



ਗਾਹਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ

2023

| ਸੈਕਸ਼ਨ | ਵਿਸ਼ਾ | ਪੰਨਾ |
|--------|--|------|
| 1 | ਜਾਣ-ਪਛਾਣ | 3 |
| 2 | ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਸਿਧਾਂਤ | 3 |
| 3 | ਨੀਤੀ | 3 |
| 3.1 | ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ/ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ | 3 |
| 3.2 | ਸਿੱਧਾ ਡੈਬਿਟ/ਇਲੈਕਟਰੋਨਿਕ ਭੁਗਤਾਨ (RTGS/NEFT)/ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਡੈਬਿਟ | 4 |
| 3.3 | ਭੁਗਤਾਨ ਰੋਕਣ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚੈਕ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ | 8 |
| 3.4 | ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ (ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਚੈੱਕ ਸੰਗ੍ਰਿਹ) | 8 |
| 3.5 | ਘਰੇਲੂ ਚੈਕ ਸੰਗ੍ਰਿਹ | 8 |
| 3.6 | ਟਰਾਂਜਿਟ ਵਿੱਚ ਗੁਆਚੇ ਆਰਟੀਕਲਾਂ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ | 9 |
| 3.7 | ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ | 9 |
| 3.8 | ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ | 9 |
| 3.9 | ਬੈਂਕ ਦੇ ਏਜੰਟ ਦੁਆਰਾ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ | 9 |
| 3.10 | ਨਿਵੇਸ਼ ਅਤੇ ਮੋਚਣ ਪਰਚੀਆਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਨਾ ਕਰਨਾ | 9 |
| 3.11 | ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਪੁਨਰ-ਭੁਗਤਾਨ 'ਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ | 10 |
| 3.12 | ਕਰੈਡਿਟ ਦੇਣ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ | 10 |
| 3.13 | ਅਸਫਲ ATM ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਕਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ | 11 |
| 3.14 | ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ/ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ/ ਇੰਟਰਨੈਟ ਬੈਂਕਿੰਗ/ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਗਲਤ/ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਡੈਬਿਟ | 12 |
| 3.15 | ਲਾਕਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਮੁਆਵਜ਼ਾ | 15 |
| 3.16 | ਅਣਕਿਆਸੀ ਘਟਨਾ | 16 |
| 3.17 | ਅਸਲੀ/ਸਿੱਧੀ ਹਾਨੀ | 16 |
| 3.18 | ਪੂਰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਨਿਪਟਾਨ | 16 |
| 3.19 | ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ | 16 |
| 4 | ਸ਼ਾਸਨ | 17 |
| 4.1 | ਮਾਲਕੀਅਤ ਅਤੇ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਅਥਾਰਿਟੀ | 17 |
| 4.2 | ਸਮੀਖਿਆ | 17 |

1 ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਇਕ ਅਜਿਹੇ ਸਿਸਟਮ ਨੂੰ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਹਾਨੀਪੂਰਤੀ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਤੀਸਰੇ ਪੱਖ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰਾਂ ਦੀ ਚੂਕ ਜਾਂ ਕਮਿਸ਼ਨ ਕਾਰਨ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਕਮੀ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੋਈ ਉਲੰਘਣਾ ਹੋਈ ਹੋਵੇ। ਇਸ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੀ ਇਹ ਗਾਹਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਡੈਬਿਟ, ਚੈਕ/ਆਰਟੀਕਲਾਂ ਦੇ ਦੇਰੀ ਵਾਲੇ ਸੰਗ੍ਰਿਹ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ, ਭੁਗਤਾਨ ਰੋਕਣ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੀ ਰਸੀਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚੈਕ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ, ਭਾਰਤ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਵਕ, ਬਾਹਰ ਦੇ ਬਾਹਰ ਜਾਵਕ, ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਉਧਾਰ, ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਆਰਟੀਕਲ, ਏਟੀਐਮ ਨਕਦ ਨਿਕਾਸੀ, ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟਰੋਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣਦੇਣ ਤੋਂ ਉਤਪੰਨ ਧੋਖਾਧੜੀ ਜੋ ਕਿ ਵਨ-ਟਾਈਮ ਪਾਸਵਰਡ (ਓਟੀਪੀ) ਜਾਂ 2 ਕਾਰਕ ਪ੍ਰਮਾਣੀਕਰਨ (2 ਐਫਏ) ਦੁਆਰਾ ਸਮਰਥਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਆਦਿ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਖੇਤਰਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਨ ਲਈ ਡਿਜ਼ਾਈਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਦਾਇਰਾ DBIL ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਹੈ।

2 ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਸਿਧਾਂਤ

ਇਹ ਨੀਤੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਪਾਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੈ। ਇਹ ਦੋਹਰਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਨੀਤੀ ਸਿਰਫ ਉਹਨਾਂ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਲਈ ਹਾਨੀਪੂਰਤੀ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਤੀਸਰੇ ਪੱਖ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਕਮੀ ਕਾਰਨ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟਰੋਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੋ ਕਿ ਓਟੀਪੀ ਜਾਂ 2 ਐਫਏ ਦੁਆਰਾ ਸਮਰਥਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਿ ਸਿੱਧਾ ਮਾਪਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਤਰਾਂ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਬੈਂਕ-ਗਾਹਕ ਵਿਵਾਦਾਂ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਲਈ ਵਿਧੀਗਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਗਠਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੰਚ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਆਪਣੀ ਸਥਿਤੀ ਦਾ ਬਚਾਓ ਕਰਨ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਪੂਰਵਗ੍ਰਹਿ ਦੇ ਬਗ਼ੈਰ ਹੈ। ਨੀਤੀ RBI ਅਤੇ ਹੋਰਨਾਂ ਪ੍ਰਸੰਗਿਕ ਅਥਾਰਟੀਆਂ ਅਤੇ ਨਿਆਮਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਰੈਗੂਲੇਟਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਿਤ ਹੈ।

3 ਨੀਤੀ

3.1 ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ/ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ

ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਨੇ ਕਿਸੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ/ਗਲਤ ਸਿੱਧਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ ਜਾਂ ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ ਦੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸਿੱਟੇ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਐਂਟਰੀ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਉਲਟ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ/ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ ਦੇ ਕਾਰਨ ਬੈਂਚਤ ਬੈਂਕ ਜਮਾਂ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਨਿਊਨਤਮ ਬਾਕੀ ਰਾਸ਼ੀ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਸਲੀ ਵਿਆਜ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਹਾਨੀਪੂਰਤੀ ਕਰੇਗਾ (ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਲੈਣਦੇਣ ਦੀ ਤਾਰੀਕ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਗਣਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਨਾ ਕਿ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਦੀ ਤਾਰੀਕ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ)। ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਗਲਤ ਦੱਸੀ ਗਈ ਐਂਟਰੀ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤੀਸਰਾ ਪੱਖ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਦੀ ਤਾਰੀਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤਸਦੀਕ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪੂਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ

ਕਰੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਤਸਦੀਕ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤੀਸਰਾ ਪੱਖ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਸਰਵੇਤਮ ਯਤਨ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਗਲਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਦੀ ਤਾਰੀਕ ਦੇ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤਸਦੀਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪੂਰੀ ਕਰੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਕਾਰਨ ਕਰ ਕੇ ਤੀਸਰਾ ਪੱਖ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਯਤਨਾਂ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਦੇਰ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਨੂੰ ਉੱਪਰ ਦੱਸੀ ਗਈ ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਇਸ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਸੰਚਾਲਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਗਲਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਜਿਸ ਦੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵਪਾਰੀ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈਂਦੀ ਹੈ, ਕਾਰਡ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਬੈਂਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਬਗ਼ੈਰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਗਲਤ ਕਰੈਡਿਟ ਪੋਸਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਰਾਸ਼ੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਡੈਬਿਟ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਦਾ ਹੈ। DBS ਦੁਆਰਾ ਪੋਸਟ ਕੀਤੇ ਗਏ ਗਲਤ ਕਰੈਡਿਟ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕਿਸੇ ਤੀਸਰੇ ਪੱਖ ਵੱਲੋਂ ਕਿਸੇ ਤਰੁੱਟੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਪੂਰੀ ਤਰਾਂ ਨਾਲ ਗਲਤ ਕਰੈਡਿਟ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਰਾਸ਼ੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਅਜਿਹੇ ਉਲਟਫੇਰ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪੂਰਵ ਸਹਿਮਤੀ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈਂਦੀ ਹੈ।

3.2 ਸਿੱਧਾ ਡੈਬਿਟ/NACH ਡੈਬਿਟਸ/ਇਲੈਕਟਰੋਨਿਕ ਭੁਗਤਾਨ (RTGS/NEFT/IMPS/UPI)/ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਡੈਬਿਟ

ਬੈਂਕ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸਿੱਧੇ ਡੈਬਿਟ/ ਸਥਾਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ / ECS ਜਾਂ NACH ਡੈਬਿਟ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਲਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੀਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਵਾਲੇ ਕਾਰਡ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੁਲਕ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਬਸ਼ਰਤ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਤਾਰੀਖ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਉੱਚਿਤ ਬਾਕੀ ਰਾਸ਼ੀ ਉਪਲੱਬਧ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਾਲ ਵੈੱਬ ਡੈਬਿਟ ਆਦੇਸ਼/ਸਥਾਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੋਵੇ। ਇਹ ਨੀਤੀ ਸਿਰਫ ਉਸ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਸੁਲਕਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰੇਗੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿ ਕਰੈਡਿਟ ਜਾਣਾ ਸੀ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮੁੱਦੇ ਲਈ ਨਹੀਂ। RTGS / NEFT / IMPS / UPI ਵਰਗੇ ਇਲੈਕਟਰੋਨਿਕ ਭੁਗਤਾਨ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਾਸਿਤ ਹੋਣਗੇ। ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਸੂਚਿਤ ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ/ਸੁਲਕਾਂ ਦੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਲਾਗੂ ਸੇਵਾ ਸੁਲਕ ਡੈਬਿਟ ਕਰੇਗਾ। ਜਿੱਥੇ ਕੋਈ ਡੈਬਿਟ ਸੁਲਕ ਗਲਤੀ ਨਾਲ ਅਣਜਾਣੇ ਵਿੱਚ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਦੇ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਲਤ ਐਂਟਰੀ ਨੂੰ ਉਲਟ ਦੇਵੇਗਾ ਜੋ ਕਿ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ ਜਿਵੇਂਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਜਮਾਂ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾਂ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਬਾਕੀ ਨਿਊਨਤਮ ਬਾਕੀ ਰਾਸ਼ੀ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਲਗਾਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਜਾਂ ਦੰਡ ਦੇ ਸਿੱਧੇ ਅਤੇ ਅਸਲੀ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਹੋਵੇਗਾ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਸਲੀ ਵਿਆਜ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਬੱਚਤ/ਚਾਲੂ ਖਾਤਿਆਂ /ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਖਾਤਿਆਂ 'ਤੇ ਨਿਊਨਤਮ ਬਾਕੀ ਰਾਸ਼ੀ ਦੇ ਗੈਰ ਰੱਖ-ਰਖਾਅ ਲਈ ਲਗਾਏ ਗਏ ਦੰਡ ਦੀ ਹਾਨੀਪੂਰਤੀ ਕਰੇਗਾ। ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਸੰਚਾਲਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਣ-ਅਧਿਕਾਰਤ ਗਲਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਜਿਸ ਦੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵਪਾਰੀ ਸੰਸਥਾ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਨੂੰ ਕਾਰਡ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇ ਬਗੈਰ ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ/ਸਰਗਰਮ ਕਰਨਾ

ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਣਚਾਹੇ ਕਰਜ਼ੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਅਣਚਾਹੀਆਂ ਕਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤਾਂ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਹਾਸਲਕਰਤਾ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇ ਬਗੈਰ ਅਣਚਾਹੀ ਕਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਉਸ 'ਤੇ ਇਤਰਾਜ਼ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਨਾ ਸਿਰਫ ਕਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲਵੇਗਾ, ਬਲਕਿ ਉੱਚਿਤ ਸਮਝੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦੰਡ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵੀ ਉੱਤਰਦਾਈ ਹੋਵੇਗਾ।

ਅਣਚਾਹੇ ਕਾਰਡ ਦੇ ਦੁਰ-ਉਪਯੋਗ ਤੋਂ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਾਨੀ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਜਿਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਨਾਮ ਤੋਂ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਉਸ ਨੂੰ ਇਸ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰ ਨਹੀਂ ਠਹਿਰਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਜਿੱਥੇ ਇਹ ਸਥਾਪਿਤ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕ ਨੇ ਹਾਸਲਕਰਤਾ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇ ਬਗੈਰ ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਅਤੇ ਸਰਗਰਮ ਕੀਤਾ ਸੀ, ਬੈਂਕ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਆਮਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਦੰਡ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸ਼ੁਲਕ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲਵੇਗਾ।

ਅਸਫਲ ਜਾਂ 'ਫੇਲ' ਲੈਣ-ਦੇਣ

ਅਸਫਲ ਜਾਂ 'ਫੇਲ' ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਸਫਲਤਾ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਰਨਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਸਿੱਧੇ ਗਾਹਕ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰ ਨਹੀਂ ਹਨ ਜਿਵੇਂਕਿ ਸੰਚਾਰ ਲਿੰਕ ਵਿੱਚ ਵਿਘਨ, ਏਟੀਐਮ ਵਿੱਚ ਨਕਦੀ ਦੀ ਅਣ-ਉਪਲੱਬਧਤਾ, ਸਰੋਤਾਂ ਦਾ ਸਮਾਂ ਸਮਾਪਤ ਹੋਣਾ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰ ਕੇ ਲਾਭਪਾਤਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕਰੈਡਿਟ ਨਾ ਹੋਣਾ, ਆਦਿ।

ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਨ ਕਰ ਕੇ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ RTGS/NEFT/NACH ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਉੱਤਰਦਾਈ ਹੋਵੇਗਾ:

- ਖਾਤਾ ਫ੍ਰੀਜ਼ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ
- ਖਾਤਾ ਅਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ
- ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਹੈ
- ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਗਲਤ ਲਾਭਪਾਤਰ ਦਾ ਨਾਮ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਕਾਰਨ ਲਾਭਪਾਤਰ ਦਾ ਨਾਮ ਮੇਲ ਨਹੀਂ ਖਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗਲਤ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਕੋਡ
- ਐਨਆਰ –
 - ਗੈਰ-NRE ਭੁਗਤਾਨਕਰਤਾ NRE ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ○ NRO ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਆਵਕ ਕਰੈਡਿਟ ○ ਫੰਡਸ ਦਾ ਸਰੋਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ
- ਕੋਈ ਹੋਰ ਵੈਧ ਵਪਾਰਕ ਕਾਰਨ
- ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਾਹਕ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਸੰਰਚਿਤ ਨਕਦੀ /ਵਪਾਰ/FX/ਕਰਜ਼ਾ ਹੱਲ ਦਾ ਉਪਯੋਗ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਇਸ ਲਈ ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ T+1 ਵਪਾਰਕ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਕਿ T ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਤਾਰੀਕ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਲਈ ਵਿਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੱਸਦੇ ਹਨ ਕਿ ਬੈਂਕ ਕਿਸ ਤਰਾਂ ਦੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਗਣਨਾ ਕਰੇਗਾ:

RTGS

2 ਘੰਟੇ ਦੀ ਸਮਾਂ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਭੁਗਤਾਨ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰਾਂ ਦੀ ਦੇਰੀ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਮੂਲ ਗਾਹਕ ਮੌਜੂਦਾ ਦਰ ਪਲੱਸ 2% 'ਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਲਈ ਪਾਤਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਜੇਕਰ ਲਾਭਪਾਤਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ/ਕਰੈਡਿਟ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਇਸ ਬੈਂਕ/ਸ਼ਾਖਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਹੱਲ ਸੰਤੋਸ਼ਜਨਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਪਤੇ 'ਤੇ ਦਿਨਾਂਕ ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿ UTR ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ -

ਚੀਫ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ

ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ

ਪਹਿਲੀ ਮੰਜ਼ਿਲ,

ਅਮਰ ਬਿਲਡਿੰਗ

ਸਰ ਪੀ.ਐਮ.ਰੋਡ

ਮੁੰਬਈ, 400001

cgmcepd@rbi.org.in

ਨੋਟ: ਉਪਰੋਕਤ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ RTGS ਸਿਸਟਮ 'ਤੇ RBFAQ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ ਜੋ ਕਿ -

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

NEFT

ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਨਿਪਟਾਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇ ਘੰਟੇ ਦੇ ਅੰਦਰ NEFT ਲੈਣਦੇ ਨੂੰ ਕਰੈਡਿਟ ਜਾਂ ਵਾਪਸ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ RBI LAF ਰੈਪੇ ਦਰ 'ਤੇ ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ, ਨਾਲ ਹੀ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਦੋ ਫੀਸਦੀ/ਕਰੈਡਿਟ ਰੀਫੰਡ ਦੀ ਤਾਰੀਕ ਤੱਕ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋਵੇ, ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਇੰਤਜ਼ਾਰ ਕੀਤੇ ਬਗ਼ੈਰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਮਾਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਵਾਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਵਿਵਾਦਿਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਕੇਂਦਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਵੇਰਵੇ:

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

NEFT ਲਈ ਗਾਹਕ ਸੁਵਿਧਾ ਕੇਂਦਰ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਇੱਥੇ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

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

ਜੇਕਰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ "ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ (RB-IOI, 2021)" ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। RB-IOI, 2021 ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ RBI ਦੁਆਰਾ ਰੈਗੂਲੇਟਡ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਇਕ ਹਵਾਲਾ ਪ੍ਰਾਯੋਗ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ। RB-IOI, 2021, RBI ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਨਿਮਨਲਿਖਤ

ਪੱਥ ਉਪਲੱਬਧ ਹੈ:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ ਐਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਾਂ ਫਿਰ ਸਮਰਪਿਤ ਈ-ਮੇਲ crpc@rbi.org.in ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਜਾਂ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਐਂਡ ਇੰਡੀਆ ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ-160017 'ਤੇ ਸਥਾਪਿਤ ਕੇਂਦਰੀਕਰਨ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੇਂਦਰ (CRPC) ਨੂੰ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਪਥ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਲਈ ਇਕ ਟੇਲ ਫਰੀ ਨੰਬਰ-14448(9:30am ਤੋਂ 5:15pm)-ਬਹੁਭਾਸ਼ੀ ਸਮਰਥਨ ਵਿੱਚ ਉਪਲੱਬਧ ਹੈ।

ਨੋਟ:ਉਪਰੋਕਤ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ NEFT ਸਿਸਟਮ 'ਤੇ RBIFAQ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ

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

IMPS/UPI/NACH/APB:

| 1 | ਆਧਾਰ ਭੁਗਤਾਨ ਬਿਜ ਸਿਸਟਮ (APBS) | | |
|---|---|--|---|
| ਏ | ਲਾਭਪਾਤਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਮਾਂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ | ਲਾਭਪਾਤਰ ਨੂੰ T + 1 ਦਿਨ ਵਿੱਚ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਪਲਟਣਾ ਪਵੇਗਾ | ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ T +1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਤਾਂ ਰੋਜ਼ਾਨਾ 100/- |

| 2 | ਤੱਤਕਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਸਿਸਟਮ (IMPS) | | |
|---|---|---|---|
| ਏ | ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਲਾਭਪਾਤਰ ਦਾ ਖਾਤਾ ਜਮਾਂ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਹੈ | ਜੇਕਰ ਲਾਭਪਾਤਰ ਦੇ ਕਰੈਡਿਟ ਵਿੱਚ ਜਮਾਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਿਆ, ਤਾਂ ਲਾਭਪਾਤਰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਖੁਦ ਬਾ ਖੁਦ ਨਵੀਨਤਮ T+1 ਦਿਨ (R) ਨਵੀਨਤਮ ਵਿੱਚ ਉਲਟ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ | ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ T +1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਤਾਂ 100/- ਰੋਜ਼ਾਨਾ |

| 3 | ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਇੰਟਰਫੇਸ (UPI) | | |
|---|---|--|--|
| ਏ | ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਲਾਭਪਾਤਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕਰੈਡਿਟ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਹੈ (ਪੈਸੇ ਦੀ ਤਬਦੀਲੀ) | ਜੇਕਰ ਲਾਭਪਾਤਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕਰੈਡਿਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਿਆ, ਤਾਂ ਲਾਭਪਾਤਰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਖੁਦ ਬਾ ਖੁਦ T +1 (R) ਨਵੀਨਤਮ ਦਿਨ ਵਿੱਚ ਉਲਟ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। | ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ T +1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ, ਤਾਂ 100/- ਰੋਜ਼ਾਨਾ |

| | | | |
|----|---|--|---|
| ਬੀ | ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਵਪਾਰੀ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਨਹੀਂ ਹੋਈ ਹੈ (ਵਪਾਰੀ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ)। | Auto-reversal within T + 5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਖੁਦ ਬ ਖੁਦ ਉਲਟ | ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ T +5 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ, ਤਾਂ 100/-ਰੋਜ਼ਾਨਾ |
|----|---|--|---|

| | | | |
|----|---|---|---|
| 4 | ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸਵੈਚਾਲਿਤ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਹਾਊਸ (NACH) | | |
| ਏ | ਲਾਭਪਾਤਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਮਾਂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਜਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਦਾ ਉਲਟਣਾ | ਲਾਭਪਾਤਰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ T+ 1 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬਗ਼ੈਰ ਕਰੈਡਿਟ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਉਲਟਣਾ | ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ T +1 day ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਤਾਂ ਰੋਜ਼ਾਨਾ 100/- |
| ਬੀ | ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਡੈਬਿਟ ਆਦੇਸ਼ ਹਟਾਏ ਜਾਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਡੈਬਿਟ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ। | ਗਾਹਕ ਦਾ ਬੈਂਕ ਇਸ ਤਰਾਂ ਦੇ ਡੈਬਿਟ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। ਹੱਲ T+1 ਇਕ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਹੈ। | |

ਉਪਰੋਕਤ ਗਰਿੱਡ ਵਿੱਚ T+1/T+5 ਦਾ ਉਪਯੋਗ RBI ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਵਸ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ

ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਇਹ ਧਿਆਨ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ:

- * ਨਿਰਧਾਰਿਤ TAT ਅਸਫਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਬਾਹਰੀ ਸੀਮਾ ਹੈ; ਅਤੇ
- * ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੇ ਅਸਫਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਦੀ ਦਿਸ਼ਾ ਵੱਲ ਯਤਨ ਕਰਨਗੇ।

ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਉਹ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਖੁਦ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਇੰਤਜ਼ਾਰ ਕੀਤੇ ਬਗ਼ੈਰ।

ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਸਹਿ-ਭਾਗੀਦਾਰ (ਉਦਾਹਰਨ NPCI) ਦੁਆਰਾ ਭੇਜੇ ਗਏ ਸੰਚਾਲਨ/ਤਕਨੀਕੀ ਮੁੱਦਿਆਂ ਕਾਰਨ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ UPI/ IMPS ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਉੱਤਰਦਾਈ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

NPCI ਨੇ ਫੰਡ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੇ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ IMPS/UPI ਪੋਰਟਲ ਵਿੱਚ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਸਵੈਚਾਲਿਤ ਗਣਨਾ ਕੀਤੀ ਹੈ।

- DBS (ਲਾਭਪਾਤਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ) ਤੋਂ ਵਾਪਸੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ, NPCI ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਇਕ ਹਿੱਸੇ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ DBS ਨੂੰ ਡੈਬਿਟ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਧੰਨ ਜਾਵਕ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ DBS' ਦੀ ਜੇਬ ਤੋਂ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਧੰਨ ਜਾਵਕ ਬੈਂਕ ਦੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ (ਨਾ ਕਿ DBS ਦੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ)।

- ਕਾਊਂਟਰ ਪਾਰਟੀ ਬੈਂਕ (ਲਾਭਪਾਤਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਕਿ DBS ਧੰਨ ਜਾਵਕ ਹੈ) ਤੋਂ ਵਾਪਸੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ, NPCI ਦੂਸਰੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਡੈਬਿਟ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ DBS ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਦੂਸਰੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਜੇਬ ਤੋਂ ਮੁਆਵਜ਼ਾ DBS ਦੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜਿਹਨਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ TAT ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਅਸਫਲਤਾ ਦੇ ਨਿਵਾਰਨ ਦਾ ਲਾਭ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਉਹ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਅਣਚਾਹੇ ਕਾਰਡ:

ਜਿਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਨਾਮ 'ਤੇ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਉਹ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਨਾਲ ਹੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ "ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ (RB-IOS,2021)" ਦੀਆਂ ਤਜਵੀਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਣਚਾਹੇ ਕਾਰਡ ਦੇ ਹਾਸਲਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਦੇਣਯੋਗ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰੇਗਾ।

3.3 ਭੁਗਤਾਨ ਰੋਕਣ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚੈਕ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ

ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਰੋਕਣ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚੈਕ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਸਾਵਧਾਨੀ ਨਾਲ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਵਿਰੋਧਾਭਾਸੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਹਾਸਲ ਨਹੀਂ ਹੋਏ ਹਨ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਉਲਟ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ 2 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਮੁੱਲ-ਦਿਨਾਂਕਿਤ ਕਰੈਡਿਟ ਦੇਵੇਗਾ। ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਪੈਰਾ 3.1 ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁੱਖ ਕਾਰਕ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਭੁਗਤਾਨ ਗਾਹਕ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਇਤਿਹਾਸ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਿਵੇਕ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

3.4 ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ (ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਚੈਕ ਸੰਗ੍ਰਿਹ)

ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨਾਮਜ਼ਦ ਚੈੱਕਾਂ ਦੇ ਸੰਗ੍ਰਿਹ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ ਕਿਉਂਕਿ ਬੈਂਕ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਕਰੈਡਿਟ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮਰੱਥ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਹ ਬੈਂਕ ਦਾ ਅਨੁਭਵ ਹੈ ਕਿ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚੋਂ ਕਢਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਆਰਟੀਕਲਾਂ ਦੇ ਸੰਗ੍ਰਿਹ ਦਾ ਸਮਾਂ ਦੇਸ਼-ਦਰ-ਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਇੱਥੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਜਗਾ-ਜਗਾ ਅਲੱਗ-ਅਲੱਗ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਤਜਵੀਜ਼ੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਲੀਅਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਆਰਟੀਕਲਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਸਮਾਂ ਮਾਨਦੰਡ ਵੀ ਦੇਸ਼-ਦਰ-ਦੇਸ਼ ਅਲੱਗ-ਅਲੱਗ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਸੰਵਾਦਦਾਤਾ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਨੈਸਟਰੋ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਆਮਦਨ ਜਮਾਂ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਅਣਉੱਚਿਤ ਦੇਰੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ : - ਬੈਂਕ ਦੀ ਚੈੱਕ ਸੰਗ੍ਰਿਹ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਵਿਸਥਾਰਪੂਰਵਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਅਨੁਸਾਰ ਆਮਦਨ ਜਮਾਂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਵਿਆਜ

-ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਐਕਸਚੇਂਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤੀ ਕੁਲ ਗਤੀਵਿਧੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੰਭਾਵਿਤ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

3.5 ਘਰੇਲੂ ਚੈੱਕ ਸੰਗ੍ਰਿਹ

ਗਾਹਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਦੇ ਭਾਗ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਗ੍ਰਿਹ ਆਰਟੀਕਲਾਂ (ਸਥਾਨਕ/ਬਾਹਰੀ ਚੈੱਕ) ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਚੈੱਕ ਸੰਗ੍ਰਿਹ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਰੇ ਕਰੈਡਿਟ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹਾ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਬਰੈਰ ਕੋਈ ਦਾਅਵਾ ਕੀਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਦੇਰੀ ਵਾਲੇ ਸੰਗ੍ਰਿਹ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਜਾਂ ਹੋਰਨਾਂ ਬੈਂਕਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਢਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਆਰਟੀਕਲਾਂ ਵਿਚਾਲੇ ਕੋਈ ਅੰਤਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਦੇਰੀ ਵਾਲੇ ਸੰਗ੍ਰਿਹ ਲਈ ਵਿਆਜ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

ਏ) ਸਥਾਨਕ ਚੈੱਕ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ 3 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਪਰੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਘਰੇਲੂ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਦਰ।

ਬੀ) ਸੀਟੀਐਸ ਕੇਂਦਰਾਂ 'ਤੇ ਦੇਣਯੋਗ ਬਾਹਰੀ ਚੈੱਕਾਂ ਦੇ ਸੰਗ੍ਰਿਹ ਵਿੱਚ 3 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਘਰੇਲੂ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਦਰ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਸੀਟੀਐਸ ਕੇਂਦਰਾਂ ਵਿੱਚ 10 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ।

ਸੀ) ਜਿੱਥੇ ਕਿ ਦੇਰੀ 14 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵਧੇਰੇ ਹੈ, ਉੱਥੇ ਸਬੰਧਿਤ ਮਿਆਦ ਲਈ ਘਰੇਲੂ ਮਿਆਦੀ ਜਮਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ (ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨਿਕਾਸੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇ ਨਾਲ ਘਰੇਲੂ ਮਿਆਦੀ ਜਮਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਦਰਾਂ)

ਡੀ) ਆਸਾਧਾਰਨ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਯਾਨੀ ਕਿ 90 ਕੈਲੰਡਰੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਦੇਰੀ ਸਬੰਧਿਤ ਘਰੇਲੂ ਮਿਆਦੀ ਜਮਾਂ ਦਰ (ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨਿਕਾਸੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇ ਨਾਲ ਘਰੇਲੂ ਮਿਆਦੀ ਜਮਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਦਰਾਂ) ਤੋਂ 2% ਵੱਧ ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।)

ਈ) ਜੇਕਰ ਸੰਗ੍ਰਿਹ ਦੇ ਤਹਿਤ ਚੈੱਕ ਦੀ ਆਮਦਨ ਗਾਹਕ ਦੇ ਓਵਰਡਰਾਫਟ/ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਮਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਸੀ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਦਰ ਨਾਲ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਆਸਾਧਾਰਨ ਦੇਰੀ ਲਈ, ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਦਰ ਤੋਂ 2% ਵੱਧ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਐਫ) ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਲਈ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਗਾਹਕ ਸਥਾਨਕ ਚੈੱਕ ਨੂੰ 2 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਬਾਹਰੀ ਚੈੱਕ ਨੂੰ ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਦੇਣਯੋਗ ਤਾਰੀਕ ਤੋਂ 5 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਮਾਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰਾਂ ਦਾ ਜੁਰਮਾਨਾ ਜਾਂ ਚਾਰਜ ਨਹੀਂ ਲਗਾਵੇਗਾ। ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਭੇਜੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੇਰੀ ਵਾਲੇ ਕਰੈਡਿਟ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਦੇਣਯੋਗ ਤਾਰੀਕ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹਾਸਲ ਭੁਗਤਾਨ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਨ ਕਰ ਕੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਭੇਜੇ ਗਏ ਦੇਰੀ ਵਾਲੇ ਕਰੈਡਿਟ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਅੰਸ਼ਿਕ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਵਾਲੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜੁਰਮਾਨਾ ਜਾਂ ਦੰਡਾਤਮਕ ਚਾਰਜ ਲਗਾਏਗਾ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਲਗਾਏਗਾ।

3.6 ਟਰਾਂਜਿਟ ਵਿੱਚ ਗੁਆਏ ਗਏ ਆਰਟੀਕਲਾਂ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੌਂਪੇ ਗਏ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਆਰਟੀਕਲਾਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੀ ਗਾਹਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਵੀ ਚੈੱਕ ਵਸੂਲੀ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਬੈਂਕ ਗੁਆਏ ਹੋਏ ਚੈੱਕ/ਆਰਟੀਕਲ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ 'ਤੇ 10 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੱਕ ਦੀ ਉੱਚਿਤ ਦੇਰੀ ਲਈ ਘਰੇਲੂ ਬੱਚਤ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ।

3.7 ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ

ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ, ਫੰਡ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਲਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਦੀ ਬੁਕਿੰਗ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਲਈ ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਹਾਸਲ ਫੰਡਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦੇਣਦਾਰੀ ਵਾਲੀ ਮੁੱਲ ਤਾਰੀਕ ਨਾਲ ਬੁੱਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਇਹਨਾਂ ਜਮਾਂ ਰਾਸ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤਤਾ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਇਹਨਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕੱਟ-ਔਫ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਪ੍ਰਾਪਤਤਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕਾਰਜ ਕਰੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਨਿਰਦੇਸ਼ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਜਮਾਂ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਨਿਊਨਤਮ ਬਾਕੀ ਰਾਸ਼ੀ ਵਿੱਚ ਕਟੌਤੀ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਗਾਏ ਗਏ ਅਸਲੀ ਸੁਲਕ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕਰ ਕੇ ਅਜਿਹੇ ਨੁਕਸਾਨ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੇਗਾ।

3.8 ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ

ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੀ ਅਪੀਲ ਨੂੰ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਕ ਤੋਂ ਪੰਦਰਵਾੜੇ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਕੋਲੋਂ ਮੰਗੇ ਗਏ ਜ਼ਰੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਦੇਰੀ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਬੈਂਕ ਸਬੰਧਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤਤਾ ਮਿਆਦ ਲਈ ਲਾਗੂ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਜਮਾਂ ਦਰ (ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਨਿਕਾਸੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇ ਨਾਲ ਘਰੇਲੂ ਮਿਆਦੀ ਜਮਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਦਰ) 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ ਸਿਰਫ ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਿੱਥੇ ਕਿ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਦੀ ਅਪੀਲ ਖਰੀਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਤੀਸਰੇ ਪੱਖ ਦੇ ਸਮਰਥਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

3.9 ਏਜੰਟ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹਾਸਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਨੁਮਾਇੰਦੇ/ਕੋਰੀਅਰ ਜਾਂ DSA ਨੇ ਕੋਈ ਅਣਉੱਚਿਤ ਆਚਰਨ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਉੱਚਿਤ ਕਦਮ ਉਠਾਏਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹਾਸਲ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਕ ਤੋਂ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਿੱਟਿਆਂ ਤੋਂ ਜਾਣੂੰ ਕਰਾਏਗਾ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਉੱਚਿਤ ਹੋਵੇਗਾ, ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਅਸਲੀ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਾਮਲੇ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਹੋਰ ਖਰਚਾ ਅਤੇ ਅਸਿੱਧੇ ਵਿੱਤੀ ਜਾਂ ਗੈਰ-ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹਨ।

3.10 ਨਿਵੇਸ਼ ਅਤੇ ਮੋਚਨ ਪਰਚੀਆਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਨਾ ਕਰਨਾ

ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਮਿਊਚੁਅਲ ਫੰਡ ਵਿੱਚ ਅੱਗੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਵੇਸ਼ ਜਾਂ ਮੋਚਨ ਪਰਚੀਆਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਉਸ ਮਿਆਦ ਲਈ ਜਿਸ ਮਿਆਦ ਲਈ ਪਰਚੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਈ ਹੈ, ਮੌਜੂਦਾ ਘਰੇਲੂ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਦਰ 'ਤੇ ਦੇਰੀ ਵਾਲੀ ਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕਰੇਗਾ।

ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਾਵਰੇਨ ਗੋਲਡ ਬੋਡ (SGB) ਲਈ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਰੱਦ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ T+1 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਧੰਨ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਦਾ ਪੂਰਾ ਯਤਨ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਬਿਨੇਕਾਰ ਨੂੰ ਰਾਸ਼ੀ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਦੀ

ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ ਰੈਂਪੇ ਦਰ + 2% 'ਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਨਿਵੇਸ ਰਾਸ਼ੀ 'ਤੇ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

3.11 ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਪੁਨਰ-ਭੁਗਤਾਨ 'ਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ

ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੰਧਕ ਸੰਪਤੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਰੱਖੀ ਗਈ ਚਲ ਸੰਪਤੀ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸਕਿਓਰਟੀਆਂ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ/ਸਿਰਲੇਖ ਵਿਲੇਖ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਰੀ ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਦੇ ਪੁਨਰ-ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਰ ਸਬੰਧਿਤ ਰਸਮਾਂ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀਕਰਨ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੇ 30 ਕੈਲੰਡਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ।

ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਸੈਟ ਔਫ ਕਰਨ ਦੇ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦਾ ਉਪਯੋਗ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਹੋਰਨਾਂ ਦਾਅਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰਨ ਵੇਰਵੇ ਨਾਲ ਉੱਚਿਤ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਬੰਧਕ ਸੰਪਤੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਰੱਖੀ ਗਈ ਚਲ ਸੰਪਤੀ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ/ਸਿਰਲੇਖ ਕਰਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਸਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਨ/ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਾਂਦਾ। ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਹੋਰਨਾਂ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੇ ਪੂਰਨ ਪੁਨਰ-ਭੁਗਤਾਨ/ਨਿਪਟਾਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਬੰਧਕ ਸੰਪਤੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਰੱਖੀ ਗਈ ਚਲ ਸੰਪਤੀ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ/ਸਿਰਲੇਖ ਕਰਾਰਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਵਿੱਚ 30 ਕੈਲੰਡਰੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਕੋਈ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ (ਸਕਿਓਰਟੀਆਂ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ/ਸਿਰਲੇਖ ਕਰਾਰਾਂ ਦੀ ਰਿਹਾਈ ਦੇ ਦਿਨ ਤੋਂ ਇਕ ਦਿਨ ਪਹਿਲਾਂ) ਲਈ 5000/- ਰੁਪਏ ਦਾ ਜੁਰਮਾਨਾ ਦੇਵੇਗਾ।

ਮੂਲ ਚਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅੰਸ਼ਿਕ ਜਾਂ ਪੂਰਨ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਨਸ਼ਟ/ਹਾਨੀਗ੍ਰਸਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਗਈ ਸੰਪਤੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ/ਸਿਰਲੇਖ ਕਰਾਰਾਂ ਦੀ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਉਸ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਲਾਗਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿਨ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਸਿਰਫ ਕਰਜ਼ਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਹੋਰਨਾਂ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੇ ਪੂਰਨ ਪੁਨਰ-ਭੁਗਤਾਨ/ਨਿਪਟਾਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 60 ਕੈਲੰਡਰੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਉੱਤਰਦਾਈ ਹੋਵੇਗੀ।

ਜੇਕਰ ਮ੍ਰਿਤਕ ਗਾਹਕ (ਗਾਹਕਾਂ) ਕੋਲ ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੀ ਮਾਲਕੀਅਤ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਰੀ ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਰਨਾਂ ਸਬੰਧਿਤ ਰਸਮਾਂ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀਕਰਨ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ 'ਤੇ, ਉਪਰੋਕਤ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਉਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਦੇਣਯੋਗ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਬੈਂਕ ਨੇ ਬੰਧਕ ਸੰਪਤੀ ਤੋਂ ਸਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ/ਮਾਲਕੀਅਤ ਕਰਾਰ ਜਾਰੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਹਨ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਪ੍ਰਸੰਗਿਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੇ ਦਿਨ ਤੋਂ ਉੱਪਰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਸਮਾਂ ਮਿਆਦ (30 ਜਾਂ 60 ਕੈਲੰਡਰੀ ਦਿਨ) ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੇ ਸੁਲਕ ਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ।

ਉਪਰੋਕਤ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਉਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਵੀ ਦੇਣਯੋਗ ਹੋਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਬੈਂਕ ਉੱਪਰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਸਮਾਂ ਮਿਆਦ (30 ਜਾਂ 60 ਕੈਲੰਡਰੀ ਦਿਨ) ਦੇ ਅੰਦਰ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਪੰਜੀਕ੍ਰਿਤ ਸੁਲਕ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਹਟਾਉਂਦਾ ਹੈ।

3.12 ਕਰੈਡਿਟ ਦੇਣ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ

ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਹਾਸਲ NEFT, RTGS ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਐਡਵਾਂਸ ਕਰੈਡਿਟ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਦੇਰੀ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਤਮਕ/ਨਿਆਮਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲਾਭਪਾਤਰ ਨੂੰ NEFT/ NECS/ NACH ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਤਰੁੱਟੀ ਜਾਂ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਕਾਰਨ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਲੰਘ ਜਾਣ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ RBI LAF ਰਿਪੋਰਟ ਪਲੱਸ 2 ਫੀਸਦੀ ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਦਾਅਵਾ ਨਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ ਵੀ ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਤਮਕ/ਨਿਆਮਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਲੰਘ ਜਾਣ 'ਤੇ ਲਾਭਪਾਤਰ ਨੂੰ RTGS ਜਮਾਂ ਜਮਾਂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੈਣ-ਦੇਣ/ਰਿਟਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਕ 'ਤੇ ਲਾਗੂ REPO ਦਰ ਨਾਲ ਦੋ ਫੀਸਦੀ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੇ ਹਿਸਾਬ ਨਾਲ ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਉਸੇ ਦਿਨ ਕਰੈਡਿਟ ਪਾਸ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਲ ਕਰੈਡਿਟ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਇਕ ਦਿਨ ਲਈ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਦਾਅਵਾ ਨਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ ਵੀ ਦੰਡਾਤਮਕ ਵਿਆਜ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਕਾਰਨ ਕਰ ਕੇ ਲਾਭਪਾਤਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਧੰਨਰਾਸ਼ੀ ਜਮਾਂ ਕਰਨਾ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਜਿਵੇਂਕਿ ਖਾਤਾ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਖਾਤਾ ਫ੍ਰੀਜ਼ ਹੈ, ਆਦਿ, ਧੰਨਰਾਸ਼ੀ ਹਾਸਲ ਕਰਤਾ ਮੈਂਬਰ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਇੰਟਰਫੇਸ 'ਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਇਕ ਘੰਟੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂ

RTGS ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ RTGS ਵਪਾਰਕ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਤ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਮੈਂਬਰ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਦਕਿ NEFT ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਧੰਨਰਾਸ਼ੀ ਮੈਂਬਰ ਇੰਟਰਫੇਸ 'ਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਹਾਸਲ ਹੋਣ ਦੇ 2 ਘੰਟੇ ਅੰਦਰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

3.13 ਅਸਫਲ ATM ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ

ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹਾਸਲ ਹੋਣ ਦੇ 5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਅਪੀਲ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲਵੇਗਾ। ਕਰੈਡਿਟ ਪਾਸ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, T+5 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਦੇਰੀ ਲਈ 100/- ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ, ਗਾਹਕ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਬਗ਼ੈਰ, ਸਵੈਚਾਲਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ/ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਜਮਾਂ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

| ਲੜੀ ਨੰਬਰ | ਘਟਨਾ ਦਾ ਵੇਰਵਾ | ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਲਈ ਫਰੇਮਵਰਕ | |
|----------|---|---|---|
| | | ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਲਈ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ | ਅਦਾਇਗੀਯੋਗ ਮੁਆਵਜ਼ਾ |
| I | II | III | IV |
| 1 | ਸਵੈਚਾਲਿਤ ਟੈਲਰ ਮਸ਼ੀਨ (ATMs) | | |
| A | ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਪਰ ਨਕਦ ਰਾਸ਼ੀ ਨਹੀਂ ਕੱਢੀ ਗਈ | ਅਸਫਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦਾ ਅਧਿਕਤਮ T+5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਰਗਰਮ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਉਲਟਾ (ਆਰ) | T+5 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਦੇਰੀ ਲਈ 100/- ਰੋਜ਼ਾਨਾ, ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਦੇ ਕਰੈਡਿਟ ਵਿੱਚ |

ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਬਦਲਾਵ ਅਤੇ ਹਾਨੀਪੂਰਤੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਗਾਹਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸੈੱਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਵੇਰਵਾ ਇੱਥੇ ਉਪਲੱਬਧ ਹੈ:

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

ਜੇਕਰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ “ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ(RB-IOS,2021)” ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। RB-IOS,2021 ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਸ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ

RBI ਰੈਗੂਲੇਟਡ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਾਉਣ ਵਾਸਤੇ ਇਕ ਹਵਾਲਾ ਪੁਆਇੰਟ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਉਂਦਾ ਹੈ।RB-IOS,2021 ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਪੱਥ 'ਤੇ ਉਪਲੱਬਧ ਹੈ:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ ਐਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਜਾਂ ਸਮਰਪਿਤ ਈਮੇਲ crpc@rbi.org.in ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਜਾਂ ਫਿਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਔਫ ਇੰਡੀਆ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ-160017 'ਤੇ ਸਥਾਪਿਤ ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕੇਂਦਰ (CRPC) ਨੂੰ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਪੱਥ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਾਉਣ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਬਹੁਭਾਸ਼ੀ ਸਮਰਥਨ ਨਾਲ ਇਕ ਟੈਲ ਫਰੀ ਨੰਬਰ-14448 (9:30am to 5:15pm) ਵੀ ਉਪਲੱਬਧ ਹੈ।

ਕਾਰਡ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਮੁਆਵਜ਼ਾ:

| ਲੜੀ ਨੰਬਰ | ਘਟਨਾ ਦਾ ਵੇਰਵਾ | ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਲਈ ਫਰੇਮਵਰਕ | |
|----------|---|--|--|
| | | ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ | ਅਦਾਇਗੀਯੋਗ ਮੁਆਵਜ਼ਾ |
| I | II | III | IV |
| 2 | ਕਾਰਡ ਲੈਣ-ਦੇਣ | | |
| ੳ | ਕਾਰਡ ਤੋਂ ਕਾਰਡ ਟਰਾਂਸਫਰ | ਜੇਕਰ ਲਾਭਪਾਤਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ T + 1 ਦਿਨ ਅੰਦਰ ਉਲਟ (R) ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ | T +1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਲਈ ਰੋਜ਼ਾਨਾ 100/- |
| | ਕਾਰਡ ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਹੋ ਗਿਆ ਪਰ ਲਾਭਪਾਤਰ ਕਾਰਡ ਖਾਤਾ ਕਰੈਡਿਟ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ | | |
| ਬੀ | ਵਿਕਰੀ ਪੁਆਇੰਟ (PoS)(ਕਾਰਡ ਪਰੈਜੈਂਟ) PoS 'ਤੇ ਨਕਦੀ ਸਮੇਤ | | T +5 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵਧੇਰੇ ਦੇਰੀ ਲਈ ਰੋਜ਼ਾਨਾ 100/- |
| | ਵਿਕਰੀ ਪੁਆਇੰਟ (PoS)(ਕਾਰਡ ਪਰੈਜੈਂਟ) POS 'ਤੇ ਨਕਦੀ ਸਮੇਤ | T + 5 ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ | |
| | ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਪਰ ਵਪਾਰੀ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਨਹੀਂ ਹੋਈ ਅਰਥਾਤ ਚਾਰਜ ਸਲਿੱਪ | | |

| | | |
|----|--|--|
| | ਉਤਪੰਨ ਨਹੀਂ ਹੋਈ | |
| ਸੀ | ਕਾਰਡ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹੈ (CNP)(ਈਕਾਮਰਸ) | |
| | ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਹੋ ਗਿਆ ਪਰ ਵਪਾਰੀ ਦੇ ਸਿਸਟਮ 'ਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਹਾਸਲ ਨਹੀਂ ਹੋਈ | |

3.14 ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ/ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ/ ਇੰਟਰਨੈਟ ਬੈਂਕਿੰਗ/ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਗਲਤ/ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਡੈਬਿਟ ਦਾ ਉਲਟਫੇਰ

ਬੈਂਕ ਉਸ ਦਾਅਵੇ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਉੱਤਰਦਾਈ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ ਜੇ ਕਿ ਵਨ ਟਾਈਮ ਪਾਸਵਰਡ ਜਾਂ ਫੈਕਟਰ 2 ਪ੍ਰਮਾਣੀਕਰਨ (2FA) ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੈਣ-ਦੇਣ 'ਤੇ ਉਤਪੰਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤਰਾਂ ਦੇ ਦਾਅਵੇ ਜਾਂ ਦਾਅਵਿਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਗ਼ੈਰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਉਪਰੋਕਤ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਗਾਹਕ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਉੱਤਰਦਾਈ ਹੋਵੇਗਾ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਕਿ ਨੁਕਸਾਨ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਜਿੱਥੇ ਉਸ ਨੇ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੈਡੀਟੀਅਲ ਅਤੇ ਖਾਤੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵੇਰਵਾ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਿ ਸਾਂਝਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ-ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ ਯਤਨਾਂ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਪੂਰਾ ਨੁਕਸਾਨ ਉਠਾਉਣਾ ਪਵੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਉਹ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ। ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੋਣ ਵਾਲਾ ਕੋਈ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਅਤੇ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹਰੇਕ ਨੁਕਸਾਨ ਬੈਂਕ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰੀ ਹੈ।

ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਵੇਰਵਾ:

ਗਾਹਕ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰੀ

1. ਇਕ ਗਾਹਕ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰੀ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਉਦੋਂ ਉਤਪੰਨ ਹੋਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਘਟਨਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦਾ ਹੈ:
 - i) ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਯੋਗਦਾਨਕਾਰੀ ਧੋਖਾਧੜੀ/ਲਾਪਰਵਾਹੀ/ਕਮੀ (ਚਾਹੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਹੀਂ)
 - ii) ਤੀਸਰੇ ਪੱਖ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਜਿੱਥੇ ਕਮੀ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਹੈ ਤੇ ਨਾ ਹੀ ਗਾਹਕ ਵਿੱਚ ਬਲਕਿ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਹੋਰ ਹੈ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਸੰਚਾਰ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਦੇ ਤਿੰਨ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੀਮਤ ਦੇਣਦਾਰੀ

2. ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਉੱਤਰਦਾਈ ਹੋਵੇਗਾ:
- ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਕਾਰਨ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਇਆ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਜਿੱਥੇ ਉਸ ਨੇ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੈਡੀਟੀਅਲ ਸਾਂਝੇ ਕੀਤੇ ਹਨ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਪੂਰਾ ਨੁਕਸਾਨ ਉਠਾਉਣਾ ਪਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਉਹ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ। ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੋਣ ਵਾਲਾ ਕੋਈ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
 - ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟਰੋਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰੀ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਬਲਕਿ ਸਿਸਟਮ ਵਿਚ ਕਿਤੇ ਹੋਰ ਹੈ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ (ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਸੰਚਾਰ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚਾਰ ਤੋਂ ਸੱਤ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੱਕ), ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇਣਦਾਰੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਮੁੱਲ ਜਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਤਾਲਿਕਾ ਵਿੱਚ ਉਲੇਖਿਤ ਰਾਸ਼ੀ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਹੋਵੇਗੀ, ਜੇ ਵੀ ਘੱਟ ਹੋਵੇ।

| ਤਾਲਿਕਾ 1 | | |
|---|---|-------------------------|
| ਪੁਆਇੰਟ 2 ਦੇ ਤਹਿਤ ਇਕ ਗਾਹਕ ਦੀ ਅਧਿਕਤਮ ਦੇਣਦਾਰੀ (ii) | | |
| ਖਾਤੇ ਦੀ ਕਿਸਮ | | ₹ ਅਧਿਕਤਮ ਦੇਣਦਾਰੀ () |
| * | BSBD/ ਛੋਟੇ ਖਾਤੇ | 5,000 |
| * | ਹੋਰ ਸਾਰੇ SB ਖਾਤੇ | 10,000 |
| * | ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਭੁਗਤਾਨ ਆਰਟੀਕਲ ਅਤੇ ਗਿਫਟ ਕਾਰਡ | |
| * | ਕਰੰਟ/ਕੈਸ਼ ਕਰੈਡਿਟ/MSMEs ਦਾ ਓਵਰਡਰਾਫਟ ਅਕਾਊਂਟ | |
| * | ਚਾਲੂ ਖਾਤੇ/ਕੈਸ਼ ਕਰੈਡਿਟ/ ਓਵਰਡਰਾਫਟ ਖਾਤੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਕਿ ਸਾਲਾਨਾ ਐਸਤ ਬਾਕੀ (ਯੋਧਾਧੜੀ ਦੀ ਘਟਨਾ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ 365 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਸੀਮਾ 25 ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਹੈ | |
| * | ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਿਹਨਾਂ ਦੀ ਸੀਮਾ 5 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਹੈ | |
| * | ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਚਾਲੂ/ਕੈਸ਼ ਕਰੈਡਿਟ/ਓਵਰਡਰਾਫਟ ਖਾਤੇ | |

| | | |
|---|--|--------|
| * | ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਿਹਨਾਂ ਦੀ ਸੀਮਾ 5 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ | 25,000 |
|---|--|--------|

3. ਤੀਸਰੇ ਪੱਖ ਦੀਆਂ ਉਲੰਘਨਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਮੁੱਚੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਜਿਵੇਂਕਿ ਉੱਪਰ ਪੈਰਾਗਰਾਫ 1 (ii) ਅਤੇ ਪੈਰਾਗਰਾਫ 2(ii) ਵਿੱਚ ਵਰਣਿਤ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਕਿ ਕਮੀ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਗਾਹਕ ਵਿੱਚ ਬਲਕਿ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਹੋਰ ਹੈ, ਤਾਲਿਕ 2 ਵਿੱਚ ਸੰਖੇਪਿਤ ਹੈ::

| ਤਾਲਿਕਾ 2 | |
|--|---|
| ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਸਾਰਾਂਸ਼ | |
| ਸੰਚਾਰ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਕ ਤੋਂ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਲੱਗਣ ਵਾਲਾ ਸਮਾਂ | ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ(₹) |
| 3 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ | ਜ਼ੀਰੋ ਦੇਣਦਾਰੀ |
| 4 ਤੋਂ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ | ਤਾਲਿਕਾ 1 ਵਿੱਚ ਉਲੇਖਿਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਮੁੱਲ ਜਾਂ ਰਾਸ਼ੀ, ਜੇ ਵੀ ਘੱਟ ਹੋਵੇ |
| 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ | *ਜਿਵੇਂਕਿ ਧਾਰਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਉਲੇਖ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ |

ਤਾਲਿਕਾ 2 ਵਿੱਚ ਉਲੇਖਿਤ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਗਾਹਕ ਦੀ ਘਰੇਲੂ ਸ਼ਾਖਾ ਦੀ ਕਾਰਜਸੂਚੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਿਣੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿ ਸੰਚਾਰ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਕ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ

ਗਾਹਕ ਦੀ ਜ਼ੀਰੋ ਦੇਣਦਾਰੀ/ਸੀਮਤ ਦੇਣਦਾਰੀ ਲਈ ਰਿਵਰਸਲ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ

4. ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੀ ਅਧਿਸੂਚਨਾ ਦੀ ਤਾਰੀਕ ਤੋਂ 10 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟਰੋਨਿਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਰਾਸ਼ੀ ਨੂੰ ਕਰੈਡਿਟ (ਛਾਇਆ ਰਿਵਰਸਲ) ਕਰੇਗਾ (ਬੀਮਾ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਨ ਦਾ ਇੰਤਜ਼ਾਰ ਕੀਤੇ ਬਗ਼ੈਰ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ) ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਵਿਵੇਕ ਅਨੁਸਾਰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟਰੋਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਨੂੰ ਮੁਆਫ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਵੀ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਇੱਥੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਵੀ। ਕਰੈਡਿਟ ਦਾ ਮੁੱਲ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣਦੇਣ ਦੀ ਤਾਰੀਕ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
5. ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਗੇ ਕਿ:
- i) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਬੈਂਕ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੋਵੇ ਪਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਤਾਰੀਕ ਤੋਂ 90 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਪਰੋਕਤ ਪੁਆਇੰਟ 1 ਤੋਂ 3 ਦੀਆਂ ਤਜਵੀਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ;

- ii) ਜਿੱਥੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥਤਾ ਹੋਵੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੁਆਇੰਟ 1 ਤੋਂ 3 ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ; ਅਤੇ
- iii) ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ/ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦੀ ਹਾਨੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਾ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਬੋਝ ਨਹੀਂ ਉਠਾਉਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ, ਤਾਂ ਪੈਰਾਗਰਾਫ 1-5 ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

***ਹੇਠਾਂ ਉਲੇਕਿਤ ਖੰਡਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ** – ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਸ਼ੱਕੀ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਜਾਂਚ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸੰਰੇਖਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ। ਮਾਮਲਾ-ਦਰ-ਮਾਮਲਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਅਜਿਹੀ ਜਾਂਚ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੀ ਹੈ।

- (i) ਕਿਸੇ ਵੀ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਹੈ ਕਿ ਉਸ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਘਟਕ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਕੋਈ ਅਨਿਯਮਿਤਤਾ/ਧੋਖਾਧੜੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਆਪਣੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ ਅਤੇ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ।
- (ii) ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੀ ਗਲਤੀ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਗ਼ੈਰ ਕਿਸੇ ਇਤਰਾਜ਼ ਦੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ, ਸਿਰਫ ਉਦੋਂ ਹੀ ਜਦੋਂ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਓਟੀਪੀ ਜਾਂ 2 ਕਾਰਕਾਂ ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਉਲੇਖਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਦੇ ਪ੍ਰਮਾਣੀਕਰਨ ਦੁਆਰਾ ਸਮਰਥਿਤ ਨਾ ਹੋਵੇ।
- (iii) ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਕਿ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਗਲਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਬਲਕਿ ਗਲਤੀ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਹੋਰ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਿਰਫ ਸਿੱਧੇ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਦਾ 50% (INR 5,000 ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ) ਤੱਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੇ ਜੀਵਨਕਾਲ ਵਿੱਚ ਸਿਰਫ ਇਕ ਵਾਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਬੈਂਕ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਕਾਰਨਾਂ ਤੋਂ ਉਤਪੰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਦਾ ਹੈ:

- ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ
- ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਅਤੇ ਡੈਬਿਟ/ATM/ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਵਰਗੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਸਾਧਨਾਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਆਦਿ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਨੇ ਅਲਰਟ ਤੁਰੰਤ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਮੌਜੂਦਾ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇਕ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਅਜਿਹੀ ਸੰਪਰਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਨਾ ਰੱਖਣ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ATM/ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ /ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇਲੈਕਟਰੋਨਿਕ ਚੈਨਲ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ /ਪਹੁੰਚ ਦੇ ਦੁਰ-ਉਪਯੋਗ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਉੱਤਰਦਾਈ ਠਹਿਰਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਸ਼ੱਕੀ ਜਾਂ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਤੋਂ ਉਤਪੰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਿੱਧੇ ਜਾਂ ਨਤੀਜਨ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਕੋਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

3.15 ਲਾਕਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

ਬੈਂਕ ਨੇ ਉਸ ਹਦੂਦ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਰੱਖਿਆ ਲਈ ਸਾਰੇ ਕਦਮ ਉਠਾਏ ਹਨ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮਾਂ ਤਿਜੇਰੀਆਂ ਰੱਖੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ। ਹਾਲਾਂਕਿ ਮੰਦਭਾਗੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੀ ਹਦੂਦ ਵਿੱਚ ਅੱਗ, ਚੋਰੀ/ਲੁੱਟ/ਡਕੈਤੀ, ਇਮਾਰਤ ਢਹਿਣ ਵਰਗੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਲਾਕਰ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਆਪਣੀਆਂ ਕਮੀਆਂ, ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਚੂਕ/ਕਮਿਸ਼ਨ ਕਾਰਨ ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ (ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ) ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਦੀ ਦੇਵਦਾਰੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮਾਂ ਲਾਕਰ ਦੇ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਸਾਲਾਨਾ ਕਿਰਾਏ ਦੇ ਸੌ ਗੁਣਾ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਰਾਸ਼ੀ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਹੋਵੇਗੀ।

3.16 ਅਣਕਿਆਸੀ ਘਟਨਾ

ਅਣਕਿਆਸੀ ਘਟਨਾ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿ ਕੁਦਰਤੀ ਆਫ਼ਤ, ਹੜ, ਸੋਕਾ, ਭੂਚਾਲ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕੁਦਰਤੀ ਆਫ਼ਤ ਜਾਂ ਸਥਿਤੀ, ਆਫ਼ਤ, ਮਹਾਮਾਰੀ ਜਾਂ ਵਿਸ਼ਵ ਪੱਧਰੀ ਮਹਾਮਾਰੀ, ਅੱਤਵਾਦੀ ਹਮਲਾ, ਯੁੱਧ ਜਾਂ ਦੰਗੇ, ਪਰਮਾਣੂ, ਜੈਵਿਕ ਜਾਂ ਰਸਾਇਣਿਕ ਪ੍ਰਦੂਸ਼ਨ, ਉਦਯੋਗਿਕ ਕਾਰਵਾਈ, ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਅਸਫਲਤਾ, ਕੰਪਿਊਟਰ ਦਾ ਖਰਾਬ ਹੋਣਾ ਜਾਂ ਤੋੜਫੇੜ ਅਤੇ ਇਮਾਰਤਾਂ ਦੇ ਡਿੱਗਣਾ, ਅੱਗ, ਵਿਸਫੋਟ ਜਾਂ ਦੁਰਘਟਨਾ ਜਾਂ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਕਾਰਕ ਜੋ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੇ ਉੱਚਿਤ ਕੰਟਰੋਲ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹਨ।

ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਅਣਕਿਆਸੀ ਘਟਨਾ ਜਾਂ ਹਾਲਾਤ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਨੂੰ ਅਸਫਲ ਬਣਾਉਂਦੇ ਰਹਿਣਗੇ, ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰੀਆਂ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ ਮੁਅੱਤਲ ਰਹੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਕਿਸੇ ਅਣਕਿਆਸੀ ਘਟਨਾ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨ ਲਈ ਉੱਚਿਤ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਦਯੋਗਿਕ ਕਾਰਵਾਈ, ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਅਸਫਲਤਾ, ਕੰਪਿਊਟਰ ਖਰਾਬ ਹੋਣ ਜਾਂ ਤੋੜਫੇੜ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਤਜਵੀਜ਼ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨ ਲਈ ਉੱਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗਾ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਵਿਘਨ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਉਣ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰੇਗਾ।

ਇਸ ਲਈ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਵਾਲੇ ਕਰੈਡਿਟ ਲਈ ਹਾਨੀਪੂਰਤੀ ਕਰਨ ਲਈ ਉੱਤਰਦਾਈ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇਕਰ ਇਹ ਅਣਕਿਆਸੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ (ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਸੰਵਾਦਦਾਤਾ ਬੈਂਕ (ਬੈਂਕਾਂ) ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ, ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਆਮ ਸਾਧਨਾਂ ਜਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਤਰਾਂ ਦੀ ਆਵਾਜਾਈ ਆਦਿ ਦੀ ਗੈਰ-ਹਾਜ਼ਰੀ ਸਮੇਤ) ਬੈਂਕ ਦੇ ਕੰਟਰੋਲ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹਨ ਜੋ ਕਿ ਇਸ ਨੂੰ ਸਾਧਾਰਨ ਸੇਵਾ ਵਿਤਰਣ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਰੋਕਦੀਆਂ ਹਨ।

3.17 ਅਸਲੀ/ਸਿੱਧੀ ਹਾਨੀ

ਬੈਂਕ ਇਸ ਗਾਹਕ ਹਾਨੀਪੂਰਤੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿ ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਇੰਸਟਰੂਮੈਂਟ ਸੇਵਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਲਈ ਸਿਰਫ ਅਸਲੀ ਅਤੇ ਸਿੱਧੀ ਹਾਨੀ (ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਾਲਪਨਿਕ ਅਤੇ ਅਸਿੱਧੀ ਹਾਨੀ) ਦੀ ਸੀਮਾ ਤੱਕ ਹੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹਾਨੀਪੂਰਤੀ ਕਰਨ ਲਈ ਉੱਤਰਦਾਈ ਹੋਵੇਗਾ, ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਹਾਨੀ ਦਾ ਉੱਚਿਤ ਸਬੂਤ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਇਆ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਇਹ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਦੀ ਗੈਰ-ਮੌਜੂਦਗੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ।

3.18 ਪੂਰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਨਿਪਟਾਨ

ਇਕ ਵਾਰ ਜਦੋਂ ਬੈਂਕ ਨੇ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਾਨੀਪੂਰਤੀ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਨੂੰ “ਪੂਰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਨਿਪਟਾਨ” ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਦਾਅਵਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

3.19 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਨਿਵਾਰਨ:

DBS ਬੈਂਕ ਲਿਮਟਿਡ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਕੋਲੋਂ ਸਰਵੋਤਮ ਸੇਵਾ ਮਿਲੇ, ਉਹ ਸੇਵਾ ਜਿਸ ਦੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਜੋ ਕਿ ਸਾਡੇ ਮੁੱਲਵਾਨ ਗਾਹਕ ਹਨ, ਹੱਕਦਾਰ ਹਨ।

ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੀ ਹੈ:

- ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਹਰ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਮਾਂ-ਬੱਧ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਨਿਮਰਤਾ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਹ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ।
- ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਪੂਰੀ ਵਫ਼ਾਦਾਰੀ ਅਤੇ ਬਗ਼ੈਰ ਕਿਸੇ ਪੱਖਪਾਤ ਦੇ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਜੇਕਰ, ਕਿਸੇ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਦਾ ਪੱਧਰ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਆਸਾਂ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ: ਤੁਸੀਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲੱਬਧ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੀਤੀ 'ਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ:

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

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੀਤੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ, ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਵਧੇ ਹੋਏ ਪੱਧਰ ਨਾਲ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਨੀਤੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਬਾਰੇ ਵੀ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।

4 ਸ਼ਾਸਨ

4.1 ਮਾਲਕੀਅਤ ਅਤੇ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਅਥਾਰਿਟੀ

ਇਹ ਨੀਤੀ DBS ਬੈਂਕ ਇੰਡੀਆ ਲਿਮਟਿਡ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਕੋਈ ਵੀ ਬਦਲਾਵ ਜੋ ਕਿ ਮੌਲਿਕ ਨਹੀਂ ਹੈ ਪਰ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਵਿੱਚ ਆਕਸਮਿਕ ਜਾਂ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਹੈ, ਉਸ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਅਥਾਰਿਟੀ ਦੁਆਰਾ ਹਸਤਾਖਰਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਬੋਰਡ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ, ਉਪਭੋਗਤਾ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਮੂਹ ਦੇ ਭਾਰਤ ਮੁਖੀ ਨੂੰ CBG ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਬਦਲਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦੇਣ ਜਾਂ ਸੌਂਪਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

4.2 ਸਮੀਖਿਆ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਤਿੰਨ ਸਾਲ ਵਿੱਚ ਇਕ ਵਾਰ (ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਤੱਕ ਦੀ ਛੋਟ ਮਿਆਦ ਦੇ ਨਾਲ) ਜਾਂ ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਨਿਆਮਕ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਵਿਕਾਸ ਜਾਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਿਕਾਸ ਦੇ ਕਾਰਨ ਨਿਰੰਤਰ ਪ੍ਰਸੰਗਿਕਤਾ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ ਬਦਲਾਵ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

| ਸੰਸਕਰਨ | ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਕ | ਮੁੱਖ ਬਦਲਾਵਾਂ ਦਾ ਸਾਰਾਂਸ਼ |
|--------|----------------------|--|
| 1.0 | ਦਸੰਬਰ 2021 | - ਨੀਤੀ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ |
| 2.0 | ਜੂਨ 2023 | - ਉਹ ਨਜ਼ਰੀਆ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਬੈਂਕ RTGS ਅਸਫਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਸਮਾਂ ਮਿਆਦ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਉੱਤਰਦਾਈ ਨਹੀਂ ਹੈ - ਸਮੀਖਿਆ ਮਿਆਦ - ਸੰਸਕਰਨ ਇਤਿਹਾਸ |