



## ग्राहक अधिकार नीति 2016-17

### 1. परिचय

ग्राहक का संरक्षण, वित्तीय समावेशन का एक अभिन्न पहलू है। ऐसे संरक्षण को सुदृढ़ करने के लिए घरेलू अनुभव और सर्वोत्तम अंतर्राष्ट्रीय प्रथाओं के आधार पर, ग्राहक अधिकार पर निम्नलिखित विस्तृत नीति बनाई गई है।

ग्राहक अधिकार नीति, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा नियंत्रित बैंक ग्राहकों के मूल अधिकारों की जानकारी देती है। इसमें ग्राहक के अधिकारों के साथ ही साथ बैंकों की जिम्मेदारियों की भी व्याख्या की गई है। यह नीति बैंक या इसके एजेंट द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है, भले ही उत्पाद या सेवा काउंटर पर, फोन पर, डाक के द्वारा, इंटरैक्टिव एलेक्ट्रॉनिक उपकरण के माध्यम से, इन्टरनेट पर या किसी अन्य माध्यम से प्रदान किया जाता हो।

### 2. उचित व्यवहार का अधिकार

ग्राहक और वित्तीय सेवाएँ प्रदान करने वाला दोनों को शालीन व्यवहार पाने का अधिकार है। वित्तीय सेवाओं के प्रस्ताव और सुपुर्दगी में, लिंग, आयु, धर्म, जाति और शारीरिक क्षमता आदि के आधार पर ग्राहकों के साथ अनुचित भेदभाव नहीं किया जाना चाहिए।

उक्त अधिकार के अनुसरण में, बैंक द्वारा:

- i. ग्राहकों के साथ अपने व्यवहार में न्यूनतम मानकों के साथ अच्छे और उचित बैंकिंग प्रथाओं को बढ़ावा दिया जाएगा;
- ii. बैंक और ग्राहकों के बीच उचित और समानता के सम्बन्धों को बढ़ावा दिया जाएगा;
- iii. ग्राहकों से व्यवहार करने वाले बैंक स्टाफ को पर्याप्त और उचित रूप से प्रशिक्षित किया जाएगा;
- iv. ग्राहकों और उनके कारोबार से संव्यवहार करने वाले स्टाफ सदस्यों द्वारा त्वरित और शालीनता को सुनिश्चित किया जाएगा;
- v. सभी ग्राहकों के साथ उचित रूप से व्यवहार किया जाएगा और लिंग, आयु, धर्म, जाति, शिक्षा, आर्थिक स्थिति, शारीरिक क्षमता आदि के आधार पर किसी ग्राहक से भेदभाव नहीं किया जाएगा। हालांकि, किसी लक्षित बाजार समूह या आर्थिक रूप से कमजोर लोगों की सुरक्षा के लिए बैंक द्वारा अलग योजनाएँ या उत्पाद प्रदान किए जा सकते हैं। बैंक में एक सकारात्मक कार्रवाई के रूप में, महिलाओं या पिछड़े वर्गों के लिए योजनाएँ या उत्पाद हो सकते हैं। ऐसी योजनाएँ/उत्पाद अनुचित भेदभाव नहीं माने जाएंगे;

- vi. सभी उत्पादों और सेवाओं को प्रस्तुत करते समय उपर्युक्त सिद्धान्त का पालन सुनिश्चित किया जाएगा;
- vii. बैंक द्वारा प्रदान किए जाने वाले उत्पाद और सेवाएँ , संबन्धित अधिनियमों और नियामकों के अनुसार होना सुनिश्चित किया जाएगा.

जहां बैंक का यह प्रयास रहेगा कि वह अपने ग्राहकों से निर्बाध और उचित व्यवहार करेगा, वहीं बैंक भी अपने ग्राहकों से अपेक्षा करेगा कि वे बैंक के साथ अपने व्यवहारों में शालीनता और ईमानदारी का पालन करें.

यद्यपि बैंक का प्रयास अपने ग्राहकों के साथ बाधा रहित एवं उचित व्यवहार करने का है, बैंक को अपेक्षा होगी कि उसके ग्राहक बैंक के साथ अपने लेनदेन में शिष्ट एवं ईमानदारी पूर्वक व्यवहार करें.

बैंक का प्रयास अपने ग्राहकों को आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र से संपर्क करने की ओर प्रेरित करने तथा बैंक की आंतरिक शिकायत तंत्र के अंतर्गत सभी उपायों को आजमा लेने के बाद वैकल्पिक फोरम से संपर्क करने के प्रति प्रेरित करने का होगा .

### 3. पारदर्शिता, उचित एवं ईमानदार व्यवहार का अधिकार

वित्तीय सेवा प्रदाता द्वारा हर हाल में यह सुनिश्चित किया जाएगा कि इसके द्वारा तैयार किये 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, उत्पाद का जीवन चक्र के उपयोग को संचालित करने वाले नियम एवं शर्तें तथा ग्राहक एवं सेवा प्रदाता की जिम्मेदारी स्पष्ट रूप से प्रकट की जानी चाहिए. ग्राहक अनुचित कारोबार अथवा विपणन व्यवहार, दबावपूर्ण संविदागत शर्तों या भ्रामक प्रतिनिधित्व का शिकार नहीं होना चाहिए. अपने संबंध के मध्य वित्तीय सेवा प्रदाता द्वारा ग्राहक को शारीरिक क्षति, अनुचित प्रभाव डालने या क्रूरतापूर्वक परेशान करने की धमकी नहीं दी जा सकती है.

#### उपरोक्त अधिकार के अनुक्रम में, बैंक द्वारा निम्न कार्य किए जाएंगे-

- i) पूर्ण पारदर्शिता सुनिश्चित करना ताकि ग्राहक को उसके द्वारा बैंक से उचित/बेहतर अपेक्षा की अच्छी समझ हो सके ;
- ii) सुनिश्चित करना कि ग्राहकों के साथ बैंक का व्यवहार समानता, सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नीतिपरक सिद्धांतों के अनुसार है;
- iii) 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 जाय ताकि ग्राहक से समुचित रूप से अवगत होकर उपयुक्त उत्पाद का चयन करने की अपेक्षा की जा सके;

- iv) सुनिश्चित करना कि सभी नियम एवं शर्तें उचित हैं तथा संबन्धित अधिकार , दायित्व एवं बाध्यताएँ यथासंभव स्पष्ट, साधारण एवं सरल भाषा में हैं;
- v) उत्पाद से जुड़ी प्रमुख जोखिम तथा ऐसी विशेषताओं , जो ग्राहक के लिए हानिकर हो, की जानकारी दें . उत्पाद का प्रस्ताव करते समय उत्पाद अथवा सेवा से जुड़ी अति महत्वपूर्ण शर्तों एवं निबंधनों को स्पष्ट रूप से ग्राहक की जानकारी में लाया जाना चाहिए . सामान्य रूप से, सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसी शर्तें ग्राहक के भविष्य के चुनाव के बाधक नहीं होंगी.
- vi) ब्याज दर, शुल्क तथा प्रभार संबंधी जानकारी , शाखाओं में सूचना पट्ट पर अथवा वेबसाइट या हेल्प-लाइन अथवा हेल्प-डेस्क और जहां कहीं पर ग्राहक को सीधे जानकारी मिल सके, दी जायेगी;
- vii) दरों की अनुसूची अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करें तथा एक प्रति प्रत्येक शाखा में ग्राहक के अवलोकन हेतु उपलब्ध कराई जायेगी . शाखा में दरों की अनुसूची की उपलब्धता के संबंध में सूचना भी शाखाओं में प्रदर्शित की जायेगी;
- viii) दरों की अनुसूची में ग्राहक द्वारा चुने गए उत्पादों एवं सेवाओं पर लागू सभी प्रभारों, यदि कोई हो, का विवरण दें;
- ix) 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;
- x) सुनिश्चित करें कि प्रभार एक महीने का नोटिस देने के बाद भावी तिथि से प्रभावी किए जाते हैं . यदि बैंक ने ग्राहक को नोटिस दिये बिना कोई परिवर्तन किया है जो ग्राहक के अनुकूल है तो इसे ऐसे परिवर्तन के 30 दिनों के भीतर अधिसूचित किया जाएगा . यदि परिवर्तन ग्राहक के प्रतिकूल है तो कम से कम 30 दिनों की पूर्व सूचना दी जाएगी तथा ग्राहक को संशोधित प्रभार अथवा ब्याज का भुगतान किए बिना ऐसी नोटिस के 60 दिनों के भीतर खाता बंद करने या किसी अन्य पात्र खाते में परिवर्तन करने का विकल्प दिया जाएगा ;
- xi) ग्राहक द्वारा चुने गए उत्पाद/सेवा को संचालित करने वाले किसी भी नियम एवं शर्त को पालन न करने/ भंग करने पर लगाए जाने योग्य दंड के संबंध में सूचना प्रदान करना;
- xii) बैंक की जमाराशि, चेक संग्रहण, शिकायत निवारण, क्षत्रीपूर्ति एवं देयों का संग्रहण तथा प्रतिभूति का पुनः अभिग्रहण संबंधी नीतियों को सार्वजनिक रूप से प्रदर्शित करना;
- xiii) यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करना कि किसी उत्पाद विशेष का कार्य देखने वाले स्टाफ को उचित प्रशिक्षण दिया जाय ताकि वह ग्राहक को पूर्ण , सही एवं ईमानदारीपूर्वक संबंधित जानकारी दे सके.

xiv) कृपया उत्पाद/सेवा का उपभोग करने के संबंध में आवेदनों को स्वीकार /अस्वीकार करने के संबंध में बैंक द्वारा लिए गए निर्णय की सूचना आवेदक को उचित समय में दिया जाना सुनिश्चित करें . यह अवधि बैंक की वेबसाइट पर अधिसूचित किए जाने के साथ ही उत्पाद या सेवा विशेष के आवेदन में भी दी जाएगी.

xv) निम्नलिखित के संबंध में स्पष्ट सूचना दी जानी चाहिए -

- ए. उत्पाद विशेष को निरस्त करना ,
- बी. अपने कार्यालयों का स्थान बदलना
- सी. कार्य के घंटों में परिवर्तन
- डी. दूरभाष क्रमांकों में परिवर्तन
- ई. 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 करें

xvi) 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 ;

xvii) ग्राहक द्वारा उत्पाद या सेवा का उपभोग करने के लिए बैंक के स्टाफ से संपर्क किए जाने पर उत्पाद/सेवा से संबन्धित सभी आवश्यक सूचना देने के साथ ही बाजार में उपलब्ध ऐसे ही उत्पादों के संबंध में ग्राहक को जानकारी के स्रोतों के बारे में भी बताए ताकि वह अच्छी तरह समझ कर निर्णय ले सके;

xviii) ग्राहक को उचित अथवा संविदागत अवधि की नोटिस देने से पहले ग्राहक से संबंध समाप्त न करें;

xix) 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 के बारे में समय से जानकारी देना;

xx) सुनिश्चित करना कि विपणन तथा संवर्धन से संबन्धित सभी सामग्री स्पष्ट हैं तथा भ्रामक नहीं है;

xxi) ग्राहक को शारीरिक क्षति की धमकी न दें , दबाव डालना या अनपेक्षित प्रताड़ना पूर्ण व्यवहार न करना . केवल सामान्य उपयुक्त कारोबारी तरीके का अनुसरण सुनिश्चित करना .

xxii) सुनिश्चित करें कि उत्पाद/सेवा पर शुल्क एवं प्रभार तथा इसका ढांचा ग्राहक के लिए अनुचित न हो

#### 4. अनुकूलता का अधिकार

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

उपरोक्त अधिकारों के अनुक्रम में, बैंक द्वारा निम्नलिखित किया जाएगा -

- i) सुनिश्चित किया जाएगा कि बिक्री से पूर्व ग्राहकों के लिए उत्पाद की अनुकूलता के आंकलन के लिए इसके पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति है
- ii) 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 बैंक के रिकार्ड में दर्ज किया जायेगा.
- iii) अधिकृत होने की दशा में ही , तृतीय पक्ष वित्तीय उत्पादों के विपणन एवं वितरण हेतु बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति तैयार करने के बाद , तृतीय पक्ष उत्पादों को बेचे ;
- iv) ग्राहक द्वारा बैंक से ली गयी किसी सेवा के प्रतिदान स्वरूप उसे कोई तृतीय पक्ष उत्पाद लेने के लिए बाध्य न करें;
- v) सुनिश्चित करें कि बेचा जा रहा उत्पाद ( तृतीय पक्ष उत्पाद भी शामिल) अथवा प्रस्तावित की जा रही सेवा प्रचलित नियमों तथा विनियमों के अनुरूप हैं
- vi) ग्राहक को सूचित करें कि बैंक द्वारा ग्राहक के लिए उत्पाद की अनुकूलता सुनिश्चित करने के लिए बैंक द्वारा मांगी गयी सभी वांछित जानकारियां तत्परतापूर्वक तथा ईमानदारी से उपलब्ध करना उसकी ज़िम्मेदारी है.

#### 5. गोपनीयता 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 जानकारियों को गोपनीय रखा जाना चाहिए . संभावित कारोबारी उद्देश्यों के विषय में ग्राहक को स्पष्ट रूप से अवगत कराया जाना चाहिए . ग्राहक को सभी प्रकार के संदेशों, इलेक्ट्रॉनिक या अन्यथा जो उनकी गोपनीयता को भंग करते हों , से संरक्षण का अधिकार है.

उपरोक्त अधिकारों के अनुक्रम में, बैंक द्वारा निम्नलिखित किया जाएगा -

- i) ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारियों को निजी एवं गोपनीय समझें ( भले ही वह ग्राहक, अब हमारे साथ बैंकिंग व्यवहार न कर रहा हो ), और एक सामान्य नियम के तौर पर ऐसी सूचना को किसी अन्य वैयक्तिक/सहयोगी संस्था/एसो सिएट-टाई-अप संस्था आदि सहित किसी संस्था को तब तक प्रकट न करें, जब तक:

- ए. ग्राहक ने ऐसे प्रकटन के लिए स्पष्ट रूप से लिखित में अधिकृत न किया हो ;
- बी. कानून/विनियमन के द्वारा प्रकटीकरण के लिए बाध्य न किया गया हो ;
- सी. प्रकट करना जनता के प्रति बैंक का कर्तव्य हो अर्थात जनहित में हो ;
- डी. प्रकटन के माध्यम से बैंक को अपने हितों की रक्षा करनी हो ;
- ई. यह नियामक कारोबारी उद्देश्यों के लिए अनिवार्य हो यथा साख सूचना कंपनियों या ऋण संग्रहण एजेंसियों को चूक का प्रकटीकरण.
- ii) ऐसे संभावित अनिवार्य प्रकटनों को तुरंत लिखित रूप में ग्राहक को सूचित किया जाना सुनिश्चित करना ;
- iii) जब तक ग्राहक द्वारा स्पष्टरूप से अधिकृत न किया गया हो , ग्राहक की निजी सूचना को विपणन उद्देश्यों से उपयोग अथवा साझा नहीं किया जाएगा ;
- iv) ग्राहक को सूचित करते समय भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण द्वारा जारी दूरसंचार वाणिज्यिक संदेश ग्राहक अधिमान नियमन , 2010 का पालन किया जाएगा .

## 6. शिकायत निवारण एवं क्षतिपूर्ति का अधिकार

प्रस्तावित उत्पादों के लिए वित्तीय सेवा प्रदाता को उत्तरदायी ठहरने तथा किसी विधिसम्मत शिकायत के सहज एवं सरल समाधान करवाने का अधिकार ग्राहक के पास है. प्रदाता द्वारा तृतीय पक्ष उत्पादों की बिक्री से उत्पन्न शिकायतों के निवारण में भी सहयोग किया जाना चाहिए. वित्तीय सेवा प्रदाता द्वारा गलतियों , आचरण में भूलों के साथ साथ कार्य न करने अथवा करने में विलंब चाहे वह सेवा प्रदाता के कारण हो या अन्यथा, के हर्जाने हेतु अपनी नीतियों की जानकारी दी जानी चाहिए . ऐसी घटना के घटित होने की स्थिति में , नीति में ग्राहक के अधिकारों एवं कर्तव्यों का भी प्रावधान होना चाहिए.

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

- i) होने वाली सभी गलतियों को दूर करने के लिए सहानुभूति-पूर्वक तथा तत्परता-पूर्वक कार्य किया जाएगा ;
- ii) त्रुटि को तत्परतापूर्वक सुधारा जाएगा ;
- iii) भूलवश तथा गलत ढंग से लगाए गए किसी प्रभार को निरस्त किया जाएगा ;
- iv) बैंक की किसी चूक के कारण ग्राहक को हुई किसी भी प्रत्यक्ष वित्तीय हानि की क्षतिपूर्ति की जाएगी.

### बैंक द्वारा-

- i) ग्राहकों के लिए उपलब्ध शिकायत निवारण प्रक्रिया सहित अपनी शिकायत निवारण नीति को सार्वजनिक रूप से जारी किया जाएगा ;
- ii) संविदा में सहमत शर्त के अनुसार निर्धारित समय में ग्राहक के संव्यवहार को निपटाने में हुए विलंब/चूक के लिए क्षतिपूर्ति नीति को सार्वजनिक रूप से जारी किया जायेगा;
- iii) एक सुव्यवस्थित एवं जिम्मेदार शिकायत निवारण प्रक्रिया का होना सुनिश्चित किया जाएगा तथा जिस शिकायत निवारण अधिकारी से संपर्क करना है, उसका स्पष्ट उल्लेख किया जायेगा;
- iv) शिकायत निवारण तंत्र तक ग्राहकों की पहुँच सहज होगी;
- v) शिकायत कैसे करें, शिकायत किसे करें, कब उत्तर की अपेक्षा करें तथा यदि निष्कर्ष से ग्राहक संतुष्ट नहीं है तो क्या करे, इन सबकी जानकारी ग्राहक को दें;
- vi) शिकायत निवारण अधिकारी/नोडल अधिकारी का नाम , पता एवं संपर्क का विवरण प्रदर्शित करें. शिकायतों के निपटान हेतु समय सीमा की जानकारी सभी सेवा वितरण स्थानों पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित/उपलब्ध कराई जाएगी;
- vii) 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;
- viii) बैंकिंग लोकपाल योजना के विषय में सार्वजनिक रूप से जानकारी दी जाएगी ;
- ix) जिस बैंकिंग लोकपाल के अधिकार क्षेत्र में शाखा आती हो उसका नाम एवं संपर्क विवरण ग्राहक संपर्क बिन्दुओं पर प्रदर्शित किया जायेगा .

### आगे, बैंक द्वारा -

- i) सभी औपचारिक शिकायतों (इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से दर्ज शिकायतों सहित) की तीन कार्य दिवसों के भीतर पावती दी जाएगी तथा 30 दिन से अनधिक(शिकायत निवारण के लिए जिम्मेदार शीर्षतम अधिकारी तक बढ़ने तथा जांच करने सहित) की एक उचित अवधि में समाधान हेतु कार्रवाई की जाएगी . ग्राहक से सभी आवश्यक जानकारी प्राप्त होने के बाद से 30 दिन की अवधि गिनी जायेगी ;
- ii) यदि ग्राहक विवाद के निपटारे या विवाद के निपटान की प्रक्रिया के परिणाम से संतुष्ट नहीं है तो क्षुब्ध ग्राहक को शिकायत के निपटान हेतु बैंकिंग लोकपाल योजना का ब्यौरा उपलब्ध कराया जायेगा ;

इसके अतिरिक्त, यदि उत्पाद सही प्रकार से कार्य नहीं कर रहा है या गलत हो जाता है तो बैंक द्वारा ए) ग्राहक से 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 जायेगी . 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 . बी) 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 जायेगी

यह नीति वित्तीय वर्ष 2016-17 के लिए वैध होगी तथा आगे इसे अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक के स्पष्ट अनुमोदन से अधिकतम तीन माह की अवधि के लिए बढ़ाया जा सकता है.

\*\*\*\*\*