ਉਪਭੋਗਤਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ
ਦਸੰਬਰ 2024

ਅਨੁਭਾਗ	ਵਿਸ਼ਾ	ਪੰਨਾ
1	ਜਾਣ-ਪਛਾਣ	2
2	ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ	2
3	ਪੌਲਿਸੀ	2
3.1	ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ/ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ	2
3.2	ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਿੱਧੇ ਡੈਬਿਟ/ਇਲੈਕਟ੍ਰੌਨਿਕ ਅਦਾਇਗੀਆਂ (RTGS/NEFT)/ਹੋਰ ਡੈਬਿਟ	3
3.3	ਸਟੌਪ ਪੇਮੈਂਟ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚੈੱਕਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ	3
3.4	ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ (ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਵਿੱਚ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ)	3
3.5	ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ	4
3.6	ਆਵਾਜਾਈ ਦੌਰਾਨ ਗੁੰਮ ਹੋਏ ਇੰਸਟਰੂਮੈਂਟਸ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ	4
3.7	ਫਿਕਸਡ ਡਿਪੌਜ਼ਿਟ	4
3.8	ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ	4
3.9	ਬੈਂਕ ਏਜੰਟ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ	4
3.10	ਨਿਵੇਸ਼ ਅਤੇ ਰਿਡੈਂਪਸ਼ਨ (ਛੁਟਕਾਰੇ ਦੀਆਂ) ਸਲਿੱਪਾਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਨਾ ਕਰਨਾ	5
3.11	ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ	5
3.12	ਇਸ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ	5
3.13	ਅਸਫਲ ATM ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ	5
3.14	ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡਾਂ/ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ/ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ 'ਤੇ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਗਲਤ/ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਡੈਬਿਟ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨਾ	6
3.15	ਲੌਕਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮੁਆਵਜ਼ਾ	15
3.16	ਅਚਾਨਕ ਵਾਪਰੀ ਘਟਨਾ	15
3.17	ਅਸਲ/ਸਿੱਧਾ ਨੁਕਸਾਨ	16
3.18	ਪੂਰਾ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਨਿਪਟਾਰਾ	16
3.19	ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ	17
3.20	ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅੱਪਡੇਟ ਹੋਣ/ਸੋਧਣ ਲਈ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ	17
4	ਅਧਿਕਾਰਤਾ	17
4.1	ਮਾਲਕੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਅਧਿਕਾਰ	17
4.2	ਸਮੀਖਿਆ	17

1 ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਇਸ ਪੌਲਿਸੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਇੱਕ ਅਜਿਹਾ ਸਿਸਟਮ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨਾ ਹੈ ਜਿਸ ਰਾਹੀਂ ਬੈਂਕ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਉਸਦੇ ਅਜਿਹੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਉਸਨੂੰ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਕਮੀ ਕਾਰਨ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਦੇ ਕਾਰਨ ਸਿੱਧੇ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਭੁੱਲ ਜਾਂ ਕਮਿਸ਼ਨ ਦੇ ਕੰਮ ਲਈ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਘਾਟ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਨਾ ਹੀ ਨੁਕਸਾਨ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੁਆਰਾ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਾਰਨ ਹੋਇਆ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੀ ਇਸ ਉਪਭੋਗਤਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ (ਕਸਟਮਰ ਕੰਪਨਸੇਸ਼ਨ ਪੌਲਿਸੀ) ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਡੈਬਿਟ, ਚੈੱਕ/ਇੰਸਟਰੂਮੈਂਟਸ (ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਕ ਸਾਧਨ) ਦੀ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਉਗਰਾਹੀ ਲਈ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ, ਭੁਗਤਾਨ ਰੋਕਣ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ, ਭਾਰਤ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੈਸੇ ਭੇਜਣ, ਭਾਰਤ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਪੈਸੇ ਭੇਜਣ, ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲੈਣ, ਉਧਾਰ ਦੇਣ, ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਇੰਸਟ੍ਰੂਮੈਂਟਸ ਲਈ, ATM ਤੋਂ ਨਕਦੀ ਕਢਵਾਉਣ, ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰੌਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਆਦਿ ਤੋਂ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਦਾਇਰਾ DBIL ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹੈ।

2 ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ

ਇਹ ਪੌਲਿਸੀ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੈ। ਇਹ ਦੁਹਰਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਪੌਲਿਸੀ ਸਿਰਫ਼ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਕਾਰਨ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰੌਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਿਸਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਾਪਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਇਸ ਪੌਲਿਸੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸਾਰੀਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਬੈਂਕਰ-ਉਪਭੋਗਤਾ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਲਈ ਗਠਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫੋਰਮ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੀ ਸਥਿਤੀ ਦਾ ਬਚਾਅ ਕਰਨ ਸੰਬੰਧੀ ਅਧਿਕਾਰ ਪ੍ਰਤੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੱਖਪਾਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਹਨ। ਪੌਲਿਸੀ RBI ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਨਿਯਾਮਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਬਦਲਾਵਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ।

3 ਪੌਲਿਸੀ

3.1 ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ/ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ

ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਨੇ ਕਿਸੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ/ਗਲਤ ਸਿੱਧਾ ਕੋਈ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਹੈ ਤਾਂ ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ ਜਾਂ ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਤਸਦੀਕ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਐਂਟਰੀ ਤੁਰੰਤ ਉਲਟਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ/ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲਾਗੂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਕੇ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਹੋਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਸਲ ਵਿਆਜ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗੀ (ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਨਹੀਂ ਬਲਕਿ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ)। ਜੇਕਰ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੁਆਰਾ ਗਲਤ ਦੱਸੀ ਗਈ ਐਂਟਰੀ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤਸਦੀਕ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਤਸਦੀਕ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਆਪਣੀ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੁਆਰਾ ਗਲਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤਸਦੀਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਕਿਸੇ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੀ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਯਤਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਨੂੰ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਇਸਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੈ। ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਗਲਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ, ਜਿਸ ਲਈ ਵਪਾਰੀ ਦੇ ਸਥਾਨ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਨੂੰ ਕਾਰਡ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਗਲਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੂੰ ਪਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਰਾਸ਼ੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਲਈ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚੋਂ ਪੈਸੇ ਕਢਵਾਉਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰਾਖਵਾਂ ਰੱਖਦੀ ਹੈ। DBS ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਗਲਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਲਈ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੀ ਗਲਤੀ ਕਾਰਨ ਗਲਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਰਾਸ਼ੀ ਨੂੰ ਉਲਟਾਉਣ ਲਈ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਲੈਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

3.2 ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹੋਏ ਡਾਇਰੈਕਟ ਡੈਬਿਟ/NACH ਡੈਬਿਟ/ਇਲੈਕਟ੍ਰੌਨਿਕ ਭੁਗਤਾਨ (RTGS/NEFT/ IMPS/ UPI/AePS)/ ਹੋਰ ਡੈਬਿਟ

ਬੈਂਕ ਸਿੱਧੇ ਡੈਬਿਟ / ਸਥਾਈ ਹਿਦਾਇਤ / ECS ਜਾਂ NACH ਜਾਂ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦੇ ਹੋਰ ਡੈਬਿਟ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦਾ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੀਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਹਿਸਾਬ ਨਾਲ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਉਸਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਹੋਣ ਕਾਰਨ ਭੁਗਤਣੇ ਪੈ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਿ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਮਿਤੀ ਸਮੇਂ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕਾਫ਼ੀ ਬਕਾਇਆ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਇੱਕ ਵੈਧ ਡੈਬਿਟ ਮੈਂਡੇਟ/ਸਥਾਈ ਹਦਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ। ਇਹ ਪਾਲਿਸੀ ਸਿਰਫ਼ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਨਹੀਂ। RTGS / NEFT / IMPS / UPI/ AePS ਵਰਗੀਆਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰੌਨਿਕ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ‘ਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ‘ਤੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੋਧ ਦੇ ਨਾਲ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਦੱਸੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਟੈਰਿਫ ਸ਼ਡਿਊਲ/ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਦੇ ਸ਼ਡਿਊਲ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਬੈਂਕ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਸੇਵਾ ਸ਼ੁਲਕ ਨੂੰ ਡੈਬਿਟ ਕਰੇਗੀ। ਜਿੱਥੇ ਅਣਜਾਣੇ ਵਿੱਚ/ਗਲਤੀ ਨਾਲ ਸੇਵਾ ਚਾਰਜ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਉਪਭੋਗਤਾ ਤੋਂ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਲਤ ਐਂਟਰੀ ਨੂੰ ਉਲਟਾ ਦੇਵੇਗਾ, ਅਤੇ ਅਜਿਹਾ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਦੱਸੇ ਜਾ ਸਕਣ ਵਾਲੇ ਹੋਰ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ।

ਇਹ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਡਿਪੌਜ਼ਿਟ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲਾਗੂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਵਿੱਚ ਕਟੌਤੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਲਗਾਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਿੱਧੇ ਅਤੇ ਅਸਲ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਹੋਵੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਬਚਤ / ਚਾਲੂ ਖਾਤਿਆਂ / ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਖਾਤਿਆਂ 'ਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਨਾ ਰੱਖਣ ਲਈ ਲਗਾਏ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨੇ ਜਾਂ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਹੋਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਸਲ ਵਿਆਜ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਗਲਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ, ਜਿਸ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵਪਾਰੀ ਦੇ ਸਥਾਨ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਨੂੰ ਕਾਰਡ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਬੈਂਕ ਦੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਖੇਤਰਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦੀ ਹੈ:

NEFT ਅਤੇ RTGS ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਫੰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰਨਾ

ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਇਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਵਾਈ ਜਾਂ ਭੁੱਲ ਕਾਰਨ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।

ਜੇਕਰ NEFT ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਬੈਂਕ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੋ ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ/ RTGS ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 30 ਮਿੰਟ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ RBI LAF ਰੈਪੋ ਰੇਟ ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਦੋ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦੇ ਨਾਲ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਅਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ https://cms.rbi.org.in 'ਤੇ ਔਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, crpc@rbi.org.in'ਤੇ ਈਮੇਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ RBI, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160 017 ਵਿਖੇ ਸਥਾਪਤ ‘ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ’ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਫੌਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf। ਇੱਕ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ - 14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ) - ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਲਈ ਬਹੁ-ਭਾਸ਼ਾਈ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਟ: ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ RTGS ਸਿਸਟਮ 'ਤੇ RBI ਦੇ FAQs ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ - https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9 ਅਤੇ RBI ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਬਦਲਾਅ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹਨ।

ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਵਾਦ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਉਪਭੋਗਤਾ ਵਿਵਾਦਿਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਸ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ https://www.dbs.com/india/regulatory-disclosure/important_announcement.page?pid=in-digi-pweb-footer

NEFT ਲਈ ਉਪਭੋਗਤਾ ਸਹੂਲਤ ਕੇਂਦਰ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਇੱਥੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

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

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਪਭੋਗਤਾ "ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਡ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਂਟ ਸਕੀਮ (RB-IOS, 2021)" ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। RB-IOS, 2021 ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈਆਂ ਗਈਆਂ RBI ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਇਕਹਰਾ ਹਵਾਲਾ ਬਿੰਦੂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। RB-IOS, 2021 RBI ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਔਨਲਾਇਨ https://cms.rbi.org.in'ਤੇ, ਜਾਂ ਸਮਰਪਿਤ ਈ-ਮੇਲ crpc@rbi.org.in ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ set up at Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160 017 'ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ'' (CRPC) ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਫੌਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।- https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf. ਇੱਕ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ - 14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ) - ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਲਈ ਬਹੁ-ਭਾਸ਼ਾਈ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਨੋਟ: ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ NEFT ਸਿਸਟਮ 'ਤੇ RBI ਦੇ FAQs ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ ਜੋ ਇੱਥੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ: https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=60&fn=9

ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੱਸਦੇ ਹਨ ਕਿ ਬੈਂਕ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਗਣਨਾ ਕਿਵੇਂ ਕਰੇਗਾ:
IMPS/UPI/NACH/APB/AePS:

1	**ਆਧਾਰ ਪੇਮੈਂਟ ਬ੍ਰਿਜ ਸਿਸਟਮ (APBS)**		
A	ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਪੈਸੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ।	ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ T + 1 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਉਲਟਾ ਦੇਵੇਗਾ।	ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ T + 1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਤਾਂ ₹100/- ਰੁਪਏ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਦੇਵੇਗਾ।

2	**ਇਮੀਜੀਏਟ ਪੇਮੈਂਟ ਸਿਸਟਮ (IMPS)**		
A	ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਪੈਸੇ ਡੈਬਿਟ ਹੋ ਗਏ ਹਨ ਪਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਪੈਸੇ ਨਹੀਂ ਜਮ੍ਹਾ ਹੋਏ।	ਜੇਕਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਪੈਸੇ ਜਮ੍ਹਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ ਤਾਂ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ T + 1 ਦਿਨ ਬਾਅਦ ਔਟੋ ਰਿਵਰਸਲ (R) ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।	ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ T + 1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਤਾਂ ₹100/- ਰੁਪਏ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਦੇਵੇਗਾ।
3	**ਯੂਨੀਫਾਈਡ ਪੇਮੈਂਟਸ ਇੰਟਰਫੇਸ (UPI)**		

A	ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ (ਫੰਡ ਦਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ) ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਹੈ।	ਜੇਕਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਪੈਸੇ ਜਮ੍ਹਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ ਤਾਂ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ T + 1 ਦਿਨ ਬਾਅਦ ਔਟੋ ਰਿਵਰਸਲ (R) ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।	ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ T + 1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਤਾਂ ₹100/- ਰੁਪਏ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਦੇਵੇਗਾ।
B	ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਹੋ ਗਿਆ ਪਰ ਵਪਾਰੀ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ (ਵਪਾਰੀ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ) ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਈ।	T + 5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਔਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ।	ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ T + 5 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਤਾਂ ₹100/- ਰੁਪਏ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਦੇਵੇਗਾ।

4	**ਨੈਸ਼ਨਲ ਔਟੋਮੇਟਿਡ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਹਾਊਸ (NACH)**		
A	ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਰਾਸ਼ੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਹੋਣ ਜਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਵਾਪਸੀ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ।	ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ T + 1 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰੇਗਾ।	ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ T + 1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਤਾਂ ₹100/- ਰੁਪਏ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਦੇਵੇਗਾ।
B	ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਡੈਬਿਟ ਆਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਹੋ ਗਿਆ।	ਉਪਭੋਗਤਾ ਦਾ ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੇ ਡੈਬਿਟ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। T + 1 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।	
5	**ਆਧਾਰ ਸਮਰੱਥ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਆਧਾਰ ਪੇ ਸਮੇਤ)**		
ਕ੍ਰ. ਸੰ.	**ਘਟਨਾ ਦਾ ਵੇਰਵਾ**	**ਔਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਲਈ ਢਾਂਚਾ**	
		ਔਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ	**ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਮੁਆਵਜ਼ਾ**
I	**II**	**III**	**IV**
A	ਖਾਤੇ ਵਿੱਚੋਂ ਪੈਸੇ ਕੱਟੇ ਗਏ ਹਨ ਪਰ ਵਪਾਰੀ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਨਹੀਂ ਹੋਏ।	ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਨੂੰ T + 5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ "ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਐਡਜਸਟਮੈਂਟ" ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।	ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ T + 5 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਤਾਂ ₹100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਦੇਵੇਗਾ।
B	ਖਾਤੇ ਵਿੱਚੋਂ ਪੈਸੇ ਕੱਟੇ ਗਏ ਹਨ ਪਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਪੈਸੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਹੀਂ ਹੋਏ।		

ਉਪਰੋਕਤ ਗਰਿੱਡ ਵਿੱਚ, RBI ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨ ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਨਾਲ T+1/T+5 ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ। ਇਹ ਧਿਆਨ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ:

* ਅਸਫਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ TAT ਬਾਹਰੀ ਸੀਮਾ ਹੈ; ਅਤੇ

* ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੇ ਅਸਫਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨਗੇ।

ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਗੱਲ ਆਉਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਦਾਅਵੇ ਦੀ ਉਡੀਕ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਇਹ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਆਪ ਹੀ ਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇਕਰ ਈਕੋ-ਪਾਰਟਨਰ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ NPCI) ਵੱਲੋਂ ਸੰਚਾਲਨ/ਤਕਨੀਕੀ ਮੁੱਦਿਆਂ ਕਾਰਨ UPI/IMPS ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

NPCI ਨੇ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਨੂੰ ਅੰਕਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ IMPS/UPI ਪੋਰਟਲਾਂ 'ਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਨੂੰ ਸਵੈਚਾਲਿਤ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।

- DBS (ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਵਜੋਂ) ਤੋਂ ਵਾਪਸੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ, NPCI ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ DBS ਤੋਂ ਰਾਸ਼ੀ ਡੈਬਿਟ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਰਿਮਿਟਰ (ਭੇਜਣ ਵਾਲੇ) ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਇਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ DBS ਦੀ ਜੇਬ ਤੋਂ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਰਿਮਿਟਰ ਬੈਂਕ ਉਪਭੋਗਤਾ ਲਈ ਹੋਵੇਗਾ (DBS ਉਪਭੋਗਤਾ ਲਈ ਨਹੀਂ) ।
- ਵਿਰੋਧੀ ਧਿਰ ਬੈਂਕ (ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਵਜੋਂ ਜਿੱਥੇ ਰਿਮਿਟਰ DBS ਹੈ) ਤੋਂ ਵਾਪਸੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ, NPCI ਦੂਜੇ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਰਾਸ਼ੀ ਡੈਬਿਟ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ DBS ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਇਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਜੇਬ ਤੋਂ ਮੁਆਵਜ਼ਾ DBS ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ TAT ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਗਈ ਅਸਫਲਤਾ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਦਾ ਲਾਭ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਉਹ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ (ਲੋਕਪਾਲ) ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਅਣਚਾਹੇ ਕਾਰਡ:

ਜਿਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਨਾਮ 'ਤੇ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਉਹ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਕੋਲ ਵੀ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ *"ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟਡ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਸਕੀਮ (RB-IOS, 2021)"* ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਅਣਚਾਹੇ ਕਾਰਡ ਦੇ ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ।

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

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਅਣਚਾਹੇ ਕਰਜ਼ੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੋਈ ਅਣਚਾਹੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਉਹ ਇਸ 'ਤੇ ਇਤਰਾਜ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਨਾ ਸਿਰਫ਼ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਵਾਪਸ ਲਵੇਗਾ, ਬਲਕਿ ਢੁਕਵਾਂ ਸਮਝਿਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵੀ ਅਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਅਣਚਾਹੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਜਿਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਨਾਮ 'ਤੇ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਉਹ ਇਸ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

ਜਿੱਥੇ ਇਹ ਸਾਬਿਤ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕ ਨੇ ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਅਤੇ ਐਕਟੀਵੇਟ ਕੀਤਾ ਸੀ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜੁਰਮਾਨੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਨਾਲ ਤੁਰੰਤ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ।

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਬੰਦ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

ਬੈਂਕ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦਾ ਇਸ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਸਨਮਾਨ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਅਦਾ ਕਰ ਦੇਵੇ। ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਸੱਤ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਾਰਡ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਹੋਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੱਕ, ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਲਈ ਦੇਰੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ 500 ਰੁਪਏ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਹੋਣਗੇ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਰਾਸ਼ੀ ਬਕਾਇਆ ਨਾ ਹੋਵੇ।

3.3 ਸਟੌਪ ਪੇਮੈਂਟ ਇੰਸਟ੍ਰਕਸ਼ਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚੈੱਕ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ

ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਟੌਪ ਪੇਮੈਂਟ ਇੰਸਟ੍ਰਕਸ਼ਨ (ਭੁਗਤਾਨ ਰੋਕਣ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼) ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚੈੱਕ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਉਲਟ ਕੋਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਏ ਹਨ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ

ਉਲਟਾ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਦੇ 2 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵੈਲਿਊ-ਮਿਤੀ ਵਾਲਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਉਪਰੋਕਤ ਪੈਰਾ 3.1 ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਕਾਰਕ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਇਤਿਹਾਸ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਭੁਗਤਾਨ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਿਵੇਕ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

3.4 ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ (ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਵਿੱਚ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ)

ਬੈਂਕ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨਾਮਾਂਕਿਤ ਵਿਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਗਏ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ ਕਿਉਂਕਿ ਬੈਂਕ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਬੈਂਕਾਂ ਤੋਂ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਹ ਬੈਂਕ ਦਾ ਤਜਰਬਾ ਹੈ ਕਿ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਬੈਂਕਾਂ ਵਿੱਚ ਭੇਜੇ ਗਏ ਇੰਸਟ੍ਰੂਮੈਂਟਸ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਦਾ ਸਮਾਂ ਵਿਭਿੰਨ ਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਇੱਥੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਇੱਕੋ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਵਿਭਿੰਨ ਜਗ੍ਹਾਵਾਂ 'ਤੇ ਵੱਖਰਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਅਸਥਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਲੀਅਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਇੰਸਟ੍ਰੂਮੈਂਟਸ (ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਕ ਸਾਧਨ) ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਯਮ ਵੀ ਹਰ ਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਰਾਸ਼ੀ ਬੈਂਕ ਦੇ ਆਪਣੇ ਸੰਪਰਕ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਨੋਸਟ੍ਰੋ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਹੋ ਜਾਣ ਉਪਰੰਤ ਬੈਂਕ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਅਣਚਾਹੀ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਤੈਅ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

- ਬੈਂਕ ਦੀ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਸੰਬੰਧੀ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਵਿਆਜ
- ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਦਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤੀਕੂਲ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੰਭਾਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

3.5 ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ

ਉਪਭੋਗਤਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ, ਜੇਕਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੀ ਚੈੱਕ ਉਗਰਾਹੀ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਉਗਰਾਹੀ ਇੰਸਟ੍ਰੂਮੈਂਟਸ (ਸਥਾਨਕ/ਬਾਹਰਲੇ ਚੈੱਕ) ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਵਿਆਜ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੋਈ ਦਾਅਵਾ ਲਏ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਉਗਰਾਹੀ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ 'ਤੇ ਨਾਮਾਂਕਿਤ ਇੰਸਟ੍ਰੂਮੈਂਟਸ ਵਿਚਕਾਰ ਕੋਈ ਅੰਤਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਉਗਰਾਹੀ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਦਰਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

a) ਸਥਾਨਕ ਚੈੱਕਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ 3 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਲਈ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਬਚਤ ਬੈਂਕ ਦਰ 'ਤੇ।

b) CTS ਸੈਂਟਰਾਂ 'ਤੇ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਬਾਹਰੀ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਵਿੱਚ 3 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਲਈ ਅਤੇ ਗੈਰ-CTS ਸੈਂਟਰਾਂ ਵਿੱਚ 10 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਲਈ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਬਚਤ ਬੈਂਕ ਦਰ ਤੇ'।

c) ਜਿੱਥੇ ਦੇਰੀ 14 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਉੱਥੇ ਵਿਆਜ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮਿਆਦ ਲਈ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀਆਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਦਰ (*ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਕਢਵਾਉਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਵਾਲੀਆਂ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀਆਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਦਰ*) 'ਤੇ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

d) ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਦੇਰੀ, ਮਤਲਬ 90 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਦਰ (*ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਢਵਾਉਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਵਾਲੀਆਂ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀਆਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਦਰ*) ਤੋਂ 2% ਵੱਧ ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

e) ਜੇਕਰ ਉਗਰਾਹੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈੱਕ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੇ ਓਵਰਡ੍ਰਾਫਟ/ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਸੀ ਤਾਂ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਦਰ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਦੇਰੀ ਲਈ, ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਦਰ ਤੋਂ 2% ਵੱਧ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

f) ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਲਈ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਉਪਭੋਗਤਾ ਸਥਾਨਕ ਚੈੱਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 2 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਬਾਹਰਲੇ ਚੈੱਕ 5 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਂਦਾ ਹੈ ਉੱਥੇ ਬੈਂਕ ਕੋਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਨਹੀਂ ਲਗਾਏਗਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਇਸ ਵੱਲੋਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਭੁਗਤਾਨ ਨੂੰ ਵਿਚਾਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਉਪਭੋਗਤਾ ਵੱਲੋਂ ਕਿਸੇ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਜੁਰਮਾਨਾ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਸ਼ੁਲਕ ਲਗਾਏਗਾ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਆਜ ਲਗਾਏਗਾ ਜੋ ਕਿ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅੰਸ਼ਕ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

3.6 ਆਵਾਜਾਈ ਦੌਰਾਨ ਗੁੰਮ ਹੋਏ ਇੰਸਟਰੂਮੈਂਟਸ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੁਆਰਾ ਉਗਰਾਹੀ ਲਈ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੌਂਪੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਗੁਆਚ ਜਾਣ ਕਾਰਨ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਹੋਏ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਵੀ ਚੈੱਕ ਉਗਰਾਹੀ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਬੈਂਕ ਗੁਆਚੇ ਚੈੱਕ / ਇੰਸਟਰੂਮੈਂਟਸ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ 'ਤੇ 10 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੱਕ ਦੀ ਵਾਜਬ ਦੇਰੀ ਲਈ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਬੱਚਤ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਅਦਾ ਕਰੇਗਾ।

3.7 ਫਿਕਸਡ ਡਿਪੌਜ਼ਿਟ

ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਫੰਡ ਅਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵੀ ਫਿਕਸਡ ਡਿਪੌਜ਼ਿਟ ਦੀ ਬੁਕਿੰਗ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਉਪਭੋਗਤਾ ਹਿਦਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਪਭੋਗਤਾ ਲਈ ਫਿਕਸਡ ਡਿਪੌਜ਼ਿਟ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਫੰਡਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ ਦੇ ਨਾਲ ਬੁੱਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਇਨ੍ਹਾਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮਾਂ ਦੀ ਪਰਿਪੱਕਤਾ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕੱਟ-ਔਫ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਪਰਿਪੱਕਤਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲਾਗੂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਵਿੱਚ ਕਟੌਤੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਲਗਾਏ ਗਏ ਅਸਲ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕਰਕੇ ਕਰੇਗਾ।

3.8 ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ

ਬੈਂਕ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਅਜਿਹੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਦੋ ਹਫਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ। ਇਸ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਅਨੁਸਾਰੀ ਪਰਿਪੱਕਤਾ ਮਿਆਦ ਲਈ ਲਾਗੂ ਫਿਕਸਡ ਡਿਪੌਜ਼ਿਟ ਦਰ (*ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਢਵਾਉਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਵਾਲੇ ਘਰੇਲੂ ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਦਰ*) 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਅਦਾ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ ਸਿਰਫ਼ ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਬਣਾਏ ਗਏ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਖਰੀਦਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਪਰ ਇਹ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਦੇ ਸਮਰਥਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

3.9 ਏਜੰਟ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ

ਜੇਕਰ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ/ਕੋਰੀਅਰ ਜਾਂ DSA ਨੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਲਤ ਚਾਲ-ਚਲਣ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਨਤੀਜੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਇਜ਼ ਸਾਬਿਤ ਹੋ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਮਾਮਲੇ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਅਸਲ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਅਸਿੱਧੇ ਵਿੱਤੀ ਜਾਂ ਗੈਰ-ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹਨ।

3.10 ਨਿਵੇਸ਼ ਅਤੇ ਰਿਡੈਂਪਸ਼ਨ (ਛੁਟਕਾਰੇ ਦੀਆਂ) ਸਲਿੱਪਾਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਨਾ ਕਰਨਾ

ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਕਿਸੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੁਆਰਾ ਮਿਉਚੁਅਲ ਫੰਡ ਵਿੱਚ ਅੱਗੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਵੇਸ਼ ਜਾਂ ਰਿਡੈਂਪਸ਼ਨ ਸਲਿੱਪ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਮੌਜੂਦਾ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਬਚਤ ਬੈਂਕ ਦਰ 'ਤੇ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਹੋਈ ਰਾਸ਼ੀ ਦਾ ਉਸ ਸਮੇਂ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ ਜਿਸ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਸਲਿੱਪ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਈ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਸੋਵਰੀਨ ਗੋਲਡ ਬੌਂਡ (SGB) ਲਈ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ T+1 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਰਿਫੰਡ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਰਾਸ਼ੀ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ ਰੈਪੋ ਦਰ + 2% 'ਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਗਈ ਨਿਵੇਸ਼ ਰਾਸ਼ੀ 'ਤੇ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

3.11 ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ

ਬੈਂਕ ਉਪਭੋਗਤਾ(ਵਾਂ) ਨੂੰ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਗਈ ਜਾਇਦਾਦ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਜੋਂ ਰੱਖੀ ਗਈ ਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੀਆਂ ਸਿਕਿਓਰਿਟੀਆਂ / ਦਸਤਾਵੇਜ਼ / ਮਾਲਕੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਸਮਾਂ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੇ 30 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ।

ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਸੈੱਟ-ਔਫ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਹੋਰ ਦਾਅਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਗਈ ਜਾਇਦਾਦ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਮਾਲਕੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ) ਨੂੰ ਉਸ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਸਿਕਿਓਰਿਟੀ ਵਜੋਂ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ (ਦਾਅਵਿਆਂ) ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਾਂਦਾ। ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਨਿਪਟਾਰਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਹੋਰ ਦਾਅਵਿਆਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਗਈ ਜਾਇਦਾਦ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ (ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ) ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਮਾਲਕੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਵਿੱਚ 30 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਲਈ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਠਹਿਰਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ (ਗਿਰਵੀ ਰੱਖਿਆ ਚੀਜ਼ਾਂ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਮਾਲਕੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇਣ ਤੋਂ ਇੱਕ ਦਿਨ ਪਹਿਲਾਂ) ਲਈ 5,000/- ਰੁਪਏ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।

ਅਸਲੀ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਅੰਸ਼ਕ ਜਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗਵਾਚਣ/ਨੁਕਸਾਨੇ ਜਾਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਗਈ ਜਾਇਦਾਦ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ/ਮਾਲਕੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਇਸਦੇ ਲਈ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲਾਗਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ / ਨਿਪਟਾਰੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਹੋਰ ਦਾਅਵਿਆਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 60 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਹੀ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

ਜੇਕਰ ਮ੍ਰਿਤਕ ਉਪਭੋਗਤਾ(ਵਾਂ) ਕੋਲ ਸਿਕਿਓਰਿਟੀ ਵਜੋਂ ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ ਮੌਜੂਦ ਸੀ ਤਾਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ, ਰਹਿੰਦੇ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਉਪਰੰਤ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਸਮਾਂ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਪਰੋਕਤ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਉਸ ਸਮੇਂ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਹੋਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਬੈਂਕ ਨੇ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਜਾਇਦਾਦ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਮਾਲਕੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਰੀ ਨਾ ਕੀਤੇ ਹੋਣ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਨੇ ਆਪਣੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣ ਦੇ ਦਿਨ ਤੋਂ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਸਮੇਂ (30 ਜਾਂ 60 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ) ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੇ ਸ਼ੁਲਕਾਂ ਨੂੰ ਵਸੂਲ ਨਾ ਕੀਤਾ ਹੋਵੇ।

ਉਪਰੋਕਤ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਉਸ ਸਮੇਂ ਵੀ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਸਮੇਂ (30 ਜਾਂ 60 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ) ਦੇ ਅੰਦਰ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਜਾਇਦਾਦ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਪੰਜੀਕ੍ਰਿਤ ਕੀਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਹਟਾਉਂਦਾ।

*https://www.dbs.com/iwov-resources/pdf/in/Banking-forms/other- forms/Settlement_of_death_claim_Policy.pdf

3.12 ਅਸਫਲ ATM ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ

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

ਕ੍ਰ. ਸੰ.	ਘਟਨਾ ਦਾ ਵੇਰਵਾ	ਔਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਲਈ ਢਾਂਚਾ	
		ਔਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ	ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਮੁਆਵਜ਼ਾ
I	II	III	IV
1	**ਔਟੋਮੇਟਿਡ ਟੈਲਰ ਮਸ਼ੀਨਾਂ (ATMs)**		
A	ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚੋਂ ਪੈਸੇ ਕੱਟੇ ਗਏ ਹਨ ਪਰ ਨਕਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਈ।	ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ T + 5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਸਫਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦਾ ਪ੍ਰੋ-ਐਕਟਿਵ ਰਿਵਰਸਲ (R)।	T + 5 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ₹100/- ਰੁਪਏ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਹੋ ਜਾਣਗੇ।

ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕਾਰਵਾਈ

ਉਪਭੋਗਤਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਸੈੱਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਵੇਰਵੇ ਇੱਥੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ:

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

ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਪਭੋਗਤਾ "ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਇੰਟੀਗ੍ਰੇਟੇਡ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਂਟ ਸਕੀਮ (RB-IOS, 2021)" ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। RB-IOS, 2021 ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈਆਂ ਗਈਆਂ RBI ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਇਕਹਰਾ ਹਵਾਲਾ ਬਿੰਦੂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। RB-IOS, 2021 RBI ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121.pdf

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਔਨਲਾਇਨ https://cms.rbi.org.in'ਤੇ, ਜਾਂ ਸਮਰਪਿਤ ਈ-ਮੇਲ crpc@rbi.org.in ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਭੌਤਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ set up at Reserve Bank of India, 4th Floor, Sector 17, Chandigarh - 160 017 'ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਕੇਂਦਰ'' (CRPC) ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਲਿੰਕ 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਫੌਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf। ਇੱਕ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ - 14448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਵਜੇ ਤੱਕ) - ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਲਈ ਬਹੁ-ਭਾਸ਼ਾਈ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਕਾਰਡ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਮੁਆਵਜ਼ਾ:

ਕ੍ਰ.ਸੰ.	ਘਟਨਾ ਦਾ ਵੇਰਵਾ	ਔਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਲਈ ਢਾਂਚਾ	
		ਔਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ	ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਮੁਆਵਜ਼ਾ
I	II	III	IV
2	**ਕਾਰਡ ਲੈਣ-ਦੇਣ**		
a	**ਕਾਰਡ ਤੋਂ ਕਾਰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ** ਕਾਰਡ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਪੈਸੇ ਕੱਟੇ ਗਏ ਪਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਕਾਰਡ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਪੈਸੇ ਨਹੀਂ ਜਮ੍ਹਾ ਹੋਏ।	ਜੇਕਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਹੈ ਤਾਂ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ T + 1 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਰਿਵਰਸ (R) ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।	T + 1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਲਈ ₹100/- ਰੁਪਏ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਦੇਵੇਗਾ।
b	**ਪੁਆਇੰਟ ਔਫ ਸੇਲ (PoS) (ਕਾਰਡ ਪ੍ਰੈਜ਼ੈਂਟ) ਜਿਸ ਵਿੱਚ PoS 'ਤੇ ਨਕਦੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ**		

	ਪੁਆਇੰਟ ਔਫ ਸੇਲ (PoS) (ਕਾਰਡ ਪ੍ਰੈਜ਼ੈਂਟ) ਜਿਸ ਵਿੱਚ PoS 'ਤੇ ਨਕਦੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ	T + 5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਔਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ।	T + 5 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਲਈ ₹100/- ਰੁਪਏ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਦੇਵੇਗਾ
	ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਹੋ ਗਿਆ ਪਰ ਵਪਾਰੀ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਈ, ਭਾਵ, ਚਾਰਜ-ਸਲਿੱਪ ਤਿਆਰ ਨਹੀਂ ਹੋਈ।		
c	ਕਾਰਡ ਨੋਟ ਪ੍ਰੈਜ਼ੈਂਟ (CNP) (ਈਕੌਮਰਸ)		
	ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਹੋ ਗਿਆ ਪਰ ਵਪਾਰੀ ਦੇ ਸਿਸਟਮ 'ਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਈ।		

3.13 ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡਾਂ/ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ/ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ 'ਤੇ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਗਲਤ/ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਡੈਬਿਟ ਨੂੰ ਉਲਟਾਉਣਾ

ਜੇਕਰ ਵਨ-ਟਾਈਮ ਪਾਸਵਰਡ ਜਾਂ 2 ਫੈਕਟਰ ਔਥੈਂਟੀਕੇਸ਼ਨ (2FA) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ 'ਤੇ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਦਾਅਵੇ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਰਾਸ਼ੀ ਭਾਵੇਂ ਕਿੰਨੀ ਵੀ ਹੋਵੇ, ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੀ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਉਪਰੋਕਤ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਉਪਭੋਗਤਾ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇਕਰ ਨੁਕਸਾਨ ਕਿਸੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੀ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਕਾਰਨ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਜਿੱਥੇ ਉਸਨੇ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਖਾਤੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵੇਰਵਾ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜੋ ਸਾਂਝਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ - ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਸਿੱਖਿਆ ਯਤਨਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਉਪਭੋਗਤਾ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਪੂਰਾ ਨੁਕਸਾਨ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਉਹ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ। ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੋਣ ਵਾਲਾ ਕੋਈ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ, ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇ ਹਰ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ।

ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ:

ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੀ ਜ਼ੀਰੋ ਦੇਣਦਾਰੀ

1. ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਹੋਣ 'ਤੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦਾ ਜ਼ੀਰੋ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਆਵੇਗਾ:
   i) ਬੈਂਕ ਦੇ ਪੱਖ ਤੋਂ ਧੋਖਾਧੜੀ/ਲਾਪਰਵਾਹੀ/ਕਮਜ਼ੋਰੀ (ਭਾਵੇਂ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੁਆਰਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ)।
   ii) ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਜਿੱਥੇ ਘਾਟ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਵਿੱਚ, ਬਲਕਿ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਹੋਰ ਹੈ, ਅਤੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਤਿੰਨ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੀ ਸੀਮਤ ਦੇਣਦਾਰੀ

2. ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਉਪਭੋਗਤਾ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ:
   i) ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਨੁਕਸਾਨ ਕਿਸੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੀ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਕਾਰਨ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਜਿੱਥੇ ਉਸਨੇ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰ ਸਾਂਝੇ ਕੀਤੇ ਹਨ, ਉਪਭੋਗਤਾ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਪੂਰਾ ਨੁਕਸਾਨ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਉਹ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ। ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੋਣ ਵਾਲਾ ਕੋਈ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ

ਸਹਿਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ii) ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰੌਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਸੰਬੰਧੀ ਘਾਟ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਵਿੱਚ ਹੈ, ਬਲਕਿ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਹੋਰ ਹੈ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਉਪਭੋਗਤਾ ਵੱਲੋਂ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ (ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚਾਰ ਤੋਂ ਸੱਤ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ) ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇਣਦਾਰੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਵੈਲਿਊ ਜਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਸਾਰਣੀ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਗਈ ਰਾਸ਼ੀ, ਜੋ ਵੀ ਘੱਟ ਹੋਵੇ, ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹੋਵੇਗੀ।

ਟੇਬਲ 1		
ਬਿੰਦੂ 2 (ii) ਦੇ ਤਹਿਤ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੀ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਣਦਾਰੀ		
ਖਾਤੇ ਦੀ ਕਿਸਮ		**ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਣਦਾਰੀ (₹)**
*	BSBD / ਲਘੂ ਖਾਤੇ	5,000
*	ਹੋਰ ਸਾਰੇ SB ਖਾਤੇ	10,000
*	ਪੂਰਵ-ਅਦਾਇਗੀ ਇੰਸਟ੍ਰੂਮੈਂਟ ਅਤੇ ਗਿਫਟ ਕਾਰਡ	
*	MSMEs ਦੇ ਚਾਲੂ / ਨਕਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ ਓਵਰਡ੍ਰਾਫਟ ਖਾਤੇ	
*	ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਚਾਲੂ / ਨਕਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ ਓਵਰਡ੍ਰਾਫਟ ਖਾਤੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਔਸਤਨ ਬਕਾਇਆ (ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੀ ਘਟਨਾ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 365 ਦਿਨਾਂ ਦੌਰਾਨ)/25 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਹੋਵੇ	
*	5 ਲੱਖ ਤੱਕ ਦੀ ਸੀਮਾ ਵਾਲੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ	
*	ਸਾਰੇ ਹੋਰ ਚਾਲੂ / ਨਕਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ ਓਵਰਡ੍ਰਾਫਟ ਖਾਤੇ	25,000
*	5 ਲੱਖ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਸੀਮਾ ਵਾਲੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ	

3. ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੀਆਂ ਉਲੰਘਣਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੀ ਸਮੁੱਚੀ ਦੇਣਦਾਰੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉੱਪਰ ਪੈਰਾ 1 (ii) ਅਤੇ ਪੈਰਾ 2 (ii) ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਘਾਟ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਵਿੱਚ ਹੈ, ਬਲਕਿ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਹੋਰ ਹੈ, ਨੂੰ ਸਾਰਣੀ 2 ਵਿੱਚ ਸੰਖੇਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ:

ਟੇਬਲ 2	
ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਸਾਰ	
ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਲਈ ਲੱਗਿਆ ਸਮਾਂ	**ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ (₹)**
3 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ	ਜ਼ੀਰੋ ਦੇਣਦਾਰੀ
4 ਤੋਂ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ	ਟੇਬਲ 1 ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਗਈ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਵੈਲਿਊ ਜਾਂ ਰਾਸ਼ੀ, ਜੋ ਵੀ ਘੱਟ ਹੋਵੇ
7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ	***ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ ਅਨੁਸਾਰ**

ਟੇਬਲ 2 ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਨੂੰ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੀ ਮੁੱਖ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ ਦੀ ਸਮਾਂਸੂਚੀ ਅਨੁਸਾਰ ਗਿਣਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਸ਼ਾਮਿਲ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੀ ਜ਼ੀਰੋ ਦੇਣਦਾਰੀ / ਸੀਮਤ ਦੇਣਦਾਰੀ ਲਈ ਰਿਵਰਸਲ (ਉਲਟਾਉਣ ਦੀ) ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ

4. ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੀ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 10 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ (ਬੀਮਾ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਉਡੀਕ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ) ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰੌਨਿਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਰਾਸ਼ੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ (ਸ਼ੈਡੋ ਰਿਵਰਸਲ) ਕਰੇਗਾ। ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੀ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਵੀ, ਬੈਂਕ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰੌਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਨੂੰ ਮੁਆਫ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੀ ਕੀਮਤ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।

5. ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੇ ਕਿ:
   i) ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਪਟਾਉਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ 'ਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ, ਪਰ ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 90 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮਾਂ ਨਾ ਲੱਗੇ, ਅਤੇ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਉਪਰੋਕਤ ਬਿੰਦੂ 1 ਤੋਂ 3 ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ;
   ii) ਜਿੱਥੇ ਬੈਂਕ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਜਾਂ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਿੰਦੂ 1 ਤੋਂ 3 ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ; ਅਤੇ
   iii) ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ/ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਾ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਬੋਝ ਨਾ ਝੱਲਣਾ ਪਵੇ।

ਜਿੱਥੇ ਬੈਂਕ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਜਾਂ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਪੈਰਾ 1-5 ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ।

***ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ ਅਨੁਸਾਰ** - ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਅਜਿਹੇ ਹਰ ਕਿਸਮ ਦੇ ਸ਼ੱਕੀ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਜਾਂਚ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਹ ਵਿਭਿੰਨ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਜਾਂਚਾਂ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।

(i) ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਯਕੀਨ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸਦੇ ਸਟਾਫ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਬੇਨਿਯਮੀ/ਧੋਖਾਧੜੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਤੁਰੰਤ ਆਪਣੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗੀ।

(ii) ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਬੈਂਕ ਗਲਤੀ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਇਤਰਾਜ਼ ਦੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਸਿਰਫ਼ ਤਾਂ ਹੀ ਦੇਵੇਗਾ ਜੇਕਰ ਉਹ ਲੈਣ-ਦੇਣ OTP ਜਾਂ 2 ਫੈਕਟਰ ਔਥੈਂਟੀਕੇਸ਼ਨ ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਕਰਕੇ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ ਹੈ।

(iii) ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਲਤ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਪਰ ਗਲਤੀ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਹੋਰ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਦਾ 50% (5,000 ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ) ਤੱਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਅਜਿਹਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਖਾਤੇ ਦੇ ਜੀਵਨ ਕਾਲ ਵਿੱਚ ਸਿਰਫ਼ ਇੱਕ ਵਾਰ ਹੀ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਬੈਂਕ ਇਨ੍ਹਾਂ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰੱਖਦਾ ਹੈ:

- ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਹੋਣ ‘ਤੇ
- ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੇ ਖਾਤੇ ਅਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਸਾਧਨਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਡੈਬਿਟ/ ATM /ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ, ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਆਦਿ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ‘ਤੇ।
- ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਆਪਣੇ ਮੌਜੂਦਾ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਇੱਕ ਚਾਲੂ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਰੰਤ ਅਲਰਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋ ਸਕਣ। ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਅਜਿਹੀ ਸੰਪਰਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਨਾ ਰੱਖਣ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ATM/ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ/ਪਹੁੰਚ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਇਲੈਕਟ੍ਰੌਨਿਕ ਚੈਨਲ ਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ

ਕਾਰਨ ਹੋਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਠਹਿਰਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

• ਸ਼ੱਕੀ ਜਾਂ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਤੋਂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਸਿੱਧੇ ਜਾਂ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਹੋਏ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਕੋਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਇਸਦਾ ਕੋਈ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।.

3.14 ਲੌਕਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

ਬੈਂਕ ਨੇ ਉਸ ਜਗ੍ਹਾ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਸਾਰੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਸੇਫ ਡਿਪੌਜ਼ਿਟ ਵਾਲਟ ਰੱਖੇ ਗਏ ਹਨ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਬਦਕਿਸਮਤੀ ਨਾਲ ਜਿੱਥੇ ਲੌਕਰ ਦੇ ਸਮਾਨ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ ਬੈਂਕ ਦੀ ਜਗ੍ਹਾ 'ਤੇ ਅੱਗ, ਚੋਰੀ/ਲੁੱਟ/ਖੋਹ, ਡਕੈਤੀ, ਇਮਾਰਤ ਢਹਿਣ ਵਰਗੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਇਸਦੀਆਂ ਆਪਣੀਆਂ ਕਮੀਆਂ, ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਲਤੀ/ਕਮਿਸ਼ਨ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ(ਆਂ) ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਸੇਫ ਡਿਪੌਜ਼ਿਟ ਲੌਕਰ ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਸਾਲਾਨਾ ਕਿਰਾਏ ਦੇ ਸੌ ਗੁਣਾ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਰਾਸ਼ੀ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹੋਵੇਗੀ।

3.15 ਅਚਾਨਕ ਵਾਪਰੀ ਘਟਨਾ

ਅਚਾਨਕ ਵਾਪਰੀ ਘਟਨਾ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਰੱਬੀ ਕੰਮ, ਹੜ੍ਹ, ਸੋਕਾ, ਭੂਚਾਲ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕੁਦਰਤੀ ਆਫ਼ਤ ਜਾਂ ਸਥਿਤੀ, ਮੁਸੀਬਤ, ਮਹਾਂਮਾਰੀ ਜਾਂ ਪ੍ਰਕੋਪ, ਅੱਤਵਾਦੀ ਹਮਲਾ, ਯੁੱਧ ਜਾਂ ਦੰਗੇ, ਪ੍ਰਮਾਣੂ, ਰਸਾਇਣਕ ਜਾਂ ਜੈਵਿਕ ਪ੍ਰਦੂਸ਼ਣ, ਉਦਯੋਗਿਕ ਕਾਰਵਾਈ, ਬਿਜਲੀ ਦਾ ਖਰਾਬ ਹੋਣਾ, ਕੰਪਿਊਟਰ ਖਰਾਬ ਹੋਣਾ ਜਾਂ ਤੋੜ-ਫੋੜ, ਅਤੇ ਇਮਾਰਤਾਂ ਦਾ ਢਹਿ ਜਾਣਾ, ਅੱਗ, ਧਮਾਕਾ ਜਾਂ ਹਾਦਸਾ ਜਾਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਹੋਰ ਸਥਿਤੀਆਂ ਜੋ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਾਜਬ ਨਿਯੰਤਰਣ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹਨ।

ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਮੁਅੱਤਲ ਰਹੇਗੀ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕੋਈ ਅਚਾਨਕ ਵਾਪਰੀ ਘਟਨਾ ਜਾਂ ਹਾਲਾਤ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਅਸੰਭਵ ਬਣਾਉਂਦੇ ਰਹਿਣਗੇ। ਬੈਂਕ ਕਿਸੇ ਅਚਾਨਕ ਵਾਪਰੀ ਘਟਨਾ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਕਰਨ ਲਈ ਪੂਰੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਾਜਬ ਕਾਰਵਾਈ(ਆਂ) ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਦਯੋਗਿਕ ਕਾਰਵਾਈ, ਬਿਜਲੀ ਫੇਲ੍ਹ ਹੋਣ, ਕੰਪਿਊਟਰ ਖਰਾਬ ਹੋਣ ਜਾਂ ਤੋੜ-ਫੋੜ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਲਈ ਵਾਜਬ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗਾ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਵਿਘਨ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।

ਇਸ ਲਈ, ਜੇਕਰ ਇਹ ਅਚਾਨਕ ਵਾਪਰੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ (ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਪੱਤਰ ਵਿਹਾਰ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ(ਕਾਂ) ਨੂੰ ਹੋਣ ਵਾਲਾ ਨੁਕਸਾਨ, ਹਰ ਕਿਸਮ ਦੀ ਆਵਾਜਾਈ ਸਮੇਤ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਆਮ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਆਦਿ) ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹਨ ਜੋ ਇਸਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਰਹਿੰਦੇ ਹੋਏ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨਿਭਾਉਣ ਤੋਂ ਰੋਕਦੀਆਂ ਹਨ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮਿਲਣ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ।

3.16 ਅਸਲ / ਸਿੱਧਾ ਨੁਕਸਾਨ

ਬੈਂਕ ਇਸ ਉਪਭੋਗਤਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਇੰਸਟ੍ਰੂਮੈਂਟ ਸੇਵਾ ਸਮੇਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਅਸਲ ਅਤੇ ਸਿੱਧੇ ਨੁਕਸਾਨ (ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਨੁਮਾਨਿਤ ਅਤੇ ਅਸਿੱਧੇ ਨੁਕਸਾਨ) ਦੀ ਹੱਦ ਤੱਕ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਿ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦਾ ਉਚਿਤ ਸਬੂਤ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਇਸ ਸੰਬੰਧੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਵੱਲੋਂ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਨਾ ਦਿਖਾਈ ਗਈ ਹੋਵੇ।

3.17 ਪੂਰਾ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਨਿਪਟਾਰਾ

ਇੱਕ ਵਾਰ ਜਦੋਂ ਬੈਂਕ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸਨੂੰ "ਪੂਰਾ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਨਿਪਟਾਰਾ" ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਲੋਂ ਕੀਤੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

3.18 ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ:

DBS ਬੈਂਕ ਇੰਡੀਆ ਲਿਮਿਟੇਡ ਵਿਖੇ, ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਸਿਰਫ਼ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਸੇਵਾ ਮਿਲੇ ਜਿਸ ਦੇ ਤੁਸੀਂ, ਸਾਡੇ ਕੀਮਤੀ ਉਪਭੋਗਤਾ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਤੇ ਹੱਕਦਾਰ 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 ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ, ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਪ੍ਰਗਤੀ ਦੇ ਪੱਧਰਾਂ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ ਇਹ ਨੀਤੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਜ਼ਮੈਨ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਵੀ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।

3.19 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅੱਪਡੇਟ ਹੋਣ/ਸੋਧਣ ਲਈ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ:

CIC ਅਤੇ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅੱਪਡੇਟ ਹੋਣ/ਸੋਧਣ ਸੰਬੰਧੀ RBI ਨੇ ਬੈਂਕਾਂ ਅਤੇ CIC (ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ) ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਢਾਂਚੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੱਤੇ ਸਨ।
ਜੇਕਰ ਉਪਭੋਗਤਾ ਦੁਆਰਾ CIC ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਪਹਿਲੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ (ਸਮੂਹਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ) ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਪਭੋਗਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨ 100 ਰੁਪਏ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਣਗੇ। ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਸਿਰਫ਼ ਤਾਂ ਹੀ ਦੇਣਾ ਪਵੇਗਾ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 21 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 9 ਦਿਨਾਂ (ਕੁੱਲ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ) CIC ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਬੰਦ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ CIC ਦੁਆਰਾ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ। ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਢਾਂਚੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਲਈ, 'ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅੱਪਡੇਟ ਹੋਣ/ਸੋਧਣ ਲਈ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਢਾਂਚਾ' ਬਾਰੇ RBI ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼* ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

* https://rbi.org.in/Scripts/NotificationUser.aspx?Id=12554&Mode=0

4 ਅਧਿਕਾਰਤਾ

4.1 ਮਾਲਕੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਅਧਿਕਾਰ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਨੂੰ **DBS ਬੈਂਕ ਇੰਡੀਆ ਲਿਮਿਟੇਡ** ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਮਾਧਿਅਮ ਨਾਲ ਬੋਰਡ CBG ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਗੈਰ-ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਲਈ **ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਉਪਭੋਗਤਾ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਮੂਹ ਦਾ ਪ੍ਰਮੁੱਖ** ਅਤੇ GST ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ **ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਪੱਧਰੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਮੁੱਖ** ਨੂੰ ਅਧਿਕਾਰ ਸੌਂਪਦਾ ਹੈ।

4.2 ਸਮੀਖਿਆ

ਨਿਰੰਤਰ ਸਾਰਥਕਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਤਿੰਨ ਸਾਲਾਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਾਰ (ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਤੱਕ ਦੇ ਗ੍ਰੇਸ ਪੀਰੀਅਡ ਦੇ ਨਾਲ) ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਸਪੇਸ ਵਿੱਚ ਵਿਕਾਸ ਜਾਂ ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਿਕਾਸ ਦੇ ਕਾਰਨ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਅੰਤਿਕਾ 1 ਵਰਜ਼ਨ ਹਿਸਟਰੀ

ਵਰਜ਼ਨ	ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ	ਮੁੱਖ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦਾ ਸਾਰ
1.0	ਦਸੰਬਰ 2021	- ਨੀਤੀ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਗਈ
2.0	ਜੂਨ, 2023	- ਉਹ ਹਾਲਾਤ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਤਹਿਤ ਬੈਂਕ RTGS ਦੇ ਅਸਫਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਸਮਾਂ ਮਿਆਦ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੈ - ਸਮੀਖਿਆ ਮਿਆਦ - ਵਰਜ਼ਨ ਹਿਸਟਰੀ
3.0	ਨਵੰਬਰ 2024	- ਡਿਜੀਟਲ ਭੁਗਤਾਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਤਹਿਤ AePS ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨਾ - ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਅੱਪਡੇਟ ਹੋਣ/ਸੋਧਣ ਲਈ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ - ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ NEFT ਅਤੇ RTGS ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਉਪਭੋਗਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਸਰਲ ਅਤੇ ਇਕਸਾਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। - ਗੈਰ-ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਲਈ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਦੀ ਮਾਲਕੀਅਤ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸੌਂਪਣਾ।