

नागरिकांची सनद

ग्राहक सेवांसाठी एक सनद

प्रस्तावना

बँकिंग उद्योगाची आपली सामाजिक-आर्थिक उद्दिष्टे साध्य करण्याची क्षमता आणि त्या प्रक्रियेत अधिक ग्राहकांना आपल्या गोटात आणण्याची क्षमता अंतिमतः ग्राहकांच्या समाधानावर अवलंबून असेल. अॅक्सिस बँकेचा ठाम विश्वास आहे की समाधानी ग्राहक आपला व्यवसाय वाढवण्यात अत्यंत महत्वाचा घटक आहे.

"सिटिझन्स चार्टर ऑफ अॅक्सिस बँक' या दस्तऐवजात ग्राहकांच्या समाधानासाठी बँकेच्या बांधिलकीवर प्रकाश टाकण्यात आला आहे. हे मुख्य वचनबद्धता आणि जबाबदाऱ्यांचा तपशील देते आणि निरोगी बँकर-ग्राहक संबंधासाठी ग्राहकांच्या जबाबदाऱ्या देखील निर्दिष्ट करते.

निष्पक्ष बँकिंग पद्धतींना चालना देण्यासाठी आणि ग्राहक सेवेशी संबंधित विविध उपक्रमांची माहिती देण्यासाठी ही सनद तयार करण्यात आली आहे. हा कायदेशीर दस्तऐवज नाही आणि बँकेच्या वतीने किंवा ग्राहकांच्या बाजूने कोणतेही नवीन अधिकार किंवा जबाबदाऱ्या तयार करण्याचा त्याचा हेतू नाही. ग्राहक, व्यवसायाच्या सामान्य कोर्समध्ये कंत्राटी/नियामक जबाबदाऱ्यांनुसार प्राप्त झालेल्या व्यतिरिक्त.

सिटिझन्स चार्टरच्या प्रती आमच्या सर्व ग्राहकांना विनंतीनुसार आमच्या शाखा, प्रशासकीय कार्यालये आणि आमच्या वेबसाइटवर उपलब्ध असतील.

नोट

- सनदेत दिलेली माहिती 25 सप्टेंबर 2014 रोजी अद्ययावत केली जाते आणि ती बदल/सुधारणेच्या अधीन असते.
- या दस्तऐवजात विविध सेवा/सुविधांची केवळ महत्त्वाची माहिती देण्यात आली आहे. प्रत्येक सेवेचे स्वतःचे तपशीलवार नियम आणि अटी असतात ज्या आमच्या वेबसाइटवर www.axisbank.com वर बघायला मिळतील.

1. विजन

- पसंतीचा आर्थिक सोल्युशन्स प्रदाता होण्यासाठी, ग्राहकांच्या गरजा, सक्षम कर्मचारी आणि तंत्रज्ञानाचा स्मार्ट वापर यांबद्दल अंतर्दृष्टीद्वारे सेवा वितरणात उत्कृष्ट कामगिरी करणे
- बँकिंगला एक परिपूर्ण अनुभव बनविण्यासाठी ऑफर केलेली विविध उत्पादने आणि सेवांमध्ये पारदर्शकता राखून निष्पक्ष बँकिंग पद्धतींना प्रोत्साहन देणे

2. मिशन

- बँकिंग सोपे करण्यासाठी
- ग्राहक सेवेतील उत्कृष्टता प्राप्त करण्यासाठी
- बँकिंग उत्पादने आणि वित्तीय सेवांसाठी त्वरित नाविन्यपूर्ण सोल्युशन्स प्रदान करणे आणि समाजातील सर्व घटकांना सेवा देणे
- ग्राहकांशी सर्व व्यवहारांमध्ये पारदर्शकता आणि नीतिमत्ता वाढविणे

3. सनदेची उपयुक्तता

ही सनद बँकेद्वारे प्रदान केलेली सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होते, मग ते बँकेच्या वतीने काम करणाऱ्या शाखा, सहाय्यक कंपन्या आणि/किंवा एजंट्सद्वारे प्रदान करतात, उपलब्ध असलेल्या सगळ्या काउंटरमध्ये, पोस्टाद्वारे, फोनद्वारे किंवा परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक उपकरणांद्वारे आणि तंत्रज्ञानाद्वारे (इलेक्ट्रॉनिक चॅनेलद्वारे) प्राप्त केले जातात.

आमची सर्व उत्पादने आणि सेवा ऑफर आमच्या वेबसाइटवर www.axisbank.com पाहिल्या जाऊ शकतात.

4. नियामक / वैधानिक अनुपालन

- नियामक / वैधानिक आवश्यकतांचे पालन करण्यासाठी, खाते उघडताना, बँक नियामकाने घालून दिलेल्या नो युवर कस्टमर(के.वाय.सी) नॉम्स आणि अँटी मनी लॉन्ड्रिंग (ए.एम.एल) नियमांचे पालन करेल
- बँक हे सुनिश्चित करेल की खाते उघडू इच्छिणाऱ्या व्यक्तीच्या ओळखीबद्दल आणि अर्जदाराच्या पत्त्याची पडताळणी करण्याबद्दल समाधानी आहे, ज्यायोगे संभाव्य ग्राहक/लोक, सार्वजनिक सदस्य, बँकिंग प्रणालीच्या फसवणूक आणि इतर गैरवापरापासून संरक्षण करतात.
- उत्पन्नाच्या स्रोताची पडताळणी करण्यासाठी बँक विद्यमान आणि संभाव्य ग्राहक यांना कागदपत्रे सादर करण्यास सांगेल.
- ग्राहकांची माहिती वेळोवेळी अद्ययावत करण्यासाठी ग्राहकांनी संबंधित कागदपत्रे आणि माहिती बँकेला प्रदान करणे देखील आवश्यक आहे

5. आमची वचनबद्धता

- A. खालील गोष्टींच्या संदर्भात ग्राहकांशी असलेल्या सर्व व्यवहारात निष्पक्षपणे आणि वाजवीपणे कार्य करणे:**
- i. बँकेच्या काउंटरवर रोख रक्कम/धनादेश भरल्यावर/जमा केल्यावर पावती आणि आर्थिक समावेशनाच्या उद्देशाने मूलभूत बचत बँक ठेव खाती उघडणे यासारख्या किमान बँकिंग सुविधा प्रदान करणे
 - ii. ऑफर केलेली उत्पादने आणि सेवांसाठी सनदेमध्ये नमूद केलेल्या वचनबद्धता आणि मानकांची पूर्तता करणे
 - iii. ऑफर केलेली उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांचे अक्षरशः आणि अक्षरशः पालन करीत आहेत याची खात्री करणे
 - iv. ग्राहकांशी व्यवहार सचोटी आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर अवलंबून आहेत याची खात्री करणे
 - v. एक सुरक्षित आणि विश्वासार्ह बँकिंग सेवा आणि पेमेंट पद्धत ऑपरेट करणे
 - vi. त्रुटींमुळे, ग्राहकांशी संबंधित समस्या हाताळण्यास उशीर झाल्यामुळे किंवा तांत्रिक बिघाडामुळे उद्भवणाऱ्या समस्यांमुळे उद्भवणाऱ्या ग्राहकांच्या तक्रारींशी त्वरीत आणि सहानुभूतीने व्यवहार करणे
 - vii. ग्राहकांना नेहमीच योग्य वागणूक दिली जात आहे याची खात्री करणे
 - viii. ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी/गाऱ्हाणे योग्य रित्या योग्य ठिकाणी पोहोचण्याचा मार्ग आणि त्यांच्या तक्रारींना बँकेच्या प्रतिसादाबद्दल पूर्णपणे समाधानी नसल्यास, त्यांच्या वैकल्पिक उपायांच्या अधिकारांबद्दल माहिती दिली गेली आहे याची खात्री करणे
 - ix. हे सुनिश्चित करणे की बँक सर्व तक्रारी कार्यक्षमतेने आणि निष्पक्षपणे पूर्ण करते

B. बँकेच्या वेबसाइटवर प्रदर्शित करण्यासाठी

- बँकिंग लोकपाल योजना: रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (आर.बी.आय) आणि बँकिंग लोकपाल (बी.ओ) कार्यालये बी.ओ योजनेबद्दल लोकांच्या शिक्षणाचा प्रसार करतात. ही योजना बँकेच्या वेबसाइटवर टाकण्यात आली आहे आणि शाखांमध्येही उपलब्ध आहे.
- बँकेची ग्राहक सेवा धोरणे जी आय.बी.ए मॉडेल धोरणांनुसार आणि ग्राहक सेवेवरील मास्टर परिपत्रकात नमूद केलेल्या आर.बी.आय च्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार तयार केली गेली आहेत

C. ग्राहकांच्या वैयक्तिक माहितीची गोपनीयता आणि गुप्तता राखण्यासाठी:

- ग्राहकाच्या खात्याचा तपशील/माहिती ग्राहकाच्या व्यक्त किंवा गर्भित संमती शिवाय बँक त्रयस्थ व्यक्ती किंवा पक्षाला उघड करणार नाही. तथापि, दिनांक 01.07.2014 च्या ग्राहक सेवेवरील आर.बी.आय मास्टर परिपत्रकाच्या परिच्छेद क्र.25 मध्ये नमूद केलेल्या परिस्थितीच्या संदर्भात काही अपवाद आहेत.
 - जेथे प्रकटीकरण कायद्याच्या सक्तीखाली आहे
 - जेथे जनतेसाठी खुलासा करणे कर्तव्य आहे
 - जेथे बँकेच्या संबंधित योग्य कारणासाठी प्रकटीकरण आवश्यक आहे
 - जेथे प्रकटीकरण ग्राहकाच्या व्यक्त किंवा गर्भित संमतीने केले जाते

याव्यतिरिक्त, बँक ग्राहक माहितीचा वापर उत्पादने किंवा सेवांचे वैयक्तिकरण, मार्केटिंग किंवा आमच्या वित्तीय सेवा किंवा संबंधित उत्पादनांचे मार्केटिंग किंवा जाहिरात करण्यासाठी; सांख्यिकीय माहिती, सांख्यिकीय विश्लेषण किंवा क्रेडिट स्कोअरिंगसाठी करू शकते, ग्राहकाच्या जबाबदाऱ्यांची अंमलबजावणी करणे, इतर कोणताही हेतू जो बँकेला ग्राहकांना ऑप्टिमल आणि उच्च गुणवत्तेच्या सेवा प्रदान करण्यात मदत करेल.

D. सनदेचा प्रचार करण्यासाठी:

- ग्राहकाला विनंतीनुसार सनदेची एक प्रत प्रदान करा
- बँकेच्या वेबसाइटवर सनद प्रदर्शित करा
- सनदेच्या तरतुदी प्रत्यक्षात आणण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण सुनिश्चित करा

E. बी.सी.एस.बी.आय. ने कोड ऑफ बँक्स कमिटमेंट्स टू कस्टमर्समध्ये घालून दिलेल्या मानकांनुसार ग्राहकांना सेवा प्रदान करणे:

बँकिंग कोड्स अँड स्टॅंडर्ड्स बोर्ड ऑफ इंडिया (बी.सी.एस.बी.आय) ही भारतीय रिझर्व्ह बँकेने स्थापन केलेली एक स्वयं-नियामक संस्था आहे, ज्याचा उद्देश बँकिंग पद्धतीचे किमान मानक निश्चित करणे हे आहे. बी.सी.एस.बी.आय.चा एक सदस्य म्हणून, बँकेने संहिता स्वीकारल्या आहेत आणि संहितेमध्ये नमूद केल्याप्रमाणे ग्राहक सेवेवरील वचनबद्धतेच्या अंमलबजावणीसाठी विविध उपक्रम सुरू केले आहेत.

कोड बँकांच्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहेत (<http://www.axisbank.com/codecommitment-customers.aspx>)

F. खास ग्राहक

विशेष ग्राहकांशी व्यवहार करताना बँक खालील गोष्टींचे वचन देते

i. पेन्शनर आणि इतर ज्येष्ठ नागरिक:

- शाखांमध्ये ज्येष्ठ नागरिकांना प्राधान्य सेवा दिली जाईल
- बँक पेन्शनधारकांना पेन्शन स्लिप जारी करेल ज्यात त्यांच्या खात्यात जमा झालेल्या पेन्शनचा तपशील असेल
- विशेष परिस्थितीत, बँक ज्येष्ठ नागरिकांच्या घरी पेन्शन वितरित करण्याची व्यवस्था करण्याचा प्रयत्न करेल
- बँक त्याच्या कोणत्याही शाखेत पेन्शनर्सकडून जीवन प्रमाणपत्रे स्वीकारेल
- बँक 'डोअरस्टेप' बँकिंग (खात्यात जमा करण्यासाठी कॅश/इन्स्ट्रुमेंट्स पीकअप करेल किंवा धनादेश/लेखी स्वरूपात अर्जाच्या निर्गमनाच्या विरोधात कॅश/डिमांड ड्राफ्ट्स वितरीत करणे) विशेष परिस्थितींमध्ये प्रदान करण्याचा प्रयत्न करेल जसे की तब्येत बिघडणे, दिव्यांग इत्यादि.

ii. स्वयंसहाय्यता गट (बचत गट):

बँकेच्या विद्यमान पतधोरणात बचत गटांसाठी विहित केलेल्या गुणवत्तेच्या आधारे, व्यवसायाच्या प्रस्तावाची व्यवहार्यता आणि इतर कर्ज देण्याच्या निकषांच्या आधारे, बचत गट आणि त्याच्या सदस्यांना कर्ज देण्याचा विचार बँक करेल.

G. ग्रामीण व निमशहरी भागातील ग्राहक

बँक योग्य चलन विनिमय सुविधा आणि विशेषतः ग्रामीण भागात ग्राहकांना वितरित केलेल्या नोटांच्या गुणवत्तेची खात्री करेल. बँक हे देखील सुनिश्चित करेल की सर्व कामकाजाच्या दिवशी विहित व्यावसायिक तासांमध्ये सार्वजनिक व्यवहारांसाठी शाखा खुल्या राहतील.

H. दृष्टिहीन/ दिव्यांगांना बँकिंग सुविधा प्रदान करणे**i. शाखा आणि ए.टी.एम मध्ये प्रत्यक्ष प्रवेश करणे सोयीस्कर करणे:**

विशेष ग्राहकांना प्रत्यक्ष प्रवेश मिळणे सोपे व्हावे, यासाठी बँक आपल्या प्रमुख शाखा आणि ए.टी.एम मध्ये शक्य तेथे बदल करण्याचा प्रयत्न करणार आहे. यामुळे ग्राहकांना रॅम्पने सुसज्ज अशा शाखा/ए.टी.एम ची माहिती सहज मिळू शकेल याची खात्री होईल. बँकेच्या कर्मचाऱ्यांना या टप्प्यावर ग्राहकांना मदत देण्यासाठी संवेदनशील केले जाईल, जिथे टप्प्या टप्प्याने प्रवेश टाळता येणार नाही

ii. दृष्टिहीनांसाठी ए.टी.एम सेवांचा वापर अनुकूल बनविणे:

ए.टी.एम विशेष गरजा असलेल्या ग्राहकांसाठी वापरकर्ता अनुकूल आहेत याची खात्री करण्यासाठी, बँक ब्रेलने सुसज्ज आणि बोलणारी ए.टी.एम स्थापित करेल

iii. खाते उघडणे आणि बँकिंग सुविधा प्रदान करणे:

ज्येष्ठ नागरिक, दिव्यांग आणि निरक्षर व्यक्तींसाठी बँकिंग सुलभ आणि सोयीचे व्हावे यासाठी बँक सर्वतोपरी प्रयत्न करेल. बँक हे सुनिश्चित करेल की सर्व चेक बुक सुविधा, ए.टी.एम सुविधा, नेट बँकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, किरकोळ कर्ज, क्रेडिट कार्ड इत्यादी बँकिंग सुविधा कोणत्याही

भेदभावाशिवाय दृष्टिहीनांना नेहमीच दिल्या जातील

iv. शाखेत विशेष सेवा पुरविणे:

दिव्यांग ग्राहकांना शाखेत विशेष सेवा पुरवण्याची गरज बँक ओळखते आणि यासाठी प्रयत्न करेल:

- शाखेमध्ये या ग्राहकांना योग्य प्राधान्य देणे
- दृष्टिहीन आणि शारीरिकदृष्ट्या अपंग ग्राहकांना शाखेत नेव्हिगेट करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांची मदत देणे
- सिंगल विंडो पद्धतीद्वारे सेवा प्रदान करणे
- बँकिंग हॉलमध्ये बसण्याची व्यवस्था करणे
- अधिकृतता पत्र आणि पासबुक तयार करण्यासाठी त्यांनी किंवा त्यांच्याद्वारे अधिकृत केलेल्या व्यक्तींनी निश्चित केलेल्या मर्यादेपर्यंत, निधी काढून घेण्याची परवानगी देणे
- बँक 'डोअरस्टेप' बँकिंग (खात्यात जमा करण्यासाठी कॅश/इन्स्ट्रुमेंट्स पीकअप करेल किंवा धनादेश/लेखी स्वरूपात अर्जाच्या निर्गमनाच्या विरोधात कॅश/डिमांड ड्राफ्ट्स वितरीत करणे) विशेष परिस्थितींमध्ये प्रदान करण्याचा प्रयत्न करेल जसे की तब्येत बिघडणे, दिव्यांग इत्यादि.
- ऑटिझम, सेरेब्रल पाल्सी, मतिमंदता आणि एकाधिक अपंगत्व असलेल्या अपंग व्यक्तींसाठी नॅशनल ट्रस्ट ॲक्ट, 1999 अंतर्गत कायदेशीर पालक कसे नियुक्त करावे याबद्दल दिव्यांगांच्या नातेवाईकांना/पालकांना मार्गदर्शन करा जे नंतर अशा व्यक्तींसाठी खाती उघडू आणि ऑपरेट करू शकतात

v. स्टाफ संवेदीकरण:

दिव्यांग ग्राहकांना त्यांचे बँकिंग व्यवहार पार पाडण्यासाठी मदत करण्यासाठी बँक कर्मचाऱ्यांना संवेदनशील करण्याचा प्रयत्न करेल

vi. विशिष्ट ग्राहकांच्या गरजा समजून घेणे:

बँक नियमित बैठकांची व्यवस्था करण्याचा प्रयत्न करेल जेणेकरून ग्राहकांना त्यांच्या चिंता व्यक्त करता येतील आणि सामूहिक अनुभवाचा फायदा होईल

I. सरव्हायवर/दावेदारांना मृत ग्राहकांच्या खात्यांमधील शिल्लक रक्कम देणे

ठेवी खाती, लॉकर्स आणि त्यात ठेवलेल्या वस्तूसाठी विहित मर्यादेत सुरक्षित ताबा आणि मृत ग्राहकांचे उत्तराधिकार प्रमाणपत्र तयार करण्याचा आग्रह न धरता मृत्यूचे क्लेम्स निकाली काढण्यासाठी बँक सोपी प्रक्रिया अवलंबते. तथापि, बँक नुकसान भरपाईचा बाँड स्वीकारण्यासह क्लेम्सच्या सेटलमेंटला योग्य मानण्यासाठी अशा सुरक्षा उपायांचा अवलंब करेल. मृत ग्राहकांच्या खात्यांमधील शिल्लक त्वरीत निकाली काढण्यासाठी नामांकन सुविधा उपलब्ध आहे. बँकिंग रेग्युलेशन ॲक्टमधील तरतुदींच्या दृष्टीने देण्यात येणाऱ्या सुविधेच्या उपलब्धतेबाबतही ग्राहकांना वेळोवेळी माहिती दिली जाते. हरवलेल्या व्यक्तींच्या संदर्भात बँकेने क्लेम्सच्या सेटलमेंटसाठी धोरणही निश्चित केले आहे.

J. खराब झालेल्या/हलक्याशा फाटलेल्या चलनी नोटांची देवाणघेवाण

बँकेच्या सर्व शाखा खराब झालेल्या आणि हलक्याशा फाटलेल्या/कापलेल्या सर्व मूल्यांच्या नोटा बदलून घेतील. चलन विनिमय सुविधा मोफत देण्यात येणार असून बँकेच्या ग्राहकांना तसेच सामान्य जनतेलाही ही सुविधा उपलब्ध होईल.

रिझर्व्ह बँकेने बँकांना हलक्याशा फाटलेल्या/कापलेल्या चलनी नोटा बदलण्याची परवानगी दिली आहे ज्या खऱ्या आहेत आणि जिथे हलक्याशा फाटलेल्या/कापलेल्या असलेल्या मुळे संशय किंवा फसवणूक होऊ नये. या नोटांचे रिफंड व्हॅल्यू मात्र आर.बी.आय (नोट रिफंड) नियमानुसार दिले जाते.

K. सेफ डिपॉजिट वॉल्ट्स (लॉकर)

सेफ डिपॉजिट लॉकरची सुविधा ही बँकेतर्फे देण्यात येणारी अनुषंगिक सेवा आहे. संभाव्य तसेच व्यावसायिक आणि इतर विचारांच्या आधारे बँकेद्वारे त्याच्या विवेकबुद्धीने ही सुविधा दिली जाईल. बँक आपल्या ग्राहकांना प्रदान केलेल्या लॉकरच्या सुरक्षिततेसाठी योग्य ती काळजी घेईल आणि आवश्यक ती खबरदारी घेईल. तथापि, कोणत्याही कारणास्तव लॉकर किंवा त्याच्या सामग्रीचे कोणतेही नुकसान किंवा तोटा झाल्यास बँक जबाबदार राहणार नाही.

या सेवांचे नियमन करणारे प्रमुख गोष्टी अशा आहेत:

- i. लॉकर एखाद्या व्यक्तीद्वारे भाड्याने घेतला जाऊ शकतो (मायनर नाही), फर्म, मर्यादित कंपनी, निर्दिष्ट संघटना, सोसायटी इत्यादी
- ii. सुरक्षित ठेव लॉकरच्या वैयक्तिक भाड्याने घेणाऱ्यास नामांकन सुविधा उपलब्ध आहे
- iii. चाव्या हरवल्यास माहिती त्वरित शाखेला द्यावी. तथापि, कुलूप आणि किल्ली दुरुस्त करण्यासाठी केलेला सर्व खर्च भाड्याने देणाऱ्या द्वारे केला जाईल
- iv. लीज वर घेणाऱ्याने लॉकरवर स्वतःचा पॅडलॉक लावू शकतात
- v. लॉकरधारकांना लॉकरमध्ये ठेवलेले दागिने, मौल्यवान वस्तू इत्यादींसाठी विमा संरक्षण मिळण्याचा सल्ला देण्यात आला आहे.
- vi. विविध आकारात लॉकर उपलब्ध करून दिले जातील
- vii. लॉकर किमान एक वर्षाच्या कालावधीसाठी भाड्याने दिले जातात. भाडे आगाऊ देय आहे. थकीत भाड्याच्या बाबतीत, बँक वेळोवेळी निश्चित केल्याप्रमाणे दंड आकारेल
- viii. भाडे स्थायी सूचनेद्वारे भाडेकरूच्या ठेव (बचत/वर्तमान) खात्यातून दिले जाऊ शकते
- ix. नियमानुसार नोटीस पाठवूनही भाडे न भरल्यास लॉकर फोडण्याचा आणि त्यावरील शुल्क वसूल करण्याचा अधिकार बँकेकडे आहे
- x. नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार, जेव्हा लॉकर एक वर्षापेक्षा जास्त काळ निष्क्रिय राहिला असेल, तेव्हा शाखा लॉकर भाड्याने घेणाऱ्याशी संपर्क साधतील. भाड्याने घेणारा नियमितपणे भाडे देत असला तरीही हे केले जाईल. जर भाड्याने देणाऱ्याने लॉकरला प्रतिसाद दिला नाही किंवा ऑपरेट केला नाही तर, भाड्याने देणाऱ्याला योग्य सूचना दिल्यानंतर शाखा लॉकर तोडण्याचा विचार करू शकते

L. सुरक्षित ताब्यातील चीज वस्तु

शेअर्स, सिक्युरिटीज इत्यादी वस्तू जेथे जेथे अशी सुविधा दिली जाते तेथे विहित शुल्कात बँकेकडे सुरक्षित ताब्यात ठेवता येतात.

वस्तु सीलबंद पॅकेजेस / बॉक्समध्ये ठेवले जाऊ शकतात. बॉक्सेस ग्राहकाने कुलूपबंद करणे आवश्यक आहे आणि त्यावर तपशील लिहिणे/रंगविणे आवश्यक आहे. कुलूप असावे मजबूत कापडाने झाकलेले आणि ग्राहकाच्या सीलने सीलबंद केले पाहिजे. बँकर आणि ग्राहक यांचे नाते बेलर आणि बेलीचे असेल.

M. रेमिटन्स सेवा

- ग्राहक विशिष्ट शुल्क भरून आर.टी.जी.एस, एन.ई.एफ.टी/ईएफटी आणि डिमांड ड्राफ्टद्वारे एका केंद्रातून दुसऱ्या केंद्रात निधी पाठवू शकतात
- आर.बी.आय, एफ.ई.एम.ए आणि इतर कोणत्याही नियमांचे पालन करण्याच्या अधीन राहून ग्राहक परदेशी रेमिटन्स देखील पाठवू शकतात आणि प्राप्त करू शकतात, जसे की लागू आहे
- 50,000 /- रुपये आणि त्याहून अधिक रकमेचे डिमांड ड्राफ्ट बँकद्वारे केवळ ग्राहकाच्या खात्यात डेबिटद्वारे किंवा घेणाऱ्याने दिलेल्या धनादेश किंवा इतर इन्स्ट्रुमेंटद्वारे जारी केले जातील आणि रोख देयकाद्वारे नाही
- डिमांड ड्राफ्टचा भरणा रु.20000/- आणि त्याहून अधिक रक्कम फक्त बँकिंगद्वारे केली जाईल.
- मसुद्यांचे वितरण घेण्यापूर्वी, ग्राहकाने हे सत्यापित केले पाहिजे की दस्तऐवज सर्व बाबतीत पूर्ण झाला आहे ज्यात गरजेच्या ठिकाणी त्यांच्या नमुना स्वाक्षरी सह अधिकाऱ्याच्या स्वाक्षरीचा समावेश आहे
- बँक विनंती प्राप्त झाल्यापासून पंधरवड्यात ग्राहकाला डुप्लिकेट डिमांड ड्राफ्ट देईल
- धनादेश, डिमांड ड्राफ्ट्स/पे ऑर्डर्स आणि बँकर्स चेकची वैधता कालावधी 3 महिने आहे, इन्स्ट्रुमेंट जारी केल्याच्या तारखेपासून

N. ए.टी.एम/डेबिट कार्ड

अॅक्सिस बँक आपल्या ए.टी.एम मध्ये सेवा देण्याचा प्रयत्न करणार आहे, 24 तास, आठवड्यातील 7 दिवस. ग्राहकांना सर्व ठिकाणी रोख रक्कम काढण्याची सुविधा आणि निवडक ठिकाणी इतर सुविधा देण्यात येणार आहेत.

O. मोबाइल बँकिंग

मोबाइल बँकिंग मोबाइल डिव्हाइसवरून अॅक्सिस किंवा इतर कोणत्याही बँक खात्यात फंड ट्रान्सफर, युटिलिटी बिलांचा भरणा आणि प्रीपेड रिचार्ज सारख्या सेवा सक्षम करून एक सुरक्षित, कधीही, कोठेही बँकिंग अनुभव प्रदान करते. ग्राहक त्यांच्या बँकिंग संबंधांचा तपशील (खाते, क्रेडिट कार्ड आणि मुदत ठेव, म्युच्युअल फंड, डीमॅट) पाहू शकतात आणि सर्व्हिस रिक्वेस्ट देखील देऊ शकतात.

या उद्देशाने मोबाइल ॲप्लीकेशन सुरक्षित आणि नियमितपणे पुनरावलोकन आणि अद्यतनित आहेत याची खात्री करण्यासाठी अॅक्सिस बँक योग्य उपाययोजना करते.

P. इंटरनेट बँकिंग

बँक आपल्या रिटेल आणि कॉर्पोरेट ग्राहकांना इंटरनेट बँकिंग सुविधा पुरवते, ज्यामुळे विवरणपत्र विचारणा,

फंड ट्रान्सफर, बिलांचा भरणा, प्रीपेड रिचार्ज, पेमेंटचे शेड्यूलिंग, मुदत ठेव तयार करणे, सर्व्हिस रिक्वेस्ट करणे अशा अनेक सेवा सक्षम होतात. सर्व व्यवहार दोन-घटक प्रमाणीकरणाच्या संकल्पनेवर आधारित आहेत जेणेकरून ते सुरक्षित होतील. कोणताही गैरवापर/फसवा वापर टाळण्यासाठी बँक इंटरनेट बँकिंग सुविधेच्या सुरक्षित वापराची माहिती देखील प्रदान करते.

इंटरनेट बँकिंग प्रणाली आणि तंत्रज्ञान सुरक्षित असावे आणि यासाठी नियमितपणे आढावा घेतला जावा आणि अद्यतनित केले जावे यासाठी बँक योग्य त्या उपाययोजना करते.

Q. एस.एम.एस / ई-मेल अलर्ट

बँक सर्व सदस्यता घेतलेल्या ग्राहकांना एका विशिष्ट मर्यादेपेक्षा जास्त आर्थिक व्यवहारांसाठी एस.एम.एस/ईमेल अलर्ट प्रदान करते. काही गैर-आर्थिक व्यवहारांसाठीही अलर्ट पाठवले जातात. क्रेडिट आणि डेबिट कार्डच्या वापरासह सर्व प्रकारच्या व्यवहारांसाठी बँक एस.एम.एस अलर्ट देखील पाठवते.

R. कर्ज आणि आगाऊ रक्कम

- कर्ज, किंमत आणि इतर सर्व अटी नियामक मार्गदर्शक तत्वांशी काटेकोरपणे सुसंगत असतील. हे सुनिश्चित केले जाईल की ग्राहकांना बँकांच्या किंमतीबद्दलचे धोरणे स्पष्टपणे समजली आहेत आणि सर्व कर्जांचे नियमन करणाऱ्या प्राइसिंग आणि नॉन-प्राइसिंग अटीबद्दल नियामक मार्गदर्शक तत्वांचे काटेकोरपणे पालन केले जात आहे
- कर्जाच्या अर्जावर प्रक्रिया करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या विविध कागदपत्रांची माहिती कर्जदाराला दिली जाणार आहे. गृहकर्जासाठी, वकिलाच्या अहवालाच्या गरजेनुसार, कर्जदाराकडून अतिरिक्त कागदपत्रे मागवली जाऊ शकतात
- किरकोळ कर्जासाठी केवळ निर्धारित हप्त्यांच्या परतफेडीस विलंब झाल्यास दंडात्मक व्याज आकारले जाईल. दंड शुल्काशी संबंधित माहिती कर्ज करारात नमूद केली आहे आणि बँकेच्या वेबसाइटवर पण प्रदर्शित केले आहे
- गृहकर्ज व्याज प्रमाणपत्रे आयकर प्रयोजनासाठी आवश्यक असल्याने बँक एप्रिल/मे आणि ऑक्टोबर/नोव्हेंबर महिन्यात सर्व गृहकर्ज ग्राहकांना असे प्रमाणपत्र देईल
- बँक आपल्याला मागणीच्या आधारावर आपल्या कर्ज खात्यासाठी कर्ज विवरणपत्र आर्थिक वर्षातून एकदा विनामूल्य मागितल्याप्रमाणे भौतिक किंवा नोंदणीकृत ईमेल आय.डी वर आपण मागील त्या प्रमाणे, ज्यात वितरित केलेल्या कर्जाची रक्कम, मागणी आणि परतफेडीचा तपशील आणि व्याजासह आणि इतर शूलकांचा तपशील देईल. एकापेक्षा जास्त विनंतीसाठी खात्यांच्या विवरणासाठी पुढील सर्व विनंत्या शुल्क अकरले जाईल
- बँकेने लेंडर्स लायबिलिटीची तत्त्वे स्वीकारली आहेत. लेंडर्स लायबिलिटीच्या मार्गदर्शक तत्वांनुसार आणि बँकेच्या गृहकर्जासाठीच्या बांधिलकीच्या संहितेनुसार, टायटल डिझ /कागदपत्रे कर्ज बंद झाल्यानंतर 15 दिवसांच्या कालावधीत ग्राहकांना परत केली जातील. टायटल डिझ उशीरा परत करण्यासाठी किंवा जेथे बँकेच्या ताब्यातील टायटल डिझचे नुकसान झाले आहे, अशा परिस्थितीत बँकेच्या नुकसान भरपाई धोरणानुसार ग्राहकाला योग्य ती भरपाई दिली जाईल

S. क्रेडिट कार्ड

- अर्जाच्या वेळी, क्रेडिट कार्ड ग्राहकांना फी, व्याज आणि शुल्क, बिलिंग आणि देयक यासारख्या संबंधित अटी आणि शर्ती स्पष्ट करेल आणि त्यांना सर्वात महत्वाच्या अटी व शर्ती (एम.आय.टी.सी.) ची प्रत प्रदान करेल.
- ग्राहकांना आकारले जाणारे व्याज आणि उशीरा देय शुल्काच्या वेळापत्रकात समाविष्ट केले जाते. क्रेडिट कार्डची थकबाकी न भरल्यास किंवा विलंबाने भरलेल्या बाबतीत व्याजाची गणना करण्याची पद्धत एम.आय.टी.सी.मध्ये स्पष्टपणे नमूद केली आहे.
- क्रेडिट कार्डवर केलेल्या व्यवहारांचा तपशील असलेले मासिक विवरणपत्र ग्राहकांच्या नोंदणीकृत ईमेल आय.डी वर पाठविले जाईल याची खात्री बँक करेल. ज्या ग्राहकांनी ई-स्टेटमेंटचा पर्याय निवडला नाही, त्यांना त्यांच्या मेलिंग पत्त्यावर प्रत्यक्ष विवरणपत्र मिळतील. विवरणपत्रात बिलिंग चक्र, एकूण देय रक्कम, किमान देय रक्कम आणि देय तारीख यांचा स्पष्टपणे उल्लेख असेल.
- कार्डधारकाने व्यक्त केलेल्या संमतीच्या आधारेच बँक क्रेडिट कार्डला दिलेल्या क्रेडिट मर्यादेत वाढ करेल. कार्डवरील मर्यादा कमी झाल्यास बँक कार्डधारकाला एस.एम.एस/ई-मेल किंवा लेखी पत्रव्यवहाराद्वारे तत्काळ माहिती देईल.
- बँक फी आणि शुल्क आणि अटी व शर्तीच्या वेळापत्रकात जेव्हा ते घडेल तेव्हा बदल सूचित करे. हा बदल लागू होण्यापूर्वी 30 दिवसांची पूर्व सूचना जारी केली जाईल.

T. सर्विस चॅनल्स

- सेवा आणि माहिती मिळविण्यासाठी ग्राहक एकाधिक चॅनेलमध्ये प्रवेश करू शकतात. ते शाखा, फोन बँकिंग सेंटर किंवा ईमेल चॅनेलवर व्यवहार करू शकतात. ग्राहक सेवांबद्दल माहिती मिळवू शकतात आणि / किंवा विनंती करू शकतात किंवा कोणत्याही चॅनेलवर तक्रार दाखल करू शकतात. याव्यतिरिक्त, इंटरनेट बँकिंग, मोबाइल बँकिंग आणि आय.व्ही.आर.एस द्वारे सेल्फ-सर्व्हिस पर्याय पण उपलब्ध आहेत.
- ग्राहक शाखेकडून उत्पादनांचा/सेवांचा तपशील मिळवू शकतात किंवा बँकेच्या वेबसाइटवरून ते डाऊनलोड करू शकतात. कोणत्याही योजना/सेवांच्या अटी व शर्ती कोणत्याही वेळी बदलण्याचा किंवा त्यात सुधारणा करण्याचा अधिकार बँकेने राखून ठेवण्यात आला आहे.
- शाखांमधील ग्राहक माहिती पुस्तिकेत विविध व्यवहारांसाठी सूचक काल-निकष उपलब्ध आहेत. प्रत्येक क्रियाकलापांची टाइमलाइन क्रियाकलाप हाताळण्याच्या निकषांनुसार परिभाषित केली गेली आहे आणि ग्राहकांकडून आवश्यक कागदपत्रे सादर करण्याच्या अधीन आहे.

U. गुणात्मक आणि कार्यक्षम सेवांसाठी ग्राहकांच्या जबाबदाऱ्या

- i. बँक सूचविते की ग्राहक त्यांच्या आणि तसेच बँकेच्या हिताचे रक्षण करण्यासाठी खालील खबरदारी घेतील:
- ii. खात्याचे विवरणपत्र नियमितपणे तपासले पाहिजेत आणि काही विसंगती आढळल्यास, ते 15 दिवसांच्या आत बँकेकडे ठळकपणे नमूद केले पाहिजे
- iii. पासबुक, जारी केल्यास, वेळोवेळी अद्यतनित केले पाहिजे
- iv. चेकबुक, पासबुक, ए.टी.एम कार्ड, डेबिट कार्ड आणि क्रेडिट कार्ड यांच्या सुरक्षित ताब्यात ठेवण्याची

- खात्री करावी, तसेच ती एकत्र ठेवू नयेत. जिथे कार्डवर स्वाक्षरी अनिवार्य आहे, तेथे ते स्वाक्षरी न करता सोडू नये
- v. क्रॉस केलेले/अकाउंट पेई धनादेश शक्य तितके जारी केले पाहिजेत
 - vi. संकलनासाठी चेक ड्रॉप बॉक्समध्ये टाकण्यापूर्वी धनादेशाच्या मागच्या बाजूवर, खाते आणि संपर्क क्रमांक नमूद केले पाहिजेत
 - vii. चेकवरील तपशील म्हणजे तारीख, शब्दांमध्ये रक्कम व आकडे, क्रॉसिंग आदी बाबी जारी करण्यापूर्वी पडताळून घ्याव्यात
 - viii. कोरा धनादेशावर स्वाक्षरी करू नये आणि ग्राहकांनी पासबुकवर किंवा धनादेश पुस्तकावर त्यांची नमुना स्वाक्षरी नोंदवू नये
 - ix. जारी करताना पुरेशी शिल्लक सुनिश्चित केल्याशिवाय धनादेश वटवू नयेत
 - x. नॉमिनेशन सुविधेचा वापर करावा. खाते क्रमांक, मुदत ठेवीचा तपशील, लॉकर क्रमांक इत्यादींची स्वतंत्रपणे नोंद घ्यावी
 - xi. पत्ता बदलणे, दूरध्वनी क्रमांक, मोबाइल क्रमांक आणि ईमेल आय.डी इत्यादींची माहिती उपलब्ध चॅनेलद्वारे बँकेला त्वरित कळविली पाहिजे
 - xii. डिमांड ड्राफ्टचे नुकसान, मुदत ठेव पावती, चेकचे पृष्ठ/बुक, लॉकरच्या चाव्या इत्यादींची माहिती त्वरित बँकेला द्यावी
 - xiii. व्याज, हप्ते, लॉकरचे भाडे व इतर देणी वेळेवर द्यावीत.
 - xiv. डिमॅट खात्यांमधील डिलिव्हरी बुकच्या सुरक्षित कस्टडीची खात्री केली पाहिजे आणि पुस्तकात कोऱ्या स्वाक्षरी केलेल्या स्लिप्स ठेवू नयेत
 - xv. ग्राहकांनी वाजवी वेळेत ग्राहक सेवेच्या कमतरतेशी संबंधित तक्रारींची नोंद केली पाहिजे कारण बँक केवळ विहित कालावधीसाठी संबंधित नोंदी जतन करण्यास वचनबद्ध आहे
 - xvi. ग्राहकांनी त्यांची खाती नियमितपणे ऑपरेट केली पाहिजेत जेणेकरून त्याचे कार्यात्मक/सक्रिय म्हणून स्थान राखले जाईल
 - xvii. ग्राहकांनी अशा व्यवहारांसाठी स्थायी सूचना सुविधेचा लाभ घ्यावा जो आपसूकच वारंवार येत असतात
 - xviii. इंटरनेट बँकिंग आणि मोबाइल बँकिंगसाठी पासवर्डची गोपनीयता आणि क्रेडिट / डेबिट कार्डसाठी पिन नेहमीच सुनिश्चित केले पाहिजे. फसवणूक रोखण्यासाठी कोणत्याही कागदावर किंवा प्रवेश योग्य इलेक्ट्रॉनिक डिवाइसवर पासवर्ड आणि पी.आय.एन रेकॉर्ड केले जाऊ नयेत
 - xix. ए.टी.एम/डेबिट कार्ड हरवल्यास त्याचा गैरवापर होऊ नये यासाठी तातडीने पावले उचलण्यासाठी बँकेला (बँकेचे कॉल सेंटर) सूचित करावे. जोपर्यंत बँकेला सूचित केले जात नाही तोपर्यंत ग्राहक कोणत्याही गैरवापरासाठी जबाबदार असेल
 - xx. खात्याचा तपशील, पासवर्ड, नेट सिक्क्युअर कोड किंवा इतर कोणतीही सुरक्षा माहिती कधीही कोणासोबत शेअर करू नये. पर्सनल आयडेंटिफिकेशन नंबर (पी.आय.एन) लक्षात ठेवला पाहिजे आणि नियमितपणे बदलला पाहिजे
 - xxi. ग्राहकांनी पासवर्ड/पिन विचारणाऱ्या कोणत्याही फोन कॉल किंवा ईमेलला प्रतिसाद देऊ नये
 - xxii. योग्य पॅन नंबर/फॉर्म 15जी किंवा 15एच, प्रत्येक आर्थिक वर्षाच्या सुरुवातीस बँकेला टी.डी.एस योग्यरित्या कापण्यासाठी सादर केले जाणे आवश्यक आहे

V. ग्राहक शिक्षण

- बी.सी.एस.बी.आय कोड वेबसाइटवर प्रदर्शित केले जाणार आहेत
- बँकिंगमध्ये तंत्रज्ञानाचा वापर करताना ग्राहकांना शिक्षित करण्यासाठी विशेष प्रयत्न केले जाणार आहेत. याला प्रोत्साहन देण्यासाठी बँकेकडे उपलब्ध असलेल्या इमेलर्स, एस.एम.एस, वेबसाइट व इतर ऑनलाइन पोर्टल्स, सोशल मीडिया, वृत्तपत्रे, आऊटडोअर आदी ऑफलाइन माध्यमे अशा विविध माध्यमांचा वापर करून नियमित संवाद पाठविला जातो. संप्रेषणाच्या स्वरूपानुसार माध्यमांचा वापर केस टू केस आधारावर देखील केला जातो
- विविध फी/सेवा शुल्क आणि दंड आकारताना बँक पारदर्शकता सुनिश्चित करेल
- बँकेने एक योग्य ग्राहक तक्रार यंत्रणा स्थापित केली आहे जी शाखा, फोन बँकिंग केंद्रे, ईमेल, पत्रे, बँकेची वेबसाइट आणि सोशल नेटवर्किंग साइट यासारख्या चॅनेलवर एकात्मिक पद्धतीने कार्य करते आणि ग्राहकांच्या समस्या आणि तक्रारींचा मागोवा घेते

W. तक्रार निवारण यंत्रणा

कोणत्याही टप्प्यावर, जर ग्राहकांना वाटले की आकारलेले शुल्क की सेवा किंवा उत्पादने त्यांच्या अपेक्षेनुसार नाहीत; ग्राहक खालीलपैकी कोणत्याही चॅनेलद्वारे चिंता नोंदवू शकतात:

- कोणत्याही शाखा/ कर्ज केंद्रांना थेट भेट देऊन
- फोन बँकिंग सेंटर क्रमांक 1860-419-5555, 1860-500-5555
- ईमेल चॅनल: www.axisbank.com/support

वर नमूद केलेल्या चॅनेल्सद्वारे कोणीही दिलेला प्रतिसाद असमाधानकारक किंवा अपुरा किंवा परिभाषित टाइमलाइनचे उल्लंघन असल्यास, ग्राहक हे प्रकरण पुढे नोडल ऑफिस कडे नेऊ शकतो, खालील तपशीलांवर बँकेच्या नोडल अधिकाऱ्याकडे तक्रार दिली जाऊ शकते:

इथे लिहावे	ईमेल	कॉल
नोडल अधिकारी ऑक्सिस बँक लिमिटेड, एन.पी.सी.1, पाचवा मजला,"गिगाप्लेक्स", प्लॉट नं. आय.टी.5, एम.आय.डी.सी, ऐरोली नॉलेज पार्क, ऐरोली नवी मुंबई- 400708.	nodal.officer@axisbank.com	फोन 91-080-61865200 (सोमवार ते शुक्रवार) सकाळी 9.30 ते सायंकाळी 5.30 (दुसरा आणि चौथा शनिवार आणि बँक हॉलिडे वगळून)

जर नोडल ऑफिसने दिलेल्या ठरावावर ग्राहक समाधानी नसतील तर ते प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसशी संपर्क साधू शकतात

इथे लिहावे	ईमेल	कॉल करा
प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर ऑक्सिस बँक लि. रुबी हाऊस, दुसरा मजला 9, सेनापती बापट मार्ग, दादर, मुंबई- 400028	pno@axisbank.com	फोन. 91-24252525/ 62300641/ 0621 (सोमवार ते शुक्रवार)

बँक तक्रार प्राप्त झाल्याचे मान्य करेल आणि 30 दिवसांच्या कालावधीत प्रतिसाद दिला जाईल याची खात्री करेल

सुरुवातीची तक्रार दाखल केल्याच्या तारखेपासून एक महिन्याच्या आत ग्राहकाला प्रतिसाद मिळाला नाही, किंवा बँकेने दिलेल्या प्रतिसादाबद्दल असमाधान असल्यास, तो बँकिंग लोकपालाकडे जाऊ शकतो.

बँकिंग लोकपालाचा तपशील बँकेच्या वेबसाइटवर

(<http://www.axisbank.com/bankingombudsman.aspx>) तसेच आर.बी.आय च्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहे. बँकिंग लोकपाल योजना, 2006 अंतर्गत आर.बी.आय ने मान्यता दिल्याप्रमाणे बँकेने प्रादेशिक नोडल अधिकाऱ्यांची ही नेमणूक केली आहे.

प्रादेशिक नोडल अधिकाऱ्यांचा तपशील बँकेच्या वेबसाइटवर खालील लिंकमध्ये दिल्याप्रमाणे उपलब्ध आहे: (<http://www.axisbank.com/bankingombudsman.aspx>) आणि शाखांमध्ये देखील ठळकपणे प्रदर्शित केला जातो.

टिप्पणी: एप्रिल 2019 मध्ये शेवटचे अद्यतनित