नागरिक चार्टर

ग्राहक सेवाओं के लिए चार्टर

प्रस्तावना

अपने सामाजिक-आर्थिक उद्देश्य प्राप्त करने और इस प्रक्रिया में अधिक से अधिक् ग्राहकों को अपने दायरे में खींच लाने की बैंकिंग उद्योग की क्षमता अंततः ग्राहकों की संतुष्टि पर निर्भर करेगी। एक्सिस बैंक का बैंक का दृढ़ विश्वास है कि अपने व्यवसाय की प्रतिष्ठा बढ़ाने के लिए ग्राहकों को संतुष्ट रखना अति महत्वपूर्ण है।

"एक्सिस बैंक का नागरिक चार्टर" नामक दस्तावेज ग्राहकों की संतुष्टि के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता पर प्रकाश डालता है। यह बैंक की प्रमुख प्रतिबद्धताओं और जिम्मेदारियों का विवरण देता है और स्वस्थ बैंकर-ग्राहक संबंध के लिए ग्राहक की ओर से निभाए जाने वाले दायित्वों को भी निर्दिष्ट करता है।

यह चार्टर निष्पक्ष बैंकिंग प्रथाओं को बढ़ावा देने और ग्राहक-सेवा से संबंधित विभिन्न गतिविधियों के बारे में जानकारी देने के लिए तैयार किया गया है। यह एक कानूनी दस्तावेज नहीं है और यह व्यवसाय के सामान्य क्रम में संविदात्मक/नियामक दायित्वों के परिणामस्वरूप उत्पन्न होने वाले अधिकार या उत्तरदायित्व को छोड़कर, बैंक या ग्राहक की ओर से कोई नया अधिकार या उत्तरदायित्व सृजित करने का इरादा नहीं रखता है।

अनुरोध किए जाने पर नागरिक चार्टर की प्रतियां हमारी शाखाओं, प्रशासनिक कार्यालयों और हमारी वेबसाइट पर हमारे सभी ग्राहकों के लिए उपलब्ध होंगी।

नोट

- चार्टर में दी गई जानकारी 25 सितंबर, 2014 को अपडेट की गई है और इसमें आवश्यकतानुसार परिवर्तन / संशोधन किया जा सकता है।
- इस दस्तावेज में विभिन्न सेवाओं/सुविधाओं के बारे में केवल मुख्य जानकारी दी गई है। प्रत्येक सेवा के अपने विस्तृत नियम एवं शर्तें हैं जिन्हें हमारी वेबसाइट www.axisbank.com पर प्रदर्शित किया गया है।

1. विज़न

- पसंदीदा वित्तीय समाधान प्रदाता होने के लिए, ग्राहकों की जरूरतों को समझकर, सक्षम कर्मचारियों और प्रौद्योगिकी का स्मार्ट उपयोग करके उत्कृष्ट स्तर की सेवा प्रदान करना।
- बैंकिंग को संतोषजनक अनुभव बनाने के लिए पेश किए जाने वाले विभिन्न उत्पादों और सेवाओं में पारदर्शिता बनाए रखते हुए निष्पक्ष बैंकिंग प्रथाओं को बढ़ावा देना।

2. मिशन

- बैंकिंग को सरल बनाना।
- उत्कृष्ट स्तर की ग्राहक सेवा प्रदान करना।
- समाज के सभी वर्गों को उनकी जरूरत के अनुसार समय पर अभिनव बैंकिंग उत्पाद और वित्तीय सेवाएं प्रदान करना।
- ग्राहकों के साथ किए जाने वाले सभी प्रकार के व्यवहार में पारदर्शिता और नैतिकता को बढ़ावा देना।

3. चार्टर की प्रयोज्यता

यह चार्टर बैंक द्वारा दिए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होता है, चाहे उन्हें बैंक की ओर से कार्य करने वाली शाखाओं, सहायक कंपनियों या एजेंटों द्वारा दिया जाता हो, चाहे व्यक्तिगत रूप से, मेल द्वारा, फोन द्वारा, या इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों और प्रौद्योगिकी (इलेक्ट्रॉनिक चैनल) के माध्यम से दिया जाता हो।

हमारे द्वारा दिए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं की जानकारी हमारी वेबसाइट www.axisbank.com पर जाकर पाई जा सकती है।

4. विनियामक / वैधानिक अनुपालन

- बैंक, नियामकीय/ वैधानिक आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए, खाता खोलते समय नियामक द्वारा निर्धारित "अपने ग्राहक को जानो" (केवाईसी) मानदंडों और एंटी मनी लॉन्ड्रिंग (एएमएल) मानदंडों का पालन करेगा।
- बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि वह खाता खोलने के इच्छुक व्यक्ति की पहचान के बारे में संतुष्ट है और आवेदक के पते को सत्यापित करेगा ताकि संभावित ग्राहकों और जनता को धोखाधड़ी और बैंकिंग प्रणाली के किसी अन्य दुरुपयोग से बचाया जा सके।
- बैंक, मौजूदा और भावी ग्राहकों को अपनी आय के स्रोत को सत्यापित करने के लिए दस्तावेज उपलब्ध कराने के लिए भी कहेगा।
- ग्राहकों को समय-समय पर ग्राहक जानकारी अपडेट करने के लिए बैंक को प्रासंगिक दस्तावेज और जानकारी भी जरूर प्रदान करनी चाहिए।

5. हमारी प्रतिबद्धताएं

A. निम्नलिखित के संबंध में ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में निष्पक्ष और यथोचित रूप से कार्य करना:

i. न्यूनतम बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करना जैसे कि बैंक के काउंटरों पर नकद/चेक के भुगतान/जमा पर **रसीद** प्रदान करना और वित्तीय समावेशन के उद्देश्य से बुनियादी बचत बैंक जमा खाते खोलना।
ii. प्रस्तावित उत्पादों और सेवाओं के लिए चार्टर में निर्धारित प्रतिबद्धताओं और मानकों को पूरा करना।
iii. यह सुनिश्चित करना कि पेश किए गए उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों का पूरी तरह पालन कर रही हैं।
iv. यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों के साथ सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों के आधार पर व्यवहार किया जाता है।
v. सुरक्षित और विश्वसनीय बैंकिंग सेवा और भुगतान प्रणाली का संचालन करना।
vi. त्रुटियों, ग्राहक से संबंधित मुद्दों से निपटने में देरी या तकनीकी विफलताओं के कारण उत्पन्न समस्याओं के कारण उत्पन्न होने वाली ग्राहक की शिकायतों का जल्दी और सहानुभूतिपूर्वक निपटारा करना।
vii. यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों से हर समय उचित व्यवहार किया जाता है।
viii. यह सुनिश्चित करना कि यदि ग्राहक अपनी शिकायतों पर बैंक की प्रतिक्रिया से पूरी तरह से संतुष्ट नहीं हैं तो ग्राहकों को बैंक के भीतर अपनी शिकायतों / शिकायतों को अगले स्तर पर भेजने के तरीकों और वैकल्पिक उपचार के उनके अधिकारों के बारे में जानकारी दी जाती है।
ix. यह सुनिश्चित करना कि बैंक सभी शिकायतों को कुशलतापूर्वक और निष्पक्ष रूप से निपटाता है।

B. बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित करना

i. बैंकिंग लोकपाल योजना: भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) और बैंकिंग लोकपाल (बीओ) कार्यालय बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में जनता के बीच जानकारी का प्रचार करते हैं। यह योजना बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है और शाखाओं में भी उपलब्ध है।

ii. बैंक की ग्राहक सेवा नीतियां जो भारतीय बैंक संघ (आईबीए) मॉडल नीतियों के अनुसार और ग्राहक सेवा पर मास्टर परिपत्र में निहित भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) दिशानिर्देशों के अनुसार तैयार की गई हैं।

C. ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी की निजता और गोपनीयता की रक्षा करना:

i. बैंक ग्राहक से व्यक्त या निहित सहमति के बिना किसी तीसरे व्यक्ति या पक्ष को ग्राहक के खाते के विवरणों का खुलासा नहीं करेगा। तथापि, दिनांक 1.7.2014 को ग्राहक सेवा पर भारतीय रिजर्व बैंक के मास्टर परिपत्र के अनुच्छेद संख्या 25 में उल्लिखित नीचे सूचीबद्ध परिस्थितियों के संदर्भ में विवरणों का खुलासा किया जा सकता है।

a) जहां प्रकटीकरण करना कानूनी बाध्यता हो।
b) जहां प्रकटीकरण करना जनता के प्रति कर्तव्य हो।
c) जहां बैंक के हितों के लिए प्रकटीकरण करने की आवश्यकता हो।
d) जहां प्रकटीकरण ग्राहक की व्यक्त या निहित सहमति से किया जाता है।

इसके अतिरिक्त, बैंक ग्राहक सूचना, ग्राहक का सत्यापन करने, उत्पाद और सेवाएं प्रदान करने, उत्पादों या सेवाओं का निजीकरण करने, हमारी वित्तीय सेवाओं या संबंधित उत्पादों के विपणन या प्रचार के लिए; सांख्यिकीय जानकारी का निर्माण करने, सांख्यिकीय विश्लेषण या क्रेडिट स्कोरिंग, ग्राहक के दायित्वों को लागू करने, ग्राहकों को उच्च गुणवत्ता वाली सेवाएं प्रदान करने में बैंक के लिए सहायक होने वाले किसी अन्य उद्देश्य के लिए ग्राहक की जानकारी का उपयोग कर सकता है।

D. चार्टर को प्रचारित करना:

a) ग्राहक द्वारा मांगे जाने पर चार्टर की एक प्रति प्रदान करना।
b) चार्टर को बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित करना।
c) चार्टर के प्रावधानों को व्यवहार में लाने के लिए कर्मचारियों का प्रशिक्षण सुनिश्चित करना।

E. भारतीय बैंकिंग संहिता एवं मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) द्वारा 'ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता की संहिता' में निर्धारित मानकों के अनुसार ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करना:

भारतीय बैंकिंग संहिता एवं मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई), भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा गठित स्व-नियामक निकाय है, जिसका उद्देश्य बैंकिंग प्रथाओं के न्यूनतम मानकों को स्थापित करना है। भारतीय बैंकिंग संहिता एवं मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) के सदस्य के रूप में, बैंक ने संहिताओं को अपनाया है और संहिता में उल्लिखित ग्राहक सेवा पर प्रतिबद्धताओं के कार्यान्वयन के लिए विभिन्न पहल शुरू की हैं।

यह संहिता बैंक की वेबसाइट (http://www.axisbank.com/codecommitment-customers.aspx) पर उपलब्ध है।

F. विशेष ग्राहक

विशेष ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय बैंक निम्नलिखित के लिए प्रतिबद्ध है-

i. पेंशनभोगी और अन्य वरिष्ठ नागरिक:

- शाखाओं में वरिष्ठ नागरिकों को प्राथमिकता वाली सेवाएं दी जाएंगी।
- बैंक पेंशनभोगियों को एक पेंशन पर्ची जारी करेगा जिसमें उनके खाते में जमा की गई पेंशन का विवरण होगा।
- विशेष परिस्थितियों में, बैंक घर पर पेंशन पहुँचाने की व्यवस्था करने का प्रयास करेगा।
- बैंक अपनी किसी भी शाखा में पेंशनभोगियों से जीवन प्रमाण पत्र स्वीकार करेगा।
- बैंक स्वास्थ्य खराब होने, दिव्यांगता से ग्रसित होने जैसी विशेष परिस्थितियों में 'डोरस्टेप' बैंकिंग (खाते में जमा करने के लिए नकदी/ लिखतों का उठाना या चेक जारी किए जाने / लिखित रूप से की मांग किए जाने पर करके के खिलाफ नकद / डिमांड ड्राफ्ट की डिलीवरी / लिखित में मांग) प्रदान करने का प्रयास करेगा।

ii. स्वयं सहायता समूह (एसएचजी):

बैंक स्वयं सहायता समूहों और उसके सदस्यों को मामला-दर-मामला आधार पर, गुण-दोष, व्यवसाय प्रस्ताव की व्यवहार्यता और बैंक की मौजूदा ऋण नीति में स्वयं सहायता समूहों के लिए निर्धारित अन्य उधार मानदंडों के आधार पर किश्तों में ऋण देने पर विचार करेगा।

G. ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में ग्राहक

बैंक उचित मुद्रा विनिमय सुविधाएं सुनिश्चित करेगा और विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में ग्राहकों को वितरित नोटों की गुणवत्ता भी सुनिश्चित करेगा। बैंक यह भी सुनिश्चित करेगा कि शाखाएं सभी कार्य दिवसों में निर्धारित व्यावसायिक घंटों के दौरान सार्वजनिक लेनदेन के लिए खुली रहें।

H. दृष्टिबाधितों/दिव्यांगों को बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करना

i. शाखाओं और एटीएम तक शारीरिक रूप से पहुंचने को सुविधाजनक बनाना:

बैंक अपनी प्रमुख शाखाओं और एटीएम में, जहां भी संभव हो, ऐसे बदलाव करने का प्रयास करेगा, ताकि विशेष ग्राहकों के लिए शारीरिक रूप से पहुंचना आसान हो सके। यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक उन शाखाओं / एटीएम के बारे में आसानी से जानकारी प्राप्त कर सकें जिनमें रैंप की व्यवस्था है। सीढ़ियों पर और जहां सीढ़ी का उपयोग किए बिना नहीं पहुंचा जा सकता है वहाँ बैंक कर्मचारियों को ऐसे ग्राहकों की सहायता करने के लिए संवेदनशील बनाया जाएगा,

ii. दृष्टिबाधितों के लिए एटीएम सेवाओं के उपयोग को अनुकूल बनाना:

यह सुनिश्चित करने के लिए कि एटीएम विशेष आवश्यकताओं वाले ग्राहकों के लिए उपयोगकर्ता के अनुकूल हैं, बैंक ब्रेल सक्षम और टॉकिंग एटीएम स्थापित करेगा।

iii. खाता खोलने और बैंकिंग की सुविधाएं प्रदान करना:

बैंक वरिष्ठ नागरिकों, दिव्यांग और अशिक्षित व्यक्तियों के लिए बैंकिंग को आसान और सुविधाजनक बनाने के लिए अपना सर्वश्रेष्ठ प्रयास करेगा। बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि चेक बुक सुविधा, एटीएम सुविधा, नेट बैंकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, खुदरा ऋण, क्रेडिट कार्ड आदि जैसी सभी बैंकिंग सुविधाएं दृष्टिबाधितों को हमेशा बिना किसी भेदभाव के दी जाती हैं।

iv. शाखा में विशेष सेवाएं प्रदान करना:

बैंक दिव्यांग ग्राहकों को शाखा में विशेष सेवाएं प्रदान करने की आवश्यकता को पहचानता है और निम्नलिखित का प्रयास करेगा:

a) शाखाओं में इन ग्राहकों को उचित प्राथमिकता देना।
b) शाखा को आवश्यक स्थानों पर जाने के दौरान दृष्टिबाधित और शारीरिक रूप से दिव्यांग ग्राहकों को कर्मचारियों की सहायता प्रदान करना।
c) एकल खिड़की तंत्र के माध्यम से सेवाएं प्रदान करना।
d) बैंकिंग हॉल में बैठने की व्यवस्था प्रदान करना।
e) प्राधिकरण पत्र और पासबुक प्रस्तुत करने पर, उनके द्वारा या उनके द्वारा अधिकृत व्यक्तियों द्वारा निर्धारित सीमा तक धन की निकासी की अनुमति देना।
f) खराब स्वास्थ्य, दिव्यांग होने आदि जैसी विशेष परिस्थितियों में 'डोरस्टेप' बैंकिंग (खाते में जमा करने के लिए नकदी/लिखत उठाना या चेक जारी करने/लिखित मांग के बदले नकद/डिमांड ड्राफ्ट की डिलीवरीम) प्रदान करना।
g) ऑटिज्म, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता और मानसिक दिव्यांगता वाले दिव्यांग व्यक्तियों के लिए राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, 1999 के तहत कानूनी अभिभावक नियुक्त करने के तरीके के बारे में दिव्यांग व्यक्तियों के रिश्तेदारों / माता-पिता का मार्गदर्शन करना, जो तब ऐसे व्यक्तियों के लिए खाते खोल और संचालित कर सकते हैं।

v. स्टाफ संवेदीकरण:

बैंक अपने बैंकिंग लेनदेन में दिव्यांग ग्राहकों की सहायता करने के लिए कर्मचारियों को संवेदनशील बनाने का प्रयास करेगा

vi. विशिष्ट ग्राहकों की जरूरतों को समझना:

बैंक नियमित बैठकों की व्यवस्था करने का प्रयास करेगा ताकि ग्राहक अपनी चिंताएं व्यक्त कर सकें और सामूहिक अनुभव से लाभ उठा सकें।

I. मृत ग्राहकों के खातों में शेष राशि का भुगतान उनके उत्तरजीवियों /दावेदारों को करना

बैंक, जमा खातों, लॉकरों और निर्धारित सीमा के लिए सुरक्षित हिरासत में रखी गई वस्तुओं के मामले में, मृत ग्राहकों के उत्तराधिकार प्रमाण पत्र प्रस्तुत करने पर जोर दिए बिना मृत्यु दावों के निपटान के लिए सरलीकृत प्रक्रिया का पालन करता है। तथापि, बैंक क्षतिपूर्ति बांड स्वीकार करने सहित दावों के निपटान पर विचार करने में उचित सुरक्षा उपायों को अपनाएगा। मृत ग्राहकों के खातों में शेष राशि के शीघ्र निपटान की सुविधा के लिए नामांकन सुविधा उपलब्ध है। ग्राहकों को समय-समय पर बैंकिंग विनियमन अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार दी जाने वाली सुविधा की उपलब्धता के बारे में भी जागरूक किया जाता है। बैंक ने लापता व्यक्तियों के संबंध में दावों के निपटान के लिए नीति भी निर्धारित की है।

J. गंदे/गंदे कटे-फटे करेंसी नोटों का आदान-प्रदान

बैंक की सभी शाखाएं सभी मूल्यवर्ग के गंदे और थोड़े कटे-फटे/कटे हुए नोटों का आदान-प्रदान करेंगी। मुद्रा विनिमय सुविधा नि:शुल्क प्रदान की जाएगी और यह बैंक के ग्राहकों के साथ-साथ जनता के लिए भी उपलब्ध होगी।

भारतीय रिजर्व बैंक ने बैंकों को ऐसे कटे-फटे करेंसी नोटों को बदलने की अनुमति दी है जो वास्तविक हैं और जहां विकृति ऐसी है जिससे संदेह या धोखाधड़ी की संभावना न हो। तथापि, इन नोटों के रिफंड मूल्य का भुगतान भारतीय रिजर्व बैंक (नोट वापसी) नियमों के अनुसार किया जाता है।

K. सुरक्षित जमा तिजोरियां (लॉकर्स)

सुरक्षित जमा लॉकर की सुविधा बैंक द्वारा दी जाने वाली एक सहायक सेवा है। यह सुविधा बैंक द्वारा अपने विवेक के आधार पर अपनी क्षमता के साथ-साथ वाणिज्यिक और अन्य विचारों के आधार पर प्रदान की जाएगी। बैंक अपने ग्राहकों को प्रदान किए गए लॉकरों की सुरक्षा के लिए उचित देखभाल और आवश्यक सावधानी बरतेगा। तथापि, बैंक किसी भी कारण से लॉकरों या उसकी सामग्री को किसी भी क्षति या हानि के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।

इन सेवाओं को नियंत्रित करने वाले प्रमुख पहलू इस प्रकार हैं:

i. लॉकर को किसी व्यक्ति (नाबालिग नहीं), फर्म, लिमिटेड कंपनी, निर्दिष्ट संघों, समितियों आदि द्वारा किराए पर लिया जा सकता है।
ii. सुरक्षित जमा लॉकर के व्यक्तिगत किराएदार के लिए नामांकन सुविधा उपलब्ध है।
iii. चाबियां खो जाने की सूचना तुरंत शाखा को दी जानी चाहिए। हालांकि, ताला और चाबी की मरम्मत में होने वाले सभी खर्चों को किराएदार द्वारा वहन किया जाएगा।
iv. किराएदार लॉकर पर अपने पैडलॉक का उपयोग कर सकता है।
v. लॉकर धारकों को लॉकर में रखे आभूषण, कीमती सामान आदि के लिए बीमा कवर प्राप्त करने की सलाह दी जाती है।
vi. लॉकर अलग-अलग साइज में उपलब्ध कराए जाएंगे।
vii. लॉकर कम से कम एक साल के लिए किराए पर दिए जाते हैं। किराया अग्रिम में देय होता है। किराया अतिदेय होने के मामले में, बैंक समय-समय पर निर्धारित दंड वसूल करेगा।
viii. किराए का भुगतान पट्टेदार के जमा (बचत / चालू) खाते से स्थायी निर्देश के माध्यम से किया जा सकता है।
ix. यदि नियमों के अनुसार भेजे गए नोटिस के बावजूद किराए का भुगतान नहीं किया जाता है तो बैंक लॉकर को तोड़ने और उसका शुल्क वसूल करने का अपना अधिकार सुरक्षित रखता है।
x. नियामकीय दिशानिर्देशों के अनुसार, जब लॉकर एक साल से अधिक समय से निष्क्रिय रहता है तो शाखाएं लॉकर किराए पर लेने वाले से संपर्क करेंगी, भले ही लॉकर किराए पर लेने वाला व्यक्ति नियमित रूप से किराए का भुगतान कर रहा हो। यदि लॉकर किराए पर लेने वाला व्यक्ति जवाब नहीं देता या लॉकर का संचालन नहीं करता है, तो शाखा किराएदार को उचित नोटिस देने के बाद लॉकर को तोड़ने पर विचार कर सकती है।

L. सुरक्षित हिरासत में रखी गई वस्तुएं

शेयरों, प्रतिभूतियों आदि जैसी वस्तुओं को निर्धारित शुल्क पर बैंक की ऐसी किसी भी शाखा में सुरक्षित अभिरक्षा में रखा जा सकता है, जिसमें भी ऐसी सुविधा प्रदान की जाती है।
इन वस्तुओं को सीलबंद पैकेजों/बक्सों में रखा जा सकता है। बक्से को ग्राहक द्वारा लॉक किया जाना चाहिए और

उसमें रखी गई वस्तुओं का विवरण उस पर लिखा गया / पैट किया गया होना चाहिए। ताला मजबूत कपड़े से ढका हुआ होना चाहिए और उस पर ग्राहक की सील लगाकर उसे सील किया गया होना चाहिए। बैंकर और ग्राहक का संबंध धरोहर स्वीकार करने वाले और अपनी वस्तु धरोहर रखने वाले का होगा।

M. प्रेषण सेवाएं

i. ग्राहक निर्दिष्ट शुल्कों का भुगतान करके आरटीजीएस, एनईएफटी/ईएफटी और डिमांड ड्राफ्ट द्वारा एक केंद्र से दूसरे केंद्र में धन भेज सकते हैं।
ii. ग्राहक आरबीआई, फेमा और किसी भी अन्य लागू नियमों का अनुपालन करते हुए विदेशी प्रेषण भी कर सकते हैं और प्राप्त कर सकते हैं।
iii. 50,000 रुपये और उससे अधिक के डिमांड ड्राफ्ट बैंक द्वारा केवल ग्राहक के खाते में डेबिट द्वारा या खरीदार द्वारा दिए गए चेक या अन्य लिखतों के खिलाफ जारी किए जाएंगे, न कि नकद भुगतान के खिलाफ।
iv. 20000/- रुपये और उससे अधिक की राशि के डिमांड ड्राफ्ट का भुगतान केवल बैंकिंग के माध्यम से किया जाएगा।
v. ड्राफ्टों की डिलीवरी लेने से पहले, ग्राहक यह सत्यापित करेगा कि वह लिखत अधिकारी (अधिकारियों) के हस्ताक्षर के साथ-साथ प्रदान किए गए स्थान पर उनके नमूना हस्ताक्षर संख्या, जैसे सभी मामलों में पूर्ण है।
vi. बैंक, अनुरोध प्राप्त होने के एक पखवाड़े के भीतर ग्राहक को डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट जारी करेगा।
vii. चेक, डिमांड ड्राफ्ट/पे ऑर्डर और बैंकर चेक की वैधता अवधि लिखत जारी होने की तारीख से 3 महीने तक है।

N. एटीएम/डेबिट कार्ड

एक्सिस बैंक अपने एटीएम पर दिन में 24 घंटे, सप्ताह में 7 दिन सेवा प्रदान करने का प्रयास करेगा। ग्राहकों को सभी स्थानों पर नकद निकासी की सुविधा और चुनिंदा स्थानों पर अन्य सुविधाएं प्रदान की जाएंगी।

O. मोबाइल बैंकिंग

मोबाइल बैंकिंग सुविधा, एक्सिस या किसी अन्य बैंक खाते में धन हस्तांतरण, उपयोगी सेवाओं के बिलों के भुगतान और प्रीपेड रिचार्ज जैसी सेवाओं को सक्षम करके मोबाइल डिवाइस से सुरक्षित, कभी भी, कहीं भी बैंकिंग अनुभव प्रदान करती है। ग्राहक अपने बैंकिंग संबंधों (खातों, क्रेडिट कार्ड और फिक्स्ड डिपॉजिट, म्यूचुअल फंड, डीमैट) का विवरण भी देख सकते हैं और सेवा हेतु अनुरोध कर सकते हैं।
एक्सिस बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए उचित उपाय करता है कि मोबाइल एप्लिकेशन सुरक्षित हैं और इस उद्देश्य के लिए उनकी नियमित रूप से समीक्षा की जाती और उनको अपडेट किया जाता है।

P. इंटरनेट बैंकिंग

बैंक अपने खुदरा और कॉर्पोरेट ग्राहकों को इंटरनेट बैंकिंग सुविधा प्रदान करता है जो बैंक स्टेटमेंट की जानकारी, धन हस्तांतरण, बिलों का भुगतान, प्रीपेड रिचार्ज, नियत समय पर स्वचालित भुगतानों के निर्धारण, सावधि जमा बनाने, सेवा अनुरोध करने आदि जैसी कई सेवाओं को सक्षम करती है। ये सभी लेनदेन दो-कारक प्रमाणीकरण की अवधारणा पर बनाए गए हैं ताकि इन्हें सुरक्षित बनाया जा सके। बैंक किसी भी दुरुपयोग / धोखाधड़ी भरी उपयोग से बचने के लिए इंटरनेट बैंकिंग सुविधा के सुरक्षित उपयोग के बारे में भी जानकारी प्रदान करता है।
बैंक यह सुनिश्चित करने के लिए उचित उपाय करता है कि इंटरनेट बैंकिंग प्रणाली और प्रौद्योगिकी सुरक्षित हैं और इस उद्देश्य के लिए नियमित रूप से उनकी समीक्षा करता है और उन्हें अपडेट करता है।

Q. एसएमएस / ई-मेल अलर्ट

बैंक एक निश्चित सीमा से अधिक के सभी वित्तीय लेनदेन के लिए सभी सदस्यता प्राप्त ग्राहकों को एसएमएस / ईमेल अलर्ट भेजता है। कुछ प्रकार के गैर-वित्तीय लेन-देनों के लिए भी अलर्ट भेजे जाते हैं। बैंक क्रेडिट और डेबिट कार्ड के उपयोग से जुड़े सभी प्रकार के लेनदेन के लिए भी एसएमएस अलर्ट भेजता है।

R. ऋण और अग्रिम

- ऋण, मूल्य निर्धारण और अन्य की सभी नियम एवं शर्तें सख्त रूप से नियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप होंगी। यह सुनिश्चित किया जाएगा कि बैंकों की मूल्य निर्धारण नीतियां ग्राहक को स्पष्ट रूप से समझ में आएं और सभी ऋणों को नियंत्रित करने वाली मूल्य निर्धारण और गैर-मूल्य निर्धारण शर्तों के बारे में नियामक दिशानिर्देशों का सख्त अनुपालन किया जाए।
- उधार लेने वाले व्यक्ति (उधारकर्ता) को ऋण आवेदन को संसाधित करने के लिए आवश्यक विभिन्न दस्तावेजों की जानकारी दी जाएगी। होम लोन के लिए, वकील की रिपोर्ट की आवश्यकता के आधार पर, उधारकर्ता से अतिरिक्त दस्तावेज मांगे जा सकते हैं।
- खुदरा ऋणों के लिए, केवल निर्धारित किस्तों के पुनर्भुगतान में देरी के लिए दंडात्मक ब्याज लिया जाएगा। दंड शुल्क से संबंधित जानकारी का उल्लेख ऋण अनूबंध में किया गया है और बैंक की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया गया है।
- चूंकि आयकर उद्देश्यों के लिए आवास ऋण ब्याज प्रमाण पत्र आवश्यक हैं, इसलिए बैंक अप्रैल/मई और अक्टूबर/नवंबर के महीनों में सभी होम लोन ग्राहकों को ऐसे प्रमाण पत्र जारी करेगा।
- बैंक आपकी ओर से मांग किए जाने पर आपके ऋण खाते के लिए आपको ऋण विवरण प्रदान करेगा, इसे या तो आपके पंजीकृत ईमेल आईडी पर भेजा जाएगा या आपके द्वारा अनुरोध किए जाने पर वित्तीय वर्ष में एक बार मुफ्त में भौतिक रूप से भेजा जाएगा। इसमें दी गई ऋण राशि, मांगों और पुनर्भुगतान का विवरण और साथ ही ब्याज और शुल्कों का विवरण होगा। खातों के विवरण हेतु एक अनुरोध के बाद आगे के सभी अनुरोधों पर शुल्क लगाया जाएगा।
- बैंक ने ऋणदाता की देयता के सिद्धांतों को अपनाया है। ऋणदाता की देयता के दिशानिर्देशों और होम लोन के लिए बैंक की प्रतिबद्धता संहिता के अनुसार, ऋण बंद होने के बाद स्वत्व विलेख/दस्तावेज 15 दिनों की अवधि के भीतर ग्राहकों को वापस कर दिए जाएंगे। यदि स्वत्व विलेखों की वापसी देरी से की जाती है या बैंक की अभिरक्षा में स्वत्व विलेखों को क्षति पहुंचती है तो ग्राहक को बैंक की मुआवजा नीति के अनुसार उपयुक्त मुआवजा दिया जाएगा।

S. क्रेडिट कार्ड

- बैंक, ग्राहकों द्वारा आवेदन किए जाते समय, क्रेडिट कार्ड ग्राहकों को शुल्क, ब्याज और प्रभार, बिलिंग और भुगतान जैसे प्रासंगिक नियम और शर्तों की व्याख्या करेगा और उन्हें 'सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों' (एमआईटीसी) की एक प्रति प्रदान करेगा।
- ब्याज और ग्राहकों पर विलंब हेतु प्रभारित किए जाने भुगतान को प्रभारों का उल्लेख प्रभारों अनुसूची में किया जाता है। क्रेडिट कार्ड बकाया के भुगतान न होने या भुगतान विलंब से होने के मामले में ब्याज की गणना करने की विधि का 'सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तों' (एमआईटीसी) में स्पष्ट रूप से उल्लेख किया गया है।
- बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि क्रेडिट कार्ड पर किए गए लेनदेन के विवरण के साथ एक मासिक विवरण ग्राहकों की पंजीकृत ईमेल आईडी पर भेजा जाए। जिन ग्राहकों ने ई-स्टेटमेंट का विकल्प नहीं चुना है, उन्हें उनके पत्राचार के पते पर भौतिक विवरण प्राप्त होंगे। इस विवरण में बिलिंग चक्र, कुल देय राशि, न्यूनतम देय राशि और भुगतान देय तिथि का स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाता है।

- बैंक केवल कार्ड धारक द्वारा व्यक्त सहमति के आधार पर क्रेडिट कार्ड हेतु नियत की गई क्रेडिट सीमा को बढ़ाएगा। यदि कार्ड की सीमा कम हो जाती है, तो बैंक कार्ड धारक को एसएमएस / ई-मेल या लिखित संचार के माध्यम से तुरंत सूचित करेगा।
- बैंक, शुल्क और प्रभारों और नियम एवं शर्तों की सारणी में कोई बदलाव होने पर तत्काल उनकी जानकारी देगा। परिवर्तन लागू होने से पहले 30 दिन पहले पूर्व सूचना जारी की जाएगी

T. सेवा के चैनल

- ग्राहक सेवाएं और जानकारी प्राप्त करने के लिए कई चैनलों का उपयोग कर सकते हैं। वे शाखा, फोन बैंकिंग केंद्र या ईमेल चैनल पर लेनदेन कर सकते हैं। ग्राहक, सेवाओं के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकते हैं और / या किसी भी चैनल पर अनुरोध कर सकते हैं या शिकायत दर्ज कर सकते हैं। इसके अतिरिक्त, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग और आईवीआरएस के माध्यम से अपनी सेवा आप करने के विकल्प उपलब्ध हैं।
- ग्राहक शाखा से उत्पादों / सेवाओं का विवरण प्राप्त कर सकते हैं या उन्हें बैंक की वेबसाइट से डाउनलोड कर सकते हैं। बैंक किसी भी समय किसी भी योजना (स्कीम)/सेवाओं के नियमों और शर्तों को बदलने या संशोधित करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
- शाखाओं में उपलब्ध ग्राहक सूचना पुस्तिका में विभिन्न लेनदेनों के लिए सांकेतिक समय मानदंड दिए गए हैं। प्रत्येक गतिविधि की समय-सीमा इसके प्रबंधन के मानकों के अनुसार स्थापित की गई है, और यह आवश्यक दस्तावेज प्रदान करने वाले उपभोक्ताओं पर निर्भर है।

U. अच्छी और कुशल सेवाओं के लिए ग्राहक के दायित्व

i. बैंक का सुझाव है कि ग्राहक अपने और साथ ही बैंक के हितों की रक्षा के लिए निम्नलिखित सावधानियां बरतें :

ii. खाते के विवरणों की नियमित रूप से जांच की जानी चाहिए और किसी भी विसंगति के मामले में, 15 दिनों के भीतर इसकी सूचना बैंक को दे दी जानी चाहिए।

iii. पासबुक, यदि जारी की जाती है, तो समय-समय पर अपडेट की जानी चाहिए।

iv. चेक बुक, पासबुक, एटीएम कार्ड, डेबिट कार्ड और क्रेडिट कार्ड की सुरक्षित रखना सुनिश्चित करना चाहिए, और इन्हें एक साथ नहीं रखा जाना चाहिए। जहां भी कार्ड पर हस्ताक्षर अनिवार्य हैं, वहां इसे अहस्ताक्षरित नहीं छोड़ा जाना चाहिए

v. जहां तक संभव हो रेखित (क्रॉस्ड)/'खाते में भुगतान योग्य' (अकाउंट पेई) चेक जारी किए जाने चाहिए।

vi. चेक को बैंक के संग्रह के लिए चेक ड्रॉप बॉक्स में छोड़ने से पहले के उसके पीछे, खाते और संपर्क नंबरों का उल्लेख किया जाना चाहिए।

vii. चेक जारी करने से पहले उस पर दिए गए विवरण यानी तारीख, शब्दों और अंकों में राशि, क्रॉसिंग, आदि को सत्यापित कर लिया जाना चाहिए।

viii. खाली चेक/चेकों पर हस्ताक्षर नहीं किए जाने चाहिए, और ग्राहकों को पासबुक या चेक बुक पर अपना नमूना हस्ताक्षर दर्ज नहीं करना चाहिए।

ix. जारी करते समय पर्याप्त शेष राशि सुनिश्चित किए बिना चेक जारी नहीं किए जाने चाहिए।

x. नामांकन सुविधा का उपयोग किया जाना चाहिए। खाता संख्या, सावधि जमा का विवरण, लॉकर नंबर, आदि को अलग से नोट किया जाना चाहिए।

xi. पता, टेलीफोन नंबर, मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी आदि में परिवर्तन के बारे में उपलब्ध चैनलों के माध्यम से बैंक को तुरंत सूचित किया जाना चाहिए।

xii. डिमांड ड्राफ्ट, सावधि जमा रसीद, चेक के पन्ने/पन्नों /बुक, लॉकर की चाबियां आदि खो जाने की सूचना बैंक को तुरंत दी जानी चाहिए।

xiii. ब्याज, किस्तें, लॉकर का किराया और अन्य बकाया राशि का भुगतान समय पर किया जाना चाहिए।

xiv. डीमैट खातों में डिलीवरी बुक को सुरक्षित रखा जाना सुनिश्चित किया जाना चाहिए और खाली हस्ताक्षरित पर्चियों को पुस्तक में नहीं रखा जाना चाहिए।

xv. ग्राहकों को ग्राहक सेवा में कमी से संबंधित शिकायतों की रिपोर्ट उचित समय के भीतर करनी चाहिए क्योंकि बैंक केवल निर्धारित अवधि के लिए प्रासंगिक रिकॉर्ड संरक्षित करने के लिए प्रतिबद्ध है।

xvi. ग्राहकों को अपने खातों को नियमित रूप से संचालित करना चाहिए ताकि इनकी स्थिति को संचालित / सक्रिय के रूप में बनाए रखा जा सके।

xvii. ग्राहकों को आवर्ती प्रकृति के लेनदेन के लिए स्थायी निर्देश सुविधा का लाभ उठाना चाहिए।

xviii. इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग के लिए पासवर्ड और क्रेडिट/डेबिट कार्ड के लिए पिन की गोपनीयता हर समय सुनिश्चित की जानी चाहिए। धोखाधड़ी को रोकने के लिए पासवर्ड और पिन किसी भी कागज या अन्य लोगों के हाथ पड़ सकने वाले इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों पर दर्ज नहीं किए जाने चाहिए।

xix. एटीएम/डेबिट कार्ड खो जाने की स्थिति में इसका दुरुपयोग होने से रोकने के लिए बैंक (बैंक के कॉल सेंटर) को तत्काल कदम उठाने के लिए सूचित किया जाना चाहिए। जब तक बैंक को अधिसूचित नहीं किया जाता है, तब तक किसी इसके किसी भी दुरुपयोग के लिए ग्राहक उत्तरदायी होगा।

xx. खाता विवरण, पासवर्ड, नेट सुरक्षित कोड या कोई अन्य सुरक्षा जानकारी कभी भी किसी के साथ साझा नहीं करनी जानी चाहिए। व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन) को याद रखा जाना चाहिए नियमित रूप से बदलते रहना चाहिए।

xxi. ग्राहकों को पासवर्ड/पिन मांगने वाले किसी भी फोन कॉल या ईमेल का जवाब नहीं देना चाहिए।

xxii. टीडीएस को सही ढंग से कटौती किए जाने के लिए बैंक को प्रत्येक वित्तीय वर्ष के प्रारंभ में सही पैन नंबर / फॉर्म 15 जी या 15 एच प्रस्तुत किया जाना है।

V. ग्राहक को जानकार बनाना

i. भारतीय बैंकिंग कोड और मानक बोर्ड की संहिता वेबसाइट पर प्रदर्शित की जानी है।

ii. बैंकिंग प्रौद्योगिकी का उपयोग करने हेतु ग्राहकों को जानकार बनाने के लिए विशेष प्रयास किए जाएंगे। इसे बढ़ावा देने के लिए, बैंक को उपलब्ध विभिन्न चैनलों जैसे ईमेलर, एसएमएस, वेबसाइट और अन्य ऑनलाइन पोर्टलों, सोशल मीडिया, ऑफलाइन मीडिया जैसे समाचार पत्र, आउटडोर आदि का उपयोग करके नियमित संचार भेजे जाते हैं। संचार की प्रकृति के आधार पर मामला-दर-मामला आधार पर भी मीडिया का उपयोग किया जाता है।

iii. बैंक विभिन्न शुल्कों/सेवा प्रभारों और दंडों को लगाते समय पारदर्शिता सुनिश्चित करेगा।

iv. बैंक ने उचित ग्राहक शिकायत तंत्र स्थापित किया है जो शाखाओं, फोन बैंकिंग केंद्रों, ईमेल, पत्रों, बैंक की वेबसाइट और सोशल नेटवर्किंग साइटों जैसे चैनलों में एकीकृत तरीके से काम करता है और ग्राहकों के मुद्दों और शिकायतों का निवारण करने के लिए उन पर नजर रखता है।

W. शिकायत निवारण तंत्र

किसी भी स्तर पर, यदि ग्राहकों को ऐसा अनुभव होता है कि सेवाएं या उत्पाद उनकी अपेक्षाओं के अनुरूप नहीं हैं; तो ग्राहक निम्नलिखित चैनलों में से किसी के माध्यम से अपनी चिंता दर्ज कर सकते हैं:

i. सीधे किसी भी शाखा / ऋण केंद्र पर जाकर।

ii. फोन बैंकिंग केंद्र नंबर 1860-419-5555, 1860-500-5555 पर फोन करके।

iii. ईमेल चैनल : www.axisbank.com/support के माध्यम से।

यदि उपर्युक्त चैनलों में से किसी भी चैनल द्वारा प्रदान की गई प्रतिक्रिया असंतोषजनक या अपर्याप्त है या निर्धारित समय सीमा में समस्या का समाधान प्रदान नहीं करती है, तो शिकायत करने के लिए बैंक के नोडल

अधिकारी से संपर्क किया जा सकता है जिसका विवरण इस प्रकार है:

पत्र लिखें	ईमेल करें	कॉल करें
नोडल अधिकारी एक्सिस बैंक लिमिटेड, एनपीसी 1, 5 वीं मंजिल, "गीगाप्लेक्स", प्लॉट नंबर आईटी 5, एमआईडीसी, ऐरोली नॉलेज पार्क, ऐरोली नवी मुंबई -400708।	nodal.officer@axisbank.com	फोन: 91-080-61865200 (सोमवार से शुक्रवार) सुबह 9.30 बजे से शाम 5.30 बजे तक (दूसरे और चौथे शनिवार और बैंक की छुट्टियों को छोड़कर)

यदि ग्राहक नोडल कार्यालय द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं होते हैं, तो वे प्रधान नोडल कार्यालय से संपर्क कर सकते हैं।

पत्र लिखें	ईमेल करें	कॉल करें
प्रधान नोडल अधिकारी एक्सिस बैंक लिमिटेड रूबी हाउस,दूसरी मंजिल 9, सेनापति बापट मार्ग, दादर मुंबई- 400028	pno@axisbank.com	फोन:91- 24252525/ 62300641/ 0621 (सोमवार से शुक्रवार)

बैंक शिकायत की प्राप्ति को स्वीकार करेगा और 30 दिनों के भीतर जवाब देगा।

यदि ग्राहक को प्रारंभिक शिकायत दर्ज करने के एक महीने के भीतर प्रतिक्रिया नहीं मिलती है, या यदि वह बैंक की प्रतिक्रिया से असंतुष्ट है, तो वह बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकता है।

बैंकिंग लोकपाल का विवरण बैंक की वेबसाइट (http://www.axisbank.com/bankingombudsman.aspx) के साथ-साथ भारतीय रिजर्व बैंक की वेबसाइट पर भी उपलब्ध है। इसके अतिरिक्त, बैंक ने भारतीय रिजर्व बैंक की 2006 की बैंकिंग लोकपाल योजना के निर्देश के अनुसार क्षेत्रीय नोडल अधिकारियों को नामित किया है।

क्षेत्रीय नोडल अधिकारियों के विवरण बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं जिसका लिंक यहाँ आगे दिया गया है: (http://www.axisbank.com/bankingombudsman.aspx) और शाखाओं में भी इन्हें प्रमुखता से प्रदर्शित किया गया है।

टिप्पणी: अप्रैल 2019 में अंतिम बार अपडेट किया गया