

# टर्नअराउंड टाइम

## परिचय

ग्राहक के अनुभव को बेहतर बनाने के लिए चल रही कोशिश के हिस्से के रूप में, ऐक्सिस बैंक सहयोगी बैंकों के साथ समय-समय पर टैट बेंचमार्किंग अभ्यास आयोजित करता है और ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धता और टर्नअराउंड टाइम को युक्तिसंगत बनाने की दिशा में काम करता है. निगरानी तंत्र और प्रक्रिया में सुधार के माध्यम से समय-समय पर टैट के प्रदर्शन की समीक्षा की जाती है.

वित्त वर्ष 21 की तीसरी तिमाही में आयोजित नवीनतम बेंचमार्किंग अभ्यास के अनुसार, 27 सेवा अनुरोधों में, यह प्रमाणित हुआ था कि ऐक्सिस बैंक शीर्ष समकक्ष बैंकों से ~ 40% सेवाओं में बेहतर /बराबर है. ऐक्सिस बैंक की परिचालन परिवर्तन पहल के हिस्से के रूप में, बैंक को विश्वास है कि वह अपने ग्राहकों को सर्वोत्तम श्रेणी की सेवा टैट प्रदान करने में सक्षम है.

## रीटेल संबंधी दायित्व

नोट: सभी टैट दिनों में हैं:

क्र. सं.	सेवा का प्रकार	ऐक्सिस बैंक टैट
1	चेकबुक	1
2	पते में बदलाव	शाखा : 2 एमबी /आईबी : 1
3	खाता बंद करना	4
4	डेबिट कार्ड रिप्लेसमेंट	1
5	खाता स्थानांतरण	शाखा : 2 एमबी /आईबी: 2 पीबीसी : 1
6	संपर्क नंबर अपडेट करना	शाखा : 2 एटीएम : तत्काल
7	नाम बदलना	2
8	री-केवाईसी अपडेट करना	7
9	ईमेल आईडी अपडेट करना	शाखा : 2 आईबी /एमबी: 1

क्र. सं.	सेवा का प्रकार	ऐक्सिस बैंक टैट
10	खाता ऐक्टिवेशन	1
11	सीआईएफ आईडी निलंबन / निलंबन हटाना	1
12	शुल्क वापसी	2 - 5, शुल्क के प्रकार पर निर्भर करता है
13	एसएपी हस्ताक्षर अपडेट करना	5
14	बचत खाता स्थानांतरण	2
15	नॉमिनी बदलना	2
16	जन्मतिथि बदलना	शाखा: 2 आईबी /एमबी: 1

## क्रेडिट कार्ड

नोट: सभी टैट दिनों में हैं:

क्र. सं.	सेवा का प्रकार	ऐक्सिस बैंक टैट
17	क्रेडिट कार्ड अपग्रेड करना	7
18	क्रेडिट कार्ड कैंसल करना / वापस प्राप्त करना	10
19	क्रेडिट कार्ड एप्लीकेशन संबंधी विवाद	15
20	क्रेडिट कार्ड ईएमआई कैंसल करना	2
21	क्रेडिट कार्ड - शाखा से पाना	12
22	क्रेडिट कार्ड ईएमआई अनुरोध	2
23	क्रेडिट कार्ड अतिरिक्त क्रेडिट धनवापसी	3
24	क्रेडिट कार्ड की लिमिट में वृद्धि	5
25	धोखाधड़ी / विवादित ट्रांजैक्शन	120
26	सीपीपी कैंसलेशन	10

क्र. सं.	सेवा का प्रकार	ऐक्सिस बैंक टैट
27	मोबाइल/ईमेल आईडी अपडेट करना	2
28	बिलिंग चक्र बदलना	1
29	शुल्क वापसी	2 - 3, शुल्क के प्रकार पर निर्भर करता है.

## रीटेल एसेट

नोट: सभी टैट दिनों में हैं:

क्र. सं.	सेवा का प्रकार	ऐक्सिस बैंक टैट
30	लोन - ईमेल आईडी बदलना	2
31	लोन - ब्याज सर्टिफिकेट	ईमेल : तुरंत (एसटीपी) फिजिकल : 3
32	लोन - पुनर्भुगतान शिड्यूल	ईमेल : तुरंत फिजिकल : 3
33	लोन - खाता स्टेटमेंट	ईमेल : तुरंत (एसटीपी) फिजिकल : 3
34	लोन क्लोजर (बैलेंस ट्रांसफर, सेल्फ-फंडिंग के जरिए क्लोजर, लोन क्लोजर स्टेटमेंट आदि)	2 - 7
35	आंशिक भुगतान - अवधि / ईएमआई में कमी (कैश , चेक, डीडी और डायरेक्ट डेबिट द्वारा किए गए भुगतान)	2 - 7
36	डॉक्यूमेंट की लिस्ट	ईमेल : 15 फिजिकल : 10
37	एनओसी (लोन क्लोजर के बाद, कब्जे / रजिस्ट्रेशन के लिए एनओसी) संबंधी	2 - 5
38	आगामी (बाद का) भुगतान	2 - 4

39	ईएमआई से संबंधित (ईएमआई चक्र की तारीख में बदलाव, ईएमआई राशि में बदलाव, ईएमआई कटौती से संबंधित, आदि)	5 – 7
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

क्र. सं.	सेवा का प्रकार	एक्सिस बैंक टैट
40	आरओआई - रेपो में बदलाव	5
41	पुनर्भुगतान माध्यम - स्वैप	3 - 25 (यदि पुनर्भुगतान माध्यम एक्सिस बैंक है, तो टैट 3 है और यदि पुनर्भुगतान माध्यम गैर-एक्सिस बैंक है, तो स्वैप माध्यम के आधार पर टैट 25 दिनों का है)

## होलसेल ट्रांजैक्शन संबंधी संचालन

नोट: सभी टैट दिनों में हैं:

क्र. सं.	सेवा का प्रकार	एक्सिस बैंक टैट
42	टीएक्सबी - कलैक्शन - ईजी पे और प्रोफाउंड	1
43	टीएक्सबी - भुगतान - पे प्रो	1
44	टीएक्सबी - सीए - खाता खोलना (ओएनआई)	20
45	ट्रेड - डोमेस्टिक - एलसी जारी करना	2
46	ट्रेड - डोमेस्टिक - बैंक गारंटी	2
47	ट्रेड - डोमेस्टिक - बिल कलैक्शन	1
48	ट्रेड - फॉरेन - एलसी जारी करना	2
49	ट्रेड - फॉरेन - बैंक गारंटी	1
50	ट्रेड - फॉरेन - बिल इम्पोर्ट करना	2
51	ट्रेड - फॉरेन - बिल एक्सपोर्ट करना	1

52	ट्रेड - फॉरेन - इनवर्ड रेमिटेंस	1
----	---------------------------------	---

क्र. सं.	सेवा का प्रकार	ऐक्सिस बैंक टैट
53	ट्रेड - फॉरेन - आउटवर्ड रेमिटेंस	2
54	रीटेल ट्रेड - फॉरेन - फॉरेक्स कार्ड	1
55	रीटेल ट्रेड - फॉरेन - इनवर्ड रेमिटेंस	1
56	रीटेल ट्रेड - फॉरेन - आउटवर्ड रेमिटेंस	2
57	कस्टडी और फंड अकाउंटिंग	1

## होलसेल बैंकिंग संबंधी संचालन

नोट: सभी टैट दिनों में हैं:

क्र. सं.	सेवा का प्रकार	ऐक्सिस बैंक टैट
58	सीबीजी - खाता खोलना और डिस्बर्समेंट	2
59	डब्ल्यूबीसीजी - खाता खोलना और डिस्बर्समेंट	2
60	सीबीओ-मेनटेनेंस ऐक्टिविटी	3
61	ट्रेजरी - भुगतान हब	1
62	ट्रेजरी -ट्रेजरी ऑपरेशन	1