राहकों और हितधारकों के लाभ के लिए किया जा सकता है.

## 6. एनएसीएच/ ईसीएस/एनईसीएस से सीधा डेबिट/खाते में अन्य डेबिट:

- 6.1** बैंक ग्राहकों द्वारा दी गई सीधे डेबिट/ एनएसीएच / ईसीएस /एनईसीएस डेबिट की हिदायतों का समय पर पालन करने के लिए प्रतिबद्ध रहेंगे. यदि बैंक ऐसी प्रतिबद्धताएं पूरी नहीं कर पायेगा तो उन हिदायतों को पूरी किए जाने में होने वाले विलंब/हिदायतों के पालन में असफल होने के कारण ग्राहक को जो वित्तीय हानि होगी उस सीमा तक उसकी क्षतिपूर्ति की जाएगी.

**6.2** बैंक समय-समय पर प्रभारों की सूची के अनुसार ग्राहक के खाते पर लागू सेवा प्रभार उसके खाते में डेबिट करेगा. यदि बैंक कोई प्रभार लगाता है, तो सहमत नियम और शर्तों की संवीक्षा के अनुसार ग्राहक द्वारा बताए जाने पर बैंक उन प्रभारों की विपरीत प्रविष्टि करेगा.

**6.3 क्रेडिट कार्ड:**

जहां यह स्थापित हो जाता है कि बैंक ने प्राप्तकर्ता की लिखित सहमति के बिना एक क्रेडिट कार्ड जारी और सक्रिय किया है, बैंक तुरंत शुल्कों की विपरीत प्रविष्टि करेगा और प्राप्तकर्ता को इस संबंध में वापस किए गए शुल्कों के मूल्य के दोगुने की राशि को दंडस्वरूप भुगतान करेगा. क्रेडिट कार्ड परिचालन के संबंध में ग्राहकों द्वारा गलत के रूप में रिपोर्ट किए गए लेन-देन, जिसके लिए एक व्यापारी प्रतिष्ठान के लिए विशिष्ट संदर्भ की आवश्यकता होती है, को रुपये / वीजा / मास्टर कार्ड इंटरनेशनल द्वारा निर्धारित चार्जबैक नियमों के अनुसार नियंत्रित किया जाएगा . बैंक स्पष्टीकरण और, यदि आवश्यक हो, तो ग्राहक को अधिकतम 60 दिनों की अवधि के भीतर दस्तावेजी साक्ष्य प्रदान करेगा.

**7. भुगतान रोकने के आदेश के बावजूद चेकों का भुगतान :**

यदि भुगतान रोकने के आदेश की पावती के बावजूद बैंक ने किसी चेक का भुगतान कर दिया हो, तो बैंक उस लेनदेन की विपरीत प्रविष्टि करेगा और ग्राहक के हितों की सुरक्षा के लिए मूल्य दिनांकित क्रेडिट प्रदान करेगा. ऐसा होने के परिणामस्वरूप यदि ग्राहक को कोई वित्तीय हानि हुई हो, तो ग्राहक को उपर्युक्त पैरा 1 में बतायी गयी विधि के अनुसार क्षतिपूर्ति प्रदान की जाएगी. ऐसे डेबिट को ग्राहक के बैंक को लेनदेन की सूचना देने के 2 कार्य दिवसों के अंदर वापस किया जाएगा .

**8. सीटीएस के तहत चैकों का कपटपूर्ण संग्रहण :**

अगर सीटीएस के तहत प्रस्तुत किसी चेक का कपटपूर्ण संकलन हमारे बैंक के साथ अनुरक्षित किसी खातों में दिया जाता है, तो कपटपूर्ण संकलन के बारे में सूचित होने पर, बैंक द्वारा स्थिति की जांच कर, तुरंत विवादित राशि का भुगतान अदाकर्ता/भुगतानकर्ता बैंक को किया जाना चाहिए. ऐसे मामलों में भुगतान स्थिति के आधार पर सक्षम प्राधिकारी/केंद्रीय कार्यालय में अधिकृत अधिकारी के अनुमोदन पर बनाया जाएगा.

**9. विदेशी विनिमय सेवाएं:**

क्लीन इंस्ट्रुमेंट्स के विलंबित भुगतान हेतु क्षतिपूर्ति को फेडाई (FEDAI) (फॉरेन एक्सचेंज डीलर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया) परिपत्र संख्या SPL-05.BC/FEDAI नियम/2019 दिनांक 11 मार्च , 2019 (15 नवम्बर, 2020 तक अद्यतित) में शामिल किया गया है. बैंकों के दिशानिर्देशों का पालन करना अनिवार्य है. इस परिपत्र के अनुसार, बैंक द्वारा विदेशी मुद्रा में जारी किए गए तथा विदेश में संग्रहण के लिए भेजे गए चेकों के संग्रहण में हुये विलंब के लिए कोई क्षतिपूर्ति अदा नहीं की जाएगी क्योंकि भारत के बाहर के बैंकों से समय से जमा दिया जाना बैंक द्वारा सुनिश्चित नहीं किया जा सकता. बैंक का अनुभव रहा है कि विदेशों में बैंकों पर आहरित लिखितों के संग्रहण का समय अलग-अलग देशों में, यहां तक कि एक ही देश में एक स्थान से दूसरे स्थान पर भिन्न होता है. अनंतिम रूप से पास हो चुके लिखितों की वापसी का समय भी अलग अलग देशों में अलग अलग होता है. तथापि, बैंक द्वारा ऐसे चेकों/लिखितों की खरीद करके ऐसे लिखितों के पेटे तुरंत खाते में जमा किया जा सकता है, बशर्ते विगत काल में खाते में परिचालन संतोषजनक रहा हो.

हालांकि, एक बार बैंक के संपर्क के साथ नोस्ट्रो खाते में आगम जमा हो जाने के बाद ग्राहक के खाते में रकम जमा होने में अनुचित विलंब के लिए बैंक द्वारा ग्राहक को क्षतिपूर्ति की जाएगी. ऐसी क्षतिपूर्ति का भुगतान, नोस्ट्रो खाते में जमा होने की तिथि/निर्धारित सामान्य उपशमन अवधि को ध्यान में रखते हुए देय तिथि के बाद से एक सप्ताह से अधिक विलंब होने पर, किया जाएगा. ऐसे मामलों में क्षतिपूर्ति की गणना निम्नानुसार की जाएगी:

क) बैंक की संग्रहण पॉलिसी में किए गए उल्लेख के अनुसार आगम को जमा करने में हुए विलंब के लिए ब्याज .



ख) विदेशी मुद्रा दर में किसी भी प्रतिकूल गतिविधि के फलस्वरूप किसी भी संभावित हानि की क्षतिपूर्ति.

### 9.1. विदेशी विनिमय लेनदेन में विलंबित भुगतान के लिए क्षतिपूर्ति:

फेडाई (FEDAI) परिपत्र संख्या SPL-05.BC/FEDAI नियम/2019 दिनांक 11 मार्च, 2019 (15 नवम्बर, 2020 तक अद्यतित) के अनुसार, अधिकृत डीलर (एडी) क्रेडिट एडवाइस/ नोस्ट्रो स्टेटमेंट प्राप्त होने की तिथि से दो कार्य दिवसों में लाभार्थी को भुगतान या सूचना, जैसा भी मामला हो, भेजेंगे. लाभार्थी से दिशा-निर्देशों, आवश्यक दस्तावेजों का अनुपालन करने वाले निपटान निर्देश प्राप्त होने पर, बैंक लाभार्थी के खाते में जमा करने हेतु धन तुरंत अंतरित करेगा, लेकिन इन प्राप्ति की तिथि से 2 कार्य दिवसों से अधिक नहीं होना चाहिए.

देरी की स्थिति में, बैंक लाभार्थी को अपनी बचत बैंक ब्याज दर से 2% की अधिक की दर से ब्याज का भुगतान करेगा. बैंक विनिमय दर के प्रतिकूल संचलन के लिए भी क्षतिपूर्ति का भुगतान करेगा, यदि कोई हो, तो उसकी क्षतिपूर्ति पॉलिसी के अनुसार संदर्भ दर और इस तरह के विनिमय हानि की गणना के लिए लागू तिथि को निर्दिष्ट करता है.

यदि, उपरोक्तानुसार क्रेडिट सूचना प्राप्त होने के 5 कार्य दिवसों के भीतर लाभार्थी जवाब नहीं देता है एवं बैंक प्रेषण राशि को प्रेषण करने वाली बैंक को वापस नहीं करता है, तो बैंक प्रेषण को क्रिस्टलीकृत करने के लिए कार्रवाई शुरू करेगा -

9.1.1 बैंक प्रेषण करने वाले बैंक और लाभार्थी को उचित कार्रवाई की सूचना देता है

9.1.2 बैंक अपनी पॉलिसी के अनुसार निश्चित अवधि के भीतर विप्रेषण को क्रिस्टलीकृत करेगा, जो भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों सहित किसी भी क्षमता या किसी अन्य विनियम के तहत विदेशी मुद्रा के अभ्यर्ण के लिए अनुमत समय से अधिक नहीं होगा.

### 10. विलंब से संग्रहण / विलंबित ब्याज क्रेडिट के लिए ब्याज का भुगतान:

क्षतिपूर्ति पॉलिसी के भाग के रूप में, यदि बैंक की चेक संग्रहण पॉलिसी में निर्दिष्ट समयावधि के बाद क्रेडिट देने में देरी होती है, तो बैंक अपने ग्राहक को संग्रहण लिखतों की राशि पर ब्याज का भुगतान करेगा. विलंबित वसूली पर ब्याज के भुगतान के प्रयोजन हेतु बैंक की अपनी शाखाओं या अन्य बैंकों पर आहरित लिखतों में कोई अंतर नहीं होगा.

विलंब संग्रहण के लिए ब्याज का भुगतान निम्नलिखित दरों पर किया जाएगा:

10.1 स्थानीय चेकों के संग्रहण में संव्यवहार+2 दिन से अधिक विलंब के लिए बचत बैंक दर से.

10.2 अन्य केंद्रों पर बैंक की अपनी शाखाओं पर संग्रहण के लिए भेजे गए बाहरी चेकों के लिए संव्यवहार+6 दिन से अधिक विलंब के लिए बचत बैंक दर से.

10.3 अन्य बैंकों की शाखाओं को संग्रहण के लिए भेजे गए चेकों के मामले में जहां संव्यवहार+10 दिन से अधिक का विलंब है, ब्याज का भुगतान संबंधित अवधि के लिए लागू मीयादी जमा अथवा बचत बैंक दर, दोनों में जो अधिक हो, से किया जाएगा.

10.4 असाधारण विलंब के मामले में, अर्थात् 90 दिनों से अधिक के विलंब के लिए उपरोल्लिखित तत्संबंधी ब्याज दर से 2% अधिक की दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा.

10.5 यदि संग्रहणाधीन चेक की आगम राशि ग्राहक के किसी ओवरड्राफ्ट/ऋण खातों में जमा की जानी थी, तो ब्याज का भुगतान ऋण खाते पर लागू ब्याज दर से किया जाएगा. असाधारण विलंब के लिए, ऋण खाते पर लागू ब्याज दर से 2% अधिक की दर से ब्याज का भुगतान किया जाएगा.

## 11. मार्ग में लिखत खो जाने पर क्षतिपूर्ति:

ग्राहक द्वारा संग्रहण के लिए बैंक को सौंपे जाने के बाद लिखत के खो जाने के कारण ग्राहकों को हुई वित्तीय हानि के प्रति बैंक की क्षतिपूर्ति पॉलिसी भी हमारी "चेकों/लिखतों के संग्रहण और लिखतों के अनादर पर पॉलिसी " में दर्शाई गई होगी. . मार्ग में लिखत खो जाने और देय क्षतिपूर्ति के कारण नीचे दिए गए हैं:

### 11.1. मार्ग में/समाशोधन प्रक्रिया में या भुगतानकर्ता बैंक की शाखा में चेक/लिखत खो जाना:

संग्रहण के लिए स्वीकार किया गया चेक या लिखत यदि मार्ग/समाशोधन प्रक्रिया या अदाकर्ता बैंक की शाखा में खो जाता है, तो इस हानि की जानकारी होने के तुरंत बाद बैंक द्वारा इसकी सूचना खाताधारक को दी जाएगी ताकि खाताधारक द्वारा आहर्ता को स्टॉप पेमेंट दर्ज करवाने हेतु सूचित किया जा सके तथा आहर्ता यह भी ध्यान दे सके कि यदि उसके द्वारा कोई चेक जारी किया गया है, तो खो गए चेकों/लिखतों की रकम जमा न होने के कारण उसका अनादरण न हो. बैंक द्वारा ग्राहक को आहर्ता से डुप्लीकेट लिखत प्राप्त करने में हर प्रकार की सहायता प्रदान की जाएगी.

बैंक की क्षतिपूर्ति पॉलिसी के अनुसार मार्ग में खो गए लिखतों के मामले में बैंक द्वारा खाताधारक को निम्न प्रकार से क्षतिपूर्ति प्रदान की जाएगी:

**क.** यदि संग्रहण के लिए निर्धारित समय सीमा से परे ग्राहक को लिखत के खो जाने के बारे में सूचना दी जाती है अर्थात्

- किसी अन्य केंद्र पर जमा हमारी किसी शाखा पर आहरित चेक / लिखत - उसी दिन
- अन्य बैंक पर आहरित चेक / लिखत और वसूली के लिए भेजे गए:  
केंद्र जहां हमारे बैंक की शाखा है - अधिकतम टी+6 दिन  
केंद्र जहां हमारे बैंक की कोई शाखा नहीं है:

केन्द्र	अधिकतम समय सीमा (दिनों में)
राज्य की राजधानियाँ	7
बड़े शहर	10
अन्य स्थान	14

**ख.** यदि अवधि (7/10/14 दिन जैसा भी मामला हो) से अधिक हो जाती है, तो ऊपर निर्दिष्ट दरों पर निर्धारित संग्रह अवधि से अधिक अवधि के लिए ब्याज का भुगतान किया जाएगा.

**ग.** इसके अतिरिक्त बैंक द्वारा डुप्लीकेट चेक/लिखत प्राप्त करने में संभावित विलंब के लिए प्रावधान करते हुए चेक की राशि पर आगे 15 दिनों की अवधि का बचत बैंक दर से ब्याज अदा किया जाएगा.

**घ.** यदि बैंक/किसी ऐसी संस्था से लिखत की डुप्लीकेट प्रति प्राप्त की जानी हो और वह बैंक/संस्था डुप्लीकेट लिखत जारी करने के लिए प्रभार लगाते हो, तो उस पर लगने वाले वाजिब प्रभारों की रसीद प्रस्तुत करने पर बैंक ग्राहक को क्षतिपूर्ति प्रदान करेगा.

### 11.2. मार्ग में खो गए चेक का कपटपूर्ण नकदीकरण:

यदि उगाही के लिए स्वीकार किया गया कोई चेक मार्ग में खो जाए और बाद में अन्य बैंकों के माध्यम से संग्रहण/प्रस्तुतीकरण द्वारा कपटपूर्ण नकदीकरण किया जाता है, तो कपटपूर्ण संकलन के बारे में सूचित होने पर, बैंक द्वारा स्थिति की जांच कर, तुरंत विवादित राशि का भुगतान मूल भुगतानकर्ता को किया जाएगा जिसे क्रेडिट

प्राप्त नहीं हुआ है. ऐसे मामलों में भुगतान **परिशिष्ट-1** में उल्लिखित स्थिति के आधार पर केंद्रीय कार्यालय में अधिकृत अधिकारी के अनुमोदन पर बनाया जाएगा.

### 11.3. डिस्काउंटड चेक के मामले में पारगमन में लिखत के गुम हो जाने के लिए क्षतिपूर्ति :

जहां चेक डिस्काउंटड के बाद गुम हो जाता है, वहां बैंक डुप्लीकेट लिखत प्राप्त करने का सारा खर्च वहन करेगा लेकिन ग्राहक डुप्लीकेट लिखत प्राप्त करने में सहायता करेगा. हालांकि, परक्राम्य लिखत अधिनियम के तहत ग्राहकों की देनदारी तब तक समाप्त नहीं होगी जब तक बैंक को चेक की राशि प्राप्त नहीं हो जाती.

### 12 .डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करना और देरी के लिए क्षतिपूर्ति:

**12.1** डुप्लीकेट ड्राफ्ट के खरीददार से अनुरोध प्राप्त होने पर और बैंक प्रक्रिया के अनुसार ग्राहक द्वारा सभी आवश्यक दस्तावेज़ उपलब्ध कराए जाने पर, एक पखवाड़े के भीतर डुप्लीकेट ड्राफ्ट जारी किया जाएगा.

**12.2** उपरोक्त निर्धारित अवधि के ऊपर विलंब के मामले में तत्संबंधी अवधि के लिए ग्राहक को मीयादी जमा के लिए लागू दर से क्षतिपूर्ति के रूप में ब्याज का भुगतान किया जाएगा.

**12.3** यह स्पष्ट किया गया है, कि उपरोक्त निर्देश केवल उन मामलों में लागू होंगे जहां डुप्लीकेट डिमांड ड्राफ्ट के लिए अनुरोध खरीददार या लाभार्थी द्वारा किया गया हो और तीसरे पक्षों को पृष्ठांकित ड्राफ्ट के मामले में यह लागू नहीं होगा.

### 13. बैंक के एजेंट द्वारा संहिता का उल्लंघन:

ग्राहक से इस आशय की शिकायत प्राप्त होने पर कि बैंक के प्रतिनिधि/कोरियर या डीएसए ने कोई अनुचित आचरण किया है अथवा बैंक द्वारा स्वैच्छिक रूप से अपनाये गए ग्राहक के प्रति बैंक के प्रतिबद्धता कूट का उल्लंघन किया है, तो बैंक इस मामले की जांच करवाकर इसके निष्कर्षों की जानकारी शिकायत प्राप्त होने के 7 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक को देने के लिए बाध्य है तथा जहां भी उचित पाया जाए, इस पॉलिसी के अनुसार ग्राहक को हुई वित्तीय हानि, यदि कोई हो, की क्षतिपूर्ति करने के लिए बाध्य है.

### 14.वाणिज्यिक बैंकों द्वारा सहकारी बैंकों के "सममूल्य पर लिखतों" का लेनदेन:

भारतीय रिजर्व बैंक ने वाणिज्यिक बैंकों द्वारा सहकारी बैंकों के "सम मूल्य पर लिखतों" का लेनदेन किए जाने की प्रणाली में पारदर्शिता के अभाव के प्रति चिंता व्यक्त की है जिसके फलस्वरूप, ऐसे लिखतों का विप्रेषक द्वारा पहले ही भुगतान कर दिए जाने के कारण अनादरण हो जाता है. इस संबंध में स्पष्ट किया जाता है कि बैंक द्वारा इसके साथ रखे गए अन्य बैंकों के चालू खातों पर आहरित चेकों को तब तक नहीं सकारा जाएगा जब तक कि जारी किए गए चेकों के लिए निधियों की व्यवस्था न की गयी हो. पर्याप्त निधियों की व्यवस्था के अभाव में भुगतान न होने/विलंब से भुगतान होने के लिए चेक धारक को क्षतिपूर्ति करने की ज़िम्मेदारी जारीकर्ता बैंक की होगी.

### 15. क्रेडिट/आरटीजीएस/एनईएफटी/एनएसीएच/ईसीएस/एनईसीएस लेनदेन के लिए क्रेडिट/रिटर्न में देरी के लिए दंडस्वरूप ब्याज का भुगतान :

बैंक अपने ग्राहकों को क्रेडिट / आरटीजीएस / एनईएफटी / एनएसीएच / ईसीएस / एनईसीएस लेनदेन के क्रेडिट / रिटर्न में देरी के लिए ब्याज का भुगतान करेगा. प्रभावित ग्राहकों से दावे का इंतज़ार किए बिना, ब्याज

का भुगतान बैंक द्वारा स्वतः अपनी ओर से, मामले के आधार पर वर्तमान आरबीआई एलएएफ़ रेपो रेट + 2% देरी की अवधि के लिए / रिफ़ंड की तारीख तक किया जाएगा.

## 16. बैंकिंग लोकपाल / उपभोक्ता फोरम / आंतरिक लोकपाल (आईओ) द्वारा तय किया गया क्षतिपूर्ति :

आजकल कुछ मामलों में बैंकिंग लोकपाल और उपभोक्ता फोरम को संदर्भित किया गया है, बैंकों को शिकायतकर्ताओं को क्षतिपूर्ति देने का आदेश दिया गया है. बिना किसी देरी के क्षतिपूर्ति के निपटान की दृष्टि से और क्षतिपूर्ति पॉलिसी के अनुसार, बैंक बैंकिंग लोकपाल / आंतरिक लोकपाल (आईओ) / बैंकिंग लोकपाल (बीओ) / उपभोक्ता फोरम मामलों द्वारा परिशिष्ट - 1 में उल्लिखित प्रत्यायोजन / सीमा के अनुसार क्षतिपूर्ति का भुगतान करेगा.

**बैंकिंग लोकपाल द्वारा एडवाइजरी :** बैंकिंग लोकपाल द्वारा जारी एडवाइजरी के मामले में भुगतान संबंधित प्रत्यायोजित प्राधिकारी से मंजूरी प्राप्त करके बिना किसी असफलता के 30 दिनों के भीतर किया जाना है.

**बैंकिंग लोकपाल द्वारा अवार्ड:** यदि निर्धारित समय अवधि के भीतर एडवाइजरी का भुगतान नहीं किया जाता है, तो यह अवार्ड बन जाता है. बैंकिंग लोकपाल बैंक के विरुद्ध अधिनिर्णय जारी कर सकता है, जो कि बैंक के तुलन पत्र में परिलक्षित होता है, इसलिए एडवाइजरी को समय पर पूरा करने के लिए अत्यधिक सावधानी बरतने की आवश्यकता है.

## 17. ऋणदाता की देयता; उधारकर्ताओं के प्रति प्रतिबद्धता:

बैंक ने ऋणदाता की देयता का सिद्धान्त अपनाया है. ऋणदाता की देयता के मार्गनिर्देशों तथा बैंक द्वारा ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता की संहिता के अनुसार बैंक बंधक रखी गयी सभी प्रतिभूतियां/दस्तावेज़/स्वामित्व विलेख सहमत अथवा संविदा के अंतर्गत ग्राहक को देय राशियों की चुकौती के 15 दिन के भीतर लौटा देगा. यदि वापस लौटाने में कोई विलंब हुआ हो और उससे ऋणी को कोई आर्थिक हानि हुई हो तो बैंक उसे क्षतिपूर्ति प्रदान करेगा. यदि बैंक के पास बंधक रखी गयी संपत्ति के स्वामित्व विलेख खो जाने से ऋणी को कोई हानि हुई हो तो डुप्लीकेट दस्तावेज़ प्राप्त करने पर होने वाले फुटकर खर्च तथा 15 दिन के बाद ₹100/- प्रति दिन की एकमुश्त राशि किन्तु अधिकतम ₹ 10,000/- की क्षतिपूर्ति का भुगतान किया जाएगा या समय समय पर जैसा भी बैंक निर्णय करें.

निम्नलिखित परिस्थितियों में ऋणी/गारंटर को कोई क्षतिपूर्ति नहीं दिया जाएगा:

### 17.1 अप्रत्याशित घटनाएँ.

**17.2** यदि ऋणी / गारंटर की ओर से विलंब होता है. उदाहरण के लिए : यदि कोई ऋणी/गारंटर उपलब्ध नहीं है या उसके पास यह साबित करने के लिए आवश्यक पहचान प्रमाण / या अन्य आवश्यक दस्तावेज नहीं हैं कि वह वही व्यक्ति है.

**17.3** यदि ऋणी / गारंटर ने अपना आवासीय / मेलिंग पता / फोन नंबर बदल दिया है और बैंक को सूचित नहीं किया है और बैंक मूल शीर्षक दस्तावेजों के संग्रहण के लिए उनसे संपर्क करने में सक्षम नहीं है. (उधारकर्ता / गारंटर (उधारकर्ताओं) में से किसी एक को फोन, पत्र या ईमेल के माध्यम से सूचना देना सभी ऋणी/गारंटर को सूचना माना जाएगा.)

**17.4** यदि बैंक को उधारकर्ताओं / गारंटर्स, विधिक उत्तराधिकारियों, निष्पादकों, उत्तराधिकारियों, संयुक्त मालिकों / धारकों आदि से कोई शिकायत / दावा / मांग प्राप्त होती है, तो बैंक को परस्पर विवादों के बारे में सूचित करते हैं और / या शीर्षक दस्तावेज या हाथ नहीं सौंपते हैं. उस पर विशेष व्यक्तियों, आदि के लिए, तो बैंक पक्षों को अपने विवादों को हल करने के लिए निर्देशित करेगा और उसके बाद इस तरह के शीर्षक दस्तावेजों को जारी करने या सक्षम प्राधिकारी / माननीय न्यायालय से किसी विशेष / विशिष्ट कार्यवाही के लिए आवश्यक निर्देश प्राप्त करने के लिए सभी संबंधितों द्वारा हस्ताक्षरित संयुक्त आवेदन के साथ बैंक से संपर्क करेगा. ऐसे समय तक और ऐसी / समान परिस्थितियों में, बैंक उधारकर्ताओं/गारंटर्स (जैसा भी मामला हो) को शीर्षक दस्तावेज जारी करने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा और किसी भी पक्ष को किसी भी क्षतिपूर्ति का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा.

### 18. एटीएम लेनदेन की विफलता:

बैंक के लिए यह अनिवार्य है कि ग्राहक को शिकायत प्राप्त होने के अधिकतम 5 कार्य दिवसों के भीतर विफल एटीएम के कारण गलत तरीके से डेबिट की गई राशि की प्रतिपूर्ति की जाए. क्रेडिट / डेबिट समायोजन प्रक्रिया के माध्यम से 5 कार्य दिवसों के भीतर विफल लेनदेन के लिए ग्राहक को सक्रिय क्रेडिट दिया जा रहा है. T+5 के अलावा, ग्राहक को 100 रुपये का क्षतिपूर्ति दिया जा रहा है. भारतीय रिजर्व बैंक के नवीनतम परिपत्र **DPSS.CO.PD No.629/02.01.014/2019-20 दिनांक 20 सितंबर,2019** के अनुसार अधिकृत भुगतान प्रणाली के उपयोग द्वारा विफल लेनदेनों के लिए ग्राहक को क्षतिपूर्ति और टर्न अराउंड टाइम का सुसंगतिकरण निम्नानुसार है :

अधिकृत भुगतान प्रणाली का उपयोग करके विफल लेनदेन हेतु टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) और ग्राहक क्षतिपूर्ति का सुसंगतिकरण है.

Sl. No.	Description of the incident	Framework for auto-reversal and compensation	
		Timeline for auto-reversal	Compensation payable
<b>1</b>	<b>Automated Teller Machines (ATMs) including Micro-ATMs</b>		
1a	Customer's account debited but cash not dispensed.	Pro-active reversal (R) of failed transaction within a maximum of T + 5 days.	₹ 100/- per day of delay beyond T + 5 days, to the credit of the account holder.
<b>2</b>	<b>Card Transaction</b>		
2a	<u>Card to card transfer</u> Card account debited but the beneficiary card account not credited.	Transaction to be reversed (R) latest within T + 1 day, if credit is not effected to the beneficiary account.	₹ 100/- per day of delay beyond T + 1 day.
2b	<u>Point of Sale (PoS) (Card Present) including Cash at PoS</u> Account debited but confirmation not received at merchant location i.e., charge-slip not generated.	Auto-reversal within T + 5 days.	₹ 100/- per day of delay beyond T + 5 days.

2c	<u>Card Not Present (CNP) (e-commerce)</u> Account debited but confirmation not received at merchant's system.		
<b>3 Immediate Payment System (IMPS)</b>			
3a	Account debited but the beneficiary account is not credited.	If unable to credit to beneficiary account, auto reversal (R) by the Beneficiary bank latest on T + 1 day.	₹100/- per day if delay is beyond T + 1 day.
<b>4 Unified Payments Interface (UPI)</b>			
4a	Account debited but the beneficiary account is not credited (transfer of	If unable to credit the beneficiary account, auto reversal (R) by the Beneficiary	₹100/- per day if delay is beyond T + 1 day.
4b	Account debited but transaction confirmation not received at merchant location (payment to merchant).	Auto-reversal within T + 5 days.	₹100/- per day if delay is beyond T + 5 days.

Sl. no.	Description of the incident	Framework for auto-reversal and compensation	
		Timeline for auto-reversal	Compensation payable
<b>5 Aadhaar Enabled Payment System (including Aadhaar Pay)</b>			
5a	Account debited but transaction confirmation not received at merchant location.	Acquirer to initiate "Credit Adjustment" within T + 5 days.	₹100/- per day if delay is beyond T + 5 days.
5b	Account debited but beneficiary account not credited.		
<b>6 Aadhaar Payment Bridge System (APBS)</b>			
6a	Delay in crediting beneficiary's account.	Beneficiary bank to reverse the transaction within T + 1 day.	₹100/- per day if delay is beyond T + 1 day.
<b>7 National Automated Clearing House (NACH)</b>			
7a	Delay in crediting beneficiary's account or reversal of amount.	Beneficiary bank to reverse the uncredited transaction within T + 1 day.	₹100/- per day if delay is beyond T + 1 day.

7b	Account debited despite revocation of debit mandate with the bank by the customer.	Customer's bank will be responsible for such debit. Resolution to be completed within T + 1 day.	
<b>8 Prepaid Payment Instruments (PPIs) - Cards / Wallets</b>			
8a	<u>Off-Us transaction</u> The transaction will ride on UPI, card network, IMPIS, etc., as the case may be. The TAT and compensation rule of respective system shall apply.		
8b	<u>On-Us transaction</u> Beneficiary's PPI not credited. PPI debited but transaction confirmation not received at merchant location.	Reversal effected in Remitter's account within T + 1 day.	₹100/- per day if delay is beyond T + 1 day.

### 18.1 टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) को कवर करने वाले दिशानिर्देश :

#### 18.1.1 टीएटी के पीछे के सिद्धांत निम्नलिखित पर आधारित हैं:

क. यदि लेनदेन एक क्रेडिट पुश निधि अंतरण है और लाभार्थी के खाते में क्रेडिट नहीं किया गया है जबकि प्रवर्तक को डेबिट किया गया है तो क्रेडिट को निर्धारित समयावधि के भीतर प्रभावी किया जाना है जिसमें विफल होने पर लाभार्थी को दंड का भुगतान किया जाएगा.

ख. यदि टीएटी से परे प्रवर्तक बैंक की ओर से लेनदेन शुरू करने में देरी होती है तो प्रवर्तक को दंड का भुगतान करना होगा.

#### 18.1.2 एक विफल लेनदेन एक ऐसा लेनदेन है जो किसी भी कारण से पूरा नहीं हुआ है जिसके लिए ग्राहक जिम्मेदार नहीं है जैसे संचार लिंक की विफलता, एटीएम में नकदी की अनुपलब्धता, समय सत्र की समाप्ति आदि. विफल लेनदेनों में उन क्रेडिट को शामिल करें जो पूर्ण जानकारी की कमी उचित जानकारी के अभाव में और रिवर्सल लेनदेन शुरू किए जाने के कारण लाभार्थी के खाते में प्रभावी नहीं हो सके.

शर्तें	परिभाषा
टी	यह लेन-देन का दिन है और कैलेंडर तिथि को संदर्भित करता है.
आर	यह वह दिन है जिस दिन जारीकर्ता / प्रवर्तक द्वारा रिवर्सल का निष्कर्ष निकाला जाता है और निधि को प्राप्त किया जाता है. रिवर्सल उसी दिन जारीकर्ता / प्रवर्तक की ओर से किया जाना चाहिए जिस दिन लाभार्थी की ओर से धन प्राप्त होता है.
बैंक	बैंक शब्द में गैर बैंक भी शामिल हैं एवं उन पर लागू भी होता है जहां वे संचालन के लिए अधिकृत हैं.
घरेलू लेनदेन	घरेलू लेनदेन अर्थात जहां मूल और लाभार्थी दोनों भारत के भीतर है इस ढांचे के अंतर्गत आते हैं.
चार्ज बैक क्लेम	हमारे बैंक के एटीएम नेटवर्क / एनएफएस नेटवर्क / अन्य नेटवर्कों पर कार्ड के उपयोग के कारण ग्राहक (कार्ड धारक) द्वारा किए गए 'चार्ज बैक' दावों के संबंध में दावों के निपटान के लिए सदस्य बैंकों के बीच व्यवस्था के अनुसार भविष्य में किए गए किसी अन्य व्यवस्था और सत्यापन की प्रक्रिया शुरू की जाएगी.

## 19. . वैकल्पिक चैनल के माध्यम से कपटपूर्ण/अनधिकृत डेबिट:

**19.1** बैंक ने विभिन्न वैकल्पिक चैनलों यथा एटीएम, क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, यूपीआई और इंटरनेट बैंकिंग आदि के लिए डाइनेमिक धोखाधड़ी निवारक प्रणाली तैयार की है धोखाधड़ी की संभावना को कम करने के लिए निम्नलिखित सुरक्षा उपाय किए गए हैं:

- क. हमारी इंटरनेट बैंकिंग सुविधा दो घटकीय अधिप्रमाणन से युक्त है.
- ख. इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से निधि अंतरण के मामले में लाभार्थी का पंजीकरण आवश्यक है.
- ग. अतिरिक्त सुरक्षा सुविधाएँ जैसे सभी लेनदेन के लिए वन टाइम पासवर्ड (ओटीपी) बनाना. लेनदेन पर एसएमएस अलर्ट ग्राहकों के पंजीकृत मोबाइल नंबर पर भेजे जाते हैं.
- घ. ग्राहकों को यूजर आईडी, पासवर्ड, कार्ड संख्या, खाता क्रमांक इत्यादि की जानकारी वेबसाइट तथा इंटरनेट बैंकिंग लॉग इन पृष्ठ के माध्यम से देने के संबंध में प्राप्त कपटपूर्ण संदेशों से बचने के प्रति सावधान भी किया जाता है.
- ङ. वीसा/मास्टर कार्ड्स के मामले में हस्ताक्षर अधिप्रमाणन उपलब्ध है, रुपये कार्ड्स का अतिरिक्त सुरक्षा उपाय पिन वैधीकरण है. यूपीआई/आईएमपीएस लेनदेन के मामले में एमपिन/लेनदेन पिन प्रमाणीकरण उपलब्ध है.
- च. ऑनलाइन खरीद (कार्ड प्रस्तुत नहीं – सीएनपी) के लिए हमारे सभी डेबिट एवं क्रेडिट कार्ड लेनदेन वीसा के द्वारा अधिप्रमाणन के द्वितीय घटक तथा भारतीय व्यापारियों के लिए लागू मास्टर कार्ड के सुरक्षित कूट द्वारा समर्थित है.
- छ. एटीएम में कार्ड्स का उपयोग पिन के द्वारा सुरक्षित है, जो ग्राहक द्वारा किसी को नहीं बताया जाना चाहिए.
- ज. ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज कराने के समय से खोये हुए कार्ड का बीमा उपलब्ध है.
- झ. खो गए कार्ड्स को तुरंत ब्लॉक कराने के लिए काल सेंटर के माध्यम से 24 x 7 सुविधा उपलब्ध है. ग्राहक मोबाइल बैंकिंग एप (VYOM) एवं व्हाट्स अप बैंकिंग (यूवीकॉन) के माध्यम से भी कार्ड ब्लॉक कर सकते हैं.
- ञ. ऐप के जरिए यूपीआई पेमेंट एमपिन शाखा, एटीएम या मोबाइल बैंकिंग एप (VYOM)के माध्यम से सेट किया जा सकता है.

## 19.2 ग्राहक को क्षतिपूर्ति देना :

- क. प्रतिरूप कार्ड्स (क्लोन कार्ड्स) के माध्यम से डेबिट/क्रेडिट कार्ड्स के अनधिकृत लेनदेनों या 'कार्ड उपलब्ध नहीं' की दशा में बैंक द्वारा तुरंत क्षतिपूर्ति प्रदान की जाएगी.
- ख. विफल ऑनलाइन लेनदेन की स्थिति में, बैंक द्वारा अपने ग्राहक सेवा केंद्र के माध्यम से रकम की प्रतिपूर्ति शीघ्र करवाने के लिए प्रयास किए जाएंगे. तथापि, ऐसी प्रतिपूर्ति व्यावसायिक प्रतिष्ठान/भुगतान समूहक की प्रक्रिया के द्वारा ही होगी: बैंक की प्रतिबद्धता प्रतिपूर्ति प्राप्त करने तक ही सीमित होगी.
- ग. तथापि, ग्राहक के द्वारा पासवर्ड/सुरक्षा उपाय किसी अन्य को बताए जाने पर पॉलिसी के अंतर्गत क्षतिपूर्ति प्राप्त नहीं होगी.

## 19.3. हमारे बैंक के एटीएम पर एटीएम सह डेबिट कार्ड क्लोनिंग के कारण देयता शिफ्ट:



एनपीसीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार, हमारे बैंक के एटीएम पर क्लोन होने वाले एटीएम सह डेबिट कार्ड का देयता परिवर्तन अधिग्रहणकर्ता बैंक पर तय की जा सकती है और कार्ड जारीकर्ता बैंक देयता परिवर्तन के लिए दावा कर सकता है. तदनुसार अन्य बैंकों या अन्य बैंक के ग्राहकों के दावों का निपटान दावों की जांच के बाद और समझौता बिंदु और अवधि (सीपीपी) के बारे में एनपीसीआई की पुष्टि के बाद किया जाएगा. इस तरह के दावों की जांच डिजिटल बैंकिंग विभाग द्वारा किया जाएगा. ऐसे मामलों में जहां अनधिकृत/गलती से ग्राहक के खातों में डायरेक्ट डेबिट से उत्पन्न होने वाले दावों को निपटाने के लिए अधिकृत नियंत्रण कार्यालयों / केंद्रीय कार्यालय में सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन से भुगतान किया जाएगा, जो पॉलिसी के **परिशिष्ट - I** में दिया गया है .

## 20. सुरक्षित जमा वॉल्ट / लॉकर के मामले में बैंक की देयता :

बैंक प्राकृतिक आपदाओं या भूकंप, बाढ़, बिजली और आंधी जैसे ईश्वरीय आपदा या ग्राहक की गलती या लापरवाही के कारण होने वाले किसी भी कार्य के कारण लॉकर की सामग्री के नुकसान या क्षति के लिए उत्तरदायी नहीं होगा.

हालांकि, बैंक परिसर की रक्षा एवं सुरक्षा के लिए सभी कदम उठाएगा जिसमें सुरक्षित जमा वॉल्ट रखे गए हैं. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि आग, चोरी / सेंधमारी / डकैती, डकैती और इमारत गिरने जैसी घटनाएं बैंक परिसर में अपनी कमियों, लापरवाही और किसी गलती या चूक के कारण न हों.

बैंक की देयता सुरक्षित जमा लॉकर के प्रचलित वार्षिक किराए के एक सौ गुना के बराबर राशि के लिए होगी, ऐसे उदाहरणों में जहां लॉकर की सामग्री का नुकसान ऊपर उल्लिखित घटनाओं के कारण होता है या उसके कर्मचारी (कर्मचारियों) द्वारा की गई धोखाधड़ी के कारण होता है.

## 21. ग्राहक संरक्षण - अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहकों की सीमित देयता:

वित्तीय समावेशन और ग्राहक सुरक्षा पर दिए जा रहे अधिक जोर के कारण और अनधिकृत लेनदेनों, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहकों के खातों/कार्डों के नामे डालने से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों में हाल ही में तीव्र वृद्धि को देखते हुए, इन परिस्थितियों में ग्राहक की देयता निर्धारित करने के मानदंड की भारतीय रिजर्व बैंक (RBI/2017-18/15 DBR.No.Leg.BC.78/09.07.005/2017-18 के जरिए) द्वारा समीक्षा की गई है और इस संबंध में संशोधित निर्देश नीचे दिए गए हैं.

### 21.1. इलेक्ट्रॉनिक/डिजिटल बैंकिंग लेनदेन : मोटे तौर पर, इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन को दो श्रेणियों में विभक्त किया जा सकता है :

क. दूरस्थ/ऑनलाइन भुगतान लेनदेन (ऐसे लेनदेन जिनमें लेनदेन करते समय प्रस्तुत किए जाने वाले वास्तविक भुगतान लिखतों की आवश्यकता नहीं होती, उदाहरणार्थ इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, कार्ड मौजूद नहीं (सीएनपी लेनदेन), प्रीपेड भुगतान लिखत (पीपीआई), और

ख. आमने-सामने/सामीप्य भुगतान लेनदेन (ऐसे लेनदेन जिनमें लेनदेन करते समय कार्ड अथवा मोबाइल फोन जैसे भौतिक भुगतान लिखत, उदाहरणार्थ एटीएम, पीओएस, इत्यादि को प्रस्तुत करने की आवश्यकता होती है)

ग. एक इकाई से दूसरे में किसी भी अन्य प्रकार का इलेक्ट्रॉनिक माध्यम जैसे यूपीआई, आईएमपीएस और अन्य डिजिटल चैनल से क्रेडिट जो वर्तमान में अपनाया जा रहा है या समय-समय पर अंगीकृत किया जा रहा है

यह पॉलिसी ग्राहक द्वारा हुई त्रुटि के कारण प्रभावित इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन को शामिल नहीं करती है (उदाहरण. गलत भुगतानकर्ता या गलत राशि का किया गया एनईएफ़टी), किसी दबाव में किया गया लेनदेन, अवसर हानि, प्रतिष्ठा हानि, अन्य आकस्मिक लागत या सांसारिक क्षति के कारण दावा .

## 21.2 इस पॉलिसी में उपयोग किए गए नियम और स्पष्टीकरण:

क. वास्तविक हानि को ग्राहक के खाते से वित्तीय व्यय के रूप में परिभाषित किया जाता है, जैसे- ग्राहक के खाते या कार्ड में डेबिट.

ख. कार्ड मौजूद नहीं' (सीएनपी) लेनदेन की परिभाषा - ऐसे लेनदेन जिसमें कार्ड को भौतिक रूप से उपयोग में न लाते हुए कार्ड की जानकारी का उपयोग किया जाता है, जैसे - ई-कॉमर्स लेनदेन.

ग. कार्ड मौजूद' (सीपी) लेनदेन की परिभाषा - ऐसे लेनदेन जिससे लिए भौतिक कार्ड आवश्यक है, जैसे एटीएम या दुकान (पीओएस).

घ. भुगतान लेनदेन' की परिभाषा - ऐसे लेनदेन जिसमें एक खाते/वालेट से दूसरे खाते में इलेक्ट्रॉनिक रूप से धनराशि अंतरित की जाती है और जिसमें कार्ड की जानकारी आवश्यक नहीं होती, जैसे- एनईएफ़टी.

ङ. "अनधिकृत लेनदेन' की परिभाषा - ग्राहक के खाते में ग्राहक की अनुमति के बिना डेबिट.

च. सहमति - इसमें ऐसे लेनदेन डेबिट का सत्यापन शामिल है, जो स्वीकृत बैंकिंग प्रथाओं एवं विनियमों के अनुसार, खाता खोलने की प्रक्रिया तथा संबंधित मामलों पर आधारित स्थायी अनुदेश के माध्यम से या बैंक द्वारा आवश्यक अतिरिक्त प्रमाणीकरण जैसे सुरक्षा पासवर्ड का उपयोग, डायनामिक पासवर्ड (ओटीपी) का इनपुट या स्थिर वीबीवी/एमसीएससी, व्यक्तिगत जानकारी से संबंधित प्रश्न या कार्ड से संबंधित जानकारी (सीवीवी/अवधि समाप्ति तिथि) या बैंक द्वारा उपलब्ध कोई अन्य इलेक्ट्रॉनिक प्रमाणीकरण जैसे कि यूपीआई / आईएमपीएसएन प्राधिकरण के मामले में एमपिन और लेनदेन पिन के माध्यम से आवश्यक है माध्यम से किया जाता है

छ. रिपोर्टिंग की तिथि और समय की परिभाषा - ग्राहक ने जिस तिथि और समय पर अपनी शिकायत दर्ज की है. बैंक से संचार प्राप्त करने की तिथि, को पॉलिसी में निर्दिष्ट सभी कार्यों के लिए कार्य दिवसों की गणना संख्या के उद्देश्य से बाहर रखा गया है. ग्राहक के रिपोर्टिंग के लिए कार्य दिवसों की गणना गृह शाखा के कार्य दिवसों के आधार पर की जाएगी. समय की रिपोर्टिंग भारतीय मानक समय के अनुसार होगी.

ज. अधिसूचना का अर्थ है ग्राहक द्वारा बैंक को अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की सूचना देना.

झ. यूपीआई / आईएमपीएसएन को क्रमशः एमपिन और ट्रांजेक्शन पिन प्राधिकरण की आवश्यकता होती है.

ञ. दिनों की संख्या की गणना कार्य दिवसों के आधार पर की जाएगी

- ट. रिपोर्टिंग का माध्यम वह चैनल होगा जिसके माध्यम से बैंक को पहली बार ग्राहक की शिकायत प्राप्त हुई, जो एक ही अनधिकृत लेनदेन की एकाधिक रिपोर्टिंग से स्वतंत्र होगा.
- ठ. कमीशन की नेट कार्ड दर पर परिवर्तन के संबंध में बैंक की पॉलिसी के अनुसार, विदेशी मुद्रा में यदि कोई हानि हुई है, तो इस पॉलिसी के लिए उसे भारतीय मुद्रा में परिवर्तित किया जाएगा.

**21.3. इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए इस पॉलिसी के तहत कवरेज:**

इस पॉलिसी के अनुसार अनधिकृत लेनदेन के कारण होने वाली हानि के मामले में ग्राहक को निम्नलिखित को ध्यान में रखते हुए क्षतिपूर्ति की जाएगी:

**21.3.1 ग्राहक की शून्य देयता:** किसी ग्राहक की शून्य देयता की पात्रता वहां उत्पन्न होगी जहां अनधिकृत लेनदेन निम्नलिखित मामलों में होता है :

- क. बैंक की ओर से अंशदायी धोखाधड़ी/लापरवाही/कमी (इस पर ध्यान दिए बगैर कि ग्राहक द्वारा लेनदेन को रिपोर्ट किया गया है या नहीं)
- ख. अन्य पक्ष द्वारा उल्लंघन जहां न तो बैंक की ओर से कमी हुई हो, न ही ग्राहक की ओर से, बल्कि प्रणाली में ही कहीं कमी हो, और ग्राहक अनधिकृत लेनदेन के संबंध में बैंक से सूचना प्राप्त होने के तीन कार्य दिवसों के अंदर बैंक को सूचित कर देता है.

**21.3.2 ग्राहक की सीमित देयता:** कोई ग्राहक निम्नलिखित मामलों में अनधिकृत लेनदेन के कारण होने वाले नुकसान के लिए उत्तरदायी होगा:

- क. ऐसे मामलों में, ग्राहक को सम्पूर्ण नुकसान वहन करना होगा, जहां हानि ग्राहक की लापरवाही के कारण हुई है, उदाहरण - जहां ग्राहक ने भुगतान संबंधी गोपनीय जानकारी साझा की है या खाता/लेनदेन संबंधी जानकारी, जैसे इंटरनेट बैंकिंग यूजर आईडी एवं पिन, डेबिट/क्रेडिट कार्ड पिन/ओटीपी या ग्राहकों के डिवाइस जैसे मोबाइल/लैपटाप/डेस्कटॉप पर अनुचित सुरक्षा के कारण मालवेयर/ट्रोजन या फिशिंग/विशिंग हमले. यह धोखेबाजों द्वारा सिम डीएक्टिवेट करने के कारण भी हो सकता है. ऐसे मामलों में, ग्राहक को सम्पूर्ण नुकसान तब तक वहन करना होगा जब तक कि वह अनधिकृत लेनदेन की सूचना बैंक को नहीं देता. अनधिकृत लेनदेन की सूचना प्राप्ति के बाद होने वाला कोई भी नुकसान बैंक द्वारा वहन किया जाएगा.
- ख. ऐसे मामलों जिनमें अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जवाबदेही न तो बैंक की हो, न ही ग्राहक की, बल्कि कहीं न कहीं प्रणाली की ही हो, और जहां इस प्रकार की लेनदेन की सूचना बैंक को देने में ग्राहक की ओर से विलंब (बैंक से सूचना प्राप्ति के बाद चार से सात कार्य दिवसों का) हो, वहां ग्राहक की प्रति लेनदेन देयता लेनदेन मूल्य अथवा तालिका में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो, तक सीमित रहेगी.

अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में किसी ग्राहक की अधिकतम देयता जहां जवाबदेही न तो बैंक की हो, न ही ग्राहक की, बल्कि कहीं न कहीं प्रणाली की ही हो, और जहां ग्राहक की ओर से अनधिकृत लेनदेन की सूचना निम्नलिखित कार्य दिवसों के अंदर बैंक को सूचित किया गया हो

खाते का प्रकार	3 (तीन) कार्य दिवसों के भीतर	4 से 7 कार्य दिवसों के भीतर
• बीएसबीडी खाते	शून्य देयता	5,000
• अन्य सभी बचत बैंक खाते	शून्य देयता	10,000
• प्रीपेड भुगतान लिखत और गिफ्ट कार्ड	शून्य देयता	10,000

• एमएसएमई के चालू/कैश क्रेडिट/ ओवरड्राफ्ट खाते	शून्य देयता	10,000
• व्यक्तियों के वार्षिक औसत जमाशेष वाले (धोखाधड़ी की घटना से पहले 365 दिनों के दौरान) / 25 लाख रुपये तक की सीमा वाले चालू/कैश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते	शून्य देयता	10,000
• रु.5 लाख तक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	शून्य देयता	10,000
• अन्य सभी चालू/नकद क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते	शून्य देयता	25,000
• 5 लाख रुपये से अधिक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	शून्य देयता	25,000

सूचना प्राप्त होने की तारीख से 7 कार्य दिवसों के बाद रिपोर्ट किए गए किसी भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन को 100% ग्राहक की देयता माना जाएगा.

### 21.3.3 तृतीय पक्ष उल्लंघन:

निम्नलिखित को अन्य पक्ष द्वारा उल्लंघन माना जाएगा, जहां न तो बैंक की ओर से कमी हुई हो, न ही ग्राहक की ओर से, बल्कि प्रणाली में ही कहीं कमी हो :

क. एप्लिकेशन धोखाधड़ी

ख. खाता अधिग्रहण

ग. स्किमिंग / क्लोनिंग

घ. बाहरी धोखाधड़ी / अन्य प्रणाली के साथ छेड़छाड़, उदाहरण के लिए एटीएम / मेल सर्वर आदि के साथ छेड़छाड़

अन्य पक्ष द्वारा उल्लंघन के मामले में ग्राहक की सम्पूर्ण देयता, जहां न तो बैंक की ओर से कमी हुई हो, न ही ग्राहक की ओर से, बल्कि प्रणाली में ही कहीं कमी हो, का सारांश तालिका में दिया गया है:

ग्राहक की देयता का सारांश धोखाधड़ी लेनदेन की सूचना प्राप्त होने की तिथि से उसे रिपोर्ट करने में लगने वाला समय	ग्राहक की देयता ( ₹ )
3 कार्य दिवसों के भीतर	ग्राहक की शून्य देयता
4 से 7 कार्य दिवसों के भीतर	लेन-देन मूल्य या उपरोक्त बिंदु संख्या 20.3.2 में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो
7 कार्य दिवसों से अधिक समय	100% ग्राहक की देयता.

उपरोक्त तालिका में उल्लिखित कार्यदिवसों की संख्या की गणना सूचना प्राप्त होने की तिथि को छोड़कर ग्राहक की गृह शाखा की कार्य समय तालिका के अनुसार की जाएगी.

### 21.3.4 ग्राहक की शून्य देयता/सीमित देयता के लिए प्रतिवर्ती समय-सीमा :

क. बैंक उपर्युक्त विवरण के अनुसार सभी मामलों में रिपोर्टिंग की तारीख से 10 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक के खाते में शैडो क्रेडिट करेगा. रिपोर्टिंग की तारीख से 90 दिनों के भीतर, बैंक या तो ग्राहक की लापरवाही सिद्ध करेगा या ग्राहक को अंतिम क्रेडिट प्रदान करेगा. जब ग्राहक क्षतिपूर्ति प्राप्त करने के लिए योग्य जो जाता है, तो ग्राहक को पूर्व दिनांकित मूल्य क्रेडिट (अनधिकृत लेनदेन की तारीख के आधार पर) दिया जाएगा. डेबिट कार्ड/बैंक खाते के मामले में; ग्राहक को ब्याज का नुकसान न सहन करना पड़े तथा क्रेडिट कार्ड के मामले में; इस तरह के क्रेडिट के लिए, ग्राहक को ब्याज का अतिरिक्त बोझ वहन न करना पड़े.

- ख. बैंक अपने विवेकानुसार, ग्राहक द्वारा लापरवाही के मामले में भी ग्राहक को क्रेडिट करने के लिए सहमत हो सकता है।
- ग. यदि, ग्राहक कार्ड को हॉट लिस्ट करने के लिए सहमत नहीं है या बैंक को अपेक्षित पुलिस शिकायत एवं कार्ड धारक विवाद फ़ॉर्म के साथ-साथ आवश्यक दस्तावेज़ देने में असहयोग करता है तो ग्राहक किसी भी हानि के क्षतिपूर्ति के लिए पात्र नहीं होगा।
- घ. ग्राहक द्वारा प्राप्त रिवर्सल या रिकवरी की कटौती के बाद क्षतिपूर्ति वास्तविक हानि तक ही सीमित होगा।

## 22. बैंक की भूमिका एवं दायित्व :

- क. बैंक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि ग्राहकों के संदर्भ हेतु बैंक की वेबसाइट के साथ-साथ बैंक की शाखाओं में भी क्षतिपूर्ति पॉलिसी उपलब्ध है। बैंक को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि मौजूदा ग्राहकों को बैंक की पॉलिसी के बारे में व्यक्तिगत रूप से सूचित किया गया है।
- ख. बैंक द्वारा अपने ग्राहकों और कर्मचारियों के लिए नियमित रूप से सुरक्षित इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन संबंधी जागरूकता कार्यक्रम का आयोजन किया जाएगा। सुरक्षित बैंकिंग प्रथाओं की जानकारी अभियान के माध्यम से निम्नलिखित में से किसी एक पर या सभी पर उपलब्ध कराई जाएगी – वेबसाइट, ई-मेल, एटीएम, फोन बैंकिंग, नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग। इस तरह की जानकारी में ग्राहकों के अधिकार और दायित्व के साथ-साथ संवेदनशील जानकारी साझा नहीं करना जैसे पासवर्ड, पिन, ओटीपी, जन्म तिथि आदि शामिल है।
- ग. बैंक द्वारा अपने ग्राहकों को एसएमएस अलर्ट के लिए अनिवार्य रूप से रजिस्टर करने के लिए सूचित किया जाएगा। बैंक द्वारा सभी डेबिट इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए सभी वैध मोबाइल नंबर पर एसएमएस अलर्ट भेजा जाएगा। बैंक ई-मेल के माध्यम से भी अलर्ट भेज सकता है जहां बैंक के साथ ई-मेल आईडी पंजीकृत है
- घ. ग्राहकों द्वारा अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग करने के लिए बैंक विभिन्न माध्यम को सक्षम करेगा। इनमें एसएमएस, ई-मेल, वेबसाइट, टोल-फ्री नंबर, आईवीआर, फोन बैंकिंग या शाखाओं के माध्यम से रिपोर्ट करना शामिल हो सकते हैं। बैंक अपने होम पृष्ठ पर विशिष्ट स्थान भी सक्षम करेगा जहां ग्राहक अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की रिपोर्ट कर सकते हैं।
- ङ. बैंक, ग्राहक द्वारा सूचित किए गए अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन का पावती सहित उत्तर देगा, जिसमें शिकायत नंबर, लेनदेन अलर्ट भेजने का समय और तारीख, ग्राहक की सूचना प्राप्त होने की तारीख और समय निर्दिष्ट होगा। ग्राहक की सूचना प्राप्त होने पर, बैंक खाते या कार्ड में भविष्य में होने वाली अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन को रोकने के लिए तत्काल उपाय करेगा।
- च. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ऐसी सभी शिकायतों का समाधान किया गया है और ग्राहक की देयता, यदि कोई हो, तो शिकायत प्राप्त होने की तिथि से अधिकतम 90 दिनों के अंदर उसका निवारण किया गया है, जिसका अनुपालन न होने की स्थिति में बैंक को इस पॉलिसी की तालिका में वर्णित क्षतिपूर्ति का भुगतान करना होगा।
- छ. जांच के दौरान, यदि यह पता चलता है कि ग्राहक ने वैध लेनदेन का झूठा दावा किया है या विवादित है, तो बैंक खाता बंद करने या कार्ड लिमिट को रोकने के साथ प्रतिबंधात्मक कार्रवाई करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

ज. ग्राहक का मोबाइल नंबर उपलब्ध न होने की स्थिति में बैंक एटीएम लेनदेन सहित इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन करने से ग्राहक को प्रतिबंधित कर सकता है.

झ. इस पॉलिसी को बैंक की वेबसाइट पर रखी गई नवीनतम पॉलिसियों / दिशानिर्देशों, उत्पाद और सेवाओं की विशेषताओं, नियमों और शर्तों, सूचनाओं, सूचनाओं आदि के संयोजन में पढ़ा जाना चाहिए. बैंक की शिकायत निवारण पॉलिसी के खंड इस पॉलिसी का एक हिस्सा होंगे जहां कहीं इस पॉलिसी में स्पष्ट निर्देश न किया गया हो.

## 22.1 ग्राहक के अधिकार और दायित्व:

### 22.1.1 ग्राहक को निम्नलिखित का हक है -

क. सभी वित्तीय इलेक्ट्रॉनिक डेबिट लेनदेन के लिए वैध पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एसएमएस अलर्ट

ख. ई-मेल अलर्ट जहां मान्य ई-मेल आईडी बैंक के साथ अलर्ट के लिए पंजीकृत है

ग. विभिन्न माध्यमों से शिकायत दर्ज करना – जैसा कि बैंक की भूमिका एवं दायित्व मद में निर्दिष्ट है

घ. पंजीकृत ई-मेल/मोबाइल नंबर पर शिकायत संख्या और शिकायत के दिनांक एवं समय की सूचना

ङ. इस पॉलिसी दस्तावेज़ के अनुसार जहां कहीं लागू हो क्षतिपूर्ति प्राप्त करना. इसमें रिपोर्टिंग की तारीख से 10 कार्य दिवसों के भीतर शैडो क्रेडिट प्राप्त करना और 90 दिनों के भीतर अंतिम क्रेडिट प्राप्त करना शामिल है, बशर्ते कि ग्राहक यहां दिए गए दायित्वों को पूरा कर रहे हों और ग्राहक की देयता इस पॉलिसी के बिंदु संख्या 20.3.2 और 20.3.3 पर उपरोक्त तालिका में निर्दिष्ट अनुसार सीमित हो.

**22.1.2 ग्राहक, बैंकिंग गतिविधियों के संबंध में निम्नलिखित दायित्वों का पालन करने हेतु बाध्य है :**  
**बैंक एक समय में और समय-समय पर ग्राहकों को इसकी विभिन्न पहलों / उत्पादों / सेवाओं / शुल्कों और विशेष रूप से ग्राहकों द्वारा अपनाई गई जानकारी/अपडेट करता है. अन्य प्रमुख बिंदुओं की गणना निम्नानुसार की गई है:**

क. ग्राहक अपना वैध मोबाइल नंबर बैंक के साथ अनिवार्य रूप से पंजीकृत करेंगे.

ख. ग्राहक को नियमित रूप से अपना पंजीकृत संपर्क विवरण अद्यतन करना चाहिए, जैसे ही इसमें कोई परिवर्तन होता है. बैंक केवल अंतिम ज्ञात ई-मेल/मोबाइल नंबर पर ग्राहक से संपर्क करेगा. ग्राहक द्वारा परिवर्तन से बैंक को अपडेट करने की उपेक्षा को ग्राहक की लापरवाही माना जाएगा. ऐसी देरी से उत्पन्न होने वाले किसी भी अनधिकृत लेनदेन को ग्राहक की देयता माना जाएगा.

ग. ग्राहक को सभी आवश्यक दस्तावेज़- ग्राहक विवाद फॉर्म, लेनदेन की सफलता/विफलता का साक्ष्य प्रदान करना चाहिए तथा ग्राहक को पुलिस में शिकायत दर्ज कर उसकी एक प्रति बैंक में जमा करनी चाहिए.

घ. ग्राहक को बैंक के जांच प्राधिकारियों से सहयोग करना चाहिए और सभी प्रकार की सहायता प्रदान करना चाहिए.

- ड. ग्राहक को बैंक कर्मचारियों सहित किसी भी इकाई के साथ संवेदनशील जानकारी (जैसे डेबिट/क्रेडिट कार्ड विवरण तथा पिन, सीवीवी, नेट बैंकिंग आईडी तथा पासवर्ड, ओटीपी, लेनदेन पिन, व्यक्तिगत जानकारी से संबंधित प्रश्न) साझा नहीं करना चाहिए.
- च. ग्राहक को डिवाइस पर नवीनतम एंटीवायरस सॉफ्टवेर (डिवाइस में स्मार्टफोन, फीचर फोन, लैपटॉप, डेस्कटॉप और टैब शामिल हैं) में अपडेट सहित बैंक की वेबसाइट पर निर्दिष्ट दिशानिर्देशों के अनुसार अपने डिवाइस की रक्षा करनी चाहिए .
- छ. ग्राहक को सुरक्षित बैंकिंग पर बैंक द्वारा भेजे गए विभिन्न निर्देशों और जागरूकता संदेशों का अनुश्रवण करना चाहिए.
- ज. ग्राहक सुरक्षित बैंकिंग पर बैंक द्वारा भेजे गए विभिन्न निर्देशों और जागरूकता संचार के माध्यम से जाना होगा.
- झ. ग्राहक को ऐसे किसी भी कपटपूर्ण प्रयास के लिए न्यूनतम जोखिम सुनिश्चित करने के लिए वैकल्पिक बैंकिंग चैनलों के विभिन्न तरीकों में लेनदेन की सीमा निर्धारित करनी चाहिए.
- ञ. ग्राहक को समय-समय पर अपने बैंक खाता विवरण और/या क्रेडिट कार्ड विवरण में लेनदेन विवरण सत्यापित करना चाहिए और किसी भी बेमेल/विसंगति/असहमति के मामले में जितनी जल्दी हो सके बैंक से पूछताछ करनी चाहिए. (सुरक्षा पर एक विस्तृत सूची परिशिष्ट-II के रूप में संलग्न है)

## 22.2. अनधिकृत लेनदेन के बारे में बैंक को सूचित करना:

- 22.2.1 ग्राहक को अनधिकृत लेनदेन की सूचना बैंक को यथाशीघ्र देनी होगी, जिसमें सामान्य जानकारी जैसे - खाता संख्या/ग्राहक आईडी और/या कार्ड नंबर, लेनदेन की तारीख एवं समय तथा लेनदेन की राशि दिए जाएंगे.
- 22.2.2 ग्राहक बैंक की रिपोर्टिंग प्रक्रिया का पालन करेगा अर्थात्.
- क. एसएमएस, ई-मेल, वेबसाइट, टोल फ्री नंबर, आईवीआर, फोन बैंकिंग या शाखाओं के माध्यम से सूचित/रिपोर्ट करें. यदि ग्राहक ऐसा करने में असमर्थ है, तो ग्राहक फोन बैंकिंग या नजदीकी शाखा में रिपोर्ट कर सकता है.
- ख. पुलिस शिकायत दर्ज करें और उसकी एक प्रति संभाल कर रखें तथा बैंक के अधिकृत कर्मियों द्वारा मांगे जाने पर प्रस्तुत करें.
- 22.2.3 ग्राहक अतिरिक्त नुकसान की संभावना को कम करने के लिए बैंक को क्रेडिट/डेबिट कार्ड/नेट बैंकिंग/खाता (खातों) को ब्लॉक करने के लिए अधिकृत करेगा.
- 22.2.4 ग्राहक उन सभी सुविधाओं का स्पष्ट रूप से उल्लेख करें जिन्हें ब्लॉक किया जाना है, अन्यथा बैंक ग्राहक के हितों की रक्षा हेतु उसके सभी इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन को ब्लॉक करने का अधिकार रखता है.
- 22.2.5 जांच या बीमा दावा हेतु ग्राहक द्वारा सभी आवश्यक दस्तावेज़ जैसे – कार्डधारक विवाद फॉर्म, विदेशी लेनदेनों के मामले में पासपोर्ट की प्रति और पुलिस शिकायत प्रस्तुत किए जाएंगे.
- 21.2.6 जांच हेतु बैंक की आवश्यकताओं में पूर्ण रूप से सहयोग करना और उनका अनुपालन करना तथा लेनदेन, ग्राहक की उपस्थिति आदि की जानकारी प्रस्तुत करना.

### 22.3. ग्राहक देयता साबित करने का दायित्व :

अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के मामले में ग्राहक की देयता सिद्ध करने का दायित्व बैंक पर होगा। इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन के मामलों में, बैंक के पास भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा विनियमित द्वितीय चरण प्रमाणन प्रक्रिया उपलब्ध है। बैंक का यह दायित्व है कि द्वितीय प्रमाणन प्रक्रिया की पुष्टि हेतु सभी लॉग/साक्ष्य/रिपोर्ट उपलब्ध है यह सुनिश्चित करें। द्वितीय चरण प्रमाणन प्रक्रिया के तहत किए गए किसी भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन जिसकी जानकारी सिर्फ ग्राहक को हो, उसे इस लेनदेन के लिए ग्राहक की स्वीकृति/शामिल होने का पर्याप्त साक्ष्य माना जाएगा।

### 22.4. रिपोर्टिंग और निगरानी:

डिजिटल बैंकिंग विभाग, बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को प्रत्येक तिमाही में ग्राहक के देयता मामलों की रिपोर्ट करेगा। रिपोर्टिंग में, अन्य बातों के साथ, मामलों की मात्रा/संख्या और शामिल समग्र मूल्य मामले की विभिन्न श्रेणियों जैसे, कार्ड की मौजूदगी में लेनदेन, कार्ड की गैर-मौजूदगी में लेनदेन, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम लेनदेन इत्यादि के बीच वितरण शामिल होंगे। प्रत्येक बैंक में ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति ग्राहकों या अन्य द्वारा रिपोर्ट किए गए अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के साथ-साथ, इस संबंध में की गई कार्रवाई और शिकायत निराकरण प्रणाली के कार्य की समय-समय पर समीक्षा करेगी और प्रणाली और प्रक्रिया में सुधार के लिए उचित कदम उठाएगी। ऐसे सभी लेनदेनों की समीक्षा बैंक के आंतरिक लेखापरीक्षकों द्वारा की जाएगी।

### 23. अप्रत्याशित घटना:

अप्रत्याशित घटना (असैन्य विद्रोह, तोड़फोड़, तालाबंदी, हड़ताल या अन्य श्रमिक अशांति, दुर्घटना, आगजनी, प्राकृतिक आपदा या अन्य "ईश्वरीय कृत्य", युद्ध आदि के कारण बैंक की सुविधाओं अथवा इसके सहायक बैंक (बैंकों) को होने वाली हानि, सामान्य संचार के साधन या सभी प्रकार के सामान्य परिवहन के साधनों के अभाव आदि में) के कारण जो बैंक के नियंत्रण के बाहर हो, जिससे बैंक द्वारा निर्धारित सुपुर्दगी पैरामीटर में अपना कार्य निष्पादन में बाधा उत्पन्न होती हो, के कारण जमा में होने वाले विलंब के लिए बैंक ग्राहक को क्षतिपूर्ति देने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

### 24. संपदा प्रबंधन उत्पाद : बीमा/निवेश वितरण से संबंधित शिकायतें:

बैंक, बीमा एवं म्यूचुअल फंड उत्पादों का कॉर्पोरेट एजेंट तथा संवितरक है। ऐसी सेवाओं में किसी भी तरह की कमी के लिए, बैंक सभी ग्राहकों को टाई-अप पार्टनर्स के साथ अपनी शिकायत करने के लिए सहायता करेगा।

ग्राहकों द्वारा बैंक स्तर पर किसी भी तरह की कमी के लिए, बैंक द्वारा इस मुद्दे की जांच की जाएगी और यदि बैंक की ओर से चूक (गलत ढंग से बिक्री) की पुष्टि होती है, तो तथ्यों और परिस्थितियों के आधार पर ग्राहक को क्षतिपूर्ति दी जाएगी।



## 25. ग्राहक की जिम्मेदारी:

- 25.1** चेक बुक, पासबुक, कार्ड्स, पिन या अन्य सुरक्षा सूचना को रखने तथा बैंक द्वारा जारी "क्या करें और क्या न करें" को नज़रअंदाज़ करने से ग्राहक की लापरवाही से होने वाली हानि के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा, जब तक की ग्राहक द्वारा बैंक को अधिसूचित न किया गया हो
- 25.2** यदि ग्राहक द्वारा धोखाधड़ी की गयी हो और/या किसी भी प्रकार की लापरवाही की गयी हो जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को हानि उठानी पड़ी हो तो बैंक इसके लिए उत्तरदायी नहीं होगा. साथ ही, बैंक खोए हुए पिन के दुरुपयोग, पासवर्ड या गोपनीय जानकारी साझा करने से हुए नुकसान के लिए भी जिम्मेदार नहीं होगा, यदि बैंक को ऐसे नुकसान के बारे में अधिसूचित नहीं किया गया है एवं इसके दुरुपयोग को रोकने हेतु उपाय सुनिश्चित नहीं किए गए हैं.

## 26. स्वत्वत्याग (डिस्क्लेमर) खंड :

उपर्युक्त निहित निर्देशों के बावजूद, बैंक निम्नलिखित मामलों में कोई भी क्षतिपूर्ति नहीं करेगा :-

- 26.1** बैंक की ऋण व अग्रिम गतिविधियों के संबंध में कोई भी कमी होने पर.
- 26.2** नॉन फंडिंग और सुरक्षा अनुपालन के कारण अन्य बैंकों के साथ सममूल्य भुगतान का उल्लंघन करने पर.
- 26.3** बैंक के नियंत्रण के बाहर घटकों के कारण कारोबार के गैर कामकाज की वजह से हुए विलंब की स्थिति में, विलंब आदि की गणना के लिए इस तरह की गतिविधियों हेतु आवरित अवधि को शामिल नहीं किया जाएगा.
- 26.4** जहां मुद्दे विचाराधीन हैं और कोर्ट, लोकपाल, मध्यस्थ, सरकार के समक्ष लंबित रहते हैं और मामले को स्थगन आदेश के कारण रोक दिए जाते हैं.

## 27 . पॉलिसी की वैधता और समीक्षा:

- 27.1** पॉलिसी की समीक्षा समय-समय पर जारी विनियामक दिशानिर्देशों या आंतरिक आवश्यकताओं के अनुरूप या जब भी आवश्यक हो, वार्षिक रूप से की जाएगी.
- 26.2** क्षतिपूर्ति पॉलिसी 2023-24 दिनांक 31 मार्च, 2024 तक वैध रहेगी .

\*\*\*\*\*

परिशिष्ट -I

क्षतिपूर्ति के अनुमोदन हेतु प्रत्यायोजित प्राधिकारी (प्रति ग्राहक/प्रति अवसर/प्रति स्वीकृति):

(लाख रुपये में)

लेन-देन की प्रकृति	एमसीबी	सीएसी -I	सीए सी-II	सीए सी-III	जेडए लसी सी	आरएल सीसी-I स्केल- VI क्षेत्र द्वारा प्रबंधित	आरएल सीसी-I स्केल-V क्षेत्र द्वारा प्रबंधित
<b>1. धोखाधड़ी क्षतिपूर्ति</b>							
i. एटीएम और वैकल्पिक चैनलों से संबंधित धोखाधड़ी लेनदेन.	100.00 से ऊपर	100.00	80.00	60.00	40.00	18.00	7.50
ii. सीटीएस के तहत चेक के भुगतान में धोखाधड़ी से उत्पन्न होने वाले दावे, ट्रांज़िट में खोए हुए चेक का धोखाधड़ी से नकदीकरण और चेक से संबंधित सभी धोखाधड़ी.	100.00 से ऊपर	100.00	80.00	60.00	40.00	18.00	7.50
iii. भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार पीआरडी (विवादों के समाधान के लिए पैनल) को मामले को संदर्भित करने से पहले चेक से संबंधित धोखाधड़ी के तहत पीड़ित खाते में छाया शेष (ग्रहणाधिकार के साथ) का भुगतान. (पीआरडी के निर्णय के बाद या मंजूरी की शर्तों का पालन करने के बाद क्षतिपूर्ति की मंजूरी के 7 दिनों के भीतर, जो भी पहले हो, ग्रहणाधिकार जारी किया जाएगा).	100.00 से ऊपर	100.00	80.00	60.00	40.00	18.00	7.50
	100.00 से ऊपर	100.00	80.00	60.00	40.00	18.00	7.50
	100.00 से ऊपर	100.00	80.00	60.00	40.00	18.00	7.50
iv. पीआरडी के सापेक्ष भुगतान (विवादों के समाधान के लिए पैनल), चेक से संबंधित धोखाधड़ी और अन्य धोखाधड़ी के मामलों में आरबीआई का आदेश							
v. धोखाधड़ी के अन्य मामले.							

<p><b>2. ग्राहकों के खातों में अनधिकृत/गलत प्रत्यक्ष डेबिट से उत्पन्न होने वाले दावे जिसके परिणामस्वरूप :</b></p> <p>क. न्यूनतम शेष में कमी, चालू खाते में शेष राशि में कमी, ऋण खाते में ग्राहक द्वारा अतिरिक्त ब्याज का भुगतान, जमा खातों में जुर्माना (आरडी).</p> <p>ख. चेक की वापसी</p> <p>ग. खाते में अपर्याप्त शेष के परिणामस्वरूप प्रत्यक्ष डेबिट निर्देश विफल हो गए.</p> <p>घ. ऋण किस्त के भुगतान के लिए दिए गए चेक की वापसी.</p> <p>ङ. भुगतान रोकने के निर्देश के बाद बैंक द्वारा चेक का भुगतान</p> <p>च. विफल एटीएम लेनदेन से उत्पन्न होने वाले डेबिट / प्रभार</p> <p>छ. सेवा शुल्क, जुर्माना, दंडात्मक ब्याज के रूप में कोई अन्य डेबिट.</p> <p>ज. बैंकिंग लोकपाल / आंतरिक लोकपाल के अवार्ड / एडवाइजरी का भुगतान और उपभोक्ता फोरम के अवार्ड / एडवाइजरी</p>	100.00 से ऊपर	100.00	80.00	60.00	40.00	18.00	7.50
<p><b>3. पूरा करने में विफलता :</b></p> <p>क. एनएसीएच/ईसीएस/एनईसीएस डेबिट/क्रेडिट निर्देश.</p> <p>ख. स्थायी अनुदेश</p>	100.00 से ऊपर	100.00	80.00	60.00	40.00	18.00	7.50
<p><b>4. उचित विवरण दर्ज न करने और सिस्टम विफलताओं के लिए सिस्टम या शाखा का दोष</b></p>	100.00 से ऊपर	100.00	80.00	60.00	40.00	18.00	7.50

<p><b>5. विदेशी विनिमय सेवाओं के लेनदेन सहित लिखतों के संग्रह से संबंधित दावे:</b> क. लिखतों के संग्रहण में विलम्ब. ख. संग्रहण में स्वीकार किए गए लिखत पारगमन / समाशोधन आदि में खो गए.</p>	100.00 से ऊपर	100.00	80.00	60.00	40.0 0	18.0 0	7 . 5 0
<p><b>6. विविध:</b> क. ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता की संहिता का उल्लंघन ख. बैंक के प्रतिनिधि/कूरियर/डायरेक्ट सेलिंग एजेंट का अनुचित आचरण. ग. अन्य सभी प्रकार के मामले (धोखाधड़ी के अलावा) जो ऊपर कवर नहीं किए गए हैं जिनके लिए सेवा में कमी के कारण क्षतिपूर्ति देय है. घ. सरकार/मंत्रालय/आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार जारीकर्ता बैंक को क्षतिपूर्ति का भुगतान ङ. सिस्टम में शैडो बैलेंस देना (डिजिटल बैंकिंग विभाग, सीओ द्वारा विस्तृत दिशा-निर्देश जारी किए जाएंगे).</p>	100.00 से ऊपर	100.0 0	80.0 0	60.0 0	40.0 0	18.0 0	7 . 5 0

**क्षतिपूर्ति के दावों के प्रबंधन की प्रक्रिया :**

प्रक्रिया को सुव्यवस्थित करने और ऐसे मामलों का त्वरित निपटान सुनिश्चित करने हेतु निम्नलिखित प्रक्रिया अपनाई जाएगी:

क्षेत्र महाप्रबंधक / क्षेत्र प्रमुख के प्रत्यायोजित प्राधिकार के अंतर्गत आने वाले दावों का निपटान जेडएलसीसी / आरएलसीसी में किया जाएगा. यदि आवश्यक हो, धोखाधड़ी के अपराध की पुष्टि करने हेतु वैकल्पिक चैनलों से संबंधित तकनीकी मामलों पर केंद्रीय कार्यालय में संबंधित विभाग की राय प्राप्त की जा सकती है.

दावा जहां दो क्षेत्र महाप्रबंधक कार्यालय / क्षेत्रीय कार्यालय शामिल हैं (ग्राहक का खाता किसी अंचल / क्षेत्रीय कार्यालय में है एवं धोखाधड़ी किसी अन्य अंचल / क्षेत्रीय कार्यालय में हुई है) तो क्षतिपूर्ति के लिए आवश्यक प्रविष्टि उस क्षेत्र महाप्रबंधक कार्यालय / क्षेत्रीय कार्यालय में की जाएगी जहां खाता प्रबंधित किया जा रहा है

केंद्रीय कार्यालय में प्रत्यायोजित प्राधिकारी के अंतर्गत आने वाले दावों को केंद्रीय कार्यालय में संबंधित विभागों को भेजा जाएगा. केंद्रीय कार्यालय में संबंधित वर्टिकल द्वारा तैयार किए जाने वाले प्रस्ताव को संबंधित सक्षम प्राधिकारी के समक्ष विचार / अनुमोदन हेतु ऊपर वर्णित अनुसार रखा जाना है. उचंत खाता धोखाधड़ी (धोखाधड़ी के मामलों में क्षतिपूर्ति के मामले में) के माध्यम से आवश्यक प्रविष्टि बनाने हेतु परिचालन विभाग, केंद्रीय कार्यालय को स्वीकृत

नोट भेजा जाएगा , जैसा कि ओआरएमसी द्वारा निर्देशित किया गया है (कार्य-सूची क्र 6 दिनांक 23.08.2018 के तहत).

- क. क्रेडिट कार्ड संबंधी दावे की जांच क्रेडिट कार्ड एवं मर्चेन्ट संग्रहण कारोबार, केन्द्रीय कार्यालय द्वारा की जाएगी.
- ख. इंटरनेट बैंकिंग / मोबाइल बैंकिंग संबंधी दावों की जांच डिजिटल डिजिटल विभाग, केन्द्रीय कार्यालय द्वारा की जाएगी.
- ग. जमा खातों में कम ब्याज भुगतान से संबंधित दावों की जांच जमा संग्रहण विभाग, केन्द्रीय कार्यालय द्वारा की जाएगी.
- घ. किसी भी कानूनी मामले से संबंधित दावों जैसे कि किसी भी माननीय अदालत द्वारा सरफेसाई (SARFAESIA) की बिक्री की आय को अलग रखना, आदि की जांच एसएएमवी, केन्द्रीय कार्यालय द्वारा की जाएगी.
- ङ. तीसरे पक्ष के उत्पादों अर्थात बीमा, म्युचुअल फंड उत्पादों से संबंधित दावों की जांच संपदा प्रबंधन एवं तृतीय पक्ष उत्पाद विभाग द्वारा की जाएगी.
- च. सरकारी कारोबार लेनदेन जैसे पीपीएफ, पेंशन आदि से संबंधित दावों की जांच सरकारी कारोबार एवं संपर्क विभाग द्वारा की जाएगी.
- छ. सिस्टम में गलती या गलती से उत्पन्न होने वाले अन्य दावों की जांच, जहां आवश्यक हो, सूचना प्रौद्योगिकी विभाग के परामर्श से सामान्य बैंकिंग परिचालन विभाग द्वारा की जाएगी.
- ज. धोखाधड़ी से उत्पन्न होने वाले किसी भी दावे का उल्लेख करते समय, क्षेत्रीय कार्यालय को संबंधित प्रतिनिधि को इस बात की पुष्टि करनी चाहिए कि मामला लेनदेन अनुश्रवण एवं धोखाधड़ी प्रबंधन विभाग केन्द्रीय कार्यालय को निर्धारित प्रारूप में रिपोर्ट किया गया है
- झ. गोल्ड लोन संबंधित दावे की जांच गोल्ड लोन वर्टिकल द्वारा की जाएगी.

### सन्दर्भ:

1. Model Compensation policy of Indian Banks Association.
2. RBI/2017-18/15 DBR.No.Leg.BC.78/09.07.005/2017-18 dated July 6, 2017 on Customer Protection - Limiting Liability of Customers in Unauthorised Electronic Banking Transactions.
3. RBI circular DBOD.Leg.BC.86/09.07.007/2001-02 dated April 8, 2002 regarding reversal of erroneous debits arising from fraudulent or other transactions.
4. RBI Master Circular DBR.No.FSD.BC.18/24.01.009/2015-16 dated July 1, 2015 on Credit Card, Debit Card and Rupee Denominated Co-branded Pre-paid Card Operations of Banks and Credit card issuing NBFCs.
5. RBI Master Circular RBI/2015-16/59 DBR No.Leg.BC.21/09.07.006/2015-16 dated July 1, 2015 on Customer Service in Banks.
6. FEDAI Circular No.SPL-05.BC/ FEDAI Rules/2019 dated 11th March 2019
7. RBI Circular No.RBI/2019-20/67,DPPS.CO.PD No.629/02.01.014/2019-20 dated 20.09.2019.
8. RBI Circular No.RBI/2020-21/21,DPPS.CO.PD No.116/02.12.004/2020-21 dated 06.08.2020

\*\*\*\*\*

## परिशिष्ट - II

### सुरक्षा / संरक्षण उपाय

#### 1. कोई भी डेस्क ऐप चेतावनी:

"ANYDESK" को प्ले स्टोर या किसी अन्य स्रोत से डाउनलोड न करें, जिसका उपयोग जालसाज आपके मोबाइल डिवाइस को नियंत्रित करने और लेनदेन करने के लिए कर सकता है।

- क. आपको एक जालसाज से एक फोन कॉल प्राप्त हो सकता है, जो आपके स्मार्टफोन या मोबाइल बैंकिंग ऐप्स में समस्याओं को ठीक करने के लिए एक टेक कंपनी / बैंक के प्रतिनिधि होने का दावा करेगा।
- ख. फिर जालसाज आपको प्ले स्टोर या ऐप स्टोर से "ANYDESK" जैसा मोबाइल ऐप डाउनलोड करने के लिए प्रलोभित करेगा, जो उसे आपके मोबाइल का रिमोट एक्सेस प्रदान कर सकता है।
- ग. ऐप की इन्स्टलेशन के बाद (इस मामले में ANYDESK), एक 9-अंकीय कोड उत्पन्न होगा, जिसे जालसाज आपसे साझा करने के लिए कहेगा।
- घ. फिर जालसाज आपसे आगे कुछ अनुमतियां देने के लिए कहेगा। एक बार अनुमति मिलने के बाद, अब आपके मोबाइल डिवाइस जालसाज के नियंत्रण में है।
- ङ. इसके अलावा, मोबाइल बैंकिंग क्रेडेंशियल और पिन आपसे चुरा लिया जाता है और जालसाज अब आपके मोबाइल ऐप से जो पहले से इन्स्टाल है से वित्तीय लेनदेन करने का विकल्प चुन सकता है।
- च. जालसाज आपको एक एसएमएस भी अग्रेषित करते हैं और आपको सलाह देते हैं कि इसे अपने फोन से एक विशिष्ट मोबाइल नंबर पर अग्रेषित करें। इसके आधार पर जालसाज आपके मोबाइल नंबर / खाते को यूपीआई के साथ अपने मोबाइल डिवाइस से लिंक/रजिस्टर कर सकता है।
- छ. जालसाज बाद में डेबिट कार्ड नंबर, पिन, समाप्ति तिथि, ओटीपी जैसे गोपनीय खाते से संबंधित क्रेडेंशियल मांगता है और एमपिन सेट करता है जिसका उपयोग लेनदेन को प्रमाणित करने के लिए किया जाता है।
- ज. कभी-कभी, धोखेबाज आपके वीपीए को "Collect Request" भी भेज सकते हैं और आपसे संबंधित यूपीआई ऐप पर इसे रिवर्सल / रिफंड प्राप्त करने के लिए स्वीकृत/प्रमाणित करने के लिए कह सकते हैं। यह मानते हुए कि आपको अपने खाते में क्रेडिट / रिफंड मिलेगा, आप एमपिन [जो केवल आपको ज्ञात है] के साथ लेनदेन को प्रमाणित करते अनुरोध को स्वीकृत करते हैं, लेकिन संग्रहण अनुरोध स्वीकृत / प्रमाणित होने के बाद आपका खाता डेबिट हो जाने के बाद से आपको पैसे की हानि हो सकती है।

#### क्या करें और क्या न करें का अनुपालन:

- क. कपटपूर्ण कॉलों (विशिंग) के प्रति सतर्क रहें जो आपसे ऐप्स डाउनलोड करने या गोपनीय जानकारी साझा करने के लिए कहती हैं (ऐसी कॉलों को तुरंत डिस्कनेक्ट करें)
- ख. यदि आपने पहले ही "ANYDESK" ऐप डाउनलोड कर लिया है और अब इसकी आवश्यकता नहीं है, तो इसे अनइंस्टॉल करें।

#### त्वरित कार्रवाई :

- क. कृपया अपने भुगतान या मोबाइल बैंकिंग से संबंधित ऐप्स पर ऐप-लॉक सक्षम करें।
- ख. किसी भी संदिग्ध गतिविधि की सूचना अपने नजदीकी बैंक शाखा / वास्तविक ग्राहक सेवा नंबर पर ही दें
- ग. अपने बैंकिंग पासवर्ड साझा न करें या उन्हें अपने मोबाइल हैंडसेट में स्टोर न करें।
- घ. कॉल पर अपने अन्य संवेदनशील वित्तीय विवरण जैसे यूपीआई पिन/एमपिन, डेबिट/क्रेडिट कार्ड, सीवीवी, समाप्ति तिथि, ओटीपी, एटीएम पिन, बैंक खाता विवरण इत्यादि साझा न करें।

- ड. किसी अजनबी को ऐप स्टोर / प्ले स्टोर के माध्यम से मोबाइल ऐप इंस्टॉल करने के लिए आपका मार्गदर्शन करने की अनुमति न दें, या आपको अपने मोबाइल की सेटिंग बदलने का निर्देश न दें.
- च. गूगल खोज के माध्यम से प्राप्त विभिन्न व्यापारियों / संस्थाओं / बैंकों आदि के ग्राहक सेवा नंबरों पर विश्वास न करें, क्योंकि वे गलत हो सकते हैं.
- छ. किसी टेक कंपनी / बैंक से तथाकथित प्रतिनिधि के अनुरोध पर प्राप्त किसी भी अवांछित एसएमएस को अग्रेषित न करें

## 2. कृपया निम्नलिखित से अवगत रहें:

- क. खाते हेतु दो कारक प्रमाणीकरण चुनें
- ख. एक मजबूत पासवर्ड बनाएं
- ग. अपने कंप्यूटर को सुरक्षित रखें और इसे अप-टू-डेट रखें
- घ. ईमेल के माध्यम से क्लिक करने से बचें
- ड. सुरक्षित स्थान पर ही अपने खातों का एक्सेस करें
- च. काम पूरा होने पर हमेशा लॉग आउट करें
- छ. खाता सूचनाएं सेट करें (यदि उपलब्ध हो)
- ज. अपने खातों की नियमित निगरानी करें

## 3. फिशिंग ईमेल

- क. अज्ञात स्रोतों से प्राप्त लिंक पर क्लिक या संलग्नक डाउनलोड न करें.
- ख. संदिग्ध पाए जाने पर मेल का कभी भी उत्तर न दें / अग्रेषित न करें
- ग. ज्ञात स्रोतों से भी अपेक्षा के विपरीत मेल प्राप्त होने पर भी मेल के बारे में सजग रहें.
- घ. कोई भी व्यक्तिगत या वित्तीय जानकारी (जैसे उपयोगकर्ता नाम, पासवर्ड, क्रेडिट / डेबिट कार्ड क्रेडेंशियल आदि) प्रदान न करें
- ड. अवांछित ईमेल से सावधान और सतर्क रहें जो तत्काल कार्रवाई की मांग करते हैं
- च. किसी वेबसाइट के यूआरएल पर ध्यान दें. जालसाज वेब साइटें एक वैध साइट के समान दिख सकती हैं लेकिन यूआरएल वर्तनी में भिन्नता का उपयोग कर सकता है जैसे 'l' को समान दिखने वाले '1' आदि से बदला जा सकता है .
- छ. ई-मेल में संलग्न किसी भी लिंक पर क्लिक करने से पहले हमेशा दो बार सोचें
- ज. माउस करशर रखकर (होवर करते हुए) यूआरएल की जाँच करें
- झ. मेल में दिए गए लिंक पर एंटर करें जो सही वेबसाइट / यूआरएल प्रदर्शित करता है जहां लिंक वास्तव में इंगित किया गया है .

## 4. इंटरनेट सुरक्षा:

- क. पॉप-अप पर आंख बंद कर क्लिक न करें
- ख. ऐसे सॉफ्टवेयर डाउनलोड न करें जो बैंक द्वारा स्वीकृत नहीं हैं
- ग. इंटरनेट पर बैंक से संबंधित कोई भी डाटा अपलोड न करें
- घ. उपयोगकर्ता अपने इंटरनेट खाते और पासवर्ड की सुरक्षा के लिए जिम्मेदार हैं
- ड. उपयोगकर्ताओं को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वे ईमेल या अन्य वेबसाइटों में दिए गए लिंक पर क्लिक करके वेबसाइटों तक नहीं पहुंचते हैं

## 5. ब्राउज़र सुरक्षा:

- क. वेब ब्राउज़र के पुराने संस्करणों में कमियाँ हो सकती हैं. तो इसे अप टू डेट रखें

ख. पॉप-अप का उपयोग जालसाजी की गतिविधियों के लिए फ्रंट के रूप में किया जा सकता है। पॉप-अप को ब्लॉक करने की सलाह दी जाती है

**6. वाई-फाई सुरक्षा:**

- क. वाई-फाई नेटवर्क खोलने के लिए ऑटो-कनेक्ट को सक्षम न करें
- ख. उपयोग न होने पर ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी को खुला न छोड़ें
- ग. कार्यालय या सार्वजनिक स्थान पर अज्ञात वाई-फाई नेटवर्क से कनेक्ट न करें
- घ. डिफॉल्ट उपयोगकर्ता नाम एवं एडमिनिस्ट्रेटर पासवर्ड बदलें

**7. डेस्कटॉप सुरक्षा:**

- क. जाते समय डेस्कटॉप को शट डाउन करें
- ख. सुनिश्चित करें कि आपने एंटी-वायरस अपडेट किया है
- ग. संलग्नक को खोलने से पहले स्कैन करें
- घ. किसी भी अनधिकृत सॉफ्टवेयर को इन्स्टाल न करें
- ङ. क्लियर डेस्क और क्लियर स्क्रीन पॉलिसी का पालन करें
- च. अपने C: Drive के फ़ोल्डर्स को साझा करने में सक्षम न करें
- छ. सुनिश्चित करें कि गोपनीय दस्तावेज सामने प्रदर्शित न हों

**8. पासवर्ड सुरक्षा:**

- क. पासवर्ड का अनुमान लगाने के लिए कठिन प्रयोग करें
- ख. सभी खातों के लिए समान पासवर्ड का उपयोग न करें
- ग. कहीं भी पासवर्ड न लिखें
- घ. पासवर्ड के रूप में व्यक्तिगत जानकारी जैसे जन्मतिथि, नाम, मोबाइल नंबर का उपयोग न करें.
- ङ. पासवर्ड पहले इस्तेमाल किए गए पासवर्ड से भिन्न होना चाहिए.
- च. आप अपनी यूजर आईडी में किए गए कार्यों के लिए जिम्मेदार हैं. यह आपकी डिजिटल पहचान है
- छ. पासवर्ड ऐसे बनाए जाने चाहिए कि उन्हें आसानी से याद रखा जा सके

**9. वैकल्पिक ईमेल पता बनाएँ**

- क. प्रत्येक ऑनलाइन खाते के लिए अपने प्राथमिक ईमेल पते का उपयोग करने के बजाय, सार्वजनिक-कार्य हेतु करने वाले खातों और उपयोगकर्ताओं के लिए एक वैकल्पिक ईमेल पता बनाएं

**10. मुख्य अधिकार न दें**

- a. जब कोई नया सॉफ्टवेयर या ऐप सिस्टम के मुख्य अधिकारों की मांग कर रहा हो, तो उस एक्सेस की जांच करें जिसकी वह मांग कर रहा है, इसके कारणों के लिए दस्तावेज़ देखें, और यदि संभव हो तो सहायता टीम से संपर्क करें

**11. एक सुरक्षा योजना बनाएं**

- क. अपने लिए क्या करें और क्या न करें, के लिए एक चेकलिस्ट बनाएं, नियमित बैकअप और अपडेट के लिए रिमाइंडर सेट करें. कृपया साइबर सुरक्षा पॉलिसी, सूचना सुरक्षा पॉलिसी और सीआईएसओ कार्यालय परिपत्र का संदर्भ लें.

**12. कार्ड स्मार्ट बनें**

- क. जब आप ऑनलाइन या किसी ऐप पर कुछ खरीदते हैं तो अपने कार्ड की जानकारी सेव न करें



**13. पुनर्प्राप्ति जानकारी वर्तमान रखें**

क. अपने खातों से जुड़े पुनर्प्राप्ति ईमेल पते, फ़ोन नंबर और भौतिक पतों की जाँच करें और उन्हें अपडेट करें

**14. संदिग्ध स्रोतों से लिंक पर क्लिक न करें**

क. अज्ञात या संदिग्ध स्रोतों से प्राप्त छोटे लिंक पर क्लिक करने से बचें

**15. निगरानी खाता गतिविधि**

क. अपने खातों के गतिविधि लॉग को नियमित रूप से ट्रैक करें

**16. अपने ईमेल खातों की जाँच करें**

क. अपने सभी ईमेल खातों के माध्यम से जाएं, जो आप अब उपयोग नहीं कर रहे हैं उसे हटा दें और उन खातों के लिए कड़े सुरक्षा उपाय सेट करें जिन्हें आप रखना चाहते हैं

**17. अपने डाटा का बैकअप लें**

क. अपनी महत्वपूर्ण जानकारी की सुरक्षा के लिए अपने डाटा का बार-बार और कई स्थानों पर बैकअप लें

**18. अपना सॉफ़्टवेयर अपडेट करें**

क. सुनिश्चित करें कि आपके द्वारा अपने पर्सनल कंप्यूटर पर उपयोग किया जाने वाला कोई भी सॉफ़्टवेयर नियमित रूप से अपडेट किया जाता है.

**19. ऑटो-कनेक्ट अक्षम करें**

क. जब आप यात्रा कर रहे हों या सार्वजनिक रूप से हों तो आपका वाई-फ़ाई ऑटो डिस्कवरी और ब्लूटूथ बंद है .

**20. मोबाइल ऐप को नियंत्रित करें**

क. किसी भी ऐप को तब तक इंस्टॉल न करने की आदत डालें जब तक कि वह आधिकारिक ऐप स्टोर से न आए

**21. अपने पासवर्ड की समय-समय पर समीक्षा करें**

क. सुनिश्चित करें कि वे मजबूत हैं और उनमें वर्णों का वर्गीकरण है और उन्हें नियमित रूप से बदलें.

**22. नियमित रूप से अपडेट करें**

क. सुनिश्चित करें कि आप अपने इंटरनेट ब्राउज़र के नवीनतम संस्करणों और किसी भी संबंधित प्लग-इन का उपयोग कर रहे हैं.

**23. अपने सिस्टम की रक्षा करें**

क. एंटीवायरस, फ़ायरवॉल और विज्ञापन-अवरोधक समाधानों की सावधानीपूर्वक जांच करें और नियमित आधार पर पैच और अपडेट किए जाते हैं

**24. 2FA सेट करें (दो कारक प्रमाणीकरण)**

क. साइन इन करते समय प्रक्रिया की पहचान सत्यापित करने के लिए अपने खातों को अपने सेल फ़ोन और / या ईमेल पते से लिंक करना सुनिश्चित करें

\*\*\*\*\*

## अध्याय - II शिकायत निवारण पॉलिसी

विषय-सूची

क्र सं	विवरण	पृष्ठ सं
1	प्रस्तावना	5
2	व्यापकता	5
3	उद्देश्य	5
4	समामेलन प्रक्रिया पूर्व एवं पश्चात, सामामेलन प्रक्रिया के पश्चात दिशानिर्देशों / पॉलिसी संशोधन की आवश्यकता	6
5	ग्राहक, सक्रिय ग्राहक, निष्क्रिय ग्राहक, ग्राहक अधिकार	7
6	प्रश्न, सेवा अनुरोध और शिकायत	7
7	शिकायत के कारण	8
8	शिकायतों के प्रकार	9
9	शिकायतों के स्रोत	9
10	शिकायत की गंभीरता	9
11	शिकायतों का महत्व, शिकायत निवारण के सिद्धांत	10
12	शिकायतों को संग्रहण	11
13	बैंक में शिकायत निवारण तंत्र	12
14	केंद्रीय कार्यालय में कस्टमर केयर यूनिट (सीसीयू) की संरचना	14
15	भूमिकाएं और जिम्मेदारी	15
16	संदिग्ध धोखाधड़ी लेनदेन एवं उसका निदान	22
17	समय सीमा	24
18	मैट्रिक्स की वृद्धि	25
19	आंतरिक समीक्षा तंत्र	27
20	सोशल मीडिया पर फीडबैक	32
21	अनिवार्य प्रदर्शन (Display) आवश्यकता	32
22	विनियामक हेतु वृद्धि	32
23	रिकॉर्ड रखना	32
24	राष्ट्रीय पेंशन योजना (एनपीएस) के तहत मध्यस्थ के लिए शिकायत निवारण	32
25	पीएमजेडीवाई के तहत शिकायत निवारण	33
26	कोविड के तहत मृत्यु का दावा	34
27	ग्राहकों से संवाद	34
28	ग्राहकों प्रबंधन हेतु टिप्स	34
29	शिकायतों के प्रबंधन हेतु परिचालन स्टाफ को संवेदनशील बनाना	35
30	उपभोक्ता का फीडबैक	36
31	ग्राहक शिकायतों के प्रबंधन हेतु नई-संवर्धन/पहल	36
32	पॉलिसी की समीक्षा की आवश्यकता	37

33	परिशिष्ट- II रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021	
----	---	--

### संकेताक्षर

संकेताक्षर	पूर्ण रूप
सीसीयू	कस्टमर केयर यूनिट
ओसीआरएम	परिचालन ग्राहक संबंध प्रबंधन
बीओसीएमएस	बैंकिंग लोकपाल शिकायत प्रबंधन प्रणाली
सीपीग्राम (CPGRAM)	शिकायत निवारण तंत्र हेतु केंद्रीकृत प्रक्रिया
इंग्राम (INGRAM)	एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र
सीसी	कॉल सेंटर
डीआईटी	सूचना और प्रौद्योगिकी विभाग
डीबीडी	डिजिटल बैंकिंग विभाग
टीपीपीडी	तृतीय पक्ष उत्पाद विभाग
जीबी सेल	सरकारी व्यापार प्रकोष्ठ
सीपीपीसी	केंद्रीकृत पेंशन प्रसंस्करण प्रकोष्ठ
एफआरएमडी	धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन विभाग
एफआरएमसी	धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन समिति
एफजीएमओ	क्षेत्र महाप्रबंधक कार्यालय
सीआरबीडी	ग्राहक संबंध एवं कारोबार विकास विभाग
आईएमसी	कार्यान्वयन और निगरानी समिति (समामेलन प्रक्रिया हेतु)
एफसीएम	कार्यात्मक समिति की बैठक (समामेलन प्रक्रिया हेतु)
एसआर	सेवा अनुरोध
एसआरए	सेवा अनुरोध क्षेत्र
आईओ	आंतरिक लोकपाल
बीओ	बैंकिंग लोकपाल
बीओएनओ	बैंकिंग लोकपाल नोडल अधिकारी
एफ-जीआरओ	एफजीएमओ- शिकायत निवारण अधिकारी
आर-जीआरओ	आरओ -शिकायत निवारण अधिकारी
एसएसआर	उप सेवा अनुरोध क्षेत्र
आरओ	क्षेत्रीय कार्यालय
सीजीओ	मुख्य शिकायत अधिकारी
एमबी	मोबाइल बैंकिंग
आईबी	इंटरनेट बैंकिंग
एमएडीपी	मोबाइल एप्लिकेशन डेवलपमेंट प्लेटफॉर्म
एसबीए	एप्लिकेशन सपोर्टेड वाई ब्लॉकअकाउंट
डीआरटी	ऋण वसूली न्यायाधिकरण
आईटी	आयकर विभाग
सीपी	क्राइम पुलिस

ईडी	प्रवर्तन निदेशालय
भारतीय रिजर्व बैंक	भारतीय रिजर्व बैंक
एसएफआईओ	गंभीर धोखाधड़ी जांच संस्थान
डीएफएस	वित्तीय सेवा विभाग
सीआईडी	केंद्रीय जांच विभाग
एसए	सांविधिक प्राधिकारी
एटीएस	आतंकवाद निरोधी दस्ते
सीएससीबी	बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति

यूनियन बैंक  
ऑफ इंडिया  
भारत सरकार का उपक्रम



Union Bank  
of India  
A Government of India Undertaking

परिचालन विभाग, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, कफ परेड, मुंबई

**शिकायत निवारण पॉलिसी 2023-24**

**1. प्रस्तावना:**

**1.1** ग्राहक केंद्रितता बैंक के मुख्य आदर्शों में से एक है। एक सेवा संगठन के रूप में ग्राहक सेवा और ग्राहकों की संतुष्टि बैंक का प्रमुख लक्ष्य है। बैंक का मानना है कि ग्राहक अनुभव ग्राहकों को खुश रखने और बैंक के साथ लंबे समय तक चलने वाले संबंध सुनिश्चित करने की कुंजी है। ग्राहक द्वारा व्यक्त की गई शिकायत ग्राहकों को दी जाने वाली सेवा की गुणवत्ता में सुधार लाने के लिए फीडबैक तंत्र के रूप में कार्य करती है। हालाँकि, ग्राहक शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट इकाई के व्यावसायिक जीवन का हिस्सा होती हैं और यह अपरिहार्य है, भले ही व्यावसायिक प्रक्रियाएँ कितनी भी सुव्यवस्थित क्यों न हों। इसलिए यह वांछनीय है कि ग्राहकों की शिकायतों को स्वीकार किया जाए और एक कुशल प्रणाली विकसित करके उनका प्रभावी ढंग से निपटान किया जाए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि शिकायतों का त्वरित और सटीक समाधान किया जा रहा है।

**1.2** बैंक की शिकायत निवारण पॉलिसी को ग्राहक सेवा पर विनियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप औपचारिक रूप दिया गया है ताकि संगठन में मानक परिचालन प्रक्रिया रखने के लिए दिशा-निर्देश हों। पॉलिसी ग्राहकों की शिकायतों को दूर करने के लिए रूपरेखा का ढांचा तैयार करती है; इसका उद्देश्य उचित वितरण और समीक्षा तंत्र के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों से संबंधित मामलों को कम करना और ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित निवारण सुनिश्चित करना है। समय पर शिकायत निवारण न केवल ग्राहक को संतुष्ट करता है बल्कि ग्राहकों / गैर ग्राहकों को हमारे उत्पादों को बेचने का एक अवसर भी प्रदान करता है।

**2. व्यापकता :**

**2.1** यह शिकायत निवारण पॉलिसी, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया एवं समामेलित इकाई (एई) की अखिल भारतीय शाखाओं / कार्यालयों के सभी घरेलू शाखाओं / कार्यालयों के शिकायत निवारण कार्य को कवर करेगी। विदेशी शाखाओं / कार्यालयों के लिए हमारे अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग प्रभाग (आईबीडी) द्वारा एक अलग पॉलिसी तैयार की गई है।

**3. लक्ष्य / उद्देश्य:**

**3.1.** एक ऐसी प्रणाली को अपनाने के लिए जो संभावित और वर्तमान ग्राहकों के साथ लाभदायक संबंध विकसित करने और बनाए रखने के लिए प्रौद्योगिकी, प्रक्रियाओं और लोगों का संयोजन है। उत्पाद विकास, विभाजन, उपयुक्त लक्ष्यीकरण, अभियान प्रबंधन और ग्राहकों के साथ दीर्घकालिक लाभदायक और पारस्परिक रूप से लाभप्रद संबंधों को बनाए रखने के लिए ग्राहक की बेहतर समझ को सृजित एवं प्रचलित करना है। मूल कारण विश्लेषण के माध्यम से 4 सी पर विनियामकों की चिंता का पालन करना और इसके हेतु:

**3.1.1** बैंकों द्वारा दी जाने वाली सेवाओं का समेकन

**3.1.2** ग्राहकों के लिए उत्पादों और सेवाओं का अनुकूलन

**3.1.3** लेन-देन की सुविधा

**3.1.4** ग्राहकों के लिए चिंता.

**3.2.** सेवाओं के सभी बिंदुओं पर ग्राहक के अनुभव की पूरी तरह समझ लेना.

**3.2.1** विभिन्न चैनलों के साथ संतुष्टि के स्तर को समझने के लिए जिसके साथ ग्राहक यूनियन बैंक के साथ अपने दिन-प्रतिदिन के लेनदेन में संवाद करता है और इसके साथ ही इसे मजबूत करने के तरीके.

**3.2.2** सेवाओं और सुधार की आवश्यकता वाले क्षेत्रों में कमियों की पहचान करना.

**3.2.3** मूल्यांकन करें, यदि आंतरिक रूप से परिभाषित सेवा मानदंडों को पूरा किया जा रहा है.

**3.2.4** सूक्ष्म स्तर पर सुधार क्षेत्रों को सक्रिय रूप से उपलब्ध कराना.

**3.2.5** अंतर्निहित प्रणालीगत समस्याओं को समझने हेतु ताकि उनके तीव्र होने से पहले सुधारात्मक और समय पर उपाय किए जा सकें, जैसे: प्रतिधारण स्ट्रेटजी, संचार आवश्यकताएं, प्रशिक्षण आवश्यकताएं, पुरस्कार और पहचान, बेंचमार्किंग और एसओपी की स्थापना.

**3.2.6** प्रक्रिया में सुधार, निष्पक्ष व्यवहार, सेवाओं में शिष्टाचार, बिना किसी पूर्वाग्रह के सद्भाव के साथ कार्य सुनिश्चित करना.

**3.2.7** ग्राहकों को संस्था के भीतर अपनी शिकायतों / शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों और वैकल्पिक उपचार के उनके अधिकारों के बारे में पूरी तरह से सूचित किया जाए, अगर वे बैंक की प्रत्युत्तर से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं.

**4. दिशानिर्देशों / पॉलिसी में संशोधन की आवश्यकता:**

डीएफएस, भारतीय रिजर्व बैंक एवं अन्य विनियमित संस्थाओं से प्राप्त नवीनतम दिशानिर्देशों को शामिल करके पॉलिसी को अद्यतित करने की आवश्यकता है.

**4.2 माननीय राज्यपाल का वक्तव्य, 4 दिसंबर, 2020**

बैंकों में शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावोत्पादकता बढ़ाने की दृष्टि से यह निर्णय लिया गया है कि अन्य बातों के साथ-साथ एक व्यापक ढांचा तैयार किया जाए:

क. ग्राहकों की शिकायतों पर बेहतर प्रकटन

ख. शिकायतों के निवारण की लागत की वसूली के रूप में मौद्रिक दंड और

ग. शिकायत निवारण तंत्र की गहन समीक्षा करना और अपने निवारण तंत्र में सुधार करने में विफल विनियमित संस्थाओं के खिलाफ पर्यवेक्षी कार्रवाई करना.

**4.3 समामेलन के बाद की प्रक्रिया :** जैसा कि ऊपर दिया गया है, परिवर्तन ग्राहक सेवा इकाई की कार्यशैली में शामिल हैं, और पॉलिसी दस्तावेज़ में अच्छी तरह से परिभाषित हैं. मौजूदा पॉलिसी की अंतिम समीक्षा 29.12.2021 की गई थी, जो 31.03.2023 तक वैध थी. समामेलन के बाद सामान्य शिकायत निवारण पॉलिसी/दशानिर्देश तैयार करना एक पूर्व-आवश्यकता है जिसमें अपनाए गए परिवर्तनों को शामिल किया गया है. इसलिए, समामेलन के बाद शिकायत निवारण प्रणाली और इसके तंत्र का ध्यान रखने के लिए पॉलिसी में संशोधन / आशोधन शामिल किया गया है. समामेलित इकाई में स्टैंडअलोन यूबीआई की ओसीआरएम, बीओसीएमएस प्रणाली को अपनाना:

क. आरओ और एफजीएमओ में F-GRO's, R-GROs का नामांकन

- ख. सभी स्तरों पर सुपरिभाषित मानक परिचालन प्रक्रिया (एसओपी),
- ग. हैदराबाद, मुंबई और बैंगलोर में कॉल सेंट्रों का कार्यान्वयन
- घ. सामान्य यूजर आईडी के तहत सरकारी पोर्टल की शिकायतों का निपटान
- ङ. सामान्य यूजर आईडी के तहत राज्य सरकार के पोर्टल की शिकायतों का निपटान
- च. आरबीआई की शिकायतों का निपटान,
- छ. एस्केलेशन मैट्रिक्स का पुनरीक्षण,
- ज. शामिल किए जाने वाले सीसीयू और जीआरओ की भूमिका और जिम्मेदारियों को परिभाषित करना.
- झ. सीसीयू एक केंद्रीकृत इकाई के रूप में कार्य करने के लिए समामेलन के बाद एक वरिष्ठ स्तर के कार्यपालक की अध्यक्षता में परिचालन विभाग से संबद्ध होगा.

**5. ग्राहक :** ग्राहक एक व्यक्ति या एक कृत्रिम व्यक्ति हो सकता है जिसे कानून द्वारा निरंतर अस्तित्व के साथ बनाया गया हो. ग्राहक वह है जिसका बैंक में खाता है या जो बैंक के साथ इस तरह के संबंध में है जिससे बैंक और ग्राहक का संबंध अस्तित्व में है. इन सेवाओं में क्रेडिट कार्ड, बैंक ऋण, बचत खाता, चालू खाता, सावधि जमा, तृतीय पक्ष उत्पाद क्रेता, खाता संचालित करने के लिए अधिकृत व्यक्ति, व्यक्तिगत खाता धारक, व्यक्ति/कंपनी/फर्म या संभावित खाता धारक का प्रतिनिधि आदि शामिल हो सकते हैं.

ग्राहक मौजूदा / संभावित / गैर ग्राहक हो सकता है, उदाहरण के लिए गैर ग्राहक वह व्यक्ति है जो बैंक से डिमांड ड्राफ्ट खरीदता है या जो हमारे बैंक के माध्यम से स्कूल / कॉलेज की फीस जमा करता है. इसके अलावा ग्राहकों को निम्नानुसार वर्गीकृत किया जा सकता है:

- 5.1 सक्रिय ग्राहक :** सक्रिय ग्राहक सक्रिय खाताधारक हो सकता है, अधिकांश बैंकिंग चैनलों का उपयोगकर्ता हो सकता है और वह जो अपने प्रचार प्रसार से नए ग्राहकों को बैंक में लाता है या इसके विपरीत कार्य करता है. ये ग्राहक मुखर होते हैं और शिकायतें दर्ज कराने के लिए अधिक प्रवृत्त होते हैं.
- 5.2 निष्क्रिय ग्राहक :** निष्क्रिय ग्राहक सक्रिय या निष्क्रिय खाताधारक हो सकते हैं. इस प्रकार के ग्राहक बैंकिंग सेवाओं का लाभ तो उठाते हैं, लेकिन उन्हें बैंक से बहुत अधिक अपेक्षाएं नहीं होती हैं. इस प्रकार के ग्राहक कम शिकायत प्रवृत्त होते हैं, लेकिन शांति दूसरे बैंक में शिफ्ट हो जाते हैं.
- 5.3 ग्राहक अधिकार:** ग्राहकों की शिकायतों के निपटने के दौरान, अधिकारियों को पता होना चाहिए कि, " ग्राहक अधिकारों के चार्टर " में बैंक ग्राहक के पांच बुनियादी अधिकार शामिल हैं, अर्थात्,

- क. उचित व्यवहार का अधिकार
- ख. पारदर्शिता स्पष्ट और ईमानदार व्यवहार का अधिकार,
- ग. उपयुक्तता का अधिकार
- घ. निजता का अधिकार और
- ङ. शिकायत निवारण और क्षतिपूर्ति का अधिकार

हमारे पास ग्राहक अधिकार और शिकायत निवारण एवं क्षतिपूर्ति की पॉलिसी है, जिसमें ग्राहक अधिकारों के चार्टर को शामिल किया गया है.

## 6. प्रश्न, सेवा अनुरोध और शिकायत:

जब, हम ग्राहक की अपेक्षाओं को पूरा नहीं करते हैं, तो वह इस मामले को हल करने के लिए समाधान मांग सकता है. ग्राहक जिन सेवाओं की अपेक्षा कर रहे हैं, उसकी दो संभावनाएँ हैं कि बैंक द्वारा सेवा के लिए किया गया वादा या उठाया गया मामला बैंक के दायरे से बाहर है. बैंकों के दायरे से बाहर के मामलों का निश्चित रूप से तुरंत जवाब दिया जा सकता है और मामले को सुलझाया जा सकता है. लेकिन, जब समस्या मानक बैंकिंग प्रथाओं से संबंधित है, तो हमें एक समय सीमा (टीएटी) के भीतर समाधान प्रदान करना चाहिए. समस्या के



समाधान में किसी भी प्रकार का विलंब या समस्या के समाधान न होने पर यह ग्राहक शिकायत बन जाएगी। ग्राहक की अभिव्यक्ति के घटक है:

- 6.1 प्रश्न:** जब ग्राहक उत्पादों और सेवाओं के बारे में प्रारंभिक पूछताछ करता है। यह केवल कुछ मामलों के संबंध में गैर-स्पष्टता से उत्पन्न होने वाला प्रश्न है। कई मामलों में, ग्राहक / गैर-ग्राहक की संतुष्टि के लिए शाखा / कॉल सेंटर या अन्य कार्यालयों द्वारा इनका आसानी से जवाब दिया जा सकता है और शिष्टाचार के साथ प्रबंधित किया जा सकता है।
- 6.2 सेवा अनुरोध:** जब ग्राहक सेवाओं का लाभ उठाने का अनुरोध करता है, जो बैंक ने प्रदान करने का वादा किया है। इसे निश्चित समय सीमा के भीतर बैंक द्वारा निर्धारित प्रक्रिया के माध्यम से हल किया जा सकता है। सेवा अनुरोध केरी की एक विस्तारित शाखा है जिसे हल करने के लिए सही टच पॉइंट को निर्देशित कर निपटा जा सकता है। सेवा अनुरोध जब प्राथमिक शेयरर (शाखा/क्षेत्रीय कार्यालय/अंचल कार्यालय/वर्टिकल प्रमुख) के साथ साझा किया जाता है, तो शिकायत के रूप में इसके परिवर्तन के बिना, जल्द से जल्द आवश्यक सेवा प्रदान करने के लिए इसे प्रबंधित किया जाना चाहिए।
- 6.3 शिकायत:** जब ग्राहक की केरी या अनुरोध का समाधान नहीं होता है तो यह शिकायत में बदल जाता है। शिकायत किसी भी माध्यम (मौखिक/लिखित/ईमेल इत्यादि) के माध्यम से बैंक को प्रेषित होती है, जो बैंक उत्पादों, सेवाओं, कर्मचारी व्यवहार / रवैया, प्रक्रियाओं, सिस्टम इत्यादि के किसी भी पहलू के बारे में असंतोष व्यक्त करता है। यह फ्रंट डेस्क स्टाफ, कॉल सेंटर, ईमेल, हार्ड कॉपी, सरकारी पोर्टल, आरबीआई आदि से आरंभ हो सकता है और आगे उच्च प्रबंधन को जा सकता है:
- क. शाखा / बैंक ऑफिस
  - ख. आरओ / एफजीएमओ / सीओ
  - ग. सीजीएम / ईडी/ एमडी और सीईओ /अध्यक्ष
  - घ. बैंकिंग लोकपाल
  - ङ. आरबीआई / सरकारी पोर्टल
  - च. उपभोक्ता फोरम
  - छ. मुकदमेबाजी / अन्य न्यायालय

**7. शिकायतों के कारण :** शिकायतों के कारणों को विभाजित किया गया है:

- क. ग्राहकों की केरी का समय पर समाधान नहीं करना
- ख. ग्राहक को ठीक से निर्देशित नहीं करना
- ग. कर्मचारियों के बीच उत्पाद ज्ञान की कमी
- घ. तकनीकी मामले
- ङ. ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के दृष्टिकोण संबंधी पहलू
- च. मानक प्रथाओं का पालन नहीं करना
- छ. बैंकों का विनियामक दिशानिर्देशों का पालन नहीं करना
- ज. उत्पादों और सेवाओं की बिक्री में गैर-पारदर्शिता
- झ. उत्पादों की गलत बिक्री
- ञ. अधिकारियों द्वारा गलत व्यवहार
- ट. सेवा प्रदान करने में देरी
- ठ. बोज़िल प्रक्रिया और व्यवहार
- ड. ईज (EASE) एजेंडा के अनुसार सेवाओं की अनुपलब्धता
- ढ. बुनियादी सुविधाओं की अनुपलब्धता के कारण सेवाओं में देरी हो रही है आदि।

## 8. शिकायतों के प्रकार:

बैंकिंग में प्रौद्योगिकी के प्रसार और विभिन्न आईटी आधारित बैंकिंग सेवाओं और उत्पादों की शुरूआत के साथ, प्राप्त शिकायतों की प्रकृति में एक बड़ा बदलाव आया है. इंटरनेट बैंकिंग और एटीएम लेनदेन के मामलों को हल करने वाले ऑडिट लॉग, लेनदेन लॉग, आईपी पते और ईजे लॉग, स्विच रिपोर्ट आदि का ज्ञान धोखाधड़ी की शिकायतों के प्रभावी और कुशल समाधान में बहुत मददगार साबित हुआ . इसलिए, शिकायतों को इसकी प्रकृति के आधार पर मोटे तौर पर वर्गीकृत किया जा सकता है:

- क. प्रौद्योगिकी संबंधित
- ख. असफल डिजिटल लेनदेन
- ग. स्टाफ दुर्व्यवहार
- घ. मृत्यु दावे
- ङ. एसएमएस अलर्ट
- च. शुल्क संबंधित
- छ. ईसीएस संबंधित
- ज. टीडीएस संबंधित
- झ. पेंशन संबंधित
- ञ. चेक बुक संबंधित, चेक कलेक्शन, क्लियरिंग
- ट. वरिष्ठ नागरिकों की शिकायतें, पेंशन संबंधी
- ठ. ऋण संबंधी
- ड. कॉल सेंटर के खिलाफ शिकायत
- ढ. खाता संचालन संबंधित
- ण. डीमैट, एसबीए संबंधित शिकायतें आदि.

## 9. शिकायतों के स्रोत:

ग्राहक / गैर-ग्राहक द्वारा विभिन्न चैनलों के माध्यम से शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं यथा.

- क. शाखा/शिकायत पेटी/शिकायत रजिस्टर के माध्यम से
- ख. टेलीफोन कॉल/कॉल सेंटर
- ग. ऑनलाइन शिकायतें - मोबाइल एप्लिकेशन- VYOM, नेट बैंकिंग, व्हाट्स अप बैंकिंग आदि के माध्यम से.
- घ. ग्राहकों / गैर-ग्राहकों द्वारा ऑनलाइन शिकायत पोर्टल के माध्यम से दर्ज की गई ऑनलाइन शिकायतें, जिसके लिए लिंक बैंकों की कॉर्पोरेट वेबसाइट (unionbankofindia.co.in) पर उपलब्ध कराया गया है.
- ङ. पत्रों के माध्यम से शाखा / आरओ / एफजीएमओ / सीओ में प्राप्त लिखित शिकायतें
- च. Customercare@unionbankofindia.com और cgo@unionbankofindia.com के माध्यम से ईमेल और बैंक के विभिन्न प्राधिकरणों के माध्यम से प्राप्त ईमेल.
- छ. हस्त सुपुर्दगी / डाक / ईमेल आदि द्वारा लिखित में पत्र, (ओसीआरएम/अन्य सीआरएम में दर्ज किया जाना है)

- ज. बैंकिंग लोकपाल / आरबीआई
- झ. सोशल मीडिया जैसे: ट्विटर/फेस बुक आदि.
- ञ. भारत सरकार / राज्य सरकार पोर्टल (CPGRAM/INGRAM) आदि.

## 10. शिकायत की गंभीरता:

आम तौर पर, ग्राहक तब शिकायत दर्ज करते हैं जब प्रारंभिक स्तर अर्थात शाखा, क्षेत्रीय कार्यालय, अंचल कार्यालय, केंद्रीय कार्यालय पर समाधान प्रदान नहीं किया जाता है. यदि शिकायतों का समय पर समाधान नहीं किया जाता है, तो वे बैंकिंग लोकपाल, उपभोक्ता फोरम, अदालत में मुकदमेबाजी आदि के लिए आगे बढ़ सकते हैं. समाधान के लिए आरबीआई, डीएफएस एवं अन्य उच्च प्राधिकारी से संपर्क करने वाले ग्राहक बैंक के खिलाफ एडवाइजरी / अवार्ड / आदेश ला सकते हैं, जो प्रतिकूल रूप से बैंकों की छवि प्रभावित करता है. सभी शिकायतों को विनियामकों / डीएफएस तक पहुँचने से पूर्व ही प्राथमिकता के आधार पर हल करना चाहिए. महत्ता को गंभीरता से लिया जाना चाहिए,

शिकायतों का उचित विश्लेषण एवं मूल कारण प्राप्त होने पर बैंक उचित एवं शीघ्रता से समाधान प्रदान करेंगे. निर्धारित समायावधि में शिकायतों के समाधान न होने पर निम्न परिणाम हो सकते हैं :

- क. भारी दंड का भुगतान
- ख. क्षतिपूर्ति का भुगतान
- ग. बैंक के तुलन पत्र में प्रकटन

## 11. शिकायतें : महत्व, फीडबैक और सिद्धांत:

**11.1 शिकायत का महत्व:** बैंकिंग उद्योग एक सेवा उद्योग होने के कारण, ग्राहक सेवा कारोबार के विकास और बैंक के स्वास्थ्य में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है. ग्राहक / गैर-ग्राहक द्वारा की गई शिकायत सेवाओं में कमी को दर्शाती है. सूचना प्रौद्योगिकी और जमीनी स्तर पर इसके अपनाने से संचार में तेजी आई है जिससे संचार में कई गुना वृद्धि हुई है. इसके अलावा, सोशल मीडिया बैंक की सेवाओं पर चर्चा का एक मंच बन गया है और इससे जनमानस के समक्ष बैंक की प्रतिष्ठा की हानि का संकट पैदा हो गया है.

कारोबार में वास्तविक वृद्धि करने के लिए, हमें सेवा के महत्व और ग्राहक समस्या-बिंदुओं के समाधान को समझने की आवश्यकता है. तकनीकी नवाचार और वित्तीय सेवाओं के लिए बढ़ती प्रतिस्पर्धा ने उपभोक्ताओं के लिए उपलब्ध वित्तीय सेवाओं और उत्पादों की एक विस्तृत श्रृंखला को नए जोखिमों और रिवाइड के साथ बनाया है. इससे उपभोक्ता के लिए अपनी आवश्यकताओं के लिए उपयुक्त एक सूचित निर्णय लेना आसान हो गया है.

यह देखा गया है कि बैंकों द्वारा अपने समकक्षों के साथ प्रतिस्पर्धा में बने रहने के लिए तेजी से बढ़ते तकनीकी परिवर्तनों और प्रौद्योगिकी के उन्नयन से ग्राहकों की अपेक्षाएं बढ़ी हैं.

**11.2 फीडबैक :** शिकायत बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर ग्राहक की प्रतिक्रिया है, यह बैंक के लिए जमीनी हकीकत को समझने के लिए एक दर्पण के रूप में कार्य करता है. बदले में यह बैंक को कमी के मूल कारण तक जाने और प्रतिस्पर्धा में बने रहने की अनुमति देता है. शिकायतें प्रणाली और प्रक्रिया में सुधार लाती हैं, इसलिए, यदि इनका उचित प्रबंधन नहीं किया जाता है, तो कारोबार के अवसर की हानि हो सकती है.

## 11.3 शिकायत निवारण के सिद्धांत .

**11.3.1 अभिगम्यता :** बैंक हमारे ग्राहकों को उनकी शिकायत दर्ज करने के लिए विभिन्न तरीकों (जैसे शाखा, संपर्क केंद्र, ईमेल आईडी, आदि) के बारे में जानकारी प्रदान करता है और ग्राहकों को बैंक के भीतर उपयुक्त मंचों पर उनकी समस्याओं को उठाने में सहायता करता है.

- 11.3.2 शिकायतों की पावती और समाधान:** बैंक प्रकाशित चैनलों के माध्यम से प्राप्त शिकायतों की प्राप्ति की पावती देगा और निर्धारित समय सीमा के भीतर समाधान को संप्रेषित करने की व्यवस्था करेगा।
- 11.3.3 पारदर्शिता:** पेशेवर और पारदर्शी तरीके से शिकायतों का प्रबंधन और शिकायत से निपटने की प्रक्रिया में निष्पक्षता सुनिश्चित करें। बैंक शिकायत की प्राप्ति की उचित रूप से पावती देगा और समस्याओं के निवारण के लिए टर्न अराउंड-टाइम के बारे में सूचित करेगा। जांच और समाधान का समय पारदर्शी तरीके से बताया जाएगा।
- 11.3.4 शीघ्र और उत्तरदायी शिकायत समाधान:** बैंक सभी शिकायतों पर शीघ्र प्रतिक्रिया देंगे एवं इनका निर्धारित समयावधि में समाधान सुनिश्चित करेंगे। इसके साथ ही बैंक शिकायतकर्ता की जानकारी की गोपनीयता भी बनाए रखेंगे। साथ ही बैंक सुनिश्चित करेंगे कि शिकायतों का समाधान लागू क्षतिपूर्ति पॉलिसी के अनुरूप किया जाएगा। बैंक भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय समय पर अनिवार्य और शिकायत निवारण पॉलिसी में उल्लिखित सभी प्रासंगिक विनियामक और वैधानिक आवश्यकताओं का पालन सुनिश्चित करें।
- 11.3.5 एस्केलेशन:** यदि ग्राहक बैंक में वर्तमान स्तर द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो बैंक की वेबसाइट पर बैंक के कॉल सेंटर और बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध शिकायतों के उच्च प्रबंधन तक बढ़ने की प्रक्रिया के बारे में बैंक जानकारी देगा।
- 11.3.6 ग्राहक शिक्षा:** बैंक विभिन्न मंचों और माध्यमों के जरिए अपने ग्राहकों को बैंकिंग उत्पादों एवं डिजिटल धोखाधड़ी के बारे में शिक्षित करने हेतु सतत प्रयास करेगा।
- 11.3.7 समीक्षा करें:** ग्राहकों, कर्मचारियों और अन्य इच्छुक पार्टियों से इनपुट लेकर अपनी प्रक्रियाओं और प्रणालियों में लगातार सुधार करें। बैंक के पास विभिन्न स्तरों अर्थात ग्राहक शिकायतों की समीक्षा करने और ग्राहक सेवा की गुणवत्ता बढ़ाने के लिए शाखा ग्राहक सेवा समिति, ग्राहक सेवा स्थायी समिति, बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति पर फोरम होंगे।

## 12. शिकायतों को पकड़ना :

यदि ग्राहक बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संतुष्ट नहीं है तो वह लिखित रूप में या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है। बैंक द्वारा सभी शिकायतों को डाटाबेस में दर्ज किया जाएगा। पावती पत्र और अन्य पत्राचार के साथ डाटाबेस को भविष्य के संदर्भ के लिए कम से कम 3 साल के लिए संरक्षित किया जाएगा। तथापि, अनाम/छद्मनाम शिकायतों पर कोई कार्रवाई नहीं की जाएगी और इसे केंद्रीय सतर्कता आयोग द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार फाइल किया जाएगा। शिकायतें और सुझाव प्राप्त करने की व्यवस्था नीचे दी गई है।

- 12.1 व्यक्तिगत रूप से शिकायतें:** सभी शाखाओं में शिकायत पुस्तिका भी उपलब्ध कराई जाती है। ग्राहक इसे शाखा प्रबंधक से प्राप्त कर सकता है, उसमें अपनी शिकायतें दर्ज कर सकता है और पावती प्राप्त कर सकता है। ग्राहक हमारे उत्पादों और सेवाओं में सुधार के लिए किसी भी प्रतिक्रिया / सुझाव के लिए शाखा में रखे गए शिकायत सह सुझाव बॉक्स का उपयोग कर सकते हैं।
- 12.2 टेलीफोन पर शिकायतें:** शिकायत संबंधित शाखा के क्षेत्रीय कार्यालय या शाखा प्रबंधक को टेलीफोन पर दर्ज की जा सकती है। संबंधित शाखा के क्षेत्र प्रमुख का नाम और टेलीफोन नंबर शाखाओं में प्रदर्शित किया जाता है और बैंक की वेबसाइट पर भी उपलब्ध है।

- 12.3 संपर्क केंद्र/कॉल सेंटर:** बैंक के संपर्क केंद्र में टोल फ्री नंबर 1800222244, 18002082244 पर 24 घंटे शिकायत दर्ज की जा सकती है. इसके साथ ही 080-61817110 – (भुगतान नंबर) पर भी शिकायत दर्ज की जा सकती है.
- 12.4 मेल/ई-मेल के माध्यम से शिकायतें:** ग्राहक 'cgo@unionbankofindia.com' पर डाक या ई-मेल के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकते हैं. ई-मेल द्वारा प्राप्त शिकायतों को ई-मेल द्वारा पावती दी जाएगी. नोडल अधिकारियों का ई-मेल पता शाखाओं और बैंक की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा.
- 12.5 ऑनलाइन चैनलों के माध्यम से शिकायत:** शिकायत प्रबंधन प्रणाली अर्थात परिचालन ग्राहक संबंध प्रबंधन प्रणाली (ओसीआरएम) ग्राहक सेवा इकाई, केंद्रीय कार्यालय, मुंबई, बैंगलोर और मुंबई में कॉल सेंटर, डिजिटल बैंकिंग विभाग (डीबीडी), सूचना प्रौद्योगिकी विभाग (डीआईटी), आरओ, जेडओ और शाखाओं में ऑनलाइन प्राप्त शिकायतों को दर्ज करने के लिए उपलब्ध कराई गई हैं. इसके अलावा, ग्राहक सीधे बैंक की वेबसाइट, इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं और मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकते हैं. भूमिका के अनुसार ग्राहक सेवा इकाई शाखाओं, क्षेत्रीय कार्यालयों, क्षेत्र महाप्रबंधक कार्यालय के साथ नियमित रूप से समन्वय स्थापित करेगी. ग्राहक, जो बैंक की वेबसाइट, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग आदि के माध्यम से ऑनलाइन शिकायत दर्ज करता है, उसके पंजीकृत मोबाइल नंबर/मेल पर एक संदर्भ संख्या के साथ उसकी शिकायत की स्वतः पावती प्राप्त होती है. इस संदर्भ संख्या से ग्राहक अपनी शिकायत की स्थिति को ऑनलाइन ट्रैक कर सकते हैं.
- 12.6 ओआरसीएम पैकेज में संग्रहण (आईसी: 5528-2021 दिनांक 05.05.2021) :** शिकायत को ट्रैक और बंद करने के लिए हेतु आरओ / जेडओ या आरजीआरओ / एफजीआरओ द्वारा मेल, टेलीफोन कॉल, भौतिक शिकायत या किसी अन्य मोड (भौतिक जमा आदि) के माध्यम से प्राप्त सभी शिकायतों को ओसीआरएम में प्रविष्ट किया जाना है. ओसीआरएम में प्रविष्टि निश्चित रूप से आरजीआरओ और एफजीआरओ का समर्थन करेगा क्योंकि ओसीआरएम में दर्ज की गई प्रत्येक शिकायत में सीसीयू टीम भी शामिल होती है. इसलिए, आरजीआरओ और एफजीआरओ जरूरत पड़ने पर स्थिति की जानकारी के साथ-साथ सीसीयू टीम के हस्तक्षेप करने की स्थिति में होंगे. इसलिए ओसीआरएम में प्रविष्टि से शिकायत निवारण के पूरे पारिस्थितिकी तंत्र को लाभ होगा.
- 12.7 माई डायरी पोर्टल (आईसी: 02601-2021 दिनांक 07.05.2021):** ओसीआरएम पैकेज और बीओसीएमएस पैकेज में दर्ज सभी शिकायतों को माई डायरी पोर्टल में अपलोड किया जाता है ताकि शाखाओं को उनकी शाखा/क्षेत्र की बकाया शिकायतों को जानने में मदद मिल सके जिससे शिकायतों का टीएटी के भीतर त्वरित निवारण किया जा सके. पोर्टल ओसीआरएम और बैंकिंग लोकपाल के संबंध में विभिन्न स्तरों पर लंबित शिकायतों के संबंध में डैशबोर्ड से युक्त है.
- 12.8 ग्राहक सेवा इकाई:** ग्राहक प्रधान नोडल अधिकारी को निम्नलिखित पते पर भी शिकायत भेज सकते हैं:-

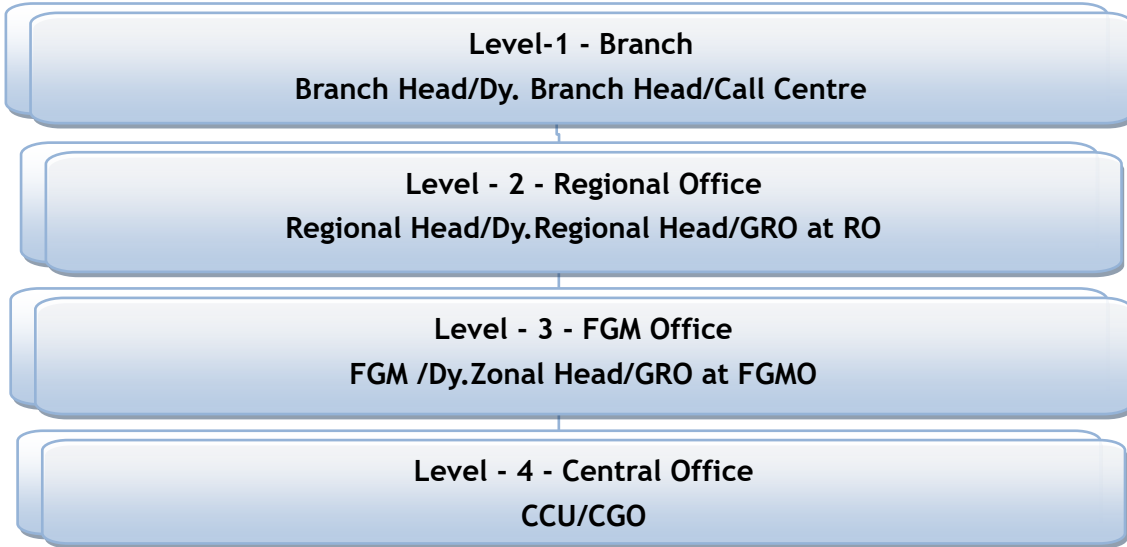
प्रधान नोडल अधिकारी कम मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी  
यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, कस्टमर केयर यूनिट,  
परिचालन विभाग, केंद्रीय कार्यालय,  
"दि आर्केड" द्वितीय तल, टॉवर-4, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर,  
कफ परेड, मुंबई-400005

संपर्क सूत्र: 022-22178871, ईमेल: cgo@unionbankofindia.com

प्रधान नोडल अधिकारी कम मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी का संपर्क विवरण बैंक की सभी शाखाओं में व्यापक रूप से नोटिस बोर्ड पर उपलब्ध है. इसके अलावा, संपर्क विवरण भी पास बुक में मुद्रित होते हैं. यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ग्राहक को सीसीयू / केंद्रीय कार्यालय स्तर पर शिकायत उच्च प्रबंधन तक पहुंचाने से रोकने के लिए शाखा, क्षेत्रीय कार्यालय / अंचल कार्यालय में समाधान प्रदान किया जाए.

### 13. बैंक में शिकायत निवारण तंत्र:

#### 13.1 बैंक में शिकायत निवारण संरचना:



संपर्क विवरण (डायरेक्ट लाइन के साथ-साथ ई-मेल आईडी) भी केंद्रीय कार्यालय और एफजीएम कार्यालय स्तर के लिए बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा.

#### 13.2 सीसीयू केका को उपलब्ध सिस्टम सपोर्ट:

- क. ओसीआरएम - बीओ शिकायतों के अलावा अन्य शिकायतों के लिए
- ख. बीओसीएमएस - बीओ शिकायतों के लिए
- ग. CPGRAM/INGRAM - सरकार के लिए
- घ. आरबीआई की शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस)

#### 13.2.1 यूनियन कस्टमर कनेक्ट पोर्टल तक पहुँचने के लिए यूआरएल नीचे दिया गया है :

- क. Lease Line: [http://10.0.222.16/funsoui\\_enu](http://10.0.222.16/funsoui_enu)
- ख. HCL: [http://172.31.0.220/funsoui\\_enu](http://172.31.0.220/funsoui_enu)
- ग. HECL: [http://192.168.104.220/funsoui\\_enu](http://192.168.104.220/funsoui_enu)
- घ. Bharti: [http://192.168.11.220/funsoui\\_enu](http://192.168.11.220/funsoui_enu)
- ङ. Access to OCRM Solution is available on
- च. UBINET>>Useful Link>>Union Customer Connect (OCRM)

शाखाएं/आरओ/एफजीएमओ निम्नलिखित तरीके से ओसीआरएम पैकेज में लॉग इन कर सकते हैं:

यूजर आईडी : SOL ID

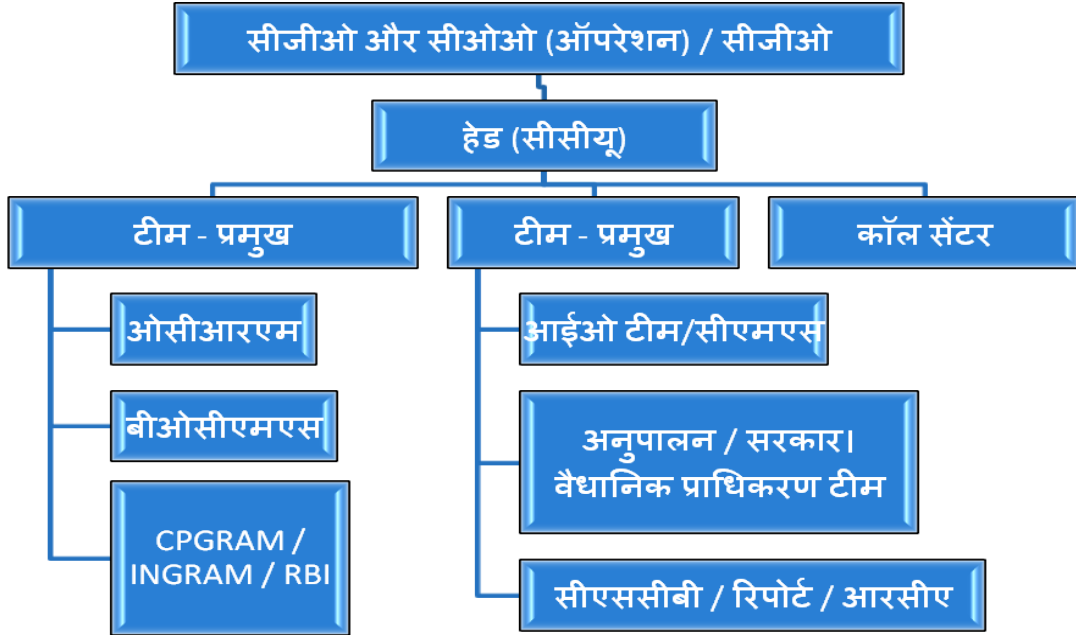
पासवर्ड: (जैसा कि पूर्व ही दिया जा चुका है)

### 13.2.2 सीसीयू के शिकायत समाधान समर्थन भागीदार:

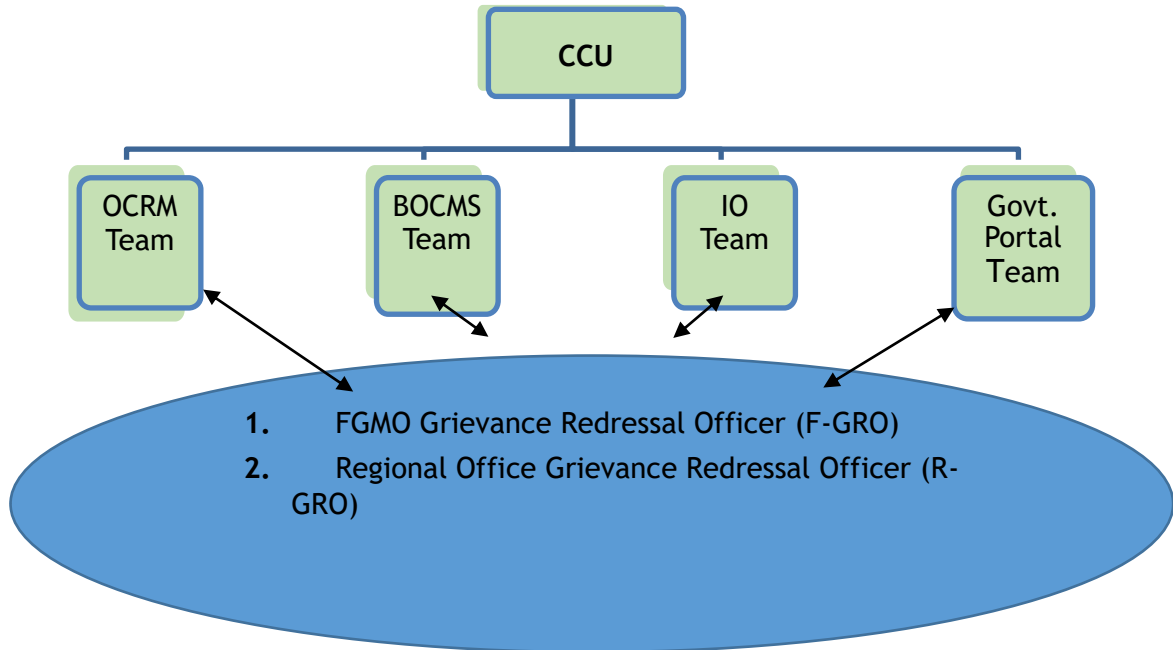
क्र. सं	मामले	सपोर्ट पार्टनर
01.	ओसीआरएम में शिकायत दर्ज करना	कॉल सेंटर
02.	इंटरनेट बैंकिंग (गैर-वित्तीय) मामलों का समाधान	डीआईटी
03.	ऑनलाइन/इंटरनेट बैंकिंग (वित्तीय मामले)	डिजिटल बैंकिंग-परिचालन
04.	एनईएफटी/आरटीजीएस के माध्यम से प्रेषण	एनईएफटी / आरटीजीएस सेल
05.	सेवा शुल्क, क्षतिपूर्ति, शुल्क में छूट आदि के लिए.	परिचालन वर्टिकल
06.	उत्पाद सुविधाओं और विपणन के लिए	रिटेल डिपॉजिट वर्टिकल
07.	विदेशी मुद्रा लेनदेन/एनआरई ग्राहकों के लिए	आईबीडी
08.	ऋण संबंधी मामलों के लिए	एफआई/एमएसएमई/एलसीवी/एमसीवी/सीआरबीडी
09.	वसूली संबंधी / ओटीएस के लिए	एसएमएमवी वर्टिकल
10.	पेंशन संबंधी मामलों के लिए	सीपीपीसी
1 1.	अस्वीकृत शिकायतों की जांच के लिए	आईओ कार्यालय
12.	ओसीआरएम और बीओसीएमएस पर तकनीकी सहायता के लिए	डीआईटी/डीबीडी
13.	एसबीए, डीमैटीरियलाइजेशन शिकायतों के लिए	एमएसएम शाखा, डी. मैट. विभाग
14.	मूल कारण विश्लेषण	टैक्स सेल, केंद्रीय कार्यालय
15.	रिपोर्ट जनरेशन के लिए	डीआईटी में टीम ओसीआरएम और बीओसीएमएस

**13.2.3 शिकायत प्रबंधन पुस्तिका - यूनियन केयर वर्जन 2.0 (आईसी: 02818-2021 दिनांक 30.09.2021) -** शाखाओं को समय पर ढंग से ग्राहकों की शिकायतों को हल करने में सुविधा के लिए, परिचालन वर्टिकल ने यूनियन केयर हैंडबुक-संस्करण-2.0 तैयार किया है. हैंडबुक में शिकायत का वर्गीकरण, शिकायत का संभावित कारण और उपचारात्मक उपाय, एस्केलेशन मैट्रिक्स और एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग, पेंशन, मोबाइल बैंकिंग, डोर स्टेप बैंकिंग, एनईएफटी / आरटीजीएस, आसबा (ASBA)/डीमैट आदि के क्षेत्र में ग्राहकों की शिकायतों के समाधान हेतु नामित अधिकारियों के संपर्क नंबर शामिल हैं.

14. केंद्रीय कार्यालय में कस्टमर केयर यूनिट (सीसीयू) की विस्तृत संरचना:



14.1 सीसीयू (F-GROs & R-GROs) से जुड़े क्षेत्र के लिए संचार संरचना:



आरओ और एफजीएमओ में शिकायत निवारण अधिकारियों के नाम और संपर्क विवरण हमारी बैंक शाखाओं और सीजीओ के साथ-साथ बैंक की वेबसाइट में एफजीआरओ में अपडेट किए जाएंगे ताकि ग्राहकों को शिकायतों के त्वरित समाधान में आसानी हो सके.



## 15. शाखाओं / कार्यालयों की भूमिकाएँ और उत्तरदायित्व:

### 15.1 शाखा प्रमुख / उप शाखा प्रमुख की भूमिकाएँ और उत्तरदायित्व:

शाखा द्वारा सेवित ग्राहकों के संबंध में शिकायतों/शिकायतों के समाधान के लिए शाखा प्रबंधक जिम्मेदार है। वह शाखा में प्राप्त सभी शिकायतों को बंद करना सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होगा। इसमें कस्टमर केयर यूनिट के माध्यम से प्राप्त सभी शिकायतें भी शामिल होंगी। यह देखना उसका सबसे पहला कर्तव्य है कि ग्राहक की संतुष्टि के लिए शिकायत का पूरी तरह से समाधान किया जाना चाहिए और यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है तो उसे इस मामले को उच्च प्रबंधन तक बढ़ाने के लिए वैकल्पिक रास्ते उपलब्ध कराए जाने चाहिए। यदि शाखा प्रबंधक को लगता है कि समस्या का समाधान उसके स्तर पर संभव नहीं है, तो उसे मार्गदर्शन के लिए मामले को क्षेत्रीय कार्यालय या क्षेत्र महाप्रबंधक के कार्यालय में भेजना चाहिए।

**व्यवहार संबंधी पहलुओं से संबंधित शिकायतें:** ऐसी सभी शिकायतों को विनम्रतापूर्वक, सहानुभूतिपूर्वक और सबसे बढ़कर तेजी से निपटाया जाएगा। ग्राहकों के साथ दुर्व्यवहार/असभ्य व्यवहार को **जीरो टॉलरेंस** के साथ लिया जाएगा, और गैर-पुनरावृत्ति हेतु तत्काल सुधारात्मक कदम उठाए जाने चाहिए। किसी भी परिस्थिति में बैंक अपने स्टाफ सदस्यों द्वारा किसी भी प्रकार के दुर्व्यवहार को बर्दाश्त नहीं करेगा।

कदाचार/अशिष्ट व्यवहार से संबंधित शिकायतों को जीरो टॉलरेंस के स्तर पर रखने हेतु संबंधित अनुशासनात्मक प्राधिकारी द्वारा दोषी अधिकारियों के खिलाफ कड़ी कार्रवाई/अनुशासनात्मक कार्रवाई शुरू की जाएगी। शाखा के शाखा प्रमुख और अधिकारियों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सीधे शाखा में या ओसीआरएम/बीओसीएमएस या किसी अन्य माध्यम से प्राप्त प्रश्न और शिकायतें हैं:

- क. उच्च प्रबंधन तक शिकायत को जाने से रोकने के लिए प्रारंभिक स्तर पर प्रश्नों/सेवा अनुरोध को ठीक से हल करने हेतु तुरंत ग्राहक से संपर्क करें। ग्राहक को उत्तर सीसीयू/आर-जीआरओ/एफ- जीआरओ को प्रतिलिपि के साथ भेजा जाना चाहिए।
- ख. मौखिक शिकायत के मामले में, ईमेल, पत्र आदि, जो शाखा में अनसुलझे रहते हैं, उन्हें ओसीआरएम पोर्टल पर अपलोड किया जाना चाहिए और समाधान के लिए क्षेत्रीय कार्यालय में जीआरओ को भेजा जाना चाहिए।
- ग. ऑनलाइन/डिजिटल विफल लेनदेन से संबंधित शिकायत के मामले में, इसे फिनेकल में एटीएम दावा मेनू में दर्ज किया जाना चाहिए और मामले के शीघ्र समाधान के लिए डीबीडी/डीआईटी/एमएडीपी के साथ आर-जीआरओ/एफ- जीआरओ को प्रतिलिपि के अनुवर्ती कार्रवाई करनी चाहिए।
- घ. शाखा प्रबंधक को ग्राहक के प्रश्नों और सेवा अनुरोध के उचित प्रबंधन के लिए अपने अग्रिम पंक्ति के कर्मचारियों को संवेदनशील बनाना चाहिए।
- ङ. शाखा प्रमुख / उप शाखा प्रमुख को निरपवाद रूप से दैनिक आधार पर ओसीआरएम मॉड्यूल का उपयोग करना चाहिए और शिकायतों, यदि कोई पंजीकृत है, में भाग लेना चाहिए और निर्धारित टीएटी के भीतर शिकायत का समाधान करना चाहिए।
- च. शिकायत के समाधान पर शाखा प्रमुख / उप शाखा प्रमुख को ग्राहक से एक संतुष्टि पत्र प्राप्त करना चाहिए और मामले को बंद करने की संस्तुति करते हुए उसे ओसीआरएम पोर्टल पर अपलोड करना चाहिए।
- छ. यह सुनिश्चित करें कि शिकायतों का समाधान अधिकतम 15 दिनों के भीतर किया जाए ताकि यह बैंकिंग लोकपाल के पास न पहुंचे।
- ज. यदि शिकायतकर्ता मामले को बीओ के पास भेजता है, तो शाखा प्रमुख / उप शाखा प्रमुख को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उत्तर आवश्यक सहायक दस्तावेजों, यदि कोई हो, के साथ निर्धारित टीएटी के भीतर जीआरओ / बीओएनओ को प्रस्तुत किया गया है।

- झ. शाखा प्रमुख / उप शाखा प्रमुख को साप्ताहिक/मासिक/त्रैमासिक रिपोर्ट क्षेत्रीय कार्यालय में जीआरओ को प्रस्तुत करनी चाहिए.
- ञ. मासिक ग्राहक सेवा बैठक आयोजित करना और प्राप्त फीडबैक और सुझावों को एफ-जीआरओ को कॉपी के साथ आर-जीआरओ को प्रस्तुत करना.

### 15.2 आरओ में आर-जीआरओ और एफजीएमओ में एफजीआरओ (बीओ शिकायतों के अलावा) की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां:

- क. उच्च प्रबंधन तक शिकायत को जाने से रोकने के लिए प्रारंभिक स्तर पर प्रश्नों को ठीक से हल करना
- ख. समय पर समाधान के लिए मामले को उप क्षेत्र प्रमुख / क्षेत्र प्रमुख तक प्रस्तुत करना.
- ग. प्रारंभिक स्तर पर शिकायतों को कम करने के लिए ग्राहक अधिकार, शिकायत निवारण, क्षतिपूर्ति पर परिपत्र/पॉलिसियों का संदर्भ लेना.
- घ. यह सुनिश्चित करें कि शिकायतों का ठीक से समाधान किया जाता है ताकि यह आगे बीओ/उपभोक्ता फोरम आदि तक न जाएं.
- ङ. आर-जीआरओ नियमित आधार पर आरएच, एफ-जीआरओ और सीसीयू को पाक्षिक रूप से रिपोर्ट प्रस्तुत करेंगे.
- च. एफ-जीआरओ नियमित आधार पर एफजीएम को पाक्षिक रिपोर्ट प्रस्तुत करेंगे
- छ. ओसीआरएम सिस्टम में यूजर आईडी और पासवर्ड बनाने के लिए, शाखाओं और संबंधित आरओ में पेंडेंसी को प्रशासित करने के लिए दैनिक आधार पर रिपोर्ट तैयार करें (संदर्भ आईसी नंबर 04593 दिनांक 18.07.2019)
- ज. क्षेत्र प्रमुख / उप क्षेत्र प्रमुख से बढ़ी हुई फाइलें प्राप्त करने के लिए और समाधान के लिए अनुवर्ती कार्रवाई करें.

- झ. शाखाओं/आरओ/एनओ के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करना एवं मामलों का समाधान करना और ओसीआरएम पोर्टल में क्लोजर मार्क करना. CPGRAMS / INGRAMS शिकायतों के मामलों में सुनिश्चित करें कि शिकायतकर्ता को जवाब की प्रति सीसीयू को सदैव चिह्नित की गई है, जिसमें शिकायत संदर्भ संख्या दी गई है ताकि शिकायत को बंद करने के लिए उन्हें सक्षम किया जा सके.
- ञ. यह सुनिश्चित करने के लिए कि शिकायतों का समय पर समाधान किया जाता है और आरओ स्तर/एफजीएमओ स्तर पर लंबित शिकायतों/दावों पर सक्रिय रूप से कार्रवाई की जाती है. वास्तविक दावे टीएटी के बाद गैर भुगतान/अप्राप्त नहीं रहेंगे.
- ट. यह सुनिश्चित करने के लिए कि बैंक द्वारा खारिज किए गए सभी दावों की जांच आईओ द्वारा की जाती है. इसलिए, ऐसी शिकायतों को आईओ को (ओसीआरएम / बीओसीएमएस के माध्यम से) सीसीयू को प्रतिलिपि के साथ अग्रेषित करने की आवश्यकता है..

### 15.3 सीएमएस/आरबीआई बैंकिंग लोकपाल मामलों के मामले में: बीओएनओ (आर-जीआरओ और एफ-जीआरओ): आरबीआई ने बीओ शिकायतों के निवारण के लिए पूरे भारत में 30 बैंकिंग लोकपाल कार्यालय स्थापित किए हैं. वे केंद्र जहां बैंकिंग लोकपाल कार्यालय मौजूद हैं, आरजीआरओ और एफजीआरओ भी बैंकिंग लोकपाल के लिए एक नोडल अधिकारी के रूप में कार्य करते हैं और उन्हें बैंकिंग लोकपाल नोडल अधिकारी (बीओएनओ) के रूप में नामित किया जाता है. बीओएनओ (आर-जीआरओ और एफ-जीआरओ) की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां निम्नानुसार हैं:

- क. प्राप्त नई शिकायत की जानकारी के लिए सीएमएस पैकेज को नियमित/दैनिक आधार पर एक्सेस करना
- ख. बीओ को समय पर जवाब देने के लिए समाधान की तत्काल प्रक्रिया शुरू करना.

- ग. यदि शिकायत अन्य आरओ / एफ़जीएमओ से संबंधित है तो समाधान हेतु पीएनओ कार्यालय के माध्यम से इसे तत्काल संबंधित आरओ / एफ़जीएमओ को प्रदान करना चाहिए.
- घ. शिकायत प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर आरबीआई सीएमएस पोर्टल में जबाब दर्ज करना सुनिश्चित करें.
- ङ. उचित कारणों की वजह से बैंक 15 दिनों में जबाब प्रस्तुत नहीं कर सका, आरबीआई सीएमएस पोर्टल के माध्यम से संबंधित ओबीओ अतिरिक्त समय मांगा गया है.
- च. शिकायतों को आंशिक रूप से/पूरी तरह से अस्वीकार करने के मामले में, बीओएनओ को बैंक के आईओ द्वारा जांचे गए उत्तर को सीएमएस पोर्टल में प्रस्तुत करना चाहिए.
- छ. यह सुनिश्चित करें कि परिचालन वर्टिकल को दैनिक आधार पर रिपोर्ट प्रस्तुत की जाती है.
- ज. 7 दिनों से अधिक के लंबित मामलों को आगामी अनुवर्ती कार्रवाई हेतु एफ़जीएमओ / केंद्रीय कार्यालय परिचालन वर्टिकल को प्रस्तुत करना.
- झ. ओबीओ द्वारा जारी एडवाइजरी को निर्धारित समय में समेकित करना है. विशेष परिस्थितियों में, यदि आरओ / एफ़जीएमओ को बैंक के दावे की पुष्टि हेतु अतिरिक्त जानकारी / दस्तावेज़ प्राप्त होते हैं तो एडवाइजरी को पुनर्विचार हेतु प्रस्तुत किया जा सकता है. एडवाइजरी के अनुपालन हेतु ये पुनर्विचार ओबीओ द्वारा निर्धारित समयावधि के भीतर किया जाएगा.
- ञ. उन मामलों में प्राप्त एडवाइजरी / रिवाइड के मामले में जहां आईओ द्वारा जांच किए बिना बीओ को जवाब प्रस्तुत किया गया है, बिना जांच के सीधे बीओ को जवाब प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार अधिकारी से स्पष्टीकरण मांगा जाएगा

**15.4 एफ-जीआरओ और आर-जीआरओ के लिए वैधानिक प्राधिकरण (अनुपालन मामले) द्वारा मांगी गई जानकारी के मामले में: कई बार, प्रवर्तन एजेंसियां विभिन्न जानकारी, केवाईसी डाटा, खाता विवरण और शाखाओं के साथ समन्वयित करने की मांग कर रही हैं. इस संबंध में भूमिकाएं और जिम्मेदारियां निम्नानुसार होंगी:**

- क. अनुवर्ती कार्रवाई करना और यह सुनिश्चित करना कि आवश्यक जानकारी निर्धारित टीएटी के भीतर केंद्रीय कार्यालय को प्रस्तुत की जाती है.
- ख. यदि पुराने अभिलेख मांगे जाते हैं जो आसानी से उपलब्ध नहीं हैं या प्रकृति में बोझिल हैं, तो क्षेत्र प्रमुख द्वारा समय विस्तार के अनुरोध की संस्तुति की जानी चाहिए.
- ग. केंद्रीय कार्यालय से ईमेल प्राप्त होने पर शाखा प्रमुख / उप. शाखा प्रमुख, स्केल IV के रैंक से ऊपर के अधिकारियों द्वारा विधिवत सत्यापित होने के बाद तुरंत (उसी दिन) दस्तावेजों/सूचनाओं को केंद्रीय कार्यालय में जमा करें (स्केल- I, II और III शाखाओं को क्षेत्रीय कार्यालय से इसका सत्यापन करवाना चाहिए)
- घ. ऐसे मामले में जहां पुराने रिकॉर्ड (08 वर्ष से अधिक) मांगे गए हैं या प्रकृति में बोझिल हैं जिन्हें पुनर्प्राप्त करने में कुछ अतिरिक्त समय लग सकता है, शाखा प्रमुख/उप शाखा प्रमुख को समय के विस्तार के लिए इसे एफ-जीआरओ/आर-जीआरओ और आरएच/एफ़जीएम के साथ लेना चाहिए और आरएच को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि विस्तार सांविधिक प्राधिकारी से प्राप्त किया गया है. सांविधिक प्राधिकारी को अनुरोध सीसीयू-अनुपालन टीम/सीसीयू-प्रमुख के माध्यम से भेजा जाना चाहिए, जिसकी प्रतिलिपि एफ़जीएम/सीजीओ को दी जानी चाहिए.
- ङ. शाखा प्रमुख को उक्त प्रक्रिया के लिए निर्धारित टीएटी का पालन करना चाहिए.

**15.5 एफ-जीआरओ और आर-जीआरओ के लिए क्या करें और क्या न करें (IC: 02445-2021 दिनांक 23.02.2021)**

क्र	क्या करें	क्या न करें
-----	-----------	-------------

सं		
1	सभी शिकायतों पर ठीक से ध्यान दें, संचार स्पष्ट और सरल होना चाहिए.	शिकायतकर्ता से बातचीत के दौरान कभी भी असभ्य / कठोर न हों.
2	ग्राहक की चिंता को समझें और फिर दिशानिर्देशों के अनुसार समाधान का मूल्यांकन करें.	संचार में कभी भी आक्रामक या प्रतिक्रियाशील न हों.
3	पॉलिसी दिशानिर्देशों के अनुसार शिकायत को आगे बढ़ाएं.	शिकायत को कभी भी लंबित न रखें.
4	प्राप्त सभी शिकायतों को ओसीआरएम पैकेज के माध्यम से भेजा जाना चाहिए और टीएटी के अनुसार बंद किया जाना चाहिए.	अपने कार्यालय द्वारा कॉलों को अन्य कक्षों/अन्य विभागों में शिफ्ट/स्थानांतरित करें.
5	यदि एफजीआरओ/आरजीआरओ छुट्टी पर है या कार्यालय के बाहर कोई अन्य आधिकारिक कार्यभार है, तो शिकायत के उचित निवारण के लिए हमेशा एक विकल्प उपलब्ध कराया जाएगा.	शिकायत कॉल को कभी भी अनअटेंडेड / अनुत्तरित न रखें.
6	स्वामित्व की भावना प्रदर्शित करें और सद्भाव से ग्राहक की सहायता करें.	कपटपूर्ण लेनदेन द्वारा धोखा देने वाले ग्राहक को कभी भी ताना या धमकाना नहीं चाहिए.
7	शिकायत का निष्पक्ष और ईमानदारी से हल करें.	कभी भी विवाद में न पड़ें, भले ही आप चर्चा को समय की बर्बादी समझें.

**15.6 बैंकिंग लोकपाल नोडल अधिकारी हेतु क्या करें और क्या न करें (आईसी: 02445-2021 दिनांक 23.02.2021)**

क्र सं	क्या करें	क्या न करें
1	बीओ शिकायतों से संबंधित दस्तावेजों को स्कैन किया जाना चाहिए और खोज योग्य पीडीएफ के रूप में सहेजा जाना चाहिए.	बैंकिंग लोकपाल के साथ साझा की जाने वाली फाइल पासवर्ड से सुरक्षित होनी चाहिए ताकि तीसरे पक्ष तक पहुंच से बचा जा सके.
2	खोजने योग्य ईजे लॉग/स्विच रिपोर्ट/खाता विवरण में विवादित लेनदेन को हाइलाइट करें; नोडल अधिकारी द्वारा विवादित लेनदेन को नोट किया जाना चाहिए.	बैंकिंग लोकपाल को अपूर्ण/अनिर्णायक दस्तावेज जमा न करें.
3	टेक्स्ट / वर्ड फाइलों को पठनीय प्रारूप में संशोधित किया जाना चाहिए.	शिकायत या दस्तावेजी साक्ष्य के विश्लेषण के बिना बैंकिंग लोकपाल को उत्तर प्रस्तुत न करें.
4	पूर्ण एसएमएस/ओटीपी रिपोर्ट और ईजे लॉग जमा करना सुनिश्चित करें.	एडवार्जरी राशि पर ग्रहणाधिकार अंकित न करें.
5	यूपीआई सक्रियण रिपोर्ट प्रस्तुत करना सुनिश्चित करें; यूपीआई लेनदेन के मामले में एसएमएस / ओटीपी प्रारम्भ रिपोर्ट, डिलीवरी की तिथि और समय.	एसएमएस रिपोर्ट / ओटीपी लॉग / ईजे लॉग को छोटा न करें क्योंकि रिपोर्ट की सामग्री महत्वपूर्ण है.
6	न्यूनतम 3 कार्यवाही और सफल निकासी के साथ ईजे लॉग जमा करना सुनिश्चित करें.	अन्य बैंक नोडल अधिकारी के साथ समन्वय कर नोडल अधिकारी स्तर पर उचित कार्रवाई करें क्योंकि यह समन्वय महत्वपूर्ण है.
7	8 पूर्ववर्ती और सफल निकासी के साथ स्विच रिपोर्ट प्रस्तुत करना सुनिश्चित करें.	आकस्मिक प्रतिक्रिया सबमिट न करें जैसे कि शिकायत का समाधान - समाधान स्पष्ट नहीं है; कथित तौर पर संलग्न दस्तावेज - गुम; मामला सीओ/जेडओ/आरओ को भेजा गया.
8	यदि नोडल अधिकारी छुट्टी पर हैं तो कृपया वैकल्पिक ईमेल आईडी/संपर्क व्यक्ति विवरण संबंधित बैंकिंग लोकपाल के साथ साझा करें.	संतुष्टि पत्र प्राप्त करने के लिए अनैतिक साधनों में लिप्त न हों.
9	अधिग्राहक बैंक से प्राप्त राशि अधिकतम 3 दिनों के भीतर जमा की जानी चाहिए अन्यथा जारीकर्ता द्वारा जुर्माना/मुआवजा देय होगा	अहस्ताक्षरित, अदिनांकित दस्तावेज या सादे कागज पर जमा न करें बल्कि बैंक के लेटर हेड पर जमा करें.
10	सीएमएस में संतुष्टि पत्र संलग्न करें, यदि अन्य प्राप्त होता है, तो संतुष्टि के आधार का उल्लेख करते हुए घोषणा प्रदान करें.	सीएमएस में नोडल अधिकारियों की एकाधिक आईडी - सामेलन के बाद बैंक को सीएमएस में नोडल

नोडल अधिकारी टेलीफोन पर संतुष्टि पत्र की क्रॉस चेक करेंगे.	अधिकारी के एकाधिक उपयोगकर्ता आईडी को हटाने के लिए ध्यान रखना होगा
--	---

## 15.7 कस्टमर केयर यूनिट (सीसीयू) में अधिकारियों की भूमिकाएं और दायित्व:

### 15.7.1 सीसीयू में ओसीआरएम टीम / अधिकारी:

- क. कॉल सेंटर से सीधे उनकी आईडी में प्राप्त शिकायतों में ध्यान देना
- ख. परिचालन वर्टिकल में पत्र, एसएमएस, सोशल मीडिया, टेलीफोन, ईमेल, आरबीआई/डीएफएस, सरकारी पोर्टल, आदि के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को ओसीआरएम में दर्ज करना.
- ग. शिकायत मिलने पर फिनेकल के एटीएम क्लेम मेन्यू में शिकायत दर्ज कराना.
- घ. नियत स्वामित्व के अनुसार उनकी ईमेल आईडी/जेनेरिक ईमेल आईडी में प्राप्त सभी मेलों पर ध्यान देना.
- ङ. अनुपालन पोर्टल को अद्यतन करना तथा इसके अद्यतनीकरण हेतु आवश्यक सूचना संबंधित अधिकारी को उपलब्ध कराना.
- च. ओसीआरएम में शिकायतों को ठीक से वर्गीकृत करने के लिए और इसके समाधान के लिए इसे संबंधित शाखा / आरओ /एफ़जीएमओ को प्रदान करना
- छ. शिकायतों के त्वरित निवारण के लिए आरजीआरओ और एफ़जीआरओ, केंद्रीय कार्यालय वर्टिकल, डीबीडी, डीआईटी, सीपीपीसी आदि के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करना.
- ज. शाखाओं के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करना और यह सुनिश्चित करना कि मांगी गई जानकारी निर्धारित टीएटी के भीतर प्राप्त की गई है और यह सुनिश्चित करना कि जमा की गई जानकारी को शाखा / आरओ / जेडओ में स्केल IV से ऊपर के अधिकारी द्वारा सत्यापित किया गया है.
- झ. निर्धारित टीएटी से अधिक देरी के मामले में मामले को क्षेत्र प्रमुख / उप क्षेत्र प्रमुख, एफ़जीएम / उप अंचल प्रमुख, सीजीओ, जैसा भी मामला हो, को आगे बढ़ाने के लिए अपेक्षित जानकारी प्रस्तुत करना सुनिश्चित करने के लिए.
- ञ. जहां आवश्यक हो, क्षेत्र प्रमुख / अंचल प्रमुख के हस्ताक्षर से उत्तर प्राप्त करें.
- ट. परिभाषित टीएटी के अनुसार शिकायतों के समाधान की निगरानी करना.
- ठ. यह सुनिश्चित करें कि पूर्व-निर्धारित टीएटी के भीतर शिकायतों का समाधान किया जाता है और ठीक से बंद किया जाता है.
- ड. सिस्टम में शिकायत बंद करने से पहले यह सुनिश्चित करें कि शिकायतकर्ता को मेल/पत्र के माध्यम से ठीक से जवाब दिया गया है.
- ढ. लम्बित स्थिति और शिकायत की स्थिति, लंबित होने के कारण, अनुवर्ती कार्रवाई का रिकॉर्ड और आर-जीआरओ, एफ-जीआरओ, आरएच, एफ़जीएम, संबंधित वर्टिकल प्रमुख आदि के बारे में प्रभारी को दैनिक आधार पर रिपोर्ट करना.
- ण. सीएससीबी के कार्यवृत्त को नोट करने के लिए, एटीआर के लिए अनुवर्ती कार्रवाई और तिमाही आधार पर सीएससीबी के लिए एजेंडा संकलित करना.
- त. वरिष्ठों को समय-समय पर सौंपा गया कोई अन्य कार्य
- थ. मौजूदा पद्धति के अनुसार डीबीडी और डीआईटी अधिकारी के समन्वय में तिमाही आरसीए बैठक आयोजित करना.
- द. ओसीआरएम में परिभाषित क्षेत्रों और उप-क्षेत्रों की नियमित रूप से समीक्षा करना, ताकि शिकायतों का उचित वर्गीकरण और उनका असाइनमेंट सही स्वामी को किया जा सके. व्यापार विश्लेषिकी के लिए डीआईटी-ओसीआरएम टीम के समन्वय से मेनू, सब-मेनू को पेश करना और विकसित करना और उसकी रिपोर्ट तैयार करना.

**15.7.2 बैंकिंग लोकपाल शिकायत प्रबंधन प्रणाली (बीओसीएमएस) टीम:**

- क. टीम आरबीआई/बैंकिंग लोकपाल (बीओ) शिकायतों की शिकायत प्रबंधन प्रणाली की देखभाल करने वाले आर-जीआरओ, एफ-जीआरओ से दैनिक/साप्ताहिक आधार पर लंबित स्थिति एकत्र करेगी.
- ख. बैंकिंग लोकपाल शिकायतों की लंबितता को कम करने के लिए आर-जीआरओ, एफ-जीआरओ के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करना
- ग. यह सुनिश्चित करने के लिए कि पास की गई एडवाइजरी पर एडवाइजरी की तिथि से 15 दिनों के भीतर ध्यान दिया जाता है
- घ. यह सुनिश्चित करने के लिए कि कोई भी एडवाइजरी अवार्ड में परिवर्तित न हो जाए
- ङ. यदि बैंकिंग लोकपाल की सलाह/अधिनिर्णय के खिलाफ आरओ/जेडओ द्वारा अपील की जाती है: एडवाइजरी/अवार्ड के खिलाफ अपील के मामले में आरएच/एफजीएम से दस्तावेज के पूरे सेट (अपील के लिए सहायक दस्तावेज) के साथ सिफारिश प्राप्त करें.
- च. एडवाइजरी एवं अवार्ड के डाटा को संपूर्ण विवरण के साथ संकलित करने के लिए
- छ. डाटा का विश्लेषण करना और इसे सुपीरियर/सीएससीबी को प्रस्तुत करना, ताकि शिकायतों की पुनरावृत्ति से बचने के लिए समय पर कार्रवाई शुरू की जा सके.
- ज. मासिक डाटा संकलित करना और रिपोर्ट के लिए उसका नोट तैयार करना.
- झ. वरिष्ठों/टीम लीडर द्वारा समय-समय पर सौंपा गया कोई अन्य कार्य.

**15.7.3 सरकार के अनुपालन के लिए अनुपालन टीम. निकाय/सांविधिक प्राधिकरण / आरबीआई / सीबीआई / ईडी / एसएफआईओ / आईटी / सतर्कता / अपराध विभाग / डीआरटी / सीआईडी / डीएफएस आदि:**

- क. सरकारी निकायों / सांविधिक प्राधिकरण से प्राप्त प्रश्नों पर ध्यान देना.
- ख. क्षेत्र में कर्मचारियों को सतर्क करने के लिए एहतियाती उपाय के रूप में, मामले की गंभीरता को देखते हुए तुरंत सतर्कता सलाह / परिपत्र जारी करना.
- ग. प्रश्न प्राप्त होने के 24 घंटे के भीतर तार्किक निष्कर्ष के लिए संबंधित शाखा / आरओ / जेडओ / सीओ वर्तिकल / कार्यालयों के साथ मामलों को आर-जीआरओ, एफ-जीआरओ को कॉपी साथ उठाना. उचित समाधान और उत्तरों के लिए एफजीआरओ, आरजीआरओ के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करना.
- घ. अनुपालन पैकेज में प्रस्तावों को अद्यतन करना और संबंधित विभाग को समाधान प्रदान करना.
- ङ. यदि समस्याएँ, शिकायतों से संबंधित हैं, तो यह सुनिश्चित करें कि शिकायतें ओसीआरएम में दर्ज की गई हैं
- च. निर्धारित टीएटी से अधिक देरी के मामले में मामले को क्षेत्र प्रमुख / उप क्षेत्र प्रमुख, एफजीएम / उप अंचल प्रमुख, सीजीएम और सीओओ (परिचालन) तक पहुंचाने के लिए, जैसा भी मामला हो, अपेक्षित जानकारी प्रस्तुत करना सुनिश्चित करें.
- छ. यदि शाखा मांगे गए दस्तावेज / सूचना को प्रस्तुत करने के लिए समय बढ़ाने की मांग करती है, तो उसे वैधानिक प्राधिकारी के साथ लिया जाना चाहिए.
- ज. दैनिक लम्बित स्थिति को उच्चाधिकारियों के समक्ष रखना.
- झ. वरिष्ठों, सीजीओ / सीवीओ / ईडी / एमडी को साप्ताहिक कार्रवाई रिपोर्ट (एटीआर) प्रस्तुत करना.
- च. विभिन्न शाखाओं / वर्तिकल से जानकारी प्राप्त करने के लिए, इसे समेकित करें, इसे सक्षम प्राधिकारी से विधिवत सत्यापित करवाएं और इसे निर्धारित प्रारूप में सांविधिक प्राधिकारी को प्रस्तुत करें.
- ट. यह सुनिश्चित करें कि सांविधिक प्राधिकारी को सूचना प्रस्तुत करने पर अनुरोध प्रणाली में बंद रहता है.
- ठ. अनुपालन विभागों या संबंधित विभाग के मेल का जवाब देने के लिए.
- ड. वरिष्ठों द्वारा समय-समय पर सौंपा गया कोई अन्य कार्य

#### 15.7.4 कॉल सेंटर में अधिकारियों की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां:

क. ग्राहक वर्तमान में टोल फ्री नंबरों के माध्यम से ऐरोली-मुंबई, बैंगलोर या हैदराबाद स्थित कॉल सेंटर में अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है, आगे यह स्टैंडअलोन बैंक यूनियन बैंक ऑफ इंडिया होगी.

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया	1800 2222 44, 1800 208 22444
	1800 425 1515
	1800 425 3555

ख. असफल लेनदेन शिकायतों की प्राप्ति पर तुरंत एटीएम दावा मेनू में दावे दर्ज करने के लिए, कॉल सेंटर के अधिकारियों को पुष्टि करनी चाहिए और सुनिश्चित करना चाहिए कि कॉल सेंटर एजेंटों द्वारा प्रक्रिया को अच्छी तरह से अपनाया गया है.

ग. कॉल सेंटर पर शिकायत प्राप्त होने पर, कॉल सेंटर एजेंट को उचित वर्गीकरण के साथ तुरंत ओसीआरएम पैकेज में शिकायत का विवरण दर्ज करना चाहिए. डिजिटल उत्पाद शिकायत, पेंशन शिकायत, सामान्य बैंकिंग शिकायतें, कानूनी शिकायत, कर्मचारियों के व्यवहार संबंधी शिकायतें आदि, ताकि इसे शीघ्र समाधान के लिए सही व्यक्ति को सौंपा जा सके. कॉल सेंटर प्रभारी को उचित वर्गीकरण की निगरानी करने और कॉल सेंटर के उचित प्रशासन के लिए आकस्मिक जांच करने की आवश्यकता है.

घ. इसलिए कॉल सेंटर प्रभारी को इस संबंध में एजेंटों को समय-समय पर ब्रीफिंग करनी चाहिए और ओसीआरएम में संबंधित क्षेत्रों में उचित वर्गीकरण और उचित विवरण की प्रविष्टि सुनिश्चित करने के लिए कॉल सेंटर टीम के कॉल लॉग की समीक्षा करनी चाहिए. कॉल सेंटर प्रभारी को आवधिक समीक्षा/कॉल लॉग चेक का उचित रिकॉर्ड रखना चाहिए और सीसीयू में नियमित रूप से वरिष्ठों को दैनिक/साप्ताहिक/मासिक/त्रैमासिक रिपोर्ट जमा करनी चाहिए.

ङ. कॉल सेंटर प्रभारी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि टीएटी के बाद लंबित मामलों की नियमित रूप से जांच की जाए और सीसीयू प्रमुख के साथ नियमित अनुवर्ती कार्रवाई की जाए.

च. कॉल सेंटर प्रभारी और उनकी टीम यह सुनिश्चित करे कि कॉल सेंटर एजेंटों को बैंक के उत्पादों और सेवाओं पर नियमित प्रशिक्षण प्रदान किया गया है, ताकि वे प्रश्नों का सही उत्तर दे सकें और ग्राहक का उचित मार्गदर्शन कर सकें.

#### 15.7.5 डीबीडी/डीआईटी/एसबीए (एमएडीपी) आदि के अधिकारी.

क. शिकायतों के उच्च प्रबंधन तक जाने से रोकने के लिए प्रारंभिक स्तर पर प्रश्नों को ठीक से हल करना.

ख. ओसीआरएम के माध्यम से शिकायत प्राप्त होने पर तुरंत विफल लेनदेन के मामले में प्रभार वापस लेना.

ग. ओसीआरएम पोर्टल में शिकायत प्राप्त होने पर, इसे विभिन्न वेंडरों, एनपीसीआई; अन्य बैंक आदि को भेजा जाना चाहिए, और टीएटी के अनुसार शिकायत का समाधान सुनिश्चित करें.

घ. यह सुनिश्चित करने के लिए कि शिकायतों का ठीक से समाधान किया जाए ताकि यह बीओ या उपभोक्ता फोरम तक न पहुंचे.

ङ. पूर्व-मध्यस्थता और मध्यस्थता के मामले में प्रभार वापस लेने के लिए.

च. ग्राहक द्वारा पहली बार शिकायत दर्ज किए जाने पर ईजे लॉग, स्विच रिपोर्ट, कोई नकद अतिरिक्त रिपोर्ट, सीसीटीवी फुटेज प्राप्त करने के लिए. इसे भविष्य के संदर्भ हेतु उनके पास सुरक्षित रखा जाना चाहिए.

- छ. यह सुनिश्चित करने के लिए कि परिपत्र क्र 2109 दिनांक 28.07.2020 के अनुसार शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 10 दिनों के भीतर संदिग्ध धोखाधड़ी लेनदेन के मामले में छाया क्रेडिट प्रदान किया जाता है।
- ज. यह सुनिश्चित करने के लिए कि शिकायत की तिथि से 90 दिनों के भीतर शैडो क्रेडिट जारी / वापस कर दिया गया है। संदिग्ध धोखाधड़ी लेनदेन के मामले में शैडो क्रेडिट के लिए परिपत्र संख्या 2109 दिनांक 28.07.2020 का संदर्भ लें।
- झ. डीबीडी / डीआईटी के अधिकारियों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि शिकायतकर्ता को सीसीयू को कॉपी के तहत समाधान प्रदान किया जाए और ओसीआरएम में शिकायत बंद कर दी जाए।
- ञ. एमएडीपी/एसबीए/डीमैट संबंधित शिकायतों पर ध्यान देने वाले अधिकारियों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि शिकायतकर्ता को सीसीयू की प्रतिलिपि के साथ उचित समाधान/उत्तर प्रदान किया गया है ताकि ओसीआरएम में शिकायत को बंद किया जा सके।

#### 16. संदिग्ध धोखाधड़ी लेनदेन और उसका निवारण:

- क. संदिग्ध धोखाधड़ी लेनदेन के मामले में, लेन-देन की तिथि से 10 दिनों के भीतर शैडो क्रेडिट प्रदान करना/फॉलो-अप करना सुनिश्चित करें।
- ख. यह सुनिश्चित करें कि शिकायत की तिथि से 90 दिनों के भीतर शैडो क्रेडिट जारी / वापस कर दिया गया है। संदिग्ध धोखाधड़ी लेनदेन के मामले में शैडो क्रेडिट के लिए परिपत्र संख्या 2109 दिनांक 28.07.2020 का संदर्भ लें।
- ग. किसी भी मामले में संदिग्ध धोखाधड़ी लेनदेन की शिकायत आंतरिक प्रक्रियाओं, जैसे एफआरएमसी निर्णय, एफआरएमसी बैठक में देरी, आरओ से रिपोर्ट प्राप्त न होने आदि के कारण 90 दिनों से अधिक लंबित नहीं रहेगी।
- घ. विफल डिजिटल लेनदेन में त्रुटि बिंदु की पहचान पर सक्रिय क्रेडिट प्रदान करने के लिए इस मुद्दे को उठाना।

#### 16.1 क्षेत्रीय कार्यालय, अंचल कार्यालय एवं केंद्रीय कार्यालय, विधिक सेवा विभाग में विधि अधिकारी:

- क. आरओ / जेडओ के विधि अधिकारियों को दस्तावेजों की जांच करनी चाहिए और लोकपाल की सलाह/अधिनिर्णय के खिलाफ अपील करने के निर्णय के मामले में आरएच/एफजीएम को सलाह देनी चाहिए। आरएच/एफजीएम के हस्ताक्षर के तहत सहायक दस्तावेजों के साथ एक नोट का मसौदा तैयार करें और इसे सीजीओ (आईओ टीम - सीसीयू में) को आगे जमा करने हेतु विधिक सहायता विभाग, केंद्रीय कार्यालय को अग्रेषित करें, ताकि सीजीओ अनुशंसा सहित अनुमोदन हेतु एमडी और सीईओ को नोट प्रस्तुत कर सके।
- ख. अपील का विधि अधिकारी द्वारा पालन किया जाना चाहिए और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि अपीलीय प्राधिकारी द्वारा मांगे गए सभी आवश्यक और सहायक दस्तावेज समय-समय पर प्रस्तुत किए गए हैं। संबंधित विधि अधिकारी (आरओ/जेडओ) और समन्वय अधिकारी का नाम, मोबाइल नंबर और ईमेल पता अपीलीय प्राधिकारी को प्रदान किया जाना चाहिए, ताकि अपीलीय प्राधिकारी द्वारा उठाए गए प्रश्नों पर समय पर ध्यान दिया जा सके।
- ग. अपीलीय प्राधिकारी द्वारा मांगी गई कोई भी सूचना सीजीओ/सीसीयू प्रभारी/आर-जीआरओ/एफ-जीआरओ को कॉपी के साथ सीधे अपीलीय प्राधिकारी को उपलब्ध कराने की आवश्यकता है।

#### 16.2 आरबीआई में अपीलीय प्राधिकारी से अपील:

- क. यह सुनिश्चित करने के लिए कि बैंक के खिलाफ पारित एडवाईजरी के मामले में, जिस पर सवाल उठाया जा सकता है, ऐसी एडवाईजरी को चुनौती दी जा सकती है। एमडी और सीईओ का अनुमोदन प्राप्त करने हेतु संबंधित क्षेत्र प्रमुख "ड्राफ्ट-नोट" और सभी सहायक दस्तावेजों के साथ क्षेत्र महाप्रबंधक को इसकी संस्तुति



करता है. इसके अलावा क्षेत्र महाप्रबंधक कार्यालय, मुख्य विधि अधिकारी, विधि विभाग, एसएएमवी, केंद्रीय कार्यालय, मुंबई से ड्राफ्ट नोट पुनरीक्षित कराएं. प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी को इसके प्रस्तुतीकरण / अनुमोदन हेतु विधिवत पुनरीक्षित नोट संस्तुति के साथ सीजीएम, परिचालन विभाग को प्रस्तुत किया जाए.

ख. मुख्य विधि अधिकारी यह सुनिश्चित करें कि प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी से अनुमोदन प्राप्त करने के पश्चात, आरबीआई के अपीलीय प्राधिकारी के पास अपील दायर की जाए और विवरण सीजीओ (आईओ टीम) के कार्यालय को सूचित किया जाए. सीएलओ को मामला अपीलीय प्राधिकारी को प्रस्तुत करना होता है, संबंधित अधिकारी (डीबीडी/डीआईटी/विधि अधिकारी) को आरबीआई अपीलीय कार्यालय की भविष्य की किसी भी आवश्यकता के लिए इसमें भाग लेना होता है. मुख्य विधि अधिकारी यह सुनिश्चित करें कि बिना किसी चूक के विधि अधिकारी की सहायता से संबंधित अधिकारी द्वारा मामले को प्रस्तुत किया जाता है.

### 17. समय सीमा:

शिकायतों को सही परिप्रेक्ष्य में देखा जाना चाहिए क्योंकि वे परोक्ष रूप से बैंक के कामकाज में कमजोरियों को प्रकट करते हैं. प्राप्त शिकायतों का सभी संभावित दृष्टिकोण से विश्लेषण किया जाना चाहिए. कस्टमर केयर यूनिट, शाखाओं, क्षेत्रीय कार्यालय / क्षेत्र महाप्रबंधक कार्यालय और केंद्रीय कार्यालय सहित सभी स्तरों पर शिकायतों के प्रबंधन और उनके निपटान हेतु विशिष्ट समय सारिणी स्थापित की गई है. सभी अधिकारियों को बैंक द्वारा तय की गई निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर शिकायत का समाधान करने का प्रयास करना चाहिए:

**17.1** यदि शिकायत लिखित रूप में या ई-मेल के माध्यम से या मौखिक रूप से या टेलीफोन पर प्राप्त होती है तो बैंक अधिकारी का यह प्रयास होना चाहिए कि शिकायत को एकीकृत शिकायत प्रबंधन प्रणाली यानी ऑपरेशनल कस्टमर रिलेशनशिप मैनेजमेंट सिस्टम (ओसीआरएम) में दर्ज किया जाए ताकि कस्टमर केयर यूनिट को शिकायत की ट्रैकिंग और प्रबंधन में सक्षम किया जा सके. बैंक को ग्राहक को भविष्य के अवसरों पर शिकायत ऑनलाइन लिंक या कॉल सेंटर या बैंक द्वारा समय समय पर स्थापित अन्य प्रणाली का उपयोग करने के लिए भी प्रोत्साहित करना चाहिए.

**17.2** यदि शिकायत बैंक द्वारा स्थापित शिकायत ऑनलाइन लिंक या कॉल सेंटर या अन्य प्रणाली के माध्यम से प्राप्त होने के बाद एकीकृत शिकायत प्रबंधन प्रणाली अर्थात् ऑपरेशनल कस्टमर रिलेशनशिप मैनेजमेंट सिस्टम (ओसीआरएम) में पंजीकृत है, तो प्रत्येक शिकायत के लिए समय अवधि टीएटी (टर्न अराउंड टाइम) के अनुसार होगी. सिस्टम स्वतः अनसुलझी शिकायतों को संबंधित रिपोर्टिंग अधिकारी तदनंतर क्षेत्रीय कार्यालय / क्षेत्र महाप्रबंधक कार्यालय / केंद्रीय कार्यालय सहित उच्च स्तर तक अग्रेषित करता है.

**17.3 शिकायतों के समाधान में टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) :** सांविधिक प्राधिकरण द्वारा मांगी गई विभिन्न प्रकार की शिकायतों और सूचनाओं के लिए टीएटी नीचे दिया गया है:

#### 17.3.1 सामान्य बैंकिंग शिकायतें:

प्रकृति	एसआर स्वामित्व	प्राथमिक शेयरर	टीएटी दिनों में
स्टाफ का दुर्व्यवहार	टीम सीसीयू	आरओ	15
कासा	टीम सीसीयू	शाखा / आरओ	7
निधि अंतरण	टीम सीसीयू	शाखा / आरओ	10
लॉकर	टीम सीसीयू	शाखा / आरओ	20
मृत्यु दावा	टीम सीसीयू	शाखा / आरओ	20
सेवा से संबंधित यथा नोट विनिमय और मामले आदि.	टीम सीसीयू	शाखा / आरओ	15
अनुपालन का पालन न करना	टीम सीसीयू	शाखा / आरओ	15

टर्म डिपॉजिट	टीम सीसीयू	शाखा / आरओ	7
पेंशन संबंधी	टीम सीसीयू	शाखा / आरओ / सीपीपीसी	10
ऋण / अग्रिम	टीम सीसीयू	शाखा / आरओ	15
कानूनी	टीम सीसीयू	शाखा/आरओ/कानूनी प्रकोष्ठ	30
विदेशी मुद्रा	टीम सीसीयू	शाखा/आरओ/आईबीडी	10
टीपीपीडी	टीम सीसीयू	शाखा / आरओ / टीपीपीडी	15
डीमैट	टीम सीसीयू	शाखा / डीमैट सेल	10
सरकारी कारोबार के मामले	टीम सीसीयू	शाखा / जीबीडी	10

### 17.3.2 डिजिटल बैंकिंग शिकायतें:

प्रकृति	एसआर स्वामित्व	प्राथमिक शेयरर	टीएटी (दिन)
मोबाइल बैंकिंग	टीम सीसीयू	डीआईटी_एमबी_टीएम1	10
इंटरनेट बैंकिंग	टीम सीसीयू	इंटरनेट बैंकिंग I और II	7
एटीएम	टीम सीसीयू	एटीएम I और II	7
डेबिट कार्ड	टीम सीसीयू	DEBIT_CARD I और II	7
क्रेडिट कार्ड	टीम सीसीयू	क्रेडिट कार्ड	15
ओटीपी संबंधित सहित सभी विफल लेनदेन	टीम सीसीयू	विफल_लेनदेन_	15
डीआईटी संबंधित			07

### 17.3.3 सांविधिक जांच प्राधिकारी से प्राप्त मामले:

प्रकृति	एसआर स्वामित्व	प्राथमिक शेयरर	टीएटी (दिन)
सांविधिक जांच अधिकारी द्वारा मांगी गई सूचना	टीम सीसीयू	सीसीयू	07

मास्टर / वीसा दिशानिर्देशों के अनुसार विवादित लेनदेन के लिए, रिटिवल रसीद के लिए 30 दिन का समय और चार्ज बैक क्लेम के लिए और 45 दिन का समय. ग्राहक को किसी भी मामले पर बैंक के रुख से अवगत कराना एक महत्वपूर्ण आवश्यकता है. प्राप्त शिकायतें जिनमें शामिल मुद्दों की जांच के लिए कुछ समय की आवश्यकता होगी, उन्हें पावती के अलावा पॉलिसी में निर्धारित टीएटी के भीतर एक अंतरिम उत्तर भेजा जाना चाहिए.

### 17.3.4 सीपीजीआरएएमएस पोर्टल में लोक शिकायत के निस्तारण की समय सीमा (आईसी: 05604-2021 दिनांक 19.07.2021)

केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) वेब आधारित प्लेटफॉर्म है, जो नागरिकों को केंद्रीय मंत्रालयों / विभागों / राज्य सरकार / संघ राज्य क्षेत्रों में सार्वजनिक प्राधिकरणों को कहीं से भी और कभी भी (24X7) अपनी शिकायतें दर्ज कराने में सक्षम बनाता है. इस पोर्टल पर सिस्टम जनरेटेड यूनिक रजिस्ट्रेशन नंबर के माध्यम से शिकायतों की ट्रैकिंग भी सक्षम है.

सीपीजीआरएएमएस पोर्टल के माध्यम से प्राप्त सभी शिकायतों का तत्काल 45 दिनों के भीतर समाधान किया जाना चाहिए. यदि बैंक के नियंत्रण से बाहर की परिस्थितियों जैसे न्यायाधीन मामलों / पॉलिसीगत मामलों आदि के कारण 45 दिनों के भीतर निवारण संभव नहीं है, तो शिकायतकर्ता को एक अंतरिम जवाब दिया जाएगा. COVID-19 श्रेणी के तहत शिकायतों को उच्च प्राथमिकता पर लिया जाएगा और अधिकतम 3 दिनों के भीतर समाधान किया जाएगा.

## 18. मैट्रिक्स की वृद्धि:

**18.1 शिकायतों का उच्च प्रबंधन तक विस्तारण :** ग्राहकों की शिकायतों के लिए बैंक के पास त्रि-स्तरीय उच्च प्रबंधन तंत्र है, जैसा कि नीचे दिया गया है :

**18.1.1 क्षेत्र स्तर पर:** शिकायतों को ओसीआरएम के माध्यम से शाखा को अग्रेषित किया जाता है और सीसीयू के एंड से अनुवर्ती कार्रवाई की जाती है यदि समय पर समाधान नहीं किया जाता है तो मामले को संबंधित क्षेत्र के उप-क्षेत्र प्रमुख / क्षेत्र प्रमुख और इसके अलावा संबंधित अंचल के उप अंचल प्रमुख / अंचल प्रमुख को अग्रेषित किया जाएगा. [शाखा> आरजीआरओ (आरएच)> एफ-ग्रो (जेडएच)]

**18.1.2 केंद्रीय कार्यालय स्तर :** टीएटी के भीतर समाधान नहीं होने पर ग्राहक सेवा इकाई के अधिकारी को सौंपी गई शिकायतों को सीसीयू प्रमुख, और आगे मुख्य शिकायत अधिकारी को भेज दिया जाता है. [सीसीयू> हेड (सीसीयू)> सीजीओ]

**18.1.3 डिजिटल बैंकिंग शिकायतें :** यदि डिजिटल बैंकिंग अधिकारियों को सौंपी गई शिकायतों को टीएटी के भीतर हल नहीं किया जाता है तो उन्हें विभाग प्रभारी डीबीडी के साथ , सीसीयू प्रमुख और आगे जीएम, डिजिटल बैंकिंग को मुख्य शिकायत अधिकारी के साथ शीघ्र समाधान के लिए भेजा जाता है. {डीबीडी}>> एजीएम (डीबीडी), डीजीएम (सीसीयू) >> जीएम (डीबीडी), सीजीओ}

**18.1.4 डीआईटी से संबंधित शिकायतें:** सूचना प्रौद्योगिकी विभाग (डीआईटी) के अधिकारियों को सौंपी गई शिकायतें यदि टीएटी के भीतर हल नहीं होती हैं तो उन्हें सीसीयू प्रमुख के साथ विभाग प्रभारी डीआईटी तदन्तर जीएम (डीआईटी) और मुख्य शिकायत अधिकारी को भेज दिया जाता है. {डीआईटी}>> एजीएम (डीआईटी), डीजीएम (सीसीयू) >> जीएम (डीआईटी), सीजीओ}

नोट: ग्राहक को किसी भी टच पॉइंट पर शिकायत दर्ज करने का अधिकार है, इसलिए पूरे संगठन में कोई भी उपयोगकर्ता (शाखा) फोन, ईमेल या पत्रों के माध्यम से किसी अन्य शाखा के किसी भी ग्राहक से प्राप्त शिकायत दर्ज कर सकता है. (परिपत्र क्र.04953-2019 दिनांक 18.07.2019 का संदर्भ लें)

## 18.2 सामान्य शिकायतों के लिए वृद्धि मैट्रिक्स :

स्तर संख्या	प्राधिकारी	दर्ज होने / वृद्धि का दिन	शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध दिन
1	शाखा/कॉल सेंटर/ओसीआरएम-पेंशन/ऋण या स्टाफ व्यवहार के अलावा अन्य सामान्य शिकायतें	प्रथम दिन	1 से 5 वें दिन (5 दिन)
2	क्षेत्रीय स्तर	छठा दिन	6 से 8 वें दिन (3 दिन)
3	एफजीएमओ स्तर	9 वां दिन	9 वां दिन (1 दिन)
4	केंद्रीय कार्यालय / प्रधान नोडल अधिकारी	10 वां दिन	10 वां दिन (1 दिन)

## 18.3 पेंशन / ऋण / कर्मचारी व्यवहार संबंधी शिकायतों के लिए वृद्धि मैट्रिक्स:

स्तर संख्या	प्राधिकारी	दर्ज होने / वृद्धि का दिन	शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध दिन
1.	शाखा/कॉल सेंटर/ओसीआरएम-पेंशन/ऋण/कर्मचारी व्यवहार	पहला दिन	पहला से चौथा दिन (4 दिन)
2.	क्षेत्रीय स्तर	5 वां दिन	5 वें से 7 वें दिन (3 दिन)
3.	एफजीएमओ स्तर	8 वां दिन	8 वें से 10 वें दिन (3 दिन)
4.	केंद्रीय कार्यालय/प्रधान नोडल अधिकारी	11 वां दिन	11 वें से 14 वें दिन (4 दिन)

#### 18.4 डिजिटल शिकायतों हेतु वृद्धि मैट्रिक्स:

स्तर संख्या	प्राधिकारी	दर्ज होने / वृद्धि का दिन	शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध दिन
1.	शाखा/कॉल सेंटर/ओसीआरएम-डीबीडी/डीआईटी/एएसबीए	पहला दिन	पहला से तीसरा दिन (3 दिन)
2.	क्षेत्रीय स्तर	चौथा दिन	4 से 5 वें दिन (2 दिन)
3.	एफजीएमओ स्तर	छठा दिन	छठा दिन (1 दिन)
4.	केंद्रीय कार्यालय/प्रधान नोडल अधिकारी	7 वां दिन	7 वां दिन (1 दिन)

#### 18.5 बैंकिंग लोकपाल शिकायतों के लिए वृद्धि मैट्रिक्स :

स्तर सं.	प्राधिकारी	दर्ज होने / वृद्धि का दिन	शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध दिन
1.	शाखा - BONO से BO शिकायतें प्राप्त करता है	पहला दिन	पहला से तीसरा दिन (3 दिन)
2.	क्षेत्रीय स्तर	चौथा दिन	4 से 5 वें दिन (2 दिन)
3.	एफजीएमओ स्तर	छठा दिन	छठा दिन (1 दिन)
4.	केंद्रीय कार्यालय/प्रधान नोडल अधिकारी	7 वां दिन	7 वां दिन (1 दिन)

#### 18.6 सांविधिक जांच प्राधिकारी से प्राप्त मामलों के लिए वृद्धि मैट्रिक्स:

स्तर संख्या	प्राधिकारी	दर्ज होने / वृद्धि का दिन	शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध दिन
1.	शाखा/कॉल सेंटर/ओसीआरएम-डीबीडी/डीआईटी/एएसबीए	पहला दिन	पहला दिन (1 दिन)
2.	क्षेत्रीय स्तर	दूसरा दिन	दूसरा दिन (1 दिन)
3.	केंद्रीय कार्यालय	तीसरा दिन	तीसरा दिन (1 दिन)

नोट: दिनों की संख्या में उपर्युक्त वृद्धि मैट्रिक्स बाहरी सीमा है, हालांकि यदि प्रवर्तन एजेंसियां या शिकायत का प्रकार/अनुरोध आदि एक निश्चित तिथि/समय निर्दिष्ट करता है, तो उसे बाहरी सीमा के रूप में माना जाएगा.

**19. आंतरिक समीक्षा तंत्र : ग्राहक शिकायतों की समीक्षा करने और ग्राहक अनुभव को बढ़ाने के लिए मंच** : बैंक ने ग्राहक सेवा की गुणवत्ता और बैंक की शिकायत निवारण तंत्र की निगरानी और समीक्षा करने के लिए निम्नलिखित समितियों और समीक्षा तंत्र की स्थापना की है।

**19.1 मूल कारण विश्लेषण (आरसीए):** मूल कारण विश्लेषण बैंकों के हाथ में एक महत्वपूर्ण साधन है जिसका उद्देश्य ग्राहकों की शिकायतों की घटनाओं को कम करना है। बैंक उन क्षेत्रों में मूल कारणों का विश्लेषण करने का प्रयास करेगा जहां बैंक को बड़ी संख्या में शिकायतें/दोहराव वाली प्रकृति की शिकायतें प्राप्त होती हैं ताकि कमजोर क्षेत्रों की पहचान की जा सके। यह समीक्षा तंत्र बैंक को कमियों (उत्पाद सुविधाओं, सेवाओं या प्रौद्योगिकी में) की पहचान करने और उन्हें दूर करने के लिए आवश्यक सुधारात्मक उपाय करने में मदद करेगा।

डीआईटी, डीबीडी और सीसीयू के अधिकारियों की त्रैमासिक बैठक, (न्यूनतम स्केल-V और उससे ऊपर के रैंक की) नियमित रूप से आयोजित की जाएगी। सीसीयू (टीम-परिचालन) बैठक की समन्वयक होगी। कार्यवृत्त तैयार कर सीजीओ, सीसीयू प्रमुख और संबंधित वर्टिकल प्रमुख को अग्रेषित किया जाए ताकि संबंधित क्षेत्र में सुधार लाया जा सके, जिससे शिकायतों की पुनरावृत्ति न हो। सीएससीबी में आरसीए के कार्यवृत्त सीसीयू द्वारा रिपोर्टिंग का हिस्सा होंगे।

**19.2 शाखा /आरओ/एफजीएमओ स्तर की ग्राहक सेवा समिति:** बैंक यह मानता है कि बैंक के कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत बातचीत के माध्यम से ग्राहकों की अपेक्षाओं/आवश्यकताओं/शिकायतों की बेहतर सराहना की जा सकती है। ग्राहक सेवा की गुणवत्ता की जांच करने और ग्राहक सेवा में सुधार के लिए फीडबैक/सुझावों की समीक्षा करने के लिए सभी शाखाओं / क्षेत्रों / अंचलों में ग्राहक सेवा समितियों का गठन किया जाएगा। क्षेत्रीय और शाखा स्तर की समितियां महीने में एक बार बैठक करेंगी जहां कर्मचारी और आमंत्रित ग्राहक सेवा संबंधी मामलों पर स्वतंत्र रूप से बातचीत करेंगे। आंचलिक स्तर की समिति की बैठक तिमाही में एक बार होगी।

शाखा स्तरीय समिति की अध्यक्षता शाखा प्रमुख द्वारा की जाएगी जिसमें एक अधिकारी, एक फ्रंट लाइन स्टाफ और ग्राहकों में से कम से कम 2 से 3 सदस्य (एक सदस्य वरिष्ठ नागरिक/पेंशनभोगी) होना चाहिए।

क्षेत्रीय कार्यालय / अंचल कार्यालय स्तर की समिति की अध्यक्षता क्षेत्र प्रमुख / अंचल प्रमुख, उप क्षेत्र प्रमुख / उप अंचल प्रमुख, सरल के प्रमुख, ऋण प्रभारी, मानव संसाधन (एचआर), पी एंड डी, आरसीसी द्वारा की जाएगी।

**19.2.1 शाखाओं का परिचालन, मासिक ग्राहक सेवा बैठक :** आम तौर पर हर माह के 15<sup>वें</sup> दिन, जिसमें शाखा सेवाओं में सुधार के क्षेत्र, उत्पाद सुधार, सेवा सुधार, शाखा के माहौल आदि में ग्राहक के किसी भी सुझाव पर चर्चा की जानी चाहिए, , नोट किया गया और बैठक के कार्यवृत्त तैयार किए जाने हैं। शाखा स्तर पर बैठक के सदस्य शाखा प्रबंधक, लेखाकार/अधिकारी कर्मचारी, फ्रंट लाइन कर्मचारियों की भागीदारी, वरिष्ठ ग्राहक (अधिमानतः पेंशनभोगी) और परिसंपत्ति ग्राहक रोटेशन के आधार पर हैं। शाखा प्रमुख / उप. शाखा प्रमुख, शाखा स्तर पर बैठक के समन्वयक के रूप में कार्य करेंगे। उप आरएच/पी एंड डी प्रभारी आरओ की बैठक के लिए समन्वयक के रूप में कार्य करेंगे। बैठक के कार्यवृत्त को सीएससीबी को आगे प्रस्तुत करने के लिए एफजीएमओ को प्रस्तुत करने की आवश्यकता है।

शाखा प्रमुख की अध्यक्षता वाली ग्राहक सेवा समिति को शिकायतों/सुझावों, देरी के मामलों, ग्राहकों/समिति के सदस्यों द्वारा सामना की गई/रिपोर्ट की गई कठिनाइयों का अध्ययन करने और ग्राहक सेवा में सुधार के तरीकों और साधनों को विकसित करने के लिए महीने में कम से कम एक बार बैठक करनी चाहिए। समिति निम्नलिखित उद्देश्यों के साथ ग्राहकों को बैंक के वरिष्ठ अधिकारियों से मिलने और बातचीत करने में सक्षम बनाने के लिए एक मंच के रूप में कार्य करती है:

क. बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर ग्राहकों की प्रतिक्रिया एकत्र करें

ख. ग्राहकों और बैंक के बीच सूचना के अंतर को कम करें

ग. सबसे महत्वपूर्ण रूप से ग्राहकों के बीच विश्वास बनाएं

समितियों को ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति को इनपुट / सुझाव देते हुए त्रैमासिक रिपोर्ट भी प्रस्तुत करनी चाहिए जिससे स्थायी समिति उनकी जांच कर सके और आवश्यक पॉलिसी / प्रक्रियात्मक कार्रवाई के लिए बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को प्रासंगिक प्रतिक्रिया प्रदान कर सके.

**19.2.2** एफ़जीएमओ क्षेत्र की ग्राहक सेवा पर त्रैमासिक बैठक आयोजित करेगा, जिसमें एफ़जीएमओ, उप अंचल प्रमुख, शाखा प्रमुख, क्षेत्र प्रमुख / क्षेत्रीय कार्यालय के प्रतिनिधि और अंचल के कुछ ग्राहक बैठक के सदस्य होंगे. बैठक के समन्वयक के रूप में अंचल प्रमुख कार्य करेंगे. बैठक के कार्यवृत्त को चर्चा के लिए सीएससीबी एजेंडा में शामिल करने हेतु सीजीओ (सीसीयू-टीम) को अग्रेषित करने की आवश्यकता है.

**19.2.3 शिकायतों के निवारण हेतु नोडल अधिकारी और अन्य नामित अधिकारी.** बैंक मुख्य शिकायत अधिकारी (प्रधान नोडल अधिकारी) को बैंक के मुख्य महाप्रबंधक / महाप्रबंधक (या इसके समकक्ष) के बैंक के नोडल अधिकारी के रूप में नामित करता है जो पूरे बैंक के लिए ग्राहक सेवा और शिकायत प्रबंधन के कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार होगा. बैंक ने अपने नियंत्रण में आने वाली शाखाओं के संबंध में शिकायतों / शिकायतों को संभालने के लिए क्षेत्र महाप्रबंधक और क्षेत्र प्रबंधक कार्यालय में शिकायत निवारण अधिकारी को नामित किया है. शिकायत निवारण अधिकारी (नोडल अधिकारी) का नाम और संपर्क विवरण शाखा सूचना पट्टों पर प्रदर्शित किया जाएगा.

नोडल अधिकारी को अपने निर्णय / या आंशिक राहत की सूचना देने से पहले, बैंक के आंतरिक लोकपाल के पास उसकी जांच के लिए भेजा जाएगा. यदि ग्राहक अभी भी संतुष्ट नहीं है तो उसके पास अपनी शिकायत या शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध अन्य तरीकों के साथ बैंकिंग लोकपाल के पास जाने का विकल्प हो सकता है.

### **19.3 रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021.**

बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 35ए के तहत भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों को त्वरित और लागत प्रभावी तरीके से हल करने के लिए एक योजना.

भारतीय रिजर्व बैंक योजना के तहत उन्हें सौंपे गए कार्यों को पूरा करने के लिए अपने एक या अधिक अधिकारियों को लोकपाल और उप लोकपाल के रूप में तीन साल से अधिक की अवधि के लिए नियुक्त करेगा. चंडीगढ़ स्थित केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र योजना के तहत दर्ज की गई शिकायतों को प्राप्त करेंगे. लोकपाल सेवा में कमी से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों पर विचार करेगा. नई योजना को लागू करने के लिए, आरबीआई ने पूरे देश में बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों का विस्तार 22 से 30 तक कर दिया है.

ग्राहक ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले बैंक को एक लिखित शिकायत की और शिकायत को बैंक द्वारा पूरी तरह या आंशिक रूप से निरस्त कर दिया गया और शिकायतकर्ता जवाब से संतुष्ट नहीं है या शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्ति की तिथि से बैंक से 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला है. (शिकायत करने का प्रमाण प्रस्तुत किया जाना है).

लोकपाल सुविधा या सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से शिकायत और विनियमित संस्था के बीच समझौते द्वारा शिकायत के निपटान को बढ़ावा देने का प्रयास करेगा।

शिकायत का समाधान तब माना जाएगा जब लोकपाल के हस्तक्षेप पर बैंक द्वारा शिकायतकर्ता के साथ इसका निपटान कर दिया गया हो या शिकायतकर्ता लिखित रूप में सहमत हो गया हो कि शिकायत का समाधान संतोषजनक है या शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है। योजना की मुख्य विशेषताएं परिशिष्ट-1 में दी गई हैं।

**19.4 शिकायतों के निवारण की लागत की वसूली के रूप में मौद्रिक दंड:** यह देखते हुए कि बैंकर-ग्राहक संबंध प्राथमिक संबंध है, ग्राहक शिकायत निवारण की मुख्य जिम्मेदारी बैंकों की है। यह सुनिश्चित करने की दृष्टि से कि बैंक इस उत्तरदायित्व का प्रभावी ढंग से निर्वहन करते हैं, शिकायतों के निवारण की लागत अब उन बैंकों से वसूल की जाएगी जिनके विरुद्ध ओबीओ में अनुरक्षणीय शिकायतें उनके समकक्ष समूह के औसत से अधिक हैं। हालांकि, ग्राहकों के लिए बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत शिकायत निवारण लागत मुक्त रहेगा। बैंकों के लिए लागत-वसूली ढांचे को परिचालित करने के लिए, पिछले वर्ष के 31 मार्च को बैंकों की संपत्ति के आकार के आधार पर सहकर्मी समूहों की पहचान की जाएगी, और ओबीओ में प्राप्त रखरखाव योग्य शिकायतों के पीयर ग्रुप औसत की गणना निम्नलिखित मापदंडों पर की जाएगी:

क. प्रति शाखा प्रबंधन करने योग्य शिकायतों की औसत संख्या;

ख. बैंक द्वारा धारित प्रति 1000 खातों (जमा और क्रेडिट खातों की) में प्रबंधन योग्य शिकायतों की औसत संख्या।

ग. अपने ग्राहकों द्वारा बैंक के माध्यम से निष्पादित प्रति 1000 डिजिटल लेनदेन पर प्रबंधन योग्य डिजिटल शिकायतों की औसत संख्या।

**पीयर ग्रुप के औसत से अधिक शिकायतों के निवारण की लागत बैंक से निम्नानुसार वसूल की जाएगी :**

क. किसी एक पैरामीटर में अधिकता - पीयर ग्रुप के औसत से अधिक शिकायतों की संख्या के लिए शिकायत (ओबीओ में) के निवारण की लागत का 30%.

ख. किन्हीं दो मापदंडों में अधिकता के साथ पैरामीटर में पीयर ग्रुप के औसत से अधिक शिकायतों की संख्या के लिए शिकायत निवारण की लागत का 60%.

ग. सभी तीन मापदंडों में आधिक्य-100% उच्चतम आधिक्य के साथ पैरामीटर में पीयर ग्रुप से अधिक शिकायतों की संख्या के लिए एक शिकायत के निवारण की लागत.

घ. इस संबंध में वसूल की जाने वाली निवारण की लागत वर्ष के दौरान ओबीओ में एक शिकायत के की औसत लागत होगी।

**19.5 बैंक के आंतरिक लोकपाल (आईओ):**

क. आंतरिक लोकपाल तंत्र की स्थापना बैंकों की आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली को मजबूत करने और बैंक के उच्चतम स्तर के प्राधिकरण में ग्राहकों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करने के लिए

की गई जिससे ग्राहकों को शिकायत निवारण के लिए अन्य से संपर्क करने की आवश्यकता को कम किया जा सके.

- ख. बैंक में आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति "बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006" पर आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार की जाती है, योजना का अध्याय- II सभी सार्वजनिक और निजी क्षेत्र के बैंकों में आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति से संबंधित है. बैंक का आंतरिक लोकपाल आमतौर पर एक सेवानिवृत्त वरिष्ठ बैंकर होता है, जो हमारे बैंक के अलावा किसी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक के महाप्रबंधक / उप महाप्रबंधक के पद से कम नहीं होता है. भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशों के अनुसार, बैंक द्वारा पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज की गई किसी भी शिकायत की आंतरिक लोकपाल से जांच करने की आवश्यकता है.
- ग. क्षतिपूर्ति के दावे के आंशिक अनुदान या कुल अस्वीकृति के दावे के मामले में, उत्तर की जांच की जानी चाहिए और आंतरिक लोकपाल द्वारा सहमति व्यक्त की जानी चाहिए. उत्तर में स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाना चाहिए कि आईओ द्वारा शिकायत की जांच की गई है. ऐसे मामलों को शाखाओं/कार्यालयों द्वारा एजीएम सीसीयू परिचालन विभाग, मुंबई को अग्रेषित करने की आवश्यकता है. तथापि, आंतरिक लोकपाल सुझावों की प्रकृति के संदर्भों, प्रभारित ब्याज दर में रियायतों के लिए अनुरोध, स्वीकृति नियमों और शर्तों आदि में संशोधनों की जांच नहीं करेगा, जो प्राथमिक रूप से वाणिज्यिक निर्णयों की प्रकृति के हैं और इसलिए मामलों को आंतरिक लोकपाल से सहमति के लिए अग्रेषित करने की आवश्यकता नहीं है.
- घ. आंतरिक लोकपाल , एक स्वतंत्र प्राधिकरण के रूप में, शिकायतों की समीक्षा करेगा, बैंक की ओर से सेवा में कमी की प्रकृति की ग्राहक शिकायतों की जांच करेगा, (बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के खंड 8 में सूचीबद्ध शिकायतों के आधार पर उन शिकायतों सहित) जो बैंक द्वारा आंशिक रूप से या पूर्ण रूप से अस्वीकार कर दिए जाते हैं. शिकायतकर्ता को अंतिम निर्णय की सूचना देने से पहले बैंक उन सभी शिकायतों को आंतरिक रूप से उच्च प्रबंधन को प्रस्तुत करेगा, जिनका पूरी तरह से आईओ (आंतरिक लोकपाल) द्वारा समाधान नहीं किया गया है. बैंक के ग्राहकों को सीधे आंतरिक लोकपाल से संपर्क करने की आवश्यकता नहीं है.
- ङ. वह भारतीय रिज़र्व बैंक के बैंकिंग लोकपाल के पास अपील करने के लिए स्वतंत्र होगा. आईओ योजना, 2018 के कार्यान्वयन की निगरानी आरबीआई द्वारा विनियामक निरीक्षण के अलावा बैंक के आंतरिक लेखापरीक्षा तंत्र द्वारा की जाएगी. (परिशिष्ट-II देखें)

### 19.6 बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति (सीएससीबी):

बोर्ड की यह उप समिति पूरे बैंक में सेवा वृद्धि पहल के कार्यान्वयन की निगरानी और मार्गदर्शन करने के लिए जिम्मेदार है. ग्राहक सेवा गुणवत्ता को बढ़ाने के लिए पहल पर बैंकों के प्रदर्शन की समीक्षा करने के लिए ग्राहकों की शिकायतों, नियामक जनादेशों और नीतिगत निर्णयों की समीक्षा करने के लिए समिति की प्रत्येक तिमाही में एक बार बैठक होती है.

बोर्ड की यह उप-समिति समय-समय पर ग्राहक शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों और ग्राहक सेवा में सुधार के लिए किए गए उपायों की समीक्षा करेगी. समिति व्यक्तिगत जमाकर्ताओं और उधारकर्ताओं को प्रदान की जाने वाली ग्राहक सेवा की गुणवत्ता को प्रभावित करने वाले सभी मामलों की भी जांच करेगी. समिति जमाकर्ता संतुष्टि के वार्षिक सर्वेक्षण और ऐसी सेवाओं की त्रैवार्षिक लेखा परीक्षा के साथ प्रदान की गई ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर असर डालने वाले किसी भी अन्य मामले का समाधान कर सकती है. इसके अलावा, इसके विश्लेषण के साथ शिकायतों का विवरण तिमाही आधार पर बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के समक्ष रखा जाता है. यह समिति



ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति के कामकाज की समीक्षा करेगी और बैंक के शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावशीलता की निगरानी करेगी।

समिति, चूंकि, उच्चतम स्तर की समिति ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति के मामलों का ध्यान रखती है। समिति मूल कारणों के विश्लेषण के कार्यवृत्त की समीक्षा करेगी और तदनुसार संबंधित कार्यक्षेत्रों को शिकायतों की पुनरावृत्ति को रोकने के मूल कारणों को हल करने की सलाह देगी।

### 19.7 केंद्रीय कार्यालय में ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति:

ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति की अध्यक्षता कार्यपालक निदेशक करेंगे और समिति के अन्य सदस्यों में लार्ज कॉर्पोरेट (एलसीवी), मिड कॉर्पोरेट (एमसीवी), ग्राहक संबंध एवं कारोबार विकास (सीआरबीडी), सूक्ष्म लघु एवं मध्यम उद्यम (एमएसएमई), परिचालन, डिजिटल बैंकिंग (डीबीडी), सूचना एवं प्रौद्योगिकी विभाग (डीआईटी) और मानव संसाधन (एचआर) के वर्टिकल प्रमुख शामिल होंगे। बैठक का समन्वय वर्तमान दिशा-निर्देशों के अनुसार परिचालन वर्टिकल के उप महाप्रबंधक / सहायक महाप्रबंधक द्वारा किया जाएगा। बैठक का कोरम कम से कम चार सदस्यों का होगा। समिति की बैठक प्रत्येक तिमाही में एक बार होगी। समिति के निम्नलिखित कार्य होंगे:

- 19.7.1 विभिन्न तिमाहियों से प्राप्त ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर प्रतिक्रिया का मूल्यांकन करें। समिति बीसीएसबीआई से प्राप्त ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता कोड में ग्राहक सेवा और प्रतिबद्धताओं के कार्यान्वयन पर टिप्पणियों / फीडबैक की भी समीक्षा करेगी।
- 19.7.2 समिति यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होगी कि बैंक द्वारा ग्राहक सेवा के संबंध में सभी विनियामक निर्देशों का पालन किया जाता है। इस दिशा में, समिति क्षेत्र प्रबंधकों / क्षेत्र महाप्रबंधकों [जहां भी मौजूद है] / कार्यकारी प्रमुखों से आवश्यक फीडबैक प्राप्त करेगी।
- 19.7.3 समिति निवारण के लिए जिम्मेदार कार्यकारी प्रमुखों द्वारा भेजी गई अनसुलझी शिकायतों पर भी विचार करेगी और अपनी सलाह देगी।

- 19.7.4 समिति अपने कार्यनिष्पादन पर तिमाही अंतराल पर बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को रिपोर्ट प्रस्तुत करेगी।

### 20. सोशल मीडिया पर फीडबैक :

डिजिटल बैंकिंग विभाग की एक टीम सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म जैसे फेस बुक, ट्विटर, इंस्टाग्राम और यूट्यूब आदि पर पोस्ट किए गए मामलों का संज्ञान लेने के लिए 24X7 काम करती है। इन मामलों को संबंधित वर्टिकल के साथ समाधान प्रदान करने हेतु लिया जाता है और तत्काल हल किया जाता है।

### 21. अनिवार्य डिस्प्ले आवश्यकताएँ: बैंक के लिए यह प्रदान करना अनिवार्य है:

- 21.1 शिकायत एवं सुझाव प्राप्त करने की समुचित व्यवस्था।
- 21.2 नोडल अधिकारी (अधिकारियों) का नाम, पता और संपर्क नंबर
- 21.3 प्रधान नोडल अधिकारी का नाम, पता, फोन नंबर, ईमेल
- 21.4 क्षेत्र के बैंकिंग लोकपाल का संपर्क विवरण
- 21.5 ग्राहकों के प्रति बैंक का प्रतिबद्धता कोड / निष्पक्ष व्यवहार कोड

## 22. विनियामक हेतु प्रस्तुति :

यदि ग्राहक बैंक की प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है (आंतरिक लोकपाल द्वारा विधिवत जांच की गई है), तो ग्राहक बैंकिंग लोकपाल (आरबीआई) से संपर्क कर सकता है. बीओ का विवरण बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाता है एवं शाखा / कार्यालय के नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित किया जाता है.

बैंक, तदनुसार विनियामकों द्वारा अधिसूचना के अनुसार या बैंक की आवश्यकता के अनुसार किसी भी परिवर्तन के आलोक में अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया को संशोधित करेगा.

## 23. रिकॉर्ड रखना :

शिकायतों का रिकॉर्ड समाधान की तिथि से कम से कम आठ साल की अवधि के लिए रखा जाता है. सूचना प्रणाली सुरक्षा पॉलिसी के तहत नवीनतम बैंकअप पॉलिसी के अनुसार बैंकअप प्रतियों का रखरखाव किया जाता है.

23.1 नोडल अधिकारी शिकायत की प्राप्ति उसका समाधान और शिकायत को बंद करने से संबंधित अभिलेखों को सुरक्षित रखेगा.

23.2 नोडल अधिकारी अपेक्षित रिपोर्ट मुख्य नोडल अधिकारी को प्रस्तुत करेगा.

## 24. राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली (एनपीएस) शिकायतों के लिए शिकायत निवारण :

### 24.1 सामान्यतया एनपीएस के तहत शिकायतें निम्नलिखित क्षेत्रों में प्राप्त होती हैं :

क. खाता न खोलना, पीआरएन (PRAN) प्राप्त न होना, ग्राहक के एनपीएस खाते में अंशदान का न दिखना, ग्राहक द्वारा अनुरोधित परिवर्तनों का अद्यतन न होना, आई-पिन / टी-पिन प्राप्त न होना, टियर-II खाते का सक्रिय न होना और निकासी की प्राप्ति न होना.

- नोडल अधिकारी शिकायत की प्राप्ति उसका समाधान और शिकायत को बंद करने से संबंधित अभिलेखों को सुरक्षित रखेगा.
- नोडल अधिकारी अपेक्षित रिपोर्ट मुख्य नोडल अधिकारी को प्रस्तुत करेगा

### 24.2 एनपीएस ट्रस्ट को शिकायतों की प्रस्तुति:

क. कोई भी ग्राहक जिसकी शिकायत का समाधान बैंक द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर नहीं किया गया है, या जो प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, वह शिकायत को राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट में भेज सकता है.

ख. जिस ग्राहक की शिकायत का समाधान बैंक द्वारा राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट को शिकायत प्रस्तुत करने की तिथि से 30 दिनों के भीतर नहीं किया गया है, या जो राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, वह संबंधित बैंक या संस्था के खिलाफ लोकपाल में अपील करेगा.

### 24.3 शिकायत को बंद करना:

प्रत्येक शिकायत का निपटान शिकायत प्राप्त होने से 30 दिनों की अवधि के भीतर किया जाएगा और अंतिम उत्तर शिकायतकर्ता को भेजा जाएगा, जिसमें शिकायत के समाधान या अस्वीकृति का विवरण होगा, जिसके कारण लिखित रूप में दर्ज किए जाएंगे. एक शिकायत को निम्नलिखित में से किसी भी मामले में निपटाया और बंद माना जाएगा:

क. जब बैंक ने शिकायतकर्ता के अनुरोध को पूरी तरह से स्वीकार कर लिया है;

ख. जहां शिकायतकर्ता ने बैंक की प्रतिक्रिया की स्वीकृति को लिखित रूप में स्वीकार किया है;

ग. जहां शिकायतकर्ता ने बैंक से लिखित प्रतिक्रिया प्राप्त होने से 45 दिनों के भीतर जवाब नहीं दिया है;

घ. जहां नोडल अधिकारी ने ग्राहक को सूचित करते हुए प्रमाणित किया है कि बैंक ने अपने संविदात्मक, वैधानिक और नियामक दायित्वों का निर्वहन किया है और इसलिए शिकायत को बंद कर देता है;

ङ. बैंक या नेशनल पेंशन सिस्टम ट्रस्ट, जैसा भी मामला हो, द्वारा सूचित शिकायत के समाधान या अस्वीकृति की तिथि से 45 दिनों के भीतर कोई अपील नहीं की है;

च. जहां लोकपाल का निर्णय अपील है, ऐसे शिकायतकर्ता को सूचित कर दिया गया है;

बशर्ते कि क्लोजर लागू नहीं होगा जहां लोकपाल या प्राधिकरण, जैसा भी मामला हो, ने निर्दिष्ट अवधि से परे अपील / पुनरीक्षण दाखिल करने की अनुमति दी है.

"राष्ट्रीय पेंशन योजना (एनपीएस) के ग्राहकों से संबंधित शिकायतों का निवारण पीएफआरडीए (अभिदाता शिकायत निवारण) विनियम 2015 के तहत एनपीएस ट्रस्ट की शिकायत निवारण पॉलिसी के प्रावधानों द्वारा नियंत्रित किया जाएगा".

## 25. पीएमजेडीवाई के तहत शिकायत निवारण:

25.1 पीएमजेडीवाई के तहत शिकायतें: आम तौर पर पीएमजेडीवाई के तहत शिकायतें निम्नलिखित क्षेत्रों से प्राप्त होती हैं:

क. शाखा द्वारा बीएसबीडीए / बीएसबीडीएस श्रेणी के तहत खाता खोलने से इनकार करना - विशेष रूप से बीएसबीडीएस श्रेणी के तहत जहां पूर्ण केवाईसी दस्तावेजों की आवश्यकता नहीं है.

ख. रुपये कार्ड की प्राप्ति न होना

ग. एटीएम पर रुपये कार्ड का सक्रिय न होना

घ. दुर्घटना बीमा दावा निपटान

पीएमजेडीवाई के तहत खातों से संबंधित शिकायतों का त्वरित निवारण सुनिश्चित करने के लिए, बैंक ने पीएमजेडीवाई के लिए एक अलग शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है जहां पीएमजेडीवाई ग्राहक कॉल सेंटर को कॉल करेंगे और शिकायत को पीएमजेडीवाई श्रेणी के तहत पहचाना जाएगा और फिर नियत समय पर समाधान के लिए निर्दिष्ट सीसीयू अधिकारी को भेजा जाएगा.

26. कोविड के तहत मृत्यु दावा निपटान: मृत्यु दावा निपटान प्रक्रिया में शीघ्रता लाने और कोविड / कोरोना वायरस के कारण मृत्यु एवं महामारी द्वारा उत्पन्न चुनौतियों को कम करने के लिए, विशेष रूप से बैंक में छोटे जमाकर्ताओं का समर्थन करने के लिए मृत्यु दावा निपटान प्रक्रिया (आईसी न. 02692:2021 दिनांक 7 अक्टूबर, 2021) को संशोधित किया गया है.

क्षेत्रीय कार्यालयों, अंचल कार्यालयों के शिकायत निवारण अधिकारियों को यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि कोविड के तहत प्राप्त मृत्यु दावा आवेदन विशेष रूप से छोटे जमाकर्ताओं को प्राथमिकता पर कार्यान्वित किया जाए एवं मृतक के परिवार को तत्काल राहत प्रदान की जाए.

जहां भी आवश्यक हो, आरओ / जेडओ में विधि अधिकारी की सहायता / समर्थन प्राप्त किया जाना चाहिए और मृतक के परिवार के सदस्य / सदस्यों को मृत्यु के दावे के ऐसे निपटान के लिए सहायता प्रदान की जानी चाहिए.

ऐसी कोविड से संबंधित मृत्यु और उसके दावे के निपटान के लिए, यह अपेक्षा की जाती है कि आरओ / ज़ेडओ से जुड़े विधि अधिकारी मृतक ग्राहकों के विधिक उत्तरधिकारियों के उचित सहायतार्थ शाखाओं का उपयुक्त मार्गदर्शन करेंगे.

## 27. ग्राहकों से संवाद :

- 27.1 बैंक यह मानता है कि बैंक के कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत संवाद के माध्यम से ग्राहकों की अपेक्षाओं / आवश्यकताओं / शिकायतों की बेहतर सराहना की जा सकती है.
- 27.2 माह में एक बार संरचित ग्राहक बैठकें, ग्राहकों को यह संदेश देंगी कि बैंक उनकी परवाह करता है और ग्राहक सेवा में सुधार के लिए उनकी फीडबैक / सुझावों को महत्व देता है.
- 27.3 बैंक सेवाओं के बारे में ग्राहकों में जागरूकता की कमी के कारण कई शिकायतें उत्पन्न होती हैं और इस तरह के संवाद से ग्राहकों को बैंकिंग सेवाओं की बेहतर जानकारी देने में मदद मिलेगी.
- 27.4 जहां तक बैंक का संबंध है, ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अपने उत्पादों और सेवाओं को संशोधित करने के लिए ग्राहकों फीडबैक एक मूल्यवान इनपुट होगा.

## 28. ग्राहकों के प्रबंधन हेतु टिप्स:

- 28.1 शाखा परिसर को साफ और स्वच्छ रखें. बैठने की उचित व्यवस्था / पीने के पानी की सुविधा जैसी बुनियादी सुविधाएं प्रदान करें.
- 28.2 रोविंग द्वारा शाखा में गतिविधियों पर नजर रखें - ग्राहकों और कर्मचारियों के साथ संवाद करें.
- 28.3 स्टाफ सदस्यों के लिए एक मार्गदर्शक / संरक्षक बनें और स्थानीय परिवेश के अनुसार सेवाएं देने के लिए नवीन तरीके अपनाएं.
- 28.4 लीडरशिप गुणों के लिए समाधान युक्त हों
- 28.5 तकनीकी समाधानों हेतु एस्केलेशन मैट्रिक्स के साथ अच्छी तरह से सुविज्ञ
- 28.6 समय-सीमा के साथ कार्यों को प्राथमिकता दें और सेवा की गुणवत्ता में सुधार करें
- 28.7 फ्रंटलाइन स्टाफ को जिम्मेदारी सौंपें - एकजुटता की भावना
- 28.8 शिकायतों से निपटने के लिए ऑपरेटिंग स्टाफ को संवेदनशील बनाना
- 28.9 डिलीवरी पॉइंट पर स्टाफ को बैंकिंग के तकनीकी क्षेत्रों में प्रशिक्षण प्रदान करना
- 28.10 कर्मचारियों / ग्राहकों के व्यवहार का अध्ययन करने के लिए समय-समय पर बैठकें आयोजित करना
- 28.11 खाता खोलने, डिजिटल उत्पादों, खुदरा ऋण आदि के लिए अग्रिम पंक्ति के कर्मचारियों को चेकलिस्ट प्रदान की जाए.
- 28.12 बड़ी शाखाओं में "क्या मैं आपकी सहायता कर सकता हूँ" काउंटरों / नियमित रिसेप्शन काउंटरों को स्थापित करने की संभावना का अन्वेषण करें
- 28.13 ऑन-बोर्डिंग ग्राहकों के लिए सुविधा की आसानी सेट करें
- 28.14 सहनशीलता और सहनशक्ति की शक्ति विकसित करें
- 28.15 बैंकिंग के डिजिटल तरीके को बढ़ावा देकर शाखा में भीड़-भाड़ कम करने के लिए कदम उठाएं.

## 29. शिकायतों से निपटने के लिए ऑपरेटिंग स्टाफ को संवेदनशील बनाना:

- 29.1 शिकायतों से निपटने के लिए कर्मचारियों को उचित ढंग से प्रशिक्षित किया जाएगा. बैंक अधिकारी लोगों के साथ व्यवहार कर रहे हैं और इसलिए वैचारिक मतभेद और क्षेत्रीय मतभेद उत्पन्न हो सकते हैं. व्यापक मस्तिष्क और

चेहरे पर मुस्कान के साथ हमें ग्राहकों का विश्वास जीतने में सक्षम होना चाहिए. क्रोधित ग्राहकों को संभालने के लिए आवश्यक सॉफ्ट स्किल्स प्रदान करना प्रशिक्षण कार्यक्रमों का एक अभिन्न अंग होना है. यह सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी नोडल अधिकारी की होगी कि शिकायतों के प्रबंधन हेतु आंतरिक तंत्र सभी स्तरों पर सुचारू रूप से और कुशलता से संचालित होता है. नोडल अधिकारी विभिन्न स्तरों पर कर्मचारियों की प्रशिक्षण आवश्यकताओं पर क्षेत्रीय / अंचल कार्यालय के मानव संसाधन विभाग को फीडबैक दें.

**29.2 यूनियन केयर - ग्राहक शिकायतों के प्रबंधन हेतु पुस्तिका / गाइड :** विभाग ने ग्राहकों के प्रश्नों, फीडबैक और शिकायतों को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने के लिए शाखाओं / कार्यालयों में कर्मचारियों के लिए एक पुस्तिका भी बनाई है. हैंडबुक में एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग, पेंशन, मोबाइल बैंकिंग, डोर स्टेप बैंकिंग, एनईएफटी / आरटीजीएस आदि के क्षेत्र में ग्राहकों की शिकायतों के समाधान के लिए नामित अधिकारियों के सभी संपर्क विवरण शामिल हैं. मुख्यरूप से पुस्तिका में निम्न विषय-वस्तु को शामिल किया गया है:

क्र सं	विषय-वस्तु / विवरण
1	शाखा प्रमुखों के लिए टिप्स
2	फ्रंटलाइन स्टाफ के लिए क्या करें और क्या न करें
3	धोखाधड़ी की रोकथाम हेतु सुरक्षा उपाय
4	भीड़भाड़ कम करने वाली शाखाएँ : मूल्यवर्धित कार्यों हेतु अतिरिक्त कर्मचारी
5	शिकायतों से संबंधित सामान्य मामले
6	शिकायतों की श्रेणी: एटीएम/डेबिट कार्ड
7	शिकायतों की श्रेणी: सभी विफल लेनदेन
8	शिकायतों की श्रेणी: स्टाफ दुर्व्यवहार
9	शिकायतों की श्रेणी: मृत्यु दावा
10	शिकायतों की श्रेणी: एसएमएस अलर्ट
11	शिकायतों की श्रेणी: संबंधित शुल्क
12	शिकायतों की श्रेणी: खातों का परिचालन
13	शिकायतों की श्रेणी: चेकबुक मामले
14	शिकायतों की श्रेणी: पेंशन संबंधी
15	शिकायतों की श्रेणी: संग्रहण संबंधित
16	शिकायतों की श्रेणी: ऋण संबंधी
17	शिकायतों की श्रेणी: कॉल सेंटर संबंधित मामले
18	टीम कस्टमर केयर यूनिट - संपर्क विवरण
19	एस्केलेशन मैट्रिक्स- डिजिटल बैंकिंग विभाग
20	एस्केलेशन मैट्रिक्स- सीपीपीसी और जीबीडी
21	एस्केलेशन मैट्रिक्स- डीआईटी
22	एस्केलेशन मैट्रिक्स- एनईएफटी/आरटीजीएस
23	ग्राहक शिकायत निवारण पर महत्वपूर्ण परिपत्र
24	वरिष्ठ नागरिकों और विकलांग व्यक्तियों के लिए बैंकिंग सुविधा
25	महत्वपूर्ण हेल्पलाइन नंबर

**30. ग्राहक फ़ीडबैक - ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण:**

**30.1** ग्राहक की प्रसन्नता को कारोबार की वृद्धि से मापा जा सकता है। एक प्रसन्न ग्राहक बैंक के लिए एक प्रचारक के रूप में कार्य करता है। उसी समय, कर्मचारी अपने व्यक्तिगत ब्रांड को विकसित करता है, जो वरिष्ठों से पहचान प्राप्त करने में कार्य करता है। कुल मिलाकर, यह बैंकर और ग्राहक के लिए हमेशा लाभ की स्थिति होती है।

**30.2 बैंकों का उद्देश्य:**

- क. विभिन्न चैनलों के साथ संतुष्टि के स्तर को समझने हेतु जिसके साथ ग्राहक यूनियन बैंक के साथ अपने दिन-प्रतिदिन के लेनदेन में संवाद करता है और इसे और मजबूत करने के तरीके।
- ख. सेवा गुणवत्ता में कमी की पहचान करना और सुधार की आवश्यकता वाले क्षेत्रों को मजबूत करना।
- ग. मूल्यांकन करने के लिए, यदि आंतरिक रूप से परिभाषित सेवा मानदंडों को पूरा किया जा रहा है।
- घ. सूक्ष्म स्तर पर सुधार क्षेत्रों को सक्रिय रूप से उपलब्ध कराना।
- ङ. आंतरिक ग्राहक अर्थात् कर्मचारी का संतुष्टि स्तर समझना।
- च. निरंतर आधार पर कार्यनिष्ठादन को ट्रैक करने के लिए ढांचा प्रदान करना।
- छ. प्रणालीगत समस्याओं को समझना ताकि गंभीर होने से पहले सुधारात्मक कार्रवाई की जा सके।
- ज. ग्राहक सेवा, डिजिटल उत्पादों, देयता और संपत्ति उत्पादों और एचआर मामलों और ग्राहक सेवाओं को कवर करने वाले ईज (ईएएसई) के तहत मानकों से संबंधित क्षेत्रों में ईएएसई (एनहांसड एक्सेस एंड सर्विस एक्सीलेंस) पर बैंक के समग्र अनुभव को समझना
- झ. प्रक्रिया में सुधार, प्रतिधारण स्ट्रेटजी, संवाद आवश्यकताओं, प्रशिक्षण आवश्यकताओं, पुरस्कार एवं पहचान, बेंचमार्किंग और एसओपी की स्थापना शुरू करना।
- ञ. ग्राहकों के साथ हर समय निष्पक्ष व्यवहार किया जाएगा।
- ट. ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों को शिष्टाचार और समय पर निपटाया जाएगा।
- ठ. ग्राहकों को संगठन के भीतर अपनी शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों और वैकल्पिक उपचार के उनके अधिकारों के बारे में पूरी तरह से सूचित किया जाए अगर वे बैंक की प्रतिक्रिया से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं।
- ड. बैंक कर्मचारी ग्राहक के हित में सद्भावपूर्वक और बिना किसी पूर्वाग्रह के काम करेंगे।
- ढ. ग्राहकों की शिकायतें और फीडबैक बैंक के लिए महत्वपूर्ण हैं, इसके मूल कारण का विश्लेषण शिकायतों को दूर करने / कम करने के अंतिम उद्देश्य के साथ किया जाता है।

**31. ग्राहक शिकायतों से निपटने के लिए नई अतिरिक्त/पहल:**

- 31.1 आईवीआर में पीएमजेडीवाई विकल्प:** वित्त मंत्रालय के निर्देशों के अनुसार, बैंक में कार्यरत कॉल सेंटर में आईवीआर मेनू में पीएमजेडीवाई विकल्प उपलब्ध कराने के लिए, हमने शिकायत दर्ज करने के लिए पीएमजेडीवाई ग्राहक की सुविधा हेतु आईवीआर विकल्प मेनू को संशोधित किया है। इसके साथ पीएमजेडीवाई ग्राहक आसानी से क्षेत्रीय भाषा में शिकायत दर्ज करा सकते हैं।
- 31.2 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों की सूची:** संपर्क विवरण और ईमेल आईडी के साथ सूची क्षेत्र-कर्मियों की सुविधा के लिए उपलब्ध कराई गई है। (परिशिष्ट-1)
- 31.3 बैंकों में आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली को मजबूत करने के लिए आईओ तंत्र की निगरानी .** आरबीआई ने अपनी प्रेस विज्ञप्ति: 2018-201/542 दिनांक 3 सितंबर, 2018 के माध्यम से पेश किया है कि आईओ योजना 2018 के कार्यान्वयन की निगरानी आरबीआई द्वारा विनियामक निरीक्षण के अलावा बैंक आंतरिक लेखापरीक्षा तंत्र द्वारा की जाएगी।

- 31.4 वित्त मंत्रालय,** वित्तीय सेवा विभाग भी राज्य स्तरीय शिकायत प्लेटफॉर्म को मजबूत करने और सर्वोत्तम प्रौद्योगिकी प्लेटफॉर्मों का उपयोग करके जनता की शिकायतों के बेहतर गुणवत्ता और समय पर निवारण के लिए अखिल भारतीय गतिविधि बनाने का प्रयास कर रहा है. विभाग की पॉलिसी उसी के अनुरूप के तैयारी की गई है.
- 31.5 शिकायत प्रबंधन पुस्तिका - यूनियन केयर :** परिचालन विभाग ने शिकायत प्रबंधन पुस्तिका "यूनियन केयर" जारी किया है ताकि क्षेत्र-कर्मियों को ग्राहकों की शिकायतों / मामलों पर ध्यान देने में सहायता मिल सके, जिसमें स्पष्ट कट एस्केलेशन मैट्रिक्स के साथ शिकायत निवारण तंत्र पर संपूर्ण प्रक्रिया प्रवाह दिया गया है.
- 32. पॉलिसी की समीक्षा की आवधि:**  
मौजूदा पॉलिसी की अंतिम बार 29.12.2021 को समीक्षा की गई थी और यह 31.03.2023 तक वैध है. हालाँकि, पॉलिसी का संशोधन इस पॉलिसी को अपनाने की तिथि से प्रभावी हो जाएगा और 31.03.2024 तक वैध होगा. बैंक के प्रबंध निदेशक और मुख्य कार्यपालक अधिकारी के विशिष्ट अनुमोदन से पॉलिसी की निरंतरता को अधिकतम तीन माह तक विस्तारित किया जा सकता है.

\*\*\*\*\*

## **भारतीय रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021**

1. भारतीय रिज़र्व बैंक ने अधिसूचना संदर्भ: CEPD.PRD No./13.01.001/2021-22 दिनांक 12 नवंबर, 2021 को मौजूदा तीन लोकपाल योजनाओं (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 यथा संशोधित 01 जुलाई, 2017 (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018, और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019 को रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 में 12 नवंबर 2021 के प्रभाव से एकीकृत किया है। योजना का उद्देश्य भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की गई सेवाओं के संबंध में बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 35ए के तहत एक त्वरित और लागत प्रभावी तरीके से ग्राहक शिकायतों का समाधान प्रदान करना है।
2. **योजना की मुख्य विशेषताएं:**
  - 2.1 भारतीय रिज़र्व बैंक अपने एक या अधिक अधिकारियों को लोकपाल और उप लोकपाल के रूप में एक बार में अधिकतम 3 वर्ष की अवधि के लिए नियुक्त करेगा।
  - 2.2 भारतीय रिज़र्व बैंक ने योजना के तहत दायर शिकायतों को प्राप्त करने के लिए चंडीगढ़ में केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र की स्थापना की है।
  - 2.3 लोकपाल / उप लोकपाल सेवा में कमी से संबंधित विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों की शिकायतों पर विचार करेगा।
  - 2.4 किसी विवाद में राशि की कोई सीमा नहीं है जिसे लोकपाल के समक्ष लाया जा सकता है जिसके लिए लोकपाल अधिनिर्णय पारित कर सकता है। हालांकि, शिकायतकर्ता को होने वाली किसी भी परिणामी हानि के लिए, लोकपाल के पास शिकायतकर्ता के समय की हानि, किए गए व्यय हेतु रु. 1 लाख तक के अलावा, उत्पीड़न / मानसिक पीड़ा की शिकायत के लिए रु. 20 लाख तक का मुआवजा प्रदान करने की शक्ति होगी।
3. **योजना के तहत शिकायत के निवारण की प्रक्रिया.**
  - 3.1 **शिकायत के आधार:** कोई भी ग्राहक किसी विनियमित संस्था के कार्य या चूक से असन्तुष्ट है जिसके परिणामस्वरूप सेवा में कमी हुई है, तो वह व्यक्तिगत रूप से या अपने अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज कर सकता है।
  - 3.2 **शिकायत का रखरखाव:** योजना के तहत शिकायत करने से पहले ग्राहक ने बैंक को एक लिखित शिकायत की हो एवं शिकायत को बैंक द्वारा पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज कर दिया गया, या शिकायतकर्ता जवाब से संतुष्ट नहीं है या बैंक को शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को कोई जवाब नहीं मिला है (शिकायतकर्ता को प्रमाण प्रस्तुत करना होगा)।

शिकायतकर्ता को शिकायत के लिए विनियमित संस्था से उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर या शिकायत की तिथि से एक वर्ष और 30 दिनों के भीतर कोई जवाब प्राप्त नहीं होने पर लोकपाल को शिकायत की जाती है।
  - 3.3 **गैर-रखरखाव योग्य शिकायतें:** गैर-रखरखाव योग्य शिकायतें हैं:
    - क) किसी न्यायालय, ट्रिब्यूनल या मध्यस्थ या किसी अन्य फोरम या प्राधिकरण के समक्ष लंबित / निपटाया गया विवाद.
    - ख) मियाद की अवधि समाप्त होने के बाद शिकायत की गई थी.



- ग) एक वकील के माध्यम से की गई शिकायत जब तक कि वकील असंतुष्ट व्यक्ति न हो।  
घ) एक विनियमित इकाई के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से जुड़ा विवाद।  
ङ) एक विवाद जिसमें वैधानिक या कानून लागू करने वाले प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में बैंक द्वारा कार्रवाई शुरू की जाती है।

**3.4 शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया :** शिकायत को निर्दिष्ट पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के माध्यम से ऑनलाइन दर्ज किया जा सकता है, [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in) पर ईमेल के माध्यम से भी प्रस्तुत किया जा सकता है और भौतिक रूप से केंद्रीकृत रसीद और प्रोसेसिंग सेंटर, आरबीआई, सेंट्रल विस्टा, सेक्टर 17, चंडीगढ़-160017 को भेजा जा सकता है।

**3.5 शिकायतों की प्रारंभिक जांच:** ऐसी शिकायतें जो सुझावों की प्रकृति में हैं, मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांग रही हैं और जो खंड 10 के तहत गैर-रखरखाव योग्य हैं, उन्हें अलग कर दिया जाएगा और शिकायत के लिए उपयुक्त संचार के साथ बंद कर दिया जाएगा।  
शेष शिकायतों को आगे की जांच के लिए और शिकायतकर्ता को सूचित करते हुए लोकपाल के कार्यालयों को सौंपा जाएगा। लोकपाल शिकायत को उसके लिखित संस्करण को प्रस्तुत करने के निर्देश के साथ बैंक को अग्रेषित करेगा।

**3.6 सूचना मांगने की शक्ति:** योजना के तहत कर्तव्यों को पूरा करने के उद्देश्य से लोकपाल किसी भी जानकारी की मांग सकता है या किसी भी दस्तावेज की प्रमाणित प्रतियां प्रस्तुत करने को कह सकता है जो उसके कब्जे में है या होने का आरोप है। पर्याप्त कारण के बिना मांग का पालन करने में बैंक की विफलता की स्थिति में, लोकपाल यह अनुमान लगा सकता है कि बैंक के पास प्रस्तुत करने के लिए जानकारी नहीं है।

#### 4. शिकायतों का समाधान:

- 4.1** लोकपाल/उप लोकपाल सुविधा या सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से शिकायत और विनियमित संस्था के बीच समझौते द्वारा शिकायत के निपटान को बढ़ावा देने का प्रयास करेगा।  
**4.2** लोकपाल के समक्ष कार्यवाहियां संक्षिप्त प्रकृति की होंगी और साक्ष्य के किसी नियम से बंधी नहीं होंगी। लोकपाल शिकायत के किसी भी पक्ष की जांच कर सकता है और उनका बयान दर्ज कर सकता है।  
**4.3** शिकायत प्राप्त होने पर, बैंक को समाधान के लिए लोकपाल के समक्ष 15 दिनों के भीतर शिकायत के लिखित संस्करण को शिकायत में निहित दस्तावेजों की प्रतियों के साथ संलग्न करना होता है। बैंक के लिखित अनुरोध पर लोकपाल उत्तर प्रस्तुत करने के लिए और समय दे सकता है।  
**4.4** यदि बैंक लोकपाल द्वारा प्रदान किए गए समय के भीतर अपना लिखित संस्करण और दस्तावेज दाखिल करने में विफल रहता है, तो लोकपाल रिकॉर्ड पर उपलब्ध साक्ष्य के आधार पर एकतरफा आधार पर आगे बढ़ सकता है और उचित आदेश पारित कर सकता है या एक अवार्ड जारी कर सकता है। निर्धारित समय के भीतर जवाब न देने या मांगी गई जानकारी प्रस्तुत न करने के कारण बैंक को अवार्ड जारी करने के संबंध में अपील करने का कोई अधिकार नहीं है।  
**4.5** सुविधा के माध्यम से शिकायत का समाधान नहीं होने की स्थिति में, समाधान या मध्यस्थता द्वारा शिकायत के समाधान के लिए बैंक के अधिकारियों के साथ शिकायतकर्ता की बैठक सहित उचित कार्रवाई की जा सकती है। यदि पक्षों के बीच शिकायत का कोई सौहार्दपूर्ण समाधान हो जाता है, तो इसे रिकॉर्ड किया जाएगा और दोनों पक्षों द्वारा हस्ताक्षरित किया जाएगा और उसके बाद, समझौते के तथ्य को दर्ज किया जा सकता है, निर्धारित समय के भीतर शर्तों और निपटान के साथ, पार्टियों को शर्तों का पालन करने का निर्देश दिया जा सकता है।

**4.6 शिकायत का समाधान तब माना जाएगा जब**

- क)** लोकपाल के हस्तक्षेप पर शिकायतकर्ता के साथ बैंक द्वारा इसका निपटान किया गया है या
- ख)** शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में या अन्यथा सहमति व्यक्त की है कि शिकायत के समाधान का तरीका और सीमा संतोषजनक है या
- ग)** शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है.

**5. लोकपाल के अवार्ड:**

- 5.1** अधिनिर्णय में, अन्य बातों के साथ-साथ, बैंक को उसके दायित्व के विशिष्ट निष्पादन के लिए निर्देश, यदि कोई हो, और अन्यथा के अलावा, शिकायतकर्ता को बैंक द्वारा भुगतान की जाने वाली राशि, जिसकी हानि शिकायतकर्ता को हुई है यदि कोई हो, शामिल होगी.
- 5.2** लोकपाल के पास मुआवजे के रूप में भुगतान का निर्देश देने वाला अधिनिर्णय पारित करने की शक्ति नहीं होगी, जो राशि शिकायतकर्ता को हुई परिणामी हानि से अधिक या रु. 20 लाख, जो भी कम हो, से अधिक हो. लोकपाल द्वारा दिया जाने वाला मुआवजा विवाद में शामिल राशि से अलग होगा.
- 5.3** लोकपाल शिकायतकर्ता को समय की हानि, किए गए व्यय, उत्पीड़न और मानसिक पीड़ा को ध्यान में रखते हुए शिकायतकर्ता को अधिकतम 1 लाख रुपये का मुआवजा भी दे सकता है.
- 5.4** दिया गया अधिनिर्णय तभी मान्य होता है जब शिकायतकर्ता अधिनिर्णय की प्रति प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों की अवधि के भीतर बैंक को दावे के पूर्ण और अंतिम निपटान के लिए अधिनिर्णय की स्वीकृति का पत्र प्रस्तुत करता है.
- 5.5** बैंक अधिनिर्णय का अनुपालन करेगा और शिकायतकर्ता से स्वीकृति पत्र प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर लोकपाल को अनुपालन की सूचना देगा, जब तक कि उसने अपील नहीं की हो।
- 6. शिकायत की अस्वीकृति:** लोकपाल / उप लोकपाल किसी भी स्तर पर शिकायत को अस्वीकार कर सकते हैं यदि उनकी अनुसार सेवा में कोई कमी नहीं है / बिना किसी पर्याप्त कारण के / शिकायत में कोई वित्तीय हानि या क्षति या असुविधा का कारण नहीं है / हुई हानि के लिए मांगा गया मुआवजा लोकपाल आदि की शक्ति से परे है.
- 7. अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील :** किसी अधिनिर्णय से असन्तुष्ट बैंक, प्रबंध निदेशक/मुख्य कार्यपालक अधिकारी एवं उनकी अनुपस्थिति में, कार्यपालक निदेशक के पूर्व अनुमोदन से शिकायत द्वारा अधिनिर्णय की स्वीकृति के पत्र की प्राप्ति की तिथि से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के पास अपील कर सकता है.

अपीलीय प्राधिकारी 30 दिनों से अधिक की अवधि की अनुमति नहीं दे सकता है, यदि वह संतुष्ट है कि बैंक के पास समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण था.

**अनुलग्नक I**  
**शिकायत निवारण पर पॉलिसी**

किसी अधिनिर्णय से असंतुष्ट शिकायतकर्ता अधिनिर्णय की प्राप्ति/शिकायत की अस्वीकृति की तिथि से 30 दिनों के भीतर अपील को प्राथमिकता दे सकता है।

- 8. अपील की जांच :** अपीलीय प्राधिकारी सचिवालय अपील की प्रक्रिया की जांच करेगा. अपीलीय प्राधिकारी दोनों पक्षों को सुनने के बाद अपील को खारिज कर सकता है/अपील की अनुमति दे सकता है और लोकपाल के अधिनिर्णय या आदेश को रद्द कर सकता है/मामले को नए सिरे से निपटाने के लिए लोकपाल को भेज सकता है/लोकपाल के आदेश को संशोधित कर सकता है/कोई अन्य आदेश पारित कर सकता है जो वह उपयुक्त समझे.
- 9. जनता के ज्ञान के लिए योजना की मुख्य विशेषताओं का प्रदर्शन:** बैंक को सभी शाखाओं में प्रमुख नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन नंबर और ईमेल आईडी) के साथ-साथ लोकपाल के शिकायत दर्ज करने के पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के विवरण को प्रमुखता से प्रदर्शित करना होगा.

इसके अलावा योजना की प्रति सभी शाखाओं में ग्राहक के अनुरोध पर संदर्भ हेतु उपलब्ध कराई जाती है. योजना की प्रति के साथ योजना की मुख्य विशेषताएं और प्रधान नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित और अद्यतन किया जाएगा.

- 10. मौजूदा योजनाओं का निरसन और लंबित कार्यवाही का आवेदन :** मौजूदा (i) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006, (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018, और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना, 2019 निरस्त किया जाना।

12.11.2021 को पहले से ही पारित अवार्ड के लंबित शिकायतों, अपील और निष्पादन का न्यायनिर्णय, संबंधित लोकपाल योजनाओं के प्रावधानों द्वारा शासित होता रहेगा.

\*\*\*\*\*

### बैंकिंग लोकपाल का विवरण

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया एक सशक्त शिकायत निवारण तंत्र द्वारा ग्राहक सेवा को अनुकूलित करने और ग्राहकों को संतुष्ट करने का प्रयास करता है।

यदि आप बैंक द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं तो आप निम्नलिखित पते पर प्रधान नोडल अधिकारी (बीओ) और/या भारतीय रिजर्व बैंक के बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं।

1. प्रधान नोडल अधिकारी (बीओ)

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया,  
परिचालन विभाग,  
"दि आर्केड", टॉवर-4,  
द्वितीय तल, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर,  
कफ परेड, मुंबई-400005,  
संपर्क सूत्र: 022-22178871.

ईमेल: [cgm.coo@unionbankofindia.com](mailto:cgm.coo@unionbankofindia.com)

2. बैंकिंग लोकपाल (आरबीआई)

केंद्रीकृत रसीद और प्रोसेसिंग सेंटर (सीआरपीसी)  
भारतीय रिजर्व बैंक,  
सेंट्रल विस्टा, सैक्टर-17,  
चंडीगढ़-160017,  
ईमेल : [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)

## शिकायत निवारण तंत्र पर नोटिस बोर्ड का डिजाइन

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया एक सशक्त शिकायत निवारण तंत्र द्वारा ग्राहक सेवा को अनुकूलित करने और ग्राहकों को संतुष्ट करने का प्रयास करता है।

1. **स्तर-1:** ग्राहक अपनी शिकायतें शाखा प्रबंधक के पास या ऑनलाइन चैनलों के माध्यम से दर्ज कर सकते हैं जैसे:

- ✚ कॉल सेंटर (टोल फ्री नं.: 1800222244)
- ✚ यू मोबाइल
- ✚ वैबसाइट ([www.unionbankofindia.co.in](http://www.unionbankofindia.co.in))

2. **स्तर-2:** यदि शिकायत का निवारण नहीं होता है, तो ग्राहक निवारण के लिए निम्नलिखित पते पर सीधे क्षेत्रीय शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क कर सकता है (आरजीआरओ)।

क्षेत्रीय शिकायत निवारण अधिकारी (RGRO) का नाम:

पूरा पता:

फोन नंबर: (डायरेक्ट लाइन)

ईमेल आईडी:

**स्तर-3:** यदि शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो ग्राहक निम्नलिखित पते पर शिकायत निवारण के लिए सीधे क्षेत्र शिकायत निवारण अधिकारी (एफजीआरओ) से संपर्क कर सकते हैं।

क्षेत्र शिकायत निवारण अधिकारी (FGRO) का नाम:

पूरा पता:

फोन नंबर: (डायरेक्ट लाइन)

ईमेल आईडी

3. **स्तर-4:** यदि शिकायत का निवारण नहीं होता है, तो ग्राहक निम्नलिखित पते पर सीजीओ से संपर्क कर सकता है:

मुख्य शिकायत अधिकारी,

परिचालन विभाग,

“दि आर्केड”, टॉवर-4,

द्वितीय तल, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर,

कफ परेड, मुंबई-400005,

## भारतीय रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

अधिसूचना

संदर्भ: CEPD. PRD. No.

/13.01.001/2021-22

12 नवंबर, 2021

भारतीय रिज़र्व बैंक जनहित में और वैकल्पिक शिकायत निवारण प्रणाली को विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों के लिए सरल और अधिक उत्तरदायी बनाने हेतु, बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 (1949 का 10) की धारा 35(क), भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम 1934 (1934 का 2) की धारा 45ठ और भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 (2007 का 51) की धारा 18 में प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए 16 जून 2017 की अधिसूचना सं सीईपीडी.पीआरएस.सं.6317/13.01.01/2016-17, 23 फरवरी 2018 की अधिसूचना सीईपीडी. पीआरएस.सं 3590/13.01.004/2017-18 और 31 जनवरी 2019 की अधिसूचना सं सीईपीडी.पीआरएस.सं 3370/13.01.010/2018-19 के अधिक्रमण में एतद्वारा तीन लोकपाल योजनाओं – (i) बैंकिंग लोकपाल योजना 2006, 01 जुलाई 2017 को यथा संशोधित; (ii) गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018 और (iii) डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना 2019 को रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (योजना) में एकीकृत करता है.

2. योजना के दायरे में निम्नलिखित विनियमित संस्थाएं होगी:

- i. सभी वाणिज्य बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक और गैर-अनुसूचित प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक जिनकी जमा राशि पिछले वित्तीय वर्ष के लेखा-परीक्षित तुलन-पत्र की तारीख को रुपए 50 करोड और उससे अधिक हैं;
- ii. सभी गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां (आवास वित्त कंपनियों को छोड़कर) जो (क) जमा स्वीकारने हेतु प्राधिकृत हैं; या (ख) जिनके ग्राहक इंटरफ़ेस हैं और जिनकी अस्तियाँ पिछले वित्तीय वर्ष के लेखा-परीक्षित तुलन-पत्र की तारीख को रुपए 100 करोड और उससे अधिक हैं.
- iii. योजना के तहत परिभाषित सभी प्रणाली प्रतिभागी.

3. विनियमित संस्थाएं इस योजना के लागू होने पर इस योजना का अनुपालन करेंगी.

4. योजना के तहत शिकायत दर्ज करने का फॉर्म परिशिष्ट में दिया गया है.

5. यह योजना 12 नवम्बर, 2021 से लागू होगी

(नाम)

## रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 (1949 का 10) की धारा 35 (क), भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1949 (1949 का 2) की धारा 45 (ठ) और भुगतान एवं निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 (2007 का 51) की धारा 18 के अधीन भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित और किफायती तरीके से निवारण करने हेतु एक योजना।

### अध्याय I

#### प्रारंभिक

#### 1. संक्षिप्त नाम, प्रारंभ, विस्तार और प्रयोज्यता

- (1) यह योजना रिज़र्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना 2021 कहलाएगी।
- (2) यह योजना भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनिर्दिष्ट तारीख से लागू होगी।
- (3) इसका विस्तार संपूर्ण भारत में होगा।
- (4) भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 एवं भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 के तहत विनियमित संस्था द्वारा अपने ग्राहकों को भारत में दी जाने वाली सेवाओं पर यह योजना लागू होगी।

#### 2. योजना का स्थगन

- (1) यदि भारतीय रिज़र्व बैंक इस बात से संतुष्ट हो कि सामान्यतया अथवा किसी विशेष विनियमित संस्था के मामले में इस योजना के किसी अथवा सभी प्रावधानों का परिचालन स्थगित रखना समीचीन है, तो वह एक आदेश द्वारा उक्त आदेश में उल्लिखित अवधि के लिए ऐसा कर सकता है।
- (2) भारतीय रिज़र्व बैंक, समय-समय पर आदेश के माध्यम से ऊपर निर्दिष्ट किसी स्थगन अवधि को जितना उचित समझे बढ़ा सकता है।

#### 3. परिभाषाएं

- (1) योजना में, जब तक कि प्रसंग से अन्यथा अपेक्षित न हो:

(क) "अपीलीय प्राधिकारी" से आशय, योजना का कार्यान्वयन करनेवाले रिज़र्व बैंक के विभाग का प्रभारी कार्यपालक निदेशक;

(ख) "अपीलीय प्राधिकारी सचिवालय" से आशय है, इस योजना का कार्यान्वयन करने वाले रिज़र्व बैंक का विभाग;

(ग) "प्राधिकृत प्रतिनिधि" से आशय उस व्यक्ति से है, जो एक अधिवक्ता के अलावा, जिसे लोकपाल के समक्ष कार्यवाही हेतु शिकायतकर्ता के प्रतिनिधि के रूप में उपस्थित होने के लिए लिखित रूप से विधिवत नियुक्त और प्राधिकृत किया गया हो;

(घ) "अधिनिर्णय" से आशय है, लोकपाल द्वारा इस योजना के अनुसार पारित एक अधिनिर्णय;

(ङ) "बैंक" का अर्थ बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 द्वारा परिभाषित बैंकिंग कंपनी, 'तदनु रूप नया बैंक', 'क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक', 'भारतीय स्टेट बैंक' और बैंककारी विनियमन अधिनियम की धारा 56 (ग) में परिभाषित 'सहकारी बैंक' (इस योजना के द्वारा अवहिष्कृत सीमा तक)। समाधानाधीन, कारोबार समेकन की प्रक्रियाधीन या रिज़र्व बैंक द्वारा चिह्नित बैंक इस योजना के अधीन नहीं है।

(च) "शिकायत" का अर्थ, लिखित या अन्य किसी माध्यम से प्राप्त अभ्यावेदन, जिसमें विनियमित संस्था की ओर से हुई सेवा में कमी से संबंधित आरोप और योजना के तहत उसका समाधान मांगा गया हो।

(छ) "सेवा में कमी" का अर्थ विनियमित संस्था से वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करने के लिए अपेक्षित किसी भी वित्तीय सेवा में कमी या अपर्याप्तता, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय नुकसान या क्षति हो सकती है या नहीं भी हो सकती है;

(ज) "उप लोकपाल" से आशय उस व्यक्ति से है जिसे इस योजना के अंतर्गत रिज़र्व बैंक द्वारा उप लोकपाल के रूप में नियुक्त किया गया हो।

(झ) "गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी)" का अर्थ है, भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 45-झ(च) में परिभाषित और रिज़र्व बैंक में पंजीकृत एनबीएफसी (इस योजना से अवहिष्कृत सीमा तक) है तथा इसमें मूल निवेश कंपनी (सीआईसी), इन्फ्रास्ट्रक्चर ऋण निधि - गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनी (आईडीएफ-एनबीएफसी), गैर बैंकिंग वित्तीय संस्था-इन्फ्रास्ट्रक्चर फाइनेंस कंपनी (एनबीएफसी-आईएफसी), कंपनी जो समाधान या समापन/ परिसमापन या और कोई एनबीएफसी जिसे रिज़र्व बैंक द्वारा विनिर्दिष्ट किया गया है, शामिल नहीं है;

स्पष्टीकरण- सीआईसी और आईडीएफ-एनबीएफसी का वही अर्थ होगा जो रिज़र्व बैंक के निदेशों के तहत निर्धारित किया गया है।

(ञ) "विनियमित संस्था" से आशय है, योजना के तहत परिभाषित बैंक या गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी या प्रणाली प्रतिभागी या रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित कोई अन्य संस्था, योजना के तहत बहिष्कृत नहीं की गई सीमा तक, है;

(ट) "समझौता" से आशय उस करार से है, जिसपर इस योजना के प्रावधानों के तहत शिकायत के पक्षकारों के बीच सुविधा या सुलह या मध्यस्थता के कारण सहमति हुई हो।



- (ठ) “प्रणाली प्रतिभागी” का अर्थ है भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 के तहत परिभाषित भुगतान प्रणाली में भाग लेने वाले रिज़र्व बैंक और प्रणाली प्रदाता के अलावा कोई अन्य व्यक्ति।
- (ड) “प्रणाली प्रदाता” का अर्थ है, वह व्यक्ति जो भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 की धारा 2 के तहत परिभाषित प्राधिकृत भुगतान प्रणाली संचालित करता है;
- (ढ) “रिज़र्व बैंक” से आशय भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 3 के तहत गठित भारतीय रिज़र्व बैंक से है।
- (2) इस योजना में प्रयुक्त लेकिन अपरिभाषित शब्दों एवं अभिव्यक्तियों जिनकी परिभाषा भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 में, या बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 में, या भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 में या उक्त अधिनियमों में प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए रिज़र्व बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों और निदेशों में दी गई है वही मानी जाएगी।

## अध्याय II

### रिज़र्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना 2021, के तहत कार्यालय

#### 4. लोकपाल और उप लोकपाल की नियुक्ति और कार्यकाल

- (1) रिज़र्व बैंक अपने अधिकारियों के किसी एक अथवा अधिक अधिकारियों को लोकपाल और उप लोकपाल के रूप में नियुक्त कर सकता है जो योजना के तहत उन्हें सौंपे गए कार्य करेंगे।
- (2) लोकपाल या उप लोकपाल की नियुक्ति, जैसा भी मामला हो, एक बार में तीन साल से अधिक की अवधि के लिए नहीं की जाएगी।

#### 5. लोकपाल के कार्यालय का स्थान

- (1) लोकपाल के कार्यालय रिज़र्व बैंक द्वारा यथा-विनिर्दिष्ट स्थानों पर रहेंगे।
- (2) शिकायतों के शीघ्र निपटान के लिए, लोकपाल ऐसे किसी भी स्थान पर और किसी भी प्रकार की बैठक आयोजित कर सकता है जो किसी शिकायत के परिप्रेक्ष्य में उसे आवश्यक एवं उचित लगे।

#### 6. केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र की स्थापना

- (1) योजना के अधीन दर्ज होने वाली शिकायतों की प्राप्ति एवं प्रसंस्करण के लिए रिज़र्व बैंक द्वारा किसी भी स्थान पर केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र स्थापित किया जा सकता है।
- (2) योजना के तहत ओनलाइन दर्ज की जानेवाली शिकायतें पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) पर पंजीकृत की जाएगी। इलेक्टॉनिक माध्यम से (ई-मेल) और डाक एवं दस्ती सुपुर्दगी सहित भौतिक रूप में प्राप्त शिकायतों को रिज़र्व बैंक द्वारा स्थापित केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र को उसकी जांच और प्रारंभिक प्रसंस्करण के लिए प्रेषित किया जाएगा।

बशर्ते कि रिज़र्व बैंक के किसी भी कार्यालय में सीधे प्राप्त होने वाली शिकायतों को आगे की कार्रवाई के लिए केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र को अप्रेषित किया जाएगा।

#### 7. लोकपाल के कार्यालय और केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र में स्टाफ की तैनाती

लोकपाल के कार्यालयों और केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र में पर्याप्त स्टाफ की तैनाती रिज़र्व बैंक सुनिश्चित करेगा और खर्च का वहन करेगा।

### अध्याय III

#### लोकपाल की शक्तियां और कर्तव्य

##### 8. शक्तियां और कर्तव्य

- (1) विनियमित संस्थाओं के ग्राहकों की सेवा में कमी से संबंधित शिकायतों पर लोकपाल/ उप लोकपाल विचार करेगा।
- (2) लोकपाल द्वारा विचारणीय शिकायत जिस पर लोकपाल अधिनिर्णय पारित कर सकता है, की राशि पर कोई सीमा नहीं है। परंतु परिणाम स्वरूप हुई नुकसान के लिए लोकपाल रुपये 20 लाख तक की क्षतिपूर्ति का आदेश दे सकता है। इसके अलावा लोकपाल शिकायतकर्ता के समय, खर्च या उत्पीड़न और मानसिक पीड़ा के एवज में एक लाख रुपये तक का जुर्माना देने का आदेश दे सकता है।
- (3) जबकि लोकपाल के पास सभी शिकायतों के निपटान करने और बंद करने की शक्ति होगी, उप लोकपाल के पास योजना के खंड 10 के तहत आने वाली शिकायतों को बंद करने और योजना के खंड 14 के तहत बताए गए, अनुसार सुविधा के माध्यम से शिकायतों को निपटाने की शक्ति होगी।
- (4) लोकपाल, प्रत्येक साल के 31 मार्च को रिज़र्व बैंक के उप गवर्नर को एक रिपोर्ट भेजेगा जिसमें पूर्ववर्ती वित्तीय वर्ष के दौरान उसके कार्यालय की गतिविधियों की सामान्य समीक्षा के अतिरिक्त रिज़र्व बैंक द्वारा यथा-निर्दिष्ट अन्य जानकारी भी रहेगी।
- (5) यदि रिज़र्व बैंक द्वारा जनहित में यह आवश्यक समझा जाए कि लोकपाल से प्राप्त रिपोर्ट तथा सूचना को समेकित रूप में या अन्यथा प्रकाशित किया जाए, तो वह उसे प्रकाशित करेगा।

## अध्याय IV

### योजना के तहत शिकायत निवारण की प्रक्रिया

#### 9. शिकायत के आधार

कोई भी ग्राहक किसी विनियमित संस्था के कार्य या चूक के परिणामस्वरूप सेवा में कमी से पीड़ित है तो वह व्यक्तिगत रूप से या खंड 3(1)(ग) के तहत परिभाषित एक प्राधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से योजना के तहत शिकायत दर्ज कर सकता है।

#### 10. अस्वीकार्य शिकायतों के लिए आधार

(1) निम्नलिखित मामलों में सेवा में कमी की शिकायतें इस योजना के अंतर्गत नहीं होंगी:

- (क) विनियमित संस्था का वाणिज्यिक मूल्यांकन/ वाणिज्यिक निर्णय;
- (ख) आउटसोर्सिंग संविदा से संबंधित विक्रेता और विनियमित संस्था के बीच विवाद;
- (ग) ऐसी शिकायत जो सीधे लोकपाल को संबोधित न हो;
- (घ) किसी विनियमित संस्था के प्रबंधन या अधिकारियों के विरुद्ध सामान्य शिकायतें;
- (ङ) विवाद जिसमें वैधानिक या विधि द्वारा प्रवर्तित प्राधिकरण के आदेशों के अनुपालन में विनियमित संस्था द्वारा कार्रवाई शुरू की गई है;
- (च) सेवा जो रिज़र्व बैंक के विनियामकीय दायरे में नहीं है;
- (छ) विनियमित संस्थाओं के बीच के विवाद; और
- (ज) किसी विनियमित संस्था के कर्मचारी-नियोक्ता संबंध से संबंधित विवाद।

(2) शिकायत को योजना के दायरे में तब तक नहीं माना जाएगा जब तक:

- (क) योजना के तहत शिकायत दर्ज करने से पहले, शिकायतकर्ता ने विनियमित संस्था को लिखित शिकायत प्रस्तुत किया हो और-
  - (i) विनियमित संस्था द्वारा शिकायत को पूर्ण रूप से या आंशिक रूप से खारिज किया है और शिकायतकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं है; या विनियमित संस्था द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को उससे उत्तर प्राप्त नहीं हुआ है; और
  - (ii) शिकायतकर्ता को विनियमित संस्था से शिकायत के उत्तर प्राप्त होने के एक साल के भीतर या, जहां उत्तर प्राप्त नहीं हुआ है तो शिकायत की तारीख से एक साल और 30 दिनों के भीतर लोकपाल के पास शिकायत दर्ज की जाती है।

(ख) शिकायत एक ही कारण से संबंधित न हो जो पहले से ही-

- (i) लोकपाल के पास लंबित हो या लोकपाल द्वारा उसके गुणागुण के आधार पर कार्रवाई की गई हो, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ संयुक्त रूप से या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ है या नहीं;
- (ii) किसी न्यायालय, अधिकरण या मध्यस्थ या अन्य किसी मंच या प्राधिकरण के पास लंबित है या निपटाई गई या उसके गुणागुण पर किसी न्यायालय, अधिकरण या मध्यस्थ या अन्य किसी मंच या प्राधिकरण द्वारा कार्रवाई की गई है, चाहे वह एक ही शिकायतकर्ता से या एक या अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ, या एक या अधिक संबंधित पक्षों से प्राप्त हुआ है या नहीं;

(ग) शिकायत अपमानजनक / तुच्छ / परेशान करने वाली न हो

(घ) परिसीमा अधिनियम, 1963 के अनुसार निर्धारित अवधि की सीमा समाप्ति के पहले विनियमित संस्था के पास ऐसे दावों के लिए शिकायत दर्ज की गई हो;

(ङ) शिकायत में योजना के खंड 11 में निर्धारित आवश्यक संपूर्ण सूचना दी गई हो;

(च) शिकायतकर्ता द्वारा व्यक्तिगत रूप से या किसी अधिवक्ता के अलावा किसी प्राधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज कराई जाती है, जब तक कि अधिवक्ता शिकायतकर्ता न हो।

स्पष्टीकरण 1: उप खंड (2)(क) के प्रयोजन के लिए, 'लिखित शिकायत' में अन्य तरीकों के माध्यम से की गई शिकायतें शामिल होंगी जहां शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत किए जाने का सबूत पेश किया जा सकता है।

स्पष्टीकरण 2: उप-खंड (2)(ख)(ii) के प्रयोजन के लिए शिकायत एक ही कारण से संबंधित होने के संबंध में किसी न्यायालय या अधिकरण के समक्ष लंबित या तय की गई आपराधिक कार्यवाही या किसी आपराधिक अपराध में शुरू की गई कोई पुलिस जांच शामिल नहीं है।

## 11. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

(1) इस प्रयोजन हेतु बनाई गई पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) के द्वारा ऑनलाइन शिकायत दर्ज की जा सकती है।

(2) शिकायत को इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक माध्यम से रिज़र्व बैंक द्वारा अधिसूचित केंद्रीकृत प्राप्ति और प्रसंस्करण केंद्र में भी प्रस्तुत किया जा सकता है। शिकायत यदि भौतिक रूप में प्रस्तुत की जाती है तो शिकायतकर्ता या प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित किया जाएगा। इलेक्ट्रॉनिक या भौतिक रूप में प्रस्तुत शिकायत, रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित प्रारूप में होना चाहिए और इसमें रिज़र्व बैंक द्वारा विनिर्दिष्ट सूचना उपलब्ध होनी चाहिए।

## 12. शिकायतों की प्रारंभिक जांच

- (1) सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति की शिकायतों को, योजना के तहत वैध शिकायत नहीं माना जाएगा और शिकायतकर्ता को उपयुक्त रूप से सूचित करते हुए तदनुसार बंद कर दिया जाएगा।
- (2) खंड 10 के तहत अस्वीकार्य शिकायतों को छाँटने के पश्चात, शिकायतकर्ता को उस संबंध में उपयुक्त रूप से सूचित किया जाएगा।
- (3) शेष शिकायतों को आगे की जांच हेतु लोकपाल के कार्यालयों को सौंपा जाएगा और उसकी सूचना शिकायतकर्ता को दी जाएगी। शिकायत की एक प्रति उस विनियमित संस्था को भी उसके लिखित स्पष्टीकरण प्रस्तुत करने के निदेश के साथ भेजी जाएगी, जिसके खिलाफ शिकायत दर्ज की गई है।

## 13. जानकारी मांगने का अधिकार

- (1) इस योजना के अंतर्गत अपने कर्तव्य-निर्वाह हेतु लोकपाल, शिकायत में उल्लिखित विनियमित संस्था अथवा किसी भी अन्य विनियमित संस्था जो विवाद का एक पक्षकार हो, से शिकायत के विषय से संबंधित कोई जानकारी देने या तत्संबंधी दस्तावेज़ की प्रमाणित प्रतियां, जो कि उसके पास हो या उसके पास होने का आरोप हो, की मांग कर सकता है।

बशर्ते किसी अपेक्षा को पूरा करने में, बिना पर्याप्त कारण के विनियमित संस्था के असफल होने पर, लोकपाल यह निष्कर्ष निकाल सकता है कि विनियमित संस्था के पास प्रस्तुत करने के लिए कोई सूचना नहीं है।

- (2) अपने कर्तव्य निर्वाह के दौरान ध्यान में आनेवाली किसी भी जानकारी अथवा उसके कब्जे में आए किसी दस्तावेज़ों के बारे में लोकपाल गोपनीयता का निर्वाह करेगा तथा जानकारी या दस्तावेज़ अन्यथा विधि द्वारा आवश्यक हो या देनेवाले व्यक्ति की अनुमति के बिना वह ऐसी जानकारी या दस्तावेज़ किसी भी अन्य व्यक्ति को नहीं देगा।

बशर्ते इस खंड में ऐसा कोई प्रावधान नहीं है जो लोकपाल को इस बात से रोके कि किसी पक्षकारों द्वारा की गई शिकायत में निहित किसी जानकारी अथवा दस्तावेज़ को वह उसके द्वारा उचित समझी गई सीमा तक नैसर्गिक न्याय एवं निष्पक्षता की आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए विपक्षी पार्टी के साथ साझा करें।

यह उपखंड लोकपाल द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक को या किसी न्यायालय, मंच या प्राधिकरण के समक्ष प्रकटीकरण या सूचना प्रस्तुत करने के संबंध में लागू नहीं है।

#### 14. शिकायतों का निपटान

(1) लोकपाल/ उप लोकपाल शिकायतकर्ता और विनियमित संस्था के बीच सुविधा या सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से समझौता द्वारा शिकायत के निपटारे को बढ़ावा देने का प्रयास करेगा।

(2) लोकपाल के समक्ष कार्यवाही संक्षिप्त प्रकृति की होगी और साक्ष्य के किसी भी नियम से बाध्य नहीं होगी। लोकपाल शिकायत के किसी भी पक्ष की जांच कर सकता है और उनका बयान दर्ज कर सकता है।

(3) शिकायत प्राप्त होने पर उसके समाधान के लिए लोकपाल के समक्ष, विनियमित संस्था शिकायत में दिए गए कथनों के जवाब में अपना पक्ष लिखित में उन दस्तावेजों की प्रतियों, जिनको जवाब देते समय आधार बनाया गया है, संलग्न करते हुए 15 दिनों के भीतर प्रस्तुत करेगा।

तथापि विनियमित संस्था के लिखित अनुरोध द्वारा संतुष्ट होने पर, उसे अपना लिखित प्रतिवेदन और दस्तावेज प्रस्तुत करने के लिए प्रदत्त अवधि को लोकपाल बढ़ा सकता है।

(4) अगर विनियमित संस्था द्वारा उप-खंड (3) में निर्धारित समय-सीमा के भीतर लिखित जवाब और दस्तावेजों को प्रस्तुत करने में चूक हुई या विफल हुए तो, रिकोर्डों में उपलब्ध सबूतों के आधार पर लोकपाल एकपक्षीय कार्यवाही कर सकता है और उचित आदेश जारी कर सकता है या अधिनिर्णय पारित कर सकता है। निर्धारित समय-सीमा के भीतर जानकारी या जवाब न देने के कारण जारी किए गए अधिनिर्णय के संबंध में विनियमित संस्था को अपील करने का अधिकार नहीं होगा।

(5) लोकपाल/ उप लोकपाल किसी एक पक्ष द्वारा दायर किए गए लिखित संस्करण या उत्तर या दस्तावेज, जिस सीमा तक प्रासंगिक और शिकायत से संबंधित हैं, दूसरे पक्ष को प्रस्तुत करेगा और यथोचित प्रक्रिया का पालन करेगा और यथोचित अतिरिक्त समय प्रदान करेगा।

(6) यदि शिकायत का समाधान सुविधा के माध्यम से नहीं होता है तो, सुलह या मध्यस्थता द्वारा शिकायत निवारण के लिए विनियमित संस्था के अधिकारियों के साथ शिकायतकर्ता की बैठक सहित यथोचित कार्रवाई की जा सकती है।

(7) शिकायत के पक्षकार लोकपाल/ उप लोकपाल के साथ विवाद के समाधान के लिए सद्भाव से सहयोग करेंगे, तथा साक्ष्य और अन्य संबंधित दस्तावेजों को प्रदत्त समय सीमा के भीतर लोकपाल के समक्ष प्रस्तुत करेंगे।

(8) यदि पक्षकार एक सौहार्दपूर्ण समझौता द्वारा शिकायत के समाधान पर राजी हो जाते हैं तो वह राजीनामा लिपिबद्ध किया जाएगा व पक्षकारों द्वारा हस्ताक्षरित किया जाएगा। तत्पश्चात यह समझौते का तथ्य रिकार्ड किया जाएगा तथा निपटारे की शर्तों का अनुपालन निर्धारित अवधि के दौरान करने के लिए पक्षकारों को निदेशित किया जाएगा।

(9) शिकायत का समाधान तब माना जाएगा जब:

(क) लोकपाल के हस्तक्षेप पर शिकायतकर्ता के साथ विनियमित संस्था द्वारा निपटान किया गया है; या

- (ख) शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में या अन्यथा (जिसे रिकॉर्ड किया जा सकता है) सहमति व्यक्त की है कि शिकायत के समाधान का तरीका और स्तर संतोषजनक है; या
- (c) शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है।

### 15. लोकपाल द्वारा अधिनिर्णय

(1) यदि खंड 16 के तहत शिकायत को खारिज नहीं किया जाता है तो, लोकपाल निम्नलिखित स्थिति में अधिनिर्णय पारित कर सकता है:

- (क) खंड 14(4) में निर्धारित किए गए अनुसार दस्तावेजों/ सूचनाओं को प्रस्तुत न किया हो; या
- (ख) मामले के संबंध में प्रस्तुत अभिलेखों के आधार पर और दोनों पक्षों को सुनवाई का उचित अवसर प्रदान करने के बाद खंड 14(9) के तहत शिकायत मामला हल नहीं हो रहा है

(2) लोकपाल द्वारा तर्कयुक्त अधिनिर्णय पारित करने से पहले, समय-समय पर रिज़र्व बैंक द्वारा जारी बैंकिंग विधि और कार्यप्रणाली, निदेशों, अनुदेशों और दिशानिर्देशों एवं प्रासंगिक अन्य कारकों को भी ध्यान में रखना होगा।

(3) अधिनिर्णय में अन्य बातों के साथ-साथ, विनियमित संस्था को दिए गए निदेश में, यदि कोई हो, उसके उत्तर दायित्वों के विशिष्ट निष्पादन के लिए तथा उसके अतिरिक्त या अन्यथा शिकायतकर्ता को हुई हानि के लिए क्षतिपूर्ति के रूप में विनियमित संस्था द्वारा दी जाने वाली राशि भी शामिल होगी।

(4) उप-खंड (3) में किसी भी प्रकार का उल्लेख होने के बावजूद, लोकपाल के पास परिणाम स्वरूप शिकायतकर्ता को हुई वास्तविक हानि या 20 लाख रुपए, जो भी कम हो, से अधिक क्षतिपूर्ति का भुगतान करने के लिए निदेश देते हुए अधिनिर्णय पारित करने की शक्ति नहीं होगी। लोकपाल द्वारा अधिनिर्णय में दी गई क्षतिपूर्ति, विवादित राशि से अतिरिक्त होगी।

(5) लोकपाल शिकायतकर्ता के समय के नुकसान, खर्च, उत्पीड़न और शिकायतकर्ता को होने वाली मानसिक पीड़ा को ध्यान में रखते हुए शिकायतकर्ता को अधिकतम एक लाख रुपए तक की क्षतिपूर्ति के लिए अधिनिर्णय पारित कर सकता है।

(6) अधिनिर्णय की एक-एक प्रति शिकायतकर्ता और विनियमित संस्था को प्रेषित की जाएगी।

(7) अधिनिर्णय की प्रति प्राप्त होने के 30 दिनों की अवधि के भीतर मामले के पूर्ण और अंतिम निपटान के दावे के संबंध में अधिनिर्णय की स्वीकृति पत्र शिकायतकर्ता द्वारा संबंधित विनियमित संस्था को नहीं दिया जाता है तो, उप-खंड (1) के तहत पारित अधिनिर्णय समाप्त तथा प्रभाव रहित होगा।

बशर्ते कि शिकायतकर्ता ने खंड 17 के उप-खंड (3) के तहत अपील किया हो, तो उसे द्वारा ऐसी कोई स्वीकृति प्रस्तुत नहीं करनी होगी।



(8) शिकायतकर्ता से स्वीकृति पत्र प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर विनियमित संस्था अधिनिर्णय का अनुपालन करेगी और लोकपाल को अनुपालन की सूचना देगी, यदि उसने खंड 17 के उप-खंड (2) के तहत अपील नहीं की है तो।

## 16. शिकायत अस्वीकार करना

(1) शिकायत को किसी भी चरण में उप लोकपाल या लोकपाल अस्वीकार कर सकता है, यदि उसे ऐसा प्रतीत होता है कि शिकायत:

(क) खंड 10 के तहत अस्वीकार्य है; या

(ख) शिकायत, सुझाव देने या मार्गदर्शन या स्पष्टीकरण मांगने की प्रकृति की है

(2) शिकायत को किसी भी चरण में लोकपाल अस्वीकार कर सकता है, यदि:

(क) उसके राय में सेवा में कोई कमी नहीं है; या

(ख) खंड 8(2) दर्शाए गए के अनुसार परिणाम स्वरूपी हानी के लिए मांगी गई क्षतिपूर्ति, लोकपाल की क्षतिपूर्ति देने के अधिकार से परे हैं; या

(ग) शिकायतकर्ता द्वारा उचित तत्परता के साथ आगे की कार्रवाई नहीं की है; या

(घ) शिकायत उचित कारण के बिना हो; या

(ङ) शिकायत के लिए विस्तृत दस्तावेज़ी और मौखिक साक्ष्य पर विचार करने की आवश्यकता है और लोकपाल के समक्ष की कार्यवाही ऐसी शिकायत के न्यायनिर्णयन के लिए उपयुक्त नहीं है; या

(च) लोकपाल की राय में, शिकायतकर्ता को कोई वित्तीय हानि या क्षति, या असुविधा नहीं हुई है।

## 17. अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील

(1) खंड 15(1)(क) के तहत दस्तावेज़/ सूचना प्रस्तुत न करने के कारण जारी किए गए अधिनिर्णय के विरुद्ध अपील करने का अधिकार विनियमित संस्था को नहीं होगा।

(2) खंड 15(1)(ख) के तहत जारी अधिनिर्णय या खंड 16(2)(ग) से 16(2)(च) के तहत बंद की गई शिकायतों से व्यथित विनियमित संस्था, अधिनिर्णय या समाप्ति की सूचना प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर, अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकती है।

(क) विनियमित संस्था के मामले में, अपील दर्ज करने के लिए 30 दिन की अवधि शिकायतकर्ता द्वारा अधिनिर्णय का स्वीकृति पत्र, विनियमित संस्था को प्राप्त होने की तारीख से शुरू होगी:

- (ख) विनियमित संस्था द्वारा यह अपील, केवल अध्यक्ष या प्रबंध निदेशक/ मुख्य कार्यपालक अधिकारी या उनकी अनुपस्थिति में, कार्यपालक निदेशक/ समतुल्य स्तर के किसी अन्य अधिकारी की पूर्व मंजूरी से ही दर्ज की जा सकती है।
- (ग) अपील प्राधिकारी, यदि वह संतुष्ट है कि विनियमित संस्था के पास समय के भीतर अपील नहीं करने के लिए पर्याप्त कारण था, तो अपील करने हेतु निर्धारित अवधि अधिकतम 30 दिन तक बढ़ा सकता है।
- (3) खंड 15(1) के तहत जारी अधिनिर्णय या खंड 16(2)(ग) से 16(2)(च) के तहत अस्वीकार की गई शिकायतों से व्यथित शिकायतकर्ता, अधिनिर्णय या शिकायत के खारिज होने की सूचना प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर, अपीलीय प्राधिकारी के पास अपील कर सकता है।
- यदि अपीलीय प्राधिकारी इस बात से संतुष्ट हो कि शिकायतकर्ता के पास समय के भीतर अपील न करने का पर्याप्त कारण है तो अपीलीय प्राधिकारी अपील करने के लिए प्रदत्त अवधि अधिकतम और 30 दिन बढ़ा सकता है।
- (4) अपीलीय प्राधिकारी का सचिवालय अपील की जांच करेगा और उसका प्रसंस्करण करेगा।
- (5) अपीलीय प्राधिकारी पक्षों को सुनवाई का युक्तियुक्त अवसर देने के पश्चात:
- (क) अपील को खारिज कर सकता है; या
- (ख) अपील की अनुमति देते हुए लोकपाल के अधिनिर्णय या आदेश को रद्द कर सकता है; या
- (ग) लोकपाल को मामला नए सिरे से निपटान हेतु इन निदेशों के साथ, जो अपीलीय प्राधिकारी आवश्यक या उचित समझे, वापस भेजा जा सकता है; या
- (घ) लोकपाल के अधिनिर्णय या आदेश को संशोधित कर, ऐसे संशोधित आदेश या अधिनिर्णय को प्रभावी करने के लिए आवश्यक निदेश दे सकता है; या
- (ङ) कोई अन्य आदेश, जो उसे उचित लगे, पारित कर सकता है।
- (6) अपीलीय प्राधिकारी के आदेश का प्रभाव उसी तरह होगा, जैसा खंड 15 के अंतर्गत लोकपाल द्वारा पारित अधिनिर्णय या खंड 16 के अंतर्गत शिकायत को अस्वीकार करना, जैसा भी मामला हो।

## 18. विनियमित संस्था द्वारा जनता की सामान्य जानकारी के लिए योजना की मुख्य बातें प्रदर्शित करना

- (1) विनियमित संस्था जिस पर यह योजना लागू है, योजना के तहत आवश्यकताओं का सावधानीपूर्वक पालन सुनिश्चित करके योजना को सुचारु संचालन की सुविधा प्रदान करेगी, जिसके विफल होने पर, रिज़र्व बैंक ऐसी कार्रवाई कर सकता है जो वह उचित समझे।
- (2) विनियमित संस्था अपने प्रधान कार्यालय में प्रधान नोडल अधिकारी की नियुक्ति करेगी जो महाप्रबंधक या समकक्ष स्तर के अधिकारी से कम स्तर का नहीं होगा और जिस विनियमित संस्था के विरुद्ध शिकायत

दर्ज की गई है, उन शिकायतों के संबंध में विनियमित संस्था का प्रतिनिधित्व करने और सूचना प्रस्तुत करने लिए वह जिम्मेदार होगा। परिचालनात्मक कार्य क्षमता के लिए विनियमित संस्था प्रधान नोडल अधिकारी की सहायता के लिए ऐसे अन्य नोडल अधिकारियों की नियुक्ति कर सकती है जो वह उचित समझे।

(3) विनियमित संस्था को, अपने ग्राहकों के हितार्थ अपनी शाखाओं/ व्यावसायिक लेन-देन वाले स्थानों पर, प्रधान नोडल अधिकारी के नाम और संपर्क विवरण (टेलीफोन/ मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी) के साथ-साथ, लोकपाल का शिकायत दर्ज कराने के लिए निर्धारित पोर्टल (<https://cms.rbi.org.in>) का प्रदर्शन प्रमुख रूप से करना होगा।

(4) इस योजना के अधीन आने वाली विनियमित संस्था यह सुनिश्चित करें कि वे अपने सभी कार्यालयों, शाखाओं और व्यावसायिक लेन-देन होने वाले स्थान पर, योजना के संबंध में मुख्य जानकारी अंग्रेज़ी, हिंदी और क्षेत्रीय भाषा में इस तरह प्रदर्शित किया जाए कि कार्यालय या शाखा में आने वाले व्यक्ति को योजना के बारे में पर्याप्त जानकारी मिल सके।

(5) विनियमित संस्था यह सुनिश्चित करेगी कि योजना की प्रति उसकी सभी शाखाओं में उपलब्ध है जिसे ग्राहक के अनुरोध पर संदर्भ के लिए प्रदान किया जा सके।

(6) योजना की मुख्य विशेषताओं के साथ योजना की प्रति और प्रधान नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण को विनियमित संस्था की वेबसाइट पर प्रदर्शित और अद्यतन किया जाएगा।

## अध्याय V विविध

### 19. कठिनाइयों को दूर करना

यदि इस योजना के प्रावधानों को लागू करने में कोई कठिनाई आती है, तो ऐसी कठिनाई को दूर करने के लिए रिज़र्व बैंक आवश्यक एवं समीचीन प्रावधान बना सकता है, जो भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 या बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 या भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 या इस योजना, से असंगत न हो।

### 20. विद्यमान योजनाओं का निरसन और लंबित मामलों पर प्रभाव

- (1) बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना, 2018 और डिजिटल लेनदेनों के लिए लोकपाल योजना, 2019 एतद्वारा निरस्त की जाती हैं।
- (2) रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के प्रभावी होने से पूर्व तक लंबित शिकायतें, अपील और पारित की जा चुके अधिनिर्णयों का निष्पादन, संबंधित योजनाओं के प्रावधानों तथा उसके अंतर्गत रिज़र्व बैंक द्वारा जारी अनुदेशों के अनुसार होता रहेगा।

लोकपाल के पास शिकायत (दर्ज करने के लिए) का फॉर्म

[योजना का खंड 11(2)]

(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाए)

जहां अन्यथा इंगित किया गया हो, उसे छोड़कर सभी फ़िल्ड अनिवार्य हैं

सेवा में  
लोकपाल

महोदया/ महोदय,

विषय: ----- (विनियमित संस्था का  
नाम) के ----- (विनियमित संस्था की शाखा या कार्यालय का स्थान) के विरुद्ध  
शिकायत

शिकायतकर्ता का विवरण:

1. शिकायतकर्ता का नाम .....

2. आयु (साल).....

3. लिंग.....

4. शिकायतकर्ता का पूरा पता .....

.....

.....

पिन कोड .....

फोन नंबर (अगर उपलब्ध है तो) .....

मोबाइल संख्या. ....

ई-मेल (अगर उपलब्ध है तो) .....

5. विनियमित संस्था जिसके विरुद्ध शिकायत है (विनियमित संस्था की शाखा या कार्यालय का नाम और  
पूरा पता) .....

.....

.....

पिन कोड .....

6. विनियमित संस्था के साथ संबंध की प्रकृति/ खाता संख्या (अगर कोई हो तो)

.....

7. लेनदेन (ट्रांजेक्शन) की तारीख और विवरण, अगर कोई हो तो

.....

(क) विनियमित संस्था को शिकायत प्रस्तुत करने की तारीख (कृपया शिकायत की प्रति संलग्न करें)

.....

(ख) क्या शिकायतकर्ता द्वारा कोई अनुस्मारक प्रेषित किया गया है? हां/ नहीं

(कृपया अनुस्मारक की प्रति संलग्न करें)

.....

8. कृपया संबंधित बॉक्स को टिक करें (हां/नहीं) –

क्या आपकी उक्त शिकायत:

(i)	अन्य मंच के पास विचाराधीन है/ माध्यस्थम के तहत है <sup>1</sup> ?	हां	नहीं
(ii)	एक अधिवक्ता के द्वारा दर्ज की गई है, जिसमें शिकायतकर्ता स्वयं एक अधिवक्ता होने के अलावा?	हां	नहीं
(iii)	इसी आधार पर लोकपाल द्वारा पहले ही निपटाया है/ कार्रवाई की जा रही है?	हां	नहीं
(iv)	किसी विनियमित संस्था के प्रबंधन या कार्यपालक के विरुद्ध सामान्य प्रकृति की है?	हां	नहीं
(v)	विनियमित संस्थाओं के बीच विवाद के संबंध में है?	हां	नहीं
(vi)	नियोक्ता- कर्मचारी संबंध से संबंधित है?	हां	नहीं

9. शिकायत की विषय-वस्तु

.....

.....

<sup>1</sup> शिकायत किसी अन्य मंच के पास विचाराधीन है/ माध्यस्थम के तहत है, अगर शिकायत उसी कारण के संबंध में किसी न्यायालय/ अधिकरण/ मध्यस्थ/ प्राधिकरण के पास उसके गुणागुण के तहत कार्रवाई की जा चुकी है/ लंबित है, चाहे वह व्यक्ति से या संयुक्त रूप से प्राप्त हुई है।

10. शिकायत के विवरण:

(अगर जगह कम है तो, कृपया अलग शीट जोड़ें)

.....

.....

.....

.....

11. क्या विनियामित संस्था द्वारा शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर उनसे कोई उत्तर प्राप्त हुआ है? हां/ नहीं

(अगर हां, तो कृपया उत्तर की प्रति संलग्न करें)

12. लोकपाल से मांगी गई राहत

.....

.....

(आपके दावे के लिए अगर कोई दस्तावेज़ी सबूत उपलब्ध है तो उसकी प्रति संलग्न करें)

13. शिकायतकर्ता द्वारा दावा की गई क्षतिपूर्ति अगर कोई हो तो, उसकी मौद्रिक हानि की प्रकृति और सीमा (कृपया योजना के खंड 15(4) और 15(5) देखें)

₹.....

.....

14. संलग्न दस्तावेज़ों की सूची:

## घोषणा

(i) मैं/ हम, शिकायतकर्ता एतद्वारा घोषित करते/ करती हूँ/ हूँ कि:

क) उक्त दी गई सूचना सत्य और सही है; और

ख) मैंने/ हमने उक्त कथित तथ्य और प्रस्तुत दस्तावेजों में कोई भी जानकारी छिपायी या गलत रूप से पेश नहीं की है।

(ii) योजना के 10(2) के प्रावधानों में निर्धारित किए गए अनुसार यह शिकायत एक साल की अवधि से पहले दर्ज की गई है।

भवदीय/ भवदीया

(शिकायतकर्ता/ प्राधिकृत प्रतिनिधि का हस्ताक्षर)

## प्राधिकरण

यदि शिकायतकर्ता लोकपाल के समक्ष अपनी ओर से उपस्थित होने और प्रस्तुतियां देने के लिए अपने प्रतिनिधि को प्राधिकृत करना चाहता है, तो वे निम्नलिखित घोषणा प्रस्तुत करें।

मैं/ हम, ----- श्री/ श्रीमती ----- को, मेरे/ हमारे प्राधिकृत प्रतिनिधि के रूप में एतद्वारा नामित करते/ करती हूँ, जिनका संपर्क विवरण निम्नलिखित है:

पूरा पता .....

.....

.....

पिन कोड .....

फोन सं. ....

मोबाइल संख्या .....

ई-मेल .....

(शिकायतकर्ता का हस्ताक्षर)



## अध्याय - III

# ग्राहक अधिकार पॉलिसी 2023-24

## विषयसूची

क्र. सं.	विवरण	पृष्ठ सं.
1	प्रस्तावना	3
2	पॉलिसी का उद्देश्य	3
3	पॉलिसी की व्यवहार्यता	3-4
4	उचित व्यवहार का अधिकार	4
5	पारदर्शिता, उचित एवं ईमानदार व्यवहार का अधिकार	5-7
6	अनुकूलता का अधिकार	7
7	निजता का अधिकार	7-8
8	वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग व्यक्तियों के लिए बैंकिंग सुविधा प्रदान करना	8-9
9	शिकायत निवारण एवं क्षतिपूर्ति का अधिकार	9-10
10	पॉलिसी की वैधता और समीक्षा	10
11	परिशिष्ट - I : संक्षिप्ताक्षर	11
12	परिशिष्ट- II: (ए) संबंधित पॉलिसियों / फॉर्मों, आरबीआई परिपत्रों, आदि सहित संदर्भों की सूची, (बी) अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (एफएक्यू) और (सी) ग्राहकों तक पहुंचने के लिए बैंकों की पहल: ग्राहकों हेतु समर्थन प्रणाली	12-16



## ग्राहक अधिकार पॉलिसी 2023-24

### 1. प्रस्तावना :

ग्राहक का संरक्षण वित्तीय समावेशन का अभिन्न पक्ष है. बैंक का कारोबार पूरी तरह से ग्राहक पर निर्भर करता है. ग्राहक के अधिकारों की रक्षा बैंक द्वारा प्रदान की जा रही वित्तीय सेवाओं का अभिन्न पक्ष बन गया है. घरेलू अनुभव तथा ऐसे संरक्षण में वृद्धि के लिए वैश्विक स्तर पर लागू की गयी सर्वश्रेष्ठ पद्धतियों के आधार पर निम्नलिखित व्यापक ग्राहक आधार पॉलिसी तैयार की गयी है.

ग्राहक अधिकार पॉलिसी मूलभूत अधिकारों को चिन्हित करती है ग्राहक को अपने मूलभूत अधिकारों की जानकारी, बैंकिंग खाता के परिचालन के दौरान एवं खाता को बंद करने के बाद प्राप्त करता है. पॉलिसी ग्राहक के साथ ईमानदारी एवं निष्पक्ष रूप से व्यवहार करने के तरीकों को भी परिभाषित करती है.

यह पॉलिसी RBI/2015-16/59/DBR No.Leg.BC.21/09.07.006/2015-16 दिनांक 1 जुलाई, 2015 के तहत परिचालित "बैंकों में ग्राहक सेवा पर मास्टर परिपत्र" में सूचीबद्ध मार्गदर्शक सिद्धांतों पर आधारित है.

पॉलिसी का उद्देश्य विभिन्न बैंकिंग चैनलों के माध्यम से संतोषजनक ग्राहक सेवाएं प्रदान करने हेतु अपने ग्राहकों के लिए एक उचित एवं अनुकूल वातावरण तैयार करना है.

### 2. पॉलिसी का उद्देश्य:

पॉलिसी का उद्देश्य भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा विनियमित बैंक के ग्राहकों के मूल अधिकारों का दस्तावेजीकरण / संरक्षित करना है. पॉलिसी घरेलू अनुभव एवं ग्राहकों की सुरक्षा बढ़ाने हेतु वैश्विक सर्वोत्तम प्रथाओं पर आधारित है. पॉलिसी की परिकल्पना है कि एक ग्राहक के साथ निष्पक्ष, सहानुभूतिपूर्वक व्यवहार किया जाना चाहिए और बैंक के सभी व्यवहार ईमानदारीपूर्वक एवं पारदर्शी तरीके से होने चाहिए. यह पॉलिसी किसी उत्पाद / सेवा के सभी नियमों, शर्तों, मूल्य निर्धारण और विशेषताओं, सेवा आउटलेटों के स्थान, पॉलिसियों और विपणन और प्रचार सामग्री आदि को स्पष्ट और शुद्ध भाषा में संप्रेषित करने की भी सलाह देती है.

### 3. पॉलिसी की व्यवहार्यता :

पॉलिसी के सिद्धांतों के अनुरूप, ग्राहक को बिना किसी देरी के समयबद्ध एवं निष्पक्ष तरीके से अपनी शिकायत का निवारण पाने का अधिकार प्रदत्त किया गया है.

यह पॉलिसी बैंक या उसके प्रतिनिधियों द्वारा प्रस्तुत किए गए उत्पादों एवं सेवाओं पर लागू होती है चाहे वह काउंटर पर, फोन पर, पोस्ट द्वारा, इंटरएक्टिव इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य विधि मोड से उपलब्ध कराई गई हो.

### 4. ग्राहक अधिकार:

#### 4.1 उचित व्यवहार का अधिकार:

ग्राहक तथा वित्तीय सेवा प्रदाता दोनों को शिष्टाचारपूर्वक आचरण प्राप्त करने का अधिकार है। वित्तीय उत्पादों की सुपुर्दगी करते समय ग्राहक के साथ लिंग, आयु, धर्म, जाति तथा शारीरिक क्षमता के आधार पर भेदभाव नहीं किया जाना चाहिए।

उपर्युक्त अधिकार के अनुक्रम में, बैंक द्वारा निम्न कार्य किया जाएगा –

- 4.1.1 ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी एवं उचित बैंकिंग व्यवहार को बढ़ावा दिया जाना ;
- 4.1.2 बैंक तथा ग्राहक के बीच उचित एवं सम्यक संबंध को बढ़ावा दिया जाना ;
- 4.1.3 ग्राहकों का कार्य करने वाले स्टाफ को पर्याप्त एवं उचित रूप से प्रशिक्षित किया जाना;
- 4.1.4 सुनिश्चित करें कि स्टाफ सदस्य ग्राहकों एवं उनके काम को तत्परतापूर्वक तथा शिष्टाचारपूर्वक करें;
- 4.1.5 सभी ग्राहकों के साथ उचित रूप से व्यवहार किया जाए और किसी भी ग्राहक के साथ लिंग, आयु, धर्म, जाति, शिक्षा, आर्थिक स्थिति, शारीरिक क्षमता, आदि के आधार पर भेदभाव न किया जाए। हालांकि, बैंक के पास विशेष योजनाएं या उत्पाद हो सकते हैं जो विशेष रूप से लक्षित बाजार समूह के सदस्यों के लिए डिज़ाइन किए गए हैं या ग्राहक विशिष्टीकरण के लिए रक्षात्मक, व्यावसायिक रूप से स्वीकार्य आर्थिक पुनर्गठन के लिए उपयोग कर सकते हैं। महिलाओं या पिछड़े वर्गों के लिए सकारात्मक कार्रवाई के रूप में बैंक के पास योजनाएं या उत्पाद भी हो सकते हैं। ऐसी योजनाएं / उत्पाद अनुचित विचार के समान नहीं होंगे। ऐसी विशेष योजनाओं या शर्तों का पुनर्गठन बैंक द्वारा जहां भी आवश्यक होगा, वर्णित किया जाएगा;
- 4.1.6 सभी उत्पाद एवं सेवाएँ प्रदान करते समय उपर्युक्त सिद्धांतों को लागू किया जाना सुनिश्चित करें;
- 4.1.7 प्रस्तावित उत्पाद एवं सेवाएँ संबंधित कानूनों एवं विनियमों के अनुरूप होना सुनिश्चित करें;
- 4.1.8 ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता में निहित मूल अधिकारों की सचित्र प्रस्तुति उपलब्ध कराकर, विशेष रूप से अब तक उपेक्षित ग्राहकों, वित्तीय रूप से अशिक्षित और अर्ध अशिक्षित वर्गों में अपने अधिकारों के लिए ग्राहक जागरूकता को बढ़ाना सुनिश्चित करना।
- 4.1.9 डिजिटल परिवेश में बैंकिंग मामलों में सुरक्षित एवं निष्पक्ष ग्राहक व्यवहार का प्रचार करें।

जहां बैंक अपने ग्राहकों को परेशानी मुक्त और निष्पक्ष व्यवहार प्रदान करने का प्रयास करेगा, वहीं बैंक अपने ग्राहकों से बैंक के साथ अपने व्यवहार में विनम्र और ईमानदारी से व्यवहार करने की अपेक्षा करेगा।

बैंक का यह भी प्रयास होगा कि वह अपने ग्राहकों को बैंक की आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र से संपर्क करने हेतु प्रोत्साहित करे और बैंक के आंतरिक शिकायत तंत्र के तहत अपनी सभी शिकायतों को समाप्त करने हेतु प्रयास करने के बाद ही वैकल्पिक मंच से संपर्क करें।

#### 4.2 पारदर्शिता, उचित एवं ईमानदार व्यवहार का अधिकार :

वित्तीय सेवा प्रदाता द्वारा हर हाल में यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि इसके द्वारा तैयार किए गए संविदा या करार पारदर्शी, आसानी से समझ में आने वाले हों तथा आम आदमी को अच्छी तरह संप्रेषित किए गए हों। उत्पाद की कीमत, संबद्ध जोखिम, नियम और शर्तें जो उत्पाद के जीवन चक्र पर उपयोग को नियंत्रित करती हैं और ग्राहक एवं वित्तीय सेवा प्रदाता की जिम्मेदारियों का स्पष्ट रूप से प्रकट करती हैं। ग्राहक को अनुचित

व्यापार या विपणन प्रथाओं, जबरदस्ती संविदात्मक शर्तों या भ्रामक अभ्यावेदन के अधीन नहीं होना चाहिए। अपने संबंधों के दौरान, वित्तीय सेवा प्रदाता ग्राहक को शारीरिक नुकसान की धमकी, अनुचित प्रभाव, या खुले तौर पर उत्पीड़न में शामिल नहीं हो सकता है।

उपर्युक्त अधिकार के अनुक्रम में, बैंक द्वारा निम्न कार्य किया जाएगा -

- 4.2.1** पूर्ण पारदर्शिता सुनिश्चित करना ताकि ग्राहक को उसके द्वारा बैंक से उचित/बेहतर अपेक्षा की अच्छी समझ हो सके;
- 4.2.2** सुनिश्चित करना कि ग्राहकों के साथ बैंक का व्यवहार समानता, सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नीतिपरक सिद्धांतों के अनुसार है;
- 4.2.3** अपने उत्पादों एवं सेवाओं, नियमों एवं शर्तों तथा ब्याज दरों/सेवा प्रभारों के संबंध में ग्राहक को स्पष्ट तथा आसानी से समझ में आने वाली भाषा में और पर्याप्त सूचना दी जाए ताकि ग्राहक से समुचित रूप से अवगत होकर उपयुक्त उत्पाद का चयन करने की अपेक्षा की जा सके ;
- 4.2.4** सुनिश्चित करना की सभी नियम एवं शर्तें उचित हैं तथा संबंधित अधिकार, दायित्व एवं बाध्यताएँ यथासंभव स्पष्ट, साधारण एवं सरल भाषा में हैं;
- 4.2.5** उत्पाद से जुड़े प्रमुख जोखिमों के साथ-साथ किसी भी विशेषता के बारे में बताएं जो विशेष रूप से ग्राहक को उसके लिए नुकसान पहुंचा सकती है। उत्पाद का प्रस्ताव करते समय उत्पाद अथवा सेवा से जुड़ी अति महत्वपूर्ण शर्तों एवं निबंधनों (एमआईटीसी) को स्पष्ट रूप से ग्राहक की जानकारी में लाया जाना चाहिए। सामान्य तौर पर, यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसी शर्तें ग्राहक की भविष्य की पसंद को बाधित नहीं करेंगी।
- 4.2.6** ब्याज दरों, शुल्क और प्रभारों के बारे में या तो शाखाओं या वेबसाइट के नोटिस बोर्ड पर या हेल्प-लाइन या हेल्प-डेस्क के माध्यम से जानकारी प्रदान करें और जहां उपयुक्त हो ग्राहक को सीधे सूचित किया जाएगा;
- 4.2.7** दरों की अनुसूची अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करें तथा एक प्रति प्रत्येक शाखा में ग्राहक के अवलोकन हेतु उपलब्ध कराई जाएगी। अपनी शाखाओं में शाखा में टैरिफ अनुसूची की उपलब्धता के बारे में एक नोटिस भी प्रदर्शित करेगा;
- 4.2.8** दरों की अनुसूची में ग्राहक द्वारा चुने गए उत्पादों एवं सेवाओं पर लागू सभी प्रभारों, यदि कोई हो, का विवरण दें;
- 4.2.9** नियमों एवं शर्तों में किसी भी परिवर्तन को ग्राहक की सहमति के अनुसार संशोधित नियम एवं शर्तें लागू होने से कम से कम एक माह पूर्व पत्र अथवा खाता विवरण, एसएमएस या ई-मेल के द्वारा ग्राहक को सूचित किया जाना चाहिए;
- 4.2.10** सुनिश्चित करें कि प्रभार एक महीने का नोटिस देने के बाद भावी तिथि से प्रभावी किए जाते हैं। यदि बैंक ने ऐसा कोई नोटिस दिए बिना कोई परिवर्तन किया है जो ग्राहक के अनुकूल हो, तो वह ऐसे परिवर्तन के 30 दिनों के भीतर परिवर्तन की सूचना देगा। यदि परिवर्तन ग्राहक के लिए प्रतिकूल है, तो न्यूनतम 30 दिनों की पूर्व सूचना प्रदान की जाएगी और ग्राहक को ऐसी सूचना के 60 दिनों के भीतर संशोधित शुल्क या ब्याज का भुगतान किए बिना खाता बंद करने या किसी अन्य पात्र खाते में स्विच करने के विकल्प प्रदान किए जा सकते हैं;
- 4.2.11** ग्राहक द्वारा चुने गए उत्पाद/सेवा को संचालित करने वाले किसी भी नियम एवं शर्त का पालन न करने/को भंग करने पर लगाए जाने योग्य दंड के संबंध में सूचना प्रदान करना ;

- 4.2.12** बैंक की जमाराशि, चेक संग्रहण, शिकायत निवारण, क्षतिपूर्ति एवं देयों का संग्रहण तथा सुरक्षा पुनर्भरण संबंधी पॉलिसियों को सार्वजनिक रूप से प्रदर्शित करना;
- 4.2.13** यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास किया जाए कि किसी उत्पाद विशेष का कार्य देखने वाले स्टाफ को उचित प्रशिक्षण दिया जाए ताकि वह ग्राहक को पूर्ण, सही एवं ईमानदारीपूर्वक संबंधित जानकारी दे सके;
- 4.2.14** किसी उत्पाद/सेवा का लाभ उठाने हेतु प्रस्तुत किए गए आवेदनों की स्वीकृति / अस्वीकृति के बारे में बैंक द्वारा तय की गई उचित समय अवधि के भीतर आवेदक को सूचित करना सुनिश्चित करें और आवेदन को स्वीकार न करने / अस्वीकार करने के कारणों को लिखित में बताएं. ऐसी अवधि को बैंक की वेबसाइट और विशेष उत्पाद या सेवा के आवेदन में भी अधिसूचित किया जाएगा.

**4.2.15** निम्नलिखित के संबंध में सूचना को स्पष्ट रूप से दिया जाना चाहिए –

क. उत्पाद विशेष को निरस्त करना,

ख. अपने कार्यालयों का स्थान बदलना

ग. कार्य के घंटों में परिवर्तन

घ. दूरभाष क्रमांकों में परिवर्तन

ङ. किसी कार्यालय या शाखा को बंद करना

- कम से कम 30 दिन की अग्रिम सूचना देकर.

यह भी पुष्टि करना कि सूचना का प्रकटीकरण उत्पाद/संबंध के जीवन चक्र में अनवरत रूप से चलने वाली प्रक्रिया है और इसका अनुसरण उनके द्वारा निष्ठापूर्वक किया जाएगा. यह सुनिश्चित करने के लिए कि सभी परिवर्तनों की जानकारी ग्राहक को स्पष्ट रूप से दे दी गयी है, वेबसाइट सहित संवाद के सभी संभव माध्यमों का उपयोग सुनिश्चित करें;

- 4.2.16** उत्पाद को बेचते समय ग्राहक को, उसके द्वारा संदेह की गयी, पता लगाई गयी या सामना की गयी किसी संवेदनशील घटना को रिपोर्ट करने की आवश्यकता सहित कानून और/या बैंकिंग नियमन में सम्मिलित अधिकारों और बाध्यताओं की जानकारी दें;
- 4.2.17** ग्राहक द्वारा उत्पाद या सेवा का उपभोग करने के लिए बैंक के स्टाफ से संपर्क किए जाने पर उत्पाद/सेवा से संबंधित सभी आवश्यक सूचना देने के साथ ही बाजार में उपलब्ध ऐसे ही उत्पादों के संबंध में ग्राहक को दिशानिर्देश भी दिए जाएँ ताकि वह अच्छी तरह निर्णय ले सके;
- 4.2.18** ग्राहक को उचित अथवा संविदागत नोटिस देने से पहले ग्राहक से संबंध समाप्त न करें;
- 4.2.19** बैंक के अधिकार में उपलब्ध सभी माध्यमों यथा विवरण/पासबुक, एलर्ट्स के माध्यम से ग्राहक को उसके खाते के रखरखाव, वित्तीय सम्बन्धों को बनाए रखने हेतु नियमित जानकारी देना उत्पाद के कार्यनिष्पादन मियादी जमा की परिपक्वता आदि पर समय से जानकारी देना;
- 4.2.20** सुनिश्चित करना कि विपणन तथा संवर्धन से संबंधित सभी सामाग्री स्पष्ट है तथा भ्रामक नहीं है;

- 4.2.21** ग्राहक को शारीरिक क्षति कि धमकी न दें, दबाव डालना या अनपेक्षित प्रताड़ना पूर्ण व्यवहार न करना. केवल सामान्य उपयुक्त कारोबारी तरीके का अनुसरण सुनिश्चित करना.
- 4.2.22** सुनिश्चित करें कि उत्पाद/सेवा पर शुल्क एवं प्रभार तथा इसका ढांचा ग्राहक के लिए अनुचित न हो.
- 4.2.23** सुनिश्चित करें कि हमारे विज्ञापनों में बाईमान / काल्पनिक प्रस्तावों के प्रति जागरूकता बढ़ाने के लिए आवश्यक प्रासंगिक संदेश शामिल हों.

### 4.3 अनुकूलता का अधिकार:

**प्रस्तावित उत्पाद ग्राहक की आवश्यकता के अनुरूप तथा ग्राहक की वित्तीय स्थितियों एवं समझ पर आधारित होना चाहिए ।**

उपर्युक्त अधिकारों के अनुक्रम में, बैंक द्वारा निम्नलिखित किया जाएगा –

- 4.3.1** सुनिश्चित किया जाएगा कि बिक्री से पूर्व ग्राहकों के लिए उत्पाद की अनुकूलता के आंकलन के लिए इसके पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित पॉलिसी है ;
- 4.3.2** यह सुनिश्चित करने का प्रयास किया जाएगा कि बेचा या प्रस्तावित किया गया उत्पाद अथवा सेवा ग्राहक की आवश्यकता के लिए उपयुक्त है और इसके द्वारा किए गए आंकलन के आधार पर ग्राहक की वित्तीय स्थिति एवं समझ के प्रतिकूल नहीं है. ऐसे आंकलन को समुचित रूप से रिकार्ड में दर्ज किया जाएगा;
- 4.3.3** यदि अधिकृत हो तो तृतीय पक्ष वित्तीय उत्पादों के विपणन एवं वितरण हेतु बोर्ड द्वारा अनुमोदित पॉलिसी तैयार करने के बाद केवल तृतीय पक्ष उत्पादों को बेचे;
- 4.3.4** ग्राहक द्वारा बैंक से ली गयी किसी सेवा के प्रतिदान स्वरूप उसे कोई तृतीय पक्ष उत्पाद लेने के लिए बाध्य न करें;
- 4.3.5** सुनिश्चित करें कि बेचा जा रहा उत्पाद अथवा प्रस्तावित की जा रही सेवा प्रचलित नियमों तथा विनियमों के अनुरूप हैं;
- 4.3.6** ग्राहक को सूचित करें कि बैंक द्वारा ग्राहक के लिए उत्पाद की अनुकूलता सुनिश्चित करने के लिए बैंक द्वारा मांगी गयी सभी वांछित जानकारी तत्परतापूर्वक तथा ईमानदारी से उपलब्ध करना उसकी ज़िम्मेदारी है.
- 4.3.7** बीमा / म्यूचुअल फंड / अन्य तृतीय पक्ष निवेश उत्पादों की बिक्री जैसे भारतीय रिजर्व बैंक, आईआरडीएआई एवं सेबी आदि के सभी वैधानिक दिशानिर्देशों का पालन करना.

### 4.4 निजता का अधिकार:

जब तक ग्राहक द्वारा वित्तीय सेवा प्रदाता को विशिष्ट रूप से सहमति न दी गयी हो या ऐसी जानकारी को उपलब्ध करना कानूनी रूप से आवश्यक न हो अथवा यह अधिदेशित कारोबारी उद्देश्यों (उदाहरण के लिए, साख सूचना कंपनियों को) के लिए न दी जा रही हो ग्राहक की निजी सूचना को गोपनीय रखा जाना चाहिए. संभावित अनिवार्य व्यावसायिक उद्देश्यों के बारे में ग्राहक को पहले ही सूचित कर दिया जाना चाहिए. ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक या अन्य सभी प्रकार के संचारों से सुरक्षा का अधिकार है, जो उनकी निजता का उल्लंघन करते हैं.

### उपर्युक्त अधिकारों के अनुक्रम में, बैंक द्वारा निम्नलिखित किया जाएगा –

- 4.4.1** ग्राहक की निजी सूचना को निजी एवं गोपनीय समझें (यदि अब ग्राहक हमारे साथ बैंकिंग व्यवहार न कर रहा हो तब भी), और एक सामान्य नियम के तौर पर ऐसी सूचना को किसी अन्य वैयक्तिक/सहयोगी संस्था/एसोशिएट-टाई-अप संस्था आदि सहित किसी संस्था को तब तक किसी उद्देश्य के लिए प्रकट न करें जब तक:
- क. ग्राहक ने प्रकटन के लिए स्पष्ट रूप से लिखित तौर पर अधिकृत न किया हो  
ख. कानून/विनियमन के द्वारा प्रकटीकरण के लिए बाध्य न किया जाए;  
ग. प्रकट करना बैंक जनता के प्रति बैंक का कर्तव्य हो अर्थात जनहित में हो  
घ. प्रकटन के माध्यम से बैंक को अपने हितों की रक्षा करना है  
ङ. यह अधिदेशित नियामक कारोबारी उद्देश्यों के लिए यथा साख सूचना कंपनियों या ऋण संग्रहण एजेंसियों को चूक का प्रकटीकरण;
- 4.4.2** ऐसे संभावित अधिदेशित प्रकटनों को तुरंत लिखित रूप में ग्राहक को सूचित किया जाना चाहिए;
- 4.4.3** जब तक ग्राहक द्वारा स्पष्ट रूप से अधिकृत न किया गया हो ग्राहक की निजी सूचना को विपणन उद्देश्यों से उपयोग अथवा साझा नहीं किया जाएगा;
- 4.4.4** ग्राहक को संदेश देते समय भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण द्वारा जारी दूरसंचार वाणिज्यिक संदेश ग्राहक अधिमान नियमन, 2010 का पालन किया जाएगा.

### 4.5 वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग व्यक्तियों के लिए बैंकिंग सुविधा प्रदान करना :

वित्तीय सेवा प्रदाता को यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करने चाहिए कि वरिष्ठ नागरिक और दिव्यांग व्यक्ति शाखा में बैंकिंग सुविधाएं प्राप्त करने में हतोत्साहित या दूर न रहें. डिजिटल लेनदेन और एटीएम के उपयोग को बढ़ाने की आवश्यकता के बावजूद, वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग व्यक्तियों की आवश्यकताओं के प्रति संवेदनशील होना जरूरी है.

उपर्युक्त अधिकारों के अनुक्रम में, बैंक द्वारा निम्नलिखित किया जाएगा –

- 4.5.1** स्पष्टतः पहचान-योग्य समर्पित काउंटर अथवा वरिष्ठ नागरिकों और दृष्टिबाधित व्यक्तियों सहित दिव्यांग व्यक्तियों को प्राथमिकता देने वाले काउंटर उपलब्ध कराना.
- 4.5.2** पेंशनर को बैंक की किसी शाखा में, गृहेतर (नॉन-होम) शाखा सहित, भौतिक जीवन प्रमाण पत्र प्रस्तुत करने की सुविधा प्रदान करना और बैंक की कोर बैंकिंग समाधान (सीबीएस) प्रणाली में उक्त का प्राप्तकर्ता शाखा द्वारा ही तुरंत अद्यतन करना सुनिश्चित करें, जिसके परिणामस्वरूप पेंशनरों को परिहार्य कठिनाई से बचाया जा सके, और पेंशन राशि जमा होने में किसी प्रकार के विलम्ब से बचा जा सके.
- 4.5.3** ग्राहक को चेक बुक की सुविधा प्रदान करना, जब कभी मांग प्राप्त हो, मांग पर्ची द्वारा, जो पहले जारी चेक बुक का भाग हो अथवा किसी अन्य माध्यम से अनुरोध प्राप्त होने पर. इस प्रकार के ग्राहकों के अनुरोध प्राप्त होने पर, प्रति वर्ष बचत बैंक खाते में कम-से-कम एक चेक बुक प्रदान करना और चेक बुक प्राप्त करने के लिए वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग व्यक्तियों सहित किसी भी ग्राहक के स्वयं उपस्थित होने पर जोर नहीं देंगे.



- 4.5.4** बैंक के अभिलेखों में उपलब्ध जन्म-तिथि के आधार पर 'वरिष्ठ नागरिक खातों' में स्वतः परिवर्तन की सुविधा प्रदान करना.
- 4.5.5** दृष्टिबाधित व्यक्तियों के खातों में अंगूठे/पैर के अंगूठे के निशान/दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा पहचान के माध्यम से खाते के परिचालन की सुविधा प्रदान करना और किसी व्यक्ति को अधिकृत करना जो ऐसे ग्राहकों की ओर से धनराशि आहरित करेगा.
- 4.5.6** जहां भी लागू हो, वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग व्यक्तियों को वर्ष में एक बार (बेहतर हो अप्रैल माह में) फार्म 15 जी/एच प्रदान करना, जिससे वे इसे निर्धारित समय के भीतर प्रस्तुत कर सकें.
- 4.5.7** 70 वर्ष से अधिक की आयु वाले वरिष्ठ नागरिकों और दृष्टिबाधित व्यक्तियों सहित, दिव्यांग अथवा निशक्त व्यक्तियों (चिकित्सकीय प्रमाणित दीर्घकालीन रोग अथवा दिव्यांगता से ग्रसित) को दरवाजे पर (डोर-स्टेप) बैंकिंग प्रदान करें, यथा ऐसे ग्राहकों को मामले के आधार पर एवं आवश्यकता के आधार पर परिसर आवास में बुनियादी बैंकिंग सेवाएं, जैसे कि रसीद देकर नकदी और लिखत प्राप्त करना, खाते से आहरण के हिसाब से नकदी की सुपुर्दगी, डिमांड ड्राफ्ट की सुपुर्दगी, अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) दस्तावेज और जीवन प्रमाण-पत्र की प्रस्तुति.

#### 4.6 शिकायत निवारण एवं क्षतिपूर्ति का अधिकार :

प्रस्तावित उत्पादों के लिए वित्तीय सेवा प्रदाता को उत्तर दायी ठहराने तथा किसी विधिसम्मत शिकायत के सहज एवं सरल समाधान करवाने का अधिकार ग्राहक के पास है. प्रदाता को तीसरे पक्ष के उत्पादों की बिक्री से उत्पन्न शिकायतों के निवारण की सुविधा भी देनी चाहिए. वित्तीय सेवा प्रदाता को गलतियों, आचरण में चूक, साथ ही गैर-निष्पादन या प्रदर्शन में देरी की क्षतिपूर्ति के लिए अपनी पॉलिसी को संप्रेषित करना चाहिए, चाहे वह प्रदाता के कारण या अन्य किसी कारण से हुआ हो. ऐसी घटनाएं होने पर पॉलिसी को ग्राहक के अधिकारों और कर्तव्यों को निर्धारित करना चाहिए.

उपर्युक्त अधिकारों के अनुक्रम में, बैंक द्वारा निम्नलिखित किया जाएगा —

- 4.6.1** होने वाली सभी गलतियों को दूर करने के लिए सहानुभूतिपूर्वक तथा तत्परतापूर्वक कार्य किया जाएगा;
- 4.6.2** त्रुटि को तत्परतापूर्वक ठीक करें;
- 4.6.3** भूलवश तथा गलत ढंग से लगाए गए प्रभार को निरस्त करें;
- 4.6.4** बैंक की किसी चूक के कारण ग्राहक को हुई किसी भी प्रत्यक्ष वित्तीय हानि की क्षतिपूर्ति करें
- बैंक द्वारा-**
- 4.6.5** ग्राहकों के लिए उपलब्ध शिकायत निवारण प्रक्रिया सहित अपनी शिकायत निवारण पॉलिसी को सार्वजनिक रूप से जारी किया जाएगा ;
- 4.6.6** संविदा की सहमत शर्त के अनुसार निर्धारित समय में ग्राहक के संव्यवहार को निपटाने में हुए विलंब/चूक के लिए क्षतिपूर्ति पॉलिसी को सार्वजनिक रूप से जारी किया जाएगा;
- 4.6.7** एक सुव्यवस्थित एवं जिम्मेदार शिकायत निवारण प्रक्रिया का होना सुनिश्चित करें तथा जिस शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क किया जाएगा उसका स्पष्ट उल्लेख करें;
- 4.6.8** शिकायत निवारण तंत्र तक ग्राहकों की पहुँच को सहज बनाएँ;

- 4.6.9** शिकायत कैसे करें, शिकायत किसको करें, कब उत्तर की अपेक्षा करें तथा यदि निष्कर्ष से ग्राहक संतुष्ट नहीं है तो क्या करे के संबंध में उसे परामर्श दें;
- 4.6.10** शिकायत निवारण अधिकारी/नोडल अधिकारी का नाम, पता एवं संपर्क का विवरण प्रदर्शित करें. शिकायतों के निपटान हेतु समय सीमा सभी सेवा वितरण स्थानों पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित/उपलब्ध कराई जाएगी;
- 4.6.11** यदि शिकायत का समाधान पूर्व-निर्धारित समय में नहीं होता है तो शिकायतकर्ता को अपनी शिकायत बैंकिंग लोकपाल तक बढ़ाने के विकल्प की जानकारी दी जाएगी;
- 4.6.12** बैंकिंग लोकपाल योजना के विषय में सार्वजनिक रूप से जानकारी दी जाएगी;
- 4.6.13** जिस बैंकिंग लोकपाल के अधिकार क्षेत्र में शाखा आती हो उसका नाम एवं संपर्क विवरण ग्राहक संपर्क बिन्दुओं पर प्रदर्शित किया जाएगा.

#### आगे, बैंक द्वारा -

- 4.6.14** तीन कार्य दिवसों के भीतर सभी औपचारिक शिकायतों (इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों के माध्यम से दर्ज शिकायतों सहित ) को स्वीकार करें और इसे 30 दिनों से अधिक नहीं (शिकायत के लिए जिम्मेदार उच्चतम रैंकिंग आंतरिक अधिकारी द्वारा शिकायत की जांच और जांच के लिए समय सहित) उचित अवधि के भीतर हल करने के लिए काम करें। (निवारण)। ग्राहक से मांगी गई सभी आवश्यक जानकारी प्राप्त होने के बाद 30 दिन की अवधि की गणना की जाएगी ;
- 4.6.15** यदि ग्राहक विवाद के निपटारे या विवाद के निपटान की प्रक्रिया के परिणाम से संतुष्ट नहीं है तो ग्राहक को शिकायत के निपटान हेतु बैंकिंग लोकपाल योजना का ब्यौरा उपलब्ध कराया जाएगा ;

#### इसके अतिरिक्त, बैंक द्वारा

- क. ग्राहक संबंध स्थापित करते समय स्पष्ट रूप से ग्राहक को हानियों के लिए दायित्वों तथा अधिकारों तथा सभी पक्षों की जिम्मेदारियों की जानकारी स्पष्ट रूप से दी जाएगी. तथापि, बैंक अपने नियंत्रण के बाहर की असाधारण परिस्थितियों (यथा बाजार में परिवर्तनों, अस्थिर बाजार के कारण उत्पाद के प्रदर्शन आदि) के कारण हुई किसी भी हानि के लिए जिम्मेदार नहीं होगा.
- ख. यदि कोई विवादित संव्यवहार (ब्याज/प्रभारों सहित) ग्राहक को उचित संदेह से परे नहीं दर्शा सकता है तो बिना किसी विलंब अथवा संदेह के धन की वापसी सुनिश्चित की जाएगी

## 5 पॉलिसी की वैधता और समीक्षा:

समय-समय पर जारी विनियामक दिशानिर्देशों या आंतरिक आवश्यकताओं के अनुरूप या जब भी आवश्यक हो, पॉलिसी की वार्षिक रूप से समीक्षा की जाएगी.

ग्राहक अधिकार पॉलिसी 31 मार्च, 2024 तक वैध रहेगी.

## अनुलग्नक I

### संक्षिप्ताक्षर

संक्षिप्ताक्षर	विवरण
एमआईटीसी (MITC)	सबसे महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें
एसएमएस (SMS)	सरलीकृत संदेश सेवा
ईमेल (EMAIL)	इलेक्ट्रॉनिक मेल
केवाईसी (KYC)	अपने ग्राहक को पहचाने
एटीएम (ATM)	स्वचालित टेलर मशीन
आरबीआई (RBI)	भारतीय रिजर्व बैंक
आईआरडीए (IRDA)	बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण
सेबी (SEBI)	भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड