സിറ്റിസൻസ് ചാർട്ടർ

കസ്റ്റമർ സേവനങ്ങൾക്കായുള്ള പ്രമാണം

ആമുഖം

ബാങ്കിംഗ് വ്യവസായത്തിന് അതിന്റെ സാമൂഹിക-സാമ്പത്തിക ലക്ഷയ്ങ്ങൾ കൈവരിക്കാനും കൂടുതൽ ഉപഭോക്താക്കളെ അതിന്റെ പടിയിലേക്ക് കൊണ്ടുവരാനുമുള്ള കഴിവ് ആത്യന്തികമായി അവരുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ സംതൃപ്തിയെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കും. സംതൃപ്തനായ ഉപഭോക്താവ് തങ്ങളുടെ ബിസിനസ് കെട്ടിപ്പടുക്കുന്നതിൽ നിർണായകമായ പങ്കു വഹിക്കുന്നുവെന്നു ആക്സിസ് ബാങ്ക് ശക്തമായി വിശ്വസിക്കുന്നു.

''ആക്സിസ് ബാങ്കിന്റെ സിറ്റിസൺസ് ചാർട്ടർ'' എന്ന് പേരിട്ടിരിക്കുന്ന രേഖ ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തിയോടുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതിബദ്ധതയെ എടുത്തുകാണിക്കുന്നു. ഇത് പ്രധാന പ്രതിബദ്ധതകളും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും വിശദീകരിക്കുന്നു കൂടാതെ ആരോഗ്യകരമായ ഒരു ബാങ്കർ-ഉപഭോക്തൃ ബന്ധത്തിനായി ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഭാഗത്തു നിന്നുള്ള ബാധ്യതകളും വ്യക്തമാക്കുന്നു.

ന്യായമായ ബാങ്കിംഗ് രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്തൃ സേവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവിധ പ്രവർത്തനങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുമാണ് ഈ ചാർട്ടർ തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്നത്. ഇതൊരു നിയമപരമായ രേഖയല്ല, സാധാരണ ബിസിനസ്സിൽ, കരാർ/നിയന്ത്രണ ബാധ്യതകൾക്കനുസൃതമായി ലഭിക്കുന്നവയല്ലാതെ, ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നോ ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നോ ഏതെങ്കിലും പുതിയ അവകാശങ്ങളോ ബാധ്യതകളോ സൃഷ്ടിക്കാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്നവയുമല്ല.

ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും എല്ലാ ശാഖകളിലും അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ഓഫീസുകളിലും ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ഈ സിറ്റിസൺസ് ചാർട്ടറിന്റെ പകർപ്പുകൾ ലഭ്യമാകും.

കുറിപ്പ്

- ചാർട്ടറിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന വിവരങ്ങൾ 2014 സെപ്തംബർ 25-ന് അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്തതാണ് കൂടാതെ മാറ്റത്തിന്/പുനരവലോകനത്തിന് വിധേയമായവുമാണ്.
- ഈ ഡോക്യുമെന്റിൽ വിവിധ സേവനങ്ങൾ/സൗകര്യങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച പ്രധാന വിവരങ്ങൾ മാത്രമേ നൽകിയിട്ടുള്ളൂ. ഓരോ സേവനത്തിനും അതിന്റേതായ വിശദമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഉണ്ട്, അത് ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റായ www.axisbank.com ൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

1. ദർശനം

- ഉപഭോക്തൃ ആവശ്യങ്ങൾ,ജീവനക്കാറെഡി ശാക്തീകരണം, സാങ്കേതിക വിദ്യയുടെ സമർത്ഥമായ ഉപയോഗം എന്നിവയെ കുറിച്ചുള്ള മെച്ചപ്പെട്ട ഉൾക്കാഴ്ചകളിലൂടെ സേവന വിതരണത്തിൽ മികവ് പുലർത്തുന്ന, മുൻഗണന ലഭിക്കുന്ന സാമ്പത്തിക പരിഹാര ദാതാവാകാൻ

- ബാങ്കിംഗ് ഒരു സംതൃപ്തമായ അനുഭവമാക്കി മാറ്റുന്നതിന് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന വിവിധ ഉൽപ്പന്നങ്ങളിലും സേവനങ്ങളിലും സുതാര്യത നിലനിർത്തിക്കൊണ്ട് ന്യായമായ ബാങ്കിംഗ് രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന്

2. ദൗത്യം

- ബാങ്കിംഗ് ലളിതമാക്കാൻ
- ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിൽ മികവ് കൈവരിക്കുന്നതിന്
- ബാങ്കിംഗ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങൾക്കുമായി നൂതനമായ പരിഹാരങ്ങൾ ഉടനടി നൽകുന്നതിനും സമൂഹത്തിലെ എല്ലാ വിഭാഗങ്ങൾക്കും സേവനം നൽകുന്നതിനും
- ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും സുതാര്യതയും ധാർമ്മികതയും വളർത്തുന്നതിന്

3. ചാർട്ടറിന്റെ പ്രായോഗികത

ഈ ചാർട്ടർ ബാങ്ക് നൽകുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമാണ്, ബ്രാഞ്ചുകൾ, സബ്സിഡിയറികൾ കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിന് വേണ്ടി പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഏജന്റുമാർ മുഖേനെ , കൗണ്ടറുകളിലോ, തപാൽ വഴിയോ, ഫോൺ വഴിയോ അല്ലെങ്കിൽ ഇന്ററാക്ടീവ് ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങൾ വഴിയും സാങ്കേതികവിദ്യയോ (ഇലക്ട്രോണിക് ചാനലുകൾ വഴിയും ലഭ്യമാണ്.) വിതരണം ചെയ്താലും ഇത് ബാധകമാകുന്നതാണ്.

ഞങ്ങളുടെ എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റായ www.axisbank.com-ൽ കാണാവുന്നതാണ്.

4. നിയമ/നിയന്ത്രണപരമായ വിധേയത്വം

- നിയമ/നിയന്ത്രണപരമായ ആവശ്യകതകൾ പാലിക്കുന്നതിനായി, ഒരു അക്കൗണ്ട് തുറക്കുമ്പോൾ തന്നെ നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയുക (KYC) മാനദണ്ഡങ്ങളും നിയന്ത്രണാധികാരികൾ നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള കള്ളപ്പണം വെളുപ്പിക്കൽ വിരുദ്ധ (AML) മാനദണ്ഡങ്ങളും ബാങ്ക് പാലിക്കുന്നതാണ്.
- അക്കൗണ്ട് തുറക്കാനും ആഗ്രഹിക്കുന്ന വ്യക്തിയുടെ ഐഡന്റിറ്റിയിൽ സംതൃപ്തനാണെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കുകയും അതിനായി അപേക്ഷകന്റെ വിലാസം പരിശോധിക്കാനും ബാങ്കിംഗ് വ്യവസ്ഥയിലെ തട്ടിപ്പുകൾ ,മറ്റ് ദുരുപയോഗങ്ങൾ എന്നിവയിൽ നിന്നും വരാനിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവിനെ / പൊതുജനങ്ങളെ സംരക്ഷിക്കുന്നു.
- വരുമാന സ്രോതസ്സ് പരിശോധിക്കുന്നതിന് രേഖകൾ നൽകാൻ നിലവിലുള്ളതും വരാൻ പോകുന്നതുമായ ഉപഭോക്താക്കളോട് ബാങ്ക് ആവശ്യപ്പെടും.
- ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ ആനുകാലികമായി അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾ ബാങ്കിന് പ്രസക്തമായ രേഖകളും വിവരങ്ങളും നൽകണം

5. ഞങ്ങളുടെ പ്രതിബദ്ധതകൾ

A. ഇനിപ്പറയുന്ന കാര്യങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും ന്യായമായും യുക്തമായും പ്രവർത്തിക്കുക:

i. ബാങ്കിന്റെ കൗണ്ടറുകളിൽ പണമടച്ചതിന്റെ രസീത്/പണം/ചെക്കുകൾ നിക്ഷേപിക്കൽ, സാമ്പത്തിക ഉൾപ്പെടുത്തലിനായി അടിസ്ഥാന സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് ഡെപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ തുറക്കൽ തുടങ്ങിയ മിനിമം ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ നൽകൽ.

ii. വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കുമായി ചാർട്ടറിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന പ്രതിബദ്ധതകളും മാനദണ്ഡങ്ങളും പാലിക്കൽ

iii. വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങളും ചട്ടങ്ങളും വ്യാഖ്യാനത്തിലും അന്തസത്തയിലും പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക

iv. ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ഇടപാടുകൾ സമഗ്രതയുടെയും സുതാര്യതയുടെയും ധാർമ്മിക തത്വങ്ങളിൽ അധിഷ്ഠിതമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു

v. സുരക്ഷിതവും വിശ്വസനീയവുമായ ഒരു ബാങ്കിംഗ് സേവനവും പേയ്മെന്റ് സംവിധാനവും പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്നു

vi. പിശകുകൾ, ഉപഭോക്തൃ സംബന്ധമായ പ്രശ്നങ്ങൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിലെ കാലതാമസം അല്ലെങ്കിൽ സാങ്കേതിക പരാജയങ്ങൾ മൂലമുണ്ടാകുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ എന്നിവ കാരണം ഉണ്ടാകുന്ന ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ വേഗത്തിലും സഹാനുഭൂതിയോടെയും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന്

vii. ഉപഭോക്താക്കളെ എല്ലായ്പ്പോഴും ന്യായമായി പരിഗണിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്

viii. തങ്ങളുടെ പരാതികളോടുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതികരണത്തിൽ പൂർണ്ണ സംതൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, ബാങ്കിനുള്ളിലെ അവരുടെ പരാതികൾ/തർക്കങ്ങൾ മുന്നോട്ടു കൊണ്ടുപോകുന്നതിനുള്ള വഴികളെക്കുറിച്ചും ബദൽ പരിഹാരത്തിനുള്ള അവരുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചും ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്

ix. എല്ലാ പരാതികളും കാര്യക്ഷമമായും ന്യായമായും ബാങ്ക് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന്

B. ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന്

i. ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം: റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ), ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ (ബിഒ) ഓഫീസുകൾ ബിഒ സ്കീമിനെക്കുറിച്ച് പൊതുജനങ്ങളുടെ അവബോധം പ്രചരിപ്പിക്കുന്നു. സ്കീം ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു ശാഖകളിലും ലഭ്യമാണ്.

ii. ബാങ്കിന്റെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് പോളിസികൾ, ഐ ബി എ മോഡൽ പോളിസികൾക്കനുസൃതമായും ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള മാസ്റ്റർ സർക്കുലറിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന ആർബിഐ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്കനുസൃതമായും രൂപപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.

C. ഉപഭോക്താക്കളുടെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങളുടെ സ്വകാര്യതയും രഹസ്യസ്വഭാവവും നിലനിർത്തുന്നതിന്:

i. ഉപഭോക്താവിന്റെ പ്രകടമായതോ സൂചനപരമായതോ ആയ സമ്മതമില്ലാതെ ഒരു മൂന്നാം വ്യക്തിക്കോ കക്ഷിക്കോ ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ/വിവരങ്ങൾ ബാങ്ക് വെളിപ്പെടുത്താൻ പാടില്ല. എന്നിരുന്നാലും, 1.7.2014-ലെ ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ആർബിഐ മാസ്റ്റർ സർക്കുലറിലെ ഖണ്ഡിക നമ്പർ.25-ൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന സാഹചര്യങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ചില ഒഴിവാക്കലുകൾ ബാധകമാണ്. ഇവ താഴെ ലിസ്റ്റ് ചെയ്തിരിക്കുന്നു:

a) നിയമപരമായ നിർബന്ധത്തിന് കീഴിലാണ് വെളിപ്പെടുത്തുന്നത് എങ്കിൽ
b) പൊതുജനങ്ങളോട് വെളിപ്പെടുത്താനുള്ള ചുമതല ഉണ്ടെങ്കിൽ
c) ബാങ്കിന്റെ താൽപ്പര്യപ്രകാരം വെളിപ്പെടുത്തൽ ആവശ്യമായി വരുന്നിടത്ത്
d) ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തമായ അല്ലെങ്കിൽ പരോക്ഷമായ സമ്മതത്തോടെയാണ് വെളിപ്പെടുത്തൽ നടത്തുന്നത് എങ്കിൽ

കൂടാതെ, ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയോ സേവനങ്ങളുടെയോ വ്യക്തിഗതമാക്കൽ, ഞങ്ങളുടെ സാമ്പത്തിക സേവനങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ അനുബന്ധ ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിപണനം അല്ലെങ്കിൽ പ്രമോഷൻ എന്നിവയ്ക്കായി ഉപഭോക്തൃ പരിശോധന, ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെയും സേവനങ്ങളുടെയും സൗകര്യം, സ്ഥിതിവിവരക്കണക്കുകൾ സൃഷ്ടിക്കൽ, സ്റ്റാറ്റിസ്റ്റിക്കൽ വിശകലനം അല്ലെങ്കിൽ ക്രെഡിറ്റ് സ്കോറിംഗ്, ഉപഭോക്താവിന്റെ ബാധ്യതകൾ നടപ്പിലാക്കൽ, ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉചിതമായ ഉയർന്ന നിലവാരമുള്ള സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് ബാങ്കിനെ സഹായിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ഉദ്ദേശ്യം എന്നിവയ്ക്കായി ബാങ്ക് ഉപഭോക്തൃ വിവരങ്ങൾ ഉപയോഗിച്ചേക്കാം;

D. ചാർട്ടർ പരസ്യപ്പെടുത്തുന്നതിന്:

a) ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം ചാർട്ടറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് നൽകുന്നതാണ്
b) ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ചാർട്ടർ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്
c) ചാർട്ടറിലെ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രാവർത്തികമാക്കുന്നതിന് ജീവനക്കാർക്ക് പരിശീലനം ഉറപ്പാക്കുന്നതാണ്

E. ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതിബദ്ധതകളുടെ ബി സി എസ് ബി ഐ കോഡിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ അനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിന്:

ബാങ്കിംഗ് കോഡ്സ് ആൻഡ് സ്റ്റാൻഡേർഡ്സ് ബോർഡ് ഓഫ് ഇന്ത്യ (BCSBI) എന്നത് ബാങ്കിംഗിന്റെ ഉചിതമായ നടപടികൾക്കായുള്ള മിനിമം മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിക്കുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ രൂപീകരിച്ച ഒരു സ്വയം നിയന്ത്രണ സ്ഥാപനമാണ്.കോഡിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള പ്രതിബദ്ധതകൾ നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള സംരംഭങ്ങൾ.

ബാങ്കുകളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ (http://www.axisbank.com/codecommitment-customers.aspx) കോഡുകൾ ലഭ്യമാണ്.

F. പ്രത്യേക ഉപഭോക്താക്കൾ

പ്രത്യേക ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഇടപഴകുമ്പോൾ ബാങ്ക് ഇനിപ്പറയുന്നവരെ പരിഗണിക്കാൻ പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമാണ്

i. പെൻഷൻകാരും മറ്റ് മുതിർന്ന പൗരന്മാരും:

- ബ്രാഞ്ചുകളിൽ മുതിർന്ന പൗരന്മാർക്ക് മുൻഗണനാക്രമത്തിലുള്ള സേവനങ്ങൾ നൽകും
- പെൻഷൻകാർക്ക് അവരുടെ അക്കൗണ്ടിൽ ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്ത പെൻഷന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ അടങ്ങിയ പെൻഷൻ സ്ലിപ്പ് ബാങ്ക് നൽകും.
- പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങളിൽ, വീട്ടിലേക്ക് പെൻഷൻ വിതരണം ചെയ്യാൻ ബാങ്ക് ശ്രമിക്കും
- ബാങ്ക് അതിന്റെ ഏതെങ്കിലും ശാഖകളിലെ പെൻഷൻകാരിൽ നിന്ന് ലൈഫ് സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ സ്വീകരിക്കും
- അനാരോഗ്യം, ഭിന്നശേഷിക്കാർ തുടങ്ങിയ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങളിൽ 'ഡോർസ്റ്റെപ്പ്' ബാങ്കിംഗ് (അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റിനുള്ള പണം/ഉപകരണങ്ങൾ എടുക്കുക അല്ലെങ്കിൽ ചെക്ക്/അഭ്യർത്ഥന രേഖാമൂലം നൽകിയതിനെതിരെ പണം/ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റുകൾ വിതരണം ചെയ്യുക) നൽകാൻ ബാങ്ക് ശ്രമിക്കും.

ii. സ്വയം സഹായ സംഘങ്ങൾ (എസ് എച് ജി കൾ):

ബാങ്കിന്റെ നിലവിലുള്ള ക്രെഡിറ്റ് പോളിസിയിൽ എസ്എച്ച്ജികൾക്കായി നിർദ്ദേശിച്ചിട്ടുള്ള മെറിറ്റ്, ബിസിനസ് പ്രൊപ്പോസിഷന്റെ പ്രവർത്തനക്ഷമത, മറ്റ് വായ്പാ മാനദണ്ഡങ്ങൾ എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, ഓരോ കേസിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, എസ്എച്ച്ജികൾക്കും അതിലെ അംഗങ്ങൾക്കും വായ്പ അനുവദിക്കുന്നത് ബാങ്ക് പരിഗണിക്കും.

G. ഗ്രാമീണ, അർദ്ധ നഗര പ്രദേശങ്ങളിലെ ഉപഭോക്താക്കൾ

ശരിയായ കറൻസി വിനിമയ സൗകര്യങ്ങളും ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിതരണം ചെയ്യുന്ന നോട്ടുകളുടെ ഗുണനിലവാരവും ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും, പ്രത്യേകിച്ച് ഗ്രാമപ്രദേശങ്ങളിൽ. എല്ലാ പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങളിലും നിർദ്ദിഷ്ട പ്രവൃത്തി സമയങ്ങളിൽ ശാഖകൾ പൊതു ഇടപാടുകൾക്കായി തുറന്നിരിക്കുന്നുവെന്നും ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.

H. കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവർക്ക് / / ഭിന്നശേഷിയുള്ളവർക്ക് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ നൽകുന്നു

i. ശാഖകളിലേക്കും എടിഎമ്മുകളിലേക്കും എത്തിച്ചേരുന്നത് സൗകര്യപ്രദമാക്കുക

പ്രത്യേക ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നേരിട്ട് എത്തിച്ചേരുന്നത് എളുപ്പമാക്കുന്നതിന് സാധ്യമാകുന്നിടത്തെല്ലാം ബാങ്ക് അതിന്റെ മുൻനിര ശാഖകളിലും എടിഎമ്മുകളിലും മാറ്റങ്ങൾ വരുത്താൻ ശ്രമിക്കും. റാംപുകളാൽ സജ്ജീകരിച്ചിരിക്കുന്ന ശാഖകൾ / എടിഎമ്മുകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എളുപ്പത്തിൽ ലഭിക്കുമെന്ന് ഇതിലൂടെ ഉറപ്പാക്കും. ഘട്ടം ഘട്ടമായുള്ള പ്രവേശനം ഒഴിവാക്കാൻ കഴിയാത്തിടത്തെല്ലാം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സഹായം നൽകാൻ ബാങ്ക് ജീവനക്കാരെ ബോധവൽക്കരിക്കും.

ii. കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവർക്ക് എടിഎം സേവനങ്ങളുടെ ഉപയോഗം സൗഹൃദമാക്കുന്നു:

പ്രത്യേക ആവശ്യങ്ങളുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എടിഎമ്മുകൾ ഉപയോക്തൃ സൗഹൃദപരമായതാണെന്നു ഉറപ്പാക്കാൻ, ബാങ്ക് ബ്രെയിൽ ലിപിയുള്ളതും സംസാര ശേഷിയുള്ളതുമായ എടിഎമ്മുകൾ സ്ഥാപിക്കും.

iii. അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്നതിനും ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ നൽകുന്നതിനും

മുതിർന്ന പൗരന്മാർക്കും ഭിന്നശേഷിക്കാർക്കും നിരക്ഷരർക്കും ബാങ്കിംഗ് എളുപ്പവും സൗകര്യപ്രദവുമാക്കാൻ ബാങ്ക് പരമാവധി ശ്രമിക്കും. ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം, എടിഎം സൗകര്യം, നെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യം, ലോക്കർ സൗകര്യം, റീട്ടെയിൽ ലോണുകൾ, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ തുടങ്ങിയ ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ മുതലായവയെല്ലാം തന്നെ യാതൊരു വിവേചനവുമില്ലാതെ കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവർക്ക് സ്ഥിരമായി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നുവെന്നും ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും

iv. ബ്രാഞ്ചിൽ പ്രത്യേക സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നു:

ഭിന്നശേഷിയുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബ്രാഞ്ചിൽ പ്രത്യേക സേവനങ്ങൾ നൽകേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത ബാങ്ക് തിരിച്ചറിയുകയും ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യാൻ ശ്രമിക്കുകയും ചെയ്യും:

a) ശാഖകളിൽ ഇത്തരം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അർഹമായ മുൻഗണന നൽകുക
b) കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവർക്കും ശാരീരിക വെല്ലുവിളി നേരിടുന്ന ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ബ്രാഞ്ചിലേക്ക് എത്തിച്ചേരുന്നതിന് ജീവനക്കാരുടെ സഹായം വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു
c) ഒരു ഏകജാലക സംവിധാനം വഴി സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നു
d) ബാങ്കിംഗ് ഹാളിൽ ഇരിപ്പിടങ്ങൾ ഒരുക്കുന്നു
e) അംഗീകാര കത്തും പാസ്ബുക്കും ഹാജരാക്കുമ്പോൾ അവരോ അധികാരപ്പെടുത്തിയ വ്യക്തികളോ നിശ്ചയിച്ച പരിധി വരെ ഫണ്ടുകൾ പിൻവലിക്കാൻ അനുമതി നൽകുന്നു.
f) അനാരോഗ്യം, ഭിന്നശേഷിയുള്ളവർ തുടങ്ങിയവർക്ക് പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങളിൽ 'ഡോർസ്റ്റെപ്പ്' ബാങ്കിംഗ് (അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റിനുള്ള പണം / ഉപകരണങ്ങൾ എടുക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ ചെക്ക് / രേഖാമൂലം ആവശ്യപ്പെടുന്നതിനെതിരെ പണം / ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റുകൾ വിതരണം ചെയ്യുക) നൽകുന്നു.
g) ഓട്ടിസം, സെറിബ്രൽ പാൾസി, ബുദ്ധിമാന്ദ്യം, ഒന്നിലധികം വൈകല്യങ്ങൾ എന്നിവയുള്ള വികലാംഗർക്ക് നാഷണൽ ട്രസ്റ്റ് ആക്റ്റ്, 1999 പ്രകാരം ഒരു നിയമപരമായ രക്ഷിതാവിനെ എങ്ങനെ നിയമിക്കണമെന്ന് ഭിന്നശേഷിയുള്ളവരുടെ ബന്ധുക്കൾക്കും മാതാപിതാക്കൾക്കും മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുന്നു.

v. സ്റ്റാഫ് സെൻസിറ്റൈസേഷൻ:

ഭിന്നശേഷിക്കാരായ ഉപഭോക്താക്കളെ അവരുടെ ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾ നടത്തുന്നതിന് സഹായിക്കുന്നതിന് ജീവനക്കാരെ ബോധവത്കരിക്കാൻ ബാങ്ക് ശ്രമിക്കും.

vi. പ്രത്യേക ഉപഭോക്താക്കളുടെ ആവശ്യങ്ങൾ മനസ്സിലാക്കുക:

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ ആശങ്കകൾ അറിയിക്കുന്നതിനും കൂട്ടായ അനുഭവത്തിൽ നിന്ന് പ്രയോജനം നേടുന്നതിനും വേണ്ടി പതിവായി മീറ്റിംഗുകൾ ക്രമീകരിക്കാൻ ബാങ്ക് ശ്രമിക്കും

I. മരിച്ച ഉപഭോക്താക്കളുടെ അക്കൗണ്ടിലെ ബാലൻസ് അതിജീവിക്കുന്നവർക്കും/അവകാശപ്പെട്ടവർക്കും നൽകൽ

ഡെപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ, ലോക്കറുകൾ, നിശ്ചിത പരിധിക്കുള്ളിൽ സുരക്ഷിതമായി കസ്റ്റഡിയിൽ സൂക്ഷിക്കുന്ന സാധനങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്കായി മരണപ്പെട്ട ഉപഭോക്താവിന്റെ പിൻതുടർച്ച സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ഹാജരാക്കാൻ നിർബന്ധിക്കാതെ തന്നെ ഡെത്ത് ക്ലെയിമുകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള ലളിതമായ നടപടിക്രമമാണ് ബാങ്ക് പിന്തുടരുന്നത്.എന്നിരുന്നാലും, ഒരു നഷ്ടപരിഹാര ബോണ്ട് സ്വീകരിക്കുന്നതുൾപ്പെടെ, ക്ലെയിമുകളുടെ തീർപ്പാക്കൽ ഉചിതമായി പരിഗണിക്കുമ്പോൾ ബാങ്ക് സുരക്ഷാ മാർഗങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുന്നതാണ്. മരണപ്പെട്ട ഉപഭോക്താക്കളുടെ അക്കൗണ്ടുകളിലെ ബാലൻസ് വേഗത്തിൽ തീർപ്പാക്കുന്നതിന് നോമിനേഷൻ സൗകര്യം ലഭ്യമാണ്. ബാങ്കിംഗ് റെഗുലേഷൻ ആക്ടിന്റെ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സൗകര്യത്തിന്റെ ലഭ്യതയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ ഇടയ്ക്കിടെ ബോധവാന്മാരാക്കുന്നു. കാണാതായ വ്യക്തികളെ സംബന്ധിച്ച ക്ലെയിമുകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു നയവും ബാങ്ക് രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.

J. മലിനമായ/ചെറുതായി വികൃതമായ കറൻസി നോട്ടുകളുടെ കൈമാറ്റം

ബാങ്കിന്റെ എല്ലാ ശാഖകളും എല്ലാ വിഭാഗങ്ങളുടേയും മലിനമായതോ ചെറുതായി വികൃതമാക്കിയ / മുറിച്ചതുമായ നോട്ടുകൾ മാറ്റും. കറൻസി എക്സ്ചേഞ്ച് സൗകര്യം സൗജന്യമായി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുകയും ബാങ്കിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും പൊതുജനങ്ങൾക്കും ലഭ്യമാകുകയും ചെയ്യും.

വികൃതമായ കറൻസി നോട്ടുകൾ മാറ്റാൻ റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ബാങ്കുകൾക്ക് അനുമതി നൽകിയിട്ടുണ്ട്, അവ

യഥാർത്ഥമായതും സംശയമോ വഞ്ചനയോ ഉണ്ടാക്കാത്ത വിധത്തിലുള്ള വികലമായ നോട്ടുകൾ മാറ്റാൻ ബാങ്കുകളെ അനുവദിച്ചിട്ടുണ്ട്. എന്നിരുന്നാലും, ഈ നോട്ടുകളുടെ റീഫണ്ട് മൂല്യം ആർബിഐ (നോട്ട് റീഫണ്ട്) നിയമങ്ങൾ അനുസരിച്ചാണ് നൽകുന്നത്.

K. സുരക്ഷിത നിക്ഷേപ നിലവറകൾ (ലോക്കറുകൾ)

സുരക്ഷിത നിക്ഷേപ ലോക്കറുകളുടെ സൗകര്യം ബാങ്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഒരു അനുബന്ധ സേവനമാണ്. സാധ്യതകളും വാണിജ്യപരവും മറ്റ് പരിഗണനകളും അടിസ്ഥാനമാക്കി ബാങ്ക് അതിന്റെ വിവേചനാധികാരത്തിൽ ഈ സൗകര്യം വാഗ്ദാനം ചെയ്യും. ബാങ്ക് അതിന്റെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്ന ലോക്കറുകളുടെ സുരക്ഷിതത്വത്തിന് ആവശ്യമായ ജാഗ്രതയും ആവശ്യമായ മുൻകരുതലുകളും സ്വീകരിക്കും. എന്നിരുന്നാലും, എന്തെങ്കിലും കാരണങ്ങളാൽ ലോക്കറുകൾക്കോ അതിലെ ഉള്ളടക്കങ്ങൾക്കോ ഉണ്ടാകുന്ന കേടുപാടുകൾക്കോ നഷ്ടത്തിനോ ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കില്ല.

ഈ സേവനങ്ങളെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന പ്രധാന വസ്തുതകൾ ഇവയാണ്:

- i. ഒരു വ്യക്തി (മൈനർ അല്ലാത്ത), സ്ഥാപനം, ലിമിറ്റഡ് കമ്പനി, നിർദ്ദിഷ്ട അസോസിയേഷനുകൾ, സൊസൈറ്റികൾ മുതലായവയ്ക്ക് ഒരു ലോക്കർ വാടകയ്ക്കെടുക്കാവുന്നതാണ്
- ii. സേഫ് ഡെപ്പോസിറ്റ് ലോക്കറിന്റെ വ്യക്തിഗത വാടകയ്ക്ക് നോമിനേഷൻ സൗകര്യം ലഭ്യമാണ്
- iii. താക്കോലുകൾ നഷ്ടപ്പെട്ടാൽ ഉടൻ തന്നെ ബ്രാഞ്ചിനെ അറിയിക്കണം. എന്നിരുന്നാലും, പൂട്ടും താക്കോലും നന്നാക്കുന്നതിനുള്ള എല്ലാ ചെലവുകളും വാടകക്കാരൻ (ക്കാർ) വഹിക്കേണ്ടതാണ്.
- iv. ലോക്കറിൽ വാടകയ്ക്കെടുക്കുന്നയാൾക്ക് സ്വന്തം ലോക്ക് ഉപയോഗിക്കാം
- v. ലോക്കർ ഉടമകളോട് ആഭരണങ്ങൾ, വിലപിടിപ്പുള്ള വസ്തുക്കൾ മുതലായവയ്ക്ക് ഇൻഷുറൻസ് പരിരക്ഷ ലഭ്യമാക്കാൻ നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.
- vi. ലോക്കറുകൾ വിവിധ വലുപ്പത്തിൽ ലഭ്യമാകുന്നതാണ്
- vii. ലോക്കറുകൾ കുറഞ്ഞത് ഒരു വർഷത്തേക്കാണ് വാടകയ്ക്ക് നൽകുന്നത്. വാടക മുൻകൂറായി നൽകണം. കുടിശ്ശികയാകുന്ന വാടകയുടെ കാര്യത്തിൽ, ബാങ്ക് കാലാകാലങ്ങളിൽ നിർണ്ണയിക്കുന്ന പിഴ ഈടാക്കുന്നതാണ്
- viii. സ്റ്റാൻഡിംഗ് ഇൻസ്ട്രക്ഷൻ വഴി വാടകയ്ക്ക് എടുക്കുന്നയാളുടെ ഡെപ്പോസിറ്റ് (സേവിംഗ്സ് / കറന്റ്) അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് വാടക നൽകാവുന്നതാണ്
- ix. നിയമപ്രകാരം നോട്ടീസ് അയച്ചിട്ടും വാടക അടച്ചില്ലെങ്കിൽ ലോക്കർ തുറന്ന് ചാർജുകൾ ഈടാക്കാനുള്ള അവകാശം ബാങ്കിൽ നിക്ഷിപ്തമാണ്.
- x. റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച്, ലോക്കർ ഒരു വർഷത്തിലേറെയായി പ്രവർത്തനരഹിതമായിരിക്കുമ്പോൾ, ബ്രാഞ്ചുകൾ ലോക്കർ വാടകക്കയ്ക്ക് എടുത്തയാളെ ബന്ധപ്പെടും. വാടകയ്ക്കെടുക്കുന്നയാൾ പതിവായി വാടക നൽകുന്നുണ്ടെങ്കിൽ പോലും ഈ നടപടി ആവശ്യമാണ്. വാടകയ്ക്കെടുക്കുന്നയാൾ പ്രതികരിക്കുകയോ ലോക്കർ പ്രവർത്തിപ്പിക്കുകയോ ചെയ്യുന്നില്ലെങ്കിൽ, വാടകയ്ക്കെടുക്കുന്നയാൾക്ക് അറിയിപ്പ് നൽകിയതിന് ശേഷം ലോക്കർ തകർക്കുന്നത് ബ്രാഞ്ച് പരിഗണിച്ചേക്കാം.

L. സുരക്ഷിതമായ കസ്റ്റഡിയിലുള്ള വസ്തുക്കൾ

ഷെയറുകൾ, സെക്യൂരിറ്റികൾ മുതലായവായ്ക്ക് ,അത്തരം സൗകര്യം വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നിടത്തെല്ലാം നിശ്ചിത നിരക്കുകളിൽ ബാങ്കിൽ സുരക്ഷിതമായി കസ്റ്റഡിയിൽ സൂക്ഷിക്കാവുന്നതാണ്.
ലേഖനങ്ങൾ സീൽ ചെയ്ത പാക്കേജുകളിൽ / ബോക്സുകളിൽ സൂക്ഷിക്കാം. ബോക്സുകൾ ഉപഭോക്താവ് (ക്കൾ) ലോക്ക് ചെയ്യുകയും വിശദാംശങ്ങൾ അതിൽ എഴുതുകയും / പെയിന്റ് ചെയ്യുകയും വേണം. ലോക്ക് ദൃഢമായ തുണികൊണ്ട് പൊതിഞ്ഞ് ഉപഭോക്താവിന്റെ മുദ്രകൊണ്ട് അടച്ചിരിക്കേണ്ടതാണ്. ബാങ്കറുടെയും ഉപഭോക്താവിന്റെയും ബന്ധം ജാമ്യക്കാരനും ജാമ്യം നല്കുന്നയാളും തമ്മിലുള്ളത് ആയിരിക്കണം.

M. റെമിറ്റൻസ് സേവനങ്ങൾ

- i. ആർ ടി ജി എസ് വഴി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഒരു കേന്ദ്രത്തിൽ നിന്ന് മറ്റൊരു കേന്ദ്രത്തിലേക്ക്
- ii. നിർദ്ദിഷ്ട നിരക്കുകൾ നൽകി എൻ ഇ എഫ് ടി/ ഇ എഫ് ടി, ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റുകൾ എന്നിവയിലൂടെ പണം അയക്കാം.

iii. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആർ ബി ഐ, എഫ് ഇ എം എ, ബാധകമായ മറ്റേതെങ്കിലും നിയന്ത്രണങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് വിധേയമായി വിദേശത്തേയ്ക്ക് പണമയാക്കുകയും സ്വീകരിക്കുകയും ചെയ്യാം.

iv. 50,000/--ഉം അതിനുമുകളിലുള്ളതുമായ ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റുകൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഡെബിറ്റ് ചെയ്തോ അല്ലെങ്കിൽ വാങ്ങുന്നയാൾ ടെൻഡർ ചെയ്ത ചെക്കുകൾക്കോ മറ്റ് മാർഗ്ഗങ്ങൾ വഴിയോ മാത്രമേ ബാങ്ക് നൽകൂ, പണമായി നൽകില്ല

v. ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റിന്റെ പേയ്മെന്റ് രൂപ. 20000/- ഉം അതിനുമുകളിലോ ആണെങ്കിൽ ബാങ്കിംഗ് വഴി മാത്രമേ നടത്തുകയുള്ളൂ.

vi. ഡ്രാഫ്റ്റുകൾ ഡെലിവറി ചെയ്യുന്നതിനുമുമ്പ്, ഉദ്യോഗസ്ഥൻ(മാരുടെ) ഒപ്പും നൽകിയിരിക്കുന്ന സ്ഥലത്തുള്ള അവരുടെ ഒപ്പും നമ്പറുകളും ഉൾപ്പടെ എല്ലാ കാര്യങ്ങളിലും ഉപകരണം പൂർണ്ണമാണെന്ന് ഉപഭോക്താവ് പരിശോധിക്കേണ്ടതാണ്

vii. അപേക്ഷ ലഭിച്ച് രണ്ടാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ ബാങ്ക് ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റ് ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റ് ഉപഭോക്താവിന് നൽകും.

viii. ചെക്കുകൾ, ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റുകൾ/പേ ഓർഡറുകൾ, ബാങ്കേഴ്സ് ചെക്കുകൾ എന്നിവയുടെ സാധുത കാലയളവ് ഇൻസ്ട്രുമെന്റ് ഇഷ്യൂ ചെയ്ത തീയതി മുതൽ 3 മാസമാണ്.

N. എടിഎം/ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ

ആക്സിസ് ബാങ്ക് അതിന്റെ എടിഎമ്മുകളിൽ 24 മണിക്കൂറും ആഴ്ചയിൽ 7 ദിവസവും സേവനം നൽകാൻ ശ്രമിക്കും. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എല്ലാ സ്ഥലങ്ങളിലും പണം പിൻവലിക്കാനുള്ള സൗകര്യവും തിരഞ്ഞെടുത്ത സ്ഥലങ്ങളിൽ മറ്റ് സേവനങ്ങളും നൽകും.

O. മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ്

ആക്സിസ് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ഫണ്ട് ട്രാൻസ്ഫർ, യൂട്ടിലിറ്റി ബില്ലുകളുടെ പേയ്മെന്റ്, പ്രീപെയ്ഡ് റീചാർജുകൾ എന്നിവ പോലുള്ള സേവനങ്ങൾ പ്രവർത്തനക്ഷമമാക്കുന്നവാ ഉൾപ്പെടുന്ന മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് ഒരു മൊബൈൽ ഉപകരണത്തിൽ നിന്ന് എപ്പോൾ വേണമെങ്കിലും എവിടെയും സുരക്ഷിതമായ ബാങ്കിംഗ് അനുഭവം നൽകുന്നു. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ ബാങ്കിംഗ് ബന്ധത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങളും (അക്കൗണ്ടുകൾ, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ്, ഫിക്സഡ് ഡിപ്പോസിറ്റുകൾ, മ്യൂചൽ ഫണ്ടുകൾ, ഡീമാറ്റ്) സേവന അഭ്യർത്ഥനകൾ എന്നിവയും കാണാനാകും.

മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ സുരക്ഷിതമാണെന്നും ഈ ആവശ്യത്തിനായി പതിവായി അവലോകനം ചെയ്യുകയും അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ആക്സിസ് ബാങ്ക് ഉചിതമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളുന്നു.

P. ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്

ബാങ്ക് അതിന്റെ റീട്ടെയിൽ, കോർപ്പറേറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യം നൽകുന്നു, ഇത് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് അന്വേഷണം, ഫണ്ട് കൈമാറ്റം, ബില്ലുകളുടെ പേയ്മെന്റ്, പ്രീപെയ്ഡ് റീചാർജുകൾ, പേയ്മെന്റുകൾ ഷെഡ്യൂൾ ചെയ്യൽ, സ്ഥിര നിക്ഷേപങ്ങൾ സൃഷ്ടിക്കൽ, സേവന അഭ്യർത്ഥനകൾ എന്നിവ പോലുള്ള നിരവധി സേവനങ്ങൾ പ്രാപ്തമാക്കുന്നു. എല്ലാ ഇടപാടുകളും സുരക്ഷിതമാക്കുന്നതിന് റ്റു ഫാക്റ്റർ ഓതെന്റിക്കേഷൻ എന്ന ആശയത്തെ ഏർപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു. ഏതെങ്കിലും ദുരുപയോഗം / വഞ്ചനാപരമായ ഉപയോഗം ഒഴിവാക്കാൻ ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യത്തിന്റെ സുരക്ഷിത ഉപയോഗത്തെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങളും ബാങ്ക് നൽകുന്നു.

ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സംവിധാനവും സാങ്കേതികവിദ്യയും സുരക്ഷിതമാണെന്നും ഈ ആവശ്യത്തിനായി പതിവായി അവലോകനം ചെയ്യുകയും അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ബാങ്ക് ഉചിതമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളുന്നു.

Q. എസ്എംഎസ് / ഇ-മെയിൽ അലേർട്ടുകൾ

ഒരു നിശ്ചിത പരിധിക്ക് മുകളിലുള്ള എല്ലാ സാമ്പത്തിക ഇടപാടുകൾക്കും ബാങ്ക് എല്ലാ വരിക്കാരായ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും എസ് എം എസ് / ഇമെയിൽ അലേർട്ടുകൾ നൽകുന്നു. ചില സാമ്പത്തികേതര ഇടപാടുകൾക്കും അലേർട്ടുകൾ അയച്ചിട്ടുണ്ട്. ക്രെഡിറ്റ്, ഡെബിറ്റ് കാർഡുകളുടെ ഉപയോഗം ഉൾപ്പെടുന്ന എല്ലാ തരത്തിലുള്ള ഇടപാടുകൾക്കും ബാങ്ക് എസ്എംഎസ് അലേർട്ടുകളും അയയ്ക്കുന്നു.

R. ലോണുകളും അഡ്വാൻസുകളും

- ലോണുകളുടെ എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും വിലനിർണ്ണയവും മറ്റുള്ളവയും റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളുമായി കർശനമായ അനുരൂപമായിരിക്കും. ബാങ്കുകളുടെ വിലനിർണ്ണയ നയങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾ വ്യക്തമായി മനസ്സിലാക്കുന്നുവെന്നും എല്ലാ വായ്പകളെയും നിയന്ത്രിക്കുന്ന വിലനിർണ്ണയവും നോൺ-പ്രൈസിംഗ് നിബന്ധനകളും സംബന്ധിച്ച റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കർശനമായി പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്നും ഉറപ്പാക്കും.
- വായ്പാ അപേക്ഷ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ വിവിധ രേഖകളെ കുറിച്ച് കടം വാങ്ങുന്നയാളെ ബോധവാന്മാരാക്കും. വക്കീലിന്റെ റിപ്പോർട്ടിന്റെ ആവശ്യകതയെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ഹോം ലോണുകൾക്ക്, അധികമായുള്ള രേഖകൾ വായ്പയെടുക്കുന്നയാളിൽ നിന്നും വാങ്ങുന്നതാണ്
- റീട്ടെയിൽ ലോണുകൾക്ക്, ഷെഡ്യൂൾ ചെയ്ത തവണകളുടെ തിരിച്ചടവ് വൈകുന്നതിന് മാത്രമേ പിഴ പലിശ ഈടാക്കൂ. പിഴ ഈടാക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവരങ്ങൾ ലോൺ കരാറിൽ പരാമർശിക്കുകയും ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു
- ആദായനികുതി ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഭവന വായ്പ പലിശ സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ ആവശ്യമായതിനാൽ, ഏപ്രിൽ/മെയ്, ഒക്ടോബർ/നവംബർ മാസങ്ങളിൽ എല്ലാ ഭവന വായ്പ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ബാങ്ക് അത്തരം സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ നൽകും.
- നിങ്ങളുടെ ലോൺ അക്കൗണ്ടിനായി അഭ്യർത്ഥന അടിസ്ഥാനത്തിൽ ബാങ്ക് നിങ്ങൾക്ക് ലോൺ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് നൽകും , നിങ്ങളുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ ഐഡിയിലോ വിലാസത്തിലോ ഒരു സാമ്പത്തിക വർഷത്തിലൊരിക്കൽ സൗജന്യമായി, ലോൺ തുക, ഡിമാൻഡുകൾ, തിരിച്ചടവ്, ചാർജുകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ പലിശ സഹിതം അറിയിക്കും. ഒരു അഭ്യർത്ഥനയ്ക്ക് കൂടുതലായി അക്കൗണ്ടുകളുടെ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റിനു വേണ്ടി നൽകുന്ന എല്ലാ അഭ്യർത്ഥനകൾക്കും നിരക്ക് ഈടാക്കും
- കടം കൊടുക്കുന്നയാളുടെ ബാധ്യതയ്ക്കായുള്ള നിബന്ധനകൾ ബാങ്ക് സ്വീകരിക്കുന്നു. കടം കൊടുക്കുന്നയാളുടെ ബാധ്യതയുടെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും ഭവനവായ്പകൾക്കായുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതിബദ്ധത കോഡും അനുസരിച്ച്, ലോൺ ക്ലോസ് ചെയ്തതിന് ശേഷം 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ ജ്യാമം ചെയ്ത ആധാരങ്ങൾ /രേഖകൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തിരികെ നൽകും. ടൈറ്റിൽ രേഖകൾ ലഭിക്കാൻ വൈകുകയോ ബാങ്കിന്റെ കസ്റ്റഡിയിലുള്ള ഉടമസ്ഥാവകാശ രേഖകൾ നഷ്ടപ്പെടുകയോ ചെയ്താൽ, ബാങ്കിന്റെ നഷ്ടപരിഹാര നയം അനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് ഉചിതമായ നഷ്ടപരിഹാരം നൽകും.

S. ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ

- അപേക്ഷിക്കുന്ന സമയത്ത്, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഫീസ്, പലിശ, നിരക്കുകൾ, ബില്ലിംഗ്, പേയ്മെന്റ് തുടങ്ങിയ പ്രസക്തമായ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ബാങ്ക് വിശദീകരിക്കുകയും അവർക്ക് ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും (MITC) ഒരു പകർപ്പ് നൽകുകയും ചെയ്യും.
- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഈടാക്കുന്ന പലിശയും വൈകുന്ന പേയ്മെന്റും ചാർജുകളുടെ ഷെഡ്യൂളിൽ സൂചിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു. ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് കുടിശ്ശിക അടയ്ക്കാത്തതോ കാലതാമസം വരുത്തുന്നതോ ആയ സാഹചര്യത്തിൽ പലിശ കണക്കാക്കുന്ന രീതി എംഐടിസിയിൽ വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിച്ചിട്ടുണ്ട്.
- ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിൽ നടത്തിയ ഇടപാടുകളുടെ വിശദാംശങ്ങളടങ്ങിയ പ്രതിമാസ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് ഉപഭോക്താക്കളുടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഇമെയിൽ ഐഡിയിലേക്ക് അയയ്ക്കുന്നുവെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും. ഇ-സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ തിരഞ്ഞെടുക്കാത്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ വിലാസത്തിൽ സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ ലഭിക്കും. പ്രസ്താവനയിൽ ബില്ലിംഗ് സൈക്കിൾ, അടയ്ക്കേണ്ട മൊത്തം തുക, അടയ്ക്കേണ്ട ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ തുക, അടയ്ക്കേണ്ട തീയതി എന്നിവ വ്യക്തമായി പരാമർശിക്കുന്നു
- കാർഡ് ഉടമയുടെ സമ്മതത്തോടെ ഒരു ക്രെഡിറ്റ് കാർഡിന് നൽകിയിട്ടുള്ള ക്രെഡിറ്റ് പരിധി ബാങ്ക് വർദ്ധിപ്പിക്കും. കാർഡിന്റെ പരിധി കുറയുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, എസ്എംഎസ്/ഇ-മെയിൽ അല്ലെങ്കിൽ രേഖാമൂലമുള്ള ആശയവിനിമയം വഴി ബാങ്ക് കാർഡ് ഉടമയെ ഉടൻ അറിയിക്കും.
- ഫീസ്, നിരക്കുകൾ എന്നിവയുടെ ഷെഡ്യൂളിലെ മാറ്റങ്ങൾ, അവ സംഭവിക്കുമ്പോൾ ഉള്ള, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ബാങ്ക് അറിയിക്കും. മാറ്റം പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്നതിന് മുമ്പ് 30 ദിവസത്തെ മുൻകൂർ അറിയിപ്പ് നൽകും

T. സേവന ചാനലുകൾ

- സേവനങ്ങളും വിവരങ്ങളും ലഭിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഒന്നിലധികം ചാനലുകൾ ആക്സസ് ചെയ്യാൻ കഴിയും. അവർക്ക് ശാഖയിലോ ഫോൺ ബാങ്കിംഗ് കേന്ദ്രത്തിലോ ഇമെയിൽ ചാനലിലോ ഇടപാട് നടത്താം. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നേടാനും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ഒരു അഭ്യർത്ഥന നടത്താനോ ഏതെങ്കിലും ചാനലിൽ പരാതി നൽകാനോ കഴിയും. കൂടാതെ, ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്, മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ്, ഐ വി ആർ എസ്എ ന്നിവ വഴി സ്വയം സേവന ഓപ്ഷനുകൾ ലഭ്യമാണ്.
- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബ്രാഞ്ചിൽ നിന്ന് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ/സേവനങ്ങളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ നേടാം അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ നിന്ന് ഡൗൺലോഡ് ചെയ്യാം. ഏത് സമയത്തും ഏത് സ്കീമിന്റെയും/സേവനത്തിന്റെയും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും മാറ്റാനോ ഭേദഗതി ചെയ്യാനോ ബാങ്കിന് അവകാശമുണ്ട്.
- വിവിധ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള സൂചകമായ സമയ മാനദണ്ഡങ്ങൾ ശാഖകളിലെ ഉപഭോക്തൃ വിവര ബുക്ക്ലെറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്. ഓരോ പ്രവർത്തനത്തിന്റെയും ടൈംലൈൻ പ്രവർത്തനം കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾക്കനുസൃതമായി നിർവചിക്കപ്പെട്ടിട്ടുണ്ട് കൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കൾ ആവശ്യമായ രേഖകൾ സമർപ്പിക്കുന്നതിന് വിധേയവുമാണ്.

U. ഗുണപരവും കാര്യക്ഷമവുമായ സേവനങ്ങൾക്കായുള്ള ഉപഭോക്തൃ ബാധ്യതകൾ

i. ഉപഭോക്താക്കൾ അവരുടെ താൽപ്പര്യവും ബാങ്കിന്റെ താൽപ്പര്യവും സംരക്ഷിക്കുന്നതിന് ഇനിപ്പറയുന്ന മുൻകരുതലുകൾ എടുക്കണമെന്ന് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു:

ii. അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ പതിവായി പരിശോധിക്കേണ്ടതും എന്തെങ്കിലും പൊരുത്തക്കേട് ഉണ്ടായാൽ 15 ദിവസത്തിനകം ബാങ്കിൽ ബോധിപ്പിക്കേണ്ടതുമാണ്.

iii. പാസ്ബുക്ക്, നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, കാലാകാലങ്ങളിൽ അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യണം

iv. ചെക്ക് ബുക്കുകൾ, പാസ്ബുക്ക്, എടിഎം കാർഡ്, ഡെബിറ്റ് കാർഡ്, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് എന്നിവ സുരക്ഷിതമായി സൂക്ഷിക്കണം, ഇവ ഒരുമിച്ച് സൂക്ഷിക്കരുത്. കാർഡിൽ ഒപ്പ് നിർബന്ധമായിരിക്കുന്നിടത്തെല്ലാം അത് ഒപ്പിടാതെയിരിക്കരുത്

v. സാധിക്കുന്നിടത്തോളം ക്രോസ്ഡ്/അക്കൗണ്ട് പേയീ ചെക്കുകൾ നൽകണം

vi. ശേഖരണത്തിനായി ചെക്ക് ഡ്രോപ്പ് ബോക്സിൽ ഇടുന്നതിന് മുമ്പ് ചെക്കിന്റെ പിൻഭാഗത്ത് അക്കൗണ്ടും കോൺടാക്റ്റ് നമ്പറുകളും സൂചിപ്പിക്കണം.

vii. ചെക്കിലെ വിശദാംശങ്ങൾ, അതായത് തീയതി, വാക്കുകളിലെയും കണക്കുകളിലെയും തുക, ക്രോസിംഗ് മുതലായവ അത് നൽകുന്നതിന് മുമ്പ് പരിശോധിച്ചുറപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

viii. ബ്ലാങ്ക് ചെക്കുകളിൽ ഒപ്പിടാൻ പാടില്ല, കൂടാതെ ഉപഭോക്താക്കൾ അവരുടെ മാതൃക ഒപ്പ് പാസ്ബുക്കിലോ ചെക്ക് ബുക്കിലോ രേഖപ്പെടുത്തരുത്.

ix. ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് മതിയായ ബാലൻസ് ഉറപ്പാക്കാതെ ചെക്കുകൾ നൽകരുത്

x. നോമിനേഷൻ സൗകര്യം ഉപയോഗിക്കണം. അക്കൗണ്ട് നമ്പറുകൾ, ടേം ഡിപ്പോസിറ്റുകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ, ലോക്കർ നമ്പർ മുതലായവ പ്രത്യേകം രേഖപ്പെടുത്തണം

xi. വിലാസം, ടെലിഫോൺ നമ്പർ, മൊബൈൽ നമ്പർ, ഇമെയിൽ ഐഡികൾ തുടങ്ങിയവയിലെ മാറ്റം, ലഭ്യമായ ചാനലുകൾ വഴി ബാങ്കിനെ ഉടൻ അറിയിക്കണം.

xii. ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റ്, ടേം ഡെപ്പോസിറ്റ് രസീത്, ചെക്ക് ലീവ്(കൾ)/ബുക്ക്, ലോക്കറിന്റെ താക്കോലുകൾ മുതലായവ നഷ്ടപ്പെട്ടാൽ ഉടൻ ബാങ്കിനെ അറിയിക്കണം.

xiii. പലിശയും തവണകളും ലോക്കർ വാടകയും മറ്റ് കുടിശ്ശികകളും കൃത്യസമയത്ത് നൽകണം.

xiv. ഡീമാറ്റ് അക്കൗണ്ടുകളിലെ ഡെലിവറി ബുക്കിന്റെ സുരക്ഷിതമായ കസ്റ്റഡി ഉറപ്പാക്കണം കൂടാതെ ശൂന്യമായ ഒപ്പിട്ട സ്ലിപ്പുകൾ ബുക്കിൽ സൂക്ഷിക്കാൻ പാടില്ല.

xv. നിശ്ചിത സമയത്തേക്ക് മാത്രം പ്രസക്തമായ രേഖകൾ സൂക്ഷിക്കാൻ ബാങ്ക് പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമായതിനാൽ ഉപഭോക്താക്കൾ ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിന്റെ കുറവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ ന്യായമായ സമയത്തിനുള്ളിൽ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യണം.

xvi. ഉപഭോക്താക്കൾ അവരുടെ അക്കൗണ്ടുകൾ ഓപ്പറേറ്റീവ്/ആക്റ്റീവ് എന്ന സ്ഥിതിയിൽ നിലനിർത്താൻ പതിവായി പ്രവർത്തിക്കണം

xvii. ആവർത്തന സ്വഭാവമുള്ള ഇടപാടുകൾക്കായി ഉപഭോക്താക്കൾ സ്റ്റാൻഡിംഗ് നിർദ്ദേശ സൗകര്യം പ്രയോജനപ്പെടുത്തണം

xviii. ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ്, മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് എന്നിവയ്ക്കുള്ള പാസ്‌വേഡിന്റെ രഹസ്യാത്മകതയും ക്രെഡിറ്റ്/ഡെബിറ്റ് കാർഡിനുള്ള പിൻ നമ്പറും എല്ലായ്പ്പോഴും ഉറപ്പാക്കണം. വഞ്ചനകൾ തടയുന്നതിന് പാസ്‌വേഡുകളും പിന്നുകളും ഏതെങ്കിലും പേപ്പറിലോ ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങളിലോ രേഖപ്പെടുത്തരുത്

xix. എടിഎം/ഡെബിറ്റ് കാർഡ് നഷ്ടപ്പെട്ടാൽ, അത് ദുരുപയോഗം ചെയ്യുന്നത് തടയാൻ അടിയന്തര നടപടികൾ സ്വീകരിക്കാൻ ബാങ്കിനെ (ബാങ്കിന്റെ കോൾ സെന്റർ) അറിയിക്കണം. ബാങ്കിനെ അറിയിക്കുന്നത് വരെ ഏതെങ്കിലും ദുരുപയോഗത്തിന് ഉപഭോക്താവ് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും

xx. അക്കൗണ്ട് വിശദാംശങ്ങൾ, പാസ്‌വേഡുകൾ, നെറ്റ് സെക്യൂരിറ്റി കോഡ് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും സുരക്ഷാ വിവരങ്ങൾ എന്നിവ ഒരിക്കലും ആരുമായും പങ്കിടാൻ പാടില്ല. പേഴ്സണൽ ഐഡന്റിഫിക്കേഷൻ നമ്പർ (പിൻ) ഓർമ്മയിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും പതിവായി മാറ്റുകയും വേണം

xxi. പാസ്‌വേഡ്/പിൻ ആവശ്യപ്പെടുന്ന ഒരു ഫോൺ കോളുകളോടും ഇമെയിലുകളോടും ഉപഭോക്താക്കൾ പ്രതികരിക്കരുത്

xxii. കൃത്യമായ പാൻ നമ്പർ/ ഫോം 15G അല്ലെങ്കിൽ 15H, ഓരോ സാമ്പത്തിക വർഷത്തിന്റെയും തുടക്കത്തിൽ TDS കൃത്യമായി കുറയ്ക്കുന്നതിന് ബാങ്കിന് നൽകേണ്ടതാണ്.

V. ഉപഭോക്തൃ അവബോധം

i. ബി സി എസ് ബി ഐ കോഡുകൾ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്

ii. ബാങ്കിംഗിൽ സാങ്കേതിക വിദ്യയുടെ ഉപയോഗത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവത്കരിക്കാൻ പ്രത്യേകം ശ്രമിക്കും. ഇത് പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന്, ഇമെയിൽ, എസ്എംഎസ്, വെബ്സൈറ്റ് എന്നിങ്ങനെ ബാങ്കിന് ലഭ്യമായ വിവിധ ചാനലുകൾ ഉപയോഗിച്ച് പതിവ് ആശയവിനിമയങ്ങൾ അയയ്ക്കുന്നു.

iii. വിവിധ ഫീസ്/സേവന ചാർജുകൾ, പിഴകൾ എന്നിവ ഈടാക്കുമ്പോൾ ബാങ്ക് പൂർണ്ണ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കും

iv. ബ്രാഞ്ചുകൾ, ഫോൺ ബാങ്കിംഗ് സെന്ററുകൾ, ഇമെയിലുകൾ, കത്തുകൾ, ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റ്, സോഷ്യൽ നെറ്റ്‌വർക്കിംഗ് സൈറ്റുകൾ തുടങ്ങി ഉപഭോക്തൃ പ്രശ്നങ്ങളും പരാതികളും ക്യാപ്ചർ ചെയ്യുന്നതിനും ട്രാക്ക് ചെയ്യുന്നതിനുമായി സംയോജിത രീതിയിൽ പ്രവർത്തിക്കുന്ന ഒരു ശരിയായ ഉപഭോക്തൃ പരാതി സംവിധാനം ബാങ്ക് സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്.

W. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം

ഏത് ഘട്ടത്തിലും, സേവനങ്ങളോ ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ തങ്ങളുടെ പ്രതീക്ഷയ്ക്കൊത്ത് ഉയരുന്നില്ലെന്ന് ഉപഭോക്താക്കൾ കരുതുന്നുവെങ്കിൽ; ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും ചാനലുകൾ വഴി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ആശങ്ക രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാം:

i. ഏതെങ്കിലും ശാഖകൾ/വായ്പ കേന്ദ്രങ്ങൾ എന്നിവ നേരിട്ട് സന്ദർശിക്കുക

ii. ഫോൺ ബാങ്കിംഗ് സെന്റർ നമ്പറുകൾ 1860-419-5555, 1860-500-5555

iii. ഇമെയിൽ ചാനൽ: www.axisbank.com/support

മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച ഏതെങ്കിലും ചാനലുകൾ നൽകുന്ന പ്രതികരണം തൃപ്തികരമല്ലാത്തതോ അപര്യാപ്തമോ അല്ലെങ്കിൽ നിർവചിക്കപ്പെട്ട ടൈംലൈൻ ലംഘിക്കുന്നതോ ആണെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് വിഷയം വർദ്ധിപ്പിക്കാൻ കഴിയും

നോഡൽ ഓഫീസിൽ, ഇനിപ്പറയുന്ന വിശദാംശങ്ങളിൽ ബാങ്കിന്റെ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്:

എഴുതൂ	ഇമെയിൽ ചെയ്യൂ	വിളിക്കൂ
നോഡൽ ഓഫീസർ ആക്സിസ് ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡ്, എൻ പി സി 1, അഞ്ചാം നില, "ഗിഗാപ്ലക്സ്", പ്ലോട്ട് നമ്പർ I.T.5, എം ഐ ഡി സി, ഐറോളി നോളജ് പാർക്ക്, ഐറോളി നവി മുംബൈ-400708.	nodal.officer@axisbank.com	ഫോൺ. 91-080-61865200 (തിങ്കൾ മുതൽ വെള്ളി വരെ) 9.30 AM മുതൽ 5.30 PM വരെ (രണ്ടാമത്തെയും നാലാമത്തെയും ശനിയാഴ്ചകളും ബാങ്ക് അവധികളും ഒഴികെ)

നോഡൽ ഓഫീസ് നൽകുന്ന പ്രമേയത്തിൽ ഉപഭോക്താക്കൾ തൃപ്തരല്ലെങ്കിൽ, അവർക്ക് പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസിനെ സമീപിക്കാവുന്നതാണ്

എഴുതൂ	ഇമെയിൽ ചെയ്യൂ	വിളിക്കൂ
പ്രിൻസിപ്പൽ നോഡൽ ഓഫീസർ ആക്സിസ് ബാങ്ക് ലിമിറ്റഡ് റൂബി ഹൗസ്, രണ്ടാം നില 9, സേനാപതി ബാപത് മാർഗ്, ദാദർ മുംബൈ- 400028	pno@axisbank.com	ഫോൺ. 91-24252525/ 62300641/ 0621 (തിങ്കളാഴ്ച മുതൽ വെള്ളിയാഴ്ച വരെ)

പരാതിയുടെ രസീത് ബാങ്ക് അംഗീകരിക്കുകയും 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രതികരണം നൽകുകയും ചെയ്യും

പ്രാഥമിക പരാതി സമർപ്പിച്ച തീയതി മുതൽ ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്താവിന് പ്രതികരണം ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്ക് നൽകിയ പ്രതികരണത്തിൽ അതൃപ്തി ഉണ്ടെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന് ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാം.

ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും (http://www.axisbank.com/bankingombudsman.aspx) ആർബിഐയുടെ വെബ്സൈറ്റിലും ലഭ്യമാണ്. ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2006 പ്രകാരം ആർബിഐ നിർബന്ധമാക്കിയ റീജിയണൽ നോഡൽ ഓഫീസർമാരെയും ബാങ്ക് നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്.

റീജിയണൽ നോഡൽ ഓഫീസർമാരുടെ വിശദാംശങ്ങൾ താഴെ കൊടുത്തിരിക്കുന്ന ലിങ്കിൽ നൽകിയിരിക്കുന്നത് പോലെ ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ ലഭ്യമാണ്: (http://www.axisbank.com/bankingombudsman.aspx) കൂടാതെ ശാഖകളിലും അവ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു.

<u>അഭിപ്രായങ്ങൾ: അവസാനം അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്തത് 2019 ഏപ്രിൽ</u>