

# ग्राहक अधिकार धोरण 20 2 1-22

## ग्राहक हक्क धोरण 2021-22

### 1. परिचय :

ग्राहक संरक्षण हा आर्थिक समावेशाचा एक अविभाज्य घटक आहे. बँकेचा व्यवसाय पूर्णपणे ग्राहकांवर अवलंबून असतो. ग्राहकाच्या हक्कांचे संरक्षण करणे ही बँकेद्वारे प्रदान केलेल्या आर्थिक सेवांचा अविभाज्य घटक बनला आहे. असे संरक्षण वाढविण्यासाठी घरगुती अनुभवावर आणि जागतिक उत्तम पद्धतींवर आधारित खालील व्यापक ग्राहक हक्क धोरण आणले आहे.

ग्राहक हक्क पॉलिसी अंतर्गत अधिकार ओळखते, ग्राहकाला त्याचा बँकिंग संबंध संपुष्टात आल्यानंतर आणि

नंतर मिळतो. हे धोरण ग्राहकाशी प्रामाणिकपणे आणि प्रामाणिकपणे वागण्याचे मार्ग देखील परिभाषित करते.

## 2. धोरणाचे उद्दीष्ट:

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाद्वारे नियंत्रित बँकेच्या ग्राहकांच्या मूलभूत अधिकारांचे दस्तऐवज / अंतर्भूत करणे हे या धोरणाचे उद्दीष्ट आहे . या धोरणामध्ये अशी कल्पना देण्यात आली आहे की एखाद्या ग्राहकाशी निष्पक्ष, सहानुभूतीपूर्वक वागले पाहिजे आणि बँकेबरोबरचे सर्व व्यवहार प्रामाणिक आणि पारदर्शक पद्धतीने केले पाहिजेत.

## 3. धोरणाची व्याप्ती:

धोरणात्मक तत्वांचा पाठपुरावा करताना, ग्राहकास वाढविण्याचा अधिकार देण्यात आला आहे आणि कोणतीही तक्रार न घेता वेळोवेळी आणि योग्य पद्धतीने त्याची तक्रार निवारण करण्याचा अधिकार देण्यात आला आहे.

हे धोरण बँक किंवा त्याच्या एजंट्सद्वारे ऑफर केलेल्या सर्व उत्पादनांवर आणि सेवांवर लागू होते, काउंटरवर, फोनद्वारे, पोस्टद्वारे, परस्पर इलेक्ट्रॉनिक डिव्हाइसद्वारे, इंटरनेटद्वारे किंवा कोणत्याही अन्य पद्धतीद्वारे / मोडद्वारे प्रदान केले गेले.

#### 4. ग्राहक हक्कः

##### 1.१ योग्य ते वागण्याचा हक्क :

ग्राहक आणि आर्थिक सेवा प्रदाता दोघांनाही सौजन्याने वागण्याचा हक्क हे . आर्थिक उत्पादने ऑफरकरताना आणि वितरित करताना ग्राहकास लिंग, वय, धर्म, जाती आणि शारीरिक क्षमता यासारख्या कारणांवर अन्यायकारक वागणूक दिली जाऊ नये .

वरील अधिकारानुसार बँक करेल -

- 1.१.१ ग्राहकांशी झालेल्या सर्व व्यवहारात किमान मानके ठरवून चांगल्या आणि चांगल्या बँकिंग पद्धतींचा प्रचार करणे ;
- 1.१.२ बँक आणि ग्राहक यांच्यामधील न्यायी आणि न्याय्य संबंधांना प्रोत्साहन द्या ;
- 1.१..3 ग्राहकांना पुरेशा प्रमाणात व योग्य प्रकारे प्रशिक्षण देऊन प्रशिक्षित बँक कर्मचारी;
- 1.१..4 याची खात्री करून घ्या की कर्मचारी आणि ग्राहक आणि त्यांच्या व्यवसायात तातडीने आणि सौजन्याने उपस्थित रहावे;
- 1.१. लिंग, वय, धर्म, जाती, साक्षरता, आर्थिक स्थिती शारीरिक क्षमता इ. सारख्या कारणास्तव सर्व ग्राहकांशी योग्य आणि कोणत्याही भेदभावाची वागणूक देऊ नका.
- 1.१. सर्व उत्पादने आणि सेवा देताना वरील तत्व लागू केले आहे याची खात्री करा;

1.१. याची खात्री करून घ्या की दिलेली उत्पादने व सेवा संबंधित कायद्यांचे आणि नियमांनुसार आहेत;

1.१..8 ग्राहकांच्या बँकेच्या वचनबद्धतेच्या कोडमध्ये असलेल्या मूलभूत हक्कांचे चित्रण सादरीकरण करून, खासकरून आतापर्यंत दुर्लक्षित ग्राहक, आर्थिकदृष्ट्या अशिक्षित आणि अर्ध-अशिक्षित घटकांमधील ग्राहकांना त्यांच्या हक्कांबद्दल जागरूकता वाढविणे.

1.१ . a डिजिटल वातावरणात बँकिंगच्या बाबतीत सुरक्षित आणि निष्पक्ष ग्राहकांना पदोन्नती द्या.

**2.२ पारदर्शकता, न्याय्य व प्रामाणिकपणाचे व्यवहार करण्याचे अधिकार:**

आर्थिक सेवा प्रदात्याने त्याचे फ्रेममेन्ट्स केलेले करार किंवा करार पारदर्शक आहेत, सामान्य लोकांद्वारे सहज समजले आहेत व त्यांच्याशी सुसंवाद साधलेले आहेत याची खात्री करण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न केले पाहिजेत .

वरील अधिकाराच्या अनुषंगाने, बँक करेल -

2.२.१ पूर्ण पारदर्शकतेची खात्री करून घ्या जेणेकरून ग्राहकास आपल्याकडून किंवा बँकेकडून वाजवी / न्यायी अपेक्षा कशाची असतील याची अधिक चांगली कल्पना येऊ शकेल;

2.२.२ याची खात्री करून घ्या की बँकेचे व्यवहार ग्राहकांसोबत व्यवहार म्हणजे इक्विटी, अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर अवलंबून आहेत;

2.२..3 ग्राहकांना त्याची उत्पादने व सेवा, अटी व शर्ती आणि व्याज दर / सेवा शुल्काविषयी सोपी व सहज समजेल अशा भाषेत आणि पुरेशी माहिती पुरवा जेणेकरून ग्राहकास योग्य व माहितीची अपेक्षा करणे योग्य होईल उत्पादनाची निवड;

2.२.; याची खात्री करून घ्या की सर्व नियम व शर्ती योग्य आहेत व संबंधित हक्क, दायित्व व जबाबदा ; या स्पष्ट व शक्य तितक्या साध्या व सोप्या भाषेत निश्चित केल्या आहेत;

4.2.5 उत्पादन किंवा सेवा संबंधित सर्वात महत्वाच्या अटी आणि नियम (MITC) स्पष्टपणे उत्पादन अर्पण करताना ग्राहक निदर्शनास आणले जाईल.

2.२ . नोटीस बोर्डावर शाखा किंवा वेबसाइटवर किंवा हेल्प-लाइनद्वारे किंवा हेल्प-डेस्कमार्फत आणि योग्य असल्यास ग्राहकांना थेट व्याज दर, शुल्क आणि शुल्काबद्दल माहिती द्या;

2.२.7 त्यांच्या वेबसाइटवर दरपत्रक वेळापत्रक प्रदर्शित करा आणि त्याची प्रत प्रत्येक शाखेत ग्राहकांच्या अवलोकनसाठी उपलब्ध करून दिली जाईल .

2.२..8 त्यांच्या शुल्काच्या वेळापत्रकात, ग्राहकांकडून निवडलेल्या उत्पादने आणि सेवांना लागू असलेल्या सर्व शुल्काचे तपशील द्या ;

2.२..9 सुधारित अटी व शर्ती प्रभावी होण्याच्या किमान एक महिन्यापूर्वी ग्राहकाने मान्य केलेल्या पत्राद्वारे

किंवा लेखाद्वारे , एसएमएसद्वारे किंवा ईमेलद्वारे अटी व शर्तीतील कोणत्याही बदलांची माहिती;

2.2.10 एका महिन्याच्या नोटीस दिल्यानंतर केवळ संभाव्य प्रभावाने असे बदल केले जातील याची खात्री करा.

2.2.11 ग्राहकांनी निवडलेल्या उत्पादन / सेवांचे नियमन व नियम पाळल्यास कोणत्याही अटीचे पालन न केल्यास / उल्लंघन केल्यास आकारण्यात येणा ;्या दंडाची माहिती द्या;

2.2.12 बँकांच्या 'ठेवींवरील धोरणे, धनादेश संकलन, तक्रारीचे निवारण, भरपाई व थकबाकी व सिक्युरिटी रीपोजीशन'ची धोरणे सार्वजनिक डोमेनवर दाखवा;

2.2.13 विशिष्ट उत्पादनामध्ये काम करणाऱ्या कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांना योग्य, प्रामाणिक आणि प्रामाणिकपणे संबंधित माहिती पुरविण्यासाठी योग्य प्रशिक्षण दिले आहे याची खात्री करण्यासाठी प्रत्येक प्रयत्न करा;

2.2.14 बदल स्पष्टपणे संप्रेषण करा -



अ. विशिष्ट उत्पादनांचे खंडन,

बी. त्यांची कार्यालये पुनर्स्थित करणे

सी. कामाच्या तासात बदल

डी. टेलिफोन नंबरमध्ये बदल

ई. कोणत्याही कार्यालय किंवा शाखेचा बंद

- किमान 30 दिवसांची आगाऊ सूचना.

तसेच पुष्टीकरण देते की माहितीची प्रकटीकरण ही उत्पादनाच्या / नातेसंबंधाच्या आयुष्यामध्ये चालू असलेली प्रक्रिया आहे आणि त्यांचे पालनपूर्वक काळजीपूर्वक पालन केले जाईल . वेबसाइटवर सर्व संप्रेषणाची सर्व चॅनेल वापरण्याची खात्री करून घ्या , जेणेकरून सर्व बदलांची माहिती ग्राहकांना समजावून दिली जाईल;

**2.२.१5** कायदा आणि / किंवा बँकिंग नियमात अंतःस्थापित

हक्क आणि जबाबदा **regarding**्या संबंधित उत्पादन विकताना ग्राहकास सल्ले द्या, सापडतील की कोणत्या गंभीर घटनेची नोंद करण्याची गरज आहे.

2.२.१6 जेव्हा एखादे उत्पादन किंवा सेवा मिळवण्यासाठी ग्राहकाकडे संपर्क साधला जाईल तेव्हा बँकेचे कर्मचारी, उत्पाद / सेवेसंदर्भात सर्व संबंधित माहिती पुरवितील आणि सक्षम करण्यासाठी बाजारात उपलब्ध असलेल्या समान उत्पादनांवर माहितीविषयक संसाधनांना दिशा प्रदान करतील. ग्राहकास माहिती देणारा निर्णय घेण्यास;

2.२.१7 ग्राहकास वाजवी किंवा कंत्राटी पूर्व सूचना न देता ग्राहक संबंध संपवू नका ;

2.२.१8 खात्याचे स्टेटमेंट / पासबुक, सतर्कता, उत्पादनाच्या कामगिरीबद्दल वेळेवर माहिती देणे, मुदत ठेवीची परिपक्वता इत्यादीसारख्या खात्यात नियमित आदान प्रदान करून ग्राहकांचे खाते / खाते व्यवस्थापित करण्यासाठी उपलब्ध सर्व मार्गांनी मदत करा .;

2.२.१ all याची खात्री करून घ्या की सर्व विपणन व जाहिरात साहित्य स्पष्ट आहे आणि दिशाभूल करीत नाही;

2.2.20 ग्राहकांना शारीरिक हानीची धमकी देऊ नका, प्रभाव टाकू नका किंवा अवांछित उत्पीडन म्हणून योग्य मानले जाईल अशा वर्तनमध्ये गुंतले जाऊ नका. केवळ सामान्य योग्य व्यवसाय पद्धतींचे पालन सुनिश्चित करा.

2.2.21 याची खात्री करून घ्या की उत्पादने / सेवा आणि त्याच्या संरचनेवरील शुल्क आणि शुल्क ग्राहकास अकारण नाहीत.

2.2.22 आमच्या जाहिरातींमध्ये बेईमान / काल्पनिक ऑफरविरुद्ध जागरूकता वाढविण्यासाठी संदेश पाठवणे आवश्यक आहे असे कोणतेही संबंधित संदेश देखील समाविष्ट आहेत याची खात्री करा .

#### 4.3 उजव्या उपयुक्तता करण्यासाठी:

ऑफर केलेली उत्पादने ग्राहकांच्या गरजेनुसार योग्य आणि ग्राहकांच्या आर्थिक परिस्थिती आणि समजुतीच्या मूल्यांकनावर आधारित असावीत .

वरील अधिकाराच्या अनुषंगाने, बँक करेल -

3.3.१ याची खात्री करून घ्या की विक्रीपूर्वी ग्राहकांच्या उत्पादनांच्या योग्यतेचे मूल्यांकन करण्यासाठी त्याचे बोर्ड मंजूर धोरण आहे ;

3.3.२ विकले किंवा देऊ केलेले उत्पादन किंवा सेवा ग्राहकाच्या गरजा योग्य आहेत व त्याद्वारे केलेल्या मूल्यांकनानुसार ग्राहकाच्या आर्थिक स्थिती व समजुतीस अनुचित नाही याची खात्री करण्याचा प्रयत्न करा.

3.3. third तृतीय पक्षाची उत्पादने तृतीय पक्षाची आर्थिक उत्पादने विपणन व वितरणासाठी मंजूर धोरण ठेवल्यानंतर, तसे करण्यास अधिकृत असल्यासच विक्री करा;

3.3..4 बँकेकडून मिळणाऱ्या कोणत्याही सेवेसाठी ग्राहकांना कोणत्याही तृतीय पक्षाच्या उत्पादनांची क्विड-प्रो-कोमो म्हणून सदस्यता घेण्यास भाग पाडू नका;

3.3..5 याची खात्री करा की तृतीय पक्षाच्या उत्पादनांसह विक्री केली जात आहे किंवा सेवा देण्यात येत आहेत, ते

अस्तित्वात असलेल्या नियम व नियमांनुसार  
आहेत;

3.3..6 ग्राहकाला उत्पादनाची योग्यता निश्चित करण्यास सक्षम  
करण्यासाठी बँकेने मागितलेली सर्व संबंधित आणि वाजवी  
माहिती त्वरित आणि प्रामाणिकपणे प्रदान करण्याच्या  
आपल्या जबाबदाऱ्याबद्दल ग्राहकांना माहिती द्या.

3.3 . para विमा / म्युच्युअल फंडाची विक्री किंवा अन्य तृतीय  
पक्षाच्या गुंतवणूक उत्पादनांची विक्री अशा पॅरा बँकिंग  
क्रियांवर आरबीआय, आयआरडीए, सेबी इ. च्या सर्व  
वैधानिक मार्गदर्शक तत्वांचे पालन करा .

#### 4.4 गोपनीयता अधिकार :

ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती गोपनीय ठेवली पाहिजे  
जोपर्यंत त्यांनी वित्तीय सेवा प्रदात्यास विशिष्ट संमती  
दिली नसेल किंवा अशी माहिती कायद्यांतर्गत प्रदान करणे  
आवश्यक नसेल किंवा ती अनिवार्य

व्यवसायाच्या उद्देशाने प्रदान केली गेली  
असेल (उदाहरणार्थ, क्रेडिट माहिती कंपन्यांना).

वरील अधिकारानुसार बँक करेल -

4.4.१ ग्राहकांच्या वैयक्तिक माहितीस खाजगी आणि गोपनीय  
समजतात ( ग्राहक यापुढे आमच्याकडे बँकिंग करत नसले  
तरीही ) आणि सर्वसाधारण नियम म्हणून  
अशी माहिती त्याच्या सहाय्यक / सहयोगी, इतर कोणत्याही  
व्यक्ती / संस्थांना सांगू नका . कोणत्याही उद्देशाने संस्था  
इ .

अ. अशा प्रकटीकरणाला ग्राहकाने स्पष्टपणे लेखी  
स्वरूपात अधिकृत केले आहे

बी. प्रकटीकरण कायद्याद्वारे / नियमनाद्वारे भाग  
पाडले जाते;

सी. जाहीर करणे म्हणजेच लोकहितासाठी बँकेचे कर्तव्य  
आहे

डी. बँकेला प्रकटीकरणाद्वारे आपल्या हितांचे रक्षण करावे  
लागेल

ई. आय टी एक नियामक अनिवार्य व्यवसायासाठी आहे जसे  
की क्रेडिट इन्फर्मेशन कंपनी किंवा कर्ज संकलन संस्थांना  
डीफॉल्ट जाहीर करणे;

**4.4.२ अशी** खात्री करून घ्या की अशा अनिवार्य प्रकटीकरणास त्वरित  
ग्राहकांना लेखी कळविले जाईल;

**4.4..3** जोपर्यंत ग्राहक विशिष्टपणे अधिकृत करत नाही तोपर्यंत  
मार्केटींग उद्देशाने ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती वापरू किंवा  
सामायिक करू शकत नाही ;

**4.4..4** ग्राहकांशी संवाद साधताना भारतीय दूरसंचार नियामक  
प्राधिकरणाने जारी केलेल्या दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण ग्राहक  
पसंती विनियम, २०१० (राष्ट्रीय ग्राहक पसंती नोंदणी) चे पालन  
केले पाहिजे.

**4.5 ज्येष्ठ नागरिकांसाठी प्रदान बँकिंग सुविधा आणि**

**विकलांग व्यक्ती:**

जेष्ठ नागरिक आणि भिन्न अपंग व्यक्तींना शाखांमध्ये बँकिंग सुविधांचा लाभ घेण्यापासून परावृत्त करणे किंवा त्यांच्यापासून दूर जाण्याची कोणतीही संधी असून नये यासाठी वित्तीय सेवा प्रदात्याने सर्वतोपरी प्रयत्न केले पाहिजेत. डिजिटल व्यवहार आणि एटीएमचा वापर करण्याची गरज असूनही ज्येष्ठ नागरिक आणि वेगळ्या सक्षम व्यक्तींच्या आवश्यकतेबाबत आपण संवेदनशील असणे आवश्यक आहे.

वरील अधिकारानुसार बँक करेल -

- .1. ..१ स्पष्टपणे ओळखता येण्याजोग्या समर्पित काउंटर किंवा एक काउंटर प्रदान करा जे ज्येष्ठ नागरिक आणि दृष्टिबाधित व्यक्तींसह भिन्न प्रकारे सक्षम असलेल्या लोकांना प्राधान्य देईल.
- 4.5. 4.5.२ पेन्शनधारकांना पेन्शन देणा-या बँकेच्या कोणत्याही शाखेत भौतिक जीवन प्रमाणपत्र जमा करण्याची सुविधा उपलब्ध करून द्यावी आणि याची खात्री करून घ्यावी की बँकेच्या कोअर बँकिंग सोल्यूशन (सीबीएस) प्रणालीतील



प्राप्त शाखेत त्वरित हे अद्ययावत केले गेले आहे, परिणामी टाळता येऊ शकणार नाही निवृत्तीवेतनधारकांना त्रास आणि पेन्शनच्या पतात कोणताही उशीर होऊ नये.

.3 . ... जेव्हा एखादी विनंती प्राप्त होते तेव्हा ग्राहकांना धनादेश पुस्तके देण्याची सोय उपलब्ध करून द्या, ज्याची पूर्तता स्लिपद्वारे केली जाते जी यापूर्वी दिलेल्या चेक बुकचा भाग आहे किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने प्राप्त केलेली विनंती. या ग्राहकांकडून बचत बँक खात्यात दरवर्षी किमान एक चेक बुक द्या. आणि ज्येष्ठ नागरिक आणि भिन्न सक्षम लोकांसह कोणत्याही ग्राहकाच्या शारीरिक उपस्थितीचा आग्रह धरायला नको.

.4 . ... बँकेच्या रेकॉर्डमध्ये उपलब्ध जन्माच्या तारखेच्या आधारे, ग्राहक ज्येष्ठ नागरिक झाल्यावर ए / सीला स्वयंचलितपणे 'ज्येष्ठ नागरिक खात्यात' रूपांतरित करण्याची सुविधा प्रदान करा.

.5. .. two दोन स्वतंत्र साक्षीदारांद्वारे अंगठा / पायाचे ठसे / चिन्ह ओळखून आणि अशा ग्राहकांच्या वतीने रक्कम परत घेणार्या व्यक्तीस अधिकृत करून नेत्रहीन ग्राहकांच्या खात्यात ऑपरेशन करण्यास परवानगी द्या.

.6. .. senior ज्येष्ठ नागरिक आणि वेगवेगळ्या सक्षम व्यक्तींना वर्षातून एकदा (शक्यतो एप्रिलमध्ये) फॉर्म १G जी / एच प्रदान करा जेणेकरून ते निर्धारित वेळेत तेच सादर करू शकतील.

4.5.7 प्रदान करण्यासाठी दारात बँकिंग वय 70 वर्षे आणि विकलांग किंवा आजारी व्यक्ती (वैद्यकीय प्रमाणित क्रॉनिक आजार किंवा अपंगत्व येत) आणि दृष्टीदोष असलेल्या त्या, पावती, वितरण विरुद्ध रोख उचलण्याची जसे साधने समावेश ज्येष्ठ नागरिक खात्यातून पैसे काढण्याविरुद्ध रोख रक्कम, डिमांड ड्राफ्ट वितरित करणे, ग्राहकांच्या आवश्यकतेनुसार आवश्यकतेनुसार प्रकरणानुसार अशा ग्राहकांच्या आवारात /

निवासस्थानावर आपल्या ग्राहकांना (केवायसी) कागदपत्रे  
आणि जीवन प्रमाणपत्र सादर करणे.

#### 6.6 तक्रार निवारण व भरपाईचा अधिकार:

ऑफर केलेल्या उत्पादनांसाठी ग्राहकांना वित्तीय सेवा  
प्रदात्यास जबाबदार धरण्याचा आणि कोणत्याही  
वैध तक्रारींचे निवारण करण्याचा स्पष्ट व सोपा  
मार्ग ठेवण्याचा हक्क आहे .

वरील अधिकारानुसार बँक करेल -

6.6.१ डी सर्व चुकीच्या गोष्टींबरोबर सहानुभूतीने आणि द्रुततेने  
प्रयत्न करतात;

6.6.२ चुका त्वरित दुरुस्त करा ;

6.6..3 चुकीचा आणि चुकून लागू केलेला कोणताही शुल्क रद्द  
करा;

6.6..4 ग्राहकांच्या कोणत्याही बिघडल्यामुळे  
होणा any ्या कोणत्याही आर्थिक नुकसानीसाठी  
नुकसान भरपाई द्या .

बँक देखील करेल -

6.6..5 ग्राहकांच्या तक्रारीचे निवारण प्रक्रियेसह ग्राहकांच्या तक्रारीचे निवारण धोरण सार्वजनिक डोमेनमध्ये ठेवा ;

6.6 . public ठरवलेल्या कालावधीत आणि कराराच्या मान्य अटीनुसार ग्राहकांच्या व्यवहारांचे संचालन / तोडगा काढण्यात विलंब / चुकांसाठी सार्वजनिक नुकसान भरपाई धोरण;

6.6..7 तक्रार आणि निवारण तक्रार निवारण कार्यपद्धती असल्याचे आणि ग्राहकांकडे संपर्क साधावा.

6.6..8 तक्रारीचे निवारण यंत्रणा ग्राहकांना सहज उपलब्ध व्हा;

6.6..9 ग्राहकांना तक्रार कशी द्यावी याबद्दल सल्ला द्या, अशी तक्रार कोणाकडे करावी, उत्तराची अपेक्षा कधी करावी आणि ग्राहक निकालावर समाधानी नसल्यास काय करावे;

6.6.१० तक्रार निवारण प्राधिकरण / नोडल अधिका  
of ्यांचे नाव, पत्ता आणि संपर्क  
तपशील दर्शवा . तक्रारींचे निवारण करण्याची वेळ मर्यादा  
सर्व सेवा वितरण ठिकाणी स्पष्टपणे / प्रवेशयोग्य  
असेल;

6.6.११ पूर्व-निर्धारित कालावधीत तक्रारीचे निवारण न केल्यास  
बँकेच्या लोकपालाकडे आपली तक्रार वाढविण्याच्या  
पर्यायाची तक्रार द्या;

6.6.१२ बँकिंग लोकपाल योजनेबद्दल सार्वजनिक डोमेन  
माहितीमध्ये स्थान;

4.6.13 ग्राहक संपर्क प्रदर्शित अंतर्गत बँकिंग लोकपाल ज्यांचे  
अधिकार क्षेत्र नाव आणि संपर्क तपशील गुण बँकेच्या  
शाखा येते.

पुढे, बँक -

4.6.14 कबूल सर्व औपचारिक तक्रार (माध्यमातून दाखल  
तक्रारी समावेश आत तो निराकरण करण्यासाठी तीन  
कामाचे दिवस आणि काम आत इलेक्ट्रॉनिक साधन) ,

वाजवी कालावधीत 30 दिवस (वृद्धी आणि वेळ समावेश जास्त नाही सर्वाधिक रँकिंग अंतर्गत अधिकृत तक्रार परीक्षा तक्रार निवारणासाठी जबाबदार ). 30 दिवसाचा कालावधी ग्राहकाकडे मागितलेली आवश्यक ती माहिती मिळाल्यानंतर मोजला जाईल ;

6.6.१5 ग्राहक विवादाच्या निराकरणावर किंवा विवादास्पद हाताळण्याच्या प्रक्रियेच्या परिणामासह समाधानी नसल्यास तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी बँकिंग लोकपाला योजनेच्या तपशिलासह पीडित ग्राहकांना प्रदान करा ;

याव्यतिरिक्त, बँक करेल

अ. स्पष्टपणे शब्दलेखन करा, ग्राहक नातेसंबंध स्थापित करताना , विशिष्टतेनुसार किंवा गोष्टी चुकीच्या होत नसल्यास उत्पादनांचे प्रदर्शन न केल्यास, नुकसानीचे उत्तरदायित्व, तसेच सर्व पक्षांचे हक्क आणि जबाबदार्या . तथापि, बाह्य परिस्थितीमुळे होणाऱ्या कोणत्याही नुकसानीस बँक जबाबदार असणार नाही जे

त्याच्या वाजवी नियंत्रणाबाहेर आहेत (जसे की बाजारपेठेतील बदल, बाजारातील बदलांमुळे उत्पादनाची कामगिरी इ.).

बी. कोणत्याही विवादास्पद व्यवहारावर (व्याज / शुल्कासह) ग्राहकाला वाजवी शंका न दिल्यास, ग्राहकांनी उशीर न केल्यास आणि परतफेड केल्याशिवाय परत केल्याचे सुनिश्चित करा .