

Kustomer Kompensasion Polisiya iti ti Bangko

Linaon ti linaonna

1. Gandat iti ti Patakaran	2
2. Sakup	2
3. Gunggona iti Kompensasion	13
4. Pueras Majeure	nga 13
5. Dagiti kustomer'. pagrebbengan	14
6. Gobierno Puonan ti panagpuonan Produkto, . Pension Eskema ti (APY) nga ken NPS) . ken Pension	nga 14
7. Disclaimer ti panaglabsing klausa:	15
8. Enmienda/Panangbalbaliw iti ti Patakaran	16

1. Gandat iti ti Polisiya

Ti Axis Bank ket mangitukon kadagiti nangato a lebel ti pagalagadan ti serbisio para kadagiti kustomer. No mapasamak, gapu iti sumagmamano a rason a di makontrol ti banko wenno di inggagara, saan a matungpal ti banko dagiti lebel ti serbisio a naikumit iti pannakilangen iti individual a kustumer, mayaplikar daytoy a pagalagadan ti kompensasion. Ti patakaran ket naibatay kadagiti prinsipio ti kinalawag ken kinapatas iti pannakatrato dagiti kustomermi.

2. Sakup

Polisiya bayadanna ti kustumer laeng para ti pinansial pannakapukaw incurred babaen kenkuana/kenkuana agsipud tapno panagkurang kadagiti serbisio nga ituktukon ti Banko wenno aniaman nga aramid ti pannakalipat a direkta a mainaig iti banko. Ti patakaran agar-aramid saan nga abbongan ken ket saan nga agaplikar iti respeto ti dagiti panagkunkuna naaramid ni customers on kuenta ti pannakapukaw ti gundaway wenno pannakadadael wenno panagdawat iti pannakapukaw ti reputasion. Ti patakaran ti Kompensasion ket ngarud, nadisenio a mangsaklaw kadagiti lugar a mainaig iti di autorisado a panag-debit iti kuenta, panagbayad iti interes kadagiti kustomer para iti nataktak a panagkolekta kadagiti tseke /instrumento, panagbayad kadagiti tseke kalpasan ti panangbigbig kadagiti instruksion ti panagsardeng ti panagbayad, panagipatulod iti uneg ti India, serbisio ti ganggannaet a panagsukat, kdpy. Agaplikar met ti polisiya para iti panangrisut kadagiti isyu a mainaig kadagiti produkto ti 3rd party kas iti Insurance ken Mutual fund products nga iwaras ti Banko.

Sumaganad dagiti lugar ket naabbungotan iti ti kompensasion iti polisiya iti ti bangko

2.1 Nagbiddut panagdebit iti account

- I. No ti Banko ket nangipangato ti biddut a direkta a debit iti maysa a kuenta, apaman a maipakaammo ti biddut a debit, ti iseserrek ket mabaliktad kalpasan ti maitutop a pannakapaneknek.
- II. Iti ti pasamak, ti biddut debito addaan nagresulta iti maysa pinansial pannakapukaw tapno ti kustumer babaen wagas ti pannakakissay ti kababaan a balanse a mayaplikar para iti panagbayad iti interes iti deposito iti savings bank wenno panagbayad iti kanayonan nga interes iti Banko iti loan account wenno aniaman a singir a maipautang para balanse matnag baba ti kabassitan balanse kasapulan wenno aniaman dagiti singir levied para iti panagsubli ti dagiti tseke gapu ti kurang ti balanse, . ti Banko bayadanna ti kustomer agingga iti direkta a pinansial a pannakapukaw.
- III. Ti kustumer kasapulan sungaden ti Bangko iti uneg ti maysa maximum panawen iti maysa bulan manipud ti petsa ti biddut a debit.
- IV. No bilang ta saan a karaman ti panangpaneknek iti entry a naipadamag a biddut ti kustumer maysa maikatlo grupo, ti Bangko ket kompletoen ti proseso iti panangpaneknek iti uneg ti maysa maximum period ti 7 nga aldaw ti panagtrabaho manipud iti petsa ti pannakaireport ti biddut a debit.

- V. No bilang ta ti panangpaneknek ket mairaman ti maikatlo a partido, ti Banko ket mangileppas ti proseso ti panangpaneknek iti uneg ti kangatuan a panawen ti maysa a bulan manipud iti petsa ti pannakaireport ti biddut a transaksion babaen ti kostumer.
- VI. Ti Banko ket addaan karbengan a mang-debit iti account ti kostumer gapu iti panangbaliktadna kadagiti gatad no bilang ta di umiso ti maiposte a credit iti account a di mabayadan ti aniaman a kompensasion.

2.2 Dagiti debit agpatulong idia Serbisio Dagiti singir

I-debit ti Banko ti account ti kostumer iti aniaman a maipakat a service charge kas maibatay iti eskedul dagiti singir nga impakaammona. No mapasamak, ti Banko ket agsingir iti aniaman a singir a manglabsing iti urnos nga it baliktadenna ti isu met laeng no itudo ti ti kustomer a maipaulog iti panangpaneknek kadagiti napagnunumuan a kondision ken kondision. Aniaman a maibanag a pinansial a pannakapukaw iti kostumer ket mabayadan kas naited iti sidong ti Para 2.1 point Sub punto ii.

2.3 Bayad iti Dagiti tseke kalpasan Panagyaman iti Isardeng Bayad Dagiti bilin

Iti kaso maysa kitaen addaan ket nabayadan kalpasan isardeng bayad instruksion ket binigbigna babaen ti Bangko, mabaliktad ti transaksion ken maited ti value-dated credit tapno masalakniban ti interes ti kostumer. Mabaliktad dagiti kasta a debit iti uneg ti 7 nga aldaw ti panagtrabaho kalpasan nga impakaammo ti kostumer ti transaksion tapno ti Bangko. Aniaman maibanag pinansial pannakapukaw tapno ti kostumer pagayatan ag nabayadan kas naited iti babaen ti Para 2.1 sub-punto ii.

2.4 Bayad iti kitaen kadua di panagtunos iti Positibo Agbayad dagiti detalye

No mapasamak a mabayadan ti tseke iti CTS clearing iti laksiid ti di panagtunos ti nagan ti payee wenno gatad iti ladawan ti tseke nga addaan kadagiti positibo a detalye ti sueldo nga insubmitir dagiti kustomer, mabaliktad ti kasta a transaksion ken maited ti value dated credit iti kostumer. Mabaliktad dagiti kasta a debit iti uneg ti 7 nga aldaw ti panagtrabaho kalpasan nga impakaammo ti kostumer ti pasamak iti Banko. Saan nga agaplikar dagitoy a panagbaliktad no nangipaay ti kostumer iti pammatalged para iti panangpadayaw iti tseke uray no adda di panagtutunos kadagiti positibo a detalye ti sueldo a dati nga insubmitir ti kostumer.

2.5 Debito iti account, basta pannakaikkat iti ti NACH debito mandato ti mandato kadua ti Bangko babaen ti kustomer

Iti pasamak, maysa a debit addaan naaramid a dagiti kustomer' account, iti laksiid ti pannakaikkat ti... ti debit mandate iti Banko babaen ti kostumer, ti Banko ket baliktadenna dagiti transaksion ken mangted iti value dated credit tapno masalakniban ti interes ti kostumer. Dagiti kasta a debit ket mabaliktad iti uneg ti 1 nga aldaw ti kalendario manipud iti petsa ti transaksion (T+1 nga aldaw ti kalendario) (Ti T irepresentarna ti petsa ti transaksion). Iti pasamak ti Bangko mapaay tapno baliktad ti transaksion iti uneg ti ti imbaga panawen, kompensasion

ket ag mabayadan para ti gatad iti INR 100/- nga . kada aldaw para kada aldaw iti itantan labes T+1 aldaw ti kalendario .

2.6 Pondo iyakar nga agus-usar NEFT & . RTGS ti RTGS

Penal interest a bayadan ti Banko no adda pannakataktak ti panag-credit iti beneficiary customers account wenno ayan ti naitantan isubli iti saan a naikkan iti kredito gatad tapno ti mangipatulod/panangipatulod bangko. Ti depinasion ti pannakataktak iti daytoy a kaso ket mabaliwan koma iti "Oras ti Panagpautang".

No ti transaksion ti NEFT ket saan a na-credit wenno naisubli iti uneg ti dua nga oras kalpasan ti batch settlement / transaksion ti RTGS saan naikkan iti kredito iti uneg ti 30 minutos manipud ti resibo iti utang, no kasta ti bangko ket sungsubatan tapno agbayad ti dusa interes tapno ti naapektaran kostumer iti ti agdama RBI nga LAF Repo Gradoan plus dua porsiento para ti periodo iti itantan / . till ti petsa iti utang wenno isubli ti bayad, kas ti kaso mabalin a ag, ket afforded tapno ti account dagiti kustomer nga awan agur-uray para iti espesipiko a panagdawat tapno ag nag-lodge ni ti kustomer iti daytoy panggepen. Iti kaso ti aniaman a pannakataktak ti pannakaisubli ti napaay a bayad, ti nagtaudan a kustomer ket maikari nga umawat iti kompensasion iti agdama a repo rate plus 2%. Ti penal interest payment kadagiti transaksyon ti NEFT & RTGS ket naigiya babaen ti napateg clause iti ti Penal interest polisiya panagporma maysa paset iti ti Patakaran ti CMS kadagiti koleksion ken panagbayad.

2.7 Pannakaabak tapno patayen Tarus Dagiti debit / . ECS Dagiti Debit/ . Agtaktakder Dagiti bilin

Ti Bangko aramidenna tapno awiten out Dagiti Direkta a Debit / . ECS dagiti debit / . nakatakder dagiti bilin iti dagiti kustomer iti panawen a maibatay kadagiti sumaganad:

- i. Kostumer a nangipaayen iti balido ken kompleto a mandato nga umawat iti aniaman a debit a naawat babaen ti ECS. Customer a nakasubmitir iti mandato para iti standing instructions.
- ii. Tarus debito/ ECS naawat ket kompletoen ken kusto.
- iii. Ti kostumer ket addaan iti umdas a balanse iti account iti tiempo ti panangipatungpal kadagiti direct debits/ standing instructions/ ECS.

No saan a maipatungpal dagiti instruksion a maipaulog kadagiti nadakamat a clause ken gapu kadagiti rason a direkta a mainaig iti Banko, bayadan ti Banko dagiti kustomer kadagiti sumaganad a linia:

Para kadagiti direct debits / ECS debits - Ti Banko ket bayadanna ti kostumer babaen ti panagbayadna iti penal interest iti agdama nga RBI LAF Repo Rate plus 2% manipud iti petsa ti panagutang agingga iti petsa ti aktual a panagutang nga awan ti aniaman a claims nga inaramid ti kostumer.

Para kadagiti standing instructions - Ti Banko ket bayadanna ti kostumer agingga iti saklaw ti pinansial pannakapukaw saan nalablabes ngem Rs. 100 nga kada okasion (maximum nga iti Rs. 1,000/-) nga . maad tapno mangipaay

umno a mangsuporta a dokumento gapu ta nakaaramid iti pannakapukaw. Mainayon pay, maisubli met dagiti singir iti serbisio, no adda, a naala para iti pannakaipatungpal ti Standing Instruction.

2.8 Baniaga Panangisukat Serbisyo – . Koleksion iti dagiti tseke ruar India denominado iti Ganggannaet a Kuarta

- i. Ti Bangko naitalek bayadan ti kostumer para panagat-atiddog iti koleksion iti dagiti tseke naituding kadagiti ganggannaet a kuarta a naipatulod kadagiti ganggannaet a pagilian kas iti patakaran ti Banko a panagkolekta iti tseke
- ii. Ti kanayonan a banko bayadanna met ti kustomer ti aniaman a posible a pannakapukaw gapu iti dakes a panaggaraw ti ganggannaet a panagsuksukat.

2.9 Koleksion iti Dagiti Instrumento iti uneg ti India

- i. Iti kaso iti dagiti tseke ken sabali pay dagiti instrumento naipatulod para koleksion babaen ti lokal sanga babaen ti CTS clearing wenno kadagiti sentro iti uneg ti pagilian (outstation cheques), matungpal ti TAT kas naikeddeng iti patakaran ti panagkolekta iti tseke.
- ii. Ti banko ket mangbayad kadagiti kustomer gapu iti pannakalabsing ti TAT para iti pannakaipatungpal dagiti tseke kas nadakamat iti baba:

Lokal a Tseke a maiparang babaen ti CTS clearing: Mabayadan ti kompensasion iti interes ti savings bank para iti katupag a panawen ti pannakataktak.

Outstation iti ruar ti estasion Dagiti tseke naipatulod tapno ti dagiti sentro iti uneg ti ti pagilian: Kas paset iti ti Polisiya, ti Banko ket agbayad iti interes iti kustomerna iti gatad dagiti instrumento ti panagkolekta no bilang adda pannakataktak ti panangted iti pautang iti labes ti panawen a naikeddeng iti Banks Check Collection Policy. Mabayadan ti kasta nga interes nga awan ti aniaman a panagkasapulan manipud kadagiti kustomer iti amin a kita ti kuenta. Awan ti pagdumaan dagiti instrumento a naala kadagiti bukod a sanga ti banko wenno kadagiti dadduma a banko para iti panggep a panagbayad iti interes iti nataktak a panagkolekta.

Interes para nailantan koleksion ket ag nabayadan iti li sumaganad rates.

- i. Para maysa panawen iti itantan ngato tapno 14 aldaw, . panagurnong bangko gradoan iti interes ken para itantan labes 14 nga aldaw, mabayadan ti mayaplikar a term deposit rate ti inleres.
- ii. No adda naisangsangayan a pannakataktak, kayatna a sawen, dagiti pannakaat-atiddog a nasurok a 90 nga aldaw ti interes ket mabayadan iti rate a 2% iti ngato ti katupag a rate ti Term Deposit.
- iii. Iti ti pasamak ti ituloyna iti kitaen baba koleksion ket tapno ag naikkan iti kredito tapno maysa overdraft ti panag-draft / loan account ti kostumer, mabayadan ti interes iti rate a mayaplikar iti loan account. Para kadagiti naisangsangayan a pannakaat-atiddog, mabayadan ti interes iti rate a 2% iti ngato ti rate a mayaplikar iti loan account.

Kuarta Panangimaton Serbisyo : . Para dagiti kustomer availing Kuarta Panangimaton Serbisyo (CMS), . maaramid ti panagkolekta kadagiti instrumento kas maibatay iti kondision ti bilateral agreement iti nagbaetan ti banko ken dagiti kustomer. Mabayadan dagiti dusa, no adda, kas maibatay kadagiti kondision ti bilateral agreement.

2.10 Nagbiddut dagiti debit tumaud ayan ti account iti saan nga autorisado panagbangko dagiti transaksion

Ti sumaganad ket nagidda baba para amin panagkusit kaso, . sabali pay ngem dagidiay mainaig tapno elektroniko nga dagiti transaksion:

- No maysa panagkusit addaan ket natalek babaen maysa miembro iti staff iti ti account iti maysa kustumer, ken dayta has been so established, Saan laeng nga isubli ti Banko ti gatad, bayadanna ti kustomer nga awan ti demur.
- Kadagiti kaso no sadino nga awan ti Banko wenno ti kustomer iti basol, . ngem adda ti basol iti sabali a paset ti sistema, . ti Bangko pagayatan bayadan ti kustumer ngato tapno maysa limitasion iti Rs. 5000/- nga. Kas maminsan laeng koma a mabayadan ti kompensasion iti unos ti panagbiag ti maysa a kuenta.

2.11 Saan nga autorisado elektroniko nga panagbangko dagiti transaksion impadamagna babaen dagiti kustomer

Saan nga autorisado elektroniko nga panagbangko dagiti transaksion ket iti nalawa a pamay-an naikategoria kas baba:

- i. Pondo iyakar tapno maysa pay account (iti uneg ti ti Bangko ken ruar ti Bangko)
- ii. Transaksion nalpasen nga agus-usar Utang / . Debito kard
- iii. Dagiti transaksion iti panaggatang malls nga agus-usar Utang / . Debito kard iv. UPI dagiti transaksion, . Nasakbay a nabayadan kard wenno Forex cards
- iv. Maaramid ti maudi a resolution iti uneg ti 90 nga aldaw'. basis ti kita ti dagiti transaksion ken ti petsa ti naawat a kiddaw.

Para amin kas dagiti transaksion, . kompensasion pagayatan ag kas kada Bank's Kustumer Pannakasalaknib Polisiya, ania ket magun-od iti website ti banko.

Aspeto dagiti aspeto iti Kustumer Pannakasalaknib Polisiya

Polisiya balabala ti obligasion dagiti obligasion ayan ti maipanggep iti bangko ken kustumer tapno siguradoen ti onus iti liabilidad tumaud manipud kadagiti naallilaw a transaksion. Ti sinopsis ti patakaran ket kas iti baba:

Banko kasapulan siguradoen sumaganad:

- Nakanada dagiti sistema ken dagiti pamay-an tapno siguradoen kinatalged ken seguridad iti elektroniko nga dagiti transaksion iti banko
- Pannakilangan napartak ken mannakipagrikna kadua kustumer dagiti reklamo
- Mandatory nga agdamag dagiti kustumer tapno irehistro para SMS & . sadinoman sidadaan irehistro para E-mail ti e-mail dagiti alerto para kadagiti transaksion iti elektroniko a banko

- Mandatory nga ipaw-it SMS ken sadinoman sidadaan ipaw-it E-mail ti e-mail dagiti alerto para elektroniko nga dagiti transaksion iti banko
- Balakadan dagiti kustomer tapno ipakaammo saan nga autorisado elektroniko nga panagbangko dagiti transaksion tapno Dagiti banko dagus a mapasamak
- Ipasimple ti panangireport kadagiti saan nga autorisado nga elektroniko a transaksion ti banking babaen ti Phone Banking, website (support section) IVR (dedicated helpline) ken Branch network
- Siguradoen dagus panangbigbig iti fra:d impadamagna babaen kustomer
- Mangaramid iti dagus nga addang inton maawat ti di autorisado a transaksion manipud iti kustomer tapno malapdan ti kanayonan a pannakadadael
- No ti Bangko mangilasin babaen iti ruar kinalaing wenno bayat ti kurso iti dayta ket imbestigasion, . nga ti kustomer ket maysa inulit-ulitna nakabasol iti panagireport dagiti naallilaw a transaksion, . no kasta dayta ti aramidenna saan laeng nga ideklara ti sungsubatan ti kustomer, no di ket isardeng pay ti relasion babaen ti maiparbeng a pakaammo

Kustomer kasapulan siguradoen ti sumaganad:

- Mandatory nga irehistro para SMS & . I-email dagiti alerto iti ti oras iti account panaglukat
- Mandatory nga ipakaammo ti Bangko maipapan aniaman baliwan iti mobile bilang, email ID ti & . adres ti komunikasion
- I-block/hotlist nga i-block kard wenno account no isuda maipagarup aniaman malicious dagiti aktibidad wenno iti maysa pasamak iti napukaw /agtatakaw
- Dagiti Kustomer iti aniaman punto kasapulan saan ipalgak wenno iparabur account dagiti detalye, utang kard bilang, PIN, CVV iti siasinoman babaen ti koreo, awag wenno aniaman a sabali a wagas ti komunikasion
- Rumbeng a masigurado a pulos ti kinakompidensial ti password para iti internet banking & mobile banking panawen.
- Dagiti Kustomer tapno siguradoen dagiti password ket indulin naimeng ken saan tapno ag nairekord ayan ti papel wenno dagiti madanon nga elektroniko nga alikamen
- Kustomer kasapulan kitaen ti transaksion mensahe natignay babaen bangko ken ipadamag aniaman a di panagtutunos a dagus
- Kustomer kasapulan idatag nasken dokumentasion tapno ti bangko kas kada nadepinar dagiti linia ti panawen wenno sabali pay ti kaso ket agtaktakder a naserraan iti sidong ti sungsubatan ti kustomer
- Kedden iti account kasapulan ag nasukimaten kinanayon ken di panagtutunos no aniaman kasapulan ag inreport a dagus iti Banko
- Passbook naipaulog no aniaman kasapulan ag na-update manipud oras tapno oras
- Nagballasiw / . account payee dagiti tseke kasapulan ag naipaulog kas adayo kas posible
- Blangko dagiti tseke kasapulan saan ag napirmaan, . ken dagiti kustomer kasapulan saan rekord da pirma ti espesimen iti man pass book wenno check book
- IYASPILI & . dagiti password kasapulan ag nagbaliw ayan ti maysa regular batayan

Dagup iti Ti kostumer ti Liabilidad

Panawen a naala tapno maipadamag ti naallilaw a transaksion manipud iti petsa ti pannakaawat ti komunikasion	Ti kostumer ti liabilidad (₹) .	
☐ Iti uneg ti 3 nga aldaw ti panagtrabaho	Awan Liabilidad	
☐ Iti uneg ti 4 agingga iti 7 nga aldaw ti panagtrabaho	Amin sabali pay SB dagiti kuenta	
	Tipo iti Account	Maximum nga Liabilidad (₹)
	BSBD ti Dagiti Kuenta	5,000 ti gatadna
	Amin a dadduma pay nga account ti SB Prepaid Dagiti Instrumento & Sagut nga Kard/Forex Cards Agdama/Cash Dagiti accts ti kredito/OD. iti Dagiti MSME Agdama nga Kuenta/Cash Credit/OD accts dagiti indibidual kadua tinawen a promedio balanse (bayat 365 nga aldaw sakbay ti insidente ti panagkusit)/ limitasion agingga iti Rs.25 lakh Utang Dagiti Kard kadua limitasion agingga iti Rs. 5. 5 lakh	10,000 ti gatadna
	Agdama/Cash Dagiti kuenta ti pautang/OD, . Utang Dagiti Kard kadua limitasion ngato Rs. 5. 5 lacs	25000 nga
Labes 7. 7 agtar-tarabaho aldaw	Napunno Liabilidad Nupay kasta, kostumer tapno ag nabayadan ngato tapno maysa limitasion ti Rs.5000/- . wenno ti pateg ti transaksion, aniaman ti nababbaba, laeng maminsan iti ti tungpal biag iti ti account kas kada Bank's Tabla naaprubaran kompensasion polisiya	

Ti bilang iti agtar-tarabaho aldaw nadakamat iti ngato ket ag nabilang kas kada ti agtar-tarabaho iskediul ti home branch ti kostumer malaksid ti petsa ti pannakaawat ti komunikasion.

2.12 Panaglabsing iti ti Kodigo babaen Bank's ahente

Iti ti pasamak iti resibo iti aniaman reklamo manipud ti kostumer adayta ti Bank's pannakabagi / . courier wenno DSA ket nakipaset iti aniaman a di umiso a kondukta wenno nagtignay a manglabsing iti Code of Bank's Commitment tapno Dagiti kustomer, . ania ti Bangko addaan inampon boluntario, . ti Bangko pagayatan alaen

maitutop nga addang tapno maimbestigaran ken mataming ti reklamo ken tapno mabayadan ti kustomer tarus pinansial pannakapukaw (no aniaman), maad tapno ti kostumer mangipaay kusto mangsuporta dokumento gapu ta nagun-odna ti pannakapukaw. Agaplikar met daytoy iti panaglako kadagiti Third Party Products babaen kadagiti staff ti Axis Bank.

2.13 Transaksion iti 'iti par instrumento'. iti Kooperatibo nga Dagiti banko

Saan a padayawan ti Banko dagiti tseke a naala kadagiti agdama a kuenta a tinartaripato dagiti dadduma a banko a kaduana malaksid no maaramid dagiti urnos para iti pondo maibusor kadagiti tseke a naipaulog. Ti kooperatiba a banko manipud iti... account ti dagiti tseke addaan ket naipaulog naitalek ag naakem tapno bayadan ti check holder para iti saan a panagbayad / nataktak a panagbayad kadagiti tseke no awan ti umdas nga urnos ti pondo.

2.14 Itantan iti ilettat iti Dagiti Securities / . Dagiti Dokumento / . Titulo aramid (pannakapukaw iti securities/ . titulo aramid) .

Inadaptar ti Banko dagiti prinsipio ti liability dagiti agpapautang. Iti termino dagiti pagannurotan para iti liability ti nagpautang ken ti Kodigo iti Bank's Panagtalek tapno dagiti kustomer, . inampon babaen ti Bangko, ti Bangko agsubli koma kadagiti umutang, amin a securities / dokumento / title deeds ti naiprenda a sanikua, iti uneg ti 15 nga aldaw manipud pannakabayad ti amin a bayad a napagnunumuan wenno nakontrata, agraman ti prinsipal a gatad, interes, EMI, gastos, singir ti serbisio ken amin a dadduma pay a gatad a maibayad. Daytoy ket maipaulog nga awan ti outstanding baba aniaman sabali pay pautang / . overdraft ti panag-draft / . sabali pay pinansial pasilidad availed babaen ti umutang manipud iti Banko.

Para kadagiti pautang iti mortgage, no di umiso ti panangikabil ti Banko kadagiti securities / dokumento / title deeds nga inted ti kostumer iti tiempo ti panang-availing iti pautang, mangipaulog daytoy iti sertipiko a mangipakita;

- i. adayta ti securities/ . dagiti dokumento / . titulo aramid ket di umiso ti pannakaisaadna
- ii. daytoy pagayatan paatiddogen amin tulong tapno ti kostumer babaen pananggun-od duplikado dokumento, . kdpy. iti ti gastos ti Banko

Idiay pagayatan ag Saan kompensasion nabayadan tapno ti (dagiti) umutang/. Garantario (dagiti) . iti sumaganad a kasasaad:

- i. Puerse Majeure nga Dagiti Pasamak
- ii. No adda pannakataktak iti biang ti Borrower(s)/ Guarantor(s). Para kas pagarigan No adda (dagiti) Umutang/ Guarantor (s) . ket saan sidadaan wenno agar-aramid saan addaan kasapulan Identidad Ebidensia tapno paneknekan adayta isu met laeng a tao.
- iii. No ti (dagiti) Borrower/ Guarantor ket binaliwanda ti residencial/ mailing address/ teleponoda numero ken addaan saan impasimudaagna ti Bangko ken ti Bangko ket saan addaan kabaelan tapno kontaken ida para koleksion iti orihinal titulo iti dagiti dokumento. (Pakaammo babaen wagas iti telepono, surat wenno

email tapno aniaman iti ti (dagiti) umutang/ . Garantario (dagiti) . pagayatan ag maibilang intimasion tapno amin nga Umutang (dagiti)/ Garantista.)

No bilang ta makaawat ti Banko iti aniaman a reklamo/ claim/ demand manipud iti Borrower(s)/ Guarantor(s), legal nga agtawid, executors, successors, joint owners/ holder(s), kdpay a mangipakaammo iti Banko maipapan kadagiti inter se disputes ken/wenno saan nga ited dagiti dokumento ti titulo wenno ited ti isu met laeng iti partikular a tao (dagiti) tao, kdpay.. Ibilin ti Banko dagiti partido a mangrisut kadagiti panagsusupiatda ket kalpasanna umasideg iti Banko nga addaan iti nagtitipon nga aplikasion a pinirmaan ti amin a maseknan para iti pannakairuar ti kasta a titulo dokumento wenno makagun-od iti kasapulan direksion manipud nalaing autoridad/ korte. Till kas oras, ti Bangko ket saan ag sungsubatan tapno mairuar ti titulo dagiti dokumento tapno ti (dagiti) umutang/ . Garantario (dagiti) . (kas ti kaso mabalina a ag) ken ket saan a sungsubatan ti agbayad iti aniaman a partido.

2.15 Itantan iti panag-credit nagbabak ATM ti dagiti transaksion

Ti Bangko ket baddangan pro-aktibo panagbaliklad iti nagbabak ATM ti dagiti transaksion iti uneg ti 5. 5 kalendario aldaw manipud iti petsa iti ti transaksion. Iti pasamak iti pannakaabak iti Bank's paset tapno baliklad ti transaksion iti uneg ti imbaga panawen ti panawen, . ti Bangko ket bayadan ti kostumer maysa gatad iti INR 100/- nga . para kada aldaw ti pannakataktak iti labes ti 5 nga aldaw ti kalendario.

No mapasamak a ti failure ATM transaction ket masarakan a masuspetsa (as per the Banks logs & records available for the said transaction) wenno kadagiti kasasaad a naballigi ti transaction ngem supiat latta ti kostumer, balikladan ti Banko ti gatad ti napaay transaksion, apaman a maawat ti claim / ergo manipud iti kustomer ken iti umno a pannakapaneknek ti claim/ dispute, . ti Bangko ket utang ti gatad kadua ti kadua kompensasion iti INR 100/- nga . para kada aldaw iti itantan iti labes ti 5 kalendario aldaw manipud ti petsa iti transaksion till ti petsa iti utang iti ti gatad tapno ti account dagiti kustomer .

Iti pasamak iti panagsusupiat, . ania salaysayenna tapno paset ti bagi pannakaabak / . dispensasion, . ti Bangko ket iti rabaw imbestigasion ti transaksion ken dadduma pay a rekord, i-credit ti nasuppiatan a gatad iti kuenta ti kostumer, iti uneg maysa panawen iti 5. 5 Kalendario aldaw manipud ti petsa iti ergo kadua ti kadua kompensasion iti INR 100/- para iti kada aldaw iti itantan labes 5. 5 kalendario aldaw manipud ti petsa iti transaksion till ti petsa iti credit ti gatad iti account dagiti kustomer.

2.16 Itantan iti panag-credit nagbabak IMPS/ . UPI dagiti transaksion

No adda napaay a transaksion ti IMPS / UPI (P2P), a sadiay ti account ti remitting customer ket addan nadebit ngem ti benepisiario account ket saan naikkan iti kredito (iyakar iti pondo),. ti benepisiario bank ket balikladenna ti napaay a transaksion iti uneg ti panawen ti 1 nga aldaw ti kalendario manipud iti petsa ti transaksion (T+kalendario1). Iti pasamak no ti itantan iti panagbaliklad iti ti nagbabak IMPS/UPI nga transaksion ket

iti labes ti nadakamat a panawen, ti benepisiario a banko ket agbayad iti kompensasion nga INR 100/- iti kada aldaw iti labes ti nadakamat a panawen.

Saan nga agaplikar daytoy a kompensasion no ti mangipatulod a kostumer ket nangiyalis iti pondo babaen ti transaksiyon ti UPI/ IMPS iti di umiso a benepisiario.

No adda napaay a transaksiyon ti UPI (P2M), a sadiay ti account ti remitting customer ket ma-debit ngem transaction pammatalged ket saan a naawat iti lokasion ti komersiante, . ti benepisiario bank (acquiring bank) ket mangirugi ti auto-reversal ti transaksiyon iti uneg ti 5 nga aldaw ti kalendario manipud iti petsa ti transaksiyon (T+ calendar5). No mapasamak, ti pannakataktak ti pannakabaliktid ti napaay a transaksiyon ti UPI ket nalablabes ngem iti nadakamat a panawen, ti benepisiario a banko ket agbayad iti kompensasion nga INR 100/- iti kada aldaw iti labes ti nadakamat a panawen.

2.17 Itantan iti panag-credit nagbabak kard dagiti transaksiyon

No adda napaay a transaksiyon ti card to card transfer, a sadiay ti card account ket ma-debit ngem ti benepisiario kard account ket saan naikkan iti kredito, . ti ituloy na iti ti nagbabak transaksiyon ket ag nabaliktid iti ti pangrugian a kard iti uneg ti 1 aldaw ti kalendario manipud iti petsa ti transaksiyon (T+ kalendario1). No mapasamak, ti pannakataktak ti pannakabaliktid ti napaay a transaksiyon iti card to card ket nalablabes ngem iti nadakamat a panawen, ti benepisiario a banko ket agbayad iti kompensasion nga INR 100/- iti kada aldaw iti labes ti nadakamat a panawen.

No adda napaay a Point-of-sale (PoS / Card present) ken napaay nga e-commerce (card not present) a transaksiyon, a sadiay ti account ket ma-debit ngem saan a maawat ti pammatalged iti lokasion ti komersiante kayatna a sawen, . charge-slip ti singir ket saan napataud, . ti transaksiyon ket ag auto-nabaliktid iti uneg ti 5. 5 aldaw ti kalendario manipud iti petsa ti transaksiyon (T+ calendar5). No mapasamak, ti pannakataktak ti pannakabaliktid ti napaay a transaksiyon ti PoS ket nalablabes ngem iti nadakamat a panawen a T+5 nga aldaw ti kalendario, ti benepisiario a banko ket agbayad iti kompensasion nga INR 100/- iti kada aldaw iti labes ti nadakamat a panawen.

2.18 Itantan iti panag-credit nagbabak Aadhaar ni Aadhaar Na-enable Baybayadan dagiti sistema (AEPS) . dagiti transaksiyon

Iti kaso iti maysa nagbabak AEPS nga transaksiyon, . sadinno ti dagiti kustomer'. account ti nadebit ngem pammatalged saan a maawat iti lokasion ti komersiante wenno no sadino a naka-debit ti account dagiti kustomer no di ket ti benepisiario account ket saan naikkan iti kredito, . ti pananggun-od bangko ket irugi ti utang panagbalbaliw iti uneg ti 5 kalendario aldaw manipud ti petsa iti transaksiyon (T+) (T+ kalendario 5). Iti pasamak, ti itantan iti panangrugi credit adjustment ket nalablabes ngem ti naibaga a panawen a T+5 nga aldaw ti kalendario, ti benepisiario a banko ket agbayad iti kompensasion nga INR 100/- iti kada aldaw iti labes ti nadakamat a panawen.

2.19 Itantan iti panag-credit nagbabak Aadhaar ni Aadhaar Bayad Rangtay Sistema (APBS) . dagiti transaksiyon

No adda napaay a transaksiyon ti APBS, a sadiay ti kuenta ti benepisiario ket saan a naikredito, ti manggun-od a banko ket rugianna ti panagbaliktid iti uneg ti 1 nga aldaw ti kalendario manipud iti petsa ti transaksiyon (T+1). Iti pasamak, .

ti pannakataktak ti panangrugi ti panagbalbaliw ti pautang ket nalablabes ngem ti nadakamat a panawen a T+1 nga aldaw ti kalendario, ti benepisiario a banko ket agbayad iti kompensasion nga INR 100/- iti kada aldaw iti labes ti nadakamat a panawen.

2.20 Itantan iti utang iti nagbabak Nasional Automatiko nga Panag-clear Balay (NACH) . dagiti transaksiion

Beneficiary bank a baliktaden ti uncredited transaction iti uneg ti T+1 calendar day. Banko ti mangbayad iti @ Rs 100 iti kada aldaw para iti pannakataktak iti labes ti T+1 nga aldaw ti kalendario.

2.21 Itantan iti utang iti benepisiario account para dagiti transaksiion nairugi babaen Nasakbay a nabayadan Instrumento- Kard/Pitaka

Offus transaction - Ti transaksiyon ket agsakay iti UPI, card network, IMPS, kdpy., kas ti kaso. Agaplikar ti TAT ken compensation rule ti bukod a sistema.

On-Us transaction - Nadebit ti PPI ngem saan a naawat ti pammatalged ti transaksiyon iti lokasion ti komersiante. Ti panagbaliktad ket maipatungpal iti aldaw ti kalendario ti T+1. Para iti aniaman a pannakataktak iti labes ti T+1 nga aldaw ti kalendario, ti kustomer ket mabayadan @ Rs.100 iti kada aldaw.

2.22 Bayad iti interes para itantan iti pakaseknan iti duplikado angin

Maited ti duplicate draft iti gumatang maibatay iti umdas nga indemnity. Ti Banko ti mangipaulog duplikado angin (naidrowing ayan ti ti Bangko) tapno ti kustomer iti uneg ti -15 agtar-tarabaho aldaw manipud ti pannakaawat ti kasta a kiddaw.

Para iti pannakataktak iti labes ti naikeddeng a panawen, bayadan ti Banko ti kustomer iti rate a mayaplikar para naurnos deposito iti katupagna kinataeng. Kas kompensasion naitalek ag nabayadan iti ti rate a mayaplikar para iti fixed deposit para iti bilang dagiti aldaw a nalablabes ngem iti naikeddeng a panawen.

Daytoy koma mayaplikar laeng iti kaso sadinno ti kiddaw para duplikado pakasapulan angin ket inaramid ti gumatang wenno ti benepisiario ken saan koma nga agaplikar iti kaso dagiti third party endorsements.

2.23 Dagiti Transaksiion / . dagiti singir ayan ti Utang Dagiti Kard

Sadinno daytoy ket naitakder adayta ti Bangko addaan idi naipaulog maysa utang kard awanan pammalubos iti ti umawat, . ti Banko naitalek saan laeng baliktad ti dagiti singir dagus ngem met agbayad kompensasion awanan demur iti umawat nga agdagup iti mamindua a pateg dagiti singir a nabaliktad iti daytoy a banag. Dagiti singir iramanna laeng dagidiay singir a maipautang iti kustomer uray no awan pay ti naaramid a transaksiion iti kard ken aktual a naala dagiti kasta a singir manipud iti kustomer.

Dagiti transaksion nga impadamag dagiti kustomer kas biddut maipapan kadagiti operasion ti credit card, a kasapulan ti espesipiko a panangtukoy iti maysa nga establisimiento ti komersiante ti mataming kas kada Chargeback dagiti pagannurotan a naikabil baba babaen VISA/MasterCard nga Internasional. Ti Bangko pagayatan agited panangilawlawag ken, no kasapulan, dokumentario nga ebidensia iti kustomer iti uneg ti maximum period nga 60 nga aldaw, basta maibangon ti susik/protesta iti uneg ti 60 nga aldaw ti petsa ti transaksyon ken ti mabayadan dagiti kasapulan a singir iti panangbirok iti charge slip.

2.24 Di umiso ti panaglako iti 3rd grupo produkto

Iti ti pasamak ti Bangko umawat maysa reklamo manipud kostumer nga agkunkuna di umiso ti panaglako iti maikatlo grupo produkto ti Banko wenno nakiraman iti di umiso a kondukta wenno nagtignay a manglabsing iti Kodigo nga inadaptar ti Banko, mangala kadagiti maitutop nga addang tapno maimbestigaran ti reklamo. No ti Banko ti mangilasin kaso iti di umiso ti panaglako babaen daya ket empleado daytoy pagayatan irugi disiplinina ti disiplinina aksion base iti ayan ti kinakaro ti kinakaro iti ti isyu ken bayadan ti kustomer a maitutop

3. Gunggona iti Kompensasion

Ti kompensasion ket ag nabayadan babaen panagtulad ti epekto nagun-od babaen back-valuation ti likud iti ti naapektaran a transaksion wenno no adda dagiti gatad ti kompensasion nga espesipiko nga ibaga ti regulador, ti aktual a gatad ti kompensasion a nakuenta iti porma ken wagas a naikeddeng ket maipaay iti kustomer agraman ti gunggona ti napaay a transaksion.

Ti kompensasion kas iti daytoy a Patakaran ket mabayadan laeng iti maysa a kustumer kadagidiay a kaso a ti aniaman nga aramid ti pannakalipat wenno komision ket direkta a mainaig iti Banko.

Awan ti maikonsiderar a panagdawat, iti sidong ti aniaman a kasasaad, a naibatay kadagiti kualitatibo nga aspeto a kas iti pannakadadael ti reputasion, pannakapukaw ti imahe iti kagimongan, pannakapukaw ti negosio, pannakapukaw ti matgedan, kdpv.

Ti gatad iti kompensasion ket nainget tapno ti aktual pinansial pannakapukaw iti ti kustumer tumaud ruar ti gatad kadagiti libro ti Banko laeng ken iti aniaman a kaso, agingga kadagiti kangatuan a limitasion a naikeddeng para kadagiti nadumaduma a serbisio a naited iti ngato.

Iti kaso ti Bangko ket sungsubatan tapno agbayad aniaman kompensasion iti maitunos iti daya kadua ti Polisiya, ti agpada mabayadan koma iti nagreklamo iti uneg ti 7 nga aldaw ti panagtrabaho manipud iti pannakaileppas ti imbestigasion wenno no sadino nga espesipiko a naibaga kadagiti regulatory guidelines agraman dagiti gatad dagiti napaay a transaksion.

4. Pueria Majeure nga

Saan a sungsubatan ti Banko a bayadan dagiti kustomer ti nataktak a panagutang/saan a pannakagun-od ti aniaman a serbisio, . no sumagmamano di mapakpakadaan pasamak (agraman ngem saan limitado tapno sibil riribuk, . sabotahe, .

aksidente, uram, natural a didigra wenno dadduma pay nga "Acts of God", gubat, pannakadadael dagiti pasilidad ti Banko wenno ti (dagiti) correspondent bank-na, kaawan ti gagangay a wagas ti komunikasion wenno amin a kita ti transportasion, kdp.) a di makontrol ti Banko a mabalin a manglapped iti panangipatungpalna kadagiti obligasionna iti uneg dagiti naikeddeng a parametro ti panangipaay iti serbisio.

5. Dagiti kustomer'. rebbengen

Bangko pagayatan saan ag naakem para ti pannakapukaw tapno ti dagiti kustomer agsipud tapno ti kustomer kurang iti pakdaar iti natalged- panangtaginayon ti Kitaen libro, passbook, . kard, . IYASPILI, saan a natalged panaggaraw iti siuumiso naipaulog dagiti tseke wenno dadduma pay nga impormasion ti seguridad ken saan a mangsurot kadagiti "Do's and Don'ts" nga inruar ti Banko, agingga a ti Banko ket napakaammuan ti kostumer.

Agtignay ti kostumer a siuulbod ken/wenno agtignay nga awan ti nainkalinteg a panangaywan a nagresulta iti pannakapukaw kenkuana. Bangko pagayatan met saan ag naakem para ti dagiti pannakapukaw tumaud ruar iti di umiso a panangusar iti napukaw IYASPILI, panagkompromiso kadagiti password wenno kompidensial nga impormasion, agingga iti tiempo a napakaammuan ti Banko iti kasta a pannakapukaw/panagkompromiso ken nangaramid kadagiti addang tapno malapdan ti di umiso a pannakausar daytoy.

5.1 Panangidatag iti Positibo Agbayad dagiti detalye

- Bangko addaan na-enable Positibo Agbayad plataporma tapno dagiti kustomer para iti panagisubmitir ti kitaen dagiti detalye iti ti tiempo iti pannakairuar ti ti dagiti tseke para pateg iti Rs.50,000 ti kuarta & . ngato. Iti kaso iti aniaman panagkusit, no sadino a ti pirma ken bulong ti tseke ti drawer ket pudno ken saan a naisubmitir dagiti positibo a detalye ti sueldo babaen ti kostumer, no kasta Bangko ket saan sungsubangan tapno bayadan ti kostumer. Iti kas kaso, saan a mangsangaili ti RBI kadagiti reklamo iti sidong ti mekanismo ti Panel for Resolution of Disputes (PRD) iti CTS Grids. Kas pagarigan, ti Kostumer ket nangipaulog ti tseke nga addaan iti nadumaduma a nagan wenno gatad ti payee ken ti fraudster ket binaliwanna dagitoy a detalye ken awan ti lapse manipud iti panagpatingga ti Banko iti tiempo ti pannaka-clear ti tseke.
- RBI nga addaan napalubusan miembro Dagiti banko tapno agaramid Positibo Agbayad dagiti detalye mandatorio no kitaen pateg ket Rs.5,00,000/- ken nasursurok (Pangngaasiyo ta kitaenyo ti RBI Circular No. RBI/2020- 1/41/DPSS.CO.RPPD.No.309/04.07.2005/2020-21 a napetsaan iti Setiembre 25th, 2020). Nupay kasta, addan ti Banko inkeddeng tapno ramit daytoy clause wef 01.09.2021 nga aldaw poste ania kostumer kasapulan mandatory nga isubmit ti Positibo Agbayad dagiti detalye no kitaen pateg ket Rs.5,00,000/- nga Rs. & . ngato. Iti ti kinaawan iti Positibo a Sueldo dagiti detalye para kitaen kadua pateg Rs.5,00,000/- & iti ngato (kayatna a sawen, . gapu ti saan a panagipatulod ti detalye ti kostumer), maisubli ti tseke iti mangipresenta a Banko inton ti tseke ket naipresenta babaen ti CTS clearing.

6. Gobierno Puonan ti panagpuonan Produkto, . Pension Eskema ti (APY) nga ken NPS) . ken Pension

Kas maibasar iti guidelines manipud iti PFRDA vide Sirkular No. **PFRDA/02/05/104/0001/2017-Rns-POPs a** napetsaan iti **15th September' 2017** , amin a POP ket kasapulan a mangtungpal kadagiti timeline para iti pannakaproceso dagiti kiddaw ti Kostumer. Ti kiddaw ket mabalin a Baro a panaglukat ti Kuenta / Sumaruno a Kontribusion / Panagbalbaliw ti kiddaw ti PRAN / kiddaw ti panagruar / aniaman a sabali a kita ti kiddaw ti kostumer. Ti listaan dagiti Service Requests nga addaan kadagiti timeline ket nadepinar kas naireseta babaen PFRDA kadua ti kadua ti kompensasion tapno ag nabayadan iti kaso ti pannakataktak.

No adda pannakaat-atiddog, ti POP ket addaan iti sungsubatan a mangbayad iti kompensasion iti kostumer iti naikeddeng a rate ken i-credit ti isu met laeng iti Customers PRAN.

Ti datos ti kasta a pannakaat-atiddog ket maipablaak iti Senior Management iti periodiko ken isu met laeng ti maiparang iti CSCB.

Kas iti pagannurotan manipud iti opisina ti Central Pension Accounting vide Circular **RBI/2021-22/08 DGBA.GBD. Saan. S-1/31.02.007/2021-22** napetsaan **17th Mabalin a 2021** , 2021 . amin Ahensia Dagiti banko kasapulan tapno agtungpal kadagiti timelines para iti pannakaproceso ti pannakaipaay ti Pension.

No adda pannakaat-atiddog, dagiti banko a mangbaybayad iti Pension ket rumbeng a bayadanda ti pensionado gapu iti pannakataktak ti panag-credit pension/ . atrasado nga atrasado dayta iti maysa naurnos interes rate ti 8. 8 kada sentimo iti kada tawen para ti pannakataktak kalpasan ti agsipud petsa ti bayad ken ti kompensasion ket ag naikkan iti kredito tapno ti pensionado ti account automatiko nga nga awan ti aniaman tunton manipud ti pensionado ayan ti ti agpada aldaw idi ti banko makaipaay iti kredito para iti narebisar a pension/ pension arrears, mainaig iti amin a nataktak a panagbayad iti pension a naaramid sipud idi Oktubre 1, 2008.

Makuenta ti kompensasion iti rate a naikeddeng iti opisina ti Central Pension Accounting vide Sirkular nga RBI / 2021-22/08 DGBA.GBD. Saan. S-1/31.02.007/2021-22. Daytoy ket nakuenta iti maysa naikeddeng nga interes iti 8 porsiento iti kada tawen para iti pannakataktak kalpasan ti due date iti bayad ken ti kompensasion ket mai-credit iti account ti pensioner.

7. Disclaimer ti panaglabsing clause

Nupay kasta aniaman a banag linaonna ditoy ngato, ti Bangko ket saan agbayad aniaman kompensasion iti dagiti sumaganad a kaso:

- I. Dishonor ti at par payment agreement kadagiti dadduma a banko, gapu iti non- funding ken security compliance.
- II. Panagtaktak ayan ti account iti saan nga agtigitignay iti negosio agsipud tapno dagiti banag labes ti tengngelen ti bangko ti panawen naabbungotan babaen kadagita a pasamak ket ag naikkat para kalkulasion ti pannakataktak kdp.

- III. No sadino a dagiti isyu ket sub-judice ken pending iti sango dagiti Korte, Ombudsman, arbitrator, Gobierno ken matter put on hold gapu iti stay.
- IV. Dagiti transaksion ti Credit Card a pagsusupiatan dagiti kustomer ket mataming kas iti pagannurotan ti Chargeback nagidda baba babaen VISA/MasterCard nga Internasional/Rupay (NPCI) nga . Ti Bangko pagayatan mangipaay iti panangilawlawag ken, no kasapulan, dokumentario nga ebidensia iti kustomer iti uneg ti kangatuan a panawen a 120 nga aldaw.

8. Enmienda/Panangbalbaliw iti ti Polisiya:

Ti Banko ket addaan karbengan a mangbalbaliw/mangbalbaliw iti daytoy a Patakaran, . kas ken no maibilang a maitutop ken umiso, . iti bukodna a panagdesision. Nupay kasta, ikagumaan ti Banko a repasuen ti Patakaran iti tinawen nga aggigiddan.

Napalabas Narepaso – . Hunio, 2022. Ti