



उचित प्रक्रिया संहिता

| क्रम संख्या | ब्यौरा | पेज नंबर |
|-------------|---|----------|
| 1.1 | आरबीएल बैंक के लिए उचित व्यवहार संहिता का उद्देश्य | 4 |
| 2.1 | आरबीएल बैंक की प्रमुख ग्राहक प्रतिबद्धताएं | 5 |
| 3.1 | शुल्क का शेड्यूल | 10 |
| 4.1 | देय राशि का संग्रह | 11 |
| 5.1 | क्रेडिट सूचना कंपनियों (सीआईसी) को रिपोर्टिंग | 11 |
| | उचित व्यवहार संहिता - बैंकिंग | |
| 1.1 | बैंकिंग ग्राहकों के लिए उचित व्यवहार संहिता का उद्देश्य और प्रयोज्यता | 12 |
| 2.1 | उत्पाद जानकारी, आवेदन, नामांकन और खाता हस्तांतरण प्रक्रिया | 12 |
| 3.1 | ब्याज दर | 13 |
| 4.1 | नियम और शर्तें | 13 |
| 5.1 | कार्ड, पिन और चेक बुक जारी करना | 14 |
| 6.1 | नकद लेनदेन | 15 |
| 7.1 | क्लियरिंग साइकिल / संग्रह सेवाएं | 15 |
| 8.1 | चेक जारी किया गया | 16 |
| 9.1 | सकारात्मक वेतन प्रणाली | 16 |
| 10.1 | डायरेक्ट डेबिट और स्थायी निर्देश | 16 |
| 11.1 | भुगतान रद्द करना | 17 |
| 12.1 | भारत के अंदर धन अंतरण (डॉमेस्टिक रेमिटेन्स) | 17 |
| 13.1 | विदेशों में देय चेक | 17 |
| 14.1 | अधिकृत कार्यालयों के माध्यम से दी जाने वाली विदेशी मुद्रा सेवाएं | 17 |
| 15.1 | सुरक्षित जमा लॉकर | 18 |
| 16.1 | खाता का विवरण | 18 |
| 17.1 | ग्राहकों के खाते की सुरक्षा करना | 19 |
| 18.1 | इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग सुविधाओं का इस्तेमाल करते समय सावधानियां | 21 |
| 19.1 | अन्य सावधानियां | 22 |
| 20.1 | घाटे के लिए दायित्व | 22 |
| | क्रेडिट कार्ड के लिए उचित व्यवहार संहिता | |
| 1.1 | क्रेडिट कार्ड लिए उचित व्यवहार संहिता का उद्देश्य | 23 |
| 2.1 | उत्पाद के बारे में जानकारी और ग्राहक आवेदन प्रक्रिया | 23 |
| 3.1 | आवेदन सत्यापन और क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रिया | 24 |
| 4.1 | क्रेडिट कार्ड जारी करना, सक्रिय करना और रद्द करना | 24 |
| 5.1 | बिलिंग नीति | 25 |
| 6.1 | बिक्री और विपणन नैतिकता | 26 |

| | | |
|-----|--|----|
| 7.1 | ग्राहकों के खाते की सुरक्षा करना | 26 |
| | सेक्शन 1 - रिटेल उधार लेना | |
| 1.1 | रिटेल लैंडिंग के लिए उचित व्यवहार संहिता का उद्देश्य | 28 |
| 2.1 | उत्पाद जानकारी और ग्राहक अधिग्रहण प्रक्रिया | 28 |
| 3.1 | ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया | 29 |
| 4.1 | ऋण अनुबंध और संवितरण प्रक्रिया | 29 |
| 5.1 | ब्याज दर और शुल्क | 30 |
| 6.1 | संवितरण पर्यवेक्षण के बाद | 31 |
| 7.1 | अन्य प्रतिबद्धताएं | 31 |
| | खंड 2 - माइक्रोफाइनेंस ऋण | |
| 1.1 | माइक्रोफाइनेंस ऋण के लिए लागू दिशानिर्देश | 33 |

आरबीएल बैंक के लिए उचित व्यवहार संहिता

1.1 आरबीएल बैंक के लिए उचित व्यवहार संहिता का उद्देश्य

आरबीएल बैंक के लिए उचित व्यवहार संहिता स्वैच्छिक कोड है और इसमें दिशानिर्देशों और सिद्धांतों का ढांचा तय किया गया है जिसका पालन बैंक ग्राहकों के साथ अपने व्यवहार में करता है। इस तरह की संहिता का मुख्य उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि बैंक का व्यवहार पारदर्शी, नैतिक और निष्पक्ष हैं। इस संहिता में ग्राहकों को बैंक के उत्पादों और सेवाओं, शुल्क और प्रभार व अन्य प्रासंगिक जानकारी के बारे में स्पष्ट और समझने योग्य तरीके से जानकारी दी गई है। इसमें शिकायतों के निवारण के लिए प्रक्रियाएं भी तय की गई हैं और इससे यह सुनिश्चित होता है कि ग्राहकों की शिकायतों को तुरंत और निष्पक्ष रूप से संभाला जाए। उचित व्यवहार संहिता से बैंक में ग्राहक का भरोसा और विश्वास बनाए रखने में मदद मिलती है और बैंक व उसके ग्राहकों के बीच लंबे समय तक चलने वाले संबंधों के लिए एक मजबूत नींव स्थापित होता है।

- 1.1.1 **पारदर्शिता सुनिश्चित करना:** इस उचित व्यवहार संहिता में आरबीएल बैंक और उसके ग्राहकों के बीच सभी लेनदेन में पारदर्शिता सुनिश्चित करने की दिशा में रूपरेखा तय की गई है। इसमें ब्याज दरों, शुल्क और प्रभार, नियमों व शर्तों और कोई भी दूसरी प्रासंगिक जानकारी के बारे में स्पष्ट और पूरी जानकारी देना शामिल है जिसे ग्राहकों को समझदारी से भरा फैसला लेने की जरूरत पड़ती है।
- 1.1.2 **ग्राहकों को उचित व्यवहार प्रदान करना:** इस उचित व्यवहार संहिता में बताया गया है कि ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और भेदभाव के बिना व्यवहार किया जाना चाहिए। इसमें सेवाओं तक समान पहुंच प्रदान करना, सभी ग्राहकों के साथ सम्मान और गरिमा के साथ व्यवहार करना और ऐसे किसी भी आचरण से बचना शामिल है जिसे अनुचित या भ्रामक माना जा सकता है।
- 1.1.3 **आसान और कुशल शिकायत निवारण को सक्षम करना:** यह उचित व्यवहार संहिता ग्राहकों के लिए शिकायतें या शिकायतें दर्ज करने और इन शिकायतों का समय पर और कुशल समाधान प्रदान करने के लिए तंत्र स्थापित करता है। इस संहिता में यह भी सुनिश्चित किया गया है कि ग्राहकों को निवारण प्राप्त करने के उनके अधिकारों और ऐसा करने की प्रक्रिया के बारे में सूचित किया जाता है।
- 1.1.4 **ग्राहक डेटा की सुरक्षा को अनिवार्य बनाना:** इस उचित व्यवहार संहिता में यह अधिकार दिया है कि सभी ग्राहक डेटा संरक्षित और गोपनीय रखा जाए। इसमें सभी लागू डेटा गोपनीयता कानूनों और विनियमों का अनुपालन करना और अनधिकृत पहुंच या ग्राहक डेटा के दुरुपयोग को रोकने के लिए उचित उपायों को लागू करना शामिल है।
- 1.1.5 **नियमों का अनुपालन सुनिश्चित करना:** इस उचित व्यवहार संहिता में यह सुनिश्चित किया गया है कि बैंक बैंकिंग संचालन और ग्राहक सुरक्षा से संबंधित सभी प्रासंगिक कानूनों, विनियमों और दिशानिर्देशों का अनुपालन करता है।

अगर ग्राहक के पास इस संहिता के बारे में कोई सवाल है या हमारी सेवाओं के बारे में कोई प्रतिक्रिया है, तो वे नोडल अधिकारी - आरबीएल बैंक लिमिटेड से निम्नलिखित पते पर संपर्क कर सकते हैं:

आरबीएल बैंक लिमिटेड

यूनिट नंबर 306-311,

3री मंजिल, जेएमडी मेगापोलिस, सेक्टर - 48, सोहना रोड,

गुरुग्राम - 122018, हरियाणा

फोन नंबर - 022 6232 7777

2.1 आरबीएल बैंक की प्रमुख ग्राहक प्रतिबद्धताएं

2.1.1 निष्पक्षता और पारदर्शिता के सिद्धांत: आरबीएल बैंक अखंडता, ईमानदारी और निष्पक्षता के साथ अपने व्यवसाय का संचालन करने के लिए प्रतिबद्ध है और अपने सभी लेनदेन में निष्पक्ष और यथोचित रूप से काम करता है। बैंक द्वारा पालन किए जाने वाले मुख्य सिद्धांत नीचे दिए गए हैं: -

- 2.1.1.1 जाति, लिंग, नस्ल, अभिविन्यास या आर्थिक स्थिति के आधार पर कोई भेदभाव नहीं:** आरबीएल बैंक अपने सभी ग्राहकों के साथ निष्पक्ष और समान व्यवहार करने के लिए प्रतिबद्ध है, चाहे उनकी जाति, धर्म, लिंग, अभिविन्यास या आर्थिक स्थिति कुछ भी हो। बैंक अपने सभी ग्राहकों को समान अवसर प्रदान करने और यह सुनिश्चित करने में विश्वास करता है कि उनके हितों की रक्षा की जाए।
- 2.1.1.2 कानूनों और विनियमों का अनुपालन:** आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करता है कि बैंक के सभी उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का पालन करें।
- 2.1.1.3 कोई अनुचित या भ्रामक आचरण नहीं:** आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करता है कि बैंक किसी भी अनुचित या भ्रामक आचरण में संलग्न नहीं है, जैसे कि हमारे उत्पादों या सेवाओं को गलत तरीके से प्रस्तुत करना, या शुल्क और प्रभार को छिपाना या उसका खुलासा न करना।
- 2.1.1.4 अखंडता और पारदर्शिता के सिद्धांत:** आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करता है कि बैंक और उसके कर्मचारी, एजेंट और साझेदार अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों का पालन करें।
- 2.1.1.5 इस संहिता में बताई गई प्रतिबद्धताओं और मानक को पूरा करना:** आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करता है कि बैंक द्वारा दिए गए सभी उत्पाद और सेवाएं बैंक के कर्मचारियों और उसके प्रतिनिधियों द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं और आचरण के साथ इस संहिता में बताई गई प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करती हैं।

2.2.1 ग्राहक शिक्षा के सिद्धांत: आरबीएल बैंक अपने ग्राहकों को यह समझाने में मदद करेगा कि वित्तीय उत्पाद और सेवाएं किस तरह से काम करती हैं: -

- 2.2.1.1 समझाने में आसान फैशन में जानकारी देना:** आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करता है कि ग्राहकों को अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में सभी आवश्यक जानकारी दी जाए, जिसमें कोई शुल्क और प्रभार, ब्याज दरें और दूसरे प्रासंगिक नियम और शर्तें स्पष्ट और संक्षिप्त तरीके से शामिल हैं, साथ ही इसे इस तरह से उपलब्ध कराया जाएगा जो सरल और समझाने में आसान हो।
- 2.2.1.2 ग्राहक शिक्षा:** बैंक अपने ग्राहकों को बैंक द्वारा पेश किए गए उत्पादों और सेवाओं से जुड़ी विशेषताओं, फायदों, वित्तीय निहितार्थों और जोखिमों को समझाने के लिए प्रतिबद्ध है।
- 2.2.1.3 ग्राहकों को बेहतर चुनने में मदद करना:** बैंक अपने ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्ध है कि वे उन उत्पादों और सेवाओं का चयन करें जो बैंक कर्मचारी/ सहयोगी द्वारा सहायता प्राप्त होने पर उनकी आवश्यकताओं को पूरा करते हैं / उचित रूप से सही हैं। अगर संभावित ग्राहक

डिजिटल रूप से आवेदन करता है, तो संभावित ग्राहक उत्पाद सुविधाओं और फायदों के आधार पर खुद का चयन करेगा।

- 2.2.1.4 **सही और उचित प्रचार सामग्री:** आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करता है कि सभी विज्ञापन और प्रचार सामग्री स्पष्ट, निष्पक्ष, उचित और भ्रामक नहीं हैं।
- 2.2.1.5 **सटीक और समय पर प्रकटीकरण प्रदान करना:** बैंक यह सुनिश्चित करता है कि नियमों और शर्तों, लागू शुल्कों का प्रकटीकरण सटीक और समय पर दिया जाता है।

2.3.1 **शिष्टाचार, दक्षता और विवाद समाधान के सिद्धांत:** बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि वह अपने ग्राहकों को विनम्र और कुशल सेवा प्रदान करे और यह भी कि इसके कर्मचारी / प्रतिनिधि इसके उत्पादों और सेवाओं के बारे में अच्छी तरह से प्रशिक्षित और जानकार हों। बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करेगा कि उसके ग्राहक बैंक के साथ अपने व्यवहार में सुखद बातचीत का अनुभव करें; हालांकि, अगर कुछ अप्रत्याशित होता है, तो बैंक उससे जल्दी और सहानुभूतिपूर्वक निपटेगा:

- 2.3.1.1 **ग्राहक की प्रतिक्रिया:** आरबीएल बैंक अपने ग्राहकों को कई तरह से प्रतिक्रिया देगा। इसमें बैंक की शाखाओं, कॉल सेंटर या बैंक की वेबसाइट वर्गेरह पर उपलब्ध ऑनलाइन फ़िडबैक फॉर्म शामिल हो सकते हैं लेकिन इतने ही तक सीमित नहीं हो सकते।
- 2.3.1.2 **ग्राहक अनुरोध, सवाल:** बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों की बात सुनी जाए और बैंक की प्रक्रियाओं के अनुसार कुशलता से जवाब दिया जाए।
- 2.3.1.3 **ग्राहक की शिकायत:** आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि वह शिकायत दर्ज करने में अपने ग्राहकों का मार्गदर्शन और सहायता करे और बैंक के शिकायत निवारण तंत्र के अनुसार समाधान प्रदान करे।
- 2.3.1.4 **स्वीकृति और संचार की समय सीमा:** बैंक निर्धारित समय सीमा के भीतर हल करने के प्रयास के साथ ग्राहक के सभी सवालों, अनुरोधों और शिकायतों का समाधान समय सीमा के भीतर करने की कोशिश करता है।
- 2.3.1.5 **बैंक शुल्क वापस करना:** बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि वह बैंक द्वारा अपने ग्राहकों पर गलती से लगाए गए किसी भी बैंक शुल्क को वापस कर दे।
- 2.3.1.6 **गलती की स्वीकृति और सुधारात्मक कार्रवाई:** आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि वह बैंक की गलतियों, यदि कोई हो, को स्वीकार करें और उन्हें दूर करने के लिए सही और त्वरित सुधारात्मक उपायों को लागू करे।
- 2.3.1.7 **कई शिकायत निवारण फ़ोरम के साथ ग्राहकों की मदद करना:** आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि वह अपने ग्राहकों को बताए कि अगर वे दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे अपनी शिकायत को कैसे आगे ले जा सकते हैं। विस्तृत एस्केलेशन मैट्रिक्स बैंक की शाखाओं और इसकी वेबसाइट पर प्रदर्शित किया गया है।

2.4.1 **उत्पाद की उपयुक्तता के सिद्धांत:** बैंक ऐसे उत्पादों और सेवाओं को विकसित करेगा जो उसके ग्राहकों/ संभावित ग्राहकों की जरूरतों के लिए सही हैं और जहां लागू हो, उनकी वित्तीय जरूरतों, निवेश के लक्ष्यों, जोखिम सहिष्णुता, वरीयताओं और अन्य प्रासंगिक कारकों के आकलन के आधार पर उन्हें पेश किए जाते हैं। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उसके ग्राहकों को सही उत्पाद उपलब्ध कराए जाएं:

- 2.4.1.1 स्पष्ट अपेक्षाएं तय करना:** आरबीएल बैंक अपने ग्राहकों को बैंक द्वारा अनुरोध के अनुसार सभी प्रासंगिक और सही जानकारी, तुरंत, व्यापक रूप से और पारदर्शी रूप से देने की अपनी जिम्मेदारी के बारे में सूचित करेगा, ताकि वह दिए जाने वाले उत्पाद की उपयुक्तता और औचित्य निर्धारित कर सके। कुछ प्रकार की जानकारी जो किसी विशेष उत्पाद की उपयुक्तता निर्धारित करने में सहायक हो सकती है, आम तौर पर ग्राहक की वित्तीय स्थिति (नियमित आय, संपत्ति, वगैरह) और उसके वित्तीय लक्ष्यों, निवेश के उद्देश्यों (जोखिम प्रोफाइल, जोखिम लेने की प्राथमिकताओं, वगैरह सहित) और/या निवेश क्षेत्र में जान/अनुभव का स्तर (सेवाओं के प्रकार, प्रकृति, मात्रा, लेनदेन की बारंबारता, वगैरह)
- 2.4.1.2 बिक्री प्रतिनिधियों की पहचान:** बैंक के बिक्री प्रतिनिधि किसी भी उत्पाद को बेचने के लिए संभावित ग्राहक से संपर्क करते समय अपनी पहचान बताएंगे। ग्राहक से कोई शिकायत मिलने की स्थिति में कि बैंक बिक्री प्रतिनिधि अनुचित आचरण में लगा हुआ है, बैंक बिक्री प्रतिनिधि की पहचान करेगा और शिकायत के निवारण के लिए सही कदम उठाएगा।
- 2.4.1.3 उत्पाद उपयुक्तता सुनिश्चित करना:** आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि किसी बैंक कर्मचारी/सहयोगी द्वारा सहायता प्राप्त बिक्री के लिए ग्राहक को दिया गया उत्पाद या सेवा उसकी आवश्यकताओं और वित्तीय स्थिति/साधन के अनुरूप हो। अगर संभावित ग्राहक डिजिटल रूप से आवेदन करता है, तो संभावित ग्राहक उत्पाद सुविधाओं और फायदों के आधार पर खुद का चयन करेगा।
- 2.4.1.4 नियमों और विनियमों का अनुपालन:** आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि तीसरे पक्ष के उत्पादों (अपने समूह / सहयोगी / संस्थाओं या कंपनियों के उत्पादों सहित, जिनके साथ बैंक का टाई-अप / वितरण / रेफरल व्यवस्था हो सकती है) सहित बेचे जा रहे उत्पाद या पेश की जा रही सेवाएं मौजूदा नियमों और विनियमों के अनुसार हैं और बैंक का अधिकृत उत्पाद पोर्टफोलियो का हिस्सा है।
- 2.4.1.5 किसी भी उत्पाद या सेवा के लिए ग्राहकों के लिए कोई बाध्यता नहीं:** आरबीएल बैंक अपने ग्राहकों को किसी भी उत्पाद या सेवा की सदस्यता लेने / खरीदने के लिए मजबूर नहीं करेगा जिसकी उन्हें आवश्यकता नहीं हो सकती है या अपनी इच्छा से सदस्यता लेना चाहते हैं। इसमें ऐसी स्थितियां भी शामिल हैं जहां बंडल वाले उत्पाद ग्राहक के लिए बहुत अधिक किफायती या फायदेमंद हो सकते हैं।
- 2.4.1.6 किसी भी तीसरे पक्ष के उत्पादों के लिए ग्राहकों की कोई बाध्यता नहीं:** आरबीएल बैंक अपने ग्राहकों को बैंक से प्राप्त किसी भी सेवा के लिए किसी भी तीसरे पक्ष के उत्पादों की सदस्यता लेने के लिए मजबूर नहीं करेगा। बैंक बीमा उत्पादों का लाभ उठाने के लिए अपने आवेदन में सहमति / शालीनता के लिए विकल्प प्रदान करेगा।
- 2.4.1.7 उत्पादों के आधार पर उपयुक्तता का आकलन:** बैंक अपने ग्राहकों को उत्पाद सुविधाओं, शुल्क और उनकी कथित जरूरतों और आवश्यकताओं के लिए उनकी उपयुक्तता को समझने और आकलन करने के लिए कहेगा।

2.5.1 डेटा गोपनीयता और ग्राहक गोपनीयता के सिद्धांत: आरबीएल बैंक अपने ग्राहकों की व्यक्तिगत और वित्तीय जानकारी की निजता और गोपनीयता का सम्मान करेगा। बैंक ऐसी जानकारी की सुरक्षा के लिए सभी आवश्यक उपाय करेगा, यह भी सुनिश्चित करेगा कि ऐसी जानकारी किसी भी अनधिकृत तीसरे पक्ष को प्रकट न की जाए। बैंक अपने ग्राहक की गोपनीयता का सम्मान विधिवत तरीके से करेगा और इस बात की सराहना करेगा कि संभावित ग्राहक सहित कुछ लोग अलग-अलग ऑफर और प्रचार योजनाओं या बैंक द्वारा शुरू किए गए नए उत्पादों / सेवाओं के लिए अवांछित कॉल प्राप्त नहीं करना चाहते हैं: -

2.5.1.1 कॉल रजिस्ट्री न करें: आरबीएल बैंक अपने ग्राहकों/संभावित ग्राहकों को यथासंभव उपयुक्त तरीकों जैसे भौतिक आवेदन पत्रों और डिजिटल चैनलों के साथ किसी भी समय बैंक के साथ अपनी "कॉल रजिस्ट्री (डीएनसीआर)" वरीयता को अपडेट करने के लिए सहमति / असहमति प्रदान करने और सही समय सीमा के भीतर उनके अनुरोध पर कार्य करने में सक्षम करेगा।

2.5.1.2 टेलीमार्केटिंग: अगर बैंक का टेलीमार्केटिंग कर्मचारी बैंक के किसी भी उत्पाद को बेचने या किसी प्रस्ताव को क्रॉस-सेल करने के लिए फोन पर संभावित ग्राहक से संपर्क करता है, तो कॉलर को अपनी पहचान बतानी होगी और पुष्टि करनी होगी कि वह आरबीएल बैंक की ओर से कॉल कर रहा है। बैंक यह भी सुनिश्चित करेगा कि टेलीमार्केटर भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (टीआरएआई) द्वारा जारी इस विषय पर निर्देशों/विनियमों का अनुपालन करें।

2.5.1.3 ग्राहक डेटा साझा करना: आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि जब तक उसके ग्राहकों द्वारा साफ तौर पर स्वीकृत नहीं किया जाता है, तब तक बैंक ग्राहक की व्यक्तिगत और / या लेनदेन की जानकारी किसी भी तीसरे पक्ष की एजेंसियों (अपने समूह / सहयोगी / संस्थाओं या कंपनियों सहित) के साथ साझा नहीं करेगा, जिनके साथ बैंक ने विपणन उद्देश्यों के लिए टाई अप / वितरण / रेफरल या अपने कर्मचारियों / एजेंट को अपने उत्पादों के विपणन के लिए प्रस्ताव या प्रचार कॉल करने के लिए व्यवस्था की जा सकती है। हालांकि, बैंक ऐसे पक्षों के साथ कोई भी जानकारी केवल "जानने की आवश्यकता के आधार पर" और अपने विनियामक/अनिवार्य दायित्वों के निर्वहन के लिए साझा कर सकता है (उदाहरण के लिए रिपोर्टिंग के लिए क्रेडिट सूचना ब्यूरो, ऋण संग्रह के लिए डीएसए /संग्रह एजेंसियां, यदि उसे कानून द्वारा जानकारी देनी है, यदि सूचना प्रकट करने के लिए जनता के प्रति कोई कर्तव्य है, यदि यह या ग्राहक के हितों को बैंक द्वारा समझा जाता है, तो उसे जानकारी देने की आवश्यकता होती है [उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए] वगैरह)।

2.5.1.4 गोपनीयता के साथ ग्राहक की जानकारी को संभालना: आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि जहां बैंक, अपने विवेकाधिकार पर, कुछ गतिविधियों (ऐसे उद्देश्यों के लिए उपयुक्त माने जाने वाले तीसरे पक्षों को) को आउटसोर्स कर सकता है, जिसमें डेटा प्रोसेसिंग / सेवा / संग्रह / क्रॉस सेलिंग वगैरह तक सीमित नहीं है या जहां विपणन उद्देश्यों के लिए तीसरे पक्ष के साथ जानकारी साझा करने के लिए ग्राहक द्वारा स्पष्ट रूप से सहमति व्यक्त की गई है; ऐसे तीसरे पक्ष ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को उसी गोपनीयता और सुरक्षा के साथ संभालेंगे जैसा कि बैंक करेगा। आउटसोर्स एजेंसी (या आउटसोर्स एजेंसी / डीएसए /

संग्रह एजेंट / बैंकिंग संवाददाता वगैरह के कर्मचारियों) द्वारा किसी भी गलत व्यवहार और समय पर शिकायत निवारण के लिए बैंक पूरी तरह से जिम्मेदार होगा।

2.5.1.5 नोट: ग्राहक द्वारा दर्ज किए गए डीएनसीआर वरीयता के बावजूद, आरबीएल बैंक निम्नलिखित मामलों के लिए अपने ग्राहकों के साथ जुँड़ना और संवाद करना जारी रखेगा (सांकेतिक):

- ग्राहक सेवा - संबंधित मामले, संग्रह और वसूली, लेनदेन की निगरानी वगैरह।
- नियामक दिशानिर्देशों के आधार पर उत्पाद सुविधाओं में अद्यतन / बदलाव।
- बैंक के बारे में कोई शैक्षिक / सूचनात्मक संदेश, जैसे नई शाखा खोलना, वित्तीय नतीजे, प्रमुख कर्मचारियों की नियुक्ति, पुरस्कार वगैरह।
- धोखाधड़ी नियंत्रण वगैरह के बारे में सलाह, जो ग्राहकों के सामान्य हित में हैं।
- कोई भी मिलता-जुलता मामला, पदोन्नति या प्रस्तावों की प्रकृति में नहीं।

2.6.1 जानकारी देने के सिद्धांत: आरबीएल बैंक अपने ग्राहकों को पारदर्शी और सटीक जानकारी देने के सिद्धांतों का पालन करता है। ये सिद्धांत उसी भाषा में हैं जिसे वे समझते हैं। बैंक यह सुनिश्चित करता है कि उसके उत्पादों और सेवाओं से संबंधित सभी नियम और शर्तों को ग्राहकों को आसान और स्पष्ट तरीके से समझाया जाए, साथ ही उनसे जुँड़े सभी शुल्क और प्रभार भी दिए जाएं। बैंक ग्राहकों को ब्याज दरों, कर्ज प्रोसेस करने के समय और अदायगी विकल्पों से संबंधित जानकारी भी प्रदान करता है, ताकि वे सोच समझकर फैसला ले सकें। आरबीएल बैंक यह भी सुनिश्चित करता है कि ग्राहकों द्वारा दी गई जानकारी गोपनीय रखी जाती है और ग्राहक की स्पष्ट सहमति के बिना किसी भी तीसरे पक्ष के साथ साझा नहीं की जाती है। सूचना देने के हमारे सिद्धांतों के अनुसार, बैंक ये काम करने की कोशिश करेगा:

2.6.1.1 उत्पाद या सेवा के बारे में जानकारी: आरबीएल बैंक उस उत्पाद या सेवाओं की प्रमुख विशेषताओं को समझाते हुए स्पष्ट जानकारी देगा जिसमें ग्राहक की दिलचस्पी है।

2.6.1.2 खाता सुविधा के बारे में जानकारी जो ग्राहकों की आवश्यकता के अनुरूप है: बैंक किसी भी प्रकार की खाता सुविधा के बारे में आवश्यक और पर्याप्त जानकारी प्रदान करेगा जो बैंक प्रदान करता है और संभावित ग्राहक की आवश्यकताओं के अनुरूप हो सकता है।

2.6.1.3 अपने ग्राहक को जानें: बैंक केवाईसी के अलग-अलग अनुमत तरीकों के लिए बैंक द्वारा अपनाई गई प्रक्रियाओं के अनुसार भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा निर्धारित 'अपने ग्राहक को जानें' (केवाईसी) दिशानिर्देशों के अनुसार आवश्यक सावधानी बरतेगा।

2.6.1.4 आवश्यक दस्तावेज़: बैंक सलाह देगा कि कानूनी, नियामक और आंतरिक दिशानिर्देशों का पालन करने के उद्देश्य से ग्राहक की पहचान, पता, आय के स्रोत, रोजगार वगैरह और वैधानिक अधिकारियों (जैसे, पैन विवरण) द्वारा तय किसी अन्य दस्तावेज के बारे में उसे किस जानकारी या दस्तावेज की आवश्यकता होगी।

2.6.1.5 ग्राहक के सूझा-बुझा पर दी गई अतिरिक्त जानकारी: बैंक आवेदन में ग्राहक द्वारा दिए गए जानकारी को सत्यापित / प्रमाणित करेगा, जैसा कि बैंक द्वारा आवश्यक समझा गया है। इसके अलावा, बैंक ग्राहक और उसके परिवार के बारे में अतिरिक्त जानकारी के लिए अनुरोध कर सकता है ताकि उनकी प्राथमिकताओं के बारे में काफी जान दिया जा सके; लेकिन ऐसी जानकारी

ग्राहक द्वारा अपने विवेक पर दी जा सकती है, और ग्राहक को बैंक के उत्पादों और सेवाओं की सदस्यता लेने की एक शर्त के मिसाल के तौर पर यह जानकारी देने के लिए मजबूर नहीं किया जाएगा।

- 2.6.1.6 **उत्पादों और सेवाओं के बारे में वृद्धिशील जानकारी:** बैंक ग्राहकों को सूचित करेगा, अगर यह एक से अधिक मोड / चैनल (उदाहरण के लिए, एटीएम / कैश रीसाइक्लर, नेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, संपर्क केंद्र, शाखा काउंटर वगैरह के माध्यम से) के माध्यम से उत्पादों और सेवाओं की पेशकश करता है और ग्राहक का मार्गदर्शन सही तरीके से करेगा कि वे हमारे उत्पादों और सेवाओं के बारे में वृद्धिशील जानकारी कैसे प्राप्त कर सकते हैं।
- 2.6.1.7 **बैंक के संपर्क विवरण को प्रचारित करें:** बैंक अपने संपर्क विवरण, जैसे कि टेलीफोन नंबर, डाक पता, वेबसाइट / ई-मेल पते को प्रचारित करेगा ताकि हमारे ग्राहक जरूरत पड़ने पर हमसे संपर्क कर सकें।
- 2.6.1.8 **नए फीचर और ऑफर के बारे में बताना:** बैंक अपने ग्राहकों को ईमेल या सोशल मीडिया के माध्यम से मौजूदा उत्पादों या सेवाओं पर नई सुविधाओं और ऑफर के बारे में बताएगा।
- 2.6.1.9 **खाता बंद करना:** ऐसी स्थिति में जब कोई ग्राहक आरबीएल बैंक के साथ अपना खाता बंद करने का विकल्प चुनता है, तो बैंक निर्देश प्राप्त करने के बाद अनुरोध पर कार्रवाई करेगा जो बैंक की प्रक्रिया के अनुसार काफ़ी दस्तावेज जमा करने और औपचारिकताओं को पूरा करने के अधीन होगा। बैंक ऐसे निर्देश प्राप्त करने के बाद निर्धारित टर्नअराउंड समय के भीतर खाते को बंद कर देगा।

3.1 शुल्क का शेइयूल

आरबीएल बैंक इस सिद्धांत का पालन करता है और व्यापक (शुल्क की अनुसूची) एसओसी प्रदान करता है जो अपने उत्पादों और सेवाओं से जुड़े सभी शुल्क और प्रभारों को रेखांकित करता है। एसओसी में जमा, निकासी, निधि अंतरण, वार्षिक शुल्क, जुर्माना वगैरह जैसे अलग-अलग लेनदेन के लिए शुल्क की जानकारी शामिल है। बैंक यह सुनिश्चित करता है कि एसओसी अपनी वेबसाइट या शाखाओं के माध्यम से अपने ग्राहकों के लिए आसानी से सुलभ है। आरबीएल बैंक अपने ग्राहकों को पारदर्शी और उचित मूल्य निर्धारण प्रदान करने में विश्वास करता है, और एसओसी ग्राहकों को उनके लेनदेन पर लागू शुल्कों को समझने में मदद करता है, जिससे वे सोच समझकर सही फैसले ले सकते हैं। एसओसी के ईर्द-गिर्द हमारा आचरण नीचे बताए अनुसार है:

- 3.1.1 **सभी शुल्क एसओसी के आधार पर लागू होते हैं:** बैंक ग्राहक द्वारा चुने गए उत्पादों और सेवाओं पर लागू किसी भी शुल्क का विवरण एसओसी के आधार पर देगा।
- 3.1.2 **शुल्क संरचना के ईर्द-गिर्द की जानकारी अलग-अलग चैनलों के माध्यम से प्राप्त की जा सकती है:** आरबीएल बैंक का ग्राहक बैंक की आधिकारिक वेबसाइट पर जाकर, या बैंक के संपर्क केंद्र से संपर्क करके या बैंक के नामित कर्मचारियों से पूछकर सभी खुदरा उत्पादों में सेवा शुल्क और प्रभार के बारे में जानकारी दे सकता है।
- 3.1.3 **शुल्क में संशोधन की अधिसूचना:** शुल्क में संशोधन के मामले में, बैंक अपने ग्राहकों को संशोधित शुल्क लगाए जाने/देय होने से कम से कम 30 दिन पहले सूचित करेगा (ब्याज दरों में बदलाव को छोड़कर)

- 3.1.4 **किसी भी दूसरी सेवाओं या उत्पाद के लिए शुल्क की सूचना:** बैंक उस सेवा या उत्पाद को देने से पहले और किसी भी समय जानकारी मांगे जाने पर अपने ग्राहकों को किसी अन्य सेवा या उत्पाद के लिए शुल्क के बारे में सूचित करेगा और अगर इसे तय अवधि के दौरान वापस नहीं किया जाता है, तो यह समझा जाएगा कि ग्राहक ने शर्तों को स्वीकार कर लिया है।
- 3.1.5 **एटीएम नेटवर्क का उपयोग करने पर शुल्क:** बैंक स्थानीय या अंतरराष्ट्रीय स्तर पर हमारे या किसी अन्य नेटवर्क/बैंक के एटीएम का इस्तेमाल करने के लिए लगाए गए शुल्क के बारे में जानकारी देगा।
- 3.1.6 **गणना विधियों के उदाहरण:** क्रेडिट कार्ड के लिए वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) की गणना की विधि बेहतर समझ के लिए कुछ उदाहरणों के साथ दी जाएगी।

4.1 देय राशि का संग्रह

आरबीएल बैंक ने अपने संग्रह/वसूली एजेंट के लिए आचार संहिता तय किया है, जिसमें अतिदेय राशि के संग्रह/वसूली के लिए ग्राहक से संपर्क करते समय अपने एजेंटों द्वारा पालन की जाने वाली शर्तों को बताया गया है। यह आरबीआई द्वारा निर्धारित बैंकों के लिए बैंकिंग व्यवहारों के मानकों के अनुरूप है।

बैंक के पास बोर्ड द्वारा स्वीकृत संग्रह/वसूली नीति है, जिसमें बैंक के विनियामक मानदंडों और सेवा मानकों के अनुरूप प्रभावी, कुशल और अनुपालन तरीके से संग्रह गतिविधि को पूरा करने की प्रक्रिया और दृष्टिकोण के बारे में जानकारी दी गई है।

5.1 क्रेडिट सूचना कंपनियों (सीआईसी) को रिपोर्टिंग

बैंकों को प्रभावी ऋण जोखिम प्रबंधन के लिए अपने ग्राहकों की ऋण सूचना की जानकारी क्रेडिट सूचना कंपनियों (सीआईसी) को देनी होती है। आरबीएल बैंक सिद्धांत का अनुपालन करता है और आरबीआई के दिशानिर्देशों का पालन करते हुए सीआईसी को अपने ग्राहकों की क्रेडिट जानकारी की रिपोर्ट करता है।

5.1.1 **ग्राहकों को जागरूक किया जाता है:** आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करता है कि ग्राहक क्रेडिट जानकारी साझा करने की प्रक्रिया से अवगत हैं। सभी मामलों में, अच्छी तरह से तय प्रक्रिया का पालन किया जाता है। बैंक इस प्रकटीकरण को सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों (एमआईटीसी) का एक हिस्सा बनाएगा ताकि ग्राहक को बैंक के साथ संबंध में प्रवेश करते समय सूचना साझा करने की प्रक्रिया के बारे में पता हो।

5.1.2 **क्रेडिट जानकारी कंपनी (रेगुलेशन) अधिनियम, 2005:** क्रेडिट जानकारी कंपनी (जिसने आरबीआई से पंजीकरण प्रमाण पत्र प्राप्त किया है) को ग्राहक के क्रेडिट इतिहास / अदायगी के रिकॉर्ड से संबंधित जानकारी देने के लिए, बैंक ग्राहक के ध्यान में स्पष्ट रूप से लाएगा कि ऐसी जानकारी क्रेडिट सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 के संदर्भ में दी जा रही है।

5.1.3 **रिपोर्ट करने से पहले बरती गई सावधानी:** किसी क्रेडिट सूचना कंपनी को डिफॉल्ट स्थिति की रिपोर्ट करने से पहले, जिसने आरबीआई से पंजीकरण प्रमाण पत्र प्राप्त किया है और जिसका बैंक एक सदस्य है, बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि वह बोर्ड द्वारा विधिवत स्वीकृत प्रक्रिया का पालन करता है, जिसमें क्रेडिट जानकारी कंपनी को डिफॉल्टर की रिपोर्ट करने के इरादे के बारे में काफी नोटिस जारी करना शामिल है।

बैंक की वेबसाइट पर इस कोड का प्रकाशन: बैंक आसान पहुंच के लिए अपनी शाखाओं और वेबसाइट पर इस कोड को उपलब्ध कराएगा।

नोट: यह बैंक भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) की एकीकृत ओम्बड़समैन योजना, 2021 के तहत शामिल किया गया है। इस योजना के अनुसार, कोई भी ग्राहक जिसे समस्या का अनुरोध किए जाने की तारीख से 30 दिनों के भीतर 'अंतिम प्रतिक्रिया' नहीं मिलती है या बैंक के जवाब से असंतुष्ट है, तो वह स्वतंत्र समीक्षा के लिए आरबीआईओएस, 2021 के तहत आरबीआई द्वारा नियुक्त ओम्बड़समैन से संपर्क कर सकता है। हमारे कर्मचारी इस संबंध में प्रक्रिया की व्याख्या करेंगे।

उचित व्यवहार संहिता - बैंकिंग

1.1 बैंकिंग ग्राहकों के लिए उचित व्यवहार संहिता का उद्देश्य और प्रयोज्यता

आरबीएल बैंक के बैंकिंग ग्राहकों के लिए उचित व्यवहार संहिता दिशानिर्देशों का एक सेट है जिसे अपने ग्राहकों के साथ बैंक के सभी लेनदेन में पारदर्शिता, निष्पक्षता और नैतिक आचरण सुनिश्चित करने के लिए तैयार किया गया है।

यह संहिता आरबीएल बैंक द्वारा अलग-अलग चैनलों जैसे शाखाओं, डिजिटल चैनलों के माध्यम से अपने ग्राहकों को दी जाने वाली निम्नलिखित खातों और सेवाओं पर लागू होता है, जिसमें संपर्क केंद्र, नेट-बैंकिंग, एटीएम, कैश रीसाइक्लर, मोबाइल बैंकिंग या किसी दूसरे मोड तक अभी या आने वाले समय में सीमित नहीं हैं:

- **डिपाजिट खाते-** चालू, बचत, सावधि जमा और आवर्ती जमा खाते, सावधि जमा पर ओवरड्राफ्ट और संबंधित सेवाएं
- चेक संग्रह और घरेलू/सीमा पार प्रेषण सेवाएं
- विदेशी मुद्रा सेवाएं
- सुरक्षित जमा लॉकर
- **डीमैट खाता**
- **तृतीय पक्ष उत्पाद और संबंधित सेवाएं**
- **डिजिटल सेवाएं**

2.1 उत्पाद जानकारी, आवेदन, नामांकन और खाता हस्तांतरण प्रक्रिया

अपने उचित व्यवहार संहिता के हिस्से के तौर पर, आरबीएल बैंक अपने बैंकिंग ग्राहकों को अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में स्पष्ट और सटीक जानकारी प्रदान करने और उत्पाद / सेवाओं का फायदा उठाने के लिए एक आसान आवेदन प्रक्रिया के साथ-साथ "नामांकन" प्रक्रिया प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है।

- 2.1.1 उत्पाद से संबंधित जानकारी:** बैंक यह सुनिश्चित करता है कि ऊपर सूचीबद्ध सभी उत्पादों से संबंधित सभी प्रासंगिक जानकारी अपने ग्राहकों के लिए आसानी से सुलभ और समझने योग्य है।
- 2.1.2 ब्याज दरों, न्यूनतम शेष राशि वगैरह के बारे में जानकारी:** आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करता है कि सभी प्रासंगिक जानकारी, जैसे ब्याज दरें, न्यूनतम शेष राशि की आवश्यकताएं, शुल्क और अन्य नियम और शर्तें, ग्राहकों के लिए आसानी से सुलभ हैं और इस तरह से उपलब्ध कराई जाती हैं जो सरल और समझने में आसान हो।
- 2.1.3 ग्राहकों के अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में जानकारी:** आरबीएल बैंक अपने ग्राहकों को खाता खोलने, इस्तेमाल, खाता हस्तांतरण और बंद करने से संबंधित उनके अधिकारों के बारे में सूचित करने के लिए प्रतिबद्ध है, जिसमें उनके खाते की जानकारी का एक्सेस पाने का अधिकार, समय पर और सटीक जानकारी प्राप्त करने का अधिकार और शिकायतें और शिकायत दर्ज करने का अधिकार शामिल है। आरबीएल बैंक अपने ग्राहकों को उनकी जिम्मेदारियों के बारे में भी सूचित करता है, जैसे कि न्यूनतम शेष राशि बनाए रखना, बैंक के नियमों और विनियमों का पालन करना और यह सुनिश्चित करना कि बैंक को दी गई जानकारी सटीक और अपडेट है।

- 2.1.4 ग्राहक के आवेदन की प्रक्रिया:** आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करता है कि ऊपर सूचीबद्ध सभी उत्पादों के लिए आवेदन प्रक्रिया पारदर्शी, कुशल और ग्राहक के अनुकूल है। बैंक ग्राहकों को समझदारी भरा फैसला लेने में मदद करने के लिए आवेदन प्रक्रिया के दौरान सभी आवश्यक जानकारी और सहायता प्रदान करता है। बैंक यह भी सुनिश्चित करता है कि आवेदन प्रक्रिया किसी भी भेदभावपूर्ण व्यवहार से मुक्त हो और सभी ग्राहकों के साथ उचित और समान व्यवहार किया जाए।
- 2.1.5 नामांकन प्रक्रिया:** आरबीएल बैंक अपने ग्राहकों को किसी ऐसे व्यक्ति का नामांकन का सुझाव देता है जो उनकी मृत्यु की स्थिति में उनके खाते में बकाया राशि प्राप्त कर सके। बैंक नामांकन प्रक्रिया के बारे में जानकारी देता है, जिसमें नामांकन फॉर्म भरकर इसे बैंक में जमा करना शामिल है। आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करता है कि उसके ग्राहकों को नामांकन के महत्व और नामांकन न करने के नतीजे के बारे में बताया जाए। बैंक अपने ग्राहकों को नामांकन फॉर्म को पूरा करने और जरूरत पड़ने पर इसे अद्यतित करने में मदद करता है। नामांकन के अभाव में, आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक कदम उठाता है कि बकाया शेष राशि या अन्य संपत्ति भारत में लागू उत्तराधिकार कानूनों के अनुसार मृतक के कानूनी उत्तराधिकारियों को हस्तांतरित की जाती है।

3.1 ब्याज दर

आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करता है कि उसके बचत खातों, सावधि जमा और आवर्ती जमा पर दी जाने वाली ब्याज दरों को पारदर्शी और स्पष्ट तरीके से अपने ग्राहकों को सूचित किया जाए। बैंक नियमित तौर पर अपनी ब्याज दरों की समीक्षा और अद्यतन करता है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि वे प्रतिस्पर्धी हैं और नियामक दिशानिर्देशों का पालन करते हैं। आरबीएल बैंक के ग्राहक निम्नलिखित द्वारा दी जाने वाली ब्याज दरों के बारे में जानकारी पा सकते हैं: -

- बैंक की वेबसाइट या मोबाइल एप्लिकेशन पर जाएं
- शाखाओं में नोटिस देख रहे हैं
- बैंक की शाखाओं में नामित कर्मचारियों से पूछना
- बैंक के कॉल सेंटर पर कॉल करना

3.1.1 ब्याज दर की गणना: आरबीएल बैंक अपने ग्राहकों को ब्याज दरों की गणना और ब्याज भुगतान की बारंबारता के लिए इस्तेमाल की जाने वाली पद्धति के बारे में जानकारी देता है।

3.1.2 ब्याज दर में बदलाव की सूचना: जब आरबीएल बैंक अपने उत्पादों पर ब्याज दरों में बदलाव करता है, तो यह अपनी आधिकारिक वेबसाइट, नेट बैंकिंग, कॉल सेंटर, शाखाओं और अपने ग्राहकों को उपलब्ध कराए गए दूसरे सभी चैनलों पर जानकारी अद्यतित करेगा।

4.1 नियम और शर्तें

आरबीएल बैंक खाता खोलने, इस्तेमाल करने और बंद करने से संबंधित नियमों और शर्तों पर स्पष्ट और पारदर्शी जानकारी प्रदान करता है, जिसमें न्यूनतम शेष राशि की आवश्यकताएं, न्यूनतम शेष राशि के रखरखाव के लिए शुल्क, विभिन्न सेवाओं के लिए शुल्क, ब्याज दरें और शिकायतें और शिकायतें दर्ज करने की प्रक्रिया शामिल हैं। बैंक अपने ग्राहकों को समय पर और पारदर्शी तरीके से नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में भी जानकारी देता है। बैंक यह भी सुनिश्चित करता है कि नियम और शर्तें नियामक दिशानिर्देशों का अनुपालन करती हैं और ये निष्पक्ष व पारदर्शी हैं।

- 4.1.1 **नियमों और शर्तों के बारे में ग्राहकों को बताना:** जब ग्राहक किसी उत्पाद या सेवा के लिए साइन अप करता है, तो बैंक अनुरोधित उत्पादों या सेवा के लिए जरूरी नियम और शर्तें (टी एंड सी) प्रदान करेगा। इस तरह के नियम और शर्तें बैंक की वेबसाइट पर भी उपलब्ध हैं।
- 4.1.2 **समझने में आसान भाषा का इस्तेमाल:** बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि सभी लिखित नियम और शर्तें निष्पक्ष हैं और अधिकार और जिम्मेदारियां साफ तौर पर समझने में आसान भाषा में तय की जाएंगी। बैंक कानूनी या तकनीकी भाषा का इस्तेमाल केवल आवश्यक सीमा तक और जरूरत पड़ने पर करेगा।
- 4.1.3 **नियमों और शर्तों में बदलाव की सूचना कई चैनलों के माध्यम से दी जाएगी:** बैंक बदलाव की सूचना निम्नलिखित में से किसी एक या अधिक चैनलों जैसे विवरण, पत्र, शाखा नोटिस बोर्ड, ईमेल या वेबसाइट के माध्यम से नियमों और शर्तों में के अनुसार देगा।
- 4.1.4 **नियमों और शर्तों में बदलाव की पर्याप्त सूचना:** आरबीएल बैंक सामान्य तौर पर यह सुनिश्चित करेगा कि कम से कम एक महीने का नोटिस देते हुए संभावित प्रभाव से बदलाव (ब्याज दरों के अलावा) किए जाएंगे। बैंक की नीति के अनुसार बैंक के उत्पादों (जमा और अग्रिम) पर ब्याज दरों में बदलाव की सूचना समय-समय पर दी जाएगी।

5.1 कार्ड, पिन और चेक बुक जारी करना

आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करता है कि डेबिट कार्ड, पिन और चेक बुक जारी करना सुरक्षित और पारदर्शी तरीके से किया जाए। बैंक ग्राहकों को अपने डेबिट कार्ड के लिए अपने स्वयं के पिन चुनने का विकल्प प्रदान करता है, जिससे उनके खाते में किसी भी अनधिकृत पहुंच को रोका जा सकता है।

- 5.1.1 **जारी करने से पहले स्पष्ट सहमति:** बैंक केवल ग्राहक की स्पष्ट सहमति / अनुरोध के साथ डेबिट कार्ड / चेक बुक जारी करेगा।
- 5.1.2 **चेक बुक, डेबिट कार्ड जारी करना:** बैंक ग्राहक के डाक पते पर चेक बुक भेजेगा। बैंक सुरक्षा उपाय के तौर पर घरेलू पॉइंट ऑफ सेल (पीओएस) और एटीएम लेनदेन को छोड़कर सभी लेनदेन के लिए निष्क्रिय अवस्था में सभी नए जारी किए गए डेबिट कार्ड भेजेगा। अगर ग्राहक घरेलू, अंतर्राष्ट्रीय, ऑनलाइन, पीओएस, संपर्क रहित और नकद निकासी जैसी किसी भी श्रेणी में इस्तेमाल के लिए अपने डेबिट कार्ड को सक्रिय / निष्क्रिय करना चाहता है, तो वे स्वागत पत्र में बताए गए उपलब्ध चैनलों के माध्यम से और बैंक की वेबसाइट पर ऐसा कर सकते हैं। बैंक ग्राहकों को अपना पिन चुनने या बदलने की अनुमति देता है और वे बैंक की इंटरनेट बैंकिंग या मोबाइल बैंकिंग सुविधाओं का इस्तेमाल करके कभी भी ऐसा कर सकते हैं। आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करता है कि बैंक ग्राहकों के पिन को किसी और को प्रकट नहीं करेगा।
- 5.1.3 **डेबिट कार्ड जारी करना:** आरबीएल बैंक अपने ग्राहकों को खोए/क्षतिग्रस्त, चोरी, समय के प्रवाह वगैरह के मामले में डेबिट कार्ड फिर से जारी करेगा।
- इसके अलावा, अगर कार्डधारक के अनुरोध पर कार्ड ब्लॉक कर दिया जाता है, तो कार्डधारक की स्पष्ट सहमति से ब्लॉक किए गए कार्ड के बदले में प्रतिस्थापन कार्ड जारी किया जाएगा।

- 5.1.4 कार्ड सुविधा ब्लॉक करना:** क्रेडिट कार्ड के खो जाने, चोरी होने, प्राप्त नहीं होने या दुरुपयोग की स्थिति में, आरबीएल बैंक अपने ग्राहक को बैंक की ग्राहक सेवा, मोबाइल ऐप और इंटरनेट बैंकिंग सुविधा के माध्यम से तुरंत अपने कार्ड को ब्लॉक करने की सलाह देता है। अगर बैंक अपने विवेक से किसी डेबिट या क्रेडिट कार्ड को ब्लॉक/निष्क्रिय/निलंबित करने का निर्णय लेता है, तो यह सुनिश्चित किया जाएगा कि मानक संचालन प्रक्रिया का पालन किया जाए। इसके अलावा, बैंक यह भी सुनिश्चित करेगा कि किसी कार्ड को ब्लॉक/निष्क्रिय/निलंबित करने या किसी कार्ड पर उपलब्ध लाभों को वापस लेने की सूचना कार्डधारक को इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों (एसएमएस, ईमेल, आदि) और अन्य उपलब्ध तरीकों से कारण सहित तुरंत दी जाए।

6.1 नकद लेनदेन

- 6.1.1 ग्राहक को दी जाने वाली नकद राशि:** आरबीएल बैंक अपने ग्राहक को सलाह देता है कि वह करेंसी नोटों की गिनती करे और कैश काउंटर/एटीएम से निकलने से पहले संबंधित राशि की सटीकता सुनिश्चित करें।
- 6.1.2 करेंसी नोटों पर लिखने से बचें:** ग्राहकों को नोट पर कुछ भी लिखने से बचना चाहिए और आरबीआई की स्वच्छ नोट नीति के तहत आवश्यक बिना छेट की हुई स्थितियों में नोटों को भेजकर बैंक के साथ सहयोग करना चाहिए।
- 6.1.3 नकली, कटेफटे-, विकृत और अपूर्ण नोटों का निपटान:** बैंक, जाली नोटों का पता लगने पर उनका निपटान आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार करेगा और कटेअपूर्ण नोटों का विनिमय/विकृत/फटे- आरबीआई के निर्देशों के अनुसार किया जाएगा।

7.1 क्लियरिंग साइकिल / संग्रह सेवाएं

आरबीएल बैंक, समाशोधन चक्र के लिए पूर्वनिर्धारित अनुसूची का पालन करता है, जिसमें यह सुनिश्चित किया जाता है कि ग्राहकों द्वारा जमा किए गए चेक और दूसरे दस्तावेजों की मंजूरी बताई गई समय सीमा के भीतर दिए जाएं। आरबीएल बैंक ग्राहकों को बाहरी चेक और अन्य दस्तावेजों की प्राप्ति के लिए अपेक्षित समय के बारे में भी जानकारी देता है, जिससे ग्राहकों को अपने वित्त की बेहतर योजना बनाने में मदद मिलती है।

- 7.1.1 ग्राहकों को समाशोधन चक्र के बारे में बताना:** बैंक अपने ग्राहक को समाशोधन चक्र के बारे में बताएगा, जिसमें यह बताया जाएगा कि संग्रह दस्तावेजों के पंजीकरण के बाद ग्राहक कब पैसा निकाल सकता है।
- 7.1.2 तत्काल क्रेडिट:** बैंक अपने विवेकाधिकार से और भारतीय रिजर्व बैंक के मौजूदा दिशा-निर्देशों और अपनी चेक संग्रह नीति के अनुसार, दर्ज किए गए स्थानीय/बाहरी चेक के लिए ग्राहक खाते में तत्काल क्रेडिट प्रदान करता है; और अगर ग्राहक को जरूरत पड़ती है, तो चेक संग्रह नीति के अनुसार संग्रह के लिए ऐसे दस्तावेजों से पैसे निकालने की अनुमति देगा।
- 7.1.3 पारगमन में / समाशोधन प्रक्रिया में अथवा अदाकर्ता बैंक में खोने वाले चेक / उपकरण:** पारगमन में अथवा समाशोधन प्रक्रिया में अथवा अदाकर्ता बैंक की शाखा में संग्रहण के लिए स्वीकृत किसी चेक अथवा उपकरण के खो जाने की दशा में, बैंक को तत्काल उसके खोने की जानकारी मिलती है तब बैंक उसे खाताधारक की जानकारी में लाएगा ताकि खाताधारक भुगतान रोक दर्ज करने के लिए आहरणकर्ता को सूचना दे सके और अपने द्वारा जारी किये गये उन चेक का, यदि कोई हो, ध्यान भी रख सके,

कि वे खोये हुए चेक / दस्तावेज की राशि क्रेडिट न होने की वजह से अमान्य न हो जाए। बैंक चेक के अदाकर्ता से उपकरण की द्वितीय प्रति प्राप्त करने में ग्राहक को हर प्रकार की मदद करेगा।

- 7.1.4 **पारगमन में चेक खो जाने के लिए बैंक द्वारा ग्राहक को मुआवजा:** बैंक ग्राहक मुआवजे और बैंक की सुरक्षा नीति के अनुरूप, पारगमन में खोए गए साधनों के बारे में ग्राहक को मुआवजा देगा।
- 7.1.5 **विलंबित संग्रह के लिए मुआवजा:** बैंक की ओर से और चेक संग्रह नीति के अनुसार किसी भी देरी की वजह से संग्रह में आरबीआई द्वारा तय सामान्य अवधि से अधिक देरी होने पर बैंक शामिल निधियों पर ब्याज का भुगतान करेगा।

8.1 चेक जारी किया गया

- 8.1.1 **चेक के फोटो का भंडारण:** बैंक ग्राहक के खाते से भुगतान किए गए चेक के फोटो को लागू दिशानिर्देशों के अनुसार आवश्यक अवधि के लिए रखेगा।
- 8.1.2 **ग्राहकों के साथ सबूत के तौर पर चेक की प्रति साझा करना:** अगर ग्राहकों के खाते से भुगतान किए गए चेक के बारे में कोई विवाद है, तो बैंक ग्राहक को सबूत के तौर पर ग्राहक की प्रति देगा। अगर ग्राहक द्वारा जमा किए गए चेक अवैतनिक तौर पर लौटाए जाते हैं और कोई भी चेक तकनीकी वजह से समाशोधन में प्रस्तुत नहीं किया जाता है, तो बैंक ऐसे चेक को वापसी के वजह को बताते हुए उपयुक्त चेक रिटर्न मेमो के साथ वापस कर देगा।
- 8.1.3 **अवैतनिक चेक के लिए शुल्क:** बैंक अवैतनिक लौटाए गए चेक के लिए शुल्क लेगा, लगाए जाने वाले शुल्कों की जानकारी समय-समय पर संशोधित प्रभारों की अनुसूची में शामिल किया जाएगा।

9.1 सकारात्मक वेतन प्रणाली

बैंक अपने ग्राहक को सकारात्मक भुगतान प्रणाली (पीपीएस) विवरण, सबमिशन और इसके फायदों के बारे में बताएगा। ग्राहक द्वारा दी गई चेक लेवल की जानकारी बैंक द्वारा एकत्र की जाती है और क्लियरिंग हाउस को भेजी जाती है।

10.1 डायरेक्ट डेबिट और स्थायी निर्देश

- 10.1.1 **ग्राहकों को डायरेक्ट डेबिट / स्थायी निर्देशों के काम के बारे में जानकारी देना:** बैंक अपने ग्राहकों को बताएगा कि डायरेक्ट डेबिट / स्थायी निर्देश कैसे काम करते हैं और उन्हें कैसे रद्द किया जा सकता है।
 - 10.1.2 **बैंक निधियों की उपलब्धता के आधार पर डेबिट खाते के लिए एनएसीएच, ईसीएस और अन्य स्थायी निर्देश के माध्यम से प्राप्त अनुरोध पर कार्रवाई करेगा।**
- अगर खाते में अपर्याप्त शेष राशि के कारण लेन-देन निष्पादित नहीं किया जा सकता, तो बैंक समय-समय पर संशोधित शुल्कों की अनुसूची के अनुसार शुल्क लगाएगा।

11.1 भुगतान रद्द करना

- 11.1.1 भुगतान रोकने की सुविधा:** अगर ग्राहक अधिकृत किए गए भुगतान या भुगतानों की शृंखला को रद्द करना चाहता है, तो बैंक जारी किए गए चेक के संबंध में 'भुगतान रोकें' निर्देशों को स्वीकार करेगा, लेकिन पहले से ही मंजूरी नहीं दी गई है और जहां ग्राहक ने निर्देश को प्रभावित करने के लिए पर्याप्त समय दिया है।
- 11.1.2 भुगतान अनुरोध शुरू करना बंद करना:** चेक पर 'भुगतान रोकें' करने के लिए, ग्राहक निकटतम शाखा में अनुरोध करेगा या बैंक को फोन पर बताएगा या बैंक नेट बैंकिंग या मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन पर सेल्�फ-सर्विस विकल्प का इस्तेमाल करेगा।
- 11.1.3 भुगतान रोकने में विफलता के मामले में बैंक की देयता:** अगर बैंक द्वारा भुगतान रोकने के निर्देश के बाद चेक का भुगतान किया जाता है, तो बैंक लेनदेन को वापस करेगा और ग्राहक के ब्याज की सुरक्षा के लिए मूल्य की तिथि के अनुसार क्रेडिट देगा। ऐसे मामलों में, बैंक ग्राहक को प्रत्यक्ष वित्तीय नुकसान, अगर कोई हो, की सीमा तक मुआवजा करेगा।
- 11.1.4 स्थायी निर्देश रद्द करने का अनुरोध:** दिए गए स्थायी निर्देश को रद्द करने के लिए, ग्राहक को लिखित रूप में बैंक को सूचित करना होगा।
- 11.1.5 डायरेक्ट डेबिट रद्द करने का अनुरोध:** डायरेक्ट डेबिट रद्द करने के लिए, ग्राहक या तो डायरेक्ट डेबिट के प्रवर्तक को सूचित कर सकता है या बैंक को सूचित कर सकता है। बैंक ग्राहक को दोनों करने की सलाह देता है। अगर ग्राहक रद्द करने के अपने फैसले की पर्याप्त सूचना नहीं देता है, तो भुगतान रद्द करना संभव नहीं हो सकता।

12.1 भारत के अंदर धन अंतरण (डॉमेस्टिक रेमिटेन्स)

अगर कोई ग्राहक भारत में बैंक खातों में धन भेजना चाहता है, तो आरबीएल बैंक ग्राहक को सबसे सही विकल्प प्रदान करेगा। कमीशन सहित शुल्कों पर काफी जानकारी समय-समय पर संशोधित वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाएंगे।

13.1 विदेशों में देय चेक

ऐसे चेक जो विदेशी बैंकों में ऐसे केंद्रों पर आहरित होते हैं जहां बैंक या उसके प्रतिनिधि की प्रत्यक्ष मौजूदगी नहीं है, उन्हें सीधे अदाकर्ता बैंक के पास इस निर्देश के साथ भेजा जाएगा कि वे किसी एक प्रतिनिधि बैंक के साथ बनाए जाने वाले बैंक के संबंधित नोस्ट्रो खाते में आय को क्रेडिट करें।

14.1 अधिकृत कार्यालयों के माध्यम से दी जाने वाली विदेशी मुद्रा सेवाएं

14.1.1 सेवाओं, दरों और शुल्कों का विवरण साझा करना: बैंक सेवा, विनिमय दरों और शुल्कों का विवरण प्रदान करेगा जो विदेशी मुद्रा लेनदेन पर लागू होते हैं, जो या तो ग्राहक प्रेरित या बैंक प्रेरित (ग्राहक की ओर से) (जैसे आवक प्रेषण जमा, वगैरह) होते हैं।

14.1.2 विदेश में धन का हस्तांतरण: अगर ग्राहक विदेश में धन हस्तांतरित करना चाहता है, तो बैंक बताएगा कि यह कैसे करना है और नीचे दी गई जानकारी देगा:

- सेवाओं का विवरण और उनका इस्तेमाल करने का तरीका।
- विदेश भेजे गए धन को कब जमा किया जाना चाहिए और संभावित देरी की वजहों की जानकारी, अगर कोई हो।
- एक्सचेंज रेट के बारे में जानकारी जहां भी मुद्रा रूपांतरण की आवश्यकता होती है।
- दी गई जानकारी काफी नहीं होने की स्थिति में विदेशों में धन हस्तांतरित करने के लिए आवश्यक प्रलेखन को सुधारने/पूरा करने में सहायता।
- बैंक द्वारा दी जाने वाली विदेशी मुद्रा सेवाओं से संबंधित नियामक आवश्यकताओं या शर्तों के बारे में ग्राहक का मार्गदर्शन करें और साथ ही, इस बारे में तब मार्गदर्शन करें, जब ग्राहक द्वारा अनुरोध किया जाता है।

14.1.3 ग्राहक के खाते में विदेशों से प्राप्त धन: अगर विदेशों से ग्राहक के बैंक खाते में क्रेडिट के लिए धन प्राप्त होता है, तो बैंक सूचित करेगा:

- प्राप्त मूल राशि और शुल्क, अगर कोई हो।

ऋण देने में अनुचित देरी के मामले में, किसी भी संभावित नुकसान के लिए मुआवजे का भुगतान बैंक की ग्राहक मुआवजे और सुरक्षा नीति के अनुसार किया जा सकता है।

15.1 सुरक्षित जमा लॉकर

15.1.1 सुरक्षित जमा लॉकर का फायदा उठाएं: बैंक जहां भी यह सुविधा देता है, वहां सुरक्षित जमा लॉकर सुविधा का फायदा उठाने के बारे में पूरी जानकारी देगा। मांगे जाने पर जानकारी उपलब्ध कराई जाएगी और ग्राहक द्वारा सुरक्षित जमा लॉकर की सेवा का फायदा उठाने पर, अनुबंध और शुल्क की एक प्रति शामिल की जाएगी।

16.1 खाता का विवरण

आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करता है कि ग्राहक की पसंद के अनुसार, अपने ग्राहकों को नियमित आधार पर, भौतिक या डिजिटल मोड के माध्यम से खाता का विवरण दिया जाए। खाता का विवरण में अवधि के दौरान खाते में किए गए सभी लेनदेन शामिल हैं, जिसमें जमा, निकासी, अर्जित ब्याज, लगाए गए शुल्क और बकाया शेष राशि शामिल है।

16.1.1 सही, आइटम के अनुसार मासिक विवरण जारी करना: आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि बैंक नीति के अनुसार नियमित अंतराल पर सही, आइटम खाता विवरण प्रदान किए जाएं। विवरण में किसी

भी विवाद के मामले में, बैंक स्पष्टीकरण देगा और जरूरत पड़ने पर दस्तावेजी साक्ष्य भी दिए जा सकते हैं।

- 16.1.2 विवरण प्राप्त करने के लिए ग्राहकों के कई विकल्प:** बैंक अपने ग्राहकों को ई-मेल या कूरियर (जरूरत पड़ने पर) द्वारा खाते का विवरण भेजेगा। यह इंटरनेट बैंकिंग या मोबाइल बैंकिंग सुविधाओं का इस्तेमाल करके विवरण डाउनलोड करने या लेनदेन विवरण देखने का विकल्प भी प्रदान करेगा। ग्राहक द्वारा अनुरोध किए जाने पर बैंक पासबुक का विकल्प भी प्रदान करेगा। अगर ग्राहक ग्राहक द्वारा अनुरोध किए जाने पर खाते के प्रकार पर सामान्य रूप से उपलब्ध खाते के विवरण की तुलना में अधिक बार खाता विवरण प्राप्त करना चाहता है, तो बैंक इसे शुल्क योग्य सेवा के तौर पर भी प्रदान करेगा।
- 16.1.3 जरूरत पड़ने पर लेनदेन का विवरण:** आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि अगर ग्राहक अपने ब्यौरे में दिखाई देने वाले लेनदेन की पहचान नहीं कर पाता है तो यह अपने ग्राहक को अधिक जानकारी देगा। कुछ मामलों में, जांच को सुविधाजनक बनाने और विवाद को आगे बढ़ाने के लिए, बैंक ग्राहक को सहायक सबूत देने के लिए कहेगा कि ग्राहक ने वैकल्पिक साधनों के माध्यम से सेवा का फायदा नहीं उठाया है / भुगतान नहीं किया है।

17.1 ग्राहकों के खाते की सुरक्षा करना

आरबीएल बैंक ने अपने ग्राहकों के हितों की रक्षा के लिए अलग-अलग उपाय लागू किए हैं। आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करता है कि उसके ग्राहकों की गोपनीय जानकारी सुरक्षित रखी जाए और किसी भी अनधिकृत पक्षों के साथ साझा न की जाए। बैंक किसी भी संभावित साइबर हमलों या धोखाधड़ी को रोकने के लिए नियमित तौर पर अपने सिस्टम और प्रौद्योगिकी को अपडेट करता है। इसके अतिरिक्त, बैंक अपने ग्राहकों को अपने खातों को सुरक्षित करने के लिए कई विकल्प प्रदान करता है, जैसे कि टू-फैक्टर प्रमाणीकरण, व्यक्तिगत पासवर्ड और पिन सेट करना। आरबीएल बैंक अपने ग्राहकों को उच्चतम स्तर की सुरक्षा देने के लिए प्रतिबद्ध है और अपने ग्राहकों के खातों की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए अपनी कार्यप्रणाली में निरंतर सुधार करने का प्रयास करता है।

बैंक अपने ग्राहकों को अपने खातों के किसी भी धोखाधड़ीपूर्ण उपयोग की तुरंत रिपोर्ट करने के लिए प्रोत्साहित करता है, ताकि उन्हें आगे की वित्तीय क्षति से बचाया जा सके।

- 17.1.1 व्यक्तिगत जानकारी को तुरंत अपडेट करें:** आरबीएल बैंक अपने ग्राहकों को यह सुनिश्चित करने का सुझाव देता है कि अगर वे अपना नाम, पता, संपर्क विवरण जैसे मोबाइल / ई-मेल पता बदलते हैं, तो वे बैंक को जल्द से जल्द बताएं (अगर ग्राहक चाहते हैं कि बैंक ईमेल के माध्यम से बातचीत करें)
- 17.1.2 खाते की जांच नियमित तौर पर करें:** बैंक सुझाव देता है कि ग्राहकों को अपने विवरण (और / या पासबुक को अपडेट करके) की समीक्षा करके नियमित तौर पर अपने बैंक खाते की गतिविधियों की जांच करनी चाहिए। वे बैंक के कॉल सेंटर से भी संपर्क कर सकते हैं, बैंक की नेट बैंकिंग / मोबाइल बैंकिंग सुविधाओं का फायदा उठा सकते हैं ताकि वे अपने लेनदेन, खाते के विवरण की जांच कर सकें, उन्हें अलर्ट वगैरह के लिए सक्षम कर सकें।

17.1.3 सूचित करना या स्पष्टीकरण देना: अगर ग्राहकों को अपने खाते में कुछ ऐसी प्रविष्टियां मिलती हैं जो गलत लग रही हैं, तो आरबीएल बैंक अपने ग्राहकों को बैंक को सूचित करने और स्पष्टीकरण मांगने का सुझाव देता है।

17.1.4 जांच करते समय सहयोग करें: अगर किसी ग्राहक के खाते पर लेनदेन की जांच करने की आवश्यकता होती है, तो बैंक ग्राहक से बैंक और कानून प्रवर्तन या किसी अन्य वैधानिक प्राधिकरण के साथ सहयोग करने का अनुरोध करेगा, अगर बैंक को उन्हें शामिल करने की आवश्यकता पड़ती है।

17.1.5 सुरक्षा से जुड़े सुझाव: ग्राहकों को अपनी चेक बुक, पासबुक, कार्ड, पिन और अन्य सुरक्षा जानकारी का छ्याल रखना चाहिए जो धोखाधड़ी को रोकने और उनके खातों की सुरक्षा में मदद करने के लिए आवश्यक है। आरबीएल बैंक ग्राहक से नीचे दिए गए सुरक्षा से जुड़े कुछ सुझावों का पालन करने का अनुरोध करता है:

- चेक बुक और कार्ड को एक साथ न रखें।
- बैंक के किसी भी कर्मचारी या किसी दूसरे व्यक्ति को हस्ताक्षरित या सौंपे गए खाली चेक बुक को पूर्व-हस्ताक्षरित लेकिन खाली या पूरी तरह से निर्देश/फॉर्म में न रखें।
- चेक के साथ छेड़छाड़ की वजह से होने वाली धोखाधड़ी की घटनाओं से बचने के लिए सकारात्मक वेतन प्रणाली के माध्यम से 50,000 रुपये और उससे अधिक मूल्य के चेक के मुख्य विवरणों की इलेक्ट्रॉनिक रूप से फिर से पुष्टि करें।
- किसी और को अपने कार्ड, पिन, पासवर्ड या अन्य सुरक्षा जानकारी का इस्तेमाल करने की अनुमति न दें।
- पासवर्ड में अल्फान्यूमेरिक और खास कैरेक्टर के संयोजन का इस्तेमाल करें।
- इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से लेनदेन सीमा और लेनदेन वरीयता का प्रबंधन करें।
- पिन नंबर को ध्यान से चुनें ताकि यह आसानी से पहचाना जा सके या किसी दूसरे व्यक्ति द्वारा अनुमान लगाना आसान न हो।
- हमेशा पिन, पासवर्ड और अन्य सुरक्षा जानकारी याद रखें और प्राप्त होने पर सूचना को नष्ट कर दें।
- पिन, पासवर्ड या अन्य सुरक्षा जानकारी कभी भी लिखें या रिकॉर्ड न करें।
- कार्ड और पिन, पासवर्ड और अन्य सुरक्षा जानकारी को हमेशा व्यक्तिगत अधिकार में रखें और हर समय गुप्त रखने के लिए सही कदम उठाएं।
- कार्ड के रसीद को बहुत ही छोटे टुकड़ों में काटकर सावधानी से निपटाएं।
- बैंक कर्मचारी सहित किसी के साथ खाता विवरण, पासवर्ड या ओटीपी या अन्य सुरक्षा जानकारी साझा न करें।
- किसी पोस्ट के माध्यम से चेक भेजते समय, चेक पर प्राप्तकर्ता के नाम का स्पष्ट तौर पर उल्लेख करें और चेक को क्रॉस करके धोखाधड़ी को रोकने में मदद मिलेगी।

- अगर पैसे को चेक के माध्यम से बैंक खाते में हस्तांतरिक करने की जरूरत पड़ती है, तो हमेशा चेक पर खाताधारक का नाम (एबीसी बैंक खाता - एक्सवार्डजेड) लिखें। कृपया चेक पर इस्तेमाल नहीं किए गए स्थान के माध्यम से एक रेखा खींचें ताकि अनधिकृत व्यक्ति अतिरिक्त संख्या या नाम न जोड़ सके।
- कृपया खाता बंद करते समय इस्तेमाल नहीं किए गए चेक बुक बैंक को सौंप दें।
- खाते के विवरण या पिन, पासवर्ड, ओटीपी वगैरह जैसी किसी अन्य सुरक्षा जानकारी के लिए किसी भी ईमेल/ एसएमएस/ डिजिटल लिंक का जवाब न दें, कृपया ध्यान दें कि बैंक कभी भी किसी भी खाते का विवरण नहीं मांगता है।

18.1 इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग सुविधाओं का इस्तेमाल करते समय सावधानियां

आरबीएल बैंक अपने ग्राहकों के ऑनलाइन लेनदेन की सुरक्षा पर बहुत जोर देता है। यह सुनिश्चित करने के लिए कि ग्राहक सुरक्षित ऑनलाइन बैंकिंग अनुभव का आनंद ले सकें, उनके लिए इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग सुविधा का इस्तेमाल करते समय कुछ सावधानियां बरतना जरूरी हैं।

18.1.1 बैंक की आधिकारिक वेबसाइट पर जाएं: आरबीएल बैंक का सुझाव है कि ग्राहकों को सीधे अपनी इंटरनेट बैंकिंग साइट (www.rbl.bank.in) पर जाना चाहिए। ग्राहकों को किसी दूसरी साइट से लिंक के माध्यम से साइट तक पहुंचने से बचना चाहिए और नकली वेबसाइटों से बचने के लिए प्रदर्शित डोमेन नाम को सत्यापित करना चाहिए। सुरक्षित क्रेडेंशियल दर्ज करने से पहले वेबसाइट पर सुरक्षित चिह्न (पैडलॉक संकेत के साथ [https](https://)) के लिए।

18.1.2 संदिग्ध लिंक पर क्लिक करने से बचें: उन लिंक पर क्लिक करने से बचें जो आरबीएल बैंक के तौर पर अनवांछित/अविश्वसनीय वेबसाइट पर डायरेक्ट कर सकते हैं।

18.1.3 वर्चुअल कुंजीपटल का इस्तेमाल करना: हमेशा पब्लिक डिवाइस पर वर्चुअल कीबोर्ड का इस्तेमाल करें क्योंकि कीस्ट्रोक्स प्रबंधित किए गए उपकरणों, कीबोर्ड वगैरह के माध्यम से भी कैप्चर किया जा सकता है।

18.1.4 कोई भी जानकारी साझा नहीं करना: पासवर्ड या पिन मांगने वाले किसी भी ई-मेल के जवाब में कोई भी जानकारी न दें, इसके बजाय इसे तुरंत बैंक के ध्यान में लाया जाना चाहिए। बैंक कभी भी पासवर्ड, एमपीआईएन या किसी अन्य सुरक्षा जानकारी सहित लॉगिन क्रेडेंशियल्स नहीं मांगेगा।

18.1.5 सार्वजनिक नेटवर्क के इस्तेमाल से बचना: आरबीएल बैंक अपने ग्राहकों को सलाह देता है कि वे इंटरनेट बैंकिंग साइट तक पहुंचने के लिए साइबर कैफे / सार्वजनिक वाई-फाई / खुले वाई-फाई या अज्ञात वीपीएन का उपयोग करने से बचें, क्योंकि इससे सुरक्षा भंग हो सकती है।

18.1.6 कंप्यूटर पर एंटी-वायरस के नवीनतम संस्करण का इस्तेमाल करना: बैंक ग्राहक को नियमित तौर पर एंटी-वायरस सॉफ्टवेयर के नवीनतम संस्करण के साथ अपने कंप्यूटर को अद्यतित करने की सलाह देता है। इंटरनेट पर स्कैमर से कंप्यूटर और इसकी सामग्री की सुरक्षा के लिए इंस्टॉल उपयुक्त फ़ायरवॉल से अतिरिक्त सुरक्षा उपाय शामिल किया जाएगा।

19.1 अन्य सावधानियां

19.1.1 अगर ग्राहक को संदेह है या पता चलता है कि:

- 1 उनकी चेक बुक, पासबुक, कार्ड खो गया है या चोरी हो गया है या
- 2 कोई व्यक्ति उनका पिन, पासवर्ड या अन्य सुरक्षा जानकारी जानता है।
- 3 या अगर पंजीकृत मोबाइल फोन चोरी हो गया है

नुकसान के बारे में बैंक को सूचित करने का सबसे अच्छा तरीका आमतौर पर बैंक की वेबसाइट पर दी गई या प्रदर्शित हेल्पलाइन से संपर्क करना या निकटतम शाखा स्थान पर जाना है। दूसरे साधनों के परिणामस्वरूप बैंक द्वारा ऐसी जानकारी प्राप्त करने में देरी हो सकती है और इस वजह से कार्रवाई में भी देरी हो सकती है।

20.1 घाटे के लिए दायित्व

आरबीएल बैंक ग्राहकों को किसी भी धोखाधड़ी वाले लेनदेन की तुरंत रिपोर्ट करने और देयता को सीमित करने के लिए प्रोत्साहित करता है। जैसा कि बैंक की वेबसाइट पर अपडेट की गई “ग्राहक क्षतिपूर्ति एवं संरक्षण नीति - अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन में ग्राहकों की देयता सीमित करना” में बताया गया है।

क्रेडिट कार्ड के लिए उचित व्यवहार संहिता

1.1 क्रेडिट कार्ड लिए उचित व्यवहार संहिता का उद्देश्य

आरबीएल बैंक क्रेडिट कार्ड व्यवसाय का उद्देश्य क्रेडिट कार्ड व्यवसाय से संबंधित बैंक के संचालन में पारदर्शिता और निष्पक्षता को बढ़ावा देना है। यह उचित व्यवहार संहिता यह सुनिश्चित करने के लिए तैयार किया गया है, कि ग्राहकों को बैंक द्वारा पेश किए गए क्रेडिट कार्ड के नियमों और शर्तों के बारे में सूचित किया जाता है, क्रेडिट कार्ड के अनुरोध में अनुचित और भ्रामक व्यवहारों को रोका जाता है और यह सुनिश्चित किया जाता है कि ग्राहकों के साथ सही तरीके से और सम्मान के साथ व्यवहार किया जाता है। यहां अपने उधारकर्ताओं के प्रति आरबीएल बैंक के उचित व्यवहार संहिता के कुछ प्रमुख उद्देश्य दिए गए हैं:-

- 1.1.1 **बैंक के क्रेडिट कार्ड व्यवसाय व्यवहार में पारदर्शिता सुनिश्चित करना:** यह उचित व्यवहार यह सुनिश्चित करता है कि आरबीएल बैंक के क्रेडिट कार्ड व्यवसाय से जुड़े व्यवहार पारदर्शी हैं और ग्राहकों को फीस, ब्याज दरों और शुल्क सहित बैंक द्वारा पेश किए गए क्रेडिट कार्ड के नियमों और शर्तों के बारे में पूरी और सटीक जानकारी का एक्सेस है।
- 1.1.2 **अनुचित और भ्रामक व्यवहार को रोकना:** यह संहिता क्रेडिट कार्ड के विपणन, विज्ञापन और आग्रह में अनुचित और भ्रामक प्रथाओं की रोकथाम सुनिश्चित करता है।
- 1.1.3 **उधार से जुड़े जिम्मेदार व्यवहार को बढ़ावा देना:** इस संहिता में यह सुनिश्चित किया जाता है कि आरबीएल बैंक हिंसक उधार व्यवहार में शामिल नहीं है। इससे यह भी सुनिश्चित होता है कि बैंक क्रेडिट कार्ड से संबंधित बैंक के संचालन में निष्पक्षता और पारदर्शिता की संस्कृति को बढ़ावा देता है।

2.1 उत्पाद के बारे में जानकारी और ग्राहक आवेदन प्रक्रिया

क्रेडिट कार्ड पूर्व-स्वीकृत विचार करने वाली क्रेडिट सीमा के साथ भुगतान करने के साधन के तौर पर काम करता है, जिसका इस्तेमाल वस्तुओं और सेवाओं को खरीदने या तय नियमों और शर्तों के अधीन नकद अग्रिम राशि प्राप्त करने के लिए किया जा सकता है। क्रेडिट लिमिट विचार करने वाली क्रेडिट की अधिकतम राशि है जो कार्डधारक को क्रेडिट कार्ड खाते में लेनदेन करने के लिए तय और अधिसूचित की जाती है। ग्राहक को क्रेडिट कार्ड जारी करना बैंक के विवेक पर निर्भर करता है और यह बैंक की नीतियों में निर्धारित स्वीकृत मानदंडों के अधीन है।

- 2.1.1 **उत्पाद से संबंधित जानकारी:** आरबीएल बैंक ग्राहक को सही क्रेडिट कार्ड उत्पाद चुनने में मदद करेगा जिससे वे उनकी वित्तीय जरूरतों को पूरा कर सकते हैं।
- 2.1.2 **शुल्क और ब्याज शुल्क वगैरह के बारे में जरूरी जानकारी:** आरबीएल बैंक प्रासंगिक नियमों और शर्तों जैसे शुल्क और ब्याज शुल्क, बिलिंग और भुगतान, नवीकरण और समाप्ति प्रक्रियाओं और किसी भी अन्य जानकारी को सरल भाषा में सूचित करेगा जो कार्ड संचालित करने के लिए आवश्यक हो सकता है।
- 2.1.3 **आवेदन पत्र भरना:** ग्राहक को अपने क्रेडिट कार्ड ऐप्लिकेशन के साथ आगे बढ़ने के लिए आवश्यक प्रासंगिक सहायक दस्तावेजों के साथ व्यक्तिगत और वित्तीय जानकारी जैसे नाम, पता, आय, रोजगार विवरण प्रदान करते हुए आवेदन पत्र भरना होगा।

- 2.1.4 **स्वीकृति:** आरबीएल बैंक क्रेडिट कार्ड आवेदन की प्राप्ति के लिए पावती देगा और उस समय सीमा को इंगित करेगा जिसके भीतर आवेदन का निपटान किया जाएगा।
- 2.1.5 **आवेदन का सत्यापन:** आरबीएल बैंक अपनी क्रेडिट नीति के अनुसार क्रेडिट कार्ड आवेदन की समीक्षा करेगा और यदि अतिरिक्त विवरण / दस्तावेजों की आवश्यकता है, तो ये आवेदक से मांगे जाएंगे।
- 2.1.6 **क्रेडिट कार्ड आवेदन की स्वीकृति या अस्वीकृति:** आरबीएल बैंक क्रेडिट कार्ड जारी करते समय विवेक सुनिश्चित करेगा और स्वतंत्र रूप से क्रेडिट योग्यता का मूल्यांकन करेगा। इसके अलावा, किए गए सभी क्रेडिट कार्ड आवेदनों के लिए, बैंक प्रत्येक कार्ड आवेदन की स्वीकृति या अस्वीकृति के साथ-साथ मुख्य वजह / वजहों के साथ लिखित तौर पर सूचित करेगा, जो उचित विचार के बाद बैंक की राय में, ऐसे आवेदन की स्वीकृति या अस्वीकृति की वजह बना है।

3.1 आवेदन सत्यापन और क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रिया

आरबीएल बैंक में, क्रेडिट कार्ड आवेदन सत्यापन और क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रिया यह सुनिश्चित करने के लिए जरूरी कदम हैं कि क्रेडिट कार्ड आवेदक बैंक के पात्रता मानदंडों को पूरा करता है।

- 3.1.1 **ग्राहक विवरण का सत्यापन:** जब कोई नया संभावित व्यक्ति आरबीएल बैंक के क्रेडिट कार्ड में रुचि व्यक्त करती है, तो जरूरी समझे जाने पर, बैंक ग्राहक द्वारा क्रेडिट कार्ड आवेदन में उल्लिखित विवरणों का सत्यापन ग्राहक को उनके निवास और / या व्यावसायिक टेलीफोन नंबर पर संपर्क करके और / या अपने स्वयं के कर्मचारियों के माध्यम से या इस उद्देश्य के लिए नियुक्त एजेंसियों के माध्यम से निवास और / या व्यावसायिक पते पर जाकर करता है।
- 3.1.2 **क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रिया:** बैंक क्रेडिट मूल्यांकन प्रक्रिया का भी पालन करता है, जिसमें ब्यूरो स्कोर, आय सत्यापन और जोखिम मूल्यांकन जैसे मापदंडों का आकलन शामिल है। अगर ग्राहक बैंक के पात्रता मानदंडों को पूरा करता है और उचित श्रम प्रक्रिया को संतुष्ट करता है, तो ग्राहक को क्रेडिट कार्ड स्वीकार किया जाता है।

4.1 क्रेडिट कार्ड जारी करना, सक्रिय करना और रद्द करना

आरबीएल बैंक के क्रेडिट कार्ड जारी करने, सक्रिय करने और रद्दीकरण प्रक्रिया को ग्राहकों को परेशानी मुक्त और सहज अनुभव देने के लिए तैयार किया गया है। क्रेडिट कार्ड ऐप्लिकेशन स्वीकार करने और कार्ड जारी करने के बाद, बैंक इसे ग्राहक के मेलिंग पते पर भेज देता है। कार्ड खो जाने या चोरी होने की स्थिति में कार्डधारक तुरंत इसकी सूचना बैंक के ग्राहक सेवा को दे सकता है और रिप्लेसमेंट कार्ड का अनुरोध कर सकता है।

- 4.1.1 **क्रेडिट कार्ड और इसके पिन का डिस्पैच:** आरबीएल बैंक घरेलू पॉइंट ॲफ सेल (पीओएस) और एटीएम लेनदेन को छोड़कर सभी लेनदेन के लिए निष्क्रिय अवस्था में सभी नए जारी किए गए क्रेडिट कार्ड भेजेगा। बैंक ग्राहक को अलग से पिन (व्यक्तिगत पहचान संख्या) भेजेगा, वैकल्पिक तौर पर ग्राहक मोबाइल बेकिंग / डिजिटल चैनल के माध्यम से पिन जनरेट कर सकता है।

- 4.1.2 क्रेडिट कार्ड डिस्पैच नीति:** आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करता है कि वह अपने ग्राहकों को कोई भी अवांछित कार्ड नहीं भेजेगा। मौजूदा कार्ड के नवीकरण के मामले में, कार्डधारक को नवीनीकृत कार्ड भेजने से पहले उसे अस्वीकार करने का विकल्प दिया जाएगा, अगर वह ऐसा करना चाहता है। इसके अलावा, अगर कार्डधारक के अनुरोध पर कार्ड ब्लॉक कर दिया जाता है, तो कार्डधारक की स्पष्ट सहमति से ब्लॉक किए गए कार्ड के बदले में प्रतिस्थापन कार्ड जारी किया जाएगा।
- 4.1.3 क्रेडिट कार्ड सेवा गाइड:** आरबीएल बैंक जारी किए गए पहले क्रेडिट कार्ड के साथ क्रेडिट कार्ड के इस्तेमाल के संबंध में विस्तृत नियम और शर्तें, ब्याज, और लागू शुल्क और दूसरे प्रासंगिक जानकारी देते हुए सेवा गाइड / उत्पाद सुविधाओं की गणना करेगा।
- 4.1.4 सबसे जरूरी नियम और शर्तें (एमआईटीसी):** बैंक आवेदन के समय, स्वीकृति के स्तर पर और बाद में किसी भी महत्वपूर्ण संचार के साथ ग्राहकों के साथ एमआईटीसी साझा करेगा। ये नियम और शर्तें ग्राहकों द्वारा कार्ड को जारी और इस्तेमाल करने के काम को नियंत्रित करती हैं। शर्तें ग्राहकों को कार्ड और साधनों (पिन या कोड वगैरह) को सुरक्षित रखने के लिए सभी उचित कदम उठाने के दायित्व के अनुसार काम करेंगी जो इसे इसके इस्तेमाल को सक्षम बनाती हैं। शर्तों में यह भी बताया जाएगा कि ग्राहक किसी को पिन या कोड का खुलासा नहीं करने के लिए बाध्य होगा।
- 4.1.5 कॉर्पोरेट कार्ड के लिए देयता:** बैंक "एड-ऑन" कार्ड यानी, जो मूल कार्ड के सहायक हैं इस स्पष्ट समझ के साथ जारी करेगा कि देयता मूल कार्डधारक की होगी। इसी तरह, कॉर्पोरेट क्रेडिट कार्ड जारी करते समय बैंक कॉर्पोरेट और उसके कर्मचारियों की जिम्मेदारियों और देनदारियों के बारे में बताएगा।
- 4.1.6 अंतर्राष्ट्रीय क्रेडिट कार्ड जारी करना:** अंतर्राष्ट्रीय क्रेडिट कार्ड जारी करना भी विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम, 1999 के तहत जारी निर्देशों के अधीन होगा, जैसा कि समय-समय पर संशोधित किया गया है।
- 4.1.7 क्रेडिट कार्ड को निष्क्रिय करना:** अगर ग्राहक घरेलू, अंतर्राष्ट्रीय, ऑनलाइन, पीओएस, संपर्क रहित और नकद निकासी जैसी किसी भी श्रेणी में इस्तेमाल के लिए अपने देने में कार्ड को निष्क्रिय करना चाहता है, तो वह एमआईटीसी में बताए गए उपलब्ध चैनलों के माध्यम से और बैंक की वेबसाइट पर ऐसा कर सकता है।
- 4.1.8 क्रेडिट कार्ड रद्द या समाप्त करना:** अगर ग्राहक ने क्रेडिट कार्ड रद्द करने का अनुरोध किया है, तो बैंक बकाया देय राशि, अगर कोई हो, के भुगतान के बाद सात कामकाजी दिनों में कार्ड बंद कर देगा। कार्डधारक अनुबंध का उल्लंघन होने पर बैंक अपने विवेक पर क्रेडिट कार्ड को समाप्त भी कर सकता है, हालांकि बैंक बकाया राशि की वसूली का अधिकार सुरक्षित रखता है। अगर बैंक अपने विवेक से किसी डेबिट या क्रेडिट कार्ड को ब्लॉक/निष्क्रिय/निलंबित करने का निर्णय लेता है, तो यह सुनिश्चित किया जाएगा कि मानक संचालन प्रक्रिया का पालन किया जाए। इसके अलावा, बैंक यह भी सुनिश्चित करेगा कि किसी कार्ड को ब्लॉक/निष्क्रिय/निलंबित करने या किसी कार्ड पर उपलब्ध लाभों को वापस लेने की सूचना कार्डधारक को इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों (एसएमएस, ईमेल, आदि) और अन्य उपलब्ध तरीकों से कारण सहित तुरंत दी जाए।

5.1 बिलिंग नीति

आरबीएल बैंक अपने क्रेडिट कार्ड ग्राहकों के लिए एक पारदर्शी और समान बिलिंग नीति का पालन करेगा। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों को बिलिंग चक्र, बिल राशि, देय तिथि, व्याज शुल्क, दंड शुल्क आदि के बारे में पूरी तरह से सूचित किया जाए।

- 5.1.1 **सही, आइटम के अनुसार मासिक विवरण जारी करना:** आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि समय पर अपने ग्राहकों को सही, आइटम मासिक विवरण जारी किया जाए। विवरण में किसी भी विवाद की स्थिति में, बैंक स्पष्टीकरण देगा और आवश्यक होने पर शिकायत की तारीख से 30 दिनों की अवधि के भीतर दस्तावेजी साक्ष्य भी दिया जा सकता है। कार्डधारकों को अपनी सुविधा के अनुसार क्रेडिट कार्ड के बिलिंग चक्र को कम से कम एक बार संशोधित करने का विकल्प दिया जाएगा।
- 5.1.2 **पंजीकृत पते पर विवरण भेजना:** आरबीएल बैंक क्रेडिट कार्ड के विवरण को कार्ड धारक के पंजीकृत ईमेल पते या डाक पते (चुने गए पसंद के अनुसार) पर भेजेगा जिसमें क्रेडिट किए गए भुगतानों के विवरण और अंतिम विवरण की तारीख के बाद से कार्ड धारक के खाते में डेबिट किए गए लेनदेन की जानकारी होगी। क्रेडिट कार्ड का विवरण ग्राहक के बिलिंग की तारीख को जनरेट किया जाएगा। ग्राहक के संचार पते में किसी भी बदलाव के मामले में, ग्राहकों से अपेक्षा की जाती है कि वे किसी भी वितरण योग्य और / या संचार के सही प्रेषण को सुनिश्चित करने के लिए अपने रिकॉर्ड बदलें।
- 5.1.3 **विवरण को फिर से जारी करना:** विवरण नहीं मिलने की स्थिति में, ग्राहक आरबीएल बैंक से संपर्क करेगा, ताकि वह विवरण को फिर से भेज सके। वैकल्पिक तौर पर, ग्राहक किसी भी समय मोबाइल बैंकिंग और अन्य डिजिटल चैनलों के माध्यम से इसका इस्तेमाल कर सकते हैं।

6.1 बिक्री और विपणन नीतिकता

आरबीएल बैंक क्रेडिट कार्ड के लिए अपनी बिक्री और विपणन व्यवहारों में उच्च नीतिक मानकों को लागू करता है। बैंक यह सुनिश्चित करता है कि उसके बिक्री एजेंट ग्राहकों को क्रेडिट कार्ड उत्पादों और सेवाओं के बारे में सटीक और पारदर्शी जानकारी प्रदान करें। बैंक बिक्री प्रक्रिया के दौरान गलत बयानी या जबरदस्ती जैसी धोखाधड़ी व्यवहारों को रोकने के लिए कड़ी प्रक्रियाओं का भी पालन करता है। बैंक यह सुनिश्चित करने पर काफी जोर देता है कि उसके ग्राहक अपने क्रेडिट कार्ड अनुबंध के नियमों और शर्तों को पूरी तरह से समझते हैं और अपने वित्तीय विकल्पों के बारे में समझदारी भरे फैसले लेने में सक्षम हैं।

- 6.1.1 **बिक्री एजेंट के लिए आचार संहिता:** आरबीएल बैंक के पास अपने सभी बिक्री एजेंट (डायरेक्ट सेलिंग एजेंसियों / टीमों 'डीएसए' / 'डीएसटी' सहित) के लिए एक तय आचार संहिता है, जिनकी सेवाओं का फायदा बैंक अपने क्रेडिट कार्ड उत्पादों के विपणन के लिए उठा सकता है। बैंक यह सुनिश्चित करता है कि क्रेडिट कार्ड उत्पादों के विपणन के लिए लगे डीएसए 'डायरेक्ट सेलिंग सेवा प्रदाताओं के लिए आदर्श आचार संहिता' का पालन करते हैं जो बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित होता है।

7.1 ग्राहकों के खाते की सुरक्षा करना

आरबीएल बैंक अपने ग्राहकों के क्रेडिट कार्ड खातों की सुरक्षा के लिए जरूरी उपाय करता है। बैंक अनधिकृत पहुंच, चोरी या दुरुपयोग के खिलाफ अपने ग्राहकों की व्यक्तिगत और वित्तीय जानकारी की सुरक्षा के लिए अत्याधुनिक तकनीक और मजबूत सुरक्षा प्रोटोकॉल का इस्तेमाल करता है। आरबीएल बैंक नियमित तौर पर

अपने सुरक्षा उपायों की समीक्षा करता है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि वे डिजिटल परिदृश्य में उभरते खतरों को हल करने में अद्यतित और प्रभावी हैं। इसके अलावा, बैंक अपने ग्राहकों को अपने क्रेडिट कार्ड खातों पर किसी भी संदिग्ध गतिविधि की तुरंत रिपोर्ट करने का सुझाव देता है। आरबीएल बैंक अपने ग्राहकों को धोखाधड़ी, फिशिंग घोटालों और साइबर अपराध के अन्य रूपों से अपने क्रेडिट कार्ड खातों की रक्षा करने के बारे में जानकारी का आसान पहुंच प्रदान करता है। अपने ग्राहकों के क्रेडिट कार्ड खातों की सुरक्षा को प्राथमिकता देकर, आरबीएल बैंक अपने ग्राहकों के साथ भरोसेमंद और लंबे समय तक चलने वाले संबंध बनाने के लिए अपनी प्रतिबद्धता प्रदर्शित करता है।

- 7.1.1 कार्ड सुविधा ब्लॉक करना:** क्रेडिट कार्ड के खो जाने, चोरी होने, प्राप्त नहीं होने या दुरुपयोग की स्थिति में, आरबीएल बैंक अपने ग्राहक को बैंक की ग्राहक सेवा, मोबाइल ऐप और इंटरनेट बैंकिंग सुविधा के माध्यम से तुरंत अपने कार्ड को ब्लॉक करने की सलाह देता है।
- 7.1.2 धोखाधड़ी वाले लेनदेन की रिपोर्ट करना:** आरबीएल बैंक अपने ग्राहक को अपने क्रेडिट कार्ड पर किसी भी धोखाधड़ी वाले अनधिकृत लेनदेन की तुरंत रिपोर्ट करने के लिए प्रोत्साहित करता है ताकि ग्राहक की देयता सीमित हो, जैसा कि बैंक की "ग्राहक मुआवजा और संरक्षण नीति" में बताया गया और हमारी वेबसाइट पर भी अपडेट किया गया है।
- 7.1.3 उचित देखभाल के साथ काम करना:** अगर ग्राहक उचित देखभाल के बिना काम करते हैं धोखाधड़ी से काम करते हैं जिससे नुकसान होता है, तो ग्राहक अपने खाते पर सभी नुकसान के लिए जिम्मेदार होंगे।
- 7.1.4 नियमित रूप से विवरण की जांच करें:** आरबीएल बैंक सुझाव देता है कि ग्राहकों को नियमित तौर पर अपने विवरण की जांच करनी चाहिए, हमारी इंटरनेट बैंकिंग पर जाना चाहिए या लेनदेन विवरण, सीमा, अलर्ट वगैरह को सक्षम करने के लिए मोबाइल ऐप्लिकेशन में लॉग इन करना चाहिए। अगर विवरण में ऐसी कोई प्रविष्टि है जो गलत लग रही है, तो ग्राहक को जल्द से जल्द बैंक को बताना चाहिए।
- 7.1.5 लेन-देन की जांच:** अगर किसी लेन-देन की जांच करने की आवश्यकता पड़ती है और बैंक को उन्हें शामिल करने की आवश्यकता पड़ती है, तो बैंक ग्राहक से अनुरोध करेगा कि वह उसके और कानून प्रवर्तन या किसी अन्य वैधानिक प्राधिकरण के साथ सहयोग करे।

लैंडिंग के लिए उचित व्यवहार संहिता

सेक्शन 1 - रिटेल उधार लेना

1.1 रिटेल लैंडिंग के लिए उचित व्यवहार संहिता का उद्देश्य

जिम्मेदार ऋणदाता के तौर पर, आरबीएल बैंक सभी लागू कानूनों, विनियमों और आचार संहिता का पालन करता है। इस उचित व्यवहार संहिता का उद्देश्य अपने ग्राहकों को बैंक की उधार नीतियों और व्यवहार की समझ प्रदान करना है। यह बैंक के उधारकर्ताओं को बैंक के साथ उनके जुड़ाव के बारे में पारदर्शिता और स्पष्टता प्रदान करने के लिए भी है। इस कोड का फ्रेमवर्क भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी किए गए नियामक दिशानिर्देशों पर आधारित है। यहां अपने उधारकर्ताओं के प्रति आरबीएल बैंक के उचित व्यवहार संहिता के कुछ प्रमुख उद्देश्य दिए गए हैं:-

- 1.1.1 **बैंक के ऋण व्यवहारों में पारदर्शिता सुनिश्चित करना:** यह उचित व्यवहार संहिता सुनिश्चित करता है कि आरबीएल बैंक की उधार व्यवहार पारदर्शी हैं और ग्राहकों को ब्याज दरों, शुल्क, व्यवहार और नियमों और शर्तों सहित ऋण उत्पादों के बारे में पूरी और सटीक जानकारी का पहुंच है।
- 1.1.2 **बैंक की उधार से जुड़े व्यवहारों में निष्पक्षता सुनिश्चित करना:** इस संहिता में यह सुनिश्चित किया जाता है कि बैंक में सभी उधार से जुड़े फैसले उधारकर्ता की साख और ऋण चुकाने की क्षमता के आकलन पर आधारित हैं और वे लिंग, जाति, धर्म या किसी दूसरे फैक्टर के आधार पर भेदभाव के बिना किए जाते हैं।
- 1.1.3 **उधार से जुड़ी जिम्मेदारी को बढ़ावा देना:** इस संहिता में यह सुनिश्चित किया जाता है कि आरबीएल बैंक हिंसक उधार व्यवहार में शामिल नहीं है।

2.1 उत्पाद जानकारी और ग्राहक अधिग्रहण प्रक्रिया

आरबीएल बैंक ग्राहकों को अपने उधार उत्पादों के बारे में पारदर्शी और सटीक जानकारी देने के लिए प्रतिबद्ध है, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि उन्हें ऋण से जुड़े नियमों और शर्तों की स्पष्ट समझ है।

- 2.1.1 **उत्पाद से संबंधित जानकारी:** आरबीएल बैंक ब्याज दरों, प्रसंस्करण शुल्क, पूर्व भुगतान शुल्क और ऋण से जुड़े अन्य शुल्कों के बारे में विस्तृत जानकारी देगा। पारदर्शी और सटीक उत्पाद जानकारी देकर, आरबीएल बैंक अपने ग्राहकों के बीच विश्वास और भरोसे का निर्माण करेगा और नैतिक उधार व्यवहारों के लिए प्रतिष्ठा बनाए रखेगा।
- 2.1.2 **अन्य सभी महत्वपूर्ण जानकारी की आसान उपलब्धता:** आरबीएल बैंक अपनी ग्राहक संचार प्रक्रिया को व्यापक और पारदर्शी रखेगा। दूसरे सभी महत्वपूर्ण जानकारी जैसे आवेदन स्वीकार न करने के मामले में वापसी योग्य शुल्क, देरी से पुनर्भुगतान के लिए जुर्माना, ऋण को निश्चित दरों से फ्लोटिंग दरों में बदलने के लिए रूपांतरण शुल्क या इसके विपरीत और उधारकर्ता के हित को प्रभावित करने वाले किसी अन्य मामले को स्पष्ट रूप से और अग्रिम रूप से सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, ऐसी जानकारी ग्राहक को बैंक की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई जाएगी और मंजूरी पत्र और ऋण प्रलेखन का एक अभिन्न हिस्सा होने के अलावा उत्पाद से संबंधित विशेषताओं वाले ऐसे अन्य संचार भी उपलब्ध कराए जाएंगे।

- 2.1.3 आवेदन पत्र भरना:** ग्राहक को आवेदन पत्र भरना होगा, जिसमें उसके ऋण आवेदन के साथ आगे बढ़ने के लिए आवश्यक प्रासंगिक सहायक दस्तावेजों के साथ व्यक्तिगत और वित्तीय जानकारी जैसे नाम, पता, आय, रोजगार विवरण और ऋण राशि प्रदान की जाएगी। बैंक अपनी वेबसाइट, नोटिस-बोर्ड, उत्पाद साहित्य आदि के माध्यम से ऋण निर्णयों की सूचना देने के लिए समयसीमा के बारे में उपयुक्त खुलासे करेंगे।
- 2.1.4 स्वीकृति:** आरबीएल बैंक सभी ऋण आवेदनों की प्राप्ति के लिए पावती देगा और वह समय सीमा बताएगा जिसके भीतर आवेदन का निपटान किया जाएगा।
- 2.1.5 आवेदन का सत्यापन:** आरबीएल बैंक ऋण आवेदन को सत्यापित करेगा और अतिरिक्त विवरण /दस्तावेजों की जरूरत पड़ने पर इन्हें आवेदक से मांगा जाएगा।
- 2.1.6 ऋण आवेदन की स्वीकृति या अस्वीकृति:** आरबीएल बैंक, किसी भी थ्रेसहोल्ड लिमिट की परवाह किए बिना, निर्धारित समय के भीतर, प्रत्येक ऋण आवेदन की स्वीकृति या अस्वीकृति के साथ-साथ मुख्य वजहों / वजहों के साथ लिखित रूप में सूचित करेगा, जिसके कारण बैंक की राय में, ऐसे ऋण आवेदनों की स्वीकृति या अस्वीकृति हुई है।

3.1 ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया

जब कोई संभावित ग्राहक आरबीएल बैंक के उधार उत्पाद में रुचि व्यक्त करता है, तो बैंक कठोर ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया का पालन करता है, जिसमें क्रेडिट चेक, आय सत्यापन, रोजगार सत्यापन, संपार्शिक मूल्यांकन, कानूनी सत्यापन और जोखिम मूल्यांकन शामिल हैं। अगर ग्राहक बैंक के पात्रता मानदंडों को पूरा करता है और उचित परिश्रम प्रक्रिया को संतुष्ट करता है, तो ऋण आवेदन को मंजूरी दे दी जाती है और ग्राहक को ऋण वितरित किया जाता है। आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करता है कि उधार गतिविधियों को जिम्मेदार और नैतिक तरीके से संचालित किया जाता है।

4.1 ऋण अनुबंध और संवितरण प्रक्रिया

आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए नियामक दिशानिर्देशों और उद्योग की सर्वोत्तम व्यवहारों का पालन करता है कि सभी ऋण अनुबंध लागू कानूनों और विनियमों का पालन करते हैं। आरबीएल बैंक बेहतर तरीके से निर्धारित ऋण वितरण प्रक्रिया का भी पालन करता है। यहां कुछ ऐसे व्यवहार हैं जो बैंक उस संबंध में पालन करता है:

- 4.1.1 व्यापक ऋण अनुबंध:** आरबीएल बैंक ग्राहक के साथ ऋण अनुबंध करेगा जो उधार ली जा रही राशि, ब्याज दर, पुनर्भुगतान अनुसूची और ऋण से जुड़े किसी भी शुल्क या दंड के विवरण के साथ ऋण के नियमों और शर्तों को स्पष्ट रूप से निर्धारित करता है। अनुबंध में ग्राहक और बैंक दोनों के अधिकार और जिम्मेदारियां भी शामिल हैं।
- 4.1.2 स्वागत किट:** ऋण दस्तावेजों के निष्पादन और ऋण के संवितरण पर, आरबीएल बैंक ग्राहक के साथ एक स्वागत पत्र / ऋण किट साझा करेगा, जिसमें प्रमुख ऋण विवरण, अनुबंध की प्रति और लागू होने पर, दस्तावेजों की सूची होगी।

- 4.1.2.1** बैंक, उधारकर्ता को ऋण सीमा और उसके नियम व शर्तों से अवगत कराएगा और उधारकर्ता द्वारा उसकी पूर्ण जानकारी में दी गई इन नियमों व शर्तों की स्वीकृति को रिकार्ड में रखेगा।
- 4.1.2.2** बैंक द्वारा दी जाने वाली ऋण सुविधाओं को नियंत्रित करने वाली शर्तें और नियम तथा अन्य चेतावनियाँ, जो बैंक और उधारकर्ता के बीच बातचीत के बाद तय की गई हैं, लिखित रूप में तैयार की जाएंगी और प्राधिकृत अधिकारी द्वारा प्रमाणित की जाएंगी।
- 4.1.3 नियमों और शर्तों का पालन:** आरबीएल बैंक इस तरह की मंजूरी को नियंत्रित करने वाले नियमों और शर्तों के अनुसार स्वीकृत ऋण का समय पर वितरण सुनिश्चित करेगा।
- 4.1.4 समय पर संवितरण और अद्यतन:** आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ऋण वितरण समय पर और कुशल तरीके से किया जाए।

बैंक ऋण अनुबंध में यह विनिर्दिष्ट और निर्धारित करेगा कि ग्राहक को दी जाने वाली ऋण सुविधाएं पूरी तरह से बैंक के विवेकाधिकार पर हैं। इनमें स्वीकृत सीमाओं से अधिक आहरण, क्रेडिट मंजूरी में विशेष रूप से सहमत किए गए उद्देश्य के अलावा अन्य उद्देश्य के लिए जारी किए गए चेक को भूनाना और उधारकर्ता खाते को गैर-निष्पादित संपत्ति के तौर पर उसके वर्गीकरण पर या मंजूरी की शर्तों का अनुपालन न करने के कारण उधार लेने की अनुमति देना शामिल हो सकता है। बैंक यह भी खास तौर से बताएगा कि व्यवसाय आदि में वृद्धि की वजह से क्रेडिट सीमाओं की उचित समीक्षा के बिना उधारकर्ताओं की आगे की जरूरतों को पूरा करने का दायित्व नहीं है।

5.1 ब्याज दर और शुल्क

आरबीएल बैंक पारदर्शी और समान ब्याज दर और शुल्क नीति का पालन करेगा। ऋण पर ब्याज दरें उधारकर्ता के क्रेडिट स्कोर, पुनर्भुगतान क्षमता और मौजूदा बाजार स्थितियों जैसे विभिन्न कारकों पर आधारित होंगी। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों को उनके ऋणों पर लागू ब्याज दरों और शुल्कों के बारे में पूरी तरह से सूचित किया जाए और यह कि कोई छिपी हुई या अघोषित फीस न हो। आरबीएल बैंक अपनी सभी उधार गतिविधियों में ईमानदारी और व्यावसायिकता के उच्च मानकों को बनाए रखने के लिए प्रतिबद्ध है।

- 5.1.1 ब्याज दरों का स्पष्ट संचार:** आरबीएल बैंक नियमों और शर्तों के साथ ब्याज दरों को मंजूरी पत्र या ऋण अनुबंध के माध्यम से लिखित तौर पर सूचित करेगा।
- 5.1.2 ब्याज दरों में संशोधन:** मौजूदा बदलाव वाले दर के लिए ब्याज दर में संशोधन की स्थिति में, ग्राहकों को ग्राहक के डाक पते पर अगले महीने में लिखित संचार के माध्यम से बदलावों के बारे में सूचित किया जाएगा। इसके अलावा, इसकी सूचनाएं बैंक की वेबसाइट पर अपडेट की जाएंगी।
- 5.1.2.1 उपर्युक्त के अलावा, ब्याज दर, शुल्क या किसी भी नियम और शर्तों में कोई अन्य बदलाव के बारे में उधारकर्ता को पहले (30 दिन) सूचित किया जाएगा और ये बदलाव सिर्फ आने वाले समय के प्रभाव से प्रभावी होंगे।**
- 5.1.3 ओवरड्राफ्ट की सुविधा:** अगर बैंक ओवरड्राफ्ट या मौजूदा ओवरड्राफ्ट सीमा में वृद्धि की पेशकश करता है, तो बैंक सूचित करेगा कि ओवरड्राफ्ट मांग पर चुकाया जा सकता है या नहीं।

- 5.1.4 **दंडात्मक शुल्कों के संबंध में सूचना:** बैंक धोखाधड़ी के मामले में अतिरिक्त व्याज दरों के बारे में बैंक की वेबसाइट और आवेदन पत्र पर संभावित ग्राहकों को स्पष्ट रूप से सूचित करेगा। विलंबित भुगतान पर ऐसा शुल्क केवल अतिदेय राशि पर लागू किया जाएगा, न कि पूरी ऋण राशि पर।
- 5.1.5 **अन्य शुल्क:** बैंक ग्राहकों द्वारा उनके ऋण खाते के संबंध में बैंक की वेबसाइट पर और आवेदन पत्र/स्वीकृति पत्र/ऋण अनुबंध पर देय सभी प्रमुख शुल्कों के विवरण के बारे में जानकारी देगा। शुल्कों में कोई भी संशोधन बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।

6.1 संवितरण पर्यवेक्षण के बाद

आरबीएल बैंक संरचित और व्यवस्थित वितरण के बाद पर्यवेक्षण प्रक्रिया का पालन करता है, जिसमें उधारकर्ता के पुनर्भुगतान प्रदर्शन और वित्तीय स्थिति की नियमित निगरानी शामिल है।

आरबीएल बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है कि वितरण के बाद पर्यवेक्षण निष्पक्ष, पारदर्शी और ग्राहक के अनुकूल तरीके से की जाए। पुनर्भुगतान अवधि के दौरान उत्पन्न होने वाले किसी भी मुद्दे या समस्याओं को दूर करने के लिए बैंक अपने ग्राहकों के साथ मिलकर काम करता है।

- 6.1.1 **रचनात्मक दृष्टिकोण:** बैंक द्वारा संवितरण पर्यवेक्षण के बाद, खास तौर पर दो लाख रुपये तक के ऋण के संबंध में, बैंक उधारकर्ता के सामने आने वाली किसी भी "बैंक से संबंधित" वास्तविक कठिनाई का ध्यान रखने की दृष्टि से रचनात्मक होगा।
- 6.1.2 **जहां भी संभव हो उचित स्पष्टीकरण देना:** अगर ऋण अनुबंध में ऐसी कोई शर्त मौजूद नहीं है, तो अनुबंध के अनुसार भुगतान या निष्पादन को वापस लेने / तेज करने या अतिरिक्त प्रतिभूतियों की मांग करने का फैसला लेने से पहले, बैंक उधारकर्ताओं को नोटिस देगा, जैसा कि ऋण अनुबंध या दी गई अवधि में तय है।
- 6.1.3 **समय पर सुरक्षा जारी करना:** बैंक उधारकर्ताओं के विरुद्ध बैंक के किसी अन्य दावे के लिए किसी भी वैध अधिकार या ग्रहणाधिकार के अधीन ऋण के भुगतान या ऋण की प्राप्ति पर सभी प्रतिभूतियां जारी करेगा। अगर निर्धारित करने के ऐसे अधिकार का इस्तेमाल किया जाना है, तो उधारकर्ताओं को शेष दावों और दस्तावेजों के बारे में पूरी जानकारी के साथ इसके बारे में नोटिस दिया जाएगा, जिसके तहत बैंक संबंधित दावे का निपटान / भुगतान किए जाने तक प्रतिभूतियों को बनाए रखने का हकदार है।

7.1 अन्य प्रतिबद्धताएं

- 7.1.1 **उधारकर्ता के मामलों में कोई हस्तक्षेप नहीं:** बैंक उधारकर्ताओं के मामलों में हस्तक्षेप करने से बचेगा, सिवाय इसके कि ऋण स्वीकृति दस्तावेजों के नियमों और शर्तों में क्या दिया गया है (जब तक कि उधारकर्ता द्वारा पहले नहीं बताई गई नई जानकारी ऋणदाता के ध्यान में नहीं आती है)।
- 7.1.2 **उधारकर्ता खाते का हस्तांतरण:** उधारकर्ता खाते के हस्तांतरण के लिए अनुरोध प्राप्त होने के मामले में, उधारकर्ता से या किसी अन्य बैंक / वित्तीय संस्थान से, जो खाते को लेने का प्रस्ताव करता है, बैंक की सहमति या किसी दूसरे तरह से अर्थात् आपत्ति, अगर कोई हो, ऐसे अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से 21 दिनों के भीतर सूचित की जाएगी।

-
- 7.1.3 **डिजिटल उधार:** डिजिटल उधार लेनदेन के लिए, अगर कोई हो, सभी प्रमुख उत्पाद जानकारी, नियम और शर्तें, शुल्क, लागू ब्याज दरों वगैरह सहित प्रमुख तथ्य विवरण (केएफएस) के हिस्से के तौर पर जरूरी प्रकटीकरण और आरबीआई के डिजिटल उधार दिशानिर्देशों में बताई गई दूसरी महत्वपूर्ण जानकारी का खुलासा ऑनबोर्डिंग के समय और उसके किसी भी बदलाव पर किया जाएगा।
 - 7.1.4 **ऋण की वसूली:** ऋण वसूली के मामले में बैंक अनुचित उत्पीड़न का सहारा नहीं लेगा, जैसे कि उधारकर्ताओं को लगातार अजीब समय पर परेशान करना, ऋण वसूली के लिए बल का प्रयोग करना आदि।

खंड 2 - माइक्रोफाइनेंस ऋण

1.1 माइक्रोफाइनेंस ऋण के लिए लागू दिशानिर्देश

आरबीएल बैंक अच्छी तरह से व्यवस्थित माइक्रोफाइनेंस उधार प्रक्रिया का पालन करता है, जिसमें उधारकर्ता की साख और पुनर्भुगतान क्षमता का गहन मूल्यांकन शामिल है। बैंक यह भी सुनिश्चित करता है कि माइक्रोफाइनेंस उधारकर्ताओं को सस्ती और प्रतिस्पर्धी ब्याज दरें दी जाए और उधारकर्ताओं द्वारा ऋण नियमों और शर्तों को साफ तौर पर समझाया और पूरी तरह से समझा जाता है। बैंक अपने माइक्रोफाइनेंस उधारकर्ताओं को नियमित प्रशिक्षण भी प्रदान करता है, ताकि उन्हें अपनी वित्तीय साक्षरता और समग्र वित्तीय कल्याण में सुधार करने में मदद मिल सके।

आरबीएल बैंक द्वारा वितरित माइक्रोफाइनेंस ऋणों के आसपास कुछ महत्वपूर्ण दिशानिर्देश हैं:

1. माइक्रोफाइनेंस ऋण संपादिक मुक्त ऋण होंगे।
2. उधारकर्ता के जमा खाते पर ऋण ग्रहणाधिकार के साथ जुड़ा नहीं होगा।
3. बिजनेस कॉरेस्पोर्डेंट (बीसी) ऋण अधिकारी ऋण पात्रता पर पहुंचने के लिए ऋण आवेदन भरते समय घरेलू आय का मूल्यांकन करेगा। इस तरह की आय की जानकारी नियामक आवश्यकता के हिस्से के तौर पर क्रेडिट सूचना कंपनियों (सीआईसी) को सूचित की जाएगी।
4. पुनर्भुगतान की अवधि में लचीलापन ऋण आवेदन के समय उपलब्ध कराया जाता है।
5. बैंक माइक्रोफाइनेंस ऋण पर कोई पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएगा।
6. मूल्य निर्धारण और शुल्कों का विवरण 'मुख्य तथ्य पत्रक' में दिया गया है, जो ऋण दस्तावेजों का हिस्सा है।
7. बैंक आउटसोर्स एजेंसी/बीसी के अपने कर्मचारियों या कर्मचारियों द्वारा अनुचित व्यवहार और समय पर शिकायत निवारण के लिए पूरी तरह से जवाबदेह होगा।
8. ऋण की वसूली से संबंधित दिशानिर्देश:
 - a. बीसी फील्ड स्टाफ को ऋण वसूली के लिए किसी भी प्रकार का दबाव नहीं डालना चाहिए तथा केवल निर्दिष्ट केन्द्रीय स्थान पर ही वसूली करनी चाहिए।
 - b. अगर उधारकर्ता लगातार दो या दो से अधिक अवसरों पर बताए गए / मुख्य रूप से बताए गए स्थान पर उपस्थित होने में विफल रहता है, तो बीसी क्षेत्र कर्मचारी को उधारकर्ता के निवास स्थान या काम पर वसूली करने की अनुमति दी जाएगी।
 - c. बैंक या उसके एजेंट वसूली के लिए किसी भी सख्त तरीके से संलग्न नहीं होंगे।
 - d. बैंक या उसके एजेंटों को वसूली के लिए मौखिक या शारीरिक रूप से धमकाना या अपमानित नहीं करना चाहिए।
 - e. बैंक या उसके एजेंटों को उधारकर्ता के रिश्तेदारों, मित्रों, पड़ोसियों या सहकर्मियों को परेशान नहीं करना चाहिए।
 - f. ग्राहक वसूली संबंधी शिकायतों के निवारण के लिए ऋण कार्ड में दिए गए विवरण के रूप में बीसी शाखा/बैंक के टोल-फ्री नंबर/बैंक के नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं।
 - g. बीसी क्षेत्र के कर्मचारी सिर्फ 9:00 बजे से शाम 6:00 बजे के बीच अतिदेय ऋण वाले उधारकर्ताओं के लिए संग्रह/ वसूली करेंगे। नियमित ऋण खातों वाले अन्य उधारकर्ताओं के लिए, बीसी क्षेत्र के कर्मचारी उधारकर्ताओं की सुविधा के अनुसार मौजूदा समय/ प्रक्रिया को जारी रख सकते हैं।