

## ଡିବିଏସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର ନୀତି

ଗ୍ରାହକ ସୁରକ୍ଷା ହେଉଛି ଆର୍ଥିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତିର ଏକ ଅବିଚ୍ଛେଦ୍ୟ ଦିଗ। ଘରୋଇ ଅଭିଜ୍ଞତା ଏବଂ ବିଶ୍ୱର ସର୍ବୋତ୍ତମ ଅଭ୍ୟାସ ଉପରେ ଆଧାର କରି ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିସ୍ତୃତ ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର ନୀତି ଏହିପରି ସୁରକ୍ଷାକୁ ବଢ଼ାଇବା ପାଇଁ ଅଣାଯାଇଛି।

ଡିବିଏସ୍ ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର ନୀତି ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମୌଳିକ ଅଧିକାରକୁ ସୂଚିତ କରେ। ଏହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଧିକାର ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ବର୍ଣ୍ଣନା କରେ। ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପାଇଁ ଏହି ନୀତି ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ, କାଉଣ୍ଟରରେ, ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ଯୋଗ୍ୟ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଣ୍ଟରାକ୍ଟିଭ୍ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଉପକରଣ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରଣାଳୀରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ |

### 1. ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାରର ଅଧିକାର

ଉତ୍ତମ ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ସୌଜନ୍ୟତାମୂଳକ ବ୍ୟବହାର ଲାଭ କରିବାର ଅଧିକାର ଅଛି। ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ବିତରଣ କରିବା ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲିଙ୍ଗ, ବୟସ, ଧର୍ମ, ଜାତି ଏବଂ ଶାରୀରିକ ଦକ୍ଷତା ଭଳି ଭିତ୍ତିରେ ଭେଦଭାବ କରାଯିବା ଉଚିତ ନୁହେଁ।

ଉପରୋକ୍ତ ଅଧିକାର ଅନୁଯାୟୀ, ଡିବିଏସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଗୁଡ଼ିକୁ କରିବ –

- i) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନ ସ୍ଥିର କରି ଭଲ ଏବଂ ନ୍ୟାୟଯୁକ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା;
- ii) ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଯଥାର୍ଥ ଏବଂ ସମାନ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା।
- iii) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ତାଲିମ ଦିଅନ୍ତୁ;
- iv) ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ବ୍ୟବସାୟକୁ ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ସୌଜନ୍ୟତାମୂଳକ ଭାବରେ ଉପସ୍ଥିତ ହୁଅନ୍ତି
- v) ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନ୍ୟାୟ ସହ ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଲିଙ୍ଗ, ବୟସ, ଧର୍ମ, ଜାତି, ସାକ୍ଷରତା, ଅର୍ଥନୈତିକ ସ୍ଥିତି ଶାରୀରିକ ଦକ୍ଷତା ଇତ୍ୟାଦି ଆଧାରରେ କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ଭେଦଭାବ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ। ଚାର୍ଜେଜ୍ ମାର୍କେଟ୍ ଗ୍ରୁପ୍ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଭିନ୍ନତା ପାଇଁ ପ୍ରତିରକ୍ଷା ଯୋଗ୍ୟ, ବ୍ୟବସାୟିକ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣୀୟ ଅର୍ଥନୈତିକ ଯୋଗ୍ୟ ବିଷୟ ବ୍ୟବହାର କରିପାରନ୍ତି। ବ୍ୟାଙ୍କରେ ସ୍କିମ୍ କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ଆଇପାରେ ଯେପରିକି ଏକ ନିଶ୍ଚିତକରଣ କାର୍ଯ୍ୟର ଅଂଶ ଯେପରିକି ମହିଳା କିମ୍ବା ପଛୁଆ ଶ୍ରେଣୀ ପାଇଁ । ଏହିପରି ଯୋଜନା / ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ଅନୁପଯୁକ୍ତ 2 ଭେଦଭାବ ସହିତ ସମାନ ହେବ ନାହିଁ । ଏହିପରି ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ସ୍କିମ୍ କିମ୍ବା ସର୍ଭିସ୍ ପାଇଁ ଯୁକ୍ତିସମୂହ ଯେଉଁଠାରେ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯିବ;
- vi) ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାବେଳେ ଉପରୋକ୍ତ ନୀତି ପ୍ରୟୋଗ ହୋଇଛି ବୋଲି ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ |
- vii) ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିୟମ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଅଟେ।

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅସୁବିଧାରେ ମୁକ୍ତ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଚିକିତ୍ସା ଯୋଗାଇବା ଏହା ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରୟାସ ହୋଇଥିବାବେଳେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆଶା କରିବ ଯେ ସେମାନଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ କାରବାରରେ ସୌଜନ୍ୟତାମୂଳକ ଏବଂ ସଚ୍ଚୋଟ ବ୍ୟବହାର କରିବେ।

ଏହା ମଧ୍ୟ ସେମାନଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନିକଟକୁ ଆସିବା ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରଣାଳୀ ଅଧୀନରେ ସେମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ବ୍ୟବହାର କରିସାରିବା ବିକଳ୍ପ ସ୍ଥାନ ନିକଟକୁ ଆସିବା ପାଇଁ ଉତ୍ସାହିତ କରିବା ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରୟାସ ହେବ।

### 2. ସ୍ମୃତ୍ତିର ଅଧିକାର, ଉପଯୁକ୍ତ ଓ ସଚ୍ଚୋଟତାମୂଳକ ପରିଚାଳନା

ଡିବିଏସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ ଯେ ଏହା ଫ୍ରେମ୍ ହୋଇଥିବା ବୁକ୍ସିନାମା କିମ୍ବା ବୁକ୍ସିନାମା ସ୍ମୃତି, ସହଜରେ ବୁଝାପଡ଼େ ଏବଂ ସାଧାରଣ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ ହୁଏ। ଉତ୍ପାଦର ମୂଲ୍ୟ, ସଂପୃକ୍ତ ବିପଦ, ସର୍ଭିସ୍ କିମ୍ବା ଏବଂ ସର୍ଭିସ୍ ଯାହା ଉତ୍ପାଦର ଜୀବନକାଳ ଉପରେ ବ୍ୟବହାରକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ଗୁଡ଼ିକ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ । ଗ୍ରାହକ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସାୟ କିମ୍ବା ମାର୍କେଟିଂ ଅଭ୍ୟାସ, ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ବୁକ୍ସିନାମା କିମ୍ବା ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ଉପସ୍ଥାପନା ଅଧୀନରେ ରହିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ। ସେମାନଙ୍କ ସମ୍ପର୍କ ମଧ୍ୟରେ, ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଶାରୀରିକ କ୍ଷତି ସହ ଧନକ ଦେଇ ପାରିବେ ନାହିଁ, ଅଥବା ପ୍ରଭାବ ପକାଇ ପାରିବେ ନାହିଁ କିମ୍ବା ନିର୍ଯ୍ୟାତନା ଦେଇ ପାରିବେ ନାହିଁ।

ଉପରୋକ୍ତ ଅଧିକାର ଅନୁଯାୟୀ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଏସବୁ କରିବ –

i) ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଯାହା ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ / ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ଆଶା କରିପାରନ୍ତି ସେ ବିଷୟରେ ଏକ ଭଲ ବୁଝାମଣା ପାଇପାରିବେ;

ii) ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କର କାରବାର ସମାନତା, ଅଖଣ୍ଡତା ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନୀତି ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ।

iii) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା, ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ, ଏବଂ ସରଳ ଏବଂ ସହଜରେ ବୁଝାମଣା ଭାଷାରେ ସୁଧ ହାର / ସେବା ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସୂଚନା ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ ଉତ୍ପାଦର ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଏବଂ ସୂଚନାଯୋଗ୍ୟ ପସନ୍ଦ କରିବାକୁ ଆଶା କରାଯାଇପାରେ |

iv) ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ନ୍ୟାୟଯୁକ୍ତ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଧିକାର, ଦାୟିତ୍ୱ ଏବଂ ସମସ୍ତ ବିଷୟ ଗୁଡ଼ିକ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ଯଥା ସମ୍ଭବ ସହଜ ଏବଂ ସରଳ ଭାଷାରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରନ୍ତୁ ।

v) ଉତ୍ପାଦ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ମୁଖ୍ୟ ବିପଦଗୁଡ଼ିକ ତଥା ଯେକୌଣସି ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିଶେଷ ଭାବରେ ଅସୁବିଧା କରିପାରେ ତାହା ଜଣାନ୍ତୁ। ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଅଧିକାଂଶ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ରୁଚ୍ଛିନାମା (ଏମଆଇଟିସି) ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରଦାନ କରିବା ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନଜରକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଆଣାଯିବ। ସାଧାରଣତଃ ଏହା ନିଶ୍ଚିତ ହେବ ଯେ ଏହିପରି ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଭବିଷ୍ୟତ ପସନ୍ଦକୁ ବାଧା ଦେବ ନାହିଁ |

vi) ଶାଖା କିମ୍ବା ୱେବସାଇଟରେ ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡ଼ରେ କିମ୍ବା ହେଲ୍ପ-ଲାଇନ୍ କିମ୍ବା ହେଲ୍ପ-ଡେସ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ସୁଧ ହାର, ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେୟ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଯେଉଁଠାରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସିଧାସଳଖ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ।

vii) ସେମାନଙ୍କ ୱେବସାଇଟରେ ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଏହାର ଏକ ନକଲ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଶାଖା ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ। ଶାଖାରେ ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀ ଉପଲବ୍ଧତା ବିଷୟରେ ଏହାର ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଏକ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।

viii) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ମନୋନୀତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସମସ୍ତ ଚାର୍ଜର, ଏବଂ ଏଥିରେ ଥିବା ଚାରିଫ୍ ସୂଚୀରେ, ବିବରଣୀ ଦିଅନ୍ତୁ।

ix) ସଂଶୋଧିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ଅତି କମରେ ଏକ ମାସ ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରୁଚ୍ଛିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ଚିଠି କିମ୍ବା ଆକାଉଣ୍ଟ ବିବରଣୀ, ଏସଏମଏସ କିମ୍ବା ଇମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦିଅନ୍ତୁ।

x) ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଏହିପରି ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ଏକ ମାସର ନୋଟିସ୍ ଦେବା ପରେ କରାଯାଇଥାଏ | ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଅନୁକୂଳ ନୋଟିସ୍ ନ ଦେଇ ବ୍ୟାଙ୍କ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିଛି, ତେବେ ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏହା ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ସୂଚିତ କରିବ । ଯଦି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରତିକୂଳ ଅଟେ, ସର୍ବନିମ୍ନ 30 ଦିନର ପୂର୍ବ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିକଳ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରେ, ଖାତା ବନ୍ଦ କରିବାକୁ କିମ୍ବା 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସଂଶୋଧିତ ଚାର୍ଜ କିମ୍ବା ସୁଧ ଦେବାକୁ ପଡ଼ିବ ନାହିଁ ।

xi) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ମନୋନୀତ ଉତ୍ପାଦ / ସେବାକୁ ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା କୌଣସି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଅବମାନନା / ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଜରିମାନା ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ।

xii) ସାର୍ବଜନୀନ ତୋମେନରେ ଜମା ଉପରେ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକର ନୀତି, ଚେକ୍ କଲେକ୍ସନ୍, ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ, କ୍ଷତିପୂରଣ ଏବଂ ଦେୟ ସଂଗ୍ରହ ଏବଂ ସିଲ୍ୟୁରିଟି ରିପୋଜେସନ;

xiii) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ, ସଠିକ୍ ଏବଂ ସଜୋଗ ଭାବରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଉତ୍ପାଦରେ କାରବାର କରୁଥିବା କର୍ମଚାରୀମାନେ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରନ୍ତୁ |

xiv) ଏକ ଉତ୍ପାଦ / ସେବା ପାଇବା ପାଇଁ ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ଗ୍ରହଣ / ଅଣ-ଗ୍ରହଣ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିଷ୍ପତ୍ତି ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ / ଅଗ୍ରାହ୍ୟ ନକରିବାର କାରଣ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଜଣାନ୍ତୁ। ଏହିପରି ଅବଧି ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟରେ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବାର ପ୍ରୟୋଗରେ ସୂଚିତ କରାଯିବ।

xv) ଏହି ବିଷୟରେ ସୂଚନାକୁ ଅସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା –

- କ. ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଉତ୍ପାଦର ବିଚ୍ଛିନ୍ନକରଣ
- ଖ. ସେମାନଙ୍କର ଅଧିକାର ସ୍ଥାନର ପରିବର୍ତ୍ତନ
- ଗ. କାର୍ଯ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ
- ଘ. ଟେଲିଫୋନ ନମ୍ବରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ
- ଙ. କୌଣସି ଅଧିକାର ବା ଶାଖା ବନ୍ଦ ହେବା

ଅତିକମରେ 30 ଦିନର ଅଗ୍ରାମ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ସହିତ। ଏହା ମଧ୍ୟ ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଉତ୍ପାଦ / ସମ୍ପର୍କର ଜୀବନଚକ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ ଏକ ଚାଲୁଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅଟେ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଯତ୍ନ ସହ ଅନୁସରଣ କରାଯିବ | ଷ୍ଟେଟ୍ ସାଇଟ୍ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗର ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ, ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ସମସ୍ତ ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପୂର୍ବରୁ ଜଣାଯାଉଛି।

xvi) ଆଇନ୍ ଏବଂ / କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ରେଗୁଲେସନରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇଥିବା ଅଧିକାର ଏବଂ ଦାୟିତ୍ଵ ର ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରୟ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଅନ୍ତୁ ଯାହା ଗ୍ରାହକ ସନ୍ଦେହ କରୁଥିବା, ଆବିଷ୍କାର କିମ୍ବା ସାମ୍ନା କରୁଥିବା କୌଣସି ଜଟିଳ ଘଟଣାର ରିପୋର୍ଟ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକତା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ।

xvii) ଗ୍ରାହକମାନେ , ଯେତେବେଳେ ଏକ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ପାଇବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କ ନିକଟକୁ ଆସିବେ, ସେମାନେ ଉତ୍ପାଦ / ସେବା ସହ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବୁଝିବା ପାଇଁ ବଜାରରେ ଉପଲବ୍ଧ ସମାନ ଦ୍ରବ୍ୟ ଉପରେ ସୂଚନା ଉତ୍ତର ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବେ। ଏହା ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକ ଏକ ସୂଚୀତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇ ପାରିବେ ;

xviii) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ କିମ୍ବା ବୁଦ୍ଧିଭିତ୍ତିକ ପୂର୍ବ ସୂଚନା ନ ଦେଇ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପର୍କ ବନ୍ଦ କରିବେ ନାହିଁ।

xix) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ପରିଚାଳନା, ଆର୍ଥିକ ସମ୍ପର୍କ, ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷେତ୍ରଗୁଡ଼ିକରେ ନିୟମିତ ଇନପୁର୍ ପ୍ରଦାନ କରି ଆର୍ଥିକ ସମ୍ପର୍କ ଯେପରିକି ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ / ପାସବୁକ୍, ଆଇଟି, ଉତ୍ପାଦର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମତା, ଟର୍ମ ଡିପୋଜିଟ୍ ପରିପକ୍ୱତା ଇତ୍ୟାଦି ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରନ୍ତୁ;

xx) ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ସମସ୍ତ ମାର୍କେଟିଂ ଏବଂ ପ୍ରୋସାହନ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ନୁହେଁ;

xxi) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଶାରୀରିକ କ୍ଷତି ସହ ଧମକ ଦିଅନ୍ତୁ ନାହିଁ, ପ୍ରଭାବ ପକାଇବା କିମ୍ବା ଆଚରଣରେ ନିୟୋଜିତ ହେବା ଯାହା ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଅଯଥା ହଇରାଣ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ। କେବଳ ସାଧାରଣ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସାୟ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପାଳନ କରିବା ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ।

xxii) ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଉତ୍ପାଦ / ସେବା ଏବଂ ଏହାର ଗଠନ ଉପରେ ଦେୟ ଏବଂ ଫିସ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଅଯୌକ୍ତିକ ନୁହେଁ।

### 3. ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତାର ଅଧିକାର

ଡିଭିଏସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ପରିସ୍ଥିତି ଏବଂ ବିଷୟର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଉପରେ ଆଧାରିତ |

ଉପରୋକ୍ତ ଅଧିକାର ଅନୁଯାୟୀ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହା କରିବ –

- i) ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ବିକ୍ରୟ ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉତ୍ପାଦର ଉପଯୁକ୍ତତା ଆକଳନ କରିବା ପାଇଁ ଏଥିରେ ଏକ ବୋର୍ଡ୍ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅଛି;
- ii) ବିକ୍ରୟ କିମ୍ବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଏବଂ ଏହା ଦ୍ଵାରା କରାଯାଇଥିବା ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଉପରେ ଆଧାର କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତି ଏବଂ ବୁଝାମଣା ଅନୁପଯୁକ୍ତ ନୁହେଁ ବୋଲି ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରନ୍ତୁ । ଏହାର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ହେବ।
- iii) ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରୟ ପାଇଁ ଏକ ବୋର୍ଡ୍ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଲାଗୁ କରିବା ପରେ ଯଦି ଏହା କରିବାକୁ ଅନୁମତି ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ ତେବେ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରୟ କରାଯିବ।
- iv) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ପ୍ରାପ୍ତ କୌଣସି ସେବା ପାଇଁ କିଛି ପ୍ରୋ-କ୍ୟୋ ଭାବରେ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉତ୍ପାଦକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ;

v) ନିଶ୍ଚିତ ହୁଅନ୍ତୁ ଯେ ବିକ୍ରୟ କରାଯାଉଥିବା ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବା, ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉତ୍ପାଦ ସହିତ ବିଷ୍ଣୁତ ନିୟମ ଏବଂ ବ୍ୟବସ୍ଥାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଅଟେ।

vi) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ସଜୋଚ ଭାବରେ ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଦାୟିତ୍ଵ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜଣାନ୍ତୁ ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉତ୍ପାଦର ପ୍ରଯୁଜ୍ୟତା ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସକ୍ଷମ କରିପାରିବ।

#### 4. ଗୋପନୀୟତାର ଅଧିକାର

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ଗୋପନୀୟ ରଖିବା ଉଚିତ ଯେପରିକି ସେମାନେ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମ୍ପତ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରିନାହାଁନ୍ତି କିମ୍ବା ଏହି ସୂଚନା ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ କିମ୍ବା ଏହା ଏକ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇ ନାହିଁ (ଉଦାହରଣ ସ୍ଵରୂପ, କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ)। ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପୂର୍ବରୁ ଅବଗତ କରାଯିବା ଉଚିତ୍। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାରର ଯୋଗାଯୋଗ, ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ସୁରକ୍ଷା କରିବାର ଅଧିକାର ଅଛି, ଯାହା ସେମାନଙ୍କର ଗୋପନୀୟତାକୁ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରେ।

ଉପରୋକ୍ତ ଅଧିକାର ଅନୁଯାୟୀ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହା କରିବ –

i) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ (ଏପରିକି ଯେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକ ଆମ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କ କରୁନାହାଁନ୍ତି), ଏବଂ ସାଧାରଣ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ, ଏହାର ସହାୟକ / ସହଯୋଗୀ, ଟାଇ-ଅପ୍ ଅନୁଷ୍ଠାନ ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି / ଅନୁଷ୍ଠାନକୁ ଏପରି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ ଯେ କୌଣସି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ କେବଳ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟତୀତ:

- କ. ଗ୍ରାହକ ଲିଖିତ ଆକାରରେ ଏହିପରି ପ୍ରକାଶକୁ ଅନୁମତି ଦେଇଛନ୍ତି
- ଖ. ଆଇନ/ ରେଗୁଲେସନ ଅନୁସାରେ ଉଦ୍ଘୋଷନ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଅଟେ
- ଗ. ବ୍ୟାଙ୍କର ଉଦ୍ଘୋଷନ କରିବାର କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ରହିଛି ଯଥା ଜନସ୍ଵାର୍ଥ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ
- ଘ. ଉଦ୍ଘୋଷନ ମାଧ୍ୟମରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ସ୍ଵାର୍ଥକୁ ସୁରକ୍ଷିତ କରିବାର ଅଧିକାର ରହିଛି
- ଙ. ଏହା ଏକ ନିୟାମକ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଅଟେ ଯେପରିକି କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ରଣ ସଂଗ୍ରହକାରୀ ସଂସ୍ଥାକୁ ଡିଫଲ୍ଟର ପ୍ରକାଶ।

ii) ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଏହିପରି ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରକାଶଗୁଡ଼ିକ ତୁରନ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଯିବ।

iii) ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ପ୍ରଦାନ କରିବ ନାହିଁ, ଯେପରିକି ଗ୍ରାହକ ଏହାକୁ ବିଶେଷ ଅନୁମତି ଦେଇ ନାହାଁନ୍ତି;

iv) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରୁଥିବାବେଳେ ଟେଲିକମ୍ କମ୍ୟୁନିକେସନ କମ୍ପାନୀ ପ୍ରିଫରେନ୍ସ ରେଗୁଲେସନ, 2010 (ନ୍ୟାସନାଲ କମ୍ପ୍ୟୁନିକେସନ୍ ପ୍ରିଫରେନ୍ସ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରି) ଦ୍ଵାରା ଟେଲିକମ୍ ରେଗୁଲେଟୋରୀ ଅଥରିଟି ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯିବ।

#### 5. ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଓ କ୍ଷତିପୂରଣର ଅଧିକାର

ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କୁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରଖିବା ଏବଂ କୌଣସି ବୈଧ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ଵଳ୍ପ ଏବଂ ସହଜ ଉପାୟ ପାଇବାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଧିକାର ରହିଛି। ପ୍ରଦାନକାରୀ ମଧ୍ୟ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରୟରୁ ଆସିଥିବା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସୁବିଧା କରିବା ଉଚିତ୍। ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ତ୍ରୁଟି, ଆଚରଣରେ ବିଫଳତା, ତଥା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା କିମ୍ବା ବିଳମ୍ବରେ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ଏହାର ନୀତି ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ, ପ୍ରଦାନକାରୀ ଦ୍ଵାରା ହେଉ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ହୋଇପାରେ। ଯେତେବେଳେ ଏପରି ଘଟଣା ଘଟେ ସେତେବେଳେ ନୀତି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଧିକାର ଏବଂ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ନିର୍ଧାରଣ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ।

ଉପରୋକ୍ତ ଅଧିକାର ସହିତ, ଡିଭିଏସ ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟ ଏହା କରିବ –

i) ଭୁଲ୍ ଥିବା ସମସ୍ତ ଜିନିଷ ସହିତ ସହାନୁଭୂତି ଏବଂ ଦୂରତ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା

ii) ଦୂରତ ଡୁରିକୁ ସଂଶୋଧନ କରିବେ

iii) ଯଦି ଭୁଲ୍ ଭାବରେ ବା ଦୁର୍ଘଟପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ କିଛି ଦେୟ ଲାଗୁ ହୋଇଥାଏ ତାହାକୁ କ୍ୟାନ୍ସଲ କରିବେ

iv) କୌଣସି ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବେ ଯାହା କୌଣସି ସମସ୍ୟା କାରଣରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ହୋଇଥାଏ।

ଏହା ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟ ଏହା କରିବେ

i) ସାର୍ବଜନୀନ ତୋପେନରେ ଏହାର ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବେ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲକ୍ଷ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ।

ii) ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଏବଂ ରୁଚ୍ଛି ହୋଇଥିବା ରୁଚ୍ଛିନାମା ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକ କାରବାର ପରିଚାଳନା / ସମାଧାନ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ / ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ସମ୍ପର୍କରେ ସର୍ବସାଧାରଣ ତୋପେନରେ ସୂଚନା ରଖିବା ଯାହାକି କଣ୍ଟ୍ରାକ୍ଟର ସହମତିମୂଳକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁସାରେ ହୋଇଥିବ।

iii) ଏକ ଦୃଢ଼ ଏବଂ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାଶୀଳ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚିତ କରନ୍ତୁ ଯାହାକି ସହିତ ଗ୍ରାହକ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ହେବ।

iv) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀକୁ ସହଜରେ ଉପଲକ୍ଷ କରାଇବା ଆବଶ୍ୟକ।

v) ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଫଳାଫଳରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି ତେବେ ସେ କିପରି ଅଭିଯୋଗ କରିବେ, କାହାକୁ ଏପରି ଅଭିଯୋଗ କରାଯିବ, କେବେ ଉତ୍ତର ଆଶା କରିବେ ସେ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଅନ୍ତୁ

vi) ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ / ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ, ଠିକଣା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରନ୍ତୁ । ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମୟ ସୀମା ସମସ୍ତ ସେବା ବିତରଣ ସ୍ଥାନରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ / ଉପଲକ୍ଷ ହେବ।

vii) ଯଦି ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଏହାର ସମାଧାନ ନହୁଏ ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ବିକଳ ବିଷୟରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଜଣାନ୍ତୁ।

viii) ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଫିଲ୍ ବିଷୟରେ ସର୍ବସାଧାରଣ ତୋପେନ୍ ସୂଚନାରେ ସ୍ଥାନ ଦିଅନ୍ତୁ;

ix) ଗ୍ରାହକ ଯୋଗାଯୋଗ ପଏଣ୍ଟରେ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନାମ ଓ ଠିକଣା ଉଲ୍ଲେଖ କରନ୍ତୁ ଯାହାକି କ୍ଷେତ୍ରାଧିକାର ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଶାଖା ରହିଛି।

### ପୁନଶ୍ଚ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହା କରିବ

i) ଡିନିଟି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ (ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି) ସ୍ୱୀକାର କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଏହାର ସମାଧାନ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତୁ, 30 ଦିନରୁ ଅଧିକ ହେବ ନାହିଁ (ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପାଇଁ ଦାୟୀ ସର୍ବୋଚ୍ଚ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ବୃଦ୍ଧି ଏବଂ ପରୀକ୍ଷା ସମୟକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି); ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ମଗା ଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ପାଇବା ପରେ 30 ଦିନ ଅବଧି ଗଣନା କରାଯିବ;

ii) ଯଦି କୌଣସି ବିବାଦର ସମାଧାନରେ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି କିମ୍ବା ବିବାଦ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ଫଳାଫଳ ସହିତ ଅସହମତ ତେବେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳ ଫିଲର ବିବରଣୀ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ;

ଏହା ସହିତ, ଡିବିଏସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ କ) ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରିବା ସମୟରେ, କ୍ଷତି ପାଇଁ ଦାୟୀ, ଏବଂ ସମସ୍ତ ପକ୍ଷର ଅଧିକାର ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ, ଗୁଡ଼ିକ, ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟତା କିମ୍ବା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟ ନକରିବା ସମୟରେ, ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରିବ। ଅନ୍ୟପକ୍ଷରେ, ଏହାର ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବାହାରେ (ଯେପରିକି ବଜାର ପରିବର୍ତ୍ତନ, ବଜାର ଭେରିଏସନ୍ କାରଣରୁ ଉତ୍ପାଦର କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ଇତ୍ୟାଦି) ବାହ୍ୟ ପରିସ୍ଥିତି ଦ୍ୱାରା ହୋଇଥିବା କୌଣସି କ୍ଷତି ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦାୟୀ ରହିବ ନାହିଁ ଖ) ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିନା ବିଳମ୍ବରେ ଫେରସ୍ତ କରାଯାଇଛି, ଯଦି ଏହା କୌଣସି ବିବାଦୀୟ କାରବାରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସନ୍ଦେହରୁ ଅଧିକ ଦର୍ଶାଇ ପାରିବ ନାହିଁ (ସୁଧ / ଦେୟ ସହିତ)।