

ਸਮੱਗਰੀ

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ.....	3
2. ਸਿਧਾਂਤ.....	3
	ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਕ
3. ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ.....	3
4. ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ / ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ.....	3
5. ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਈਸੀਐਸ ਡਾਇਰੈਕਟ ਡੈਬਿਟ / ਹੋਰ ਡੈਬਿਟ.....	4
6. ਪਰਿਪੱਕਤਾ/ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਤੀ 'ਤੇ ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ.....	5
7. NEFT/RTGS ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਫੰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ.....	5
8. ਭੁਗਤਾਨ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚੈੱਕਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ.....	5
9. ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ.....	5
10. ਸਥਾਨਕ/ਬਾਹਰੀ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ.....	6
11. ਆਵਾਜਾਈ ਵਿੱਚ ਯੰਤਰਾਂ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ.....	7
12. ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ "ਬਰਾਬਰ ਸਾਧਨਾਂ" ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ.....	8
13. ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ.....	8
14. ਬੈਂਕ ਦੇ ਏਜੰਟ ਦੁਆਰਾ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ.....	8
15. ਕਰਜ਼ਦਾਤਾ, ਦੇਣਦਾਰੀ; ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ.....	9
16. ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮੁਆਵਜ਼ਾ (ਗੈਰ-ਡਿਜੀਟਲ).....	10
17. ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਗਲਤ ਵਿਕਰੀ.....	10
18. ਏਟੀਐਮ ਦੀ ਅਸਫਲਤਾ:.....	10
19. ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ.....	10
20. ਬੈਂਕ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ.....	11
21. ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨਾ:.....	13
22. ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮੁਆਵਜ਼ਾ.....	13
23. ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਡਿਪਜ਼ਿਟ ਲਾਕਰ / ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਿਰਾਸਤ ਲੇਖ ਦੀ ਸਹੂਲਤ.....	16
24. ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ:.....	16
25. ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ:.....	16
26. ਕਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨ/ਸੋਧਣ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ.....	16
27. ਫੋਰਸ ਮੈਜਿਸਟ੍ਰੇਟ.....	17
28. ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ.....	17
29. ਅਨੇਕਚਰ.....	17
30. ਸ਼ਬਦਾਵਲੀ.....	19

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਹ ਪਾਲਿਸੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਗਹਿਲੀ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਕਿਵੇਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ। ਇਹ ਪਾਲਿਸੀ ਸਿਰਫ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਕਾਰਨ ਹੋਏ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਸ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਾਪਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤੀਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਬੈਂਕ-ਗਾਹਕ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਗਠਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫੋਰਮ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਆਪਣੀ ਸਥਿਤੀ ਦਾ ਬਚਾਅ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਧਿਕਾਰ ਪ੍ਰਤੀ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਪੱਖਪਾਤ ਦੇ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਇਹ ਪਾਲਿਸੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਮੌਕਿਆਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ/ਨੁਕਸਾਨ/ਵੱਕਾਰ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਬਾਰੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਵਰ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ।

2. ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਕ ਸਿਧਾਂਤ

ਗਾਹਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਇਲਾਜ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਹ ਪਾਲਿਸੀ ਪਾਲਿਸੀ ਵਿੱਚ ਵਰਣਨ ਕੀਤੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰੇਗੀ, ਜਿੱਥੇ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਿਸਮਾਂ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਤੋਂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾ ਕੇ, ਬੈਂਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਜਾਂ ਆਰਬੀਆਈ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ। ਇਹ ਨੀਤੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪੱਧਰਾਂ 'ਤੇ ਅਮਲਾ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਹਰ ਕਿਸਮ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕੋ ਜਿਹਾ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰੇ। ਇਹ ਪਾਲਿਸੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਪਾਲਿਸੀ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਪਰ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਪਾਲਿਸੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਧੂ ਅਤੇ ਅਪਵਾਦ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਸਬੰਧਤ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਵਰਟੀਕਲ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਮੁਖੀ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ

3. ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ

ਜੇ ਬੈਂਕ ਪਾਲਿਸੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਿਸੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ, ਤਾਂ ਜਾਂਚ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਤੋਂ 7 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਉਨ੍ਹਾਂ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਲਈ ਜਿੱਥੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

4. ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ / ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ

- 4.1. ਜੇ ਬੈਂਕ ਨੇ ਕਿਸੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ/ਗਲਤ ਸਿੱਧਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਉਚਿਤ ਤਸਦੀਕ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਜਿਹੇ ਡੈਬਿਟ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ ਐਂਟਰੀ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਬਦਲ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਬਚਤ ਬੈਂਕ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਕਲੇਜ਼ਿੰਗ ਬੈਲੇਂਸ ਵਿੱਚ ਕਟੌਤੀ ਜਾਂ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਬੈਲੇਂਸ ਲੋੜ ਤੋਂ ਘੱਟ ਬੈਲੇਂਸ 'ਤੇ ਆਉਣ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਾਰਜ ਜਾਂ ਕਮੀ ਕਾਰਨ ਬੈਂਕ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਲਗਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਾਰਜ ਕਾਰਨ ਬੱਚਤ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਸੰਤੁਲਨ ਵਿੱਚ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 84 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

- 4.2. ਜੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਗਲਤ ਦੱਸੇ ਗਏ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੇ ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤਸਦੀਕ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।
- 4.3. ਜੇ ਤਸਦੀਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੇ ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 1 ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤਸਦੀਕ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ।
- 4.4. ਬੈਂਕ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਜਾਂ ਰਿਫੰਡ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਗਲਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪੋਸਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਰਕਮ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਡੈਬਿਟ ਕਰਨ ਦਾ ਆਪਣਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰਾਖਵਾਂ ਰੱਖਦਾ ਹੈ।
- 4.5. ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਮੀਆਂ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਬਾਰੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

5. ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਈਸੀਐਸ ਡਾਇਰੈਕਟ ਡੈਬਿਟ / ਹੋਰ ਡੈਬਿਟ

- 5.1. ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਦਿੱਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੋਈ ਵੀ ਸਿੱਧਾ ਡੈਬਿਟ/ਈਸੀਐਸ ਸਿੱਧਾ ਡੈਬਿਟ ਕਰਨ ਦਾ ਵਾਅਦਾ ਕਰੇਗਾ ਬਸ਼ਰਤਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਈਸੀਐਸ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਡੈਬਿਟ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਪੂਰਾ ਅਤੇ ਜਾਇਜ਼ ਆਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਡਾਇਰੈਕਟ ਡੈਬਿਟ/ਈਸੀਐਸ ਪੂਰਾ ਅਤੇ ਸਹੀ ਹੋਵੇ।
- 5.2. ਜੇ ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਜੇ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਠਹਿਰਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਈਸੀਐਸ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਤੀ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਸਲ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਮੌਜੂਦਾ ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- 5.3. ਈਸੀਐਸ ਡਾਇਰੈਕਟ ਡੈਬਿਟ/ਹੋਰ ਡੈਬਿਟ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੇ ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤਾਂ (ਈਐਮਆਈ) ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਹਨ, ਬੈਂਕ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਬੂਤ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਪੂਰੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚਿਆਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਕਰੇਗਾ।
- 5.4. ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਸਿਰਫ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਸਲ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਜੁਰਮਾਨਾ/ ਵਿਆਜ ਜੇ ਕਿ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ ਨੂੰ ਆਮ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹੈ ਜੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ/ਅਸਫਲਤਾ ਕਾਰਨ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਹੋਇਆ ਹੈ।
- 5.5. ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਭੁਗਤਾਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ RTGS/EFT/NEFT ਨਿਰਦੇਸ਼ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।
- 5.6. ਬੈਂਕ ਟੈਰਿਫ ਸ਼ਡਿਊਲ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲਾਗੂ ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਡੈਬਿਟ ਕਰੇਗਾ। ਜੇ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਂਦੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਾਰਜ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲਵੇਗਾ। ਚਾਰਜ ਕੇਵਲ ਤਾਂ ਹੀ ਵਾਪਸ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਜੇ ਇਹ ਸਹਿਮਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਹੀਂ ਹਨ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਚਤ ਬੈਂਕ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਲੈਣ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਬੰਦ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਬਕਾਇਆ ਵਿੱਚ ਕਟੌਤੀ ਜਾਂ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਲੋੜ ਤੋਂ ਘੱਟ ਬੈਲੇਂਸ ਦੀ ਲੋੜ ਤੋਂ ਘੱਟ ਬੈਲੇਂਸ ਲਈ ਲਗਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਾਰਜ ਜਾਂ ਕਮੀ ਕਾਰਨ ਚੈੱਕ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਲਗਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਾਰਜ ਦੇ ਕਾਰਨ ਬਚਤ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਿੱਧੇ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਸੰਤੁਲਨ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

6. ਪਰਿਪੱਕਤਾ/ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਤੀ 'ਤੇ ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ

ਪਰਿਪੱਕਤਾ ਮਿਤੀ 'ਤੇ ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੇਰੀ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਣਨਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।

ਜੇ ਕੋਈ ਟਰਮ ਡਿਪਾਜਿਟ (ਟੀਡੀ) ਪੱਕ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਆਮਦਨੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਦਾਅਵਾ ਨਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਰਕਮ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਲੱਗੇਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਰਿਪੱਕ ਟੀਡੀ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਦਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ

7. NEFT/RTGS ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਫੰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ

ਮੰਜ਼ਿਲ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਫੰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੰਜ਼ਿਲ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਿਸੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਵੱਲੋਂ ਗਲਤੀ, ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਜਾਂ ਧੋਖਾਧੜੀ ਕਾਰਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੇਰੀ ਜਾਂ ਘਾਟੇ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਮੰਜ਼ਿਲ ਬੈਂਕ ਮੌਜੂਦਾ ਆਰਬੀਆਈ ਐਲਏਐਫ ਰੈਪੋ ਰੇਟ 'ਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ 2 ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ ਫੰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ; ਡੈਸਟੀਨੇਸ਼ਨ ਬੈਂਕ ਰਿਫੰਡ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੱਕ ਮੌਜੂਦਾ ਆਰਬੀਆਈ ਐਲਏਐਫ ਰੈਪੋ ਰੇਟ ਅਤੇ ਦੋ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਸਮੇਤ ਰਕਮ ਵਾਪਸ ਕਰੇਗਾ।

8. ਭੁਗਤਾਨ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚੈੱਕਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ

ਜੇ ਕਿਸੇ ਚੈੱਕ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਸਟਾਪ ਭੁਗਤਾਨ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵਿਰੋਧਾਭਾਸੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਬਦਲ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁੱਲ ਤਾਰੀਖ ਵਾਲਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇਵੇਗਾ। ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਤਸਦੀਕ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 7 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹੇ ਡੈਬਿਟਾਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਚਤ ਬੈਂਕ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਬੰਦ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਬਕਾਇਆ ਵਿੱਚ ਕਟੌਤੀ ਜਾਂ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਬੰਦ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਬਕਾਇਆ ਵਿੱਚ ਕਟੌਤੀ ਜਾਂ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਬੈਲੇਂਸ ਲੋੜ ਤੋਂ ਘੱਟ ਬੈਲੇਂਸ ਦੇ ਕਾਰਨ ਲਗਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਚਾਰਜ ਜਾਂ ਲਗਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਾਰਜ ਦੇ ਕਾਰਨ ਬਚਤ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਿੱਧੇ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਹੱਦ ਤੱਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਬੈਲੇਂਸ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਕਾਰਨ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ।

9. ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ

ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਚੈੱਕ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨਾ

ਬੈਂਕ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਗਏ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਚੈੱਕਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ। ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਵਿਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕਾਂ 'ਤੇ ਖਿੱਚੇ ਗਏ ਯੰਤਰਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ ਦੇਸ਼ ਤੋਂ ਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਵੱਖਰਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਅਸਥਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਯੰਤਰਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਬਾਰੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨਿਯਮ ਵੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਵੱਖਰੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਅਜਿਹੇ ਯੰਤਰਾਂ ਨੂੰ 'ਸਰਬੋਤਮ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ' ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਬੇਲੋੜੀਂਦੀ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਆਮਦਨੀ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨੋਸਟ੍ਰੋ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਉਸਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਕੋਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਆਮ ਠੰਡਾ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨੋਸਟ੍ਰੋ ਖਾਤੇ/ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਤੀ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਹਫ਼ਤੇ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਲਈ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ:

- ਬੈਂਕ ਦੀ ਚੈੱਕ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਦੀ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਆਮਦਨ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਵਿਆਜ।
- ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਲਾਗੂ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਦਰ ਵਿੱਚ ਉਲਟ ਗਤੀਵਿਧੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੰਭਾਵਿਤ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ।

ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਭੇਜਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ:

ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਡੀਲਰ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਐਫਈਡੀਏਆਈ) ਦੇ ਨਿਯਮ 8 ਵੇਂ ਐਡੀਸ਼ਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਨਿਯਮ 4.5 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਜੇ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਪੈਸੇ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਲਾਹ/ਨੋਸਟੋ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਦੋ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜਾਂ ਸੂਚਨਾ ਭੇਜੇਗਾ। ਦੇਰੀ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਤ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਨੂੰ ਬਚਤ ਖਾਤੇ ਦੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਤੋਂ ਉੱਪਰ @ 2% ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਆਪਣੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਐਕਸਚੇਂਜ ਰੇਟ ਦੇ ਉਲਟ ਬਦਲਾਅ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਵੀ ਦੇਵੇਗਾ।

10. ਸਥਾਨਕ/ਬਾਹਰੀ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ

ਬੈਂਕ ਦੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ, ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਉਪਕਰਣਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਬੈਂਕ ਦੀ ਚੈੱਕ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਦੀ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਨੂੰ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦੁਬਾਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

10.1 ਸਥਾਨਕ ਚੈੱਕਾਂ ਦੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ

- ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਤ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਬੱਚਤ ਖਾਤੇ ਦੀ ਦਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਹਰ ਕਿਸਮ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਮੰਗ ਦੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਇਸ ਮਕਸਦ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ 'ਤੇ ਲਏ ਗਏ ਸਾਧਨਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਕੋਈ ਅੰਤਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।
- ਸਥਾਨਕ ਚੈੱਕ ਸਬੰਧਤ ਸਥਾਨ ਲਈ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਚੱਕਰ ਦੀ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹਨ। ਕਟ-ਆਫ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਬ੍ਰਾਂਚ ਕੰਪਲੈਕਸ ਵਿੱਚ ਕਾਊਂਟਰ ਅਤੇ ਕੁਲੈਕਸ਼ਨ ਬਾਕਸਾਂ ਵਿੱਚ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈੱਕ ਉਸੇ ਦਿਨ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਲਈ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਕਟ-ਆਫ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਤੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਕੰਪਲੈਕਸ ਦੇ ਬਾਹਰ ਕੁਲੈਕਸ਼ਨ ਬਾਕਸਾਂ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਚੈੱਕ ਅਗਲੇ ਦਿਨ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਲਈ ਭੇਜੇ ਜਾਣਗੇ।

10.2 ਬਾਹਰਲੇ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ

10.2.1 ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਮੰਗ ਦੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

10.2.2 ਦੇਸ਼ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬਾਹਰਲੇ ਕੇਂਦਰਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਭੇਜੇ ਗਏ ਚੈੱਕਾਂ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨਿਯਮ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ:

- ਚੈੱਕ ਚਾਰ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਮੈਟਰੋ ਕੇਂਦਰਾਂ (ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ, ਮੁੰਬਈ, ਕੋਲਕਾਤਾ ਅਤੇ ਚੇਨਈ) ਅਤੇ ਰਾਜਾਂ ਦੀਆਂ ਰਾਜਧਾਨੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਇੱਕ ਸ਼ਾਖਾ ਹੈ ਅਤੇ ਹੋਰ ਤਿੰਨ ਕੇਂਦਰਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਹੈ: ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ।
- ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸ਼ਹਿਰ ਜਿੱਥੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ ਹੈ: ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 10 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ।

- ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਕੇਂਦਰ: ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 14 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ
- ਗੈਰ-ਸ਼ਾਖਾ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਲਏ ਗਏ ਚੈੱਕ ਚਾਹੇ ਬੈਂਕ ਦਾ ਪੱਤਰਕਾਰ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਗੱਠਜੋੜ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ: ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮਿਆਦ 14 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ।

10.2.3 ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

- 7/10/14 ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਬੱਚਤ ਖਾਤਾ ਬੈਂਕ ਰੇਟ ਕਿਉਂਕਿ ਮਾਮਲਾ ਬਾਹਰੀ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿੱਚ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਜੇ ਦੇਰੀ 14 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ, ਤਾਂ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਮਿਆਦ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਦਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਅਸਧਾਰਨ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਭਾਵ 90 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਸਬੰਧਤ ਮਿਆਦ ਜਮ੍ਹਾਂ ਦਰ ਤੋਂ 2% ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਜੇ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਅਧੀਨ ਚੈੱਕ ਦੀ ਰਕਮ ਗਾਹਕ ਦੇ ਓਵਰਡਰਾਫਟ / ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਸੀ, ਤਾਂ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਲੋਨ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਦਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਸਧਾਰਨ ਦੇਰੀ ਲਈ, ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਲੋਨ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਦਰ ਤੋਂ 2% ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

10.2.4 ਕੁਝ ਥਾਵਾਂ 'ਤੇ ਜਿੱਥੇ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਕੋਈ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਉਪਕਰਣ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਡਰਾਅ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਬੈਂਕ ਰਾਹੀਂ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਆਮਦਨ ਭੇਜਣ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਉਚਿਤ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ 14 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੋਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

10.2.5 ਨਕਦ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਸੇਵਾਵਾਂ: ਨਕਦ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਸੇਵਾਵਾਂ (ਸੀਐਮਐਸ) ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ, ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਇਕੱਤਰਤਾ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਦੁਵੱਲੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਦੇ-ਪੱਖੀ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਜੁਰਮਾਨੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ, ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਹੋਣਗੇ।

11. ਆਵਾਜਾਈ ਵਿੱਚ ਯੰਤਰਾਂ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੌਂਪੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਪਕਰਣ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਕਾਰਨ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹੋਏ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਚੈੱਕ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਦੀ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਗਈ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿਸ ਨੂੰ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦੁਬਾਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

ਜੇ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਕੋਈ ਚੈੱਕ ਜਾਂ ਸਾਧਨ ਆਵਾਜਾਈ ਦੌਰਾਨ ਜਾਂ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਗੁੰਮ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਤੁਰੰਤ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕ ਭੁਗਤਾਨ ਰੋਕਣ ਲਈ ਦਰਾਜ਼ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰ ਸਕੇ। ਇਹ ਸਿਰਫ ਭਾਰਤ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਰੁਪਏ ਵਿੱਚ ਲਏ ਗਏ ਯੰਤਰਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਟ੍ਰਾਂਜ਼ਿਟ ਦੌਰਾਨ ਚੈੱਕ ਜਾਂ ਉਪਕਰਣ ਗੁੰਮ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ:

- ਜੇ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ (7/10/14 ਦਿਨ ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ) ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਾਧਨ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਉਕਤ

ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪੈਰਾ 10.2.3 ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ)।

- ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੈਂਕ ਚੈੱਕ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਹੋਰ ਮਿਆਦ ਲਈ ਬੱਚਤ ਖਾਤਾ ਬੈਂਕ ਰੇਟ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਚੈੱਕ / ਇੰਸਟਰੂਮੈਂਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਦੇਰੀ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।
- ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲ ਵਿੱਚ 500/- ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਵੀ ਦੇਵੇਗਾ ਜੇ ਉਹ ਰਸੀਦ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ 'ਤੇ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਚੈੱਕ / ਇੰਸਟਰੂਮੈਂਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜੇ ਇਹ ਸਾਧਨ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ/ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਹੈ ਜੋ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਇੰਸਟਰੂਮੈਂਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਫੀਸ ਵਸੂਲ ਕਰੇਗਾ।

12. ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ "ਬਰਾਬਰ ਸਾਧਨਾਂ" ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ

ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ "ਬਰਾਬਰ ਸਾਧਨਾਂ" ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਦੂਜੇ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਰੱਖੇ ਗਏ ਚਾਲੂ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਏ ਗਏ ਚੈੱਕਾਂ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਚੈੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ। ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਬੈਂਕ ਢੁਕਵੇਂ ਫੰਡਿੰਗ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਵਿੱਚ ਚੈੱਕਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨ/ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਚੈੱਕ ਧਾਰਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

13. ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ

- ਬੈਂਕ ਉਚਿਤ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਖਰੀਦਦਾਰ ਨੂੰ ਗੁੰਮ ਹੋਏ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਦੇ ਬਦਲੇ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਇੱਕ ਪੰਦਰਵਾੜੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵੀ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੇਰੀ ਲਈ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਵਜੋਂ ਸਬੰਧਤ ਪਰਿਪੱਕਤਾ ਦੀ ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲਈ ਲਾਗੂ ਦਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ ਸਿਰਫ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਖਰੀਦਦਾਰ ਜਾਂ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੁਆਰਾ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਸਮਰਥਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

14. ਬੈਂਕ ਦੇ ਏਜੰਟ ਦੁਆਰਾ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ

ਜੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ, ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ, ਅਧਿਕਾਰੀ ਜਾਂ ਏਜੰਟ ਦੇ ਗਲਤ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਜਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਚਾਰਟਰ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਉਸ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗਾ ਅਤੇ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਬੰਦ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਬਕਾਇਆ ਵਿੱਚ ਕਟੌਤੀ ਜਾਂ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਲੋੜ ਤੋਂ ਹੇਠਾਂ ਆਉਣ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਾਰਜ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਬਚਤ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਬਚਤ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੋਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਿੱਧੇ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਹੱਦ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਬੈਲੇਂਸ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਕਾਰਨ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਚਾਰਜ ਲਗਾਏ ਗਏ।

15. ਕਰਜ਼ਦਾਤਾ, ਦੇਣਦਾਰੀ; ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ

ਬੈਂਕ ਸਹਿਮਤ ਜਾਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ 'ਤੇ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ 15 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਗਈ ਜਾਇਦਾਦ ਨੂੰ ਸਾਰੀਆਂ ਸਕਿਓਰਿਟੀਜ਼/ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਮਾਲਕੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ। ਬਕਾਏ ਵਿੱਚ ਮੂਲ ਰਕਮ, ਵਿਆਜ, ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਾਰੀਆਂ ਰਕਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜੋ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਸੁਵਿਧਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ (ਵਾਂ)/ਗਾਰੰਟਰ (ਵਾਂ) ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ, ਭਾਈਵਾਲ, ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਜਾਂ ਗਾਰੰਟਰ ਵਜੋਂ ਸਮਰੱਥਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਜਾਇਦਾਦ ਨੂੰ ਸਹਿਜੇ ਜਾਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ 'ਤੇ ਸਹਿਮਤ ਜਾਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ 15 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਬਾਅਦ ਸਕਿਓਰਿਟੀਜ਼/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ/ਟਾਈਟਲ ਡੀਡਾਂ ਦੇ ਬਦਲੇ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 500 ਰੁਪਏ ਦੇ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਤੀ ਹਫ਼ਤਾ 100/- ਰੁਪਏ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਬੈਂਕ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਤਹਿਤ ਕਰਜ਼ਦਾਰ(ਵਾਂ)/ਗਾਰੰਟਰ (ਆਂ) ਨੂੰ ਕੋਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ:

- ਸੈਕਸ਼ਨ 26 ਵਿੱਚ ਸੂਚੀਬੱਧ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਫੋਰਸ ਮੈਜਿਸਟ੍ਰੇਟ ਈਵੈਂਟਸ।
- ਕਰਜ਼ਦਾਰ(ਆਂ)/ਗਾਰੰਟਰ(ਆਂ) ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਦੇਰੀ। ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ(ਆਂ)/ਗਾਰੰਟਰ (ਆਂ) ਦੁਆਰਾ ਪਛਾਣ ਤਸਦੀਕ ਸਬੂਤ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਣਉਪਲਬਧਤਾ ਜਾਂ ਦੇਰੀ।
- ਜੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਗਾਰੰਟਰ (ਆਂ) ਨੇ ਆਪਣਾ ਰਿਹਾਇਸ਼ੀ/ਡਾਕ ਪਤਾ/ਫੋਨ ਨੰਬਰ ਬਦਲ ਲਏ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਬਾਰੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਕਾਰਨ ਬੈਂਕ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਜਾਇਦਾਦ 'ਤੇ ਸਕਿਓਰਿਟੀਜ਼/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ/ਮਾਲਕੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ।

ਜੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਗਾਰੰਟਰ(ਆਂ), ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ, ਕਾਰਜਕਰਤਾਵਾਂ, ਉੱਤਰਾਧਿਕਾਰੀਆਂ, ਸੰਯੁਕਤ ਮਾਲਕਾਂ/ਧਾਰਕਾਂ ਆਦਿ ਤੋਂ ਆਪਸੀ ਝਗੜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਾਲਕੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸੌਂਪਣ ਜਾਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸੌਂਪਣ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਦਾਅਵਾ/ਮੰਗ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਝਗੜਿਆਂ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਜਿਹੇ ਮਾਲਕੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੇ ਸਬੰਧਤ ਦੁਆਰਾ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੀ ਸਾਂਝੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰੇਗਾ। ਸਮਰੱਥ ਅਥਾਰਟੀ/ਅਦਾਲਤ ਤੋਂ ਲੋੜੀਂਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼। ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਗਾਰੰਟਰ (ਆਂ) ਨੂੰ ਸਕਿਓਰਿਟੀਜ਼/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ/ਟਾਈਟਲ ਡੀਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਲਈ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਕੋਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਬਾਰੇ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਬੰਧਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਕੋਲ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਖਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਜੇ ਦੇਰੀ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ 5,000/- ਰੁਪਏ ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ/ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਬੈਂਕ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸਬੰਧਤ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਕੋਲ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗਾ, ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਭਾਵ, ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ)।

16. ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮੁਆਵਜ਼ਾ (ਗੈਰ-ਡਿਜੀਟਲ)

ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ:

- ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਸਾਬਤ ਕਰਨ ਦਾ ਬੇੜ ਬੈਂਕ 'ਤੇ ਪਵੇਗਾ।
- ਜੇ ਸ਼ਾਖਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸਦੇ ਸਟਾਫ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਿੱਸੇ ਪ੍ਰਤੀ ਬੇਨਿਯਮੀ / ਧੋਖਾਧੜੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ / ਸ਼ਾਖਾ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਆਪਣੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਨਿਆਂਪੂਰਨ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਜੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਗਲਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।
- ਜੇ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਗਲਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਗਲਤੀ ਹੈ, ਪਰ ਗਲਤੀ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ 5000/- ਰੁਪਏ ਦੀ ਸੀਮਾ ਤੱਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਹਰੇਕ ਗਾਹਕ ਪਛਾਣ ਨੰਬਰ (ਸੀਆਈਐਨ) ਲਈ ਸਿਰਫ ਇੱਕ ਵਾਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

17. ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਗਲਤ ਵਿਕਰੀ

ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਗਲਤ ਵਿਕਰੀ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਬਾਰੇ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਨ ਬਾਰੇ, ਬੈਂਕ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗਾ। ਜੇ ਬੈਂਕ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਖਾਮੀਆਂ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਕੇਸ ਦੇ ਤੱਥਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।

18. ਏਟੀਐਮ ਦੀ ਅਸਫਲਤਾ:

ਬੈਂਕਾਂ ਲਈ ਇਹ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ DPSS.CO.PD.No 629/02.01.014/2019-20 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਲਤ ਏਟੀਐਮ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਾਰਨ ਗਲਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਰਕਮ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਗਲਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਟੀ +5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਨ। ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਦਾਅਵੇ ਦੀ ਉਡੀਕ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਪੀੜਤ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ 100/- ਰੁਪਏ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਉਕਤ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਆਪ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਦਿਨ ਬੈਂਕ ਅਸਫਲ ਏਟੀਐਮ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

19. ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

a) ਅਧਿਕਾਰ

ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵਧੇਰੇ ਕਾਰਡ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹਨ/ਕਾਰਡ ਮੌਜੂਦ/ਸਾਰੇ ਡਿਜੀਟਲ ਭੁਗਤਾਨ ਮੋਡ ਹਨ, ਗਾਹਕ ਇਹ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ:

- ਐਸਐਮਐਸ ਚੇਤਾਵਨੀ ਜਿੱਥੇ ਸਾਰੇ ਵਿੱਤੀ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਡੈਬਿਟ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- ਈ-ਮੇਲ ਚੇਤਾਵਨੀ ਜਿੱਥੇ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਅਤੇ ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ, ਵਿੱਤੀ, ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਡੈਬਿਟ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਚੇਤਾਵਨੀਆਂ ਲਈ ਵੈੱਬ ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੈ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਈ-ਮੇਲ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਸੂਚਨਾ।
- ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਗਾਹਕ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕੇਸ ਦੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਜਾਂਚ ਦੇ ਅਧੀਨ।

b) ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

ਗਾਹਕ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪਾਬੰਦ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਵੀ ਉਹ ਵਿੱਤੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਨ ਲਈ ਭੌਤਿਕ ਕਾਰਡ, ਕਾਰਡ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਮੋਬਾਈਲ / ਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਢੰਗ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਵਰਤਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਰੱਖਦੇ ਹਨ। ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਪਰ ਇਹਨਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਨਹੀਂ:

- ਗਾਹਕ ਸੰਭਾਲ, ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਰਗੇ ਉਪਲਬਧ ਕਈ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੇ।
- ਐਸਐਮਐਸ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਚੇਤਾਵਨੀਆਂ (ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ) ਲਈ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰੇ
- ਜਿਵੇਂ ਹੀ ਅਜਿਹੇ ਵੇਰਵੇ ਬਦਲੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰੇ। ਬੈਂਕ ਸਿਰਫ ਆਖਰੀ ਜਾਣੇ ਜਾਂਦੇ ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰੇਗਾ। ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਸਫਲਤਾ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ - ਗਾਹਕ ਵਿਵਾਦ ਫਾਰਮ, ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦਾ ਸਬੂਤ (ਸਫਲਤਾ / ਅਸਫਲਤਾ) ਅਤੇ ਪੁਲਿਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਦਰਜ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਕਾਪੀ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਬੈਂਕ ਦੇ ਜਾਂਚ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਨਾਲ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ, ਜਾਂਚ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਆਦਿ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਵਾਜਬ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ।
- ਜਾਂਚ ਲਈ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸਾਂਝੇ ਕਰੋ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਵਿਵਾਦ ਫਾਰਮ, ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਪਾਸਪੋਰਟ ਦੀ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਪੁਲਿਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ।
- ਵਾਧੂ ਘਾਟੇ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਲਈ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਬਲਾਕ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਦਿਓ।
- ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਜਾਣਕਾਰੀ [ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਾਰਡ ਨੰਬਰ, 3D ਸੁਰੱਖਿਅਤ PIN, ਏਟੀਐਮ ਪਿੰਨ, ਵਿਲੱਖਣ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਨੰਬਰ (URN), ਡੈਬਿਟ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਪਿੰਨ, ਕਾਰਡ ਤਸਦੀਕ ਮੁੱਲ (CVV), 0101 ਮੋਬਾਈਲ MPIN, 0101 ਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਯੂਜ਼ਰ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਪਾਸਵਰਡ, ਵਨ ਟਾਈਮ ਪਾਸਵਰਡ (ਓਟੀਪੀ), ਆਦਿ) ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਸਟਾਫ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੰਸਥਾ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਨਾ ਕਰਨਾ
- ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਰਵੇਤਮ ਅਭਿਆਸਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਆਪਣੇ ਡਿਵਾਈਸ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰੋ (ਡਿਵਾਈਸ ਵਿੱਚ ਸਮਾਰਟ ਫੋਨ, ਫੀਚਰ ਫੋਨ, ਲੈਪਟਾਪ, ਡੈਸਕਟਾਪ ਅਤੇ ਟੈਬ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ)
- ਬੈਂਕ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੋ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਲਤੀ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਉਠਾਓ।
- ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਭੇਜੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਸੰਚਾਰ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ ਜਾਂ ਨਿਯਮਤ ਅਧਾਰ 'ਤੇ <https://www.aubank.in/> 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਂਚ ਕਰੋ ।
- ਏਟੀਐਮ/ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਪਿੰਨ ਨੂੰ ਮਹੀਨੇ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਇੱਕ ਵਾਰ ਅਕਸਰ ਬਦਲੋ।
- ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਪਿੰਨ ਯਾਦ ਰੱਖੋ ਅਤੇ ਪਿੰਨ ਜਾਂ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਨਾ ਕਰੋ, ਇੱਥੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਦੋਸਤਾਂ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰ ਨਾਲ ਵੀ ਨਹੀਂ।
- ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਨਕਦੀ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਅਜਨਬੀਆਂ ਦੀ ਮਦਦ ਨਾ ਲਓ
- ਏਟੀਐਮ ਤੋਂ ਦੂਰ ਜਾਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ 'ਰੱਦ' ਕੁੰਜੀ ਦਬਾਓ ਅਤੇ ਕਾਰਡ ਅਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਸਲਿੱਪ ਲੈਣਾ ਯਾਦ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਗੁੰਮ ਹੋਏ/ਚੋਰੀ ਹੋਏ ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਡ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਤੁਰੰਤ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਕਰੋ
- ਗੁਪਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਡੈਬਿਟ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਨੰਬਰ, CVV ਨੰਬਰ ਜਾਂ PIN ਨੂੰ ਮੋਬਾਈਲ ਫੋਨ 'ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਨਾ ਕਰਨਾ।

ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਗੁਪਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸਮਝੌਤਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਾ ਕਰਨ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

20. ਬੈਂਕ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

- ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਐਸਐਮਐਸ ਅਲਰਟ ਅਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਅਲਰਟ ਲਈ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦੇਵੇਗਾ। ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੈ, ਉੱਥੇ

ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਐਸਐਮਐਸ ਅਲਰਟ ਭੇਜੇ ਜਾਣਗੇ। ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਈ-ਮੇਲ ਅਲਰਟ ਵੀ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਈ-ਮੇਲ ਆਈਡੀ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੈ।

- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਉਹ ਅਜਿਹੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵਾਪਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਜਿੰਨਾ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਮਾਂ ਲੱਗੇਗਾ, ਬੈਂਕ/ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਣ ਦਾ ਖਤਰਾ ਓਨਾ ਹੀ ਵੱਧ ਹੋਵੇਗਾ। ਅਸਫਲ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ, ਅਸਫਲ ਲੌਗਇਨ ਅਤੇ ਅਸਫਲ ਪਿਨ ਕੋਸ਼ਿਕਾ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਈਮੇਲ ਅਤੇ ਐਸਐਮਐਸ ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੀਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕੋਸ਼ਿਕਾ ਲਈ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰ ਸਕੇ।
- ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਲਈ ਕਈ ਚੈਨਲਾਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵੈਬਸਾਈਟ, ਗਾਹਕ ਸੰਭਾਲ, ਆਈਵੀਆਰ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਾਖਾ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨਾ (ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜੀ ਘੰਟਿਆਂ ਦੌਰਾਨ)) ਰਾਹੀਂ 24x7 ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸਿੱਧਾ ਲਿੰਕ ਵੀ ਸਮਰੱਥ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਵਿਕਲਪ ਹੋਵੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਵਰਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਸੰਦੇਸ਼ ਦੀ ਸਪੁਰਦਗੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਤਾਰੀਖ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਨਗੀਆਂ।
- ਬੈਂਕ ਉਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਏਟੀਐਮ ਨਕਦ ਕਢਵਾਉਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦਾ ਜੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੇ।
- ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਗੈਰ-ਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਸਟਾਫ਼, ਗਾਹਕਾਂ, ਵਪਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਵਿਕਰੇਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਈ-ਮੇਲ, ਏਟੀਐਮ, ਐਸਐਮਐਸ, ਵੈਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਹੈਂਡਲ ਜ਼ਰੀਏ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- ਇਸ ਨੂੰ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲੱਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਾ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ। ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਪਹਿਲੂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ, ਕਿਵੇਂ, ਕਦੋਂ ਅਤੇ ਕਿਸ ਨੂੰ ਗੈਰ-ਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਵਧੇਰੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਜੋਖਮ ਦੇ ਮੱਦੇਨਜ਼ਰ ਤੁਰੰਤ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ, ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ, ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਖੁਲਾਸੇ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਾਸਵਰਡ, ਪਿੰਨ, ਓਟੀਪੀ, ਜਨਮ ਮਿਤੀ, ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਆਦਿ।
- ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੇ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਯੋਗ ਬਾਹਰੀ ਵਿਕਰੇਤਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਬੈਂਕ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲੋੜ ਪਵੇਗੀ, ਵਿਸਥਾਰਤ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਘਟਨਾ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਇਕਾਈ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪਛਾਣ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਜਾਂਚ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗਾ। ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੇ ਹੱਕ ਵਿੱਚ ਬੰਦ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸਹਾਇਕ ਸਬੂਤਾਂ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਦੀ ਇਹ ਵੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਇਹ ਸਾਬਤ ਕਰੇ ਕਿ ਦੋ ਕਾਰਕ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੇ ਲੌਗ/ਸਬੂਤ/ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹਨ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ। ਕੋਈ ਵੀ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਜਿਸ 'ਤੇ ਸਿਰਫ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੇ ਜਾਂਦੇ ਦੂਜੇ ਕਾਰਕ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਨੂੰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ/ਸਹਿਮਤੀ ਦਾ ਕਾਫ਼ੀ ਸਬੂਤ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਜੇ ਜਾਂਚ ਦੌਰਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਬਾਹਰੀ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ, ਜੇ ਇਹ ਪਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੇ ਕਿਸੇ ਜਾਇਜ਼ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦਾ ਝੂਠਾ ਦਾਅਵਾ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਾਂ ਵਿਵਾਦ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਰੋਕਥਾਮ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਦਾ ਆਪਣਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰਾਖਵਾਂ ਰੱਖੇਗਾ।

21. ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨਾ:

- ਏਟੀਐਮ 'ਤੇ ਏਟੀਐਮ/ਡੈਬਿਟ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਕਾਰਡ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਗਾਹਕ ਇਸ ਨੂੰ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਉਠਾਉਣਗੇ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਗੈਰ-ਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ, ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ, ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਕਮ, ਲੈਣ-ਦੇਣ ਚੈਨਲ, ਭੁਗਤਾਨ ਮੋਡ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ:
 - a) ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਸੰਭਾਲ, ਆਈਵੀਆਰ, ਵੈਬਸਾਈਟ (<https://www.aubank.in/customer-support>), ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਏਜੂ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾ ਰਾਹੀਂ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
 - b) ਪੁਲਿਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੋ ਅਤੇ ਉਸਦੀ ਕਾਪੀ ਰੱਖੋ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਸਟਾਫ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗੋ ਜਾਣ 'ਤੇ ਪੁਲਿਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੇਸ਼ ਕਰੋ।
 - c) ਗਾਹਕ ਭੁਗਤਾਨ ਸਾਧਨ ਜਾਂ ਡਿਵਾਈਸ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ, ਮੋਬਾਈਲ ਆਦਿ ਦੇ ਗੁੰਮ ਹੋਣ ਜਾਂ ਚੋਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਤੁਰੰਤ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

22. ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

1. ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ

ਜੇ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਐਸਐਮਐਸ / ਈਮੇਲ ਚੇਤਾਵਨੀ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਜੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਇੱਕ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਆਈਵੀਆਰ, ਵੈਬਸਾਈਟ, ਫੋਨ ਬੈਂਕਿੰਗ, ਈਮੇਲ ਆਦਿ ਰਾਹੀਂ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

2. ਸਾਰੇ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ:

ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਸਾਬਤ ਕਰਨ ਦਾ ਬੋਝ ਬੈਂਕ 'ਤੇ ਪਵੇਗਾ

ਜੇ ਬੈਂਕ ਦਾ ਮੰਨਣਾ ਹੈ ਕਿ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕੋਈ /ਜ਼ਿੰਦੇ ਦੇਣਦਾਰੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ:

- a) ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਧੋਖਾਧੜੀ / ਲਾਪਰਵਾਹੀ/ ਕਮੀ (ਚਾਹੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਹੀਂ)।
- b) ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਜਿੱਥੇ ਘਾਟ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਹੈ, ਬਲਕਿ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਹੋਰ ਹੈ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਤਿੰਨ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- c) ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਘਾਟਾ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਜਿੱਥੇ ਉਸਨੇ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰ ਸਾਂਝੇ ਕੀਤੇ ਹਨ, ਗਾਹਕ ਪੂਰਾ ਨੁਕਸਾਨ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਉਹ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ। ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- d) ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਗਲਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਗਲਤੀ ਹੈ, ਪਰ ਗਲਤੀ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਹੈ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਅਜਿਹੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ (ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਸੰਚਾਰ

ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚਾਰ ਤੋਂ ਸੱਤ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ) ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇਣਦਾਰੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਮੁੱਲ ਜਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੀ ਗਈ ਰਕਮ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹੋਵੇਗੀ, ਜੇ ਵੀ ਘੱਟ ਹੋਵੇ।

ਖਾਤੇ ਦੀ ਕਿਸਮ:

- ਬੀਐਸਬੀਡੀ ਖਾਤਿਆਂ ਲਈ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਣਦਾਰੀ 5,000 ਰੁਪਏ ਹੈ।
- ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਐਸਬੀ ਖਾਤਿਆਂ, ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਭੁਗਤਾਨ ਸਾਧਨਾਂ ਅਤੇ ਗਿਫਟ ਕਾਰਡਾਂ, ਐਮਐਸਐਮਈ ਦੇ ਚਾਲੂ/ਨਕਦ ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ਓਵਰਡਰਾਫਟ ਖਾਤੇ, ਸਾਲਾਨਾ ਔਸਤ ਬਕਾਇਆ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਚਾਲੂ ਖਾਤੇ/ਨਕਦ ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ਓਵਰਡਰਾਫਟ ਖਾਤੇ (ਧੋਖਾਧੜੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ 365 ਦਿਨਾਂ ਲਈ)/25 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੀ ਸੀਮਾ ਲਈ, 5 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੀ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਣਦਾਰੀ ਵਾਲੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ 10,000 ਰੁਪਏ ਹਨ।
- ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਚਾਲੂ/ਨਕਦ ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ਓਵਰਡਰਾਫਟ ਖਾਤਿਆਂ ਲਈ, 5 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਸੀਮਾ ਵਾਲੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ 25,000 ਰੁਪਏ ਹਨ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੇ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਸੱਤ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕਾਰਕਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ:

- ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ
- ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ
- ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਜਾਇਜ਼ਤਾ।
- ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮੁਆਵਜ਼ਾ 25,000 ਰੁਪਏ ਜਾਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਮੁੱਲ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਬੰਧਤ ਵਰਟੀਕਲਜ਼ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਮੁਖੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕੇਸ-ਦਰ-ਕੇਸ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਹੋਮ ਬ੍ਰਾਂਚ ਦੇ ਕੰਮ ਕਾਜ ਦੇ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

3. ਉਲਟ ਟਾਈਮਲਾਈਨ:

ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ, ਬੈਂਕ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਰਕਮ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੀ ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 10 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰੇਗਾ। ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦਾ ਮੁੱਲ ਹੋਵੇਗਾ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ:

- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਜਿੱਥੇ ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ, ਤਾਂ ਪੈਰਾ 19 ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ/ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਵਿਆਜ ਦਾ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਬੋਝ ਨਹੀਂ ਝੱਲਦਾ।

4. ਆਟੋ ਰਿਵਰਸਲ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਲਈ ਢਾਂਚਾ

ਐਸ. ਐਨ.	ਵੇਰਵਾ	ਆਟੋ ਰਿਵਰਸਲ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਲਈ ਢਾਂਚਾ	
		ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਲਈ ਟਾਈਮਲਾਈਨ	ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਮੁਆਵਜ਼ਾ
ਸੈ	II	III	IV
1	ਮਾਈਕਰੋ-ਏਟੀਐਮ ਸਮੇਤ ਆਟੋਮੈਟਿਡ ਟੇਲਰ ਮਸ਼ੀਨਾਂ (ਏ.ਟੀ.ਐਮ.)		
A	ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਪਰ ਨਕਦੀ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ	ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ T + 5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਸਫਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦਾ ਪ੍ਰੋ-ਐਕਟਿਵ ਰਿਵਰਸਲ (R)।	₹ 100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ T + 5 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਦੇਰੀ ਲਈ, ਖਾਤਾ ਧਾਰਕ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਵਿੱਚ
2	ਕਾਰਡ ਲੈਣ-ਦੇਣ		

ਐਸ. ਐਨ.	ਵੇਰਵਾ	ਆਟੋ ਰਿਵਰਸਲ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਲਈ ਢਾਂਚਾ	
		ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਲਈ ਟਾਈਮਲਾਈਨ	ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਮੁਆਵਜ਼ਾ
a	ਕਾਰਡ ਤੋਂ ਕਾਰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਾਰਡ ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਕਾਰਡ ਖਾਤਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ	ਜੇ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ T + 1 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਾਪਸ (R) ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।	₹ 100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ T + 1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਦੇਰੀ।
b	ਪੀਓਐਸ ਵਿਖੇ ਨਕਦੀ ਸਮੇਤ ਪਛਾਇੰਟ ਆਫ ਸੇਲ (ਪੀਓਐਸ) (ਕਾਰਡ ਮੌਜੂਦ) ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਵਪਾਰੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀਕਰਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਭਾਵ, ਚਾਰਜ-ਸਲਿੱਪ ਤਿਆਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ।	T + 5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ	₹ 100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ T + 5 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ
c	ਕਾਰਡ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹੈ (CNP) (e-ਵਪਾਰ) ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਵਪਾਰੀ ਦੇ ਸਿਸਟਮ 'ਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਈ।	T + 5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ। ₹ 100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ T + 5 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ	
3	ਤੁਰੰਤ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (IMPS)		
a	ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਖਾਤਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।	ਜੇ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ, ਤਾਂ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ T + 1 ਦਿਨ 'ਤੇ ਆਟੋ ਰਿਵਰਸਲ (ਆਰ) ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।	ਜੇ ਦੇਰੀ T + 1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ 100/- ਰੁਪਏ।
4	ਯੂਨੀਫਾਈਡ ਪੇਮੈਂਟਸ ਇੰਟਰਫੇਸ (UPI)		
a	ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਖਾਤਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ (ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਫੰਡ)।	ਜੇ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ, ਤਾਂ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਆਟੋ ਰਿਵਰਸਲ (ਆਰ) T + 1 ਦਿਨ 'ਤੇ ਨਵੀਨਤਮ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ	ਜੇ ਦੇਰੀ T + 1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ 100/- ਰੁਪਏ।
b	ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਵਪਾਰੀ ਸਥਾਨ (ਵਪਾਰੀ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ) 'ਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਈ।	T + 5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ।	ਜੇ ਦੇਰੀ T + 5 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ 100/- ਰੁਪਏ।
5	ਆਧਾਰ ਸਮਰੱਥ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਆਧਾਰ ਭੁਗਤਾਨ ਸਮੇਤ)		
a	ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਵਪਾਰੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਈ।	ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਨੂੰ T + 5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ "ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਐਂਡਜਸਟਮੈਂਟ" ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।	ਜੇ ਦੇਰੀ T + 5 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ 100/- ਰੁਪਏ।
b	ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਖਾਤਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ।	ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਨੂੰ T + 5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ "ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਐਂਡਜਸਟਮੈਂਟ" ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਦੇਰੀ T + 5 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ 100/- ਰੁਪਏ।	
6	ਆਧਾਰ ਭੁਗਤਾਨ ਬਿਜ਼ ਸਿਸਟਮ (APBS)		
a	ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ।	ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ ਨੂੰ T + 1 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।	ਜੇ ਦੇਰੀ T + 1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ 100/- ਰੁਪਏ
7	ਨੈਸ਼ਨਲ ਆਟੋਮੈਟਿਡ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਹਾਊਸ (NACH)		
a	ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਜਾਂ ਰਕਮ ਵਾਪਸ ਕਰਨਾ	ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ ਨੂੰ T ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਣ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਉਲਟਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ + 1 ਦਿਨ।	ਜੇ ਦੇਰੀ T + 1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ 100/- ਰੁਪਏ।
b	ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਡੈਬਿਟ ਆਦੇਸ਼ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ।	ਅਜਿਹੇ ਡੈਬਿਟ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦਾ ਬੈਂਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਹੱਲ T + 1 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।	ਜੇ ਦੇਰੀ T + 1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ 100/- ਰੁਪਏ।
8.	ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਭੁਗਤਾਨ ਯੰਤਰ (PPI) - ਕਾਰਡ / ਵਾਲੇਟ		
a	ਆਫ-ਯੂਐਸ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਇਹ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਯੂਪੀਆਈ, ਕਾਰਡ ਨੈੱਟਵਰਕ, ਆਈਐਮਪੀਐਸ ਆਦਿ 'ਤੇ ਚੱਲੇਗਾ। ਸਬੰਧਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦਾ ਟੀਏਟੀ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨਿਯਮ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।		
b	ਆਨ-ਯੂਐਸ ਲੈਣ-ਦੇਣ: ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦਾ ਪੀਪੀਆਈ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਪੀਪੀਆਈ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਵਪਾਰੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਈ।	T + 1 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਰੈਮੀਟਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਉਲਟ-ਪੁੱਟ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪਿਆ।	ਜੇ ਦੇਰੀ T + 1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ 100/- ਰੁਪਏ।

23. ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲਾਕਰ / ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਿਰਾਸਤ ਲੇਖ ਦੀ ਸਹੂਲਤ

- ਭੂਚਾਲ, ਹੜ੍ਹ, ਤੂਫਾਨ, ਬਿਜਲੀ ਡਿੱਗਣ ਆਦਿ ਵਰਗੀਆਂ ਕੁਦਰਤੀ ਆਫ਼ਤਾਂ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਇਕੱਲੀ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਕਾਰਨ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ -

ਬੈਂਕ ਇਸ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੈ:

ਕੁਦਰਤੀ ਆਫ਼ਤਾਂ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਕੰਟਰੋਲ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਅਣਕਿਆਸੀ ਘਟਨਾਵਾਂ (ਜਿਵੇਂ ਭੂਚਾਲ, ਹੜ੍ਹ, ਬਿਜਲੀ, ਅਤੇ ਤੂਫਾਨ) ਕਾਰਨ ਲਾਕਰ ਸਮੱਗਰੀ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ।

ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਜਾਂ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਕਾਰਨ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਆਪਣੇ ਸੁਮੇਲ ਨੂੰ ਭੁੱਲ ਜਾਣਾ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਕੁੰਜੀ ਗੁਆਉਣਾ)।

- ਅੱਗ, ਚੋਰੀ, ਚੋਰੀ, ਡਕੈਤੀ, ਡਕੈਤੀ, ਇਮਾਰਤ ਡਿੱਗਣ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਵਰਗੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ -

ਜੇ ਲਾਕਰ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ ਉੱਪਰ ਦੱਸੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਾਕਰ ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਸਾਲਾਨਾ ਕਿਰਾਏ ਦੇ 100 ਗੁਣਾ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਦੀ ਰਕਮ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹੋਵੇਗੀ।

24. ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ:

- ਗਾਹਕ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਜਾਂ ਡਿਜੀਟਲ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਅਤੇ ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ (ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਦੁਆਰਾ ਵਰਤੋਂ ਦੇ ਇਰਾਦੇ ਨੂੰ ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਵਜੋਂ ਵੀ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ), ਬੈਂਕ ਕਾਰਡ ਵੇਰੀਐਂਟ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲਵੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਲਟ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਮੁੱਲ ਦੇ ਦੁੱਗਣੇ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਜੁਰਮਾਨੇ ਨਾਲ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਖਾਤੇ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ ਏਯੂ ਬੈਂਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਗਲਤ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ, ਜਿਸ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵਪਾਰੀ ਅਦਾਰਿਆਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਵਾਲੇ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਵੀਜ਼ਾ, ਮਾਸਟਰਕਾਰਡ, ਡਾਈਨਰਜ਼, ਜਾਂ ਰੂਪੇ ਨੈੱਟਵਰਕ ਦੁਆਰਾ ਸਥਾਪਤ ਚਾਰਜਬੈਕ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਅਤੇ, ਜੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ, ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਸਬੂਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ।

25. ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ:

ਬੈਂਕ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 7 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਾਰਡ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦਾ ਵਾਅਦਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਇਸ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੇ ਸਫਲਤਾਪੂਰਵਕ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਤੱਕ ਦੇਰੀ ਲਈ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ 500 ਰੁਪਏ ਦਾ ਜੁਰਮਾਨਾ ਅਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ, ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਕੋਈ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਇਆ ਨਾ ਹੋਵੇ।

26. ਕਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨ/ਸੋਧਣ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਸੀ.ਆਈ.ਸੀਜ਼ ਅਤੇ ਸੀ.ਆਈ.ਸੀਜ਼ ਨੂੰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸੀ.ਆਈਜ਼ ਅਤੇ ਸੀ.ਆਈ.ਸੀਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨ/ਸੁਧਾਰਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਢਾਂਚੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਐਨੈਕਚਰ-1 ਵਿੱਚ ਵੇਰਵਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

27. ਫੋਰਸ ਮੈਜਿਊਰ

ਬੈਂਕ ਕਿਸੇ ਅਣਕਿਆਸੀ ਘਟਨਾ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਿਵਲ ਹੰਗਾਮਾ, ਭੰਨਤੋੜ, ਤਾਲਾਬੰਦੀ, ਹੜਤਾਲ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਰਤ ਗੜਬੜੀਆਂ, ਹਾਦਸਿਆਂ, ਅੱਗ, ਕੁਦਰਤੀ ਆਫ਼ਤਾਂ ਜਾਂ ਹੋਰ "ਰੱਬ ਦੇ ਕੰਮ", ਯੁੱਧ, ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਬੈਂਕ (ਆਂ) ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ, ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਆਮ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਜਾਂ ਹਰ ਕਿਸਮ ਦੀ ਆਵਾਜਾਈ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਤ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ/ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਆਦਿ) ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਜੇ ਇਸ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਡਿਲਿਵਰੀ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਿਭਾਉਣ ਤੋਂ ਰੋਕ ਸਕਦਾ ਹੈ।

28. ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ

ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਅੰਕੜੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਸਥਾਈ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤਿਮਾਹੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਵੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

29. ਅਨੇਕਚਰ

ਅਨੇਕਚਰ-1

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਸੀ.ਆਈ.ਸੀਜ਼ ਅਤੇ ਸੀ.ਆਈ.ਸੀਜ਼ ਨੂੰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸੀ.ਆਈ.ਸੀਜ਼ ਅਤੇ ਸੀ.ਆਈ.ਸੀਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨ/ਸੁਧਾਰਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਢਾਂਚੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹੇਠਾਂ ਵੇਰਵਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

(ਏ) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨ 100 ਰੁਪਏ ਦੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਣਗੇ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸੀਆਈ/ਸੀਆਈਸੀ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਤੀਹ (30) ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ।

ਵਿਆਖਿਆ:

1. ਸੀਆਰਏ, 2005 ਦੀ ਧਾਰਾ 21 (3) ਇਹ ਵਿਵਸਥਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸੀਆਈਸੀ ਜਾਂ ਸੀਆਈ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਸੁਧਾਰ, ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਰਕੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਸੀਆਈ ਜਾਂ ਸੀਆਈਸੀ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੇ ਤੀਹ (30) ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨ ਲਈ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗਾ।
2. (ii) ਸੀਆਈਸੀ ਨਿਯਮ, 2006 ਦੇ ਨਿਯਮ 20 (3) (ਸੀ) ਵਿੱਚ ਇਹ ਵਿਵਸਥਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਕਿ ਸੀਆਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਹੀ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਸੀਆਈਸੀ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਉਸ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ 21 (21) ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਜੇਗਾ ਜਦੋਂ ਸੀਆਈ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿੱਚ ਗਲਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ।
3. (iii) ਸੀਆਈਸੀਆਰਏ, 2005 ਦੀ ਧਾਰਾ 21 (3) ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਜ਼ ਰੂਲਜ਼, 2006 ਦੇ ਨਿਯਮ 20 (3) (ਸੀ) ਨੂੰ ਮਿਲਾ ਕੇ ਪੜ੍ਹਨ ਨਾਲ ਸੀਆਈ ਅਤੇ ਸੀਆਈਸੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ/ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸਮੂਹਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੀਹ (30) ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਸਮੁੱਚੀ ਸੀਮਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਅਸਲ ਵਿੱਚ, ਇਸਦਾ ਮਤਲਬ ਇਹ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਇੱਕ ਸੀਆਈ ਨੂੰ 21 (21) ਦਿਨ ਮਿਲਣਗੇ ਅਤੇ ਸੀਆਈਸੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਮੁਕੰਮਲ ਹੱਲ ਲਈ ਬਾਕੀ ਨੌਂ (9) ਦਿਨ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਮਿਲਣਗੇ।

(ਅ) ਸੀਆਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ ਜੇ ਸੀਆਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਸੀਆਈਸੀ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੇ 21 (21) ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਚਿਤ ਸੁਧਾਰ ਜਾਂ ਵਾਧਾ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੀਆਈਸੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਭੇਜਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਿਹਾ ਹੈ।

(c) ਸੀਆਈਸੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ ਜੇ ਸੀਆਈਸੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਸੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੇ ਤੀਹ (30) ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਸੀਆਈ ਨੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ ਸੀਆਈਸੀ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੇ 21 (21) ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੀਆਈਸੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਹੈ।

(ਡੀ) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸੀਆਈ/ਸੀਆਈਸੀ ਦੁਆਰਾ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਾਰਵਾਈ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਮਾਮਲੇ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਅਸਵੀਕਾਰ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਸੀਆਈ ਅਤੇ ਸੀਆਈਸੀ ਦੁਆਰਾ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

(ਈ) ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ.ਜ਼/ਸੀ.ਆਈ.ਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਤੀਹ (30) ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ) ਸਬੰਧਤ ਸੀ.ਆਈ.ਜ਼/ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ.ਜ਼ ਵਿੱਚ ਅਨੁਪਾਤ ਅਨੁਸਾਰ ਵੰਡਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

(ਫ) ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਗਲਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸਬੰਧਤ ਸੀਆਈਸੀ ਕੋਲ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ. ਸਾਰੇ ਸਬੰਧਤ ਸੀ.ਆਈ.ਜ਼ ਨਾਲ ਤਾਲਮੇਲ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵਿਆਪਕ ਹੱਲ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਕਰੇਗਾ।

(ਜੀ) ਜਿੱਥੇ ਕਿਸੇ ਸੀਆਈਸੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਸੀਆਈਸੀ ਅੰਤਿਮ ਹੱਲ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਬੰਧਤ ਸੀਆਈ (ਆਂ) ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੁੱਲ ਦੇਰੀ (ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ) ਅਤੇ ਸੀਆਈ (ਆਂ) ਅਤੇ/ ਜਾਂ ਸੀਆਈਸੀ ਦੁਆਰਾ ਅਦਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।

(ਜ) ਜਿੱਥੇ ਕਿਸੇ ਸੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਸੀਆਈ ਅੰਤਿਮ ਮਤੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਬੰਧਤ ਸੀਆਈਸੀ (ਆਂ) ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਕੁੱਲ ਦੇਰੀ (ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ) ਅਤੇ ਸੀਆਈ ਅਤੇ/ ਜਾਂ ਸੀਆਈਸੀ (ਆਂ) ਦੁਆਰਾ ਅਦਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।

(i) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਮਿਤੀ ਉਹ ਤਾਰੀਖ ਹੋਵੇਗੀ ਜਦੋਂ ਸੀਆਈਸੀ ਜਾਂ ਸੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਡਾਕ ਪਤੇ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ 'ਤੇ ਸੋਧੀ ਹੋਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਰਿਪੋਰਟ (ਸੀਆਈਆਰ) ਭੇਜੀ ਗਈ ਹੈ।

(ਜ) ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ./ਸੀ.ਆਈ.ਜ਼ ਆਪਣੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੇ ਫਾਰਮੈਟ (ਆਨਲਾਈਨ ਅਤੇ ਆਫਲਾਈਨ ਦੋਵੇਂ) ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਵਿਵਸਥਾ ਕਰਨਗੇ ਤਾਂ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ, ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ/ਯੂਨੀਫਾਈਡ ਪੇਮੈਂਟ ਇੰਟਰਫੇਸ (ਯੂ.ਪੀ.ਆਈ.) ਆਈ.ਡੀ. ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾ ਸਕਣ। ਸਹੀ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਲਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਸੀ.ਆਈ.ਜ਼/ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ.ਜ਼ ਨੂੰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਠਹਿਰਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

(ਟ) ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਪੰਜ (5) ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਹੋ ਜਾਵੇਗੀ।

(1) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੇ ਤਹਿਤ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੇ ਸੀਆਈਸੀ ਜਾਂ ਸੀਆਈਸੀ ਦੁਆਰਾ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਤੋਂ ਗਲਤ ਇਨਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

(m) ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰਾਂ (ਆਰ.ਓ.) ਤੋਂ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੇ ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸੈੱਲ (ਸੀ.ਈ.ਪੀ.ਸੀ.) ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸੀ.ਆਈ.ਜ਼ ਦੁਆਰਾ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਤੋਂ ਗਲਤ ਇਨਕਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰਾਂ (ਆਰ.ਓ.) ਤੋਂ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੇ ਖਪਤਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸੈੱਲ (ਸੀ.ਈ.ਪੀ.ਸੀ.) ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

(n) ਗੈਰ-ਸਾਂਭ-ਸੰਭਾਲਯੋਗਤਾ: ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਢਾਂਚਾ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ:

(i) ਉਹ ਵਿਵਾਦ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਹੱਲ CICRA, 2005 ਦੀ ਧਾਰਾ 18 ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ.ਆਰ.ਏ., 2005 ਦੀ ਧਾਰਾ 18 ਵਿੱਚ ਇਹ ਵਿਵਸਥਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਕਿ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮਾਮਲਿਆਂ 'ਤੇ ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ., ਸੀ.ਆਈ.ਜ਼, ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ

- ਦਰਮਿਆਨ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਲਈ ਅਤੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ.ਆਰ.ਏ., 2005 ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੋਈ ਉਪਾਅ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਅਜਿਹੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਆਰਬਿਟਰੇਸ਼ਨ ਐਂਡ ਕੰਸੀਲੀਏਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1996 ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੁਲ੍ਹਾ ਜਾਂ ਵਿਚੋਲਗੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- (ii) (a) ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ, (b) ਮਨੁੱਖੀ ਸਰੋਤ, (c) ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਤਨਖਾਹ ਅਤੇ ਤਨਖਾਹਾਂ, ਅਤੇ (d) ਸੀਆਈਸੀ/ਸੀਆਈ ਦੇ ਸੁਝਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵਪਾਰਕ ਫੈਸਲਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਵਿੱਚ ਹਵਾਲੇ।
- (iii) ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਕੋਰ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਕੋਰ ਮਾਡਲ ਦੀ ਗਣਨਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਵਾਦਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ।
- (iv) ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਖਪਤਕਾਰ ਵਿਵਾਦ ਨਿਵਾਰਣ ਕਮਿਸ਼ਨ, ਅਦਾਲਤਾਂ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲਾਂ ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਹੋਰ ਮੰਚਾਂ 'ਤੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਹਨ ਜਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਹਨ।

ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ. ਅਤੇ ਸੀ.ਆਈ. ਜੋ ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਡਿਫਾਲਟ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਸੀ.ਆਈ.ਸੀ.ਆਰ.ਏ., 2005 ਦੀਆਂ ਵਿਵਸਥਾਵਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਦੰਡਾਤਮਕ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਣਗੇ।



30. ਸ਼ਬਦਾਵਲੀ

ਮਿਆਦ	ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ
ਏ.ਟੀ.ਐਮ.	"ਆਟੋਮੈਟਿਕ ਟੇਲਰ ਮਸ਼ੀਨ" ਦੇ ਸੰਖੇਪ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
ਬੈਂਕ	ਇਹ ਏਯੂ ਸਮਾਲ ਫਾਈਨਾਂਸ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ
CIN	"ਗਾਹਕ ਪਛਾਣ ਨੰਬਰ" ਦੇ ਸੰਖੇਪ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
ECS	"ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਸੇਵਾ" ਦੇ ਸੰਖੇਪ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
EMI	"ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤ" ਦੇ ਸੰਖੇਪ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
LAF	"ਤਰਲਤਾ ਅਨੁਕੂਲਨ ਸੁਵਿਧਾ" ਦੇ ਸੰਖੇਪ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
NEFT	"ਨੈਸ਼ਨਲ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕਸ ਫੰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ" ਦੇ ਸੰਖੇਪ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
ਨੋਸਟ੍ਰੋ ਖਾਤਾ	ਇਹ ਕਿਸੇ ਘਰੇਲੂ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ ਗਏ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਉਸ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਦੇਸ਼ ਦੀ ਮੁਦਰਾ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਅਤੇ ਵਪਾਰਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ
ਬਰਾਬਰ 'ਤੇ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ	ਇਹ ਉਹਨਾਂ ਚੈੱਕਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਚੈੱਕਾਂ ਵਜੋਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਭਾਵੇਂ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼ਹਿਰਾਂ ਵਿੱਚ ਹੋਣ। ਚੈੱਕ ਦੀ ਪੂਰੀ ਰਕਮ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਹੋ ਜਾਵੇਗੀ, ਬਾਹਰੀ ਚੈੱਕ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਕਟੌਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ
ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ	"ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ" ਦੇ ਸੰਖੇਪ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
RTGS	"ਰੀਅਲ ਟਾਈਮ ਗ੍ਰਾਸ ਸੈਟਲਮੈਂਟ" ਦੇ ਸੰਖੇਪ ਰੂਪ ਵਜੋਂ ਵਰਤਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ

1. SMALL FINANCE BANK
 2. AU SMALL FINANCE BANK AU
 3. BANK AU SMALL FINANCE BANK AU SMALL
 4. ANCE BANK AU SMALL FINANCE BANK AU SMALL F
 5. FINANCE BANK AU SMALL FINANCE BANK AU SMALL FIN
 6. FINANCE BANK AU SMALL FINANCE BANK AU SMALL FINAN
 7. ALL FINANCE BANK AU SMALL FINANCE BANK AU SMALL FINANC
 8. SMALL FINANCE BANK AU SMALL FINANCE BANK AU SMALL FINANCE S
 9. SMALL FINANCE T AU SMALL FINAN T BANK AU SHAF ANCE SA
 10. SMALL FINANCE T SMALL FIN BANK AU SHAF ANCE BANK
 11. AU SMALL FINAN T SMALL FIN BANK AU SHAF ANCE BANK
 12. AU SMALL FINA ANE SMALL FIN BANK AU SHAF ANCE BANK
 13. AU SMALL FIN BANK SMALL FIN BANK AU SHAF ANCE BANK
 14. AU SMALL F BANK SMALL FIN BANK AU SHAF ANCE BANK
 15. AU SMALL F T FIN ANCE BANK
 16. AU SMALL ALL FINAN FINA ANCE BANK
 17. SMALL ANCE BANK AU S BANK ANCE BANK
 18. SMALL ANCE BANK AU SH FINANCE BANK ANCE BANK
 19. SMALL FINANCE BANK AU SMALL FINANCE BANK AU SMALL FINANCE SA
 20. SMALL FINANCE BANK AU SMALL FINANCE BANK AU SMALL FINANCE S
 21. SMALL FINANCE BANK AU SMALL FINANCE BANK AU SMALL FINANCE T
 22. SMALL FINANCE BANK AU SMALL FINANCE BANK AU SMALL FINANCE
 23. SMALL FINANCE BANK AU SMALL FINANCE BANK AU SMALL FINAN
 24. FINANCE BANK AU SMALL FINANCE BANK AU SMALL FINAN
 25. ANCE BANK AU SMALL FINANCE BANK AU SMALL FIN
 26. ANCE BANK AU SMALL FINANCE BANK AU SHAF
 27. ANCE BANK AU SMALL FINANCE BANK AU
 28. SMALL FINANCE BANK AU
 29. SMALL FINANCE BANK AU
 30. SMALL FINANCE BANK AU
 31. SMALL FINANCE BANK AU
 32. SMALL FINANCE BANK AU
 33. SMALL FINANCE BANK AU
 34. SMALL FINANCE BANK AU
 35. SMALL FINANCE BANK AU
 36. SMALL FINANCE BANK AU
 37. SMALL FINANCE BANK AU
 38. SMALL FINANCE BANK AU
 39. SMALL FINANCE BANK AU
 40. SMALL FINANCE BANK AU
 41. SMALL FINANCE BANK AU
 42. SMALL FINANCE BANK AU
 43. SMALL FINANCE BANK AU
 44. SMALL FINANCE BANK AU
 45. SMALL FINANCE BANK AU
 46. SMALL FINANCE BANK AU
 47. SMALL FINANCE BANK AU
 48. SMALL FINANCE BANK AU
 49. SMALL FINANCE BANK AU
 50. SMALL FINANCE BANK AU
 51. SMALL FINANCE BANK AU
 52. SMALL FINANCE BANK AU
 53. SMALL FINANCE BANK AU
 54. SMALL FINANCE BANK AU
 55. SMALL FINANCE BANK AU
 56. SMALL FINANCE BANK AU
 57. SMALL FINANCE BANK AU
 58. SMALL FINANCE BANK AU
 59. SMALL FINANCE BANK AU
 60. SMALL FINANCE BANK AU
 61. SMALL FINANCE BANK AU
 62. SMALL FINANCE BANK AU
 63. SMALL FINANCE BANK AU
 64. SMALL FINANCE BANK AU
 65. SMALL FINANCE BANK AU
 66. SMALL FINANCE BANK AU
 67. SMALL FINANCE BANK AU
 68. SMALL FINANCE BANK AU
 69. SMALL FINANCE BANK AU
 70. SMALL FINANCE BANK AU
 71. SMALL FINANCE BANK AU
 72. SMALL FINANCE BANK AU
 73. SMALL FINANCE BANK AU
 74. SMALL FINANCE BANK AU
 75. SMALL FINANCE BANK AU
 76. SMALL FINANCE BANK AU
 77. SMALL FINANCE BANK AU
 78. SMALL FINANCE BANK AU
 79. SMALL FINANCE BANK AU
 80. SMALL FINANCE BANK AU
 81. SMALL FINANCE BANK AU
 82. SMALL FINANCE BANK AU
 83. SMALL FINANCE BANK AU
 84. SMALL FINANCE BANK AU
 85. SMALL FINANCE BANK AU
 86. SMALL FINANCE BANK AU
 87. SMALL FINANCE BANK AU
 88. SMALL FINANCE BANK AU
 89. SMALL FINANCE BANK AU
 90. SMALL FINANCE BANK AU
 91. SMALL FINANCE BANK AU
 92. SMALL FINANCE BANK AU
 93. SMALL FINANCE BANK AU
 94. SMALL FINANCE BANK AU
 95. SMALL FINANCE BANK AU
 96. SMALL FINANCE BANK AU
 97. SMALL FINANCE BANK AU
 98. SMALL FINANCE BANK AU
 99. SMALL FINANCE BANK AU
 100. SMALL FINANCE BANK AU

