

ഉപഭോക്തൃ
അവകാശ പോളിസി

ഉള്ളടക്കം

പശ്ചാത്തലം	2
ഉദ്ദേശം:.....	2
പോളിസിയുടെ വ്യാപ്തി	2
ഉപഭോക്തൃ അവകാശ പോളിസിയുടെ വസ്തുതകൾ.....	7

പശ്ചാത്തലം:

ബാങ്കിന്റെ അഞ്ച് പ്രധാന മൂല്യങ്ങളിൽ ഒന്നാണ് ഉപഭോക്തൃ കേന്ദ്രീകൃതത. ഉപഭോക്താക്കളെ സന്തോഷിപ്പിക്കുന്നതിനും അതുവഴി ബാങ്കുമായി ദീർഘകാല ബന്ധം ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്തൃ അനുഭവമാണ് പ്രധാനം എന്ന് ബാങ്ക് വിശ്വസിക്കുന്നു. ഉപഭോക്തൃ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള റെഗുലേറ്റർ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി ആക്സിസ് ബാങ്കിന്റെ ഉപഭോക്തൃ അവകാശ പോളിസി രൂപീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.

ഉദ്ദേശം:

ആക്സിസ് ബാങ്കിന്റെ ഉപഭോക്തൃ അവകാശ പോളിസിയിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശങ്ങളും ബാങ്കിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും വ്യക്തമാക്കുന്നുണ്ട്. ആക്സിസ് ബാങ്കോ അതിന്റെ ഏജൻസികളോ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതോ കൗണ്ടറിലൂടെയോ ഫോണിലൂടെയോ തപാൽ വഴിയോ ഇന്ററാക്ടീവ് ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങൾ വഴിയോ ഇന്റർനെറ്റിലോ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലോ നൽകുന്നതോ ആയ എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും പോളിസി ബാധകമാണ്,

പോളിസിയുടെ വ്യാപ്തി : വേർതിരിവുകൾ ഇല്ലാതെ പരിഗണിക്കപ്പെടുന്നതിനുള്ള അവകാശം:

മേൽപ്പറഞ്ഞ അവകാശം നൽകുന്നതിനായി ആക്സിസ് ബാങ്ക് ഇനിപറയുന്നവ നടപ്പിലാക്കും

- ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും കുറവ് മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിച്ചുകൊണ്ട് മികച്ചതും നീതിയുക്തവുമായ ബാങ്കിംഗ് രീതികൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക
- ബാങ്കും ഉപഭോക്താവും തമ്മിൽ ന്യായവും തുല്യതയുള്ളതുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക
- ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഇടപെടുന്ന ബാങ്ക് ജീവനക്കാരെ ആവശ്യമായ ഉചിതമായ രീതിയിൽ പരിശീലിപ്പിക്കുക
- സ്റ്റാഫ് അംഗങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളെയും അവരുടെ ബിസിനസ്സിനെയും കുറഞ്ഞ സമയത്തിൽ മര്യാദയോടെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക
- ലിംഗഭേദം, പ്രായം, മതം, ജാതി, സാക്ഷരത, സാമ്പത്തിക നില ശാരീരിക ശേഷി മുതലായവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതെ എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളോടും നീതിപൂർവ്വം പെരുമാറുക. എന്നിരുന്നാലും, ആക്സിസ് ബാങ്കിന് ടാർഗെറ്റ് മാർക്കറ്റ് ഗ്രൂപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്തൃ വ്യത്യാസത്തിനായി പ്രതിരോധിക്കാവുന്ന, വാണിജ്യപരമായി സ്വീകാര്യമായ സാമ്പത്തിക യുക്തി ഉപയോഗിച്ചു ഉപഭോക്താക്കളെ വേർതിരിക്കുന്നത് ആവശ്യമായ പ്രത്യേക പദ്ധതികളോ ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ ഉണ്ടായിരിക്കാം. സ്ത്രീകൾക്കോ പിന്നോക്ക വിഭാഗങ്ങൾക്കോ വേണ്ടിയുള്ള ഒരു ശാക്തീകരണ പ്രവർത്തനത്തിന്റെ ഭാഗമായി ബാങ്കിന് സ്കീമുകളോ ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ ഉണ്ടായിരിക്കാം. അത്തരം സ്കീമുകൾ / ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ അന്യായമായ വിവേചനത്തിന് തുല്യമാകില്ല. അത്തരം പ്രത്യേക സ്കീമുകളുടെയോ നിബന്ധനകളുടെയോ യുക്തി, ആവശ്യമുള്ളിടത്തല്ലാം ബാങ്ക് വിശദീകരിക്കും.
- എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുമ്പോൾ മുകളിൽ പറഞ്ഞ തത്വം ബാധകമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക

g. വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങൾക്കും ചട്ടങ്ങൾക്കും അനുസൃതമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രശ്നരഹിതവും നീതിയുക്തവുമായ പെരുമാറ്റം നൽകാനാണ് ബാങ്കിന്റെ ശ്രമമെങ്കിലും, ബാങ്കുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ ഇടപാടുകാർ മാനുവലും സത്യസന്ധമായും പെരുമാറണമെന്ന് ബാങ്ക് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു.

ബാങ്കിന്റെ ആന്തരിക പരാതി പരിഹാര മെഷിനറിയെ സമീപിക്കാനും ബാങ്കിന്റെ ആന്തരിക പരാതി സംവിധാനത്തിന് കീഴിലുള്ള എല്ലാ പ്രതിവിധികളും തീർന്നതിന് ശേഷം ഇതര ഫോറങ്ങളെ സമീപിക്കാനും ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള ബാങ്കിന്റെ ശ്രമം കൂടിയാണിത്.

സുതാര്യവും, നീതിയുക്തവും സത്യസന്ധവുമായ ഇടപാടുകൾക്കുള്ള അവകാശം:

മേൽപ്പറഞ്ഞ അവകാശം നൽകുന്നതിനായി ആക്സിസ് ബാങ്ക് ഇനിപറയുന്നവ നടപ്പിലാക്കും -

- a. സമ്പൂർണ്ണ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുക, അതിലൂടെ ഉപഭോക്താവിന് ബാങ്കിൽ നിന്ന് ന്യായമായും നീതിപൂർവ്വവുമായി പ്രതീക്ഷിക്കാവുന്ന കാര്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് നന്നായി മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയും.
- b. ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ബാങ്കിന്റെ ഇടപാടുകൾ തുല്യത, സമഗ്രത, സുതാര്യത എന്നിവയുടെ ധാർമ്മിക തത്വങ്ങളിൽ അധിഷ്ഠിതമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
- c. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ, നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, പലിശ നിരക്കുകൾ / സേവന നിരക്കുകൾ എന്നിവ ലളിതവും എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കാവുന്നതുമായ ഭാഷയിൽ, മതിയായ വിവരങ്ങളോടെ നൽകുക.
- d. എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ന്യായമാണെന്നും അതത് അവകാശങ്ങൾ, ബാധ്യതകൾ, കടമകൾ എന്നിവ വ്യക്തമായി സാധ്യമാകുന്നിടത്തോളം ആലങ്കാരികമല്ലാത്ത ലളിതവുമായ ഭാഷയിൽ നിർവചിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
- e. ഉൽപ്പന്നവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രധാന നഷ്ടസാധ്യതകളും അതുപോലെ തന്നെ ഉപഭോക്താവിന് പ്രത്യേകമായി പ്രതികൂലമായേക്കാവുന്ന ഏതെങ്കിലും സവിശേഷതകളും അറിയിക്കുക. ഉൽപ്പന്നം അല്ലെങ്കിൽ സേവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (MITC) പുതുതായി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുമ്പോൾ അത് ഉപഭോക്താവിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തും. പൊതുവേ, അത്തരം നിബന്ധനകൾ ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാവിയിലെ തിരഞ്ഞെടുപ്പുകൾ തടസ്സപ്പെടുത്തുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കും
- f. ബ്രാഞ്ചുകളിലോ വെബ്സൈറ്റിലോ ഉള്ള നോട്ടീസ് ബോർഡിലോ ഹെൽപ്പ് ലൈനുകളിലോ ഹെൽപ്പ് ഡെസ്കിലോ പലിശ നിരക്കുകൾ, ഫീസ്, നിരക്കുകൾ എന്നിവയെ കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതാണ്, ഉചിതമാണെന്ന് തോന്നുന്നയിടങ്ങളിൽ ഉപഭോക്താവിനെ നേരിട്ട് അറിയിക്കും.

- g. www.axisbank.com എന്ന വെബ്സൈറ്റിൽ താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ പ്രദർശിപ്പിക്കുക, അതിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് ഉപഭോക്താവിന്റെ പരിശോധനയ്ക്കായി എല്ലാ ബ്രാഞ്ചുകളിലും ലഭ്യമാക്കും. കൂടാതെ 4 ബാങ്ക് ബ്രാഞ്ചുകളിൽ താരിഫ് ഷെഡ്യൂളിന്റെ ലഭ്യതയെക്കുറിച്ചുള്ള ഒരു അറിയിപ്പ് പ്രദർശിപ്പിക്കും.
- h. ഉപഭോക്താവ് തിരഞ്ഞെടുത്ത ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമാണെങ്കിൽ, എല്ലാ നിരക്കുകളുടെയും വിശദാംശങ്ങൾ അവരുടെ താരിഫ് ഷെഡ്യൂളിൽ നൽകുക.
- i. പരിഷ്കരിച്ച നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്നതിന് ഒരു മാസം മുമ്പ് ഇനിപ്പറയുന്ന ഏതെങ്കിലും ഒന്നോ അതിലധികമോ ചാനലുകൾ വഴി നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റമുണ്ടെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുക:
 - കത്ത്
 - അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ
 - SMS-കൾ
 - ഇ-മെയിൽ
- j. അത്തരം മാറ്റങ്ങൾ സാധാരണയായി ഒരു മാസത്തെ അറിയിപ്പ് നൽകിയതിന് ശേഷം മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്നള്ളൂയെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക. ഉപഭോക്താവിന് അനുകൂലമായ അറിയിപ്പ് നൽകാതെ ബാങ്ക് എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, അത്തരം മാറ്റം വന്ന് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അത് അറിയിക്കുന്നതാണ്. മാറ്റം ഉപഭോക്താവിന് പ്രതികൂലമാണെങ്കിൽ, കുറഞ്ഞത് 30 ദിവസത്തെ മുൻകൂർ അറിയിപ്പ് നൽകും, കൂടാതെ 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പുതുക്കിയ ചാർജ്ജ് പലിശയോ നൽകാതെ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യാനോ യോഗ്യതയുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും അക്കൗണ്ടിലേക്ക് മാറാനോ ഉള്ള ഓപ്ഷനുകൾ ഉപഭോക്താവിന് നൽകാം. അത്തരം അറിയിപ്പ്. അറിയിപ്പിന്റെ 60 ദിവസത്തിന് ശേഷം, ബാധകമാകുന്നിടത്തെല്ലാം മാറ്റങ്ങൾ മുൻകാല പ്രാബല്യത്തിൽ വരുത്താം.
- k. ഉപഭോക്താവ് തിരഞ്ഞെടുക്കുന്ന ഉൽപ്പന്നം/സേവനങ്ങൾ നിയന്ത്രിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാതിരുന്നാൽ/ ലംഘിച്ചാൽ ഈടാക്കാവുന്ന പിഴകളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുക.
- l. നിക്ഷേപങ്ങൾ, ചെക്ക് കളക്ഷൻ, പരാതികൾ പരിഹരിക്കൽ, നഷ്ടപരിഹാരം, കുടിശ്ശികയുടെ ശേഖരണം, സെക്യൂരിറ്റി തിരിച്ചെടുക്കൽ, ഉപഭോക്തൃ അവകാശങ്ങൾ, ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നയം, വികലാംഗ/മുതിർന്ന പൗരന്മാർക്കുള്ള സൗകര്യങ്ങൾ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച ബാങ്കിന്റെ നയങ്ങൾ പബ്ലിക് ഡൊമൈനിൽ/ നോട്ടീസ് ബോർഡിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുക,
- m. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പൂർണ്ണമായും കൃത്യമായും സത്യസന്ധമായും പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് ഒരു പ്രത്യേക ഉൽപ്പന്നത്തിൽ ഇടപെടുന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥർക്ക് ശരിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും നടത്തുക.

- n. ഒരു ഉൽപ്പന്നം/സേവനം ലഭിക്കുന്നതിനായി സമർപ്പിച്ച അപേക്ഷകളുടെ സ്വീകാര്യത / അസ്വീകാര്യത എന്നിവ സംബന്ധിച്ച് ബാങ്ക് തീരുമാനിച്ച പ്രകാരം ന്യായമായ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ അപേക്ഷകനോട് ആശയവിനിമയം നടത്തുകയും അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കാതിരിക്കുകയും / നിരസിക്കുകയും ചെയ്യുന്നതിനുള്ള കാരണങ്ങൾ രേഖാമൂലം അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുക. അത്തരം സമയപരിധിയെക്കുറിച്ചു ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും പ്രത്യേക ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെയോ സേവനത്തിന്റെയോ അപേക്ഷയിലും അറിയിക്കും.
- o. ഇനിപ്പറയുന്നവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ പ്രസക്തമായ ഉപഭോക്തൃ വിഭാഗങ്ങളുമായി അവ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുക:
- പ്രത്യേക ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ നിർത്തലാക്കൽ
 - ലഭ്യമായ ഉൽപ്പന്നങ്ങളിലെ മാറ്റങ്ങൾ
 - അവരുടെ ഓഫീസുകളുടെ ലൊക്കേഷൻ മാറ്റം വരുത്തുന്നത്
 - പ്രവൃത്തി സമയങ്ങളിലെ മാറ്റങ്ങൾ
 - ടെലിഫോൺ നമ്പറുകളിൽ മാറ്റം
 - കുറഞ്ഞത് 30 ദിവസമെങ്കിലും മുൻകൂർ അറിയിപ്പ് നൽകി ഏതെങ്കിലും ഓഫീസ് അല്ലെങ്കിൽ ബ്രാഞ്ച് അടച്ചിടുക
- വിവരങ്ങളുടെ വെളിപ്പെടുത്തൽ ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ/ വ്യാപാര ബന്ധത്തിന്റെ കാലയളവിലുടനീളം നടന്നുകൊണ്ടിരിക്കുന്ന ഒരു പ്രക്രിയയാണെന്ന് ബാങ്ക് സ്ഥിരീകരിക്കുന്നു. അത് ശ്രദ്ധയോടെ പിന്തുടരുന്നതാണ്. എല്ലാ മാറ്റങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ, വെബ്സൈറ്റ് ഉൾപ്പെടെ സാധ്യമായ എല്ലാ ആശയവിനിമയ ചാനലുകളും ഉപയോഗിക്കുമെന്ന് ബാങ്ക് ഉറപ്പാക്കും.
- p. ഉപഭോക്താവ് സംശയിക്കുന്നതോ കണ്ടെത്തുന്നതോ സാക്ഷ്യവഹിക്കുന്നതോ ആയ ഏതെങ്കിലും നിർണായക സംഭവങ്ങൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകതയും നിയമത്തിലും കൂടാതെ/അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിംഗ് നിയന്ത്രണത്തിലും ഉൾച്ചേർത്തിട്ടുള്ള അവകാശങ്ങൾ ബാധ്യതകൾ എന്നിവ ഉൽപ്പന്നം വിൽക്കുന്ന സമയത്ത് ഉപഭോക്താവിനെ ഉപദേശിക്കുക.
- q. ബാങ്കിന്റെ സ്റ്റാഫ് അംഗങ്ങൾ, ഒരു ഉൽപ്പന്നമോ സേവനമോ ലഭിക്കുന്നതിനായി സമീപിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവിന് , ഉൽപ്പന്നം / സേവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങളും നൽകുകയും ഉപഭോക്താവിന് വിവരങ്ങൾ ബോധ്യപ്പെടുള്ള തീരുമാനങ്ങൾ എടുക്കാൻ വിപണിയിൽ ലഭ്യമായ സമാന ഉൽപ്പന്നങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവര ഉറവിടങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച നിർദ്ദേശം നൽകുകയും ചെയ്യുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.
- r. ഉപഭോക്താവിന് ന്യായമായ അല്ലെങ്കിൽ കരാർ പ്രകാരമുള്ള മുൻകൂർ അറിയിപ്പ് നൽകാതെ ഉപഭോക്തൃ ബന്ധം അവസാനിപ്പിക്കരുത്

- s. അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റുകൾ/പാസ്‌ബുക്കുകൾ, അലേർട്ടുകൾ, ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ പ്രകടനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള സമയോചിതമായ വിവരങ്ങൾ, ടേം ഡെപ്പോസിറ്റ് മെച്യൂരിറ്റി തുടങ്ങിയ ബാങ്കിന്റെ മേഖലകളിൽ പതിവായി ഇൻപുട്ടുകൾ നൽകിക്കൊണ്ട് ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ട്, സാമ്പത്തിക ബന്ധം എന്നിവ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനായി ലഭ്യമായ എല്ലാ വഴികളിലും ഉപഭോക്താവിനെ സഹായിക്കുക.
- t. എല്ലാ മാർക്കറ്റിംഗും പ്രൊമോഷണൽ മെറ്റീരിയലുകളും വ്യക്തമാണെന്നും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതല്ലെന്നും ഉറപ്പാക്കുക
- u. ഉപഭോക്താവിനെ ശാരീരികമായി ഉപദ്രവിക്കരുത്, സ്വാധീനം ചെലുത്തരുത് അല്ലെങ്കിൽ അനാവശ്യമായ ഉപദ്രവമായി വ്യാഖ്യാനിക്കാവുന്ന പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെടരുത്. സാധാരണ ഉചിതമായ ബിസിനസ് രീതികൾ മാത്രം പാലിക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കുക
- v. ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ/സേവനങ്ങൾ എന്നിവയുടെ ഫീസും ചാർജ്ജുകളും അതിന്റെ ഘടനയും ഉപഭോക്താവിന് അന്യായമല്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക

ഉചിതമായവയ്ക്കുള്ള അവകാശം:

മേൽപ്പറഞ്ഞ അവകാശം നൽകുന്നതിനായി ആക്സിസ് ബാങ്ക് ഇനിപറയുന്നവ നടപ്പിലാക്കും -

- a. മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിൽക്കാൻ അധികാരമുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രം വിൽക്കുക. മൂന്നാം കക്ഷി സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിപണനവും വിതരണവും സംബന്ധിച്ച് ബാങ്കിന് ബോർഡ് അംഗീകൃത നയം ഉണ്ടായിരിക്കും, അതനുസരിച്ച് വിൽപ്പനയ്ക്ക് മുമ്പ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ അനുയോജ്യത വിലയിരുത്തും.
- b. വിൽക്കുന്നതോ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതോ ആയ ഉൽപ്പന്നമോ സേവനമോ ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അനുയോജ്യമാണെന്നും നടപ്പിലാക്കിയ വിലയിരുത്തലിനെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ഉപഭോക്താവിന്റെ സാമ്പത്തിക നിലയ്ക്കും ധാരണയ്ക്കും അനുയോജ്യമാണ് എന്നും ഉറപ്പാക്കാൻ ശ്രമിക്കുക. അത്തരം വിലയിരുത്തൽ പ്രസക്തമായ രേഖകളിൽ ഉചിതമായി രേഖപ്പെടുത്തും.
- c. ബാങ്കിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന ഏതൊരു സേവനത്തിനും പകരക്കാരൻ എന്ന നിലയിൽ ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ സബ്സ്ക്രൈബ് ചെയ്യാൻ ഒരു ഉപഭോക്താവിനെ നിർബന്ധിക്കരുത്.
- d. മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വിൽക്കുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ ഓഫർ ചെയ്യുന്ന സേവനമോ നിലവിലുള്ള നിയമങ്ങൾക്കും ചട്ടങ്ങൾക്കും അനുസൃതമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക
- e. ഉപഭോക്താവിന് ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ അനുയോജ്യത നിർണ്ണയിക്കാൻ ബാങ്ക് ആവശ്യപ്പെടുന്ന പ്രസക്തവും ന്യായയുക്തവുമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും വേഗത്തിലും സത്യസന്ധമായും നൽകാനുള്ള തന്റെ ഉത്തരവാദിത്തത്തെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുക.

സ്വകാര്യതയ്ക്കായുള്ള അവകാശം:

മേൽപ്പറഞ്ഞ അവകാശം നൽകുന്നതിനായി ആക്സിസ് ബാങ്ക് ഇനിപറയുന്നവ നടപ്പിലാക്കും -

- a. ഒരു പൊതുവായ നിയമം എന്ന നിലയിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ സ്വകാര്യ വിവരങ്ങൾ സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി പരിഗണിക്കുക (ഉപഭോക്താവ് ഞങ്ങളോടൊപ്പം ബാങ്കിംഗ് നടത്തുന്നില്ലെങ്കിൽ പോലും). അത്തരം വിവരങ്ങൾ ബാങ്കിന്റെ അനുബന്ധ സ്ഥാപനങ്ങൾ / അസോസിയേറ്റ്സ്, ടൈ-അപ്പ് സ്ഥാപനങ്ങൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ മറ്റേതെങ്കിലും വ്യക്തികളോട് /സ്ഥാപനങ്ങളോട് ഇനിപറയുന്നവ ഒഴികെയുള്ള ഏതെങ്കിലും ആവശ്യത്തിനായി വെളിപ്പെടുത്തരുത്:
 - വിവരംവെളിപ്പെടുത്തലിന് ഉപഭോക്താവ് രേഖാമൂലം അനുമതി നൽകിയിട്ടുണ്ട്
 - വെളിപ്പെടുത്തൽ നിയമം / നിയന്ത്രണം നിർബന്ധിതമാണ്
 - പൊതുതാൽപ്പര്യം കണക്കിലെടുത്ത് വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ ബാങ്കിന് പൊതുജനങ്ങളോട് കടമയുണ്ട്
 - വെളിപ്പെടുത്തലിലൂടെ ബാങ്ക് അതിന്റെ താൽപ്പര്യങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കേണ്ടതുണ്ട്
 - ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്കോ കടം ശേഖരണ ഏജൻസികൾക്കോ വെളിപ്പെടുത്തുന്നത് സ്ഥിരസ്ഥിരിയായുള്ള ഒരു റെഗുലേറ്ററി നിർബന്ധിത ബിസിനസ്സ് ആവശ്യമാണ് എങ്കിൽ.
 - വായ്പകൾ, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് മുതലായവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ക്രെഡിറ്റ് കമ്പനികളുമായി പങ്കിടുന്നു
- b. ഉപഭോക്താവ് അത് പ്രത്യേകമായി അംഗീകരിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ, ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ മാർക്കറ്റിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ഉപയോഗിക്കുകയോ പങ്കിടുകയോ ചെയ്യരുത്.
- c. ഉപഭോക്താക്കളുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുമ്പോൾ ടെലികോം റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറപ്പെടുവിച്ച ടെലികോം കൊമേഴ്സ്യൽ കമ്മ്യൂണിക്കേഷൻസ് കസ്റ്റമർ പ്രിഫറൻസ് റെഗുലേഷൻസ്, 2010 (നാഷണൽ കസ്റ്റമർ പ്രിഫറൻസ് രജിസ്ട്രി) പാലിക്കുക

പരാതി പരിഹാരത്തിനും നഷ്ടപരിഹാരത്തിനുമുള്ള അവകാശം:

മേൽപ്പറഞ്ഞ അവകാശം നൽകുന്നതിനായി ആക്സിസ് ബാങ്ക് ഇനിപറയുന്നവ നടപ്പിലാക്കും -

- തെറ്റായി സംഭവിക്കുന്ന എല്ലാ കാര്യങ്ങളിലും അനുകമ്പയോടെയും വേഗത്തിലും ഇടപെടുക
- തെറ്റുകൾ ഉടൻ തിരുത്തുക
- തെറ്റായും അബദ്ധവശാലും പ്രയോഗിച്ച ഏതെങ്കിലും ചാർജ് റദ്ദാക്കുക
- ബാങ്കിന്റെ നഷ്ടപരിഹാര നയം അനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് നേരിട്ടുള്ള സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുക.

ഇതിനു പുറമെ ആക്സിസ് ബാങ്ക് -

- a. ബാങ്കിന്റെ നഷ്ടപരിഹാര നയം അനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താവിന് നേരിട്ടുള്ള സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുന്നു.
- b. നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിലും കരാർ വ്യവസ്ഥകൾക്കനുസൃതമായും ഉപഭോക്തൃ ഇടപാടുകൾ നടത്തുന്നതിൽ / തീർപ്പാക്കുന്നതിൽ കാലതാമസം / വീഴ്ചകൾക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാര നയം പൊതുസഞ്ചയത്തിൽ സ്ഥാപിക്കുക.
- c. ശക്തവും പ്രതികരണാത്മകവുമായ പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം ഉണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുകയും ഉപഭോക്താവ് സമീപിക്കേണ്ട പരാതി പരിഹാര അതോറിറ്റിയെ വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുക
- d. പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എളുപ്പത്തിൽ ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്നതാക്കുക.
- e. ഒരു പരാതി എങ്ങനെ നൽകണം, ആർക്കാണ് നൽകേണ്ടത്, എപ്പോൾ മറുപടി പ്രതീക്ഷിക്കണം, ഫലത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ എന്തുചെയ്യണം എന്നിവയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ ഉപദേശിക്കുക.
- f. പരാതി പരിഹാര അതോറിറ്റി / നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേര്, വിലാസം, ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ എന്നിവ പ്രദർശിപ്പിക്കുക. പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സമയ പരിധി എല്ലാ സേവന ഡെലിവറി സ്ഥലങ്ങളിലും വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും / ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്നതാണ്
- g. മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ച സമയത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനുമായി തന്റെ പരാതി മുന്നോട്ടു കൊണ്ടുപോകുന്നതിനുള്ള ഓപ്ഷനെക്കുറിച്ച് പരാതിക്കാരനെ അറിയിക്കുക.
- h. ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിനെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ പൊതുസഞ്ചയത്തിൽ സ്ഥാപിക്കുക
- i. ബാങ്കിന്റെ ബ്രാഞ്ച് അധികാരപരിധിയിൽ വരുന്ന ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും ഉപഭോക്തൃ കോൺടാക്റ്റ് പോയിന്റുകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുക

ഉപഭോക്തൃ അവകാശ നിയമത്തിന്റെ വസ്തുതകൾ :

ആക്സിസ് ബാങ്ക് ഇനിപറയുന്നവ കൂടി ഉറപ്പുവരുത്തും:

- എല്ലാ ഔദ്യോഗിക പരാതികളും (ഇലക്ട്രോണിക് മാർഗങ്ങളിലൂടെയുള്ള പരാതികൾ ഉൾപ്പെടെ) മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസങ്ങൾക്കുള്ളിൽ അംഗീകരിക്കുകയും 30 ദിവസത്തിൽ കൂടാത്ത ന്യായമായ കാലയളവിനുള്ളിൽ അത് പരിഹരിക്കാൻ പ്രവർത്തിക്കുകയും ചെയ്യുക (പരാതി വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനും ഉത്തരവാദിയായ ഉന്നത ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പരാതി പരിശോധിക്കുന്നതിനും ഉള്ള സമയം ഉൾപ്പെടെ. പരാതിപരിഹാരം). ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ലഭിച്ചതിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തെ കാലയളവ് കണക്കാക്കും
- ഒരു തർക്ക പരിഹാരത്തിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ ഒരു തർക്കപരിഹാര പ്രക്രിയയുടെ ഫലത്തിൽ ഒരു പരാതി പരിഹരിക്കാൻ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ ബാധിക്കപ്പെട്ട ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുക.

ഇതിനു പുറമെ താഴെ പറയുന്നവ കൂടി പാലിക്കും:

- ഒരു ഉപഭോക്തൃ ബന്ധം സ്ഥാപിക്കുന്ന സമയത്ത്, സ്വീകരിക്കേണ്ടതുകൾക്ക് അനുസൃതമായി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ പ്രവർത്തിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിലോ കാര്യങ്ങൾ തെറ്റായി സംഭവിക്കുമ്പോഴോ, എല്ലാ കക്ഷികളുടെയും അവകാശങ്ങളും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും, നഷ്ടങ്ങളുടെ ബാധ്യതയും എങ്ങനെയായിരിക്കുമെന്ന് വ്യക്തമായി പ്രസ്താവിക്കുക. എന്നിരുന്നാലും, അതിന്റെ ന്യായമായ നിയന്ത്രണത്തിന് അതീതമായ (വിപണിയിലെ മാറ്റങ്ങൾ, മാർക്കറ്റ് വേരിയബിളുകൾ മൂലമുള്ള ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ പ്രകടനം മുതലായവ) ബാഹ്യമായ സാഹചര്യങ്ങൾ മൂലമുണ്ടാകുന്ന നഷ്ടങ്ങൾക്ക് ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കില്ല.
- ബാങ്കിന്റെ നഷ്ടപരിഹാര നയം അനുസരിച്ച്, തർക്കമുള്ള ഏതെങ്കിലും ഇടപാടിൽ (പലിശ/ചാർജ്ജുകൾ സഹിതം) ഉപഭോക്താവിനെ സംശയാതീതമായി കാണിക്കാൻ കഴിയുന്നുവെങ്കിൽ , ഉപഭോക്താവിന് കാലതാമസമില്ലാതെ പണം തിരികെ നൽകുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.

അവസാനം അവലോകനം ചെയ്തത്: ജൂൺ 2022