

अभ्युदय सहकारी बँक लि.

(बहु-राज्य अनुसूचित बँक)

प्रशासनिक कार्यालय
के. के. टॉवर, अभ्युदय बँक लेन,
ऑफ. जी. डी. आंबेकर मार्ग, परेल विलेज, मुंबई – 400012



ग्राहक अधिकार नीति

2025-2026

अनुक्रमणिका

1.	(I) परिचय (II) उद्देश्य (III) दायरा (IV) वैधता (V) नीति का कवरेज
2.	(VI) नीति की रूपरेखा 1. निष्पक्ष व्यवहार का अधिकार 2. पारदर्शिता, निष्पक्ष और ईमानदार व्यवहार का अधिकार 3. उपयुक्तता का अधिकार 4. गोपनीयता का अधिकार 5. शिकायत निवारण और मुआवजा पाने का अधिकार
3.	(VII) शिकायत की स्वीकृति एवं ग्राहक की जिम्मेदारी
4.	(VIII) ग्राहक की जिम्मेदारी
5.	(IX) नीति में संशोधन / परिवर्तन

ग्राहक अधिकार नीति

(अवधि 2025–2026 के लिए)

I. परिचय:

ग्राहक अधिकारों की रक्षा हेतु एक व्यापक नीति को बैंक के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित किया गया है। नीचे दी गई नीति का सभी शाखाओं, कार्यालयों, विभागों तथा सभी इकाइयों और प्रतिष्ठानों के कर्मचारियों द्वारा अक्षरशः और भावना के साथ पालन किया जाना चाहिए, ताकि बैंक के ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवा अनुभव प्राप्त हो सके।

II. उद्देश्य:

इस नीति का उद्देश्य नियामक ढांचे के अंतर्गत बैंक के ग्राहकों के मूल अधिकारों का दस्तावेज़ीकरण करना है। यह नीति इस बात की परिकल्पना करती है कि ग्राहकों के साथ निष्पक्षता और सम्मान के साथ व्यवहार किया जाए तथा बैंक और उसके ग्राहकों के बीच सभी लेन-देन ईमानदार और पारदर्शी तरीके से हों। इसी उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए, ग्राहकों के अधिकारों और उनके प्रति बैंक की जिम्मेदारियों को यहां स्पष्ट रूप से निर्धारित किया गया है।

III. क्षेत्र :

यह नीति बैंक द्वारा या उसके एजेंटों के माध्यम से प्रदान किए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं को अपने दायरे में शामिल करती है। सेवा प्रदान करने का माध्यम अप्रासंगिक है। अतः चाहे सेवा बैंक काउंटर पर, फोन द्वारा, डाक द्वारा, इंटरएक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों या इंटरनेट के माध्यम से, अथवा किसी अन्य तरीके से प्रदान की जाए — यह नीति समान रूप से लागू होगी।

IV. वैधता :

यह नीति वित्तीय वर्ष 2025–26 के लिए एक वर्ष तक मान्य रहेगी। समय-समय पर इस नीति की समीक्षा की जाएगी और आवश्यक संशोधन इसमें सम्मिलित किए जाएंगे।

ग्राहक अधिकार नीति 2025–2026

ग्राहक अधिकार नीति 2025-2026

RBI या किसी अन्य नियामक अथवा स्व-नियामक संस्था द्वारा जारी निर्देशों और दिशानिर्देशों, तथा उद्योग के विकसित होते मानकों और सर्वोत्तम प्रथाओं के आधार पर नीति में आवश्यक संशोधन किए जाएंगे। नीति में किसी भी संशोधन को प्रशासक समिति की उचित स्वीकृति के बाद ही लागू किया जाएगा।

V. नीति का दायरा

इंस्टैंट कस्टमर राइट्स पॉलिसी बैंक के सभी ग्राहकों पर लागू होती है। इसमें नियमित बैंकिंग संबंध स्थापित करने वाले ग्राहकों के अलावा, वे ग्राहक भी शामिल हैं जो एकल या सीमित लेनदेन के लिए बैंक से संपर्क करते हैं।

यह नीति सभी शाखाओं, कार्यालयों और विभागों में बैंकिंग लेनदेन और संबंधित गतिविधियों को संभालने वाले कर्मचारियों पर अनुपालन की जिम्मेदारी डालती है।

VI. नीति की रूपरेखा

यह नीति मुख्य रूप से IBA (इंडियन बैंक्स एसोसिएशन) द्वारा दिए गए मॉडल के अनुरूप तैयार की गई है। इसमें RBI द्वारा प्रकाशित ग्राहक अधिकार चार्टर (Charter of Customer Rights) पर प्राप्त टिप्पणियों और सुझावों को ध्यान में रखा गया है। RBI द्वारा निर्धारित पाँच मूलभूत ग्राहक अधिकार निम्नलिखित हैं:

1. न्यायसंगत व्यवहार का अधिकार
2. पारदर्शिता और ईमानदार व्यवहार का अधिकार
3. उपयुक्तता का अधिकार
4. गोपनीयता का अधिकार
5. शिकायत निवारण और मुआवजे का अधिकार

निष्पक्ष व्यवहार का अधिकार

बैंक निम्नलिखित सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है:

- i. अच्छी और निष्पक्ष बैंकिंग प्रथाओं को लागू किया जाएगा; ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में न्यूनतम मानकों का पालन किया जाएगा।
- ii. बैंक अपने काउंटर पर कम से कम आवश्यक बैंकिंग सुविधाएँ प्रदान करेगा, जैसे नकद/चेक की प्राप्ति और भुगतान, रेमिटेंस, खराब नोटों का विनिमय आदि।
- iii. बैंक सुरक्षित, सुविधाजनक और मजबूत तकनीकी वातावरण में डिजिटल बैंकिंग और भुगतान प्रणाली उपलब्ध कराएगा।
- iv. बैंक और ग्राहक के बीच संबंध निष्पक्ष और समान होंगे।
- v. ग्राहकों की सेवा करने वाले बैंक कर्मचारियों को पर्याप्त और उचित प्रशिक्षण दिया जाएगा।
- vi. कर्मचारी ग्राहकों और उनकी व्यावसायिक सेवाओं को शीघ्र और विनम्रता से संभालेंगे।
- vii. सभी ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार किया जाएगा और लिंग, आयु, धर्म, जाति, साक्षरता, आर्थिक स्थिति, शारीरिक क्षमता आदि के आधार पर कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा। हालाँकि, बैंक विशेष लक्षित समूहों के लिए विशेष योजनाएँ या उत्पाद प्रदान कर सकता है, या ग्राहकों में अंतर करने के लिए व्यावसायिक रूप से स्वीकार्य आर्थिक कारण अपना सकता है। महिलाओं या पिछड़े वर्गों जैसे श्रेणियों के लिए विशेष योजनाएँ/उत्पाद हो सकते हैं, ताकि उन्हें समाज के अन्य वर्गों के समान स्तर पर लाया जा सके। ऐसी योजनाएँ/उत्पाद अनुचित भेदभाव नहीं माने जाएँगे। ऐसे विशेष योजनाओं या शर्तों का कारण आवश्यक होने पर बैंक द्वारा स्पष्ट किया जाएगा।
- viii. किसी भी नए उत्पाद या सेवा की पेशकश करते समय, बैंक RBI और अन्य नियामक/स्व-नियामक संस्थाओं द्वारा जारी सभी दिशानिर्देशों की जाँच करेगा।

IBA, SEBI, IRDA, IBA, AMFI आदि के संबंधित कानूनों, नियमों और मानकों के अनुसार उत्पादों और सेवाओं की पेशकश सुनिश्चित की जाएगी।

- IX. बैंक ग्राहकों को बिना किसी परेशानी के निष्पक्ष और बेहतर सेवा देने का प्रयास करेगा, और बैंक को यह भी अपेक्षा है कि ग्राहक बैंक के साथ अपने व्यवहार में शिष्ट और निष्पक्ष रहेंगे।

2. पारदर्शिता, निष्पक्ष और ईमानदार व्यवहार का अधिकार

बैंक निम्नलिखित सुनिश्चित करेगा:

- i. बैंक द्वारा बनाए गए अनुबंध या समझौते पारदर्शी, आसानी से समझने योग्य और आम व्यक्ति के लिए स्पष्ट रूप से संप्रेषित होंगे। किसी भी उत्पाद की कीमत, उससे जुड़े जोखिम, उत्पाद के पूरे जीवनकाल से संबंधित नियम एवं शर्तें तथा ग्राहक और वित्तीय सेवा प्रदाता की पारस्परिक जिम्मेदारियों का स्पष्ट रूप से खुलासा किया जाएगा।
ग्राहकों को अनुचित व्यावसायिक या विपणन प्रथाओं, जबरन अनुबंध शर्तों या भ्रामक प्रस्तुतियों का सामना नहीं करना पड़ेगा। पूरे संबंध के दौरान, वित्तीय सेवा प्रदाता ग्राहक को शारीरिक नुकसान की धमकी नहीं देगा, अनुचित दबाव नहीं डालेगा और न ही खुले तौर पर उत्पीड़न करेगा।
- ii. पूर्ण पारदर्शिता सुनिश्चित की जाएगी ताकि ग्राहक बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं और उत्पादों के संबंध में एक सूचित राय बना सकें; साथ ही उन्हें यह बेहतर समझ हो कि वे बैंक से क्या उचित और निष्पक्ष रूप से अपेक्षा कर सकते हैं।
- iii. ग्राहकों के साथ बैंक के सभी व्यवहार सुदृढ़ नैतिक मूल्यों पर आधारित होंगे तथा इनमें समानता, ईमानदारी और पारदर्शिता के गुण शामिल होंगे।
- iv. (a) बैंक के उत्पादों और सेवाओं, (b) नियम एवं शर्तों तथा (c) ब्याज दरों / सेवा शुल्क से संबंधित जानकारी ग्राहकों को सरल और आसानी से समझ आने वाली भाषा में प्रदान की जाएगी; और दी गई जानकारी ग्राहक को उपयुक्त एवं सही उत्पाद चुनने में सक्षम बनाने के लिए पर्याप्त होगी।

- v. बैंक द्वारा निर्धारित नियम और शर्तें सदैव निष्पक्ष होती हैं तथा जहाँ तक संभव हो, सरल और स्पष्ट भाषा में बैंक और ग्राहक के अधिकार, दायित्व एवं जिम्मेदारियाँ स्पष्ट रूप से बताती हैं।
- vi. उत्पाद या सेवा से संबंधित सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (MITC) उत्पाद / सेवा प्रदान करते समय ग्राहक के ध्यान में लाई जाती हैं। ऐसी शर्तें ग्राहक की भविष्य की पसंद को सीमित नहीं करतीं।
- vii. ब्याज दरों, शुल्कों और अन्य प्रभारों से संबंधित जानकारी सूचना पट्ट के माध्यम से प्रदान की जाती है। साथ ही, जहाँ आवश्यक हो, ग्राहक को सीधे भी सूचित किया जाता है।
- viii. सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू शुल्कों की पर्याप्त जानकारी सहित सेवा शुल्क पुस्तिका वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाती है। ग्राहक की मांग पर इसकी प्रति प्रत्येक शाखा/कार्यालय में अवलोकन हेतु उपलब्ध कराई जाती है।
- ix. नियम और शर्तों में किसी भी परिवर्तन की सूचना संशोधित शर्तें लागू होने से कम से कम एक माह पूर्व पत्र/एसएमएस/ई-मेल के माध्यम से ग्राहकों को दी जाती है।
- x. जमा, चेक संग्रहण तथा शिकायत निवारण संबंधी बैंक की नीतियाँ सार्वजनिक रूप से प्रदर्शित की जाती हैं।
- xi. किसी विशेष उत्पाद या सेवा को प्रस्तुत करने, संसाधित करने या संभालने वाले कर्मचारी ग्राहकों को सही एवं पूर्ण जानकारी प्रदान करने के लिए विधिवत प्रशिक्षित होते हैं।
- xii. ऋण आवेदन (आवश्यक दस्तावेजों सहित प्राप्त होने पर) के संबंध में ऋण स्वीकृति या अस्वीकृति की सूचना कारण सहित लिखित रूप में वाहन ऋण/जमानत ऋण के लिए अधिकतम 15 दिनों के भीतर तथा अन्य ऋणों के लिए 23 कार्य दिवसों के भीतर आवेदक को भेजी जाती है।
- xiii. निम्नलिखित विषयों के संबंध में बिना किसी अस्पष्टता के स्पष्ट सूचना दी जाती है –
- a. किसी विशेष उत्पाद का बंद किया जाना,
 - b. कार्यालय/शाखा का स्थानांतरण,
 - c. किसी भी शाखा/कार्यालय के कार्य समय में परिवर्तन।

- d. दूरभाष (टेलीफोन) नंबर में परिवर्तन,
 - e. किसी भी कार्यालय / शाखा का बंद किया जाना,
 - f. ग्राहकों द्वारा चुने गए उत्पाद / सेवाओं पर लागू नियम एवं शर्तों का पालन न करने / उल्लंघन करने की स्थिति में लगाए जाने वाले दंड में परिवर्तन संबंधी जानकारी।
 - g. सभी परिवर्तनों की जानकारी ग्राहकों को पूर्व में दी जाती है। इसके लिए सूचना पट्ट तथा/अथवा बैंक की वेबसाइट पर कम से कम 30 दिन पूर्व सूचना प्रकाशित की जाती है।
-
- xiv. किसी उत्पाद की बिक्री के समय ग्राहक को कानून एवं/या बैंकिंग विनियमों में निहित अधिकारों और दायित्वों के संबंध में सूचना भेजी जाती है। इसमें ऐसे किसी भी गंभीर घटना की रिपोर्ट करने की आवश्यकता भी शामिल है, जिसका ग्राहक को संदेह हो, जो उसे पता चले या जिसका वह सामना करे।
 - xv. जब कोई ग्राहक किसी उत्पाद या सेवा का लाभ लेने के लिए बैंक से संपर्क करता है, तो संबंधित उत्पाद / सेवा से जुड़ी सभी आवश्यक जानकारी उसे सूचित निर्णय लेने हेतु प्रदान की जाती है।
 - xvi. ग्राहक के साथ संबंध बिना उचित या संविदात्मक पूर्व सूचना दिए समाप्त नहीं किए जाते।
 - xvii. ग्राहक को खाते का विवरण / पासबुक, अलर्ट, उत्पादों के प्रदर्शन के संबंध में समय पर जानकारी, सावधि जमा की परिपक्वता आदि के संबंध में सभी उपलब्ध माध्यमों से सहायता प्रदान की जाती है, ताकि वह अपना खाता सुचारु रूप से प्रबंधित कर सके।
 - xviii. नियामक प्राधिकरण द्वारा निर्देशित अनुसार, बैंक अपनी वेबसाइट पर सभी ग्राहक-केंद्रित नीतियाँ प्रदर्शित करता है, जैसे –
 - a. जमा
 - b. चेक संग्रहण
 - c. शिकायत निवारण
 - d. मुआवजा
 - e. बकाया वसूली एवं प्रतिभूति की पुनःप्राप्ति
 - f. ग्राहक अधिकार

- g. ग्राहक संरक्षण (अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन)।
- h. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के संबंध में सीमित दायित्व।
- xix. सभी विपणन और प्रचार सामग्री स्पष्ट तथा भ्रामक न होने वाली है।
- xx. बैंक ग्राहकों को पासबुक / खाता विवरण, अलर्ट तथा उत्पादों के बारे में समय पर जानकारी प्रदान कर सहायता करता है।
- xxi. किसी भी ऋण आवेदन को अस्वीकार किए जाने की स्थिति में, ग्राहक द्वारा पूछे जाने पर बैंक अस्वीकृति के कारण लिखित रूप में बताएगा।
- xxii. ग्राहक को कभी भी शारीरिक हानि की धमकी नहीं दी जाती और न ही उस पर किसी प्रकार का दबाव डाला जाता है। कर्मचारी ऐसा कोई व्यवहार नहीं अपनाते जिससे अनुचित उत्पीड़न का आभास हो।
- xxiii. केवल सामान्य एवं उचित व्यावसायिक प्रथाओं का पालन किया जाता है।
- xxiv. उत्पादों/सेवाओं पर लगाए जाने वाले शुल्क और उनकी संरचना ग्राहकों के लिए अनुचित या अत्यधिक नहीं है।

3. उपयुक्तता का अधिकार (Right to Suitability)

बैंक निम्नलिखित सुनिश्चित करता है:

- i. प्रदान किए जाने वाले उत्पाद ग्राहक की आवश्यकताओं के अनुरूप होते हैं तथा ग्राहक की वित्तीय परिस्थितियों की समझ और मूल्यांकन के आधार पर दिए जाते हैं। ऐसे मूल्यांकन का उचित दस्तावेजीकरण किया जाता है।
- ii. उत्पादों की बिक्री से पूर्व उनकी उपयुक्तता का आकलन करने हेतु प्रशासक समिति / निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित नीति उपलब्ध है।
- iii. तृतीय पक्ष के उत्पाद केवल तभी बेचे जाते हैं जब बैंक को इसके लिए अधिकृत किया गया हो तथा उनके विपणन और वितरण हेतु प्रशासक समिति / निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित नीति लागू हो।
- iv. बैंक से प्राप्त या प्राप्त की जाने वाली किसी सेवा के बदले ग्राहक को किसी भी तृतीय पक्ष उत्पाद को लेने के लिए बाध्य नहीं किया जाता।
- v. बेचे जाने वाले उत्पाद या प्रदान की जाने वाली सेवाएँ, जिनमें तृतीय पक्ष उत्पाद एवं सेवाएँ भी शामिल हैं, वर्तमान नियमों और विनियमों के अनुरूप होती हैं।

- vi. ग्राहक को यह सूचित किया जाता है कि वह बैंक द्वारा मांगी गई सभी प्रासंगिक एवं उचित जानकारी समय पर और सत्यतापूर्वक प्रदान करने के लिए जिम्मेदार है, ताकि बैंक यह निर्धारित कर सके कि कोई उत्पाद ग्राहक के लिए उपयुक्त है या नहीं। किसी भी उत्पाद की गलत बिक्री (मिस-सेलिंग) नहीं होनी चाहिए।
- vii. परा-बैंकिंग गतिविधियों (जैसे बीमा / अन्य तृतीय-पक्ष उत्पादों की बिक्री) के संबंध में RBI / IRDA / SEBI / AMFI के सभी वैधानिक दिशानिर्देशों का पालन किया जाता है।

4. गोपनीयता का अधिकार

ग्राहकों के गोपनीयता के अधिकार के अंतर्गत, बैंक निम्नानुसार सुनिश्चित करेगा:

- i. ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी गोपनीय रखी जाएगी, जब तक कि ग्राहक द्वारा वित्तीय सेवा प्रदाता को विशेष सहमति न दी गई हो, या कानून के तहत ऐसी जानकारी प्रदान करना आवश्यक न हो, या यह किसी अनिवार्य व्यावसायिक उद्देश्य (उदाहरणार्थ, क्रेडिट सूचना कंपनियों को) के लिए न दी जा रही हो, या पुलिस प्राधिकरण आदि जैसी प्रवर्तन एजेंसियों द्वारा न मांगी गई हो। संभावित अनिवार्य व्यावसायिक उद्देश्यों के बारे में ग्राहक को पहले से सूचित किया जाएगा। ग्राहकों को किसी भी प्रकार के संचार, चाहे वह इलेक्ट्रॉनिक हो या अन्य, जो उनकी गोपनीयता का उल्लंघन करता हो, से संरक्षण पाने का अधिकार है।
- ii. ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को बैंक के साथ उसके संबंध समाप्त होने के बाद भी निजी एवं गोपनीय माना जाएगा।
- iii. उपरोक्त प्रकार की जानकारी किसी अन्य व्यक्ति / संस्था को किसी भी उद्देश्य से प्रकट, उजागर या साझा नहीं की जाएगी, जब तक कि —
- a. ऐसे प्रकटीकरण के लिए ग्राहक की स्पष्ट एवं लिखित अनुमति न हो;
- b. कानून / विनियम के तहत प्रकटीकरण अनिवार्य न हो;
- c. सार्वजनिक हित में बैंक पर प्रकटीकरण करने का दायित्व न हो;
- d. बैंक के अपने हित में प्रकटीकरण आवश्यक न हो;

e. उद्योग-व्यापी या सामूहिक उद्देशों के लिए लागू किए गए कुछ नियमों के अंतर्गत जानकारी का प्रकटीकरण अनिवार्य है; जैसे कि डिफॉल्ट (चूक) की सूचना क्रेडिट सूचना कंपनियों या ऋण वसूली एजेंसियों को देना।

iv. ऐसे अनिवार्य प्रकटीकरणों की सूचना ग्राहक को तुरंत लिखित रूप में दी जाती है।

v. ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग विपणन (मार्केटिंग) उद्देश्यों के लिए नहीं किया जाता है (बैंक के उत्पादों/सेवाओं के क्रॉस-सेलिंग को छोड़कर), जब तक कि ग्राहक ने इसके लिए विशेष रूप से अनुमति न दी हो।

vi. ग्राहकों से संवाद करते समय बैंक दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम, 2010 (राष्ट्रीय ग्राहक वरीयता रजिस्टर), जो भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण द्वारा जारी किए गए हैं, का पालन करता है।

vii. कर्मचारियों को यह अवगत कराया जाता है कि बैंक और ग्राहक के बीच संविदात्मक संबंध से उत्पन्न गोपनीयता बनाए रखना बैंक की जिम्मेदारी है तथा विशेष और स्पष्ट रूप से परिभाषित परिस्थितियों को छोड़कर ग्राहक की कोई भी जानकारी किसी तृतीय पक्ष को प्रकट नहीं की जानी चाहिए।

बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करता है कि शाखाओं में बैंकिंग सुविधाओं का लाभ लेने से वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग व्यक्तियों को हतोत्साहित न किया जाए और न ही उन्हें वापस लौटाया जाए।

i. डिजिटल लेन-देन को बढ़ावा देने और एटीएम के उपयोग को प्रोत्साहित करने की आवश्यकता के बावजूद, बैंक इस बात से भली-भांति अवगत है कि कर्मचारियों को वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग व्यक्तियों की आवश्यकताओं के प्रति संवेदनशील बनाया जाना चाहिए।

ii. बैंक वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग व्यक्तियों (दृष्टिबाधित व्यक्तियों सहित) को प्राथमिकता देने हेतु स्पष्ट रूप से पहचान योग्य एक समर्पित काउंटर उपलब्ध कराता है। ऐसे काउंटर को अलग से चिह्नित किया जाता है।

iii. ऐसे ग्राहकों से जब भी चेक बुक के लिए अनुरोध प्राप्त होता है—चाहे पूर्व में जारी चेक बुक की मांग पर्ची के माध्यम से या किसी अन्य माध्यम से—उन्हें चेक बुक जारी करने की सुविधा प्रदान की जाती है।

ग्राहक अधिकार नीति 2025–2026

आगे, बचत खाते के संबंध में छह माह की अवधि में न्यूनतम 15 चेक पत्तियां निःशुल्क उपलब्ध कराई जाएंगी (यह प्रावधान वित्तीय वर्ष के अनुसार लागू रहेगा) तथा लागू जीएसटी अतिरिक्त रूप से देय होगा।

iv. दृष्टिबाधित ग्राहकों को उनके खातों में संचालन की सुविधा प्रदान करने हेतु अंगूठे के निशान / छाप / चिन्ह की पहचान दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा प्रमाणित करने की सुविधा उपलब्ध कराई गई है। साथ ही ऐसे ग्राहकों की ओर से धन निकासी करने हेतु किसी व्यक्ति को अधिकृत करने की व्यवस्था भी प्रदान की जाती है।

v. वरिष्ठ नागरिकों एवं दिव्यांग व्यक्तियों को प्रपत्र 15G / 15H प्रत्येक वित्तीय वर्ष में एक बार (अधिमानतः अप्रैल माह में) उपलब्ध कराए जाएंगे, जिससे वे लागू होने पर निर्धारित समयावधि के भीतर इन्हें प्रस्तुत कर सकें।

5. शिकायत निवारण एवं क्षतिपूर्ति का अधिकार

इस नीति के अंतर्गत बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक को बैंक द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी उत्पादों (तृतीय-पक्ष उत्पादों सहित) के लिए बैंक को उत्तरदायी ठहराने का अधिकार प्राप्त हो तथा किसी भी वैध शिकायत का निवारण प्राप्त करने का अधिकार हो। साथ ही सेवा में कमी, विलंब आदि के मामलों में ग्राहक को उपलब्ध क्षतिपूर्ति के बारे में जानकारी देना भी बैंक का दायित्व होगा। इस उद्देश्य से बैंक निम्नानुसार कार्य करेगा:

i. ग्राहकों से संबंधित किसी भी मामले या लेन-देन में त्रुटि होने पर उसका निपटारा शीघ्रता एवं सावधानीपूर्वक किया जाएगा तथा ग्राहक की गरिमा बनाए रखते हुए संवेदनशीलता से व्यवहार किया जाएगा।

ii. बैंक अथवा उसके कर्मचारियों की ओर से हुई सभी त्रुटियों को स्वीकार कर उन्हें तुरंत सुधार किया जाएगा।

iii. गलत रूप से लगाए गए किसी भी शुल्क को तत्काल वापस किया जाएगा।

iv. बैंक की त्रुटियों के कारण ग्राहक को हुए प्रत्यक्ष वित्तीय नुकसान के लिए ग्राहक को उचित क्षतिपूर्ति प्रदान की जाएगी।

v. शिकायतें प्राप्त करने हेतु उपयुक्त व्यवस्थाएं की जाएंगी। शाखाओं / कार्यालयों में सुझाव-cum-शिकायत रजिस्टर तथा शिकायत पेटी उपलब्ध कराई जाएगी।

vi. ग्राहक शिकायत निवारण नीति तथा शिकायत निवारण प्रक्रिया, जो ग्राहकों के लिए उपलब्ध है, को सार्वजनिक डोमेन में प्रदर्शित किया जाएगा।

ग्राहक अधिकार नीति 2025-2026

- vii. एक सुदृढ़ एवं उत्तरदायी शिकायत निवारण प्रक्रिया सुनिश्चित की गई है। इस प्रक्रिया में स्पष्ट रूप से यह दर्शाया गया है कि ग्राहक को किस शिकायत निवारण प्राधिकरण से संपर्क करना चाहिए।
- viii. शिकायत निवारण तंत्र को ग्राहकों के लिए आसानी से सुलभ बनाया गया है।
- ix. ग्राहकों को यह जानकारी दी जाती है कि शिकायत कैसे दर्ज करनी है, किसे करनी है, उत्तर कब तक अपेक्षित है तथा यदि परिणाम से संतुष्टि न हो तो आगे क्या करना है।
- x. शिकायत निवारण प्राधिकरण / नोडल अधिकारी का नाम, पता एवं संपर्क विवरण प्रदर्शित किया जाता है। शिकायतों के निवारण की समय-सीमा भी सभी सेवा वितरण केंद्रों पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित अथवा उपलब्ध कराई जाती है।
- xi. यदि निर्धारित समयावधि के भीतर शिकायत का निवारण नहीं होता है, तो शिकायतकर्ता को अपनी शिकायत बैंकिंग लोकपाल (Ombudsman) के समक्ष आगे बढ़ाने के विकल्प की जानकारी दी जाती है।
- xii. बैंकिंग लोकपाल योजना से संबंधित जानकारी सार्वजनिक डोमेन में उपलब्ध कराई जाती है।
- xiii. जिस बैंकिंग लोकपाल के अधिकार क्षेत्र में बैंक की शाखा आती है, उनका नाम एवं संपर्क विवरण सभी ग्राहक संपर्क बिंदुओं पर प्रदर्शित किया जाता है।
- xiv. बैंक सभी औपचारिक शिकायतों (इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से प्राप्त शिकायतों सहित) की प्राप्ति तीन कार्य दिवसों के भीतर स्वीकार करता है तथा उन्हें युक्तिसंगत अवधि में, अधिकतम 30 दिनों के भीतर निपटाने का प्रयास करता है (जिसमें शिकायत को उच्चतम स्तर के आंतरिक अधिकारी, जो शिकायत निवारण के लिए उत्तरदायी है, के पास अग्रेषित करने एवं परीक्षण में लगने वाला समय भी शामिल है)। 30 दिनों की अवधि ग्राहक से आवश्यक सभी जानकारी प्राप्त होने के बाद से गणना की जाएगी।
- xv. ग्राहक संबंध स्थापित करते समय, हानि के लिए दायित्व तथा सभी पक्षों के अधिकार एवं जिम्मेदारियां स्पष्ट रूप से बताई जाती हैं, विशेषकर तब जब उत्पाद निर्धारित विनिर्देशों के अनुसार कार्य न करें या कोई त्रुटि उत्पन्न हो। तथापि, बैंक के युक्तिसंगत नियंत्रण से परे परिस्थितियों (जैसे बाजार में परिवर्तन, बाजार कारकों के कारण उत्पाद के प्रदर्शन में बदलाव आदि) से होने वाले किसी भी नुकसान के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

xvi. बैंक ने ग्राहक शिकायत निवारण नीति तथा वह प्रक्रिया, जिसका पालन कोई भी शिकायतग्रस्त ग्राहक कर सकता है (जिसमें बैंकिंग लोकपाल से संपर्क करने संबंधी जानकारी भी शामिल है), अपने वेबसाइट पर पहले से ही उपलब्ध करा दी है।

VII. शिकायत की प्राप्ति की स्वीकृति :

i. बैंक सभी औपचारिक शिकायतों (इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से दर्ज शिकायतों सहित) की प्राप्ति तीन कार्य दिवसों के भीतर स्वीकार करता है तथा उन्हें युक्तिसंगत अवधि में, अधिकतम 30 दिनों के भीतर समाधान करने का प्रयास करता है। 30 दिनों की अवधि ग्राहक से शिकायत के समाधान हेतु आवश्यक सभी जानकारी प्राप्त होने के बाद से गणना की जाएगी।

ii. बैंक ग्राहक शिकायतों के निपटान हेतु प्रक्रिया एवं समय-सीमा निर्धारित करेगा तथा इसकी जानकारी ग्राहकों को देगा। शिकायतों को उच्च स्तर पर ले जाने (Escalation) की प्रक्रिया भी ग्राहकों को सूचित की जाएगी।

iii. बैंक शाखाओं में नोडल अधिकारी / बैंकिंग लोकपाल का नाम, पता एवं संपर्क विवरण प्रदर्शित करेगा तथा बैंकिंग लोकपाल योजना से संबंधित जानकारी वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराएगा।

iv. यदि शिकायत के समाधान अथवा विवाद निपटान प्रक्रिया के परिणाम से शिकायतकर्ता संतुष्ट नहीं है, तो उसे शिकायत के समाधान हेतु बैंकिंग लोकपाल योजना का विवरण उपलब्ध कराया जाएगा।

VIII. ग्राहक की जिम्मेदारी:

बैंक ग्राहकों को उत्कृष्ट ग्राहक सेवा, बिना किसी परेशानी के निष्पक्ष व्यवहार तथा शिकायतों के त्वरित निवारण के लिए प्रतिबद्ध है। तथापि,

i. यदि ग्राहक धोखाधड़ी करता है और / अथवा उचित सावधानी नहीं बरतता है, जिसके परिणामस्वरूप उसे हानि होती है, तो ऐसी हानि के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

ii. खोए हुए PIN, चेक बुक, पासबुक के दुरुपयोग, पासवर्ड से समझौता (compromise) होने या सुरक्षित / गोपनीय जानकारी के लीक होने से उत्पन्न हानि के लिए भी बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।

ग्राहकाने दिलेल्या माहितीचा गैरवापर झाल्यामुळे होणाऱ्या कोणत्याही नुकसानीसाठी, बँकेला त्याची माहिती मिळेपर्यंत आणि अशा गैरवापरास प्रतिबंध करण्यासाठी आवश्यक पावले उचलली जाईपर्यंत, ग्राहक स्वतः जबाबदार राहिल.

iii. बँकेच्या वाजवी नियंत्रणाबाहेरील परिस्थितीमुळे झालेल्या कोणत्याही नुकसानीसाठी बँक जबाबदार राहणार नाही.

iv. बँक अशी अपेक्षा करते की ग्राहकांनी बँकेशी व्यवहार करताना नम्रपणे व प्रामाणिकपणे वर्तन करावे आणि आवश्यकतेनुसार जलद व प्रभावी संवादासाठी योग्य वैयक्तिक तपशील जसे की पत्ता, मोबाईल क्रमांक आणि ईमेल पत्ता प्रदान करावा.

IX. धोरणामध्ये दुरुस्ती / बदल

आमची बँक, आवश्यक व योग्य वाटल्यास, आपल्या एकमेव निर्णयाधिकाराने या धोरणामध्ये वेळोवेळी दुरुस्ती किंवा बदल करण्याचा अधिकार राखून ठेवते. आमची बँक हे धोरण नियमित अंतराने पुनरावलोकन करेल आणि धोरणातील कोणतेही बदल ग्राहकांच्या माहितीसाठी शाखा / कार्यालय / संकेतस्थळावरील सूचना फलकावर प्रदर्शित केले जातील.