# आप अपने बैंक से क्या अपेक्षा कर सकते हैं

दी कोड ऑफ बैंकिंग प्रैक्टिस (बैंकिंग प्रक्रिया की संहिता)

New Zealand Banking Association
Te Rangapū Pēke

# इस कोड में यह स्पष्ट किया गया है कि हम किन बैंकिंग प्रणालियों का पालन करेंगे

हम आपके साथ एक सकारात्मक सम्बन्ध स्थापित करना चाहते हैं। साथ मिलकर काम करने से, हम आपकी अच्छे बैंकिंग अनुभव में सहायता कर सकते हैं।

उस उद्देश्य को पूरा करने में, यह कोड ऑफ बैंकिंग प्रैक्टिस में अच्छी बैंकिंग प्रणालियों के सिद्धान्तों को स्पष्ट करता है। आपके साथ अपने सम्बन्धों में हम अच्छी बैंकिंग प्रणालियों के न्यूनतम मानकों का पालन करने के लिए सहमत हैं।

इस कोड में 'हम', 'हमें', और 'हमारा' का अर्थ है आपका बैंक और 'आप' तथा 'आपके' का अर्थ है आप, यानि ग्राहक।

### यह कोड बैंक के नियमों और शर्तों से कैसे सम्बन्धित है

यह कोड हमारे साथ आपके सम्बन्धों के नियमों और शर्तों का हिस्सा नहीं है। हम आपके साथ कैसे निपटते या व्यवहार करते हैं यह आपके खातों, उत्पादों और सेवाओं पर निर्भर करता है।

आपके प्रति हमारे दायित्वों और हमारे प्रति आपके दायित्वों के बारे में विवरण के लिए हमारे साथ शुरू किए गए अनुबंधों के नियमों और शर्तों का संदर्भ (देखें) दें। यह कोड उन नियमों और शर्तों का उल्लंघन नहीं करता और न ही उसकी जगह लेता है। यह हमारे साथ किसी भी अनुबंध का हिस्सा नहीं बनता।

### यह कोड होलसेल कस्टमर्स (थोक ग्राहकों) पर लागू नहीं होता

अगर आप एक होलसेल कस्टमर हैं, तो यह कोड हमारे साथ आपके बैंकिंग सम्बन्ध पर लागू नहीं होता। फाईनैन्शल मार्केट्स कॉन्डक्ट एक्ट (वित्तीय बाजार आचरण अधिनियम) 2013 में 'होलसेल कस्टमर्स' का अर्थ 'होलसेल क्लायन्ट्स (थोक ग्राहक)' के समान है और इसमें बड़े संगठन शामिल हैं।

### अगर आपको कोई समस्या है तो आप हमसे या बैंकिंग ओम्बड्समैन (लोकपाल) से बात कर सकते हैं

इस कोड में आगे चलकर हम यह स्पष्ट करते हैं कि अगर आप हमारे द्वारा किए गए किसी भी काम से खुश नहीं हैं, तो आप क्या कर सकते हैं, जिसमें हमें या बैंकिग लोकपाल को शिकायत करना शामिल है।

शिकायत की जांच करते समय, बैंकिंग लोकपाल इस कोड के सिद्धान्तों, कानून और आपके द्वारा हमारे साथ किए गए अनुबन्धों को उद्धृत करते है। जरूरत पड़ने पर, बैंकिंग लोकपाल उद्योग से भी सलाह-मशवरा करते हैं।

### यह कोड बैंकिंग उद्योग द्वारा निर्धारित किया जाता है।

न्यूज़ीलैंड बैंकिंग एसोसिएशन के सदस्य बैंकों ने इस कोड को – जनता, अन्य उद्योग भागीदारों, और बैंकिंग लोकपाल के साथ सलाह करके तैयार किया है।

इस कोड के सिद्धान्तों को पूरा करने के लिए, जिसमें आपका बैंक बदलना शामिल है, जहां जरूरत होगी, हम अन्य उद्योग भागीदारों के साथ सहयोग करेंगे।

### अधिक जानकारी कहां से प्राप्त की जा सकती है

बैंकिंग लोकपाल बैंकिंग के कई मुद्दों पर ग्राहकों के लिए व्यावहारिक जानकारी के साथ क्विक (त्वरित) गाइड प्रदान करते हैं। आप इन क्विक (त्वरित) गाइड को bankomb.org.nz वेबसाइट पर पा सकते हैं।

आप इस कोड को हमारी वेबसाइट या न्यूज़ीलैंड बैंकिंग एसोसिएशन की वेबसाइट nzba.org.nz पर देख सकते हैं या किसी भी ब्रांच (शाखा) से पूछ सकते हैं।

# आप हमसे क्या अपेक्षा कर सकते हैं

आप जब हमसे मिलेंगे, तो हम ये काम करेंगे

- आपके साथ निष्पक्ष और यथोचित व्यवहार करेंगे।
- हम आपके साथ स्पष्ट और प्रभावी ढंग से सम्पर्क बनायेंगे।
- आपके निजीपन और गोपनीयता का आदर करेंगे और अपने बैंकिंग सिस्टम (प्रक्रिया) को सुरक्षित रखेंगे।
- आपको क्रेडिट का प्रस्ताव करते या क्रेडिट प्रदान करते समय हम जिम्मेदारी से काम करेंगे।
- आपकी चिन्ताओं और शिकायतों का प्रभावी ढंग से निपटान करेंगे।

हमने इन सिद्धान्तों का नीचे विस्तार से वर्णन किया है। हमने इनमें कुछ ऐसी चीजें भी शामिल की हैं जो आपकी बैंकिंग का एक अच्छा अनुभव करने में मदद कर सकती हैं।

# आपके साथ निष्पक्ष और यथोचित व्यवहार करेंगे।

### हम आपके लिए क्या करेंगे

हम निष्पक्ष, यथोचित और सही विश्वास के साथ सुसंगत और नैतिक तरीके से काम करेंगे।

क्या उचित और यथोचित है यह परिस्थितियों पर निर्भर करता है, जिसमें हमारा और आपका व्यवहार, तथा हमारे नियम और शर्तें, कानून और अच्छा बैंकिंग व्यवहार शामिल है।

हम यह सुनिश्चित करेंगे कि हमारे कर्मचारियों को इस कोड की जानकारी है, और उपयुक्त कर्मचारियों को जानकारी है कि आपके प्रति हमारी जिम्मेदारियों का पालन कैसे किया जाए।

अपने सभी ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने की हम पूरी-पूरी कोशिश करेंगे।

हम अपने बुजुर्ग और विकलांग ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने में हमारी मदद के लिए न्यूज़ीलैंड बैंकिंग एसोसिएशन की दिशा-निर्देशों का भी पालन करेंगे, जो nzba.org.nz वेबसाइट पर उपलब्ध हैं।

अगर आप हमारे द्वारा उपलब्ध कराए जाने वाले खातों, उत्पादों और सेवाओं के बारे में स्वतंत्र कानूनी या अन्य पेशेवर सलाह चाहते हैं, तो हम आपके उन सलाहकारों का सहयोग करेंगे।

# हम आपके साथ स्पष्ट और प्रभावी तरीके से सम्पर्क बनायेंगे।

### हम आपके लिए क्या करेंगे

हम आपके साथ स्पष्ट और प्रभावी ढंग से सम्पर्क बनायेंगे।

हम उन खातों, उत्पादों, सेवाओं, के बारे में जो हम आपको प्रदान करते हैं, और उन्हें कैसे प्राप्त किया जाए, आपको जानकारी देंगे।

हम आपके सवालों और अनुरोधों का जवाब जल्दी से देंगे।

हम आपको अपने खातों, उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी आसानी से और सादी भाषा में उपलब्ध करायेंगे।

हम अपनी फीस समेत, आपको कैसे जानकारी देते हैं, इस बारे में कानून का पालन करेंगे।

### आप कैसे हमारी सहायता कर सकते हैं

हम आपकी मदद करना चाहते हैं, इसलिए अगर आप कोई सवाल पूछना चाहते हैं या हमने जो जानकारी आपको दी है उसे नहीं समझ पा रहे हैं, तो कृपया हमसे पूछें।

अगर आपका संपर्क का ब्यौरा बदल जाता है, हमें बताना याद रखें।

# हम आपके निजीपन और गोपनीयता का आदर करेंगे और अपने बैंकिंग सिस्टम (प्रक्रिया) को सुरक्षित रखेंगे।

### हम आपके लिए क्या करेंगे

हम आपकी प्राइवेसी का सम्मान करेंगे और आपकी जानकारी को गोपनीय रखेंगे और हम आपकी जानकारी और हमारे साथ आपके बैंक करने के तरीके को सुरक्षित रखेंगे।

हम आपको यह भी बतायेंगे कि हमारी इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग प्रणाली समेत आपकी बैंकिंग की सुरक्षा के बारे में समस्या की रिपोर्ट कैसे करें।

अगर आप धोखाधाड़ी के शिकार हुए हैं जहां किसी ने आपके इलेक्ट्रॉनिक बैंकिग या आपके कार्ड को आपकी अनुमति के बिना इस्तेमाल किया है, तो तुरंत हमसे बात करें। हम देखेंगे कि हम कैसे मदद कर सकते हैं।

हम उन धोखाधाड़ी के नुकसानों की भरपाई करेंगे अगर आपने:

- बेईमानी या लापरवाही नहीं की थी
- इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग या कार्ड के प्रयोग के लिए हमारे नियमों और शर्तों का पालन किया था और
- अपनी बैंकिंग को सुरक्षित रखने के लिए यथोचित कदम उठाए थे।

विस्तार के लिए हमारे नियमों और शर्तों को देखें।

### आप हमारी कैसे मदद कर सकते हैं

अपनी बैंकिग को सुरक्षित रखना बहुत जरूरी है।

कृपया हमारे नियमों और शर्तों में या हमारी वेबसाइट पर दी गई सुरक्षा जरूरतों का पालन करें और नियमित रूप से अपने खातों की जांच करें। और अगर आपका नाम और संपर्क का ब्यौरा बदल जाता है, हमें बताना याद रखें।

अपनी और अपने खातों के बारे में जानकारी को सुरक्षित रखें और अपने कम्प्यूटर, मोबाइल फोन और अन्य उपकरणों को सुरक्षित रखें।

थोड़ा संदिग्ध (शक करने वाले) बनें – ईमेल लिंक पर क्लिक करने या अज्ञात सॉफ्टवेयर को डाउनलोड करने से बचें क्योंकि यह एक स्कैम (घोटाला) हो सकता है।

कृपया बैंकिंग करते समय किसी और को अपना PIN या पासवर्ड का इस्तेमाल न करने दें या उन्हें देखने न दें। बैंक कभी भी आपसे आपके PIN या पासवर्ड की मांग नहीं करेंगे।

# आपको क्रेडिट का प्रस्ताव करते या क्रेडिट प्रदान करते समय हम जिम्मेदारी से काम करेंगे।

### हम आपके लिए क्या करेंगे

आपको पैसे उधार देते या क्रेडिट का प्रस्ताव रखते अथवा देते समय, सारे उपयुक्त कानूनों का पालन करते हुए, हम जिम्मेदारी से काम करेंगे ।

हम आपको केवल तभी क्रेडिट प्रदान करेंगे जब उन इस बात से संतुष्ट होंगे कि आप बिना ज्यादा कठिनाई के उसका भुगतान कर सकते हैं।

### आप हमारी कैसे मदद कर सकते हैं

आपके क्रेडिट आवेदन का मूल्यांकन करने में मदद के लिए कृपया हमें सही और पूरी जानकारी प्रदान करें।

अगर आपको इस बात की चिन्ता है कि आपको रीपेमेंट (भुगतान करने) करने में मुश्किल होगी, तो कृपया हमें संपर्क करें ताकि हम आपकी स्थिति पर विचार कर सकें। जितनी जल्दी आप हमसे संपर्क करेंगे, उतना ही हमारे लिए आपकी सहायता करना आसान होगा।

# हम आपकी चिन्ताओं और शिकायतों का प्रभावी ढंग से निपटान करेंगे।

### आप हमारी आंतरिक शिकायत प्रक्रिया के जरिये शिकायत कर सकते हैं।

हम चाहते हैं कि आपका बैंकिंग अनुभव अच्छा हो। अगर हमने कुछ ऐसा किया है जिससे आप खुश नहीं हैं, तो कृपया हमें इस बारे में बताएं। हम उसको जल्दी और निष्पक्ष तरीके से ठीक करने की कोशिश करेंगे।

हम अपनी वेबसाइट सहित अपनी मुफ्त शिकायत प्रक्रिया के बारे में जानकारी आसानी से उपलब्ध करायेंगे।

अगर आप शिकायत करते हैं, तो हम:

- पांच कार्यकारी दिनों के भीतर आपको सूचित करेंगे कि हमें वह मिल गई है
- अगर कोई ऐसी बात है जिसका हम तुरंत समाधान नहीं कर सकते हैं, तो आपको इसकी प्रगति से अप-टू-डेट (ताजा) रखेंगे
- आपको उचित समय में परिणाम बताते हुए, आपकी शिकायत पर निष्पक्षता से विचार करेंगे।

### आप बैंकिंग लोकपाल से भी संपर्क कर सकते हैं।

बैंकिंग लोकपाल एक मुफ्त और स्वतंत्र सेवा प्रदान करता है जो लोगों की उनके बैंक के साथ अनसुलझी समस्याओं में मदद करता है।

आमतौर पर, बैंकिंग लोकपाल आपकी चिन्ताओं पर केवल तभी गौर कर सकता है, जब हमें आपके द्वारा उठाए गए मुद्दे या शिकायत का मूल्यांकन करने और उसका जवाब देने का मौका मिल चुका हो। इसलिए, अगर आप हमारे जवाब से खुश नहीं हैं, तो हम आपको बतायेंगे कि आप बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं।

बैंकिंग लोकपाल ज्यादातर शिकायतों पर गौर कर सकता है। अधिक जानकारी के लिए, bankomb.org.nz बैंकिंग लोकपाल की वेबसाइट को देखें।

बैंकिंग लोकपाल कुछ शिकायतों को बीमा और वित्तीय सेवा लोकपाल, प्राइवेसी कमिश्नर या ह्यूमन राईट्स कमिश्नर (मानवाधिकार आयुक्त) जैसे अन्य संगठनों के पास भी भेज सकता है।

### बैंकिंग लोकपाल से कैसे संपर्क किया जाए

बैंकिंग लोकपाल से उनकी वेबसाइट bankomb.org.nz के जरिए संपर्क कर सकते हैं। या फ्रीपोस्ट 218002, पीओ बॉक्स 25237, वैलिंगटन 6140, को लिखें help@bankomb.org.nz को ईमेल करें, या 0800 805 950 नम्बर पर फोन करें।

### हमारी शिकायत प्रक्रियाएं गारंटी देने वालों को उपलब्ध हैं

हमारी आंतरिक शिकायत प्रक्रिया और बैंकिंग लोकपाल की सेवा उन लोगों को भी उपलब्ध है जो हमें आपके ऋण के लिए गारंटी या अन्य सुरक्षा प्रदान करते हैं।

# संपर्क करें

04 802 3358

nzba@nzba.org.nz

nzba.org.nz

पीओ बॉक्स 3043, वैंलिगटन 6140

WriteMark
Plain Language Standard

New Zealand
Banking Association
Te Rangapū Pēke

April 2021