

शिकायत निवारण नीति

पृष्ठभूमि

ग्राहक केंद्रीयता बैंक के पांच प्रमुख मूल्यों में से एक है। बैंक इस तथ्य में पूरी तरह से विश्वास करता है कि ग्राहकों को खुश रखने के लिए ग्राहक अनुभव प्रमुख है और यह बैंक के साथ लंबे समय तक चलने वाले संबंधों को सुनिश्चित करता है। ग्राहक को दी जानेवाली सेवा की गुणवत्ता में सुधार लाने के लिए उसके द्वारा दर्ज कराई गई शिकायत प्रतिसाद तंत्र के रूप में काम आती है।

एक्सिस बैंक की शिकायत निवारण नीति ग्राहक सेवा पर विनियामक के दिशा-निर्देशों के अनुसार बनाई गई है। यह नीति ग्राहक की शिकायतों का हल करने के लिए ढांचे को निर्धारित करती है।

बैंक किसी शिकायत को ग्राहक को प्रदान की गई प्रतिबद्धता के लिए सेवा में दोष या कमी मानता है। प्रतिबद्ध समय में उल्लंघन होने या बैंक में ग्राहक द्वारा दिए गए अनुरोध को पूरा नहीं करने के कारण शिकायत हो सकती है।

बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि यह नीति पब्लिक डोमेन (बैंक की वेबसाइट और शाखाओं) में उपलब्ध कराई जाए।

उद्देश्य

इस नीति का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है :

- हर समय सभी ग्राहकों के साथ निष्पक्ष रूप से व्यवहार करना।
- ग्राहक की सभी शिकायतों, अनुरोधों और क्लेरी (सवाल) का जवाब शालीनता के साथ निर्धारित समय-सीमा के अनुसार दिया जाता है।
- यदि ग्राहक बैंक के जवाब से संतुष्ट नहीं हैं तो उन्हें अपनी शिकायत को बैंक के भीतर आगे ले जाने और आगे ले जाने की अपने अधिकारों से पूरी तरह से परिचित कराया जाता है।

व्यवहारिकता/कवरेज

- यह नीति सभी शाखाओं पर लागू है जिसमें विदेशी और शाखाओं एवं कार्यालयों में कार्यरत सभी कर्मचारी शामिल हैं।
- केंद्रीय कार्यालय विभागों और बैंक के विदेशी एवं घरेलू परिचालन की कार्यपद्धति में शामिल उसके कर्मचारियों पर लागू।
- यह NPS ग्राहकों पर लागू होता है जिनके लिए एक्सिस बैंक NPS ट्रस्ट का ट्रस्टी है।
- ग्रामीण क्षेत्रों के ग्राहक।
- अटल पेंशन योजना, राष्ट्रीय पेंशन योजना के अंतर्गत आने वाले लोगों सहित पेंशन खाताधारक।
- सिविल एवं रक्षा पेंशन और कर्मचारी भविष्य निधि संगठन पेंशन।
- बैंक द्वारा वितरित/ संदर्भित तृतीय पक्ष उत्पाद।
- भारत सरकार की बीमा योजनाओं का लाभ उठाने वाले ग्राहक जिसमें प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना और प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना शामिल है।
- कर का भुगतान करने वाले ग्राहक जिसके लिए आरबीआई ने एजेंसी व्यवसाय के तहत बैंक को अधिकृत किया है।
- सार्वजनिक भविष्य निधि, वरिष्ठ नागरिक बचत योजनाएं और किसान विकास पत्र एवं अन्य छोटी बचत योजनाओं का ग्राहकों द्वारा लाभ उठाना।
- सरकार और बैंक द्वारा शामिल की गई कोई अन्य योजना।
- व्यावसायिक संवाददाता, आउटसोर्स, कर्मचारी और बैंक की सहायक कंपनियां।
- फ्रीचार्ज ग्राहकों के लिए लागू।

शिकायत निवारण नीति के पहलू

- बैंक ने ग्राहकों को शाखा, कॉल सेंटर, ईमेल, ऋण केंद्र, एक्सिस सपोर्ट और सोशल मीडिया जैसे कई टच-प्वाइंट प्रदान करते हैं ताकि वे अपनी शिकायतों को दर्ज कर सकें।
- एक बार शिकायत दर्ज किए जाने के बाद बैंक उसे समाधान के लिए संबंधित विभाग को भेजता है।
- समाधान निर्धारित प्रतिवर्तन काल (टर्न अराउंड टाइम) के अनुसार प्रदान किया जाता है।
- बैंक ग्राहकों द्वारा उठाए गई शिकायतों की रिपोर्ट करने और उन्हें ट्रैक करने के लिए समुचित सिस्टम का इस्तेमाल करता है।

- विनियामक के माध्यम से प्राप्त सभी इंटरैक्शन के लिए, संबंधित विनियामक द्वारा निर्देशित समय-सीमाओं का अनुपालन किया जाएगा ।

समय-सीमा

1. एटीएम विवाद : टी+ 7 घरेलू लेनदेनों के लिए टी+7 कार्यदिवस और अंतरराष्ट्रीय लेनदेनों के लिए 120 दिन
2. BNA/रीसाइकिलर विवाद : टी+7 कार्यदिवस
3. धोखाधड़ीपूर्ण/अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन जिसमें रीमोट /ऑनलाइन भुगतान लेनदेन और प्रॉक्सिमिटी भुगतान लेनदेन (एटीएम/POS) शामिल है : 90 दिन
4. POS/ऑनलाइन विवाद: 120 दिन (नेटवर्क द्वारा निर्धारित समय-सीमा)
5. NEFT/RTGS: टी+15 कार्यदिवस (NPCI द्वारा निर्धारित समय-सीमा)
6. IMPS/ UPI विवाद:
 - a. टी+1 कार्यदिवस (भुगतान की स्थिति की पुष्टि करना । एक्सिस बैंक सिस्टम में दर्ज दिनांक से निर्धारित समय-सीमा)
 - b. टी+15 कार्यदिवस ग्राहक के खाते में रिफंड के भुगतान के लिए
 - c. ग्राहक द्वारा किए गए गलत सफल अंतरण के लिए T+35 कार्यदिवस (नेकनीयत के आधार पर)
7. उपरोक्त श्रेणियों के अंतर्गत न आने वाली अन्य सभी बातचीत के लिए, प्रत्येक स्तर पर जवाब देने का समय 10 दिन का होता है, यदि स्तर 1 /स्तर 2 /स्तर 3 पर पहुंचने के बाद भी आपकी समस्या का समाधान नहीं होता या यदि बैंक द्वारा 30 दिनों के भीतर समाधान प्रदान नहीं किया जाता है तो आप इस मामले को बैंक के लोकपाल कार्यालय में ले जा सकते हैं।

शिकायत करने के लिए ग्राहकों के पास चैनल उपलब्ध हैं

स्तर 1:

- a. स्तर 1 में कॉल सेंटर, ईमेल और ऋण केंद्र तथा शाखाओं पर वॉक-इन शामिल है । बैंक ग्राहक की समस्या को स्वीकार करेगा और उसे समुचित सिस्टम में दर्ज करेगा ।
- b. जवाब देने के लिए बैंक के पास 10 कार्यदिवसों का निर्धारित प्रतिवर्तन काल (टर्न अराउंड टाइम) होता है ।
- c. यदि ग्राहक प्रस्तुत किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है तो ग्राहक इस मामले को स्तर 2 (सर्कल नोडल अधिकारी/ HO पर नोडल अधिकारी) को भेज सकता है ।

कॉल सेंटर नंबर > 1860-419-5555, 1860-500-5555

ईमेल चैनल : www.axisbank.com/support

शाखा / ऋण केंद्र (नजदीकी शाखा / ऋण केंद्र का पता लगाने के लिए कृपया www.axisbank.com पर जाएँ)

स्तर 2 :

सर्कल नोडल अधिकारी/ HO पर नोडल अधिकारी

- a. नोडल अधिकारी ग्राहक की समस्या को स्वीकार करेगा और उसे सिस्टम में रिकॉर्ड करेगा ।
- b. जवाब देने के लिए बैंक के पास 10 कार्यदिवसों का निर्धारित प्रतिवर्तन काल (टर्न अराउंड टाइम) होता है ।
- c. यदि ग्राहक प्रस्तुत किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है तो ग्राहक इस मामले को स्तर 3 (प्रिंसिपल नोडल अधिकारी) को भेज सकता है ।

लिखें	ईमेल करें	कॉल करें
नोडल अधिकारी एक्सिस बैंक लिमिटेड, NPC1, 5वां तल, "गीगाप्लेक्स", प्लॉट नंबर I.T.5, MIDC, ऐरोली नॉलेज पार्क, ऐरोली, नवी मुंबई-400708.	nodal.officer@axisbank.com	फ़ोन 91-22-71315288 (सोमवार से शुक्रवार) सुबह 9:30 बजे से शाम 5:30 बजे तक) (दूसरे और चौथे शनिवार तथा बैंक के अवकाश दिनों को छोड़कर)

स्तर 3:

- मुख्य नोडल अधिकारी ग्राहक की समस्या को स्वीकार करेगा और उसे समुचित सिस्टम/रजिस्टर में कैप्चर करेगा।
- इस स्तर पर जवाब देने के लिए बैंक के पास 10 कार्यदिवसों का निर्धारित प्रतिवर्तन काल (टर्न अराउंड टाइम) होता है।

लिखें	ईमेल करें	कॉल करें
मुख्य नोडल अधिकारी, एक्सिस बैंक लिमिटेड, 2रा तल, द रुबी, 9-सेनापति बापट मार्ग, दादर, मुंबई-400028	pno@axisbank.com	22- 24252525/62300641/0621 (सोमवार से शुक्रवार)

स्तर 4:

- यदि स्तर 1 /स्तर 2 /स्तर 3 पर पहुंचने के बाद भी आपकी समस्या का समाधान नहीं होता या यदि बैंक द्वारा 30 दिनों के भीतर समाधान प्रदान नहीं किया जाता है तो आप इस मामले को बैंक के लोकपाल कार्यालय में ले जा सकते हैं। उसका विवरण नीचे दिया गया है:

<https://www.axisbank.com/contact-us/banking-ombudsman>

A. वदेशी शाखाओं और प्रतिनिधि कार्यालयों के ग्राहक

- शाखा का मुख्य कार्यकारी अधिकारी/ प्रतिनिधि कार्यालय का मुख्य प्रतिनिधि को शिकायत प्रबंधन के लिए नामित किया गया है। शाखा / प्रतिनिधि कार्यालय, यदि इसे स्थानीय विनियमों द्वारा निर्देशित किया गया है, को शिकायत प्रबंधन अधिकारी के रूप में अपनी भूमिका के बारे में स्थानीय विनियामक के लिए सलाह देनी चाहिए।

स्तर 1

▪ complaints.difc@axisbank.com	▪ शिकायत प्रबंधन अधिकारी, DIFC
▪ complaints.hk@axisbank.com	▪ शिकायत प्रबंधन अधिकारी, हांगकांग
▪ complaints.sing@axisbank.com	▪ शिकायत प्रबंधन अधिकारी, सिंगापुर
▪ complaints.slk@axisbank.com	▪ शिकायत प्रबंधन अधिकारी, श्रीलंका
▪ complaints.adro@axisbank.com	▪ शिकायत प्रबंधन अधिकारी, अबूधाबी प्रतिनिधि कार्यालय
▪ complaints.dro@axisbank.com	▪ शिकायत प्रबंधन अधिकारी, दुबई प्रतिनिधि कार्यालय

स्तर 2

- जवाब देने के लिए बैंक के पास 10 कार्यदिवसों का निर्धारित प्रतिवर्तन काल (टर्न अराउंड टाइम) होता है।
- यदि ग्राहक प्रस्तुत किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है तो ग्राहक इस मामले को स्तर 2 नोडल अधिकारी को भेज सकता है।

स्तर 3

- जवाब देने के लिए बैंक के पास 10 कार्यदिवसों का निर्धारित प्रतिवर्तन काल (टर्न अराउंड टाइम) होता है ।
- यदि ग्राहक प्रस्तुत किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है तो ग्राहक इस मामले को स्तर 2 (प्रिंसिपल नोडल अधिकारी) को भेज सकता है ।

स्तर 4

- यदि स्तर 1 /स्तर 2 /स्तर 3 पर पहुंचने के बाद भी आपकी समस्या का समाधान नहीं होता या यदि बैंक द्वारा 30 दिनों के भीतर समाधान प्रदान नहीं किया जाता है तो आप इस मामले को बैंक के लोकपाल कार्यालय में ले जा सकते हैं । उसका विवरण नीचे दिया गया है :

B. राष्ट्रीय पेंशन योजना (NPS) सब्सक्राइबर

स्तर 1

- शिकायत नीचे दिए गए चैनल के माध्यम से दर्ज कराई जा सकती है :

ऑनलाइन मोड :

- CRA_NSDL का CGMS (केंद्रीयकृत शिकायत प्रबंधन प्रणाली)
हमें इस पर ईमेल करें npstrust@xisbank.com

भौतिक मोड :

NPS ट्रस्टी को संबोधित करते हुए पत्र

पता : एक्सिस बैंक लिमिटेड,
केंद्रीयकृत (कलेक्शन एन्ड पेमेन्ट हब) समाहरण और भुगतान हब (CCPH),
5वां तल, गीगाप्लेक्स, बिल्डिंग नं. 1, प्लॉट नं. I.T.5,
MIDC, ऐरोली नॉलेज पार्क, ऐरोली, नवी मुंबई - 400708.
संपर्क नंबर.: 022-71315875

स्तर 2

- जवाब देने के लिए बैंक के पास 10 कार्यदिवसों का निर्धारित प्रतिवर्तन काल (टर्न अराउंड टाइम) होता है ।
- यदि ग्राहक प्रस्तुत किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है तो ग्राहक इस मामले को स्तर 2 नोडल अधिकारी को भेज सकता है ।

स्तर 3

- जवाब देने के लिए बैंक के पास 10 कार्यदिवसों का निर्धारित प्रतिवर्तन काल (टर्न अराउंड टाइम) होता है ।
- यदि ग्राहक प्रस्तुत किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है तो ग्राहक इस मामले को स्तर 2 (प्रिंसिपल नोडल अधिकारी) को भेज सकता है ।

स्तर 4

- यदि स्तर 1 /स्तर 2 /स्तर 3 पर पहुंचने के बाद भी आपकी समस्या का समाधान नहीं होता या यदि बैंक द्वारा 30 दिनों के भीतर समाधान प्रदान नहीं किया जाता है तो आप इस मामले को बैंक के लोकपाल कार्यालय में ले जा सकते हैं। उसका विवरण नीचे दिया गया है:

C. शिकायत दर्ज करने के लिए फ्रीचार्ज ग्राहकों के लिए चैनल उपलब्ध हैं

स्तर 1

- कोई भी ग्राहक किसी भी मामले की रिपोर्ट नीचे दिए गए किसी भी चैनल पर कर सकता है :
 - कॉल सेंटर नंबर : 080-33037133 (सुबह 7 बजे से लेकर रात 11 बजे तक)
 - ईमेल चैनल : care@freecharge.com

स्तर 2

- जवाब देने के लिए बैंक के पास 10 कार्यदिवसों का निर्धारित प्रतिवर्तन काल (टर्न अराउंड टाइम) होता है ।
- यदि ग्राहक प्रस्तुत किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है तो ग्राहक इस मामले को स्तर 2 फ्रीचार्ज के नोडल अधिकारी को भेज सकता है ।

लिखें	ईमेल करें
शिकायत निवारण अधिकारी फ्रीचार्ज पेमेंट सर्विस प्राइवेट लिमिटेड, 68, ओखला इंडस्ट्रियल एस्टेट, नई दिल्ली, 110020 (राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर सुबह 9:30 बजे से शाम 6:30 बजे)	grievanceofficer@freecharge.com (राष्ट्रीय अवकाश को छोड़कर सुबह 9:30 बजे से शाम 6:30 बजे तक)

स्तर 3

- जवाब देने के लिए बैंक के पास 10 कार्यदिवसों का निर्धारित प्रतिवर्तन काल (टर्न अराउंड टाइम) होता है ।
- यदि ग्राहक प्रस्तुत किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है तो ग्राहक इस मामले को स्तर 2 एक्सिस बैंक के नोडल अधिकारी को भेज सकता है ।

लिखें	ईमेल करें
नोडल अधिकारी एक्सिस बैंक लिमिटेड, NPC1, 5वां तल, गीगाप्लेक्स, प्लॉट नंबर I.T.5, MIDC, ऐरोली नॉलेज पार्क, ऐरोली नवी मुंबई-400708 फ़ोन: 91-22-71315288	freecharge.nodal@axisbank.com

आंतरिक समीक्षा प्रणाली

- बैंक ने निम्नलिखित समितियों और समीक्षा प्रणाली को ग्राहक सेवा तथा बैंक की समस्या निवारण प्रणाली की निगरानी करने और उसकी गुणवत्ता की समीक्षा करने के लिए स्थापित किया है ।
 - बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति :** बोर्ड की यह समिति पूरे बैंक में शुरू की गई सेवा में बढ़ोतरी के क्रियान्वयन की निगरानी करने और मार्गदर्शन देने के लिए उत्तरदायी है । ग्राहक की शिकायतों, विनियामक अधिदेशों, नीतिगत निर्णयों, ग्राहक सेवा अनुभव को बढ़ाने के लिए पहलों पर बैंक के प्रदर्शन की समीक्षा करने के लिए यह समिति तीन माह में एक बार मिलती है ।
 - ग्राहक सेवा पर बनाई गई स्थायी समिति :** यह समिति तीन माह में बैठक करती है और ग्राहकों को प्रवृत्त करने, शिक्षित करने और उनके बीच जागरूकता फैलाने के लिए उत्तरदायी है, इससे भी ज्यादा महत्वपूर्ण बात यह है कि यह समिति बैंक के उत्पादों एवं सेवाओं के संबंध में ग्राहक की प्रतिक्रिया को समझने के लिए फ़ोरम के तौर पर सेवा देती है । इस मीटिंग में सुविचारित मुद्दों को सेवा के विकास और उत्पाद में बढ़ोतरी के लिए आगे रखा जाता है ताकि ग्राहक को दी जाने वाली सेवा की गुणवत्ता को बढ़ाया जा सके । इस मीटिंग में भाग लेने के लिए बैंक के वरिष्ठ प्रबंधन और ग्राहकों को आमंत्रित किया जाता है ।
 - शाखा स्तर पर ग्राहक सेवा समिति :** बैंक भी शाखा स्तर पर मासिक मीटिंग करते हैं, यह फ़ोरम ग्राहकों को अपनी प्रतिक्रिया और बैंक के साथ अनुभव को साझा करने के लिए प्रोत्साहित करता है । इस मीटिंग के हिस्से के रूप में, बैंक भी सुरक्षित/संरक्षित बैंकिंग जैसे विषयों पर ग्राहकों को शिक्षित करने के लिए सत्र आयोजित करता है, सुगम बैंकिंग के लिए बैंक ने नई पहल की हैं । इन सत्रों से प्राप्त प्रतिक्रियाओं को दर्ज किया जाता है

और उन्हें क्रियान्वित करने के लिए स्वीकार किया जाता है ।

- d. **बैंक का आंतरिक लोकपाल :** भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशों के अनुपालन में यदि बैंक शिकायत को अस्वीकृत करने या आंशिक राहत प्रदान करने का निर्णय लेता है तो ऐसे मामलों को आगामी जांच के लिए आंतरिक लोकपाल के पास भेजा जाएगा ।

रिकॉर्ड बनाए रखना

- शिकायतों के रिकॉर्ड को उनके समाधान के दिनांक से दस वर्षों की न्यूनतम अवधि तक के लिए अनुरक्षित किया जाता है ।
- बैंकअप प्रतिलिपियों को सूचना सिस्टम सुरक्षा नीति के तहत नवीनतम बैंकअप नीति के अनुसार अनुरक्षित किया जाता है ।

नीति की समीक्षा :

- इस नीति को बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति द्वारा अनुमोदित किया गया है और प्रस्तावित संशोधनों के आधार पर नियमित अंतराल पर उसकी समीक्षा की जाती है ।

ये समीक्षाएं निम्नलिखित तथ्यों पर विचार करेंगी :

- संगठनात्मक बदलाव या प्रस्तुत उत्पाद एवं सेवा में बदलाव जैसे आंतरिक कारक
- विनियम या तकनीकी नवप्रवर्तन में बदलाव जैसे बाह्य कारक
- आंतरिक / बाह्य लेखा-परीक्षकों द्वारा वर्ष के दौरान किए गए लेखा-परीक्षण का परिणाम

यह नीति बैंक की वेबसाइट और सभी शाखाओं पर उपलब्ध होगी । बैंक के सभी कर्मचारियों को इस नीति के बारे में बता दिया गया है ।

टिप्पणियां : अंतिम बार समीक्षा जुलाई 2018 में की गई