

DBS Bank ਦੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਨੀਤੀ

ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿੱਤੀ ਸਮਾਵੇਸ਼ ਦਾ ਇੱਕ ਅਨਿੱਖੜਵਾਂ ਪਹਿਲੂ ਹੈ। ਅਜਿਹੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਘਰੇਲੂ ਅਨੁਭਵ ਅਤੇ ਗਲੋਬਲ ਸਰਵੋਤਮ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ 'ਤੇ ਆਧਾਰਤ ਨਿਮਨਲਿਖਿਤ ਵਿਆਪਕ ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰ ਨੀਤੀ ਸਾਹਮਣੇ ਆਈ ਹੈ।

DBS ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਸੰਬੰਧੀ ਨੀਤੀ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤ੍ਰਿਤ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਬੁਨਿਆਦੀ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ੁੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਵੀ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਨੀਤੀ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਏਜੰਟਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਕਾਰਡ 'ਤੇ, ਫੋਨ 'ਤੇ, ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰੈਕਟਿਵ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਡਿਵਾਈਸਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

1. ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ

ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੋਵਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਅਤੇ ਵਿਤਰਣ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਲਿੰਗ, ਉਮਰ, ਧਰਮ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਸਰੀਰਕ ਯੋਗਤਾ ਵਰਗੇ ਆਧਾਰਾਂ 'ਤੇ ਅਨੁਚਿਤ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਉਪਰੋਕਤ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ, DBS ਬੈਂਕ ਇਹ ਕਰੇਗਾ -

- i) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਿਆਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿਵਹਾਰਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰੇਗਾ;
- ii) ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਵਿਚਕਾਰ ਇੱਕ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਬਰਾਬਰੀ ਵਾਲੇ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰੇਗਾ;
- iii) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਸਟਾਫ ਨੂੰ, ਢੁਕਵੇਂ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਵੇਗਾ;
- iv) ਯਕੀਨੀ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਸਟਾਫ ਮੈਂਬਰ ਗਾਹਕਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਨਿਮਰਤਾ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨ;
- v) ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਲਿੰਗ, ਉਮਰ, ਧਰਮ, ਜਾਤ, ਸਾਖਰਤਾ, ਆਰਥਿਕ ਸਥਿਤੀ ਸਰੀਰਕ ਯੋਗਤਾ ਆਦਿ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਕੋਲ, ਹਾਲਾਂਕਿ, ਖਾਸ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੋ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇੱਕ ਟੀਚਾ ਮਾਰਕੀਟ ਸਮੂਹ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ ਜਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਵਿਭਿੰਨਤਾ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਅਤ, ਵਪਾਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਵੀਕਾਰਯੋਗ ਆਰਥਿਕ ਤਰਕ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਇੱਕ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਸਕੀਮਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵੀ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਔਰਤਾਂ ਜਾਂ ਪੱਛੜੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਲਈ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਕੀਮਾਂ / ਉਤਪਾਦ ਅਨੁਚਿਤ 2 ਵਿਤਕਰੇ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੀਆਂ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਕੀਮਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਤਰਕ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਸਮਝਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ;
- vi) ਯਕੀਨੀ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਉਪਰੋਕਤ ਸਿਧਾਂਤ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ;
- vii) ਯਕੀਨੀ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ;

ਹਾਲਾਂਕਿ ਬੈਂਕ ਦਾ ਇਹ ਯਤਨ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮੁਸ਼ਕਲ ਰਹਿਤ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ, ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਮਰਤਾ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰੇਗਾ।

ਬੈਂਕ ਦੀ ਇਹ ਵੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਅੰਦਰੂਨੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਧੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਉਪਚਾਰਾਂ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵਿਕਲਪਕ ਮੰਚ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰੇ।

2. ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰ ਵਿਵਹਾਰ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ

DBS ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਜੋ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਜਾਂ ਸਮਝੌਤਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ਉਹ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ, ਆਮ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝਿਆ ਅਤੇ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੰਚਾਰਿਤ ਹੋਵੇ। ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਕੀਮਤ, ਸੰਬੰਧਿਤ ਜੋਖਮ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜੋ ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਜੀਵਨ ਚੱਕਰ 'ਤੇ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੀਆਂ ਜ਼ੁੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਨੁਚਿਤ ਵਪਾਰ ਜਾਂ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਵਿਵਹਾਰਾਂ, ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜਾਂ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਪੇਸ਼ਕਾਰੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਆਪਣੇ ਸੰਬੰਧਾਂ ਦੇ ਦੌਰਾਨ, ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਰੀਰਕ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਧਮਕੀ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਬੇਲੋੜਾ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਹੀਂ ਪਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਨਿਰਪੱਖ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਉਪਰੋਕਤ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਇਹ ਕਰੇਗਾ -

- i) ਪੂਰੀ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਯਕੀਨੀ ਕਰੇਗਾ ਤਾਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਹੋ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਵਾਜਬ / ਨਿਰਪੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ;
- ii) ਯਕੀਨੀ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਇਕੁਇਟੀ, ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ;
- iii) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ / ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸਰਲ ਅਤੇ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝਣ ਯੋਗ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ, ਅਤੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਚੋਣ ਕਰਨ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ;
- iv) ਯਕੀਨੀ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਿਰਪੱਖ ਹਨ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰਾਂ, ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਜ਼ੁੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਪੱਸ਼ਟ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਸਾਦੀ ਅਤੇ ਸਰਲ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ;
- v) ਉਤਪਾਦ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਮੁੱਖ ਜੋਖਮਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC) ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਿਆਂਦੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਭਵਿੱਖੀ ਚੋਣ ਨੂੰ ਰੋਕ ਨਹੀਂ ਸਕਣਗੀਆਂ।
- vi) ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਂ ਤਾਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਜਾਂ ਵੈਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ 'ਤੇ ਜਾਂ ਹੈਲਪ-ਲਾਈਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਹੈਲਪ-ਡੈਸਕ ਰਾਹੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਉਚਿਤ ਹੋਵੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ;
- vii) ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪੜਚੋਲ ਲਈ ਹਰ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਨਾਲ ਹੀ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਨੋਟਿਸ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ;
- viii) ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਣ, ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਦੇਵੇਗਾ;
- ix) ਸੇਧੀਆਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਇੱਕ ਮਹੀਨਾ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਮਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਖਾਤਾ ਸਟੇਟਮੈਂਟ, SMS ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ;
- x) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਾਲ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਨੇ ਅਜਿਹਾ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜੋ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਅਜਿਹੇ ਬਦਲਾਅ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇਸ ਬਦਲਾਅ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਤਬਦੀਲੀ ਗਾਹਕ ਲਈ ਉਲਟ ਹੈ, ਤਾਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਪੂਰਵ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਨੋਟਿਸ ਦੇ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੇਧੇ ਚਾਰਜ

ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਯੋਗ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਸਵਿਚ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ;

xi) ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦ / ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ / ਉਲੰਘਣਾ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗਾ;

xii) ਜਨਤਕ ਡੇਮੋਨ 'ਤੇ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀਆਂ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ, ਚੈੱਕ ਇਕੱਤਰੀਕਰਨ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ, ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਅਤੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਾਪਸੀ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ;

xiii) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਉਤਪਾਦ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਸਹੀ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਨਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ;

xiv) ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ / ਸੇਵਾ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ / ਗੈਰ-ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਬਾਰੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਤੈਅ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨਾਲ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮਾਂ ਅਵਧੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ/ ਅਸਵੀਕਾਰ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇਗਾ। ਅਜਿਹੀ ਮਿਆਦ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ

xv) ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰਿਤ ਕਰੇਗਾ -

- a. ਖਾਸ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨਾ,
- b. ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਦਫਤਰਾਂ ਦੀ ਤਬਦੀਲੀ
- c. ਕੰਮ ਦੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ
- d. ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ
- e. ਕਿਸੇ ਵੀ ਦਫਤਰ ਜਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨਾ -

ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਅਗਾਊਂ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਨਾਲ। ਇਹ ਵੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਉਤਪਾਦ / ਸੰਬੰਧਾਂ ਦੇ ਜੀਵਨ ਚੱਕਰ ਰਾਹੀਂ ਇੱਕ ਨਿਰੰਤਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਲਗਨ ਨਾਲ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਵੈੱਬ-ਸਾਈਟ ਸਮੇਤ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੰਭਵ ਚੈਨਲਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ;

xvi) ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਨੂੰ ਵੇਚਣ ਸਮੇਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦੇਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ੱਕ, ਖੋਜਣ ਜਾਂ ਮਿਲਣ ਵਾਲੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗੰਭੀਰ ਘਟਨਾ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ;

xvii) ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਟਾਫ ਮੈਂਬਰ, ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਉਤਪਾਦ / ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਸਾਰੀ ਢੁਕਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਣਗੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਮਰੱਥ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਬਜ਼ਾਰ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਸਮਾਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਰੋਤਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੇਣਗੇ;

xviii) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਜਾਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਅਗਾਊਂ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੇ ਬਿਨਾਂ ਗਾਹਕ ਸੰਬੰਧ ਨੂੰ ਖਤਮ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ;

xix) ਬੈਂਕ ਦੇ ਖੇਤਰਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਖਾਤਾ ਸਟੇਟਮੈਂਟਸ/ਪਾਸਬੁੱਕ, ਚਿਤਾਵਨੀਆਂ, ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਬਾਰੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਨਿਯਮਤ ਇਨਪੁਟਸ ਦੇ ਕੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸਦੇ ਖਾਤੇ, ਵਿੱਤੀ ਸੰਬੰਧਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਲਈ ਸਾਰੇ ਉਪਲਬਧ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ;

xx) ਯਕੀਨੀ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਸਾਰੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ ਹੈ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਹੀਂ ਹੈ;

xxi) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਰੀਰਕ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਧਮਕੀ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ, ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਹੀਂ ਪਾਏਗਾ ਜਾਂ ਅਜਿਹੇ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸਨੂੰ ਵਾਜਬ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗੈਰ-ਵਾਜਬ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਵਜੋਂ ਸਮਝਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਸਿਰਫ਼ ਆਮ ਉਚਿਤ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਵਿਵਹਾਰਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ।

xxii) ਯਕੀਨੀ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਬਣਤਰ 'ਤੇ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਗਾਹਕ ਲਈ ਗੈਰ-ਵਾਜਬ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

3. ਉਚਿਤਤਾ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ

DBS Bank ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਹਾਲਾਤਾਂ ਅਤੇ ਸਮਝ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਹੋਣਗੇ।

ਉਪਰੋਕਤ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਇਹ ਕਰੇਗਾ -

i) ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਇਸ ਕੋਲ ਵਿਕਰੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਉਚਿਤਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮਨਜ਼ੂਰ ਨੀਤੀ ਹੈ;

ii) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਵੇਚਿਆ ਜਾਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਲਈ ਢੁਕਵੀਂ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਅਤੇ ਸਮਝ ਲਈ ਅਣਉਚਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਉਚਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ

iii) ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਸਿਰਫ਼ ਤਾਂ ਹੀ ਵੇਚੇਗਾ ਜੇ ਇਹ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵੰਡਣ ਲਈ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਨੀਤੀ ਬਣਾਉਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕਾਰਤ ਹੈ;

iv) ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਗਾਹਕੀ ਲੈਣ ਲਈ ਮਜ਼ਬੂਰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ;

v) ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਵੇਚੇ ਜਾ ਰਹੇ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਸੇਵਾ, ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਸਮੇਤ, ਮੌਜੂਦਾ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ;

vi) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗੀ ਗਈ ਸਾਰੀ ਢੁਕਵੀਂ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਉਚਿਤਤਾ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾ ਸਕਣ ਲਈ ਸਮਰੱਥ ਕਰ ਸਕਣ।

4. ਨਿੱਜਤਾ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਗੁਪਤ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਉਹਨਾਂ ਨੇ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਖਾਸ ਸਹਿਮਤੀ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਇਹ ਲਾਜ਼ਮੀ ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ)। ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੰਭਾਵਿਤ ਲਾਜ਼ਮੀ ਵਪਾਰਕ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹਰ ਕਿਸਮ ਦੇ ਸੰਚਾਰ, ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਹੋਰ, ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਤੋਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।

ਉਪਰੋਕਤ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਇਹ ਕਰੇਗਾ -

i) ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸਮਝੇਗਾ (ਭਾਵੇਂ ਗਾਹਕ ਹੁਣ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਨਹੀਂ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ), ਅਤੇ, ਇੱਕ ਆਮ ਨਿਯਮ ਵਜੋਂ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਇਸ ਦੀਆਂ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ / ਸਹਿਯੋਗੀਆਂ, ਟਾਈ-ਅੱਪ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਆਦਿ ਸਮੇਤ, ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ/ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਖੁਲਾਸਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ:

- a. ਗਾਹਕ ਨੇ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਜਿਹੇ ਖੁਲਾਸੇ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਦਿੱਤਾ ਹੈ
- b. ਖੁਲਾਸਾ ਕਾਨੂੰਨ / ਨਿਯਮ ਦੁਆਰਾ ਮਜਬੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ;
- c. ਬੈਂਕ ਦਾ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਫਰਜ਼ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਜਨਤਕ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰੇ
- d. ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਖੁਲਾਸੇ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ
- e. ਇਹ ਇੱਕ ਨਿਯਮਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਲਾਜ਼ਮੀ ਵਪਾਰਕ ਉੱਦੇਸ਼ ਲਈ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ ਜਾਂ ਕਰਜ਼ ਇਕੱਤਰੀਕਰਨ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਡਿਫਾਲਟ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਨਾ

ii) ਯਕੀਨੀ ਕਰੋ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਲਾਜ਼ਮੀ ਖੁਲਾਸੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ

iii) ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉੱਦੇਸ਼ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਜਾਂ ਸਾਂਝਾ ਨਾ ਕਰੋ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੇ ਇਸ ਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ;

iv) ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਚਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਟੈਲੀਕਾਮ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਅਥਾਰਟੀ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਟੈਲੀਕਾਮ ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਕਮਿਊਨੀਕੇਸ਼ਨਜ਼ ਕਮਟਮਰ ਪ੍ਰੋਫਰੈਸ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨਜ਼, 2010 (ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਗਾਹਕ ਤਰਜੀਹ ਰਜਿਸਟਰੀ) ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਹੋਵੇਗੀ।

5. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ

ਗਾਹਕ ਕੋਲ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਜਵਾਬਦੇਹ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵੈਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇੱਕ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਆਸਾਨ ਤਰੀਕਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਵਿਕਰੀ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਵੀ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨੂੰ ਗਲਤੀਆਂ, ਵਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਕਮੀਆਂ, ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਗੈਰ-ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ, ਭਾਵੇਂ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਾਰਨ ਹੋਵੇ, ਦੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਲਈ ਆਪਣੀ ਨੀਤੀ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜਦੋਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਵਾਪਰਦੀਆਂ ਹਨ ਤਾਂ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਕਰਤੱਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਉਪਰੋਕਤ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ, DBS ਬੈਂਕ ਇਹ ਕਰੇਗਾ -

i) ਗਲਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨਾਲ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠੇਗਾ;

ii) ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਠੀਕ ਕਰੇਗਾ;

iii) ਕਿਸੇ ਵੀ ਚਾਰਜ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰੇਗਾ ਜੇ ਗਲਤ ਅਤੇ ਗਲਤੀ ਨਾਲ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ;

iv) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਿੱਧੇ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ ਜੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਦੀਆਂ ਗਲਤੀਆਂ ਕਾਰਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
ਬੈਂਕ ਇਹ ਵੀ ਕਰੇਗਾ -

i) ਗਾਹਕ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸਮੇਤ, ਆਪਣੀ ਗਾਹਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਡੋਮੇਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗਾ;

ii) ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸਹਿਮਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਨ / ਨਿਪਟਾਉਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ / ਖਾਮੀਆਂ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਜਨਤਕ ਡੋਮੇਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇਗਾ;

iii) ਇੱਕ ਮਜਬੂਤ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦਰਸਾਏਗਾ ਜਿਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ;

iv) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਬਣਾਏਗਾ;

v) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹ ਦੇਵੇਗਾ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ, ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸ ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਜਵਾਬ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਦੋਂ ਕਰਨੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਕੀ ਕਰਨਾ ਹੈ;

vi) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਧਿਕਾਰੀ / ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦਾ ਨਾਮ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਥਾਵਾਂ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ / ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਹੋਵੇਗੀ;

vii) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ;

viii) ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਨਤਕ ਡੋਮੇਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ;

ix) ਗਾਹਕ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਸਥਾਨਾਂ 'ਤੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇ ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ ਆਉਂਦੀ ਹੈ।
ਅੱਗੋਂ, ਬੈਂਕ ਇਹ ਕਰੇਗਾ -

i) ਸਾਰੀਆਂ ਰਸਮੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ (ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸਾਧਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਮੇਤ) ਨੂੰ ਤਿੰਨ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮਾਂ ਅਵਧੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ, ਜੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਵੇ (ਸਭ ਤੋਂ ਉੱਚ ਰੈਂਕਿੰਗ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਅਤੇ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਮੇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਜ਼ੁੰਮੇਵਾਰ ਅੰਦਰੂਨੀ ਅਧਿਕਾਰੀ)। 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਮੰਗੀ ਗਈ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਿਣੀ ਜਾਵੇਗੀ;

ii) ਪੀੜਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵਿਵਾਦ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ, ਜਾਂ ਝਗੜੇ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ;

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, DBS ਬੈਂਕ a) ਗਾਹਕ ਸੰਬੰਧ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ, ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਮ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਜਾਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦੇ ਗਲਤ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਸਾਰੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ੁੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੱਸੇਗਾ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਬੈਂਕ ਬਾਹਰਲੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕੋਈ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇ ਇਸਦੇ ਵਾਜਬ ਨਿਯੰਤਰਣ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹਨ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਮਾਰਕੀਟ ਤਬਦੀਲੀਆਂ, ਮਾਰਕੀਟ ਵੇਰੀਏਬਲਜ਼ ਦੇ ਕਾਰਨ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ, ਆਦਿ)। b) ਯਕੀਨੀ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਦੇਰੀ ਅਤੇ ਝਿਜਕ ਦੇ ਰਿਫੰਡ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਇਹ ਕਿਸੇ ਵਿਵਾਦਿਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ (ਵਿਆਜ/ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ) 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਸ਼ੱਕ ਤੋਂ ਪਰੇ ਨਹੀਂ ਦਿਖਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
