

AU स्मॉल फ़ाइनेंस बैंक लिमिटेड

ग्राहक अधिकार पत्र

AU SFB सर्वाधिकार सुरक्षित। यह दस्तावेज़ AU SFB की संपत्ति है और इस दस्तावेज़ के किसी भी भाग को किसी भी रूप में या किसी भी साधन द्वारा फिर से नहीं बनाया जा सकता या प्रसारित नहीं किया जा सकता, चाहे इलेक्ट्रॉनिक विधि द्वारा या मैकेनिकल विधि द्वारा जिसमें फ़ोटोकॉपी करना या रिकॉर्डिंग करना या ऐसे किसी भी तरीके का उपयोग करना शामिल है जो AU SFB की स्पष्ट सहमति के बिना हो। किसी भी उल्लंघन को रोजगार की शर्तों का उल्लंघन माना जाएगा और उसी के हिसाब से उचित कार्रवाई की जाएगी।

बैंक संचलन

विषय-सूची

1. परिचय	3
2. उद्देश्य – मार्गदर्शक सिद्धांत	3
3. प्रयोज्यता.....	3
4. नीति की रूपरेखा.....	3
5. उचित व्यवहार का अधिकार	4
6. पारदर्शिता, निष्पक्ष और ईमानदार व्यवहार का अधिकार.....	5
7. उपयुक्तता का अधिकार	7
8. निजता का अधिकार	7
9. शिकायत निवारण और मुआवजे का अधिकार	8
10. ग्राहक की ज़िम्मेदारी	9
11. अप्रत्याशित घटना.....	9

1. परिचय

ग्राहक अधिकार नीति से बैंक के ग्राहकों के मूल अधिकारों की सुरक्षा होती है। नीति में ग्राहक के अधिकारों और बैंक की ज़िम्मेदारियों के बारे में बताया गया है। नीति में बैंकिंग प्रक्रियाओं के न्यूनतम मानक तय किए गए हैं, बैंक को व्यक्तिगत ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय पालन करना होता है। इससे ग्राहकों को सुरक्षा मिलती है और यह बताया जाता है कि बैंक से अपने दिन-प्रतिदिन के कार्यों में ग्राहकों के साथ किस तरह के व्यवहार करने की उम्मीद की जाती है। इस नीति से भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) के नियामक या पर्यवेक्षी निर्देशों नहीं बदलते हैं या उन्हें अलग नहीं करते हैं और बैंक समय-समय पर RBI द्वारा जारी किए गए ऐसे निर्देशों/दिशानिर्देशों का पालन करेगा। बेहतर ग्राहक सेवा देने और ग्राहकों संतुष्टि के उच्च स्तर को हासिल करने के लिए, बैंक बैंकिंग प्रक्रियाओं के उच्च मानकों को अपनाने का प्रयास करेगा। बैंक द्वारा दिए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं पर यह नीति लागू होती है।

2. उद्देश्य – मार्गदर्शक सिद्धांत

इस नीति का उद्देश्य ग्राहकों के मूल अधिकारों को सुरक्षित रखना और ग्राहक के अधिकारों और बैंकर की ज़िम्मेदारियों को स्पष्ट करना है।

समीक्षा करने, अपील करने और शिकायत करने का अधिकार; निजता और गोपनीयता के लिए और सेवा या उपयोगकर्ता से संबंधित जानकारी देखने के लिए।

इस नीति में बताया गया है कि बैंक को गैर-भेदभाव, पारदर्शिता और ईमानदार व्यवहार के सिद्धांतों का पालन करते हुए शानदार ग्राहक सेवा देना है।

3. प्रयोज्यता

बैंक के सभी ग्राहकों के लिए यह ग्राहक अधिकार नीति प्रासंगिक होगी। बैंकिंग लेनदेन और संबंधित गतिविधियों को पूरा करने वाली सभी शाखाओं/क्षेत्रीय कार्यालयों/विभागों के सभी कर्मचारियों पर भी यह नीति लागू होगी।

4. नीति की रूपरेखा

नीति में पांच बुनियादी ग्राहक अधिकार शामिल हैं

1. उचित व्यवहार का अधिकार
2. पारदर्शिता, निष्पक्ष और ईमानदार व्यवहार का अधिकार।
3. उपयुक्तता का अधिकार
4. निजता का अधिकार
5. शिकायत निवारण और मुआवजे का अधिकार

5. उचित व्यवहार का अधिकार

1. बैंक वादा करता है कि वह ग्राहकों के साथ सभी व्यवहार में विनम्रतापूर्वक, निष्पक्ष और उचित रूप से कार्य करेगा।
2. बैंक यह वादा करता है की वह ग्राहकों के साथ अपने व्यवहार में न्यूनतम मानक निर्धारित करते हुए अच्छी और निष्पक्ष बैंकिंग प्रक्रियाओं को बढ़ावा देगा।
3. बैंक इस तरह से पारदर्शिता बढ़ाएगा जिससे ग्राहक को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वे बैंक से क्या उम्मीद कर सकते हैं।
4. वह ग्राहकों की सेवा पर्याप्त और उचित रूप से करने के लिए बैंक के कर्मचारियों को प्रशिक्षित करेगा;
5. वह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों और उनके व्यवसाय को कर्मचारी तुरंत और नम्रता से सेवा देते हैं।
6. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उसके दस्तावेज़ और प्रक्रियाएं स्पष्ट हैं और भ्रामक नहीं हैं और यह कि उत्पादों और सेवाओं के बारे में ग्राहकों को स्पष्ट जानकारी दी जा रही है।
7. अगर ग्राहकों ने कोई खाता या सेवा चुना है, तो बैंक उन्हें इस बारे में स्पष्ट जानकारी देगा कि यह कैसे काम करता है, इसके नियम और शर्तें क्या-क्या हैं और वह लागू ब्याज दरों के बारे में भी जानकारी देगा।
8. बैंक मांग / अनुरोध (जहां उपयुक्त हो) करने पर ग्राहकों को नियमित विवरण भेजकर खाते या सेवाओं का उपयोग करने में उनकी सहायता करेगा और ग्राहकों को ब्याज दरों, शुल्कों या नियमों और शर्तों में बदलाव के बारे में बताता रहेगा।
9. बैंक लिंग, आयु, धर्म, जाति और शारीरिक क्षमता जैसे आधारों पर किसी भी ग्राहक के साथ अनुचित रूप से भेदभाव नहीं करेगा। हालांकि, बैंक के पास कुछ ऐसे विशेष उत्पाद और योजनाएं हैं जिन्हें विशेष रूप से लक्षित बाजार समूह के सदस्यों के लिए तैयार किया गया है और जो अनुचित प्रक्रिया के बराबर नहीं होगी।
10. वह सुनिश्चित करेगा कि ऊपर बताए गए सिद्धांत सभी उत्पादों और सेवाओं को देते करते समय लागू होते हैं।
11. वह सुनिश्चित करेगा कि दिए गए उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों के अनुसार हैं।

हम अपने ग्राहकों से यह उम्मीद करते हैं:

बैंक के साथ विनम्रतापूर्वक और ईमानदारी से व्यवहार करें।

उपलब्ध आंतरिक समाधान/शिकायत निवारण व्यवस्था से बात करें और बैंकों की आंतरिक शिकायत व्यवस्था के उपायों को पूरा करने के बाद वैकल्पिक सुविधा का उपयोग करें।

6. पारदर्शिता, निष्पक्ष और ईमानदार व्यवहार का अधिकार

1. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों को उत्पाद से जुड़े नियम और शर्तें सरल भाषा में, आसानी से समझने योग्य और पर्याप्त जानकारी के साथ दी गई हैं, ताकि ग्राहक उत्पाद का सही चयन उचित रूप से कर सके।
2. उत्पाद से जुड़े प्रमुख जोखिमों के साथ-साथ ऐसी किसी भी सुविधा के बारे में ग्राहक को जानकारी दी जाएगी जिससे उन्हें विशेष रूप से नुकसान पहुंच सकता है। उत्पाद की पेशकश करते समय सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (MITC) स्पष्ट रूप से ग्राहक को बताई जाएंगी।
3. बैंक कई तरह के शुल्क/सेवा शुल्क और पेनल्टी लगाने में ग्राहक को पूरी तरह से पारदर्शिता देना सुनिश्चित करेगा।
4. बैंकिंग में शामिल तकनीक के उपयोग के तरीके के बारे में ग्राहकों को शिक्षित करने के लिए विशेष प्रयास किए जाएंगे। बैंक इस उद्देश्य की पूर्ति के लिए प्रिंट मीडिया, टेलीविज़न, ऑल इंडिया रेडियो/स्थानीय रेडियो का उपयोग कर सकता है।
5. बैंक अपनी वेबसाइट पर शुल्क अनुसूची दिखाएगा और प्रत्येक व्यावसायिक इकाई को उसकी प्रति भी उपलब्ध करवाएगा। व्यावसायिक इकाइयों में डिजिटल नोटिस बोर्ड/साइनेज पर शुल्क अनुसूची उपलब्ध करवाई जाएगी।
6. कानून या नियमों में शामिल अधिकारों और दायित्वों वाले उत्पाद की बिक्री के साथ-साथ ऐसी किसी भी महत्वपूर्ण घटना की रिपोर्ट करने की आवश्यकता के समय ग्राहक को बैंक सलाह देगा जिसका वे सामना करते हैं, जिसका उन्हें संदेह है या जिसका पता उन्होंने लगाया है।
7. ग्राहक के हितों के अनुरूप बैंक तब सलाह देगा जब बैंक इस उद्देश्य के लिए ग्राहक द्वारा शामिल किया गया हो।
8. ग्राहक को उचित या संविदात्मक पूर्व सूचना दिए बिना ग्राहक संबंध को बैंक समाप्त नहीं करेगा।
9. बैंक मांग किए जाने पर सही प्रारूप में नियमित खाता विवरण और अन्य संबंधित जानकारी देकर ग्राहकों के वित्तीय संबंधों के प्रबंधन में उनकी सहायता करेगा।
10. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक को भेजी जाने वाली सभी विपणन और प्रचार सामग्री स्पष्ट है और लक्षित ग्राहक के लिए भ्रामक नहीं है।
11. बैंक किसी भी ग्राहक को शारीरिक नुकसान की धमकी नहीं देगा, इस तरह से प्रभावित नहीं करेगा जो सामान्य और उचित व्यावसायिक व्यवहार से अलग हो या किसी ऐसे व्यवहार में संलग्न नहीं होगा जिसे उचित रूप से अनुचित उत्पीड़न माना जाता है।
12. जमा, चेक संग्रह शिकायत निवारण, मुआवजा और देय राशि का संग्रह और सुरक्षा से जुड़ी रखी गई चीजों के बारे में नीतियों को बैंक अपनी वेबसाइट पर दिखाएगा।
13. बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करेगा कि ग्राहकों को पूरी तरह से, सही तरीके से और ईमानदारी से प्रासंगिक जानकारी देने के लिए किसी विशेष उत्पाद पर कार्य करने वाले कर्मचारी उचित रूप से प्रशिक्षित हों।

14. संशोधित नियम और शर्तों के प्रभावी होने से कम से कम एक महीने पहले, ग्राहक को नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव की जानकारी बैंक एक पत्र या खाते के विवरण या SMS के ज़रिए देगा।

सुनिश्चित करें कि इस तरह के बदलाव एक महीने का नोटिस देने के बाद लागू होने की संभावना के साथ ही किए जा रहे हैं। अगर बैंक ने ऐसा कोई नोटिस दिए बिना कोई बदलाव किया है जो ग्राहक के अनुकूल है, तो वह ऐसे बदलाव के 30 दिनों में बदलावों की सूचना देगा। अगर बदलाव ग्राहक के अनुकूल नहीं है, तो कम से कम 30 दिनों की पूर्व सूचना दी जाएगी और ग्राहक को ऐसी सूचना के 60 दिनों में संशोधित शुल्क या ब्याज का भुगतान किए बिना खाता बंद करने या किसी अन्य पात्र खाते में स्विच करने के विकल्प दिए जा सकते हैं।

ग्राहक को नियम और शर्तों, शुल्क और सेवा शुल्क में बदलाव, विशेष उत्पादों को बंद करने, प्रदाता के कार्यालयों के स्थानांतरण, कार्यालय के समय में बदलाव, टेलीफोन नंबरों में बदलाव आदि की जानकारी बैंक देगा।

उत्पाद / सेवा का लाभ उठाने के लिए प्रस्तुत आवेदनों की स्वीकृति / अस्वीकृति के बारे में बैंक द्वारा तय की गई उचित समय अवधि में आवेदक को बताना सुनिश्चित करें और आवेदन को स्वीकार / अस्वीकार करने के कारणों को लिखित रूप में बताएं। ऐसी अवधि के बारे में बैंक की वेबसाइट के साथ-साथ विशेष उत्पाद या सेवा के आवेदन में भी बताया जाएगा।

इसके बारे में जानकारी स्पष्ट रूप से दें –

- a. विशेष उत्पादों का बंद होना,
- b. उनके कार्यालयों का स्थानांतरण
- c. कार्यालय के समय में बदलाव
- d. टेलीफोन नंबरों में बदलाव
- e. किसी भी कार्यालय या शाखा का बंद होना

- कम से कम 30 दिनों की अग्रिम सूचना के साथ। इस बात की भी पुष्टि करें कि जानकारी का प्रकटीकरण उत्पाद / संबंध के जीवन चक्र के माध्यम से हमेशा चलने वाली प्रक्रिया है और उनके द्वारा पूरी लगन से पूरा किया जाएगा। यह सुनिश्चित करने के लिए वेबसाइट सहित संचार के सभी संभावित चैनलों के उपयोग का ध्यान रखें कि सभी बदलावों की जानकारी ग्राहक को पहले ही दी गई है;

15. सुनिश्चित करें कि उत्पादों/सेवाओं और इसकी संरचना पर शुल्क और प्रभार ग्राहक के लिए अनुचित नहीं हैं।

7. उपयुक्तता का अधिकार

1. बैंक ग्राहक की आवश्यकताओं के लिए उपयुक्त और ग्राहक की वित्तीय परिस्थितियों और समझ के आकलन के आधार पर उत्पादों की पेशकश करेगा।
2. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक के लिए पेश किए जाने वाले उत्पादों का आकलन और अनुमोदन बैंक के प्रबंधन, बोर्ड या किसी अन्य सक्षम प्राधिकारी द्वारा उपयुक्त रूप किया गया है।
3. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि विक्रय या पेश किया गया उत्पाद या सेवा ग्राहक की आवश्यकताओं के लिए उपयुक्त है और उसके द्वारा किए गए आकलन के आधार पर ग्राहक की वित्तीय स्थिति और समझ के लिए अनुपयुक्त नहीं है।
4. बैंक तृतीय-पक्ष के उत्पादों की बिक्री केवल तभी करेगा जब वह ऐसा करने के लिए अधिकृत हो।
5. बैंक किसी ग्राहक को विशिष्ट सेवा प्रदाता से तृतीय-पक्ष के किसी भी उत्पाद को चुनने या ऐसे उत्पादों की बिक्री को किसी भी बैंकिंग उत्पाद से लिंक करने के लिए बाध्य करने की किसी भी प्रतिबंधात्मक प्रक्रियाओं का पालन नहीं करेगा।
6. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि तृतीय-पक्ष के उत्पाद सहित बिक्री वाले उत्पाद या दी जा रही सेवा वर्तमान नियमों और विनियमों के अनुसार हैं।
7. ग्राहक को उत्पाद की उपयुक्तता तय करने में सक्षम बनाने के उद्देश्य से बैंक द्वारा मांगी गई सभी प्रासंगिक और उचित जानकारी तुरंत और ईमानदारी से देने के लिए, बैंक इस ज़िम्मेदारी के बारे में ग्राहक को बताना सुनिश्चित करेगा।
8. बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए शुल्क / सेवा शुल्क / पेनल्टी की संरचना की जांच करेगा कि वे उचित हैं।

8. निजता का अधिकार

ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को बैंक निजी और गोपनीय मानेगा (भले ही ग्राहक अब हमारे बैंक के साथ बैंकिंग नहीं कर रहा हो) और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों द्वारा निर्देशित करेगा।

बैंक ग्राहक के खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे ग्राहक द्वारा दिया गया हो या फिर हमारे समूह की अन्य कंपनियों / संस्थाओं सहित किसी अन्य व्यक्ति द्वारा, को प्रकट नहीं करेगा, यह नीचे दी गई अपवाद वाली स्थितियों को छोड़कर है:

- a. अगर बैंक को कानून के मुताबिक जानकारी देना हो या अगर बैंकिंग नियामक द्वारा आवश्यक हो।
- b. अगर बैंक को जांच एजेंसी, पुलिस, न्यायालय, आयकर विभाग या किसी अन्य राज्य/केंद्रीय सांविधिक प्राधिकरण को जानकारी देना आवश्यक हो।
- c. अगर जानकारी प्रकट करना जनता के प्रति कर्तव्य हो।
- d. अगर बैंक के हितों के लिए जानकारी देना आवश्यक हो, उदाहरण के लिए धोखाधड़ी रोकने के लिए।
- e. अगर ग्राहक ने बैंक को जानकारी प्रकट करने के लिए अधिकृत किया हो।

f. अगर बैंक से ग्राहक के बारे में संदर्भ मांगा जाता है, तो बैंक ग्राहक की लिखित अनुमति प्राप्त करना सुनिश्चित करेगा।

सुनिश्चित करें कि ऐसे संभावित अनिवार्य प्रकटीकरण ग्राहक को तुरंत लिखित रूप में बताए जाएं।

बैंक अपने उद्देश्यों सहित किसी भी और व्यक्ति के विपणन उद्देश्य के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग टीबी तक नहीं करेगा जब तक ग्राहक ने उसे विशेष रूप से अधिकृत नहीं किया हो, साथ ही ग्राहकों के साथ संचार करने के दौरान भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण द्वारा जारी दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम, 2010 (राष्ट्रीय ग्राहक वरीयता रजिस्ट्री) का पालन करेगा।

9. शिकायत निवारण और मुआवजे का अधिकार

शिकायत निवारण के लिए बैंक की नीति नीचे दिए गए सिद्धांतों पर आधारित होगी।

1. ग्राहकों के साथ हर समय उचित व्यवहार किया जाता है।
2. ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों को विनम्रतापूर्वक और समयपूर्वक निपटाया जाता है।
3. अगर ग्राहक अपनी शिकायतों पर बैंक की प्रतिक्रिया से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं, तो उन्हें संगठन में अपनी शिकायतों/विपत्तियों को आगे बढ़ाने और वैकल्पिक उपाय के उनके अधिकारों के बारे में पूरी तरह से बताया जाता है।

बैंक सभी शिकायतों को प्रभावी ढंग से और निष्पक्ष रूप से व्यवहार करेगा क्योंकि उन्हें किसी और तरीके से हेंडल करने पर वे बैंक की

प्रतिष्ठा और व्यवहार को नुकसान पहुंचा सकते हैं।

बैंक के कर्मचारी सद्भावपूर्वक और ग्राहक के हितों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना कार्य करेंगे।

नीति दस्तावेज़ को सभी व्यावसायिक इकाइयों में उपलब्ध करवाया जाएगा और बैंक की वेबसाइट पर भी दिखाया जाएगा। बैंक यह भी सुनिश्चित करेगा कि सभी संबंधित कर्मचारियों को शिकायत से निपटने की प्रक्रिया और उसके बाद के अपडेट के बारे में बताया जाए। किसी भी अधिकार पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, बैंक को सही निर्णय के लिए किसी भी विधिवत बने फोरम में बैंकर और ग्राहक के बीच विवादों के जाने से पहले के अपनी स्थिति का बचाव करना होगा।

अगर कुछ अप्रत्याशित घटना (नागरिक अशांति, तोड़फोड़, सामान्य हड़ताल, दुर्घटना, आग, प्राकृतिक आपदा या अन्य "प्रकृति से उत्पन्न कार्य", युद्ध, बैंक के परिसरों या इसके संबंधित बैंकों को क्षति, संचार के सामान्य साधनों या सभी प्रकार के परिवहनों की अनुपस्थिति, इत्यादि) बैंक के नियंत्रण से परे है जो इसे निर्दिष्ट सेवा

वितरण मानकों के भीतर अपने दायित्वों को पूरा करने से रोकता है, तो बैंक विलंबित ऋण के लिए ग्राहकों को मुआवजा देने के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

इसके अलावा, बैंक a) ग्राहक संबंध स्थापित करते समय क्षतियों के दायित्व के साथ-साथ ही सभी पक्षों के अधिकारों और ज़िम्मेदारियों, विनिर्देशों के अनुसार उत्पादों के प्रदर्शन नहीं होने या चीज़ों के गलत होने की स्थिति में स्पष्ट रूप से बताएगा। हालांकि, बैंक उन बाहरी परिस्थितियों के कारण होने वाली किसी भी क्षति के लिए उत्तरदायी नहीं होगा जो उसके उचित नियंत्रण से परे है (जैसे कि बाज़ार में बदलाव, बाज़ार में विभिन्नता के कारण उत्पाद का प्रदर्शन इत्यादि)। b) सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक को बिना देरी और विलंब के धनवापसी की जाती है, अगर ऐसा नहीं हो पाता है, तो वह किसी भी विवादित लेनदेन (ब्याज / शुल्क के साथ) पर ग्राहक को उचित संदेह के बारे में बताएगा

10. ग्राहक की ज़िम्मेदारी

बैंक ग्राहकों को उत्कृष्ट ग्राहक सेवा, परेशानी मुक्त और निष्पक्ष व्यवहार, शिकायतों का त्वरित निवारण, अगर कोई हो, देने के लिए प्रतिबद्ध है। हालांकि,

- अगर ग्राहक धोखाधड़ी वाला कार्य करता है और/या उचित उपाय के बिना कार्य करता है जिसके कारण उसे हानि हुई है, तो बैंक ग्राहक को होने वाले नुकसान के लिए ज़िम्मेदार नहीं होगा।
- पिन, चेक बुक और पासबुक के दुरुपयोग से होने वाले नुकसान, पासवर्ड/सुरक्षित या गोपनीय जानकारी से छेड़छाड़, बैंक को सूचित करने के समय और दुरुपयोग रोकने के चरण लिए जाने के समय तक ग्राहक को होने वाली परेशानी के लिए बैंक ज़िम्मेदार नहीं होगा।
- बैंक बाहरी परिस्थितियों के कारण होने वाली ऐसी किसी भी क्षति के लिए भी उत्तरदायी नहीं होगा जो उसके उचित नियंत्रण से परे है।
- बैंक यह भी उम्मीद करेगा कि ग्राहक बैंक के साथ अपने व्यवहार में विनम्रतापूर्वक और ईमानदारीपूर्वक व्यवहार करें और आवश्यक होने पर त्वरित और प्रभावी संचार के लिए पता, मोबाइल नंबर जैसे सही व्यक्तिगत विवरण दे।

11. अप्रत्याशित घटना

अगर कुछ अप्रत्याशित घटना (नागरिक अशांति, तोड़फोड़, तालबंदी, हड़ताल या अन्य श्रम अशांति, दुर्घटना, आग, प्राकृतिक आपदा या अन्य "प्रकृति से उत्पन्न कार्य", युद्ध, बैंक के परिसरों को क्षति, संचार के सामान्य साधनों या सभी प्रकार के परिवहनों की अनुपस्थिति, इत्यादि) बैंक के नियंत्रण से परे है जो इसे निर्दिष्ट सेवा वितरण मानकों के भीतर अपने दायित्वों को पूरा करने से रोकता है, तो बैंक गैर-अनुपालन के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।