

# ग्राहक अधिकार नीति Customer Rights Policy 2022-23



परिचालन एवं सेवा विभाग OPERATION AND SERVICE DEPARTMENT

यूको बैंक, प्रधान कार्यालय UCO BANK, HEAD OFFICE

10, विसरणी .म.त्रै., कोलकाता-700001

10, BTM SARANI, KOLKATA-700001

केवल आंतरिक परिचालन हेतु  
For Internal Circulation Only

## Customer Rights Policy 2022-23

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.

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-

1. We shall promote good and fair banking practices by setting minimum standards in all dealings with the customers;
2. We shall promote a fair and equitable relationship between the bank and the customer;
3. We shall train bank staff attending to the customers, adequately and appropriately;
4. We shall ensure that staff members attend to customers and their business promptly and courteously;
5. We shall treat all customers fairly and not discriminate against any customer on grounds such as gender, age, religion, caste, literacy, economic status, physical ability, etc. We 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. We 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;
6. We shall ensure that the above principle is applied while offering all products and services;
7. We shall ensure that the products and services offered are in accordance with relevant laws and regulations;

## ग्राहक अधिकार नीति 2022-23

ग्राहक संरक्षण वित्तीय समावेशन का अभिन्न अंग है। ऐसे संरक्षण को समुन्नत करने के लिए आंतरिक अनुभव और वैश्विक सर्वोत्तम रीतियों को पर आधारित निम्नांकित समावेशी ग्राहक अधिकार नीति लाई गई है।

ग्राहक अधिकार नीति भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा विनियमित बैंक ग्राहकों के मूल अधिकार सुनिश्चित करती है। यह ग्राहक अधिकारों के साथ ही बैंक की जिम्मेदारियों का भी उल्लेख करती है। यह नीति बैंक या उसके एजेंटों द्वारा प्रस्तावित सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है, चाहे वे काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, परस्पर संसूचक इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य तरीके से प्रदान की गई हों।

### 1. उचित बर्ताव का अधिकार

ग्राहक और वित्तीय सेवाप्रदाता दोनों को शिष्टाचार के साथ बर्ताव किए जाने का अधिकार है। वित्तीय उत्पादों की पेशकश और सुपुर्दगी के समय लिंग, आयु, धर्म, जाति एवं शारीरिक क्षमता जैसे आधारों पर ग्राहक के साथ अनुचित भेदभाव नहीं किया जाना चाहिए।

उपरोक्त अधिकार के अनुसरण में -

1. हम अपने ग्राहकों के साथ किए जानेवाले सभी व्यवहारों के न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष बैंकिंग रीतियों को बढ़ावा देंगे;
2. हम बैंक और ग्राहक के मध्य एक निष्पक्ष और न्यायसंगत संबंध को बढ़ावा देंगे;
3. हम ग्राहकों से पेश आनेवाले बैंक कर्मचारियों को पर्याप्त और उपयुक्त प्रकार से प्रशिक्षित करेंगे;
4. हम सुनिश्चित करेंगे कि स्टाफ सदस्य ग्राहकों और उनके व्यवसाय में तत्परता और विनम्रता से भाग लेते हैं;
5. हम सभी ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करेंगे और लिंग, आयु, धर्म, जाति, साक्षरता, आर्थिक स्थिति, शारीरिक क्षमता आदि आधारों पर किसी भी ग्राहक के प्रति भेदभाव नहीं करेंगे। हालांकि, हमारे पास ऐसी विशेष योजनाएं या उत्पाद हो सकते हैं जो किसी लक्षित बाजार समूह के सदस्यों के लिए विशेष रूप से तैयार किए गए हों, अथवा हम ग्राहक पृथक्करण के लिए किसी तर्कसंगत, वाणिज्यिक दृष्टि से स्वीकार्य आर्थिक औचित्य का उपयोग कर सकते हैं। हमारे पास सकारात्मक कार्रवाई के अंशस्वरूप, जैसे महिलाओं या पिछड़े वर्गों के लिए भी योजनाएं या उत्पाद हो सकते हैं। ऐसी योजनाएं/उत्पाद अनुचित भेदभाव को स्थान देने के पर्याय नहीं होंगे। ऐसी विशेष योजनाओं या शर्तों का औचित्य बैंक द्वारा जहां भी आवश्यक हो, समझाया जाएगा;
6. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि उपरोक्त सिद्धांत सभी उत्पादों और सेवाओं की पेशकश करते समय लागू होता है;
7. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि पेश किए गए उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों के अनुरूप हैं;

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

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

## **2. 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, we shall –

1. Ensure complete transparency so that the customer can have a better understanding of what he or she can reasonably / fairly expect from the bank;
2. Ensure that the bank's dealings with the customer rest on ethical principles of equity, integrity and transparency;
3. 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;
4. 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;
5. 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.
6. 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;

हालांकि अपने ग्राहकों को झंझट रहित और निष्पक्ष व्यवहार प्रदान करने का हमारा प्रयास रहेगा, हम ग्राहकों से भी अपेक्षा करेंगे कि बैंक के साथ अपने व्यवहारों में विनम्रता और ईमानदारी से पेश आएं।

हमारा यह भी प्रयास रहेगा कि ग्राहकों को बैंक का आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र उपयोग में लाने के लिए प्रोत्साहित किया जाए और वे बैंक की आंतरिक शिकायत प्रणाली के तहत अपने सभी समाधानों को आजमा लेने के बाद वैकल्पिक मंचों से भी संपर्क करें।

## 2. पारदर्शिता, निष्पक्ष और ईमानदार बर्ताव का अधिकार

वित्तीय सेवा प्रदाता को यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करना चाहिए कि उसके द्वारा तैयार किए गए अनुबंध या समझौते पारदर्शी हों, आसानी से समझे जा सकें और आम व्यक्ति को अच्छी तरह से सूचित किया जा सके। उत्पाद की कीमत, संबद्ध जोखिम, नियम और शर्तें जो उत्पाद के जीवन चक्र पर उपयोग को नियंत्रित करती हैं और ग्राहक और वित्तीय सेवा प्रदाता की जिम्मेदारियों का स्पष्ट रूप से खुलासा किया जाना चाहिए। ग्राहक को अनुचित व्यापार या विपणन प्रथाओं, जबरदस्ती संविदात्मक शर्तों या भ्रामक अभ्यावेदन के अधीन नहीं होना चाहिए। अपने संबंधों के दौरान, वित्तीय सेवा प्रदाता ग्राहक को शारीरिक नुकसान की धमकी नहीं दे सकता, अनुचित प्रभाव डाल सकता है, या खुले तौर पर उत्पीड़न में शामिल नहीं हो सकता है।

उपरोक्त अधिकार के अनुसरण में, हम –

1. पूर्ण पारदर्शिता सुनिश्चित करेंगे, ताकि ग्राहक में इस बात की बेहतर समझ बने कि वह बैंक से वाजिब तरीके से क्या क्या अपेक्षा कर सकता है;
2. सुनिश्चित करेंगे कि ग्राहक के साथ बैंक के व्यवहार समता, सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर टिके हों;
3. ग्राहकों को अपने उत्पादों एवं सेवाओं, नियमों और शर्तों, साथ ही ब्याज दरों / सेवा शुल्कों के बारे में सरल और आसानी से समझ आनेवाली भाषा में स्पष्ट रूप से सूचित करेंगे, साथ ही पर्याप्त जानकारी देंगे ताकि ग्राहक से उपयुक्त एवं भलीभांति सूचित उत्पाद के चुनाव की वाजिब उम्मीद की जा सके।
4. सुनिश्चित करेंगे कि सभी नियम और शर्तें निष्पक्ष हैं और संबंधित अधिकारों, देयताओं और दायित्वों को स्पष्ट रूप से और यथासंभव सीधी-सरल भाषा में व्यक्त करते हैं;
5. उत्पाद से जुड़े प्रमुख जोखिमों के साथ ही उसके ऐसे पहलुओं से ग्राहक को अवगत कराएंगे जो खासकर ग्राहक के लिए हानिप्रद हो सकते हैं। उत्पाद की पेशकश करते समय उससे जुड़े सर्वाधिक महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी) ग्राहक के ध्यान में स्पष्ट रूप से लाई जाएंगी। सामान्य तौर पर, यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसी शर्तें ग्राहक की भविष्य की पसंद को बाधित नहीं करेंगी।
6. ब्याज दरों, शुल्क और प्रभारों की जानकारी या तो शाखाओं के नोटिस बोर्ड या वेबसाइट पर, या फिर हेल्पलाइन अथवा हेल्प-डेस्क के माध्यम से दी जाएगी, और जहाँ भी उपयुक्त हो ग्राहक को सीधे ही सूचित किया जाएगा;

7. Display the tariff Schedule on our 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;
8. Give details Tariff Schedule, of all charges, if any, applicable to the products and services chosen by customer;
9. 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;
10. 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 favourable 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;
11. 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;
12. Display on public domain the Banks' Policies on Deposits, Cheque Collection, Grievance Redressal, Compensation and Collection of Dues and Security Repossession;
13. 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;
14. 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
15. Communicate unambiguously the information about –
  1. discontinuation of particular products,
  2. relocation of their offices
  3. changes in working hours
  4. change in telephone numbers
  5. closure of any office or branch- with advance notice of at least 30 days.Also affirms that disclosure of information is an on-going process through the lifecycle of the product/ relationship and will be diligently followed by us. 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;

7. हमारी वेबसाइट पर शुल्क अनुसूची प्रदर्शित करेंगे और इसकी एक प्रति ग्राहक के अवलोकन के लिए प्रत्येक शाखा में उपलब्ध कराई जाएगी। साथ ही, अपनी शाखाओं में शाखा में शुल्क अनुसूची की उपलब्धता के बारे में एक सूचना भी प्रदर्शित की जाएगी;
8. ग्राहक द्वारा चुने गए उत्पादों और सेवाओं पर लागू सभी शुल्कों, यदि हों, की शुल्क अनुसूची का विवरण देंगे;
9. संशोधित नियमों और शर्तों के प्रभावी होने से कम से कम एक महीने पहले ग्राहक को रुचि अनुसार पत्र या खाता विवरणी, एसएमएस या ईमेल के माध्यम से नियम और शर्तों में आनेवाले किसी बदलाव की सूचना देंगे;
10. सुनिश्चित करेंगे कि इस तरह के परिवर्तन एक महीने का नोटिस देने के बाद केवल प्रगामी प्रभाव से किए जाएँ। यदि बैंक ने ऐसा कोई परिवर्तन ग्राहक को सूचित किए बिना किया है जो ग्राहक के अनुकूल है, तो वह ऐसे परिवर्तन के 30 दिनों के भीतर इसकी सूचना देगा। यदि ऐसा परिवर्तन ग्राहक के प्रतिकूल है, तो न्यूनतम 30 दिनों पूर्व सूचना प्रदान की जाएगी और ग्राहक को ऐसी सूचना से 60 दिनों की अवधि में विकल्प दिए जा सकते हैं, कि वह खाता बंद कर दे या फिर संशोधित शुल्क या ब्याज दिए बिना अन्य यथायोग्य खाते को अपना ले;
11. ग्राहक द्वारा चयनित किसी उत्पाद/ सेवाओं पर प्रभावी नियमों एवं शर्तों में सए किन्हीं का पालन न करने / उल्लंघन करने पर लागू होने योग्य दंडराशियों के बारे में सूचना देंगे;
12. जमाराशि, चेक संग्रहण, शिकायत निवारण, क्षतिपूर्ति एवं देय राशियों के संग्रहण तथा प्रतिभूति को पुनः हास्तगत करने पर बैंक की नीतियों को सार्वजनिक फलक पर प्रदर्शित करेंगे;
13. यह सुनिश्चित करने का हर संभव प्रयास करेंगे कि उत्पाद विशेष पर काम करनेवाले कार्मिक, ग्राहकों को प्रासंगिक जानकारी समग्रतः, सही और ईमानदार तरीके से प्रदान करने के लिए भलीभांति प्रशिक्षित हों;
14. कोई उत्पाद / सेवा लेने हेतु प्रस्तुत आवेदनों को स्वीकृत करने / न करने के संबंध में, बैंक द्वारा निर्णीत वाजिब अवधि में आवेदक को सूचित करना सुनिश्चित करेंगे और लिखित में आवेदन अस्वीकार करने / नकारने के कारणों से अवगत कराएंगे। यह अवधि बैंक की वेबसाइट पर और साथ ही उत्पाद या सेवा विशेष के आवेदन में भी सूचित की जाएगी।
15. निम्नांकित के विषय में स्पष्ट रूप से जानकारी संप्रेषित करेंगे -
  1. कुछ विशिष्ट उत्पादों को चलन से बाहर करना,
  2. कार्यालयों का स्थान परिवर्तन
  3. काम के घंटों में बदलाव
  4. टेलीफोन नंबरों में परिवर्तन
  5. किसी भी कार्यालय या शाखा को बंद करना- यह कम से कम 30 दिनों की अग्रिम सूचना के साथ किया जाएगा। यह भी आश्वासन दिया जाता है कि सूचना का प्रकटीकरण उत्पाद/संबंध के जीवन-चक्र की एक प्रगामी प्रक्रिया है जिसका हमारे द्वारा बारीकी से अनुसरण किया जाएगा। सुनिश्चित करते हैं कि सभी संभव संचारा माध्यमों का उपयोग किया जाएगा ताकि ग्राहक को सभी परिवर्तनों से संबंधित सूचनाएँ पहले ही मिलना सुनिश्चित किया जा सके।

16. 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;
17. 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;
18. Not terminate a customer relationship without giving reasonable or contractual prior notice to the customer;
19. 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/passbooks, alerts, timely information about the product's performance, term deposits maturity etc.;
20. Ensure that all marketing and promotional material is clear and not misleading;
21. Not threaten the customer with physical harm, exert influence or engage in behaviour that would reasonably be construed as unwarranted harassment. Ensure adherence only to the normal appropriate business practices.
22. Ensure that the fees and charges on products/services and its structure are not unreasonable to the customer.

### **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, we shall –

1. Ensure that it has a Board approved policy for assessing suitability of products for customers prior to sale;
2. 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.
3. 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;
4. Not compel a customer to subscribe to any third-party products as a quid-pro-quo for any service availed from the bank;



16. ग्राहक को किसी उत्पाद का विक्रय करते समय कानून और / या बैंकिंग विनियम में निहित अधिकारों और दायित्वों के बारे में बतायेंगे, जिनमें ऐसी किन्हीं खास घटनाओं की रिपोर्ट करने की जरूरत बताना भी शामिल है जिन पर ग्राहक को संदेह है, उसे पता चला है या उसने सामना किया है;
17. कोई उत्पाद या सेवा लेने के लिए ग्राहक द्वारा संपर्क किए जाने पर बैंक के स्टाफ सदस्य उत्पाद / सेवा से संबंधित सभी प्रासंगिक जानकारी प्रदान करेंगे, साथ ही ग्राहक को बाजार में उपलब्ध समकक्ष उत्पादों के सूचनाप्रद स्रोतों से भी अवगत कराएंगे ताकि ग्राहक एक भलीभांति सूचित निर्णय करने में सक्षम हो सके।
18. ग्राहक को समुचित या सशर्त पूर्व सूचना दिए बगैर ग्राहक से संबंध समाप्त नहीं करेंगे;
19. ग्राहक को उसके खाते के प्रबंधन के लिए सभी उपलब्ध तरीकों से सहयोग करेंगे, बैंक के दायरे में आनेवाले नियमित साधन प्रदान करके वित्तीय संबंध जारी रखेंगे जैसे खाता विवरण/पासबुक, अलर्ट, उत्पाद की उपलब्धियों पर सामयिक जानकारी, सावधि जमा परिपक्वता आदि;
20. सुनिश्चित करेंगे कि सभी विपणन और प्रचार संवर्धक सामग्री स्पष्ट है और भ्रमित नहीं करती है;
21. ग्राहक की शारीरिक हानि करने की धमकी नहीं देंगे, अपना प्रभाव नहीं जमाएंगे या ऐसा व्यवहार नहीं अपनाएंगे जिसे वास्तव में अनावश्यक उत्पीड़न माना जा सके। सामान्यतः उपयुक्त व्यावसायिक रीतियों का पालन सुनिश्चित करेंगे।
22. सुनिश्चित करेंगे कि उत्पादों/सेवाओं पर शुल्क एवं प्रभार तथा उनकी संरचना ग्राहक के लिए गैर-वाजिब नहीं है।

### 3. उपयुक्तता का अधिकार

प्रस्तावित उत्पाद ग्राहक की जरूरतों के लिए उपयुक्त होने चाहिए और ग्राहक की वित्तीय परिस्थितियों और समझ के आकलन पर आधारित होने चाहिए।

उपरोक्त अधिकार के अनुसरण में, हम –

1. सुनिश्चित करेंगे कि बिक्री से पहले ग्राहकों के लिए लक्षित उत्पादों की उपयुक्तता के आकलन हेतु बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति है;
2. यह सुनिश्चित करने का प्रयास करेंगे कि बेचा या प्रस्तावित किया गया उत्पाद या सेवा ग्राहक की जरूरतों के देखते उपयुक्त है तथा ग्राहक की वित्तीय स्थिति और किए गए मूल्यांकन पर आधारित समझ के अनुपयुक्त नहीं है। ऐसे मूल्यांकन को संबद्ध रिकॉर्ड में समुचित रूप में प्रलेखित किया जाएगा।
3. तीसरे पक्ष के उत्पाद तभी बेचेंगे जब ऐसा करने के लिए अधिकृत हों, और तीसरे पक्ष के वित्तीय उत्पादों के विपणन और वितरण के लिए बोर्ड अनुमोदित नीति लागू की जा चुकी हो;
4. बैंक से ली गई किसी सेवा के बदले में ग्राहक को किसी तीसरे पक्ष के उत्पादों में अभिदाता बनने के लिए मजबूर नहीं करेंगे;

5. Ensure that the products being sold or service being offered, including third party products, are in accordance with extant rules and regulations;
6. 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.

#### **4. 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, we shall –

1. 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:
  1. The customer has authorized such disclosure explicitly in writing
  2. Disclosure is compelled by law / regulation;
  3. We have a duty to the public to disclose i.e. in public interest
  4. We have to protect its interests through disclosure
  5. It is for a regulatorily mandated business purpose such as disclosure of default to credit information companies or debt collection agencies.
2. Ensure such likely mandated disclosures be communicated immediately to the customer in writing
3. Not use or share customer's personal information for marketing purpose, unless the customer has specifically authorized it;
4. Adhere to Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010 (National Customer Preference Registry) issued by Telecom Regulatory Authority of India, while communicating with customers.

5. सुनिश्चित करेंगे कि तीसरे पक्ष के उत्पादों सहित बेचे जा रहे उत्पाद या प्रस्तावित सेवा मौजूदा नियमों और विनियमों के अनुसार हैं;

6. किसी उत्पाद की उपयुक्तता के निर्धारण में ग्राहक को सक्षम बनाने हेतु उसे उसकी जिम्मेदारी समझाएंगे कि वह बैंक द्वारा मांगी गई सभी प्रासंगिक और समुचित जानकारी शीघ्र और ईमानदारी से प्रदान करे।

#### 4. निजता का अधिकार

ग्राहकों की व्यक्तिगत सूचना गोपनीय रखी जाए, सिवाय इसके कि उन्होंने अपने वित्तीय सेवाप्रदाता को इसकी विशिष्ट अनुमति दी हुई हो या कानून के तहत ऐसी जानकारी प्रदान करना जरूरी हो या उसे अनिवार्य व्यावसायिक प्रयोजन से दिया गया हो (उदाहरण के लिए क्रेडिट सूचना कंपनियों को सूचना)। ग्राहक को व्यावसायिक प्रयोजनों की संभावित अनिवार्यता की जानकारी पहले से ही दी जानी चाहिए। ग्राहकों को उनकी निजता का उल्लंघन करनेवाले सभी इलेक्ट्रॉनिक या अन्य प्रकार के संचार माध्यमों से संरक्षित रहने का अधिकार है।

उपरोक्त अधिकार के अनुसरण में, हम –

1. ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानेंगे (तब भी जब ग्राहक हमारे साथ बैंकिंग में न हो), और एक सामान्य नियम के रूप में, ऐसी जानकारी को किसी अन्य व्यक्ति/संस्थानों, जिसमें उसकी अनुषंगी/सहयोगी संस्थाएँ, गठजोड़ संस्थाएं आदि शामिल हैं, किसी भी प्रयोजन से प्रकट नहीं करेंगे, सिवाय इसके कि
  1. ग्राहक ने लिखित रूप से स्पष्टतः ऐसे प्रकटीकरण को अधिकृत किया हो
  2. प्रकटीकरण विधि / विनियम के तहत बाध्यकारी किया गया हो;
  3. जनता को खुलासा करने का, यानी जनहित में हमारा कर्तव्य हो
  4. प्रकटीकरण के माध्यम से हमें उसके हितों का संरक्षण करना हो
  5. यह नियामक रूप से अनिवार्य व्यावसायिक उद्देश्य के लिए हो, जैसे क्रेडिट सूचना कंपनियों या ऋण संग्राहक एजेंसियों को ऋण में चूक का खुलासा करना।
2. सुनिश्चित करेंगे कि ऐसे संभावित अनिवार्यकृत प्रकटीकरण ग्राहक को तुरंत लिखित में सूचित किए जाएं।
3. विपणन से उद्देश्य से ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग या साझा नहीं करेंगे, जब तक कि ग्राहक ने इसे विशेष रूप से अधिकृत न किया हो;
4. ग्राहकों के साथ संवाद करने में भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण द्वारा जारी दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम, 2010 (राष्ट्रीय ग्राहक वरीयता रजिस्ट्री) का पालन करेंगे।

## 5. 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, we shall –

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

We shall -

1. Place in public domain its Customer Grievance Redressal Policy, including the grievance redressal procedure available for the customer;
2. 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;
3. Ensure to have a robust and responsive grievance redressal procedure and clearly indicate the grievance resolution authority who shall be approached by the customer;
4. Make grievance redressal mechanism easily accessible to customers;
5. 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;
6. 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;
7. 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;
8. Place in public domain information about Banking Ombudsman Scheme;

## 5 शिकायत निवारण और मुआवजे का अधिकार

ग्राहक को प्रस्तावित उत्पादों के लिए वित्तीय सेवाप्रदाता को जवाबदेह ठहराने का और किन्हीं वैध शिकायतों के निवारण के लिए स्पष्ट और आसान जरिया रखने का अधिकार है। प्रदाता को अपने द्वारा की गई तीसरे पक्ष के उत्पादों की बिक्री से उत्पन्न शिकायतों के निवारण की सुविधा भी देनी चाहिए। वित्तीय सेवाप्रदाता को गलतियों, आचरण में चूक, साथ ही गैर-निष्पादन या निष्पादन में विलंब के लिए अपनी क्षतिपूर्ति की नीति संसूचित करनी होगी, चाहे वह प्रदाता से या अन्य किसी कारण से हुई हो। ऐसी घटनाएं के होने पर, नीति में ग्राहक के अधिकारों और कर्तव्यों का निर्धारण किया होना चाहिए।

उपरोक्त अधिकार के अनुसरण में, हम –

1. गलत हो जानेवाली सभी चीजों से सहानुभूतिपूर्वक और शीघ्रता से निपटेंगे
2. गलतियों को तुरंत सुधारेंगे
3. गलत तरीके से और गलती से लगाए गए किसी शुल्क को रद्द करेंगे;
4. ग्राहक को किसी भी प्रत्यक्ष वित्तीय नुकसान के लिए क्षतिपूर्ति करेंगे जो तत्संबंधी चूक के कारण ग्राहक ने वहन किया होगा।

हम -

1. ग्राहक के लिए उपलब्ध शिकायत निवारण प्रक्रिया सहित अपनी ग्राहक शिकायत निवारण नीति को सार्वजनिक फलक पर रखेंगे;
2. निर्धारित समय सीमा में और अनुबंध की परस्पर सहमत शर्तों के अनुरूप ग्राहक लेन-देन के संचालन / निपटान में हुई देरियों / चूकों के लिए क्षतिपूर्ति नीति को सार्वजनिक फलक पर रखेंगे;
3. एक मजबूत और प्रतिक्रियादायी शिकायत निवारण प्रक्रिया सुनिश्चित करेंगे और ग्राहक द्वारा संपर्क किए जानेवाले शिकायत समाधान प्राधिकारी का स्पष्ट रूप से उल्लेख करेंगे;
4. ग्राहकों के लिए शिकायत निवारण तंत्र सुलभ कराना;
5. ग्राहक को बताएं कि शिकायत कैसे की जाए, किससे की जाए, कब जवाब की उम्मीद की जाए, और ग्राहक परिणाम से संतुष्ट न हो तो क्या किया जाए;
6. शिकायत निवारण प्राधिकारी / नोडल अधिकारी का नाम, पता और संपर्क विवरण प्रदर्शित करेंगे। सभी सेवा केंद्रों पर शिकायतों के समाधान की समय सीमा स्पष्ट रूप से प्रदर्शित / सुलभ कराई जाएगी;
7. यदि पूर्व निर्धारित समय-सीमा में शिकायत का निवारण नहीं होता है, तो शिकायतकर्ता को अपनी शिकायत बैंकिंग लोकपाल के पास अग्रेषित करने के विकल्प के बारे में सूचित करेंगे;
8. बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में सार्वजनिक फलक पर जानकारी देंगे;

9. Display at customer contact points the name and contact details of the Banking Ombudsman under whose jurisdiction the bank's branch falls.

Further, we shall -

1. 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 30 days (including the time for escalation and examination of the complaint by the highest ranking internal official responsible for grievance redressal). The 30 day period will be reckoned after all the necessary information sought from the customer is received;
2. 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;

In addition, we shall

- 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.).
- 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)

----- **End of Document** -----

9. ग्राहक के संपर्क-बिंदुओं पर उस बैंकिंग लोकपाल का नाम और संपर्क विवरण प्रदर्शित करेंगे जिसके अधिकार क्षेत्र में बैंक की संबंधित शाखा आती है।

इसके अलावा, हम -

1. तीन कार्यदिवसों के भीतर सभी औपचारिक शिकायतों (इलेक्ट्रॉनिक साधनों से दर्ज शिकायतों सहित) की प्राप्ति की सूचना देंगे तथा समुचित अवधि में, जो 30 दिनों से अधिक नहीं होगी ( इसमें शिकायत निवारण के लिए उत्तरदायी उच्चतम पदस्थ आंतरिक पदाधिकारी द्वारा शिकायत अग्रेषित किए जाने और उसके द्वारा जांचे जाने का समय शामिल है), शिकायत के निवारण का प्रयास करेंगे।
2. यदि ग्राहक किसी विवाद के समाधान या विवाद की निपटान प्रक्रिया के नतीजे से संतुष्ट नहीं है, तो असंतुष्ट ग्राहक को शिकायत के समाधान के लिए बैंकिंग लोकपाल योजना का विवरण प्रदान करेंगे।

इसके अलावा, हम -

क) विनिर्देशों पर उत्पादों के खराब न उतरने या गलत रख करने की स्थिति में नुकसानों के दायित्व, साथ ही सभी पक्षों के अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में ग्राहक को उससे रिश्ता कायम किए जाते समय ही स्पष्ट रूप से अवगत कराएंगे। हालांकि बैंक बाहरी परिस्थितियों के कारण होनेवाले किसी भी नुकसान के लिए उत्तरदायी नहीं होगा जो उसके वास्तविक नियंत्रण से परे हैं (जैसे बाजार के बदलाव, बाजार चल-तत्त्वों के चलते उत्पाद का कार्य-प्रदर्शन आदि)।

ख) यदि कोई विवादित लेन-देन ग्राहक को वाजिब संदेह से परे न दर्शाया जा सके, तो उसे बिना देरी और रुकावट के निधि वापसी सुनिश्चित करेंगे (ब्याज/शुल्कों के साथ)।

----- दस्तावेज समाप्त -----