పౌరుల ఛార్టర్

కస్టమర్ సేవల కోసం ఒక చార్టర్ (నిబంధన)

ముందుమాట

బ్యాంకింగ్ పరిశ్రమ తన సామాజిక-ఆర్థిక లక్ష్యాలను సాధించగల సామర్థ్యం మరియు ప్రక్రియలో ఎక్కువ మంది కస్టమర్‌లను తన పరిధిలోకి తెచ్చుకోవడం అంతిమంగా కస్టమర్‌ల సంతృప్తిపై ఆధారపడి ఉంటుంది. యాక్సిస్ బ్యాంక్ తన వ్యాపారాన్ని నిర్మించడంలో సంతృప్తి చెందిన కస్టమర్ కీలకమని గట్టిగా నమ్ముతుంది.

"యాక్సిస్ బ్యాంక్ యొక్క సిటిజన్స్ చార్టర్" అనే డాక్యుమెంట్ కస్టమర్ సంతృప్తి పట్ల బ్యాంక్ యొక్క నిబద్ధతను హైలైట్ చేస్తుంది. ఇది కీలకమైన కమిట్‌మెంట్‌లు మరియు బాధ్యతలను వివరిస్తుంది మరియు ఆరోగ్యకరమైన బ్యాంకర్-కస్టమర్ సంబంధానికి కస్టమర్‌ల బాధ్యతలను కూడా నిర్దేశిస్తుంది.

న్యాయమైన బ్యాంకింగ్ పద్ధతులను ప్రోత్సహించడానికి మరియు కస్టమర్ సేవకు సంబంధించిన వివిధ కార్యకలాపాలపై సమాచారాన్ని అందించడానికి చార్టర్ తయారు చేయబడింది. ఇది చట్టపరమైన పత్రం కాదు మరియు సాధారణ వ్యాపారంలో కాంట్రాక్టు/నియంత్రణ బాధ్యతల ప్రకారం ఏర్పడేవి కాకుండా బ్యాంక్ పక్షం లేదా కస్టమర్ పక్షం నుండి ఏదైనా కొత్త హక్కులు లేదా బాధ్యతలను సృష్టించే ఉద్దేశ్యం లేదు.

మా శాఖలు, అడ్మినిస్ట్రేటివ్ కార్యాలయాలు మరియు మా వెబ్‌సైట్‌లో మా కస్టమర్లందరికీ అభ్యర్థనపై సిటిజన్ చార్టర్ కాపీలు అందుబాటులో ఉంటాయి.

గమనిక

- చార్టర్‌లో ఇవ్వబడిన సమాచారం సెప్టెంబర్ 25, 2014న నవీకరించబడింది మరియు మార్పు/సవరణకు లోబడి ఉంటుంది.
- ఈ పత్రంలో వివిధ సేవలు/సౌకర్యాలకు సంబంధించిన కీలక సమాచారం మాత్రమే అందించబడింది. ప్రతి సేవకు దాని స్వంత వివరణాత్మక నిబంధనలు మరియు షరతులు ఉన్నాయి, అవి మా వెబ్‌సైట్ www.axisbank.comలో వివరించబడతాయి.

1. **దృక్పథం**

- ప్రాధాన్యమైన ఆర్థిక పరిష్కారాల ప్రదాతగా ఉండటానికి, కస్టమర్ అవసరాలకు సంబంధించిన అంతర్దృష్టులు, సాధికారత కలిగిన ఉద్యోగులు మరియు సాంకేతికతను తెలివిగా ఉపయోగించడం ద్వారా సర్వీస్ డెలివరీలో రాణించడం
- బ్యాంకింగ్‌ను సంతృప్తికరమైన అనుభవంగా మార్చడానికి అందించే వివిధ ఉత్పత్తులు మరియు సేవలలో పారదర్శకతను కొనసాగించడం ద్వారా న్యాయమైన బ్యాంకింగ్ పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం

2. **ధ్యేయం**

- బ్యాంకింగ్‌ను సులభతరం చేయడానికి
- కస్టమర్ సేవలో అత్యుత్తమతను సాధించడానికి
- బ్యాంకింగ్ ఉత్పత్తులు మరియు ఆర్థిక సేవల కోసం సత్వర వినూత్న పరిష్కారాలను అందించడానికి మరియు సమాజంలోని అన్ని వర్గాలకు సేవలను అందించడానికి
- కస్టమర్లతో అన్ని వ్యవహారాల్లో పారదర్శకత మరియు నైతికతను పెంపొందించడానికి

3. చార్టర్ అన్వయింపు

ఈ చార్టర్ బ్యాంక్ అందించిన అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు బ్యాంకు తరపున వ్యవహరించే శాఖలు, అనుబంధ సంస్థలు మరియు/లేదా ఏజెంట్‌ల ద్వారా అందించబడినా, కౌంటర్‌లో, పోస్ట్ ద్వారా, ఫోన్ ద్వారా లేదా ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా మరియు సాంకేతికత (ఎలక్ట్రానిక్ ఛానెల్‌లు) ద్వారా పొందవచ్చు.

మా అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవల ఆఫర్‌లను మా వెబ్‌సైట్ www.axisbank.com లో చూడవచ్చు.

4. నియంత్రణ / చట్టబద్ధమైన వర్తింపు

- రెగ్యులేటరీ/చట్టబద్ధమైన అవసరాలకు అనుగుణంగా, ఖాతాను తెరిచేటప్పుడు, బ్యాంక్ 'మీ కస్టమర్‌ను తెలుసుకోండి' (KYC) నిబంధనలు మరియు రెగ్యులేటర్ ద్వారా నిర్దేశించిన యాంటీ మనీ లాండరింగ్ (AML) నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉంటుంది.
- ఖాతా తెరవాలని కోరుకునే వ్యక్తి గుర్తింపు, దరఖాస్తుదారు యొక్క చిరునామా ధృవీకరణను నిర్వహించడం, తద్వారా కాబోయే కస్టమర్/లు, సమాజంలోని ప్రజలను మోసం, బ్యాంకింగ్ వ్యవస్థ యొక్క ఇతర దుర్వినియోగం నుండి రక్షించడానికి బ్యాంక్ సంతృప్తి చెందిందని బ్యాంక్ నిర్ధారిస్తుంది. .
- ఆదాయ మూలాన్ని ధృవీకరించడానికి పత్రాలను అందించమని బ్యాంక్ ఇప్పటికే ఉన్న మరియు కాబోయే కస్టమర్‌లను కూడా అడుగుతుంది.
- కస్టమర్ సమాచారాన్ని కాలానుగుణంగా అప్‌డేట్ చేయడానికి సంబంధిత పత్రాలు మరియు సమాచారాన్ని కూడా కస్టమర్‌లు తప్పనిసరిగా బ్యాంక్‌కి అందించాలి

5. మా నిబద్ధతలు

A. కిందివాటికి సంబంధించి కస్టమర్‌లతో జరిపే అన్ని వ్యవహారాలలో న్యాయబద్ధంగా మరియు సహేతుకంగా వ్యవహరించడం:

i. బ్యాంక్ కౌంటర్‌లలో చెల్లింపు/నగదు/చెక్కుల జమపై రసీదు మరియు ఆర్థిక అవసరాల నిమిత్తం ప్రాథమిక సేవింగ్స్ బ్యాంక్ డిపాజిట్ ఖాతాలను తెరవడం వంటి కనీస బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను అందించడం.

ii. అందించిన ఉత్పత్తులు మరియు సేవల కోసం చార్టర్‌లో నిర్దేశించిన కట్టుబాట్లు మరియు ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉండటం

iii. అందించబడిన ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు అక్షరబద్ధంగా స్ఫూర్తితో సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉన్నాయని నిర్ధారించడం.

iv. వినియోగదారులతో జరిపే లావాదేవీలు సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉండేలా చూసుకోవడం

v. సురక్షితమైన మరియు విశ్వసనీయమైన బ్యాంకింగ్ సేవ మరియు చెల్లింపు వ్యవస్థను నిర్వహించడం

vi. లోపాలు, కస్టమర్ సంబంధిత సమస్యల నిర్వహణలో జాప్యం లేదా సాంకేతిక వైఫల్యాల కారణంగా తలెత్తే

సమస్యల కారణంగా ఎదురయ్యే కస్టమర్ మనోవేదనల పట్ల త్వరితంగా, సానుభూతితో వ్యవహరించడం

vii. కస్టమర్‌లు ఎల్లవేళలా న్యాయంగా వ్యవహరిస్తున్నారని నిర్ధారించడం

viii. కస్టమర్‌లు తమ ఫిర్యాదులకు బ్యాంక్ సమాధానంతో పూర్తిగా సంతృప్తి చెందకపోతే, బ్యాంక్‌లోని వారి ఫిర్యాదులు/అభ్యంతరాల పట్ల ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కారానికి వారి హక్కులను పెంచే మార్గాల గురించి వారికి తెలియజేయబడిందని నిర్ధారించడం

ix. అన్ని ఫిర్యాదులను సమర్ధవంతంగా మరియు న్యాయంగా పరిగణిస్తుందని నిర్ధారించడం

B. బ్యాంక్ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించడానికి

i. బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్: భారతీయ రిజర్వ్ బ్యాంక్ (RBI) మరియు బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్ (BO) కార్యాలయాలు BO స్కీమ్ గురించి ప్రజలకు అవగాహన కల్పిస్తాయి. స్కీం బ్యాంక్ వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించబడుతుంది మరియు శాఖలలో కూడా అందుబాటులో ఉంటుంది.

ii. IBA మోడల్ విధానాల ప్రకారం మరియు కస్టమర్ సర్వీస్‌పై మాస్టర్ సర్క్యులర్‌లో ఉన్న RBI మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా బ్యాంక్ కస్టమర్ సర్వీస్ పాలసీలు రూపొందించబడ్డాయి.

C. కస్టమర్ల వ్యక్తిగత సమాచారం యొక్క గోప్యతను నిర్వహించడానికి:

i. కస్టమర్ నుండి వ్యక్తీకరించబడిన లేదా సూచించిన సమ్మతి లేకుండా బ్యాంక్ మూడవ వ్యక్తి లేదా పక్షానికి కస్టమర్ ఖాతా యొక్క వివరాలు/విషయాలను బహిర్గతం చేయదు. అయితే, 1.7.2014 నాటి కస్టమర్ సర్వీస్‌పై RBI మాస్టర్ సర్క్యులర్‌లోని పేరా నం.25లో పేర్కొన్న పరిస్థితుల పరంగా మినహాయింపులు ఉన్నాయి. క్రింద జాబితా చేయబడినట్లుగా:

a) చట్టం యొక్క బలవంతం మీద వెల్లడిచేయవలసి ఉన్నపుడు.

b) ప్రజలకు వెల్లడించాల్సిన బాధ్యత ఎక్కడ ఉన్నపుడు

c) బ్యాంకు ఆసక్తిని బహిర్గతం చేయవలసిన అవసరం ఉన్నపుడు

d) కస్టమర్ తెలిపిన లేదా సూచించిన సమ్మతితో బహిర్గతం చేయబడుతుంది

అదనంగా, బ్యాంక్ కస్టమర్ సమాచారాన్ని, కస్టమర్ ధృవీకరణ, ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను అందించడం, ఉత్పత్తులు లేదా సేవల వ్యక్తిగతీకరణ, మార్కెటింగ్ లేదా మా ఆర్థిక సేవలు లేదా సంబంధిత ఉత్పత్తుల ప్రచారం కోసం ఉపయోగించవచ్చు; గణాంక సమాచారం, గణాంక విశ్లేషణ లేదా క్రెడిట్ స్కోరింగ్, కస్టమర్ యొక్క బాధ్యతలను అమలు చేయడం, కస్టమర్లకు సరైన మరియు అధిక నాణ్యత గల సేవలను అందించడంలో బ్యాంక్‌కు సహాయపడే ఏదైనా ఇతర ప్రయోజనం కోసం.

D. చార్టర్‌ను ప్రచారం చేయడానికి:

a) కస్టమర్ అభ్యర్థనపై చార్టర్ కాపీని అందిస్తుంది

b) బ్యాంక్ వెబ్‌సైట్‌లో చార్టర్‌ను ప్రదర్శిస్తుంది

c) చార్టర్‌లోని నిబంధనలను ఆచరణలో పెట్టేందుకు సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వాలని నిర్ధారిస్తుంది

E. కస్టమర్లకు బ్యాంక్ కమిట్‌మెంట్స్ కోడ్‌లో BCSBI నిర్దేశించిన ప్రమాణాల ప్రకారం వినియోగదారులకు సేవలను అందించడం:

బ్యాంకింగ్ కోడ్స్ అండ్ స్టాండర్డ్స్ బోర్డ్ ఆఫ్ ఇండియా (BCSBI) అనేది రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాచే ఏర్పాటు చేయబడిన ఒక స్వీయ-నియంత్రణ సంస్థ, ఇది బ్యాంకింగ్ పద్ధతుల యొక్క కనీస ప్రమాణాలను నిర్ణయించే లక్ష్యంతో ఉంది. BCSBI సభ్యునిగా, బ్యాంక్ కోడ్‌లను స్వీకరించింది మరియు కోడ్‌లో పేర్కొన్న విధంగా కస్టమర్ సేవపై కట్టుబాట్ల అమలు కోసం వివిధ కార్యక్రమాలను ప్రారంభించింది.

కోడ్‌లు బ్యాంకుల వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉన్నాయి (http://www.axisbank.com/codecommitment-customers.aspx)

F. ప్రత్యేక కస్టమర్‌లు

ప్రత్యేక కస్టమర్లతో వ్యవహరించేటప్పుడు బ్యాంక్ కింది వాటికి కట్టుబడి ఉంటుంది

i. పింఛనుదారులు మరియు ఇతర సీనియర్ సిటిజన్లు:

- బ్రాంచ్‌లలో సీనియర్ సిటిజన్‌లకు ప్రాధాన్య సేవలు అందించబడతాయి
- పెన్షనర్లకు వారి ఖాతాలో జమ అయిన పెన్షన్ వివరాలతో కూడిన పెన్షన్ స్లిప్‌ను బ్యాంక్ జారీ చేస్తుంది.
- ప్రత్యేక పరిస్థితుల్లో, ఇంటి వద్దకే పింఛను పంపిణీ చేసేందుకు బ్యాంక్ ప్రయత్నిస్తుంది
- బ్యాంక్ తన శాఖలలో దేని నుండయినా పెన్షనర్లకు లైఫ్ సర్టిఫికేట్‌ను అంగీకరిస్తుంది
- అనారోగ్యం, వికలాంగులు మొదలైన ప్రత్యేక పరిస్థితులలో 'డోర్‌స్టెప్' బ్యాంకింగ్ (ఖాతాకు నగదు క్రెడిట్ చేయడం/వస్తువులను తీయడం, చెక్కు జారీకి అనుకూలంగా నగదు/డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్‌లను వ్రాతపూర్వకంగా పంపడం) అందించడానికి బ్యాంక్ ప్రయత్నిస్తుంది.

ii. స్వయం సహాయక బృందాలు (SHGs):

బ్యాంకు యొక్క ప్రస్తుత క్రెడిట్ పాలసీలో SHGలకు సూచించిన మెరిట్‌లు, వ్యాపార ప్రతిపాదన యొక్క సాధ్యత మరియు ఇతర రుణ నిబంధనల ఆధారంగా SHGలు మరియు దాని సభ్యులకు విడతల వారీగా రుణాలు మంజూరు చేయడాన్ని బ్యాంక్ పరిశీలిస్తుంది..

G. గ్రామీణ మరియు పాక్షిక-పట్టణ ప్రాంతాలలో కస్టమర్లు

ముఖ్యంగా గ్రామీణ ప్రాంతాల్లో బ్యాంక్ సరైన కరెన్సీ మార్పిడి సౌకర్యాలను మరియు వినియోగదారులకు పంపిణీ చేయబడిన నోట్ల నాణ్యతను కూడా నిర్ధారిస్తుంది. అన్ని పని దినాలలో సూచించిన పని వేళల్లో పబ్లిక్ లావాదేవీల కోసం శాఖలు తెరిచి ఉండేలా బ్యాంక్ భరోసా ఇస్తుంది.

H. ప్రత్యేక అవసరాలున్న వ్యక్తులకు బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను అందించడం

i. బ్రాంచ్‌లు మరియు ATMలకు భౌతిక యాక్సెస్‌ను సౌకర్యవంతంగా చేయడం:

ప్రత్యేక కస్టమర్‌లు భౌతిక ప్రాప్యతను సులభంగా పొందేందుకు వీలున్న ప్రతిచోటా బ్యాంక్ తన ప్రధాన శాఖలు మరియు ATMలలో మార్పులు చేయడానికి ప్రయత్నిస్తోంది. ర్యాంప్‌లతో కూడిన శాఖలు / ATMల గురించి కస్టమర్‌లు సులభంగా సమాచారాన్ని పొందగలరని ఇది భరోసా ఇస్తుంది. దశలవారీగా యాక్సెస్‌ను అందించలేని చోట కస్టమర్‌లకు సహాయం అందించడానికి బ్యాంక్ సిబ్బందికి అవగాహన కల్పించాలి.

ii. దృష్టిలోపం ఉన్న వారికి ATM సేవలను స్నేహపూర్వకంగా ఉపయోగించడం:

ప్రత్యేక అవసరాలు ఉన్న కస్టమర్లకు ATMలు యూజర్ ఫ్రెండ్లీగా ఉన్నాయని నిర్ధారించుకోవడానికి, బ్యాంక్ బ్రెయిలీ ఎనేబుల్డ్ మరియు మాట్లాడే ATMలను ఇన్‌స్టాల్ చేస్తుంది.

iii. ఖాతా తెరవడం మరియు బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలు కల్పించడం:

సీనియర్ సిటిజన్లు, ప్రత్యేక అవసరాలున్న వ్యక్తులు మరియు నిరక్షరాస్యులకు బ్యాంకింగ్ సులభతరం చేయడానికి మరియు సౌకర్యవంతంగా చేయడానికి బ్యాంక్ తన వంతు కృషి చేస్తుంది. చెక్ బుక్ సౌకర్యం, ATM సౌకర్యం, నెట్ బ్యాంకింగ్ సదుపాయం, లాకర్ సౌకర్యం, రిటైల్ రుణాలు, క్రెడిట్ కార్డులు మొదలైన అన్ని బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలు ఎటువంటి వివక్ష లేకుండా కంటి చూపులేని వారికి నిరంతరం అందించేలా బ్యాంక్ చూస్తుంది.

iv. శాఖలో ప్రత్యేక సేవలను అందించడం:

ప్రత్యక అవసరాలున్న కస్టమర్లకు బ్రాంచ్‌లో ప్రత్యేక సేవలు అందించాల్సిన అవసరాన్ని బ్యాంక్ గుర్తించి, అందుకు కృషి చేస్తుంది:

a) శాఖలలో ఈ కస్టమర్‌లకు తగిన ప్రాధాన్యత ఇవ్వడం.
b) బ్రాంచ్‌ను నావిగేట్ చేయడంలో దృష్టి లోపం ఉన్న మరియు శారీరకంగా లోపం ఉన్న కస్టమర్‌లకు సిబ్బంది సహాయం అందించడం
c) సింగిల్ విండో మెకానిజం ద్వారా సేవలను అందించడం
d) బ్యాంకింగ్ హాల్‌లో కూర్చునే ఏర్పాట్లు చేయడం
e) అధీకృత లేఖ మరియు పాస్‌బుక్ జారీపై వారు లేదా వారిచే అధికారం పొందిన వ్యక్తులచే నిర్ణయించబడిన పరిమితుల వరకు నిధుల ఉపసంహరణకు అనుమతి ఇవ్వడం
f) అనారోగ్యం, ప్రత్యేక అవసరాలున్న వారు వంటి ప్రత్యేక పరిస్థితులలో 'డోర్‌స్టెప్' బ్యాంకింగ్ (ఖాతాకు నగదు క్రెడిట్ చేయడం / వస్తువులు తీసుకోవడం లేదా చెక్కు జారీకి తగినట్లుగా నగదు/డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్‌ల డెలివరీ) అందించడం.
g) ఆటిజం, సెరిబ్రల్ పాల్సీ, మెంటల్ రిటార్డేషన్ మరియు బహుళ వైకల్యాలు ఉన్న వ్యక్తుల కోసం నేషనల్ ట్రస్ట్ యాక్ట్, 1999 ప్రకారం చట్టపరమైన సంరక్షకుడిని ఎలా నియమించాలనే దానిపై బంధువులు / వారి తల్లిదండ్రులకు మార్గనిర్దేశం చేయడం

v. స్టాఫ్ సెన్సిటైజేషన్:

వారి బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలను నిర్వహించడంలో వికలాంగ వినియోగదారులకు సహాయం చేయడానికి సిబ్బందికి

అవగాహన కల్పించడానికి బ్యాంక్ కృషి చేస్తుంది.

vi. ప్రత్యేక కస్టమర్ల అవసరాలను అర్థం చేసుకోవడం:

కస్టమర్లు తమ సమస్యలను తెలియజేయడానికి మరియు సామూహిక అనుభవం నుండి ప్రయోజనం పొందేందుకు బ్యాంక్ సాధారణ సమావేశాలను ఏర్పాటు చేయడానికి ప్రయత్నిస్తుంది

I. మరణించిన ఖాతాదారుల ఖాతాల్లోని బ్యాలెన్స్‌ని సర్వైవర్‌లకు/క్లెయిమ్‌లకు చెల్లించడం.

డిపాజిట్ ఖాతాలు, లాకర్లు మరియు నిర్దేశిత పరిమితుల్లో సేఫ్ కస్టడీలో ఉంచిన ఆర్టికల్స్ కోసం మరణించిన ఖాతాదారుల వారసత్వ ధృవీకరణ పత్రాన్ని అందించాలని పట్టుబట్టకుండా డెత్ క్లెయిమ్‌ల పరిష్కారం కోసం బ్యాంక్ సరళీకృత విధానాన్ని అనుసరిస్తుంది. అయినప్పటికీ, నష్టపరిహారం బాండ్‌ను అంగీకరించడంతోపాటు, క్లెయిమ్‌ల పరిష్కారాన్ని సముచితమైనదిగా పరిగణించడంలో బ్యాంక్ అటువంటి రక్షణలను అవలంబిస్తుంది. మరణించిన ఖాతాదారుల ఖాతాలలోని బ్యాలెన్స్‌లను త్వరితగతిన పరిష్కరించేందుకు నామినేషన్ సౌకర్యం అందుబాటులో ఉంది. బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ యాక్ట్ నిబంధనల ప్రకారం అందించబడిన సదుపాయం యొక్క లభ్యత గురించి కూడా వినియోగదారులకు కాలానుగుణంగా అవగాహన కల్పిస్తారు. తప్పిపోయిన వ్యక్తులకు సంబంధించి క్లెయిమ్‌ల సెటిల్‌మెంట్ కోసం బ్యాంక్ కూడా ఒక పాలసీని రూపొందించింది.

J. మాసిన/కొద్దిగా చిరిగిన కరెన్సీ నోట్ల మార్పిడి

బ్యాంక్‌లోని అన్ని శాఖలు అన్ని డినామినేషన్‌లకు చెందిన మాసిన మరియు కొద్దిగా చిరిగిన / కట్ అయిన నోట్‌లను మార్చుకుంటాయి. కరెన్సీ మార్పిడి సౌకర్యం ఉచితంగా అందించడమే కాకుండా బ్యాంక్ కస్టమర్లకు మరియు సాధారణ ప్రజలకు అందుబాటులో ఉంటుంది.

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, బ్యాంకులకు నోటు పాడవడం మీద అనుమానం లేదా మోసం కలిగించనివిగా లేనపుడు, పాడయిన అసలైన కరెన్సీ నోట్లను మార్చుకోవడానికి అనుమతించింది, అయితే, ఈ నోట్ల రీఫండ్ విలువ RBI (నోట్ రీఫండ్) నిబంధనల ప్రకారం చెల్లించబడుతుంది.

K. సేఫ్ డిపాజిట్ వాల్ట్‌లు (లాకర్స్)

సేఫ్ డిపాజిట్ లాకర్ల సౌకర్యం బ్యాంక్ అందించే అనుబంధ సేవ. అందుబాటుతో పాటు వాణిజ్యపరమైన మరియు ఇతర పరిశీలనల ఆధారంగా బ్యాంక్ తన విచక్షణతో ఈ సదుపాయాన్ని అందజేస్తుంది. బ్యాంక్ తన ఖాతాదారులకు అందించిన లాకర్ల భద్రతకు తగిన మరియు అవసరమైన జాగ్రత్తలు తీసుకోవాలి. ఏది ఏమైనప్పటికీ, ఏదైనా కారణం (ణాల) వల్ల లాకర్లు లేదా దానిలోని వస్తువులకు ఏదైనా నష్టం లేదా హానికి బ్యాంక్ బాధ్యత వహించదు.

ఈ సేవలను నియంత్రిస్తున్న ప్రధాన అంశాలు:

i. లాకర్‌ను ఒక వ్యక్తి (మైనర్ కాదు), సంస్థ, పరిమిత కంపెనీ, పేర్కొన్న అసోసియేషన్‌లు, సొసైటీలు మొదలైనవి అద్దెకు తీసుకోవచ్చు

ii. వ్యక్తిగత అవసరానికి తీసుకునే సేఫ్ డిపాజిట్ లాకరుకు నామినేషన్ సౌకర్యం అందుబాటులో ఉంది

iii. కీ (తాళం చెవి)లు పోగొట్టుకున్న వెంటనే శాఖకు తెలియజేయాలి. ఏది ఏమైనప్పటికీ, తాళం మరియు కీని మరమ్మత్తు చేయడానికి అయ్యే ఖర్చులన్నీ అద్దెదారు(లు) భరించాలి.

iv. లాకర్‌పై అద్దెదారు అతని/ఆమె స్వంత ప్యాడ్‌లాక్‌ను ఉపయోగించవచ్చు

v. లాకర్ హోల్డర్లు లాకర్‌లో ఉంచిన నగలు, విలువైన వస్తువులు మొదలైన వాటికి బీమా రక్షణను పొందాలని సూచించారు.

vi. వివిధ సైజుల్లో లాకర్లను అందుబాటులో ఉంచనున్నారు

vii. లాకర్లను కనీసం ఒక సంవత్సరం పాటు అద్దెకు ఇస్తారు. అద్దె ముందుగానే చెల్లించాలి. గడువు దాటిన అద్దె విషయంలో, బ్యాంక్ ఎప్పటికప్పుడు నిర్ణయించిన విధంగా పెనాల్టీని వసూలు చేస్తుంది

viii. స్టాండింగ్ ఇన్‌స్ట్రక్షన్ ద్వారా లీజుదారుడి డిపాజిట్ (సేవింగ్స్/కరెంట్) ఖాతా నుండి అద్దె చెల్లించవచ్చు

ix. నిబంధనల ప్రకారం నోటీసులు పంపినప్పటికీ అద్దె చెల్లించనట్లయితే, లాకర్‌ను తెరిచి, ఛార్జీలను తిరిగి పొందే హక్కు బ్యాంకుకు ఉంది.

x. రెగ్యులేటరీ మార్గదర్శకాల ప్రకారం, లాకర్ ఒక సంవత్సరం కంటే ఎక్కువ కాలం పనిచేయకుండా ఉన్నప్పుడు, శాఖలు లాకర్-హైరర్‌ను సంప్రదిస్తాయి. అద్దెదారు క్రమం తప్పకుండా అద్దె చెల్లిస్తున్నప్పటికీ ఈ వ్యవహారం జరుగుతుంది. ఒకవేళ కిరాయిదారు ప్రతిస్పందించనట్లయితే లేదా లాకర్‌ను ఆపరేట్ చేయకపోతే, కిరాయిదారుకు తగిన నోటీసు ఇచ్చిన తర్వాత, లాకర్‌ను బద్దలు కొట్టడానికి శాఖకు అనుమతి ఉంది.

L. సేఫ్ కస్టడీలో వస్తువులు

షేర్లు, సెక్యూరిటీలు మొదలైన వస్తువులు అటువంటి సదుపాయం అందించబడిన ప్రతిచోటా నిర్ణీత ఛార్జీల వద్ద బ్యాంక్ వద్ద సురక్షితంగా ఉంచబడతాయి.

వస్తువులను మూసివున్న ప్యాకేజీలు / పెట్టెల్లో ఉంచవచ్చు. బాక్స్‌లు తప్పనిసరిగా కస్టమర్(లు)చే లాక్ చేయబడి ఉండాలి మరియు వాటిపై వివరాలను వ్రాయాలి / పెయింట్ చేయాలి. తాళం గట్టి గుడ్డతో కప్పబడి కస్టమర్ సీల్ తో మూసివేయబడాలి. బ్యాంకర్ మరియు కస్టమర్ యొక్క సంబంధం బెయిలర్ మరియు బెయిలీకి సంబంధించినదిగా ఉంటుంది.

M. చెల్లింపు సేవలు

i. నిర్దిష్ట ఛార్జీలు చెల్లించడం ద్వారా RTGS, NEFT/EFT మరియు డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్‌ల ద్వారా వినియోగదారులు ఒక సెంటర్ నుండి మరొక సెంటర్ కు నిధులను పంపవచ్చు.

ii. వినియోగదారులు వర్తించే విధంగా RBI, FEMA మరియు ఏవైనా ఇతర నిబంధనలకు లోబడి విదేశీ చెల్లింపులను కూడా చేయవచ్చు, స్వీకరించవచ్చు.

iii. రూ. 50,000/- మరియు అంతకంటే ఎక్కువ ఉన్న డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్‌లను కస్టమర్ ఖాతాకు డెబిట్ చేయడం ద్వారా లేదా కొనుగోలుదారు టెండర్ చేసిన చెక్కులు లేదా ఇతర సాధనాల ద్వారా మాత్రమే బ్యాంక్ జారీ చేస్తుంది తప్ప నగదు చెల్లింపుకు తగినట్లుగా కాదు

iv. డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ చెల్లింపు రూ. 20000/- మరియు అంతకంటే ఎక్కువ బ్యాంకింగ్ ద్వారా మాత్రమే చేయబడుతుంది.

v. డ్రాఫ్ట్‌లను డెలివరీ చేయడానికి ముందు, కస్టమర్ అందించిన స్థలంలో వారి నమూనా సంతకం నంబర్‌లతో పాటు అధికారి(ల) సంతకంతో సహా అన్ని విధాలుగా పరికరం పూర్తయిందని ధృవీకరించాలి.

vi. అభ్యర్థన అందినప్పటి నుండి పక్షం రోజులలోపు బ్యాంక్ కస్టమర్‌కు నకిలీ (డూప్లికేట్) డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్‌ను జారీ చేస్తుంది

vii. చెక్కులు, డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్‌లు/పే ఆర్డర్‌లు మరియు బ్యాంకర్ చెక్కుల చెల్లుబాటు వ్యవధి వాటిని జారీ చేసిన తేదీ నుండి 3 నెలలు.

N. ATM/డెబిట్ కార్డులు

యాక్సిస్ బ్యాంక్ తన ATMలలో రోజుకు 24 గంటలు, వారంలో 7 రోజులు సేవను అందించడానికి ప్రయత్నిస్తుంది. కస్టమర్‌లకు అన్ని చోట్లా నగదు ఉపసంహరణ సౌకర్యం మరియు ఎంపిక చేసిన ప్రదేశాలలో ఇతర సౌకర్యాలు అందించబడతాయి.

O. మొబయిల్ బ్యాంకింగ్

మొబైల్ బ్యాంకింగ్ అనేది యాక్సిస్ లేదా ఏదైనా ఇతర బ్యాంక్ ఖాతాకు నిధుల బదిలీ, యుటిలిటీ బిల్లుల చెల్లింపు మరియు ప్రీపెయిడ్ రీఛార్జ్‌ల వంటి సేవలను ప్రారంభించడం ద్వారా మొబైల్ డివైజ్ నుండి ఎప్పుడైనా, ఎక్కడైనా సురక్షితమైన బ్యాంకింగ్ అనుభవాన్ని అందిస్తుంది. కస్టమర్‌లు తమ బ్యాంకింగ్ సంబంధిత వివరాలను (ఖాతాలు, క్రెడిట్ కార్డ్ మరియు ఫిక్స్‌డ్ డిపాజిట్లు, మ్యూచువల్ ఫండ్‌లు, డీమ్యాట్) మరియు ప్లేస్ సర్వీస్ రిక్వెస్ట్‌లను కూడా చూడవచ్చు.
యాక్సిస్ బ్యాంక్ మొబైల్ అప్లికేషన్‌లు సురక్షితంగా ఉండేలా తగిన చర్యలు తీసుకుంటుంది మరియు ఈ ప్రయోజనం కోసం క్రమం తప్పకుండా సమీక్షించబడుతుంది మరియు నవీకరించబడుతుంది.

P. ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్

బ్యాంక్ తన రిటైల్ మరియు కార్పొరేట్ కస్టమర్లకు స్టేట్‌మెంట్ ఎంక్వైరీ, ఫండ్ ట్రాన్స్‌ఫర్, బిల్లుల చెల్లింపు, ప్రీపెయిడ్ రీఛార్జ్‌లు, చెల్లింపులను షెడ్యూల్ చేయడం, ఫిక్స్‌డ్ డిపాజిట్లను సృష్టించడం, సర్వీస్ రిక్వెస్ట్‌లను ఉంచడం వంటి అనేక సేవలను అనుమతించే ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ సదుపాయాన్ని అందిస్తుంది. అన్ని లావాదేవీలు సురక్షితంగా చేయడానికి రెండు-కారకాల ధృవీకరణ భావనపై నిర్మించబడ్డాయి. ఏదైనా దుర్వినియోగం/మోసపూరిత వినియోగాన్ని నివారించడానికి బ్యాంక్ ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ సదుపాయాన్ని సురక్షిత వినియోగంపై సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.
ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ వ్యవస్థ మరియు సాంకేతికత సురక్షితంగా ఉండేలా బ్యాంక్ తగిన చర్యలు తీసుకుంటుంది మరియు ఈ ప్రయోజనం కోసం క్రమం తప్పకుండా సమీక్షించబడుతుంది మరియు నవీకరించబడుతుంది.

Q. SMS / ఇ-మెయిల్ అలెర్టులు

నిర్దిష్ట పరిమితికి మించిన అన్ని ఆర్థిక లావాదేవీల కోసం సబ్‌స్క్రయిబ్ చేయబడిన కస్టమర్‌లందరికీ బ్యాంక్ SMS / ఇమెయిల్ హెచ్చరికలను అందిస్తుంది. కొన్ని ఆర్థికేతర లావాదేవీల కోసం కూడా హెచ్చరికలు పంపబడతాయి. క్రెడిట్ మరియు డెబిట్ కార్డ్‌ల వినియోగానికి సంబంధించిన అన్ని రకాల లావాదేవీల కోసం బ్యాంక్ SMS హెచ్చరికలను కూడా పంపుతుంది.

R. రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులు

- రుణాల యొక్క అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు, ధర మరియు ఇతరాలు, నియంత్రణ మార్గదర్శకాలకు ఖచ్చితంగా అనుగుణంగా ఉంటాయి. కస్టమర్‌లు బ్యాంకుల ధరల విధానాలను స్పష్టంగా అర్థం చేసుకున్నారని మరియు అన్ని రుణాలను నియంత్రించే ధర మరియు నాన్-ప్రైసింగ్ నిబంధనలకు సంబంధించి రెగ్యులేటరీ మార్గదర్శకాలకు ఖచ్చితంగా కట్టుబడి ఉన్నారని నిర్ధారించబడుతుంది.
- రుణ దరఖాస్తును ప్రాసెస్ చేయడానికి అవసరమైన వివిధ డాక్యుమెంట్ల గురించి రుణగ్రహీతకు అవగాహన కల్పించబడుతుంది. గృహ రుణాల కోసం, న్యాయవాది నివేదిక యొక్క ఆవశ్యకత ఆధారంగా, రుణగ్రహీత నుండి అదనపు డాక్యుమెంట్లను కోరవచ్చు.
- రిటైల్ రుణాల కోసం, షెడ్యూల్ చేసిన వాయిదాల చెల్లింపులో జాప్యం కోసం మాత్రమే జరిమానా వడ్డీ వసూలు చేయబడుతుంది. జరిమానా ఛార్జీకి సంబంధించిన సమాచారం రుణ ఒప్పందంలో పేర్కొనబడుతుంది, బ్యాంక్ వెబ్‌సైట్‌లో కూడా ప్రదర్శించబడుతుంది.
- ఆదాయపు పన్ను ప్రయోజనాల కోసం హౌసింగ్ లోన్ వడ్డీ సర్టిఫికెట్లు అవసరం కాబట్టి, బ్యాంక్ ఏప్రిల్/మే మరియు అక్టోబర్/నవంబర్ నెలల్లో హోమ్ లోన్ కస్టమర్లందరికీ అలాంటి సర్టిఫికేట్‌లను జారీ చేస్తుంది.
- మీ రుణ ఖాతా కోసం డిమాండ్ ఆధారంగా బ్యాంక్ మీకు రుణ ప్రకటనను అందిస్తుంది, మీ రిజిస్టర్డ్ ఇమెయిల్ ఐడి వద్ద లేదా భౌతికంగా మీరు అభ్యర్థించిన విధంగా ఆర్థిక సంవత్సరానికి ఒకసారి ఉచితంగా, వడ్డీ మరియు వివరాలతో పాటుగా పంపిణీ చేయబడిన లోన్ మొత్తం, డిమాండ్లు మరియు వడ్డీతో పాటు తిరిగి చెల్లింపుల వివరాలను, ఛార్జీల వివరాలను అందజేస్తుంది. 1 అభ్యర్థనకు మించిన ఖాతాల స్టేట్‌మెంట్‌పై తదుపరి అన్ని అభ్యర్థనలకు ఛార్జీ విధించబడుతుంది
- బ్యాంకు రుణదాత యొక్క బాధ్యత సూత్రాలను ఆమోదించింది. రుణదాత బాధ్యత మార్గదర్శకాలు మరియు హోమ్ లోన్‌ల కోసం బ్యాంక్ కమిట్‌మెంట్ కోడ్ ప్రకారం, రుణం మూసివేసిన 15 రోజుల వ్యవధిలో టైటిల్ డీడ్‌లు/డాక్యుమెంట్లు కస్టమర్‌లకు తిరిగి ఇవ్వబడతాయి. టైటిల్ డీడ్‌లను ఆలస్యంగా వాపసు చేసినందుకు లేదా బ్యాంక్ కస్టడీలో టైటిల్ డీడ్‌లు పోగొట్టుకున్నప్పుడు, బ్యాంక్ పరిహార విధానం ప్రకారం కస్టమర్‌కు తగిన విధంగా పరిహారం చెల్లించబడుతుంది.

S. క్రెడిట్ కార్డులు

- దరఖాస్తు సమయంలో, బ్యాంక్ క్రెడిట్ కార్డ్ కస్టమర్‌లకు ఫీజులు, వడ్డీ & ఛార్జీలు, బిల్లింగ్ మరియు చెల్లింపు

వంటి సంబంధిత నిబంధనలు మరియు షరతులను వివరిస్తుంది మరియు వారికి అత్యంత ముఖ్యమైన నిబంధనలు & షరతుల (MITC) కాపీని అందజేస్తుంది).

- కస్టమర్లకు వసూలు చేసిన వడ్డీ & ఆలస్య చెల్లింపు ఛార్జీల షెడ్యూల్‌లో పేర్కొనబడింది. క్రెడిట్ కార్డ్ బకాయిలను చెల్లించని లేదా ఆలస్యంగా చెల్లించిన సందర్భంలో వడ్డీని గణించే పద్ధతి MITCలో స్పష్టంగా పేర్కొనబడింది.
- క్రెడిట్ కార్డ్‌పై చేసిన లావాదేవీల వివరాలతో నెలవారీ స్టేట్‌మెంట్ కస్టమర్‌ల రిజిస్టర్డ్ ఇమెయిల్ ఐడికి పంపబడుతుందని బ్యాంక్ భరోసా ఇస్తుంది. ఇ-స్టేట్‌మెంట్‌లను ఎంచుకోని కస్టమర్‌లు వారి పోస్టల్ అడ్రస్ ద్వారా ప్రింటయిన స్టేట్మెంటును స్వీకరిస్తారు. స్టేట్‌మెంటులో బిల్లింగ్ సైకిల్, బకాయి మొత్తం, బకాయి ఉన్న కనీస మొత్తం మరియు చెల్లింపు గడువు తేదీని స్పష్టంగా పేర్కొంటుంది.
- కార్డ్ హోల్డర్ వ్యక్తం చేసిన సమ్మతి ఆధారంగా మాత్రమే క్రెడిట్ కార్డ్‌కు కేటాయించిన క్రెడిట్ పరిమితిని బ్యాంక్ పెంచుతుంది. కార్డుపై పరిమితి తగ్గిన సందర్భంలో, బ్యాంక్ వెంటనే SMS/ఇ-మెయిల్ లేదా వ్రాతపూర్వక కమ్యూనికేషన్ ద్వారా కార్డ్ హోల్డర్‌కు తెలియజేస్తుంది.
- ఫీజులు మరియు ఛార్జీలు మరియు నిబంధనలు మరియు షరతుల షెడ్యూల్‌లో మార్పులు సంభవించినప్పుడు బ్యాంక్ తెలియజేస్తుంది. మార్పు అమల్లోకి రావడానికి ముందు 30 రోజుల ముందు నోటీసు జారీ చేయబడుతుంది.

T. సేవా ఛానెల్స్

- సేవలు మరియు సమాచారాన్ని పొందేందుకు వినియోగదారులు బహుళ విధానాలను అవలంభించవచ్చు. వారు బ్రాంచ్, ఫోన్ బ్యాంకింగ్ సెంటర్ లేదా ఇమెయిల్ ఛానెల్‌లో లావాదేవీలు చేయవచ్చు. కస్టమర్‌లు సేవలపై సమాచారాన్ని పొందవచ్చు మరియు/లేదా అభ్యర్థనను ఉంచవచ్చు లేదా ఏదైనా ఛానెల్‌లో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. అదనంగా, ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్, మొబైల్ బ్యాంకింగ్ మరియు IVRS ద్వారా స్వీయ-సేవ (సెల్ఫ్ సర్వీస్) ఎంపికలు అందుబాటులో ఉన్నాయి.
- కస్టమర్లు బ్రాంచ్ నుండి ఉత్పత్తులు/సేవల వివరాలను పొందవచ్చు లేదా బ్యాంక్ వెబ్‌సైట్ నుండి డౌన్‌లోడ్ చేసుకోవచ్చు. ఏ సమయంలోనైనా ఏదైనా పథకం/సేవ యొక్క నిబంధనలు మరియు షరతులను మార్చడానికి లేదా సవరించడానికి బ్యాంక్ హక్కును కలిగి ఉంది.
- బ్రాంచ్‌లలో కస్టమర్ ఇన్ఫర్మేషన్ బుక్‌లెట్‌లో వివిధ లావాదేవీల కోసం సూచించిన సమయ-నిబంధనలు అందుబాటులో ఉన్నాయి. ప్రతి కార్యకలాపానికి సంబంధించిన కాలక్రమం కార్యాచరణను నిర్వహించడానికి నిబంధనల ప్రకారం నిర్వచించబడింది మరియు కస్టమర్‌లు అవసరమైన డాక్యుమెంట్ల సమర్పణకు లోబడి ఉంటుంది.

U. నాణ్యమైన మరియు సమర్థవంతమైన సేవలకు కస్టమర్ బాధ్యతలు

i. కస్టమర్‌లు తమ ఆసక్తిని మరియు బ్యాంకు ప్రయోజనాలను కాపాడుకోవడానికి ఈ క్రింది జాగ్రత్తలు తీసుకోవాలని బ్యాంక్ సూచించింది:

ii. ఖాతా స్టేట్‌మెంట్‌లను క్రమం తప్పకుండా తనిఖీ చేయాలి మరియు ఏదైనా తేడాలుంటే, 15 రోజులలోపు

బ్యాంకుకు తెలియ చేయాలి

iii. పాస్‌బుక్ జారీ చేసినట్లయితే, ఎప్పటికప్పుడు అప్‌డేట్ చేయించుకోవాలి

iv. చెక్ బుక్‌లు, పాస్‌బుక్, ATM కార్డ్, డెబిట్ కార్డ్ మరియు క్రెడిట్ కార్డ్‌లను సురక్షితంగా ఉంచుకోవాలి, వీటన్నింటినీ కలిపి ఉంచకూడదు. కార్డుపై సంతకం తప్పనిసరి అయిన చోట, సంతకం చేయకుండా వదిలివేయకూడదు

v. క్రాస్ చేసిన/ఎకౌంట్ పేయీ చెక్కులను వీలైనంత వరకు జారీ చేయాలి

vi. చెక్కు వెనుక భాగంలో, ఖాతా మరియు సంప్రదింపు నంబర్‌లను, కలెక్షన్ కోసం ఉంచిన చెక్ డ్రాప్ బాక్స్‌లో వదలడానికి ముందు పేర్కొనాలి.

vii. చెక్కుపై వివరాలు అంటే తేదీ, చెక్కు మొత్తాన్ని పదాలలోనూ, అంకెలలోనూ వేయడం, క్రాసింగ్ చేయడం మొదలైనవాటిని చెక్కు ఇచ్చే ముందే ధృవీకరించాలి.

viii. ఖాళీ చెక్కు/లు మీద సంతకం చేయకూడదు, కస్టమర్‌లు వారి నమూనా సంతకాన్ని పాస్‌బుక్‌లో లేదా చెక్ బుక్‌లో నమోదు చేయకూడదు

ix. చెక్కులను జారీ చేసే సమయంలో తగిన బ్యాలెన్స్ ఉండేలా చూసుకోకుండా జారీ చేయకూడదు

x. నామినేషన్ సదుపాయాన్ని ఉపయోగించుకోవాలి. ఖాతా నంబర్లు, టర్మ్ డిపాజిట్ల వివరాలు, లాకర్ నంబర్ మొదలైనవాటిని విడిగా నోట్ చేసుకోవాలి

xi. చిరునామా, టెలిఫోన్ నంబర్, మొబైల్ నంబర్ మరియు ఇమెయిల్ ఐడిల మార్పు మొదలైనవాటిని అందుబాటులో ఉన్న ఛానెల్‌ల ద్వారా వెంటనే బ్యాంక్‌కి తెలియజేయాలి.

xii. డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్, టర్మ్ డిపాజిట్ రసీదు, చెక్ లీఫ్(లు)/బుక్, లాకర్ కీలు మొదలైనవి పోత నష్టాన్ని వెంటనే బ్యాంక్‌కి తెలియజేయాలి.

xiii. వడ్డీ, వాయిదాలు, లాకర్ అద్దె మరియు ఇతర బకాయిలు సకాలంలో చెల్లించాలి.

xiv. డీమ్యాట్ ఖాతాలలో డెలివరీ బుక్ సురక్షితంగా ఉండేలా చూసుకోవాలి, ఖాళీగా ఉన్న వాటిపై సంతకం చేసిన స్లిప్పులను పుస్తకంలో ఉంచకూడదు.

xv. నిర్ణీత వ్యవధిలో మాత్రమే సంబంధిత రికార్డులను భద్రపరచడానికి బ్యాంక్ కట్టుబడి ఉన్నందున కస్టమర్ సేవ యొక్క లోపానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదులను సహేతుకమైన సమయంలో నివేదించాలి.

xvi. ఆపరేటివ్/యాక్టివ్‌గా దాని స్థితిని కొనసాగించడానికి కస్టమర్‌లు తమ ఖాతాలను క్రమం తప్పకుండా నిర్వహించాలి

xvii. సహజంగా పునరావృతమయ్యే లావాదేవీల కోసం కస్టమర్‌లు స్టాండింగ్ ఇన్‌స్ట్రక్షన్స్ సదుపాయాన్ని పొందాలి

xviii. ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ మరియు మొబైల్ బ్యాంకింగ్ కోసం పాస్‌వర్డ్ గోప్యత మరియు క్రెడిట్/డెబిట్ కార్డ్ కోసం పిన్ ఎల్లప్పుడూ నిర్ధారించబడాలి. మోసాలను నిరోధించడానికి పాస్‌వర్డ్‌లు మరియు పిన్‌లను ఏదైనా కాగితంపై కానీ లేదా యాక్సెస్ చేయగల ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాలపై కానీ రికార్డ్ చేయకూడదు

xix. ATM/డెబిట్ కార్డ్ పోయినట్లయితే, అది దుర్వినియోగం కాకుండా నిరోధించడానికి తక్షణ చర్యలు తీసుకోవాలని బ్యాంక్ (బ్యాంక్ కాల్ సెంటర్)కి తెలియజేయాలి. బ్యాంక్‌కు తెలియజేయబడిన సమయం వరకు ఏదైనా

దుర్వినియోగానికి కస్టమరే బాధ్యత వహించాలి.

xx. ఖాతా వివరాలు, పాస్‌వర్డ్‌లు, సెట్ సెక్యూర్ కోడ్ లేదా ఏదైనా ఇతర భద్రతా సమాచారాన్ని ఎవరితోనూ షేర్ చేయకూడదు. వ్యక్తిగత గుర్తింపు సంఖ్య (PIN)ని గుర్తుంచుకోవాలి మరియు క్రమం తప్పకుండా మార్చాలి

xxi. పాస్‌వర్డ్/పిన్ అడిగే ఎలాంటి ఫోన్ కాల్‌లు లేదా ఇమెయిల్‌లకు కస్టమర్‌లు స్పందించకూడదు

xxii. సరైన పాన్ నంబర్/ ఫారం 15G లేదా 15H, TDSని సరిగ్గా తీసివేయడానికి ప్రతి ఆర్థిక సంవత్సరం ప్రారంభంలో బ్యాంక్‌కు అందించాలి

V. కస్టమర్ అవగాహన

i. BCSBI కోడ్‌లను వెబ్‌సైట్‌లో ప్రదర్శించాల్సి ఉంటుంది

ii. బ్యాంకింగ్‌లో సాంకేతికత వినియోగంపై ఖాతాదారులకు అవగాహన కల్పించేందుకు ప్రత్యేక కృషి చేయాలి. దీన్ని ప్రోత్సహించడానికి, ఇమెయిల్‌లు, SMS, వెబ్‌సైట్ & ఇతర ఆన్‌లైన్ పోర్టల్‌లు, సోషల్ మీడియా, వార్తాపత్రికలు, అవుట్‌డోర్‌ల వంటి ఆఫ్‌లైన్ మీడియా వంటి, బ్యాంక్‌కు అందుబాటులో ఉన్న వివిధ ఛానెల్‌లను ఉపయోగించి మాటిమాటికీ కమ్యూనికేషన్‌లు పంపబడతాయి. కమ్యూనికేషన్ యొక్క స్వభావాన్ని బట్టి మీడియా కూడా సందర్భానుసారంగా ఉపయోగించబడుతుంది

iii. వివిధ రుసుములు/సేవా ఛార్జీలు మరియు పెనాల్టీలను విధించేటప్పుడు బ్యాంక్ పూర్తి పారదర్శకతను నిర్ధారిస్తుంది

iv. బ్యాంక్ సరైన కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ మెకానిజమ్‌ను ఏర్పాటు చేసింది, ఇది బ్రాంచ్‌లు, ఫోన్ బ్యాంకింగ్ కేంద్రాలు, ఇమెయిల్‌లు, లెటర్‌లు, బ్యాంక్ వెబ్‌సైట్ మరియు సోషల్ నెట్‌వర్కింగ్ సైట్‌లలో కస్టమర్ సమస్యలు మరియు ఫిర్యాదులను క్యాప్చర్ చేయడానికి మరియు ట్రాక్ చేయడానికి ఒక సమగ్ర పద్ధతిలో పని చేస్తుంది.

W. గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ మెకానిజం (ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగం)

ఏ దశలోనైనా, సేవలు లేదా ఉత్పత్తులు తమ అంచనాలకు అనుగుణంగా లేవని వినియోగదారులు భావిస్తే; కస్టమర్‌లు కింది ఏవైనా ఛానెల్‌ల ద్వారా వారి సమస్యను నమోదు చేసుకోవచ్చు:

i. ఏదైనా శాఖలు/లోన్ కేంద్రాలను నేరుగా సందర్శించండి.

ii. ఫోన్ బ్యాంకింగ్ సెంటర్ నంబర్లు 1860-419-5555, 1860-500-5555

iii. ఇమెయిల్ ఛానెల్ : www.axisbank.com/support

పైన పేర్కొన్న ఏవైనా ఛానెల్‌లు అందించిన సమాధానం సంతృప్తికరంగా లేకుంటే లేదా సరిపోకపోతే లేదా సూచించిన సమయాన్ని ఉల్లంఘిస్తే, కస్టమర్ ఈ విషయాన్ని మరింత తీవ్రతరం చేయవచ్చును:

వ్రాయండి	ఇమెయిల్	కాల్ చేయండి
నోడల్ అధికారి యాక్సిస్ బ్యాంక్ లిమిటెడ్, NPC1, 5వ అంతస్తు, "గిగాప్లెక్స్", ప్లాట్ నెం I.T.5, MIDC, ఐరోలి నాలెడ్జ్ పార్క్, ఐరోలి నవీ ముంబై- 400708.	nodal.officer@axisbank.com	ఫోన్. 91-080-61865200 (సోమవారం నుండి శుక్రవారం) ఉదయం 9.30 నుండి సా యం త్రం 5.30 వరకు (2వ & 4వ శనివారం మరియు బ్యాంక్ సెలవులు మినహా)

నోడల్ ఆఫీస్ అందించిన రిజల్యూషన్‌తో కస్టమర్‌లు సంతృప్తి చెందకపోతే, వారు ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీస్‌ను సంప్రదించవచ్చు

వ్రాయండి	ఇమెయిల్	కాల్ చేయండి
ప్రిన్సిపల్ నోడల్ ఆఫీసర్ యాక్సిస్ బ్యాంక్ లిమిటెడ్ రూబీ హౌస్, 2వ అంతస్తు 9, సేనాపతి బాపట్ మార్గ్, దాదర్ ముంబై- 400028	pno@axisbank.com	ఫోన్. 91- 24252525/ 62300641/ 0621 (సోమవారం నుండి శుక్రవారం)

బ్యాంక్ ఫిర్యాదు రసీదుని గుర్తిస్తుంది, 30 రోజుల వ్యవధిలో సమాధానం అందించబడుతుందని నిర్ధారిస్తుంది

ఖాతాదారుడికి ప్రాథమిక ఫిర్యాదు దాఖలైన తేదీ నుండి ఒక నెలలోపు స్పందన రాకుంటే, లేదా బ్యాంక్ ఇచ్చిన ప్రతిస్పందన పట్ల అసంతృప్తి ఉంటే, అతను బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్‌ను సంప్రదించవచ్చు.

బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్ వివరాలు బ్యాంక్ వెబ్‌సైట్‌లో (http://www.axisbank.com/bankingombudsman.aspx) అలాగే RBI వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉన్నాయి. బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్‌మన్ స్కీమ్, 2006 కింద RBIచే ఆదేశించబడిన రీజనల్ నోడల్ ఆఫీసర్‌లను కూడా బ్యాంక్ నియమించింది.

దిగువ లింక్‌లో అందించిన విధంగా ప్రాంతీయ నోడల్ ఆఫీసర్ల వివరాలు బ్యాంక్ వెబ్‌సైట్‌లో అందుబాటులో ఉన్నాయి: (http://www.axisbank.com/bankingombudsman.aspx) మరియు బ్రాంచ్‌లలో కూడా బాహాటంగా ప్రదర్శించబడతాయి..

రిమార్కులు: చివరిగా ఏప్రిల్ *2019*లో నవీకరించబడింది