

ഇക്വിറ്റാസ് സ്മോൾ ഫിനാൻസ് ബാങ്ക്

ചാർട്ടർ

ഉപഭോക്തൃ അവകാശങ്ങളും & ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും



ആമുഖം

- ഇതിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്നു
- ആമുഖം
- എന്താണ് ഈ ചാർട്ടർ
- ന്യായമായ ഇടപെടലിനുള്ള അവകാശം അർത്ഥമാക്കുന്നത്
- സുതാര്യത, ന്യായവും സത്യസന്ധവുമായ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള അവകാശം
- അനുയോജ്യതയ്ക്കുള്ള അവകാശം
- സ്വകാര്യതയ്ക്കുള്ള അവകാശം
- പരാതി പരിഹാരത്തിനും നഷ്ടപരിഹാരത്തിനും ഉള്ള അവകാശം

അതിവേഗം വളരുന്ന സമ്പദ്വ്യവസ്ഥകളിലൊന്നിലെ ഒരു പുതിയ കാലത്തെ ബാങ്ക് എന്ന നിലയിൽ, ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്നതിനായി രൂപകൽപ്പന ചെയ്ത ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും ഒരു കൂട്ടം ഞങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു.

ഞങ്ങളുടെ പ്രാഥമിക ലക്ഷ്യം ബഹുജനവും ബഹുജനവുമായ സമ്പന്ന കുടുംബങ്ങളിൽ നിന്ന് നിക്ഷേപങ്ങൾ അവർക്ക് 'പണത്തിനായുള്ള മൂല്യം' സേവനങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതിലൂടെ, സമൂഹത്തിലെ അണ്ടർബാങ്ക്ഡ്, അൺബാങ്ക്ഡ് വിഭാഗങ്ങളുടെ വർദ്ധിച്ചുവരുന്ന അഭിലാഷം പ്രാപ്തമാക്കുക എന്നതാണ്.

ഇക്വിറ്റാസ് സ്മോൾ ഫിനാൻസ് ബാങ്ക്ന്റെ ദൗത്യം 'സന്തുഷ്ടരായ ജീവനക്കാരിലൂടെ അതിന്റെ എല്ലാ പങ്കാളികൾക്കും ഏറ്റവും മൂല്യവത്തായ ബാങ്ക് സൃഷ്ടിക്കുക' എന്നതാണ്.

ഈ ദൗത്യത്തിൽ ശ്രദ്ധ കേന്ദ്രീകരിച്ച്, ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കളെ ഒന്നാം സ്ഥാനത്ത് നിർത്തുകയും ന്യായവും സുതാര്യവുമായ ബാങ്കിംഗ് രീതികളോടെ ഉയർന്ന സേവന നിലവാരത്തിൽ ശ്രദ്ധ കേന്ദ്രീകരിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

ഞങ്ങളോടൊപ്പം ബാങ്കിംഗ് നടത്തുമ്പോൾ ഉപഭോക്താക്കളെ അവരുടെ അവകാശങ്ങളെയും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളെയും കുറിച്ച് ബോധവാന്മാരാക്കുന്നതിന് ഈ ചാർട്ടർ സഹായകമാകും.

നിങ്ങൾക്ക് സന്തോഷവും വിവരദായകവുമായ ഒരു ബാങ്കിംഗ് ആശംസിക്കുന്നു!

ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശങ്ങൾ

എന്താണ് ഈ ചാർട്ടർ?

ഈ ചാർട്ടർ കവർ ചെയ്യുന്നു, ഉപഭോക്താക്കളുടെ അവകാശങ്ങളും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും, വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ഡെലിവർ ചെയ്യുമ്പോൾ, ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതിബദ്ധത.

ഓരോ ഉപഭോക്താവിനും ഇനിപ്പറയുന്ന അവകാശങ്ങൾക്ക് അർഹതയുണ്ട്:

1. ന്യായമായ ഇടപെടലിനുള്ള അവകാശം
2. സുതാര്യത, ന്യായവും സത്യസന്ധവുമായ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള അവകാശം
3. അനുയോജ്യതയ്ക്കുള്ള അവകാശം
4. സ്വകാര്യതയ്ക്കുള്ള അവകാശം
5. പരാതി പരിഹാരത്തിനും നഷ്ടപരിഹാരത്തിനുമുള്ള അവകാശം



ഈ ഓരോ അവകാശങ്ങളും എന്താണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്?



1. ന്യായമായ ഇടപെടലിനുള്ള അവകാശം അർത്ഥമാക്കുന്നത്:

- ഉപഭോക്താവിനും ബാങ്ക് ജീവനക്കാർക്കും മാനുഷമായി പെരുമാറാൻ അവകാശമുണ്ട്.
- സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുമ്പോഴും വിതരണം ചെയ്യുമ്പോഴും ലിംഗഭേദം, പ്രായം, മതം, ജാതി, ശാരീരിക ശേഷി തുടങ്ങിയ കാരണങ്ങളാൽ ഉപഭോക്താവിനോട് വിവേചനം കാണിക്കാതെ ന്യായമായും പെരുമാറണം.

ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശങ്ങൾ

2. സുതാര്യത, ന്യായവും സത്യസന്ധവുമായ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള അവകാശം:

ബാങ്ക് ചെയ്യും:

1. ബാങ്കിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, നിരക്കുകൾ, സേവനങ്ങൾ എന്നിവയെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങളുടെ വ്യക്തമായ ഡോക്യുമെന്റേഷനും ആശയവിനിമയവും ഉറപ്പാക്കുക. ചില ഉദാഹരണങ്ങൾ ഇവയാണ്:

- കരാർ / കരാറിന്റെ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉപഭോക്താവുമായി പങ്കിടും.
- ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, നിരക്കുകൾ, സേവനങ്ങൾ എന്നിവയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ / ബ്രാഞ്ചുകളിൽ എളുപ്പത്തിൽ ആക്സസ് ചെയ്യുന്നതിനായി ലഭ്യമാക്കും.
- എളുപ്പത്തിൽ റഫറൻസിനായി വായ്പയുടെ നിബന്ധനകൾ ഉപഭോക്താക്കളുമായി പങ്കിടുന്നു.
- പ്രവർത്തന സമയം, ഇടപാട് സമയം, ശാഖകളുടെ ക്ലിയറിംഗ് സമയം എന്നിവ ശാഖകളിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു.
- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടുകൾ ആഴ്ചയിൽ 24/7 & 7 ദിവസവും ഇന്റർനെറ്റ്, മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ വഴി ആക്സസ് ചെയ്യാൻ കഴിയും.
- ശാഖകൾ, ATMകൾ, കോൺടാക്ട് സെന്റർ, പരാതി പരിഹാര ഉദ്യോഗസ്ഥർ എന്നിവരുടെ കോൺടാക്ട് വിശദാംശങ്ങൾ, അവരുടെ ജോലി സമയം, അവധിക്കാല പട്ടിക എന്നിവ സഹിതം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബാങ്കിൽ എളുപ്പത്തിൽ എത്തിച്ചേരാൻ സൗകര്യമൊരുക്കുക.

2. അന്യായമായ മാർക്കറ്റിംഗോ ബിസിനസ്സ് രീതികളോ ഇല്ലെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുകയും ഉപഭോക്താവിന് വ്യക്തമായ പ്രാതിനിധ്യം ഉറപ്പാക്കുകയും ചെയ്യുക.

3. ഉപഭോക്താക്കളും ജീവനക്കാരും തമ്മിൽ ഒരു ഹൃദ്യമായ ബന്ധം ഉറപ്പാക്കുക, അത് ഉപഭോക്താക്കളെ ഒരു തരത്തിലും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കില്ല.



ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ബാങ്കിന്റെ പ്രതീക്ഷ:

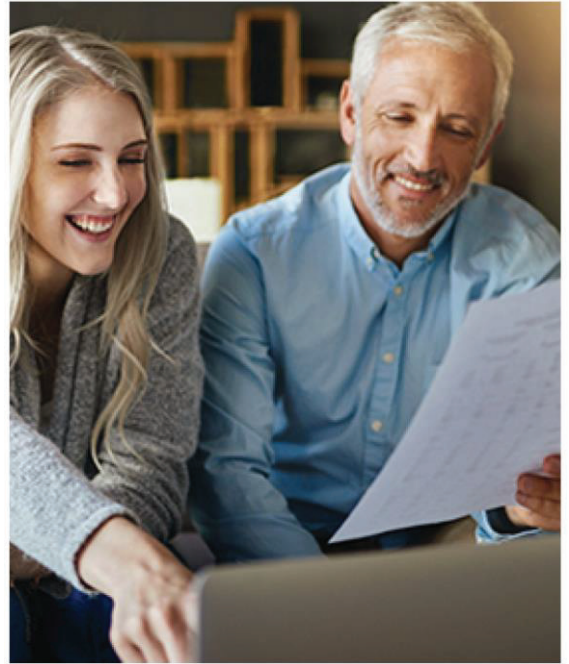
- ഏതെങ്കിലും അന്യായമായ പ്രവൃത്തികൾ ബാങ്ക് ഉദ്യോഗസ്ഥരോട് ഉടൻ ഹൈലൈറ്റ് ചെയ്യുക.
- ബാങ്കിന്റെ സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് മുമ്പ് ഉൽപ്പന്ന വിശദാംശങ്ങളും നിരക്കുകളും സേവനങ്ങളും വ്യക്തമായി മനസ്സിലാക്കിയിട്ടുണ്ടെന്നും എല്ലാ വിശദീകരണങ്ങളും ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്നും ഉറപ്പാക്കുക.
- ചെക്ക് ബുക്കുകളും ATM കാർഡുകളും സുരക്ഷിതമായി സൂക്ഷിക്കുക, എന്തെങ്കിലും ദുരുപയോഗം / നഷ്ടം ഉണ്ടായാൽ ഉടൻ ബാങ്ക് ജീവനക്കാരെ അറിയിക്കുക.
- വിലാസം, ടെലിഫോൺ നമ്പർ, ഇമെയിൽ ID മുതലായവ (ബാധകമെങ്കിൽ) ഉടൻ മാറ്റുക.
- പലിശയും തവണകളും ലോക്കർ വാടകയും മറ്റ് കുടിശ്ശികകളും കൃത്യസമയത്ത് അടയ്ക്കുക.
- മറ്റ് പൗരന്മാർക്ക് ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ സൃഷ്ടിക്കുന്നതിനായി ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ദുരുപയോഗം ചെയ്യുന്നില്ലെന്നും നിയമാനുസൃതമായ രീതിയിൽ ഉപയോഗിക്കുന്നില്ലെന്നും ഉറപ്പാക്കാൻ.

ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശങ്ങൾ തുടരും...

3. അനുയോജ്യതയ്ക്കുള്ള അവകാശം:

ബാങ്കിന്റെ ഇഷ്ടം:

- ഉപഭോക്താവിന്റെ സാമ്പത്തിക നിലയുടെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി അത് തുടർച്ചയായി നവീകരിക്കുകയും വൈവിധ്യമാർന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
- മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വിൽക്കുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ സേവനങ്ങളോ ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അനുയോജ്യമാണെന്നും അവരുടെ സാമ്പത്തിക സാഹചര്യങ്ങൾക്ക് അനുയോജ്യമല്ലെന്നും ഉറപ്പാക്കുക.
- മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ (മ്യൂച്വൽ ഫണ്ടുകൾ, ഇൻഷുറൻസ് മുതലായവ) ഉപഭോക്താവിന്റെ മേൽ നിർബന്ധിതമായി അടിച്ചേൽപ്പിക്കുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.



ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ബാങ്കിന്റെ പ്രതീക്ഷ:

- ഉപഭോക്താക്കൾ ഏതെങ്കിലും അപേക്ഷാ ഫോമിലോ ഡോക്യുമെന്റിലോ അത് നന്നായി വായിക്കാതെയും സബ്സ്ക്രൈബ് ചെയ്തിരിക്കുന്ന ഉൽപ്പന്നമോ സേവനമോ മനസ്സിലാക്കാതെയും ഒപ്പിടരുതെന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു, കൂടാതെ ബാങ്ക് ഒരു വിതരണക്കാരനോ ഏജന്റോ ആയി പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും ഉൽപ്പന്നം വാങ്ങുന്നതിന് മുമ്പ് വിദഗ്ധരുമായി ബന്ധപ്പെടുക.



4. സ്വകാര്യതയ്ക്കുള്ള അവകാശം:

ബാങ്ക് ചെയ്യും:

- എല്ലാ ഉപഭോക്തൃ വിശദാംശങ്ങളും പരിരക്ഷിക്കുന്നതിന് ഉയർന്ന തലത്തിലുള്ള സുരക്ഷാ നടപടിക്രമങ്ങളും സംവിധാനങ്ങളും നിലവിലുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
- ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിംഗ് നടത്തുന്നില്ലെങ്കിൽപ്പോലും, ഉപഭോക്തൃ വിശദാംശങ്ങൾ സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി പരിഗണിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
- നിർബന്ധിത വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ ഉപഭോക്താക്കളെ ഉടനടി അറിയിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
- ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ വിപണന ആവശ്യത്തിനായി ഉപയോഗിക്കുകയോ പങ്കിടുകയോ ചെയ്തില്ല, ഉപഭോക്താവ് അത് പ്രത്യേകമായി അംഗീകരിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ.



**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.

ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശങ്ങൾ തുടരും...

സ്വകാര്യതയ്ക്കുള്ള അവകാശം

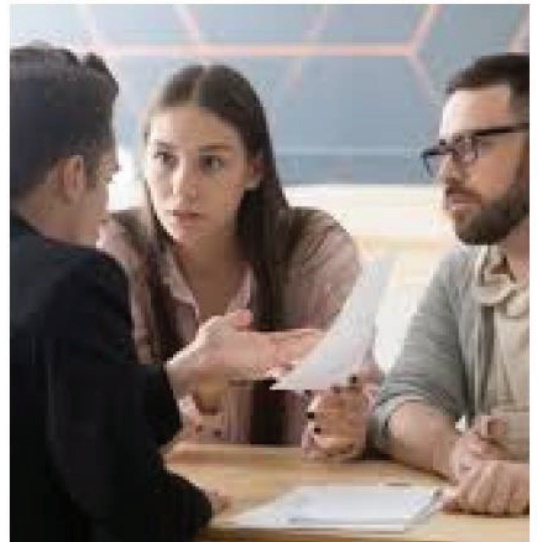
ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ബാങ്കിന്റെ പ്രതീക്ഷ:

- അവരുടെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന്/അധികാരപ്പെടുത്തുന്നതിന് മുമ്പ് നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വായിച്ച് മനസ്സിലാക്കുക.
- ഫിസിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ ഡിജിറ്റൽ മോഡ് വഴി അവരുടെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ പങ്കിടുമ്പോൾ വളരെ സെൻസിറ്റീവ് ആയിരിക്കുകയും ജാഗ്രത പാലിക്കുകയും ചെയ്യുക.
- നിയമമോ നിയന്ത്രണമോ നിർബന്ധമല്ലെങ്കിൽ അവരുടെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ അവരുടെ സമ്മതമില്ലാതെ ഉപയോഗിക്കപ്പെടുകയോ പങ്കിടുകയോ ചെയ്യുന്നതായി അവർക്ക് തോന്നുകയോ കാണുകയോ ചെയ്താൽ ബാങ്കിനെ ഉടൻ അറിയിക്കുക.
- ബ്രാഞ്ച് സന്ദർശിക്കുമ്പോൾ മറ്റ് ഉപഭോക്താക്കളുടെ സ്വകാര്യത മാനിക്കുക.

5. പരാതി പരിഹാരത്തിനും നഷ്ടപരിഹാരത്തിനുമുള്ള അവകാശം:

വിൽക്കുന്നതോ നിർദ്ദേശിച്ചതോ ആയ എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും റെൻഡർ ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങളുടെയും ഉത്തരവാദിത്തം ബാങ്ക് വഹിക്കും.

- പരാതി പരിഹാര യന്ത്രങ്ങളുടെ ശരിയായ പ്രവർത്തനം ഉറപ്പാക്കുക.
- പരാതി പരിഹാര വർദ്ധന സംവിധാനം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എളുപ്പത്തിൽ ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്നതാണെന്നും അതിന്റെ മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ പരാതികൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള സാധുവായ പരാതികൾ എത്രയും വേഗം പരിഹരിക്കാൻ ശ്രമിക്കുമെന്നും ഉറപ്പാക്കുക.
- ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള വീഴ്ചകൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാര നയം അനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നഷ്ടപരിഹാരം ലഭിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
- പരാതി പരിഹാര നയം / നടപടിക്രമം, നഷ്ടപരിഹാര നയം ബ്രാഞ്ചുകളിലും വെബ്സൈറ്റിലും എളുപ്പത്തിൽ ആക്സസ് ചെയ്യാനും വേഗത്തിലുള്ള റഫറൻസിനും സ്ഥാപിക്കുക.



ഉപഭോക്തൃ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ:

- ഏതെങ്കിലും പരാതികൾക്കായി ബാങ്കിന്റെ ആന്തരിക പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെ സമീപിക്കാനും ബാങ്കിന്റെ ആന്തരിക പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന് കീഴിലുള്ള എല്ലാ പരിഹാരങ്ങളും തീർന്നതിന് ശേഷം മാത്രമേ ഇതര ചാനലുകളെ സമീപിക്കാനും ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നു.

