

## ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

### ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪਾਲਿਸੀ-ਆਈਐਸਓ ਮਿਆਰ

ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਨੇ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਉਲੂਮਿਆਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਰਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕ ਦੀ ਕੁਆਲਿਟੀ ਪਾਲਿਸੀ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਗਤ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਪਾਲਿਸੀ ਅਪਨਾਈ ਹੈ:

‘ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਦੁਨੀਆਂ ਦੇ ਬਿਹਤਰੀਨ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲਾ ਬੈਂਕ’, ਬਣਨ ਲਈ ਇਕਸਾਰ ਬਿਹਤਰੀਨ ਸੇਵਾ ਤਜਰਬੇ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਨਜ਼ਰੀਏ ਨਾਲ, ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਬਾਹਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ, ਨਿਰਪੱਖ, ਤੇਜ਼ ਅਤੇ ਗਾਹਕ-ਆਧਾਰਿਤ ਪੜਤਾਲ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਾਰਜਵਿਧੀਆਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।

ਬੈਂਕ ਇਹ ਕਰੇਗਾ

1. ਸਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਿਪਟਰਨ ਦੀ ਕਿਰਿਆ ਦੀ ਦਿਖਣ-ਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਪਹੁੰਚਣ-ਯੋਗਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ
2. ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪਾਲਿਸੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ
3. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਕ ਤਰੀਕੇ ਵਿੱਚ ਨਿਪਟੇਗਾ
4. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਰਨ ਦੀ ਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਨਿਰਪੱਖਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ
5. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਮਾਧਾਨ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰੇਗਾ।
6. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾਵਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਲਈ ਇਹ ਲੋੜੀਂਦਾ ਨਾ ਹੋਵੇ
7. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਮਾਧਾਨ ਅਤੇ ਸੂਚਨਾ ਲਈ ਸਪਸ਼ਟ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ
8. ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਕੀਤੇ ਮੁਤਾਬਕ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪਾਲਿਸੀ ਵਿੱਚ ਉਲੇਖ ਕੀਤੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸਬੰਧਤ ਨਿਯਮਕ ਅਤੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਪਾਲਣ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ
9. ਗਾਹਕਾਂ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਦਿਲਚਸਪੀ ਲੈ ਰਹੀਆਂ ਹੋਰ ਧਿਰਾਂ ਤੋਂ ਰਾਏ ਲੈ ਕੇ ਇਸ ਦੀਆਂ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਨੂੰ ਲਗਾਤਾਰ ਸੁਧਾਰੇਗਾ
10. ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਦਿੱਤੇ ਮੁਤਾਬਕ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪਾਲਿਸੀ ਦੇ ਅਨੁਪਾਲਣ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਏਗਾ

ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਮਾਨ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਲਿਆਈਆਂ ਗਈਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ, ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ, ਵਰਗੀਕਰਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਅੰਤਰ ਦੱਸਣ ਦੀ ਮਹੱਤਤਾ ਨੂੰ ਸਮਝਦਾ ਹੈ। ਪਾਲਿਸੀ ਇਹਨਾਂ ਦੋਹਾਂ ਦੀ ਸਪਸ਼ਟ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ।

## ਸ਼ਿਕਾਇਤ

ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਇਸ ਵਜੋਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ “ਕਿਸੇ ਸੰਗਠਨ ਨੂੰ ਇਸ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਨੂੰ ਜਾਹਰ ਕਰਨਾ, ਜਾਂ ਆਪਣੇ-ਆਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਿਪਟਨ ਦੀ ਕਿਰਿਆ, ਜਿੱਥੇ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਜਾਂ ਨਿਪਟਨ ਦੀ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਂ ਅਸਪਸ਼ਟ ਤੌਰ ਤੇ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ”

ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ ਤੇ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਉੱਤੇ ਜਾਂ ਲਿਖਤ ਵਿੱਚ ਜਾਹਰ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ

## ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ

ਕਿਸੇ ਪੜਤਾਲ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਕਿਸੇ ਸਵਾਲ ਵਜੋਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਅਕਸਰ ਕਿਸੇ ਚੀਜ਼ ਬਾਰੇ ਸ਼ੱਕ ਨੂੰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਵਲੋਂ ਜਵਾਬ ਲਈ ਖੋਜ ਨੂੰ ਜਾਹਰ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਕੋਈ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ:

- ਜਾਂਚ ਦੇ ਨਾਲ ਸੰਗਤ, ਇੱਕ ਕਿਸਮ ਦਾ ਸਵਾਲ ਪੁੱਛਣਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ
- ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਨਿਰਦੇਸ਼ਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਬੇਨਤੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੁੰਦੀ ਹੈ
- ਜਦੋਂ ਡੇਟਾ/ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਲਈ – ਗਾਹਕ ਵਲੋਂ ਕੋਈ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ

ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਵਿਖੇ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹਰ ਵੇਲੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸਭ ਤੋਂ ਬਿਹਤਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇਣਾ ਪੱਕਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹਵਾਂਗੇ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਆਉਟਸੋਰਸ ਏਜੰਸੀ ਦੁਆਰਾ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਡੀਆਂ ਕਿਸੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਾਂ ਮੁੱਦਿਆਂ ਉੱਤੇ ਆਪਣੇ ਮੁੱਲਵਾਨ ਸੁਝਾਅ, ਚਾਏ, ਤਜਰਬੇ, ਫੀਡਬੈਕ, ਜਾਂ ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਗੁੰਜਾਇਸ਼ ਨੂੰ ਸਾਂਝਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦੁਆਰਾ ਤੁਹਾਡੀ ਫੀਡਬੈਕ ਦਾ ਸਵਾਗਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ:

## ਤਿੰਨ ਪੱਧਰ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਕਿਰਿਆ-ਪ੍ਰਣਾਲੀ

### ਲੈਵਲ 1

#### ➤ ਸ਼ਾਖਾ ਚੈਨਲ:

- ਸਾਡੀ ਸ਼ਾਖਾ ਤੇ ਜਾਓ ਅਤੇ ਸਾਡੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਖੇ ਰੱਖੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕਰੋ (ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਕੰਮਕਾਜੀ ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਦੌਰਾਨ)। ਆਪਣੀ ਹਰ ਇੱਕ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿਖੇ, ਅਸੀਂ ਦਫਤਰਾਂ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਲਗਾਏ ਹਨ, ਜਿਹਨਾਂ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।
- ਆਪਣੇ ਸਹਿਰ ਵਿੱਚਲੀ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਬਿਜ਼ਨਸ ਲੀਡਰ (ਬ੍ਰਾਂਚ ਮੈਨੇਜਰ) ਨੂੰ ਪੱਤਰ ਲਿਖੋ ਜਾਂ ਮਿਲੋ, ਅਤੇ ਸਬੰਧਤ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦਾ ਵਰਣਨ ਕਰੋ ਅਤੇ ਉਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦਏਗਾ। ਆਪਣੀ ਹਰ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ, ਅਸੀਂ ਹਰ ਮਹੀਨੇ ਦੀ 7ਵੀਂ ਮਿਤੀ (ਦੁਪਹਿਰ 3 ਵਜੇ ਤੋਂ 5 ਵਜੇ) ਨੂੰ ਕਸਟਮਰ ਡੇ (ਪਿਛਲਾ ਦਿਨ ਜੇਕਰ 7 ਨੂੰ ਛੁੱਟੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਅੱਧਾ ਦਿਨ ਲੱਗਦਾ ਹੈ) ਵਜੋਂ ਦੇਖਦੇ ਹਾਂ। ਗਾਹਕ ਅਜਿਹੇ ਦਿਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਬੈਂਕ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉੱਤੇ ਆਪਣੀ ਰਾਏ ਦੇਣ, ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਜਾਹਰ ਕਰਨ, ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਦੇ ਗੁਣਾਂ ਦੀ ਸਿਫਤ ਕਰਨ ਆਦਿ ਲਈ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਮੁਕਤ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

#### ➤ ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ/ਟੈਲੀਫੋਨ ਚੈਨਲ:

- ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਐਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਦੁਆਰਾ [www.yesbank.in](http://www.yesbank.in) ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ
- ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਦਿਨ ਦੇ 24 ਘੰਟੇ, ਹਫਤੇ ਦੇ 7 ਦਿਨਾਂ ਨੂੰ ਯੈੱਸ ਟੱਚ ਫੋਨ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾ ਵਿਖੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ
- ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ [yes touch@yesbank.in](mailto:yes touch@yesbank.in) ਤੇ ਪੱਤਰ ਵੀ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ
- ਡਿਪੋਜ਼ਿਟਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ, ਤੁਸੀਂ ਇੱਥੇ ਪੱਤਰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ: [dphelp@yesbank.in](mailto:dphelp@yesbank.in)
- ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਨੈਟਬੈਂਕਿੰਗ ਅਤੇ ਮੇਰੇ ਸਪੇਸ ਸਟੇਸ਼ਨ ਤੇ ਜਾਓ ਤੇ ਲੋਗਇਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ - ਸਾਨੂੰ ਮੇਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਪੱਤਰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹੋ

## ਪੱਧਰ 2

ਜੇਕਰ ਲੈਵਲ 1 ਤੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਤੁਹਾਡੀ ਉਮੀਦ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ

[head.grievanceredressal@yesbank.in](mailto:head.grievanceredressal@yesbank.in) ਤੇ ਸਾਡੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫ਼ਸਰ ਕੋਲ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਅਫ਼ਸਰ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਸਾਡੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

## ਪੱਧਰ 3

ਜੇਕਰ ਲੈਵਲ 2 ਤੇ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤਾ ਸਮਾਧਾਨ ਤੁਹਾਡੀ ਉਮੀਦ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ [principal.nodalofficer@yesbank.in](mailto:principal.nodalofficer@yesbank.in)

ਤੇ ਸਾਡੇ ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਕੋਲ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ

ਮੁੱਖ ਨੋਡਲ ਅਫ਼ਸਰ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਸਾਡੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

## ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ

- ਅਸੀਂ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨ ਲੈਂਦੇ ਹਾਂ। ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਿਸਮ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛਾਂ ਲਈ ਟਰਨ ਅਰਾਊਂਡ ਟਾਈਮ (ਵਾਪਸੀ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਸਮਾਂ) ਦੀ ਰੋਜ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਅੰਤਿਕਾ 1 ਏ ਮੁਤਾਬਕ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

## ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਦਰਭ ਨੰਬਰ

- ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰਬਰ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਦੇ ਹਾਂ

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹਵਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਡਾ ਬੈਂਕ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀ [ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2006](#) ਦੇ ਤਹਿਤ ਕਵਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਸ ਸਕੀਮ ਦੇ ਤਹਿਤ ਬੈਂਕ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਜੇ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ [ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਹਿਰ ਦੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ](#) ਕੋਲ ਲਿਜਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

## ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਉਲੂਮਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨਿਪਟਨ ਲਈ ਆਂਤਰਿਕ ਕਿਰਿਆ-ਪ੍ਰਣਾਲੀ

**ਬੋਰਡ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ (ਸੇਵਾ ਉੱਤਮਤਾ ਕਮੇਟੀ):** ਬੋਰਡ ਦੀ ਇਹ ਉਪ-ਕਮੇਟੀ ਵਿਆਪਕ ਡਿਪੋਜ਼ਿਟ ਪਾਲਿਸੀ ਨੂੰ ਤਿਆਰ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਅਜਿਹੇ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਤਾ ਦੀ ਮੌਤ ਹੋ ਜਾਣ ਕਰਕੇ ਉਸ ਦੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਸੰਚਾਲਨਾ ਦੇ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ, ਉਤਪਾਦ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਜਮ੍ਹਾਂ-ਕਰਤਾ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦਾ ਸਾਲਾਨਾ ਸਰਵੇਖਣ। ਕਮੇਟੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਵੀ ਕਰੇਗੀ, ਜਿਸ ਦਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਉੱਤੇ ਅਸਰ ਪੈਂਦਾ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਵੀ ਕਰੇਗੀ:

1. ਨਿਯੰਤ੍ਰਕ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ
2. ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਵਲੋਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਅਵਾਰਡ
3. ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ, ਸੁਲਝਾਈਆਂ ਅਤੇ ਲੰਬਤ ਆਂਤਰਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਜਿਸ ਦੇ ਨਾਲ ਇਸ ਦਾ ਜੜ੍ਹੇ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਕਦਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ
4. ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਅਪਨਾਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਕਿਰਿਆ-ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ੀਲਤਾ
5. ਸਟੈਂਡਿੰਗ ਕਮੇਟੀ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ
6. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕੋਈ ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ

### **ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਉੱਤੇ ਸਟੈਂਡਿੰਗ ਕਮੇਟੀ:**

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਉੱਤੇ ਸਟੈਂਡਿੰਗ ਕਮੇਟੀ ਦੀ ਪ੍ਰਧਾਨਗੀ ਐਗਜ਼ੀਕਿਊਟਿਵ ਡਾਈਰੈਕਟਰ/ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਈਰੈਕਟਰ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਬੋਰਡ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ ਦਾ ਇੱਕ ਸਦੱਸ ਵੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਕੋਲ ਆਪਣੇ ਚੁਣੇ ਗਏ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਦੂਜੇ ਸੀਨੀਅਰ ਸਦੱਸ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਕਾਰਜ ਹਨ:

1. ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਰੁਆਟਰਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਉੱਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨਾ
2. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਟਿੱਪਣੀਆਂ/ਫੀਡਬੈਕ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਬੀਸੀਐਸਬੀਆਈ ਵਲੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੇ ਇਕਰਾਰਾਂ ਦੇ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਇਕਰਾਰਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ
3. ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਬੈਂਕ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸਾਰੀਆਂ ਨਿਯਮਕ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਦਾ ਹੈ
4. ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਪ੍ਰਧਾਨ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਅਣਸੁਲਝੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ/ਉਲੂਮਿਆਂ ਉੱਤੇ ਸੋਚ-ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਸਲਾਹ ਪੇਸ਼ ਕਰਨਾ
5. ਕਮੇਟੀ ਨਿਯਮਿਤ ਅੰਤਰਾਲਾਂ ਤੇ ਬੋਰਡ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਇਸ ਦੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਉੱਤੇ ਰਿਪੋਰਟ ਦਰਜ ਕਰੇਗੀ

### ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ:

ਹਰ ਸ਼ਾਖਾ ਦੀ ਇੱਕ ਸਰਵਿਸ ਕਮੇਟੀ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਖਾ ਟੀਮ ਦੇ ਸੀਨੀਅਰ ਸਟੱਫ, ਯਾਂਨੀ, ਬਿਜਨਸ ਬ੍ਰਾਂਚ ਲੀਡਰ, ਬ੍ਰਾਂਚ ਸਰਵਿਸ ਡਿਲੀਨਰੀ ਲੀਡਰ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਕਾਰਜ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਹਨ:

1. ਸ਼ਾਖਾ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਸੇਵਾ ਪੱਧਰਾਂ ਉੱਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਫੀਡਬੈਕ ਅਤੇ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ ਆਧਾਰ (ਵਰਤਮਾਨ ਸਮੇਂ ਤੇ, ਹਰ ਤਿਮਾਹੀ) ਨੂੰ ਮਿਲਣਾ
2. ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀਆਂ ਨਿਯਮਕ ਅਤੇ ਆਂਤਰਿਕ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸ਼ਾਖਾ ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
3. ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕੁਆਟਰਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਉੱਤੇ ਫੀਡਬੈਕ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨਾ।
4. ਸ਼ਾਖਾ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੇ ਪੱਧਰ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਕਾਰਵਾਈ ਕਦਮਾਂ ਨੂੰ ਪਛਾਣਨਾ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਉੱਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨਾ
5. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣਾਂ ਅਤੇ ਇਹਨਾਂ ਦੇ ਕਾਰਵਾਈ ਬਿੰਦੂਆਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੇ ਹੋਰ ਵਿਸ਼ਤਰਤ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣਾਂ ਲਈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਉੱਤੇ ਸਟੈਂਡਿੰਗ ਕਮੇਟੀ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਦੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੇ ਪ੍ਰਧਾਨ ਦੇ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ

**ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਸਕੀਮ, 2006:** ਬੈਂਕਿੰਗ ਮਬਡਸਮੈਨ' ਦੀ ਸਕੀਮ ਆਰਬੀਆਈ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕਿੰਗ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਜਾਂ ਨਿਪਟਾਰੇ ਨੂੰ ਸੌਖਾ ਬਣਾਉਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸੀ। ਸਾਡੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਕੋਲ ਤਰਤੀਬਵਾਰ ਸ਼ਹਿਰ ਦੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਅਤੇ ਪਤਾ ਹੋਵੇਗਾ। ਸਕੀਮ ਦੀ ਇੱਕ ਨਕਲ ਤੁਹਾਡੇ ਅਨੁਪਾਲਣ ਲਈ ਸਾਡੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬੇਨਤੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਕੋਲ ਜਾਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਉੱਤੇ ਧਿਆਨ ਦਿਓ।

1. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੇ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਲਿਖਤ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕੀਤੀ ਸੀ, ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਨੇ ਜਾਂ ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਠੁਕਰਾ ਦਿੱਤੀ ਸੀ, ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ ਸੀ, ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਸੀ
2. ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਲਈ ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਦਾ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇੱਕ ਸਾਲ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਯੈੱਸ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਇੱਕ ਸਾਲ ਅਤੇ ਇੱਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਮਿਲਿਆ
3. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਨ ਓਮਬਡਸਮੈਨ ਦੁਆਰਾ ਪਿਛਲੀਆਂ ਕਿਸੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
4. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ, ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ, ਪੰਜ, ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਫੋਰਮ ਦੇ ਸਾਮ੍ਹਣੇ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਦਾ ਵਿਸ਼ਾ ਵਸਤੂ ਨਹੀਂ ਹੈ
5. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੀਚ ਜਾਂ ਅਫਸੋਸਜਨਕ ਕਿਸਮ ਦੀ ਨਹੀਂ ਹੈ
6. ਅਜਿਹੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇੰਡੀਅਨ ਲਿਮਿਟੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1963 ਦੇ ਤਹਿਤ ਦੱਸੀ ਗਈ ਸੀਮਾ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ

ਅੰਤਿਕਾ 1ਏ: ਵਿਆਪਕ ਪੱਧਰ ਦੀਆਂ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਮਿਆਰੀ ਟਰਨ ਅਰਾਊਂਡ ਟਾਇਮ (ਟੀਏਟੀ)। ਹੇਠਾਂ, ਵਿਆਪਕ ਵਰਗੀਕਰਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛਾਂ ਲਈ ਲਾਗੂ ਟੀਏਟੀ ਦੀ ਸੀਮਾ ਦਾ ਉਲੇਖ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ

ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਵਰਗੀਕਰਨ	ਟਰਨ ਅਰਾਊਂਡ ਟਾਇਮ (ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ)	ਟਿੱਪਣੀਆਂ
ਏ/ਸੀ ਪ੍ਰਬੰਧਨ	3-7	ਖਾਤੇ ਦੇ ਰੱਖ-ਰੱਖਾਅ ਵਿੱਚ ਤਰੁਟੀਆਂ ਨੂੰ ਫੜ ਰਹੇ ਕਿਸੇ ਡੇਟਾ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਇਸ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ
ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣਾ/ਬੰਦ ਕਰਨਾ	3-8	ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਜਾਂ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਉੱਤੇ ਡੇਟਾ ਦੁਆਰਾ ਪਤਾ ਲਗਾਏ ਅੰਤਰਾਂ ਉੱਤੇ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ
ਏਟੀਐਮ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ	5-17	ਅਜਿਹੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਜਿੱਥੇ ਵਾਈਬੀਐਲ ਦੇ ਏਟੀਐਮ/ਹੋਰ ਬੈਂਕ ਦੇ ਏਟੀਐਮ ਤੋਂ ਨਕਦ ਨਹੀਂ ਨਿਕਲਿਆ ਖਰਚਾ-ਵਾਪਸੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ, ਜਿੱਥੇ ਟਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਦਾ ਸਫਲ ਹੋਣ ਵਜੋਂ ਦਾਅਵਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ	3-8	ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀਆਂ ਕਈ ਚੀਜ਼ਾਂ - ਵੈਲਕਮ ਕਿੱਟ, ਚੈੱਕ ਬੁੱਕ ਆਦਿ ਦੀ ਭੇਜਣ-ਸਬੰਧੀ ਸਥਿਤੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ
ਐਫਡੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ	3-7	ਐਫਡੀ ਦੇ ਵਿਆਜ ਦਾ ਹਿਸਾਬ ਲਗਾਉਣ/ਟੀਡੀਐਸ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ
ਮਿਊਚੁਅਲ ਫੰਡ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ	3-7	ਮਿਊਚੁਅਲ ਫੰਡ/ਪੈਸਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਵਿਕਲਪਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ
ਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ	3-10	ਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲਈ ਸਾਮ੍ਹਣਾ ਕੀਤੇ ਤਕਨੀਕੀ ਮੁੱਦਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਪੁੱਛ/ਗਿੱਛਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ। ਅਸਫਲ ਐਨਲਾਈਨ ਭੁਗਤਾਨ ਟਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਵਾਪਸ ਹੋ ਜਾਣ ਲਈ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛਾਂ
ਰੀਟੇਲ ਐਸੇਟ ਨਾਲ	3-7	ਕਿਸੇ ਲੋਨ ਦੀ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ
ਟਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ	7	ਆਈਐਮਪੀਐਸ ਟਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ
	32	ਅਸਫਲ ਡੋਮੇਸਟਿਕ ਪੀਓਐਸ ਟਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ
	45	ਅਸਫਲ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ ਪੀਓਐਸ ਟਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ
	75	ਦਾਅਵਾ ਕੀਤੀਆਂ ਟਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ
ਕਲਿਅਰਿੰਗ/ਸੀਐਮਐਸ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ	3-7	ਚੈੱਕ/ਈਸੀਐਸ/ਐਨਈਐਫਟੀ/ਆਰਟੀਜੀਐਸ ਟਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ ਦੀ ਕਲਿਅਰਿੰਗ ਸਥਿਤੀ ਉੱਤੇ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ
ਜੀਆਈਬੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ	4-7	ਐਨਆਰਆਈ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ - ਟੈਕਸ ਲਗਾਉਣਾ, ਡੋਰਮੈਂਟ(ਅਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ) ਖਾਤਿਆਂ ਦਾ ਮੁੜ-ਚਾਲੂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ
ਸਟਾਫ਼/ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ	5-7	ਸ਼ਾਖਾ ਸੇਵਾ ਸਟਾਫ਼ ਵਲੋਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕੀਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ/ਸਥਿਤੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ।
ਤੀਜੀ ਪਾਰਟੀ ਦੇ ਉਤਪਾਦ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ	4-7	ਬੀਮਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ
ਟਰੇਡ ਫਾਈਨਾਂਸ	3-7	ਟਰੇਡ ਫਾਈਨਾਂਸ ਐਪਰੇਸ਼ਨਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛਾਂ/ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ।

ਕੁਝ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛਾਂ, ਜਿਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸਮਾਧਾਨ ਲਈ ਬਾਹਰੀ ਧਿਰਾਂ ਉੱਤੇ ਨਿਰਭਰਤਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਸਮਾਧਾਨ ਲਈ ਉਚੇਰੇ ਟੀਏਟੀ ਨੂੰ ਵਾਰੰਟ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਇੱਕ ਸੂਚਕ ਉਦਾਹਰਣ ਹੈ:

- ਐਕ੍ਰਾਯਰਰ ਬੈਂਕਾਂ ਤੋਂ ਸੀਸੀਟੀਵੀ ਫੁੱਟੇਜ ਨੂੰ ਕਢਵਾਉਣਾ
- ਝਗੜੇ ਵਾਲੀ ਪੀਓਐਸ ਟਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ - ਨੈਟਵਰਕ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਭੇਜੀ ਗਈ ਵਾਪਸੀ ਬੇਨਤੀ।
- ਝਗੜੇ ਵਾਲੇ ਐਨਲਾਈਨ ਭੁਗਤਾਨ - ਤੀਜੀ ਪਾਰਟੀ ਦੇ ਐਗ੍ਰੀਗੇਟਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਭੇਜੀਆਂ ਵਾਪਸੀ ਬੇਨਤੀਆਂ।