

ਏਯੂ ਸਮਾਲ ਫਾਈਨਾਂਸ ਬੈਂਕ ਲਿਮਟਿਡ
ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਚਾਰਟਰ

ਸਮੱਗਰੀ

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ	3
2. ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਕ ਸਿਧਾਂਤ	3
3. ਚਾਰਟਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ	3
4. ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ	4
5. ਗਾਹਕ-ਬੈਂਕਰ ਰਿਸ਼ਤੇ ਦੇ ਆਮ ਖੇਤਰ	6
6. ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ	10
7. ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ	11
8. ਸਮੇਂ ਦੇ ਨਿਯਮ	12
9. ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ	12
10. ਸ਼ਬਦਾਵਲੀ	13

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਹ ਚਾਰਟਰ ਨਿਰਪੱਖ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇੱਕ ਅਮੀਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਨੁਭਵ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਦ੍ਰਿੜਤਾ ਨਾਲ ਮੰਨਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਗਾਹਕ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਵਿੱਚ ਮੁੱਢਲਾ ਕਾਰਕ ਹੈ। ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਤੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਉਜਾਗਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਟਾਫ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਵਿੱਚ ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨਾ ਸਿਰਫ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ ਬਲਕਿ ਇੱਕ ਸਿਹਤਮੰਦ ਬੈਂਕਿੰਗ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਜੋਂ ਨਹੀਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਪਰ ਇਸਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਹਵਾਲਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਜੋਂ ਹੈ।

ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੇਵਾਵਾਂ/ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਕੇਵਲ ਮੁੱਖ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਬੰਧੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ।

2. ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਕ ਸਿਧਾਂਤ

ਇਹ ਨੀਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੈ:

- ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਉੱਤਮਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਨੈਤਿਕਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨਾ।
- ਸਮਾਜ ਦੇ ਸਾਰੇ ਵਰਗਾਂ ਦੀ ਸੇਵਾ ਕਰਨ ਲਈ ਬੈਂਕਿੰਗ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਨਵੀਨਤਾ ਦਿਓ।
- ਕਈ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਰਾਹੀਂ ਆਰਥਿਕਤਾ ਦੇ ਵਿਕਾਸ ਵਿੱਚ ਯੋਗਦਾਨ ਪਾਉਣਾ।
- ਸੋਸ਼ਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਚ ਯੋਗਦਾਨ ਪਾਓ।

ਬੈਂਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ, ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਵਿਸਥਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਫੀਡਬੈਕ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰੰਤਰ ਸੰਚਾਰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਆਪਣੀ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਤਜਰਬੇ ਸਾਂਝੇ ਕਰਨ।

3. ਚਾਰਟਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ

ਇਹ ਨੀਤੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹੇਠਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਭਾਵੇਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ, ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ ਅਤੇ ਏਜੰਟਾਂ ਦੁਆਰਾ, ਕਾਊਂਟਰ ਰਾਹੀਂ, ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਉਪਕਰਣਾਂ ਰਾਹੀਂ ਅਤੇ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੋਣ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ, ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਨਾਮਜ਼ਦ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ।

ਉਤਪਾਦ:

- ਸਾਰੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੱਚਤ ਖਾਤਾ, ਚਾਲੂ ਖਾਤੇ, ਮਿਆਦ ਜਮ੍ਹਾਂ, ਰਿਕਰਿੰਗ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ, ਐਨਆਰਈ, ਐਨਆਰਓ।

- ਫੰਡ ਅਧਾਰਤ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਫੰਡ ਅਧਾਰਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਉਤਪਾਦ।
- ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਐਕਟ, 1999 ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਤਹਿਤ ਇਜਾਜ਼ਤ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਸਮਾਲ ਫਾਈਨਾਂਸ ਬੈਂਕ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਤਹਿਤ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਸਮੇਤ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਉਤਪਾਦ ਜੋ ਏਡੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ॥ ਅਧੀਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।
- ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਨਿਵੇਸ਼ ਉਤਪਾਦ

ਸੇਵਾਵਾਂ

- ਆਰ.ਟੀ.ਜੀ.ਐਸ./ਐਨ.ਈ.ਐਫ.ਟੀ./ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਆਦਿ ਰਾਹੀਂ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪੈਸੇ ਭੇਜਣ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ।
- ਚੈੱਕਾਂ ਦਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿ।
- ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਿਰਾਸਤ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਾਕਰ ਸਹੂਲਤ
- ਸਰਕਾਰੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ
- ਭਾਰਤੀ ਕਰੰਸੀ ਨੋਟ ਬਦਲਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ
- ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ/ਫੋਨ ਬੈਂਕਿੰਗ/ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ

ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੋ (KYC) ਦੀ ਪਾਲਣਾ

ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ / ਕਾਨੂੰਨੀ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਧੋਖਾਧੜੀ ਜਾਂ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਤੋਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਬਚਾਉਣ ਲਈ, ਬੈਂਕ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਆਪਣੀ ਕੇਵਾਈਸੀ / ਏਐਮਐਲ ਨੀਤੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।

4. ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀਆਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ

- 1.1. ਬੈਂਕ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸਾਰੀ ਗਾਹਕ ਕੇਂਦਰਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ।
- 1.2. ਬੈਂਕ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਸਬੰਧਾਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਗੁਪਤਤਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖੇਗਾ, ਅਤੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਕੋਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ:
 - ਜਿੱਥੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਮਜਬੂਰੀ ਅਧੀਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ
 - ਜਿੱਥੇ ਜਨਤਾ ਦਾ ਫਰਜ਼ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰੇ
 - ਜਿੱਥੇ ਖੁਲਾਸਾ ਬੈਂਕ ਦੇ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਹੈ
 - ਜਿੱਥੇ ਖੁਲਾਸਾ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਜਾਂ ਸੰਕੇਤਕ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- 1.3. ਸਾਡੇ ਸੇਵਾ ਚੈਨਲਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਆਮ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ:
 - ਬੈਂਕ ਆਪਣੀ ਹਰੇਕ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਘੰਟਿਆਂ ਨੂੰ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ।
 - ਇਹ ਨਿਮਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਅੰਤ 'ਤੇ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਮੌਜੂਦ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹਾਜ਼ਰ ਕਰੇਗਾ।

- ਬੈਂਕ ਵੱਡੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ 'ਤੇ ਵੱਖਰੇ 'ਪੁੱਛਗਿੱਛ' ਜਾਂ 'ਕੀ ਮੈਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹਾਂ' ਕਾਊਂਟਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- ਸਾਰੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤਿਆਂ (ਯਾਨੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਸਮਰੱਥਾ ਵਿੱਚ ਖੋਲ੍ਹੇ ਗਏ ਖਾਤੇ) ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਾਕਰ ਕਿਰਾਏ 'ਤੇ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ (ਭਾਵ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਿਰਾਏ 'ਤੇ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ) ਨੂੰ ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰੇ।
- ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਜਮ੍ਹਾਂ ਸਕੀਮਾਂ ਲਈ ਮੌਜੂਦਾ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ, ਚਾਰਜ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।
- ਇਹ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਨਿਯਮ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਜਮ੍ਹਾਂ ਸਕੀਮਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਸਲਾਹ ਅਨੁਸਾਰ ਕੁਝ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਇੱਕ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾ ਤੱਕ ਬਾਹਰੀ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਚੈੱਕਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਤੁਰੰਤ ਕਰਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਅਹਾਤੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਤਾਬ / ਰਜਿਸਟਰ ਅਤੇ ਇੱਕ ਸੁਝਾਅ ਬਾਕਸ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਇਹ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਬ੍ਰਾਂਚ/ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੇ ਪਤੇ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
 - ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਮਿਲਣ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ, ਪੇ ਆਰਡਰ ਆਦਿ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ।
 - ਬੈਂਕ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ.) ਦੀ ਸਲਾਹ ਅਨੁਸਾਰ ਬਾਹਰੀ ਚੈੱਕਾਂ ਦੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ।

ਫੋਨ/ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ

- ਦਿਨ ਦੇ 24 ਘੰਟੇ, ਹਫਤੇ ਦੇ 7 ਦਿਨ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ
- ਫੋਨ ਬੈਂਕਿੰਗ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਨ / ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਲੌਗਇਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਹਾਜ਼ਰੀ ਲਓ
- ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ/ਏਟੀਐਮ ਸਥਾਨ, ਫੋਨ ਬੈਂਕਿੰਗ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਪਤਾ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾ ਓ
- ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਜਮ੍ਹਾਂ ਸਕੀਮਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ
- ਗਾਹਕ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਖਾਤੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਵਾਲਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦਿਓ
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸੁਝਾਅ ਲੌਗਇਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਵਿਧਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ

ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਗਾਹਕ

4.4. ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਬੈਂਕ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੋਵੇਗਾ:

4.4.1. ਪੈਨਸ਼ਨਰ ਅਤੇ ਸੀਨੀਅਰ ਸਿਟੀਜ਼ਨ

- ਬੈਂਕ ਪੈਨਸ਼ਨਰਾਂ ਅਤੇ ਸੀਨੀਅਰ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ ਤਰਜੀਹੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- ਇਹ ਉਮਰ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਨੂੰ ਆਟੋਮੈਟਿਕ ਅਪਡੇਟ ਕਰਨ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸੀਨੀਅਰ ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਦਾ ਦਰਜਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ ਸੀਨੀਅਰ ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਲਾਭ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਸਥਾਨ ਅਤੇ ਪਹੁੰਚ ਬਾਰੇ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਸੀਨੀਅਰ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗਾ।

4.4.2. ਪੇਂਡੂ ਅਤੇ ਅਰਧ ਸ਼ਹਿਰੀ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ

- ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੇ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਮੁਦਰਾ ਵਟਾਂਦਰੇ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਚੱਲ ਰਹੇ ਨੋਟਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਹੈ।

- ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਅਨੁਸਾਰ ਖੋਲ੍ਹੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਉਸ ਸ਼ਾਖਾ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਸਾਰੇ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ 'ਤੇ ਪੂਰੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਘੰਟਿਆਂ ਲਈ ਚਲਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

4.4.3. ਸਵੈ-ਸਹਾਇਤਾ ਸਮੂਹ (SHGs)

- ਬੈਂਕ ਐਸਐਚਜੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ ਐਸਐਚਜੀ ਦੀਆਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੀ ਵਿਵਹਾਰਕਤਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਐਸਐਚਜੀ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਹੋਰ ਉਧਾਰ ਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਐਸਐਚਜੀ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਦਿੰਦੇ ਸਮੇਂ, ਬੈਂਕ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਬੀਮਾ ਵਰਗੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦ ਖਰੀਦਣ ਲਈ ਮਜਬੂਰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ।

4.4.4. ਕਬਾਇਲੀ ਖੇਤਰ

- ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਕਬਾਇਲੀ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸਥਿਤ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਇੱਕ ਸਟਾਫ ਮੈਂਬਰ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਨਾਲ ਜਾਣੂ ਹੋਵੇ।
- ਕਬਾਇਲੀ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਬਿਜ਼ਨਸ ਕੋਰਸਪੋਂਡੈਂਟ (ਬੀ.ਸੀ.)/ਫੈਸਿਲਿਟੇਟਰ ਮਾਡਲ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਬੈਂਕ ਉਸ ਖੇਤਰ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਕਬੀਲਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਨੂੰ ਬੀਸੀ ਵਜੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਕਬਾਇਲੀ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਚਿੱਤਰਕਾਰੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵਿੱਤੀ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਬੋਲੀ ਵਿੱਚ ਆਡੀਓ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਬੈਂਕ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਵਿੱਤੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸਵੈ-ਸਹਾਇਤਾ ਸਮੂਹਾਂ ਲਈ ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇਵੇਗਾ।
- ਵਿੱਤੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਨੂੰ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਬੈਂਕ ਦੀ ਇਹ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਰਹੇਗੀ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸਟਾਫ ਦੇ ਤਬਾਦਲੇ ਅਤੇ ਤਾਇਨਾਤੀ ਬਾਰੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਸੁਝਾਏ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਅਜਿਹੇ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਤਾਇਨਾਤ ਸਟਾਫ ਸਥਾਨਕ ਪ੍ਰਤਿਭਾ ਨਿਰਮਾਣ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ 'ਤੇ ਵੀ ਧਿਆਨ ਕੇਂਦਰਿਤ ਕਰੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੇ ਖੇਤਰ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਰਟੀਜੀਐਸ/ਐਨਈਐਫਟੀ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗਾ।

4.4.5. ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀ/ਅਪਾਹਜ

- ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਸਹੂਲਤ/ਏਟੀਐਮ/ਲਾਕਰ/ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਆਦਿ ਨੇਤਰਹੀਣ/ਦਿਵਿਆਂਗਾਂ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਭੇਦਭਾਵ ਦੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾਣ।
- ਨੈਸ਼ਨਲ ਟਰੱਸਟ ਐਕਟ, 1999 ਦੇ ਤਹਿਤ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਲੀਗਲ ਗਾਰਡੀਅਨਸ਼ਿਪ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਆਟਿਜ਼ਮ, ਸੈਰੀਬਲ ਪਾਲਸੀ, ਮਾਨਸਿਕ ਕਮਜ਼ੋਰੀ ਅਤੇ ਮਲਟੀਪਲ ਅਪੰਗਤਾਵਾਂ ਵਾਲੇ ਦਿਵਿਆਂਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਰੱਖਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।
- ਬੈਂਕ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ/ਚਲਾਉਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਮਾਨਸਿਕ ਸਿਹਤ ਐਕਟ ਤਹਿਤ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਅਦਾਲਤ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਉਪਰੋਕਤ ਐਕਟ ਅਧੀਨ ਸਥਾਨਕ ਪੱਧਰ ਦੀਆਂ ਕਮੇਟੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਾਰਡੀਅਨਸ਼ਿਪ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ 'ਤੇ ਭਰੋਸਾ ਕਰੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਤਰਜੀਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੈਂਕ ਨੇਤਰਹੀਣ ਅਤੇ ਅਪਾਹਜ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨੈਵੀਗੇਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਟਾਫ ਸਹਾਇਤਾ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

5. ਗਾਹਕ-ਬੈਂਕਰ ਰਿਸ਼ਤੇ ਦੇ ਆਮ ਖੇਤਰ

1.4. ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਖਾਤਾ

- ਬੱਚਤ ਖਾਤਾ ਵਿਆਜ ਸਹਿਣ ਵਾਲੀ ਮੰਗ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਜਿਸਦਾ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਬੱਚਤ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਪੈਸੇ ਦੀਆਂ ਭਵਿੱਖ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਚੈੱਕ/ਕਢਵਾਉਣ ਦੀਆਂ ਪਰਚੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਢਵਾਉਣ/ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਬਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਬੈਂਕ ਦੀ "ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ

ਪਾਲਿਸੀ" ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।

1.5. ਚਾਲੂ ਖਾਤਾ

- ਚਾਲੂ ਖਾਤਾ ਡਿਮਾਂਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਦਾ ਇੱਕ ਰੂਪ ਹੈ ਜੋ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬਕਾਇਆ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਹਿਮਤ ਰਕਮ ਤੱਕ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਰ ਕਢਵਾਉਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਚਾਲੂ ਖਾਤੇ ਬਾਰੇ ਵਿਸਥਾਰ ਬੈਂਕ ਦੀ "ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਪਾਲਿਸੀ" ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

1.6. ਮਿਆਦ ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤੇ

- ਟਰਮ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਹੈ, ਜੋ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਮਿਆਦ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੀ ਕਢਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤਿਆਂ ਬਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਬੈਂਕ ਦੀ "ਜਮ੍ਹਾਂ ਪਾਲਿਸੀ" ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।

1.7. ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ

- ਬੈਂਕ ਸਾਰੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤਿਆਂ, ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਿਰਾਸਤ ਵਿੱਚ ਲੇਖਾਂ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਵਾਲਟਾਂ ਲਈ ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ ਸੁਵਿਧਾ ਸਿਰਫ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਸਮਰੱਥਾ ਵਿੱਚ ਖੋਲ੍ਹੇ ਗਏ ਖਾਤਿਆਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਿੰਗਲ/ਸੰਯੁਕਤ ਖਾਤਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਇਕੱਲੀ ਮਲਕੀਅਤ ਵਾਲੇ ਖਾਤਿਆਂ) ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ। ਬੈਂਕ ਨਾਬਾਲਗਾਂ ਦੇ ਹੱਕ ਵਿੱਚ ਵੀ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੇਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇਵੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਖਾਤਾਧਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਜੀਵਨ ਕਾਲ ਦੌਰਾਨ ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਕਰਨ, ਰੱਦ ਕਰਨ ਜਾਂ ਬਦਲਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇਵੇਗਾ। ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਬਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਬੈਂਕ ਦੀ "ਜਮ੍ਹਾਂ ਪਾਲਿਸੀ" ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।

1.8. ਚੈੱਕ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਦੀ ਸੇਵਾ

- ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਬੈਂਕ ਦੀ "ਚੈੱਕ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਦੀ ਨੀਤੀ" ਹੈ। ਇਹ ਪਾਲਿਸੀ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਉਸ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਵੀ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਚੈੱਕ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

1.9. ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ 'ਤੇ ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ/ਵਿਆਜ

- ਬੈਂਕ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਜਮ੍ਹਾਂ ਸਕੀਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੇ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਕੇ ਜਨਤਾ ਨੂੰ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਸੋਧੀਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਸਿਰਫ ਨਵੀਨੀਕਰਨ ਅਤੇ ਤਾਜ਼ਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੀਆਂ, ਜਦੋਂ ਕਿ ਮੌਜੂਦਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ 'ਤੇ ਅਸਲ ਦਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਮਿਲਦਾ ਰਹੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ। ਫੰਡ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਭੇਜਣ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਪ੍ਰਸਤਾਵਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ, ਗਾਰੰਟੀ ਜਾਰੀ ਕਰਨ, ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਿਰਾਸਤ, ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਇੰਸਟਰੂਮੈਂਟ/ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਆਦਿ ਲਈ ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ ਲਗਾਏ ਜਾਣਗੇ। ਬੈਂਕ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏਗਾ।

1.10. ਮ੍ਰਿਤਕ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਬਚੇ ਹੋਏ ਵਿਅਕਤੀਆਂ/ਦਾਅਵੇਦਾਰਾਂ ਨੂੰ

- ਬੈਂਕ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਿਰਾਸਤ ਵਿੱਚ ਰੱਖੀਆਂ ਗਈਆਂ ਜਮ੍ਹਾਂ, ਲਾਕਰਾਂ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਅਤੇ ਵਸਤੂਆਂ ਬਾਰੇ ਮ੍ਰਿਤਕ ਜਮ੍ਹਾਂਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਸਰਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਬੈਂਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਬਾਂਡ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਸਮੇਤ ਉਚਿਤ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਉਚਿਤ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਸਾਵਧਾਨੀ ਵਰਤੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਮ੍ਰਿਤਕ ਜਮ੍ਹਾਂਕਰਤਾਵਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ ਦੀਆਂ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਨੇ ਲਾਪਤਾ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਨੀਤੀ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਹੈ।

1.11. ਮਿੱਟੀ/ਥੋੜ੍ਹੇ ਜਿਹੇ ਫਟੇ ਹੋਏ ਕਰੰਸੀ ਨੋਟਾਂ ਦਾ ਅਦਾਨ-ਪ੍ਰਦਾਨ

- ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਸਾਰੇ ਮੁੱਲਾਂ ਦੇ ਸੁਤੰਤਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਿੱਟੀ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਥੋੜ੍ਹੇ ਜਿਹੇ ਕੱਟੇ ਹੋਏ/ਕੱਟੇ ਹੋਏ ਨੋਟਾਂ ਨੂੰ ਮੁਫਤ ਬਦਲਣਗੀਆਂ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਨੋਟ ਦੀ ਕੋਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾ ਗਾਇਬ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਜੇ ਕੋਈ ਸ਼ਾਖਾ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ, ਕਾਊਂਟਰ 'ਤੇ ਕੱਟੇ ਗਏ ਨੋਟਾਂ ਦਾ ਤੁਰੰਤ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ

ਟੈਂਡਰਾਂ ਤੋਂ ਅਜਿਹੇ ਬੈਂਕ ਨੋਟ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਮੁਦਰਾ ਚੈਸਟ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਭੇਜ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਇਹ ਜੁੜੀ ਹੋਈ ਹੈ, ਫੈਸਲੇ ਲਈ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਕਿ ਟੈਂਡਰ ਨੂੰ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ (ਨੋਟ ਰਿਫੰਡ ਨਿਯਮਾਂ) ਅਨੁਸਾਰ ਐਕਸਚੇਂਜ ਮੁੱਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ। ਬੈਂਕ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰਾਂ ਨੂੰ ਮੁਦਰਾ ਵਟਾਂਦਰੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਬੈਂਕ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨੋਟ ਰਿਫੰਡ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕਟੇ-ਫਟੇ ਕਰੰਸੀ ਨੋਟਾਂ ਨੂੰ ਬਦਲੇਗਾ ਜੇ ਅਸਲੀ ਹਨ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਵਿਗਾੜ ਅਜਿਹੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸ਼ੱਕ ਜਾਂ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦਾ ਕਾਰਨ ਨਾ ਹੋਵੇ।

1.12. ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਵਾਲਟ (ਲਾਕਰ)

- ਬੈਂਕ ਆਪਣੀਆਂ ਕੁਝ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਕ ਸੇਵਾ ਵਜੋਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਾਕਰਾਂ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਲਾਕਰ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਵੰਡ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਸ ਸੇਵਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਬੈਂਕ ਦੀ ਮਰਜ਼ੀ ਅਨੁਸਾਰ ਇਸਦੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਅਤੇ ਵਪਾਰਕ ਵਿਚਾਰਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਲਾਕਰਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਉਚਿਤ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ ਵਰਤੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਬੈਂਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ ਲਾਕਰਾਂ ਜਾਂ ਇਸ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਨੂੰ ਹੋਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਜਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਇਸ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਪਹਿਲੂ ਇਹ ਹਨ:

- ਇੱਕ ਲਾਕਰ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਕਿਰਾਏ 'ਤੇ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ (ਇਕੱਲੇ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਨਾਬਾਲਗਾਂ, ਫਰਮਾਂ, ਸੀਮਤ ਕੰਪਨੀਆਂ, ਸਹਿਯੋਗੀਆਂ, ਸੁਸਾਇਟੀਆਂ, ਟਰੱਸਟਾਂ ਆਦਿ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ)।
- ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਾਕਰ ਦੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਿਰਾਏ 'ਤੇ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਚਾਬੀ ਗੁੰਮ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਤੁਰੰਤ ਸ਼ਾਖਾ ਨੂੰ ਇਸਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਤਾਲੇ ਅਤੇ ਚਾਬੀ ਦੀ ਮੁਰੰਮਤ ਵਿੱਚ ਹੋਏ ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ ਕਿਰਾਏ 'ਤੇ ਲੈਣ ਵਾਲੇ (ਆਂ) ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਣ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਨੂੰ ਲਾਕਰ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ ਗਹਿਣਿਆਂ, ਕੀਮਤੀ ਚੀਜ਼ਾਂ ਆਦਿ ਲਈ ਬੀਮਾ ਕਵਰ ਲੈਣ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਲਾਕਰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਆਕਾਰ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਗੇ।
- ਲਾਕਰ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ੧ ਸਾਲ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਕਿਰਾਏ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਕਿਰਾਇਆ ਅਗਾਊਂ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਹੋਵੇਗਾ। ਬਕਾਇਆ ਕਿਰਾਏ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਸੂਲ ਕਰੇਗਾ।
- ਕਿਰਾਏ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਸਥਾਈ ਹਦਾਇਤਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਦੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਭੇਜੇ ਗਏ ਨੋਟਿਸਾਂ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਕਿਰਾਏ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਲਾਕਰ ਨੂੰ ਤੋੜਨ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਚਾਰਜ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਆਪਣਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰਾਖਵਾਂ ਰੱਖਦਾ ਹੈ।
- ਬੈਂਕ, ਅਲਾਟਮੈਂਟ ਦੇ ਸਮੇਂ, 3 ਸਾਲਾਂ ਦੇ ਕਿਰਾਏ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਬੰਧਤ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਨ ਲਈ ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਹੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ, ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਲਾਕਰ-ਕਿਰਾਏ 'ਤੇ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੀਆਂ, ਜਦੋਂ ਲਾਕਰ ਇੱਕ ਸਾਲ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਕੰਮ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇਹ ਅਭਿਆਸ ਉਦੋਂ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਕਿਰਾਏ ਦਾ ਨਿਯਮਤ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੋਵੇ। ਜੇ ਕਿਰਾਏ 'ਤੇ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ ਜਾਂ ਲਾਕਰ ਨਹੀਂ ਚਲਾਉਂਦਾ, ਤਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਕੋਲ ਲਾਕਰ ਦੀ ਅਲਾਟਮੈਂਟ ਰੱਦ ਕਰਨ ਅਤੇ ਲਾਕਰ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ, ਭਾਵੇਂ ਕਿਰਾਇਆ ਨਿਯਮਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

1.13. ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਿਰਾਸਤ ਵਿੱਚ ਲੇਖ

- ਬੈਂਕ ਸ਼ੇਅਰ, ਸਕਿਓਰਿਟੀਜ਼, ਸੀਲਬੰਦ ਪੈਕੇਜ ਆਦਿ ਵਰਗੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਕੁਝ ਨਿਰਧਾਰਤ ਖਰਚਿਆਂ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਿਰਾਸਤ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਸੁਵਿਧਾ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵੱਡੇ/ਛੋਟੇ ਡੱਬਿਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ (ਆਂ) ਦੁਆਰਾ ਲੈਂਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਵਿਚਕਾਰ ਰਿਸ਼ਤਾ ਬੈਲਰ ਅਤੇ ਬੇਲੀ ਦਾ ਹੋਵੇਗਾ।

1.14. ਪੈਸੇ ਭੇਜਣ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ

- ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਕੇ ਆਰਟੀਜੀਐਸ, ਐਨਈਐਫਟੀ ਅਤੇ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਆਦਿ ਰਾਹੀਂ ਇੱਕ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਦੂਜੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਫੰਡ ਭੇਜਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇਵੇਗਾ।
- 50,000/- ਰੁਪਏ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਕੇਵਲ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਡੈਬਿਟ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਖਰੀਦਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਚੈੱਕਾਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸਾਧਨਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਨਾ ਕਿ ਨਕਦ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ।

ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ 20,000 ਰੁਪਏ ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਸਿਰਫ ਬੈਂਕਿੰਗ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਨਾ ਕਿ ਨਕਦ ਵਿੱਚ।

- ਡਰਾਫਟਾਂ ਦੀ ਡਿਲੀਵਰੀ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਆਂ) ਦੇ ਦਸਤਖਤਾਂ ਸਮੇਤ ਸਾਰੇ ਪੱਖਾਂ ਨਾਲ ਡਰਾਫਟ ਦੀ ਸੰਪੂਰਨਤਾ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨਗੇ।
- ਬੈਂਕ ਢੁਕਵੀਂ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਅਤੇ ਡਰਾਅ ਲੈਣ ਵਾਲੀ ਸ਼ਾਖਾ ਤੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਸਲਾਹ ਲਏ ਬਿਨਾਂ 5,000/- ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦਾ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਇੱਕ ਪੰਦਰਵਾੜੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ। ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਸਬੰਧਤ ਪਰਿਪੱਕਤਾ ਦੀ ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲਈ ਲਾਗੂ ਦਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ/ਚੈੱਕ/ਬੈਂਕ ਚੈੱਕ ਜਾਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 3 ਮਹੀਨਿਆਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਵੈਧ ਹੋਵੇਗਾ।

1.15. ਏਟੀਐਮ/ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ ਲੈਣ-ਦੇਣ

- ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਏਟੀਐਮ 'ਤੇ ਦਿਨ ਦੇ 24 ਘੰਟੇ, ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ 7 ਦਿਨ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਸਾਰੇ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਨਕਦ ਕਢਵਾਉਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਬੈਂਕ ਚੋਣਵੇਂ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਹੋਰ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

1.16. ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ

- ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਪੁੱਛਗਿੱਛ, ਫੰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ, ਬਿੱਲਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ, ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਰੀਚਾਰਜ, ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਣੀ ਆਦਿ ਵਰਗੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਭੁਗਤਾਨ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਦੇ-ਪੜਾਅ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੋਵੇਗੀ।
ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਵਰਤੋਂ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਗਰੂਕ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਉਪਾਅ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣ।

1.17. ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ

- ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਫੰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ, ਯੂਟੀਲਿਟੀ ਬਿੱਲਾਂ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਰੀਚਾਰਜ ਵਰਗੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਸਮਰੱਥ ਕਰਕੇ ਮੋਬਾਈਲ ਡਿਵਾਈਸ ਤੋਂ ਇੱਕ ਸੁਰੱਖਿਅਤ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਕਿਤੇ ਵੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਨੁਭਵ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਰਿਸ਼ਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਦੇਖ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀਆਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਵਰਤੋਂ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਗਰੂਕ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਉਪਾਅ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾਣ।

1.18. SMS/ ਈ-ਮੇਲ ਚੇਤਾਵਨੀਆਂ

- ਬੈਂਕ ਇੱਕ ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇ ਸਾਰੇ ਵਿੱਤੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਐਸਐਮਐਸ / ਈ-ਮੇਲ ਚੇਤਾਵਨੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਐਸਐਮਐਸ ਅਲਰਟ ਵੀ ਭੇਜੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਪੀਡੀਐਫ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਖਾਤਾ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਉੱਚ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਚਾਲੂ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿਮਤ ਸਮੇਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਰੋਜ਼ਾਨਾ, ਹਫ਼ਤਾਵਾਰੀ, ਪੰਦਰਵਾੜੇ ਆਦਿ 'ਤੇ ਬਕਾਇਆ ਸਥਿਤੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

1.19. ਨੈਸ਼ਨਲ ਆਟੋਮੈਟਿਡ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਹਾਊਸ (ਐਨਏਸੀਐਚ) ਮੈਨਡੇਟ ਸਿਸਟਮ

- ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਡੈਬਿਟ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ, ਆਦੇਸ਼ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਆਦੇਸ਼ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਐਨਏਸੀਐਚ ਮੈਨਡੇਟ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਸਿਸਟਮ ਮੌਜੂਦ ਹੈ।

1.20. ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ

- ਕਰਜ਼ਿਆਂ, ਕੀਮਤਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੀਆਂ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਸੰਭਾਵਿਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਕੀਮਤ ਨੀਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਬੈਂਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਸੰਭਾਵਿਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ

ਹੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਨਾ ਕਿ ਟੁਕੜੇ-ਟੁਕੜੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ।

- ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਚਾਰਜ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਵੰਡੇ ਗਏ ਕਰਜ਼ੇ, ਮੰਗ ਅਤੇ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ ਬਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ।
- ਬੈਂਕ ਹਰ ਸਾਲ ਅਪ੍ਰੈਲ ਦੇ ਮਹੀਨੇ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੋਨ ਅਤੇ ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ ਲੋਨ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਹਾਊਸਿੰਗ / ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ ਲੋਨ ਵਿਆਜ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ ਕਿਉਂਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਆਮਦਨ ਟੈਕਸ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਅਜਿਹੇ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- ਬੈਂਕ ਦੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਤਾਵਾਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਹਿਮਤ ਜਾਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ 'ਤੇ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਜਾਇਦਾਦ ਨੂੰ ਸਾਰੀਆਂ ਸਕਿਓਰਿਟੀਜ਼ / ਦਸਤਾਵੇਜ਼ / ਮਾਲਕੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ। ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਗਈ ਜਾਇਦਾਦ ਨੂੰ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ 15 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਕਿਓਰਿਟੀਜ਼/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ/ਟਾਈਟਲ ਡੀਡਾਂ ਦੇ ਬਦਲੇ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

6. ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ ਵਰਤਣ ਦੀ ਅਪੀਲ ਕਰਦਾ ਹੈ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਖਾਤਿਆਂ ਦੇ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਅਤੇ ਪਾਸਬੁੱਕ ਦੀ ਨਿਯਮਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂਚ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇ ਕੋਈ ਗੜਬੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਇਸ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਜੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪਾਸਬੁੱਕ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਪਾਸਬੁੱਕਾਂ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕਰਵਾਉਣ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ/ਪਾਸਬੁੱਕ/ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ/ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਵੱਖਰੀ ਕਸਟਡੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਨਹੀਂ ਛੱਡਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਕ੍ਰਾਸਡ/ਖਾਤਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਚੈੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਚੈੱਕ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬਾਕਸ ਵਿੱਚ ਛੱਡਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਚੈੱਕਾਂ ਦੇ ਪਿੱਛੇ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਚੈੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਵੇਰਵਿਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤਾਰੀਖ, ਸ਼ਬਦਾਂ ਅਤੇ ਅੰਕੜਿਆਂ ਵਿੱਚ ਰਕਮ, ਕਰਾਸਿੰਗ ਆਦਿ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰਨਾ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਚੈੱਕ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬਾਕਸ ਵਿੱਚ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ/ਛੱਡਣ ਲਈ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿਖੇ ਚੈੱਕਾਂ ਦਾ ਟੈਂਡਰ ਦਿੰਦੇ ਸਮੇਂ ਬੈਂਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਚੈੱਕ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਓਵਰਰਾਈਟਿੰਗ/ਕਟਿੰਗ ਦੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਜੇ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਤਾ ਦੇ ਨਾਮ, ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਰਕਮ (ਅੰਕੜਿਆਂ ਵਿੱਚ ਰਕਮ) ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਰਕਮ (ਸ਼ਬਦਾਂ ਵਿੱਚ ਰਕਮ) ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨਵੇਂ ਚੈੱਕ ਫਾਰਮਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ। ਸ਼ਬਦ ਅਤੇ ਚਿੱਤਰ ਵਿੱਚ 'ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਤਾ ਦਾ ਨਾਮ/ਰਕਮ' ਲਿਖਣ ਲਈ ਖਾਲੀ ਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰਾਸ ਲਗਾ ਕੇ ਜਾਂ ਲਾਈਨ ਖਿੱਚ ਕੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਭਰਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਕਟਿੰਗ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈੱਕ ਰੱਦ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੇ ਚੈੱਕ ਟਰੰਕੇਸ਼ਨ ਸਿਸਟਮ (ਸੀ.ਟੀ.ਐਸ.) ਦੇ ਤਹਿਤ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਕਟਿੰਗ (ਆਂ) ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਹੈ/ ਹਨ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਚੈੱਕ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸਾਧਨ ਰਜਿਸਟਰਡ ਡਾਕ ਜਾਂ ਕੋਰੀਅਰ ਦੁਆਰਾ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਖਾਲੀ ਚੈੱਕਾਂ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪਾਸਬੁੱਕ ਜਾਂ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਦਸਤਖਤ ਰਿਕਾਰਡ ਨਹੀਂ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਉਚਿਤ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕੋਈ ਚੈੱਕ ਜਾਰੀ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ, ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਰਸੀਦ, ਲਾਕਰ ਨੰਬਰ ਆਦਿ ਨੂੰ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨੋਟ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

- ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ, ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਰਸੀਦ, ਚੈੱਕ ਲੀਵ/ਬੁੱਕ, ਲਾਕਰ ਚਾਬੀ ਆਦਿ ਗੁੰਮ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਾਖਾ ਨੂੰ ਇਸ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਪਤਾ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ, ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ-ਆਈਡੀ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਰੰਤ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ, ਕਿਸਤਾਂ, ਲਾਕਰ ਕਿਰਾਇਆ ਅਤੇ ਹੋਰ ਬਕਾਏ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਦਾ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
- ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੀ ਕਮੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਚਲਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਸ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਓਪਰੇਟਿਵ/ਐਕਟਿਵ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇੰਟਰਨੈੱਟ/ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲਈ ਪਾਸਵਰਡ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ ਲਈ ਪਿੰਨ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਾਜਬ ਧਿਆਨ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਪਾਸਵਰਡ ਅਤੇ ਪਿੰਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਜ਼ ਜਾਂ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਉਪਕਰਣਾਂ 'ਤੇ ਰਿਕਾਰਡ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।
- ਏਟੀਐਮ/ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ ਗੁੰਮ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਇਸ ਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਜਾ ਸਕਣ। ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਲਈ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਣਗੇ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਦੇ ਵੀ ਖਾਤੇ ਦਾ ਵੇਰਵਾ, ਪਾਸਵਰਡ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਪਛਾਣ ਨੰਬਰ (PIN) ਯਾਦ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਦਲਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਖਾਤਾ ਧਾਰਕ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਖਾਤੇ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਮਨੀ ਲਾਂਡਰਿੰਗ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਂਚ ਲਈ ਬੈਂਕ / ਪੁਲਿਸ / ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਜਾਂਚ ਏਜੰਸੀ ਨਾਲ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੁਵਿਧਾ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਮਕਸਦ ਲਈ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਮਤ ਭੁਗਤਾਨ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਦੇ ਵੀ ਪਾਸਵਰਡ/PIN ਮੰਗਣ ਵਾਲੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਈਮੇਲ ਦਾ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਾਈਟ ਤੋਂ ਲਿੰਕ ਰਾਹੀਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਾਈਟ ਨੂੰ ਐਕਸੈਸ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਇੱਕ ਈ-ਮੇਲ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਾਈਟ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਈਬਰ ਕੈਫੇ / ਸਾਂਝੇ ਪੀਸੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਪਾਸਵਰਡ ਨੂੰ ਵਰਣਮਾਲਾ, ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਅੱਖਰ ਅਤੇ ਨੰਬਰ ਦੇ ਸੁਮੇਲ ਵਜੋਂ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੌਗਇਨ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਪਾਸਵਰਡ ਦਾਖਲ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਵਰਚੁਅਲ ਕੀਬੋਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

7. ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ

- ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਚ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਯਤਨ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ, ਬੈਂਕ ਪ੍ਰਿੰਟ ਮੀਡੀਆ, ਟੈਲੀਵਿਜ਼ਨ ਅਤੇ ਰੇਡੀਓ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸ਼ਾਖਾ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਛੋਟੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਵੀ ਕਰੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਫੀਸਾਂ/ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਲਗਾਉਣ ਵਿੱਚ ਪੂਰੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ।

- ਬੈਂਕ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੇਂਦਰ ਸਥਾਪਤ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਚੈਨਲਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ, ਕਾਲ ਸੈਂਟਰਾਂ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਵਿੱਚ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਚੈਨਲਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸੁਝਾਅ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਸੰਬੰਧਿਤ ਫੀਡਬੈਕ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰੇਗਾ।

8. ਸਮੇਂ ਦੇ ਨਿਯਮ

* ਨੁਮਨਾਲਖਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨਿਯਮ ਸੰਕਤਕ ਹਨ ਅਤੇ ਹਰਕ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿਖ ਸੰਭਾਲੀ ਗਈ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਪਾਕ / ਨਾਨਪਾਕ ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਬਦਲੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ.

ਸੀਨੀਅਰ ਨਹੀਂ	ਵੇਰਵੇ	ਸਮਾਂ ਲੱਗਿਆ
1	ਨਕਦ ਭੁਗਤਾਨ	15 ਮਿੰਟ ਤੱਕ
2	ਨਕਦੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ	15 ਮਿੰਟ ਤੱਕ
3	ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ	20 ਮਿੰਟ ਤੱਕ
4	ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ	15 ਮਿੰਟ ਤੱਕ
5	ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣਾ / ਬੰਦ ਕਰਨਾ	4 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੱਕ
6	ਖਾਤਿਆਂ ਦਾ ਸਟੇਟਮੈਂਟ (ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਲਈ ਬੇਨਤੀ)	30 ਮਿੰਟ ਤੱਕ
7	ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ/RTGS/NEFT	15 ਮਿੰਟ ਤੱਕ
8	ਪਾਸਬੁੱਕ ਬੇਨਤੀ	30 ਮਿੰਟ ਤੱਕ
9	ਪਾਸਬੁੱਕ ਅਪਡੇਟੇਸ਼ਨ	15 ਮਿੰਟ ਤੱਕ
10	ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਅੱਪਡੇਟੇਸ਼ਨ	1 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ ਤੱਕ
11	ਸਥਾਨਕ ਚੈੱਕਾਂ ਦਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿ	ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਹਾਊਸ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ
12	ਬਾਹਰੀ ਚੈੱਕਾਂ ਦਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿ	ਸਥਾਨ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ 14 ਦਿਨਾਂ ਤੱਕ

ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ/ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਲਈ ਸਮਾਂ ਨਿਯਮ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੇ ਅਤੇ ਪੂਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹਨ।

9. ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਦੇਖੋ: www.aubank.in

10. ਸ਼ਬਦਾਵਲੀ

ਮਿਆਦ	ਪਾਰਭਾਸ਼ਾ
AML	"ਐਂਟੀ-ਮਨੀ ਲਾਡਰਿੰਗ" ਦੇ ਸਬੰਧ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
ASBA	"ਬਲਾਕ ਕੀਤੀ ਰਕਮ ਦੁਆਰਾ ਸਮਰਥਿਤ ਅਪਲੀਕੇਸ਼ਨ" ਦੇ ਸਬੰਧ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
ਏ.ਟੀ.ਐਮ. ਬੈਂਕ	"ਆਟੋਮੈਟਿਡ ਟੈਲਰ ਮਸ਼ੀਨ" ਦੇ ਸਬੰਧ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
BC	"ਬਿਜ਼ਨਸ ਪਤਰਕਾਰ" ਦੇ ਸਬੰਧ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
CTS	"ਚੈਕ ਟਰੈਕਸ਼ਨ ਸਿਸਟਮ" ਦੇ ਸਬੰਧ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
ECS	"ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਕਲਿਆਰਗ ਸਿਸਟਮ" ਦੇ ਸਬੰਧ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
FDR	"ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਰਸੀਦ" ਦੇ ਸਬੰਧ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
IBA	"ਇੰਡੀਅਨ ਬੈਂਕ ਅਸੋਸੀਏਸ਼ਨ" ਦੇ ਸਬੰਧ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
JP	"ਜ਼ਰਨਲ ਪ੍ਰਿੰਟ" ਦੇ ਸਬੰਧ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
KYC	"ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣ" ਦੇ ਸਬੰਧ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
NACH	"ਨੈਸ਼ਨਲ ਆਟੋਮੈਟਿਡ ਕਲਿਆਰਗ ਹਾਊਸ" ਦੇ ਸਬੰਧ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
NEFT	"ਨੈਸ਼ਨਲ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕਸ ਫੰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ" ਦੇ ਸਬੰਧ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
NRE	"ਨੋਰ-ਰਿਜ਼ਰਵ ਬਾਹਰੀ" ਦੇ ਸਬੰਧ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
NRO	"ਨੋਰ-ਰਿਜ਼ਰਵ ਸਾਧਾਰਨ" ਦੇ ਸਬੰਧ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
PC	"ਪੈਨੀ ਕੰਪਿਊਟਰ" ਦੇ ਸਬੰਧ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
PIN	"ਪੋਸਟਲ ਡਿਲੀਵਰੀ ਨੰਬਰ" ਦੇ ਸਬੰਧ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
PO	"ਪੋਸਟ ਆਫਿਸ" ਦੇ ਸਬੰਧ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
ਆਰ.ਬੀ. ਖਾਸੀ	"ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ" ਦੇ ਸਬੰਧ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
RTGS	"ਰੀਅਲ ਟਾਈਮ ਗ੍ਰਾਸ ਸਟੇਟਮੈਂਟ" ਦੇ ਸਬੰਧ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
SHG	"ਸਵ-ਸਹਾਇਤਾ ਸਮੂਹ" ਦੇ ਸਬੰਧ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
SMS	"ਸ਼ਾਰਟ ਸੁਨਹਾ ਸੇਵਾ" ਦੇ ਸਬੰਧ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ