

ಡಿಬಿಎಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕ ಹಕ್ಕುಗಳ ನೀತಿ

ಗ್ರಾಹಕರ ಸುರಕ್ಷತೆ ಹಣಕಾಸಿನ ಸೇವೆಗಳ ಒಂದು ಅವಿಭಾಜ್ಯ ಅಂಶವಾಗಿದೆ. ಅಂತಹ ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ಉತ್ತಮಪಡಿಸಲು, ದೇಶೀಯ ಅನುಭವ ಮತ್ತು ಜಾಗತಿಕ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಮಗ್ರ ಗ್ರಾಹಕ ಹಕ್ಕುಗಳ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೊರತರಲಾಗಿದೆ.

DBS ಗ್ರಾಹಕ ಹಕ್ಕುಗಳ ನೀತಿಯು ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾದಿಂದ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲ್ಪಡುವ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೂಲಭೂತ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿಪಾದಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಕೌಂಟರ್‌ನಾಡ್ಯಂತ, ಫೋನ್‌ನಲ್ಲಿ, ಪೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ, ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಸಂವಾದಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಈ ನೀತಿಯು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.

1. ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಹಕ್ಕು

ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುವವರು ಇಬ್ಬರೂ ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ವರ್ತಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ. ಹಣಕಾಸಿನ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಾಗ ಮತ್ತು ವಿತರಿಸುವಾಗ ಗ್ರಾಹಕರ ಲಿಂಗ, ವಯಸ್ಸು, ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ ಮತ್ತು ದೈಹಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅನ್ಯಾಯವಾಗಿ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡಬಾರದು.

ಮೇಲಿನ ಹಕ್ಕಿನ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, DBS ಬ್ಯಾಂಕ್ ಇವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ

- i) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಡೆಸುವ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು;
- ii) ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸಮಾನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ;
- iii) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವುದು;
- iv) ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಅವರ ವ್ಯವಹಾರಗಳ ಜೊತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ವರ್ತಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;
- v) ಲಿಂಗ, ವಯಸ್ಸು, ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ, ಶಿಕ್ಷಣ, ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿ, ದೈಹಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡದಿರುವುದು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗುರಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಗುಂಪಿನ ಸದಸ್ಯರಿಗಾಗಿ ಅಥವಾ ರಕ್ಷಣಾತ್ಮಕ ಬಳಕೆಗಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಿದ ವಿಶೇಷ ಯೋಜನೆಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬಹುದು. ಮಹಿಳೆಯರು ಅಥವಾ ಹಿಂದುಳಿದ ವರ್ಗಗಳ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಉತ್ತೇಜನದ ಭಾಗವಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಯೋಜನೆಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬಹುದು. ಅಂತಹ ಯೋಜನೆಗಳು / ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅನ್ಯಾಯ ಅಥವಾ ತಾರತಮ್ಯಕ್ಕೆ ಸಮಾನವಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಅಂತಹ ವಿಶೇಷ ಯೋಜನೆಗಳು ಅಥವಾ ನಿಯಮಗಳ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅಗತ್ಯವಿರುವೆಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ;

- vi) ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವಾಗ ಮೇಲಿನ ತತ್ವವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;
- vii) ನೀಡಲಾದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿವೆಯೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;

ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಿರಿಕಿರಿ ಮುಕ್ತ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದ್ದರೂ, ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಂದಿಗಿನ ತಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಬೇಕೆಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಆಂತರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಆಂತರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವರ ಎಲ್ಲಾ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಮುಗಿಸಿದ ನಂತರ ಪರ್ಯಾಯ ವೇದಿಕೆಗಳನ್ನು ಸಮೀಪಿಸಲು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ.

2. ಪಾರದರ್ಶಕ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ವ್ಯವಹಾರದ ಹಕ್ಕು

DBS ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಾನು ರೂಪಿಸುವ ಒಪ್ಪಂದಗಳು ಅಥವಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಪಾರದರ್ಶಕವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಲ್ಲ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಉತ್ಪನ್ನದ ಬೆಲೆ, ಸಂಬಂಧಿತ ಅಪಾಯಗಳು, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಳಕೆಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕನು ಅನ್ಯಾಯದ ವ್ಯಾಪಾರ ಅಥವಾ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು, ಬಲವಂತದ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಅಥವಾ ತಪ್ಪುದಾರಿಗಳಿಗಾಗಿ ಪ್ರಾತಿನಿಧ್ಯಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರಬಾರದು. ಅವರ ಸಂಬಂಧದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ, ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುವವರು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೈಹಿಕ ಹಾನಿಯ ಮೂಲಕ ಬೆದರಿಕೆ ಹಾಕುವಂತಿಲ್ಲ, ಅನುಚಿತ ಪ್ರಭಾವವನ್ನು ಬೀರುವಂತಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಅಸ್ಪಷ್ಟ ಕಿರುಕುಳದಲ್ಲಿ ತೊಡಗುವಂತಿಲ್ಲ.

ಮೇಲಿನ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ -

- i) ಸಂಪೂರ್ಣ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕನು ತಾನು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ / ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದು;
- ii) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವ್ಯವಹಾರವು ಸಮಾನತೆ, ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ನಿಂತಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;
- iii) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿರರಗಳು / ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಸೂಕ್ತ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ಸರಳ ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುವುದು;

- iv) ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ನ್ಯಾಯೋಚಿತವೆಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಆಯಾಯ ಹಕ್ಕುಗಳು, ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಸರಳ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸುವುದು.
- v) ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಮುಖ ಅಪಾಯಗಳು ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಅವನಿಗೆ/ಆಕೆಗೆ ಅನಾನುಕೂಲವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುವ ಯಾವುದೇ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು. ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ನೀಡುವಾಗ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು (MITC) ಗ್ರಾಹಕರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರುವುದು. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಅಂತಹ ನಿಯಮಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಭವಿಷ್ಯದ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಂಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- vi) ಬಡ್ಡಿದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಶಾಖೆಗಳ ನೋಟಿಸ್ ಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಹೆಲ್ಪ್-ಲೈನ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಹೆಲ್ಪ್ -ಡೆಸ್ಕ್ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ತಿಳಿಸುವುದು;
- vii) ತಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಟ್ಯಾರಿಫ್ ಶೆಡ್ಯೂಲ್ ಅನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು. ಟ್ಯಾರಿಫ್ ಶೆಡ್ಯೂಲ್ ಲಭ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು;
- viii) ಗ್ರಾಹಕರು ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಟ್ಯಾರಿಫ್ ಶೆಡ್ಯೂಲ್ ನಲ್ಲಿ ನೀಡುವುದು;
- ix) ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು, ಪರಿಷ್ಕೃತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಜಾರಿಯಾಗುವುದಕ್ಕೆ ಕನಿಷ್ಠ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಒಪ್ಪಿದಂತೆ ಪತ್ರ ಅಥವಾ ಖಾತೆಯ ಸ್ಪೆಟ್‌ಮೆಂಟ್, SMS ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ;
- x) ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಸೂಚನೆ ನೀಡಿದ ನಂತರ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಪರಿಣಾಮದೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನುಕೂಲಕರವಾದ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡದೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಿದ್ದರೆ, ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಅದು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಬದಲಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಕನಿಷ್ಠ 30 ದಿನಗಳ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು 60 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಪರಿಷ್ಕೃತ ಶುಲ್ಕ ಅಥವಾ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆಯೇ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಲು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಅರ್ಹ ಖಾತೆಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದು. ಅಂತಹ ಸೂಚನೆಗಳೆಂದರೆ;
- xi) ಗ್ರಾಹಕರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಪಾಲನೆ / ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಬಹುದಾದ ದಂಡಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು;

- xii) ಠೇವಣಿಗಲು ಚೆಕ್ ಕಲೆಕ್ಷನ್, ಕುಂದುಕೂರತೆ ನಿವಾರಣೆ, ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಬಾಕಿಗಲ ಸಂಗ್ರಹ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಮರುಪಾವತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಲ ನೀತಿಗಲನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಡೂಮೇನ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು;;
- xiii) ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವಲಯದಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ, ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಒದಗಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೂಳ್ಳಲು ಎಲ್ಲ ಪ್ರಯತ್ನಗಲನ್ನು ಮಾಡುವುದು;
- xiv) ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಅರ್ಜಿಗಲ ಸ್ವೀಕಾರ/ಅಸ್ವೀಕಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ದರಿಸಿದಂತೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯೂಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿದಾರರ ಜೂತೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೂಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರಲು/ನಿರಾಕರಿಸಲು ಕಾರಣಗಲನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುವುದು. ಅಂತಹ ಅವಧಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- xv) ಇವುಗಲ ಕುರಿತಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಂಡಿತವಾಗಿಯೂ ಹಂಚಿಕೂಳ್ಳಬಹುದು
- ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉತ್ಪನ್ನಗಲ ಸ್ಥಗಿತಗೂಳಿಸುವಿಕೆ,
 - ತಮ್ಮ ಕಚೇರಿಗಲ ಸ್ಥಳಾಂತರ
 - ಕೆಲಸದ ಸಮಯದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಲು
 - ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಲಲ್ಲಿ ಆಗಿರುವ ಬದಲಾವಣೆ
 - ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಯ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆ -

ಕನಿಷ್ಠ 30 ದಿನಗಲ ಮುಂಚಿತ ಸೂಚನೆಯೂಂದಿಗೆ. ಮಾಹಿತಿಯ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯು ಉತ್ಪನ್ನ/ಸಂಬಂಧದ ಅಸ್ತಿತ್ವದ ಆಧಾರದ ಮೂಲಕ ನಡೆಯುತ್ತಿರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದ್ದು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಶ್ರದ್ಧೆಯೂಂದ ಅನುಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಬದಲಾವಣೆಗಲ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಗಡವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೂಳ್ಳಲು ವೆಬ್‌-ಸೈಟ್ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಂವಹನದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಚಾನಲ್‌ಗಲನ್ನು ಬಳಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೂಳ್ಳುವುದು;

- xvi) ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಮಾನಿಸುವ ಅಥವಾ ಎದುರಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಘಟನೆಗಲನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಒಳಗೂಂಡಂತೆ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣದಲ್ಲಿ ಹುದುಗಿರುವ ಹಕ್ಕುಗಲು ಮತ್ತು ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಲ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುವುದು;
- xvii) ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ, ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಉತ್ಪನ್ನ / ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಲನ್ನು ತೆಗೆದುಕೂಳ್ಳಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುವಂತೆ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸಮಾನ ರೀತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಲ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ ನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೂಳ್ಳುವುದು;

- xviii) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದದ ಪೂರ್ವ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡದೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಕೊನೆಗೊಳಿಸುವುದಿಲ್ಲ;
- xix) ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್ ಗಳು/ಪಾಸ್‌ಬುಕ್‌ಗಳು, ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಮಯೋಚಿತ ಮಾಹಿತಿ, ಠೇವಣಿಗಳ ಮುಕ್ತಾಯ ಇತ್ಯಾದಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿನ ನಿಯಮಿತ ಇನ್‌ಫುಟ್‌ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವನ/ಅವಳ ಖಾತೆ, ಹಣಕಾಸಿನ ಸಂಬಂಧಿತ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು;
- xx) ಎಲ್ಲಾ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ತಪ್ಪುದಾರಿಗಳೆಯುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;
- xxi) ದೈಹಿಕ ಹಾನಿಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬೆದರಿಕೆ ಹಾಕದಿರುವುದು, ಪ್ರಭಾವ ಬೀರದಿರುವುದು ಅಥವಾ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ಎಂದು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಅರ್ಥೈಸಬಹುದಾದ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳದಿರುವುದು. ಸಾಮಾನ್ಯ ಸೂಕ್ತ ರೀತಿಯ ವ್ಯವಹಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಅನುಸರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- xxii) ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳ ಮೇಲಿನ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ರಚನೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಸಮಂಜಸವಾಗಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು

3. ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯ ಹಕ್ಕು

DBS ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಆಧರಿಸಿವೆ.

ಮೇಲಿನ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ -

- i) ಮಾರಾಟಕ್ಕೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಸೂಕ್ತತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಗೆ ಅನುಸರಣೆಯಲ್ಲಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;
- ii) ಮಾರಾಟವಾದ ಅಥವಾ ನೀಡಲಾದ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಗೆ ಅಸಮಂಜಸ ಅಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದು. ಅಂತಹ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಅದರ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ದಾಖಲಿಸುವುದು

- iii) ಮಂಡಳಿಯ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯ ಅನುಸರಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಅಧಿಕಾರವಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ, ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿಯ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆ ಮಾಡುವುದು;
- iv) ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಪಡೆದ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಗಾಗಿ ಕ್ವಿಡ್-ಪ್ರೋ-ಕ್ವೋ ಆಗಿ ಯಾವುದೇ ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಚಂದಾದಾರರಾಗಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸದಿರುವುದು;
- v) ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಮಾರಾಟವಾಗುತ್ತಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಒದಗಿಸುತ್ತಿರುವ ಸೇವೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;
- vi) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನದ ಸೂಕ್ತತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಕೋರಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು

4. ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಹಕ್ಕು

ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅವರು ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುವವರಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮ್ಮತಿಯನ್ನು ನೀಡದ ಹೊರತು ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಾನೂನಿನ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಹೊರತು ಅಥವಾ ಅದನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯವಾದ ವ್ಯಾಪಾರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಒದಗಿಸದಿದ್ದರೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ) ಗೌಪ್ಯವಾಗಿಡಬೇಕು. ಸಂಭಾವ್ಯ ಕಡ್ಡಾಯ ವ್ಯಾಪಾರ ಉದ್ದೇಶಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮುಂಗಡವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸುವ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಸಂವಹನಗಳಿಂದ ರಕ್ಷಿಸುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

ಮೇಲಿನ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ -

- i) ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿ (ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮಾಡದಿದ್ದರೂ ಸಹ), ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಯಮದಂತೆ, ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅದರ ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು / ಸಹವರ್ತಿಗಳು, ಟೈ-ಅಪ್ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿ / ಸಂಸ್ಥೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಒಂದುವೇಳೆ
 - a. ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ್ದರೆ
 - b. ಕಾನೂನು / ನಿಯಮಗಳು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸಿದರೆ;
 - c. ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಕರ್ತವ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ
 - d. ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಬೇಕಿದ್ದರೆ
 - e. ಕಡ್ಡಾಯವಾದ ವ್ಯಾಪಾರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು ಅಥವಾ ಸಾಲ ಸಂಗ್ರಹ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಅನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಂತಹ ನಿಯಂತ್ರಕವಾಗಿ.

ii) ಅಂತಹ ಸಂಭವನೀಯ ಕಡ್ಡಾಯ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು

ಗ್ರಾಹಕರು ಅದನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ ಹೊರತು ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಬಳಸದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ

iii) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಭಾರತೀಯ ಟೆಲಿಕಾಂ ನಿಯಂತ್ರಣ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಹೊರಡಿಸಲಾದ ಟೆಲಿಕಾಂ ಕಮರ್ಷಿಯಲ್ ಕಮ್ಯುನಿಕೇಷನ್ಸ್ ಗ್ರಾಹಕ ಆದ್ಯತೆಯ ನಿಯಮಗಳು, 2010 (ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಆದ್ಯತೆಯ ನೋಂದಣಿ) ಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿವೆ.

5. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರದ ಹಕ್ಕು

ಒದಗಿಸಿದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವವರನ್ನು ಹೊಣೆಗಾರರನ್ನಾಗಿ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಮಾನ್ಯ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾದ ಮಾರ್ಗವನ್ನು ಹೊಂದಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಹಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ. ಒದಗಿಸುವವರು ಅದರ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮಾರಾಟದಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ತಪ್ಪುಗಳು, ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿನ ಲೋಪಗಳು, ಹಾಗೆಯೇ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಂದ ಉಂಟಾದ ಅಥವಾ ಇತರರಿಂದ ಉಂಟಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬಗಳನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ತನ್ನ ನೀತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಅಂತಹ ಘಟನೆಗಳು ಸಂಭವಿಸಿದಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕ್ರಮವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಕರ್ತವ್ಯಗಳನ್ನು ನೀತಿಯು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

ಮೇಲಿನ ಹಕ್ಕಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ -

- i) ತಪ್ಪಾದ ಎಲ್ಲ ವಿಷಯಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು
- ii) ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಸರಿಪಡಿಸುವುದು;
- iii) ತಪ್ಪಾಗಿರುವ ಮತ್ತು ತಪ್ಪಾಗಿ ಹಾಕಲಾದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ರದ್ದುಮಾಡುವುದು;
- iv) ಲೋಪದೋಷಗಳಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಭರಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ನೇರ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿದೂಗಿಸುವುದು.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ -

- i) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಡೊಮೇನ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು;

- ii) ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಂದದ ಒಪ್ಪಿಗೆಯ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ನಡೆಸುವಲ್ಲಿ / ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ / ಲೋಪದೋಷಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಡೊಮೇನ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು;
- iii) ದೃಢವಾದ ಮತ್ತು ಸ್ಪಂದಿಸುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸುವುದು;
- iv) ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು;
- v) ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ, ಅಂತಹ ದೂರನ್ನು ಯಾರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕು, ಯಾವಾಗ ಉತ್ತರವನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಫಲಿತಾಂಶದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಏನು ಮಾಡಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುವುದು;
- vi) ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಸೇವಾ ವಿತರಣಾ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ / ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು / ಸಮಯದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು ;
- vii) ಪೂರ್ವ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದರೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ತನ್ನ ದೂರನ್ನು ನೀಡಬಹುದಾದ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ದೂರುದಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು;
- viii) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್ ಬಗ್ಗೆ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಡೊಮೇನ್ ನಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು;
- ix) ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖೆಯು ಯಾರ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಬರುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು.

ಇದಲ್ಲದೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ -

- i) ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಔಪಚಾರಿಕ ದೂರುಗಳನ್ನು (ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರದ ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು (ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಉನ್ನತ ಶ್ರೇಣಿಯ ಆಂತರಿಕ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಲ್ಲಿ ದೂರಿನ ತೀವ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪರಿೀಕ್ಷೆಯ ಸಮಯ ಸೇರಿದಂತೆ). ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಕೇಳಿದ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ;

- ii) ಗ್ರಾಹಕರು ವಿವಾದದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಅಥವಾ ವಿವಾದ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಫಲಿತಾಂಶದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಾಧಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವುದು;

ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, DBS ಬ್ಯಾಂಕ್ a) ಗ್ರಾಹಕ- ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ನಷ್ಟಗಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಎಲ್ಲಾ ಪಕ್ಷಗಳ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು, ವಿಶೇಷಣಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಏನು ಮಾಡಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅದರ ಸಮಂಜಸವಾದ ನಿಯಂತ್ರಣವನ್ನು ಮೀರಿದ (ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಅಸ್ಥಿರಗಳಿಂದ ಉತ್ಪನ್ನದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ಇತ್ಯಾದಿ) ಹೊರಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. b) ಯಾವುದೇ ವಿವಾದಿತ ವಹಿವಾಟಿನಲ್ಲಿ (ಬಡ್ಡಿ/ಶುಲ್ಕಗಳ ಜೊತೆಗೆ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಂದೇಹವನ್ನು ಮೀರಿ ತೋರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ವಿಳಂಬವಿಲ್ಲದೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ನೀಡುವುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
