

ਬੈਂਕ ਦੀ ਗਾਹਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ

ਕੰਟੈਂਟ

1.	ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼	2
2.	ਸਕੋਪ	2
3.	ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਅਵਾਰਡ	13
4.	ਫੋਰਸ ਮੇਜਰ.....	13
5.	ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ	14
6.	ਸਰਕਾਰੀ ਨਿਵੇਸ਼ ਉਤਪਾਦ, ਪੈਨਸ਼ਨ ਸਕੀਮ (APY ਅਤੇ NPS) ਅਤੇ ਪੈਨਸ਼ਨ.....	14
7.	ਬੇਦਾਅਵਾ ਧਾਰਾ:.....	15
8.	ਨੀਤੀ ਦੀ ਸੋਧ/ਸੋਧ	16

1. ਨੀਤੀ ਦੇ ਉਦੇਸ਼

ਐਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਉੱਚ ਪੱਧਰੀ ਸੇਵਾ ਮਿਆਰਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਘਟਨਾ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਦੇ ਕੁਝ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਅਣਜਾਣੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤੀਬੱਧ ਸੇਵਾ ਪੱਧਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ, ਇਹ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਹ ਨੀਤੀ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੈ।

2. ਸਕੋਪ

ਨੀਤੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਅਣਗਹਿਲੀ ਕਾਰਨ ਹੋਏ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਪਾਲਿਸੀ ਮੌਕੇ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਠਾ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਵਰ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਇਸਲਈ, ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ, ਖਾਤੇ ਦੇ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਡੈਬਿਟ, ਚੈੱਕਾਂ/ਯੰਤਰਾਂ ਦੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ, ਭੁਗਤਾਨ ਰੋਕਣ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚੈੱਕਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ, ਭਾਰਤ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਜਣ, ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਆਦਿ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਖੇਤਰਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਵੰਡੇ ਗਏ ਬੀਮਾ ਅਤੇ ਮਿਊਚੁਅਲ ਫੰਡ ਉਤਪਾਦਾਂ ਵਰਗੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਨੀਤੀ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਬੈਂਕ ਦੀ ਪਾਲਿਸੀ ਦੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਖੇਤਰਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ
ਖਾਤੇ ਦੀ ਗਲਤ ਡੈਬਿਟਿੰਗ

I. ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਨੇ ਕਿਸੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਗਲਤ ਡਾਇਰੈਕਟ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਮਿਲਣ 'ਤੇ, ਐਂਟਰੀ ਨੂੰ ਸਹੀ ਤਸਦੀਕ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

II. ਇਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਜਾਂ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲਾਗੂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਵਿੱਚ ਕਟੌਤੀ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਇਆ ਹੈ ਜਾਂ ਕੋਈ ਖਰਚਾ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਬਕਾਇਆ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਲੋੜ ਤੋਂ ਘੱਟ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਲਗਾਏ ਗਏ ਕੋਈ ਖਰਚੇ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਹੱਦ ਤੱਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।

III. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

IV. ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਗਲਤ ਹੋਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਐਂਟਰੀ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 7 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤਸਦੀਕ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੇਗਾ।

I. ਜੇਕਰ ਤਸਦੀਕ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਗਲਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਅਧਿਕਤਮ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤਸਦੀਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੇਗਾ।

II. ਬੈਂਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਗਲਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪੋਸਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਰਕਮਾਂ ਨੂੰ ਉਲਟਾਉਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਡੈਬਿਟ ਕਰਨ ਦਾ ਆਪਣਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰਾਖਵਾਂ ਰੱਖਦਾ ਹੈ।

ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਲਈ ਡੈਬਿਟ

ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਸੇਵਾ ਚਾਰਜ ਦੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਡੈਬਿਟ ਕਰੇਗਾ। ਇਵੈਂਟ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਵਿਵਸਥਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਚਾਰਜ ਲਗਾਉਂਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਇਹ ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਦੇ ਅਧੀਨ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਦਰਸਾਏ ਜਾਣ 'ਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਉਲਟਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਪੈਰਾ 2.1 ਪੁਆਇੰਟ ਦੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹੇਠ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਸਬ ਪੁਆਇੰਟii

ਭੁਗਤਾਨ ਰੋਕਣ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚੈੱਕਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ

ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਰੋਕਣ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਚੈੱਕ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਉਲਟਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਲਈ ਮੁੱਲ-ਮਿਤੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਡੈਬਿਟ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਦੇ 7 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਪੈਰਾ 2.1 ਸਬ ਪੁਆਇੰਟii

ਦੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹੇਠ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਤਨਖਾਹ ਵੇਰਵਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬੇਮੇਲ ਚੈੱਕ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ

ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਭੁਗਤਾਨ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਤਾ ਦੇ ਨਾਮ ਜਾਂ ਚੈੱਕ ਚਿੱਤਰ 'ਤੇ ਰਕਮ ਵਿੱਚ ਮੇਲ ਨਾ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ CTS ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਵਿੱਚ ਚੈੱਕ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਅਜਿਹੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਉਲਟਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵੈਲਯੂ ਡੇਟਿਡ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਡੈਬਿਟ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਘਟਨਾ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਦੇ 7 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਇਹ ਰਿਵਰਸਲ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨੇ ਚੈੱਕ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਪੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਹੈ ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਵਿੱਚ ਮੇਲ ਨਹੀਂ ਖਾਂਦਾ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਾਲ NACH ਡੈਬਿਟ ਆਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਖਾਤੇ ਦਾ ਡੈਬਿਟ

ਘਟਨਾ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਡੈਬਿਟ ਆਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਬੈਂਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਉਲਟਾ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਲਈ ਮੁੱਲ ਮਿਤੀ ਵਾਲਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਡੈਬਿਟ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 1 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨ (T+1 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨ) (T ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ) ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਉਕਤ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਉਲਟਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਮੁਆਵਜ਼ਾ T+1 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ INR 100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਦੀ ਰਕਮ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਹੋਵੇਗਾ।

NEFT ਅਤੇ RTGS ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਫੰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰਨਾ

ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਰੀਮੀਟਰ/ਰੈਮਿਟ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰਕਮ ਦੀ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਕੇਸ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਨੂੰ "ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦਾ ਸਮਾਂ" ਵਿੱਚ ਬਦਲ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜੇਕਰ NEFT ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਸੈਟਲਮੈਂਟ / RTGS ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇ ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਾਪਸ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 30 ਮਿੰਟਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ RBI LAF ਰੇਪੇ ਰੇਟ ਪਲੱਸ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੈ। ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ / ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਂ ਰਿਫੰਡ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੱਕ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ, ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਦਾਅਵੇ ਦੀ ਉਡੀਕ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਅਸਫਲ ਭੁਗਤਾਨ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਮੂਲ ਗਾਹਕ ਮੌਜੂਦਾ ਰੇਪੇ ਦਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ 2% 'ਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੈ। NEFT ਅਤੇ RTGS ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ 'ਤੇ CMS ਨੀਤੀ ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਦੰਡ ਵਿਆਜ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਸੰਬੰਧਿਤ ਧਾਰਾ ਦੁਆਰਾ ਸੇਧਿਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਡਾਇਰੈਕਟ ਡੈਬਿਟ / ਈਸੀਐਸ ਡੈਬਿਟ / ਸਥਾਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ

ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟ ਡੈਬਿਟ / ਈਸੀਐਸ ਡੈਬਿਟ / ਸਥਾਈ ਹਦਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦਾ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ:

- ਗਾਹਕ ਨੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਈਸੀਐਸ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਡੈਬਿਟ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਵੈਧ ਅਤੇ ਸੰਪੂਰਨ ਆਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਸਥਾਈ ਹਦਾਇਤਾਂ ਲਈ ਆਦੇਸ਼ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰ ਚੁੱਕਾ ਹੈ।
- ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਡਾਇਰੈਕਟ ਡੈਬਿਟ/ECS ਪੂਰਾ ਅਤੇ ਸਹੀ ਹੈ।
- ਡਾਇਰੈਕਟ ਡੈਬਿਟ/ਸਥਾਈ ਹਦਾਇਤਾਂ/ECS ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕਾਫੀ ਬਕਾਇਆ ਹੈ।

ਉਪਰੋਕਤ ਧਾਰਾਵਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਲੀਹਾਂ 'ਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ:

ਡਾਇਰੈਕਟ ਡੈਬਿਟ / ਈਸੀਐਸ ਡੈਬਿਟ ਲਈ - ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਆਰਬੀਆਈ ਐਲਏਐਫ ਰੇਪੇ ਦਰ 'ਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੀ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਅਸਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਬਿਨਾਂ **2%** ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਕੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।

ਸਥਾਈ ਹਦਾਇਤਾਂ ਲਈ - ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਹੱਦ ਤੱਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ ਜੋ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਵੇ। **100 ਪ੍ਰਤੀ ਮੈਕੇ (ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 1,000/- ਰੁਪਏ)** ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ

ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਣ ਲਈ ਸਹੀ ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸਥਾਈ ਹਦਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ ਵੀ ਵਾਪਸ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ - ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਵਿੱਚ ਭਾਰਤ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਚੈੱਕਾਂ ਦਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿ

- ਬੈਂਕ ਦੀ ਚੈੱਕ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਗਏ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਵਿੱਚ ਮਨੋਨੀਤ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।
- ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਬੈਂਕ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਦਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਅੰਦੋਲਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੰਭਾਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਵੀ ਦੇਵੇਗਾ।

ਭਾਰਤ ਦੇ ਅੰਦਰ ਯੰਤਰਾਂ ਦਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿ

- ਸਥਾਨਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ CTS ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੇਂਦਰਾਂ (ਬਾਹਰਲੇ ਚੈੱਕਾਂ) ਨੂੰ ਉਗਰਾਹੀ ਲਈ ਭੇਜੇ ਗਏ ਚੈੱਕਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਯੰਤਰਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਚੈੱਕ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ TAT ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

- ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ TAT ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਦੇ ਕਾਰਨ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ:

CTS ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਥਾਨਕ ਚੈੱਕ: ਬਚਤ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਰੀ ਦੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮਿਆਦ ਲਈ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਦੇਸ਼ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੇਂਦਰਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਗਏ ਆਊਟਸਟੇਸ਼ਨ ਚੈੱਕ: ਨੀਤੀ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ, ਬੈਂਕ ਚੈੱਕ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਗਰਾਹੀ ਯੰਤਰਾਂ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਹਰ ਕਿਸਮ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਮੰਗ ਦੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਉਗਰਾਹੀ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ 'ਤੇ ਬਣਾਏ ਗਏ ਯੰਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਅੰਤਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਉਗਰਾਹੀ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- 14 ਦਿਨਾਂ ਤੱਕ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ, ਬਚਤ ਬੈਂਕ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ 14 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਲਈ, ਲਾਗੂ ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਅਸਧਾਰਨ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਅਰਥਾਤ, 90 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਦੇਰੀ ਦਾ ਵਿਆਜ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਦਰ ਤੋਂ 2% ਵੱਧ ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਇਵੈਂਟ ਵਿੱਚ ਚੈੱਕ ਅੰਡਰ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਕਮਾਈ ਇੱਕ ਓਵਰ ਡਰਾਫਟ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਸੀ / ਗ੍ਰਾਹਕ ਦਾ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤਾ, ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਦਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਸਧਾਰਨ ਦੇਰੀ ਲਈ, ਲੇਨ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਦਰ



ਨਕਦ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਸੇਵਾਵਾਂ: ਨਕਦ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਸੇਵਾਵਾਂ (CMS) ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ, ਯੰਤਰਾਂ ਦਾ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਦੁਵੱਲੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜ਼ਰਮਾਨਾ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਦੁਵੱਲੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਹੋਵੇਗਾ।

ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਪੈਦਾ ਹੋਏ ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ

ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

- ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਇੱਕ ਮੈਂਬਰ ਦੁਆਰਾ ਧੋਖਾਧੜੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਹ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਥਾਪਿਤ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਨਾ ਸਿਰਫ਼ ਰਕਮ ਨੂੰ ਬਹਾਲ ਕਰੇਗਾ, ਇਹ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਝਿਜਕ ਦੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।
- ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕੋਈ ਗਲਤੀ ਹੈ, ਪਰ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਹੋਰ ਨੁਕਸ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰੁਪਏ ਦੀ ਸੀਮਾ ਤੱਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। 5000/-। ਅਜਿਹੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਖਾਤੇ ਦੇ ਜੀਵਨ ਕਾਲ ਵਿੱਚ ਸਿਰਫ਼ ਇੱਕ ਵਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ

- i. ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਵਿਆਪਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:
- ii. ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਫੰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ (ਬੈਂਕ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਬਾਹਰ)
- iii. ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਲੈਣ-ਦੇਣ
- iv. ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਸ਼ਾਪਿੰਗ ਮਾਲਾਂ ਵਿੱਚ ਲੈਣ-ਦੇਣ iv. UPI ਲੈਣ-ਦੇਣ, ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਕਾਰਡ ਜਾਂ ਫਾਰੇਕਸ ਕਾਰਡ
- v. ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਕਿਸਮ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਅੰਤਿਮ ਹੱਲ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ, ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਬੈਂਕ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ, ਜੋ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੀਤੀ ਦੇ ਪਹਿਲੂ

ਨੀਤੀ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ। ਨੀਤੀ ਦਾ ਸਾਰ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ:

ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

- ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਸਿਸਟਮ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ
- ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣਾ
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਐਸਐਮਐਸ ਲਈ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹੇ ਅਤੇ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਈ-ਮੇਲ ਚੇਤਾਵਨੀਆਂ ਲਈ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨਾ।

- ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ SMS ਭੇਜੋ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਕਿਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਈ-ਮੇਲ ਚੇਤਾਵਨੀਆਂ ਭੇਜੋ
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵਾਪਰਨ 'ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦਿਓ
- ਫੋਨ ਬੈਂਕਿੰਗ, ਵੈੱਬਸਾਈਟ (ਸਹਾਇਤਾ ਸੈਕਸ਼ਨ) IVR (ਸਮਰਪਿਤ ਹੈਲਪਲਾਈਨ) ਅਤੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਨੈੱਟਵਰਕ ਰਾਹੀਂ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਦੀ ਸਹੂਲਤ
- ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੇ ਗਏ fraud ਦੀ ਤੁਰੰਤ ਰਸੀਦ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ
- ਹੋਰ ਨੁਕਸਾਨ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੋ
- ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਬਾਹਰੀ ਖੁਫੀਆ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਜਾਂਚ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਪਛਾਣ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਕਿ ਗਾਹਕ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਾਰ-ਵਾਰ ਅਪਰਾਧੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਨਾ ਸਿਰਫ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਐਲਾਨ ਕਰੇਗਾ, ਸਗੋਂ ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧ ਨੂੰ ਵੀ ਖਤਮ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ।

ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

- ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੇ ਸਮੇਂ SMS ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਚੇਤਾਵਨੀਆਂ ਲਈ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰੋ
- ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ, ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਪਤੇ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬਦਲਾਅ ਬਾਰੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੋ
- ਜੇਕਰ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਖਤਰਨਾਕ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਜਾਂ ਗੁੰਮ/ਚੋਰੀ ਦੀ ਘਟਨਾ ਵਿੱਚ ਸ਼ੱਕ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਬਲਾਕ/ਹਾਟਲਿਸਟ ਕਾਰਡ ਜਾਂ ਖਾਤਾ
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਨੰਬਰ, ਪਿੰਨ, ਸੀਵੀਵੀ ਨੂੰ ਮੇਲ, ਕਾਲਾਂ ਜਾਂ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਵੀ ਖੁਲਾਸਾ ਜਾਂ ਸਾਂਝਾ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਤੇ ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲਈ ਪਾਸਵਰਡ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਨੂੰ ਹਰ ਸਮੇਂ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਪਾਸਵਰਡ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖੇ ਗਏ ਹਨ ਅਤੇ ਕਾਗਜ਼ ਜਾਂ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਉਪਕਰਨਾਂ 'ਤੇ ਰਿਕਾਰਡ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਹਨ
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਟ੍ਰਿਗਰ ਕੀਤੇ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਸੁਨੇਹੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅੰਤਰ ਦੀ ਤੁਰੰਤ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਮਾਮਲਾ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਬੰਦ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ
- ਖਾਤੇ ਦੇ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਦੀ ਨਿਯਮਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗੜਬੜ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਰੰਤ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ
- ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਪਾਸਬੁੱਕ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ
- ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਕ੍ਰਾਸਡ/ਅਕਾਊਂਟ ਪੇਈ ਚੈੱਕ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ
- ਖਾਲੀ ਚੈੱਕਾਂ 'ਤੇ ਹਸਤਾਖਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਨਮੂਨੇ ਦੇ ਦਸਤਖਤ ਪਾਸ ਬੁੱਕ ਜਾਂ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ 'ਤੇ ਦਰਜ ਨਹੀਂ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

ਪਿੰਨ ਅਤੇ ਪਾਸਵਰਡ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬਦਲੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ

ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਸੰਖੇਪ

ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਮਾਂ ਲੱਗਾ	ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ (₹)
--	---------------------

☐ 3 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ☐ 4 ਤੋਂ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ	ਜ਼ੀਰੋ ਦੇਵਦਾਰੀ	
	ਹੋਰ ਸਾਰੇ SB ਖਾਤੇ	
	ਖਾਤੇ ਦੀ ਕਿਸਮ	ਅਧਿਕਤਮ ਦੇਵਦਾਰੀ (₹)
	BSBD ਖਾਤੇ	5,000
	ਬਾਕੀ ਸਾਰੇ SB ਖਾਤੇ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਇੰਸਟਰੂਮੈਂਟਸ ਅਤੇ ਗਿਫਟ ਕਾਰਡ/ਫੋਰੈਕਸ ਕਾਰਡ ਵਰਤਮਾਨ/ਨਕਦ ਕ੍ਰੈਡਿਟ/OD ਐਕਟ। ਸਲਾਨਾ ਐਸਟ ਬਕਾਇਆ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ MSME ਦੇ ਕਰੰਟ ਅਕਾਊਂਟ/ਕੈਸ਼ ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ਓਡੀ ਐਕਟ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੀ ਘਟਨਾ ਤੋਂ 365 ਦਿਨ ਪਹਿਲਾਂ ਰੁ. 5 ਲੱਖ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ /25 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੀ ਸੀਮਾ ਵਾਲੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ	10,000
	ਮੌਜੂਦਾ/ਨਕਦ ਕ੍ਰੈਡਿਟ/OD ਖਾਤੇ, 5 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਸੀਮਾ ਦੇ ਨਾਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ	25000
7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਅੱਗੇ	ਪੂਰੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹਾਲਾਂਕਿ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ 5000/- ਦੀ ਸੀਮਾ ਤੱਕ ਜਾਂ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਮੁੱਲ, ਜੇ ਵੀ ਘੱਟ ਹੋਵੇ, ਬੈਂਕ ਦੇ ਬੋਰਡ ਨੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਜੀਵਨ ਕਾਲ ਵਿੱਚ ਸਿਰਫ ਇੱਕ ਵਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।	

ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਹੋਮ ਬ੍ਰਾਂਚ ਦੇ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ ਅਨੁਸਾਰ ਗਿਣੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਬੈਂਕ ਦੇ ਏਜੰਟ ਦੁਆਰਾ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ

ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ / ਕੋਰੀਅਰ ਜਾਂ ਡੀਐਸਏ ਨੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਲਤ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਰੁੱਝਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦੇ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਨੇ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਅਪਣਾਇਆ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੇਗਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ) ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਕਦਮ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ। ਇਹ ਐਕਸਿਸ ਬੈਂਕ ਸਟਾਫ ਦੁਆਰਾ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ 'ਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਐਟ ਪਾਰ ਇੰਸਟਰੂਮੈਂਟਸ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ

ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈੱਕਾਂ ਲਈ ਫੰਡਿੰਗ ਲਈ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ, ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਨਾਲ ਦੂਜੇ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਰੱਖੇ ਗਏ ਚਾਲੂ ਖਾਤਿਆਂ 'ਤੇ

ਖਿੱਚੇ ਗਏ ਚੈੱਕਾਂ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ, ਜਿਸ ਦੇ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਚੈੱਕ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ, ਫੰਡਿੰਗ ਵਿਵਸਥਾ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਵਿੱਚ ਚੈੱਕ ਧਾਰਕ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨ/ਚੈੱਕਾਂ ਦੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ/ਟਾਈਟਲ ਡੀਡਜ਼ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ (ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ/ਟਾਈਟਲ ਡੀਡਜ਼ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ)

ਬੈਂਕ ਨੇ ਰਿਣਦਾਤਿਆਂ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ ਅਪਣਾਏ ਹਨ। ਰਿਣਦਾਤਾ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਲਈ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦੇ ਕੋਡ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ, ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਜਾਇਦਾਦ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ/ਟਾਈਟਲ ਡੀਡ, ਸਭ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ। ਮੂਲ ਰਕਮ, ਵਿਆਜ, EMI, ਲਾਗਤਾਂ, ਸੇਵਾ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਬਾਕੀ ਸਾਰੀਆਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮਾਂ ਸਮੇਤ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਾਲੇ ਬਕਾਏ। ਇਹ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਲਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਰਜ਼ੇ / ਓਵਰਡਰਾਫਟ / ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇ ਅਧੀਨ ਕੋਈ ਬਕਾਇਆ ਨਹੀਂ ਹੋਣ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ।

ਮੌਰਗੇਜ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ, ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਨੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ/ਟਾਈਟਲ ਡੀਡਾਂ ਨੂੰ ਗਲਤ ਥਾਂ ਦਿੱਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ;

i. ਕਿ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ/ਟਾਈਟਲ ਡੀਡਜ਼ ਗਲਤ ਹਨ

ii. ਇਹ ਬੈਂਕ ਦੀ ਕੀਮਤ 'ਤੇ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਆਦਿ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ/ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਕੋਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

i. ਫੋਰਸ ਮੇਜਰ ਇਵੈਂਟਸ

ii. ਜੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਗਾਰੰਟਰ (ਜ਼ਮਾਨਦਾਰਾਂ) ਵੱਲੋਂ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਗਾਰੰਟਰ ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਉਸ ਕੋਲ ਇਹ ਸਾਬਤ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਪਛਾਣ ਸਬੂਤ ਨਹੀਂ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਉਹੀ ਵਿਅਕਤੀ ਹੈ।

iii. ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈਣ ਵਾਲੇ/ਗਾਰੰਟਰ(ਆਂ) ਨੇ ਆਪਣਾ ਰਿਹਾਇਸ਼ੀ/ਡਾਕ ਪਤਾ/ਫੋਨ ਨੰਬਰ ਬਦਲ ਲਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅਸਲੀ ਸਿਰਲੇਖ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੈ। (ਫੋਨ, ਚਿੱਠੀ ਜਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਨਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਗਾਰੰਟਰ ਨੂੰ ਈਮੇਲ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ/ਗਾਰੰਟਰਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਸਮਝੀ ਜਾਵੇਗੀ।)

ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਗਾਰੰਟਰ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸ, ਕਾਰਜਕਾਰੀ, ਉੱਤਰਾਧਿਕਾਰੀ, ਸੰਯੁਕਤ ਮਾਲਕ/ਧਾਰਕ (ਧਾਰਕਾਂ) ਆਦਿ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ/ਦਾਅਵਾ/ਮੰਗ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਆਪਸੀ ਵਿਵਾਦਾਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਟਾਈਟਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸੌਂਪਣਾ ਜਾਂ ਖਾਸ ਵਿਅਕਤੀ (ਵਿਅਕਤੀਆਂ) ਨੂੰ ਸੌਂਪਣਾ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਆਦਿ ਬੈਂਕ ਪਾਰਟੀਆਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਜਿਹੇ ਟਾਈਟਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੇ ਸਬੰਧਤ ਦੁਆਰਾ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੀ ਸਾਂਝੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰੇਗਾ। ਸਮਰੱਥ ਅਧਿਕਾਰੀ/ਅਦਾਲਤ ਤੋਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼। ਅਜਿਹੇ ਸਮੇਂ ਤੱਕ, ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਗਾਰੰਟਰ (ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਹੋਵੇ) ਨੂੰ ਸਿਰਲੇਖ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਅਸਫਲ ATM ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ

ਬੈਂਕ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 5 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਸਫਲ ATM ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰੋ-ਐਕਟਿਵ ਰਿਵਰਸਲ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇਵੇਗਾ। ਉਕਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਉਲਟਾਉਣ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੀ ਅਸਫਲਤਾ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ 5 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰ ਦਿਨ ਲਈ INR 100/- ਦੀ ਰਕਮ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।

ਜੇਕਰ ATM ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਅਸਫਲਤਾ ਸ਼ੱਕੀ ਪਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ (ਉੱਥੇ ਦਿੱਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਲੋਗੋ ਅਤੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਅਨੁਸਾਰ) ਜਾਂ

ਅਜਿਹੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਸਫਲ ਹੈ ਪਰ ਫਿਰ ਵੀ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਵਿਵਾਦਿਤ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਅਸਫਲ ਹੋਈ ਰਕਮ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ। ਲੈਣ-ਦੇਣ, ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਦਾਅਵਾ/ਵਿਵਾਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਅਤੇ ਦਾਅਵੇ/ਵਿਵਾਦ ਦੀ ਸਹੀ ਤਸਦੀਕ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਰਕਮ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੀ ਮਿਤੀ ਬੈਂਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਲੈ ਕੇ 5 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ INR 100/- ਦੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਨਾਲ ਰਕਮ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰੇਗਾ।

ਝਗੜਿਆਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਜੇ ਕਿ ਅੰਸ਼ਕ ਅਸਫਲਤਾ/ਵੰਡ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਅਤੇ ਹੋਰ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਵਿਵਾਦ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 5 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਨਾਲ ਵਿਵਾਦਿਤ ਰਕਮ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰੇਗਾ। ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਰਕਮ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੱਕ 5 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ INR 100/-। ਹੋਵੇਗੀ।

ਅਸਫਲ IMPS/ UPI ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣਾ

ਇੱਕ ਅਸਫਲ IMPS / UPI (P2P) ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਿੱਥੇ ਭੇਜਣ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ (ਫੰਡਾਂ ਦਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ), ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ 1 ਕੈਲੰਡਰ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਸਫਲ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ। ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਦਿਨ (T+ਕੈਲੰਡਰ1)। ਜੇਕਰ ਅਸਫਲ IMPS/UPI ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਨੂੰ ਉਲਟਾਉਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ

ਉਕਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਪਰੇ, ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ ਨੂੰ INR 100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਦੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਇਹ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇਕਰ ਭੇਜਣ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਨੇ ਇੱਕ ਗਲਤ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਨੂੰ UPI/ IMPS ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੁਆਰਾ ਫੰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕੀਤਾ ਹੈ।

ਇੱਕ ਅਸਫਲ UPI (P2M) ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਿੱਥੇ ਭੇਜਣ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਪਰ ਵਪਾਰਕ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ (ਐਕਵਾਇਰ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਬੈਂਕ) 5 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਨੂੰ ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਕਰੇਗਾ। ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ (T+ ਕੈਲੰਡਰ5)। ਜੇਕਰ, ਫੇਲ੍ਹ ਹੋਏ UPI ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਉਕਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਪਰੇ ਹੈ, ਤਾਂ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ ਉਕਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਪਰੇ INR 100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਵੇਗਾ।

ਕਾਰਡ ਤੋਂ ਕਾਰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਅਸਫਲ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਜਿੱਥੇ ਕਾਰਡ ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਪਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਕਾਰਡ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਅਸਫਲ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਕਮਾਈ ਨੂੰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 1 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ (T+ ਕੈਲੰਡਰ 1). ਜੇਕਰ, ਫੇਲ੍ਹ ਹੋਏ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਕਾਰਡ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਉਕਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਪਰੇ ਹੈ, ਤਾਂ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ ਉਕਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਪਰੇ INR 100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਅਦਾ ਕਰੇਗਾ।

ਅਸਫਲ ਪੁਆਇੰਟ-ਆਫ-ਸੇਲ (PoS/ਕਾਰਡ ਮੈਜੂਦ) ਅਤੇ ਅਸਫਲ ਈ-ਕਾਮਰਸ (ਕਾਰਡ ਮੈਜੂਦ ਨਹੀਂ) ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਿੱਥੇ ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਪਰ ਵਪਾਰੀ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਭਾਵ, ਚਾਰਜ-ਸਲਿੱਪ ਤਿਆਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ (T+ ਕੈਲੰਡਰ5) ਤੋਂ 5 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ। ਘਟਨਾ ਵਿੱਚ, ਅਸਫਲ PoS ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ T+5 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹੈ, ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ ਨੂੰ INR 100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਉਕਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਦਾ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ।

ਅਸਫਲ ਆਧਾਰ ਸਮਰਥਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ (AEPS) ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ

ਇੱਕ ਅਸਫਲ AEPS ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਵਪਾਰੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਈ ਹੈ ਜਾਂ

ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਬੈਂਕ 5 ਕੈਲੰਡਰ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਮਾਯੋਜਨ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰੇਗਾ। ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਦਿਨ (T+ ਕੈਲੰਡਰ 5)। ਜੇਕਰ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਐਡਜਸਟਮੈਂਟ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ T+5 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਦੱਸੀ ਗਈ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹੈ, ਤਾਂ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ ਨੂੰ INR 100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਉਕਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਦਾ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ।

ਅਸਫਲ ਆਧਾਰ ਭੁਗਤਾਨ ਬਿਜਲੀ ਸਿਸਟਮ (APBS) ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ

ਇੱਕ ਅਸਫਲ APBS ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਿੱਥੇ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਬੈਂਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ (T+1) ਤੋਂ 1 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕਰੇਗਾ। ਘਟਨਾ ਵਿੱਚ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਮਾਯੋਜਨ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ T+1 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨ ਦੀ ਦੱਸੀ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਪਰੇ ਹੈ, ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ ਨੂੰ INR 100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਉਕਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਦਾ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ।

ਅਸਫਲ ਨੈਸ਼ਨਲ ਆਟੋਮੈਟਿਕ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਹਾਊਸ (NACH) ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ

ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ T+1 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟਡ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਨੂੰ ਉਲਟਾਉਣ ਲਈ। ਬੈਂਕ T+1 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇਰੀ ਲਈ 100 ਰੁਪਏ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।

ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਇੰਸਟਰੂਮੈਂਟਸ- ਕਾਰਡ/ਵਾਲਿਟ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਖਾਤੇ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ

ਆਫਸ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ- ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ, ਲੈਣ-ਦੇਣ UPI, ਕਾਰਡ ਨੈੱਟਵਰਕ, IMPS ਆਦਿ 'ਤੇ ਚੱਲੇਗਾ। ਸਬੰਧਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ TAT ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।

ਸਾਡੇ 'ਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ- PPI ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਪਰ ਵਪਾਰੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਈ। ਉਲਟਾ T+1 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। T+1 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੇਰੀ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ 100 ਰੁਪਏ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ

ਢੁਕਵੀਂ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਖਰੀਦਦਾਰ ਨੂੰ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ -15 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਰਾਫਟ (ਬੈਂਕ 'ਤੇ ਖਿੱਚਿਆ) ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ।

ਨਿਰਧਾਰਤ ਅਵਧੀ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਲਈ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪਰਿਪੱਕਤਾ ਦੀ ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲਈ ਲਾਗੂ ਦਰ 'ਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਵੱਧ ਅਤੇ ਵੱਧ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਲਈ ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲਈ ਲਾਗੂ ਦਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਇਹ ਸਿਰਫ ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਖਰੀਦਦਾਰ ਜਾਂ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਸਮਰਥਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ 'ਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ / ਖਰਚੇ

ਜਿੱਥੇ ਇਹ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕ ਨੇ ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਇੱਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਸੀ, ਬੈਂਕ ਨਾ ਸਿਰਫ ਚਾਰਜਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਵਾਪਸ ਲਵੇਗਾ ਬਲਕਿ ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਝਿਜਕ ਦੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਵੀ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਉਲਟ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚਾਰਜ ਦੇ ਮੁੱਲ ਤੋਂ ਦੁੱਗਣਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਿਰਫ ਉਹੀ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਉਦੋਂ ਵੀ ਲਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਜਦੋਂ ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਕੋਈ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚੇ ਅਸਲ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਵਸੂਲ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਓਪਰੇਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਗਲਤ ਦੱਸੇ ਗਏ ਲੈਣ-ਦੇਣ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵਪਾਰੀ ਅਦਾਰੇ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸੰਦਰਭ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਨੂੰ ਵੀਜ਼ਾ/ਮਾਸਟਰਕਾਰਡ ਇੰਟਰਨੈਸ਼ਨਲ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਚਾਰਜਬੈਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਅਤੇ, ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਸਬੂਤ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਅਧਿਕਤਮ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਵਿਵਾਦ/ਵਿਰੋਧ ਨੂੰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਠਾਇਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਚਾਰਜ ਸਲਿੱਪ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਖਰਚੇ ਅਦਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ।

ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਗਲਤ ਵਿਕਰੀ

ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਗਲਤ ਵਿਕਰੀ ਕਰਨ ਜਾਂ ਗਲਤ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਏ ਗਏ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਨ ਦਾ ਦੋਸ਼ ਲਗਾਉਣ ਵਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਸਟਾਫ਼ ਦੁਆਰਾ ਗਲਤ ਵਿਕਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਇਹ ਮੁੱਦੇ ਦੀ ਗੰਭੀਰਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਅਨੁਸ਼ਾਸਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।

3. ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਅਵਾਰਡ

ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਬੈਕ-ਵੈਲਯੂਏਸ਼ਨ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨੂੰ ਦੁਹਰਾਉਣ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਾਂ ਰੈਗੂਲੇਟਰ ਦੁਆਰਾ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੀ ਗਈ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਅਸਲ ਰਕਮ ਦੀ ਗਣਨਾ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਅਸਫਲ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਕਮਾਈ ਨਾਲ।

ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਿਰਫ ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕਮੀ ਜਾਂ ਕਮੀਸ਼ਨ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ।

ਗੁਣਾਤਮਕ ਪਹਿਲੂਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਠਾ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ, ਸਮਾਜ ਵਿੱਚ ਅਕਸ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ, ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ, ਆਮਦਨੀ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ, ਆਦਿ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਦਾਅਵੇ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਸਿਰਫ਼ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਕਿਤਾਬਾਂ ਵਿੱਚ ਰਕਮ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਏ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਸਲ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਅਧਿਕਤਮ ਸੀਮਾਵਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਜਾਂਚ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਤੋਂ 7 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਅਸਫਲ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਦੀ ਰਕਮ ਦੇ ਨਾਲ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

3. ਫੋਰਸ ਮੇਜਰ

ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੈਰ-ਉਪਲਬਧਤਾ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਅਣਕਿਆਸੀ ਘਟਨਾ (ਸਮੇਤ ਸਿਵਲ ਹੰਗਾਮਾ, ਤੇੜ-ਫੇੜ, ਇਸ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਨਹੀਂ ਹੈ,

ਦੁਰਘਟਨਾ, ਅੱਗ, ਕੁਦਰਤੀ ਆਫ਼ਤਾਂ ਜਾਂ ਹੋਰ “ਰੱਬ ਦੇ ਕੰਮ”, ਯੁੱਧ, ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਸਬੰਧਤ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ, ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਆਮ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਜਾਂ ਹਰ ਕਿਸਮ ਦੀ ਆਵਾਜਾਈ, ਆਦਿ) ਦੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਬੈਂਕ ਜੋ ਇਸਨੂੰ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨਿਭਾਉਣ ਤੋਂ ਰੋਕ ਸਕਦਾ ਹੈ।

3. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਣ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਾਵਧਾਨੀ ਦੀ ਘਾਟ ਕਾਰਨ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ- ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ, ਪਾਸਬੁੱਕ, ਕਾਰਡ, ਪਿੰਨ, ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈੱਕਾਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਅਸੁਰੱਖਿਅਤ ਆਵਾਜਾਈ ਅਤੇ "ਕੀ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਨਾ ਕਰਨਾ" ਦਾ ਪਾਲਣ ਨਾ ਕਰਨਾ "ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਵਾਜਬ ਦੇਖਭਾਲ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਉਸ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਗੁੰਮ ਹੋਏ ਪਿੰਨ ਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ, ਪਾਸਵਰਡ ਜਾਂ ਗੁਪਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸਮਝੌਤਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਵੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਨੁਕਸਾਨ/ਸਮਝੌਤੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਕਦਮ ਨਹੀਂ ਚੁੱਕੇ ਜਾਂਦੇ।

3. ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਤਨਖਾਹ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣੇ

• ਬੈਂਕ ਨੇ 50,000 ਰੁਪਏ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮੁੱਲ ਦੇ ਚੈੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਚੈੱਕ ਵੇਰਵੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਭੁਗਤਾਨ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਨੂੰ ਸਮਰੱਥ ਬਣਾਇਆ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਦਰਾਜ਼ ਦੇ ਦਸਤਖਤ ਅਤੇ ਚੈੱਕ ਲੀਫ ਸੱਚੇ ਹਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਭੁਗਤਾਨ ਵੇਰਵੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਆਰਬੀਆਈ ਸੀਟੀਐਸ ਗਰਿੱਡਾਂ 'ਤੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਪੈਨਲ (ਪੀਆਰਡੀ) ਵਿਧੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਨੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਤਾ ਦੇ ਨਾਮ ਜਾਂ ਰਕਮ ਨਾਲ ਚੈੱਕ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਧੋਖਾਧੜੀ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੇ ਇਹਨਾਂ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਬਦਲ ਦਿੱਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਚੈੱਕ ਕਲੀਅਰ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅੰਤ ਤੋਂ ਕੋਈ ਵਿਘਨ ਨਹੀਂ ਹੈ।

• RBI ਨੇ ਮੈਂਬਰ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਭੁਗਤਾਨ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਹੈ ਜੇਕਰ ਚੈੱਕ ਮੁੱਲ 5,00,000/- ਰੁਪਏ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ (ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ RBI ਸਰਕੂਲਰ ਨੰ. RBI/2020- 1/41/DPSS.CO.RPPD.No. ਵੇਖੋ। 309/04.07.2005/2020-21 ਮਿਤੀ 25 ਸਤੰਬਰ, 2020)। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਬੈਂਕ ਨੇ ਇਸ ਧਾਰਾ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਹੈ w.e.f. 01.09.2021 ਪੋਸਟ ਜਿਸ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਭੁਗਤਾਨ ਵੇਰਵੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਜੇਕਰ ਚੈੱਕ ਦਾ ਮੁੱਲ 5,00,000/- ਰੁਪਏ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ। 5,00,000/- ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮੁੱਲ ਵਾਲੇ ਚੈੱਕ ਲਈ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਭੁਗਤਾਨ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਵਿੱਚ (ਅਰਥਾਤ, ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਵੇਰਵੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਕਾਰਨ), ਚੈੱਕ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ CTS ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਲਈ ਚੈੱਕ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

4. ਸਰਕਾਰੀ ਨਿਵੇਸ਼ ਉਤਪਾਦ, ਪੈਨਸ਼ਨ ਸਕੀਮ (APY ਅਤੇ NPS) ਅਤੇ ਪੈਨਸ਼ਨ

15 ਸਤੰਬਰ 2017 ਦੇ ਸਰਕੂਲਰ ਨੰਬਰ PFRDA/02/05/104/0001/2017-Rns-POPs ਦੁਆਰਾ PFRDA ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ, ਸਾਰੇ POPs ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਬੇਨਤੀ ਨਵਾਂ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ / ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਯੋਗਦਾਨ / PRAN ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਬੇਨਤੀ / ਬਾਹਰ ਜਾਣ ਦੀ ਬੇਨਤੀ / ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਿਸਮ ਦੀ ਗਾਹਕ ਬੇਨਤੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸੇਵਾ ਬੇਨਤੀਆਂ ਦੀ ਸੂਚੀ PFRDA ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਅਦਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਨਾਲ।

ਦੇਰੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਪੀਓਪੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਦਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਨ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੈ।

ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦਾ ਡਾਟਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੀਨੀਅਰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਨੂੰ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ CSCB ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸਰਕੂਲਰ RBI/2021-22/08 DGBA.GBD ਦੁਆਰਾ ਕੇਂਦਰੀ ਪੈਨਸ਼ਨ ਲੇਖਾ ਦਫਤਰ ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ। ਨੰਬਰ S-1/31.02.007/2021-22 ਮਿਤੀ 17 ਮਈ 2021, ਸਾਰੇ ਏਜੰਸੀ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਪੈਨਸ਼ਨ ਵੰਡ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

ਦੇਰੀ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਪੈਨਸ਼ਨ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਪੈਨਸ਼ਨਰ ਨੂੰ ਪੈਨਸ਼ਨ/ਬਕਾਏ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇਰੀ ਲਈ 8 ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਲ ਦੀ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪੈਨਸ਼ਨਰ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰ ਦਿੱਤਾ

ਜਾਵੇਗਾ। ਉਸੇ ਦਿਨ ਜਦੋਂ ਬੈਂਕ 1 ਅਕਤੂਬਰ, 2008 ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਦੇਰੀ ਵਾਲੀਆਂ ਪੈਨਸ਼ਨ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਪੈਨਸ਼ਨ/ਪੈਨਸ਼ਨ ਦੇ ਬਕਾਏ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਉਸੇ ਦਿਨ ਪੈਨਸ਼ਨਰ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਆਪਣੇ ਆਪ ਖਾਤਾ ਬਣ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਸਰਕੂਲਰ RBI/2021-22/08 DGBA.GBD ਦੁਆਰਾ ਕੇਂਦਰੀ ਪੈਨਸ਼ਨ ਲੇਖਾ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਨੰਬਰ S-1/31.02.007/2021-22। ਇਹ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇਰੀ ਲਈ 8 ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਲ ਦੀ ਇੱਕ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਗਿਣਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪੈਨਸ਼ਨਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

4. ਬੇਦਾਅਵਾ ਧਾਰਾ

ਉਪਰੋਕਤ ਕੁਝ ਵੀ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਬੈਂਕ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ:

- I. ਗੈਰ-ਫੰਡਿੰਗ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਕਾਰਨ, ਦੂਜੇ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਬਰਾਬਰ ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦਾ ਅਪਮਾਨ।
- II. ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਦੇ ਕਾਰਕਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਕੰਮ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਦੇਰੀ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਆਦਿ ਦੀ ਗਣਨਾ ਲਈ ਅਜਿਹੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕਵਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਛੱਡ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- III. ਜਿੱਥੇ ਮੁੱਦੇ ਅਧੀਨ ਹਨ ਅਤੇ ਅਦਾਲਤਾਂ, ਲੋਕਪਾਲ, ਸਾਲਸ, ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਹਨ ਅਤੇ ਸਟੇਅ ਕਾਰਨ ਮਾਮਲਾ ਰੁਕਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ।
- IV. ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਵਿਵਾਦਿਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ VISA/MasterCard International/Rupay (NPCI) ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਚਾਰਜਬੈਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਬੈਂਕ 120 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਅਧਿਕਤਮ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਨ ਅਤੇ, ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਸਬੂਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।

10. ਨੀਤੀ ਦੀ ਸੋਧ/ਸੋਧ:

ਬੈਂਕ ਆਪਣੀ ਪੂਰੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ, ਇਸ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਸੋਧਣ/ਸੋਧਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰਾਖਵਾਂ ਰੱਖਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਵੀ ਢੁਕਵਾਂ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਬੈਂਕ ਸਾਲਾਨਾ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।

ਪਿਛਲੀ ਵਾਰ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਗਈ - ਜੂਨ, 2022S