English to kananda

ಗ್ರಾಹಕ ಹಕ್ಕುಗಳ ನೀತಿ 20 2 1-

22

ಗ್ರಾಹಕ ಹಕ್ಕುಗಳ ನೀತಿ 2021-

22

1. ಪರಿಚಯ :

ಗ್ರಾಹಕರ ರಕ್ಷಣೆ ಆರ್ಥಿಕ ಸೇರ್ಪಡೆಯ ಅವಿಭಾಜ್ಯ ಅಂಶವಾಗಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವ್ಯವಹಾರವು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒದಗಿಸುವ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳ ಅವಿಭಾಜ್ಯ ಅಂಶವಾಗಿದೆ. ಅಂತಹ ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ದೇಶೀಯ ಅನುಭವ ಮತ್ತು ಜಾಗತಿಕ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಮಗ್ರ ಗ್ರಾಹಕ ಗ್ರಾಹಕ ಹಕ್ಕುಗಳ ನೀತಿಯು ಆಂತರಿಕ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಹಕ್ಕುಗಳ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೊರತಂದಿದೆ.
ಗುರುತಿಸುತ್ತದೆ, ಗ್ರಾಹಕನು ಅವನ / ಅವಳ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಿದ

ನಂತರ ಮತ್ತು ನಂತರ ಪಡೆಯುತ್ತಾನೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಸಹ ನೀತಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತದೆ.

2. ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶ:

ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೂಲಭೂತ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸುವುದು / ಪ್ರತಿಪಾದಿಸುವುದು ನೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ . ಗ್ರಾಹಕನನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ, ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಡೆಸಬೇಕು ಎಂದು ನೀತಿಯು

3. ನೀತಿಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿ:

ನೀತಿ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಹಾದುಹೋಗುವಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತನ್ನ ಕುಂದುಕೊರತೆಯನ್ನು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೌಂಟರ್‌ನಾದ್ಯಂತ, ಫೋನ್ ಮೂಲಕ, ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ , ಅಂತರ್ಜಾಲದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ವಿಧಾನ / ಮೋಡ್‌ನಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದ್ದರೂ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಏಜೆಂಟರು ನೀಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಈ ನೀತಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ .

4. ಗ್ರಾಹಕ ಹಕ್ಕುಗಳು:

1.1 ನ್ಯಾಯಯುತ ಚಿಕಿತ್ಸೆಯ ಹಕ್ಕು :

ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಬ್ಬರಿಗೂ ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ನೀಡುವ ಹಕ್ಕಿದೆ . ಹಣಕಾಸಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ನೀಡುವಾಗ ಮತ್ತು ತಲುಪಿಸುವಾಗ ಲಿಂಗ, ವಯಸ್ಸು, ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ದೈಹಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದಂತಹ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅನ್ಯಾಯವಾಗಿ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು. ಮೇಲಿನ ಹಕ್ಕಿನ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಿನ್ನುವೆ -

4.1.1 ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ ;

4.1.2 ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವಾದ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ ;

4.1.3 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಹಾಜರಾಗುವ ರೈಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿ;

4.1.4 ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮತ್ತು ಅವರ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಹಾಜರಾಗುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಿ;

4.1.5 ಲಿಂಗ, ವಯಸ್ಸು, ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ, ಸಾಕ್ಷರತೆ, ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿ ದೈಹಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬೇಡಿ .

4.1.6 ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವಾಗ ಮೇಲಿನ ತತ್ವವನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ;

4.1.7 ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿವೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ;

4.1.8 ಗ್ರಾಹಕರ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬದ್ಧತೆಯ ಸಂಹಿತೆಯಲ್ಲಿರುವ ಮೂಲಭೂತ ಹಕ್ಕುಗಳ ಚಿತ್ರಾತ್ಮಕ ಪ್ರಸ್ತುತಿಯನ್ನು ಲಭ್ಯಗೊಳಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ಅಂಚಿನಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು, ಆರ್ಥಿಕವಾಗಿ ಅನಕ್ಷರಸ್ಥ ಮತ್ತು ಅರೆ-ಅನಕ್ಷರಸ್ಥ ವರ್ಗದವರಲ್ಲಿ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸಲು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

4.1.9 ಡಿಜಿಟಲ್ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಗ್ರಾಹಕರ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ.

4.2 ಪಾರದರ್ಶಕತೆ, ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ವ್ಯವಹಾರದ ಹಕ್ಕು:

ಹಣಕಾಸು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಅದು ರೂಪಿಸುವ ಒಪ್ಪಂದಗಳು ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದಗಳು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು

ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಲ್ಲ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು , ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಚೆನ್ನಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
ಮೇಲಿನ ಹಕ್ಕಿನ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ -

4.2.1 ಸಂಪೂರ್ಣ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕನು ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ / ತಕ್ಕಮಟ್ಟಿಗೆ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು

4.2.2 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವ್ಯವಹಾರವು ಇಕ್ವಿಟಿ, ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ಉಳಿದಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ;

4.2.3 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅದರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು / ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸರಳ ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ಒದಗಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಕ್ತವಾದ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ನೀಡುವ ನಿರೀಕ್ಷೆಯಿದೆ ಉತ್ಪನ್ನದ ಆಯ್ಕೆ;

4.2.4 ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತವೆಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಆಯಾ ಹಕ್ಕುಗಳು, ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಸರಳ ಮತ್ತು ಸರಳ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನಿರೂಪಿಸಿ;

4.2.5 ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು (ಎಂಐಟಿಸಿ) ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ನೀಡುವಾಗ ಗ್ರಾಹಕರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರಲಾಗುತ್ತದೆ.

4.2.6 ಶಾಖೆಗಳು ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿನ ನೋಟಿಸ್ ಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯ-ರೇಖೆಗಳು ಅಥವಾ ಸಹಾಯ-ಮೇಜಿನ ಮೂಲಕ ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ;

4.2.7 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಪರಿಶೀಲನೆ ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಲಭ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

4.2.8 ಗ್ರಾಹಕರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ

ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅವರ ಸುಂಕದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಿ ;

4.2.9 ಪರಿಷ್ಕೃತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗುವುದಕ್ಕೆ ಕನಿಷ್ಠ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಒಪ್ಪಿದಂತೆ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಖಾತೆ, ಎಸ್ಎಂಎಸ್ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ;

4.2.10 ಒಂದು ತಿಂಗಳ ನೋಟಿಸ್ ನೀಡಿದ ನಂತರ ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಪರಿಣಾಮದಿಂದ ಮಾತ್ರ ಮಾಡಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

4.2.11 ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಆರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಉತ್ಪನ್ನ / ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು **ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ** / ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಬಹುದಾದ ದಂಡಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ;

4.2.12 ಠೇವಣಿಗಳ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ನೀತಿಗಳು, ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹಣೆ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ, ಪರಿಹಾರ

ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಸಂಗ್ರಹ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಮರುಪಾವತಿ;

4.2.13 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ, ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಒದಗಿಸಲು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉತ್ಪನ್ನದಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಲ್ಲ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಿ;

4.2.14 ಇದರ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಿಸ್ಸಂದಿಗ್ಧವಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಿ -

ಎ. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಸ್ಥಗಿತಗೊಳಿಸುವಿಕೆ,

ಬೌ. ಅವರ ಕಚೇರಿಗಳ ಸ್ಥಳಾಂತರ

ಸಿ. ಕೆಲಸದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ

ಡಿ. ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ

ಇ. ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಯ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ

- ಕನಿಷ್ಠ 30 ದಿನಗಳ ಮುಂಗಡ ಸೂಚನೆಯೊಂದಿಗೆ.

ಅಲ್ಲದೆ ದೃಢೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಒಂದು ನಡೆಯುತ್ತಿದ್ದು ಜೀವನ ಮೂಲಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು

ಮಾಹಿತಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯು ಆಗಿದೆ ಉತ್ಪನ್ನ / ಸಂಬಂಧದ ಚಕ್ರ ಮತ್ತು ಶ್ರದ್ಧೆಯಿಂದ ಅನುಸರಿಸಲಾಗುವುದು ಅವರಿಂದ. ಎಲ್ಲಾ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಚೂಣಿಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವೆಬ್ ಸೈಟ್ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಂವಹನ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ;

4.2.15 ಗ್ರಾಹಕನು **ಶಂಕಿಸುವ** , ಕಂಡುಹಿಡಿದ ಅಥವಾ ಎದುರಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಘಟನೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯತೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು / ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣದಲ್ಲಿ ಹುದುಗಿರುವ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಿ;

4.2.16 ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು, ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ, ಉತ್ಪನ್ನ / ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಇದೇ ರೀತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳಿಗೆ

ನಿರ್ದೇಶನ ನೀಡಬೇಕು. ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕ;

4.2.17 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದದ ಪೂರ್ವ ಸೂಚನೆ ನೀಡದೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಕೊನೆಗೊಳಿಸಬೇಡಿ ;

4.2.18 ಖಾತೆಯ ಹೇಳಿಕೆಗಳು / ಪಾಸ್‌ಬುಕ್‌ಗಳು, ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಮಯೋಚಿತ ಮಾಹಿತಿ, ಟರ್ಮ್ ಠೇವಣಿಗಳ ಮುಕ್ತಾಯ ಮುಂತಾದ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ನಿಯಮಿತ ಒಳಹರಿವುಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅವನ / ಅವಳ ಖಾತೆ, ಹಣಕಾಸಿನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲ

4.2.19 ಎಲ್ಲಾ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ; ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿವೆ ಮತ್ತು ತಪ್ಪುದಾರಿಗೆಳೆಯುವಂತಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ;

4.2.20 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೈಹಿಕ ಹಾನಿ ಮಾಡಬಾರದು, ಪ್ರಭಾವ **ಬೀರಬಾರದು** ಅಥವಾ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಬಾರದು, ಅದು **ಅನಗತ್ಯ** ಕಿರುಕುಳ ಎಂದು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಮಾನ್ಯ

ಸೂಕ್ತವಾದ ವ್ಯವಹಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಅಂಟಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

4.2.21 ಉತ್ಪನ್ನಗಳು / ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ರಚನೆಯ ಮೇಲಿನ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಸಮಂಜಸವಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

4.2.22 ನಿರ್ದಾಕ್ಷಿಣ್ಯ / ಕಾಲ್ಪನಿಕ ಕೊಡುಗೆಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಜಾಗೃತಿ ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ನಮ್ಮ ಜಾಹೀರಾತುಗಳು ಯಾವುದೇ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ .

3.3 ಸೂಕ್ತತೆಗೆ ಹಕ್ಕು:

ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭಗಳು

ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು

ಆಧರಿಸಿರಬೇಕು .
ಮೇಲಿನ ಹಕ್ಕಿನ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ -

4.3.1 ಮಾರಾಟಕ್ಕೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಸೂಕ್ತತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಇದು ಮಂಡಳಿಯ

ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ;

4.3.2 ಮಾರಾಟ ಅಥವಾ ನೀಡಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದುದಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅದು ಮಾಡಿದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಗೆ ಸೂಕ್ತವಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.

4.3.3 ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ವಿತರಿಸಲು ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತಂದ ನಂತರ ಅದನ್ನು ಮಾಡಲು ಅಧಿಕಾರವಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಿ;

4.3.4 ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ಪಡೆದ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಗೆ ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಕ್ವಿಡ್-ಪ್ರೊ-ಕ್ವೊ ಆಗಿ ಚಂದಾದಾರರಾಗಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸಬೇಡಿ;

4.3.5 ತೃತೀಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಮಾರಾಟವಾಗುತ್ತಿರುವ ಅಥವಾ ನೀಡಲಾಗುತ್ತಿರುವ ಸೇವೆಗಳು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು

ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿವೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ;

4.3.6 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನದ ಸೂಕ್ತತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಶಕ್ತಗೊಳಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬಯಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

4.3.7 ಬಿಮಾ / ಮ್ಯೂಚುವಲ್ ಫಂಡ್ / ಇತರ ತೃತೀಯ ಹೂಡಿಕೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮಾರಾಟದಂತಹ ಪ್ಯಾರಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಕುರಿತು ಆರ್‌ಬಿಐ, ಐಆರ್‌ಡಿಎ, ಸೆಬಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ .

4.4 ಗೌಪ್ಯತೆ ಹಕ್ಕು :

ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅವರು ಹಣಕಾಸು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಒಪ್ಪಿಗೆ ನೀಡದ ಹೊರತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿಡಬೇಕು ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾನೂನಿನಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಅದನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯ ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ (ಉದಾ ಹರಣೆಗೆ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ).

ಮೇಲಿನ ಹಕ್ಕಿನ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಿನ್ನುವೆ -

4.4.1 ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಿ (ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ **ಮಾಡದಿದ್ದರೂ** ಸಹ), ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಯಮದಂತೆ, ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅದರ ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು / ಸಹವರ್ತಿಗಳು, ಟೈ-ಅಪ್ ಸೇರಿದಂತೆ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ / ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಡಿ. ಯಾವುದೇ

ಎ. ಅಂತಹ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ :

ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ್ದಾರೆ

ಬೌ. ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯು ಕಾನೂನು / ನಿಯಂತ್ರಣದಿಂದ ಒತ್ತಾಯಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ;

ಸಿ. ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದೆ

ಡಿ. ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು

ಇ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಅನ್ನು

ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಂತಹ ನಿಯಂತ್ರಕ ಕಡ್ಡಾಯ ವ್ಯವಹಾರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನಾನು ಟಿ;

4.4.2 ಅಂತಹ ಕಡ್ಡಾಯ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಕ್ಷಣ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ;

4.4.3 ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡದ ಹೊರತು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಬಳಸಬಾರದು ಅಥವಾ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಾರದು ;

4.4.4 ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಟೆಲಿಕಾಂ ಕಮರ್ಷಿಯಲ್ ಕಮ್ಯುನಿಕೇಷನ್ಸ್ ಗ್ರಾಹಕ ಆದ್ಯತೆಯ ನಿಯಮಗಳು, 2010 (ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಗ್ರಾಹಕ ಆದ್ಯತೆಯ ನೋಂದಾವಣೆ) ಯನ್ನು ಟೆಲಿಕಾಂ ನಿಯಂತ್ರಣ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವು ಹೊರಡಿಸುತ್ತದೆ.

4.5 ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರು ಮತ್ತು ವಿಭಿನ್ನ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು:

ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವುದರಿಂದ ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರನ್ನು ಮತ್ತು ವಿಭಿನ್ನ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ

ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರುತ್ಸಾಹಗೊಳಿಸುವ ಅಥವಾ ದೂರವಿಡುವ ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಇರಬಾರದು ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಹಣಕಾಸು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಎಲ್ಲ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು. ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟು ಮತ್ತು ಎಟಿಎಂಗಳ ಬಳಕೆಯ ಅಗತ್ಯತೆಯ ಹೊರತಾಗಿಯೂ, ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರು ಮತ್ತು ವಿಭಿನ್ನ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ಷ್ಮವಾಗಿರುವುದು ಮೇಲಿನ ಹಕ್ಕಿನ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಿನ್ನುವೆ - ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿದೆ.

4.5.1 ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಗುರುತಿಸಬಹುದಾದ ಮೀಸಲಾದ ಕೌಂಟರ್ ಅಥವಾ ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರಿಗೆ ಮತ್ತು ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ವಿಭಿನ್ನ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಜನರಿಗೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುವ ಕೌಂಟರ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.

4.5.2 ಪಿಂಚಣಿ ಪಾವತಿಸುವ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಯಾವುದೇ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಭೌತಿಕ ಲೈಫ್ ಸರ್ಟಿಫಿಕೇಟ್ ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಿಂಚಣಿದಾರರಿಗೆ ಒದಗಿಸಿ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕೋರ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಪರಿಹಾರ (ಸಿಬಿಎಸ್) ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುವ

ಶಾಖೆಯಿಂದ ಕೂಡಲೇ ಅದನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಪಿಂಚಣಿದಾರರಿಗೆ ಕಷ್ಟ ಮತ್ತು ಪಿಂಚಣಿ ಸಾಲದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ವಿಳಂಬವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು.

4.5.3 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಮೊದಲು ನೀಡಲಾದ ಚೆಕ್ ಪುಸ್ತಕದ ಭಾಗವಾಗಿರುವ ವಿನಂತಿ ಸ್ಲಿಪ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಮೋಡ್‌ನಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುವ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ. ಈ ಗ್ರಾಹಕರು ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ ಕನಿಷ್ಠ ಒಂದು ಚೆಕ್ ಪುಸ್ತಕವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ. ಮತ್ತು ಚೆಕ್ ಪುಸ್ತಕಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರು ಮತ್ತು ವಿಭಿನ್ನ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಂದ ಬಾಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಲಭ್ಯವಿರುವ ದೈಹಿಕ ಮಿತಿಗಳಿಂದ ಅಥವಾ ಸಬಾರದೆಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರಾದ ನಂತರ ಎ / ಸಿ ಅನ್ನು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ 'ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕ **ಖಾತೆ'ಯಾಗಿ** ಪರಿವರ್ತಿಸುವ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.

4.5.4 ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಿದ ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ದೈಹಿಕ ಮಿತಿಗಳಿಂದ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಅಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.

4.5.5 ಇಬ್ಬರು ಸ್ವತಂತ್ರ ಸಾಕ್ಷಿಗಳಿಂದ ಹೆಬ್ಬೆರಳು / ಟೋ ಅನಿಸಿಕೆ / ಗುರುತು ಗುರುತಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರ ಪರವಾಗಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಅಧಿಕಾರ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸುವ

4.5.6 ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರು ಮತ್ತು ವಿಕಲಚೇತನರಿಗೆ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.

ವರ್ಷಕ್ಕೆ ಒಂದು ಬಾರಿ (ಮೇಲಾಗಿ ಏಪ್ರಿಲ್‌ನಲ್ಲಿ) 15 ಜಿ / ಹೆಚ್ ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸಿ, ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಅದೇ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

4.5.7 70 ವರ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ವಯಸ್ಸಿನ ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರಿಗೆ ಮತ್ತು ದೃಷ್ಟಿಹೀನರಾದವರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ವಿಭಿನ್ನ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಅಥವಾ ದುರ್ಬಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ (ವೈದ್ಯಕೀಯವಾಗಿ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಿದ ದೀರ್ಘಕಾಲದ ಕಾಯಿಲೆ ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ

ಹೊಂದಿರುವ) ಮನೆ **ಬಾಗಿಲು** ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒದಗಿಸಿ , ಉದಾಹರಣೆಗೆ ರಶೀದಿ, ವಿತರಣೆಯ ವಿರುದ್ಧ ನಗದು ಮತ್ತು ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಖಾತೆಯಿಂದ ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು, ಬೇಡಿಕೆಯ

ಕರಡುಗಳ ವಿತರಣೆ, ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ (ಕೆವೈಸಿ) ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರ ಆವಾಸಸ್ಥಾನ / ನಿವಾಸದಲ್ಲಿ ಲೈಫ್ ಸರ್ಟಿಫಿಕೇಟ್ ಅನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕೇಸ್ ಟು ಕೇಸ್ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು.

4.6 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರದ ಹಕ್ಕು:

ನೀಡಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಹಣಕಾಸು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರನ್ನು ಹೊಣೆಗಾರರನ್ನಾಗಿ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾದ ಮಾರ್ಗವನ್ನು ಹೊಂದಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಕ್ಕಿದೆ.

ಮೇಲಿನ ಹಕ್ಕಿನ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಿನ್ನುವೆ -

4.6.1 ಡಿ ತಪ್ಪಾಗುವ ಎಲ್ಲ ಸಂಗತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ತಿನ್ನುತ್ತಾರೆ;

4.6.2 ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಸರಿಯಾದ ತಪ್ಪುಗಳು;

4.6.3 ತಪ್ಪಾಗಿ ಮತ್ತು ತಪ್ಪಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸಿ;

4.6.4 ಗ್ರಾಹಕರು ಅದರ ನಷ್ಟದಿಂದಾಗಿ ಯಾವುದೇ ನೇರ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಿ .

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಹ -

4.6.5 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಅದರ ಗ್ರಾಹಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಡೊಮೇನ್‌ನಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿ ;

4.6.6 ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಿದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ನಡೆಸುವಲ್ಲಿ / **ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವಲ್ಲಿ** ವಿಳಂಬ / **ಕೊರತೆಗಳಿಗೆ** ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು

4.6.7 ಸಾರ್ವಜನಿಕ ವೀಕ್ಷಣೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿ; ಸ್ಪಂದಿಸುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ;

4.6.8 ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಪ್ರವೇಶಿಸುವಂತೆ ಮಾಡಿ;

4.6.9 ದೂರು ನೀಡುವುದು ಹೇಗೆ, ಅಂತಹ ದೂರು ಯಾರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕು, ಯಾವಾಗ ಉತ್ತರವನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕನು ಫಲಿತಾಂಶದ ಬಗ್ಗೆ ತೃಪ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಏನು ಮಾಡಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡಿ;

4.6.10 ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ / ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ. ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರದ ಸಮಯದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ಸೇವಾ ವಿತರಣಾ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ / ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದು;

4.6.11 **ಪೂರ್ವ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ** ದೂರನ್ನು **ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ** ತ ನ್ನ ದೂರನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ನೆ ವಿಸರಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯ ದೂರುದಾರರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ;

4.6.12 ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಡೊಮೇನ್ **ಮಾಹಿತಿಯಲ್ಲಿ** ಇರಿಸಿ;

4.6.13 ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕ ಪ್ರದರ್ಶಿಸು ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ತನಿಖಾಧಿಕಾರಿಯಾದ ಅವರ ಪರಿಧಿಗೆ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಅಂಕಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖೆಯ ಬೀಳುತ್ತದೆ.
ಇದಲ್ಲದೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಿನ್ನುವೆ -

4.6.14 ಎಲ್ಲಾ formal **ಪಚಾರಿಕ** ದೂರುಗಳನ್ನು (ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು 30 ದಿನಗಳ ಮೀರದಂತೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ (ಉನ್ನತ ದರ್ಜೆಯ ಆಂತರಿಕ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ದೂರಿನ ಉಲ್ಬಣ ಮತ್ತು ಪರೀಕ್ಷೆಯ ಸಮಯವೂ ಸೇರಿದಂತೆ) ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ). ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಕೋರಿದ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು

4.6.15 ಗ್ರಾಹಕರು ವಿವಾದದ ಪರಿಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ತೃಪ್ತಿ ಪಡೆದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ವಿವಾದ ನಿಭಾಯಿಸುವ ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ ;
ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ

ಫಲಿತಾಂಶದೊಂದಿಗೆ ದೂರು **ಬಗೆಹರಿಸಲು** ಬ್ಯಾಂ

ಕಿಂಗ್

ಓಂಬುಡ್ಸ್ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ

ಸಂತ್ರಸ್ತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಿ ;
ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಿನ್ನುವೆ

ಎ. ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ

ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ನಷ್ಟಗಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಹಾಗೆಯೇ

ಎಲ್ಲಾ ಪಕ್ಷಗಳ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು

ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು, ನಿರ್ದಿಷ್ಟತೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು

ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ

ಅಥವಾ ತಪ್ಪಾಗಿ ನಡೆಯುವಾಗ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ

ಉಚ್ಚರಿಸು . ಆದಾಗ್ಯೂ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ

ಸಮಂಜಸವಾದ ನಿಯಂತ್ರಣಕ್ಕೆ ಮೀರಿದ

(ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಮಾರುಕಟ್ಟೆ

ಅಸ್ಥಿರಗಳಿಂದಾಗಿ ಉತ್ಪನ್ನದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ

ಬೌ. ಯಾವುದೇ ವಿವಾದಿತ ವಹಿವಾಟಿನಲ್ಲಿ (ಬಡ್ಡಿ /

ಇತ್ಯಾದಿ) ಹೊರಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ

ಶುಲ್ಕಗಳ ಜೊತೆಗೆ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ

ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ .

ಅನುಮಾನವನ್ನು ಮೀರಿ

ತೋರಿಸಲಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಳಂಬವಿಲ್ಲದೆ

ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆಯೆ

ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ .