

ग्राहक की शिकायतों के लिए संचालन संबंधी दिशानिर्देश

संक्षिप्त रूप:

सीबीजी	:	कॉमर्शियल बैंकिंग ग्रुप
सीएनओ	:	सर्किल नोडल ऑफिसर
सीएससीबी	:	बोर्ड की कस्टमर सर्विस कमिटी
ईएमआई	:	इक्वेटेड मंथली इंस्टॉलमेंट
एचओ	:	हेडऑफिस
आईआरडीएआई	:	इंश्योरेंस रेगुलेटरी एंड डेवलपमेंट अथॉरिटी
मैनकॉम	:	मैनेजमेंट कमिटी
एनओ	:	नोडल ऑफिसर
एनओसी	:	नो ऑब्जेक्शन सर्टिफिकेट
पीआई	:	प्रोसेस एनवॉयरमेंट
पीएनओ	:	प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर
आरबीआई	:	रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया
आरसीए	:	रूट कॉज एनालिसिस
आरएम	:	रिलेशनशिप मैनेजर
सेबी	:	सिक्योरिटीज एंड एक्सचेंज बोर्ड ऑफ इंडिया
एसएमई	:	स्मॉल एंड मीडियम इंटरप्राइज
एसक्यू	:	सर्विस क्वालिटी
एसआर	:	सर्विस रिकवरी
टीएटी	:	टर्न अराउंड टाइम
टीपीपी	:	थर्ड पार्टी प्रोडक्ट
डब्ल्यूबीओ	:	होलसेल बैंकिंग ऑपरेशन
डब्ल्यूटीओ	:	होलसेल ट्रांजेक्शनल ऑपरेशन

विषय-सूचि

I. प्रस्तावना	4
II. उद्देश्य	4
III. प्रश्न, अनुरोध और शिकायत की परिभाषा	4
IV. टर्नअराउंड टाइम	8
V. शिकायत को आगे बढ़ाने के चरण	8
VI. मूल कारणों का विश्लेषण और संचालन की प्रक्रिया में सुधार	13
VII. समीक्षा क्रम	13
VIII. अनुबंध	14

I. प्रस्तावना

ग्राहकों के लिए केंद्रित रहना बैंक के पांचों सिद्धांतों का सार है। बैंक अपने ग्राहकों को सुसंगत और परिभाषित सेवा का अनुभव प्रदान करना अनिवार्य मानता है। ऐक्सिस बैंक के पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित शिकायत निवारण नीति है, जिसमें शिकायत प्रबंधन के प्रमुख तत्व, जैसे कि शिकायत को आगे बढ़ाने के लिए चरण, टर्नअराउंड टाइम्स और समीक्षा तंत्र शामिल हैं।

ग्राहक के प्रश्नों, अनुरोधों और शिकायतों की परिभाषा को अधिक स्पष्ट करने के लिए, ताकि हमारे ग्राहकों से संवाद करने वाले चैनल, पर्याप्त सेवा और शीघ्र समाधान के लिए, उन्हें स्पष्ट रूप से समझने और वर्गीकृत करने में सक्षम रहें, समस्त प्रश्नों, अनुरोध और शिकायत प्रबंधन पर, संचालन दिशानिर्देश संस्थापित किए गए हैं। यह हमारे ग्राहकों के लिए समग्र सेवा अनुभव को और बेहतर करने का काम करता है।

II. उद्देश्य

इस नोट को निम्नलिखित उद्देश्यों को प्राप्त करने की दृष्टि से तैयार किया गया है:

1. प्रश्न, अनुरोध और शिकायत की परिभाषा के लिए स्पष्ट दिशानिर्देश तैयार करना
2. समाधान के लिए टर्नअराउंड समय बढ़ाना
3. शिकायत को आगे बढ़ाने के लिए उपयुक्त चरण सुनिश्चित करना
4. संचालन प्रक्रिया में सुधार लाने के लिए मूल कारणों के विश्लेषण की सुविधा प्रदान करना
5. शिकायत से निपटने और समग्र ग्राहक सेवा की प्रभावशीलता बढ़ाने के लिए उपयुक्त समीक्षा क्रम

III. प्रश्न, अनुरोध और समीक्षा की परिभाषा

बैंक की शिकायत निवारण नीति में उपलब्ध परिभाषाओं को और विस्तार देते हुए, उपयुक्त दृष्टांतों, प्रश्नों, अनुरोधों और शिकायतों की परिभाषाओं को विस्तार के साथ बताया गया है, ताकि ये नीतियां हमारे फ्रंट-एंड चैनलों को बेहतर समझ आ सके।

क्र. सं.	संवाद का प्रकार	परिभाषा	विवरण
क	प्रश्न	बैंक द्वारा प्रदान किए जाने वाले प्रोडक्ट, विशेषताएं या सेवाओं के बारे में ग्राहक द्वारा की गई पूछताछ / स्पष्टीकरण/ कार्रवाई, जिसके लिए किसी अनुवर्ती कार्रवाई या फॉलोअप की आवश्यकता नहीं होती है और जिसे एक बार के संवाद में ही हल किया जा सकता है।	ग्राहक, वादा किए गए टैट की समाप्ति से पहले, बैंक द्वारा प्रदान किए गए किसी प्रोडक्ट/ प्रोसेस /सेवाओं के बारे में, किसी भी संपर्क केंद्र से संपर्क करके पूछताछ करते हैं / स्पष्टीकरण मांगते हैं, जिसमें अनुरोध की स्थिति शामिल है प्रश्न क्या है? a) ग्राहक के खाते में शेष राशि की पूछताछ. b) टैट के भीतर जमा किए गए लोन एप्लीकेशन की स्थिति के बारे में ग्राहक की पूछताछ. c) ग्राहक अपने क्रेडिट कार्ड विवरण के ट्रांजैक्शन पर स्पष्टता चाहता है

क्र. सं.	संवाद का प्रकार	परिभाषा	विवरण
			<p>प्रश्न की श्रेणी में क्या नहीं आता?</p> <ol style="list-style-type: none"> शाखा / आरएम में पते में परिवर्तन के लिए दी गई एप्लीकेशन. ग्राहक द्वारा अपने लोन पुनर्भुगतान शिड्यूल की एक प्रति की मांग. ग्राहक द्वारा अपने क्रेडिट कार्ड से संबंधित फाइनेंशियल शुल्क की वापसी की मांग.
ख	अनुरोध	<p>ट्रांजैक्शन / सेवा अनुरोध, जिसे प्रोसेसिंग की आवश्यकता होती है और जिसका एक विशेष टर्नअराउंड टाइम होता है और जो ग्राहक की आवश्यकता के आधार पर शुरू किए जाते हैं.</p>	<p>किसी अनुरोध को प्रोसेस करने / किसी भी सेवा के ऐक्टिवेशन के लिए ग्राहक द्वारा बैंक से अनुरोध. कभी-कभी, फ्रंट-एंड चैनल एक बार की बातचीत (जब तत्काल संतुष्टि संभव नहीं) में ग्राहक की आवश्यकता पूरी करने में सक्षम नहीं हो पाता है या जहां सावधानी के साथ काम करने (मेकर-चेकर समीक्षा तंत्र) की आवश्यकता हो सकती है, तो उसे निर्धारित टैट के भीतर पूर्ति के लिए एक सीआरएम सिस्टम में लॉग इन किया जाएगा</p>

क्र. सं.	संवाद का प्रकार	परिभाषा	विवरण
			<p>अनुरोध क्या है?</p> <p>a) जब किसी सहयोगी बैंक से फंड प्राप्त किया जाता है और शुल्कवापसी की मांग करने से पहले ही क्रेडिट कर दिया जाता है, तो ग्राहक ट्रांजैक्शन संबंधी विवाद उठाता है.</p> <p>b) ग्राहक अपने लोन खाते पर ईएमआई तिथि में बदलाव के लिए आवेदन करता है.</p> <p>c) ग्राहक अपने क्रेडिट कार्ड के अपग्रेडेड वेरिएंट के लिए आवेदन करता है.</p> <p>d)</p> <p>अनुरोध की श्रेणी में क्या नहीं आता है?</p> <p>a) जब ग्राहक को मिला डेबिट कार्ड पिन काम नहीं कर रहा हो.</p> <p>b) लोन क्लोजर के बाद ग्राहक को उसकी संपत्ति के दस्तावेज (टैट के बाद) नहीं सौंपे गए हों.</p> <p>c) जब ग्राहक दावा करे कि एग्रीमेंट के अनुसार रिवॉर्ड पॉइंट क्रेडिट नहीं किए गए हैं</p>
ग	शिकायत	जब ग्राहक सेवाओं में कमी, आपूर्ति में देरी और/या ग्राहक के साथ बताई गई व्यवस्थाओं के अनुसार सही अनुपालन न होने के कारण फेल हुए ट्रांजैक्शन की शिकायत करता है	a) जब निर्धारित समय-सीमा के भीतर किसी भी अनुरोध को समाप्त नहीं करने / समाधान नहीं किए जाने के कारण, ग्राहक किसी संपर्क केंद्र से संपर्क करता है. या

क्र. स.	संवाद का प्रकार	परिभाषा	विवरण
			<p>b) जब दिया गया समाधान अधूरा / गलत हो.</p> <p>शिकायत क्या है?</p> <p>a) एटीएम से कैश नहीं निकला, लेकिन खाते से डेबिट हो गया.</p> <p>b) कलैक्शन एजेंट द्वारा दुर्व्यवहार</p> <p>c) ग्राहक द्वारा क्रेडिट कार्ड का ऑनलाइन भुगतान किया गया, लेकिन अभी तक क्रेडिट नहीं किया गया.</p> <p>शिकायत की श्रेणी में क्या नहीं आता है?</p> <p>a) ग्राहक अपने खाते में लगाए गए कथित शुल्कों को वापस लेने की मांग कर रहा हो.</p> <p>b) ग्राहक अपने लोन एप्लीकेशन के स्वीकृत न होने पर प्रोसेसिंग शुल्क वापस लेने की मांग कर रहा हो.</p> <p>c) जब ग्राहक, उपयोग / सीवीएस स्कोर के आधार पर कम कर दिए गए क्रेडिट लिमिट को वापस बहाल करने की मांग करता है.</p>

मर्चेन्ट या सहयोगी बैंक के कारण, एटीएम / पीओएस / यूपीआई / आईएमपीएस / रिचार्ज आदि से संबंधित ग्राहकों के विवाद, जो बैंक या उसके संबद्ध पक्षों के नियंत्रण से बाहर होते हैं। हालांकि बैंक इन मामलों पर नजर बना कर रखेगा और उचित समाधान के लिए अपना सर्वश्रेष्ठ प्रयास करेगा, लेकिन ये मामले बैंक की ओर से किसी भी विफलता या सेवा की कमी के कारण नहीं होते हैं। इसलिए, शिकायत की उपर्युक्त परिभाषा के अनुरूप, इन विवादों को शिकायतों के रूप में वर्गीकृत नहीं किया जाता है। बैंक इस विषय पर बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति द्वारा निर्देशित होता है।

किसी कृत्य, जिससे विशेष रूप से बैंकिंग इको-सिस्टम प्रभावित हो या किसी सामान्य अप्रत्याशित घटना की वजह से होने वाली किसी भी ग्राहक की असुविधा के मामले में, ग्राहक की बातचीत को शिकायत के रूप में रिपोर्ट नहीं किया जाएगा. उदाहरण के लिए: अगर एनपीसीआई की एनएसीएच सिस्टम में विफलता के कारण, बैंक ईएमआई भुगतान प्रस्तुत करने में असमर्थ हो, जिससे ग्राहकों को चिंता होती है.

IV. टर्नअराउंड टाइम

बैंक ने प्रत्येक श्रेणी और उप-श्रेणी के अनुरोधों और शिकायतों के निपटारे के लिए एक टर्नअराउंड समय निर्धारित किया है, जो सिस्टम में विधिवत रूप से दर्ज है. फ्रंट-एंड चैनल इन निर्धारित टैट द्वारा निर्देशित होते हैं. निरंतर सुधार की संस्कृति को बढ़ावा देने की दृष्टि से, बैंक सहयोगी बैंकों के साथ समय-समय पर बेंचमार्किंग अभ्यास भी करता है. वित्त वर्ष 21 की तीसरी तिमाही में किए गए अभ्यास के हिस्से के रूप में, 27 सेवा अनुरोधों में, यह प्रमाणित हुआ था कि ऐक्सिस बैंक शीर्ष समकक्ष बैंकों से ~ 40% सेवाओं में बेहतर / बराबर है. हमारे टैट का विस्तृत अवलोकन अलग से अपडेट किया गया है.

V. शिकायत को आगे बढ़ाने के चरण

बैंक के पास स्पष्ट रूप से तीन स्तरीय एस्केलेशन मैट्रिक्स (शिकायत को आगे बढ़ाने के चरण) हैं, जो बैंक की वेबसाइट पर प्रकाशित हैं, और साथ ही सभी शाखाओं में भी प्रदर्शित किए गए हैं. जिसमें निम्न शामिल हैं:

- लेवल 1: इसमें फ्रंट-एंड चैनल शामिल हैं, उदाहरण के लिए- कॉल सेंटर, ईमेल, चैट, सोशल मीडिया, आरएम व वॉक-इन लोन केंद्र और शाखा
- लेवल 2: सर्किल नोडल अधिकारी एवं नोडल अधिकारी
- लेवल 3: प्रधान नोडल अधिकारी (प्रधान नोडल अधिकारी की भूमिकाओं और ज़िम्मेदारियों के बारे में एक संक्षिप्त विवरण अलग से अपडेट किया गया है)
- लेवल 4: अगर ग्राहक अभी भी समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय से संपर्क कर सकते हैं.

प्रक्रिया नीचे दी गई है:

- ग्राहक अपने प्रश्नों, अनुरोधों या शिकायतों के साथ हमारे किसी भी फ्रंट-एंड चैनल से संपर्क कर सकते हैं.
- ये फ्रंट-एंड चैनल समस्या की जानकारी लेते हैं. जहां भी तत्काल समाधान प्रदान करना संभव होता है, चैनल अपने स्तर पर समस्या का समाधान करते हैं और ग्राहक को समाधान के बारे में बताते हैं. अगर इससे आगे प्रोसेसिंग की आवश्यकता होती है, तो कार्रवाई के लिए, मामले को संबंधित सीआरएम सिस्टम में लॉग-इन किया जाता है.
- आवश्यकता पूरी होने या समस्या का समाधान होने पर, चैनल द्वारा ग्राहक को समाधान के बारे में बताया जाता है.
- अगर ग्राहक समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो उसके पास समाधान के लिए, अगले स्तर पर जाने का विकल्प होता है. प्रत्येक स्तर पर समाधान के लिए एक निर्धारित टर्नअराउंड टाइम होता है.
- इसके अतिरिक्त, सीएनओ/एनओ और पीएनओ विवरण बैंक के वेबसाइट के साथ-साथ, बैंक की शाखाओं में नोटिस बोर्ड पर प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाएंगे.

एक बैंक के रूप में, हम पर्याप्त रूप से ग्राहकों की परेशानियों का समाधान करने के लिए उत्सुक रहते हैं। इसलिए, फ्रंट-एंड चैनलों पर बार-बार आने वाली शिकायतों को अगले स्तर तक संभाला जाएगा।

प्रश्न, अनुरोध और शिकायत प्रबंधन के अन्य क्षेत्र: ग्राहक शिकायतों के विशिष्ट खंडों

का प्रबंधन नीचे संक्षेप में दिया गया है: **सोशल मीडिया**

ऐक्सिस बैंक अपने ग्राहकों के लिए, पहले स्तर के संपर्क केंद्र के रूप में, सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म, मुख्य रूप से फेसबुक, ट्विटर और इंस्टाग्राम पर भी उपलब्ध है। हम अपने ग्राहकों से आग्रह करते हैं कि बैंक के गोपनीयता सिद्धांतों के एक हिस्से के रूप में, सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर खाता संख्या और डेबिट / क्रेडिट कार्ड विवरण जैसी कोई गोपनीय जानकारी साझा न करें, ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि ग्राहकों के महत्वपूर्ण क्रेडेंशियल्स से अनुचित लाभ नहीं लिया जा सके। इसलिए, हम अपने ग्राहकों से अनुरोध करते हैं कि वे केवल निजी संदेश विकल्प का उपयोग करके और रजिस्टर्ड संपर्क विवरण प्रदान करके हमसे जुड़ें। ग्राहकों को जवाब में भेजे संदेश को भी सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म की कॉमन वॉल पर पोस्ट नहीं किया जाता है और निजी संदेश विकल्प के माध्यम से साझा किया जाता है, जो केवल ग्राहक को दिखेगा।

विवाद

ग्राहक द्वारा कथित धोखाधड़ी से संबंधित सभी विवादों की स्वतंत्र समीक्षा के लिए बैंक के पास एक तंत्र है। स्वतंत्र जांच के निष्कर्षों के आधार पर, ग्राहक को बैंक के विचार से अवगत कराया जाता है। अगर कर्मचारी के काम की वजह से धोखाधड़ी को अंजाम दिया गया है, तो उपयुक्त कर्मचारियों की जवाबदेही तय कर कार्रवाई की जाती है। धोखाधड़ी प्रबंधन और रिपोर्टिंग पर बैंक के पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक विस्तृत और व्यापक नीति है।

डिजिटल ट्रांजैक्शन की निगरानी

बैंक की डिजिटल ट्रांजैक्शन की निगरानी करने वाली टीम, चालू और बचत खातों, कॉर्पोरेट एडवांस, डिजिटल भुगतानों (क्रेडिट, डेबिट, मल्टी करेंसी ट्रेवल कार्ड सहित) के लिए, सॉफ्टवेयर सॉल्यूशन के माध्यम से, उत्पन्न रियल टाइम / नजदीकी रियल टाइम अलर्ट की मदद से, धोखाधड़ी का पता लगाती है और रोकथाम के पहलुओं को देखती है। यह व्यवस्था में शामिल कुछ पूर्वनिर्धारित परिदृश्यों, उन्नत विश्लेषण, परिष्कृत नियम और परिभाषित जोखिम की गंभीरता के अनुसार, बेहतर निर्णय लेने की क्षमता के आधार पर होता है।

डिजिटल भुगतान अलर्ट के लिए, टीम ट्रांजैक्शन की पुष्टि के लिए ग्राहक से इन माध्यमों से संपर्क करती है:

- सिस्टम में उत्पन्न अलर्ट के लिए, एसएमएस और ई-मेल के बाद आईवीआर कॉल
-
- ट्रांजैक्शन के रियल टाइम में अस्वीकार होने पर मैनुअल रूप से
-
- अलर्ट की अन्य श्रेणियों के लिए, ट्रांजैक्शन की वास्तविकता का पता लगाने के लिए, आगे की सावधानी/जांच के लिए, सभी विवरण शाखाओं/आरएम/व्यावसायिक इकाइयों के साथ साझा किए जाते हैं। इस प्रक्रिया में, ग्राहक के खातों को ट्रांजैक्शन/खाते की प्रामाणिकता की पुष्टि होने तक, एहतियाती उपाय के रूप में डेबिट प्रीज/ग्रहणाधिकार के तहत रखा जाता है।
- सकारात्मक पुष्टि मिलने पर, अलर्ट बंद कर दिए जाते हैं।
- नकारात्मक पुष्टि के मामले में, और जांच के दायरे के आधार पर, आगे की कार्रवाई के लिए जांच टीम को विवरण दिया जाता है, और ग्राहक को शिकायत / विवाद दर्ज करने और शुल्क वापसी (यदि लागू हो) के लिए फाइल करने के लिए विवाद प्रबंधन प्रक्रिया के बारे में मार्गदर्शन दिया जाता है।

टीपीपी संबंधी शिकायतें

बैंक, थर्ड पार्टी प्रोडक्ट सहित प्रोडक्ट और सेवाओं की व्यापक रेंज प्रदान करता है। ऐक्सिस बैंक थर्ड पार्टी प्रोडक्ट (इश्योरेंस, म्यूचुअल फंड और जैसा लागू हो) का वितरक है। यह सीधे आरबीआई और आईआरडीएआई और सेबी अधिनियमों द्वारा शासित होता है। इसलिए बैंक का शिकायत निवारण तंत्र, हमारे विविध व्यवसाय में नियामक और ग्राहक के विश्वास को सुनिश्चित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

थर्ड पार्टी प्रोडक्ट सहित किसी भी प्रोडक्ट की गलत तरह से बिक्री का आरोप लगाने वाली सभी ग्राहक शिकायतों की समीक्षा एक स्वतंत्र जांच टीम द्वारा की जाती है। जांच के परिणाम के आधार पर, शिकायतों का उचित जवाब दिया जाता है। अगर गलत तरह से बिक्री का मामला साबित होता है, तो बैंक की जवाबदेही ग्रिड के आधार पर संबंधित स्टाफ पर कार्रवाई शुरू की जाती है।

इसके अलावा, ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित करने के हमारे प्रयास के तहत, बैंक ने पूरे बैंक में संभावित गलत बिक्री शिकायतों की पहचान करने के लिए, एक रीटेल बिजनेस अनुपालन ट्रैकर सिस्टम (आरबीसीटीएस) विकसित किया है। बिजनेस इंटेलिजेंस यूनिट के साथ साझा किए गए कुछ पूर्व-परिभाषित तर्कों के आधार पर, संभावित गलत-बिक्री को पहचानने / पकड़ने के लिए ट्रिगर विकसित किए जाते हैं। ये तर्क अतीत में प्राप्त वास्तविक गलत बिक्री शिकायतों के डेटा का विश्लेषण करके प्राप्त किए गए हैं। यह सक्रिय ट्रिगर तंत्र, बिक्री मानदंडों और दिशानिर्देशों के अनुपालन की निगरानी के लिए सिस्टम में बनाया गया है।

होलसेल बैंकिंग संबंधी शिकायतें

होलसेल बैंकिंग डिवीजन में, एसएमई क्लाइंट (सीबीजी द्वारा प्रबंधित), मध्यम आकार के कॉर्पोरेट्स, बड़े कॉर्पोरेट्स, बहुराष्ट्रीय कंपनियां, फाइनेंशियल इंस्टीट्यूशन ग्रुप्स, गवर्नमेंट कवरेज ग्रुप और स्ट्रेटेजिक क्लाइंट ग्रुप जैसे कॉर्पोरेट्स के विभिन्न खंड शामिल हैं। ये कॉर्पोरेट, बैंक से, विभिन्न क्रेडिट/एडवांस से संबंधित और बैंकिंग ट्रांजैक्शन से संबंधित प्रोडक्ट और सेवाओं, जैसे टर्म लोन, कार्यशील पूंजी लोन, एक्सपोर्ट/ट्रेड फाइनेंस, चालू खाता, ट्रेड, फॉरेक्स, सीएमएस, कस्टडी और पूंजी बाजार आदि का लाभ उठाते हैं।

बैंक में उपरोक्त सेवाओं और ट्रांजैक्शन को डब्ल्यूबीओ (क्रेडिट से संबंधित होलसेल बैंकिंग का संचालन) और डब्ल्यूटीओ (बैंकिंग ट्रांजैक्शन से संबंधित होलसेल ट्रांजैक्शन का संचालन) विभागों द्वारा नियंत्रित किया जाता है।

ग्राहक, ट्रांजैक्शन संबंधी अनुरोध के लिए / **पूछताछ के लिए**, टेलीफोन, ई-मेल या व्यक्तिगत बातचीत के माध्यम से शाखाओं, आरएम या कॉर्पोरेट हेल्पडेस्क टीम से संपर्क करते हैं। संबंधित संपर्क केंद्र, बैंक ऑफिस ओपीएस और प्रोडक्ट इकाइयों के साथ समन्वय करते हैं और ग्राहक के प्रश्नों का समाधान प्रदान करते हैं और परिभाषित दिशानिर्देशों के अनुसार ट्रांजैक्शन अनुरोधों को पूरा करते हैं।

कभी-कभी ग्राहक, सेवा में कमी, आपूर्ति में देरी और/या ग्राहक के साथ बताई गई व्यवस्थाओं के सही अनुपालन न होने के कारण हुए विफल ट्रांजैक्शन के बारे में परेशानी व्यक्त करते हैं। ग्राहक उपरोक्त संपर्क केंद्र तक पहुंचते हैं और / या अपनी समस्याओं और समाधान की मांग को लेकर बैंक के नोडल अधिकारी / एमडी के कार्यालय से संपर्क करते हैं।

कानूनी मामले

बैंक को कभी-कभी ग्राहक की ऐसी शिकायतें प्राप्त होती हैं, जिनके लिए कानूनी राय की आवश्यकता होती है (क्योंकि ऐसी संभावना होती है कि ग्राहक कानूनी फोरम से संपर्क करे या खाताधारकों के बीच का विवाद मुकदमेबाजी का कारण बनता है). ऐसी शिकायतों के प्रभावी समाधान के लिए, बैंक के कानूनी विभाग से निम्न के लिए परामर्श किया जाता है: a) मामले के विवरण और b) ग्राहक को सलाह देने के लिए जवाब के तथ्यात्मक मसौदा. कानूनी विभाग, प्रदान किए गए विवरणों के आधार पर शिकायत की जांच करता है और ऐसी शिकायतों का उपयुक्त रूप से जवाब देने के लिए, मसौदे पर आवश्यक कानूनी जानकारी प्रदान करने में विशेषज्ञता और सहायता प्रदान करता है.

कलेक्शन के मामले

बैंक देय राशियों के कलेक्शन और अंतर्निहित प्रतिभूति को जब्त करने के संबंध में, उचित व्यवहार के साथ नियामक दिशानिर्देशों का पालन करता है. हम बलपूर्वक कोई कार्य नहीं करते हैं और कलेक्शन एजेंसियों द्वारा की जाने वाली गतिविधियों पर कड़ी नजर रखते हैं और उनकी गतिविधियों की समय-समय पर जांच की जाती है. कलेक्शन एजेंसियों के व्यवहार से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों को गंभीरता से लिया जाता है और यदि एजेंट के व्यवहार से संबंधित कोई शिकायत मिलती है, तो बैंक तुरंत मौजूदा परिणाम प्रबंधन ग्रिड के अनुसार कार्रवाई करता है. बैंक ने एक इन-हाउस ट्रेनिंग वर्टिकल भी बनाया है, जो समय-समय पर कॉल सेंटर और हमारे अपने बैंक स्टाफ को ट्रेनिंग प्रदान करता है.

सहायक कंपनियों से संबंधित शिकायतें

बैंक की कई सहायक कंपनियां हैं, जैसे ऐक्सिस एसेट मैनेजमेंट, ऐक्सिस कैपिटल, ऐक्सिस फाइनेंस, ऐक्सिस सिक््योरिटीज, ऐक्सिस ट्रस्टी, ए. ट्रेड्स और फ्रीचार्ज. इन सहायक कंपनियों से संबंधित ग्राहक की शिकायतों को समाधान के लिए संबंधित सहायक कंपनी के ग्राहक सेवा में भेज दिया जाता है.

निवेशक से संबंधित शिकायतें

बैंक के पास, कंपनी सचिव के मार्गदर्शन में एक समर्पित निवेशक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ है. निवेशकों की सभी शिकायतें पर्याप्त निवारण के लिए इस प्रकोष्ठ को भेजी जाती है.

मुआवज़ा

अगर ऐसी कोई घटना होती है, जिसमें बैंक की तरफ से कोई गलती हुई हो, तो ग्राहक को बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित मुआवजा नीति के अनुसार मुआवजा दिया जाएगा. असफल या 'विफल' ट्रांजैक्शन के कारण उत्पन्न होने वाली ग्राहक शिकायतों के मामले में विफल ट्रांजैक्शन और मुआवजे के लिए, टैट की रूपरेखा भी बैंक की शिकायत निवारण नीति के हिस्से के रूप में संलग्न है.

VI. मूल कारणों का विश्लेषण और संचालन की प्रक्रिया में सुधार

बैंक, शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों पर, एक सैम्पल के आधार पर शिकायतों के मूल कारणों का विश्लेषण और समाधान करता है. पहचाने गए किसी भी प्रक्रिया सुधार को प्रभावी कार्यान्वयन और स्थिरता के लिए भी ट्रैक किया जाता है.

VII. समीक्षा क्रम

ट्रेनिंग:

यह सुनिश्चित करने के लिए कि फ्रंट लाइन कर्मी निर्दिष्ट उद्देश्यों के अनुरूप कार्य कर रहे हैं, ट्रेनिंग मॉड्यूल और प्रमाणन किए जाएंगे. इन क्षेत्रों में समय-समय पर रिक्रेशर ट्रेनिंग भी आयोजित किए जाएंगे और इनकी प्रभावशीलता का मूल्यांकन किया जाएगा.

रिव्यू:

बैंक डेटा की सटीकता सुनिश्चित करने में विश्वास रखता है और निम्नलिखित बातों पर ध्यान देते हुए इसकी समीक्षा करेगा:

1. अनुरोधों और शिकायतों को दर्ज करने की सटीकता की समीक्षा
2. टैट के पालन की समीक्षा
3. ग्राहक शिकायतों के बढ़ने या दोहराने के मामलों की समीक्षा:

प्रबंधन की निगरानी

बैंक, विभिन्न वरिष्ठ प्रबंधन समितियों के पास निम्न बातों के लिए एक समीक्षा तंत्र स्थापित करेगा:

1. ग्राहक शिकायतों की संख्या
2. टैट का पालन
3. बैंकिंग लोकपाल के पास भेजी गई शिकायतें और उन पर दिए गए निर्णय

4. गलत बिक्री की शिकायतें
5. शिकायतों से संबंधित प्रमुख क्षेत्र
6. शिकायतों के मूल कारणों का गुणात्मक विश्लेषण और उसके बाद की गई सुधारात्मक और निवारक कार्रवाई.

VII अनुबंध

I.

1. शिकायतों के लिए टर्नअराउंड टाइम
2. प्रधान नोडल अधिकारी की भूमिकाएं और ज़िम्मेदारियां