

ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର ନୀତି

ବିଷୟବସ୍ତୁ

ପୃଷ୍ଠଭୂମି.....	2
ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ:.....	2
ନୀତିର କଭରେଜ୍	2
ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର ନୀତିର ବିଗ୍ରହାବଳୀ.....	7

ପୃଷ୍ଠପଟ୍ଟ:

ଗ୍ରାହକ କୈନ୍ଦ୍ରିକତା ବ୍ୟାଙ୍କର ପାଞ୍ଚଟି ମୂଳ ମୂଲ୍ୟ ମଧ୍ୟରୁ ଗୋଟିଏ । ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରକୃତରେ ବିଶ୍ୱାସ କରେ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଜ୍ଞତା ହେଉଛି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଖୁସି ରଖିବାର ଚାବିକାଠି ଏବଂ ଏହା ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ଏକ ଦୀର୍ଘସ୍ଥାୟୀ ସମ୍ପର୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା । ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର ଉପରେ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଆନ୍ତର୍ଦ୍ଧି ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର ନୀତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି ।

ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ:

ଆନ୍ତର୍ଦ୍ଧି ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର ନୀତି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଧିକାର ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ କୁ ମନ୍ତ୍ର କରେ । ଏହି ନୀତି ଆନ୍ତର୍ଦ୍ଧି ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ, କାଉଣ୍ଟର୍ ରେ, ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ଡାକ ଦ୍ୱାରା, ଇଣ୍ଟରାକ୍ଟିଭ୍ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଡିଭାଇସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପଦ୍ଧତି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ।

ନୀତିର କଭରେଜ୍: ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଚିକିତ୍ସା**ଅଧିକାର:**

ଉପରୋକ୍ତ ଡାହାଣଅନୁସରଣରେ, ଆନ୍ତର୍ଦ୍ଧି ବ୍ୟାଙ୍କ କରିବ -

- a. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନକ ଅନୁସରଣ କରି ଭଲ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରନ୍ତୁ
- b. ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସମାନ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରନ୍ତୁ
- c. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତ୍ରେନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଯଥେଷ୍ଟ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଯୋଗ ଦେଉଛନ୍ତି
- d. ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟକୁ ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ସୌଜନ୍ୟମୂଳକ ଭାବରେ ଯୋଗ ଦିଅନ୍ତି
- e. ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ର କୁ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଲିଙ୍ଗ, ବୟସ, ଧର୍ମ, ଜାତି, ସାମ୍ପ୍ରଦାୟ, ଅର୍ଥନୈତିକ ସ୍ଥିତି ଶାରୀରିକ ଦକ୍ଷତା ଇତ୍ୟାଦି ଭଳି ଆଧାରରେ କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ଭେଦଭାବ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ । ଆନ୍ତର୍ଦ୍ଧି ବ୍ୟାଙ୍କରେ, ତଥାପି, ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଯୋଜନା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ଆଇପାରେ ଯାହା ବିଶେଷ ଭାବରେ ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଡିଜାଇନ୍ କରାଯାଇଛି କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଭିନ୍ନତା ପାଇଁ ରକ୍ଷାଯୋଗ୍ୟ, ବ୍ୟବସାୟିକ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣୀୟ ଅର୍ଥନୈତିକ ଯୁକ୍ତି ବ୍ୟବହାର କରିପାରେ । ମହିଳା କିମ୍ବା ପଛୁଆ ବର୍ଗଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ସକାରାତ୍ମକ କାର୍ଯ୍ୟର ଏକ ଅଂଶ ଭାବରେ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଯୋଜନା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ମଧ୍ୟ ଆଇପାରେ । ଏହିପରି ଯୋଜନା / ଉତ୍ପାଦଅନ୍ୟାୟ ଭେଦଭାବ ସହିତ ସମାନ ହେବ ନାହିଁ । ଏହିପରି ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଯୋଜନା କିମ୍ବା ସର୍ଭିସର ର ଯୁକ୍ତି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯିବ ।
- f. ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ସମୟରେ ଉପରୋକ୍ତ ନୀତି ପ୍ରୟୋଗ ହୋଇଛି ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ
- g. ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଅଟେ

ଯଦିଓ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅସୁବିଧାମୁକ୍ତ ଏବଂ ଯଥାର୍ଥ ଟ୍ରେ ଆଚମେଣ୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରୟାସ ହେବ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଆଶା କରିବ ଯେ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ସେମାନଙ୍କର କାରବାରରେ ସୌଜନ୍ୟମୂଳକ ଏବଂ ସଚ୍ଚୋଟଆଚରଣ କରିବେ ।

ବ୍ୟାଙ୍କର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରଣାଳୀ ଅଧୀନରେ ସେମାନଙ୍କର ସମସ୍ତ ପ୍ରତିକାରକୁ ଛାଡ଼ କରିବା ପରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଯନ୍ତ୍ରପାତି ନିକଟକୁ ଯିବାକୁ ଏବଂ ବିକଳ୍ପ ଫୋରମ୍ ନିକଟକୁ ଯିବାକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରିବା ମଧ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରୟାସ ହେବ ।

ସ୍ପଷ୍ଟତା, ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସଚ୍ଚୋଟ କାରବାରର ଅଧିକାର :-

ଉପରୋକ୍ତ ତାହାଶଅନୁସରଣରେ, ଆକ୍ସିସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ କରିବ -

- a. ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଯଥେଷ୍ଟ / ଯଥେଷ୍ଟ ଆଶା କରିପାରିବେ ସେ ବିଷୟରେ ଏକ ଉତ୍ତମ ବୁଝାମଣା ପାଇପାରିବେ ।
- b. ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ବ୍ୟାଙ୍କର କାରବାର ଇକ୍ସିଟି, ଅଖଣ୍ଡତା ଏବଂ ଗ୍ରାହ୍ୟାର୍ବନସର ନୈତିକ ନୀତି ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ ।
- c. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା, ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ଏବଂ ସରଳ ଏବଂ ସହଜରେ ବୁଝିବା ଯୋଗ୍ୟ ଭାଷାରେ ସୁଧ ହାର / ସେବା ଦେୟ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ, ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସୂଚନା ସହିତ ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକଉତ୍ପାଦର ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଏବଂ ସୂଚିତ ପସନ୍ଦ କରିବେ ବୋଲି ଆଶା କରାଯାଇପାରେ ।
- d. ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ସମସ୍ତ ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଯଥାର୍ଥ ଏବଂ ସାଧ୍ୟ ଏବଂ ସରଳ ଭାଷାରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଧିକାର, ଦାୟିତ୍ଵ ଏବଂ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକସ୍ଵଷ୍ଟ ଏବଂ ଯଥାସମ୍ଭବ ସ୍ଥିର କରନ୍ତୁ ।
- e. ଉତ୍ପାଦ ସହିତ ଜଡ଼ିତ କେ ଇ ବିପଦ ସହିତ କୌଣସି ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ କୁ ଜଣାନ୍ତୁ ଯାହା ବିଶେଷ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ପାଇଁ ଅସୁବିଧାରେ ପକାଇପାରେ । ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ଅଧିକାଂଶ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (ଏମଆଇଟିସି) ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟିକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅଣାଯିବ । ସାଧାରଣତଃ, ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ ହେବ ଯେ ଏହିପରି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟପତ୍ର ପସନ୍ଦକୁ ବାଧା ଦେବ ନାହିଁ ।
- f. ଶାଖା କିମ୍ବା ୱେବସାଇଟରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ବୋର୍ଡରେ କିମ୍ବା ହେଲ୍ପ-ଲାଇନ୍ କିମ୍ବା ହେଲ୍ପ-ଡେସ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଏବଂ କେଉଁଠାରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସିଧାସଳଖ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ସେ ବିଷୟରେ ସୁଧ ହାର, ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେୟ ଉପରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ।
- g. ୱେବସାଇଟରେ ଶୁଳ୍କ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ପ୍ରଦର୍ଶନ www.axisbank.com ଏବଂ ଏହାର ଏକ କପି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପେରୁସାଲ ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ । ଏଥିସହ 4 ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଶାଖାରେ ଶାଖାରେ ଶୁଳ୍କ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀ ଉପଲବ୍ଧତା ବିଷୟରେ ଏକ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ ।
- h. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ମନୋନୀତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସମସ୍ତ ଦେୟ, ଯଦି କୌଣସି, ସେମାନଙ୍କର ଶୁଳ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣରେ ଡିଜିଟାଲ୍ ଦିଅନ୍ତୁ ।

- i. ସଂଶୋଧିତ ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ହେବାର ଏକ ମାସ ପୂର୍ବରୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକର କୌଣସି ଏକ କିମ୍ବା ଅଧିକ ମାଧ୍ୟମରେ ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦିଅନ୍ତୁ:
- ଚିଠି
 - ଆକାଉଣ୍ଟର ବିବୃତ୍ତି
 - ଏସଏମଏସ
 - ଇ-ମେଲ୍
- j. ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଏକ ମାସର ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଦେବା ପରେ ଏହିପରି ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ ସାଧାରଣତଃ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରଭାବ ସହିତ କରାଯାଏ । ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଏପରି ବିଜ୍ଞପ୍ତି ନଦେଇ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିଛି ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଅନୁକୂଳ, ତେବେ ଏହା ଏହିପରି ପରିବର୍ତ୍ତନର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ସୂଚିତ କରିବ । ଯଦି ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ପ୍ରତିକୂଳ ଅଟେ, ତେବେ ସର୍ବନିମ୍ନ 30 ଦିନର ପୂର୍ବ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିକଳ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରେ, ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କରିବାକୁ କିମ୍ବା ସଂଶୋଧିତ ଚାର୍ଜ ନଦେଇ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଯୋଗ୍ୟ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସ୍ୱିଚ୍ କରନ୍ତୁ କିମ୍ବା ଏପରି ବରଫର ୬୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆଗ୍ରହ । ବିଜ୍ଞପ୍ତିର 60 ଦିନ ପରେ, ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସେଠାରେ ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ ପୂର୍ବାବଲୋକନ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବିତ ହୋଇପାରେ
- k. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ମନୋନୀତ ଉପାଦ / ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା କୌଣସି ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ର ଅଣ-ପାଳନ/ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆଦାୟ ଯୋଗ୍ୟ ଜରିମାନା ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ
- l. ସାର୍ବଜନୀନ ତୋମେନ୍ / ବିଜ୍ଞପ୍ତି ବୋର୍ଡରେ ଜମା ଉପରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ନୀତି, ଟେକ୍ ସଂଗ୍ରହ, ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ, କ୍ଷତିପୂରଣ ଏବଂ ଦେୟ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ରିପୋର୍ଟିସି ସଂଗ୍ରହ ରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରନ୍ତୁ,
ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର, ଗ୍ରାହକ ସୁରକ୍ଷା ନୀତି, ଭିନିଷ୍ଟ/ବରିଷ୍ଟ ନାଗରିକଙ୍କ ପାଇଁ ସୁବିଧା
- m. ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଉପାଦରେ କାରବାର କରୁଥିବା କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ, ସଠିକ୍ ଏବଂ ସଚ୍ଚୋଟଭାବରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ତାଲିମ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ସମସ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରନ୍ତୁ ।
- n. ଏକ ଉପାଦ / ସେବା ପାଇବା ପାଇଁ ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ଗ୍ରହଣ / ଗ୍ରହଣୀୟତା ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିଷ୍ପତ୍ତି ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ନକରିବା / ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବାର କାରଣ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ। ଏହିପରି ଅବଧି ବ୍ୟାଙ୍କର ଷ୍ଟେସାଲରେ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଉପାଦ କିମ୍ବା ସେବାର ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଟେବୁଲରେ ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ କରାଯିବ ।
- o. ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଗ୍ରାହକ ବିଭାଗଗୁଡ଼ିକୁ ସୂଚନା ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତୁ :
- ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକର ବନ୍ଦକରିବା
 - ଉପାଦଗୁଡ଼ିକରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଛି
 - ସେମାନଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ସ୍ଥାନାନ୍ତର
 - କାର୍ଯ୍ୟ ସମୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ
 - ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର ପରିବର୍ତ୍ତନ
 - ଅତି କମରେ 30 ଦିନର ଅଗ୍ରୀମ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ସହିତ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ କିମ୍ବା ଶାଖା ବନ୍ଦ କରିବା

ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ସୂଚନାର ପ୍ରକାଶ ହେଉଛି ଉପାଦ / ସମ୍ପର୍କର ଜୀବନଚକ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ଏକ ଚାଲିଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଏହାକୁ ନିଷ୍କାର ସହିତ ଅନୁସରଣ କରାଯିବ । ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭବ ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ

ସମସ୍ତ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଉପରେ ସୂଚନା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆଗୁଆ ଜଣାଯିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ୱେବ୍-ସାଇଟ୍ ସମେତ ଯୋଗାଯୋଗର ସିଏଚ୍ଆନେଲ୍

- p. ଗ୍ରାହକ ସନ୍ଦେହ କରୁଥିବା, ଆବିଷ୍କାର କିମ୍ବା ଏନକାଉଣ୍ଟର କରୁଥିବା କୌଣସି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଘଟଣା ରିପୋର୍ଟ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକତା ସହିତ ଆଇନ ଏବଂ/କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ନିୟମାବଳୀରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅଧିକାର ଏବଂ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଉପାଦ ବିକ୍ରୟ କରିବା ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଅନ୍ତୁ
- q. ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କର କର୍ମଚାରୀମାନେ, ଯେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାରା ଏକ ଉପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ, ଉପାଦ / ସେବା ସମ୍ପର୍କୀୟ ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସୂଚନାକୁ ପ୍ରୋଡିର୍ କରିବେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ସୁଚିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବଜାରରେ ଉପଲବ୍ଧ ସମାନ ଉପାଦଉପରେ ସୂଚନାସମୂଳକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବେ |
- r. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ କିମ୍ବା ବୁଦ୍ଧିଭିତ୍ତିକ ପୂର୍ବ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ନଦେଇ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କକୁ ସମାପ୍ତ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ
- s. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଉପଲବ୍ଧ ଉପାୟରେ ସାହାଯ୍ୟ କରନ୍ତୁ, ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷେତ୍ରରେ ନିୟମିତ ଜନସୂଚୀ ପ୍ରଦାନ କରି ଆର୍ଥିକ ସମ୍ପର୍କ ଯେପରିକି ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ/ ପାସବୁକ୍, ସତର୍କ, ଉପାଦର କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ବିଷୟରେ ଠିକ୍ ସମୟରେ ସୂଚନା, ଟର୍ମ ଡିପୋଜିଟ୍ ପରିପକ୍ୱତା ଇତ୍ୟାଦି
- t. ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ସମସ୍ତ ମାର୍କେଟିଂ ଏବଂ ପ୍ରୋସାହନମୂଳକ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ନୁହେଁ
- u. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଶାରୀରିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ ଧମକ ନଦେବା, ପ୍ରଭାବ ପ୍ରୟୋଗ କରିବା କିମ୍ବା ଆଚରଣରେ ଜଡିତ ହେବା ଯାହା ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଅବାଞ୍ଛିତ ଉପାଦ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ | କେବଳ ସାଧାରଣ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସାୟ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡିକ ଅନୁଯାୟୀ ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ
- v. ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ପ୍ରୋଡୁସିବି/ସେବା ଏବଂ ଏହାର ଗଠନ ଉପରେ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଅଯୌକ୍ତିକ ନୁହେଁ

ଉପଯୁକ୍ତତାର ଅଧିକାର:

ଉପରୋକ୍ତ ତାହାଣୀଅନୁସରଣରେ, ଆକ୍ସିସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ କରିବ -

- a. ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉପାଦଗୁଡିକ ବିକ୍ରୟ କରନ୍ତୁ ଯଦି ଏହା କରିବାକୁ ଅଧିକୃତ ହୁଏ। ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଆର୍ଥିକ ଉପାଦର ମାର୍କେଟିଂ ଏବଂ ବିତରଣ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଏକ ବୋର୍ଡ୍ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ରହିବ ଯାହା ବିକ୍ରୟ ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉପାଦର ଉପଯୁକ୍ତତା ଆକଳନ କରିବ |
- b. ଏହା ସ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଉପରେ ଆଧାର କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତି ଏବଂ ବୁଝାମଣା ପାଇଁ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ନୁହେଁ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ କିମ୍ବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ବୋଲି ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରନ୍ତୁ | ଏହିପରି ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେଡ୍ ହେବ
- c. ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ପ୍ରାପ୍ତ କୌଣସି ସେବା ପାଇଁ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉପାଦକୁ କ୍ଲିନ୍-ପ୍ରୋ-କୋ ଭାବରେ ସଦସ୍ୟତା କରିବାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବାଧ୍ୟ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ

- d. ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ବିକ୍ରୟ କରାଯାଉଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଗୁଡ଼ିକ କିମ୍ବା ସେବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା, ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି, ଏକ୍ସଚାଞ୍ଜ ନିୟମ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଅଟେ
- e. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉତ୍ପାଦର ଉପଯୁକ୍ତତା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଖୋଜା ଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସୂଚନା ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ସଚ୍ଚୋଟଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ଵ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦିଅନ୍ତୁ

ଗୋପନୀୟତାର ଅଧିକାର:

ଉପରୋକ୍ତ ତାହାଣୀଅନୁସରଣରେ, ଆକ୍ସିସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ କରିବ -

- a. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରନ୍ତୁ (ଏପରିକି ଯେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକ ଆଉ ଆମ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ କରୁନାହାଁନ୍ତି), ଏବଂ ଏକ ସାଧାରଣ ନିୟମ ଭାବରେ, ଏହାର ସହାୟକ କମ୍ପାନୀ / ସହଯୋଗୀ, ଚାଲ-ଅପ୍ ଅନୁଷ୍ଠାନ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଗତ/ଅନୁଷ୍ଠାନକୁ ଏହିପରି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ ଯେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ:
- କ୍ୟୁଷ୍ଟୋମର ଲିଖିତ ଭାବରେ ଏହିପରି ପ୍ରକାଶକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅଧିକୃତ କରିଛି
 - ଆଇନ / ନିୟମ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରକାଶ ବାଧ୍ୟ ହୁଏ
 - ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପ୍ରତି ବ୍ୟାଙ୍କର କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଅଛି ଯେ ସେମାନେ ସାଧାରଣ ସ୍ଵାର୍ଥରେ ପ୍ରକାଶ କରିବେ
 - ପ୍ରକାଶ ମାଧ୍ୟମରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଏହାର ସ୍ଵାର୍ଥକୁ ସୁରକ୍ଷା ଦେବାକୁ ପଡ଼ିବ
 - ଏହା ଏକ ନିୟାମକ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଏହିପରି କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ରଣ ସଂଗ୍ରହ ଏଜେଣ୍ଟକୁ ଡିଫଲ୍ ପ୍ରକାଶ |
 - ରଣ, କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟରେ କ୍ରେଡିଟ୍ କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ସହ ସୂଚନା ଅଂଶୀଦାର କରିବା
- b. ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ଅଂଶୀଦାର କରନ୍ତୁ ନାହିଁ, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏହାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅଧିକୃତ କରିନାହାଁନ୍ତି
- c. ଟେଲିକମ୍ ବାଣିଜ୍ୟିକ ଯୋଗାଯୋଗ ଗ୍ରାହକ ଅଗ୍ରାଧିକାର ନିୟମାବଳୀ, 2010 (ଜାତୀୟ ଗ୍ରାହକ ଅଗ୍ରାଧିକାର ରେଜିଷ୍ଟ୍ରୀ) ପାଳନ କରନ୍ତୁ, ଯେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରୁଛନ୍ତି

ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ଅଧିକାର:

ଉପରୋକ୍ତ ତାହାଣୀଅନୁସରଣରେ, ଆକ୍ସିସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ -

- ଭୁଲ୍ ହେଉଥିବା ସମସ୍ତ ଜିନିଷ ସହିତ ସହାନୁଭୂତିଏବଂ ଶୀଘ୍ର କାରବାର କରନ୍ତୁ
- ଭୁଲଗୁଡ଼ିକ ତୁରନ୍ତ ସଠିକ୍ କରନ୍ତୁ
- ଭୁଲ୍ ଏବଂ ଭୁଲ୍ ଭାବରେ ପ୍ରୟୋଗ ହୋଇଥିବା କୌଣସି ଚାର୍ଜ୍ ବାତିଲ୍ କରନ୍ତୁ
- ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତ୍ରୁଟି ହେତୁ କୌଣସି ସିଧାସଳଖ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଅନ୍ତୁ

ଆକ୍ସିସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟ କରିବ -

- a. ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତୁଟି ହେତୁ କୌଣସି ସିଧାସଳଖ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯିବ ନାହିଁ
- b. ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଏବଂ ବୁକିନାମାର ସହମତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଗ୍ରାହକସମ୍ପର୍କ ପରିଚାଳନା / ସମାଧାନ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ / ତୁଟି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ସର୍ବସାଧାରଣରେ ରଖାଯାଇଛି
- c. ଏକ ଦୃଢ଼ ଏବଂ ପ୍ରତିକ୍ରିୟାଶୀଳ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯାଉଥିବା ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚିତ କରନ୍ତୁ ।
- d. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସହଜରେ ଉପଲବ୍ଧ କରନ୍ତୁ ।
- e. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କିପରି ଅଭିଯୋଗ କରିବେ, କାହାକୁ ଏପରି ଅଭିଯୋଗ କରାଯିବ, କେବେ ଉତ୍ତର ଆଶା କରିବେ ଏବଂ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଫଳାଫଳରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି ତେବେ କ'ଣ କରିବେ ତାହା ପରାମର୍ଶ ଦିଅନ୍ତୁ
- f. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରାଧିକରଣ / ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ, ଠିକଣା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରନ୍ତୁ। ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ T ଇ ସମୟ ସୀମା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ / ସମସ୍ତ ସେବା ବିତରଣ ସ୍ଥାନରେ ପ୍ରବେଶଯୋଗ୍ୟ
- g. ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ପୂର୍ବ-ସେବ୍ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ପୁନଃଯୋଷାକ ନହୁଏ ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ବୁଦ୍ଧି କରିବାର ବିକଳ ବିଷୟରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦିଅନ୍ତୁ
- h. ବ୍ୟାଙ୍କ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ବିଷୟରେ ସାର୍ବଜନୀନ ଡୋମେନ୍ ସୂଚନାରେ ସ୍ଥାନିତ କରନ୍ତୁ
- i. ଗ୍ରାହକ ଇ ସମ୍ପର୍କରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ପଏଣ୍ଟ କରେ ଯାହାର ଅଧୀନରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଶାଖା ପଡେ ।

ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର ନୀତିର ଦିଗଗୁଡ଼ିକ :

ଆହୁରି ମଧ୍ୟ, ଆମକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ:

- ତିନୋଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଅଭିଯୋଗ (ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗକୁ ଇନ୍ ସିଏଲ୍) ସ୍ୱୀକାର କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଏହାକୁ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ କରିବାକୁ କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତୁ, ଅତିକ୍ରମ କରିନାହାଁନ୍ତି 30 ଦିନ (ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଦାୟୀ ସର୍ବୋଚ୍ଚ ମାନ୍ୟତା ପ୍ରାପ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅଭିଯୋଗବୃଦ୍ଧି ଏବଂ ପରୀକ୍ଷା ପାଇଁ ସମୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ) । ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ମାଗିଥିବା ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ପୁନଃସିଦ୍ଧ ହେବା ପରେ 30 ଦିନ ଅବଧି ଗଣନା କରାଯିବ
- ଯଦି ଗ୍ରାହକ ବିବାଦର ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି , କିମ୍ବା ବିବାଦ ପରିଚାଳନା ପ୍ରକ୍ରିୟାର ଫଳାଫଳ ସହିତ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାର ବିବରଣୀ ସହିତ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ।

ଏହା ବ୍ୟତୀତ, ବ୍ୟାଙ୍କ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ:

- ସ୍ୱଳ୍ପ ଭାବରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରନ୍ତୁ, ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କ ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବା ସମୟରେ, କ୍ଷତି ପାଇଁ ଦାୟିତ୍ୱ, ଏବଂ ସମସ୍ତ ପକ୍ଷର ଅଧିକାର ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ, ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟତା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦର୍ଶନ ନକରିବା କିମ୍ବା ଭୁଲ୍ ହେଉଥିବା ଜିନିଷକ୍ଷେତ୍ରରେ | ତଥାପି, ବି ଆଙ୍କ ା ଏହାର ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବାହାରେ ଥିବା ଅତିରିକ୍ତ ପରିସ୍ଥିତି ଦ୍ୱାରା ହେଉଥିବା କୌଣସି କ୍ଷତି ପାଇଁ ଦାୟୀ ହେବ ନାହିଁ (ଯେପରିକି ବଜାର ପରିବର୍ତ୍ତନ, ବଜାର ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ହେତୁ ଉତ୍ପାଦର କାର୍ଯ୍ୟବକ୍ଷତା ଇତ୍ୟାଦି)
- ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଗ୍ରାହକବିଳମ୍ବ ଏବଂ ଡିମୁର ବିନା ଫେରସ୍ତ ହୋଇଛି, ଯଦି ଏହା କୌଣସି ବିବାଦୀୟ ଗ୍ରାହକସମ୍ବନ୍ଧ (ସୁଧ/ଦେୟ ସହିତ) ଉପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସନ୍ଦେହ ବାହାରେ ଦେଖାଇ ପାରିବ ନାହିଁ ଯେସେ ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ।

ଶେଷ ସମୀକ୍ଷା: ଜୁନ୍ 2022