

इक्विटस स्मॉल फायनान्स बँक

चार्टर

ग्राहकांचे अधिकार आणि जवाबदारी



प्रस्तावना

समाविष्ट बाबी

- प्रस्तावना
- हे चार्टर म्हणजे काय
- यथार्थ वागणूकीच्या अधिकाराचा अर्थ
- पारदर्शकतेचा, योग्य व प्रामाणिक व्यवहाराचा अधिकार
- सुयोग्यतेचा अधिकार
- गोपनीयतेचा अधिकार
- तक्रारीच्या निवारणाचा आणि भरपाईचा अधिकार

नवीन युगाची बँक म्हणून या जलद गतीने प्रगती करणा-या अर्थकारणांमध्ये आम्ही, अनेक उत्पादने व सेवा उपलब्ध करून देतो, ज्या आमच्या ग्राहकांच्या गरजांची पूर्तता करण्यासाठी तयार करण्यात आल्या आहेत.

जनतेला आणि मोठ्या प्रमाणावरील श्रीमंत घरांना 'पैशाचे मूल्य देणा-या' सेवा उपलब्ध करून देऊन त्यांच्या ठेवींना मार्ग देण्याचा आमचा प्राथमिक उद्देश आहे, ज्यामुळे वित्त उत्पादनांची मोठी रेंज उपलब्ध करून समाजाच्या बँक खाते असलेल्या आणि नसलेल्या वर्गांच्या वाढत्या अपेक्षा सक्षम करता येऊ शकतील.

इक्विटस स्मॉल फायनान्स बँक चे ध्येय म्हणजे 'आनंदी कर्मचा-यांमार्फत आपल्या सर्व स्टेकहोल्डर्स/भागधारकांसाठी सर्वात मौल्यवान बँक निर्माण करणे'.

या ध्येयावर लक्ष केंद्रित करून, बँक नेहमी आपल्या ग्राहकांना अग्रस्थानी ठेवत आली आहे आणि यथार्थ व पारदर्शक बँकिंग कार्यपध्दतींसह उच्च सेवा मानकांवर लक्ष केंद्रित करत आली आहे.

हे चार्टर ग्राहकांना आमच्यासोबत बँक व्यवहार करत असताना त्यांचे अधिकार आणि जवाबदा-या अवगत करून देईल.

आनंदी व सूचित बँकिंगसाठी तुम्हाला अनेक शुभेच्छा!

ग्राहकांचे अधिकार

हे चार्टर म्हणजे काय?

या चार्टरमध्ये ग्राहकांचे अधिकार व जवाबदा-या आणि उत्तमोत्तम उत्पादने व सेवा देऊ करत बँकेची आपल्या ग्राहकांच्या प्रति असलेल्या वचनबध्दतेला आंतर्भूत करण्यात आले आहे.

प्रत्येक ग्राहक खालील अधिकारांसाठी पात्र आहे:

1. यथार्थ वागणूकीचा अधिकार
2. पारदर्शकता, योग्य आणि प्रामाणिक व्यवहाराचा अधिकार
3. सुयोग्यतेचा अधिकार
4. गोपनीयतेचा अधिकार
5. तक्रार निवारणाचा व भरपाईचा अधिकार



या प्रत्येक अधिकाराचा काय अर्थ होतो?



1. यथार्थ वागणूकीचा अधिकार:

- दोन्ही ग्राहक व बँक कर्मचा-यांना सौदाह्याने वागणूक मिळण्याचा अधिकार आहे.
- ग्राहकांना योग्य प्रकारे वागणूक मिळाली पाहिजे आणि त्यांच्यात लिंग, वय, धर्म, जात आणि शारीरिक क्षमता या संदर्भात वित्त उत्पादने देऊ करताना व वितरीत करताना कोणताही भेदभाव होता कामा नये.



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.

ग्राहकांचे अधिकार

2. पारदर्शक, योग्य व प्रामाणिक व्यवहाराचा अधिकार:

बँक:

1. स्पष्ट दस्तऐवजीकरणाची आणि तिच्या उत्पादनांच्या, शुल्क व सेवांच्या संदर्भात माहिती सांगण्याची शाश्वती देईल. उदाहरणास्तव:

- कंत्राट/करारनाम्याच्या अटी व शर्ती ग्राहकासोबत शेअर केल्या जातील.
- उत्पादने, शुल्क व सेवांचा तपशील आमच्या वेबसाइटवर/शाखांमध्ये सहज हाताळणीसाठी उपलब्ध करून दिला जाईल.
- कर्जाच्या अटी ग्राहकांना सहज संदर्भ घेता येण्यासाठी शेअर केल्या जातील.
- व्यवसायाचे तास, व्यवहाराच्या वेळा आणि शाखांच्या क्लियरिंगच्या वेळा शाखांमध्ये लावल्या जातील.
- ग्राहक त्यांच्या बँक खात्यांना 24/7 आणि आठवड्याचे 7 दिवस इंटरनेट व मोबाईल बँकिंग ॲप्लिकेशन्सद्वारे ॲक्सेस करू शकतात.
- शाखा, ATM, संपर्क केंद्र आणि तक्रार निवारण अधिकारी यांचे तपशील त्यांच्या कामकाजाच्या तासांसह दाखवले जातील व सुट्यांची यादी ग्राहकांना बँकेपर्यंत सहज पोहोचण्यासाठी सुविधा देईल.

2. कोणत्याही अवैध मार्केटिंग किंवा व्यवसाय पध्दती नसण्याची आणि ग्राहकांना स्पष्ट प्रतिनिधित्वे केली जाण्याची खात्री घेतली जाईल.

3. ग्राहक व कर्मचा-यांमध्ये समन्वयाचे संबंध असण्याची खात्री केली जाईल ज्यामुळे ग्राहकांची कोणत्याही प्रकारे दिशाभूल होणार नाही.



ग्राहकांकडून असलेल्या बँकेच्या अपेक्षा:

- कोणत्याही अवैध कार्याबद्दल बँक अधिका-यांच्या तात्काळ लक्षात आणून देणे.
- उत्पादन तपशील, शुल्क व सेवा नीट समजल्याची आणि बँकेच्या सेवांचा लाभ घेण्याआधी सर्व स्पष्टीकरणे मिळवण्याची खात्री करून घेणे.
- चेक बुक्स आणि ATM कार्ड सुरक्षितपणे ताब्यात ठेवणे, कोणत्याही गैरवापर/क्षतीची बँक कर्मचा-यांना तात्काळ सूचना देणे.
- पत्ता, टेलिफोन नंबर, ईमेल आयडी इ. (लागू असल्याप्रमाणे) मधल्या बदलाची तात्काळ सूचना देणे.
- व्याज, हसे, लॉकरचे भाडे व इतर थकबाकी वेळेवर देणे.
- उत्पादन व सेवांचा इतर नागरिकांना त्रास देणारा गैर वापर न होण्याची व त्या कायदेशीर मार्गाने वापरल्या जाण्याची खात्री देणे.



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.

ग्राहकांचे अधिकार पुढे सुरु...

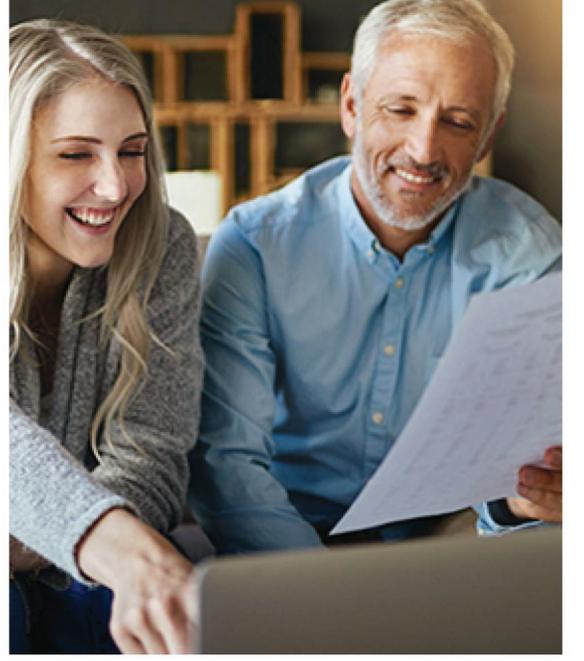
3. सुयोग्यतेचा अधिकार:

बँक:

- ग्राहकांच्या आर्थिक प्रतिष्ठेच्या गरजांना साजेच्या उत्पादनांच्या रेंजचे नवीनीकरण करण्याची व ती उपलब्ध करून देण्याची खात्री करेल.
- विक्री केलेली उत्पादने किंवा त्रयस्थ पक्षांच्या उत्पादनांसह देऊ केलेल्या सेवा, ग्राहकांच्या गरजांना साजेशा असतील आणि त्यांच्या आर्थिक स्थितीला अयोग्य नसतील याची खात्री करणे.
- त्रयस्थ पक्षांची उत्पादने (उदा म्युच्युअल फंड्स, विमा इ.) ग्राहकावर लादली जाणार नाहीत.

बँकेच्या ग्राहकाकडून असलेल्या अपेक्षा:

- ग्राहकांकडून सबस्क्राइब करायचे उत्पादन किंवा सेवेला नीट न वाचता व न न समजून घेता कोणत्याही निवेदन फॉर्म किंवा दस्तऐवजावर स्वाक्षरी न करण्याची आणि बँक वितरक किंवा एजंट म्हणून काम करत असलेल्या कोणत्याही उत्पादनाच्या खरेदीआधी तज्ञांचा सल्ला घेण्याची अपेक्षा आहे.



4. गोपनीयतेचा अधिकार:

बँक:

- सर्वोच्च पातळीच्या सुरक्षा प्रक्रिया व यंत्रणा असण्याची खात्री करेल ज्यामुळे ग्राहकाचा तपशील सुरक्षित ठेवला जाईल.
- ग्राहकांच्या तपशीलाला खाजगी व गोपनीयपणे वागवले जाण्याची खात्री करेल, मग जरीही ग्राहक पुढे बँकिंग करत नसला तरी ही माहिती गुप्त ठेवली जाईल.
- कोणत्याही अनिवार्य अनावरणांबद्दल ग्राहकांना तात्काळ सूचना दिली जाईल.
- ग्राहकांच्या व्यक्तीगत माहितीला मार्केटिंगसाठी वापरले किंवा शेअर केले जाणार नाही, जोपर्यंत ग्राहक त्याची खास अधिकृतता देत नाही.



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.

ग्राहकांचे अधिकार पुढे सुरु...

गोपनियतेचा अधिकार पुढे सुरु...

बँकेच्या ग्राहकाकडून असलेल्या अपेक्षा:

- त्यांच्या व्यक्तीगत माहितीला शेअर करण्यास स्वीकृती/अधिकृतता देण्याआधी अटी व शर्ती वाचणे व समजून घेणे.
- आपली व्यक्तीगत माहिती भौतिक किंवा डिजिटल माध्यमाने शेअर करतेवेळी अतिशय सावध व सतर्क रहावे.
- जर त्यांना त्यांच्या व्यक्तीगत माहितीचा उपयोग किंवा शेअरिंग त्यांच्या परवानगीशिवाय झाल्याची कल्पना आल्यास आणि जर ते कायदाने किंवा नियमाने अनिवार्य नसल्यास त्यांनी त्याबद्दल बँकेला तात्काळ सूचना द्यावी.
- शाखेला भेट देताना इतर ग्राहकांच्या गोपनियतेचा आदर ठेवावा.

5. तक्रार निवारणाचा व भरपाईचा अधिकार:

बँक तिने विक्री केलेल्या किंवा प्रास्तावित केलेल्या सर्व उत्पादनांची आणि दिलेल्या सेवांची जवाबदारी स्वीकारेल.

- तक्रार निवारण मशिनिअरी नीट काम करण्याची खात्री देणे.
- तक्रार निवारण एस्कलेशन यंत्रणा ग्राहकांना सहज हाताळता येण्याची शाश्वती करणे आणि वैध तक्रारी लवकरात लवकर निवारण करणे ज्यात त्रयस्थ पक्षांच्या उत्पादनांच्या तक्रारींचा समावेश होतो.
- ग्राहकांना भरपाई धोरणांनुसार बँकेकडून दुर्लक्ष होण्यासाठी भरपाई मिळण्याची खात्री देणे.
- तक्रार निवारण धोरण / पध्दत, भरपाई धोरण शाखेत व वेबसाइटवर दाखवणे ज्यामुळे चटकन ऍक्सेसिबिलिटी मिळेल आणि तात्काळ संदर्भ घेता येईल.



ग्राहकाच्या जवाबदा-या:

- ग्राहकांना बँकेच्या अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणेला कोणत्याही तक्रारींसाठी संपर्क करण्यासाठी आणि बँकेच्या अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणेकडून सर्व उपाय केल्या नंतर इतर वैकल्पिक मार्गांचा अवलंब करण्यासाठी प्रोत्साहित केले जाते.

*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.