

अनुलग्नक - I

ग्राहक अधिकार नीति

ग्राहक सुरक्षा, वित्तीय समावेशन का एक अभिन्न पहलू है। घरेलू अनुभव एवं वैश्विक सर्वोत्तम पद्धतियों पर आधारित निम्नलिखित व्यापक ग्राहक अधिकार नीति की रूपकल्पना इस प्रकार की सुरक्षा को बढ़ाने के लिए की गई है।

ग्राहक अधिकार नीति, भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा नियंत्रित बैंक के ग्राहकों के मूलभूत अधिकारों को प्रतिष्ठापित करती है। यह ग्राहकों के अधिकारों तथा बैंक के दायित्वों को भी अभिव्यक्त करती है। यह नीति बैंक या उसके एजेंटों द्वारा प्रदान किए गए सभी उत्पादों एवं सेवाओं पर लागू होगी, चाहे वह, काउंटर पर उपलब्ध कराए गए हो या फोन पर, डाक के माध्यम से या इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट या किसी अन्य पद्धति के माध्यम से।

1. उचित बर्ताव के लिए अधिकार

ग्राहक एवं वित्तीय सेवा प्रदाता दोनों को यह अधिकार है कि उनके साथ विनम्रता से व्यवहार किया जाए। वित्तीय उत्पादों को प्रदान करते समय ग्राहकों के साथ लिंग, उम्र, धर्म, जाति और शारीरिक योग्यता के आधार पर किसी प्रकार का अनुचित भेदभाव नहीं किया जाना चाहिए।

उपरोक्त अधिकारों के अंतर्गत बैंक:-

- i) ग्राहकों के साथ सभी प्रकार के मामलों में न्यूनतम मानकों को स्थापित कर उत्तम एवं उचित बैंकिंग प्रथाओं का प्रसार करेगा।
- ii) बैंक एवं ग्राहक के बीच निष्पक्ष एवं न्यायसंगत संबंध को बढ़ावा देगा
- iii) बैंक स्टाफ को ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के बारे में उचित एवं योग्य प्रशिक्षण प्रदान करेगा।
- iv) यह सुनिश्चित करेगा कि स्टाफ सदस्य ग्राहक एवं उनके कारोबार के प्रति त्वरित एवं सौहार्दपूर्ण अवधान प्रदान करें।
- v) सभी ग्राहकों के साथ एक समान व्यवहार करेगा तथा उनके साथ, लिंग, उम्र, धर्म, जाति, साक्षरता, वित्तीय स्थिति, शारीरिक योग्यता आदि के आधार पर किसी भी प्रकार का भेदभाव न किया जाए। हालांकि बैंक के पास कुछ विशिष्ट योजना या उत्पाद होते हैं जिन्हें या तो विशेष रूप से लक्षित बाजार समूह के लिए निर्माण किया जाता है या ग्राहक विशिष्टीकरण के लिए समर्थनीय बचाव के रूप में, व्यावसायिक रूप से स्वीकार्य आर्थिक तर्क की तरह भी कर सकते हैं। बैंक महिलाओं या पिछड़े वर्गों को मद्दे नज़र रखते हुए अस्तिवाचक कदम उठाते हुए विशेष योजना या उत्पाद का निर्माण भी कर सकता है। इस प्रकार की योजनाएँ या उत्पाद विभेदकारी नहीं होंगे। इस प्रकार की विशेष योजनाओं या शर्तों की पृष्ठभूमि में मौजूद तर्क बैंक द्वारा आवश्यकतानुसार प्रदान किया जाएगा।
- vi) सभी उत्पाद एवं सेवाओं को प्रदान करते समय उपरोक्त सिद्धांतों को लागू करना सुनिश्चित करेगा।
- vii) यह सुनिश्चित करे कि प्रदान किए गए उत्पाद एवं सेवा संबंधित नियमों एवं विनियमों के अनुसार हो।

यद्यपि बैंक का यह प्रयास रहेगा कि वह अपने ग्राहकों के साथ स्नेहपूर्ण उचित व्यवहार करें तथापि बैंक अपने ग्राहकों से आशा करता है कि वे अपने लेनदेनों के दौरान बैंक के साथ विनम्रता एवं ईमानदारी से व्यवहार करें।

बैंक का यह भी प्रयास होगा कि वह अपने ग्राहकों को बैंक के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र का प्रयोग करने के लिए प्रोत्साहित करें और बैंक के आंतरिक शिकायत तंत्र से सभी/ किसी समस्या का समाधान न होने पर वैकल्पिक उपायों का भी आश्रय लें।

2. पारदर्शी, उचित तथा निष्पक्ष व्यवहार का अधिकार

वित्तीय सेवा प्रदाता को यह सुनिश्चित करने के लिए प्रयास करना चाहिए कि उसके द्वारा तैयार की गई संविदा या करार पारदर्शी हो तथा आम आदमी के लिए आसानी से समझने योग्य व संप्रेषणीय हो। उत्पाद की कीमत, संबंधित जोखिम, उत्पाद के जीवन चक्र को नियंत्रित करने वाले नियम एवं शर्तें और ग्राहक एवं वित्तीय सेवा प्रदाता के उत्तरदायित्वों का स्पष्ट रूप से व्यक्त किया जाना चाहिए। ग्राहक, अनुचित कारोबार या विपणन प्रथा, कड़े संविदात्मक शर्तों या भ्रामक अभिवेदन का शिकार नहीं होना चाहिए। अपने संबन्धों के दौरान वित्तीय सेवा प्रदाता ग्राहक को शारीरिक क्षति पहुंचाने, अनुचित प्रभाव डालने या निर्दयी उत्पीड़न करने का प्रयास नहीं करेगा।

उपरोक्त अधिकारों के अंतर्गत बैंक:-

i) पूर्ण पारदर्शिकता सुनिश्चित करेगा ताकि ग्राहक इस बात से वाकिफ हो सके कि वह बैंक से क्या व्यावहारिक/ उचित प्रतिक्रिया की उम्मीद कर सकते हैं।

ii) यह सुनिश्चित करें कि बैंक का ग्राहक के साथ संबंध समानता, ईमानदारी तथा पारदर्शिता जैसे नैतिक सिद्धांतों के आधार पर हो।

iii) ग्राहक को सरल तथा आसानी से समझ में आनेवाली भाषा में अपने उत्पादों व सेवाओं, नियम एवं शर्तें और ब्याज दर/सेवा शुल्क के बारे में स्पष्ट जानकारी प्रदान करेगा ताकि ग्राहक से उचित एवं ज्ञात उत्पाद की चयन की उम्मीद की जा सके।

iv) यह सुनिश्चित करें कि सभी नियम एवं शर्तें निष्पक्ष हों तथा जहां तक संभव हो सरल व स्पष्ट भाषा में संबंधित अधिकारों, जिम्मेदारियों एवं उत्तरदायित्वों को निर्धारित किया गया हो।

v) उत्पाद से जुड़े मुख्य जोखिमों तथा उनकी विशेषताओं, जो ग्राहको को हानि पहुंचा सकती हैं, को उजागर करेगा। उत्पाद प्रदान करते वक्त, उत्पाद एवं सेवा से जुड़े अति महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तों (एमआईटीसी) को स्पष्ट रूप से ग्राहकों की नजर में लाया जाएगा। आम तौर पर यह सुनिश्चित किया जाएगा कि यह शर्तें निकट भविष्य में ग्राहकों को हानि न पहुंचाएं।

vi) ब्याज दर, शुल्क एवं प्रभार से संबंधित जानकारी को शाखा के नोटिस बोर्ड पर या बैंक की वेबसाइट पर या हेल्प डेस्क के माध्यम से और जहां भी आवश्यक हो ग्राहक को प्रत्यक्ष रूप से सूचित करेगा।

vii) अपनी वेबसाइट पर प्रशुल्क अनुसूची प्रदर्शित करेगा और इसकी प्रति को ग्राहकों के अवलोकन के लिए बैंक हर शाखा में उपलब्ध कराएगा। साथ ही शाखा में, प्रशुल्क अनुसूची की उपलब्धता के बारे में भी नोटिस को प्रदर्शित कराएगा।

viii) ग्राहकों द्वारा चुने गए उत्पाद एवं सेवाओं के लिए लागू शुल्कों में परिवर्तन, यदि कोई हो, तो उसकी सूचना प्रशुल्क अनुसूची में प्रदान करेगा।

ix) संशोधित नियम व शर्तें लागू होने से कम से कम एक माह पहले तत्संबंधी सूचना ग्राहक को उसके द्वारा यथा अनुमत खाता विवरणी, एसएमएस या ई-मेल के माध्यम से प्रेषित की जाए।

x) बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि इस प्रकार के परिवर्तन भावि प्रभाव से और एक माह के नोटिस के बाद लागू किया जाए। यदि बैंक बिना किसी सूचना के इस प्रकार के परिवर्तन करता है जो कि ग्राहक के लिए उपयुक्त हो तो उसकी जानकारी परिवर्तन होने के 30 दिनों के भीतर सूचित करेगा। यदि परिवर्तन ग्राहक के प्रतिकूल है तो उस परिवर्तन के कम से कम 30 दिन पहले ग्राहक को तत्संबंधी सूचना दिया जाए और उसे यह विकल्प भी उपलब्ध कराया जाए जिसके तहत वह इस प्रकार के सूचना की प्राप्ति से 60 दिनों के भीतर बिना किसी संशोधन ब्याज/प्रभार के अपने खाते को बंद कर सके या किसी अन्य योजना के तहत अपने खाते को परिवर्तित कर सके।

xi) ग्राहक द्वारा चुने गए उत्पाद/सेवाओं को नियंत्रित करने वाले नियम एवं शर्तों के गैर-अनुपालन / उल्लंघन की स्थिति में प्रभारित दंड के बारे में जानकारी प्रदान करेगा।

xii) जमाराशि, लिखत संग्रह, शिकायत निवारण, देयता की वसूली एवं क्षतिपूर्ति तथा प्रतिभूति की वसूली से संबंधित बैंक की नीतियों को सार्वजनिक प्रक्षेत्रों में प्रदर्शित करेगा।

xiii) यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करेगा कि किसी विशेष उत्पाद में काम कर रहे कर्मचारी, ग्राहकों को सही और ईमानदारी से पूरी तरह से प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने के लिए पूर्ण रूप से प्रशिक्षित है।

xiv) किसी उत्पाद/सेवा प्राप्त करने हेतु प्रस्तुत आवेदन की स्वीकार्यता/अस्वीकार्यता संबंधी जानकारी निर्धारित समय-सीमा के भीतर आवेदक को प्रदान करना सुनिश्चित करेगा। इस अवधि को बैंक की वेबसाइट में और संबद्ध उत्पाद या सेवा के आवेदन प्रपत्र पर भी अंकित किया जाएगा।

xv) सुस्पष्ट ढंग से निम्नलिखित के बारे में सूचित करेगा-

a. विशिष्ट उत्पादों का समापन

b. अपने कार्यालयों के स्थानांतरण

c. कार्य-समय में परिवर्तन

d. दूरभाष संख्या में परिवर्तन

e. शाखा/ कार्यालय को बंद करने के संबंध में जानकारी ग्राहकों को - 30 दिनों की पूर्व सूचना के साथ

साथ ही, यह भी पुष्टि करेगा कि सूचना का प्रकटीकरण, उत्पाद/संबंध के जीवन काल के दौरान चलने वाली एक निरंतर प्रक्रिया है और इसका कर्मठतापूर्वक अनुपालन किया जाएगा। परिवर्तन से संबंधित

सभी जानकारी को ग्राहकों को अग्रिम रूप से सूचित करने के लिए उपलब्ध सभी संभावित संप्रेषण माध्यमों, जिसमें वेबसाइट भी सम्मिलित है, का प्रयोग सुनिश्चित करेगा।

xvi) उत्पाद बेचते समय ग्राहकों को संविधान और/या बैंकिंग विनियमों में उन्हें प्रदान किए गए अधिकार व दायित्वों के बारे में सूचित किया जाएगा और उन्हें संवेदनाशील घटना को रिपोर्ट करने की जरूरत, जिसपर ग्राहक को संदेह है या जो उन्होंने सामना किया है, के बारे में उन्हें सलाह दी जाएगी।

xvii) जब ग्राहक द्वारा उत्पाद या सेवा प्राप्त करने के लिए बैंक के सदस्य से संपर्क किया जाता है तो बैंक के सदस्य को उत्पाद/सेवा से संबंधित सभी जानकारी ग्राहक को प्रदान करनी है तथा साथ ही बाजार में उपलब्ध समान प्रकार के उत्पाद के लिए भी सभी जानकारी युक्त संसाधन भी प्रदान करनी है ताकि ग्राहक सूचित निर्णय लेने के लिए सक्षम हो सके।

xviii) ग्राहक को उचित या संविदात्मक पूर्व सूचना दिये बिना बैंक अपने ग्राहक संबंध को समाप्त नहीं करेगा।

xix) ग्राहक को अपने खाते, बैंक के क्षेत्र में हो रहे नए परिवर्तन, जैसे, खाता विवरण/पासबुक, अलर्ट, उत्पाद के कार्यनिष्पादन, मियादी जमाराशि की परिपक्वता आदि के बारे में जानकारी प्रदान कर ग्राहक को वित्तीय सहायता प्रदान करेगा।

xx) सुनिश्चित करेगा कि सभी विपणन एवं प्रसार सामग्री स्पष्ट एवं भ्रामक नहीं हो।

xxi) ग्राहक को शारीरिक रूप से क्षति पहुंचाने के लिए धमकी नहीं दिया जाए, इस प्रकार के व्यवहार या प्रभाव में सम्मिलित न हो जिससे लगे कि ग्राहक को अनुचित रूप से परेशान किया जा रहा है। केवल उचित उपयुक्त कारोबारी प्रथा का ही अनुपालन सुनिश्चित किया जाए।

xxii) सुनिश्चित करेगा कि उत्पाद/सेवा और इसके स्वरूप पर प्रभारित शुल्क एवं प्रभार ग्राहकों के लिए अनुचित न हो।

3. उपयुक्तता का अधिकार

प्रदान किए गए उत्पाद ग्राहकों के जरूरतों के अनुकूल होना चाहिए तथा ग्राहकों के वित्तीय स्थिति तथा सहमति के मूल्यांकन पर आधारित होना चाहिए।

उपरोक्त अधिकारों के अंतर्गत बैंक:-

i) यह सुनिश्चित करे कि बैंक के पास बिक्री से पूर्व ग्राहकों के उत्पाद की उपयुक्तता के मूल्यांकन के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति हो।

ii) यह सुनिश्चित करने का प्रयास करे कि बिक्री या प्रदान किए गए उत्पाद या सेवा ग्राहक की आवश्यकता के अनुकूल हो तथा इसके द्वारा किए गए मूल्यांकन के आधार पर ग्राहकों की वित्तीय स्थिति तथा सहमति के प्रतिकूल नहीं हो। इस प्रकार के मूल्यांकन को इसके रिकॉर्ड में उचित तरीके से प्रलेखित किया जाए।

- iii) तृतीय पक्ष के उत्पादों को केवल तभी बेचें जब यह तृतीय पक्ष के वित्तीय उत्पादों के विपणन तथा वितरण के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति को लागू करने के बाद अधिकृत करें।
- iv) ग्राहक को बैंक से प्राप्त करने वाले सेवा के बदले /एवज में किसी भी तृतीय पक्ष के उत्पादों को प्राप्त करने के लिए मजबूर न किया जाए।
- v) सुनिश्चित करेगा कि तृतीय पक्ष उत्पादों सहित बिक्री की जानेवाली उत्पाद या प्रदान की जानेवाली सेवा, मौजूदा नियमों एवं विनियमों के अनुसार हों।
- vi) ग्राहकों को उत्पादों की उपयुक्तता को निर्धारित करने के लिए उन्हें बैंक द्वारा मांगी जाने वाली सभी प्रासंगिक एवं उचित जानकारी प्रदान करने की जिम्मेदारी के बारे में ग्राहक को अवगत कराएगा।

4. गोपनीयता का अधिकार

ग्राहकों की व्यक्तिगत सूचना को तबतक गोपनीय रखा जाए जबतक कि उनके द्वारा वित्तीय सेवा प्रदाता को अन्यथा सूचित न किया जाए या इस प्रकार की सूचना को कानून के तहत उपलब्ध किया जाना आवश्यक न हो या अनिवार्य कारोबारी सेवा के लिए उपलब्ध कराना अनिवार्य न हो (जैसे, क्रेडिट सूचना कंपनी को)। ग्राहकों को पहले से ही अनिवार्य कारोबारी सेवा के बारे में सूचित करना अपेक्षित है। ग्राहकों को सभी प्रकार के सम्प्रेषण, इलेक्ट्रॉनिक या अन्यथा से प्रतिरक्षित करने का अधिकार है, जो उनकी गोपनीयता को भंग कर सकता है।

उपरोक्त अधिकारों के अंतर्गत, बैंक:-

ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को निजी एवं गोपनीय रखेगा (ग्राहक का बैंक के साथ जुड़े न रहने पर भी) और सामान्य नियम के तहत इस सूचना को किसी भी उद्देश्य के लिए किसी अन्य व्यक्तियों / संस्थानों जिसमें इसके सहायक/सहयोगी, जुड़ी हुई संस्थान आदि शामिल हो, को प्रदान नहीं करेगा। जब तक कि:-

- ए. ग्राहक इस प्रकार के प्रकटीकरण के लिए स्पष्ट रूप से लिखित में अनुमति न दें।
- बी. प्रकटीकरण कानून/विनियमों के तहत अनिवार्य न हो।
- सी. इसका प्रकटीकरण बैंक का दायित्व न हो, अर्थात् सार्वजनिक हित में।
- डी. बैंक को अपने हितों की रक्षा इस प्रकटीकरण के माध्यम से करना न पड़े।
- ई. यह एक विनियामक अधिदेशी कारोबारी उद्देश्य के लिए, जैसे साख सूचना कंपनी या ऋण वसूली एजेंसी को चूक संबंधी प्रकटीकरण न करने पड़े।
- i) सुनिश्चित करेगा कि इस प्रकार के अनिवार्य प्रकटीकरण ग्राहक को तत्काल ही लिखित रूप में सूचित किया जाए।
- ii) ग्राहक के व्यक्तिगत सूचना को विपणन उद्देश्य के लिए साझा नहीं करेगा जब तक कि ग्राहक ने इस के लिए विशेष रूप से बैंको को अधिकृत न करें।
- iii) ग्राहको से संपर्क स्थापित करते वक्त बैंक, दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण द्वारा जारी, दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियमन, 2010 (राष्ट्रीय ग्राहक प्राथमिकता रजिस्ट्री) का पालन करे।

5. शिकायत निवारण एवं क्षतिपूर्ति का अधिकार

ग्राहक को प्रदान किए गए उत्पादों के लिए बैंक को जिम्मेदार ठहराने और किसी भी वैध शिकायत का निवारण करने के लिए स्पष्ट एवं आसान तरीका का आश्रय लेने का अधिकार है। प्रदाता को तृतीय पक्ष के उत्पादों की बिक्री से होने वाली शिकायतों का निवारण भी करना चाहिए। वित्तीय सेवा प्रदाता को गलतियों, आचरण में चूक, साथ ही साथ गैर-निष्पादन या निष्पादन में देरी चाहे वह प्रदाता या किसी अन्य कारणों द्वारा हुई हो, की क्षतिपूर्ति के संबंध में नीति को निश्चित रूप से सूचित किया जाना चाहिए। इस नीति में उक्त प्रकार की घटनाएँ होने पर ग्राहकों के अधिकार एवं कर्तव्य का उल्लेख हो।

उपरोक्त अधिकारों के अंतर्गत, बैंक:-

- i) सभी प्रतिकूल घटनाओं पर सहानुभूतिपूर्वक और शीघ्रता से प्रतिक्रिया करेगा।
- ii) गलतियों का सुधार समय पर करेगा।
- iii) किसी भी प्रकार के शुल्क को निरस्त करेगा, जो गलत तरीके से या अनजाने में प्रभारित किए गए हों।
- iv) ग्राहकों को बैंक अपने चूक के कारण हुई/ होने वाली प्रत्यक्ष वित्तीय हानि के लिए ग्राहकों को क्षतिपूर्ति प्रदान करेगा।

साथ ही बैंक:-

- i) पब्लिक प्रक्षेत्र में अपनी ग्राहक शिकायत निवारण नीति को, बैंक में ग्राहकों के लिए उपलब्ध शिकायत निवारण प्रक्रिया के साथ प्रदर्शित करेगा।
- ii) बैंक, निर्धारित समय के भीतर तथा अनुबंध में कथित समय पर ग्राहक लेनदेन के परिचालन/ निपटान न किए जाने पर ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली क्षतिपूर्ति संबंधी नीति पब्लिक प्रक्षेत्र में प्रदर्शित करेगा।
- iii) यह सुनिश्चित करेगा कि बैंक के पास एक मजबूत एवं प्रतिक्रियाशील प्रक्रिया हो और अपने शिकायत समाधान प्राधिकारी संबंधी विवरण को स्पष्ट रूप से सूचित करेगा जिससे ग्राहक द्वारा आसानी से संपर्क किया जा सके।
- iv) यह सुनिश्चित करेगा कि शिकायत निवारण तंत्र ग्राहकों के लिए आसानी से अभिगम्य हो।
- v) ग्राहकों को इस बात पर परामर्श देगा कि कैसे शिकायत दर्ज किया जा सकता है, किसे शिकायत करना है, जवाब की प्रतीक्षा कब तक करनी है तथा जवाब से संतुष्ट न होने पर उसे क्या करना चाहिए।
- vi) नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी का नाम, पता तथा संपर्क विवरण प्रदर्शित करेगा। शिकायतों के समाधान के लिए समय-सीमा स्पष्ट रूप से सभी सेवा वितरण स्थानों पर प्रदर्शित करेगा।
- vii) यदि शिकायत का निपटान निर्धारित समय सीमा के भीतर न होने पर ग्राहक को बैंकिंग लोकपाल को शिकायत करने के विकल्प के बारे में सूचित करेगा।
- viii) बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में सूचना पब्लिक डोमेन में प्रदर्शित करेगा।
- ix) ग्राहक संपर्क केंद्र पर बैंकिंग लोकपाल का नाम एवं संपर्क विवरण प्रदर्शित करेगा जिसके क्षेत्राधिकार अधीन वह शाखा आती हो।

आगे, बैंक:-

i) तीन कार्यदिवसों के भीतर सभी औपचारिक शिकायतों (इलेक्ट्रॉनिक चैनल के माध्यम से दर्ज की गई शिकायतों सहित) की पावती भेजेगा तथा उचित अवधि के भीतर इसका समाधान करेगा, जो 30 दिन (इसमें शिकायत निवारण के लिए जिम्मेदार उच्च पद के आंतरिक अधिकारी द्वारा शिकायतों की जांच अवधि सम्मिलित है) से अधिक नहीं होगी। 30 दिन की अवधि को ग्राहक से सभी आवश्यक सूचना प्राप्त होने के बाद माना जाएगा।

ii) यदि ग्राहक विवाद के समाधान से संतुष्ट नहीं है या विवाद से निपटने वाली प्रक्रिया के परिणाम से संतुष्ट नहीं है तो उस असंतुष्ट ग्राहक को शिकायतों के समाधान के लिए बैंकिंग लोकपाल योजना संबंधी विवरण उपलब्ध कराएगा।

इसके अतिरिक्त बैंक, (ए) ग्राहक के साथ संबंध स्थापित करते समय, उत्पादों की अपेक्षानुसार निष्पादन न होने की स्थिति में हानी की देयताएँ तथा सभी संबंधितों की भूमिका व उत्तरदायित्व के बारे में स्पष्ट रूप से सूचना प्रदान करेगा। हालांकि बैंक अव्यावहारिक कारणों, जो बैंक के नियंत्रणाधीन नहीं हैं, के चलते होने वाली हानी के लिए (जैसे बाज़ार में परिवर्तन, बाज़ारी मूल्यों में गिरावट के चलते उत्पाद के निष्पादन में कमी) बाध्य नहीं होगा। (बी) संदिग्ध लेन-देन संबंधी मामलों में ग्राहक के विरुद्ध किसी प्रकार का योग्य साक्ष्य प्रस्तुत न किए जाने पर उसे तत्काल धन-वापसी सुनिश्चित करेगा।
