

ग्राहक अधिकारों का चार्टर

- 1. उचित व्यवहार का अधिकार:** ग्राहक और वित्तीय सेवा प्रदाता दोनों को सौजन्यशील व्यवहार का अधिकार है। वित्तीय उत्पाद का प्रस्ताव और सुपुर्दगी करते समय ग्राहक के साथ लिंग, आयु, धर्म, जाति और शारीरिक क्षमता के आधार पर भेदभाव नहीं किया जाना चाहिए।
- 2. पारदर्शिता, उचित और सच्चे व्यवहार का अधिकार :** वित्तीय सेवा प्रदाता यह सुनिश्चित करने के लिए सभी प्रयास करें कि उनके द्वारा तैयार किए गए करार और संविदा में पारदर्शिता हो जिसे आम आदमी को अच्छी तरह से संप्रेषित किया जाए तथा वे इसे सरलता से समझ सकें। उत्पादों के शुल्क, उससे जुड़ी जोखिम, ग्राहकों की जिम्मेदारियां, उत्पाद के उपयोग के संबंध में नियम और शर्तों को स्पष्ट रूप से प्रकट किया जाना चाहिए। ग्राहक के साथ अनुचित कारोबार अथवा विपणन प्रथाएं, प्रतिरोधी संविदात्मक शर्तें अथवा भ्रामक प्रस्तुतीकरण का सामना ग्राहक को न करना पड़े। ग्राहक के साथ अपने रिश्ते के दौरान, वित्तीय सेवा प्रदाता ग्राहक को शारीरिक नुकसान की धमकी, अनुचित दबाव अथवा उनका खुल्लम-खुल्ला उत्पीड़न नहीं कर सकता।
- 3. उपयुक्तता का अधिकार :** दिये गये उत्पाद ग्राहकों की आवश्यकता तथा वित्तीय स्थिति के अनुरूप हो और उत्पाद की विशेषताएं ग्राहक के समझ के भीतर हो।
- 4. गोपनीयता का अधिकार :** ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी गोपनीय रखी जाएं, बशर्ते कि वित्तीय सेवा प्रदाता को ऐसी जानकारी का प्रयोग करने की विशिष्ट सहमति ग्राहक द्वारा दी गयी हो अथवा ऐसी जानकारी विधि के तहत उपलब्ध कराने की आवश्यकता हो अथवा ऐसी जानकारी कारोबार हेतु उपलब्ध कराने का अधिदेश प्राप्त है (उदाहरण क्रेडिट सूचना कंपनियों)। संभावित कारोबार हेतु अधिदेशित जानकारी के प्रयोग के संबंध में ग्राहक को पहले ही सूचित किया जाना चाहिए। इलेक्ट्रॉनिक अथवा अन्य सभी प्रकार के संप्रेषण से रक्षण करने का अधिकार ग्राहक को है, जो ग्राहक की गोपनीयता (privacy) का उल्लंघन करता है।
- 5. शिकायत निवारण और क्षतिपूर्ति का अधिकार :** दिये गये उत्पादों के प्रति वित्तीय सेवा प्रदाताओं की जिम्मेदारी तथा स्पष्ट और आसान शिकायत निवारण प्रणाली की उपलब्धता ग्राहक का अधिकार है। सेवा प्रदाता उनके तृतीय पक्ष उत्पादों (third party products) की बिक्री से उभरनेवाली शिकायतों का भी निवारण करने की सुविधा उपलब्ध कराएं। वित्तीय सेवा प्रदाता उनकी गलतियां, व्यवहार और साथ ही कार्य-निष्पादन में चूक अथवा विलंब के लिए, भले ही वह प्रदाता अथवा अन्यों से हो, क्षतिपूर्ति नीति से ग्राहक को अवगत कराएं। ऐसी घटनाओं में ग्राहकों के अधिकार और कर्तव्यों को क्षतिपूर्ति नीति में दर्शाना जरूरी है।