

ਗਾਹਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ

ਜੂਨ 2023

ਸੈਕਸ਼ਨ	ਵਿਸ਼ਾ	ਪੰਨਾ
1	ਜਾਣ-ਪਛਾਣ	3
2	ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਕ ਸਿਧਾਂਤ	3
3	ਨੀਤੀ	3
3.1	ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ/ਗਲਤੀ ਵਾਲਾ ਡੈਬਿਟ	3
3.2	ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਿੱਧੇ ਡੈਬਿਟ/ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਭੁਗਤਾਨ (RTGS/NEFT)/ਹੋਰ ਡੈਬਿਟ	4
3.3	ਭੁਗਤਾਨ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚੈੱਕਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ	8
3.4	ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ (ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਚੈੱਕ ਕਲੈਕਸ਼ਨ)	9
3.5	ਘਰੇਲੂ ਚੈੱਕ ਕਲੈਕਸ਼ਨ	9
3.6	ਟ੍ਰਾਂਜ਼ਿਟ ਵਿੱਚ ਗੁੰਮ ਹੋਏ ਯੰਤਰਾਂ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ	10
3.7	ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ	10
3.8	ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ	10
3.9	ਬੈਂਕ ਏਜੰਟ ਦੁਆਰਾ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ	10
3.10	ਨਿਵੇਸ਼ ਅਤੇ ਮੋੜਨ ਦੀਆਂ ਸਲਿੱਪਾਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਨਾ ਕਰਨਾ	11
3.11	ਲੋਨ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਬਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ	11
3.12	ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ	11
3.13	ਅਸਫਲ ATM ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ	12
3.14	ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡਾਂ/ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ/ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ 'ਤੇ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਗਲਤੀ ਵਾਲੇ/ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਡੈਬਿਟ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨਾ	13
3.15	ਲੋਕਰਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁਆਵਜ਼ਾ	17
3.16	ਫੋਰਸ ਮੈਜਿਸਟ੍ਰੇਟ	17
3.17	ਅਸਲ/ਸਿੱਧਾ ਘਾਟਾ	18
3.18	ਪੂਰਾ ਅਤੇ ਅੰਤਮ ਨਿਪਟਾਰਾ	18
3.19	ਫਰਿਆਦਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ	18
4	ਗਵਰਨੈਂਸ	19
4.1	ਮਲਕੀਅਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਅਥਾਰਟੀ	19
4.2	ਸਮੀਖਿਆ	19

1 ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਇੱਕ ਸਿਸਟਮ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਜੇ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਘਾਟ ਜਾਂ ਸਿੱਧਾ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਦੇ ਉਲੰਘਣ ਕਰਕੇ ਕਿਸੇ ਗਲਤੀ ਜਾਂ ਕਮੀਸ਼ਨ ਕਰਕੇ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿੱਲੇ ਘਾਟ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਹੈ ਨਾ ਹੀ ਗਾਹਕ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਣ-ਅਧੀਕਿਤ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਕਰਕੇ ਕੋਈ ਉਲੰਘਣ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੀ ਇਹ ਕਸਟਮ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਖਾਤੇ ਦੀ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਡੈਬਿਟਿੰਗ, ਚੈੱਕਾਂ/ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ, ਭੁਗਤਾਨ ਰੋਕਣ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚੈੱਕਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ, ਭਾਰਤ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਜੇ ਗਏ ਪੈਸੇ, ਭਾਰਤ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਭੇਜੇ ਗਏ ਪੈਸੇ, ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਉਧਾਰ, ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਉਪਕਰਣ, ATM ਨਕਦ ਕਢਵਾਉਣ, ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਖੇਤਰਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਵਨ-ਟਾਈਮ ਪਾਸਵਰਡ (OTP) ਜਾਂ 2 ਫੈਕਟਰ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ (2FA), ਆਦਿ ਦੁਆਰਾ। ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਦਾਇਰਾ DBIL ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਹੈ।

2 ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਕ ਸਿਧਾਂਤ

ਪਾਲਿਸੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੈ। ਇਹ ਦੁਹਰਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਪਾਲਿਸੀ ਸਿਰਫ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਕਾਰਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੇ OTP ਜਾਂ 2FA ਦੁਆਰਾ ਸਮਰਥਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਾਪਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫੋਰਮ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਆਪਣੀ ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਪੱਖਪਾਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਬੈਂਕਰ-ਗਾਹਕ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਗਠਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਪਾਲਿਸੀ R.B.I ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਬੰਧਤ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਤ ਹੈ।

3 ਨੀਤੀ

3.1 ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ/ਗਲਤੀ ਵਾਲਾ ਡੈਬਿਟ

ਜੇ ਬੈਂਕ ਨੇ ਕਿਸੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ/ਗਲਤੀ ਵਾਲੇ ਸਿੱਧੇ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਰਕਮ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ ਜਾਂ ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਲਤੀ ਵਾਲੇ ਡੈਬਿਟ ਦੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿੱਟੇ ਰਾਹੀਂ ਐਂਟਰੀ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਬਦਲ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ/ਗਲਤੀ ਵਾਲੇ ਡੈਬਿਟ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਵਿੱਚ ਕਟੌਤੀ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹੋਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਸਲ ਵਿਆਜ ਘਾਟੇ ਲਈ ਗਾਹਕ (ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਨਾ ਕਿ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ) ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ। ਜੇ ਕੋਈ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਗਲਤ ਦੱਸੀ ਗਈ ਐਂਟਰੀ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਲਤੀ ਵਾਲੇ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 7 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤਸਦੀਕ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰੇਗਾ। ਜੇ ਤਸਦੀਕ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਸਰਵੋਤਮ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਗਲਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤਸਦੀਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੇਗਾ।

ਜੇ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਯਤਨਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੀ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਨੂੰ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਇਸ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਸੰਚਾਲਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੇ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਗਲਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਜਿਸ ਲਈ ਵਪਾਰੀ ਅਦਾਰਿਆਂ ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਨੂੰ ਕਾਰਡ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਬੈਂਕ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ 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 ਅਧਿਕਾਰ ਰਾਖਵਾਂ ਰੱਖਦਾ ਹੈ। DBS ਦੁਆਰਾ ਪੋਸਟ ਕੀਤੇ ਗਲਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਦੀ ਗਲਤੀ ਕਾਰਨ ਗਲਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਰਕਮ ਨੂੰ ਉਲਟਾਉਣ ਲਈ, ਅਜਿਹਾ ਉਲਟਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਅਗਾਊਂ ਸਹਿਮਤੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

3.2 ਡਾਇਰੈਕਟ ਡੈਬਿਟ/NACH ਡੈਬਿਟ/ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਭੁਗਤਾਨ (RTGS/NEFT/IMPS/UPI)/ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਡੈਬਿਟ

ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸਿੱਧੇ ਡੈਬਿਟ/ਸਥਾਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ/ECS ਜਾਂ NACH ਡੈਬਿਟ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦਾ ਵਾਅਦਾ ਕਰੇਗਾ। ਜੇ ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੀਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਦਰਪੇਸ਼ ਬੈਂਕਿੰਗ ਖਰਚਿਆਂ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਬਸ਼ਰਤ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਮਿਤੀ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦਾ ਬਕਾਇਆ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਇੱਕ ਵੈਧ ਡੈਬਿਟ ਆਦੇਸ਼/ਸਥਾਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੋਵੇ। ਇਹ ਪਾਲਿਸੀ ਸਿਰਫ ਉਸ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਾ ਸੀ, ਨਾ ਕਿ ਇਸ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮੁੱਦਿਆਂ ਲਈ। ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਭੁਗਤਾਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ RTGS/NEFT/IMPS/UPI ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਟੈਰਿਫ ਸਫ਼ਿਊਲ/ਚਾਰਜ ਦੇ ਸਫ਼ਿਊਲ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ ਨਾਲ ਡੈਬਿਟ ਕਰੇਗਾ। ਜਿੱਥੇ ਗਲਤੀ ਨਾਲ ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ 7 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਲਤ ਐਂਟਰੀ ਨੂੰ ਪਲਟ ਦੇਵੇਗਾ ਜੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪੜਤਾਲ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਵਿੱਚ ਕਟੌਤੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਲਗਾਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਿੱਧੇ ਅਤੇ ਅਸਲ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹੋਵੇਗਾ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹੋਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਸਲ ਵਿਆਜ ਘਾਟੇ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ ਜਾਂ ਬੱਚਤ/ਚਾਲੂ ਖਾਤਿਆਂ 'ਤੇ ਬਕਾਇਆ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਨਾ ਰੱਖਣ ਲਈ ਵਸੂਲੇ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨੇ/ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਖਾਤੇ। ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਸੰਚਾਲਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੇ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਗਲਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ, ਜਿਸ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵਪਾਰੀ ਅਦਾਰਿਆਂ ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਨੂੰ ਕਾਰਡ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ/ਐਕਟੀਵੇਟ ਕਰਨਾ

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਣਚਾਹੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ। ਜੇ ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਅਣਚਾਹੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਇਸ 'ਤੇ ਇਤਰਾਜ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਨਾ ਸਿਰਫ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲਵੇਗਾ ਬਲਕਿ ਅਜਿਹੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇ ਉਚਿਤ ਸਮਝਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਅਣਚਾਹੇ ਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਤੋਂ ਹੋਣ ਵਾਲਾ ਕੋਈ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਬੈਂਕ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਜਿਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਨਾਮ 'ਤੇ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਉਸ ਨੂੰ ਇਸ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਠਹਿਰਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ।

ਜਿੱਥੇ ਇਹ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕ ਨੇ ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਅਤੇ ਐਕਟੀਵੇਟ ਕੀਤਾ, ਬੈਂਕ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਨਾਲ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਚਾਰਜ ਤੁਰੰਤ ਵਾਪਸ ਕਰੇਗਾ।

ਅਸਫਲ ਜਾਂ 'ਫੇਲ੍ਹ ਹੋਈਆਂ' ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ

ਅਸਫਲ ਜਾਂ 'ਅਸਫਲ' ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਸਫਲਤਾ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੰਚਾਰ ਲਿੰਕਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਘਨ, ATM ਵਿੱਚ ਨਕਦੀ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਨਾ ਹੋਣਾ, ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਸਮਾਂ ਖਤਮ ਹੋਣਾ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨਾ ਕਰਨਾ ਆਦਿ।

ਹਾਲਾਂਕਿ, RTGS/NEFT/NACH ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਲਿਖੇ ਕਾਰਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ:

- ਖਾਤਾ ਫ੍ਰੀਜ਼ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ
- ਖਾਤਾ ਇਨਐਕਟੀਵੇਟ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ
- ਖਾਤਾ ਨਿਸ਼ਕਿਰਿਆ ਹ
- ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਬੇਮੇਲ ਹੈ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਲਤ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਨਾਮ।
- ਗਲਤ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਕੋਡ
- NR –
 - ਗੈਰ-NRE ਭੁਗਤਾਨਕਰਤਾ NRE ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ
 - NRO ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਇਨਵਰਡ ਕ੍ਰੈਡਿਟ
 - ਫੰਡਾਂ ਦਾ ਸਰੋਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ
- ਕੋਈ ਹੋਰ ਜਾਇਜ਼ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਕਾਰਨ
- ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਾਹਕ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਢਾਂਚਾਗਤ ਨਕਦ/ਵਪਾਰ/FX/ਲੋਨ ਹੱਲਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ ਇਸਲਈ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਲਈ ਵਿਚਾਰਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ T+1 ਵਪਾਰਕ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਿੱਥੇ T ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੱਸਦੇ ਹਨ ਕਿ ਬੈਂਕ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਗਣਨਾ ਕਿਵੇਂ ਕਰੇਗਾ:

RTGS

2 ਘੰਟੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਸਫਲ ਭੁਗਤਾਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਅਸਲ ਗਾਹਕ ਮੌਜੂਦਾ ਰੈਪੋ ਰੇਟ ਅਤੇ 2% 'ਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੈ।

ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ/ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਮੱਸਿਆ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਬੈਂਕ/ਸ਼ਾਖਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀਜਨਕ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਈਮੇਲ 'ਤੇ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਯੂਟੀਆਰ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਮੁੱਦੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਦਿੱਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ -

ਚੀਫ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ

ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ

ਪਹਿਲੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਅਮਰ ਬਿਲਡਿੰਗ

ਸਰ ਪੀ.ਐਮ. ਰੋਡ,

ਮੁੰਬਈ, 400 001

cgmcepd@rbi.org.in

ਨੋਟ: ਉਪਰੋਕਤ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ RTGS ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਬਾਰੇ RBI ਦੇ ਆਮ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ -

https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9

NEFT

ਜੇ NEFT ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਜਾਂ ਬੈਚ ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇ ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਾਪਸ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਦ ਬੈਂਕ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ RBI LAF ਰੇਪੋ ਦਰ 'ਤੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਂ ਰਿਫੰਡ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੱਕ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਠ ਦੇ ਨਾਲ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੇਸ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਦਾਇਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਦਾਅਵੇ ਦੀ ਉਡੀਕ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਵਾਦ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਵਿਵਾਦਿਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਵੇਰਵੇ ਇੱਥੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ:

<https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page>

NEFT ਲਈ ਗਾਹਕ ਸੁਵਿਧਾ ਕੇਂਦਰ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਇੱਥੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

<https://www.dbs.com/in/treasures/rtgs-neft-customer-facilitation-centre.page>

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ "ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ (RB-IOS, 2021)" ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। RB-IOS 2021 ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ RB ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਇਕਾਈਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਇਕੋ ਹਵਾਲਾ ਬਿੰਦੂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। RB-IOS, 2021 RBI ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਰਸਤੇ https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ ਔਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਾਂ ਸਮਰਪਿਤ ਈ-ਮੇਲ crpc@rbi.org.in ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਫਿਜ਼ੀਕਲ ਮੋਡ ਵਿੱਚ 'ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ' (CRPC) ਸੈਂਟ ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, 4ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160 017 ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਮਾਰਗ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. ਇੱਕ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ - 14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ) - ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਬਹੁ-ਭਾਸ਼ਾਈ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇ ਨਾਲ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣ ਲਈ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਨੋਟ: ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਇੱਥੇ ਉਪਲਬਧ NEFT ਸਿਸਟਮ 'ਤੇ RBI FAQs ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9

IMPS/UPI/NACH/APB:

1	ਆਧਾਰ ਪੇਮੈਂਟ ਬਿਜ ਸਿਸਟਮ (APBS)		
A	ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦਾ ਖਾਤਾ।	ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ ਨੂੰ T+1 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।	ਜੇ ਦੇਰੀ T+1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ₹ 100/- ਰੁਪਏ।
2	ਤਤਕਾਲ ਪੇਮੈਂਟ ਸਿਸਟਮ (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 ਨੂੰ ਆਟੋ ਰਿਵਰਸਲ (R) ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ	ਜੇ ਦੇਰੀ T+1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ₹ 100/- ਰੁਪਏ।
3	ਯੂਨੀਫਾਈਡ ਪੇਮੈਂਟ ਇੰਟਰਫੇਸ (UPI)		
A	ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ (ਫੰਡਾਂ ਦਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ)।	ਜੇ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ, ਤਾਂ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ T+1 ਦਿਨ ਨੂੰ ਆਟੋ ਰਿਵਰਸਲ (R) ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ	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 ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ 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।

4	ਨੈਸ਼ਨਲ ਆਟੋਮੇਟਿਡ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਹਾਊਸ (NACH)		
A	ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਜਾਂ ਰਿਵਰਸਲ ਰਕਮ।	ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ ਨੂੰ T+1 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਣਕੈਡਿਟ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਨੂੰ ਰਿਵਰਸਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।	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।	

ਉਪਰੋਕਤ ਗਰਿੱਡ ਵਿੱਚ, RBI ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਅਨੁਸਾਰ T+1/T+5 ਨੂੰ ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਵਰਤਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਨੋਟ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ:

- * ਨਿਰਧਾਰਤ TAT ਅਸਫਲ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਬਾਹਰੀ ਸੀਮਾ ਹੈ; ਅਤੇ
- * ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਅਸਫਲ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਜਲਦੀ ਹੱਲ ਲਈ ਯਤਨ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਦਾਅਵੇ ਦੀ ਉਡੀਕ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਇਹ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਆਪ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਹੋਵੇਗਾ।

ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਈਕੋ-ਪਾਰਟਨਰ ਦੇ ਅੰਤ 'ਤੇ ਸੰਚਾਲਨ/ਤਕਨੀਕੀ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, NPCI) ਤਾਂ ਬੈਂਕ UPI/ IMPS ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

NPCI ਨੇ ਫੰਡਾਂ ਦੇ ਰਿਟਰਨ ਦੀ ਨਿਸ਼ਾਨਦੇਹੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ IMPS/ UPI ਪੋਰਟਲਾਂ ਵਿੱਚ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਨੂੰ ਸਵੈਚਾਲਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ।

- DBS (ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਵਜੋਂ) ਤੋਂ ਵਾਪਸੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ, NPCI ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਡੀਬੀਐਸ ਨੂੰ ਡੈਬਿਟ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਭੇਜਣ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਦੇਵੇਗਾ। ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, DBS ਦੀ ਜੇਬ ਵਿੱਚੋਂ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਭੇਜਣ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ (ਨਾ ਕਿ DBS ਗਾਹਕ) ਨੂੰ ਦੇਵੇਗਾ।
- ਕਾਊਂਟਰਪਾਰਟੀ ਬੈਂਕ (ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਵਜੋਂ ਜਿੱਥੇ DBS ਭੇਜਣ ਵਾਲਾ ਹੈ) ਤੋਂ ਵਾਪਸੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ, NPCI ਦੂਜੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਡੈਬਿਟ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ DBS ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਇਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਜੇਬ ਵਿੱਚੋਂ ਮੁਆਵਜ਼ਾ DBS ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ TAT ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਅਸਫਲਤਾ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦਾ ਲਾਭ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਉਹ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਅਣਚਾਹੇ ਕਾਰਡ :

ਜਿਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਨਾਮ 'ਤੇ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਉਹ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੇਕਪਾਲ ਕੋਲ ਵੀ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ "ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੇਕਪਾਲ ਸਕੀਮ (RBI-ISO, 2021)" ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਅਣਚਾਹੇ ਕਾਰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ।

3.3 ਭੁਗਤਾਨ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚੈੱਕ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ

ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਰੋਕਣ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਚੈੱਕ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਸਾਵਧਾਨੀ ਨਾਲ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਵਿਰੋਧੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਏ ਤਾਂ, ਬੈਂਕ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਨੂੰ ਉਲਟਾ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਦੇ 2 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਮੁੱਲ-ਮਿਤੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇਵੇਗਾ। ਉਪਰੋਕਤ ਪੈਰਾ 3.1 ਦੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਓਵਰਰਾਈਡਿੰਗ ਕਾਰਕ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਭੁਗਤਾਨ ਗਾਹਕ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਇਤਿਹਾਸ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਬੈਂਕ ਦੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ

3.4 ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ (ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਚੈੱਕ ਕਲੈਕਸ਼ਨ)

ਬੈਂਕ ਵਿਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਗਏ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਚੈੱਕਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ, ਕਿਉਂਕਿ ਬੈਂਕ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਬੈਂਕਾਂ ਤੋਂ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਕਰ ਲੈਣ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਹ ਬੈਂਕ ਦਾ ਤਜਰਬਾ ਹੈ ਕਿ ਵਿਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕਾਂ 'ਤੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਯੰਤਰਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ ਦੇਸ਼ ਤੋਂ ਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਇੱਥੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਇੱਕ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਥਾਂ-ਥਾਂ ਵੱਖਰਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਅਸਥਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਯੰਤਰਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਸਮਾਂ ਨਿਯਮ ਵੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਵੱਖਰੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਬੇਲੋੜੀ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਆਮਦਨ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨੋਸਟ੍ਰੋ (Nostro) ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਉਸਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਬੈਂਕਾਂ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਕੰਮ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

- ਬੈਂਕ ਦੀ ਚੈੱਕ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਦੀ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਵੇਰਵੇ ਅਨੁਸਾਰ ਆਮਦਨ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਵਿਆਜ
- ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਦਰ ਵਿੱਚ ਉਲਟ ਲਹਿਰ ਕਾਰਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੰਭਾਵਿਤ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

3.5 ਘਰੇਲੂ ਚੈੱਕ ਕਲੈਕਸ਼ਨ

ਗਾਹਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ, ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਸਾਧਨਾਂ (ਸਥਾਨਕ/ਬਾਹਰੀ ਚੈੱਕਾਂ) ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਚੈੱਕ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਦੀ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਕੋਈ ਦਾਅਵਾ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ 'ਤੇ ਲਏ ਗਏ ਸਾਧਨਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਕੋਈ ਅੰਤਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

- a) ਸਥਾਨਕ ਚੈੱਕਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ 3 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਘਰੇਲੂ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਦਰ।
- b) CTS ਕੇਂਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਬਾਹਰੀ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿੱਚ 3 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਦੇਰੀ ਲਈ ਘਰੇਲੂ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਦੀ ਦਰ ਅਤੇ ਗੈਰ-CTS ਕੇਂਦਰਾਂ ਵਿੱਚ 10 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਲਈ।

c) ਜਿੱਥੇ ਦੇਰੀ 14 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ, ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਸਬੰਧਤ ਮਿਆਦ (ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਢਵਾਉਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇ ਨਾਲ ਘਰੇਲੂ ਮਿਆਦ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਦਰ) ਲਈ ਘਰੇਲੂ ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਦਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

d) ਅਸਧਾਰਨ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਭਾਵ, 90 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਸਬੰਧਤ ਘਰੇਲੂ ਮਿਆਦ ਜਮ੍ਹਾਂ ਦਰ (ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਢਵਾਉਣ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਦੇ ਨਾਲ ਘਰੇਲੂ ਮਿਆਦ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਦਰ) ਤੋਂ 2% ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

e) ਜੇ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਅਧੀਨ ਚੈੱਕ ਦੀ ਆਮਦਨ ਗਾਹਕ ਦੇ ਓਵਰਡਰਾਫਟ/ਲੇਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਸੀ, ਤਾਂ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਲੇਨ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਦਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਸਧਾਰਨ ਦੇਰੀ ਲਈ, ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਲੇਨ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਦਰ ਤੋਂ 2% ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

f) ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਲਈ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਗਾਹਕ 2 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਥਾਨਕ ਚੈੱਕ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 5 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬਾਹਰੀ ਚੈੱਕ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਕੋਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅੰਤ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਤੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਭੁਗਤਾਨ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਗਾਹਕ ਦੇ ਅੰਤ 'ਤੇ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਜੁਰਮਾਨਾ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਲਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲ ਕਰੇਗਾ ਜੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਅਨੁਸਾਰ ਅੰਸ਼ਕ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

3.6 ਟ੍ਰਾਂਜਿਟ ਵਿੱਚ ਗੁੰਮ ਹੋਏ ਯੰਤਰਾਂ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੌਂਪੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਪਕਰਣ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਕਾਰਨ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹੋਏ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀ ਗਾਹਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਵੀ ਚੈੱਕ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਦੀ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਗੁੰਮ ਹੋਏ ਚੈੱਕ/ਸਾਧਨ ਰਕਮ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ 10 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੱਕ ਵਾਜਬ ਦੇਰੀ ਲਈ ਘਰੇਲੂ ਬੱਚਤ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ।

3.7 ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜਿਟ

ਜੇ ਬੈਂਕ ਫੰਡ ਅਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਬਾਅਦ ਵੀ ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜਿਟ ਦੀ ਬੁਕਿੰਗ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਲਈ ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜਿਟ ਨੂੰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਫੰਡਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮੁੱਲ ਮਿਤੀ ਦੇ ਨਾਲ ਬੁੱਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਇਨ੍ਹਾਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ ਦੀ ਮਿਆਦ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਟ-ਆਫ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਪਰਿਪੱਕਤਾ ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ। ਜੇ ਬੈਂਕ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ 'ਤੇ ਅਮਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਵਿੱਚ ਕਟੌਤੀ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਲੇਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਗਾਏ ਗਏ ਅਸਲ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕਰੇਗਾ।

3.8 ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ

ਬੈਂਕ ਲੋੜੀਂਦੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਅਜਿਹੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਪੰਦਰਵਾੜੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਸਟਮ ਨੂੰ ਇੱਕ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਸਬੰਧਤ ਪਰਿਪੱਕਤਾ ਮਿਆਦ ਲਈ ਲਾਗੂ ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਦਰ (ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਢਵਾਉਣ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਦੇ ਨਾਲ ਘਰੇਲੂ ਮਿਆਦ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ ਲਈ ਲਾਗੂ ਦਰ) 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ ਸਿਰਫ ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਬੈਂਕ 'ਤੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਖਰੀਦਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਤੀਜੀ-ਪਿਰ ਦੇ ਸਮਰਥਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

3.9 ਏਜੰਟ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ

ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ/ਕੋਰੀਅਰ ਜਾਂ DSA ਨੇ ਕਿਸੇ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 7 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਹੋਵੇ, ਬੈਂਕਿੰਗ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਅਸਲ ਵਿੱਤੀ ਘਾਟੇ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੇਸ-ਦਰ-ਕੇਸ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਅਸਿੱਧੇ ਵਿੱਤੀ ਜਾਂ ਗੈਰ-ਵਿੱਤੀ ਘਾਟੇ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹਨ।

3.10 ਨਿਵੇਸ਼ ਅਤੇ ਮੋੜਨ ਦੀਆਂ ਸਲਿੱਪਾਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਨਾ ਕਰਨਾ

ਜੇ ਬੈਂਕ ਮਿਊਚੁਅਲ ਫੰਡ ਦੀ ਅਗਲੇਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਵੇਸ਼ ਜਾਂ ਰਿਡੈਮਪਸ਼ਨ ਸਲਿੱਪ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦੇਰੀ ਕੀਤੀ ਰਕਮ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਮੌਜੂਦਾ ਘਰੇਲੂ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਦਰ 'ਤੇ ਦੇਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਪਰਚੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਜੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੇਵੇਰੀਅਨ ਗੋਲਡ ਬਾਂਡ (SGB) ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਰੱਦ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ T+1 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੇ ਯਤਨ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਰਕਮ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ ਰੈਪੇ ਰੇਟ +2% ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਅਰਜ਼ੀ ਨਿਵੇਸ਼ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

3.11 ਲੋਨ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਬਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ

ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ/ਟਾਇਟਲ ਡੀਡਾਂ ਨੂੰ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਤੋਂ 15 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਸਮੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ।

ਜੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਸੈੱਟ ਆਫ ਕਰਨ ਦੇ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਹੋਰ ਦਾਅਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਗਈ ਜਾਇਦਾਦ ਵਿੱਚ ਸਕਿਓਰਿਟੀਜ਼/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ/ਸਿਰਲੇਖ ਨੂੰ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ। ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ 15 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਜਾਇਦਾਦ ਨੂੰ ਸਿਕਿਓਰਿਟੀਜ਼/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ/ਮਾਲਕੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਬਦਲੇ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਦੇਰੀ ਲਈ, ਬੈਂਕ ਪ੍ਰਤੀ ਹਫ਼ਤਾ ₹ 100/- ਰੁਪਏ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ ਜੇ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ₹ 5,000/- ਰੁਪਏ ਹੋਵੇਗਾ।

3.12 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ

ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ NEFT, RTGS ਜਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। NEFT/NECS/NACH ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਪਰੇ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਨੂੰ ਗਲਤੀ ਜਾਂ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ/ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ RBI LAF ਰੇਪੋ ਦਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ 'ਤੇ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਪ੍ਰਭਾਵ ਲਈ ਕੋਈ ਦਾਅਵਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਕਾਰਜਪ੍ਰਣਾਲੀ/ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਨੂੰ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਪਰੇ RTGS ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ, ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ/ਰਿਟਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਪ੍ਰਚਲਿਤ REPO ਦਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੰਡ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਉਸੇ ਦਿਨ ਪਾਸ ਕੀਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇ ਨਾਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਇੱਕ ਦਿਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਉਸ ਪ੍ਰਭਾਵ ਲਈ ਕੋਈ ਦਾਅਵਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਫੰਡ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨਾ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਖਾਤਾ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਖਾਤਾ ਫ੍ਰੀਜ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਆਦਿ, ਫੰਡ ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਮੈਂਬਰ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਇੰਟਰਫੇਸ 'ਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਇੱਕ ਘੰਟੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ RTGS ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਲਈ RTGS ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਤ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਮੈਂਬਰ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਕਿ NEFT ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਲਈ ਫੰਡ ਮੈਂਬਰ ਇੰਟਰਫੇਸ 'ਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 2 ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ।

3.13 ਅਸਫਲ ATM ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ

ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਦੱਸ ਦੇਵੇਗਾ। ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੂੰ ਪਾਸ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, T+5 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਲਈ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ 100 ਰੁਪਏ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ, ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦਾਅਵੇ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਆਪ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸ. ਨਹੀਂ	ਘਟਨਾ ਦਾ ਵੇਰਵਾ	ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਲਈ ਢਾਂਚਾ	
		ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਲਈ ਟਾਈਮਲਾਈਨ	ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਮੁਆਵਜ਼ਾ
I	II	III	IV
1	ਆਟੋਮੈਟਿਡ ਟੇਲਰ ਮਸ਼ੀਨਾਂ (ATM)		
A	ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਪਰ ਨਕਦੀ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ।	ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ T + 5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਸਫਲ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦਾ ਪ੍ਰੋ-ਐਕਟਿਵ ਰਿਵਰਸਲ (R)।	ਖਾਤਾ ਧਾਰਕ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਵਿੱਚ, T + 5 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਲਈ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ₹ 100/- ਰੁਪਏ।

ਗਾਹਕ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਦਾ ਕੋਰਸ ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਰਿਵਰਸਲ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ

ਗਾਹਕ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਵੇਰਵੇ ਇੱਥੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ:

<https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page>

ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ "ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ (RB-IOS, 2021)" ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। RB-IOS, 2021 ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ RBI ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਇਕਾਈਆਂ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਇਕੋ ਹਵਾਲਾ ਬਿੰਦੂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। RB-IOS, 2021 RBI ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਰਗ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ: ਵੈੱਬਸਾਈਟ: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ ਔਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਾਂ ਸਮਰਪਿਤ ਈ-ਮੇਲ crpc@rbi.org.in ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਫਿਜ਼ੀਕਲ ਮੋਡ ਵਿੱਚ 'ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ' (CRPC) ਸੈਂਟ ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, 4ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160 017 ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਮਾਰਗ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf। ਇੱਕ ਟੈਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ - 144448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ) - ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਬਹੁ-ਭਾਸ਼ਾਈ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇ ਨਾਲ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣ ਲਈ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਕਾਰਡ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਮੁਆਵਜ਼ਾ:

ਸ. ਨਹੀਂ	ਘਟਨਾ ਦਾ ਵੇਰਵਾ	ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਲਈ ਢਾਂਚਾ	
		ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਲਈ ਟਾਈਮਲਾਈਨ	ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਮੁਆਵਜ਼ਾ
I	II	III	IV
2	ਕਾਰਡ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ		
a	ਕਾਰਡ ਤੋਂ ਕਾਰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ	ਜੇ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਨੂੰ T+1 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ (R) ਨਵੀਨਤਮ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।	T+1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇਰੀ ਲਈ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ₹ 100/- ਰੁਪਏ।
	ਕਾਰਡ ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਕਾਰਡ ਖਾਤਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ।		
b	PoS ਵਿਖੇ ਨਕਦੀ ਸਮੇਤ ਪੁਆਇੰਟ ਆਫ ਸੇਲ (PoS) (ਕਾਰਡ ਮੌਜੂਦ)		
	PoS ਵਿਖੇ ਨਕਦੀ ਸਮੇਤ ਪੁਆਇੰਟ ਆਫ ਸੇਲ (PoS) (ਕਾਰਡ ਮੌਜੂਦ)	T+5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ।	T+5 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਲਈ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ₹ 100/-
	ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਵਪਾਰੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀਕਰਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਭਾਵ, ਚਾਰਜ-ਸਲਿੱਪ ਤਿਆਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ।		
c	ਕਾਰਡ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹੈ (CNP) (ਈ-ਕਾਮਰਸ)		
	ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਵਪਾਰੀ ਦੇ ਸਿਸਟਮ 'ਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਈ।		

3.14 ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡਾਂ/ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ/ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ 'ਤੇ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਗਲਤੀ ਵਾਲੇ/ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਡੈਬਿਟ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨਾ

ਬੈਂਕ ਉਸ ਦਾਅਵੇ ਦੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ 'ਤੇ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵਨ-ਟਾਈਮ ਪਾਸਵਰਡ ਜਾਂ 2 ਫੈਕਟਰ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ (2FA) ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵੇ ਜਾਂ ਦਾਅਵਿਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਰਕਮ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਉਪਰੋਕਤ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਗਾਹਕ ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਨੁਕਸਾਨ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਕਾਰਨ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਜਿੱਥੇ ਉਸਨੇ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਖਾਤੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵੇਰਵੇ ਸਾਂਝੇ ਕੀਤੇ ਹਨ ਜੋ ਸਾਂਝੇ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ – ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ ਦੇ ਯਤਨਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਪੂਰਾ ਨੁਕਸਾਨ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਉਹ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ। ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੋਣ ਵਾਲਾ ਕੋਈ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ, ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹਰ ਨੁਕਸਾਨ ਬੈਂਕ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ।

ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਵੇਰਵਾ:

ਗਾਹਕ ਦੀ ਜ਼ੀਰੇ ਦੇਣਦਾਰੀ

1. ਜ਼ੀਰੇ ਦੇਣਦਾਰੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਹੱਕਦਾਰੀ ਉਦੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਵੇਗੀ ਜਿੱਥੇ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਵਾਪਰਦਾ ਹੈ:
 - i) ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਧੋਖਾਧੜੀ / ਲਾਪਰਵਾਹੀ / ਘਾਟ (ਚਾਹੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਹੀਂ)।
 - ii) ਤੀਜੀ-ਪਿਰ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਜਿੱਥੇ ਘਾਟ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਹੈ, ਬਲਕਿ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਹੋਰ ਹੈ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਬਾਰੇ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਤਿੰਨ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੀਮਿਤ ਦੇਣਦਾਰੀ

2. ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ:
 - i) ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਨੁਕਸਾਨ 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 ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ। ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
 - ii) ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਗਾਹਕ ਦੀ, ਬਲਕਿ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਹੋਰ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਅਜਿਹੇ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਬਾਰੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ (ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚਾਰ ਤੋਂ ਸੱਤ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ), ਗਾਹਕ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੇਣਦਾਰੀ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਮੁੱਲ ਜਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਸਾਰਣੀ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਗਈ ਰਕਮ, ਜੇ ਵੀ ਘੱਟ ਹੋਵੇ, ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹੋਵੇਗੀ।

ਸਾਰਣੀ 1		
ਪੁਆਇੰਟ 2 (ii) ਦੇ ਅਧੀਨ ਗਾਹਕ ਦੀ ਅਧਿਕਤਮ ਦੇਣਦਾਰੀ		
ਖਾਤੇ ਦੀ ਕਿਸਮ		ਅਧਿਕਤਮ ਦੇਣਦਾਰੀ (₹)
*	BSBD / ਛੋਟੇ ਖਾਤੇ	5,000
*	ਹੋਰ ਸਾਰੇ SB ਖਾਤੇ	10,000
*	ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਭੁਗਤਾਨ ਯੰਤਰ ਅਤੇ ਗਿਫਟ ਕਾਰਡ	
*	ਚਾਲੂ/ਨਕਦ ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ਓਵਰਡਰਾਫਟ ਖਾਤੇ MSME	
*	ਚਾਲੂ ਖਾਤੇ/ਨਕਦ ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ਓਵਰਡਰਾਫਟ ਖਾਤੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਔਸਤ ਬਕਾਇਆ (ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੀ ਘਟਨਾ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ 365 ਦਿਨਾਂ ਦੌਰਾਨ)/25 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੀ ਸੀਮਾ	
*	5 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੀ ਸੀਮਾ ਵਾਲੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ	
*	ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਚਾਲੂ / ਨਕਦ ਕ੍ਰੈਡਿਟ / ਓਵਰਡਰਾਫਟ ਖਾਤੇ	25,000
*	5 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਸੀਮਾ ਵਾਲੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ	

3. ਤੀਜੀ-ਪਿਰ ਦੀਆਂ ਉਲੰਘਣਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਮੁੱਚੀ ਦੇਣਦਾਰੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਪਰੋਕਤ ਪੈਰਾ 1 (ii) ਅਤੇ ਪੈਰਾ 2 (ii) ਵਿੱਚ ਵੇਰਵਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਘਾਟ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਹੈ, ਬਲਕਿ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਹੋਰ ਹੈ, ਸਾਰਣੀ 2 ਵਿੱਚ ਸੰਖੇਪ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ:

ਸਾਰਣੀ 2	
ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਸੰਖੇਪ	
ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਲੱਗਿਆ ਸਮਾਂ	ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ (₹)
3 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ	ਜ਼ੀਰੋ ਦੇਣਦਾਰੀ
4 ਤੋਂ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ	ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਮੁੱਲ ਜਾਂ ਸਾਰਣੀ 1 ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਗਈ ਰਕਮ, ਜੋ ਵੀ ਘੱਟ ਹੋਵੇ
7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ	*ਦੱਸੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ ਅਨੁਸਾਰ

ਸਾਰਣੀ 2 ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਹੋਮ ਬ੍ਰਾਂਚ ਦੇ ਕੰਮ ਕਾਜ ਦੇ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ

ਜ਼ੀਰੋ ਦੇਣਦਾਰੀ / ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੀਮਤ ਦੇਣਦਾਰੀ ਲਈ ਰਿਵਰਸਲ ਟਾਈਮਲਾਈਨ

4. ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ, ਬੈਂਕ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਰਕਮ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੀ ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 10 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ (ਬੀਮਾ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਉਡੀਕ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ (ਸੈਂਡੇ ਰਿਵਰਸਲ) ਕਰੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਦੇਣਦਾਰੀ ਨੂੰ ਮੁਆਫ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦਾ ਮੁੱਲ ਹੋਵੇਗਾ।
5. ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੇ ਕਿ:
 - i) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਅਜਿਹੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਨਹੀਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 90 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਪਰੋਕਤ ਬਿੰਦੂ 1 ਤੋਂ 3 ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ;
 - ii) ਜਿੱਥੇ ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ, ਅੰਦਰ 90 ਦਿਨ, ਬਿੰਦੂ 1 ਤੋਂ 3 ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ
 - iii) ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ/ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਦੇ ਮਾਮਲੇ 'ਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਮਾਮਲੇ 'ਚ ਗਾਹਕ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਬੋਝ ਨਹੀਂ ਪੈਂਦਾ।

ਜਿੱਥੇ ਬੈਂਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਨੂੰ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ, ਤਾਂ ਪੈਰਾ 1-5 ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

***ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ -** ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਸ਼ੱਕੀ ਡੈਬਿਟਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਇਕਸਾਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲੋੜ ਪਵੇਗੀ। ਕੇਸ-ਦਰ-ਕੇਸ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਜਾਂਚਾਂ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।

- (i) ਕਿਸੇ ਵੀ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਯਕੀਨ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸਦੇ ਸਟਾਫ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਿੱਸੇ ਪ੍ਰਤੀ ਬੇਨਿਯਮੀ/ਧੋਖਾਧੜੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਤੁਰੰਤ ਆਪਣੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- (ii) ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਗਲਤੀ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਇਤਰਾਜ਼ ਦੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ ਜੇ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ OATP ਜਾਂ 2 ਕਾਰਕਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕੇਸ ਦੁਆਰਾ ਸਮਰਥਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- (iii) ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਗਲਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਗਲਤੀ ਹੈ ਪਰ ਗਲਤੀ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਹੋਰ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹੋਏ ਸਿੱਧੇ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਦਾ 50% (5,000 ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ) ਤੱਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਕਿਸੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਜੀਵਨਕਾਲ ਵਿੱਚ ਸਿਰਫ ਇੱਕ ਵਾਰ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਬੈਂਕ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਕਾਰਨ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰਾਖਵਾਂ ਰੱਖਦਾ ਹੈ:

- ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ
- ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਅਤੇ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਸਾਧਨਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਡੈਬਿਟ/ATM/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ, ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਆਦਿ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਤੁਰੰਤ ਚੇਤਾਵਨੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਮੌਜੂਦਾ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਇੱਕ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ID ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਅਜਿਹੀ ਸੰਪਰਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਰੱਖਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ATM/ ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ/ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ/ਪਹੁੰਚ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਚੈਨਲ ਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਹੋਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਕਸਟਮਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਠਹਿਰਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਸ਼ੱਕੀ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਸਿੱਧੇ ਜਾਂ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਕੋਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਾਂ ਸਵਾਲ ਵਿੱਚ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲਾ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ।

3.15 ਲੈਕਰਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

ਬੈਂਕ ਨੇ ਉਸ ਇਮਾਰਤ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਸਾਰੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਹਨ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਡਿਪਾਜਿਟ ਵੈਲਿਟ ਰੱਖੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਜਿਹੀਆਂ ਮੰਦਭਾਗੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਲਾਕਰ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ ਬੈਂਕ ਦੀ ਇਮਾਰਤ ਵਿੱਚ ਅੱਗ, ਚੋਰੀ/ਡਕੈਤੀ, ਇਮਾਰਤ ਡਿੱਗਣ ਵਰਗੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਆਪਣੀਆਂ ਕਮੀਆਂ, ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਲਤੀ/ਕਮੀਸ਼ਨ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਾਪਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਡਿਪਾਜਿਟ ਲੈਕਰ ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਸਾਲਾਨਾ ਕਿਰਾਏ ਦੇ 100 ਗੁਣਾ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਰਕਮ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹੋਵੇਗੀ।

3.16 ਫੋਰਸ ਮੈਜਿਸਟ੍ਰੇਟ

ਫੋਰਸ ਮੈਜਿਸਟ੍ਰੇਟ ਈਵੈਂਟ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਰੱਬ ਦੇ ਕੰਮ, ਹੜ੍ਹ, ਸੇਕਾ, ਭੂਚਾਲ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕੁਦਰਤੀ ਆਫ਼ਤ ਜਾਂ ਸਥਿਤੀ, ਆਫ਼ਤ, ਮਹਾਂਮਾਰੀ ਜਾਂ ਮਹਾਂਮਾਰੀ, ਅੱਤਵਾਦੀ ਹਮਲਾ, ਯੁੱਧ ਜਾਂ ਦੰਗੇ, ਪ੍ਰਮਾਣੂ, ਰਸਾਇਣਕ ਜਾਂ ਨੈਵਿਕ ਦੂਸ਼ਿਤਤਾ, ਉਦਯੋਗਿਕ ਕਾਰਵਾਈ, ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਅਸਫਲਤਾ, ਕੰਪਿਊਟਰ ਦਾ ਟੁੱਟਣਾ ਜਾਂ ਭੰਨਤੋੜ, ਅਤੇ ਇਮਾਰਤਾਂ ਦਾ ਢਹਿ ਜਾਣਾ, ਅੱਗ, ਧਮਾਕਾ ਜਾਂ ਹਾਦਸਾ ਜਾਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਹੋਰ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਜੋ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਾਜਬ ਨਿਯੰਤਰਣ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹਨ।

ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਮੁਅੱਤਲ ਰਹੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਫੋਰਸ ਮੈਜਿਸਟ੍ਰੇਟ ਘਟਨਾ ਜਾਂ ਹਾਲਾਤ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਅਸੰਭਵ ਬਣਾ ਦਿੰਦੇ ਰਹਿੰਦੇ ਹਨ। ਸਰਵੋਤਮ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ, ਬੈਂਕ ਫੋਰਸ ਮੈਜਿਸਟ੍ਰੇਟ ਈਵੈਂਟ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨ ਲਈ ਵਾਜਬ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਦਯੋਗਿਕ ਕਾਰਵਾਈ, ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਅਸਫਲਤਾ, ਕੰਪਿਊਟਰ ਖਰਾਬ ਹੋਣ ਜਾਂ ਭੰਨਤੋੜ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਲਈ ਵਾਜਬ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗਾ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਵਿਘਨ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।

ਇਸ ਲਈ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇਕਰ ਇਹ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਘਟਨਾਵਾਂ (ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਪੱਤਰਕਾਰ ਬੈਂਕ(ਕਾਂ) ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਸਮੇਤ), ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਆਮ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਜਾਂ ਹਰ ਕਿਸਮ ਦੀ ਆਵਾਜਾਈ ਆਦਿ। ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹਨ ਜੋ ਇਸਨੂੰ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨਿਭਾਉਣ ਤੋਂ ਰੋਕਦਾ ਹੈ।

3.17 ਅਸਲ/ਸਿੱਧਾ ਘਾਟਾ

ਬੈਂਕ ਇਸ ਗਾਹਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਇੰਸਟਰੂਮੈਂਟ ਸੇਵਾ ਸਮੇਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਅਸਲ ਅਤੇ ਸਿੱਧੇ ਨੁਕਸਾਨ (ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਲਪਨਾਤਮਕ ਅਤੇ ਅਸਿੱਧੇ ਨੁਕਸਾਨ) ਦੀ ਹੱਦ ਤੱਕ ਹੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ, ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਸਬੂਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ।

3.18 ਪੂਰਾ ਅਤੇ ਅੰਤਮ ਨਿਪਟਾਰਾ

ਇੱਕ ਵਾਰ ਜਦੋਂ ਬੈਂਕ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਨੂੰ "ਪੂਰਾ ਅਤੇ ਅੰਤਮ ਨਿਪਟਾਰਾ" ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤੋਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਦਾਅਵਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

3.19 ਫਰਿਆਦਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ:

DBS ਬੈਂਕ ਇੰਡੀਆ ਲਿਮਿਟਿਡ ਵਿਖੇ, ਅਸੀਂ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਕੋਲੋਂ ਸਿਰਫ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ, ਉਹ ਸੇਵਾ ਜਿਸਦੇ ਤੁਸੀਂ, ਸਾਡੇ ਕੀਮਤੀ ਗਾਹਕ, ਹੱਕਦਾਰ ਹੋ।

ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੀ ਹੈ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹਰ ਸਮੇਂ ਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਜੇ ਉਹ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ।
- ਬੈਂਕ ਕਰਮਚਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਨੇਕ ਇਰਾਦੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਪੱਖਪਾਤ ਦੇ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਜੇ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ, ਤੁਸੀਂ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਪੱਧਰ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਉਮੀਦਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

ਤੁਸੀਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੀਤੀ 'ਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ:

<https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaints-and-grievances.page>

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੀਤੀ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ, ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵਾਧੇ ਦੇ ਪੱਧਰਾਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰੇਗੀ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਪਾਲਿਸੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਅਤੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ ਬਾਰੇ ਵੀ ਮਾਰਗ ਦਰਸ਼ਨ ਕਰਦੀ ਹੈ

4.1 ਮਲਕੀਅਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਅਥਾਰਟੀ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਨੂੰ DBS ਬੈਂਕ ਇੰਡੀਆ ਲਿਮਿਟਿਡ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਜੋ ਸਾਰਥਿਕ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਪਰ ਕੁਦਰਤੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਤਫਾਕਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਹਨ, ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਸਾਈਨ-ਆਫ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਬੋਰਡ, ਇਸ ਨੀਤੀ ਰਾਹੀਂ, CBG ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਜਾਂ ਸੌਂਪਣ ਲਈ **ਭਾਰਤ ਦੇ ਖਪਤਕਾਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਮੂਹ ਦੇ ਮੁਖੀ ਨੂੰ ਅਧਿਕਾਰ ਸੌਂਪਦਾ** ਹੈ।

4.2 ਸਮੀਖਿਆ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਤਿੰਨ ਸਾਲਾਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਾਰ (ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਤੱਕ ਦੀ ਗ੍ਰੇਸ ਪੀਰੀਅਡ ਦੇ ਨਾਲ) ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਸਪੇਸ ਜਾਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਿਕਾਸ ਵਿੱਚ ਵਿਕਾਸ ਦੇ ਕਾਰਨ ਪਹਿਲਾਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਨਿਰੰਤਰ ਪ੍ਰਸੰਗਿਕਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ

ਅਪੈਂਡਿਕਸ 1

ਸੰਸਕਰਣ ਇਤਿਹਾਸ

ਸੰਸਕਰਣ	ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ	ਮੁੱਖ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦਾ ਸੰਖੇਪ
1.0	ਦਸੰਬਰ 2021	- ਪਾਲਿਸੀ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ
2.0	ਜੂਨ 2023	- ਉਹ ਦ੍ਰਿਸ਼ ਜਿੱਥੇ ਬੈਂਕ RTGS ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਨਹੀਂ ਹੈ ਅਸਫਲ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਸਮਾਂ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ - ਸਮੀਖਿਆ ਮਿਆਦ - ਸੰਸਕਰਣ ਹਿਸ਼ੀ