

சாசனம்

வாடிக்கையாளர் உரிமைகள் & பொறுப்புகள்



முகப்புரை

இதில் உள்ளடங்கியது

- முகப்புரை
- இந்த சாசனம் என்பது என்ன
- நியாயமாக நடத்துவதற்கான உரிமை என்பதன் பொருள்
- வெளிப்படைத்தன்மை, நியாயமான மற்றும் நேர்மையான கொடுக்கல் வாங்கலுக்கான உரிமை
- பொருத்தத்திற்கான உரிமை
- தனியுரிமைக்கான உரிமை
- மனக்குறைகளை தீர்த்தல் மற்றும் இழப்பீட்டுக்கான உரிமை

வேகமாக வளர்ந்து வரும் பொருளாதாரங்களில் ஒன்றான தற்கால வங்கியாக, எங்கள் வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளைப் பூர்த்தி செய்ய வடிவமைக்கப்பட்ட திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளின் தொகுப்பை நாங்கள் வழங்குகிறோம்.

எங்கள் முதன்மையான நோக்கம், பரந்த அளவிலான நிதியுதவி திட்டங்களை வழங்குவதன் மூலம் சமூகத்தின் கீழ் வங்கி மற்றும் வங்கியில்லாத பிரிவினரின் வளர்ந்து வரும் விருப்பங்களை செயல்படுத்த, 'பணத்திற்கான மதிப்பு' சேவைகளை வழங்குவதன் மூலம் வெகுஜன மற்றும் வெகுஜன வசதிபடைத்த குடும்பங்களின் வைப்புத்தொகையை பெறுவதாகும்.

எக்விடாஸ் ஸ்மால் பைனான்ஸ் பேங்க்-ன் பணி, 'மகிழ்ச்சியான பணியாளர்கள் மூலம் அதன் அனைத்து பங்குதாரர்களுக்கும் மிகவும் மதிப்புமிக்க வங்கியை உருவாக்குதல்' ஆகும்.

இந்த பணியில் கவனம் செலுத்துவதன் மூலம், வங்கியானது அதன் வாடிக்கையாளர்களை முதன்மைப்படுத்துகிறது மற்றும் நியாயமான மற்றும் வெளிப்படையான வங்கி நடைமுறைகளின் மூலம் உயர் சேவை தரநிலைகளை வழங்குவதில் கவனம் செலுத்துகிறது.

எங்களுடன் வங்கி செயல்பாடுகளில் ஈடுபடும் போது வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் பற்றி அறிந்து கொள்ள இந்த சாசனம் கருவியாகப் பயன்படும்.

மகிழ்ச்சியான மற்றும் தகவலறிந்த வங்கிச் செயல்பாடுகளில் ஈடுபட வாழ்த்துக்கள்!

இந்த சாசனம் என்பது என்ன?

இந்த சாசனம் வாடிக்கையாளர்களின் உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் மற்றும் அனைத்து திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகளை வழங்கும் அதே நேரத்தில் வாடிக்கையாளர்களுக்கு வங்கியின் உறுதியளிப்பு ஆகியவற்றை உள்ளடக்குகிறது.

ஒவ்வொரு வாடிக்கையாளருக்கும் பின்வரும் உரிமைகள் உள்ளன:

1. நியாயமாக நடத்துவதற்கான உரிமை
2. வெளிப்படைத்தன்மை, நியாயமான மற்றும் நேர்மையான கொடுக்கல் வாங்கலுக்கான உரிமை
3. பொருத்தத்திற்கான உரிமை
4. தனியுரிமைக்கான உரிமை
5. மனக்குறைகளை தீர்த்தல் மற்றும் இழப்பீட்டுக்கான உரிமை



இந்த உரிமைகள் ஒவ்வொன்றும் எதைக் குறிக்கிறது?



1. நியாயமாக நடத்துவதற்கான உரிமை என்பது:

- வாடிக்கையாளர் மற்றும் வங்கி பணியாளர்கள் இருவருக்கும் மரியாதையுடன் நடத்தப்படுவதற்கு உரிமை உண்டு.
- வாடிக்கையாளர்கள் நியாயமாக நடத்தப்பட வேண்டும், நிதி சார்ந்த திட்டங்களை வழங்கும்போது பாலினம், வயது, மதம், சாதி மற்றும் உடல்நீதியான திறன் போன்றவற்றின் அடிப்படையில் பாகுபாடு காட்டப்படக்கூடாது.

வாடிக்கையாளரின் உரிமைகள்

2. நேர்மையான கொடுக்கல் வாங்கலுக்கான உரிமை மற்றும் பொருத்தத்திற்கான உரிமை:

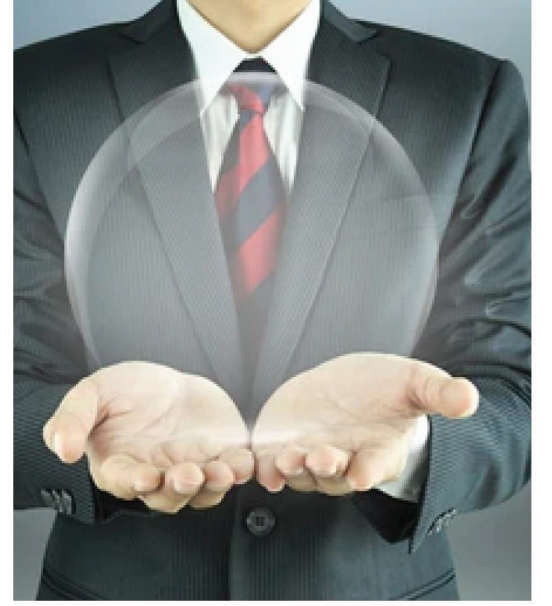
வங்கி:

1. தெளிவான ஆவணமாக்கல் மற்றும் வங்கியின் திட்டங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் சேவைகள் குறித்த தகவல் தெரிவிப்பு ஆகியவற்றை உறுதிப்படுத்த வேண்டும். சில உதாரணங்கள்:

- ஒப்பந்தம்/உடன்படிக்கையின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் வாடிக்கையாளருடன் பகிர்ந்து கொள்ளுதல்.
- திட்டங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் சேவைகள் குறித்த விவரங்களை எளிதாக அணுகுவதற்காக எங்கள் இணையதளம் / கிளைகளில் கிடைக்கப்பெறுதல்.
- கடனுக்கான விதிமுறைகள் எளிதாகக் குறிப்பிடுவதற்காக வாடிக்கையாளர்களுடன் பகிர்ந்து கொள்ளுதல்.
- கிளைகளின் வணிக நேரம், பரிவர்த்தனை நேரங்கள் மற்றும் தீர்வக நேரம் ஆகியவை கிளைகளில் காட்சிக்கு வைக்கப்படுதல்.
- வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் வங்கிக் கணக்குகளை வாரத்தில் 24/7 & 7 நாட்களும் இணையம் மற்றும் மொபைல் பேங்கிங் பயன்பாடுகள் மூலம் அணுகலாம்.
- வாடிக்கையாளர்கள் வங்கியை எளிதாகச் சென்றடைவதற்கு வசதியாக கிளைகள், ATMs, தொடர்பு மையம் மற்றும் மனக்குறை தீர்க்கும் அதிகாரிகளின் தொடர்பு விவரங்கள், அவர்களின் பணி நேரம் மற்றும் விடுமுறைப் பட்டியல் ஆகியவற்றை காட்சிப்படுத்துதல்.

2. நியாயமற்ற விற்றல் அல்லது வணிக நடைமுறைகள் இல்லாததை உறுதிசெய்து, வாடிக்கையாளருக்கு தெளிவான பிரதிநிதித்துவங்களை உறுதிப்படுத்துதல்.

3. வாடிக்கையாளர்களை எந்த வகையிலும் தவறாக வழிநடத்தாத விதத்தில் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் பணியாளர்களுக்கும் இடையே சுமுகமான உறவை உறுதிப்படுத்துதல்.



வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வங்கியின் எதிர்பார்ப்பு:

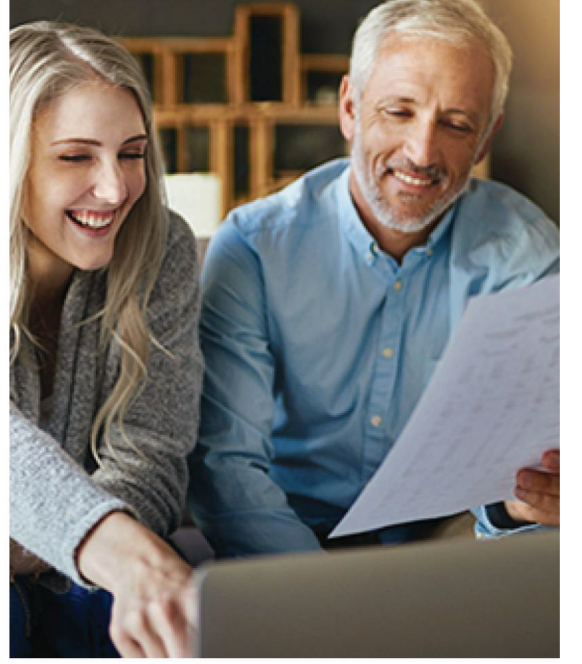
- எந்தவொரு நியாயமற்ற நடைமுறையையும் உடனடியாக வங்கி அதிகாரிகளிடம் முன்னிலைப்படுத்துதல்.
- திட்ட விவரங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் சேவைகள் தெளிவாகப் புரிந்து கொள்ளப்பட்டிருப்பதையும், வங்கியின் சேவைகளைப் பெறுவதற்கு முன் அனைத்துத் தெளிவுபடுத்தல்களும் பெறப்பட்டிருப்பதையும் உறுதிசெய்தல்.
- காசோலை புத்தகங்கள் மற்றும் ATM அட்டைகளை பாதுகாப்பாக வைத்திருத்தல், ஏதேனும் தவறான பயன்பாடு / இழப்பு ஏற்பட்டால் உடனடியாக வங்கி பணியாளர்களிடம் தெரிவித்தல்.
- முகவரி, தொலைபேசி எண், மின்னஞ்சல் id போன்றவற்றை (பொருந்தும் வகையில்) மாற்றும்போது உடனடியாக தெரிவித்தல்.
- வட்டி, தவணைகள், லாக்கர் வாடகை மற்றும் பிற நிலுவைத் தொகைகளை உரிய நேரத்தில் செலுத்துதல்.
- திட்டங்கள் மற்றும் சேவைகள் மற்ற குடிமக்களுக்கு சிரமத்தை உண்டாக்கும் வகையில் தவறாகப் பயன்படுத்தப்படாமல், சட்டப்பூர்வமான முறையில் பயன்படுத்தப்படுவதை உறுதி செய்தல்.

வாடிக்கையாளரின் உரிமைகள் தொடர்ச்சி...

3. பொருத்தத்திற்கான உரிமை:

வங்கிகள்:

- அதன் வாடிக்கையாளர்களின் நிதி நிலையின் தேவைகளுக்கு ஏற்றவாறு, தொடர்ந்து புதுமுறைகளை உருவாக்கி, பரந்த அளவிலான திட்டங்களை வழங்குகிறது என்பதை உறுதிப்படுத்த வேண்டும்.
- மூன்றாம் தரப்பு திட்டங்கள் உட்பட விற்கப்படும் திட்டங்கள் அல்லது வழங்கப்படும் சேவைகள் வாடிக்கையாளரின் தேவைகளுக்குப் பொருந்துகிறது மற்றும் அவர்களின் நிதிச் சூழ்நிலைகளுக்குப் பொருத்தமற்றதாக இல்லை என்பதை உறுதிப்படுத்த வேண்டும்.
- மூன்றாம் தரப்பு திட்டங்கள் (பரஸ்பர நிதிகள், காப்பீடு போன்றவை) வாடிக்கையாளர் மீது வலுக்கட்டாயமாக திணிக்கப்படவில்லை என்பதை உறுதிப்படுத்த வேண்டும்.



வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து

வங்கியின் எதிர்பார்ப்பு:

- வாடிக்கையாளர்கள் எந்தவொரு விண்ணப்பப் படிவத்தையும் ஆவணத்தையும் முழுமையாகப் படிக்காமல், சந்தா பெற்றுள்ள திட்டம் அல்லது சேவையைப் புரிந்து கொள்ளாமல் கையொப்பமிட வேண்டாம் என்று எதிர்பார்க்கப்படுகிறது, மேலும் வங்கி விநியோகஸ்தர் அல்லது முகவராக செயல்படும் எந்தவொரு திட்டத்தையும் வாங்கும் முன் நிபுணரை கலந்தாலோசிக்க வேண்டும்.



4. தனியுரிமைக்கான உரிமை:

வங்கிகள்:

- அனைத்து வாடிக்கையாளர் விவரங்களையும் பாதுகாப்பதற்காக மிக உயர்ந்த அளவிலான பாதுகாப்பு நடைமுறைகள் மற்றும் அமைப்புகள் உள்ளன என்பதை உறுதிப்படுத்த வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளர் வங்கிச் சேவையில் ஈடுபடாத போதிலும், வாடிக்கையாளர் விவரங்கள் தனிப்பட்ட மற்றும் நம்பகமானதாகவும் வைக்கப்படுவதை உறுதிசெய்ய வேண்டும்.
- ஏதேனும் கட்டாய வெளிப்பாடுகள் வாடிக்கையாளர்களுக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படுவதை உறுதிசெய்ய வேண்டும்.
- வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை வாடிக்கையாளர் அதை குறிப்பாக அங்கீகரித்திருந்தாலொழிய, மார்க்கெட்டிங் நோக்கத்திற்காக பயன்படுத்தவோ அல்லது பகிர்வோ கூடாது.



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.

வாடிக்கையாளரின் உரிமைகள் தொடர்ச்சி...

தனியுரிமைக்கான உரிமை தொடர்ச்சி.....

வாடிக்கையாளர்களிடமிருந்து வங்கியின் எதிர்பார்ப்பு:

- அவர்களின் தனிப்பட்ட தகவலை ஏற்றுக்கொள்வதற்கு/அங்கீகரிப்பதற்கு முன், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளைப் படித்துப் புரிந்து கொள்ளுதல்
- நேரிலோ அல்லது டிஜிட்டல் முறையிலோ தங்கள் தனிப்பட்ட தகவலைப் பகிரும்போது மிகவும் உணர்திறன் ரீதியாகவும் எச்சரிக்கையாகவும் இருத்தல்.
- சட்டம் அல்லது ஒழுங்குமுறையின்படி கட்டாயமாக இல்லாத பட்சத்தில், அவர்களது தனிப்பட்ட தகவல்கள் அவர்களின் அனுமதியின்றி பயன்படுத்தப்படுவதாகவோ அல்லது பகிரப்படுவதாகவோ அவர்கள் நினைத்தாலோ அல்லது பார்த்தாலோ வங்கிக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- கிளைக்கு வருகை தரும் போது மற்ற வாடிக்கையாளர்களின் தனியுரிமையை மதிக்க வேண்டும்.

5. மனக்குறைகளை தீர்த்தல் மற்றும் இழப்பீட்டுக்கான உரிமை:

வங்கி, விற்கப்படும் அல்லது முன்மொழியப்பட்ட அதன் அனைத்து திட்டங்களுக்கும் மற்றும் வழங்கப்பட்ட சேவைகளுக்கும் பொறுப்பேற்றல்.

- மனக்குறை தீர்க்கும் இயந்திரம் சரியாக செயல்படுவதை உறுதி செய்தல்.
- மனக்குறைகளைத் தீர்ப்பதற்கான விரிவாக்க இயக்கமுறையானது வாடிக்கையாளர்களுக்கு எளிதில் அணுகக்கூடியதாக இருப்பதை உறுதிசெய்து, அதன் மூன்றாம் தரப்பு திட்டங்களின் மனக்குறைகள் உட்பட சரியான மனக்குறைகளை முடிந்தவரை விரைவாகத் தீர்வுகாண கடுமுயற்சி செய்தல்.
- வங்கி செய்யும் தவறுகளுக்கு இழப்பீட்டுக் கொள்கையின்படி வாடிக்கையாளர்களுக்கு இழப்பீடு வழங்கப்படுவதை உறுதிசெய்தல்.
- எளிதாக அணுகக்கூடிய விதத்தில் மற்றும் விரைவான குறிப்புக்காக, மனக்குறை தீர்க்கும் கொள்கை / நடைமுறை, இழப்பீட்டுக் கொள்கையை கிளைகளிலும் இணையதளத்திலும் வைத்தல்.

வாடிக்கையாளர்களின் பொறுப்புகள்:

- வாடிக்கையாளர்கள் எந்தவொரு புகார்களுக்கும் வங்கியின் உள்ளக மனக்குறை தீர்க்கும் முறையை அணுகவும், வங்கியின் உள்ளக மனக்குறை தீர்க்கும் முறையின் கீழ் உள்ள அனைத்து தீர்வுகளையும் முடித்த பின்னரே மாற்று வழிகளை அணுகவும் ஊக்குவிக்கப்படுகிறார்கள்.



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.