



ഡിബിഎസ് ബാങ്ക് ഉപഭോക്തൃ അവകാശ നയം

Formatted: Font: (Asian) Calibri, 8 pt, Bold, Font color: Auto

സാമ്പത്തിക ഉൾപ്പെടുത്തലിന്റെ അവിഭാജ്യ ഘടകമാണ് ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണം. ദേശീയ സാഹചര്യങ്ങളേയും ആഗോളതലത്തിലെ മികച്ച സമ്പ്രദായങ്ങളേയും അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ഇനിപ്പറയുന്ന സമഗ്രമായ ഉപഭോക്തൃ അവകാശ നയം ഉപഭോക്തൃ പരിരക്ഷ വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിന് നടപ്പിലാക്കി

ഉപഭോക്തൃ അവകാശ നയം വിഭാവനം റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ നിയന്ത്രിക്കുന്ന ബാങ്കുകളിലെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ അടിസ്ഥാന അവകാശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന രീതിയിലാണ്. ഈ നയരേഖ ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശങ്ങളും ബാങ്കിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും വ്യക്തമാക്കുന്നു. കൗണ്ടറിലൂടെയോ, ഫോണിലൂടെയോ, തപാൽ വഴിയോ , ഇന്ററാക്ടീവ് ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങൾ വഴിയോ , ഇന്റർനെറ്റിലൂടെയോ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും രീതികൾ വഴിയോ അതിന്റെ ഏജൻറുമാർ വഴിയോ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഉപഭോക്തൃ അവകാശ നയം ബാധകമാണ്.

1. ന്യായമായ അവകാശം

ഉപഭോക്താവിനും സാമ്പത്തിക സേവന ദാതാവിനും മാനുതയോടെയും പരസ്പര ബഹുമാനത്തോടെയും ഇടപെടൽ നടത്താൻ അവകാശമുണ്ട്. സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ നൽകുമ്പോഴും മറ്റു സേവനങ്ങൾ വിതരണം ചെയ്യുമ്പോഴും ലിംഗം, പ്രായം, മതം, ജാതി, ശാരീരിക അവസ്ഥ തുടങ്ങിയവ പരിഗണിച്ചു കാരണങ്ങളാൽ ഉപഭോക്താവിനോട് അന്യായമായി വിവേചനം കാണിക്കരുത്.

മേൽപ്പറഞ്ഞ സംരക്ഷണാവകാശത്തിന് അനുസൃതമായി, ഡിബിഎസ് ബാങ്ക് -

- i) ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും മിനിമം മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ചുകൊണ്ട് നല്ലതും ന്യായവുമായ ബാങ്കിംഗ് രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയും;
- ii) ബാങ്കും ഉപഭോക്താവും തമ്മിൽ ന്യായവും നീതിയുക്തവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുകയും;
- iii) ഇടപാടുകാർക്ക് ഉചിതമായും കാര്യക്ഷമമായും സേവനം ചെയ്യാൻ ബാങ്ക് ജീവനക്കാരെ പരിശീലിപ്പിക്കുകയും;
- iv) ബാങ്ക് ജീവനക്കാർ ഉപഭോക്താക്കളെയും അവരുടെ ബാങ്കിംഗ് ആവശ്യങ്ങളെ മര്യാദയോടെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ;
- v) എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളോടും നീതിപൂർവ്വം പെരുമാറുകയും, ലിംഗം, പ്രായം, മതം, ജാതി, സാക്ഷരത, സാമ്പത്തിക നില ശാരീരിക അവസ്ഥ മുതലായവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിനോടും വിവേചനം കാണിക്കരുത്. എന്നിരുന്നാലും, ഒരു ടാർഗെറ്റ് മാർക്കറ്റ് ഗ്രൂപ്പിലെ അംഗങ്ങൾക്കായി പ്രത്യേകം രൂപകൽപ്പന ചെയ്ത പ്രത്യേക സ്ത്രീകളോ ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ ബാങ്കിന് ഉണ്ടായിരിക്കാം അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്തൃ വ്യത്യാസത്തിനനുസരിച്ച് നീതീകരിക്കാവുന്നതും വാണിജ്യപരമായി സ്വീകാര്യവുമായ സാമ്പത്തിക യുക്തി ഉപയോഗിച്ചേക്കാം. സ്ത്രീകൾക്കോ പിന്നോക്ക വിഭാഗങ്ങൾക്കോ വേണ്ടിയുള്ള ശാക്തീകരണം ലക്ഷ്യമാക്കി ബാങ്കിന് സ്ത്രീകളോ ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ ഉണ്ടായിരിക്കാം. അത്തരം സ്ത്രീകൾ / ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ അന്യായമായ 2 വിവേചനത്തിന്റെ നിർവചനത്തിൽ വരില്ല . ഇത്തരം പ്രത്യേക സ്ത്രീകളുടെയോ നിബന്ധനകളുടെയോ യുക്തി, ആവശ്യമുള്ളിടത്തെല്ലാം ബാങ്ക് വിശദീകരിക്കാൻ ബാധ്യസ്ഥമാണ് ;
- vi) എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുമ്പോൾ മുകളിൽ പറഞ്ഞ തത്വം ബാധകമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും;
- vii) വാഗ്ദാനം ചെയ്ത ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങൾക്കും ചട്ടങ്ങൾക്കും അനുസൃതമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുന്നു;

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രശ്നരഹിതവും നീതിയുക്തവുമായ സേവനം നൽകുകയെന്നതാണ് ബാങ്കിന്റെ ലക്ഷ്യം , അതിനാൽ ബാങ്കുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ ഉപഭോക്താക്കൾ മാനുതയോ സത്യസന്ധമായും പുലർത്തണമെന്ന് ബാങ്ക് നിഷ്കർഷിക്കുന്നു



പരാതികൾ തെറ്റാക്കാൻ ബാങ്കിന്റെ ആന്തരിക പരാതി പരിഹാര വ്യവസ്ഥയെ സമീപിക്കാനും ബാങ്കിന്റെ ആന്തരിക പരാതി പരിഹാരത്തിന് കീഴിലുള്ള എല്ലാ പരിഹാരമാർഗ്ഗങ്ങളും തീർന്നതിന് ശേഷം ഇതര ഫോറങ്ങളെ സമീപിക്കാൻ നീ ഉപഭോക്താക്കൾ ബാധ്യസ്ഥരാണ്.

2. സുതാര്യവും, ന്യായവും സത്യസന്ധവുമായ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള അവകാശം

ഡബിൾഎസ് ബാങ്ക്, അത് രൂപപ്പെടുത്തുന്ന കരാറുകൾ സുതാര്യവും സാധാരണക്കാരന് എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കാവുന്നതും വ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുന്നതുമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും നടത്തണം. ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ വിലയും, അനുബന്ധ അപകടസാധ്യതകളും, ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ ഉപയോഗകലാവധിയിലേക്ക് ബാധകമായ നിബന്ധനകൾ വ്യവസ്ഥകൾ ഉപഭോക്താവിന്റെയും സാമ്പത്തിക സേവന ദാതാവിന്റെയും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തണം. ഉപഭോക്താവ് നിയമപരമല്ലാത്ത ബിസിനസ്സ്, മാർക്കറ്റിംഗ് രീതികൾ, നിർബന്ധിത കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അല്ലെങ്കിൽ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്ന പരസ്യങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് വിധേയമാകരുത്. സേവന കാലത്ത്, സാമ്പത്തിക സേവന ദാതാവിന് ഉപഭോക്താവിനെ ശാരീരികമായി ഉപദ്രവിക്കുകയോ ഭീഷണിപ്പെടുത്തുകയോ അനാവശ്യ സാധ്യതയോ ചെലുത്തുകയോ പാടില്ല.

മേൽപ്പറഞ്ഞ അവകാശത്തിന് അനുസൃതമായി, ഡബിൾഎസ് ബാങ്ക് -

- i) സമ്പൂർണ്ണമായ സുതാര്യതയും, അതുവഴി ഉപഭോക്താവിന് ബാങ്കിൽ നിന്ന് ഇടപാടുകളിൽ ന്യായമായും പ്രതീക്ഷിക്കാവുന്ന കാര്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും;
- ii) ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ബാങ്കിന്റെ ഇടപാടുകൾ തുല്യത, സമഗ്രത, സുതാര്യത എന്നീ ധർമ്മിക തത്വങ്ങളിൽ അധിഷ്ഠിതമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും;
- iii) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ സഹായകമായി കുറിച്ചുള്ള വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ, നിബന്ധനകൾ വ്യവസ്ഥകൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ / സേവന നിരക്കുകൾ എന്നിവ സമഗ്രവും ലളിതമായ ഭാഷയിൽ നൽകുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും
- iv) എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ന്യായമാണെന്നും ബന്ധപ്പെട്ട അവകാശങ്ങൾ, കടമകൾ ബാധ്യതകൾ, എന്നിവ വ്യക്തമായും സാധ്യമാകുന്നിടത്തോളം ലളിതവുമായ ഭാഷയിൽ നിർവചിക്കുന്നതും ഉറപ്പാക്കുകയും;
- v) ഉൽപ്പന്നവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രധാന അപകടസാധ്യതകളും ഉപഭോക്താവിന് പ്രതീകാത്മകമായേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും സവിശേഷതകളും വ്യക്തമാക്കണം. ഉൽപ്പന്നം അല്ലെങ്കിൽ സേവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (MITC) ഉൽപ്പന്നം വാഗ്ദാനം ചെയ്യുമ്പോൾ തന്നെ ഉപഭോക്താവിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തുന്നതാണ്. പൊതുവേ, അത്തരം വ്യവസ്ഥകൾ ഭാവിയിൽ ഉപഭോക്താവിന് പ്രതിസന്ധി ഉണ്ടാക്കില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കും
- vi) പലിശ നിരക്കുകൾ, ഫീസ്, നിരക്കുകൾ എന്നിവയെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ വെബ്സൈറ്റിലോ ശാഖകളുടെ നോട്ടീസ് ബോർഡിലോ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ഹെൽപ്പ് ലൈൻ മുഖേനയോ മറ്റു സാധ്യമായ രീതികളിലോ നേരിട്ടോ അല്ലാതെയോ ഉപഭോക്താവിന് ലഭ്യമാക്കും
- vii) താരീഫ് ഷെഡ്യൂൾ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും, അതിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് ഉപഭോക്താവിന്റെ പരിശോധനയ്ക്കായി എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും ലഭ്യമായും. ശാഖയിൽ താരീഫ് ഷെഡ്യൂളിന്റെ ലഭ്യതയെക്കുറിച്ചുള്ള അറിയിപ്പ് പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്;
- viii) ഉപഭോക്താവ് തിരഞ്ഞെടുത്ത ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമായ, എല്ലാ നിരക്കുകളുടെയും വിശദാംശങ്ങൾ അവരുടെ താരീഫ് ഷെഡ്യൂളിൽ നൽകുന്നതാണ് ;
- ix) നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടെങ്കിൽ പരിഷ്കരിച്ച നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്നതിന് കുറഞ്ഞത് ഒരു മാസം മുമ്പെങ്കിലും ഉപഭോക്താവ് സമ്മതിച്ച പ്രകാരം ഒരു കത്ത് അല്ലെങ്കിൽ അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ്, SMS അല്ലെങ്കിൽ ഇമെയിൽ മുഖേന ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്.;
- x) ഒരു മാസത്തെ അറിയിപ്പ് നൽകിയതിന് ശേഷം മാത്രമേ അത്തരം മാറ്റങ്ങൾ വരാനിരിക്കുന്ന പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്നുള്ളൂ എന്ന് ഉറപ്പാക്കുക. ഉപഭോക്താവിന്



അനുകൂലമായ അറിയിപ്പ് നൽകാതെ ബാങ്ക് എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, ആ വിവരം 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുന്നതാണ്. മാറ്റം ഉപഭോക്താവിന് പ്രതികൂലമാണെങ്കിൽ, കുറഞ്ഞത് 30 ദിവസത്തെ മുൻകൂർ അറിയിപ്പ് നൽകുകയും, കൂടാതെ 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പുതുക്കിയ ചാർജ്ജോ പലിശയോ നൽകാതെ തന്നെ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യുകയോ അനുയോജ്യമായ മറ്റേതെങ്കിലും അക്കൗണ്ടിലേക്ക് മാറുകയോ ചെയ്യാനുള്ള അവസരം ഉപഭോക്താവിന് നൽകുന്നതാണ്.

- xi) ഉപഭോക്താവ് തിരഞ്ഞെടുത്ത ഉൽപ്പന്നമോ / സേവനമോ ആയി ബന്ധപ്പെട്ട ഏതെങ്കിലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാതിരിക്കുകയോ ലംഘിക്കുകയോ ചെയ്യുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ ചുമത്താവുന്ന പിഴകളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതാണ്;
- xii) നിക്ഷേപങ്ങൾ, ചെക്ക് ശേഖരണം, പരാതികൾ പരിഹരിക്കൽ, നഷ്ടപരിഹാരം, കൂടാതെ ക്രിമിനൽപ്പോലീസ്, സെക്യൂരിറ്റി തിരിച്ചെടുക്കൽ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച ബാങ്കുകളുടെ നയങ്ങൾ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്;
- xiii) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഒരു ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ പൂർണ്ണമായും കൃത്യമായും സത്യസന്ധമായും നൽകുന്നതിന് ഒരു പ്രത്യേക ഉൽപ്പന്നത്തിൽ ഇടപെടുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് ശരിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്
- xiv) ഒരു ഉൽപ്പന്നം/സേവനം ലഭിക്കുന്നതിന് സമർപ്പിച്ച അപേക്ഷ സ്വീകരിച്ചതോ നിരസിച്ചതോ ആയ ബാങ്ക് തീരുമാനം ന്യായമായ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ അപേക്ഷകനെ അറിയിക്കേണ്ടതും അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കാതിരിക്കുകയും / നിരസിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതിനുള്ള കാരണങ്ങൾ രേഖാമൂലം അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്. അത്തരം കാലയളവ് ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും അതത് ഉൽപ്പന്നത്തിന്റേയോ സേവനത്തിന്റേയോ അപേക്ഷയിലും വ്യക്തമാക്കുന്നതാണ്
- xv) ഇനിപ്പറയുന്ന വിവരങ്ങൾ കുറഞ്ഞത് 30 ദിവസത്തെ മുൻകൂർ അറിയിപ്പോടെ നൽകേണ്ടതാണ് -
 - a. ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ നിർമ്മാണങ്ങൾ,
 - b. ഓഫീസുകളുടെ സ്ഥലംമാറ്റം
 - c. ഓഫീസ് സമയങ്ങളിൽ മാറ്റങ്ങൾ
 - d. ടെലിഫോൺ നമ്പറുകളിലെ മാറ്റം
 - e. ഏതെങ്കിലും ഓഫീസ് അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ച് അടച്ചുപൂട്ടൽ.

കുറഞ്ഞത് 30 ദിവസത്തെ മുൻകൂർ അറിയിപ്പോടെ, ഉൽപ്പന്നത്തിന്റേയും ബാങ്ക് ഉപഭോക്തൃ ബന്ധത്തിന്റേയും വിവരങ്ങളുടെ വെളിപ്പെടുത്തൽ ഒരു തുടർപ്രക്രിയയാണെന്നും അവർ ബന്ധപ്പെട്ടവർ ശ്രദ്ധാപൂർവ്വം പിന്തുടരണമെന്നും സ്ഥിരീകരിക്കുന്നു. എല്ലാ മാറ്റങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ, വെബ്സൈറ്റ് ഉൾപ്പെടെ സാധ്യമായ എല്ലാ ആശയവിനിമയ ചാനലുകളും ഉപയോഗിക്കുന്നതാണ്;

- xvi) ഉപഭോക്താവ് സംശയിക്കുന്നതോ കണ്ടെത്തുന്നതോ അഭിമുഖീകരിക്കുന്നതോ ആയ ഏതെങ്കിലും നിർണായക സംഭവങ്ങൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത ഉൾപ്പെടെ നിയമത്തിലും ബാങ്കിംഗ് നിയന്ത്രണവുമായി ബന്ധപ്പെട്ടുള്ള അവകാശങ്ങളുടെയും ബാധ്യതകളുടെയും വിവരങ്ങൾ ഉൽപ്പന്നം വിൽക്കുന്ന സമയത്ത് ഉപഭോക്താവിനെ ഉപദേശിക്കുന്നതാണ്;
- xvii) ബാങ്ക് ജീവനക്കാർ , ഒരു ഉൽപ്പന്നമോ സേവനമോ ലഭിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവിനെ സമീപിക്കുമ്പോൾ, ആ ഉൽപ്പന്നം / സേവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങളും ഉപഭോക്താവിന് നൽകുകയും ഉപഭോക്താവിനെ അവ തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിനായി വിപണിയിൽ ലഭ്യമായ സമാന ഉൽപ്പന്നങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവര ഉറവിടങ്ങൾക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകുകയും ചെയ്യുന്നതാണ്.
- xviii) ഉപഭോക്താവിന് ന്യായമായ അല്ലെങ്കിൽ കരാർ പ്രകാരമുള്ള മുൻകൂർ അറിയിപ്പ് നൽകാതെ ഉപഭോക്തൃ ബന്ധം അവസാനിപ്പിക്കില്ല;
- xix) അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ/വാസ്തുക്കുകൾ, അലേർട്ടുകൾ, ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ പ്രകടനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള സമയോചിതമായ വിവരങ്ങൾ, ട്രോ ഡെപോസിറ്റ് മെച്ച്യൂരിറ്റി തുടങ്ങിയ സ്ഥിരമായി നൽകിക്കൊണ്ട് ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ട്, ബാങ്കുമായുള്ള



ബന്ധം എന്നിവ സുഗമമാക്കുന്നതിനായി ലഭ്യമായ എല്ലാ വഴികളിലും ഉപഭോക്താവിനെ സഹായിക്കുന്നതാണ്

- xx) എല്ലാ മാർക്കറ്റിംഗ് പ്രൊമോഷണൽ മെറ്റീരിയലുകളും വ്യക്തമാണെന്നും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതല്ലെന്നും ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്;
- xxi) ഉപഭോക്താവിനെ ശാരീരികമായി ഉപദ്രവിക്കുമെന്ന് ഭീഷണിപ്പെടുത്തുകയോ , അല്ലെങ്കിൽ ഉപദ്രവമാണെന്ന് ന്യായമായും വ്യാഖ്യാനിക്കാവുന്ന പെരുമാറ്റമൊ ഉണ്ടാകില്ലെന്ന് ഉറപ്പിക്കാവുന്നതാണ്. സാധാരണ ഉചിതമായ ബിസിനസ് രീതികൾ മാത്രമാണ് പാലിക്കുന്നത് എന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്.
- xxii) ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ എന്നിവയുടെ ഫീസും ചാർജ്ജുകളും അതിന്റെ ഘടനയും ഉപഭോക്താവിന് അനുചിതമല്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക

3. അനുയോജ്യതയ്ക്കുള്ള അവകാശം

ഡിബിഎസ് ബാങ്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് ഉപഭോക്താവിന്റെ സാമ്പത്തിക സാഹചര്യങ്ങളുടെയും ധാരണയുടെയും വിലയിരുത്തലിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വാഗ്ദാനം ചെയ്തതുമാകും.

മേൽപ്പറഞ്ഞ അവകാശം ഉറപ്പാക്കുന്നതിനായി, ബാങ്ക് ഇനിപ്പറയുന്നവ നടപ്പാക്കുന്നതാണ്

- i) വിൽപ്പനയ്ക്ക് മുമ്പ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ അനുയോജ്യത വിലയിരുത്തുന്ന ബോർഡ് അംഗീകൃത നയം ഉണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക;
- ii) വിൽക്കുന്നതോ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതോ ആയ ഉൽപ്പന്നമോ സേവനമോ ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അനുയോജ്യമാണെന്നും ബാങ്ക് നടത്തിയ വിലയിരുത്തലിന് അടിസ്ഥാനമാക്കിയ ഉപഭോക്താവിന്റെ സാമ്പത്തിക നിലയ്ക്കും ധാരണയ്ക്കും അനുയോജ്യമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ശ്രമിക്കുകയും . അത്തരം വിലയിരുത്തൽ അതാൽ രേഖകളിൽ ഉചിതമായി രേഖപ്പെടുത്തുന്നതാണ്
- iii) മൂന്നാം കക്ഷി സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിപണനം ചെയ്യുന്നതിനും വിതരണം ചെയ്യുന്നതിനുമായി ഒരു ബോർഡ് അംഗീകൃത നയം രൂപീകരിച്ചതിന് ശേഷം, അത് ചെയ്യാൻ അധികാരമുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രം മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിൽക്കുന്നതായിരിക്കും .;
- iv) ബാങ്കിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ഒരു സേവനത്തിന് പ്രതുപകാരമായി ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വാങ്ങാൻ ഒരു ഉപഭോക്താവിനെ നിർബന്ധിക്കുകയില്ല .;
- v) മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങളടക്കം, ബാങ്ക് വിൽക്കുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ ഓഫർ ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങളോ നിലവിലുള്ള നിയമങ്ങൾക്കും ചട്ടങ്ങൾക്കും അനുസൃതമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്;
- vi) ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ അനുയോജ്യത നിർണ്ണയിക്കാൻ ബാങ്കിനെ പ്രാപ്തമാക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് ആവശ്യപ്പെടുന്ന പ്രസക്തവും ന്യായയുക്തവുമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും വേഗത്തിലും സത്യസന്ധമായും നൽകാനുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തത്തെക്കുറിച്ച് ബോധ്യപ്പെടുത്തുന്നതാണ്

4. സ്വകാര്യതയ്ക്കുള്ള അവകാശം

സാമ്പത്തിക സേവന ദാതാവിന് പ്രത്യേക സമ്മതം നൽകിയിട്ടില്ലാത്തതും അല്ലെങ്കിൽ നിയമപ്രകാരം അത്തരം വിവരങ്ങൾ നൽകേണ്ടത് ആവശ്യമായതും , നിർബന്ധിത ബിസിനസ്സ് ആവശ്യത്തിന് (ഉദാഹരണത്തിന്, ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക്) ഉപഭോക്താക്കളുടെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ രഹസ്യമായി സൂക്ഷിക്കുന്നതാണ്. നിർബന്ധിത ബിസിനസ്സ് ഉദ്ദേശ്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കുന്നതാണ്. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ സ്വകാര്യതയെ ലംഘിക്കുന്ന, ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റെന്തെങ്കിലും ആശയവിനിമയങ്ങളിൽ നിന്ന് സ്വകാര്യത പരിരക്ഷിക്കാനുള്ള അവകാശമുണ്ട്.



മേൽപ്പറഞ്ഞ അവകാശത്തിനനുസൃതമായി , ബാങ്ക് ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉറപ്പു വരുത്തുന്നതാണ്

- i) ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ സ്വകാര്യവും രഹസ്യസ്വഭാവമുള്ളതുമാണ് എന്ന് പരിഗണിക്കുക (ഉപഭോക്താവ് ഞങ്ങളോടൊപ്പം ബാങ്കിംഗ് നടത്തില്ലെങ്കിലും), ഒരു പൊതു നിയമമെന്ന നിലയിൽ, അത്തരം വിവരങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ സബ്സിഡിയറികൾ / അസോസിയേറ്റുകൾ, ടൈ-അപ്പ് സ്ഥാപനങ്ങൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ മറ്റേതെങ്കിലും വ്യക്തി / സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്തുകയില്ല താഴെ പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ അല്ലാതെ :
 - a. അത്തരം വെളിപ്പെടുത്തലിന് ഉപഭോക്താവ് രേഖാമൂലം അനുമതി നൽകിയിട്ടുണ്ട്
 - b. വെളിപ്പെടുത്തൽ നിയമം / നിയന്ത്രണം വഴി നിർബന്ധിതമാണ്;
 - c. പൊതുതാൽപ്പര്യം കണക്കിലെടുത്ത് അത് വെളിപ്പെടുത്താൻ ബാങ്കിന് ബാധ്യസ്ഥമാണ്
 - d. വെളിപ്പെടുത്തലിലൂടെ ബാങ്ക് അതിന്റെ താൽപ്പര്യങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കേണ്ടതുള്ളപ്പോൾ ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്കോ ഡെറ്റ് കളക്ഷൻ ഏജൻസികൾക്കോ ആവശ്യമുള്ള വിവരങ്ങൾ പോലെ നിർബന്ധിതമോ/ നിയന്ത്രണ പരമോ ആയ വിവരങ്ങൾ
- ii) അത്തരം നിർബന്ധിത വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ ഉടൻ തന്നെ ഉപഭോക്താവിനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക
- iii) ഉപഭോക്താവ് പ്രത്യേകം അനുമതി നൽകിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യത്തിനായി ഉപയോഗിക്കുകയോ പങ്കിടുകയോ ചെയ്യരുത്;
- iv) ഉപഭോക്താക്കളുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുമ്പോൾ ടെലികോം റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറപ്പെടുവിച്ച ടെലികോം കൊമേഴ്സ്യൽ കമ്മ്യൂണിക്കേഷൻസ് കസ്റ്റമർ പ്രിഫറൻസ് റെഗുലേഷൻസ്, 2010 (നാഷണൽ കസ്റ്റമർ പ്രിഫറൻസ് രജിസ്ട്രി) പാലിക്കേണ്ടതാണ്..

5. പരാതി പരിഹാരത്തിനും നഷ്ടപരിഹാരത്തിനുമുള്ള അവകാശം

വാഗ്ദാനം ചെയ്ത ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ സാമ്പത്തിക സേവന ദാതാവിനെ ഉത്തരവാദിയായാക്കാനും സാധുവായ ഏതെങ്കിലും പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് വ്യക്തവും എളുപ്പവുമായ മാർഗ്ഗം ഉണ്ടായിരിക്കാനും ഉപഭോക്താവിന് അവകാശമുണ്ട്. മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിൽപ്പനയോ ബന്ധപ്പെട്ട് ഉണ്ടാകുന്ന പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനും ബാങ്ക് സൗകര്യമൊരുക്കണം. സാമ്പത്തിക സേവന ദാതാവ്, ദാതാവ് മൂലമോ മറ്റേതെങ്കിലുമോ ആയ കാരണമായാലും, പിഴവുകൾ, പെരുമാറ്റത്തിലെ വീഴ്ചകൾ, പ്രകടനത്തിലെ വീഴ്ചകൾ അല്ലെങ്കിൽ പ്രകടനത്തിലെ കാലതാമസം എന്നിവയ്ക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നതിനുള്ള നയം വ്യക്തമാക്കണം ഇത്തരം സംഭവങ്ങൾ ഉണ്ടാകുമ്പോൾ നയം ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശങ്ങളും കടമകളും വ്യക്തമാക്കണം.

മേൽപ്പറഞ്ഞ അവകാശം ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനായി , ബാങ്ക് ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യുന്നതാണ് -

- i) തെറ്റിപ്പോയ എല്ലാ കാര്യങ്ങളിലും അനുകമ്പയോടെയും വേഗത്തിലും ഇടപെടുക;
- ii) തെറ്റുകൾ ഉടൻ തിരുത്തുക;
- iii) തെറ്റായും അബദ്ധശാലയും സംഭവിച്ച ഏതെങ്കിലും ചാർജ്ജുകൾ റദ്ദാക്കുക;
- iv) ബാങ്കിന്റെ വീഴ്ചകൾ മൂലം ഉപഭോക്താവിന് നേരിട്ട ഏതെങ്കിലും സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുക.

ഇവയ്ക്ക് പുറമേ താഴെ പറയുന്നവയും നടപ്പാക്കുന്നതായിരിക്കും -

- i) ഉപഭോക്താവിന് ലഭ്യമായ പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ, ബാങ്കിന്റെ ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുക ;
- ii) നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്തൃ ഇടപാടുകൾ നടത്തുന്നതിൽ / തീർപ്പാക്കുന്നതിൽ ഉണ്ടാകുന്ന കാലതാമസം / വീഴ്ച, കരാർ വ്യവസ്ഥകളുടെ ലംഘനം എന്നിവയ്ക്ക് ബാധകമായ നഷ്ടപരിഹാര നയം വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുക ; ;



- iii) കാര്യക്ഷമമായ ഒരു പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം ഉണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ഉപഭോക്താവിന് സമീപിക്കാവുന്ന പരാതി പരിഹാര അതോറിറ്റിയെപ്പറ്റി വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുക;
- iv) പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എളുപ്പത്തിൽ പ്രാപ്യമാണെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുക
- v) ഒരു പരാതി എങ്ങനെ നൽകണം, ആർക്കാണ് അത്തരമൊരു പരാതി നൽകേണ്ടത്, എപ്പോൾ മറുപടി പ്രതീക്ഷിക്കണം, പരാതി പരിഹാര നിർദ്ദേശത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ എന്തുചെയ്യണം എന്നിവയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ ബോധാവൽക്കുന്നതാണ്;
- vi) പരാതി പരിഹാര അതോറിറ്റി / നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേര്, വിലാസം, ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ എന്നിവ പ്രദർശിപ്പിക്കുക. പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി എല്ലാ സേവന ഡെലിവറി സ്ഥലങ്ങളിലും വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും അവ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യുക ;
- vii) മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ച സമയത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ ആ പരാതി ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന് സമർപ്പിക്കുക .;
- viii) ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിനെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രസിദ്ധീകരിക്കുക;
- ix) ബാങ്കിംഗ് ബ്രാഞ്ച് അധികാരപരിധിയിൽ വരുന്ന ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും എല്ലാ ഉപഭോക്തൃ കോൺടാക്റ്റ് പോയിന്റുകളിലും പ്രദർശിപ്പിക്കുക.

കൂടാതെ, ബാങ്ക് -

- i) എല്ലാ പരാതികളും (ഇലക്ട്രോണിക് മാർഗങ്ങളിലൂടെയുള്ള പരാതികൾ ഉൾപ്പെടെ) മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ അംഗീകരിക്കുകയും 30 ദിവസത്തിൽ കൂടാതെ പരിഹാര കാലയളവിലുള്ളിൽ പരാതികൾ പരിഹരിക്കാൻ പ്രവർത്തിക്കുകയും ചെയ്യുക (പരാതി സമയവും പരാതിയുടെ ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ഉയർന്ന റാങ്കിലുള്ള ആഭ്യന്തര ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പരിശോധനയും ഉൾപ്പെടെ). ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ലഭിച്ചതിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തെ കാലയളവ് കണക്കാക്കും;
- ii) ഒരു തർക്ക പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിലോ, അല്ലെങ്കിൽ ഒരു തർക്കപരിഹാര പ്രക്രിയയുടെ ഫലത്തിലുള്ള ഒരു പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനോ ആയി ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ പരാതിക്കാരനായ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്നതാണ്;

കൂടാതെ, ഡിബിഎസ് ബാങ്ക് a) ഉപഭോക്തൃ ബന്ധം സ്ഥാപിക്കുന്ന സമയത്ത്, സ്പെസിഫിക്കേഷനുകൾ അല്ലെങ്കിൽ കാര്യങ്ങൾ അനുസരിച്ച് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ പ്രവർത്തിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, നഷ്ടങ്ങളുടെ ബാധ്യതയും, എല്ലാ കക്ഷികളുടെയും അവകാശങ്ങളും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും വ്യക്തമായി വ്യക്തമാക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ബാങ്കിന്റെ ന്യായമായ നിയന്ത്രണത്തിന് അതീതമായ (വിപണിയിലെ മാറ്റങ്ങൾ, മാർക്കറ്റ് വേരിയബിളിറ്റികൾ മൂലമുള്ള ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ പ്രകടനം മുതലായവ) ബാഹ്യമായ സാഹചര്യങ്ങൾ മൂലമുണ്ടാകുന്ന നഷ്ടങ്ങൾക്ക് ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കില്ല. b) തർക്കമുള്ള ഏതെങ്കിലും ഇടപാടിൽ (പലിശചാർജ്ജുകൾ സഹിതം) ഉപഭോക്താവിനെ ന്യായമായ സംശയത്തിനപ്പുറം ബോധ്യപ്പെടുത്താനും കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, കാലതാമസമില്ലാതെയും മടികൂടാതെയും ഉപഭോക്താവിന് പണം തിരികെ നൽകുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
