

গ্রাহকের অধিকারের পলিসি

সুচিপত্র

পটভূমিকা.....	2
লক্ষ্য:.....	2
পলিসির কভারেজ.....	2
গ্রাহকের অধিকারের পলিসির বিভিন্ন দিকগুলি.....	7

পটভূমিকা:

গ্রাহক কেন্দ্রিকতা ব্যাঙ্কের পাঁচটি মূল মানগুলির মধ্যে একটি। ব্যাঙ্ক সত্যিই বিশ্বাস করে যে গ্রাহকের অভিজ্ঞতা গ্রাহকদের খুশি রাখার মূল চাবিকাঠি এবং এর ফলে ব্যাঙ্কের সাথে দীর্ঘস্থায়ী সম্পর্ক নিশ্চিত করে। গ্রাহক অধিকার সংক্রান্ত নিয়ন্ত্রক নির্দেশিকার সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের গ্রাহক অধিকার নীতি প্রণয়ন করা হয়েছে।

লক্ষ্য:

অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের গ্রাহক অধিকার নীতি গ্রাহকের অধিকার এবং ব্যাঙ্কের দায়িত্বগুলি ব্যাখ্যা করে। এই নীতিটি অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক বা তার এজেন্টদের দ্বারা প্রদত্ত সমস্ত প্রোডাক্ট এবং পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে প্রযোজ্য, কাউন্টার জুড়ে, ফোনে, পোস্টের মাধ্যমে, ইন্টারেক্টিভ ইলেকট্রনিক ডিভাইসের মাধ্যমে, ইন্টারনেটে বা অন্য কোনও পদ্ধতিতে সরবরাহ করা হোক না কেন।

পলিসির কভারেজ: ন্যায্য অধিকারের দাবি:

উপরোক্ত অধিকারগুলির অনুসরণে, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক নিম্নলিখিতগুলি করবে -

- a. গ্রাহকদের সাথে সমস্ত লেনদেনের ক্ষেত্রে ন্যূনতম মান অনুসরণ করে ভাল এবং ন্যায্য ব্যাংকিং অনুশীলনগুলি প্রচার করুন
- b. ব্যাঙ্ক এবং গ্রাহকের মধ্যে একটি ন্যায্য এবং ন্যায্যসঙ্গত সম্পর্ক প্রচার করুন
- c. পর্যাপ্ত এবং যথাযথভাবে গ্রাহকদের সাথে দেখা করার জন্য ট্রেন ব্যাঙ্ক কর্মীদের
- d. নিশ্চিত করুন যে কর্মীদের সদস্যরা গ্রাহকদের এবং তাদের ব্যবসায়ের সাথে সাথে অবিলম্বে এবং বিনয়ীভাবে উপস্থিত হন
- e. সমস্ত গ্রাহকদের সাথে ন্যায্য আচরণ করুন এবং লিঙ্গ, বয়স, ধর্ম, বর্ণ, সাক্ষরতা, অর্থনৈতিক অবস্থা শারীরিক ক্ষমতা ইত্যাদির মতো কোনও গ্রাহকের বিরুদ্ধে বৈষম্যমূলক আচরণ করবেন না। যাইহোক, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্কের বিশেষ স্কিম বা প্রোডাক্ট থাকতে পারে যা বিশেষভাবে একটি লক্ষ্য বাজার গোষ্ঠীর সদস্যদের জন্য ডিজাইন করা হয়েছে বা গ্রাহকের পার্থক্যের জন্য প্রতিরক্ষামূলক, বাণিজ্যিকভাবে গ্রহণযোগ্য অর্থনৈতিক যুক্তি ব্যবহার করতে পারে। মহিলা বা অনগ্রসর শ্রেণির মতো ইতিবাচক পদক্ষেপের অংশ হিসাবে ব্যাঙ্কের পরিকল্পনা বা প্রোডাক্টও থাকতে পারে। এই ধরনের স্কিম / প্রোডাক্ট অন্যায় বৈষম্যের সমতুল্য হবে না। এই ধরনের বিশেষ স্কিম বা শর্তাদির যৌক্তিকতা যেখানেই প্রয়োজন সেখানে ব্যাঙ্ক দ্বারা ব্যাখ্যা করা হবে
- f. সমস্ত প্রোডাক্ট এবং পরিষেবাদি সরবরাহ করার সময় উপরের নীতিটি প্রয়োগ করা হয়েছে তা নিশ্চিত করুন
- g. নিশ্চিত করুন যে প্রদত্ত প্রোডাক্ট এবং পরিষেবাগুলি প্রাসঙ্গিক আইন এবং প্রবিধান অনুযায়ী

যদিও এটি তার গ্রাহকদের ঝামেলামুক্ত এবং ন্যায্য আচরণ প্রদানের জন্য ব্যাঙ্কের প্রচেষ্টা হবে, তবে ব্যাঙ্কটি আশা করবে যে তার গ্রাহকরা ব্যাঙ্কের সাথে তাদের লেনদেনের ক্ষেত্রে বিনয়ী এবং সততার সাথে আচরণ করবে।

এটি ব্যাঙ্কের অভ্যন্তরীণ অভিযোগ নিষ্পত্তির যন্ত্রপাতির সাথে যোগাযোগ করতে এবং ব্যাঙ্কের অভ্যন্তরীণ অভিযোগ প্রক্রিয়ার অধীনে তাদের সমস্ত প্রতিকার শেষ করার পরে বিকল্প ফোরামের সাথে যোগাযোগ করার জন্য তার গ্রাহকদের উত্সাহিত করার জন্য ব্যাঙ্কের প্রচেষ্টাও হবে।

স্বচ্ছতা, ন্যায্য এবং সং লেনদেনের অধিকার:

উপরোক্ত অধিকারগুলির অনুসরণে, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক নিম্নলিখিতগুলি করবে -

- সম্পূর্ণ স্বচ্ছতা নিশ্চিত করুন যাতে গ্রাহক ব্যাঙ্ক থেকে যুক্তিসঙ্গতভাবে / ন্যায্যভাবে কী আশা করতে পারেন সে সম্পর্কে আরও ভালভাবে বুঝতে পারেন
- গ্রাহকের সাথে ব্যাঙ্কের লেনদেনগুলি ইকুইটি, সততা এবং স্বচ্ছতার নৈতিক নীতির উপর নির্ভর করে তা নিশ্চিত করুন
- গ্রাহকদের তার প্রোডাক্ট এবং পরিষেবাদি, শর্তাদি এবং শর্তাবলী, এবং সুদের হার / পরিষেবা চার্জ সম্পর্কে সহজ এবং সহজেই বোধগম্য ভাষায় এবং পর্যাপ্ত তথ্য সরবরাহ করুন যাতে গ্রাহক যুক্তিসঙ্গতভাবে প্রোডাক্টটির একটি উপযুক্ত এবং জ্ঞাত পছন্দ করতে পারে বলে আশা করা যায়
- নিশ্চিত করুন যে সমস্ত শর্তাবলী ন্যায্য এবং সংশ্লিষ্ট অধিকার, দায়বদ্ধতা এবং বাধ্যবাধকতাগুলি স্পষ্টভাবে এবং যতদূর সম্ভব সরল এবং সহজ ভাষায় সেট করুন
- প্রোডাক্টটির সাথে সম্পর্কিত মূল ঝুঁকিগুলির পাশাপাশি যে কোনও বৈশিষ্ট্য যা বিশেষত গ্রাহককে তার / তার জন্য অসুবিধা করতে পারে তা জানুন। প্রোডাক্ট বা পরিষেবার সাথে যুক্ত সর্বাধিক গুরুত্বপূর্ণ শর্তাবলী (এমআইটিসি) প্রোডাক্টটি অফার করার সময় স্পষ্টভাবে গ্রাহকের নজরে আনা হবে। সাধারণভাবে, এটি নিশ্চিত করা হবে যে এই ধরনের শর্তাদি গ্রাহকের ভবিষ্যতের পছন্দকে বাধা দেবে না
- সুদের হার, ফি এবং চার্জ সম্পর্কে শাখা বা ওয়েবসাইটে নোটিশ বোর্ডে বা হেল্প-লাইন বা হেল্প-ডেস্কের মাধ্যমে তথ্য সরবরাহ করুন এবং যেখানে উপযুক্ত সেখানে গ্রাহককে সরাসরি অবহিত করা হবে
- www.axisbank.com ওয়েবসাইটে ট্যারিফের সময়সূচী প্রদর্শন করুন এবং গ্রাহকের পর্যবেক্ষণের জন্য প্রতিটি শাখায় এটির একটি কপি উপলব্ধ করা হবে। এছাড়াও 4 টি ব্যাঙ্ক তার শাখাগুলিতে শাখায় ট্যারিফ শিডিউলের প্রাপ্যতা সম্পর্কে একটি বিজ্ঞপ্তি প্রদর্শন করবে
- তাদের ট্যারিফ শিডিউলে, সমস্ত চার্জের বিশদ বিবরণ দিন, যদি থাকে তবে গ্রাহকের দ্বারা নির্বাচিত প্রোডাক্ট এবং পরিষেবাদের জন্য প্রযোজ্য

- i. সংশোধিত শর্তাবলী কার্যকর হওয়ার এক মাস আগে নিম্নলিখিত চ্যানেলগুলির যে কোনও এক বা একাধিক মাধ্যমে গ্রাহককে শর্তাবলীর যে কোনও পরিবর্তন সম্পর্কে অবহিত করুন:
 - বর্ণ
 - অ্যাকাউন্টের বিবৃতি
 - এসএমএস
 - ই-মেইল
- j. নিশ্চিত করুন যে এই ধরনের পরিবর্তনগুলি সাধারণত এক মাসের নোটিশ দেওয়ার পরে সম্ভাব্য প্রভাবের সাথে তৈরি করা হয়। ব্যাঙ্ক যদি এই ধরনের নোটিশ না দিয়ে কোনও পরিবর্তন করে থাকে যা গ্রাহকের পক্ষে অনুকূল, তবে এটি এই ধরনের পরিবর্তনের 30 দিনের মধ্যে পরিবর্তনটি অবহিত করবে। যদি পরিবর্তনটি গ্রাহকের পক্ষে প্রতিকূল হয় তবে সর্বনিম্ন 30 দিনের পূর্বের বিজ্ঞপ্তি সরবরাহ করা হবে এবং গ্রাহককে এই ধরনের নোটিশের 60 দিনের মধ্যে সংশোধিত চার্জ বা সুদ পরিশোধ না করে অ্যাকাউন্টটি বন্ধ করতে বা অন্য কোনও যোগ্য অ্যাকাউন্টে সুইচ করার জন্য বিকল্পগুলি সরবরাহ করা যেতে পারে। নোটিশের 60 দিনের পরে, পরিবর্তনগুলি যেখানেই প্রযোজ্য সেখানে পূর্ববর্তীভাবে কার্যকর হতে পারে।
- k. গ্রাহকের দ্বারা নির্বাচিত প্রোডাক্ট / পরিষেবাগুলি পরিচালনা করে এমন কোনও বিধি ও শর্তাবলীর অ-পালন / লঙ্ঘনের ক্ষেত্রে আরোপিত জরিমানা সম্পর্কে তথ্য সরবরাহ করুন।
- l. পাবলিক ডোমেইন/নোটিশ বোর্ডে ডিপোজিট, চেক কালেকশন, অভিযোগ নিষ্পত্তি, ক্ষতিপূরণ এবং বকেয়া ও নিরাপত্তা পুনর্বিবেচনার বিষয়ে ব্যাঙ্কের নীতিমালা প্রদর্শন করা,
- m. গ্রাহক অধিকার, গ্রাহক সুরক্ষা নীতি, অক্ষম / প্রবীণ নাগরিকদের জন্য সুবিধা
- n. একটি নির্দিষ্ট পণ্যে কর্মরত কর্মীদের গ্রাহকদের সম্পূর্ণরূপে, সঠিকভাবে এবং সততার সাথে প্রাসঙ্গিক তথ্য সরবরাহ করার জন্য যথাযথভাবে প্রশিক্ষিত করা হয় তা নিশ্চিত করার জন্য সর্বাঙ্গিক প্রচেষ্টা করুন।
- o. একটি প্রোডাক্ট / পরিষেবা গ্রহণের জন্য জমা দেওয়া আবেদনগুলির গ্রহণযোগ্যতা / গ্রহণ না করার বিষয়ে ব্যাঙ্ক কর্তৃক নির্ধারিত একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে আবেদনকারীর সাথে যোগাযোগ করার বিষয়টি নিশ্চিত করুন এবং আবেদনটি গ্রহণ / প্রত্যাখ্যান না করার কারণগুলি লিখিতভাবে জানানো হবে। এই ধরনের সময়কাল ব্যাঙ্কের ওয়েবসাইটে এবং নির্দিষ্ট প্রোডাক্ট বা পরিষেবার অ্যাপ্লিকেশনে অবহিত করা হবে।
- p. প্রাসঙ্গিক গ্রাহক বিভাগগুলিতে তথ্য সম্পর্কে স্পষ্টভাবে যোগাযোগ করুন:
 - নির্দিষ্ট প্রোডাক্ট বন্ধ করা
 - উৎপাদিত প্রোডাক্টের পরিবর্তন
 - তাদের অফিস স্থানান্তর
 - কাজের সময়ের পরিবর্তন
 - টেলিফোন নম্বর পরিবর্তন
 - কমপক্ষে 30 দিনের অগ্রিম নোটিশ সহ যে কোনও অফিস বা শাখা বন্ধ করা

ব্যাঙ্ক নিশ্চিত করে যে তথ্য প্রকাশ প্রোডাক্ট / সম্পর্কের জীবনচক্রের মাধ্যমে একটি চলমান প্রক্রিয়া এবং অধ্যবসায়ের সাথে অনুসরণ করা হবে। ব্যাঙ্ক টি ওয়েব-সাইট সহ যোগাযোগের সমস্ত সম্ভাব্য চ্যানেলগুলি ব্যবহার করার বিষয়টি নিশ্চিত করবে, যাতে সমস্ত পরিবর্তনগুলির তথ্য গ্রাহকের কাছে অগ্রিম জানানো হয় তা নিশ্চিত করা যায়।

- q. আইন এবং / অথবা ব্যাংকিং প্রবিধানে এম্বেড করা অধিকার এবং বাধ্যবাধকতাগুলির প্রোডাক্ট বিক্রি করার সময় গ্রাহককে পরামর্শ দিন, গ্রাহকসন্দেহ করে, আবিষ্কার করে বা মুখোমুখি হয় এমন কোনও সমালোচনামূলক ঘটনা রিপোর্ট করার প্রয়োজন সহ
- r. নিশ্চিত করুন যে ব্যাঙ্কের কর্মীরা, যখন কোনও প্রোডাক্ট বা পরিষেবা গ্রহণের জন্য গ্রাহকদ্বারা যোগাযোগ করা হয়, তখন প্রোডাক্ট / পরিষেবা সম্পর্কিত সমস্ত প্রাসঙ্গিক তথ্য সরবরাহ করবে এবং গ্রাহককে একটি জ্ঞাত সিদ্ধান্ত নিতে সক্ষম করার জন্য বাজারে উপলব্ধ অনুরূপ প্রোডাক্টগুলির উপর তথ্যমূলক সংস্থানগুলিকে দিকনির্দেশনা প্রদান করবে।
- s. গ্রাহককে যুক্তিসঙ্গত বা চুক্তিভিত্তিক আগাম বিজ্ঞপ্তি না দিয়ে গ্রাহকের সম্পর্ক শেষ করবেন না
- t. গ্রাহককে তার অ্যাকাউন্ট পরিচালনা করার জন্য সমস্ত উপলব্ধ উপায়ে সহায়তা করুন, ব্যাঙ্কের ক্ষেত্রে নিয়মিত ইনপুট সরবরাহ করে আর্থিক সম্পর্ক যেমন অ্যাকাউন্ট স্টেটমেন্ট / পাসবুক, সতর্কতা, প্রোডাক্টের কর্মক্ষমতা সম্পর্কে সময়মত তথ্য, টার্ম ডিপোজিট পরিপক্বতা ইত্যাদি
- U. নিশ্চিত করুন যে সমস্ত বিপণন এবং প্রচারমূলক উপাদান পরিষ্কার এবং বিভ্রান্তিকর নয়
- v. গ্রাহককে শারীরিক ক্ষতির সাথে ছমকি না দেওয়া, প্রভাব বিস্তার করা বা এমন আচরণে জড়িত না করা যা যুক্তিসঙ্গতভাবে অযৌক্তিক হয়রানি হিসাবে বিবেচিত হবে। শুধুমাত্র স্বাভাবিক উপযুক্ত ব্যবসায়িক অনুশীলনের আনুগত্য নিশ্চিত করুন
- w. প্রোডাক্ট / পরিষেবাদি এবং এর কাঠামোর উপর ফি এবং চার্জগুলি গ্রাহকের পক্ষে অযৌক্তিক নয় তা নিশ্চিত করুন

উপযুক্ততার অধিকার:

উপরোক্ত অধিকারগুলির অনুসরণে, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক নিম্নলিখিতগুলি করবে -

- a. তৃতীয় পক্ষের প্রোডাক্টগুলি কেবল তখনই বিক্রি করুন যদি এটি করার জন্য অনুমোদিত হয়। ব্যাঙ্কের তৃতীয় পক্ষের আর্থিক প্রোডাক্টগুলির বিপণন এবং বিতরণ সম্পর্কিত একটি বোর্ড অনুমোদিত নীতি থাকবে যা বিক্রয়ের আগে গ্রাহকদের জন্য প্রোডাক্টগুলির উপযুক্ততা মূল্যায়ন করবে
- b. বিক্রি করা বা দেওয়া প্রোডাক্ট বা পরিষেবাটি গ্রাহকের প্রয়োজনের জন্য উপযুক্ত এবং গ্রাহকের আর্থিক অবস্থান এবং এটি দ্বারা তৈরি মূল্যায়নের উপর ভিত্তি করে বোঝার জন্য অনুপযুক্ত নয় তা নিশ্চিত করার চেষ্টা করুন। এই ধরনের মূল্যায়ন যথাযথভাবে তার রেকর্ডগুলিতে নথিভুক্ত করা হবে
- c. ব্যাঙ্ক থেকে প্রাপ্ত যে কোনও পরিষেবার জন্য কোনও গ্রাহককে কোনও তৃতীয় পক্ষের প্রোডাক্টগুলিতে সাবস্ক্রাইব করতে বাধ্য করবেন না

- d. নিশ্চিত করুন যে তৃতীয় পক্ষের প্রোডাক্ট সহ যে প্রোডাক্টগুলি বিক্রি করা হচ্ছে বা পরিষেবা দেওয়া হচ্ছে তা বিদ্যমান নিয়ম ও প্রবিধান অনুসারে
- e. গ্রাহককে তার দায়িত্ব সম্পর্কে অবহিত করুন অবিলম্বে এবং সততার সাথে সমস্ত প্রাসঙ্গিক এবং যুক্তিসঙ্গত তথ্য সরবরাহ করার জন্য যা ব্যাঙ্ক দ্বারা চাওয়া হয় যাতে এটি গ্রাহকের কাছে প্রোডাক্টটির উপযুক্ততা নির্ধারণ করতে সক্ষম হয়।

গোপনীয়তার অধিকার:

উপরোক্ত অধিকারগুলির অনুসরণে, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক নিম্নলিখিতগুলি করবে -

- a. গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্যকে ব্যক্তিগত এবং গোপনীয় হিসাবে বিবেচনা করুন (এমনকি যখন গ্রাহক আর আমাদের সাথে ব্যাংকিং করছেন না), এবং, একটি সাধারণ নিয়ম হিসাবে, কোনও উদ্দেশ্যে তার সহায়ক / সহযোগী, টাই-আপ প্রতিষ্ঠান ইত্যাদি সহ অন্য কোনও ব্যক্তি / প্রতিষ্ঠানের কাছে এই জাতীয় তথ্য প্রকাশ করবেন না, যদি না:
- গ্রাহক লিখিতভাবে স্পষ্টভাবে এই ধরনের প্রকাশ অনুমোদন করেছেন
 - প্রকাশ আইন / প্রবিধান দ্বারা বাধ্য করা হয়
 - জনসাধারণের কাছে ব্যাঙ্কের একটি কর্তব্য রয়েছে যে এটি প্রকাশ করা, অর্থাৎ জনস্বার্থে
 - প্রকাশের মাধ্যমে ব্যাঙ্ককে তার স্বার্থ রক্ষা করতে হবে
 - এটি একটি নিয়ন্ত্রক বাধ্যতামূলক ব্যবসায়িক উদ্দেশ্যে যেমন ক্রেডিট তথ্য কোম্পানি বা ঋণ সংগ্রহ সংস্থাগুলির কাছে ডিফল্ট প্রকাশ
 - ক্রেডিট কোম্পানীর সাথে ঋণ, ক্রেডিট কার্ড ইত্যাদি সম্পর্কে তথ্য ভাগ করে নেওয়া
- b. মার্কেটিং এর উদ্দেশ্যে গ্রাহকের ব্যক্তিগত তথ্য ব্যবহার বা ভাগ করবেন না, যদি না গ্রাহক নির্দিষ্টভাবে এটি অনুমোদিত না করে থাকেন
- c. টেলিকম রেগুলেটরি অথরিটি অফ ইন্ডিয়া কর্তৃক জারি করা টেলিকম কমার্শিয়াল কমিউনিকেশনস কাস্টমার প্রেফারেন্স রেগুলেশন, 2010 (ন্যাশনাল কাস্টমার প্রেফারেন্স রেজিস্ট্রি) মেনে চলুন, যখন গ্রাহকদের সাথে যোগাযোগ করা হয়

অভিযোগ নিষ্পত্তি ও ক্ষতিপূরণের অধিকার:

উপরোক্ত অধিকারগুলির অনুসরণে, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক নিম্নলিখিতগুলি করবে -

- ভুল হয়ে যাওয়া সমস্ত জিনিসের সাথে সহানুভূতিশীলভাবে এবং দ্রুততার সাথে মোকাবিলা করুন
- দ্রুত ভুল সংশোধন করুন
- ভুলভাবে এবং ভুলকরে প্রয়োগ করা হয়েছে এমন কোনও চার্জ বাতিল করুন
- ব্যাঙ্কের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুসারে, গ্রাহকের ত্রুটির কারণে যে কোনও সরাসরি আর্থিক ক্ষতির জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দিন

অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক এর সাথে আরও -

- a. ব্যাঙ্কের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুযায়ী, গ্রাহকের ত্রুটির কারণে যে কোনও সরাসরি আর্থিক ক্ষতির জন্য গ্রাহককে ক্ষতিপূরণ দিন
- b. পাবলিক ডোমেইনে নির্ধারিত সময়ের মধ্যে এবং চুক্তির সম্মত শর্তাবলী অনুযায়ী গ্রাহকের লেনদেন পরিচালনা / নিষ্পত্তিতে বিলম্ব / ত্রুটিগুলির জন্য ক্ষতিপূরণ নীতিটি রাখুন
- c. একটি শক্তিশালী এবং প্রতিক্রিয়াশীল অভিযোগ নিষ্পত্তির পদ্ধতি নিশ্চিত করা এবং স্পষ্টভাবে অভিযোগ নিষ্পত্তির কর্তৃপক্ষকে নির্দেশ করা, যার সাথে গ্রাহকের সাথে যোগাযোগ করা হবে
- d. অভিযোগ নিষ্পত্তির প্রক্রিয়াটি গ্রাহকদের কাছে সহজেই অ্যাক্সেসযোগ্য করে তুলুন।
- e. কীভাবে একটি অভিযোগ করতে হবে, কার কাছে এই ধরনের অভিযোগ করা হবে, কখন একটি উত্তর আশা করতে হবে এবং গ্রাহক যদি ফলাফলে সন্তুষ্ট না হন তবে কী করতে হবে সে সম্পর্কে গ্রাহককে পরামর্শ দিন
- f. অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্তৃপক্ষ / নোডাল অফিসারের নাম, ঠিকানা এবং যোগাযোগের বিশদ প্রদর্শন করুন। অভিযোগনির্যাহার জন্য সময় সীমা স্পষ্টভাবে প্রদর্শিত হবে / সমস্ত পরিষেবা প্রদানের স্থানে অ্যাক্সেসযোগ্য
- g. অভিযোগকারীকে ব্যাংকিং ওষুডসম্যানের কাছে তার অভিযোগ বাড়ানোর বিকল্পটি অবহিত করুন যদি পূর্ব-নির্ধারিত সময়ের মধ্যে অভিযোগটি নিষ্পত্তি না করা হয়
- h. ব্যাংকিং ওষুডসম্যান স্কিম সম্পর্কে পাবলিক ডোমেইনে তথ্য রাখুন
- i. গ্রাহক যোগাযোগের সময় প্রদর্শন করুন ব্যাংকিং ওষুডসম্যানের নাম এবং যোগাযোগের বিবরণ, যার এখতিয়ারের অধীনে ব্যাঙ্কের শাখাটি পড়ে

গ্রাহকের অধিকারের পলিসির বিভিন্ন দিকগুলি:

উপরন্তু, অ্যাক্সিস ব্যাঙ্ক নিম্নলিখিতগুলি নিশ্চিত করবে:

- তিন কার্যদিবসের মধ্যে সমস্ত আনুষ্ঠানিক অভিযোগ (ইলেকট্রনিক মাধ্যমে দায়ের করা অভিযোগ সহ) স্বীকার করুন এবং একটি যুক্তিসঙ্গত সময়ের মধ্যে এটি সমাধান করার জন্য কাজ করুন, 30 দিনের বেশি নয় (অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য দায়ী সর্বোচ্চ র্যাঙ্কিং অভ্যন্তরীণ কর্মকর্তা দ্বারা অভিযোগটি বৃদ্ধি এবং পরীক্ষা করার সময় সহ)। গ্রাহকের কাছ থেকে চাওয়া সমস্ত প্রয়োজনীয় তথ্য পাওয়ার পরে 30 দিনের সময়কাল গণনা করা হবে
- গ্রাহক যদি কোনও বিবাদের সমাধানে সন্তুষ্ট না হন, বা কোনও বিরোধ পরিচালনা প্রক্রিয়ার ফলাফল নিয়ে সন্তুষ্ট না হন তবে কোনও অভিযোগ সমাধানের জন্য ব্যাঙ্কিং ওষুডসম্যান স্কিমের বিশদ বিবরণ সহ বিক্ষুব্ধ গ্রাহকদের সরবরাহ করুন

এর সাথে, ব্যাঙ্ক নিম্নলিখিতগুলিও করার চেষ্টা করবে:

- স্পষ্টতই, একটি গ্রাহক সম্পর্ক প্রতিষ্ঠার সময়, ক্ষতির জন্য দায়বদ্ধতা, সেইসাথে সমস্ত পক্ষের অধিকার এবং দায়িত্ব, যদি প্রোডাক্টগুলি নির্দিষ্টকরণ বা জিনিসগুলি ভুল ভাবে কাজ না করে তবে তা স্পষ্টভাবে বর্ণনা করুন। যাইহোক, ব্যাঙ্ক তার যুক্তিসঙ্গত নিয়ন্ত্রণের বাইরে বহিরাগত পরিস্থিতিতে (যেমন বাজার পরিবর্তন, বাজারের ভেরিয়েবলের কারণে প্রোডাক্টটির কর্মক্ষমতা, ইত্যাদি) দ্বারা সৃষ্ট কোনও ক্ষতির জন্য দায়বদ্ধ হবে না।
- ব্যাঙ্কের ক্ষতিপূরণ নীতি অনুসারে কোনও বিতর্কিত লেনদেনে (সুদ / চার্জ সহ) গ্রাহককে যুক্তিসঙ্গত সন্দেহের বাইরে দেখাতে না পারলে গ্রাহককে বিলম্ব এবং সংকোচ ছাড়াই ফেরত দেওয়া হয়েছে তা নিশ্চিত করুন।

শেষ রিভিউ করা হয়েছে: জুন 2022