

வாடிக்கையாளர் உரிமைகள் கொள்கை

உள்ளடக்கம்

பின்னணி	2
குறிக்கோள்:	2
கவரேஜ் இன் தி கொள்கை	2
அம்சங்கள் இன் வாடிக்கையாளர் உரிமைகள் கொள்கை	7

பின்னணி:

வாடிக்கையாளர் மையம் என்பது வங்கியின் ஐந்து முக்கிய மதிப்புகளில் ஒன்றாகும். வாடிக்கையாளர் அனுபவத்தை வங்கி உண்மையிலேயே நம்புகிறது இருக்கிறது தி முக்கிய செய்ய வைத்து வாடிக்கையாளர்கள் சந்தோஷமாக மற்றும் அதன் மூலம் உறுதி செய்யும் அ நீளமானது நீடித்தது வங்கியுடனான உறவு. ஆக்சிஸ் வங்கியின் வாடிக்கையாளர் உரிமைக் கொள்கையானது வாடிக்கையாளர் உரிமைகள் தொடர்பான ஒழுங்குமுறை வழிகாட்டுதல்களுக்கு ஏற்ப வடிவமைக்கப்பட்டுள்ளது.

குறிக்கோள்:

தி வாடிக்கையாளர் உரிமைகள் கொள்கை இன் அச்சு வங்கி மந்திரங்கள் வெளியே தி உரிமைகள் இன் தி வாடிக்கையாளர் மற்றும் தி வங்கியின் பொறுப்புகள். Axis வங்கி அல்லது அதன் முகவர்கள் வழங்கும் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு இந்தக் கொள்கை பொருந்தும் வழங்கப்படும் முழுவதும் தி கவுண்டர், முடிந்துவிட்டது தொலைபேசி, மூலம் அஞ்சல், மூலம் ஊடாடும் மின்னணு சாதனங்கள், இணையத்தில் அல்லது வேறு எந்த முறையிலும்.

கவரேஜ் இன் தி கொள்கை:**நியாயமான****சிகிச்சைக்கான உரிமை:**

இல் பின்தொடர்தல் இன் தி மேலே சரி, அச்சு வங்கி விருப்பம் -

- ஊக்குவிக்க நல்ல மற்றும் நியாயமான வங்கியியல் நடைமுறைகள் மூலம் பின்வரும் குறைந்தபட்சம் தரநிலைகள் உள்ளே அனைத்து பரிவர்த்தனைகள் வாடிக்கையாளர்களுடன்
- ஊக்குவிக்க அ நியாயமான மற்றும் சமமான உறவு இடையே தி வங்கி மற்றும் தி வாடிக்கையாளர்
- தொடர்வண்டி வங்கி ஊழியர்கள் கலந்து கொள்கிறது செய்ய தி வாடிக்கையாளர்கள், போதுமான மற்றும் பொருத்தமாக
- உறுதி அந்த ஊழியர்கள் உறுப்பினர்கள் கலந்துகொள்கின்றனர் செய்ய வாடிக்கையாளர்கள் மற்றும் அவர்களது வணிக உடனடியாக மற்றும் மரியாதையுடன்
- பாலினம், வயது, மதம், சாதி, கல்வியறிவு, பொருளாதார நிலை உடல் திறன் போன்றவற்றின் அடிப்படையில் அனைத்து வாடிக்கையாளர்களையும் நியாயமாக நடத்துங்கள் மற்றும் எந்தவொரு வாடிக்கையாளருக்கும் எதிராக பாகுபாடு காட்டாதீர்கள். இருப்பினும், ஆக்சிஸ் வங்கியின் உறுப்பினர்களுக்காக குறிப்பாக வடிவமைக்கப்பட்ட சிறப்பு திட்டங்கள் அல்லது தயாரிப்புகள் இருக்கலாம். இலக்கு சந்தை குழு அல்லது தற்காப்பு பயன்படுத்தலாம், வணிக ரீதியாக ஏற்றுக்கொள்ளக்கூடியது பொருளாதார வாடிக்கையாளர் வேறுபாட்டிற்கான காரணம். பெண்கள் அல்லது பிற்படுத்தப்பட்ட வகுப்பினருக்கான உறுதியான நடவடிக்கையின் ஒரு பகுதியாக வங்கி திட்டங்கள் அல்லது தயாரிப்புகளைக் கொண்டிருக்கலாம். இத்தகைய திட்டங்கள் / தயாரிப்புகள் நியாயமற்ற பாகுபாட்டிற்குச் சமமானதாக இருக்காது. அத்தகைய சிறப்புத் திட்டங்கள் அல்லது விதிமுறைகளுக்கான காரணம் தேவைப்படும் இடங்களில் வங்கியால் விளக்கப்படும்
- உறுதி அந்த தி மேலே கொள்கை இருக்கிறது விண்ணப்பித்தார் போது பிரசாதம் அனைத்து தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள்
- வழங்கப்படும் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள் தொடர்புடைய சட்டங்கள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளுக்கு இணங்குவதை உறுதிசெய்யவும்

வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்களுக்கு இடையூறு இல்லாத மற்றும் நியாயமான சிகிச்சையை வழங்குவதே வங்கியின் முயற்சியாக இருக்கும் அதே வேளையில், வங்கி தனது வாடிக்கையாளர்கள் வங்கியுடனான அவர்களின் பரிவர்த்தனைகளில் கண்ணியமாகவும் நேர்மையாகவும் நடந்து கொள்ள வேண்டும் என்று வங்கி எதிர்பார்க்கிறது.

அது கூட வேண்டும் வங்கியாக இருக்கும் முயற்சி அதை ஊக்குவிக்க வாடிக்கையாளர்களுக்கு வங்கியை அணுகவும் உள் மனக்குறை பரிகாரம் இயந்திரங்கள் மற்றும் அணுகுமுறை மாற்று மன்றங்கள் பிறகு சோர்வு அனைத்து அவர்களது வங்கியின் உள்ளக குறை தீர்க்கும் பொறிமுறையின் கீழ் தீர்வுகள்.

சரி செய்ய வெளிப்படைத்தன்மை, நியாயமான மற்றும் நேர்மையானவர் கையாளுதல்:

இல் பின்தொடர்தல் இன் தி மேலே சரி, அச்ச வங்கி விருப்பம் -

- முழுமையான வெளிப்படைத்தன்மையை உறுதிசெய்யுங்கள், இதன் மூலம் வாடிக்கையாளர் வங்கியிடமிருந்து நியாயமான / நியாயமான முறையில் எதை எதிர்பார்க்கலாம் என்பதைப் பற்றி நன்கு புரிந்து கொள்ள முடியும்.
- வாடிக்கையாளருடனான வங்கியின் பரிவர்த்தனைகள் சமத்துவம், ஒருமைப்பாடு மற்றும் வெளிப்படைத்தன்மை ஆகிய நெறிமுறைக் கொள்கைகளின் அடிப்படையில் இருப்பதை உறுதிசெய்யவும்.
- வாடிக்கையாளர்களுக்கு அதன் தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகள், விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் மற்றும் வட்டி விகிதங்கள்/சேவைக் கட்டணங்கள் பற்றிய தெளிவான தகவலை எளிய மற்றும் எளிதில் புரிந்துகொள்ளக்கூடிய மொழியில் வழங்கவும், மேலும் போதுமான தகவலை வழங்கவும்.
- உறுதி அந்த அனைத்து விதிமுறை மற்றும் நிபந்தனைகள் உள்ளன நியாயமான மற்றும் அமைக்கப்பட்டது வெளியே தி சம்பந்தப்பட்ட உரிமைகள், பொறுப்புகள் மற்றும் கடமைகள் தெளிவாகவும் முடிந்தவரை எளிய மற்றும் எளிமையான மொழியில்
- தயாரிப்புடன் தொடர்புடைய முக்கிய அபாயங்கள் மற்றும் எந்த அம்சங்களையும் அறியவும் குறிப்பாக வாடிக்கையாளருக்கு அவருக்கு/அவளுக்கு பாதகமாக இருக்கும். தயாரிப்பு அல்லது சேவையுடன் தொடர்புடைய மிக முக்கியமான விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் (MITC) தயாரிப்பை வழங்கும்போது வாடிக்கையாளரின் கவனத்திற்கு தெளிவாகக் கொண்டு வரப்படும். பொதுவாக, அத்தகைய விதிமுறைகள் வாடிக்கையாளரின் எதிர்காலத் தேர்வைத் தடுக்காது என்பது உறுதிசெய்யப்படும்
- வட்டி விகிதங்கள், கட்டணங்கள் மற்றும் கட்டணங்கள் பற்றிய தகவல்களை கிளைகள் அல்லது இணையதளத்தில் உள்ள அறிவிப்புப் பலகையில் அல்லது ஹெல்ப்-லைன்கள் அல்லது ஹெல்ப்-டெஸ்க் மூலம் வழங்கவும், பொருத்தமான இடங்களில் வாடிக்கையாளருக்கு நேரடியாகத் தெரிவிக்கப்படும்.
- www.axisbank.com என்ற இணையதளத்தில் காட்டவும் , அதன் நகல் வாடிக்கையாளர்களின் பார்வைக்காக ஒவ்வொரு கிளையிலும் கிடைக்கும். மேலும் 4 வங்கி கிளைகளில் கட்டண அட்டவணையின் இருப்பு பற்றிய அறிவிப்பை அதன் கிளைகளில் காண்பிக்கும்.
- விவரம் தரவும், அவர்களின் கட்டண அட்டவணையில், அனைத்து கட்டணங்களிலும், ஏதாவது, வாடிக்கையாளரால் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட தயாரிப்புகள் மற்றும் சேவைகளுக்கு பொருந்தும்

- i. வாடிக்கையாளருக்கு தெரிவிக்கவும் ஏதேனும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகளில் மாற்றம் திருத்தப்பட்ட விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள் நடைமுறைக்கு வருவதற்கு ஒரு மாதத்திற்கு முன்பு பின்வரும் ஏதேனும் ஒன்று அல்லது அதற்கு மேற்பட்ட சேனல்கள் மூலம் :
 - கடிதம்
 - அறிக்கைகள் இன் கணக்கு
 - எஸ்எம்எஸ்கள்
 - மின்னஞ்சல் _
- j. உறுதி அந்த அத்தகைய மாற்றங்கள் உள்ளன பொதுவாக செய்து உடன் வருங்கால விளைவு பிறகு கொடுக்கும் அறிவிப்பு இன் ஒரு மாதம். வங்கிக்கு சாதகமாக அத்தகைய அறிவிப்பை வழங்காமல் ஏதேனும் மாற்றத்தை செய்திருந்தால் வாடிக்கையாளர், அது விருப்பம் அறிவிக்கவும் தி மாற்றம் உள்ளே 30 நாட்கள் இன் அத்தகைய மாற்றம். என்றால் மாற்றம் இருக்கிறது வாடிக்கையாளருக்கு பாதகமாக, குறைந்தபட்சம் 30 நாட்களுக்கு முன் அறிவிப்பு வழங்கப்படும் மற்றும் வாடிக்கையாளருக்கு வழங்கப்படலாம் விருப்பங்கள், செய்ய நெருக்கமான தி கணக்கு அல்லது சொடுக்கி செய்ய ஏதேனும் மற்றவை தகுதியுடையது கணக்கு இல்லாமல் வேண்டும் செலுத்து தி திருத்தப்பட்ட கட்டணம் அல்லது ஆர்வம் உள்ளே 60 நாட்கள் இன் அத்தகைய அறிவிப்பு. அஞ்சல் 60 நாட்கள் இன் தி கவனிக்க, மாற்றங்கள் பொருந்தக்கூடிய இடமெல்லாம் பின்னோக்கிச் செயல்படுத்தப்படலாம்
- k. வழங்கவும் தகவல் பற்றி தி தண்டனைகள் விதிக்கத்தக்கது உள்ளே வழக்கு இன் கடைபிடிக்காதது/ மீறல் இன் ஏதேனும் வாடிக்கையாளரால் தேர்ந்தெடுக்கப்பட்ட தயாரிப்பு / சேவைகளை நிர்வகிக்கும் விதிமுறைகள் மற்றும் நிபந்தனைகள்
- l. வைப்புத்தொகை, காசோலை சேகரிப்பு, குறைகளை நிவர்த்தி செய்தல், இழப்பீடு மற்றும் நிலுவைத் தொகைகளை வசூலித்தல் மற்றும் பாதுகாப்பு திரும்பப் பெறுதல் குறித்த வங்கியின் கொள்கைகளை பொது டொமைன்/ அறிவிப்பு பலகையில் காட்சிப்படுத்தவும். வாடிக்கையாளர் உரிமைகள், வாடிக்கையாளர் பாதுகாப்பு கொள்கை, வசதிகள் க்கான ஊனமுற்றோர்/மூத்தவர் குடிமக்கள்
- m. வாடிக்கையாளர்களுக்கு முழுமையாகவும், சரியாகவும், நேர்மையாகவும் பொருத்தமான தகவலை வழங்க, குறிப்பிட்ட தயாரிப்பில் பணியாற்றும் பணியாளர்கள் முறையாகப் பயிற்சி பெற்றிருப்பதை உறுதிசெய்ய எல்லா முயற்சிகளையும் மேற்கொள்ளுங்கள்.
- n. ஒரு தயாரிப்பு/சேவையைப் பெறுவதற்காக சமர்ப்பிக்கப்பட்ட விண்ணப்பங்களை ஏற்றுக்கொள்வது / ஏற்காதது குறித்து வங்கியால் தீர்மானிக்கப்பட்ட ஒரு நியாயமான காலத்திற்குள் விண்ணப்பதாரரைத் தொடர்புகொள்வதை உறுதிசெய்து, விண்ணப்பத்தை ஏற்காத / நிராகரிப்பதற்கான காரணங்களை எழுத்துப்பூர்வமாக தெரிவிக்கவும். அத்தகைய காலம் வங்கியின் இணையத்தளத்திலும் குறிப்பிட்ட தயாரிப்பு அல்லது சேவையின் விண்ணப்பத்திலும் அறிவிக்கப்படும்
- o. தொடர்பு கொள்ளவும் சந்தேகத்திற்கு இடமின்றி செய்ய தொடர்புடைய வாடிக்கையாளர் பிரிவுகள் தி தகவல் பற்றி:
 - நிறுத்தம் இன் குறிப்பாக தயாரிப்புகள்
 - மாற்றங்கள் உள்ளே தயாரிப்புகள் பயன்பெற்றது
 - இடமாற்றம் இன் அவர்களது அலுவலகங்கள்
 - மாற்றங்கள் உள்ளே வேலை மணி
 - மாற்றம் உள்ளே தொலைபேசி எண்கள்
 - மூடல் இன் ஏதேனும் அலுவலகம் அல்லது கிளை உடன் முன்கூட்டியே அறிவிப்பு இன் மணிக்கு குறைந்தது 30 நாட்கள்

வங்கியின் வாழ்க்கைச் சுழற்சியின் மூலம் தகவல்களை வெளிப்படுத்துதல் என்பது நடந்துகொண்டிருக்கும் செயலாகும் தயாரிப்பு / உறவு மற்றும் விருப்பம் இரு விடாமுயற்சியுடன் தொடர்ந்து, தி வங்கி விருப்பம் உறுதி செய்ய பயன்படுத்த அனைத்து சாத்தியம்

சேனல்கள் இன் தொடர்பு, உட்பட இணையதளம், செய்ய உறுதி அந்த தகவல் அன்று அனைத்து மாற்றங்கள் வாடிக்கையாளருக்கு முன்கூட்டியே தெரியப்படுத்தப்படுகிறது

- p. அறிவுரை கூறுங்கள் தி வாடிக்கையாளர் மணிக்கு தி நேரம் இன் விற்பனை தி தயாரிப்பு இன் தி உரிமைகள் மற்றும் கடமைகள் வாடிக்கையாளர் சந்தேகிக்கும், கண்டறிந்த அல்லது சந்திக்கும் எந்தவொரு முக்கியமான சம்பவங்களையும் புகாரளிக்க வேண்டிய அவசியம் உட்பட சட்டம் மற்றும்/அல்லது வங்கி ஒழுங்குமுறையில் உட்பொதிக்கப்பட்டுள்ளது
- q. வங்கியின் பணியாளர்கள், ஒரு தயாரிப்பு அல்லது சேவையைப் பெறுவதற்கு வாடிக்கையாளர் அணுகும் போது, தயாரிப்பு/சேவை தொடர்பான அனைத்து தொடர்புடைய தகவல்களையும் வழங்குவதை உறுதிசெய்யவும். திசையில் செய்ய தகவல் வளங்கள் அன்று ஒத்த தயாரிப்புகள் கிடைக்கும் உள்ளே தி சந்தை உடன் வாடிக்கையாளருக்கு தகவலறிந்த முடிவை எடுக்க உதவும் ஒரு பார்வை
- r. இல்லை நிறுத்து அ வாடிக்கையாளர் உறவு இல்லாமல் கொடுக்கும் நியாயமான அல்லது ஒப்பந்தப்படி முன் அறிவிப்பு வாடிக்கையாளருக்கு _
- s. வாடிக்கையாளரின் கணக்கு, நிதி உறவை நிர்வகிக்க கிடைக்கக்கூடிய அனைத்து வழிகளிலும் உதவுங்கள் வழங்கும் வழக்கமான உள்ளீடுகள் உள்ளே தி வங்கியின் பகுதிகள் அத்தகைய என கணக்கு அறிக்கைகள்/ பாஸ் புத்தகங்கள், விழிப்பூட்டல்கள், தயாரிப்பின் செயல்திறன் பற்றிய சரியான நேரத்தில் தகவல், கால வைப்பு முதிர்வு போன்றவை
- t. உறுதி அந்த அனைத்து சந்தைப்படுத்துதல் மற்றும் ஊக்குவிப்பு பொருள் இருக்கிறது தெளிவானது மற்றும் இல்லை தவறாக வழிநடத்தும்
- u. தேவையற்ற துன்புறுத்தல் என்று நியாயமாக கருதப்படும் வகையில், வாடிக்கையாளரை உடல்நீதியாகத் துன்புறுத்துதல், செல்வாக்கு செலுத்துதல் அல்லது நடத்தையில் ஈடுபடுதல் ஆகியவற்றில் ஈடுபடக்கூடாது. வழக்கமான பொருத்தமான வணிக நடைமுறைகளை மட்டுமே கடைப்பிடிப்பதை உறுதி செய்யவும்
- v. உறுதி அந்த தி கட்டணம் மற்றும் கட்டணம் அன்று பொருட்கள்/சேவைகள் மற்றும் அதன் கட்டமைப்பு உள்ளன இல்லை வாடிக்கையாளருக்கு நியாயமற்றது

சரி செய்ய பொருத்தம்:

இல் பின்தொடர்தல் இன் தி மேலே சரி, அச்ச வங்கி விருப்பம் -

- a. மூன்றாம் தரப்பு தயாரிப்புகளை விற்க அங்கீகாரம் இருந்தால் மட்டுமே விற்கவும். மூன்றாம் தரப்பு நிதி தயாரிப்புகளின் சந்தைப்படுத்தல் மற்றும் விநியோகம் தொடர்பான வாரியம் அங்கீகரிக்கப்பட்ட கொள்கையை வங்கி கொண்டிருக்கும், இது விற்பனைக்கு முன் வாடிக்கையாளர்களுக்கு தயாரிப்புகளின் பொருத்தத்தை மதிப்பிடும்
- b. விற்கப்படும் அல்லது வழங்கப்படும் தயாரிப்பு அல்லது சேவை வாடிக்கையாளரின் தேவைகளுக்குப் பொருத்தமானது மற்றும் வாடிக்கையாளரின் நிதி நிலை மற்றும் அதன் மதிப்பீட்டின் அடிப்படையில் புரிதலுக்கு பொருத்தமற்றது என்பதை உறுதிப்படுத்த முயற்சிக்கவும். அத்தகைய மதிப்பீடு அதன் பதிவுகளில் சரியான முறையில் ஆவணப்படுத்தப்படும்
- c. வங்கியிடமிருந்து கிடைக்கும் எந்தவொரு சேவைக்கும் க்விட்-ப்ரோ-கோவாக எந்தவொரு மூன்றாம் தரப்பு தயாரிப்புகளுக்கும் குழுசேருமாறு வாடிக்கையாளரை கட்டாயப்படுத்த வேண்டாம்.

- d. மூன்றாம் தரப்பு தயாரிப்புகள் உட்பட விற்கப்படும் தயாரிப்புகள் அல்லது வழங்கப்படும் சேவைகள், தற்போதுள்ள விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளுக்கு இணங்க இருப்பதை உறுதிசெய்யவும்
- e. தெரிவிக்கவும் தி வாடிக்கையாளர் பற்றி அவரது பொறுப்பு செய்ய உடனடியாக மற்றும் நேர்மையாக வழங்குகின்றன அனைத்து தொடர்புடைய மற்றும் வாடிக்கையாளருக்குத் தயாரிப்பின் பொருத்தத்தைத் தீர்மானிக்க வங்கியால் கோரப்படும் நியாயமான தகவல்கள்

சரி செய்ய தனியுரிமை:

இல் பின்தொடர்தல் இன் தி மேலே சரி, அச்ச வங்கி விருப்பம் -

- a. உபசரிக்கவும் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல் என தனிப்பட்ட மற்றும் இரகசியமானது (கூட எப்பொழுது தி வாடிக்கையாளர் இனி எங்களுடன் வங்கிச் சேவையில் ஈடுபடவில்லை), மேலும், ஒரு பொது விதியாக, அத்தகைய தகவல்களை அதன் துணை நிறுவனங்கள் / கூட்டாளிகள், டை-அப் நிறுவனங்கள் போன்றவை உட்பட வேறு எந்தத் தனிநபர்/நிறுவனங்களுக்கும் எந்த நோக்கத்திற்காகவும் வெளியிடக் கூடாது.
- தி வாடிக்கையாளர் உள்ளது அங்கீகரிக்கப்பட்டது அத்தகைய வெளிப்படுத்தல் வெளிப்படையாக உள்ளே எழுதுவது
 - வெளிப்படுத்தல் இருக்கிறது கட்டாயம் மூலம் சட்டம் / ஒழுங்குமுறை
 - வங்கி உள்ளது அ கடமை செய்ய தி பொது செய்ய வெளிப்படுத்து அதாவது உள்ளே பொது ஆர்வம்
 - வங்கி உள்ளது செய்ய பாதுகாக்க அதன் நலன்கள் மூலம் வெளிப்படுத்தல்
 - அது இருக்கிறது க்கான அ ஒழுங்குமுறை கட்டாயப்படுத்தப்பட்டது வணிக நோக்கம் அத்தகைய வெளிப்படுத்தல் இன் இயல்புநிலை செய்ய கடன் தகவல் நிறுவனங்கள் அல்லது கடன் வசூல் முகவர்
 - பகிர்தல் தகவல் உடன் கடன் நிறுவனங்கள் பற்றி கடன்கள், கடன் அட்டை முதலியன
- b. இல்லை பயன்படுத்த அல்லது பகிர் வாடிக்கையாளர்களின் தனிப்பட்ட தகவல் க்கான சந்தைப்படுத்துதல் நோக்கங்களுக்காக, தவிர தி வாடிக்கையாளர் அதை குறிப்பாக அங்கீகரித்துள்ளார்
- c. டெலிகாம் கமர்ஷியல் கம்யூனிகேஷன்ஸ் வாடிக்கையாளர் விருப்ப விதிமுறைகளை கடைபிடிக்கவும், 2010 (தேசிய வாடிக்கையாளர் விருப்பம் பதிவு) வழங்கப்பட்டது மூலம் தொலை தொடர்பு ஒழுங்குமுறை அதிகாரம் இன் இந்தியா, வாடிக்கையாளர்களுடன் தொடர்பு கொள்ளும்போது

சரி செய்ய மனக்குறை பரிகாரம் மற்றும் இழப்பீடு:

இல் பின்தொடர்தல் இன் தி மேலே சரி, அச்ச வங்கி விருப்பம் உறுதி -

- ஒப்பந்தம் அனுதாபத்துடன் மற்றும் விரைவாக உடன் அனைத்து விஷயங்கள் அந்த போ தவறு
- சரி தவறுகள் உடனடியாக
- ரத்து செய் ஏதேனும் கட்டணம் அந்த உள்ளது இருந்தது விண்ணப்பித்தார் தவறாக மற்றும் மூலம் தவறு
- எந்தவொரு வாடிக்கையாளருக்கும் இழப்பீடு வழங்கவும் நேரடி நிதி இழப்பு என்று இருக்கலாம் மூலம் ஏற்பட்டுள்ளன வங்கியின் இழப்பீட்டுக் கொள்கையின்படி வாடிக்கையாளர் அதன் குறைபாடுகளால்

அச்ச வங்கி விருப்பம் மேலும் -

- a. ஈடு செய் தி வாடிக்கையாளர் க்கான ஏதேனும் நேரடி நிதி இழப்பு அந்த கூடும் வேண்டும் இருந்தது ஏற்பட்டது மூலம் வங்கியின் இழப்பீட்டுக் கொள்கையின்படி வாடிக்கையாளர் அதன் குறைபாடுகளால்
- b. வாடிக்கையாளரை நடத்துவதில் / தீர்த்து வைப்பதில் ஏற்படும் தாமதங்கள் / குறைபாடுகளுக்கான இழப்பீட்டுக் கொள்கையை பொதுக் களத்தில் வைக்கவும் பரிவர்த்தனைகள் உள்ளே தி நிபந்தனை நேரம் மற்றும் உள்ளே ஏற்ப உடன் தி ஒப்புக்கொண்டார் விதிமுறை ஒப்பந்தம் _
- c. ஒரு வலுவான மற்றும் பதிலளிக்கக்கூடிய குறை தீர்க்கும் நடைமுறை இருப்பதை உறுதிசெய்து, வாடிக்கையாளர் அணுகும் குறை தீர்க்கும் அதிகாரியைத் தெளிவாகக் குறிப்பிடவும்.
- d. செய்ய மனக்குறை பரிகாரம் பொறிமுறை எளிதாக அணுகக்கூடியது செய்ய வாடிக்கையாளர்கள்.
- e. வாடிக்கையாளருக்கு எப்படி புகார் செய்வது, யாருக்கு அப்படி புகார் செய்ய வேண்டும் என்பது குறித்து ஆலோசனை வழங்கவும், எப்பொழுது செய்ய எதிர்பார்க்கலாம் அ பதில் மற்றும் என்ன செய்ய செய் என்றால் தி வாடிக்கையாளர் இருக்கிறது இல்லை திருப்தி உடன் தி விளைவு
- f. குறை தீர்க்கும் ஆணையம் / நோடல் அதிகாரியின் பெயர், முகவரி மற்றும் தொடர்பு விவரங்களைக் காண்பி. புகார்களைத் தீர்ப்பதற்கான கால வரம்பு அனைத்து சேவை வழங்கல் இடங்களிலும் தெளிவாகக் காட்டப்படும் / அணுகக்கூடியதாக இருக்கும்
- g. அதிகரிப்பதற்கான விருப்பத்தை புகார்தாரருக்கு தெரிவிக்கவும் முன்கூட்டிய நேரத்திற்குள் புகார் தீர்க்கப்படாவிட்டால் வங்கி குறைதீர்ப்பாளரிடம் அவர் புகார் செய்தார்
- h. இடம் உள்ளே பொது களம் தகவல் பற்றி வங்கியியல் ஒம்புட்ஸ்மேன் திட்டம்
- i. வாடிக்கையாளரின் தொடர்புப் புள்ளிகளில் வங்கிக் குறைதீர்ப்பாளரின் பெயர் மற்றும் தொடர்பு விவரங்களைக் காண்பி, அதன் அதிகார வரம்பிற்கு உட்பட்ட வங்கி கிளை

அம்சங்கள் இன் வாடிக்கையாளர் உரிமைகள் கொள்கை:

மேலும், அச்ச வங்கி விருப்பம் உறுதி பின்வருபவை:

- ஒப்புக்கொள் அனைத்து முறையான புகார்கள் (உட்பட புகார்கள் தாக்கல் மூலம் மின்னணு அதாவது) உள்ளே மூன்று வேலை நாட்கள் மற்றும் வேலை செய்ய தீர்க்க அது உள்ளே அ நியாயமான காலம், இல்லை அதிகமாக 30 நாட்கள் (உயர்ந்த தரவரிசை மூலம் புகாரை அதிகரிப்பதற்கான நேரம் மற்றும் ஆய்வு உட்பட உள் அதிகாரி பொறுப்பு க்கான மனக்குறை பரிகாரம்). தி 30 நாள் காலம் விருப்பம் இரு வாடிக்கையாளரிடமிருந்து தேவையான அனைத்து தகவல்களும் பெறப்பட்ட பிறகு கணக்கிடப்படுகிறது
- பாதிக்கப்பட்ட வாடிக்கையாளர்களுக்கு தீர்வுக்காக வங்கி குறைதீர்ப்புத் திட்டத்தின் விவரங்களை வழங்கவும் இன் அ புகார் என்றால் தி வாடிக்கையாளர் இருக்கிறது இல்லை திருப்தி உடன் தி தீர்மானம் இன் அ சர்ச்சை, அல்லது ஒரு தகராறு கையாளுதல் செயல்முறையின் விளைவாக

இல் கூடுதலாக, தி வங்கி விருப்பம் உறுதி பின்வருபவை:

- வாடிக்கையாளர் உறவை நிறுவும் நேரத்தில், விவரக்குறிப்புகளின்படி தயாரிப்புகள் செயல்படாதபோது அல்லது தவறு நடந்தால், இழப்புகளுக்கான பொறுப்பு, அத்துடன் அனைத்து தரப்பினரின் உரிமைகள் மற்றும் பொறுப்புகள் ஆகியவற்றை தெளிவாக உச்சரிக்கவும். இருப்பினும், ஏற்படும் இழப்புகளுக்கு வங்கி பொறுப்பேற்காது மூலம் புறம்பான சூழ்நிலைகள் அந்த உள்ளன அப்பால் அதன் நியாயமான கட்டுப்பாடு (அத்தகைய என சந்தை மாற்றங்கள், சந்தை மாறிகள் காரணமாக உற்பத்தியின் செயல்திறன் போன்றவை)
- வாடிக்கையாளருக்கு நியாயமான சந்தேகத்திற்கு அப்பால் காட்ட முடியாவிட்டால், தாமதமின்றி மற்றும் தாமதமின்றி திருப்பிச் செலுத்தப்படுவதை உறுதிசெய்யவும் தி எந்த ஒரு வாடிக்கையாளர் சர்ச்சைக்குரிய பரிவர்த்தனை (உடன் வங்கியின் இழப்பீட்டுக் கொள்கையின்படி வட்டி/கட்டணங்கள்.

கடந்த மதிப்பாய்வு செய்யப்பட்டது: ஜூன் 2022