

ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰ ਨੀਤੀ

ਕੰਟੈਂਟ

ਪਿਛੋਕੜ

ਉਦੇਸ਼:.....2

ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਕਵਰੇਜ2

ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰ ਨੀਤੀ ਦੇ ਪਹਿਲੂ.....7

ਪਿਛੋਕੜ:

ਗਾਹਕ ਕੇਂਦਰਿਤਤਾ ਬੈਂਕ ਦੇ ਪੰਜ ਮੁੱਖ ਮੁੱਲਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਸੱਚਮੁੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਖੁਸ਼ ਰੱਖਣ ਦੀ ਕੁੰਜੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਚੱਲਣ ਵਾਲੇ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਐਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਦੀ ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰਾਂ 'ਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਉਦੇਸ਼:

ਐਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਦੀ ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰ ਨੀਤੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਨੀਤੀ ਐਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਏਜੰਟਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ, ਫੋਨ 'ਤੇ, ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਡਿਵਾਈਸਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਕਵਰੇਜ:**ਨਿਰਪੱਖ ਇਲਾਜ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ:**

ਉਪਰੋਕਤ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ, ਐਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਕਰੇਗਾ -

a. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰੇ

ਬੀ. ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਬਰਾਬਰੀ ਵਾਲੇ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰੇ

c. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਹਾਜ਼ਰੀ ਭਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ, ਢੁਕਵੇਂ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿਓ

d. ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਸਟਾਫ਼ ਮੈਂਬਰ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਨਿਮਰਤਾ ਨਾਲ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣ

ਈ. ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰੋ ਅਤੇ ਲਿੰਗ, ਉਮਰ, ਧਰਮ, ਜਾਤ, ਸਾਖਰਤਾ, ਆਰਥਿਕ ਸਥਿਤੀ ਸਰੀਰਕ ਯੋਗਤਾ ਆਦਿ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਵਿਤਕਰਾ ਨਾ ਕਰੋ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਐਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਕੀਮਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੋ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਟੀਚਾ ਮਾਰਕੀਟ ਸਮੂਹ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਅਤ, ਵਪਾਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਆਰਥਿਕ ਤਰਕ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਇੱਕ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਸਕੀਮਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਔਰਤਾਂ ਜਾਂ ਪੱਛੜੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਲਈ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਕੀਮਾਂ/ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਨੁਚਿਤ ਵਿਤਕਰੇ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਕੀਮਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਤਰਕ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਸਮਝਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ

f. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਉਪਰੋਕਤ ਸਿਧਾਂਤ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ

g. ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ

ਚਾਲਾਂਕਿ ਬੈਂਕ ਦਾ ਇਹ ਯਤਨ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮੁਸ਼ਕਲ ਰਹਿਤ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ, ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਨਿਮਰਤਾ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰੇਗਾ।

ਬੈਂਕ ਦੀ ਇਹ ਵੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਧੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਉਪਚਾਰਾਂ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵਿਕਲਪਕ ਫੋਰਮਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰੇ।

ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ:

ਉਪਰੋਕਤ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ, ਐਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਕਰੇਗਾ -

a. ਪੂਰੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਤਾਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਹੋ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਵਾਜਬ/ਨਿਰਪੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਬੀ. ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਦਾ ਵਿਵਹਾਰ ਇਕੁਇਟੀ, ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।

c. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ / ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸਰਲ ਅਤੇ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝਣ ਯੋਗ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਅਤੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਚੋਣ ਕਰਨ ਦੀ ਵਾਜਬ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।

d. ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇ ਕਿ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਿਰਪੱਖ ਹਨ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰਾਂ, ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਸਾਦੀ ਅਤੇ ਸਰਲ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇ।

ਈ. ਉਤਪਾਦ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਮੁੱਖ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਕਰੇ ਜੋ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਲਈ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC) ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਿਆਂਦਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਭਵਿੱਖੀ ਚੋਣ ਨੂੰ ਰੋਕ ਨਹੀਂ ਸਕਣਗੀਆਂ।

f. ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਂ ਤਾਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ ਜਾਂ ਹੈਲਪ-ਲਾਈਨਾਂ ਜਾਂ ਹੈਲਪ-ਡੈਸਕ ਰਾਹੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਉਚਿਤ ਹੋਵੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

g. ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.axisbank.com 'ਤੇ ਟੈਰਿਫ ਸ਼ਡਿਊਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਹਰ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਨਾਲ ਹੀ 4 ਬੈਂਕ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਨੋਟਿਸ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ।

h. ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਦਿਓ।

a. ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇ:

- ਪੱਤਰ
- ਖਾਤੇ ਦੇ ਬਿਆਨ
- SMS
- ਈ - ਮੇਲ

ਬੀ. ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਾਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਨੇ ਅਜਿਹਾ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕੋਈ ਬਦਲਾਅ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਉਹ ਅਜਿਹੇ ਬਦਲਾਅ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤਬਦੀਲੀ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਤਬਦੀਲੀ ਗਾਹਕ ਲਈ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਹੈ, ਤਾਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਪੂਰਵ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਚਾਰਜ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਯੋਗ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਲਈ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਅਜਿਹੇ ਨੋਟਿਸ. ਨੋਟਿਸ ਦੇ 60 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਪਰਿਵਰਤਨ ਪਿਛੇਤੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ

c. ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ/ਉਲੰਘਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ

d. ਜਨਤਕ ਡੋਮੇਨ/ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ 'ਤੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ, ਚੈਕ ਕਲੈਕਸ਼ਨ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ, ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਾਪਸੀ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ, ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰ, ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੀਤੀ, ਅਪਾਹਜ/ਬਜ਼ੁਰਗ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਲਈ ਸਹੂਲਤਾਂ

ਈ. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇ ਕਿ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਉਤਪਾਦ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਸਹੀ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਨਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ

f. ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ/ਸੇਵਾ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ/ਨਾ-ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਬਾਰੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਅਤੇ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਨਾ ਕਰਨ/ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੋ। ਅਜਿਹੀ ਮਿਆਦ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ

g. ਸੰਬੰਧਿਤ ਗਾਹਕ ਹਿੱਸਿਆਂ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇ:

- ਖਾਸ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨਾ
- ਲਾਭ ਪ੍ਰਾਪਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ
- ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਦੀ ਥਾਂ ਬਦਲੀ
- ਕੰਮ ਦੇ ਘੰਟਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ
- ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ
- ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅਗਾਊਂ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦਫ਼ਤਰ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨਾ

ਬੈਂਕ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਉਤਪਾਦ/ਰਿਸ਼ਤੇ ਦੇ ਜੀਵਨ-ਚੱਕਰ ਰਾਹੀਂ ਚੱਲ ਰਹੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਪੂਰੀ ਲਗਨ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਬੈਂਕ ਹਰ ਸੰਭਵ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ

ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਚੈਨਲ, ਵੈੱਬ-ਸਾਈਟ ਸਮੇਤ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਜਾਣੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ

h. ਕਨੂੰਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਨੂੰ ਵੇਚਣ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿਓ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ੱਕ, ਖੋਜਣ ਜਾਂ ਮਿਲਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗੰਭੀਰ ਘਟਨਾਵਾਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

i. ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੋ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਮੈਂਬਰ, ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਉਤਪਾਦ/ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਮਰੱਥ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਮਾਰਕੀਟ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਸਮਾਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਰੋਤਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੇ। ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਲਈ

j. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਜਾਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਅਗਾਊਂ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੇ ਬਿਨਾਂ ਗਾਹਕ ਸਬੰਧ ਨੂੰ ਖਤਮ ਨਾ ਕਰੇ

k. ਬੈਂਕ ਦੇ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਤ ਇਨਪੁਟ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਖਾਤਾ ਸਟੇਟਮੈਂਟਸ/ਪਾਸਬੁੱਕ, ਅਲਰਟ, ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਬਾਰੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਮਿਆਦ ਆਦਿ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸਦੇ ਖਾਤੇ, ਵਿੱਤੀ ਸਬੰਧਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਲਈ ਸਾਰੇ ਉਪਲਬਧ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇ।

l. ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਸਾਰੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ ਹੈ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਹੀਂ ਹੈ

m. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਰੀਰਕ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਧਮਕੀ ਨਾ ਦਿਓ, ਪ੍ਰਭਾਵ ਪਾਓ ਜਾਂ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਾ ਹੋਵੇ ਜਿਸਨੂੰ ਵਾਜਬ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗੈਰ-ਜ਼ਰੂਰੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਵਜੋਂ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਸਿਰਫ਼ ਆਮ ਉਚਿਤ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ

n. ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੋ ਕਿ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਬਣਤਰ 'ਤੇ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਗਾਹਕ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਾਜਬ ਨਹੀਂ ਹਨ ਅਨੁਕੂਲਤਾ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ:

ਉਪਰੋਕਤ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ, ਐਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਕਰੇਗਾ -

a. ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਤਾਂ ਹੀ ਵੇਚੇ ਜੇਕਰ ਇਹ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵੰਡ ਸੰਬੰਧੀ ਇੱਕ ਬੋਰਡ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਵਿਕਰੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਅਨੁਕੂਲਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗੀ।

ਬੀ. ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੋ ਕਿ ਵੇਚਿਆ ਜਾਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਅਤੇ ਸਮਝ ਲਈ ਅਣਉਚਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ

c. ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਗਾਹਕੀ ਲੈਣ ਲਈ ਮਜਬੂਰ ਨਾ ਕਰੇ

ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੋ ਕਿ ਵੇਚੇ ਜਾ ਰਹੇ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ, ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਸਮੇਤ, ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ

ਬੀ. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਅਨੁਕੂਲਤਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗੀ ਗਈ ਸਾਰੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇ ਗੇਪਨੀਯਤਾ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ:

ਉਪਰੋਕਤ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ, ਐਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਕਰੇਗਾ -

a ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸਮਝੋ (ਭਾਵੇਂ ਗਾਹਕ ਹੁਣ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ), ਅਤੇ, ਇੱਕ ਆਮ ਨਿਯਮ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ/ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਸਮੇਤ ਇਸ ਦੀਆਂ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ / ਸਹਿਯੋਗੀਆਂ, ਟਾਈ-ਅੱਪ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਆਦਿ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਨਾ ਕਰੇ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ:

- ਗਾਹਕ ਨੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਖੁਲਾਸੇ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਦਿੱਤਾ ਹੈ
- ਖੁਲਾਸਾ ਕਾਨੂੰਨ/ਨਿਯਮ ਦੁਆਰਾ ਮਜਬੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
- ਬੈਂਕ ਦਾ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਫਰਜ਼ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਜਨਤਕ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੇ
- ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਖੁਲਾਸੇ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ
- ਇਹ ਇੱਕ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਲਾਜ਼ਮੀ ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਡਿਫਾਲਟ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ
- ਕਰਜ਼ਿਆਂ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨਾਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨੀ

ਬੀ. ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਜਾਂ ਸਾਂਝੀ ਨਾ ਕਰੇ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੇ ਇਸ ਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ

c. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਟੈਲੀਕਾਮ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਟੈਲੀਕਾਮ ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਕਮਿਊਨੀਕੇਸ਼ਨਜ਼ ਗਾਹਕ ਤਰਜੀਹ ਨਿਯਮਾਂ, 2010 (ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਗਾਹਕ ਤਰਜੀਹ ਰਜਿਸਟਰੀ) ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ:

ਉਪਰੋਕਤ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ, ਐਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਯਕੀਨੀ ਕਰੇਗਾ -

- ਗਲਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨਾਲ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇ
- ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਠੀਕ ਕਰੇ
- ਕੋਈ ਵੀ ਚਾਰਜ ਰੱਦ ਕਰੇ ਜੇ ਗਲਤ ਅਤੇ ਗਲਤੀ ਨਾਲ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ
- ਬੈਂਕ ਦੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਿੱਧੇ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਉਸ ਦੀਆਂ ਗਲਤੀਆਂ ਕਾਰਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਐਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਵੀ ਕਰਨਗੇ -

a. ਬੈਂਕ ਦੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਿੱਧੇ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਉਸ ਦੀਆਂ ਗਲਤੀਆਂ ਕਾਰਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਬੀ. ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਨ / ਨਿਪਟਾਉਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ / ਖਾਮੀਆਂ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਜਨਤਕ ਡੋਮੇਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ

c. ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਦਰਸਾਓ ਜਿਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ

d. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਓ।

ਈ. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹ ਦਿਓ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ, ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸ ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਜਵਾਬ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਦੋਂ ਕਰਨੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਕੀ ਕਰਨਾ ਹੈ

f. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਥਾਰਟੀ/ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਦਿਖਾਓ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ / ਸਾਰੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਹੋਵੇਗੀ

g. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੋ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ

h. ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਨਤਕ ਡੋਮੇਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੋ

i. ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਬਿੰਦੂਆਂ 'ਤੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੋ ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ ਆਉਂਦੀ ਹੈ

ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰ ਨੀਤੀ ਦੇ ਪਹਿਲੂ:

ਅੱਗੋਂ, ਐਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ:

- ਤਿੰਨ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੀਆਂ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ (ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸਾਧਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਮੇਤ) ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇ ਅਤੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ, ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰੇ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉੱਚ ਦਰਜੇ ਦੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ)। 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਮੰਗੀ ਗਈ ਸਾਰੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਿਣੀ ਜਾਵੇਗੀ

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਦੁਖੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵਿਵਾਦ ਦੇ ਹੱਲ, ਜਾਂ ਝਗੜੇ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੈਂਕ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ:

- ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਗਾਹਕ ਸਬੰਧ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨਾ ਕਰਨ ਜਾਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦੇ ਗਲਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸਾਰੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਿਖੋ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਬੈਂਕ ਬਾਹਰਲੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇ ਇਸਦੇ ਵਾਜਬ ਨਿਯੰਤਰਣ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹਨ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਾਰਕੀਟ ਬਦਲਾਅ, ਮਾਰਕੀਟ ਵੇਰੀਏਬਲ ਦੇ ਕਾਰਨ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ, ਆਦਿ)।
- ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਦੇਰੀ ਅਤੇ ਝਿਜਕ ਦੇ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਇਹ ਬੈਂਕ ਦੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਿਸੇ ਵਿਵਾਦਿਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ (ਵਿਆਜ/ਚਾਰਜਾਂ ਸਮੇਤ) 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਸ਼ੱਕ ਨਹੀਂ ਦਿਖਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਪਿਛਲੀ ਵਾਰ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ: ਜੂਨ 2022