

வாடிக்கையாளர் உரிமைகளின் உரிமையாவணம்

எஸ் பேங்க் ஆனது 2003 முதல் எப்போதுமே *சீரான மற்றும் மிகச் சிறந்த சேவை அனுபவத்தை* வழங்கத் தன்னை அர்ப்பணித்துள்ளது. நியாயமான வங்கி நடைமுறைகளை மேம்படுத்தும் நோக்கில், எஸ் பேங்கால் ஒருங்கிணைக்கப்பட்டவாறு வாடிக்கையாளர் உரிமைகளின் உரிமையாவணத்தைக் கீழே பாருங்கள். இந்த உரிமையாவணம், எஸ் பேங்கின் வாடிக்கையாளர்களின் பாதுகாப்புக்கான விரிவான கோட்பாடுகள் தொடர்பான முக்கிய தகவல்களை விவரிக்கிறது, மேலும் எஸ் பேங்க் வழங்கும் பல்வேறு சேவைகள்/வசதிகளின் பயன்பாடு குறித்து அவர்களின் ஐந்து அடிப்படை உரிமைகளையும் தெளிவாகக் கூறுகிறது.

உரிமையாவணத்தின் பிரயோகம்

கொள்கையானது எஸ் பேங்க் அல்லது அதன் ஏஜெண்டுகள் வழங்கும் அனைத்துத் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் பொருந்தும், அவை கவுண்டர் வழியாக, தொலைபேசி மூலம், அஞ்சல் மூலம், ஊடாடும் மின்னணு சாதனங்கள் வழியாக, இணையத்தில் அல்லது வேறு ஏதேனும் முறை மூலம் வழங்கப்பட்டால் கூட. வாடிக்கையாளர் உரிமைகள் கொள்கையானது, இந்திய ரிசர்வ் வங்கியின் கட்டுப்பாட்டிலுள்ள எஸ் பேங்கின் வாடிக்கையாளர்களது அடிப்படை உரிமைகளைக் கொண்டுள்ளது. இது வாடிக்கையாளர்களின் உரிமைகளையும், வங்கியின் பொறுப்புகளையும் விரிவாகக் கூறுகிறது.

நியாயமாக நடத்தப்படுவதற்கான உரிமை:

எஸ் பேங்க்; வாடிக்கையாளர், வங்கி ஆகிய இரண்டையுமே நன்மதிப்புடன் நடத்தும். நிதிசார் தயாரிப்புகளுக்குச் சலுகையளிக்கும் போதும் விநியோகிக்கும் போதும் வாடிக்கையாளர் அவரது பாலினம், வயது, மதம், சாதி, உடல் தகுதி போன்றவற்றின் அடிப்படையில் நியாயமற்று, பாரபட்சமாக நடத்தப்பட மாட்டார்.

மேற்படி உரிமையைப் பின்பற்றுகையில், எஸ் பேங்க் -

- வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்துத் தொடர்புகளிலும் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைப்பதன் மூலம் சிறந்த மற்றும் நேர்மையான வங்கிசார் நடைமுறைகளை மேம்படுத்தும்;
- வங்கிக்கும் வாடிக்கையாளருக்கும் இடையில் நியாயமான சமத்துவமான உறவை மேம்படுத்தும்;
- வாடிக்கையாளர்களைக் கவனிக்கின்ற வங்கிப் பணியாளர்களுக்கு, போதியளவிலும் பொருத்தமான விதத்திலும் பயிற்சியளிக்கும்;
- பணியாளர்கள் வாடிக்கையாளர்களையும் அவர்களது வணிகத்தையும் காலதாமதமின்றியும், நன்மதிப்புடனும் கவனிப்பதை உறுதிப்படுத்தும்;
- அனைத்து வாடிக்கையாளர்களையும் நேர்மையாக நடத்தும் மற்றும் பாலினம், வயது, மதம், சாதி, படிப்பறிவு, பொருளாதார நிலை, உடல் தகுதி போன்றவற்றின் அடிப்படையில் எந்தவொரு வாடிக்கையாளருக்கு எதிராகவும் பாரபட்சம் காட்டமாட்டாது.

எனினும், எஸ் பேங்க் ஆனது இலக்குச் சந்தைக் குழுவில் உறுப்பினர்களுக்கெனச் சிறப்பாக வடிவமைக்கப்பட்ட அல்லது வாடிக்கையாளர் வகையீட்டுக்காக பாதுகாக்கத்தக்க, வணிகமுறையாக ஏற்கத்தக்க பொருளாதார காரண விளக்கத்தைப் பயன்படுத்தக்கூடிய சிறப்புத் திட்டங்கள் அல்லது தயாரிப்புகளைக் கொண்டிருக்கக்கூடும். எஸ் பேங்கில் பெண்களுக்கு அல்லது பின்தங்கிய வகுப்பினர்களுக்கு போன்ற உடன்பாடான செயலின் பகுதியாகவும் கூட திட்டங்கள் அல்லது தயாரிப்புகள் உள்ளன. இத்தகைய திட்டங்கள்/தயாரிப்புகள் நியாயமற்ற

பாரபட்சத்திற்கு நிகரானதாக இருக்காது. அத்தகைய சிறப்புத் திட்டங்கள் அல்லது விதிமுறைகளுக்கான காரணம் குறித்து, தேவைப்படும் இடத்தில் எஸ் பேங்க் விளக்கமளிக்கும்;

- அனைத்துத் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளையும் வழங்குகையில் மேற்படி கோட்பாடு பிரயோகிக்கப்படும் என்பதை உறுதிசெய்யும்;
- அளிக்கப்படும் தயாரிப்புகளும் சேவைகளும் தொடர்புடைய சட்டங்களுக்கும் ஒழுங்குமுறைகளுக்கும் இணங்க இருப்பதை உறுதிசெய்யும்

தமது வாடிக்கையாளர்களுக்கு தகராறு இல்லாத மற்றும் நியாயமான நடத்தும்முறையை அளிப்பது வங்கியின் முயற்சியாக இருக்கும் அதேவேளை, வாடிக்கையாளர்களும் வங்கியுடனான தமது தொடர்புகளில் மரியாதையாகவும் நேர்மையாகவும் நடக்க வேண்டுமெனவும் எஸ் பேங்க் எதிர்பார்க்கும்.

வங்கியின் உள் குறைதீர்க்கும் முறையை அணுகுமாறும், வங்கியின் உள் குறைதீர்க்கும் முறையின் கீழ் அவர்களின் அனைத்துத் தீர்வுகளும் காலியான பின்னர் மாற்று விண்ணப்பங்களை அணுகுமாறும் தமது வாடிக்கையாளர்களை ஊக்கப்படுத்துவதும் கூட எஸ் பேங்கின் இலக்காகும்.

வெளிப்படைத்தன்மை, நியாயம் மற்றும் நேர்மையான தொடர்புக்கான உரிமை:

எஸ் பேங்க் அமைக்கின்ற ஒப்பந்தங்கள் அல்லது உடன்படிக்கைகள் வெளிப்படையாகவும், சாதாரண நபரால் எளிதில் புரிந்துகொள்ளத்தக்கதாகவும், அவருடன் நன்கு தகவல்தொடர்பளிக்கக் கூடியதாகவும் இருப்பதை உறுதிசெய்ய, எஸ் பேங்க் அனைத்து முயற்சிகளையும் மேற்கொள்ளும். தயாரிப்பின் விலை, தொடர்பான ஆபத்துகள், தயாரிப்பின் வாழ்க்கைச் சுழற்சி முழுவதும் பயன்படுத்தப்படுவதைக் கட்டுப்படுத்தும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், மற்றும் வாடிக்கையாளரினதும் எஸ் பேங்கினதும் பொறுப்புகள் ஆகியவை தெளிவாக வெளிப்படுத்தப்படும். நியாயமற்ற வணிகம் அல்லது சந்தைப்படுத்தல் நடைமுறைகள், வலுக்கட்டாயமான ஒப்பந்த விதிமுறைகள் அல்லது தவறாக வழிநடத்தும் பிரதிநிதித்துவங்களுக்கு வாடிக்கையாளர் உட்படுத்தப்பட மாட்டார். வாடிக்கையாளரின் தொடர்பு இருக்கும் காலம் முழுவதும் உடல் தீங்கு ஏற்படுத்துவதாக வாடிக்கையாளர் அச்சுறுத்தப்பட மாட்டார், அளவுக்கு மீறிய செல்வாக்குச் செலுத்தப்பட மாட்டார் அல்லது தெள்ளத் தெளிவான தொல்லைக்கு உட்படுத்தப்பட மாட்டார்.

மேற்படி உரிமையைப் பின்பற்றுகையில், எஸ் பேங்க் -

- வங்கியிலிருந்து தாம் நியாயமாக/நேர்மையாக எதிர்பார்க்கக் கூடியது என்ன என்பதை வாடிக்கையாளர் சிறப்பாகப் புரிந்துகொள்ளும் விதமாக முழுமையான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதிப்படுத்தும்;
- வாடிக்கையாளருடனான வங்கியின் தொடர்புகளானது சமத்துவம், ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை ஆகியவை குறித்த நன்னெறிக் கோட்பாடுகளைச் சார்ந்திருப்பதை உறுதிப்படுத்தும்;
- வாடிக்கையாளர்களுக்கு தமது தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் வட்டி வீதங்கள்/சேவைக் கட்டணங்கள் போன்றவை பற்றிய தெளிவான தகவலை எளிய மற்றும் எளிதில் புரிந்துகொள்ளத்தக்க மொழியில் வழங்கும், மேலும் தயாரிப்பின் பொருத்தமான மற்றும் தகவலறிந்தத் தேர்வைச் செய்யுமாறு வாடிக்கையாளரை நியாயமாக எதிர்பார்க்கக்கூடிய வகையில் போதிய தகவலை வழங்கும்;
- அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளும் நியாயமானவை மற்றும் அவற்றுக்குரிய உரிமைகள், பொறுப்புகள் மற்றும் கடப்பாடுகளைத் தெளிவாகவும் முடிந்தவரை இயல்பான, எளிய மொழியில் அமைத்துள்ளது என உறுதிப்படுத்தும்;

- தயாரிப்புகளுடன் தொடர்பான முக்கிய ஆபத்துகளையும் வாடிக்கையாளருக்கு குறிப்பாக தீமை ஏற்படுத்தக்கூடிய ஏதேனும் அம்சங்களையும் அவருக்குத் தெரிவிக்கும். தயாரிப்பு அல்லது சேவையுடன் தொடர்பான மிக முக்கிய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (எம்ஐஃசி) அந்தத் தயாரிப்பை வழங்குகையில் வாடிக்கையாளரின் கவனத்திற்குத் தெளிவாகக் கொண்டுவரப்படும். பொதுவாக, இத்தகைய விதிமுறைகள் ஒரு வாடிக்கையாளரின் எதிர்காலத் தேர்வைத் தடுக்காது என்பது உறுதி செய்யப்படும்.
- கிளைகளிலுள்ள அறிவித்தல் பலகையில் அல்லது வலைத்தளத்தில் அல்லது உதவித் தொலைபேசி எண்கள் அல்லது உதவி மையம் வழியாக வட்டி வீதங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் விலைகள் குறித்த தகவலை வழங்கும், மேலும் பொருத்தமான இடத்தில் வாடிக்கையாளருக்கு நேரடியாகவும் தகவல் தெரிவிக்கப்படும்;
- தமது வலைத்தளத்தில் கட்டண அட்டவணையைக் காட்சிப்படுத்தும், மேலும் அதன் நகலை வாடிக்கையாளரின் பார்வைக்காக ஒவ்வொரு கிளையிலும் கிடைக்கச் செய்யும். கிளையில் கட்டண அட்டவணை கிடைக்கும் என்பது பற்றிய அறிவிப்பையும் தனது கிளைகளில் காட்சிப்படுத்தும்;
- வாடிக்கையாளர் தேர்வுசெய்யும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்குப் பொருத்தமாக ஏதேனும் இருந்தால், அனைத்துக் கட்டணங்கள் பற்றியும் தமது கட்டண அட்டவணையில் விவரங்களை வழங்கும்;
- விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் ஏதேனும் மாற்றம் ஏற்பட்டால், அந்த மாற்றப்பட்ட விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும் செயலுக்கு வருவதற்கு ஒரு மாதம் முன்பாவது வாடிக்கையாளர் ஏற்றுக்கொண்டது போல கடிதம் அல்லது கணக்கின் அறிக்கை, எஸ்எம்எஸ் அல்லது மின்னஞ்சல் மூலம் அதை வாடிக்கையாளரிடம் தெரிவிக்கும்;
- அத்தகைய மாற்றங்கள் ஒரு மாத அறிவிப்பை வழங்கிய பின்னர் மட்டுமே செயலுக்குக் கொண்டுவரப்படுவதை உறுதிப்படுத்தும். வங்கி, வாடிக்கையாளருக்குச் சாதகமாகவுள்ள மாற்றம் பற்றிய அத்தகைய அறிவிப்பை வழங்காமல் ஏதேனும் மாற்றத்தைச் செய்தால், அத்தகைய மாற்றம் பற்றி 30 நாட்களுக்குள் தெரிவிக்கப்படும். அந்த மாற்றம் வாடிக்கையாளருக்குப் பாதகமாக இருந்தால், குறைந்தபட்சம் 30 நாட்களுக்கு முன்கூட்டிய அறிவிப்பு வழங்கப்படும், மேலும் அத்தகைய அறிவிப்புக் கிடைத்து 60 நாட்களுக்குள் மீள்திருத்தக் கட்டணம் அல்லது வட்டி எதையும் செலுத்தாமல் கணக்கை மூடுமாறு அல்லது வேறு ஏதேனும் தகுதியான கணக்கிற்கு மாறுமாறு வாடிக்கையாளருக்கு விருப்பத்தேர்வுகள் அளிக்கப்படும்;
- வாடிக்கையாளர் தேர்வுசெய்த தயாரிப்பு/சேவைகளைக் கட்டுப்படுத்தும் ஏதேனும் விதிமுறைகளும் நிபந்தனைகளும் கடைப்பிடிக்காத/மீறும் நிலையில், சுமத்தக்கூடிய அபராதங்கள் பற்றிய தகவலை வழங்கும்;
- வைப்புகள், காசோலை பெறுதல், குறைதீர்ப்பு, இழப்பீடு மற்றும் நிலுவைகளின் சேகரிப்பு மற்றும் பாதுகாப்பு மீட்டெடுப்பு ஆகியவை குறித்து வங்கிகளின் கொள்கைகளை பொதுக் களத்தில் காட்சிப்படுத்தும்;
- முழுதாக, சரியாக, நேர்மையாக தொடர்பான தகவல்களை வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்குவதற்காக குறிப்பிட்ட தயாரிப்பைக் கையாளுகின்ற பணியாளருக்கு முறையாகப் பயிற்சியளிக்கப்பட்டுள்ளதை உறுதிப்படுத்த அனைத்து முயற்சியையும் மேற்கொள்ளும்;
- தயாரிப்பு/சேவையைப் பெறுவதற்காகச் சமர்ப்பிக்கப்பட்ட விண்ணப்பங்களின் ஏற்பு/ ஏற்காமை பற்றி வங்கியால் முடிவெடுத்தவாறு நியாயமான காலத்திற்குள் விண்ணப்பித்தவருக்குத் தகவல் தெரிவிப்பதை உறுதிசெய்யும், மேலும் விண்ணப்பத்தை ஏற்றமைக்கு/மறுத்தமைக்கான காரணங்களை எழுத்துப்பூர்வமாய் தெரிவிக்கும். இந்தக் காலமானது எஸ் பேங்கின் வலைத்தளத்திலும், குறித்த தயாரிப்பு அல்லது சேவையின் விண்ணப்பத்திலும் கூட குறிப்பிடப்படும்

- இவை பற்றிய தகவலை துல்லியமாகத் தெரிவிக்கும் -
 - எ. குறிப்பிட்ட தயாரிப்புகளின் இடைநிறுத்தம்,
 - பி. தமது அலுவலகங்களை இடமாற்றுதல்,
 - சி. பணி நேரங்களில் மாற்றங்கள்,
 - டி. தொலைபேசி எண்களில் மாற்றம்,
 - ஈ. குறைந்தது 30 நாட்கள் முன்னறிவிப்புடன் ஏதேனும் அலுவலகம் அல்லது கிளையை மூடுதல். தகவலை வெளிப்படுத்துதல் என்பது தயாரிப்பு/உறவின் வாழ்க்கைச் சுழற்சி முழுவதும் தொடர்ந்து நடக்கும் செயல், அதை அவர்கள் பொறுப்பாகக் கடைப்பிடிக்கிறார்கள் என்பதையும் உறுதிசெய்யும். அனைத்து மாற்றங்களையும் பற்றிய தகவலானது முன்னாலுள்ள வாடிக்கையாளருக்குத் தெரியப்படுத்தப்படுவதை உறுதிசெய்ய, வலைத்தளம் உட்பட அனைத்துச் சாத்தியமான தகவல்தொடர்பு வழிகளையும் பயன்படுத்துவதை உறுதிசெய்யும்;
- தயாரிப்பை விற்பனை செய்யும் சமயத்தில் சட்டத்தில் பொதிந்துள்ள உரிமைகள் மற்றும் கடப்பாடுகள் மற்றும்/அல்லது வாடிக்கையாளர் சந்தேகிக்கும், கண்டுபிடிக்கும் அல்லது எதிர்கொள்ளும் ஏதேனும் முக்கிய சம்பவங்களைப் புகாரளிக்க வேண்டும் என்பது உட்பட வங்கிசார் ஒழுங்குமுறை பற்றி வாடிக்கையாளருக்கு ஆலோசனையளிக்கும்;
- தயாரிப்பு அல்லது சேவையைப் பெறுவதற்காக வாடிக்கையாளரால் அணுகப்படும் போது, எஸ் பேங்கின் பணியாளர்கள் அந்தத் தயாரிப்பு/சேவையுடன் தொடர்பாகவுள்ள அனைத்துத் தகவலையும் அளிப்பர் மற்றும் வாடிக்கையாளரை தகவலளித்த முடிவை மேற்கொள்ளச் செய்யும் நோக்கில் சந்தையில் கிடைக்கின்ற அதையொத்த தயாரிப்புகள் குறித்து தகவல்சார் ஆதாரங்களுக்கான வழிகாட்டலையும் அளிப்பர்;
- வாடிக்கையாளருக்கு நியாயமான அல்லது ஒப்பந்தம்சார் முன்னறிவிப்பை வழங்காமல் வாடிக்கையாளர் உறைவை நிறுத்த மாட்டார்கள்;
- தயாரிப்பின் செயற்திறன், தவணை வைப்புகளின் முதிர்ச்சி போன்றவை பற்றிய கணக்கு அறிக்கைகள்/பாஸ்புத்தகங்கள், விழிப்பூட்டல்கள், சரியான நேரத் தகவல்கள் போன்ற வங்கியின் தாக்கத்திற்கு உட்பட்ட பகுதிகளில் ஒழுங்குமுறையான உள்ளீடுகளை வழங்குவதன் மூலம், கிடைக்கின்ற அனைத்து வழிகளிலும் வாடிக்கையாளர் அவரது கணக்கு, நிதிசார் தொடர்பை நிர்வகிப்பதற்கு உதவுவர்.;
- அனைத்து சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் மேம்பாட்டு தகவலும் தெளிவாகவுள்ளது மற்றும் தவறாக வழிநடத்தவில்லை என்பதை உறுதிப்படுத்துவர்;
- உடல் தீங்கு ஏற்படுத்துவதாக வாடிக்கையாளரை மிரட்ட மாட்டார்கள், அளவுக்கதிக செல்வாக்குச் செலுத்த மாட்டார்கள் அல்லது உத்தரவாதமளிக்கப்படாத தொல்லையாக நியாயமாகப் பொருள் கொள்ளத்தக்க நடத்தை எதிலும் ஈடுபடமாட்டார்கள்.
வழக்கமான பொருத்தமான வணிக நடைமுறைகளை மட்டுமே கடைப்பிடிப்பதாக உறுதிசெய்வர்.
- தயாரிப்புகள்/சேவைகள் குறித்த கட்டணங்களும் விலைகளும், அதன் கட்டமைப்பும் வாடிக்கையாளருக்கு நியாயமற்றவையாக இல்லை என்பதை உறுதிப்படுத்துவர்

பொருத்தமுடைமைக்கான உரிமை:

எஸ் பேங்க் வழங்கும் தயாரிப்புகள் வாடிக்கையாளரின் தேவைகளுக்கு ஏற்றவையாக இருக்கும், வாடிக்கையாளரின் நிதிசார் நிலைமைகள் மற்றும் புரிந்துணர்வின் மதிப்பீட்டை அடிப்படையாகக் கொண்டிருக்கும்.

மேற்படி உரிமையைப் பின்பற்றுகையில், எஸ் பேங்க் -

- விற்பனைக்கு முன்பு வாடிக்கையாளர்களுக்கான தயாரிப்புகளின் பொருத்தமுடைமையை மதிப்பிடுவதற்காக வாரியம் அனுமதித்த கொள்கை இருப்பதை உறுதிசெய்யும்;
- விற்பனை செய்த அல்லது அளித்த தயாரிப்பு அல்லது சேவையானது இதன் மூலம் மேற்கொண்ட மதிப்பீட்டின் அடிப்படையில் வாடிக்கையாளரின் தேவைகளுக்குப் பொருத்தமானது, வாடிக்கையாளரின் நிதிநிலை மற்றும் புரிந்துணர்வுக்குப் பொருத்தமற்றது அல்ல என்று உறுதிப்படுத்தப் பாடுபடும். அத்தகைய மதிப்பீடு அதன் பதிவுகளில் முறையாக ஆவணப்படுத்தப்படும்;
- மூன்றாம் தரப்பின் நிதிசார் தயாரிப்புகளின் சந்தைப்படுத்தலுக்கும் விநியோகத்திற்கும் வாரியம் அனுமதித்த கொள்கையை நடைமுறையில் இட்ட பின்னர், மூன்றாம் தரப்பினரின் தயாரிப்புகளை விற்பது அங்கீகரிக்கப்பட்டால் மட்டுமே அவ்வாறு விற்பனை செய்யும்;
- வங்கியிலிருந்து ஏதேனும் சேவையைப் பெறுவதற்காக மூன்றாம் தரப்புத் தயாரிப்புகள் எதற்கும் சந்தா செலுத்த வேண்டுமென்று வாடிக்கையாளரைக் கட்டாயப்படுத்தாது;
- மூன்றாம் தரப்பின் தயாரிப்புகள் உட்பட, விற்கப்படும் தயாரிப்புகள் அல்லது அளிக்கப்படும் சேவையானது வழக்கிலுள்ள விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளுக்கு இணக்கமானவை என்பதை உறுதிப்படுத்தும்;
- வாடிக்கையாளருக்குப் பொருத்தமான தயாரிப்பைத் தீர்மானிக்கக் கூடிய வகையில் வங்கி எதிர்பார்க்கும் தொடர்பான மற்றும் நியாயமான தகவல் அனைத்தையும் காலதாமதமின்றியும் நேர்மையாகவும் வழங்குவது வாடிக்கையாளரின் பொறுப்பு என்பதை அவருக்குத் தெரிவிக்கும்.

தனியுரிமைக்கான உரிமை:

வாடிக்கையாளர்கள் வங்கியிடம் குறிப்பான ஒப்புதலை அளித்திருந்தால் அல்லது சட்டத்தின் கீழ் அத்தகைய தகவலை அளிக்க வேண்டிய தேவையிருந்தால் அல்லது அது ஆணையிட்ட வணிக நோக்கத்திற்காக வழங்கப்பட்டிருந்தால் (எடுத்துக்காட்டாக, நற்பெயர்த் தகவல் கம்பனிகளுக்கு) தவிர, வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல்கள் இரகசியமாக வைக்கப்படும் என எஸ் பேங்க் உறுதிப்படுத்தும். சாத்தியமுள்ள ஆணையிட்ட வணிக நோக்கங்கள் பற்றி வாடிக்கையாளருக்கு வெளிப்படையாகத் தகவலளிக்கும். எஸ் பேங்க் ஆனது வாடிக்கையாளர்களை அனைத்து வகையான தகவல்தொடர்புகள், மின்னணு அல்லது அவர்களின் தனியுரிமையை மீறும் மற்ற நடவடிக்கைகளிலிருந்து பாதுகாக்கும்.

மேற்படி உரிமையைப் பின்பற்றுகையில், எஸ் பேங்க் -

- வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலை தனிப்பட்டதாகவும் இரகசியமாகவும் பார்த்துக்கொள்ளும் (வாடிக்கையாளர் இனி எங்களுடன் வங்கி நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளாவிட்டாலும் கூட), மேலும் பொதுவான ஒரு விதியாக, தனது துணை நிறுவனங்கள்/இணை நிறுவனங்கள், ஒன்றிணைந்துள்ள நிறுவனங்கள் போன்றவை உட்பட வேறு எந்தத் தனிநபர்/நிறுவனங்களுக்கும் எந்த நோக்கத்திற்காகவும் அத்தகவலை வெளிப்படுத்தாது, ஆனால் பின்வருபவை விதிவிலக்கு:
 - எ. வாடிக்கையாளர் அத்தகைய வெளிப்படுத்துகையை எழுத்துப்பூர்வமாய் வெளிப்படையாக அங்கீகரித்திருந்தால்
 - பி. வெளிப்படுத்துமாறு சட்டம்/ஒழுங்குமுறை கட்டாயப்படுத்தினால்;
 - சி. பொதுவில் வெளிப்படுத்துமாறு வங்கிக்கு ஒரு கடமை இருந்தால், அதாவது பொதுமக்களின் நல்வாழ்வில்;

டி. வெளிப்படுத்துகை வழியாக வங்கி தனது ஆதாயங்களைப் பாதுகாக்க வேண்டுமென்றால்;

ஈ. நற்பெயர்த் தகவல் கம்பெனிகள் அல்லது கடன் சேகரிப்பு ஏஜென்சிகளுக்கு செயாநிலையின் வெளிப்படுத்துகை போன்ற ஒழுங்குமுறை ஆணையிட்ட வணிக நோக்கத்திற்காக இருந்தால்

- அத்தகைய சாத்தியமுள்ள ஆணையிட்ட வெளிப்படுத்துகைகளை வாடிக்கையாளருக்கு எழுத்துமூலம் உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்படுவதை உறுதிசெய்யும்
- வாடிக்கையாளர் குறிப்பாக அங்கீகரித்திருந்தாலன்றி, சந்தைப்படுத்தும் நோக்கத்திற்காக வாடிக்கையாளரின் தனிப்பட்ட தகவலைப் பயன்படுத்தாது அல்லது பகிராது;
- வாடிக்கையாளர்களுடன் தகவல்தொடர்பு மேற்கொள்ளும்போது, டெலிகாம் கமர்சியல் கம்யூனிகேஷன்ஸ் கஸ்டமர் பிரி.:பெரண்ட் ரெகுலேஷன்ஸ், 2010 (தேசிய வாடிக்கையாளர் முன்விருப்பத்தேர்வுப் பதிவகம்) என்ற இந்தியாவின் டெலிகாம் ஒழுங்காற்று அதிகாரியால் வழங்கப்பட்ட ஒழுங்குமுறைகளுக்குக் கீழ்ப்படியும்.

குறை தீர்த்தல் மற்றும் இழப்பீட்டுக்கான உரிமை:

வழங்கப்பட்ட தயாரிப்புகளுக்காக எஸ் பேங்கை பொறுப்பாக நிறுத்தவும், ஏதேனும் சரியான குறைகளைத் தீர்க்கப்பெற தெளிவானதும் இலகுவானதுமான வழியைப் பெறுவதற்கும் வாடிக்கையாளருக்கு உரிமையுள்ளது. எஸ் பேங்க் ஆனது மூன்றாம் தரப்புத் தயாரிப்புகளை அது விற்றதால் ஏற்படுகின்ற குறைகளைத் தீர்க்க உதவிபுரியும். கூடுதலாக, எஸ் பேங்க் ஆனது தவறுகள், நடத்தையிலுள்ள குறைகள் அதோடு செயற்படாமை அல்லது செயற்திறனிலுள்ள தாமதங்கள் ஆகியவற்றை ஈடுசெய்ய தனது கொள்கை பற்றித் தெரிவிக்கும், அவை வங்கியால் ஏற்படுத்தப்பட்டாலோ இல்லாவிட்டாலோ கூட. கொள்கையானது அத்தகைய நிகழ்வுகள் நிகழும் போது வாடிக்கையாளரின் உரிமைகளையும் கடமைகளையும் விவரிக்கும்.

மேற்படி உரிமையைப் பின்பற்றுகையில், எஸ் பேங்க் -

- தவறாகச் செல்லும் அனைத்து விஷயங்கள் பற்றியும் பரிவுடன் தொடர்புகொள்ளும்;
- தவறுகளை தாமதமின்றித் திருத்தும்;
- தவறாகவும் தவறுதலாகவும் பிரயோகிக்கப்பட்ட கட்டணம் எதையும் ரத்துசெய்யும்;
- இதன் தவறுகள் காரணமாக வாடிக்கையாளர் மீது சுமத்தப்பட்டிருக்கக் கூடிய ஏதேனும் நேரடி நிதி இழப்புக்கு வாடிக்கையாளருக்கு இழப்பீடு அளிக்கும்.

எஸ் பேங்க் இவற்றையும் செய்யும் -

- தனது வாடிக்கையாளர் குறைதீர்க்கும் கொள்கையை பொதுக் களத்தில் இடுகையிடும், இதில் வாடிக்கையாளருக்குக் கிடைக்கின்ற குறைதீர்ப்புச் செயல்முறையும் அடங்கும்;
- குறித்த நேரத்திற்குள்ளும் ஏற்றுக்கொண்ட நடத்தை விதிமுறைகளுக்கு இணங்கவும் வாடிக்கையாளரின் பரிவர்த்தனைகளை மேற்கொள்வதில்/தீர்ப்பில் ஏற்பட்ட தாமதங்கள்/குறைகளுக்கான இழப்பீட்டுக் கொள்கையை பொதுக் களத்தில் இடுகையிடும்;
- வீரியமான, பதிலளிப்புக்குரிய குறைதீர்ப்புச் செயல்முறை கிடைப்பதை உறுதிசெய்யும், மேலும் வாடிக்கையாளரால் அணுகப்பட்ட குறைதீர்ப்பு அதிகாரியையும் தெளிவாகக் குறிப்பிடும்;
- வாடிக்கையாளர்கள் குறைதீர்க்கும் முறையை எளிதில் அணுகத்தக்கதாக ஆக்கும்;

- புகாரை எவ்வாறு மேற்கொள்வது, அந்தப் புகாரை யாரிடம் அளிப்பது, பதிவை எப்போது எதிர்பார்ப்பது, பதிலால் வாடிக்கையாளருக்குத் திருப்தியில்லை என்றால் அவர் என்ன செய்வது போன்றவை பற்றி வாடிக்கையாளருக்கு ஆலோசனையளிக்கும்;
- குறைதீர்க்கும் அதிகாரி/ முதன்மையான அதிகாரியின் பெயர், முகவரி மற்றும் தொடர்பு விவரங்களைக் காட்டும். புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கான நேர வரம்பு அனைத்துச் சேவை வழங்கும் இடங்களிலும் தெளிவாகக் காட்டப்படும்/அங்கிருந்து பெறப்படலாம்;
- முன்பே குறித்த நேரத்திற்குள் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால், புகாரளிப்பவர் தனது புகாரை வங்கிசார் புகார் விசாரிக்கும் அதிகாரியிடம் தெரிவிக்குமாறு அவரிடம் தெரிவிக்கும்;
- வங்கிசார் புகார் விசாரிக்கும் அதிகாரியின் திட்டம் பற்றிய தகவலைப் பொதுக் களத்தில் இடுகையிடும்;
- எந்த வங்கிசார் புகார் விசாரிக்கும் அதிகாரியின் சட்டவரம்பின் கீழ் வங்கியில் கிளை அடங்குகிறது என்று அவரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களை வாடிக்கையாளர் தொடர்பு மையங்களில் காட்சிப்படுத்தும்.

மேலும், எஸ் பேங்க் -

- மூன்று பணி நாட்களுக்குள் அனைத்து முறையான புகார்களையும் ஏற்கும் (இதில் மின்னணு முறையில் அளித்த புகார்களும் அடங்கும்), நியாயமான காலத்திற்குள், 30 நாட்களைத் தாண்டாமல் அவற்றைத் தீர்க்கப் பாடுபடும் (மேற்புகாரளிப்பு, குறைதீர்ப்புக்குப் பொறுப்பாயுள்ள உயர் பதவியிலுள்ள உள் அதிகாரி மேற்கொள்கிற புகாரின் ஆய்வு ஆகியவற்றிற்கான நேரம் உட்பட). வாடிக்கையாளரிடமிருந்து தேவையான தகவல் அனைத்தையும் பெற்ற பின்னர் 30 நாள் காலம் கணக்கிடப்படும்;
- முரண்பாட்டின் தீர்வில் அல்லது முரண்பாட்டைக் கையாளும் முறையின் பலனில் வாடிக்கையாளருக்குத் திருப்தியில்லை என்றால், புகாரின் தீர்வுக்காக வங்கிசார் புகார் விசாரிக்கும் அதிகாரியின் திட்டம் பற்றிய விவரங்களை குறையுள்ள வாடிக்கையாளர்களிடம் வழங்கும்;

கூடுதலாக, எஸ் பேங்க்

- வாடிக்கையாளரின் தொடர்பை ஏற்படுத்தும் சமயத்தில், இழப்புகளின் பொறுப்பு பற்றியும் விவரக்குறிப்புகளில் கூறப்பட்டவாறு தயாரிப்புகள் வேலை செய்யாவிட்டால் அல்லது செயல்கள் தவறாக நிகழ்ந்தால், அனைத்துத் தரப்பினரின் உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் பற்றியும் தெளிவாக விவரிக்கும். இருப்பினும், எஸ் பேங்கின் நியாயமான கட்டுப்பாட்டைத் தாண்டி நடக்கும் நேர்வுகளால் விளையும் இழப்புகள் எதற்கும் அது பொறுப்பேற்காது (சந்தை மாற்றங்கள், சந்தை வேறுபாடுகள் காரணமாக தயாரிப்பின் செயற்திறன் போன்றவை).
- ஏதேனும் முரண்பட்ட பரிமாற்றம் குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு நியாயமான சந்தேகத்தைத் தாண்டி எதையும் காட்ட முடியாவிட்டால், தாமதமின்றி அவருக்கான நிதியளிப்பை உறுதிசெய்யும் (வட்டி/கட்டணங்களுடன் சேர்த்து)

கூடுதல் விவரங்களுக்கு, எங்கள் வங்கியின் குறை தீர்க்கும் கொள்கையைப் படிக்கவும், அது எங்கள் வலைத்தளமான www.yesbank.in -இல் கிடைக்கிறது