



आईडीबीआई बैंक लि.

नागरिक अधिकार पत्र (चार्टर)

ग्राहक सेवाओं के लिए अधिकार पत्र (चार्टर)

### भूमिका

सामाजिक-आर्थिक उद्देश्यों की प्राप्ति में बैंकिंग जगत की क्षमता तथा इस सिलसिले में अधिक से अधिक ग्राहकों को अपने दायरे में शामिल करने की संभावना ग्राहक की संतुष्टि पर ही निर्भर करती है। हमारा यह दृढ़ विश्वास है कि एक संतुष्ट ग्राहक हमारे कारोबार को बढ़ाने में महत्वपूर्ण भूमिका अदा कर सकता है।

आईडीबीआई बैंक ने इस बात की ज़रूरत महसूस की थी कि ग्राहक अनुकूल बनने के लिए हमें उनके लिए सेवाओं का अधिकार-पत्र (चार्टर) लेकर आना होगा। इस सिलसिले में सिटीज़न्स चार्टर बुनियादी आवश्यकता समझी गई और तदनुसार इसे तैयार किया गया। यह चार्टर आईडीबीआई बैंक की ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धता दर्शाते हुए इसके अधिकारियों में दायित्व बोध और ज़िम्मेदारी सुनिश्चित करता है। यह चार्टर महज ग्राहकों के प्रति हमारी प्रतिबद्धता, ज़िम्मेदारी व निराकरण उपाय ही नहीं दर्शाता है, बल्कि ग्राहक-बैंकर संबंधों में स्वस्थ परंपरा में ग्राहकों के दायित्व को भी रेखांकित करता है।

यह कोई अधिकार व दायित्व दर्शाने वाला विधिक दस्तावेज़ नहीं है। इसे स्वस्थ बैंकिंग पद्धतियों को प्रोत्साहित करने और ग्राहक सेवा से जुड़ी विभिन्न गतिविधियों के बारे में जानकारी उपलब्ध कराने की दृष्टि से तैयार किया गया है।

कोड एवं सिटीज़न चार्टर की प्रतियाँ हमारे सभी ग्राहकों के लिए अनुरोध पर हमारी शाखाओं एवं हमारी वैबसाइट पर उपलब्ध रहेंगी। हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारे सभी स्टाफ सदस्य इन दस्तावेज़ों में निहित वचनवद्धताओं के प्रति जागरूक रहें एवं उनका ईमानदारी पूर्वक कार्यान्वयन करें।

चार्टर में बचत, चालू, सावधि जमा खातों, संग्रहण एवं विप्रेषण, शिकायत निवारण इत्यादि से संबंधित लेनदेनों की आवश्यक सूचना प्रदान की गई है। अधिक व्यौरे एवं सेवाओं की निबंधन एवं शर्तों की पूरी जानकारी के लिए हम आपसे हमारी शाखाओं में पधारने और हमारी वैबसाइट [www.idbi.co.in](http://www.idbi.co.in) को देखने का अनुरोध करते हैं।

हम विभिन्न सेमिनारों, ग्राहक सम्मेलनों आदि द्वारा ग्राहकों से सतत संपर्क स्थापित करते रहते हैं ताकि ग्राहक सेवा का आकलन कर इन्हें बेहतर बनाया जा सके और इसका दायरा व्यापक किया जा सके। तथापि हम अपने ग्राहकों से यह अनुरोध करना चाहेंगे कि वे बैंक की सेवाओं के बारे में अपने अनुभव बताते रहें तथा चाहें तो चार्टर पर अपने अभिमतों से हमें अवगत कराएं।

## 1. बैंक का ध्येय और संकल्प

बैंक का ध्येय और संकल्प निम्नानुसार है:

### 1.1 बैंक का संकल्प

सभी अंशधारकों के मूल्यर में वृद्धि करते हुए सबसे पसन्दीदा और विश्वसनीय बैंक बनना.

### 1.2 ध्येय

- अपनी उत्कृष्ट सेवा और बेहतरीन वित्तीय समाधानों की व्यापक श्रृंखला के साथ ग्राहकों को आल्हादित करना ;
- कॉरपोरेट और इंफ्रास्ट्रक्चर वित्तपोषण में उत्कृष्टता को बनाये रखते हुए रिटेल क्षेत्र में अपनी पहुंच बढ़ाकर अधिक से अधिक लोगों के जीवन से जुड़ना ;
- नैतिक, पारदर्शी और जवाबदेह तरीके से कार्य करते हुए कॉरपोरेट अभिशासन के लिए आदर्श मॉडल बनना ;
- कारोबार कार्यकुशलता में सुधार लाने और ग्राहक की अपेक्षाओं पर खरे उतरने के लिए विश्वास्तयरीय प्रौद्योगिकीप्रणालियों तथा प्रक्रियाओं का प्रयोग करना ;
- कर्मचारियों को अभिप्रेरित करने, विकसित करने और कर्मठ एवं प्रतिबद्ध मानव संसाधन तैयार करने के लिए सकारात्मक सक्रिय एवं कार्य-निष्पाबदन आधारित कार्य-संस्कृतिको प्रोत्सानहित करना;
- विश्वे स्तर पर पहुंच को बढ़ाना ;
- हरित संरक्षी बैंक बनने के लिए निरंतर प्रयास करना .

## 2. चार्टर के लक्ष्य एवं उद्देश्य

चार्टर के लक्ष्य एवं उद्देश्य बैंक के ध्येय और संकल्प से लिये गए हैं.

### 2.1 लक्ष्यद

बैंकिंग को एक समृद्धशाली अनुभव बनाने के लिए विभिन्न उत्पादों एवं प्रदान की गई सेवाओं में पारदर्शिता बनाए रखते हुए उचित बैंकिंग पद्धतियों का संवर्धन करना.

## **2.2 उद्देश्य**

- ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता
- समाज के सभी वर्गों को सेवा प्रदान करने हेतु बैंकिंग उत्पादों एवं वित्तीय सेवा में समानता
- बहुविध गतिविधियों/सेवाओं के माध्यम से अर्थव्यवस्था के विकास में योगदान देना
- सामाजिक बैंकिंग में योगदान देना.

## **3. चार्टर की प्रयोज्यता**

### **3.1 दावा त्याग:**

यह अधिकार और दायित्व सृजित करने वाला कोई विधिक दस्तावेज नहीं है. नागरिक चार्टर स्वयं कोई नया विधिक अधिकार सृजित नहीं करता किंतु यह वर्तमान अधिकारों के प्रवर्तन में निश्चित रूप से मदद करता है.

यह अधिकार पत्र (चार्टर) नीचे सूचीबद्ध समस्त उत्पादों और सेवाओं पर लागू होता है चाहे वह शाखा द्वारा और बैंक की ओर से कार्य करने वाले एजेंटों द्वारा काउंटर पर, डाक से, इंटर एक्टिव इलेक्ट्रॉनिक डिवाइस से और प्रौद्योगिकी (वैकल्पिक डिलीवरी चैनलों) के माध्यम से प्रदान की गई हों.

### **4. प्रमुख प्रतिबद्धताएं**

(i) निम्नलिखित मामलों में ग्राहकों से सभी प्रकार के व्यवहार करते समय निष्पक्ष एवं समुचित रूप से कार्य करना

- क. ग्राहकों को शिष्टता के साथ, प्रभावी, अनवरत और त्वरित सेवाएँ व्यावसायिक तरीके से प्रदान करना.
- ख. बैंक काउंटर पर नकदी/चेकों की प्राप्ति एवं भुगतान की न्यूनतम बैंकिंग सेवा उपलब्ध करना. बीएसबीए खातों के लिए मूलभूत सेवाएँ प्रदान की जाती हैं.
- ग. धर्म, जाति, लिंग, वंश या इनमें से किसी के आधार पर विभेद नहीं करना.
- घ. उपलब्ध कराए जा रहे उत्पादों और सेवाओं तथा अनुपालन की जाने वाली प्रक्रियाओं और पद्धतियों हेतु इस चार्टर में दिए गए मानकों और प्रतिबद्धताओं को पूरा करना
- ङ. ग्राहकों के साथ सत्यनिष्ठा और अदृष्टि के नैतिक सिद्धांतों के अनुसार कार्य - व्यवहार करना .
- च. एक सुरक्षित और विश्वसनीय बैंकिंग एवं भुगतान प्रणाली चलाना

छ. ग्राहकों से संबंधित मामलो में त्रुटि, विलम्बल अथवा प्रौद्योगिकी फेल होने के कारण उत्पन्न समस्याओं के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों पर सहानुभूतिपूर्वक एवं त्वथरित रूप से कार्रवाई करना.

ज. ऋण उत्पादों के विज्ञापन एवं मार्केटिंग में सदैव पारदर्शिता एवं ईमानदारी बनाए रखना.

झ. बैंकिंग कोड्स एंड स्टैंडर्ड बोर्ड ऑफ इंडिया (बीसीएसबीआई) द्वारा निर्धारित ग्राहकों के प्रति बैंक की वचनवद्धताओं संबंधी कोड के मानकों के आधार पर ग्राहकों को सेवा प्रदान करना.

#### (ii) बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित करना

क. हमारे 24×7 फोन बैंकिंग नंबर.

ख. ग्राहक की शिकायत दर्ज करने के लिए शिकायत फॉर्म.

ग. ग्राहक से फीडबैक और सुझाव प्राप्त करने के लिए फीडबैक फॉर्म

घ. ग्राहक शिकायत/परिवाद निपटाने के लिए बैंक के शिकायत निवारण अधिकारियों और मुख्य

शिकायत निवारण अधिकारी और बैंक के आंतरिक बैंकिंग लोकपाल के संपर्क ब्योरे.

ड. **बैंकिंग लोकपाल योजना** के ब्योरे और **बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों** के संपर्क ब्योरे.

च. ग्राहकों द्वारा अपने खातों की सुरक्षा के लिए अपनाए जानेवाले बैंकिंग सुरक्षात्मक उपाय ("क्या करें और क्या न करें"). ("क्या करें और क्या न करें" की जानकारी बैंक की वेबसाइट पर भी उपलब्ध है)

#### 5. गुणवत्ता)परक एवं सक्षम सेवाओं के लिए ग्राहकों से अपेक्षाएँ

➤ ग्राहकों को सूचित किया जाता है कि वे अपने खातों को सुरक्षित रखने के लिए सुरक्षित बैंकिंग पद्धतियों का पालन करें.

➤ अपने विवरणों/ पासबुक को नियमित तौर पर जाँचे एवं किसी भी प्रकार की असंगति की जानकारी हमें दें. आपके डिमांड ड्राफ्ट, सावधि जमा रसीद या लॉकर की चाभी खोने/भूलने/चोरी होने पर बैंक की नजदीकी शाखा में सूचना दें.

➤ व्यक्तिगत जानकारी मांगने वाले ई-मेलों के जवाब ना दें. कृपया इस बात का ध्यान रखें कि बैंक कभी भी आपके खाते/ व्यक्तिगत पहचान संख्या या पासवर्ड की जानकारी नहीं मांगता.

- कृपया जमा खातों एवं सुरक्षित जमा लॉकरों के लिए नामांकन सुविधा का उपयोग करें.
  - आपके द्वारा प्राप्त व्यक्तिगत पहचान संख्या, पासवर्ड, और अन्य सुरक्षा जानकारी को याद रखें एवं इसे परिवर्तित करते रहें.
  - अपने कार्ड, पिन, पासवर्ड, और अन्य कोई सुरक्षा जानकारी किसी को ना दें.
  - किसी का बैंक में खाता खुलवाते समय अपना परिचय प्रदान ना करें जब तक कि आप उसे व्यक्तिगत रूप से ना जानते हों.
  - ब्याज भुगतान, ऋण किस्तें, लॉकर का किराया, मासिक औसत शेष न रखने के लिए सेवा शुल्क एवं अन्य बकाया समय पर अदा करें.
- ग्राहकों से अनुरोध है कि वे सामान्य बैंकिंग के सरल एवं सुरक्षित उपायों के लिए हमारी वैबसाइट पर उपलब्ध **“बैंकिंग : क्या करें, क्या न करें”** देखें.

## **6. सेवाओं की सामान्य निबंधन एवं शर्तें**

- बचत बैंक खाता
- चालू खाता
- मीयादी जमा खाता
- नामांकन सुविधा
- विशेष ग्राहक
- दृष्टिबाधित एवं दिव्यांग व्यक्तियों के लिए बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करना
- दिवंगत ग्राहकों के उत्तरजीवियों/ दावकर्ताओं के खातों में शेष राशि का भुगतान
- गंदे/ थोड़े कटे फटे करेंसी नोटों को बैंक के पब्लिक काउंटरों पर बदलना
- सुरक्षित जमा कक्ष (लॉकरों)
- विप्रेषण सेवाएँ
- वैकल्पिक चैनल सेवाएँ
- विविध लेन देनों के लिए सांकेतिक समय मानक
- शिकायत निवारण नीति
- ग्राहक शिक्षा

\*\*\*\*\*