

ନାଗରିକଙ୍କ ଅଧିକାର ପତ୍ର

ନାଗରିକଙ୍କ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ନିମନ୍ତେ ଏକ ଅଧିକାର ପତ୍ର

ମୁଖ୍ୟବନ୍ଧ

ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଶିଳ୍ପ ଏହାର ସାମାଜିକ-ଅର୍ଥନୈତିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହାସଲ କରିବାର ସାମର୍ଥ୍ୟ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ଅଧିକ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନିଜ ଅଧୀନକୁ ଆଣିବା ଶେଷରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ । ଆକ୍ସିସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦୃଢ଼ ଭାବରେ ବିଶ୍ୱାସ କରେ ଯେ ଜଣେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକ ଏହାର ବ୍ୟବସାୟ ଗଠନରେ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଟେ ।

“ଆକ୍ସିସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କର ନାଗରିକଙ୍କ ଅଧିକାର ପତ୍ର” ନାମକ ଦସ୍ତାବିଜ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ପ୍ରତି ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାକୁ ଦର୍ଶାଏ । ଏହା ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରେ ଏବଂ ଏକ ସୁସ୍ଥ ବ୍ୟାଙ୍କ-ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତରଫରୁ କର୍ତ୍ତବ୍ୟଗୁଡ଼ିକୁ ମଧ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ କରେ ।

ନ୍ୟାୟଯୁକ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଅଭ୍ୟାସଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସେବା ସହ ଜଡ଼ିତ ବିଭିନ୍ନ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଏହି ଅଧିକାର ପତ୍ର ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି । ଏହା ଏକ ଆଇନଗତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ନୁହେଁ ଏବଂ ସାଧାରଣ ବ୍ୟବସାୟରେ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ / ନିୟମାବଳୀ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଅନୁଯାୟୀ ଅର୍ଜିତ ବ୍ୟତୀତ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ଲାଗ୍ କୌଣସି ନୂତନ ଅଧିକାର କିମ୍ବା କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ସୃଷ୍ଟି କରିବାକୁ ଇଚ୍ଛା କରେ ନାହିଁ ।

ଆମର ସମସ୍ତ ଶାଖା, ପ୍ରଶାସନିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଏବଂ ଆମର ଝେବସାଇଟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଧିକାର ପତ୍ର ନକଲଗୁଡ଼ିକ ଅନୁରୋଧ ଅନୁଯାୟୀ ଆମର ସମସ୍ତ ନାଗରିକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।

ଧ୍ୟାନ ଦିଅନ୍ତୁ

- ଅଧିକାର ପତ୍ରରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ସୂଚନା ସେପ୍ଟେମ୍ବର 25, 2014 ରେ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଛି ଏବଂ ଏହା ପରିବର୍ତ୍ତନ / ସଂଶୋଧନର ଅଧୀନ ଅଟେ ।
- ଏହି ଦସ୍ତାବିଜରେ କେବଳ ବିଭିନ୍ନ ସେବା / ସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ମୁଖ୍ୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି । ପ୍ରତ୍ୟେକ ସେବାର ନିଜସ୍ୱ ବିସ୍ତୃତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅଛି ଯାହା ଆମ ଝେବସାଇଟ୍ www.axisbank.com ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି ।

1. ଲକ୍ଷ୍ୟ

- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା, ସଶକ୍ତ କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ଟେକ୍ନୋଲୋଜିର ସ୍ଥାପନ ବ୍ୟବହାର ମାଧ୍ୟମରେ ସେବା ବିତରଣରେ ଉତ୍କୃଷ୍ଟ ଆର୍ଥିକ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନକାରୀ ହେବା ପାଇଁ ।
- ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଏକ ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅନୁଭୂତି ଦେବା ପାଇଁ ଦିଆଯାଉଥିବା ବିଭିନ୍ନ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ବଜାୟ ରଖି ନ୍ୟାୟଯୁକ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ।

2. ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

- ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସରଳ କରିବା
- ଗ୍ରାହକ ସେବାରେ ଉତ୍କୃଷ୍ଟତା ହାସଲ କରିବା
- ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ତୁରନ୍ତ ଅଭିନବ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ ସମାଜର ସମସ୍ତ ବର୍ଗକୁ ସେବା କରିବା
- ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ଏବଂ ନୈତିକତା ବୃଦ୍ଧି କରିବା
- ବ୍ୟାଙ୍କ ଉଭୟ ରହିଥିବା ଏବଂ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଆୟର ଉତ୍ସ ଯାଞ୍ଚ କରିବାକୁ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ କହିବ ।

3. ଅଧିକାର ପତ୍ରର ପ୍ରୟୋଗତା

ଏହି ଅଧିକାର ପତ୍ର ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପ୍ରୟୋଗ୍ୟ, ବ୍ୟାଙ୍କ ତରଫରୁ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବା ଶାଖା, ସହାୟକ ଏବଂ/ କିମ୍ବା ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିଲେ ମଧ୍ୟ ସେଥି ପାଇଁ ପ୍ରୟୋଗ୍ୟ ଅଟେ ଯାହା କାର୍ତ୍ତବ୍ୟ ମାଧ୍ୟମରେ, ଡାକ, ଫୋନ୍ କିମ୍ବା ଇଣ୍ଟରାକ୍ଟିଭ୍ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଡିଭାଇସଗୁଡ଼ିକ ମାଧ୍ୟମରେ ଉପଲବ୍ଧ ଏବଂ ଟେକ୍ନୋଲୋଜି (ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଚ୍ୟାନେଲ୍) ମାଧ୍ୟମରେ ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇଥାଏ ।

ଆମର ସମସ୍ତ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକର ଅଫର୍ ଆମ ୱେବସାଇଟ୍ www.axisbank.com ରେ ଦେଖାଯାଇ ପାରିବ ।

4. ନିୟମାବଳୀ / ବୈଧାନିକ ଅନୁପାଳନ

- ଏକ ଆକାର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଖୋଲିବା ବେଳେ ନିୟମାବଳୀ / ବୈଧାନିକ ଆବଶ୍ୟକତାଗୁଡ଼ିକୁ ମାନିବାକୁ, ବ୍ୟାଙ୍କ ନିୟମାବଳୀ ଦ୍ୱାରା ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିବା ଆପଣଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜାଣି (କେଉଁଠି) ଏବଂ ପଇସା ଠକେଇ ନିରୋଧୀ (ଏଏମଏଲ୍) ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ପାଳନ କରିବ ।
- ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିବ ଯେ, ଏକ ଆକାର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଖୋଲିବାକୁ ଚାହୁଁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପରିଚୟ ଉପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଅଟେ ଏବଂ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ଠିକଣାର ଯାଞ୍ଚ କରିବ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକ / ମାନଙ୍କ, ଜନସାଧାରଣଙ୍କୁ ଠକେଇ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କଙ୍କ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଅପବ୍ୟବହାରରୁ ରକ୍ଷା କରନ୍ତି ।
- ଆମର ଉପ ଯାଞ୍ଚ କରିବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉଭୟ ରହିଥିବା ଏବଂ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ କହିବ ।
- ଗ୍ରାହକମାନେ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ଅପଡେଟ୍ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ପ୍ରୟୋଗ୍ୟ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ସୂଚନା ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଜରୁରୀ ଅଟେ ।

5. ଆମର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା

ଏ: ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ନ୍ୟାୟ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା:

- ସର୍ବନିମ୍ନ ବ୍ୟାଙ୍କଙ୍କୁ ସୁବିଧା ଯୋଗାଇବା ଯେପରିକି ବ୍ୟାଙ୍କ କାର୍ତ୍ତବ୍ୟରେ ଦେୟ ପଇସା/ କ୍ୟାସ୍/ଚେକ୍ ଜମା ଉପରେ ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ମୌଳିକ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଜମା ଖାତା ଖୋଲିବା
- ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଅଧିକାର ପତ୍ରରେ ବିଆଯାଇଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଏବଂ ମାନକକୁ ପୂରଣ କରିବା ।
- ସୁନିଶ୍ଚିତ କରୁଛି ଯେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରୟୋଗ୍ୟ ନିୟମ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀକୁ କଡ଼ାକଡ଼ି ଭାବରେ ପାଳନ କରୁଛି
- ସୁନିଶ୍ଚିତ କରୁଛି ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର ଅଖଣ୍ଡତା ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ନୈତିକ ନୀତି ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ
- ଏକ ସୁରକ୍ଷିତ ଏବଂ ନିର୍ଭରଯୋଗ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କଙ୍କୁ ସେବା ଏବଂ ଦେୟ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ପରିଚାଳନା କରୁଛି
- ଡୁପ୍ଲି, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ ସମସ୍ୟା ପରିଚାଳନାରେ ବିଳମ୍ବ କିମ୍ବା ବୈଷୟିକ ବିଫଳତା ହେତୁ ଉପୁଜୁଥିବା ସମସ୍ୟା ହେତୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ସହାନୁଭୂତି ସହ ସମ୍ଭାଳିବା ।
- ନିଷ୍ପତ୍ତି କରୁଛି ଯେ, ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସବୁବେଳେ ଉଚିତ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ।
- ଯଦି ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି ତେବେ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରୁଛି ଯେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଥିବା ଅଭିଯୋଗ / ଆପତ୍ତିକୁ ଉପର ସ୍ତରକୁ ନେବା ପାଇଁ ରହିଥିବା ସ୍ଥାନ ବିଷୟରେ ଏବଂ ବୈକଳ୍ପିକ ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କର ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯାଏ
- ନିଷ୍ପତ୍ତି କରୁଛି ଯେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗକୁ ଦକ୍ଷତାର ସହିତ ଏବଂ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବହାର କରେ

ସି. ବ୍ୟାଙ୍କର ଷ୍ଟେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବାକୁ

- x. ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ସ୍କିମ୍: ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ଆରବିଆଇ) ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ (ବିଓ) କାର୍ଯ୍ୟାଳୟଗୁଡ଼ିକ ବିଓ ସ୍କିମ୍ ବିଷୟରେ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ଶିକ୍ଷା ପ୍ରଚାର କରନ୍ତି। ଏହି ଯୋଜନା ବ୍ୟାଙ୍କର ଷ୍ଟେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି ଏବଂ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ଅଟେ ।
- xi. ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରାହକ ସେବା ନୀତି ଯାହା ଆଇବିଏ ମଡେଲ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଗଠିତ ହୋଇଛି ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଉପରେ ମୁଖ୍ୟ ବିଜ୍ଞପ୍ତିରେ ଥିବା ଆରବିଆଇ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଗଠିତ ହୋଇଛି

ବି. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାର ଗୁପ୍ତତା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତା ବଜାୟ ରଖିବା::

- i. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରକାଶିତ କିମ୍ବା ସୂଚିତ ସମ୍ପତ୍ତି ବିନା ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଖାତାର ବିବରଣୀ /ବିବରଣୀ ତୃତୀୟ ବ୍ୟକ୍ତି କିମ୍ବା ପକ୍ଷକୁ ପ୍ରକାଶ କରିବ ନାହିଁ। ତଥାପି, 1.7.2014 ତାରିଖ, ଗ୍ରାହକ ସେବା ଉପରେ ଆରବିଆଇ ମୁଖ୍ୟ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପାରାଗ୍ରାଫ୍ ନଂ 25 ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ପରିସ୍ଥିତିଗୁଡ଼ିକ ଅନୁସାରେ କେତେକ ବ୍ୟତିକ୍ରମ କରାଯାଏ, ଯାହା ନିମ୍ନରେ ତାଲିକାଭିତ୍ତିକ:

- କ) ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରକାଶ କରିବା ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଅଟେ
- ଖ) ଯେଉଁଠାରେ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ନିକଟରେ ପ୍ରକାଶ କରିବାର କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଅଛି
- ଗ) ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ସ୍ଵାର୍ଥ ଦୃଷ୍ଟିରୁ ପ୍ରକାଶ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ
- ଘ) ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ପ୍ରକାଶ କରିବା କିମ୍ବା ସୂଚିତ ସମ୍ପତ୍ତି ସହିତ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଇଥାଏ ।

ଅତିରିକ୍ତ ଭାବରେ, ଗ୍ରାହକ ଯାଞ୍ଚକରଣ, ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ବ୍ୟବସ୍ଥା ପାଇଁ, ଉପାଦ କିମ୍ବା ସେବାଗୁଡ଼ିକର ବ୍ୟକ୍ତିଗତକରଣ, ଆମର ଆର୍ଥିକ ସେବା କିମ୍ବା ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଉପାଦର ମାର୍କେଟିଂ କିମ୍ବା ବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବ; ପରିସଂଖ୍ୟାନ ସୂଚନାର ସୃଷ୍ଟି, ପରିସଂଖ୍ୟାନ ବିଶ୍ଳେଷଣ କିମ୍ବା କ୍ରେଡିଟ୍ ସ୍କୋରିଂ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରବର୍ତ୍ତନ, ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସର୍ବୋଚ୍ଚ ଏବଂ ଉଚ୍ଚମାନର ସେବା ଯୋଗାଇବାରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ ସେଥି ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବ ।

ଡି. ଅଧିକାର ପତ୍ରକୁ ସାର୍ବଜନୀନ କରିବା ପାଇଁ:

- କ) ଅନୁରୋଧ ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଧିକାର ପତ୍ରର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରେ
- ଖ) ବ୍ୟାଙ୍କର ଷ୍ଟେବସାଇଟରେ ଅଧିକାର ପତ୍ର ପ୍ରଦର୍ଶନ କରେ
- ଗ) ଅଧିକାର ପତ୍ରର ବ୍ୟବସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକୁ କାର୍ଯ୍ୟରେ ଲଗାଇବା ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ତାଲିମ ପ୍ରଦାନ କରିବା ନିଶ୍ଚିତ କରେ

ଇ. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ସଂହିତାରେ ବିସିଏସବିଆଇ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରାଯାଇଥିବା ମାନକ ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ଯୋଗାଇବା ପାଇଁ:

ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କୋଡ୍ ଏବଂ ଷ୍ଟାଣ୍ଡାର୍ଡ ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ବିସିଏସବିଆଇ) ହେଉଛି ଏକ ସ୍ଵ-ନିୟାମକ ସଂସ୍ଥା ଯାହା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଦ୍ଵାରା ଗଠିତ ହୋଇଛି, ଏହାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଅଭ୍ୟାସର ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନଦଣ୍ଡ ସ୍ଥିର କରିବା । ବିସିଏସବିଆଇର ଜଣେ ସଦସ୍ୟ ଭାବରେ ବ୍ୟାଙ୍କ କୋଡ୍ ଗ୍ରହଣ କରିଛି ଏବଂ କୋଡ୍ରେ ଯେପରି ଉଲ୍ଲେଖ ରହିଛି ସେହି ପରି ଗ୍ରାହକ ସେବା ଉପରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ପଦକ୍ଷେପ ଆରମ୍ଭ କରିଛି ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ଷ୍ଟେବସାଇଟ୍ (<http://www.axisbank.com/codecommitment-customers.aspx>) ରେ କୋଡ୍ ଉପଲବ୍ଧ ।

ଏଫ. ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଗ୍ରାହକମାନେ

ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରୁଥିବାବେଳେ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିମ୍ନଲିଖିତ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାକୁ ପ୍ରତିବଦ୍ଧ ଅଟେ

i. ପେନସନଭୋଗୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକମାନେ:

- ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରାଥମିକତା ଭିତିରେ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ
- ପେନସନଭୋଗୀମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ପେନସନ୍ର ବିବରଣୀ ରହିଥିବା ଏକ ପେନ୍ସନ୍ ସ୍କିପ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରଦାନ କରିବ
- ବିଶେଷ ପରିସ୍ଥିତିରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପାଖରେ ପେନସନ୍ ବଣ୍ଟନ କରିବାର ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବ
- ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଯେକୌଣସି ଶାଖାରେ ପେନସନଭୋଗୀଙ୍କ ଠାରୁ ଜୀବନ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ଗ୍ରହଣ କରିବ
- ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ପରିସ୍ଥିତିରେ ଅସୁସ୍ଥତା ଭଳି ଭିନ୍ନ ପରିସ୍ଥିତିରେ 'ଡୋରଷ୍ଟେପ୍' ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ (ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ପାଇଁ କ୍ୟାସ୍/ଇନଷ୍ଟେମେଣ୍ଟ ନେବା କିମ୍ବା କ୍ୟାସ୍ ପ୍ରଦାନ/ଚେକ୍ ମଞ୍ଜୁର ଉପରେ ତିମାଣ୍ଡ ଟ୍ରାଫ୍ଫିକ୍/ଲିମିଟ ଆକାରରେ ଅଧିକାରୀ) ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଚେଷ୍ଟା କରିବ, ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ପରିସ୍ଥିତିରେ ଯେପରିକି ଅସୁସ୍ଥତା, ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଇତ୍ୟାଦି ।

ii. ସ୍ୱୟଂ ସହାୟକ ଗୋଷ୍ଠୀ (ଏସଏଚଜିଏସ):

ବ୍ୟାଙ୍କ ଏସଏଚଜି ଏବଂ ଏହାର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କୁ ଘଟଣା ଭିତିରେ, ଯୋଗ୍ୟତା, ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରସ୍ତାବର ଯୋଗ୍ୟତା ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ବର୍ତ୍ତମାନର ରଣ ନୀତି ଏସଏଚଜି ପାଇଁ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ରଣ ପ୍ରଦାନ ନିୟମ ଉପରେ ଆଧାର କରି ଭାଗ ଭାଗ କରି ରଣ ପ୍ରଦାନ ଉପରେ ବିଚାର କରିବ ।

ଜି. ଗ୍ରାମୀଣ ଏବଂ ଅର୍ଦ୍ଧ-ସହର ଅଞ୍ଚଳର ଗ୍ରାହକମାନେ

ବିଶେଷକରି ଗ୍ରାମାଞ୍ଚଳରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯାଉଥିବା ନୋଟର ଗୁଣବତ୍ତା ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ମୁଦ୍ରା ବିନିମୟ ସୁବିଧାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ । ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବ୍ୟବସାୟ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକ ସର୍ବସାଧାରଣ କାରବାର ପାଇଁ ଖୋଲା ରହିବ ।

ଏଚ. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ // ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକ ଯୋଗାଇବା

i. ଶାଖା ଏବଂ ଏଟିଏମଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ଅଭିଗମ୍ୟ କରିବାର ସୁବିଧା କରିବା::

ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ଅଭିଗମ୍ୟ କରିବାର ସୁବିଧା ପାଇବାକୁ ସହଜ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ମୁଖ୍ୟ ଶାଖା ଏବଂ ଏଟିଏମରେ, ଯେଉଁ ସ୍ଥାନଗୁଡ଼ିକରେ ସମ୍ଭବ ସେଠାରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆଣିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ । ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକମାନେ ଶାଖା / ଏଟିଏମ୍ ବିଷୟରେ ସହଜରେ ସୂଚନା ପାଇପାରିବେ ଯେଉଁଠି ରାମ୍ପ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି । ଯେଉଁଠାରେ ପାହାଚ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରବେଶକୁ ଏଡାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ ସେଠାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପାହାଚରେ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ସମ୍ବେଦନଶୀଳ କରାଯିବ ।

ii. ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଏଟିଏମ୍ ସେବାଗୁଡ଼ିକର ବ୍ୟବହାର ବକ୍ସ୍‌ପ୍ଲୁର୍ସ୍ କରିବା:

ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଆବଶ୍ୟକତା ଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଏଟିଏମ୍ ଉପଭୋକ୍ତା ଅନୁକୂଳ ବୋଲି ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ, ବ୍ୟାଙ୍କ ବ୍ରେଲି ସମର୍ପିତ ଏବଂ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରୁଥିବା ଏଟିଏମ୍ ସଂସ୍ଥାପନ କରିବ ।

iii. ଖାତା ଖୋଲିବା ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକ ଯୋଗାଇବା:

ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକ, ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ତଥା ଅଶିକ୍ଷିତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସହଜ ତଥା ସୁବିଧାଜନକ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସର୍ବୋତ୍ତମ ଉଦ୍ୟମ କରିବ । ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକ ଯେପରିକି ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା, ଏଟିଏମ୍ ସୁବିଧା, ନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା, ଲକର ସୁବିଧା, ଖୁଚୁରା ରଣ, କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଇତ୍ୟାଦି କୌଣସି ଭେଦଭାବ ବିନା ଯେପରି ଦୃଷ୍ଟିବାଧିତ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଛି ।

iv. ଶାଖାରେ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ସେବାଗୁଡ଼ିକ ଯୋଗାଇବା:

ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଶାଖାରେ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ସେବା ଯୋଗାଇବା ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସ୍ୱୀକାର କରେ ଏବଂ ଏଥି ପାଇଁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ:

- କ) ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଏହି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରାଥମିକତା
- ଖ) ଶାଖାରେ ଚଳପ୍ରଚଳ କରିବାରେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ତଥା ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ବାଧିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କର୍ମଚାରୀ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ ।
- ଗ) ଏକକ ଷ୍ଟେସା ବ୍ୟବସ୍ଥା ମାଧ୍ୟମରେ ସେବା ପ୍ରଦାନ
- ଘ) ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ହଲରେ ବସିବାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରଦାନ
- ଙ) ପାଣି ଉଠାଣ ପାଇଁ ଅନୁମତି ପ୍ରଦାନ, ଯାହା ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଧାର୍ଯ୍ୟ ହୋଇଥିବା ସୀମା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କିମ୍ବା ପ୍ରାୟୁକୃତ ଚିଠି ଏବଂ ପାସବୁକ୍ ଉପସ୍ଥାପନରେ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ।
- ଚ) ଅସୁସ୍ଥତା, ଅକ୍ଷମତା ଇତ୍ୟାଦି ଭଳି ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ପରିସ୍ଥିତିରେ 'ଦୁଆର ନିକଟ' ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ (ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ପାଇଁ କ୍ୟାସ୍/ ଇନଷ୍ଟେମେଣ୍ଟ ଗ୍ରହଣ କିମ୍ବା ଚେକ୍ ମଞ୍ଜୁର/ଲିଖିତ ଆଦେଶ ଉପରେ କ୍ୟାସ୍ ପ୍ରଦାନ/ ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ବିତରଣ) ।
- ଛ) ଅଚିଜିମ୍, ସେରେବ୍ରାଲ ପାଲସି, ମାନସିକ ଅବସାଦ ଏବଂ ଏକାଧିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମତା ରହିଥିବା ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ନ୍ୟାସନାଲ ଟ୍ରଷ୍ଟ ଆକ୍ଟ, 1999 ଅନୁଯାୟୀ କିପରି ଜଣେ ଆଇନଗତ ଅଭିଭାବକ ନିଯୁକ୍ତ କରାଯିବ ସେ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ / ପିତାମାତାଙ୍କୁ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ, ଯେଉଁମାନେ ପରେ ଏହି ପରି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଖାତା ଖୋଲିପାରିବେ ଏବଂ ପରିଚାଳନା କରିପାରିବେ ।

v. କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ସମ୍ବେଦନଶୀଳ କରିବା:

ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ କାରବାର କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ସମ୍ବେଦନଶୀଳ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ

vi. ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଆବଶ୍ୟକତା ବୁଝିବା:

ବ୍ୟାଙ୍କ ନିୟମିତ ଭାବରେ ମିଟିଂ ଆୟୋଜନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଚିନ୍ତାଧାରାକୁ ପ୍ରକାଶ କରି ପାରିବେ ଏବଂ ସାମୁହିକ ଅଭିଜ୍ଞତାରୁ ଉପକୃତ ହେବେ

ଆଇ. ମୃତ୍ୟୁବରଣ କରିଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପରିବାରର ବଞ୍ଚିଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି / ଦାବିଦାରଙ୍କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ବାଲାନ୍ସ ଦେୟ ପ୍ରଦାନ

ଜମା ଖାତା, ଲକର ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ନିରାପଦରେ ରଖାଯାଇଥିବା ସାମଗ୍ରୀ ପାଇଁ ମୃତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉତ୍ତରାଧିକାର ପ୍ରମାଣପତ୍ର ଉପସ୍ଥାପନ ଉପରେ ଜିଦ୍ ନକରି ମୃତ୍ୟୁ ଦାବି ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ସରଳୀକୃତ ପଦ୍ଧତି ଅନୁସରଣ କରେ । କ୍ଷତିପୂରଣ ବଣ୍ଟ ଗ୍ରହଣ କରିବା ସହିତ ଦାବିଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ବିବେଚନା କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅବଶ୍ୟ ଏହି ପରି ସୁରକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଗ୍ରହଣ କରିବ । ମୃତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ବାଲାନ୍ସ ଶୀଘ୍ର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନୋମିନେସନ ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ । ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ନିୟାମକ ଅଧିନିୟମର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୁବିଧାର ଉପଲବ୍ଧତା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକମାନେ ମଧ୍ୟ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ ସଚେତନ ହୁଅନ୍ତି । ନିଖୋଜ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦାବିଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ନୀତି ମଧ୍ୟ ରଖିଛି ।

କେ. ମଜଲା / ସାମାନ୍ୟ ଛିଣ୍ଡା ନୋଟଗୁଡ଼ିକର ବିନିମୟ

ବ୍ୟାଙ୍କର ସମସ୍ତ ଶାଖା ସମସ୍ତ ମୂଲ୍ୟର ମଜଲା ଏବଂ ସାମାନ୍ୟ ଛିଣ୍ଡା / କଟି ଯାଇଥିବା ନୋଟ ବିନିମୟ କରିବେ । ମୁଦ୍ରା ବିନିମୟ ସୁବିଧା ବିନା ମୂଲ୍ୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହା ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରାହକ ତଥା ସାଧାରଣ ଜନତାଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ଛିଣ୍ଡା ନୋଟ ବିନିମୟ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦେଇଛି ଯେଉଁଗୁଡ଼ିକ ଅସଲି ହୋଇଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ଛିଣ୍ଡିଥିବା ଅଂଶ ସନ୍ଦେହ କିମ୍ବା ଠକାମିର କାରଣ ହେଉନଥିବ । ଏହି ନୋଟଗୁଡ଼ିକର ଫେରସ୍ତ ମୂଲ୍ୟ ତଥାପି, ଆରବିଆଇ (ନୋଟ୍ ଫେରସ୍ତ) ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ।

କେ. ନିରାପଦ ଜମା ଟ୍ରେଜେରି (ଲକର)

ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଲକରର ସୁବିଧା ହେଉଛି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଏକ ଅତିରିକ୍ତ ସେବା । ସମ୍ଭାବ୍ୟ ତଥା ବାଣିଜ୍ୟିକ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଚାର ଉପରେ ଆଧାର କରି ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଇଚ୍ଛାନୁସାରେ ଏହି ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଲକରର ସୁରକ୍ଷା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପଯୁକ୍ତ ଯତ୍ନ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ସତର୍କତା ଅବଲମ୍ବନ କରିବ । ତଥାପି, କୌଣସି କାରଣ (ଗୁଡ଼ିକ) ହେତୁ ଲକର କିମ୍ବା ଏହାର ସାମଗ୍ରୀରେ କୌଣସି କ୍ଷତି କିମ୍ବା ହାନୀ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦାୟୀ ରହିବ ନାହିଁ ।

ଏହି ସେବାଗୁଡ଼ିକୁ ପରିଚାଳନା କରୁଥିବା ମୁଖ୍ୟ ଦିଗଗୁଡ଼ିକ ହେଉଛି:

- i. ଗୋଟିଏ ଲକରକୁ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି (ନାବାଳକ ନୁହେଁ), ଫାର୍ମ, ସୀମିତ କମ୍ପାନୀ, ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମିତି, ସଙ୍ଘ ଇତ୍ୟାଦି ଦ୍ଵାରା ନିଆ ଯାଇପାରେ ।
- ii. ଜଣିକିଆ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଲକର ପାଇଁ ନୋମିନେସନ ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ
- iii. ଟାବି ହଜିବା ସଙ୍ଘେ ସଙ୍ଘେ ଶାଖାକୁ ଜଣାଇବା ଉଚିତ୍ । ତଥାପି, ତାଲା ଏବଂ ଟାବି ମରାମତି ପାଇଁ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ ମାଲିକାନା ଗ୍ରହଣ କରିଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି (ମାନେ) ବହନ କରିବେ
- iv. ଲିଜ୍ ଗ୍ରହଣ କରିଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ଲକରରେ ନିଜର ପ୍ୟାଡ୍ ଲକ୍ ବ୍ୟବହାର କରିପାରନ୍ତି
- v. ଲକରରେ ରଖାଯାଇଥିବା ଅଳଙ୍କାର, ମୂଲ୍ୟବାନ ସାମଗ୍ରୀ ଇତ୍ୟାଦି ପାଇଁ ଏକ ବୀମା ପରିବ୍ୟାପ୍ତି ପାଇବାକୁ ଲକର ଧାରକମାନଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି
- vi. ବିଭିନ୍ନ ଆକାରରେ ଲକରଗୁଡ଼ିକ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ
- vii. ସର୍ବନିମ୍ନ ଏକ ବର୍ଷ ପାଇଁ ଲକରଗୁଡ଼ିକ ଭଡା ଦିଆଯାଏ । ଭଡା ଅଗ୍ରୀମ ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ । ବାକି ରହିବା ଭଡା କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମୟାନୁସାରେ ସ୍ଥିର ହୋଇଥିବା ଜୋରିମନା ଆଦାୟ କରିବ ।
- viii. ଦୃଢ଼ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ମାଧ୍ୟମରେ ଲିଜ୍ ଗ୍ରହଣ କରିଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଜମା (ସଞ୍ଚୟ / ସାମ୍ପତିକ) ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ଭଡା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରେ
- ix. ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ଏହା ଦ୍ଵାରା ପଠାଯାଇଥିବା ବିଜ୍ଞପ୍ତି ସତ୍ତ୍ୱେ ଯଦି ଭଡା ପ୍ରଦାନ କରା ନ ଗଲେ ଲକର ଖୋଲିବାକୁ ଏବଂ ଭଡା ଅର୍ଥରାଶି ଭରଣା କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଧିକାର ରହିଛି
- x. ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, ଏକ ବର୍ଷରୁ ଅଧିକ ସମୟ ଧରି ଲକର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ନହେଲେ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକ ଲକର-ଗ୍ରହଣକାରୀ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ । ଲକର-ଗ୍ରହଣକାରୀ ବ୍ୟକ୍ତି ନିୟମିତ ଭାବେ ଭଡା ଦେଉଥିଲେ ମଧ୍ୟ ଏହା କରାଯାଇ ପାରିବ । ଯଦି ଲକର-ଗ୍ରହଣକାରୀ ବ୍ୟକ୍ତି କୌଣସି ପ୍ରତିକ୍ରିୟା କରନ୍ତି ନାହିଁ କିମ୍ବା ଲକରକୁ ପରିଚାଳନା କରନ୍ତି ନାହିଁ, ତେବେ ଶାଖା ଲକର-ଗ୍ରହଣକାରୀ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଉଚିତ୍ ନୋଟିସ୍ ଦେବା ପରେ ଲକର ଭାଙ୍ଗିବାକୁ ଚିନ୍ତା କରିପାରେ

ଏଲ. ନିରାପଦ ତତ୍ତ୍ଵାବଧାନରେ ସାମଗ୍ରୀଗୁଡ଼ିକ

ଶେୟାର, ସିକ୍ୟୁରିଟି ଇତ୍ୟାଦି ଭଳି ସାମଗ୍ରୀଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଚାର୍ଜ ପ୍ରଦାନ କରି ଯେଉଁ ସ୍ଥାନରେ ଏହି ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ ରହିଥାଏ ସେଠାରେ ସେଗୁଡ଼ିକୁ ରଖାଯାଇପାରିବ ।

ସାମଗ୍ରୀଗୁଡ଼ିକ ସିଲ୍ ପ୍ୟାକେଟ୍ / ବାକ୍ସରେ ରଖାଯାଇପାରେ । ବାକ୍ସଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକ (ମାନଙ୍କ) ଦ୍ଵାରା ତାଲା ପକାଯାଇ ରଖାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ଏଥିରେ ସାମଗ୍ରୀଗୁଡ଼ିକ ଲେଖାଯିବ / ଚିତ୍ରିତ ହେବା ଜରୁରୀ ଅଟେ । ତାଲା ଦୃଢ଼ କପଡା ଦ୍ଵାରା ଆଛାଦିତ ହେବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସିଲ୍ ସହିତ ସିଲ୍ ହେବ ଉଚିତ୍ । ବ୍ୟାଙ୍କର ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ପର୍କ ଜାମିନକାରୀ ଏବଂ ଜାମିନ ଗ୍ରହଣ କରିବା ବ୍ୟକ୍ତି ଭଳି ହେବ ।

ଏମ. ଟଙ୍କା ପଠାଇବା ସେବାଗୁଡ଼ିକ

- i. ଗ୍ରାହକମାନେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଦେୟ ପ୍ରଦାନ କରି ଆରଟିଜିଏସ, ଏନଇଏଫଟି/ଏଏଫଟି ଏବଂ ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ଗୋଟିଏ କେନ୍ଦ୍ରରୁ ଅନ୍ୟ କେନ୍ଦ୍ରକୁ ପାଣି ପଠାଇ ପାରନ୍ତି
- ii. ଗ୍ରାହକମାନେ ମଧ୍ୟ ଆରବିଆଇ, ଫେମା ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ନିୟମାବଳୀକୁ ମାନି ବିଦେଶକୁ ଟଙ୍କା ପଠାଇ ପାରିବେ ଏବଂ ବିଦେଶରୁ ଟଙ୍କା ଗ୍ରହଣ କରିପାରିବେ
- iii. 50,000 / - ଟଙ୍କା ଏବଂ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ପାଇଁ ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଡେବିଟ୍ କରିବ କିମ୍ବା କ୍ରେଡିଟ୍ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ଟେକ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ନଗଦ କ୍ୟାସରେ ନୁହେଁ ।
- iv. 20000/- ଟଙ୍କା ଏବଂ ତାହା ଠାରୁ ଅଧିକ ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଦେୟ କେବଳ ବ୍ୟାଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯିବ ।
- v. ଡ୍ରାଫ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପୂର୍ବରୁ, ଗ୍ରାହକ ଯାଞ୍ଚ କରିବେ ଯେ ଅଧିକାରୀ (ମାନଙ୍କ)ଙ୍କ ସ୍ୱାକ୍ଷର ସହିତ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସ୍ଥାନରେ ସେମାନଙ୍କର ନମୁନା ସ୍ୱାକ୍ଷର ସଂଖ୍ୟା ସହିତ ସମସ୍ତ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଟେ ।
- vi. ଅନୁରୋଧ ଗ୍ରହଣ କରିବା ଠାରୁ ପନ୍ଦର ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ନକଲି ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ମଞ୍ଜୁର କରିବ
- vii. ଟେକ୍, ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ / ପେ ଅର୍ଡର ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଟେକ୍ ବୈଧତା ଅବଧି ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ପ୍ରଦାନ ତାରିଖ ଠାରୁ 3 ମାସ ଅଟେ

ଏନ. ଏଟିଏମ୍/ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ

ଆକ୍ସିସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଏଟିଏମ୍ରେ ଦିନକୁ 24 ଘଣ୍ଟା, ସପ୍ତାହରେ 7 ଦିନ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ସ୍ଥାନରେ ନଗଦ ଉଠାଣ ସୁବିଧା ଏବଂ ବକ୍ସା ସ୍ଥାନରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକ ଯୋଗାଇ ଦିଆଯିବ ।

ଓ. ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍

ମୋବାଇଲ୍ ଡିଭାଇସରୁ ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଏକ ନିରାପଦ, ଯେକୌଣସି ସମୟରେ, ଯେକୌଣସି ସ୍ଥାନରେ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଅଭିଜ୍ଞତା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ଯେପରିକି ପାଣି ସ୍ଥାନାନ୍ତର କରିବା ସେବା ସମ୍ପନ୍ନ କରି ଆକ୍ସିସ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ପାଣି ସ୍ଥାନାନ୍ତର କରିବା, ଉପଯୋଗୀତା ବିଲ୍ ପଇଠ କରିବା ଏବଂ ପ୍ରିପେଡ୍ ରିଚାର୍ଜ କରିବା । ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସମ୍ପର୍କର ବିବରଣୀ ଦେଖି ପାରିବେ (ଆକାଉଣ୍ଟସ୍, କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଏବଂ ସ୍ଥାୟୀ ଜମା, ଯୁଗ୍ମଆଲ୍ ଫଣ୍ଡ, ଡିମାଣ୍ଡ୍) ଏବଂ ସେବା ଅନୁରୋଧ କରିପାରିବେ ।

ମୋବାଇଲ୍ ଆପ୍ଲିକେସନଗୁଡ଼ିକ ସୁରକ୍ଷିତ ଏବଂ ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ନିୟମିତ ଭାବରେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଏ ଏବଂ ଅପଡେଟ୍ କରାଯାଏ, ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଆକ୍ସିସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରେ ।

ପି. ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍

ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଖୁବୁରା ଏବଂ କର୍ପୋରେଟ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା ଯୋଗାଇଥାଏ ଯାହା ଅନେକଗୁଡ଼ିଏ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରେ ଯେମିତିକି ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ଅନୁସନ୍ଧାନ, ପାଣି ସ୍ଥାନାନ୍ତର, ବିଲ୍ ପେମେଣ୍ଟ, ପ୍ରିପେଡ୍ ରିଚାର୍ଜ, ଦେୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ, ସ୍ଥାୟୀ ଜମା ସୃଷ୍ଟି, ସେବା ଅନୁରୋଧ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି । ଏହାକୁ ସୁରକ୍ଷିତ କରିବା ପାଇଁ ଟୁ-ଫ୍ୟାକ୍ଟର ପ୍ରାମାଣିକରଣର ଧାରଣା ଉପରେ ସମସ୍ତ କାରବାର ଗଠିତ । କୌଣସି ଅପବ୍ୟବହାର / ଜାଲିଆତି ବ୍ୟବହାରକୁ ଏଡାଇବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧାର ସୁରକ୍ଷିତ ବ୍ୟବହାର ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ।

ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସିଷ୍ଟମ୍ ଏବଂ ଟେକ୍ନୋଲୋଜି ସୁରକ୍ଷିତ, ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଆକ୍ସିସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରେ ଏବଂ ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ନିୟମିତ ଭାବରେ ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଏ ଏବଂ ଅପଡେଟ୍ କରାଯାଏ ।

କ୍ୟୁ. ଏସଏମଏସ / ଇ-ମେଲ୍ ଚେତାବନୀ

ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସୀମା ସୀମା ଠାରୁ ଅଧିକ ସମସ୍ତ ଆର୍ଥିକ କାରବାର ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ସଦସ୍ୟତା ଗ୍ରହଣ କରିଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏସଏମଏସ / ଇ-ମେଲ୍ ଚେତାବନୀ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ । କେତେକ ଅଣ-ଆର୍ଥିକ କାରବାର ପାଇଁ ଚେତାବନୀ ମଧ୍ୟ ପଠାଯାଏ । କ୍ରେଡିଟ୍ ଏବଂ ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡର ବ୍ୟବହାର ସହିତ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର କାରବାର ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟ ଏସଏମଏସ ଚେତାବନୀ ପଠାଏ ।

ଆର. ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମଗୁଡ଼ିକ

- ରଣ, ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଧାରଣ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟର ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ କଠୋର ଭାବରେ ଅନୁପାଳନ କରିବ । ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ଯେ, ଗ୍ରାହକମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କର ମୂଲ୍ୟ ନୀତିକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ବୁଝି ଏବଂ ସମସ୍ତ ରଣକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରୁଥିବା ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଧାରଣ ଏବଂ ଅଣ-ମୂଲ୍ୟ ନିର୍ଧାରଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ କଟାକଟି ପାଳନ କରୁଛନ୍ତି ।
- ରଣ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଥିବା ବିଭିନ୍ନ ଦଲିଲ ବିଷୟରେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ । ଓକିଲଙ୍କ ରିପୋର୍ଟର ଆବଶ୍ୟକତା ଉପରେ ଆଧାର କରି ଗୃହ ରଣ ପାଇଁ, ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଠାରୁ ଅତିରିକ୍ତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ମଗାଯାଇ ପାରେ ।
- ଖୁଚୁରା ରଣ ପାଇଁ, ଧାର୍ଯ୍ୟ କିଛି ପରିଶୋଧରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଜୋରିମନା ସୁଧ ଆଦାୟ କରାଯିବ । ଜୋରିମନା ଶୁଳ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ରଣ ରୁକ୍ତିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି ।
- ଯେହେତୁ ଆୟକର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଗୃହ ରଣ ସୁଧ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ଆବଶ୍ୟକ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଏପ୍ରିଲ / ମେ ଏବଂ ଅକ୍ଟୋବର / ନଭେମ୍ବର ମାସରେ ସମସ୍ତ ଗୃହ ରଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହି ପରି ପ୍ରମାଣପତ୍ର ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- ବ୍ୟାଙ୍କ ଆପଣଙ୍କର ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ପାଇଁ ଚାହିଦା ଆଧାରରେ ରଣ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଆପଣଙ୍କର ପଞ୍ଜୀକୃତ ଇମେଲ ଆଇଡିରେ କିମ୍ବା ଭୌତିକ ଭାବରେ ଆପଣ ଯେପରି ଅନୁରୋଧ କରନ୍ତି ସେହି ଅନୁଯାୟୀ ଗୋଟିଏ ବର୍ଷରେ ଥରେ ମାଗଣାରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ, ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରଣ ପରିମାଣର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଚାହିଦା କରିଥିବା, ପରିଶୋଧ ରାଶି ସହିତ ସୁଧ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ । 1 ଅନୁରୋଧ ପରେ ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ଉପରେ ସମସ୍ତ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଅନୁରୋଧ ଦେୟମୁକ୍ତ ହେବ ।
- ରଣଦାତାଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ନୀତିକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରହଣ କରିଛି । ରଣଦାତାଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଏବଂ ଗୃହ ରଣ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି କୋଡ୍ ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ବନ୍ଦ ହେବାର 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଟାଇଟଲ୍ ଦଲିଲ / ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଫେରସ୍ତ କରାଯିବ । ଟାଇଟଲ୍ ଦଲିଲର ବିଳମ୍ବ ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ କିମ୍ବା ଯେଉଁ ଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ହେପାଜତରେ ଟାଇଟଲ୍ ଟାଇଟଲ୍ ଦଲିଲର କ୍ଷତି ହୁଏ ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯିବ ।

ଏସ. କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ

- ଆବେଦନ ସମୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିବ ଯେପରିକି ଫି, ସୁଧ ଏବଂ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକ, ବିଲିଂ ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦେୟ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କୁ ସର୍ବାଧିକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର (ଏମଆଇଟିସି) ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହୋଇଥିବା ସୁଧ ଏବଂ ବିଳମ୍ବ ଦେୟ ରାଶି ଦେୟ ସୂଚୀରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି । ଅଣ-ଦେୟ କିମ୍ବା କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଦେୟର ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସୁଧ ଗଣନା କରିବାର ପଦ୍ଧତି ଏମଆଇଟିସିରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ।
- ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡରେ ହୋଇଥିବା କାରବାରର ବିବରଣୀ ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଇମେଲ ଆଇଡିକୁ ମାସିକ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଗ୍ରାହକ ଯେଉଁମାନେ ଇ-ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ପାଇଁ ଚୟନ କରିନାହାଁନ୍ତି ସେମାନଙ୍କ ତାଙ୍କ ଠିକଣାରେ ଭୌତିକ ବିବରଣୀ ପାଇବେ । ବିବୃତ୍ତିରେ ବିଲିଂ ଚକ୍ର, ସମୁଦାୟ ଦେବାକୁ ଥିବା ଅର୍ଥରାଶି, ସର୍ବନିମ୍ନ ଦେବାକୁ ଥିବା ଅର୍ଥରାଶି ଏବଂ ଦେୟ ଧାର୍ଯ୍ୟ ଚାରିଖ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି ।
- କେବଳ କାର୍ଡଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରକାଶିତ ସମ୍ପତ୍ତି ଆଧାରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା କ୍ରେଡିଟ୍ ସୀମାକୁ ବୃଦ୍ଧି କରିବ । ଯଦି କାର୍ଡରେ ସୀମା ହ୍ରାସ ହୁଏ, ବ୍ୟାଙ୍କ ତୁରନ୍ତ ଏସଏମଏସ / ଇ-ମେଲ କିମ୍ବା ଲିଖିତ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ କାର୍ଡଧାରୀଙ୍କୁ ଜଣାଇବ ।
- ଫିସ୍ ଏବଂ ଶୁଳ୍କଗୁଡ଼ିକର ସୂଚୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଯେବେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ ସେଗୁଡ଼ିକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୂଚିତ କରିବ । ପରିବର୍ତ୍ତନ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବା ପୂର୍ବରୁ 30 ଦିନର ପୂର୍ବ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଜାରି କରାଯିବ ।

ଟି. ସେବାର ଟ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ

- ସେବା ଏବଂ ସୂଚନା ପାଇବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଏକାଧିକ ଟ୍ୟାନେଲକୁ ପ୍ରବେଶ କରିପାରିବେ । ସେମାନେ ଶାଖାରେ, ଫୋନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେଣ୍ଟର କିମ୍ବା ଇମେଲ ଟ୍ୟାନେଲରେ କାରବାର କରିପାରିବେ । ଗ୍ରାହକମାନେ

ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା ହାସଲ କରିପାରିବେ ଏବଂ / କିମ୍ବା ଏକ ଅନୁରୋଧ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ଯେକୌଣସି ଚ୍ୟାନେଲରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ । ଏହା ସହିତ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍, ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଏବଂ ଆଇଡିଆରଏସ ମାଧ୍ୟମରେ ସେଲ୍ସ୍‌ସର୍ଭିସ୍ ବିକଳ୍ପ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି ।

- ଗ୍ରାହକମାନେ ଶାଖାରୁ ଉପାଦ / ସେବାଗୁଡ଼ିକର ସବିଶେଷ ତଥ୍ୟ ପାଇପାରିବେ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟରୁ ତାହା ଜାଣିପାରିବେ । ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ଯେକୌଣସି ସ୍କିମ୍ / ସେବାଗୁଡ଼ିକର ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କିମ୍ବା ସଂଶୋଧନ କରିବାର ଅଧିକାର ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଖରେ ଅଛି ।
- ବିଭିନ୍ନ କାରବାର ପାଇଁ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ସମୟ-ନିୟମ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଗ୍ରାହକ ସୂଚନା ପୁସ୍ତିକାରେ ଉପଲବ୍ଧ । ପ୍ରତ୍ୟେକ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ, କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ସମୟସୀମା ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଛି ଏବଂ ଏହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ୍ ଦାଖଲ କରିବା ଅଧୀନରେ ଅଟେ ।

୧୧. ଗୁଣାତ୍ମକ ଏବଂ ଦକ୍ଷ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱଗୁଡ଼ିକ

- ବ୍ୟାଙ୍କ ପରାମର୍ଶ ଦେଇଛି ଯେ ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ସ୍ୱାର୍ଥ ତଥା ବ୍ୟାଙ୍କର ସ୍ୱାର୍ଥ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସତର୍କତା ଅବଲମ୍ବନ କରନ୍ତି:
- ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ନିୟମିତ ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବା ଉଚିତ ଏବଂ ଯଦି କୌଣସି ଅସଙ୍ଗତ ଦେଖାଯାଏ, ତେବେ 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସମାନ ଭାବରେ ଜଣାଇଦେବା ଉଚିତ୍
- ଯଦି ପାସବୁକ୍ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଛି ତେବେ ସମୟାନୁସାରେ ଅପଡେଟ୍ ହେବା ଉଚିତ୍
- ଚେକ୍ ବୁକ୍, ପାସବୁକ୍, ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡ, ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡର ନିରାପଦ ହେପାଜତରେ ରଖିବା ନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ଏଗୁଡ଼ିକ ଏକାଠି ରଖିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ । କାର୍ଡରେ ଯେଉଁଠାରେ ଦକ୍ଷତା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ତାହା ଦକ୍ଷତା ନକରି ରଖିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ
- କ୍ରସଡ୍ / ଆକାଉଣ୍ଟ ପେୟମେଣ୍ଟ ଯଥାସମ୍ଭବ ମଞ୍ଜୁର କରାଯିବା ଉଚିତ୍
- ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ଚେକ୍ ଏକ ଚେକ୍ ଡ୍ରପ୍ ବକ୍ସରେ ପକାଇବା ପୂର୍ବରୁ ଚେକ୍ ର ଓଲଟା ପାର୍ଶ୍ୱରେ ଆକାଉଣ୍ଟ ଏବଂ କଣ୍ଟାକ୍ଟ ନମ୍ବର ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବା ଉଚିତ୍
- ଚେକ୍ ଉପରେ ବିବରଣୀ ଅର୍ଥାତ୍ ତାରିଖ, ସଂଖ୍ୟାରେ ଏବଂ ଅକ୍ଷରରେ ପରିମାଣ, କ୍ରସିଂ ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟରେ ଏହା ପ୍ରଦାନ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ଯାଞ୍ଚ କରାଯିବା ଉଚିତ୍
- ଖାଲି ଚେକ୍ / ଗୁଡ଼ିକ ଦକ୍ଷତା କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ, ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ନମୁନା ଦକ୍ଷତାକୁ ପାସବୁକ୍ କିମ୍ବା ଚେକ୍ ବୁକ୍ ରେ ରେକର୍ଡ୍ କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ
- ମଞ୍ଜୁରୀ ସମୟରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ବାଲାନ୍ସ ଅର୍ଥରାଶି ସୁନିଶ୍ଚିତ ନକରି ଚେକ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ
- ନେମିନେସନ ସୁବିଧା ବ୍ୟବହାର କରାଯିବା ଉଚିତ୍ । ଆକାଉଣ୍ଟ ନମ୍ବର, ଟର୍ମ ଜମା ବିବରଣୀ, ଲକର ନମ୍ବର ଇତ୍ୟାଦି ପୃଥକ ଭାବରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବା ଉଚିତ୍
- ଠିକଣା, ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର, ମୋବାଇଲ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇମେଲ୍ ଆଇଡି ଇତ୍ୟାଦିର ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ଉପଲବ୍ଧ ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ତୁରନ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବା ଉଚିତ୍
- ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ୍ ହରାଇବା, ଟର୍ମ ଜମା ରସିଦ୍ ହରାଇବା, ଚେକ୍ ପୁଷ୍ଟା (ଗୁଡ଼ିକ) / ବହି, ଲକରର ଟାବି ଇତ୍ୟାଦି ହରାଇବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ତୁରନ୍ତ ସେବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଜଣାଇବା ଉଚିତ୍
- ସୁଧ, କିସ୍ତି, ଲକର ଭଡା ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ଠିକ୍ ସମୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।
- ଡିମାଣ୍ଡ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଡେଲିଭରି ବୁକ୍ ର ନିରାପଦ ହେପାଜତକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ଖାଲି ଦକ୍ଷତା ହୋଇଥିବା ସ୍ଲିପଗୁଡ଼ିକ ବହିରେ ରଖିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ
- ଗ୍ରାହକମାନେ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକ ସେବାର ଅଭାବ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ରିପୋର୍ଟ କରିବା ଉଚିତ୍ କାରଣ ବ୍ୟାଙ୍କ କେବଳ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ରେକର୍ଡ୍ଗୁଡ଼ିକ ସଂରକ୍ଷଣ କରିବାକୁ ପ୍ରତିବଦ୍ଧ ଅଟେ
- ଚଳନକ୍ଷମ /ସକ୍ରିୟ ଭାବରେ ଏହାର ସ୍ଥିତି ବଜାୟ ରଖିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନେ ନିୟମିତ ଭାବରେ ସେମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ପରିଚାଳନା କରିବା ଉଚିତ୍
- ଯେଉଁ କାରବାରଗୁଡ଼ିକ ପୁନରାବୃତ୍ତି ସ୍ୱଭାବର ଅଟନ୍ତି, ଗ୍ରାହକମାନେ ସେହି କାରବାର ପାଇଁ ଦୃଢ଼ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସୁବିଧା ପାଇବା ଉଚିତ୍
- ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଏବଂ ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ / ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ ପିନ୍ ପାଇଁ ସର୍ବଦା ପାସପାର୍ଟର ଗୋପନୀୟତା ନିଶ୍ଚିତ ହେବା ଉଚିତ୍ । ଠକେଇକୁ ରୋକିବା ପାଇଁ ପାସପାର୍ଟ ଏବଂ ପିନ୍ କୌଣସି କାଗଜରେ କିମ୍ବା ଉପଲବ୍ଧ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଉପକରଣରେ ରେକର୍ଡ୍ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ

- xix. ଯଦି ଏଟିଏମ୍ / ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ ନଷ୍ଟ ହୁଏ ତାହା ହେଲେ ଏହାର ଅପବ୍ୟବହାର ନହେବା ପାଇଁ ତୁରନ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନେବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ (ବ୍ୟାଙ୍କର କଲ୍ ସେଣ୍ଟର) କୁ ସୂଚିତ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ । ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସୂଚିତ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରାହକ ଯେକୌଣସି ଅପବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ
- xx. ଖାତା ବିବରଣୀ, ପାସୱାର୍ଡ, ନେଟ୍ ସୁରକ୍ଷିତ କୋଡ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା କେବେବି କାହା ସହିତ ଅଂଶୀଦାର ହେବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ । ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିଚୟ ସଂଖ୍ୟା (ପିଆଇଏନ) ମନେ ରଖିବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ନିୟମିତ ଭାବରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।
- xxi. ଗ୍ରାହକମାନେ ପାସୱାର୍ଡ / ପିନ୍ ମାଗୁଥିବା କୌଣସି ଫୋନ୍ କଲ୍ କିମ୍ବା ଇମେଲଗୁଡ଼ିକର ଉତ୍ତର ଦେବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ
- xxii. ବ୍ୟାଙ୍କ ଚିତିଏସ ସଠିକ୍ ଭାବରେ କାଟିବା ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଆର୍ଥିକ ବର୍ଷ ଆରମ୍ଭରେ ସଠିକ୍ ପାନ୍ ନମ୍ବର / ଫର୍ମ 15G କିମ୍ବା 15H ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ

ଭି. ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା

- i. ଝେବସାଇଟରେ ବିସିଏସବିଆଇ ସଂକେତଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ
- ii. ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗରେ ଟେକ୍ନୋଲୋଜିର ବ୍ୟବହାର ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଶିକ୍ଷା ଦେବା ପାଇଁ ବିଶେଷ ପ୍ରୟାସ କରାଯିବ । ଏହାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଉପଲବ୍ଧ ବିଭିନ୍ନ ଚ୍ୟାନେଲ ବ୍ୟବହାର କରି ନିୟମିତ ଯୋଗାଯୋଗ ପଠାଯାଏ ଯେପରିକି ଇମେଲର, ଏସଏମଏସ, ଝେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଅନଲାଇନ୍ ପୋର୍ଟାଲ୍, ସୋସିଆଲ୍ ମିଡିଆ ଏବଂ ଖବରକାଗଜ, ବାହାର ପ୍ରଚାର ଇତ୍ୟାଦି ଭଳି ଅଫଲାଇନ୍ ମିଡିଆ । ମିଡିଆ ମଧ୍ୟ କେସ୍ ଆଧାରରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇଥାଏ, ଯୋଗାଯୋଗର ପ୍ରକୃତି ଉପରେ ଆଧାର କରି ।
- iii. ବିଭିନ୍ନ ଫି / ସେବା ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଜୋରିମାନା ଲାଗୁ କରିବା ବେଳେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସ୍ପଷ୍ଟତା ନିଶ୍ଚିତ କରିବ
- iv. ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିଛି ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ୟା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକୁ ଧରିବା ଏବଂ ଟ୍ରାକ କରିବା ପାଇଁ ଶାଖା, ଫୋନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେଣ୍ଟର, ଇମେଲ୍, ଚିଠି, ବ୍ୟାଙ୍କର ଝେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ସୋସିଆଲ୍ ନେଟୱାର୍କିଂ ସାଇଟ୍ ଭଳି ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକରେ ଏକାକୃତ ଢଙ୍ଗରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରେ

ଡବ୍ଲୁ. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା

ଯେକୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ, ଯଦି ଗ୍ରାହକମାନେ ଅନୁଭବ କରନ୍ତି ଯେ ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ସେମାନଙ୍କ ଆଶା ଅନୁଯାୟୀ ନୁହେଁ; ଗ୍ରାହକମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ଚ୍ୟାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ସେମାନଙ୍କ ଅସୁବିଧାକୁ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିପାରିବେ:

- i. କୌଣସି ଶାଖା / ରଣ କେନ୍ଦ୍ରକୁ ସିଧାସଳଖ ପରିଦର୍ଶନ କରି
- ii. ଫୋନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କେନ୍ଦ୍ର ନମ୍ବର 1860-419-5555, 1860-500-5555
- iii. ଇମେଲ୍ ଚ୍ୟାନେଲ୍: www.axisbank.com/support

ଯଦି ଉପରୋକ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ସନ୍ତୋଷଜନକ ନୁହେଁ କିମ୍ବା ଅନୁପଯୁକ୍ତ କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ସୀମାକୁ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରେ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଏହାକୁ ଉପର ସ୍ତରରେ ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ଜଣାଇପାରିବେ, ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀରେ ଅଭିଯୋଗଟି ବ୍ୟାଙ୍କର ନୋଡାଲ୍ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରେ:

ଲେଖକ	ଇମେଲ୍	କଲ୍ କରନ୍ତୁ
ନୋଡାଲ୍ ଅଫିସର ଆନ୍ତର୍ଗତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଲଟିଡି, ଏନପିସି1, ୫ମ ମହଲା, "ରିଗାଫ୍ଲେକ୍ସ", ପ୍ଲଟ ନଂ. ଆଇ.ଟି.5, ଏମଆଇଡିସି, ଏରୋଲି ନଲେଜ ପାର୍କ, ଏରୋଲି ନାଭି ମୁମ୍ବାଇ-400708	nodal.officer@axisbank.com	ଫୋନ୍. 91-080-61865200 (ସୋମବାର ଠାରୁ ଶୁକ୍ରବାର) ସକାଳ 9.30 ଠାରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 5.30 (୨ୟ ଏବଂ ୪ର୍ଥ ଶନିବାର ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଛୁଟିଦିନଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟତୀତ)

ଯଦି ନୋଡାଲ ଅଫିସ ବ୍ଯାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ରିଜୋଲ୍ୟୁସନରେ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ସେମାନେ ପ୍ରିକ୍ସିପାଲ ନୋଡାଲ ଅଫିସ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରନ୍ତି

ଲେଖକ	ଇମେଲ୍	କଲ୍ କରନ୍ତୁ
ପ୍ରିକ୍ସିପାଲ ନୋଡାଲ ଅଫିସର ଆକ୍ସିସ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଲଟିଡି ଦି ରୁବି ହାଉସ, ୨ୟ ମହଲା, ୨ ସେନାପତି ବାପତ ମାର୍ଗ, ଦାଦର ମୁମ୍ବାଇ- 400028	pno@axisbank.com	ଫୋନ୍. ୨1- 24252525/ 62300641/ 0621 (ସୋମବାର ଠାରୁ ଶୁକ୍ରବାର)

ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣକୁ ସ୍ବାକାର କରିବ ଏବଂ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ବୋଲି ନିଶ୍ଚିତ କରିବ

ଯଦି ଗ୍ରାହକ ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ଅଭିଯୋଗର ଚାରିଖ ଠାରୁ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଗ୍ରହଣ କରନ୍ତି ନାହିଁ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ ଦେଇଥିବା ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ଅସନ୍ତୋଷ ପ୍ରକାଶ କରନ୍ତି, ତେବେ ସେ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟକୁ ଯାଇପାରନ୍ତି।

ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଲୋକପାଳ ବିବରଣୀ ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟ (<http://www.axisbank.com/bankingombudsman.aspx>)ରେ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି ଏବଂ ଆରବିଆଇ ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି । ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଓମ୍ବୁଡ୍ସମ୍ୟାନ୍ ଷ୍ଟିମ୍, 2006 ଅନୁଯାୟୀ ଆରବିଆଇ ବ୍ଯାରା ଆଞ୍ଚଳିକ ନୋଡାଲ ଅଫିସରମାନଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତ କରିଛି।

ନିମ୍ନ ଲିଙ୍କରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ପରି ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟରେ ଆଞ୍ଚଳିକ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ବିବରଣୀ ଉପଲବ୍ଧ: (<http://www.axisbank.com/bankingombudsman.aspx>) ଏବଂ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ମଧ୍ୟ ଏହା ପ୍ରମୁଖ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି ।

ମନ୍ତବ୍ୟ: ଏପିଲ 2019ରେ ଶେଷ ଥର ଅବ୍ୟତନ ହୋଇଛି