

ਗਾਹਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ
2022

ਵਿਸ਼ਾ

1. ਜਾਣ - ਪਛਾਣ.....	3
2. ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਕ ਸਿਧਾਂਤ.....	3
3. ਨੀਤੀ.....	3
3.1 ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ / ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ.....	3
3.2 ਡਾਇਰੈਕਟ ਡੈਬਿਟ/NACH ਡੈਬਿਟ/ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਭੁਗਤਾਨ (RTGS/NEFT/IMPS/UPI)/ਯਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਡੈਬਿਟ.....	4
3.3 ਭੁਗਤਾਨ ਰੋਕਣ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚੈੱਕ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ.....	8
3.4 ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ (ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਚੈੱਕ ਇਕੱਤਰੀਕਰਨ).....	8
3.5 ਘਰੇਲੂ ਚੈੱਕ ਇਕੱਤਰੀਕਰਨ.....	8
3.6 ਆਵਾਜਾਈ ਵਿੱਚ ਗ੍ਰਾਮ ਹੋਏ ਯੰਤਰਾਂ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ.....	9
3.7 ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ.....	9
3.8 ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ.....	9
3.9 ਏਜੰਟ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ.....	10
3.10 ਨਿਵੇਸ਼ ਅਤੇ ਰਿਫੈਂਪਸ਼ਨ ਸਲਿੱਪਾਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਨਾ ਕਰਨਾ.....	10
3.11 ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ.....	10
3.12 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇਣ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ.....	10
3.13 ਅਸਫਲ ATM ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ.....	11
3.14 ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡਾਂ/ ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ/ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ/ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ 'ਤੇ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਗਲਤ/ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਡੈਬਿਟ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨਾ.....	12
3.15 ਲਾਕਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਮੁਆਵਜ਼ਾ.....	15
3.16 ਅਪ੍ਰਤਿਆਸ਼ਿਤ ਘਟਨਾ.....	16
3.17 ਅਸਲ / ਸਿੱਧਾ ਨੁਕਸਾਨ.....	16
3.18 ਪੂਰਾ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਨਿਪਟਾਰਾ.....	16
3.19 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਗਿਲਿਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ.....	16
4 ਸ਼ਾਸਨ.....	17
4.1 ਮਲਕੀਅਤ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀ.....	17
4.2 ਸਮੀਖਿਆ.....	17

1. ਜਾਣ - ਪਛਾਣ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਇੱਕ ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨਾ ਹੈ ਜਿਸਦੇ ਤਹਿਤ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਜੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਤੀਜੀ-ਪਿਰ ਦੇ ਉਲੰਘਣਾ ਲਈ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਮੀਸ਼ਨ ਜਾਂ ਕਮੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਘਾਟ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੋਈ ਉਲੰਘਣਾ। ਬੈਂਕ ਦੀ ਇਹ ਗਾਹਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਡੈਬਿਟ ਕਰਨ, ਚੈੱਕ/ਯੰਤਰਾਂ ਦੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਇਕੱਤਰੀਕਰਨ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ, ਭੁਗਤਾਨ ਰੋਕਣ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚੈੱਕਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ, ਭਾਰਤ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਜਣ, ਭਾਰਤ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਭੇਜਣ, ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਉਧਾਰ, ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਯੰਤਰ, ATM ਨਕਦ ਕਢਵਾਉਣਾ, ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਧੋਖਾਧੜੀ ਜੇ ਵਨ-ਟਾਈਮ ਪਾਸਵਰਡ (OTP) ਜਾਂ 2 ਫੈਕਟਰ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ (2FA), ਆਦਿ ਦੁਆਰਾ ਸਮਰਥਤ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਖੇਤਰਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਦਾਇਰਾ DBIL ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹੈ।

2. ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਕ ਸਿਧਾਂਤ

ਪਾਲਿਸੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਹੈ। ਇਹ ਦੁਹਰਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਨੀਤੀ ਸਿਰਫ਼ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਤੀਜੀ ਪਿਰ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਕਾਰਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੋ OTP ਜਾਂ 2FA ਦੁਆਰਾ ਸਮਰਥਤ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਾਪਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਪੱਖਪਾਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਹਨ, ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਬੈਂਕ-ਗਾਹਕ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦਾ ਨਿਰਣਾ ਕਰਨ ਲਈ ਬਣਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫੋਰਮ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਆਪਣੀ ਸਥਿਤੀ ਦਾ ਬਚਾਅ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਨੀਤੀ RBI ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਤ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਰੈਗੂਲੇਟਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਯਮਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸੋਧਿਤ ਹੈ।

3. ਨੀਤੀ

3.1 ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ / ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ

ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਨੇ ਕਿਸੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ/ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ ਡੈਬਿਟ ਲਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ ਜਾਂ ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਖੋਜ ਦੁਆਰਾ, ਐਂਟਰੀ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ/ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲਾਗੂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਵਿੱਚ ਕਟੌਤੀ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਸਲ ਵਿਆਜ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ (ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਨਾ ਕਿ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ) [ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਗਲਤ ਹੋਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਐਂਟਰੀ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤੀਜੀ ਪਿਰ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 7 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤਸਦੀਕ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰੇਗਾ। ਜੇਕਰ, ਤਸਦੀਕ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤੀਜੀ ਪਿਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਗਲਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਅਧਿਕਤਮ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਰਵੋਤਮ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਤਸਦੀਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੀਜੀ ਪਿਰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਯਤਨਾਂ ਤੋਂ ਪਰੇ ਕਿਸੇ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਨੂੰ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ

ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਸੰਚਾਲਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਗਲਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਜਿਸ ਲਈ ਵਪਾਰੀ ਅਦਾਰੇ ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਨਾਲ ਕਾਰਡ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਨਜ਼ਿੱਠਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਬੈਂਕ ਕਿਸੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਗਲਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪੇਸਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਰਕਮਾਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਡੈਬਿਟ ਕਰਨ ਦਾ ਆਪਣਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰਾਖਵਾਂ ਰੱਖਦਾ ਹੈ। DBS ਦੁਆਰਾ ਪੇਸਟ ਕੀਤੇ ਗਏ ਗਲਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੀ ਗਲਤੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਗਲਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਰਕਮਾਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ, ਅਜਿਹਾ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪੂਰਵ ਸਹਿਮਤੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

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

ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਡਾਇਰੈਕਟ ਡੈਬਿਟ / ਸਟੈਂਡਿੰਗ ਹਿਦਾਇਤਾਂ/ ECS ਜਾਂ NACH ਡੈਬਿਟ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਦੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਉਸਨੂੰ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਸਹਿਣਾ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ ਬਸ਼ਰਤ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਬਕਾਇਆ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਇੱਕ ਵੈਧ ਡੈਬਿਟ ਆਦੇਸ਼/ ਸਟੈਂਡਿੰਗ ਹਿਦਾਇਤ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ। ਇਹ ਨੀਤੀ ਸਿਰਫ ਉਸ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਾ ਸੀ, ਨਾ ਕਿ ਇਸ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮੁੱਦੇ ਲਈ। ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਭੁਗਤਾਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ RTGS / NEFT / IMPS / UPI ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ/ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਸੇਵਾ ਚਾਰਜ ਦੇ ਨਾਲ ਡੈਬਿਟ ਕਰੇਗਾ। ਜਿੱਥੇ ਅਣਜਾਣੇ ਵਿੱਚ ਗਲਤੀ ਨਾਲ ਸਰਵਿਸ ਚਾਰਜ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਦੇ ਅਧੀਨ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 7 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਲਤ ਐਂਟਰੀ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ।

ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਲਾਗੂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਲਗਾਏ ਗਏ ਵਿਆਜ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਿੱਧੇ ਅਤੇ ਅਸਲ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਰਹੇਗਾ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਸਲ ਵਿਆਜ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਬੱਚਤ / ਚਾਲੂ ਖਾਤਿਆਂ / ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਖਾਤਿਆਂ 'ਤੇ ਬਕਾਇਆ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਨਾ ਰੱਖਣ ਲਈ ਚਾਰਜ ਕੀਤੇ ਗਏ ਜੁਰਮਾਨੇ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਸੰਚਾਲਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਗਲਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ, ਜਿਸ ਲਈ ਵਪਾਰੀ ਅਦਾਰੇ ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਨਾਲ ਕਾਰਡ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਨਜ਼ਿੱਠਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

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

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਣਚਾਹੇ ਕਰਜ਼ੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਅਣਚਾਹੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਹੂਲਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਉਸੇ ਲਈ ਵਿਰੋਧ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਅੱਗੇ ਵਧਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਨਾ ਸਿਰਫ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲਵੇਗਾ, ਸਗੋਂ ਉਚਿਤ ਸਮਝੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵੀ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗਾ। ਅਣਚਾਹੇ ਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ ਅਤੇ ਜਿਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਨਾਮ 'ਤੇ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਉਸ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਠਹਿਰਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਜਿੱਥੇ ਇਹ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕ ਨੇ ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਇੱਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਅਤੇ ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਕੀਤਾ ਸੀ, ਬੈਂਕ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਨਿਯਮਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਨਾਲ ਤੁਰੰਤ ਚਾਰਜ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ।

ਅਸਫਲ ਜਾਂ 'ਫੇਲਡ' ਲੈਣ-ਦੇਣ

ਅਸਫਲ ਜਾਂ 'ਫੇਲਡ' ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਸਫਲਤਾ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਰਨਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਲਈ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੰਚਾਰ ਲਿੰਕਾਂ ਦਾ ਵਿਘਨ, ATMs ਵਿੱਚ ਨਕਦੀ ਦੀ ਅਣਉਪਲਬਧਤਾ, ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਸਮਾਂ ਸਮਾਪਤ ਹੋਣਾ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨਾ ਹੋਣਾ ਆਦਿ। ਹੇਠਾਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੱਸਦੇ ਹਨ ਕਿ ਬੈਂਕ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਦੀ ਗਣਨਾ ਕਿਵੇਂ ਕਰੇਗਾ:

RTGS

ਅਸਫਲ ਭੁਗਤਾਨ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਮੂਲ ਗਾਹਕ ਮੌਜੂਦਾ ਰੇਪੋ ਦਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ 2% 'ਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ / ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਬੈਂਕ / ਸ਼ਾਖਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਮਸਲਾ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਢੰਗ ਨਾਲ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ UTR ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਮੁੱਦੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਡਾਕ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ -

ਚੀਫ਼ 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: ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ RTGS ਸਿਸਟਮ 'ਤੇ RBI ਦੇ ਅਕਸਰ ਪੁੱਛੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਇੱਥੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ -
https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?Id=65&fn=9

NEFT

ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇ ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ NEFT ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਜਾਂ ਵਾਪਸ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ / ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਂ ਰਿਫੰਡ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੱਕ ਮੌਜੂਦਾ RBI LAF ਰੇਪੋ ਦਰ ਦੇ ਨਾਲ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਠ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਦੇਣਦਾਰ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਵੀ ਮਾਮਲਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਇਸ ਸੰਬੰਧ 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 ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ 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>

ਜੇਕਰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ "ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ (RB-IOS, 2021)" ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। RB-IOS, 2021 ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ RBI ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈਆਂ ਦੇ ਖਿਲਾਫ਼ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਇੱਕਲਾ ਹਵਾਲਾ ਬਿੰਦੂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। RB-IOS, 2021 RBI ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਮਾਰਗ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ:

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

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਾਂ ਸਮਰਪਿਤ ਈਮੇਲ crpc@rbi.org.in ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160 017 ਵਿਖੇ ਸਥਿਤ 'ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ' (CRPC) ਨੂੰ ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਮਾਰਗ -

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਟੈਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ - 14448

(ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5:15 ਤੱਕ) - ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਬਹੁ-ਭਾਸ਼ਾਈ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇ ਨਾਲ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਲਈ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ।

ਨੋਟ: ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਉਪਲਬਧ NEFT ਸਿਸਟਮ 'ਤੇ RBI ਦੇ ਅਕਸਰ ਪੁੱਛੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਇੱਥੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ:

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

ਹਾਲਾਂਕਿ, ਬੈਂਕ RTGS/NEFT ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਕਾਰਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ:

- ਖਾਤਾ ਫ੍ਰੀਜ਼ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ
- ਖਾਤਾ ਅਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ
- ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਹੈ
- ਗੈਰ-NRE ਭੁਗਤਾਨਕਰਤਾ NRE ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ
- NRO ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਇਨਵਰਡ ਕ੍ਰੈਡਿਟ
- ਕੋਈ ਹੋਰ ਵੈਧ ਵਪਾਰਕ ਕਾਰਨ
- ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਾਹਕ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਢਾਂਚਾਗਤ ਨਕਦ/ਵਪਾਰ/FX/ਕਰਜ਼ ਹੱਲਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ ਇਸਲਈ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਲਈ ਵਿਚਾਰਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ T+1 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਿੱਥੇ T ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

IMPS/UPI/NACH/APB:

1		ਆਧਾਰ ਭੁਗਤਾਨ ਬਿ੍ਯ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (APBS)	
A	ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ।	T+1 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ।	100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ T + 1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ।
2		ਤੁਰੰਤ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (IMPS)	
A	ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਪਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ।	ਜੇਕਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ, ਤਾਂ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਆਟੋ ਰਿਵਰਸਲ (R) T + 1 ਦਿਨ ਨੂੰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।	100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ T + 1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ।

3		ਯੂਨੀਫਾਈਡ ਭੁਗਤਾਨ ਇੰਟਰਫੇਸ (UPI)	
A	ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਪਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ (ਫੰਡਾਂ ਦਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ)।	ਜੇਕਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ, ਤਾਂ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਆਟੋ ਰਿਵਰਸਲ (R) T + 1 ਦਿਨ ਨੂੰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।	100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ T + 1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ।
B	ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਪਰ ਵਪਾਰੀ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਈ (ਵਪਾਰੀ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ)।	T + 5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ।	100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਜੇਕਰ ਦੇਰੀ T + 5 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ।

Commented [SG2R1]: Done

4		ਨੈਸ਼ਨਲ ਆਟੋਮੈਟਿਡ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਹਾਊਸ (NACH)	
ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦਾ ਖਾਤਾ ਜਾਂ ਰਕਮ ਦੇ ਉਲਟ।	ਰਿਵਰਸ ਕਰਨ ਲਈ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਟੀ + 1 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ।	ਦੇਰੀ ਹੋਣ 'ਤੇ 100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਟੀ + 1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਪਰੇ।	
ਇਸ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਡੈਬਿਟ ਆਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਵੈੱਬ ਦੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ।	ਗਾਹਕ ਦਾ ਬੈਂਕ ਹੋਵੇਗਾ ਅਜਿਹੇ ਡੈਬਿਟ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ। ਮਤਾ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਟੀ + 1 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ।	ਦੇਰੀ ਹੋਣ 'ਤੇ 100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਟੀ + 1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਪਰੇ।	

ਉਪਰੋਕਤ ਗਾਰੰਟੀ ਵਿੱਚ, T+1/ T+5 ਦੀ ਵਰਤੋਂ RBI ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਅਨੁਸਾਰ ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਸੰਦਰਭ ਵਿੱਚ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ।

ਇਹ ਨੋਟ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ:

- ਨਿਰਧਾਰਤ TAT ਅਸਫਲ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਬਾਹਰੀ ਸੀਮਾ ਹੈ; ਅਤੇ
- ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੇ ਅਸਫਲ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਦੇ ਜਲਦੀ ਹੱਲ ਲਈ ਯਤਨ ਕਰਨਗੇ।

ਜਿੱਥੇ ਕਿਤੇ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਦਾਅਵੇ ਦੀ ਉਡੀਕ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਸਵੈ ਹੀ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋਵੇਗਾ।

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

NPCI ਕੋਲ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੀ ਨਿਸ਼ਾਨਦੇਹੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ IMPS/ UPI ਪੋਰਟਲਾਂ ਵਿੱਚ ਸਵੈਚਲਿਤ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

- DBS (ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਵਜੋਂ) ਤੋਂ ਵਾਪਸੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ, NPCI ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ DBS ਨੂੰ ਡੈਬਿਟ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਭੇਜਣ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, DBS ਦੀ ਜੇਬ ਵਿੱਚੋਂ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ (ਨਾ ਕਿ DBS ਗਾਹਕ) ਨੂੰ ਭੇਜਣਾ ਹੋਵੇਗਾ।
- 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 ਮਾਮਲੇ 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 ਹੈ, ਉਹ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੇਕਪਾਲ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਅਣਚਾਹੇ ਕਾਰਡ:

ਜਿਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਨਾਮ 'ਤੇ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਉਹ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਵੀ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ "ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ RB-IOS, 2021" ਦੇ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅਣਚਾਹੇ ਕਾਰਡ ਦੇ ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ।

3.3 ਭੁਗਤਾਨ ਰੋਕਣ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਬੈਂਕ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ

ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਰੋਕਣ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਵਿਰੋਧੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਏ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਦੇ 2 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵੈਲਯੂ-ਡੇਟਿਡ 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 ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਇਤਿਹਾਸ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਬੈਂਕ ਦੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

3.4 ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ (ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਬੈਂਕ ਇਕੱਤਰੀਕਰਨ)

ਬੈਂਕ ਵਿਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਗਏ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਵਿੱਚ ਮਨੋਨੀਤ ਚੈਕਾਂ ਦੇ ਇਕੱਤਰੀਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ, ਕਿਉਂਕਿ ਬੈਂਕ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਬੈਂਕਾਂ ਤੋਂ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਯਕੀਨੀ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕੇਗਾ। ਇਹ ਬੈਂਕ ਦਾ ਤਜਰਬਾ ਹੈ ਕਿ ਵਿਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕਾਂ 'ਤੇ ਕਢਾਏ ਗਏ ਯੰਤਰਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ ਦੇਸ਼ ਤੋਂ ਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਇੱਥੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਇੱਕ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਸਥਾਨ ਤੋਂ ਸਥਾਨ, ਵੱਖਰਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਅਸਥਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਲੀਅਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਯੰਤਰਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡ ਵੀ ਦੇਸ਼ ਤੋਂ ਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਬੈਂਕ ਇੱਕ ਵਾਰ ਰਕਮ ਬੈਂਕ ਦੇ Nostro ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਉਸਦੇ ਪੱਤਰਵਿਹਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਹੋ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਣਉਚਿਤ ਦੇਰੀਆਂ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

- ਬੈਂਕ ਦੀ ਬੈਂਕ ਇਕੱਤਰੀਕਰਨ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਵੇਰਵੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ ਵਿਆਜ
- ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਦਰ ਵਿੱਚ ਉਲਟ ਗਤੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੰਭਾਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

3.5 ਘਰੇਲੂ ਬੈਂਕ ਇਕੱਤਰੀਕਰਨ

ਗਾਹਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ, ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਤਰੀਕਰਨ ਯੰਤਰਾਂ (ਸਥਾਨਕ/ ਬਾਹਰਲੇ ਚੈਕਾਂ) ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਬੈਂਕ ਬੈਂਕ ਇਕੱਤਰੀਕਰਨ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਅਜਿਹਾ ਵਿਆਜ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਇਕੱਤਰੀਕਰਨ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਜਾਂ ਹੋਰ ਬੈਂਕਾਂ 'ਤੇ ਕਢਾਏ ਗਏ ਯੰਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਅੰਤਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਇਕੱਤਰੀਕਰਨ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

- a) ਸਥਾਨਕ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ 3 ਕੰਮਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਘਰੇਲੂ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਦਰ।

- b) CTS ਕੇਂਦਰਾਂ 'ਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਬਾਹਰੀ ਚੈੱਕਾਂ ਦੇ ਇਕੱਤਰੀਕਰਨ ਵਿੱਚ 3 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਘਰੇਲੂ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਦਰ ਅਤੇ ਗੈਰ-CTS ਕੇਂਦਰਾਂ ਵਿੱਚ 10 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨ।
- c) ਜਿੱਥੇ ਦੇਰੀ 14 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਸੰਬੰਧਤ ਅਵਧੀ ਲਈ ਘਰੇਲੂ ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਦਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ (ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਢਵਾਉਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਵਾਲੇ ਘਰੇਲੂ ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਦਰ)।
- d) ਅਸਧਾਰਨ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਭਾਵ, 90 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਸੰਬੰਧਤ ਘਰੇਲੂ ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਦਰਾਂ ਤੋਂ 2% ਵੱਧ ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ (ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਢਵਾਉਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇ ਨਾਲ ਘਰੇਲੂ ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਦਰ)।
- e) ਇਕੱਤਰੀਕਰਨ ਅਧੀਨ ਚੈੱਕ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਓਵਰਡਰਾਫਟ/ਕਰਜ਼ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਜ਼ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਦਰ 'ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਸਧਾਰਨ ਦੇਰੀਆਂ ਲਈ, ਕਰਜ਼ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਦਰ ਤੋਂ 2% ਵੱਧ ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- f) ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਲਈ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਗਾਹਕ 2 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਥਾਨਕ ਚੈੱਕ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ 5 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬਾਹਰੀ ਚੈੱਕ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਕੋਈ ਜੁਰਮਾਨਾ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਭੁਗਤਾਨ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਗਾਹਕ ਪਾਸੋਂ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਹਿੱਸਾ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜੁਰਮਾਨਾ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨਾ ਚਾਰਜ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲੇਗਾ।

3.6 ਆਵਾਜਾਈ ਵਿੱਚ ਗੁੰਮ ਹੋਏ ਇੰਸਟ੍ਰੂਮੈਂਟਸ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੌਂਪੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਯੰਤਰ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਕਾਰਨ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹੋਏ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀ ਗਾਹਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਵੀ ਚੈੱਕ ਇਕੱਤਰੀਕਰਨ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਬੈਂਕ ਗੁੰਮ ਹੋਏ ਚੈੱਕ / ਯੰਤਰ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ 10 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੱਕ ਦੀ ਵਾਜਬ ਦੇਰੀ ਲਈ ਘਰੇਲੂ ਬੱਚਤ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ।

3.7 ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜਿਟ

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

ਇਹਨਾਂ ਡਿਪਾਜਿਟਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਇਹਨਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕੱਟ-ਆਫ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਮਿਆਦ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਸੰਬੰਧੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਦੇ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਡਿਪਾਜਿਟ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਵਿੱਚ ਕਟੌਤੀ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਸਲ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।

3.8 ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ

ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਪੰਦਰਵਾੜੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਸਮੇਤ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਅਨੁਸਾਰੀ ਮਿਆਦ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਲਾਗੂ ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜਿਟ ਦਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ (ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਢਵਾਉਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਵਾਲੇ ਘਰੇਲੂ ਮਿਆਦੀ ਡਿਪਾਜਿਟ

ਲਈ ਦਰ)। ਇਹ ਸਿਰਫ਼ ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਬੈਂਕ 'ਤੇ ਕਢਾਏ ਗਏ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਖਰੀਦਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਦੇ ਸਮਰਥਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

3.9 ਏਜੰਟ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ

ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ / ਕੋਰੀਅਰ ਜਾਂ DSA ਨੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਲਤ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਕਿਤੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਹੋਵੇ, ਕੇਸ ਦਰ ਕੇਸ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਅਸਲ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਹੋਰ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਅਸਿੱਧੇ ਵਿੱਤੀ ਜਾਂ ਗੈਰ-ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

3.10 ਨਿਵੇਸ਼ ਅਤੇ ਰਿਡੈਂਪਸ਼ਨ ਸਲਿੱਪਾਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਨਾ ਕਰਨਾ

ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਮਿਉਚੁਅਲ ਫੰਡ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਨਿਵੇਸ਼ ਜਾਂ ਰਿਡੈਂਪਸ਼ਨ ਸਲਿੱਪਾਂ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦੇਰੀ ਹੋਈ ਰਕਮ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ, ਮੌਜੂਦਾ ਘਰੇਲੂ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਦਰ 'ਤੇ, ਉਸ ਸਮੇਂ ਲਈ ਦੇਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਸਮੇਂ ਲਈ ਸਲਿੱਪ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਈ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਸਾਵਰੇਨ ਗੋਲਡ ਬਾਂਡ (SGB) ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਰੱਦ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ T+1 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਿਫੰਡ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਕਰੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਰਕਮ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਦਿਨ ਲਈ ਰੋਧੇ ਦਰ + 2% 'ਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਅਰਜ਼ੀ ਨਿਵੇਸ਼ ਰਾਸ਼ੀ 'ਤੇ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

3.11 ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ 'ਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ

ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਹਿਮਤ ਹੋਏ ਜਾਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਹੋਏ ਸਾਰੇ ਬਕਾਇਆਂ ਦੀ ਮੁੜ-ਅਦਾਇਗੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਬੰਧਤ ਰਸਮੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ 15 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਜਾਇਦਾਦ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸਕਿਊਰਿਟੀਜ਼ / ਦਸਤਾਵੇਜ਼ / ਟਾਈਟਲ ਡੀਡਜ਼ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ।

ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਸੈੱਟ ਆਫ ਕਰਨ ਦੇ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦੂਜੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਜਾਇਦਾਦ ਦੀਆਂ ਸਕਿਊਰਿਟੀਜ਼ / ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ / ਟਾਈਟਲ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖੇਗਾ। ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ 15 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਜਾਇਦਾਦ ਦੀਆਂ ਸਕਿਊਰਿਟੀਜ਼ / ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ / ਟਾਈਟਲ ਡੀਡਜ਼ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੀ ਦੇਰੀ ਲਈ, ਬੈਂਕ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 5,000/- ਰੁਪਏ ਦੇ ਅਧੀਨ 100/- ਪ੍ਰਤੀ ਹਫ਼ਤੇ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਅਦਾ ਕਰੇਗਾ।

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

ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ NEFT, RTGS ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਇਨਵਰਡ ਭੇਜੀ ਰਕਮ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਾਰਨ ਦੇਰੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਗਲਤੀ ਜਾਂ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਤਮਕ/ਨਿਯਮਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਨੂੰ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਬਾਹਰ NEFT/NECS/NACH ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ,

ਬੈਂਕ RBI LAF ਰੇਪੇ ਦਰ ਦੇ ਨਾਲ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੰਡ 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।

ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਤਮਕ/ਨਿਯਮਕ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਨੂੰ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਪਰੇ RTGS ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਲਈ, ਬੈਂਕ ਮੌਜੂਦਾ ਰੇਪੇ ਦਰ ਦੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦੇ ਹਿਸਾਬ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੇ ਦੰਡ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਉਸੇ ਦਿਨ ਪਾਸ ਕੀਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇ ਨਾਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਇੱਕ ਦਿਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਪ੍ਰਭਾਵ ਲਈ ਕੋਈ ਦਾਅਵਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਫੰਡ ਕ੍ਰੈਡਿਟ 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 ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਲਈ ਫੰਡ ਮੈਂਬਰ ਇੰਟਰਫੇਸ 'ਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 2 ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ।

3.13 ਅਸਫਲ ATM ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ

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

ਲੜੀ ਨੰ.	ਘਟਨਾ ਦਾ ਵੇਰਵਾ	ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਲਈ ਫਰੇਮਵਰਕ	
ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਲਈ ਸਮਾਂਸੀਮਾ		ਅਦਾਇਗੀ ਯੋਗ ਮੁਆਵਜ਼ਾ	
I	II	III	IV
1		ਆਟੋਮੈਟਿਡ ਟੈਲਰ ਮਸ਼ੀਨਾਂ (ATMs)	
A	ਗਾਹਕ ਦਾ ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਹੋਇਆ ਪਰ ਨਕਦੀ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ।	ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ T + 5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਸਫਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦਾ ਪ੍ਰੋ-ਐਕਟਿਵ ਰਿਵਰਸਲ (R)।	T + 5 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਲਈ 100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ, ਖਾਤਾ ਧਾਰਕ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਵਿੱਚ।

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

ਗਾਹਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ 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 ਨਿਪਟਾਰਾ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ "ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ-ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ (RB-IOS, 2021)" ਦੇ ਤਹਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। RB-IOS, 2021 ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ RBI ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਇਕਾਈਆਂ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਿੰਗਲ ਹਵਾਲਾ ਬਿੰਦੂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ। RB-IOS, 2021 RBI ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਮਾਰਗ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ:

https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIO2021_121121.pdf

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ <https://cms.rbi.org.in> 'ਤੇ ਆਨਲਾਈਨ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਾਂ ਸਮਰਪਿਤ ਈਮੇਲ crpc@rbi.org.in ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ, ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਲ, ਸੈਕਟਰ 17, ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ - 160 017 ਵਿਖੇ ਸਥਿਤ 'ਕੇਂਦਰੀਕ੍ਰਿਤ ਰਸੀਦ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਸੈਂਟਰ' (CRPC) ਨੂੰ ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਮਾਰਗ - https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/content/pdfs/RBIOS2021_121121_A.pdf 'ਤੇ ਦਿੱਤੇ ਫਾਰਮੈਟ ਵਿੱਚ ਭੌਤਿਕ ਮੋਡ ਵਿੱਚ ਭੇਜੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਇੱਕ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ - 144448 (ਸਵੇਰੇ 9:30 ਵਜੇ 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 ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਮੁਆਵਜ਼ਾ:

ਲੜੀ ਨੰ.	ਘਟਨਾ ਦਾ ਵੇਰਵਾ	ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਲਈ ਫਰੇਮਵਰਕ	
		ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਲਈ ਸਮਾਂਸੀਮਾ	ਅਦਾਇਗੀ ਯੋਗ ਮੁਆਵਜ਼ਾ
I	II	III	IV
2	ਕਾਰਡ ਲੈਣ-ਦੇਣ		
a	ਕਾਰਡ ਤੋਂ ਕਾਰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਾਰਡ ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਹੋਇਆ ਪਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਕਾਰਡ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ।	ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ T + 1 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਾਪਸ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।	T + 1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਲਈ 100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ।
B	PoS 'ਤੇ ਨਕਦੀ ਸਮੇਤ ਪੁਆਇੰਟ ਆਫ਼ ਸੇਲ (PoS) (ਕਾਰਡ ਪੇਸ਼) PoS 'ਤੇ ਨਕਦੀ ਸਮੇਤ ਪੁਆਇੰਟ ਆਫ਼ ਸੇਲ (PoS) (ਕਾਰਡ ਪੇਸ਼) ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਹੋਇਆ ਪਰ ਵਪਾਰੀ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀਕਰਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ, ਅਰਥਾਤ, ਚਾਰਜ-ਸਲਿੱਪ ਤਿਆਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ।	T + 5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ।	T + 5 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਲਈ 100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ
c	ਕਾਰਡ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ (CNP) (ਈਕਾਮਰਸ) ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਹੋਇਆ ਪਰ ਵਪਾਰੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ 'ਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਈ।		

Commented [JK3]: Formatting of table is not as per English version
Commented [SG4R3]: Done

3.14 ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡਾਂ/ ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ/ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ/ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ 'ਤੇ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਗਲਤ/ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਡੈਬਿਟ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨਾ

ਵਨ-ਟਾਈਮ ਪਾਸਵਰਡ ਜਾਂ 2 ਫੈਕਟਰ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ (2FA) ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ 'ਤੇ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਬੈਂਕ ਜਵਾਬਦੇਹ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵੇ ਜਾਂ ਦਾਅਵਿਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਰਕਮ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਉਪਰੋਕਤ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਨੁਕਸਾਨ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਅਣਗਹਿਲੀ ਕਾਰਨ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਜਿੱਥੇ ਉਸਨੇ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਖਾਤੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵੇਰਵੇ ਸਾਂਝੇ ਕੀਤੇ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ - ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ ਦੇ ਯਤਨਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਸਾਰਾ ਨੁਕਸਾਨ ਝੱਲੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਉਹ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੋਣ ਵਾਲਾ ਕੋਈ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ, ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹਰ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਹੈ।

**ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ
ਗਾਹਕ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦੇਣਦਾਰੀ**

- i) ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਘਟਨਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਹੋਣ 'ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦਾ ਹੱਕ ਹੋਵੇਗਾ: i) ਬੈਂਕ ਦੀ ਹਿੱਸੇਦਾਰੀ ਨਾਲ ਧੋਖਾਧੜੀ / ਲਾਪਰਵਾਹੀ / ਕਮੀ (ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ)।
- ii) ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦਾ ਉਲੰਘਣਾ ਜਿੱਥੇ ਘਾਟ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਗਾਹਕ ਨਾਲ, ਪਰ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਹੋਰ ਹੈ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਤਿੰਨ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੀਮਿਤ ਦੇਣਦਾਰੀ

2. ਗਾਹਕ ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ:

- i) ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਕਾਰਨ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਜਿੱਥੇ ਉਸਨੇ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰ ਸਾਂਝੇ ਕੀਤੇ ਹਨ, ਗਾਹਕ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਸਾਰਾ ਨੁਕਸਾਨ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਉਹ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਹੋਣ ਵਾਲਾ ਕੋਈ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਣ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ii) ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਗਾਹਕ ਦੀ, ਪਰ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਹੋਰ ਹੈ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਅਜਿਹੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਦੇਰੀ (ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚਾਰ ਤੋਂ ਸੱਤ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ) ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇਣਦਾਰੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਮੁੱਲ ਜਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਸਾਰਣੀ ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਗਈ ਰਕਮ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹੋਵੇਗੀ, ਜੇ ਵੀ ਘੱਟ ਹੋਵੇ।

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

*	ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ / ਨਕਦ ਕ੍ਰੈਡਿਟ / ਓਵਰਡਰਾਫਟ ਖਾਤੇ	25,000
*	5 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਸੀਮਾ ਵਾਲੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ	

3. ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੀਆਂ ਉਲੰਘਣਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਮੁੱਚੀ ਦੇਣਦਾਰੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਪਰੋਕਤ ਪੈਰਾ 1 (ii) ਅਤੇ ਪੈਰਾ 2 (ii) ਵਿੱਚ ਵਿਸਤਾਰ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਕਮੀ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਾਲ, ਪਰ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਹੋਰ ਹੈ, ਨੂੰ ਸਾਰਣੀ 2 ਵਿੱਚ ਸੰਖੇਪ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

ਸਾਰਣੀ 2	
ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਸਾਰ	
ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਪੈਰਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਮਾਂ ਲੱਗਾ	ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ (i)
3 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ	ਜ਼ੀਰੋ ਦੇਣਦਾਰੀ
4 ਤੋਂ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ	ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦਾ ਮੁੱਲ ਜਾਂ ਸਾਰਣੀ 1 ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤੀ ਰਕਮ, ਜੇ ਵੀ ਘੱਟ ਹੋਵੇ
7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਅੱਗੇ	• ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ ਅਨੁਸਾਰ

ਸਾਰਣੀ 2 ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਘਰੇਲੂ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਕਾਰਜਕ੍ਰਮ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਿਣੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਜ਼ੀਰੋ ਦੇਣਦਾਰੀ / ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੀਮਤ ਦੇਣਦਾਰੀ ਲਈ ਉਲਟ ਸਮਾਂਸੀਮਾ

4. ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੀ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 10 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਰਕਮ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ (ਸੈਡੋ ਰਿਵਰਸਲ) ਕਰੇਗਾ (ਬੀਮਾ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਉਡੀਕ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਵੇ) ਬੈਂਕ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਨੂੰ ਮੁਆਫ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦਾ ਮੁੱਲ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

5. ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ:

- i) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਅਜਿਹੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਪਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 90 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਪਰੋਕਤ ਬਿੰਦੂ 1 ਤੋਂ 3 ਦੇ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ;
- ii) ਜਿੱਥੇ ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪੁਆਇੰਟ 1 ਤੋਂ 3 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ

- iii) ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ / ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਵਿਆਜ ਦਾ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਬੋਝ ਨਹੀਂ ਝੱਲਦਾ ਹੈ।

ਜਿੱਥੇ ਬੈਂਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, 90 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਪੈਰੋ 1-5 ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

•ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ - ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਸ਼ੱਕੀ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਜਾਂਚ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸੰਰੇਖਿਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਕੇਸ-ਦਰ-ਕੇਸ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਜਾਂਚਾਂ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।

- (i) ਕਿਸੇ ਵੀ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਯਕੀਨ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸਦੇ ਸਟਾਫ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਲਕੇ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਕੋਈ ਬੇਨਿਯਮੀ / ਧੋਖਾਧੜੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਤੁਰੰਤ ਆਪਣੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗੀ।
- (ii) ਉਹਨਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਗਲਤੀ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਇਤਰਾਜ਼ ਦੇ ਸਿਰਫ਼ ਤਾਂ ਹੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ ਜੇਕਰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦਾ OTP ਜਾਂ 2 ਕਾਰਕਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕੇਸ ਦੁਆਰਾ ਸਮਰਥਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- (iii) ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਗਲਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਰ ਗਲਤੀ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਹੋਰ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਣ ਕੀਤੇ ਸਿੱਧੇ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ 50% (INR 5,000 ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ) ਤੱਕ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਇੱਕ ਖਾਤੇ ਦੇ ਜੀਵਨ ਕਾਲ ਵਿੱਚ ਸਿਰਫ਼ ਇੱਕ ਵਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਬੈਂਕ ਇਹਨਾਂ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਹੇਠ ਵਾਲੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰਾਖਵਾਂ ਰੱਖਦਾ ਹੈ:

- ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ
- ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਅਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਯੰਤਰਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਡੈਬਿਟ/ATM/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ, ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਆਦਿ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਨੇ ਤੁਰੰਤ ਚੇਤਾਵਨੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਮੌਜੂਦਾ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇੱਕ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਆਈਡੀ। ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਅਜਿਹੀ ਸੰਪਰਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ATM/ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡਾਂ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ/ਪਹੁੰਚ ਦੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਚੈਨਲ ਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਕਾਰਨ ਹੋਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਠਹਿਰਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਸ਼ੱਕੀ ਜਾਂ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਤੋਂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਸਿੱਧੇ ਜਾਂ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਕੋਈ ਮੁਆਵਜ਼ੇ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

3.15 ਲਾਕਰਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਮੁਆਵਜ਼ਾ

ਬੈਂਕ ਨੇ ਉਸ ਇਮਾਰਤ ਦੀ ਹਿਫਾਜ਼ਤ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਉਹ ਸਾਰੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਹਨ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਵਾਲਟਜ਼ ਰੱਖੇ ਗਏ ਹਨ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਮੰਦਭਾਗੀ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਲਾਕਰ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ ਬੈਂਕ ਦੇ ਇਮਾਰਤ ਵਿੱਚ ਅੱਗ, ਚੋਰੀ/ਡਾਕਾ/ਲੁੱਟ, ਡਕੈਤੀ, ਇਮਾਰਤ ਢਹਿਣ ਵਰਗੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਉਸ ਦੀਆਂ ਆਪਣੀਆਂ ਕਮੀਆਂ, ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਅਤੇ

ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਲਤੀ/ਕਮਿਸ਼ਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਵਾਪਰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ(ਆਂ) ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਬੈਂਕਾਂ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲਾਕਰ ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਸਾਲਾਨਾ ਕਿਰਾਏ ਦੇ ਸੌ ਗੁਣਾ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਰਕਮ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਹੋਵੇਗੀ।

3.16 ਫੋਰਸ ਮੇਜਰ

ਅਪ੍ਰਤਿਆਸ਼ਿਤ ਘਟਨਾ ਈਵੈਂਟ ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਰੱਬ ਦੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ, ਹੜ੍ਹ, ਸੋਕਾ, ਭੂਚਾਲ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕੁਦਰਤੀ ਆਫ਼ਤ ਜਾਂ ਸਥਿਤੀ, ਆਫ਼ਤ, ਮਹਾਂਮਾਰੀ ਜਾਂ ਬਿਮਾਰੀ, ਅੱਤਵਾਦੀ ਹਮਲੇ, ਯੁੱਧ ਜਾਂ ਦੰਗੇ, ਪ੍ਰਮਾਣੂ, ਰਸਾਇਣਕ ਜਾਂ ਜੀਵ-ਵਿਗਿਆਨਕ ਰਾਇਓ, ਉਦਯੋਗਿਕ ਕਾਰਵਾਈ, ਬਿਜਲੀ ਦੀ ਅਸਫਲਤਾ, ਕੰਪਿਊਟਰ ਬ੍ਰੇਕਡਾਊਨ ਜਾਂ ਤੋੜ-ਭੰਨ, ਅਤੇ ਇਮਾਰਤਾਂ ਦਾ ਢਹਿਣਾ, ਅੱਗ, ਧਮਾਕਾ ਜਾਂ ਦੁਰਘਟਨਾ ਜਾਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਹੋਰ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਜੋ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਾਜਬ ਨਿਯੰਤਰਣ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹਨ।

ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਮੁਅੱਤਲ ਰਹੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਅਪ੍ਰਤਿਆਸ਼ਿਤ ਘਟਨਾ ਈਵੈਂਟ ਜਾਂ ਹਾਲਾਤ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਅਸੰਭਵ ਬਣਾਉਂਦੇ ਰਹਿੰਦੇ ਹਨ। ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਅਪ੍ਰਤਿਆਸ਼ਿਤ ਘਟਨਾ ਈਵੈਂਟ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਕਰਨ ਲਈ ਵਾਜਬ ਕਾਰਵਾਈ(ਵਾਂ) ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਉਦਯੋਗਿਕ ਕਾਰਵਾਈ, ਬਿਜਲੀ ਅਸਫਲਤਾ, ਕੰਪਿਊਟਰ ਬ੍ਰੇਕਡਾਊਨ ਜਾਂ ਤੋੜ-ਫੇੜ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਲਈ ਉਚਿਤ 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 ਅਪ੍ਰਤਿਆਸ਼ਿਤ ਘਟਨਾ ਈਵੈਂਟ (ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਪੱਤਰਵਿਹਾਰ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਸਮੇਤ, ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਆਮ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਜਾਂ ਹਰ ਕਿਸਮ ਦੀ ਆਵਾਜਾਈ ਆਦਿ) ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹਨ ਜੋ ਇਸਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨਿਭਾਉਣ ਤੋਂ ਰੋਕਦਾ ਹੈ।

3.17 ਅਸਲ / ਸਿੱਧਾ ਨੁਕਸਾਨ

ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਯੰਤਰ ਸੇਵਾ ਸਮੇਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਇਸ ਗਾਹਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਬੈਂਕ ਸਿਰਫ਼ ਅਸਲ ਅਤੇ ਸਿੱਧੇ ਨੁਕਸਾਨ (ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕਾਲਪਨਿਕ ਅਤੇ ਅਸਿੱਧੇ ਨੁਕਸਾਨ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ) ਦੀ ਹੱਦ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗਾ, ਬਸ਼ਰਤ ਕਿ ਨੁਕਸਾਨ ਦਾ ਉਚਿਤ ਸਬੂਤ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਅਣਗਹਿਲੀ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ।

3.18 ਪੂਰਾ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਨਿਪਟਾਰਾ

ਇੱਕ ਵਾਰ ਜਦੋਂ ਬੈਂਕ ਨੇ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸਨੂੰ "ਪੂਰਾ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਨਿਪਟਾਰਾ" ਵਜੋਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤੋਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਦਾਅਵਾ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

3.19 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਗਿਲਿਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ:

DBS Bank India Limited ਵਿਖੇ, ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਰਨਾ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਸਿਰਫ਼ ਉੱਤਮ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇ, ਜਿਸ ਸੇਵਾ ਦੇ ਤੁਸੀਂ, ਸਾਡੇ ਕੰਮਤੀ ਗਾਹਕ, ਹੱਕਦਾਰ ਹੋ।

ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੀ ਹੈ:

- ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹਰ ਸਮੇਂ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਚੁੱਕੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

- ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੰਗਠਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਧਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਬਾਰੇ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਉਹ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ।
- ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਲਈ ਚੰਗੀ ਭਾਵਨਾ ਅਤੇ ਪੱਖਪਾਤ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਜੇਕਰ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੜਾਅ 'ਤੇ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਪੱਧਰ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਉਮੀਦਾਂ 'ਤੇ ਖਰੇ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਇੱਥੇ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ 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 ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ, ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ, ਅਤੇ ਵਾਧੇ ਦੇ ਪੱਧਰਾਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ 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 ਮਲਕੀਅਤ ਅਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀ

ਇਹ ਨੀਤੀ **DBS Bank India Limited Board** ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਹੈ। ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਜੋ ਸਾਰਥਕ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਪਰ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਵਿੱਚ ਇਤਫਾਕਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਹਨ, ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਸਾਈਨ-ਆਫ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਬੋਰਡ, ਇਸ ਨੀਤੀ ਰਾਹੀਂ, **CBG ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ** ਲਈ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਜਾਂ ਸੋਧਣ ਲਈ **ਇੰਡੀਆ ਹੈੱਡ ਆਫ ਕੰਜ਼ਿਊਮਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਗਰੁੱਪ** ਨੂੰ ਅਧਿਕਾਰ ਸੌਂਪਦਾ ਹੈ।

4.2 ਸਮੀਖਿਆ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ (ਤਿੰਨ ਮਹੀਨਿਆਂ ਤੱਕ ਦੀ ਗ੍ਰੇਸ ਮਿਆਦ ਦੇ ਨਾਲ) ਜਾਂ ਜਦੋਂ ਨਿਰੰਤਰ ਪ੍ਰਸੰਗਿਕਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਮੱਗਰੀ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ/ਉਚਿਤ ਹੋਵੇ