

उचित व्यवहार का अधिकार

वित्तीय सेवा प्रदाता के लिए जरूरी है कि :

- स्टाफ सदस्य उनके ग्राहकों के साथ बर्ताव में सौजन्य और शीघ्रता से पेश आ रहे हैं।
- किसी ग्राहक के विरुद्ध लिंग, आयु, धर्म, जाति और शारीरिक क्षमता के आधार पर अनुचित भेदभाव न हो। तथापि, वित्तीय सेवा प्रदाता ऐसे विशेष उत्पाद दे सकते हैं जो विशिष्ट ग्राहक समूह को ध्यान में रखते हुए तैयार किए गए हो अथवा ऐसे भेदभाव के लिए समर्थनीय तथा व्यावसायिक दृष्टि से स्वीकार योग्य किफायती मूलाधार हो। उदाहरण स्वरूप, युवा तंदुरुस्त और वयस्क कमजोर ग्राहकों को अलग अलग आवधिक जीवन बीमा प्रीमियम दरें दी जा सकती है। पूछे जाने पर ग्राहकों को इस प्रकार के भेदभाव का कारण बताना वित्तीय सेवा प्रदाता के लिए जरूरी है।

वित्तीय सेवा प्रदाता के साथ ग्राहक ईमानदारी तथा सौजन्यता से व्यवहार करें।

- वैकल्पिक शिकायत निवारण मंच से संपर्क करने से पहले आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली का उपयोग करना ग्राहक के लिए जरूरी है।

पारदर्शिता, उचित और सच्चे व्यवहार का अधिकार

वित्तीय सेवाएं प्रदाता के लिए जरूरी है कि:

- सीधी और आसानी से समझ में आनेवाली भाषा में उत्पाद की सेवा शर्तें उपलब्ध कराएं, और पर्याप्त जानकारी दें ताकि ग्राहक से उचित उत्पाद का चयन कर सकें। उत्पाद के साथ जुड़ी मुख्य जोखिम और साथ ही कोई महत्वपूर्ण बात जो विशेषकर हानिकारक हो, इसकी जानकारी ग्राहक को देनी चाहिए। उत्पाद की बिक्री करते समय अति महत्वपूर्ण सेवा शर्तों को स्पष्ट रूप से ग्राहक के ध्यान में लाना चाहिए। साधारणतः उत्पाद की शर्तों से ग्राहकों के भावी चयन में बाधा न हो। उत्पाद की विशेषताएं जिनसे भावी चयन में बाधा होती हो वे अतिमहत्वपूर्ण सेवा शर्तों (MITC) का भाग हो।
- जहां भी संभव हो और जब भी पूछा जाएं, सूचना के स्रोत के निर्देश ग्राहक को उपलब्ध किये जाएं जिससे स्पर्धात्मक वातावरण में उसी प्रकार के सभी उत्पाद की विशेषताएं और शुल्क की तुलना करना ग्राहक के लिए संभव हो। गरिब अथवा

जिन्हें बहुत ही कम जानकारी है, ऐसे ग्राहकों के लिए वित्तीय सेवा प्रदाता मांग किए जाने पर ऐसी जानकारी का संग्रहण करें और उसे ग्राहक को उपलब्ध कराएं।

- सेवा शर्तें, शुल्क और सेवा प्रभार में परिवर्तन, किसी उत्पाद को बंद करना, प्रदाता कार्यालय में परिवर्तन, कार्य काल में परिवर्तन, टेलीफोन नंबर में परिवर्तन की सूचना ग्राहकों को पर्याप्त समय पहले दे। उत्पाद के जीवन काल में सूचना का प्रकटिकरण एक अविरत प्रक्रिया है और इसका अनुपालन वित्तीय सेवा प्रदाता द्वारा कर्मठतापूर्वक किया जाना चाहिए। सामान्यतया प्रदाता सभी प्रकार के संप्रेषण के लिए वेब-साइट प्रकटिकरण से शुरुआत करें और यथा क्रम अन्य संप्रेषण प्रणालियों का प्रयोग करें। प्रदाता तत्परता के विशेष स्तर पर पहुंचने के बाद इस प्रकार की जानकारी विविध संप्रेषण के माध्यम से ग्राहकों को आसानी से उपलब्ध कराएं।
- एक ही प्रकार के सभी उत्पाद की जानकारी अथवा उत्पाद और शुल्क की तुलना के लिए एकसमान उद्योग समर्थित पोर्टल (industry supported portal) तैयार किया जाएं। इस पोर्टल के उपलब्धता की जानकारी वित्तीय सेवा प्रदाता ग्राहक को दें।
- उत्पाद की बिक्री करते समय ग्राहक को कानून अथवा विनियमों में अंतःस्थापित उत्पाद के अधिकारों और दायित्वों की सूचना दें, साथ ही किसी जोखिम भरी घटना जिसका ग्राहक को सामना करना पड़े, संदेह हो अथवा ऐसी घटना का पता चले, इसकी सूचना प्रदाता को देने की आवश्यकता के बारे में सूचित करें।
- ग्राहक द्वारा सलाह पूछने पर ग्राहक के हित के अनुसार सलाह दें।
- ग्राहक को उचित या संविदात्मक पूर्व सूचना दिए बिना ग्राहक रिश्ते को समाप्त न करें।
- ग्राहक को नियमित खाता विवरण और चेतावनी उपलब्ध कराने सहित वित्तीय संबंधों के व्यवस्थापन में ग्राहक की सहायता करें।
- सुनिश्चित करें कि ग्राहक को भेजी गयी सभी सामग्री स्पष्ट हो तथा ग्राहक के लिए भ्रामक न हो।
- ग्राहक को शरीरिक हानि की धमकी न दें, सामान्य और उचित कारोबारी प्रथा के अलावा बाहरी प्रभाव ग्राहक पर न डाले अथवा ग्राहक के प्रति ऐसा व्यवहार ना करें जो अनुचित उत्पीडन है।

उपयुक्तता का अधिकार

- ग्राहकों को उत्पाद की बिक्री करने से पहले वित्तीय सेवा प्रदाता उत्पाद की उचितता निर्धारित करने के लिए बोर्ड अनुमोदित नीति बनाएं। नीति में अनुपात

सुनिश्चित हो, जैसे कि बचत बैंक खाते जैसा उत्पाद सर्वत्र योग्य हो, जबकि ऋण अथवा बीमा अथवा अन्य पक्ष (Third party products) उत्पाद बेचने से पहले प्रदाता को आवश्यक तत्परता बरतनी हो। कार्यान्वयन के लिए प्रदाता को अपनी कार्य-प्रणाली चुनने की स्वतंत्रता है।

- सामान्य बचत बैंक खाता, चालू खाता, कृषि ऋणों के लिए फसल बीमा, किसान क्रेडिट कार्ड और समय-समय पर अन्य निर्धारित उत्पादों को उचितता निर्धारण से छूट दी गयी है।
- उचितता निर्धारण के लिए वित्तीय सेवाएं प्रदाता द्वारा मांगी गयी संबंधित और उचित जानकारी ईमानदारी से उपलब्ध कराना ग्राहक की जिम्मेदारी है।
- वित्तीय सेवाएं प्रदाता शुल्क/सेवा प्रभार/दंड के ढांचे की जांच करें और यह सुनिश्चित करें कि वे पर्याप्त है।

गोपनीयता का अधिकार

- प्रत्येक ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी गोपनीय समझी जाएं और सामान्यतः उसे सेवा प्रदाता द्वारा किसी अन्य कंपनी को किसी भी हेतु प्रकट न की जाएं जहां तक:
 - ग्राहक ने प्रकटिकरण के लिए प्राधिकृत किया है
 - कानून द्वारा प्रकटिकरण जरूरी हो
 - जनता के हित में प्रकटिकरण करना सेवा प्रदाता का फर्ज है
 - प्रकटिकरण के माध्यम से सेवा प्रदाता को अपने हित की रक्षा करनी है
 - प्रकटिकरण व्यावसायिक हेतु अधिदेशित है जैसे कि क्रेडिट सूचना कंपनियों और ऋण संग्रहण एजेंसियों को अदायगी में चूक प्रकट करना।
- वित्तीय सेवा प्रदाता को इस प्रकार के संभाव्य प्रकटिकरण की सूचना ग्राहक को देनी होगी।

शिकायत निवारण और क्षतिपूर्ति का अधिकार

- वित्तीय सेवा प्रदाता को शिकायत निवारण प्रणाली की स्थापना करनी होगी और उसमें शिकायत निवारण हेतु संपर्क के लिए निर्धारित प्राधिकारी स्पष्ट रूप से दर्शाना जरूरी होगा। अधिकारी का नाम और पता और शिकायत निवारण की अवधि सभी सेवा सुपुर्दगी स्थानों पर स्पष्ट रूप से दर्शाया हो। यदि शिकायत पर पूर्व निर्धारित समय के भीतर कार्रवाई न की गयी हो तो शिकायतकर्ता को लोकपाल के पास जाने के विकल्प की जानकारी दी जानी चाहिए।

वित्तीय सेवाएं प्रदाता के लिए जरूरी हैं कि :

- औपचारिक शिकायत (सूचना प्रौद्योगिकी के माध्यम से दर्ज शिकायत सहित) की प्राप्ति सूचना तीन कार्य दिवस के भीतर दें और उचित समय के भीतर निवारण के लिए कार्य करें जो 30 दिनों से अधिक न हो (शिकायत निवारण के लिए जिम्मेदार उच्चतम अधिकारी के पास शिकायत हस्तांतरित करने के लिए/उसके द्वारा जांच के लिए शिकायत की जांच के लिए लिये गये समय सहित)। शिकायत निवारण का यह 30 दिन का कार्यकाल ग्राहक द्वारा सभी जानकारी प्राप्त होने के बाद गिना जाएगा।
- शिकायतकर्ता यदि शिकायत निवारण से संतुष्ट नहीं है अथवा वित्तीय सेवा प्रदाता के शिकायत संचालन प्रक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो सभी पात्र ग्राहकों को शिकायत निवारण के लिए लोकपाल योजना के ब्यौरे दें।
- ग्राहक संपर्क स्थान पर शिकायत निवारण के लिए जिम्मेदार नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क ब्यौरा स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करें और साथ ही लोकपाल का नाम और संपर्क ब्यौरा प्रदर्शित करें जिसके क्षेत्राधिकार में वित्तीय सेवा प्रदाता कार्य करता है। शिकायत निवारण के लिए जो अधिकारी सामान्यतः ग्राहकों के संपर्क में है वे यदि शिकायत निवारण करने में असमर्थ है, तो ग्राहक शिकायतों के निवारण के लिए नोडल अधिकारी पहला संपर्क बिन्दु होगा।
- निर्धारित समय के भीतर ग्राहक लेनदेनों को सेवा शर्तों के अनुसार निपटाने में विलंब/संचालन में भूल के संबंध में क्षतिपूर्ति नीति सार्वजनिक डोमेन पर प्रदर्शित करें।
- ग्राहक संबंध प्रस्थापित करते समय हानि के लिए उत्तरदायित्व और साथ ही स्पेसिफिकेशन के अनुसार उत्पाद कार्यान्वित न होने अथवा कोई भूल होने की घटना में सभी पक्षों के अधिकार एवं जिम्मेदारियां स्पष्ट रूप से बतायी जाये। उदाहरणार्थ, जिस समय वित्तीय सेवा प्रदाता को ग्राहक सूचित करता है कि उनकी इलेक्ट्रॉनिक पर्स गुम अथवा चोरी हुई है अथवा ग्राहक के पीन नंबर की जानकारी और किसीको है, प्रदाता को ग्राहक के खाते का एक्सेस तुरंत बंद करना चाहिए। ऐसे मामले में गुम अथवा चोरी होने अथवा उनके खाते में अप्राधिकृत लेन-देन की घटना कि जानकारी प्राप्त होने पर यदि ग्राहक समुचित रूप से व्यावहारिक समय में प्रदाता को सूचित नहीं करता है तो हानि के लिए ग्राहक को जिम्मेदार ठहराया जाएगा।
- वित्तीय सेवा प्रदाता जब तक संदेह से परे ग्राहक और शिकायत निवारण प्रणाली को नहीं दर्शाता कि ग्राहक ने धोखधडी की है अथवा समुचित सावधानी बरती नहीं है, वह ग्राहक को विवादित राशि ब्याज और उससे संबद्ध प्रभारों की राशि के साथ लौटाएगा।

- वित्तीय सेवा प्रदाता उनके पर्याप्त नियंत्रण के बाहर की परिस्थितियों के कारण हुए किसी भी नुकसान के लिए उत्तरदायी नहीं होगा (जैसे कि बाजार में परिवर्तन, बाजार के उतार चढ़ाव के कारण उत्पाद के परफॉरमन्स पर प्रभाव इत्यादि)।