ਪੜ੍ਹੋ ਅਤੇ ਸੰਭਾਲ ਕੇ ਰੱਖ ਲਓ

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ

RESERVE BANK OF INDIA

www.rbi.org.in

ਬੈਂਕ ਦੀ ਪ੍ਰਤਿਬੱਧਤਾ ਦਾ ਕੋਡ
ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ

ਭਾਰਤੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਕੋਡ
ਅਤੇ ਮਾਪਦੰਡ ਬੋਰਡ

www.bcsbi.org.in

ਇਹ ਇਕ ਸਵੈ-ਇੱਛਕ ਕੋਡ ਹੈ, ਜੋ ਵੱਖ ਵੱਖ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੇ ਵਿਵਹਾਰ ਦੇ ਘੱਟੋ- ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਤੈਅ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਕੰਮਾਂ-ਕਾਰਾਂ ਲਈ ਬੈਂਕ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਵਰਤਾਉ ਕਰਨਗੇ। ਕੋਡ ਵਿਚ **ਤੁਸੀਂ** ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਗਾਹਕ ਅਤੇ **ਅਸੀਂ** ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਉਹ ਬੈਂਕ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਦਾ ਹੈ।

1.1 ਕੋਡ ਦਾ ਮੰਤਵ

ਇਹ ਕੋਡ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ : **ੳ.** ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਵਰਤਾਉ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਮਾਪਦੰਡ ਤੈਅ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ ਅਤੇ ਈਮਾਨਦਾਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਿਵਹਾਰ ਨੂੰ ਹੱਲਾਸ਼ੇਰੀ ਦੇਣੀ; **ਅ.** ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਵਧਾਉਣ, ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਬਿਹਤਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਮਝ ਸਕੋ ਕਿ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਵਾਜਬ ਤੌਰ ਤੇ ਕੀ ਆਸ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ; **ੲ.** ਕੰਮਕਾਰ ਦੇ ਬਿਹਤਰ ਮਾਪਦੰਡ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਲਈ ਮੁਕਾਬਲੇ ਰਾਹੀਂ ਬਾਜ਼ਾਰ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲਾਸ਼ੇਰੀ ਦੇਣੀ; **ਸ.** ਤੁਹਾਡੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਬੈਂਕ ਵਿਚਕਾਰ ਇਕ ਈਮਾਨਦਾਰ ਅਤੇ ਨਿੱਘੇ ਰਿਸ਼ਤੇ ਨੂੰ ਹੱਲਾਸ਼ੇਰੀ ਦੇਣ; **ਹ.** ਬੈਂਕਿੰਗ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ।

ਕੋਡ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡ ਭਾਗ 2 ਵਿਚ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਪ੍ਰਤਿਬੱਧਤਾਵਾਂ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

1.2 ਕੋਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ

ਜਦੋਂ ਤਕ ਓਦਾਂ ਨਾ ਕਿਹਾ ਜਾਵੇ, ਕੋਡ ਦੇ ਸਾਰੇ ਭਾਗ ਹੇਠਾਂ ਸੂਚੀਬੱਧ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਨਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਹਨ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਜਾਂ ਮਾਤਹਿਤ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕਾਊਂਟਰ ਉੱਤੇ, ਫ਼ੋਨ ਤੇ, ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ , ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਉਪਕਰਣਾਂ ਦੁਆਰਾ, ਇੰਟਰਨੈਟ ਉੱਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਦਿੱਤੀਆਂ ਹੋਣ। ਪਰ ਇਥੇ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤੇ ਸਾਰੇ ਉਤਪਾਦਨ, ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਸਾਰੇ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਨਾ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹੋਣ। **ੳ.** ਚਾਲੂ ਖਾਤਾ, ਬੱਚਤ ਖਾਤਾ, ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾ ਰਕਮਾਂ, ਆਵਰਤੀ ਜਮ੍ਹਾ ਰਕਮ, ਪੀਪੀਐਫ਼ ਖ਼ਾਤਾ ਅਤੇ ਦੂਜੇ ਸਾਰੇ ਜਮ੍ਹਾ ਖਾਤੇ। **ਅ.** ਅਦਾਇਗੀ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਪੈਨਸ਼ਨ, ਅਦਾਇਗੀ ਆਦੇਸ਼, ਮੰਗ ਡਰਾਫ਼ਟ ਅਤੇ ਤਾਰ ਹਸਤਾਂਤਰਣ ਦੁਆਰਾ ਰਕਮ ਭੇਜਣਾ। **ੲ.** ਸਰਕਾਰੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਬੈਂਕ ਸੇਵਾਵਾਂ। **ਸ.** ਡੀਮੈਟ ਖਾਤਾ, ਇਕਵਿਟੀ, ਸਰਕਾਰੀ ਬਾਂਡ। **ਹ.** ਭਾਰਤੀ ਮੁਦਰਾ ਨੋਟਾਂ ਦੇ ਵਟਾਂਦਰੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ। **ਕ.** ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ, ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਤਿਜੌਰੀ ਘਰ ਵਿਚ ਲੌਕਰ ਦੀ ਸਹੂਲਤ। **ਖ.** ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਓਵਰਡਰਾਫਟ। **ਗ.** ਪੈਸੇ ਦੀ ਬਦਲੀ ਸਮੇਤ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਵਟਾਂਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ। **ਘ.** ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਵੇਚਿਆ ਗਿਆ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦਾ ਬੀਮਾ ਅਤੇ ਨਿਵੇਸ਼ ਉਤਪਾਦਨ। **ਙ.** ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ, ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ, ਏਟੀਐੱਮ ਕਾਰਡ ਸਮੇਤ ਕਾਰਡ ਉਤਪਾਦਨ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ (ਸਾਡੀਆਂ ਮਾਤਹਿਤ/ਸਾਡਾ ਸਮੱਰਥਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਕਾਰਡਾਂ ਸਮੇਤ)।

2. ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਪ੍ਰਤਿਬੱਧਤਾਵਾਂ

2.1 ਤੁਹਾਡੇ ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਡੀਆਂ ਮੁੱਖ ਪ੍ਰਤਿਬੱਧਤਾਵਾਂ

2.1.1 ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਨੂੰ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਕੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਹਰ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿਚ ਈਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਸੂਝ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣਾ:

ੳ. ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਾਊਂਟਰ ਤੇ ਨਕਦ/ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀਆਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਬੈਂਕ ਸਹੂਲਤਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣਾ। **ਅ.** ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਉਤਪਾਦਨਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਅਪਣਾਈਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆਂਵਾਂ ਅਤੇ ਵਿਵਹਾਰਾਂ ਵਿਚ, ਇਸ ਕੋਡ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਤਿਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅਤੇ ਮਾਪਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ। **ੲ.** ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦਨ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਬੰਧਿਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਤੇ ਕਾਇਦਿਆਂ ਉਤੇ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਖਰੇ ਉਤਰਦੇ ਹਨ। **ਸ.** ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸਾਡੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਈਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਦੇ ਨੈਤਿਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਉੱਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹਨ। **ਹ.** ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇਮੰਦ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਤੇ ਅਦਾਇਗੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਚਲਾਉਣਾ।

2.1.2 ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਦੁਆਰਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਸਮਝਾਉਣ ਵਿਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ ਕਿ ਸਾਡੇ ਮਾਲੀ ਉਤਪਾਦਨ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ:

ੳ. ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੀਆਂ ਵਿਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ: ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਢੁੱਕਵੀਂ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ। **ਅ.** ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਬੰਧੀ ਸਾਹਿਤ ਸਪਸ਼ਟ ਹੈ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਨਹੀਂ ਹੈ। **ੲ.** ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦਨਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ/ਸੇਵਾਫਲਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਫ਼-ਸਪੱਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ। **ਸ.** ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਕਿਹੜੇ ਲਾਭ ਹਨ, ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਲਾਭ ਕਿਵੇਂ ਉਠਾ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਆਰਥਿਕ ਮਤਲਬ ਕੀ ਹਨ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਸਵਾਲਾਂ ਦੇ ਜਵਾਬ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸ ਨੂੰ ਅਤੇ ਕਿਵੇਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

2.1.3 ਤੁਹਾਡੀ ਖਾਤੇ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵਿਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਾ:

ੳ. ਤੁਹਾਨੂੰ ਬਾਕਾਇਦਾ ਵਾਜਬ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ। **ਅ.** ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਸੇਵਾਫਲਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਣੂੰ ਕਰਵਾਉਂਦੇ ਰਹਿਣਾ।

2.1.4 ਕੁਝ ਗਲਤ ਹੋ ਜਾਣ ਤੇ ਛੇਤੀ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨਾ:

ੳ. ਗਲਤੀ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੁਧਾਰਨਾ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਗਲਤੀ ਨਾਲ ਲਗਾਏ ਬੈਂਕ ਸੇਵਾਫਲ ਰੱਦ ਕਰਨੇ। **ਅ.** ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਉਤੇ ਤੁਰੰਤ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨਾ। **ੲ.** ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਫਿਰ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਇਹ ਦੱਸਣਾ ਕਿ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅੱਗੇ ਕਿਸ ਕੋਲ ਕਰੋ (ਪੈਰਾ ਨੰਬਰ 7 ਵੇਖੋ)। **ਸ.** ਤਕਨੀਕੀ ਖ਼ਰਾਬੀ ਕਾਰਨ ਪੈਦਾ ਹੋਈਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕੋਈ ਹੋਰ ਢੁੱਕਵਾਂ ਤਰੀਕਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣਾ।

2.1.5 ਤੁਹਾਡੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਰੱਖਣਾ:

ਹੇਠਾਂ ਪੈਰਾ ਨੰਬਰ 5 ਵਿਚ ਦੱਸੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਧੀਨ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਰੱਖਾਂਗੇ।

2.1.6 ਕੋਡ ਦੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਲਈ ਅਸੀਂ:

ੳ. ਤੁਹਾਨੂੰ (ਮੌਜੂਦਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ) ਕੋਡ ਦੀ ਇਕ ਨਕਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਵਾਂਗੇ। **ਅ.** ਤੁਹਾਨੂੰ (ਨਵੇਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ) ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਵੇਲੇ ਕੋਡ ਦੀ ਇਕ ਨਕਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਵਾਂਗੇ। **ੲ.** ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਉੱਤੇ ਕਾਊਂਟਰ ਤੇ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰੌਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਇਹ ਕੋਡ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਵਾਂਗੇ। **ਸ.** ਇਹ ਕੋਡ ਹਰ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿਚ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਵਾਂਗੇ ਅਤੇ **ਹ.** ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਸਬੰਧਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਅਤੇ ਕੋਡ ਉੱਤੇ ਅਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿੱਖਿਅਤ ਹੋਣ।

2.1.7 ਪੱਖਪਾਤ ਰਹਿਤ ਨੀਤੀ ਅਪਣਾਉਣਾ ਅਤੇ ਉਸ ਉੱਤੇ ਅਮਲ ਕਰਨਾ:

ਅਸੀਂ ਉਮਰ, ਜਾਤ, ਲਿੰਗ, ਵਿਆਹ ਸਬੰਧੀ ਸਥਿਤੀ, ਧਰਮ ਜਾਂ ਅੰਗਹੀਣਤਾ ਕਾਰਨ ਕੋਈ ਪੱਖਪਾਤ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।

3. ਜਾਣਕਾਰੀ

ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿਚੋਂ ਕਿਸੇ ਦੁਆਰਾ ਵੀ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫ਼ੀਸਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਫਲਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹਾਸਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ: **ੳ.** ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਚ ਨੋਟਿਸ ਵੇਖ ਕੇ; **ਅ.** ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਜਾਂ ਹੈਲਪ-ਲਾਈਨਾਂ ਨੂੰ ਫ਼ੋਨ ਕਰਕੇ; **ੲ.** ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਵੇਖ ਕੇ; **ਸ.** ਸਾਡੇ ਮਨੋਨੀਤ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ/ਸਹਾਇਤਾ ਡੈਸਕ ਤੋਂ ਪੁੱਛ ਕੇ; ਜਾਂ **ਹ.** ਸੇਵਾ ਗਾਈਡ/ਦਰ ਸੂਚੀ ਵੇਖ ਕੇ।

3.1 ਤੁਹਾਡੇ ਗਾਹਕ ਬਣਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਸੀਂ:

ੳ. ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਨਾਂ ਵਿਚ ਤੁਹਾਡੀ ਦਿਲਚਪਸੀ ਹੈ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੁੱਖ-ਮੁੱਖ ਗੱਲਾਂ ਦੱਸਦੇ ਹੋਏ ਸਪੱਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ। **ਅ.** ਅਸੀਂ ਜਿਹੜੇ ਉਤਪਾਦਨ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ। **ੲ.** ਜੇ ਅਸੀਂ ਕੋਈ ਉਤਪਾਦਨ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਇਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਢੰਗ ਨਾਲ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ (ਮਿਸਾਲ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ- ਏਟੀਐੱਮ ਦੁਆਰਾ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਉਤੇ, ਫ਼ੋਨ ਉੱਤੇ, ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਚ, ਆਦਿ) ਤਾਂ ਉਸ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਵੇਂ ਪਤਾ ਕਰਨੀ ਹੈ; **ਸ.** ਕਾਨੂੰਨੀ, ਕਾਇਦੇ ਸਬੰਧੀ ਅਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਨੀਤੀ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਨ ਲਈ, ਤੁਹਾਡੀ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਪਤੇ ਦੇ ਸਬੂਤ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਕਿਹੜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਇਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ।

3.2 ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਬਣ ਜਾਂਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ:

ੳ. ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ/ਫ਼ੀਸਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਫਲਾਂ ਸਮੇਤ ਉਤਪਾਦਨ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਖ਼ੂਬੀਆਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ; **ਅ.** ਸਾਰੇ ਜਮ੍ਹਾ ਖਾਤਿਆਂ, ਸੁਰੱਖਿਆ ਸੰਭਾਲ ਵਿਚ ਚੀਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾ ਵਾਲਟਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਹੱਕਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ, ਖ਼ਾਸ ਕਰਕੇ ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ। **ੲ.** ਆਪਣੇ ਆਪ ਹੀ 'ਫ਼ੋਨ ਨਾ ਕਰੋ', ਸੇਵਾ ਲਈ ਤੁਹਾਡਾ ਨਾਂ ਦਰਜ ਕਰ ਲਵਾਂਗੇ। ਜਦੋਂ ਤਕ ਤੁਸੀਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿਚ ਕਿਸੇ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਹੀਂ ਦੇ ਦਿੰਦੇ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਨਵੇਂ ਉਤਪਾਦਨ/ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ/ਐੱਸਐੱਮਐੱਸ / ਈ-ਮੇਲ ਦੁਆਰਾ ਨਹੀਂ ਦੇਵਾਂਗੇ।

3.3 ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ; **ੳ.** ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤਿਆਂ, ਜਮ੍ਹਾ ਰਕਮਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ੇ, ਦੋਹਾਂ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਬਾਰੇ; **ਅ.** ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਜਮ੍ਹਾ ਰਕਮਾਂ ਉੱਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇਵਾਂਗੇ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕਰਜ਼ ਖਾਤਿਆਂ ਉੱਤੇ ਵਿਆਜ ਲਗਾਵਾਂਗੇ; **ੲ.** ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਉੱਤੇ ਵਿਆਜ ਕਿਵੇਂ ਲਗਾਉਂਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਹਿਸਾਬ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਵੀ ਦੱਸਾਂਗੇ।

ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ

ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਨਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਬਾਰੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ।

3.4 ਦਰ-ਸੂਚੀ

ਫ਼ੀਸ ਅਤੇ ਸੇਵਾਫ਼ਲ

ੳ. ਅਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਚ ਲਗਾਵਾਂਗੇ (ਡਿਸਪਲੇ ਕਰਾਂਗੇ): i) ਦਰ ਸੂਚੀ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਅਤੇ ਇਹ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਮੁਫ਼ਤ ਵੇਖਣ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ; ii) ਮੁਫ਼ਤ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ; iii) ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਜਮ੍ਹਾ ਰਕਮ ਨਾ ਰੱਖਣ, ਬਾਹਰਲੇ ਚੈੱਕ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ, ਮੰਗ ਡਰਾਫਟ ਅਤੇ ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨ, ਖਾਤੇ ਦਾ ਵੇਰਵਾ, ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨ ਅਤੇ ਏਟੀਐੱਮ ਵਿਚ ਰਕਮ ਜਮ੍ਹਾ ਕਰਵਾਉਣ/ਕਢਾਉਣ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਸੇਵਾਫਲਾਂ ਦਾ ਨੋਟਿਸ; **ਅ.** ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੇ ਗਏ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਤਪਾਦਨ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਸੇਵਾਫਲਾਂ ਬਾਰੇ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਦਰ-ਸੂਚੀ ਵਿਚ ਵੇਰਵਾ ਦੇਵਾਂਗੇ; **ੲ.** ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰੇ ਚੁਣੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦਨ/ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਉੱਤੇ ਅਮਲ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਉਲੰਘਣ ਤੇ ਦੰਡ ਬਾਰੇ ਵੀ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ।

ਫ਼ੀਸਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਫਲਾਂ ਵਿਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ

ਜੇ ਅਸੀਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸੇਵਾਫਲਾਂ ਵਿਚ ਵਾਧਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜਾਂ ਕੋਈ ਨਵਾਂ ਸੇਵਾਫਲ ਲਾਗੂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਸੋਧਿਆ ਹੋਇਆ ਸੇਵਾਫਲ ਲਗਾਉਣ/ਉਸ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ਼ ਤੋਂ ਇਕ ਮਹੀਨਾ ਪਹਿਲਾਂ ਉਸ ਦਾ ਐਲਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

3.5 ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ

ੳ. ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਗਾਹਕ ਬਣ ਜਾਂਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਉਤਪਾਦਨ/ਸੇਵਾ ਦੀ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਥੋਂ ਜੋ ਸੇਵਾ ਮੰਗੀ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਸ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂੰ ਕਰਾਵਾਂਗੇ। **ਅ.** ਸਾਰੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨਿਰਪੱਖ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਖ਼ਾਸ ਕਰਕੇ ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਬਾਰੇ ਹੱਕਾਂ ਦਾ ਅਤੇ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦਾ ਸਪੱਸ਼ਟ ਵਰਨਣ, ਜਿਥੋਂ ਤਕ ਸੰਭਵ ਹੋਇਆ, ਸਰਲ ਅਤੇ ਸਹਿਜ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਚ ਕਰਾਂਗੇ।

ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ

ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਗਾਹਕ ਬਣ ਜਾਂਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵਿਚ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਾਧਨ ਰਾਹੀਂ ਦੱਸਾਂਗੇ: i) ਖਾਤੇ ਦਾ ਵੇਰਵਾ/ਪਾਸ ਬੁੱਕ ii) ਏਟੀਐੱਮ iii) ਹਰ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿਚ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ iv) ਈ-ਮੇਲ ਅਤੇ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਸਮੇਤ ਇੰਟਰਨੈਟ v) ਅਖ਼ਬਾਰ **ਅ.** ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ ਸੇਵਾਫਲ ਭਾਵੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਹੀ ਲਗਾਏ ਜਾਣਗੇ। **ੲ.** ਜੇ ਅਸੀਂ ਕੋਈ ਤਬਦੀਲੀ ਬਿਨਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤੇ ਕੀਤੀ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤਬਦੀਲੀ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਜਾਰੀ ਕਰਾਂਗੇ। ਜੇ ਇਸ ਤਬਦੀਲੀ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡਾ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਤੇ ਕੋਈ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤੇ ਬਿਨਾਂ ਅਤੇ ਵਾਧੂ ਸੇਵਾਫਲ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦਿੱਤੇ ਬਿਨਾਂ ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਕਿਤੇ ਹੋਰ ਬਦਲ ਸਕਦੇ ਹੋ। **ਸ.** ਜੇ ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਇਕ ਸਾਲ ਵਿਚ ਕੋਈ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਤਬਦੀਲੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂ ਕਈ ਛੋਟੀਆਂ ਛੋਟੀਆਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਨਵੀਂ ਨਕਲ ਜਾਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦਾ ਸੰਖੇਪ ਦੇ ਦੇਵਾਂਗੇ।

4. ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿੱਕਰੀ

ੳ. ਅਸੀਂ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਮੱਗਰੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਹੈ ਅਤੇ ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਨਹੀਂ ਹੈ। **ਅ.**ਕਿਸੇ ਵੀ ਮੀਡਿਆ ਵਿਚ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਸਾਮੱਗਰੀ ਵਿਚ, ਜੋ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦਨ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿਸ ਵਿਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਦਾ ਜ਼ਿਕਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਉਸ ਵਿਚ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ ਕੋਈ ਹੋਰ ਫ਼ੀਸ ਅਤੇ ਸੇਵਾਫਲ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਵੀ ਕਿ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ। **ੲ.** ਜੇ ਅਸੀਂ ਸਹਾਇਕ ਸੇਵਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲੈਂਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਹ ਚਾਹਾਂਗੇ ਕਿ ਅਜਿਹੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਜਾਣਕਾਰੀ (ਜੋ ਉਸ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਕੋਲ ਮੁਹੱਈਆ ਹੈ) ਉੱਤੇ ਉਵੇਂ ਹੀ ਭੇਤਦਾਰੀ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੇ, ਜਿਵੇਂ ਅਸੀਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। **ਸ.** ਅਸੀਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰੇ ਲਏ ਗਏ ਉਤਪਾਦਨਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿਭਿੰਨ ਖੂਬੀਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਸਾਡੇ ਦੂਜੇ ਉਤਪਾਦਨਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਦੂਜੇ ਉਤਪਾਦਨਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤਾਂ ਹੀ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸੇਵਾ ਲਈ ਡਾਕ ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਫ਼ੋਨ ਬੈਂਕਿੰਗ/ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ ਉੱਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਹੋ ਕੇ ਆਪਣੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ। **ਹ.** ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਪ੍ਰਤੱਖ ਵਿੱਕਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਨਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿੱਕਰੀ ਲਈ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਵਾਸਤੇ ਇਕ ਆਚਰਣ-ਸੰਹਿਤਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਇਸ ਵਿਚ ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ, ਜਦੋਂ ਉਹ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦਨ ਵੇਚਣ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਰੂਪ ਵਿਚ ਜਾਂ ਫ਼ੋਨ ਉੱਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਦਰਸਾਉਣੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ। **ਕ.** ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਕੋਈ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਦੀ ਹੈ ਕਿ ਸਾਡੇ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀ/ਕੁਰੀਅਰ ਜਾਂ ਪ੍ਰਤੱਖ ਵਿੱਕਰੀ ਏਜੰਸੀ ਨੇ ਨਾਜਾਇਜ਼ ਵਰਤਾਉ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਾਂ ਇਸ ਕੋਡ ਦਾ ਉਲੰਘਣ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉੱਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਅਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਭਰਨ ਲਈ ਢੁੱਕਵੇਂ ਕਦਮ ਉਠਾਵਾਂਗੇ।

5. ਪ੍ਰਾਈਵੇਸੀ ਅਤੇ ਭੇਤਦਾਰੀ

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਗੁਪਤ ਰੱਖਾਂਗੇ (ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਨਾ ਰਹੇ ਉਦੋਂ ਵੀ) ਅਤੇ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਸਿਧਾਂਤ ਅਤੇ ਨੀਤੀਆਂ ਸਾਡੀ ਰਹਿਨੁਮਾਈ ਕਰਨਗੀਆਂ। ਅਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਉਚੇਚੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਅੰਕੜੇ, ਭਾਵੇਂ ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹੋਣ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਮਿਲੇ ਹੋਣ, ਸਾਡੇ ਅਦਾਰੇ ਵਿਚ ਦੂਜੀਆਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ, ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ ਨਹੀਂ ਦੇਵਾਂਗੇ : **ੳ.** ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ ਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ। **ਅ.** ਜੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨਾ ਜਨਤਾ ਪ੍ਰਤਿ ਸਾਡੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ। **ੲ.** ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰਾਖੀ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ ਪਵੇ (ਮਿਸਾਲ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਧੋਖੇਬਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ), ਪਰ ਅਸੀਂ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੁਹਾਡੇ ਬਾਰੇ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਖਤਿਆਂ ਬਾਰੇ (ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਂ ਅਤੇ ਪਤੇ ਸਮੇਤ) ਸਾਡੇ ਆਪਣੇ ਅਦਾਰੇ ਦੀਆਂ ਦੂਜੀਆਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਵਾਸਤੇ ਦੇਣ ਲਈ, ਇਸ ਨੂੰ ਕਾਰਨ ਨਹੀਂ ਬਣਾਵਾਂਗੇ। **ਸ.** ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਤੁਹਾਡੀ ਰਜ਼ਾਮੰਦੀ ਹੈ। **ਹ.** ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਬਾਰੇ ਬੈਂਕ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਲਈ ਆਖਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਦੇਣ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਲਿਖਤੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੀ ਲੋੜ ਪਵੇਗੀ। **ਕ.** ਤੁਹਾਡੇ ਬਾਰੇ ਜੋ ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਹੈ, ਉਸ ਤਕ ਪਹੁੰਚ ਲਈ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਅਧੀਨ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਹੱਕਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ। **ਖ.** ਜਦੋਂ ਤਕ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਉਚੇਚੇ ਤੌਰ ਤੇ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ, ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਹਿਤ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਹੀਂ ਕਰਨ ਦੇਵਾਂਗੇ।

5.1 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ

ੳ. ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸ ਦੇਵਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਕਦੋਂ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਕਦੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਪੁਛਗਿੱਛ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। **ਅ.** ਤੁਹਾਡੇ ਸਿਰ ਜੋ ਕਰਜ਼ਾ ਹੈ, ਉਸ ਬਾਰੇ ਅਸੀਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਜੇ : 1) ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਅਦਾਇਗੀ ਤੋਂ ਪਿੱਛੇ ਰਹਿ ਗਏ ਹੋ; 2) ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੀ ਰਕਮ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਰੌਲਾ ਨਾ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ 3) ਸਾਡੀ ਰਸਮੀ ਮੰਗ ਤੋਂ ਮਗਰੋਂ, ਆਪਣਾ ਕਰਜ਼ਾ ਮੋੜਣ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਅਜਿਹਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੇ, ਉਸ ਤੋਂ ਅਸੀਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋਈਏ। **ੲ.** ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ, ਅਸੀਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਸਿਰ ਕਰਜ਼ੇ ਬਾਰੇ ਅਸੀਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਈ ਹੈ। ਨਾਲ ਹੀ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਲੈ ਸਕਣ ਦੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸਮਰੱਥਾ ਉਤੇ ਕੀ ਅਸਰ ਪਵੇਗਾ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਵੀ ਸਮਝਾਵਾਂਗੇ। **ਸ.** ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਦਿਨ-ਪ੍ਰਤਿ-ਦਿਨ ਹਿਸਾਬ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। **ਹ.** ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਇਕ ਨਕਲ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪਰਚੇ ਦੇਵਾਂਗੇ, ਜਿਸ ਤੋਂ ਇਹ ਪਤਾ ਲੱਗੇਗਾ ਕਿ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਕਿਵੇਂ ਕੰਮ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।

6. ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ

ਜਦੋਂ ਵੀ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਵਾਂਗੇ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਰਕਮ, ਮਿਆਦ, ਨਿਯਤ ਸਮੇਂ ਰਾਹੀਂ ਕਰਜ਼ਾ ਮੋੜਣ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਸਮਝਾਵਾਂਗੇ। ਪਰ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕਰਜ਼ਾ ਮੋੜਣ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਉੱਤੇ ਅਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ, ਤਾਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਤੈਅ ਤਰੀਕੇ ਉੱਤੇ ਅਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਵਿਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਰੂਪ ਵਿਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਲ ਕੇ ਚੇਤਾ ਕਰਵਾਉਣਾ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਜੇ ਕੋਈ ਜ਼ਮਾਨਤ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਜ਼ਬਤ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ।

ਸਾਡੀ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਨੀਤੀ ਨਿਮਰਤਾ, ਸਾਊ ਵਰਤਾਉ ਅਤੇ ਸਮਝਾਉਣ ਬੁਝਾਉਣ ਉਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੈ । ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਵਿਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਲੰਮੇ ਸਮੇਂ ਤਕ ਰਿਸ਼ਤਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਵਿਚ ਯਕੀਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਸਾਡਾ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਾਂ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਵਸੂਲ ਕਰਨ ਜਾਂ/ਅਤੇ ਜ਼ਮਾਨਤ ਜ਼ਬਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੀ ਪ੍ਰਤਿਨਿੱਧਤਾ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪਛਾਣ ਦੱਸੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਡਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਅਧਿਕਾਰ-ਪੱਤਰ ਵਿਖਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਤੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅਖਤਿਆਰ ਦੇ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਪਛਾਣ-ਪੱਤਰ ਵਿਖਾਵੇਗਾ। ਅਸੀਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਮੋੜਣ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਚਿਤ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਜਾਂ/ਅਤੇ ਜ਼ਮਾਨਤ ਜ਼ਬਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਪ੍ਰਤਿਨਿੱਧਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਸਹਿ-ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੀਆਂ ਸੇਧਾਂ ਉੱਤੇ ਅਮਲ ਕਰਨਗੇ; **ੳ.** ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਪਸੰਦ ਦੀ ਥਾਂ ਉੱਤੇ, ਜੇ ਕੋਈ ਉਚੇਚੀ ਥਾਂ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਉੱਤੇ ਅਤੇ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਉੱਤੇ ਵੀ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦੇ ਤਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਸਥਾਨ ਉੱਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। **ਅ.** ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਪ੍ਰਤਿਨਿੱਧਤਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। **ੲ.** ਤੁਹਾਡੀ ਪ੍ਰਾਈਵੇਸੀ ਦਾ ਆਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। **ਸ.** ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। **ਹ.** ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਸਾਡੇ ਪ੍ਰਤਿਨਿੱਧੀ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ 0700 ਵਜੇ ਤੋਂ 1900 ਵਜੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੇ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਪੇਸ਼ੇ ਦੀਆਂ ਖ਼ਾਸ ਹਾਲਤਾਂ ਵੱਖਰੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਮੰਗ ਨਾ ਕਰਦੀਆਂ ਹੋਣ। **ਕ.** ਇਕ ਖ਼ਾਸ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਖ਼ਾਸ ਥਾਂ ਕਾਲ ਨਾ ਕਰਨ ਦੀ ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ ਦਾ, ਜਿਥੋਂ ਤਕ ਸੰਭਵ ਹੋਇਆ, ਆਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। **ਖ.** ਕਾਲਾਂ ਦਾ ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਗਿਣਤੀ ਅਤੇ ਗੱਲਬਾਤ

ਦਾ ਮਜ਼ਮੂਨ ਲਿਖ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। **ਗ.** ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਬਾਰੇ ਰੌਲੇ ਜਾਂ ਮੱਤਭੇਦ ਨੂੰ ਆਪਸ ਵਿਚ ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਸਲੀਕੇਦਾਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ਨਿਬੇੜਨ ਵਿਚ ਪੂਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। **ਘ.** ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਸਥਾਨ ਦਾ ਦੌਰਾ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਸਰਾਫ਼ਤ ਅਤੇ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਤੋਂ ਕੰਮ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ। **ਙ.** ਅਢੁੱਕਵੇਂ ਮੌਕਿਆਂ, ਜਿਵੇਂ ਪਰਿਵਾਰ ਵਿਚ ਸੋਗ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬਿਪਤਾ ਵੇਲੇ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਫ਼ੋਨ ਕਰਨ/ਗੇੜਾ ਮਾਰਨ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

6.1. ਜ਼ਮਾਨਤ ਜ਼ਬਤ ਕਰਨ ਦੀ ਨੀਤੀ ਬਾਰੇ ਬਿਆਨ :

ਅਸੀਂ ਜ਼ਮਾਨਤ ਜ਼ਬਤ ਕਰਨ ਦੀ ਨੀਤੀ ਉੱਤੇ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਅਮਲ ਕਰਾਂਗੇ। ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਤੇ ਨੀਤੀ ਦੀ ਨਕਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

7. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਗਿਲੇ-ਸ਼ਿਕਵੇ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ

7.1 ਅੰਦਰੂਨੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ

ੳ. ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਇਹ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ। **i)** ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਥੇ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ **ii)** ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ **iii)** ਜਵਾਬ ਦੀ ਆਸ ਕਦੋਂ ਤਕ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ **iv)** ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਕਿਸ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ **v)** ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਖ਼ੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਕੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ **vi)** ਤੁਹਾਡੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਵਾਲ ਦੇ ਜਵਾਬ ਲਈ ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨਗੇ। **ਅ.** ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਗਾਹਕ ਬਣੋਗੇ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਸਹੀ ਅਤੇ ਤੁਰੰਤ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸਾਡੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦਾ ਵੇਰਵੇ ਕਿਥੋਂ ਮਿਲੇਗਾ। **ੲ.** ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਰਸੀਦ/ਜਵਾਬ ਭੇਜਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ। ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਨੋਨੀਤ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ-ਹੈਲਪ ਡੈਕਸ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ ਉੱਤੇ ਫ਼ੋਨ ਰਾਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਅੰਦਰ ਹੋ ਰਹੀ ਕਾਰਵਾਈ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੰਦੇ ਰਹਾਂਗੇ। **ਸ.** ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਮਗਰੋਂ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਮ ਜਵਾਬ ਭੇਜਾਂਗੇ ਜਾਂ ਸਮਝਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਸਾਨੂੰ ਵੱਧ ਸਮਾਂ ਕਿਉਂ ਲੱਗ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ਼ ਤੋਂ ਛੇ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਅਜੇ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਅੱਗੇ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

7.2. ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸੇਵਾ

ੳ. ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਉਤੇ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਚ ਇਕ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾਵਾਂਗੇ, ਜਿਸ ਵਿਚ ਇਹ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2006 ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੇ ਹਾਂ। ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਤੇ ਨਾਂ-ਮਾਤਰ ਸੇਵਾਫ਼ਲ ਲੈ ਕੇ ਇਸ ਦੀ ਨਕਲ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। **ਅ.** ਸਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੇ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਿਲੇ-ਸ਼ਿਕਵਿਆਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਹੋਰ ਉਪਾਅ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ, 2006 ਦੇ ਅਧੀਨ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਯੁਕਤ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਯੋਜਨਾ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ-ਮੁੱਖ ਗੱਲਾਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਚ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ ਉੱਤੇ ਲਗਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਪੂਰੀ ਯੋਜਨਾ ਵੀ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਵੇਖੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਬਾਰੇ ਮੁੱਖ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸ ਦੇਣਗੇ।

8. ਉਤਪਾਦਨ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ

8.1 ਜਮ੍ਹਾ ਖਾਤੇ

ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਬੈਂਕ ਵਿਚ ਵਿਭਿੰਨ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜਿਵੇਂ ਬੱਚਤ ਖਾਤੇ, ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾ ਰਕਮਾਂ, ਚਾਲੂ ਖਾਤੇ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ 'ਨੋ ਫਰਿਲਜ਼' ਖਾਤਾ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਇਹ ਖਾਤੇ ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਖੋਲ੍ਹ ਸਕਦੇ ਹੋ : **i)** ਇਕੱਲੇ **ii)** ਸਾਂਝਾ **iii)** ਸਾਂਝਾ (ਕੋਈ ਇਕ ਜਾਂ ਉੱਤਰਜੀਵੀ) **iv)** ਸਾਂਝਾ (ਪਹਿਲਾ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਉੱਤਰਜੀਵੀ) **v)** ਸਾਂਝਾ (ਪਿਛਲਾ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਉੱਤਰਜੀਵੀ) **vi)** ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਹੋਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ।

ਉਪਰ ਦੱਸੇ ਖਾਤੇ ਤੁਸੀਂ ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਨਾਲ ਜਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਵੀ ਖੋਲ੍ਹ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਵੇਲੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਦੱਸੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਦੱਸਾਂਗੇ।

ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਵੇਲੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤਰਲ (ਲਿਕਵਿਡ) ਜਮ੍ਹਾ ਸਹੂਲਤ, ਸਵੀਪ ਖਾਤਾ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਉਤਪਾਦਨਾਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਅਤੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਦੱਸਾਂਗੇ।

ਜਮ੍ਹਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣਾ ਅਤੇ ਉਸ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ ਕਰਨਾ

ਕੋਈ ਵੀ ਜਮ੍ਹਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਸੀਂ; **ੳ.** ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਸੇਧਾਂ ''ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੋ'' (ਕੇ ਵਾਈ ਸੀ) ਅਧੀਨ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ ਵਰਤਾਂਗੇ; **ਅ.** ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਾਗਜ਼-ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਸਬੂਤ ਜਮ੍ਹਾ ਕਰਵਾਉਣ ਜਾਂ ਦੇਣ ਲਈ ਆਖਾਂਗੇ; **ੲ.** ਕੇ ਵਾਈ ਸੀ, ਐਂਟੀ ਮਨੀ ਲਾਂਡਰਿੰਗ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੇ ਸੰਵਿਧਾਨਕ ਜ਼ਰੂਰਤ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਾਂਗੇ। ਜੇ ਕਿਸੇ ਵਧੀਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਵੱਖਰੀ ਮੰਗੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀ ਵਧੀਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੰਗਣ ਲਈ ਅਸੀਂ ਉਸ ਦਾ ਮੰਤਵ ਸਪੱਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿਚ ਦੱਸਾਂਗੇ। ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣਾ ਸਵੈ-ਇੱਛਕ ਹੋਵੇਗਾ। **ਸ.** ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਲਈ ਫ਼ਾਰਮ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਾਮਾਨ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਵਾਂਗੇ। ਉਸ ਵਿਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਲਾਜ਼ਮੀ

ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਕੇ ਵਾਈ ਸੀ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਨ ਲਈ ਤਸਦੀਕ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਰਿਕਾਰਡ ਲਈ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕਾਗਜ਼-ਪੱਤਰਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਹੋਵੇਗਾ। **ਹ.** ਜਮ੍ਹਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਵੇਲੇ ਕਾਗਜ਼ੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਸਮਝਾਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਪੱਸ਼ਟੀਕਰਣ, ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੋਗੇ, ਦੇਵਾਂਗੇ। **ਕ.** ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਵੇਲੇ, ਬੀਮਾ ਯੋਜਨਾ ਅਧੀਨ ਲਾਗੂ ਬੀਮਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਵਾਂਗੇ। ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਬੀਮਾ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਗਾਰੰਟੀ ਕਾਰਪੋਰੇਸ਼ਨ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ (ਡੀਆਈਸੀਜੀਸੀ) ਦੁਆਰਾ ਲਾਈਆਂ ਕੁਝ ਬੰਦਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ।

ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਬਦਲਣਾ

ਜੇ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਪਹਿਲੀ ਅਦਾਇਗੀ ਦੇ 14 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ, ਤੁਸੀਂ ਚਾਲੂ ਜਾਂ ਬੱਚਤ ਖਾਤੇ (ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾ ਰਕਮ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ) ਦੀ ਆਪਣੀ ਚੋਣ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਸਵਿਚ ਕਰਨ ਵਿਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਾਂਗੇ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਸਮੇਤ ਤੁਹਾਡੀ ਰਕਮ ਮੋੜ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਕੋਈ ਨੋਟਿਸ ਦਾ ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਵਾਧੂ ਸੇਵਾਫਲ ਅਸੀਂ ਅਸਵੀਕਾਰ ਕਰ ਦੇਵਾਂਗੇ। **ਅ.** ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣਾ ਚਾਲੂ/ਬਚਤ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀਆ ਹਦਾਇਤਾਂ ਮਿਲਣ ਦੇ 5 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰ ਦੇਵਾਂਗੇ। **ੲ.** ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਸਾਡੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿਚ ਹਸਤਾਂਤਰਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਹ ਕੰਮ ਕਰ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ ਮਿਲਣ ਦੇ ਦੋ ਹਫ਼ਤੇ ਅੰਦਰ ਨਵੀਂ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿਚ ਤੁਹਾਡਾ ਖਾਤਾ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਤੁਸੀਂ ਨਵੀਂ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿਚ ਕੇ ਵਾਈ ਸੀ ਸਬੰਧੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰ ਦਿਓ। ਜਿਉਂ ਹੀ ਖਾਤਾ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਪੱਕੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ/ਸਿੱਧੇ ਨਾਮੇ ਪਾਉਣ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਉੱਤੇ ਹੋਵੇਗਾ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਦੇਵਾਂਗੇ। **ਸ.** ਤੁਹਾਡੇ ਚਾਲੂ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਸਾਨੂੰ ਜਾਂ ਸਾਥੋਂ ਹਸਤਾਂਤਰਿਤ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਕਿਸੇ ਗਲਤੀ ਜਾਂ ਗੈਰਜ਼ਰੂਰੀ ਦੇਰੀ ਕਾਰਨ ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਬੈਂਕ ਸੇਵਾਫਲ ਦੇਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਹ ਰੱਦ ਕਰ ਦੇਵਾਂਗੇ।

8.1.1. ਬੱਚਤ/ਚਾਲੂ ਖਾਤੇ

ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਜਮ੍ਹਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ **ੳ.** ਕਿਸੇ ਖ਼ਾਸ ਸਮੇਂ ਵਿਚ ਬਿਨਾਂ ਖ਼ਰਚ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਣ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ, ਨਕਦ ਪੈਸੇ ਕਢਵਾਉਣ, ਆਦਿ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਬਾਰੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ ; **ਅ.** ਉਪਰ ਦੱਸੀ ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਸੇਵਾਫਲਾਂ ਦੀ ਕਿਸਮ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ। ਸੇਵਾਫਲਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦਰ-ਸੂਚੀ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ; **ੲ.** ਤੁਹਾਡੀ ਜਮ੍ਹਾ ਬੱਚਤ ਉੱਤੇ ਕਿਸ ਦਰ ਨਾਲ ਵਿਆਜ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਇਹ ਕਿਵੇਂ ਕੱਢਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਅਰਸੇ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ।

ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਜਮ੍ਹਾ ਬਕਾਇਆ

ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿਚ ਰੱਖੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਰਕਮ ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਚ ਲਗਾਈ ਜਾਵੇਗੀ। ਜਮ੍ਹਾ ਉਤਪਾਦਨਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਬੱਚਤ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਜਾਂ ਚਾਲੂ ਖਾਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਜਮ੍ਹਾ ਖਾਤੇ ਲਈ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ **ੳ.** ਅਜਿਹੇ ਖਾਤੇ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਭਾਗ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਜਮ੍ਹਾ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮਾਂ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ; **ਅ.** ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਜਮ੍ਹਾ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਨਾ ਰੱਖਣ ਤੇ ਸੇਵਾਫਲਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਸੇਵਾਫਲਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦਰ-ਸੂਚੀ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸੇਵਾਫਲ

ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨ, ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਵਧੀਕ/ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਸਟੇਟਮੈਂਟ, ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਪਾਸਬੁੱਕ, ਅਦਾ ਕੀਤੇ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀਆਂ ਨਕਲਾਂ, ਫੋਲੀਓ ਸੇਵਾਫਲ, ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ, ਏਟੀਐੱਮ ਕਾਰਡ, ਦਸਤਖਤ ਦੀ ਤਸਦੀਕ, ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਹੋਣ ਕਰਕੇ ਚੈੱਕ ਦੀ ਵਾਪਸੀ, ਆਦੇਸ਼ ਜਾਂ ਖਾਤੇ ਦੇ ਸਟਾਈਲ ਵਿਚ ਤਬਦੀਲੀ, ਆਦਿ ਉਚੇਰੇ ਸੇਵਾਫਲ ਸਾਡੀ ਦਰ-ਸੂਚੀ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਰਿਆਇਤ/ਛੋਟ ਦੀ ਮੂਲ ਮਿਆਦ ਦੌਰਾਨ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਰਿਆਇਤ ਜਾਂ ਛੋਟ (ਜਿਵੇਂ ਆਜੀਵਨ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਉੱਤੇ ਨਵੀਨੀਕਰਣ ਫ਼ੀਸ ਦੀ ਸਥਾਈ ਛੋਟ) ਵਾਪਸ ਨਹੀਂ ਲਈ ਜਾਵੇਗੀ।

ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ

ੳ. ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਇੰਦਰਾਜਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਵਿਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਲਈ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਖਾਤੇ ਦੀ ਮਾਸਿਕ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਵਾਂਗੇ, ਜਦੋਂ ਤਕ ਕਿ ਇਹ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਲਈ ਅਨੁਚਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਜਿਹਾ ਖਾਤਾ ਜਿਸ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਾਸਬੁੱਕ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ)। **ਅ.** ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਲਈ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਮਿਲਣ ਵਾਲੀਆਂ ਖਾਤਾ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਤੋਂ ਵਾਧੂ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸੇਵਾਫਲ ਦੇ ਕੇ ਮੰਗ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਸੇਵਾਫਲ ਦਰ-ਸੂਚੀ ਵਿਚ ਵਿਖਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ। **ੲ.** ਤੁਸੀਂ ਕਾਊਂਟਰ ਉੱਤੇ ਆਪਣੇ ਪਿਛਲੇ ਕੁਝ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵੇਖ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜਿਥੇ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਏਟੀਐੱਮ ਜਾਂ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਖਾਤੇ ਦੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਹਨ, ਉੱਥੇ ਤੁਸੀਂ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਇਨ੍ਹਾਂ ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਵੇਖ ਸਕਦੇ ਹੋ। **ਸ.** ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੋ ਅਤੇ ਜੇ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਅਜਿਹੀ ਸਹੂਲਤ ਮੁਹੱਈਆ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਈ-ਮੇਲ ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾ ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਭੇਜਾਂਗੇ।

8.1.2. ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾ ਰਕਮਾਂ

ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾ ਰਕਮ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਢਵਾਉਣੀ

ਅਸੀਂ **ੳ.** ਮਿਆਦ ਖ਼ਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾ ਰਕਮ ਕਢਵਾਉਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ; **ਅ.** ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾ ਰਕਮ ਦੀ ਮਿਆਦ ਮੁੱਕਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਰਕਮ ਕਢਵਾਉਣ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦੀ ਨੀਤੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ।

ਮਿਆਦੋਂ-ਪੁੱਗੀਆਂ (ਓਵਰਡਿਊ) ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾ ਰਕਮਾਂ ਦਾ ਨਵੀਨੀਕਰਣ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਮਿਆਦ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ਼ ਮਗਰੋਂ, ਜਮ੍ਹਾ ਰਕਮਾਂ ਦਾ ਨਵੀਨੀਕਰਣ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦਰ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ।

ਜਮ੍ਹਾ ਰਕਮਾਂ ਉੱਤੇ ਪੇਸ਼ਗੀ

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾ ਰਕਮਾਂ ਉੱਤੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਜ਼ੇ/ਓਵਰਡਰਾਫ਼ਟ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ।

8.1.3. ਨੋ ਫਰਿੱਲਜ਼ ਖਾਤਾ

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਂ ਤਾਂ 'ਸਿਫ਼ਰ' ਜਾਂ ਬਹੁਤ ਘੱਟ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਜਮ੍ਹਾ ਬਕਾਏ ਨਾਲ ਇਕ ਬੁਨਿਆਦੀ ਬੈਂਕਿੰਗ 'ਨੋ ਫਰਿੱਲਜ਼' ਖਾਤਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਵਾਂਗੇ। ਅਜਿਹੇ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਵਿਭਿੰਨ ਸੇਵਾਵਾਂ/ਉਤਪਾਦਨਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਸੇਵਾਫਲ ਇਕ ਵੱਖਰੀ ਦਰ-ਸੂਚੀ ਵਿਚ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣਗੇ। ਅਜਿਹੇ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਕਿਸਮ ਅਤੇ ਗਿਣਤੀ ਨੂੰ ਸੀਮਤ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਵੇਲੇ ਇਕ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਦੱਸ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

8.1.4. ਨਾਬਾਲਗਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਥੋਂ ਪੁੱਛੋਗੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਕੋਈ ਨਾਬਾਲਗ ਜਮ੍ਹਾ ਖਾਤਾ ਕਿਵੇਂ ਖੋਲ੍ਹ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

8.1.5 ਖ਼ਾਸ ਖਾਤੇ

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਖ਼ਾਸ ਗਾਹਕਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਬਜ਼ੁਰਗ ਸ਼ਹਿਰੀਆਂ, ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਅਨਪੜ੍ਹ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਕਰਨ ਨੂੰ ਸਹੂਲਤ-ਭਰਪੂਰ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਯਤਨ ਕਰਾਂਗੇ। ਇਸ ਵਿਚ ਅਜਿਹੇ ਅਰਜ਼ੀਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸਹੂਲਤ-ਭਰਪੂਰ ਨੀਤੀਆਂ, ਉਤਪਾਦਨ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤਿਆਰ ਕਰਨਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਨੇਤਰਹੀਣ/ਸਰੀਰਕ ਤੌਰ ਤੇ ਅਪਾਹਜ ਦੂਜੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਅਤੇ ਦੂਜੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਉਹ ਆਪ ਬੈਂਕ ਵਿਚ ਕਿਸੇ ਅਜਿਹੇ ਗਵਾਹ ਦੇ ਨਾਲ ਆਉਣ, ਜਿਸ ਨੂੰ ਉਹ ਵਿਅਕਤੀ ਅਤੇ ਬੈਂਕ, ਦੋਵੇਂ ਜਾਣਦੇ ਹੋਣ।

ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਅਨਪੜ੍ਹ ਅਤੇ ਨੇਤਰਹੀਣ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨੂੰ ਚੈੱਕਬੁੱਕ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ। ਫਿਰ ਵੀ, ਪਰਚੂਨ ਕਰਜ਼ਿਆਂ, ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਉਪਯੋਗੀ (ਯੂਟਿਲਿਟੀ) ਬਿੱਲ ਭਰਨ, ਆਦਿ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਹਿੱਤਾਂ ਦੀ ਰਾਖੀ ਲਈ ਰੱਖਿਆ ਸਾਧਨਾਂ ਵਾਲੀ ਚੈੱਕਬੁੱਕ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਉੱਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਾਂਗੇ।

8.1.6 ਬੇਹਰਕਤ/ਵਰਤੋਂ-ਬਾਹਰੇ ਖਾਤੇ

ਅਸੀਂ **ੳ.** ਤੁਹਾਨੂੰ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਵੇਲੇ ਇਹ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਖਾਤੇ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ ਨਾ ਕਰਨ ਦੇ ਕਿੰਨੇ ਦਿਨ ਬਾਅਦ, ਤੁਹਾਡਾ ਖਾਤਾ ਬੇਹਰਕਤ/ਵਰਤੋਂ-ਬਾਹਰਾ ਖਾਤਾ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ। ਖਾਤੇ ਦੇ ਬੇਹਰਕਤ, ਵਰਤੋਂ-ਬਾਹਰਾ ਜਾਂ ਲਾਵਾਰਸ ਖਾਤਾ ਸਮਝੇ ਜਾਣ ਅਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਦਰ-ਸੂਚੀ ਅਨੁਸਾਰ, ਸਰਗਰਮ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਸਮੇਤ ਉਸ ਦੇ ਕੀ ਨਤੀਜੇ ਹੋਣਗੇ, ਉਸ ਦੇ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤਿੰਨ ਮਹੀਨੇ ਪਹਿਲਾਂ ਦੱਸ ਦੇਵਾਂਗੇ; **ਅ.** ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਸਰਗਰਮ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਕੀ ਤਰੀਕਾ ਅਪਣਾਇਆ ਜਾਵੇ, ਉਸ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ।

8.1.7 ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨਾ

ਆਮ ਹਾਲਤਾਂ ਵਿਚ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦਿੱਤੇ ਬਿਨਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ। 'ਅਸਾਧਾਰਣ ਹਾਲਤਾਂ' ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਵਿਚ, ਖਾਤੇ ਦਾ ਗਲਤ ਸੰਚਾਲਨ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈੱਕਾਂ ਲਈ ਵਿਕਲਪਕ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਖਾਤੇ ਉਤੇ ਨਵੇਂ ਚੈੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

8.2 ਭੁਗਤਾਨ-ਚੱਕਰ/ਵਸੂਲੀ ਸੇਵਾਵਾਂ

ੳ. ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਥਾਨਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਬਾਹਰਲੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ-ਚੱਕਰ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ, ਜਿਸ ਵਿਚ ਸਾਡੀ ਚੈੱਕ ਵਸੂਲੀ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ, ਵਸੂਲੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾਖ਼ਲ ਕਰਵਾਉਣ ਬਾਅਦ ਤੁਸੀਂ ਪੈਸੇ ਕਦੋਂ ਕਢਵਾ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਸਥਗਿਤ ਵਿਆਜ ਕਮਾਉਣ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਕਦੋਂ ਹੋਵੋਗੇ, ਵਰਗੇ ਵੇਰਵੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। **ਅ.** ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬਾਹਰਲੇ ਚੈੱਕਾਂ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਦਸਤਵੇਜ਼ਾਂ ਲਈ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੀ ਸੀਮਾ, ਖਾਤਿਆਂ ਦਾ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਸੰਚਾਲਨ, ਆਦਿ ਸਮੇਤ ਵੇਰਵੇ ਦੇਵਾਂਗੇ। **ੲ.** ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਚੈੱਕ ਵਸੂਲੀ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਜਮ੍ਹਾ ਕਰਵਾਏ ਚੈੱਕ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦੇ ਰਾਹ ਵਿਚ ਗੁਆਚ ਜਾਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਚੈੱਕ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਵਿਚ ਮਦਦ ਕਰਾਂਗੇ। **ਸ.** ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹੋਗੇ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਵੀ ਤੁਸੀਂ ਸਾਥੋਂ ਪੁੱਛੋਗੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਪਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਜੇ ਸਾਡੀ ਨੀਤੀ ਵਿਚ ਕੋਈ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਹੋਈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਸੋਧੀ ਹੋਈ ਨੀਤੀ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਚ ਲਗਾਵਾਂਗੇ।

8.3 ਨਕਦ ਲੈਣ-ਦੇਣ

ਜਿੱਥੇ ਵੀ ਤੁਹਾਡਾ ਖਾਤਾ ਜਾਰੀ ਹੈ, ਉਥੇ ਅਸੀਂ ਕਾਉਂਟਰਾਂ ਉੱਤੇ ਚੈੱਕ/ਨਕਦ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਨਕਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ। ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਆਪਣੀਆਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਚ ਅਸੀਂ ਪੁਰਾਣੇ/ਕੱਟੇ-ਵੱਢੇ ਨੋਟਾਂ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਛੋਟੇ ਸਿੱਕਿਆਂ ਦੀ ਅਦਲਾ-ਬਦਲੀ ਕਰਾਂਗੇ।

ਇਕ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਰਕਮ ਤੋਂ ਵੱਧ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਲਈ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣਾ ਪੈਨ ਨੰਬਰ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਆਖ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

8.3.1 ਸਿੱਧਾ ਨਾਮੇ ਪਾਉਣਾ ਅਤੇ ਪੱਕੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ

ੳ. ਸਿੱਧਾ ਨਾਮੇ ਪਾਉਣਾ ਅਤੇ ਪੱਕੀਆਂ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਦਰਜ/ਰੱਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਉਸ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਸੇਵਾਫਲਾਂ ਬਾਰੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਵੇਲੇ ਦੱਸ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧੀ ਹੋਈ ਦਰ-ਸੂਚੀ ਅਨੁਸਾਰ ਸੇਵਾਫਲ ਲਗਾਏ ਜਾਣਗੇ; **ਅ.** ਸਿੱਧਾ ਨਾਮੇ ਪਾਉਣ, ਜਿਵੇਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰੌਨਿਕ ਕਲੀਅੈਰਸ ਸਰਵਿਸ (ਈਸੀਐੱਸ) ਲਈ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਦਿੱਤੇ ਆਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਹੋਰ ਪੱਕੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਉੱਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਾਂਗੇ। ਆਦੇਸ਼ ਉੱਤੇ ਅਮਲ ਕਰਨ ਵਿਚ ਕਿਸੇ ਦੇਰੀ ਜਾਂ ਅਸਫ਼ਲਤਾ ਕਾਰਨ ਹੋਏ ਆਰਥਿਕ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਵਾਧੂ ਖ਼ਰਚ ਲਈ ਅਸੀਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਕਾਰਨ, ਅਸੀਂ ਆਦੇਸ਼ ਉੱਤੇ ਅਮਲ ਨਾ ਕਰ ਸਕੇ, ਤਾਂ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧੀ ਦਰ-ਸੂਚੀ ਅਨੁਸਾਰ ਅਸੀਂ ਸੇਵਾਫਲ ਲਗਾਵਾਂਗੇ। **ੲ.** ਪ੍ਰੇਸ਼ਕ ਦੇ ਏਜੰਟ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਇਲੈਕਟ੍ਰੌਨਿਕ ਭੁਗਤਾਨ ਸੇਵਾ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਅਸੀਂ ਪ੍ਰੇਸ਼ਣ ਕਰਨ ਵੇਲੇ, ਪ੍ਰੇਸ਼ਣ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪ੍ਰੇਸ਼ਣ ਸੂਚਨਾ ਭੇਜਾਂਗੇ। **ਸ.** ਜਿਵੇਂ ਹੀ ਇਹ ਪਤਾ ਲਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸਿੱਧਾ ਨਾਮੇ ਚੜ੍ਹਾਉਣ ਵੇਲੇ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਅਣਅਧਿਕ੍ਰਿਤ/ਗਲਤੀ ਨਾਲ ਨਾਮੇ ਪੈ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਵਿਆਜ ਸਮੇਤ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਰਕਮ ਮੋੜ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਵੀ ਦੇਵਾਂਗੇ।

8.4 ਅਦਾਇਗੀ ਰੋਕਣ ਸਬੰਧੀ ਸਹੂਲਤ

ੳ. ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਚੈੱਕ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਰੋਕਣ ਬਾਰੇ ਹਦਾਇਤਾਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਾਂਗੇ। ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਉਸ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਾਂਗੇ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਚੈੱਕਾਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਅਸੀਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਨਾ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਹੋਵੇ। **ਅ.** ਅਸੀਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਸੇਵਾਫਲ ਹੋਣਗੇ, ਤਾਂ ਲਗਾਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਉੱਤੇ ਸੋਧੀ ਦਰ-ਸੂਚੀ ਵਿਚ ਉਸ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਾਂਗੇ। **ੲ.** ਜੇ ਅਦਾਇਗੀ ਰੋਕਣ ਸਬੰਧੀ ਹਦਾਇਤਾਂ ਮਿਲਣ ਤੋਂ ਮਗਰੋਂ, ਕਿਸੇ ਚੈੱਕ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਹੋ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਸ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵਾਂਗੇ।

8.5 ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਚੈੱਕ/ਨਾਮੇ ਪਾਉਣ ਦੀ ਹਦਾਇਤ

ੳ. ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿਚੋਂ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਮੂਲ ਚੈੱਕ/ਨਾਮੇ ਪਾਉਣ ਦੀ ਹਦਾਇਤ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਨਕਲਾਂ ਜਾਂ ਚਿੱਤਰ ਅਜਿਹੇ ਸਮੇਂ ਤਕ ਰੱਖਾਂਗੇ, ਜੋ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੋਵੇ। **ਅ.** ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰਿਕਾਰਡ ਮੁਹੱਈਆ ਹੋਣ ਤੇ ਸਬੂਤ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਚੈੱਕ/ਨਾਮੇ ਪਾਉਣ ਦੀ ਹਦਾਇਤ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਨਕਲ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਖਾਤੇ ਵਿਚੋਂ ਅਦਾ ਕੀਤੇ ਚੈੱਕ/ਨਾਮੇ ਪਾਉਣ ਦੀ ਹਦਾਇਤ ਬਾਰੇ ਰੌਲਾ ਹੋਣ ਤੇ, ਜੇ ਬੇਨਤੀ ਇਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅਰਸੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕੋਈ ਸੇਵਾਫਲ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅਰਸੇ ਤੋਂ ਮਗਰੋਂ, ਦਰ-ਸੂਚੀ ਅਨੁਸਾਰ ਸੇਵਾਫਲ ਲਗਾਏ ਜਾਣਗੇ। **ੲ.** ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਅਦਾ ਨਾ ਕੀਤੇ ਚੈੱਕਾਂ ਅਤੇ 'ਆਊਟ ਆਫ਼ ਡੇਟ' ਚੈੱਕਾਂ ਉੱਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਜਮ੍ਹਾ ਬਕਾਇਆ ਨਾ ਹੋਣ ਕਰਕੇ, ਚੈੱਕ ਬਿਨਾਂ ਅਦਾ ਕੀਤੇ ਮੋੜੇ ਜਾਣ ਤੇ ਅਸੀਂ ਸੇਵਾਫਲ ਲਗਾਵਾਂਗੇ। ਸੇਵਾਫਲਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧੀ ਗਈ ਦਰ-ਸੂਚੀ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

8.6 ਸ਼ਾਖਾ ਬੰਦ ਕਰਨਾ/ਸ਼ਿਫਟ ਕਰਨਾ

ਜੇ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਾਖਾ ਬੰਦ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਸ਼ਿਫਟ ਕਰਨਾ ਚਾਹਾਂਗੇ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ : **ੳ.** ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਂਦਰ ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਕੋਈ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੀ ਸ਼ਾਖਾ ਨਾ ਹੋਣ ਤੇ, ਤਿੰਨ ਮਹੀਨੇ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇਣਾ ਕਿਵੇਂ ਜਾਰੀ ਰੱਖਾਂਗੇ। **ਅ.** ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਂਦਰ ਤੇ, ਜੇ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਕੋਈ ਸ਼ਾਖਾ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੀ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਦੋ ਮਹੀਨੇ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵਾਂਗੇ।

8.7 ਮਿਰਤਕ ਖਾਤਾਧਾਰਕਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਦਾਅਵਿਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ

8.7.1 ਮਿਰਤਕ ਖਾਤਾਧਾਰਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਸੀਂ ਸਰਲ ਤਰੀਕਾ ਅਪਣਾਵਾਂਗੇ

ੳ. ਉੱਤਰਜੀਵੀ/ਨਾਮਜ਼ਦ ਧਾਰਾ ਵਾਲੇ ਖਾਤੇ

ਮਿਰਤਕ ਜਮ੍ਹਾਕਰਤਾ ਦੇ ਜਮ੍ਹਾ ਖਾਤੇ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ, ਜੇ ਜਮ੍ਹਾਕਰਤਾ ਨੇ ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕੀਤੀ ਹੈ ਅਤੇ ਸਹੀ ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਕੀਤੀ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇ ਉੱਤਰਜੀਵੀ ਧਾਰਾ ਵਾਲਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਿਆ ਗਿਆ ਸੀ (''ਕੋਈ ਇਕ ਜਾਂ ਉੱਤਰਜੀਵੀ'', ਜਾਂ ''ਕੋਈ ਜਾਂ ਉੱਤਰਜੀਵੀ'', ਜਾਂ ''ਅਗਲਾ ਜਾਂ ਉੱਤਰਜੀਵੀ'', ਜਾਂ ''ਪਿਛਲਾ ਜਾਂ ਉੱਤਰਜੀਵੀ''), ਤਾਂ ਮਿਰਤਕ ਖਾਤਾ-ਧਾਰਕ ਦੇ ਉੱਤਰਜੀਵੀ (ਆਂ)/ਨਾਮਜ਼ਦ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾ ਖਾਤੇ ਦੀ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਅਦਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਬਸ਼ਰਤੇ i) ਉੱਤਰਜੀਵੀ (ਆਂ)/ਨਾਮਜ਼ਦ ਦੀ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਦੀ ਮੌਤ ਦੇ ਤੱਥ ਉਚਿਤ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ੀ ਸਬੂਤਾਂ ਨਾਲ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ; ii) ਸਮਰੱਥ ਆਦਾਲਤ ਦਾ ਅਜਿਹਾ ਕੋਈ ਆਦੇਸ਼ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਜਿਸ ਵਿਚ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਮਿਰਤਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿਚੋਂ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਰੋਕਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ iii) ਉੱਤਰਜੀਵੀ (ਆਂ)/ਨਾਮਜ਼ਦ ਨੂੰ ਇਹ ਸਪੱਸ਼ਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਮਿਰਤਕ ਜਮ੍ਹਾਕਰਤਾ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸ

ਦੇ ਟ੍ਰੱਸਟੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਅਦਾਇਗੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਮਤਲਬ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾਲ, ਅਦਾਇਗੀ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਉੱਤਰਜੀਵੀ (ਆਂ)/ਨਾਮਜ਼ਦ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਦਾਅਵੇ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ।

ਉਪਰ ਦੱਸੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ, ਉੱਤਰਜੀਵੀ (ਆਂ)/ਨਾਮਜ਼ਦ ਨੂੰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਪੂਰੀਆਂ ਚੁਕਾਈਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ, ਵਿਰਾਸਤ ਦਾ ਪ੍ਰਮਾਣ-ਪੱਤਰ, ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਦਾ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਵਸੀਅਤ-ਪ੍ਰਮਾਣ-ਪੱਤਰ ਆਦਿ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਦੀ ਮੰਗ ਜਾਂ ਉੱਤਰਜੀਵੀ (ਆਂ)/ਨਾਮਜ਼ਦ ਤੋਂ ਹਰਜਾਨਾ-ਪੂਰਤੀ ਬਾਂਡ ਜਾਂ ਜ਼ਮਾਨਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਮਿਰਤਕ ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਰਕਮ, ਭਾਵੇਂ ਕਿੰਨੀ ਵੀ ਹੋਵੇ, ਮਿਰਤਕ ਜਮ੍ਹਾਕਰਤਾ ਦੇ ਉੱਤਰਜੀਵੀ (ਆਂ)/ ਨਾਮਜ਼ਦ ਨੂੰ ਅਦਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਅ. ਉੱਤਰਜੀਵੀ/ਨਾਮਜ਼ਦ ਧਾਰਾ ਤੋਂ ਬਗੈਰ ਖਾਤੇ

ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਜਿਥੇ ਮਿਰਤਕ ਜਮ੍ਹਾਕਰਤਾ ਨੇ ਕੋਈ ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂ ''ਕੋਈ ਇਕ ਜਾਂ ਉੱਤਰਜੀਵੀ'' (ਜਿਵੇਂ ਇੱਕਲੇ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਸੰਚਾਲਿਤ ਖਾਤੇ) ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਵਰਗੀਕ੍ਰਿਤ ਖਾਤਿਆਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਦੂਜੇ ਖਾਤਿਆਂ ਲਈ ਅਸੀਂ ਆਮ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਖੇਚਲ ਜਾਂ ਨਜਾਇਜ਼ ਤਕਲੀਫ਼ ਨਾ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ ਜਮ੍ਹਾਕਰਤਾ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸ (ਵਾਰਸਾਂ) ਨੂੰ ਪੈਸੇ ਦੇਣ ਲਈ ਸਰਲ ਤਰੀਕਾ ਅਪਨਾਵਾਂਗੇ। ਆਪਣੀਆਂ ਜੋਖਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿਚ ਰਖਦੇ ਹੋਏ ਅਸੀਂ ਮਿਰਤਕ ਜਮ੍ਹਕਰਤਾ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਲਈ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਸ਼ੁਰੂਆਤੀ ਸੀਮਾ ਤੈਅ ਕਰਾਂਗੇ, ਜਿਸ ਸੀਮਾ ਤੱਕ ਨੁਕਸਾਨ-ਪੂਰਤੀ ਪੱਤਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਕਾਗਜ਼-ਪੱਤਰ ਮੰਗੇ ਬਿਨਾਂ ਮਿਰਤਕ ਜਮ੍ਹਾਕਰਤਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ੲ. ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਮਾਪਤੀ

ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾ ਰਕਮਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ, ਅਸੀਂ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਵਾਲੇ ਫ਼ਾਰਮ ਵਿਚ ਹੀ ਇਕ ਧਾਰਾ ਜੋੜ ਦੇਵਾਂਗੇ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਕਰਤਾ ਦੀ ਮੌਤ ਹੋ ਜਾਣ ਤੇ, ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾ ਰਕਮਾਂ ਨੂੰ ਮਿਆਦ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸਮਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਉਪਰ ਲਿਖੇ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੇ ਫ਼ਾਰਮ ਵਿਚ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਵੀ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਅਧੀਨ ਅਜਿਹੇ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਪੈਸੇ ਕਢਵਾਉਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਢਵਾਏ ਅਜਿਹੇ ਪੈਸਿਆਂ ਉੱਤੇ ਕੋਈ ਦੰਡ ਨਹੀਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਸ. ਮਿਰਤਕ ਜਮ੍ਹਾਕਰਤਾ ਦੇ ਨਾਂ ਉੱਤੇ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਚੈੱਕ ਆਦਿ ਬਾਰੇ

ਜਮ੍ਹਾ ਖਾਤੇ ਦੇ ਉੱਤਰਜੀਵੀ (ਆਂ)/ਨਾਮਜ਼ਦ ਨੂੰ ਤਕਲੀਫ਼ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣ ਲਈ ਅਸੀਂ ਮਿਰਤਕ ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਦੇ ਨਾਂ ਉੱਤੇ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਚੈੱਕ, ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਉੱਤਰਜੀਵੀ (ਆਂ)/ਨਾਮਜ਼ਦ ਤੋਂ ਢੁੱਕਵਾਂ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ/ਅਖਤਿਆਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਾਂਗੇ। ਇਸ ਬਾਰੇ ਅਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਦੋ ਵਿਕਲਪਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕੋਈ ਇਕ ਅਪਣਾਉਣ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਾਂਗੇ:

i) ਮਿਰਤਕ ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਦੇ ਉੱਤਰਜੀਵੀ/ਨਾਮਜ਼ਦ ਸਾਨੂੰ 'ਮਿਰਤਕ ਸ੍ਰੀ _______________ ਦੀ ਜਾਇਦਾਦ' ਦੇ ਨਾਂ ਹੇਠ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦਾ ਅਖਤਿਆਰ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਜਿਸ ਵਿਚ ਮਿਰਤਕ ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਦੇ ਨਾਂ ਉੱਤੇ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਚੈੱਕ, ਆਦਿ ਜਮ੍ਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਕੋਈ ਪੈਸਾ ਨਾ ਕਢਵਾਇਆ ਜਾਵੇ। ਜਾਂ **ii)** ਉੱਤਰਜੀਵੀ/ਨਾਮਜ਼ਦ ਸਾਨੂੰ ਅਖਤਿਆਰ ਦੇਣ ਕਿ ਅਸੀਂ ਭੇਜਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ''ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਸੁਰਗਵਾਸ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ'' ਲਿਖ ਕੇ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਚੈੱਕ, ਆਦਿ ਵਾਪਸ ਭੇਜ ਸਕੀਏ ਅਤੇ ਫਿਰ ਉੱਤਰਜੀਵੀ (ਆਂ)/ਨਾਮਜ਼ਦ ਨੂੰ ਇਸ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕੀਏ। ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉੱਤਰਜੀਵੀ/ਨਾਮਜ਼ਦ/ ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸ ਭੇਜਣ ਵਾਲੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਸਕਾਰਨਯੋਗ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਈਸੀਐੱਸ ਹਸਤਾਂਤਰਣ ਰਾਹੀਂ ਸਹੀ ਲਾਭ-ਪਾਤਰ ਦੇ ਨਾਂ ਉੱਤੇ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹਨ।

8.7.2 ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ

ਅਸੀਂ ਮਿਰਤਕ ਜਮ੍ਹਾਕਰਤਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਦਾਅਵੇ ਨਿਪਟਾਉਣ ਲਈ ਦਾਅਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਤਾਰੀਖ਼ ਤੋਂ 15 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉੱਤਰਜੀਵੀ (ਆਂ)/ਨਾਮਜ਼ਦ ਨੂੰ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਜਮ੍ਹਾਕਰਤਾ ਦੀ ਮੌਤ ਦਾ ਸਬੂਤ ਅਤੇ ਦਾਅਵੇ ਦੀ ਉਚਿਤ ਪਛਾਣ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

8.8 ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾ ਲੌਕਰ

ਇਹ ਸੇਵਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਅਸੀਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾ ਲੌਕਰ ਅਤੇ ਕੀਮਤੀ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਲਾਗੂ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਵਿਧੀਆਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰਾ ਵੇਰਵਾ ਦੇਵਾਂਗੇ।

8.9 ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ

ੳ. ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਖਰੀਦਦੇ ਜਾਂ ਵੇਚਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਲੈਣ-ਦੇਣਾਂ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਵਟਾਂਦਰਾ-ਦਰ ਅਤੇ ਦੂਜੇ ਸੇਵਾਫਲਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਜੇ ਇਹ ਸੰਭਵ ਨਾ ਹੋਇਆ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਇਸ ਦਾ ਹਿਸਾਬ ਕਿਵੇਂ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇ। **ਅ.** ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਵਿਦੇਸ਼ ਵਿਚ ਪੈਸੇ ਹਸਤਾਂਤਰਣ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਇਹ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੇ ਹਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ: **i)** ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ; **ii)** ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਦੇਸ਼ ਭੇਜੇ ਪੈਸੇ ਉਥੇ ਕਦੋਂ ਪਹੁੰਚਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਜੇ ਕੋਈ ਦੇਰ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਉਸ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ; **iii)** ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਵਿਚ ਤਬਦੀਲੀ ਵੇਲੇ ਲਾਗੂ ਵਟਾਂਦਰਾ-ਦਰ (ਜੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵੇਲੇ ਇਹ ਸੰਭਵ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਬਾਅਦ ਵਿਚ ਦਰ ਦੱਸ ਦੇਵਾਂਗੇ); **iv)** ਕਮਿਸ਼ਨ ਜਾਂ ਸੇਵਾਫਲ ਦਾ ਵੇਰਵਾ, ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਭਰਨਾ ਪਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਕ ਚਿਤਾਵਨੀ

ਕਿ ਪੈਸੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਵੀ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਬੈਂਕ ਦੇ ਸੇਵਾਫਲ ਭਰਨੇ ਪੈ ਸਕਦੇ ਹਨ; **v)** ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਵਿਦੇਸ਼ ਵਿਚ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਈ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਾਫ਼ੀ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ। ਕਿਸੇ ਫ਼ਰਕ ਜਾਂ ਅਧੂਰੇ ਕਾਗਜ਼-ਪੱਤਰਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਣ/ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿਚ ਮਦਦ ਕਰਾਂਗੇ; **vi)** ਜੇ ਵਿਦੇਸ਼ ਵਿਚੋਂ ਤੁਹਾਡੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਪੈਸੇ ਹਸਤਾਂਤਰਣ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੂਲ ਰਕਮ ਅਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਸੇਵਾਫਲ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੈ, ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ। ਜੇ ਭੇਜਣ ਵਾਲਾ ਸਾਰੇ ਸੇਵਾਫਲ ਭਰਨ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਪੈਸੇ ਜਮ੍ਹਾ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਅਸੀਂ ਕੋਈ ਸੇਵਾਫਲ ਨਹੀਂ ਲਗਾਵਾਂਗੇ। **vii)** ਜਦੋਂ ਵੀ ਤੁਸੀਂ ਬੇਨਤੀ ਕਰੋਗੇ, ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਨਿਯਮਿਕ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੀ ਰਹਿਨੁਮਾਈ ਕਰਾਂਗੇ। **viii)** ਰਕਮ ਜਮ੍ਹਾ ਹੋਣ ਲਈ ਨਿਯਤ ਤਾਰੀਖ਼ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਤੁਹਾਡੇ **ੳ.** ਨਿਯਤ ਤਾਰੀਖ਼ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇਣਯੋਗ ਅਰਸੇ ਦੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਕਿਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਹਾਨੀ ਅਤੇ **ਅ.** ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਦੀ ਪ੍ਰਤਿਕੂਲ ਦਰ ਲਈ ਵੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। **ix)** ਨਿਯਮਿਕ/ਸੰਵਿਧਾਨਕ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਮਾਣ-ਪੱਤਰ ਬਿਨਾਂ ਸੇਵਾਫਲ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

8.10 ਭਾਰਤ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੈਸੇ ਭੇਜਣਾ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਭਾਰਤ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੈਸੇ ਭੇਜਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਇਹ ਕਿਵੇਂ ਭੇਜਣੇ ਹਨ ਅਤੇ **ੳ.** ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਵੇ ਕਰਨੀ ਹੈ, ਇਹ ਦੱਸਾਂਗੇ; **ਅ.** ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਪੈਸੇ ਭੇਜਣ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕਾ ਦੱਸਾਂਗੇ; **ੲ.** ਕਮਿਸ਼ਨ ਸਮੇਤ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰੇ ਸੇਵਾਫਲਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦੇਵਾਂਗੇ, ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਉਤੇ ਸੋਧੀ ਦਰ-ਸੂਚੀ ਅਨੁਸਾਰ ਸੇਵਾ ਲਈ ਅਦਾ ਕਰਨੇ ਪੈਣਗੇ।

ਕਿਸੇ ਦੇਰੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨੁਕਸਾਨ/ਵਧੀਕ ਖਰਚ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੀ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵਾਂਗੇ।

8.11 ਉਧਾਰ ਦੇਣਾ

ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੈਸੇ ਉਧਾਰ ਦੇਣ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡਾ ਓਵਰਡਰਾਫ਼ਟ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਜਾਂ ਹੋਰ ਉਧਾਰ ਦੀ ਸੀਮਾ ਵਧਾਉਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਅਸੀਂ ਇਸ ਗੱਲ ਦਾ ਮੁੱਲਾਂਕਣ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਪੈਸੇ ਮੋੜ ਸਕੋਗੇ।

ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਦੋ ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤਕ ਰਕਮ ਦੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨਾਮਨਜ਼ੂਰ ਕਰਨ ਦੇ ਕਾਰਨ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿਚ ਦੱਸਾਂਗੇ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਲਈ ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਗਾਰੰਟੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਜ਼ਮਾਨਤ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰ ਲਈਏ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਾਲੀ ਹਾਲਤ ਬਾਰੇ ਗੁਪਤ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਗਾਰੰਟੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਜ਼ਮਾਨਤ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਲਾਹਕਾਰ ਨੂੰ ਦੇਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ: **ੳ.** ਹੱਲਾਸ਼ੇਰੀ ਵੀ ਦੇਵਾਂਗੇ ਕਿ ਉਹ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਲਾਹ ਲੈ ਲੈਣ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੀ ਪ੍ਰਤਿਬੱਧਤਾ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਦੇ ਸੰਭਵ ਨਤੀਜੇ ਸਮਝਦੇ ਹਨ (ਜਿੱਥੇ ਵਾਜਬ ਹੋਵੇ, ਜਿਸ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਉੱਤੇ ਅਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਦਸਤਖ਼ਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਾਂਗੇ, ਉਸ ਵਿਚ ਇਹ ਸਿਫ਼ਾਰਸ਼ ਸਾਫ਼ ਅਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਦਰਜ ਹੋਵੇਗੀ); **ਅ.** ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਗਾਰੰਟੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਜ਼ਮਾਨਤ ਦੇ ਕੇ ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਬਦਲੇ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਜਿੰਨੇ ਹੀ ਦੇਣਦਾਰ ਬਣ ਸਕਦੇ ਹਨ; ਅਤੇ **ੲ.** ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ।

8.11.1 ਕਰਜ਼ ਉਤਪਾਦਨ

ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਉੱਤੇ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕਾਗਜ਼ੀ-ਕਾਰਵਾਈ **ੳ.** ਕੋਈ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵੇਲੇ, ਉਸ ਕਰਜ਼ੇ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਦਰਾਂ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਉੱਤੇ ਕਾਗਜ਼ੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਜੇ ਕੋਈ ਫ਼ੀਸ/ਸੇਵਾਫਲ ਲਾਗੂ ਹੈ ਅਤੇ ਪੂਰਵ-ਅਦਾਇਗੀ ਵਿਕਲਪਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਫਲਾਂ, ਜੇ ਕੋਈ ਹੋਣ ਅਤੇ ਕੋਈ ਹੋਰ ਮੁੱਦਾ, ਜਿਸ ਨਾਲ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦਾ ਹਿੱਤ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੁੰਦਾ ਹੋਵੇ, ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਭ ਬਾਰੇ ਅਸੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਵਾਂਗੇ; ਤਾਂ ਜੋ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨੁਕਤਿਆਂ ਉੱਤੇ ਦੂਜੇ ਬੈਂਕਾਂ ਨਾਲ ਸਾਰਥਿਕ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸਹੀ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈ ਸਕੋ। **ਅ.** ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ, ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਉੱਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਅਸੀਂ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਵੇਲੇ ਹੀ ਲੈ ਲਵਾਂਗੇ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸੇ ਵਧੀਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਸਾਨੂੰ ਲੋੜ ਪਈ, ਤਾਂ ਅਸੀ ਤੁਰੰਤ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂਗੇ। **ੲ.** ਅਸੀਂ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਸੀਮਾ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਇਸ ਦੇ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਵੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸ ਦੇਵਾਂਗੇ। **ਸ.** ਮੰਗ ਕਰਨ ਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਜਮ੍ਹਾ ਕਰਵਾਏ ਸਾਰੇ ਕਾਗਜ਼-ਪੱਤਰਾਂ ਦੀਆਂ ਤਸਦੀਕ ਕੀਤੀਆਂ ਨਕਲਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਹੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਵਿਚ ਦਰਜ ਸਾਰੇ ਸਹਿ-ਪੱਤਰਾਂ ਦੀ ਇਕ ਨਕਲ ਆਪਣੇ ਖ਼ਰਚ ਤੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਵਾਂਗੇ। **ਹ.** ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵੇਲੇ ਅਸੀਂ ਲਿੰਗ, ਜਾਤੀ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੇ ਆਧਾਰ ਉੱਤੇ ਕੋਈ ਭੇਦਭਾਵ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ। ਪਰ, ਇਹ ਗੱਲ ਸਾਨੂੰ ਸਮਾਜ ਦੇ ਵਿਭਿੰਨ ਵਰਗਾਂ ਲਈ ਬਣਾਈਆਂ ਗਈਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਦੀ। **ਕ.** ਆਮ ਹਾਲਤਾਂ ਵਿਚ, ਉਧਾਰ ਖਾਤਿਆਂ ਦੇ ਹਸਤਾਂਤਰਣ ਲਈ ਅਸੀਂ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ/ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਬੇਨਤੀ ਉੱਤੇ ਹੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਾਂਗੇ।

8.12 ਗਾਰੰਟੀ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਗਾਰੰਟੀ ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖਿਆਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ: **ੳ.** ਗਾਰੰਟੀਕਰਤਾ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਤੁਹਾਡੀ ਦੇਣਦਾਰੀ; **ਅ.** ਬੈਂਕ ਪ੍ਰਤੀ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਵਚਨਬੱਧ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੀ ਰਕਮ; **ੲ.** ਉਹ ਹਾਲਤਾਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੇਣਦਾਰੀ ਅਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਾਂਗੇ; **ਸ.** ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਗਾਰੰਟੀਕਰਤਾ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਵਿਚ ਅਸਫ਼ਲ ਹੋਏ, ਤਾਂ ਕੀ ਬੈਂਕ ਵਿਚ ਜਮ੍ਹਾ ਤੁਹਾਡੇ ਹੋਰ ਪੈਸਿਆਂ ਵਿਚੋਂ ਬਕਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕੀਤੀ

ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ; **ਹ.** ਗਾਰੰਟੀਕਰਤਾ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਕੀ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਕਿਸੇ ਖ਼ਾਸ ਰਕਮ ਤਕ ਸੀਮਤ ਹਨ ਜਾਂ ਕੀ ਉਹ ਅਸੀਮਤ ਹਨ; ਅਤੇ **ਕ.** ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਉਹ ਹਾਲਾਤ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਗਾਰੰਟੀਕਰਤਾ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਉਹ ਤਰੀਕੇ ਵੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਸ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੀ ਆਰਥਿਕ ਹਾਲਤ ਵਿਚ ਅਹਿਮ ਪ੍ਰਤਿਕੂਲ ਤਬਦੀਲੀ (ਆਂ) ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਉਂਦੇ ਰਹਾਂਗੇ, ਜਿਸ ਦੀ ਗਾਰੰਟੀ ਤੁਸੀਂ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।

8.13 ਆਮ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਅਸੀਂ: **ੳ.** ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣ ਵੇਲੇ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਉਤਪਾਦਨਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਖ਼ੂਬੀਆਂ ਬਾਰੇ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ, ਜਿਸ ਵਿਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਉੱਤੇ ਲਾਗੂ ਫ਼ੀਸਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਫਲ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ; **ਅ.** ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਲਈ ਤੁਹਾਥੋਂ ਕਿਹੜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਕਾਗਜ਼-ਪੱਤਰਾਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਾਂਗੇ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਕਰਾਵਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਵੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਪਛਾਣ, ਪਤੇ, ਰੁਜ਼ਗਾਰ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਕਿਹੜੇ ਕਾਗਜ਼-ਪੱਤਰਾਂ ਦੀ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਤੇ ਨਿਯਮਕ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਵਿਧਾਨਕ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਤੈਅ ਕੀਤੇ ਕਿਸ ਹੋਰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ (ਉਦਾਹਰਣ ਲਈ ਪੈਨ) ਦੀ ਲੋੜ ਪਵੇਗੀ; **ੲ.** ਜੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਮਝਿਆ ਗਿਆ ਤਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿਚ ਤੁਸੀਂ ਜਿਹੜੇ ਵੇਰਵੇ ਦਿੱਤੇ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਅਸੀਂ ਇਸ ਮਕਸਦ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਆਪਣੀ ਏਜੰਸੀ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿਚ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਦੇ ਪਤੇ ਉੱਤੇ ਆਵਾਂਗੇ। **ਸ.** ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਓਵਰਡਰਾਫ਼ਟ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇਈਏ, ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਓਵਰਡਰਾਫ਼ਟ ਦੀ ਮੌਜੂਦਾ ਸੀਮਾ ਵਧਾ ਦੇਈਏ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਇਸ ਓਵਰਡਰਾਫ਼ਟ ਨੂੰ ਮੰਗ ਕਰਨ ਤੇ ਮੋੜਨਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰ੍ਹਾਂ। ਜੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਇਆ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਸ ਵਾਧੂ ਕਢਵਾਈ ਓਵਰਡਰਾਫ਼ਟ ਦੀ ਰਕਮ ਦਾ ਪਤਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਰਕਮ ਉੱਤੇ ਵਿਆਜ ਦੇ ਹਿਸਾਬ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਵੀ ਦੱਸਾਂਗੇ।

8.14 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ

8.14.1 ਆਮ ਜਾਣਕਾਰੀ

ੳ. ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਕਾਰਡ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦਿਉਗੇ, ਉਸ ਵੇਲੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਬੰਧਿਤ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਫ਼ੀਸ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਲਾਗਤਾਂ, ਬਿੱਲਿੰਗ ਅਤੇ ਅਦਾਇਗੀ, ਬਕਾਏ ਦੇ ਨਵੀਨੀਕਰਣ ਦੇ ਹਿਸਾਬ ਦਾ ਤਰੀਕਾ ਅਤੇ ਸਮਾਪਤੀ ਦੇ ਢੰਗ ਅਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜਿਸ ਦੀ ਕਾਰਡ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ। **ਅ.** ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਉਤਪਾਦਨ/ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ/ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਰਹੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਟੀਚੇ ਦੇ 'ਟਰਨ ਅਰਾਊਂਡ ਟਾਈਮ' ਬਾਰੇ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵਾਂਗੇ। **ੲ.** ਤੁਹਾਡੇ ਪਹਿਲੇ ਕਾਰਡ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੇਵਾ ਗਾਈਡ/ਮੈਂਬਰ ਦੀ ਪੁਸਤਿਕਾ ਭੇਜਾਂਗੇ, ਜਿਸ ਵਿਚ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ, ਜੇ ਤੁਹਾਡਾ ਕਾਰਡ ਗੁਆਚ ਗਿਆ/ਉਸ ਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਹੋਈ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨੁਕਸਾਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਸਬੰਧੀ ਹੋਰ ਢੁੱਕਵੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਹੈ। **ਸ.** ਕਾਰਡ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਉੱਤੇ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਕੋਈ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸਮਝ ਵਿਚ ਨਹੀਂ ਆਉਂਦਾ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕਹਿਣ ਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੋਰ ਵੇਰਵੇ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਅਸੀਂ ਸਬੰਧਿਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਾ ਸਬੂਤ ਦੇਵਾਂਗੇ।

8.14.2 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ/ਪਿੰਨ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ

ੳ. ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ/ਪਿੰਨ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੁਰੀਅਰ/ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਕੇਵਲ ਤੁਹਾਡੇ ਦੱਸੇ ਡਾਕ ਦੇ ਪਤੇ ਉੱਤੇ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਦਿੱਤੇ ਦੂਜੇ ਪਤੇ ਉੱਤੇ ਭੇਜਾਂਗੇ (ਜੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਡਾਕ ਦੇ ਪਤੇ ਉੱਤੇ ਨਾ ਭੇਜ ਸਕੇ)। ਜਾਂ ਫਿਰ, ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕਹੋ, ਉਚਿਤ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਮਗਰੋਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡਾ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ/ਪਿੰਨ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਚ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। **ਅ.** ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਡੀਐਕਟੀਵੇਟਿਡ (ਜੋ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਤਿਆਰ ਨਾ ਹੋਵੇ) ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਵੀ ਜਾਰੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਬਸ਼ਰਤੇ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡਾ ਪ੍ਰੋਫ਼ਾਈਲ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹੀ ਲੱਗੇ ਅਤੇ ਇਹ ਡੀਐਕਟੀਵੇਟਿਡ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਉਦੋਂ ਐਕਟੀਵੇਟ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਐਕਟੀਵੇਟ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਦਮ ਚੁੱਕੋਗੇ ਅਤੇ ਇਹ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਦੂਜੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ। **ੲ.** ਅਸੀਂ ਸਿਰਫ਼ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੇ ਕਾਰਡ ਉੱਤੇ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਵਾਂਗੇ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇਵਾਂਗੇ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੀ ਸੀਮਾ ਵਧਾਵਾਂਗੇ। **ਸ.** ਜਦੋਂ ਵੀ ਤੁਹਾਡਾ ਪਿੰਨ (ਵਿਅਕਤਗਤ ਪਛਾਣ ਨੰਬਰ) ਨਿਯਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਤਾਂ ਇਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵੱਖਰਾ ਡਾਕ ਦੇ ਪਤੇ ਉੱਤੇ ਭੇਜ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

8.14.3 ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ

ੳ. ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਖਾਤੇ ਦੇ ਬੰਦੋਬਸਤ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਖ਼ਰੀਦਾਰੀ/ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾਲ ਕਢਵਾਏ ਨਕਦ ਪੈਸਿਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਵਿਚ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹਰ ਮਹੀਨੇ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਮਰਜ਼ੀ ਅਨੁਸਾਰ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਰਾਹੀਂ ਮੁਫ਼ਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ। ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹਰ ਮਹੀਨੇ ਪਹਿਲਾਂ ਤੈਅ ਕੀਤੀ ਤਾਰੀਖ਼ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਡਾਕ ਦੇ ਪਤੇ ਉੱਤੇ ਮੁਫ਼ਤ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ। **ਅ.** ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦੀ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ, ਤਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਇਹ ਵੇਰਵੇ ਦੁਬਾਰਾ ਭੇਜਣ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਸਕੀਏ, ਤਾ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰ ਸਕੋ ਅਤੇ ਜੇ ਕੋਈ ਅਪਵਾਦ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਵੇਲੇ ਸਿਰ ਦੱਸ ਸਕੀਏ। **ੲ.** ਫ਼ੀਸ ਅਤੇ ਸੇਵਾਫਲਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਵਿਚ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਬਾਰੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ/ਇਤਲਾਹ ਕਰਾਂਗੇ। ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ, ਤਬਦੀਲੀਆਂ (ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਅਤੇ ਨਿਯਮਿਕ ਸ਼ਰਤਾਂ ਕਾਰਨ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ) ਭਾਵੀ ਤਾਰੀਖ਼ ਤੋਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਕੇ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੀ ਖ਼ਬਰ ਖਾਤੇ ਦੀ ਮਾਸਿਕ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਦੇ ਨਾਲ ਜਾਂ ਉਸ ਦੀ ਨਕਲ ਦੇ ਨਾਲ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

9. ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਣਾ

9.1 ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇਮੰਦ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਤੇ ਅਦਾਇਗੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ

ਅਸੀਂ ਉਦਯੋਗ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਾਂਗੇ, ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਭਰੋਸੇਮੰਦ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਤੇ ਅਦਾਇਗੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾ ਸਕੋ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਉੱਤੇ ਤੁਸੀਂ ਭਰੋਸਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਘੋਖਵੀਂ ਨਿਗਰਾਨੀ ਰੱਖਣ ਲਈ ਅਸੀਂ ਸੀ/ਸੀ/ਟੀ/ਵੀ ਲਗਾਵਾਂਗੇ।

9.2 ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਰੱਖੋ

ਹੇਠਾਂ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿਚ ਜਦੋਂ ਵੀ ਤਬਦੀਲੀ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ, ਜਿੰਨਾ ਛੇਤੀ ਹੋ ਸਕੇ, ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਓ:

ੳ. ਨਾਂ:

ਅ. ਪਤਾ:

ੲ. ਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ; ਜਾਂ

ਸ. ਈ-ਮੇਲ ਪਤਾ (ਜੇ ਅਸੀਂ ਇਸ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹਾਂ)

9.3 ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨਾ

ੳ. ਅਸੀਂ ਸਿਫ਼ਾਰਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸਟੇਟਮੈਂਟ ਜਾਂ ਪਾਸਬੁੱਕ ਦੀ ਬਾਕਾਇਦਾ ਜਾਂਚ ਕਰਦੇ ਰਹੋ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਇੰਦਰਾਜ ਗਲਤ ਲੱਗੇ, ਤਾਂ ਉਸ ਬਾਰੇ, ਜਿੰਨਾ ਛੇਤੀ ਹੋ ਸਕੇ, ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ, ਤਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਉਸ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰ ਸਕੀਏ। ਸਿੱਧਾ ਨਾਮੇ ਪਾਉਣ ਅਤੇ ਪੱਕੇ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਬਾਕਾਇਦਾ ਜਾਂਚ ਨਾਲ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਤ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਪੈਸੇ ਉਥੇ ਹੀ ਜਾ ਰਹੇ ਹਨ,ਜਿਥੇ ਤੁਸੀਂ ਭੇਜਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ। **ਅ.** ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਜਾਂਚ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਪੁਲਸ/ ਦੂਜੀਆਂ ਜਾਂਚ ਏਜੰਸੀਆਂ ਨੂੰ ਇਸ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਪਵੇ, ਤਾਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਵੀ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

9.4 ਧਿਆਨ ਰੱਖਣਾ

ਧੋਖੇਬਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਬਚਾਉ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਚੈੱਕਾਂ, ਪਾਸਬੁੱਕ, ਕਾਰਡਾਂ, ਪਿੰਨ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖੋ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸੁਨਿਸ਼ਚਤ ਕਰ ਲਓ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਮਸ਼ਵਰੇ ਉੱਤੇ ਅਮਲ ਕਰਦੇ ਹੋ: **ੳ. i)** ਆਪਣੀ ਚੈੱਕਬੁੱਕ ਅਤੇ ਕਾਰਡ ਇਕ ਥਾਂ ਨਾ ਰੱਖੋ **ii)** ਕੋਰੇ ਚੈੱਕ ਉੱਤੇ ਦਸਤਖ਼ਤ ਕਰਕੇ ਨਾ ਰੱਖੋ; **iii)** ਆਪਣਾ ਕਾਰਡ, ਪਿੰਨ, ਪਾਸਵਰਡ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਵਰਤਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਾ ਦਿਓ; **iv)** ਆਪਣਾ ਪਿੰਨ, ਪਾਸਵਰਡ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਿਖ ਕੇ ਨਾ ਰੱਖੋ ਜਾਂ ਦਰਜ ਨਾ ਕਰੋ; **v)** ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਪਾਸਵਰਡ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ ਨਾ ਦਿਓ। **ਅ.** ਹਮੇਸ਼ਾ **i)** ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਚੈੱਕ ਭੇਜਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਜਿਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਨਾਂ ਤੇ ਚੈੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਉਸ ਦਾ ਨਾਂ ਸਾਫ਼-ਸਾਫ਼ ਲਿਖੋ, ਇਸ ਨਾਲ ਧੋਖੇਬਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਬਚਣ ਵਿਚ ਮਦਦ ਮਿਲੇਗੀ; **ii)** ਅਸੀਂ ਸਿਫ਼ਾਰਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਅਜਿਹੇ ਚੈੱਕ ਲਿਖਣ ਵੇਲੇ ਉਲਟਾ ਕਾਰਬਨ ਪੇਪਰ ਰੱਖੋ, ਤਾਂ ਜੋ ਰਸਾਇਣਕ ਕੱਟ-ਵੱਢ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾ ਸਕੇ; **iii)** ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣਾ ਪਿੰਨ ਬਦਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਨਵਾਂ ਪਿੰਨ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਚੁਣੋ; **iv)** ਆਪਣਾ ਪਿੰਨ, ਪਾਸਵਰਡ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਣਕਾਰੀ ਯਾਦ ਕਰ ਲਓ ਅਤੇ ਜੇ ਇਸ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਲਿਖਤੀ ਸੂਚਨਾ ਮਿਲਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਮਿਲਦੇ ਹੀ ਇਸ ਨੂੰ ਨਸ਼ਟ ਕਰ ਦਿਓ; **v)** ਆਪਣੇ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਨਿੱਜੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਵਿਚ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਣ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਪਿੰਨ, ਪਾਸਵਰਡ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾ ਗੁਪਤ ਰੱਖਣ ਲਈ ਮੁਨਾਸਬ ਕਦਮ ਚੁੱਕੋ; **vi)** ਆਪਣੇ ਕਾਰਡ ਦੀਆਂ ਰਸੀਦਾਂ ਨੂੰ ਬਚਾ ਕੇ ਰੱਖੋ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਨਸ਼ਟ ਕਰ ਦਿਓ; **vii)** ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਚੈੱਕ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਜਮ੍ਹਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਖਾਤਾਧਾਰਕ ਦਾ ਨਾਂ (ਓਅਏ ਬੈਂਕ ਖਾਤਾ-ਕਖਗ) ਚੈੱਕ ਉੱਤੇ ਲਿਖੋ। ਚੈੱਕ ਦੀ ਖਾਲੀ ਥਾਂ ਉੱਤੇ ਲਕੀਰ ਖਿੱਚ ਦਿਓ, ਤਾਂ ਜੋ ਅਣਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਵਿਅਕਤੀ ਵਾਧੂ ਨੰਬਰ ਜਾਂ ਨਾਂ ਨਾ ਜੋੜ ਸਕੇ। **ੲ.** ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਸ਼ਵਿਰਾ ਦੇਵਾਂਗੇ ਕਿ ਆਪਣੇ ਕਾਰਡ/ਚੈੱਕਬੁੱਕ ਨੂੰ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ; **ਸ.** ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਚੈੱਕਬੁੱਕ/ਪਾਸਬੁੱਕ ਜਾਂ ਏਟੀਐੱਮ/ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ ਗੁਆਚ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਚੋਰੀ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਪਿੰਨ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਲੱਗ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਤੇ, ਅਸੀਂ ਇਸ ਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਰੋਕਣ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕਾਂਗੇ; **ਹ.** ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ੱਕ ਹੈ ਜਾਂ ਪਤਾ ਲਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਚੈੱਕਬੁੱਕ, ਪਾਸਬੁੱਕ, ਕਾਰਡ ਗੁਆਚ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਚੋਰੀ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਪਿੰਨ, ਪਾਸਵਰਡ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਜਾਣਕਾਰੀ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਲੱਗ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਜਿੰਨੀ ਛੇਤੀ ਹੋ ਸਕੇ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸ ਦਿਓ; **ਕ.** ਗੁਆਚਣ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਸਾਡੇ 24 ਘੰਟੇ ਟੋਲ-ਫ੍ਰੀ ਨੰਬਰ ਉੱਤੇ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਇਸ ਬਾਰੇ ਲਿਖਤੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਤੁਰੰਤ ਭੇਜ ਦਿਓ। ਜਾਂ ਫਿਰ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਮਕਸਦ ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਾਡੇ ਪਤੇ ਉੱਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਕਰਕੇ ਵੀ ਇਸ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ। **ਖ.** ਸਾਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਮਿਲਣ ਤਕ ਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਤੁਹਾਡੀ ਹੋਵੇਗੀ।

9.5 ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕੁਝ ਸੌਖੀਆਂ ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ ਵਰਤੋਗੇ ਤਾਂ ਔਨਲਾਈਨ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਸਹੂਲਤ-ਭਰਪੂਰ ਹੈ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਮਸ਼ਵਰਿਆਂ ਉੱਤੇ ਅਮਲ ਜ਼ਰੂਰ ਕਰੋ:

ੳ. ਸਾਡੀ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਾਈਟ ਸਿੱਧੇ ਵੇਖੋ। ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸਾਈਟ ਜਾਂ ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਸਾਈਟ ਤੇ ਨਾ ਜਾਓ ਅਤੇ ਜ਼ਾਅਲੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਤਸਦੀਕ ਕਰ ਲਵੋ ਕਿ ਡੋਮੇਨ ਨਾਂ ਵਿਖਾਈ ਦੇਵੇ। **ਅ.** ਤੁਹਾਡਾ ਪਾਸਵਰਡ ਜਾਂ ਪਿੰਨ ਪੁੱਛਣ ਵਾਲੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਈ-ਮੇਲ ਨੂੰ ਨਜ਼ਰ-ਅੰਦਾਜ਼ ਕਰ ਦਿਓ ਅਤੇ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸਾਨੂੰ ਇਤਲਾਹ ਕਰੋ, ਤਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਇਸ ਦੀ ਛਾਣਬੀਣ ਕਰ ਸਕੀਏ। ਨਾ ਤਾਂ ਪੁਲਸ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਅਸੀਂ ਕਦੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਇਸ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਔਨਲਾਈਨ ਬੈਂਕਿੰਗ

ਜਾਂ ਅਦਾਇਗੀ ਕਾਰਡ ਦਾ ਪਿੰਨ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਪਾਸਵਰਡ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਓ। **ੲ.** ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਸਾਡੀ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਾਈਟ ਵੇਖਣ ਲਈ ਸਾਈਬਰ ਕੈਫ਼ੇ/ਸ਼ੇਅਰ ਪੀਸੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾ ਕਰੋ। **ਸ.** ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਪੀਸੀ ਨੂੰ ਨਵੀਨਤਮ ਐਂਟੀ-ਵਾਇਰਸ ਅਤੇ ਸਪਾਈ-ਵੇਅਰ ਸਾਫ਼ਟਵੇਅਰ ਨਾਲ ਬਾਕਾਇਦਾ ਅਪਡੇਟ ਕਰਦੇ ਰਹੋ। ਹੈਕਰਾਂ, ਵਾਇਰਸ ਦੇ ਹਮਲਿਆਂ ਜਾਂ ਸ਼ਰਾਰਤੀ 'ਟ੍ਰੋਜਨ ਹੌਰਸ' ਪ੍ਰੋਗ੍ਰਾਮਾਂ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰੋਗ੍ਰਾਮ ਵੀ ਇੰਸਟਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਸ ਦੀ ਸਿਫ਼ਾਰਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਇਕ ਉਚਿਤ ਫਾਇਰਵਾਲ ਤੁਹਾਡੇ ਕੰਪਿਊਟਰ ਵਿਚ ਇੰਸਟਾਲ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਹਾਡਾ ਪੀਸੀ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਸਾਮੱਗਰੀ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਉੱਤੇ ਮੌਜੂਦ ਬਾਹਰਲੇ ਤੱਤਾਂ ਤੋਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰਹਿ ਸਕੇ। **ਹ.** ਆਪਣੇ ਆਪਰੇਟਿੰਗ ਸਿਸਟਮ ਦੇ 'ਫਾਈਲ ਐਂਡ ਪ੍ਰਿੰਟਿੰਗ ਸ਼ੇਅਰਿੰਗ' ਫੀਚਰ ਨੂੰ ਨਕਾਰਾ ਕਰ ਦਿਓ। **ਕ.** ਵਰਤੋਂ ਨਾ ਹੋ ਰਹੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਪੀਸੀ ਨੂੰ ਲੌਗ ਔਫ਼ ਕਰ ਦਿਓ। **ਖ.** ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਐਕਸਪਲੋਰ ਬ੍ਰਾਊਜ਼ਰ ਵਿਚ ਆਪਣਾ ਆਈਡੀ/ਪਿੰਨ ਸਟੋਰ ਨਾ ਕਰੋ। **ਗ.** ਅਤੇ ਖਾਤੇ ਅਤੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਬਾਕਾਇਦਾ ਜਾਂਚ ਕਰਦੇ ਰਹੋ। **ਘ.** ਸਾਡੇ ਮਸ਼ਵਿਰੇ ਉੱਤੇ ਅਮਲ ਕਰੋ। ਔਨਲਾਈਨ ਕਿਵੇਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰਹੀਏ, ਇਸ ਲਈ ਮਦਦ ਅਤੇ ਰਹਿਨੁਮਾਈ ਵਾਸਤੇ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਇਕ ਵਧੀਆ ਥਾਂ ਹੈ।

9.6 ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਰੱਦ ਕਰਨਾ

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਦੁਆਰਾ ਅਧਿਕ੍ਰਿਤ ਕੋਈ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਕਈ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਰੱਦ ਕਰਨੀਆਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ : **ੳ.** ਚੈੱਕ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਰੋਕਣ ਲਈ ਜਾਂ ਪੱਕੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਸਿੱਧੇ ਨਾਮੇ ਪਾਉਣਾ ਰੱਦ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿਚ ਜ਼ਰੂਰ ਦੱਸੋ। **ਅ.** ਸਿੱਧੇ ਨਾਮੇ ਪਾਉਣਾ ਰੱਦ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੋ। ਅਸੀਂ ਸਿਫ਼ਾਰਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਿੱਧੇ ਨਾਮੇ ਪਾਉਣਾ ਭੇਜਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰ ਦਿਓ। **ੲ.** ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਰੱਦ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਆਪਣੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੇ ਤਾਂ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਰੱਦ ਕਰਨਾ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗਾ। **ਸ.** ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਨਾਲ ਜੁੜੀਆਂ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਰੱਦ ਕਰਨਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੇ ਦੂਜੇ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਧੀਨ ਹੋਵੇਗਾ।

9.7 ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਦੀ ਦੇਣਦਾਰੀ

ੳ. ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਜ਼ਾਅਲਸਾਜ਼ੀ ਕਰਕੇ ਕੋਈ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਉਸ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਆਪ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੋਗੇ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਗੈਰਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਾਲ ਕੋਈ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਉਸ ਨਾਲ ਕੋਈ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਆਪ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੋਗੇ। **ਅ.** ਜੇ ਤੁਸੀ ਜ਼ਾਅਲਸਾਜ਼ੀ ਨਾਲ ਜਾਂ ਗੈਰ-ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਾਲ ਕੋਈ ਕੰਮ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕਾਰਡ ਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਸੰਬੰਧੀ ਨਿਯਮਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਰਕਮ ਤਕ ਸੀਮਤ ਹੋ ਜਾਵੇਗੀ। **ੲ.** ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਪਿੰਨ ਨੰਬਰ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਪਾਸਵਰਡ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਜੋਖਮ ਕਾਰਨ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਲਈ ਉਦੋਂ ਤਕ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੋਗੇ, ਜਦੋਂ ਤਕ ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਨਹੀਂ ਦਿਤੀ ਜਾਂਦੀ ਅਤੇ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਰੋਕਣ ਲਈ ਅਸੀਂ ਕਦਮ ਨਹੀਂ ਚੁੱਕ ਲੈਂਦੇ।

10. ਨਿਗਰਾਨੀ

ਭਾਰਤੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਕੋਡ ਅਤੇ ਮਾਪਦੰਡ ਬੋਰਡ, ਜਿਸ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕਾਂ ਵਿਚ ਸੰਚਾਲਕ ਸਭਾ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ, ਕੋਡ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ: **ਭਾਰਤੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਕੋਡ ਅਤੇ ਮਾਪਦੰਡ ਬੋਰਡ, ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਭਵਨ, ਸੀ-7. ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਲ, ਬਾਂਦਰਾ-ਕੁਰਲਾ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਮੁੰਬਈ-400 051, ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ: 022-26573715, ਫੈਕਸ: 022-26573719**, ਈ-ਮੇਲ: ceo.bcsbi@rbi.org.in; ਵੈੱਬਸਾਈਟ: www.bcsbi.org.in

11. ਮਦਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਾਡੀ ਮਨੋਨੀਤ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਹੈਲਪਡੈਸਕ ਜਾਂ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ ਤੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜਾਂ ਭਾਰਤੀ ਬੈਂਕ ਸੰਘ ਨਾਲ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਪਤੇ ਉੱਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ: **ਭਾਰਤੀ ਬੈਂਕ ਸੰਘ, 6ਵੀਂ ਮੰਜ਼ਲ, ਸੈਂਟਰ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਵਰਲਡ ਟਰੇਡ ਸੈਂਟਰ I ਕੰਪਲੈਕਸ, ਕਫ ਪਰੇਡ, ਮੁੰਬਈ-400 021. ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨੰ.: 022-22174040, ਫੈਕਸ: 022-22184222, ਈ-ਮੇਲ: unni@org.in; ਵੈੱਬਸਾਈਟ: www.iba.org.in** ਜਾਂ ਭਾਰਤੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਕੋਡ ਅਤੇ ਮਾਪਦੰਡ ਬੋਰਡ ਨਾਲ ਉਪਰ ਦੱਸੇ ਪਤੇ ਉੱਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

11.1 ਕੋਡ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਮੁਹੱਈਆ ਹਨ ਅਤੇ ਇਹ ਤੁਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਹਾਸਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਸ ਦੀ ਕਾਪੀ ਕਿਵੇਂ ਮੁਹੱਈਆਂ ਕਰਾਵਾਂਗੇ, ਇਸ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਲਈ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਚ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਵੀ ਦੇਵਾਂਗੇ।

12. ਕੋਡ ਦੀ ਪੜਚੋਲ

ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪੜਚੋਲ ਤਿੰਨ ਸਾਲਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਹ ਪੜਚੋਲ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਜਨਹਿਤ ਵਿਚ ਜਾਰੀਕਰਤਾ: ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ