

গ্ৰাহক অধিকাৰ নীতি

সমলসমূহ

পৃষ্ঠভূমি	2
উদ্দেশ্য:	2
আঁচনিৰ কভাৰেজ.....	2
গ্ৰাহক অধিকাৰ নীতিৰ দিশ	7

পৃষ্ঠভূমি:

গ্রাহক কেন্দ্রিকতা হৈছে বেঙ্কৰ পাঁচটা মূল মূল্যৰ ভিতৰৰ এটা। বেঙ্কে সঁচাকৈয়ে বিশ্বাস কৰে যে গ্ৰাহকৰ অভিজ্ঞতা হৈছে গ্ৰাহকসকলক সুখী কৰি ৰখাৰ মূল চাবিকাঠি আৰু ইয়াৰ দ্বাৰা বেঙ্কৰ সৈতে দীৰ্ঘম্যাদী সম্পৰ্ক নিশ্চিত কৰা। গ্ৰাহকৰ অধিকাৰৰ ওপৰত নিয়ামক নিৰ্দেশনা অনুসৰি এক্সিছ বেঙ্কৰ গ্ৰাহক অধিকাৰ নীতি প্ৰস্তুত কৰা হৈছে।

উদ্দেশ্য:

এক্সিছ বেঙ্কৰ গ্ৰাহক অধিকাৰ নীতিয়ে গ্ৰাহকৰ অধিকাৰ আৰু বেঙ্কৰ দায়িত্ববোৰ বৰ্ণনা কৰে। আঁচনিখন এক্সিছ বেঙ্ক বা ইয়াৰ এজেন্টৰ দ্বাৰা আগবঢ়োৱা সকলো সামগ্ৰী আৰু সেৱাৰ ক্ষেত্ৰত প্ৰযোজ্য হয়, সেয়া কাউণ্টাৰত, ফোনযোগে, পোষ্টযোগে, ইণ্টাৰেক্টিভ ইলেক্ট্ৰনিক ডিভাইচৰ জৰিয়তে, ইণ্টাৰনেটত বা আন যিকোনো পদ্ধতিৰে প্ৰদান কৰা হওঁক।

আঁচনিখনৰ কভাৰেজ:**ন্যায্য চিকিৎসাৰ অধিকাৰ:**

ওপৰোক্ত সৌফালৰ অনুসৰণত, এক্সিছ বেঙ্কে কৰিব -

- a. গ্ৰাহকৰ সৈতে সকলো লেনদেনত নিম্নতম মানদণ্ড অনুসৰণ কৰি ভাল আৰু নিৰপেক্ষ বেঙ্কিং পদ্ধতিৰ প্ৰচাৰ কৰা
- b. বেঙ্ক আৰু গ্ৰাহকৰ মাজত এক ন্যায্য আৰু ন্যায্যসঙ্গত সম্পৰ্ক গঢ়ি তোলা
- c. বেঙ্কৰ কৰ্মচাৰীসকলক, বেংকলৈ অহা গ্ৰাহকসকলক পৰ্যাপ্ত আৰু উপযুক্তভাৱে পৰিচালনা কৰিবলৈ প্ৰশিক্ষণ দিয়া হয়
- d. নিশ্চিত কৰিব যে কৰ্মচাৰীসকলে গ্ৰাহক আৰু তেওঁলোকৰ ব্যৱসায়ত তৎক্ষণাত আৰু নম্ৰতাৰে সম্বোধন কৰে
- e. সকলো গ্ৰাহকৰ সৈতে নিৰপেক্ষ ব্যৱহাৰ কৰক আৰু লিংগ, বয়স, ধৰ্ম, জাতি, সাক্ষৰতা, অৰ্থনৈতিক স্থিতি শাৰীৰিক সামৰ্থ্য আদিৰ দৰে ভিত্তিত কোনো গ্ৰাহকৰ বিৰুদ্ধে বৈষম্য নকৰিব। অৱশ্যে, এক্সিছ বেঙ্কৰ বিশেষ আঁচনি বা সামগ্ৰী থাকিব পাৰে যিবোৰ বিশেষভাৱে লক্ষ্য বজাৰ গোটৰ সদস্যসকলৰ বাবে প্ৰস্তুত কৰা হৈছে বা গ্ৰাহকৰ পাৰ্থক্যৰ বাবে সুৰক্ষিত, বাণিজ্যিকভাৱে গ্ৰহণযোগ্য অৰ্থনৈতিক যুক্তি ব্যৱহাৰ কৰিব পাৰে। মহিলা বা পিছপৰা শ্ৰেণীৰ দৰে এক ইতিবাচক পদক্ষেপৰ অংশ হিচাপে বেঙ্কৰ আঁচনি বা সামগ্ৰীও থাকিব পাৰে। এনে আঁচনি / সামগ্ৰীবোৰ অন্যায় বৈষম্যৰ সমান নহ'ব। এনে বিশেষ আঁচনি বা চৰ্তাৱলীৰ যৌক্তিকতা বেঙ্কে য'ত প্ৰয়োজন হয় ব্যাখ্যা কৰিব
- f. সকলো সামগ্ৰী আৰু সেৱা আগবঢ়োৱাৰ সময়ত ওপৰোক্ত নীতিটো প্ৰয়োগ কৰাটো নিশ্চিত কৰিব
- g. নিশ্চিত কৰিব যে আগবঢ়োৱা সামগ্ৰী আৰু সেৱাবোৰ প্ৰাসঙ্গিক আইন আৰু নিয়ম অনুসৰি হয়

যদিও বেঙ্কে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক অসুবিধামুক্ত আৰু নিৰপেক্ষ আচৰণ প্ৰদান কৰাৰ প্ৰয়াস হ'ব, বেঙ্কে ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলে বেঙ্কৰ সৈতে তেওঁলোকৰ লেনদেনত নশ্বতা আৰু সততাৰে আচৰণ কৰিব বুলি আশা কৰিব।

বেঙ্কৰ আভ্যন্তৰীণ অভিযোগ প্ৰণালীৰ অধীনত তেওঁলোকৰ সকলো প্ৰতিকাৰ শেষ কৰাৰ পিছত বেঙ্কৰ আভ্যন্তৰীণ অভিযোগ নিষ্পত্তি যন্ত্ৰৰ ওচৰলৈ যাবলৈ আৰু বৈকল্পিক ফ'ৰামৰ কাম চাপিবলৈ ইয়াৰ গ্ৰাহকসকলক উৎসাহিত কৰাটো বেঙ্কৰ প্ৰয়াস হ'ব।

স্বচ্ছতাৰ অধিকাৰ, নিৰপেক্ষ আৰু সং লেনদেন:

ওপৰোক্ত সৌফালৰ অনুসৰণত, এক্সিছ বেঙ্কে কৰিব -

- a. সম্পূৰ্ণ স্বচ্ছতা নিশ্চিত কৰিব যাতে গ্ৰাহকে বেঙ্কৰ পৰা যুক্তিসঙ্গতভাৱে / নিৰপেক্ষভাৱে কি আশা কৰিব পাৰে সেই বিষয়ে ভালদৰে বুজি ব পাৰে
- b. নিশ্চিত কৰিব যে গ্ৰাহকৰ সৈতে বেঙ্কৰ লেনদেন ইকুইটি, সততা আৰু স্বচ্ছতাৰ নৈতিক নীতিৰ ওপৰত নিৰ্ভৰ কৰে
গ্ৰাহকসকলক ইয়াৰ সামগ্ৰী আৰু সেৱা, চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী, আৰু সৰল আৰু সহজে বুজিব পৰা ভাষাত সূতৰ হাৰ / সেৱা মাচুল, আৰু পৰ্যাপ্ত তথ্যপ্ৰদান কৰিব যাতে গ্ৰাহকে সামগ্ৰীৰ এক উপযুক্ত আৰু অৱগত বাছনি কৰিব বুলি যুক্তিসঙ্গতভাৱে আশা কৰিব পাৰি।

নিশ্চিত কৰিব যাতে সকলো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী নিৰপেক্ষ হয় আৰু সংশ্লিষ্ট অধিকাৰ, দায়বদ্ধতা আৰু কৰ্তব্যক স্পষ্টভাৱে আৰু যিমান দূৰ সম্ভৱ সৰল আৰু সহজ ভাষাত লিখা থাকে

সামগ্ৰীৰ সৈতে সম্পৰ্কিত মুখ্য বিপদাশংকাৰ লগতে গ্ৰাহকজনৰ বাবে বিশেষভাৱে ক্ষতিগ্ৰস্ত হ'ব পৰা যিকোনো সুবিধাৰ বিষয়ে জনাব। সামগ্ৰী বা সেৱাৰ সৈতে সম্পৰ্কিত আটাইতকৈ গুৰুত্বপূৰ্ণ চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী (এম.আই.টি.চি.) সামগ্ৰীটো আগবঢ়োৱাৰ সময়ত গ্ৰাহকৰ দৃষ্টিগোচৰ কৰা হ'ব। সাধাৰণতে, এইটো নিশ্চিত কৰা হ'ব যে এনে চৰ্তাৱলীয়ে গ্ৰাহকৰ ভৱিষ্যত পছন্দত বাধা নিদিয়

শাখা বা ৱেবছাইটত জাননী বোৰ্ডত বা হেল্প-লাইন বা হেল্প-ডেস্কৰ জৰিয়তে আৰু য'ত উপযুক্ত হয় গ্ৰাহকক পোনপটীয়াকৈ অৱগত কৰা হ'ব সূতৰ হাৰ, মাচুল আৰু শুল্কৰ বিষয়ে তথ্য প্ৰদান কৰিব।

www.axisbank.com ৱেবছাইটত শুল্ক অনুসূচী প্ৰদৰ্শন কৰক আৰু ইয়াৰ এটা প্ৰতিলিপি গ্ৰাহকৰ পৰ্যবেক্ষণৰ বাবে প্ৰতিটো শাখাত উপলব্ধ কৰা হ'ব। লগতে 4 বেঙ্কে ইয়াৰ শাখাবোৰত শাখাত শুল্ক অনুসূচীৰ উপলব্ধতাৰ বিষয়ে এখন জাননী প্ৰদৰ্শন কৰিব

গ্ৰাহকে বাছনি কৰা সামগ্ৰী আৰু সেৱাসমূহৰ বাবে প্ৰযোজ্য সকলো মাচুল, যদি থাকে, তেওঁলোকৰ শুল্ক অনুসূচীত বিৱৰণ দিয়ক

a. সংশোধিত চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী কাৰ্যকৰী হোৱাৰ এমাহ আগতে নিম্নলিখিত যিকোনো এটা বা একাধিক চেনেলৰ জৰিয়তে চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলীৰ যিকোনো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে গ্ৰাহকক জনাব:

- চিঠি
- বিবৃতি
- এছএমএছ
- ই-মেইল

b. নিশ্চিত কৰিব যে এমাহৰ জাননী দিয়াৰ পিছত এনে পৰিৱৰ্তনবোৰ সাধাৰণতে সম্ভাৱ্য প্ৰভাৱৰ সৈতে কৰা হয়। যদি বেঙ্কে গ্ৰাহকৰ বাবে অনুকূল এনে জাননী নিদিয়াকৈ কোনো পৰিৱৰ্তন কৰিছে, ই এনে পৰিৱৰ্তনৰ 30 দিনৰ ভিতৰত পৰিৱৰ্তনটো অৱগত কৰিব। যদি পৰিৱৰ্তনটো গ্ৰাহকৰ বাবে বিৰূপ হয়, নিম্নতম 30 দিনৰ আগতীয়া জাননী প্ৰদান কৰা হ'ব আৰু গ্ৰাহকক বিকল্প প্ৰদান কৰা হ'ব পাৰে, একাউন্টটো বন্ধ কৰিবলৈ বা এনে জাননীৰ 60 দিনৰ ভিতৰত সংশোধিত মাচুল বা সূত পৰিশোধ নকৰাকৈ আন যিকোনো যোগ্য একাউন্টলৈ সলনি কৰিবলৈ। জাননীৰ 60 দিনৰ পিছত, পৰিৱৰ্তনবোৰ প্ৰযোজ্য হ'লে পূৰ্ববৰ্তী ভাৱে প্ৰভাৱিত হ'ব পাৰে।

c. গ্ৰাহকে বাছনি কৰা সামগ্ৰী / সেৱাসমূহ নিয়ন্ত্ৰণ কৰা যিকোনো চৰ্তাৱলী আৰু নিয়মাৱলী পালন নকৰিলে/ উলংঘা নকৰিলে আৰোপ কৰিব লগা জৰিমনাবোৰৰ বিষয়ে তথ্য প্ৰদান কৰিব।

d. ৰাজহুৱা ডেমাইন/ জাননী বোৰ্ডত প্ৰদৰ্শন কৰক জমা, চেক সংগ্ৰহ, অভিযোগ নিষ্পত্তি, ক্ষতিপূৰণ আৰু প্ৰাপ্য আৰু সুৰক্ষা পুনৰ্দখল, গ্ৰাহকঅধিকাৰ, গ্ৰাহক সুৰক্ষা নীতি, বিকলাঙ্গ/জ্যেষ্ঠ নাগৰিকৰ বাবে সুবিধাৰ ওপৰত বেঙ্কৰ নীতিসমূহ

e. গ্ৰাহকসকলক সম্পূৰ্ণ, সঠিক আৰু সততাৰে প্ৰাসঙ্গিক তথ্য প্ৰদান কৰাৰ বাবে নিৰ্দিষ্ট সামগ্ৰী এটাত লেনদেন কৰা কৰ্মচাৰীসকলক সঠিকভাৱে প্ৰশিক্ষণ দিয়াটো নিশ্চিত কৰিবলৈ সকলো প্ৰচেষ্টা কৰিব।

f. সামগ্ৰী / সেৱা এটা প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে দাখিল কৰা আৱেদন গ্ৰহণ / প্ৰাপ্ত নকৰাৰ বিষয়ে বেঙ্কে সিদ্ধান্ত লোৱা অনুসৰি এক যুক্তিসংগত সময়ৰ ভিতৰত আবেদনকাৰীক যোগাযোগ কৰা টো নিশ্চিত কৰিব আৰু আৱেদন গ্ৰহণ নকৰাৰ / অস্বীকাৰ কৰাৰ কাৰণবোৰ লিখিতভাৱে জনাব। এনে সময়ছোৱা বেঙ্কৰ ৱেবছাইটত আৰু নিৰ্দিষ্ট সামগ্ৰী বা সেৱাৰ প্ৰয়োগৰ ক্ষেত্ৰতে জাননী দিয়া হ'ব

g. প্ৰাসঙ্গিক গ্ৰাহক খণ্ডবোৰক এই বোৰৰ বিষয়ে তথ্য স্পষ্টভাৱে যোগাযোগ কৰক:

- নিৰ্দিষ্ট সামগ্ৰী বন্ধ কৰা
- উপলব্ধ সামগ্ৰীৰ পৰিৱৰ্তন
- তেওঁলোকৰ কাৰ্যালয়ৰ স্থানান্তৰ
- কামৰ সময়ৰ পৰিৱৰ্তন
- টেলিফোন নম্বৰৰ পৰিবৰ্তন
- কমেও 30 দিনৰ আগতীয়া জাননীৰ সৈতে যিকোনো কাৰ্যালয় বা শাখা বন্ধ কৰা

i. বেঙ্কে নিশ্চিত কৰে যে তথ্য প্ৰকাশ কৰাটো হৈছে সামগ্ৰীৰ জীৱনচক্ৰৰ জৰিয়তে চলি থকা প্ৰক্ৰিয়া/ সম্পৰ্ক আৰু নিষ্ঠাৰে অনুসৰণ কৰা হ'ব। বেঙ্কে সকলো সম্ভৱ ব্যৱহাৰ কৰাটো নিশ্চিত কৰিব

ii. সকলো পৰিৱৰ্তনৰ বিষয়ে তথ্য গ্ৰাহকক আগতীয়াকৈ জনোৱাটো নিশ্চিত কৰিবলৈ ৱেব-ছাইটসহ যোগাযোগৰ চেনেলসমূহ

b. আইন আৰু/বা বেঙ্কিং নিয়মাৱলীত সন্নিবিষ্ট অধিকাৰ আৰু দায়বদ্ধতাৰ সামগ্ৰী বিক্ৰী কৰাৰ সময়ত গ্ৰাহকক পৰামৰ্শ দিয়া যাৰ ভিতৰত আছে গ্ৰাহকে সন্দেহ কৰা, আৱিষ্কাৰ কৰা বা

সন্মুখীন হোৱা যিকোনো গুৰুত্বপূৰ্ণ ঘটনাৰ প্ৰতিবেদন দিয়াৰ প্ৰয়োজনীয়তা।

- c. নিশ্চিত কৰিব যে বেঞ্চৰ কৰ্মচাৰীসকলে সামগ্ৰী বা সেৱা এটা প্ৰাপ্ত কৰাৰ বাবে গ্ৰাহকৰ ওচৰলৈ গ'লে, সামগ্ৰী / সেৱা সম্পৰ্কীয় সকলো প্ৰাসঙ্গিক তথ্য প্ৰদান কৰিব আৰু লগতে গ্ৰাহকক অৱগত সিদ্ধান্ত ল'বলৈ সক্ষম কৰাৰ লক্ষ্যৰে বজাৰত উপলব্ধ একে ধৰণৰ সামগ্ৰীৰ তথ্যগত সম্পদৰ নিৰ্দেশনা প্ৰদান কৰিব।
- d. গ্ৰাহকক যুক্তিসংগত বা চুক্তিবদ্ধ আগতীয়া জাননী নিদিয়াকৈ গ্ৰাহকৰ সম্পৰ্ক সমাপ্ত নকৰিব
- e. গ্ৰাহকক তেওঁৰ একাউন্ট পৰিচালনা কৰাৰ বাবে সকলো উপলব্ধ উপায়েৰে সহায় কৰিব, বেঞ্চৰ ক্ষেত্ৰত নিয়মীয়া ইনপুট প্ৰদান কৰি যেনে একাউন্ট বিবৃতি/ পাছবুক, সতৰ্কবাণী, সামগ্ৰীৰ প্ৰদৰ্শনৰ বিষয়ে সময়মতে তথ্য, ম্যাদী জমা পৰিপক্কতা ইত্যাদি।
- f. নিশ্চিত কৰিব যাতে সকলো বিপণন আৰু প্ৰচাৰমূলক সামগ্ৰী স্পষ্ট হয় আৰু বিভ্ৰান্তিকৰ নহয়
- g. গ্ৰাহকক শাৰীৰিক ক্ষতিৰ ভাবুকি নিদিব, প্ৰভাৱ পেলাব বা এনে আচৰণত লিপ্ত নহ'ব যাক যুক্তিসংগতভাৱে অবাঞ্ছিত হাৰাশাস্তি বুলি গণ্য কৰা হ'ব। কেৱল স্বাভাৱিক উপযুক্ত ব্যৱসায়িক পদ্ধতি অনুসৰণ কৰাটো নিশ্চিত কৰিব
- h. নিশ্চিত কৰিব যাতে সামগ্ৰী/সেৱা আৰু ইয়াৰ গাঁথনিৰ ওপৰত মাচুল আৰু শুল্ক গ্ৰাহকৰ বাবে অযৌক্তিক নহয়

উপযুক্ততাৰ অধিকাৰ:

ওপৰোক্ত সৌফালৰ অনুসৰণত, এক্সিছ বেঞ্চে কৰিব -

- a. তৃতীয় পক্ষৰ সামগ্ৰী বিক্ৰী কৰিব যদি হে ইয়াক কৰিবলৈ কৰ্তৃত্ব দিয়া হয়। বেঞ্চৰ তৃতীয় পক্ষৰ বিত্তীয় সামগ্ৰীৰ বিপণন আৰু বিতৰণ সম্পৰ্কে এক বোৰ্ড অনুমোদিত নীতি থাকিব যি বিক্ৰীৰ আগতে গ্ৰাহকসকলৰ বাবে সামগ্ৰীৰ উপযুক্ততা মূল্যায়ন কৰিব
- b. বিক্ৰী কৰা বা আগবঢ়োৱা সামগ্ৰী বা সেৱা গ্ৰাহকৰ প্ৰয়োজনীয়তাৰ বাবে উপযুক্ত আৰু ইয়াৰ দ্বাৰা কৰা মূল্যাঙ্কনৰ ওপৰত আধাৰিত কৰি গ্ৰাহকৰ বিত্তীয় স্থিতি আৰু বুজাবুজিৰ বাবে অনুপযুক্ত নহয় বুলি নিশ্চিত কৰিবলৈ চেষ্টা কৰক। এনে মূল্যায়ন ইয়াৰ ৰেকৰ্ডত সঠিকভাৱে নথিভুক্ত কৰা হ'ব
- c. বেঞ্চৰ পৰা প্ৰাপ্ত যিকোনো সেৱাৰ বাবে গ্ৰাহক এজনক কোনো তৃতীয় পক্ষৰ সামগ্ৰী ৰখাৰ বাবে বাধ্য নকৰিব

- d. নিশ্চিত কৰিব যে বিক্ৰী কৰা সামগ্ৰী বা সেৱা আগবঢ়োৱা হৈছে, তৃতীয় পক্ষৰ সামগ্ৰীসহ, বৰ্তমানৰ নিয়ম আৰু নীতি অনুসৰি হয়
- e. গ্ৰাহকক সামগ্ৰীৰ উপযুক্ততা নিৰ্ধাৰণ কৰিবলৈ বেঞ্চে বিচৰা সকলো প্ৰাসঙ্গিক আৰু যুক্তিসংগত তথ্য তৎক্ষণাত্ আৰু সততাৰে প্ৰদান কৰাৰ দায়িত্বৰ বিষয়ে গ্ৰাহকক জনাব।

গোপনীয়তাৰ অধিকাৰ:

ওপৰোক্ত সৌফালৰ অনুসৰণত, এক্সিছ বেঞ্চে কৰিব -

a. গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্যক ব্যক্তিগত আৰু গোপনীয় বুলি গণ্য কৰক (আনকি গ্ৰাহকে আমাৰ সৈতে বেঞ্ছিং নকৰিলেও), আৰু সাধাৰণ নিয়ম হিচাপে, এনে তথ্য ইয়াৰ সহায়ক / সহযোগী, চুক্তি প্ৰতিষ্ঠান আদিকে ধৰি আন কোনো ব্যক্তি/প্ৰতিষ্ঠানক কোনো উদ্দেশ্যৰ বাবে প্ৰকাশ নকৰিব যেতিয়ালৈকে:

- গ্ৰাহকে এনে প্ৰকাশক স্পষ্টভাৱে লিখিতভাৱে কৰ্তৃত্ব প্ৰদান কৰিছে
- প্ৰকাশ আইন / নিয়ন্ত্ৰণৰ দ্বাৰা বাধ্য হয়
- বেঞ্চৰ জনসাধাৰণৰ প্ৰতি কৰ্তব্য আছে অৰ্থাৎ ৰাজহুৱা স্বার্থত প্ৰকাশ কৰা
- বেঞ্চে প্ৰকাশৰ জৰিয়তে ইয়াৰ স্বার্থ সুৰক্ষিত কৰিব লাগিব
- এইটো এটা নিয়ন্ত্ৰক বাধ্যতামূলক ব্যৱসায়িক উদ্দেশ্যৰ বাবে যেনে ক্রেডিট তথ্য কোম্পানী বা ঋণ সংগ্ৰহ সংস্থাবোৰক ডিফল্ট প্ৰকাশ কৰা
- ঋণ, ক্রেডিট কাৰ্ড আদিৰ বিষয়ে ক্রেডিট কোম্পানীবোৰৰ সৈতে তথ্য ভাগ বতৰা কৰা

a. গ্ৰাহকে বিশেষভাৱে কৰ্তৃত্ব প্ৰদান নকৰিলে গ্ৰাহকৰ ব্যক্তিগত তথ্য বিপণনৰ উদ্দেশ্যে ব্যৱহাৰ বা ভাগ-বতৰা নকৰিব।

b. গ্ৰাহকৰ সৈতে যোগাযোগ কৰোঁতে ভাৰতীয় টেলিকম নিয়ামক কৰ্তৃপক্ষই জাৰী কৰা টেলিকম বাণিজ্যিক যোগাযোগ গ্ৰাহক পছন্দ নিয়মাৱলী, 2010 (ৰাষ্ট্ৰীয় গ্ৰাহক পছন্দ পঞ্জীয়ন) পালন কৰক

অভিযোগ নিষ্পত্তি আৰু ক্ষতিপূৰণৰ অধিকাৰ:

ওপৰোক্ত সৌফালৰ অনুসৰণত, এক্সিছ বেঞ্চে নিশ্চিত কৰিব -

- ভুল হোৱা সকলো বস্তুৰ সৈতে সহানুভূতিশীল আৰু দ্ৰুততাৰে লেনদেন কৰক
- ভুলবোৰ তৎক্ষণাত্ শুদ্ধ কৰক
- ভুলকৈ আৰু অশুদ্ধকৈ প্ৰয়োগ কৰা যিকোনো মাচুল বাতিল কৰক
- গ্ৰাহকৰ ক্ষতিপূৰণ নীতি অনুসৰি গ্ৰাহকে ইয়াৰ ত্ৰুটিৰ বাবে হোৱা যিকোনো প্ৰত্যক্ষ বিত্তীয় লোকচানৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ দিব।
এক্সিছ বেঞ্চেও কৰিব -

- a. বেঙ্কৰ ক্ষতিপূৰণ নীতি অনুসৰি গ্ৰাহকে ইয়াৰ ফ্ৰাটৰ বাবে হোৱা যিকোনো প্ৰত্যক্ষ বিত্তীয় লোকচানৰ বাবে গ্ৰাহকক ক্ষতিপূৰণ দিব।
- b. নিৰ্ধাৰিত সময়ৰ ভিতৰত আৰু চুক্তিৰ সন্মত চৰ্তাৱলী অনুসৰি গ্ৰাহকৰ লেনদেন পৰিচালনা/ নিষ্পত্তি কৰাত বিলম্ব / ফ্ৰাটৰ বাবে ক্ষতিপূৰণ আঁচনি ৰাজহুৱা ক্ষেত্ৰত ৰাখক
- c. এক শক্তিশালী আৰু প্ৰতিক্ৰিয়াশীল অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰক্ৰিয়া থকাটো নিশ্চিত কৰিব আৰু গ্ৰাহকৰ দ্বাৰা যোগাযোগ কৰিব লগা অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰ্তৃপক্ষক স্পষ্টভাৱে সূচিত কৰিব।
- d. অভিযোগ নিষ্পত্তি প্ৰণালী টো গ্ৰাহকসকলৰ বাবে সহজে উপলব্ধ কৰিব।
- e. গ্ৰাহকক কেনেদৰে অভিযোগ কৰিব লাগে, কাৰ ওচৰত এনে অভিযোগ কৰিব লাগে, কেতিয়া উত্তৰ আশা কৰিব লাগে আৰু যদি গ্ৰাহক ফলাফলত সন্তুষ্ট নহয় তেন্তে কি কৰিব লাগে সেই বিষয়ে পৰামৰ্শ দিয়ক।
- f. অভিযোগ নিষ্পত্তি কৰ্তৃপক্ষ / নোডেল বিষয়াৰ নাম, ঠিকনা আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ প্ৰদৰ্শন কৰক। অভিযোগৰ সমাধানৰ সময় সীমা সকলো সেৱা বিতৰণ স্থানত স্পষ্টভাৱে প্ৰদৰ্শিত / উপলব্ধ হ'ব
- g. যদি অভিযোগটো পূৰ্ব নিৰ্ধাৰিত সময়ৰ ভিতৰত পুনৰ পৰিধান কৰা নহয় তেনেহ'লে বেঙ্কিং লোকপালৰ ওচৰত তেওঁৰ অভিযোগ বৃদ্ধি কৰাৰ বিকল্পৰ বিষয়ে অভিযোগকাৰীক অৱগত কৰক
- h. বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনিৰ বিষয়ে ৰাজহুৱা ক্ষেত্ৰত তথ্য ৰাখক
- i. গ্ৰাহকৰ সম্পৰ্কত প্ৰদৰ্শন কৰিলে বেঙ্কিং লোকপালৰ নাম আৰু যোগাযোগৰ বিৱৰণ বিন্দু হয় যাৰ অধিকাৰক্ষেত্ৰত বেঙ্কৰ শাখা পৰে

গ্ৰাহক অধিকাৰ নীতিৰ দিশসমূহ:

লগতে, এক্সিছ বেঙ্কে নিম্নলিখিতবোৰ নিশ্চিত কৰিব:

- তিনিটা কৰ্মদিনৰ ভিতৰত সকলো আনুষ্ঠানিক অভিযোগ (ইলেক্ট্ৰনিক উপায়েৰে দাখিল কৰা অভিযোগসহ) স্বীকাৰ কৰক আৰু ইয়াক এক যুক্তিসংগত ম্যাদৰ ভিতৰত সমাধান কৰিবলৈ কাম কৰক, 30 দিনৰ অধিক নহয় (অভিযোগ নিষ্পত্তিৰ বাবে দায়বদ্ধ সৰ্বোচ্চ পদবীৰ আভ্যন্তৰীণ বিষয়াৰ দ্বাৰা অভিযোগবৃদ্ধি আৰু পৰীক্ষাৰ সময় সহ)। গ্ৰাহকৰ পৰা বিচৰা সকলো প্ৰয়োজনীয় তথ্য প্ৰাপ্ত হোৱাৰ পিছত 30 দিনৰ ম্যাদ গণনা কৰা হ'ব
- যদি গ্ৰাহক কোনো বিবাদৰ সমাধানত সন্তুষ্ট নহয়, বা বিবাদ নিয়ন্ত্ৰণ প্ৰক্ৰিয়াৰ ফলাফলৰ সৈতে সন্তুষ্ট নহয় তেনেহ'লে অভিযোগ এটা সমাধানৰ বাবে পীড়িত গ্ৰাহকসকলক বেঙ্কিং লোকপাল আঁচনিৰ বিৱৰণ প্ৰদান কৰিব।

ইয়াৰ উপৰিও, বেঙ্কে নিম্নলিখিতবোৰ নিশ্চিত কৰিব:

- স্পষ্টভাৱে বৰ্ণনা কৰে, গ্ৰাহকৰ সম্পৰ্ক স্থাপন কৰাৰ সময়ত, লোকচানৰ দায়বদ্ধতা, লগতে সকলো পক্ষৰ অধিকাৰ আৰু দায়বদ্ধতা, যদি সামগ্ৰীবোৰে নিৰ্দিষ্টতা অনুসৰি প্ৰদৰ্শন নকৰে বা ভুল হৈ থাকে। অৱশ্যে, বেঙ্ক ইয়াৰ যুক্তিসংগত নিয়ন্ত্ৰণৰ বাহিৰত থকা বাহ্যিক পৰিস্থিতিৰ ফলত হোৱা যিকোনো লোকচানৰ বাবে দায়বদ্ধ নহ'ব (যেনে বজাৰৰ পৰিৱৰ্তন, বজাৰৰ চলকৰ বাবে সামগ্ৰীৰ প্ৰদৰ্শন ইত্যাদি)
- নিশ্চিত কৰক যে গ্ৰাহকক পলম নকৰাকৈ ঘূৰাই দিয়া হয় আৰু অৱজ্ঞা কৰা হয়, যদি ই বেঙ্কৰ ক্ষতিপূৰণ আঁচনি অনুসৰি যিকোনো বিতৰ্কিত লেনদেনৰ (সূত/মাচুলৰ সৈতে) গ্ৰাহকক যুক্তিসংগত সন্দেহৰ বাহিৰত দেখুৱাব নোৱাৰে।

অন্তিম পৰ্যালোচনা: জুন 2022