यदि इस दस्तावेज और इसके अंगरेजी/चीनी भाषा रूपाँतर में कोई बेजोडता या विवाद है तो अंगरेजी/चीनी भाषा का रूपाँतर कायम रहेगा।

बैंकिंग व्यवहार संहिता के सामान्य सिद्धांत (भाग I, खंड 2)

1. सामान्य सिद्धांत

1.1 ग्राहकों से समान और निष्पक्ष व्यवहार

संस्थाओं को ग्राहकों के साथ संबंधों के सभी स्तरों पर समान, ईमानदारी और निष्पक्षता से व्यवहार करना चाहिए। उपभोक्ताओं के साथ निष्पक्ष व्यवहार सभी संस्थाओं और उनके अधिकृत एजेंटों के सुशासन और कॉरपोरेट संस्कृति का महत्वपूर्ण हिस्सा होना चाहिए। कमजोर समूहों की आवश्यकताओं पर विशेष ध्यान देना चाहिए।

1.2 प्रकटीकरण और पारदर्शिता

संस्थाओं और उनके अधिकृत एजेंटों को स्पष्ट रूप से प्रमुख विशेषताओं, जोखिमों और उत्पादों के नियम, फीस, कमीशन या लागू होने वाले शुल्कों के बारे में स्पष्ट रूप से बताना चाहिए और इनका विवरण ग्राहकों को उपलब्ध कराना चाहिए। उपयुक्त चेतावनियों समेत अतिरिक्त प्रकटीकरण, उत्पादों और सेवाओं की प्रकृति और जोखिम के अनुरूप जानकारी प्रदान करने के लिए विकसित किया जाना चाहिए। उन्हें अपने अधिकृत एजेंटों के संस्थाओं द्वारा उपयोग से जुड़े हितों के टकराव पर भी जानकारी प्रदान करनी चाहिए, जिसके माध्यम से किसी भी उत्पाद को बेचा जाता है। ग्राहक के साथ संबंधों के सभी स्तरों पर समुचित जानकारी उपलब्ध कराई जानी चाहिए। सभी वित्तीय प्रचार सामग्री सटीक, ईमानदार, समझने योग्य होनी चाहिए और भ्रामक नहीं होनी चाहिए। एक ही प्रकृति के उत्पादों और सेवाओं के बीच तुलना की अनुमति देने के लिए, जहां लागू हो और व्यावहारिक हो, मानकीकृत पूर्व-अनुबंध प्रकटन प्रथाओं को अपनाया जाना चाहिए। जहां सलाह दी जाती है, सलाह यथासंभव वस्तुनिष्ठ होनी चाहिए और सामान्य रूप से उत्पाद की जटिलता पर विचार करते हुए, ग्राहक के वित्तीय उद्देश्यों, ज्ञान, क्षमताओं और अनुभव के साथ जुड़े जोखिम के बारे में ग्राहक के प्रोफाइल पर आधारित होनी चाहिए। संस्थाओं को ग्राहकों को सूचित करना चाहिए कि प्रासंगिक, सटीक और उपलब्ध सूचना संस्थाओं को प्रदान करना महत्वपूर्ण है।

1.3. वित्तीय शिक्षा और जागरूकता

यह स्वीकार करते हुए कि वित्तीय साक्षरता बढ़ाने में ग्राहकों की भी ज़िम्मेदारी है, संस्थाओं को वित्तीय शिक्षा और जागरूकता को बढ़ावा देने के लिए सरकार, नियामक निकायों और अन्य प्रासंगिक हितधारकों के साथ मिलकर काम करना चाहिए और मौजूदा और भविष्य के ग्राहकों का ज्ञान बढ़ाने, कौशल और विश्वास को विकसित करने में सहायता करना चाहिए, ताकि वे जोखिमों, वित्तीय जोखिमों और अवसरों को उचित तरीके से समझ सकें और इस आधार पर

विकल्प चुनें, उनके पास ये जानकारी हो कि सहायता के लिए कहां जाएं और स्वयं के वित्तीय कल्याण को बेहतर बनाने के लिए असरदार कदम उठा सकें। उपभोक्ताओं खासकर कमजोर समूहों के वित्तीय ज्ञान और क्षमताओं को बढ़ाने के लिए व्यापक आधारभूत वित्तीय शिक्षा और सूचना की जानकारी का प्रावधान किया जाना चाहिए। ग्राहकों द्वारा उपभोक्ता संरक्षण, अधिकार और जिम्मेदारियों पर स्पष्ट सूचनाओं की आसान पहुंच होनी चाहिए।

1.4. संस्थाओं और अधिकृत एजेंटों के जिम्मेदार व्यवसाय आचरण

संस्थाओं और उनके अधिकृत एजेंटों का यह एक उद्देश्य होना चाहिए, की वो अपने ग्राहकों के सर्वोत्तम हित में काम करें और वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण को कायम करने रखने के लिए जिम्मेदार हों। संस्थाओं को अपने अधिकृत एजेंटों और तृतीय पक्ष सेवा प्रदाताओं की गतिविधियों के लिए जिम्मेदार और जवाबदेह भी होना चाहिए। लेनदेन की प्रकृति के आधार पर और ग्राहकों द्वारा प्रदान की जाने वाली जानकारी के आधार पर, उत्पाद, सलाह या सेवा देने से पहले संस्थाओं को ग्राहकों की वित्तीय क्षमताओं और आवश्यकताओं का आकलन करना चाहिए। कर्मचारी (विशेषकर जो लोग ग्राहकों के साथ सीधे बातचीत करते हैं) को ठीक से प्रशिक्षित और योग्य होना चाहिए। संस्थाओं और उनके अधिकृत एजेंटों को हितों के टकराव से बचने का प्रयास करना चाहिए। जब इससे बचना संभव नहीं हो सके तो उन्हें उचित प्रकटीकरण सुनिश्चित करना चाहिए, इस तरह के विवादों का प्रबंधन करने के लिए आंतरिक तंत्र होना चाहिए, या उत्पाद, सलाह या सेवा प्रदान करने से इनकार करना चाहिए। संस्थाओं के कर्मचारियों के लिए पारिश्रमिक संरचना और, जहां उपयुक्त हो, उनके अधिकृत एजेंटों को जिम्मेदार व्यवसाय आचरण, उपभोक्ताओं से उचित व्यवहार को प्रोत्साहित करने और हितों के टकराव से बचने के लिए बनाया जाना चाहिए।

1.5. धोखाधड़ी और दुरुपयोग के खिलाफ ग्राहक संपत्तियों का संरक्षण

संस्थाओं को ग्राहकों की जमा, बचत और इस तरह की अन्य समान वित्तीय संपत्तियों को उचित रूप से सुरक्षित रखने और धोखाधड़ी, दुर्व्यवहार या अन्य दुरुपयोगों समेत उच्चतम निश्चिंतता के लिए प्रासंगिक जानकारी, नियंत्रण और सुरक्षा तंत्र रखना चाहिए।

1.6. उपभोक्ता डेटा और गोपनीयता का संरक्षण

संस्थाओं के पास ग्राहकों की वित्तीय और व्यक्तिगत जानकारी की सुरक्षा के लिए उचित नियंत्रण और सुरक्षा तंत्र होना चाहिए। इन तंत्रों को सभी लागू कानूनों का पालन करना चाहिए और विशेष रूप से उन प्रयोजनों को परिभाषित करना चाहिए जिनके लिए डेटा एकत्र, परिष्कृत, रखा, उपयोग और प्रकट किया जा सकता है। तंत्र को डेटा-साझाकरण के बारे में सूचित करने के लिए, डेटा तक पहुंचने के लिए और त्वरित सुधार और / या गलत, या गैर-कानूनी रूप से एकत्र या परिष्कृत डेटा को हटाने के लिए ग्राहकों के अधिकारों को भी स्वीकार करना चाहिए।

1.7. शिकायतें और उनका निवारण

संस्थाओं और जहां उचित हो, उनके अधिकृत एजेंट को, ग्राहकों को उचित माध्यम के साथ दावे प्रस्तुत करने, शिकायत करने और सुलझाने की व्यवस्था करनी चाहिए और ये व्यवस्था निष्पक्ष, जवाबदेह, समय सीमा में और कुशल होनी चाहिए। इस तरह के माध्यम को ग्राहकों पर अनुचित लागत, देरी या बोझ नहीं लादना चाहिए ।

1.8. प्रतिस्पर्धा

संस्थाओं को ग्राहकों को खोज, तुलना और जहां उपयुक्त हो, आसानी से और उचित और बताई गई लागत पर उत्पादों और संस्थाओं को बदलने की अनुमति देनी चाहिए।