

इंडियन बैंक का नागरिक चार्टर

प्रस्तावना

1. इंडियन बैंक यह निश्चित तौर पर मानता है कि एक संतुष्ट ग्राहक उसके व्यवसाय वृद्धि के लिए सर्वाधिक महत्वपूर्ण है।
2. भारतीय रिज़र्व बैंक ने फरवरी 2006 में, एक स्वतंत्र स्वायत्त प्रहरी के रूप में बैंकिंग कोड और मानक बोर्ड ऑफ़ इंडिया (बीसीएसबीआई) की स्थापना की ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ग्राहकों को बैंकों के साथ उनके लेनदेन में उनके साथ उचित बर्ताव हो। बीसीएसबीआई ने "ग्राहकों के लिए बैंकों की प्रतिबद्धताओं का कोड-जनवरी 2014" और "सूक्ष्म और लघु उद्यमों के लिए प्रतिबद्धता का कोड - अगस्त 2015" प्रकाशित किया है, जो बैंकों के लिए ग्राहक सेवा में बैंकिंग प्रथा और मानक सेवा के न्यूनतम मानकों को निर्धारित करता है। इंडियन बैंक बीसीएसबीआई का एक सदस्य है, अतः इसने स्वेच्छा से अपने ग्राहकों के साथ लेनदेन में उचित व्यवहार संहिता के रूप में उपरोक्त कोड को अपनाया है। कोड की पूरी प्रति <http://www.indianbank.in/> पर उपलब्ध है।
3. इंडियन बैंक का नागरिक चार्टर नामक दस्तावेज़ इंडियन बैंक की शाखाओं में ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली विभिन्न सुविधाओं/सेवाओं के बारे में महत्वपूर्ण जानकारी प्रदान करता है। नागरिक चार्टर के साथ कोड ग्राहकों के साथ बैंक के व्यवहार में जवाबदेही, जिम्मेदारी और पारदर्शिता के उच्च मानकों को सुनिश्चित करेगा। चार्टर बैंक के शिकायत निवारण तंत्र पर व्यापक जानकारी भी प्रदान करता है। यह स्वस्थ बैंकर-ग्राहक संबंध के लिए ग्राहकों की ओर से दायित्वों को भी निर्दिष्ट करता है। <कृपया 'ग्राहक शिकायत निवारण और सेवाओं में कमी के लिए मुआवजा' पर नीति के लिए यहां क्लिक करें>
4. यह अधिकार और देनदारियों का निर्माण करने वाला कानूनी दस्तावेज़ नहीं है। ऋणों और अग्रिमों के विशिष्ट नियम और शर्तें भी हो सकती हैं जिनका चार्टर में उल्लेख नहीं किया गया है। हालांकि, सभी नियमों और शर्तें बैंक द्वारा संहिता में किए गए सिद्धांतों और प्रतिबद्धताओं का पालन करेंगी।
5. संहिता और नागरिक चार्टर की प्रतियां हमारे सभी ग्राहकों के अनुरोध पर हमारी शाखाओं, प्रशासनिक कार्यालयों और हमारी वेब साइट पर उपलब्ध होंगी। हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारे सभी स्टाफ सदस्य इन दस्तावेजों में निहित प्रतिबद्धताओं से अवगत हों और उन्हें ईमानदारी से लागू करें।
6. चार्टर बचत, चालू और सावधि जमा खातों, संग्रह और प्रेषण, शिकायत निवारण आदि से संबंधित लेनदेन पर आवश्यक जानकारी प्रदान करता है। अधिक जानकारी और सेवा की शर्तों के बारे में पूरी जानकारी के लिए हमारी शाखाओं में जाएं या हमारे आंचलिक कार्यालयों को लिखें। (हमारी वेबसाइट www.indianbank.in पर पते और संपर्क नंबर उपलब्ध हैं)
7. दी गई जानकारी परिवर्तन/संशोधन के अधीन है। परिवर्तन होने पर बैंक वेबसाइट पर जानकारी को अपडेट करने का प्रयास करेगा लेकिन नवीनतम परिवर्तनों, यदि कोई हो, के लिए कृपया निकटतम शाखा/अंचल कार्यालय से संपर्क करें।
8. हम अपने सभी ग्राहकों से अनुरोध करते हैं कि वे हमारी शाखाओं में प्रदान की जाने वाली ग्राहक सेवाओं के बारे में अपने अनुभवों से हमें अवगत कराते रहें और संहिता और नागरिक चार्टर पर टिप्पणी करने में संकोच न करें। आपकी प्रतिक्रिया से हमें अपनी विभिन्न सेवाओं का मूल्यांकन, सुधार और विस्तार करने में मदद मिलेगी। आपकी टिप्पणियां और प्रतिक्रिया उपरोक्त पैरा 6 में दिए गए पते पर भेजी जा सकती हैं।

ग्राहकों के लिए हमारी प्रमुख प्रतिबद्धताएँ:

- i) हम प्रतिज्ञा करते हैं कि हम आपके साथ अपने सभी व्यवहारों में विनम्र, निष्पक्ष और यथोचित कार्य करेंगे।
- ii) हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारे दस्तावेज़ और प्रक्रियाएँ स्पष्ट हों और भ्रामक नहीं हों तथा हमारे उत्पादों और सेवाओं के बारे में आपको स्पष्ट जानकारी दी गई है।

- iii) जब आपने कोई खाता या सेवा चुन ली है तो हम आपको इस बारे में स्पष्ट जानकारी देंगे कि यह कैसे काम करता है तथा नियम और शर्तें एवं उस पर लागू होने वाली ब्याज दरों के बारे में भी जानकारी देंगे।
- iv) हम आपको पासबुक अपडेट करके/आपको नियमित विवरण (जहाँ उपयुक्त हो) भेजकर आपके खाते या सेवा का उपयोग करने में मदद करेंगे और हम आपको ब्याज दरों, शुल्कों या नियमों और शर्तों में बदलाव के बारे में सूचित करते रहेंगे।
- v) हम गलतियों को शीघ्रता से सुधार कर, शिकायतों पर शीघ्रता से कार्रवाई करके और गलती से लगाए गए किसी भी बैंक शुल्क को वापस करके गलत होने वाली चीजों से शीघ्रता और सहानुभूतिपूर्वक निपटेंगे।
- vi) हम आपकी सभी व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय रखेंगे, और सुरक्षित और विश्वसनीय बैंकिंग और भुगतान प्रणाली संचालित करेंगे।
- vii) हम अपने नागरिक चार्टर का प्रचार करेंगे, इसकी प्रतियां उपलब्ध कराएंगे और यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारे कर्मचारी इसे व्यवहार में लाने के लिए प्रशिक्षित हैं।

हम अपने ग्राहकों से अपेक्षा करते हैं:

- i) खाता खोलते समय "अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी)" दिशानिर्देशों को पूरा करने में हमारी मदद करना।
- ii) खातों की सुरक्षा के लिए बताई गई सावधानियों को अपनाना।
- iii) शाखा द्वारा दी जाने वाली ऑटोमेटेड टेलर मशीन (एटीएम), ऑनलाइन बैंकिंग, इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सिस्टम (ईसीएस), एनईएफटी/आरटीजीएस आदि जैसी सेवाओं का लाभ उठाना।
- iv) उनके खातों और सुरक्षित जमा लॉकरों के लिए नामांकन सुविधा का लाभ उठाना।
- v) खाता खोलने के उद्देश्य से किसी ऐसे व्यक्ति का परिचय नहीं देना जिसे आप व्यक्तिगत रूप से नहीं जानते हों।
- vi) न्यूनतम शेष राशि न रखने, चेक वापस करने, प्रेषण, संग्रह आदि के लिए सेवा शुल्क का भुगतान करना। शुल्कों का विवरण बैंक की वेबसाइट और हमारी शाखाओं पर भी उपलब्ध है।
- vii) हमारी सेवाओं पर मूल्यवान प्रतिक्रिया प्रदान करें ताकि हम अपनी गलतियों को ठीक करने और अपनी ग्राहक सेवा में सुधार करने में सक्षम हो सकें।

हमारे विभिन्न उत्पादों के विवरण के लिए <यहां क्लिक करें>
हमारी विभिन्न सेवाओं के विवरण के लिए <यहां क्लिक करें>
ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धता के कोड के लिए <यहां क्लिक करें>
एसएमई के प्रति प्रतिबद्धता के कोड के लिए <यहां क्लिक करें>
विभिन्न जमाओं के लिए <यहां क्लिक करें>
विभिन्न नीतियों के लिए <यहां क्लिक करें>
केवाईसी दस्तावेजों की सूची के लिए <यहां क्लिक करें>
सेवा शुल्क/विदेशी मुद्रा दरों के लिए <यहां क्लिक करें>
शिकायत अधिकारी सूची के लिए <यहां क्लिक करें>