



शिकायत निवारण नीति

परिचय

शिवालिक स्मॉल फाइनेंस बैंक ने अपनी गुणवत्ता नीति के अनुरूप ग्राहक शिकायतों/अभियोगों के निवारण हेतु निम्नलिखित नीति अपनाई है। निरंतर उत्कृष्ट सेवा अनुभव सुनिश्चित करने के उद्देश्य से, बैंक सभी बाहरी ग्राहकों के लिए उत्तरदायी, निष्पक्ष, त्वरित और ग्राहक-केंद्रित प्रश्न/शिकायत प्रबंधन प्रक्रियाएं प्रदान करेगा।

उपरोक्त के मद्देनज़र, बैंक निम्नलिखित कार्य करेगा:

- सभी शिकायतकर्ताओं के लिए शिकायत निवारण प्रक्रिया की दृश्यता और पहुंच सुनिश्चित करने के लिए, ग्राहकों को शिकायत निवारण नीति तक पहुंच प्रदान की जाएगी।
- शिकायतों को शीघ्रता, व्यावसायिकता, पारदर्शिता और निष्पक्षता के साथ किया जाएगा।
- शिकायत निवारण प्रक्रिया में निष्पक्षता सुनिश्चित करें।
- शिकायत का समाधान करने के लिए आवश्यक होने तक शिकायतकर्ता की जानकारी की गोपनीयता सुनिश्चित करें।
- शिकायतों के समाधान और रिपोर्टिंग के लिए स्पष्ट उत्तरदायित्व सुनिश्चित करें।

उद्देश्य

- इस नीति का उद्देश्य निम्नलिखित सुनिश्चित करना है:
- सभी ग्राहकों को विनम्र, समयबद्ध और निष्पक्ष समाधान प्रदान करना सुनिश्चित करें।
- ग्राहकों को उनकी दर्ज की गई शिकायतों पर पूर्ण सहयोग प्रदान किया जाए और उन्हें संपूर्ण स्थिति की जानकारी दी जाए, ताकि वे संतुष्ट रहें और बैंक से जुड़े रहें।
- सुनिश्चित करें कि बैंक के सभी कर्मचारी सद्भावना के साथ कार्य करें और ग्राहकों के हितों के प्रति किसी भी प्रकार के पूर्वाग्रह के बिना व्यवहार करें।
- सुनिश्चित करें कि आरबीआई द्वारा निर्धारित सभी प्रासंगिक नियामक और कानूनी आवश्यकताओं का अनुपालन किया जाए, जैसा कि शिवालिक शिकायत निवारण नीति में उल्लेखित है।
- ग्राहकों, कर्मचारियों और अन्य संबंधित पक्षों से प्राप्त सुझावों के आधार पर अपनी प्रक्रियाओं और प्रणालियों में निरंतर सुधार सुनिश्चित करें।

लागू क्षेत्र/व्यापकता

शिवालिक स्मॉल फाइनेंस बैंक शिकायतों और पूछताछ के बीच अंतर करने और उन्हें वर्गीकृत करने के महत्व को समझता है। यह नीति दोनों को स्पष्ट रूप से परिभाषित करती है।

● “शिकायत” की परिभाषा :

किसी संगठन को उसके उत्पादों, सेवाओं या स्वयं शिकायत निवारण प्रक्रिया से संबंधित असंतोष की अभिव्यक्ति, जहां उत्तर या समाधान की अपेक्षा की जाती है शिकायत व्यक्तिगत रूप से, टेलीफोन के माध्यम से या लिखित रूप में व्यक्त की जा सकती है।



● “प्रश्न” की परिभाषा :

एक प्रश्न को एक सवाल के रूप में परिभाषित किया जा सकता है, जो अक्सर किसी चीज़ के बारे में संदेह व्यक्त करता है या किसी प्राधिकरण से उत्तर प्राप्त करने की तलाश में होता है। एक प्रश्न है:

1. एक पूछताछ की प्रक्रिया में प्रश्न पूछने का एक रूप।
2. सूचना या मार्गदर्शन के अनुरोध के स्वरूप में।
3. जहाँ ग्राहक द्वारा डेटा या स्पष्टीकरण की अपेक्षा की जाती है।

नोट: यह नीति सभी ग्राहकों पर लागू होगी, जिसमें ग्रामीण/स्व-सहायता समूह (SHG) पृष्ठभूमि के ग्राहक भी शामिल हैं।

ग्राहक शिकायत समाधान प्रक्रिया

बैंक से संपर्क करने के तरीके

शिवालिक में, हम सर्वोत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध हैं। फिर भी, यदि किसी भी समय ग्राहक किसी स्थिति में असहज महसूस करता है, तो वह विभिन्न तरीकों से हमसे संपर्क कर सकता है।

प्रत्यक्ष रूप से	ग्राहक शाखा में जाकर किसी अधिकारी से सीधे बात कर सकते हैं, शिकायत बॉक्स में अपनी शिकायत डाल सकते हैं, या शिकायत रजिस्टर में अपनी शिकायत दर्ज करवा सकते हैं।
मोबाइल	ग्राहक 9266680802 पर “UNHAPPY” संदेश भेजकर भी अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।
लिखित रूप में	ईमेल पर भेज सकते हैं customercare@shivalikbank.com
बैंक की वेबसाइट	ग्राहक बैंक की वेबसाइट www.shivalikbank.com के होमपेज पर उपलब्ध “शिकायत/सुझाव” लिंक पर जाकर अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

तीन-स्तरीय शिकायत निवारण तंत्र

स्तर 1: शाखा चैनल

- ग्राहक हमारी शाखा में जाकर अपनी शिकायत शाखा में उपलब्ध शिकायत रजिस्टर में दर्ज कर सकते हैं (शाखा के कार्यकारी समय के दौरान) या शिकायत बॉक्स में अपनी शिकायत डाल सकते हैं।
- ग्राहक **ग्राहक बैठकों** (Customer Meets) के दौरान भी अपने विचार साझा कर सकते हैं, जहाँ वे बैंक के उत्पादों और सेवाओं पर अपनी राय/प्रतिक्रिया दे सकते हैं।

स्तर 2:

- यदि स्तर 1 पर निर्धारित समय-सीमा (Annexure-1A के अनुसार) के भीतर समाधान नहीं दिया जाता है, या प्रदान किया गया समाधान ग्राहक की अपेक्षाओं/आवश्यकताओं को पूरा नहीं करता है, तो ग्राहक हमारे क्लस्टर प्रमुखों (Cluster Heads) / विभाग प्रमुखों (Department Heads) से संपर्क कर सकते हैं।



- क्लस्टर प्रमुख (Cluster Head) के संपर्क विवरण नीचे दिए गए हैं, साथ ही ये सभी शाखाओं में एस्केलेशन मैट्रिक्स (Escalation Matrix) के तहत उपलब्ध हैं।

स्तर 3:

- यदि स्तर 2 पर दिया गया समाधान ग्राहक की अपेक्षाओं को पूरा नहीं करता है या 7 दिनों के भीतर समाधान प्रदान नहीं किया जाता है, तो ग्राहक प्रधान नोडल अधिकारी (Principal Nodal Officer) को प्रधान कार्यालय (Head Office) में निम्नलिखित ईमेल पते पर लिख सकते हैं: pmo@shivalikbank.com
- प्रधान नोडल अधिकारी (ऑपरेशंस हेड - श्री रवि रत्नाकर सिंह) के संपर्क विवरण सभी शाखाओं और बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएंगे।

नीचे एस्केलेशन मैट्रिक्स दिया गया है।

प्रथम स्तर :

अधिकारी का नाम	पदनाम	संपर्क नंबर	ईमेल आईडी
	शाखा प्रमुख		

द्वितीय स्तर :

अधिकारी का नाम	पदनाम	संपर्क नंबर	ईमेल आईडी
	क्लस्टर प्रमुख		

*नोट: परिशिष्ट-1A (Annexure-1A) नीति के साथ पोर्टल पर अपलोड किया गया है।

तृतीय स्तर :

प्रधान नोडल अधिकारी: यदि ग्राहक पहले और दूसरे स्तर पर मुद्दे को उठाने के बाद भी संतुष्ट नहीं है, तो वह इसे आगे प्रधान नोडल अधिकारी (Principal Nodal Officer) के पास निम्नलिखित विवरण के अनुसार भेज सकता है:

नाम: श्री रवि रत्नाकर सिंह

मोबाइल: 9776640005

ईमेल आईडी: pmo@shivalikbank.com

बैंक का आंतरिक लोकपाल

बैंक का आंतरिक लोकपाल (IO) एक स्वतंत्र प्राधिकारी है और शिवालिक स्मॉल फाइनेंस बैंक का कर्मचारी नहीं है। बैंक का आंतरिक लोकपाल एक सेवानिवृत्त या सेवारत अधिकारी होता है, जो किसी अन्य बैंक/वित्तीय क्षेत्र की नियामक संस्था में उप महाप्रबंधक या समकक्ष पद से नीचे न हो और जिसे बैंकिंग, विनियमन, पर्यवेक्षण, भुगतान और निपटान प्रणाली और/या उपभोक्ता संरक्षण जैसे क्षेत्रों में न्यूनतम सात वर्षों का आवश्यक अनुभव हो। आंतरिक लोकपाल केवल उन्हीं शिकायतों का निपटारा करेगा, जो पहले ही बैंक की आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली द्वारा जांची जा चुकी हैं और आंशिक रूप से या पूरी तरह अनसुलझी रह गई हैं। धोखाधड़ी, गबन आदि से संबंधित सेवा की कमी की शिकायतें और उपभोक्ता फोरम, अदालतों, ऋण वसूली आदि में लंबित मामले आंतरिक लोकपाल द्वारा नहीं जांचे जाएंगे। आंतरिक लोकपाल का निर्णय बैंक के लिए बाध्यकारी होगा। यदि बैंक आंतरिक लोकपाल के निर्णय से



असहमत होता है, तो वह ग्राहक सेवा के प्रभारी कार्यकारी निदेशक/प्रबंध निदेशक/सीईओ की स्वीकृति प्राप्त कर सकता है। ऐसे सभी मामलों की बाद में बैंक के बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति द्वारा समीक्षा की जाएगी।

शिवालिक इस स्वर्ण नियम का पालन करता है: "पहला संपर्क ही ग्राहक के लिए अंतिम संपर्क हो।"

- जैसे ही कोई ग्राहक शिवालिक बैंक के किसी भी कर्मचारी से संपर्क करता है, वह कर्मचारी **"प्रथम संपर्क"** बन जाएगा। इसके बाद, शिकायत को किसी अन्य अधिकारी को भेजने के बजाय, वही कर्मचारी संबंधित प्राधिकरण से संपर्क करके ग्राहक को समाधान प्रदान करने के लिए जिम्मेदार होगा। इसके साथ ही, उक्त शिकायत के लिए तुरंत एक टिकट जारी किया जाएगा और ग्राहक के साथ साझा किया जाएगा।
- साथ ही, ग्राहक को उसकी शिकायत से संबंधित प्रगति की जानकारी लगातार दी जाएगी और समस्या के समाधान तक उससे संपर्क बनाए रखा जाएगा।

समय सीमा और प्रतिक्रिया का स्वरूप

- हम ग्राहक की शिकायत का 3 कार्य दिवसों के भीतर उत्तर देंगे। विभिन्न प्रकार की शिकायतों और प्रश्नों के समाधान की समय-सीमा परिशिष्ट 1A में परिभाषित की गई है। शिकायतों और प्रश्नों का स्वरूप निम्नलिखित श्रेणियों में आ सकता है:
- सभी ग्राहक लेन-देन संबंधी मामलों का समाधान, जिसमें उपकरणों/प्रेषण के संग्रह में देरी, एनपीसीआई निपटान से संबंधित समस्याएँ और लेन-देन विफलताएँ शामिल हैं। इसमें नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, ई-कॉमर्स, पीओएस मशीनों और एटीएम के माध्यम से किए गए इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन की असफलता से जुड़ी शिकायतें भी शामिल हैं।
- सामान्य खाता संबंधी शिकायतों का समाधान, जिसमें शुल्क/ब्याज पर विवाद, मृतक खातों का निपटान, खाते का स्थानांतरण आदि शामिल हैं।
- एटीएम, सीडीएम (कैश डिपॉजिट मशीन), नेट बैंकिंग, mATM, मोबाइल बैंकिंग आदि से जुड़ी शिकायतों का समाधान।
- नियामक निकायों से प्राप्त शिकायतें।
- कर्मचारियों के व्यवहार से संबंधित शिकायतें।
- अन्य शिकायतें: इसमें क्रेडिट से संबंधित निर्णय, खाते में धोखाधड़ी आदि शामिल हैं।

शिकायत संदर्भ संख्या

बैंक शिकायतों को एक **संदर्भ संख्या** के साथ दर्ज करेगा और शिकायत दर्ज करने के समय ही इसे ग्राहक को प्रदान करेगा।

शिकायतों/ग्राहकों की समस्याओं के निवारण हेतु आंतरिक तंत्र

कार्यकारी समिति

बैंक ने एक कार्यकारी समिति का गठन किया है, जिसमें सीईओ और अन्य वरिष्ठ अधिकारी मासिक आधार पर भाग लेते हैं और निम्नलिखित बिंदुओं की समीक्षा करते हैं:

- नियामक निकाय से प्राप्त शिकायतें
- आंतरिक शिकायतें: प्राप्त, निपटाई गई और लंबित शिकायतों की समीक्षा, साथ ही उनके मूल कारणों का विश्लेषण और शिकायतों को कम करने के लिए उठाए जाने वाले कदम।
- बैंक द्वारा अपनाई गई शिकायत निवारण प्रणाली की प्रभावशीलता।
- ग्राहक सेवा से संबंधित अन्य महत्वपूर्ण विषय।

ग्राहक सेवा और शिकायतों के निपटारे के लिए नोडल/मुख्य अधिकारी



बैंक ने एक वरिष्ठ अधिकारी को नोडल/मुख्य अधिकारी के रूप में नियुक्त किया है, जो पूरे बैंक में ग्राहक सेवा और शिकायतों के समाधान के कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार होगा। नोडल अधिकारी का विवरण प्रत्येक शाखा में प्रदर्शित किया जाएगा।

शाखाओं में ग्राहक सेवा समिति

प्रत्येक शाखा में एक सेवा समिति होगी, जिसमें शाखा प्रमुख, शाखा संचालन प्रबंधक आदि जैसे वरिष्ठ सदस्य शामिल होंगे। यह समिति मासिक आधार पर समीक्षा बैठक करेगी।

- चयनित ग्राहकों से नियमित रूप से मुलाकात करना ताकि शाखा द्वारा प्रदान की जा रही सेवा स्तरों पर उनकी प्रतिक्रिया और सुझाव प्राप्त किए जा सकें
- सुनिश्चित करना कि शाखा द्वारा सभी नियामक और आंतरिक निर्देशों का पालन किया जा रहा है, जो ग्राहक सेवा से संबंधित हैं।
- विभिन्न स्रोतों से प्राप्त ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर प्रतिक्रिया का मूल्यांकन करना।
- शाखा द्वारा प्रदान की जाने वाली ग्राहक सेवा के स्तर को बढ़ाने के लिए आवश्यक कदमों की पहचान करना और उन पर कार्य करना।
- शिकायतों, उनके विश्लेषण और संबंधित कार्रवाई बिंदुओं को ग्राहक सेवा प्रमुख के साथ साझा किया जाएगा, ताकि शाखा-वार विश्लेषण किया जा सके और इसे स्थायी ग्राहक सेवा समिति और बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के समक्ष प्रस्तुत किया जा सके।

ग्राहकों द्वारा बैंक को अनधिकृत लेन-देन की रिपोर्टिंग (इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन) :

- शाखाओं/बैंक को ग्राहकों से एसएमएस अलर्ट के लिए अनिवार्य रूप से पंजीकरण कराने के लिए कहना चाहिए और जहां संभव हो, इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन के लिए ईमेल अलर्ट का भी पंजीकरण करवाना चाहिए।
- ग्राहकों को सलाह दी जाती है कि किसी भी अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन की सूचना बैंक को यथाशीघ्र दें। उन्हें यह भी सूचित किया जाता है कि जितना अधिक समय बैंक को सूचित करने में लगेगा, बैंक/ग्राहक के लिए नुकसान का जोखिम उतना ही अधिक होगा।
- इस सुविधा के लिए, बैंक फोन बैंकिंग (24x7 कार्ड ब्लॉकिंग), एसएमएस बैंकिंग, ईमेल, होम शाखा में रिपोर्टिंग आदि जैसे विभिन्न चैनलों के माध्यम से शिकायत दर्ज करने की सेवाएँ प्रदान करता है।
- हानि/धोखाधड़ी रिपोर्टिंग प्रणाली यह सुनिश्चित करती है कि शिकायत दर्ज होते ही ग्राहक को तुरंत प्रतिक्रिया भेजी जाए, जिसमें शिकायत की पुष्टि और पंजीकृत शिकायत संख्या शामिल हो।
- इंटरनेट बैंकिंग और अन्य डिजिटल चैनल उन ग्राहकों को प्रदान नहीं किए जाते जिनका मोबाइल नंबर पंजीकृत नहीं है।
- बैंक के बोर्ड/बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति समय-समय पर ग्राहकों द्वारा रिपोर्ट किए गए अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन और उस पर की गई कार्रवाई की समीक्षा करेगी। साथ ही, शिकायत निवारण प्रणाली के संचालन का आकलन करेगी और सिस्टम व प्रक्रियाओं में सुधार के लिए उपयुक्त कदम उठाएगी।

ग्राहक की सीमित देयता

ग्राहक की शून्य देयता

ग्राहक को शून्य देयता का अधिकार निम्नलिखित मामलों में होगा, जहां अनधिकृत लेन-देन हुआ हो:

- यदि अनधिकृत लेन-देन बैंक की त्रुटि, लापरवाही या कमी के कारण हुआ हो (चाहे ग्राहक द्वारा लेन-देन की रिपोर्ट की गई हो या नहीं)।
- यदि किसी तृतीय पक्ष द्वारा सुरक्षा उल्लंघन हुआ हो, जहां न तो बैंक की और न ही ग्राहक की कोई गलती हो, बल्कि सिस्टम के किसी अन्य भाग में कमी हो, और ग्राहक बैंक से लेन-देन की सूचना मिलने के तीन कार्य दिवसों के भीतर बैंक को सूचित कर दे।



ग्राहक की सीमित देयता

ग्राहक निम्नलिखित मामलों में अनधिकृत लेन-देन से होने वाले नुकसान के लिए जिम्मेदार होगा:

- यदि ग्राहक की लापरवाही के कारण नुकसान हुआ हो, जैसे कि भुगतान संबंधी गोपनीय जानकारी साझा करना, तो ग्राहक को पूरी हानि वहन करनी होगी जब तक कि वह अनधिकृत लेन-देन की सूचना बैंक को नहीं देता। हालांकि, शिकायत दर्ज करने के बाद होने वाले किसी भी नुकसान की भरपाई बैंक द्वारा की जाएगी।
- यदि अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन की जिम्मेदारी न तो बैंक की है और न ही ग्राहक की, बल्कि सिस्टम के किसी अन्य हिस्से में कमी के कारण हुआ है, और ग्राहक लेन-देन की सूचना मिलने के चार से सात कार्य दिवसों के भीतर बैंक को सूचित करता है, तो प्रति लेन-देन ग्राहक की देयता लेन-देन राशि या नीचे दी गई तालिका में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो, तक सीमित होगी।

ग्राहक की अधिकतम देयता	
खाते का प्रकार	अधिकतम देयता (₹)
● BSBD (बेसिक सेविंग बैंक डिपॉजिट अकाउंट)	5, 000
● अन्य सभी बचत खाते (SB अकाउंट्स) ● प्री-पेड भुगतान उपकरण (PPI) और उपहार कार्ड (Gift Cards) ● एमएसएमई (MSME) के चालू खाते/कैश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते	10, 000
● वे व्यक्तिगत चालू खाते/कैश क्रेडिट/ओवरड्राफ्ट खाते, जिनका वार्षिक औसत बैलेंस (पिछले 365 दिनों में) या लिमिट ₹25 लाख तक है।	10, 000
● क्रेडिट कार्ड जिनकी सीमा ₹5 लाख तक है।	25, 000

- यदि अनधिकृत लेन-देन की रिपोर्टिंग में देरी सात कार्य दिवसों से अधिक होती है, तो ग्राहक की देयता बैंक की बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार निर्धारित की जाएगी। बैंक खाता खोलते समय ग्राहकों को इस नीति का विवरण प्रदान करेगा। इसके अलावा, बैंक की नीति को सार्वजनिक रूप से उपलब्ध कराया जाएगा ताकि अधिक से अधिक लोग इसकी जानकारी प्राप्त कर सकें। मौजूदा ग्राहकों को भी व्यक्तिगत रूप से बैंक की नीति के बारे में सूचित किया जाएगा।
- तृतीय पक्ष उल्लंघनों के मामलों में, जहां न तो बैंक और न ही ग्राहक की कोई गलती है, बल्कि सिस्टम के किसी अन्य हिस्से में कमी है, ग्राहक की कुल देयता का सारांश नीचे दी गई तालिका में प्रस्तुत किया गया है, जैसा कि ऊपर उल्लिखित अनुच्छेद a(ii) और b(ii) में विस्तार से बताया गया है।



ग्राहक की देयता का सारांश	
धोखाधड़ी वाले लेन-देन की सूचना देने में लिया गया समय (लेन-देन की सूचना प्राप्त करने की तिथि से)	ग्राहक की देयता (₹)
3 कार्य दिवसों के भीतर	शून्य देयता
4 से 7 कार्य दिवसों के भीतर	लेन-देन मूल्य या उपरोक्त तालिका में उल्लिखित राशि, जो भी कम हो।
7 कार्य दिवसों से अधिक	बैंक की बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति के अनुसार: 1. दावे की राशि के 50% तक के लिए, सीईओ की स्वीकृति आवश्यक है। 2. दावे की राशि के 50% से अधिक लेकिन 75% तक के लिए, ईसी (कार्यकारी समिति) की स्वीकृति आवश्यक है। 3. 75% से अधिक दावे की राशि के लिए, बोर्ड की स्वीकृति आवश्यक है।

शून्य देयता/सीमित देयता के लिए रिवर्सल की समयसीमा:

- ग्राहक द्वारा सूचना दिए जाने पर, बैंक अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन में शामिल राशि को ग्राहक के खाते में (शैडो रिवर्सल के रूप में) ग्राहक द्वारा सूचना दिए जाने की तिथि से 10 कार्य दिवसों के भीतर क्रेडिट करेगा (यदि कोई बीमा दावा लंबित है तो उसकी निपटान की प्रतीक्षा किए बिना)। यह क्रेडिट उस अनधिकृत लेनदेन की तिथि से मूल्य दिनांकित (Value Dated) होगा।
- इसके अतिरिक्त, बैंक यह सुनिश्चित करता है कि:
 1. एक शिकायत का निपटारा किया जाए, ग्राहक की देयता (यदि कोई हो) निर्धारित की जाए, और ग्राहक को उपरोक्त अनुच्छेदों में उल्लिखित प्रावधानों के अनुसार मुआवजा प्रदान किया जाए, बैंक की बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति में निर्धारित समय सीमा के भीतर, लेकिन शिकायत प्राप्त होने की तिथि से अधिकतम 90 दिनों के भीतर।
 2. जहां बैंक शिकायत का निपटारा करने या ग्राहक की देयता (यदि कोई हो) निर्धारित करने में 90 दिनों के भीतर असमर्थ होता है, वहां उपरोक्त अनुच्छेदों में वर्णित अनुसार मुआवजा ग्राहक को तत्काल रूप से प्रदान किया जाता है; और
 3. डेबिट कार्ड/बैंक खाता के मामले में, ग्राहक को ब्याज की हानि नहीं होती है, और क्रेडिट कार्ड के मामले में, ग्राहक पर किसी अतिरिक्त ब्याज का भार नहीं डाला जाता है।

प्रतिक्रिया की समयसीमा:

संविदानुसार शिकायतों / प्रश्नों के लिए मानक निपटान समय (Standard Turnaround Time - TAT) परिशिष्ट - 1A में उल्लिखित है, जिसमें शिकायतों या प्रश्नों के व्यापक वर्गीकरण के अंतर्गत लागू TAT की सीमा शामिल है।

नीति में संशोधन:

इस नीति में किसी भी प्रकार के संशोधन को बैंक के निदेशक मंडल (Board of Directors - BOD) द्वारा अनुमोदित किया जाएगा।