

ಗ್ರಾಹಕ ಹಕ್ಕುಗಳ ನೀತಿ

ಪರಿವಿಡಿ

ಹಿನ್ನೆಲೆ	2
ಉದ್ದೇಶ:.....	2
ನೀತಿಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿ	2
ಗ್ರಾಹಕ ಹಕ್ಕುಗಳ ನೀತಿಯ ಅಂಶಗಳು	7

ಹಿನ್ನೆಲೆ:

ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆಯು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಐದು ಪ್ರಮುಖ ಮೌಲ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಭವವು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂತೋಷವಾಗಿರಿಸಲು ಮತ್ತು ಆ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಜೊತೆಗೆ ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಜವಾಗಿಯೂ ನಂಬುತ್ತದೆ. ಆಕ್ಸಿಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಗ್ರಾಹಕ ಹಕ್ಕು ನೀತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳ ಮೇಲಿನ ನಿಯಂತ್ರಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಉದ್ದೇಶ:

ಆಕ್ಸಿಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಗ್ರಾಹಕ ಹಕ್ಕುಗಳ ನೀತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆಕ್ಸಿಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅಥವಾ ಅದರ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಒದಗಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ನೀತಿಯು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ, ಕೌಂಟರ್‌ನಾಡ್ಯಾಂತ್, ಫೋನ್ ಮೂಲಕ, ಫೋಸ್ಟ್ ಮೂಲಕ, ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಸಾಧನಗಳ ಮೂಲಕ, ಇಂಟರ್ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವಿಧಾನದಿಂದ ಒದಗಿಸಲಾಗಿರುವುದು ಸೇರಿಸಿ.

ನೀತಿಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿ**: ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರದ ಹಕ್ಕು:**

ಮೇಲಿನ ಹಕ್ಕಿನ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಆಕ್ಸಿಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ -

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಸಮಾನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಹಾಜರಾಗುವ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ
- ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮತ್ತು ಅವರ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಹಾಜರಾಗುತ್ತಾರೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ
- ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಿ ಮತ್ತು ಲಿಂಗ, ವಯಸ್ಸು, ಧರ್ಮ, ಜಾತಿ, ಸಾಕ್ಷರತೆ, ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿಯ ದೈಹಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿರುದ್ಧ ತಾರತಮ್ಯ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಆಕ್ಸಿಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಶೇಷ ಯೋಜನೆಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬಹುದು. ಗುರಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಗುಂಪು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಭಿನ್ನತೆಗಾಗಿ ರಕ್ಷಣಾತ್ಮಕ, ವಾಣಿಜ್ಯಿಕವಾಗಿ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಆರ್ಥಿಕ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು. ಮಹಿಳೆಯರು ಅಥವಾ ಹಿಂದುಳಿದ ವರ್ಗಗಳಂತಹ ದೃಢೀಕರಣ ಕ್ರಿಯೆಯ ಭಾಗವಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಯೋಜನೆಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬಹುದು. ಅಂತಹ ಯೋಜನೆಗಳು / ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅನ್ಯಾಯದ ತಾರತಮ್ಯಕ್ಕೆ ಸಮಾನವಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಅಂತಹ ವಿಶೇಷ ಯೋಜನೆಗಳು ಅಥವಾ ನಿಯಮಗಳ ತಾರ್ಕಿಕತೆಯನ್ನು ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ
- ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವಾಗ ಮೇಲಿನ ತತ್ವವನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಲಾಗಿದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ
- ಒದಗಿಸಿದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾನೂನುಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿವೆಯೇ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ

ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೊಂದರೆ ಮುಕ್ತ ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಯುತ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಪ್ರಯತ್ನ ಮಾಡುವ ರೇಟೆಯಲ್ಲಿಯೇ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಂದಿಗಿನ ತಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರಗಳಲ್ಲಿ ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಆಂತರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಆಂತರಿಕ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವರ ಎಲ್ಲಾ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಮುಗಿದ ನಂತರ ಪರ್ಯಾಯ ವೇದಿಕೆಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಇದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ.

ಪಾರದರ್ಶಕತೆ, ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ವ್ಯವಹಾರದ ಹಕ್ಕು:

ಮೇಲಿನ ಹಕ್ಕಿನ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಅಕ್ಸಿಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ -

- ಸಂಪೂರ್ಣ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಖಾತ್ರಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಸಮಂಜಸವಾಗಿ / ತಕ್ಕಮಟ್ಟಿಗೆ ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎನ್ನುವುದರ ಕುರಿತು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಸಮಾನತೆ, ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯ ನೈತಿಕ ತತ್ವಗಳ ಮೇಲೆ ನಿಂತಿದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅದರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಬಡ್ಡಿದರಗಳು / ಸೇವಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸರಳ ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನದ ಸರಿಯಾದ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು.
- ಎಲ್ಲಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳು ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆಯಾ ಹಕ್ಕುಗಳು, ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಸರಳ ಮತ್ತು ಸರಳ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿಸುತ್ತದೆ
- ಉತ್ಪನ್ನದೊಂದಿಗೆ ಸಂಯೋಜಿತವಾಗಿರುವ ಪ್ರಮುಖ ಅಪಾಯಗಳು ಹಾಗೂ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಅನನುಕೂಲವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುವ ಯಾವುದೇ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು (MITC) ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ನೀಡುವಾಗ ಗ್ರಾಹಕರ ಗಮನಕ್ಕೆ ತರಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಅಂತಹ ನಿಯಮಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಭವಿಷ್ಯದ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಂಧಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ
- ಬಡ್ಡಿ ದರಗಳು, ಶುಲ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಸಹಾಯ-ಲೈನ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಸಹಾಯ-ಡೆಸ್ಕ್ ಮೂಲಕ ನೋಟಿಸ್ ಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸುತ್ತದೇ ಹಾಗೂ ಸೂಕ್ತವಾದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- www.axisbank.com ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸುಂಕದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಅದರ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಪ್ರತಿ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. 4 ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಶಾಖೆಗಳಲ್ಲಿ ಸುಂಕದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಲಭ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ
- ಗ್ರಾಹಕರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯವಾಗುವಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಶುಲ್ಕಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅವರ ಸುಂಕದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡುತ್ತದೆ

- i. ಪರಿಷ್ಕೃತ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗುವ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಮೊದಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳಲ್ಲಿನ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ:
 - ಪತ್ರ
 - ಖಾತೆಯ ಸ್ಟೇಟ್ಮೆಂಟ್ಸ್
 - SMSಗಳು
 - ಇಮೇಲ್
- j. ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಒಂದು ತಿಂಗಳ ಸೂಚನೆ ನೀಡಿದ ನಂತರ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಪರಿಣಾಮದೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅನುಕೂಲಕರವಾದ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡದೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಮಾಡಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಅಂತಹ ಬದಲಾವಣೆಯು 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಅದು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಬದಲಾವಣೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕೂಲವಾಗಿದ್ದರೆ, ಕನಿಷ್ಠ 30 ದಿನಗಳ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಷ್ಕೃತ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆಯೇ ಖಾತೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಲು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಅರ್ಹ ಖಾತೆಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಅಂತಹ ಸೂಚನೆಯು 60 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಬಡ್ಡಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಸೂಚನೆಯು 60 ದಿನಗಳ ನಂತರ, ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲದ್ದು ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಪೂರ್ವಾನುಮತಿಯಾಗಿ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದು
- k. ಗ್ರಾಹಕರು ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿದ ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ/ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಿಧಿಸಬಹುದಾದ ದಂಡಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ
- l. ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಡೋಮೇನ್/ನೋಟಿಸ್ ಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಠೇವಣಿಗಳ ಮೇಲೆ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನೀತಿಗಳನ್ನು, ಚೆಕ್ ಸಂಗ್ರಹಣೆ, ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ, ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಬಾಕಿಗಳ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಮರುಪಾವತಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಹಕ್ಕುಗಳು, ಗ್ರಾಹಕ ರಕ್ಷಣಾ ನೀತಿ, ಅಂಗವಿಕಲ/ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕರಿಗೆ ಸೌಲಭ್ಯಗಳು ಮುಂತಾದವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ
- m. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ, ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಒದಗಿಸಲು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉತ್ಪನ್ನದಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸರಿಯಾಗಿ ತರಬೇತಿ ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಲ್ಲ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ
- n. ಉತ್ಪನ್ನ / ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಅರ್ಜಿಗಳ ಸ್ವೀಕಾರ / ಸ್ವೀಕಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ಧರಿಸಿದಂತೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಅರ್ಜಿದಾರರಿಗೆ ಸಂವಹನ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರಲು / ನಿರಾಕರಿಸಲು ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
- o. ಕೆಳಗಿನ ಸಂಬಂಧಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಭಾಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಿಸ್ಸಂದಿಗ್ಧವಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡುತ್ತದೆ:
 - ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಸ್ಥಗಿತಗೊಳಿಸುವಿಕೆ
 - ಪಡೆದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು
 - ಅವರ ಕಛೇರಿಗಳ ಸ್ಥಳಾಂತರ
 - ಕೆಲಸದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು
 - ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ
 - ಕನಿಷ್ಠ 30 ದಿನಗಳ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಸೂಚನೆಯೊಂದಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿ ಅಥವಾ ಶಾಖೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚುವುದು

ಮಾಹಿತಿಯು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯು ಉತ್ಪನ್ನ/ಸಂಬಂಧದ ಜೀವನಚಕ್ರದ ಮೂಲಕ ನಡೆಯುತ್ತಿರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಶ್ರದ್ಧೆಯಿಂದ ಅನುಸರಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್ ದೃಢಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ

ಮುಂಗಡವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವೆಬ್-ಸೈಟ್ ಸೇರಿದಂತೆ ಸಂವಹನದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಚಾನೆಲ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

- p. ಗ್ರಾಹಕರು ಅನುಮಾನಿಸುವ, ಕಂಡುಹಿಡಿದ ಅಥವಾ ಎದುರಿಸುವ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಘಟನೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯತೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ನಿಯಂತ್ರಣದಲ್ಲಿ ಹುದುಗಿರುವ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಕಟ್ಟುಪಾಡುಗಳ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತದೆ
- q. ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯರು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದಾಗ, ಉತ್ಪನ್ನ / ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವ ದೃಷ್ಟಿಯಿಂದ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮಾಹಿತಿ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಮಾಡಲು ನಿರ್ದೇಶನವನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ
- r. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದದ ಪೂರ್ವ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ನೀಡದೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಕೊನೆಗೊಳಿಸುವುದಿಲ್ಲ
- s. ಖಾತೆ ಹೇಳಿಕೆಗಳು/ಪಾಸ್‌ಬುಕ್‌ಗಳು, ಎಚ್ಚರಿಕೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಮಯೋಚಿತ ಮಾಹಿತಿ, ಅವಧಿಯ ಠೇವಣಿ ಮುಕ್ತಾಯ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ನಿಯಮಿತ ಇನ್‌ಫುಟ್‌ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವನ/ಅವಳ ಖಾತೆ, ಹಣಕಾಸಿನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- t. ಎಲ್ಲಾ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ
- u. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ದೈಹಿಕ ಹಾನಿಯ ಬೆದರಿಕೆ ಹಾಕುವುದಿಲ್ಲ, ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಅನಗತ್ಯ ಕಿರುಕುಳ ಎಂದು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಅರ್ಥೈಸಬಹುದಾದ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ. ಸಾಮಾನ್ಯ ಸೂಕ್ತವಾದ ವ್ಯಾಪಾರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ
- v. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳ ಮೇಲಿನ ದರಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಹಾಗೂ ಅದರ ರಚನೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಸಮಂಜಸವಾಗಿಲ್ಲ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಸೂಕ್ತತೆಯ ಹಕ್ಕು:

ಮೇಲಿನ ಹಕ್ಕಿನ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಆಕ್ಸಿಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ -

- a. ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರವೇ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ವಿತರಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನುಮೋದಿತ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ, ಇದು ಮಾರಾಟದ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಸೂಕ್ತತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುತ್ತದೆ
- b. ಮಾರಾಟವಾದ ಅಥವಾ ನೀಡಲಾದ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅದು ಮಾಡಿದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಗೆ ಸೂಕ್ತವಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತದೆ ಅಂತಹ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಅದರ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- c. ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಪಡೆದ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಗಾಗಿ ಕ್ರೆಡ್-ಪ್ರೊ-ಕ್ಯೋ ಆಗಿ ಯಾವುದೇ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಚಂದಾದಾರರಾಗಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ

- d. ಥರ್ಡ್ ಪಾರ್ಟಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಮಾರಾಟವಾಗುತ್ತಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ನೀಡುತ್ತಿರುವ ಸೇವೆಯು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ
- e. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನದ ಸೂಕ್ತತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಕೋರಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಮತ್ತು ಸಮಂಜಸವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ

ಗೋಪ್ಯತೆಯ ಹಕ್ಕು:

ಮೇಲಿನ ಹಕ್ಕಿನ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಆಕ್ಸಿಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ -

- a. ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಿ (ಗ್ರಾಹಕರು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮಾಡದಿದ್ದರೂ ಸಹ), ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿಯಮದಂತೆ, ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅದರ ಅಂಗಸಂಸ್ಥೆಗಳು / ಸಹವರ್ತಿಗಳು, ಟೈ-ಅಪ್ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಇತರ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ/ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಕೆಳಗಿನ ಹೊರತು ಯಾವುದೇ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ:
- ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಹ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ್ದಲ್ಲಿ
 - ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯು ಕಾನೂನು / ನಿಯಂತ್ರಣಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟಿದ್ದಲ್ಲಿ
 - ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯ ಸಲುವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಕರ್ತವ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ
 - ಬ್ಯಾಂಕ್ ತನ್ನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ರಕ್ಷಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು
 - ಇದು ನಿಯಂತ್ರಕ ಕಡ್ಡಾಯ ವ್ಯಾಪಾರ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಕಂಪನಿಗಳು ಅಥವಾ ಸಾಲ ಸಂಗ್ರಹ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳಿಗೆ ಡಿಫಾಲ್ಟ್ ಅನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ
 - ಸಾಲಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಂಪನಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ
- b. ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸದ ಹೊರತು, ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ
- c. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಟೆಲಿಕಾಂ ಕಮರ್ಷಿಯಲ್ ಕಮ್ಯುನಿಕೇಶನ್ಸ್ ಗ್ರಾಹಕ ಆದ್ಯತೆಯ ನಿಯಮಗಳು, 2010 (ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಗ್ರಾಹಕ ಆದ್ಯತೆಯ ನೋಂದಣಿ) ಟೆಲಿಕಾಂ ನಿಯಂತ್ರಣ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದಿಂದ ಹೊರಡಿಸಲಾಗಿರುವುದಕ್ಕೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರದ ಹಕ್ಕು:

ಮೇಲಿನ ಹಕ್ಕಿನ ಅನುಸಾರವಾಗಿ, ಆಕ್ಸಿಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ -

- ತಪ್ಪಾದ ಎಲ್ಲ ವಿಷಯಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ
- ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಸರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ
- ತಪ್ಪಾಗಿ ಮತ್ತು ದೋಷಪೂರಿತವಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ
- ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರು ಅದರ ಲೋಪದೋಷಗಳ ಕಾರಣದಿಂದ ಉಂಟಾದ ಯಾವುದೇ ನೇರ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ

ಆಕ್ಸಿಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ --

- ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರು ಅದರ ಲೋಪದೋಷಗಳಿಂದಾಗಿ ಉಂಟಾದ ಯಾವುದೇ ನೇರ ಹಣಕಾಸಿನ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುತ್ತದೆ
- ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಂದದ ಒಪ್ಪಿಗೆಯ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ಅನುಸಾರವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ನಡೆಸುವಲ್ಲಿ / ಇತ್ಯರ್ಥಪಡಿಸುವಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬ / ಲೋಪದೋಷಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯನ್ನು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಡೊಮೇನ್‌ನಲ್ಲಿ ಇರಿಸುತ್ತದೆ
- ದೃಢವಾದ ಮತ್ತು ಸ್ಪಂದಿಸುವ ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾದ ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಪ್ರಾಧಿಕಾರವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ
- ದೂರು ಪರಿಹಾರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಪ್ರವೇಶಿಸುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ
- ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ, ಅಂತಹ ದೂರನ್ನು ಯಾರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕು, ಯಾವಾಗ ಉತ್ತರವನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಫಲಿತಾಂಶದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದರೆ ಏನು ಮಾಡಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುತ್ತದೆ
- ಕುಂದುಕೊರತೆ ನಿವಾರಣಾ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ / ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಸೇವಾ ವಿತರಣಾ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಮಯದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ / ಪ್ರವೇಶಿಸುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ
- ಪೂರ್ವ-ನಿಗದಿತ ಸಮಯದೊಳಗೆ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ತನ್ನ ದೂರನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ದೂರುದಾರನಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ
- ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕ್ರೀಮ್ ಕುರಿತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಡೊಮೇನ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಇರಿಸುತ್ತದೆ
- ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕ ಬಿಂದುಗಳಲ್ಲಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಶಾಖೆಯು ಯಾರ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಬರುತ್ತದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಹಕ್ಕುಗಳ ನೀತಿಯ ಅಂಶಗಳು:

ಇದಲ್ಲದೆ, ಆಕ್ಸಿಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ

- ಮೂರು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಔಪಚಾರಿಕ ದೂರುಗಳನ್ನು (ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ) ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಸಮಂಜಸವಾದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತದೆ, 30 ದಿನಗಳನ್ನು ಮೀರಲಾರದಂತೆ (ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುವ ಉನ್ನತ ಶ್ರೇಣಿಯ ಆಂತರಿಕ ಅಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ದೂರಿನ ಉಲ್ಲಂಘನೆ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನೆ ಸಮಯ ಸೇರಿದಂತೆ). ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಕೇಳಿದ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ 30 ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- ಗ್ರಾಹಕರು ವಿವಾದದ ಪರಿಹಾರದಿಂದ ಅಥವಾ ವಿವಾದ ನಿರ್ವಹಣೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಫಲಿತಾಂಶದಿಂದ ತೃಪ್ತರಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಒಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಾಧಿತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ

ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ವಿಶೇಷಣಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ವಿಷಯಗಳು ತಪ್ಪಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ನಷ್ಟಗಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ, ಹಾಗೆಯೇ ಎಲ್ಲಾ ಪಕ್ಷಗಳ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ತನ್ನ ಸಮಂಜಸವಾದ ನಿಯಂತ್ರಣವನ್ನು ಮೀರಿದ (ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಅಸ್ಥಿರಗಳಿಂದ ಉತ್ಪನ್ನದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ಇತ್ಯಾದಿ) ಹೊರಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.
- ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಪರಿಹಾರ ನೀತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಯಾವುದೇ ವಿವಾದಿತ ವಹಿವಾಟಿನ (ಬಡ್ಡಿ/ಶುಲ್ಕಗಳ ಜೊತೆಗೆ) ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮಂಜಸವಾದ ಸಂದೇಹವನ್ನು ಮೀರಿ ತೋರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ವಿಳಂಬವಿಲ್ಲದೆ ಮತ್ತು ನಿರಾಸಕ್ತಿಯಿಲ್ಲದೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಎನ್ನುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ: ಜೂನ್ 2022