

ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର ଚାଚା଼ର

ଘେୟ ବ୍ୟାଙ୍କ 2003ରୁ ସର୍ବଦା *ଲଗାତାର ଏବଂ ଉନ୍ନତ ସେବା ଅଭିଜ୍ଞତା* ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ମନସ୍ତ ହୋଇଛି। ଏକ ଦର୍ଶନ ସହ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କି଼ କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ଆଗକୁ ବଢ଼ାଇବାକୁ ଦୟାକରି ନିମ୍ନରେ ଏହି ଭାବରେ ଘେୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସଂଲଗ୍ନିତ ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାରର ଚାର୍ଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ପ୍ରାପ୍ତ କରନ୍ତୁ। ଏହି ଚାର୍ଟର ବିବରଣୀ ଘେୟ ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରାହକ ସୁରକ୍ଷା ପାଇଁ ବ୍ୟାପକ ସିନ୍ଧାନ୍ତ ସହ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ସେବା/ଘେୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପରିବେଶଣ ହୋଇଥିବା ସୁବିଧାର ବ୍ୟବହାରରେ ସେମାନଙ୍କର ପାଞ୍ଚ ମୌଳିକ ଅଧିକାରକୁ ଉନ୍ନୋତନ କରିଥାଏ।

ଚାର୍ଟର ଆପ୍ତିକେସନ୍

ନୀତି, ସମସ୍ତ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ଘେୟ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏହା ବିରୁଧରେ ଉପସ୍ଥାପନା କରିବାକୁ ଲାଗୁ ହୋଇଥାଏ, ଯେଉଁଠାରେ କାଉଣ୍ଟରରେ ଲକ୍ଷ୍ମଣେଟରେ କିମ୍ବା ଯେକୌଣସି ଅନ୍ୟ ପଦ୍ଧତି ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନଯୋଗ୍ୟ ଲଲେକ୍ସୁନିକ୍ ଉପକରଣ, ଫୋନ, ପୋଷ୍ଟ, ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ ହୋଇଥାଏ।

ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର ନୀତି ଘେୟ ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ବ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ମୌଳିକ ଅଧିକାର ପ୍ରତିବେଶଣ କରିଥାଏ। ଏହି ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ଵଗୁଡ଼ିକୁ କ୍ଷେଲ୍ କରିଥାଏ।

ସଠିକ୍ ଉପଚାର ପାଇଁ:

ଘେୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉଭୟ ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଶିକ୍ଷାଚାର ସହ ସମାନ କରିଥାଏ। ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଭୁଲ୍ ଭାବରେ ଆର୍ଥିକ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଦାନ କରିବା ସମୟରେ *ଯେପରିକି ଲିଙ୍ଗ, ବୟସ, ଧର୍ମ, ଜାତି, ଏବଂ ଶାରୀରିକ ଦକ୍ଷତା* ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ ବିରୁଧରେ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ।

ଉପରକ୍ତ ଅଧିକାର ଅନୁସାରେ, ଘେୟ ବ୍ୟାଙ୍କ-

- ଉପଭୋକ୍ତା ସହ ସମସ୍ତ ପ୍ରତିପାଦନରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନଙ୍କ ସେଟି଼ କରି ଉତ୍ତମ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କି଼ ଅଭ୍ୟାସ ଆଗକୁ ଆଣିଥାଏ;
- ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଉଚିତ୍ ଏବଂ ସମାନ ସମ୍ବନ୍ଧକୁ ବଢ଼େଇଥାଏ;
- ତାଲିମପ୍ରାପ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ କ୍ଷ୍ମାତ୍ ଉପଭୋକ୍ତା, ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଏବଂ ଉଚିତ୍ ଭାବରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ;
- ନିଶ୍ଚିତ ହୁଅନ୍ତୁ ଯେ କର୍ମଚାରୀ ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ବ୍ୟାବସାୟର ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ଶିକ୍ଷତା ପାଇଁ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିଛନ୍ତି;
- ସମସ୍ତ ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କୁ ସମାନ ଭାବରେ ଦେଖନ୍ତୁ ଏବଂ କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଲିଙ୍ଗ, ବୟସ, ଧର୍ମ, ଜାତି, ଶିକ୍ଷା, ଆର୍ଥିକ ଏବଂ ଶାରୀରିକ କ୍ଷିତି ଦକ୍ଷତା, ଲତ୍ୟାଦି ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ ଯେପରି ନକରନ୍ତୁ।

ଘେୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ହୁଏତ, ଯେପରି, ସ୍ଵତନ୍ତ୍ର ସ୍ଫିମ୍ କିମ୍ବା ଉପାଦଗୁଡ଼ିକ ଅଛି ଯାହାକି ସ୍ଵତନ୍ତ୍ର ଭାବରେ ଏକ ଚାର୍ଟରେ ମାର୍କେଟ୍ ଗୋଷ୍ଠୀ ପାଇଁ କିମ୍ବା ହୁଏତ ନିଜ ପାଇଁ ଡିକାଲନ୍ ହୋଇଛି, ଗ୍ରାହକ ଭେଦଭାବ ପାଇଁ ବ୍ୟବସାୟିକ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣୀୟ ଆର୍ଥିକ ତର୍କଧାର ହୋଇଥାଏ। ଘେୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟ ମହିଳା କିମ୍ବା ପଛୁଆ ବର୍ଗ ପାଇଁ ଏହି ଭାବରେ ଏହି ପ୍ରକାରର ସାକାରମ୍ଭକ କାର୍ଯ୍ୟକାରିତାର ଏକ ଅଂଶ ଭାବରେ ସ୍ଫିମ୍ କିମ୍ବା ଉପାଦଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ହୋଇପାରେ। ଏପରି ସ୍ଫିମ୍/ଉପାଦ ଅନୁଚିତ୍ ଭେଦଭାବ ସହ ସମାନ ହୋଇନଥାଏ। ଯେଉଁଠାରେ ଆବଶ୍ୟକ ଏହିପରି ବିଶେଷ ସ୍ଫିମ୍ କିମ୍ବା ଶବ୍ଦ ପାଇଁ ତର୍କ ଘେୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବୁଝାଯାଇଥାଏ;

- ନିଶ୍ଚିତ ହୁଅନ୍ତୁ ଯେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସିନ୍ଧାନ୍ତ ସମସ୍ତ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ଅଫର୍ କରିବା ସମୟରେ ଲାଗୁ ହୋଇଛି;
- ନିଶ୍ଚିତ ହୁଅନ୍ତୁ ଯେ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ଅଫର୍ କରିବା ପ୍ରାସାଙ୍ଗିକ ଆଇନ୍ ଏବଂ ନିୟମ ଅନୁସାରେ ହୋଇଛି

ଏହା ବ୍ୟାଙ୍କର ଏହି ପ୍ରୟାସ ଅସୁବିଧା ମୁକ୍ତ ଏବଂ ନିଷ୍ପାଦ ଉପଚାରିତା ସହ ତାହାର ଗ୍ରାହକକୁ ଉପଲଭ୍ତ କରାଇବାକୁ ହୋଇଥାଏ, ସେଠାରେ ଘେୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ତାହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହ ବ୍ୟବହାରରେ ଶିକ୍ଷତାରେ ଏବଂ ସଠିକତା ସହ ବ୍ୟବହାର କରିବାର ସମ୍ଭାବନା ହେବ।

ଏହା ମଧ୍ୟ ନିଜର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନିବାରଣ ତନ୍ତ୍ର ବ୍ୟାଙ୍କର ଆନ୍ତରିକ ଅଭିଯୋଗ ବଢ଼େଇବାକୁ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଆନ୍ତରିକ ଅଭିଯୋଗ ତନ୍ତ୍ର ଅଧିନରେ ସେମାନଙ୍କ ସମସ୍ତ ଉପାୟ ନୀରିକ୍ଷା ପରେ ବିକଳ୍ପ ଫେରା ଆପ୍ରୋବ୍ କରିବାକୁ ପ୍ରାସାହିତ କରିବାକୁ ଘେୟ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରୟାସ ହୋଇଥାଏ।

ସଠିକ୍ ସ୍ୱଚ୍ଛତା, ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଆଦାନ:

ଯେସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଅନୁବନ୍ଧ କିମ୍ବା ଚୁକ୍ତି ଏହି କ୍ରମରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି, ସହଜରେ ବୁଝିବାକୁ ଏବଂ ସଠିକ ଭାବରେ ସାଧାରଣ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରେରଣ ଯଥାସମ୍ଭବ ପ୍ରୟାସ କରିବ। ଉପାଦାନ ମୂଲ୍ୟ, ଜଡ଼ିତ ବିପଦ, ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଯାହାକି ଉପାଦାନ ବ୍ୟବହାର ଜୀବନ କାଳ ମଧ୍ୟରେ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ କରିଥାଏ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ଯେସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କର ହାୟିଡ୍, ସଠିକ ଭାବରେ ଉନ୍ନତୋନ କରିଥାଏ। ଗ୍ରାହକ ଅନୁଚିତ୍ ବ୍ୟବସାୟ କିମ୍ବା ମାର୍କେଟିଙ୍ଗ୍ ପ୍ରଥାଗୁଡ଼ିକ, ବଳପୂର୍ବକ ସଂବିଦାନମୂଳକ ସର୍ତ୍ତ କିମ୍ବା ଭ୍ରମାତ୍ମକ ଦାୟିତ୍ୱ ଅଧିନରେ ହୋଇନଥାଏ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପର୍କ ମଧ୍ୟରେ, ଶାରିରୀକ କ୍ଷତି ସହ ଗ୍ରାହକ ବିପଦ ଉତ୍ପନ୍ନ ହେବନାହିଁ, ଅନୁଚିତ୍ ପ୍ରଭାବ ହୋଇଥାଏ, କିମ୍ବା ବହୁତ ହତାଶରେ ସଂଲଗ୍ନ ହୋଇଥାଏ।

ଉପରକ୍ତ ଅଧିକାର ଅନୁସାରେ, ଯେସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ-

- ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରଦର୍ଶିତା ସୁନିଶ୍ଚିତ ନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଏ ଯାହା ଫଳରେ ଗ୍ରାହକ ଉତ୍ତମ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିଥାଏ କି ସେ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ କଣ ବିଚାରବନ୍ତ/ସମାନ ସମ୍ଭାବନା କରିପାରିବେ;
- ନିଶ୍ଚିତ ହୁଅନ୍ତୁ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମାନ, ସଜୋଗ ଏବଂ ପାରିଦର୍ଶିତାର ନୈତିକ ସିଦ୍ଧାନ୍ତରେ ବିଶ୍ୱାମ ସହ ବ୍ୟାଙ୍କ ବ୍ୟବହାର;
- ବ୍ୟାଙ୍କ ତାହାର ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ, ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ଏବଂ ଲାଭ ଦର/ସେବା ଦେୟ ସହଜ ଏବଂ ସରଳ ବୁଝିବା ଭାଷା ପ୍ରଦାନ କରିବା ସହିତ, ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ଅଛି ଯାହା ଫଳରେ ଗ୍ରାହକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଉପାଦର ଏକ ଉଚିତ୍ ଏବଂ ସୂଚିତ ବିକଳ୍ପ ସୃଷ୍ଟି କରିବାର ସମ୍ଭାବନା ହୋଇପାରେ;
- ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ନିଷ୍ପାଦ ରହିଛି ଏବଂ କ୍ଷଣ ଭାବରେ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ସମ୍ଭାବନା ଭାବେ ସହଜ ଏବଂ ସରଳ ଭାଷାରେ ସମ୍ଭବ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଅଧିକାର, ଲାଇବଲିଟ୍ ଏବଂ ଓବ୍ଲିଗେସନ୍ ବାହାରେ ସେଟ୍;
- ଉପାଦ ସହ ଜଡ଼ିତ ପ୍ରମୁଖ ବିପଦ ସହ ଯେକୌଣସି ବିଶେଷ କ୍ଷତି ହୋଇପାରେ ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କର/ସେମାନଙ୍କ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକୁ ଜାଣନ୍ତୁ। ସର୍ବାଧିକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (ଏମଆଇଟସି) ଉପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ସହ ଜଡ଼ିତ ହୋଇ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକ କିଣିବା ଅଫର୍ କରିବା ସମୟରେ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ନୋଟିସ୍ ହୋଇଥାଏ। ସାଧାରଣତଃ, ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ ହୋଇଥାଏ ଯେ ସର୍ତ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଭବିଷ୍ୟତର ପସନ୍ଦ ନିଷେଧ ହେବ ନାହିଁ।
- ଲାଭ ଦର, ଦେୟ ଏବଂ କରରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ ହୋଇଥାଏ କିମ୍ବା ହୁଏତ ଶାଖାରେ ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡ୍ କିମ୍ବା ୱେବସାଇଟ୍ କିମ୍ବା ହେଲ୍ପ-ଲାଇନ୍, କିମ୍ବା ସହାୟତା-ଡେସ୍କରେ କିମ୍ବା ଯେଉଁଠାରେ ସମ୍ଭବ ଗ୍ରାହକ ସିଧାସଳଖ ଭାବରେ ସୂଚିତ ହୋଇଥାଏ;
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କ ୱେବସାଇଟରେ ଟ୍ରାଫିକ୍ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପ୍ରଦର୍ଶନ ଏବଂ ଏହାର ଏକ କପି ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାରେ ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇଥାଏ। ଏହା ପରିବର୍ତ୍ତେ ଏହାର ଶାଖାରେ ଶାଖାରେ ଟ୍ରାଫିକ୍ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣର ଉପଲବ୍ଧତା ବିଷୟରେ ;
- ବିବରଣୀ, ସେମାନଙ୍କ ଟ୍ରାଫିକ୍ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣରେ, ସମସ୍ତ ଦେୟ, ଯଦି କୌଣସି ଥାଏ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଚୟନିତ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକରେ ଲାଗୁ ହୋଇଥାଏ;
- ଯେକୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚାଇବା ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଏକ ଅକ୍ଷର କିମ୍ବା ଆକାଉଣ୍ଟ ୱୋଟନେଟ୍, ଏସଏମଏସ୍ କିମ୍ବା ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକ ଅତିକମରେ ଗୋଟିଏ ମାସ ଅବଧିରେ ବିଧିବଦ୍ଧ ଚୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପ୍ରଭାବପୂର୍ଣ୍ଣ ହେବା ପାଇଁ ରାଜି ହୋଇଛନ୍ତି;
- ନିଶ୍ଚିତ ହୁଅନ୍ତୁ ଏହିସବୁ ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ସହ ଜଡ଼ିତ ପ୍ରଭାବ ପରେ ଗୋଟିଏ ମାସର ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଦେଇଥାନ୍ତି। ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଏହିପରି ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସପକ୍ଷରେ ହୋଇଥାଏ, ଏହିସବୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସୂଚିତ ହେବ। ଯଦି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତିକୂଳ ହୋଇଥାଏ, ଅତିକମରେ 30 ଦିନର ପୂର୍ବ ସୂଚନାର 60 ଦିନ ଭିତରେ ସଂଶ୍ଳିଷ୍ଟ ଚାର୍ଜ୍ କିମ୍ବା ଲାଭ ଦେୟ କରିବା ବିନା ପ୍ରଦାନ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କରିବା ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଯୌଗ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ସ୍ଥିର କରିବାକୁ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ ହୋଇଥାଏ, ଏହି ପ୍ରକାର ସୂଚନା;
- ଦଣ୍ଡ ଲାଗୁରେ ପ୍ରଦାନ ହୋଇଥିବା ସୂଚନା ବିଷୟରେ ଅଣ-ପାଳନ/ଉଲଟାନ୍ ଯେକୌଣସି ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳି ପଦାର୍ଥ/ଉପାଦଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଚୟନିତ ହୋଇଥିବାରେ ଗଭୀର୍ କରାଯାଏ;
- ସର୍ବସାଧାରଣ ତୋମେନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ନୀତିଗୁଡ଼ିକରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ ଜମା କରିବାରେ, ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ, ଗ୍ରେଜିଏନ୍ସ ନିବାରଣ, ପ୍ରତିକାର ଏବଂ ଦେୟ ରାଶି ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା



- କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଏକ ବିଶେଷ ଉପାଦାନରେ କାମ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ସବୁ ପ୍ରକାର ପ୍ରୟାସ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରାସାଙ୍ଗିକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ, ସଠିକ୍ ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣତାରେ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ହୋଇଥାଏ;
 - ଏକ ସଠିକ୍ ସମୟ ଅବଧିରେ ଆବେଦନକର ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ ରୂପରେ ସିକ୍ୱିଟି ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀକାରକରଣ/ ଆପ୍ଲିକେସନର ଅଣ-ସ୍ୱୀକାରକରଣ ଲାଭ ଦାୟକ ଉପାଦାନ/ସେବା ପାଇଁ ଉପସ୍ଥାପିତ ଏବଂ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ବହନ କରି ଗ୍ରହଣ ନକରିବା/ପାଇଁ ଲେଖିବାର କାରଣ ହୋଇଥାଏ। ଏହି ଅବଧି ଯେଉଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟରେ ଏବଂ ସୁନିଶ୍ଚିତ ଉପାଦାନ କିମ୍ବା ସେବାର ଆପ୍ଲିକେସନରେ ସୂଚିତ ହୋଇଥାଏ
 - ସଂଗଠିତ ସୂଚନା ବିଷୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ –
 - ଏ. ବିଶେଷ ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକର ବିରାମ,
 - ବି. ସେମାନଙ୍କ ଅଫର୍ ପୁନଃସ୍ଥାପନ କରିବା,
 - ସ. କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ସମୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ,
 - ଡ. ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର ପରିବର୍ତ୍ତନ,
 - ଇ. ଅତିକମରେ 30 ଦିନରେ ଅଗ୍ରୀମ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ସହ ଯେକୌଣସି ଅଫିସ୍ କିମ୍ବା ଶାଖାରେ ବନ୍ଦ ହୋଇଥାଏ। ଏହା ପରିବର୍ତ୍ତେ ପୃଷ୍ଠର ସୂଚନାର ଉଲ୍ଲେଖ ହୋଇଥାଏ କି ଗୋଟିଏ ଘରରେ ଉପାଦାନ/ସମ୍ପର୍କର ଜୀବନ ଚକ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପ୍ରୟାସରେ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ ହୋଇଥାଏ। ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯୋଗାଯୋଗର ସମସ୍ତ ସମ୍ଭବ ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ, ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ୱେବ୍-ସାଇଟ୍, ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ସମସ୍ତ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଗ୍ରୀମ କରିବାକୁ ପ୍ରସ୍ତୁତ ହୋଇଥାଏ;
 - ଗ୍ରାହକ ସଂସ୍କୃତି, ଆବିଷ୍କାର କିମ୍ବା ଏନକାଉଣ୍ଟରର ସମସ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଘଟଣା ରିପୋର୍ଟ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକତା ସହ ଆଇନ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିୟମାବଳୀରେ ଜଡ଼ିତ ହୋଇଥିବା ଅଧିକାର ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ଉପାଦାନ ବିକ୍ରୟ କରିବା ସମୟରେ ଗ୍ରାହକ ଉପଦେଶ;
 - ଯେଉଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ୱାଏ୍ ସଦସ୍ୟ ହେବେ, ଯେତେବେଳେ ଏକ ଉପାଦାନ କିମ୍ବା ସେବା ଉଠାଇବାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମ୍ପର୍କ ହୋଇଥାଏ ଉପାଦାନ/ସେବା ସଂଗଠିତ ସମସ୍ତ ପ୍ରାସାଙ୍ଗିକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ଏବଂ ଏହା ମଧ୍ୟ କରିବାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମ୍ମତ କରିବାକୁ ଗୋଟିଏ ବିଚାର ସହ ଏହି ପ୍ରକାରର ଉପାଦାନରେ ସଂଯୋଧନ ଉପଲବ୍ଧ ସୂଚନା ପାଇଁ ଦିଗ ଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ ସୂଚିତ ବିଚାର କରିଥାଏ;
 - ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉଚିତ୍ କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପୂର୍ବ ସୂଚନା ନଦେଇ ଏକ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କ ସମାପ୍ତ ହୋଇନଥାଏ;
 - ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସହାୟତା କରିବାକୁ ସମସ୍ତ ଉପଲବ୍ଧ ଉପାଦାନରେ ସେମାନଙ୍କ/ତାଙ୍କର ଆକାଉଣ୍ଟ, ଆର୍ଥିକ ସମ୍ପର୍କ ପ୍ରଦାନ ହୋଇଥିବା ନିୟମିତ ଲନପୁର୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ/ପାସବୁକ୍, ସର୍ଟକ୍ଟଗୁଡ଼ିକ, ସମୟରେ ସୂଚନା ବିଷୟରେ ଉପାଦାନ କାର୍ଯ୍ୟ ଦକ୍ଷତା, ଚର୍ଚ୍ଚା କିମ୍ବା ଅବଧି ଲତ୍ୟାଦି ହୋଇଥାଏ।.;
 - ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ସମସ୍ତ ମାର୍କେଟିଂ ଏବଂ ପ୍ରୋମୁନାଲ୍ ମେଟେରିଆଲ୍ ସ୍ପଷ୍ଟ ହୋଇଛି ଏବଂ ଅପବ୍ୟବହାର ହୋଇନାହିଁ;
 - ଶାରୀରିକ କ୍ଷତି ସହ ଗ୍ରାହକ ଧନକ ସହ, ପ୍ରଭାବ ପକାଇଥାଏ କିମ୍ବା ବ୍ୟବହାରର ବିଚାରବନ୍ତ ଅନୁସୂଚି ଶେଷ ଶେଷ ଭାବରେ ଅଲଗା ଜାଗାରେ ସଂଲଗ୍ନ ହୋଇଥାଏ।
- କେବଳ ସାମାନ୍ୟ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସାୟ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ।
- ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଫିସ୍ ଏବଂ ଦେୟ ଉପାଦାନ/ସେବାଗୁଡ଼ିକରେ ଏବଂ ଏହାର ଆକାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ କିଣିବା ଯୌଗ ହୋଇନଥାଏ

ସଠିକ୍ ଉପଯୋଗ ପାଇଁ:

ଯେଉଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଫର୍ ହୋଇଥିବା ଉପାଦାନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ହୋଇଥାଏ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ପରିସ୍ଥିତି ଏବଂ ଆକଳନରେ ଆଧାରିତ ହୋଇଥାଏ।

ଉପରକ୍ତ ଅଧିକାର ଅନୁସାରେ, ଯେସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ-

- ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଏକ ବୋର୍ଡ୍ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉପାଦାନ ଉପଯୁକ୍ତତାର ଆକଳନ କରିବାକୁ ନୀତି ଅନୁମୋଦନ କରିଥାଏ;
- ପ୍ରୟାସ କରିବା ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଯେ ଉପାଦାନ କିମ୍ବା ସେବା ବିକ୍ରୟ ହୋଇଛି କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁସାରେ ଅଫର ଉପଯୁକ୍ତ ହୋଇଛି ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଟେ ଏବଂ ଏହା ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ହୋଇଥିବା ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଉପରେ ବୁଝାଯାଇଥାଏ। ଏହି ପ୍ରକାରର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଉଚିତ୍ ଭାବରେ ଏହି ରେକର୍ଡରେ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ହୋଇଥାଏ;
- ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉପାଦାନ ବିକ୍ରୟ କରିବାକୁ କେବଳ ଯଦି ଏହା ଏପରି କରିବାକୁ ସ୍ୱୀକୃତ, ପରେ ମାର୍କେଟିଂ ପାଇଁ ଏକ ବୋର୍ଡ୍ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ସ୍ଥାପନ ଏବଂ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଆର୍ଥିକ ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକ ବିତରଣ ହୋଇଛି;
- ଏକ ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଲାଭ ନେବାକୁ ଯେକୌଣସି ସେବା ପାଇଁ ଗୋଟିଏ ଟଙ୍କା ସମର୍ପକ ଭାବରେ ଯେକୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉପାଦାନକୁ ସଦ୍ୟସତା ପାଇଁ ବାଧ୍ୟ କରିଥାଏ;
- ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଉପାଦାନ ବିକ୍ରୟ ହେଉଛି କିମ୍ବା ସେବା ଅଫର୍ ହୋଇଛି, ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉପାଦାନଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି, ବର୍ତ୍ତମାନ ନିୟମ ଏବଂ ନିୟମତାକୁ ଅନୁସରଣ କରୁଛନ୍ତି;
- ସେମାନଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ସୂଚିତ ଏବଂ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଟେ କି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ଗ୍ରାହକ ପାଇଁ ଉପାଦାନ ଉପଯୁକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବାକୁ ସେଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ମତ କରିବାକୁ ସମସ୍ତ ପ୍ରାସାଙ୍ଗିକ ଏବଂ ଉଚିତ୍ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ।

ଗୋପନୀୟତାକୁ:

ଯେସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଶ୍ଚିତ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ଅଟେ କି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ସୁରକ୍ଷିତ ରହିବ ଏହା ବ୍ୟତିତ ସେମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିମାଣରେ ଅଫର କରିବେ କିମ୍ବା କେତେକ ସୂଚନା ଆଇନ ଅନୁସାରେ ପ୍ରଦାନ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ କିମ୍ବା ଏହା ଅଧିକାର ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ ହୋଇଥାଏ (ଉଦାହରଣ ପାଇଁ, କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ)। ଯେସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକ ସୂଚୀତ ଆଗରେ ବାଧ୍ୟ ବ୍ୟବସାୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପରି ରଖିଥାଏ। ଯେସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ଯୋଗାଯୋଗ, ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା ସୁରକ୍ଷିତ କରେ, ଯାହା ସେମାନଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାକୁ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିଥାଏ।

ଉପରକ୍ତ ଅଧିକାର ଅନୁସାରେ, ଯେସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ-

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା ଭାବେ (ଏପରିକି ଯେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକ ଆମ ସହ ଆଉ ଅଧିକ ନାହିଁ ବ୍ୟାଙ୍କି କରନ୍ତି ନାହିଁ), ଏବଂ, ଯେପରିକି ସାଧାରଣ ନୀୟମ, ଏହିପରି ସୂଚନାକୁ ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି/ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଉଦ୍ଦୋଚନ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ/ସହଯୋଗୀ, ଟାଇ-ଅପ୍ ସଂସ୍ଥା ଇତ୍ୟାଦି ଯେକୌଣସି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତିତ:
 - ଏ. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖରେ ଲେଖିବାରେ ଏହିପରି ଉଦ୍ଦୋଷଣା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରିବାର ସ୍ୱୀକୃତ
 - ବି. ଆଇନ୍/ନିୟମାବଳୀ ଦ୍ୱାରା ଉଦ୍ଦୋଚନ ବାଧ୍ୟ ହୋଇଛି;
 - ସ. ବ୍ୟାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ଯେ ସର୍ବସାଧାରଣ ଉଦ୍ଦୋଚନ ଉଦାହରଣ ସର୍ବସାଧାରଣ ଇଚ୍ଛା;
 - ଡ. ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଇଚ୍ଛାଗୁଡ଼ିକ ଉଦ୍ଦୋଚନ ମାଧ୍ୟମରେ ସୁରକ୍ଷିତ କରିଥାଏ;
 - ଇ. ଯଦି କୌଣସି ପ୍ରକାର କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଡେବିଟ୍ ସଂଗ୍ରହ ସଂସ୍ଥା ଡିଫଲ୍ଟ ଉଦ୍ଦୋଚନ ଭାବରେ ନିୟମାବଳୀ ଅଧିକାର ବ୍ୟବସାୟିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ହୋଇଥାଏ
- ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଏପରି ସମ୍ଭାବନା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଉଦ୍ଦୋଚନ ଲିଖିତ ରୂପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ସୂଚିତ ହୋଇଥାଏ
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ଅଂଶୀଦାର କରନ୍ତୁ ନାହିଁ, ଅନ୍ୟଥା ଗ୍ରାହକ ଏହା ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଭାବେ ସିକୃତ ହେବେ;

- ଟେଲିକମ୍ ବାଣିଜ୍ୟିକ ଯୋଗାଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକ ସଞ୍ଚାଳନ ନିୟମାବଳୀ, 2010 (ଜାତୀୟ ଗ୍ରାହକ ସଞ୍ଚାଳନ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରି) ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ସକ୍ଷମ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ସମୟରେ, ଭାରତୀୟ ଟେଲିକମ୍ ନିୟମାବଳୀ ପ୍ରାଧିକାର ଜାରି ହୋଇଛି।

ସଠିକ୍ ନିବାରଣ ଏବଂ ପ୍ରତିପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ:

ଗ୍ରାହକ ଉପାଦ ଉନ୍ନୋତନ ପାଇଁ ଯେଉଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ଏବଂ ନିରାକରଣ ଯେକୌଣସି ବିଧି ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ସରଳ ଉପାୟ କରିବାର ଅଧିକାର ରହିଥାଏ। ଯେଉଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉପାଦ ବିକ୍ରୟରୁ ଉତ୍ପନ୍ନ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣର ସୁବିଧା ହୋଇଥାଏ। ଅତିରିକ୍ତ ଭାବେ, ଯେଉଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ନୀତିକୁ ପ୍ରତିପୂର୍ଣ୍ଣ ଭୁଲ୍ ପାଇଁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବ, ଆଚରଣରେ ଦୋଷ, ଏହା ସହିତ ଅଣ-କାର୍ଯ୍ୟ ଦକ୍ଷତା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟ ଦକ୍ଷତାରେ ତେରା, ଯାହାକି ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ହୋଇଥାଏ। ନୀତି ବିବରଣୀ ଅଧିକାର ଏବଂ ଏହି ପ୍ରକାରର ଇଭେଣ୍ଟ ହେଉଥିବା ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵ।

ଉପରକ୍ତ ଅଧିକାର ଅନୁସାରେ, ଯେଉଁ ବ୍ୟାଙ୍କ –

- ସମସ୍ତ ଜିନିଷ ଭୁଲ୍ ହେବା ସହ ସହାନିଭୂତିପୂର୍ବକ ଏବଂ ଶୀଘ୍ରତାରେ ହୋଇଥାଏ;
- ସଠିକ୍ ଭାବରେ ଭୁଲ୍ ସୁଧାରନ୍ତୁ;
- କୌଣସି ଚାର୍ଜ ବାଟିଲ୍ କରନ୍ତୁ ଯାହାକି ଅସଠିକ୍ ଏବଂ ଭୁଲ୍ ଭାବରେ ପ୍ରୟୋଗ ହୋଇଛି;
- ଏହାର ଭୁଲ୍ କାରଣରୁ କୌଣସି ସିଧାସଳଖ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ହୋଇପାରେ ଗ୍ରାହକ ଦ୍ଵାରା ଚାର୍ଜ ହୋଇଥିବା ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ।

ଯେଉଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆହୁରୀ ମଧ୍ୟ –

- ସର୍ବସାଧାରଣ ତୋମେନରେ ସ୍ଥାନିତ କରି ଏହାର ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ନୀତି, ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଉପଲବ୍ଧ;
- ସର୍ବସାଧାରଣ ତୋମେନରେ ସ୍ଥାନିତ କରି ଏହାର ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ/ସଂଚାଳନରେ ବିପଦ/ଗ୍ରାହକ ଗ୍ରାଞ୍ଜାକସନ ସମୟାନ୍ତୁଯାୟୀ ସମୟରେ ସେଟଲିଙ୍ଗ୍ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟରେ ଏବଂ ଅନୁବନ୍ଧ ସହମତି ଶର୍ତ୍ତ ଅନୁସାରେ;
- ନିରାକରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏକ ଭାରି ଏବଂ ସମ୍ବନ୍ଧନଶୀଳ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅଭିଯୋଗ ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ପ୍ରାଧିକାର ଯାହା ଗ୍ରାହକ ଦ୍ଵାରା ସମ୍ପର୍କିତ ହେବ ସଂକ୍ଷେପ ମିଳିବ;
- ପଦ୍ଧତି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସହଜରେ ପ୍ରବେଶଯୋଗ୍ୟ ନିବାରଣ;
- ଅଭିଯୋଗ କିପରି କରିବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହା ବିଷୟରେ ଉପଦେଶ କରି, ଏହି ପରି ଅଭିଯୋଗ କାହାକୁ ନେଇ ହେବ, କେତେବେଳେ ଏକ ଉତ୍ତର ଆଶା କରିବେ ଏବଂ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଆଉଟ୍ କମ୍ ଦ୍ଵାରା ସମସ୍ତ ନୁହେଁ କଣ କରିବେ;
- ଅଭିଯୋଗ ସୁଧାର ପ୍ରାଧିକାର/ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସରଙ୍କ ପ୍ରଦର୍ଶନ ନାମ, ଠିକଣା ଏବଂ ସମ୍ପର୍କ ବିବରଣୀ। ଅଭିଯୋଗ ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ପାଇଁ ସମୟ ସୀମା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ପ୍ରଦର୍ଶନ ହେବ/ସମସ୍ତ ସେବା ବିତରଣ ଅବସ୍ଥାନ ସୁଲଭ;
- ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳ ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ବଢାଇବା ଇତ୍ୟାଦି ଅଭିଯୋଗ ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ନିବାରଣ ହୋଇନଥିବା ବିକଳ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ସୂଚିତ କରିଥାଏ;
- ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ବିଷୟରେ ସର୍ବସାଧାରଣ ତୋମେନ୍ ସୂଚନା ସ୍ଥାନିତ;
- ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କ ପ୍ରଦର୍ଶନରେ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳ ଜନିତ ଅଧିକାର କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାକୁ ଆସିଥାଏ ଏବଂ ସମ୍ପର୍କ ବିବରଣୀ ଦେଇଥାଏ।

ଅନ୍ୟଥା, ଯେଉଁ ବ୍ୟାଙ୍କ -

- ସମସ୍ତ ସାମାନ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ (ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ମିଡ଼୍ି ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି) ତିନିଟି କାର୍ଯ୍ୟ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଏବଂ ଏହାକୁ ସମାଧାନ କରିବାରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାକୁ ଏକ ପରିମିତ ଅବଧିରେ, 30 ଦିନ ଅତିକ୍ରମ କରେ ନାହିଁ (ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଦାୟି ଉତ୍ତର ରେକର୍ଡ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅଫିସିଆଲ୍ ଦ୍ଵାରା ଅଭିଯୋଗ ପରୀକ୍ଷା ପାଇଁ ସମୟ ସହିତ ନିବାରଣ)। 30 ଦିନ ଅବଧି ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ଗ୍ରାହକ ପ୍ରାପ୍ତି ହୋଇଥିବାରୁ ସୂଚନା ଦାବି ପରେ ପୁନଃ ଲଗ୍ ହେବ;

- ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳ ନିୟମ ବିବରଣୀ ସହ ପାଠିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏକ ବିବାଦ, କିମ୍ବା ଏକ ବିବାଦ ସମାଧାନ କରିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ପରିଣାମ ସହ ସଂକଳ୍ପ ସହ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୋଇନଥାଏ;

ଯୋଗରେ, ଯେସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ

- ସ୍ୱଳ୍ପ ବାହାର, ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରିବା ସମୟରେ, କ୍ଷତି ହେବାର ସମ୍ଭାବନା ରହିବା ସହ, ସମସ୍ତ ଅଂଶଗ୍ରହଣକାରୀଙ୍କ ଅଧିକାର ଏବଂ ଦ୍ୱାର୍ଯ୍ୟତା, ଉପାଦଗୁଡ଼ିକର ଘଟଣା ଅନୁସାରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ ନହେବାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟକରଣ ଅନେକ କଥା ଖରାପ ହୋଇଥାଏ। ଯଦିଓ, ଯେସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ବାହାରର ପରିସ୍ଥିତିଗୁଡ଼ିକ ଯାହାକି ଏହାର ଉଚିତ୍ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବାହାରେ (ଯେପରିକି ମାର୍କେଟ୍ ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ, ଉପାଦର କାର୍ଯ୍ୟ ଦକ୍ଷତା ମାର୍କେଟ୍ ବିଭିନ୍ନତା କାରଣରୁ ଇତ୍ୟାଦି)।
- ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିନା କୌଣସି ବିଳମ୍ବରେ ଫେରସ୍ତ ହେବାକୁ ଥିବା ଆପତ୍ତି, ଯଦି ଏହା କୌଣସି ବିପଦତା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉଚିତ୍ ସଂକ୍ଷେପରେ ଦେଖାଇ ପାରିବ ନାହିଁ (ଇଚ୍ଛା/ଦେୟ ସହ)

ଅଧିକ ବିବରଣୀ ପାଇଁ, ଦୟାକରି ଆମର ୱେବସାଇଟ୍ www.yesbank.in ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ନୀତି ପଢନ୍ତୁ