

ग्राहक अधिकार नीति

विषय सूची

पृष्ठभूमि:.....	2
उद्देश्य:.....	2
ग्राहक अधिकार नीति के पहलू:.....	1
इसके अलावा, एक्सिस बैंक निम्नलिखित सुनिश्चित करेगा:.....	1

पृष्ठभूमि:

ग्राहक केंद्रितता बैंक के पांच मुख्य मूल्यों में से एक है। बैंक वास्तव में मानता है कि ग्राहक अनुभव ग्राहकों को प्रसन्न रखने का मूलमंत्र है और इस तरह बैंक के साथ लंबे समय तक चलने वाला संबंध सुनिश्चित करता है। एक्सिस बैंक की ग्राहक अधिकार नीति को ग्राहक अधिकारों पर नियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप बनाया गया है।

उद्देश्य:

एक्सिस बैंक की ग्राहक अधिकार नीति ग्राहक के अधिकारों और बैंक की जिम्मेदारियों को व्यक्त करती है। यह नीति एक्सिस बैंक या उसके एजेंटों द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है, चाहे वे काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य विधि से प्रदान की जाती हों।

पॉलिसी का कवरेज :**उचित उपचार का अधिकार:**

उपर्युक्त अधिकार के अनुसार, एक्सिस बैंक -

- a. ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में न्यूनतम मानकों का पालन करके अच्छी और निष्पक्ष बैंकिंग प्रथाओं को बढ़ावा देगा।
- b. बैंक और ग्राहक के बीच निष्पक्ष और न्यायसंगत संबंध को बढ़ावा देगा।
- c. ग्राहकों की देखभाल करने वाले बैंक कर्मचारियों को पर्याप्त और उचित रूप से प्रशिक्षित करेगा।
- d. सुनिश्चित करेगा कि स्टाफ के सदस्य ग्राहकों और उनके कार्य से तत्परता और शिष्टता से व्यवहार करें।
- e. सभी ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार करेगा और लिंग, आयु, धर्म, जाति, साक्षरता, आर्थिक स्थिति शारीरिक क्षमता आदि जैसे आधारों पर किसी भी ग्राहक के खिलाफ भेदभाव नहीं करेगा। हालांकि, एक्सिस बैंक के पास ऐसी विशेष योजनाएं या उत्पाद हो सकते हैं जो विशेष रूप से लक्षित बाजार समूह के सदस्यों के लिए डिज़ाइन किए गए हों या वह ग्राहक को विभेदित करने के लिए उचित, व्यावसायिक रूप से स्वीकार्य आर्थिक तर्क का उपयोग कर सकता है। बैंक के पास महिलाओं या पिछड़े वर्गों के लिए सकारात्मक कार्रवाई के हिस्से के रूप में योजनाएं या उत्पाद भी हो सकते हैं। इस तरह की योजनाएं/उत्पाद अनुचित भेदभाव के समान नहीं होंगी। ऐसी विशेष योजनाओं या शर्तों के लिए, जहां भी आवश्यक हो, बैंक द्वारा अपनाए जाने वाले तर्क की समुचित व्याख्या की जाएगी।
- f. सुनिश्चित करेगा कि सभी उत्पादों और सेवाओं की पेशकश करते समय उपर्युक्त सिद्धांत लागू किया गया है।
- g. सुनिश्चित करेगा कि पेश किए गए उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों के अनुसार हैं।

बैंक अपने ग्राहकों को उचित और बिना किसी असुविधा के सेवा देने का हर संभव प्रयास करेगा, लेकिन यह भी उम्मीद करता है

कि बैंक के साथ सभी व्यवहार में, उसके ग्राहक विनम्रता और ईमानदारी से काम करेंगे।

बैंक का यह भी प्रयास होगा कि वह अपने ग्राहकों को बैंक की आंतरिक शिकायत निवारण मशीनरी से संपर्क करने और बैंक के आंतरिक शिकायत तंत्र के तहत अपने सभी उपायों को समाप्त करने के बाद वैकल्पिक मंचों से संपर्क करने के लिए प्रोत्साहित करे।

पारदर्शिता, निष्पक्ष और ईमानदार व्यवहार का अधिकार:

उपर्युक्त अधिकार के अनुसार, एक्सिस बैंक -

- a. पूर्ण पारदर्शिता सुनिश्चित करेगा ताकि ग्राहक को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वह बैंक से यथोचित / निष्पक्ष रूप से क्या उम्मीद कर सकता है।
- b. सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक के साथ बैंक का व्यवहार समानता, अखंडता और पारस्परिकता के नैतिक सिद्धांतों पर निर्भर करता है।
- c. ग्राहकों को अपने उत्पादों और सेवाओं, नियमों एवं शर्तों, और ब्याज दरों / सेवा शुल्कों के बारे में सरल और आसानी से समझने योग्य भाषा में और पर्याप्त जानकारी के साथ स्पष्ट जानकारी प्रदान करेगा ताकि ग्राहक से यह अपेक्षा की जा सके कि वह समुचित जानकारी के आधार पर उचित उत्पाद का चयन करे।
- d. सुनिश्चित करेगा कि सभी नियम एवं शर्तें निष्पक्ष हैं और संबंधित अधिकारों, देनदारियों और दायित्वों को स्पष्ट रूप से और जहां तक संभव हो सादी और सरल भाषा में निर्धारित किया जाए।
- e. ग्राहक को उत्पाद से जुड़े जोखिमों के साथ-साथ उसकी ऐसी विशेषताओं को भी बताएगा जो ग्राहक को विशेष रूप से नुकसान पहुंचा सकती हैं। उत्पाद की पेशकश करते समय उत्पाद या सेवा से जुड़े सबसे महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तें (एमआईटीसी) स्पष्ट रूप से ग्राहक के ध्यान में लाई जाएंगी। सामान्य तौर पर, यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसी शर्तें ग्राहक की भविष्य की पसंद को बाधित नहीं करेंगी।
- f. ब्याज दरों, शुल्कों और प्रभारों के बारे में या तो शाखाओं में नोटिस बोर्ड पर या वेबसाइट या हेल्प-लाइन या हेल्प-डेस्क के माध्यम से जानकारी प्रदान करेगा और जहां उपयुक्त हो ग्राहक को सीधे सूचित किया जाएगा।
- g. www.axisbank.com वेबसाइट पर टैरिफ अनुसूची प्रदर्शित करेगा और इसकी एक प्रति ग्राहक के अवलोकन के लिए हर शाखा में उपलब्ध कराई जाएगी। इसके अलावा बैंक अपनी शाखाओं में शाखा में टैरिफ अनुसूची की उपलब्धता के बारे में एक नोटिस प्रदर्शित करेगा।
- h. ग्राहक द्वारा चुने गए उत्पादों और सेवाओं पर लागू सभी शुल्कों, यदि कोई हो, का विवरण उनकी टैरिफ अनुसूची में देगा

- i. संशोधित नियमों एवं शर्तों के प्रभावी होने से एक महीने पहले निम्नलिखित चैनलों में से किसी एक या अधिक के माध्यम से नियमों एवं शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में ग्राहक को सूचित करेगा:
- पत्र
 - खाते का विवरण
 - एसएमएस
 - ई-मेल
- j. सुनिश्चित करेगा कि इस तरह के परिवर्तन आमतौर पर एक महीने की सूचना देने के बाद भविष्यदपेक्षक प्रभाव से किए जाते हैं। यदि बैंक ने नोटिस दिए बिना कोई ऐसा बदलाव किया है जो ग्राहक के अनुकूल है, तो वह ऐसे परिवर्तन के 30 दिनों के भीतर परिवर्तन की सूचना देगा। यदि परिवर्तन ग्राहक के प्रतिकूल है, तो न्यूनतम 30 दिनों की पूर्व सूचना प्रदान की जाएगी और ग्राहक को संशोधित शुल्क का भुगतान किए बिना खाता बंद करने या किसी अन्य पात्र खाते में स्विच करने के विकल्प प्रदान किए जा सकते हैं। सूचना दिए जाने के 60 दिनों के बाद, जहां भी लागू हो, परिवर्तन पूर्वव्यापी रूप से लागू किए जा सकते हैं।
- k. ग्राहक द्वारा चुने गए उत्पाद / सेवाओं को नियंत्रित करने वाले किसी भी नियम एवं शर्तों का पालन न करने / उल्लंघन के मामले में लगाए जाने वाले दंड के बारे में जानकारी प्रदान करेगा।
- l. जमा, चेक संग्रह, शिकायत निवारण, मुआवजा और बकाया राशि के संग्रह और प्रतिभूति पुनर्भरण, ग्राहक अधिकारों, ग्राहक सुरक्षा नीति, विकलांग / वरिष्ठ नागरिकों के लिए सुविधाएं पर बैंक की नीतियों को सार्वजनिक डोमेन / नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित करेगा।
- m. यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करेगा कि किसी विशेष उत्पाद में काम करने वाले कर्मचारियों को ग्राहकों को पूरी तरह से, सही ढंग से और ईमानदारी से प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने के लिए ठीक से प्रशिक्षित किया गया है।
- n. किसी उत्पाद/सेवा का लाभ उठाने के लिए प्रस्तुत आवेदनों की स्वीकृति/गैर-स्वीकृति के बारे में बैंक द्वारा निर्धारित उचित समयावधि के भीतर आवेदक को सूचित करना सुनिश्चित करेगा और आवेदन को स्वीकार न करने/अस्वीकार करने के कारणों से लिखित रूप में अवगत कराएगा। ऐसी अवधि को बैंक की वेबसाइट और विशेष उत्पाद या सेवा के एप्लीकेशन में भी अधिसूचित किया जाएगा।
- o. संबंधित ग्राहक खंडों को निम्नलिखित के बारे में स्पष्ट रूप से जानकारी संप्रेषित करेगा :
- विशेष उत्पादों का बंद होना।
 - प्राप्त किए गए उत्पादों में किए गए परिवर्तन।
 - अपने उनके कार्यालयों का स्थान परिवर्तन।
 - काम के घंटों में बदलाव।
 - टेलीफोन नंबरों में परिवर्तन।
 - कम से कम 30 दिनों की अग्रिम सूचना देकर किसी भी कार्यालय या शाखा को बंद करना।

बैंक इस बात की पुष्टि करता है कि सूचना का प्रकटीकरण उत्पाद/संबंध के जीवनचक्र के दौरान एक सतत प्रक्रिया है और इसका तत्परता से पालन किया जाएगा। बैंक, सभी परिवर्तनों की जानकारी ग्राहक को अग्रिम रूप से बताए जाने के लिए वेब-साइट सहित संचार के सभी संभावित चैनलों का उपयोग करना सुनिश्चित करेगा।

- p. उत्पाद बेचने के समय, ग्राहक द्वारा संदेहास्पद प्रतीत होने वाली, पता चलने वाली, सामना की जाने वाली किसी भी महत्वपूर्ण घटनाओं की रिपोर्ट करने की आवश्यकताओं सहित कानून और / या बैंकिंग विनियमन में अंतर्निहित अधिकारों और दायित्वों की जानकारी ग्राहक को देगा।
- q. सुनिश्चित करेगा कि जब ग्राहक द्वारा उत्पाद या सेवा का लाभ उठाने के लिए बैंक के स्टाफ सदस्यों से संपर्क किया जाता है, तो वे उत्पाद/ सेवा से संबंधित सभी प्रासंगिक जानकारी प्रदान करेंगे और ग्राहक को समुचित सूचना के आधार पर निर्णय लेने में सक्षम बनाने के उद्देश्य से बाजार में उपलब्ध समान उत्पादों पर सूचनात्मक संसाधनों के बारे में दिशानिर्देश भी प्रदान करेंगे।
- r. ग्राहक को उचित या अनुबंध के अनुसार पूर्व सूचना दिए बिना ग्राहक से संबंध समाप्त नहीं करेगा।
- s. बैंक के विभिन्न क्षेत्रों में जैसे खाता विवरण / पासबुक, अलर्ट, उत्पाद के प्रदर्शन के बारे में समय पर जानकारी, सावधि जमा परिपक्वता आदि के विषय में नियमित इनपुट प्रदान करके उसके खाते, वित्तीय संबंधों के प्रबंधन के लिए सभी उपलब्ध तरीकों में ग्राहक की सहायता करेगा।
- t. सुनिश्चित करेगा कि सभी विपणन और प्रचार सामग्री स्पष्ट है और भ्रामक नहीं है।
- u. ग्राहक को शारीरिक नुकसान की धमकी नहीं देगा, प्रभाव नहीं डालेगा या ऐसे व्यवहार में संलग्न नहीं होगा जिसे उचित रूप से अनुचित उत्पीड़न माना जाए। केवल सामान्य उपयुक्त व्यावसायिक प्रथाओं का पालन सुनिश्चित करेगा।
- v. सुनिश्चित करेगा कि उत्पादों / सेवाओं पर शुल्क और प्रभार और इनकी संरचना ग्राहक के लिए अनुचित नहीं हैं।

उपयुक्तता का अधिकार:

उपर्युक्त अधिकार के अनुसार, एक्सिस बैंक -

- a. तीसरे पक्ष के उत्पादों को केवल तभी बेचेगा जब वह ऐसा करने के लिए अधिकृत होगा। बैंक के पास तीसरे पक्ष के वित्तीय उत्पादों के विपणन और वितरण के बारे में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति होगी जो बिक्री से पहले ग्राहकों के लिए उत्पादों की उपयुक्तता का आकलन करेगी।
- b. यह सुनिश्चित करने का प्रयास करेगा कि बेचा गया या पेश किया गया उत्पाद या सेवा ग्राहक की जरूरतों के लिए उपयुक्त है और उसके द्वारा किए गए मूल्यांकन के आधार पर ग्राहक की वित्तीय स्थिति और समझ के लिए अनुचित नहीं है। इस तरह के मूल्यांकन को इसके रिकॉर्ड में उचित रूप से प्रलेखित किया जाएगा।
- c. किसी ग्राहक को बैंक से प्राप्त किसी भी सेवा के लिए परस्पर लाभ-समर्थक रूप से किसी भी तीसरे पक्ष के उत्पादों की सदस्यता लेने के लिए मजबूर नहीं करेगा।

- d. सुनिश्चित करेगा कि बेचे जा रहे उत्पाद या तीसरे पक्ष के उत्पादों सहित पेशकश की जा रही सेवा मौजूदा नियमों और विनियमों के अनुसार है।
- e. ग्राहक के लिए उत्पाद की उपयुक्तता निर्धारित करने में सक्षम बनाने के लिए बैंक द्वारा मांगी गई सभी प्रासंगिक और उचित जानकारी को तुरंत और ईमानदारी से प्रदान करने के बारे में ग्राहक को सूचित करेगा।

गोपनीयता का अधिकार:

उपर्युक्त अधिकार के अनुसार, एक्सिस बैंक -

- a. ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय के रूप मानेगा (भले ही ग्राहक अब हमारे साथ बैंकिंग न कर रहा हो), और, एक सामान्य नियम के रूप में, किसी भी उद्देश्य के लिए अपनी सहायक कंपनियों / सहयोगियों, टाई-अप संस्थानों आदि सहित किसी अन्य व्यक्ति / संस्थानों को ऐसी जानकारी का खुलासा नहीं करेगा, जब तक कि:
- ग्राहक ने लिखित रूप से इस तरह के प्रकटीकरण को स्पष्ट रूप से अधिकृत किया हो।
 - प्रकटीकरण करना कानून / विनियमन द्वारा विवशता हो।
 - प्रकटीकरण करना बैंक का जनता के प्रति कर्तव्य हो अर्थात जनहित में।
 - बैंक को प्रकटीकरण के माध्यम से अपने हितों की रक्षा करनी हो।
 - यह एक नियामक अनिवार्य व्यावसायिक उद्देश्य के लिए हो जैसे क्रेडिट सूचना कंपनियों या ऋण संग्रह एजेंसियों को पुनर्भुगतान में चूक किए जाने का प्रकटीकरण।
 - क्रेडिट कंपनियों के साथ ऋण, क्रेडिट कार्ड आदि के बारे में जानकारी साझा करना।
- b. विपणन उद्देश्यों के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को उपयोग या साझा नहीं करेगा, जब तक कि ग्राहक ने इसे विशेष रूप से अधिकृत नहीं किया हो।
- c. ग्राहकों के साथ संवाद करते समय भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण द्वारा जारी दूरसंचार वाणिज्यिक संचार ग्राहक वरीयता विनियम, 2010 (राष्ट्रीय ग्राहक वरीयता रजिस्ट्री) का पालन करेगा।

शिकायत निवारण और मुआवजे का अधिकार:

उपर्युक्त अधिकार के अनुसार, एक्सिस बैंक यह सुनिश्चित करेगा -

- गलत हो जाने वाली सभी चीजों के साथ सहानुभूतिपूर्वक और शीघ्रता से निपटान।
- गलतियों को तुरंत सुधारना।
- गलत तरीके से और गलती से लागू किए गए किसी भी शुल्क को रद्द करना।
- बैंक की मुआवजा नीति के अनुसार, अपनी चूक के कारण ग्राहक को होने वाले किसी भी प्रत्यक्ष वित्तीय नुकसान के लिए ग्राहक को मुआवजा देना।

एक्सिस बैंक यह भी करेगा -

- a. बैंक की मुआवजा नीति के अनुसार, उसकी चूक के कारण ग्राहक को होने वाले किसी भी प्रत्यक्ष वित्तीय नुकसान के लिए ग्राहक को मुआवजा देना।
- b. निर्धारित समय के भीतर और अनुबंध की सहमत शर्तों के अनुसार ग्राहक लेनदेन करने / निपटाने में देरी / चूक के लिए सार्वजनिक डोमेन में मुआवजा नीति रखना।
- c. मजबूत और उत्तरदायी शिकायत निवारण प्रक्रिया सुनिश्चित करना और ग्राहक द्वारा संपर्क करने के लिए शिकायत समाधान प्राधिकरण को स्पष्ट रूप से इंगित करना।
- d. शिकायत निवारण तंत्र को ग्राहकों के लिए सहज सुलभ बनाना।
- e. ग्राहक को सलाह देना कि शिकायत कैसे की जाए, ऐसी शिकायत किससे की जाए, कब जवाब की उम्मीद करें और यदि ग्राहक परिणाम से संतुष्ट नहीं है तो क्या करना है।
- f. शिकायत निवारण प्राधिकरण/नोडल अधिकारी का नाम, पता और संपर्क विवरण प्रदर्शित करना। शिकायतों के समाधान के लिए समय सीमा सभी सेवा वितरण स्थानों पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित / सुलभ होगी।
- g. यदि शिकायत का पूर्व निर्धारित समय के भीतर निवारण नहीं किया जाता है तो शिकायतकर्ता को अपनी शिकायत बैंकिंग लोकपाल के स्तर पर बढ़ाने के विकल्प के बारे में सूचित करना।
- h. बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में सार्वजनिक डोमेन में जानकारी रखना।
- i. ग्राहक संपर्क बिंदुओं पर उस बैंकिंग लोकपाल का नाम और संपर्क विवरण प्रदर्शित करना जिसके अधिकार क्षेत्र में बैंक की वह शाखा आती है

ग्राहक अधिकार नीति के पहलू:

इसके अलावा, एक्सिस बैंक निम्नलिखित सुनिश्चित करेगा:

- सभी औपचारिक शिकायतों (इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से दर्ज शिकायतों सहित) को तीन कार्य दिवसों के भीतर स्वीकार करना और उचित अवधि, अधिकतम 30 दिन (शिकायत निवारण के लिए जिम्मेदार उच्चतम रैंकिंग वाले आंतरिक अधिकारी की ओर शिकायत को बढ़ाने और उसके द्वारा जांच करने के समय सहित) के भीतर इसे हल करने के लिए काम करना। ग्राहक से मांगी गई सभी आवश्यक जानकारी प्राप्त होने के बाद 30 दिन की अवधि की गणना की जाएगी।
- यदि ग्राहक किसी विवाद के समाधान से संतुष्ट नहीं है, या विवाद निपटान प्रक्रिया के परिणाम से संतुष्ट नहीं है तो पीड़ित ग्राहकों को शिकायत के समाधान के लिए बैंकिंग लोकपाल योजना का विवरण प्रदान करना।

इसके अलावा, बैंक निम्नलिखित सुनिश्चित करेगा:

- ग्राहक संबंध स्थापित करने के समय, नुकसान के लिए दायित्व, साथ ही सभी पक्षों के अधिकार और जिम्मेदारियां, विनिर्देशों के अनुसार प्रदर्शन नहीं करने या चीजों के गलत होने की स्थिति में अपनायी जाने वाले कार्यप्रणाली को स्पष्ट रूप से व्यक्त करना। हालांकि, बैंक इसके उचित नियंत्रण से परे बाहरी परिस्थितियों (जैसे बाजार में परिवर्तन, बाजार चरों के कारण उत्पाद का प्रदर्शन, आदि) के कारण होने वाले किसी भी नुकसान के लिए उत्तरदायी नहीं होगा।
- सुनिश्चित करना कि यदि बैंक किसी विवादित लेनदेन को उचित संदेह से परे कपटपूर्ण साबित करने में असमर्थ रहता है तो उपभोक्ता को यथाशीघ्र और बिना किसी प्रश्न के धनवापसी (साथ ही कोई भी लागू ब्याज या शुल्क) प्राप्त हो।

अंतिम समीक्षा: जून 2022