



## ડીબીએસ બેંક ગ્રાહક અધિકાર નીતિ

ગ્રાહક સુરક્ષા નાણાકીય સમાવેશનું એક સંકલિત પાસું છે. સ્થાનિક અનુભવ અને વૈશ્વિક શ્રેષ્ઠ પદ્ધતિઓને આધારે નીચેની સમગ્રલક્ષી ગ્રાહક અધિકાર નીતિ આવી સુરક્ષાને વિસ્તારવા માટે રજૂ કરવામાં આવી છે.

ડીબીએસ ગ્રાહક અધિકાર નીતિ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયંત્રિત બેંકોના ગ્રાહકોના પાયારૂપ અધિકારોને સમાવિષ્ટ કરે છે. તે ગ્રાહકોના અધિકારો અને બેંકની જવાબદારીઓને પણ દર્શાવે છે. આ નીતિ બેંક અથવા તેના એજન્ટ્સ દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓને લાગુ થાય છે, પછી ભલે તે કાઉન્ટર પર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો મારફતે, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈ પદ્ધતિ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી હોય.

### 1. યોગ્ય વ્યવહારનો અધિકાર

ગ્રાહક અને નાણાકીય સેવા પ્રદાતાને બંને શિષ્ટાચાર સાથે વ્યવહાર કરવાનો અધિકાર છે. ગ્રાહક સાથે જાતિ, વય, ધર્મ, જ્ઞાતિ અને શારીરિક ક્ષમતા જેવા આધારો પર અયોગ્ય ભેદભાવ થવો ન જોઈએ.

ઉપરના અધિકારનાં અનુસરણ માટે ડીબીએસ બેંક -

- i) ગ્રાહકો સાથે તમામ વ્યવહારોમાં લઘુત્તમ ધોરણો સ્થાપીને સારી અને નિષ્પક્ષ બેંકિંગ પદ્ધતિઓને પ્રોત્સાહિત કરશે;
- ii) બેંક અને ગ્રાહક વચ્ચે નિષ્પક્ષ અને સમાન સંબંધને પ્રોત્સાહિત કરશે;
- iii) ગ્રાહકની સંભાળ લેતા બેંકના સ્ટાફને પર્યાપ્ત અને યોગ્ય તાલિમ આપવી;
- iv) સુનિશ્ચિત કરે છે કે સ્ટાફના સભ્યો ગ્રાહકો અને તેમના કારોબારને ત્વરિત અને સૌજન્યતાથી સંભાળે છે;
- v) તમામ ગ્રાહકો સાથે નિષ્પક્ષ વ્યવહાર કરે અને જાતિ, વય, ધર્મ, જ્ઞાતિ, સાક્ષરતા, આર્થિક સ્થિતિ, શારીરિક ક્ષમતા વગેરે જેવા ધોરણો પર ભેદભાવ ન કરે. જોકે, બેંક લક્ષ્યાંકિત બજાર જૂથના સભ્યો માટે વિશેષ રીતે તૈયાર કરવામાં આવેલી વિશેષ યોજનાઓ અથવા પ્રોડક્ટ્સ ધરાવે છે અથવા ગ્રાહક ભેદભાવ માટે રક્ષાત્મક, વાણિજ્ય રીતે સ્વીકાર્ય આર્થિક તર્કનો ઉપયોગ કરી શકે છે. બેંક મહિલાઓ અથવા પછાત વર્ગો માટે સકારાત્મક પગલાંના ભાગ તરીકે યોજનાઓ અથવા પ્રોડક્ટ્સ પણ ધરાવી શકે છે. આવી યોજનાઓ/પ્રોડક્ટ્સ અયોગ્ય ભેદભાવ સમાન નહીં હોય. આવી વિશેષ યોજનાઓ અથવા પારિભાષિક શબ્દો માટેનો તર્ક જ્યારે પણ આવશ્યક લાગે ત્યારે બેંક દ્વારા સમજાવવામાં આવશે;

Formatted: Font: Not Bold



- vi) સુનિશ્ચિત કરશે કે ઉપરનો સિદ્ધાંત તમામ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ ઓફર કરતી વખતે લાગુ કરવામાં આવે છે;
- vii) સુનિશ્ચિત કરશે છે કે ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ તમામ સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમનોનું પાલન કરે છે;

બેંકનો તેમના ગ્રાહકોને મુશ્કેલી રહિત અને યોગ્ય વ્યવહાર પૂરો પાડવાનો પ્રયત્ન કરશે, જ્યારે બેંક તેમના ગ્રાહકો પાસેથી બેંક સાથેના તેમના વ્યવહારમાં સૌજન્યતાથી અને પ્રામાણિકતાથી વર્તવાની અપેક્ષા રાખે છે.

બેંકનો એ પણ પ્રયત્ન રહેશે કે તે તેમના ગ્રાહકોને બેંકની આંતરિક તકરાર નિવારણ કાર્યપ્રણાલીનો સંપર્ક કરવા પ્રોત્સાહિત કરે અને બેંકની આંતરિક નિવારણ કાર્યપ્રણાલી હેઠળ તમામ ઉપાયો પૂરા થયા પછી વૈકલ્પિક મંચોનો સંપર્ક કરે.

## 2. પારદર્શક, નિષ્પક્ષ અને પ્રામાણિક વ્યવહારનો અધિકાર

ડીબીએસ બેંક એ સુનિશ્ચિત કરવાના દરેક પ્રયત્ન કરવા જોઈએ કે તે ઘડે છે એવા કરારો અથવા સમજૂતી સામાન્ય વ્યક્તિ માટે પારદર્શક, સરળતાથી સમજી શકાય એવા અને સારી રીતે સૂચિત કરી શકાય એવા હોય. પ્રોડક્ટની કિંમત, સંકળાયેલા જોખમો, પ્રોડક્ટનાં જીવનચક્રને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતો અને ગ્રાહકની તથા નાણાકીય સેવા પ્રદાતાની જવાબદારીઓ સ્પષ્ટપણે જાહેર કરેલી હોવી જોઈએ. ગ્રાહક અયોગ્ય કારોબાર અથવા માર્કેટિંગ પદ્ધતિઓ, બળજબરીપૂર્વકની કરારાત્મક શરતો અથવા ગેરમાર્ગે દોરતી રજૂઆતોને આધિન ન હોવી જોઈએ. તેમના સંબંધ દરમિયાન નાણાકીય સેવા પ્રદાતા ગ્રાહકને શારીરિક નુકસાન, અયોગ્ય પ્રભાવ પાડવાથી, અથવા ખુલ્લેઆમ ઉત્પીડનમાં સામેલ થઈને ધમકી આપી શકે નહીં.

ઉપરના અધિકારનાં અનુસરણમાં બેંક -

- i) સંપૂર્ણ પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરશે, જેથી ગ્રાહક તેઓ કે તેણી બેંક પાસેથી કેવી વ્યાજબી/યોગ્ય અપેક્ષારાખી શકે તેની વધુ સારી સમજ મેળવી શકે;
- ii) સુનિશ્ચિત કરશે કે બેંકનો ગ્રાહક સાથેનો વ્યવહાર સમાનતા, સત્યનિષ્ઠતા અને પારદર્શકતા પર આધારિત છે;
- iii) ગ્રાહકને તેની પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ, નિયમો અને શરતો અને વ્યાજદરો/સેવા શુલ્કો અંગે સાદી અને સરળ સમજી શકાય એવી ભાષા સાથે સ્પષ્ટ માહિતી અને પૂરતી માહિતી પૂરી પાડશે, જેથી ગ્રાહક પાસે પ્રોડક્ટની યોગ્ય અને માહિતગાર પસંદગી કરવાની અપેક્ષા રાખી શકાય;

Formatted: Font: Not Bold



- iv) સુનિશ્ચિત કરશે કે તમામ નિયમો અને શરતો યોગ્ય છે અને સંબંધિત અધિકારો, જવાબદારીઓ અને ફરજોને સ્પષ્ટપણે અને જ્યાં સુધી શક્ય હોય ત્યાં સુધી સાદી અને સરળ ભાષામાં નિર્ધારિત કરવામાં આવે;
- v) પ્રોડક્ટ સાથે સંકળાયેલા મુખ્ય જોખમોની સાથે સાથે એવી વિશેષતાઓથી જાણકાર બનાવશે, જે ગ્રાહક માટે નુકસાનકારક હોઈ શકે છે. પ્રોડક્ટ અથવા સેવા સાથે સંકળાયેલા સૌથી મહત્ત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી) પ્રોડક્ટ ઓફર કરતી વખતે ગ્રાહકના ધ્યાનમાં સ્પષ્ટપણે લાવવામાં આવશે. સામાન્યપણે એ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે આવી શરતો ગ્રાહકની ભવિષ્યની પસંદગીને અવરોધશે નહીં.
- vi) શાખાઓમાં નોટિસ બોર્ડ પર અથવા વેબસાઇટ પર અથવા હેલ્પ-લાઇન્સ કે હેલ્પ-ડેસ્ક પર અને જ્યાં ગ્રાહકને પ્રત્યક્ષ રીતે જાણ કરવામાં આવી શકે ત્યાં વ્યાજદરો, ફી અને શુલ્ક અંગેની માહિતી પૂરી પાડશે;
- vii) તેમની વેબસાઇટ પર ટેરિફ શિડ્યુઅલ પ્રદર્શિત કરશે અને તેની નકલ ગ્રાહકનાં અવલોકન માટે દરેક શાખા પર ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે. આ ઉપરાંત શાખા ખાતે ટેરિફ શિડ્યુઅલની ઉપલબ્ધી અંગેની નોટિસ તેની શાખાઓમાં પ્રદર્શિત કરશે;
- viii) ગ્રાહક દ્વારા પસંદ કરવામાં આવેલી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓને લાગુ થવા પાત્ર તમામ શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો તેના ટેરિફ શિડ્યુઅલની વિગતો આપશે;
- ix) ગ્રાહકને સુધારેલા નિયમો અને શરતો અમલી બને તેના ઓછામાં ઓછા એક મહિના પહેલા ગ્રાહક દ્વારા સમંત થયા પૂર્ણ પત્ર અથવા ખાતાનાં સ્ટેટમેન્ટ, એસએમએસ અથવા ઇમેઇલ મારફતે નિયમો અને શરતોમાં કોઈ ફેરફાર અંગેની માહિતી આપશે;
- x) સુનિશ્ચિત કરશે કે આવા ફેરફાર માત્ર એક મહિનાની નોટિસ આપ્યા પછી સંભવિત અમલી કરવામાં આવશે. જો બેંકે આવી નોટિસ આપ્યા વિના કોઈ ફેરફાર કર્યા હોય, જે ગ્રાહકને અનુકૂળ હોય તો તે આવા ફેરફારના 30 દિવસની અંદર તેની જાણ કરશે. જો ફેરફાર ગ્રાહક માટે વિપરિત હોય તો લઘુત્તમ 30 દિવસની પૂર્વ નોટિસ પૂરી પાડવામાં આવશે અને ગ્રાહકને ખાતું બંધ કરવાનો અથવા સુધારેલા શુલ્ક કે વ્યાજને ચુકવ્યા વિના આવી નોટિસના 60 દિવસની અંદર અન્ય લાયક ખાતામાં સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ પૂરો પાડવામાં આવી શકે છે;
- xi) ગ્રાહક દ્વારા પસંદ કરવામાં આવેલી પ્રોડક્ટ/સેવાઓને નિયંત્રિત કરતા કોઈ પણ નિયમો અને શરતોનું પાલન નહીં કરવા/ઉલ્લંઘનના કિસ્સામાં લાદવામાં આવી શકે એવા દંડ અંગેની માહિતી પૂરી પાડશે;

Formatted: Font: Not Bold



- xii) ડિપોઝિટ્સ, ચેક કલેક્શન, ફરિયાદ નિવારણ, વળતર અને બાકી ચુકવણીની વસૂલાત અને જામીનગીરીના પુનઃકબજા અંગે બેંકની નીતિઓને જાહેર ડોમેઇન પર પ્રદર્શિત કરશે;
- xiii) એ સુનિશ્ચિત કરવાનો દરેક પ્રયત્ન કરશે કે કોઇ વિશેષ પ્રોડક્ટમાં વ્યવહાર કરતા સ્ટાફને ગ્રાહકોને સંપૂર્ણ, સારી અને પ્રામાણિક સંબંધિત માહિતી પૂરી પાડવા માટે યોગ્ય રીતે તાલિમ આપવામાં આવી હોય;
- xiv) અરજદારને પ્રોડક્ટ/સેવા ઉપલબ્ધ કરવા માટે રજૂ કરેલી અરજીઓની સ્વીકૃત્તિ/અસ્વીકૃત્તિ અંગે બેંક દ્વારા નિર્ધારિત કરેલી વ્યાજબી સમય અવધિની અંદર જાણ કરવાનું અને અરજી નહીં સ્વીકારવા/ઇન્કાર કરવા માટેનાં કારણો લેખિતમાં જણાવવાનું સુનિશ્ચિત કરશે. આવી અવધિ બેંકની વેબસાઇટ પર અને વિશેષ પ્રોડક્ટ કે સેવાની અરજીમાં પણ સૂચિત કરવામાં આવશે
- xv) નીચેના વિશે સ્પષ્ટપણે માહિતી આપશે -
- એ. વિશેષ પ્રોડક્ટ્સ બંધ કરવી,
  - બી. તેમની ઓફિસોનું સ્થળાંતર
  - સી. કાર્યના કલાકોમાં ફેરફાર
  - ડી. ટેલિફોન નંબર્સમાં ફેરફાર
  - ઇ. કોઇ ઓફિસ કે શાખા બંધ થવી -

ઓછામાં ઓછા 30 દિવસની પૂર્વ નોટિસ સાથે. એ પણ ખાતરી આપે છે કે માહિતીની જાહેરાત પ્રોડક્ટ/સંબંધનાં જીવનચક્ર દરમિયાન એક સતત પ્રક્રિયા છે અને તેમના દ્વારા દૃઢપણે પાલન કરવામાં આવશે. વેબસાઇટ સહિતની સંચારની તમામ સંબંધિત ચેનલ્સનો ઉપયોગ કરવાનું સુનિશ્ચિત કરશે, જેથી તમામ ફેરફારો અંગેની માહિતી ગ્રાહકને અગાઉથી આપવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત થઈ શકે;

- xvi) કાયદા અને/અથવા બેંકિંગ નિયમનમાં સમાયેલા અધિકારો અને ફરજો અંગે પ્રોડક્ટનું વેચાણ કરતી વખતે ગ્રાહકને સલાહ આપશે, જેમાં ગ્રાહકને શંકા, શોધ અથવા સામનો કરવાની કોઇ પણ મહત્ત્વપૂર્ણ ઘટનાઓની જાણ કરવી સામેલ છે;
- xvii) બેંકના સ્ટાફના સભ્યો જ્યારે ગ્રાહક દ્વારા પ્રોડક્ટ અથવા સેવા પ્રાપ્ત કરવા માટે સંપર્ક કરવામાં આવે ત્યારે પ્રોડક્ટ/સેવા સંબંધિત તમામ સુસંગત માહિતી પૂરી પાડશે અને ગ્રાહકને માહિતગાર નિર્ણય લેવા સક્ષમ બનાવવા માટે બજારમાં ઉપલબ્ધ સમાન પ્રોડક્ટ્સ અંગેનાં માહિતીના સંસાધનો માટે નિર્દેશ પણ પૂરા પાડશે;
- xviii) ગ્રાહકને વ્યાજબી અથવા કરારાત્મક પૂર્વ નોટિસ આપ્યા વિના ગ્રાહક સાથે સંબંધ સમાપ્ત કરશે નહીં;

Formatted: Font: Not Bold

- xix) બેંકનાં ક્ષેત્રમાં જેવા કે ખાતાનાં સ્ટેટમેન્ટ્સ/પાસબુક્સ, એલર્ટ્સ, પ્રોડક્ટના દેખાવ અંગેની સમયસર માહિતી, ટર્મ ડિપોઝિટ્સની પાકતી મુદત વગેરે અંગેની નિયમિત માહિતી પૂરી પાડીને ગ્રાહકને તેમના/તેણીનાં ખાતા અને નાણાકીય સંબંધોને જાળવવા માટે તમામ ઉપલબ્ધ રીતથી ગ્રાહકને મદદ કરશે;
- xx) સુનિશ્ચિત કરશે કે તમામ માર્કેટિંગ અને પ્રોત્સાહન સામગ્રી સ્પષ્ટ હોય અને ગેરમાર્ગે દોરતી ન હોય;
- xxi) ગ્રાહકને શારીરિક નુકસાન, પ્રભાવ પાડીને અથવા એવી વર્તણુક સાથે ધમકાવવામાં નહીં આવે કે જેને ગેરવ્યાજબી રીતે ઉત્પીડન ગણવામાં આવે. માત્ર સામાન્ય યોગ્ય કારોબારની પદ્ધતિઓનું પાલન કરવાનું સુનિશ્ચિત કરશે.
- xxii) સુનિશ્ચિત કરશે કે પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓ પરની ફી અને શુલ્ક અને તેનું માળખું ગ્રાહક માટે ગેરવ્યાજબી ન હોય

### 3. યોગ્યતાનો અધિકાર

ડીબીએસ બેંક દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ ગ્રાહકની જરૂરિયાતો માટે યોગ્ય હશે અને તે ગ્રાહકના નાણાકીય સંજોગો અને સમજનાં મૂલ્યાંકનને આધારિત હશે.

ઉપરના અધિકારનાં અનુસરણમાં, બેંક -

- i) સુનિશ્ચિત કરશે કે તે વેચાણ પહેલા ગ્રાહકો માટે પ્રોડક્ટ્સની યોગ્યતાનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ ધરાવતી હોય;
- ii) એ સુનિશ્ચિત કરવાનો પ્રયત્ન કરશે કે વેચવામાં આવતી અથવા ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ ગ્રાહકની જરૂરિયાત માટે યોગ્ય હોય અને તેના દ્વારા કરેલા મૂલ્યાંકનને આધારિત ગ્રાહકની નાણાકીય સ્થિતિ અને સમજ માટે અયોગ્ય ન હોય. આવું મૂલ્યાંકન તેના રેકોર્ડ્સમાં યોગ્ય રીતે નોંધવામાં આવશે
- iii) ત્રાહિત પક્ષની નાણાકીય પ્રોડક્ટ્સનું માર્કેટિંગ અને વિતરણ કરવા માટે બોર્ડની માન્યતા પ્રાપ્ત નીતિનો અમલ કર્યા પછી જો ત્રાહિત પક્ષની પ્રોડક્ટ્સ વેચવા માટે અધિકૃત હોય માત્ર તો જ આવું કરશે;
- iv) બેંક પાસેથી કોઈ સેવા પ્રાપ્ત કરવા માટે ગ્રાહકને ભરપાઇ તરીકે કોઈ ત્રાહિત પક્ષની પ્રોડક્ટ્સ સબસ્ક્રાઇબ કરવા માટે મજબૂર નહીં કરે;

- v) સુનિશ્ચિત કરશે કે ત્રાહિત પક્ષની પ્રોડક્ટ્સ સહિત વેચવામાં આવી રહેલી પ્રોડક્ટ્સ અથવા ઓફર કરવામાં આવી રહેલી સેવા પ્રવર્તમાન નિયમો અને નિયમનો અનુસાર છે;
- vi) ગ્રાહકને પ્રોડક્ટની યોગ્યતા નિર્ધારિત કરવા સક્ષમ બનાવવા માટે બેંક દ્વારા માગવામાં આવેલી તમામ સંબંધિત અને વ્યાજબી માહિતી ત્વરિત અને પ્રામાણિકતાથી પૂરી પાડવાની જવાબદારી ગ્રાહકની છે એવી જાણ કરશે.

#### 4. ગોપનીયતાનો અધિકાર

ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતી જ્યાં સુધી તેઓ નાણાકીય સેવા પ્રદાતાને વિશેષ સંમતિ ન આપે અથવા કાયદા હેઠળ આવી માહિતી પૂરી પાડવી આવશ્યક ન હોય અથવા ફરજિયાત કારોબારના ઉદ્દેશ માટે પૂરી પાડવામાં ન આવે (દા.ત. કેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓને) ત્યાં સુધી ગોપનીય રાખવામાં આવશે. ગ્રાહકે સંભવિત ફરજિયાત કારોબારના ઉદ્દેશો અંગે અગાઉથી જાણ કરવી જોઈએ. ગ્રાહકો, જે તેમની ગોપનીયતાનું ઉલ્લંઘન કરે છે એવા તમામ પ્રકારના સંચાર, ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા અન્યથાથી સુરક્ષાનો અધિકાર ધરાવે છે.

ઉપરના અધિકારનાં અનુસરણમાં બેંક -

- i) ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય (જ્યારે ગ્રાહક અમારી સાથે બેંકિંગ ન કરે ત્યારે પણ) તરીકે ગણવામાં આવશે અને સામાન્ય નિયમ તરીકે આવી માહિતી તેની પેટાકંપનીઓ/સહયોગીઓ, જોડાણ ધરાવતી સંસ્થાઓ વગેરે સહિતની અન્ય કોઈ પણ વ્યક્તિ/સંસ્થાઓને કોઈ પણ ઉદ્દેશ માટે જાહેર કરવામાં નહીં આવે, સિવાય કે:

એ. ગ્રાહકે લેખિતમાં સ્પષ્ટપણે આવી જાહેરાતને અધિકૃત કરી હોય

બી. જાહેર કરવાની ફરજ કાયદા/નિયમનો દ્વારા પાડવામાં આવી હોય;

સી. બેંક જનતા પ્રત્યે જાહેર કરવાની ફરજ ધરાવતી હોય, એટલે કે જાહેર હિત

ડી. બેંકે જાહેરાત મારફતે પોતાના હિતની રક્ષા કરવાની હોય

ઈ. તે નિયમનકારી ફરજિયાત કારોબારના ઉદ્દેશ માટે હોય, જેવા કે કેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીને અથવા ડેટ કલેક્શન એજન્સીઓને ડિફોલ્ટની જાહેરાત કરવી

- ii) આવી ફરજિયાત જાહેરાતની જાણ ગ્રાહકને તાત્કાલિક ધોરણે લેખિતમાં કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરશે
- iii) ગ્રાહક વિશિષ્ટ રીતે અધિકૃત ન કરે ત્યાં સુધી માર્કેટિંગના ઉદ્દેશ માટે ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કે આપલે નહીં કરે;

- iv) ગ્રાહકો સાથે સંચાર કરતી વખતે ટેલિકોમ રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટિ ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા જારી કરેલા ટેલિકોમ કોમર્શિયલ કમ્યુનિકેશન્સ કસ્ટમર પ્રેફરેન્સ રેગ્યુલેશન્સ, 2010 (નેશનલ કસ્ટમર પ્રેફરેન્સ રજિસ્ટ્રી)નું પાલન કરશે.

#### 5. ફરિયાદ નિવારણ અને વળતરનો અધિકાર

ગ્રાહક ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ માટે નાણાકીય સેવા પ્રદાતાને જવાબદાર ઠેરવવાનો અને કોઈ પણ માન્ય ફરિયાદનાં નિવારણનો સ્પષ્ટ અને સરળ માર્ગ ધરાવવાનો અધિકાર ધરાવે છે. પ્રદાતાએ ત્રાહિત પક્ષની પ્રોડક્ટ્સનાં પોતાના વેચાણમાંથી ઉત્પન્ન થતી ફરિયાદોનાં નિવારણની પણ સુવિધા આપવી જોઈએ. નાણાકીય સેવા પ્રદાતાએ ભૂલ, કામગીરીમાં ચૂક તેમ જ બિન-પ્રદર્શન અથવા પ્રદર્શનમાં વિલંબ, પછી તે પ્રદાતાને લીધે થયો હોય કે અન્યથા, તેના માટે વળતર આપવા માટેની પોતાની નીતિનો સંચાર કરવો જ જોઈએ. જ્યારે પણ ઘટનાઓ સર્જાય ત્યારે નીતિમાં ગ્રાહકના અધિકારો અને ફરજોનું નિર્ધારણ કરવું આવશ્યક છે.

ઉપરના અધિકારનાં અનુસરણમાં, ડીબીએસ બેંક –

- i) ખોટી થતી દરેક બાબતો માટે સહાનુભૂતિપૂર્વક અને ઝડપી વ્યવહાર કરશે;
- ii) ભૂલ ત્વરીત સુધારશે;
- iii) ખોટી રીતે અથવા ભૂલથી લાગુ કરેલા કોઈ પણ શુલ્કને રદ કરશે;
- iv) ગ્રાહકને કોઈ ચૂકને લીધે થયા હોય શકે એવા કોઈ પણ પ્રત્યક્ષ નાણાકીય નુકસાન માટે ગ્રાહકને વળતર આપશે.

બેંક એ પણ –

- i) ગ્રાહક માટે ઉપલબ્ધ ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા સહિત પોતાની ગ્રાહક તકરાર નિવારણ નીતિ જાહેર ડોમેઇનમાં મૂકશે;
- ii) નિર્ધારિત સમય અને કરારની સંમત થયેલી શરતોનાં અનુસરણમાં ગ્રાહકના વ્યવહારોનાં સંચાલન/પતાવટમાં વિલંબ/ચૂક માટે ગ્રાહક નીતિને જાહેર ડોમેઇનમાં મૂકશે;
- iii) મજબૂત અને ઉત્તરદાયી ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા હોવાનું સુનિશ્ચિત કરશે અને ગ્રાહક દ્વારા સંપર્ક કરવામાં આવશે એવા નિવારણ સત્તાધિકારીને સ્પષ્ટરૂપે દર્શાવશે;
- iv) ફરિયાદ નિવારણ કાર્યપ્રણાલીને ગ્રાહકો માટે સરળતાથી સુલભ બનાવશે;



- v) ગ્રાહકને ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી, આવી ફરિયાદ કોને કરવી, પ્રતિસાદની અપેક્ષા ક્યારે રાખવી અને જો પરિણામથી ગ્રાહક સંતુષ્ટ ન હોય તો શું કરવું એ અંગે ગ્રાહકને સલાહ આપશે;
- vi) ફરિયાદ નિવારણ સત્તાધિકારી/નોડલ ઓફિસરનું નામ, સરનામું અને સંપર્કની વિગતો પ્રદર્શિત કરશે. ફરિયાદોનાં ઉકેલ માટેની સમય મર્યાદા તમામ સર્વિસ ડિલિવરી સ્થળો પર સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત/સુલભ કરવામાં આવશે;
- vii) ફરિયાદીને જો ફરિયાદનો ઉકેલ પૂર્વ-નિર્ધારિત સમયની અંદર ન આવે તો બેંકિંગ લોકપાલને તેમની ફરિયાદ લઈ જવાના વિકલ્પની જાણ કરશે;
- viii) બેંકિંગ લોકપાલ યોજના અંગેની માહિતી જાહેર ડોમેઇનમાં મૂકવામાં આવશે;
- ix) ગ્રાહક સંપર્ક પોઇન્ટ્સ પર જેમના અધિકારક્ષેત્રમાં બેંકની શાખા આવતી હોય તે બેંકિંગ લોકપાલનું નામ અને સંપર્ક વિગતો પ્રદર્શિત કરશે.
- આ ઉપરાંત, બેંક –

- i) તમામ ઔપચારિક ફરિયાદો (ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમો મારફતે નોંધેલી ફરિયાદો સહિત)ને કાર્યના ત્રણ દિવસની અંદર સ્વીકારશે અને વ્યાજબી અવધિની અંદર, 30 દિવસથી વધુ ન હોય એવા સમયગાળામાં (એસ્કેલેશન અને ફરિયાદ નિવારણ માટે જવાબદાર ઉચ્ચ રેંકિંગના આંતરિક અધિકારી દ્વારા ફરિયાદની તપાસ માટેના સમય સહિત) તેને ઉકેલવા માટે કાર્ય કરશે. ગ્રાહક પાસેથી માગેલી તમામ આવશ્યક માહિતી પ્રાપ્ત થાય ત્યાર પછી 30 દિવસની અવધિ ગણવામાં આવશે;
- ii) પિડિત ગ્રાહકોને જો ગ્રાહક તકરારના ઉકેલથી અથવા તકરાર સંચાલનની પ્રક્રિયાનાં પરિણામથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ફરિયાદના ઉકેલ માટે બેંકિંગ લોકપાલ યોજનાની વિગતો પૂરી પાડશે;

આ ઉપરાંત ડીબીએસ બેંક એ) પ્રોડક્ટ્સ વિશેષતાઓ અનુસાર દેખાવ ન કરે અથવા કશુંક ખોટું થાય એવા કિસ્સામાં, ગ્રાહકના સંબંધને સ્થાપવાના સમયે નુકસાનની જવાબદારી તેમ જ તમામ પક્ષોના અધિકારો અને જવાબદારીઓ સ્પષ્ટપણે જણાવશે. જોકે, બેંક તેના વ્યાજબી નિયંત્રણની બહાર હોય એવા બાહ્ય સંજોગો દ્વારા થયેલા કોઈ નુકસાન માટે જવાબદાર નહીં હોય (જેવા કે બજારમાં ફેરફાર, બજારના વેરિએબલ્સને લીધે પ્રોડક્ટનો દેખાવ વગેરે). બી) સુનિશ્ચિત કરશે કે જો તેને કોઈ વિવાદિત વ્યવહાર અંગે ગ્રાહકને વ્યાજબી શંકાથી આગળ ન જોઈ શકાય તો ગ્રાહકને કોઈ વિલંબ અને અવરોધ વિના પરત કરવામાં આવે છે (વ્યાજ/શુલ્કની સાથે)

\*\*\*\*\*

Formatted: Font: Not Bold