

अभ्युदय सहकारी बँक मर्यादित

ग्राहकहक्कविषयक धोरण

बँकच्या संचालकमंडळाने दि. 17 जून, 2015 रोजी झालेल्या बैठकीमध्ये ग्राहकांच्या हक्कांच्या संरक्षणासाठी खालीलप्रमाणे व्यापक धोरणास मंजूरी दिली आहे.

ग्राहक हक्क धोरणामध्ये बँकेच्या ग्राहकांचे मूलभूत हक्क जतन करण्यात आलेले आहेत. सदर धोरणामध्ये ग्राहकांचे हक्क, तसेच बँकेची जबाबदारी स्पष्ट करण्यात आलेले आहेत. हे धोरण बँक किंवा तिचे प्रतिनिधी, काउंटरवरून, दूरध्वनीद्वारे, टपालाने, परात्परक्रियायुक्त इलेक्ट्रॉनिक साधनांद्वारे, इंटरनेटद्वारे किंवा अन्य कुठल्याही पद्धतीने देऊ करत असलेल्या सर्व सेवा / सुविधा लागू आहे.

1. न्याय्य वर्तणुकीचा हक्क

बँक खालील गोष्टी करेल -

- i) ग्राहकांसोबतच्या सर्व व्यवहारांमध्ये किमान दर्जा निर्धारित करण्याद्वारे चांगल्या व न्याय्य बँकिंग आचरणांना चालना देणे;
- ii) बँक व ग्राहक यांच्यादरम्यान एक न्यायपूर्ण आणि समान दर्जाचे नातेसंबंध प्रस्थापित करण्यास चालना देणे;
- iii) ग्राहकांना सेवा पुरवणाऱ्या कर्मचाऱ्यांना योग्य आणि पुरेसे प्रशिक्षण देणे;
- iv) आपले कर्मचारी ग्राहक आणि त्यांच्या कामांकडे तत्परतेने आणि सौहार्दपूर्ण रितीने लक्ष पुरवत असल्याची खात्री करणे;
- v) सर्व ग्राहकांना न्यायपूर्ण वागणूक देणे आणि लिंग, वय, धर्म, जात, शिक्षण, आर्थिक पत, शारीरिक क्षमता अशा कुठल्याही कारणाने त्यांच्यात भेदभाव न करणे. मात्र बँकेकडे एखाद्या लक्ष्यगटाच्या सदस्यांकरता खास तयार केलेली योजना अथवा सेवा / सुविधा असू शकतील किंवा बँक ग्राहकांमध्ये फरक करण्याच्या समर्थनीय, व्यापारीदृष्ट्या स्वीकारार्ह आर्थिक कारणाचा अवलंब करू शकेल. एखाद्या सकारात्मक उपक्रमाकरतादेखील बँकेकडे योजना वा सेवा / सुविधा असू शकतील, जसे महिला किंवा मागासवर्गीय गटांसाठी. अशा योजना/ सेवा असण्याचा अर्थ अन्याय्य भेदभाव असा लावता येणार नाही. अशा विशेष योजना वा अटीमागचे कारण बँक आवश्यक असेल तिथे स्पष्ट करू शकेल;
- vi) सर्वच सेवा / सुविधा वरील तत्त्व लागू केले जात असल्याची खात्री करणे;
- vii) देऊ करण्यात येणारी सेवा / सुविधा संबंधित कायदे व नियमांचे पालन करणारी असल्याची खात्री करणे.

ग्राहकांना विनासायास आणि न्यायपूर्ण वागणूक देण्याचा बँकेचा नेहमीच प्रयत्न राहिल, परंतु ग्राहकांनी बँकेशी व्यवहार करताना सभ्य आणि प्रामाणिक असावे अशी बँकेची अपेक्षा राहिल.

2. पारदर्शकता आणि न्याय्य व प्रामाणिक व्यवहारांचा हक्क

बँक खालील गोष्टी करेल -

- i) ग्राहक बँकेकडून वाजवीरित्या/न्याय्यपणे काय अपेक्षा करू शकतो हे त्याला कळण्याकरता संपूर्ण पारदर्शकतेची खात्री करणे;
- ii) बँकेचे ग्राहकांसोबतचे व्यवहार समानता, प्रामाणिकपणा आणि पारदर्शकता या नैतिक तत्त्वांवर आधारलेले असल्याची खात्री करणे;
- iii) ग्राहकांना बँकेच्या सुविधा, सेवा, अटी व शर्ती आणि व्याजदर, तसेच सेवा आकार यांबाबत सोप्या व सहज समजेल अशा भाषेत, पुरेशा प्रमाणात आणि स्पष्ट माहिती पुरवणे जेणेकरून ग्राहक सेवा / सुविधा निवडताना योग्य व माहितीपूर्ण निवड करतील अशी वाजवी अपेक्षा ठेवता येईल;
- iv) सर्व अटी व शर्ती न्याय्य आहेत, त्यांमध्ये उभयपक्षी हक्क, जबाबदाऱ्या आणि कर्तव्ये निश्चित केले आहेत आणि त्या शक्य तितक्या साध्या आणि सोप्या भाषेत आहेत याची खात्री करणे;
- v) सुविधा आणि सेवा देऊ करताना त्यांच्याशी संबंधित महत्त्वाच्या अटी व शर्ती (एमआयटीसी) ग्राहकांच्या स्पष्टपणे लक्षात आणून देणे आणि त्यांमुळे ग्राहकांच्या भविष्यातील निवडींवर बंधने न येतील याची खात्री करणे;
- vi) व्याजदर, शुल्क व आकार यांची माहिती वार्ताफलक/संकेतस्थळ यांवर प्रदर्शित करणे आणि जिथे आवश्यक असेल, तिथे ग्राहकांना त्याबद्दल थेट माहिती देणे;
- vii) बँकेच्या संकेतस्थळावर सर्व सुविधा व सेवांची सेवा शुल्क नमुद केलेली हस्तपुस्तिका प्रदर्शित करणे आणि ग्राहकांच्या विनंतीवरून, ती वाचण्याकरता प्रत्येक शाखेमध्ये पुस्तिकेची एक प्रत उपलब्ध करणे;
- viii) अटी व शर्तींमधील कुठल्याही बदलांबाबत ग्राहकांना पत्र/ईमेल/एसएमएसद्वारे माहिती देणे;
- ix) ठेवी, धनादेश संकलन, असमाधान निवारण यांसंबंधीची बँकेची धोरणे सार्वजनिक ठिकाणी प्रदर्शित करणे;
- x) एखाद्या सेवा / सुविधानाशी संबंधित कर्मचाऱ्यांना त्या सेवा / सुविधानाविषयीची माहिती ग्राहकांना पूर्णपणे, अचूकपणे आणि प्रामाणिकपणे सांगण्याचे प्रशिक्षण दिले जात असल्याची खात्री करणे;
- xi) सर्व आवश्यक कागदपत्रांसहित प्राप्त झालेल्या कर्ज अर्जांना 15 कामकाजी दिवसांच्या आत कर्ज मंजूर अथवा नामंजूर झाल्याबद्दल कारणांसहित, लेखी उत्तर देणे;
- xii) खालील गोष्टींबद्दलची माहिती निःसंदिग्धपणे कळवणे -

- a. विशिष्ट सेवा / सुविधा बंद करणे
- b. कार्यालयाचे स्थलांतर
- c. कामकाजाच्या वेळामधील बदल
- d. दूरध्वनी क्रमांकांतील बदल
- e. एखादे कार्यालय वा शाखा बंद करणे

सदर गोष्टींची पूर्वसूचना किमान 30 दिवस आधी देणे. करण्यात आलेल्या सर्व बदलांची माहिती ग्राहकांना ताबडतोब, वार्ताफलक आणि/किंवा बँकेच्या संकेतस्थळावरून देणे;

xiii) सेवा / सुविधा उपलब्ध करून देते वेळी ग्राहकांना संबंधित कायद्यांतर्गत हक्क व कर्तव्यांची आणि/किंवा बँकिंग नियमांची माहिती देणे. यामध्ये ग्राहकाला कुठल्याही महत्त्वाच्या गोष्टीबाबत संशय आल्यास, अशी गोष्ट आढळल्यास किंवा अनुभवास आल्यास त्याबद्दल बँकेला माहिती देण्याच्या आवश्यकतेचाही समावेश असेल;

xiv) एखादे सेवा / सुविधा खरेदी करण्याकरता ग्राहकाने संपर्क साधल्यास बँकेचे कर्मचारी सदर सेवा / सुविधा वा सेवेबाबत सर्व उपयुक्त माहिती पुरवतील जेणेकरून ग्राहक माहितीपूर्ण निर्णय घेऊ शकेल;

xv) ग्राहकाला वाजवी किंवा करारानुसार आवश्यक ती पूर्वसूचना दिल्याशिवाय त्याच्याशी संबंध संपुष्टात न आणणे;

xvi) ग्राहकाला त्याचे/तिचे खाते सांभाळण्याच्या कामात सर्व उपलब्ध मार्गांना साहाय्य करणे, जसे खाते विवरणपत्र/खातेपुस्तिका, पूर्वसूचना, सेवा / सुविधानाच्या कामगिरीबाबत वेळेवर सूचना, मुदतठेवीची मुदत संपणे इ.;

xvii) विपणन आणि प्रचाराचा सर्व मजकूर स्पष्ट आणि दिशाभूल न करणारा असण्याची खात्री करणे;

xviii) ग्राहकाला शारीरिक इजा पोहोचवण्याची धमकी देणे, त्याच्यावर बळजबरी करणे किंवा ज्याचा वाजवी अर्थ अनाठायी त्रास देणे असा लावता येऊ शकेल असे कोणतेही वर्तन न करणे. त्याच्यासोबत सामान्य, उचित व्यावसायिक आचरण करण्याची खात्री करणे;

xix) सेवा / सुविधा निगडीत शुल्क व आकार आणि त्यांची रचना ग्राहकाकरता अवाजवी न ठरण्याची काळजी घेणे.

3. उपयुक्ततेचा हक्क

बँक खालील गोष्टी करेल -

i) सेवा / सुविधा विक्रीपूर्वी ते ग्राहकांना उपयुक्त व सोयीचे आहे हे ठरवण्याकरता संचालकमंडळाद्वारे मान्यताप्राप्त धोरण असल्याची खात्री करणे;

ii) विक्री केलेले वा देऊ करण्यात येणारे सेवा / सुविधा ग्राहकाच्या गरजेशी सुसंगत असल्याची खात्री करणे;

iii) त्रयस्थ पक्ष सेवा / सुविधा विकण्याचा अधिकार प्राप्त असल्यासच त्यांची विक्री करणे व तत्पूर्वी त्रयस्थ पक्षाची वित्तीय सेवा / सुविधा विक्री/वितरित करण्यासंबंधी संचालकमंडळाद्वारे मान्यताप्राप्त धोरण अस्तित्वात आणणे;

iv) एखाद्या ग्राहकाला त्याने बँकेकडून घेतलेल्या कुठल्याही सेवेच्या बदल्यात त्रयस्थ पक्षाचे सेवा / सुविधा खरेदी करण्यास भाग न पाडणे;

v) विक्री करण्यात येणारे सेवा / सुविधा वा देऊ करण्यात येणारी सेवा - त्रयस्थ पक्ष सेवा / सुविधानांसहित - प्रचलित नियमांनुसार असल्याची खात्री करणे;

vi) एखादे सेवा / सुविधा एखाद्या ग्राहकाकरता योग्य आहे किंवा नाही हे ठरवण्याकरता बँकेने मागितलेली सर्व संबंधित आणि वाजवी माहिती त्वरित आणि प्रामाणिकपणे देण्याच्या ग्राहकाच्या जबाबदारीबद्दल ग्राहकाला माहिती देणे.

4. खाजगीपणाचा हक्क

वरील हक्काच्या संदर्भात बँक खालील गोष्टी करेल -

i) ग्राहकांची माहिती खाजगी व गोपनीय म्हणून हाताळणे (ग्राहक आता बँकेसोबत बँकिंग करत नसला तरीही) आणि एक सर्वसाधारण नियम म्हणून अशी माहिती कुठल्याही अन्य व्यक्ती वा संस्थेला कुठल्याही कारणास्तव उघड न करणे. यात खालील अपवाद असतील:-

a. ग्राहकाने अशाप्रकारे माहिती उघड करण्यास स्पष्ट व लेखी परवानगी दिलेली असणे;

b. माहिती उघड करणे कायदा/नियमानुसार भाग असणे;

c. माहिती उघड करणे हे बँकेची जनतेप्रतीचे कर्तव्य असणे - सार्वजनिक हित;

d. माहिती उघड करण्याद्वारे बँकेला स्वतःच्या हिताचे रक्षण करणे आवश्यक ठरणे;

e. माहिती उघड करण्यामागे नियमांनुसार आवश्यक व्यावसायिक उद्देश असणे, जसे कर्ज थकविल्यास त्याची माहिती पत माहिती संस्था वा कर्जवसुली संस्थांना कळवणे.

ii) अशा संभाव्य व आज्ञेनुसार आवश्यक असलेल्या माहितीच्या प्रकटीकरणाबाबत ग्राहकाला तात्काळ लेखी स्वरूपात कळवले जाण्याची खात्री करणे;

iii) ग्राहकाच्या विशिष्ट परवानगीशिवाय आमच्या बँकेचीच इतर सेवा / सुविधा ग्राहकाला विकण्याचा अपवाद वगळता ग्राहकाच्या खाजगी माहितीचा उपयोग विक्रीकरता न करणे किंवा त्या उद्देशाने ती उघड न करणे.

5. असमाधानाचे निराकरण आणि नुकसानभरपाईचा हक्क

बँक खालील गोष्टी करेल -

- i) घडलेली कुठलीही चुकीची गोष्ट सहानुभूतीपूर्वक आणि त्वरित हाताळणे;
- ii) चुका त्वरित दुरुस्त करणे;
- iii) अयोग्य रित्या वा चुकीने लागू करण्यात आलेले कुठलेही आकार रद्द करणे;
- iv) अशा चुकांमुळे ग्राहकाला सोसाव्या लागलेल्या कुठल्याही थेट आर्थिक नुकसानाची भरपाई करणे.

बँकेने तिचे ग्राहक असमाधान निवारण धोरण आणि कार्यपद्धत, तसेच ओम्बड्समन यांच्याशी संपर्क साधण्याबाबतची माहिती तिच्या संकेतस्थळावर प्रदर्शित केली आहे.

याशिवाय, बँक सर्व औपचारिक तक्रारींना (इलेक्ट्रॉनिक माध्यमातून दाखल केलेल्या तक्रारींसहित) तीन कामकाजी दिवसांच्या आत पोचपावती देईल व त्या वाजवी कालावधीमध्ये दूर करण्याकरता काम करेल. हा कालावधी 30 दिवसांपेक्षा अधिक नसेल. सदर 30 दिवसांचा कालावधी ग्राहकाकडे मागितलेली सर्व आवश्यक माहिती प्राप्त झाल्यानंतर मोजला जाईल.
