

डीबीएस बँक ग्राहक हक्क धोरण

ग्राहक संरक्षण हा आर्थिक समावेशाचा अविभाज्य पैलू आहे. देशांतर्गत अनुभव आणि जागतिक सर्वोत्तम पद्धतींवर आधारित खालील सर्वसमावेशक ग्राहक हक्क धोरण असे संरक्षण वाढवण्यासाठी आणले आहे.

डीबीएस ग्राहक हक्क धोरण रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाद्वारे नियमन केलेल्या बँकांच्या ग्राहकांचे मूलभूत अधिकार समाविष्ट करते. हे ग्राहकांचे अधिकार आणि बँकेच्या जबाबदाऱ्या देखील स्पष्ट करते. हे धोरण बँक किंवा तिच्या एजंटद्वारे ऑफर केलेल्या सर्व उत्पादनांना आणि सेवांना लागू होते, मग ते काउंटरवर, फोनवरून, पोस्टाद्वारे, परस्पर इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीद्वारे प्रदान केले जाते.

1. न्याय्य उपचारांचा अधिकार

ग्राहक आणि वित्तीय सेवा प्रदाता दोघांनाही सौजन्याने वागण्याचा अधिकार आहे. आर्थिक उत्पादने ऑफर करताना आणि वितरित करताना लिंग, वय, धर्म, जात आणि शारीरिक क्षमता या कारणांवरून ग्राहकांशी अन्यायकारक भेदभाव केला जाऊ नये.

वरील अधिकाराच्या अनुषंगाने, डीबीएस बँक करेल –

- i) ग्राहकांशी सर्व व्यवहारांमध्ये किमान मानके ठरवून चांगल्या आणि न्याय्य बँकिंग पद्धतींना प्रोत्साहन देईल;
- ii) बँक आणि ग्राहक यांच्यातील निष्पक्ष आणि न्याय्य संबंधांना प्रोत्साहन देणे;
- iii) बँक कर्मचाऱ्यांना पुरेशा आणि योग्य पद्धतीने ग्राहकांना उपस्थित राहण्याचे प्रशिक्षण द्या;
- iv) कर्मचारी सदस्य ग्राहकांना आणि त्यांच्या व्यवसायाला तत्परतेने आणि विनम्रपणे उपस्थित राहतील याची खात्री करा;
- v) लिंग, वय, धर्म, जात, साक्षरता, आर्थिक स्थिती शारीरिक क्षमता इत्यादी कारणास्तव कोणत्याही ग्राहकांशी भेदभाव न करता सर्व ग्राहकांशी न्यायपूर्ण वागणूक द्या. बँकेकडे मात्र विशेष योजना किंवा उत्पादने असू शकतात जी विशेषतः सदस्यांसाठी डिझाइन केलेली आहेत. लक्ष्य बाजार गटातील किंवा ग्राहक भिन्नतेसाठी संरक्षित, व्यावसायिकदृष्ट्या स्वीकार्य आर्थिक तर्क वापरू शकतो. महिला किंवा मागासवर्गीयांसाठी सकारात्मक कृतीचा भाग म्हणून बँकेकडे योजना किंवा उत्पादने देखील असू शकतात. अशा योजना/उत्पादने अनुचित 2 भेदभावाप्रमाणे होणार नाहीत. अशा विशेष योजना किंवा अटीचे तर्क बँकेकडून आवश्यक तेथे स्पष्ट केले जातील;
- vi) सर्व उत्पादने आणि सेवा ऑफर करताना वरील तत्त्व लागू केले असल्याची खात्री करा;
- vii) ऑफर केलेली उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांनुसार आहेत याची खात्री करा;

त्यांच्या ग्राहकांना त्रासमुक्त आणि न्याय्य वागणूक देण्याचा बँकेचा प्रयत्न असला तरी, बँक त्यांच्या ग्राहकांनी बँकेशी व्यवहार करताना विनम्र आणि प्रामाणिकपणे वागण्याची अपेक्षा करेल.

त्यांच्या ग्राहकांना बँकेच्या अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणेशी संपर्क साधण्यासाठी आणि बँकेच्या अंतर्गत तक्रार यंत्रणेच्या अंतर्गत त्यांचे सर्व उपाय संपल्यानंतर पर्यायी मंचाकडे जाण्यास प्रोत्साहित करण्याचा बँकेचा प्रयत्न असेल.

2. पारदर्शकतेचा अधिकार, निष्पक्ष आणि प्रामाणिक व्यवहार

डीबीएस बँकेने हे सुनिश्चित करण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न केले पाहिजेत की ते तयार केलेले करार किंवा करार पारदर्शक आहेत, सामान्य व्यक्तीला सहज समजतील आणि त्यांच्याशी सुसंवाद साधला जाईल. उत्पादनाची किंमत, संबंधित जोखीम, उत्पादनाच्या जीवनचक्रावर वापर नियंत्रित करणाऱ्या अटी आणि नियम आणि ग्राहक आणि आर्थिक सेवा प्रदात्याच्या जबाबदाऱ्या स्पष्टपणे उघड केल्या पाहिजेत. ग्राहकाला अनुचित व्यवसाय किंवा विपणन पद्धती, सक्तीच्या कराराच्या अटी किंवा दिशाभूल करणारे प्रतिनिधित्व असू नये. त्यांच्या संबंधांदरम्यान, वित्तीय सेवा प्रदाता ग्राहकाला शारीरिक इजा, अवाजवी प्रभाव टाकू किंवा उघड छळ करण्याची धमकी देऊ शकत नाही.

वरील अधिकाराच्या अनुषंगाने, बँक -

- i) पूर्ण पारदर्शकता सुनिश्चित करेल जेणेकरून ग्राहकाला बँकेकडून वाजवी / वाजवीपणे काय अपेक्षा आहे हे अधिक चांगल्या प्रकारे समजू शकेल;
- ii) ग्राहकांशी बँकेचे व्यवहार समता, सचोटी आणि पारदर्शकता या नैतिक तत्वांवर अवलंबून आहेत याची खात्री करा;
- iii) ग्राहकांना त्याची उत्पादने आणि सेवा, अटी व शर्ती आणि व्याज दर/सेवा शुल्क याबद्दलची स्पष्ट माहिती सोप्या आणि सहज समजण्याजोग्या भाषेत आणि पुरेशी माहिती प्रदान करा जेणेकरून ग्राहकाने योग्य आणि माहितीपूर्ण निवड करणे अपेक्षित आहे. उत्पादनाचे;
- iv) सर्व अटी व शर्ती न्याय्य आहेत याची खात्री करा आणि संबंधित अधिकार, दायित्वे आणि दायित्वे स्पष्टपणे आणि शक्य तितक्या साध्या आणि सोप्या भाषेत सेट करा;
- v) उत्पादनाशी संबंधित मुख्य जोखीम तसेच ग्राहकाचे विशेषतः गैरसोय करणारी कोणतीही वैशिष्ट्ये जाणून घ्या. उत्पादन किंवा सेवेशी संबंधित अत्यंत महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (MITC) उत्पादन ऑफर करताना ग्राहकाच्या निदर्शनास स्पष्टपणे आणल्या जातील. सर्वसाधारणपणे, हे सुनिश्चित केले जाईल की अशा अटी ग्राहकाच्या भविष्यातील निवडीस प्रतिबंध करणार नाहीत.
- vi) व्याज दर, शुल्क आणि शुल्कांची माहिती शाखा किंवा वेबसाइटवरील सूचना फलकावर किंवा हेल्प-लाइन किंवा हेल्प-डेस्कद्वारे प्रदान करा आणि जेथे योग्य असेल तेथे ग्राहकाला थेट माहिती दिली जाईल;
- vii) टॅरिफ शेड्यूल त्यांच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित करा आणि त्याची एक प्रत ग्राहकांच्या अवलोकनासाठी प्रत्येक शाखेत उपलब्ध करून दिली जाईल. तसेच त्याच्या शाखांमध्ये टॅरिफ शेड्यूलच्या उपलब्धतेबद्दल एक सूचना देखील त्याच्या शाखांमध्ये प्रदर्शित करेल;
- viii) ग्राहकाने निवडलेल्या उत्पादनांना आणि सेवांना लागू असलेल्या सर्व शुल्कांचे तपशील त्यांच्या टॅरिफ शेड्यूलमध्ये द्या;
- ix) सुधारित अटी व शर्ती प्रभावी होण्याच्या किमान एक महिना अगोदर ग्राहकाने मान्य केल्याप्रमाणे अटी व शर्तीमधील कोणत्याही बदलाची माहिती ग्राहकाला पत्र किंवा खाते विवरण, एसएमएस किंवा ईमेलद्वारे कळवा;
- x) एक महिन्याची सूचना दिल्यानंतरच असे बदल संभाव्य प्रभावाने केले जातील याची खात्री करा. जर बँकेने ग्राहकाला अनुकूल अशी सूचना न देता कोणताही बदल केला असेल, तर ती अशा बदलाच्या 30 दिवसांच्या आत बदल सूचित करेल. जर बदल ग्राहकासाठी प्रतिकूल असेल तर, किमान 30

दिवसांची पूर्वसूचना दिली जाईल आणि ग्राहकाला खाते बंद करण्यासाठी किंवा 60 दिवसांच्या आत सुधारित शुल्क किंवा व्याज न भरता इतर कोणत्याही पात्र खात्यावर स्विक करण्याचे पर्याय दिले जाऊ शकतात. अशी सूचना;

- xi) ग्राहकाने निवडलेल्या उत्पादन/सेवांवर नियंत्रण ठेवणाऱ्या कोणत्याही अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास/उल्लंघन केल्यास आकारण्यात येणाऱ्या दंडाविषयी माहिती द्या;
- xii) सार्वजनिक डोमेनवर बँकांच्या जमा ठेवी, धनादेश संकलन, तक्रार निवारण, नुकसान भरपाई आणि थकबाकी जमा करणे आणि सुरक्षा परत मिळवणे याबाबतची धोरणे प्रदर्शित करणे;
- xiii) एखाद्या विशिष्ट उत्पादनात व्यवहार करणाऱ्या कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांना संबंधित माहिती पूर्णपणे, योग्य आणि प्रामाणिकपणे देण्यासाठी योग्यरित्या प्रशिक्षित केले जाईल याची खात्री करण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न करा;
- xiv) उत्पादन/सेवेचा लाभ घेण्यासाठी सबमिट केलेले अर्ज स्वीकारणे/न स्वीकारणे याबद्दल बँकेने ठरवल्यानुसार वाजवी कालावधीत अर्जदाराशी संवाद साधण्याची खात्री करा आणि अर्ज न स्वीकारण्याचे/नाकारण्याचे कारण लिखित स्वरूपात कळवा. असा कालावधीत बँकेच्या वेबसाइटवर आणि विशिष्ट उत्पादन किंवा सेवेच्या अनुप्रयोगामध्ये देखील सूचित केला जाईल.
- xv) याबद्दलची माहिती स्पष्टपणे संप्रेषण करा –
 - a. विशिष्ट उत्पादने बंद करणे,
 - b. त्यांच्या कार्यालयांचे स्थलांतर
 - c. कामाच्या तासांमध्ये बदल
 - d. दूरध्वनी क्रमांकांमध्ये बदल
 - e. कोणतेही कार्यालय किंवा शाखा बंद करणे -

किमान 30 दिवसांच्या आगाऊ सूचनासह. तसेच, माहितीचे प्रकटीकरण ही उत्पादनाच्या/संबंधांच्या जीवनचक्राद्वारे चालू असलेली प्रक्रिया आहे आणि त्यांचे काटेकोरपणे पालन केले जाईल याची पुष्टी करते. सर्व बदलांची माहिती ग्राहकांना अगोदर कळवली जाईल याची खात्री करण्यासाठी, वेब-साइटसह संप्रेषणाची सर्व संभाव्य माध्यमे वापरण्याची खात्री करा;

- xvi) कायदा आणि/किंवा बँकिंग नियमनात अंतर्भूत अधिकार आणि दायित्वांचे उत्पादन विकताना ग्राहकाला सल्ला द्या, ग्राहकाला संशयित, सापडलेल्या किंवा समोर आलेल्या कोणत्याही गंभीर घटनांची तक्रार करण्याची आवश्यकता आहे;
- xvii) ग्राहक एक माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यासाठी; बँकेचे कर्मचारी सदस्य, ग्राहकाने उत्पादन किंवा सेवेचा लाभ घेण्यासाठी संपर्क साधला असता, ते उत्पादन/सेवेशी संबंधित सर्व संबंधित माहिती प्रदान करतील आणि बाजारात उपलब्ध असलेल्या समान उत्पादनांवर माहितीच्या संसाधनांना दिशा प्रदान करतील.
- xviii) ग्राहकाला वाजवी किंवा करारानुसार पूर्वसूचना दिल्याशिवाय ग्राहक संबंध संपुष्टात आणू नका;
- xix) ग्राहकाला त्याचे/तिचे खाते, आर्थिक संबंध व्यवस्थापित करण्यासाठी सर्व उपलब्ध मार्गांनी बँकेच्या क्षेत्रात नियमित इनपुट प्रदान करून सहाय्य करा जसे की खाते विवरण/पासबुक, सूचना, उत्पादनाच्या कामगिरीबद्दल वेळेवर माहिती, मुदत ठेवींची परिपक्वता इ.;

- xx) सर्व विपणन आणि प्रचारात्मक सामग्री स्पष्ट आणि दिशाभूल करणारी नाही याची खात्री करा;
- xxi) ग्राहकाला शारिरीक हानीची धमकी देऊ नका, प्रभाव टाकू नका किंवा अशा वर्तनात गुंतू नका ज्याचा अवाजवी त्रास म्हणून अर्थ लावला जाईल. केवळ सामान्य योग्य व्यवसाय पद्धतींचे पालन सुनिश्चित करा.
- xxii) उत्पादने/सेवांवरील शुल्क आणि शुल्क आणि त्याची रचना ग्राहकांसाठी अवास्तव नाही याची खात्री करा

3. योग्यतेचा अधिकार

डीबीएस बँकेने देऊ केलेली उत्पादने ग्राहकाच्या गरजेनुसार आणि ग्राहकाच्या आर्थिक मूल्यांकनावर आधारित असतील. परिस्थिती आणि समज.

उपरोक्त अधिकाराच्या अनुषंगाने, बँक -

- i) विक्रीपूर्वी ग्राहकांसाठी उत्पादनांच्या योग्यतेचे मूल्यांकन करण्यासाठी मंडळाने मंजूर केलेले धोरण असल्याची खात्री करेल;
- ii) विक्री केलेले किंवा देऊ केलेले उत्पादन किंवा सेवा ग्राहकाच्या गरजेनुसार योग्य आहे आणि ग्राहकाच्या आर्थिक स्थितीला अनुचित नाही आणि त्याद्वारे केलेल्या मूल्यांकनावर आधारित आहे याची खात्री करण्याचा प्रयत्न करा. असे मूल्यांकन त्याच्या नोंदींमध्ये योग्यरित्या दस्तऐवजीकरण केले जाईल
- iii) तृतीय पक्षाची उत्पादने विक्री आणि तृतीय पक्षाच्या आर्थिक उत्पादनांचे विपणन आणि वितरणासाठी मंडळाने मान्यताप्राप्त धोरण लागू केल्यानंतरच ते तसे करण्यास अधिकृत असल्यास;
- iv) बँकेकडून घेतलेल्या कोणत्याही सेवेसाठी ग्राहकाला कोणत्याही तृतीय पक्ष उत्पादनांचे सदस्यत्व घेण्यास भाग पाडू नका;
- v) तृतीय पक्ष उत्पादनांसह विकली जाणारी उत्पादने किंवा सेवा ऑफर केली जात असल्याची खात्री करा, विद्यमान नियम आणि नियमांनुसार आहेत;
- vi) बँकेने मागितलेली सर्व संबंधित आणि वाजवी माहिती तत्परतेने आणि प्रामाणिकपणे प्रदान करण्याच्या त्याच्या जबाबदारीबद्दल ग्राहकाला सूचित करा जेणेकरून ते ग्राहकाला उत्पादनाची योग्यता निश्चित करू शकतील.

4. गोपनीयतेचा अधिकार

ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती गोपनीय ठेवली पाहिजे जोपर्यंत त्यांनी वित्तीय सेवा प्रदात्याला विशिष्ट संमती दिली नाही किंवा अशी माहिती कायदानुसार प्रदान करणे आवश्यक आहे किंवा ती अनिवार्य व्यावसायिक हेतूसाठी प्रदान केली गेली आहे (उदाहरणार्थ, क्रेडिट करण्यासाठी माहिती कंपनी). संभाव्य अनिवार्य व्यावसायिक हेतूबद्दल ग्राहकाला आधीच माहिती दिली पाहिजे. ग्राहकांना त्यांच्या गोपनीयतेचे उल्लंघन करणाऱ्या सर्व प्रकारच्या संप्रेषणांपासून संरक्षण करण्याचा अधिकार आहे, इलेक्ट्रॉनिक किंवा अन्यथा.

वरील अधिकाराच्या अनुषंगाने, बँक -

- i) ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानेल (जरी ग्राहक यापुढे आमच्यासोबत बँकेंग करत नसला तरीही), आणि सामान्य नियम म्हणून, अशी माहिती इतर कोणत्याही व्यक्ती/संस्थांना उघड करणार नाही. त्याच्या सहाय्यक/सहयोगी, टाय-अप संस्था इत्यादींचा समावेश आहे.
 - a. ग्राहकाने असे प्रकटीकरण स्पष्टपणे लिखित स्वरूपात अधिकृत केले आहे.
 - b. कायद्याने/नियमांद्वारे प्रकटीकरण सक्तीचे आहे;
 - c. बँकेचे सार्वजनिक हितासाठी म्हणजे सार्वजनिक हितासाठी खुलासा करणे हे कर्तव्य आहे.
 - d. बँकेला प्रकटीकरणाद्वारे त्यांच्या हितांचे रक्षण करावे लागेल.
 - e. हे नियामकदृष्ट्या अनिवार्य व्यावसायिक हेतूसाठी आहे जसे की क्रेडिट माहिती कंपनी किंवा कर्ज संकलन संस्थांना डिफॉल्टचे प्रकटीकरण.
- ii) असे संभाव्य अनिवार्य प्रकटीकरण ग्राहकाला त्वरित लेखी कळवले जाण्याची खात्री करा
- iii) मार्केटिंग उद्देशासाठी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती वापरू किंवा सामायिक करू नये, जोपर्यंत ग्राहकाने ते विशेषतः अधिकृत केले नसेल;
- iv) ग्राहकांशी संवाद साधताना भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरणाने जारी केलेल्या टेलिकॉम कमर्शियल कम्युनिकेशन्स कस्टमर प्रेफरन्स रेग्युलेशन, 2010 (नॅशनल कस्टमर प्रेफरन्स रजिस्ट्री) चे पालन करावे.

5. तक्रार निवारण आणि नुकसान भरपाईचा अधिकार

अधिकार ग्राहकाला ऑफर केलेल्या उत्पादनांसाठी वित्तीय सेवा प्रदात्याला जबाबदार धरण्याचा आणि कोणत्याही वैध तक्रारीचे निवारण करण्याचा स्पष्ट आणि सोपा मार्ग असण्याचा अधिकार आहे. प्रदात्याने तृतीय पक्ष उत्पादनांच्या विक्रीतून उद्भवलेल्या तक्रारीचे निराकरण करण्याची सुविधा देखील दिली पाहिजे. वित्तीय सेवा प्रदात्याने चुका, आचरणातील त्रुटी, तसेच कार्यप्रदर्शन न करणे किंवा कार्यप्रदर्शनातील विलंब, प्रदात्याद्वारे किंवा अन्यथा, भरपाईसाठी त्याचे धोरण संप्रेषण करणे आवश्यक आहे. जेव्हा अशा घटना घडतात तेव्हा पॉलिसीमध्ये ग्राहकाचे अधिकार आणि कर्तव्ये नमूद करणे आवश्यक आहे.

वरील अधिकाराच्या अनुषंगाने, डीबीएस बँक –

- i) सर्व चुकीच्या गोष्टींशी सहानुभूतीपूर्वक आणि त्वरीत व्यवहार करेल;
- ii) चुका तातडीने दुरुस्त करा;
- iii) चुकीच्या पद्धतीने आणि चुकून लागू केलेले कोणतेही शुल्क रद्द करा;
- iv) ग्राहकाच्या चुकांमुळे ग्राहकाला झालेले कोणतेही थेट आर्थिक नुकसान भरपाई द्या.

बँक हे देखील करेल –

- i) ग्राहकासाठी उपलब्ध तक्रार निवारण प्रक्रियेसह ग्राहक तक्रार निवारण धोरण सार्वजनिक डोमेनमध्ये ठेवेल;
- ii) विहित वेळेत आणि कराराच्या मान्य अटींनुसार ग्राहक व्यवहार आयोजित करण्यात / सेटल करण्यात विलंब / त्रुटीसाठी भरपाई धोरण सार्वजनिक डोमेनमध्ये ठेवा;

- iii) एक मजबूत आणि प्रतिसाद देणारी तक्रार निवारण प्रक्रिया असल्याची खात्री करा आणि तक्रार निवारण प्राधिकरणाला स्पष्टपणे सूचित करा ज्यांच्याशी ग्राहक संपर्क साधेल;
- iv) तक्रार निवारण यंत्रणा ग्राहकांना सहज उपलब्ध करून देणे;
- v) तक्रार कशी करावी, अशी तक्रार कोणाकडे करावी, उत्तराची अपेक्षा कधी करावी आणि ग्राहक निकालाने समाधानी नसल्यास काय करावे याबद्दल ग्राहकाला सल्ला द्या;
- vi) तक्रार निवारण प्राधिकरण / नोडल अधिकारी यांचे नाव, पत्ता आणि संपर्क तपशील प्रदर्शित करा. तक्रारींचे निराकरण करण्याची कालमर्यादा सर्व सेवा वितरण स्थानांवर स्पष्टपणे प्रदर्शित / प्रवेशयोग्य असेल;
- vii) पूर्व-निर्धारित वेळेत तक्रारीचे निवारण न झाल्यास तक्रारदाराला त्याची तक्रार बँकिंग लोकपालाकडे वाढवण्याच्या पर्यायाची माहिती द्या;
- viii) बँकिंग लोकपाल योजनेची माहिती सार्वजनिक डोमेनमध्ये ठेवा;
- ix) ग्राहक संपर्क बिंदूवर बँकिंग लोकपालचे नाव आणि संपर्क तपशील प्रदर्शित करा ज्यांच्या अधिकारक्षेत्रात बँकेची शाखा येते.

पुढे, बँक –

- i) सर्व औपचारिक तक्रारी (इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांद्वारे नोंदवलेल्या तक्रारींसह) तीन कामकाजाच्या दिवसांत मान्य करेल आणि ३० दिवसांपेक्षा जास्त नसलेल्या वाजवी कालावधीत त्यांचे निराकरण करण्यासाठी कार्य करेल (त्यात तक्रार वाढवण्याची आणि तपासण्याची वेळ यासह असलेले सर्वोच्च दर्जाचे तक्रार निवारणासाठी जबाबदार ग्राहकाकडून मागितलेली सर्व आवश्यक माहिती प्राप्त झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या कालावधीची गणना केली जाईल);
- ii) ग्राहक एखाद्या विवादाच्या निराकरणावर किंवा विवाद हाताळण्याच्या प्रक्रियेच्या परिणामांवर समाधानी नसल्यास तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी पीडित ग्राहकांना बँकिंग लोकपाल योजनेचे तपशील प्रदान करा;

या व्यतिरिक्त, डीबीएस बँक a) ग्राहक संबंध प्रस्थापित करताना, उत्पादनांच्या वैशिष्ट्यांनुसार कार्य करत नसल्यास किंवा गोष्टी चालू असताना, नुकसानीची जबाबदारी, तसेच सर्व पक्षांचे अधिकार आणि जबाबदाऱ्या स्पष्टपणे सांगतील. चुकीचे तथापि, बाहेरील परिस्थितीमुळे झालेल्या कोणत्याही नुकसानीसाठी बँक जबाबदार राहणार नाही जी तिच्या वाजवी नियंत्रणाबाहेर आहे (जसे की बाजारातील बदल, बाजारातील बदलांमुळे उत्पादनाची कामगिरी इ.). b) ग्राहकाला कोणत्याही वादग्रस्त व्यवहारावर (व्याज/शुल्कासह) वाजवी शंका न दाखवता, जर ग्राहकाला विलंब न करता परतावा मिळेल याची खात्री करा
