



ਗਾਹਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੀਤੀ

ਵਿਸ਼ਾ-ਸੂਚੀ

ਲੜੀ ਨੰ.	ਸਮੱਗਰੀ	ਪੰਨਾ ਨੰ
1	ਜਾਣ-ਪਛਾਣ	3
2	ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ	3
3	ਕਮੀ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਪਛਾਣ	4
3.1	ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ / ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ	4
3.2	ECS ਡੈਬਿਟ / NACH ਡੈਬਿਟ / ਡਾਇਰੈਕਟ ਡੈਬਿਟ / ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਡੈਬਿਟ	5
3.3	NEFT ਅਤੇ RTGS ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਫੰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ	5
3.4	ਭੁਗਤਾਨ ਰੋਕਣ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚੈੱਕਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ	5
3.5	ਚੈੱਕਾਂ ਦੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ	6
3.6	ਆਵਾਜਾਈ ਵਿੱਚ ਸਾਧਨ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ	6
3.7	ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ	6
3.8	ਬੈਂਕ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ / ਕੋਰੀਅਰ ਜਾਂ ਡੀ.ਐਸ.ਏ. ਵੱਲੋਂ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ	7
3.9	ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੇ-ਆਪਰੇਟਿਵ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ "ਸਮਾਨ ਸਾਧਨਾਂ" ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ	7
3.10	ਰਿਣਦਾਤਾ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ: ਲੇਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ - ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ / ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ	7
3.11	ਪੂੰਜੀ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਉਤਪਾਦ	8
3.12	ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ	8
3.13	ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲਾਕਰ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ	8
3.14	ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਲਈ ਸੇਵਾ ਦੀਆਂ ਕਮੀਆਂ	8
3.15	ਗਾਹਕ ਨੂੰ FD / TD ਪਰਿਪੱਕਤਾ ਰਕਮ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ 'ਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ	9
3.16	ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਨੂੰ ਸੀਮਤ ਕਰਨਾ	9
3.16.1	ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ	9
3.16.2	ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੀ ਗਣਨਾ	10
3.16.3	ਜ਼ੀਰੋ ਦੇਣਦਾਰੀ / ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੀਮਤ ਦੇਣਦਾਰੀ ਲਈ ਉਲਟ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ	13
3.17	ਅਧਿਕਾਰਤ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਅਸਫਲ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਢਾਂਚਾ	13
3.18	ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੰਸਥਾਵਾਂ (CI)/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ (CIC) ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ 'ਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ	16
4	ਬੇਦਾਅਵਾ	17
5	ਅਣਉਚਿਤ ਘਟਨਾ	18

ਗਾਹਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੀਤੀ

1. ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

RBL ਬੈਂਕ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਈ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਕਿਸੇ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ ਜੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹੈ ਜਾਂ ਅਣਜਾਣੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਤੀਬੱਧ ਸੇਵਾ ਪੱਧਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ, ਇਹ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ। RBL ਬੈਂਕ ਦੀ ਇਹ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ (ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ "ਬੈਂਕ" ਵਜੋਂ ਜਾਣੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ) ਖੇਤਰਾਂ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਗਏ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ, ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ/ਅਸਫਲ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦਾ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਹੱਲ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਵਿੱਚ ਬਿਲਿੰਗ ਵਿਵਾਦ, ਚੋਣ ਜਾਬਤ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਖਾਤਿਆਂ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਬੰਦ ਕਰਨਾ, ਚੈੱਕ/ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ, ਭੁਗਤਾਨ ਰੋਕਣ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚੈੱਕਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ, ਭਾਰਤ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਜਣਾ, ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ, ATM ਨਕਦ ਕਢਵਾਉਣਾ, ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਪਰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਨਹੀਂ।

ਇਹ ਪਾਲਿਸੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਦੇ ਸਵਾਲਾਂ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹਨ। ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਇੱਕ ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਜੇ ਉਸਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸੇਵਾ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਮੀ ਜਾਂ ਕਮੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਇਹ ਦੁਹਰਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਪਾਲਿਸੀ ਸਿਰਫ ਸਿੱਧੇ ਅਤੇ ਅਸਲ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਨੂੰ ਕਵਰ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੇ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੀ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਣਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਕਨੂੰਨੀ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਪੱਖਪਾਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਹਨ। ਸਪੱਸ਼ਟਤਾ ਦੀ ਖਾਤਰ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਸਿੱਧੇ/ਨਤੀਜਾਕਾਰੀ ਨੁਕਸਾਨ, ਜਾਂ ਲਾਭ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਦੂਰ-ਦੁਰਾਡੇ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਇਹ ਨੀਤੀ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅੱਪਲੋਡ ਕੀਤੇ ਸਬੰਧਿਤ ਉਤਪਾਦ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ।

ਇਸ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ ਦੇ ਨਾਲ ਜੋੜ ਕੇ ਪੜ੍ਹਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ ਦੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਬਣਨਗੀਆਂ ਜਿੱਥੇ ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

2. ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ, ਪਾਸਬੁੱਕ, ਕਾਰਡ, ਪਿੰਨ, ਓ.ਟੀ.ਪੀ. ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਆਪਣੀ 'ਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟਿਸ ਕੋਡ' ਪਾਲਿਸੀ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਈਮੇਲ, ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ., ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਸਮੇਤ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਮੀਡੀਆ ਸਰੋਤਾਂ ਰਾਹੀਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ "ਕਰਨਯੋਗ ਅਤੇ ਨਾਕਰਨਯੋਗ ਕੰਮ" ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵੀ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਜੇ ਗਾਹਕ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਖਾਤੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ/ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਵਾਜਬ ਦੇਖਭਾਲ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਪਿੰਨ, ਓ.ਟੀ.ਪੀ., ਪਾਸਵਰਡ, ਜਾਂ ਗੁਪਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਨੁਕਸਾਨ/ਖੁਲਾਸੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਨੇ ਇਸਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਹਨ।

ਮਹੱਤਵ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼/ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਹਰ ਸਮੇਂ ਬਹੁਤ ਸਾਵਧਾਨੀ ਨਾਲ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਪਰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਨਹੀਂ ਹਨ: ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਆਧਾਰ/ਪੈਨ/ਡਰਾਈਵਿੰਗ ਲਾਇਸੈਂਸ, ਰਜਿਸਟਰਡ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਈਮੇਲ ਆਈ.ਡੀ., ਪਿੰਨ, ਓ.ਟੀ.ਪੀ., ਪਾਸਵਰਡ, ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਬਾਇਓਮੈਟ੍ਰਿਕ/ਗੁਪਤ ਜਾਣਕਾਰੀ।

3. ਕਮੀ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਪਛਾਣ

3.1 ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ / ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ:

- a) ਜੇ ਬੈਂਕ ਨੇ ਕਿਸੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ/ਗਲਤ ਸਿੱਧਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ, ਇੰਦਰਾਜ਼ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਉਚਿਤ ਤਸਦੀਕ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਸਹੀ ਮੁੱਲ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਨਾਲ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- b) ਜੇ ਇੰਦਰਾਜ਼ ਦੀ ਤਸਦੀਕ (ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ/ਗਲਤ ਹੋਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੀ ਗਈ) ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੇ ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ, ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 7 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤਸਦੀਕ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।
- c) ਜੇ, ਕਿਸੇ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ/ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਕੇਂਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਤਸਦੀਕ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ/ ਗਲਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਅਧਿਕਤਮ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤਸਦੀਕ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ।
- d) ਇਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਇਸ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ/ਗਲਤ ਡੈਬਿਟ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਬਚਤ ਬੈਂਕ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਜਾਂ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਬੰਦ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਬਕਾਏ ਵਿੱਚ ਕਟੌਤੀ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਜਾਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਖਾਤਾ ਬਕਾਇਆ (MAB) ਤੋਂ ਘੱਟ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਬਕਾਏ ਲਈ ਖਰਚੇ ਲਗਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਲੇਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਲਏ ਗਏ ਵਾਧੂ ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਬਕਾਇਆ ਵਿੱਚ ਕਮੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਲਗਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਖਰਚੇ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।
- e) ਡੈਬਿਟ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਸੰਚਾਲਨ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ/ਗਲਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ, ਜਿਸ ਲਈ ਵਪਾਰੀ ਅਦਾਰੇ ਨੂੰ ਰੈਫਰਲ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਨੂੰ ਸੰਬੰਧਤ ਕਾਰਡ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਵੱਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਨਜਿੱਠਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- f) (i) ਕਿਸੇ ਵੀ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਯਕੀਨ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸਦੇ ਸਟਾਫ਼ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹਿੱਸੇ ਪ੍ਰਤੀ ਕੋਈ ਬੇਨਿਯਮੀ / ਧੋਖਾਧੜੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਤੁਰੰਤ ਆਪਣੀ ਦੇਵਦਾਰੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ, (ii) ਬੈਂਕ ਦੀ ਗਲਤੀ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਝਿਜਕ ਦੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ, ਅਤੇ (iii) ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਕਸੂਰਵਾਰ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਗਾਹਕ ਦਾ ਕਸੂਰ ਹੈ ਪਰ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਹੋਰ ਨੁਕਸ ਹੈ, ਤਾਂ ਵੀ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ (ਇੱਕ ਸੀਮਾ ਤੱਕ) ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਾਰਨੀ 2 ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ- ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਸੰਖੇਪ ਸੈਕਸ਼ਨ 3.16.2 (e) ਵਿੱਚ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਦੇਵਦਾਰੀ ਜੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਮੁੱਚੀ ਦੇਵਦਾਰੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਤ ਹੈ।

3.2 ECS ਡੈਬਿਟ / NACH ਡੈਬਿਟ / ਡਾਇਰੈਕਟ ਡੈਬਿਟ / ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਡੈਬਿਟ:

ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਡੈਬਿਟ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦਾ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ: (a) ਗਾਹਕ ਨੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ECS ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਡੈਬਿਟ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਵੈਧ ਅਤੇ ਸੰਪੂਰਨ ਆਦੇਸ਼ ਦੇਣ 'ਤੇ (b) ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਇਆ ਡਾਇਰੈਕਟ ਡੈਬਿਟ / ECS ਸੰਪੂਰਨ ਅਤੇ ਸਹੀ ਹੋਣ 'ਤੇ। ਉਪਰੋਕਤ ਧਾਰਾ (a) ਅਤੇ (b) ਦੇ ਅਧੀਨ ਹਦਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ / ਈ.ਸੀ.ਐਸ. ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਸਲ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਮੌਜੂਦਾ ਬਚਤ ਵਿਆਜ ਦਰ 'ਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਡਾਇਰੈਕਟ / ਈ.ਸੀ.ਐਸ. ਡੈਬਿਟ ਜੋ ਕਿ ਇੱਕ ਬਰਾਬਰ ਮਾਸਿਕ ਕਿਸ਼ਤ (ਈ.ਐਮ.ਆਈ.) ਦੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਲਈ ਹਨ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰੇਗਾ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਵਿਆਜ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਦੇ ਖਰਚੇ, ਜੋ ਕੋਈ ਸਬੂਤ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ 'ਤੇ ਲਗਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਭੁਗਤਾਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ RTGS/EFT/NEFT ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਬੈਂਕ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸੂਚੀ ਅਨੁਸਾਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਸੇਵਾ ਚਾਰਜ ਦੇ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਡੈਬਿਟ ਕਰੇਗਾ। ਜੇ ਬੈਂਕ ਵਿਵਸਥਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਕੇ ਕੋਈ ਵੀ ਚਾਰਜ ਲਵੇਗਾ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਦੱਸੇ ਜਾਣ 'ਤੇ, ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਦੇ ਅਧੀਨ ਚਾਰਜ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ।

3.3 NEFT ਅਤੇ RTGS ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਫੰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ

ਕ੍ਰੈਡਿਟ/RTGS/NEFT ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ 'ਤੇ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਬੈਂਕ ਮੰਜ਼ਿਲ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇਣ ਜਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਜਣ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਦਾ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਜਾਇਜ਼ ਕਾਰਨਾਂ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇਣਾ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

RTGS ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ: ਮੌਜੂਦਾ ਰੇਪੋ ਦਰ + 2% ਦੀ ਦਰ 'ਤੇ

NEFT ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ: ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. LAF ਰੇਪੋ ਦਰ + 2% ਦੀ ਦਰ 'ਤੇ।

3.4 ਭੁਗਤਾਨ ਰੋਕਣ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰਸੀਦ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਚੈੱਕਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ:

ਜੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਰੋਕਣ ਦੀ ਹਿਦਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਅਤੇ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਚੈੱਕ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਵਿਰੋਧੀ ਹਦਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਈਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਲਈ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਉਲਟਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਮੁੱਲ-ਮਿਤੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇਵੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਦੇ 2 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੱਥਾਂ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਜਿਹੇ ਡੈਬਿਟ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਉਪਰੋਕਤ ਪੈਰਾ 3.1 d) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹੋਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

3.5 ਚੈੱਕਾਂ ਦੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ:

ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਬੈਂਕ ਦੀ ਚੈੱਕ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

- a) ਚੈੱਕਾਂ ਦੇ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ
- b) ਟ੍ਰਾਂਜਿਟ ਵਿੱਚ/ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਚੈੱਕ/ਸਾਧਨ ਗੁਆਚ ਗਏ।

3.6 ਆਵਾਜਾਈ ਵਿੱਚ ਸਾਧਨ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ:

ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੌਂਪੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਸਾਧਨ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਕਾਰਨ ਗਾਹਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਹੋਏ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਗ ਮੁਆਵਜ਼ਾ।

ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਲਈ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਕੋਈ ਚੈੱਕ ਜਾਂ ਸਾਧਨ, ਟ੍ਰਾਂਜਿਟ ਜਾਂ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਗੁੰਮ ਹੋ ਜਾਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਨੁਕਸਾਨ ਦਾ ਪਤਾ ਲੱਗਣ 'ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਵੇਗਾ। ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ ਦਰਾਜ਼ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਰੋਕਣ ਲਈ ਸੂਚਿਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਧਿਆਨ ਰੱਖ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗੁਆਚੇ ਹੋਏ ਚੈੱਕਾਂ / ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਰਕਮ ਦਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨਾ ਹੋਣ ਕਾਰਨ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈੱਕਾਂ, ਜੋ ਕੋਈ ਹੈ, ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਅੱਗੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਦੇ ਦਰਾਜ਼ ਤੋਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਸਾਧਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਟ੍ਰਾਂਜਿਟ ਵਿੱਚ ਗੁੰਮ ਹੋਏ ਸਾਧਨਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ:

- i) ਜੇ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ (7/10/14 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ, ਮਾਮਲੇ ਅਨੁਸਾਰ) ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਾਧਨ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਚੈੱਕ ਉਗਰਾਹੀ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਰਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਉਗਰਾਹੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਮਿਆਦ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ii) ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਚੈੱਕ/ਸਾਧਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਵਿੱਚ ਸੰਭਾਵਤ ਹੋਰ ਦੇਰੀ ਲਈ ਬੈਂਕ ਬਚਤ ਬੈਂਕ ਦਰ 'ਤੇ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਹੋਰ ਮਿਆਦ ਲਈ ਚੈੱਕ ਦੀ ਰਕਮ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- iii) ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ, ਰਸੀਦ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣ 'ਤੇ, ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ/ਸੰਸਥਾ, ਜੋ ਅਜਿਹੇ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਸਾਧਨ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਫੀਸ ਲੈਂਦਾ ਹੈ, ਤੋਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਚੈੱਕ/ਸਾਧਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਲਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਾਜਬ ਖਰਚੇ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਵੀ ਦੇਵੇਗਾ।

3.7 ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ:

ਖਰੀਦਦਾਰ ਤੋਂ ਅਜਿਹੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਪੰਦਰਵਾੜੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੀ ਬੇਨਤੀ ਦੇ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਪਰੋਕਤ ਨਿਰਧਾਰਤ ਅਵਧੀ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਲਈ, ਸੰਬੰਧਿਤ ਮਿਆਦ ਦੇ ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲਈ ਲਾਗੂ ਦਰ 'ਤੇ ਵਿਆਜ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਵਜੋਂ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

3.8 ਬੈਂਕ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ / ਕੋਰੀਅਰ ਜਾਂ ਡੀ.ਐਸ.ਏ. ਵੱਲੋਂ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ:

ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ / ਕੋਰੀਅਰ ਜਾਂ ਡੀ.ਐਸ.ਏ.:

- ਕਿਸੇ ਗਲਤ ਵਿਹਾਰ ਵਿੱਚ ਰੁੱਝਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਜਾਂ
- ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦੇ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕੀਤਾ,

ਬੈਂਕ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨਤੀਜੇ ਦੱਸਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਕਿਤੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਹੋਵੇ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਸਿੱਧੇ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ, ਜੇ ਕਿ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਲਈ ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ।

3.9 ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੋ-ਆਪਰੇਟਿਵ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ "ਸਮਾਨ ਸਾਧਨਾਂ" ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ:

ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਨਾਲ ਦੂਜੇ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਰੱਖੇ ਗਏ ਚਾਲੂ ਖਾਤਿਆਂ 'ਤੇ ਖਿੱਚੇ ਗਏ ਚੈੱਕਾਂ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈੱਕਾਂ ਨੂੰ ਫੰਡ ਦੇਣ ਲਈ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਬੈਂਕ ਉਚਿਤ ਫੰਡਿੰਗ ਵਿਵਸਥਾ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਵਿੱਚ ਚੈੱਕ ਧਾਰਕ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨ/ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

3.10 ਰਿਣਦਾਤਾ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ: ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ - ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ / ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ

- a) ਬੈਂਕ ਸਾਰੀ ਅਸਲ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰੀ ਨਾਲ ਰਜਿਸਟਰਡ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਾਲੇ ਬਕਾਏ ਦੀ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਅਤੇ ਲੋਨ ਬੰਦ ਹੋਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵੱਲੋਂ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਸਾਰੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਲੈਣ-ਦੇਣ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਹਟਾ ਦੇਵੇਗਾ।
- b) ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਅਦਾਇਗੀ/ਸੈਟਲਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਦਿਨਾਂ ਬਾਅਦ ਸਬੰਧਤ ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਿੱਚ ਚਾਰਜ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਫਾਰਮ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਦੱਸੇਗਾ ਅਤੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਜੇ ਦੇਰੀ ਦਾ ਕਾਰਨ ਬੈਂਕ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਹਰ ਦਿਨ ਦੇਰੀ ਲਈ ₹5,000/- ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।
- c) ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਅਸਲ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਗੁੰਮ ਹੋ ਜਾਣ/ਖਰਾਬ ਹੋਣ ਜਾਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਅੰਸ਼ਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਪੂਰੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਚੱਲ/ਅਚੱਲ ਸੰਪਤੀ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ/ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਾਪੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਉਪਰੋਕਤ ਪੈਰੇ ਬੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸੰਬੰਧਿਤ ਲਾਗਤਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿਣ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਵਾਧੂ ਸਮਾਂ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ (ਭਾਵ ਕੁੱਲ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਬਾਅਦ) ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ(ਲਿਆਂ) / ਗਾਰੰਟਰ(ਰਾਂ) ਨੂੰ ਕੋਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:

- ਜੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਗਾਰੰਟਰ(ਰਾਂ) ਵੱਲੋਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਜੇ ਕੋਈ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ(ਲਿਆਂ) / ਗਾਰੰਟਰ(ਰਾਂ) ਉਪਲਬਧ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਉਸ ਕੋਲ ਇਹ ਸਾਬਤ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਪਛਾਣ ਸਬੂਤ ਨਹੀਂ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਉਹੀ ਵਿਅਕਤੀ ਹੈ।
- ਜੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ/ਗਾਰੰਟਰ(ਰਾਂ) ਨੇ ਆਪਣਾ ਰਿਹਾਇਸ਼ੀ/ਡਾਕ ਪਤਾ/ਫੋਨ ਨੰਬਰ ਬਦਲ ਲਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਅਸਲੀ ਸਿਰਲੇਖ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਲਈ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੈ। (ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ(ਲਿਆਂ) / ਗਾਰੰਟਰ(ਰਾਂ) ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਨੂੰ ਫੋਨ, ਚਿੱਠੀ, ਜਾਂ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਨਾ ਸਾਰੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ(ਲਿਆਂ) / ਗਾਰੰਟਰ(ਰਾਂ) ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਸਮਝੀ ਜਾਵੇਗੀ।)
- ਅਚਨਚੇਤੀ ਘਟਨਾਵਾਂ।

3.11 ਵੈਲਥ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ ਉਤਪਾਦ:

ਬੈਂਕ ਇੱਕ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਏਜੰਟ ਹੈ ਅਤੇ ਬੀਮਾ ਅਤੇ ਮਿਊਚੁਅਲ ਫੰਡ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦਾ ਵਿਤਰਕ ਹੈ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਮੀ ਲਈ, ਬੈਂਕ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਟਾਈ-ਅੱਪ ਭਾਈਵਾਲਾਂ ਕੋਲ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉਠਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ।

3.12 ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ

ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ: ਅਧਿਕਾਰਤ ਡੀਲਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਡਵਾਈਸ/ਨੋਸਟ੍ਰੇ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਦੋ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਤੋਂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ, ਬੈਂਕ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਲਈ ਫੰਡ ਤੁਰੰਤ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰੇਗਾ ਪਰ ਅਜਿਹੀ ਰਸੀਦ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਦੋ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ। ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਬਚਤ ਵਿਆਜ ਦਰ ਨਾਲੋਂ 2% ਦੇਵੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਆਪਣੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪਾਲਿਸੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਦਰਾ ਦਰ ਦੇ ਉਲਟ ਜਾਣ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਵੀ ਕਰੇਗਾ, ਜੇ ਇਸ ਮੁਦਰਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪਾਲਿਸੀ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਦਰ ਅਤੇ ਤਾਰੀਖ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਮੁਦਰਾ ਘਾਟੇ ਦੀ ਗਣਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਹੈ।

3.13 ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲਾਕਰ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ

ਅੱਗ, ਚੋਰੀ, ਚੋਰੀ, ਡਕੈਤੀ, ਡਕੈਤੀ, ਇਮਾਰਤ ਢਹਿਣ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਰਗੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਤੋਂ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ- ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਲਾਕਰ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ ਉੱਪਰ ਦੱਸੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਬੈਂਕਾਂ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲਾਕਰ ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਸਾਲਾਨਾ ਕਿਰਾਏ ਦੇ ਸੌ ਗੁਣਾ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਦੀ ਰਕਮ ਲਈ ਹੋਵੇਗੀ।

3.14 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਲਈ ਸੇਵਾ ਦੀਆਂ ਕਮੀਆਂ

- ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ** - ਜਿੱਥੇ ਇਹ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕ ਨੇ ਇੱਕ ਅਣਚਾਹੇ ਕਾਰਡ/ਅੱਪਗ੍ਰੇਡ ਕੀਤਾ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਇੱਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਐਕਟੀਵੇਟ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਤੁਰੰਤ ਖਰਚਾ ਵਾਪਸ ਲਵੇਗਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਵੀ ਕਰੇਗਾ, ਇਸ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਖਰਚੇ ਦੇ ਮੁੱਲ ਦੇ ਦੁੱਗਣੇ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਨੂੰ ਵਾਸਪ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

- b) ਕਾਰਡ-ਜਾਰੀਕਰਤਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਉਸ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਖਰਚਿਆਂ, ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਕਾਰਡ-ਜਾਰੀਕਰਤਾ ਦੀ ਗਲਤੀ ਲਈ ਉਸ ਨੂੰ ਪ੍ਰਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਮਾਨਸਿਕ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਉਸ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗਾ। ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਾਰਡ-ਜਾਰੀਕਰਤਾ ਤੋਂ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸਬੰਧਤ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਹੋਵੇਗਾ।
- c) **ਬਿਲਿੰਗ ਵਿਵਾਦ** - ਗਲਤ-ਲੈਣ-ਦੇਣ - ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਓਪਰੇਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਵਿਵਾਦਿਤ, ਜਿਸ ਲਈ ਇੱਕ ਵਪਾਰੀ ਸਥਾਪਨਾ ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਨੂੰ ਕਾਰਡ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜੇ ਅਜਿਹੀ ਧੋਖਾਧੜੀ ਕਿਸੇ ਸਟਾਫ਼ ਦੀਆਂ ਸਿੱਧੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਕਾਰਨ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹੋਏ ਸਿੱਧੇ ਅਤੇ ਅਸਲ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।
- d) **ਕਾਰਡ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਸੰਬੰਧੀ ਬੇਨਤੀਆਂ** - ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਦੁਆਰਾ ਬਕਾਇਆ ਦੇ ਪੂਰੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਅਧੀਨ। 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੀ ਅਸਫਲਤਾ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ, ਖਾਤੇ ਦੇ ਬੰਦ ਹੋਣ ਤੱਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਲਈ ₹500 ਪ੍ਰਤੀ ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨ ਦਾ ਜੁਰਮਾਨਾ ਲੱਗੇਗਾ, ਬਸ਼ਰਤ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬਕਾਇਆ ਨਾ ਹੋਵੇ।

3.15 ਗਾਹਕ ਨੂੰ FD/TD ਪਰਿਪੱਕਤਾ ਰਕਮ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ 'ਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ:

ਜੇ ਇੱਕ ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮ (TD) ਪਰਿਪੱਕ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਅਦਾਇਗੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਦਾਅਵਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਰਕਮ ਬਚਤ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਜਾਂ ਪਰਿਪੱਕ ਟੀਡੀ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਦਰ, ਜੋ ਵੀ ਘੱਟ ਹੋਵੇ, ਆਕਰਸ਼ਿਤ ਕਰੇਗੀ।

3.16 ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਨੂੰ ਸੀਮਤ ਕਰਨਾ

3.16.1 ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ:

- a) ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਬੈਂਕ ਨਾਲ SMS ਅਲਰਟ ਲਈ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਕਿਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ ਈ-ਮੇਲ ਅਲਰਟ ਲਈ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੋਵੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ SMS ਅਲਰਟ ਭੇਜੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਕਿ ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਰਜਿਸਟਰਡ ਹੋਵੇ, ਈਮੇਲ ਅਲਰਟ ਭੇਜੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- b) ਬੈਂਕ ਉਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ATM ਕੈਸ਼ ਕਢਵਾਉਣ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- c) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ, ਅਜਿਹੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵਾਪਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਜਿੰਨਾ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਮਾਂ ਲੱਗੇਗਾ, ਓਨਾ ਹੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਬੈਂਕ / ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਣ ਦਾ ਖਤਰਾ ਵੱਧ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਸਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਲਈ ਕਈ ਚੈਨਲਾਂ (ਘੱਟੋ-ਘੱਟ, ਵੈੱਬਸਾਈਟ, ਫੋਨ ਬੈਂਕਿੰਗ, SMS, ਈ-ਮੇਲ, IVR, ਇੱਕ

ਸਮਰਪਿਤ ਟੇਲ-ਫ਼ੀ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਆਦਿ) ਰਾਹੀਂ 24x7 ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਸਾਧਨਾਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਚੋਰੀ, ਆਦਿ।

- d) ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ SMS ਅਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਚੇਤਾਵਨੀਆਂ ਦਾ "ਜਵਾਬ" ਦੁਆਰਾ ਤੁਰੰਤ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਵੀ ਸਮਰੱਥ ਕਰੇਗਾ। ਇੱਕ ਵਿਕਲਪ ਵਜੋਂ, ਬੈਂਕ ਟਲੈਣ-ਦੇਣ ਸੁਚੇਤਨਾ SMS ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪਿਕ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਤੁਰੰਤ ਜਵਾਬ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- e) ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਿੱਧਾ ਲਿੰਕ, ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦੇ ਖਾਸ ਵਿਕਲਪ ਦੇ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਦੇ ਹੋਮ ਪੇਜ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- f) ਨੁਕਸਾਨ/ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗੀ ਕਿ ਰਜਿਸਟਰਡ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ ਦੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਜਵਾਬ (ਸਵੈ-ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਸਮੇਤ) ਭੇਜਿਆ ਜਾਵੇ।
- g) ਅਲਰਟ ਭੇਜਣ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਵਰਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ, ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਗਏ ਸੁਨੇਹੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਜਵਾਬ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਦੀ ਰਸੀਦ ਦਾ ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਮਿਤੀ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰੇਗੀ। ਇਹ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਵਦਾਰੀ ਦੀ ਹੱਦ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੋਵੇਗਾ।
- h) ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਮਿਲਣ 'ਤੇ, ਬੈਂਕ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗਾ।

3.16.2 ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਵਦਾਰੀ ਦੀ ਗਣਨਾ:

ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਂਚ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ, ਗਾਹਕ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਵੇਗਾ:

a) ਗਾਹਕ ਕੋਲ "ਜ਼ੀਰੋ ਦੇਵਦਾਰੀ" ਹੈ:

"ਜ਼ੀਰੋ ਦੇਵਦਾਰੀ" ਲਈ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਦਾ ਹੱਕ ਪੈਦਾ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਿੱਥੇ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਹੁੰਦਾ ਹੈ:

- i) ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਂਚ ਦੁਆਰਾ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਬੈਂਕ ਦੇ ਹਿੱਸੇ 'ਤੇ ਧੋਖਾਧੜੀ / ਲਾਪਰਵਾਹੀ / ਕਮੀ (ਭਾਵੇਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ)।
- ii) ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਂਚ ਦੁਆਰਾ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਕਮੀ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਗਾਹਕ ਦੀ, ਪਰ ਕੀਤੇ ਹੋਰ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਹੈ (ਭਾਵ, ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕੋਈ ਧੋਖਾਧੜੀ / ਲਾਪਰਵਾਹੀ / ਕਮੀ ਨਹੀਂ), ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਸੰਬੰਧੀ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਤਿੰਨ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

b) ਗਾਹਕ ਦੀ "ਸੀਮਤ ਦੇਵਦਾਰੀ" ਹੈ:

ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ:

- i) ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਕਾਰਨ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਨੇ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰ ਸਾਂਝੇ ਕੀਤੇ ਹਨ ਜਾਂ ਸਮਝੌਤਾ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਗਾਹਕ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਸਾਰਾ ਨੁਕਸਾਨ ਸਹਿਣ

ਕਰੇਗਾ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਉਹ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ। ਅਜਿਹੇ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ 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 ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਂਚ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੀਤੇ ਹੋਰ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਹੈ (ਭਾਵ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਧੋਖਾਧੜੀ / ਲਾਪਰਵਾਹੀ / ਕਮੀ ਨਹੀਂ) ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਜਿਹੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਤਰਫੋਂ ਚਾਰ ਤੋਂ ਸੱਤ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਪੂਰੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਵਦਾਰੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਮੁੱਲ ਜਾਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਸਾਰਨੀ 1 ਵਿੱਚ ਦੱਸੀ ਗਈ ਰਕਮ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਹੋਵੇਗਾ, ਜੋ ਵੀ ਘੱਟ ਹੋਵੇ।

ਸਾਰਨੀ 1

ਪੈਰਾ 3.15. 2 b) (ii) ਦੇ ਤਹਿਤ ਗਾਹਕ ਦੀ ਅਧਿਕਤਮ ਦੇਵਦਾਰੀ

ਖਾਤੇ ਦੀ ਕਿਸਮ	ਗਾਹਕ ਦੀ ਅਧਿਕਤਮ ਦੇਵਦਾਰੀ (₹)
BSBD ਖਾਤੇ	5,000
- ਹੋਰ ਸਾਰੇ SB ਖਾਤੇ - ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਭੁਗਤਾਨ ਸਾਧਨ ਅਤੇ ਗਿਫਟ ਕਾਰਡ - MSMEs ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ/ਨਕਦ ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ਓਵਰਡਰਾਫਟ ਖਾਤੇ - ਸਾਲਾਨਾ ਔਸਤ ਬਕਾਇਆ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਚਾਲੂ ਖਾਤੇ/ ਨਕਦ ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ ਓਵਰਡਰਾਫਟ ਖਾਤੇ (ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੀ ਘਟਨਾ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੇ 365 ਦਿਨਾਂ ਦੌਰਾਨ)/ ₹25 ਲੱਖ ਤੱਕ ਦੀ ਸੀਮਾ ₹5 ਲੱਖ ਤੱਕ ਦੀ ਸੀਮਾ ਵਾਲੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ	10,000
- ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ/ਨਕਦ ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ਓਵਰਡਰਾਫਟ ਖਾਤੇ ₹5 ਲੱਖ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਸੀਮਾ ਵਾਲੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ	25,000

c) ਗਾਹਕ "ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਵਾਬਦੇਹ" ਹੈ:

- i) ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਗਾਹਕ ਦੀ, ਪਰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਂਚ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੀਤੇ ਹੋਰ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਹੈ (ਭਾਵ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕੋਈ ਧੋਖਾਧੜੀ / ਲਾਪਰਵਾਹੀ / ਕਮੀ ਨਹੀਂ) ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਜਿਹੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ, ਗਾਹਕ ਅਜਿਹੇ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਤੋਂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਲਈ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।
- ii) ਲੈਣ-ਦੇਣ ਜੋ ਖਾਤੇ / ਕਾਰਡ / ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰਾਂ [ਪਾਸਵਰਡ/ ਪਿੰਨ/ MPIN/ OTP (ਵਨ ਟਾਈਮ ਪਾਸਵਰਡ)/ CVV ਸਮੇਤ] ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ ਜਾਂ ਸਿਰਫ਼ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਖੁਦ/ਸੈਟ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ/ ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਉਪਭੋਗਤਾ ID, ਪਾਸਵਰਡ, UPI VPA, ਆਦਿ), ਨੂੰ "ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਦੇ ਕਾਰਨ" ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਪੂਰੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਚੁੱਕੀ ਜਾਵੇਗੀ।

- iii) ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਈਮੇਲ/ਮੋਬਾਈਲ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਭੇਜੇ ਗਏ ਦੂਜੇ ਕਾਰਕ ਪ੍ਰਮਾਣੀਕਰਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ (ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਹੋਣ ਦਾ ਦੋਸ਼) ਸਫਲਤਾਪੂਰਵਕ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ, ਅਜਿਹੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਪੂਰੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਲਈ ਜਾਵੇਗੀ।
- d) ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੇ ਨਿਰਧਾਰਨ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ:
- ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਹੋਣ ਦਾ ਦਾਅਵਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ, ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦੇ 15 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ (ਵਿਵਾਦ ਫਾਰਮ, FIR ਦੀ ਕਾਪੀ, ਆਦਿ ਸਮੇਤ) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ।
 - ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਾਉਣ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਅਸਫਲਤਾ/ਦੇਰੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਜਾਂਚ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ(ਣਾਂ) ਦੀ ਪੂਰੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਲਈ ਜਾਵੇਗੀ।
 - ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੈਂਕ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਗਲਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪੇਸਟ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਰਕਮਾਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਲਈ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਡੈਬਿਟ ਕਰਨ ਦਾ ਆਪਣਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰਾਖਵਾਂ ਰੱਖਦਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅਸਾਧਾਰਨ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਿਵੇਕ 'ਤੇ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਚਾਨਕ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- e) ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਮੁੱਚੀ ਦੇਣਦਾਰੀ:
- ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੀਆਂ ਉਲੰਘਣਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਮੁੱਚੀ ਦੇਣਦਾਰੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਪਰੋਕਤ ਪੈਰੇ 3.15.2 (a), (b) ਅਤੇ (c) ਵਿੱਚ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਂਚ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜਿੱਥੇ ਕਮੀ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਹੈ, ਸਗੋਂ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਹੋਰ ਹੈ, ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਸਾਰਨੀ 2 ਵਿੱਚ ਸੰਖੇਪ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ:

ਸਾਰਨੀ 2- ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਸਾਰ

ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਲੱਗਿਆ ਸਮਾਂ	ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ (₹)
3 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ	ਜ਼ੀਰੋ ਦੇਣਦਾਰੀ
4 ਤੋਂ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ	ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦਾ ਮੁੱਲ ਜਾਂ ਸਾਰਨੀ 1 ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤੀ ਰਕਮ, ਜੋ ਵੀ ਘੱਟ ਹੋਵੇ
7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਅੱਗੇ	ਪੂਰਾ

- ਸਾਰਨੀ 2 ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਗਾਹਕ ਦੀ ਹੋਮ ਬ੍ਰਾਂਚ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਿਣੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ।

3.16.3 ਜੀਰੇ ਦੇਣਦਾਰੀ / ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੀਮਤ ਦੇਣਦਾਰੀ ਲਈ ਉਲਟ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ:

1. ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ, ਬੈਂਕ ਵਿਵਾਦਿਤ ਰਕਮ (ਅਸਥਾਈ/ਸੈਡੇ ਰਿਵਰਸਲ) ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੀ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 10 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੰਬੰਧਤ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰੇਗਾ (ਬੀਮਾ ਦਾਅਵੇ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਉਡੀਕ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ)। ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦਾ ਮੁੱਲ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
2. ਜਿੱਥੇ ਤਸਦੀਕ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਪਾਰੀ ਅਦਾਰੇ ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਨੂੰ ਕਾਰਡ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
3. ਬੱਚਤ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕ ਆਰਜ਼ੀ/ਸੈਡੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕੀਤੇ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਣਗੇ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਵਿਵਾਦ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹੱਕ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਾਂਦਾ।
4. ਬੈਂਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਜਾਂਚ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ 'ਤੇ ਅੰਤਿਮ ਹੱਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ।
5. ਜਿੱਥੇ ਬੈਂਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਤਾਂ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਉਪਰੋਕਤ ਪੈਰਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
6. ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ ਕਿ ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ/ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਵਿਆਜ ਦਾ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਬੋਝ ਨਹੀਂ ਝੱਲਦਾ।

3.17 ਅਧਿਕਾਰਤ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਅਸਫਲ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਢਾਂਚਾ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ.) ਨੇ "ਹਾਰਮੋਨਾਈਜ਼ੇਸ਼ਨ ਆਫ ਟਰਨ ਅਰਾਊਂਡ ਟਾਈਮ (TAT) ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਅਸਫਲ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕ ਮੁਆਵਜ਼ੇ" ਬਾਰੇ ਆਪਣੇ ਸਰਕੂਲਰ ਰਾਹੀਂ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਢਾਂਚੇ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਹਨ।

ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਇਹ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਚੈਨਲਾਂ/ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ:

- ਮਾਈਕਰੋ-ATM ਸਮੇਤ ਆਟੋਮੈਟਿਡ ਟੈਲਰ ਮਸ਼ੀਨਾਂ (ਏ.ਟੀ.ਐਮ.)
- ਕਾਰਡ ਲੈਣ-ਦੇਣ
- ਤੁਰੰਤ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (IMPS)
- ਯੂਨੀਫਾਈਡ ਪੇਮੈਂਟ ਇੰਟਰਫੇਸ (UPI)
- ਆਧਾਰ ਸਮਰਥਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਆਧਾਰ ਪੇ ਸਮੇਤ)
- ਆਧਾਰ ਭੁਗਤਾਨ ਬ੍ਰਿਜ ਸਿਸਟਮ (APBS)
- ਨੈਸ਼ਨਲ ਆਟੋਮੈਟਿਡ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਹਾਊਸ (NACH)
- ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਭੁਗਤਾਨ ਸਾਧਨ (PPIs) - ਕਾਰਡ/ਵਾਲਿਟ

- i) ਇੱਕ 'ਅਸਫਲ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ' ਇੱਕ ਅਜਿਹਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸੰਚਾਰ ਲਿੰਕਾਂ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ, ATM ਵਿੱਚ ਨਕਦੀ ਦੀ ਗੈਰ-ਉਪਲਬਧਤਾ, ਸੈਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਸਮਾਂ ਸਮਾਪਤ ਹੋਣਾ, ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟਸ ਨੂੰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇ ਜੋ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਘਾਟ ਜਾਂ ਸਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਘਾਟ ਅਤੇ ਰਿਵਰਸਲ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕੇ।
- ii) 'T' ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦਾ ਦਿਨ ਹੈ ਅਤੇ ਕੈਲੰਡਰ ਦੀ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।
- iii) 'ਆਰ' ਉਹ ਦਿਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ 'ਤੇ ਉਲਟਾ ਸਿੱਟਾ ਕੱਢਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਜਾਰੀਕਰਤਾ/ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਫੰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਰਿਵਰਸਲ ਉਸੇ ਦਿਨ ਜਾਰੀਕਰਤਾ/ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਸਿਰੇ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਦੋਂ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਸਿਰੇ ਤੋਂ ਫੰਡ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।
- iv) ਘਰੇਲੂ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਭਾਵ, ਉਹ ਜਿੱਥੇ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੋਵੇਂ ਭਾਰਤ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹਨ, ਇਸ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੇ ਹਨ।
- v) ਜਿੱਥੇ ਕਿਤੇ ਵੀ ਵਿੱਤੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਉਹ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਦਾਅਵੇ ਦੀ ਉਡੀਕ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਸੁਓ-ਮੋਟੋ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਹੋਵੇਗਾ।
- vi) ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ TAT ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਅਸਫਲਤਾ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦਾ ਲਾਭ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਉਹ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਯੋਜਨਾ, 2021 ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਲਈ ਫਰੇਮਵਰਕ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਅਸਫਲ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ			
ਲੜੀ ਨੰ.	ਘਟਨਾ ਦਾ ਵੇਰਵਾ	ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਲਈ ਫਰੇਮਵਰਕ	
		ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਲਈ ਟਾਈਮਲਾਈਨ	ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਯੋਗ
I	II	III	IV
1	ਮਾਈਕਰੋ-ATM ਸਮੇਤ ਆਟੋਮੈਟਿਡ ਟੈਲਰ ਮਸ਼ੀਨਾਂ (ਏ.ਟੀ.ਐਮ.)		
A	ਗਾਹਕ ਦਾ ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਪਰ ਨਕਦ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ।	ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ T + 5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਸਫਲ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦਾ ਪ੍ਰੋ-ਐਕਟਿਵ ਰਿਵਰਸਲ (R)।	ਖਾਤਾ ਧਾਰਕ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਵਿੱਚ, T + 5 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਲਈ ₹ 100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ।
2	ਕਾਰਡ ਲੈਣ-ਦੇਣ		
A	ਕਾਰਡ ਤੋਂ ਕਾਰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਭੇਜਣ ਵਾਲੇ ਦਾ ਕਾਰਡ ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਹੋ ਗਿਆ ਪਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਕਾਰਡ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ।	ਜੇ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਪ੍ਰਭਾਵਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ T + 1 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੈਣ-ਦੇਣ (R) ਨੂੰ ਤਾਜ਼ਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।	T + 1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਲਈ ₹ 100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ।
B	PoS 'ਤੇ ਨਕਦੀ ਸਮੇਤ ਪੁਆਇੰਟ ਆਫ ਸੇਲ (PoS) (ਕਾਰਡ ਮੈਜ਼ਦ)		

	ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਪਰ ਵਪਾਰੀ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਈ ਭਾਵ, ਚਾਰਜ-ਸਲਿੱਪ ਤਿਆਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ।	T+5 ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਦਿਨ।	T + 5 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਲਈ ₹ 100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ।
C	ਕਾਰਡ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ (CNP) (ਈ-ਕਾਮਰਸ)		
	ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਪਰ ਵਪਾਰੀ ਦੇ ਸਿਸਟਮ 'ਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਈ।		
3	ਤੁਰੰਤ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (IMPS)		
A	ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਪਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ।	ਜੇ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ, ਤਾਂ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਆਟੋ ਰਿਵਰਸਲ (R) T + 1 ਦਿਨ ਨੂੰ ਤਾਜ਼ਾ ਹੈ।	T + 1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਲਈ ₹ 100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ।
4	ਯੂਨੀਫਾਈਡ ਪੇਮੈਂਟ ਇੰਟਰਫੇਸ (UPI)		
A	ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਪਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ (ਫੰਡਾਂ ਦਾ ਤਬਾਦਲਾ)।	ਜੇ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੈ, ਤਾਂ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਆਟੋ ਰਿਵਰਸਲ (R) T + 1 ਦਿਨ ਵਿੱਚ ਤਾਜ਼ਾ ਹੈ।	T + 1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਲਈ ₹ 100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ।
B	ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਪਰ ਵਪਾਰੀ ਦੇ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਈ (ਵਪਾਰੀ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ)।	T+5 ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਦਿਨ।	T + 5 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਲਈ ₹ 100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ।
5	ਆਧਾਰ ਸਮਰਥਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਆਧਾਰ ਪੇ ਸਮੇਤ)		
A	ਤੁਹਾਡਾ ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਵਪਾਰੀ ਟਿਕਾਣੇ 'ਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਈ।	ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ T + 5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ "ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਐਡਜਸਟਮੈਂਟ" ਸ਼ੁਰੂ ਕਰੇਗਾ।	T + 5 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਲਈ ₹ 100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ।
B	ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਪਰ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨਹੀਂ ਹੋਇਆ।		
6	ਆਧਾਰ ਭੁਗਤਾਨ ਬ੍ਰਿਜ ਸਿਸਟਮ (APBS)		
A	ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ।	T + 1 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ।	T + 1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਲਈ ₹ 100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ।
7	ਨੈਸ਼ਨਲ ਆਟੋਮੈਟਿਡ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਹਾਊਸ (NACH)		
	ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਜਾਂ ਰਕਮ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨਾ।	T + 1 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗੈਰ-ਕ੍ਰੈਡਿਟਡ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਬੈਂਕ।	100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਜੇ ਦੇਰੀ T + 1 ਦਿਨ ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ।
	ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਡੈਬਿਟ ਆਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ।	ਅਜਿਹੇ ਡੈਬਿਟ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦਾ ਬੈਂਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ। T + 1 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਮਤਾ।	

ਲੜੀ ਨੰ.	ਘਟਨਾ ਦਾ ਵੇਰਵਾ	ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਲਈ ਫਰੇਮਵਰਕ	
		* ਆਟੋ-ਰਿਵਰਸਲ ਲਈ ਟਾਈਮਲਾਈਨ	ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਯੋਗ
I	II	III	IV
8	ਪ੍ਰੀਪੇਡ ਭੁਗਤਾਨ ਸਾਧਨ (PPIs) - ਕਾਰਡ/ਵਾਲਿਟ		
A	<u>ਸਾਡੇ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਦਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ</u> ਲੈਣ-ਦੇਣ UPI, ਕਾਰਡ ਨੈੱਟਵਰਕ, IMPS, ਆਦਿ 'ਤੇ ਸਵਾਰੀ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੇਸ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸਬੰਧਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ TAT ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਨਿਯਮ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ।		
B	<u>ਸਾਡੇ 'ਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ</u> ਲਾਭਪਾਤਰੀ ਦਾ PPI ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ। ਤੁਹਾਡਾ ਖਾਤਾ ਡੈਬਿਟ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ ਪਰ ਵਪਾਰੀ ਟਿਕਾਣੇ 'ਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਈ।	T + 1 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਭੇਜਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਉਲਟਾ ਅਸਰ ਪਾਉਂਦਾ ਹੈ।	ਦੇਰੀ ਹੋਣ 'ਤੇ ₹ 100/- ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ T + 1 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ।

ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਨਿਯਮ ਦਾ ਅਪਵਾਦ ਸੁਓ ਮੋਟੋ:

ਬੈਂਕ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਅਸਫਲ ਟ੍ਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਦਾਅਵੇ ਦੀ ਉਡੀਕ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਦੂਜੇ ਬੈਂਕ ਚੈਨਲਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੈੱਟਵਰਕ ਤੋਂ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਮੁੱਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ 'ਤੇ ਹੀ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

3.18 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ (CICs) ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਫਰੇਮਵਰਕ

- ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ₹100 ਪ੍ਰਤੀ ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨ ਦੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋਣਗੇ ਜੇਕਰ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਫਾਈਲ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਤੀਹ (30) ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਬਸ਼ਰਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੇ ਗਏ ਫਾਰਮੈਟ ਅਨੁਸਾਰ ਪੇਸ਼ ਕਰੇ।
- ਬੈਂਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜੇ ਬੈਂਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ CIC ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੇ ਇੱਕੀ (21) ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਉਚਿਤ ਸੁਧਾਰ ਜਾਂ ਜੋੜ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ CIC ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਭੇਜਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇੱਕ CIC ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜੇਕਰ CIC ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਜਾਂ CIC ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੇ ਇੱਕੀ (21) ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ CIC ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਨੌਂ (9) ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਿਹਾ ਹੈ।

- c) ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਦੇ ਤੀਹ (30) ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਹੱਲ ਲਈ) ਅਨੁਪਾਤ ਅਨੁਸਾਰ ਸਬੰਧਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੰਸਥਾਵਾਂ (CIs)/CICs ਵਿੱਚ ਵੰਡਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੇ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਲਈ ਗਣਨਾ ਵਿਧੀ ਨੂੰ ਇਕਸਾਰ ਕਰੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਦੁਆਰਾ ਸੁਝਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।
- d) ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ (ਜਿਵੇਂ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਪੰਜ (5) ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- e) ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੇ ਤਹਿਤ, ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਗਲਤੀ ਨਾਲ ਇਨਕਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਆਰ.ਬੀ.ਆਈ. ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- f) ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੀ ਗਲਤੀ ਨਾਲ ਇਨਕਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜੋ ਅਜੇ ਤੱਕ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ - ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਉਣਾ ਬਾਕੀ ਹੈ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫ਼ਤਰਾਂ (ROs) ਤੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਰਤੋਂਕਾਰ ਸਿੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸੈੱਲ (CEPC) ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦੇ ਫਰੇਮਵਰਕ ਵਿੱਚ ਛੋਟ: ਉਪਰੋਕਤ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਫਰੇਮਵਰਕ ਅੱਗੇ ਦਿੱਤੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ:

- i) ਵਿਵਾਦ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਲਈ CICRA, 2005 ਦੀ ਧਾਰਾ 18 ਅਧੀਨ ਉਪਚਾਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। CICRA, 2005 ਦੀ ਧਾਰਾ 18 ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮਾਮਲਿਆਂ 'ਤੇ CIC, CIs, ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਪੈਦਾ ਹੋਏ ਵਿਵਾਦਾਂ ਲਈ ਅਤੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਲਈ CICRA, 2005 ਦੇ ਤਹਿਤ ਕੋਈ ਉਪਾਅ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਅਜਿਹੇ ਵਿਵਾਦਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸਾਲਸੀ ਜਾਂ ਸਾਲਸੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਾਲਸੀ ਅਤੇ ਸੁਲ੍ਹਾ ਐਕਟ, 1996 ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ii) (a) ਅੰਦਰੂਨੀ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ, (b) ਮਨੁੱਖੀ ਵਸੀਲਿਆਂ, (c) ਸਟਾਫ਼ ਦੀਆਂ ਤਨਖਾਹਾਂ ਅਤੇ ਤਨਖਾਹਾਂ ਅਤੇ (d) ਬੈਂਕ ਦੇ ਸੁਝਾਵਾਂ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਫ਼ੈਸਲਿਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਦੇ ਹਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ ਹਵਾਲੇ।
- iii) ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਕੋਰ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਕੋਰ ਮਾਡਲ ਦੀ ਗਣਨਾ ਸੰਬੰਧੀ ਵਿਵਾਦਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ।
- iv) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਫ਼ੈਸਲਾ ਹੋਰ ਮੰਚਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਖਪਤਕਾਰ ਝਗੜਾ ਨਿਵਾਰਨ ਕਮਿਸ਼ਨ, ਅਦਾਲਤਾਂ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲਾਂ ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਲੰਬਿਤ ਹੈ ਜਾਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਲੰਬਿਤ ਹੈ।

ਬੈਂਕ ਰੂਟ ਕਾਜ਼ ਐਨਾਲਿਸਿਸ (RCA) ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਅਜਿਹੇ ਵੇਰਵੇ ਬੋਰਡ/ਬੋਰਡ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਮਿਟੀਗੇਸ਼ਨ ਪਲਾਨ ਦੇ ਨਾਲ ਰੱਖੇਗਾ।

4. ਬੇਦਾਅਵਾ

ਉਪਰੋਕਤ ਕੁਝ ਵੀ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, ਬੈਂਕ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨਹੀਂ ਦੇਵੇਗਾ:

- a) ਬੈਂਕ ਦੇ ਲੋਨਾਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਕਥਿਤ ਕਮੀ। ਕਮੀ ਹੈ
 - i) ਜੇ ਲੋਨ ਬੰਦ ਹੋਣ ਜਾਂ ਮਿਆਦ ਪੂਰੀ ਹੋਣ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਲੋਨ ਅਤੇ ਐਡਵਾਂਸ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
 - ii) ਜੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਮੌਤ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਵੈਧ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਾਲਾ ਕੋਈ ਕਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਲਈ ਵਿਚਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- b) ਗੈਰ-ਫੰਡਿੰਗ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੇ ਕਾਰਨ, ਦੂਜੇ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਬਰਾਬਰ ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਝੌਤੇ ਦਾ ਅਪਮਾਨ।

- c) ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਸਾਧਨਣ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਦੇ ਕਾਰਕਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਕੰਮ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਆਦਿ ਦੀ ਗਣਨਾ ਲਈ ਅਜਿਹੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕਵਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮਿਆਦ ਨੂੰ ਛੱਡ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- d) ਜਿੱਥੇ ਮੁੱਦੇ ਅਧੀਨ ਹਨ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਦਾਲਤ, ਓਮਬਡਸਮੈਨ, ਸਾਲਸ, ਵਿਧਾਨਕ ਅਥਾਰਟੀ, ਸਰਕਾਰ, ਆਦਿ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਹਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮਾਮਲਾ ਸਟੇਅ ਕਾਰਨ ਰੋਕਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।

5) ਅਪ੍ਰਤਿਆਸ਼ਿਤ ਘਟਨਾ

ਬੈਂਕ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਜਵਾਬਦੇਹ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਜੇ ਕੋਈ ਅਣਕਿਆਸੀ ਘਟਨਾ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਿਵਲ ਹੰਗਾਮਾ, ਤੋੜ-ਫੋੜ, ਤਾਲਾਬੰਦੀ, ਹੜਤਾਲ ਜਾਂ ਹੋਰ ਮਜ਼ਦੂਰ ਗੜਬੜ, ਦੁਰਘਟਨਾ, ਅੱਗ, ਕੁਦਰਤੀ ਆਫ਼ਤਾਂ ਜਾਂ ਹੋਰ "ਰੱਬ ਦੇ ਕੰਮ" ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਪਰ ਇਸ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ, ਜੰਗ, ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਪੱਤਰਕਾਰ ਬੈਂਕ (ਬੈਂਕਾਂ) ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ, ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਆਮ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਅਣਹੋਂਦ ਜਾਂ ਹਰ ਕਿਸਮ ਦੀ ਆਵਾਜਾਈ, ਆਦਿ) ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਤੋਂ ਬਾਹਰ, ਇਸ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨਿਭਾਉਣ ਤੋਂ ਰੋਕਦਾ ਹੈ। ਪੈਰਾਮੀਟਰ।