

इक्विटास स्मॉल फाइनेंस बैंक

चार्टर

ग्राहक अधिकार और दायित्व



प्रस्तावना

सबसे तेजी से बढ़ती अर्थव्यवस्थाओं में से एक में एक नए जमाने के बैंक के रूप में, हम अपने ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए उत्पादों और सेवाओं का एक आयाम पेश कर रहे हैं।

हमारा प्राथमिक उद्देश्य बड़े से बड़े पैमाने पर संपन्न परिवारों से उन्हें 'पैसे के लिए मूल्य' सेवाओं की पेशकश करके डिपॉजिट को मोड़ना है, ताकि वित्तीय उत्पादों की एक विस्तृत श्रृंखला की पेशकश करके समाज के कम बैंकिंग और बिना बैंक वाले क्षेत्रों की बढ़ती आकांक्षा को सक्षम किया जा सके।

इक्विटास स्मॉल फाइनेंस बैंक का मिशन 'खुशहाल कर्मचारियों के माध्यम से अपने सभी हितधारकों के लिए सबसे मूल्यवान बैंक बनाना' है।

इस मिशन पर ध्यान केंद्रित करते हुए, बैंक अपने ग्राहकों को सबसे पहले रखता है और निष्पक्ष और पारदर्शी बैंकिंग प्रथाओं के साथ उच्च सेवा मानकों पर ध्यान केंद्रित करता है।

यह चार्टर हमारे साथ बैंकिंग करते समय ग्राहकों को उनके अधिकारों और उत्तरदायित्वों से अवगत कराने में सहायक होगा।

आपको एक खुश और सूचित बैंकिंग की कामना!

इसमें शामिल हैं

- प्रस्तावना
- यह चार्टर क्या है
- निष्पक्ष व्यवहार का अधिकार का अर्थ
- पारदर्शिता, निष्पक्ष और ईमानदार व्यवहार का अधिकार
- उपयुक्तता का अधिकार
- गोपनीयता का अधिकार
- शिकायत निवारण और क्षतिपूर्ति का अधिकार



ग्राहक के अधिकार

यह चार्टर क्या है?

इस चार्टर में ग्राहकों के अधिकार और जिम्मेदारियां और पेश किए गए सभी उत्पादों और सेवाओं को वितरित करते हुए अपने ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता शामिल है।

प्रत्येक ग्राहक निम्नलिखित अधिकारों का हकदार है:

1. उचित व्यवहार का अधिकार
2. पारदर्शिता, निष्पक्ष और ईमानदार व्यवहार का अधिकार
3. उपयुक्तता का अधिकार
4. गोपनीयता का अधिकार
5. शिकायत निवारण और क्षतिपूर्ति का अधिकार



इन अधिकारों में से प्रत्येक का क्या अर्थ है?



1. निष्पक्ष व्यवहार का अधिकार का अर्थ है:

- ग्राहक और बैंक स्टाफ दोनों को शिष्टाचार के साथ व्यवहार करने का अधिकार है।
- वित्तीय उत्पादों की पेशकश और वितरण करते समय ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार किया जाना चाहिए और लिंग, आयु, धर्म, जाति और शारीरिक क्षमता जैसे आधार पर भेदभाव नहीं किया जाना चाहिए।



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.

ग्राहक के अधिकार

2. पारदर्शिता, निष्पक्ष और ईमानदार व्यवहार का अधिकार:

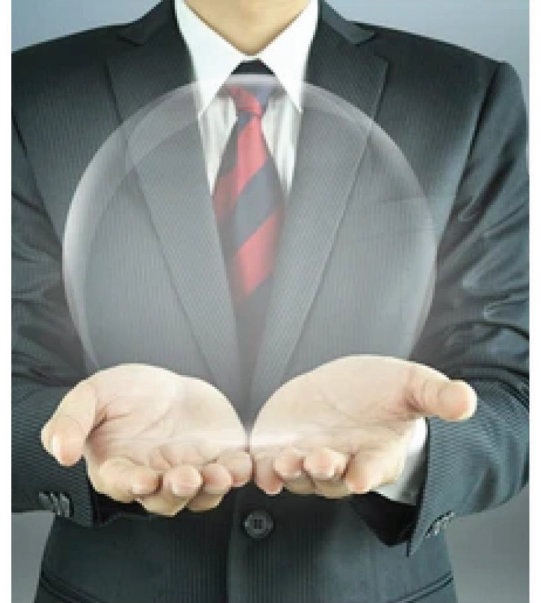
बैंक सुनिश्चित करेगी की:

1. बैंक के उत्पादों, शुल्कों और सेवाओं के बारे में जानकारी का स्पष्ट प्रलेखन और संचार सुनिश्चित करेंगे। कुछ उदाहरण निम्न हैं:

- अनुबंध/समझौते के नियम और शर्तें ग्राहक के साथ साझा की जाएंगी।
- उत्पादों, शुल्कों और सेवाओं का विवरण का आसान पहुंच के लिए हमारी वेबसाइट/शाखाओं पर उपलब्ध कराया जाएगा।
- आसानी के लिए ऋण की शर्तें ग्राहकों के साथ साझा की जाती हैं।
- शाखाओं में कारोबार के घंटे, लेन-देन का समय और शाखाओं के समाशोधन समय को प्रदर्शित किया जाता है।
- ग्राहक इंटरनेट और मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन के माध्यम से 24/7 और सप्ताह में 7 दिन अपने बैंक खातों तक पहुंच सकते हैं।
- ग्राहकों को आसानी से बैंक तक पहुंचने में सुविधा के लिए शाखाओं, ATM, संपर्क केंद्र और शिकायत निवारण अधिकारियों के संपर्क विवरण, उनके काम के घंटे और अवकाश सूची के साथ प्रदर्शित करें।

2. सुनिश्चित करें कि कोई अनुचित विपणन या व्यावसायिक व्यवहार न हो और ग्राहक को स्पष्ट प्रतिनिधित्व सुनिश्चित करें।

3. ग्राहकों और कर्मचारियों के बीच सौहार्दपूर्ण संबंध सुनिश्चित करें, जो ग्राहकों को किसी भी तरह से गुमराह न करें।



ग्राहकों से बैंक की अपेक्षा:

- किसी भी अनुचित व्यवहार के बारे में बैंक अधिकारियों को तुरंत अवगत कराएं।
- सुनिश्चित करें कि उत्पाद विवरण, शुल्क और सेवाओं को स्पष्ट रूप से समझा दिया गया है और बैंक की सेवाओं का लाभ उठाने से पहले सभी स्पष्टीकरण प्राप्त कर लिए गए हैं।
- चेक बुक और ATM कार्ड सुरक्षित रखें, किसी भी तरह के दुरुपयोग/नुकसान की सूचना तुरंत बैंक स्टाफ को दें।
- पता, टेलीफोन नंबर, ईमेल ID, आदि में परिवर्तन (जैसा लागू हो) को तुरंत सूचित करें।
- ब्याज, किश्तों, लॉकर किराए और अन्य देय राशियों का समय पर भुगतान करें।
- यह सुनिश्चित करने के लिए कि उत्पादों और सेवाओं का दुरुपयोग अन्य नागरिकों के लिए कठिनाई पैदा करने के लिए नहीं किया जाता है और इसका उपयोग वैध तरीके से किया जाता है।



BEYOND
BANKING

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

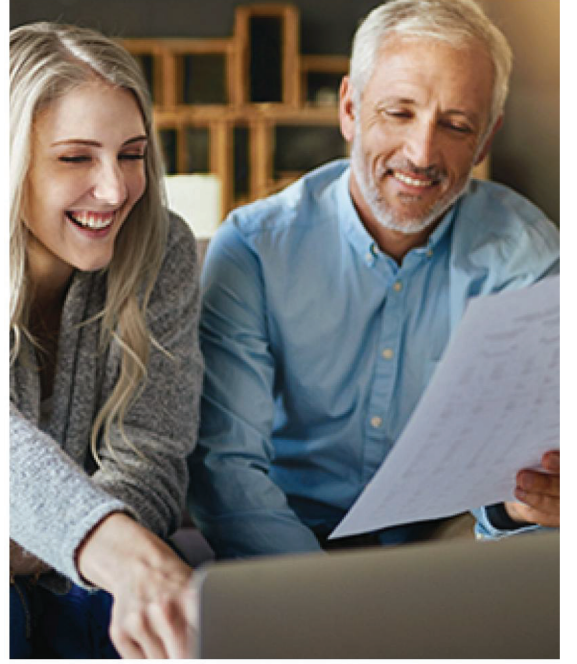
When you bank with us, we invest upto 5% of our net profit every year back to the communities.

ग्राहक के अधिकार जारी...

3. उपयुक्तता का अधिकार:

बैंक सुनिश्चित करेगी की:

- कि यह अपने ग्राहकों की वित्तीय स्थिति की आवश्यकताओं के अनुरूप उत्पादों की एक विस्तृत श्रृंखला को निरंतर नवप्रवर्तन और प्रदान करता है।
- कि तीसरे पक्ष के उत्पादों सहित बेचे गए उत्पाद या दी जाने वाली सेवाएं ग्राहक की जरूरतों के अनुकूल हों और उनकी वित्तीय परिस्थितियों के अनुकूल न हों।
- कि तीसरे पक्ष के उत्पाद (जैसे म्यूचुअल फंड, बीमा आदि) ग्राहक पर जबरदस्ती नहीं थोपे जाते हैं।



ग्राहकों से बैंकों की अपेक्षाएं:

- ग्राहकों से अपेक्षा की जाती है कि वे किसी भी आवेदन पत्र या दस्तावेज़ को पूरी तरह से पढ़े बिना और उस उत्पाद या सेवा को समझे बिना हस्ताक्षर न करें, जिसकी सदस्यता ली जा रही है और किसी भी उत्पाद को खरीदने से पहले विशेषज्ञ से परामर्श करें जहां बैंक वितरक या एजेंट कार्य करता है।



4. गोपनीयता का अधिकार:

बैंक सुनिश्चित करेगी की:

- सुनिश्चित करें कि सभी ग्राहक विवरणों की सुरक्षा के लिए उच्चतम स्तर की सुरक्षा प्रक्रियाएं और प्रणालियां मौजूद हैं।
- सुनिश्चित करें कि ग्राहक के विवरण को निजी और गोपनीय माना जाता है, तब भी जब ग्राहक बैंकिंग नहीं कर रहा हो।
- सुनिश्चित करें कि कोई भी अनिवार्य प्रकटीकरण ग्राहकों को तुरंत सूचित किया जाता है।
- मार्केटिंग के उद्देश्य से ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग या साझा नहीं करेगा, जब तक कि ग्राहक इसे विशेष रूप से अधिकृत नहीं करता है।



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.

ग्राहक के अधिकार जारी...

गोपनीयता का अधिकार जारी.....

ग्राहकों से बैंकों की अपेक्षाएं:

- उनकी व्यक्तिगत जानकारी साझा करने के लिए स्वीकार/प्राधिकृत करने से पहले नियम और शर्तों को पढ़ें और समझें।
- बहुत संवेदनशील रहें और भौतिक या डिजिटल मोड के माध्यम से अपनी व्यक्तिगत जानकारी साझा करते समय सावधानी बरतें।
- यदि उन्हें लगता है कि उनकी व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग या उनकी सहमति के बिना साझा किया जा रहा है, यदि यह कानून या विनियम द्वारा अनिवार्य नहीं है तो बैंक को तुरंत सूचित करें।
- शाखा में जाते समय अन्य ग्राहकों की गोपनीयता का सम्मान करें।

5. शिकायत निवारण और क्षतिपूर्ति का अधिकार:

बैंक अपने सभी बेचे गए या प्रस्तावित उत्पादों और प्रदान की गई सेवाओं की जवाबदेही तय करेगा।

- शिकायत निवारण तंत्र का उचित कामकाज सुनिश्चित करना।
- सुनिश्चित करें कि शिकायत निवारण तंत्र ग्राहकों के लिए आसानी से सुलभ है और अपने तीसरे पक्ष के उत्पादों की शिकायतों सहित वैध शिकायतों को जल्द से जल्द हल करने का प्रयास करता है।
- सुनिश्चित करें कि ग्राहकों को बैंक की ओर से चूक के लिए क्षतिपूर्ति नीति के अनुसार मुआवजा दिया गया है।
- शिकायत निवारण नीति/प्रक्रिया, क्षतिपूर्ति नीति को शाखाओं में और वेबसाइट पर आसान पहुंच और त्वरित संदर्भ के लिए रखें।



ग्राहकों की जिम्मेदारियां:

- ग्राहकों को किसी भी शिकायत के लिए बैंक की आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली से संपर्क करने और बैंक की आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली के तहत सभी उपायों को समाप्त करने के बाद ही वैकल्पिक चैनलों से संपर्क करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।



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.