

ग्राहक हक्क धोरण

कंटेंट्स

पार्श्वभूमी.....	2
उद्दिष्ट:.....	2
धोरणाचे कव्हेरेज	2
ग्राहक हक्कांचे पैलू	7

पार्श्वभूमी:

ग्राहक केंद्रितता ही बँकेच्या पाच मुख्य मूल्यांपैकी एक आहे. बँकेचा खरोखर विश्वास आहे की ग्राहकांचा अनुभव ही ग्राहकांना आनंदी ठेवण्याची आणि त्याद्वारे बँकेशी दीर्घकाळ टिकणारे संबंध सुनिश्चित करण्याची गुरुकिल्ली आहे. ऑक्सिस बँकेचे ग्राहक हक्क धोरण ग्राहकांच्या हक्कांवरील नियामक मार्गदर्शक तत्वांनुसार तयार केले गेले आहे.

उद्देश:

ऑक्सिस बँकेच्या ग्राहक हक्क धोरणात ग्राहकाचे अधिकार आणि बँकेच्या जबाबदाऱ्या स्पष्ट केल्या आहेत. हे धोरण ऑक्सिस बँक किंवा त्याच्या एजंट्सद्वारे ऑफर केलेल्या सर्व प्रोडक्ट्स आणि सेवांना लागू होते, मग ते काउंटरवर, फोनवर, पोस्टाद्वारे, परस्परसंवादी इलेक्ट्रॉनिक डिव्हाइसद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने प्रदान केले गेले असोत.

धोरणांचे कव्हेरेज:**योग्य वागणुकीचा अधिकार:**

वरील अधिकाराच्या अनुषंगाने ऑक्सिस बँक हे करेल -

- ग्राहकांशी सर्व व्यवहारांमध्ये किमान मानकांचे पालन करून चांगल्या आणि न्याय्य बँकिंग पद्धतींची जाहिरात करणे
- बँक आणि ग्राहक यांच्यात चांगले आणि न्याय्य संबंधांना प्रोत्साहन देणे
- बँक कर्मचाऱ्यांना पुरेसे आणि योग्यप्रकारे ग्राहकांकडे लक्ष देण्याचे प्रशिक्षण द्या
- कर्मचारी सदस्य ग्राहक आणि त्यांच्या व्यवसायाकडे तत्परतेने आणि सौजन्याने उपस्थित राहतील याची खात्री करा

e. लिंग, वय, धर्म, जात, साक्षरता, आर्थिक स्थिती शारीरिक क्षमता इत्यादि बाबींसाठी कोणत्याही ग्राहकाशी भेदभाव न करता सर्व ग्राहकांशी न्याय्यपणे वागावे, तथापि, ॲक्सिस बँकेकडे विशेष योजना किंवा उत्पादने असू शकतात जी विशेषतः लक्षित ग्राहकांसाठी डिझाइन केलेली असू शकतात किंवा संरक्षित, व्यावसायिकदृष्ट्या स्वीकार्य आर्थिक तर्क वापरू गट किंवा ग्राहक भिन्नतेसाठी वापरू शकतात. महिला किंवा मागासवर्गीयांसाठी सकारात्मक कृतीचा भाग म्हणून बँकेकडे योजना किंवा उत्पादने देखील असू शकतात. अशा योजना/उत्पादने अनुचित भेदभावाप्रमाणे होणार नाहीत. अशा विशेष योजना किंवा अटीचे तर्क बँकेकडून आवश्यक तेथे स्पष्ट केले जातील

f. सर्व उत्पादने आणि सेवा देताना वरील तत्त्व लागू केले गेले आहे याची खात्री करा

g. ऑफर केलेली उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांनुसार आहेत याची खात्री करा

आपल्या ग्राहकांना त्रासमुक्त आणि न्याय्य करार प्रदान करण्याचा बँकेचा प्रयत्न असला तरी, आपल्या ग्राहकांनी बँकेशी केलेल्या व्यवहारात सौजन्याने आणि प्रामाणिकपणे वागावे अशी बँकेची अपेक्षा आहे.

तसेच बँकेच्या अंतर्गत तक्रार यंत्रणेअंतर्गत आपले सर्व उपाय संपल्यानंतर आपल्या ग्राहकांना बँकेच्या अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणेशी संपर्क साधण्यास आणि पर्यायी मंचांकडे जाण्यास प्रोत्साहित करण्याचा बँकेचा प्रयत्न असेल.

पारदर्शकता, योग्य आणि प्रामाणिक व्यवहाराचा अधिकार :

वरील अधिकाराच्या अनुषंगाने ॲक्सिस बँक हे करेल -

- संपूर्ण पारदर्शकतेची खात्री करा जेणेकरून ग्राहकाला बँकेकडून काय अपेक्षा करू शकतात हे अधिक चांगल्या प्रकारे समजू शकेल
- बँकेचे ग्राहकांशी असलेले व्यवहार इक्विटी, अखंडता आणि पारदर्शकतेच्या नैतिक तत्वांवर अवलंबून आहेत याची खात्री करा

- c. ग्राहकांना त्याची उत्पादने आणि सेवा, अटी आणि शर्ती आणि व्याज दर / सेवा शुल्क याबद्दल सोप्या आणि सहज समजण्यायोग्य भाषेत स्पष्ट माहिती प्रदान करा आणि पुरेशी माहिती द्या जेणेकरून ग्राहकाने उत्पादनाची योग्य आणि माहितीपूर्ण निवड करणे अपेक्षित आहे.
 - d. सर्व नियम आणि अटी योग्य आहेत याची खात्री करा आणि संबंधित अधिकार, दायित्वे आणि जबाबदाऱ्या स्पष्टपणे आणि शक्य तितक्या सरळ आणि सोप्या भाषेत निश्चित करा
 - e. उत्पादनाशी संबंधित जोखीम तसेच ग्राहकाचे विशेषतः नुकसान होऊ शकते अशी कोणतीही वैशिष्ट्ये त्यांना समजावून सांगा. उत्पादन किंवा सेवेशी संबंधित सर्वात महत्वाचे नियम आणि अटी (एम.आय.टी.सी.) स्पष्टपणे उत्पादन घेणाऱ्या ग्राहकाच्या लक्षात आणून दिल्या जातील. सर्वसाधारणपणे, हे सुनिश्चित केले जाईल की अशा अटी ग्राहकाच्या भविष्यातील निवडीस अडथळा आणणार नाहीत
 - f. शाखा किंवा वेबसाइटवरील सूचना फलकावर किंवा हेल्प-लाइन्स किंवा हेल्प-डेस्कद्वारे व्याज दर, शुल्क आणि शुल्काची माहिती प्रदान करा आणि जेथे योग्य असेल तेथे ग्राहकाला थेट माहिती दिली जाईल
 - g. www.axisbank.com वेबसाइटवर शुल्क पत्रक प्रदर्शित करा आणि त्याची एक प्रत ग्राहकांच्या अवलोकनासाठी प्रत्येक शाखेत उपलब्ध करून दिली जाईल. बँका आपल्या शाखेत नोटिस प्रदर्शित करू शकतो ज्यात शुल्क पत्रक बँक शाखेत आहेत हे सूचित केले जाईल
-
- h. ग्राहकांनी निवडलेल्या उत्पादनांना आणि सेवांना लागू असलेल्या सर्व शुल्कांचा तपशील त्यांच्या टॅरिफ शेड्यूलमध्ये द्या.

- i. सुधारित अटी आणि शर्ती प्रभावी होण्याच्या एक महिना आधी खालीलपैकी कोणत्याही एक किंवा अधिक चॅनेलद्वारे अटी व शर्तीमध्ये कोणत्याही बदलाची माहिती ग्राहकाला द्या:
- पत्र
 - खात्याचे विवरण
 - एस.एम.एस.
 - ई-मेल
- j. एक महिन्याची सूचना दिल्यानंतर असे बदल सहसा संभाव्य प्रभावाने केले गेले आहेत याची खात्री करा. ग्राहकाला अनुकूल अशी सूचना न देता बँकेने काही बदल केले असतील तर अशा बदलानंतर 30 दिवसांच्या आत बदल सूचित करेल. जर हा बदल ग्राहकांच्या दृष्टीने प्रतिकूल असेल तर किमान 30 दिवसांची पूर्वसूचना दिली जाईल आणि ग्राहकाला पर्याय उपलब्ध करून दिले जाऊ शकतात, खाते बंद करणे किंवा सुधारित शुल्क न भरता इतर कोणत्याही पात्र खात्यात स्विच करणे किंवा अशा बर्फाच्या 60 दिवसांच्या आत व्याज नाही. नोटीसच्या 60 दिवसांनंतर, जेथे लागू असेल तेथे पूर्वलक्षी प्रभावाने बदल केले जाऊ शकतात
- k. ग्राहकाने निवडलेल्या उत्पादन / सेवांचे नियमन करणाऱ्या कोणत्याही अटी व शर्तीचे पालन न केल्यास/उल्लंघन झाल्यास आकारण्यात येणाऱ्या दंडाबद्दल माहिती प्रदान करणे
- l. बँकेच्या ठेवी, धनादेश संकलन, तक्रार निवारण, नुकसान भरपाई आणि थकबाकीचे संकलन आणि सुरक्षा ठेव परत करणे, ग्राहक हक्क, ग्राहक संरक्षण धोरण, अपंग / ज्येष्ठ नागरिकांसाठी सुविधा या बद्दलची धोरणे बँकेने पब्लिक डोमेन/नोटिस बोर्डवर प्रदर्शित केले पाहिजे
- m. एखाद्या विशिष्ट उत्पादनाचा व्यवहार करणाऱ्या कर्मचाऱ्यांना ग्राहकांना संबंधित माहिती पूर्णपणे, योग्यरित्या आणि प्रामाणिकपणे प्रदान करण्यासाठी योग्य प्रकारे प्रशिक्षित केले गेले आहे याची खात्री करण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न करा
- n. एखादे उत्पादन/सेवेचा लाभ घेण्यासाठी सादर केलेल्या अर्जाच्या स्वीकृती / न स्वीकारण्याबद्दल बँकेने ठरविलेल्या वाजवी कालावधीत अर्जदाराशी संप्रेषण करण्याची खात्री करा आणि अर्ज न

स्वीकारण्याची / नाकारण्याची कारणे लेखी स्वरूपात सांगा. असा कालावधी बँकेच्या संकेतस्थळावर आणि विशिष्ट उत्पादन किंवा सेवेच्या उपयोजिततेतही अधिसूचित केला जाईल

o. संबंधित ग्राहक विभागांना याबद्दलची माहिती स्पष्टपणे सांगा :

- विशिष्ट उत्पादन बंद करणे
- प्राप्त उत्पादनांमध्ये बदल
- त्यांच्या कार्यालयांचे पुनर्वसन
- कामाच्या तासांमध्ये बदल
- दूरध्वनी क्रमांकांमध्ये बदल
- कमीतकमी 30 दिवसांच्या आगाऊ सूचनेसह कोणतेही कार्यालय किंवा शाखा बंद करणे

बँक खात्री देते की माहितीचे प्रकटीकरण ही उत्पादनाच्या / संबंधांच्या जीवनचक्राद्वारे चालू असलेली प्रक्रिया आहे आणि त्याचे काटेकोरपणे पालन केले जाईल. सर्व बदलांची माहिती ग्राहकांना अगोदर कळवली जाईल याची खात्री करण्यासाठी बँक वेब-साइटसह संप्रेषणाच्या सर्व संभाव्य माध्यमांचा वापर करण्याचे सुनिश्चित करेल.

p. कायदा आणि/किंवा बँकिंग नियमनात अंतर्भूत असलेल्या अधिकार आणि जबाबदाऱ्यांचे उत्पादन विकताना ग्राहकाला सल्ला देणे, ज्यात ग्राहकाला शंका आहे, शोधल्या गेल्या आहेत किंवा त्यांचा सामना करावा लागतो अशा कोणत्याही गंभीर घटनांची नोंद करण्याची आवश्यकता आहे

q. ग्राहकाने उत्पादन किंवा सेवेचा लाभ घेण्यासाठी संपर्क साधला असता, बँकेचे कर्मचारी सदस्य उत्पादन/सेवेशी संबंधित सर्व संबंधित माहिती पुरवतील आणि ग्राहकांना सक्षम करण्यासाठी आणि माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यासाठी बाजारात उपलब्ध असलेल्या तत्सम उत्पादनांवर माहितीच्या संसाधनांना दिशा देतील याची खात्री करा.

r. ग्राहकाला वाजवी किंवा कराराप्रमाणे पूर्व सूचना दिल्याशिवाय ग्राहक संबंध संपुष्टात आणू नका

s. ग्राहकाला त्याचे/ तिचे खाते व्यवस्थापित करण्यासाठी, आर्थिक संबंधांना मदत करणे, जसे की खाते विवरण/पासबुक्स, अलर्ट, उत्पादनाच्या कामगिरीबद्दल वेळेवर माहिती, मुदत ठेव परिपक्वता इ. सारख्या बँकेच्या क्षेत्रात नियमित माहिती प्रदान करून सर्व उपलब्ध मार्गांनी मदत करणे

- t. सर्व मार्केटिंग आणि जाहिरात सामग्री स्पष्ट आहे आणि दिशाभूल करणार नाही याची खात्री करा
- u. ग्राहकाला शारीरिक इजा करण्याची धमकी देऊ नका, प्रभाव पाडू नका किंवा अशा वागणुकीत गुंतवू नका ज्याचा अर्थ अवांछित छळ म्हणून केला जाईल. केवळ सामान्य योग्य व्यवसाय पद्धतींचे पालन सुनिश्चित करा
- v. उत्पादन/सेवांवरील फिझ आणि शुल्क आणि त्याची रचना ग्राहकांसाठी अवाजवी नाही याची खात्री करा

योग्यतेचा अधिकार:

वरील अधिकाराच्या अनुषंगाने अॅक्सिस बँक हे करेल -

- a. तृतीय पक्षाचे उत्पादने विकतील जर ते असे करण्यास अधिकृत असतील तर. बँकेकडे थर्ड पार्टी फायनान्सियल उत्पादनांचे मार्केटिंग आणि वितरणाशी संबंधित बोर्डमान्य धोरण असेल जे विक्रीपूर्वी ग्राहकांसाठी उत्पादनांच्या योग्यतेचे मूल्यांकन करेल
- b. विकलेले किंवा देऊ केलेले उत्पादन किंवा सेवा ग्राहकांच्या गरजेनुसार योग्य आहे आणि ग्राहकाच्या आर्थिक स्थितीसाठी आणि त्याद्वारे केलेल्या मूल्यांकनाच्या आधारे समजूतदारपणासाठी अयोग्य नाही याची खात्री करण्याचा प्रयत्न करा. असे मूल्यांकन त्याच्या नोंदींमध्ये योग्यप्रकारे दस्तऐवजीकरण केले जाईल
- c. बँकेकडून घेतलेल्या कोणत्याही सेवेसाठी क्विड-प्रो-को म्हणून कोणत्याही तृतीय पक्षाच्या उत्पादनांची सदस्यता घेण्यास ग्राहकाला भाग पाडू नका

- d. तृतीय पक्षाच्या उत्पादनांसह विकली जाणारी उत्पादने किंवा ऑफर केली जाणारी सेवा विद्यमान नियम आणि कायद्यांनुसार आहेत याची खात्री करा
- e. ग्राहकाला त्याच्या जबाबदारीबद्दल माहिती द्या की, बँकेने मागितलेली सर्व संबंधित आणि वाजवी माहिती ग्राहकाला उपलब्ध करून देण्यास सक्षम करण्यासाठी

गोपनीयतेचा अधिकार:

वरील अधिकाराच्या अनुषंगाने अॅक्सिस बँक हे करेल -

- a. ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय आहे असे समजा (जरी ग्राहक यापुढे आमच्याबरोबर बँकिंग करत नसला तरी) आणि एक सामान्य नियम म्हणून, अशी माहिती इतर कोणत्याही व्यक्ती / संस्थांना त्याच्या सहाय्यक / सहकारी, सहयोगी, टाय-अप संस्था इत्यादींसह इतर कोणत्याही व्यक्तीस / संस्थांना कोणत्याही हेतूसाठी उघड करू नका जोपर्यंत:
 - ग्राहकाने असा खुलासा स्पष्टपणे लेखी स्वरूपात अधिकृत केला आहे
 - कायदा/नियमनाद्वारे प्रकटीकरणास भाग पाडले जाते
 - जाहीर करणे म्हणजे जनहितासाठी बँकेचे कर्तव्य आहे म्हणजे जनहितार्थ
 - बँकेला प्रकटीकरणाद्वारे आपल्या हिताचे रक्षण करावे लागेल
 - हे नियामक अनिवार्य व्यवसायाच्या उद्देशाने आहे जे क्रेडिट माहिती कंपन्या किंवा कर्ज संकलन एजन्सींना डीफॉल्टचे प्रकटीकरण करते
 - कर्ज, क्रेडिट कार्ड इत्यादींबद्दल क्रेडिट कंपन्यांशी माहिती शेअर करणे
- b. मार्केटिंग हेतूसाठी ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती वापरू नका किंवा शेअर करू नका, जोपर्यंत ग्राहकाने त्यास विशेषतः अधिकृत केले नाही
- c. ग्राहकांशी संवाद साधताना टेलिकॉम कमर्शियल कम्युनिकेशन्स कस्टमर प्रेफरन्स रेग्युलेशन्स, 2010 (नॅशनल कस्टमर प्रेफरन्स रजिस्ट्री) चे पालन करा, जे टेलिकॉम रेग्युलेटरी अथॉरिटी ऑफ इंडियाने जारी केले आहे.

तक्रार निवारण व नुकसान भरपाईचा अधिकार :

वरील अधिकाराच्या अनुषंगाने, ॲक्सिस बँक याची खात्री करेल -

- चुकीच्या सर्व गोष्टींशी सहानुभूतीपूर्वक आणि त्वरीत व्यवहार करणे
- चुका त्वरित सुधारा
- चुकीच्या पद्धतीने आणि चुकून लागू केलेले कोणतेही शुल्क रद्द करा
- बँकेच्या नुकसान भरपाई धोरणानुसार, ग्राहकाने त्याच्या चुकांमुळे झालेल्या कोणत्याही थेट आर्थिक नुकसानीची भरपाई ग्राहकाला भरपाई द्या

ॲक्सिस बँक हे ही करेल-

- a. बँकेच्या नुकसान भरपाई धोरणानुसार, बँकेने ग्राहकाला त्यांच्या चुकांमुळे झालेल्या कोणत्याही थेट आर्थिक नुकसानीची भरपाई द्यावी
- b. निर्धारित वेळेत आणि कराराच्या मान्य अटीनुसार ग्राहक व्यवहार आयोजित करण्यात/सेटल करण्यात विलंब/त्रुटींसाठी नुकसान भरपाई धोरण सार्वजनिक डोमेनमध्ये ठेवा
- c. एक मजबूत आणि प्रतिसादात्मक तक्रार निवारण प्रक्रिया असल्याची खात्री करा आणि तक्रार निवारण प्राधिकरणास स्पष्टपणे सूचित करा ज्याशी ग्राहकांद्वारे संपर्क साधला जाईल
- d. तक्रार निवारण यंत्रणा ग्राहकांना सहज उपलब्ध करून द्या.
- e. तक्रार कशी करायची, अशी तक्रार कोणाकडे करायची, उत्तराची अपेक्षा कधी करायची आणि ग्राहक निकालावर समाधानी नसेल तर काय करायचे याचा सल्ला ग्राहकाला द्या
- f. तक्रार निवारण प्राधिकरण / नोडल ऑफिसरचे नाव, पत्ता आणि संपर्क तपशील प्रदर्शित करा. तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी वेळ मर्यादा सर्व सेवा वितरणाच्या ठिकाणी स्पष्टपणे दर्शविली जाईल / प्रवेश योग्य असेल

- g. पूर्वनियोजित वेळेत तक्रारीचे निवारण न झाल्यास त्याची तक्रार बँकिंग लोकपालाकडे नेण्याची पर्यायाची माहिती तक्रारदाराला द्या
- h. बँकिंग लोकपाल योजनेबद्दल सार्वजनिक डोमेन माहितीला स्थान द्या
- i. ग्राहकाच्या संपर्क बिंदूवर दर्शवा बँकिंग लोकपालाचे नाव आणि संपर्क तपशील ज्याच्या अखत्यारीत बँकेची शाखा येते

ग्राहक हक्क धोरणाचे पैलू :

अजून, ॲक्सिस बँक खालील गोष्टींची खात्री करेल:

- सर्व औपचारिक तक्रारी (इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांद्वारे नोंदवलेल्या तक्रारींसह) तीन कामकाजाच्या दिवसांत मान्य करा आणि 30 दिवसांपेक्षा जास्त नसलेल्या वाजवी कालावधीत त्यांचे निराकरण करण्यासाठी कार्य करा (तक्रारीसाठी जबाबदार असलेल्या सर्वोच्च दर्जाच्या अंतर्गत अधिकाऱ्याकडून तक्रारीचे निराकरण आणि तपासणी धरून असलेल्या वेळेसह.). ग्राहकाकडून मागितलेली सर्व आवश्यक माहिती प्राप्त झाल्यानंतर 30 दिवसांच्या कालावधीची गणना केली जाईल
- जर ग्राहक विवादाच्या निराकरणावर समाधानी नसेल किंवा विवाद हाताळण्याच्या प्रक्रियेच्या परिणामासह समाधानी नसेल तर तक्रारीचे निराकरण करण्यासाठी पीडित ग्राहकांना बँकिंग लोकपाल योजनेचा तपशील प्रदान करा

याव्यतिरिक्त, बँक खालील गोष्टी सुनिश्चित करेल:

- ग्राहक संबंध प्रस्थापित करताना, उत्पादनांच्या वैशिष्ट्यांनुसार कार्य न केल्यास किंवा गोष्टी चुकीच्या झाल्यास नुकसानीची जबाबदारी, तसेच सर्व पक्षांचे अधिकार आणि जबाबदाऱ्या स्पष्टपणे सांगा. तथापि, बँकेच्या वाजवी नियंत्रणाबाहेरील (जसे की बाजारातील बदल, बाजारातील बदलांमुळे उत्पादनाची कामगिरी इ.) बाहेरील परिस्थितीमुळे झालेल्या कोणत्याही नुकसानासाठी बँक जबाबदार राहणार नाही.
- ग्राहकाला विनाविलंब परतावा देण्यात आला आहे याची खात्री करा, जर तो बँकेच्या नुकसान भरपाई धोरणानुसार कोणत्याही वादग्रस्त व्यवहारावर (व्याज / शुल्कासह) ग्राहकाला वाजवी संशयाच्या पलीकडे दाखवू शकत नसेल तर.

शेवटची पुनरावलोकन: जून 2022