ಸಿಟಿಜನ್ಸ್ ಚಾರ್ಟರ್

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಒಂದು ಚಾರ್ಟರ್

ಮುನ್ನುಡಿ

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಉದ್ಯಮವು ತನ್ನ ಸಾಮಾಜಿಕ-ಆರ್ಥಿಕ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತನ್ನ ಮಡಿಲಿಗೆ ತರುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವು ಅಂತಿಮವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಆಕ್ಸಿಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವಲ್ಲಿ ತೃಪ್ತ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ಣಾಯಕ ಎಂದು ಬಲವಾಗಿ ನಂಬುತ್ತದೆ.

"ಆಕ್ಸಿಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಸಿಟಿಜನ್ಸ್ ಚಾರ್ಟರ್" ಎಂಬ ದಾಖಲೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಎತ್ತಿ ತೋರಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಪ್ರಮುಖ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯಕರ ಬ್ಯಾಂಕರ್-ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕಾದ ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳನ್ನು ಸಹ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ

ನ್ಯಾಯಯುತ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿವಿಧ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಚಾರ್ಟರ್ ಅನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. ಇದು ಕಾನೂನು ದಾಖಲೆ ಅಲ್ಲ ಹಾಗೂ ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಒಪ್ಪಂದದ/ನಿಯಂತ್ರಕ ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸೇರಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಯಿಂದ ಯಾವುದೇ ಹೊಸ ಹಕ್ಕುಗಳು ಅಥವಾ ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳನ್ನು ರಚಿಸುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ನಾಗರಿಕರ ಚಾರ್ಟರ್ ಪ್ರತಿಗಳು ನಮ್ಮ ಶಾಖೆಗಳು, ಆಡಳಿತ ಕಚೇರಿಗಳು ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿನಂತಿಯ ಮೇರೆಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ.

ಗಮನಿಸಿ

- ಚಾರ್ಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 25, 2014 ರಂದು ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಬದಲಾವಣೆ/ಪರಿಷ್ಕರಣೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.
- ಈ ದಾಖಲೆಯಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಸೇವೆಗಳು/ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾತ್ರವೇ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ. ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸೇವೆಯು ತನ್ನದೇ ಆದ ವಿವರವಾದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಅದನ್ನು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ www.axisbank.com ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

1. ದೂರ ದೃಷ್ಟಿ

- ಆದ್ಯತೆಯ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಹಾರ ಪೂರೈಕೆದಾರರಾಗಲು, ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳ ಒಳನೋಟಗಳು, ಸಶಕ್ತ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಸ್ಮಾರ್ಟ್ ಬಳಕೆಯ ಮೂಲಕ ಸೇವಾ ವಿತರಣೆಯಲ್ಲಿ ಉತ್ಕೃಷ್ಟರಾಗಲು
- ವಿವಿಧ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾಯಯುತ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಒಂದು ಪರಿಪೂರ್ಣ ಅನುಭವವನ್ನಾಗಿ ಮಾಡಲು

2. ಧ್ಯೇಯ

- ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಸರಳಗೊಳಿಸುವುದು
- ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಉತ್ಕೃಷ್ಟತೆಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು
- ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ತ್ವರಿತ ನವೀನ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಮಾಜದ ಎಲ್ಲಾ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಪಾರದರ್ಶಕತೆ ಮತ್ತು ನೈತಿಕತೆಯನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು

3. ಚಾರ್ಟರ್ನ ಅನ್ವಯಿಸುವಿಕೆ

ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಪರವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಶಾಖೆಗಳು, ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ , ಕೌಂಟರ್‌ನಾದ್ಯಂತ, ಅಂಚೆ ಮೂಲಕ, ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಮೂಲಕ (ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಚಾನಲ್‌ಗಳು) ಪಡೆಯಲಾಗುವ) ಗಳಿಗೆ ಈ ಚಾರ್ಟರ್ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ

ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಕೊಡುಗೆಗಳನ್ನು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ www.axisbank.com ನಲ್ಲಿ ವೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು

4. ನಿಯಂತ್ರಕ / ಶಾಸನಬದ್ಧ ಅನುಸರಣೆ

- ನಿಯಂತ್ರಕ/ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು, ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯುವಾಗ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಯಂತ್ರಕರು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದಂತೆ ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ (KYC) ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಆಂಟಿ ಮನಿ ಲಾಂಡರಿಂಗ್ (AML) ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

- ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯಲು ಬಯಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿದಾರರ ವಿಳಾಸವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಅವರ ಗುರುತುತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಇದರಿಂದಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರು/ಗಳು, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಸದಸ್ಯರುಗಳನ್ನು, ವಂಚನೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಇತರ ದುರುಪಯೋಗದಿಂದ ರಕ್ಷಿಸಿದಂತಾಗುತ್ತದೆ.

- ಆದಾಯದ ಮೂಲವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕೇಳಬೇಕು.

- ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು

5. ನಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಗಳು

A. ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು:

i. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕೌಂಟರ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ/ನಗದು ಠೇವಣಿ/ಚೆಕ್‌ಗಳ ಮೇಲಿನ ರಸೀದಿ ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸಿನ ಸೇರ್ಪಡೆಯ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಮೂಲ ಉಳಿತಾಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ತೆರೆಯುವಂತಹ ಕನಿಷ್ಠ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು
ii. ನೀಡಲಾದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಚಾರ್ಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಸೂಚಿಸಲಾದ ಬದ್ಧತೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು
iii. ಒದಗಿಸಿದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಆತ್ಮದಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
iv. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ನಿಂತಿದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
v. ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಪಾವತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು
vi. ದೋಷಗಳಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬಗಳು ಅಥವಾ ತಾಂತ್ರಿಕ ವೈಫಲ್ಯಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಉಂಟಾಗುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು
vii. ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
viii. ಅವರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡಿರುವ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ದೂರುಗಳು/ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳು ಮತ್ತು ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಅವರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು,
ix. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಲ್ಲಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು

B. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು

i. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ: ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ (RBI) ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ (BO) ಕಚೇರಿಗಳು BO ಯೋಜನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಶಿಕ್ಷಣವನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡುತ್ತವೆ. ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಲಭ್ಯವಿದೆ.

ii. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ:ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ನೀತಿಗಳನ್ನು IBA ಮಾದರಿ ನೀತಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಮಾಸ್ಟರ್ ಸುತ್ತೋಲೆಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ RBI ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ

C. ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯ ಗುಪ್ತತೆ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು:

i. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದ ಅಥವಾ ಸೂಚಿತ ಒಪ್ಪಿಗೆಯಿಲ್ಲದೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ವಿವರಗಳು/ವಿಶೇಷಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ದಿನಾಂಕ 1.7.2014 ರಂದು RBI ಮಾಸ್ಟರ್ ಸುತ್ತೋಲೆಯ ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ ನಂ.25 ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಕೆಳಗೆ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿದಂತೆ ವಿನಾಯಿತಿಗಳಿವೆ.:

a) ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯು ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಮಾಡಲೇಬೇಕಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ
b) ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಕರ್ತವ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ

c) ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಆಸಕ್ತಿಯ ಸಲುವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ
d) ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಪಷ್ಟ ಅಥವಾ ಸೂಚಿತ ಒಪ್ಪಿಗೆಯೊಂದಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ

ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು, ಗ್ರಾಹಕ ಪರಿಶೀಲನೆ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಒದಗಿಸುವಿಕೆ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ವೈಯಕ್ತೀಕರಣಕ್ಕಾಗಿ, ತಮ್ಮ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಅಂಕಿಅಂಶಗಳ ಮಾಹಿತಿಯ ರಚನೆ, ಅಂಕಿಅಂಶಗಳ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಸ್ಕೋರಿಂಗ್, ಗ್ರಾಹಕರ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳ ಜಾರಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಯಾವುದೇ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ.ಅಥವಾ ಪ್ರಚಾರಕ್ಕಾಗಿ ಬಳಸಬಹುದು

D. ಚಾರ್ಟರ್ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಲು:

a) ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಚಾರ್ಟರ್ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ
b) ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಚಾರ್ಟರ್ ಅನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ
c) ಚಾರ್ಟರ್‌ನ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯರೂಪಕ್ಕೆ ತರಲು ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

E. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಬದ್ಧತೆಗಳ ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ BCSBI ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು:

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕೋಡ್ಸ್ ಅಂಡ್ ಸ್ಟ್ಯಾಂಡರ್ಡ್ಸ್ ಬೋರ್ಡ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ (BCSBI) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ರಚಿಸಿದ ಸ್ವಯಂ ನಿಯಂತ್ರಣ ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಿದೆ. BCSBI ಸದಸ್ಯರಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕೋಡ್‌ಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡು ಮತ್ತು ಕೋಡ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಬದ್ಧತೆಗಳ ಅನುಷ್ಠಾನಕ್ಕಾಗಿ ವಿವಿಧ ಉಪಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಕೋಡ್‌ಗಳು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ (http://www.axisbank.com/codecommitment-customers.aspx) ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ

F. ವಿಶೇಷ ಗ್ರಾಹಕರು

ವಿಶೇಷ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ

i. ಪಿಂಚಣಿದಾರರು ಮತ್ತು ಇತರ ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರು:

- ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರಿಗೆ ಆದ್ಯತೆಯ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪಿಂಚಣಿದಾರರಿಗೆ ಅವರ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾದ ಪಿಂಚಣಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಪಿಂಚಣಿ ಚೀಟಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ
- ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಪಿಂಚಣಿಯನ್ನು ಮನೆ ಬಾಗಿಲಿಗೆ ವಿತರಿಸಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಯಾವುದೇ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪಿಂಚಣಿದಾರರಿಂದ ಜೀವನ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ
- ಅನಾರೋಗ್ಯ, ಅಂಗವಿಕಲರು ಇತ್ಯಾದಿ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ 'ಡೋರ್‌ಸ್ಟೆಪ್' ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ (ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲು

ನಗದು/ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಅಥವಾ ಚೆಕ್ / ಬೇಡಿಕೆಯ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆಯ ವಿರುದ್ಧ ನಗದು / ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆ) ಒದಗಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

ii. **ಸ್ವಸಹಾಯ ಗುಂಪುಗಳು (SHGs):**

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಾಲ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸ್ವಸಹಾಯ ಗುಂಪುಗಳಿಗೆ ಸೂಚಿಸಿರುವ ಅರ್ಹತೆಗಳು, ವ್ಯವಹಾರ ಪ್ರತಿಪಾದನೆಯ ಕಾರ್ಯಸಾಧ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಮಾನದಂಡಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಕೇಸುಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ SHGಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಸದಸ್ಯರಿಗೆ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತದೆ.

G. ಗ್ರಾಮೀಣ ಮತ್ತು ಅರೆ-ನಗರ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸರಿಯಾದ ಕರೆನ್ಸಿ ವಿನಿಮಯ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿತರಿಸಲಾದ ನೋಟುಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ನಿಗದಿತ ವ್ಯವಹಾರದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಶಾಖೆಗಳು ತೆರೆದಿರುತ್ತವೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

H. ದೃಷ್ಟಿ ವಿಕಲಚೇತನರಿಗೆ / / ವಿಕಲಚೇತನರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು

i. ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಎಟಿಎಂಗಳಿಗೆ ಭೌತಿಕ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಅನುಕೂಲಕರವಾಗಿಸುವುದು::

ವಿಶೇಷ ಗ್ರಾಹಕರು ಭೌತಿಕ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸುಲಭವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಪ್ರಮುಖ ಶಾಖೆಗಳು ಮತ್ತು ಎಟಿಎಂಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ರಾಂಪ್‌ಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಶಾಖೆಗಳು / ಎಟಿಎಂಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸುಲಭವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು ಎನ್ನುವುದನ್ನೂ ಇದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಹಂತ ಹಂತದ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಹಂತ ಹಂತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಸಂವೇದನಾಶೀಲಗೊಳಿಸಬೇಕು.

.

ii. ಎಟಿಎಂ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ದೃಷ್ಟಿಹೀನರ ಸ್ನೇಹಿಯಾಗಿ ಬಳಸುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು::

ವಿಶೇಷ ಅಗತ್ಯವುಳ್ಳ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಟಿಎಂಗಳು ಬಳಕೆದಾರ ಸ್ನೇಹಿಯಾಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬ್ರೈಲ್ ಲಿಪಿ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಎಟಿಎಂಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಬೇಕು

iii. ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು:

ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರು, ವಿಕಲಚೇತನರು ಮತ್ತು ಅನಕ್ಷರಸ್ಥರಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಸುಲಭ ಮತ್ತು ಅನುಕೂಲಕರವಾಗಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಚೆಕ್ ಬುಕ್ ಸೌಲಭ್ಯ, ಎಟಿಎಂ ಸೌಲಭ್ಯ, ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯ, ಲಾಕರ್ ಸೌಲಭ್ಯ, ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಾಲಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು ಮುಂತಾದ ಎಲ್ಲಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ತಾರತಮ್ಯವಿಲ್ಲದೆ ದೃಷ್ಟಿ ವಿಕಲಚೇತನರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ನೀಡುವುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

iv. ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶೇಷ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು:

ವಿಕಲಚೇತನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ವಿಶೇಷ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗುರುತಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ:

a) ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಈ ರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನುಕೂಲಕರವಾದ ಆದ್ಯತೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದು

b) ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ನ್ಯಾವಿಗೇಟ್ ಮಾಡಲು ದೃಷ್ಟಿಹೀನ ಮತ್ತು ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಸವಾಲು ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳು ಸಹಾಯವನ್ನು ಮಾಡುವುದು

c) ಏಕ ವಿಂಡೋ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಮೂಲಕ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು

d) ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸಭಾಂಗಣದಲ್ಲಿ ಆಸನ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು

e) ದೃಢೀಕರಣ ಪತ್ರ ಮತ್ತು ಪಾಸ್‌ಬುಕ್‌ನ ತಯಾರಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಅವರು ಅಥವಾ ಅವರಿಂದ ಅಧಿಕಾರ ಪಡೆದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಮಿತಿಗಳವರೆಗೆ ಹಣವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯಲು ಅನುಮತಿ ನೀಡುವುದು

f) ವಿಕಲಚೇತನರು (ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲು ನಗದು/ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಅಥವಾ ಚೆಕ್/ಬೇಡಿಕೆಯ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆಯ ವಿರುದ್ಧ ನಗದು / ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ವಿತರಿಸುವುದು) ಮುಂತಾದ ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ 'ಡೋರ್ ಸ್ಟೆಪ್' ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.

g) ಆಟಿಸಂ, ಸೆರೆಬ್ರಲ್ ಪಾಲ್ಸಿ, ಬುದ್ಧಿಮಾಂದ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಬಹು ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಅಂಗವಿಕಲರಿಗೆ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಟ್ರಸ್ಟ್ ಆಕ್ಟ್, 1999 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಕಾನೂನು ಪಾಲಕರನ್ನು ಹೇಗೆ ನೇಮಿಸಬೇಕು ಎನ್ನುವುದರ ಕುರಿತು ಸಂಬಂಧಿಕರು /ವಿಕಲಚೇತನರ ಪೋಷಕರಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಿ

v) ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸಂವೇದನೆ:

ತಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ವಿಕಲಚೇತನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಸಂವೇದನಾಶೀಲಗೊಳಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ.

vi) ವಿಶೇಷ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು:

ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕಳವಳಗಳನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಾಮೂಹಿಕ ಅನುಭವದಿಂದ ಪ್ರಯೋಜನ ಪಡೆಯಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಯಮಿತ ಸಭೆಗಳನ್ನು ಏರ್ಪಡಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ

I. ಉಳಿದಿರುವವರಿಗೆ/ಹಕ್ಕುದಾರರಿಗೆ ಮೃತ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಇರುವುದನ್ನು ಪಾವತಿ ಮಾಡುವುದು

ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು, ಲಾಕರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ನಿಗದಿತ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಸುರಕ್ಷಿತ ಕಸ್ಟಡಿಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾಗಿರುವ ವಸ್ತುಗಳಿಗೆ ಮರಣ ಹೊಂದಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಉತ್ತರಾಧಿಕಾರ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ಉತ್ಪಾದಿಸಲು ಒತ್ತಾಯಿಸದೆ ಸಾವಿನ ಹಕ್ಕುಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸರಳೀಕೃತ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ನಷ್ಟ ಪರಿಹಾರ ಬಾಂಡ್ ಅನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸುವಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಂತಹ ಸುರಕ್ಷತೆಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯವು ಮರಣ ಹೊಂದಿದ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿನ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್‌ಗಳ ತ್ವರಿತ ಇತ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಯಿದೆಯ ನಿಬಂಧನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನೀಡಲಾಗುವ ಸೌಲಭ್ಯದ ಲಭ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕಾಣೆಯಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕ್ಲೈಮ್‌ಗಳ ಇತ್ಯರ್ಥಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಒಂದು ನೀತಿಯನ್ನು ಸಹ ಹೊಂದಿದೆ.

J. ಮಣ್ಣಾದ/ಸ್ವಲ್ಪ ವಿರೂಪಗೊಂಡ ಕರೆನ್ಸಿ ನೋಟುಗಳ ವಿನಿಮಯ

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಖೆಗಳು ಎಲ್ಲಾ ವರ್ಗಗಳ ಮಣ್ಣಾದ ಮತ್ತು ಸ್ವಲ್ಪ ವಿರೂಪಗೊಂಡ / ಕತ್ತರಿಸಿದ ನೋಟುಗಳನ್ನು ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತವೆ. ಕರೆನ್ಸಿ ವಿನಿಮಯ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಉಚಿತವಾಗಿ ನೀಡಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಗ್ರಾಹಕರು ಹಾಗೂ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತದೆ

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಗೆ ಅಸಲಿ ಮತ್ತು ವಿರೂಪವಾದ ನೋಟುಗಳನ್ನು ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದೆ. ಅದು ಅನುಮಾನಾಸ್ಪದ ಅಥವಾ ವಂಚನೆಗೆ ಒಳಗಾಗಿರುವಂತೆ ಕಾಣಿಸಬಾರದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಈ ನೋಟುಗಳ ಮರುಪಾವತಿ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು RBI (ನೋಟ್ ಮರುಪಾವತಿ) ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

K. ಸುರಕ್ಷಿತ ಠೇವಣಿ ಕಮಾನುಗಳು (ಲಾಕರ್‌ಗಳು)

ಸುರಕ್ಷಿತ ಠೇವಣಿ ಲಾಕರ್‌ಗಳ ಸೌಲಭ್ಯವು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡುವ ಪೂರಕ ಸೇವೆಯಾಗಿದೆ. ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯ ಹಾಗೂ ಇತರ ಪರಿಗಣನೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಿದ ಲಾಕರ್‌ಗಳ ಸುರಕ್ಷತೆಗಾಗಿ ಸರಿಯಾದ ಕಾಳಜಿ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಗಳಿಂದ (ಗಳ) ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಲಾಕರ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಅದರ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಹಾನಿ ಅಥವಾ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಈ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು:

i. ಲಾಕರ್ ಅನ್ನು ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ (ಮೈನರ್ ಅಲ್ಲ), ಸಂಸ್ಥೆ, ಸೀಮಿತ ಕಂಪನಿ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಂಘಗಳು, ಸಮಾಜಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ಬಾಡಿಗೆಗೆ ಪಡೆಯಬಹುದು.
ii. ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯವು ಸುರಕ್ಷಿತ ಠೇವಣಿ ಲಾಕರ್‌ನ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಬಾಡಿಗೆದಾರರಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿದೆ
iii. ಕೀಗಳ ನಷ್ಟವನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಶಾಖೆಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಲಾಕ್ ಮತ್ತು ಕೀ ರಿಪೇರಿ ಮಾಡುವ ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಬಾಡಿಗೆದಾರರು ಭರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ
iv. ಬಾಡಿಗೆದಾರರು ಲಾಕರ್‌ನಲ್ಲಿ ಅವನ/ಅವಳ ಸ್ವಂತ ಬೀಗವನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು
v. ಲಾಕರ್ ಹೊಂದಿರುವವರು ಲಾಕರ್‌ನಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲಾಗಿರುವ ಆಭರಣಗಳು, ಬೆಲೆಬಾಳುವ ವಸ್ತುಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ವಿಮಾ ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಲಹೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
vi. ವಿವಿಧ ಗಾತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಲಾಕರ್‌ಗಳನ್ನು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುವುದು
vii. ಕನಿಷ್ಠ ಒಂದು ವರ್ಷದ ಅವಧಿಗೆ ಲಾಕರ್‌ಗಳನ್ನು ಬಾಡಿಗೆಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಾಡಿಗೆಯನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿಪಾವತಿಸಬೇಕು. ಅವಧಿ ಮೀರಿದ ಬಾಡಿಗೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನಿರ್ಧರಿಸಿದಂತೆ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸುತ್ತದೆ
viii. ಬಾಡಿಗೆಯನ್ನು ಗುತ್ತಿಗೆದಾರನ ಠೇವಣಿ (ಉಳಿತಾಯ / ಚಾಲ್ತಿ) ಖಾತೆಯಿಂದ ಸ್ಥಾಯಿ ಸೂಚನೆಯ ಮೂಲಕ ಪಾವತಿಸಬಹುದು
ix. ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರ ನೋಟಿಸ್‌ಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿದ್ದರೂ ಬಾಡಿಗೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅದರ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಲಾಕರ್ ಅನ್ನು ತೆರೆಯುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ
x. ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಲಾಕರ್ ಒಂದು ವರ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕಾಲ ನಿಷ್ಕ್ರಿಯವಾಗಿದ್ದಾಗ ಶಾಖೆಗಳು ಲಾಕರ್-

ಹೈರರ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತವೆ. ಬಾಡಿಗೆದಾರರು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಬಾಡಿಗೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತಿದ್ದರೂ ಸಹ ಈ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಾಡಿಗೆದಾರರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಲಾಕರ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಬಾಡಿಗೆದಾರರಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಸೂಚನೆ ನೀಡಿದ ನಂತರ ಶಾಖೆಯು ಲಾಕರ್ ಅನ್ನು ಒಡೆಯಲು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು.

L. ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತ ಕಸ್ಟಡಿಯಲ್ಲಿ ಇಡುವುದು

ಷೇರುಗಳು, ಸೆಕ್ಯುರಿಟೀಸ್, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಅಂತಹ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಿದಲ್ಲೆಲ್ಲಾ ನಿಗದಿತ ಶುಲ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷಿತ ಕಸ್ಟಡಿಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಬಹುದು.

ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚಿದ ಪ್ಯಾಕೇಜುಗಳು / ಪೆಟ್ಟಿಗೆಗಳಲ್ಲಿ ಇರಿಸಬಹುದು. ಬಾಕ್ಸ್‌ಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ(ರು) ಲಾಕ್ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ವಿವರಗಳನ್ನು ಅದರ ಮೇಲೆ ಬರೆಯಬೇಕು/ನಮೂದಿಸಬೇಕು. ಬೀಗವನ್ನು ಗಟ್ಟಿಮುಟ್ಟಾದ ಬಟ್ಟೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಮುದ್ರೆಯಿಂದ ಮುಚ್ಚಬೇಕು. ಬ್ಯಾಂಕರ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧವು ಜಾಮೀನುದಾರ ಮತ್ತು ಜಾಮೀನುದಾರರ ಸಂಬಂಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

M. ರವಾನೆ ಸೇವೆಗಳು

i. ಗ್ರಾಹಕರು ಒಂದು ಕೇಂದ್ರದಿಂದ ಇನ್ನೊಂದು ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ RTGS/NEFT/EFT ಮತ್ತು ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಪಾವತಿ ಮಾಡಿ ಹಣವನ್ನು ರವಾನಿಸಬಹುದು.

ii. ಗ್ರಾಹಕರು RBI, FEMA ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನಿಯಮಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ ಒಳಪಟ್ಟು ವಿದೇಶಿ ರವಾನೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸಬಹುದು

iii. ರೂ 50,000/- ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಗೆ ಡೆಬಿಟ್ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಖರೀದಿದಾರರು ಟೆಂಡರ್ ಮಾಡಿದ ಚೆಕ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಇತರ ಸಾಧನಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಮಾತ್ರವೇ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಗದು ಪಾವತಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಅಲ್ಲ

iv. ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ತಲುಪಿಸುವ ಮೊದಲು, ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅವರ ಮಾದರಿ ಸಹಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಅಧಿಕೃತ (ಗಳ) ಸಹಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಉಪಕರಣವು ಪೂರ್ಣಗೊಂಡಿದೆ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು.

v. ವಿನಂತಿಯ ಸ್ವೀಕೃತಿಯಿಂದ ಹದಿನೈದು ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಕಲಿ ಬೇಡಿಕೆಯ ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಅನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ

vi. ಚೆಕ್‌ಗಳು, ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳು/ಪೇ ಆರ್ಡರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕರ್‌ನ ಚೆಕ್‌ಗಳ ಮಾನ್ಯತೆಯ ಅವಧಿಯು ಉಪಕರಣವನ್ನು ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 3 ತಿಂಗಳುಗಳು ಮಾತ್ರವೇ ಇರುತ್ತದೆ

N. ಎಟಿಎಮ್/ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು

ಆಕ್ಸಿಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಎಟಿಎಂಗಳಲ್ಲಿ ದಿನದ 24 ಗಂಟೆಗಳು, ವಾರದ 7 ದಿನಗಳು ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ನಗದು ಹಿಂಪಡೆಯುವ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಮತ್ತು ಆಯ್ದ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಇತರ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.

O. ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್

ಆಕ್ಸಿಸ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗೆ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ, ಯುಟಿಲಿಟಿ ಬಿಲ್‌ಗಳ ಪಾವತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಿಪೇಯ್ಡ್ ರೀಚಾರ್ಜ್‌ಗಳಂತಹ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸುರಕ್ಷಿತ, ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಎಲ್ಲಿಯಾದರೂ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅನುಭವವನ್ನು ಮೊಬೈಲ್ ಸಾಧನದಿಂದ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸಂಬಂಧದ

ವಿವರಗಳನ್ನು (ಖಾತೆಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿಗಳು, ಮ್ಯೂಚುಯಲ್ ಫಂಡ್‌ಗಳು, ಡಿಮ್ಯಾಟ್) ಮತ್ತು ಸ್ಥಳ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ವೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು.
ಆಕ್ಸಿಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮೊಬೈಲ್ ಆ್ಯಪ್‌ಗಳು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಅವುಗಳನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

P. ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್

ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಚಿಲ್ಲರೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್ ವಿಚಾರಣೆ, ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ, ಬಿಲ್‌ಗಳ ಪಾವತಿ, ಪ್ರಿಪೇಯ್ಡ್ ರೀಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು, ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವುದು, ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿಗಳನ್ನು ರಚಿಸುವುದು, ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಇಡುವುದು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಹಲವಾರು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಅದನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿಸಲು ಎರಡು ಅಂಶದ ದೃಢೀಕರಣದ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯಿಂದ ರಚಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಕ್ಕೆ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಯಾವುದೇ ದುರುಪಯೋಗ / ಮೋಸದ ಬಳಕೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೌಲಭ್ಯದ ಸುರಕ್ಷಿತ ಬಳಕೆಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನವು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

Q. ಎಸ್‌ಎಮ್‌ಎಸ್ / ಈ ಮೈಲ್ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳು

ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮಿತಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಎಲ್ಲಾ ಹಣಕಾಸಿನ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಲ್ಲಾ ಚಂದಾದಾರರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಎಸ್‌ಎಮ್‌ಎಸ್ / ಇಮೇಲ್ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಕೆಲವು ಹಣಕಾಸಿನೇತರ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮತ್ತು ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ಬಳಕೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಸ್‌ಎಮ್‌ಎಸ್ ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ಸಹ ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ.

R. ಸಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂಗಡಗಳು

- ಸಾಲಗಳ ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು, ಬೆಲೆ ಮತ್ತು ಇತರವುಗಳು ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾದ ಅನುಸರಣೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತವೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳ ಬೆಲೆ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಲಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಬೆಲೆ ಮತ್ತು ಬೆಲೆಯಿಲ್ಲದ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾದ ಅನುಸರಣೆ ಇದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವಿವಿಧ ದಾಖಲೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಲಗಾರನಿಗೆ ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗೃಹ ಸಾಲಗಳಿಗೆ, ವಕೀಲರ ವರದಿಯ ಅಗತ್ಯತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಸಾಲಗಾರರಿಂದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು
- ಚಿಲ್ಲರೆ ಸಾಲಗಳಿಗೆ, ನಿಗದಿತ ಕಂತುಗಳ ಮರುಪಾವತಿಯಲ್ಲಿನ ವಿಳಂಬಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ದಂಡದ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ದಂಡದ ಶುಲ್ಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಲ ಒಪ್ಪಂದದಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಹ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- ಆದಾಯ ತೆರಿಗೆ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ವಸತಿ ಸಾಲದ ಬಡ್ಡಿ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರಗಳು ಅಗತ್ಯವಿರುವುದರಿಂದ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಎಲ್ಲಾ ವಸತಿ ಸಾಲ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಏಪ್ರಿಲ್/ಮೇ ಮತ್ತು ಅಕ್ಟೋಬರ್/ನವೆಂಬರ್ ತಿಂಗಳುಗಳಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

- ನಿಮ್ಮ ಸಾಲದ ಖಾತೆಗೆ ಬೇಡಿಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಮಗೆ ಸಾಲದ ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ, ನಿಮ್ಮ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ ಅಥವಾ ನೀವು ವಿನಂತಿಸಿದಂತೆ ಭೌತಿಕವಾಗಿ ಒಂದು ಆರ್ಥಿಕ ವರ್ಷದಲ್ಲಿ ಒಮ್ಮೆ ಉಚಿತವಾಗಿ, ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ, ಬೇಡಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಮರುಪಾವತಿಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. 1 ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಮೀರಿದ ಖಾತೆಗಳ ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್ಗಳಿಗೆ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಸಾಲದಾತರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ತತ್ವಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ. ಸಾಲದಾತರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಗೃಹ ಸಾಲಗಳಿಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಬದ್ಧತೆಯ ಸಂಹಿತೆಯ ಪ್ರಕಾರ, ಸಾಲದ ಮುಚ್ಚುವಿಕೆಯ ನಂತರ 15 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಪತ್ರಗಳು/ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಟೈಟಲ್ ಡೀಡ್‌ಗಳ ವಿಳಂಬ ವಾಪಸಾತಿಗಾಗಿ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕಸ್ಟಡಿಯಲ್ಲಿ ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಪತ್ರಗಳ ನಷ್ಟವಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

S. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡುಗಳು

- ಅರ್ಜಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶುಲ್ಕಗಳು, ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ದರಗಳು, ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಪಾವತಿಯಂತಹ ಸಂಬಂಧಿತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಅವರಿಗೆ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ (MITC) ನಕಲನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾದ ಬಡ್ಡಿ ಮತ್ತು ವಿಳಂಬ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಶುಲ್ಕಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಲಾಗಿದೆ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸದಿರುವಾಗ ಅಥವಾ ವಿಳಂಬವಾದ ಪಾವತಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನವನ್ನು MITC ನಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ
- ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಾಡಿದ ವಹಿವಾಟಿನ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಾಸಿಕ ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ನೋಂದಾಯಿತ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಇ-ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳದ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಮೇಲಿಂಗ್ ವಿಳಾಸದಲ್ಲಿ ಭೌತಿಕ ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್ ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ಸೈಕಲ್, ಬಾಕಿಯಿರುವ ಒಟ್ಟು ಮೊತ್ತ, ಬಾಕಿ ಇರುವ ಕನಿಷ್ಠ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಪಾವತಿಯ ಅಂತಿಮ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ
- ಕಾರ್ಡ್ ಹೊಂದಿರುವವರು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿದ ಒಪ್ಪಿಗೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರವೇ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗೆ ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಿತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತದೆ. ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿನ ಮಿತಿಯನ್ನು ಕಡಿಮೆಗೊಳಿಸಿದರೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಕ್ಷಣವೇ ಕಾರ್ಡ್ ಹೊಂದಿರುವವರಿಗೆ ಎಸ್‌ಎಮ್‌ಎಸ್/ಇ-ಮೇಲ್ ಅಥವಾ ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನದ ಮೂಲಕ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ
- ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ದರಗಳು ಹಾಗೂ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಸಂಭವಿಸಿದಾಗ ಬ್ಯಾಂಕ್ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಬದಲಾವಣೆಯು ಜಾರಿಗೆ ಬರುವ ಮೊದಲು 30 ದಿನಗಳ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

T. ಸೇವಾ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳು

- ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಬಹು ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದು. ಅವರು ಶಾಖೆ, ಫೋನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕೇಂದ್ರ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಚಾನಲ್‌ನಲ್ಲಿ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇವೆಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಚಾನಲ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮತ್ತು IVRS ಮೂಲಕ ಸ್ವಯಂ ಸೇವಾ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿದೆ.

- ಗ್ರಾಹಕರು ಶಾಖೆಯಿಂದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಿಂದ ಡೌನ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಯೋಜನೆ/ಸೇವೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವ ಅಥವಾ ತಿದ್ದುಪಡಿ ಮಾಡುವ ಹಕ್ಕನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕಾಯ್ದಿರಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.
- ವಿವಿಧ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸೂಚಿಸುವ ಸಮಯ-ನಿಯಮಗಳು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿ ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿವೆ. ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪ್ರತಿ ಚಟುವಟಿಕೆಯ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್ ಅನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಅಗತ್ಯ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

U. ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮತ್ತು ದಕ್ಷ ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳು

i. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಹಿತಾಸಕ್ತಿ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ:

ii. ಖಾತೆಯ ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ವ್ಯತ್ಯಾಸವಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು 15 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಹೈಲೈಟ್ ಮಾಡಬೇಕು

iii. ಪಾಸ್‌ಬುಕ್, ನೀಡಿದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ನವೀಕರಿಸಬೇಕು

iv. ಚೆಕ್ ಪುಸ್ತಕಗಳು, ಪಾಸ್‌ಬುಕ್, ಎಟಿಎಂ ಕಾರ್ಡ್, ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳ ಸುರಕ್ಷಿತ ಕಸ್ಟಡಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಇವುಗಳನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಇಡಬಾರದು. ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಹಿ ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿದ್ದರೆ, ಸಹಿ ಮಾಡದೆ ಬಿಡಬಾರದು

v. ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ ಕ್ರಾಸ್ಡ್/ಖಾತೆ ಪಾವತಿದಾರರ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ನೀಡಬೇಕು

vi. ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಾಗಿ ಚೆಕ್ ಡ್ರಾಪ್ ಬಾಕ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಡ್ರಾಪ್ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಚೆಕ್‌ನ ಹಿಂಭಾಗದಲ್ಲಿ, ಖಾತೆ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಬೇಕು,

vii. ಚೆಕ್‌ನಲ್ಲಿನ ವಿವರಗಳು ಅಂದರೆ ದಿನಾಂಕ, ಪದಗಳು ಮತ್ತು ಅಂಕಿಗಳಲ್ಲಿನ ಮೊತ್ತ, ಕ್ರಾಸಿಂಗ್, ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಡ್ರಾಪ್ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು

viii. ಖಾಲಿ ಚೆಕ್/ಗಳಿಗೆ ಸಹಿ ಮಾಡಬಾರದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಮಾದರಿ ಸಹಿಯನ್ನು ಪಾಸ್‌ಬುಕ್ ಅಥವಾ ಚೆಕ್ ಬುಕ್‌ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಬಾರದು

ix. ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ವಿತರಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಖಾತೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಇದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳದೆ ನೀಡಬಾರದು

x. ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು, ಅವಧಿ ಠೇವಣಿಗಳ ವಿವರಗಳು, ಲಾಕರ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಬರೆದಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು

xi. ವಿಳಾಸ, ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ, ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ಐಡಿಗಳ ಬದಲಾವಣೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಚಾನಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

xii. ಡಿಮ್ಯಾಂಡ್ ಡ್ರಾಫ್ಟ್, ಟರ್ಮ್ ಡೆಪಾಸಿಟ್ ರಶೀದಿ, ಚೆಕ್ ಲೀವ್(ಗಳು)/ಪುಸ್ತಕ, ಲಾಕರ್‌ನ ಕೀಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ನಷ್ಟವನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು.

xiii. ಬಡ್ಡಿ, ಕಂತುಗಳು, ಲಾಕರ್ ಬಾಡಿಗೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಬಾಕಿಗಳನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಪಾವತಿಸಬೇಕು

xiv. ಡಿಮ್ಯಾಟ್ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಡೆಲಿವರಿ ಪುಸ್ತಕದ ಸುರಕ್ಷಿತ ಪಾಲನೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಖಾಲಿ ಸಹಿ ಮಾಡಿದ ಚೀಟಿಗಳನ್ನು ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿ ಇಡಬಾರದು

xv. ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಂರಕ್ಷಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬದ್ಧವಾಗಿರುವುದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಕೊರತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು.

xvi. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಆಪರೇಟಿವ್/ಆಕ್ಟಿವ್ ಆಗಿ ಅದರ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು

xvii. ಪ್ರಕೃತಿಯಲ್ಲಿ ಮರುಕಳಿಸುವ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ಟ್ಯಾಂಡಿಂಗ್ ಸೂಚನೆಗಳ ಸೌಲಭ್ಯವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು

xviii. ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ಗಾಗಿ ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್‌ನ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್/ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಾಗಿ ಪಿನ್ ಅನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ವಂಚನೆಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಪಿನ್‌ಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ಪೇಪರ್ ಅಥವಾ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದಾದ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಬಾರದು

xix. ಎಟಿಎಂ/ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಳೆದುಹೋದರೆ, ಅದನ್ನು ದುರುಪಯೋಗವಾಗದಂತೆ ತಡೆಯಲು ತಕ್ಷಣದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ (ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ಸೂಚಿಸಬೇಕು. ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡುವವರೆಗೆ ಯಾವುದೇ ದುರುಪಯೋಗಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ

xx. ಖಾತೆ ವಿವರಗಳು, ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್‌ಗಳು, ನಿಮ್ಮ ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೋಡ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಭದ್ರತಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಎಂದಿಗೂ ಯಾರೊಂದಿಗೂ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಾರದು. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುರುತಿನ ಸಂಖ್ಯೆ (PIN) ಅನ್ನು ನೆನಪಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಬದಲಾಯಿಸಬೇಕು

xxi. ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್/ಪಿನ್ ಕೇಳುವ ಯಾವುದೇ ಫೋನ್ ಕರೆಗಳು ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್‌ಗಳಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬಾರದು

xxii. TDS ಅನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಕಡಿತಗೊಳಿಸಲು ಸರಿಯಾದ PAN ಸಂಖ್ಯೆ/ಫಾರ್ಮ್ 15G ಅಥವಾ 15H ಅನ್ನು ಪ್ರತಿ ಹಣಕಾಸು ವರ್ಷದ ಆರಂಭದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು

V. ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ

i. BCSBI ಕೋಡ್‌ಗಳನ್ನು ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು

ii. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ನಲ್ಲಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಬಳಕೆಯನ್ನು ಉಪಯೋಗಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಲು ವಿಶೇಷ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುವುದು. ಇದನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಸಂವಹನದ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿರಿಸಿಕೊಂಡು, ಇಮೇಲ್‌ಗಳು, SMS, ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಪೋರ್ಟಲ್‌ಗಳು, ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮ, ಪತ್ರಿಕೆಗಳಂತಹ ಆಫ್‌ಲೈನ್ ಮಾಧ್ಯಮಗಳು, ಹೊರಾಂಗಣಗಳು ಮುಂತಾದ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಿವಿಧ ಚಾನಲ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ನಿಯಮಿತ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

iii. ವಿವಿಧ ಶುಲ್ಕಗಳು/ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಪೆನಾಲ್ಟಿಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸುವಾಗ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ

iv. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸೆರೆಹಿಡಿಯಲು ಮತ್ತು ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡಲು ಶಾಖೆಗಳು, ಫೋನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಕೇಂದ್ರಗಳು, ಇಮೇಲ್‌ಗಳು, ಪತ್ರಗಳು, ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಸೈಟ್‌ಗಳಂತಹ ಚಾನಲ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಗ್ರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಸರಿಯಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ.

W. ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ

ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ತಮ್ಮ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರು ಭಾವಿಸಿದಲ್ಲಿ; ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಚಾನಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು:

i. ಯಾವುದೇ ಶಾಖೆಗಳು / ಸಾಲ ಕೇಂದ್ರಗಳಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ

ii ಫೋನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸೆಂಟರ್ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು 1860-419-5555, 1860-500-5555

iii ಇಮೇಲ್ ಚಾನಲ್: www.axisbank.com/support

ಮೇಲೆ ತಿಳಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಚಾನಲ್‌ಗಳು ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ಅತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಪಕವಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್ ಅನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸಿದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಷಯವನ್ನು ನೋಡಲ್ ಕಚೇರಿಗೆ ವಿಸ್ತರಿಸಬಹುದು, ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು:

ಬರೆಯಿರಿ	ಇ ಮೈಲ್	ಕರೆಮಾಡಿ
ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಆಕ್ಸಿಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್, NPC1, 5 ನೇ ಮಹಡಿ, "ಗಿಗಾಪ್ಲೆಕ್ಸ್", ಪ್ಲಾಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ I.T.5, MIDC, ಐರೋಲಿ ನಾಲೆಡ್ಜ್ ಪಾರ್ಕ್, ಐರೋಲಿ ನವಿ ಮುಂಬೈ-400708.	nodal.officer@axisbank.com	Ph. 91-080-61865200 (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದವರೆಗೆ) ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9.30 ರಿಂದ ಸಾಯಂಕಾಲ 5.30 ರವರೆಗೆ (2ನೇ ಮತ್ತು 4ನೇ ಶನಿವಾರ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ರಜಾದಿನಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ)

ಗ್ರಾಹಕರು ನೋಡಲ್ ಆಫೀಸ್ ಒದಗಿಸಿದ ನಿರ್ಣಯದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅವರು ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಕಚೇರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಬರೆಯಿರಿ	ಇ ಮೈಲ್	ಕರೆಮಾಡಿ
ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿ ಆಕ್ಸಿಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ರೂಬಿ ಹೌಸ್, 2ನೇ ಮಹಡಿ ೯, ಸೇನಾಪತಿ ಬಾಪತ್ ಮಾರ್ಗ, ದಾದರ್, ಮುಂಬೈ- 400028	pno@axisbank.com	Ph. 91- 24252525/ 62300641/ 0621 (ಸೋಮವಾರದಿಂದ ಶುಕ್ರವಾರದ ವರೆಗೆ)

ಬ್ಯಾಂಕ್ ದೂರಿನ ಸ್ವೀಕೃತಿಯನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ

ಆರಂಭಿಕ ದೂರಿನ ದಾಖಲಾದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ತಿಂಗಳೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೀಡಿದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಅತೃಪ್ತಿಗೊಂಡಲ್ಲಿ, ಅವರು ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ವಿವರಗಳು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ
(http://www.axisbank.com/bankingombudsman.aspx) ಹಾಗೆಯೇ RBI ನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ. ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, 2006 ರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಆರ್‌ಬಿಐ ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸಿದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಸಹ ನೇಮಿಸಿದೆ.

ಕೆಳಗಿನ ಲಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿದಂತೆ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಗಳ ವಿವರಗಳು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿವೆ: (http://www.axisbank.com/bankingombudsman.aspx) ಮತ್ತು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಷರಾ: ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಏಪ್ರಿಲ್ ***2019*** ರಲ್ಲಿ ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ