

ઇક્વિટાસ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક

પ્રાધિકાર

ગ્રાહકના અધિકારો અને ફરજો



આમુખ

આ સમાવે છે

- આમુખ
- પ્રાધિકાર શુ છે?
- સુંદર વ્યવહારનો અર્થ
- પારદર્શિતાનો હક્ક, સાફ અને પ્રામાણિક વ્યવહાર
- અનુકૂળતાનો હક્ક
- ખાનગીપણાનો હક્ક
- ફરિયાદ નિવારણ અને વળતરનો હક્ક

સૌથી વધુ ઝડપે વૃદ્ધિ પામતી આર્થિક પ્રવૃત્તિઓના નવા યુગની એક બેંક તરીકે અમારા ગ્રાહકોની જરૂરિયાતને પહોંચી વળવા એક ખાસ બનાવેલ પ્રોડક્ટ્સ અને સર્વિસીઝનો એક ગુલદસ્તો અમે ઓફર કરીએ છીએ.

અમારો મુખ્ય ઉદ્દેશ સામાન્ય જનસમૂહ અને સાધન-સંપન્ન પરિવારોના જનસમૂહમાંથી તેમને 'પૈસાનો પૂરેપુરો ફાયદો' સર્વિસ ઓફર કરીને ઓછી બેંકવાળી તથા બેંકવિહીન સમાજના બજારભાગની વૃદ્ધિ પામી રહેલી આકાંક્ષાઓને સક્ષમ કરવા નાણાકીય પ્રોડક્ટ્સની એક વિશદ હારમાળા આપીને થાપણને પ્રવાહિત કરવાનો છે.

ઇક્વિટીઝ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંકનું ધ્યેય તેના 'બધા જ હિત-ધારકો માટે ઉમંગી કર્મચારીઓ મારફત સૌથી મૂલ્યવાન બેંક ઊભી કરવાનું છે.'

આ ધ્યેય પર ધ્યાન કેન્દ્રિતતા સાથે બેંક તેમના ગ્રાહકોને પ્રથમ સ્થાને મૂકે છે અને સ્વચ્છ અને પારદર્શી બેન્કિંગ પ્રણાલી સાથે ઉચ્ચ સેવાકીય ધોરણો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરે છે.

આ પ્રાધિકાર ગ્રાહકોને અમારી સાથે બેન્કિંગ કરતી વખતે તેમના અધિકાર અને જવાબદારીઓ પ્રત્યે જાગૃત બનાવવા કાર્યસાધક બનશે.

અમે આપને એક સુખરૂપ અને જાણકારીપૂર્ણ બેન્કિંગ ઈચ્છીએ છીએ!

ગ્રાહકના અધિકારો

આ પ્રાધિકાર શુ છે?

આ પ્રાધિકાર ગ્રાહકોના અધિકારો અને ફરજો અને તેના ગ્રાહકોને ઓફર કરવામાં આવતી બધી પ્રોડક્ટસ અને સર્વિસ આપતી વખતે બેન્કની પ્રતિબદ્ધતાને આવરી લે છે.

દરેક ગ્રાહક નીચેના અધિકારો ધરાવવા હકકદાર છે:

1. સ્વચ્છ વ્યવહારનો અધિકાર
2. પારદર્શિતા, ઉચિત અને પ્રામાણિક વ્યવહારનો અધિકાર
3. ઉપયુક્તતાનો અધિકાર
4. ખાનગીપણાનો અધિકાર
5. ફરિયાદ નિવારણ અને વળતરનો અધિકાર



આ દરેક અધિકારોનો શુ અર્થ થાય છે?



1. ઉચિત વ્યવહારનો અધિકાર એટલે શું?:

- બેન્ક સ્ટાફ અને ગ્રાહક બંનેને નમ્રતા સાથેના વ્યવહારનો અધિકાર છે.
- ગ્રાહકો સાથે ફાઈનાન્સિયલ પ્રોડક્ટ ઓફર અને ડીલીવર કરતી વખતે ઉચિત રીતે વ્યવહાર કરવામાં આવે, આધાર, જેવા કે લીંગ, ઉમર, ધર્મ, જ્ઞાતિ અને શારીરિક ક્ષમતા સામે ભેદભાવયુક્ત રીતે નહીં.

ગ્રાહકના અધિકારો

2. પારદર્શિતા, ઉચિત અને પ્રામાણિક ડીલીંગના અધિકાર:

બેન્ક:

1. બેન્ક તેના પ્રોડક્ટ ચાર્જિસ અને સેવાઓ બાબત સ્વચ્છ અને સ્પષ્ટ ડોક્યુમેન્ટેશન અને સંદેશાવ્યવહારની ચોકકસાઈ રાખશે. થોડા ઉદાહરણો નીચે મુજબ છે:

- કોન્ટ્રાક્ટ/ કરારનામાની શરતો અને નિયમો ગ્રાહકો સાથે શેર કરવામાં આવે.
- પ્રોડક્ટ, ચાર્જિસ અને સર્વિસની વિગતો અમારી વેબસાઇટ અથવા બ્રાન્ય પર સરળ એક્સેસ માટે ઉપલબ્ધ બનાવવામાં આવે.
- લોનની શરતો ગ્રાહક સાથે સરળ રેફરન્સ માટે શેર કરવામાં આવે.
- બ્રાન્યના કામકાજના કલાકો, ટ્રાન્ઝેક્શન ટાઈમિંગ અને ક્રિયરીંગ ટાઈમિંગ દરેક બ્રાન્યમાં પ્રદર્શિત બનાવવામાં આવે.
- ગ્રાહકો તેમના બેન્ક એકાઉન્ટ્સને અઠવાડિયામાં 24/7 અને 7 દિવસ ઇન્ટરનેટ અને મોબાઈલ બેન્કિંગ એપ્લીકેશન મારફત એક્સેસ કરી શકે.
- બ્રાંચો, ATM, કોન્ટેક સેન્ટર અને ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓના સંપર્કની વિગતો ગ્રાહકોને બેન્કે પહોંચવામાં સુવિધા રહે તે માટે તેમના કામકાજના કલાકો અને જાહેર રજાની સૂચિ સાથે પ્રદર્શિત બનાવવામાં આવે.

2. અનુચિત માર્કેટિંગ અથવા બિઝનેસ પ્રેક્ટિસ ન કરવામાં આવે તેની ચોક્કસાઈ રાખે અને ગ્રાહકો પ્રત્યે સ્વચ્છ પ્રતિનિધિત્વની ચોક્કસાઈ રાખે.

3. ગ્રાહક અને સ્ટાફ વચ્ચે એક સોહાર્દપૂર્ણ સાબંધિતાની ચોક્કસાઈ રાખે અને ગ્રાહકને કોઈપણ રીતે ગેરમાર્ગે ન દોરે.



ગ્રાહકો તરફથી બેન્કની અપેક્ષાઓ:

- બેન્કના અધિકારીઓ સમક્ષ કોઈપણ અનુચિત પ્રેક્ટિસ તુરત જ ધ્યાન પર લાવે.
- પ્રોડક્ટની વિગતો, ચાર્જિસ અને સર્વિસ સ્પષ્ટ રીતે સમજાવેલ છે તથા બેન્કની સર્વિસ પ્રાપ્ત કરતાં પહેલા બધા સ્પષ્ટીકરણો મેળવ્યા છે તેની ચોક્કસાઈ રાખે.
- ચેક બુક્સ અને ATM કાર્ડઝને સેફ કસ્ટડીમાં રાખે, ગેરઉપયોગ કે ખોવાયાની બેન્ક સ્ટાફને તુરત જ જાણ કરે.
- સરનામું, ટેલિફોન નંબર, ઈમેઈલ આઈડી વિગેરેમાં ફેરફારની (લાગુ પડતું હોય તે મુજબ) તુરત જ જાણ કરે.
- વ્યાજ, હપ્તો, લોકરનું ભાડું અને અન્ય લેણા સમયસર ચૂકવે.
- બીજા નાગરિકોને મુસીબત ઊભી થાય તેમ પ્રોડક્ટ્સ અને સર્વિસનો ગેરઉપયોગ ન કરે અને તેનો કાયદેસર રીતે ઉપયોગ કરવામાં આવે તેની ચોક્કસાઈ રાખે.



BEYOND
BANKING

The more you save in your account, the more we contribute together.

When you bank with us, we invest upto 5% of our net profit every year back to the communities.

ગ્રાહકના અધિકારો (ચાલુ...)

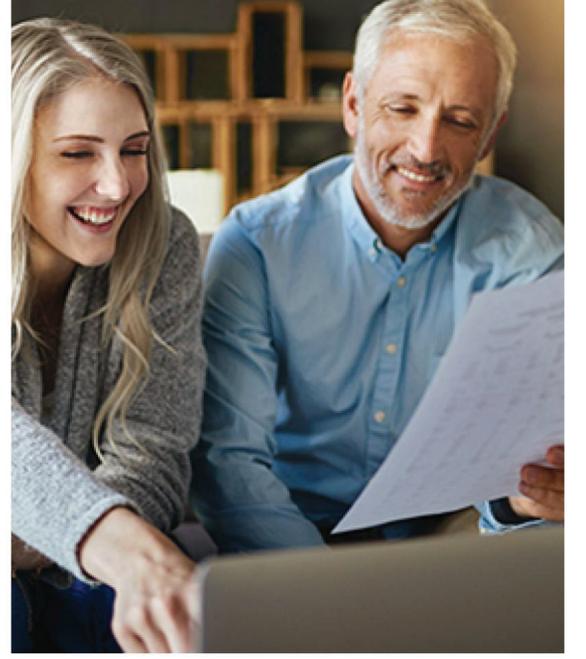
3. ઉપયુક્તતાનો અધિકાર:

બેન્ક:

- ચોક્કસાઈ રાખશે કે તે સાતત્યપૂર્ણ રીતે નવીનતા લાવે અને ગ્રાહકની નાણાકીય સધ્ધરતાને અનુકૂળ થાય તેમ પ્રોડક્ટની વિશાળ હરોળ પૂરી પાડે છે.
- ચોક્કસાઈ રાખશે કે વેચેલ પ્રોડક્ટ કે આપેલી સર્વિસ, તૃતીય પક્ષની પ્રોડક્ટ સહિત, ગ્રાહકની જરૂરિયાતોને યોગ્ય રીતે ઉપયુક્ત બને છે, નાણાકીય સંજોગોને અયોગ્ય હોય તેવી નહીં.
- ચોક્કસાઈ રાખશે કે તૃતીય પક્ષના પ્રોડક્ટ્સ (જેવા કે મુચ્યુઅલ ફંડ, વીમો વિગેરે) ગ્રાહકોને માથે જબરજસ્તીથી ઠોકી બેસાડવામાં ન આવે.

ગ્રાહકો તરફથી બેન્કની અપેક્ષાઓ:

- ગ્રાહકો પાસેથી અપેક્ષા રહે છે કે તેઓ કોઈપણ અરજી ફોર્મ કે ડોક્યુમેન્ટમાં સંપૂર્ણ વાંચ્યા વિના, પ્રોડક્ટ કે સર્વિસને સમજ્યા વિના સહી ન કરે, જેનું તેઓ ભરણું ભરી રહ્યા છે અને કોઈપણ પ્રોડક્ટ ખરીદતા પહેલા વિશેષજ્ઞનો પરામર્શ કરો, જ્યાં બેન્ક ભૂમિકા એક ડિસ્ટ્રિબ્યુટર કે એજન્ટની છે.



4. ખાનગીપણાનો અધિકાર:

બેન્ક:

- સિક્યુરિટી પ્રોસીઝર સૌથી ઉચ્ચ સ્તરની હોય તેની અને બધા ગ્રાહકોની વિગતો સુરક્ષિત રાખવા સિસ્ટમ બરાબર કામ કરે છે તેની ચોક્કસાઈ રાખશે.
- ચોક્કસાઈ રાખશે કે ગ્રાહકની વિગતો ખાનગી અને ગોપનીય ગણાશે, ગ્રાહક હવે બેન્કીંગ નથી કરતો, તો પણ.
- ગ્રાહકોને ફરજિયાત જાહેર ખુલાસાઓનો તુરંત જ સંદેશો મોકલવામાં આવે તેની ચોક્કસાઈ રાખશે.
- ગ્રાહકની અંગત માહિતીનો માર્કેટિંગ હેતુ માટે ઉપયોગ નહીં કરે કે શેર નહીં કરે, સિવાય કે ગ્રાહકે સ્પષ્ટરીતે તે અધિકૃત કરેલ હોય.



BEYOND
BANKING

The more you save in your account, the more we contribute together.

When you bank with us, we invest upto 5% of our net profit every year back to the communities.

ગ્રાહકના અધિકારો (ચાલુ...)

ખાનગીપણાનો અધિકાર (ચાલુ):

ગ્રાહકો પાસેથી બેન્કની અપેક્ષાઓ:

- તેમની અંગત માહિતી શેર કરવા માટે સ્વીકારતા પહેલા/અધિકૃતતા આપતા પહેલા શરતો અને નિયમો વાંચે અને સમજે.
- તેમની અંગત માહિતી ડિજિટલ કે ડિજિટલ મોડ મારફત શેર કરતી વખતે સચેત અને એકદમ સાવધાન બને.
- જો તેમને લાગે છે કે તેઓને જોવામાં આવ્યું છે કે તેમની અંગત માહિતીને ઉપયોગ થઈ રહ્યો છે અથવા તેમની સંમતિ વિના શેર કરવામાં આવી રહી છે, તો બેંકને તુરત જ જાણ કરો, જો તે માહિતી કાયદા કે નિયમનો મુજબ ફરજિયાત ન હોય તો.
- બ્રાન્ચની મુલાકાત લેતી વખતે અન્ય ગ્રાહકોના ખાનગીપણાને માન આપો.

5. ફરિયાદ નિવારણ અને વળતરનો અધિકાર:

બેન્ક તેના બધા વેચેલા પ્રોડક્ટ્સ કે પ્રપ્રોઝ્ડ પ્રોડક્ટ્સ અને આપેલી સર્વિસની જવાબદારી ધારણ કરે.

- ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાનું કામકાજ બરાબર છે કે નહી તેની ચોકકસાઈ રાખે.
- ફરિયાદ નિવારણ એસ્કેલેશન મિકેનિઝમ ગ્રાહકોને સરળતાથી એક્સેસ થાય અને સાચી ફરિયાદ શક્ય તેટલી વહેલી ઠીક કરવા ગંભીર પ્રયત્ન કરવાની ચોકકસાઈ રાખે, તૃતીય પક્ષના પ્રોડક્ટ્સની ફરિયાદ સહિતની.
- ગ્રાહકોને વળતરની નીતિ મુજબ બેન્ક તરફના સ્પલન માટે વળતર મળે તેની ચોકકસાઈ રાખશે.
- ફરિયાદ નિવારણ નીતિ / પ્રોઝીઝર, વળતરની નીતિ બ્રાંચોમાં અને વેબસાઇટ ઉપર સરળ એક્સેસીબીલીટી અને ત્વરિત રેફરન્સ માટે મૂકશે.

ગ્રાહકોની જવાબદારીઓ:

- બેન્ક ગ્રાહકોને, બેન્કના આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ સિસ્ટમ પાસે કોઈપણ ફરિયાદ માટે પહોંચાડવા ઉત્સાહવર્ધન કરે અને બેન્કની ઈન્ટરનલ ફરિયાદ નિવારણ સિસ્ટમ હેઠળના બધા ઉપાયો ખતમ થઈ જાય પછી જ વિકલ્પરૂપની ચેનલ પાસે પહોંચે.



*Thank
you*



BEYOND
BANKING

The more you save in your account, the more we contribute together.

When you bank with us, we invest upto 5% of our net profit every year back to the communities.