

ग्राहक अधिकार नीति 2021-22

ग्राहक सुरक्षा वित्तीय समावेशन का एक अभिन्न पहलू है। ग्राहकों की सुरक्षा बेहतर करने के लिए देशी अनुभवों और उत्तम वैश्विक पद्धतियों के आधार पर निम्नलिखित सघन ग्राहक अधिकार नीतियां ईजाद की गयी हैं।

ग्राहक अधिकार नीति में रिजर्व बैंक के द्वारा विनियमित बैंक ग्राहकों के आधारभूत अधिकारों का वर्णन है। इसके अंतर्गत बैंक का क्या दायित्व है ; ग्राहकों के क्या-क्या अधिकार है इस बारे में विस्तार से बताया गया है। काउंटर पर , फोन के माध्यम से , डाक द्वारा, इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से , इंटरनेट अथवा अन्य किसी भी माध्यम से बैंक और इसके एजेंटों द्वारा बिक्री किए जा रहे समस्त उत्पादों और सेवाओं पर ये नीतियां लागू होती हैं।

1- अच्छे व्यवहार का अधिकार

वित्तीय सेवाएं प्रदान करने वाले तथा ग्राहक दोनों को यह अधिकार प्राप्त है कि उनके साथ शिष्टतापूर्वक व्यवहार किया जाए। वित्तीय सेवाएं प्रदान करने में ग्राहकों के साथ जाति, लिंग , धर्म शारीरिक क्षमता आदि के आधार पर भेदभाव नहीं किया जाना चाहिए।

उक्त अधिकारों के अनुसरण में –

- 1- ग्राहकों के साथ संव्यवहार में न्यूनतम मानदंडों को अपनाते हुए हम अच्छी व्यवहार पद्धतियां प्रोत्साहित करेंगे।
- 2- हम बैंक और ग्राहकों के बीच पारदर्शी और न्यायोचित संबंध प्रोत्साहित करेंगे।
- 3- हम बैंक कर्मियों को ग्राहकों के साथ अच्छा व्यवहार करने के लिए पर्याप्त और समुचित प्रशिक्षण प्रदान करेंगे।
- 4- हम यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी कर्मचारी तत्परता और सदाशयता से ग्राहकों को बैंकिंग सेवाएं प्रदान करें और बैंक कर्मों अपने व्यवसाय के प्रति भी यही दृष्टिकोण रखें।
- 5- हम सभी ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करेंगे और लिंग , आयु, धर्म, जाति ,साक्षरता, आर्थिक स्तर,शारीरिक सबलता आदि के आधार पर ग्राहकों के बीच भेदभाव नहीं करेंगे। हां, हम लोग विशेष योजना अथवा उत्पाद प्रवर्तित करेंगे जो खास प्रकार के बाजार समूह के लिए होंगे अथवा विभिन्न वर्ग के ग्राहकों के योग्य , वाणिज्यिक रूप से स्वीकार्य और आर्थिक रूप से व्यवहार्य उत्पादों को ले कर उनके समक्ष उपस्थित होंगे। सकारात्मकता दिखाते हुए हम कुछ और योजनाएं और उत्पाद प्रवर्तित करेंगे जैसे महिलाओं के लिए अलग उत्पाद व सेवाएं, पिछड़े वर्ग के लिए अलग उत्पाद व सेवाएं आदि। ऐसे उत्पाद / योजनाएं भेदभावपूर्ण कदापि नहीं होंगे। ऐसी विशेष योजनाओं के औचित्य को अथवा शर्तों को बैंक द्वारा जहां आवश्यकता होगी स्पष्ट किया जाएगा।
- 6- हम यह सुनिश्चित करेंगे कि उक्त सिद्धांत उत्पाद और सेवाएं प्रदान करने में लागू किए जाएं।
- 7- हम सुनिश्चित करेंगे कि चालू किए गए उत्पाद और सेवाएं संगत विधियों और विनियमों के अनुरूप हों ;

जहां हमारा यह प्रयास होगा कि हम अपने ग्राहकों को निर्वाध सेवाएं प्रदान करें और उनके साथ समुचित व्यवहार करें वहीं हम ग्राहकों से यह अपेक्षा करेंगे कि वे बैंक के साथ लेन-देन में पूरी शिष्टता और ईमानदारी वरतें।

हमारा यह भी प्रयास होगा कि हम ग्राहकों को प्रोत्साहित करें कि वे शिकायतों के निवारण के लिए बैंक के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र तक पहुंचें और यदि वहां भी उनकी शिकायतों का निवारण नहीं हो पाता तो वे अन्य वैकल्पिक मंच पर अपनी शिकायतें ले जाएं।

2-व्यापारिक संबंध में पारदर्शी, उचित और ईमानदार व्यवहार का अधिकार

वित्तीय सेवा प्रदाताओं को भरसक कोशिश करनी चाहिए कि वे जो भी संविदा अथवा करार निष्पादित करें वे बिल्कुल पारदर्शी हों तथा आम जनता द्वारा आसानी से समझ में आने वाले हों। ऐसे संविदा और करारनामों में उत्पाद की कीमत, निहित जोखिम, उत्पाद संबंधी निबंधन एवं शर्तें, ग्राहकों के उत्तरदायित्व और वित्तीय सेवा प्रदाताओं के बारे में पूर्ण जानकारी दी जानी चाहिये। ग्राहक अनुचित व्यावसायिक अथवा विपणन, अवपीड़क सम्बिदाजात शर्तें अथवा भ्रामक चित्रण नीतियों का शिकार न हो। वित्तीय सेवा प्रदाता ग्राहक को शारीरिक नुकसान पहुंचाने की धमकी नहीं दे सकता; उस पर अनावश्यक दबाव नहीं डाल सकता अथवा उसका अशिष्ट तरीके से उत्पीड़न नहीं कर सकता।

उक्त अधिकारों के अनुसरण में हम:

- 1-पूर्ण पारदर्शिता सुनिश्चित करेंगे ताकि ग्राहक बैंक से जो कुछ भी अपेक्षा रखता है उसे बेहतर ढंग से समझ सके;
- 2-सुनिश्चित करेंगे कि ग्राहकों के साथ बैंक का व्यवहार निष्पक्षता, सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता पर आधारित हो ;
- 3-उत्पादों, सेवाओं, सेवा शर्तों के बारे में व्याज दर/ सेवा प्रभारों के बारे में सरल और आसानी से समझ में आने वाली भाषा में स्पष्ट और पूरी जानकारी दी जाएगी ताकि ग्राहक बैंक के उत्पाद का चयन करने के बारे में सोचे।
- 4-सुनिश्चित करेंगे कि निबंधन एवं शर्तें उचित हैं और उसमें अधिकारों, देयताओं और बाध्यताओं को स्पष्ट रूप से और यथासम्भव सीधी और सरल भाषा में निरूपित किया गया है।
- 5-उत्पाद के जोखिमों के बारे में सावधान किया जाएगा और उन विशेषताओं से अवगत कराया जाएगा जो ग्राहक के लिए नुकसानदेह हैं। उत्पाद अथवा सेवाओं को प्रदान करने के समय सबसे महत्वपूर्ण निबंधन एवं शर्तों को ग्राहक के ध्यान में लाया जाएगा। सामान्यतया यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसे निबंधन ग्राहक के भविष्य के विकल्प को न रोक सकें।
- 6-व्याज, शुल्क और प्रभार के बारे में शाखाओं के नोटिसबोर्ड, वेबसाईट, हेल्प लाईन, अथवा हेल्प डेस्क और अन्य माध्यमों जहां ग्राहक को सीधे और पूरी सूचना मिल सकेगी से सूचना दी जाएगी।
- 7-वेबसाईट पर दर-सूची प्रदर्शित की जाएगी और उसकी एक प्रति ग्राहकों को दिखाने के लिए शाखाओं को उपलब्ध करायी जाएगी। शाखाओं में दर-सूची की उपलब्धता के बारे में नोटिस भी प्रदर्शित की जाएगी।
- 8-ग्राहक द्वारा प्राप्त किए गए उत्पादों एवम सेवाओं पर लागू प्रभारों से सम्बंधित दर-सूची का व्योरा दिया जाएगा।
- 9-यदि निबंधन एवं शर्तों में कोई बदलाव होता है तो पत्र, खाता-विवरण, एसएमएस अथवा ईमेल द्वारा अथवा ग्राहक-पसंदीदा माध्यम से ऐसे बदलाव के कम से कम एक माह पूर्व ग्राहक को उसकी जानकारी दी जाएगी।

10-सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसे बदलाव भावी तिथि से और एक माह नोटिस दे कर लागू किए जाएं। यदि उक्त प्रकार से नोटिस दिए बिना बैंक कोई ऐसा बदलाव करता है जो ग्राहक के हित में है तो 30 दिन के अंदर ऐसे बदलाव को अधिसूचित करेगा। यदि बदलाव ग्राहक के हित में नहीं है तो ग्राहक को 30 दिन पहले नोटिस दी जाएगी और विकल्प भी दिया जाएगा कि वह संशोधित प्रभार अथवा व्याज दिए बिना ऐसे बदलाव की तारीख से 60 दिन के अंदर किसी दूसरे स्कीम का विकल्प चुन लें।

11-ग्राहक द्वारा प्राप्त किए गए उत्पाद और सेवाओं को शासित करने वाले निबंधनों एवं शर्तों के अनुपालन न करने / उल्लंघन करने पर आरोप्य दंड के बारे में अवगत कराया जाएगा।

12-जमा, चेक संग्रह, शिकायत निवारण, क्षति-पूर्ति, देयों के संग्रह और प्रतिभूति के पुनराधिपत्य से सम्बंधित बैंक की नीतियों को पब्लिक डोमेन पर प्रदर्शित किया जाएगा।

13-यह सुनिश्चित करने के सारे प्रयास किए जाएंगे कि जो स्टाफ जिस उत्पाद का व्यापार कर रहा है उसे उसके बारे में पर्याप्त प्रशिक्षण प्रदान किया जाए ताकि ग्राहकों को उत्पाद के बारे में पूरी, सही और सटीक सूचना ईमानदारीपूर्वक प्रदान की जा सके।

14-उत्पाद/ सेवाएं प्राप्त करने हेतु बैंक में प्रस्तुत आवेदन को स्वीकार किए जाने/ अस्वीकार किए जाने के बारे में आवेदक को पर्याप्त समय पहले संसूचित करना सुनिश्चित किया जाएगा और स्वीकार / अस्वीकार किए जाने के बारे में लिखित सूचना दी जाएगी। उत्पाद/ सेवा विशेष के बारे में बैंक के वेबसाइट पर और आवेदन में ऐसी सूचना अधिसूचित की जाएगी।

15-

- 1.उत्पाद विशेष का प्रचलन रोकने
- 2.अपनी शाखा /कार्यालय को अन्यत्र स्थापित करने
- 3.कार्य-समय में बदलाव लाने
- 4.दूरभाष में परिवर्तन होने
- 5.किसी शाखा अथवा कार्यालय के बंद होने

के बारे में 30 दिन पहले नोटिस देते हुए स्पष्ट सूचना परिचालित की जाएगी। इस बात की भी पुष्टि की जाएगी कि उत्पाद/ सम्बंधों की लाईफ सायकिल के माध्यम से सूचनाओं का आदान-प्रदान किया जाना एक सतत प्रक्रिया है और हमारे द्वारा इसका अनुकरण किया जाएगा। यह सुनिश्चित करने के लिए वेबसाइट सहित सूचना के सभी सम्भव साधनों का उपयोग किया जाना सुनिश्चित किया जाएगा कि सभी प्रकार के परिवर्तनों की सूचना ग्राहकों को हाथोहाथ हो जाए ;

16-उत्पादों की बिक्री करते समय ग्राहकों को कानूनी अधिकारों और दायित्वों / अथवा बैंकिंग विनियमों, जिसमें ऐसी नाजुक घटना को रिपोर्ट करने की आवश्यकता शामिल होगी जिसकी आशंका ग्राहक ने व्यक्त की हो अथवा जिसका ग्राहक ने सामना किया हो, को बताया जाएगा।

17-उत्पाद अथवा सेवा प्राप्त करने के लिए बैंक पहुंचने पर बैंक का स्टाफ संबंधित उत्पाद / सेवा से जुड़ी सभी जानकारियां ग्राहक को देगा और बाजार में उपलब्ध अन्य उत्पादों के बारे में भी ग्राहक को भिन्न करेगा ताकि ग्राहक तमक्रम सूचना के आधार पर निर्णय ले सके।

18- ग्राहक के साथ जैसा कि सम्बन्ध में उल्लिखित होगा बिना पूर्व सूचना के सम्बंध विच्छेद नहीं किया जाएगा।

19-अपने खाते , वित्तीय सम्बंधों को संवारने के लिए ग्राहक को नियमित रूप से बैंकिंग क्षेत्र की जानकारी ; जैसे खाता विवरणी/ पासबुक , अलर्ट्स , उत्पाद, सवधि जमा की परिपक्वता आदि दे कर हर सम्भव मदद दी जाएगी :

20-यह सुनिश्चित किया जाएगा कि विपणन और संवर्धनात्मक सामग्री बिल्कुल स्पष्ट हो ; उसमें भ्रम की कोई गुंजाईश न हो ।

21-ग्राहक को शारीरिक क्षति पहुंचाने की धमकी नहीं देनी चाहिए , उस पर दबाव नहीं बनाना चाहिये अथवा उसके साथ ऐसा व्यवहार नहीं करना चाहिये जो अनावश्यक रूप से प्रताड़ना पहुंचाने वाला हो । यह भी सुनिश्चित किया जाएगा कि ग्राहक के साथ सामान्य व्यावसायिक व्यवहार किया जाए।

22-यह सुनिश्चित किया जाएगा कि उत्पाद और सेवाओं पर लगने वाला शुल्क और प्रभार तथा इसकी संरचना ग्राहक के लिए अनुपयुक्त न हो।

3-उपयुक्तता का अधिकार

ग्राहक को बिक्री किया जाने वाला उत्पाद उसकी आर्थिक सामाजिक परिस्थितियों के मूल्यांकन के आधार पर समुचित तथा उसकी आवश्यकता के अनुरूप होना चाहिये ।

उक्त अधिकार के अनुसरण में हम :

1. यह सुनिश्चित करेंगे कि ग्राहक को बिक्री करने के पहले उत्पाद की उपयुक्तता का मूल्यांकन करने के लिए बोर्ड अनुमोदित पालिसी विद्यमान हो।
2. यह सुनिश्चित करने का प्रयास किया जाएगा कि उत्पाद अथवा सेवाएं ग्राहक की आर्थिक स्थिति और आवश्यकता के बिल्कुल अनुरूप हो और वह मूल्यांकन पर आधारित होना चाहिये । इस प्रकार का मूल्यांकन प्रलेखबद्ध किया जाएगा।
3. ग्राहक को तृतीय पक्ष उत्पाद की बिक्री तभी की जाएगी जब वह तृतीय पक्ष उत्पादों का विपणन व वितरण हेतु बनी बोर्ड की नीति के अंतर्गत अनुमोदित हो ।
4. किसी भी ग्राहक पर बैंक से सेवा प्राप्त करने के बदले तृतीय पक्ष उत्पाद खरीदने के लिए अदला बदली नीति के तहत दबाव नहीं बनाया जाएगा ।
5. सुनिश्चित किया जाएगा कि ग्राहक को बिक्री किए जाने वाले उत्पाद अथवा सेवा , जिसमें तृतीय पक्ष उत्पाद शामिल है विद्यमान नियमों और सिद्धांतों के अनुरूप हैं ।
6. ग्राहक को उसके उत्तरदायित्व के बारे में अवगत कराया जाएगा कि उसके द्वारा बैंक को अपेक्षित सभी संगत सूचनाएं तत्परतापूर्वक और इमानदारीपूर्वक बैंक को उपलब्ध कराई जाएगी ताकि बैंक ग्राहक की आवश्यकता के अनुसार उपयुक्त उत्पाद निर्धारित कर सके।

4. निजता का अधिकार

जब तक कि ग्राहक राजी न हो या जब तक किसी कानूनी प्रक्रिया के तहत बाध्यता न हो या जब तक कि मताधिकृत (जिसे ऋण सूचना कम्पनियां) न हो ग्राहक की निजी जानकारी गोपनीय रखी जानी चाहिए किसी को भी नहीं दी जानी चाहिये। ग्राहक को लगे हाथ बता देना चाहिए कि मताधिकृत व्यावसायिक प्रयोजन से उसकी निजी जानकारी कुछ एजेंसियों को दी जा सकती है। ग्राहक को सभी प्रकार की सूचना इलेक्ट्रॉनिक अथवा अन्य जो ग्राहक की निजता को भंग करती हो से बचने का अधिकार प्राप्त है।

उक्त अधिकारों के अनुसरण में हम :

1-ग्राहकों से संबंधित निजी जानकारी को निजी और गोपनीय मान कर चलना चाहिए भले ही ग्राहक वर्तमान में अपना ग्राहक न रह गया हो। उसकी किसी भी जानकारी को किसी भी प्रयोजन से किसी व्यक्ति अथवा संस्था अथवा उसके किसी अनुषंगी, संबद्ध कार्यालय के लिए तब तक उद्धाटित नहीं किया जाएगा जब तक कि

1. ग्राहक ने लिखित रूप में ऐसे उद्धाटन के लिए प्राधिकृत न किया हो।
2. विधि/ विनियम के अंतर्गत ऐसा उद्धाटन अपेक्षित न हो।
3. हम जनता के लिए ड्यूटी करते हैं अतः ऐसी सूचना या जानकारी जनता के हित के लिए उद्धाटित कर सकते हैं।
4. ऐसे उद्धाटन द्वारा हमें जनता के हितों की रक्षा करनी है।
5. विनियम सम्मत व्यावसायिक प्रयोजन से कुछ कम्पनियों को उद्धाटित किया जा सकता है जैसे ऋण सूचना अथवा ऋण वसूली अभिकरणों।

2.सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसे उद्धाटन की लिखित सूचना तत्काल ग्राहक को दे दी जाए।

3- ग्राहक की निजी सूचना विपणन के प्रयोजन से तब तक किसी को नहीं दी जाएगी जब तक कि ग्राहक स्वयं इसके लिए प्राधिकृत न करे।

4-ग्राहकों के साथ सम्प्रेषण करते समय भारतीय संचार विनियामक प्राधिकरण द्वारा जारी टेलीकाम कामर्सिअल कम्युनिकेशन कस्टमर प्रेफरेंस रेग्युलेशन 2010 के प्रावधानों का अनुपालन किया जाएगा।

5-शिकायत निवारण एवं क्षतिपूर्ति का अधिकार

ग्राहक को वित्तीय सेवा प्रदाता को दिए गए उत्पाद के लिए जवाबदेह ठहराने और वैध शिकायतों के सही और सरल तरीके से निवारण पाने का अधिकार होता है। प्रदाता को तृतीय पक्ष उत्पाद से सम्बंधित शिकायत के निवारण में मदद करनी चाहिए। वित्तीय सेवा प्रदाता को अपनी गलतियों की, आचरण, कार्यनिष्पादन निष्क्रियता अथवा कार्यनिष्पादन में विलम्ब के फलस्वरूप होने वाली क्षति की पूर्ति के बारे में नीति स्पष्ट करनी चाहिए। नीति में ग्राहक के अधिकारों और कर्तव्यों का भी वर्णन होना चाहिए।

उक्त अधिकारों के अनुसरण में हम –

1. सभी गड़बड़ियों को सहानुभूतिपूर्वक और शीघ्रतापूर्वक दूर करेंगे ;
2. गलतियों को तत्परतापूर्वक सुधारेंगे;
3. गलती से लिए गए प्रभार अथवा शुल्क को रद्द कर वापस करेंगे ;
4. अपनी गलतियों के कारण ग्राहक को सीधे हुए नुकसान की क्षतिपूर्ति करेंगे ।

हम –

1. ग्राहक शिकायत निवारण नीति को पब्लिक डोमेन में डालेंगे जिसमें शिकायत निवारण प्रक्रियाविधि भी शामिल होगी।;
2. निर्धारित समय के अंदर और तय शर्तों के अनुरूप ग्राहक के साथ लेन देन में होने वाले विलम्ब / त्रुटियों के लिए की जाने वाली क्षतिपूर्ति संबंधी नीति को भी पब्लिक डोमेन में डाला जाएगा ।
3. स्वस्थ और उत्तरदायी शिकायत निवारण प्रक्रिया सुनिश्चित की जाएगी और शिकायत निवारण प्राधिकारी के बारे में अवगत कराया जाएगा जि न से ग्राहक संपर्क करेंगे ।
4. ग्राहक शिकायत निवारण प्रणाली को ऐसा बनाया जाएगा कि वहां ग्राहकों की आसानी से पहुंच हो सके ;
5. कैसे किसको और कब शिकायत की जानी चाहिए ; कब उत्तर प्राप्त होना चाहिए और उत्तर न प्राप्त होने की स्थिति में क्या करना चाहिए आदि के बारे में ग्राहकों को जागरूक किया जाएगा ;
6. शिकायत निवारण प्राधिकारी/ नोडल अधिकारी के नाम , पता और संपर्क सूत्र को प्रदर्शित किया जाएगा । शिकायत के समाधान के लिए निर्धारित समय- सीमा को स्पष्टता से प्रदर्शित किया जाएगा / सभी सेवा केंद्रों पर पहुंच योग्य बनाया जाएगा ।
7. शिकायतकर्ता को ; यदि समय रहते निवारण नहीं होता है तो उसकी शिकायत बैंकिंग लोकपाल तक पहुंचाने के विकल्प के बारे में भी उसे बताया जाएगा;
8. बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में जानकारी पब्लिक डोमेन में दी जाएगी ।
9. जिस बैंकिंग लोकपाल के अधिकार क्षेत्र में शाखा पड़ती है उस बैंकिंग लोकपाल के नाम और सम्पर्क सूत्र को ग्राहक संपर्क केंद्रों पर प्रदर्शित किया जाएगा ।

इसके अतिरिक्त हम –

1. हम सभी औपचारिक शिकायतों (जिसमें इलेक्ट्रॉनिक साधनों के माध्यम से की गयी शिकायतें भी शामिल होगी) को तीन कार्यदिन के अंदर अभिस्वीकार करेंगे और कार्रवाई करेंगे और उचित समय सीमा जो अधिकतम 30 दिन (जिसमें शिकायत को आगे बढ़ाने और ग्राहक शिकायत निवारण से सम्बंधित शीर्ष अधिकारी द्वारा परीक्षण के लिए खर्च किया गया समय भी शामिल होगा) होगी के अंदर निपटाया जाएगा । 30 दिनों की गणना ग्राहक से सभी आवश्यक सूचना प्राप्त करने के बाद से की जाएगी।
2. यदि ग्राहक विवाद के समाधान अथवा विवाद सुलझाने की प्रक्रिया से संतुष्ट नहीं है तो क्षुब्ध ग्राहक को अपनी शिकायत के निवारण के लिए बैंकिंग लोकपाल का विकल्प सुझाया जाएगा ।

उक्त के अतिरिक्त हम

क) ग्राहक के साथ जुड़ते समय नुकसान की जिम्मेदारी के बारे में सभी पक्षों के अधिकारों एवं दायित्वों के बारे में साफ साफ लिखा जाएगा तथापि अपने नियंत्रण के बाहर वाह्य परिस्थितियों (जैसे मार्केट में बदलाव , मार्केट वैविध्य आदि के कारण बाज़र में गिरावट आदि) के कारण होने वाले नुकसान के लिए बैंक किसी भी प्रकार से दायी नहीं होगा यदि उत्पाद का कार्यनिष्पादन विशिष्टता के अनुरूप नहीं होता है अथवा कुछ भी गलत होता है ।

ख) सुनिश्चित किया जाएगा कि बिना विलम्ब और बिना आपत्ति के ग्राहक को वापस कर दिया जाए यदि ग्राहक को निहसंदेह नहीं दिखा सकता अथवा किसी विवादित लेन देन (जिसमें व्याज/ प्रभार शामिल है)

-----X-----