

ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰ

ਪ੍ਰਸਤਾਵਨਾ

ਆਪਣੇ ਸਮਾਜਿਕ-ਆਰਥਿਕ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਅਤੇ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਵਧੇਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਲੈ ਕੇ ਆਉਣ ਲਈ ਬੈਂਕਿੰਗ ਉਦਯੋਗ ਦੀ ਇਹ ਸਮਰੱਥਾ ਅੰਤ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਉੱਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗਾ। ਐਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਇਹ ਮਜ਼ਬੂਤ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਆਪਣੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ ਵਧੀਆ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਗਾਹਕ ਬਹੁਤ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ।

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ “ਐਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਦਾ ਨਾਗਰਿਕ ਚਾਰਟਰ” ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਤੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਉਜਾਗਰ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇੱਕ ਸਿਹਤਮੰਦ ਬੈਂਕ-ਗਾਹਕ ਸਬੰਧਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਵੀ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।

ਚਾਰਟਰ ਨਿਰਪੱਖ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਜੇ ਵਪਾਰ ਦੇ ਆਮ ਕੇਰਸ ਵਿੱਚ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਨਿਯੰਤ੍ਰਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਉਹਨਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਕੋਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨਹੀਂ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਸੇ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਨਵੇਂ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਬਣਾਉਣ ਦਾ ਇਰਾਦਾ ਨਹੀਂ ਰੱਖਦਾ ਹੈ,

ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਉਪਰੰਤ ਨਾਗਰਿਕ ਚਾਰਟਰ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ, ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬ ਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣਗੀਆਂ।

ਨੋਟ

- ਚਾਰਟਰ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ 25 ਸਤੰਬਰ, 2014 ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਤਬਦੀਲੀ/ਸੋਧ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ।
- ਇਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੇਵਾਵਾਂ/ਸਹੂਲਤਾਂ ਬਾਰੇ ਸਿਰਫ਼ ਮੁੱਖ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਹਰੇਕ ਸੇਵਾ ਦੇ ਆਪਣੇ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.axisbank.com 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।

1. ਵਿਸ਼ਟੀਕੇਣ

- ਤਰਜੀਹੀ ਵਿੱਤੀ ਹੱਲ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਬਣਨ ਲਈ, ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ, ਅਧਿਕਾਰਤ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੀ ਚੁਸਤ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਸੂਝ ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਉੱਤਮ ਹੋਣਾ।
- ਬੈਂਕਿੰਗ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸੰਪੂਰਨ ਅਨੁਭਵ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖ ਕੇ ਨਿਰਪੱਖ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ

2. ਟੀਚਾ

- ਬੈਂਕਿੰਗ ਨੂੰ ਸਰਲ ਅਤੇ ਸੌਖਾ ਬਣਾਉਣ ਲਈ
- ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਉੱਤਮਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ
- ਬੈਂਕਿੰਗ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਨਵੀਨ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੱਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸਮਾਜ ਦੇ ਸਾਰੇ ਹਿੱਸਿਆਂ ਦੀ ਸੇਵਾ ਕਰਨਾ
- ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਰੱਖਣਾ ਅਤੇ ਨੈਤਿਕਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ

3. ਚਾਰਟਰ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੀ ਯੋਗਤਾ

ਇਹ ਚਾਰਟਰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਭਾਵੇਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ, ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਏਜੰਟਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ, ਕਾਊਂਟਰ ਤੋਂ, ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ, ਫ਼ੋਨ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਉਪਕਰਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅਤੇ ਤਕਨਾਲੋਜੀ (ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਚੈਨਲਾਂ) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।

ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ www.axisbank.com 'ਤੇ ਦੇਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

4. ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ / ਕਾਨੂੰਨੀ ਪਾਲਣਾ

- ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ/ਕਾਨੂੰਨੀ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਵੇਲੇ, ਬੈਂਕ ,ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੇ (KYC) ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਮਨੀ ਲਾਂਡਰਿੰਗ ਵਿਰੋਧੀ (AML) ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਅਤੇ ਬਿਨੈਕਾਰ ਦੇ ਪਤੇ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰਨ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਪਛਾਣ ਬਾਰੇ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕਾਂ, ਜਨਤਾ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਅਤੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਦੀ

ਹੋਰ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਤੋਂ ਬਚਾਅ ਕਰੇਗਾ। ਸਿਸਟਮ।

- ਬੈਂਕ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਮਦਨ ਦੇ ਸਰੋਤ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਵੀ ਕਰੇਗਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕਰਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ

5. ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ

A. ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨਾ:

- i. ਵਿੱਤੀ ਸਮਾਵੇਸ਼ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਰਸੀਦ/ਨਕਦ/ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਾਊਂਟਰਾਂ 'ਤੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣਾ ਅਤੇ ਬੁਨਿਆਦੀ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹਣੇ।
- ii. ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਚਾਰਟਰ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ।
- iii. ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਬੰਧਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- iv. ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- v. ਇੱਕ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇਮੰਦ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ ਕਰਨਾ।
- vi. ਗਲਤੀਆਂ, ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਜਾਂ ਤਕਨੀਕੀ ਅਸਫਲਤਾਵਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣਾ।
- vii. ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹਰ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- viii. ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਜੇਕਰ ਉਹ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ ਤਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਅਤੇ ਵਿਕਲਪਕ ਉਪਾਅ ਦੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ix. ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਬੈਂਕ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ।

B. ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਦਿਖਾਉਣ ਦੇ ਲਈ

- i. ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ: ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਆਰਬੀਆਈ) ਅਤੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ (ਬੀਓ) ਦਫਤਰ, ਆਮ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਬੀਓ ਸਕੀਮ ਬਾਰੇ ਸਿੱਖਿਆ ਦੇਣ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਸਕੀਮ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਦਿਖਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।
- ii. ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੀਤੀਆਂ ਹਨ, ਜੋ ਆਈ.ਬੀ.ਏ. ਮਾਡਲ ਨੀਤੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ 'ਤੇ ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਆਰਬੀਆਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ।

C. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਉਸਨੂੰ ਗੁਪਤ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਲਈ:

- i. ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪ੍ਰਗਟਾਈ ਜਾਂ ਅਪ੍ਰਤੱਖ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਤੀਜੇ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਧਿਰ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ/ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਮਿਤੀ 1.7.2014 ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ 'ਤੇ RBI ਮਾਸਟਰ ਸਰਕੂਲਰ ਦੇ ਪੈਰਾ ਨੰਬਰ 25 ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਅਪਵਾਦ ਹਨ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹੇਠਾਂ ਸੂਚੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:
 - a) ਜਿੱਥੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਮਜਬੂਰੀ ਅਧੀਨ ਹੈ।
 - b) ਜਿੱਥੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ ਜਨਤਾ ਦਾ ਫਰਜ਼ ਹੈ।
 - c) ਜਿੱਥੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਿਆਜ ਲਈ ਖੁਲਾਸੇ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
 - d) ਜਿੱਥੇ ਖੁਲਾਸਾ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਜਾਂ ਅਪ੍ਰਤੱਖ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੈਂਕ ਸਾਡੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਨਿੱਜੀਕਰਨ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਜਾਂ ਪ੍ਰਚਾਰ ਲਈ, ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਤਸਦੀਕ, ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਲਈ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ; ਅੰਕੜਾ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਅੰਕੜਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਕੋਰਿੰਗ, ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੋਈ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਨੁਕੂਲ ਅਤੇ ਉੱਚ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰੇਗਾ।

D. ਚਾਰਟਰ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ:

- a) ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਚਾਰਟਰ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ
- b) ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਚਾਰਟਰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇ
- c) ਚਾਰਟਰ ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਲਈ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ

E. BCSBI ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਦੇ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ:

ਬੈਂਕਿੰਗ ਕੋਡ ਅਤੇ ਸਟੈਂਡਰਡ ਬੋਰਡ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਬੀਸੀਐਸਬੀਆਈ) ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਬਣਾਈ ਗਈ ਇੱਕ ਸਵੈ-ਨਿਯੰਤ੍ਰਕ ਸੰਸਥਾ ਹੈ, ਜਿਸਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਾ ਹੈ। BCSBI ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਤੇ, ਬੈਂਕ ਨੇ ਕੋਡਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ ਅਤੇ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ 'ਤੇ ਪ੍ਰਤੀਬੱਧਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਕਈ ਪਹਿਲਕਦਮੀਆਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ। ਕੋਡ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ (<http://www.axisbank.com/codecommitment-customers.aspx>) 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।

F. ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਗਾਹਕ

ਬੈਂਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ

i. ਪੈਨਸ਼ਨਰ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੀਨੀਅਰ ਸਿਟੀਜ਼ਨ:

- ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਵਿੱਚ ਸੀਨੀਅਰ ਸਿਟੀਜ਼ਨਜ਼ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ
- ਬੈਂਕ ਪੈਨਸ਼ਨਰਾਂ ਨੂੰ ਪੈਨਸ਼ਨ ਸਲਿੱਪ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਪੈਨਸ਼ਨ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੋਣਗੇ
- ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਦਰਵਾਜ਼ੇ 'ਤੇ ਪੈਨਸ਼ਨ ਵੰਡਣ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ
- ਬੈਂਕ ਆਪਣੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਪੈਨਸ਼ਨਰਾਂ ਤੋਂ ਜੀਵਨ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇਗਾ
- ਬੈਂਕ 'ਡੋਰਸਟੈਪ' ਬੈਂਕਿੰਗ (ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਲਈ ਨਕਦੀ/ਯੰਤਰ ਚੁੱਕਣਾ ਜਾਂ ਚੈੱਕ/ਲਿਖਤੀ ਵਿੱਚ ਮੰਗ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਨਕਦੀ/ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਦੀ ਡਿਲੀਵਰੀ) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬਿਮਾਰ ਸਿਹਤ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਆਦਿ।

ii. ਸਵੈ ਸਹਾਇਤਾ ਸਮੂਹ (SHGs):

ਬੈਂਕ SHGs ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਮੌਜੂਦਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ SHGs ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਗੁਣਾਂ, ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦੀ ਵਿਹਾਰਕਤਾ ਅਤੇ ਹੋਰ ਉਧਾਰ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੇਸ-ਦਰ-ਕੇਸ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗਾ।

G. ਗ੍ਰਾਮੀਣ ਅਤੇ ਅਰਧ-ਸ਼ਹਿਰੀ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ

ਬੈਂਕ ਉਚਿਤ ਮੁਦਰਾ ਐਕਸਚੇਂਜ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਪੇਂਡੂ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਵੰਡੇ ਗਏ ਨੋਟਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸਾਰੇ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਘੰਟਿਆਂ ਦੌਰਾਨ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਜਨਤਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਖੁੱਲ੍ਹੀਆਂ ਰਹਿਣ।

H. ਨੇਤਰਹੀਣ// ਵੱਖ-ਵੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ

i. ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ATM ਤੱਕ ਭੌਤਿਕ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਬਣਾਉਣਾ:

ਬੈਂਕ ਆਪਣੀਆਂ ਫਲੈਗਸ਼ਿਪ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਅਤੇ ATM ਵਿੱਚ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਖਾਸ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਭੌਤਿਕ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸਨੂੰ ਆਸਾਨ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਰੈਂਪ ਨਾਲ ਲੈਸ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ/ਏਟੀਐਮ ਬਾਰੇ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਣ। ਬੈਂਕ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਕਦਮ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੋਵੇਗੀ ਉਸਨੂੰ ਅਣਦੇਖਿਆ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ii. ਨੇਤਰਹੀਣਾਂ ਲਈ ATM ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਅਨੁਕੂਲ ਬਣਾਉਣਾ:

ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਏਟੀਐਮ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਲੋੜਾਂ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣ, ਬੈਂਕ ਬਰੇਲ ਸਮਰਥਿਤ ਅਤੇ ਬੇਲਣ ਵਾਲੇ ਏਟੀਐਮ ਸਥਾਪਤ ਕਰੇਗਾ।

iii. ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ:

ਬੈਂਕ ਸੀਨੀਅਰ ਨਾਗਰਿਕਾਂ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਯੋਗ ਅਤੇ ਅਨਪੜ੍ਹ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਬੈਂਕਿੰਗ ਨੂੰ ਆਸਾਨ ਅਤੇ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਆਪਣੀ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਸਾਰੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਸਹੂਲਤ, ਏ.ਟੀ.ਐਮ. ਸੁਵਿਧਾ, ਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤ, ਲਾਕਰ ਸਹੂਲਤ, ਰਿਟੇਲ ਲੇਨ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਆਦਿ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਹੀਣ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਭੇਦਭਾਵ ਦੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

iv. ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ:

ਬੈਂਕ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਮਰੱਥ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਨੂੰ ਪਛਾਣਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ:

- ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹਨਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਤਰਜੀਹ ਦਿਓ
- ਨੇਤਰਹੀਣ ਅਤੇ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬ੍ਰਾਂਚ ਨੂੰ ਨੈਵੀਗੇਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨਾ
- ਸਿੰਗਲ ਵਿੰਡੋ ਵਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ
- ਬੈਂਕਿੰਗ ਹਾਲ ਵਿੱਚ ਬੈਠਣ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਕਰਨਾ
- ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਪਾਸਬੁੱਕ ਦੇ ਉਤਪਾਦਨ 'ਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾਵਾਂ ਤੱਕ, ਫੰਡ ਕਢਵਾਉਣ ਦੀ ਆਗਿਆ
- 'ਡੋਰਸਟੈਪ' ਬੈਂਕਿੰਗ (ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕਰੈਡਿਟ ਲਈ ਨਕਦ / ਯੰਤਰ ਚੁੱਕਣਾ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ

ਵਿੱਚ ਚੈੱਕ / ਮੰਗ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਨਕਦ / ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਦੀ ਡਿਲੀਵਰੀ) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬਿਮਾਰ ਸਿਹਤ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਆਦਿ।

- g. ਐਂਟਿਜ਼ਮ, ਸੇਰੇਬੁਲ ਪਾਲਸੀ, ਮਾਨਸਿਕ ਅਪਾਹਜਤਾ ਅਤੇ ਕਈ ਅਪਾਹਜਤਾਵਾਂ ਵਾਲੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ, ਨੈਸ਼ਨਲ ਟਰੱਸਟ ਐਕਟ, 1999 ਦੇ ਤਹਿਤ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਰਪ੍ਰਸਤ ਕਿਵੇਂ ਨਿਯੁਕਤ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ / ਮਾਪਿਆਂ ਨੂੰ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰੇ ਜੋ ਫਿਰ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹ ਅਤੇ ਚਲਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

v. ਸਟਾਫ਼ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲਤਾ:

ਬੈਂਕ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਮਰਥਾ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਬਣਾਉਣ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰੇਗਾ।

vi. ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣਾ:

ਬੈਂਕ ਨਿਯਮਿਤ ਮੀਟਿੰਗਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰ ਸਕਣ ਅਤੇ ਸਮੂਹਿਕ ਅਨੁਭਵ ਤੋਂ ਲਾਭ ਉਠਾ ਸਕਣ।

I. ਬਚੇ ਹੋਏ ਗਾਹਕਾਂ/ਦਾਅਵੇਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਮ੍ਰਿਤਕ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੇ ਬਕਾਏ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ

ਬੈਂਕ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਖਾਤਿਆਂ, ਲਾਕਰਾਂ ਅਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਿਰਾਸਤ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ ਗਏ ਵਸਤੂਆਂ ਲਈ ਮ੍ਰਿਤਕ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਉਤਰਾਧਿਕਾਰ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਦੇ ਉਤਪਾਦਨ 'ਤੇ ਜ਼ੋਰ ਦਿੱਤੇ ਬਿਨਾਂ ਮੌਤ ਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਸਰਲ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ, ਹਾਲਾਂਕਿ, ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਸਮਝਦੇ ਹੋਏ ਅਜਿਹੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਪਾਅ ਅਪਣਾਏਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਬਾਂਡ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਮ੍ਰਿਤਕ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਦਾ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ ਦੇ ਪ੍ਰਵਾਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਬਾਰੇ ਵੀ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਨੇ ਗੁੰਮ ਹੋਏ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਨੀਤੀ ਵੀ ਬਣਾਈ ਹੈ।

J. ਗੰਦੇ/ਥੋੜ੍ਹੇ ਕੱਟੇ ਹੋਏ ਕਰੰਸੀ ਨੋਟਾਂ ਦਾ ਵਟਾਂਦਰਾ

ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਸਾਰੇ ਮੁੱਲਾਂ ਦੇ ਗੰਦੇ ਅਤੇ ਥੋੜ੍ਹੇ ਜਿਹੇ ਕੱਟੇ/ਕੱਟੇ ਨੋਟਾਂ ਦਾ ਆਦਾਨ-ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੀਆਂ। ਕਰੰਸੀ ਐਕਸਚੇਂਜ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਮੁਫਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਬੈਂਕ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਆਮ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ।

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੇ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਕੱਟੇ ਹੋਏ ਕਰੰਸੀ ਨੋਟਾਂ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਜੋ ਅਸਲੀ ਹਨ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਵੱਖਰੇਵੇਂ ਅਜਿਹੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸ਼ੱਕ ਜਾਂ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦਾ ਕਾਰਨ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਇਹਨਾਂ ਨੋਟਾਂ ਦਾ ਰਿਫੰਡ ਮੁੱਲ, ਹਾਲਾਂਕਿ, RBI (ਨੋਟ ਰਿਫੰਡ) ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

K. ਸੇਫ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਵਾਲਟਸ (ਲਾਕਰ)

ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਾਕਰਾਂ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂ ਵਾਲੀ ਇੱਕ ਸਹਾਇਕ ਸੇਵਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਹੂਲਤ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸੰਭਾਵੀ ਅਤੇ ਵਪਾਰਕ ਅਤੇ ਹੋਰ ਵਿਚਾਰਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਲਾਕਰਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸਾਵਧਾਨੀ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਾਵਧਾਨੀ ਵਰਤੋਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਬੈਂਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਨ (ਕਾਰਨਾਂ) ਦੇ ਕਾਰਨ, ਲਾਕਰਾਂ ਜਾਂ ਇਸਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਇਹਨਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਮੁੱਖ ਪਹਿਲੂ ਹਨ:

- i. ਇੱਕ ਲਾਕਰ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ (ਨਾਬਾਲਗ ਲਈ ਨਹੀਂ), ਫਰਮ, ਲਿਮਟਿਡ ਕੰਪਨੀ, ਨਿਰਧਾਰਤ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨਾਂ, ਸੁਸਾਇਟੀਆਂ ਆਦਿ ਦੁਆਰਾ ਕਿਰਾਏ 'ਤੇ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ii. ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲਾਕਰ ਦੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਲਈ ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।
- iii. ਚਾਬੀਆਂ ਦੇ ਗੁਆਚਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਤੁਰੰਤ ਸ਼ਾਖਾ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਤਾਲੇ ਅਤੇ ਚਾਬੀ ਦੀ ਮੁਰੰਮਤ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਣ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।
- iv. ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਲਾਕਰ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਖੁਦ ਦੇ ਤਾਲੇ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- v. ਲਾਕਰ ਧਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਲਾਕਰ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ ਗਹਿਣਿਆਂ, ਕੀਮਤੀ ਸਮਾਨ ਆਦਿ ਲਈ ਬੀਮਾ ਕਵਰ ਲੈਣ।
- vi. ਲਾਕਰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਆਕਾਰਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ।
- vii. ਲਾਕਰ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੀ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਿਆਦ ਲਈ ਕਿਰਾਏ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਕਿਰਾਇਆ ਅਗਾਊਂ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਹੈ। ਓਵਰਡਿਊ ਕਿਰਾਏ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਸੂਲੇਗਾ।
- viii. ਸਥਾਈ ਹਦਾਇਤਾਂ ਰਾਹੀਂ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਦੇ ਜਮ੍ਹਾਂ (ਬਚਤ / ਚਾਲੂ) ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਕਿਰਾਏ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ

ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ

- ix. ਜੇਕਰ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜੇ ਜਾਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਕਿਰਾਇਆ ਅਦਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਲਾਕਰ ਨੂੰ ਖੋਲ੍ਹਣ ਅਤੇ ਉਸ ਤੋਂ ਖਰਚੇ ਵਸੂਲਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰਾਖਵਾਂ ਰੱਖਦਾ ਹੈ।
- x. ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਲਾਕਰ-ਹਾਇਰਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੀਆਂ, ਜਦੋਂ ਲਾਕਰ ਇੱਕ ਸਾਲ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਬੰਦ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਅਭਿਆਸ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਕਿਰਾਏਦਾਰ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਿਰਾਇਆ ਅਦਾ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੋਵੇ। ਜੇਕਰ ਕਿਰਾਏ 'ਤੇ ਦੇਣ ਵਾਲਾ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ ਜਾਂ ਲਾਕਰ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ, ਤਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਕਿਰਾਏ 'ਤੇ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਲਾਕਰ ਨੂੰ ਤੋੜਨ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

L. ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਿਰਾਸਤ ਵਿੱਚ ਸਮਝੌਤਾ ਵਸਤੂਆਂ

ਸ਼ੇਅਰ, ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ, ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਲੇਖ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਅਜਿਹੀ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਿਰਾਸਤ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਲੇਖਾਂ ਨੂੰ ਸੀਲਬੰਦ ਪੈਕੇਜਾਂ/ਬਾਕਸਾਂ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਬਕਸਿਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲਾਕ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ 'ਤੇ ਵੇਰਵੇ ਲਿਖੇ / ਪੇਂਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਲਾਕ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕੱਪੜੇ ਨਾਲ ਢੱਕਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਮੋਹਰ ਨਾਲ ਸੀਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਸਾਹੂਕਾਰ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦਾ ਰਿਸ਼ਤਾ ਜ਼ਮਾਨਤ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਜ਼ਮਾਨਤ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦਾ ਹੋਵੇਗਾ।

M. ਐੱਮ. ਰਿਮਿਟੈਂਸ ਸੇਵਾਵਾਂ

- i. ਗਾਹਕ RTGS ਦੁਆਰਾ ਇੱਕ ਕੇਂਦਰ ਤੋਂ ਦੂਜੇ ਕੇਂਦਰ ਵਿੱਚ ਫੰਡ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ,
- ii. ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਕੇ NEFT/EFT ਅਤੇ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ
- iii. ਗਾਹਕ ਆਰਬੀਆਈ, ਫੋਮਾ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਅਧੀਨ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਪੈਸੇ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ
- iv. 50,000/- ਰੁਪਏ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਡੈਬਿਟ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਖਰੀਦਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਟੈਂਡਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈੱਕਾਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਯੰਤਰਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਨਕਦ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਨਹੀਂ।
- v. ਰੁਪਏ ਲਈ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ 20000/- ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਰਕਮ ਸਿਰਫ਼ ਬੈਂਕਿੰਗ ਰਾਹੀਂ ਹੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- vi. ਡਰਾਫਟ ਦੀ ਡਿਲੀਵਰੀ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਤਸਦੀਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਯੰਤਰ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪੂਰਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਧਿਕਾਰੀ (ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ) ਦੇ ਦਸਤਖਤ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਨਮੂਨੇ ਦੇ ਦਸਤਖਤ ਨੰਬਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।
- vii. ਬੈਂਕ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਪੰਦਰਵਾਂ ਤੋਂ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ

ਕਰੇਗਾ

- viii. ਚੈਕ, ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ/ਪੇਅ ਆਰਡਰ ਅਤੇ ਬੈਂਕਰਜ਼ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਵੈਧਤਾ ਦੀ ਮਿਆਦ ਯੰਤਰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 3 ਮਹੀਨੇ ਹੈ।

N. ATM/ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ

ਐਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ATM 'ਤੇ ਦਿਨ ਦੇ 24 ਘੰਟੇ, ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ 7 ਦਿਨ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੀਆਂ ਥਾਵਾਂ 'ਤੇ ਨਕਦ ਕਢਵਾਉਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਅਤੇ ਚੋਣਵੇਂ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਹੋਰ ਸਹੂਲਤਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

O. ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ

ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਐਕਸਿਸ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਫੰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ, ਉਪਯੋਗਤਾ ਬਿੱਲਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਰੀਚਾਰਜ ਵਰਗੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਮਰੱਥ ਕਰਕੇ ਮੋਬਾਈਲ ਡਿਵਾਈਸ ਤੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਕਿਤੇ ਵੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਨੁਭਵ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਬੰਧਾਂ (ਖਾਤੇ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਅਤੇ ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ, ਮਿਊਚੁਅਲ ਫੰਡ, ਡੀਮੈਟ) ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਵੀ ਦੇਖ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਲਈ ਬੇਨਤੀਆਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਐਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਉਪਾਅ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਮੋਬਾਈਲ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨਾਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

P. ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ

ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਚੂਨ ਅਤੇ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਪੁੱਛਗਿੱਛ, ਫੰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ, ਬਿੱਲਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ, ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਰੀਚਾਰਜ, ਸਮਾਂ-ਤਹਿ ਭੁਗਤਾਨ, ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਬਣਾਉਣ, ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀਆਂ ਆਦਿ ਵਰਗੀਆਂ ਬਹੁਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਮਰੱਥ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਦੇ-ਕਾਰਕ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ ਦੀ ਧਾਰਨਾ। ਬੈਂਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ/ਧੋਖੇਬਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਵਰਤੋਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਉਪਾਅ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਨ ਅਤੇ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

Q. SMS / ਈ-ਮੇਲ ਚੇਤਾਵਨੀਆਂ

ਬੈਂਕ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਵੱਧ ਵਿੱਤੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ SMS/ਈਮੇਲ ਚੇਤਾਵਨੀਆਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਕੁਝ ਗੈਰ-ਵਿੱਤੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਚੇਤਾਵਨੀਆਂ ਵੀ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਬੈਂਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਤੇ ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਹਰ ਕਿਸਮ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ SMS ਚੇਤਾਵਨੀਆਂ ਵੀ ਭੇਜਦਾ ਹੈ।

R. ਲੇਨ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ

- ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਕੀਮਤਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ, ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਮਝਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਕੀਮਤਾਂ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਕੀਮਤ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਨਿਯਮਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਹੋਮ ਲੇਨ ਲਈ, ਵਕੀਲ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਦੀ ਲੋੜ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਵਾਧੂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਮੰਗੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਪ੍ਰਚੂਨ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ, ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਕਿਸ਼ਤਾਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਹੀ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਕਿਉਂਕਿ ਆਮਦਨ ਕਰ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਹਾਊਸਿੰਗ ਲੇਨ ਵਿਆਜ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਅਪ੍ਰੈਲ/ਮਈ ਅਤੇ ਅਕਤੂਬਰ/ਨਵੰਬਰ ਦੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਹੋਮ ਲੇਨ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੰਗ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਲੇਨ ਖਾਤੇ ਲਈ ਲੇਨ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਰਜਿਸਟਰਡ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ 'ਤੇ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਫਿਜ਼ੀਕਲ, ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਾਰ ਮੁਫਤ ਵਿੱਚ, ਵੰਡੀ ਗਈ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਮੰਗਾਂ ਅਤੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਸਮੇਤ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ। 1 ਬੇਨਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਅਗਲੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ ਚਾਰਜਯੋਗ ਹੋਣਗੀਆਂ।
- ਬੈਂਕ ਨੇ ਰਿਣਦਾਤਾ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਨੂੰ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ। ਰਿਣਦਾਤਾ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਹੋਮ ਲੇਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦੇ ਕੋਡ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਟਾਈਟਲ ਡੀਡ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਲੇਨ ਬੰਦ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਟਾਈਟਲ ਡੀਡਜ਼ ਦੀ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਕਸਟਡੀ ਵਿੱਚ ਟਾਈਟਲ ਡੀਡ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਉਚਿਤ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

S. ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ

- ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਬੈਂਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਫੀਸਾਂ, ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਖਰਚੇ, ਬਿਲਿੰਗ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਵਰਗੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC) ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਦਾ ਚਾਰਜ ਦੇ ਅਨੁਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ

ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਬਕਾਏ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਗਣਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਧੀ ਦਾ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ MITC ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

- ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ 'ਤੇ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇ। ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੇ ਈ-ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਡਾਕ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭੌਤਿਕ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਬਿਆਨ ਵਿੱਚ ਬਿਲਿੰਗ ਚੱਕਰ, ਕੁੱਲ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ, ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਮਿਤੀ ਦਾ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਬੈਂਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਕਾਰਡ ਧਾਰਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਗਟਾਈ ਗਈ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਧਾਏਗਾ। ਜੇਕਰ ਕਾਰਡ ਦੀ ਸੀਮਾ ਘੱਟ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਕਾਰਡ ਧਾਰਕ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ SMS/ਈ-ਮੇਲ ਜਾਂ ਲਿਖਤੀ ਸੰਚਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।
- ਬੈਂਕ ਫ਼ੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਜਦੋਂ ਵੀ ਇਹ ਵਾਪਰਦਾ ਹੈ। ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਪੂਰਵ ਨੋਟਿਸ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

T. ਸੇਵਾ ਦੇ ਚੈਨਲ

- ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਈ ਚੈਨਲਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਉਹ ਬ੍ਰਾਂਚ, ਫ਼ੋਨ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੈਂਟਰ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਚੈਨਲ 'ਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ, ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਤੇ IVRS ਰਾਹੀਂ ਸਵੈ-ਸੇਵਾ ਵਿਕਲਪ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
- ਗਾਹਕ ਬ੍ਰਾਂਚ ਤੋਂ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਤੋਂ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਬੈਂਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਕੀਮ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਜਾਂ ਸੋਧਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰਾਖਵਾਂ ਰੱਖਦਾ ਹੈ।
- ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸੰਕੇਤਕ ਸਮਾਂ-ਮਾਪਦੰਡ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪੁਸਤਿਕਾ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਹਰੇਕ ਗਤੀਵਿਧੀ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਰੇਖਾ ਗਤੀਵਿਧੀ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ।

U. ਗੁਣਾਤਮਕ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ

- i. ਬੈਂਕ ਸੁਝਾਅ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਹਿੱਤਾਂ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰਾਖੀ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ ਵਰਤਣ:
- ii. ਖਾਤੇ ਦੇ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਦੀ ਨਿਯਮਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅੰਤਰ ਦੀ

- ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਉਸਨੂੰ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਉਜਾਗਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- iii. ਪਾਸਬੁੱਕ, ਜੇਕਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ
 - iv. ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ, ਪਾਸਬੁੱਕ, ਏਟੀਐਮ ਕਾਰਡ, ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਸਟਡੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਠੇ ਨਾ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇ। ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਦਸਤਖਤ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹਨ, ਇਸ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਦਸਤਖਤ ਨਹੀਂ ਛੱਡਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ
 - v. ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਕ੍ਰਾਸਡ/ਖਾਤਾ ਭੁਗਤਾਨਕਰਤਾ ਦੇ ਚੈੱਕ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ
 - vi. ਚੈੱਕ ਦੇ ਉਲਟ, ਖਾਤੇ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਨੰਬਰਾਂ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਲਈ ਚੈੱਕ ਡ੍ਰਾਪ ਬਾਕਸ ਵਿੱਚ ਸੁੱਟਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ
 - vii. ਚੈੱਕ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤਾਰੀਖ, ਸ਼ਬਦਾਂ ਅਤੇ ਅੰਕੜਿਆਂ ਵਿੱਚ ਰਕਮ, ਕ੍ਰਾਸਿੰਗ, ਆਦਿ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤਸਦੀਕ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ
 - viii. ਖਾਲੀ ਚੈੱਕਾਂ 'ਤੇ ਹਸਤਾਖਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਨਮੂਨੇ ਦੇ ਦਸਤਖਤ ਪਾਸਬੁੱਕ ਜਾਂ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ 'ਤੇ ਦਰਜ ਨਹੀਂ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ
 - ix. ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਲੋੜੀਂਦੇ ਬਕਾਏ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏ ਬਿਨਾਂ ਚੈੱਕ ਜਾਰੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ
 - x. ਜੇ. ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਅਕਾਊਂਟ ਨੰਬਰ, ਟਰਮ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਲਾਕਰ ਨੰਬਰ, ਆਦਿ ਨੂੰ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨੋਟ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ
 - xi. ਪਤਾ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ, ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਆਦਿ ਦੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਉਪਲਬਧ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ
 - xii. ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ, ਟਰਮ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਰਸੀਦ, ਚੈੱਕ ਲੀਵ/ਬੁੱਕ, ਲਾਕਰ ਦੀਆਂ ਚਾਬੀਆਂ ਆਦਿ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਬਾਰੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
 - xiii. ਵਿਆਜ, ਕਿਸ਼ਤਾਂ, ਲਾਕਰ ਦਾ ਕਿਰਾਇਆ ਅਤੇ ਹੋਰ ਬਕਾਏ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਦਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
 - xiv. ਡੀਮੈਟ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਡਿਲੀਵਰੀ ਬੁੱਕ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਸਟਡੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬੁੱਕ ਵਿੱਚ ਖਾਲੀ ਦਸਤਖਤ ਸਲਿੱਪਾਂ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
 - xv. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੀ ਕਮੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਬੈਂਕ ਸਿਰਫ਼ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਲਈ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ।
 - xvi. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਖਾਤਿਆਂ ਨੂੰ ਆਪਰੇਟਿਵ/ਐਕਟਿਵ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਸਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਲਈ ਨਿਯਮਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਚਲਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ
 - xvii. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਸਥਾਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕੁਦਰਤ ਵਿੱਚ ਆਵਰਤੀ ਹੁੰਦੇ ਹਨ
 - xviii. ਆਰ. ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਤੇ ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲਈ ਪਾਸਵਰਡ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ ਲਈ ਪਿੰਨ ਨੂੰ ਹਰ ਸਮੇਂ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਧੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਪਾਸਵਰਡ ਅਤੇ ਪਿੰਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਗਜ਼ ਜਾਂ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਡਿਵਾਈਸਾਂ 'ਤੇ ਰਿਕਾਰਡ ਨਹੀਂ

ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

- xix. ਐੱਸ. ਏਟੀਐਮ/ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਗੁਆਚ ਜਾਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ (ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ) ਨੂੰ ਇਸਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣ ਲਈ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ
- xx. ਟੀ. ਖਾਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਪਾਸਵਰਡ, ਸੁੱਧ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕੋਡ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਦੇ ਵੀ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਸਾਂਝੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ। ਨਿੱਜੀ ਪਛਾਣ ਨੰਬਰ (ਪਿੰਨ) ਨੂੰ ਯਾਦ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਦਲਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ
- xxi. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪਾਸਵਰਡ/ਪਿੰਨ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫ਼ੋਨ ਕਾਲ ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਦਾ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ
- xxii. ਸਹੀ ਪੈਨ ਨੰਬਰ/ਫਾਰਮ 15G ਜਾਂ 15H, ਹਰ ਵਿੱਤੀ ਸਾਲ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ TDS ਦੀ ਸਹੀ ਕਟੌਤੀ ਕਰਨ ਲਈ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਹੈ।

v. ਗਾਹਕ ਲਈ ਸਿੱਖਿਆ

- i. BCSBI ਕੋਡ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਹਨ
- ii. ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿੱਚ ਟੈਕਨਾਲੋਜੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਪ੍ਰਤੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਗਰੂਕ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਯਤਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਇਸ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ, ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਚੈਨਲਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਈਮੇਲ, ਐਸਐਮਐਸ, ਵੈਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਹੋਰ ਐਨਲਾਈਨ ਪੋਰਟਲ, ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ, ਐਫਲਾਈਨ ਮੀਡੀਆ ਜਿਵੇਂ ਅਖਬਾਰਾਂ, ਆਊਟਡੋਰ, ਆਦਿ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਨਿਯਮਤ ਸੰਚਾਰ ਭੇਜੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ
- iii. ਬੈਂਕ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਫੀਸਾਂ/ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਲਗਾਉਣ ਵੇਲੇ ਪੂਰੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ
- iv. ਬੈਂਕ ਨੇ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਅਤੇ ਟਰੈਕ ਕਰਨ ਲਈ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ, ਫ਼ੋਨ ਬੈਂਕਿੰਗ ਕੇਂਦਰਾਂ, ਈਮੇਲਾਂ, ਚਿੱਠੀਆਂ, ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਸੋਸ਼ਲ ਨੈੱਟਵਰਕਿੰਗ ਸਾਈਟਾਂ ਵਰਗੇ ਚੈਨਲਾਂ ਵਿੱਚ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ।

w. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ

ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ, ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਉਮੀਦਾਂ 'ਤੇ ਖਰੇ ਨਹੀਂ ਹਨ; ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਚਿੰਤਾ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ:

- i. ਕਿਸੇ ਵੀ ਬ੍ਰਾਂਚ / ਲੇਨ ਕੇਂਦਰਾਂ 'ਤੇ ਸਿੱਧਾ ਜਾਓ
- ii. ਫ਼ੋਨ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੈਂਟਰ ਨੰਬਰ 1860-419-5555, 1860-500-5555
- iii. ਈਮੇਲ ਚੈਨਲ: www.axisbank.com/support

ਜੇਕਰ ਉਪਰੋਕਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਜਵਾਬ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਜਾਂ ਨਾਕਾਫੀ ਹੈ ਜਾਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਨੋਡਲ ਦਫ਼ਤਰ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ 'ਤੇ ਭੇਜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:

ਲਿਖੇ	ਈ - ਮੇਲ	ਕਾਲ ਕਰੋ
ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਐਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਲਿਮਿਟੇਡ, NPC1, 5ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, "ਗੀਗਾਪਲੈਕਸ", ਪਲਾਟ ਨੰ. I.T.5, MIDC, ਐਰੇਲੀ ਨਾਲੇਜ ਪਾਰਕ, ਐਰੇਲੀ ਨਵੀਂ ਮੁੰਬਈ-400708।	nodal.officer@axisbank.com	ਫੋਨ 91-080-61865200 (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ) ਸਵੇਰੇ 9.30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5.30 ਵਜੇ ਤੱਕ (ਦੂਜੇ ਅਤੇ ਚੌਥੇ ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੋਡਲ ਦਫ਼ਤਰ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਤੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਹ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਨੋਡਲ ਦਫ਼ਤਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਲਿਖੇ	ਈ - ਮੇਲ	ਕਾਲ ਕਰੋ
ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਐਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਲਿਮਿਟੇਡ ਰੂਬੀ ਹਾਊਸ, ਦੂਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ 9, ਸੈਨਾਪਤੀ ਬਾਪਤ ਮਾਰਗ, ਦਾਦਰ ਮੁੰਬਈ- 400028	pno@axisbank.com	Ph. 91- 24252525/ 62300641/ 0621 (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ)

ਬੈਂਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਰਸੀਦ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਉਹ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ

(<http://www.axisbank.com/bankingombudsman.aspx>) ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ RBI ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਬੈਂਕ ਨੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2006 ਦੇ ਤਹਿਤ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਖੇਤਰੀ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ ਵੀ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤੇ ਹਨ।

ਖੇਤਰੀ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ: (<http://www.axisbank.com/bankingombudsman.aspx>) ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਪ੍ਰਮੁੱਖਤਾ ਨਾਲ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ।

Remarks: Last updated in April 2019