

# ग्राहक अधिकार पॉलिसी 2022-23

## 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



भारत सरकार का उपक्रम A Government of India Undertaking



परिचालन विभाग, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, कफ परेड, मुंबई

## ग्राहक अधिकार पॉलिसी 2022-23

### 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 चिह्नित 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 अर्थात् 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 निश्शक्त 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, 2023 तक वैध रहेगी.

## परिशिष्ट 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 विनियम बोर्ड