

# ਲਘੂ ਅਤੇ ਛੋਟੇ ਉਦਯੋਗਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਨਿਸ਼ਠਾ ਦਾ ਕੋਡ

ਮਈ, 2008

ਬੈਂਕਿੰਗ ਕੋਡਜ਼ ਐਂਡ ਸਟੈਂਡਰਡਜ਼  
ਬੋਰਡ ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ

[www.bcsbi.org.in](http://www.bcsbi.org.in)

**ਇ**ਹ ਇਕ ਸਵੈ-ਇਛਿਤ ਕੋਡ ਹੈ ਜੋ ਬੈਂਕ ਦੀ ਆਪਣੇ ਲਘੂ ਅਤੇ ਛੋਟੇ ਉਦਯੋਗ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿੱਤ ਦੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾ ਵਿਹਾਰ ਨੂੰ ਸਰਲਤਾ, ਤੇਜ਼ੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨਾਲ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਕਠਿਨਾਈਆਂ ਦੇ ਸਮੇਂ ਵਿਚ ਸੇਵਾ ਉਪਲੱਬਧ ਕਰਵਾਉਣ ਦੀ ਸਾਕਾਰਾਤਮਕ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਹੈ। ਇਹ ਕੋਡ ਲਘੂ ਅਤੇ ਛੋਟੇ ਉਦਯੋਗਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦਾ ਚਾਰਟਰ ਹੀ ਨਹੀਂ ਸਗੋਂ ਆਪਣੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਉਸ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਵੀ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।

## ਵਿਸ਼ਾ ਵਸਤੂ ਦੀ ਸਾਰਣੀ

1.	ਜਾਲ-ਪਛਾਣ	6
1.1	ਸਹਿੰਤਾ ਦੇ ਟੀਚੇ	6
1.2	ਸਹਿੰਤਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ	7
2.	ਅਹਿਮ ਟਿੱਪਣੀਆਂ	8
2.1	ਤੁਹਾਡੇ ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਡੀਆਂ ਅਹਿਮ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ	8
3.	ਸੂਚਨਾ	12
3.1	ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਬਣਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ	12
3.2	ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ	13
3.3	ਮਹਿਸੂਲ ਦੀ ਅਨੁਸੂਚੀ	13
3.4	ਸ਼ਰਤਾਂ ਤੇ ਬਾਨ੍ਹਾ	14
4.	ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਭਰੋਸਾ	15
4.1	ਕਰਜਾ ਹਵਾਲਾ ਏਜੰਸੀਆਂ	16
5.	ਉਧਾਰ ਦੇਣਾ	17
5.1	ਬਿਨੈ ਪੱਤਰ	17
5.2	ਕਰਜਾ ਮੁਲਾਂਕਣ	18
5.3	ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਰੱਦ ਕਰਨ	21
5.4	ਭੁਗਤਾਨ ਉਪਰੰਤ	22
5.5	ਗੈਰ ਫੰਡ ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਸਹੂਲਤਾਂ	24
5.6	ਮਾਲੀ ਕਠਿਨਾਈਆਂ	24
5.7	ਬੀਮਾਰ ਐਮ ਐਸ ਈਜ਼ ਦੀ ਸਾਂਭ ਸੰਭਾਲ ਤੇ ਕਰਜਾ ਪੁਨਰ-ਸਿਰਜਨ	27

6.	ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਵਸੂਲੀ	28
6.1	ਸਕਿਉਰਟੀ ਪੁਨਰ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨੀਤੀ	30
7.	ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਖਾਤੇ	30
7.1	ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣਾ ਤੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲਤਾ	30
7.2	ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਬਦਲਣਾ।	31
7.3	ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਦੇ ਹੋ	32
7.4	ਨਿਊਨਤਮ ਬਕਾਇਆ	32
7.5	ਖਰਚੇ	33
7.6	ਮਿਆਦੀ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ	33
7.7	ਵਿਵਰਣ	34
7.8	ਕਾਰਜਹੀਣ/ਗੈਰ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਲੇਖੇ	34
7.9	ਆਪਣੇ ਲੇਖੇ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨਾ	35
7.10	ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਸਾਈਕਲ/ਉਗਰਾਹੀ ਸੇਵਾਵਾਂ	35
7.11	ਨਗਦੀ ਲੈਣ ਦੇਣ	36
7.12	ਸਿੱਧੇ ਡੈਬਿਟਸ ਅਤੇ ਸਥਾਈ ਹਦਾਇਤਾਂ	36
7.13	ਅਦਾਇਗੀ ਬੰਦ ਸਹੂਲਤ	37
7.14	ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਚੈਕ/ਡੈਬਿਟ ਹਦਾਇਤਾਂ	38
7.15	ਬ੍ਰਾਂਚ ਬੰਦ/ਬਦਲੀ	38
7.16	ਕਾਲਵਸ ਹੋ ਚੁੱਕੇ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕਾਂ ਦੇ ਕਲੇਮਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ	39
8.	ਆਪਣੇ ਖਾਤਿਆਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਰਨਾ	39
8.1	ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਨ ਯੋਗ ਬੈਂਕਿੰਗ ਤੇ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ	39

8.2	ਸਾਨੂੰ ਆਧੁਨਿਕ ਰੱਖਣਾ	39
8.3	ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਜਾਂਚ	40
8.4	ਧਿਆਨ ਰੱਖਣਾ	40
8.5	ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ	42
8.6	ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਰੱਦ ਕਰਨਾ	44
8.7	ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਲਈ ਦੇਣਦਾਰੀ	44
9.	ਸੇਵਾਵਾਂ	45
9.1	ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁੱਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ	45
9.2	ਭਾਰਤ ਅੰਦਰ ਭਿਜਵਾਈ	46
10	ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਸ਼ਿਕਵੇ ਤੇ ਫੀਡਬੈਕ	47
10.1	ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਿਧੀਆਂ	47
10.2	ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ	48
11	ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜੀ, ਮੰਡੀਕਰਨ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀਆਂ	48
12	ਨਿਰੀਖਣ ਕਰਨਾ	50
13	ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ	50
14	ਸਹਿੰਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ	51
	ਅਨੁਲਗ-ਗਲਾਸਰੀ	52

## ਜਾਲ-ਪਛਾਲ

ਇਹ ਸਵੈਇੱਛਤ ਸਹਿੰਤਾ ਹੈ ਜੋ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਰਣ ਲਈ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਰਤਾਰਿਆਂ ਦੇ ਨਿਊਨਤਮ ਮਿਆਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਉਹ **ਲਘੂ ਅਤੇ ਛੋਟੇ ਉਦਮਾਂ (ਐਮ ਐਸ ਈਜ)** ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਿਹਾ ਕਿ ਲਘੂ, ਛੋਟੇ ਅਤੇ ਦਰਮਿਆਨੇ ਉਦਮਾਂ ਦੇ ਵਿਕਾਸ (ਐਮ ਐਸ ਐਮ ਈ ਡੀ) ਐਕਟ 2006 ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਇਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕਾਂ ਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਮਾਲੀ ਕਠਿਨਾਈ ਸਮੇਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਿਤਾਪ੍ਰਤ ਕਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਵਿਉਹਾਰ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਸਹਿੰਤਾ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਆਰ ਬੀ ਆਈ) ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਵਿਨਿਯਮਕ ਜਾਂ ਨਿਗਰਾਨੀ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਬਦਲੀ ਜਾਂ ਉਲੰਘਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦੀ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ/ਸੇਧਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਕਿ ਆਰ ਬੀ ਆਈ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

ਸਹਿੰਤਾ ਦੇ ਉਪਬੰਧ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਉੱਚੇ ਮਿਆਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਵਿਨਿਯਮਕ ਜਾਂ ਨਿਗਰਾਨੀ ਹਦਾਇਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸੰਕੇਤ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਉੱਚੇ ਮਿਆਰ ਕਾਇਮ ਰਹਿਣਗੇ ਕਿਉਂਕਿ ਸਹਿੰਤਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਰਤਾਰਿਆ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਵਚਨ ਬੱਧਤਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਸਹਿੰਤਾ ਵਿੱਚ "ਤੁਸੀਂ" ਦਾ ਭਾਵ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਐਮ ਐਸ ਈ ਹੈ ਅਤੇ "ਅਸੀਂ" ਉਹ ਬੈਂਕ ਹਾਂ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਲੈਣ ਦੇਣ ਕਰਦਾ ਹੈ।

### 1.1 ਸਹਿੰਤਾ ਦੇ ਟੀਚੇ

ਸਹਿੰਤਾ ਨੂੰ ਇਸ ਲਈ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਕਿ

ਉ) ਕੁਸ਼ਲ ਬੈਂਕਿੰਗ **ਸੇਵਾਵਾਂ** ਤੱਕ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚ ਰਹੀ ਐਮ ਐਸ ਦੀ ਸੈਕਟਰ ਦੇ ਸਾਕਾਰਾਤਮਕ ਜੋਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ।

- ਅ) ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਵਿਉਹਾਰ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਨਿਊਨਤਮ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਕੇ ਚੰਗੇ ਤੇ ਉਚਿੱਤ ਬੈਂਕਿੰਗ ਵਰਤਾਰਿਆ ਨੂੰ ਵਧਾਇਆ ਜਾਵੇ।
- ਬ) ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਵਧਾਇਆ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਬਿਹਤਰ ਸੂਝ-ਬੂਝ ਹੋਵੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਵਾਜਿਬ ਤੌਰ ਤੇ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।
- ਸ) ਪ੍ਰਭਾਵਕਾਰੀ ਸੰਚਾਰ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਬਾਰੇ ਸਾਡੀ ਸੂਝ-ਬੂਝ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- ਹ) ਮੁਕਾਬਲੇ ਰਾਹੀਂ ਮਾਰਕਿਟ ਤਾਕਤਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸਾਹਿਤਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਕਿ ਉਚ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਮਿਆਰ ਹਾਸਿਲ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਣ।
- ਕ) ਤੁਹਾਡੇ ਤੇ ਸਾਡੇ ਵਿਚਕਾਰ ਉਚਿੱਤ ਤੇ ਹਾਰਦਿਕ ਸਬੰਧ ਵਧਾਇਆ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋੜਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਛੇਤੀ ਤੇ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਹੁੰਗਾਰੇ ਨੂੰ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ।
- ਖ) ਬੈਂਕਿੰਗ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਭਰੋਸਾ ਕਾਇਮ ਕਰਨ।
- ਗ) ਸਹਿੰਤਾ ਦੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਭਾਗ 2 ਵਿੱਚ ਅਹਿਮ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਅੰਦਰ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

## 1.2 ਸਹਿੰਤਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ

ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਐਮ ਐਸ ਐਮ ਈ ਡੀ, ਐਕਟ 2006 ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਐਮ ਐਸ ਈਜ ਵਿੱਚ ਉਹ ਲਘੂ ਤੇ ਛੋਟੇ ਉਦਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜੋ ਕਿ ਵਸਤੂਆਂ ਦੇ ਨਿਰਮਾਣ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦਨ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਤਿਆਰੀ ਜਾਂ ਸੰਭਾਲ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਉਹ ਵੀ ਜੋ ਕਿ **ਸੇਵਾਵਾਂ** ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਨ ਜਾਂ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਲੱਗੇ ਹੋਏ ਹਨ।

ਜੇਕਰ ਇਹ ਹੋਰਵੇਂ ਨਾ ਕਹਿੰਦਾ ਹੋਵੇ ਇਸ ਸਹਿੰਤਾ ਦੇ ਸਭ ਭਾਗ ਹੇਠਾਂ ਵਰਨਿਤ ਸਭ ਉਤਪਾਦਾਂ ਤੇ ਚਾਲੂ ਵਿਨਿਯਮਕ ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਧੀਨ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਕਿ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ; ਸਹਾਇਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ, ਏਜੰਟਾਂ ਦੇ ਸਾਂਝੇ ਉਦਮਾਂ ਜਾਂ ਏਜੰਟਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕਾਉਂਟਰਾਂ ਤੇ, ਫੋਨ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ, ਅੰਤਰ ਕ੍ਰਿਆਸ਼ੀਲ ਇਲੈਕਟਰੋਨਿਕ ਵਿਧੀਆਂ ਰਾਹੀਂ; ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਪਰ

ਉਹ ਸਭ ਉਤਪਾਦ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਇੱਥੇ ਚਰਚਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਪੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ।

- ੳ) **ਚਾਲੂ ਖਾਤੇ**, ਮਿਆਦੀ ਡਿਪਾਜਿਟ, ਆਵਰਤੀ ਡਿਪਾਜਿਟ, ਤੇ ਹੋਰ ਸਭ **ਡਿਪਾਜਿਟ ਖਾਤੇ**
  - ਅ) ਅਦਾਇਗੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਦਾਇਗੀ ਹੁਕਮ, ਡੀਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਅਤੇ ਤਾਰ ਰਾਹੀਂ ਬਦਲੀਆਂ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਧੀ ਰਾਹੀਂ ਧੰਨਰਾਸ਼ੀ ਨੂੰ ਭਿਜਵਾਉਣਾ।
  - ੲ) ਸਰਕਾਰੀ ਲੈਣ ਦੇਣਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ
  - ਸ) **ਡੀਮਟ ਖਾਤੇ, ਇਕਵਿਟੀ ਅਤੇ ਸਰਕਾਰੀ ਬਾਂਡ**
  - ਹ) ਭਾਰਤੀ ਕਰੰਸੀ ਨੋਟ ਵਟਾਂਦਰਾ ਸਹੂਲਤ
  - ਕ) ਚੈਕਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ
  - ਖ) ਕਰਜੇ ਅਤੇ ਹੋਰ **ਕਰਜਾ ਸਹੂਲਤਾਂ** ਸਮੇਤ ਆਫ ਬੈਲੇਂਸ ਸ਼ੀਟ ਵਸਤਾਂ ਦੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ **ਲੈਟਰਜ ਆਫ ਕਰੈਡਿਟ, ਬਿਲ, ਬੈਂਕ ਗਰੰਟੀਆਂ** ਆਦਿ।
  - ਗ) ਧੰਨਰਾਸ਼ੀ ਬਦਲਾਉਣ ਸਮੇਤ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ
  - ਘ) ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦਾ ਬੀਮਾ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਵੇਚੀਆਂ ਨਿਵੇਸ਼ ਵਸਤਾਂ।
  - ਙ) **ਕਾਰਡ** ਉਤਪਾਦ ਜਿਵੇਂ ਕਿ **ਏ ਟੀ ਐਮ/ਡੈਬਿਟ/ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ** ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ
  - ਚ) **ਫੈਕਟਰਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ**
  - ਛ) **ਸੌਦਾਗਰ ਸੇਵਾਵਾਂ**
- ਮੋਟੇ ਕਾਲੇ ਅੱਖਰਾਂ** ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੇ ਅਰਥ ਗਲਾਸਰੀ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।

## 2 . ਅਹਿਮ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

### 2.1 ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸਾਡੀਆਂ ਅਹਿਮ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ

2.1.1 ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸਾਡੇ ਸਾਰੇ ਲੈਣ ਦੇਣਾਂ ਵਿੱਚ ਉਚਿੱਤ ਤੇ ਤਾਰਕਿਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਾਰਜ ਕਰਨਾ।

- ੳ) ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਾਉਂਟਰ ਤੇ ਨਗਦੀ ਧੰਨਰਾਸ਼ੀ/ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੇ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀਆਂ ਨਿਊਨਤਮ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਹੂਲਤਾਂ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਨਾ।
- ਅ) ਫੁਰਤੀ ਨਾਲ ਅਤੇ ਕੁਸ਼ਲਤਾ ਨਾਲ ਕਰਜਾ ਸੇਵਾ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਨਾ।
- ੲ) ਜੋ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਸੀਂ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ ਜੋ ਵਿਧੀਆਂ ਤੇ ਵਰਤਾਰੇ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਂਦਾ ਹੈ ਲਈ ਇਸ ਸੰਹਿਤਾ ਵਿੱਚ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਤੇ ਮਿਆਰਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ।
- ਸ) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦ ਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਬੰਧਤ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਤੇ ਵਿਨਿਯਮਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਅਰਥਾਂ ਵਿੱਚ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- ਹ) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਸਾਡੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਲੈਣ ਦੇਣ ਦਿਆਨਤਦਾਰੀ ਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦੇ ਸਦਾਚਾਰਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- ਕ) ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਨਯੋਗ ਬੈਂਕਿੰਗ ਤੇ **ਅਦਾਇਗੀ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ** ਨੂੰ ਚਲਾਉਣਾ
- ਖ) ਮਾਲੀ ਕਠਿਨਾਈ ਦੇ ਕੇਸਾਂ ਤੇ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਾ (ਦੇਖੋ ਹੇਠਾਂ ਪੈਰਾ 5.6)

### **2.1.2 ਇਹ ਸਮਝਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨੀ ਕਿ ਸਾਡੇ ਮਾਲੀ ਉਤਪਾਦ ਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕਿਵੇਂ ਕਾਰਜ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।**

- ੳ) ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਨਿਮਨ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਇਕ ਜਾਂ ਇਕ ਨਾਲੋਂ ਵੱਧ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣੀ : ਹਿੰਦੀ, ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਜਾਂ ਉਚਿੱਤ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ।
- ਅ) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਸਾਡਾ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜ਼ੀ ਦਾ ਅਤੇ ਤਰੱਕੀ ਦਾ ਸਾਹਿਤ ਸਪਸ਼ਟ ਹੈ।
- ੲ) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਬਾਨ੍ਹਾਂ ਅਤੇ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ/ਸੇਵਾ ਖਰਚਿਆਂ, ਜੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਬਾਰੇ ਸਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ।
- ਸ) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਗਲਤ ਵਿਕਰੀ ਨਾ ਹੋਵੇ।

- ਹ) ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣੀ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਪਲਬੱਧ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕਿਹੜੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਹਨ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਮਾਲੀ ਉਲਝਣ ਕੀ ਹਨ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦਾ ਉਤਰ ਲੈਣ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

### **2.1.3 ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨੀ।**

- ੳ) ਤੁਹਾਨੂੰ ਬਕਾਇਦਾ ਮਿਤੀ ਅੰਤ ਤੱਕ ਤਰੀਕਾਂ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਨ।
- ਅ) ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ, ਖਰਚਿਆਂ ਜਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਬਾਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਪਰਿਵਰਤਨਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ।

### **2.1.4 ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਗੱਲਾਂ ਗਲਤ ਹੋ ਜਾਣ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਛੇਤੀ ਅਤੇ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨਾ।**

- ੳ) ਤੁਹਾਨੂੰ ਬਕਾਇਦਾ ਮਿਤੀ ਅੰਤ ਤੱਕ ਤਰੀਕਾਂ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਨ।
- ਅ) ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ, ਖਰਚਿਆਂ ਜਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਬਾਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਪਰਿਵਰਤਨਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ।

### **2.1.4 ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਗੱਲਾਂ ਗਲਤ ਹੋ ਜਾਣ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਛੇਤੀ ਅਤੇ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨਾ।**

- ੳ) ਗਲਤੀਆਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਠੀਕ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਜੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਗਲਤੀ ਕਾਰਨ ਲਾਉਂਦੇ ਹਾਂ।
- ਅ) ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਦੂਰ ਕਰਨਾ
- ੲ) ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਅਜੇ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਣਾ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਅੱਗੇ ਲਿਜਾਣਾ ਹੈ। (ਦੇਖੋ ਹੇਠਾਂ ਪੈਰਾ ਨੰ: 10)

ਸ) ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਤਕਨੀਕੀ ਅਸਫਲਤਾਵਾਂ ਕਾਰਨ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕਠਿਨਾਈਆਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਵਿਕਲਪਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਨ।

### **2.1.5 ਤੁਹਾਡੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਸੂਚਨਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਤੇ ਗੁਪਤ ਸਮਝਣਾ**

ਹੇਠਾਂ ਪੈਰਾ ਨੰ: 4 ਵਿੱਚ ਵਰਨਿਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਤੇ ਵਪਾਰਕ ਸੂਚਨਾ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਤੌਰ ਤੇ ਗੁਪਤ ਰੱਖਾਂਗੇ।

### **2.1.6 ਕੋਡ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨਾ-**

#### **ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ**

- ੳ) (ਮੌਜੂਦਾ ਗ੍ਰਾਹਕ) ਨੂੰ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੇ ਕੋਡ ਦੀ ਕਾਪੀ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਅ) ਤੁਹਾਨੂੰ (ਨਵੇਂ ਗ੍ਰਾਹਕ) ਨੂੰ ਕੋਡ ਦੀ ਨਕਲ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਾਂਗੇ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਦੇ ਹੋ।
- ੲ) ਇਸ ਕੋਡ ਨੂੰ ਡੂੰਘੀ ਜਾਂਚ ਲਈ ਹਰ ਸ਼ਾਖਾ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਸ) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਕਿ ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ ਇਸ ਲਈ ਸਿੱਖਿਅਤ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਸਾਰੀ ਸਬੰਧਿਤ ਸੂਚਨਾ ਅਤੇ ਕੋਡ ਨੂੰ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ ਬਾਰੇ ਸਿੱਖਿਅਤ ਹੈ।

### **2.1.7 ਇਕ ਗੈਰ ਵਿਤਕਰੇ ਵਾਲੀ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਅਪਨਾਉਣਾ ਅਤੇ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਉਣ**

ਅਸੀਂ ਉਦਮ ਦੇ ਉਤਪ੍ਰੇਰਕ/ਮਾਲਕੀ/ਭਾਈਵਾਲ ਨਾਲ ਉਗਰ, ਨਸਲ, ਲਿੰਗ, ਸ਼ਾਦੀ ਦੀ ਸਥਿਤੀ, ਧਰਮ ਜ ਨਕਾਰੇਪਣ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਕੋਈ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।

### 3. ਸੂਚਨਾ

ਤੁਸੀਂ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ, ਆਮ ਫੀਸ, ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਤੇ ਨਿਮਨ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

- ੳ) ਸਾਡੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਜਾਂ ਸਹਾਇਤਾ ਲਾਈਨ ਤੇ ਫੋਨ ਕਰਨਾ।
- ਅ) ਸਾਡੇ ਵੈਬਸਾਈਟ ਨੂੰ ਦੇਖਣਾ ।
- ੲ) ਸਾਡੇ ਮਨੋਨੀਤ ਸਟਾਫ/ਸਹਾਇਤਾ ਡੈਸਕ ਬਾਰੇ।
- ਸ) ਮਹਿਸੂਲ ਅਨੁਸੂਚੀ ਦੋਖੋ (ਹੇਠਾਂ ਪੈਰਾ 3.3) ਨੂੰ ਦੇਖਣਾ ਜੋ ਕਿ ਸਾਡੀ ਸ਼ਾਖਾ ਅਤੇ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਉਪਲੱਬਧ ਹੈ।

#### 3.1 ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕ ਬਣਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ

##### ਤਾਂ ਅਸੀਂ

- ੳ) ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਸਭ ਸਕੀਮਾਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਕਰਕੇ ਐਮ ਐਸ ਈਜ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ
- ਅ) ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਡੇ ਕਰਜ਼ੇ ਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਰਥਾਤ, **ਨਗਦੀ ਕਰਜ਼ੇ**, ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ, **ਗਰੰਟੀਆਂ**, **ਬਿਲ ਤੇ ਡਿਸਕਾਉਂਟ**/ਖਰੀਦ, ਬੈਲੇਂਸ ਸ਼ੀਟ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਮਦਾਂ, ਸਮੇਤ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਵਿਆਜੀ ਕਰਜ਼ਿਆਂ, ਦੀ ਦਰ, ਵਿਆਜ, ਫੀਸ ਤੇ ਪਰਚਿਆਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਦੀ ਵਿਧੀ ਕੀ ਹੈ।
- ੲ) ਉਤਪਾਦ ਤੇ ਸੇਵਾ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਚੋਣ ਕਰਦੇ ਹੋ ਨੂੰ ਗ੍ਰਾਹਕ ਅਨੁਕੂਲ ਬਣਾਉਣ ਦਾ ਯਤਨ।
- ਸ) ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ ਅਸੀਂ ਉਤਪਾਦਾਂ ਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਇਕ ਨਾਲੋਂ ਵੱਧ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ (ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ ਏ ਟੀ ਐਮ ਰਾਹੀਂ, ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਤੇ, ਫੋਨ ਤੇ, ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਵਿੱਚ ਆਦਿ) ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੀ ਹੈ।

- ਹ) ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਪਾਸੋਂ ਕੀ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਨਾਖਤ ਤੇ ਪਤੇ ਬਾਰੇ ਸਾਬਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਤੇ ਅਸੀਂ ਕਾਨੂੰਨੀ, ਵਿਨਿਯਮਕ ਅਤੇ ਅੰਦਰੂਨੀ ਪਾਲਿਸੀ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰ ਸਕੀਏ।

### 3.2 ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ

#### **ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪਰਿਵਰਤਨ**

ਅਸੀਂ ਨਿਮਨ ਦੁਆਰਾ ਫੈਸਲੇ ਦੇ ਸੱਤ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ ਵਿੱਚ ਪਰਿਵਰਤਨ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ-

- ੳ) ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੱਤਰ ਲਿਖ ਕੇ
- ਅ) ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿਖੇ ਨੋਟਿਸ
- ੲ) ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਦੇ ਕੇ ।

### 3.3 ਮਹਿਸੂਲ ਦੀ ਅਨੁਸੂਚੀ

#### **ਫੀਸ ਅਤੇ ਖਰਚੇ**

- ੳ) ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਖਰਚਿਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਿਊਨਤਮ ਬਕਾਏ ਤੇ ਗੈਰ ਬਰਕਰਾਰੀ ਲਈ ਲੱਗਣਯੋਗ ਖਰਚਿਆਂ, ਬਾਹਰੀ ਸਥਾਨਾਂ ਦੇ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ? ਮੰਗ ਡਰਾਫਟਾਂ ਤੇ ਚੈਕ ਬੁੱਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕਰਨ, ਲੇਖਾ ਵਿਵਰਣ, ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਤੇ ਅਤੇ ਏ ਟੀ ਐਮ ਸਥਾਨਾਂ ਤੋਂ ਧਨਰਾਸ਼ੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣ ਤੇ ਕਢਵਾਉਣ ਦੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਅ) ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਮਹਿਸੂਲ ਸੂਚੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਇਕ ਨਕਲ ਤੁਹਾਡੇ ਮੁਲਾਹਜੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹਰ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਾਂਗੇ।

- ੲ) ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਇਕ ਸੂਚੀ ਲਗਾਵਾਂਗੇ ਜੋ ਕਿ ਮੁਫ਼ਤ ਉਪਲਬੱਧ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ
- ਸ) ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਚੁਣੇ ਗਏ ਉਤਪਾਦ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤੇ ਬਾਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਅਣਪਾਲਣਾ। ਉਲੰਘਣਾ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਲਗਣ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨਿਆਂ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਵੀ ਦੇਵਾਂਗੇ।
- ਹ) ਅਸੀਂ ਬ੍ਰਾਂਚ ਦੀ ਕੋਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਮਾਧਾਨਾਂ (ਸੀ ਬੀ ਐਸ) ਦੇ ਪਦ ਉਨਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।

### **ਫੀਸ ਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਪਰਿਵਰਤਨ**

ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਫੀਸਾਂ ਜਾਂ ਖਰਚਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਾਧਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜਾਂ ਨਵੀਂ ਫੀਸ ਜਾਂ ਖਰਚਾ ਲਾਉਂਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਇਸ ਦੀ ਅਧਿਸੂਚਨਾ, ਸੋਧ ਖਰਚਿਆ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵਕਾਰੀ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨ ਪਹਿਲਾਂ ਸਾਡੇ ਵੈਬਸਾਈਟ/ਲੇਖਿਆਂ ਦੇ ਵਿਵਰਣਾਂ/ਈ ਮੇਲ/ਐਸ ਐਮ ਐਸ ਚੇਤਾਵਨੀ/ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ ਤੇ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

### **3.4 ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਬਾਨ੍ਹਾਂ**

- ੳ) ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਗ੍ਰਾਹਕਾ ਬਣਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦੀ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਪਹਿਲੀ ਵਾਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਮਸ਼ਵਰਾ ਦੇਵਾਂਗੇ ਕਿ ਉਹ ਸੇਵਾ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਪਾਸੋਂ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਹੈ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤੇ ਬਾਨ੍ਹਾਂ ਕਿਹੜੀਆਂ ਹਨ।
- ਅ) ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਬਾਨ੍ਹਾਂ ਉਚਿੱਤ ਹੋਣਗੀਆਂ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਕਰਕੇ **ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਸਹੂਲਤ** ਜਿੱਥੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਸਮੇਤ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਤੇ ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਸਾਦੀ ਤੇ ਸਾਧਾਰਣ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

## **ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਬਾਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਪਰਿਵਰਤਨ**

- ੳ) ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਬਣਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤੇ ਬਾਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਪਰਿਵਰਤਨਾਂ ਬਾਰੇ ਸੂਚਨਾ ਨਿਮਨ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਰਗ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:-
- i) ਲੇਖੇ ਦੇ ਵਿਵਰਣ
  - ii) ਏ ਟੀ ਐਮ
  - iii) ਲਿਖਤੀ ਪੱਤਰ
  - iv) ਹਰ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ
  - v) ਈ ਮੇਲ/ਵੈਬ ਸਾਈਟ/ਐਸ ਐਮ ਐਸ
- ਅ) ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਨੋਟਿਸ ਤੋਂ ਬਿਨਾ ਕੋਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਕੀਤਾ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸ ਪਰਿਵਰਤਨ ਨੂੰ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਅਧਿਸੂਚਤ ਕਰਾਂਗੇ। ਜੇਕਰ ਅਜਿਹਾ ਪਰਿਵਰਤਨ ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਨੁਕਸਾਨਦਾਇਕ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਤੇ ਬਿਨਾਂ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਆਪਣਾ ਖਰਚਾ ਬੰਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਬਦਲ ਸਕਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਧੀਕ ਖਰਚੇ ਜਾਂ ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਨਾ ਕਰਨੀ ਪਵੇ।
- ੲ) ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਇਕ ਸਾਲ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੱਡਾ ਪਰਿਵਰਤਨ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਾਂ ਕਾਫੀ ਛੋਟੇ ਪਰਿਵਰਤਨ ਕੀਤੇ ਹਨ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਨਵੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤੇ ਬਾਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਇਕ ਨਕਲ ਜਾਂ ਸਾਰੇ ਪਰਿਵਰਤਨਾਂ ਦਾ ਸਾਰੇ ਦੇਵਾਂਗੇ।

## **4. ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਭਰੋਸਾ**

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਤੇ ਵਪਾਰਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਈਵੇਟ ਤੇ ਗੁਪਤ ਰੱਖਾਂਗੇ। (ਇੱਥੇ ਤੱਕ ਕਿ ਉਸ ਸਮੇਂ ਵੀ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨਹੀਂ ਰਹਿੰਦੇ) ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਕੀਤੀਆਂ ਅਨੁਸਾਰ ਚਲਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਸੂਚਨਾ ਜਾਂ ਅੰਕੜਿਆਂ ਨੂੰ ਜੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤਿਆ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਹਨ, ਜੋ

ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਹੋਰਵੇਂ, ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਵੀ ਸਮੇਂ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ/ਸਾਡੇ ਗਰੁੱਪ ਵਿੱਚ ਵਜੂਦਾਂ, ਨੂੰ ਸਿਵਾਏ ਨਿਮਨ ਅਪਵਾਦ ਵਾਲੇ ਕੇਸਾਂ ਦੇ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਦੱਸਾਂਗੇ-

- ੳ) ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣੀ ਪੈਂਦੀ ਹੈ।
- ਅ) ਜੇਕਰ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਲਈ ਪਬਲਿਕ ਪ੍ਰਤੀ ਫਰਜ਼ ਬਣਦਾ ਹੈ।
- ੲ) ਜੇਕਰ ਸਾਡੇ ਹਿਤ ਇਹ ਮੰਗ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ (ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ ਧੋਖੇਬਾਜ਼ੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਲਈ) ਪਰ ਅਸੀਂ ਇਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਤੁਹਾਡੇ ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤਿਆਂ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਸੂਚਨਾ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਦੇਣ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ। (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡਾ ਨਾਂ ਤੇ ਪਤਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇ) ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਗਰੁੱਪ ਦੀਆਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ, ਤੇ ਉਹ ਮੰਡੀਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਹੋਵੇ।
- ਸ) ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕਹਿੰਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਤੁਹਾਡੀ ਆਗਿਆ ਹੈ।
- ਹ) ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕਰ ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਦੇਣ ਤੇ ਪਹਿਲਾਂ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਲਿਖਤੀ ਆਗਿਆ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ।

ਅਸੀਂ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਢਾਂਚੇ ਵਿੱਚ, ਨਿੱਜੀ ਰਿਕਾਰਡ ਜੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਬਾਰੇ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਹਨ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦੀ ਹੱਦ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਸੂਚਨਾ ਨੂੰ ਮੰਡੀਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਲਈ ਸਾਡੇ ਸਮੇਤ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਇਸਤੇਮਾਲ ਨਹੀਂ ਕਰਨ ਦੇਵਾਂਗੇ ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਕਰਕੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ।

#### 4.1 ਕਰਜ਼ਾ ਹਵਾਲਾ ਏਜੰਸੀਆਂ

- ੳ) ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ **ਕਰਜ਼ਾ ਹਵਾਲਾ ਏਜੰਸੀਆਂ** ਨੂੰ ਭੇਜਾਂਗੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਸਾਨੂੰ ਅਦਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਵਪਾਰਕ/ਨਿੱਜੀ ਕਰਜ਼ੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਚਲਣਸ਼ੀਲਤਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਤੇ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਲਗਾਈਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਰੋਕਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

- ਅ) ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਰਜਾ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਉਸ ਸੂਚਨਾ ਜੋ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਨੂੰ ਦਿੰਦੇ ਹਨ ਦੇ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜਾ ਲੈਣ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਪੈਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਗੇ।

## 5. ਉਧਾਰ ਦੇਣਾ

ਸਾਡੀ ਕਰਜਾ ਦੇਣ ਦੀ ਨੀਤੀ ਜੋ ਕਿਸੇ ਕਰਜੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਮਾਲੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਬਿਨੈਪੱਤਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਹੈ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ ਤੇ ਭਾਵਨਾ ਤੇ ਵਿਨਿਯਮਕ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਗਟਾਵਾ ਕਰੇਗੀ। ਅਸੀਂ ਲਘੂ ਤੇ ਛੋਟੇ ਉਦਮਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਦੇਵਾਂਗੇ ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਮੁਲਾਹਜੇ ਲਈ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਾਂਗੇ। ਬਿਨੈਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੇ ਅਸੀਂ ਨਾਮਾਤਰ ਕੀਮਤ ਤੇ ਇਸ ਦੀ ਇਕ ਨਕਲ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਇਕ ਖਿੜਕੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਰਾਹੀਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਨ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰਾਂਗੇ।

### 5.1 ਬਿਨੈ ਪੱਤਰ

ਅਸੀਂ

- ੳ) ਅਸੀਂ ਕਰਜਿਆਂ ਲਈ ਮੁਫਤ, ਸਾਧਾਰਣ, ਮਿਆਰੀ, ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਸੁਖਾਲਾ ਬਿਨੈ ਪੱਤਰ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਾਂਗੇ
- ਅ) ਤੁਹਾਨੂੰ ਚੈਕ ਸੂਚੀ (ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੇ ਵਿਨਿਯਮਕ ਲੋੜਾਂ) ਨਾਲ ਕਰਜੇ ਦਾ ਬਿਨੈ ਪੱਤਰ ਫਾਰਮ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਾਂਗੇ ਤਾਂ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹਰ ਲਿਹਾਜ ਨਾਲ, ਮੁਕੰਮਲ ਬਿਨੈਪੱਤਰ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ। ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕਰਜਾ ਬਿਨੈ ਪੱਤਰ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਭਰਨ ਵਿੱਚ ਵੀ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਾਂਗੇ।
- ੲ) ਬਿਨੈ ਪੱਤਰ ਫਾਰਮ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਯੋਗ ਵਿਆਜ ਦੀਆਂ ਦਰਾਂ, ਤੇ ਫੀਸ ਖਰਚੇ/ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਣ ਜੋ ਤਿਆਰੀ, ਪੂਰਵ-ਅਦਾਇਗੀ ਆਪਸ਼ਨਾ ਤੇ ਖਰਚਿਆਂ, ਜੇਕਰ

- ਕੋਈ ਹੋਣ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਹੋਰ ਮਾਮਲੇ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਹਿੱਤ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪਾਉਂਦਾ ਹੈ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਵੀ ਦੇਵਾਂਗੇ ਤਾਂ ਕਿ ਹਰ ਬੈਂਕਾਂ ਨਾਲ ਅਰਥਭਰਪੂਰ ਤੁਲਨਾ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਫੈਸਲਾ ਲਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।
- ਸ) ਆਪਣੇ ਕਰਜਾ ਬਿਨੈ ਪੱਤਰ ਫਾਰਮ ਦੀ ਲਿਖਤ ਰਸੀਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ।
  - ਹ) ਸਾਧਾਰਣ ਤੌਰ ਤੇ ਕਰਜ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਬਿਨੈ ਪੱਤਰ ਦੇਣ ਦੀ ਤਿਆਰੀ ਸਮੇਂ ਸਾਰੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਵੇਰਵੇ ਇਕੱਤਰ ਕਰੋ। ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵਧੀਕ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਬਿਨੈ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਸੱਤ ਕਾਰਜੀ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂਗੇ।
  - ਕ) ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਬਿਨੈ ਪੱਤਰ ਫਾਰਮ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਅਨ-ਲਾਈਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਰਨ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰੋ।
  - ਖ) ਜੇਕਰ ਕਰਜੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਤਾਂ ਪੰਜ ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੇ ਕਰਜਿਆਂ ਲਈ ਪ੍ਰੈਸਿੰਸ ਫੀਸ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਨਾ ਕਰੋ।
  - ਗ) ਤੁਸੀਂ ਕਰਜੇ ਲਈ ਮੌਜੂਦਾ 2 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਦੀ ਸੀਮਾਂ ਹੱਦ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਕਰ ਲਈ ਆਪਣੇ ਬਿਨੈ ਪੱਤਰ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਦੋ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਤਰ ਅੰਦਰ ਕਰੋ ਅਤੇ 5 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਦੀ ਸੀਮਾਂ ਤੱਕ ਦੇ ਕਰਜੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਬਿਨੈ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 4 ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਕਰੋ, ਪਰ ਸ਼ਰਤ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਬਿਨੈ ਪੱਤਰ ਹਰ ਲਿਹਾਜ਼ ਨਾਲ ਮੁਕੰਮਲ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਨਾਲ ਲੱਗੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ "ਚੈਕ ਸੂਚੀ" ਅਨੁਸਾਰ ਹਰ ਲਿਹਾਜ਼ ਨਾਲ ਪੂਰੇ ਹਨ ਅਤੇ ਪੰਜ ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਵੱਧ ਰਕਮ ਦੇ ਕਰਜਿਆਂ ਲਈ ਬਿਨੈ ਪੱਤਰਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਵਾਜਬ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰੋ।

## 5.2 ਕਰਜਾ ਮੁਲਾਂਕਣ

### ੳ. ਅਸੀਂ

- i) ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਬਿਨੈ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਵਰਨਿਤ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਤਸਦੀਕ ਆਪਣੇ ਸਟਾਫ/ਏਜੰਸੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵਪਾਰਕ ਪਤੇ। ਰਿਹਾਇਸ਼ ਤੋਂ ਆਪਣੇ ਸਟਾਫ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਕਰਵਾਵਾਂਗੇ।
  - ii) ਤੁਹਾਨੂੰ ਧਨਰਾਸ਼ੀ ਲਈ ਕਰਜਾ ਦੇਣ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ **ਓਵਰ ਡਰਾਫਟ** ਜਾਂ ਕਰਜ ਦੀ ਸੀਮਾਂ/ਸੀਮਾਵਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਇਹ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਦੀ ਪੁਨਰ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕਰਜਾ ਬਿਨੈ ਪੱਤਰ ਦੀ ਉਚਿੱਤ ਮਿਹਨਤ ਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਨਾਲ ਉਚਿੱਤ ਨਿਰਧਾਰਣ ਕਰਾਂਗੇ।
  - iii) ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀਆਂ ਵਿਉਂਤਬੰਦੀਆਂ ਦੀ ਤਾਰਕਿਕਤਾ ਬਾਰੇ ਆਪਣੇ ਤਸੱਲੀ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਅ. ਇਹ ਮੁਲਾਂਕਣ ਨਿਮਨ ਨੂੰ ਦੇਖ ਕੇ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ-
- i) ਤੁਸੀਂ ਜੋ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਨੂੰ ਦਿੰਦੇ ਹੋ, ਸਮੇਤ ਕਰਜਾ ਲੈਣ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਦੇ।
  - ii) ਤੁਹਾਡੀ ਵਪਾਰਕ ਯੋਜਨਾ
  - iii) ਤੁਹਾਡੇ ਵਾਪਰ ਵਿੱਚ ਨਗਦੀ ਧੰਨਰਾਸ਼ੀ ਜੋ ਲੱਗੀ ਹੈ ਲਾਭ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਮਾਲੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਲੇਖਿਆਂ ਦੇ ਵਿਵਰਣਾਂ ਸਹਿਤ।
  - iv) ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਨਿੱਜੀ ਮਾਲੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ
  - v) ਭੂਤਕਾਲ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਵਿੱਤਾਂ ਦਾ ਲੈਣ ਦੇਣ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤਾ ਹੈ।
  - vi) ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜੋ ਅਸੀਂ ਕਰੈਡਿਟ ਰੈਫਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ ਪਾਸੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।
  - vii) ਮੁਲਾਂਕਣ ਜੋ ਕਿ ਪ੍ਰਸਿੱਧ ਕਰਜਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਏਜੰਸੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ,
  - viii) ਹੋਰਨਾਂ ਪਾਸੋਂ ਸੂਚਨਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਹੋਰਨਾ ਕਰਜਾ ਦਾਤਿਆਂ/ਲਹਿਣੇਦਾਰਾਂ ਪਾਸੋਂ ਮਿਲਦੀ ਹੈ
  - ix) ਮੰਡੀਕਰਨ ਰਿਪੋਰਟਾਂ

x) ਕੋਈ ਜ਼ਮਾਨਤ ਜੋ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ੲ. ਅਸੀਂ

i) ਦਸ ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਕਰਜਾ ਸੀਮਾਵਾਂ ਲਈ ਸਮਰਥਕ ਰਿਣ ਆਧਾਰ (ਜ਼ਮਾਨਤ) ਲੈਣ ਲਈ ਜ਼ਰ ਨਹੀਂ ਪਾਵਾਂਗੇ।

ii) ਅਸੀਂ 25 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਜ਼ਮਾਨਤ ਮੁਕਤ ਕਰਜਾ ਦੇਣ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਾਂਗੇ ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਪਿਛਲੇ ਰਿਕਾਰਡ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹਾਂ ਤੇ ਮਾਲੀ ਹਾਲਤ ਚੰਗੀ ਤੇ ਠੋਸ ਹੈ।

iii) ਲਘੂ ਅਤੇ ਛੋਟੇ ਉਦਮਾਂ (ਨਿਰਮਾਣ ਵਾਲਿਆਂ) ਨੂੰ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਪੂੰਜੀ ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇਵਾਂਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਤੁਹਾਡੀ ਦਿਖਾਈ ਗਈ ਸਾਲਾਨਾ ਆਮਦਨ ਦੇ ਘੱਟੋ ਘੱਟ 20 ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

iv) ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ ਤੇ ਕਾਰਜੀ ਪੂੰਜੀ ਸੀਮਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੇਂ ਵਾਧੇ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿੱਥੇ ਉਤਪਾਦਨ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਨਾਲੋਂ ਵੱਧ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜਿੱਥੇ ਕਾਰਜੀ ਪੂੰਜੀ ਦਾ ਮੁਢਲਾ ਨਿਰਧਾਰਣ, ਨਾਕਾਫੀ ਪਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤੇ ਤੁਸੀਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਬੂਤ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਹੈ।

ੳ. ਗਾਰੰਟੀਆਂ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਲਈ, ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਪਾਸੋਂ ਗਾਰੰਟੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਜ਼ਮਾਨਤ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਕਹਾਂਗੇ ਕਿ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿਓ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿੱਤਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਲਾਹਕਾਰ ਬਾਰੇ ਭਰੋਸੇਯੋਗ ਸੂਚਨਾ ਦਿਓ। ਤਾਂ ਅਸੀਂ -

i) ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਤਸ਼ਾਹਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਉਹ ਵੱਖਰਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਮਸ਼ਵਰਾ ਲੈਣ ਤਾਂ ਕਿ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲੇ ਦੇ ਸੰਭਾਵੀ ਸਿੱਟਿਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝਦੇ ਹਨ। (ਜਿੱਥੇ ਉਚਿੱਤ ਹੋਵੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਤੇ ਅਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਹਸਤਾਖਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦੇ ਹਾਂ, ਵਿੱਚ ਇਹ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਇਕ ਸਾਫ ਤੇ ਸਪਸ਼ਟ ਨੋਟਿਸ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ।)

- ii) ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸੋ ਕਿ ਗਾਰੰਟੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਜਮਾਨਤ ਦੇਣ ਨਾਲ ਉਹ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਵੀ ਦੇਣਦਾਰ ਬਣ ਜਾਵੋਗੇ।

### 5.3 ਮਨਜ਼ੂਰੀ/ਰੱਦ ਕਰਨ

- ੳ) ਅਸੀਂ ਕਰਜਾ ਸਹੂਲਤ/ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਇਵਜਾਨੇ ਵਜੋਂ ਲਾਜ਼ਮੀ ਡਿਪਾਜਿਟ ਲਈ ਜੋਰ ਨਹੀਂ ਦਿਆਂਗੇ।
- ਅ) ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਓਵਰ ਡਰਾਫਟ ਲਈ ਜ ਤੁਹਾਡੀ ਮਜ਼ੂਦਾ ਓਵਰਡਰਾਫਟ ਸੀਮਾਂ ਵਿੱਚ ਵਾਧੇ ਲਈ ਪੇਸ਼ਕੇਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ ਤੁਹਾਡਾ ਓਵਰਡਰਾਫਟ ਮੰਗ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੇ ਜਾਂ ਹੋਰਵੇਂ ਪੁਨਰ ਅਦਾਇਗੀ ਯੋਗ ਹੈ।
- ੲ) ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਲੀਆਂ ਕਰਜਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤੇ ਬਾਨ੍ਹਾਂ ਤੇ ਹੋਰ ਉਜਰਦਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਦਿਓ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਉਚਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਤਸਦੀਕ ਕਰੋ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਇਕ ਨਕਲ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਿਓ।
- ਸ) ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਲਿਆਂਦੇ ਸਾਰੇ ਕਰਜਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀਆਂ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕ ਨਕਲਾਂ ਦੀ ਇਕ ਕਾਪੀ ਤੇ ਕਰਜਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਵਰਣਿਤ ਸਾਰੇ ਸਹਿ ਪੱਤਰਾਂ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕ ਨਕਲਾਂ ਦਿਓ।
- ਹ) ਤੁਹਾਡੇ ਕਰਜੇ ਲਈ ਬਿਨੈ ਪੱਤਰ ਜਾਂ ਕਰਜਾ ਸਹੂਲਤ ਨੂੰ ਨਾ ਦੇਣ ਲਈ ਲਿਖਤ ਕਾਰਨ ਦੱਸੋ।
- ਕ) ਇਕ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦਾ ਅਨੁਸਰਣ ਕਰੋ, ਜਿਸ ਦੇ ਮਾਪਦੰਡ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਵੰਡਾਏ ਜਾਣਗੇ।
- ਖ) ਬਿਨੈ ਕਿਸੇ ਪੂਰਵ ਅਦਾਇਗੀ ਵਾਲੇ ਜੁਰਮਾਨੇ ਲਾਉਣ ਦੇ 5 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਕਰਜਿਆਂ ਦੀ ਪੂਰਵ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿਓ।
- ਗ) ਅਜਿਹੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤੇ ਬਾਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਦੋ ਕਾਰਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਮਨਜ਼ੂਰ ਕੀਤੇ ਕਰਜੇ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ।

ਘ) ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਵਰਨਿਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤੇ ਬਾਨੂੰ ਅਨੁਸਾਰ ਸਹੂਲਤ ਦੇ ਨਿਯਤਕਾਲੀ ਮੁਲਾਂਕਣ ਤੇ ਨਵੀਨੀਕਰਨ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ।

#### 5.4 ਭੁਗਤਾਨ ਉਪਰੰਤ

ੳ) ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਅੰਦਾਜ਼ੀ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ ਕਰਾਂਗੇ ਸਿਵਾਏ ਕਰਜੇ ਵਿੱਚ ਮਨਜ਼ੂਰ ਸ਼ਰਤਾਂ; ਕਰਜਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ, ਦੇ ਜਾਂ ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਨਵੀਂ ਸੂਚਨਾ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ।

ਅ) ਸਾਡੀ ਨਿਰੀਖੀਣ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਵਿੱਚ ਉਸਾਰੂ ਹੋਣ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰੋ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਉਚਿੱਤ ਕਠਿਨਾਈਆਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਵੋ ਜੋ ਕਿ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਵਰਤਾਰੇ ਸਮੇਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਰਪੇਸ਼ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

ੲ) ਨਿਮਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਡੇ ਕੋਲੋਂ ਪ੍ਰਚਲਿਤ ਆਧਾਰ ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ।

i) ਤੁਹਾਡੀ ਵਪਾਰਕ ਯੋਜਨਾ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਵਾਸਤਵਿਕ ਸਿੱਟਿਆਂ ਨਾਲ ਭਵਿੱਖਬਾਣੀਆਂ ਦੀ ਤਲੁਨਾ

ii) ਤੁਹਾਡੀ ਵਪਾਰਕ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪੱਖਾਂ ਵਿਚ ਪ੍ਰਗਤੀ।

iii) ਸਾਲਾਨਾ ਲੇਖੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੈਲੇਸ਼ੀਟ ਅਤੇ ਲਾਭ ਤੇ ਨੁਕਸਾਨ ਲੇਖਾ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼

iv) ਤੁਹਾਡੇ ਲਹਿਨੇਦਾਰਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜਾਈਆਂ ਦੀ ਉਮਰ ਅਨੁਸਾਰ ਵੰਡ ਅਤੇ ਸ਼ਾਮਲ ਰਕਮ।

ਸ) ਆਮ ਇਹਤਿਆਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਆਪਣੀਆਂ ਸੀਮਾਵਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਪੈਸ ਕਢਵਾਉਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿਓ।

ਹ) ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਹਾਲਾਤ ਬਦਲ ਜਾਂਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਕਿਸੇ ਨਵੀਂ ਸੂਚਨਾ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰੋ ਜੋ ਕਿ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਪਾਸੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

- ਕ) ਤੁਹਾਡੇ ਜਾਂ ਬੈਂਕ/ਮਾਲੀ ਸੰਸਥਾ ਜੋ ਕਿ ਖਾਤਾ ਲੈਣ ਦੀ ਤਜਵੀਜ਼ ਰੱਖਦੀ ਹੈ, ਕਰਜੇ ਦੇ ਖਾਤੇ ਲਈ ਬਦਲੀ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਦੋ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਹੋਰਵੇਂ ਸੂਚਿਤ ਕਰੋ।
- ਖ) ਕਰਜੇ ਦੀ ਪੁਨਰ ਅਦਾਇਗੀ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਜਮਾਨਤਾ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰੋ ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕੇਸ ਵਿੱਚ ਇਕ ਹਫ਼ਤੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਹੀਂ, ਜੇਕਰ ਸਾਡਾ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਲੇਮ ਲਈ ਕਾਨੂੰਨੀ ਅਧਿਕਾਰ ਜਾਂ ਲੀਅਨ ਹੈ।
- ਗ) ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਪ੍ਰਭਾਵਹੀਣ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਅਧਿਕਾਰ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਸਾਡੇ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਰੁੱਧ ਬਾਕੀ ਰਹਿੰਦੇ ਕਲੇਮ ਬਾਰੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਦਿਓ ਅਤੇ ਉਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਅਧੀਨ ਅਸੀਂ ਉਸ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਸਕਿਉਰਿਟੀਆਂ ਰੱਖਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਸਬੰਧਤ ਕਲੇ ਦਾ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਅਦਾਇਗੀ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਾਂਦੀ।
- ਘ) ਅਜਿਹੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣਾ ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਪ੍ਰਭਾਵਹੀਣ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਨੋਟਿਸ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸਾਡੇ ਬਾਕੀ ਬਚਦੇ ਕਲੇਮਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਉਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵੀ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਅਧੀਨ ਅਸੀਂ ਜਮਾਨਤਾਂ ਰੱਖਣ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹਾਂ ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਸਬੰਧਤ ਕਲੇਮ ਦਾ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਰਾ/ਅਦਾਇਗੀ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਾਂਦੀ।
- ਙ) ਜਾਮਨੀਆਂ/ਡਲਿਵਰੀਆਂ ਨੂੰ ਉਸੇ ਦਿਨ ਪ੍ਰਭਾਵਕਾਰੀ ਕਰਨਾ ਜਿਸ ਦਿਨ ਤੁਹਾਡੇ ਬਿਨੈਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- ਚ) ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਪੈਸਾ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਜੋ ਵਿਆਜ, ਫੀਸ ਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਕਾਰਨ ਪੈਦਾ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।
- ਛ) ਨਿਮਨ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਜਾਂ ਵੱਧ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਪ੍ਰਗਤੀ ਦਾ ਨਿਰੀਖਣ ਕਰਨਾ-
- i) ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਰੱਖੇ ਸਟਾਕਾਂ ਦੇ ਵਿਵਰਣਾਂ ਦੀ ਨਿਯਤਕਾਸੀ ਛਾਣਬੀਣ।
  - ii) ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਲੈਣਾ ਦੇਣਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ।

- iii) ਸਟਾਕਾਂ ਅਤੇ ਜਾਂ ਸੰਪਤੀਆਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਫਾਇਨਾਂਸ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਦੀ ਪੜਤਾਲ ਲਈ ਸਾਡੇ ਸਟਾਫ ਜਾਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਰਾਹੀਂ ਫੇਰੀਆਂ
- iv) ਜਿੱਥੇ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਮਾਰਕਿਟ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਕਿ ਤੁਹਾਡਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਕਿਵੇਂ ਚਲ ਰਿਹਾ ਹੈ।

### 5.5 ਗੈਰ-ਫੰਡ ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਸਹੂਲਤਾਂ

ਅਸੀਂ ਜਾਰੀ ਕਰਕੇ, ਮਸ਼ਵਰਾ ਦੇ ਕੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਨਾਲ, ਸਮਝੌਤੇ ਦੀ ਗੱਲਬਾਤ ਨਾਲ ਲੈਟਰ ਆਫ ਕਰੈਡਿਟ (ਐਲ ਪੀਜ) ਡਿਸਕਾਉਂਟਿੰਗ ਰਾਹੀਂ, ਪੂੰਜੀ ਸਾਜ ਸਮਾਨ ਕੱਚੇ ਮਾਲ/ਖਪਤਯੋਗ ਵਸਤਾਂ ਆਦਿ ਦੀ ਖਰੀਦ ਲਈ **ਗੈਰ-ਫੰਡ ਆਧਾਰਿਤ ਸਹੂਲਤਾਂ** ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਮਾਲੀ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਲਈ ਗ੍ਰਾਂਟਰ ਵਜੋਂ ਖੜੇ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਨਿਰਯਾਤ ਬਿਲਾਂ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਆਉਟੇਸ਼ਨ ਟ੍ਰੇਡ ਤੇ ਸਰਵਿਸ ਬਿਲਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਵਿਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

### 5.6 ਮਾਲੀ ਕਠਿਨਾਈਆਂ

**ਅਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।**

5.6.1 ਅਸੀਂ ਮਾਲੀ ਕਠਿਨਾਈ ਦੇ ਕੇਸਾਂ ਬਾਰੇ ਹਮਦਰਦੀ ਨਾਲ ਅਤੇ ਨਿਸ਼ਚੇ ਪੂਰਵਕ ਵਿਚਾਰ ਕਰਾਂਗੇ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਆਮ ਕਰਕੇ ਪਹਿਲਾਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦੀ ਸ਼ਨਾਖਤ ਕਰੋ ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਜਿਤਨੀ ਜਲਦੀ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਸਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਓ। ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦਾ ਪਤਾ ਲੱਗ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਜੇਕਰ ਰਫਤਾਰ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪ੍ਰਤੀਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਫੋਨ ਤੇ ਫੈਕਸ ਜਾਂ ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

5.6.2 ਇਸ ਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਕੁਝ ਉਦਾਹਰਣਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ ਜੋ ਕਿ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਹਨ, ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਕਰਕੇ ਜੇ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਨਹੀਂ ਦੱਸਦੇ ਕਿ ਕੀ ਵਾਪਰ ਰਿਹਾ ਹੈ।

- ੳ) ਜੇਕਰ ਵਪਾਰਕ ਉਤਪਾਦਨ ਦੇ ਆਰੰਭ ਹੋਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਲਾਗਤ ਵੱਧ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਆਦਿ।
- ਅ) ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਲੀਆਂ ਸੀਮਾਵਾਂ ਤੋਂ ਬਾਰ ਬਾਰ ਵੱਧ ਜਾਂਦੇ ਹੋ।
- ੲ) ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਪਾਸੋਂ ਉਚਿੱਤ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਵਪਾਰਕ ਆਮਦਨ ਵਿੱਚ ਵੱਡੀ ਪੱਧਰ ਤੇ ਵਾਧਾ ਜਾਂ ਕਮੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਸ) ਜੇਕਰ ਗੈਰ ਤਾਰਕਿਕ ਤੌਰ ਤੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਕੰਮ ਬੰਦ/ਮਨਸੂਖ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਹ) ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋ ਰਿਹਾ ਹੈ।
- ਕ) ਜੇਕਰ ਅਚਾਨਕ ਤੁਹਾਡਾ ਵਪਾਰਕ ਭਾਈਵਾਲ ਜਾਂ ਸਹਿ ਪ੍ਰੋਤਸਾਹਕ ਜਾਂ ਅਹਿਮ ਗ੍ਰਾਹਕ ਜਾਂ ਕਰਮਚਾਰੀ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲੋਂ ਚਲਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਖ) ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਵੱਡਾ ਹਿੱਸਾ ਵੇਚਦੇ ਹੋ।
- ਗ) ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਰਜਾ ਸਹੂਲਤ/ਸਹੂਲਤਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਮੰਤਵਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਮੰਤਵ ਲਈ ਕਰਦੇ ਹੋ ਜਿਸ ਬਾਰੇ ਕਿ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤੀ ਹੋਈ ਹੈ ਜਾਂ ਫੰਡਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਇੱਛਤ ਵਪਾਰ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਹੋਰ ਮੰਤਵਾਂ ਲਈ ਕਰਦੇ ਹੋ।
- ਘ) ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਵਿਆਜ ਦੀ ਸਰਵਿਸ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮਿਆਂ ਤੇ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ।
- ਙ) ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਲੀ ਕਰਜਾ ਪੁਨਰ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਸੂਚੀ ਤੇ ਕਾਇਮ ਰਹਿਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦੇ ਹੋ।
- ਚ) ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੱਟੇ ਗਏ ਬਿਲ ਬਾਰ ਬਾਰ ਅਣ-ਅਦਾਇਗੀ ਨਾਲ ਵਾਪਸ ਆ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।
- ਛ) ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਸਪਲਾਈ ਕਰਤਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੱਟੇ ਗਏ ਬਿਲਾਂ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਤੁਸੀਂ ਅਕਸਰ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ।

- ਜ) ਜੇਕਰ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਤੁਹਾਡੇ ਵਲੋਂ ਜਾਰੀ ਗਰੰਟੀਆਂ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ।
- ੜ) ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਵਹੀ ਦੇ ਕਰਜੇ/ਕਰਜ਼ਦਾਰਾਂ ਦਾ ਅਕਾਰ ਉਤਨਾ ਵੱਧ ਰਿਹਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਆਮਦਨ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਨਹੀਂ।
- ੳ) ਜੇਕਰ ਸਾਰੀਆਂ ਵਿਕਰੀਆਂ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਰਾਹੀਂ ਖਾਤੇ ਰਾਹੀਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ।
- ਟ) ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਰਜਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ।
- ਠ) ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਲੀ ਸੂਚਨਾ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੇ।
- ਡ) ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਰ ਲਹਿਲੇਦਾਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਿਰੁੱਧ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਪਟੀਸ਼ਨ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਦਾ ਹੈ।

5.6.3 ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਕਠਿਨਾਈਆਂ ਤੇ ਕਾਬੂ ਆਉਣ ਲਈ ਜੋ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਉਹ ਕਰਾਂਗੇ। ਤੁਹਾਡੇ ਕ੍ਰਿਆਸ਼ੀਲ ਸਹਿਯੋਗ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਮਾਲੀ ਕਠਿਨਾਈਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕੋਈ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕਿਸ ਤੇ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਗਟ ਕੀਤੀ ਹੈ।

5.6.4 ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਰਜਾ ਮਸ਼ਵਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਨ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰਾਂਗੇ ਤਾਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਮਾਲੀ ਕਠਿਨਾਈਆਂ ਦਾ ਨਿਬੇੜਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕੀਏ।

5.6.5

- ੳ) ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਠਿਨਾਈਆਂ ਵਿੱਚ ਫਸੇ ਹੋਏ ਹੋ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਸਲਾਹਕਾਰ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਾਂਗੇ, ਪਰ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹੋਗੇ। ਇਹ ਗੱਲ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਨਾਲ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰੋ, ਤੇ ਹੋ ਰਹੀਆਂ ਪ੍ਰਗਤੀਆਂ ਬਾਰੇ ਸਾਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਦਿਓ, ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਤੇ ਪੂਰੇ ਰਹੋ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਪਰਿਵਰਤਨ ਕਰਨ ਲਈ ਜਿਤਨੀ ਜਲਦੀ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਤਿਆਰ ਰਹੋ।

- ਅ) ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੋਰ ਮਾਲੀ ਸੂਚਨਾ/ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜਿਸ ਨਾਲ ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਮਿਲੀ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਕਠਿਨਾਈਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਇਕੱਠੇ ਕਾਰਜ ਕਰ ਸਕੀਏ।

### 5.7 ਬੀਮਾਰ ਐਮ ਐਸ ਬੀਜ ਦੀ ਸਾਂਭ ਸੰਭਾਲ ਅਤੇ ਕਰਜਾ ਪੁਨਰ ਗਠਨ।

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡਾ ਕਰਜੇ ਦਾ ਖਾਤਾ ਛੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ **ਮਿਆਰ** ਨਾਲੋਂ ਨੀਵਾਂ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਯੂਨਿਟ ਨੂੰ **ਬੀਮਾਰ** ਸਮਝਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਸਾਂਭ ਸੰਭਾਲ/ਕਰਜਾ ਪੁਨਰ ਸਿਰਜਣਾ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਾਂਗੇ। ਪੁਨਰ ਵਾਸ/ ਕਰਜਾ ਪੁਨਰ ਸਿਰਜਣਾ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਘੋਖ ਕਰਨ ਲਈ-

- ੳ) ਪਹਿਲਾਂ ਇਹ ਦੇਖਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਜਿਊਲਯੋਗ/ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ ਤੇ ਜਿਊਲਯੋਗ ਹੈ।
- ਅ) ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਜਿਊਲਯੋਗ/ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ ਤੇ ਜਿਊਲਯੋਗ ਪਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਪੁਨਰ ਸੁਰਜੀਤੀ ਲਈ ਦਰੁਸਤੀ ਕਾਰਵਾਈ ਆਰੰਭ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ੲ) ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡਾ ਯੂਨਿਟ ਸੰਭਾਵੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਚੱਲਣਯੋਗ ਹੈ ਤੇ ਰਾਸ਼ਟਰ ਸੰਘ/ਬਹੁਪੱਖੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਧੀਨ ਹੈ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਬਕਾਇਆ ਅਧਿਕਤਮ ਹਿੱਸਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਪੁਨਰਵਾਸ ਪੈਕੇਜ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸ) ਇਕ **ਪੁਨਰਵਾਸ ਪੈਕੇਜ** ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਆਰ ਬੀ ਆਈ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤੁਹਾਡਾ ਯੋਗਦਾਨ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗਾ ਅਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਅਧਿਕਤਮ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਲਾਗੂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਨਹੀਂ ਸਮਝਦੇ ਕਿ ਪੁਨਰ ਸਥਾਪਨ ਯੋਜਨਾ ਸਫਲ ਹੋਵੇਗੀ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸ ਦੇ ਕਾਰਨਾਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਕਿਉਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਆਪਸ਼ਨਾਂ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਸਲਾਹਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਤੇ ਨਹੀਂ ਪੁਜਦੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਅਸਮਰੱਥ ਕਿਉਂ ਹਾਂ ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਦੋਂ ਵਾਪਸ ਲਵਾਂਗੇ।

## 6. ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ

ਅਸੀਂ ਜਦੋਂ ਕਦੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਪੁਨਰ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਕੀ ਹੈ, ਰਕਮ ਕਿਤਨੀ, ਮਿਆਦ ਅਤੇ ਪੁਨਰ ਅਦਾਇਗੀ ਦਾ ਨਿਯਤ ਸਮਾਂ ਕਿਤਨਾ ਹੈ। ਪਰ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਪੁਨਰ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਅਨੁਸੂਚੀ ਤੇ ਕਾਇਮ ਨਹੀਂ ਰਹਿੰਦੇ ਤਾਂ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਦੇਸ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੋ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਸਮੇਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜ ਕੇ, ਜਾਂ ਨਿਜੀ ਫੇਰੀਆਂ ਪਾ ਕੇ/ਜਾਂ **ਸਕਿਉਰਿਟੀ ਦੇ ਪੁਨਰ ਕਬਜ਼ੇ** ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ, ਰਾਹੀਂ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕੋਤਾਹੀ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਕੇਸ ਨੂੰ ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਟ ਕੋਲ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਆਰੰਭ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

ਵਸੂਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਆਰੰਭ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਸ਼ਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੰਬਰ ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਵਸੂਲੀ ਏਜੰਟਾਂ ਰਾਹੀਂ ਅਨੁਚਿਤ ਵਰਤਾਰਿਆਂ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪੜਤਾਲ ਕਰਾਂਗੇ।

ਸਾਡੀ ਵਸੂਲੀ ਕੀਤੀ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ, ਉਚਿੱਤ ਵਰਤਾਓ ਅਤੇ ਪ੍ਰੇਰਨਾ ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕ ਦਾ ਭਰੋਸਾ ਕਾਇਮ ਰੱਖਣ ਤੇ ਦੀਰਘ ਕਾਜੀ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਬਕਾਇਆ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਰੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਉਚਿੱਤ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰਾਂਗੇ। ਬਕਾਇਆ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਲਈ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਲਗਾਏ ਗਏ ਸਟਾਫ ਅਤੇ ਸਕਿਉਰਿਟੀ ਪੁਨਰ ਕਾਬਜ ਆਪਣੀ ਸ਼ਨਾਖਤ ਦੇਵੇਗਾ/ਦੇਵੇਗੀ। ਸਾਡੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿੱਧਤਾ ਕਰਨ ਲਈ

ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੀ ਸ਼ਨਾਖਤ ਦੇਵੇਗਾ।/ਦੇਵੇਗੀ ਤੇ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਅਥਾਰਟੀ ਪੱਤਰ ਵੀ ਦਿਖਾਵੇਗਾ।

ਸਟਾਫ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਉਗਰਾਹੀ ਲਈ ਜਾਂ ਸਕਿਉਰਿਟੀ ਪੁਨਰ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰ ਰਿਹਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਉਚਿੱਤ ਪੁਰਸ਼ਾਰਥ ਕਰੇਗਾ ਤੇ ਉਹ ਨਿਮਨ ਵਰਨਿਤ ਸੇਧਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨਗੇ-

- ੳ) ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸਾਧਾਰਣ ਤੌਰ ਤੇ ਵਪਾਰੀ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਸਥਾਨ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਵਪਾਰ/ਕਾਰੋਬਾਰ ਵਾਲੇ ਸਥਾਨ ਤੇ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦੇ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਰਿਹਾਇਸ਼ ਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਥਾਨ ਤੇ ਨਾ ਮਿਲਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਚੁਣੇ ਹੋਏ ਸਥਾਨ ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਅ) ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸ਼ਨਾਖਤ ਅਤੇ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰਨ ਦੀ ਅਥਾਰਿਟੀ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਬ) ਤੁਹਾਡੀ ਗੋਪਨੀਯਤਾ ਅਤੇ ਗੌਰਵ ਦਾ ਆਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਸ) ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਪਰਸਪਰ ਗਲਬਾਤ ਸਿਵਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਹ) ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਜਾਂ ਪੇਸ਼ੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਾਲਾਤ ਹੋਰਵੇਂ ਮੰਗ ਨਾ ਕਰਨ ਤਾਂ ਆਮ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਨੁਮਾਇੰਦੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ 0700 ਘੰਟੇ ਤੋਂ 1900 ਘੰਟੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਕ) ਕਿਸੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਾਰੇ ਤੇ ਜਾਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਾਨ ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਨਾ ਮਿਲਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ ਨੂੰ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ ਸਵੀਕਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਖ) ਫੋਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੇ ਗਿਣਤੀ ਨੂੰ ਅਤੇ ਗਲਬਾਤ ਦੇ ਵਿਸ਼ੇ ਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਗ) ਬਕਾਇਆ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਭ ਝਗੜਿਆਂ ਤੇ ਤਕਰਾਰਾਂ ਨੂੰ ਆਪਸੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਤੇ ਜਾਬਤੇ ਵਾਲੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

- ਘ) ਬਕਾਇਆ ਸਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਦੌਰਾਨ ਫੇਰੀਆਂ ਸਮੇਂ ਸ਼ਸ਼ੀਲਤਾ ਅਤੇ ਸੁਚੱਜਤਾ ਨੂੰ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।
- ਙ) ਬਕਾਇਆ ਨੂੰ ਵਸੂਲ ਕਰਨ ਲਈ ਅਨੁਚਿਤ ਮੰਦਿਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਮਰਗਤ ਜਾਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਹੋਰ ਮਾਫ਼ਤਾ ਸਮੇਂ ਫੋਨ ਕਰਨੀ ਫੇਰੀਆਂ ਪਾਉਣ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

### 6.1 ਸਕਿਉਰਿਟੀ ਪੁਨਰ ਕਬਜ਼ਾ ਪਾਲਸੀ

ਅਸੀਂ ਕਾਨੂੰਨ ਅਨੁਸਾਰ ਸਕਿਉਰਿਟੀ ਪੁਨਰ ਕਬਜ਼ਾ ਪਾਲਸੀ ਦਾ ਅਨੁਸਰਣ ਕਰਾਂਗੇ। ਪਾਲਿਸੀ ਦਾ ਅਨੁਸਰਣ ਕਰਾਂਗੇ। ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਇਕ ਨਕਲ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਦਿਖਾਈ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੇ ਉਪਲਬੱਧ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

## 7. ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਖਾਤੇ

ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਿਸਮਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹਣ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਚਾਲੂ ਖਾਤੇ, ਮਿਆਦੀ ਖਾਤੇ ਆਦਿ।

ਜਿੱਥੇ ਆਗਿਆ ਹੋਵੇ ਇਹ ਖਾਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਸਹੂਲਤ ਸਹਿਤ ਜਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਖੋਲ੍ਹੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਪਹਿਲਾਂ ਵਰਕ੍ਰਿਤ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿੱਚ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਗੱਲਾਂ ਅਤੇ ਖਾਤੇ ਖੋਲ੍ਹਣ ਸਮੇਂ ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਸਹੂਲਤਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਲਿਕਵਿਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਸਹੂਲਤ, ਸਵੀਪ ਖਾਤੇ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਵਾਲੇ ਇਸੇ ਕਿਸਮ ਦੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਗੱਲਾਂ ਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਵਿਧੀਆਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਸਮੇਂ ਦੱਸਾਂਗੇ ਜਿੱਥੇ ਕਿ ਇਹ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀਆਂ। ਮਿਲਣਯੋਗ ਹਨ।

### 7.1 ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਅਤੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲਤਾ।

ਕੋਈ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਸੀਂ -

- ੳ) ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਆਪਣੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੇ (ਕੇ ਵਾਈ ਸੀ) ਸੇਧਾਂ ਅਧੀਨ ਲੋੜੀਂਦਾ ਉਦਮ ਕਰੇ।
- ਅ) ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਸਬੂਤ ਦਿਓ।
- ਬ) ਕੇਵਲ ਅਜਿਹੀ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ ਜੋ ਕਿ ਸਾਡੀ ਕੇ ਵਾਈ ਸੀ, ਧਨਰਾਸ਼ੀ ਲਾਂਡਰਿੰਗ ਵਿਰੁਧ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰੇ। ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਇਹ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ ਤੇ ਮੰਗੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਵਧੀਕ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ। ਅਜਿਹੀ ਸੂਚਨਾ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਨਾ ਸਵੈਇੱਛਾ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗਾ।
- ਸ) ਤੁਹਾਨੂੰ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੇ ਫਾਰਮ ਤੇ ਹੋਰ ਸਮੱਗਰੀ ਦੇਣਾ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੀ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਹੋਣਗੇ ਜੋ ਕਿ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜੋ ਤਸਦੀਕ ਲਈ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਹਨ ਅਤੇ ਜਾਂ ਰਿਕਾਰਡ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹਨ ਤਾਂ ਕਿ ਕੇ ਵਾਈ ਸੀ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।
- ਹ) ਵਿਧੀਗਤ ਰਸਮੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਾ ਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਣ ਦੇਣਾ ਜੋ ਕਿ ਡਿਪਾਜਿਟ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਮੰਗੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।
- ਕ) ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਸਮੇਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬੀਮਾ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਲਾਗੂ ਬੀਮਾ ਕਵਰ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਨੇ ਜੋ ਕਿ ਡਿਪਾਜਿਟ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਦੀਆਂ ਕੁਝ ਸੀਮਾਂਵਾਂ ਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹਨ। ਬੀਮਾਂ ਅਤੇ ਕਰਜਾ ਗਰੰਟੀ ਕਾਰਪੋਰੇਸ਼ਨ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਡੀ ਆਈ ਸੀ ਜੀ)

## 7.2 ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਬਦਲਣਾ

- ੳ) ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣਾ ਚਾਲੂ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਦੋ ਕਾਰਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰ ਦੇਵਾਂਗੇ।
- ਅ) ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਬਦਲੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਨਵੀਂ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡਾ ਖਾਤਾ ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ ਦੇ ਪ੍ਰਾਪਤ

ਹੋਣ ਦੇ ਇਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ ਪਰ ਸ਼ਰਤ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਨਵੀਂ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਕੇ ਵਾਈ ਸੀ ਦੀਆਂ ਰਸ਼ਮੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਦੇ ਹੋ। ਜਿਵੇਂ ਹੀ ਖਾਤਾ ਚਾਲੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਨਵੀਂ ਸ਼ਾਖਾ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸਥਾਈ ਹਦਾਇਤਾਂ ਸਿੱਧੇ ਡੈਬਿਟਸ ਜੇਕਰ, ਕੋਈ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

- ੲ) ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਚਾਲੂ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਪਾਸੋਂ ਬਦਲੀ ਕਰਵਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਬੈਂਕ ਖਰਚੇ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਗਲਤੀ ਜਾਂ ਗੈਰ ਜਰੂਰੀ ਦੇਰੀ ਕਾਰਨ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਦਾ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ।

### **7.3 ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਦੇ ਹੋ**

#### **ਤਾਂ ਅਸੀਂ**

- ੳ) ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੈਣ ਦੇਣਾ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਨਗਦੀ ਪੰਨਰਾਸ਼ੀ ਕਢਵਾਉਣ ਆਦਿ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਕਿ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਖਰਚੇ ਦੇ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਅ) ਅਜਿਹੀਆਂ ਸੀਮਾਵਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਖਰਚੇ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਣ ਤੁਹਾਨੂੰ ਖਰਚਿਆਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ੲ) ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਸ ਦਰ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਜਿਸ ਤੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਇਸ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਆਵਰਤਤਾ ਕਿਤਨੀ ਹੈ।

### **7.4 ਨਿਊਨਤਮ ਬਕਾਇਆ**

ਚਾਲੂ ਖਾਤੇ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕਿਸਮ ਦੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਖਾਤੇ ਬਾਰੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਉਤਪਾਦਾਂ ਬਾਰੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ-

- ੳ) ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਬਕਾਏ ਜੋ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲਤਾ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤੇ ਬਾਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਬਰਕਰਾਰ ਰੱਖਣੇ ਹਨ।
- ਅ) ਉਨ੍ਹਾਂ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜੋ ਉਸ ਸਮੇਂ ਲਗਾਏ ਜਾਣਗੇ ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਨਿਊਨਤਮ ਬਕਾਇਆ ਨਹੀਂ ਰਹਿੰਦ। ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਜੋ ਕਿ ਲਗਾਏ ਜਾਣੇ ਹਨ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

### 7.5 ਖਰਚੇ

ਚੈਕ ਬੁੱਕਾਂ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਸੇਸ਼ ਖਰਚਿਆਂ ਖਾਤਿਆਂ ਦੇ ਵਧੀਕ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਵਿਵਰਣਾਂ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਪਾਸ ਬੁੱਕ ਅਦਾ ਕੀਤੇ ਚੈਕਾਂ ਦੀਆਂ ਨਕਲਾਂ, ਫੋਲੀਓ ਖਰਚਿਆਂ , ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ, ਏ ਟੀ ਐਮ ਕਾਰਡ, ਹਸਤਾਖਰਾਂ ਦੀ ਤਸਦੀਕ , ਨਾਕਾਫੀ ਬਕਾਏ ਲਈ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਵਾਪਸੀ, ਆਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਨਾਂ ਖਾਤੇ ਦੀ ਕਿਸਮ ਵਿੱਚ ਬਦਲੇ, ਅਦਾਇਗੀ ਰੋਕਣ ਉਨ੍ਹਾਂ ਬਾਰੇ ਸਥਾਈ ਹਦਾਇਤਾਂ/ਰੱਦ ਕਰਨ ਆਦਿ ਨੂੰ ਸਾਡੀ ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਰਿਆਇਤਾਂ ਜਾਂ ਰਾਹਤ ਨੂੰ ਰਿਆਇਤੀ ਰਮਤ ਦੀ ਜਾਇਜਤਾ ਦੇ ਮੂਲ ਜਾਇਜਤਾ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਵਾਪਸ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

### 7.6 ਮਿਆਦੀ ਡਿਪਾਜਿਟ

#### **ਮਿਆਦੀ ਡਿਪਾਜਿਟ ਦੀ ਸਮਾਂ ਪੂਰਵ ਵਾਪਸੀ**

#### **ਅਸੀਂ**

- ੳ) ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੁਖਤਰੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਮਿਆਦੀ ਡਿਪਾਜਿਟ ਦੀ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਅ) ਮਿਆਦੀ ਡਿਪਾਜਿਟ ਦੀ ਸਮਾਂ ਪੂਰਵ ਵਾਪਸੀ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਦੀ ਨੀਤੀ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ।

#### **ਓਵਰਡਿਊ ਮਿਆਦੀ ਡਿਪਾਜਿਟਾਂ ਦਾ ਨਵੀਨੀਕਰਨ**

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਵਿਆਜ ਦਰ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਪੁਖਤਰੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਉਪਰੰਤ ਡਿਪਾਜਿਟਾਂ ਦਾ ਨਵੀਨੀਕਰਨ ਕਰਦੇ ਹੋ।

### **ਡਿਪਾਜਿਟਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਕਰਜੇ**

ਅਸੀਂ ਮਿਆਦੀ ਡਿਪਾਜਿਟਾਂ ਵਿਰੁੱਧ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਜੇ ਓਵਰਡਰਾਫਟ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ।

## **7.7 ਵਿਵਰਣ**

- ੳ) ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਚੈਕ ਇੰਦਰਾਜਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੇਖੇ ਦਾ ਮਹਾਵਾਰੀ ਵਿਵਰਣ ਭੇਜਾਂਗੇ ਜੇਕਰ ਇਹ ਉਸ ਖਾਤੇ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਹੈ ਲਈ ਉਚਿੱਤ ਨਹੀਂ ਹੈ। (ਅਜਿਹੇ ਖਾਤੇ ਲਈ ਜਿੱਥੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਪਾਸ ਬੁੱਕ ਹੈ।)  
ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਈ ਮੇਲ ਜਾਂ ਸਾਡੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕ ਸੇਵਾਂ ਰਾਹੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਿਵਰਣ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਪਰ ਸ਼ਰਤ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਅਜਿਹੀ ਸਹੂਲਤ ਉਪਲੱਬਧ ਹੋਵੇ।
- ਅ) ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੇਖੇ ਦੇ ਵਿਵਰਣ ਭੇਜੇ ਜਾਣ ਜੋ ਕਿ ਖਰਚੇ ਤੇ ਅਕਸਰ ਸਾਧਾਰਣ ਤੌਰ ਤੇ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਉਪਲਬੱਧ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਇਸ ਖਰਚੇ ਦਾ ਵਰਨਣ ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।
- ੲ) ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਆਖਰੀ ਕੁਝ ਲੈਣ ਦੇਣ ਕਾਉਂਟਰ ਤੇ ਦੇਖ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਸੀਂ ਲੈਣ ਦੇਣਾਂ ਨੂੰ ਏ ਟੀ ਐਮ ਤੇ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵੀ ਦੇਖ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਿੱਥੇ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਉਪਲਬੱਧ ਹਨ।

## **7.8 ਕਾਰਜਹੀਣ/ਆਕਾਰਜਸ਼ੀਲੀ ਖਾਤੇ**

ਅਸੀਂ :

- ੳ) ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਸ ਸਮੇਂ ਜਦੋਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਦੇ ਹੋ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਕਿਤਨੇ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਗੈਰ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਰਹਿਣ ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਸੁਸਤ/ਆਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਖਾਤੇ ਦੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਸੁਸਤ, ਗੈਰ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਦਾਅਵੇ ਵਾਲੇ ਵਰਗੀਕਰਣ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਤੋਂ ਤਿੰਨ ਮਹੀਨੇ ਪਹਿਲਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਿੱਟਿਆਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ ਅਨੁਸਾਰ ਉਸ ਨੂੰ ਮੁੜ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਕਰਨ ਦੇ ਕਿਤਨੇ ਖਰਚੇ ਪੈਣਗੇ।
- ਅ) ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਚਾਲੂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਪਨਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

### 7.9 ਤੁਹਾਡਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨਾ

ਆਮ ਹਾਲਤਾਂ ਅਧੀਨ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਘੱਟੋ ਘੱਟ 30 ਦਿਨਾਂ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਬੰਦ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਹਾਲਤਾਂ ਬਾਰੇ ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਜੋ ਸਧਾਰਣ ਨਹੀਂ ਵਿੱਚ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਅਨੁਚਿਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਚਲਾਉਣਾ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਕੇਸਾਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਪਾਸੋਂ ਇਹ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਜਾਰੀ ਚੈਕਾਂ ਲਈ ਬਦਲਵੇਂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰੋ ਅਤੇ ਅਜਿਹੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚੋਂ ਨਵੇਂ ਚੈਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਗੁਰੇਜ ਕਰੋ।

### 7.10 ਪਾਸ ਕਰਨ ਦਾ ਕ੍ਰਮ/ਉਗਰਾਹੀ ਸੇਵਾਵਾਂ

**ਅਸੀਂ :**

- ੳ) ਸਥਾਨਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਸਟੇਸ਼ਨ ਤੋਂ ਬਾਹਰਲੇ ਚੈਕਾਂ ਲਈ ਪਾਸ ਕਰਨ ਦੇ ਕ੍ਰਮ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਵੇਰਵੇ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ ਕਿ ਕੁਲੈਕਸ਼ਨ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣ ਉਪਰੰਤ ਤੁਸੀਂ ਕਦੇ ਧੰਨਰਾਸ਼ੀ ਕਢਵਾ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਸਾਡੀ **ਚੈਕ ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਨੀਤੀ** ਅਨੁਸਾਰ ਤੁਸੀਂ

- ਕਦੇ ਦੇਰੀ ਵਾਲਾ ਵਿਆਜ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹੋ ਜੋ ਨੀਤੀ ਸਾਡੇ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਉਪਲਬੱਧ ਹੈ ਅਤੇ ਜੋ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਮੁਲਾਹਜੇ ਲਈ ਵੀ ਉਪਲਬੱਧ ਹੈ।
- ਅ) ਵੇਰਵੇ ਉਪਲਬੱਧ ਲਈ ਤੁਰੰਤ ਕਰੈਡਿਟ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤੇ ਬਾਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੀਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉਹ ਸੀਮਾਂ ਜਿਸ ਤੱਕ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਕਰੈਡਿਟ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਲੇਖਿਆਂ ਨੂੰ ਸੰਤੋਸ਼ਜਨਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਚਲਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਆਦਿ।
- ਬ) ਸਾਡੀ ਚੈਕ ਉਗਰਾਹੁਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਅਨੁਸਾਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਚੈਕ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਾਂਗੇ ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤਾ ਚੈਕ/ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਭਿਜਵਾਉਣ ਸਮੇਂ ਗੁੰਮ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਸ) ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਪਰੋਕਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਦਾ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਕਹਿੰਦੇ ਹੋ। ਜੇਕਰ ਸਾਡੀ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਹੈ ਤਾਂ ਸੋਧੀ ਪਾਲਿਸੀ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਅਤੇ ਸਾਡੀਆਂ ਸਭ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿਖਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

### 7.11 ਨਗਦੀ ਧੰਨਰਾਸ਼ੀ ਲੈਣ ਦੇਣ

ਅਸੀਂ ਜਿੱਥੇ ਤੁਹਾਡਾ ਖਾਤਾ ਬਰਕਰਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤੇ ਚੈਕ/ਨਕਦੀ ਧੰਨਰਾਸ਼ੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਾਂਗੇ ਤੇ ਕਾਉਂਟਰਾਂ ਤੇ ਕੈਸ਼ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਆਰ ਬੀ ਆਈ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਪੁਰਾਣੇ ਫੱਟੇ ਹੋਏ ਨੋਟਾਂ ਅਤੇ ਜਾਂ ਛੋਟੇ ਸਿਕਿਆਂ ਦਾ ਵਟਾਂਦਰਾ ਆਪਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਤੇ ਕਰਾਂਗੇ।

ਉਪਰੋਕਤ ਲੈਣ ਦੇਣਾਂ ਲਈ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਪੈਨ ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਧੰਨਰਾਸ਼ੀ ਦੇਣ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

### 7.12 ਸਿੱਧੇ ਡੈਬਿਟ ਤੇ ਸਥਾਈ ਹਦਾਇਤਾਂ-

ਅਸੀਂ :

- ੳ) ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਸਮੇਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਕਿਵੇਂ ਸਿੱਧੇ ਡੈਬਿਟ/ਸਥਾਈ ਹਦਾਇਤਾਂ ਕਾਰਜ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ/ਰੱਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਖਰਚੇ ਕਿਹੜੇ ਹਨ। ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ ਜੋ ਕਿ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧੀ ਗਈ ਹੈ ਅਨੁਸਾਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਅ) ਅਜਿਹੇ ਆਦੇਸ਼ਾਂ ਜੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਸਿੱਧੇ ਡੈਬਿਟਸ ਲਈ [ਅਰਥਾਤ **ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ** (ਈ . ਸੀ . ਐਸ)] ਲਈ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ ਅਤੇ ਹੋਰ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ। ਆਦੇਸ਼ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਕਾਰਨ ਮਾਲੀ ਨੁਕਸਾਨ ਜਾਂ ਵਧੀਕ ਲਾਗਤ ਦੇ ਸਿੱਟੇ ਵਜੋਂ ਅਸੀਂ ਬੈਂਕ ਦੀ **ਮੁਆਵਜਾ ਨੀਤੀ** ਅਨੁਸਾਰ ਹਾਨੀ ਪੂਰਤੀ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਕਿ ਸਾਡੇ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਉਪਲਬੱਧ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਨਾ ਕਾਫੀ ਬਕਾਏ ਕਾਰਨ ਆਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਅਮਲ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਲਿਆਂਦਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ ਜੋ ਕਿ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧੀ ਗਈ ਹੈ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਖਰਚੇ ਲਾਵਾਂਗੇ।
- ੲ) ਭਿਜਵਾਈ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਭਿਜਵਾਈ ਮਸ਼ਵਰਾ ਭੇਜੋ।
- ਸ) ਤੁਹਾਡੇ ਲੇਖੇ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਸਮੇਤ ਰਿਫੰਡ ਕਰਨਾ, ਜਿਵੇਂ ਹੀ ਇਹ ਨਿਰਧਾਰਤ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਨੂੰ ਗੈਰਅਧਿਕਾਰਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ/ਗਲਤੀ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚੋਂ ਡੈਬਿਟ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀ ਮੁਆਵਜਾ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੁਆਵਜੇ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਕਰਨਾ।

## 7.13 ਅਦਾਇਗੀ ਸਹੂਲਤ ਬੰਦ ਕਰਨਾ

### ਅਸੀਂ :

- ੳ) ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈਕਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਪਾਸੋਂ ਅਦਾਇਗੀ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਾਂਗੇ। ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਰੰਤ ਪਹੁੰਚ ਰਸੀਦ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਾਂਗੇ, ਪਰ ਸ਼ਰਤ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਇਹ ਚੈਕ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਪਾਸ ਹੀ ਪਾਸ ਨਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੋਣ।

- ਅ) ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵੀ ਖਰਚੇ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਾਂਗੇ ਜੋ ਕਿ ਅਦਾਇਗੀ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਲਾਏ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਬ) ਜੇਕਰ ਚੈਕ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਅਦਾਇਗੀ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਰਸੀਦ ਉਪਰੰਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਮੁਆਵਜਾ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹਰਜਾਨੇ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਕਰਾਂਗੇ।

### 7.14 ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਚੈਕ/ਡੈਬਿਟ ਹਦਾਇਤਾਂ

**ਅਸੀਂ :**

- ੳ) ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚੋਂ ਅਦਾ ਕੀਤੇ ਮੂਲ ਚੈਕਾਂ/ਡੈਬਿਟ ਹਦਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਮੂਲ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਨਕਲਾਂ ਜਾਂ ਉਤਾਰਿਆਂ ਨੂੰ, ਉਤਨੇ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਰੱਖਾਂਗੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੋਵੇ।
- ਅ) ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਬੂਤ ਵਜੋਂ ਚੈਕ/ਡੈਬਿਟ ਹਦਾਇਤਾਂ ਜਾਂ ਉਸ ਦੀ ਨਕਲ ਦੇਵਾਂਗੇ ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਰਿਕਾਰਡ ਉਪਲਬੱਧ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚੋਂ ਅਦਾ/ਡੈਬਿਟ ਕੀਤੇ ਚੈਕ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਝਗੜਾ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਇਕ ਸਾਲ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕੋਈ ਖਰਚਾ ਨਹੀਂ ਪਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਕ ਸਾਲ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਖਤਮ ਹੋਣ ਉਪਰੰਤ ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ ਅਨੁਸਾਰ ਖਰਚੇ ਪਾਏ ਜਾਣਗੇ।
- ਬ) ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ **ਅਣ ਅਦਾ ਕੀਤੇ ਚੈਕਾਂ** ਅਤੇ **ਮਿਤੀ ਲੰਘ ਚੁੱਕੇ (ਪੁਰਾਣੇ) ਚੈਕਾਂ** ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਿਵੇਂ ਕਰਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਅਣ ਅਦਾ ਕੀਤੇ ਵਾਪਸ ਆਏ ਚੈਕਾਂ ਲਈ ਵਸੂਲੀ ਕਰਾਂਗੇ। ਲਗਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਟੈਰਿਫ ਅਨੁਸੂਚੀ ਜੋ ਕਿ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

### 7.15 ਬ੍ਰਾਂਚ ਬੰਦ ਕਰਨਾ/ਬਦਲੀ ਕਰਨਾ

ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਆਪਦੀ ਬ੍ਰਾਂਚ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਾਂ ਜਾਂ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਬ੍ਰਾਂਚ ਨੂੰ ਕਿਤੇ ਹੋਰ ਲਿਜਾਂਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਅਸੀਂ -

- ੳ) ਤਿੰਨ ਮਹੀਨਿਆਂ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇਵਾਂਗੇ, ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਂਦਰ ਤੇ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਕੋਈ ਹੋਰ ਬ੍ਰਾਂਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਸਾਡੀ ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਐਸ ਐਮ ਈ/ਐਮ ਐਸ ਈ ਬ੍ਰਾਂਚ ਹੈ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲੱਬਧ ਕਰਦੇ ਰਹਾਂਗੇ।
- ਅ) ਦੋ ਮਹੀਨਿਆਂ ਦਾ ਨੋਟਿਸ, ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਂਦਰ ਵਿੱਚੀ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਬ੍ਰਾਂਚ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਹੈ।

### **7.16 ਕਾਲਵਸ ਹੋ ਚੁੱਕੇ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਕਲੇਮਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ**

ਅਸੀਂ ਕਾਲਵਸ ਹੋ ਚੁੱਕੇ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸੁਖਾਲੀ ਵਿੱਧੀ ਉਹ ਹਦ ਤੱਕ ਅਪਨਾਵਾਂਗੇ ਜੋ ਕਿ ਐਮ ਐਸ ਈਜ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗੀ। ਅਸੀਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ 2006 ਦੇ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਾਂਗੇ।

## **8. ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ**

### **8.1 ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਨਯੋਗ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਤੇ ਅਦਾਇਗੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ**

ਅਸੀਂ ਇਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਜੋਂ ਸਹਿਯੋਗ ਦੇਵਾਂਗੇ ਤਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਨ ਯੋਗ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਤੇ ਅਦਾਇਗੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ ਨੂੰ ਮਾਣੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਤੇ ਤੁਸੀਂ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਅਸੀਂ ਜਿੱਥੇ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ ਸੀ ਸੀ ਟੀ ਵੀ ਲਗਾਵਾਂਗੇ ਜੋ ਕਿ ਨੇੜਲੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਹੋਵੇਗੀ।

### **8.2 ਸਾਨੂੰ ਆਧੁਨਿਕ ਰੱਖਣਾ**

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਸਾਨੂੰ ਜਿਤਨੀ ਜਲਦੀ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਆਪਣੀ ਨਿਮਨ ਬਦਲੀ ਲਈ ਸੂਚਿਤ ਕਰੋ-

- ੳ) ਨਾਂ, ਵਿਧਾਨ (ਭਾਈਵਾਲਾਂ/ਡਾਇਰੈਕਟਰਾਂ ਦੀ ਬਦਲੀ ਸਮੇਤ)
- ਅ) ਪਤਾ

ੲ) ਫੋਨ ਨੰ:

ਸ) ਈ ਮੇਲ ਪਤਾ (ਜੇਕਰ ਇਹ ਉਹ ਹੈ ਜਿਸ ਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ)

### 8.3 ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਚੈਕ ਕਰਨਾ

ੳ) ਅਸੀਂ ਇਹ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਵਿਵਰਣ ਜਾਂ ਪਾਸ ਬੁੱਕ ਦੀ ਬਕਾਇਦਾ ਜਾਂਚ ਕਰੋ। ਜੇਕਰ ਉਸ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਇੰਦਰਾਜ਼ ਹੈ ਜੋ ਗਲਤ ਪ੍ਰਤੀਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਿਤਨੀ ਜਲਦੀ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ। ਮੈਨੂੰ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਉਸ ਦੀ ਛਾਣ-ਬੀਣ ਕਰ ਸਕੀਏ। ਸਿੱਧੇ ਡੈਬਿਟਾਂ ਦੀ ਬਕਾਇਦਾ ਜਾਂਚ ਅਤੇ ਸਥਾਈ ਹਦਾਇਤਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਗੇ ਕਿ ਧੰਨਰਾਜ਼ੀ ਉਧਰ ਜਾਂ ਰਹੀ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਨੂੰ ਭੇਜਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ।

ਅ) ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਲੈਣ ਦੇਣ ਦੀ ਜਾਂਚ ਪੜਤਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਸਮਝਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸਹਿਯੋਗ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਪੁਲਿਸ/ਹੋਰ ਜਾਂਚ ਪੜਤਾਲ ਏਜੰਸੀਆਂ ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਸਮਝਦੇ ਹਾਂ।

### 8.4 ਧਿਆਨ ਰੱਖਣਾ

ਤੁਹਾਡੇ ਚੈਕਾਂ, ਪਾਸ ਬੁੱਕ, ਕਾਰਡਾਂ, ਪਿੰਨਾਂ, ਸੰਕੇਤਕ ਸ਼ਬਦਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤਿ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਧੋਖਬਾਜ਼ੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤਿਆਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਮਿਲਦੀ ਹੈ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਨਿਮਨ ਦਿੱਤੇ ਮਸ਼ਵਰੇ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋ-

ੳ. ਨਾ ਕਰੋ :

i) ਆਪਣੀ ਚੈਕ ਬੁੱਕ ਤੇ ਏ ਟੀ ਐਮ/ਡੈਬਿਟ/ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਨੂੰ ਇਕੱਠੇ ਨਾ ਰੱਖੋ।

ii) ਖਾਲੀ ਚੈਕਾਂ ਤੇ ਹਸਤਾਖਰ ਨਾ ਕਰੋ ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਨਾ ਰੱਖੋ

- iii) ਆਪਣੇ ਪਿੰਨ, ਸੰਕੇਤਕ ਸ਼ਬਦ ਨਾ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸੂਚਨਾ ਨੂੰ ਨਾ ਲਿਖੇ ਜਾਂ ਰਿਕਾਰਡ ਨਾ ਕਰੇ
- iv) ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਦੇ ਵੇਰਵੇ, ਸੰਕੇਤਕ ਸ਼ਬਦ, ਪਿੰਨ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸੂਚਨਾ ਨੂੰ ਨਾ ਦੱਸੇ।

**ਅ. ਹਮੇਸ਼ਾਂ :**

- i) ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਚੈਕ ਨੂੰ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਸਪਸ਼ਟ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਨਾਂ ਲਿਖੋ ਜਿਸ ਨੂੰ ਚੈਕ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ। ਇਸ ਨਾਲ ਤੁਹਾਨੂੰ ਧੋਖੇਬਾਜ਼ੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਮਿਲੇਗੀ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਅਜਿਹੇ ਚੈਕਾਂ ਨੂੰ ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ ਪਿੱਛਲੇ ਪਾਸੇ ਕਾਰਬਨ ਪੇਪਰ ਨਾਲ ਲਿਖੋ ਤਾਂ ਕਿ ਰਸਾਇਣਕ ਬਦਲੀਆਂ ਨੂੰ ਰੋਕਿਆ ਜਾ ਸਕਦੇ।
- ii) ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣਾ ਪਿੰਨ ਬਦਲਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਨਵੇਂ ਪਿੰਨ ਦੀ ਚੋਣ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਕਰੋ।
- iii) ਆਪਣੇ ਪਿੰਨ, ਸੰਕੇਤਕ ਸ਼ਬਦ ਤੇ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸੂਚਨਾ ਨੂੰ ਯਾਦ ਰੱਖੋ ਅਤੇ ਲਿਖਤੀ ਸੰਚਾਰ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਉਸ ਸਮੇਂ ਤਬਾਹ ਕਰ ਦਿਓ ਜਿਉਂ ਹੀ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਨੂੰ ਉਸੇ ਸਮੇਂ ਤਬਾਹ ਕਰ ਦਿਓ ਜਿਉਂ ਹੀ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹੋ।
- iv) ਆਪਣੇ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਨਿੱਜੀ ਹਿਫਾਜ਼ਤ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣ ਲਈ ਵਾਜਬ ਕਦਮ ਚੁੱਕੋ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਪਿੰਨ, ਸੰਕੇਤਕ ਸ਼ਬਦ ਤੇ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸੂਚਨਾ ਨੂੰ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਗੁਪਤ ਰੱਖੋ।
- v) ਆਪਣੇ ਕਾਰਡ ਦੀਆਂ ਰਸੀਦਾਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖੋ ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਖੁਰਦ ਬੁਰਦ ਕਰੋ।
- vi) ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਚੈਕ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਬੈਂਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕਰੋਗੇ ਤਾਂ ਚੈਕ ਤੇ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕ ਦਾ ਨਾਂ (ਏ ਬੀ ਸੀ ਬੈਂਕ ਖਾਤਾ - ਐਕਸ ਵਾਈ ਜੈਡ) ਲਿਖੋ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਚੈਕ ਤੇ

ਅਣਵਰਤੇ ਸਥਾਨ ਤੇ ਲਕੀਰ ਖਿਚਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਗੈਰ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ ਵਧੀਕ ਨੰਬਰ ਜਾਂ ਨਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਨਾ ਕਰ ਸਕੇ।

- ਬ) ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਸ਼ਵਰਾ ਦੇਵਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਚੈਕ ਬੁੱਕ ਤੇ ਈ ਟੀ ਐਮ/ਡੈਬਿਟ/ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਨੂੰ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣ ਲਈ ਕੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।
- ਸ) ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਚੈਕ ਬੁੱਕ, ਜਾਂ ਏ ਟੀ ਐਮ/ਡੈਬਿਟ/ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਗੁੰਮ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਚੋਰੀ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਤੁਹਾਡੇ ਪਿੰਨ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਰੱਖਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਮੈਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਰੰਤ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਾਂਗੇ ਤਾਂ ਕਿ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਦਾ ਯਤਨ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- ਹ) ਇਹ ਅਤਿ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਜਿਤਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਇਹ ਦੱਸੋ ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਕ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਇਹ ਪਤਾ ਲਗੇ, ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਚੈਕ ਬੁੱਕ, ਕਾਰਡ ਗੁੰਮ ਜਾਂ ਚੋਰੀ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ ਜਾਂ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਤੁਹਾਡਾ ਪਿੰਨ, ਸੰਕੇਤਕ ਸ਼ਬਦ ਜਾਂ ਹੈ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਰੱਖਦਾ ਹੈ।
- ਕ) ਤੁਸੀਂ ਗੁੰਮਸ਼ੁਦਗੀ ਬਾਰੇ ਫੋਨ ਤੇ ਸਾਡੇ 24 ਘੰਟੇ ਦੇ ਮਹਿਸੂਲ ਮੁਫਤ ਨੰਬਰ ਤੇ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਦਸ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਬਾਰੇ ਤੁਰੰਤ ਦਸ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਈ ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਉਸ ਪਤੇ ਤੇ ਮਸ਼ਵਰਾ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਮੰਤਵ ਲਈ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।

## 8.5 ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ

ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਤੁਸੀਂ ਸਾਧਾਰਣ ਇਹਤਿਆਤ ਲੈਂਦੇ ਹੋ- ਆਨ ਲਾਈਨ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਸੁਵਿਧਾਜਨਕ ਹੈ।

ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਮਸ਼ਵਰੇ ਦਾ ਅਨੁਸ਼ਰਣ ਕਰੋ-

- ੳ) ਸਾਡੇ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕ ਸਾਈਟ ਤੇ ਸਿੱਧੇ ਆਓ। ਸਾਈਟ ਤੱਕ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਸੰਪਰਕ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਈ ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਪਹੁੰਚ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੋ ਅਤੇ ਧੋਖੇਬਾਜ਼ ਵੈਬਸਾਈਟਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਖੇਤਰ ਦੇ ਨਾਂ ਦੀ ਪੜਤਾਲ ਕਰੋ।
- ਅ) ਤੁਹਾਡੇ ਪਾਸੋਂ ਸੰਕੇਤਕ ਸ਼ਬਦ ਜਾਂ ਪਿੰਨ ਪੁਛਣ ਵਾਲੇ ਈ ਮੇਲ ਨੂੰ ਅਖੌਂ ਪਰੋਖੇ ਕਰੋ ਅਤੇ ਸਾਨੂੰ ਉਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰੋ ਤਾਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਉਸ ਦੀ ਜਾਂਚ ਪੜਤਾਲ ਕਰ ਸਕੀਏ ਨਾ ਹੀ ਪੁਲਿਸ ਤੇ ਨਾ ਹੀ ਅਸੀਂ ਇਹ ਪੁਛਣ ਲੀ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣਾ ਆਨ ਲਾਈਨ ਬੈਂਕਿੰਗ ਜਾਂ ਅਦਾਇਗੀ ਕਾਰਡ ਪਿੰਨ ਜਾਂ ਸੰਕੇਤਕ ਸ਼ਬਦ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦਿਓ।
- ੲ) ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਮਸ਼ਵਰਾ ਦੇਵਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਡੇ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸਾਈਟ ਤੇ ਪਹੁੰਚ ਲਈ ਸਾਈਬਰ ਕੇਫਸ। ਸ਼ੇਅਰਡ ਪੀ ਸੇਜ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨਾ ਕਰੋ।
- ਸ) ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਮਸ਼ਵਰਾ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਆਪਣੇ ਪੀ ਸੀ ਨੂੰ ਬਕਾਇਦਾ ਨਵੀਨਤਮ ਐਂਟੀ ਵਾਇਰਸ ਅਤੇ ਸਪਾਈ ਵੇਅਰ ਸਾਫਟਵੇਅਰ ਨਾਲ ਆਧੁਨਿਕ ਬਣਾਓ। ਤੁਸੀਂ ਹੈਕਰਜ਼, ਵਾਇਰਸ ਹਮਲਿਆਂ ਜਾਂ ਭੈੜੇ ਟੌ ਰਜਲ ਹੈਰਸ, ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਲਗਾਓ। ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਤੇ ਬਾਹਰਲਿਆਂ ਤੋਂ ਆਪਣੇ ਪੀ ਸੀ ਅਤੇ ਇਸ ਦੇ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਬਚਾਉਣ ਲਈ ਕੰਪਿਊਟਰ ਵਿੱਚ ਢੁਕਵੀਂ ਫਾਇਰਵਾਲ ਲਗਾਉਣ ਦੀ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ਹ) ਆਪਣੀ ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਫਾਈਲ ਅਤੇ ਪ੍ਰਿੰਟਿੰਗ ਸ਼ੇਅਰਿੰਗ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾ ਨੂੰ ਨਕਾਰਾ ਕਰੋ।
- ਕ) ਜਦੋਂ ਵਰਤੋਂ ਵਿੱਚ ਨਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਪੀ ਸੀ ਨੂੰ ਲੌਗ ਆਫ ਕਰੋ।
- ਖ) ਆਪਣੇ ਆਈ ਡੀ/ਪਿੰਨ ਨੂੰ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬ੍ਰਾਊਜ਼ਰ ਵਿਚ ਸਟੋਰ ਨਾ ਕਰੋ।
- ਗ) ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਅਤੇ ਲੈਂਦ ਦੇਣ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਦੀ ਬਕਾਇਦਾ ਜਾਂਚ ਕਰੋ।
- ਘ) ਸਾਡੇ ਮਸ਼ਵਰੇ ਨੂੰ ਅਪਨਾਉ-ਸਾਡੇ ਵੈਬਸਾਈਟ ਆਮ ਕਰਕੇ ਇਕ ਚੰਗਾ ਸਥਾਨ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਇਹ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਧ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਕਿ ਆਨ ਲਾਈਨ ਤੇ ਕਿਵੇਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰਹਿਣਾ ਹੈ।

## 8.6 ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਰੱਦ ਕਰਨਾ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਅਜਿਹੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਦੀ ਲੜੀ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਜਿਸ ਬਾਰੇ ਤੁਸੀਂ ਅਧਿਕਾਰਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਨਿਮਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ-

- ੳ) ਕਿਸੇ ਚੈਕ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਰੋਕਣ ਜਾਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸਥਾਈ ਹਦਾਇਤ ਨੂੰ ਜਾਂ ਸਿੱਧੇ ਡੈਬਿਟ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਨਿਸ਼ਚੇ ਹੀ ਸਾਨੂੰ ਲਿਖਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਅ) ਕਿਸੇ ਸਿੱਧੇ ਡੈਬਿਟ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੋ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਿੱਧੇ ਡੈਬਿਟ ਦੇ **ਆਰੰਭਕਰਤਾ** ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੋ।
- ੲ) ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਰੱਦ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਆਪਣੇ ਫੈਸਲੇ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੇ ਤਾਂ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਨੂੰ ਰੱਦ ਕਰਨ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦਾ।

## 8.7 ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਲਈ ਦੇਣਦਾਰੀ

- ੳ) ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਧੋਖੇਬਾਜ਼ੀ ਨਾਲ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੋਗੇ।
- ਅ) ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਵਾਜਬ ਧਿਆਨ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਨੁਕਸਾਨ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਉਸ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹੋ।
- ੲ) ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਧੋਖੇਬਾਜ਼ੀ ਨਾਲ ਜਾਂ ਬਿਨਾਂ ਉਚਿੱਤ ਧਿਆਨ ਦੇ ਕਾਰਵਾਈ ਤਾਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕਾਰਡ ਦੀ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਉਸ ਰਕਮ ਤੱਕ ਸੀਮਤ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਿ ਕਾਰਡ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਤੇ ਬਾਨੂੰ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਹੈ।
- ਸ) ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਪਿੰਨ ਦੇ ਗੁੰਮ ਹੋਣ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਸੰਕੇਤਕ ਸ਼ਬਦ ਨੂੰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸੂਚਨਾ ਨੂੰ ਜੋਖਮ ਵਿੱਚ ਪਾਉਂਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਵੁਸ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਦੇ ਲਈ ਦੇਣਦਾਰ ਹੋਵੋਗੇ ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਸਾਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਤੇ ਅਸੀਂ ਦੁਰਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਰੋਕਣ ਦਾ ਯਤਨ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ।

## 9. ਸੇਵਾਵਾਂ

### 9.1 ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ

- ੳ) ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਖਰੀਦਦੇ ਜਾਂ ਵੇਚਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਵਟਾਂਦਰਾ ਦਰ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਰਚਿਆਂ ਜੋ ਕਿ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਵਟਾਂਦਰੇ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਬਾਰੇ ਜਾਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਜੇਕਰ ਅਜਿਹਾ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਗਿਣਤੀ ਕਿਵੇਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਹੈ।
- ਅ) ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਧੰਨਰਾਸ਼ੀ ਨੂੰ ਵਿਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਭੇਜਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਅਜਿਹਾ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ ਅਤੇ
- i) ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਿਨਿਯਮਕ ਲੋੜਾਂ ਜਾਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਸੇਧ ਦੇਵਾਂਗੇ।
  - ii) ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ।
  - iii) ਤੁਹਾਨੂੰ ਵੇਰਵੇ ਦੇਵਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਵਿਦੇਸ਼ ਭੇਜੀ ਗਈ ਨਰਾਸ਼ੀ ਉਥੇ ਪੁਜੇਗੀ ਅਤੇ ਦੇਰੀਆਂ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਣ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਦਸੇ ਜਾਣਗੇ।
  - iv) ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਕਰੰਸੀ ਦੀ ਬਦਲੀ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਲਾਗੂ ਵਟਾਂਦਰਾ ਦਰ ਦੇਵਾਂਗੇ (ਜੇਕਰ ਲੈਣ ਦੇਣ ਸਮੇਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਬਾਦ ਵਿੱਚ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਦਰ ਕੀ ਹੈ)
  - v) ਕਿਸੇ ਕਮਿਸ਼ਨ ਜਾਂ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਦੇਵਾਂਗੇ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇਹ ਚੇਤਾਵਨੀ ਵੀ ਕਿ ਜੋ ਵਿਅਕਤੀ ਧੰਨਰਾਸ਼ੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਨੂੰ ਵੀ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਬੈਂਕ ਦੇ ਖਰਚੇ ਦੇਣੇ ਪੈਣਗੇ।
  - vi) ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਵਿਦੇਸ਼ ਵਿੱਚ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਾਫੀ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ। ਕਿਸੇ ਅੰਤਰ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਅਧੂਰੇ

ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਕੇਸ ਵਿੱਚ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਮਸਵਰਾ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਦਰੁਸਤ ਕਰਨ/ਮੁਕੰਮਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਾਂਗੇ।

ੲ) ਦੇਸ਼ ਅੰਦਰ ਧੰਨਰਾਸ਼ੀ ਭਿਜਵਾਉਣ ਲਈ ਅਸੀਂ-

i) ਜੇਕਰ ਵਿਦੇਸ਼ ਤੋਂ ਤੁਹਾਡੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਧੰਨਰਾਸ਼ੀ ਹੱਥ ਬਦਲੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਮੁੱਲ ਰਕਮ ਤੇ ਖਰਚੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਣ ਜੋ ਲਗਾਏ ਗਏ ਹੋਣ ਦੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇਕਰ ਭੇਜਣ ਵਾਲਾ ਸਭ ਖਰਚਿਆਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਧੰਨਰਾਸ਼ੀ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਪਾਉਣ ਲਈ ਕੋਈ ਖਰਚੇ ਨਹੀਂ ਲਵਾਂਗੇ।

ii) ਜੇਕਰ ਧੰਨਰਾਸ਼ੀ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਬਦਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਰਕਮ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮੁਆਵਜਾ ਦੇਵਾਂਗੇ (ੳ) ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਬਦਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵਾਲੇ ਸਮੇਂ ਲਈ ਕੋਈ ਵਿਆਜ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲਾ ਨੁਕਸਾਨ ਫੋਰੈਕਸ ਦਰ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਕੁਨ ਗਤੀਵਿਧੀ ਕਾਰਨ ਬੈਂਕ ਦੀ ਮੁਆਵਜਾ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜਾ ਜੋ ਕਿ ਸਾਡੇ ਵੈਬਸਾਈਟ ਉਪਲਬੱਧ ਹੈ।

ਸ) ਅਸੀਂ ਵਿਨਿਯਮਕ/ਕਾਨੂੰਨੀ ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਧੀਨ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਭ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟਾਂ ਨੂੰ ਮੁਫਤ ਜਾਰੀ ਕਰਾਂਗੇ।

## 9.2 ਭਾਰਤ ਅੰਦਰ ਧੰਨਰਾਸ਼ੀ ਧਨਰਾਸ਼ੀ ਭਿਜਵਾਉਣਾ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਭਾਰਤ ਅੰਦਰ ਧੰਨਰਾਸ਼ੀ ਭਿਜਵਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਇਹ ਕਿਵੇਂ ਭਿਜਵਾਉਣੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਿਮਨ ਵੇਰਵਾ ਵੀ ਦੇਵਾਂਗਾ-

ੳ) ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦੇਵਾਂਗੇ ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ।

ਅ) ਤੁਹਾਨੂੰ ਧੰਨਰਾਸ਼ੀ ਭਿਜਵਾਉਣ ਦੇ ਉਤੱਮ ਤਰੀਕੇ ਦਾ ਸੁਝਾਓ ਦੇਵਾਂਗੇ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਢੁਕਵਾਂ ਹੋਵੇ।

- ੲ) ਕਮਿਸ਼ਨ ਸਮੇਤ ਸਭ ਖਰਚਿਆਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਦੇਵਾਂਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਮਹਿਸੂਲ ਸੂਚੀ ਜੋ ਕਿ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧੀ ਗਈ ਹੈ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਰਨੀ ਪਵੇਗੀ।
- ਸ) ਕਿਸੇ ਦੇਰੀ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਉਠਾਏ ਗਏ ਨੁਕਸਾਨ/ਵਧੀਕ ਖਰਚਿਆਂ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੀ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਵਾਂਗੇ।

## 10. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾ, ਰੋਸ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ

### 10.1 ਅੰਦਰੂਨੀ ਵਿਧੀਆਂ :

- ੳ) ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਾਂਗੇ-
- i) ਅਜਿਹਾ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ।
  - ii) ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿੱਥੇ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
  - iii) ਉਤਰ ਦੀ ਕਦੋਂ ਉਮੀਦ ਕਰਨੀ ਹੈ।
  - iv) ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਕਿਸ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨੀ ਹੈ।
  - v) ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਿੱਟੇ ਬਾਰੇ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ ਕੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਅ) ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਕੋਈ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਹਨ ਤਾਂ ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ਼ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ।
- ੲ) ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਬਣਦੇ ਹੋ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾ ਨੂੰ ਉਚਿੱਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਛੇਤੀ ਨਿਪਟਾਉਣ ਲਈ ਸਾਡੀ ਵਿਧੀ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਕਿੱਥੇ ਮਿਲ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਨੀਤੀ ਵੀ ਪੇਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਸ) ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਕ ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਪਹੁੰਚ ਰਸੀਦ/ਉਤਰ ਭੇਜਣ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰਾਂਗੇ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਾਡੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਟੈਲੀਫੋਨ ਸਹਾਇਤਾ ਡੈਸਕ ਜਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ ਤੇ ਭੇਜੀ ਗਈ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹਵਾਲਾ ਨੰਬਰ ਦੇਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪ੍ਰਗਤੀ ਬਾਰ ਉਚਿੱਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ।

ਹ) ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਘੋਖ ਕਰਨ ਉਪਰੰਤ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣਾ ਅੰਤਿਮ ਉੱਤਰ ਭੇਜਾਂਗੇ ਜਾਂ ਇਹ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਨੂੰ ਉੱਤਰ ਦੇਣ ਲਈ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਦੀ ਲੋੜ ਕਿਉਂ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਛੇ ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਕਿ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਅਜੇ ਵੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਤਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਅੱਗੇ ਲਿਜਾਣਾ ਹੈ।

## 10.2 ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ

- ੳ) ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਵੈਬਸਾਈਟ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਇਕ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾਵਾਂਗੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਅਸੀਂ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਵੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2006 ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੇ ਹਾਂ। ਇਸ ਦੀ ਨਕਲ ਬਿਨੈ ਪਾਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੇ ਨਾ ਮਾਤਰ ਖਰਚੇ ਤੇ ਉਪਲਬੱਧ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਅ) ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦੇ ਤੀਹ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਪਾਸੋਂ ਕੋਈ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਉੱਤਰ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ ਅਤੇ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਹੋਰ ਤਰੀਕੇ ਅਪਨਾਉਣ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ 2006 ਅਸੀਂ ਨਿਯੁਕਤ **ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ** ਕੋਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਦੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਥ੍ਰਾਂਚ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡਾਂ ਤੇ ਲਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਸਕੀਮ ਨੂੰ ਵੀ ਸਾਡੇ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸਾਡਾ ਸਟਾਫ਼ ਵਿਧੀ ਬਾਰੇ ਦੱਸੇਗਾ।

## 11. ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜੀ, ਮੰਡੀਕਰਨ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀਆਂ

- ੳ) ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਰੀ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਬਾਜੀ ਅਤੇ ਤਰੱਕੀ ਨਾਲ ਸਮੱਗਰੀ ਸਪਸ਼ਟ ਹੈ।

- ਅ) ਕਿਸੇ ਮੀਡੀਏ ਅਤੇ ਪ੍ਰਗਤੀ ਵਾਲੇ ਸਾਹਿਤ ਵਿੱਚ ਵਿਗਿਆਪਨ ਦੇਣ ਲਈ ਜੋ ਕਿ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦਰ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਹਵਾਲਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ ਹੋਰ ਫੀਸ ਤੇ ਖਰਚੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣਗੇ ਅਤੇ ਕਿ ਸਬੰਧਿਤ ਸ਼ਰਤਾਂ ਤੇ ਬਾਨੂੰ ਤੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਬਿਨੈ ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਬਾਨੂੰ ਤੇ ਪੂਰੇ ਵੇਰਵੇ ਬਿਨੈ-ਪੱਤਰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹਨ।
- ੲ) ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਹ ਮੰਗ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਅਜਿਹੀਆਂ ਤੀਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਤੇ ਵਪਾਰਕ ਸੂਚਨਾ ਨਾਲ (ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਅਜਿਹੀ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਕੋਲ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇ) ਉਤਨੀ ਹੀ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।
- ਸ) ਅਸੀਂ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਕਿਹੜੀਆਂ ਹਨ। ਸਾਡੇ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਵਿਧੀ ਵਾਲੀਆਂ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤਾਂ ਹੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਅਜਿਹੀ ਸੂਚਨਾ/ਸੇਵਾ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਲਈ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨੇ ਜਾਂ ਬੈਂਕਿੰਗ/ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ ਤੇ ਫੋਨ ਕਰਕੇ ਦਿੱਤੀ ਹੈ।
- ਹ) ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸਿੱਧੀਆਂ ਵਿਕਰੀ ਏਜੰਸੀਆਂ (ਡੀ ਐਸ ਏਜ) ਲਈ ਇਕ ਕੋਡ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਉਤਪਾਦਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਮੰਡੀਕਰਣ ਲਈ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜੋ ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਮੰਗ ਕਰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸ਼ਨਾਖਤ ਕਰਨ ਜਦੋਂ ਉਹ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ ਵੇਚਣ ਲਈ ਨਿਜੀ ਤੌਰ ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਆਉਂਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- ਕ) ਤੁਹਾਡੇ ਪਾਸੋਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੇ ਕਿ ਸਾਡੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿੱਧੀ/ਕੋਰੀਅਰ ਜਾਂ ਡੀ ਐਸ ਏਜ ਨੇ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਅਨੁਚਿਤ ਵਿਉਹਾਰ ਜਾਂ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ

ਜਾਂਚ ਪੜਤਾਲ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿੱਤ ਕਦਮ, ਚੁਕਾਂਗੇ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਕਰਾਂਗੇ।

## 12. ਨਿਰੀਖਣ

ਬੈਂਕਿੰਗ ਕੋਡਜ਼ ਅਤੇ ਸਟੈਂਡਰਜ਼ ਬੋਰਡ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਕੋਡ ਦਾ ਨਿਰੀਖਣ ਕਰਦਾ ਹੈ। ਸੰਪਰਕ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਨਿਮਨ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ :

ਦਾ ਬੈਂਕਿੰਗ ਕੋਡਜ਼ ਐਂਡ ਸਟੈਂਡਰਜ਼ ਬੋਰਡ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਸੀ-7 ਚੌਥੀ ਮੰਜ਼ਿਲ, ਬਾਂਦਰਾ ਕੁਰਲਾ ਕੰਪਲੈਕਸ, ਮੁੰਬਈ-400051

ਫੋਨ : 022-26573715 ਫੈਕਸ : 022-26573719

ਈ . ਮੇਲ : [help.bcsbi@rbi.org.in](mailto:help.bcsbi@rbi.org.in) ਵੈਬਸਾਈਟ: [www.bcsbi.org.in](http://www.bcsbi.org.in)

## 13. ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕੋਡ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਪੁੱਤ ਪੜਤਾਲ ਕਰਨੀ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸਾਡੇ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਟੈਲੀਫੋਨ ਹੈਲਪ ਡੈਸਕ ਜਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸੇਵਾ ਨੰਬਰ ਤੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਨਿਮਨ ਮਤੇ ਤੇ ਇੰਡੀਅਨ ਬੈਂਕਸ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

ਇੰਡੀਅਨ ਬੈਂਕਸ ਐਸੋਸੀਏਸ਼ਨ

ਸੈਂਟਰ 1: ਵਰਲਡ ਟ੍ਰੇਡ ਸੈਂਟਰ, ਕੁਫੀ ਪਰੇਡ, ਮੁੰਬਈ-400-005

ਟੈਲੀ ਫੋਨ ਨੰ 022-22182217

ਫੈਕਸ : 022-22835638

ਈ ਮੇਲ : [ibastadium@vsnl.net](mailto:ibastadium@vsnl.net) | ਵੈਬਸਾਈਟ : [www.iba.org.in](http://www.iba.org.in) ਜਾਂ ਪੰਨਾ 27 ਤੇ ਪੈਰਾ 12 ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਪਤੇ ਤੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਕੋਡਜ਼ ਐਂਡ ਸਟੈਂਡਰਜ਼ ਬੋਰਡ ਆਫ ਇੰਡੀਅਨ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

13.1 ਅਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਸਕੀਮਾਂ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਵਿੱਚ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਨੋਟਿਸ ਲਗਾਵਾਂਗੇ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਕਿ ਕੋਡ ਦੀਆਂ ਕਾਪੀਆਂ ਉਪਲਬੱਧ ਹਨ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਦੀ ਇਕ ਕਾਪੀ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਸ ਦੀ ਕਾਪੀ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਾਂਗੇ।

## **14 . ਕੋਡ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ**

ਇਸ ਕੋਡ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਤਿੰਨ ਸਾਲਾਂ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਇਹ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

## **ਅਨੁਲਗ : ਗਲਾਸਰੀ**

### **ਏ ਟੀ ਐਮ**

ਇਕ ਸਵੈਚਾਲਕ ਟੈਲਰ ਮਸ਼ੀਨ (ਏ ਟੀ ਐਮ) ਇਕ ਅਜਿਹੀ ਮਸ਼ੀਨ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨਕਦੀ ਧਨਰਾਸ਼ੀ, ਸੂਚਨਾ ਤੇ ਹੋਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪਿੰਨ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਕਾਰਡ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ।

### **ਬੈਂਕ ਗਾਰੰਟੀ**

ਬੈਂਕ ਗਾਰੰਟੀ ਆਪਣੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਵਲੋਂ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਨਾਲ ਗਾਰੰਟੀ ਡੀਡ ਵਿੱਚ ਵਰਨਿਤ ਰਕਮ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਇਕ ਵਾਇਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਗ੍ਰਾਹਕ ਉਸ ਦੇਣਦਾਰੀ ਨੂੰ ਨਿਭਾਉਣ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦਾ ਵਰਨਣ ਡੀਡ ਵਿੱਚ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ।

### **ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ**

ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਇਕ ਵੱਖਰੀ ਝਗੜਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਏਜੰਸੀ ਹੈ ਜਿਸ ਦੀ ਸਥਾਪਨਾ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਵਿਅਕਤੀ/ਛੋਟੇ ਵਪਾਰਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਝਗੜਿਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ।

### **ਬਿਲ**

ਬਿਲ ਮਾਲੀ, ਸਮਝੌਤੇਯੋਗ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਟਾਂਦਰੇ ਦੇ ਬਿਲ ਜਾਂ ਪ੍ਰਤਿਗਿਆਤਮਕ ਨੋਟ। ਵਟਾਂਦਰੇ ਦਾ ਬਿਲ ਕਿਸੇ ਵਿਕਰੇਤਾ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਖਰੀਦਾਰ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਸ ਨੂੰ ਹਦਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸਪਲਾਈ ਕੀਤੀਆਂ ਵਸਤਾਂ/ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰੇ। ਪ੍ਰਤਿਗਿਆਤਮਕ ਨੋਟ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਬਿਲ ਕਿਸੇ ਖਰੀਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਵਿਕਰੇਤਾ ਨੂੰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਵਸਤਾਂ/ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਲਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

## **ਬਿਲ ਵਿੱਚ ਕਟੌਤੀ**

ਕਿਸੇ ਬਿਲ ਵਿੱਚ ਕਟੌਤੀ ਦੇ ਕੇਸ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਬੈਂਕ ਬਿਲ ਨੂੰ ਖਰੀਦਦਾ ਹੈ (ਅਰਥਾਤ ਵਟਾਂਦਰੇ ਦਾ ਬਿਲ ਜਾਂ ਪ੍ਰਤਿਗਿਆਤਮਕ ਨੋਟ ) ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਿ ਇਹ ਭੁਗਤਾਨਯੋਗ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਕਟੌਤੀ ਖਰਚਿਆਂ ਉਪਰੰਤ ਬਿਲ ਦੀ ਕੀਮਤ ਨੂੰ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਲੈਣ ਦੇਣ ਵਿਉਹਾਰਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਬਿਲ ਦੀ ਸਕਿਉਰਿਟੀ ਵਿਰੁੱਧ ਇਕ ਪੇਸ਼ਗੀ ਹੈ ਤੇ ਕਟੌਤੀ ਉਸ ਵਿਆਜ ਦੀ ਤਰਜਮਾਨੀ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਉਸ ਪੇਸ਼ਗੀ ਤੇ ਬਿਲ ਦੀ ਖਰੀਦ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਬਣਦੀ ਮਿਤੀ ਤੱਕ ਲਈ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਕੇਵਲ ਯੂਜ਼ੇਸ ਬਿਲਾਂ ਤੇ ਡਿਸਕਾਊਂਟ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

## **ਕਾਰਡ**

ਕਾਰਡ ਕਿਸੇ ਪਲਾਸਟਿਕ ਦੇ ਕਾਰਡ ਲਈ ਆਮ ਸ਼ਬਦ ਹੈ ਜਿਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਵਸਤਾਂ ਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਜਾਂ ਕੈਸ਼ ਕਢਵਾਉਣ ਲਈ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਕੋਡ ਵਿੱਚ ਏ ਟੀ ਐਮ/ਡੈਬਿਟ/ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

## **ਕੈਸ਼ ਕਰੈਡਿਟ/ਓਵਰ ਡਰਾਫਟ**

ਕੈਸ਼ ਕਰੈਡਿਟ/ਓਵਰ ਡਰਾਫਟ, ਕਰਜਾ ਸਹੂਲਤ ਦਾ ਇਕ ਰੂਪ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਨੂੰ ਪੂਰਵ-ਪ੍ਰਬੰਧ ਵਾਲੀ ਹਦ ਤਕ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਇਹ ਖੁਲ੍ਹਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਤਨੀ ਰਕਮ ਦਾ ਕਰਜਾ ਲੈ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਤਨੀ ਕਿ ਉਸ ਨੂੰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ। ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕਰਜੇ ਨੂੰ ਨਿਰੰਤਰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੇ ਕੇਸ ਵਿੱਚ ਉਹ ਮਨਜ਼ੂਰ ਸੀਮਾਂ ਤੱਕ ਨਵੇਂ ਸਿਰੇ ਤੋਂ ਧਨਰਾਸ਼ੀ ਕਢਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਹਦਬੰਦੀ ਕਰਜੇ ਦੀ ਘੁੰਮਦੀ ਰੇਖਾ ਦਾ ਕੰਮ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਖੜੇ ਬਕਾਇਆ ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਕਰਦਾ ਹੈ।

## **ਕੈਸ਼ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ**

ਕੈਸ਼ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਦਾ ਭਾਵ ਨਿਰੋਲ ਨੁਕਸਾਨ ਮਨਫੀ ਅਵਮੁੱਲਣ ਹੈ।

## ਚੈਕ ਉਗਰਾਹੀ ਨੀਤੀ

ਚੈਕ ਉਗਰਾਹੀ ਨੀਤੀ ਅਜਿਹੀ ਨੀਤੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਕਿਸੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਵੱਖ ਵੱਖ ਸਥਾਨਕ ਅਤੇ ਬਾਹਰਲੇ ਸਥਾਨਾਂ ਦੇ ਚੈਕਾਂ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਅਪਨਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਕਿਸੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਕੋਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਨੀਤੀ ਨਾਲ ਵੱਖ ਵੱਖ ਨਿਮਨ ਨਾਲ ਵੀ ਸਬੰਧਿਤ ਹੈ-

- ◆ ਚੈਕ ਖਰੀਦ ਲਈ ਬਿਨੈ ਪੱਤਰ
- ◆ ਚੈਕਾਂ ਦੇ ਕਰੈਡਿਟ ਲਈ ਸਮਾਂ ਢਾਂਚਾ
- ◆ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਉਗਰਾਹੀ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਦੇ ਕੇਸ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ।
- ◆ ਸਥਾਨਕ ਅਤੇ ਬਾਹਰਲੇ ਚੈਕਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਕਰੈਡਿਟ ਕਰਨ।

## ਭਿਜਵਾਈ ਸਮੇਂ ਚੈਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਦਾ ਗੁੰਮ ਹੋਣਾ/ਸਮਰਥਕ ਜ਼ਮਾਨਤ/ਜ਼ਮਾਨਤ

ਸਮਰਥਕ, ਅਜਿਹੀਆਂ ਸੰਪਤੀਆਂ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਕਿ ਕਿਸੇ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤ ਲਈ ਜ਼ਮਾਨਤ ਵਜੋਂ ਗਹਿਣੇ/ਗਿਰਵੀਂ/ਰਹਿਣ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਕਰਜ਼ੇ ਬਾਰੇ ਕੋਤਾਹੀ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਰਜ਼ਾ ਦੇਣ ਵਾਲਾ ਬੈਂਕ ਵਸੂਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਰਕਮ ਦੇ ਬਦਲੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸੰਪਤੀਆਂ ਲਈ ਕਲੇਮ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

## ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ

ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਨੀਤੀ ਅਜਿਹੀ ਨੀਤੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਗਲਤੀ ਜਾਂ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕੰਮਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਉਨ੍ਹਾਂ (ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ) ਨੂੰ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਮਾਲੀ ਨੁਕਸਾਨ ਦਾ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦੇਣ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਅਪਨਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

## **ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ/ਬੈਂਕ ਕਰਜ਼ੇ**

ਬੈਂਕ ਪਾਸੋਂ ਕਰਜ਼ਾ ਸਹੂਲਤਾਂ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜ਼ੇ ਜਾਂ ਓਵਰਡਰਾਫਟ ਜਾਂ ਨਗਦੀ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਕਿ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਲਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਪਾਸੋਂ ਖੜੇ ਬਕਾਇਆ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

## **ਕਰਜ਼ਾ ਹਵਾਲਾ ਏਜੰਸੀਆਂ**

ਕਰਜ਼ਾ ਹਵਾਲਾ ਏਜੰਸੀ ਦਾ ਭਾਵ ਇਕ ਕਰਜ਼ਾ ਸੂਚਨਾ ਕੰਪਨੀ ਹੈ ਜੋ ਕੰਪਨੀਜ਼ ਐਕਟ 1956 ਅਧੀਨ ਬਣਾਈ ਤੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ਾ ਸੂਚਨਾ ਕੰਪਨੀਜ਼ (ਵਿਨਿਯਮ) ਐਕਟ 2005 ਅਧੀਨ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਦਾ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਦਿੱਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

## **ਚਾਲੂ ਖਾਤਾ**

ਇਹ ਮੰਗ ਡਿਪਾਜਿਟ ਦਾ ਇਕ ਰੂਪ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚੋਂ ਕਈ ਵਾਰੀ ਧਨਰਾਸ਼ੀ ਕਢਵਾਉਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਬਕਾਏ ਜਾਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਲੀ ਰਕਮ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

## **ਗ੍ਰਾਹਕ**

ਇਕ ਐਮ ਐਮ ਈ ਜਾਂ ਉਸ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰਤ ਨੁਮਾਇੰਦਾ ਜਿਸ ਦਾ ਕਿ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਖਾਤਾ ਹੈ ਜਾਂ ਜੋ ਬੈਂਕ ਪਾਸੋਂ ਹੋਰ ਉਤਪਾਦ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

## **ਕਾਲਵਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਖਾਤਾ**

ਕਾਲਵਸ ਖਾਤਾ ਇਕ ਡਿਪਾਜਿਟ ਖਾਤਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਤਾਂ ਇਕੱਲਾ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕ ਕਾਲਵਸ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਸਾਂਝੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੇ ਕੇਸ ਵਿੱਚ ਇਕ ਜਾਂ ਇਕ ਨਾਲੋਂ ਵੱਧ ਸਾਂਝੇ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕ/ਕਾਲਵਸ ਹੋ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

ਕੋਈ ਡੀਮੈਟ ਖਾਤਾ ਕਿਸੇ ਅਭੱਤਿਕ ਖਾਤੇ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਹੈ ਅਤੇ ਇਕ ਅਜਿਹਾ ਖਾਤਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਵੇਸ਼ਕਾਰਾਂ ਦੇ ਸਟਾਕ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

## ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਖਾਤੇ

- ⊙ "ਬਚਤ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟਾਂ" ਦਾ ਭਾਵ ਮੰਗ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਦਾ ਇਕ ਰੂਪ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਪਾਬੰਦੀਆਂ ਦੇ ਅਧੀਨ ਹੈ ਕਿ ਕਿਤਨੀ ਵਾਰੀ ਧੰਨਰਾਸ਼ੀ ਕਢਵਾਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕਢਵਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਧੰਨਰਾਸ਼ੀ ਜਿਸ ਦੀ ਆਗਿਆ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ⊙ "ਮਿਆਦੀ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ" ਦਾ ਭਾਵ ਇਕ ਅਜਿਹਾ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਹੈ ਜੋ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਖਤਮ ਹੋਣ ਉਪਰੰਤ ਹੀ ਕਢਵਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਆਵਰਤਕ/ਸੰਖੇਪ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ/ਫਿਕਸਡ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ/ਮਹਾਵਾਰੀ ਆਮਦਨ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ/ਤਿਮਾਹੀ ਆਮਦਨ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਆਦਿ।
- ⊙ "ਨੋਟਿਸ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ" ਦਾ ਭਾਵ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਮੇਂ ਲਈ ਮਿਆਦੀ ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਹੈ ਪਰ ਜਿਸ ਨੂੰ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਕਿ ਸੰਪੂਰਨ ਬੈਂਕਿੰਗ ਦਿਨ ਦਾ ਨੋਟਿਸ ਦੇ ਕੇ ਕਢਵਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

## ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਸੇਵਾ

ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਸੇਵਾ (ਈ ਸੀ ਐਸ) ਇਕ ਆਨਲਾਈਨ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਬੈਂਕਾਂ/ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਵੈ ਚਾਲਕ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਹਾਊਸ (ਏ ਸੀ ਐਚ) ਨੂੰ ਸੰਚਾਰ ਨੈੱਟਵਰਕ ਰਾਹੀਂ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸੰਚਾਰ ਰਾਹੀਂ ਦੇਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦੀ ਹੈ।

## ਇਕਵਿਟੀ

ਇਕਵਿਟੀ ਦਾ ਭਾਵ ਕਿਸੇ ਕਾਰਪੋਰੇਸ਼ਨ ਹੱਦ ਦੀ ਪੂੰਜੀ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੀ ਤਰਜਮਾਨੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਸ਼ੇਅਰ ਪੋਤਕੀ ਜਾਂ ਆਭੋਤਕੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕਰਦੇ ਹਨ।

## ਫੈਕਟਰਿੰਗ

ਫੈਕਟਰਿੰਗ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਯੋਗਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਲਈ ਇਕ ਮਾਲੀ ਆਪਸ਼ਨ ਹੈ। ਇਹ ਕਰੈਡਿਟ ਵਿਕਰੀਆ ਦੀ ਕੈਸ਼ ਵਿਚ ਬਦਲੀ ਹੈ।

## **ਸਰਕਾਰੀ ਬਾਂਡ**

ਸਰਕਾਰੀ ਬਾਂਡ ਦਾ ਭਾਵ ਇਕ ਸਕਿਊਰਿਟੀ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਸਰਕਾਰੀ ਕਰਜਾ ਲੈਣ ਲਈ ਕੇਂਦਰੀ ਜਾਂ ਰਾਜ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਿਰਜੀ ਅਤੇ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

## **ਗਰੰਟੀ**

ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਵਾਇਦਾ

## **ਕਰਜੇ ਦਾ ਪੱਤਰ**

ਕਰਜੇ ਦਾ ਪੱਤਰ ਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਹੈ ਜੋ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਆਮ ਕਰਕੇ ਲਾਭ ਪਾਤਰ ਨੂੰ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਰਜਾ ਦੇ ਪੱਤਰ ਵਿੱਚ ਵਰਨਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਅਦਾਇਗੀ ਲਈ ਨਾ ਰੱਦ ਕਰਨ ਯੋਗ ਇਕਰਾਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

## **ਡਾਕ**

ਡਾਕ, ਇਕ ਭੋਤਿਕੀ ਤੇ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਇਕ ਪੱਤਰ ਹੈ।

## **ਸੌਦਾਗਰ ਸੇਵਾਵਾਂ**

ਸੌਦਾਗਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਆਮ ਕਰਕੇ ਸੌਦਾਗਰ ਖਾਤਿਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਹਨ ਜੋ ਕਿ ਵਪਾਰੀ ਤੇ ਸਰਵਿਸ ਅਦਾਰਿਆਂ ਨੂੰ ਕਰੈਡਿਟ/ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡਾਂ ਰਾਹੀਂ ਅਦਾਇਗੀ ਦੀ ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦੀਆਂ ਹਨ। ਕਾਰਡਾਂ ਨੂੰ ਕਾਰਡ ਟਰਮੀਨਲਾਂ ਅਰਥਾਤ ਪਵਾਇੰਟ ਆਫ ਸੇਲ (ਪੀ ਓ ਐਸ) ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਰਾਹੀਂ ਫੋਨ ਜਾਂ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਰਾਹੀਂ ਕਾਉਂਟਰ ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

## **ਲਘੂ ਉਦਮ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ-**

ਇਕ ਉਦਮ ਜੋ ਕਿ ਕਿਸੇ ਵੀ ਉਦਯੋਗ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਵਸਤਾਂ ਦੇ ਨਿਰਮਾਣ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦਨ ਵਿੱਚ ਲੱਗਾ ਹੋਇਆ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਪਲਾਂਟ ਅਤੇ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਵਿੱਚ ਨਿਵੇਸ਼ 25 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਨਾਲੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ।

ਜਾਂ

ਕੋਈ ਉਦਮ ਜੋ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਲੱਗਾ ਹੋਇਆ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਸਾਜ ਸਮਾਨ ਵਿੱਚ ਨਿਵੇਸ਼ 10 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਨਾਲੋਂ ਵੱਧ ਨਹੀਂ ਹੈ ਇਕ ਛੋਟੇ ਉਦਮ ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ-ਇਕ ਉਦਮ

ਜੇ ਕਿ ਕਿਸੇ ਉਦਯੋਗ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਵਸਤਾਂ ਦੇ ਨਿਰਮਾਣ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦਨ ਵਿੱਚ ਲੱਗਾ ਹੋਇਆ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਪਲਾਂਟ ਤੇ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਵਿੱਚ ਨਿਵੇਸ਼ 25 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਨਾਲੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਪਰ ਪੰਜ ਕਰੋੜ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨਹੀਂ।

ਜਾਂ

ਇਕ ਉਦਮ ਜੋ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਲੱਗਾ ਹੋਇਆ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਸਾਜ ਸਮਾਨ ਵਿੱਚ ਨਿਵੇਸ਼ 10 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਨਾਲੋਂ ਵੱਧ ਹੈ ਪਰ ਦੋ ਕਰੋੜ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨਹੀਂ।

### **ਨਿਰੋਲ ਮੁੱਲ**

ਨਿਰੋਲ ਮੁੱਲ ਦਾ ਭਾਵ ਪੂੰਜੀ ਦੀ ਰਕਮ ਤੇ ਫਰੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਮਨਫੀ ਇਕੱਠੇ ਨੁਕਸਾਨ ਹਨ।

### **ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਸਹੂਲਤ**

ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਸਹੂਲਤ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਇਸ ਯੋਗ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਕਾਲਵਸ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਤਾ ਨੂੰ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕੀਤੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ, ਡਿਪਾਜ਼ਿਟ ਦੇ ਕਰੈਡਿਟ ਵਿੱਚ ਖੜੀ ਰਕਮ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰੇ, ਨਾਮਜ਼ਦ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਾਲਵਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹਿਫਾਜ਼ਿਤ ਵਿੱਚ ਰਖੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਵਾਪਸ ਕਰੇ, ਕਿਰਾਏ ਤੇ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਦੇ ਨਾਮਜ਼ਦ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਿਰਾਏ ਤੇ ਲੈਣ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਮੌਤ ਹੋ ਜਾਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਸੇਫਟੀ ਲਾਕਰ ਵਿੱਚ ਰਖੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਜਾਰੀ ਕਰੇ।

### **ਗੈਰ ਫੰਡ ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਸਹੂਲਤ**

ਗੈਰ ਫੰਡ ਤੇ ਆਧਾਰਿਤ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਹਨ ਜੋ ਕਿ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਬੈਂਕ ਵਿਚੋਂ ਫੰਡ ਕੱਢਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਹੀਂ ਦਿੰਦੀਆਂ ਜਦੋਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾਉਂਦਾ ਹੈ ਪਰ ਉਹ ਬਾਅਦ ਵਾਲੀ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਮਾਲੀ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਠੋਸ ਬਣਾਉਂਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਗ੍ਰਾਹਕ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਹੂਲਤਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾ ਕੇ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ। ਗੈਰ ਫੰਡ ਆਧਾਰਿਤ ਸਹੂਲਤਾਂ ਆਮ ਕਰਕੇ ਬੈਂਕ ਗਾਰੰਟੀਆਂ, ਸਵੀਕ੍ਰਿਤੀਆਂ ਤੇ ਲੈਟਰਜ਼ ਆਫ ਕਰੈਡਿਟ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

## **ਗੈਰ ਪਾਲਣ ਵਾਲੀ ਸੰਪਤੀ**

ਇਕ ਗੈਰ ਪਾਲਣ ਵਾਲੀ ਸੰਪਤੀ (ਐਨ ਪੀ ਏ) ਇਕ ਅਜਿਹਾ ਕਰਜਾ ਜਾਂ ਪੇਸ਼ਗੀ ਹੈ ਜਿੱਥੇ-

- i) ਮਿਆਦੀ ਕਰਜੇ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਮੁੱਲ ਰਕਮ ਦੀ ਕਿਸ਼ਤ 90 ਦਿਨਾਂ ਨਾਲੋਂ ਵੱਧ ਬਕਾਇਆ ਰਹਿ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।
- ii) ਓਵਰ ਡਰਾਫਟੀ/ਕੈਸ਼ ਕਰਜੇ (ਓ ਡੀ/ਸੀ ਸੀ) ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਖਾਤਾ "ਬੇਤਰਤੀਬ" ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ ਵਿੱਚ ਬਿਲ 90 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਲਈ ਬਕਾਇਆ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।
- iii) ਖਰੀਦੇ ਗਏ ਜਾਂ ਡਿਸਕਾਊਂਟ ਵਾਲੇ ਬਿਲਾਂ ਦੇ ਕੇਸ ਵਿਚ ਬਿਲ 90 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਲਈ ਬਕਾਇਆ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ।

## **ਆਰੰਭਕਰਤਾ**

ਇਕ ਸੰਗਠਨ ਜੋ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਅਦਾਇਗੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੀ ਹੈ।

## **ਹੋਰ ਸਕਿਉਰਿਟੀ ਸੂਚਨਾ**

ਨਿੱਜੀ ਤੱਥਾਂ ਅਤੇ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਚੋਲ (ਉਸ ਕ੍ਰਮ ਵਿੱਚ ਜਿਸ ਬਾਰੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਜਾਣਦਾ ਹੈ) ਜਿਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਸਮੇਂ ਸ਼ਨਾਖਤ ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

## **ਸਮਾਂ ਉਲੰਘ ਚੁੱਕੇ (ਪੁਰਾਣੇ) ਚੈਕ**

ਕੋਈ ਚੈਕ ਜਿਸ ਦੀ ਅਦਾਇਗੀ ਇਸ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕਿਉਂਕਿ ਚੈਕ ਤੇ ਲਿਖੀ ਗਈ ਮਿਤੀ ਉਹ ਮਿਤੀ ਹੈ ਜੋ ਉਸ ਦੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਛੇ ਮਹੀਨੇ ਪਾਰ ਕਰ ਚੁੱਕੀ ਹੈ।

## **ਪੈਨ**

ਸਥਾਈ ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ (ਪੈਨ) ਇਕ ਸਰਬ ਭਾਰਤੀ ਵਿਲੱਖਣ ਨੰਬਰ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਦਸ ਸੰਖਿਆਤਮਕ ਅੰਕ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜੋ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਆਮਦਨ ਕਰ ਵਿਭਾਗ ਦੁਆਰਾ ਅਲਾਟ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਲੈਮੀਨੇਟਿਡ ਕਾਰਡ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਸਥਾਈ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਨਿਰਧਾਰਣ ਅਫਸਰ ਦੀ ਬਦਲੀ ਨਾਲ ਇਸ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਪਰਿਵਰਤਨ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ।

## **ਪਾਸਵਰਡ**

ਇਕ ਸ਼ਬਦ ਜਾਂ ਨੰਬਰਾਂ ਦਾ ਸਮੂਹ ਜਾਂ ਸੰਖਿਆਤਮਕ ਸੁਮੇਲ ਜੋ ਕਿਸੇ ਪਹੁੰਚ ਕੋਡ ਲਈ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੀ ਚੋਣ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੇ ਕੀਤੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਉਸ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਫੋਨ ਜਾਂ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ। ਇਸ ਦਾ ਪ੍ਰਯੋਗ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਲਈ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

## **ਅਦਾਇਗੀ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ**

ਅਦਾਇਗੀ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦਾ ਭਾਵ ਮਾਲੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਪਲਾਈ ਕਾਰਾਂ ਤੇ ਫੰਡਾਂ ਨੂੰ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਵਿਚਕਾਰ ਧਨਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਹੱਥ ਬਦਲੀ ਲਈ ਸ਼ਾਸਨ ਪੈਦਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤਾਰਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਜਿਹਾ ਆਮ ਕਰਕੇ ਮਾਲੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਡੈਬਿਟਸ ਅਤੇ ਕਰੈਡਿਟਸ ਦਾ ਵਟਾਂਦਰਾ ਕਰਕੇ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

## **ਪਿੰਨ**

ਇਹ ਗੁਪਤ ਨੰਬਰ ਹੈ ਜਿਸ ਦੀ ਕਾਰਡ ਨਾਲ ਵਰਤੋਂ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਵਸਤੂਆਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਅਦਾਇਗੀ ਕਰਨ, ਕੈਸ਼ ਕਢਵਾਉਣ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਆਗਿਆ ਵਾਲੀਆਂ ਹੋਰ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ।

## **ਪੁਨਰ ਕਬਜਾ**

ਪੁਨਰ ਕਬਜਾ ਇਕ ਅਜਿਹੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਹੈ ਜਿਸ ਰਾਹੀਂ ਕੋਈ ਲੈਣਦਾਰ, ਮਕਾਨ, ਵਸਤੂਆਂ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕਾਰ) ਤੇ ਲਏ ਗਏ ਕਰਜੇ ਬਦਲੇ ਸਕਿਉਰਿਟੀ ਦਾ ਕਬਜਾ ਲੈਂਦਾ ਹੈ ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਦਾਰ ਕਰਜੇ ਦੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਪੁਨਰ ਅਦਾਇਗੀ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ।

## **ਪੁਨਰ ਸਥਾਪਨਾ ਪੈਕੇਜ**

ਪੁਨਰ ਸਥਾਪਨਾ ਪੈਕੇਜ ਅਜਿਹਾ ਪੈਕੇਜ ਹੈ ਜੋ ਕਿ ਬੀਮਾਰ ਯੂਨਿਟ ਦੀ ਪੁਨਰ ਸਥਾਪਨਾ ਲਈ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਕ ਪੈਕੇਜ ਆਰ ਬੀ ਆਈ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ

- i) ਕਾਰਜੀ ਪੂੰਜੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਵਿਨਿਯਮਕ ਸੇਧਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਆਜ ਦਰ ਵਿੱਚ ਛੋਟ ਦਿੱਤੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- ii) ਫੰਡ ਵਾਲਾ ਵਿਆਜ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜਾ
- iii) ਕਾਰਜੀ ਪੂੰਜੀ ਮਿਆਦੀ ਕਰਜਾ
- iv) ਮਿਆਦੀ ਕਰਜਾ
- v) ਅਚਨਚੇਤਨਤਾ ਕਰਜਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

### **ਸਕਿਉਰਿਟੀ**

ਅਜਿਹੀਆਂ ਸੰਪਤੀਆਂ ਦੀ ਤਰਜਮਾਨੀ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਜੇ ਜਾਂ ਹੋਰ ਦੇਣਦਾਰੀ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਵਜੋਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

### **ਸੇਵਾਵਾਂ**

- i) ਛੋਟੇ ਅਤੇ ਲਘੂ ਸੇਵਾ ਉਦਮਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ, ਸੇਵਾਵਾਂ, ਛੋਟੇ ਸੜਕ ਤੇ ਪਾਲੀ ਟ੍ਰਾਂਸਪੋਰਟ ਓਪਰੇਟਰਾਂ, ਛੋਟੇ ਵਪਾਰ, ਪੇਸ਼ਾਵਰ ਤੇ ਸਵੈ-ਰੋਜਗਾਰ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ, ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਭ ਸੇਵਾ ਉਦਮਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਹਨ।
- ii) ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਉਪਲਬੱਧ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿਚ ਵੱਖ ਵੱਖ ਸਹੂਲਤਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਭਿਜਵਾਈ (ਡੀ ਡੀਜ ਐਮ ਟੀ ਟੀ ਟੀਜ ਆਦਿ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ) ਕੈਸ਼ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਅਤੇ ਅਦਾਇਗੀ, ਨੋਟਾਂ ਤੇ ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁਦਰਾ ਦਾ ਵਟਾਂਦਰਾ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਪਲਬੱਧ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

### **ਬੀਮਾਰ ਯੂਨਿਟ**

ਬੀਮਾਰ ਯੂਨਿਟ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹਾ ਯੂਨਿਟ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਜਿਸ ਦਾ ਖਾਤਾ ਛੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਤੇ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਘਟੀਆਂ ਮਿਆਰ ਵਾਲਾ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਪਿਛਲੇ ਮਾਲੀ ਸਾਲ ਦੌਰਾਨ ਇਕੱਠੇ ਕੈਸ਼ ਨੁਕਸਾਨਾਂ ਕਾਰਨ ਉਸ ਦੇ ਨਿਰੋਲ ਮੁੱਲ ਵਿੱਚ 50% ਤੱਕ ਖੋਰ ਲੱਗੀ ਹੈ ਅਤੇ ਯੂਨਿਟ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਦੋ ਸਾਲਾਂ ਤੱਕ ਵਪਾਰਕ ਉਤਪਾਦਨ ਕਰਦਾ ਰਿਹਾ ਹੈ।

## **ਮਿਆਰ ਤੋਂ ਡਿਗਿਆ**

ਕੋਈ ਮਿਆਰ ਤੋਂ ਡਿਗੀ ਸੰਪਤੀ ਅਜਿਹੀ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਕਿ 12 ਮਹੀਨਿਆਂ ਨਾਲੋਂ ਘੱਟ ਜਾਂ ਇਸ ਦੇ ਬਰਾਬਰ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਐਨ ਸੀ ਏ ਰਹੀ ਹੈ।

## **ਮਹਿਸੂਲ ਅਨੁਸੂਚੀ**

ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਲਾਏ ਗਏ ਖਰਚੇ।

## **ਅਣਅਦਾਇਗੀ ਵਾਲਾ ਚੈਕ**

ਇਹ ਅਜਿਹਾ ਚੈਕ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਅਦਾ ਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਅਣ-ਅਦਾ (ਬਾਊਂਸਡ) ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵਾਪਸ ਪਰਤਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।