AXIS BANK

<u>குடிமக்கள் சாசனம்</u>

வாடிக்கையாளர் சேவைகளுக்கான சாசனம்

முன்னுரை

சமூகப் பொருளாதார நோக்கங்களை அடைவதற்கான திறனும், அந்தச் செயல்முறையின் போது அதிகமான வாடிக்கையாளர்களைத் தன் சேவை வளையத்துக்குள் கொண்டுவரும் திறனும், முடிவில் வாடிக்கையாளர்களின் திருப்தியையே சார்ந்திருக்கின்றன. வணிகத்தைக் கட்டியெழுப்புவதற்குத் திருப்தியான வாடிக்கையாளரே முக்கியம் என்பதை ஆக்சிஸ் வங்கி உறுதியாக நம்புகிறது.

"ஆக்ஸிஸ் வங்கியின் குடிமக்கள் சாசனம்" என்று அழைக்கப்படும் இந்த ஆவணம் வாடிக்கையாளர்களின் திருப்திக்கான வங்கியின் அர்ப்பணிப்பை வலியுறுத்திக்காட்டுகிறது. முக்கியமான அர்ப்பணிப்புகளையும் பொறுப்புகளையும் விவரிப்பதோடு, ஆரோக்கியமான வங்கி-வாடிக்கையாளர் உறவுக்கான வாடிக்கையாளர்களின் கடமைகளையும் இது தெளிவாகக் குறிப்பிடுகிறது.

நியாயமான வங்கி நடைமுறைகளை மேம்படுத்துவதற்கும் வாடிக்கையாளர் சேவை தொடர்பான பல்வேறு நடவடிக்கைகள் குறித்த தகவல்களை வழங்குவதற்குமென இந்த சாசனம் உருவாக்கப்பட்டுள்ளது. இது ஒரு சட்டப்பூர்வமான ஆவணம் அல்ல, மேலும் சாதாரண வணிக நடைமுறையின்போது ஒப்பந்த/முறைப்படுத்தும் கடமைகளின்படி இயல்பாக உருவாகுபவைகளைத் தவிர்த்து வங்கி அல்லது வாடிக்கையாளரின் தரப்பில் எந்தவொரு புதிய உரிமைகள் அல்லது கடமைகளை உருவாக்கும் நோக்கத்தைக் கொண்டதும் அல்ல.

எங்களுடைய அனைத்து வாடிக்கையாளர்களுக்கும் குடிமக்கள் சாசனத்தின் நகல்கள் எங்கள் கிளைகள், நிர்வாக அலுவலகங்கள் மற்றும் எங்கள் இணையதளத்தில் கோரிக்கையின் பேரில் கிடைக்கும்.

குறிப்பு

- சாசனத்தில் கொடுக்கப்பட்டுள்ள தகவல் செப்டம்பர் 25, 2014 அன்று புதுப்பிக்கப்பட்டது, மேலும் மாற்றம்/திருத்தத்திற்கு உட்பட்டது.
- பல்வேறு சேவைகள்/வசதிகள் பற்றிய முக்கிய தகவல்கள் மட்டுமே இந்த ஆவணத்தில் வழங்கப்பட்டுள்ளன. ஒவ்வொரு சேவைக்கும் அதனதன் விரிவான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் உள்ளன, அவற்றை எங்கள் வலைத்தளமான www.axisbank.com இல் பார்க்கலாம்

1. எதிர்கால நோக்கம்

- அனைவராலும் விரும்பப்படும் நிதி தொடர்பான தீர்வுகளையும், ஆற்றல் மிகுந்த பணியாளர்கள் மற்றும் புத்திசாலித்தனமாகப் பயன்படுத்தப்படும் தொழில்நுட்பத்தையும் கொண்டு வாடிக்கையாளர்களின் தேவைகளை உணர்வதன் மூலம் சிறந்த சேவைகளை வழங்குதல்
- வழங்கப்படும் பல்வேறு தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளில் வெளிப்படைத் தன்மையைப் பராமரித்து நியாயமான வங்கி நடைமுறையை ஊக்குவிப்பதன் மூலம் வங்கிச் சேவையை ஒரு நிறைவான அனுபவமாக மாற்றுதல்

2. செயல் இலக்கு

- வங்கிச் சேவையை எளிமையாக்குதல்
- வாடிக்கையாளர் சேவையில் சிறந்து விளங்குதல்
- வங்கி வழங்கும் தயாரிப்புகள் மற்றும் நிதிச் சேவைகளுக்கு உடனடியான புதுமைத் தீர்வுகளை வழங்குதல் மற்றும் சமூகத்தின் அனைத்துப் பிரிவுகளுக்கும் சேவை செய்தல்

- *வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் வெளிப்படைத்தன்மை மற்றும் நெறிமுறைகளை வளர்த்தல்*

3. *சாசனத்தின் பொருந்தும் தன்மை*

வங்கியின் சார்பாகச் செயல்படும் கிளைகள், துணை நிறுவனங்கள் மற்றும்/அல்லது முகவர்களால், கவுண்டரில் நேரடியாகவும், அஞ்சல், தொலைபேசி அல்லது தொடர்பு மின்னணு சாதனங்கள் மற்றும் தொழில் நுட்பம் மூலம் (மின்னணு சேனல்கள்) வழங்கப்படும் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் இந்த சாசனம் பொருந்தும்.

எங்களின் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை எங்கள் இணையதளமான www.axisbank.com இல் பார்க்கலாம்.

4. *ஒழுங்குமுறை / சட்டப்பூர்வ இணக்கம்*

- *ஒரு கணக்கைத் திறக்கும் போது ஒழுங்குமுறை/சட்டப்பூர்வ தேவைகளுக்கு இணங்க, உங்கள் வாடிக்கையாளரை அறிந்து கொள்ளுங்கள் (கேஒய்சி) விதிமுறைகள் மற்றும் பணமோசடி தடுப்பு (ஏஎம்எல்) விதிமுறைகளை ஒழுங்குமுறை அமைப்பு வகுத்துள்ள நெறிமுறைகளைக்கு ஏற்ப வங்கி பின்பற்றும்.*

- *வாடிக்கையாளராகும் வாய்ப்புள்ளவர்கள் மற்றும் பொதுமக்களை மோசடி மற்றும் வங்கியை தவறாகப் பயன்படுத்தும் பிற நடவடிக்கைகளில் இருந்து பாதுகாக்க, ஒரு கணக்கைத் திறக்க விரும்புபவரின் அடையாளம் மற்றும் விண்ணப்பதாரரின் முகவரியைச் சரிபார்த்து திருப்தி அடைவதை வங்கி உறுதிப்படுத்தும்*

- *தற்போதைய வாடிக்கையாளர்களிடமும் வாடிக்கையாளராக விரும்புவோரிடமும் வருமான ஆதாரத்தைச் சரிபார்க்க ஆவணங்களை வழங்குமாறு வங்கி கோரலாம்*

- *வாடிக்கையாளர்களின் தகவலை அவ்வப்போது புதுப்பிப்பதற்கு வாடிக்கையாளர்கள் தொடர்புடைய ஆவணங்கள் மற்றும் தகவல்களை வங்கிக்கு அவ்வப்போது வழங்க வேண்டும்*

5. *எங்கள் அர்ப்பணிப்புகள்*

A. *பின்வருபவைகளில் வாடிக்கையாளர்களுடனான அனைத்து நடவடிக்கைகளிலும் நேர்மையாகவும் நியாயமாகவும் செயல்பட:*

i. *வங்கியின் கவுன்டர்களில் பேமெண்ட்/பணம் செலுத்துதல்/காசோலைகள்* **பெறுதல்,** *நிதிசார்ந்த நன்மைகளைப் பெறுவதற்காக அடிப்படை சேமிப்பு வங்கி வைப்பு கணக்குகளை தொடங்குதல் போன்ற குறைந்தபட்ச வங்கி வசதிகளை வழங்குதல்.*
ii. *வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு சாசனத்தில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள கடமைகள் மற்றும் தரநிலைகளைப் பூர்த்தி செய்தல்*
iii. *வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் சட்டத்தின் சொல்லுடனும் பொருளுடனும் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதி செய்தல்*
iv. *வாடிக்கையாளர்களுடனான பரிவர்த்தனைகள் நேர்மை மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மையின் நெறிமுறைக் கொள்கைகளை அடிப்படையாகக் கொண்டிருப்பதை உறுதி செய்தல்*
v. *பாதுகாப்பான மற்றும் நம்பகமான வங்கிச் சேவை மற்றும் கட்டண முறையை இயக்குதல்*
vi. *பிழைகள், வாடிக்கையாளர் தொடர்பான சிக்கல்களைக் கையாள்வதில் தாமதம் அல்லது தொழில்நுட்ப தோல்விகள் காரணமாக எழும் வாடிக்கையாளர் குறைகளை விரைவாகவும் பரிவிரக்கத்துடனும் கையாளுதல்*
vii. *வாடிக்கையாளர்கள் எல்லா நேரங்களிலும் நியாயமாக நடத்தப்படுவதை உறுதி செய்தல்*

viii. வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் புகார்கள்/குறைகளை வங்கிக்குள் மேல்நடவடிக்கைகளுக்கு கொண்டுசெல்லும் வழிகள் மற்றும் அவர்களின் புகார்களுக்கு வங்கியின் பதிலில் அவர்கள் முழுமையாக திருப்தி அடையவில்லை என்றால் மாற்றுத் தீர்வுக்கான அவர்களின் உரிமைகள் குறித்து அவர்களுக்குத் தெரிவிக்கப்படுவதை உறுதி செய்தல்.

ix. வங்கி அனைத்து புகார்களையும் திறமையாகவும் நியாயமாகவும் கையாளுவதை உறுதி செய்தல்

B. *வங்கியின் வலைத்தளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்படுபவை*

i. வங்கி நடைமுறைக் குறைதீர்க்கும் திட்டம் (ஆம்புட்ஸ்மேன்): இந்திய ரிசர்வ் வங்கி (RBI) மற்றும் பேங்கிங் ஒம்புட்ஸ்மேன் (BO) அலுவலகங்கள் பிஓ திட்டத்தைப் பற்றி பொதுமக்களுக்கு அறிவுபுகட்ட பிரச்சாரம் செய்கின்றன. இந்தத் திட்டம் வங்கியின் இணையதளத்தில் காட்சிப்படுத்தப்பட்டுள்ளது மேலும் கிளைகளிலும் கிடைக்கும்.

ii. வங்கியின் வாடிக்கையாளர் சேவைக் கொள்கைகள் ஐபிஏ (IBA) மாதிரிக் கொள்கைகளின்படி மற்றும் வாடிக்கையாளர் சேவையின் முதன்மைச் சுற்றறிக்கையில் உள்ள ஆர்பிஐ (RBI) வழிகாட்டுதல்களின்படி வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளன.

C. *வாடிக்கையாளர்களின் தனியுரிமைத் தகவலின் அந்தரங்கத்தையும் ரகசியத்தையும் பராமரித்தல்:*

i. வாடிக்கையாளரின் வெளிப்படையான அல்லது மறைமுகமான அனுமதியின்றி, வாடிக்கையாளரின் கணக்கின் விவரங்களை/நுணுக்க விவரங்களை மூன்றாம் நபர் அல்லது தரப்பினருக்கு வங்கி வெளிப்படுத்தாது. இருப்பினும், 1.7.2014 தேதியிட்ட வாடிக்கையாளர் சேவை குறித்த ஆர்பிஐ (RBI) முதன்மைச் சுற்றறிக்கையின் பத்தி எண்.25 இல் குறிப்பிடப்பட்டுள்ள சூழ்நிலைகளின் அடிப்படையில் விதிவிலக்குகள் உள்ளன. அவை கீழே பட்டியலிடப்பட்டுள்ளன:

a) சட்டத்தின் கட்டாயத்தின் கீழ் வெளிப்படுத்த வேண்டியிருக்கும்போது
b) பொதுமக்களுக்கு வெளிப்படுத்தவேண்டிய கடமை இருக்கும்போது
c) வங்கியின் நலனுக்காக வெளிபடுத்த வேண்டியிருக்கும்போது
d) வாடிக்கையாளரின் வெளிப்படையான அல்லது மறைமுகமான ஒப்புதலோடு வெளிப்படுத்தப்படும்போது

மேலும், வாடிக்கையாளர் சரிபார்ப்பு, தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளை வழங்குதல், தயாரிப்புகள் அல்லது சேவைகளை தனிப்பயனாக்குதல், சந்தைப்படுத்துதல் அல்லது எங்கள் நிதி சேவைகள் அல்லது தொடர்புடைய தயாரிப்புகளை மேம்படுத்துதல், புள்ளியியல் தகவல் உருவாக்கம், புள்ளியியல் பகுப்பாய்வு அல்லது கடன் தகுதி மதிப்பு (கிரெடிட் ஸ்கோரிங்), வாடிக்கையாளரின் கடமைகளைச் செயல்படுத்துதல், வாடிக்கையாளர்களுக்கு உகந்த மற்றும் உயர்தர சேவைகளை வழங்குவதில் வங்கிக்கு உதவும் வேறு எந்த நோக்கத்திற்காகவும் வாடிக்கையாளர் தகவலை வங்கி பயன்படுத்தலாம்.

D. *சாசனத்தை விளம்பரப் படுத்தல்:*

a) கோரிக்கையின் பேரில் வாடிக்கையாளருக்கு ஒரு நகல் வழங்குதல்
b) வங்கி வலைத்தளத்தில் சாசனத்தைக் காட்சிப்படுத்தல்
c) சாசனத்தின் விதிகளை ஊழியர்கள் கடைப்பிடிப்பதை உறுதிசெய்தல்

E. *வாடிக்கையாளர்களுக்கான வங்கிகளின் கடமைகளின் குறியீட்டில் பிசிஎஸ்பிஐ-யால் (BCSBI) வரையறுக்கப்பட்டுள்ள தரநிலைகளின்படி வாடிக்கையாளர்களுக்கு சேவைகள் வழங்குதல்:*

இந்திய வங்கி குறியீடுகள் மற்றும் தரநிலைகள் வாரியம் (BCSBI) என்பது இந்திய ரிசர்வ் வங்கியால் உருவாக்கப்பட்ட ஒரு சுய ஒழுங்குமுறை அமைப்பாகும், இது வங்கி நடைமுறைகளின் குறைந்தபட்ச தரநிலைகளை அமைக்கும் நோக்கம் கொண்டது. பிசிஎஸ்பிஐ (BCSBI) இன் உறுப்பினரான இந்த வங்கி குறியீடுகளைத் தழுவிக்கொண்டுள்ளது மற்றும் குறியீட்டில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளபடி வாடிக்கையாளர் சேவைக்கான கடமைகளைச் செயல்படுத்த பல்வேறு முயற்சிகளைத் தொடங்கியுள்ளது.

குறியீடுகள் வங்கி இணையதளத்தில் கிடைக்கும்
(http://www.axisbank.com/codecommitment-customers.aspx)

F. சிறப்பு வாடிக்கையாளர்கள்

சிறப்பு வாடிக்கையாளர்களைக் கையாளும் போது வங்கி பின்வருவனவற்றை உறுதியளிக்கிறது

i. ஓய்வூதியக்காரர்களும் பிற மூத்த குடிமக்களும்:

- கிளைகளில் மூத்த குடிமக்களுக்கான சேவைகளில் முன்னுரிமை அளிக்கப்படும்
- ஓய்வூதியதாரர்களுக்கு அவர்களின் கணக்கில் வரவு வைக்கப்பட்டுள்ள ஓய்வூதிய விவரங்கள் அடங்கிய ஓய்வூதியச் சீட்டை வங்கி வழங்கும்.
- சிறப்பு சூழ்நிலைகளில், வீடுகளுக்கே சென்று ஓய்வூதியத்தை வழங்க வங்கி முயற்சிகள் எடுக்கப்படும்
- வங்கி தனது கிளைகளில் ஏதேனும் ஒன்றில் ஓய்வூதியம் பெறுபவர்களிடமிருந்து ஆயுள் சான்றிதழ்களை ஏற்றுக் கொள்ளும்
- உடல்நலக்குறைவு, மாற்றுத்திறனாளிகள் போன்றவர்கள் வங்கிக்கு வரமுடியாத சூழல்களில் 'வீடுகளுக்கே சென்று' வங்கிச் சேவையை (கணக்கில் வரவு அல்லது கையில் பணம்/ காசோலை/எழுத்து மூலம் கோரிக்கை பெற்று பெற்று வரைவோலை வழங்குதல்) வழங்க வங்கி முயற்சி செய்யும்.

ii. ***சுய உதவிக் குழுக்கள் (SHGs):***

சுய உதவிக் குழுக்கள் (எச்எச்ஜி) மற்றும் அதன் பகுதிக்குழுவான உறுப்பினர்களுக்கு, நிலைகளின் அடிப்படையில், தகுதி, வணிகத்தின் சாத்தியக்கூறின் விகிதம் மற்றும் வங்கியின் விரிவாக்கக் கடன் கொள்கையில் சுய உதவிக் குழுக்களுக்கு பரிந்துரைக்கப்பட்டுள்ள பிற கடன் கொடுக்கும் விதிகளின் அடிப்படையில், கடன் வழங்குவதை வங்கி கருத்தில் கொள்ளும்.

G. கிராம மற்றும் புறநகர்ப் பகுதி வாடிக்கையாளர்கள்

வங்கி முறையான நாணய மாற்று வசதிகள் மற்றும் வாடிக்கையாளர்களுக்குக் குறிப்பாக கிராமப்புறங்களில் வழங்கப்படும் பணத்தாளின் (நோட்டு) தரத்தை உறுதி செய்யும். அனைத்து வேலை நாட்களிலும் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வணிக நேரங்களில் பொது பரிவர்த்தனைகளுக்காக கிளைகள் திறந்திருப்பதையும் வங்கி உறுதி செய்யும்.

H. பார்வையற்றவர்களுக்கும் / மாற்றுத்திறனாளிகளுக்கும் வங்கிச்சேவை வசதியைவழங்குதல்

i. **கிளைகளை நேரடியாக அணுக வகைசெய்வது மற்றும் ஏடிஎம்-களை வசதியாக அமைப்பது:**

சிறப்பு வாடிக்கையாளர்கள் நேரடி அணுகலைப் பெறுவதை எளிதாக்க, வங்கி அதன் முதன்மைக் கிளைகளிலும் ஏடிஎம்-களிலும் மாற்றங்களைச் செய்ய முயற்சி செய்யும். கிளைகள் / ஏடிஎம்களைப் பற்றிய தகவல்களை வாடிக்கையாளர்கள் எளிதாகப் பெறுவதை இது உறுதி

செய்யும். படிகள் மூலம் அணுகுவதைத் தவிர்க்க முடியாத இடங்களில், வாடிக்கையாளர்களுக்கு உதவ வங்கி ஊழியர்களுக்கு உணர்வூட்டப்படும்.

.

ii. *பார்வையற்றவர்களுக்கு ஏடிஎம் சேவைகள் உகந்தாக உருவாக்கப்படும்:*

சிறப்புத் தேவைகள் உள்ள வாடிக்கையாளர்களுக்கு ஏடிஎம்கள் உகந்ததாக இருப்பதை உறுதி செய்வதற்காக, வங்கி பிரெய்லி வசதி உள்ள மற்றும் பேசும் ஏடிஎம்களை நிறுவும்.

iii. *கணக்கு திறப்பது மற்றும் வங்கி வசதிகள் வழங்குதல்:*

மூத்த குடிமக்கள், மாற்றுத்திறனாளிகள் மற்றும் கல்வியறிவற்ற நபர்களுக்கு வங்கிச் சேவையை எளிதாகவும் வசதியாகவும் மாற்ற வங்கி சிறந்த முயற்சிகளை மேற்கொள்ளும்.

காசோலை வசதி, ஏடிஎம் வசதி, நெட் பேங்கிங் வசதி, லாக்கர் வசதி, சில்லறைக் கடன்கள், கிரெடிட் கார்டுகள் போன்ற வங்கி வசதிகள் அனைத்தையும் பார்வையற்றவர்களுக்கு பாகுபாடின்றி வழங்குவதை வங்கி உறுதி செய்யும்

iv. *கிளையில் சிறப்பு சேவைகள் வழங்குதல்:*

மாற்றுத்திறனாளி வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிளையில் சிறப்பு சேவைகளை வழங்க வேண்டியதன் அவசியத்தை வங்கி அங்கீகரித்து, பின்வருபவைகளை செயல்படுத்தும்:

a) *கிளைகளில் இந்த வாடிக்கையாளர்களுக்கு உரிய முன்னுரிமை அளித்தல்*

b) *பார்வையற்ற மற்றும் மாற்றுத்திறனாளி வாடிக்கையாளர்களுக்கு கிளைக்கு செல்ல ஊழியர்களின் உதவியை வழங்குதல்*

c) *ஒற்றைச் சாளர உத்தி மூலம் சேவைகளை வழங்குதல்*

d) *வங்கிக் கூடத்தில் இருக்கை வசதிகளை வழங்குதல்*

e) *அங்கீகாரக் கடிதம் மற்றும் பாஸ்புக் அளிக்கும்போது அவர்கள் அல்லது அவர்களால் அங்கீகரிக்கப்பட்ட நபர்களால் நிர்ணயிக்கப்பட்ட வரம்புகள் வரை, நிதி எடுக்கும் வசதி*

f) *உடல்நலக்குறைவுடையோர், மாற்றுத்திறனாளிகள் போன்ற பிரத்தியேகச் சூழ்நிலைகளில் 'வீட்டில்' வங்கிச் சேவையை வழங்குதல் (கணக்கில் வரவு வைத்தல் அல்லது பணம் வழங்குதல் / காசோலை/எழுத்து மூலம் கோரிக்கை பெற்று வரைவோலை வழங்குதல்)*

g) *ஆட்டிசம், பெருமூளை வாதம். மனக்கோளாறு மற்றும் பலவித ஊனங்கள் கொண்ட மாற்றுத் திறனாளிகளுக்கு தேசிய டிரஸ்ட் சட்டம் 1999 இன் கீழ் எவ்வாறு சட்டபூர்வமான பாதுகாவலரை நியமிப்பது என்று உறவினர்கள்/ பெற்றோருக்கு வழிகாட்டி அதன் மூலம் அவர்கள் அத்தகைய நபர்களுக்கு கணக்கைத் தொடங்கி இயக்க உதவிசெய்யும்.*

v. *ஊழியர்களுக்கு உணர்வூட்டல்:*

மாற்றுத்திறனாளி வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவர்களின் வங்கிப் பரிவர்த்தனைகளை மேற்கொள்வதில் உதவுவதற்கு ஊழியர்களுக்கு விழிப்புணர்வு ஏற்படுத்த வங்கி முயலும்.

vi. *சிறப்பு வாடிக்கையாளர்களைப் புரிந்துகொள்ளும் தேவை:*

வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கவலைகளைத் தெரிவிக்கவும், கூட்டு அனுபவத்திலிருந்து பயனடையவும் வங்கி முறையாகச் சந்திப்புகளை ஏற்பாடு செய்ய முயலும்

I. மரணம் அடைந்த வாடிக்கையாளர்களின் கணக்கில் இருக்கும் இருப்பை உயிரோடிருப்பவர்கள் மற்றும் உரிமைகோருபவர்களுக்கு மாற்றிக்கொடுத்தல்

இறந்த வாடிக்கையாளரின் டெபாசிட் கணக்குகள், லாக்கர்கள் மற்றும் பரிந்துரைக்கப்பட்ட வரம்புகளுக்குள் பாதுகாப்பாகக் காவலில் வைக்கப்பட்டுள்ள பொருட்களுக்கான வாரிசுச் சான்றிதழ் வழங்குவதை வலியுறுத்தாமல், இறப்பு உரிமைகோரல்களைத் தீர்ப்பதற்கான எளிமையான நடைமுறையை வங்கி பின்பற்றுகிறது. எவ்வாறாயினும், இழப்பீட்டுப் பத்திரத்தை ஏற்றுக்கொள்வது உட்பட, உரிமைகோரல்களைத் தீர்ப்பதைப் பொருத்தமானதாகக் கருத்தில் கொள்வதில் வங்கி அத்தகைய பாதுகாப்புகளை ஏற்றுக்கொள்ளும். இறந்த வாடிக்கையாளரின் கணக்குகளில் உள்ள நிலுவைகளை விரைவாகத் தீர்வு செய்வதற்கு வசதியாக பரிந்துரைக்கும் வசதி உள்ளது. வங்கி ஒழுங்குமுறைச் சட்டத்தின் விதிகளின்படி வழங்கப்படும் வசதிகள் குறித்து வாடிக்கையாளர்களுக்கு அவ்வப்போது தெரியப்படுத்தப்படுகிறது. காணாமல் போனவர்கள் தொடர்பான கோரிக்கைகளைத் தீர்ப்பதற்கான கொள்கையையும் வங்கி வகுத்துள்ளது.

J. அழுக்கடைந்த/சிறிது சிதைவடைந்த ரூபாய் நோட்டுகளை மாற்றுதல்

வங்கியின் அனைத்துக் கிளைகளும் அழுக்கடைந்த மற்றும் சிறிதளவு சிதைந்த / கிழிந்த அனைத்து மதிப்பு நோட்டுகளையும் மாற்றும். நாணய மாற்று வசதி இலவசமாக வங்கியின் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் பொது மக்களுக்கும் கிடைக்கும்.

இந்திய ரிசர்வ் வங்கி, சிதைந்த ரூபாய் நோட்டுகளை மாற்றுவதற்கு வங்கிகளுக்கு அனுமதி அளித்துள்ளது. இருப்பினும், இந்த நோட்டுகளின் ரீஃபண்ட் மதிப்பு, ரிசர்வ் வங்கி (நோட் ரீஃபண்ட்) விதிகளின்படி அளிக்கப்படுகிறது.

K. பாதுகாப்புப் பெட்டக வசதி (லாக்கர்கள்)

பாதுகாப்புப் பெட்டக (லாக்கர்) வசதி என்பது வங்கியால் வழங்கப்படும் ஒரு துணைச் சேவையாகும். சாத்தியக்கூறு மற்றும் வணிக மற்றும் பிற பரிசீலனைகளின் அடிப்படையில் வங்கி அதன் விருப்பப்படி இந்த வசதியை வழங்க வேண்டும். வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு வழங்கப்படும் லாக்கர்களின் பாதுகாப்பிற்காக உரிய பராமரிப்பு மற்றும் தேவையான முன்னெச்சரிக்கை நடவடிக்கைகளை மேற்கொள்ளும். எவ்வாறாயினும், ஏதேனும் காரணம் அல்லது காரணங்களால் லாக்கர்கள் அல்லது அவற்றினுள் இருப்பவைகளுக்கு ஏற்படும் சேதம் அல்லது இழப்புக்கு வங்கி பொறுப்பேற்காது.

இந்தச் சேவைகளைக் கட்டுப்படுத்தும் பெரிய அம்சங்கள்:

i. *ஒரு லாக்கரை ஒரு தனிநபர் (மைனர் அல்ல), நிறுவனம், வரையறுக்கப்பட்ட நிறுவனம், குறிப்பிட்ட சங்கங்கள், சங்கங்கள் போன்றவை வாடகைக்கு எடுக்கலாம்.*
ii. *பாதுகாப்புப் பெட்டகத்தைத் தனிப்பட்ட வாடகைதாரருக்கு பரிந்துரைக்கும் வசதி உள்ளது*
iii. *சாவிகள் தொலைந்தால் உடனடியாகக் கிளைக்குத் தகவல் தெரிவிக்க வேண்டும். எவ்வாறாயினும், பூட்டு மற்றும் சாவியை பழுதுபார்ப்பதில் ஏற்படும் அனைத்து செலவுகளையும் வாடகைக்கு எடுப்பவர் (கள்) ஏற்க வேண்டும்.*
iv. *வாடகைதாரர் தனது சொந்தப் பூட்டை லாக்கரில் பயன்படுத்தலாம்*
v. *லாக்கரில் வைக்கப்பட்டுள்ள நகைகள், விலைமதிப்பான பொருட்கள் போன்றவற்றுக்கு லாக்கர் வைத்திருப்பவர்கள் காப்பீடு செய்ய அறிவுறுத்தப்படுகிறார்கள்.*
vi. *லாக்கர்கள் வெவ்வேறு அளவுகளில் கிடைக்கும்*
vii. *லாக்கர்கள் குறைந்தபட்சம் ஓர் ஆண்டுக்கென வாடகைக்கு விடப்படும். வாடகையை முன்கூட்டியே செலுத்த வேண்டும். கால தாமதமான வாடகைக்கு, வங்கி அவ்வப்போது நிர்ணயிக்கப்படும் அபராதத்தை விதிக்கும்*
viii. *வாடகைதாரரின் டெபாசிட் (சேமிப்பு/நடப்பு) கணக்கிலிருந்து நிலைக் கட்டளைகள்*

(ஸ்டாண்டிங் இன்ஸ்ட்ரக்ஷன்) மூலம் வாடகை செலுத்தப்படலாம்

ix. விதிமுறைகளின்படி நோட்டீஸ் அனுப்பியும் வாடகை செலுத்தப்படாவிட்டால், லாக்கரை உடைத்து, அதற்கான கட்டணங்களை வசூலிக்க வங்கிக்கு உரிமை உள்ளது.

x. ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களின்படி, லாக்கர் ஒரு வருடத்திற்கும் மேலாக செயல்படாமல் இருக்கும் போது, கிளைகள் லாக்கரின் வாடகைதாரரை தொடர்பு கொள்ளும். வாடகைக்கு எடுப்பவர் முறையாக வாடகை செலுத்தினாலும் இந்த நடைமுறை மேற்கொள்ளப்படும். வாடகைதாரர் பதிலளிக்கவில்லை அல்லது லாக்கரை இயக்கவில்லை என்றால், வாடகைக்கு எடுப்பவருக்கு உரிய அறிவிப்பை வழங்கிய பின், லாக்கரை உடைப்பது குறித்து கிளை பரிசீலிக்கலாம்.

L. பாதுகாவலில் இருக்கும் பொருட்கள்

பங்குகள், பத்திரங்கள் போன்ற உருப்படிகள் (ஆர்ட்டிக்கிள்கள்), அத்தகைய வசதி வழங்கப்படும் எல்லா இடங்களிலும் பரிந்துரைக்கப்பட்ட கட்டணத்தின் பேரில் வங்கியின் பாதுகாவலில் வைக்கப்படும்.

ஆர்ட்டிக்கிள்கள் முத்திரை இடப்பட்ட தொகுப்புகள் / பெட்டிகளில் வைக்கப்படலாம். பெட்டிகள் வாடிக்கையாளரால் பூட்டப்பட்டிருக்க வேண்டும் மற்றும் விவரங்கள் அதில் எழுதப்பட வேண்டும் / வர்ணம் பூசப்பட வேண்டும். பூட்டு இருக்க வேண்டும்

உறுதியான துணியால் மூடப்பட்டு வாடிக்கையாளரின் முத்திரையால் மூடப்பட்டிருக்கும். வங்கிமற்றும் வாடிக்கையாளரின் உறவு, ஜாமின் கொடுப்பவர் மற்றும் ஜாமின் எடுப்பவர் ஆகியோரின் உறவாக இருக்கும்.

M. பணம்செலுத்தும் சேவைகள்

i. வாடிக்கையாளர்கள் ஒரு மையத்திலிருந்து மற்றொரு மையத்திற்கு ஆர்டிஜிஎஸ் (RTGS), என்இஎஃப்டி/இஎஃப்டி (NEFT/EFT) மற்றும் வரைவோலைகள் மூலம் குறிப்பிட்ட கட்டணங்களைச் செலுத்தி பணத்தை அனுப்பலாம்,

ii. வாடிக்கையாளர்கள் ஆர்பிஐ (RBI), எஃப்இஎம்ஏ (FEMA) மற்றும் பிற விதிமுறைகளுக்கு இணங்கி வெளிநாட்டுக்குப் பணம் அனுப்பலாம் மற்றும் பெறலாம்.

iii. ரூ. 50,000/- மற்றும் அதற்கு மேல் உள்ள வரைவோலைகள் (டிமாண்ட் டிராப்ட்கள்) வாடிக்கையாளரின் கணக்கில் டெபிட் செய்வதன் மூலமாகவோ அல்லது காசோலைகள் அல்லது வாங்குபவர் வழங்கும் பிற இன்ஸ்ட்ருமெண்டுகள் மூலமாகவோ மட்டுமே வங்கியால் வழங்கப்படும்; பணப் பரிமாற்றத்திற்கு எதிராக வழங்கப்பட மாட்டாது.

iv. ரூ. 20000/- மற்றும் அதற்கு மேற்பட்ட வரைவோலைகளுக்கு வங்கி மூலம் மட்டுமே பணம் செலுத்தமுடியும்.

v. வரைவோலைகளை டெலிவரி செய்வதற்கு முன், வாடிக்கையாளர், அதிகாரிகளின் கையொப்பம் உட்பட அனைத்து விதங்களிலும் வரைவோலை முழுமைபெற்றுள்ளதா என்பதை, அவர்களின் மாதிரி கையொப்ப எண்கள் வழங்கப்பட்டுள்ள இடத்தில் சரிபார்க்க வேண்டும்.

vi. கோரிக்கையைப் பெற்றதிலிருந்து பதினைந்து நாட்களுக்குள் வங்கி வாடிக்கையாளருக்கு நகல் வரைவோலை வழங்கும்.

vii. காசோலைகள், டிமாண்ட் டிராஃப்ட்கள்/பே ஆர்டர்கள் மற்றும் வங்கியின் காசோலைகளின் செல்லுபடியாகும் காலம், அவை வழங்கப்பட்ட நாளில் இருந்து 3 மாதங்கள் ஆகும்.

N. ஏடிம்/டெபிட் அட்டைகள்

ஆக்சிஸ் வங்கி தனது ஏடிஎம்களில் 24 மணி நேரமும், வாரத்தின் 7 நாட்களும் சேவையை வழங்க முயலும். வாடிக்கையாளர்களுக்கு எல்லா இடங்களிலும் பணம் எடுக்கும் வசதியும், தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட இடங்களில் பிற வசதிகளும் வழங்கப்படும்.

O. மொபைல் பேங்கிங்

ஆக்சிஸ் அல்லது வேறு ஏதேனும் வங்கிக் கணக்கிற்கு நிதி பரிமாற்றம், பயன்பாட்டு பில்களைச் செலுத்துதல் மற்றும் ப்ரீபெய்ட் ரீசார்ஜ்கள் போன்ற சேவைகளை இயக்குவதன் மூலம் மொபைல் பேங்கிங் பாதுகாப்பான, எந்த நேரத்திலும், எங்கும் வங்கி அனுபவத்தை மொபைல் சாதனத்திலிருந்து வழங்குகிறது. வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் வங்கித் தொடர்பு விவரங்களையும் (கணக்குகள், கிரெடிட் கார்டு மற்றும் நிலையான வைப்புத்தொகைகள், பரஸ்பர நிதிகள், டிமேட்) மற்றும் இட சேவை கோரிக்கைகளையும் பார்க்கலாம்.
மொபைல் ஆப்கள் பாதுகாப்பாக இருப்பதையும், இந்த நோக்கத்திற்காக தொடர்ந்து மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டு புதுப்பிக்கப்படுவதையும் உறுதிசெய்ய ஆக்சிஸ் வங்கி தகுந்த நடவடிக்கைகளை எடுக்கிறது.

P. இன்டெர்னெட் பேங்கிங்

வங்கி அதன் சில்லறை மற்றும் பெருநிறுவன வாடிக்கையாளர்களுக்கு இணைய வங்கி வசதியை வழங்குகிறது, இது வங்கிஅறிக்கை விசாரணை, நிதி பரிமாற்றம், பில்கள் செலுத்துதல், ப்ரீபெய்ட் ரீசார்ஜ்கள், கட்டணங்களை திட்டமிடுதல், நிலையான வைப்புகளை உருவாக்குதல், சேவை கோரிக்கைகளை வைப்பது போன்ற பல சேவைகளைச் செயல்படுத்துகிறது. இரு காரணி அங்கீகாரத்தின் கருத்தாக்கம் அதை பாதுகாப்பானதாக மாற்றுகிறது. எந்த ஒரு தவறான பயன்பாடு/மோசடியான பயன்பாட்டையும் தவிர்க்க, இணைய வங்கி வசதியின் பாதுகாப்பான பயன்பாடு பற்றிய தகவலையும் வங்கி வழங்குகிறது.

Q. எஸ்எம்எஸ்/மின்னஞ்சல் விழிப்பூட்டல்கள்

குறிப்பிட்ட வரம்புக்கு மேலான அனைத்து நிதி பரிவர்த்தனைகளுக்கும் வங்கி அனைத்து சந்தாதாரர்களுக்கும் எஸ்எம்எஸ் / மின்னஞ்சல் விழிப்பூட்டல்களை வழங்குகிறது. சில நிதி அல்லாத பரிவர்த்தனைகளுக்கும் எச்சரிக்கைகள் அனுப்பப்படுகின்றன. கிரெடிட் மற்றும் டெபிட் கார்டுகளின் பயன்பாடு சம்பந்தப்பட்ட அனைத்து வகையான பரிவர்த்தனைகளுக்கும் வங்கி எஸ்எம்எஸ் எச்சரிக்கைகளை அனுப்புகிறது.

R. கடன்களும் முன்பணங்களும்

- கடன்களின் அனைத்து விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள், கட்டண நிர்ணயம் மற்றும் யாவும், ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுடன் கண்டிப்பாக இணங்க வேண்டும். வங்கிகளின் கட்டண நிர்ணயக் கொள்கைகளை வாடிக்கையாளர்கள் தெளிவாகப் புரிந்துகொள்வதும், அனைத்துக் கடன்களையும் கட்டுப்படுத்தும் கட்டண நிர்ணயம் மற்றும் கட்டண நிர்ணயமற்ற விதிமுறைகள் அனைத்தும் ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுடன் சரியாக இணங்குவதும் உறுதிப்படுத்தப்படும்.
- கடன் விண்ணப்பத்தைச் செயலாக்குவதற்குத் தேவையான பல்வேறு ஆவணங்கள் குறித்து கடன் வாங்கியவருக்குத் தெரியப்படுத்தப்படும். வீட்டுக் கடன்களுக்கு, வழக்கறிஞர் அறிக்கையின் தேவையின் அடிப்படையில், கடன் வாங்கியவரிடமிருந்து கூடுதல் ஆவணங்கள் கோரப்படலாம்.
- சில்லறை கடன்களுக்குத் திட்டமிடப்பட்ட தவணைகளை திருப்பிச் செலுத்துவதில் தாமதம் ஏற்பட்டால் மட்டுமே அபராத வட்டி விதிக்கப்படும். அபராதக் கட்டணம் தொடர்பான தகவல்கள் கடன் ஒப்பந்தத்தில் குறிப்பிடப்பட்டு வங்கியின் இணையதளத்திலும் காட்டப்படும்.
- வருமான வரி நோக்கங்களுக்காக வீட்டுக் கடன் வட்டிச் சான்றிதழ்கள் தேவைப்படுவதால், ஏப்ரல்/மே மற்றும் அக்டோபர்/நவம்பர் மாதங்களில் அனைத்து வீட்டுக் கடன் வாடிக்கையாளர்களுக்கும் வங்கி அத்தகைய சான்றிதழ்களை வழங்கும்.
- கோரிக்கையின் அடிப்படையில் உங்கள் கடன் கணக்கிற்கான கடன் அறிக்கையை, உங்கள் பதிவு செய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் ஐடியில் அல்லது நேரடியாக நிதியாண்டில் ஒருமுறை இலவசமாக வங்கி வழங்கும். இதில் வழங்கப்பட்ட கடன் தொகை, கட்ட வேண்டிய தொகை,

கட்டிய தொகை, வட்டி மற்றும் கட்டண விவரங்கள் ஆகியவை அளிக்கப்படும். ஒரு கோரிக்கைக்கு அப்பால் ஒவ்வொரு கோரிக்கைக்கும் கட்டணம் வசூலிக்கப்படும்.

- கடனளிப்பவரின் பொறுப்புகள் குறித்த கொள்கைகளை வங்கி ஏற்றுக்கொண்டுள்ளது. கடன் வழங்குபவரின் பொறுப்பு பற்றிய வழிகாட்டுதல்கள் மற்றும் வீட்டுக் கடன்களுக்கான வங்கியின் பொறுப்பு விதிகளின்படி, கடன் பத்திரங்கள்/ஆவணங்கள் கடன் முடிந்த 15 நாட்களுக்குள் வாடிக்கையாளர்களுக்குத் திருப்பித் தரப்படும். உரிமைப் பத்திரங்களைத் தாமதமாகத் திருப்பித் தருவதற்கு அல்லது வங்கியின் பொறுப்பில் உள்ள உரிமைப் பத்திரங்கள் ஏற்படும் இழப்புக்கு, வங்கியின் இழப்பீட்டுக் கொள்கையின்படி வாடிக்கையாளருக்கு உரிய இழப்பீடு வழங்கப்படும்.

S. கடன் அட்டைகள் (கிரெடிட் கார்டுகள்)

- விண்ணப்பிக்கும் போது, கிரெடிட் கார்டு வாடிக்கையாளர்களுக்கு, சேவைக்கட்டணம், வட்டி & கட்டணம், பில்லிங் மற்றும் பணம் செலுத்துதல் போன்ற தொடர்புடைய விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை விளக்கி, அவர்களுக்கு மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் (MITC) நகலை வழங்கும்.
- வாடிக்கையாளர்களிடம் வசூலிக்கப்படும் வட்டி மற்றும் தாமதக் கட்டணம் கட்டண அட்டவணையில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளன. கிரெடிட் கார்டு நிலுவைத் தொகையை செலுத்தாத அல்லது தாமதமாக செலுத்தும் பட்சத்தில் வட்டியைக் கணக்கிடும் முறை எம்ஐடிசி-யில் (MITC) தெளிவாகக் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது.
- கிரெடிட் கார்ட் மூலம் செய்யப்பட்ட பரிவர்த்தனைகளின் விவரங்களுடன் ஒரு மாதாந்திர அறிக்கை வாடிக்கையாளர்களின் பதிவு செய்யப்பட்ட மின்னஞ்சல் ஐடிக்கு அனுப்பப்படுவதை வங்கி உறுதி செய்யும். மின்-அறிக்கைகளைத் தேர்வு செய்யாத வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் அஞ்சல் முகவரியில் அறிக்கைகளைப் பெறுவார்கள். அறிக்கையானது பில்லிங் சுழற்சி, மொத்த நிலுவைத் தொகை, குறைந்தபட்ச நிலுவைத் தொகை மற்றும் செலுத்த வேண்டிய தேதி ஆகியவற்றைக் குறிப்பிடுகிறது.
- அட்டை வைத்திருப்பவரின் ஒப்புதலின் அடிப்படையில் மட்டுமே கிரெடிட் கார்டுக்கு ஒதுக்கப்பட்ட கடன் வரம்பை வங்கி அதிகரிக்கும். அட்டையின் வரம்பு குறைக்கப்பட்டால், வங்கி உடனடியாக எஸ்எம்எஸ்/மின்னஞ்சல் அல்லது எழுத்துப்பூர்வ தகவல் மூலம் அட்டை வைத்திருப்பவருக்குத் தெரிவிக்கும்.
- சேவைக்கட்டணம் மற்றும் கட்டணங்கள் மற்றும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளின் அட்டவணையில் ஏற்படும் மாற்றங்களை வங்கி அறிவிக்கும். மாற்றம் நடைமுறைக்கு வருவதற்கு 30 நாட்களுக்கு முன் அறிவிப்பு வெளியிடப்படும்

T. சேவை முறைகள்

- சேவைகள் மற்றும் தகவல்களைப் பெற வாடிக்கையாளர்கள் பல சேனல்களை அணுகலாம். அவர்கள் கிளை, தொலைபேசி வங்கி மையம் அல்லது மின்னஞ்சல் சேனலில் பரிவர்த்தனை செய்யலாம். வாடிக்கையாளர்கள் சேவைகள் பற்றிய தகவலைப் பெறலாம் மற்றும்/அல்லது கோரிக்கையை வைக்கலாம் அல்லது எந்தவொரு சேனல்களிலும் புகார் செய்யலாம். கூடுதலாக, சுய சேவை விருப்பங்கள் இணைய வங்கி, மொபைல் வங்கி மற்றும் ஐவிஆர்எஸ் (IVRS) மூலம் கிடைக்கின்றன.
- வாடிக்கையாளர்கள் தயாரிப்புகள்/சேவைகளின் விவரங்களை கிளையிலிருந்து பெறலாம் அல்லது வங்கியின் இணையதளத்தில் இருந்து பதிவிறக்கம் செய்யலாம். எந்த நேரத்திலும் எந்த ஒரு திட்டம்/சேவைகளின் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளை மாற்ற அல்லது திருத்துவதற்கு வங்கிக்கு உரிமை உள்ளது.
- கிளைகளில் உள்ள வாடிக்கையாளர் தகவல் கையேட்டில் பல்வேறு பரிவர்த்தனைகளுக்கான கால அளவைக் குறிக்கும் விதிமுறைகள் உள்ளன. ஒவ்வொரு செயல்பாட்டிற்கான காலக்கெடுவும் செயல்பாட்டைக் கையாள்வதற்கான விதிமுறைகளின்படி வரையறுக்கப்பட்டுள்ளது மற்றும் வாடிக்கையாளர்களால் தேவையான ஆவணங்களைச் சமர்ப்பிப்பதைப் பொறுத்தது இது.

U. ***தரமான, செயல்திறன் கொண்ட சேவைகளுக்கான வாடிக்கையாளர் பொறுப்புகள்***

i. *வாடிக்கையாளர்கள் தங்களுடைய மற்றும் வங்கியின் நலனைப் பாதுகாப்பதற்காகப் பின்வரும் முன்னெச்சரிக்கை நடவடிக்கைகளை எடுக்குமாறு வங்கி பரிந்துரைக்கிறது:*

ii. *கணக்கின் அறிக்கைகள் தவறாமல் சரிபார்க்கப்பட வேண்டும் மற்றும் ஏதேனும் முரண்பாடுகள் இருந்தால், 15 நாட்களுக்குள் வங்கிக்கு அதைத் தெரியப்படுத்த வேண்டும்.*

iii. *பாஸ்புக், வழங்கப்பட்டால், அவ்வப்போது புதுப்பிக்கப்பட வேண்டும்*

iv. *காசோலை புத்தகங்கள், பாஸ்புக், ஏடிஎம் கார்டு, டெபிட் கார்டு மற்றும் கிரெடிட் கார்டு ஆகியவற்றின் பாதுகாப்பு உறுதி செய்யப்பட வேண்டும், இவைகளை ஒன்றாக வைத்திருக்கக்கூடாது. அட்டையில் கையொப்பம் கட்டாயம் உள்ள இடங்களில் கையொப்பமிடாமல் விடக்கூடாது*

v. *குறுக்குக் கோடிட்ட/கணக்கு வைத்திருப்பவர் மட்டும் என்று வரையறுக்கப்பட்ட காசோலைகளையே முடிந்தவரை வழங்க வேண்டும்*

vi. *காசோலையின் பின்புறத்தில், கணக்கு எண் மற்றும் தொடர்பு எண்களைக் குறிப்பிட வேண்டும், அதை சேகரிப்பதற்காக ஒரு செக் டிராப் பாக்ஸில் இட வேண்டும்*

vii. *காசோலையின் விவரங்கள், அதாவது தேதி, எண்ணிலும் எழுத்திலும் தொகை, கிராசிங் போன்றவைகளை காசோலையை வழங்குவதற்கு முன் சரிபார்க்க வேண்டும்.*

viii. *வெற்று காசோலைகளில் கையொப்பமிடக்கூடாது, மேலும் வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் மாதிரி கையொப்பத்தை பாஸ்புக் அல்லது காசோலை புத்தகத்தில் பதிவு செய்யக்கூடாது.*

ix. *காசோலைகளை வழங்கும்போது போதுமான இருப்பை உறுதி செய்யாமல் வழங்கக்கூடாது*

x. *நியமன வசதியை பயன்படுத்த வேண்டும். கணக்கு எண்கள், டெர்ம் டெபாசிட் விவரங்கள், லாக்கர் எண் போன்றவற்றை தனித்தனியாகக் குறிப்பிட வேண்டும்*

xi. *முகவரி, தொலைபேசி எண், மொபைல் எண் மற்றும் மின்னஞ்சல் ஐடிகள் போன்றவற்றின் மாற்றம், கிடைக்கக்கூடிய சேனல்கள் மூலம் வங்கிக்கு உடனடியாகத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.*

xii. *டிமாண்ட் டிராஃப்ட், டெர்ம் டெபாசிட் ரசீது, காசோலை (கள்)/புத்தகம், லாக்கரின் சாவிகள் போன்றவை தொலைந்துவிட்டால் உடனடியாக வங்கிக்குத் தெரிவிக்கப்பட வேண்டும்.*

xiii. *வட்டி, தவணை, லாக்கர் வாடகை மற்றும் இதர நிலுவைத் தொகைகளை உரிய நேரத்தில் செலுத்த வேண்டும்.*

xiv. *டீமேட் கணக்குகளில் டெலிவரி புத்தகத்தின் பாதுகாப்பு உறுதி செய்யப்பட வேண்டும் மற்றும் வெற்று கையொப்பமிடப்பட்ட சீட்டுகள் புத்தகத்தில் வைக்கப்படக்கூடாது.*

xv. *வாடிக்கையாளர்கள் வாடிக்கையாளர் சேவையின் குறைபாடு தொடர்பான புகார்களை நியாயமான நேரத்திற்குள் தெரிவிக்க வேண்டும், ஏனெனில் குறிப்பிட்ட காலத்திற்கு மட்டுமே தொடர்புடைய பதிவுகளைப் பாதுகாக்க வங்கி உறுதியளித்துள்ளது.*

xvi. *வாடிக்கையாளர்கள் தங்கள் கணக்குகளை அதன் செயல்பாடு/செயல்திறன் என்ற நிலையைத் தொடர்ந்து பராமரிக்க வேண்டும்*

xvii. *தொடர் பரிவர்த்தனைகளுக்கு வாடிக்கையாளர்கள் நிலைக் கட்டளைகள் (ஸ்டாண்டிங் இன்ஸ்ட்ரக்ஷன்) வசதியைப் பயன்படுத்த வேண்டும்*

xviii. *இன்டர்நெட் பேங்கிங் மற்றும் மொபைல் பேங்கிங்கிற்கான குறியெண் மற்றும் கிரெடிட்/டெபிட் கார்டுக்கான கடவுச்சொல்லின் ரகசியத்தன்மை எல்லா நேரங்களிலும் உறுதி செய்யப்பட வேண்டும். மோசடிகளைத் தடுக்க கடவுச்சொற்கள் மற்றும் குரியெண்களை எந்தக் காகிதத்திலும் அல்லது அணுகக்கூடிய மின்னணு சாதனங்களிலும் பதிவு செய்யப்படக்கூடாது*

xix. *ஏடிஎம்/டெபிட் கார்டு தொலைந்தால், அது தவறாகப் பயன்படுத்தப்படுவதைத் தடுக்க உடனடியாக நடவடிக்கை எடுக்க வங்கிக்கு (வங்கியின் கால் சென்டர்) அறிவிக்கப்பட*

வேண்டும். வங்கிக்கு அறிவிக்கப்படும் வரை நிகழும் எந்தவொரு தவறான பயன்பாட்டிற்கும் வாடிக்கையாளரே பொறுப்பாவார்

xx. கணக்கு விவரங்கள், கடவுச்சொற்கள், நெட் பாதுகாப்பான குறியீடு அல்லது வேறு எந்த பாதுகாப்புத் தகவலையும் யாருடனும் பகிரக்கூடாது. தனிப்பட்ட குறியீட்டு எண்ணை (PIN) மனப்பாடம் செய்து, அவ்வப்போது மாற்ற வேண்டும்

xxi. கடவுச்சொல்/பின் கேட்கும் எந்தத் தொலைபேசி அழைப்புகளுக்கும் மின்னஞ்சல்களுக்கும் வாடிக்கையாளர்கள் பதிலளிக்கக் கூடாது

xxii. சரியான பான் எண்/ படிவம் 15G அல்லது 15H, ஆகியவற்றை ஒவ்வொரு நிதியாண்டின் தொடக்கத்திலும் டிடிஎஸ் (TDS) ஐ சரியான முறையில் பிடித்தம் செய்வதற்காக வங்கிக்கு அளிக்க வேண்டும்.

V. வாடிக்கையாளருக்கு கல்விபுகட்டல்

i. பிசிஎஸ்பிஐ (BCSBI) குறியீடுகள் இணையதளத்தில் காட்டப்படும்

ii. வங்கியில் தொழில்நுட்பத்தைப் பயன்படுத்துவதில் வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கல்வி புகட்ட சிறப்பு முயற்சிகள் மேற்கொள்ளப்படும். இதை விளம்பரப்படுத்த, தகவல்தொடர்பு இயல்பைப் பொறுத்து மின்னஞ்சல், எஸ்எம்எஸ், இணையதளம் மற்றும் பிற ஆன்லைன் போர்டல்கள், சமூக ஊடகங்கள், செய்தித்தாள்கள் போன்ற ஆஃப்லைன் மீடியாக்கள், வெளியிடங்கள் போன்ற பல்வேறு சேனல்களைப் பயன்படுத்தி வழக்கமான தகவல்தொடர்புகள் அனுப்பப்படுகின்றன.

iii. பல்வேறு கட்டணங்கள்/ சேவைக் கட்டணங்கள் மற்றும் அபராதங்களை விதிக்கும்போது வங்கி முழுமையான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதி செய்யும்

iv. வங்கிக் கிளைகள், தொலைபேசி வங்கி மையங்கள், மின்னஞ்சல்கள், கடிதங்கள், வங்கியின் இணையதளம் மற்றும் சமூக வலைதளங்கள் போன்ற சேனல்களில் ஒருங்கிணைந்த முறையில் செயல்படும் முறையான வாடிக்கையாளர் குறைதீர்ப்பு முறையை வங்கி நிறுவியுள்ளது.

W. குறைதீர்ப்பு முறை

எந்த நிலையிலும், சேவைகள் அல்லது தயாரிப்புகள் தங்கள் எதிர்பார்ப்புகளுக்கு ஏற்ப இல்லை என்று வாடிக்கையாளர்கள் கருதினால்; பின்வரும் சேனல்களில் ஏதேனும் ஒன்றின் மூலம் வாடிக்கையாளர்கள் குறையைப் பதிவு செய்யலாம்:

i. கிளைகள் / கடன் மையங்களில் ஏதேனும் ஒன்றுக்கு நேரடியாகச் செல்லவும்

ii. தொலைபேசி வங்கி மைய எண்கள் 1860-419-5555, 1860-500-5555

iii. மின்னஞ்சல் சேனல்: www.axisbank.com/support

மேலே குறிப்பிடப்பட்ட சேனல்கள் வழங்கிய பதில் திருப்தியற்றதாகவோ அல்லது போதுமானதாக இல்லாமலோ அல்லது வரையறுக்கப்பட்ட காலக்கெடுவை மீறுவதாகவோ இருந்தால், வாடிக்கையாளர் இந்த விஷயத்தை மேற்கொண்டு எடுத்துச் செல்லலாம்.

நோடல் அலுவலகம், புகாரை வங்கியின் நோடல் அதிகாரிக்கு பின்வரும் விவரங்களில் தெரிவிக்கலாம்:

எழுத்து மூலம்	மின்னஞ்சல்	அழைப்பு
நோடல் அதிகாரி ஆக்சிஸ் வங்கி லிட், என்பிசிஜ, 5வது மாடி, "கிகாபிளக்ஸ்", பிளாட் எண் ஐ.டி5, எம்ஐடிசி, எய்ரோலி நாலட்ஜ் பார்க், எய்ரோலி நாவி மும்பை-400708.	nodal.officer@axisbank.com	தொ.பே. 91-080-61865200 (திங்கள்-வெள்ளி) காலை 9.30 முதல் மாலை 5.30 வரை (2 வது & 4 வது சனிக்கிழமை & வங்கி விடுமுறை நாள் தவிர்த்து)

நோடல் அலுவலகத் தீர்வு வாடிக்கையாளருக்கு திருப்தி தரவில்லை என்றால்,அவர்கள் முதன்மை நோடல் அலுவல்கத்தை நாடலாம்

எழுத்து மூலம்	மின்னஞ்சல்	அழைப்பு
முதன்மை நோடல் அதிகாரி, ஆக்சிஸ் வங்கி லிட். ரூபி ஹவுஸ், 2வது மாடி 9, சேனாபது பாப்பத் மார்க், தாதர், மும்பை- 400028	pno@axisbank.com	தொ.பே. - 24252525/ 62300641/ 0621 (திங்கள்-வெள்ளி)

புகாரின் ரசீதைப் பெற்றதற்கு வங்கி ஒப்புதல் அளித்து, 30 நாட்களுக்குள் பதில் அளிக்கப்படுவதை உறுதி செய்யும்.

வாடிக்கையாளர் முதல் முறை புகார் அளித்த நாளிலிருந்து ஒரு மாதத்திற்குள் பதிலைப் பெறவில்லை என்றால், அல்லது வங்கி அளித்த பதிலில் அதிருப்தி ஏற்பட்டால், அவர் வங்கி குறைதீர்ப்பாளரை அணுகலாம்.

வங்கி குறைதீர்ப்பாளரின் விவரங்கள் வங்கியின் இணையதளத்திலும் (http://www.axisbank.com/bankingombudsman.aspx) ரிசர்வ் வங்கியின் இணையதளத்திலும் கிடைக்கும். வங்கி ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம், 2006 இன் கீழ் ஆர்பிஐ (RBI) ஆல் கட்டாயமாக்கப்பட்டுள்ள வட்டார நோடல் அதிகாரிகளையும் வங்கி நியமித்துள்ளது.

வட்டார நோடல் அதிகாரிகளின் விவரங்கள் வங்கியின் இணையதளத்தில் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ள இணைப்பில் உள்ளன: (http://www.axisbank.com/bankingombudsman.aspx) மேலும் அவை கிளைகளிலும் முக்கியமாகக் காட்சிப்படுத்தப்படும்.

குறிப்பு: கடைசியாக ஏப்ரல் 2019 இல் புதுப்பிக்கப்பட்டது