

### Kostumer Karbengan Polisiya

#### **Linaon ti linaonna**

|                                                             |   |
|-------------------------------------------------------------|---|
| Likud .....                                                 | 2 |
| Panggep: .....                                              | 2 |
| Saklawen iti ti patakaran .....                             | 2 |
| Aspeto dagiti aspeto iti Kostumer Karbengan patakaran ..... | 7 |

**Naggappuan:**

Ti customer centricity ket maysa kadagiti lima a kangrunaan a pateg ti banko. Talaga a pasien ti Bank a ti Customer Experience ket ti susi tapno pagtalinaeden dagiti kustomer naragsak ken iti kasta panangsigurado maysa atiddog agpaut relasion iti Banko. Ti Patakaran ti Karbengan ti Kostumer ti Axis Bank ket nabukel a maitunos kadagiti pagannurotan ti regulador maipapan kadagiti Karbengan ti Kostumer.

**Gandat:**

Ti Kostumer Karbengan Polisiya iti Ehe nga ehe Bangko dagiti anting-anting ruar ti karbengan iti ti kustumer ken ti pagrebbengan ti Banko. Agaplikar ti Patakaran kadagiti amin a produkto ken serbisio nga ituktukon ti Axis Bank wenno dagiti ahentena, uray man naited ballasiw ti puesto, rabaw telepono, babaen poste, babaen interaktibo elektroniko nga alikamen, iti internet wenno babaen ti aniaman a sabali a pamay-an.

**Saklawen iti ti polisiya:****Karbengan iti Nalinteg a****Pannakatrato:**

Iti panangsurol iti ti ngato Kusto, Ehe nga ehe Bangko will - .

- a. Iyawis nasayaat ken naparbeng panagbangko dagiti aramid babaen sumaganad kabassitan dagiti pagalagadan iti amin dagiti pannakilangen kadagiti kustomer
- b. Iyawis maysa naparbeng ken patas ti panagbiag kinapin-ano baet ti Bangko ken ti kustumer
- c. Tren Bangko empleado tumabuno tapno ti dagiti kustomer, . umdas ti kaaduna ken maitutop
- d. Siguradoen adayta empleado dagiti miembro imatonan tapno dagiti kustomer ken da negosio madagdagus ken nadayaw
- e. Tratuen a patas ti amin a kustomer ken saan a mangidumduma iti aniaman a kustomer gapu iti sekso, edad, relihion, kasta, panagbasa ken panagsurat, kasasaad ti ekonomia pisikal nga abilidad, kdpay.. Mabalin, nupay kasta, ti Axis Bank nga addaan kadagiti espesial nga eskema wenno produkto nga espesipiko a nadisenio para kadagiti kameng ti a target market group wenno mabalin nga agusar ti defensible, . iti komersio maawat ekonomiko rason ti panaglilasin ti kustomer. Mabalin met nga addaan ti Banko kadagiti scheme wenno produkto kas paset ti affirmative action kas kadagiti babbai wenno backward classes. Dagiti kasta nga eskema / produkto ket saan a katupag ti di nainkalinteg a diskriminasion. Ti rason para kadagiti nga espesial nga eskema wenno termino ket ilawlawag ti Banko sadinoman a kasapulan
- f. Siguradoen adayta ti ngato prinsipio ket naipakat kabayatan daton amin produkto ken serbisio
- g. Siguradoen a dagiti produkto ken serbisio a maitukon ket maitunos kadagiti mainaig a linteg ken pagannurotan

Bayat a dayta ti panagregget ti Banko a mangipaay kadagiti kustomerna iti awan riribuk ken patas a pannakatrato, namnamaen ti Banko a dagiti kustomerna ket agtignayda a nadayaw ken napudno iti pannakilangenda iti Banko.

Kasta met agbalin ti Banko ikagumaan nga paregtaen ti kustomer nga umasideg iti Bank's internal a panagrekلامو panangtarimaan makinaria ken sungaden agsisinnublat dagiti forum kalpasan makabannog amin da remedyo iti sidong ti internal grievance mechanism ti Banko.

**Kusto tapno Kinalawag, . Naparbeng ken Nalinteg Pannakilangen:**

Iti panangsuot iti ti ngato Kusto, Ehe nga ehe Bangko will - .

- a. Siguraduen ti naan-anay a kinalawag tapno nasaysayaat ti pannakaawat ti kustomer no ania ti nainkalinteg / patas a namnamaenna manipud iti Banko
- b. Siguraduen a ti pannakilangen ti Banko iti kustomer ket agsaad kadagiti etikal a prinsipio ti kinapatas, kinatarnaw ken kinalawag
- c. Mangted kadagiti kustomer iti nalawag nga impormasion maipapan kadagiti produkto ken serbisiona, dagiti kondision ken kondision, ken dagiti interes / singir iti serbisio iti simple ken nalaka a maawatan a pagsasao, ken iti umdas nga impormasion tapno nainkalinteg a manamnama ti kustomer a mangaramid iti maitutop ken nasayaat ti pannakaammona a panagpili iti produkto
- d. Siguradoen adayta amin dagiti termino ken dagiti kondision ket naparbeng ken iyasmang ruar ti agsasaruno karbengan, . dagiti obligasion ken obligasion a nalawag ken agingga a mabalin iti nalawag ken simple a pagsasao
- e. Ipakaammom dagiti kangrunaan a peggad a nainaig iti produkto kasta met ti aniaman a tampok a mabalin nangruna a disbentahaen ti kustomer kenkuana. Dagiti Kapatgan a Kondision ken Kondision (MITC) a nainaig iti produkto wenno serbisio ket nalawag a maipakaammo iti kustomer bayat ti panangitukon iti produkto. Iti pangkaaduan, masigurado a dagiti kasta a termino ket saan a manglapped iti masanguanan a pili ti maysa a kustomer
- f. Mangted ti impormasion maipapan kadagiti interes, bayad ken singir iti man Notice Board kadagiti sanga wenno website wenno babaen kadagiti help-lines wenno help-desk ken no sadino a maitutop ket direkta a maipakaammo iti kustomer
- g. Ipakita ti tariff Schedule iti website a [www.axisbank.com](http://www.axisbank.com) ket maipaay ti kopia daytoy iti tunggal sanga para iti panangbasa ti kustomer. Kasta met nga ipakita ti 4 Bank kadagiti sangana ti pakaammo maipapan iti kaadda ti Tariff Schedule iti sanga
- h. Mangted kadagiti detalye, . iti Tariff Schedule-da, . kadagiti amin a darum, . no adda, . mayaplikar kadagiti produkto ken serbisio a pinili ti kustomer

- i. Ipakaammo iti kustomer ti aniaman panagbalbaliw dagiti kondision ken kondision babaen ti aniaman a maysa wenno ad-adu pay kadagiti sumaganad a kanal maysa a bulan sakbay nga agbalin nga epektibo dagiti narebisar a kondision ken kondision :
  - Surat
  - Dagiti Pakaammo iti account
  - Dagiti SMS
  - E- mail
- j. Siguradoen adayta kas agbaliwbaliw ket kadawyan naaramid kadua manamnama epekto kalpasan panangted pakaammo iti maysa a bulan. No ti Banko ket nangaramid iti aniaman a panagbalbaliw a dina inted ti kasta a pakaammo a paborable iti kustumer, daytoy pagayatan ipakaammo ti baliwan iti uneg ti 30 aldaw iti kas baliwan. No ti baliwan ket adverse iti kustumer, maipaay ti nasakbay a pakaammo a kabassitan a 30 nga aldaw ken mabalin a maited ti kustumer dagiti pagpilian, . tapno iserra ti account wenno agbaliw tapno aniaman sabali pay maikari account awanan masapul nga agbayad ti narebisar singiren wenno interes iti uneg ti 60 aldaw iti kas pakaammo. Poste 60 nga aldaw iti ti pakaammo, dagiti panagbalbaliw ket mabalin a maipatungpal a retrospektibo sadinoman a mayaplikar
- k. Agited impormasion maipapan ti dagiti dusa maipautang iti kaso iti saan a panagtungpal/ . sawang iti aniaman ti kondision ken kondision a mangiturturay iti produkto / serbisio a pinili ti kustumer
- l. Ipakita iti public domain/ notice Board dagiti Pagannurotan ti Banko maipapan kadagiti Deposito, Panagkolekta ti Tke, Panagtarimaan ti Reklamo, Kompensasion ken Panagkolekta kadagiti Dues ken Security Repossession, . Kustumer Karbengan, . Kustumer proteksion polisiya, dagiti pasilidad para baldado/nataengan umili
- m. Ikagumaam a siguraduen a dagiti staff a makilanglangen iti partikular a produkto ket umiso ti pannakasanayda a mangipaay iti mainaig nga impormasion kadagiti kustomer a naan-anay, umiso ken napudno
- n. Siguraduen a makikomunikar iti aplikante iti uneg ti nainkalinteg a panawen kas inkeddeng ti Banko maipapan iti panangawat / saan a panangawat kadagiti aplikasion a naisubmitir para iti panang-availing iti produkto / serbisio ken ipakaammo babaen ti surat dagiti rason ti saan a panangawat / panagkedked iti aplikasion. Ti kasta a panawen ket maipakaammo iti website ti Banko ken kasta met ili pannakaipakat ti partikular a produkto wenno serbisio
- o. Makikomunikar di agduadua tapno napateg kustumer dagiti paset ti impormasion maipapan:
  - panagsardeng iti partikular produkto
  - agbaliwbaliw iti produkto availed
  - panagyakar iti lugar iti da opisina
  - agbaliwbaliw iti agtar-tarabaho dagiti oras
  - baliwan iti telepono numero
  - panagserra iti aniaman opisina wenno sanga kadua idadarup pakaammo iti iti kabassitan 30 aldaw

Pasingkedan ti Banko a ti pannakaipablaak ti impormasion ket agtultuloy a proseso babaen ti siklo ti biag ti... produkto / . kinapin-ano ken pagayatan ag nagaget simmaruno. Ti Bangko pagayatan siguradoen tapno usaren amin posible

dagiti kanal iti komunikasion, agraman web-site, . tapno siguradoen adayta impormasion ayan ti amin agbaliwbaliw maipakaammo a nasaksakbay iti kustomer

- p. Balakadan ti kustumer iti ti oras iti panaglako ti produkto iti ti karbengan ken obligasion dagiti obligasion naikabil iti linteg ken/wenno regulasion ti banko agraman ti kasapulan a mangipadamag iti aniaman a kritikal nga insidente a suspetsaan, matakuatan wenno masabet ti kustumer
- q. Siguraduen a dagiti kameng ti staff ti Banko ket, no umasideg ti kustumer para iti pananggun-od iti produkto wenno serbisio, mangipaay iti amin a mainaig nga impormasion a mainaig iti produkto / serbisio ken mangipaay met direksion tapno impormalasion dagiti pammataudan ayan ti agpada ti produkto sidadaan iti ti merkado kadua maysa a panggep tapno makaaramid ti kustumer iti nasayaat ti pannakaammona a pangngeddeng
- r. Saan isardeng maysa kustumer kinapin-ano awanan panangted nalinteg wenno kontraktual sakbay pakaammo iti kustumer
- s. Tulongan ti kustumer iti amin a magun-od a wagas para iti panangtarawidwid iti account-na, pinansial a relasion babaen mangipaay regular dagiti inputs iti ti Bank's dagiti pagarian kas kas account dagiti sasao/ . dagiti passbook, . alerto, naintiempuan nga impormalasion maipapan iti panagaramid ti produkto, term deposit maturity kdpv
- t. Siguradoen adayta amin panaglako ken promosalional nga material ket nalawag ken saan makaallilaw
- u. Saan a pangtaan ti kustumer iti pisikal a pannakadangran, mangipakat iti impluensia wenno makipaset iti kababalin a nainkalinteg a maipatarus kas di nainkalinteg a panangrribuk. Siguraduen ti panangtungpal laeng kadagiti gagangay a maitutop nga aramid ti negosio
- v. Siguradoen adayta ti bayadan ken dagiti singir ayan ti produkto/serbisio ken dayta ket istruktura ket saan di nainkalinteg iti kustumer

**Kusto tapno Maibagay:**

Iti panangsuot iti ti ngato Kusto, Ehe nga ehe Bangko will - .

- a. Ilako laeng dagiti produkto ti third party no autorisado dayta. Ti Banko ket addaan iti Board approved policy maipapan iti marketing ken distribution dagiti third party financial products a mangtingiting iti kinaumiso dagiti produkto para kadagiti kustumer sakbay ti panaglako
- b. Ikagumaam a siguraduen a ti produkto wenno serbisio a nailako wenno naitukon ket maitutop kadagiti kasapulan ti kustumer ken saan a di maitutop iti pinansial a kasasaad ken pannakaawat ti kustumer a naibatay iti panangtingiting nga inaramidna. Ti kasta a panangtingiting ket maitutop a maidokumento kadagiti rekordna
- c. Saan a piliten ti maysa a kustumer nga agsuskribir iti aniaman a produkto ti third party kas quid-pro-quo para iti aniaman a serbisio a magun-od manipud iti Banko

- d. Siguraduen a dagiti produkto a mailaklako wenno serbisio a maitukon, agraman dagiti produkto ti third party, ket maitunos kadagiti agdama a pagannurotan ken pagannurotan
- e. Pakaammoan ti kostumer maipapan ti kukuana rebbengen tapno madagdagus ken ti kinapudnona agited amin napateg ken naikalintegangan nga impormasion a sapsapulen ti Banko tapno maikeddengna ti kinaumiso ti produkto iti kustomer

**Kusto tapno Kinapribada:**

Iti panangsurot iti ti ngato Kusto, Ehe nga ehe Bangko pagayatan - .

- a. Tratoen ti kustomer personal impormasion kas pribado ken kompidensial (uray no ti kostumer ket saanen a makibangko kadakami), ken, kas sapsap a pagannurotan, saan nga ibuksil ti kasta nga impormasion iti aniaman a sabali nga individual/institusion agraman dagiti subsidiario / kakaduana, tie-up institutions kdpay para iti aniaman a panggep malaksid no:
  - Ti kostumer addaan autorisado kas pannakaipablaak nalawag iti panagsurat
  - Panangipalgak ket napilitan babaen linteg / . regulasion ti regulasion
  - Bangko addaan maysa rebbengen tapno ti publiko tapno ipalgak kayatna a sawen iti publiko interes
  - Bangko addaan tapno salakniban dayta ket interes babaen pannakaipablaak
  - Daytoy ket para maysa regulatory nga naibilin negosio gandat kas pannakaipablaak iti default tapno dagiti kompania ti impormasion maipapan iti pautang wenno dagiti ahensia a mangkolekta iti utang
  - Panagbibinninglay impormasion kadua Utang dagiti kompania maipapan pautang, . utang kard kdpay
- b. Saan usaren wenno iparabur ti kustomer personal impormasion para panaglako panggep, . malaksid ti ti kustomer ti espesipiko nga autorisado dayta
- c. Suroten dagiti Regulasion ti Kaykayat ti Kostumer ti Komersio ti Telekom, 2010 (Nasional Kostumer Maipangpangruna Rehistro) . naipaulog babaen Telekomunikasion Regulatorio nga Autoridad iti India, bayat ti pannakikomunikar kadagiti kustomer

**Kusto tapno Reklamo Panangtarimaan ken Kompensasion: .**

Iti panangsurot iti ti ngato Kusto, Ehe nga ehe Bangko pagayatan siguradoen - .

- Aglangen mannakipagrikna ken napartak kadua amin dagiti banag adayta mapan kamali
- Kusto dagiti biddut madagdagus
- Ikansela aniaman singiren adayta addaan ket naipakat di umiso ken babaen biddut
- Kompensarem ti kustomer iti aniaman direkta a pinansial pannakapukaw mabalina a dayta ti incurred babaen ti ti kustomer gapu kadagiti lapses-na, kas iti compensation policy ti Banko

Ehe nga ehe Bangko pagayatan met - .

- a. Mangbayad ti kostumer para aniaman tarus pinansial pannakapukaw adayta dinto addaan ket incurred babaen ti kustomer gapu kadagiti lapses-na, kas iti compensation policy ti Banko
- b. Ikabil iti publiko a dominio ti patakaran ti kompensasion para kadagiti pannakaat-atiddog / lapses iti panangidaulo / panangurnos iti kostumer dagiti transaksion iti uneg ti ti naikeddeng oras ken iti maitunos iti daya kadua ti immanamong dagiti termino ti kontrata
- c. Siguraduen nga addaan iti natibker ken makasungbat a pamay-an ti panangrisut iti reklamo ken nalawag nga ipamatmat ti autoridad a mangrisut iti reklamo a maasitgan ti kostumer
- d. Agaramid panagreklamo panangtarimaan mekanisme a nalaka madanon tapno dagiti kustomer.
- e. Balakadan ti kustomer no kasano ti agreklamo, no siasino ti pakaireklamoan ti kasta, . no tapno namnamaen maysa sungbat ken ania tapno aramiden no ti kostumer ket saan napnek kadua ti maad
- f. Ipakita ti nagan, adres ken detalye ti pannakiuman ti Grievance Redressal Authority / Nodal Officer. Ti limitasion ti panawen para iti pannakarisut dagiti reklamo ket nalawag a maiparang / madanon kadagiti amin a lokasion ti panangipaay ti serbisio
- g. Ipakaammom iti nagreklamo ti pagpilian nga ag-escalate ti reklamona iti Banking Ombudsman no saan a matarimaan ti reklamo iti uneg ti naikeddeng nga oras
- h. Lugar iti publiko masaksakupan impormasion maipapan Panagbangko Ombudsman nga Ombudsman Eskema ti
- i. Ipakita kadagiti puntos a pakakontakan dagiti kostumer ti nagan ken detalye ti pannakiuman ti Banking Ombudsman a ti sanga ti Banko iti sakupna

**Aspeto dagiti aspeto iti Kostumer Karbengan polisiya:**

**Ad-adda, Ehe nga ehe Bangko pagayatan siguradoen sumaganad:**

- Bigbigen amin pormal dagiti reklamo (agraman dagiti reklamo nag-lodge babaen elektroniko nga kayatna a sawen) iti uneg tallo agtar-tarabaho aldaw ken tarabaho tapno iresolba daytoy iti uneg ti maysa nalinteg panawen, saan nalablaves ngem 30 nga aldaw (agraman ti oras para iti escalation ken panangeksamen ti reklamo babaen ti kangatuan a ranggo iti uneg opisial naakem para panagreklamo redressal). Ti 30 aldaw panawen pagayatan ag nakuenta kalpasan a maawat amin a kasapulan nga impormasion a sapsapulen manipud iti kustomer
- Mangted kadagiti nasaktan a kustomer kadagiti detalye ti Banking Ombudsman Scheme para iti pannakasolbar iti maysa reklamo no ti kostumer ket saan napnek kadua ti resolution iti maysa ergo, wenna nga addaan iti pagbanagan ti proseso ti panangtaming iti susik

**Iti panangnayon, ti Bangko pagayatan siguradoen sumaganad:**

- Nalawag nga ispeling, iti tiempo ti pannakaipasdek ti relasion ti kostumer, ti sungsungbatan kadagiti pannakapukaw, kasta met dagiti kalintegang ken responsabilidad ti amin a partido, no bilang ta saan nga agaramid dagiti produkto kas maibatay kadagiti espesipikasion wenno agkamali dagiti bambanag. Nupay kasta, saan a sungsungbatan ti Banko ti aniaman a pannakapukaw a gapuanan babaen extraneous nga adda dagiti kasasaad adayta ket labes dayta ket nalinteg tengngelen (kas kas panagbalbaliw ti merkado, panagaramid ti produkto gapu kadagiti variable ti merkado, kdp.)
- Siguraduen a ti kustomer ket maisubli nga awan ti panagtaktak ken panagkedked, no saan a maipakita iti labes ti nainkalintegang a panagduadua iti ti kustomer iti aniaman nasuppiatan a transaktsion (agraman ti interes/singir) kas iti polisia ti kompensasion ti Banko.

-----  
**Napalabas narepaso: Hunio 2022. Ti**