

## अभ्युदय सहकारी बैंक लिमिटेड

### ग्राहक अधिकार नीति

**ग्राहक अधिकारों की रक्षा हेतु बैंक निदेशक मंडल ने दिनांक 17 जून, 2015 को संपन्न बोर्ड बैठक में निम्न समेकित नीति का अनुमोदन किया है.**

ग्राहक अधिकार नीति बैंक ग्राहकों के मौलिक अधिकारों की रक्षा करती है. नीति ग्राहकों के अधिकार और बैंक के दायित्वों को प्रकट करती है. बैंक या उसके एजेंटों द्वारा काउण्टर पर, फोन पर, डाक द्वारा या परस्पर सक्रिय इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों द्वारा, इंटरनेट द्वारा या अन्य प्रक्रियाओं द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी उत्पाद और सेवाओं पर यह नीति लागू है.

#### 1. उचित व्यवहार का अधिकार

- i) बैंक ग्राहकों के साथ सभी प्रकार के व्यवहारों में न्यूनतम प्रमाणों को कायम कर अच्छे और उचित बैंकिंग अभ्यासों को प्रोन्नत करेगा;
- ii) बैंक अपने और ग्राहक के बीच एक उचित और साम्यपूर्ण संबंध प्रवर्धित करेगा;
- iii) बैंक ग्राहकों से व्यवहार करने वाले बैंक कर्मचारियों को पर्याप्त और समुचित प्रशिक्षण प्रदान करेगा;
- iv) यह सुनिश्चित करेगा कि कर्मचारी ग्राहकों और उनके व्यापार को तत्परता और शिष्टता से निभायें;
- v) कर्मचारी सभी ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करें और उनके प्रति लिंग, धर्म, जाति, शिक्षा, आर्थिक स्थिति, शारीरिक क्षमता, आदि के आधार पर किसी प्रकार की उपेक्षा न करें. तथापि बैंक लक्षित मार्केट समुदाय के लिए निर्दिष्ट रूप से संरचित ऐसे विशेष उत्पाद या योजनाओं का उपयोग कर सकता है, जो वाणिज्यिक रूप से स्वीकार्य हैं और ग्राहक पृथकीकरण के लिए समुचित हैं. सकारात्मक क्रिया कलाप के अंतर्गत महिलाओं और पिछड़ी जातियों के लिए बैंक विशेष योजनाएं या उत्पाद की संरचना कर सकता है. ऐसी योजनाएं या उत्पाद अनुचित उपेक्षा के अंतर्गत नहीं आते हैं. बैंक द्वारा, जहाँ कहीं भी आवश्यक है, ऐसी विशेष योजनाओं या उनकी शर्तों का विवरण किया जाएगा;
- vi) यह सुनिश्चित करे कि सभी उत्पादों और सेवाओं के प्रस्ताव के समय इन सिद्धांतों का अनुसरण किया जाएगा;
- vii) यह सुनिश्चित करे कि प्रस्तावित सभी उत्पाद और सेवाएं संबद्ध कानून व विनियमों के अनुरूप हैं.

बैंक का यह प्रयास है कि वह अपने ग्राहकों को झंझट रहित समुचित सेवाएं प्रदान करे उसी समय बैंक अपने ग्राहकों से यह अपेक्षा करता है कि वे बैंक के साथ अपने व्यवहारों में सुहृद्भाव और ईमानदारी से बरतें.

#### 2. पारदर्शक, समुचित और विश्वसनीय आचरण का अधिकार

बैंक -

- i) परिपूर्ण पारदर्शिकता सुनिश्चित करेगा ताकि ग्राहक को यह बेहतर जानकारी हो कि वह बैंक से जो चाहता है, वह क्या समुचित है कि नहीं;
- ii) सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों के साथ उसका व्यवहार साम्यता, समेकन और पारदर्शिकता के नैतिक सिद्धांतों पर आधारित हैं;
- iii) अपने उत्पाद और सेवाओं, नियम व शर्तों और ब्याज दरों और सेवा प्रभागों के बारे में ग्राहकों को स्पष्ट एवं पर्याप्त सूचना सुलभ ग्राह्य भाषा में प्रदान करेगा ताकि ग्राहक को उत्पाद और सेवाओं के बारे में बोध हो और वह अपने लिए समुचित उत्पाद का चयन कर सके;

- iv) सुनिश्चित करेगा कि सभी नियम व शर्तें समुचित हैं और संबंधित अधिकार, उत्तर दायित्व और बाध्यतायें सरल भाषा में स्पष्ट रूप से अभिव्यक्त करते हैं;
- v) ग्राहक को उत्पाद देते समय उत्पाद और सेवा से संबंधित सर्वाधिक महत्वपूर्ण नियम व शर्तें (एमआईटीसी) ग्राहक को स्पष्ट रूप से सूचित किए जाएंगे. यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसी शर्तें ग्राहक के भावी विकल्प के प्रतिबंधक नहीं होंगे;
- vi) ब्याज दरें, शुल्क और प्रभार आदि की सूचना सूचना-पट्ट/वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएगी और यथावश्यक ग्राहक को सीधा सूचित की जाएगी;
- vii) बैंक वेबसाइट पर सभी उत्पाद और सेवाओं के सेवा प्रभार मैनुअल प्रदर्शित किया जाएगा तथा ग्राहक द्वारा मांग किए जाने पर अवलोकन के लिए उसकी एक प्रति सभी शाखाओं में उपलब्ध करायी जाएगी;
- viii) नियम व शर्तों में किसी परिवर्तन होने पर ग्राहक को पत्र/एसएमएस/ई-मेल द्वारा सूचित करेगा;
- ix) जमा, चेक वसूली, शिकायतों का निपटान संबंधी बैंक नीतियों को सार्वजनिक डोमेइन पर प्रदर्शित करेगा;
- x) यह सुनिश्चित करने के लिए हरसंभव प्रयास करेगा कि किसी विशिष्ट उत्पाद से जुड़े कर्मचारी को समुचित प्रशिक्षण प्रदान किया जाएगा ताकि वह उत्पाद से संबंधित विवरण ग्राहक को पूर्ण रूप से, सही ढंग से विश्वसनीयता के साथ सूचित कर सके;
- xi) सुनिश्चित करेगा कि सभी आवश्यक पत्रों/प्रलेखों से प्राप्त ऋण आवेदक के ऋण की मंजूरी या नामंजूरी से संबंधित सूचना आवेदन की प्राप्ति के 23 कार्य दिवसों के अंदर कारण सहित लिखित रूप में सूचित किया जाएगा;
- xii) स्पष्ट रूप से निम्न सूचना सूचित की जाएगी -
  - a. किसी उत्पादों का जारी पर रोक
  - b. अपने कार्यालयों का स्थान परिवर्तन
  - c. कार्य समयों में परिवर्तन
  - d. टेलीफोन नंबरों में परिवर्तन
  - e. किसी शाखा या कार्यालय को बंद करना

- अग्रिमों के संबंध में कम से कम 30 दिन की नोटिस.

सुनिश्चित किया जाएगा कि सूचना पट्ट और/या बैंक वेबसाइट में प्रदर्शित कर सभी प्रकार के परिवर्तनों की सूचना ग्राहक को तुरंत सूचित की जाएगी;
- xiii) उत्पाद की बिक्री करते समय ग्राहक को सुझाव दी जाती है कि कानूनन और/या बैंकिंग विनियमनों के अंतर्गत उसके क्या अधिकार या दायित्व हैं. इनमें ग्राहक द्वारा झेले गये नाजुक घटनाएं, जिन पर उसे संदेह है, या ढूँढ निकालता है या सामना करता है, को रिपोर्ट करने की आवश्यकता भी शामिल है;
- xiv) उत्पाद और सेवाओं को ग्रहण करने के लिए जब कोई ग्राहक बैंक के कर्मचारियों से संपर्क करता है तो उन्हें मांगे गए उत्पाद या सेवा से संबंधित समस्त सूचना उसे अवगत कराना चाहिए ताकि वह समुचित निर्णय लेकर सूचित कर सके;
- xv) ग्राहक को बिना किसी समुचित संविदात्मक पूर्व सूचना दिये, ग्राहक संबंध को तोड़ना नहीं चाहिए;
- xvi) अपने खाते के सही प्रबंधन करने के लिए आवश्यक सभी प्रकार की सहायता, जैसी, खाता विवरणी/पासबुक, चेतावनियाँ, उत्पाद कार्यनिष्पादन संबंधी सामयिक सूचना, सावधि जमाओं की परिपक्वता, प्रदान करनी चाहिए;

- xvii) सुनिश्चित करें कि समस्त विपणन और प्रोन्नत विषय वस्तु सुस्पष्ट हैं और भ्रामक नहीं हैं;
- xviii) ग्राहक को मार-पीटने की धमकी नहीं देनी चाहिए. जोर देकर प्रभावित नहीं करना चाहिए या उसके साथ ऐसे किसी प्रकार का व्यवहार नहीं करना चाहिए जिसके कारण उसे अनावश्यक परेशानी हो. केवल साधारण और समुचित व्यापार आचरण को सुनिश्चित करें;
- xix) सुनिश्चित करें कि उत्पाद/सेवाओं पर शुल्क एवं प्रभार और उसकी संरचना ग्राहक के लिए अनुपयुक्त नहीं हैं.

### 3. उपयुक्तता का अधिकार

बैंक -

- i) यह सुनिश्चित करेगा कि विक्रय से पहले ग्राहकों के लिए उत्पाद की उपयुक्तता का निर्धारण करने के लिए उसके यहाँ निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित एक नीति है;
- ii) सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक को प्रस्तावित या बेचा गया उत्पाद या सेवा उसकी आवश्यकताओं के लिए सही और समुचित है;
- iii) अन्य पक्षकार के वित्तीय उत्पादों का विपणन और वितरण के लिए निदेशक मंडल से अनुमोदन के साथ प्राधिकार प्राप्त करने पर ही उनका विक्रय करेगा;
- iv) बैंक से प्राप्त किसी भी सेवा के प्रतिफल के रूप में अन्य पक्षकार के उत्पाद को खरीदने के लिए ग्राहक को मजबूर नहीं करेगा;
- v) सुनिश्चित करेगा कि अन्य पक्षकार के उत्पाद सहित, बेचे गये उत्पाद या प्रस्तावित सेवाएं विद्यमान नियम और विनियमों के अधीन हैं;
- vi) ग्राहक को अपने दायित्व के बारे में यह सूचित किया जाता है कि वह बैंक से मांगी गयी अपने खाते से संबंधित समुचित सूचना सही ढंग से और विश्वसनीयता से प्रस्तुत करें ताकि बैंक ग्राहक के लिए उपयुक्त उत्पाद का निर्णय कर सके.

### 4. गोपनीयता का अधिकार

उक्त अधिकार के संदर्भ में, बैंक -

- i) ग्राहक की सूचना को निजी और गोपनीय मानेगा. (ग्राहक बैंक के साथ बैंकिंग व्यवहार छोड़ देने के बाद भी) और साधारण नियम के अनुसार, निम्न स्थितियों को छोड़कर, अन्य किसी भी प्रयोजन हेतु उसकी सूचना किसी दूसरे व्यक्ति/संस्था को नहीं देगा :-
  - a. ग्राहक ने ऐसी सूचना को प्रकट करने हेतु लिखित रूप में प्राधिकार देता है;
  - b. ऐसा प्रकटन कानून/विनियमन के अंतर्गत आवश्यक है ;
  - c. सामान्य जनता के लिए ऐसा प्रकटन करना बैंक का दायित्व है, यानी, जनता के हित में ;
  - d. बैंक प्रकटन द्वारा अपने हितों की रक्षा करता है ;
  - e. वह नियामक द्वारा आदेशित व्यापार प्रयोजन के लिए होता है तो, जैसे क्रेडिट सूचना कंपनियों या ऋण वसूली एजेंसियों को चूक की सूचना देने के लिए.

- ii) सुनिश्चित करें कि ऐसे आदेशित प्रकटन ग्राहक को लिखित रूप से तुरंत सूचित की जाए;
- iii) हमारे बैंक के उत्पादों/सेवाओं के प्रतिविक्रय को छोड़ अन्य किसी विपणन प्रयोजन हेतु जब तक ग्राहक विशिष्ट रूप से प्राधिकार नहीं देता है, तो उसकी व्यक्तिगत सूचना शेयर नहीं करेगा.

## 5. शिकायत निवारण और क्षतिपूर्ति

बैंक -

- i) बैंक अपनी त्रुटियों का सुधार सहानुभूतिपूर्वक और त्वरित गति से पूरा करेगा;
- ii) गलती का तुरंत सुधार करेगा;
- iii) गलती या भूल से लगाया गया किसी प्रभार को रद्द करेगा;
- iv) अपनी भूल के कारण ग्राहक को हुई किसी प्रकार के प्रत्यक्ष वित्त हानि की क्षतिपूर्ति करेगा.

बैंक ने अपनी वेबसाइट में ग्राहक शिकायत निपटान नीति और प्रक्रिया प्रदर्शित की है. उसमें बैंकिंग लोकपाल के यहाँ शिकायत करने की सूचना भी प्रस्तुत की गयी है.

आगे, बैंक सभी औपचारिक शिकायतों (इलेक्ट्रॉनिकी माध्यम से भेजी गयी शिकायत सहित) की पावती 3 कार्य दिवसों के अंदर देता है उसे समुचित समय के अंदर, परंतु 30 दिन से अधिक नहीं, निपटाने के लिए प्रयास करता है. 30 दिनों की गणना तब से की जाती है जब ग्राहक सभी आवश्यक सूचना बैंक को प्रस्तुत करता है.

\*\*\*\*\*