



Indian Banks' Association

ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਲੋੜਾਂ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਬੈਂਕਰਾਂ ਦੀ ਗਾਈਡ ਅਤੇ

ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ

ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਲੋੜਾਂ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਨਿਯਮ, ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਐਕਟ

ਇੰਡੀਅਨ ਬੈਂਕਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਦੁਆਰਾ ਸੰਕਲਿਤ
(ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਬਾਰੇ ਆਈਬੀਏ ਵਰਕਿੰਗ ਗਰੁੱਪ)
ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਲੋੜਾਂ ਵਾਲੇ)

1 ਅਗਸਤ 2017

"ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਵਿੱਤੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਬਣਾਉਣ ਲਈ
ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ"

"ਅਪੰਗਤਾ ਇੱਕ ਸਮਾਜਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪੈਦਾ ਕੀਤੀ ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ ਅਤੇ
ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾ ਨਹੀਂ ਹੈ"

ਕਿਤਾਬ ਬਾਰੇ

ਇਹ ਹੈਂਡਬੁੱਕ **ਸਮਾਵੇਸ਼ੀ ਬੈਂਕਿੰਗ** ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ **ਨਿਯਮਾਂ** ਅਤੇ **ਅਧਿਨਿਯਮਾਂ** ਦਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਹੈ ਜਿਸ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਲੋੜਾਂ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਨਿਯਮਾਂ, ਐਕਟਾਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿ **1 ਅਗਸਤ 2017 ਤੱਕ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।**

ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ **ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ** ਲਈ ਇੱਕ ੋਥਾ 'ਤੇ ਸਾਰੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ **ਤਿਆਰ ਹਵਾਲੇ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨਾ** ਹੈ। ਇਹ ਕਿਤਾਬ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਫੈਲਾਉਣ ਅਤੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਬੈਂਕ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ। ਬੈਂਕ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਆਰਬੀਆਈ ਅਤੇ ਹੋਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ.) ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਰੀਆਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਭੇਦਭਾਵ ਦੇ ਅੰਨ੍ਹੇ ਅਤੇ ਘੱਟ ਨਜ਼ਰ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ। ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਨ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਚੈੱਕ, ਏਟੀਐਮ ਸੁਵਿਧਾ, ਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤ, ਲਾਕਰ ਸਹੂਲਤ, ਪ੍ਰਚੂਨ ਲੇਨ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਭੇਦਭਾਵ ਦੇ ਨੇਤਰਹੀਣਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

- + **ਇੰਡੀਅਨ ਬੈਂਕਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ (ਆਈ.ਬੀ.ਏ.)** ਦੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਤਮਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹ ਵੀ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਅੰਨ੍ਹੇ ਅਤੇ ਘੱਟ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਭੇਦਭਾਵ ਦੇ ਸਾਰੀਆਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- + **ਬੈਂਕਿੰਗ ਕੋਡਜ਼ ਐਂਡ ਸਟੈਂਡਰਡਜ਼ ਬੋਰਡ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਬੀ.ਸੀ.ਐਸ.ਬੀ.ਆਈ.)** ਦੇ ਬੈਂਕ ਪ੍ਰਤੀਬੱਧਤਾ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ "ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੀਨੀਅਰ ਨਾਗਰਿਕਾਂ, ਦਿਵਿਆਂਗਾਂ ਅਤੇ ਅਨਪੜ੍ਹ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਨੂੰ ਆਸਾਨ ਅਤੇ ਸਵਿਧਾਜਨਕ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਆਪਣੀ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।"
- + **ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ (ਆਰਪੀਡੀ) ਐਕਟ 2016** ਨੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਯੁਕਤ ਰਾਸ਼ਟਰ ਕਨਵੈਨਸ਼ਨ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ **ਆਰਪੀਡੀ ਨਿਯਮ 2017** ਹਰੇਕ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਬਰਾਬਰ ਮੌਕੇ ਦੀ ਨੀਤੀ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕਰਨ ਦਾ ਹੁਕਮ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।
- + **ਮਾਨਸਿਕ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਐਕਟ 2017** 'ਸੁਚਿਤ ਸਹਿਮਤੀ' ਅਤੇ 'ਮਾਨਸਿਕ ਬਿਮਾਰੀ' ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਐਕਟ ਦੀ ਧਾਰਾ 3.5 ਕਹਿੰਦੀ ਹੈ, "ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਮਾਨਸਿਕ ਬਿਮਾਰੀ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਨ ਦਾ ਮਤਲਬ ਇਹ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਵਿਅਕਤੀ ਤੰਦਰੁਸਤ ਦਿਮਾਗ ਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਉਸਨੂੰ ਕਿਸੇ ਸਮਰੱਥ ਅਦਾਲਤ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਘੋਸ਼ਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ।"
- + ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ **ਬੈਂਕਿੰਗ ਡਿਜੀਟਲ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਵਰਤੋਂ ਯੋਗ ਅਤੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ** ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵੈੱਬ ਅਤੇ ਮੋਬਾਈਲ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਮਿਆਰਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ।

ਸਮੱਗਰੀ ਦੀ ਸਾਰਣੀ

ਸੀਨੀਅਰ ਨੰ.

ਵਿਸ਼ੇ

ਪੰਨਾ ਨੰ.

ਆਰ.ਬੀ.	5
1. ਬੁਕਿੰਗ ਲਕਪਾਲ ਸਕਸ, 2006 ਬਾਰ ਆਮ ਪੁਛ ਜਾਣ ਵਾਲ ਸਵਾਲ - (14 ਜੁਲਾਈ, 2017 ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ	6
2. ਬਾਕਗ ਲਕਪਾਲ ਸਕਸ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਾਧਨਾਂ ਗਿਆ ਹ ਅਤ 1 ਜੁਲਾਈ ਤ ਲਾਗੂ, 2017)	11
3. ਪੁਰਾਣ ਲਕਾ ਵਲ ਪਨਸ਼ਨ ਕਢਵਾਓ! ਬਿਮਾਰ! ਅਸਮਰਥ! ਅਪਾਹਜ ਪਨਸ਼ਨਰ - ਪਹਿਲਾ ਜੁਲਾਈ 2017	12
4. ਅਚ.ਅਫ.ਸਾ. ਦੁਆਰਾ ਨਤਰਗਣ ਵਿਅਕਤੀਆ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ ਦੀ ਸਹੂਲਤ - 3 ਦਸਬਰ 2015	14
5. ਅਨਕਚਰ - ਨਤਰਗਣਾ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾ ਲਈ ਉਦਾਹਰਣ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦਸ਼ ਵਿਅਕਤੀ	15
6. ਗਾਹਕ ਸਵਾ ਬਾਰ ਆਰਬਾਆਈ ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ - 1 ਜੁਲਾਈ 2015	17
7. ਆਰਬਾਆਈ ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ ਤ ਪਾਡਬਲਯੂਡੀ ਗਾਹਕ ਸਵਾ ਨਾਲ ਸਬਧਤ ਮੁਖ ਨੁਕਤ 2015	18
8. ਤਰਜਾਗੀ ਖਤਰ ਦੇ ਕਰਜ਼ - ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ (ਪਾਡਬਲਯੂਡੀ) - ਹਠ ਲਿਖ ਅਧੀਨ ਸ਼ਾਮਲ ਕਮਜ਼ੋਰ ਵਰਗ -13 ਮਾਰਚ 2015	23
9. ਬਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾ ਦੀ ਲੜ ਏਟਾਅਮ ਵਾਲ ਵਿਅਕਤੀਆ ਲਈ ਪਹੁੰਚਯਗ ਬਣਾਏਆ ਜਾਵਗਾ ਅਪਾਹਜਤਾ - 11 ਜੂਨ 2014	24
10. ਬਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾ ਦੇ ਏਟਾਅਮ ਨੂੰ ਉਹਨਾ ਵਿਅਕਤੀਆ ਲਈ ਪਹੁੰਚਯਗ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਲੜ ਅਪਾਹਜਤਾ - 21 ਮਈ 2014	26
11. ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਰਪ੍ਰਸਤੀ ਸਰਟੀਫਿਕਟ - 13 ਜਨਵਰੀ 2014	28
12. ਨਤਰਗਣਾ ਨੂੰ ਬਾਕਗ ਸਹੂਲਤਾ ! ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ - 5 ਵਾ ਸਤੰਬਰ 2012	30
13. ਬਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾ ਦੇ ਏਟਾਅਮ ਨੂੰ ਉਹਨਾ ਵਿਅਕਤੀਆ ਲਈ ਪਹੁੰਚਯਗ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਲੜ ਅਪਾਹਜਤਾ - 13 ਅਪ੍ਰੈਲ 2009	31
14. ਨਤਰਗਣਾ ਲਈ ਬਾਕਗ ਸਹੂਲਤਾ - 4 ਜੂਨ 2008	32
IBA -	33
15. ਆਈਬਾਈ ਮਾਡਲ ਗਾਹਕ ਆਧਕਾਰ ਨਤੀ-5 ਫਰਵਰੀ 2015	34
16. ਬਕਾ ਵਿਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰ ਲਈ ਆਈਬਾਈ ਮਾਡਲ ਨਤੀ- 5 ਫਰਵਰੀ 2015	43
17. ਟਾਕਗ ਏਟਾਅਮ ਦੇ ਪ੍ਰਵਸ਼ ਦੁਆਰ 'ਤ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਤ ਕਤਾ ਜਾਵਗਾ ਆਈਬਾਈ ਪਸਟਰ - 16 ਜਨਵਰੀ 2014	46
18. ਪਹੁੰਚਯਗ ਏਟਾਅਮ 'ਤ ਆਈਬਾਈ ਮਾਪਦੰਡ - 27 ਫਰਵਰੀ 2013	49
19. ਨਤਰਗਣਾ ਵਿਅਕਤੀਆ ਨੂੰ ਬਾਕਗ ਸਹੂਲਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲ ਆਈਬਾਈ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦਸ਼ - 18 ਨਵੰਬਰ 2008	69

ਬੀ.ਸੀ.ਐਸ.ਬੀ.ਆਈ. -		74
20.	ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਤੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦਾ ਬੀਸੀਐਸਬੀਆਈ ਕੋਡ - ਜਨਵਰੀ 2014	75
21.	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ	77
NSDL -		78
22.	ਅਨੁ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟਰਾਂ ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹਣਾ ਅਤੇ ਚਲਾਉਣਾ	79
23.	ਕਿਸ ਅਨੁ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣਾ	81
ਐਕਟ ਅਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ -		82
24.	ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਆਧਿਕਾਰ ਨਿਯਮ, 2017	83
25.	ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਆਧਿਕਾਰ ਐਕਟ, 2016	84
26.	UNCRPD ਦੀ ਜ਼ਿਮਵਾਰੀ	88
27.	ਨਸ਼ਨਲ ਟਰਸਟ ਰਿਗੁਲੇਸ਼ਨਜ਼, 2001	90
28.	ਆਟੋਮੈਟਿਕ ਵਾਲ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਭਲਾਈ ਲਈ ਨਸ਼ਨਲ ਟਰਸਟ, ਸਰਬਲ ਪਾਲਸੀ, ਮਾਨਸਿਕ ਰੁਕਾਵਟ ਅਤੇ ਮਲਟੀਪਲ ਅਪਾਹਜਤਾ ਐਕਟ, 1999	93
29.	ਮਾਨਸਿਕ ਸਿਹਤ ਸਭਾਲ ਐਕਟ, 2017	94
30.	ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਦੀ ਸਮਰਥਾ	96
31.	ਸਥਾਈ ਤਰ੍ਹਾਂ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬੀਚਆ/ਭਣਾ-ਭਰਾਵਾਂ ਅਤੇ ਆਸ਼ੀਰਤਾਂ ਲਈ ਪਨਸ਼ਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਮਾਧੇ	97
ਅਦਾਲਤ ਦੇ ਆਦੇਸ਼ -		98
32.	ਸੀਸੀਪੀਡੀ ਆਰਡਰ ਮਿਤੀ: 23.02.2012	99
33.	ਸੀਸੀਪੀਡੀ ਆਰਡਰ ਮਿਤੀ: 05.09.2005	104
ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ -		111
34.	ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਭਾਰਤ ਮੁਹਿਮ (ਸੁਗਮੀਆ ਭਾਰਤ ਆਭਿਆਨ)	112
35.	ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਵੇਬਸਾਈਟਾਂ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼	114
36.	ਵੇਬ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ	115
37.	ਮੋਬਾਈਲ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ	116
38.	ਯੂਨੀਵਰਸਲ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਬਾਰੇ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਨੀਤੀ	117
39.	ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਡਿਲੀਵਰੀ ਬਿੱਲ, 2011	118
40.	ਰੁਕਾਵਟ ਮੁਕਤ ਨਿਰਮਾਣ ਲਈ ਤਾਲਮੇਲ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟ ਮਾਪਦੰਡ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਵਾਤਾਵਰਣ	119
41.	ਅਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਆਭਿਆਸ - ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਾਕਰਾ	120
ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਹਵਾਲੇ -		121

ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ

1. ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2006 ਬਾਰੇ ਆਮ ਪੁੱਛੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਵਾਲ - (14 ਜੁਲਾਈ, 2017 ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ)
2. ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ 1 ਜੁਲਾਈ, 2017 ਤੱਕ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਲਾਗੂ)
3. ਬਜ਼ੁਰਗ/ਬਿਮਾਰ/ਅਪਾਹਜ/ਅਪਾਹਜ ਪੈਨਸ਼ਨਰਾਂ ਵੱਲੋਂ ਪੈਨਸ਼ਨ ਕਢਵਾਉਣਾ - 1 ਜੁਲਾਈ 2017
4. ਐਚ.ਐਫ.ਸੀ. ਦੁਆਰਾ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ - 3 ਦਸੰਬਰ 2015
5. ਅਨੇਕਚਰ - ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਲਈ ਉਦਾਹਰਣ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼
6. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ - 1 ਜੁਲਾਈ 2015
7. ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ ਤੋਂ ਪੀਡਬਲਯੂਡੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਖ ਨੁਕਤੇ - 1 ਜੁਲਾਈ 2015
8. ਤਰਜੀਹੀ ਖੇਤਰ ਦਾ ਕਰਜ਼ਾ - ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ (ਪੀਡਬਲਯੂਡੀ) - ਕਮਜ਼ੋਰ ਵਰਗਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ - 13 ਮਾਰਚ 2015
9. ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੇ ਏਟੀਐਮ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ - 11 ਜੂਨ 2014
10. ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੇ ਏਟੀਐਮ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ - 21 ਮਈ 2014
11. ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਰਪ੍ਰਸਤੀ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ - 13 ਜਨਵਰੀ 2014
12. ਨੇਤਰਹੀਣ/ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ - 5 ਸਤੰਬਰ 2012
13. ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੇ ਏਟੀਐਮ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ - 13 ਅਪ੍ਰੈਲ 2009
14. ਨੇਤਰਹੀਣਾਂ ਲਈ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ - 4 ਜੂਨ 2008

1. ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2006 ਬਾਰੇ ਆਮ ਪੁੱਛੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਵਾਲ - (14 ਜੁਲਾਈ, 2017 ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ)

1. ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਕੀ ਹੈ?

ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਕੁਝ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਤੇਜ਼ ਅਤੇ ਸਸਤਾ ਫੋਰਮ ਹੈ। ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1949 ਦੀ ਧਾਰਾ 35 ਏ ਦੇ ਤਹਿਤ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ 1995 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਵਰਤਮਾਨ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2006 (ਜਿਵੇਂ ਕਿ 1 ਜੁਲਾਈ, 2017 ਤੱਕ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ) ਲਾਗੂ ਹੈ।

2. ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਕੌਣ ਹੈ?

ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2006 (1 ਜੁਲਾਈ, 2017 ਤੱਕ ਸੋਧੇ ਅਨੁਸਾਰ) ਦੀ ਧਾਰਾ 8 ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕਵਰ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕੁਝ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਵਿਰੁੱਧ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਇੱਕ ਸੀਨੀਅਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੈ।

3. ਕਿੰਨੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ ਅਤੇ ਉਹ ਕਿੱਥੇ ਸਥਿਤ ਹਨ?

ਅੱਜ ਤੱਕ, 20 ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਰਾਜਾਂ ਦੀਆਂ ਰਾਜਧਾਨੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸਥਿਤ ਹਨ। ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਦੇ ਪਤੇ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਸਕੀਮ ਦੇ ਐਨੇਕਸ 1 ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।

4. ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2006 ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਿਹੜੇ ਬੈਂਕ ਆਉਂਦੇ ਹਨ?

ਸਾਰੇ ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕ, ਖੇਤਰੀ ਪੇਂਡੂ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੇ ਹਨ।

5. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਕੀ ਹਨ?

ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਕਮੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

- ਚੈਂਕਾਂ, ਡਰਾਫਟਾਂ, ਬਿੱਲਾਂ ਆਦਿ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਗੈਰ-ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਬੇਲੋੜੀ ਦੇਰੀ;
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਛੋਟੇ ਮੁੱਲ ਦੇ ਨੋਟਾਂ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸਵੀਕਾਰ ਨਾ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਮਿਸ਼ਨ ਵਸੂਲਣਾ;
- ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਿੱਕਿਆਂ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਢੁਕਵੇਂ ਕਾਰਨ ਦੇ ਸਵੀਕਾਰ ਨਾ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਮਿਸ਼ਨ ਵਸੂਲਣਾ;
- ਅੰਦਰੂਨੀ ਭੇਜਣ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨਾ;
- ਡਰਾਫਟ, ਪੇ-ਆਰਡਰ ਜਾਂ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਚੈੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ ਜਾਂ ਦੇਰੀ;
- ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੰਮ ਦੇ ਘੰਟਿਆਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ;
- ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਸਿੱਧੇ ਵਿਕਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲਿਖਤੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਾਅਦਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤ (ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਅਗਾਊਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ ਜਾਂ ਦੇਰੀ;
- ਦੇਰੀ, ਪਾਰਟੀਆਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਰਕਮ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਾ ਕਰਨਾ, ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਕਿਸੇ ਬੱਚਤ, ਚਾਲੂ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ;

- ਵਿਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਭੇਜੇ ਗਏ ਪੈਸੇ, ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੋਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਖਾਤੇ ਰੱਖਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਵਾਸੀ ਭਾਰਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ;
- ਇਨਕਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਕਿਸੇ ਜਾਇਜ਼ ਕਾਰਨ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹਣ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਨਾ;
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਅਗਾਊਂ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੇ ਬਿਨਾਂ ਚਾਰਜ ਲਗਾਉਣਾ;
- ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਇਸ ਦੀਆਂ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਏਟੀਐਮ / ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ ਅਤੇ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਕਾਰਡ ਸੰਚਾਲਨ ਬਾਰੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ
- ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਇਸ ਦੀਆਂ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਸੰਚਾਲਨ ਬਾਰੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ
- ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ / ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ
- ਪੈਨਸ਼ਨ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਦੇਰੀ (ਇਸ ਹੱਦ ਤੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਬੰਧਤ ਬੈਂਕ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਠਹਿਰਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ);
- ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ/ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੇ ਟੈਕਸਾਂ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਕਰਨਾ;
- ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ, ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ ਜਾਂ ਸਰਕਾਰੀ ਸਕਿਓਰਿਟੀਜ਼ ਦੀ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਛੁਟਕਾਰੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ;
- ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤਿਆਂ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਲੋੜੀਂਦੇ ਕਾਰਨ ਦੇ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਬੰਦ ਕਰਨਾ;
- ਖਾਤਿਆਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਬੰਦ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਕਰਨਾ;
- ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ;
- ਬੈਂਕਿੰਗ ਕੋਡਜ਼ ਐਂਡ ਸਟੈਂਡਰਡਜ਼ ਬੋਰਡ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਦੇ ਕੋਡ ਦੀਆਂ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ;
- ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਰਿਕਵਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਬਾਰੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ;
- ਪੈਰਾ-ਬੈਂਕਿੰਗ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਬੀਮਾ/ ਮਿਊਚੁਅਲ ਫੰਡ/ਹੋਰ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਨਿਵੇਸ਼ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਬਾਰੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ
- ਬੈਂਕਿੰਗ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮਾਮਲਾ।

ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਆਧਾਰਾਂ 'ਤੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ

- ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ;
- ਕਰਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਮਨਜ਼ੂਰੀ, ਵੰਡ ਜਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ;
- ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਜਾਇਜ਼ ਕਾਰਨ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਨਾ ਕਰਨਾ; ਅਤੇ
- ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਕਰਜ਼ਦਾਤਾਵਾਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ **ਜਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦੇ ਕੋਡ ਦੀਆਂ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ;**
- ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਇਸ ਮਕਸਦ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨਾਲ ਵੀ ਨਜਿੱਠ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

6. ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਦੋਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਜੇ ਸਬੰਧਤ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਕੋਈ ਵੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

7. ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਕਦੋਂ ਵਿਚਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ? ਕਿਸੇ ਦੀ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ:

- ਕਿਸੇ ਨੇ ਪਹਿਲਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਆਪਣੇ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ।
- ਕਿਸੇ ਨੇ ਬੈਂਕ ਦਾ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਹੈ, ਅਤੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮਾਂ ਬੀਤਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਵਿਸ਼ਾ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਹੈ/ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਦਾਲਤ, ਖਪਤਕਾਰ ਅਦਾਲਤ ਆਦਿ ਵਿਖੇ ਨਜ਼ਿਠਿਆ ਜਾ ਚੁੱਕਾ ਹੈ।
- ਬੇਲੋੜੀਆਂ ਜਾਂ ਭੜਕਾਊ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ।
- ਜਿਸ ਸੰਸਥਾ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਉਹ ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦੀ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਵਿਸ਼ਾ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਦੀ ਧਾਰਾ 8 ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਆਧਾਰਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸੇ ਵਿਸ਼ੇ ਲਈ ਹੈ ਜਿਸਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਿਸੇ ਪਿਛਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਫਤਰ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ।

8. ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੀ ਹੈ?

ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਸਿਰਫ ਇੱਕ ਸਾਢੇ ਕਾਰਜ 'ਤੇ ਲਿਖ ਕੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕੋਈ ਵੀ ਇਸ ਨੂੰ ਆਨਲਾਈਨ ("ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਥੇ ਕਲਿੱਕ ਕਰੋ") ਜਾਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਈਮੇਲ ਭੇਜ ਕੇ ਵੀ ਫਾਈਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਫਾਰਮ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਇਸ ਫਾਰਮੈਟ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਨਹੀਂ ਹੈ।

9. ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿੱਥੇ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਕੋਈ ਵੀ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾ ਸਥਿਤ ਹੈ।

ਕੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਅਤੇ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਕਾਰਜਾਂ ਵਾਲੀਆਂ ਹੋਰ ਕਿਸਮਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿਸ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦਾ ਬਿਲਿੰਗ ਪਤਾ ਸਥਿਤ ਹੈ। (ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਪਤੇ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਖੇਤਰ ਲਈ ਇੱਥੇ ਕਲਿੱਕ ਕਰੋ)

10. ਕੀ ਕਿਸੇ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ?

ਹਾਂ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ (ਵਕੀਲ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ) ਦੁਆਰਾ ਦਾਇਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

11. ਕੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਲਾਗਤ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ?

ਨਹੀਂ। ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕੋਈ ਫੀਸ ਨਹੀਂ ਲੈਂਦਾ।

12. ਕੀ ਕਿਸੇ ਪੁਰਸਕਾਰ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਕੋਈ ਸੀਮਾ ਹੈ?

ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਹੋਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਵਜੋਂ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਅਦਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਰਕਮ, ਜੋ ਕੋਈ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਦੇ ਕੰਮ ਜਾਂ ਅਣਗਹਿਲੀ ਤੋਂ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਰਕਮ ਜਾਂ 20 ਲੱਖ ਰੁਪਏ (ਦੋ ਮਿਲੀਅਨ ਰੁਪਏ), ਜੋ ਵੀ ਘੱਟ ਹੋਵੇ, ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹੈ।

13. ਕੀ ਮਾਨਸਿਕ ਪੀੜਾ ਅਤੇ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਦਾਅਵਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਮਾਨਸਿਕ ਪੀੜਾ ਅਤੇ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਲਈ 1 ਲੱਖ ਰੁਪਏ (100 ਹਜ਼ਾਰ ਰੁਪਏ) ਤੋਂ ਵੱਧ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਖਰਚਿਆਂ, ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹਾ ਇਨਾਮ ਪਾਸ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਹੋਈ ਮਾਨਸਿਕ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗਾ।

14. ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਕਿਹੜੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ?

ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ, ਉਸ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ ਜਾਂ ਦਫਤਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ, ਜਿਸ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਰਥਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਜਨਮ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਤੱਥ, ਜੋ ਕੋਈ ਹਨ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਪੁਕਰਤੀ ਅਤੇ ਹੱਦ, ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਤੋਂ ਮੰਗੀ ਗਈ ਰਾਹਤ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਬਾਰੇ ਘੋਸ਼ਣਾ ਜੋ ਧਾਰਾ 9 (3) ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ।

15. ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?

ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਨਾਮਜ਼ਦ ਬੈਂਕ ਵਿਚਕਾਰ ਸਮਝੌਤੇ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ ਰਾਹੀਂ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਜੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ (ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ) ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਪੂਰੇ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਯੋਗ ਹਨ, ਤਾਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਆਦੇਸ਼ ਪਾਸ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਲਈ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

16. ਕੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ?

ਹਾਂ। ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇ ਉਸ ਨੂੰ ਇਹ ਜਾਪਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਹ ਹੈ:

- ਉੱਪਰ ਦੱਸੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਹੀਂ
- ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਤੋਂ ਮੰਗਿਆ ਗਿਆ ਮੁਆਵਜ਼ਾ 20 ਲੱਖ ਰੁਪਏ (ਦੋ ਮਿਲੀਅਨ ਰੁਪਏ) ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ।
- ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਮੌਖਿਕ ਸਬੂਤਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਾਰਵਾਈ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਲਈ ਉਚਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਢੁਕਵੇਂ ਕਾਰਨ ਦੇ ਹੈ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਵਾਜਬ ਤਨਦੇਹੀ ਨਾਲ ਇਸ ਦੀ ਪੈਰਵੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ

- ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਰਾਏ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੋਈ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਅਸੁਵਿਧਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ।

17. ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੁਆਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਤਾਂ ਕੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?

ਜੇ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੁਆਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਇੱਕ ਪੁਰਸਕਾਰ ਪਾਸ ਕਰਨ ਲਈ ਅੱਗੇ ਵਧਦਾ ਹੈ। ਕੋਈ ਪੁਰਸਕਾਰ ਪਾਸ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਕੇਸ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਦਾ ਵਾਜਬ ਮੌਕਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਇਨਾਮ ਨੂੰ ਪੂਰੇ ਅਤੇ ਅੰਤਮ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇ ਜਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰੇ।

18. ਜੇ ਕੋਈ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕੀ ਕੋਈ ਹੋਰ ਰਸਤਾ ਉਪਲਬਧ ਹੈ?

ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2006 (ਜਿਵੇਂ ਕਿ 1 ਜੁਲਾਈ, 2017 ਤੱਕ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ) ਦੀ ਧਾਰਾ 13 ਦੀ ਉਪ-ਧਾਰਾ (ਡੀ) ਤੋਂ (ਜੀ) ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਧਾਰਾ 12 ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਪੁਰਸਕਾਰ ਜਾਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਦੁਖੀ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਡਿਪਟੀ ਗਵਰਨਰ ਕੋਲ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਉਸ ਕੋਲ ਉਪਲਬਧ ਹੋਰ ਉਪਾਅ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਉਪਾਅ ਵੀ ਲੱਭੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਅਪੀਲ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਵੀ ਹੈ।

19. ਕੀ ਅਪੀਲ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕੋਈ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਹੈ?

ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਇਨਾਮ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਇਨਾਮ ਜਾਂ ਫੈਸਲੇ ਵਿਰੁੱਧ ਅਪੀਲ ਦਾਇਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ, ਜੋ ਉਹ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ ਕਿ ਬਿਨੈਕਾਰ ਕੋਲ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਪੀਲ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਨਾ ਦੇਣ ਦਾ ਕਾਫ਼ੀ ਕਾਰਨ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਹੋਰ ਮਿਆਦ ਦੀ ਆਗਿਆ ਵੀ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

20. ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਅਪੀਲ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਨਜਿੱਠਦੀ ਹੈ?

ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਇਹ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ:

- i. ਅਪੀਲ ਖਾਰਜ ਕਰੇ; ਜਾਂ
- ii. ਅਪੀਲ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿਓ ਅਤੇ ਪੁਰਸਕਾਰ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰੇ; ਜਾਂ
- iii. ਅਜਿਹੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਵੇਂ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਅਪੀਲ ਅਥਾਰਟੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਂ ਉਚਿਤ ਸਮਝ ਸਕਦੀ ਹੈ; ਜਾਂ
- iv. ਪੁਰਸਕਾਰ ਨੂੰ ਸੋਧਣਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਪਾਸ ਕਰਨਾ ਜੋ ਸੋਧੇ ਹੋਏ ਪੁਰਸਕਾਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ; ਜਾਂ
- v. ਕੋਈ ਹੋਰ ਆਦੇਸ਼ ਪਾਸ ਕਰੇ ਜੋ ਉਹ ਸਹੀ ਸਮਝੇ।

ਸਰੋਤ: [ਚੋਟੀ https://www.rbi.org.in/scripts/FAQView.aspx?Id=24](https://www.rbi.org.in/scripts/FAQView.aspx?Id=24)

2. ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ 1 ਜੁਲਾਈ, 2017 ਤੱਕ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਲਾਗੂ)

ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2006
(ਜਿਵੇਂ ਕਿ 1 ਜੁਲਾਈ, 2017 ਤੱਕ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ)
ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ
ਕੇਂਦਰੀ ਦਫਤਰ
ਮੁੰਬਈ

ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2006 ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ

ਸੀ.ਈ.ਪੀ.ਡੀ. ਪੀ.ਆਰ.ਐਸ. ਨੰਬਰ 6317 /13.01.01/2016-17
ਜੂਨ 16, 2017

ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1949 (1949 ਦਾ 10) ਦੀ ਧਾਰਾ 35ਏ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦਿਆਂ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀਆਂ ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨਾਂ ਵਿੱਚ ਅੰਸ਼ਕ ਸੋਧ ਕਰਦਿਆਂ। ਬੀ.ਓ.ਐਸ. ਨੰਬਰ 441/13.01.01/200506 ਮਿਤੀ 26 ਦਸੰਬਰ, 2005, (ii) CSD। BOS 4638 /13.01.01/2006-07 ਮਿਤੀ 24 ਮਈ, 2007 ਅਤੇ (iii) CSD। ਬੀ.ਓ.ਐਸ. ਨੰਬਰ 4736/13.01.01/2008-09 ਮਿਤੀ 3 ਫਰਵਰੀ, 2009, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2006 ਵਿੱਚ ਇਸ ਦੇ ਐਨੇਕਸ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਹੱਦ ਤੱਕ ਸੋਧ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਇਹ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਰੇ ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕ, ਖੇਤਰੀ ਪੇਂਡੂ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2006 ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੇ।

2. ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਵਿੱਚ ਸੋਧਾਂ **1 ਜੁਲਾਈ, 2017 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ।**

SD/-
(ਐਸ ਐਸ ਮੁੰਦਰਾ)

ਸਰੋਤ: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/Content/PDFs/BOS2006_2302017.pdf

ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਫਤਰ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ

ਸਰੋਤ: [ਚੋਟੀ](#)

<https://rbi.org.in/Scripts/AboutUsDisplay.aspx?pg=BankingOmbudsmen.htm>

3. ਬਜ਼ੁਰਗ/ਬਿਮਾਰ/ਅਪਾਹਜ/ਅਪਾਹਜ ਪੈਨਸ਼ਨਰਾਂ ਵੱਲੋਂ ਪੈਨਸ਼ਨ ਕਢਵਾਉਣਾ- 1 ਜੁਲਾਈ 2017

ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ - ਏਜੰਸੀ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਰਕਾਰੀ ਪੈਨਸ਼ਨ ਦੀ ਵੰਡ

RBI/2017-18/1

ਡੀ.ਜੀ.ਬੀ.ਏ. ਜੀ.ਬੀ.ਡੀ. ਨੰਬਰ-1/31.05.001/2017-18

ਜੁਲਾਈ 1, 2017

ਸਾਰੇ ਏਜੰਸੀ ਬੈਂਕ

ਪਿਆਰੇ ਸਰ/ਮੈਡਮ

ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ - ਏਜੰਸੀ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਰਕਾਰੀ ਪੈਨਸ਼ਨ ਦੀ ਵੰਡ

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਸ਼ੇ 'ਤੇ ਸਾਡੇ [ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ./2015-16/63 ਮਿਤੀ 1 ਜੁਲਾਈ, 2015](#) ਨੂੰ ਦੇਖੋ। ਅਸੀਂ ਹੁਣ ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ ਨੂੰ ਸੋਧਿਆ ਅਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜੋ 30 ਜੂਨ, 2017 ਤੱਕ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਿਸ਼ੇ 'ਤੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

2. ਸੋਧੇ ਹੋਏ [ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ](#) ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਇਹ ਸਰਕੂਲਰ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ www.mastercirculars.rbi.org.in ਤੋਂ ਵੀ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡੀ ਵਫ਼ਾਦਾਰੀ ਨਾਲ

(ਐਸ. ਰਾਮਾਸਵਾਮੀ)

ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਚੀਫ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ

ਐਨ.ਸੀ.ਐਲ.: ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ

ਬਜ਼ੁਰਗ/ਬਿਮਾਰ/ਅਪਾਹਜ/ਅਪਾਹਜ ਪੈਨਸ਼ਨਰਾਂ ਵੱਲੋਂ ਪੈਨਸ਼ਨ ਕਢਵਾਉਣਾ

14. ਬਿਮਾਰ ਅਤੇ ਅਪਾਹਜ ਪੈਨਸ਼ਨਰਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕਾਂ ਤੋਂ ਪੈਨਸ਼ਨ/ਪਰਿਵਾਰਕ ਪੈਨਸ਼ਨ ਕਢਵਾਉਣ ਵਿੱਚ ਆ ਰਹੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ/ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਣ ਲਈ ਏਜੰਸੀ ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੇ ਪੈਨਸ਼ਨਰਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

- ਪੈਨਸ਼ਨਰ ਜੋ ਚੈੱਕ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕਰਨ ਲਈ ਬਹੁਤ ਬਿਮਾਰ ਹੈ / ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮੌਜੂਦ ਹੋਣ ਦੇ ਅਯੋਗ ਹੈ
- ਪੈਨਸ਼ਨਰ ਜੋ ਨਾ ਸਿਰਫ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦ ਹੋਣ ਦੇ ਅਯੋਗ ਹੈ, ਬਲਕਿ ਕੁਝ ਸਰੀਰਕ ਨੁਕਸ / ਅਸਮਰੱਥਾ ਕਾਰਨ ਚੈੱਕ / ਕਢਵਾਉਣ ਦੇ ਫਾਰਮ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਅੰਗੂਠੇ ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨ ਵੀ ਲਗਾਉਣ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੈ।

15. ਅਜਿਹੇ ਬਜ਼ੁਰਗ/ਬਿਮਾਰ/ਅਪਾਹਜ ਪੈਨਸ਼ਨਰਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਚਲਾਉਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ, ਬੈਂਕ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

- ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਬਜ਼ੁਰਗ/ਬਿਮਾਰ ਪੈਨਸ਼ਨਰ ਦੇ ਅੰਗੂਠੇ ਜਾਂ ਅੰਗੂਠੇ ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਉਸ ਦੀ ਪਛਾਣ ਬੈਂਕ ਦੇ ਜਾਣਕਾਰ ਦੇ ਸੁਤੰਤਰ ਗਵਾਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਬੈਂਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਜਿੱਥੇ ਪੈਨਸ਼ਨਰ ਆਪਣੇ ਅੰਗੂਠੇ/ਪੈਰ ਦੇ ਅੰਗੂਠੇ ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨ ਵੀ ਨਹੀਂ ਲਗਾ ਸਕਦਾ ਅਤੇ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕੇਗਾ, ਚੈਕ/ਕਢਵਾਉਣ ਦੇ ਫਾਰਮ 'ਤੇ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੀ ਪਛਾਣ ਦੋ ਸੁਤੰਤਰ ਗਵਾਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਬੈਂਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ ਏਜੰਸੀ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇਣ ਕਿ ਉਹ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਾਰੀ ਹਦਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਤਾਂ ਜੋ ਬਿਮਾਰ ਅਤੇ ਅਪਾਹਜ ਪੈਨਸ਼ਨਰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਣ। ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਸਟਾਫ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨੂੰ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ੱਕ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ www.rbi.org.in ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੋਸਟ ਕੀਤੀ ਪੈਨਸ਼ਨ ਵੰਡ ਬਾਰੇ ਆਮ ਪੁੱਛੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਵਾਲਾਂ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ।

ਸਰੋਤ: [ਚੋਟੀ](#)

https://rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=11020

4. ਐਚ.ਐਫ.ਸੀ. ਦੁਆਰਾ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ - 3 ਦਸੰਬਰ 2015

ਨੈਸ਼ਨਲ ਹਾਊਸਿੰਗ ਬੈਂਕ

NHB(ND)/DRS/POLICY ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ 73/2015-16 ਦਸੰਬਰ 3, 2015

ਸਾਰੀਆਂ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ

ਪਿਆਰੇ ਸਰ/ਮੈਡਮ

ਐਚ.ਐਫ.ਸੀ. ਦੁਆਰਾ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ

ਇਹ ਸਾਡੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਂਦਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਕੁਝ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਐਚਐਫਸੀ) ਤੋਂ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇਹ ਨੋਟ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਐਚਐਫਸੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਅਪ੍ਰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣਾਂ ਨੂੰ ਦੇਣ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਕਿਉਂਕਿ ਉਹ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਲਈ ਸਮਰੱਥ ਹਨ।

2. ਇਸ ਲਈ ਐਚਐਫਸੀਜ਼ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਅਪ੍ਰਗਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ ਆਦਿ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਭੇਦਭਾਵ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਐਚ.ਐਫ.ਸੀ. ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਦਫਤਰਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਵੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਨ ਕਿ ਉਹ ਨੇਤਰਹੀਣਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਵਾਸਤੇ ਉਦਾਹਰਣ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਐਨੇਕਸ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।

3. ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ। ਤੁਹਾਡੀ ਵਫ਼ਾਦਾਰੀ ਨਾਲ

(ਡਾ. ਸੰਜੀਵ ਸ਼ਰਮਾ) ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਡਾ.

ਐਨ.ਸੀ.ਐਲ.: ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ

ਪੂਰੀ ਮਲਕੀਅਤ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀ ਹੈ

ਕੋਰ 5-ਏ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਇੰਡੀਆ ਹੈਬੀਟੇਟ ਸੈਂਟਰ। ਲੋਧੀ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110003।

ਫੋਨ : PBX 011-2464 9031 ਫੈਕਸ: 011-2464 6988, 24649041

ਵੈਬਸਾਈਟ : www.nhb.org.in ਈ-ਮੇਲ : ho@nhb.org.in ਗ੍ਰਾਮ : ਨਿਵਾਸ ਬੈਂਕ

ਸਰੋਤ : http://test.nhb.org.in/Regulation/Policy_Circular.php

[http://test.nhb.org.in/Regulation/NHB\(ND\)-DRS-Policy-Circular-No-73-2015-16.pdf](http://test.nhb.org.in/Regulation/NHB(ND)-DRS-Policy-Circular-No-73-2015-16.pdf)

ਸਿਖਰ

5. ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਲਈ ਉਦਾਹਰਣ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

1. ਹਾਊਸਿੰਗ ਫਾਈਨਾਂਸ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਐਚਐਫਸੀ) ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ ਆਦਿ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਐਚਐਫਸੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ / ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
2. ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ ਆਦਿ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹੋਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਇਨਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਨਜ਼ਰ ਦੀ ਕਮਜ਼ੋਰੀ ਮਾਪਦੰਡ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ।
3. ਐਚ.ਐਫ.ਸੀ. ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਹੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਉਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿੰਨੀਆਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।
4. ਐਚ.ਐਫ.ਸੀ. ਨੂੰ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਹੂਲਤਾਂ ਆਦਿ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਉਸੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਹ ਆਪਣੇ ਹੋਰ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਕਰਦੀ ਹੈ।
5. ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਭੁਗਤਾਨ, ਜ਼ਮਾਨਤ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਬੋਝ ਨਹੀਂ ਪਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।
6. ਜੇ ਕਿਸੇ ਐਚਐਫਸੀ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪਾਲਿਸੀ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੀਆਂ ਲੋਨ ਸਹੂਲਤਾਂ ਲਈ ਸਹਿ-ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਗਾਰੰਟਰ ਲਈ ਜ਼ੋਰ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੀ, ਤਾਂ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਲਈ ਇਸ 'ਤੇ ਜ਼ੋਰ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।
7. ਐਚ.ਐਫ.ਸੀ. ਨੂੰ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਅਨਪੜ੍ਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ।
8. ਐਚ.ਐਫ.ਸੀ. ਨੂੰ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜੋ ਆਪਣੇ ਅੰਗੂਠੇ ਦੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਜੇ ਜਰੂਰੀ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ HFC ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਇੱਕ ਵਾਧੂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਜੋਂ ਅੰਗੂਠੇ ਦੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਦੀ ਘੋਸ਼ਣਾ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਨ।
9. ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਫਾਰਮ, ਸਲਿੱਪਾਂ ਪੜ੍ਹਨ ਅਤੇ ਭਰਨ ਵਰਗੀਆਂ ਵਾਧੂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ। ਸ਼ਾਖਾ/ਦਫਤਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਗਵਾਹ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਵਿੱਚ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਹੋਰ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪੜ੍ਹਨੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
21. ਐਚ.ਐਫ.ਸੀ. ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
22. ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ/ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਪਾਵਰ ਆਫ ਅਟਾਰਨੀ ਜਾਂ ਮੈਨਡੇਟ ਹੋਲਡਰ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ।
23. ਸ਼ਾਖਾ/ਦਫਤਰ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਿਸੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ/ਸੰਭਾਵਿਤ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।

24. ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਲੋੜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਗਾਹਕ ਵਾਂਗ ਹੀ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ। ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ "ਖਾਤਾ ਧਾਰਕ ਨੇਤਰਹੀਣ ਹੈ" ਵਜੋਂ ਨਿਸ਼ਾਨਬੱਧ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

25. ਐਚ.ਐਫ.ਸੀ. ਨੂੰ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਡਿਜੀਟਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

26. ਐਚ.ਐਫ.ਸੀ. ਨੂੰ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (ਐਮ.ਆਈ.ਟੀ.ਸੀ.) ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਬ੍ਰੇਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਟੈਕਸਟ ਪੜ੍ਹਨਯੋਗ ਪੀਡੀਐਫ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜੇ ਉਹ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ।

16. ਐਚਐਫਸੀ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਸਰਵਿਸ (ਈਸੀਐਸ) ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਇਹ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਸਿਰਫ ਉਦਾਹਰਣ ਹਨ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਪਾਅ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪੂਰਨ ਨਹੀਂ ਹਨ।

[ਸਿਖਰ](#)

6. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ - 1 ਜੁਲਾਈ 2015

RBI/2015-16/59

ਡੀ.ਬੀ.ਆਰ. ਨੰਬਰ ਲੋਗ.ਬੀ.ਸੀ. 21/09.07.006/2015-16

ਜੁਲਾਈ 1, 2015

ਆਸ਼ਾਧਾ 10, 1937

ਸਾਰੇ ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕ (ਆਰਆਰਬੀ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)

ਪਿਆਰੇ ਸਰ,

ਬੈਂਕਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ [ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ DBOD ਨੰਬਰ Leg.BC.21/09.07.006/2014-15 ਮਿਤੀ 01 ਜੁਲਾਈ, 2014 ਨੂੰ ਦੇਖੋ ਜੋ 30 ਜੂਨ, 2014](#) ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹਦਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ [ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ](#) 30 ਜੂਨ, 2015 ਤੱਕ ਜਾਰੀ ਉਪਰੋਕਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਬਾਰੇ ਹਦਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਤਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।

2. ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਕਿ ਸਰਕੂਲਰ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਇਸ ਨੂੰ ਦੇਖ ਸਕਣ।

ਤੁਹਾਡੀ ਵਫ਼ਾਦਾਰੀ ਨਾਲ,

(ਸੁਦਰਸ਼ਨ ਸੇਨ)

ਚੀਫ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ-ਇਨ-ਚਾਰਜ

ਸਰੋਤ: [ਚੋਟੀ](#)

https://rbi.org.in/scripts/BS_ViewMasCircularDetails.aspx?id=9862

ਆਰਬੀਆਈ ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ 2015 ਤੋਂ ਪੀਡਬਲਯੂਡੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ 7. KEY ਨੁਕਤੇ

1.1 ਜਨਰਲ

ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੇ ਆਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਲਈ ਨੀਤੀ

ਬੈਂਕਾਂ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵੱਲ ਕੇਂਦਰਿਤ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦਾ ਅਧਿਐਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕਾਂ ਕੋਲ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੇ ਆਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਹਿਲੂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ: -

(ਏ) ਪੈਨਸ਼ਨਰਾਂ, ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ, ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਆਦਿ 'ਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਜ਼ੋਰ ਦੇਣ ਦੇ ਨਾਲ ਢੁਕਵੀਂ ਜਗ੍ਹਾ, ਢੁਕਵੀਂ ਫਰਨੀਚਰ, ਪੀਣ ਵਾਲੇ ਪਾਣੀ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ 'ਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਧਿਆਨ ਦੇ ਕੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਬੁਨਿਆਦੀ ਢਾਂਚੇ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ।

9. ਬੁੱਢੇ ਅਤੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਖਾਤਿਆਂ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ

9.1 ਬੀਮਾਰ/ਬੁੱਢੇ/ਅਪਾਹਜ ਗੈਰ-ਪੈਨਸ਼ਨ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਸਹੂਲਤ

ਪੈਨਸ਼ਨ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਗੈਰ-ਪੈਨਸ਼ਨ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਬਿਮਾਰ / ਬੁੱਢੇ / ਅਪਾਹਜ ਹਨ ਅਤੇ ਸੰਯੁਕਤ ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹਣ ਅਤੇ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਨਹੀਂ ਹਨ।

9.2 ਬੀਮਾਰ/ਬੁੱਢੇ/ਅਪਾਹਜ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕਾਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ

ਬੀਮਾਰ/ਬੁੱਢੇ/ਅਪਾਹਜ ਖਾਤਾਧਾਰਕਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਵਿੱਚ ਆਉਂਦੇ ਹਨ:

(a) ਇੱਕ ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਜੋ ਚੈੱਕ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕਰਨ ਲਈ ਬਹੁਤ ਬਿਮਾਰ ਹੈ/ ਆਪਣੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਪੈਸੇ ਕਢਵਾਉਣ ਲਈ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਪਰ ਚੈੱਕ / ਕਢਵਾਉਣ ਦੇ ਫਾਰਮ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਅੰਗੂਠੇ ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲਗਾ ਸਕਦਾ ਹੈ;

(b) ਇੱਕ ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਜੋ ਨਾ ਸਿਰਫ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ, ਬਲਕਿ ਕੁਝ ਸਰੀਰਕ ਅਸਮਰੱਥਾ ਕਾਰਨ ਚੈੱਕ / ਕਢਵਾਉਣ ਦੇ ਫਾਰਮ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਅੰਗੂਠੇ ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨ ਵੀ ਨਹੀਂ ਲਗਾ ਪਾ ਰਿਹਾ ਹੈ।

9.3 ਸੰਚਾਲਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਪੁਰਾਣੇ/ਬਿਮਾਰ ਖਾਤਾਧਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤਿਆਂ ਨੂੰ ਚਲਾਉਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ, ਬੈਂਕ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

- ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਬਿਮਾਰ/ਬੁੱਢੇ/ਅਪਾਹਜ ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਦੇ ਅੰਗੂਠੇ ਜਾਂ ਅੰਗੂਠੇ ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਉਸ ਦੀ ਪਛਾਣ ਬੈਂਕ ਦੇ ਜਾਣਕਾਰ ਦੇ ਸੁਤੰਤਰ ਗਵਾਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਬੈਂਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਅੰਗੂਠੇ ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨ ਵੀ ਨਹੀਂ ਲਗਾ ਸਕਦਾ ਅਤੇ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕੇਗਾ, ਚੈੱਕ / ਕਢਵਾਉਣ ਦੇ ਫਾਰਮ 'ਤੇ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੀ ਪਛਾਣ ਦੇ ਸੁਤੰਤਰ ਗਵਾਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਬੈਂਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਇਹ ਸੰਕੇਤ ਦੇਣ ਲਈ ਵੀ ਕਿਹਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਪਰੋਕਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਚੈੱਕ / ਕਢਵਾਉਣ ਦੇ ਫਾਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਰਕਮ ਕੱਢ ਕਢਵਾਏਗਾ ਅਤੇ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਪਛਾਣ ਦੇ ਸੁਤੰਤਰ ਗਵਾਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਅਸਲ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਪੈਸੇ ਕੱਢ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਦਸਤਖਤ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

9.4 ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਆਈਬੀਏ ਦੀ ਰਾਏ ਜੋ ਦੋਵੇਂ ਹੱਥਾਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਕਾਰਨ ਦਸਤਖਤ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ

ਇੰਡੀਅਨ ਬੈਂਕਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਸਲਾਹਕਾਰ ਤੋਂ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਬੈਂਕ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੇ ਸਵਾਲ 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਰਾਏ ਜੋ ਆਪਣੇ ਦੋਵੇਂ ਹੱਥ ਗੁਆ ਚੁੱਕਾ ਹੈ ਅਤੇ ਚੈੱਕ / ਕਢਵਾਉਣ ਦੇ ਫਾਰਮ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਿਆ, ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ:

"ਜਨਰਲ ਕਲਾਜ਼ ਐਕਟ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, "ਚਿੰਨ੍ਹ" ਸ਼ਬਦ ਇਸਦੇ ਵਿਆਕਰਣਕ ਭਿੰਨਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਮਕਾਲੀ ਪ੍ਰਗਟਾਵੇ ਦੇ ਨਾਲ, ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਨਾਲ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਆਪਣਾ ਨਾਮ ਲਿਖਣ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ, ਇਸਦੇ ਵਿਆਕਰਣਕ ਭਿੰਨਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਮਕਾਲੀ ਪ੍ਰਗਟਾਵੇ ਦੇ ਨਾਲ "ਨਿਸ਼ਾਨ" ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗਾ। ਸੁਪਰੀਮ ਕੋਰਟ ਨੇ ਏਆਈਆਰ 1950 - ਸੁਪਰੀਮ ਕੋਰਟ, 265 ਵਿੱਚ ਕਿਹਾ ਹੈ ਕਿ ਦਸਤਖਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਵਿਚਕਾਰ ਸਰੀਰਕ ਸੰਪਰਕ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਦਸਤਖਤ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਾਨ ਰਾਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਨਿਸ਼ਾਨ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਲਗਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਪੈਰ ਦੇ ਅੰਗੂਠੇ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੁਝਾਅ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਨਿਸ਼ਾਨ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦਸਤਖਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਲਗਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਨਿਸ਼ਾਨ ਕਿਸੇ ਸਾਧਨ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਇਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਜਿਸਦਾ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਸਰੀਰਕ ਸੰਪਰਕ ਹੋਇਆ ਹੈ ਜਿਸ ਨੇ ਦਸਤਖਤ ਕਰਨਾ ਹੈ।

10. ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ

10.1 ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਆਈਬੀਏ ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼

ਇੰਡੀਅਨ ਬੈਂਕਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਨੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਮੈਂਬਰ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਹਨ। ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਚਾਲਨ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਅਪਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ/ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

10.2 ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਏ.ਟੀ.ਐਮਜ਼ ਨੂੰ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ

ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਏਟੀਐਮ / ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਏਟੀਐਮ ਨੂੰ ਰੈਂਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣ ਤਾਂ ਜੋ ਫ੍ਰੀਲ ਚੇਅਰ ਉਪਭੋਗਤਾ / ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਣ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਦਾ ਵੀ ਧਿਆਨ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇ ਕਿ ਏਟੀਐਮ ਦੀ ਉਚਾਈ ਫ੍ਰੀਲਚੇਅਰ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟ ਪੈਦਾ ਨਾ ਕਰੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਰੈਂਪ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਅਸੰਭਵ ਹੈ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਸਥਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਧਰਤੀ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਹੋਣ ਜਾਂ ਹੋਰ, ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਜਾਂ ਏ.ਟੀ.ਐਮਜ਼ ਵਿੱਚ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤੇ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਇਸ ਲੋੜ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਦੁਆਰਾ 'ਤੇ ਰੈਂਪ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣ ਸਮੇਤ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਦਿਵਿਆਂਗ ਵਿਅਕਤੀ/ਫ੍ਰੀਲ ਚੇਅਰ ਉਪਭੋਗਤਾ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋ ਸਕਣ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਮੁਸ਼ਕਲ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਰ ਸਕਣ। ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਹੋਈ ਪ੍ਰਗਤੀ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਦੀ ਆਪਣੀ ਸਬੰਧਤ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਦੇਣ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ।

10.3 ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ

ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਨੇਤਰਹੀਣਾਂ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਦੀ ਸਹੂਲਤ / ਏਟੀਐਮ / ਲਾਕਰ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨ ਕਿਉਂਕਿ ਉਹ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਲਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਮਰੱਥ ਹਨ।

ਕੇਸ ਨੰਬਰ 2791/2003 ਵਿੱਚ ਦਿਵਿਆਂਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਦੀ ਮਾਣਯੋਗ ਅਦਾਲਤ ਨੇ 5 ਸਤੰਬਰ, 2005 ਦੇ ਆਦੇਸ਼ ਪਾਸ ਕੀਤੇ ਸਨ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਆਈਬੀਏ ਨੇ 20 ਅਕਤੂਬਰ, 2005 ਦੇ ਆਪਣੇ ਸਰਕੂਲਰ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਸਾਰੇ ਮੈਂਬਰ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜ ਦਿੱਤਾ ਸੀ। ਉਪਰੋਕਤ ਆਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ, ਮਾਣਯੋਗ ਅਦਾਲਤ ਨੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਹਨ ਕਿ ਬੈਂਕ ਨੇਤਰਹੀਣਾਂ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਸਹੂਲਤ, ਏਟੀਐਮ ਸਹੂਲਤ ਅਤੇ ਲਾਕਰ ਸਹੂਲਤ ਸਮੇਤ ਸਾਰੀਆਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਕਦੀ ਕਢਵਾਉਣ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਵੀ ਕਰਨ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਉਪਰੋਕਤ ਆਦੇਸ਼ ਦੇ ਪੈਰਾ 14 ਵਿੱਚ, ਮਾਣਯੋਗ ਅਦਾਲਤ ਨੇ ਕਿਹਾ ਹੈ ਕਿ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਉਕਤ ਸੁਵਿਧਾ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ/ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਜੋਖਮ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ 'ਤੇ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ, ਲਾਕਰ ਅਤੇ ਏਟੀਐਮ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ, ਕਿਉਂਕਿ ਜੋਖਮ ਦਾ ਤੱਤ ਹੋਰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

ਇਸ ਲਈ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਚੈੱਕ, ਏਟੀਐਮ ਸਹੂਲਤ, ਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤ, ਲਾਕਰ ਸਹੂਲਤ, ਪ੍ਰਚੂਨ ਕਰਜ਼ੇ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਆਦਿ ਨੇਤਰਹੀਣਾਂ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਭੇਦਭਾਵ ਦੇ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣ।

ਬੈਂਕ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਨੇਤਰਹੀਣਾਂ ਨੂੰ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਸਲਾਹ ਵੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਨ।

10.3.1 ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਗੁੜਬੜੀ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਬ੍ਰੇਲ ਕੀਪੈਡ ਨਾਲ ਏਟੀਐਮ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨਾ

ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ 1 ਜੁਲਾਈ, 2014 ਤੋਂ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਵੇਂ ਏਟੀਐਮ ਨੂੰ ਬ੍ਰੇਲ ਕੀਪੈਡ ਨਾਲ ਟਾਕਿੰਗ ਏਟੀਐਮ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਏਟੀਐਮ ਨੂੰ ਬ੍ਰੇਲ ਕੀਪੈਡ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਏਟੀਐਮ ਵਜੋਂ ਬਦਲਣ ਲਈ ਇੱਕ ਰੋਡ ਮੈਪ ਤਿਆਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਇਸ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਉਪਰੋਕਤ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਘੱਟ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਮੈਗਨੀਫਾਈੰਗ ਗਲਾਸ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਨੂੰ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਮੈਗਨੀਫਾਈੰਗ ਐਨਕਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਨੋਟਿਸ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

**** 11. ਆਟਿਜ਼ਮ, ਸੈਰੀਬ੍ਰਲ ਪਾਲਸੀ, ਮਾਨਸਿਕ ਕਮਜ਼ੋਰੀ, ਮਾਨਸਿਕ ਬਿਮਾਰੀ ਅਤੇ ਮਾਨਸਿਕ ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹਣ/ਚਲਾਉਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼**

ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹਣ/ਚਲਾਉਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ:

- i. ਮਾਨਸਿਕ ਸਿਹਤ ਐਕਟ, 1987 ਮਾਨਸਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਿਮਾਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਇਲਾਜ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਇੱਕ ਕਾਨੂੰਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਾਇਦਾਦ ਅਤੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਬਿਹਤਰ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਉਕਤ ਐਕਟ ਅਨੁਸਾਰ ਮਾਨਸਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਿਮਾਰ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਮਤਲਬ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਮਾਨਸਿਕ ਕਮਜ਼ੋਰੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮਾਨਸਿਕ ਵਿਕਾਰ ਕਾਰਨ ਇਲਾਜ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਇਸ ਐਕਟ ਦੀ ਧਾਰਾ 53 ਅਤੇ 54 ਮਾਨਸਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਿਮਾਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਕੁਝ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਮੈਨੇਜਰਾਂ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਯੁਕਤੀ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਮਾਨਸਿਕ ਸਿਹਤ ਐਕਟ, 1987 ਦੇ ਤਹਿਤ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਅਦਾਲਤਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿਲ੍ਹਿਆਂ ਦੇ ਕੁਲੈਕਟਰ ਹਨ।
- ii. ਨੈਸ਼ਨਲ ਟਰਸਟ ਫਾਰ ਵੈਲਫੇਅਰ ਆਫ ਪਰਸਨਜ਼ ਵਿਥ ਆਟਿਜ਼ਮ, ਸੈਰੀਬ੍ਰਲ ਪਾਲਸੀ, ਮੈਂਟਲ ਰਿਟਾਰਡੇਸ਼ਨ ਐਂਡ ਮਲਟੀਪਲ ਡਿਸਏਬਿਲਿਟੀਜ਼ ਐਕਟ, 1999 ਕੁਝ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਾਨੂੰਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਉਸ ਐਕਟ ਦੀ ਧਾਰਾ 2 ਦੀ ਧਾਰਾ (ਜੇ) ਵਿੱਚ "ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਆਟਿਜ਼ਮ, ਦਿਮਾਗੀ ਪੱਖਪਾਤ, ਮਾਨਸਿਕ ਕਮਜ਼ੋਰੀ ਜਾਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਕਿਸੇ ਦੋ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਸਥਿਤੀਆਂ ਦੇ ਸੁਮੇਲ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਤੋਂ ਪੀੜਤ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਗੰਭੀਰ ਮਲਟੀਪਲ ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਇਹ ਐਕਟ ਇੱਕ ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ ਦੀ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਵਿਅਕਤੀ ਅਤੇ ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰੇਗਾ।
- iii. ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਉੱਪਰ ਦੱਸੀ ਗਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਥਿਤੀ 'ਤੇ ਧਿਆਨ ਦੇਣ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹਣ/ਚਲਾਉਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਸਰਪ੍ਰਸਤ/ਮੈਨੇਜਰਾਂ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਕਰਨ ਲਈ ਸਬੰਧਤ ਐਕਟਾਂ ਤਹਿਤ ਸਮਰੱਥ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਆਦੇਸ਼ਾਂ/ਸਰਟੀਫਿਕੇਟਾਂ 'ਤੇ ਭਰੋਸਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਸ਼ੱਕ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਉਚਿਤ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਲਾਹ ਲੈਣ ਲਈ ਧਿਆਨ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਬੈਂਕ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਮਾਰਗ ਦਰਸ਼ਨ ਦੇਣ ਤਾਂ ਜੋ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਸਰਪ੍ਰਸਤ/ਮੈਨੇਜਰਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਮੁਸ਼ਕਲ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ ਪਵੇ।

11.1 ਆਟਿਜ਼ਮ, ਸੈਰੇਬਲ ਪਾਲਸੀ, ਮਾਨਸਿਕ ਰੁਕਾਵਟ ਅਤੇ ਮਲਟੀਪਲ ਅਪਾਹਜਤਾ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਭਲਾਈ ਲਈ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਟਰੱਸਟ ਐਕਟ, 1999 ਅਧੀਨ ਸਥਾਪਤ ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ ਦੀਆਂ ਕਮੇਟੀਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ

ਦਿੱਲੀ ਹਾਈ ਕੋਰਟ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਆਏ ਇੱਕ ਕੇਸ ਵਿੱਚ, ਮਾਣਯੋਗ ਅਦਾਲਤ ਨੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤਾ ਸੀ ਕਿ ਸਾਰੇ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਇੱਕ ਸਪੱਸ਼ਟ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ (i) ਕਾਨੂੰਨ (ਮਾਨਸਿਕ ਅਪੰਗਤਾ ਐਕਟ) ਦੇ ਤਹਿਤ ਸਹੂਲਤਾਂ ਬਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਵੇਰਵੇ; (ii) ਇਹ ਤੱਥ ਕਿ ਪਾਰਟੀਆਂ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ ਦੀਆਂ ਕਮੇਟੀਆਂ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਮਾਨਸਿਕ ਅਪੰਗਤਾ ਐਕਟ ਤਹਿਤ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਹੈ; ਅਤੇ (iii) ਉਸ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ ਦੀਆਂ ਕਮੇਟੀਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ। ਅਦਾਲਤ ਨੇ ਅੱਗੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤਾ ਸੀ ਕਿ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ / ਹਿੰਦੀ (ਜਾਂ ਦੋਵਾਂ) ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਅਦਾਲਤ ਦੇ ਉਪਰੋਕਤ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ।

ਸਰੋਤ: https://rbi.org.in/scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=9862

**** (ਬੈਂਕਾਂ ਲਈ ਨੋਟ - ਮਾਨਸਿਕ ਸਿਹਤ ਐਕਟ, 1987 ਨੂੰ ਮਾਨਸਿਕ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਐਕਟ 2017 ਦੁਆਰਾ ਬਦਲ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਐਕਟ 2016 ਨੂੰ ਵੀ ਦੇਖੋ)**

[ਸਿਖਰ](#)

8. ਤਰਜੀਹੀ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣਾ - ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ (ਪੀਡਬਲਯੂਡੀ) - ਕਮਜ਼ੋਰ ਵਰਗਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ -13 ਮਾਰਚ 2015

RBI/2014-15/499

FIDD.CO | ਪਲਾਨ.BC.51/04.09.01/2014-15

ਮਾਰਚ 13, 2015

ਚੇਅਰਮੈਨ/ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ/ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ
[ਸਾਰੇ ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕ, (ਖੇਤਰੀ ਪੇਂਡੂ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)]

ਪਿਆਰੇ ਸਰ/ਮੈਡਮ,

ਤਰਜੀਹੀ ਖੇਤਰ ਦਾ ਕਰਜ਼ਾ - ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ (ਪੀਡਬਲਯੂਡੀ) - ਕਮਜ਼ੋਰ ਵਰਗਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ

- ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ RPCD.CO ਦੇ ਪੈਰਾ IV ਨੂੰ ਦੇਖੋ। ਯੋਜਨਾ ਬੀਸੀ 10/04.09.01/2014-15 ਮਿਤੀ 1 ਜੁਲਾਈ, 2014 ਨੂੰ ਤਰਜੀਹੀ ਖੇਤਰ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ-ਟੀਚਿਆਂ ਅਤੇ ਵਰਗੀਕਰਨ ਬਾਰੇ।
2. ਇਹ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹੀ ਖੇਤਰ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਕਮਜ਼ੋਰ ਵਰਗਾਂ ਦੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਵਰਗੀਕਰਨ ਲਈ ਯੋਗ ਹੋਣਗੇ।
 3. ਇਹ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਇਸ ਸਰਕੂਲਰ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਹਨ।

ਤੁਹਾਡੀ ਵਫ਼ਾਦਾਰੀ ਨਾਲ,
(ਪੀ ਮਨੋਜ)
ਡਿਪਟੀ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ

ਸਰੋਤ: [ਚੋਟੀ](#)

<https://www.rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=9600&Mode=0>

9. ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੇ ਏਟੀਐਮ ਨੂੰ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ - 11 ਜੂਨ 2014

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ

RBI/2013-14/ 637

UBD। ਬੀ.ਪੀ.ਡੀ. Cir.No 70/13.03.000/2013-14

ਜੂਨ 11, 2014

ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀ
ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ (ਸ਼ਹਿਰੀ) ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ

ਪਿਆਰੇ ਸਰ / ਮੈਡਮ

ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਏ.ਟੀ.ਐਮਜ਼ ਨੂੰ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਸਰਕੂਲਰ UBD.CO ਨੂੰ ਦੇਖੋ। ਬੀ.ਪੀ.ਡੀ. (ਪੀ.ਸੀ.ਬੀ.) ਸੀ.ਆਈ.ਆਰ. ਨੰਬਰ 63/9.39.000/2008-09 ਮਿਤੀ 29 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2009 ਨੂੰ ਕੈਪਸ਼ਨ ਵਾਲੇ ਵਿਸ਼ੇ 'ਤੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ ਕਿ ਉਹ ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਏਟੀਐਮ ਵਿੱਚ ਰੈਂਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਇੱਕ ਤਿਹਾਈ ਨਵੇਂ ਏਟੀਐਮ ਨੂੰ ਬ੍ਰੇਲ ਕੀਪੈਡ ਨਾਲ ਟਾਕਿੰਗ ਏਟੀਐਮ ਵਜੋਂ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ। ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਕਿ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰੇਕ ਇਲਾਕੇ ਵਿੱਚ ਬ੍ਰੇਲ ਕੀਪੈਡ ਨਾਲ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਇੱਕ ਗੱਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਏਟੀਐਮ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ।

2. ਯੂ.ਸੀ.ਬੀ. ਨੂੰ ਹੁਣ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਦੁਆਰਾ 'ਤੇ ਰੈਂਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣ ਤਾਂ ਜੋ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ / ਫ੍ਰੀਲ ਚੇਅਰ ਉਪਭੋਗਤਾ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋ ਸਕਣ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਮੁਸ਼ਕਲ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਰ ਸਕਣ। ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਹੋਈ ਪ੍ਰਗਤੀ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਦੇ ਆਪਣੇ ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਡਾਇਰੈਕਟਰਜ਼/ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਦੇਣ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਰੈਂਪ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਅਸੰਭਵ ਹੈ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਸਥਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਧਰਤੀ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਹੋਣ ਜਾਂ ਹੋਰ, ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਜਾਂ ਏ.ਟੀ.ਐਮਜ਼ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਲੋੜ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

3. ਇਹ ਦੇਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਕੁਝ ਬੈਂਕਾਂ ਨੇ ਅਜੇ ਤੱਕ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਵੇਂ ਏਟੀਐਮ ਵਿੱਚੋਂ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਇੱਕ ਤਿਹਾਈ ਨੂੰ ਬ੍ਰੇਲ ਕੀਪੈਡ ਨਾਲ ਟਾਕਿੰਗ ਏਟੀਐਮ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਬਣਾਇਆ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਡੇ ਸਰਕੂਲਰ ਦੁਆਰਾ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਇਹ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ 1 ਜੁਲਾਈ, 2014 ਤੋਂ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਵੇਂ ਏਟੀਐਮ ਨੂੰ ਬ੍ਰੇਲ ਕੀਪੈਡ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਏਟੀਐਮ ਵਜੋਂ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਏਟੀਐਮ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਲਈ ਇੱਕ ਰੋਡ ਮੈਪ ਤਿਆਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

24 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2009 ਦੇ ਸਾਡੇ ਸਰਕੂਲਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਸਲਾਹ ਅਨੁਸਾਰ ਬ੍ਰੇਲ ਕੀਪੈਡ ਨਾਲ ਏਟੀਐਮ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਬੋਰਡ/ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਇਸ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

4. ਉਪਰੋਕਤ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਕਰਨ ਲਈ, ਘੱਟ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਮੈਗਨੀਫਾਈੰਗ ਗਲਾਸ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਨੂੰ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਮੈਗਨੀਫਾਈੰਗ ਐਨਕਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਨੋਟਿਸ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡੀ ਵਫ਼ਾਦਾਰੀ ਨਾਲ, (ਪੀ.ਕੇ.ਅਰੋੜਾ)
ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ

ਸਰੋਤ: [ਚੋਟੀ](#)

<https://rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=8936&Mode=0>

10. ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੇ ਏਟੀਐਮ ਨੂੰ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ - 21 ਮਈ 2014

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ

RBI/2013-14/598

ਡੀ.ਬੀ.ਓ.ਡੀ. ਨੰਬਰ Leg.BC.113 /09.07.005/2013-14

ਮਈ 21, 2014

ਸਾਰੇ ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕ (ਆਰਆਰਬੀ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)

ਪਿਆਰੇ ਸਰ/ਮੈਡਮ,

ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਏ.ਟੀ.ਐਮਜ਼ ਦੀ ਲੋੜ

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਸਰਕੂਲਰ DBOD ਨੂੰ ਦੇਖੋ। ਨੰਬਰ ਲੈਗ.ਬੀ.ਸੀ.123/09.07.005/2008-09 ਮਿਤੀ 13 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2009, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ ਕਿ ਉਹ ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਏਟੀਐਮ ਵਿੱਚ ਰੈਂਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਇੱਕ ਤਿਹਾਈ ਨਵੇਂ ਏਟੀਐਮ ਨੂੰ ਬ੍ਰੇਲ ਕੀਪੈਡ ਨਾਲ ਟਾਕਿੰਗ ਏਟੀਐਮ ਵਜੋਂ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ।

2. ਸਾਨੂੰ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਅਤੇ ਹੋਰ ਥਾਵਾਂ ਰਾਹੀਂ ਜਨਤਾ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਤੋਂ ਕਈ ਸੁਝਾਅ ਮਿਲ ਰਹੇ ਹਨ ਕਿ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਏਟੀਐਮ ਤੱਕ ਆਸਾਨ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ। ਅਸੀਂ ਅਜਿਹੇ ਸੁਝਾਵਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਉਪਰੋਕਤ ਸਰਕੂਲਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਸਲਾਹ ਅਨੁਸਾਰ, ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਏਟੀਐਮ / ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਏਟੀਐਮ ਨੂੰ ਰੈਂਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣੇ ਪੈਣਗੇ ਤਾਂ ਜੋ ਵ੍ਹੀਲ ਚੇਅਰ ਉਪਭੋਗਤਾ / ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਣ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਦਾ ਵੀ ਧਿਆਨ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇ ਕਿ ਏਟੀਐਮ ਦੀ ਉਚਾਈ ਵ੍ਹੀਲਚੇਅਰ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟ ਪੈਦਾ ਨਾ ਕਰੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਰੈਂਪ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਅਸੰਭਵ ਹੈ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਸਥਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਧਰਤੀ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਹੋਣ ਜਾਂ ਹੋਰ, ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਜਾਂ ਏ.ਟੀ.ਐਮਜ਼ ਵਿੱਚ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤੇ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਇਸ ਲੋੜ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

4. ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਦੁਆਰਾ 'ਤੇ ਰੈਂਪ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣ ਸਮੇਤ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਦਿਵਿਆਂਗ ਵਿਅਕਤੀ/ਵ੍ਹੀਲ ਚੇਅਰ ਉਪਭੋਗਤਾ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋ ਸਕਣ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਮੁਸ਼ਕਲ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਰ ਸਕਣ। ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਹੋਈ ਪ੍ਰਗਤੀ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਬੋਰਡ ਦੀ ਆਪਣੀ ਸਬੰਧਤ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਦੇਣ ਅਤੇ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ। 2

5. ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਸਾਡੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਆਇਆ ਹੈ ਕਿ ਕੁਝ ਬੈਂਕਾਂ ਨੇ ਉਪਰੋਕਤ ਸਰਕੂਲਰ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਸਲਾਹ ਅਨੁਸਾਰ ਬ੍ਰੇਲ ਕੀਪੈਡ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਏਟੀਐਮ ਵਜੋਂ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਵੇਂ ਏਟੀਐਮ ਵਿੱਚੋਂ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਇੱਕ ਤਿਹਾਈ ਨੂੰ ਬ੍ਰੇਲ ਕੀਪੈਡ ਨਾਲ ਟਾਕਿੰਗ ਏਟੀਐਮ ਨਹੀਂ ਬਣਾਇਆ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਇਹ ਦੁਹਰਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ 1 ਜੁਲਾਈ, 2014 ਤੋਂ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਨਵੇਂ ਏਟੀਐਮ ਨੂੰ ਬ੍ਰੇਲ ਕੀਪੈਡ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਏਟੀਐਮ ਵਜੋਂ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਏਟੀਐਮ ਨੂੰ ਬ੍ਰੇਲ ਕੀਪੈਡ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਏਟੀਐਮ ਵਜੋਂ ਬਦਲਣ ਲਈ ਇੱਕ ਰੋਡ ਮੈਪ ਤਿਆਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਇਸ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

6. ਉਪਰੋਕਤ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਘੱਟ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਮੈਗਨੀਫਾਈਂਗ ਗਲਾਸ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਨੂੰ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਮੈਗਨੀਫਾਈਂਗ ਐਨਕਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਨੋਟਿਸ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡੀ ਵਫ਼ਾਦਾਰੀ ਨਾਲ,
(ਰਾਜੇਸ਼ ਵਰਮਾ)
ਚੀਫ਼ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ

ਸਰੋਤ: [ਚੋਟੀ](#)

<https://www.rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=8891&Mode=0>

11. ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਰਪ੍ਰਸਤੀ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ - 13 ਜਨਵਰੀ 2014 ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ

RBI/2013-14/444

ਡੀ.ਬੀ.ਓ.ਡੀ. ਨੰਬਰ Leg.BC.84/09.07.005/2013-14

ਜਨਵਰੀ 13, 2014

ਸਾਰੇ ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕ (ਆਰਆਰਬੀ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)

ਪਿਆਰੇ ਸਰ/ਮੈਡਮ,

****ਮਾਨਸਿਕ ਸਿਹਤ ਐਕਟ, 1987 ਅਤੇ ਨੈਸ਼ਨਲ ਟਰੱਸਟ ਫਾਰ ਦਿ ਵੈਲਫੇਅਰ ਆਫ ਪਰਸਨਜ਼ ਆਫ ਡਿਟਿਜ਼ਮ, ਸੈਰੇਬੁਲ ਪਾਲਸੀ, ਮਾਨਸਿਕ ਰੁਕਾਵਟ ਅਤੇ ਮਲਟੀਪਲ ਅਪਾਹਜਤਾ ਐਕਟ, 1999 ਤਹਿਤ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਰਪ੍ਰਸਤੀ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ**

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਸਰਕੂਲਰ DBOD ਨੂੰ ਦੇਖੋ। ਨੰਬਰ ਲੈਗ.ਬੀ.ਸੀ.51/09.07.005/2007-08 ਮਿਤੀ 19 ਨਵੰਬਰ, 2007 ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ ਕਿ ਉਹ ਮਾਨਸਿਕ ਸਿਹਤ ਐਕਟ, 1987 ਤਹਿਤ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਅਦਾਲਤ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਰਪ੍ਰਸਤੀ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਜਾਂ ਆਟਿਜ਼ਮ ਵਾਲੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਭਲਾਈ ਲਈ ਨੈਸ਼ਨਲ ਟਰੱਸਟ ਫਾਰ ਦਿ ਵੈਲਫੇਅਰ ਆਫ ਪਰਸਨਜ਼ ਐਕਟ, 1999 ਦੇ ਅਧੀਨ ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ ਦੀਆਂ ਕਮੇਟੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਆਟਿਜ਼ਮ ਵਾਲੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹਣ/ਚਲਾਉਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਗਾਰਡੀਅਨਸ਼ਿਪ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ 'ਤੇ ਭਰੋਸਾ ਕਰਨ, ਦਿਮਾਗੀ ਪੱਖਪਾਤ, ਮਾਨਸਿਕ ਕਮਜ਼ੋਰੀ ਅਤੇ ਕਈ ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ।

2. ਉਪਰੋਕਤ ਸਰਕੂਲਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਿਆਂ, ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹਣ/ਚਲਾਉਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ:

i. ਮਾਨਸਿਕ ਸਿਹਤ ਐਕਟ, 1987 ਮਾਨਸਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਿਮਾਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਇਲਾਜ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਾਇਦਾਦ ਅਤੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਬਿਹਤਰ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਉਕਤ ਐਕਟ ਅਨੁਸਾਰ ਮਾਨਸਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਿਮਾਰ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਮਤਲਬ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਮਾਨਸਿਕ ਕਮਜ਼ੋਰੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮਾਨਸਿਕ ਵਿਕਾਰ ਕਾਰਨ ਇਲਾਜ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਇਸ ਐਕਟ ਦੀ ਧਾਰਾ 53 ਅਤੇ 54 ਮਾਨਸਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਿਮਾਰ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਕੁਝ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਮੈਨੇਜਰਾਂ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਯੁਕਤੀ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਮਾਨਸਿਕ ਸਿਹਤ ਐਕਟ, 1987 ਦੇ ਤਹਿਤ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਅਦਾਲਤਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿਲ੍ਹਿਆਂ ਦੇ ਕੁਲੈਕਟਰ ਹਨ।

ii. ਨੈਸ਼ਨਲ ਟਰੱਸਟ ਫਾਰ ਵੈਲਫੇਅਰ ਆਫ ਪਰਸਨਜ਼ ਵਿਥ ਆਟਿਜ਼ਮ, ਸੈਰੇਬੁਲ ਪਾਲਸੀ, ਮੈਂਟਲ ਰਿਟਾਰਡੇਸ਼ਨ ਐਂਡ ਮਲਟੀਪਲ ਡਿਸਏਬਿਲਿਟੀਜ਼ ਐਕਟ, 1999 ਕੁਝ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਉਸ ਐਕਟ ਦੀ ਧਾਰਾ 2 ਦੀ ਧਾਰਾ (ਜੇ) ਵਿੱਚ "ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਆਟਿਜ਼ਮ, ਦਿਮਾਗੀ ਪੱਖਪਾਤ, ਮਾਨਸਿਕ ਕਮਜ਼ੋਰੀ ਜਾਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਕਿਸੇ ਦੋ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਸਥਿਤੀਆਂ ਦੇ ਸੁਮੇਲ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਤੋਂ ਪੀੜਤ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਗੰਭੀਰ ਮਲਟੀਪਲ ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਇਹ ਐਕਟ

ਇੱਕ ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰੀ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਕੋਲ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਵਿਅਕਤੀ ਅਤੇ ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਹੋਵੇਗੀ।

iii. ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਉੱਪਰ ਦੱਸੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਥਿਤੀ 'ਤੇ ਧਿਆਨ ਦੇਣ ਅਤੇ ਭਰੋਸਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹਣ/ਚਲਾਉਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਸਰਪ੍ਰਸਤ/ਮੈਨੇਜਰ ਾਂ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਕਰਨ ਲਈ ਸਬੰਧਤ ਐਕਟਾਂ ਅਧੀਨ ਸਮਰੱਥ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਆਦੇਸ਼ਾਂ/ਸਰਟੀਫਿਕੇਟਾਂ ਦੁਆਰਾ ਮਾਰਗ ਦਰਸ਼ਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਸ਼ੱਕ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਉਚਿਤ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਲਾਹ ਲੈਣ ਲਈ ਧਿਆਨ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

3. ਬੈਂਕ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਮਾਰਗ ਦਰਸ਼ਨ ਦੇਣ ਤਾਂ ਜੋ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਸਰਪ੍ਰਸਤ/ਮੈਨੇਜਰਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਮੁਸ਼ਕਲ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ ਪਵੇ।

ਤੁਹਾਡੀ ਵਫ਼ਾਦਾਰੀ ਨਾਲ,

(ਰਾਜੇਸ਼ ਵਰਮਾ)

ਚੀਫ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ

ਸਰੋਤ: <https://rbi.org.in/SCRIPTs/NotificationUser.aspx?Id=8689&Mode=0>

**** (ਬੈਂਕਾਂ ਲਈ ਨੋਟ - ਮਾਨਸਿਕ ਸਿਹਤ ਐਕਟ, 1987 ਨੂੰ ਮਾਨਸਿਕ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਐਕਟ 2017 ਦੁਆਰਾ ਬਦਲ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।**

[ਸਿਖਰ](#)

12. ਨੇਤਰਹੀਣ/ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ - 5 ਸਤੰਬਰ 2012

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ

ਆਰਬੀਆਈ / 2012-13/191

ਡੀ.ਬੀ.ਓ.ਡੀ. ਨਹੀਂ। Leg.BC. 38/09.07.005/2012-13

ਸਤੰਬਰ 5, 2012

ਸਾਰੇ ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕ (ਆਰਆਰਬੀ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)

ਪਿਆਰੇ ਸਰ

ਨੇਤਰਹੀਣ/ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਸਰਕੂਲਰ DBOD ਨੂੰ ਦੇਖੋ। ਨਹੀਂ। ਲੋਗ ਬੀ.ਸੀ. 91/09.07.005/2007-08 ਮਿਤੀ 4 ਜੂਨ, 2008 ਨੂੰ ਸਿਰਲੇਖ ਵਾਲੇ ਵਿਸ਼ੇ 'ਤੇ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਚੈੱਕ, ਏਟੀਐਮ ਸਹੂਲਤ, ਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤ, ਲਾਕਰ ਸਹੂਲਤ, ਪ੍ਰਚੂਨ ਕਰਜ਼ੇ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਆਦਿ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਭੇਦਭਾਵ ਦੇ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿਉਂਕਿ ਉਹ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਲਈ ਸਮਰੱਥ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਰਕੂਲਰ ਡੀਬੀਓਡੀ ਨੂੰ ਵੀ ਦੇਖੋ। ਨੰਬਰ ਲੋਗ.ਬੀ.ਸੀ.123/09.07.005/2008-09 ਮਿਤੀ 13 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2009 ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਏ.ਟੀ.ਐਮ/ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਏ.ਟੀ.ਐਮਜ਼ ਨੂੰ ਰੈਂਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣ ਅਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਤਿਹਾਈ ਨਵੇਂ ਏ.ਟੀ.ਐਮਜ਼ ਨੂੰ ਬ੍ਰੇਲ ਕੀਪੈਡ ਨਾਲ ਟਾਕਿੰਗ ਏਟੀਐਮ ਵਜੋਂ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ।

2. ਦਿਵਿਆਂਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਵੱਲੋਂ ਸਾਡੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਂਦਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਰਗੀਆਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਉਪਰੋਕਤ ਸਰਕੂਲਰਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਅੰਨ੍ਹੇਪਣ, ਘੱਟ ਨਜ਼ਰ ਅਤੇ ਹੋਰ ਅਧਿਗਤਾਵਾਂ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੀਆਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ।

ਤੁਹਾਡੀ ਵਫ਼ਾਦਾਰੀ ਨਾਲ,
(ਰਾਜੇਸ਼ ਵਰਮਾ)
ਚੀਫ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ

ਸਰੋਤ: [ਚੋਟੀ](#)

https://www.rbi.org.in/scripts/BS_CircularIndexDisplay.aspx?Id=7548

13. ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੇ ਏਟੀਐਮ ਨੂੰ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ - 13 ਅਪ੍ਰੈਲ 2009

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ

RBI/2008-09/431

ਡੀ.ਬੀ.ਓ.ਡੀ. ਨੰਬਰ Leg.BC.123 /09.07.005/2008-09 ਅਪ੍ਰੈਲ 13, 2009

ਸਾਰੇ ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕ
(RRB ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)

ਪਿਆਰੇ ਸਰ,

ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ/ਏ.ਟੀ.ਐਮਜ਼ ਦੀ ਲੋੜ

ਸਾਨੂੰ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਤੋਂ ਕਈ ਸੁਝਾਅ ਮਿਲ ਰਹੇ ਹਨ ਕਿ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਏਟੀਐਮ ਨੂੰ ਰੈਂਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਜੋ ਵੀਲ ਚੇਅਰ ਉਪਭੋਗਤਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਣ ਅਤੇ ਮਸ਼ੀਨ ਦੀ ਉਚਾਈ ਵੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਹੋਵੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸਾਨੂੰ ਬੋਲਣ ਵਾਲੇ ਸਾਫਟਵੇਅਰ ਅਤੇ ਬੋਲ ਲਿਪੀ ਵਿੱਚ ਅੱਖਰਾਂ ਵਾਲੇ ਕੁੰਜੀ ਪੈਡ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਝਾਅ ਵੀ ਮਿਲ ਰਹੇ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਕਮਜ਼ੋਰੀ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।

2. ਅਸੀਂ ਉਪਰੋਕਤ ਸੁਝਾਵਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ **ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਏਟੀਐਮ / ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਏਟੀਐਮ ਨੂੰ ਰੈਂਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ** ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣ ਤਾਂ ਜੋ ਵੀਲ ਚੇਅਰ ਉਪਭੋਗਤਾ / ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਣ ਅਤੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਵੀ ਕਰਨ ਕਿ ਏਟੀਐਮ ਦੀ ਉਚਾਈ ਵੀਲਚੇਅਰ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੁਆਰਾ ਇਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟ ਪੈਦਾ ਨਾ ਕਰੇ। **ਬੈਂਕ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਦੁਆਰਾ 'ਤੇ ਰੈਂਪ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣ ਸਮੇਤ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਵੀ ਚੁੱਕ ਸਕਦੇ** ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਦਿਵਿਆਂਗ ਵਿਅਕਤੀ / ਵੀਲ ਚੇਅਰ ਉਪਭੋਗਤਾ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋ ਸਕਣ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਮੁਸ਼ਕਲ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਰ ਸਕਣ।

3. ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ **ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਇੱਕ ਤਿਹਾਈ ਨਵੇਂ ਏਟੀਐਮ ਨੂੰ ਬੋਲ ਕੀਪੈਡ ਨਾਲ ਟਾਕਿੰਗ ਏਟੀਐਮ ਵਜੋਂ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ ਨਾਲ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ ਕਰਕੇ ਰਣਨੀਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰੇਕ ਇਲਾਕੇ ਵਿੱਚ ਬੋਲ ਕੀਪੈਡ ਵਾਲਾ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਇੱਕ ਟਾਕਿੰਗ ਏਟੀਐਮ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ।** ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੇ ਗੱਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਏਟੀਐਮ ਦੇ ਸਥਾਨਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਵੀ ਲਿਆ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਤੁਹਾਡੀ ਵਫ਼ਾਦਾਰੀ ਨਾਲ

(ਪ੍ਰਸ਼ਾਂਤ ਸਰਨ)

ਚੀਫ਼ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ-ਇਨ-ਚਾਰਜ

ਸਰੋਤ: [ਚੋਟੀ](#)

<https://www.rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Mode=0&Id=4923>

14. ਨੇਤਰਹੀਣਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ - 4 ਜੂਨ 2008

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ

ਆਰਬੀਆਈ / 2007-08 / 358

ਡੀ.ਬੀ.ਓ.ਡੀ. ਨੰਬਰ ਲੇਗ ਬੀ.ਸੀ. 91 /09.07.005/2007-08

ਜੂਨ 4, 2008

ਨੂੰ

ਸਾਰੇ ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕ

(RRB ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)

ਪਿਆਰੇ ਸਰ,

ਨੇਤਰਹੀਣਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ

ਇਹ ਸਾਡੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਂਦਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇਹ ਨੋਟ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਨੇਤਰਹੀਣਾਂ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਦੀ ਸਹੂਲਤ / ਏਟੀਐਮ / ਲਾਕਰ ਆਦਿ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਸਮੇਤ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਕਿਉਂਕਿ ਉਹ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਲਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਮਰੱਥ ਹਨ।

2. ਜ਼ਿਕਰਯੋਗ ਹੈ ਕਿ ਕੇਸ ਨੰਬਰ 2791/2003 ਵਿੱਚ ਮਾਣਯੋਗ ਅਦਾਲਤ ਆਫ਼ ਚੀਫ਼ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਨੇ ਮਿਤੀ 05.09.2005 ਦੇ ਆਦੇਸ਼ ਪਾਸ ਕੀਤੇ ਸਨ ਜੋ ਆਈ.ਬੀ.ਏ. ਦੁਆਰਾ 20 ਅਕਤੂਬਰ, 2005 ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸਰਕੂਲਰ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਸਾਰੇ ਮੈਂਬਰ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਗਏ ਸਨ। ਉਪਰੋਕਤ ਆਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ, ਮਾਣਯੋਗ ਅਦਾਲਤ ਨੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਹਨ ਕਿ ਬੈਂਕ ਨੇਤਰਹੀਣਾਂ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਸਹੂਲਤ, ਏਟੀਐਮ ਸਹੂਲਤ ਅਤੇ ਲਾਕਰ ਸਹੂਲਤ ਸਮੇਤ ਸਾਰੀਆਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਕਦੀ ਕਢਵਾਉਣ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਵੀ ਕਰਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਉਪਰੋਕਤ ਆਦੇਸ਼ ਦੇ ਪੈਰਾ 14 ਵਿੱਚ, ਮਾਣਯੋਗ ਅਦਾਲਤ ਨੇ ਕਿਹਾ ਹੈ ਕਿ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਉਕਤ ਸੁਵਿਧਾ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ/ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਜੋਖਮ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ 'ਤੇ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ, ਲਾਕਰ ਅਤੇ ਏਟੀਐਮ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ, ਕਿਉਂਕਿ ਜੋਖਮ ਦਾ ਤੱਤ ਹੋਰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

3. ਇਸ ਲਈ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਚੈੱਕ, ਏਟੀਐਮ ਸਹੂਲਤ, ਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤ, ਲਾਕਰ ਸਹੂਲਤ, ਪ੍ਰਚੁਨ ਲੋਨ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਆਦਿ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਭੇਦਭਾਵ ਦੇ ਨੇਤਰਹੀਣਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣ। ਬੈਂਕ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਨੇਤਰਹੀਣਾਂ ਨੂੰ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਸਲਾਹ ਵੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਤੁਹਾਡੀ ਵਫ਼ਾਦਾਰੀ ਨਾਲ

(ਪ੍ਰਸ਼ਾਂਤ ਸਰਨ)

ਚੀਫ਼ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ-ਇਨ-ਚਾਰਜ

ਸਰੋਤ: _____ ਚੋਟੀ

<https://www.rbi.org.in/Scripts/NotificationUser.aspx?Id=4226&Mode=0>

IBA

15. ਆਈਬੀਏ ਮਾਡਲ ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰ ਨੀਤੀ - 5 ਫਰਵਰੀ 2015
16. ਬੈਂਕਾਂ ਵਿੱਚ ਸਰਕਾਰੀ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਆਈਬੀਏ ਮਾਡਲ ਨੀਤੀ - 5 ਫਰਵਰੀ 2015
17. ਟਾਕਿੰਗ ਏਟੀਐਮ ਦੇ ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਦੁਆਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਆਈਬੀਏ ਪੋਸਟਰ - 16 ਜਨਵਰੀ 2014
18. ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਏਟੀਐਮ 'ਤੇ ਆਈਬੀਏ ਮਾਪਦੰਡ - 27 ਫਰਵਰੀ 2013
19. ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਆਈਬੀਏ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ - 18 ਨਵੰਬਰ 2008

15. ਆਈਬੀਏ ਮਾਡਲ ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰ ਨੀਤੀ-5 ਫਰਵਰੀ 2015

ਨੰਬਰ CIR/RB/CS/1292

ਫਰਵਰੀ 5, 2015

ਸਾਰੇ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ

ਪਿਆਰੇ ਸਰ/ਮੈਡਮ,

ਮਾਡਲ ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰ ਨੀਤੀ

ਆਰਬੀਆਈ ਨੇ ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦਾ ਇੱਕ ਖਰੜਾ ਚਾਰਟਰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਸੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪੰਜ ਬੁਨਿਆਦੀ ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਸਨ - (i) ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ (ii) ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰ ਵਿਵਹਾਰ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ, (iii) ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ, (iv) ਨਿੱਜਤਾ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ, (v) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ

22 ਅਗਸਤ 2014 ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਨਤਕ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਲਈ ਹਰੇਕ ਅਧਿਕਾਰ 'ਤੇ ਵਿਆਖਿਆਤਮਕ ਨੋਟਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮੁਆਵਜ਼ਾ। ਆਈ.ਬੀ.ਏ. ਨੇ ਖਰੜੇ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਮੈਂਬਰ ਬੈਂਕਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਵਿਚਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕੀਤਾ ਸੀ ਅਤੇ 26 ਸਤੰਬਰ 2014 ਨੂੰ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਕਮੇਟੀ ਦੀ ਮੀਟਿੰਗ ਦੁਆਰਾ ਪੜਤਾਲ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਆਰਬੀਆਈ ਨੂੰ ਭੇਜਿਆ ਸੀ। ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਤੋਂ ਫੀਡਬੈਕ ਦਾ ਅਧਿਐਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਆਰਬੀਆਈ ਨੇ ਆਈਬੀਏ ਅਤੇ ਬੀਸੀਐਸਬੀਆਈ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ **ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਮਾਡਲ ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰ ਨੀਤੀ ਦਾ ਖਰੜਾ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਸੀ**। ਇਸ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਡਰਾਫਟ ਮਾਡਲ ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰ ਨੀਤੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪੰਜ ਬੁਨਿਆਦੀ ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜੋ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ ਅਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਗਏ ਹਨ, ਨੂੰ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਹੁਣ, ਆਰਬੀਆਈ ਨੇ 27 ਜਨਵਰੀ, 2015 ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਸਾਨੂੰ ਡਰਾਫਟ ਵਿੱਚ ਕੁਝ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਾਡਲ ਨੀਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਆਈਬੀਏ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਮੈਂਬਰ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਆਪਣੀ ਬੋਰਡ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਵੇ ਪਰ 31 ਜੁਲਾਈ, 2015 ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨਹੀਂ। ਮਾਡਲ ਪਾਲਿਸੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਨਾਲ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਪੱਤਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਨਾਲ ਜੁੜੀ ਹੋਈ ਹੈ।

ਇਹ ਮਾਮਲਾ ੩੧ ਜਨਵਰੀ ੨੦੧੫ ਨੂੰ ਹੋਈ ਆਈਬੀਏ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਕਮੇਟੀ ਦੀ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਗਿਆ ਸੀ। ਕਮੇਟੀ ਨੇ ਆਈਬੀਏ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਮੈਂਬਰ ਬੈਂਕਾਂ ਵਿੱਚ ਮਾਡਲ ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਦਿੱਤੀ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਸਲਾਹ ਦੇ ਤਹਿਤ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਪਰ 31 ਜੁਲਾਈ, 2015 ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਆਪਣੀ ਬੋਰਡ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰ ਨੀਤੀ ਤਿਆਰ ਕਰੋ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅੱਗੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਦੁਆਰਾ ਸਪਾਂਸਰ ਕੀਤੇ ਆਰ.ਆਰ.ਬੀਜ਼ ਨੂੰ ਵੀ ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦਿਓ। ਮਾਡਲ ਪਾਲਿਸੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅਪਲੋਡ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ www.iba.org.in [ਗਾਹਕ ਸੰਭਾਲ - ਮਾਡਲ ਪਾਲਿਸੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸਿਰਲੇਖ ਅਧੀਨ]।

ਤੁਹਾਡੀ ਵਫ਼ਾਦਾਰੀ ਨਾਲ,

ਕੇ ਉਨੀਕ੍ਰਿਸ਼ਨਨ
ਉਪ ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ

ਸਰੋਤ : <http://www.iba.org.in/ModelPolicy.asp>
<http://www.iba.org.in/Model%20Policy/No CIR RB CS 1292 dtd 05 02 15 Model Cu ਸਟੇਮਰ Rights%20Policy.pdf>

ਸਿਖਰ

IEBA ਮਾਡਲ ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰ ਨੀਤੀ

ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿੱਤੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਦਾ ਇੱਕ ਅਨਿੱਖੜਵਾਂ ਪਹਿਲੂ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਘਰੇਲੂ ਤਜਰਬੇ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਵ ਵਿਆਪੀ ਸਰਵੇਤਮ ਅਭਿਆਸਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਵਿਆਪਕ ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰ ਨੀਤੀ ਲਿਆਂਦੀ ਗਈ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰ ਨੀਤੀ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਬੁਨਿਆਦੀ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਪਤ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਵੀ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਨੀਤੀ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਏਜੰਟਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ, ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ, ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਉਪਕਰਣਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹੋਣ।

1. ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ

ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨਕ ਦੋਵਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਅਤੇ ਡਿਲੀਵਰੀ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਲਿੰਗ, ਉਮਰ, ਧਰਮ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਸਰੀਰਕ ਯੋਗਤਾ ਵਰਗੇ ਆਧਾਰਾਂ 'ਤੇ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।

ਉਪਰੋਕਤ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਿਆਂ, ਬੈਂਕ -

i) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨਾ;

ii) ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਬਰਾਬਰ ਸੰਬੰਧ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨਾ;

iii) ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਅਮਲੇ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਣਾ;

iv) ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇ ਕਿ ਅਮਲੇ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਨਿਮਰਤਾ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਨ;

v) ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰੇ ਅਤੇ ਲਿੰਗ, ਉਮਰ, ਧਰਮ, ਜਾਤ, ਸਾਖਰਤਾ, ਆਰਥਿਕ ਸਥਿਤੀ, ਸਰੀਰਕ ਯੋਗਤਾ ਆਦਿ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਭੇਦਭਾਵ ਨਾ ਕਰੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਕੀਮਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੋ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇੱਕ ਟੀਚੇ ਵਾਲੇ ਮਾਰਕੀਟ ਸਮੂਹ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਲਈ ਰੱਖਿਆਤਮਕ, ਵਪਾਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਆਰਥਿਕ ਤਰਕ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਔਰਤਾਂ ਜਾਂ ਪੱਛੜੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਲਈ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਕੀਮਾਂ/ਉਤਪਾਦ ਅਣਉਚਿਤ ਭੇਦਭਾਵ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਕੀਮਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਲਈ ਤਰਕ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ, ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ;

vi) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਉਪਰੋਕਤ ਸਿਧਾਂਤ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ;

vii) ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇ ਕਿ ਪੇਸ਼ ਕਰਾਏ ਗਏ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ;

ਹਾਲਾਂਕਿ ਬੈਂਕ ਦੀ ਇਹ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਰਹੇਗੀ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਮੁਕਤ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ, ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਉਮੀਦ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਮਰਤਾ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨਗੇ।

ਬੈਂਕ ਦੀ ਇਹ ਵੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਰਹੇਗੀ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਉਪਾਵਾਂ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵਿਕਲਪਕ ਫੋਰਮ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰੇ।

2. ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰ ਵਿਹਾਰ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ

ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਜਾਂ ਸਮਝੌਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹੋਣ, ਆਮ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝੇ ਜਾਣ ਅਤੇ ਚੁੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਚਾਰਕੀਤੇ ਜਾਣ। ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਕੀਮਤ, ਸੰਬੰਧਿਤ ਜੋਖਮ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜੋ ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਜੀਵਨ ਚੱਕਰ 'ਤੇ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਣਉਚਿਤ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਭਿਆਸਾਂ, ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜਾਂ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ। ਆਪਣੇ ਰਿਸ਼ਤੇ ਦੇ ਦੌਰਾਨ, ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਰੀਰਕ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਦੀ ਧਮਕੀ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦਾ, ਅਣਉਚਿਤ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਹੀਂ ਪਾ ਸਕਦਾ, ਜਾਂ ਸ਼ਰੇਆਮ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ।

ਉਪਰੋਕਤ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਿਆਂ, ਬੈਂਕ -

- i) ਪੂਰੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਹੋ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਵਾਜਬ / ਨਿਰਪੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ;
- ii) ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਸਮਾਨਤਾ, ਅਖੰਡਤਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ;
- iii) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ / ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਰਲ ਅਤੇ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝਣ ਯੋਗ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਚੋਣ ਕਰਨ ਦੀ ਵਾਜਬ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ;
- iv) ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇ ਕਿ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਿਰਪੱਖ ਹਨ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰਾਂ, ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਤੇ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਸਾਦੀ ਅਤੇ ਸਰਲ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇ;
- v) ਉਤਪਾਦ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣੇ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC) ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਿਆਂਦਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਭਵਿੱਖ ਦੀ ਚੋਣ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟ ਨਹੀਂ ਪਾਉਣਗੀਆਂ।
- vi) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ 'ਤੇ ਜਾਂ ਹੈਲਪ-ਲਾਈਨਾਂ ਜਾਂ ਹੈਲਪ-ਡੈਸਕ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਉਚਿਤ ਹੋਵੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ;
- vii) ਟੈਰਿਫ ਸ਼ਡਿਊਲ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵੇਖਣ ਲਈ ਹਰ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਨਾਲ ਹੀ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿਖੇ ਟੈਰਿਫ ਸ਼ਡਿਊਲ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਨੋਟਿਸ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ;
- viii) ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ, ਦਾ ਵੇਰਵਾ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਟੈਰਿਫ ਸ਼ਡਿਊਲ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ;

ix) ਸੋਧੇ ਹੋਏ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਤੋਂ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਮਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਖਾਤੇ ਦੇ ਸਟੇਟਮੈਂਟ, ਐਸਐਮਐਸ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ;

x) ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੋ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ਸੰਭਾਵਿਤ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਾਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਜੇ ਬੈਂਕ ਨੇ ਅਜਿਹਾ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਅਜਿਹੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤਬਦੀਲੀ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਜੇ ਤਬਦੀਲੀ ਗਾਹਕ ਲਈ ਉਲਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਘੱਟੋ ਘੱਟ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਅਗਾਊਂ ਨੋਟਿਸ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੋਧੇ ਹੋਏ ਚਾਰਜ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਯੋਗ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲ ਕਰਨ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ;

xi) ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ/ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਜੁਰਮਾਨੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ;

xii) ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ, ਚੈੱਕ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ, ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਅਤੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਇਕੱਤਰਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮੁੜ ਕਬਜ਼ੇ ਬਾਰੇ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਡੋਮੇਨ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ;

xiii) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੋ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਉਤਪਾਦ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਮਲੇ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਸਹੀ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ;

xiv) ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ/ਸੇਵਾ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਸਵੀਕਾਰਤਾ/ਨਾ-ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਬਾਰੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਨਾ ਕਰਨ/ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੋ। ਅਜਿਹੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ

xv) ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰੋ -

- a. ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨਾ,
- b. ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਦਫਤਰਾਂ ਦਾ ਮੁੜ ਵਸੋਬਾ
- c. ਕੰਮ ਦੇ ਘੰਟਿਆਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ
- d. ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ
- e. ਕਿਸੇ ਵੀ ਦਫਤਰ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨਾ

- ਘੱਟੋ ਘੱਟ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅਗਾਊਂ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਨਾਲ। ਇਹ ਵੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਉਤਪਾਦ / ਰਿਸ਼ਤੇ ਦੇ ਜੀਵਨ-ਚੱਕਰ ਰਾਹੀਂ ਇੱਕ ਨਿਰੰਤਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀ ਮਿਹਨਤ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਵੈੱਬ-ਸਾਈਟ ਸਮੇਤ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਸਾਰੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਚੈਨਲਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ, ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਦੱਸੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ;

xvi) ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਨੂੰ ਵੇਚਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦੇਣਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਾਜ਼ੁਕ ਘਟਨਾਵਾਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ੱਕ, ਖੋਜ ਜਾਂ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ;

xvii) ਬੈਂਕ ਦੇ ਅਮਲੇ ਦੇ ਮੈਂਬਰ, ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਉਤਪਾਦ/ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੀ ਢੁਕਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਬਾਜ਼ਾਰ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਸਮਾਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਰੋਤਾਂ ਨੂੰ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੇ;

xviii) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਜਾਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਪੂਰਵ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੇ ਬਿਨਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਖਤਮ ਨਾ ਕਰਨਾ;

viii) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਲਈ ਸਾਰੇ ਉਪਲਬਧ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਾ, ਬੈਂਕ ਦੇ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਖਾਤਾ ਸਟੇਟਮੈਂਟ / ਪਾਸਬੁੱਕ, ਚੇਤਾਵਨੀ, ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਬਾਰੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਮਿਆਦ ਜਮ੍ਹਾਂ ਪਰਿਪੱਕਤਾ ਆਦਿ;

ix) ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇ ਕਿ ਸਾਰੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਹੈ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਹੀਂ ਹੈ;

x) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਰੀਰਕ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਦੀ ਧਮਕੀ ਨਾ ਦਿਓ, ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਾ ਪਾਓ ਜਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਾ ਹੋਵੋ ਜਿਸ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਣਉਚਿਤ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਸਿਰਫ਼ ਆਮ ਉਚਿਤ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ।

) ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇ ਕਿ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਢਾਂਚੇ 'ਤੇ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਗਾਹਕ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਾਜਬ ਨਹੀਂ ਹਨ

3. ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ

ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਹਾਲਾਤਾਂ ਅਤੇ ਸਮਝ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

ਉਪਰੋਕਤ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਿਆਂ, ਬੈਂਕ -

i) ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇ ਕਿ ਵਿਕਰੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਢੁਕਵੀਂਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸ ਕੋਲ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਹੈ;

ii) ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇ ਕਿ ਵੇਚਿਆ ਜਾਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਅਤੇ ਸਮਝ ਲਈ ਅਣਉਚਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗ ਨਾਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਬੱਧ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ

iii) ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵੰਡ ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਤਾਂ ਹੀ ਵੇਚੇ ਜੇ ਇਹ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੈ;

iv) ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਲਈ ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਗਾਹਕ ਬਣਨ ਲਈ ਮਜਬੂਰ ਨਾ ਕਰਨਾ;

v) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਵੇਚੇ ਜਾ ਰਹੇ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਸੇਵਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਅਧਿਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ;

vi) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇ ਕਿ ਉਹ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਨਾਲ ਸਾਰੀ ਢੁਕਵੀਂ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ ਜੋ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਢੁਕਵੀਂਤਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾ ਸਕਣ।

4. ਨਿੱਜਤਾ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਗੁਪਤ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਹਿਮਤੀ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜਾਂ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਇਹ ਕਿਸੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ)। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੰਭਾਵਿਤ ਲਾਜ਼ਮੀ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਸੰਚਾਰਾਂ ਤੋਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ, ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਉਪਰੋਕਤ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਿਆਂ, ਬੈਂਕ -

- i) ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸਮਝੋ (ਭਾਵੇਂ ਗਾਹਕ ਹੁਣ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੋਵੇ), ਅਤੇ, ਇੱਕ ਆਮ ਨਿਯਮ ਵਜੋਂ, ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ/ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਸਮੇਤ ਇਸਦੀਆਂ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ/ ਸਹਿਯੋਗੀਆਂ, ਗੱਠਜੋੜ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਆਦਿ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਕਸਦ ਲਈ ਨਾ ਕਰੇ ਜਦ ਤੱਕ:
 - a. ਗਾਹਕ ਨੇ ਅਜਿਹੇ ਖੁਲਾਸੇ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤਾ ਹੈ
 - b. ਖੁਲਾਸਾ ਕਾਨੂੰਨ / ਨਿਯਮ ਦੁਆਰਾ ਮਜਬੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ;
 - c. ਬੈਂਕ ਦਾ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਫਰਜ਼ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਜਨਤਕ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇ
 - d. ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਖੁਲਾਸੇ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ
 - e. ਇਹ ਇੱਕ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਦੁਆਰਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਡਿਫਾਲਟ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ
- ii) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਲਾਜ਼ਮੀ ਖੁਲਾਸੇ ਤੁਰੰਤ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਜਾਣ
- iii) ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਜਾਂ ਸਾਂਝਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੇ ਇਸ ਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ;
- iv) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਭਾਰਤੀ ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਵਪਾਰਕ ਸੰਚਾਰ ਗਾਹਕ ਤਰਜੀਹ ਨਿਯਮ, 2010 (ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਗਾਹਕ ਤਰਜੀਹ ਰਜਿਸਟਰੀ) ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

5. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ

ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਜਵਾਬਦੇਹ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਆਸਾਨ ਤਰੀਕਾ ਰੱਖਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਵੀ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਗਲਤੀਆਂ, ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਖਾਮੀਆਂ, ਨਾਲ ਹੀ ਗੈਰ-ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਜਾਂ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਆਪਣੀ ਨੀਤੀ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਚਾਹੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਾਰਨ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ। ਜਦੋਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਵਾਪਰਦੀਆਂ ਹਨ ਤਾਂ ਪਾਲਿਸੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਕਰਤਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਉਪਰੋਕਤ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਿਆਂ, ਬੈਂਕ -

- i) ਗਲਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨਾਲ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣਾ;

ii) ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੁਧਾਰੋ;

iii) ਗਲਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਗਲਤੀ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਾਰਜ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰੋ;

iv) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਿੱਧੇ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣਾ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇਸਦੀਆਂ ਖਾਮੀਆਂ ਕਾਰਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਬੈਂਕ ਇਹ ਵੀ ਕਰੇਗਾ -

i) ਗਾਹਕ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸਮੇਤ ਇਸ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਡੋਮੇਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ;

v) ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸਹਿਮਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ/ਖਾਮੀਆਂ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਡੋਮੇਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ;

vi) ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਉਣਾ ਜਿਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ;

vii) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਉਣਾ;

viii) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹ ਦਿਓ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ, ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸ ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਜਵਾਬ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਦੋਂ ਕਰਨੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇ ਗਾਹਕ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਕੀ ਕਰਨਾ ਹੈ;

ix) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਥਾਰਟੀ/ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਸਾਰੀਆਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਥਾਵਾਂ 'ਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ/ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਹੋਵੇਗੀ;

x) ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇ;

xi) ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਨਤਕ ਡੋਮੇਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ;

xii) ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ ਬਿੰਦੂਆਂ 'ਤੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇ ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ ਆਉਂਦੀ ਹੈ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੈਂਕ -

i) ਸਾਰੀਆਂ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ (ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਮੇਤ) ਨੂੰ ਤਿੰਨ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰੇ, ਜੋ ਕਿ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਵੇ (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉੱਚ ਦਰਜੇ ਦੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਅਤੇ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ)। ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਮੰਗੀ ਗਈ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ;

ii) ਪੀੜਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ ਜੋ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵਿਵਾਦ ਦੇ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਾਂ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਉਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ;

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੈਂਕ ਏ) ਗਾਹਕ ਸੰਬੰਧ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨਾ ਕਰਨ ਜਾਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦੇ ਗਲਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਘਾਟੇ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ, ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਸਾਰੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਬੈਂਕ ਬਾਹਰੀ ਹਾਲਾਤਾਂ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਇਸਦੇ ਵਾਜਬ ਨਿਯੰਤਰਣ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹਨ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਾਰਕੀਟ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ, ਮਾਰਕੀਟ ਵੇਰੀਏਬਲਸ ਦੇ ਕਾਰਨ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ, ਆਦਿ). ਅ) ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਦੇਰੀ ਅਤੇ ਮੁਆਫੀ ਦੇ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜੇ ਇਹ ਹੈ

ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਵਾਦਿਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ (ਵਿਆਜ/ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ) 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਸ਼ੱਕ ਤੋਂ ਪਰੇ ਨਹੀਂ ਦਿਖਾ ਸਕਦਾ

ਸਰੋਤ:

[http://www.iba.org.in/Model%20Policy/Model Customer Rights Policy Amended Finਅਲ 27 1 15.pdf](http://www.iba.org.in/Model%20Policy/Model_Customer_Rights_Policy_Amended_Finਅਲ 27 1 15.pdf)

ਸਿਖਰ

16. ਬੈਂਕਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਆਈਬੀਏ ਮਾਡਲ ਨੀਤੀ-5 ਫਰਵਰੀ 2015

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਪ੍ਰਤੀਯੋਗੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਦ੍ਰਿਸ਼ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਉੱਤਮਤਾ ਨਿਰੰਤਰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਵਾਧੇ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਾਧਨ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਜੀਵਨ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਬੈਂਕਾਂ ਲਈ ਵਧੇਰੇ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਬੈਂਕ ਸੇਵਾ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਹਨ। ਇੱਕ ਸੇਵਾ ਸੰਗਠਨ ਵਜੋਂ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਮੁੱਖ ਚਿੰਤਾ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਦਾ ਮੰਨਣਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਨਾ ਸਿਰਫ ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਬਲਕਿ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਲਈ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਉਚਿਤ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਤੁਰੰਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ। ਸਮੀਖਿਆ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਮੀਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਬੈਂਕ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਅਕਸ ਖਰਾਬ ਕਰੇਗੀ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਬਾਰੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਨੀਤੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੀ ਹੈ।

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹਰ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਅਤੇ ਵਿਕਲਪਕ ਉਪਾਅ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਉਹ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਬੈਂਕ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ।
- ਬੈਂਕ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਲਵੇਗਾ ਕਿਉਂਕਿ ਜੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸਾਖ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਬੈਂਕ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਪੱਖਪਾਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਅਤੇ ਨੌਕ ਇਰਾਦੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਬੈਂਕ ਦੀ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਸਾਰਥਕ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਇਸ ਦਿਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਢਾਂਚਾਗਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਮੀਂਗਿਆ ਗਿਆ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਿਆਂਪੂਰਨ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਹੈ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਫਰੇਮ-ਵਰਕ ਦੇ ਅੰਦਰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਹੈ। ਪਾਲਸੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ। ਸਬੰਧਤ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

1.1 ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਸ ਕਰਕੇ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ;

- a. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਿੱਚ ਵਿਵਹਾਰਕ ਪਹਿਲੂ
 - b. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਗਏ ਕਾਰਜਾਂ/ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੀ ਘਾਟ ਜਾਂ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਅਸਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ ਵਿੱਚ ਅੰਤਰ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦਾ ਪੂਰਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ ਜੋ ਉਹ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਉਹ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਜੁਬਾਨੀ ਜਾਂ ਟੈਲੀਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇ ਉਹ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੇਕਪਾਲ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

2. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਮਸ਼ੀਨਰੀ 2.1 ਬੋਰਡ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ

ਕਮੇਟੀ

ਬੋਰਡ ਦੀ ਇਹ ਉਪ-ਕਮੇਟੀ ਇੱਕ ਵਿਆਪਕ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨੀਤੀ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂਕਰਤਾ ਦੀ ਮੌਤ ਦੇ ਇਲਾਜ, ਉਤਪਾਦ ਪ੍ਰਦਾਨਗੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਜਮ੍ਹਾਂਕਰਤਾ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦਾ ਸਾਲਾਨਾ ਸਰਵੇਖਣ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਤਿਆਰੀ ਆਡਿਟ ਵਰਗੇ ਮੁੱਦੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ। ਕਮੇਟੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ 'ਤੇ ਅਸਰ ਪਾਉਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੀ ਵੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਕਮੇਟੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਸਥਾਈ ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੀ ਵੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗੀ।

2.2 ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਸਥਾਈ ਕਮੇਟੀ

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਸਥਾਈ ਕਮੇਟੀ ਦੀ ਪ੍ਰਧਾਨਗੀ ਬੈਂਕ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ/ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਕਰਨਗੇ। ਬੈਂਕ ਦੇ ਦੋ ਤੋਂ ਤਿੰਨ ਸੀਨੀਅਰ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਮੇਟੀ ਵਿੱਚ ਜਨਤਾ ਦੇ ਦੋ ਤੋਂ ਤਿੰਨ ਉੱਘੇ ਗੈਰ-ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਵੀ ਮੈਂਬਰ ਹੋਣਗੇ। ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕੰਮ ਹੋਣਗੇ।

- ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸਿਆਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ 'ਤੇ ਫੀਡ-ਬੈਕ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇ। ਇਹ ਕਮੇਟੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਟਿੱਪਣੀਆਂ/ਫੀਡ-ਬੈਕ ਦੀ ਵੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗੀ।
- ਬੀਸੀਐਸਬੀਆਈ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ।
- ਕਮੇਟੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀਆਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਦਿਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕਮੇਟੀ ਜ਼ੋਨਲ/ਖੇਤਰੀ ਮੈਨੇਜਰਾਂ/ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਮੁਖੀਆਂ ਤੋਂ ਲੋੜੀਂਦੀ ਫੀਡ-ਬੈਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ।
- ਇਹ ਕਮੇਟੀ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਮੁਖੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਭੇਜੀਆਂ ਗਈਆਂ ਅਣਸੁਲਝੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਵੀ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦੇਵੇਗੀ।
- ਕਮੇਟੀ ਤਿਆਰੀ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਬੋਰਡ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਬਾਰੇ ਰਿਪੋਰਟ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗੀ।

2.3 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਅਤੇ ਹੋਰ ਨਾਮਜ਼ਦ ਅਧਿਕਾਰੀ *

ਬੈਂਕ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ (ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਬਰਾਬਰ) ਬੈਂਕ ਦਾ ਇੱਕ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਪੂਰੇ ਬੈਂਕ ਲਈ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਅਧੀਨ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਕੇਂਦਰਾਂ 'ਤੇ ਹੋਰ ਨਾਮਜ਼ਦ ਅਧਿਕਾਰੀ ਵੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ (ਆਂ) ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਸ਼ਾਖਾ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

[*ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਬੈਂਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਬਾਰੇ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੋ ਇਸਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਢਾਂਚੇ/ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ ਚੈਨਲਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।

3. ਲਾਜ਼ਮੀ ਡਿਸਪਲੇ ਲੋੜਾਂ

ਬੈਂਕ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ;

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਅ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਪ੍ਰਬੰਧ।
- ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ (ਆਂ) ਦਾ ਨਾਮ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰ
- ਖੇਤਰ ਦੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ
- ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਦਾ ਕੋਡ/ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

4. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ

ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਸ਼ਾਖਾ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ। ਉਹ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਹ ਦੇਖਣਾ ਉਸਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਡਾ ਫਰਜ਼ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇ ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਬਦਲਵੇਂ ਤਰੀਕੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ, ਜੋ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਮਾਰਗ ਦਰਸ਼ਨ ਲਈ ਕੇਸ ਨੂੰ ਖੇਤਰੀ ਜਾਂ ਜ਼ੋਨਲ ਦਫਤਰ ਨੂੰ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਜੇ ਖੇਤਰੀ ਜਾਂ ਜ਼ੋਨਲ ਦਫਤਰ ਨੂੰ ਪਤਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹਨ ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ ਕੋਲ ਭੇਜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

4.1 ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਵਿੱਚ ਦੇਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਉਹ ਅਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਵਿੱਚ ਕਮਜ਼ੋਰ ਜਗ੍ਹਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਾਰੇ ਸੰਭਵ ਕੋਣਾਂ ਤੋਂ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ, ਜ਼ੋਨਲ ਅਤੇ ਮੁੱਖ ਦਫਤਰ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁੱਦੇ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਟੈਂਡ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਲੋੜ ਹੈ। ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਲਈ ਕੁਝ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ, ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਾਖਾ ਅਤੇ ਜ਼ੋਨਲ ਦਫਤਰ ਨੂੰ ਹਰ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਮੁੱਖ ਦਫਤਰ ਨੂੰ ਭੇਜਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

5. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ

ਬੈਂਕ ਮੰਨਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਟਾਫ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿੱਜੀ ਗੱਲਬਾਤ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਉਮੀਦਾਂ/ਲੋੜਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਢਾਂਚਾਗਤ ਗਾਹਕ ਮੀਟਿੰਗਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਹੀਨੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਾਰ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸੰਦੇਸ਼ ਦੇਣਗੀਆਂ ਕਿ ਬੈਂਕ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਫੀਡਬੈਕ / ਸੁਝਾਵਾਂ ਦੀ ਕਦਰ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਬੈਂਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਦੀ ਘਾਟ ਕਾਰਨ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਗੱਲਬਾਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਕਦਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ। ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਬੈਂਕ ਦੀ ਗੱਲ ਹੈ, ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੋਧਣ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਫੀਡਬੈਕ ਕੀਮਤੀ ਇਨਪੁਟ ਹੋਵੇਗਾ।

6. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਓਪਰੇਟਿੰਗ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਬਣਾਉਣਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠ ਰਹੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਇਸ ਲਈ ਵਿਚਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਮਤਭੇਦ ਅਤੇ ਟਕਰਾਅ ਦੇ ਖੇਤਰ ਪੈਦਾ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਦਿਮਾਗ ਅਤੇ ਚਿਹਰੇ 'ਤੇ ਮੁਸਕਾਨ ਨਾਲ ਸਾਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਜਿੱਤਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। **ਗੁੱਸੇ ਵਿੱਚ ਆਏ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਨਰਮ ਹੁਨਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ, ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਦਾ ਇੱਕ ਅਨਿੱਖੜਵਾਂ ਅੰਗ ਹੋਵੇਗਾ। ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ /** ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸੁਚਾਰੂ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੇ। ਉਸ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਸਟਾਫ ਦੀਆਂ ਸਿਖਲਾਈ ਲੋੜਾਂ ਬਾਰੇ ਫੀਡਬੈਕ ਐਚਆਰ ਵਿਭਾਗ ਨੂੰ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਸਰੋਤ: <http://www.iba.org.in/ModelPolicy.asp>

[http://www.iba.org.in/Model%20Policy/b\)%20IBA%20Model%20Policy%20for%20Griva](http://www.iba.org.in/Model%20Policy/b)%20IBA%20Model%20Policy%20for%20Griva)

[ਚੋਟੀ nce%20Redressal%20in%20Banks.pdf](http://www.nce%20Redressal%20in%20Banks.pdf)

17. ਟਾਕਿੰਗ ਏਟੀਐਮ ਦੇ ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਦੁਆਰ 'ਤੇ ਆਈਬੀਏ ਪੋਸਟਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ - 16 ਜਨਵਰੀ 2014

ਇੰਡੀਅਨ ਬੈਂਕਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ

ਨੰਬਰ ਸੀਆਈਆਰ/ਆਰਬੀ/ਏਟੀਐਮਵੀਸੀਪੀ/8667 ਜਨਵਰੀ 16, 2014

ਸਾਰੇ ਮੈਂਬਰ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ

ਪਿਆਰੇ ਸਰ/ਮੈਡਮ,

ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਏਟੀਐਮ ਸਥਾਪਤ

ਸਮਾਵੇਸ਼ੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਉਪਾਵਾਂ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ, ਆਰਬੀਆਈ ਨੇ ਹਾਲ ਹੀ ਵਿੱਚ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਆਮ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਸਹੂਲਤ, ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਡ, ਮੋਬਾਈਲ ਅਤੇ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ 15 ਮਿਲੀਅਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ ਹਨ ਅਤੇ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਯਤਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣ। ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਸਾਰੇ ਬੈਂਕਾਂ ਨੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਹਨ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਫੀਡਬੈਕ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਜ਼ਮੀਨੀ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ, ਚਾਹੇ ਉਹ ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹਣ, ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ, ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਜਾਂ ਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹੋਵੇ।

2. ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੇ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਸੀ ਕਿ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇਕ ਤਿਹਾਈ ਨਵੇਂ ਏਟੀਐਮ ਨੂੰ ਬ੍ਰੇਲ ਕੀਪੈਡ ਨਾਲ ਟਾਕਿੰਗ ਏਟੀਐਮ ਵਜੋਂ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ ਨਾਲ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ ਕਰਕੇ ਰਣਨੀਤਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਬ੍ਰੇਲ ਕੀਪੈਡ ਵਾਲਾ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਇਕ ਟਾਕਿੰਗ ਏਟੀਐਮ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹਰੇਕ ਇਲਾਕੇ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ।

3. ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਏਟੀਐਮ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਬਾਰੇ ਆਈਬੀਏ ਸਬ-ਕਮੇਟੀ ਨੇ ਏਟੀਐਮ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦੇ ਮੁੱਦੇ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰਾ ਕੀਤਾ ਸੀ ਅਤੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਏਟੀਐਮ ਲਈ ਵਰਕਫਲੋ ਅਤੇ ਸਕ੍ਰੀਨ ਸ਼ਾਟਸ ਦੀ ਪੂਰੀ ਉਦਾਹਰਣ ਦੇ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਏਟੀਐਮ ਲਈ ਮਾਪਦੰਡ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਹਨ ਜੋ ਕਿ ਸੰਪੂਰਨ, ਵਿਆਪਕ ਅਤੇ ਬਹੁਤ ਹੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਅਨੁਕੂਲ ਹੈ। ਇਹ ਮਾਪਦੰਡ ਅੰਨ੍ਹੇ ਅਤੇ ਘੱਟ ਨਜ਼ਰ ਵਾਲੇ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵ੍ਹੀਲਚੇਅਰ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਲਈ 'ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ' ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਤਿਆਰ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਏਟੀਐਮ ਜ਼ਰੀਏ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਤਾਇਨਾਤੀ ਅਤੇ ਇਕਸਾਰਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਇਸ ਲਈ ਅੰਤਮ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਆਸਾਨੀ ਨੂੰ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਏਟੀਐਮ ਲਈ ਮਾਪਦੰਡ ਜਿਸ ਦੀ ਪੂਰੀ ਉਦਾਹਰਣ ਹੈ

ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਏਟੀਐਮ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਏਟੀਐਮ ਲਈ ਵਰਕਫਲੋ ਅਤੇ ਸਕ੍ਰੀਨ ਸ਼ਾਟ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਆਈਬੀਏ ਰਾਹੀਂ ਅਪਣਾਉਣ ਲਈ ਮੈਂਬਰ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਵੰਡੇ ਗਏ ਸਨ।

4. ਆਈਬੀਏ ਸਬ-ਕਮੇਟੀ ਨੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਏਟੀਐਮ ਲਈ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਇਹ ਵੀ ਸੁਝਾਅ ਦਿੱਤਾ ਕਿ ਆਈਬੀਏ ਏਟੀਐਮ ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਦੁਆਰਾ 'ਤੇ ਇੱਕ ਬੋਰਡ ਲਗਾਉਣ 'ਤੇ ਵੀ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਕੋਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਏਟੀਐਮ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣਾਂ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਅਨੇਕਚਰ - 1

5. ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਦੀ ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਕਮੇਟੀ ਦੀ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਇਸ ਮਾਮਲੇ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਤੇ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਕਿ ਮੈਂਬਰ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਏਟੀਐਮ ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਦੁਆਰਾ 'ਤੇ ਐਨੇਕਚਰ (ਦਿਖਾਏ ਗਏ ਰੰਗਾਂ ਅਨੁਸਾਰ) ਅਨੁਸਾਰ ਬੋਰਡ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਲਾਭ ਲਈ ਸਮਰੱਥ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

6. ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਨੇਤਰਹੀਣ ਭਾਈਚਾਰੇ ਦੇ ਲਾਭ ਲਈ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੋ।

ਤੁਹਾਡੀ ਵਫ਼ਾਦਾਰੀ ਨਾਲ,

ਕੇ ਉਨੀਕ੍ਰਿਸ਼ਨਨ
ਉਪ ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ

ਐਨਲ: ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ

ਜੋੜਿਆ ਗਿਆ - ਆਈਬੀਏ ਟਾਕਿੰਗ ਏਟੀਐਮ ਪੋਸਟਰ

Talking ATM for ALL

**THIS TALKING ATM PROVIDES
SPOKEN INSTRUCTIONS THROUGH
ANY STANDARD HEADSET PLUGGED
INTO THE AUDIO JACK ON THE
FACE OF THE ATM.**



**SPECIALLY DESIGNED FOR
VISUALLY CHALLENGED**

[ਸਿਖਰ](#)

18. ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਏਟੀਐਮ 'ਤੇ ਆਈਬੀਏ ਮਾਪਦੰਡ - 27 ਫਰਵਰੀ 2013

ਨੰਬਰ ਸੀਆਈਆਰ/ਆਰਬੀ/ਏਟੀਐਮਵੀਸੀਪੀ/6846

ਫਰਵਰੀ 27, 2013

ਸਾਰੇ ਮੈਂਬਰ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ

ਪਿਆਰੇ ਸਰ/ਮੈਡਮ,

ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਏਟੀਐਮ ਸਥਾਪਤ

ਅਸੀਂ ਡੀਬੀਓਡੀ ਰਾਹੀਂ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ। ਨੰਬਰ Leg.BC.123 /09.07.005/2008-09 ਮਿਤੀ 13 ਅਪ੍ਰੈਲ 2009 ਨੇ ਇਹ ਲਾਜ਼ਮੀ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਰੇ ਨਵੇਂ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਏ.ਟੀ.ਐਮਜ਼ ਵਿੱਚ ਵੀਲ ਚੇਅਰ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਹੋਣ। ਇਹ ਇਹ ਵੀ ਆਦੇਸ਼ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਰੇ ਨਵੇਂ ਏਟੀਐਮ ਦਾ ਇੱਕ ਤਿਹਾਈ ਹਿੱਸਾ ਅੰਨ੍ਹੇ ਅਤੇ ਘੱਟ ਨਜ਼ਰ ਵਾਲੇ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਡੀ.ਬੀ.ਓ.ਡੀ. ਰਾਹੀਂ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਦਾ ਸਰਕੂਲਰ ਵੀ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਨੰਬਰ ਲੈਗ.ਬੀ.ਸੀ.38/09.07.005/2012-13 ਮਿਤੀ 5 ਸਤੰਬਰ 2012 ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਦੁਹਰਾਉਂਦੇ ਹੋਏ। ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਸਰਕੂਲਰਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਆਈਬੀਏ ਨੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਏਟੀਐਮ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ 'ਤੇ ਇੱਕ ਸਬ-ਕਮੇਟੀ ਦਾ ਗਠਨ ਕੀਤਾ ਸੀ। ਸਬ-ਕਮੇਟੀ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ ਜਿਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਖੇਤਰ ਅਪ੍ਰਭਾਵੀ ਮਾਡਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਮਿਆਰੀਕਰਨ ਦੀ ਘਾਟ ਕਾਰਨ ਪੈਦਾ ਹੋਇਆ ਸੀ। ਇਸ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਮੂਹਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਸੀ ਕਿ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਏਟੀਐਮ ਦੀ ਦੇਸ਼ ਭਰ ਵਿੱਚ ਤਾਇਨਾਤੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਅਤੇ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ। ਸਬ-ਕਮੇਟੀ ਨੇ ਪਿਛਲੇ ਸਾਲਾਂ ਦੌਰਾਨ ਏਟੀਐਮ ਨਿਰਮਾਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰੇ ਅਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਰਾਹੀਂ ਮੁੱਖ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਦੇਸ਼ ਭਰ ਵਿੱਚ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਏਟੀਐਮ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਤਾਇਨਾਤੀ ਦੀ ਪਹਿਲ ਕਦਮੀ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸਫਲਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਜ਼ਿਕਰਯੋਗ ਹੈ ਕਿ ਜੇਵੀਅਰਜ਼ ਰਿਸੋਰਸ ਸੈਂਟਰ ਫਾਰ ਦਿ ਨੇਤਰਹੀਣ (ਐਕਸਆਰਸੀਵੀਸੀ) ਦੇ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਸਬ-ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਸਫਲ ਕੰਮਕਾਜ ਅਤੇ ਯੂਨੀਅਨ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਅਤੇ ਸਟੇਟ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਨੇ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਦੇ-ਭਾਸ਼ਾਈ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਏਟੀਐਮ ਨੂੰ ਹਕੀਕਤ ਬਣਾ ਦਿੱਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਦੇਸ਼ ਭਰ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀਆਂ 2000 ਤੋਂ ਵੱਧ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਤਾਇਨਾਤ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੋਲਣ ਵਾਲੇ ਏ.ਟੀ.ਐਮਜ਼ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਕੁਝ ਵੱਖਰਾਪ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਪਰ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਅਤੇ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਸਫਲ ਮਾਡਲਾਂ ਤੋਂ ਸਿੱਖ ਕੇ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਦੀ ਦੁਹਰਾਈ ਤੋਂ ਵੀ ਬਚਦੇ ਹਨ। ਉਪਰੋਕਤ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਏਟੀਐਮ ਲਈ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਬਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਉਦਯੋਗ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਾ ਹੈ ਜੋ ਸਾਰੇ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀਆਂ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਏਟੀਐਮ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਤਾਇਨਾਤੀ ਅਤੇ ਇਕਸਾਰਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਇਸ ਲਈ ਅੰਤਮ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਆਸਾਨੀ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕੇ। .../-

24 ਅਗਸਤ, 2012 ਨੂੰ ਹੋਈ ਉਪਰੋਕਤ ਸਬ-ਕਮੇਟੀ ਦੀ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਸਬ-ਕਮੇਟੀ ਵੱਲੋਂ ਗਠਿਤ ਸਟੇਟ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਆਈਸੀਆਈਸੀਆਈ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਐਚਡੀਐਫਸੀ ਬੈਂਕ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੇ ਵਰਕਿੰਗ ਗਰੁੱਪ ਵੱਲੋਂ ਇੱਕ ਰਿਪੋਰਟ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ। ਰਿਪੋਰਟ ਵਿੱਚ ਏਟੀਐਮ ਤੋਂ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਨਕਦ ਕਢਵਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪ੍ਰਵਾਹ ਦਾ ਸੁਝਾਅ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਰਿਪੋਰਟ 19 ਨਵੰਬਰ, 2012 ਨੂੰ ਸਥਾਈ ਕਮੇਟੀ ਦੀ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਸੌਂਪੀ ਗਈ ਸੀ। ਕਮੇਟੀ ਨੇ ਇਸ ਮੁੱਦੇ 'ਤੇ ਵਿਸਥਾਰ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰਾ ਕੀਤਾ ਅਤੇ (1) ਯੂਨੀਅਨ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਅਤੇ ਐਕਸਆਰਸੀਵੀਸੀ ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਏਟੀਐਮ ਲਈ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ।

(2), ਮੈਂਬਰ ਬੈਂਕਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਝਾਏ ਗਏ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪ੍ਰਵਾਹ ਅਤੇ ਵਾਧੂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ, ਸਥਾਈ ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਐਸਸੀਏਸ਼ਨ ਦੀ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਕਮੇਟੀ ਨੇ 30 ਨਵੰਬਰ, 2012 ਨੂੰ ਹੋਈ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਸੀ। ਏਟੀਐਮ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਅਪਗ੍ਰੇਡ ਕਰਨ ਲਈ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਏਟੀਐਮ ਲਈ ਮਾਪਦੰਡਾਂ (ਐਨੇਕਚਰ-1) ਅਤੇ ਏਟੀਐਮ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਨਕਦ ਕਢਵਾਉਣ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪ੍ਰਵਾਹ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ (ਐਨੇਕਚਰ-II) ਜੋੜੀ ਗਈ ਹੈ। ਮੈਂਬਰ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਤਾਇਨਾਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਏਟੀਐਮ ਲਈ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਅਤੇ ਏਟੀਐਮ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਨਕਦ ਕਢਵਾਉਣ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪ੍ਰਵਾਹ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇ।

ਤੁਹਾਡੀ ਵਫ਼ਾਦਾਰੀ ਨਾਲ,

ਕੇ ਉਨੀਕ੍ਰਿਸ਼ਨਨ
ਉਪ ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ

[ਸਿਖਰ](#)

ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਏਟੀਐਮ ਲਈ ਆਈਬੀਏ ਮਾਪਦੰਡ

ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਏਟੀਐਮ ਲਈ ਮਾਪਦੰਡ



ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ

ਇੰਡੀਅਨ ਬੈਂਕਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ

ਆਰਬੀਆਈ ਸਰਕੂਲਰ - ਆਰਬੀਆਈ / 2008-09/431 ਡੀਬੀਓਡੀ। ਨੰਬਰ Leg.BC.123/09.07.005/2008-09 ਮਿਤੀ 13 ਅਪ੍ਰੈਲ 2009 ਇਹ ਆਦੇਸ਼ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਰੇ ਨਵੇਂ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਏ.ਟੀ.ਐਮਜ਼ ਵਿੱਚ ਵ੍ਹੀਲਚੇਅਰ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਹੋਣ। ਇਹ ਇਹ ਵੀ ਆਦੇਸ਼ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਰੇ ਨਵੇਂ ਏਟੀਐਮ ਦਾ ਇੱਕ ਤਿਹਾਈ ਹਿੱਸਾ ਅੰਨ੍ਹੇ ਅਤੇ ਘੱਟ ਨਜ਼ਰ ਵਾਲੇ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਵੱਖ-ਵੱਖ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਕਤ ਸਰਕੂਲਰ ਜਾਰੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜ਼ਮੀਨੀ ਕੰਮ ਅਤੇ ਜੇਵੀਅਰਜ਼ ਰਿਸੋਰਸ ਸੈਂਟਰ ਫਾਰ ਦਿ ਨੇਤਰਹੀਣ (ਐਕਸਆਰਸੀਵੀਸੀ) ਦੁਆਰਾ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਏਟੀਐਮ ਨਿਰਮਾਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀ ਭਾਈਵਾਲੀ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਖੋਜ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਕਾਰਜਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ, ਇਹ ਉਚਿਤ ਸਮਝਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹੋਣਾ ਉਚਿਤ ਹੈ ਜੋ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਏਟੀਐਮ ਦਾ ਗਠਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਉਜਾਗਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਮਾਪਦੰਡ ਅੰਨ੍ਹੇ ਅਤੇ ਘੱਟ ਨਜ਼ਰ ਵਾਲੇ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵ੍ਹੀਲਚੇਅਰ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਲਈ 'ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ' ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਤਿਆਰ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਏਟੀਐਮ ਜ਼ਰੀਏ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਤਾਇਨਾਤੀ ਅਤੇ ਇਕਸਾਰਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਇਸ ਲਈ ਅੰਤਮ ਖਪਤਕਾਰ ਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਆਸਾਨੀ ਨੂੰ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਬੈਂਕਾਂ ਅਤੇ ਏਟੀਐਮ ਨਿਰਮਾਤਾਵਾਂ ਦੋਵਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਉਦਯੋਗ ਭਰ ਵਿੱਚ ਗੱਲ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਏਟੀਐਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਮਿਆਰੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।



ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਏਟੀਐਮ ਲਈ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

ਵਿਕਾਸ, ਟੈਸਟਿੰਗ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਏਟੀਐਮ ਦਾ ਬੁਨਿਆਦੀ ਸਿਧਾਂਤ ਇੱਕ ਅਜਿਹੀ ਮਸ਼ੀਨ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਜੋ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਅੰਨ੍ਹੇ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਲਈ ਵੱਧਿਸ਼ ਗਾਈਡੈਂਸ ਰਾਹੀਂ ਖਾਲੀ ਸਕ੍ਰੀਨ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਸਫਲਤਾਪੂਰਵਕ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ, ਘੱਟ ਨਜ਼ਰ ਵਾਲੇ / ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਜ਼ਰ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਲਈ ਸਪਸ਼ਟ ਸਕ੍ਰੀਨ ਡੇਟਾ ਰਾਹੀਂ ਸੁਤੰਤਰ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਵ੍ਹੀਲ ਚੇਅਰ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਲਈ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸਰੀਰਕ ਪਹੁੰਚ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦੀ ਹੈ। ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਉਪਭੋਗਤਾ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੂਚੀਬੱਧ ਹਨ।

ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਅੰਨ੍ਹੇ ਉਪਭੋਗਤਾ

ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ: (ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰਮ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੂਚੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜੋ ਉਹ ਏਟੀਐਮ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਪ੍ਰਵਾਹ ਵਿੱਚ ਦਿਖਾਈ ਦੇਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।)

1. **ਆਡੀਓ ਸਟਾਰਟ-ਅੱਪ ਵਿਕਲਪ:** ਆਡੀਓ ਐਕਟੀਵੇਸ਼ਨ ਏਟੀਐਮ ਹੈਂਡਫੋਨ ਜੈਕ ਵਿੱਚ ਹੈਂਡਫੋਨ ਪਾ ਕੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।



2. **ਸਵਾਗਤ ਸੰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਕਲਪ:** ਆਡੀਓ ਸਟਾਰਟ-ਅੱਪ ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਦੀ ਮੀਨੂ ਚੋਣ (ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ: ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ, ਹਿੰਦੀ / ਖੇਤਰੀ) ਦੇ ਨਾਲ ਉਪਭੋਗਤਾ ਲਈ ਸਵਾਗਤ ਪਤੇ ਨਾਲ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਚੋਣ ਨੂੰ ਨੰਬਰ ਪੈਡ ਕੁੰਜੀਆਂ 1, 2 ਜਾਂ 3 ਦੁਆਰਾ ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
3. **ਵੌਲਿਊਮ ਕੰਟਰੋਲ ਵਿਕਲਪ:** ਯੂਨਿਟ 'ਤੇ ਇੱਕ ਵੌਲਿਊਮ ਕੰਟਰੋਲ ਸਮਰੱਥਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਆਡੀਓ ਪ੍ਰੋਮਪਟ ਵਜੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਨੰਬਰ ਪੈਡ ਕੁੰਜੀਆਂ 1 ਅਤੇ 2 ਨੂੰ ਵਾਲੀਅਮ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਜਾਂ ਘਟਾਉਣ ਲਈ ਵਿਕਲਪਾਂ ਵਜੋਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਕਿਉਂਕਿ ਇਸ ਸਮੇਂ ਮਦਦ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲਤਾ ਅਜੇ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਨੰਬਰ ਪੈਡ ਕੁੰਜੀਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੰਕਸ਼ਨ ਕੁੰਜੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਨੰਬਰ ਪੈਡ ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਨਾਲ ਪੂਰਾ ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਦੇਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।
4. **ਸਕ੍ਰੀਨ ਨੂੰ ਲੁਕਾਓ / ਖਾਲੀ ਕਰੋ:** ਲੈਣ-ਦੇਣ ਸੈਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਿਜ਼ੁਅਲ ਡਿਸਪਲੇ ਨੂੰ ਲੁਕਾਉਣ / ਖਾਲੀ ਕਰਨ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਨਾਲ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ। ਇਸ ਚੋਣ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਘੋਸ਼ਿਤ ਨੰਬਰ ਪੈਡ ਕੁੰਜੀ ਦਬਾ ਕੇ ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ/ਅਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾ ਉਪਭੋਗਤਾ ਲਈ ਵਾਧੂ ਸਰੱਖਿਆ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦੀ ਹੈ। ਚੁਣੇ ਗਏ ਵਿਕਲਪ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ, ਮਸ਼ੀਨ ਨੂੰ ਇਹ ਘੋਸ਼ਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ਸਕ੍ਰੀਨ ਲੁਕੀ ਹੋਈ ਹੈ ਜਾਂ ਅਜੇ ਵੀ ਦਿਖਾਈ ਦੇ ਰਹੀ ਹੈ।
5. **ਮਦਦ / ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲਤਾ:** ਮਸ਼ੀਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸੰਪੂਰਨ ਵੱਧਿਸ਼ ਗਾਈਡਡ ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਵਿਕਲਪ ਜਾਂ ਸਿੱਧੇ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਛੱਡ ਦਿਓ, ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਨੂੰ ਏਟੀਐਮ ਮਸ਼ੀਨ, ਫੰਕਸ਼ਨ ਕੁੰਜੀਆਂ - ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ, ਨੰਬਰ ਪੈਡ - ਨੰਬਰ ਪੈਡ 'ਤੇ ਚਾਬੀਆਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਸਮੇਤ ਚਿੰਨ੍ਹ ਕੁੰਜੀਆਂ, ਕਾਰਡ ਸਲਾਟ, ਮਨੀ ਆਊਟਲੇਟਸ ਅਤੇ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਿੰਟਰ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦਾ ਪੂਰਾ ਲੇਆਉਟ ਦੇਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ। ਸੁਣਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ

ਨੰਬਰ ਪੈਡ 'ਤੇ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਘੋਸ਼ਿਤ ਕੁੰਜੀ ਦਬਾ ਕੇ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਵੱਲ ਸਿੱਧਾ ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਜਾਂ ਛਾਲ ਮਾਰਨਾ ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਟੈਕਸਟ ਨੂੰ ਸਮਝਣਾ ਸੌਖਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਆਡੀਓ ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਸੰਦੇਸ਼ ਦੀ ਉਦਾਹਰਣ: ਤੁਹਾਡੇ ਸਾਹਮਣੇ ਇੱਕ ਸਕ੍ਰੀਨ ਹੈ। ਕੀਪੈਡ ਤੁਹਾਡੀ ਸਕ੍ਰੀਨ ਦੇ ਹੇਠਾਂ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਅਤੇ ਡੇਟਾ ਦਾਖਲ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਜਾਂ ਦੌਰਾਨ ਕੀਪੈਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋਵੋਗੇ। ਇਹ ਕੀਪੈਡ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕੀਪੈਡ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਸੱਜੇ ਪਾਸੇ ਚਾਰ ਵਾਧੂ ਕੁੰਜੀਆਂ ਹਨ। ਸਪਸ਼ਟ ਕੁੰਜੀ ਨੰਬਰ 3 ਦੇ ਸੱਜੇ ਪਾਸੇ ਹੈ, ਜਿਸ ਦਾ ਇੱਕ ਉੱਚਾ ਲੰਬਵਾਂ ਚਿੰਨ੍ਹ ਹੈ। ਰੱਦ ਕੁੰਜੀ ਨੰਬਰ 6 ਦੇ ਸੱਜੇ ਪਾਸੇ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਉੱਚਾ ਕਰਾਸ ਚਿੰਨ੍ਹ ਹੈ। ਐਂਟਰ ਕੁੰਜੀ ਨੰਬਰ 9 ਦੇ ਸੱਜੇ ਪਾਸੇ ਹੈ, ਜਿਸ ਦਾ ਇੱਕ ਉੱਚਾ ਚੱਕਰ ਚਿੰਨ੍ਹ ਹੈ। ਕੈਸ਼ ਡਿਸਪੈਂਸਰ ਸਲਾਟ ਕੀਪੈਡ ਦੇ ਹੇਠਾਂ ਹੈ, ਏਟੀਐਮ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਵਾਲੇ ਪਾਸੇ, ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਿੰਟਰ ਸਲਾਟ ਏਟੀਐਮ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਵਾਲੇ ਚਿਹਰੇ 'ਤੇ ਸਕ੍ਰੀਨ ਦੇ ਹੇਠਲੇ ਖੱਬੇ ਪਾਸੇ ਹੈ, ਕਾਰਡ ਦਾਖਲ ਕਰਨ ਦਾ ਸਲਾਟ ਏਟੀਐਮ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਵਾਲੇ ਚਿਹਰੇ 'ਤੇ ਸਕ੍ਰੀਨ ਦੇ ਹੇਠਲੇ ਸੱਜੇ ਪਾਸੇ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਰਸੀਦ, ਨਕਦ ਅਤੇ ਕਾਰਡ ਸਲਾਟ ਦੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਲੱਭਣ ਲਈ ਬੁਲ ਲੇਬਲ ਲਗਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਇੱਕ ਵਾਰ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣਾ ਏਟੀਐਮ ਆਪਰੇਸ਼ਨ ਪੂਰਾ ਕਰ ਲੈਂਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣਾ ਹੈਂਡਫੋਨ ਪਿੰਨ ਬਾਹਰ ਕੱਢੋ। ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਸੰਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਦੁਹਰਾਉਣ ਲਈ - ਦਬਾਓ, 1, ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਰੱਖਣ ਲਈ, 2 ਦਬਾਓ।

6. ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਮੇਨੂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ: ਸਾਰੇ ਏਟੀਐਮ ਫੰਕਸ਼ਨਾਂ ਲਈ ਪੂਰੀ ਵੇਇਸ ਗਾਈਡਡ ਸਹਾਇਤਾ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ:

- ਹਰ ਇੱਕ ਸਕ੍ਰੀਨ ਡਿਸਪਲੇ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਆਵਾਜ਼ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਮੇਨੂ, ਗਲਤੀ ਸੁਨੇਹੇ, ਸੰਕੇਤ ਆਦਿ। ਇੱਕੋ ਇੱਕ ਨਾ ਬੋਲਿਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਆਡੀਓ ਆਉਟਪੁੱਟ PIN ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸ ਨੂੰ ਹਰੇਕ ਐਂਟਰੀ ਲਈ * (ਸਟਾਰ) ਵਜੋਂ ਬੀਪ ਕਰਨ ਜਾਂ ਆਵਾਜ਼ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- ਦੁਹਰਾਓ: ਇੱਕ ਦੁਹਰਾਉਣ ਵਾਲੀ ਕਾਰਜਕੁਸ਼ਲਤਾ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਦਾਖਲ / ਠੀਕ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਚੋਣਾਂ ਅਤੇ ਐਂਟਰੀਆਂ ਦੀ ਸ਼ੁੱਧਤਾ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰੇਗੀ। ਸੁਨੇਹੇ ਆਪਣੇ ਆਪ ਦੁਹਰਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਉਚਿਤ ਥਾਵਾਂ 'ਤੇ ਵੇਇਸ ਗਾਈਡਡ ਨੂੰ ਰੋਕ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਅੰਨ੍ਹਾ ਉਪਭੋਗਤਾ ਡਾਟਾ ਦਾਖਲ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਿੰਨ ਐਂਟਰੀ ਜਾਂ ਰਕਮ ਐਂਟਰੀ, ਆਦਿ।
- IVR ਕਿਸਮ ਦਾ ਆਪਰੇਸ਼ਨ: ਸਾਰੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕੇਵਲ ਕੀਪੈਡ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਵੇਇਸ ਰਿਸਪਾਂਸ ਕਿਸਮ। ਗੱਲਬਾਤ ਮੈਡ ਦੌਰਾਨ FDK ਕਾਰਜਸ਼ੀਲਤਾ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ। ਇਹ ਸਰਲ, ਆਸਾਨ ਅਤੇ ਵਧੇਰੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਹੈ। ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੰਬਰ ਕੁੰਜੀਆਂ 1 ਅਤੇ 2 ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਇੱਕ ਮੀਨੂ-ਸਬਮੇਨੂ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਇੱਕ ਟੱਚ ਸਕ੍ਰੀਨ ਏਟੀਐਮ ਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਨਿਯਮਤ ਕੀਪੈਡ ਦੇ ਨਾਲ ਰੱਖਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਸਿਸਟਮ।
- ਸਕ੍ਰੀਨ 'ਤੇ ਰਕਮ / ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ ਦਾਖਲ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਡੇਟਾ (ਪਿੰਨ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ) ਫੀਡ ਕਰਨਾ ਕੀਪੈਡ ਨੰਬਰ ਸਵੈ-ਆਵਾਜ਼ ਵਾਲੇ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- ਵੋਲਿਊ ਐਡਿਡ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬਿੱਲ ਅਤੇ ਹੋਰ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਇਹਨਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਵਰਣਨ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।
- ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਕਮਾਂਡਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹੋਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਫੰਕਸ਼ਨ ਨੂੰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹੜੀ ਕੁੰਜੀ ਦਬਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਅਤੇ ਕੁੰਜੀ ਕਿੱਥੇ ਮਿਲੇਗੀ। ਕੁੰਜੀਆਂ ਲਈ ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਦੇ ਪ੍ਰਵਾਹ ਨੂੰ ਪੂਰੇ ਮਾਡਿਊਲ ਲਈ ਮਿਆਰੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।
- ਨਕਦੀ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ, ਕਾਰਡ ਪਾਉਣ ਅਤੇ ਰਸੀਦ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ, ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਕਮਾਂਡਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਕਾਰਡ ਸਲਾਟਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ, ਪੈਸੇ ਦੀਆਂ ਦੁਕਾਨਾਂ ਅਤੇ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਿੰਟਰ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਆਵਾਜ਼ ਉਠਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- ਗਲਤੀ ਸੁਨੇਹੇ: ਗਲਤੀ ਸੁਨੇਹਿਆਂ ਨੂੰ ਆਵਾਜ਼ ਦਰਸਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇੱਕ ਉਲਟੇ ਕਾਰਡ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਇੱਕ ਆਡੀਓ ਸੰਕੇਤ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਾਰਡ ਗਲਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਵੇਇਸ ਆਉਟਪੁੱਟ ਨਾਲ ਸਕ੍ਰੀਨ ਟੈਕਸਟ ਸਿੰਕ੍ਰੋਨਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੋ।

ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਵਰਕ ਫਲੋ ਦੀ ਪੂਰੀ ਉਦਾਹਰਣ ਐਨੇਕਚਰ ਦੇ ਵਿੱਚ ਜੋੜੀ ਗਈ ਹੈ।

ਵਧੀਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ

1. **ਹੈਂਡਫੋਨ:** ਹੈਂਡਫੋਨ ਜੈਕ ਨੂੰ ਯੂਨੀਵਰਸਲ ਸਟੈਂਡਰਡ ਪਿੰਨ ਆਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
2. **ਬੋਲ ਲੇਬਲ:**
 - ਕਾਰਡ ਸਲਾਟ, ਕੈਸ਼ ਡਿਸਪੈਂਸਰ, ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਿੰਟਰ ਅਤੇ ਹੈਂਡਫੋਨ ਜੈਕ ਸਲਾਟ ਨੂੰ ਬੋਲ ਲੇਬਲ ਨਾਲ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
 - ਸਕ੍ਰੀਨ ਦੇ ਸਿਖਰ 'ਤੇ ਇੱਕ ਵਾਧੂ ਬੋਲ ਲੇਬਲ ਵੀ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲਿਖਿਆ ਹੈ ਕਿ 'ਇਹ ਇੱਕ ਗੱਲ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਏਟੀਐਮ ਹੈ'।
 - ਕੰਟਰੈਕਟ ਬੋਲ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਬੋਲ ਲੇਬਲ ਬਣਾਏ ਜਾਣਗੇ।
 - ਸਾਰੇ ਬੋਲ ਲੇਬਲਾਂ ਨੂੰ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਆਈਟਮ ਦੇ ਨੇੜੇ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ 1 ਇੰਚ (25 ਮਿਲੀਮੀਟਰ) ਤੋਂ ਵੱਧ ਦਾ ਅੰਤਰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
3. ਜੇ ਕੋਈ ਉਪਭੋਗਤਾ 10 ਸਕਿੰਟਾਂ ਲਈ ਕੋਈ ਬਟਨ ਨਹੀਂ ਦਬਾਉਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਿਸਟਮ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਆਪ **ਸੰਕੇਤਾਂ ਨੂੰ ਦੁਹਰਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ**।
4. ਏਟੀਐਮ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਲਈ ਸਮਾਂ 30 ਸਕਿੰਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਫ਼ੀ ਸਮਾਂ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।
5. **ਟੈਕਸਟ-ਟੂ-ਸਪੀਚ (TTS) ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ।** ਜੇ ਟੀਟੀਐਸ ਇੰਜਣ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦਾ ਸਹੀ ਐਲਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਸੁਹਾਵਣੀ ਟੀਟੀਐਸ ਆਵਾਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਬਦਕੋਸ਼ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਭਾਰਤੀ ਲਹਿਜੇ ਦੀ ਵਰਤੋਂ।
6. ਏਟੀਐਮ ਕਿਓਸਕ ਦੇ ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਦੁਆਰ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਮਸ਼ੀਨ ਤੱਕ ਸਪਸ਼ਟ / ਟੈਕਸਚਰਡ ਫਲੋਰ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ **ਦੀ ਲੋੜ** ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ ਕਿਓਸਕ ਦੇ ਅੰਦਰ ਮੌਜੂਦ ਸਾਰੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਤੋਂ ਸੁਤੰਤਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਮਸ਼ੀਨ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
7. **ਤੇਜ਼ ਏਟੀਐਮ ਓਪਰੇਸ਼ਨ ਲਈ ਸਕਿਪੇਬਿਲਟੀ ਦੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾ:** ਗਾਹਕ ਟਾਕਿੰਗ ਮੋਡ ਨੂੰ ਸਮਰੱਥ ਕਰਨ ਲਈ ਏਟੀਐਮ ਆਡੀਓ ਜੈਕ ਵਿੱਚ ਹੈਂਡਫੋਨ ਪਿੰਨ ਪਾਉਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਆਪਣਾ ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਡ ਦਾਖਲ ਕਰਦਾ ਹੈ: ਡਿਫੌਲਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਚੋਣ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸਕ੍ਰੀਨਾਂ ਲੁਕੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।



ਅੰਨ੍ਹੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਏਟੀਐਮ ਸੰਚਾਲਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਸੁਝਾਏ ਗਏ ਕੰਮ ਦਾ ਪ੍ਰਵਾਹ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ

ਹੈ: - ਉਸਦਾ ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਡ ਦਾਖਲ ਕਰੋ।

ਡਿਫੈਲਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਚੁਣੀ ਗਈ ਭਾਸ਼ਾ **ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ** ਹੈ ਅਤੇ ਸਕ੍ਰੀਨਾਂ **ਲੁਕੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਹਨ** (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉੱਪਰ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ)।

- ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣਾ PIN ਸੁਨੇਹਾ ਦਾਖਲ ਕਰੋ।

- PIN ਦਾਖਲ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ

ਏਟੀਐਮ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

> ਨਕਦ ਕਢਵਾਉਣਾ।

> ਸੰਤੁਲਨ ਪੁੱਛਗਿੱਛ।

> PIN ਬਦਲੋ।

8. ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ: **ਬਹੁਭਾਸ਼ਾਈ** ਸਹਾਇਤਾ। ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਲਈ ਦੋ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਹਿੰਦੀ ਦੋਵਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
9. ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਅਤੇ ਅਪਾਹਜ ਦੋਵਾਂ ਲਈ ਏਟੀਐਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ।
10. ਕੋਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਡ ਨਹੀਂ ਹੈ।
11. ਆਪਣੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਸੰਭਵ ਹੈ।
12. ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਮੈਨੂਅਲ: ਇਹ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਫਾਰਮੈਟਾਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮੈਨੂਅਲ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਣ (ਅੰਨ੍ਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਫਾਰਮੈਟ ਬੁੱਲ, **ਡੇਜ਼ੀ** ਡਿਜੀਟਲ ਟਾਕਿੰਗ ਬੁੱਕ, **ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਪੀਡੀਐਫ**, **ਈ-ਟੈਕਸਟ**, **ਐਚਟੀਐਮਐਲ**, **ਵੱਡੀ ਫੌਂਟ ਬੁੱਕ** ਆਦਿ ਹਨ) ਤਾਂ ਜੋ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।
13. ਇਹ ਵੀ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਤਿੰਨ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਜਾਂ (**ਨਕਦ ਕਢਵਾਉਣ**, **ਬੈਲੇਂਸ ਪੁੱਛਗਿੱਛ** ਅਤੇ **ਪਿਨ ਬਦਲਣ**) ਨਾਲ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਏਟੀਐਮ ਫੰਕਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਪੜਾਅਵਾਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਗੱਲਬਾਤ ਮੋਡ ਵਿੱਚ **ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਉਣ ਦਾ ਟੀਚਾ ਰੱਖਣਾ** ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਘੱਟ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ / ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਜ਼ਰ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਉਪਭੋਗਤਾ

1. **ਕਲਰ ਕੰਟ੍ਰਾਸਟ**: ਟੈਕਸਟ ਅਤੇ ਬੈਕਗ੍ਰਾਊਂਡ ਲਈ ਚੰਗਾ ਕੰਟ੍ਰਾਸਟ (ਹਨੇਰਾ ਅਤੇ ਰੌਸ਼ਨੀ) - ਮੋਨੀਟਰ 'ਤੇ ਅਤੇ ਫੰਕਸ਼ਨ ਕੁੰਜੀਆਂ 'ਤੇ ਵੀ। (ਹਨੇਰੇ ਪਿਛੋਕੜ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਚਮਕਦਾਰ ਰੰਗ। ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਕਾਲੇ ਰੰਗ 'ਤੇ ਚਿੱਟਾ ਜਾਂ ਨੀਲੇ ਰੰਗ 'ਤੇ ਪੀਲਾ)।
2. **ਫੌਂਟ ਸੈਲੀ**: ਗੈਰ ਸੇਰੀਫ ਫੌਂਟ.
3. **ਫੌਂਟ ਆਕਾਰ**: ਵੱਡਾ: ਅੱਖਰ 3/16 ਇੰਚ ਉੱਚਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਉੱਪਰਲੇ ਅੱਖਰ "I" ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
4. **ਟੈਕਸਟ ਅਤੇ ਵੌਇਸ ਦਾ ਸਿੰਕ੍ਰੋਨਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ**।
5. **ਆਸਾਨ ਪੜ੍ਹਨ ਲਈ ਕੁੰਜੀਆਂ 'ਤੇ ਬੋਲਡ ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਨੰਬਰ** / ਨਾਮ.

ਫੀਲਚੇਅਰ ਉਪਭੋਗਤਾ

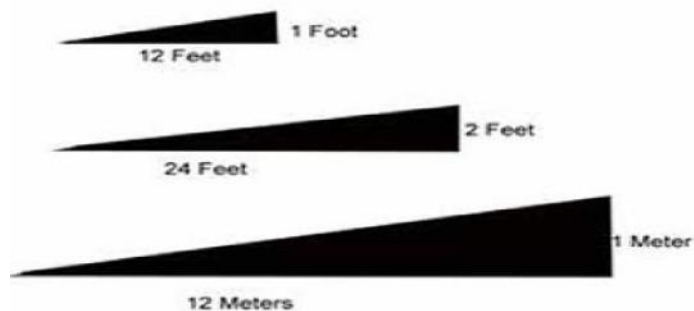
1. ਐਂਟਰੀ ਪੁਆਇੰਟ:

- ਜ਼ਮੀਨੀ ਪੱਧਰ ਦੀ ਸਤਹ।
- ਕੋਈ ਸੀਮਾ ਨਹੀਂ।
- ਜੇ ਸਤਹ ਉਚਾਈ 'ਤੇ ਹੈ ਤਾਂ ਇੱਕ ਰੈਂਪ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।

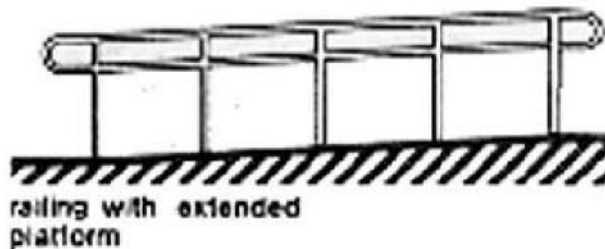
2. ਰੈਂਪ:

- ਢਲਾਨ: ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 1:12 ਦੀ ਗਰੇਡੀਐਂਟ ਵਾਲਾ ਰੈਂਪ। ਜ਼ਮੀਨ ਤੋਂ ਉੱਪਰ ਹਰ ਇੰਚ (25 ਮਿਲੀਮੀਟਰ) ਲਈ ਜੋ ਰੈਂਪ ਉੱਚਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, 12 ਇੰਚ (305 ਮਿਲੀਮੀਟਰ) ਰੈਂਪ ਲੰਬਾਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੋ।

Examples of 1:12 Ramps



- ਚੌੜਾਈ: ਚੌੜਾਈ ਘੱਟੋ ਘੱਟ 1200 ਮਿਲੀਮੀਟਰ (48 ਇੰਚ) ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਲੈਂਡਿੰਗ ਸਪੇਸ: ਇੱਕ ਲੰਬੇ ਉਭਾਰ ਦੇ ਹਰ 750 ਮਿਲੀਮੀਟਰ (30 ਇੰਚ) 'ਤੇ ਲੈਂਡਿੰਗ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਲੈਂਡਿੰਗ ਸਪੇਸ ਦਾ ਆਕਾਰ ਘੱਟੋ ਘੱਟ 1500 ਮਿਲੀਮੀਟਰ x 1500 ਮਿਲੀਮੀਟਰ (60 x 60 ਇੰਚ) ਸਾਫ਼ ਜਗ੍ਹਾ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਰੈਂਪ ਦੇ ਸਿਖਰ ਅਤੇ ਹੇਠਾਂ ਇੱਕ ਸਪੱਸ਼ਟ ਲੈਂਡਿੰਗ ਸਪੇਸ ਵੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਹੈਂਡ ਰੇਲ: ਆਦਰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰੈਂਪ ਦੇ ਦੋਵੇਂ ਪਾਸੇ ਹੈਂਡ ਰੇਲ ਦੇ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਹੈਂਡ ਰੇਲ, 760 ਮਿਲੀਮੀਟਰ (30 ਇੰਚ) ਅਤੇ 900 ਮਿਲੀਮੀਟਰ (36 ਇੰਚ) ਦੇਵੇਂ ਸਿਰਿਆਂ ਨੂੰ ਗੋਲ ਜਾਂ ਗਰੂਟ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਰੈਂਪ ਦੇ ਉੱਪਰ ਅਤੇ ਹੇਠਾਂ ਤੋਂ ਅੱਗੇ 300 ਮਿਲੀਮੀਟਰ (12 ਇੰਚ) ਤੱਕ ਫੈਲਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਰੈਂਪ ਅਤੇ ਲੈਂਡਿੰਗ ਦੀ ਸਤਹ ਨੂੰ ਸਲਿਪ ਪ੍ਰਤੀਰੋਧਕ ਹੋਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।



3. ਦਰਵਾਜ਼ਾ:

- ਦਰਵਾਜ਼ਾ ਖੋਲ੍ਹਣਾ: ਜੇ ਏਟੀਐਮ ਕਿਓਸਕ ਵਿੱਚ ਦਰਵਾਜ਼ਾ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਨੂੰ 900 ਮਿਲੀਮੀਟਰ (36 ਇੰਚ) ਦਾ ਸੁਪਰਸਟ ਉਦਘਾਟਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਹੈਂਡਲ: ਫਰਸ਼ ਪੱਧਰ ਤੋਂ 800 ਮਿਲੀਮੀਟਰ (32 ਇੰਚ) ਅਤੇ 1000 ਮਿਲੀਮੀਟਰ (40 ਇੰਚ) ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸਥਾਨ ਹੋਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।
- ਕਿਸਮ ਅਤੇ ਹਿੱਜ: ਹੈਂਡਲ ਲੀਵਰ ਕਿਸਮ ਦੇ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ 20 ਨਿਊਟਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਤਾਕਤ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਯੋਗ ਹੋਣ ਲਈ ਸੁਚਾਰੂ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- ਲੈਂਡਿੰਗ ਸਪੇਸ: ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਬਾਹਰ ਖੁੱਲ੍ਹਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਦਰਵਾਜ਼ਿਆਂ ਜਾਂ ਸਲਾਈਡਿੰਗ ਕਿਸਮ ਲਈ, ਰੈਂਪ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 1500 ਮਿਲੀਮੀਟਰ x 1500 ਮਿਲੀਮੀਟਰ (60 x 60 ਇੰਚ) ਦੀ ਲੈਂਡਿੰਗ ਸਪੇਸ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਵੀਲਚੇਅਰ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਦਰਵਾਜ਼ਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕੇ। ਲੈਂਡਿੰਗ ਨੂੰ ਸਲਿਪ ਪ੍ਰਤੀਰੋਧਕ ਹੋਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।

4. ਕਿਊਬਿਕਲ ਆਕਾਰ:

- ਵਿਆਸ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ: ਵੀਲਚੇਅਰ ਦੀ 180 ਡਿਗਰੀ ਚਾਲ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ 60 ਇੰਚ (1524 ਮਿਲੀਮੀਟਰ) ਵਿਆਸ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ ਜਾਂ 60 ਇੰਚ (1524 ਮਿਲੀਮੀਟਰ) ਬਾਈ 60 ਇੰਚ (1524 ਮਿਲੀਮੀਟਰ) ਟੀ-ਆਕਾਰ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਫਰਸ਼ ਦਾ ਆਕਾਰ: ਕਿਊਬਿਕਲ ਦਾ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਸਪਸ਼ਟ ਫਰਸ਼ ਆਕਾਰ 1800 ਮਿਲੀਮੀਟਰ (72 ਇੰਚ) ਬਾਈ 1800 ਮਿਲੀਮੀਟਰ (72 ਇੰਚ) ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। (ਭਾਵ ਏਟੀਐਮ ਮਸ਼ੀਨ ਦੇ ਨਾਲ)।

5. ਮਸ਼ੀਨ ਦੀ ਉਚਾਈ ਅਤੇ ਡੂੰਘਾਈ:

- ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਉਚਾਈ: ਵੀਲਚੇਅਰ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪਹੁੰਚਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਸਤੂ ਵਿੱਚ, ਏਟੀਐਮ ਕਿਊਬਿਕਲ ਵਿੱਚ ਟੱਚ ਸਕ੍ਰੀਨ, ਨਿਊਮ ਪੈਂਡ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸ਼ੈਲਫ 800 ਮਿਲੀਮੀਟਰ - 1000 ਮਿਲੀਮੀਟਰ (32 ਇੰਚ - 40 ਇੰਚ) ਦੀ ਰੇਂਜ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ।
- ਡੂੰਘਾਈ: ਜੇ ਕੋਈ ਮੇਜ਼ / ਸ਼ੈਲਫ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਵੀਲਚੇਅਰ ਲਈ ਲੱਤ ਅਤੇ ਗੋਡੇ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ ਘੱਟ 700 ਮਿਲੀਮੀਟਰ (28 ਇੰਚ) ਉੱਚੀ ਅਤੇ 280 ਮਿਲੀਮੀਟਰ - 300 ਮਿਲੀਮੀਟਰ (11 ਇੰਚ - 12 ਇੰਚ) ਡੂੰਘੀ ਡੂੰਘੀ ਗੋਡੇ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਨੋਟ

ਅਸਲ ਏਟੀਐਮ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਹਰੇਕ ਸਕ੍ਰੀਨ ਲਈ - ਟੈਕਸਟ ਨੂੰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਹਿੰਦੀ ਦੋਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਆਵਾਜ਼ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਅੰਨ੍ਹੇ, ਘੱਟ ਨਜ਼ਰ ਅਤੇ ਵੀਲਚੇਅਰ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਟੈਸਟਿੰਗ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ 'ਤੇ ਸਮਾਂ ਬਿਤਾਉਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ। ਇਹ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪਹਿਲੇ ਗੱਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਏਟੀਐਮ ਮਾਡਲ ਲਈ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।

ਬੈਂਕਾਂ, ਏਟੀਐਮ ਨਿਰਮਾਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮਾਡਲਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਅਸਲ ਕੰਮ ਦਾ ਪ੍ਰਵਾਹ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਸੁਝਾਏ ਗਏ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਜਿੰਨਾ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਏਟੀਐਮ ਦੇ ਪ੍ਰਵਾਹ ਅਤੇ ਗੱਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਮਿਆਰੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ। ਇਹ ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅੰਨ੍ਹੇ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦੇ ਨਜ਼ਰੀਏ ਤੋਂ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕਾਂ ਅਤੇ ਏਟੀਐਮ ਨਿਰਮਾਤਾਵਾਂ ਲਈ ਸਾਰਿਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਹੱਲ ਹੋਣਾ ਚੰਗਾ ਹੋਵੇਗਾ।

ਅਨੇਕਚਰ A

ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਏਟੀਐਮ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਏਟੀਐਮ ਲਈ ਵਰਕਫਲੋ ਅਤੇ ਸਕ੍ਰੀਨ ਸ਼ਾਟਸ ਦੀ ਪੂਰੀ ਉਦਾਹਰਣ

(ਇਹ ਪ੍ਰਵਾਹ ਸੰਪੂਰਨ, ਵਿਆਪਕ ਅਤੇ ਬਹੁਤ ਹੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਅਨੁਕੂਲ ਹੈ।)

ਕੰਮ ਦੇ ਪ੍ਰਵਾਹ ਵਿੱਚ ਦੋ ਭਾਗ ਹੋਣਗੇ।

ਪਹਿਲਾ ਹਿੱਸਾ ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਡ ਪਾਉਣ ਅਤੇ ਪਿੰਨ ਦਾਖਲ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ (ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਵਿਚ ਨਾਲ ਕਨੈਕਟ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ)। ਆਫਲਾਈਨ ਮੋਡ ਵਿੱਚ)

ਦੂਜਾ ਹਿੱਸਾ ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਡ ਪਾਉਣ ਅਤੇ ਪਿੰਨ ਦਾਖਲ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੁੰਦਾ ਹੈ (ਯਾਨੀ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਵਿਚ ਨਾਲ ਕਨੈਕਟ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ)। ਇੱਕ **ਔਨਲਾਈਨ ਮੋਡ** ਵਿੱਚ)

ਪਹਿਲੇ ਭਾਗ ਲਈ ਵਰਕ ਫਲੋ - ਆਫਲਾਈਨ ਮੋਡ.

1. ਗਾਹਕ ਹੈਂਡਫੋਨ ਨੂੰ ਏਟੀਐਮ ਆਡੀਓ ਜੈਕ ਵਿੱਚ ਪਲੱਗ ਕਰਦਾ ਹੈ - ਟਾਕਿੰਗ ਮੋਡ ਸਮਰੱਥ ਹੈ.
2. ਆਡੀਓ ਸੰਦੇਸ਼ ਦਾ ਸਵਾਗਤ ਹੈ।
3. ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਦੀ ਚੋਣ[ਸੋਧੋ]
4. ਕੀਪੈਡ (EPP) ਰਾਹੀਂ ਵੌਲਿਊਮ ਕੰਟਰੋਲ ਐਡਜਸਟਮੈਂਟ।
5. ਏਟੀਐਮ ਸਕ੍ਰੀਨਾਂ ਲਈ ਲੁਕਾਓ ਜਾਂ ਡਿਸਪਲੇ ਵਿਕਲਪ।
6. ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਸੁਨੇਹਾ ਸੁਣੋ ਜਾਂ ਛੱਡ ਦਿਓ।
7. ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਸੁਨੇਹਾ ਦੁਹਰਾਓ ਜਾਂ ਜਾਰੀ ਰੱਖੋ।
8. ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਡ ਪਾਓ।

ਦੂਜੇ ਭਾਗ ਲਈ ਵਰਕ ਫਲੋ - ਆਨਲਾਈਨ ਮੋਡ.

1. ਆਪਣਾ PIN ਦਾਖਲ ਕਰੋ।
2. ਏਟੀਐਮ ਲੈਣ-ਦੇਣ
- ਨਕਦ ਕਢਵਾਉਣਾ - ਬੈਲੇਂਸ ਪੁੱਛਗਿੱਛ - ਪਿੰਨ ਬਦਲਣਾ
3. ਨਕਦ ਕਢਵਾਉਣ ਲਈ X ਦਬਾਓ।
ਬੈਲੇਂਸ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਲਈ X ਦਬਾਓ।
PIN ਬਦਲਣ ਲਈ, X ਦਬਾਓ।
(ਇੱਥੇ ਕੀਪੈਡ ਨੰਬਰਾਂ ਵਜੋਂ X ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੈਪਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੇ ਐਫਡੀਕੇ ਵਿਕਲਪਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗੀ।)

ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦਾ ਪ੍ਰਵਾਹ

ਮੈਂ। ਨਕਦ ਕਢਵਾਉਣਾ

- ਤੁਸੀਂ ਨਕਦ ਕਢਵਾਉਣ ਦੀ ਚੋਣ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਦਬਾਓ
1 - ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ
2 - ਵਾਪਸ ਜਾਣ ਲਈ
- ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰੋ। ਦਬਾਓ
1 - ਬੱਚਤ ਖਾਤਾ
2 - ਚਾਲੂ ਖਾਤਾ
- ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਰਕਮ ਦਾਖਲ ਕਰੋ ਅਤੇ ਐਂਟਰ ਦਬਾਓ (ਦਾਖਲ ਕੀਤੀ ਰਕਮ ਦਾ ਐਲਾਨ ਸਿਰਫ ਇੱਕ ਅੰਕਾਂ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ। ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਇੱਕ, ਦਸ, ਸੱਤ, ਹਜ਼ਾਰ, ਦਸ ਹਜ਼ਾਰ, ਆਦਿ)।
- ਤੁਸੀਂ ਰੁਪਏ XXXX/- ਪ੍ਰੈਸ ਦਾਖਲ ਕੀਤੇ ਹਨ
1 - ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ / ਜੇ ਸਹੀ ਹੈ
2 - ਵਾਪਸ ਜਾਣਾ / ਜੇ ਗਲਤ ਹੈ
- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰੈਸ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ
1 - ਜੇ ਹਾਂ
2 - ਜੇ ਨਹੀਂ
- ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਉਡੀਕ ਕਰੋ; ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰ ਰਹੇ ਹਾਂ।
- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਰਸੀਦ ਮੰਗੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਨਕਦ ਅਤੇ ਰਸੀਦ ਇਕੱਤਰ ਕਰੋ।
- XXX ਬੈਂਕ ਏਟੀਐਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡਾ ਧੰਨਵਾਦ।

II. ਬੈਲੇਂਸ ਪੁੱਛਗਿੱਛ

- ਤੁਸੀਂ ਬੈਲੇਂਸ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦੀ ਚੋਣ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਦਬਾਓ
1 - ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ
2 - ਵਾਪਸ ਜਾਣ ਲਈ
- ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰੋ। ਦਬਾਓ
1 - ਬੱਚਤ ਖਾਤਾ
2 - ਚਾਲੂ ਖਾਤਾ

- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰੈਸ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ
1 - ਜੇ ਹਾਂ
2 - ਜੇ ਨਹੀਂ
- ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਉਡੀਕ ਕਰੋ; ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰ ਰਹੇ ਹਾਂ।
- ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬਕਾਇਆ XXXX/- ਰੁਪਏ ਹੈ।
- ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਰਸੀਦ ਇਕੱਤਰ ਕਰੋ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਹੈ।
- XXX ਬੈਂਕ ਏਟੀਐਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡਾ ਧੰਨਵਾਦ।

III. PIN ਬਦਲੋ

- ਤੁਸੀਂ PIN ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਚੋਣ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਦਬਾਓ
1 - ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ
2 - ਵਾਪਸ ਜਾਣ ਲਈ
- ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣਾ ਨਵਾਂ PIN ਦਾਖਲ ਕਰੋ।
- ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣਾ ਨਵਾਂ PIN ਦੁਬਾਰਾ ਦਾਖਲ ਕਰੋ (PIN ਦਾਖਲ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਬੀਪ ਜਾਂ *(ਸਟਾਰ) ਦਾ ਆਡੀਓ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਬੋਲਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ)।
- ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਉਡੀਕ ਕਰੋ; ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰ ਰਹੇ ਹਾਂ।
- ਤੁਹਾਡਾ PIN ਸਫਲਤਾਪੂਰਵਕ ਬਦਲ ਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।
- XXX ਬੈਂਕ ਏਟੀਐਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡਾ ਧੰਨਵਾਦ।

ਟਾਕਿੰਗ ਏਟੀਐਮ ਲਈ XYZ ਬੈਂਕ ਦਾ ਵਰਕ ਫਲੋ ਹੇਠਾਂ ਆਡੀਓ ਅਤੇ ਸਕ੍ਰੀਨ ਟੈਕਸਟ ਦੇਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਟੇਬਲ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਨੂੰ ਮਿਆਰੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਆਡੀਓ ਬੋਲੀ ਗਈ		ਸਕ੍ਰੀਨ ਟੈਕਸਟ	
ਜਿਵੇਂ ਹੀ ਹੈਂਡਫੋਨ ਨੂੰ ਜੈਕ ਵਿੱਚ ਪਲੱਗ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਵੋਇਸ ਗਾਈਡੈਂਸ (ਟਾਕਿੰਗ ਮੋਡ) ਹੇਵੇਰਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰੇ।		ਪਹਿਲੀ ਸਕ੍ਰੀਨ XYZ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸਟੈਂਡਰਡ ਏਟੀਐਮ ਸਕ੍ਰੀਨ ਹੈ। ਸਕ੍ਰੀਨ ਨਵੀਨਤਮ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ "ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣਾ ਕਾਰਡ ਪਾਓ" ਸੰਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਬਦਲਦੀ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ। XYZ ਬੈਂਕ ਕੋਲ "ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣਾ ਕਾਰਡ ਪਾਓ" ਵਾਸਤੇ ਦੋਭਾਸ਼ੀ ਹਿੰਦੀ ਅਤੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਪਾਠ ਹੈ।	
ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਆਡੀਓ	ਹਿੰਦੀ ਆਡੀਓ	ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਸਕ੍ਰੀਨ ਟੈਕਸਟ	ਹਿੰਦੀ ਸਕ੍ਰੀਨ ਟੈਕਸਟ
XYZ ਬੈਂਕ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਏਟੀਐਮ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡਾ ਸਵਾਗਤ ਹੈ	XYZ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਏਟੀਐਮ ਮੈਂ ਆਪਕਾ ਸਵਾਗਤ ਹੈ.	XYZ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਡੇਡ ਸਕ੍ਰੀਨਾਂ ਦਾ ਟੈਕਸਟ ਹੇਠਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। XYZ ਬੈਂਕ ਦੇ ਏਟੀਐਮ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡਾ ਸਵਾਗਤ ਹੈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣਾ ਕਾਰਡ ਦਾਖਲ ਕਰੋ	XYZ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਡੇਡ ਸਕ੍ਰੀਨਾਂ ਦਾ ਟੈਕਸਟ ਹੇਠਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। XYZ ਬੈਂਕ ਦਾ ਏਟੀਐਮ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡਾ ਸਵਾਗਤ ਹੈ ਕ੍ਰਿਪਾਯਾ ਅਪਨਾ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਵਿਸਥਾ ਕਰੋ
ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਚੁਣੋ। ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਲਈ 1, ਹਿੰਦੀ ਲਈ 2 ਚੁਣੋ	ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਇਹ ਵੀ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ	ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਚੁਣੋ - ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ - ਹਿੰਦੀ	ਅਪਾਨੀ ਪਸੰਦ ਕੀ ਭਾਸ਼ਾ ਕਾ ਚੁਣਵ ਕਰੋ - ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ - ਹਿੰਦੀ
ਵਾਲੀਅਮ ਨਿਯੰਤਰਣ ਵਾਲੀਅਮ ਵਧਾਉਣ ਲਈ 1 ਦਬਾਓ, ਵਾਲੀਅਮ ਘਟਾਉਣ ਲਈ 2 ਦਬਾਓ ਅੱਗੇ ਵਧਣ ਲਈ ਐਂਟਰ ਦਬਾਓ ਐਂਟਰ ਕੁੰਜੀ ਨੰਬਰ 9 ਦੇ ਸੱਜੇ ਪਾਸੇ ਹੈ (ਮਾਤਰਾ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ / ਕਮੀ ਨੂੰ ਜਾਣਨ ਲਈ ਬੀਪਸ)	ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਇਹ ਵੀ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ	ਵਾਲੀਅਮ ਵਧਾਉਣ ਲਈ "1" ਦਬਾਓ ਮਾਤਰਾ ਘਟਾਉਣ ਲਈ "2" ਦਬਾਓ ਅੱਗੇ ਵਧਣ ਲਈ ENTER ਦਬਾਓ।	ਅਵਾਜ਼ ਬਧਨੇ ਕੇ ਲਈ "1" ਦਬਨਾਨੀ ਅਵਾਜ਼ ਕਮ ਕਰਨੇ ਕੇ ਲਈ "2" ਦਬਨੀ ਆਗੇ ਜੇਨ ਕੇ ਲਈ "ਐਂਟਰ" ਦਬਨਾਨੀ

ਆਈਬੀਏ - ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਲੋੜਾਂ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਬੈਂਕਰਾਂ ਦੀ ਗਾਈਡ

ਆਡੀਓ ਸੈਸ਼ਨ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਦੌਰਾਨ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਲਈ ਏਟੀਐਮ ਸਕ੍ਰੀਨਾਂ ਨੂੰ ਲੁਕਾਉਣ ਅਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਸੈਸ਼ਨ ਏਟੀਐਮ ਸਕ੍ਰੀਨਾਂ ਨੂੰ ਲੁਕਾਉਣ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ 1 ਦਬਾਓ ਏਟੀਐਮ ਸਕ੍ਰੀਨਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ 2 ਦਬਾਓ	ਇਸ ਦਾ ਮਤਲਬ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਸਤਿਕਾਰ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ। ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਇਹ ਵੀ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਸਫਲ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਾਂ ।	ਸਕ੍ਰੀਨਾਂ ਨੂੰ ਲੁਕਾਉਣ ਲਈ "1" ਦਬਾਓ ਸਕ੍ਰੀਨਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ "2" ਦਬਾਓ	ਸਕ੍ਰੀਨ ਚਿਪਾਨੇ ਕੇ ਲਿਏ "1" ਦਬਾਨੀ ਸਕ੍ਰੀਨ ਦਿਖਾਨੇ ਕੇ ਲਈ "2" ਦਬਾਨੀ
---	--	--	--

	ਏਟੀਐਮ ਸ ਦ ਕ ਰੀ ਨ ਲੁ ਧਾ ਨੇ ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਇਹ ਵੀ		
	ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਦਬਾਓ ਏਟੀਐਮ ਸ ਦ ਕ ਰੀ ਨ ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਦਬਾਓ .		
ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਏਟੀਐਮ ਸਕ੍ਰੀਨਾਂ ਲੁਕੀਆਂ ਹੋਈਆਂ ਹਨ।	ਆਪ ਕੀ ਏਟੀਐਮ ਸਕਰੀਨ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ.	ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਸਫਲ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਾਂ ।	ਇਸ ਦਾ ਮਤਲਬ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਸਫਲ ਬਣਾ ਲੈਂਦੇ ਹਾਂ
ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਏਟੀਐਮ ਸਕ੍ਰੀਨਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ	ਆਪ ਕੀ ਏਟੀਐਮ ਸਕਰੀਨ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ.		।
ਆਡੀਓ ਸੈਸ਼ਨ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇੱਕ ਸੈਂਥ-ਏਟੀਐਮ-ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਸੁਣਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਨੂੰ ਛੱਡਣ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ 1 ਦਬਾਓ, ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਸੁਣਨ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ 2 ਦਬਾਓ।	ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਭਾਰਤ ਦੀ ਸਰਕਾਰ ਨੂੰ ਵੀ ਇਸ ਦਾ ਅਹਿਸਾਸ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਇਹ ਵੀ ਕਿਹਾ	ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਵੀ ਸਤਿਕਾਰ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ। ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਇਹ ਵੀ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ	

---	---
---	---

ਏਟੀਐਮ ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਨੂੰ
ਛੱਡਣ ਲਈ "1" ਦਬਾਓ

ਏਟੀਐਮ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਕੇ ਬੈਂਡ
ਕਰਨੇ
ਕੇ ਲਿਏ "1"
ਡਾਬਾਨੀ

ਏਟੀਐਮ ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਸੁਣਨ
ਲਈ "2" ਦਬਾਓ

ਏਟੀਐਮ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਕੇ ਸੁਣਨੇ ਕੇ
ਲਈ "2" ਦਬਾਨੀ

ਏਟੀਐਮ ਆਡੀਓ ਦਾ ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ - ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਮੈਸੇਜ ਏਟੀਐਮ ਮਾਡਲ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਸ ਦੀ ਇੱਕ ਉਦਾਹਰਣ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਸੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਨੂੰ ਸੁਣਨ ਦੀ ਚੋਣ ਕੀਤੀ ਹੈ,	ਆਪਨੇ ਏਟੀਐਮ ਭੁਲੇ ਸਮੇਂ ਕਰਨੇ ਸਮਝਾਈ ਸੰਸਿਧ	---	---
ਤੁਸੀਂ ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਨੂੰ ਸੁਣਨ ਦੀ ਚੋਣ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ।	ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਇਹ ਵੀ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਰਕਲ ਚੁਨਾ ਹੈ	---	---
	ਆਪਨੇ ਏਟੀਐਮ ਭੁਲੇ ਸਮੇਂ ਕਰਨੇ ਸਮਝਾਈ ਸੰਸਿਧ		



	ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਇਹ ਵੀ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ		
ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਸੰਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਦੁਹਰਾਉਣ ਲਈ 1 ਦਬਾਉ ਜਾਂ ਆਪਣਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਜਾਰੀ ਰੱਖਣ ਲਈ 2 ਦਬਾਓ।	ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਇਹ ਵੀ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਦਾ ਮਤਲਬ ਇਹ	ਏਟੀਐਮ ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਨੂੰ ਦੁਹਰਾਉਣ ਲਈ "1" ਦਬਾਓ ਜਾਰੀ ਰੱਖਣ ਲਈ "2" ਦਬਾਓ	ਏਟੀਐਮ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਕੇ ਦੁਬਾਰਾ ਸੁਰਨੇ ਕੇ ਲਈ "1" ਦਬਾਨਾ ਜਾਰੀ ਰੱਖਣੇ ਕੇ ਲਈ "2" ਦਬਾਨਾ
ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣਾ ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਡ ਪਾਓ। ਕਾਰਡ ਸਲਾਟ ਸੱਜੇ ਪਾਸੇ ਹੈ।	ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਇਹ ਵੀ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਕਾਡਿਟ ਿਲੇਂ. ਕਾਡਿਟ ਖਾਚਾ ਆਪਕੇ ਦੂਸਰੀ ਔਰ	XYZ ਬੈਂਕ ਦੀ ਬ੍ਰਾਂਡੇਡ ਸਕ੍ਰੀਨ ਦੇਖਾਸ਼ੀ ਪਾਠ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣਾ ਕਾਰਡ ਦਾਖਲ ਕਰੋ ਕ੍ਰਿਪਾ ਅਪਨਾ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਵਿਸਥਾ ਕਰੋ	
ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣਾ ਏਟੀਐਮ ਪਿੰਨ ਦਾਖਲ ਕਰੋ ਅਤੇ ਜਾਰੀ ਰੱਖਣ ਲਈ ਐਂਟਰ ਦਬਾਓ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਗੁਲਤੀ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਬੱਸ ਸਪੱਸ਼ਟ ਦਬਾਓ, ਸਪੱਸ਼ਟ ਕੰਜੀ ਨੰਬਰ 3 ਦੇ ਸੱਜੇ ਪਾਸੇ ਹੈ.	ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਇਹ ਵੀ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਪਿਆਰ	XYZ ਬੈਂਕ ਦੀ ਬ੍ਰਾਂਡੇਡ ਸਕ੍ਰੀਨ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣਾ PIN ਦਾਖਲ ਕਰੋ	
ਨਕਦ ਕਢਵਾਉਣ ਲਈ X ਦਬਾਓ ਬੈਲੇਂਸ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਲਈ X ਦਬਾਓ PIN ਬਦਲਣ ਲਈ X ਦਬਾਓ	ਇਸ ਦਾ ਮਤਲਬ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ	XYZ ਬੈਂਕ ਦੀ ਬ੍ਰਾਂਡੇਡ ਸਕ੍ਰੀਨ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰੋ	

(ਇੱਥੇ ਕੀਪੈਡ ਨੰਬਰਾਂ ਵਜੋਂ X ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੈਪਿੰਗ ਬੈਂਕ ਦੇ ਐਫਡੀਕੇ ਵਿਕਲਪਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗੀ।)

ਏਟੀਐਮ ਤੋਂ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਨਕਦ ਕਢਵਾਉਣ ਲਈ ਸੁਝਾਏ ਗਏ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪ੍ਰਵਾਹ

ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ

ਇੰਡੀਅਨ ਬੈਂਕਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ

**ਭਾਰਤੀ ਸਟੇਟ ਬੈਂਕ, ਆਈਸੀਆਈਸੀਆਈ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਐਚਡੀਐਫਸੀ ਬੈਂਕ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੀ ਸਬ-ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ
ਗਠਿਤ ਵਰਕਿੰਗ ਗਰੁੱਪ ਦੁਆਰਾ ਏਟੀਐਮ ਤੋਂ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਨਕਦ ਕਢਵਾਉਣ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ
ਪ੍ਰਵਾਹ ਦਾ ਸੁਝਾਅ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ**

ਗਾਹਕ ਆਡੀਓ ਜੈਕ ਦਾਖਲ ਕਰਦਾ ਹੈ:

1. XYZ ਬੈਂਕ ਦੇ ਏਟੀਐਮ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡਾ ਸਵਾਗਤ ਹੈ।
2. ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰੋ। ਦਬਾਓ
1 - ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ
2 - ਹਿੰਦੀ
3. ਤੁਸੀਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ/ਹਿੰਦੀ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਜੋਂ ਚੁਣਿਆ ਹੈ। ਮਾਤਰਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ 1-ਦਬਾਓ
2- ਮਾਤਰਾ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣਾ
4. ਆਡੀਓ ਸੈਸ਼ਨ ਤੁਹਾਨੂੰ ਏਟੀਐਮ ਸਕ੍ਰੀਨਾਂ ਨੂੰ ਲੁਕਾਉਣ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦਾ ਹੈ
ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੈਸ਼ਨ ਦੌਰਾਨ ਪਰਦੇਦਾਰੀ। ਦਬਾਓ
1 - ਏਟੀਐਮ ਸਕ੍ਰੀਨ ਨੂੰ ਲੁਕਾਉਣ ਲਈ
2 - ਏਟੀਐਮ ਸਕ੍ਰੀਨ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਲਈ
5. ਪਰਦੇਦਾਰੀ/ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਏਟੀਐਮ ਸਕ੍ਰੀਨਾਂ ਵਾਸਤੇ ਲੁਕੀ ਸਕ੍ਰੀਨ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
ਆਡੀਓ ਸੈਸ਼ਨ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇੱਕ ਸੰਖੇਪ ਏਟੀਐਮ ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਸੁਣਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।
ਦਬਾਓ
1 - ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਸੁਣਨ ਲਈ
2 - ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਨੂੰ ਛੱਡਣ ਲਈ
6. ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਸੰਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਦੁਹਰਾਉਣ ਲਈ, ਦਬਾਓ
1 - ਹਾਂ
2 - ਆਪਣੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਰੱਖਣ ਲਈ
7. ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣਾ ਏਟੀਐਮ ਕਮ ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ ਪਾਓ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਹਟਾਓ।
8. ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣਾ PIN ਦਾਖਲ ਕਰੋ ਅਤੇ ਐਂਟਰ ਦਬਾਓ।
9. ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰੋ। ਦਬਾਓ
1 - ਨਕਦ ਕਢਵਾਉਣਾ 2 - ਬਕਾਇਆ ਪੁੱਛਗਿੱਛ
3 - PIN ਬਦਲਣਾ

10. ਤੁਸੀਂ ਨਕਦ ਕਢਵਾਉਣ ਦੀ ਚੋਣ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਦਬਾਓ
1 - ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ
2 - ਰੱਦ ਕਰਨ ਲਈ
11. ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰੋ।
1 - ਬੱਚਤ ਖਾਤਾ
2 - ਚਾਲੂ ਖਾਤਾ
12. ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਰਕਮ ਦਾਖਲ ਕਰੋ ਅਤੇ ਐਂਟਰ ਦਬਾਓ।
13. ਤੁਸੀਂ 100/- ਰੁਪਏ ਪੈਸ਼ ਦਾਖਲ ਕੀਤੇ ਹਨ
1 - ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ
2 - ਰੱਦ ਕਰਨ ਲਈ
14. ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਉਡੀਕ ਕਰੋ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰ ਰਹੇ ਹਾਂ।
15. ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਨਕਦੀ ਅਤੇ ਰਸੀਦ ਇਕੱਤਰ ਕਰੋ।
16. ਤੁਹਾਡਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਪੂਰਾ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ। XYZ ਬੈਂਕ ਏਟੀਐਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡਾ ਧੰਨਵਾਦ।

ਏਟੀਐਮ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਬੈਲੇਂਸ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਲਈ ਸੁਝਾਏ ਗਏ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਪ੍ਰਵਾਹ ਗਾਹਕ ਆਡੀਓ ਜੈਕ ਨੂੰ ਦਾਖਲ ਕਰਦਾ ਹੈ: (1 ਤੋਂ 9 ਤੱਕ ਦੇ ਕਦਮ ਆਮ ਹਨ)

10. ਤੁਸੀਂ ਬੈਲੇਂਸ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦੀ ਚੋਣ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਦਬਾਓ
1 - ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ
2 - ਵਾਪਸ ਜਾਣਾ
11. ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰੋ।
1 - ਬੱਚਤ ਖਾਤਾ
2 - ਚਾਲੂ ਖਾਤਾ
12. ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਉਡੀਕ ਕਰੋ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰ ਰਹੇ ਹਾਂ।
13. ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬਕਾਇਆ 100/- ਰੁਪਏ ਹੈ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੀ ਰਸੀਦ ਇਕੱਤਰ ਕਰੋ।
14. ਤੁਹਾਡਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਪੂਰਾ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ। XYZ ਬੈਂਕ ਏਟੀਐਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡਾ ਧੰਨਵਾਦ।

PIN ਵਾਸਤੇ ਸੁਝਾਏ ਗਏ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪ੍ਰਵਾਹ ਏਟੀਐਮ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ

ਬਦਲੇ ਗਾਹਕ ਆਡੀਓ ਜੈਕ ਦਾਖਲ ਕਰਦਾ ਹੈ: **(1 ਤੋਂ 9 ਤੱਕ ਦੇ ਕਦਮ ਆਮ ਹਨ)**

10. ਤੁਸੀਂ PIN ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਚੋਣ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਦਬਾਓ
1 - ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ
2 - ਵਾਪਸ ਜਾਣਾ
11. ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣਾ ਨਵਾਂ PIN ਦਾਖਲ ਕਰੋ।
12. ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣਾ ਨਵਾਂ PIN ਦੁਬਾਰਾ ਦਾਖਲ ਕਰੋ।
13. ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਉਡੀਕ ਕਰੋ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰ ਰਹੇ ਹਾਂ।
14. ਤੁਹਾਡਾ PIN ਸਫਲਤਾਪੂਰਵਕ ਬਦਲਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।
15. ਤੁਹਾਡਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਪੂਰਾ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ। XYZ ਬੈਂਕ ਦੇ ਏਟੀਐਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡਾ ਧੰਨਵਾਦ।

ਕਦਮ -7 ਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਏਟੀਐਮ ਵਿਖੇ ਕਾਰਡ ਰੀਡਰ ਦੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ (ਡਿਪ ਕਾਰਡ ਰੀਡਰ ਜਾਂ ਮੋਟਰਾਇਜ਼ਡ)। **ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਅਸਫਲਤਾ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਸਕ੍ਰੀਨ 'ਤੇ ਦਿਖਾਈ ਦੇਣ ਵਾਲਾ ਸੁਨੇਹਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਸੁਣਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।** ਓਰੀਐਂਟੇਸ਼ਨ ਸਲਾਟਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੀ ਪੈਡ, ਕੈਸ਼ ਡਿਸਪੈਂਸਰ, ਕਾਰਡ ਰੀਡਰ, ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਕੀ ਪੈਡ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਆਦਿ।

ਵਧੀਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ:

1. ਤੇਜ਼ ਏਟੀਐਮ ਸੰਚਾਲਨ ਲਈ ਸਕਿਪੇਬਿਲਟੀ ਦੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾ.

ਜੇ ਕੋਈ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਆਡੀਓ ਜੈਕ ਪਾਉਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਾਰਡ ਦਾਖਲ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਡਿਫਾਲਟ ਭਾਸ਼ਾ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ ਸੰਚਾਲਨ ਲਈ ਕਦਮ 1 ਤੋਂ 6 ਨੂੰ ਛੱਡ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

2. ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੰਬਰ ਕੁੰਜੀ ਰਾਹੀਂ ਟਾਕਿੰਗ ਮੋਡ ਨੂੰ ਸਮਰੱਥ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾ।

ਪਹਿਲੇ ਏਟੀਐਮ ਆਪਰੇਸ਼ਨ ਦੇ ਪੂਰਾ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਜੇ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਜੋ ਟਾਕਿੰਗ ਮੋਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਵਧੇਰੇ ਏਟੀਐਮ ਓਪਰੇਸ਼ਨ ਜਾਰੀ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਨੰਬਰ ਕੁੰਜੀ ਨੂੰ ਦਬਾ ਕੇ ਦੁਬਾਰਾ ਟਾਕਿੰਗ ਮੋਡ ਨੂੰ ਸਮਰੱਥ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। (ਦੂਜੇ/ਤੀਜੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਹੈਂਡਫੋਨ ਜੈਕ ਨੂੰ ਹਟਾਉਣ ਅਤੇ ਪਾਉਣ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ।)

[ਸਿਖਰ](#)

19. ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਆਈਬੀਏ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ - 18 ਨਵੰਬਰ 2008

ਨੰਬਰ ਸੀਈ/ਆਰਬੀ-1/ਵੀਆਈਪੀ/1766
ਨਵੰਬਰ 18, 2008

ਸਾਰੇ ਮੈਂਬਰ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਮੁੱਖ ਕਾਰਜਕਾਰੀ

ਪਿਆਰੇ ਸਰ,

ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ ਸੀ.ਆਈ.ਆਰ./ਆਰ.ਬੀ./1230 ਮਿਤੀ 4 ਫਰਵਰੀ, 2006 ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੈਪਸ਼ਨ ਵਾਲੇ ਵਿਸ਼ੇ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਤਮਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਜਿਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਸਾਨੂੰ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਤੋਂ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਦਰਪੇਸ਼ ਜ਼ਮੀਨੀ ਪੱਧਰ ਦੀਆਂ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਬਾਰੇ ਕਈ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਹਨ। ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਜਾਣਦੇ ਹੋ, ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਬਾਰੇ ਚੀਫ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਫਾਰ ਡਿਸਏਬਿਲਟੀਜ਼ ਕਮਿਸ਼ਨਰ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਦੀ ਅਦਾਲਤ ਦੁਆਰਾ 5 ਸਤੰਬਰ, 2005 ਨੂੰ ਪਾਸ ਕੀਤੇ ਗਏ ਆਦੇਸ਼ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਤਮਕ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਨ।

ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਦਿਵਿਆਂਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਨੇ ਮਈ 2008 ਵਿੱਚ ਵਿੱਤ ਮੰਤਰਾਲੇ ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰਬੀਆਈ) ਨੂੰ ਇੱਕ ਵਾਰ ਫਿਰ ਸਲਾਹ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਸੀ ਕਿ ਉਹ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣ ਕਿ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਆਮ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਤੋਂ ਵਾਂਝਾ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਆਰਬੀਆਈ ਨੇ ਸਰਕੂਲਰ ਡੀਬੀਓਡੀ ਰਾਹੀਂ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ। ਨੰਬਰ ਪੈਰ BC.91/09.07.005/2007-08 ਮਿਤੀ

4 ਜੂਨ 2008 ਨੂੰ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਕਿ ਸਾਰੇ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਉਹੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਭੇਦਭਾਵ ਦੇ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਸਰਕੂਲਰ ਵਿੱਚ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਨੇਤਰਹੀਣਾਂ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਸਹੂਲਤ, ਏਟੀਐਮ ਸੁਵਿਧਾ, ਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤ, ਲਾਕਰ ਸਹੂਲਤ, ਪ੍ਰਚੂਨ ਕਰਜ਼ੇ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਆਦਿ ਵਰਗੀਆਂ ਹਰ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਉਪਰੋਕਤ ਸਰਕੂਲਰ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਆਈਬੀਏ ਸਬ-ਕਮੇਟੀ ਨਾਲ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ ਕਰਕੇ ਫਰਵਰੀ 2006 ਵਿੱਚ ਜਾਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਤਮਕ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਸੀ। ਅਸੀਂ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਭਲਾਈ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੀ ਮੁੰਬਈ ਅਧਾਰਤ ਸਵੈਸੇਵੀ ਸੰਸਥਾ ਨਾਲ ਵੀ ਗੱਲਬਾਤ ਕੀਤੀ। ਗੱਲਬਾਤ ਨੇ ਸੰਕੇਤ ਦਿੱਤਾ ਕਿ ਹਾਲ ਹੀ ਦੇ ਸਾਲਾਂ ਵਿੱਚ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਨਵੀਨਤਾ ਨੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਆਮ ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਜਿਉਣ ਵਿੱਚ ਬਹੁਤ ਸ਼ਕਤੀਸ਼ਾਲੀ ਬਣਾਇਆ ਹੈ। ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੰਪਿਊਟਰ ਅਤੇ ਮੋਬਾਈਲ ਫੋਨਾਂ ਲਈ ਸਕ੍ਰੀਨ ਰੀਡਰ, ਜੋ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਆਨਲਾਈਨ / ਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਹਨ, ਸਾਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਨ। ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਿੰਟ ਕੀਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਆਦਿ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਸਕੈਨ ਕਰਕੇ ਅਤੇ ਫਿਰ ਸਕ੍ਰੀਨ ਰੀਡਰ ਦੁਆਰਾ ਪੜ੍ਹ ਕੇ ਪੜ੍ਹ ਅਤੇ ਸਮਝ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਅਸੀਂ ਸਾਫਟਵੇਅਰ ਫਰਮ ਦੁਆਰਾ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਫਿੰਗਰ ਪ੍ਰਿੰਟ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਵੇਖਿਆ ਹੈ ਜੋ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਦਸਤਖਤ ਦੀ ਥਾਂ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅੰਗੂਠੇ ਦੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਨੂੰ ਸਟੋਰ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਏਗੀ। ਅੰਗੂਠੇ ਦੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਚੈੱਕਾਂ ਨੂੰ ਸਕੈਨ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਚੈੱਕ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਸਟੋਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈੱਕ ਨਾਲ ਤਸਵੀਰ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਸੁਝਾਅ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਜਦੋਂ ਇਹ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਵਿਕਸਤ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਬਾਜ਼ਾਰ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕੋਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਨਾਲ ਜੋੜਨ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਵੱਡੇ ਹਿੱਸੇ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਈ ਜਾ ਸਕੇ।

ਸਾਡਾ ਧਿਆਨ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਯੁਕਤ ਰਾਸ਼ਟਰ ਕਨਵੈਨਸ਼ਨ ਵੱਲ ਵੀ ਖਿੱਚਿਆ ਗਿਆ, ਜੋ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਕਨਵੈਨਸ਼ਨ ਦਾ ਆਰਟੀਕਲ 9 ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸੁਤੰਤਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰਹਿਣ ਅਤੇ ਜੀਵਨ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ ਵਿੱਚ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਭਾਗ ਲੈਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਹਿਰੀ ਅਤੇ ਪੇਂਡੂ ਦੇਵਾਂ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜਨਤਾ ਲਈ ਖੁੱਲ੍ਹੀਆਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਆਰਟੀਕਲ 12 ਵਿੱਚ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ "ਪਾਰਟੀਆਂ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਮਾਲਕ ਜਾਂ ਵਾਰਸ ਬਣਨ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਅਧਿਕਾਰ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ, ਆਪਣੇ ਵਿੱਤੀ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਿਆਂ, ਗਿਰਵੀਆਂ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਹੋਰ ਰੂਪਾਂ ਤੱਕ ਬਰਾਬਰ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਉਪਾਅ ਕਰਨਗੀਆਂ, ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੀਆਂ ਕਿ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਮਨਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਾਇਦਾਦ ਤੋਂ ਵਾਂਝਾ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਇਹ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਸ ਨਾਲ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਮੁਕਤ ਸੰਚਾਲਨ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਏਟੀਐਮ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਟਾਕਿੰਗ ਏਟੀਐਮ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ। ਉਪਰੋਕਤ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਅਸੀਂ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਤਮਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੀ ਕਾਪੀ ਨਾਲ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਅੰਤਿਮ ਰੂਪ ਦਿੰਦੇ ਸਮੇਂ ਸਬ-ਕਮੇਟੀ ਨੇ ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਕਿ ਏਟੀਐਮ ਸਹੂਲਤਾਂ, ਆਨਲਾਈਨ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਆਦਿ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਸਿਰਫ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਤੋਂ ਆਵੇਗੀ ਜੋ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮਰੱਥ ਹਨ। ਮੈਂਬਰਾਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸੋਧੇ ਹੋਏ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਤਮਕ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਓਪਰੇਟਿੰਗ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਜਾਰੀ ਕਰਨ।

ਤੁਹਾਡੀ ਵਫ਼ਾਦਾਰੀ ਨਾਲ,

ਕੇ ਉਨੀਕੁਸ਼ਨਨ
ਡਿਪਟੀ ਚੀਫ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ

Encl: ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ

ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਤਮਕ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼

i. ਆਮ ਹਦਾਇਤਾਂ

1. ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
2. ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਅਨਪੜ੍ਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ।
3. ਸਾਰੇ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ/ਸੰਭਾਵਿਤ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਹੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਉਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿੰਨੀਆਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਪਰ ਇਸ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੁਝ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਜੋਖਮ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਇੱਕ ਆਮ ਗਾਹਕ ਨਾਲੋਂ ਵੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
4. ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਫਾਰਮ, ਸਲਿੱਪਾਂ, ਚੈੱਕ ਪੜ੍ਹਨ ਅਤੇ ਭਰਨ ਵਰਗੀਆਂ ਵਾਧੂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
5. ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਸਮੇਤ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਜੋ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਅੰਗੂਠੇ ਦੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ।
6. ਇੱਕ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਵਿੱਚ ਸਾਂਝੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤਾ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਮਜਬੂਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।
7. ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ/ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਪਾਵਰ ਆਫ ਅਟਾਰਨੀ ਜਾਂ ਮੈਨਡੇਟ ਹੋਲਡਰ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਅਜਿਹਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ii. ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹਣਾ

1. ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਉਤਪਾਦ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
2. ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਲਈ ਉਸੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਹ ਆਪਣੇ ਹੋਰ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਕਰਦੀ ਹੈ।
3. ਉਸ ਨੂੰ ਇਕੱਲੇ ਜਾਂ ਦੂਜਿਆਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
4. ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਸੰਯੁਕਤ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਸਨੂੰ ਉਹ ਚੁਣਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜੋ ਨੇਤਰਹੀਣ ਹਨ/ ਹਨ।
5. ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਗਵਾਹ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਵਿੱਚ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਹੋਰ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪੜ੍ਹਨੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
6. ਬੈਂਕ ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਿਸੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ/ਸੰਭਾਵਿਤ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।
7. ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਲੋੜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਗਾਹਕ ਵਾਂਗ ਹੀ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
8. ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ "ਖਾਤਾ ਧਾਰਕ ਨੇਤਰਹੀਣ ਹੈ" ਵਜੋਂ ਨਿਸ਼ਾਨਬੱਧ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

iii. ਨਕਦ/ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਸੁਵਿਧਾ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ

1. ਨਕਦ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਨਕਦੀ ਕਢਵਾਉਣ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
2. ਜੇ ਕੋਈ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਨਕਦ ਕਢਵਾਉਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਬੈਂਕ ਕਰਮਚਾਰੀ / ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਬਾਹਰੀ ਗਵਾਹ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਬੇਨਤੀ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਗਵਾਹ ਮੌਜੂਦ ਹੋਣ।
3. ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਸਵੈ-ਵਾਪਸੀ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ।

4. ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।
5. ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੀਆਂ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੂਜੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
6. ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਵੱਲੋਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈੱਕਾਂ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜੇ ਹੋਰ ਸਹੀ ਹੋਵੇ।

IV. ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ / ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ

1. ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ / ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
2. ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ ਸਬੰਧੀ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਸਬੰਧਤ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਾਏ ਗਏ ਖਤਰੇ ਦੇ ਕਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹਕੇ ਸੁਣਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
3. ਬੈਂਕ ਫੋਟੋ ਵਾਲਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਫੋਟੋ ਇੱਕ ਪਛਾਣ/ਤਸਦੀਕ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ।

V. ਏਟੀਐਮ/ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ

1. ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਏਟੀਐਮ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
2. ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਏਟੀਐਮ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਆਰਥੋਪੈਡਿਕਲੀ ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਹੋਣ।

6. ਆਨਲਾਈਨ ਬੈਂਕਿੰਗ / ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਤੇ ਟੈਲੀ ਬੈਂਕਿੰਗ / ਫੋਨ ਬੈਂਕਿੰਗ

1. ਸਾਰੇ ਬੈਂਕਾਂ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਮਿਆਰਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
2. ਵੈੱਬ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ, ਡੈਸਕਟਾਪ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਅਤੇ ਮੋਬਾਈਲ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਵਰਗੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
3. ਬੈਂਕਾਂ ਕੋਲ ਉਪਭੋਗਤਾ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ/ਪਾਸਵਰਡ ਤੁਸਦੀਕ ਦੇ ਵਿਕਲਪਕ ਤਰੀਕੇ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
4. ਸਾਰੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ, ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

VII. ਲਾਕਰ

1. ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਲਾਕਰ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
2. ਸੰਚਾਲਨ ਲਈ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਥਿਤ ਢੁਕਵੇਂ ਲਾਕਰ ਅਲਾਟ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
3. ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਾਕਰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਗਾਹਕ ਵਾਂਗ ਹੀ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
4. ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਾਕਰ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ:
 - a. ਕਾਰਵਾਈ - ਇਕੱਲੇ
 - b. ਕਾਰਵਾਈ - ਬਿਨੈਕਾਰ ਦੀ ਪਸੰਦ ਅਨੁਸਾਰ, ਕਿਸੇ ਭਰੋਸੇਮੰਦ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਨਾਲ ਇਕੱਲੇ ਤੌਰ 'ਤੇ.
 - c. ਆਪਰੇਸ਼ਨ - ਸਾਂਝੇ ਤੌਰ 'ਤੇ.
5. ਇੱਕ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਲਾਕਰ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਲਾਕਰ ਖੋਲ੍ਹਣ ਵੇਲੇ ਮੌਜੂਦ ਰਹਿਣ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਇਹ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਲਾਕਰ ਬੰਦ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੁਝ ਵੀ ਪਿੱਛੇ ਨਹੀਂ ਬਚਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਡਿੱਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।

VIII. ਕਰਜ਼ੇ

1. ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹੋਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਇਨਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਨਜ਼ਰ ਦੀ ਕਮਜ਼ੋਰੀ ਮਾਪਦੰਡ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ।
2. ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਭੁਗਤਾਨ, ਜ਼ਮਾਨਤ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਬੋਝ ਨਹੀਂ ਪਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।

[ਸਿਖਰ](#)

BCSBI

20. ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦਾ ਬੀਸੀਐਸਬੀਆਈ ਕੋਡ - ਜਨਵਰੀ 2014

21. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

20. ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦਾ ਬੀਸੀਐਸਬੀਆਈ ਕੋਡ - ਜਨਵਰੀ 2014

ਬੈਂਕਿੰਗ ਕੋਡ ਐਂਡ ਸਟੈਂਡਰਡਜ਼ ਬੋਰਡ ਆਫ ਇੰਡੀਆ

11. ਬਜ਼ੁਰਗ ਨਾਗਰਿਕ ਅਤੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ

- a) ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੀਨੀਅਰ ਨਾਗਰਿਕਾਂ, ਦਿਵਿਆਂਗਾਂ ਅਤੇ ਅਨਪੜ੍ਹ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਿੰਗ ਨੂੰ ਆਸਾਨ ਅਤੇ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਆਪਣੀ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਨੀਤੀਆਂ, ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਣਾਉਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।
- b) ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਵਿਕਸਤ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।
- c) ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਏਟੀਐਮ ਤੱਕ ਸਰੀਰਕ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।
- d) ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਆਪਣੇ ਅਮਲੇ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਬਣਾਵਾਂਗੇ।
- e) ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹੋਰ ਸਾਰੀਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ -
 - I. ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਚਿਤ ਤਰਜੀਹ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।
 - II. ਅਸੀਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਹਾਲ ਵਿੱਚ ਬੈਠਣ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।
 - III. ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਿੰਗਲ ਵਿੰਡੋ ਵਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।
 - IV. ਅਸੀਂ ਅਥਾਰਟੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਪਾਸਬੁੱਕ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ, ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾਵਾਂ ਤੱਕ, ਤੁਹਾਡੇ ਫੰਡਾਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇਵਾਂਗੇ।
 - V. ਅਸੀਂ ਖਰਾਬ ਸਿਹਤ, ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਆਉਣ ਦੀ ਅਸਮਰੱਥਾ ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ 'ਡੋਰਸਟੋਪ' ਬੈਂਕਿੰਗ (ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਨਕਦੀ/ਸਾਧਨ ਚੁੱਕਣਾ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਚੈੱਕ/ਮੰਗ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਨਕਦ/ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਾਂ ਦੀ ਡਿਲੀਵਰੀ) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।
 - VI. ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ (ਪੈਨਸ਼ਨਰਾਂ ਨੂੰ) ਇੱਕ ਪੈਨਸ਼ਨ ਸਲਿੱਪ ਜਾਰੀ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਪੈਨਸ਼ਨ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਹੋਵੇਗਾ।
 - VII. ਅਸੀਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਘਰ-ਘਰ ਪੈਨਸ਼ਨ ਵੰਡਣ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।
 - VIII. ਅਸੀਂ ਉਸ ਜੀਵਨ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ (ਪੈਨਸ਼ਨਰਾਂ) ਦੁਆਰਾ ਸਾਡੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

- . ਅਸੀਂ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ/ਮਾਪਿਆਂ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਮਾਰਗ ਦਰਸ਼ਨ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਨੈਸ਼ਨਲ ਟਰੱਸਟ ਐਕਟ, 1999 ਦੇ ਤਹਿਤ ਆਟਿਜ਼ਮ, ਦਿਮਾਗੀ ਪੱਖਪਾਤ, ਮਾਨਸਿਕ ਕਮਜ਼ੋਰੀ ਅਤੇ ਕਈ ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ ਵਾਲੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਕਿਵੇਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਜੋ ਫਿਰ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਚਲਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- I. ਅਸੀਂ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਬੈਂਕਾਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਸਹੂਲਤ, ਏਟੀਐਮ ਸੁਵਿਧਾ, ਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤ, ਲਾਕਰ ਸਹੂਲਤ, ਪ੍ਰਚੂਨ ਕਰਜ਼ੇ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਆਦਿ ਨੇਤਰਹੀਣਾਂ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਭੇਦਭਾਵ ਦੇ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣ।
- II. ਅਸੀਂ ਨੇਤਰਹੀਣਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ।
- III. ਅਸੀਂ ਬਕਾਇਦਾ ਮੀਟਿੰਗਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਆਵਾਜ਼ ਦੇ ਸਕੋ ਅਤੇ ਸਮੂਹਕ ਤਜਰਬੇ ਤੋਂ ਲਾਭ ਲੈ ਸਕੋ।

ਸਰੋਤ: [ਚੋਟੀ](#)

http://www.bcsbi.org.in/Codes_CommitmentCustomers.html

21. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ

- ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਾਖਾ ਕੋਲ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਓ।
- ਜੇ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਬੈਂਕ ਦੇ ਉੱਚ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ (ਖੇਤਰੀ / ਜ਼ੋਨਲ ਮੈਨੇਜਰ) ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਖਾ ਆਉਂਦੀ ਹੈ। ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਸ਼ਾਖਾ ਅਤੇ www.rbi.org.in >ਹੋਮ>ਮੋਰਲਿੰਕ>ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ>ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਵਿਖੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

ਬੈਂਕਿੰਗ ਕੋਡ ਅਤੇ ਸਟੈਂਡਰਡ ਬੋਰਡ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਮੈਂਬਰ ਬੈਂਕਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਣਾਲੀਗਤ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਲਿਆਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਇਹ ਬੈਂਕ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕੋਡਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਚਨਬੱਧ ਕਰਨਗੇ। ਬੀਸੀਐਸਬੀਆਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਦਾ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਸਰੋਤ: ਚੋਟੀ <http://www.bcsbi.org.in/GrievanceRedressal.html>

NSDL

22. ਅੰਨ੍ਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟਰੀ ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹਣਾ ਅਤੇ ਚਲਾਉਣਾ

23. ਕਿਸੇ ਅੰਨ੍ਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣਾ

22. ਅੰਨ੍ਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦਾ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟਰੀ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣਾ ਅਤੇ ਚਲਾਉਣਾ

ਨੈਸ਼ਨਲ ਸਕਿਓਰਿਟੀਜ਼ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟਰੀ ਲਿਮਟਿਡ

ਭਾਗੀਦਾਰ ਇੰਟਰਫੇਸ

ਸਰਕੂਲਰ

ਸਰਕੂਲਰ ਨੰ. NSDL/ਪਾਲਿਸੀ/2007/0049

ਮਿਤੀ : 21 ਅਗਸਤ, 2007

ਉਪ : ਸੋਧੀ ਹੋਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ - ਅੰਨ੍ਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟਰੀ ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹਣਾ ਅਤੇ ਚਲਾਉਣਾ

ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਾਰੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟਰੀ ਭਾਗੀਦਾਰ (ਡੀ.ਪੀ.) ਜਾਣਦੇ ਹਨ ਕਿ ਐਨ.ਐਸ.ਡੀ.ਐਲ. ਆਪਣੇ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰ. ਐਨਐਸਡੀਐਲ/ਪੀਆਈ/2005/1584 ਮਿਤੀ 26 ਅਗਸਤ, 2005 ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਅੰਨ੍ਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਵੱਲੋਂ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਉਪਰੋਕਤ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਐਨਐਸਡੀਐਲ ਦੁਆਰਾ ਅੰਨ੍ਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ।

ਐਨਐਸਡੀਐਲ ਨੂੰ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਭਲਾਈ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੀਆਂ ਕਈ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਤੋਂ ਉਪਰੋਕਤ ਸਰਕੂਲਰ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਦਰਪੇਸ਼ ਵਿਹਾਰਕ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਬਾਰੇ ਸਮੂਹਕ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਹਨ।

ਐਨ.ਐਸ.ਡੀ.ਐਲ. ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਅਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਭਲਾਈ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ ਨੂੰ ਸੁਣਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਤੇ ਤਕਨੀਕੀ ਤਰੱਕੀ ਅਤੇ ਅੰਨ੍ਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਸੁਤੰਤਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕਰਨ ਦੀ ਇੱਛਾ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਡੀ.ਪੀ.ਜ਼ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰ. NSDL/PI/2005/1584 ਮਿਤੀ 26 ਅਗਸਤ, 2005 ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਅਤੇ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਅੰਨ੍ਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਅਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਤੁਰੰਤ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਾਲ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣਾ ਹੈ:

1) ਕ੍ਰਮਵਾਰ ਐਨਐਸਡੀਐਲ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ ਐਨਐਸਡੀਐਲ/ਪੀਆਈ/2004/1622 ਅਤੇ ਐਨਐਸਡੀਐਲ/ਪੀਆਈ/2004/2117 ਮਿਤੀ 7 ਸਤੰਬਰ, 2004 ਅਤੇ 25 ਨਵੰਬਰ, 2004 ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਨੁਸਾਰ ਪਛਾਣ, ਪਤੇ ਦਾ ਸਬੂਤ ਅਤੇ ਅੰਨ੍ਹੇ ਵਿਅਕਤੀ (ਆਂ) ਦੀ ਫੋਟੋ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ। ਕ੍ਰਮਵਾਰ 16 ਮਾਰਚ, 2007 ਅਤੇ 18 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2007 ਨੂੰ ਐਨਐਸਡੀਐਲ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ ਐਨਐਸਡੀਐਲ/ਪਾਲਿਸੀ/2007/0016 ਅਤੇ ਐਨਐਸਡੀਐਲ/ਪਾਲਿਸੀ/2007/0022 ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਦੀ 'ਵਿਅਕਤੀਗਤ' ਤਸਦੀਕ ਕਰਨਾ। ਗਾਹਕ ਦਾ ਪੈਨ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ ਅਤੇ ਐਨਐਸਡੀਐਲ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰ. ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ। NSDL/ਪਾਲਿਸੀ/2006/0007 ਮਿਤੀ 3 ਮਾਰਚ, 2006।

2) ਸਾਥੀ(ਆਂ) ਦੀ ਲੋੜ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲਈ ਗਈ ਹੈ।

3) ਡੀ.ਪੀ. ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੇ ਫਾਰਮ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਅਤੇ ਡੀ.ਪੀ.-ਕਲਾਇੰਟ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹਨਾ ਅਤੇ ਸਮਝਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਗਾਹਕ ਅਨਪੜ੍ਹ ਹੈ, ਤਾਂ ਡੀਪੀ ਨੂੰ ਐਨਐਸਡੀਐਲ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰ. ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। NSDL/PI/2002/0709 ਮਿਤੀ 3 ਮਈ, 2002।

4) ਡੀਪੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਦਸਤਖਤ(ਆਂ) ਨੂੰ ਕੈਪਚਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਡੀਪੀਐਮ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੇ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇੱਕ ਟਿੱਪਣੀ ਡੀਪੀਐਮ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਅਧਿਕਾਰਤ ਅਧੀਨ) ਵਿੱਚ ਪਾਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

'ਹਸਤਾਖਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ' ਸਕੀਨ ਵਿੱਚ ਦਸਤਖਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵੇਰਵੇ) ਕਿ ਗਾਹਕ "ਨੋਤਰਹੀਣ ਹੈ"। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਅਨਪੜ੍ਹ ਹੈ, ਤਾਂ ਡੀਪੀ ਨੂੰ "ਨੋਤਰਹੀਣ ਅਤੇ ਅੰਗੂਠੇ ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨ" ਵਜੋਂ ਟਿੱਪਣੀ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

5) ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਡਿਲੀਵਰੀ ਇੰਸਟ੍ਰਕਸ਼ਨ ਸਲਿੱਪਾਂ (ਡੀਆਈਐਸ) ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ, ਦੁਬਾਰਾ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕ ਕਰਨ ਲਈ, ਡੀਪੀਜ਼ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਐਨਐਸਡੀਐਲ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰ. NSDL/PI/2004/1401 ਮਿਤੀ 5 ਅਗਸਤ, 2004। ਡੀ.ਪੀਜ਼ ਨੂੰ ਐਨ.ਐਸ.ਡੀ.ਐਲ. ਸਰਕੂਲਰ ਨੰ. ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਵੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ। ਐਨ.ਐਸ.ਡੀ.ਐਲ./ਪਾਲਿਸੀ/2007/0011 ਮਿਤੀ 15 ਫਰਵਰੀ, 2007 ਨੂੰ ਡੀ.ਆਈ.ਐਸ. ਬਾਰੇ ਸੇਬੀ ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਬਾਰੇ। ਇਹ ਵੀ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਡੀਆਈਐਸ ਨੂੰ "ਨੋਤਰਹੀਣ" ਜਾਂ "ਨੋਤਰਹੀਣ ਅਤੇ ਅੰਗੂਠੇ ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨ" ਵਜੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਸਟੈਂਪ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹਨਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਡੀਆਈਐਸ ਦੇਣ ਲਈ ਡੀਪੀ ਦੇ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਸਿਰਫ ਤਾਂ ਹੀ ਜੇ ਉਹ ਅਨਪੜ੍ਹ ਹੋਣ।

ਡੀ.ਪੀਜ਼ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਪਰੋਕਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਇਸ ਸਰਕੂਲਰ ਦੇ ਜਾਰੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਖੋਲ੍ਹੇ ਗਏ ਨਵੇਂ ਖਾਤਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਡੀਆਈਐਸ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ।

ਲਈ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਤਰਫੋਂ
ਨੈਸ਼ਨਲ ਸਕਿਓਰਿਟੀਜ਼ ਡਿਪਾਰਟਮੈਂਟ ਲਿਮਟਿਡ

sd/-

ਭੂਸ਼ਣ ਮੈਦੇਵ ਉਪ ਪ੍ਰਧਾਨ

ਸਰੋਤ: [ਚੋਟੀ https://nsdl.co.in/business/cirRec_21Aug07.php](https://nsdl.co.in/business/cirRec_21Aug07.php)

23. ਕਿਸੇ ਅੰਨ੍ਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣਾ

ਨੈਸ਼ਨਲ ਸਕਿਓਰਿਟੀਜ਼ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟਰੀ ਲਿਮਟਿਡ

ਭਾਗੀਦਾਰ ਇੰਟਰਫੇਸ

ਅਨੇਕਚਰ

'ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ' ਬਾਰੇ ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ - ਸੰਸਕਰਣ 1

(9) ਕਿਸੇ ਅੰਨ੍ਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣਾ (NSDL/ਪਾਲਿਸੀ/2007/0049 ਮਿਤੀ 21 ਅਗਸਤ, 2007)

(a) ਬਿੰਦੂ ਨੰਬਰ 1 ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਨੁਸਾਰ ਪੀਓਆਈ, ਪਤੇ ਦਾ ਸਬੂਤ ਅਤੇ ਅੰਨ੍ਹੇ ਵਿਅਕਤੀ (ਆਂ) ਦੀ ਫੋਟੋ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕ ਵਜੋਂ ਜਾਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ) ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ। (i) (1) 1.3. ਬਿੰਦੂ ਨੰਬਰ 1 ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਦੀ 'ਵਿਅਕਤੀਗਤ' ਤਸਦੀਕ ਕਰਨਾ। (i) (1) 1.1. ਗਾਹਕ ਦਾ ਪੈਨ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ ਅਤੇ ਬਿੰਦੂ ਨੰਬਰ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ। (i) (2) 2.1.

(b) ਡੀ.ਪੀ. ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੇ ਫਾਰਮ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਅਤੇ ਡੀ.ਪੀ.-ਕਲਾਇੰਟ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹਨਾ ਅਤੇ ਸਮਝਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਗਾਹਕ ਅਨਪੜ੍ਹ ਹੈ, ਤਾਂ ਡੀ.ਪੀ. ਨੂੰ ਬਿੰਦੂ ਨੰਬਰ 8 ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

(c) ਡੀ.ਪੀ. ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਦਸਤਖਤ(ਆਂ) ਨੂੰ ਕੈਪਚਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਡੀ.ਪੀ.ਐਮ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੇ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਡੀ.ਪੀ.ਐਮ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਟਿੱਪਣੀ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ('ਹਸਤਾਖਰ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਸਕੀਨ' ਵਿੱਚ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹਸਤਾਖਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਤਹਿਤ) ਕਿ ਗਾਹਕ "ਨੇਤਰਹੀਣ ਹੈ"। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਅਨਪੜ੍ਹ ਹੈ, ਤਾਂ ਡੀ.ਪੀ. ਨੂੰ "ਨੇਤਰਹੀਣ ਅਤੇ ਅੰਗੂਠੇ ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨ" ਵਜੋਂ ਟਿੱਪਣੀ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

(d) ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਡਿਲੀਵਰੀ ਇੰਸਟ੍ਰਕਸ਼ਨ ਸਲਿੱਪਾਂ (ਡੀ.ਆਈ.ਐਸ.) ਜਾਰੀ ਕਰਨ, ਮੁੜ-ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਰਨ ਲਈ, ਡੀ.ਪੀ.ਜ਼ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਐਨਐਸਡੀਐਲ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰ. NSDL/PI/2004/1401 ਮਿਤੀ 5 ਅਗਸਤ, 2004। ਡੀ.ਪੀ.ਜ਼ ਨੂੰ ਐਨ.ਐਸ.ਡੀ.ਐਲ. ਸਰਕੂਲਰ ਨੰ. ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਵੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ। ਐਨ.ਐਸ.ਡੀ.ਐਲ./ਪਾਲਿਸੀ/2007/0011 ਮਿਤੀ 15 ਫਰਵਰੀ, 2007 ਨੂੰ ਡੀ.ਆਈ.ਐਸ. ਬਾਰੇ ਸੇਬੀ ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਬਾਰੇ। ਇਹ ਵੀ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਡੀ.ਆਈ.ਐਸ ਨੂੰ "ਨੇਤਰਹੀਣ" ਜਾਂ "ਨੇਤਰਹੀਣ ਅਤੇ ਅੰਗੂਠੇ ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨ" ਵਜੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਸਟੈਂਪ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹਨਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਡੀ.ਆਈ.ਐਸ ਦੇਣ ਲਈ ਡੀ.ਪੀ. ਦੇ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਸਿਰਫ ਤਾਂ ਹੀ ਜੇ ਉਹ ਅਨਪੜ੍ਹ ਹੋਣ।

ਡੀ.ਪੀ.ਜ਼ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਪਰੋਕਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ 21 ਅਗਸਤ, 2007 (ਸੋਧੇ ਹੋਏ ਸਰਕੂਲਰ ਜਾਰੀ ਹੋਣ) ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਖੋਲ੍ਹੇ ਗਏ ਨਵੇਂ ਖਾਤਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਡੀ.ਆਈ.ਐਸ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ।

ਸਰੋਤ: ਚੋਟੀ https://nsdl.co.in/business/cirRec_19Dec07annex.php

ਐਕਟ ਅਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼

24. ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਨਿਯਮ, 2017
25. ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਐਕਟ, 2016
26. UNCRPD ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ
27. ਨੈਸ਼ਨਲ ਟਰੱਸਟ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨਜ਼, 2001
28. ਆਟਿਜ਼ਮ, ਸੈਰੀਬ੍ਰਲ ਪਾਲਸੀ, ਮਾਨਸਿਕ ਰੁਕਾਵਟ ਅਤੇ ਮਲਟੀਪਲ ਅਪਾਹਜਤਾ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਭਲਾਈ ਲਈ ਨੈਸ਼ਨਲ ਟਰੱਸਟ ਐਕਟ, 1999
29. ਮਾਨਸਿਕ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਐਕਟ, 2017
30. ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ
31. ਸਥਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬੱਚਿਆਂ/ਭੈਣਾਂ-ਭਰਾਵਾਂ ਅਤੇ ਨਿਰਭਰ ਮਾਪਿਆਂ ਲਈ ਪੈਨਸ਼ਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

24. ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਨਿਯਮ, 2017

ਸਮਾਜਿਕ ਨਿਆਂ ਅਤੇ ਸਸ਼ਕਤੀਕਰਨ ਮੰਤਰਾਲਾ

[ਸਸ਼ਕਤੀਕਰਨ ਅਤੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ (ਦਿਵਿਆਂਗਜਨ)]

ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ

ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ, 10 ਮਾਰਚ, 2017

ਸਮਾਜਿਕ ਨਿਆਂ ਅਤੇ ਸਸ਼ਕਤੀਕਰਨ ਮੰਤਰਾਲੇ ਨੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਨਿਯਮ, 2017 ਨੂੰ ਨੋਟੀਫਾਈ ਕੀਤਾ ਹੈ।

- ਨਿਯਮ ਹਰੇਕ ਅਦਾਰਿਆਂ ਨੂੰ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਬਰਾਬਰ ਮੌਕੇ ਦੀ ਨੀਤੀ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕਰਨ ਦਾ ਹੁਕਮ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਨੀਤੀ ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਸ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਪਛਾਣੀਆਂ ਗਈਆਂ ਅਸਾਮੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਹਰੇਕ ਅਦਾਰਿਆਂ ਨੂੰ ਭੌਤਿਕ ਵਾਤਾਵਰਣ, ਆਵਾਜਾਈ, ਸੂਚਨਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਆਦਿ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਰੱਖੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ (ਈਪੀਯੂਬੀ) ਜਾਂ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਪੀਡੀਐਫ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

(ਐਸ.ਨੰਬਰ 25) - ਆਰ.ਪੀ.ਡੀ.ਏ ਨਿਯਮ 2017 - ਅਧਿਆਇ 3 - ਧਾਰਾ 7 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਲਈ ਆਦੇਸ਼ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

7. ਸਰਕਾਰੀ ਅਦਾਰਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰ ਦੀ ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲ ਦਾ ਤਰੀਕਾ:-
- (1) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਇੱਕ ਰਜਿਸਟਰ ਰੱਖੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਫਟ ਕਾਪੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਸ ਮਕਸਦ ਲਈ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਵੱਖਰਾ ਪੰਨਾ ਅਲਾਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (2) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵੇਰਵੇ ਦਰਜ ਕਰੇਗਾ, ਅਰਥਾਤ:-
- (ਏ) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ; (ਅ) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦਾ ਨਾਮ; (ੳ) ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਨਾਮ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ; (ਡੀ) ਘਟਨਾ ਦਾ ਸਥਾਨ; (ਈ) ਉਸ ਸੰਸਥਾ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਨਾਮ ਜਿਸ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ; (ਫ) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸਾਰ; (ਜੀ) ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ; (ਜ) ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਸਬੂਤ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ; (ਹ) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਮਿਤੀ; (ਜ) ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਪੱਧਰੀ ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਅਪੀਲ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦਾ ਵੇਰਵਾ; ਅਤੇ (ਟ) ਕੋਈ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ।

ਸਰੋਤ: [ਚੋਟੀ](#)

<http://www.egazette.nic.in/WriteReadData/2017/174740.pdf>

25. ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਐਕਟ, 2016

ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਨਿਆਂ ਮੰਤਰਾਲਾ

(ਵਿਧਾਨਕ ਵਿਭਾਗ)

ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ, 28 ਦਸੰਬਰ, 2016/ਪੈਸਾ 17, 1938 (ਸਾਕਾ)

ਸੰਸਦ ਦੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਐਕਟ ਨੂੰ ਰਾਸ਼ਟਰਪਤੀ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਮਿਲੀ

27 ਦਸੰਬਰ, 2016, ਅਤੇ ਆਮ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ: -

ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਐਕਟ, 2016

(2016 ਦਾ ਨੰਬਰ 49)

[27 ਦਸੰਬਰ, 2016]

ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਯੁਕਤ ਰਾਸ਼ਟਰ ਕਨਵੈਨਸ਼ਨ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਜਾਂ ਇਸ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਐਕਟ।

ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਯੁਕਤ ਰਾਸ਼ਟਰ ਕਨਵੈਨਸ਼ਨ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਐਕਟ

ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਜਾਂ ਇਸ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਲਈ

ਇਸ ਲਈ।

ਜਦੋਂ ਕਿ ਸੰਯੁਕਤ ਰਾਸ਼ਟਰ ਮਹਾਸਭਾ ਨੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਆਪਣੀ ਕਨਵੈਨਸ਼ਨ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ

13 ਦਸੰਬਰ, 2006 ਨੂੰ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ;

ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਕਿ ਉਪਰੋਕਤ ਕਨਵੈਨਸ਼ਨ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸਿਧਾਂਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦੀ ਹੈ

ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦਾ ਸਸ਼ਕਤੀਕਰਨ, -

(a) ਅੰਦਰੂਨੀ ਮਾਣ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਖੁਦਮੁਖਤਿਆਰੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀਆਂ ਚੋਣਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਆਜ਼ਾਦੀ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਸੁਤੰਤਰਤਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਦਾ ਆਦਰ ਕਰਨਾ;

(b) ਗੈਰ-ਭੇਦਭਾਵ;

(c) ਸਮਾਜ ਵਿੱਚ ਪੂਰੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਭਾਗੀਦਾਰੀ ਅਤੇ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ;

(d) ਮਨੁੱਖੀ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਅਤੇ ਮਨੁੱਖਤਾ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅੰਤਰ ਅਤੇ ਸਵੀਕਾਰਤਾ ਲਈ ਸਤਿਕਾਰ;

(e) ਮੌਕਿਆਂ ਦੀ ਸਮਾਨਤਾ;

(f) ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ;

(g) ਮਰਦਾਂ ਅਤੇ ਔਰਤਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਸਮਾਨਤਾ;

(h) ਅਪਾਹਜ ਬੱਚਿਆਂ ਦੀਆਂ ਵਿਕਸਤ ਹੋ ਰਹੀਆਂ ਸਮਰੱਥਾਵਾਂ ਦਾ ਆਦਰ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬੱਚਿਆਂ ਦੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਣ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦਾ ਆਦਰ ਕਰਨਾ;

ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਕਿ ਭਾਰਤ ਨੇ ਉਕਤ ਕਨਵੈਨਸ਼ਨ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਹਨ;

ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਕਿ ਭਾਰਤ ਨੇ 1 ਅਕਤੂਬਰ, 2007 ਨੂੰ ਉਕਤ ਕਨਵੈਨਸ਼ਨ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕੀਤੀ; ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਕਿ ਉਪਰੋਕਤ ਕਨਵੈਨਸ਼ਨ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਗਣਰਾਜ ਦੇ 67ਵੇਂ ਸਾਲ ਵਿੱਚ ਸੰਸਦ ਦੁਆਰਾ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ।

(ਇਹ ਐਕਟ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ (ਬਰਾਬਰ ਮੌਕੇ, ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਪੂਰੀ ਭਾਗੀਦਾਰੀ) ਐਕਟ, 1995 ਦੀ ਥਾਂ ਲੈਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਯੁਕਤ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕਨਵੈਨਸ਼ਨ (ਯੂਐਨਸੀਆਰਪੀਡੀ) ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ 'ਤੇ ਭਾਰਤ ਨੇ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਹਨ। ਇਹ ਐਕਟ ਦਸੰਬਰ 2016 ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਇਆ ਸੀ।

ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ੭ ਤੋਂ ਵਧਾ ਕੇ ੨੧ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਕੋਲ ਹੋਰ ਕਿਸਮਾਂ ਦੀਆਂ ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਸ਼ਕਤੀ ਹੋਵੇਗੀ। 21 ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ:-

1. ਅੰਨ੍ਹੇਪਣ
2. ਘੱਟ-ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ
3. ਕੁਸ਼ਟ ਰੋਗ ਤੋਂ ਠੀਕ ਹੋਏ ਵਿਅਕਤੀ
4. ਸੁਣਨ ਦੀ ਕਮਜ਼ੋਰੀ (ਬੋਲਾ ਅਤੇ ਸੁਣਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਿਲ)
5. ਚੁੱਲਣ-ਫਿਰਨ ਦੀ ਅਪੰਗਤਾ
6. ਬੱਠਾਪਨ
7. ਬੌਧਿਕ ਅਪੰਗਤਾ
8. ਮਾਨਸਿਕ ਬਿਮਾਰੀ
9. ਆਟਿਜ਼ਮ ਸਪੈਕਟ੍ਰਮ ਡਿਸਆਰਡਰ
10. ਸੈਰੀਬਲ ਪਾਲਸੀ
11. ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਡਿਸਟੋਫੀ
12. ਚਿਰਕਾਲੀਨ ਨਿਊਰੋਲੋਜੀਕਲ ਅਵਸਥਾਵਾਂ
13. ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਿੱਖਣ ਦੀਆਂ ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ
14. ਮਲਟੀਪਲ ਸਕਲੇਰੋਸਿਸ
15. ਬੋਲਣ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਅਪੰਗਤਾ
16. ਥੈਲੇਸੀਮੀਆ
17. ਹੀਮੋਫਿਲੀਆ
18. ਸਿਕਲ ਸੈੱਲ ਬਿਮਾਰੀ
19. ਬੋਲੇਪਣ ਸਮੇਤ ਕਈ ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ
20. ਤੇਜ਼ਾਬ ਹਮਲੇ ਦੀ ਪੀੜਤ ਾ
21. ਪਾਰਕਿੰਸਨ ਦੀ ਬਿਮਾਰੀ

"ਬੈਂਚਮਾਰਕ ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ" ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਜੋਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ ਦਾ ਘੱਟੋ ਘੱਟ 40 ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਹੋਣ ਲਈ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਆਰਪੀਡੀਏ 2016 ਦੀ ਧਾਰਾ 13 ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਮਰੱਥਾ, ਵਿੱਤੀ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ੇ, ਗਿਰਵੀ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਹੋਰ ਰੂਪਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ:

13. (1) ਉਚਿਤ ਸਰਕਾਰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਚੱਲ ਜਾਂ ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਮਾਲਕ ਬਣਨ ਜਾਂ ਵਾਰਸ ਵਿੱਚ ਲੈਣ, ਆਪਣੇ ਵਿੱਤੀ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਿਆਂ, ਗਿਰਵੀਆਂ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਹੋਰ ਰੂਪਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।
- (2) ਉਚਿਤ ਸਰਕਾਰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ ਜੀਵਨ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ ਵਿੱਚ ਦੂਜਿਆਂ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਮਰੱਥਾ ਦਾ ਆਨੰਦ ਮਾਣਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਵਾਂਗ ਹਰ ਜਗ੍ਹਾ ਬਰਾਬਰ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰੱਖਦੇ ਹਨ।

ਆਰਪੀਡੀਏ 2016 ਦੀ ਧਾਰਾ 14 ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਮਰੱਥਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸਰਕਾਰ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਦੀ ਹੈ।

15. (1) ਉਚਿਤ ਸਰਕਾਰ ਲਾਮਬੰਦ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰੇਗੀ ਭਾਈਚਾਰਾ ਅਤੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਮਰੱਥਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਾਜਿਕ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ।
- (2) ਉਪ-ਧਾਰਾ (1) ਅਧੀਨ ਨਾਮਜ਼ਦ ਅਥਾਰਟੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਰਹਿਣ ਵਾਲੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਉੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਲੋੜਾਂ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਮਰੱਥਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਪਾਅ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਈ ਹੋਰ ਉਪਾਅ ਕਰੇਗੀ।

ਆਰਪੀਡੀਏ 2016: ਧਾਰਾ 19 ਉਚਿਤ ਸਰਕਾਰ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਦਾ ਹੁਕਮ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ:

19. (1) ਉਚਿਤ ਸਰਕਾਰ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਨੂੰ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕਿੱਤਾਮੁਖੀ ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਸਵੈ-ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਲਈ ਰਿਆਇਤੀ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ।

ਆਰਪੀਡੀਏ 2016 ਦੀ ਧਾਰਾ 21 ਹਰੇਕ ਅਦਾਰਿਆਂ ਨੂੰ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਬਰਾਬਰ ਮੌਕੇ ਦੀ ਨੀਤੀ ਲਿਆਉਣ ਦਾ ਆਦੇਸ਼ ਦਿੰਦੀ ਹੈ:

21. (1) ਹਰੇਕ ਸੰਸਥਾ ਬਰਾਬਰ ਮੌਕੇ ਦੀ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਪਾਵਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਅਧਿਆਇ ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਿਆਂ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਲੈਣ ਦਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਹੈ।
- (2) ਹਰੇਕ ਸੰਸਥਾ ਉਕਤ ਨੀਤੀ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਮੁੱਖ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਜਾਂ ਰਾਜ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਕੋਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ।

ਆਰਪੀਡੀਏ 2016 ਦੀ ਧਾਰਾ 23 ਹਰੇਕ ਅਦਾਰਿਆਂ ਨੂੰ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨ ਦਾ ਹੁਕਮ ਦਿੰਦੀ ਹੈ:

23. (1) ਹਰੇਕ ਸਰਕਾਰੀ ਅਦਾਰਿਆਂ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਧਾਰਾ 19 ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਬਾਰੇ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ, ਮੁੱਖ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਜਾਂ ਰਾਜ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।
- (2) ਧਾਰਾ 20 ਦੀਆਂ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਦੁਖੀ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਇਸ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸੁਧਾਰਾਤਮਕ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਸਥਾਪਨਾ ਕੋਲ ਉਠਾਏਗਾ।
- (3) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਇੱਕ ਰਜਿਸਟਰ ਰੱਖੇਗਾ ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਦੇ ਦੋ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- (4) ਜੇ ਪੀੜਤ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਅਪੰਗਤਾ ਬਾਰੇ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਪੱਧਰੀ ਕਮੇਟੀ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਆਰਪੀਡੀਏ 2016 ਦੀ ਧਾਰਾ 40, 42 ਅਤੇ 43 ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਨਿਰਮਿਤ ਵਾਤਾਵਰਣ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਆਈਸੀਟੀ, ਖਪਤਕਾਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਉਪਕਰਣਾਂ ਵਿੱਚ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ:

40. ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ, ਮੁੱਖ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਨਾਲ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ ਕਰਕੇ, ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਨਿਯਮ ਭੌਤਿਕ ਵਾਤਾਵਰਣ, ਆਵਾਜਾਈ, ਸੂਚਨਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਲਈ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਤਕਨਾਲੋਜੀਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ, ਅਤੇ ਸ਼ਹਿਰੀ ਅਤੇ ਪੇਂਡੂ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਜਨਤਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹੋਰ ਸਹੂਲਤਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
42. ਉਚਿਤ ਸਰਕਾਰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਉਪਾਅ ਕਰੇਗੀ ਕਿ,
(i) ਆਡੀਓ, ਪਿੰਟ ਅਤੇ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਮੀਡੀਆ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਸਾਰੀ ਸਮੱਗਰੀ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਹਨ;
(ii) ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਕੋਲ ਆਡੀਓ ਵੇਰਵਾ, ਸੰਕੇਤ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਅਤੇ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਕੈਪਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਮੀਡੀਆ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਹੁੰਦੀ ਹੈ;
() ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਚੀਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਸਾਜ਼ੋ-ਸਾਮਾਨ ਜੋ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਯੂਨੀਵਰਸਲ ਡਿਜ਼ਾਈਨ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
43. ਉਚਿਤ ਸਰਕਾਰ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਆਮ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਸਰਵਵਿਆਪਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਡਿਜ਼ਾਈਨ ਕੀਤੇ ਖਪਤਕਾਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਉਪਕਰਣਾਂ ਦੇ ਵਿਕਾਸ, ਉਤਪਾਦਨ ਅਤੇ ਵੰਡ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਪਾਅ ਕਰੇਗੀ।

ਆਰਪੀਡੀਏ 2016 ਦੀ ਧਾਰਾ 46 ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ:

46. ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਚਾਹੇ ਸਰਕਾਰੀ ਹੋਣ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ, ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੇ ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਦੋ ਸਾਲਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਧਾਰਾ 40 ਅਧੀਨ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਬਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ: ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਮੁੱਖ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਨਾਲ ਸਲਾਹ ਮਸ਼ਵਰਾ ਕਰਕੇ ਉਕਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੁਝ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਾਂ ਵਧਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਆਰਪੀਡੀਏ 2016 ਐਕਟ ਦੇ ਅਧਿਆਇ 1 ਵਿੱਚ ਅਪਰਾਧਾਂ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਬਾਰੇ ਧਾਰਾਵਾਂ ਹਨ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਤੇ ਐਕਟ ਦੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਵੀ ਕੀਤੀ ਗਈ।

ਸਰੋਤ:

<http://www.disabilityaffairs.gov.in/upload/uploadfiles/files/RPWD%20ACT%202016.pdf>

ਸਿਖਰ

26. ਯੂਐਨਸੀਆਰਪੀਡੀ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

ਭਾਰਤ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਯੁਕਤ ਰਾਸ਼ਟਰ ਕਨਵੈਨਸ਼ਨ, 2006[4] (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, "ਯੂਐਨਸੀਆਰਪੀਡੀ") ਦਾ ਹਸਤਾਖਰਕਰਤਾ ਹੈ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਆਬਾਦੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਤੱਕ ਬਰਾਬਰ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਇੱਕ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ। ਇਹ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਚਲਾਉਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇਣ ਤੱਕ ਫੈਲੀ ਹੋਈ ਹੈ।

ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਯੁਕਤ ਰਾਸ਼ਟਰ ਕਨਵੈਨਸ਼ਨ (ਯੂ.ਐੱਨ.ਸੀ.ਆਰ.ਪੀ.ਡੀ.) ਇੱਕ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸਾਧਨ ਹੈ ਜੋ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਉਹੀ ਮਨੁੱਖੀ ਅਧਿਕਾਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਹਰ ਕੋਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਯੁਕਤ ਰਾਸ਼ਟਰ ਕਨਵੈਨਸ਼ਨ (ਯੂਐਨ ਸੀਆਰਪੀਡੀ) ਆਰਟੀਕਲ 5.2 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਰੀਰਕ ਅਤੇ ਮਾਨਸਿਕ ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਮਾਨਤਾ ਸਥਾਪਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਮਾਨਸਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਿਮਾਰ, ਮਾਨਸਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਮਜ਼ੋਰ, ਆਟਿਜ਼ਮ ਆਦਿ ਦੇ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਭਾਰਤੀ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਸਮਾਨਤਾ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਬਹਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।

ਆਰਟੀਕਲ 5 - ਸਮਾਨਤਾ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਭੇਦਭਾਵ

1. ਰਾਜ ਪਾਰਟੀਆਂ ਮੰਨਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਸਾਰੇ ਵਿਅਕਤੀ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਅਤੇ ਅਧੀਨ ਬਰਾਬਰ ਹਨ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਭੇਦਭਾਵ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਬਰਾਬਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਬਰਾਬਰ ਲਾਭ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹਨ।
2. ਰਾਜ ਧਿਰਾਂ ਅਪੰਗਤਾ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਸਾਰੇ ਭੇਦਭਾਵ ਨੂੰ ਰੋਕਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਆਧਾਰਾਂ 'ਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਵਿਰੁੱਧ ਬਰਾਬਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਗਾਰੰਟੀ ਦੇਣਗੀਆਂ।
3. ਸਮਾਨਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰਨ ਲਈ, ਰਾਜ ਧਿਰਾਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣਗੀਆਂ ਕਿ ਵਾਜਬ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।
4. ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਉਪਾਅ ਜੋ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਅਸਲ ਸਮਾਨਤਾ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹਨ, ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਕਨਵੈਨਸ਼ਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤਹਿਤ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸਰੋਤ:

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/article-5-equality-and-non-discrimination.html>

ਆਰਟੀਕਲ 12 - ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਬਰਾਬਰ ਮਾਨਤਾ

1. ਰਾਜ ਪਾਰਟੀਆਂ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਹਰ ਜਗ੍ਹਾ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਵਜੋਂ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।
2. ਰਾਜ ਧਿਰਾਂ ਇਹ ਮੰਨਣਗੀਆਂ ਕਿ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ ਜੀਵਨ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ ਵਿੱਚ ਦੂਜਿਆਂ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਮਰੱਥਾ ਦਾ ਆਨੰਦ ਮਾਣਦੇ ਹਨ।
3. ਰਾਜ ਧਿਰਾਂ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਮਰੱਥਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਉਪਾਅ ਕਰਨਗੀਆਂ।
4. ਰਾਜ ਧਿਰਾਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੀਆਂ ਕਿ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਮਰੱਥਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੇ ਉਪਾਅ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਮਨੁੱਖੀ ਅਧਿਕਾਰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਅਜਿਹੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਪਾਅ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਗੇ ਕਿ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਮਰੱਥਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਉਪਾਅ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ, ਇੱਛਾਵਾਂ ਅਤੇ ਤਰਜੀਹਾਂ ਦਾ ਆਦਰ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਹਿੱਤਾਂ ਦੇ ਟਕਰਾਅ ਅਤੇ ਅਣਉਚਿਤ ਪ੍ਰਭਾਵ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਹਨ,

ਅਨੁਪਾਤੀ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ, ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਸੰਭਵ ਸਮੇਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦਿਓ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਸਮਰੱਥ, ਸੁਤੰਤਰ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਥਾਰਟੀ ਜਾਂ ਨਿਆਂਇਕ ਸੰਸਥਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯਮਤ ਸਮੀਖਿਆ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹਨ। ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਪਾਅ ਉਸ ਹੱਦ ਦੇ ਅਨੁਪਾਤੀ ਹੋਣਗੇ ਜਿਸ ਤੱਕ ਅਜਿਹੇ ਉਪਾਅ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੇ ਹਨ।

5. ਇਸ ਧਾਰਾ ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਰਾਜ ਧਿਰਾਂ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਮਾਲਕ ਜਾਂ ਵਾਰਸ ਬਣਨ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਅਧਿਕਾਰ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ, ਆਪਣੇ ਵਿੱਤੀ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਿਆਂ, ਗਿਰਵੀਆਂ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਹੋਰ ਰੂਪਾਂ ਤੱਕ ਬਰਾਬਰ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਉਪਾਅ ਕਰਨਗੀਆਂ, ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੀਆਂ ਕਿ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ ਮਨਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਆਪਣੀ ਜਾਇਦਾਦ ਤੋਂ ਵਾਂਝੇ ਨਾ ਰਹਿਣ।

ਸਰੋਤ:

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/article-12-equal-recognition-before-the-law.html>

ਸਿਖਰ

27. ਨੈਸ਼ਨਲ ਟਰੱਸਟ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨਜ਼, 2001

11. ਸਰਪ੍ਰਸਤੀ ਲਈ ਕੌਣ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ?

1. ਦੋਵੇਂ ਮਾਪੇ ਸਾਂਝੇ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਜਾਂ, ਮੌਤ, ਤਲਾਕ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਿਛੋੜੇ, ਤਿਆਗ ਜਾਂ ਸਜ਼ਾ ਕਾਰਨ ਕਿਸੇ ਦੀ ਗੈਰ-ਹਾਜ਼ਰੀ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਆਪਣੀ ਸਰਪ੍ਰਸਤੀ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਾਮਲਾ 18 ਸਾਲ ਦੀ ਉਮਰ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਸਦਾ ਬੱਚਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
2. ਮੌਤ, ਤਿਆਗ, ਦੋਵਾਂ ਮਾਪਿਆਂ ਦੀ ਸਜ਼ਾ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਭੈਣ-ਭਰਾ (ਅੱਧੇ ਅਤੇ ਮਤਰੇਏ ਭੈਣ-ਭਰਾਵਾਂ ਸਮੇਤ) ਸਾਂਝੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਇਕੱਲੇ (ਇਕੱਲੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਕਾਰਨ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਰਣਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦਾ ਕਾਰਨ) ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਅਪਾਹਜ ਮੈਂਬਰ ਦੀ ਸਰਪ੍ਰਸਤੀ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਨ।
3. ਉਪਰੋਕਤ ਉਪ-ਨਿਯਮ (1) ਅਤੇ (2) ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਕੋਈ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰ ਸਰਪ੍ਰਸਤੀ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।
4. ਉਪ-ਨਿਯਮ (1), (2) ਅਤੇ (3) ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਕੋਈ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰਡ ਸੰਸਥਾ ਸਰਪ੍ਰਸਤੀ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ।
5. ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ ਦੀ ਕਮੇਟੀ ਕਿਸੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਬੇਸਹਾਰਾ ਜਾਂ ਤਿਆਗ ਦਿੱਤੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਸਰਪ੍ਰਸਤੀ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ।

12. ਬਿਨੈਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸ ਨੂੰ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਵਜੋਂ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ?

1. ਦੋਵੇਂ ਮਾਪੇ ਸਾਂਝੇ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਜਾਂ, ਮੌਤ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕਿਸੇ ਦੀ ਗੈਰ-ਹਾਜ਼ਰੀ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਤਲਾਕ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਿਛੋੜਾ, ਤਲਾਕ ਜਾਂ ਸਜ਼ਾ, ਨਾਬਾਲਗ ਦਾ ਕੁਦਰਤੀ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਤੇ, ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ 18 ਸਾਲ ਦੀ ਉਮਰ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਆਪਣੇ ਅਪਾਹਜ ਬੱਚੇ ਦੇ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰੀ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਮਾਪੇ ਨੂੰ ਅਯੋਗ ਨਹੀਂ ਠਹਿਰਾਇਆ ਜਾਂਦਾ।
 - i. ਨਾਗਰਿਕਤਾ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ;
 - ii. ਅਸਥਿਰ ਦਿਮਾਗ ਦਾ ਹੋਣਾ;
 - iii. ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਅਦਾਲਤ ਦੁਆਰਾ ਦੇਸ਼ੀ ਠਹਿਰਾਇਆ ਜਾਣਾ; ਜਾਂ iv. ਬੇਸਹਾਰਾ ਹੋਣਾ।
2. ਬਿਨੈਕਾਰ ਭੈਣ-ਭਰਾ, ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਸੰਕੇਤ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਇੱਕ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਵਜੋਂ ਵਿਚਾਰ ਲਈ ਅਤੇ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਉਪ-ਨਿਯਮਾਂ (3), (4) ਅਤੇ (5) ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।
3. ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਮੰਨਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਤਹਿਤ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੋਣਾ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣਾ।
4. ਜੇ ਸੰਸਥਾ ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨ ਅਧੀਨ ਰਜਿਸਟਰ ਹੋਣਾ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੰਦੀ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੇ ਇਹ ਅਣਉਚਿਤ ਪਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰੀ ਕਮੇਟੀ ਵਿਕਲਪ ਬਣਾਏਗੀ।

ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕੈਦੀ ਜਾਂ ਵਾਰਡ ਦੀ ਪਾਲਣ-ਪੋਸ਼ਣ ਸੰਭਾਲ ਲਈ ਪ੍ਰਬੰਧ, ਜੋ ਅਜਿਹੀ ਕਿਸੇ ਸੰਸਥਾ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਹੇਠ ਹੈ।

5. ਉਪ-ਨਿਯਮ (4) ਅਧੀਨ ਵਿਕਲਪਕ ਸੰਭਾਲ ਕੁਦਰਤ ਵਿੱਚ ਸਥਾਈ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਥਾਈ ਸਰਪ੍ਰਸਤੀ ਦੁਆਰਾ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇਗੀ।

6. ਬਿਨੈਕਾਰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸ ਜਗ੍ਹਾ ਦੇ ਨੇੜੇ ਜਾਂ ਨੇੜੇ ਰਹਿ ਰਿਹਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਵਾਰਡ ਆਦਤਨ ਰਹਿ ਰਿਹਾ ਹੈ।

7. ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਕੱਲੇ ਪੁਰਸ਼ ਨੂੰ ਮਹਿਲਾ ਵਾਰਡ ਲਈ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਨਹੀਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮਹਿਲਾ ਵਾਰਡਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਪੁਰਸ਼ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਉਸਦੇ ਜੀਵਨ ਸਾਥੀ ਨਾਲ ਸਹਿ-ਸਰਪ੍ਰਸਤੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜੋ ਮਾਸਟਰ ਸਹਿ-ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਹੋਵੇਗਾ।

13. ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼

1. ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ ਦੀ ਕਮੇਟੀ ਨਿਯਮਾਂ ਤਹਿਤ ਫਾਰਮ ਡੀ ਜਾਂ ਫਾਰਮ ਏ ਵਿੱਚ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ।

2. ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ ਦੀ ਕਮੇਟੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪੜਤਾਲ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਸਰਪ੍ਰਸਤੀ ਦੇ ਮੁੱਦੇ 'ਤੇ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

3. ਆਪਣੇ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਲਈ ਮਾਪਿਆਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ ਦੀ ਕਮੇਟੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਮਾਪਿਆਂ ਦੀ ਸਲਾਹ ਲੈਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਇਹ ਮਾਪਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਦੀ ਅਸਲੀਅਤ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

4. ਜੇ ਮਾਪੇ ਜਾਂ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰ ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹਨ ਜਿਸ ਨੂੰ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਕਿਉਂਕਿ ਉਹ ਬੇਸਹਾਰਾ ਜਾਂ ਬੇਸਹਾਰਾ ਹੈ ਜਾਂ ਤਿਆਗਿਆ ਹੋਇਆ ਪਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਮੇਟੀ ਦਾ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਮੈਂਬਰ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਲਈ ਸਰਪ੍ਰਸਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਮੰਗ ਸਕਦੇ ਹਨ।

5. ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ ਦੀ ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਸਰਪ੍ਰਸਤੀ ਦੀ ਲੋੜ ਦੀ ਅਸਲੀਅਤ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਲੋੜ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਤਕਨੀਕੀ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣਾ ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ ਦੀ ਕਮੇਟੀ ਲਈ ਖੁੱਲ੍ਹਾ ਹੋਵੇਗਾ।

6. ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰੀ ਕਮੇਟੀ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀਆਂ ਸਮਰੱਥਾਵਾਂ ਅਤੇ ਯੋਗਤਾ ਬਾਰੇ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਨੂੰ ਸਰਪ੍ਰਸਤੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ।

7. ਨਿੱਜੀ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ ਸਰਪ੍ਰਸਤੀ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਖੇਤਰਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਨ ਲਈ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਅਰਥਾਤ:-

1. ਭੋਜਨ, ਕੱਪੜੇ ਅਤੇ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ;
2. ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ;

3. ਧਾਰਮਿਕ ਲੋੜਾਂ;
4. ਸਿੱਖਿਆ, ਸਿਖਲਾਈ ਅਤੇ ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ;
5. ਮਨੋਰੰਜਨ ਅਤੇ ਪੋਸ਼ਣ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ;
6. ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਅਤੇ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਤੋਂ ਸੁਰੱਖਿਆ;
7. ਸੰਵਿਧਾਨਕ ਅਤੇ ਮਨੁੱਖੀ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ; ਅਤੇ
8. ਡਾਕਟਰੀ ਅਤੇ ਸਰਜੀਕਲ ਲੋੜਾਂ।

8. (1) ਕਿਸੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਸੰਸਥਾ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ; ਜਾਂ (2) ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਮਾਪੇ ਜਾਂ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰ ਨੂੰ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ ਫਾਰਮ ਬੀ ਵਿੱਚ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

14. ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰੀ ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਪਾਸ ਕੀਤੇ ਹੁਕਮਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ

ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰੀ ਕਮੇਟੀ ਹਰ ਤਿਮਾਹੀ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਾਰ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਉਸ 'ਤੇ ਪਾਸ ਕੀਤੇ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਸਰਪ੍ਰਸਤੀ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਰਿਪੋਰਟ ਭੇਜੇਗੀ ਜੋ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਰਜਿਸਟਰਡ ਮਾਪਿਆਂ ਦੀ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਨਾਲ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ ਕਰਕੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਸਰੋਤ:

http://disabilityaffairs.gov.in/upload/uploadfiles/files/The_National_Trust_Regulations_2001.pdf

[ਸਿਖਰ](#)

28. ਆਟਿਜ਼ਮ, ਸੈਰੀਬ੍ਰਲ ਪਾਲਸੀ, ਮਾਨਸਿਕ ਰੁਕਾਵਟ ਅਤੇ ਮਲਟੀਪਲ ਅਪਾਹਜਤਾ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਭਲਾਈ ਲਈ ਨੈਸ਼ਨਲ ਟਰਸਟ ਐਕਟ, 1999

ਸੈਕਸ਼ਨ 14 ਸਰਪ੍ਰਸਤੀ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤੀ।

(1) ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਮਾਪੇ ਜਾਂ ਉਸਦਾ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰ ਅਪੰਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਪਸੰਦ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਲਈ ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ ਦੀ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(2) ਕੋਈ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰਡ ਸੰਸਥਾ ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਲਈ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਲਈ ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ ਦੀ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਫਾਰਮ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਕਦੀ ਹੈ: ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ ਦੀ ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਵੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ।

ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ ਦੀ ਕਮੇਟੀ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਵੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ।

(3) ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ ਦੀ ਕਮੇਟੀ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗੀ-

(a) ਕੀ ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ;

(b) ਉਹ ਮਕਸਦ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਾਸਤੇ ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਵਾਸਤੇ ਸਰਪ੍ਰਸਤੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

(4) ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ ਦੀ ਕਮੇਟੀ ਉਪ-ਧਾਰਾਵਾਂ (1) ਅਤੇ (2) ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗੀ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਫੈਸਲਾ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਨਿਯਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ:

ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਲਈ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ ਦੀ ਕਮੇਟੀ ਉਹਨਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ ਜੋ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਹਨ।

(5) ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ ਦੀ ਕਮੇਟੀ ਬੋਰਡ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਉਸ 'ਤੇ ਪਾਸ ਕੀਤੇ ਗਏ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਅੰਤਰਾਲ 'ਤੇ ਭੇਜੇਗੀ ਜੋ ਨਿਯਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

** ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਦੇ ਸੈਕਸ਼ਨ 15 ਕਰਤੱਵ

15. ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਦੇ ਕਰਤੱਵ - ਇਸ ਅਧਿਆਇ ਅਧੀਨ ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹਰੇਕ ਵਿਅਕਤੀ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਉਸਦੀ ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰੇਗਾ ਜਾਂ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

(** ਇਸ ਸੈਕਸ਼ਨ ਦਾ ਮਤਲਬ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਸਰਪ੍ਰਸਤ, ਭਾਵੇਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਹੀਂ ਕਿ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰੇ, ਪਰ ਇਕੱਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।)

ਸਰੋਤ: http://disabilityaffairs.gov.in/upload/uploadfiles/files/National_Trust_act-englsih.pdf

ਸਿਖਰ

29. ਮਾਨਸਿਕ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਐਕਟ, 2017

ਅਧਿਆਇ 1 - ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ

(i) "ਸੂਚਿਤ ਸਹਿਮਤੀ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਖਲ ਅੰਦਾਜ਼ੀ ਲਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸਹਿਮਤੀ, ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ, ਅਣਉਚਿਤ ਪ੍ਰਭਾਵ, ਧੋਖਾਧੜੀ, ਧਮਕੀ, ਗਲਤੀ ਜਾਂ ਗਲਤ ਬਿਆਨੀ ਦੇ, ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਤਰੀਕੇ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ ਦੇ ਜੋਖਮਾਂ ਅਤੇ ਲਾਭਾਂ ਅਤੇ ਵਿਕਲਪਾਂ ਸਮੇਤ ਢੁਕਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ;

(ਸ) "ਮਾਨਸਿਕ ਬਿਮਾਰੀ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਸੋਚ, ਮੂਡ, ਧਾਰਨਾ, ਰੁਝਾਨ ਜਾਂ ਯਾਦਦਾਸ਼ਤ ਦਾ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਵਿਕਾਰ ਜੋ ਨਿਰਣਾ, ਵਿਵਹਾਰ, ਅਸਲੀਅਤ ਨੂੰ ਪਛਾਣਨ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ ਜਾਂ ਜੀਵਨ ਦੀਆਂ ਆਮ ਮੰਗਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ, ਸ਼ਰਾਬ ਅਤੇ ਨਸ਼ਿਆਂ ਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਮਾਨਸਿਕ ਸਥਿਤੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਮਜ਼ੋਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਇਸ ਵਿੱਚ ਮਾਨਸਿਕ ਕਮਜ਼ੋਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜੋ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਦਿਮਾਗ ਦੇ ਗ੍ਰਿਫਤਾਰ ਜਾਂ ਅਧੂਰੇ ਵਿਕਾਸ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਹੈ, ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੁੱਧੀ ਦੀ ਉਪ-ਸਧਾਰਣਤਾ ਦੁਆਰਾ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ;

ਅਧਿਆਇ II - ਮਾਨਸਿਕ ਬਿਮਾਰੀ ਅਤੇ ਮਾਨਸਿਕ ਸਿਹਤ ਸੰਭਾਲ ਅਤੇ ਇਲਾਜ ਦੇ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ

3. (1) ਮਾਨਸਿਕ ਬਿਮਾਰੀ ਦਾ ਨਿਰਣਾ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਾਂ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਡਾਕਟਰੀ ਮਾਪਦੰਡ (ਵਿਸ਼ਵ ਸਿਹਤ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਬਿਮਾਰੀ ਦੇ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਵਰਗੀਕਰਨ ਦੇ ਨਵੀਨਤਮ ਸੰਸਕਰਣ ਸਮੇਤ) ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਨੋਟੀਫਾਈ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- (2) ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਅਥਾਰਟੀ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਮਾਨਸਿਕ ਬਿਮਾਰੀ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਵਜੋਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗੀ, ਸਿਵਾਏ ਮਾਨਸਿਕ ਬਿਮਾਰੀ ਦੇ ਇਲਾਜ ਨਾਲ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਬੰਧਤ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਜਾਂ ਇਸ ਐਕਟ ਜਾਂ ਇਸ ਸਮੇਂ ਲਾਗੂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕਵਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੋਰ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ।
- (3) ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਮਾਨਸਿਕ ਬਿਮਾਰੀ ਦਾ ਨਿਰਣਾ ਇਸ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ,
- (a) ਰਾਜਨੀਤਿਕ, ਆਰਥਿਕ ਜਾਂ ਸਮਾਜਿਕ ਸਥਿਤੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ, ਨਸਲੀ ਜਾਂ ਧਾਰਮਿਕ ਸਮੂਹ ਦੀ ਮੈਂਬਰਸ਼ਿਪ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ ਜੋ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਮਾਨਸਿਕ ਸਿਹਤ ਸਥਿਤੀ ਨਾਲ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਬੰਧਤ ਨਹੀਂ ਹੈ;
- (b) ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਭਾਈਚਾਰੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਨੈਤਿਕ, ਸਮਾਜਿਕ, ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ, ਕੰਮ ਜਾਂ ਰਾਜਨੀਤਿਕ ਕਦਰਾਂ-ਕੀਮਤਾਂ ਜਾਂ ਧਾਰਮਿਕ ਵਿਸ਼ਵਾਸਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਨਾ ਹੋਣਾ।
- (4) ਮਾਨਸਿਕ ਸਿਹਤ ਸਥਾਪਨਾ ਵਿੱਚ ਪਿਛਲਾ ਇਲਾਜ ਜਾਂ ਹਸਪਤਾਲ ਵਿੱਚ ਭਰਤੀ ਹੋਣਾ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਢੁਕਵਾਂ ਹੈ, ਆਪਣੇ ਆਪ ਵਿੱਚ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਮਾਨਸਿਕ ਬਿਮਾਰੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵਰਤਮਾਨ ਜਾਂ ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਨ ਨੂੰ ਜਾਇਜ਼ ਨਹੀਂ ਠਹਿਰਾਏਗਾ।

(5) ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਮਾਨਸਿਕ ਬਿਮਾਰੀ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਨ ਦਾ ਮਤਲਬ ਇਹ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਤੰਦਰੁਸਤ ਦਿਮਾਗ ਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਉਸਨੂੰ ਕਿਸੇ ਸਮਰੱਥ ਅਦਾਲਤ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਘੋਸ਼ਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ.

ਸਰੋਤ:

<http://www.prsindia.org/uploads/media/Mental%20Health/Mental%20Healthcare%20ਐਕਟ,%202017.pdf>

[ਸਿਖਰ](#)

30. ਇੰਡੀਅਨ ਕੰਟਰੈਕਟ ਐਕਟ ਦੀ ਧਾਰਾ 11 > ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਠੇਕੇ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ

:-

ਹਰੇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਬਾਲਗ ਹੋਣ ਦੀ ਉਮਰ ਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਚੰਗੇ ਦਿਮਾਗ ਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੈ।

ਇਸ ਲਈ ਅਪਾਹਜ ਬਾਲਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਸੰਕੁਚਿਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਮੰਨਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ 'ਅਸਥਿਰ ਦਿਮਾਗ' ਦਾ ਨਹੀਂ ਦਿਖਾਇਆ ਜਾਂਦਾ। ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਅਸਥਿਰ ਦਿਮਾਗ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਦਾ ਆਧਾਰ ਨਹੀਂ ਹੈ।

> ਭਾਰਤੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਧਾਰਾ 12 ਦੱਸਦੀ ਹੈ ਕਿ ਮਨ ਦੀ ਅਸ਼ਾਂਤੀ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ:-

ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਚੰਗੇ ਦਿਮਾਗ ਦਾ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜੇ, ਉਸ ਸਮੇਂ ਜਦੋਂ ਉਹ ਇਸ ਨੂੰ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ, ਉਹ ਇਸ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਅਤੇ ਉਸਦੀ ਦਿਲਚਸਪੀ 'ਤੇ ਇਸਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਤਰਕਸ਼ੀਲ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਸਥਿਰ ਦਿਮਾਗ ਦਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਕਦੇ-ਕਦਾਈਂ ਤੰਦਰੁਸਤ ਦਿਮਾਗ ਦਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਉਹ ਚੰਗੇ ਦਿਮਾਗ ਦਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੰਦਰੁਸਤ ਦਿਮਾਗ ਦਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਕਦੇ-ਕਦਾਈਂ ਅਸਥਿਰ ਦਿਮਾਗ ਦਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਅਸਥਿਰ ਦਿਮਾਗ ਦਾ ਹੋਣ 'ਤੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਨਾ ਕਰੇ।

ਉਦਾਹਰਣ

(a) ਪਾਗਲ ਪਨਾਹ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮਰੀਜ਼, ਜੋ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ, ਤੰਦਰੁਸਤ ਦਿਮਾਗ ਦਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਅੰਤਰਾਲਾਂ ਦੌਰਾਨ ਸੰਕੁਚਿਤ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(b) ਇੱਕ ਸਮਝਦਾਰ ਆਦਮੀ, ਜੋ ਬੁਖਾਰ ਤੋਂ ਬੇਚੈਨ ਹੈ, ਜਾਂ ਜੋ ਇੰਨਾ ਸ਼ਰਾਬੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕਿਸੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਸਮਝ ਸਕਦਾ, ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਹਿੱਤਾਂ 'ਤੇ ਇਸਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਤਰਕਸ਼ੀਲ ਫੈਸਲਾ ਨਹੀਂ ਬਣਾ ਸਕਦਾ, ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਅਜਿਹਾ ਚਿਕਿਤਸਾਪਣ ਜਾਂ ਸ਼ਰਾਬੀ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।

ਸਰੋਤ: ਚੋਟੀ <http://lawmin.nic.in/ld/P-ACT/1872/A1872-9.pdf>

31. ਸਥਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬੱਚਿਆਂ/ਭੈਣਾਂ-ਭਰਾਵਾਂ ਅਤੇ ਨਿਰਭਰ ਮਾਪਿਆਂ ਲਈ ਪੈਨਸ਼ਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਪਰਸੋਨਲ, ਪੀਜੀ ਅਤੇ ਪੈਨਸ਼ਨ ਮੰਤਰਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ 1/27/2011-ਪੀਡਬਲਯੂ (ਈ) ਮਿਤੀ 01.07.2013 ਰਾਹੀਂ ਸਥਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬੱਚਿਆਂ/ਭੈਣਾਂ-ਭਰਾਵਾਂ ਅਤੇ ਆਸ਼ਰਿਤ ਮਾਪਿਆਂ ਲਈ ਪੈਨਸ਼ਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਸਰਲ ਬਣਾਉਣਾ

ਬਜ਼ੁਰਗ ਮਾਪਿਆਂ ਅਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬੱਚਿਆਂ/ਭੈਣਾਂ-ਭਰਾਵਾਂ ਲਈ ਜਾਰੀ ਸੋਧੇ ਹੋਏ ਪੈਨਸ਼ਨ ਭੁਗਤਾਨ ਆਦੇਸ਼ (ਪੀ.ਪੀ.ਓ.) ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਆ ਰਹੀਆਂ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨਾ।

- > ਕਰਮਚਾਰੀ/ਪੈਨਸ਼ਨਰ ਰਿਟਾਇਰਮੈਂਟ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਾਂ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਨਿਯੁਕਤੀ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸੀਸੀਐਸ (ਪੈਨਸ਼ਨ) ਨਿਯਮ, 1972 ਦੇ ਨਿਯਮ 54 ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸਥਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬੱਚੇ/ਭੈਣ-ਭਰਾ ਨੂੰ ਪਰਿਵਾਰਕ ਪੈਨਸ਼ਨ ਦੇਣ ਲਈ ਅਗਾਊਂ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਮੰਗੀ ਜਾਵੇ।
- > ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੁੱਤਰ ਜਾਂ ਧੀ ਨੂੰ ਪਰਿਵਾਰਕ ਪੈਨਸ਼ਨ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਨਿਯੁਕਤੀ ਅਥਾਰਟੀ ਇਸ ਗੱਲ ਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਅਪੰਗਤਾ ਅਜਿਹੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਸ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਰੋਜ਼ੀ-ਰੋਟੀ ਕਮਾਉਣ ਤੋਂ ਰੋਕਿਆ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਇਸ ਦਾ ਸਬੂਤ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਗਠਿਤ ਮੈਡੀਕਲ ਬੋਰਡ ਦੇ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- > ਪਰਿਵਾਰਕ ਪੈਨਸ਼ਨ ਅਪਾਹਜ ਨਿਰਭਰ ਭੈਣ-ਭਰਾਵਾਂ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਹੋਵੇਗੀ, ਜੇ ਅਜਿਹੇ ਭੈਣ-ਭਰਾ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪੈਨਸ਼ਨਰ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਸਨ ਜਿਸ ਦੇ ਪਿੱਛੇ ਵਿਧਵਾ ਜਾਂ ਯੋਗ ਬੱਚਾ ਜਾਂ ਯੋਗ ਮਾਪੇ ਨਹੀਂ ਹਨ।
- > ਅਜਿਹੀ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਦਫਤਰ ਦੇ ਮੁਖੀ (ਐਚ.ਓ.) ਅਜਿਹੇ ਬੱਚਿਆਂ/ਭੈਣਾਂ/ਆਸ਼ਰਿਤ ਮਾਪਿਆਂ ਨੂੰ ਪਰਿਵਾਰਕ ਪੈਨਸ਼ਨ ਦੇਣ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਆਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨਗੇ। ਅਪਾਹਜ ਬੱਚੇ/ਭੈਣ-ਭਰਾ/ਆਸ਼ਰਿਤ ਮਾਪਿਆਂ ਨੂੰ ਪਰਿਵਾਰਕ ਪੈਨਸ਼ਨ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।
- > ਪੈਨਸ਼ਨ ਵੰਡਣ ਵਾਲੀ ਅਥਾਰਟੀ ਪੈਨਸ਼ਨਰ ਦੀ ਮੌਤ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਥਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਬੱਚੇ/ਭੈਣ-ਭਰਾ ਜਾਂ ਆਸ਼ਰਿਤ ਮਾਪਿਆਂ ਨੂੰ ਪੈਨਸ਼ਨ ਭੁਗਤਾਨ ਆਦੇਸ਼ਾਂ (ਪੀ.ਪੀ.ਓ.), ਨਿਯੁਕਤੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਅਤੇ ਪੈਨਸ਼ਨਰ ਦੇ ਮੌਤ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਅਤੇ ਆਮਦਨ ਦੇ ਸਵੈ-ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਪੈਨਸ਼ਨ ਵੰਡਣਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰੇਗੀ।
- > ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪਰਿਵਾਰਕ ਪੈਨਸ਼ਨ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇਣ ਲਈ ਬੈਂਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਸਹੂਲਤ ਦੇਣ ਲਈ, ਸਰਕਾਰੀ ਕਰਮਚਾਰੀ/ਪੈਨਸ਼ਨਰ/ਪਤੀ/ਪਤਨੀ ਅਜਿਹੇ ਬੱਚਿਆਂ/ਭੈਣਾਂ/ਮਾਪਿਆਂ/ਮਾਪਿਆਂ ਦਾ ਬੈਂਕ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪੈਨਸ਼ਨ ਭੁਗਤਾਨ ਆਦੇਸ਼ਾਂ (ਪੀ.ਪੀ.ਓ.) ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਦਫਤਰ ਦੇ ਮੁਖੀ ਨੂੰ ਸੰਕੇਤ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਸਰੋਤ:

http://ccis.nic.in/CP_Circular_Report.asp?MinCode=2&DepCode=3&DivCode=10&SecCode=%280%29&CNCode=1&MctCode=5&SctCode=30&ArchCode=2

ਸਿਖਰ

ਅਦਾਲਤ ਦੇ ਆਦੇਸ਼

32. ਸੀਸੀਪੀਡੀ ਆਰਡਰ ਮਿਤੀ: 23.02.2012

33. ਸੀਸੀਪੀਡੀ ਆਰਡਰ ਮਿਤੀ: 05.09.2005

32. ਸੀ.ਸੀ.ਪੀ.ਡੀ. ਆਰਡਰ ਮਿਤੀ: 23.02.2012

ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਦਾ ਦਫਤਰ ਸਮਾਜਿਕ ਨਿਆਂ ਅਤੇ ਸਸ਼ਕਤੀਕਰਨ ਮੰਤਰਾਲਾ,
ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ

ਕੇਸ ਨੰਬਰ 21/1102/2011-12 ਮਿਤੀ: 23.02.2012
ਡਿਸਪੈਚ ਨੰ.

ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ
ਰਾਮਜੀ ਤ੍ਰਿਪਾਠੀ
ਪੁਰਾਣੀ ਐਚ/9, ਕਬੀਰ ਕਲੋਨੀ, ਬੀ.ਐਚ.ਯੂ.

- R1554
ਵਾਰਾਂਸੀ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ

ਬਨਾਮ
ਸਟੇਟ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ
(ਰਾਹੀਂ: ਚੀਫ ਮੈਨੇਜਰ)
ਬਨਾਰਸ ਹਿੰਦੂ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ ਸ਼ਾਖਾ
- R1555

ਉੱਤਰਦਾਤਾ

ਸੁਣਵਾਈ ਦੀ ਮਿਤੀ: 21.02.2012

ਵਰਤਮਾਨ:

- i) ਸ੍ਰੀ ਰਾਮਜੀ ਤ੍ਰਿਪਾਠੀ।
- ii) ਸ੍ਰੀ ਰਮਾ ਕਾਂਤ ਗੁਪਤਾ, ਚੀਫ ਮੈਨੇਜਰ, ਐਸਬੀਆਈ, ਬੀਐਚਯੂ, ਵਾਰਾਂਸੀ

ਆਰਡਰ

ਉਪਰੋਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ 14.11.2011 ਨੂੰ ਦਿਵਿਆਂਗ ਵਿਅਕਤੀ (ਬਰਾਬਰ ਮੌਕੇ, ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਪੂਰਨ ਭਾਗੀਦਾਰੀ) ਐਕਟ 1995 ਤਹਿਤ ਦਿਵਿਆਂਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਸੀ, ਜਿਸ ਨੂੰ 'ਐਕਟ' ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਟੇਟ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਦੁਆਰਾ ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਡ ਸਮੇਤ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਨ ਬਾਰੇ 'ਐਕਟ' ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਬੀ.ਐਚ.ਯੂ. ਸ਼ਾਖਾ ਹੋਰਨਾਂ ਨਾਲ ਬਰਾਬਰ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ।

2. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਕਿਹਾ ਕਿ ਉਹ ਇੱਕ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ

ਬਨਾਰਸ ਹਿੰਦੂ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ ਵਿੱਚ ਨਿੱਜੀ ਸਹਾਇਕ। ਉਹ ਸਟੇਟ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਬੀਐਚਯੂ, ਬ੍ਰਾਂਚ, ਬਨਾਰਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਖਾਤਾ ਰੱਖ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਉਕਤ ਬੈਂਕ ਨੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥਾ ਜ਼ਾਹਰ ਕੀਤੀ ਸੀ।

3. ਇਹ ਮਾਮਲਾ ਪੱਤਰ ਨੰਬਰ 21/1102/11-12 ਮਿਤੀ 01.12.2011 ਰਾਹੀਂ ਉੱਤਰਦਾਤਾ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਉਠਾਇਆ ਗਿਆ ਸੀ।

4. ਉੱਤਰਦਾਤਾ ਨੇ ਮਿਤੀ 12.01.2012 ਦੇ ਜਵਾਬ ਰਾਹੀਂ ਦੱਸਿਆ ਕਿ ਸ੍ਰੀ ਤ੍ਰਿਪਾਠੀ ਨੂੰ ਉਸਦੇ ਵਿੱਤੀ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਜਾਰੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਕਿਉਂਕਿ ਉਸਦੇ ਦਸਤਖਤ ਇਕਸਾਰ ਨਹੀਂ ਸਨ ਅਤੇ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਕਾਪੀ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਸਨ। ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਏਟੀਐਮ ਦਾ ਸਬੰਧ ਹੈ, ਉੱਚ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ

ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਹੁਣ ਤੱਕ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਗੜਬੜੀ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਕੋਈ ਏਟੀਐਮ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਸ਼੍ਰੀ ਤ੍ਰਿਪਾਠੀ ਨੂੰ ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਿਆ।

ਸਰੋਜਨੀ ਹਾਊਸ, 6, ਭਗਵਾਨ ਦਾਸ ਰੋਡ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-110001 ਟੈਲ: 23386054, 23386154, ਟੈਲੀਫੈਕਸ: 23386006

ਈ-ਮੇਲ: ccpd@nic.in ਵੈੱਬਸਾਈਟ: www.ccdisabilities.nic.in

(ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਭਵਿੱਖ ਦੇ ਪੱਤਰ-ਵਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਉਪਰੋਕਤ ਫਾਈਲ/ਕੇਸ ਨੰਬਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿਓ)

5. ਉੱਤਰਦਾਤਾ ਦੀਆਂ ਲਿਖਤੀ ਦਲੀਲਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਇੱਕ ਨਿੱਜੀ ਸੁਣਵਾਈ 21.02.2012 ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਇਸ ਦੌਰਾਨ, ਮਿਤੀ 13.02.2012 ਦੇ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ, ਉੱਤਰਦਾਤਾ ਨੇ ਦੱਸਿਆ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰੋਫਾਰਮਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ 09 02, 2012 ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ। ਉਸਨੇ ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਡ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰੋਫਾਰਮਾ ਵਿੱਚ ਅਰਜ਼ੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ 'ਤੇ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਵੇਰਵੇ ਸੀਵੀਐਸ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਪਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ। ਉਸ ਨੂੰ ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਡ ਨੰਬਰ 5048 0980 0211 0000 018 ਵੀ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਸੀ। ਉਸਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਅਤੇ ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਸਬੂਤ ਵਜੋਂ ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ

6. ਸੁਣਵਾਈ ਦੌਰਾਨ ਧਿਰਾਂ ਨੇ ਆਪਣੀਆਂ ਲਿਖਤੀ ਦਲੀਲਾਂ ਦੁਹਰਾਈਆਂ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਅੱਗੇ ਕਿਹਾ ਕਿ ਉਸ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਪਰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪੁੱਛੇ ਜਾਣ 'ਤੇ ਉਸ ਨੇ ਅੰਡਰਟੇਕਿੰਗ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਸ਼ੁਰੂ ਵਿੱਚ, ਉਹ ਕੋਈ ਵੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਉਤਪਾਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕੋਈ ਅੰਡਰਟੇਕਿੰਗ ਦੇਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਨਹੀਂ ਸੀ। ਉਹ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਧੂ ਜ਼ਰੂਰਤ 'ਤੇ ਜ਼ੋਰ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਜਿਸ 'ਤੇ ਆਈਐਸ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਹੋਰ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ। ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਡ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਉਸਨੇ ਕਿਹਾ ਕਿ ਉਸਨੂੰ ਅਜੇ ਇਹ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਹੈ।

7. ਉੱਤਰਦਾਤਾ ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਨੇ ਕਿਹਾ ਕਿ ਸਟੇਟ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਬਨਾਰਸ ਹਿੰਦੂ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ ਨੇ ਸਟੇਟ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਸੈਂਟਰ, ਮੁੰਬਈ ਵੱਲੋਂ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ ਐਨਬੀਜੀ/ਐਸਪੀ-4/2009-10 ਮਿਤੀ 06/07.05.2009 ਰਾਹੀਂ ਜਾਰੀ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਉਪਰੋਕਤ ਸਰਕੂਲਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸਵੈ-ਸੰਚਾਲਿਤ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਸੁਵਿਧਾ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਗੜਬੜੀ ਵਾਲੇ ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਦੁਆਰਾ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅੰਡਰਟੇਕਿੰਗ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ:-

i. ਕਿ ਮੈਂ ਮੈਂ ਹਾਂ, ਅਸੀਂ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗੀਤ / ਅਪਾਹਜ ਹਾਂ ਅਤੇ ਦੇਵਾਂ ਅੱਖਾਂ ਦੀ ਨਜ਼ਰ ਤੋਂ ਅਸਮਰੱਥ ਹਾਂ। ਜਦੋਂ ਕਿ, ਮੇਰੀ ਨਿੱਜੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਸਟੇਟ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਬੀਐਚਯੂ ਸ਼ਾਖਾ ਮੈਨੂੰ/ਸਾਨੂੰ 'ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਸੁਵਿਧਾ' ਜਾਰੀ ਕਰਨ/ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੋ ਗਈ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਮੈਨੂੰ/ਸਾਨੂੰ 'ਸਵੈ-ਸੰਚਾਲਿਤ ਚੈੱਕ' ਰਾਹੀਂ ਮੇਰੇ/ਸਾਡੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਚਲਾਉਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ, ਤਾਂ ਜੋ ਮੇਰੇ/ਸਾਡੇ ਖਾਤੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਮੈਂ / ਅਸੀਂ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਮਤ ਹਾਂ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਜੋਖਮ, ਲਾਗਤਾਂ ਅਤੇ ਨਤੀਜਿਆਂ 'ਤੇ ਉਕਤ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦਾ ਵਾਅਦਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

vi. ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਦਾ ਸਬੰਧ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਮੈਨੂੰ/ਸਾਨੂੰ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਜਾਂ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਲਈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਠਹਿਰਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

vii. ਇਹ ਅੰਡਰਟੇਕਿੰਗ ਮੈਨੂੰ ਮੇਰੇ ਅਗਲੇ ਦੇਸਤ ਦੁਆਰਾ ਪੜ੍ਹੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਮੈਂ/ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਗਵਾਹਾਂ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਵਿੱਚ ਮੈਨੂੰ/ਸਾਨੂੰ ਜਾਣੀ ਜਾਂਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਮਝ ਿਆ ਗਿਆ ਹੈ

ਖੱਬੇ/ਸੱਜੇ ਹੱਥ ਦੇ ਅੰਗੂਠੇ ਦੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਵਾਲੇ ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਦੇ ਦਸਤਖਤ"।

8 ਉਸਨੇ ਅੱਗੇ ਕਿਹਾ ਕਿ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਸੈਂਟਰ ਮੁੰਬਈ ਦਾ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ ਐਨਬੀਜੀ/ਐਸ ਐਂਡ ਪੀਐਮਆਈਐਸਸੀ/20/2009-10 ਮਿਤੀ 31.10.2009 ਵਿੱਚ ਇਹ ਵਿਵਸਥਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਕਿ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਸਵੈ-ਡਰਾਅ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਹੁਣ ਆਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ ਕ੍ਰਾਸਡ ਚੈੱਕ ਹੀ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾ ਰਹੇ ਸਨ। ਉਸਨੇ ਇਹ ਵੀ ਕਿਹਾ ਕਿ ਅੰਡਰਟੇਕਿੰਗ ਦੇ ਫਾਰਮੈਟ ਨੂੰ ਸੋਧਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਜਿਸ ਅਨੁਸਾਰ ਦਸਤਖਤਾਂ ਵਿੱਚ ਅਸੰਤੁਲਨ ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਧਾਰਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ। ਪਾਬੰਦੀ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਇਰਾਦਾ ਨਹੀਂ ਹੈ।

9. ਇਹ ਦੇਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੇ ਆਪਣੇ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰ. ਡੀ.ਬੀ.ਓ.ਡੀ. ਨੰਬਰ ਲੇਗ ਬੀ.ਸੀ.91/09.07.00512007-08 ਮਿਤੀ 04.06.2008 ਨੇ ਆਰ.ਆਰ.ਬੀਜ਼ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਸੀ ਕਿ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਗੜਬੜੀ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਸਹੂਲਤ/ਏਟੀਐਮ, ਲਾਕਰ ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣਾਂ ਨੂੰ ਉਕਤ ਸਹੂਲਤਾਂ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਕਿਉਂਕਿ ਉਹ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਲਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਮਰੱਥ ਹਨ। ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਸਹੂਲਤ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਥਰਡ ਪਾਰਟੀ ਚੈੱਕ ਸਹੂਲਤ, ਨੈਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤ, ਲਾਕਰ ਸਹੂਲਤ, ਪ੍ਰਚੁਨ ਲੇਨ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਆਦਿ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਭੇਦਭਾਵ ਦੇ ਨੇਤਰਹੀਣਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਨੂੰ ਉਪਰੋਕਤ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਹਰ ਸੰਭਵ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦੇਣ।

10. ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਮਿਤੀ 04.06.2008 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਇੰਡੀਅਨ ਬੈਂਕਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ (ਆਈ.ਬੀ.ਏ.) ਨੇ ਆਪਣੇ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰ. CE/RB-1Nip/1766 dt. 18.11.2008 ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅੰਗੂਠੇ ਦੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਨੂੰ ਦਸਤਖਤ ਦੀ ਥਾਂ ਸਟੇਰ ਕਰਨ ਦੀ ਉਪਲਬਧ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਯੁਕਤ ਰਾਸ਼ਟਰ ਕਨਵੈਨਸ਼ਨ (ਯੂ.ਐੱਨ.ਸੀ.ਆਰ.ਪੀ.ਡੀ.) ਦੇ ਆਰਟੀਕਲ 9 ਦਾ ਵੀ ਹਵਾਲਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸਾਰੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਦੂਜਿਆਂ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਹੈ, ਅਤੇ, ਉਸ ਅਨੁਸਾਰ, ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਟਾਕਿੰਗ ਏਟੀਐਮ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ। ਆਈ.ਬੀ.ਏ. ਨੇ ਆਪਣੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਤਮਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਜਾਰੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਤਮਕ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੀਆਂ ਆਮ ਹਦਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹ ਵੀ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਸਾਰੇ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਗੜਬੜੀ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਹੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਉਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਉਹ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ। ਉਸੇ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੁਝ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਜੋਖਮ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਗੈਰ-ਅਪਾਹਜ ਗਾਹਕ ਨਾਲੋਂ ਵੱਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜ਼ਿਕਰਯੋਗ ਹੈ ਕਿ ਮਾਣਯੋਗ ਗੁਰਾਟੀ ਹਾਈ ਕੋਰਟ ਨੇ 2006 ਦੇ ਡਬਲਯੂਪੀ (ਸੀ) ਨੰਬਰ 2215 ਵਿੱਚ ਸ਼੍ਰੀ ਪ੍ਰਸੰਨ ਕੁਮਾਰ ਪਿੰਚਾ ਦੁਆਰਾ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ ਸੀ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਅੰਤਰਿਮ ਆਦੇਸ਼ ਪਾਸ ਕਰਦਿਆਂ ਇਸੇ ਕਿਸਮ ਦੇ ਭੇਦਭਾਵ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪਿਆ ਸੀ, ਨੇ ਉੱਤਰਦਾਤਾ ਬੈਂਕ, ਐਲਡੀਬੀਆਈ ਬੈਂਕ, ਗੁਰਾਟੀ ਨੂੰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤਾ ਸੀ ਕਿ ਪਟੀਸ਼ਨਕਰਤਾ ਨੂੰ ਐਲਓਬੀਆਈ ਦੀ ਗੁਰਾਟੀ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਨਾਲ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਕਮਜ਼ੋਰੀ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਅਪਾਹਜਤਾ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਮਾਣਯੋਗ ਅਦਾਲਤ ਨੇ ਅੱਗੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਕਿ ਪਟੀਸ਼ਨਕਰਤਾ ਨੂੰ ਉਕਤ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਦੇ ਆਮ/ਆਮ ਸੰਚਾਲਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਵੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਅਦਾਲਤ ਦੇ ਉਕਤ ਅੰਤਰਿਮ ਆਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਐਲਡੀਬੀਆਈ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀ ਭਾਵਨਾ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ ਜਿਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਪਟੀਸ਼ਨਕਰਤਾ ਦੂਜਿਆਂ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਅਨੰਦ ਲੈ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਜੇ ਇੱਕ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਲਈ ਦੇਸ਼ ਦਾ ਇੱਕ ਬੈਂਕ ਉਪਰੋਕਤ ਆਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਸਫਲਤਾਪੂਰਵਕ ਲਾਗੂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੋਈ ਕਾਰਨ ਨਹੀਂ ਹੈ ਕਿ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਬੈਂਕ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਕਮਜ਼ੋਰੀ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਅਜਿਹਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ।

11. ਇਹ ਵੀ ਦੇਖਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਉੱਤਰਦਾਤਾ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਮੌਜੂਦਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਤਹਿਤ, ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਦੀ ਕਮਜ਼ੋਰੀ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਹਰ ਵਾਰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਜਾਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ, ਉਸਨੂੰ ਪੈਸੇ ਕੱਢਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਅਤੇ ਅਨਿਆਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

12. ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਤੱਥਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ, ਅਤੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗਤ ਅਤੇ ਹੋਰ ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯਮਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਾਹਮਣਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਭੇਦਭਾਵ ਪ੍ਰਤੀ ਸੁਚੇਤ ਹੋਣ ਕਰਕੇ, ਅਸੀਂ ਉੱਤਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ:

i) ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੋ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸਮੇਤ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਗਤ ਅਤੇ ਹੋਰ ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਹੋਰਨਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਬਰਾਬਰ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ, ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਅਨੰਦ ਲੈਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਹੈ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਵਿੱਚ ਚੈੱਕ ਦੀ ਸਹੂਲਤ, ਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤ, ਏਟੀਐਮ ਸੁਵਿਧਾ, ਲਾਕਰ ਸਹੂਲਤ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

xiii) ਅਪਾਹਜ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਵਿਕਸਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਅਤੇ ਹੋਰ ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕੀਮਤ 'ਤੇ ਸਮਝੌਤਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ

xiv) ਵਿਜ਼ੁਅਲ ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਦਸਤਖਤ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਵਿਤ ਅਸਮਾਨਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਕਈ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਫਿੰਗਰ ਪ੍ਰੈਸ਼ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਆਦਿ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

xv) ਵਿਜ਼ੁਅਲ ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਅੰਗੂਠੇ ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲਗਾ ਕੇ ਜਾਂ ਦਸਤਖਤ ਦੀ ਆਮ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਚਲਾਉਣ ਦੀ ਚੋਣ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ।

xvi) ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਅਪਾਹਜਤਾ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਅੰਡਰਟੇਕਿੰਗ (ਅੰਡਰਟੇਕਿੰਗ ਜੋ ਕਿਸੇ ਗੈਰ-ਅਪਾਹਜ ਨਾਗਰਿਕ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ) ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ; ਅਤੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਨੀਤੀ ਦਾ ਮਨੁੱਖੀ ਚਿਹਰਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

13. ਕਿਉਂਕਿ ਐਸਬੀਆਈ ਦੀ ਉੱਤਰਦਾਤਾ ਸ਼ਾਖਾ ਕਥਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਸੈਂਟਰ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਸਾਰਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ। ਇਹ ਉਚਿਤ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਭਾਰਤੀ ਸਟੇਟ ਬੈਂਕ ਦਾ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਸੈਂਟਰ, ਮੁੰਬਈ ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਰੋਸ਼ਨੀ ਵਿੱਚ ਸੋਧਿਆ ਸਰਕੂਲਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਜਾਰੀ ਕਰੇ। ਇਸ ਆਦੇਸ਼ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਆਈਬੀਏ ਨੂੰ ਵੀ ਭੇਜੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ ਜੋ ਸਾਰੇ ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕਾਂ/ਮੈਂਬਰਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਸਰਕੂਲਰ ਵੀ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਉੱਤਰਦਾਤਾ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਮੌਜੂਦਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ 04.01.2008 ਦੇ ਉਪਰੋਕਤ ਸਰਕੂਲਰ ਅਤੇ 18.11.2008 ਦੇ ਆਈ.ਬੀ.ਏ. ਸਰਕੂਲਰ ਦੀ ਭਾਵਨਾ ਅਤੇ ਉਦੇਸ਼ ਦੇ ਉਲਟ ਹੈ।

14. ਕੇਸ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਉਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

(ਪ੍ਰਸੰਨ ਕੁਮਾਰ ਪਿੰਚਾ) ਦਿਵਿਆਂਗ
ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਕਮਿਸ਼ਨਰ

ਇਸ ਨੂੰ ਕਾਪੀ ਕਰੋ:

1. ਸਟੇਟ ਬੈਂਕ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਦੇ ਸੀ.ਐਮ.ਡੀ. ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਸੈਂਟਰ, - ਆਰ 1556 ਸਟੇਟ ਬੈਂਕ ਭਵਨ, 8 ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਮੈਡਮ ਕਾਮਾ ਰੋਡ, ਮੁੰਬਈ, ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ।
2. ਚੀਫ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ (ਐਚਆਰਡੀ), ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੰਚਾਲਨ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਵਿਭਾਗ, ਕੇਂਦਰੀ ਦਫਤਰ, 20 ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਕੇਂਦਰੀ ਦਫਤਰ ਦੀ ਇਮਾਰਤ, ਸ਼ਾਹ ਭਗਤ ਸਿੰਘ ਮਾਰਗ, ਮੁੰਬਈ - 400 001
3. ਚੇਅਰਮੈਨ, ਇੰਡੀਅਨ ਬੈਂਕਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ, ਵਰਲਡ ਟਰੇਡ ਸੈਂਟਰ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਸੈਂਟਰ -1 - ਆਰ 1555, ਕਫੀ ਪਰੇਡ, ਮੁੰਬਈ -400005.

[ਸਿਖਰ](#)

33. ਸੀਸੀਪੀਡੀ ਆਰਡਰ ਮਿਤੀ: 05.09.2005

(2005) CCDJI

ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਦੀ ਅਦਾਲਤ ਵਿੱਚ

[ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ (ਬਰਾਬਰ ਮੌਕੇ, ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਪੂਰੀ ਭਾਗੀਦਾਰੀ) ਐਕਟ, 1995 ਦੇ ਤਹਿਤ]
ਵੀ.ਪੀ. ਸਿੰਘਾਨੀਆ ਬਨਾਮ ਬੈਂਕਿੰਗ ਡਿਵੀਜ਼ਨ ਅਤੇ ਓ.ਆਰ.

2003 ਦਾ ਕੇਸ ਨੰਬਰ 2791 - 05.09.2005 ਨੂੰ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ

ਵੀ.ਪੀ. ਸਿੰਘਾਨੀਆ

ਰਾਸ਼ਟਰਪਤੀ

ਨੈਸ਼ਨਲ ਫੈਡਰੇਸ਼ਨ ਆਫ ਦਿ ਬਲਾਇੰਡ (ਗਾਜ਼ੀਆਬਾਦ ਇਕਾਈ)

ਡੀ-51, ਸੈਕਸ਼ਨ 9. ਵਿਜੇ ਨਗਰ

ਗਾਜ਼ੀਆਬਾਦ (ਯੂ.ਪੀ.)

ਸ਼ਿਕਾਇਤ

v.

ਬੈਂਕਿੰਗ ਡਿਵੀਜ਼ਨ

(ਸਕੱਤਰ ਰਾਹੀਂ)

ਵਿੱਤ ਮੰਤਰਾਲਾ, ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ

ਜੀਵਨ ਦੀਪ ਬਿਲਡਿੰਗ

ਸੰਸਦ ਸਟਰੀਟ

ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ

ਉੱਤਰਦਾਤਾ ਨੰਬਰ 1

ਇੰਡੀਅਨ ਬੈਂਕ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ

(ਇਸ ਦੇ ਉਪ ਪ੍ਰਧਾਨ, ਆਪਰੇਸ਼ਨਜ਼ ਰਾਹੀਂ)

ਵਰਲਡ ਟਰੇਡ ਸੈਂਟਰ, 6ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ

ਸੈਂਟਰ 1 ਬੀਐਲਡੀਜੀ, ਵਰਲਡ ਟਰੇਡ ਸੈਂਟਰ ਕੰਪਲੈਕਸ

Cufe ਪਰੇਡ

ਮੁੰਬਈ - 400005

ਉੱਤਰਦਾਤਾ ਨੰਬਰ 2

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ

(ਇਸ ਦੇ ਮੁੱਖ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ, ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੰਚਾਲਨ ਰਾਹੀਂ)

ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੰਚਾਲਨ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਵਿਭਾਗ

ਕੇਂਦਰੀ ਦਫਤਰ, ਕੇਂਦਰ 1

ਕਿਊਫ ਪਰੇਡ, ਕੋਲਾਬਾ

ਮੁੰਬਈ - 400005

ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾ - ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਇੱਕ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ ਹੈ ਜੋ ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰੀਕ੍ਰਿਤ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੁਖੀ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਬੈਂਕ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਜੋ ਦਸਤਖਤ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ, ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣਾ ਅਸੰਭਵ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਪੋਸਟ-ਡੇਟਿਡ ਚੈੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ - ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਪ੍ਰਾਰਥਨਾ ਕੀਤੀ ਕਿ ਤਸਦੀਕ/ ਪ੍ਰਮਾਣੀਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨੇਤਰਹੀਣ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ ਖੱਬੇ ਹੱਥ ਦੇ ਅੰਗੂਠੇ ਦਾ

ਨਿਸ਼ਾਨ (ਐਲਐਚਟੀਆਈ)/ਸੱਜੇ ਹੱਥ ਦੇ ਅੰਗੂਠੇ ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨ (ਆਰਐਚਟੀਆਈ) - ਉੱਤਰਦਾਤਾ ਨੰਬਰ 1 ਨੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਕਿ ਬੈਂਕ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਇਸ ਪ੍ਰਥਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਕੇਸ-ਦਰ-ਕੇਸ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਜਾਰੀ ਕਰਦੇ ਹਨ- ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (ਈਐਮਆਈ) ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਈਸੀਐਸ ਡੈਬਿਟ ਵਰਗੀ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਵਿਧੀ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਨ - ਉੱਤਰਦਾਤਾ ਨੰਬਰ 3 ਦੀ ਰਾਏ ਸੀ ਕਿ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਲਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਮਰੱਥ ਹਨ ਇਸ ਲਈ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਜਾਂ ਏਟੀਐਮ/ਲਾਕਰ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਤੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਨਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ - ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਉਹੀ ਲਾਭ ਡਿਊਟੀ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਜਾਂ ਨੋਟਰਾਈਜ਼ਡ ਪਾਵਰ ਆਫ ਅਟਾਰਨੀ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਦਸਤਖਤ ਾਂ ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ - ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ ਨੂੰ ਸਮਝਦੇ ਹੋਏ ਉੱਤਰਦਾਤਾਵਾਂ ਦੀ ਰਾਏ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੁੱਦੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਨ - ਉੱਤਰਦਾਤਾ ਨੰਬਰ 2 ਨੇ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਸੀਨੀਅਰ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀ ਸਥਾਈ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਭੇਜਿਆ ਜਿਸ ਨੇ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲੇ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦਿੱਤਾ ਕਿ ਕੋਈ ਤੁਰੰਤ ਤਬਦੀਲੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਮੌਜੂਦਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸੁਝਾਏ ਗਏ ਕਦਮ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਜੋਖਮ ਨਾਲ ਭਰੇ ਹੋਏ ਹਨ - ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ, ਲਾਕਰ ਅਤੇ ਏਟੀਐਮ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ ਨੇਤਰਹੀਣ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕਾਂ ਲਈ ਮਜ਼ਾਕ ਨਹੀਂ ਉਡਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ - ਵਿਸਥਾਰਤ ਹਦਾਇਤਾਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ।

ਮੁੱਖ ਮਿਆਦ(ਆਂ): ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾ: ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ: ਅੰਗੂਠੇ ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨ

ਰਸਤੇਗੀ ਅਤੇ ਸੁਭਾਸ਼ ਵਸ਼ਿਸ਼ਟ, ਐਡਵੋਕੇਟ (ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਲਈ): ਏ ਥਾਮਸ, ਅੰਡਰ ਸੈਕਟਰੀ, ਵੀ.ਪੀ. ਸੀਨੀਅਰ ਰਿਸਰਚ ਅਫਸਰ, ਰਾਮ ਰਣਵਰ, ਸੈਕਸ਼ਨ ਅਫਸਰ, ਪ੍ਰੇਮ ਮਿਆਲ, ਸੈਕਸ਼ਨ ਅਫਸਰ ਅਤੇ ਹੇਮ ਬਲੂਟੀਆ ਸਹਾਇਕ (ਉੱਤਰਦਾਤਾ ਨੰਬਰ 1 ਲਈ): ਵੀ. ਉਪ ਰਾਸ਼ਟਰਪਤੀ (ਉੱਤਰਦਾਤਾ ਨੰਬਰ 2 ਲਈ): ਸੁਬਤਾ ਦਾਸ। ਡਿਪਟੀ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ (ਉੱਤਰਦਾਤਾ ਨੰਬਰ 3 ਲਈ)

ਟੀ.ਡੀ. ਧਾਰਿਆਲ, ਡੀ.ਸੀ.ਸੀ. - ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਗੜਬੜੀ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਸ੍ਰੀ ਵੀ.ਪੀ.ਸਿੰਘਾਨੀਆ ਨੇ 18.08.2003 ਨੂੰ ਦਿਵਿਆਂਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਦੀ ਅਦਾਲਤ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕੀਤੀ। ਉਹ ਨੈਸ਼ਨਲ ਫੈਡਰੇਸ਼ਨ ਆਫ ਦਿ ਬਲਾਇੰਡ (ਗਾਂਝੀਆਬਾਦ ਇਕਾਈ) ਦੇ ਪ੍ਰਧਾਨ ਹਨ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਉਹ ਜੋ ਦਸਤਖਤ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ। ਕਰਜ਼ਦਾਤਾ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਪੋਸਟ-ਡੇਟਿਡ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਅਗਾਊਂ ਮੰਗ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਸੁਝਾਅ ਦਿੱਤਾ ਕਿ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਅੰਨ੍ਹੇ ਖਾਤਾਧਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਹਰੇਕ ਚੈੱਕ ਪੱਤੇ 'ਤੇ ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖੱਬੇ ਹੱਥ ਦੇ ਅੰਗੂਠੇ ਦੇ ਨਿਸ਼ਾਨ (ਐਲਐਚਟੀਆਈ/ਸੱਜੇ ਹੱਥ ਅੰਗੂਠੇ ਦੇ ਨਿਸ਼ਾਨ (ਆਰਐਚਟੀਆਈ) ਦੀ ਤਸਦੀਕ/ਪ੍ਰਮਾਣੀਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਸ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਉੱਤਰਦਾਤਾ ਨੰਬਰ 1 ਅਤੇ 3 ਕੋਲ ਉਠਾਉਣ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ।

2. ਦਿਵਿਆਂਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਦੇ ਦਫਤਰ ਨੇ ਦਿਵਿਆਂਗ ਵਿਅਕਤੀ ਐਕਟ, 1955 ਦੀ ਧਾਰਾ 59 ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕੀਤੀ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਐਕਟ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉੱਤਰਦਾਤਾ ਨੰਬਰ 1 ਨੂੰ ਕੇਸ ਦਾ ਆਪਣਾ ਪੱਖ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ 09.09.2003 ਨੂੰ ਕਾਰਨ ਦਰਸਾਉਣ ਲਈ ਨੋਟਿਸ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ।

3. ਕਿਉਂਕਿ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ, ਨਿੱਜੀ ਸੁਣਵਾਈ 21.01.2004 ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ। ਵਿੱਤ ਮੰਤਰਾਲੇ, ਬੈਂਕਿੰਗ ਡਿਵੀਜ਼ਨ ਨੇ ਇਸ ਦੌਰਾਨ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਕਿ ਉਸ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ, ਜੋ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ, 21.01.2004 ਨੂੰ, ਉੱਤਰਦਾਤਾ ਨੰਬਰ 1 ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਨੇ ਕਿਹਾ ਕਿ ਵਿੱਤ ਮੰਤਰਾਲੇ ਨੂੰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਮੰਗਿਆ। ਉਸ ਨੂੰ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੋ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ।

4. ਉੱਤਰਦਾਤਾ ਨੰਬਰ 1 ਨੇ 12 ਮਾਰਚ, 2004 ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਪੱਤਰ ਨੰਬਰ 3/2/2004-ਐਸਸੀਟੀ (ਬੀ) ਮਿਤੀ 12 ਮਾਰਚ, 2004 ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਕਿ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਇੰਡੀਅਨ ਬੈਂਕ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਨਾਲ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ ਕਰਕੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ। ਇਹ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਸੀ ਕਿ ਬੈਂਕ ਕੇਸ-ਦਰ-ਕੇਸ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਖਾਤਾਧਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਬੇਈਮਾਨ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਵਿਰੁੱਧ ਚੇਤਾਵਨੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ ਨਕਦ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਅੰਗੂਠੇ ਦੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਸੀਮਤ ਹੈ। ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ (ਈਸੀਐਸ ਡੈਬਿਟ) ਦੀ ਵਿਧੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਜ਼ਦਾਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਖਾਤਾ ਧਾਰਕ ਆਪਣੇ ਬੈਂਕਰ ਨੂੰ ਈਐਮਆਈ ਦੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕਰਨ ਦਾ ਆਦੇਸ਼ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਮੱਦੇਨਜ਼ਰ, ਬੈਂਕਿੰਗ ਡਿਵੀਜ਼ਨ ਦਾ ਵਿਚਾਰ ਸੀ ਕਿ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਰੁਟੀਨ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਸਲਾਹ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ। 17 ਮਾਰਚ 2004 ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਜਵਾਬੀ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਸੀ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅੰਗੂਠੇ ਦੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਬੈਂਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਚੈੱਕ ਪੱਤੇ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਕਿਸੇ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੀ ਕੋਈ ਸੰਭਾਵਨਾ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਅਜਿਹਾ ਲੱਗਦਾ ਸੀ ਕਿ ਇਹ ਆਰਬੀਆਈ ਜਾਂ ਆਈਬੀਏ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਡਿਵੀਜ਼ਨ, ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਅਤੇ ਇੰਡੀਅਨ ਬੈਂਕ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਨੂੰ ਬੁਲਾਉਣ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ।

5. ਦੂਜੀ ਨਿੱਜੀ ਸੁਣਵਾਈ 14.05.2004 ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ ਜਿਸ ਦੌਰਾਨ ਉੱਤਰਦਾਤਾ ਨੰਬਰ 1 ਨੇ ਦੱਸਿਆ ਕਿ ਇਹ ਮਾਮਲਾ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ.) ਕੋਲ ਉਠਾਇਆ ਗਿਆ ਸੀ ਤਾਂ ਜੋ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦੇ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਜਿੱਥੇ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦੀ ਰਕਮ ਜਾਣੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਜਿਵੇਂ ਹੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿਚਾਰ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਗੇ, ਫੈਸਲੇ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਵਿੱਤ ਮੰਤਰਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਪਹਿਲ ਕਦਮੀ ਦੀ ਸ਼ਲਾਘਾ ਕਰਦਿਆਂ ਕਿਹਾ ਕਿ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਵੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਬੰਧਤ ਏਜੰਸੀ ਨੂੰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਬਿਜਲੀ ਬਿੱਲ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ, ਹਾਊਸਿੰਗ ਸੁਸਾਇਟੀਆਂ ਨੂੰ ਅਦਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਖਰਚੇ ਜਿੱਥੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਰਕਮ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਪਤਾ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਸੁਝਾਅ ਦਿੱਤਾ ਕਿ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਸਬੰਧਤ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦਾ ਨਾਮ ਲਿਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕ ਦੇ ਅੰਗੂਠੇ ਦੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਦਸਤਖਤ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ।

6. ਉੱਤਰਦਾਤਾ ਨੰਬਰ 1 ਨੇ ਪੱਤਰ ਨੰਬਰ 3/2/2004-ਐਸਓਟੀ (ਬੀ) ਮਿਤੀ 25.06.2004 ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਕਿ ਆਈ.ਬੀ.ਏ. ਨੇ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਨਾਲ ਸਲਾਹ ਮਸ਼ਵਰਾ ਕਰਕੇ ਪੱਤਰ ਨੰ. OPR/JSM/17-04/2008 ਮਿਤੀ 15.04.2004। ਪੱਤਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਆਰਬੀਆਈ ਨੇ ਇਸ ਮੁੱਦੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਸੀ ਅਤੇ ਉਸਦਾ ਵਿਚਾਰ ਸੀ ਕਿ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਏਟੀਐਮ/ਲਾਕਰ ਦੀ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਦੀ ਸਹੂਲਤ/ਸੰਚਾਲਨ ਤੋਂ ਅੰਨ੍ਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ/ਘੱਟ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਇਨਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਕਿਉਂਕਿ ਉਹ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਲਈ ਸਮਰੱਥ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਇਜ਼ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇ ਅਜਿਹੀ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਸੁਵਿਧਾ/ਲਾਕਰ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ/ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਦਸਤਖਤਾਂ ਹੇਠ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਕੋਲ ਨੋਟਰਾਈਜ਼ਡ ਪਾਵਰ ਆਫ ਅਟਾਰਨੀ ਹੈ। ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ ਦੀ ਤਬਦੀਲੀ ਨਾਲ ਅੰਨ੍ਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ/ਘੱਟ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਏਟੀਐਮ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ ਵੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਇਜ਼ ਹੋਵੇਗਾ। ਉਪਰੋਕਤ ਦੇ ਮੱਦੇਨਜ਼ਰ, ਆਰਬੀਆਈ ਦਾ ਵਿਚਾਰ ਸੀ ਕਿ ਬੈਂਕ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਐਲਐਚਟੀਆਈ/ਆਰਐਚਟੀਆਈ ਦੀ ਤਸਦੀਕ/ਪ੍ਰਮਾਣੀਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪੋਸਟ-ਡੇਟਿਡ ਚੈੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਤੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈ ਸਕਣ।

7. ਇਸ ਅਦਾਲਤ ਦੇ ਪੱਤਰ 04.08.2004 ਰਾਹੀਂ, ਉੱਤਰਦਾਤਾ ਨੰਬਰ 1 ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ ਕਿ ਉਹ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਅੰਨ੍ਹੇ/ਘੱਟ ਨਜ਼ਰ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਏਟੀਐਮ/ਲਾਕਰ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇਣ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਆਰਬੀਆਈ ਕੋਲ ਉਠਾਉਣ। ਪੱਤਰ ਨੰਬਰ 3/2/2004-ਐਸਸੀਟੀ (ਬੀ) ਮਿਤੀ 27.08.2004 ਰਾਹੀਂ, ਉੱਤਰਦਾਤਾ ਨੰਬਰ 1 ਨੇ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਦੇ 14.08.2004 ਦੇ ਪੱਤਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਭੇਜੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਤਾਰੀਖ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ ਕਿ ਇਹ ਮਾਮਲਾ ਵਿਚਾਰਿਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ

ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਜ਼ਬੂਤ ਅਤੇ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਭਵ ਹੱਲ ਲੱਭਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਆਈਬੀਏ ਨਾਲ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ ਕਰਕੇ ਹੋਰ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਗਈ। ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਨੇ ਆਈ.ਬੀ.ਏ. ਦੀ ਸਲਾਹ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਕਿ ਜਿੱਥੇ ਭੁਗਤਾਨ ਬਾਰੇ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਪਤਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਬੈਂਕਾਂ ਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ/ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਕਿਉਂਕਿ ਅੰਨ੍ਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਚੈੱਕ ਫਾਰਮਾਂ 'ਤੇ ਸੁਤੰਤਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵੇਰਵੇ ਨਹੀਂ ਭਰ ਸਕਣਗੇ। ਸੰਭਾਵਿਤ ਹੱਲ ਵਜੋਂ, ਅੰਨ੍ਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਿਜਲੀ ਦੇ ਬਿੱਲ ਜਾਂ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਬਿੱਲਾਂ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਆਉਣਾ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਚੈੱਕ ਦੀ ਰਕਮ ਭਰਨ ਲਈ ਸਬੰਧਤ ਬੈਂਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣੀ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਸਬੰਧਤ ਬੈਂਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ ਅੰਨ੍ਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅੰਗੂਠੇ ਦੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਨੂੰ ਵੇਖਣਗੇ/ਪਛਾਣਨਗੇ। ਆਈ.ਬੀ.ਏ. ਨੇ ਅੱਗੇ ਦੱਸਿਆ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕੋਈ ਹੋਰ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਪ੍ਰਸਤਾਵ 'ਤੇ ਦਿਵਿਆਂਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਦੇ ਦਫਤਰ ਦੇ ਵਿਚਾਰ ਮੰਗੇ ਗਏ ਹਨ।

8. ਇਹ ਮਾਮਲਾ ਅਗਸਤ, 2003 ਤੋਂ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਸੀ ਅਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਦਰਪੇਸ਼ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਵਿੱਤ ਮੰਤਰਾਲੇ, ਆਰਬੀਆਈ, ਆਈਬੀਏ, ਨੈਸ਼ਨਲ ਕਨਫੈਡਰੇਸ਼ਨ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਅਤੇ ਆਲ ਇੰਡੀਆ ਕਨਫੈਡਰੇਸ਼ਨ ਆਫ ਦਿ ਬਲਾਇੰਡ ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦਿਆਂ ਦੀ ਇੱਕ ਮੀਟਿੰਗ 22.02.2005 ਨੂੰ ਦਿਵਿਆਂਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਦੇ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਬੁਲਾਈ ਗਈ ਸੀ। ਵਿਸਥਾਰਤ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਆਰਬੀਆਈ ਨਾਲ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ ਕਰਕੇ ਆਈਬੀਏ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂਚ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸੁਝਾਅ ਸਰਬਸੰਮਤੀ ਨਾਲ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਨ।

i) ਅੰਨ੍ਹੇਪਣ ਅਤੇ ਘੱਟ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ ਖਾਤਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਚੈੱਕ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

ii) ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਦੇ ਦਸਤਖਤ ਜਾਂ ਅੰਗੂਠੇ ਦਾ ਨਿਸ਼ਾਨ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ, ਬੈਂਕ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਤਸਦੀਕ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਦਸਤਖਤਾਂ ਦੇ ਮੇਲ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।

xvii) ਆਈ.ਬੀ.ਏ. ਬੈਂਕ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸੂਚੇਤ ਕਰਨ ਲਈ "ਨੇਤਰਹੀਣਾਂ ਲਈ ਕੇਅਰ-ਚੈੱਕ" ਵਰਗੇ ਚੈੱਕਾਂ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਚੇਤਾਵਨੀ ਛਾਪਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ।

xviii) ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਇਹ ਅੰਡਰਟੇਕਿੰਗ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਕਿ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਉਸ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਜੋਖਮ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

xix) ਆਈ.ਬੀ.ਏ. ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਨਾਲ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ ਕਰਕੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਲਾਕਰ ਦੀ ਅਲਾਟਮੈਂਟ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤੱਥ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਲਾਕਰ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਖੁਦ ਬੈਂਕ ਜਾਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਲਈ ਇਸ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੀਆਂ।

xx) ਆਈਬੀਏ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਏਟੀਐਮ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਸਵਾਲ ਦੀ ਵੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਲਾਭ ਲਈ ਨਵੀਨਤਮ ਬੈਂਕਿੰਗ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਦੀ ਪੜਚੋਲ ਕਰੇਗਾ।

ਉਪਰੋਕਤ ਮੁੱਦਿਆਂ 'ਤੇ ਇੱਕ ਰਿਪੋਰਟ ਆਈਬੀਏ ਦੁਆਰਾ 31 ਮਾਰਚ, 2005 ਤੱਕ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਸੀ। ਆਈ.ਬੀ.ਏ. ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ ਕਿ ਉਹ ਆਲ ਇੰਡੀਆ ਕਨਫੈਡਰੇਸ਼ਨ ਆਫ ਦਿ ਬਲਾਇੰਡ ਦੀ 12 ਸਤੰਬਰ, 2004 ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਵਿੱਚ ਉਠਾਏ ਗਏ ਲਿਖਾਰੀਆਂ ਦੀਆਂ ਯੋਗਤਾ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਪ੍ਰੀਖਿਆ ਵਿੱਚ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਆਦਿ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰੇ, ਜਿਸ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਸ਼੍ਰੀ ਰਾਮਚੰਦਰਨ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਗਈ ਸੀ।

ਆਈ.ਬੀ.ਏ. ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ ਕਿ ਉਹ ਨਤੀਜੇ ਬਾਰੇ ਇਸ ਅਦਾਲਤ ਅਤੇ ਆਲ ਇੰਡੀਆ ਕਨਫੈਡਰੇਸ਼ਨ ਆਫ ਦਿ ਬਲਾਇੰਡ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇ।

9. ਚਿੱਠੀ ਨੰ. ਓ.ਪੀ.ਆਰ./17-04/007 ਮਿਤੀ 5 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2005 ਆਈ.ਬੀ.ਏ. ਨੇ ਦੱਸਿਆ ਕਿ ਉਹ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਵਿਚਾਰ ਲਈ ਸੀਨੀਅਰ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀ ਸਥਾਈ ਕਮੇਟੀ ਕੋਲ ਭੇਜ ਰਹੇ ਹਨ। 17.06.2005 ਦੇ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ, ਆਈਬੀਏ ਨੇ ਆਪਣੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਸੰਚਾਲਨ ਕਮੇਟੀ, ਵਿਜਯਾ ਬੈਂਕ ਦੇ ਚੇਅਰਮੈਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਦੀ ਪ੍ਰਧਾਨਗੀ ਵਾਲੀ ਸਥਾਈ ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ:

ਕਮੇਟੀ ਨੇ ਉਪਰੋਕਤ ਸੁਝਾਵਾਂ 'ਤੇ ਵਿਸਥਾਰ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰਾ ਕੀਤਾ ਅਤੇ ਵਿਚਾਰ ਰੱਖਿਆ ਕਿ ਨੇਤਰਹੀਣ (ਨੇਤਰਹੀਣ) ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰਾਖੀ ਲਈ ਉਹ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਆ ਕੇ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚੋਂ ਨਕਦੀ ਕਢਵਾ ਲੈਣ। ਕਢਵਾਉਣ ਦੇ ਫਾਰਮ/ਚੈੱਕ ਐਸਕਾਰਟ ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਦੇ ਦਸਤਖਤ/ਅੰਗੂਠੇ ਦੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਬੈਂਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਤਸਦੀਕ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਕਢਵਾਈ ਗਈ ਰਕਮ ਬਾਰੇ ਵੀ ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚੋਂ ਅਸਲ ਵਿੱਚ ਕਢਵਾਈ ਗਈ ਰਕਮ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਹੋ ਸਕੇ। ਕਮੇਟੀ ਨੇ ਮਹਿਸੂਸ ਕੀਤਾ ਕਿ ਨੇਤਰਹੀਣ ਖਾਤਾਧਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਜੋਖਮ ਨਾਲ ਭਰਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਅਜਿਹੇ ਖਾਤਾਧਾਰਕਾਂ ਦੀ ਨਜ਼ਰ ਦੀ ਕਮਜ਼ੋਰੀ ਕਾਰਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਪੈਸੇ ਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ/ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਕਢਵਾਉਣ ਦੀ ਗੁੰਜਾਇਸ਼ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਇਹ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰਾਖੀ ਦੇ ਮੱਦੇਨਜ਼ਰ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਮੌਜੂਦਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ। ਪ੍ਰਚੂਨ ਕਰਜ਼ੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ, ਖਪਤਕਾਰ ਲੋਨ ਆਦਿ ਲਈ ਪੁਰਵ-ਨਿਰਧਾਰਤ ਈਐਮਆਈ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਖਾਤਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਚੈੱਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਸੁਝਾਅ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਬੈਂਕ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਨਜ਼ਰੀਆ ਅਪਣਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਵਰਗ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਏਟੀਐਮ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚੋਂ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ, ਕਮੇਟੀ ਨੇ ਮਹਿਸੂਸ ਕੀਤਾ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਏਟੀਐਮ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਸੰਭਵ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਕਿਸੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਏਟੀਐਮ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤਕਨੀਕੀ ਤਰੱਕੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ।

ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲਾਕਰ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਮੇਟੀ ਦਾ ਵਿਚਾਰ ਸੀ ਕਿ ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਢੁਕਵੇਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਾਲ ਸੰਯੁਕਤ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹ ਸਕਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।

ਇਸ ਮੁੱਦੇ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਵਟਾਂਦਰੇ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਕਰਦਿਆਂ ਚੇਅਰਮੈਨ ਨੇ ਕਿਹਾ ਕਿ ਜਦੋਂ ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਦੇ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ ਜਾਂ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ ਆਦਿ ਵੱਲੋਂ ਉਸ ਦੇ ਦਸਤਖਤ ਾਂ ਦੀ ਨਕਲ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਉਸ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚੋਂ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਪੈਸੇ ਕਢਵਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਨੂੰ ਵੀ ਬਰਾਬਰ ਦਾ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਨੇ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਚੈੱਕ ਦੀ ਢੁਕਵੀਂ ਦੇਖਭਾਲ/ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸੰਭਾਲ ਨਹੀਂ ਲਈ ਹੈ।

27. ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਅਦਾਲਤ, ਆਈਬੀਏ ਦੀਆਂ ਉਪਰੋਕਤ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ/ਫੈਸਲਿਆਂ 'ਤੇ ਚੱਲਣ ਦੀ ਇੱਛਾ ਨਹੀਂ ਰੱਖਦੀ ਸੀ, ਇਸ ਲਈ ਇੱਕ ਹੋਰ ਸੁਣਵਾਈ 28 ਜੁਲਾਈ, 2005 ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਮੁੰਬਈ ਵਿੱਚ ਭਾਰੀ ਮੀਂਹ ਕਾਰਨ ਦੋ ਵਾਰ ਮੁਲਤਵੀ ਕਰਨਾ ਪਿਆ ਅਤੇ ਆਖਰਕਾਰ 23 ਅਗਸਤ, 2005 ਨੂੰ ਆਯੋਜਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਸੁਣਵਾਈ ਦੌਰਾਨ ਇੰਡੀਅਨ ਬੈਂਕਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਦੇ ਉਪ ਪ੍ਰਧਾਨ (ਸੰਚਾਲਨ) ਸ੍ਰੀ ਵੀ ਰਾਮਚੰਦਰਨ ਨੇ ਕਿਹਾ ਕਿ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਮੁੱਦਿਆਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਆਈਬੀਏ ਦੀ ਸਥਾਈ ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਅਤੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਬਾਰੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਪੱਤਰ ਨੰ. BD/L&O/200 ਮਿਤੀ 17.06.2005. ਉਸ ਕੋਲ ਕੁਝ ਵੀ ਨਹੀਂ ਸੀ

ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਲਈ. ਹਾਲਾਂਕਿ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਕਿਹਾ ਕਿ ਇਹ ਅਦਾਲਤ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਵਿੱਤ ਮੰਤਰਾਲੇ (ਬੈਂਕਿੰਗ ਡਿਵੀਜ਼ਨ) ਦੇ ਵਿਚਾਰ ਸੁਣਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਫੈਸਲਾ ਲੈ ਸਕਦੀ ਹੈ।

28. ਵਿੱਤ ਮੰਤਰਾਲੇ, ਬੈਂਕਿੰਗ ਡਿਵੀਜ਼ਨ ਦੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਸ਼੍ਰੀ ਰਾਮ ਕੰਵਰ ਨੇ ਕਿਹਾ ਕਿ ਆਰਬੀਆਈ ਬੈਂਕਿੰਗ ਉਦਯੋਗ ਲਈ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀ ਹੈ। ਟੀਐਸ ਦੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਸਾਰੇ ਸਬੰਧਤਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

29. ਸ਼੍ਰੀ ਵੀ. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਪੀ ਸਿੰਘਾਨੀਆ ਨੇ ਕਿਹਾ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਜੀਵਨ ਸਾਥੀ ਵੀ ਅੰਨ੍ਹੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਾਬਾਲਗ ਬੱਚੇ ਹਨ ਜਾਂ ਇਕ ਅੰਨ੍ਹਾ ਵਿਅਕਤੀ ਜੋ ਇਕੱਲਾ ਹੈ, ਨੂੰ ਨੋਟਰਾਈਜ਼ਡ ਪਾਵਰ ਆਫ ਅਟਾਰਨੀ ਜਾਂ ਸਹੀ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਮੁਸ਼ਕਲ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਕਰਜ਼ੇ, ਯੂਟੀਲਿਟੀ ਬਿੱਲਾਂ ਆਦਿ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਵਰਗੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਕ੍ਰਾਸਡ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ। ਨੇਤਰਹੀਣ ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਦੇ ਇਸ ਵਾਅਦੇ ਨਾਲ ਖਾਲੀ ਚੈੱਕ ਪਾਰ ਕਰਨਾ ਕਿ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਉਸ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਜੋਖਮ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ, ਕੋਈ ਸਮੱਸਿਆ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਅੱਗੇ ਕਿਹਾ ਕਿ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਏਟੀਐਮ ਅਤੇ ਲਾਕਰ ਚਲਾਉਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਵੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

30. 22.02.2005 ਨੂੰ ਸੁਣਵਾਈ ਦੌਰਾਨ ਪੈਰਾ 8 ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੁੱਦਿਆਂ 'ਤੇ ਵਿਸਥਾਰ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰ ਵਟਾਂਦਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਅਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਆ ਰਹੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਹੱਲ ਲੱਭਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਵਿਚਾਰ ਲਈ ਸੁਝਾਅ ਦਿੱਤੇ ਗਏ।

31. ਆਈਬੀਏ, ਆਰਬੀਆਈ, ਵਿੱਤ ਮੰਤਰਾਲੇ (ਬੈਂਕਿੰਗ ਡਿਵੀਜ਼ਨ) ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀਆਂ ਲਿਖਤੀ ਅਤੇ ਜ਼ੁਬਾਨੀ ਦਲੀਲਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਇਸ ਅਦਾਲਤ ਦੀ ਪੱਕੀ ਰਾਏ ਹੈ ਕਿ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਉਕਤ ਸੁਵਿਧਾ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ/ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਜੋਖਮ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ 'ਤੇ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ, ਲਾਕਰ ਅਤੇ ਏਟੀਐਮ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ, ਕਿਉਂਕਿ ਜੋਖਮ ਦਾ ਤੱਤ ਹੋਰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਕੁਝ ਬੈਂਕਾਂ ਨੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲਗਭਗ ਹਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਇਕ ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸਹੂਲਤ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਦੂਜੇ ਬੈਂਕ ਵੀ ਅਜਿਹਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਲਈ ਇਹ ਅਦਾਲਤ ਵਿੱਤ ਮੰਤਰਾਲੇ, ਬੈਂਕਿੰਗ ਡਿਵੀਜ਼ਨ ਅਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਇਸ ਆਦੇਸ਼ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ 45 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਲਈ ਉਚਿਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ।

ਏ) ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਸੁਵਿਧਾ (ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਚੈੱਕ ਪਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਚੈੱਕ) ਦੇ ਨਾਲ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਦੁਆਰਾ ਇਹ ਅੰਡਰਟੇਕਿੰਗ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ ਕਿ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਉਸਦੇ ਆਪਣੇ ਜੋਖਮ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ। ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ, ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਚੁਨ ਕਰਜ਼ਿਆਂ, ਉਪਯੋਗਤਾ ਬਿੱਲਾਂ ਆਦਿ ਲਈ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਭੁਗਤਾਨਕਰਤਾ ਦੇ ਨਾਮ 'ਤੇ ਚੈੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਦੇ ਅੰਗੂਠੇ ਦੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਚਿਪਕਾਇਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਏ) ਨਕਦ ਕਢਵਾਉਣ ਲਈ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਪੇਸ਼ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ "ਚੈੱਕ / ਕਢਵਾਉਣ ਦੀਆਂ ਪਰਚੀਆਂ ਭਰਨ" ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇਵੇਗਾ।

B) ਲਾਕਰ ਚਲਾਉਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਨੇਤਰਹੀਣ ਖਾਤਾਧਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਯੁਕਤ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਜ਼ੋਰ ਦਿੱਤੇ ਬਿਨਾਂ ਵੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ, ਕਿਉਂਕਿ ਇਹ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਜੋ ਇਕੱਲੇ ਖਾਣਾ ਖਾਂਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਜੀਵਨ ਸਾਥੀ ਵੀ ਨੇਤਰਹੀਣ ਹੈ ਅਤੇ ਬੱਚੇ ਨਾਬਾਲਗ ਹਨ,

C) ਨੇਤਰਹੀਣ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੰਗ 'ਤੇ ਏਟੀਐਮ ਸੁਵਿਧਾ ਦੀ ਵੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹੋਰ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੈ, ਤਾਂਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਜਦੋਂ ਵੀ ਨਵੇਂ ਏਟੀਐਮ ਸਥਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਏਟੀਐਮ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਏਟੀਐਮ ਮਸ਼ੀਨ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਪੁਣੇ/ਮੁੰਬਈ ਦੇ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਈ ਜਾ ਚੁੱਕੀ ਹੈ।

ਈ) ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਏਟੀਐਮ, ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵੀਲਚੇਅਰ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਹੋਣ।

ਸਿਖਰ

ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ

- 34. ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਭਾਰਤ ਮੁਹਿੰਮ (ਸੁਗਮਿਆ ਭਾਰਤ ਅਭਿਆਨ)
- 35. ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼
- 36. ਵੈੱਬ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ
- 37. ਮੋਬਾਈਲ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ
- 38. ਯੂਨੀਵਰਸਲ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਬਾਰੇ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਨੀਤੀ
- 39. ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਡਿਲੀਵਰੀ ਬਿੱਲ, 2011
- 40. ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਰੁਕਾਵਟ ਮੁਕਤ ਬਣੇ ਵਾਤਾਵਰਣ ਲਈ ਤਾਲਮੇਲ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਸਪੇਸ ਮਾਪਦੰਡ
- 41. ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ - ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬੈਂਕਿੰਗ

34. ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਭਾਰਤ ਮੁਹਿੰਮ (ਸੁਗਮਯ ਭਾਰਤ ਅਭਿਆਨ)

ਦਿਵਿਆਂਗਾਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਵਾਤਾਵਰਣ ਦੀ ਸਿਰਜਣਾ

1. ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ (ਪੀ.ਡਬਲਯੂ.ਡੀ.) ਲਈ ਸਰਵਵਿਆਪੀ ਪਹੁੰਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਬਰਾਬਰ ਮੌਕੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸੁਤੰਤਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰਹਿਣ ਅਤੇ ਇੱਕ ਸਮਾਵੇਸ਼ੀ ਸਮਾਜ ਵਿੱਚ ਜੀਵਨ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ ਵਿੱਚ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਭਾਗ ਲੈਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ। ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀ (ਬਰਾਬਰ ਮੌਕੇ, ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਪੂਰਨ ਭਾਗੀਦਾਰੀ) ਐਕਟ, 1995 ਧਾਰਾ 44, 45 ਅਤੇ 46 ਅਧੀਨ ਕ੍ਰਮਵਾਰ ਆਵਾਜਾਈ ਵਿੱਚ ਭੇਦਭਾਵ ਨਾ ਕਰਨ, ਸੜਕ 'ਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਨਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬਣੇ ਵਾਤਾਵਰਣ ਵਿੱਚ ਭੇਦਭਾਵ ਨਾ ਕਰਨ ਦਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੰਯੁਕਤ ਰਾਸ਼ਟਰ ਕਨਵੈਨਸ਼ਨ (ਯੂ.ਐੱਨ.ਸੀ.ਆਰ.ਪੀ.ਡੀ.), ਜਿਸ 'ਤੇ ਭਾਰਤ ਨੇ ਹਸਤਾਖਰ ਕੀਤੇ ਹਨ, ਧਾਰਾ 9 ਦੇ ਤਹਿਤ ਸਰਕਾਰਾਂ 'ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਪਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ (ਏ) ਜਾਣਕਾਰੀ, (ਬੀ) ਆਵਾਜਾਈ, (ਸੀ) ਭੌਤਿਕ ਵਾਤਾਵਰਣ, (ਡੀ) ਸੰਚਾਰ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਅਤੇ (ਈ) ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ। ਵਿਭਾਗ ਨੇ ਯੂਨੈਸਕੋਪ ਸਕੱਤਰੇਤ ਦੇ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ 2-3 ਮਾਰਚ, 2015 ਦੌਰਾਨ ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ ਵਿਖੇ ਏਸ਼ੀਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ਾਂਤ ਲਈ ਸੰਯੁਕਤ ਰਾਸ਼ਟਰ ਆਰਥਿਕ ਅਤੇ ਸਮਾਜਿਕ ਕਮਿਸ਼ਨ (ਯੂਨੈਸਕੋਪ) ਵਰਕਿੰਗ ਗਰੁੱਪ ਦੇ ਦੂਜੇ ਸੈਸ਼ਨ ਦੀ ਮੇਜ਼ਬਾਨੀ ਕੀਤੀ। ਇਸ ਵਰਕਿੰਗ ਗਰੁੱਪ ਦਾ ਗਠਨ ਯੂਨੈਸਕੋਪ ਸਕੱਤਰੇਤ ਦੁਆਰਾ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਇੰਚੀਓਨ ਰਣਨੀਤੀ "ਸਹੀ ਅਸਲ ਬਣਾਓ" ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇੰਚੀਓਨ ਰਣਨੀਤੀ ਦਾ '3' "ਭੌਤਿਕ ਵਾਤਾਵਰਣ, ਜਨਤਕ ਆਵਾਜਾਈ, ਗਿਆਨ, ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਵਧਾਉਣ" ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੈ।

2. ਇਹ ਸਰਕਾਰ ਦਾ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਸਮਾਵੇਸ਼ੀ ਸਮਾਜ ਹੋਵੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਦਿਵਿਆਂਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਵਾਧੇ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਲਈ ਬਰਾਬਰ ਮੌਕੇ ਅਤੇ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਉਤਪਾਦਕ, ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਸਨਮਾਨਜਨਕ ਜੀਵਨ ਜੀ ਸਕਣ। ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਂਦੇ ਹੋਏ, ਇੱਕ ਸਮਰੱਥ ਅਤੇ ਰੁਕਾਵਟ ਮੁਕਤ ਵਾਤਾਵਰਣ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਦਿਵਿਆਂਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਲਈ ਸਰਵਵਿਆਪੀ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰ ਵਿਆਪੀ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਮੁਹਿੰਮ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ। ਇਸ ਦਿਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਸਮਾਜਿਕ ਨਿਆਂ ਅਤੇ ਸਸ਼ਕਤੀਕਰਨ ਮੰਤਰਾਲੇ ਦੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਸਸ਼ਕਤੀਕਰਨ ਵਿਭਾਗ (ਡੀਈਪੀਡਬਲਯੂਡੀ) ਨੇ "ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਭਾਰਤ ਮੁਹਿੰਮ (ਸੁਗਮਯ ਭਾਰਤ ਅਭਿਆਨ)" ਦੀ ਧਾਰਨਾ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜੋ ਵਿਸ਼ਵਵਿਆਪੀ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰ-ਵਿਆਪੀ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਮੁਹਿੰਮ ਹੈ ਜੋ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਾਬਰ ਮੌਕੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜੀਉਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਏਗੀ।

ਸੁਤੰਤਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਤੇ ਇੱਕ ਸਮਾਵੇਸ਼ੀ ਸਮਾਜ ਵਿੱਚ ਜੀਵਨ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪਹਿਲੂਆਂ ਵਿੱਚ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਭਾਗ ਲੈਣਾ। ਇਸ ਮੁਹਿੰਮ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਨਿਰਮਿਤ ਵਾਤਾਵਰਣ, ਆਵਾਜਾਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਸੂਚਨਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਈਕੋ-ਸਿਸਟਮ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣਾ ਹੈ।

3. ਮੁਹਿੰਮ ਲਈ ਇੱਕ ਬਹੁ-ਪੱਖੀ ਰਣਨੀਤੀ ਅਪਣਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਸ ਦੇ ਮੁੱਖ ਭਾਗ (ਏ) ਮੁਹਿੰਮ ਦੀ ਲੀਡਰਸ਼ਿਪ ਸਮਰਥਨ, (ਬੀ) ਜਨ ਜਾਗਰੂਕਤਾ, (ਸੀ) ਵਰਕਸ਼ਾਪਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸਮਰੱਥਾ ਨਿਰਮਾਣ, (ਡੀ) ਦਖਲਅੰਦਾਜ਼ੀ (ਕਾਨੂੰਨੀ ਫਰੇਮ-ਵਰਕ, ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਹੱਲ, ਸਰੋਤ ਪੈਦਾ ਕਰਨਾ ਆਦਿ) ਅਤੇ (ਈ) ਜਨਤਕ-ਨਿੱਜੀ ਭਾਈਵਾਲੀ ਵਿੱਚ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਸੈਕਟਰ ਦੇ ਯਤਨਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾਉਣਾ।

4. ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦਾ ਸਸ਼ਕਤੀਕਰਨ ਵਿਭਾਗ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਫੈਲਾਉਣ ਅਤੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਇਮਾਰਤਾਂ, ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਆਵਾਜਾਈ ਅਤੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਵੈਬਸਾਈਟਾਂ ਆਦਿ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਰਾਜ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤੀ ਪੱਤਰ 'ਤੇ ਹਸਤਾਖਰ ਕਰੇਗਾ।

ਸਰੋਤ: <http://accessibleindia.gov.in/content/>

[ਚੋਟੀ](#)

35. ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

'ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ (ਜੀ.ਆਈ.ਜੀ.ਡਬਲਯੂ.)' ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸੂਚਨਾ ਵਿਗਿਆਨ ਕੇਂਦਰ (ਐਨ.ਆਈ.ਸੀ.) ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਨ। ਜੀਆਈਜੀਡਬਲਯੂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਕੀ ਸੁਧਾਰ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿਭਾਗ (ਡੀਏਆਰਪੀਜੀ) ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਇਆ ਗਿਆ ਸੀ ਅਤੇ ਜਨਵਰੀ 2009 ਵਿੱਚ ਕੇਂਦਰੀ ਸਕੱਤਰੇਤ ਮੈਨੂਅਲ ਆਫ ਆਫਿਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ (ਸੀਐਸਐਮਓਪੀ) ਦਾ ਇੱਕ ਅਨਿੱਖੜਵਾਂ ਅੰਗ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਸੀ ਤਾਂ ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ ਯੂਯੂਯੂ ਟ੍ਰਿਲੋਜੀ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਪਭੋਗਤਾ-ਕੇਂਦਰਿਤ, ਉਪਭੋਗਤਾ-ਅਨੁਕੂਲ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਵਵਿਆਪੀ ਪਹੁੰਚਯੋਗ।

ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਡਿਜੀਟਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਚੈਨਲ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮੋਬਾਈਲ ਐਪਸ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਆਦਿ ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਉਪਭੋਗਤਾ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਅੰਨ੍ਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ, ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ ਨੂੰ ਵਿਸ਼ਵਵਿਆਪੀ ਵੈੱਬ ਕੰਸੋਰਟੀਅਮ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ।

ਬੈਂਕ, ਡਿਜੀਟਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ/ਪੋਰਟਲ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਮਿਆਰਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ।

ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ ਨੂੰ ਜੀਆਈਜੀਡਬਲਯੂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਬਣਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ, ਇੱਕ ਵਿਸਥਾਰਤ ਮੈਨੂਅਲ ਉਪਲਬਧ ਹੈ

ਇਸ ਨੇ ਸਾਧਨ ਅਤੇ ਸਰੋਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ

- ਵੈਲੀਡੇਸ਼ਨ ਟੂਲਜ਼: HTML, CSS, ਟੁੱਟੇ ਲਿੰਕ
- ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ
- ਮੋਬਾਈਲ ਮਿੱਤਰਤਾ
- ਸਹਾਇਕ ਤਕਨਾਲੋਜੀਆਂ
- ਸਕ੍ਰੀਨ ਰੀਡਰ ਐਕਸੈਸ

ਸਰੋਤ: <http://guidelines.gov.in/>

[ਚੋਟੀ](#)

36. ਵੈੱਬ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ

ਵੈੱਬ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿ ਅਪਾਹਜ ਲੋਕ ਵੈੱਬ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਵਧੇਰੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਵੈੱਬ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿ ਅਪਾਹਜ ਲੋਕ ਵੈੱਬ ਨੂੰ ਸਮਝ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਸਮਝ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਨੈਵੀਗੇਟ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਇਹ ਕਿ ਉਹ ਵੈੱਬ ਵਿੱਚ ਯੋਗਦਾਨ ਪਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਵੈੱਬ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਦੂਜਿਆਂ ਨੂੰ ਵੀ ਲਾਭ ਪਹੁੰਚਾਉਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬੁਢਾਪੇ ਕਾਰਨ ਬਦਲਦੀਆਂ ਯੋਗਤਾਵਾਂ ਵਾਲੇ ਬਜ਼ੁਰਗ ਲੋਕ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਸਰੋਤ: <http://www.w3.org/WAI/intro/accessibility.php>

WCAG 2.0

ਵੈੱਬ ਸਮੱਗਰੀ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ (ਡਬਲਯੂਸੀਏਜੀ) ਇਸ ਸਮੇਂ ਸੰਸਕਰਣ 2.0 'ਤੇ ਹੈ, ਜੋ ਵੈੱਬ ਵਿਕਾਸ ਅਤੇ ਡਿਜ਼ਾਈਨ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਕੁਝ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਬਿੰਦੂਆਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਜੋ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਦੇ ਅਪਾਹਜ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ ਰਾਹੀਂ ਲਾਭਦਾਇਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਡਬਲਯੂਸੀਏਜੀ 2.0 ਵਿੱਚ 4 ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤਰਿਤ 12 ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਹੁੰਦੇ ਹਨ: ਸਮਝਣਯੋਗ, ਸੰਚਾਲਨਯੋਗ, ਸਮਝਣਯੋਗ ਅਤੇ ਮਜ਼ਬੂਤ। ਇਹ ਗਾਈਡ ਸਿਰਫ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੀ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਕੀ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਇਹ ਵੀ ਸੁਝਾਅ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਐਚਟੀਐਮਐਲ ਕੋਡਾਂ ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਅਤੇ ਸਨਿਪਟਾਂ ਦੀ ਮਦਦ ਨਾਲ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਫੰਕਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਲਾਗੂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦੇ ਡਿਜ਼ਾਈਨਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸਸ਼ੀਲ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਇਹ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਸਰੋਤ ਹੈ।

ਵੈੱਬ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ 'ਤੇ ਸਰੋਤ

<http://www.w3c.org/wai>

<http://www.w3.org/TR/WCAG/>

<http://www.w3.org/WAI/WCAG20/glance/>

[ਸਿਖਰ](#)

37. ਮੋਬਾਈਲ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ

ਮੋਬਾਈਲ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ 'ਤੇ ਸਰੋਤ

WCAG 2.0 ਅਤੇ ਹੋਰ W3C/WAI ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਮੋਬਾਈਲ 'ਤੇ ਕਿਵੇਂ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ

<https://www.w3.org/TR/mobile-accessibility-mapping/>

ਆਪਣੀ iOS ਐਪ ਨੂੰ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਉਣਾ

https://developer.apple.com/library/content/documentation/UserExperience/Conceptual/iPhoneAccessibility/Making_Application_Accessible/Making_Application_Accessible.html

ਐਪਾਂ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਉਣਾ | ਐਂਡਰਾਇਡ ਡਿਵੈਲਪਰ

<https://developer.android.com/training/accessibility/accessible-app.html>

ਮੋਬਾਈਲ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਅਭਿਆਸਾਂ - (ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਮੋਬਾਈਲ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਅਤੇ ਵਰਤੋਂ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣਾ)12 ਅਪ੍ਰੈਲ, 2017

<https://cis-india.org/accessibility/files/mobile-accessibility-practices.pdf>

<https://cis-india.org/accessibility/files/mobile-accessibility-practices.pdf>

ਸਿਖਰ

38. ਯੂਨੀਵਰਸਲ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਬਾਰੇ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਨੀਤੀ

ਕੇਂਦਰੀ ਮੰਤਰੀ ਮੰਡਲ ਨੇ 03-ਅਕਤੂਬਰ-2013 ਨੂੰ ਯੂਨੀਵਰਸਲ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਬਾਰੇ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਜੋ ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕਸ ਅਤੇ ਸੂਚਨਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਤਕਨਾਲੋਜੀਆਂ (ਆਈਸੀਟੀ) ਤੱਕ ਬਰਾਬਰ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਨੂੰ ਮਾਨਤਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਨੀਤੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਅਤੇ ਸੁਝਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਇਹ ਨੀਤੀ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ (ਸਰੀਰਕ ਅਤੇ ਮਾਨਸਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ) ਦੁਆਰਾ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕਸ ਅਤੇ ਆਈਸੀਟੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਬਰਾਬਰ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਰੁਕਾਵਟ ਦੇ ਪਹੁੰਚ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸ ਲਈ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕਸ ਅਤੇ ਆਈਸੀਟੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਸਰਵਵਿਆਪੀ ਪਹੁੰਚ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਰੁਕਾਵਟ ਮੁਕਤ ਵਾਤਾਵਰਣ ਨਾਲ ਸਿੰਕ੍ਰੋਨਾਈਜ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਤਰਜੀਹੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਨੁਕੂਲਤਾ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਵਰਤੋਂ ਯੋਗ ਹੋਵੇ। ਦੇਸ਼ ਭਰ ਦੇ ਦਿਵਿਆਂਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਾ ਲਾਭ ਮਿਲੇਗਾ।

ਸਰੋਤ: <http://pib.nic.in/newsite/PrintRelease.aspx?relid=99845>

ਸਿਖਰ

39. ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਡਿਲੀਵਰੀ ਬਿੱਲ, 2011

ਅਜਿਹੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ, ਕੁਸ਼ਲਤਾ, ਜਵਾਬਦੇਹੀ, ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇਯੋਗਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਾਰੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਡਿਲੀਵਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਜਾਂ ਇਸ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਲਈ।

ਸਰੋਤ:

[http://meity.gov.in/sites/upload_files/dit/files/Electronic Delivery of Services Bill 2011 16 ਨਵੰਬਰ ਕਾਨੂੰਨੀ 17112011.pdf](http://meity.gov.in/sites/upload_files/dit/files/Electronic_Delivery_of_Services_Bill_2011_16_nvbr_knni_17112011.pdf)

ਸਿਖਰ

40. ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਰੁਕਾਵਟ ਮੁਕਤ ਬਣੇ ਵਾਤਾਵਰਣ ਲਈ ਤਾਲਮੇਲ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਸਪੇਸ ਮਾਪਦੰਡ

ਸ਼ਹਿਰੀ ਵਿਕਾਸ ਮੰਤਰਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਰੁਕਾਵਟ ਮੁਕਤ ਬਣੇ ਵਾਤਾਵਰਣ ਲਈ ਤਾਲਮੇਲ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਸਪੇਸ ਮਾਪਦੰਡ

ਫਰਵਰੀ 2016

ਇਹ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਭਾਰਤ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਜਨਤਕ ਇਮਾਰਤਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਉਹ ਇਮਾਰਤਾਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਪਹੁੰਚ ਆਮ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਖੁੱਲ੍ਹੀ ਹੈ।

ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਬਜ਼ੁਰਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਇਮਾਰਤਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਆਲੇ ਦੁਆਲੇ ਪਹੁੰਚ, ਆਵਾਜਾਈ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹਨ।

ਇਸ ਦਾ ਮਕਸਦ ਇਮਾਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਅਤੇ ਵਰਤੋਂ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਲੋਕ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੋ ਤੁਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹਨ ਜਾਂ ਤੁਰਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲ, ਤੁਰਨ / ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ ਸਹਾਇਤਾ, ਅੰਨ੍ਹੇਪਣ ਅਤੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀ ਦੀ ਕਮਜ਼ੋਰੀ, ਬੋਲਣ ਅਤੇ ਸੁਣਨ ਵਿੱਚ ਕਮਜ਼ੋਰੀ, ਮੋਟਰ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਦਾ ਸੀਮਤ ਤਾਲਮੇਲ, ਪਹੁੰਚਣ ਅਤੇ ਹੇਰਾਫੇਰੀ, ਸਹਿਣ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਘਾਟ, ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸਰੀਰਕ ਆਕਾਰ ਦੇ ਅੰਤਰਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲ।

ਸਰੋਤ:

<http://cpwd.gov.in/Publication/Harmonisedguidelinesreleasedon23rdMarch2016.pdf>

[ਸਿਖਰ](#)

41. ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ - ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬੈਂਕਿੰਗ

ਬੈਂਕ ਆਫ ਅਮਰੀਕਾ - ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬੈਂਕਿੰਗ

<https://www.bankofamerica.com/accessiblebanking/overview.go>

ਬਾਰਕਲੇਜ਼ - ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਅਪੰਗਤਾ ਸਹਾਇਤਾ

<https://www.barclays.co.uk/accessibility/>

ਯੂ.ਐੱਸ. ਬੈਂਕ ਵਿਖੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ

<https://www.usbank.com/accessibility-banking/index.html>

ਲੌਇਡਜ਼ ਬੈਂਕ - ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਅਪੰਗਤਾ

<https://www.lloydsbank.com/accessibility.asp>

ANZ - ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬੈਂਕਿੰਗ

<https://www.anz.com.au/personal/bank-accounts/your-account/accessible-banking/>

PNC - ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਕਤੀਸ਼ਾਲੀ ਬਣਾਉਂਦੀ

<https://www.pnc.com/en/customer-service/accessible-banking.html>

ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਹਵਾਲੇ

ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ: -

ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਹਰ ਕਿਸੇ ਲਈ ਹੈ। ਇਹ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ "ਸਾਰਿਆਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ" ਨੀਤੀ ਹੈ। ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਉਤਪਾਦ ਸਾਰੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਬਿਹਤਰ ਪਹੁੰਚ ਅਤੇ ਵਰਤੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਭਿੰਨ ਆਬਾਦੀ, ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਅਤੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਲਾਭ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਵਿਕਲਪਕ ਫਾਰਮੈਟ: -

ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਬ੍ਰੇਲ, ਲਾਰਜ ਪ੍ਰਿੰਟ, ਐਚਟੀਐਮਐਲ, ਟੈਕਸਟ, ਵਰਡ, ਐਕਸੈਸਿਬਲ ਪੀਡੀਐਫ ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਵਿਕਲਪਕ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਸਹਾਇਕ ਤਕਨਾਲੋਜੀ:-

ਸਹਾਇਕ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਰੀਰਕ ਜਾਂ ਬੋਧਿਕ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ, ਕਮਜ਼ੋਰੀਆਂ ਅਤੇ ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ ਹਨ। ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਵਿਕਲਪਕ ਕੀਬੋਰਡ, ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਪੁਆਇੰਟਿੰਗ ਡਿਵਾਈਸਾਂ, ਜੋਇਸਟਿਕਸ, ਟਰੈਕਬਾਲ, ਟੱਚ ਸਕ੍ਰੀਨ, ਬ੍ਰੇਲ ਐਮਬੋਸਰ, ਕੀਬੋਰਡ ਫਿਲਟਰ, ਓਸੀਆਰ ਵਾਲੇ ਰੀਡਿੰਗ ਡਿਵਾਈਸਾਂ, ਲਾਈਟ ਅਲਰਟ ਮਾਨੀਟਰ, ਆਨ-ਸਕ੍ਰੀਨ ਕੀਬੋਰਡ, ਪੜ੍ਹਨ ਦੇ ਸਾਧਨ ਅਤੇ ਸਿੱਖਣ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ, ਰੀਫਰੈਸ਼ੇਬਲ ਬ੍ਰੇਲ ਡਿਸਪਲੇ, ਸਕ੍ਰੀਨ ਮੈਗਨੀਫਾਇਰ, ਸਕ੍ਰੀਨ ਰੀਡਰ, ਸਪੀਚ ਪਛਾਣ ਜਾਂ ਆਵਾਜ਼ ਪਛਾਣ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ, ਟੈਕਸਟ-ਟੂ-ਸਪੀਚ (ਟੀਟੀਐਸ) ਜਾਂ ਸਪੀਚ ਸਿੰਥੇਸਾਈਜ਼ਰ, ਟਾਕਿੰਗ ਅਤੇ ਵੱਡੇ-ਪ੍ਰਿੰਟ ਵਰਡ ਪ੍ਰੋਸੈਸਰ, ਟੀਟੀਵਾਈ / ਟੀਡੀਡੀ ਪਰਿਵਰਤਨ ਮੋਡਮ, ਆਦਿ।

CCPD:-

ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਦਾ ਦਫਤਰ (ਸਮਾਜਿਕ ਨਿਆਂ ਅਤੇ ਸਸ਼ਕਤੀਕਰਨ ਮੰਤਰਾਲਾ, ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ)। ਦਿਵਿਆਂਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਮੁੱਖ ਕਮਿਸ਼ਨਰ ਦਾ ਦਫਤਰ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ (ਬਰਾਬਰ) ਦੀ ਧਾਰਾ 57 ਤਹਿਤ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਮੌਕੇ, ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਪੂਰਨ ਭਾਗੀਦਾਰੀ) ਐਕਟ, 1995 ਅਤੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਲਈ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣ ਲਈ ਲਾਜ਼ਮੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਨੈਸ਼ਨਲ ਟਰੱਸਟ:-

ਨੈਸ਼ਨਲ ਟਰੱਸਟ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਸਮਾਜਿਕ ਨਿਆਂ ਅਤੇ ਸਸ਼ਕਤੀਕਰਨ ਮੰਤਰਾਲੇ ਦੀ ਇੱਕ ਖੁਦਮੁਖਤਿਆਰ ਸੰਸਥਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ "ਆਟਿਜ਼ਮ, ਸੈਰੇਬ੍ਰਲ ਪਾਲਸੀ, ਮਾਨਸਿਕ ਰੁਕਾਵਟ ਅਤੇ ਮਲਟੀਪਲ ਅਪਾਹਜਤਾ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਭਲਾਈ ਲਈ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਟਰੱਸਟ" ਐਕਟ (1999 ਦਾ ਐਕਟ 44) ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਪੀਡਬਲਯੂਡੀ:-

ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ (ਪੀਡਬਲਯੂਡੀ) ਦੀ ਇੱਕ ਕਮਜ਼ੋਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਬੌਧਿਕ, ਵਿਕਾਸ, ਬੌਧਿਕ, ਮਾਨਸਿਕ, ਸਰੀਰਕ, ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਜਾਂ ਇਹਨਾਂ ਦੇ ਕੁਝ ਸੁਮੇਲ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀਆਂ ਜੀਵਨ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਕਾਫ਼ੀ ਹੱਦ ਤੱਕ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜਨਮ ਤੋਂ ਮੌਜੂਦ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਜੀਵਨ ਕਾਲ ਦੌਰਾਨ ਵਾਪਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਵਾਜਬ ਰਿਹਾਇਸ਼:-

"ਵਾਜਬ ਰਿਹਾਇਸ਼" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਨਾ ਕਰਨਾ, ਜਿੱਥੇ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਕੇਸ ਵਿੱਚ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਅਣਉਚਿਤ ਜਾਂ ਅਣਉਚਿਤ ਬੋਝ ਨਾ ਪਵੇ, ਤਾਂ ਜੋ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਮਨੁੱਖੀ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਬੁਨਿਆਦੀ ਆਜ਼ਾਦੀਆਂ ਦੇ ਦੂਜਿਆਂ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਅਨੰਦ ਲੈਣਾ ਜਾਂ ਅਭਿਆਸ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।

ਸਕ੍ਰੀਨ ਰੀਡਰ:-

ਇੱਕ ਸਕ੍ਰੀਨ ਰੀਡਰ ਇੱਕ ਗ੍ਰਾਫਿਕ ਯੂਜ਼ਰ ਇੰਟਰਫੇਸ (GUI) ਨੂੰ ਇੱਕ ਆਡੀਓ ਇੰਟਰਫੇਸ ਵਿੱਚ ਬਦਲ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਸਕ੍ਰੀਨ ਰੀਡਰ ਕੰਪਿਊਟਰ ਅਤੇ ਮੋਬਾਈਲ ਉਪਕਰਣਾਂ ਦੇ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹਨ ਜੋ ਅੰਨ੍ਹੇ ਹਨ।

ਯੂਨੀਵਰਸਲ ਡਿਜ਼ਾਈਨ:-

"ਯੂਨੀਵਰਸਲ ਡਿਜ਼ਾਈਨ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਉਤਪਾਦਾਂ, ਵਾਤਾਵਰਣਾਂ, ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਡਿਜ਼ਾਈਨ ਜੋ ਸਾਰੇ ਲੋਕਾਂ ਦੁਆਰਾ, ਅਨੁਕੂਲਤਾ ਜਾਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਡਿਜ਼ਾਈਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ, ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸੰਭਵ ਹੱਦ ਤੱਕ ਵਰਤੋਂ ਯੋਗ ਹੋਵੇ। "ਯੂਨੀਵਰਸਲ ਡਿਜ਼ਾਈਨ" ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਮੂਹਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਕ ਉਪਕਰਣਾਂ ਨੂੰ ਬਾਹਰ ਨਹੀਂ ਰੱਖੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਇਸਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

WCAG 2.0:-

ਵੈੱਬ ਸਮੱਗਰੀ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ (ਡਬਲਯੂਸੀਏਜੀ) ਸੰਸਕਰਣ 2.0 ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਲਈ ਮੁੱਖ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਮਿਆਰ ਮੰਗਠਨ, ਵਰਲਡ ਵਾਈਡ ਵੈੱਬ ਕਨਸੋਰਟੀਅਮ (ਡਬਲਯੂ 3 ਸੀ) ਦੇ ਵੈੱਬ ਐਕਸੈਸਿਬਿਲਟੀ ਇਨੀਸ਼ੀਏਟਿਵ (ਡਬਲਯੂਏਆਈ) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਤ ਵੈੱਬ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਲੜੀ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੈ।

[ਸਿਖਰ](#)

□ □ □ □ □ □

ਇੰਡੀਅਨ ਬੈਂਕਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ

ਵਰਲਡ ਟਰੇਡ ਸੈਂਟਰ, 6ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ ਸੈਂਟਰ 1 ਬਿਲਡਿੰਗ, ਵਰਲਡ ਟਰੇਡ ਸੈਂਟਰ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਕਫੂ ਪਰੇਡ, ਮੁੰਬਈ - 400 005
ਈਮੇਲ: mail@iba.org.in ਟੈਲ: 91-22- 22174040, ਫੈਕਸ:91-22-22184222 ਵੈੱਬ : www.iba.org.in