

अभ्युदय सहकारी बँक लि. (बहु-राज्य अनुसूचित बँक)

प्रशासकीय कार्यालय
के. के. टॉवर, अभ्युदय बँक लेन,
ऑफ. जी. डी. आंबेकर मार्ग, परळ व्हिलेज, मुंबई – 400012



ग्राहक हक्क धोरण
2025–2026

अनुक्रमणिका

1.	(I) प्रस्तावना (II) उद्दिष्टे (III) व्याप्ती (IV) वैधता (V) धोरणाचे कव्हरेज
2.	(VI) धोरणाची रूपरेषा 1. न्याय वागणुकीचा अधिकार 2. पारदर्शक, न्याय्य व प्रामाणिक व्यवहाराचा अधिकार 3. योग्यतेचा अधिकार 4. गोपनीयतेचा अधिकार 5. तक्रार निवारण व भरपाईचा अधिकार
3.	(VII) तक्रारीची पावती व ग्राहकाची जबाबदारी
4.	(VIII) ग्राहकाची जबाबदारी
5.	(IX) धोरणामध्ये दुरुस्ती / बदल

ग्राहक हक्क धोरण (कालावधी 2025-2026 साठी)

I. प्रस्तावना:

ग्राहकांचे हक्क सुरक्षित ठेवण्यासाठी एक सर्वसमावेशक धोरण बँकेच्या संचालक मंडळाने मंजूर केले आहे. खाली नमूद केलेले धोरण सर्व शाखा, कार्यालये, विभाग तसेच सर्व युनिट्समधील कर्मचारी यांनी अक्षरशः आणि भावनेने अंमलात आणावे, जेणेकरून बँकेच्या ग्राहकांना उत्कृष्ट सेवा व समाधानाचा अनुभव मिळेल.

II. उद्दिष्टे:

या धोरणाचा उद्देश नियामक चौकटीत बँकेच्या ग्राहकांचे मूलभूत हक्क दस्तऐवजीकरण करणे हा आहे. या धोरणानुसार ग्राहकांशी न्याय व सन्मानपूर्वक वागणूक दिली जावी आणि बँकेचे सर्व व्यवहार प्रामाणिक व पारदर्शक पद्धतीने पार पाडावेत. याच उद्देशाने ग्राहकांचे हक्क आणि त्यांच्याविषयी बँकेची जबाबदारी स्पष्टपणे मांडण्यात आलेली आहे.

III. व्याप्ती :

हे धोरण बँक किंवा तिच्या प्रतिनिधींमार्फत दिल्या जाणाऱ्या सर्व उत्पादने व सेवांवर लागू राहिल. सेवा बँक काउंटरवर, दूरध्वनीद्वारे, टपालाद्वारे, इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांद्वारे, इंटरनेटद्वारे किंवा इतर कोणत्याही मार्गाने दिली जात असली तरीही, हे धोरण समान प्रभावाने लागू राहिल.

IV. वैधता :

हे धोरण आर्थिक वर्ष 2025-26 साठी एक वर्ष वैध राहिल. आवश्यकतेनुसार वेळोवेळी या धोरणाचे पुनरावलोकन करण्यात येईल आणि आवश्यक ते बदल समाविष्ट केले जातील.

RBI किंवा इतर कोणत्याही नियामक अथवा स्वयं-नियामक संस्थांनी जारी केलेल्या निर्देश व मार्गदर्शक सूचनांवर, तसेच उद्योगातील विकसित होत असलेल्या मानके व सर्वोत्तम पद्धतींवर आधारित धोरणामध्ये आवश्यक बदल करण्यात येतील. धोरणातील कोणतेही बदल प्रशासक समितीच्या योग्य मंजूरीनंतरच समाविष्ट करण्यात येतील.

V. धोरणाची व्याप्ती

इन्स्टंट कस्टमर राइट्स पॉलिसी बँकेच्या सर्व ग्राहकांवर लागू होते. यामध्ये नियमित बँकिंग संबंध प्रस्थापित करू इच्छिणाऱ्या ग्राहकांव्यतिरिक्त, एकदाच किंवा मर्यादित व्यवहारांसाठी बँकेशी संपर्क साधणारे ग्राहकही समाविष्ट आहेत.

हे धोरण सर्व शाखा, कार्यालये व विभागांतील बँकिंग व्यवहार व संबंधित कामकाज हाताळणाऱ्या कर्मचाऱ्यांवर अनुपालनाची जबाबदारी टाकते.

VI. धोरणाची रूपरेषा

हे धोरण प्रामुख्याने IBA (Indian Banks' Association) यांनी दिलेल्या मॉडेलनुसार तयार करण्यात आले आहे. यामध्ये RBI ने प्रकाशित केलेल्या ग्राहक हक्क सनद (Charter of Customer Rights) वरील सूचना व अभिप्रायांचा विचार करण्यात आला आहे. RBI ने पाच मूलभूत ग्राहक हक्क नमूद केले आहेत, जे खालीलप्रमाणे आहेत:

1. न्याय वागणुकीचा हक्क
2. पारदर्शकता व प्रामाणिक व्यवहाराचा हक्क
3. योग्यतेचा हक्क
4. गोपनीयतेचा हक्क
5. तक्रार निवारण व भरपाईचा हक्क

1. न्याय वागणुकीचा हक्क

बँक खालील बाबी सुनिश्चित करण्यासाठी वचनबद्ध आहे:

- i. चांगल्या व न्याय बँकिंग पद्धती अमलात आणल्या जातील; ग्राहकांशी सर्व व्यवहारांमध्ये किमान मानके राखणे हा त्याचा भाग असेल.
- ii. बँक आपल्या काउंटरवर किमान बँकिंग सुविधा देईल, जसे की रोख / धनादेश स्वीकारणे व देयके, रेमिटन्स, खराब नोटांची देवाणघेवाण इत्यादी.
- iii. बँक सुरक्षित, सोयीस्कर आणि मजबूत तांत्रिक वातावरणात डिजिटल बँकिंग व पेमेंट प्रणाली उपलब्ध करून देईल.
- iv. बँक व ग्राहक यांच्यातील संबंध न्याय व समतोल असतील.
- v. ग्राहकांची सेवा करणाऱ्या बँक कर्मचाऱ्यांना पुरेसे व योग्य प्रशिक्षण दिलेले असेल.
- vi. कर्मचारी ग्राहकांना व त्यांच्या व्यवसायाशी संबंधित सेवांना तत्परतेने व नम्रतेने प्रतिसाद देतील.
- vii. सर्व ग्राहकांशी न्याय वागणूक दिली जाईल आणि लिंग, वय, धर्म, जात, साक्षरता, आर्थिक स्थिती, शारीरिक क्षमता इत्यादी आधारांवर कोणताही भेदभाव केला जाणार नाही. तथापि, बँक विशिष्ट लक्षित गटांसाठी विशेष योजना किंवा उत्पादने देऊ शकते, किंवा ग्राहकांमध्ये फरक करण्यासाठी व्यावसायिकदृष्ट्या योग्य आर्थिक कारणे वापरू शकते. महिला किंवा मागासवर्गीय घटकांसाठी विशेष मदत देणाऱ्या योजना / उत्पादने असू शकतात, ज्यामुळे त्यांना समाजातील इतर घटकांच्या समकक्ष आणता येईल. अशा योजना / उत्पादने अन्यायकारक भेदभाव मानल्या जाणार नाहीत. अशा विशेष योजनांचे कारण बँक आवश्यकतेनुसार स्पष्ट करेल.
- viii. कोणतेही नवीन उत्पादन किंवा सेवा सुरू करताना, बँक RBI व इतर नियामक/स्वयं-नियामक संस्थांनी दिलेल्या सर्व मार्गदर्शक सूचनांचा अभ्यास करेल.

ग्राहक हक्क धोरण 2025-2026

IBA, SEBI, IRDA, IBA, AMFI इत्यादी संस्थांच्या संबंधित कायदे, नियम व मार्गदर्शक तत्वांनुसार उत्पादने व सेवा दिल्या जात आहेत याची खात्री केली जाईल.

IX. बँक ग्राहकांना सुलभ, त्रासमुक्त व न्याय सेवा देण्यासाठी प्रयत्नशील राहिल, तसेच बँकेची व्यवहार करताना ग्राहकांनीही सभ्य व न्याय वर्तन करावे अशी अपेक्षा आहे.

२. पारदर्शकता, न्याय व प्रामाणिक व्यवहार करण्याचा हक्क

बँक खालील बाबी सुनिश्चित करेल:

i. बँकेद्वारे तयार केलेले करार किंवा समझोते पारदर्शक, सहज समजणारे आणि सामान्य व्यक्तीसाठी स्पष्टपणे सांगितलेले असतील. कोणत्याही उत्पादनाची किंमत, संबंधित जोखीम, उत्पादनाच्या संपूर्ण कालावधीतील अटी व शर्ती तसेच ग्राहक आणि वित्तीय सेवा पुरवठादार यांच्या परस्पर जबाबदाऱ्या स्पष्टपणे उघड केल्या जातील.

ग्राहकांना अन्यायकारक व्यवसाय किंवा विपणन पद्धती, जबरदस्तीची करार अटी किंवा दिशाभूल करणारे प्रतिनिधित्व यांचा सामना करावा लागणार नाही. संपूर्ण संबंधादरम्यान, वित्तीय सेवा पुरवठादार ग्राहकाला शारीरिक इजा करण्याची धमकी देणार नाही, अनुचित दबाव टाकणार नाही किंवा उघड छळ करणार नाही.

ii. पूर्ण पारदर्शकता राखली जाईल, ज्यामुळे ग्राहक बँकेकडून दिल्या जाणाऱ्या सेवा व उत्पादने याबाबत सुज्ञ मत तयार करू शकतील; तसेच बँकेकडून काय अपेक्षा करता येतील याची त्यांना योग्य समज मिळेल.

iii. ग्राहकांशी बँकेचे व्यवहार नेहमी नैतिक मूल्यांवर आधारित असतील आणि त्यामध्ये न्याय, प्रामाणिकपणा व पारदर्शकता यांचा समावेश असेल.

iv. (a) बँकेची उत्पादने व सेवा, (b) अटी व शर्ती आणि (c) व्याजदर / सेवा शुल्क याबाबतची माहिती बँकेद्वारे ग्राहकांना सोप्या व सहज समजणाऱ्या भाषेत दिली जाईल; तसेच दिलेली माहिती ग्राहकाला योग्य व योग्य उत्पादन निवडण्यास सक्षम करण्यासाठी पुरेशी असेल.

- v. बँकेद्वारे निर्धारित केलेल्या अटी व शर्ती नेहमी न्याय असतात; तसेच त्या शक्य तितक्या सोप्या व स्पष्ट भाषेत बँक व ग्राहक यांच्या हक्क, जबाबदाऱ्या आणि कर्तव्ये नमूद करतात.
- vi. उत्पादन किंवा सेवेशी संबंधित सर्वात महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (MITC) उत्पादन / सेवा देताना ग्राहकांच्या निदर्शनास आणून दिल्या जातात. अशा अटी ग्राहकांच्या भविष्यातील निवडीवर बंधने आणत नाहीत.
- vii. व्याजदर, शुल्क व आकारणी यासंबंधीची माहिती सूचना फलकाद्वारे दिली जाते. तसेच आवश्यकतेनुसार ग्राहकांना थेट माहिती दिली जाते.
- viii. सर्व उत्पादने व सेवांवरील शुल्कांची पुरेशी माहिती असलेले सेवा शुल्क पुस्तिका संकेतस्थळावर उपलब्ध आहे. तसेच ग्राहकांच्या मागणीनुसार त्याची प्रत प्रत्येक शाखा / कार्यालयात पाहण्यासाठी उपलब्ध करून दिली जाते.
- ix. अटी व शर्तीमध्ये कोणताही बदल झाल्यास सुधारित अटी लागू होण्यापूर्वी किमान एक महिना आधी पत्र / एसएमएस / ई-मेलद्वारे ग्राहकांना माहिती दिली जाते.
- x. ठेव, धनादेश वसुली आणि तक्रार निवारण यासंबंधी बँकेची धोरणे सार्वजनिक क्षेत्रात प्रदर्शित केली जातात.
- xi. विशिष्ट उत्पादन किंवा सेवा देणारे, प्रक्रिया करणारे किंवा हाताळणारे कर्मचारी ग्राहकांना संबंधित माहिती अचूक व पूर्णपणे देण्यासाठी योग्य प्रकारे प्रशिक्षित असतात.
- xii. कर्ज अर्जदाराला कर्ज मंजुरी किंवा नकाराबाबत (अर्ज आवश्यक कागदपत्रांसह प्राप्त झाल्यास) वाहन कर्ज/हमी कर्जासाठी कमाल 15 दिवसांच्या आत आणि इतर कर्जासाठी 23 कामकाजाच्या दिवसांच्या आत कारणांसह लेखी माहिती दिली जाते.
- xiii. खालील बाबींविषयी कोणतीही संदिग्धता न ठेवता स्पष्ट माहिती दिली जाते –
 - a. विशिष्ट उत्पादन बंद करणे,
 - b. कार्यालय / शाखा स्थलांतर,
 - c. कोणत्याही शाखा / कार्यालयाच्या कामकाजाच्या वेळेत बदल.

- d. दूरध्वनी क्रमांकामध्ये बदल,
- e. कोणतेही कार्यालय / शाखा बंद करणे,
- f. ग्राहकांनी निवडलेल्या उत्पादन / सेवांवर लागू असलेल्या अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास / उल्लंघन केल्यास आकारण्यात येणाऱ्या दंडातील बदलांबाबत माहिती.
- g. सर्व बदलांची माहिती ग्राहकांना पूर्वसूचना देऊन कळविली जाते. यासाठी सूचना फलकावर आणि/किंवा बँकेच्या संकेतस्थळावर किमान 30 दिवस आधी प्रसिद्धी दिली जाते.
- xiv. उत्पादन विक्रीच्या वेळी ग्राहकाला कायदा आणि / किंवा बँकिंग नियमांमध्ये नमूद केलेल्या हक्क व जबाबदाऱ्यांबाबत सूचना दिली जाते. तसेच ग्राहकाला संशय येणाऱ्या, आढळून येणाऱ्या किंवा अनुभवास येणाऱ्या कोणत्याही गंभीर घटनेची माहिती देण्याची गरज यामध्ये समाविष्ट असते.
- xv. ग्राहक जेव्हा एखादे उत्पादन किंवा सेवा घेण्यासाठी बँकेशी संपर्क साधतो, तेव्हा संबंधित उत्पादन / सेवेची सर्व आवश्यक माहिती ग्राहकाला सुजाण निर्णय घेता यावा यासाठी दिली जाते.
- xvi. ग्राहकाशी असलेले संबंध वाजवी किंवा करारनिहाय पूर्वसूचना दिल्याशिवाय समाप्त केले जात नाहीत.
- xvii. ग्राहकाला खाते विवरणपत्र / पासबुक, सूचना संदेश (अलर्ट्स), उत्पादनांच्या कामगिरीबाबत वेळेवर माहिती, मुदत ठेवांच्या परिपक्वतेबाबत माहिती इत्यादी सर्व उपलब्ध माध्यमांतून सहाय्य पुरविले जाते, जेणेकरून तो / ती खाते योग्य प्रकारे व्यवस्थापित करू शकेल.
- xviii. नियामक प्राधिकरणाने निर्देशित केल्याप्रमाणे ग्राहक-केंद्रित सर्व धोरणे बँक आपल्या संकेतस्थळावर प्रदर्शित करते, उदा. खालील धोरणे –
- ठेव
 - धनादेश वसुली
 - तक्रार निवारण
 - नुकसानभरपाई
 - थकबाकी वसुली व तारण जप्ती
 - ग्राहक हक्क

ग्राहक हक्क धोरण 2025-2026

- g. ग्राहक संरक्षण (अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहार).
- h. अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग व्यवहारांबाबत मर्यादित जबाबदारी.
- xix. सर्व विपणन आणि प्रचार साहित्य स्पष्ट व दिशाभूल न करणारे आहे.
- xx. बँक ग्राहकांना पासबुक / खाते स्टेटमेंट, अलर्ट्स व उत्पादनांविषयी वेळेवर माहिती देऊन सहाय्य करते.
- xxi. कोणत्याही कर्ज अर्जास नकार दिल्यास, ग्राहकाने विचारल्यास बँक लेखी स्वरूपात नकाराची कारणे कळवेल.
- xxii. ग्राहकाला कधीही शारीरिक इजा करण्याची धमकी दिली जात नाही तसेच त्याच्यावर / तिच्यावर कोणताही दबाव टाकला जात नाही. कर्मचाऱ्यांकडून कोणत्याही प्रकारचे अनुचित व त्रासदायक वर्तन केले जात नाही.
- xxiii. केवळ नियमित व योग्य व्यावसायिक पद्धतींचे पालन केले जाते.
- xxiv. उत्पादनांवरील / सेवांवरील शुल्क व आकारणी आणि त्यांची रचना ग्राहकांसाठी अवाजवी नाही.

3. उपयुक्ततेचा अधिकार

बँक खालील बाबी सुनिश्चित करते:

- i. ग्राहकांच्या गरजांनुसार उत्पादने दिली जातात व ग्राहकांच्या आर्थिक परिस्थितीचे आकलन व मूल्यांकन करून ती योग्य असल्याची खात्री केली जाते. अशा मूल्यांकनाची योग्य नोंद ठेवली जाते.
- ii. उत्पादन विक्रीपूर्वी ग्राहकांसाठी त्यांची उपयुक्तता तपासण्यासाठी प्रशासक समिती / संचालक मंडळाने मान्य केलेले धोरण अस्तित्वात आहे.
- iii. तृतीय पक्ष उत्पादने केवळ बँकेस त्यासाठी अधिकृतता असल्यासच विकली जातात आणि त्यांच्या विपणन व वितरणासाठी प्रशासक समिती / संचालक मंडळाने मान्य केलेले धोरण लागू केलेले असते.
- iv. बँकेकडून घेतलेल्या किंवा घेण्यात येणाऱ्या सेवांच्या बदल्यात ग्राहकाला कोणतेही तृतीय पक्ष उत्पादन घेण्यास भाग पाडले जात नाही.
- v. विक्रीस असलेली उत्पादने किंवा देण्यात येणाऱ्या सेवा, त्यात तृतीय पक्ष उत्पादने व सेवांचा समावेश असून, विद्यमान नियम व नियमनांनुसार असतात.

- vi. ग्राहकाला बँकेने मागितलेली सर्व संबंधित व वाजवी माहिती तत्काळ आणि सत्यतेने देण्याची त्याची जबाबदारी असल्याची माहिती दिली जाते, ज्यामुळे बँकेला संबंधित उत्पादन ग्राहकासाठी योग्य आहे की नाही हे ठरवता येईल. कोणत्याही उत्पादनाची चुकीची विक्री (मिससेलिंग) होऊ नये.
- vii. पॅराबँकिंग उपक्रमांबाबत (उदा. विमा / इतर तृतीय-पक्ष उत्पादने विक्री) RBI / IRDA / SEBI / AMFI यांच्या सर्व वैधानिक मार्गदर्शक सूचनांचे पालन केले जाते.

4. गोपनीयतेचा अधिकार

ग्राहकांच्या गोपनीयतेच्या अधिकारांतर्गत बँक खालीलप्रमाणे सुनिश्चित करेल :

- i. ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती गोपनीय ठेवली जाईल, जोपर्यंत ग्राहकाने वित्तीय सेवा प्रदात्यास विशिष्ट संमती दिलेली नाही, किंवा कायद्यांतर्गत अशी माहिती देणे आवश्यक नाही, किंवा ती अधिकृत व्यावसायिक कारणासाठी (उदा. क्रेडिट माहिती कंपन्यांना) देणे बंधनकारक नाही, किंवा पोलिस प्राधिकरण इत्यादी अंमलबजावणी संस्थांनी मागणी केलेली नाही. संभाव्य बंधनकारक व्यावसायिक कारणांची माहिती ग्राहकाला आधीच दिली जाईल. ग्राहकांना त्यांच्या गोपनीयतेचा भंग करणाऱ्या कोणत्याही प्रकारच्या (इलेक्ट्रॉनिक किंवा इतर) संवादापासून संरक्षणाचा अधिकार आहे.
- ii. ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती ही बँकेशी त्याचे / तिचे नाते संपल्यानंतरही खाजगी व गोपनीय म्हणूनच हाताळली जाईल.
- iii. वरीलप्रमाणे माहिती कोणत्याही व्यक्ती / संस्थेला कोणत्याही कारणासाठी उघड केली जाणार नाही, जोपर्यंत –
- a. अशा प्रकटीकरणासाठी ग्राहकाची स्पष्ट व लेखी परवानगी नाही;
- b. कायदा / नियमांनुसार माहिती उघड करणे बंधनकारक नाही;
- c. सार्वजनिक हितासाठी बँकेवर माहिती उघड करण्याचे कर्तव्य नाही;
- d. बँकेच्या स्वतःच्या हितासाठी प्रकटीकरण आवश्यक नाही;

- e. उद्योगव्यापी किंवा सामूहिक उद्देशांसाठी लागू करण्यात आलेल्या काही नियमांनुसार माहिती उघड करणे बंधनकारक आहे; जसे की थकबाकीची माहिती क्रेडिट माहिती कंपनी किंवा कर्ज वसुली संस्थांना देणे.
- iv. अशा बंधनकारक खुलाशांची माहिती ग्राहकाला तात्काळ लेखी स्वरूपात दिली जाते.
- v. ग्राहकाने विशेषतः परवानगी दिल्याशिवाय, ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती विपणन (मार्केटिंग) उद्देशांसाठी वापरली जात नाही (बँकेच्या उत्पादन / सेवांच्या क्रॉस-सेलिंग वगळता).
- vi. ग्राहकांशी संवाद साधताना बँक दूरसंचार व्यावसायिक संप्रेषण ग्राहक प्राधान्य नियम, 2010 (राष्ट्रीय ग्राहक प्राधान्य नोंदणी) जे भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरणाने जारी केले आहेत, यांचे पालन करते.
- vii. बँकर आणि ग्राहक यांच्यातील करारनिहाय संबंधातून निर्माण होणारी गोपनीयता राखण्याची बँकरची जबाबदारी कर्मचाऱ्यांना समजावून सांगितली जाते आणि विशेष व स्पष्टपणे परिभाषित परिस्थिती वगळता ग्राहकांची कोणतीही माहिती तृतीय पक्षाला दिली जाऊ नये.
- बँक शाखांमधील बँकिंग सुविधा घेण्यापासून ज्येष्ठ नागरिक आणि दिव्यांग व्यक्तींना परावृत्त केले जाणार नाही किंवा त्यांना नकार दिला जाणार नाही, याची खात्री करण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न केले जातात.
- i. डिजिटल व्यवहारांना प्रोत्साहन देण्याची व एटीएमचा वापर वाढवण्याची गरज असली तरीही, ज्येष्ठ नागरिक आणि दिव्यांग व्यक्तींच्या गरजांबाबत कर्मचाऱ्यांना संवेदनशील करण्याची आवश्यकता बँकेला पूर्णपणे ज्ञात आहे.
- ii. बँक ज्येष्ठ नागरिक आणि दिव्यांग व्यक्तींना (दृष्टीदोष असलेल्या व्यक्तींसह) प्राधान्य देण्यासाठी स्पष्टपणे ओळखता येईल असा स्वतंत्र काउंटर उपलब्ध करून देते. अशा काउंटरवर स्वतंत्र चिन्हांकन केलेले असते.
- iii. अशा ग्राहकांकडून धनादेश पुस्तकासाठी विनंती प्राप्त झाल्यास — पूर्वी दिलेल्या धनादेश पुस्तकातील मागणी पर्चीद्वारे किंवा इतर कोणत्याही माध्यमातून — त्यांना धनादेश पुस्तक देण्याची सुविधा उपलब्ध करून दिली जाते.

ग्राहक हक्क धोरण 2025-2026

पुढे, बचत खात्याच्या संदर्भात सहा महिन्यांच्या कालावधीत किमान १५ धनादेश (चेक) पाने विनामूल्य उपलब्ध करून देण्यात येतील (सदर तरतूद आर्थिक वर्षानुसार लागू राहिल) तसेच लागू असलेला जीएसटी आकारण्यात येईल.

iv. दृष्टिहीन ग्राहकांना त्यांच्या खात्यांमध्ये व्यवहार करण्यास सुलभता मिळावी यासाठी अंगठ्याचा ठसा / छाप / खूण दोन स्वतंत्र साक्षीदारांच्या ओळखीने घेण्याची सुविधा उपलब्ध करून देण्यात आली आहे. तसेच अशा ग्राहकांच्या वतीने रक्कम काढण्यासाठी अधिकृत व्यक्ती नेमण्याची सुविधा प्रदान करण्यात येते.

v. ज्येष्ठ नागरिक व दिव्यांग व्यक्तींना फॉर्म क्रमांक 15G / 15H आर्थिक वर्षातून एकदा (प्राधान्याने एप्रिल महिन्यात) उपलब्ध करून देण्यात येतील, ज्यायोगे ते लागू असल्यास निर्धारित कालावधीत संबंधित फॉर्म सादर करू शकतील.

5. तक्रार निवारण व भरपाईचा हक्क

या धोरणांतर्गत बँक ग्राहकाला बँकेद्वारे प्रदान करण्यात येणाऱ्या सर्व उत्पादनांसाठी (तृतीय पक्ष उत्पादनांसह) बँकेला जबाबदार धरण्याचा तसेच कोणतीही वैध तक्रार निवारण करून घेण्याचा हक्क आहे, याची खात्री करेल. तसेच सेवा न देणे, विलंब होणे इत्यादी बाबींमध्ये ग्राहकाला उपलब्ध असलेल्या भरपाईची माहिती देणे ही बँकेची जबाबदारी राहिल. यासाठी बँक पुढीलप्रमाणे कार्यवाही करेल:

i. ग्राहकांशी संबंधित कोणतीही बाब किंवा व्यवहारात त्रुटी आढळल्यास त्यावर तातडीने, दक्षतेने व ग्राहकाच्या सन्मानाची जपणूक राखून योग्य ती कार्यवाही करण्यात येईल.

ii. बँक किंवा तिच्या कर्मचाऱ्यांकडून झालेल्या सर्व चुका मान्य करून त्या त्वरित दुरुस्त करण्यात येतील.

iii. चुकीने आकारण्यात आलेले कोणतेही शुल्क तात्काळ परत करण्यात येईल.

iv. बँकेच्या त्रुटींमुळे ग्राहकास झालेल्या थेट आर्थिक नुकसानीबाबत योग्य ती भरपाई प्रदान करण्यात येईल.

v. तक्रारी प्राप्त करण्यासाठी आवश्यक त्या सोयी उपलब्ध करून देण्यात येतील. शाखा / कार्यालयांमध्ये सूचना-तक्रार नोंदवही (Suggestions-cum-Complaint Register) तसेच तक्रार पेटी उपलब्ध करून देण्यात येईल.

vi. ग्राहक तक्रार निवारण धोरण तसेच तक्रार निवारण प्रक्रिया ग्राहकांसाठी उपलब्ध करून देण्यात येईल व ती सार्वजनिक क्षेत्रात (Public Domain) प्रसिद्ध करण्यात येईल.

- vii. तक्रार निवारणासाठी सक्षम व प्रतिसादक्षम प्रक्रिया सुनिश्चित करण्यात आली आहे. सदर प्रक्रियेमध्ये ग्राहकाने कोणत्या तक्रार निवारण प्राधिकरणाशी संपर्क साधावा हे स्पष्टपणे नमूद केलेले आहे.
- viii. तक्रार निवारण यंत्रणा ग्राहकांसाठी सुलभरीत्या उपलब्ध करून देण्यात आली आहे.
- ix. ग्राहकांना तक्रार कशी करावी, ती कोणाकडे करावी, प्रतिसाद कधी अपेक्षित असावा तसेच निकालाबाबत समाधान न झाल्यास पुढे काय करावे याबाबत मार्गदर्शन करण्यात येते.
- x. तक्रार निवारण प्राधिकरण / नोडल अधिकारी यांचे नाव, पत्ता व संपर्क तपशील प्रदर्शित करण्यात येतात. तसेच तक्रारींच्या निवारणासाठी निश्चित केलेली कालमर्यादा सर्व सेवा वितरण केंद्रांवर स्पष्टपणे दर्शविली जाते किंवा उपलब्ध करून दिली जाते.
- xi. निर्धारित कालावधीत तक्रार निवारण न झाल्यास तक्रारदाराला आपली तक्रार बँकिंग लोकपाल (Ombudsman) यांच्याकडे पुढे पाठविण्याचा पर्याय उपलब्ध असल्याची माहिती देण्यात येते.
- xii. बँकिंग लोकपाल योजनेविषयीची माहिती सार्वजनिक क्षेत्रात (Public Domain) उपलब्ध करून देण्यात येते.
- xiii. बँकेच्या शाखेवर लागू असलेल्या कार्यक्षेत्रातील बँकिंग लोकपाल यांचे नाव व संपर्क तपशील सर्व ग्राहक संपर्क केंद्रांवर प्रदर्शित करण्यात येतात.
- xiv. बँक सर्व औपचारिक तक्रारींची (इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून प्राप्त तक्रारींसह) तीन कार्यदिवसांच्या आत पावती देते आणि त्यांचे निवारण वाजवी कालावधीत, जास्तीत जास्त 30 दिवसांच्या आत करण्याचा प्रयत्न करते (यामध्ये तक्रार निवारणासाठी जबाबदार वरिष्ठ अंतर्गत अधिकार्यांकडून तक्रारीची छाननी व पुढील स्तरावर पाठविण्यासाठी लागणारा कालावधी समाविष्ट आहे). 30 दिवसांची कालमर्यादा ग्राहकाकडून आवश्यक सर्व माहिती प्राप्त झाल्यानंतर मोजली जाईल.
- xv. ग्राहक संबंध प्रस्थापित करताना, नुकसानाबाबतची जबाबदारी तसेच सर्व संबंधित पक्षांचे अधिकार व जबाबदाऱ्या स्पष्टपणे नमूद केल्या जातात, विशेषतः उत्पादने निर्दिष्ट तपशीलांनुसार कार्य न केल्यास किंवा काही त्रुटी उद्भवल्यास. तथापि, बँकेच्या वाजवी नियंत्रणाबाहेरील कारणामुळे (उदा. बाजारातील बदल, बाजारातील घटकांमुळे उत्पादनाच्या कार्यक्षमतेत बदल इत्यादी) झालेल्या कोणत्याही नुकसानीसाठी बँक जबाबदार राहणार नाही.

xvi. बँकेने ग्राहक तक्रार निवारण धोरण तसेच तक्रारग्रस्त ग्राहकाने अनुसरावयाची प्रक्रिया (लोकपालांकडे संपर्क साधण्यासाठी आवश्यक माहिती सहित) आपल्या संकेतस्थळावर आधीच उपलब्ध करून दिली आहे.

VII. तक्रारीची पावती

i. बँक सर्व औपचारिक तक्रारींची (इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून नोंदविलेल्या तक्रारींसह) तीन कार्यदिवसांच्या आत पावती देते आणि त्या तक्रारींचे निवारण वाजवी कालावधीत, जास्तीत जास्त 30 दिवसांच्या आत करण्यासाठी प्रयत्न करते. तक्रार निवारण सुलभ करण्यासाठी ग्राहकाकडून मागविण्यात आलेली सर्व आवश्यक माहिती प्राप्त झाल्यानंतर 30 दिवसांची कालमर्यादा मोजली जाईल.

ii. बँक ग्राहकांच्या तक्रारी नोंदविण्यासाठी प्रक्रिया व कालमर्यादा निश्चित करेल आणि त्याबाबत ग्राहकांना माहिती देईल. तसेच तक्रारी पुढील स्तरावर नेण्याची (Escalation) प्रक्रिया देखील ग्राहकांना कळविली जाईल.

iii. बँक शाखांमध्ये नोडल अधिकारी / बँकिंग लोकपाल यांचे नाव, पत्ता व संपर्क तपशील प्रदर्शित करेल तसेच बँकिंग लोकपाल योजनेबाबतची माहिती संकेतस्थळावर उपलब्ध करून देईल.

iv. तक्रारीच्या निवारणाबाबत किंवा वाद निवारण प्रक्रियेच्या निकालाबाबत समाधान न झाल्यास तक्रारग्रस्त ग्राहकाला तक्रार निवारणासाठी बँकिंग लोकपाल योजनेची माहिती उपलब्ध करून दिली जाईल.

VIII. ग्राहकाची जबाबदारी

बँक ग्राहकांना उत्कृष्ट ग्राहक सेवा, त्रासमुक्त व न्याय्य वागणूक तसेच तक्रारींचे त्वरित निवारण प्रदान करण्यास कटिबद्ध आहे. तथापि,

i. ग्राहकाने फसवणूकपूर्वक वर्तन केल्यास आणि / किंवा योग्य काळजी न घेतल्यामुळे त्याला/तिला नुकसान झाल्यास, त्या नुकसानीसाठी बँक जबाबदार राहणार नाही.

ii. हरविलेल्या PIN, चेक बुक, पासबुक यांचा गैरवापर, पासवर्डची गुप्तता भंग होणे किंवा सुरक्षित / गोपनीय माहिती उघड होणे यामुळे झालेल्या नुकसानीसाठी देखील बँक जबाबदार राहणार नाही.

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 परिस्थितींमुळे 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.