



ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

	ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਵਰਣਨ	ਪੰਨਾ ਨੰ
1.1	RBL ਬੈਂਕ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼	4
2.1	RBL ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਗਾਹਕ ਵਰਨਬੱਧਤਾਵਾਂ	5
3.1	ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਅਨੁਸੂਚੀ	11
4.1	ਬਕਾਏ ਵਸੂਲਨਾ	12
5.1	ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (CICs) ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨਾ	12
	ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ - ਬੈਂਕਿੰਗ	
1.1	ਬੈਂਕਿੰਗ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਲਾਗੂਕਰਨ	13
2.1	ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਅਰਜ਼ੀ, ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਅਤੇ ਖਾਤਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ	13
3.1	ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ	14
4.1	ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ	15
5.1	ਕਾਰਡ, ਪਿੰਨ ਅਤੇ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ	15
6.1	ਨਕਦ ਲੈਣ-ਦੇਣ	16
7.1	ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਸਾਈਕਲ / ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਸੇਵਾਵਾਂ	16
8.1	ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਚੈੱਕ	17
9.1	ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ	17
10.1	ਡਾਇਰੈਕਟ ਡੈਬਿਟ ਅਤੇ ਸਥਾਈ ਹਦਾਇਤਾਂ	17
11.1	ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨਾ	18
12.1	ਦੇਸ਼ ਅੰਦਰ ਭੇਜੀ ਗਈ ਰਕਮ	18
13.1	ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਚੈੱਕ	18
14.1	ਅਧਿਕਾਰਤ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਵਟਾਂਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ	19
15.1	ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਾਕਰ	19
16.1	ਖਾਤੇ ਦੀਆਂ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ	19
17.1	ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ	19
18.1	ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ	20
19.1	ਹੋਰ ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ	22
20.1	ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ	23
	ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ	
1.1	ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼	24
2.1	ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ	24
3.1	ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ	25
4.1	ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ, ਐਕਟੀਵੇਸ਼ਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਰੱਦ ਕਰਨਾ	25

5.1	ਬਿਲਿੰਗ ਨੀਤੀ	26
6.1	ਵਿਕਰੀਆਂ ਅਤੇ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਨੈਤਿਕਤਾਵਾਂ	27
7.1	ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਨਾ	27
	ਸੈਕਸ਼ਨ 1 - ਪਰਚੂਨ ਉਧਾਰ	
1.1	ਪਰਚੂਨ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼	29
2.1	ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ	29
3.1	ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ	30
4.1	ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਅਤੇ ਵੰਡ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ	30
5.1	ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਖਰਚੇ	31
6.1	ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਿਗਰਾਨੀ	32
7.1	ਹੋਰ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ	32
	ਸੈਕਸ਼ਨ 2 - ਲਘੂ-ਵਿੱਤ ਲੋਨ	
1.1	ਲਘੂ-ਵਿੱਤ ਲੋਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼	34

RBL ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

1.1 RBL ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼

RBL ਬੈਂਕ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਇੱਕ ਸਵੈ-ਇੱਛੁਕ ਕੋਡ ਹੈ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦਾ ਇੱਕ ਅਜਿਹਾ ਢਾਂਚਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਸਦਾ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਕੋਡ ਦਾ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅਭਿਆਸ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ, ਨੈਤਿਕ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਹਨ। ਇਹ ਕੋਡ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵੇਰਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਸਮਝਣ ਯੋਗ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਯਕੀਨ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਚੱਲਣ ਵਾਲੇ ਸੰਬੰਧਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਮਜ਼ਬੂਤ ਨੀਂਹ ਸਥਾਪਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

1.1.1 ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ: ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ RBL ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਢਾਂਚਾ ਤਿਆਰ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਫ਼ੈਸਲੇ ਲੈਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

1.1.2 ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਵਿਵਹਾਰ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ: ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਇਹ ਰੂਪਰੇਖਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਸਮਾਨ ਪਹੁੰਚ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ, ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਆਦਰ ਅਤੇ ਸਨਮਾਨ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣਾ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਵਹਾਰ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਗਲਤ ਜਾਂ ਧੋਖਾਧੜੀ ਮੰਨਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

1.1.3 ਅਸਾਨ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੂੰ ਸਮਰੱਥ ਬਣਾਉਣਾ: ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਤਕਲੀਫਾਂ ਨੂੰ ਦਾਇਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਹੱਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਧੀ ਸਥਾਪਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਕੋਡ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

1.1.4 ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਡਾਟੇ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਬਣਾਉਣਾ: ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਹੁਕਮ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਾਰੇ ਡਾਟੇ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਡਾਟੇ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਕਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਡਾਟੇ ਦੀ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਪਹੁੰਚ ਜਾਂ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਉਪਾਵਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

1.1.5 ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ: ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਕਾਰਜਾਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਜੇ ਗਾਹਕ ਇਸ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਸਵਾਲ ਪੁੱਛਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ 'ਤੇ ਨੇਡਲ ਅਫਸਰ - RBL ਬੈਂਕ ਲਿਮਿਟਡ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ:

RBL ਬੈਂਕ ਲਿਮਿਟਡ,
ਇਕਾਈ ਨੰ. 306-311,
ਤੀਜੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਜੇ.ਐਮ.ਡੀ. ਮੈਗਾਪੋਲਿਸ, ਸੈਕਟਰ - 48, ਸੋਹਨਾ ਰੋਡ,
ਗੁਰੂਗ੍ਰਾਮ - 122018, ਹਰਿਆਣਾ
ਫੋਨ ਨੰ. - 022 6115 6300

2.1 RBL ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਗਾਹਕ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

2.1.1 ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ: RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ ਨੇਕ-ਨੀਤੀ, ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨਾਲ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਤਰਕ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਹੇਠਾਂ ਮੁੱਖ ਸਿਧਾਂਤ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਬੈਂਕ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ: -

2.1.1.1 ਜਾਤ, ਲਿੰਗ, ਨਸਲ, ਸਥਿਤੀ, ਜਾਂ ਆਰਥਿਕ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਕੋਈ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ: RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਨਸਲ, ਧਰਮ, ਲਿੰਗ, ਸਥਿਤੀ ਜਾਂ ਆਰਥਿਕ ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਬਰਾਬਰੀ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਰਾਬਰ ਮੌਕੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦਾ ਹੈ।

2.1.1.2 ਕਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ: RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।

2.1.1.3 ਕੋਈ ਅਨੁਚਿਤ ਜਾਂ ਧੋਖੇਬਾਜ਼ ਅਭਿਆਸ ਨਹੀਂ: RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਗਲਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ, ਜਾਂ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਲੁਕਾਉਣ ਜਾਂ ਅਸਪਸ਼ਟ ਕਰਨ ਵਰਗੀਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਨੁਚਿਤ ਜਾਂ ਧੋਖੇਬਾਜ਼ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

2.1.1.4 ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ: RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ, ਏਜੰਟ, ਅਤੇ ਭਾਈਵਾਲ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।

2.1.1.5 ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਸ਼ੁਮਾਰ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ: RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ ਵੱਲੋਂ ਅਪਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਸ਼ੁਮਾਰ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।

2.2.1 ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ: RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ: -

2.2.1.1 ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਅਸਾਨ ਢੰਗ ਨਾਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ: RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫੀਸ ਅਤੇ ਖਰਚੇ, ਵਿਆਜ ਦਰ ਸਮੇਤ, ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਸੰਖੇਪ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਸੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਸਰਲ ਅਤੇ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਅਸਾਨ ਹੋਵੇ।

2.2.1.2 ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ: ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ, ਲਾਭਾਂ, ਵਿੱਤੀ ਉਲਝਣਾਂ ਅਤੇ ਜੋਖਮਾਂ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ।

2.2.1.3 ਗਾਹਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਬਿਹਤਰ ਚੋਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ: ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਅਜਿਹੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ/ਉਚਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਜਦੋਂ ਬੈਂਕ ਕਰਮਚਾਰੀ/ਸਹਯੋਗੀ ਦੁਆਰਾ ਸਹਾਇਤਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ ਡਿਜੀਟਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸੰਭਾਵੀ ਉਤਪਾਦ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਲਾਭਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਵੈ-ਚੋਣ ਕਰੇਗਾ।

2.2.1.4 ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਪ੍ਰਚਾਰਕ ਸਮੱਗਰੀ: RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਰੀ ਵਿਗਿਆਪਨਬਾਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰਕ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ, ਨਿਰਪੱਖ, ਵਾਜਬ ਹੈ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਨਹੀਂ ਹੈ।

2.2.1.5 ਸਟੀਕ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ: ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਲਾਗੂ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਸਟੀਕ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੇ ਜਾਣ।

2.3.1 ਸਿਸਟਮਚਾਰ, ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਅਤੇ ਵਿਵਾਦ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ: ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੁਹਿਰਦ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਸੇਵਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਕਿ ਇਸਦੇ ਸਟਾਫ਼/ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਿੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰ ਹਨ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਹਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਉਸਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸੁਹਾਵਣਾ ਪਰਸਪਰ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦਾ ਅਨੁਭਵ ਹੋਵੇ; ਹਾਲਾਂਕਿ, ਜੇ ਕੁਝ ਅਚਾਨਕ ਵਾਪਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਇਸ ਨਾਲ ਜਲਦੀ ਅਤੇ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟੇਗਾ:

2.3.1.1 ਗਾਹਕ ਫੀਡਬੈਕ: RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਫੀਡਬੈਕ ਦੇਣ ਲਈ ਕਈ ਤਰੀਕੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ, ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ, ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਐਨਲਾਈਨ ਫੀਡਬੈਕ ਫਾਰਮ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਪਰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਨਹੀਂ ਹਨ।

2.3.1.2 ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ, ਸਵਾਲ: ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਗੱਲ ਸੁਣੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

2.3.1.3 ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ: RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਅਗਵਾਈ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੱਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦਾ ਹੈ।

2.3.1.4 ਪ੍ਰਵਾਨਤਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ: ਬੈਂਕ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਨਾਲ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਸਵਾਲਾਂ, ਬੇਨਤੀਆਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

2.3.1.5 ਬੈਂਕ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ: ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ 'ਤੇ ਗਲਤੀ ਨਾਲ ਲਗਾਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬੈਂਕ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈ ਲਵੇ।

2.3.1.6 ਗਲਤੀ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਅਤੇ ਸੁਧਾਰਾਤਮਕ ਕਾਰਵਾਈ: RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਗਲਤੀਆਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹਨ, ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਅਤੇ ਤੁਰੰਤ ਸੁਧਾਰਾਤਮਕ ਉਪਾਅ ਲਾਗੂ ਕਰਦਾ ਹੈ।

2.3.1.7 ਕਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਫੋਰਮਾਂ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰਨਾ: RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਇਹ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਿੱਖਿਅਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਕਿਵੇਂ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜੇ ਉਹ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹਨ। ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

2.4.1 ਉਤਪਾਦ ਅਨੁਕੂਲਤਾ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ: ਬੈਂਕ ਉਨ੍ਹਾਂ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਵਿਕਸਤ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਉਸਦੇ ਗਾਹਕਾਂ/ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਹਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਲੋੜਾਂ, ਨਿਵੇਸ਼ ਟੀਚਿਆਂ, ਜੋਖਮ ਸਹਿਣਸ਼ੀਲਤਾ, ਤਰਜੀਹਾਂ, ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕਾਂ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਅਨੁਸਾਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਉਸਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਉਤਪਾਦ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਗਏ ਹਨ:

2.4.1.1 ਸਪਸ਼ਟ ਉਮੀਦਾਂ ਸੈੱਟ ਕਰਨਾ: RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਸਾਰੀਆਂ ਸੰਬੰਧਿਤ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਤੁਰੰਤ, ਵਿਆਪਕ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ, ਇਸ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਅਨੁਕੂਲਤਾ ਅਤੇ ਉਚਿਤਤਾ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਜੋ ਉਹ ਪੇਸ਼ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਕੁਝ ਕਿਸਮਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਅਨੁਕੂਲਤਾ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦਗਾਰ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ ਵਿੱਚ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ (ਨਿਯਮਿਤ ਆਮਦਨ, ਸੰਪਤੀਆਂ, ਆਦਿ) ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਵਿੱਤੀ ਟੀਚਿਆਂ, ਨਿਵੇਸ਼ ਉਦੇਸ਼ਾਂ (ਜੋਖਮ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ, ਜੋਖਮ ਲੈਣ ਦੀਆਂ ਤਰਜੀਹਾਂ ਸਮੇਤ, ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਆਦਿ) ਅਤੇ/ਜਾਂ ਨਿਵੇਸ਼ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਗਿਆਨ/ਅਨੁਭਵ ਦਾ ਪੱਧਰ (ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ, ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ, ਮਾਤਰਾ, ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਵਾਰਵਾਰਤਾ, ਆਦਿ)

2.4.1.2 ਵਿਕਰੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀਆਂ ਦੀ ਪਛਾਣ: ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਿਕਰੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਉਦੋਂ ਕਰਨਗੇ ਜਦੋਂ ਉਹ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਨੂੰ ਵੇਚਣ ਲਈ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਿਕਰੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਨੇ ਗਲਤ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਵਿਕਰੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇਗਾ।

2.4.1.3 ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਅਨੁਕੂਲਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ: RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ, ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ ਕਰਮਚਾਰੀ/ਐਸੋਸੀਏਟ ਦੁਆਰਾ ਸਹਾਇਤਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਵਿਕਰੀ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਉਸਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ/ਵਿਵਸਥਾ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੈ। ਜੇ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ ਡਿਜੀਟਲ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸੰਭਾਵੀ ਉਤਪਾਦ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਲਾਭਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਸਵੈ-ਚੋਣ ਕਰੇਗਾ।

2.4.1.4 ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਕਨੂੰਨਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ: RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਵੇਚੇ ਜਾ ਰਹੇ ਉਤਪਾਦ, ਜਾਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ (ਇਸਦੇ ਸਮੂਹ/ਐਸੋਸੀਏਟ/ਇਕਾਈਆਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਸਮੇਤ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਦਾ ਟਾਈ-ਅੱਪ/ਵੰਡ/ਰੈਫਰਲ ਪ੍ਰਬੰਧ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ, ਜੋ ਮੌਜੂਦਾ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਕਨੂੰਨਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਉਤਪਾਦ ਪੋਰਟਫੋਲੀਓ ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਨ।

2.4.1.5 ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਕੋਈ ਮਜਬੂਰੀ ਨਹੀਂ: RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗਾਹਕੀ ਲੈਣ/ਖਰੀਦਣ ਲਈ ਮਜਬੂਰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸਦੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਲੋੜ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਜਾਂ ਉਹ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਬਣਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਇੱਕ ਬੰਡਲ ਉਤਪਾਦ ਗਾਹਕ ਲਈ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਕਿਫ਼ਾਇਤੀ ਜਾਂ ਲਾਭਦਾਇਕ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

2.4.1.6 ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਕੋਈ ਮਜਬੂਰੀ ਨਹੀਂ: RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੇਵਾ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਗਾਹਕੀ ਲੈਣ ਲਈ ਮਜਬੂਰ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਬੀਮਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਆਪਣੀ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਸਹਿਮਤੀ / ਵਿਨੀਤ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਕਲਪ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ।

2.4.1.7 ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਅਧਾਰ ਅਨੁਕੂਲਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ: ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ, ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਅਤੇ ਲੋੜਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਉਚਿਤਤਾ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰੇਗਾ।

2.5.1 ਡਾਟਾ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ: RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਦਾ ਆਦਰ ਕਰੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਸਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਉਪਾਅ ਕਰੇਗਾ, ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗਾ ਕਿ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ। ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਦਾ ਆਦਰ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਨਮਾਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਕੁਝ, ਸੰਭਾਵਨਾਵਾਂ ਸਮੇਤ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਲਾਂਚ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਵੇਂ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਅਣਚਾਹੇ ਕਾਲਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹ ਸਕਦੇ ਹਨ: -

2.5.1.1 ਰਜਿਸਟਰੀ ਵਾਪਸ ਨਾ ਲਓ: RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ/ਸੰਭਾਵਨਾਵਾਂ ਨੂੰ ਢੁਕਵੇਂ ਢੰਗਾਂ ਨਾਲ ਯੋਗ ਕਰੇਗਾ ਜਿਵੇਂ। ਭੌਤਿਕ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਅਤੇ ਡਿਜੀਟਲ ਚੈਨਲ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿਵਹਾਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਾਲ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ, ਅਤੇ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਕੇ, ਆਪਣੀ "ਡਾਟ ਕਾਲ ਰਜਿਸਟਰੀ (DNCR)" ਤਰਜੀਹ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ / ਅਸਹਿਮਤੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ।

2.5.1.2 ਟੈਲੀਮਾਰਕੀਟਿੰਗ: ਜੇ ਬੈਂਕ ਦਾ ਟੈਲੀਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਸਟਾਫ਼ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਨੂੰ ਵੇਚਣ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਨੂੰ ਕ੍ਰਾਸ-ਸੇਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਾਲਰ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ RBL ਬੈਂਕ ਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਕਾਲ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗਾ ਕਿ ਟੈਲੀਮਾਰਕੀਟਰ ਟੈਲੀਕਾਮ ਕਨੂੰਨੀ ਅਥਾਰਟੀ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (TRAI) ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਿਸ਼ੇ 'ਤੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ/ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।

2.5.1.3 ਗਾਹਕ ਡਾਟੇ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨਾ: RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਉਸਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ / ਜਾਂ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਏਜੰਸੀਆਂ (ਇਸਦੇ ਸਮੂਹ/ਐਸੋਸੀਏਟ/ਇਕਾਈਆਂ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ) ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਨੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਕੀਤਾ ਹੋਵੇ। / ਡਿਸਟ੍ਰੀਬਿਊਸ਼ਨ / ਰੈਫਰਲ ਪ੍ਰਬੰਧ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ, ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਸਟਾਫ਼ / ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਲਈ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸੰਬੰਧੀ ਕਾਲਾਂ ਕਰਨ ਲਈ।

ਹਾਲਾਂਕਿ, ਬੈਂਕ ਉੱਪਰ ਦਿੱਤੇ ਅਨੁਸਾਰ, "ਜਾਣਨ ਦੀ ਲੋੜ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ" ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਕਨੂੰਨੀ/ਲਾਜ਼ਮੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਬਿਊਰੋ, ਰਿਪੋਰਟਿੰਗ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਬਿਊਰੋ, ਲੇਨ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਲਈ ਡੀਐਸਏ / ਉਗਰਾਹੀ ਏਜੰਸੀਆਂ, ਜੋ ਇਸ ਨੂੰ ਕਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨਾ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤੀ ਕੋਈ ਫਰਜ਼ ਹੈ, ਜੋ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮਝਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ [ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ] ਆਦਿ।

2.5.1.4 ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣਾ: RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਜਿੱਥੇ ਬੈਂਕ, ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ, ਕੁਝ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ (ਅਜਿਹੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਉਚਿਤ ਮੰਨੀਆਂ ਗਈਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਨੂੰ) ਆਊਟਸੋਰਸ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਡੇਟਾ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ / ਸੇਵਾ / ਸੰਗ੍ਰਹਿ / ਕਰਾਸ ਸੇਲਿੰਗ ਆਦਿ ਸਮੇਤ, ਪਰ ਇਹ ਸੀਮਤ ਨਹੀਂ ਹੈ), ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨਾਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਮਤੀ; ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਉਸੇ ਪੱਧਰ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲਣਗੀਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੈਂਕ ਕਰੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ (ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀ/DSA/ਉਗਰਾਹੀ ਏਜੰਟ/ਬੈਂਕਿੰਗ ਪੱਤਰਕਾਰ ਆਦਿ) ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

2.5.1.5 ਨੋਟ: ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਦਰਜ ਕੀਤੀ ਗਈ DNCR ਤਰਜੀਹ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ, RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਮਾਮਲਿਆਂ (ਸੰਕੇਤਕ) ਲਈ ਜੁੜਨਾ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨਾ ਜਾਰੀ ਰੱਖੇਗਾ:

- ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ - ਸੰਬੰਧਿਤ ਮਾਮਲੇ, ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਅਤੇ ਰਿਕਵਰੀ, ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਆਦਿ।
- ਕਨੂੰਨੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਉਤਪਾਦ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਅੱਪਡੇਟ / ਬਦਲਾਅ।
- ਬੈਂਕ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਦਿਅਕ / ਜਾਣਕਾਰੀ ਭਰਪੂਰ ਸੰਦੇਸ਼, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਵੀਂ ਸ਼ਾਖਾ ਖੋਲ੍ਹਣ, ਵਿੱਤੀ ਨਤੀਜੇ, ਮੁੱਖ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਨਿਯੁਕਤੀ, ਪੁਰਸਕਾਰ ਆਦਿ।
- ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਆਮ ਹਿੱਤ ਵਿੱਚ ਹਨ।
- ਕੋਈ ਵੀ ਸਮਾਨ ਮਾਮਲਾ, ਪ੍ਰਚਾਰਾਂ ਜਾਂ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਤੀ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ।

2.6.1 ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤ: RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਸ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਸਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਦੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਉਹ ਸਮਝਦੇ ਹਨ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਸਰਲ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਮਝਾਈਆਂ ਜਾਣ। ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਲੇਨ ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਦੇ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ ਵਿਕਲਪਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈ ਸਕਣ। RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਗੁਪਤ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਪਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ-ਧਿਰ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਦੇ ਸਾਡੇ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਬੈਂਕ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ:

- 2.6.1.1 ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ:** RBL ਬੈਂਕ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦਿਲਚਸਪੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- 2.6.1.2 ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਖਾਤਾ ਸਹੂਲਤ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ:** ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਖਾਤਾ ਸਹੂਲਤ ਸੰਬੰਧੀ ਬੈਂਕ ਉਸ ਬਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਅਤੇ ਢੁਕਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 2.6.1.3 ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੇ (KYC):** ਬੈਂਕ ਨੂੰ 'ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੇ' (KYC) ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ KYC ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਢੰਗਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਅਪਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਵੱਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋੜੀਂਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- 2.6.1.4 ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼:** ਬੈਂਕ ਸਲਾਹ ਦੇਵੇਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪਛਾਣ, ਪਤੇ, ਆਮਦਨੀ ਦੇ ਸਰੋਤ, ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਆਦਿ, ਅਤੇ ਕਨੂੰਨੀ ਨਿਯਮਾਂ, ਕਨੂੰਨੀ, ਅਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਕਨੂੰਨੀ ਅਥਾਰਟੀਆਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ, ਪੈਨ ਵੇਰਵੇ) ਵੱਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਉਸਨੂੰ ਕਿਹੜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।
- 2.6.1.5 ਗਾਹਕ ਦੀ ਮਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਵਧੀਕ ਜਾਣਕਾਰੀ:** ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਦਰਖਾਸਤ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ / ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੈਂਕ ਅਨੁਸਾਰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਉਸਦੇ ਪਰਿਵਾਰ ਬਾਰੇ ਵਧੀਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਤਰਜੀਹਾਂ 'ਤੇ ਢੁਕਵਾਂ ਗਿਆਨ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ; ਪਰ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਗਾਹਕੀ ਲਈ ਇੱਕ ਸ਼ਰਤ ਵਜੋਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਮਜਬੂਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- 2.6.1.6 ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਵਧੀਕ ਜਾਣਕਾਰੀ:** ਜੇ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮੋਡ / ਚੈਨਲ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ATM / ਨਕਦ ਰੀਸਾਈਕਲਰ, ਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ, ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ, ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ, ਬ੍ਰਾਂਚ ਕਾਊਂਟਰਾਂ ਆਦਿ ਰਾਹੀਂ) ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਇਸ ਸੰਬੰਧੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੇਧ ਦੇਵੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਵਧੀਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਮੰਗ ਕਿਵੇਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- 2.6.1.7 ਬੈਂਕ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਕਰਨਾ:** ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ, ਡਾਕ ਪਤਾ, ਵੈੱਬਸਾਈਟ / ਈ-ਮੇਲ ਪਤਾ, ਤਾਂ ਜੋ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- 2.6.1.8 ਨਵੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਦਾ ਸੰਚਾਰ ਕਰਨਾ:** ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਸੋਸ਼ਲ ਮੀਡੀਆ ਰਾਹੀਂ ਮੌਜੂਦਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਨਵੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।

2.6.1.9 ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨਾ: ਕਿਸੇ ਸੰਭਾਵਨਾ ਅਨੁਸਾਰ ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਗਾਹਕ RBL ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ 'ਤੇ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਢੁਕਵੇਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਰਸਮੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਬੈਂਕ ਨਿਰਧਾਰਤ ਟਰਨਅਰਾਊਂਡ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ।

3.1 ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਅਨੁਸੂਚੀ

RBL ਬੈਂਕ ਇਸ ਸਿਧਾਂਤ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇੱਕ ਵਿਆਪਕ (ਖਰਚੇ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੂਚੀ) SOC ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਇਸਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ। SOC ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਜਮ੍ਹਾਂ, ਨਿਕਾਸੀ, ਫੰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ, ਸਾਲਾਨਾ ਫੀਸ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਆਦਿ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ SOC ਇਸਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਜਾਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੱਕ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਹੋਵੇ। RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਕੀਮਤ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦਾ ਹੈ, ਅਤੇ SOC ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਫ਼ੈਸਲੇ ਲੈਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ। SOC ਦੇ ਮੁਤਾਬਕ ਸਾਡੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ ਹੈ: -

- 3.1.1 ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ SOC ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ:** ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ SOC ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਖਰਚੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
- 3.1.2 ਖਰਚਾ ਢਾਂਚੇ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪਹੁੰਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ:** RBL ਬੈਂਕ ਦਾ ਗਾਹਕ ਬੈਂਕ ਦੀ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ, ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦੇ ਮਨੋਨੀਤ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਪੁੱਛ ਕੇ ਸਾਰੇ ਪਰਚੂਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਫੀਸਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਰਹਿ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 3.1.3 ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਦੀ ਸੂਚਨਾ:** ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸੋਧ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੋਧੇ ਹੋਏ ਖਰਚੇ ਵਸੂਲੇ ਜਾਣ / ਬਕਾਇਆ ਹੋਣ ਤੋਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 30 ਦਿਨ ਪਹਿਲਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ (ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)
- 3.1.4 ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਲਈ ਖਰਚੇ ਦੀ ਸੂਚਨਾ:** ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਸ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਨੂੰ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਲਈ ਖਰਚੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ, ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਣ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰ ਲਿਆ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜੋ ਇਹ ਨਿਰਧਾਰਤ ਮਿਆਦ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਵਾਪਸ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਗਿਆ ਸੀ।
- 3.1.5 ATM ਨੈੱਟਵਰਕ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਸੰਬੰਧੀ ਖਰਚੇ:** ਬੈਂਕ ਸਾਡੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੈੱਟਵਰਕ/ਬੈਂਕ ਦੇ ATM ਦੀ ਸਥਾਨਕ ਜਾਂ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ।
- 3.1.6 ਗਣਨਾ ਵਿਧੀਆਂ ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਨਾਂ:** ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਲਈ ਸਾਲਾਨਾ ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦਰ (APR) ਦੀ ਗਣਨਾ ਦੀ ਵਿਧੀ ਬਿਹਤਰ ਸਮਝ ਲਈ ਕੁਝ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

4.1 ਬਕਾਏ ਵਸੂਲਨਾ

RBL ਬੈਂਕ ਨੇ ਆਪਣੇ ਉਗਰਾਹੀ / ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਟਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਕੋਡ ਐਂਡ ਕੰਡਕਟ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਜੋ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ / ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲੋੜਾਂ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਇਸਦੇ ਏਜੰਟਾਂ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਹ RBI ਵੱਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਬੈਂਕਾਂ ਲਈ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨਾਲ ਮੇਲ ਖਾਂਦਾ ਹੈ।

ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਇੱਕ ਸੰਗ੍ਰਹਿ / ਰਿਕਵਰੀ ਨੀਤੀ ਹੈ, ਜੋ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਨੂੰਨੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸਮਕਾਲੀ, ਪ੍ਰਭਾਵੀ, ਕੁਸ਼ਲ, ਅਤੇ ਅਨੁਕੂਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਉਗਰਾਹੀ ਦੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਅਪਣਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਪਹੁੰਚ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ।

5.1 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (CICs) ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨਾ

ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ (CICs) ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। RBL ਬੈਂਕ ਸਿਧਾਂਤ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ RBI ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, CICs ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਦਾ ਹੈ।

5.1.1 ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਗਰੂਕ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ: RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਹਨ। ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਇੱਕ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਇਸ ਖੁਲਾਸੇ ਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC) ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਬਣਾਵੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋਣ ਸਮੇਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਹੋਵੇ।

5.1.2 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005: ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀ (ਜਿਸ ਨੇ RBI ਤੋਂ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਦਾ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਹੈ) ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਹਿਸਟਰੀ / ਮੁੜ ਅਦਾਇਗੀ ਰਿਕਾਰਡ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ, ਬੈਂਕ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਵੇਗਾ ਕਿ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀਆਂ (ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ) ਐਕਟ, 2005 ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ।

5.1.3 ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਵਰਤੀ ਜਾਂਦੀ ਸਾਵਧਾਨੀ: ਕਿਸੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਇਨਫਰਮੇਸ਼ਨ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਡਿਫਾਲਟ ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਜਿਸ ਨੇ RBI ਤੋਂ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਦਾ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿਸ ਦਾ ਬੈਂਕ ਇੱਕ ਮੈਂਬਰ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗਾ ਕਿ ਇਹ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇੱਕ ਡਿਫਾਲਟਰ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦੇ ਇਰਾਦੇ ਬਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਨੋਟਿਸ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਸਮੇਤ, ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਵਿਧੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਇਸ ਕੋਡ ਦਾ ਪ੍ਰਕਾਸ਼ਨ: ਬੈਂਕ ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅਸਾਨ ਪਹੁੰਚ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਵੇਗਾ।

ਨੋਟ: ਬੈਂਕ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ (RBI) ਦੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ- ਏਕੀਕ੍ਰਿਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2021 ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ। ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਜਿਸ ਨੂੰ ਮੁੱਦਾ ਉਠਾਏ ਜਾਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ 'ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ' ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ, ਇੱਕ ਸੁਤੰਤਰ ਸਮੀਖਿਆ ਲਈ RBIO, 2021 ਦੇ ਤਹਿਤ RBI ਵੱਲੋਂ ਨਿਯੁਕਤ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰੇਗਾ।

ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ - ਬੈਂਕਿੰਗ

1.1 ਬੈਂਕਿੰਗ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਲਾਗੂਕਰਨ

RBL ਬੈਂਕ ਦੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਇੱਕ ਸਮੂਹ ਹੈ ਜੋ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ, ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਨੈਤਿਕ ਵਿਹਾਰ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਇਹ ਕੋਡ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਖਾਤਿਆਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ RBL ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਚੈਨਲਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ, ਡਿਜੀਟਲ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੰਪਰਕ ਕੇਂਦਰ, ਨੈੱਟ-ਬੈਂਕਿੰਗ, ATM, ਕੈਸ਼ ਰੀਸਾਈਕਲਰ, ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮੋਡ ਸਮੇਤ ਪਰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਹੁਣ ਜਾਂ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ:

- **ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤੇ** - ਚਾਲੂ, ਬੱਚਤ, ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਅਤੇ ਆਵਰਤੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤੇ, ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਓਵਰਡਰਾਫਟ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸੇਵਾਵਾਂ
 - ਚੈੱਕ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਅਤੇ ਰਾਸ਼ਟਰੀ / ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਰੈਮਿਟੈਂਸ ਸੇਵਾਵਾਂ
 - ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਵਟਾਂਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ
 - ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲਾਕਰ
- **ਡੀਮੈਟ ਖਾਤਾ**
- **ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸੇਵਾਵਾਂ**
- **ਡਿਜੀਟਲ ਸੇਵਾਵਾਂ**

2.1 ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ, ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਅਤੇ ਖਾਤਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਆਪਣੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੇ ਇੱਕ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ, RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਸਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦ/ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਲਈ ਇੱਕ ਅਸਾਨ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਇੱਕ "ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ" ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ।

- 2.1.1 ਉਤਪਾਦ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ:** ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉੱਪਰ ਸੂਚੀਬੱਧ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਸਾਰੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਉਸਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਅਤੇ ਸਮਝਣਯੋਗ ਹੈ।
- 2.1.2 ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ:** RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਰੀ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਲੋੜਾਂ, ਖਰਚੇ, ਅਤੇ ਹੋਰ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਹੋਣ ਅਤੇ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾਣ ਜੋ ਸਰਲ ਅਤੇ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਅਸਾਨ ਹੋਵੇ।
- 2.1.3 ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ:** RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ, ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ, ਖਾਤਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਅਤੇ ਬੰਦ ਕਰਨ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਖਾਤਾ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ, ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਤੇ ਸਹੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ, ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਅਤੇ ਐਕੜਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣਾ, ਬੈਂਕ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਕਨੂੰਨਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਹੀ ਅਤੇ ਅੱਪ-ਟੂ-ਡੇਟ ਹੈ।

2.1.4 ਗਾਹਕ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ: RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉੱਪਰ ਸੂਚੀਬੱਧ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ, ਕੁਸ਼ਲ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਅਨੁਕੂਲ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਫ਼ੈਸਲੇ ਲੈਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੌਰਾਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਿਸੇ ਵੀ ਪੱਖਪਾਤੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਹੈ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਬਰਾਬਰ ਵਿਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

2.1.5 ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ: RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਅਜਿਹੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕਰਨ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਫਾਰਮ ਭਰਨਾ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਸਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਦੇ ਮਹੱਤਵ ਅਤੇ ਨਾਮਜ਼ਦ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਫਾਰਮ ਭਰਨ ਅਤੇ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵੀ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਦੀ ਗੈਰ-ਮੌਜੂਦਗੀ ਵਿੱਚ, RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਕਦਮ ਚੁੱਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਇਆ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੰਪਤੀਆਂ ਨੂੰ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਉਤਰਾਧਿਕਾਰੀ ਕਨੂੰਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਮ੍ਰਿਤਕ ਦੇ ਕਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

3.1 ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ

RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸਦੇ ਬੱਚਤ ਖਾਤਿਆਂ, ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਅਤੇ ਆਵਰਤੀ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ 'ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਇਸ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਦੱਸੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਉਹ ਪ੍ਰਤੀਯੋਗੀ ਹਨ ਅਤੇ ਕਨੂੰਨੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਬੈਂਕ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਦਾ ਹੈ। RBL ਬੈਂਕ ਦੇ ਗਾਹਕ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ: -

- ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਜਾਂ ਮੋਬਾਈਲ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ 'ਤੇ ਜਾ ਕੇ
- ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਵਿਖੇ ਲੱਗੇ ਨੋਟਿਸਾਂ ਨੂੰ ਦੇਖ ਕੇ
- ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਯੁਕਤ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਪੁੱਛ ਕੇ
- ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰਕੇ

3.1.1 ਵਿਆਜ ਦਰ ਦੀ ਗਣਨਾ: RBL ਬੈਂਕ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦੀ ਗਣਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤੀ ਗਈ ਵਿਧੀ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਵਾਰਵਾਰਤਾ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦਾ ਹੈ।

3.1.2 ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਸੂਚਨਾ: ਜਦੋਂ RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਬਦਲਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਆਪਣੀ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵੈੱਬਸਾਈਟ, ਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ, ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ, ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਚੈਨਲਾਂ 'ਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰੇਗਾ।

4.1 ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

RBL ਬੈਂਕ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ, ਵਰਤੋਂ ਅਤੇ ਬੰਦ ਕਰਨ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਲੋੜਾਂ, ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਨਾ ਰੱਖਣ ਲਈ ਖਰਚੇ, ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਖਰਚੇ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਔਕੜਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸੂਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਕਨੂੰਨੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹਨ।

- 4.1.1 ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ:** ਜਦੋਂ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਲਈ ਸਾਈਨ-ਅੱਪ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਲਈ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (T&C) ਨੂੰ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
- 4.1.2 ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਸਮਝਣ ਵਾਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ:** ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਸਾਰੇ ਲਿਖਤੀ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਿਰਪੱਖ ਹਨ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਅਸਾਨ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਸਿਰਫ਼ ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੱਦ ਤੱਕ, ਅਤੇ ਸਿਰਫ਼ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਕਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਤਕਨੀਕੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੇਗਾ।
- 4.1.3 ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਨੂੰ ਕਈ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਸੰਚਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ:** ਬੈਂਕ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਚੈਨਲਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ, ਪੱਤਰਾਂ, ਸ਼ਾਖਾ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡਾਂ, ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ ਸੰਚਾਰਿਤ ਕਰੇਗਾ।
- 4.1.4 ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਉਚਿਤ ਸੂਚਨਾ:** RBL ਬੈਂਕ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗਾ ਕਿ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਕੇ ਸੰਭਾਵੀ ਪ੍ਰਭਾਵ ਨਾਲ ਬਦਲਾਅ (ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ) ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਬੈਂਕ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ (ਜਮਾਂ ਅਤੇ ਅਡਵਾਂਸ) 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਾਅ ਬੈਂਕ ਦੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

5.1 ਕਾਰਡ, ਪਿੰਨ ਅਤੇ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ

RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡਾਂ, ਪਿੰਨਾਂ ਅਤੇ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਲਈ ਆਪਣੇ ਖੁਦ ਦੇ ਪਿੰਨ ਚੁਣਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਤੱਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ।

- 5.1.1 ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਪਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ:** ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਪਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ/ ਬੇਨਤੀ ਨਾਲ ਹੀ ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ/ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ।
- 5.1.2 ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ, ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ:** ਬੈਂਕ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਡਾਕ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭੇਜੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਪਾਅ ਵਜੋਂ ਘਰੇਲੂ ਪੁਆਇੰਟ ਔਫ਼ ਸੇਲ (POS) ਅਤੇ ATM ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਅਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਨਵੇਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜੇਗਾ। ਜੇ ਗਾਹਕ ਘਰੇਲੂ, ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ, ਐਨਲਾਈਨ, POS, ਸੰਪਰਕ ਰਹਿਤ ਅਤੇ ਨਕਦ ਨਿਕਾਸੀ ਵਰਗੀਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਆਪਣੇ ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ / ਡੀ-ਐਕਟੀਵੇਟ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਸੁਆਗਤ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਉਪਲਬਧ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣਾ ਪਿੰਨ ਚੁਣਨ ਜਾਂ ਬਦਲਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਹ ਬੈਂਕ ਦੀ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਜਾਂ ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਪਿੰਨ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਦੱਸੇਗਾ।

5.1.3 ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ ਦੁਬਾਰਾ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ: RBL ਬੈਂਕ ਗੁੰਮ/ ਖਰਾਬ, ਚੋਰੀ, ਸਮੇਂ ਦੇ ਵਹਾਅ ਆਦਿ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ ਦੁਬਾਰਾ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ।

ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੇ ਕਾਰਡ ਧਾਰਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਕਾਰਡ ਬਲੈਕ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਲੈਕ ਕੀਤੇ ਕਾਰਡ ਦੇ ਬਦਲੇ ਕਾਰਡ ਧਾਰਕ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

5.1.4 ਬਲਾਕ ਕਾਰਡ ਦੀ ਸਹੂਲਤ: ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਗੁੰਮ ਹੋਣ, ਚੋਰੀ ਹੋਣ, ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਾ ਹੋਣ ਜਾਂ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ, ਮੋਬਾਈਲ ਐਪ ਅਤੇ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤ ਰਾਹੀਂ ਤੁਰੰਤ ਆਪਣੇ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਬਲੈਕ ਕਰਨ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਬੈਂਕ, ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਅਨੁਸਾਰ, ਡੈਬਿਟ ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਬਲੈਕ/ਅਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ/ਮੁਅੱਤਲ ਕਰਨ ਦਾ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਓਪਰੇਟਿੰਗ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੈਂਕ ਇਹ ਵੀ ਪੱਕਾ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਕਿਸੇ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਬਲੈਕ/ਅਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ/ਮੁਅੱਤਲ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਲਾਭਾਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਤੁਰੰਤ ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਨੂੰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸਾਧਨਾਂ (SMS, ਈਮੇਲ, ਆਦਿ) ਅਤੇ ਹੋਰ ਉਪਲਬਧ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

6.1 ਨਕਦ ਲੈਣ-ਦੇਣ

6.1.1 ਗਾਹਕ ਦੀ ਨਕਦ ਵੰਡ: RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੈਸ਼ ਕਾਊਂਟਰ/ATM ਛੱਡਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਰੰਸੀ ਨੋਟਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਰਕਮ ਦੀ ਸੁੱਧਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

6.1.2 ਕਰੰਸੀ ਨੋਟਾਂ 'ਤੇ ਲਿਖਣ ਤੋਂ ਬਚੋ: ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨੋਟਾਂ ਦੇ ਚਿਹਰੇ 'ਤੇ ਕੁਝ ਵੀ ਲਿਖਣ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ RBI ਦੀ ਕਲੀਨ ਨੋਟ ਨੀਤੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਨੋਟਾਂ ਦੇ ਬਿਨਾਂ ਸਟਾਪਲਡ / ਬਿਨਾਂ ਸਟਿੱਚ ਕੀਤੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਨੋਟ ਭੇਜ ਕੇ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

6.1.3 ਨਕਲੀ, ਗੰਦੇ ਅਤੇ ਕੱਟੇ ਹੋਏ ਨੋਟਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣਾ: ਬੈਂਕ RBI ਦੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਖੋਜੇ ਗਏ ਨਕਲੀ ਨੋਟਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲੇਗਾ ਅਤੇ RBI ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗੰਦੇ / ਕੱਟੇ ਹੋਏ ਨੋਟਾਂ ਨੂੰ ਬਦਲੇਗਾ।

7.1 ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਸਾਈਕਲ / ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਸੇਵਾਵਾਂ

RBL ਬੈਂਕ, ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਚੱਕਰ ਲਈ ਇੱਕ ਪੂਰਵ-ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈੱਕਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਯੰਤਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਲੀਅਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। RBL ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਾਹਰੀ (ਆਊਟਸਟੇਸ਼ਨ) ਚੈੱਕਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਯੰਤਰਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਸੰਭਾਵਿਤ ਸਮੇਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵਿੱਤ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ।

7.1.1 ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਚੱਕਰ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ: ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਚੱਕਰ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਕਿ ਜਦੋਂ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਉਗਰਾਹੀ ਯੰਤਰਾਂ ਦੇ ਦਰਜ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪੈਸੇ ਕਢਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

7.1.2 ਤੁਰੰਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ: ਬੈਂਕ, ਆਪਣੇ ਵਿਵੇਕ 'ਤੇ, ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਲਿਤ RBI ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਚੈੱਕ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਦਰਜ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਥਾਨਕ/ਬਾਹਰਲੇ ਚੈੱਕਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਤੁਰੰਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ, ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਦੇ ਅਧੀਨ ਅਜਿਹੇ ਸਾਧਨਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਡਰਾਅ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਗਰਾਹੀ ਨੀਤੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੇ।

- 7.1.3 ਆਉਣ-ਜਾਣ ਵਿੱਚ/ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਚੈੱਕ / ਸਾਧਨ ਗੁੰਮ ਹੋਣ 'ਤੇ:** ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਉਗਰਾਹੀ ਲਈ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਕੋਈ ਵੀ ਚੈੱਕ ਜਾਂ ਸਾਧਨ ਗੁੰਮ ਹੋ ਜਾਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦਾ ਪਤਾ ਲੱਗਣ 'ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਇਸ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨੋਟਿਸ ਵਿੱਚ ਲਿਆਵੇਗਾ ਤਾਂ ਜੋ ਗਾਹਕ ਕਢਵਾਉਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਰੋਕਣ ਨੂੰ ਚਿਕਾਰਡ ਕਰਨ ਲਈ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਧਿਆਨ ਰੱਖੇ ਕਿ ਗੁਆਚੇ ਹੋਏ ਚੈੱਕਾਂ/ਯੰਤਰਾਂ ਦੀ ਰਕਮ ਦਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨਾ ਹੋਣ ਕਾਰਨ ਉਸ ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈੱਕਾਂ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਬੈਂਕ ਅੱਗੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਦੇ ਕਢਵਾਉਣ ਵਾਲੇ ਤੋਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਸਾਧਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ।
- 7.1.4 ਆਉਣ-ਜਾਣ ਵਿੱਚ ਗੁੰਮ ਹੋਏ ਚੈੱਕ ਲਈ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ:** ਬੈਂਕ ਦੀ ਗਾਹਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਆਉਣ-ਜਾਣ ਵਿੱਚ ਗੁਆਚਣ ਵਾਲੇ ਸਾਧਨਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ।
- 7.1.5 ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਉਗਰਾਹੀ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ:** ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਮਲ ਫੰਡਾਂ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੇਗਾ ਜੇ ਉਗਰਾਹੀ ਵਿੱਚ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਆਮ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਦੇਰੀ ਕਾਰਨ ਅਤੇ ਚੈੱਕ ਉਗਰਾਹੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ।

8.1 ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਚੈੱਕ

- 8.1.1 ਚੈੱਕ ਚਿੱਤਰਾਂ ਦੀ ਸਟੇਰੇਜ:** ਲਾਗੂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਮੇਂ ਲਈ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀਆਂ ਤਸਵੀਰਾਂ ਰੱਖੇਗਾ।
- 8.1.2 ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੂਤ ਵਜੋਂ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਕਾਪੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨਾ:** ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਤੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈੱਕ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਵਿਵਾਦ ਹੋਣ 'ਤੇ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਬੂਤ ਵਜੋਂ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਦੇਵੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈੱਕਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਜੇ ਬਿਨਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਵਾਪਸ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ, ਅਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਚੈੱਕ ਤਕਨੀਕੀ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਵਿੱਚ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੇ ਚੈੱਕਾਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸੀ ਦੇ ਕਾਰਨ(ਨਾਂ) ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਣ ਵਾਲੇ ਉਚਿਤ ਚੈੱਕ ਰਿਟਰਨ ਮੀਮੋ ਦੇ ਨਾਲ ਵਾਪਸ ਕਰੇਗਾ।
- 8.1.3 ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈੱਕਾਂ ਲਈ ਖਰਚੇ:** ਬੈਂਕ ਬਿਨਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤੇ ਵਾਪਸ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈੱਕਾਂ ਲਈ ਖਰਚਾ ਲਵੇਗਾ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

9.1 ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ

ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਤਨਖਾਹ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (PPS) ਵੇਰਵਿਆਂ, ਸਬਮਿਸ਼ਨ, ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਲਾਭਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਚੈੱਕ ਪੱਧਰ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਇਕੱਠੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਹਾਊਸ ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

10.1 ਡਾਇਰੈਕਟ ਡੈਬਿਟ ਅਤੇ ਸਥਾਈ ਹਦਾਇਤਾਂ

- 10.1.1 ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਡੈਬਿਟ/ ਸਥਾਈ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਜਾਗਰੂਕ ਕਰਨਾ:** ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਿੱਖਿਅਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਸਿੱਧੇ ਡੈਬਿਟ/ਸਥਾਈ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਰੱਦ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

10.1.2 ਬੈਂਕ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਉਪਲਬਧਤਾ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਡੈਬਿਟ ਕਰਨ ਲਈ NACH, ECS ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਥਾਈ ਹਦਾਇਤਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੇਗਾ।

ਜੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਨਾਕਾਫੀ ਬਕਾਇਆ ਹੋਣ ਕਾਰਨ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧੇ ਹੋਏ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਖਰਚੇ ਲਗਾਵੇਗਾ।

11.1 ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨਾ

11.1.1 ਭੁਗਤਾਨ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ: ਜੇ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਦੀ ਲੜੀ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈੱਕਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨ ਰੋਕਣ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰੇਗਾ ਪਰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕਲੀਅਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਨੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਫ਼ੀ ਸਮਾਂ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।

11.1.2 ਭੁਗਤਾਨ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ: ਚੈੱਕ 'ਤੇ ਸਟਾਪ ਪੇਮੈਂਟ ਲਗਾਉਣ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਸ਼ਾਖਾ 'ਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਫ਼ੋਨ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਜਾਂ ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ 'ਤੇ ਸਵੈ-ਸੇਵਾ ਵਿਕਲਪ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

11.1.3 ਭੁਗਤਾਨ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ: ਜੇ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਸਟਾਪ ਪੇਮੈਂਟ ਹਿਦਾਇਤ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਚੈੱਕ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਲਈ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਉਲਟਾ ਦੇਵੇਗਾ ਅਤੇ ਮੁੱਲ-ਮਿਤੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਹੱਦ ਤੱਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ।

11.1.4 ਸਥਾਈ ਹਦਾਇਤ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ: ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸਥਾਈ ਹਦਾਇਤ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

11.1.5 ਡਾਇਰੈਕਟ ਡੈਬਿਟ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ: ਸਿੱਧੇ ਡੈਬਿਟ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਤਾਂ ਡਾਇਰੈਕਟ ਡੈਬਿਟ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੋਵੇਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਕਰਨ ਦੀ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨਾ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇ ਗਾਹਕ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੇ ਆਪਣੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਬਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸੂਚਨਾ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

12.1 ਦੇਸ਼ ਅੰਦਰ ਭੇਜੀ ਗਈ ਰਕਮ

ਜੇ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਫੰਡ ਭੇਜਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ RBL ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਢੁਕਵੇਂ ਵਿਕਲਪ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ। ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਮਿਸ਼ਨ ਸਮੇਤ ਖਰਚਿਆਂ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਵੇਰਵੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

13.1 ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਚੈੱਕ

ਉਨ੍ਹਾਂ ਕੇਂਦਰਾਂ 'ਤੇ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਬੈਂਕਾਂ 'ਤੇ ਕੱਢੇ ਗਏ ਚੈੱਕ ਜਿੱਥੇ ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਸੰਵਾਦਦਾਤਾਵਾਂ ਦੀ ਸਿੱਧੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਡਰਾਅ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸੰਬੰਧਿਤ NOSTRO ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕਰੈਡਿਟ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਬੈਂਕਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇੱਕ ਕੋਲ ਰੱਖੇ ਗਏ ਹਨ।

14.1 ਅਧਿਕਾਰਤ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਵਟਾਂਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ

- 14.1.1 ਸੇਵਾਵਾਂ, ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਸਾਂਝੇ ਕਰਨਾ:** ਬੈਂਕ ਸੇਵਾ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਵਟਾਂਦਰਾ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਲੈਣ-ਦੇਣ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰੇਰਿਤ, ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰੇਰਿਤ (ਗਾਹਕ ਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ) (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਨਵਾਰਡ ਰਿਮਿਟੈਂਸ ਕ੍ਰੈਡਿਟ, ਆਦਿ)।
- 14.1.2 ਵਿਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਪੈਸੇ ਦਾ ਟ੍ਰਾਂਸਫ਼ਰ:** ਜੇ ਗਾਹਕ ਵਿਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਪੈਸੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫ਼ਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦੱਸੇਗਾ ਕਿ ਇਹ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ ਅਤੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਦੱਸੇਗਾ:
- ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਵਰਤਣਾ ਹੈ।
 - ਵਿਦੇਸ਼ ਭੇਜੇ ਗਏ ਪੈਸੇ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਕਦੋਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸੰਭਾਵਿਤ ਦੇਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ।
 - ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਮੁਦਰਾ ਪਰਿਵਰਤਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਉੱਥੇ ਵਟਾਂਦਰਾ ਦਰ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ।
 - ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਵਿਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਪੈਸੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫ਼ਰ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ / ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ।
 - ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ ਕਨੂੰਨੀ ਲੋੜਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਕਰੇ।
- 14.1.3 ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਪੈਸੇ:** ਜੇ ਵਿਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਗਾਹਕ ਦੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਲਈ ਪੈਸੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ:
- ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਅਸਲ ਰਕਮ ਅਤੇ ਖਰਚੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ।

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਬੇਲੋੜੀ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੰਭਾਵੀ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਬੈਂਕ ਦੀ ਗਾਹਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

15.1 ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਾਕਰ

- 15.1.1 ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲਾਕਰਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾਉਣਾ:** ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਬੈਂਕ ਇਹ ਸਹੂਲਤ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਉੱਥੇ ਬੈਂਕ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲਾਕਰ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ। ਵੇਰਵੇ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਏ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਵੀ ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਲਾਕਰ ਦੀ ਸੇਵਾ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।

16.1 ਖਾਤੇ ਦੀਆਂ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ

RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਖਾਤਾ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਤਰਜੀਹ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਭੌਤਿਕ ਜਾਂ ਡਿਜੀਟਲ ਮੋਡਾਂ ਰਾਹੀਂ, ਨਿਯਮਤ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਉਸਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਖਾਤੇ ਦੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਇਸ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਕਮਾਂ, ਨਿਕਾਸੀ, ਵਿਆਜ ਦੀ ਕਮਾਈ, ਲਗਾਏ ਗਏ ਖਰਚੇ, ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਇਆ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

- 16.1.1 ਸਹੀ, ਆਈਟਮਾਈਜ਼ਡ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ:** RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਯਮਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ 'ਤੇ ਸਹੀ, ਆਈਟਮਾਈਜ਼ਡ ਖਾਤਾ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵਿਵਾਦ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਇੱਕ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ, ਜੇ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਸਬੂਤ ਵੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- 16.1.2 ਇੱਕ ਬਿਆਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਕਈ ਵਿਕਲਪ:** ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਈ-ਮੇਲ ਜਾਂ ਕੋਰੀਅਰ (ਜੇ ਲੋੜ ਹੋਵੇ) ਰਾਹੀਂ ਖਾਤੇ(ਖਾਤਿਆਂ) ਦੇ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਭੇਜੇਗਾ। ਇਹ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਜਾਂ ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਨੂੰ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕਰਨ ਜਾਂ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਦੇਖਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਵੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ। ਜੇ ਗਾਹਕ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਪਾਸਬੁੱਕ ਵਿਕਲਪ ਵੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ। ਜੇ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ 'ਤੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਕਿਸਮ 'ਤੇ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣ ਨਾਲੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਾਰ ਖਾਤਾ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਲੈਣ ਦੀ ਇੱਛਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਇਸ ਨੂੰ ਖਰਚਾਯੋਗ ਸੇਵਾ ਵਜੋਂ ਵੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ।
- 16.1.3 ਲੋੜ ਹੋਣ 'ਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵੇ:** RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਵੇਰਵੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੇ ਗਾਹਕ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਬਿਆਨ ਵਿੱਚ ਦਿਖਾਈ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਪਛਾਣਦਾ ਹੈ। ਕੁਝ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਜਾਂਚ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਅਤੇ ਵਿਵਾਦ ਉਠਾਉਣ ਲਈ, ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਹਾਇਕ ਸਬੂਤ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹੇਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੇ ਵਿਕਲਪਕ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਸੇਵਾ / ਭੁਗਤਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ।

17.1 ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ

RBL ਬੈਂਕ ਨੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰਾਖੀ ਲਈ ਕਈ ਉਪਾਅ ਲਾਗੂ ਕੀਤੇ ਹਨ। RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਸਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਗੁਪਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਧਿਰ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੰਭਾਵੀ ਸਾਈਬਰ-ਹਮਲਿਆਂ ਜਾਂ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਸਿਸਟਮ ਅਤੇ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਖਾਤਿਆਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਈ ਵਿਕਲਪ ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਦੇ-ਕਾਰਕ ਪ੍ਰਮਾਣੀਕਰਨ, ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਪਾਸਵਰਡ ਅਤੇ ਪਿੰਨ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨਾ। RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਉੱਚ ਪੱਧਰੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਰੱਖਿਅਤ ਰਹਿਣ ਨੂੰ ਪੱਕਾ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਵਿੱਚ ਲਗਾਤਾਰ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੀ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਤੁਰੰਤ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਲਈ ਵੀ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਨੁਕਸਾਨ ਤੋਂ ਬਚਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।

- 17.1.1 ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨਾ:** RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ, ਜੇ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਉਹ ਆਪਣਾ ਨਾਮ, ਪਤਾ, ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਜਿਵੇਂ ਮੋਬਾਈਲ/ਈ-ਮੇਲ ਪਤਾ (ਜੇ ਗਾਹਕ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਬੈਂਕ ਈਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇ)
- 17.1.2 ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨਾ:** ਬੈਂਕ ਸਿਫ਼ਾਰਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ (ਅਤੇ/ਜਾਂ ਪਾਸਬੁੱਕ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨ) ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਚੈੱਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਉਹ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਨਾਲ ਵੀ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਬੈਂਕ ਦੀ ਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ/ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ, ਖਾਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਦੇ ਰਹਿਣ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਅਲਰਟ ਆਦਿ ਲਈ ਸਮਰੱਥ ਬਣਾ ਸਕਣ।

- 17.1.3 ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਹੋਣਾ ਜਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੰਗਣਾ:** RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਮੰਗਣ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕੁਝ ਐਂਟਰੀਆਂ ਮਿਲਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਗਲਤ ਲੱਗਦੀਆਂ ਹਨ।
- 17.1.4 ਜਦੋਂ ਜਾਂਚ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰੋ:** ਜੇ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਕਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਨੂੰਨੀ ਅਥਾਰਟੀ ਨਾਲ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।
- 17.1.5 ਸੁਰੱਖਿਆ ਸੁਝਾਅ:** ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕਾਂ, ਪਾਸਬੁੱਕਾਂ, ਕਾਰਡਾਂ, ਪਿੰਨਾਂ, ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਦੇਖਭਾਲ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜੋ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। RBL ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕੁਝ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸੁਝਾਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦਾ ਹੈ:
- ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਅਤੇ ਕਾਰਡ ਇਕੱਠੇ ਨਾ ਰੱਖੋ।
 - ਖਾਲੀ ਚੈੱਕਾਂ 'ਤੇ ਦਸਤਖਤ ਨਾ ਕਰੋ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਨਾ ਦਿਓ, ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਦਸਤਖਤ ਕੀਤੇ ਹੋਏ ਪਰ ਖਾਲੀ ਜਾਂ ਅਧੂਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਹਦਾਇਤ/ਫਾਰਮ ਭਰਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ।
 - ਚੈੱਕ ਨਾਲ ਛੇੜਛਾੜ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੀਆਂ ਘਟਨਾਵਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਤਨਖਾਹ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਰਾਹੀਂ ₹ 50,000 ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੇ ਮੁੱਲ ਦੇ ਚੈੱਕਾਂ ਦੇ ਮੁੱਖ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮੁੜ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੋ।
 - ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਕਾਰਡ, ਪਿੰਨ, ਪਾਸਵਰਡ, ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਾ ਦਿਓ।
 - ਪਾਸਵਰਡ ਵਿੱਚ ਅਲਫਾ-ਨਿਊਮੇਰਿਕ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਅੱਖਰਾਂ-ਚਿੰਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸੁਮੇਲ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ।
 - ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਤੇ ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵੱਲੋਂ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਸੀਮਾਵਾਂ ਅਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਤਰਜੀਹ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰੋ।
 - ਪਿੰਨ ਨੰਬਰ ਨੂੰ ਸਾਵਧਾਨੀ ਨਾਲ ਚੁਣੋ ਤਾਂ ਜੋ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਇਸਨੂੰ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪਛਾਣਿਆ ਜਾ ਸਕੇ ਜਾਂ ਅੰਦਾਜ਼ਾ ਲਗਾਉਣਾ ਅਸਾਨ ਨਾ ਹੋਵੇ।
 - ਪਿੰਨ, ਪਾਸਵਰਡ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਯਾਦ ਰੱਖੋ ਅਤੇ ਸੂਚਨਾ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸੂਚਨਾ ਨੂੰ ਨਸ਼ਟ ਕਰੋ।
 - ਪਿੰਨ, ਪਾਸਵਰਡ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਦੇ ਵੀ ਨਾ ਲਿਖੋ ਜਾਂ ਰਿਕਾਰਡ ਨਾ ਕਰੋ।
 - ਕਾਰਡਾਂ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਹਿਰਾਸਤ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣ ਅਤੇ ਪਿੰਨ, ਪਾਸਵਰਡ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਹਰ ਸਮੇਂ ਗੁਪਤ ਰੱਖਣ ਲਈ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕੋ।
 - ਕਾਰਡ ਦੀਆਂ ਰਸੀਦਾਂ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਛੋਟੇ ਟੁਕੜਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੱਟ ਕੇ ਸਾਵਧਾਨੀ ਨਾਲ ਨਸ਼ਟ ਕਰੋ।
 - ਬੈਂਕ ਸਟਾਫ਼ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਵੀ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਪਾਸਵਰਡ ਜਾਂ OTP ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਨਾ ਕਰੋ।
 - ਪੋਸਟ ਰਾਹੀਂ ਚੈੱਕ ਭੇਜਣ ਵੇਲੇ, ਇਹ ਚੈੱਕ 'ਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਤਾ ਦੇ ਨਾਮ ਦਾ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਿਕਰ ਕਰਕੇ ਅਤੇ ਚੈੱਕ 'ਤੇ ਕਰਾਸ ਲਕੀਰਾ ਮਾਰੇ ਹੋਣ ਨਾਲ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਮਿਲੇਗੀ।
 - ਜੇ ਪੈਸੇ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਚੈੱਕ ਰਾਹੀਂ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਚੈੱਕ 'ਤੇ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕ ਦਾ ਨਾਮ (ABC ਬੈਂਕ ਖਾਤਾ - XYZ) ਲਿਖੋ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਚੈੱਕ 'ਤੇ ਅਣਵਰਤੀ ਥਾਂ ਰਾਹੀਂ ਇੱਕ ਲਾਈਨ ਖਿੱਚੋ ਤਾਂ ਜੋ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ ਵਾਧੂ ਨੰਬਰ ਜਾਂ ਨਾਮ ਨਾ ਜੋੜ ਸਕੇ।
 - ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਸਾਰੇ ਅਣਵਰਤੇ ਚੈੱਕ ਪੱਤੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੌਂਪ ਦਿਓ।
 - ਖਾਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਿੰਨ, ਪਾਸਵਰਡ, ਓਟੀਪੀ ਆਦਿ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਈਮੇਲ/ SMS/ ਡਿਜੀਟਲ ਲਿੰਕ ਦਾ ਜਵਾਬ ਨਾ ਦਿਓ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਧਿਆਨ ਦਿਓ ਕਿ ਬੈਂਕ ਕਦੇ ਵੀ ਕਿਸੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਨਹੀਂ ਮੰਗਦਾ।

18.1 ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ

RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਔਨਲਾਈਨ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ 'ਤੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ੋਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਇੱਕ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਔਨਲਾਈਨ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਨੁਭਵ ਦਾ ਅਨੰਦ ਮਾਣ ਸਕਣ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕੁਝ ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ ਵਰਤਣੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹਨ।

- 18.1.1 ਬੈਂਕ ਦੀ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਣਾ:** RBL ਬੈਂਕ ਸਿਫ਼ਾਰਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸਦੀ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਾਈਟ (www.rblbank.com) 'ਤੇ ਸਿੱਧਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਾਈਟ ਤੋਂ ਲਿੰਕ ਰਾਹੀਂ ਸਾਈਟ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਤੋਂ ਬਚਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਡੋਮੇਨ ਨਾਮ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰ ਦਾਖਲ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਚਿੰਨ੍ਹ (ਪੈਡਲੋਕ ਚਿੰਨ੍ਹ ਦੇ ਨਾਲ <https>) ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋ।
- 18.1.2 ਸ਼ੱਕੀ ਲਿੰਕਾਂ 'ਤੇ ਕਲਿੱਕ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਚਣਾ:** ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਿੰਕਾਂ 'ਤੇ ਕਲਿੱਕ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਚੋ ਜੋ RBL ਬੈਂਕ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਣਚਾਹੀਆਂ / ਗੈਰ-ਭਰੋਸੇਯੋਗ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- 18.1.3 ਵਰਚੁਅਲ ਕੀਬੋਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ:** ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਜਨਤਕ ਡਿਵਾਈਸਾਂ 'ਤੇ ਵਰਚੁਅਲ ਕੀਬੋਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ ਕਿਉਂਕਿ ਕੀਸਟ੍ਰੋਕ ਨੂੰ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਕੀਤੇ ਡਿਵਾਈਸਾਂ, ਕੀਬੋਰਡ ਆਦਿ ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਕੈਪਚਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 18.1.4 ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਨਾ ਕਰਨਾ:** ਪਾਸਵਰਡ ਜਾਂ ਪਿੰਨ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਈ-ਮੇਲ ਦੇ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਜਵਾਬ ਨਾ ਦਿਓ ਜਾਂ ਕੋਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਨਾ ਕਰੋ, ਇਸ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਬੈਂਕ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਂਦਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਕਦੇ ਵੀ ਪਾਸਵਰਡ, MPin ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਮੇਤ ਲਾਗਇਨ ਪ੍ਰਮਾਣ ਪੱਤਰ ਨਹੀਂ ਮੰਗੇਗਾ।
- 18.1.5 ਜਨਤਕ ਨੈੱਟਵਰਕ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਤੋਂ ਬਚਣਾ:** RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਾਈਟ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਈਬਰ ਕੈਫੇ / ਪਬਲਿਕ ਵਾਈ-ਫਾਈ / ਓਪਨ ਵਾਈ-ਫਾਈ ਅਣਜਾਣ VPN ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰਨ, ਕਿਉਂਕਿ ਇਸ ਨਾਲ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- 18.1.6 ਕੰਪਿਊਟਰ 'ਤੇ ਐਂਟੀ-ਵਾਇਰਸ ਦਾ ਨਵੀਨਤਮ ਸੰਸਕਰਣ ਵਰਤੋਂ:** ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਐਂਟੀ-ਵਾਇਰਸ ਸੌਫਟਵੇਅਰ ਦੇ ਨਵੀਨਤਮ ਸੰਸਕਰਣ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਕੰਪਿਊਟਰਾਂ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨ ਦੀ ਸਿਫ਼ਾਰਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਕੰਪਿਊਟਰ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਨੂੰ ਇੰਟਰਨੈੱਟ 'ਤੇ ਘੁਟਾਲੇਬਾਜ਼ਾਂ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਢੁਕਵੀਂ ਫਾਇਰਵਾਲ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਜੋ ਇੱਕ ਵਾਧੂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਪਾਅ ਹੋਵੇਗਾ।

19.1 ਹੋਰ ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ

19.1.1 ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ੱਕ ਹੈ ਜਾਂ ਪਤਾ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ:

- 1 ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ, ਪਾਸਬੁੱਕ, ਕਾਰਡ ਗ੍ਰੰਮ ਜਾਂ ਚੇਰੀ ਹੋ ਗਏ ਹਨ ਜਾਂ
- 2 ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਪਿੰਨ, ਪਾਸਵਰਡ, ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪਤਾ ਹੈ।
- 3 ਜਾਂ ਜੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਮੋਬਾਈਲ ਫੋਨ ਚੇਰੀ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ

ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕਾ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਸ਼ਾਖਾ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਜਾਣਾ ਹੈ। ਹੋਰ ਸਾਧਨਾਂ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਸਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

20.1 ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ

RBL ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਤੁਰੰਤ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਅਤੇ ਦੇਣਦਾਰੀ ਨੂੰ ਸੀਮਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਗਈ "ਗਾਹਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੀਤੀ - ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਨੂੰ ਸੀਮਤ ਕਰਨਾ" ਵਿੱਚ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

1.1 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼

RBL ਬੈਂਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਮੰਗ ਵਿੱਚ ਅਨੁਚਿਤ ਅਤੇ ਧੋਖੇਬਾਜ਼ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਰੋਕਣਾ, ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇੱਥੇ RBL ਬੈਂਕ ਦੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੇ ਕੁਝ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਹਨ: -

- 1.1.1 ਬੈਂਕ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ:** ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ RBL ਬੈਂਕ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਅਭਿਆਸ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹਨ, ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਫੀਸਾਂ, ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਸਮੇਤ ਪੂਰੀ ਅਤੇ ਸਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਹੈ।
- 1.1.2 ਅਨੁਚਿਤ ਅਤੇ ਧੋਖੇਬਾਜ਼ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਰੋਕਣਾ:** ਇਹ ਕੋਡ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ, ਵਿਗਿਆਪਨਬਾਜ਼ੀ, ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਵਿੱਚ ਅਨੁਚਿਤ ਅਤੇ ਧੋਖੇਬਾਜ਼ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਰੋਕਥਾਮ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ।
- 1.1.3 ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਅਭਿਆਸਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ:** ਇਹ ਕੋਡ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ RBL ਬੈਂਕ ਹਿੰਸਕ ਉਧਾਰ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਸੱਭਿਆਚਾਰ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

2.1 ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਪੂਰਵ-ਪ੍ਰਵਾਨਿਤ ਘੁੰਮਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਦੇ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਾਧਨ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਵਸਤੂਆਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਖਰੀਦਣ ਜਾਂ ਨਕਦ ਅਡਵਾਂਸ ਲੈਣ ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਅਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਘੁੰਮਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੀ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਰਕਮ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅਖਤਿਆਰ 'ਤੇ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ।

- 2.1.1 ਉਤਪਾਦ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ:** RBL ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਹੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਉਤਪਾਦ ਚੁਣਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- 2.1.2 ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਖਰਚਿਆਂ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਜਾਣਕਾਰੀ:** RBL ਬੈਂਕ ਸੰਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਖਰਚੇ, ਬਿਲਿੰਗ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ, ਨਵੀਨੀਕਰਨ ਅਤੇ ਸਮਾਪਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਚਲਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੀ ਹੋ ਸਕਣ ਵਾਲੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਪਾਰਨ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰਿਤ ਕਰੇਗਾ।
- 2.1.3 ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਭਰਨਾ:** ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਾਮ, ਪਤਾ, ਆਮਦਨ, ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਵੇਰਵੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦਾ ਹੋਇਆ ਇੱਕ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਭਰੇਗਾ।

- 2.1.4 ਪਰਵਾਨਗੀ:** RBL ਬੈਂਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਰਸੀਦ ਲਈ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦਰਸਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- 2.1.5 ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ:** RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵਿਆਂ / ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਬਿਨੈਕਾਰ ਤੋਂ ਮੰਗੇ ਜਾਣਗੇ।
- 2.1.6 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨਾ:** RBL ਬੈਂਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਸੂਝ-ਬੂਝ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਸੁਤੰਤਰ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗਾ। ਨਾਲ ਹੀ, ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਲਈ, ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਹਰੇਕ ਕਾਰਡ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਕਾਰਨਾਂ / ਕਾਰਨਾਂ ਸਮੇਤ ਸਵੀਕਾਰ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਬੈਂਕ ਦੀ ਰਾਏ ਵਿੱਚ, ਉਚਿਤ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਜਿਹੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦਾ ਕਾਰਨ ਬਣੇ ਹਨ।

3.1 ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

RBL ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਕਦਮ ਹਨ ਕਿ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਬਿਨੈਕਾਰ ਬੈਂਕ ਦੇ ਯੋਗਤਾ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।

- 3.1.1 ਗਾਹਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ:** ਇੱਕ ਵਾਰ ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਨਵਾਂ ਵਿਅਕਤੀ RBL ਬੈਂਕ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਦਿਲਚਸਪੀ ਜ਼ਾਹਰ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰਾਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਣ 'ਤੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪਤਿਆਂ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਸਟਾਫ਼ ਜਾਂ ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਏਜੰਸੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- 3.1.2 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:** ਬੈਂਕ ਇੱਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਵੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬਿਊਰੋ ਸਕੋਰ, ਆਮਦਨੀ ਤਸਦੀਕ ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਮੁਲਾਂਕਣ ਵਰਗੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਗਾਹਕ ਬੈਂਕ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਮਿਹਨਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

4.1 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ, ਐਕਟੀਵੇਸ਼ਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਰੱਦ ਕਰਨਾ

RBL ਬੈਂਕ ਦੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ, ਐਕਟੀਵੇਸ਼ਨ, ਅਤੇ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮੁਸ਼ਕਲ ਰਹਿਤ ਅਤੇ ਸਹਿਜ ਅਨੁਭਵ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਇੱਕ ਵਾਰ ਜਦੋਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਮਨਜ਼ੂਰ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਇਸਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਡਾਕ ਪਤੇ 'ਤੇ ਭੇਜ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਕਾਰਡ ਗੁਆਚ ਜਾਣ ਜਾਂ ਚੋਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਇਸਦੀ ਤੁਰੰਤ ਬੈਂਕ ਦੇ ਗਾਹਕ ਦੇਖਭਾਲ ਨੂੰ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਾਰਡ ਬਦਲਣ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- 4.1.1 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਪਿੰਨ ਦਾ ਡਿਸਪੈਚ:** RBL ਬੈਂਕ ਘਰੇਲੂ ਪੁਆਇੰਟ ਔਫ਼ ਸੇਲ (POS) ਅਤੇ ATM ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਸਾਰੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ (ਸੁਰੱਖਿਆ ਮਾਪਦੰਡ ਵਜੋਂ) ਇੱਕ ਅਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਨਵੇਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪਿੰਨ (ਨਿੱਜੀ ਪਛਾਣ ਨੰਬਰ) ਭੇਜੇਗਾ, ਵਿਕਲਪਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗਾਹਕ ਮੋਬਾਈਲ ਬੇਕਿੰਗ / ਡਿਜੀਟਲ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਪਿੰਨ ਤਿਆਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

- 4.1.2 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਡਿਸਪੈਚ ਨੀਤੀ:** RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੋਈ ਵੀ ਅਣਚਾਹੇ ਕਾਰਡ ਨਹੀਂ ਭੇਜੇਗਾ। ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਰਡ ਦੇ ਨਵੀਨੀਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਨੂੰ ਇਸ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਉਹ ਰੀਨਿਊ ਕੀਤੇ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਭੇਜਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਜੇ ਕਾਰਡ ਧਾਰਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਕਾਰਡ ਬਲੈਕ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬਲੈਕ ਕੀਤੇ ਕਾਰਡ ਦੇ ਬਦਲੇ ਕਾਰਡ ਧਾਰਕ ਦੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- 4.1.3 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਸੇਵਾ ਗਾਈਡ:** RBL ਬੈਂਕ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਪਹਿਲੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਨਾਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਵਿਆਜ, ਅਤੇ ਲਾਗੂ ਖਰਚੇ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦਾ ਹੋਇਆ ਇੱਕ ਸੇਵਾ ਗਾਈਡ/ਉਤਪਾਦ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਦਾ ਹਿਸਾਬ ਦੇਣ ਵਾਲਾ ਸਾਂਝਾ ਕਰੇਗਾ।
- 4.1.4 ਸਭ ਤੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ (MITC):** ਬੈਂਕ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮੇਂ, ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦੇ ਪੜਾਅ 'ਤੇ ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸੰਚਾਰ ਦੇ ਨਾਲ MITCs ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕਾਰਡ ਦੇ ਮੁੱਦੇ ਅਤੇ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ। ਇਹ ਸ਼ਰਤਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰਡ ਅਤੇ ਸਾਧਨਾਂ (ਪਿੰਨ ਜਾਂ ਕੋਡ ਆਦਿ) ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਢੁਕਵੇਂ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਪਾਉਣਗੀਆਂ ਜੋ ਇਸਨੂੰ ਵਰਤਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਨ। ਸ਼ਰਤਾਂ ਇਹ ਵੀ ਦਰਸਾਉਂਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ ਪਿੰਨ ਜਾਂ ਕੋਡ ਦਾ ਖੁਲਾਸਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ।
- 4.1.5 ਐਡ-ਐਨ / ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਕਾਰਡਾਂ ਲਈ ਦੇਣਦਾਰੀ:** ਬੈਂਕ "ਐਡ-ਐਨ" ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ, ਭਾਵ, ਉਹ ਜੋ ਪ੍ਰਿੰਸੀਪਲ ਕਾਰਡ ਦੇ ਸਹਾਇਕ ਹਨ, ਇਸ ਸਪਸ਼ਟ ਸਮਝ ਦੇ ਨਾਲ ਕਿ ਦੇਣਦਾਰੀ ਮੁੱਖ ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਬੈਂਕ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਅਤੇ ਇਸਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ, ਅਤੇ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ।
- 4.1.6 ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ:** ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਐਕਟ, 1999 ਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਵੀ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- 4.1.7 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਅਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲਤਾ:** ਜੇ ਗਾਹਕ ਘਰੇਲੂ, ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ, ਐਨਲਾਈਨ, POS, ਸੰਪਰਕ ਰਹਿਤ ਅਤੇ ਨਕਦ ਨਿਕਾਸੀ ਵਰਗੀਆਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਆਪਣੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਡੀ-ਐਕਟੀਵੇਟ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ MITC ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਉਪਲਬਧ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 4.1.8 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਸਮਾਪਤ ਕਰਨਾ:** ਜੇ ਗਾਹਕ ਨੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਰੱਦ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਇਆ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਦੀ ਕਲੀਅਰੈਂਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸੱਤ ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰ ਦੇਵੇਗਾ। ਜੇ ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਨਾਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਵੀ ਖਤਮ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਬੈਂਕ ਬਕਾਇਆ ਬਕਾਇਆ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰਾਖਵਾਂ ਰੱਖਦਾ ਹੈ। ਜੇ ਬੈਂਕ, ਆਪਣੀ ਮਰਜ਼ੀ ਅਨੁਸਾਰ, ਡੈਬਿਟ ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਬਲੈਕ/ਅਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ/ਮੁਅੱਤਲ ਕਰਨ ਦਾ ਫ਼ੈਸਲਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਪੱਕਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਓਪਰੇਟਿੰਗ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੈਂਕ ਇਹ ਵੀ ਪੱਕਾ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਕਿਸੇ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਬਲੈਕ/ਅਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ/ਮੁਅੱਤਲ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਲਾਭਾਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਤੁਰੰਤ ਕਾਰਡਧਾਰਕ ਨੂੰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸਾਧਨਾਂ (SMS, ਈਮੇਲ, ਆਦਿ) ਅਤੇ ਹੋਰ ਉਪਲਬਧ ਤਰੀਕਿਆਂ ਰਾਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

5.1 ਬਿਲਿੰਗ ਨੀਤੀ

RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਇਕਸਾਰ ਬਿਲਿੰਗ ਨੀਤੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਿਲਿੰਗ ਚੱਕਰ, ਬਿੱਲ ਦੀ ਰਕਮ, ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ, ਵਿਆਜ ਖਰਚਾ, ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

- 5.1.1 ਸਹੀ, ਆਈਟਮਾਈਜ਼ਡ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ:** RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਉਸਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸਹੀ, ਆਈਟਮਾਈਜ਼ਡ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵਿਵਾਦ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਇੱਕ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਲੋੜ ਹੋਣ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਸਬੂਤ ਵੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਕਾਰਡਧਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰਡਧਾਰਕਾਂ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਅਨੁਸਾਰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇੱਕ ਵਾਰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਬਿਲਿੰਗ ਚੱਕਰ ਨੂੰ ਸੋਧਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- 5.1.2 ਰਜਿਸਟਰਡ ਪਤੇ 'ਤੇ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਦਾ ਡਿਸਪੈਚ:** RBL ਬੈਂਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਈਮੇਲ ਪਤੇ ਜਾਂ ਡਾਕ ਪਤੇ (ਚੁਣੀਆਂ ਤਰਜੀਹਾਂ ਅਨੁਸਾਰ) 'ਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕੀਤੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਤੇ ਆਖਰੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਨਾਲ ਭੇਜੇਗਾ। ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਗਾਹਕ ਦੀ ਬਿਲਿੰਗ ਮਿਤੀ 'ਤੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸੰਚਾਰ ਪਤੇ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਡਿਲੀਵਰੇਬਲ, ਅਤੇ / ਜਾਂ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਦੁਕਵੀਂ ਡਿਸਪੈਚ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- 5.1.3 ਬਿਆਨ ਨੂੰ ਮੁੜ-ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ:** ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਨਾ ਮਿਲਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ RBL ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਭੇਜ ਸਕੇ। ਵਿਕਲਪਕ ਤੌਰ 'ਤੇ, ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਮੋਬਾਈਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਤੇ ਹੋਰ ਡਿਜੀਟਲ ਚੈਨਲਾਂ ਰਾਹੀਂ ਇਸ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

6.1 ਵਿਕਰੀਆਂ ਅਤੇ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਨੈਤਿਕਤਾਵਾਂ

RBL ਬੈਂਕ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਲਈ ਆਪਣੀ ਵਿਕਰੀ ਅਤੇ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਭਿਆਸਾਂ ਵਿੱਚ ਉੱਚ ਨੈਤਿਕ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਸਦੇ ਵਿਕਰੀ ਏਜੰਟ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸਹੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਬੈਂਕ ਵਿਕਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਗਲਤ ਬਿਆਨਬਾਜ਼ੀ ਜਾਂ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ ਸਖਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਵੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ 'ਤੇ ਬਹੁਤ ਜ਼ੋਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਦੇ ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਸਮਝੌਤਿਆਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਚੋਣਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲੇ ਲੈਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

- 6.1.1 ਵਿਕਰੀ ਏਜੰਟਾਂ ਲਈ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ:** RBL ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਵਿਕਰੀ ਏਜੰਟਾਂ (ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਏਜੰਸੀ/ਟੀਮਾਂ 'DSAs' / 'DSTs' ਸਮੇਤ) ਲਈ ਇੱਕ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਹੈ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਕਰਨ ਲਈ ਲੈ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਲਈ ਲੱਗੇ DSAs 'ਡਾਇਰੈਕਟ ਸੇਲਿੰਗ ਸਰਵਿਸ ਪ੍ਰੋਵਾਈਡਰ' ਲਈ ਮਾਡਲ ਕੋਡ ਆਫ ਕੰਡਕਟ' ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

7.1 ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਰਨਾ

RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਉਪਾਅ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਪਹੁੰਚ, ਚੋਰੀ ਜਾਂ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣ ਲਈ ਅਤਿ-ਆਧੁਨਿਕ ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਅਤੇ ਮਜ਼ਬੂਤ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰੋਟੋਕੋਲ ਨੂੰ ਵਰਤਦਾ ਹੈ। RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਪਾਵਾਂ ਦੀ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਡਿਜੀਟਲ ਲੈਂਡਸਕੇਪ ਵਿੱਚ ਉੱਭਰ ਰਹੇ ਖਤਰਿਆਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਅੱਪ ਟੂ ਡੇਟ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਹਨ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਖਾਤਿਆਂ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸ਼ੱਕੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਦੀ ਤੁਰੰਤ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਖਾਤਿਆਂ ਨੂੰ ਧੋਖਾਧੜੀ, ਫਿਸ਼ਿੰਗ ਘੁਟਾਲਿਆਂ ਅਤੇ ਸਾਈਬਰ ਕ੍ਰਾਈਮ ਦੇ ਹੋਰ

ਰੂਪਾਂ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਅਸਾਨ ਪਹੁੰਚ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦੇ ਕੇ, RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਇੱਕ ਭਰੋਸੇਮੰਦ ਅਤੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਚੱਲਣ ਵਾਲੇ ਸੰਬੰਧ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਆਪਣੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।

- 7.1.1 ਬਲਾਕ ਕਾਰਡ ਦੀ ਸਹੂਲਤ:** ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਗੁੰਮ ਹੋਣ, ਚੋਰੀ ਹੋਣ, ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਾ ਹੋਣ ਜਾਂ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ, ਮੋਬਾਈਲ ਐਪ ਅਤੇ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤ ਰਾਹੀਂ ਤੁਰੰਤ ਆਪਣੇ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਬਲੋਕ ਕਰਨ ਦੀ ਸਲਾਹ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।
- 7.1.2 ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨਾ:** RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੇ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਤੁਰੰਤ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਗਾਹਕ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਬੈਂਕ ਦੀ "ਗਾਹਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੀਤੀ" ਵਿੱਚ ਵੇਰਵੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸੀਮਤ ਰਹੇ, ਜੋ ਕਿ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।
- 7.1.3 ਵਾਜਬ ਦੇਖਭਾਲ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨਾ:** ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਸਾਰੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਣਗੇ ਜੇ ਉਹ ਵਾਜਬ ਦੇਖਭਾਲ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਧੋਖਾਧੜੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜਿਸ ਨਾਲ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- 7.1.4 ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨਾ:** RBL ਬੈਂਕ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਆਪਣੇ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਸਾਡੀ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ 'ਤੇ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਲਈ ਮੋਬਾਈਲ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਲੌਗਇਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਸੀਮਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸਮਰੱਥ ਬਣਾਉਣਾ, ਚੇਤਾਵਨੀਆਂ ਆਦਿ। ਜੇ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਐਂਟਰੀ ਹੈ ਜੋ ਗਲਤ ਜਾਪਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਗਾਹਕ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- 7.1.5 ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨਾ:** ਜੇ ਕਿਸੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਕਨੂੰਨ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਨੂੰਨੀ ਅਥਾਰਟੀ ਨਾਲ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰੇਗਾ, ਜੋ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

ਉਧਾਰ ਦੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ

ਸੈਕਸ਼ਨ 1 - ਪਰਚੂਨ ਉਧਾਰ

1.1 ਪਰਚੂਨ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼

ਇੱਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਰਿਣਦਾਤਾ ਵਜੋਂ, RBL ਬੈਂਕ ਸਾਰੇ ਲਾਗੂ ਕਨੂੰਨਾਂ, ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਆਚਾਰ ਸੰਹਿਤਾ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਉਧਾਰ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਸਮਝ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇਹ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਮੂਲੀਅਤ ਬਾਰੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟਤਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਵੀ ਹੈ। ਇਸ ਕੋਡ ਦਾ ਢਾਂਚਾ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਨੂੰਨੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੈ। ਇੱਥੇ RBL ਬੈਂਕ ਦੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਦੇ ਕੁਝ ਮੁੱਖ ਉਦੇਸ਼ ਹਨ: -

- 1.1.1 ਬੈਂਕ ਦੇ ਉਧਾਰ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ:** ਇਹ ਨਿਰਪੱਖ ਅਭਿਆਸ ਕੋਡ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ RBL ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਉਧਾਰ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਹਨ, ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਕੋਲ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਫੀਸਾਂ, ਖਰਚਿਆਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਮੇਤ ਲੋਨ ਉਤਪਾਦਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਅਤੇ ਸਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਹੈ।
- 1.1.2 ਬੈਂਕ ਦੇ ਉਧਾਰ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ:** ਇਹ ਕੋਡ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸਾਰੇ ਉਧਾਰ ਫ਼ੈਸਲੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਲੋਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਦੇ ਮੁਲਾਂਕਣ 'ਤੇ ਆਧਾਰਤ ਹਨ ਅਤੇ ਉਹ ਲਿੰਗ, ਨਸਲ, ਧਰਮ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਾਰਕ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਭੇਦਭਾਵ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।
- 1.1.3 ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਉਧਾਰ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਨ ਲਈ:** ਇਹ ਕੋਡ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ RBL ਬੈਂਕ ਹਿੰਸਕ ਉਧਾਰ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

2.1 ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

RBL ਬੈਂਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਉਧਾਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਬਾਰੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਸਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ, ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਪਸ਼ਟ ਸਮਝ ਹੈ।

- 2.1.1 ਉਤਪਾਦ ਸੰਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ:** RBL ਬੈਂਕ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਪ੍ਰੋਸੈਸਿੰਗ ਫੀਸਾਂ, ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਖਰਚਿਆਂ, ਅਤੇ ਲੋਨ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ। ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਸਹੀ ਉਤਪਾਦ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਕੇ, RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਪੈਦਾ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਨੈਤਿਕ ਉਧਾਰ ਪ੍ਰਥਾਵਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਸਾਖ ਬਣਾਈ ਰੱਖੇਗਾ।
- 2.1.2 ਹੋਰ ਸਾਰੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਅਸਾਨ ਉਪਲਬਧਤਾ:** RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੀ ਗਾਹਕ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਵਿਆਪਕ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਰੱਖੇਗਾ। ਹੋਰ ਸਾਰੀਆਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਸਵੀਕਾਰ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਫੀਸ, ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜੁਰਮਾਨਾ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਲੋਨ ਨੂੰ ਸਥਿਰ ਤੋਂ ਫਲੋਟਿੰਗ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਲਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਉਲਟ ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਉਹ ਮਾਮਲਾ ਜੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਹਿੱਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਉਸਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਤੇ ਅਗਾਊਂ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦ-ਸੰਬੰਧਿਤ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਵਾਲੇ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਸੰਚਾਰ, ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਇੱਕ ਅਨਿੱਖੜਵਾਂ ਅੰਗ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

- 2.1.3 ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਭਰਨਾ:** ਗਾਹਕ ਆਪਣੀ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਾਮ, ਪਤਾ, ਆਮਦਨ, ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਵੇਰਵੇ, ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਰਕਮ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦਾ ਹੋਇਆ ਇੱਕ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਭਰੇਗਾ। ਬੈਂਕ ਆਪਣੀਆਂ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ, ਨੋਟਿਸ-ਬੋਰਡਾਂ, ਉਤਪਾਦ ਸਾਹਿਤ ਆਦਿ ਰਾਹੀਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਫ੍ਰੈਸਲਿਆਂ ਨੂੰ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ 'ਤੇ ਢੁਕਵੇਂ ਖੁਲਾਸੇ ਕਰੇਗਾ।
- 2.1.4 ਪਰਵਾਨਗੀ:** RBL ਬੈਂਕ ਸਾਰੀਆਂ ਲੋਨ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਇੱਕ ਰਸੀਦ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਦਰਸਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- 2.1.5 ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ:** RBL ਬੈਂਕ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਜੇ ਵਾਧੂ ਵੇਰਵਿਆਂ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਬਿਨੈਕਾਰ ਤੋਂ ਮੰਗੇ ਜਾਣਗੇ।
- 2.1.6 ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨਾ:** RBL ਬੈਂਕ, ਕਿਸੇ ਵੀ ਬ੍ਰੈਂਸਹੋਲਡ ਸੀਮਾ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ, ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਦੇ ਲੋਨਾਂ ਲਈ, ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ, ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਹਰੇਕ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਕਾਰਨ/ਕਾਰਨਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸਵੀਕਾਰ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗਾ, ਜੋ ਕਿ, ਉਚਿਤ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਬੈਂਕ ਦੀ ਰਾਏ ਵਿੱਚ, ਅਜਿਹੇ ਲੋਨ ਦੀਆਂ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਅਗਵਾਈ ਕੀਤੀ ਹੈ।

3.1 ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

ਇੱਕ ਵਾਰ ਜਦੋਂ ਇੱਕ ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕ ਨੇ RBL ਬੈਂਕ ਦੇ ਇੱਕ ਉਧਾਰ ਉਤਪਾਦ ਵਿੱਚ ਦਿਲਚਸਪੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਇੱਕ ਸਖ਼ਤ ਲੋਨ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਚੈਕ, ਆਮਦਨੀ ਤਸਦੀਕ, ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਤਸਦੀਕ, ਜਮਾਂਦਰੂ ਮੁਲਾਂਕਣ, ਕਨੂੰਨੀ ਤਸਦੀਕ, ਅਤੇ ਜੋਖਮ ਮੁਲਾਂਕਣ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਜੇ ਗਾਹਕ ਬੈਂਕ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਚਿਤ ਮਿਹਨਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਲੋਨ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਦੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਇੱਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਅਤੇ ਨੈਤਿਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

4.1 ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਅਤੇ ਵੰਡ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਕਨੂੰਨੀ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਉਦਯੋਗ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਾਰੇ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਲਾਗੂ ਕਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹਨ। RBL ਬੈਂਕ ਇੱਕ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਲੋਨ ਵੰਡ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਵੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ: ਬੈਂਕ ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੁਝ ਅਭਿਆਸਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ:

- 4.1.1 ਵਿਆਪਕ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ:** RBL ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਇੱਕ ਲੋਨ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਉਧਾਰ ਲਈ ਗਈ ਰਕਮ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਾਂ-ਸਾਰਨੀ, ਅਤੇ ਲੋਨ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਕੋਈ ਵੀ ਫੀਸਾਂ ਜਾਂ ਜੁਰਮਾਨੇ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੋਵਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।
- 4.1.2 ਸੁਆਗਤ ਕਿੱਟ:** ਲੋਨ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ 'ਤੇ, RBL ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਇੱਕ ਸੁਆਗਤ ਪੱਤਰ / ਲੋਨ ਕਿੱਟ ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਲੋਨ ਵੇਰਵਿਆਂ, ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀ ਕਾਪੀ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ, ਜੋ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ, ਸਾਂਝਾ ਕਰੇਗਾ।
- 4.1.2.1** ਬੈਂਕ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਉਸ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾ ਦੱਸੇਗਾ ਅਤੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਉਸਦੀ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਲ ਰੱਖੇਗਾ।

4.1.2.2 ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਹੋਰ ਚੇਤਾਵਨੀਆਂ ਜੋ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਚਕਾਰ ਗੱਲਬਾਤ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪਹੁੰਚੀਆਂ ਸਨ, ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਘਟਾਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਵਿਧੀਵਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਮਾਣਿਤ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

4.1.3 **ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ:** RBL ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਵੰਡ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗਾ।

4.1.4 **ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਵੰਡ ਅਤੇ ਅੱਪਡੇਟ:** RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵੇਗਾ ਕਿ ਲੋਨ ਦੀ ਵੰਡ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

ਬੈਂਕ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਸਿਰਫ਼ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਿਵੇਕ 'ਤੇ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਜਾਂ ਅਸਵੀਕਾਰਤਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ, ਮਨਜ਼ੂਰਸ਼ੁਦਾ ਸੀਮਾਵਾਂ ਤੋਂ ਪਰੇ ਡਰਾਇੰਗ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈੱਕਾਂ ਦਾ ਸਨਮਾਨ ਕਰਨਾ, ਅਤੇ ਇੱਕ ਗੈਰ-ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਸੰਪੱਤੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਇਸ ਦੇ ਵਰਗੀਕਰਣ 'ਤੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਡਰਾਇੰਗ ਨੂੰ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨਾ। ਬੈਂਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸੇਗਾ ਕਿ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੀ ਸਹੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰ ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਦੇ ਕਾਰਨ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਹੋਰ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਉਸਦੀ ਕੋਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਹੀਂ ਹੈ।

5.1 ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਖਰਚੇ

RBL ਬੈਂਕ ਇੱਕ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਇਕਸਾਰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਅਤੇ ਖਰਚਾ ਨੀਤੀ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ। ਲੋਨ 'ਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਰਕਾਂ 'ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਸਕੋਰ, ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਰੱਥਾ, ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਬਾਜ਼ਾਰ ਦੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਲੋਨਾਂ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਹ ਕਿ ਕੋਈ ਲੁਕਵੀਂ ਜਾਂ ਅਣਦੱਸੀ ਫੀਸ ਨਹੀਂ ਹੈ। RBL ਬੈਂਕ ਆਪਣੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਉਧਾਰ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਵਿੱਚ ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ੇਵਰਤਾ ਦੇ ਉੱਚ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਕਾਇਮ ਰੱਖਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ।

5.1.1 **ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦਾ ਸਪਸ਼ਟ ਸੰਚਾਰ:** RBL ਬੈਂਕ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ, ਇੱਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਰਾਹੀਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰ ਕਰੇਗਾ।

5.1.2 **ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦੀ ਸੋਧ:** ਮੌਜੂਦਾ ਪਰਿਵਰਤਨਸ਼ੀਲ ਦਰ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਅਗਲੇ ਮਹੀਨੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਡਾਕ ਪਤੇ 'ਤੇ ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਸੰਚਾਰ ਦੁਆਰਾ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਨਾਵਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

5.1.2.1 ਉਪਰੋਕਤ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਵਿਆਜ ਦਰ, ਖਰਚਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ (30 ਦਿਨ) ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਸਿਰਫ਼ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣਗੀਆਂ।

5.1.3 **ਓਵਰਡਰਾਫਟ ਸਹੂਲਤ:** ਜੇ ਬੈਂਕ ਓਵਰਡਰਾਫਟ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਮੌਜੂਦਾ ਓਵਰਡਰਾਫਟ ਸੀਮਾ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਇਹ ਦੱਸੇਗਾ ਕਿ ਓਵਰਡਰਾਫਟ ਮੰਗ 'ਤੇ ਵਾਪਸੀਯੋਗ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।

- 5.1.4 ਜੁਰਮਾਨਾ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਨਾ:** ਬੈਂਕ ਡਿਫਾਲਟ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ, ਸੰਭਾਵੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ 'ਤੇ ਵਾਧੂ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ 'ਤੇ ਅਜਿਹੇ ਖਰਚੇ ਸਿਰਫ਼ ਓਵਰਡ੍ਰਿਊ ਰਕਮ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਨਾ ਕਿ ਲੋਨ ਦੀ ਪੂਰੀ ਰਕਮ 'ਤੇ।
- 5.1.5 ਹੋਰ ਖਰਚੇ:** ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਲੋਨ ਖਾਤੇ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਅਦਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਮੁੱਖ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ/ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਪੱਤਰ/ਕਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ। ਖਰਚਾ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਸੇਧ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ।

6.1 ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਿਗਰਾਨੀ

RBL ਬੈਂਕ ਇੱਕ ਢਾਂਚਾਗਤ ਅਤੇ ਵਿਵਸਥਿਤ ਪੋਸਟ ਡਿਸਬਰਸਮੈਂਟ ਨਿਗਰਾਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਨਿਯਮਤ ਨਿਗਰਾਨੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

RBL ਬੈਂਕ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ ਕਿ ਵੰਡ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਨਿਰਪੱਖ, ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ-ਅਨੁਕੂਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੁੱਦੇ ਜਾਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਮਿਲ ਕੇ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ।

- 6.1.1 ਰਚਨਾਤਮਕ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ:** ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਅਦਾਇਗੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਿਗਰਾਨੀ, ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਦੇ ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੇ ਲੋਨਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਕਿਸੇ ਵੀ "ਬੈਂਕ-ਸੰਬੰਧਿਤ" ਅਸਲ ਮੁਸ਼ਕਲ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖਣ ਲਈ ਉਸਾਰੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿਸਦਾ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 6.1.2 ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਵਾਜਬ ਐਕਸਟੈਂਸ਼ਨ ਦੇਣਾ:** ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਭੁਗਤਾਨ ਜਾਂ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਬੁਲਾਉਣ / ਤੇਜ਼ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਦਾ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵੇਗਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲੋਨ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਹਨ ਜਾਂ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਮਿਆਦ, ਜੋ ਲੋਨ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਕੋਈ ਸ਼ਰਤ ਮੌਜੂਦ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- 6.1.3 ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਰਿਲੀਜ਼:** ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਦਾਅਵੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਇਜ਼ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਲੋਨ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਲੋਨ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ 'ਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇਗਾ। ਜੇ ਸੈੱਟ ਐਫ਼ ਦੇ ਅਜਿਹੇ ਅਧਿਕਾਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਦੇ ਤਹਿਤ ਬੈਂਕ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਭੁਗਤਾਨ ਹੋਣ ਤੱਕ ਪ੍ਰਤੀਭੂਤੀਆਂ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣ ਦਾ ਹੱਕਦਾਰ ਹੈ।

7.1 ਹੋਰ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

- 7.1.1 ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਦਖਲ ਨਹੀਂ:** ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਦੇਣ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰੇਗਾ, ਸਿਵਾਏ ਲੋਨ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ (ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਨਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਵੱਲੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪ੍ਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ, ਰਿਣਦਾਤਾ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਆਈ ਹੈ)।
- 7.1.2 ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਖਾਤੇ ਦਾ ਤਬਾਦਲਾ:** ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਖਾਤੇ ਦੇ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜਾਂ ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੋਂ, ਜੋ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕਬਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਲੈਣ ਦੀ ਤਜਵੀਜ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਸਹਿਮਤੀ ਜਾਂ ਹੋਰ, ਭਾਵ, ਬੈਂਕ ਦਾ ਇਤਰਾਜ਼, ਜੋ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਅਜਿਹੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 21 ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

- 7.1.3 ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ:** ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਸਾਰੀਆਂ ਮੁੱਖ ਉਤਪਾਦ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਮੁੱਖ ਤੱਥ ਬਿਆਨ (KFS) ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਖੁਲਾਸੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਫੀਸਾਂ, ਖਰਚੇ, ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਅਤੇ RBI ਦੇ ਡਿਜੀਟਲ ਉਧਾਰ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਹੋਰ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਔਨ-ਬੋਰਡਿੰਗ ਦੇ ਸਮੇਂ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ 'ਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- 7.1.4 ਲੋਨ ਦੀ ਰਿਕਵਰੀ:** ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਬੈਂਕ ਬੇਲੋੜੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਹਾਰਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਐੱਖੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਲਗਾਤਾਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨਾ, ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਮਾਸਪੇਸ਼ੀ ਸ਼ਕਤੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਆਦਿ।

ਸੈਕਸ਼ਨ 2 - ਲਘੂ-ਵਿੱਤ ਲੋਨ

1.1 ਲਘੂ-ਵਿੱਤੀ ਲੋਨ ਲਈ ਲਾਗੂ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼

RBL ਬੈਂਕ ਇੱਕ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਉਧਾਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੀ ਲੋਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਮੁੜ ਭੁਗਤਾਨ ਸਮਰੱਥਾ ਦਾ ਪੂਰਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਕਿਫਾਇਤੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਤੀਯੋਗੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਅਤੇ ਇਹ ਕਿ ਲੋਨ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਮਝਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਵੱਲੋਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਾਖਰਤਾ ਅਤੇ ਸਮੁੱਚੀ ਵਿੱਤੀ ਭਲਾਈ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਯਮਤ ਸਿਖਲਾਈ ਵੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦਾ ਹੈ।

RBL ਬੈਂਕ ਵੱਲੋਂ ਅਦਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨਾਂ ਬਾਰੇ ਕੁਝ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਹਨ:

1. ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨ ਜਮਾਂਦਰੂ ਮੁਕਤ ਲੋਨ ਹੋਣਗੇ।
2. ਲੋਨ ਨੂੰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤੇ 'ਤੇ ਲੀਨ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਜੋੜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
3. ਬੈਂਕ/ਕਾਰੋਬਾਰ ਪੱਤਰਕਾਰ (BC) ਲੋਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਲੋਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਲਈ ਲੋਨ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਭਰਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਘਰੇਲੂ ਆਮਦਨ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗਾ। ਅਜਿਹੀ ਆਮਦਨੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਨੂੰਨੀ ਲੋੜਾਂ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀਆਂ (CICs) ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
4. ਮੁੜ-ਭੁਗਤਾਨ ਦੀ ਵਾਰਵਾਰਤਾ 'ਤੇ ਲਚਕਤਾ ਅਰਜ਼ੀ ਫ਼ਾਰਮ ਦੇ ਸਮੇਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਹਿਮਤੀ ਫ਼ਾਰਮ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
5. ਬੈਂਕ ਮਾਈਕ੍ਰੋਫਾਈਨੈਂਸ ਲੋਨ 'ਤੇ ਕੋਈ ਪੂਰਵ-ਭੁਗਤਾਨ ਜੁਰਮਾਨਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ।
6. ਬੈਂਕ ਫੈਕਟ ਸ਼ੀਟ/ਲੋਨ ਕਾਰਡ, ਜੋ ਕਿ ਲੋਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਹੈ, ਦੁਆਰਾ ਕੀਮਤ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ।
7. ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਜਾਂ ਆਊਟਸੋਰਸਡ ਏਜੰਸੀ/BCs ਦੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਅਣਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਵਾਬਦੇਹ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
8. ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼:
 - a. BC ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਲੋਨਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਾ ਜ਼ਬਰਦਸਤੀ ਨਹੀਂ ਵਰਤਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਅਤੇ ਕੇਂਦਰੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹੀ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
 - b. BC ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਨਿਵਾਸ ਸਥਾਨ ਜਾਂ ਕੰਮ 'ਤੇ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੇ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਾ ਦੇ ਜਾਂ ਦੇ ਤੋਂ ਵੱਧ ਲਗਾਤਾਰ ਮੌਕਿਆਂ 'ਤੇ ਮਨੇਨੀਤ / ਕੇਂਦਰੀ ਮਨੇਨੀਤ ਸਥਾਨ 'ਤੇ ਹਾਜ਼ਰ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।
 - c. ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਏਜੰਟ ਰਿਕਵਰੀ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਠੋਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।
 - d. ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਜ਼ੁਬਾਨੀ ਜਾਂ ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ 'ਤੇ ਡਰਾਉਣਾ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ।

- e. ਬੈਂਕ ਜਾਂ ਇਸਦੇ ਏਜੰਟਾਂ ਨੂੰ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ, ਦੋਸਤਾਂ, ਗੁਆਂਢੀਆਂ ਜਾਂ ਸਹਿ-ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ।
- f. ਗਾਹਕ ਰਿਕਵਰੀ ਸੰਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਲੋਨ ਕਾਰਡ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਬੀਸੀ ਬ੍ਰਾਂਚ/ਬੈਂਕ ਦੇ ਟੇਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ/ਬੈਂਕ ਦੇ ਨੇਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- g. BC ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ਼ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ ਸਿਰਫ਼ ਸਵੇਰੇ 9:00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6:00 ਵਜੇ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਬਕਾਏ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ / ਵਸੂਲੀ ਕਰੇਗਾ। ਨਿਯਮਤ ਲੋਨ ਖਾਤਿਆਂ ਵਾਲੇ ਹੋਰ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਲਈ, BC ਫੀਲਡ ਸਟਾਫ਼ ਲੋਨ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਅਨੁਸਾਰ ਮੌਜੂਦਾ ਸਮੇਂ/ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਰੱਖ ਸਕਦਾ ਹੈ।