

नर्मदा ज़ाबुआ ग्रामीण बैंक
ग्राहक अधिकार नीति

ग्राहक के हितों की रक्षा वित्तीय समावेशन प्रक्रिया का अभिन्न पहलू है। भारतीय अनुभवों तथा वैश्विक स्तर पर अपनाई जाने वाली सर्वोत्तम प्रथाओं के आधार पर एक विस्तृत ग्राहक अधिकार नीति तैयार की गई है ताकि ग्राहकों के हितों का संवर्धन हो सके। रिजर्व बैंक के निर्देश पर बैंक ने भारतीय बैंक संघ द्वारा तैयार ग्राहक अधिकार नीति को अपनाया है तथा यह नीति बैंक की ग्राहक सेवा नीति का एक भाग बनाई गई है।

ग्राहक अधिकार नीति रिजर्व बैंक द्वारा विनियमित बैंकों के ग्राहकों के मूल अधिकारों को प्रतिष्ठापित करती है। उक्त नीति में ग्राहकों के अधिकार व बैंक के दायित्वों का समावेश है। नीति बैंक द्वारा या उसके प्रतिनिधियों द्वारा प्रदान की जा रही सभी सेवाओं व सभी उत्पादों व पर लागू होती है भले ही उक्त सेवाएं काउन्टर पर, दूरभाष पर, डाक द्वारा, परस्पर संवाद में प्रयुक्त इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से, इन्टरनेट पर या अन्य किसी माध्यम से प्रदान की जा रही हो। नीति में वर्णित ग्राहक अधिकार निम्नानुसार हैं :-

01. अच्छे व्यवहार का अधिकार

ग्राहक तथा वित्तीय सेवा प्रदाता दोनों को ही यह अधिकार है कि दोनों के साथ सम्मानजनक व्यवहार हो। वित्तीय उत्पाद ऑफर करते समय या विपणन के समय ग्राहक के साथ लिंग, आयु, धर्म, जाति और शारिरिक योग्यता के आधार पर कोई दुर्व्यवहार नहीं होना चाहिए।

उक्त अधिकार के अनुसरण में बैंक :-

- ग्राहक के साथ प्रत्येक संव्यवहार के लिए न्यूनतम मानक तय करते हुए अच्छी व उचित बैंकिंग प्रथा को प्रोत्साहित करेगा।
- ग्राहक व बैंक के मध्य उचित व समानता पर आधारित रिश्ते को प्रोत्साहित करेगा।
- ग्राहकों को तत्परता व उपयुक्तता से सेवाएं प्रदान करने के लिए स्टाफ सदस्यों को प्रशिक्षित करेगा।
- ग्राहकगण व उनके व्यवसाय को त्वरित व शिष्टतापूर्ण सेवाएं स्टाफ सदस्य प्रदान कर रहे हैं, यह सुनिश्चित करेगा।
- सभी ग्राहकों से उचित व्यवहार किया जाएगा तथा उनके साथ लिंग, आयु, धर्म, जाति, साक्षरता, आर्थिक हैसियत और शारिरिक क्षमता आदि के आधार पर कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा। हालांकि बैंक की ऐसी कोई योजना/उत्पाद हो सकता है जो कि बाजार के किसी लक्षित समूह को ध्यान में रखकर तैयार किया गया हो या ऐसे भेदभाव के बारे में स्पष्ट आर्थिक तर्काधार उपलब्ध हों। बैंक ऐसी योजना उत्पाद बना सकते हैं जो कि महिलाओं या पिछड़े वर्ग के उत्थान के लिए हों। हालांकि इन योजनाओं में भी अवांछित भेदभाव नहीं होना चाहिए तथा जहां आवश्यक हो, बैंक द्वारा योजना की शर्तें व आर्थिक तर्काधार स्पष्ट किए जाएंगे।
- सुनिश्चित करेंगे कि उत्पाद व सेवाएं प्रदान करते समय उक्त सिद्धांतों का पालन होता हो।
- सुनिश्चित करेंगे कि बैंक के उत्पाद व सेवाएं सम्बंधित कानूनी प्रावधानों के अनुरूप हो।

जबकि बैंक का यह प्रयास होगा कि ग्राहकों के साथ अनवरत अच्छा व्यवहार किया जाए बैंक की ग्राहकों से अपेक्षा होगी कि वे भी बैंक के साथ अपने व्यवहार में सदभावना व इमानदारी रखें।

बैंक का यह प्रयास होगा कि ग्राहकों को प्रोत्साहित किया जाए कि किसी असुविधा/शिकायत की दशा में बैंक के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र तक पहुंच बना सके और आंतरिक उपायों से समाधान न होने पर वैकल्पिक उपाय कर सके।

02. पारदर्शिता, उचित व इमानदार व्यवहार का अधिकार :-

बैंक/वित्तीय सेवा प्रदाता हर सम्भव प्रयास करेगा कि उनके द्वारा तैयार किए गये संविदा या अनुबंध पारदर्शी हों, आसानी से समझ में आने योग्य हों तथा आमजन को भली भांति समझाए/सूचित किए गये हों। उत्पादों की कीमत उनमें निहित जोखिम, उत्पाद के जीवनचक्र पर्यन्त लागू रहने वाली सेवा शर्तें और ग्राहक तथा सेवा प्रदाता की जवाबदारियाँ स्पष्ट रूप से प्रकट की जानी चाहिए। अवांछित व्यवसाय या बाजार गतिविधियों, प्रतिबंधात्मक संविदा शर्तें व भ्रामक सूचनाओं से ग्राहक को बचाना चाहिए। बैंक ग्राहक सम्बंध के दौरान वित्तीय सेवा प्रदाता (बैंक) द्वारा ग्राहक को शारिरिक क्षति की धमकी नहीं दे सकते, अनुचित दबाव नहीं डाल सकते व उत्पीड़न नहीं कर सकते।

उक्त अधिकार के अनुसरण में बैंक :-

- पूर्ण पारदर्शिता सुनिश्चित करेगा ताकि ग्राहक की इस बारे में बेहतर

Narmada Jhabua Gramin Bank
Customer Rights Policy

Customer protection is an integral aspect of financial inclusion. The following comprehensive Customer Rights Policy based on domestic experience and global best practices is brought out to enhance such protection. After receiving instructions from RBI, we obtained the policy from IBA website for adoption in the Bank. This policy will be a part of our customer service Policy.

The Customer Rights Policy enshrines basic rights of the customers of the banks regulated by the Reserve Bank of India. It spells out the rights of the customer and also the responsibilities of the bank. The Policy applies to all products and services offered by the bank or its agents, whether provided across the counter, over phone, by post, through interactive electronic devices, on internet or by any other method.

1. Right to Fair Treatment

Both the customer and the financial services provider have a right to be treated with courtesy. The customer should not be unfairly discriminated against on grounds such as gender, age, religion, caste and physical ability when offering and delivering financial products.

In pursuance of the above Right, bank will -

- Promote good and fair banking practices by setting minimum standards in all dealings with the customers;
- Promote a fair and equitable relationship between the bank and the customer;
- Train bank staff attending to the customers, adequately and appropriately;
- Ensure that staff members attend to customers and their business promptly and courteously;
- Treat all customers fairly and not discriminate against any customer on grounds such as gender, age, religion, caste, literacy, economic status physical ability, etc. Bank may, however, have special schemes or products which are specifically designed for members of a target market group or may use defensible, commercially acceptable economic rationale for customer differentiation. Bank may also have schemes or products as part of an affirmative action such as for women or backward classes. Such schemes / products will not tantamount to unfair discrimination. The rationale for such special schemes or terms will be explained by bank wherever required;
- Ensure that the above principle is applied while offering all products and services;
- Ensure that the products and services offered are in accordance with relevant laws and regulations;

While it shall be the endeavour of the bank to provide their customers with hassle free and fair treatment, bank would expect their customers to behave courteously and honestly in their dealings with the bank.

It shall also be the bank's endeavour to encourage their customers to approach the bank's internal grievance redressal machinery and approach alternate for redressal after exhausting all their remedies under bank's internal grievance mechanism.

02. Right to Transparency, Fair and Honest Dealing

The financial services provider should make every effort to ensure that the contracts or agreements it frames are transparent, easily understood by and well communicated to, the common person. The product's price, the associated risks, the terms and conditions that govern use over the product's life cycle and the responsibilities of the customer and financial service provider, should be clearly disclosed. The customer should not be subject to unfair business or marketing practices, coercive contractual terms or misleading representations. Over the course of their relationship, the financial services provider cannot threaten the customer with physical harm, exert undue influence, or engage in blatant harassment.

In pursuance of the above Right, the bank will -

<p>समझ विकसित हो सके कि वह बैंक से यथोचित रूप से क्या प्राप्त कर सकता / सकती है।</p> <p>ii. ग्राहक के साथ बैंक का व्यवहार समानता, इमानदारी व पारदर्शिता के नैतिक सिद्धान्तों पर आधारित होना सुनिश्चित करेगा।</p> <p>iii. ग्राहक को अपने उत्पादों व सेवाओं, सेवा शर्तों और ब्याजदर/सेवाप्रभागों की स्पष्ट जानकारी सरल व समझने योग्य भाषा में पर्याप्त सूचनाओं के साथ प्रदान करेगा ताकि ग्राहक से यह अपेक्षा की जा सके कि वह अपने लिए उपयुक्त व जाने समझे हुए उत्पाद का चयन करेगा।</p> <p>iv. सभी सेवा शर्तों का उपयुक्त होना सुनिश्चित करेगा और उनसे सम्बंधित अधिकारों, दायित्वों तथा कर्तव्यों को स्पष्ट रूप से यथासम्भव सपाट व सरल भाषा में निर्धारित करेगा।</p> <p>v. ग्राहक को उत्पाद के साथ संलग्न महत्वपूर्ण जोखिम की जानकारी देगा साथ ही उत्पाद के ऐसे फीचर जो कि ग्राहक को विशेष रूप से हानिकर हो सकते हैं उनकी जानकारी देगा। उत्पाद/सेवा आफर करते समय अति महत्वपूर्ण सेवा शर्तें (Most Important Terms and Conditions -MITC) ग्राहक के संज्ञान में लाई जाएगीं। समान्यतया यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसी शर्तें ग्राहक की उत्पाद के विषय में पसन्द को बाधित न करे।</p> <p>vi. ब्याज दर, शल्क व प्रभार की जानकारी शाखाओं के नोटिस बोर्ड पर या वेबसाइट पर या हेल्प लाइन/हेल्प डेस्क के माध्यम से और जहां ग्राहक को प्रत्यक्ष व उपयुक्त रूप से सूचित किया जा सके, उपलब्ध करवाएगा।</p> <p>vii. उत्पादों की दरें वेबसाइट पर उपलब्ध करवाएगा एवं प्रत्येक शाखा में दरों की एक प्रति ग्राहकों के अवलोकनार्थ उपलब्ध होगी। यह सूचना शाखा के नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित की जाएगी कि दरों की अनुसूची शाखा में उपलब्ध है।</p> <p>viii. दर सूची में ग्राहक द्वारा चुने गये उत्पाद और सेवा पर लागू सभी प्रभागों की सूचनाएं प्रदान की जाएगी।</p> <p>ix. ग्राहक को सेवा शर्तों में हाने वाले किसी भी परिवर्तन के लिए पत्र या खाता विवरण या एसएमएस या इमेल (जिस पर ग्राहक ने सहमति दी हो) के माध्यम से सूचित किया जाएगा। ऐसी सूचना संशोधित शर्तों के लागू होने के कम से कम एक माह पूर्व दी जाएगी।</p> <p>x. यह सुनिश्चित किया जाए कि इस प्रकार का परिवर्तन एक माह की पूर्व सूचना के साथ आगामी तिथि से लागू किया जाए। यदि बैंक कोई परिवर्तन जो कि ग्राहक हित के अनुकूल हों बिना सूचना के लागू करती है तो परिवर्तन के 30 दिनों के भीतर सूचित किया जाएगा परन्तु यदि परिवर्तन ग्राहक के प्रतिकूल हो तो ग्राहक को 30 दिन का पूर्व नोटिस दिया जाएगा और यह विकल्प दिया जाएगा कि 60 दिन के अन्दर बिना पुनरीक्षित शुल्क का भुगतान करते हुए ग्राहक खाता बंद कर ले या किसी अन्य स्कीम में खाता अंतरित करवा ले।</p> <p>xi. ग्राहक द्वारा चुनी गई सेवा/उत्पाद से सम्बंधित किसी शर्त का पालन नहीं/उल्लंघन करने की दशा में लगने वाली शास्ति के बारे ग्राहक को आवश्यक जानकारी प्रदान की जाए।</p> <p>xii. आम जनता के लिए वेबसाइट पर बैंक की जमा, चेक संग्रहण, शिकायत निवारण व क्षतिपूर्ति नीति का प्रदर्शन किया जाए।</p> <p>xiii. यह सुनिश्चित करने के लिए हर सम्भव प्रयास किया जाना चाहिए कि किसी उत्पाद के सम्बंध में कार्य करने वाला बैंक सटाफ उपयुक्त रूप से प्रशिक्षित हो ताकि वह ग्राहकों को सही व पूर्ण प्रासंगिक जानकारी इमानदारी से प्रदान कर सके।</p> <p>xiv. आवेदक को उनके द्वारा आवेदित उत्पाद/सेवा के लिये स्वीकृति/अस्वीकृति के बारे में सूचना बैंक द्वारा निर्धारित समय सीमा में प्रदान की जाना सुनिश्चित करना चाहिए तथा आवेदक को लिखित में अस्वीकृति के कारणों के बारे में भी सूचित किया जाना चाहिए। समय सीमा बैंक की वेबसाइट और विशिष्ट उत्पाद/सेवा के आवेदन पर दर्ज करना चाहिए।</p>	<p>i. Ensure complete transparency so that the customer can have a better understanding of what he or she can reasonably / fairly expect from the bank;</p> <p>ii. Ensure that the bank's dealings with the customer rest on ethical principles of equity, integrity and transparency;</p> <p>iii. Provide customers with clear information about its products and services, terms and conditions, and the interest rates / service charges in simple and easily understandable language, and with sufficient information so that the customer could be reasonably expected to make an appropriate and informed choice of product;</p> <p>iv. Ensure that all terms and conditions are fair and set out the respective rights, liabilities and obligations clearly and as far as possible in plain and simple language;</p> <p>v. Make known the key risks associated with the product as well as any features that may especially disadvantage the customer to him/her. Most Important Terms and Conditions (MITC) associated with the product or service will be clearly brought to the notice of the customer while offering the product. In general, it will be ensured that such terms will not inhibit a customer's future choice.</p> <p>vi. Provide information on interest rates, fees and charges either on the Notice Board in the branches or website or through help-lines or help- desk and where appropriate the customer will be informed directly;</p> <p>vii. Display the tariff Schedule on their website and a copy of it will be made available at every branch for customer's perusal. Also will display in its branches a notice about the availability of the Tariff Schedule at the branch;</p> <p>viii. Give details ,in their Tariff Schedule, of all charges, if any, applicable to the products and services chosen by customer;</p> <p>ix. Inform the customer of any change in the terms and conditions through a letter or Statement of Account, SMS or email as agreed by the customer at least one month prior to the revised terms and conditions becoming effective;</p> <p>x. Ensure that such changes are made only with prospective effect after giving notice of one month. If the bank has made any change without giving such notice which is favorable to the customer, it will notify the change within 30 days of such change. If the change is adverse to the customer, prior notice of minimum 30 days will be provided and the customer may be provided options, to close the account or switch to any other eligible account without having to pay the revised charge or interest within 60 days of such notice;</p> <p>xi. Provide information about the penalties leviable in case of non-observance/breach of any of the terms and conditions governing the product/ services chosen by the customer;</p> <p>xii. Display on public domain the Banks' Policies on Deposits, Cheque Collection, Grievance Redressal, Compensation and Collection of Dues and Security Repossession;</p> <p>xiii. Make every effort to ensure that staff dealing in a particular product is properly trained to provide relevant information to customers fully, correctly and honestly;</p> <p>xiv. Ensure to communicate to the applicant within a reasonable time period as decided by the bank about the acceptance / non-acceptance of applications submitted for availing a product / service and convey in writing the reasons for not accepting / declining the application. Such period will be notified in the bank's website and also in the application of the particular product or service.</p>
---	---

<p>xv. ग्राहक को बिना अस्पष्टता के निम्न जानकारी दी जाना है :-</p> <ol style="list-style-type: none"> विशिष्ट उत्पाद का परिचालन बन्द करना कार्यालय/शाखा को स्थानांतरित करना कार्य के घंटों में परिवर्तन टेलीफोन नम्बर बदलना किसी शाखा/कार्यालय का बंद होना <p>उक्त जानकारी लगभग 30 दिन पूर्व ग्राहक को अग्रिम रूप में दी जाना चाहिए। साथ ही यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सूचना का प्रकटीकरण उत्पाद के जारी रहने के दौरान या ग्राहक से सम्बंध रहने के दौरान शाखाओं द्वारा अपनाई जाने वाली एक सतत प्रक्रिया है। वेबसाईट सहित संचार के सभी विकल्पों/चेनल का प्रयोग यह सुनिश्चित करने के लिए करना चाहिए कि सभी परिवर्तनों की जानकारी ग्राहक को अग्रिम रूप से दी गई है।</p> <p>xvi. ग्राहक को उत्पाद का विक्रय करते समय ही जानकारी दी जाना चाहिए कि कानूनी रूप से या बैंकिंग विनियमन के तहत उत्पाद के साथ संलग्न अधिकार व कर्तव्य क्या हैं ? ग्राहक को उत्पाद के बारे शंका, ज्ञात हुई कमी या घटना की रिपोर्टिंग की आवश्यकता के बारे में भी जानकारी दी जाना चाहिए।</p> <p>xvii. जब कोई ग्राहक किसी उत्पाद या सेवा को प्राप्त करने के लिए बैंक स्टाफ से सम्पर्क करता है तो उसे उत्पाद/सेवा से सम्बंधित सभी जानकारी उपलब्ध करवाना चाहिए। साथ ही बाजार में उपलब्ध समान उत्पादों के बारे में अनौपचारिक स्रोतों की सूचनाओं को भी साझा करना चाहिए ताकि ग्राहक द्वारा जाना समझा निर्णय लिया जा सके।</p> <p>xviii. ग्राहक को उपयुक्त/अनुबंध अनुसार पूर्व सूचना दिये बिना उसके साथ सम्बंध समाप्त नहीं करना चाहिए।</p> <p>xix. ग्राहक को उसके खाते के प्रबंधन के लिए सभी उपलब्ध माध्यमों से सहयोग प्रदान करना चाहिए, इन सूचनाओं में उत्पादों के बारे में नियमित सूचना/खाता विवरण/पासबुक, अलर्ट, उत्पाद के निष्पादन पर समय आवधिक सूचना, सावधि जमा की परिपक्वता की जानकारी आदि।</p> <p>xx. सुनिश्चित करना चाहिए कि विपणन व प्रोत्साहन सामग्री में दी गई सूचनाएं स्पष्ट हो तथा मिसलिटिंग न हो,</p> <p>xxi. ग्राहक के साथ शारिरिक क्षति, जबरदस्ती प्रभाव या ऐसा व्यवहार करना जिससे अवांछित प्रताड़ना का आभास हो, नहीं करना चाहिए। केवल स्वभाविक उपयुक्त व्यवसाय प्रथाओं का पालन किया जाना चाहिए।</p> <p>xxii. यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उत्पाद व सेवाओं पर प्रभार व शुल्क तथा उसका ढांचा ग्राहक के लिए अनुपयुक्त न हो।</p>	<p>xv. Communicate unambiguously the information about-</p> <ol style="list-style-type: none"> Discontinuation of particular products, Relocation of their offices Changes in working hours Change in telephone numbers Closure of any office or branch <p>-with advance notice of at least 30 days. Also affirms that disclosure of information is an on-going process through the life-cycle of the product/ relationship and will be diligently followed by them. Ensure to use all possible channels of communication, including web-site, to ensure that information on all changes are made known to the customer upfront;</p> <p>xvi. Advise the customer at the time of selling the product of the rights and obligations embedded in law and/or banking regulation including the need to report any critical incidents that the customer suspect, discover or encounter;</p> <p>xvii. The bank's staff members shall, when approached by the customer for availing a product or service, provide all relevant information related to the product / service and also provide direction to informational resources on similar products available in the market with a view to enable the customer to make an informed decision;</p> <p>xviii. Not terminate a customer relationship without giving reasonable or contractual prior notice to the customer;</p> <p>xix. Assist the customer in all available ways for managing his/her account, financial relationship by providing regular inputs in the bank's realms such as account statements/pass books, alerts, timely information about the product's performance, term deposits maturity etc.;</p> <p>xx. Ensure that all marketing and promotional material is clear and not misleading;</p> <p>xxi. Not threaten the customer with physical harm, exert influence or engage in behavior that would reasonably be construed as unwarranted harassment. Ensure adherence only to the normal appropriate business practices.</p> <p>xxii. Ensure that the fees and charges on products/services and its structure are not unreasonable to the customer</p>
--	---

03. उपयुक्तता का अधिकार

प्रदान किया जाने वाला उत्पाद ग्राहक की आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए उपयुक्त होना चाहिए तथा ग्राहक की वित्तीय परिस्थितियों व समझ का आकलन करते हुए उसके आधार पर तैयार किया जाना चाहिए। उक्त के अनुपालन में बैंक :-

- i. निदेशक मण्डल से अनुमोदित नीति बनाएगा जिसमें किसी उत्पाद के विपणन के पूर्व उपयुक्तता का आकलन सुनिश्चित किया जाएगा।
- ii. इस हेतु प्रयास किया जाएगा कि बेची गई या आफर की गई सेवा/उत्पाद ग्राहक की आवश्यकताओं के अनुरूप हो। यह भी देखा जाएगा कि उत्पाद बैंक द्वारा आकलित ग्राहक की हेसियत व समझ के हिसाब से अनुपयुक्त न हो। ग्राहक की हेसियत का आकलन उपयुक्त रूप से अभिलेखित किया जाएगा।
- iii. तृतीय पक्ष उत्पाद के विपणन व वितरण के लिए बोर्ड अनुमोदित नीति होने व शाखा इस हेतु अधिकृत होने पर ही तृतीय पक्ष उत्पाद का विपणन करें।
- iv. बैंक से कोई सेवा प्राप्त करने के एवज में ग्राहक को किसी तृतीय पक्ष उत्पाद में अभिदान हेतु बाध्य न किया जाए।
- v. यह सुनिश्चित किया जाए कि विक्रय किये जाने वाला उत्पाद या ऑफर की जा रही सेवा (तृतीय पक्ष उत्पाद सहित) विद्यमान नियमों व अधिनियमों के अनुसार है।
- vi. ग्राहक को उसकी जवाबदेही के बारे में सूचित करें कि वह बैंक द्वारा चाही गई सभी संगत एवं उपयुक्त सूचनाएं तत्परता व इमानदारी से प्रदान करे ताकि ग्राहक के लिए उपयुक्त उत्पाद का चयन किया जा सके।

3. Right to Suitability

The products offered should be appropriate to the needs of the customer and based on an assessment of the customer's financial circumstances and understanding. In pursuance of the above Right, the bank will -

- i. Ensure that it has a Board approved policy for assessing suitability of products for customers prior to sale ;
- ii. Endeavour to make sure that the product or service sold or offered is appropriate to the customer's needs and not inappropriate to the customer's financial standing and understanding based on the assessment made by it. Such assessment will be appropriately documented in the it's records
- iii. Sell third party products only if it is authorized to do so, after putting in place a Board approved policy for marketing and distributing third party financial products;
- iv. Not compel a customer to subscribe to any third party products as a quid-pro-quo for any service availed from the bank;
- v. Ensure that the products being sold or service being offered, including third party products, are in accordance with extant rules and regulations;
- vi. Inform the customer about his responsibility to promptly and honestly provide all relevant and reasonable information that is sought by bank to enable them to determine the suitability of the product to the customer.

04 निजता का अधिकार

ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी गुप्त रखी जाना चाहिए जब तक कि ग्राहक ने वित्तीय सेवा प्रदाता को जानकारी साझा करने की विशिष्ट सहमति न दे दी हो या ऐसी जानकारी कानून के तहत दी जाना जरूरी हो या यह प्रकटीकरण अधिदेशित व्यवसाय के तहत हो (उदाहरणार्थ साख सूचना कम्पनी को)। सम्भावित अधिदेशित व्यवसाय के बारे में ग्राहक को प्रारम्भ में ही जानकारी प्रदान कर देना चाहिए। ग्राहक को ऐसे सभी प्रकार के संदेशों चाहे वे इलेक्ट्रॉनिक हो या अन्यथा से संरक्षण का अधिकार है, जिनसे ग्राहक की निजता भंग होती हो।

उक्त अधिकारों के सम्बंध में बैंक :-

- ग्राहक की व्यक्तिगत सूचनाओं को निजी व गोपनीय माना जाए (भले ही ग्राहक अब बैंक का ग्राहक न रहा हो) और एक सामान्य नियम के तहत इन सूचनाओं को किसी भी व्यक्ति/संस्थाओं (जिनमें सहायक/एसोसिएट इकाई, टाईअप की हुई संस्था आदि शामिल है) के साथ किसी भी प्रयोजन से साझा नहीं करना चाहिए। ऐसा प्रकटन सम्भव है बशर्ते कि
 - ग्राहक द्वारा ऐसे प्रकटन के लिए लिखित में प्राधिकृत किया हो,
 - ऐसा प्रकटन कानून/विनियमन के तहत आवश्यक हो,
 - बैंक का आम जनता के प्रति दायित्व है कि वह लोकहित में जानकारी प्रकट करें।
 - बैंक को कुछ प्रकटन के माध्यम से अपने हित सुरक्षित करना होते हैं। यह एक नियामक की ओर से अधिदेशित व्यवसाय प्रयोजन माना गया है कि साख सूचना कम्पनियों या ऋण वसूली एजेंसियों के समक्ष स्वाभाविक प्रकटन हो।
- यह सुनिश्चित किया जाए कि ऐसे अधिदेशित व्यवसाय प्रयोजन वाले प्रकटन तुरन्त ग्राहक को लिखित में सूचित किए जाएं।
- ग्राहक की व्यक्तिगत सूचनाएं तब तक विपणन प्रयोजन से प्रयुक्त या साझा नहीं की जाएगी जब तक कि ग्राहक द्वारा ऐसा करने के लिए बैंक को विशेष रूप से अधिकृत न कर दिया गया हो।
- ग्राहकों से संवाद कायम करते समय ट्राई द्वारा जारी टेलिकाम कमर्शियल कम्प्युनिकेशनस कस्टमर प्रिफरेंस रेग्युलेशन 2010 (नेशनल कस्टमर प्रिफरेंस रजिस्ट्री) का अनुपालन किया जाए।

05 शिकायत निवारण व मुआवजे का अधिकार

ग्राहक को अधिकार है कि वह आफर किए गये उत्पाद के लिए वित्तीय सेवा प्रदाता को जवाबदेह बना सके और किसी वैध शिकायत के समाधान हेतु स्पष्ट व आसान तरीका प्राप्त कर सके। तृतीय पक्ष उत्पादों के विपणन के कारण जनित शिकायतों का भी बैंक को समाधान करना चाहिए। वित्तीय सेवा प्रदाता को त्रुटियों, सेवा में कमी, कार्य न होना या देरी से होना जैसी त्रुटियों (चाहे ऐसी त्रुटियां सेवा प्रदाता या अन्य से हुई हो) के लिए क्षतिपूर्ति के बारे में अपनी नीति को प्रसारित करना चाहिए। उक्त नीति में ऐसी घटनाओं की दशा में ग्राहक के अधिकार व दायित्वों को निर्धारित करना चाहिए।

उक्त अधिकारों के अनुसरण में बैंक :-

- गलतियों के सन्दर्भ में सहानुभूति पूर्वक व तीव्रता से कार्यवाही करेंगे।
- गलतियों को तत्परता से ठीक करेंगे।
- ऐसे प्रभार को तुरन्त निरस्त करेंगे जो कि गलत प्रभारित हुआ है या गलती से प्रभारित हुआ है।
- ग्राहक को बैंक की गलती से हुए प्रत्यक्ष वित्तीय नुकसान की भरपाई करेंगे।

उक्त के अतिरिक्त बैंक :-

- अपनी ग्राहक शिकायत निवारण नीति वेबसाइट पर प्रदर्शित करेंगे। उक्त नीति में ग्राहक को उपलब्ध शिकायत निवारण प्रक्रिया का भी उल्लेख होगा।
- देरी/सेवा में कमी/निर्धारित समय में व अनुबंध की शर्तों के अधीन ग्राहकों के संव्यवहारों के निपटान के बारे में बैंक की क्षतिपूर्ति नीति को वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा।
- बैंक सुनिश्चित करेंगे कि उनके पास एक सुदृढ़ व उत्तरदायी शिकायत निवारण प्रक्रिया उपलब्ध हो और ग्राहक द्वारा सीधे सम्पर्क हेतु उपलब्ध शिकायत निवारण प्राधिकारी का स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाएगा।
- शिकायत निवारण तंत्र ग्राहकों को आसानी से उपलब्ध हो ऐसी व्यवस्था की जाएगी।

04. Right to Privacy

Customers' personal information should be kept confidential unless they have offered specific consent to the financial services provider or such information is required to be provided under the law or it is provided for a mandated business purpose (for example, to credit information companies). The customer should be informed upfront about likely mandated business purposes. Customers have the right to protection from all kinds of communications, electronic or otherwise, which infringe upon their privacy.

In pursuance of the above Right, bank will -

- Treat customer's personal information as private and confidential (even when the customer is no longer banking with us), and, as a general rule, not disclose such information to any other individual/institutions including its subsidiaries / associates, tie-up institutions etc. for any purpose unless :
 - The customer has authorized such disclosure explicitly in writing
 - Disclosure is compelled by law / regulation;
 - Bank has a duty to the public to disclose i.e. in public interest
 - Bank has to protect its interests through disclosure. It is for a regulatorily mandated business purpose such as disclosure of default to credit information companies or debt collection agencies
- Ensure such likely mandated disclosures be communicated immediately to the customer in writing
- Shall not use or share customer's personal information for marketing purpose, unless the customer has specifically authorized it;
- Shall adhere to Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010 (National Customer Preference Registry) issued by Telecom Regulatory Authority of India, while communicating with customers.

05 Right to Grievance Redress and Compensation

The customer has a right to hold the financial services provider accountable for the products offered and to have a clear and easy way to have any valid grievances redressed. The provider should also facilitate redress of grievances stemming from its sale of third party products. The financial services provider must communicate its policy for compensating mistakes, lapses in conduct, as well as non-performance or delays in performance, whether caused by the provider or otherwise. The policy must lay out the rights and duties of the customer when such events occur.

In pursuance of the above Right, bank will -

- deal sympathetically and expeditiously with all things that go wrong;
- correct mistakes promptly;
- cancel any charge that has been applied wrongly and by mistake;
- Compensate the customer for any direct financial loss that might have been incurred by the customer due to its lapses.

The bank will also -

- Place in public domain its Customer Grievance Redressal Policy, including the grievance redressal procedure available for the customer;
- Place in public domain the compensation policy for delays / lapses in conducting / settling customer transactions within the stipulated time and in accordance with the agreed terms of contract;
- Ensure to have a robust and responsive grievance redressal procedure and clearly indicate the grievance resolution authority who shall be approached by the customer;

<p>v. ग्राहक को सलाह दी जाएगी कि वे कैसे शिकायत कर सकते हैं, किसको शिकायत कर सकते हैं, जवाब कितने दिनों में प्राप्त हो सकता है और समाधान से संतुष्ट न होने पर ग्राहक क्या करे।</p> <p>vi. बैंक शिकायत निवारण अधिकारी/नोडल अधिकारी का नाम, पता व सम्पर्क विवरण नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित करेंगे। सभी सेवा स्थानों पर शिकायत निवारण में लगने वाले समय की सूचना प्रदर्शित की जाएगी/उपलब्ध करवाई जाएगी।</p> <p>vii. शिकायतकर्ता को सूचित किया जाएगा कि यदि पूर्व निर्धारित समय सीमा में शिकायत का समाधान नहीं होता है तो बैंकिंग लोकपाल में शिकायत भेजने के विकल्प का उपयोग किस प्रकार किया जा सकता है।</p> <p>viii. बैंकिंग लोकपाल योजना आम जनता को उपलब्ध करवाई जाएगी।</p> <p>ix. आम जनता के लिए बैंकिंग लोकपाल जिसके न्यायक्षेत्र में शाखा अवस्थित हो का नाम, पता व सम्पर्क विवरण प्रदर्शित किया जाएगा।</p> <p>उक्त के अतिरिक्त बैंक :-</p> <p>i. सभी औपचारिक शिकायतों (इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से प्राप्त शिकायतों सहित)की पावती तीन कार्यदिवस में दी जाएगी तथा उपयुक्त समय सीमा जो कि 60 दिनों से अधिक नहीं होगी, में निदान हेतु कार्य किया जाएगा। इस समय सीमा में शिकायत निवारण के लिए बैंक के आंतरिक रूप से उच्च पदस्थ अधिकारी द्वारा शिकायत के परीक्षण में लगने वाला समय शामिल होगा। यह समय सीमा ग्राहक से मांगी गई सभी आवश्यक सूचनाएं प्राप्त होने के पश्चात प्रारम्भ होगी।</p> <p>ii. यदि ग्राहक बैंक द्वारा प्रस्तुत समाधान या विवाद समाधान प्रक्रिया के परिणाम से संतुष्ट न हो तो ऐसे नाराज ग्राहक को शिकायत के समाधान के संदर्भ में बैंकिंग लोकपाल योजना की जानकारी दी जाए।</p> <p>उक्त के अतिरिक्त बैंक निम्न उपाय भी करेगा:-</p> <p>a. उत्पाद के अपेक्षानुरूप कार्य न करने की दशा में हानि के लिए दायित्व तथा अधिकार व कर्तव्यों के बारे में बैंक ग्राहक सम्बंध के प्रारम्भ में ही स्पष्ट रूप से सभी पक्षों को जानकारी दी जाना चाहिए। हालांकि बैंक उन हानियों के लिए जवाबदेह नहीं रहेगा जो कि जिनके कारक बाहरी हो तथा जो बैंक के स्वाभाविक नियंत्रण से परे हों। (यथा बाजार में परिवर्तन, बाजार के परिवर्तनशील कारकों के कारण उत्पाद का कार्य निष्पादन पर प्रभाव आदि)</p> <p>b. यह सुनिश्चित किया जाए कि किसी विवादित संव्यवहार की राशि यदि बैंक उसे किसी उपयुक्त शर्तों से परे न बता सके तो ग्राहक को अविलम्ब तथा बिना कटौती की वापस की गई है। (ब्याज / प्रभार सहित)</p>	<p>iv. Make grievance redressal mechanism easily accessible to customers;</p> <p>v. Advise the customer about how to make a complaint, to whom such a complaint is to be made, when to expect a reply and what to do if the customer is not satisfied with the outcome;</p> <p>vi. Display name, address and contact details of the Grievance Redressal Authority / Nodal Officer. The time limit for resolution of complaints will be clearly displayed / accessible at all service delivery locations;</p> <p>vii. Inform the complainant of the option to escalate his complaint to the Banking Ombudsman if the complaint is not redressed within the pre-set time;</p> <p>viii. Place in public domain information about Banking Ombudsman Scheme;</p> <p>ix. Display at customer contact points the name and contact details of the Banking Ombudsman under whose jurisdiction the bank's branch falls.</p> <p>Further, the bank will -</p> <p>i. Acknowledge all formal complaints (including complaints lodged through electronic means) within three working days and work to resolve it within a reasonable period, not exceeding 60 days (including the time for escalation and examination of the complaint by the highest ranking internal official responsible for grievance redressal). The 60 day period will be reckoned after all the necessary information sought from the customer is received;</p> <p>ii. Provide aggrieved customers with the details of the Banking Ombudsman Scheme for resolution of a complaint if the customer is not satisfied with the resolution of a dispute, or with the outcome of a dispute handling process;</p> <p>In addition, the bank will</p> <p>a. clearly spell out, at the time of establishing a customer relationship, the liability for losses, as well as the rights and responsibilities of all parties, in the event of products not performing as per specifications or things going wrong. However, the bank will not be liable for any losses caused by extraneous circumstances that are beyond its reasonable control (such as market changes, performance of the product due to market variables, etc.).</p> <p>b. Ensure the customer is refunded without delay and demur, if it cannot show beyond reasonable doubt to the customer on any disputed transaction (along with interest/charges)</p>
--	--