



एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड

‘ग्राहक अधिकार नीतियाँ’

अप्रैल-2017

विषय सूची

1.	प्रस्तावना.....	3
2.	उद्देश्य – निर्देशक सिद्धांत.....	3
3.	लागू होना.....	3
4.	नीतियों की रूपरेखा.....	4
5.	उचित व्यवहार का अधिकार.....	4
6.	पारदर्शी, निष्पक्ष एवं ईमानदार लेनदेन का अधिकार.....	5
7.	उपयुक्तता का अधिकार.....	8
8.	निजता का अधिकार.....	8
9.	शिकायत निवारण एवं क्षतिपूर्ति का अधिकार.....	9
10.	ग्राहकों का उत्तरदायित्व.....	11
11.	अप्रत्याशित घटना.....	11

1. प्रस्तावना:

‘ग्राहक अधिकार नीतियाँ’ बैंक के ग्राहकों के अधिकारों की सुरक्षा के लिए है। यह नीतियाँ ग्राहकों के अधिकारों और बैंक की जिम्मेदारियों का निर्धारण करती हैं। यह नीतियाँ ग्राहकों से व्यवहार करते समय बैंक द्वारा पालन किये जाने वाले न्यूनतम मानकों को बताती हैं। यह ग्राहकों को सुरक्षा प्रदान करती हैं एवं दैनिक कामकाज में बैंक द्वारा ग्राहकों से किये जाने वाले व्यवहार को समझाती हैं। हालाँकि रिज़र्व बैंक ऑफ़ इंडिया (आर.बी.आई.) द्वारा जारी किये गए विनियामक एवं पर्यवेक्षी निर्देशों को ये नीतियाँ न तो प्रतिस्थापित करती हैं न उनका स्थान लेती हैं। आर. बी. आई. द्वारा समय समय पर जारी निर्देशों का पालन करना बैंकों के लिए आवश्यक है। ग्राहकों को बेहतर सेवाएँ प्रदान करने और बेहतर स्तर की ग्राहक संतुष्टि प्रदान करने के लिए बैंकों को सर्वोत्तम स्तर के प्रयास जारी रखने चाहिए। ये नीतियाँ बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं पर प्रभावी हैं।

2. उद्देश्य – निर्देशक सिद्धांत

इन नीतियों का उद्देश्य ग्राहकों के मूल अधिकारों को प्रतिस्थापित करना तथा ग्राहकों के अधिकारों और बैंक कर्मियों की जिम्मेदारियों में स्पष्टता लाना है। समीक्षा, पुनर्विचार याचिका और शिकायत का अधिकार; निजता, गोपनीयता एवं सेवाओं व उपयोगकर्ता की जानकारी देखने का अधिकार।

इन नीतियों के अनुसार बैंकों को भेदभाव रहित, पारदर्शिता और ईमानदार व्यवहार के सिद्धांतों का पालन करते हुए सर्वोत्तम ग्राहक सेवाएँ प्रदान करनी चाहिए।

3. लागू होना:

ये ग्राहक अधिकार नीतियाँ बैंक के सभी ग्राहकों के लिए प्रासंगिक हैं और उन पर लागू होती हैं। ये नीतियाँ बैंकिंग व्यवहार व संबंधित गतिविधियाँ करने वाली सभी शाखाओं / क्षेत्रीय कार्यालयों / विभागों में कार्यरत सभी कर्मियों पर भी लागू होती हैं।

4. नीतियों की रूपरेखा

ये नीतियाँ ग्राहकों के पाँच मूल अधिकारों को सम्मिलित करती हैं।

1. उचित व्यवहार का अधिकार
2. पारदर्शी, निष्पक्ष व ईमानदार लेनदेन का अधिकार
3. उपयुक्तता का अधिकार
4. निजता का अधिकार
5. शिकायत निवारण व क्षतिपूर्ति का अधिकार

5. उचित व्यवहार का अधिकार

1. बैंक ग्राहकों के साथ होने वाले व्यवहार में विनम्रता, उपयुक्तता एवं तर्कसंगत कार्य करने का वादा करती है।
2. बैंक ग्राहकों के साथ व्यवहार में न्यूनतम मानकों का निर्धारण कर अच्छी व उचित बैंकिंग पद्धति को बढ़ावा देने का विश्वास दिलाती है।
3. बैंक अपनी पारदर्शिता बढ़ाएगा जिससे ग्राहक बैंकों से की जाने वाली उनकी उम्मीदों को अच्छे से समझ सके।
4. ग्राहकों को पर्याप्त व समुचित सेवाएं देने के लिए बैंक कर्मियों को उचित प्रशिक्षण दिया जाये।
5. ये सुनिश्चित किया जाये कि बैंक कर्मी ग्राहकों और उनके कार्यों को तुरंत एवं विनम्रता से निपटाएं।
6. बैंक ये सुनिश्चित करें कि उनके कागजात और प्रणाली स्पष्ट हो, भ्रामक न हो, और ग्राहकों को बैंक के उत्पादों और सेवाओं के बारे में स्पष्ट जानकारियां दी जाएँ।
7. जब ग्राहक खाता या सेवा का चुनाव करता है तो बैंक उन्हें स्पष्ट जानकारी दे कि ये कैसे काम करता है, इसके नियम और शर्तें क्या हैं और प्रभावी ब्याज की दरें क्या हैं।
8. ग्राहकों को अपने खाते या सेवाओं के संचालन में मदद करने के लिए, मांगे जाने पर, नियमित रूप से विवरण भेजने चाहिए। इसके अलावा ब्याज दरों, शुल्क एवं नियम व शर्तों में बदलाव के बारे में ग्राहकों को सूचित करते रहने चाहिए।

9. बैंक द्वारा किसी ग्राहक को लिंग, आयु, धर्म, जाति या शारीरिक क्षमता के आधार पर अनुचित रूप से पक्षपात नहीं करना चाहिए | हालाँकि, बैंक के कुछ विशेष उत्पाद और योजनायें हैं जो लक्षित ग्राहक वर्ग के लिए बनायीं गयी हैं, जिन्हें अनुचित व्यवहार नहीं माना जाना चाहिए |
10. ये सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि उपर्युक्त सिद्धांत सभी उत्पादों एवं सेवाओं को प्रदान करते समय पालन किये जाएँ |
11. ये सुनिश्चित किया जाये कि सभी उत्पाद एवं सेवायें सम्बंधित कानून व अधिनियम के अनुसार हों |

हमें ग्राहकों से उम्मीद है :

बैंक में विनम्रता और ईमानदारी से व्यवहार करें |

उपलब्ध आंतरिक सहयोग / शिकायत निवारण तंत्र को सूचित करें और इस शिकायत निवारण तंत्र से सहयोग न मिलने पर ही वैकल्पिक मंच का सहारा लें |

6. पारदर्शी, निष्पक्ष एवं ईमानदार लेनदेन का अधिकार :

1. बैंक ये सुनिश्चित करें कि ग्राहकों को किसी भी उत्पाद से सम्बंधित शर्तें व नियम सरल और सुगम्य भाषा में बताएं तथा पर्याप्त जानकारी दें ताकि ग्राहक उपयुक्त उत्पाद का चुनाव कर सकें |
2. ग्राहकों को उत्पाद के महत्वपूर्ण जोखिमों की जानकारी और ग्राहकों के लिए प्रतिकूल लक्षणों की जानकारी बैंक द्वारा दी जानी चाहिए | ग्राहकों को उत्पादों का प्रस्ताव देते समय सर्वाधिक महत्वपूर्ण नियम व शर्तों का उल्लेख करना अवश्यक है |
3. बैंक ये सुनिश्चित करें कि ग्राहकों से वसूले जाने वाले शुल्क, सेवा प्रभार या जुर्माने की राशि की जानकारी पूर्ण पारदर्शिता के साथ उन्हें दी जाये |
4. बैंकिंग में प्रौद्योगिकी के उपयोग में ग्राहकों को शिक्षित करने के लिए विशेष प्रयास किए जाएं | इस प्रयोजन के लिए बैंक प्रिंट मीडिया, टेलीविजन, ऑल इंडिया रेडियो / स्थानीय रेडियो का इस्तेमाल कर सकता है |
5. बैंक वेबसाइट पर शुल्क अनुसूची प्रदर्शित करेगा और उसी की प्रतिलिपि भी प्रत्येक व्यापार इकाई (शाखा) में उपलब्ध कराई जाएगी। प्रभार अनुसूची डिजिटल यूनिट बोर्ड / साइनेज पर व्यावसायिक इकाइयों पर उपलब्ध कराया जाएगा।

6. बैंक उत्पाद बेचने के समय कानून और नियमन में बताये गए अधिकारों और दायित्वों, की सलाह देगी, साथ ही साथ उन सभी महत्वपूर्ण घटनाओं को रिपोर्ट करेगी जिनके बारे में बैंक को संदेह या जानकारी हो |
7. अगर बैंक को ग्राहक द्वारा सलाह के उद्देश्य से नियुक्त किया गया हों तो बैंक ग्राहक के हितों के अनुरूप सलाह प्रदान करेगा |
8. बैंक ग्राहक को उचित या संविदात्मक पूर्व सूचना दिए बिना ग्राहक से संबंध समाप्त नहीं करेगा |
9. बैंक ग्राहकों को, मांगने पर, नियमित खाता विवरण और अन्य संबंधित जानकारी प्रदान करे, और ग्राहकों को उनके वित्तीय प्रबंधन में सहायता करे |
10. बैंक सुनिश्चित करे कि ग्राहक को भेजे गए सभी विपणन और प्रचार सामग्री स्पष्ट हैं और लक्षित ग्राहक को भ्रमित नहीं करती है |
11. बैंक ग्राहकों को न तो शारीरिक नुकसान की धमकी देगा, न सामान्य और उचित व्यवहार से बाहर दबाव बनाएगा, और न ही ऐसे व्यवहार में संलग्न होगा जो अनैतिक उत्पीड़न की श्रेणी में आता हो |
12. बैंक अपनी वेबसाइट पर जमाओं, चेक संग्रह, शिकायत निवारण, क्षतिपूर्ति और बकाया के संग्रह और सुरक्षा पुनर्प्रेषण पर अपनी नीतियां प्रदर्शित करेगा।
13. बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करेगा कि किसी विशेष उत्पाद के लिए काम कर रहे कर्मचारियों को ग्राहकों को पूरी तरह से, सही और ईमानदारी से प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने के लिए ठीक से प्रशिक्षित किया गया है |
14. बैंक संशोधित नियमों और शर्तों के प्रभावी होने के कम से कम एक माह पूर्व किसी पत्र या लेखा विवरण या एस. एम. एस. के जरिए प्रस्तावित नियमों और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में सूचित करेगा

बैंक ये सुनिश्चित करें कि ऐसे परिवर्तन एक महीने के नोटिस के बाद ही संभावित प्रभाव से लागू हों | यदि बैंक ने बिना नोटिस दिए कोई परिवर्तन किया है जो ग्राहक के लिए अनुकूल है, तो वह इस तरह के परिवर्तन के 30 दिनों के भीतर परिवर्तन की सूचना ग्राहकों को देगा | यदि परिवर्तन ग्राहक के प्रति प्रतिकूल है, तो न्यूनतम 30 दिनों की पूर्व सूचना प्रदान की जाएगी और ग्राहक को 60 दिनों के भीतर बिना कोई शुल्क या ब्याज के ये विकल्प प्रदान किया जाएगा कि वे खाते को बंद करने के लिए या किसी अन्य योग्य खाते में परिवर्तित करने के अधिकारी हैं |

बैंक ग्राहक को नियम और शर्तों, फीस, सेवा प्रभार, विशेष उत्पादों के समापन, प्रदाता कार्यालयों के स्थानांतरण, काम के घंटों में बदलाव, टेलीफोन नंबर आदि में बदलाव आदि में किसी भी परिवर्तन के बारे में पूरी जानकारी देगा |

ये सुनिश्चित किया जाये कि किसी उत्पाद / सेवा का लाभ उठाने के लिए किये गए आवेदन के स्वीकृति / अस्वीकृति के बारे में बैंक द्वारा निर्धारित उचित समय के भीतर आवेदक को सूचना दी जाये और आवेदन को स्वीकार / अस्वीकार करने के कारणों को लिखित रूप में व्यक्त किया जाये | ऐसी अवधि बैंक की वेबसाइट में और विशेष उत्पाद या सेवा के आवेदन में भी अधिसूचित की जाएगी |

निम्न के बारे में स्पष्ट जानकारी दी जाये:

1. विशेष उत्पादों का समापन,
2. अपने कार्यालयों का स्थानांतरण
3. काम के घंटों में बदलाव
4. टेलीफोन नंबर में बदलाव
5. किसी भी कार्यालय या शाखा का समापन

कम से कम 30 दिनों की अग्रिम सूचना दी जानी चाहिए | साथ साथ ही यह भी सुनिश्चित करें कि सूचना की जानकारी देना एक लगातार होने वाली प्रक्रिया है जो किसी उत्पाद / संबंधों के जीवन चक्र के दौरान लगातार जारी रहती है और इसका निष्ठावान रूप से पालन किया जाना चाहिए | बैंक यह सुनिश्चित करें कि सभी परिवर्तनों की जानकारी ग्राहक को तुरंत दी जानी चाहिए और इसके लिए वेब साइट सहित संचार के सभी संभावित माध्यमों का उपयोग किया जाना चाहिए |

15. ये सुनिश्चित करें कि उत्पादों / सेवाओं पर शुल्क और इस शुल्क की संरचना ग्राहक के लिए अनुचित न हो ।

7. उपयुक्तता का अधिकार

1. बैंक ग्राहक की जरूरतों के अनुसार और ग्राहक की वित्तीय परिस्थितियों और समझ के मूल्यांकन के आधार ग्राहकों को उपयुक्त उत्पादों की पेशकश करेगा।
2. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक को दिए गए उत्पादों का उचित रूप से मूल्यांकन किया गया है और इन उत्पादों को प्रबंधन, बोर्ड या बैंक के किसी अन्य सक्षम प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित किया गया है।
3. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहकों को प्रस्तावित या बेचे गए उत्पाद या सेवा ग्राहक की जरूरतों के लिए उपयुक्त है और ग्राहकों की वित्तीय स्थिति और समझ के आकलन के आधार पर अनुचित नहीं हैं।
4. बैंक तीसरे पक्ष के उत्पादों को तब ही बेचेगा, यदि ऐसा करने के लिए बैंक अधिकृत है।
5. बैंक ग्राहक को न तो किसी तीसरे पक्ष के उत्पाद, जो किसी विशेष सेवा प्रदाता द्वारा दिए जा रहे हैं, खरीदने का दबाव बनाएगा, न ही तीसरे पक्ष के उत्पाद को किसी बैंक के उत्पाद से जोड़ कर बेचने का दबाव बनाएगा।
6. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि स्वयं या तीसरे पक्ष के जो उत्पाद बैंक बेच रहा है या सेवाएं दे रहा है वे मौजूदा नियमों और विनियमों के अनुरूप हैं।
7. बैंक ये सुनिश्चित करे कि बैंक द्वारा माँगी गयी सभी उचित और सम्बंधित जानकारी ग्राहक द्वारा समय पर और ईमानदारी से प्रदान की जाये, जिससे बैंक ग्राहक को दिए जाने वाले उत्पादों की उपयुक्तता का निर्धारण कर सके।
8. बैंक शुल्क / सेवा शुल्क / दंड के ढांचे की जाँच करेगा ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि वे उचित हैं।

8. निजता का अधिकार:

बैंक ग्राहकों की सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय (यहाँ तक की जब ग्राहक हमारे बैंक के साथ बैंकिंग नहीं कर रहा है) रखेगा, और निम्नलिखित सिद्धांतों और नीतियों का पालन करेगा।

बैंक, ग्राहकों के खातों से संबंधित जानकारी या डेटा, चाहे ग्राहक द्वारा प्रदान किया गया हो या अन्यथा, का खुलासा किसी को नहीं करेगा, हमारे समूह में अन्य कंपनियों / संस्थाओं को भी नहीं, सिवाय निम्नलिखित असाधारण मामलों के:

1. अगर बैंक को कानून द्वारा या बैंक नियामक द्वारा जानकारी देना आवश्यक हो |
2. अगर बैंक को जांच एजेंसी, पुलिस, न्यायालय, आयकर विभाग या किसी अन्य राज्य / केन्द्रीय वैधानिक प्राधिकरण को जानकारी देना आवश्यक हो |
3. यदि सूचना प्रकट करना आमजन के प्रति एक कर्तव्य हो |
4. अगर बैंक के अपने हितों के लिए जानकारी देना आवश्यक हो, उदाहरण के लिए, धोखाधड़ी को रोकने के लिए |
5. अगर ग्राहक सूचना प्रकट करने के लिए बैंक को अधिकृत करता है |
6. अगर बैंक को ग्राहक के बारे में जानकारी देने के लिए कहा जाता है, तो बैंक ग्राहक की लिखित अनुमति प्राप्त करना सुनिश्चित करेगा |

सुनिश्चित करें कि इस तरह के अनिवार्य प्रकटीकरण को ग्राहक को तुरंत लिखित में सूचित किया जाए।

बैंक ग्राहक के व्यक्तिगत जानकारियों का किसी के द्वारा या स्वयं भी विपणन उद्देश्य से उपयोग नहीं करेगा जब तक कि ग्राहक ने बैंक को विशेष रूप से इसके लिए अधिकृत नहीं किया है साथ ही बैंकों को ग्राहकों के साथ संवाद में दूरसंचार विनियमन नियामक प्राधिकरण द्वारा जारी किए गए दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम, 2010 (राष्ट्रीय ग्राहक प्राथमिकता रजिस्ट्री का पालन करना चाहिए |

9. शिकायत निवारण और क्षतिपूर्ति का अधिकार

शिकायत निवारण पर बैंक की नीति निम्नलिखित सिद्धांतों के तहत होगी

1. ग्राहकों से हर समय उचित व्यवहार किया जायेगा |
2. ग्राहकों द्वारा उठाई गयी शिकायतों को शिष्टाचार से और समय पर निपटाया जायेगा |
3. अगर ग्राहक अपनी शिकायतों पर बैंक की प्रतिक्रिया से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं तो ग्राहक को संगठन के भीतर शिकायत करने के उनके अधिकार के बारे में तथा अन्य वैकल्पिक उपायों के बारे में पूरी तरह से सूचित किया जाये |

बैंक सभी शिकायतों को कुशलतापूर्वक और निष्पक्ष रूप से निपटायेगा क्योंकि उन्हें सही तरीके से नहीं संभाला गया तो वे बैंक की प्रतिष्ठा को नुकसान पहुंचा सकते हैं।

बैंक के कर्मचारी अच्छे विश्वास में और ग्राहक के हितों के प्रति पूर्वाग्रह के बिना काम करेंगे।

ये नीतिगत दस्तावेज़ सभी शाखाओं / व्यावसायिक इकाइयों पर उपलब्ध कराया जाएगा और बैंक की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जाएगा। बैंक यह भी सुनिश्चित करेगा कि संबंधित सभी कर्मचारियों को शिकायत निपटाने की प्रक्रिया और इसके बाद के परिणामों के बारे में सूचित किया गया है। बैंक – ग्राहक विवादों का निर्णय लेने के लिए विधिवत रूप से गठित किसी भी मंच के सामने, किसी और के अधिकारों को कोई नुकसान पहुंचाए बिना, बैंक अपनी स्थिति का बचाव करेगा।

किसी अप्रत्याशित घटना (नागरिक हंगामा, तोड़फोड़, सामान्य हड़ताल, दुर्घटना, आग, प्राकृतिक आपदाओं या अन्य "दैवीय घटना", युद्ध, बैंक की क्षति या दूसरे बैंक की क्षति, या संचार साधनों की अनुपस्थिति या परिवहन की अनुपस्थिति या ऐसी कोई भी घटना जो बैंक के नियंत्रण से बाहर हो या बैंक को अपने दायित्वों को पूरा करने से रोकती हो) की स्थिति में बैंक भी किसी देरी के लिए ग्राहकों के प्रति उत्तरदायी नहीं होगा।

इसके अलावा,

1. बैंक, ग्राहक संबंध स्थापित करने के समय, अपनी जिम्मेदारियों को स्पष्ट रूप से बताएगा, ये जिम्मेदारियां किसी उत्पाद के सही प्रदर्शन नहीं करने या स्थितियों के गलत होने से होने वाली हानियों, साथ ही साथ अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में हैं। हालांकि, बैंक, बाहरी परिस्थितियों के कारण होने वाले किसी भी हानि के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, जो उचित नियंत्रण से परे हैं (जैसे बाजार में बदलाव, बाजार में बदलाव के कारण उत्पाद की कार्यक्षमता में बदलाव आदि)।
2. यह सुनिश्चित करें कि अगर बैंक किसी व्यवहार के बारे में ग्राहक का विवादित लेनदेन साबित नहीं कर पाता है तो ग्राहक को उसका पैसा (ब्याज / शुल्क के साथ) बिना देरी और परेशानी के लौटा दिया जाये।

10. ग्राहकों का उत्तरदायित्व :

बैंक ग्राहकों को उत्कृष्ट ग्राहक सेवा, परेशानी मुक्त और निष्पक्ष व्यवहार, शिकायतों (यदि कोई हों) का त्वरित निपटान, प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है।

हालाँकि

1. यदि ग्राहक धोखाधड़ी या बिना उचित सावधानी के कोई कार्य करता है जिससे उसे नुकसान होता है तो ऐसे नुकसान के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं होगा।
2. अगर ग्राहक बैंक को सूचित नहीं करता है या उचित कदम नहीं उठाता है तो ग्राहक द्वारा पिन, चेक बुक, पासबुक, पासवर्ड / सुरक्षित या गोपनीय जानकारी के दुरुपयोग से उत्पन्न होने वाले नुकसान के लिए भी बैंक जिम्मेदार नहीं होगा।
3. बाहरी परिस्थितियां, जो बैंक के उचित नियंत्रण से बाहर है, के कारण किसी भी हानि के लिए भी बैंक उत्तरदायी नहीं होगा।
4. बैंक यह भी उम्मीद करेगा कि ग्राहक बैंक के साथ लेनदेन में विनम्रता से और ईमानदारी से व्यवहार करेंगे और आवश्यकता पड़ने पर शीघ्र और प्रभावी संचार के लिए पते, मोबाइल नंबर जैसे व्यक्तिगत विवरण सही सही प्रस्तुत करेंगे।

11. अप्रत्याशित घटना :

अगर बैंक के नियंत्रण से बाहर कोई अप्रत्याशित घटना (नागरिक हंगामा, तोड़फोड़, तालाबंदी, स्ट्राइक या अन्य श्रमिक गड़बड़ी, दुर्घटना, आग, प्राकृतिक आपदाओं या अन्य "दैवीय घटना", युद्ध, बैंक की सुविधाओं को नुकसान या संचार के सामान्य साधनों की अनुपस्थिति या सभी प्रकार के परिवहन की अनुपस्थिति आदि) होती है जो बैंक को निर्दिष्ट सेवा वितरण मापदंडों के भीतर अपने दायित्वों को पूरा करने से रोकती है तो बैंक ग्राहकों के नुकसान के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।