નાગરિક અધિકારપત્ર

ગ્રાહક સેવાઓ માટે અધિકારપત્ર

પ્રસ્તાવના

બેન્કિંગ ઉદ્યોગને તેના સામાજિક-આર્થિક ઉદ્દેશો પ્રાપ્ત કરવાની અને તે પ્રક્રિયામાં તેની સેવાઓ હેઠળ વધુને વધુ ગ્રાહકો આવરી લેવાની ક્ષમતા આખરે ગ્રાહકોના સંતોષ ઉપર આધાર રાખે છે. એક્સિસ બેન્ક દ્રઢપણે માને છે કે તેના વ્યવસાયના નિર્માણમાં સંતુષ્ટ ગ્રાહક ખૂબ જ મહત્ત્વપૂર્ણ સ્થાન ધરાવે છે.

"એક્સિસ બેન્કનો નાગરિક અધિકારપત્ર" તરીકે ઓળખાતો દસ્તાવેજ ગ્રાહકોની સંતુષ્ટતા પ્રત્યે બેન્કની કટિબદ્ધતા રેખાંકિત કરે છે. તે ચાવીરૂપ કટિબદ્ધતાઓ અને જવાબદારીઓની વિગતવાર જાણકારી આપે છે અને બેન્ક કર્મચારી - ગ્રાહક વચ્ચે એક સ્વસ્થ સંબંધની સ્થાપના માટે ગ્રાહકોના પક્ષે તેમના કર્તવ્યો પણ નિર્ધારિત કરે છે.

આ અધિકારપત્ર વાજબી બેન્કિંગ આચરણોના પ્રોત્સાહન માટે અને ગ્રાહક સેવા સાથે સંબંધિત વિવિધ પ્રવૃતિઓ અંગે માહિતી પૂરી પાડવા તૈયાર કરવામાં આવ્યું છે. આ કોઇ કાયદાકીય દસ્તાવેજ નથી અને બેન્ક અથવા ગ્રાહકના પક્ષે કોઇ નવા અધિકારો અથવા જવાબદારીઓનું સર્જન કરવાનો ઇરાદો ધરાવતો નથી, સિવાય કે તેવી જવાબદારીઓ જે વ્યવસાયના સામાન્ય ક્રમમાં કરારીય /નિયમનકારી જવાબદારીઓ મુજબ સર્જાઇ હોય.

અમારી તમામ શાખાઓ, પ્રબંધન કચેરીઓ અને અમારી વેબસાઇટ ઉપર અમારા તમામ ગ્રાહકોને વિનંતી કરવા ઉપર નાગરિક અધિકારપત્રની નકલ ઉપલબ્ધ બનાવવામાં આવશે.

નોંધ

- અધિકારપત્રમાં આપવામાં આવેલી માહિતી 25 સપ્ટેમ્બર, 2014ના રોજ સુધી અદ્યતન કરવામાં આવેલી છે અને ફેરફાર/સુધારણાને આધીન છે.
- આ દસ્તાવેજમાં માત્ર વિવિધ સેવાઓ /સુવિધાઓ અંગે મહત્ત્વપૂર્ણ માહિતી પૂરી પાડવામાં આવેલી છે. દરેક સેવા તેના પોતાના નિયમો અને શરતો ધરાવે છે જેને અમારી વેબસાઇટ www.axisbank.com ઉપર પ્રદર્શિત કરવામાં આવેલી છે.

1. ઉદ્દેશ

- ગ્રાહકોની જરૂરિયાતોની આંતરિક જાણકારી, સશક્ત કર્મચારીઓ અને ટેક્નોલોજીના સ્માર્ટ ઉપયોગ મારફતે સેવાઓ પૂરી પાડવામાં ઉત્કૃષ્ટતા કેળવીને પસંદગીના નાણાકીય સેવા પ્રદાતા બનવું.
- બેન્કિંગને એક સંતોષકારક અનુભવ બનાવવા માટે વિવિધ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓમાં પારદર્શિતા જાળવીને વાજબી બેન્કિંગ આચરણોને પ્રોત્સાહન આપવું.

2. હેતુ

- બેન્કિંગને સરળ બનાવવું
- ગ્રાહક સેવામાં ઉત્કૃષ્ટતા પ્રાપ્ત કરવી
- બેન્કિંગ પ્રોડક્ટ્સ અને નાણાકીય સેવાઓ માટે ત્વરીત નવીન ઉપાયો પૂરા પાડવા અને સમાજના તમામ વર્ગોને સેવા આપવી
- ગ્રાહકો સાથે તમામ વ્યવહારોમાં પારદર્શિતા અને નૈતિક મૂલ્યોને ઉત્તેજન આપવું

3. અધિકારપત્રનું અમલીકરણ

આ અધિકારપત્ર બેન્ક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓને લાગુ પડે છે ભલે તે તેમની શાખાઓ, બેન્ક વતી કાર્ય કરી રહેલી પેટા-કંપનીઓ અને/અથવા એજન્ટ દ્વારા તમામ કાઉન્ટર ઉપર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવતી હોય કે પોસ્ટ દ્વારા, ફોન દ્વારા અથવા પારસ્પારિક ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો મારફતે અથવા ટેક્નોલોજી (ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમો) મારફતે પૂરી પાડવામાં આવતી હોય.

અમારા દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ અમારી વેબસાઇટ www.axisbank.com ઉપર જોઇ શકાય છે.

4. નિયમનકારી / વૈધાનિક અનુપાલન

- નિયમનકારી/વૈધાનિક જરૂરિયાતોનું પાલન કરવા માટે, એકાઉન્ટ ખોલાવતી વખતે બેન્ક નિયમનકર્તા દ્વારા નિર્ધારિત કર્યા મુજબ નો યોર કસ્ટમર (કેવાયસી) અને એન્ટી મની લોન્ડરિંગ (એએમએલ) જોગવાઇઓનું ચુસ્તપણે પાલન કરશે.
- બેન્ક ખાતરી કરશે કે તે એકાઉન્ટ ખોલાવવા ઇચ્છી રહેલા વ્યક્તિની ઓળખ પ્રત્યે સંતુષ્ટ છે અને અરજદારના સરનામાનું પ્રમાણીકરણ હાથ ધરશે, તેના દ્વારા તે સંભવિત ગ્રાહકો, જાહેર જનતાના સભ્યોનું છેતરપિંડી અને બેન્કિંગ વ્યવસ્થાના અન્ય દૂરૂપયોગ સામે રક્ષણ કરશે.
- બેન્ક પ્રવર્તમાન અને સંભવિત ગ્રાહકો એમ બન્નેને આવકના સ્રોતોની ચકાસણી કરવા માટે દસ્તાવેજો પૂરા પાડવા માટે જણાવી શકશે.
- ગ્રાહકે સમયાંતરે ગ્રાહક માહિતી અદ્યતન કરવા માટે બેન્કને સંબંધિત દસ્તાવેજો અને માહિતી પૂરી પાડવી જોઇએ.

5. અમારી કટિબદ્ધતાઓ

A. નીચેની બાબતોના સંબંધમાં ગ્રાહકો સાથે હાથ ધરવામાં આવતાં તમામ વ્યવહારોમાં વાજબી રીતે અને ન્યાયોચિત રીતે કાર્ય કરવુઃ

i. બેન્કના કાઉન્ટર ખાતે રોકડ / ચેકની ચૂકવણી / જમા કરાવવા પર રસીદ તરીકે લઘુત્તમ બેન્કિંગ સુવિધાઓ પૂરી પાડવી અને નાણાકીય સમાવેશન માટે મૂળભૂત બચત બેન્ક ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ ખોલવું.
ii. ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ માટે અધિકારપત્રમાં નિર્ધારિત કરવામાં આવેલી કટિબદ્ધતાઓ અને માપદંડો પૂર્ણ કરવા
iii. તે બાબતની ખાતરી કરવી કે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમનોનું અક્ષરશઃ અનુપાલન કરે છે.
iv. તે બાબતની ખાતરી કરવી કે ગ્રાહકો સાથે હાથ ધરાતાં વ્યવહારો સત્યનિષ્ઠાના નૈતિક મૂલ્યો અને પારદર્શિતા ઉપર આધારિત હોય.
v. સુરક્ષિત અને વિશ્વસનીય બેન્કિંગ સેવા અને પેમેન્ટ વ્યવસ્થાનું સંચાલન કરવું
vi. ખામીઓ, ગ્રાહક સંબંધિત સમસ્યાઓ હાથ ધરવામાં અને ટેક્નોલોજી સંબંધિત નિષ્ફળતાઓમાંથી ઉદભવતી સમસ્યાઓના કારણે વિલંબના કારણે ઉદભવતી ગ્રાહક તકરારોનું ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક નિવારણ કરવું
vii. તેની ખાતરી કરવી તમામ સમયે ગ્રાહકો સાથે વાજબી વ્યવહાર કરવામાં આવે
viii. બેન્કની અંદર તેમની ફરિયાદો / તકરારોને ઊચ્ચ સ્તરે મોકલવા માટે અને તેમની ફરિયાદો પ્રત્યે બેન્કના પ્રતિભાવથી સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય તો તેમને ઉપલબ્ધ વૈકલ્પિક ઉપાય અંગે તેમના અધિકાર અંગે ઉપલબ્ધ માર્ગો અંગે ગ્રાહકો માહિતગાર બને તેની ખાતરી કરવી.
ix. બેન્ક તમામ ફરિયાદો કાર્યક્ષમ અને વાજબી રીતે હાથ ધરે તેની ખાતરી કરવી

B. બેન્કની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવતી માહિતી

i. બેન્કિંગ લોકપાલ યોજનાઃ ભારતીય રિઝર્વ બેન્ક (RBI) અને બેન્કિંગ લોકપાલ (BO) કચેરીઓ અને BO યોજના અંગે જાહેર જનતાને શિક્ષિત બનાવવા ઉત્તેજન આપે છે. આ યોજના બેન્કની વેબસાઇટ ઉપર પ્રદર્શિત કરવામાં આવી છે અને શાખાઓ ખાતે પણ ઉપલબ્ધ છે.

ii. બેન્કની ગ્રાહક સેવા નીતિઓ જેને RBIની આદર્શ નીતિઓ અને ગ્રાહક સેવા અંગે મુખ્ય પરિપત્રમાં સમાવિષ્ટ RBIની માર્ગદર્શિકાઓ સાથે સુસંગત રીતે ઘડવામાં આવી છે.

C. ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીની અંગતતા અને ગોપનીયતા જાળવવીઃ

i. બેન્ક ગ્રાહક પાસેથી પ્રાપ્ત વ્યક્ત અથવા ગર્ભિત સંમતિ વગર ત્રાહિત વ્યક્તિ અથવા પક્ષકાર સમક્ષ ગ્રાહકના ખાતાની વિગતો / માહિતી ઉજાગર કરશે નહીં. જોકે, તારીખ 1.7.2014ના ગ્રાહક સેવા અંગે RBIના મુખ્ય પરિપત્રના ફકરા નં.25માં ઉલ્લેખિત સંજોગો આ નિયમના અપવાદો દર્શાવે છે, જે નીચે સૂચીબદ્ધ કરવામાં આવ્યાં છેઃ

a) જ્યારે કાયદાના ફરજિયાતપણા અંતર્ગત ઉજાગર કરવામાં આવી હોય
b) જ્યારે જાહેર જનતા પ્રત્યે તેને ઉજાગર કરવાની ફરજ બનતી હોય
c) જ્યારે બેન્કનુ હિત સાચવવા તેને ઉજાગર કરવાની જરૂરિયાત હોય
d) જ્યારે આવી માહિતી ગ્રાહકની વ્યક્ત અથવા ગર્ભિત સંમતિ સાથે ઉજાગર કરવામાં આવી હોય

વધુમાં, બેન્ક ગ્રાહક પ્રમાણીકરણ, પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ પૂરી પાડવા, પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓના વૈયક્તિકરણ, અમારી નાણાકીય સેવાઓ અથવા સંબંધિત પ્રોડક્ટ્સના માર્કેટિંગ અથવા પ્રોત્સાહન, આંકડાકીય માહિતીના સર્જન માટે, આંકડાકીય વિશ્લેષણ અથવા ક્રેડિટ સ્કોરિંગ, ગ્રાહકો પ્રત્યેની જવાબદારીઓના અમલીકરણ, કોઇ અન્ય હેતુ જે બેન્કને ગ્રાહકોને ઇષ્ટતમ અને ઊચ્ચ ગુણવત્તા ધરાવતી સેવાઓ પૂરી પાડવામાં મદદ કરે તેના માટે ગ્રાહકની માહિતીનો ઉપયોગ કરી શકે છે.

D. અધિકારપત્ર પ્રસિદ્ધ કરવાઃ

a) વિનંતી કરવા પર ગ્રાહકોને અધિકારપત્રની નકલ પૂરી પાડવી
b) બેન્કની વેબસાઇટ ઉપર અધિકારપત્ર પ્રદર્શિત કરવું
c) અધિકારપત્રની જોગવાઇઓનું આચરણ કરવા માટે કર્મચારીઓને તાલીમ મળે તે ખાતરી કરવી

E. ગ્રાહકો પ્રત્યે બેન્કની કટિબદ્ધતાની સંહિતામાં BISBI દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં આવેલા માપદંડો અનુસાર ગ્રાહકોને સેવાઓ પૂરી પાડવી

બેન્કિંગ કોડ્સ એન્ડ સ્ટાન્ડર્ડ્સ બોર્ડ ઓફ ઇન્ડિયા (BISBI) બેન્કિંગ આચરણોના લઘુત્તમ માપદંડો નિર્ધારિત કરવાના ઉદ્દેશ સાથે ભારતીય રિઝર્વ બેન્ક દ્વારા રચવામાં આવેલી સ્વ-નિયમનકારી સંસ્થા છે. BISBIના સભ્ય તરીકે, બેન્કે સંહિતા સ્વીકારી છે અને સંહિતામાં નિદર્શિત કરવામાં આવ્યાં મુજબ ગ્રાહક સેવા અંગે કટિબદ્ધતાઓના અમલીકરણ માટે વિવિધ પહેલોનો પ્રારંભ કર્યો છે.

આ સંહિતાઓ બેન્કની વેબસાઇટ (http://www.axisbank.com/codecommitment-customers.aspx) ઉપર ઉપલબ્ધ છે.

F. વિશેષ ગ્રાહકો

બેન્ક વિશિષ્ટ ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર હાથ ધરતી વખતે નીચે મુજબ બાંહેધરી આપે છે

i. પેન્શનર્સ અને અન્ય વરિષ્ઠ નાગરિકોઃ

- શાખાઓમાં વરિષ્ઠ નાગરિકોને પ્રાથમિક ધોરણે સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે
- બેન્ક પેન્શનધારકોને તેમના ખાતામાં જમા કરવામાં આવતાં પેન્શનની વિગતોનો સમાવેશ કરતી પેન્શન સ્લિપ જારી કરશે.
- વિશેષ સંજોગોમાં, બેન્ક ઘરઆંગણે પેન્શનનું વિતરણ કરવાની વ્યવસ્થા હાથ ધરવા પ્રયાસો કરશે.
- બેન્ક પેન્શનધારકો પાસેથી જીવન પ્રમાણપત્રે તેની કોઇપણ શાખા ખાતે સ્વીકારશે.
- બેન્ક માંદગી, દિવ્યાંગ વગેરે જેવા વિશેષ સંજોગોમાં 'ઘરઆંગણે' બેન્કિંગ (એકાઉન્ટમાં જમા કરાવવા રોકડ/ નાણાકીય દસ્તાવેજો ઉઘરાવવા અથવા ચેક જારી કરવા /લેખિતમાં માંગણી કરવા પર રોકડ /ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ ડિલિવર કરવા) પૂરી પાડવા પ્રયાસો કરશે.

ii. સ્વસહાય જૂથો (SHGs)

બેન્ક દરેક કેસ મુજબ, લાયકાતના આધારે, વ્યવસાય દરખાસ્તના ટકાઉપણા અને બેન્કની પ્રવર્તમાન ધીરાણ નીતિમાં SHGs માટે નિર્ધારિત કરવામાં આવેલા અન્ય ધીરાણ નિયમો અનુસાર SHGs અને તેના સભ્યોને હપ્તાઓમાં લોન ફાળવવા અંગે વિચારણા કરશે.

G. ગ્રામીણ અને અર્ધ-શહેરી વિસ્તારોમાં ગ્રાહકો

બેન્ક યોગ્ય ચલણી નોટ વિનિમય સુવિધાઓ અને વધુ ગ્રાહકોને ખાસ કરીને ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં ગ્રાહકોને વિતરણ કરવામાં આવતી નોટોની ગુણવત્તા સુનિશ્ચિત કરશે. બેન્ક તે વાતની ખાતરી કરશે કે તેની શાખાઓ કામકાજના તમામ દિવસો પર નિર્ધારિત કરવામાં આવેલા વ્યવસાયના કલાકો દરમિયાન જાહેર વ્યવહારો માટે ખુલ્લી રહેશે.

H. દ્રષ્ટીની ખામી / દિવ્યાંગ લોકોને બેન્કિંગ સુવિધાઓ પૂરી પાડવી

i. શાખાઓ અને ATMની શારીરિક ઉપલબ્ધતા સુગમ બનાવવીઃ

બેન્ક વિશિષ્ટ ગ્રાહકોને ભૌતિક ઉપલબ્ધતા પૂરી પાડવી સરળ બનાવવા માટે જ્યારે પણ શક્ય હશે ત્યારે તેની મુખ્ય શાખાઓ અને ATMs પર ફેરફાર કરવાનો પ્રયાસ કરશે. બેન્ક તે બાબતની ખાતરી કરશે કે ગ્રાહકો શાખાઓ / ATMs અંગે સરળતાથી માહિતી પ્રાપ્ત કરી શકે જે ઢોળાવથી સજ્જ કરવામાં આવ્યાં હોય. બેન્ક કર્મચારી જ્યારે પણ પગથિયાથી ઉપલબ્ધી ટાળી શકાય તેવી ન હોય ત્યારે પગથિયા ઉપર ગ્રાહકોને સહાયતા પૂરી પાડવા માટે સંવેદનશીલ રહેશે.

ii. ATM સેવાઓનો ઉપયોગ દ્રષ્ટીની ખામી ધરાવતાં લોકો માટે સુગમ બનાવવોઃ

વિશિષ્ટ જરૂરિયાતો ધરાવતાં ગ્રાહકો માટે ATMs સગવડયુક્ત હોય તેની ખાતરી કરવા માટે બેન્ક બ્રેઇલ સક્ષમ

અને વાતચીત કરતાં ATMs સ્થાપિત કરશે.

iii. એકાઉન્ટ ખોલાવવા અને બેન્કિંગ સુવિધાઓ પૂરી પાડવીઃ

બેન્ક વરિષ્ઠ નાગરિકો, દિવ્યાંગો અને નિરક્ષર વ્યક્તિઓ માટે બેન્કિંગ સેવાઓ સરળ અને સુગમ બનાવવા માટે પોતાના શ્રેષ્ઠ પ્રયત્નો હાથ ધરશે. બેન્ક તેની ખાતરી કરશે કે બેન્કિંગ સુવિધાઓ જેવી કે ચેકબૂક સુવિધા, ATM સુવિધા, નેટ બેન્કિંગ સુવિધા, લોકર સુવિધા, છૂટક લોન, ક્રેડિટ કાર્ડ વગેરે કોઇપણ ભેદભાવ વગર દ્રષ્ટીની ખામી ધરાવતાં વ્યક્તિઓને અચૂકપણે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે.

iv. શાખા ખાતે વિશેષ સેવાઓ પૂરી પાડવીઃ

બેન્ક દિવ્યાંગ ગ્રાહકો માટે શાખા ખાતે વિશેષ સેવાઓ પૂરી પાડવાની જરૂરિયાત સ્વીકારે છે અને તે નીચેની બાબતો માટે પ્રયત્ન હાથ ધરશેઃ

a) શાખાઓ ખાતે આ ગ્રાહકોને વાજબી પ્રાથમિકતા પૂરી પાડવી
b) શાખામાં હેરફેર માટે દ્રષ્ટીની ખામી ધરાવતાં અને દિવ્યાંગ ગ્રાહકોને કર્મચારી સહાયતા ઉપલબ્ધ કરાવવી
c) સિંગલ વિંડો વ્યવસ્થા મારફતે સેવાઓ પૂરી પાડવી
d) બેન્કિંગ પ્રાંગણમાં બેઠક વ્યવસ્થાઓ પૂરી પાડવી
e) તેમના દ્વારા નિર્ધારિત કરવામાં આવેલી મર્યાદા સુધી અથવા અધિકૃતતા પત્ર અને પાસબુકની રજૂઆત પર તેમના દ્વારા અધિકૃત કરવામાં આવેલા વ્યક્તિ દ્વારા નાણાની ઉપાડ કરવા પરવાનગી આપવી
f) માંદગી, દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓ વગેરે જેવા વિશિષ્ટ સંજોગોમાં 'ઘરઆંગણે' બેન્કિંગ (એકાઉન્ટમાં જમા કરાવવા રોકડ/નાણાકીય દસ્તાવેજો ઉઘરાવવા અથવા ચેક જારી કરવા /લેખિતમાં માંગણી કરવા પર રોકડ /ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ ડિલિવર કરવા) પૂરી પાડવી
g) ઓટિઝમ, માનસિક લકવો, મંદબુદ્ધી અને બહુવિધ વિકલાંગતા ધરાવતાં દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓ માટે રાષ્ટ્રીય ટ્રસ્ટ અધિનિયમ, 1999 અંતર્ગત કાયદેસર વાલીની નિમણૂંક કેવી રીતે કરવી તે અંગે દિવ્યાંગ વ્યક્તિના સંબંધિઓ /માતા-પિતાને માર્ગદર્શન આપવું જેઓ ત્યારપછી આવી વ્યક્તિઓ માટે એકાઉન્ટ ખોલાવી શકે છે અને તેને સંચાલિત કરી શકે છે.

v. કર્મચારી સંવેદનશીલતાઃ

બેન્ક દિવ્યાંગ ગ્રાહકોને તેમના બેન્કિંગ વ્યવહારો હાથ ધરવા માટે સહાયતા આપવા માટે કર્મચારીઓને સંવેદનશીલ બનાવવા માટે પ્રયાસ કરશે.

vi. વિશિષ્ટ ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો સમજવીઃ

બેન્ક નિયમિત બેઠકોનું આયોજન કરવા માટે પ્રયાસ કરશે જેથી ગ્રાહકો તેમને થયેલા અનુભવમાંથી તેમની ચિંતાઓ અને લાભો અંગે પોતાનો અવાજ રજૂ કરી શકે.

I. મૃતક ગ્રાહકોના ખાતામાં રહેલી બાકી રકમની વારસદારો/ દાવેદારોને ચૂકવણી

બેન્ક જમા ખાતાઓ, લૉકર્સ અને નિર્ધારિત મર્યાદામાં સલામત કબજામાં રાખવામાં આવેલી વસ્તુઓ માટે મૃતક ગ્રાહકોનું વારસાઇ પ્રમાણપત્ર રજૂ કરવાનો આગ્રહ રાખ્યા વગર મૃત્યુ દાવાઓના સમાધાન માટે સરળીકૃત પ્રક્રિયા અનુસરે છે. બેન્ક જોકે ક્ષતિપૂર્તી બોન્ડ સ્વીકારવા સહિત દાવાઓના સમાધાનની વિચારણામાં યોગ્ય હોય તેવા સલામતી ધોરણે સ્વીકારશે. મૃતક ગ્રાહકોના ખાતાઓમાં બાકી રકમનું ઝડપી સમાધાન પૂરુંપાડવામાટે નામાંકન સુવિધા ઉપલબ્ધ છે. ગ્રાહકોને બેન્કિંગ નિયમન અધિનિયમની જોગવાઇઓ મુજબ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવતી સુવિધાની ઉપલબ્ધતા અંગે સમયાંતરે જાગૃત પણ કરવામાં આવે છે. બેન્કે ગુમ થયેલી વ્યક્તિઓના સંબંધમાં દાવાઓના સમાધાન માટે નીતિ પણ નિર્ધારિત કરેલી છે.

J. બગડી ગયેલી/ સહેજ વિકૃત થયેલી ચલણી નોટોની અદલા-બદલી

બેન્કની તમામ શાખાઓ તમામ મૂલ્યની બગડી ગયેલી/સહેજ વિકૃત થયેલી /ફાટેલી નોટોની અદલા-બદલી કરશે. ચલણી નોટોની અદલા-બદલીની સુવિધા વિનામૂલ્યે પૂરી પાડવામાં આવશે અને તેને બેન્કના ગ્રાહકોની સાથે સાથે જાહેર જનતા માટે પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

ભારતીય રિઝર્વ બેન્કે બગડી ગયેલી ચલણી નોટોના વિનિમયની પરવાનગી આપી છે જે પ્રામાણિક છે અને જ્યારે તેની વિકૃતિ એવી છે જે કોઇ શંકા અથવા છેતરપિંડીનું કારણ બને નહીં. જોકે આ નોટોનું વળતર મૂલ્ય RBI (નોટ રિફંડ) નિયમો અનુસાર ચૂકવવામાં આવે છે.

K. સેઇફ ડિપોઝિટ વૉલ્ટ (લૉકર્સ)

સેઇફ ડિપોઝિટ લૉકર્સની સુવિધા બેન્ક દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવતી એક આનુષાંગિક સેવા છે. બેન્ક દ્વારા આ સુવિધા સંભાવનાની સાથે સાથે વ્યાવસાયિક અને અન્ય વિચારણાઓના આધારિત તેની વિવેકબુદ્ધી પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. બેન્ક તેના ગ્રાહકોને પૂરા પાડવામાં આવેલા લૉકર્સની સલામતી માટે વાજબી કાળજી અને આવશ્યક સાવધાની રાખવા માટે પગલાં ભરશે. જોકે, બેન્ક કોઇપણ કારણોસર લૉકર્સ અથવા તેની સામગ્રીઓને થયેલા કોઇ હાની અથવા નુકસાન માટે જવાબદાર બનશે નહીં.

આ સેવાઓનું નિયમન કરતાં મુખ્ય પાસાંઓ નીચે મુજબ છેઃ

i. લૉકર વ્યક્તિ (સગીર નહીં), પેઢી, લિમિટેડ કંપની, નિર્દિષ્ટ સંગઠનો, સોસાયટી વગેરે દ્વારા ભાડે રાખી શકાય છે.
ii. સેઇફ ડિપોઝિટ લૉકરને ભાડે રાખનાર વ્યક્તિ માટે નામાંકન સુવિધા ઉપલબ્ધ છે.
iii. ચાવીઓના ગૂમ થવા અંગે તાત્કાલિક ધોરણે શાખાને જાણકારી આપવી જોઇએ. જોકે, તાળા અને ચાવીની મરામત પાછળ થયેલા તમામ ખર્ચાઓ ભાડે રાખનાર દ્વારા ચૂકવવાના રહેશે.
iv. ભાડે રાખનાર લૉકર ઉપર તેના/તેણીના પોતાના પેડલોકનો ઉપયોગ કરી શકે છે.
v. લૉકર ધારકોને લૉકરમાં રાખવામાં આવેલા દાગીના, મૂલ્યવાન ચીજ-વસ્તુઓનું વીમા કવચ ઉતારવા માટે સલાહ આપવામાં આવે છે.
vi. લૉકર અલગ-અલગ કદમાં ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.
vii. લૉકર ઓછામાં ઓછા એક વર્ષના સમયગાળા માટે ભાડે આપવામાં આવે છે. ભાડું અગાઉથી ચૂકવવાપાત્ર છે. ચડત થયેલા ભાડાના કિસ્સામાં, બેન્ક સમયાંતરે નક્કી કરવામાં આવેલી દંડની રકમ વસૂલી શકે છે.
viii. ભાડું સ્થાયી સૂચના મારફતે ભાડે રાખનારના ડિપોઝિટ (બચત/ચાલુ) ખાતામાંથી ચૂકવી શકાય છે.

ix. બેન્ક નિયમોનુસાર જો તેના દ્વારા મોકલવામાં આવેલી નોટિસો છતાં પણ ભાડું ચૂકવવામાં ન આવે તો લૉકરને તોડીને ખોલવાનો અને તેના ચાર્જિસ વસૂલવાનો અધિકાર અબાધિત રાખે છે.

x. નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓ અનુસાર, જ્યારે એક વર્ષથી વધારે સમયગાળા માટે લૉકર નિષ્ક્રિય રહે ત્યારે શાખા લૉકર ભાડે રાખનારનો સંપર્ક કરશે. આ કામગીરી ત્યારે પણ હાથ ધરવામાં આવશે જ્યારે ભાડે રાખનાર ભાડું નિયમિત ચૂકવી રહ્યો હોય. જો ભાડે રાખનાર પ્રતિભાવ ન આપે અથવા લૉકરનું સંચાલન ન કરે તો શાખા ભાડે રાખનારનો વાજબી નોટિસ આપ્યાં પછી લૉકર તોડવાની વિચારણા કરી શકે છે.

L. સલામત કબજામાં ચીજ-વસ્તુઓ

શેર, જામીનગીરીઓ વગેરે જેવી ચીજ-વસ્તુઓ નિર્ધારિત કરવામાં આવેલા દરોએ બેન્કના સલામત કબજામાં રાખી શકાય છે જ્યારે પણ આવા પ્રકારની સુવિધા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવતી હોય.

આ ચીજ-વસ્તુઓ સીલ કરેલા પેકેજ /બોક્સમાં રાખી શકાય છે. બોક્સ ગ્રાહક(કો) દ્વારા લોક કરેલું હોવું જોઇએ અને વિગતો તેની ઉપર લખેલી /પેઇન્ટ કરેલી હોવી જોઇએ. લોક મજબૂત કપડાંથી આવરી લીધેલું હોવું જોઇએ અને ગ્રાહકના સીલ દ્વારા સીલ કરેલું હોવું જોઇએ. બેન્કર અને ગ્રાહક વચ્ચેનો સંબંધ જામીનદાર અને જામીનકર્તા જેવો રહેશે.

M. નાણા મોકલવાની સેવાઓ

i. ગ્રાહકો નિર્ધારિત કરવામાં આવેલા ચાર્જિસની ચૂકવણી કરીને RTGS, NEFT/EFT અને ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ દ્વારા એક કેન્દ્ર પરથી બીજા કેન્દ્ર ઉપર નાણાં મોકલી શકે છે.

ii. ગ્રાહકો RBI, FEMA અને અન્ય લાગુ પડતાં હોય તેવા નિયમનોના અનુપાલનને આધીન વિદેશમાં નાણા મોકલી અને મેળવી શકે છે.

iii. રૂ.50,000/- અને તેથી વધારે રકમ માટેનો ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ બેન્ક દ્વારા ગ્રાહકના ખાતામાંથી ઉપાડ અથવા ચેકની સામે અથવા ખરીદકર્તા દ્વારા આપવામાં આવેલા અન્ય લેખોની સામે જ જારી કરવામાં આવશે અને તેને રોકડ ચૂકવણી સામે જારી કરી શકાશે નહીં.

iv. રૂ.20,000/- અને તેથી વધારે રકમ માટે ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટની ચૂકવણી માત્ર બેન્કિંગ મારફતે જ કરવામાં આવશે.

v. ડ્રાફ્ટની ડિલિવરી પ્રાપ્ત કરતાં પહેલા, ગ્રાહક આપવામાં આવેલા સ્થળ ખાતે તેમની હસ્તાક્ષર સંખ્યાની સાથે અધિકારી(ઓ)ના હસ્તાક્ષર સહિત તમામ સંબંધમાં લેખ બરાબર છે કે નહીં તેની ચકાસણી કરશે.

vi. બેન્ક વિનંતી પ્રાપ્ત થવા પર પખવાડિયાની અંદર ગ્રાહકને ડુપ્લિકેટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ જારી કરશે.

vii. ચેક, ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ /પે ઓર્ડર અને બેન્કર્સ ચેકનો માન્ય સમયગાળો લેખ જારી થયાની તારીખથી ત્રણ મહિના છે.

N. ATM / ડેબિટ કાર્ડ

એક્સિસ બેન્ક દિવસના 24 કલાક, અઠવાડિયાના 7 દિવસ તેના ATMs ખાતે સેવા પૂરી પાડવાનો પ્રયત્ન કરશે. ગ્રાહકોને તમામ સ્થળોએ રોકડ ઉપાડ સુવિધા અને પસંદ કરેલા સ્થળોએ અન્ય સુવિધાઓ પૂરી પાડવામાં આવશે.

O. મોબાઇલ બેન્કિંગ

મોબાઇલ બેન્કિંગ એક્સિસ બેન્કથી અન્ય બેન્ક એકાઉન્ટમાં નાણાની હેરફેર, ઉપયોગિતા બિલની ચૂકવણી અને પ્રીપેઇડ રિચાર્જ જેવી સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરાવીને મોબાઇલ ઉપકરણ ઉપરથી કોઇપણ સમયે, કોઇપણ સ્થળે એક સુરક્ષિત બેન્કિંગ અનુભવ પૂરો પાડે છે. ગ્રાહકો તેમના બેન્કિંગ સંબંધોની વિગતો (ખાતાઓ, ક્રેડિટ કાર્ડ અને ફિક્સ ડિપોઝિટ, મ્યુચ્યુઅલ ફંડ, ડિમેટ) પણ જોઇ શકે છે અને સેવા વિનંતીઓ મૂકી શકે છે.

એક્સિસ બેન્ક મોબાઇલ એપ્લિકેશન સુરક્ષિત રહે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે યોગ્ય પગલાંઓ હાથ ધરે છે અને આ હેતુ માટે નિયમિતપણે તેની સમીક્ષા કરવામાં આવે છે અને તેને અદ્યતન કરવામાં આવે છે.

P. ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગ

બેન્ક તેના રિટેલ અને કોર્પોરેટ ગ્રાહકોને ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગ સુવિધા પૂરી પાડે છે જે સ્ટેટમેન્ટ પુછપરછ, નાણાની હેરફેર, બિલની ચૂકવણી, પ્રીપેઇડ રિચાર્જિસ, ચૂકવણીનું સમય નિર્ધારણ, ફિક્સ ડિપોઝિટનું સર્જન, સેવા વિનંતીઓ મુકવી વગેરે જેવી સંખ્યાબંધ સેવાઓ માટે સક્ષમ બનાવે છે. તમામ વ્યવહારો તેને સુરક્ષિત બનાવવા માટે ટૂ-ફેક્ટર પ્રમાણીકરણના ખ્યાલ ઉપર નિર્માણ થયેલા છે. બેન્ક વધુમાં કોઇ દૂરુપયોગ/કપટયુક્ત ઉપયોગ ટાળવા માટે ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગ સુવિધાના સુરક્ષિત ઉપયોગ માટે માહિતી પણ પૂરી પાડે છે.
બેન્ક ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગ વ્યવસ્થા અને ટેક્નોલોજી સુરક્ષિત બને તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે યોગ્ય પગલાઓ હાથ ધરે છે અને આ હેતુ માટે નિયમિતપણે સમીક્ષા કરે છે અને તેને અદ્યતન રાખે છે.

Q. SMS / ઇ-મેઇલ એલર્ટ્સ

બેન્ક ચોક્કસ નિયત મર્યાદાથી વધારે કરવામાં આવતાં તમામ નાણાકીય વ્યવહારો માટે તેના તમામ સબસ્ક્રાઇબ થયેલા ગ્રાહકોને SMS / ઇમેઇલ એલર્ટ્સ સેવા પૂરી પાડે છે. એલર્ટ્સ કેટલાક બિન-નાણાકીય વ્યવહારો માટે પણ મોકલવામાં આવે છે. બેન્ક ક્રેડિટ અને ડેબિટ કાર્ડના ઉપયોગ સાથે સંકળાયેલા તમામ પ્રકારના વ્યવહારો માટે SMS એલર્ટ્સ પણ મોકલે છે.

R. લોન અને ધીરાણ

- લોન, કિંમતો અને અન્ય તમામ શરતો અને નિયમો નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓ સાથે ચુસ્તપણે સુસંગત રહેશે. તેની ખાતરી કરવામાં આવશે કે ગ્રાહકો બેન્કની કિંમત સંબંધિત નીતિઓની સ્પષ્ટ સમજ ધરાવે છે અને તે તમામ લોનને નિયંત્રત કરતી કિંમતો અને મુક્તી સંબંધિત નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓ સાથે ચુસ્તપણે અનુપાલન કરવામાં આવે છે.
- ઋણધારકને લોન અરજી ઉપર પ્રક્રિયા હાથ ધરવા માટે જરૂરી વિવિધ દસ્તાવેજો અંગે અવગત કરાવવામાં આવશે. હોમ લોન માટે, વકીલના અહેવાલની જરૂરિયાતના આધાર ઉપર ઋણધારક પાસેથી વધારાના દસ્તાવેજો માંગવામાં આવી શકે છે.
- રિટેલ લોન માટે, નિર્ધારિત સમયે હપ્તાની પુનઃચૂકવણીમાં માત્ર વિલંબ માટે જ દંડનીય વ્યાજ વસૂલ કરવામાં આવશે. દંડનીય ચાર્જ સંબંધિત માહિતી અંગે લોન કરારમાં ઉલ્લેખ કરવામાં આવેલો છે અને વધુમાં તેને બેન્કની વેબસાઇટ ઉપર પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવેલી છે.
- આવકવેરાના હેતુઓ માટે હાઉસિંગ લોન વ્યાજ પ્રમાણપત્રની જરૂર પડતી હોવાથી, બેન્ક એપ્રિલ/મે અને

ઓક્ટોબર/નવેમ્બરમાં તમામ હોમ લોન ગ્રાહકો માટે આવું પ્રમાણપત્ર જારી કરશે.

- બેન્ક માંગણી કરવામાં આવે ત્યારે તમારા લોન ખાતા માટે તમારું લોન સ્ટેટમેન્ટ પૂરું પાડશે, જેને નાણાકીય વર્ષમાં એક વખત તમારા તરફથી વિનંતી કર્યા મુજબ વિનામૂલ્યે તમારા નોંધાયેલા ઇમેઇલ આઇડી અથવા ભૌતિક સ્વરૂપે પૂરું પડાશે. આ સ્ટેટમેન્ટમાં વ્યાજ અને ચાર્જિસની વિગતોની સાથે વિતરણ કરવામાં આવેલી લોનની રકમ, માંગણી અને પુનઃચૂકવણીની માહિતી આપવામાં આવશે. 1 વિનંતી ઉપરાંત એકાઉન્ટના સ્ટેટમેન્ટ અંગે ત્યારબાદ કરવામાં આવતી તમામ વિનંતી માટે ચાર્જ વસૂલવામાં આવશે.
- બેન્કે ધીરાણકર્તાની જવાબદારીના સિદ્ધાંતોનો સ્વીકાર કર્યો છે. ધીરાણકર્તાની જવાબદારીની માર્ગદર્શિકાઓ અને હોમ લોન માટે બેન્કની કટિબદ્ધતાની સંહિતા અનુસાર, લોન બંધ કરાવ્યાં પછી 15 દિવસના સમયગાળાની અંદર ગ્રાહકોને લોન ખતો/દસ્તાવેજો પરત કરવામાં આવશે. માલિકી દસ્તાવેજો પરત કરવામાં વિલંબ માટે અથવા બેન્કના કબજામાંથી માલિક દસ્તાવેજો જ્યારે ખોવાઇ ગયા હોય ત્યારે ગ્રાહકોને બેન્કની વળતર નીતિ અનુસાર યોગ્ય રીતે વળતર પૂરું પાડવામાં આવશે.

S. ક્રેડિટ કાર્ડ

- અરજી કરતી વખતે, બેન્ક ગ્રાહકોને તેની ફી, વ્યાજ અને ચાર્જિસ, બિલિંગ અને ક્રેડિટ કાર્ડની ચૂકવણી જેવા સુસંગત નિયમો અને શરતો અંગે વિગતવાર સમજણ પૂરી પાડશે અને તેમને સૌથી મહત્ત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (MITC)ની નકલ પૂરી પાડશે.
- વ્યાજ અને વિલંબિત ચૂકવણી ચાર્જિસની અનુસૂચીમાં ઉલ્લેખ કર્યા મુજબ ગ્રાહકો પાસેથી વસૂલવામાં આવશે. ચૂકવણી ન કરવા માટે અને ક્રેડિટ કાર્ડની બાકી રકમની વિલંબિત ચૂકવણી કરવાના કિસ્સામાં વ્યાજની ગણતરીની પદ્ધતિનો MITCમાં સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે.
- બેન્ક તે બાબતની ખાતરી કરશે કે ક્રેડિટ કાર્ડ ઉપર કરવામાં આવેલા વ્યવહારોની વિગતો સહિત માસિક સ્ટેટમેન્ટ ગ્રાહકના નોંધાયેલા ઇમેઇલ આઇડી ઉપર મોકલવામાં આવ્યું છું. ગ્રાહકો કે જેમણે ઇ-સ્ટેટમેન્ટનો વિકલ્પ પસંદ કર્યો નથી તે તેમના પત્રવ્યવહારના સરનામા પર ભૌતિક સ્ટેટમેન્ટ પ્રાપ્ત કરશે. આ સ્ટેટમેન્ટ બિલિંગ સાઇકલ, કૂલ બાકી રકમ, લઘુત્તમ બાકી રકમ અને ચૂકવણી કરવાની અંતિમ તારીખનો સ્પષ્ટપણે ઉલ્લેખ કરે છે.
- બેન્ક કાર્ડધારક દ્વારા વ્યક્ત કરવામાં આવેલી સંમતિના આધાર ઉપર જ ક્રેડિટ કાર્ડ માટે નિર્ધારિત કરવામાં આવેલી ક્રેડિટ મર્યાદામાં વધારો કરશે. જો કાર્ડ ઉપર મર્યાદા ઘટાડવામાં આવી હોય તો બેન્ક SMS/ઇમેઇલ અથવા લેખિત પત્રવ્યવહાર મારફતે તાત્કાલિક ધોરણે કાર્ડધારકને તેની જાણ કરશે.
- બેન્ક જ્યારે પણ નિર્ધારિત કરવામાં આવેલી ફી અને ચાર્જિસ થતા નિયમો અને શરતોમાં કોઇ ફેરફાર થાય ત્યારે તેની સૂચના પૂરી પાડશે. આ ફેરફાર અમલમાં લાવતાં પહેલા 30 દિવસની પૂર્વ નોટિસ જારી કરવામાં આવશે.

T. સેવાના માધ્યમો

- ગ્રાહકો સેવાઓ અને માહિતી મેળવવા માટે બહુવિધ માધ્યમોનો ઉપયોગ કરી શકે છે. તેઓ શાખા, ફોન બેન્કિંગ સેન્ટર અથવા ઇમેઇલના માધ્યમથી વ્યવહાર કરી શકે છે. ગ્રાહકો કોઇપણ માધ્યમો પર સેવાઓ અંગે માહિતી મેળવી શકે છે અને/અથવા વિનંતી રજૂ કરી શકે છે અથવા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. વધુમાં, ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગ, મોબાઇલ બેન્કિંગ અને IVRS મારફતે સેલ્ફ-સર્વિસ વિકલ્પો ઉપલબ્ધ છે.
- ગ્રાહકો શાખા પરથી પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓની વિગતો પ્રાપ્ત કરી શકે છે અથવા બેન્કની વેબસાઇટ ઉપરથી તેને

ડાઉનલોડ કરી શકે છે. બેન્ક કોઇપણ સમયે કોઇ યોજના/સેવાઓના નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર અથવા સુધારો કરવાનો અધિકાર અબાધિત રાખે છે.

- શાખાઓ ખાતે ગ્રાહક માહિતી પુસ્તિકામાં વિવિધ વ્યવહારો માટે સૂચક સમય-માપદંડો ઉપલબ્ધ છે. દરેક પ્રવૃતિ માટે સમયરેખા પ્રવૃતિ હાથ ધરવા માટે માપદંડો અનુસાર નિર્ધારિત કરેલી છે અને ગ્રાહકો દ્વારા જરૂરી દસ્તાવેજો પૂરા પાડવાની શરતને આધીન છે.

U. ગુણવત્તાયુક્ત અને કાર્યક્ષમ સેવાઓ માટે ગ્રાહકની જવાબદારીઓ

i. બેન્ક સૂચન કરે છે કે ગ્રાહકો તેમના તેમજ બેન્કના હિતોને સુરક્ષિત રાખવા માટે નીચે આપેલી સાવધાનીઓ હાથ ધરેઃ

ii. એકાઉન્ટનું સ્ટેટમેન્ટ નિયમિતપણે તપાસવું જોઇએ અને કોઇપણ વિસંગતતાના કિસ્સામાં, 15 દિવસોની અંદર બેન્કનું તે તરફ ધ્યાન દોરવું જોઇએ.

iii. જો પાસબુક જારી કરવામાં આવી હોય તો સમયાંતરે તેને અદ્યતન કરવી જોઇએ.

iv. ચેકબૂક, પાસબૂક, ATM કાર્ડ, ડેબિટ કાર્ડ અને ક્રેડિટ કાર્ડનો સલામત કબજો સુનિશ્ચિત કરવો જોઇએ અને તે ચીજ-વસ્તુઓ એક સાથે રાખવી જોઇએ નહીં. જ્યારે જ્યારે કાર્ડ ઉપર હસ્તાક્ષર ફરજિયાત હોય ત્યારે તેને હસ્તાક્ષર કર્યા વગરના રાખવા ન જોઇએ.

v. જ્યારે પણ શક્ય હોય ત્યારે ક્રોસ/એકાઉન્ટ પે ચેકો જારી કરવા જોઇએ.

vi. એકત્રીકરણ માટે ચેક ડ્રોપ બોક્સમાં નાંખતા પહેલા ચેકની પાછળની બાજુ ઉપર એકાઉન્ટ અને સંપર્ક નંબરનો ઉલ્લેખ કરવો જોઇએ.

vii. ચેક જારી કરવામાં આવે તે પહેલા તેની ઉપર દર્શાવેલી તારીખ, શબ્દો અને આંકડામાં રકમ, તેનું ક્રોસિંગ વગેરે પ્રમાણિત કરવા જોઇએ.

viii. કોરા ચેક/સ્લિપો ઉપર હસ્તાક્ષર કરવા જોઇએ નહીં અને ગ્રાહકે પાસબૂક ઉપર અથવા ચેકબૂક ઉપર તેમના નમૂનાના હસ્તાક્ષર કરીને રાખવા જોઇએ નહીં.

ix. જારી કરતી વખતે ખાતામાં પૂરતા બેલેન્સની ખાતરી કર્યા વગર ચેક જારી કરવા જોઇએ નહીં.

x. નામાંકન સુવિધાનો ઉપયોગ કરવો જોઇએ. ખાતા નંબર, ટર્મ ડિપોઝિટની વિગતો, લૉકર નંબર વગેરેની નોંધ અલગ-અલગ રાખવી જોઇએ.

xi. સરનામુ, ટેલિફોન નંબર, મોબાઇલ નંબર અને ઇમેઇલ આઇડી વગેરેમાં ફેરફાર અંગે ઉપલબ્ધ માધ્યમો મારફતે બેન્કને ત્વરિત સંદેશાવ્યવહાર કરવો જોઇએ.

xii. ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ, ટર્મ ડિપોઝિટની રસીદ, ચેક પૃષ્ઠ/બૂક, લૉકરની ચાવી વગેરે ગૂમ થવાના કિસ્સામાં બેન્કને તાત્કાલિક તેની સૂચના પૂરી પાડવી.

xiii. વ્યાજ, હપ્તાઓ, લૉકર ભાડુ અને અન્ય ચૂકવવાપાત્ર રકમો સમયસર ચૂકવવી.

xiv. ડિમેટ એકાઉન્ટમાં ડિલિવરી બૂકનો સલામત કબજાની ખાતરી કરવી જોઇએ અને કોરી હસ્તાક્ષર કરેલી સ્લિપ બૂકમાં રાખવી જોઇએ નહીં.

xv. ગ્રાહકોએ ગ્રાહક સેવામાં કોઇ ખામી સંબંધિત ફરિયાદો અંગે વાજબી સમયગાળામાં જાણ કરવી જોઇએ કારણ કે બેન્ક માત્ર નિર્ધારિત સમયગાળા માટે જ સંબંધિત દસ્તાવેજો જાળવવા માટે કટિબદ્ધ છે.

xvi. ગ્રાહકોએ કાર્યન્વિત/સક્રિય સ્થિતિ જાળવી રાખવા માટે તેમના એકાઉન્ટને નિયમિત ધોરણે સંચાલિત કરવું જોઇએ.

xvii. ગ્રાહકોએ વારંવાર ઉદભવતા હોય તેવા પ્રકારના વ્યવહારો માટે સ્થાયી સૂચનાઓ અંગેની સુવિધા મેળવવી

જોઇએ.

xviii. ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગ અને મોબાઇલ બેન્કિંગ માટે પાસવર્ડ અને ક્રેડિટ/ડેબિટ કાર્ડ માટે PINની ગોપનીયતા હરહંમેશ સુનિશ્ચિત કરવી જોઇએ. છેતરપિંડી નિવારવા માટે કોઇ કાગળ અથવા સરળતાથી મેળવી શકાય તેવા ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો ઉપર પાસવર્ડ અને PIN નોંધવા જોઇએ નહીં.

xix. ATM/ ડેબિટ કાર્ડ ગુમ થવાના કિસ્સામાં બેન્ક (બેન્કના કૉલ સેન્ટર)ને તેનો દૂરૂપયોગ થતો અટકાવવા માટે સૂચિત કરવાના તાત્કાલિક પગલાંઓ હાથ ધરવા જોઇએ. જ્યાં સુધી બેન્કને આ અંગે સૂચના આપવામાં ન આવે ત્યાં સુધી કોઇ દૂરૂપયોગ માટે ગ્રાહક તેના માટે જવાબદાર રહેશે.

xx. એકાઉન્ટ વિગતો, પાસવર્ડ, નેટ સિક્યોર કોડ અથવા અન્ય કોઇ સુરક્ષા સંબંધિત માહિતી કોઇપણ વ્યક્તિ સાથે શેર કરવી જોઇએ નહીં. વ્યક્તિગત ઓળખ નંબર (PIN) યાદ રાખવો જોઇએ અને નિયમિત ધોરણે બદલતાં રહેવું જોઇએ.

xxi. ગ્રાહકોએ પાસવર્ડ /PINની જાણકારી માંગી રહેલા કૉલ અથવા ઇમેઇલનો પ્રત્યુત્તર આપવો જોઇએ નહીં.

xxii. યોગ્ય રીતે TDSની કપાત કરવા માટે બેન્કને દરેક નાણાકીય વર્ષના પ્રારંભ પર સાચો PAN નંબર /ફોર્મ 15G અથવા 15H સુપરત કરવું જોઇએ.

V. ગ્રાહક પ્રશિક્ષણ

i. BCSBI સંહિતાઓ વેબસાઇટ ઉપર પ્રદર્શિત કરવાની રહેશે.

ii. બેન્કિંગમાં ટેક્નોલોજીનો ઉપયોગ કરવા માટે ગ્રાહકોને પ્રશિક્ષિત કરવા માટે વિશેષ પ્રયત્નો હાથ ધરવામાં આવશે. તેને ઉત્તેજન આપવા માટે, ઇમેઇલ, SMS, વેબસાઇટ અને અન્ય ઑનલાઇન પોર્ટલ, સોશિયલ મીડિયા, ઑફલાઇન મીડિયા જેવા કે સમાચારપત્રો, આઉટડોર જાહેરાતો વગેરે જેવા બેન્કને ઉપલબ્ધ વિવિધ માધ્યમોનો ઉપયોગ કરીને નિયમિત સંદેશાઓ મોકલવામાં આવશે. સંદેશા વ્યવહારના પ્રકાર ઉપર આધારિત દરેક કિસ્સા અનુસાર માધ્યમોનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે.

iii. બેન્ક વિવિધ ફી/સેવા ચાર્જિસ અને દંડ વસૂલતી વખતે સંપૂર્ણ પારદર્શિતાની ખાતરી કરશે.

iv. બેન્કે યોગ્ય ગ્રાહક તકરાક નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્રની સ્થાપના કરી છે જે ગ્રાહકની સમસ્યાઓ અને ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા અને તેની ઉપર દેખરેખ રાખવા માટે શાખાઓ, ફોન બેન્કિંગ સેન્ટર, ઇમેઇલ, પત્રો, બેન્કની વેબસાઇટ અને સોશિયલ નેટવર્કિંગ સાઇટ્સ જેવા તમામ માધ્યમો પર સંકલિત ધોરણે કાર્ય કરે છે.

W. તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર

કોઇપણ તબક્કે, જો ગ્રાહક અનુભવે કે સેવા અથવા પ્રોડક્ટ્સ તેમની અપેક્ષાઓ મુજબ નથી તો ગ્રાહક નીચેના માધ્યમોમાંથી કોઇપણ માધ્યમનો ઉપયોગ કરીને પોતાની ચિંતા વ્યક્ત કરી શકે છેઃ

i. કોઇપણ શાખાઓ /લોન કેન્દ્રોની પ્રત્યક્ષ મુલાકાત લઇને

ii. ફોન બેન્કિંગ કેન્દ્ર નંબરો 1860-419-5555, 1860-500-5555

iii. ઇમેઇલ માધ્યમઃ www.axisbank.com/support

જો ઉપરોક્ત ઉલ્લેખ કરેલા માધ્યમો પૈકી કોઇપણ માધ્યમ દ્વારા પૂરો પાડવામાં આવેલો પ્રતિભાવ સંતોષકારક ન હોય અથવા અપૂરતો હોય અથવા નિર્ધારિત સમયમર્યાદાનું ઉલ્લંઘન કરે તો ગ્રાહક નોડલ કચેરી ખાતે ઊચ્ચ અધિકારી સમક્ષ સમગ્ર બાબત રજૂ કરી શકે છે, નીચે આપેલી વિગતો અનુસાર બેન્કના નોડલ અધિકારીને ફરિયાદ મોકલી શકાય છેઃ

લેખિત	ઇમેઇલ	કૉલ
નોડલ અધિકારી, એક્સિસ બેન્ક લિમિટેડ, NPC1, 5મો માળ, "ગીગાપ્લેક્સ", પ્લોટ નં. I.T.5, MIDC, એરોલી નોલેજપાર્ક, એરોલી, નવી મુંબઇ - 400708	nodal.officer@axisbank.com	ફોન 91-080-61865200 (સોમવાર થી શુક્રવાર) સવારે 9.30 થી સાંજે 5.30 (2જા અને 4થા શનિવાર અને બેન્કની જાહેર રજા સિવાય)

જો ગ્રાહકો નોડલ ઓફિસ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તેઓ મુખ્ય નોડલ ઓફિસનો સંપર્ક સાધી શકે છેઃ

લેખિત	ઇમેઇલ	કૉલ
મુખ્ય નોડલ અધિકારી એક્સિસ બેન્ક લિમિટેડ, ધ રૂબી હાઉસ, 2જો માળ 9, સેનાપતિ બાપટ માર્ગ, દાદર, મુંબઇ - 400028	pno@axisbank.com	ફોન 91- 24252525/ 62300641/ 0621 (સોમવાર થી શુક્રવાર)

બેન્ક ફરિયાદની સ્વીકૃતિની રસીદ પૂરી પાડશે અને તેની ખાતરી કરશે કે 30 દિવસના સમયગાળાની અંદર પ્રતિભાવ પૂરો પાડવામાં આવે.

જો ગ્રાહક પ્રારંભિક ફરિયાદ નોંધાવ્યાની તારીખથી એક મહિનાની અંદર પ્રતિભાવ પ્રાપ્ત ન કરે, અથવા બેન્ક દ્વારા પૂરો પાડવામાં આવેલા પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તે કિસ્સામાં, તે બેન્કિંગ લોકપાલનો સંપર્ક સાધી શકે છે.

બેન્કિંગ લોકપાલની વિગતો બેન્કની વેબસાઇટ (http://www.axisbank.com/bankingombudsman.aspx) તેમજ RBIની વેબસાઇટ ઉપર ઉપલબ્ધ છે. બેન્કે બેન્કિંગ લોકપાલ યોજના, 2006 અંતર્ગત RBI દ્વારા કરવામાં આવેલી જોગવાઇ અનુસાર પ્રાદેશિક નોડલ અધિકારીઓની પણ નિમણૂંક કરેલી છે.

પ્રાદેશિક નોડલ અધિકારીઓની વિગતો નીચે આપેલી લિંક મુજબ બેન્કની વેબસાઇટ ઉપર ઉપલબ્ધ છે અને વધુમાં શાખાઓ પર પ્રથમદર્શનીય રીતે પ્રદર્શિત કરેલી છે.

નોંધઃ છેલ્લે એપ્રિલ ***2019***માં અદ્યતન કરવામાં આવ્યું છે.