ਬੈਂਕ ਦੀ ਗਾਹਕਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਬਾਰੇ ਨਿਯਮਾਵਲੀ

ਜਨਵਰੀ 2018

ਬੈਕਿੰਗ ਕੋਡਜ ਐਂਡ ਸਟੈਂਡਰਡਜ ਬੋਰਡ
ਆਫ਼ ਇੰਡੀਆ
www.bcsbi.org.in

ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਦਾ ਕੋਡ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੀਤੀਆਂ ਦੇ ਨਯੂਨਤਮ ਮਾਨਕ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਬੀਸੀਐਸਬੀਆਈ ਦੇ ਇੱਕ ਸਦੱਸ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਾਨੂੰ ਵੱਖ ਵੱਖ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਦੇ ਵੇਲੇ ਅਨੁਸਰਣ ਕਰਨਾ ਹੋਏਗਾ। ਇਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਦੱਸਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਦੈਨਿਕ ਕਾਰਜਾਂ ਵਿੱਚ ਸਦੱਸ ਬੈਂਕਾਂ ਨਾਲ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਨ ਦੀ ਅਪੇਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।

ਵਿਸ਼ਾ ਸੂਚੀ

1.		**ਜਾਣਕਾਰੀ**	**1**
	1.1	ਕੋਡ (ਨਿਯਮਾਂਵਲੀ)	1
	1.2	ਕੋਡ (ਨਿਯਮਾਂਵਲੀ)	1
2		**ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ**	**2**
	2.1	ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸਾਡੀਆਂ ਮੁੱਖ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ	2
	2.1.1	ਉਚਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ	2
	2.1.2	ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ, ਉਚਿਤ ਅਤੇ ਈਮਾਨਦਾਰ ਵਿਵਹਾਰ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ	3
	2.1.3	ਉਪਯੁਕਤਤਾ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ	5
	2.1.4	ਨਿਜਤਾ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ	5
	2.1.5	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਅਤੇ ਹਰਜਾਨਾਪੂਰਤੀ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ	5
3.		**ਸੂਚਨਾ-ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ**	**6**
	3.1	ਆਮ ਸੂਚਨਾਂ	6
	3.2	ਡੂ ਨਾਟ ਕਾਲ ਸੇਵਾ	7
	3.3	ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ	7
	3.3.1	ਵਿਆਜ ਦਰਾਂ ਵਿਚ ਤਬਦੀਲੀ	8
	3.4	ਦਰ ਸੂਚੀ	8
	3.4.1	ਫੀਸਾਂ ਅਤੇ ਖਰਚੇ	8
	3.4.2	ਫੀਸ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ	9
	3.5	ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਸ਼ਰਤਾਂ	9
	3.5.1	ਨਿਯਮ ਅਨੇ ਸ਼ਰਤਾਂ ਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ	9
4.		**ਇਸ਼ਤਿਹਾਰ ਬਾਜੀ, ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਸੇਲ**	**10**
5.		**ਪ੍ਰਾਈਵੇਸੀ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ**	**10**
	5.1	ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਰੈਫ਼ਰੈਂਸ ਏਜੰਸੀਆਂ	11
6.		**ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ, ਗਿਲੇ-ਸ਼ਿਕਵੇ ਅਤੇ ਫੀਡਬੈਕ (ਪ੍ਰਤਿ ਪੁਸ਼ਟੀ)**	**12**
	6.1	ਅੰਦਰੂਨੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ	12
	6.2	ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ	13
	6.3	ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਬੈਠਨਾ	14
	6.4	ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਪੱਧਰ ਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਕਮੇਟੀ ਦੀ ਮੀਟਿੰਗ	14
7.		**ਬਦਾਇਆ ਰਕਮ ਦੀ ਵਸੂਲੀ**	**14**
	7.1	ਜ਼ਮਾਨਤ ਜ਼ਖਤ ਕਰਨ ਦੀ ਨੀਤੀ	16
8.		**ਉਤਪਾਦਨ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ**	**16**
	8.1	ਜਮਾਂ ਖਾਤੇ	16
	8.1.1	ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤਾ ਖੋਨਣ ਅਤੇ ਉਸ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ ਕਰਨਾ	17
	8.1.2	ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਬਦਲਣਾ	18
	8.1.3	ਬੱਚਤ / ਚਾਲੂ ਖਾਤੇ	18
	8.1.3.1	ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਜਮ੍ਹਾਂ ਬਕਾਇਆ	18
	8.1.3.2	ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਜਮ੍ਹਾਂ ਬਕਾਇਆ	19
	8.1.3.2	ਸ਼ੁਲਕ	19
	8.1.3.3	ਪਾਸਬੁਕਾਂ / ਸਟੇਟਮੈਂਟਾ	19
	8.1.3.4	ਜਮਾ ਖਾਤਿਆਂ ਨੂੰ ਅਪਗ੍ਰੇਡ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਵੈਲਯੂ ਐਡੇਡ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਸਮਾਵੇਸ਼	20
	8.1.3.5	ਜਮਾ ਖਾਤਿਆਂ ਨੂੰ ਕੋਂਟੀ ਡਾਉਨ ਗ੍ਰੇਡ ਕਰਨਾ	20
	8.1.4	ਨਾਬਾਲਗਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ	20
	8.1.5	ਅਣਵਰਤੇ ਖਾਤੇ	20
	8.1.6	ਆਪਣਾ ਖਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨਾ	21
	8.2	ਨਿਕਾਮੀ ਆਵਤਰਨ / ਇੱਕਤਰੀਕਰਣ ਸੇਵਾਵਾਂ	21
	8.3	ਕੈਸ਼ ਟਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨ (ਨਕਦ ਲੈਣ-ਦੇਣ)	22
	8.4	ਡਾਇਰੈਕਟ ਡੈਬਿਟ ਅਤੇ ਸਟੈਂਡਿੰਗ ਇਨਸਟਰਕਸ਼ਨਜ	22
	8.5	ਸਟਾਪ ਪੇਮੈਂਟ ਸਹੂਲਤ (ਅਦਾਇਗੀ ਰੋਕਣ ਸਬੰਧੀ ਸਹੂਲਤ)	23

8.6	ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈੱਕ / ਡੇਬਿਟ ਨਿਰਦੇਸ਼	23
8.7	ਟਮ ਡਿਪਾਜਿਟ / ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ	23
8.7.1	ਟਰਮ ਡਿਪਾਜਿਟ ਵਿਰੁੱਧ ਪੇਸ਼ਗੀ / ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਵਿਰੁਧ ਪੇਸ਼ਗੀ	24
8.8	ਮ੍ਰਿਤਕ ਖਾਤਾਧਾਰਕਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਦਾਵਿਆਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ	25
8.8.1	ਸਰਵਾਈਵਰ / ਨਾਮਜ਼ਦ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖਾਤੇ ਸਬੰਧੀ	25
8.8.2	ਸਰਵਾਈਵਰ / ਨਾਮਜਦ ਧਾਰਾ ਤੋਂ ਬਗੈਰ ਖਾਤੇ ਅਗਲੀ ਲਾਈਨ ਤੋਂ	26
8.8.3	ਕਲੇਮ ਸੈਟਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਾਂ–ਸੀਮਾਂ (ਦਾਅਵਿਆਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਣ ਲਈ) ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ	26
8.8.4	ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਸਮੇ ਤੋ ਪਹਿਲਾਂ ਬੰਦ ਕਰਨਾ	26
8.8.5	ਮ੍ਰਿਤਕ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਤਾ ਦੇ ਨਾਂ ਤੇ ਨਕਦੀ ਪ੍ਰਵਾਰ ਬਾਰੇ	26
8.8.5.1	ਪੈਨਸ਼ਨ ਖਾਤੇ	27
8.9	ਸੁੱਰਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਾਕਰ	27
8.10	ਵਿਦੇਸ਼ੀ ਮੁੱਦਰਾ ਸੇਵਾ	28
8.11	ਭਾਰਤ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪੈਸਾ ਭੇਜਣਾ	28
8.12	ਉਧਾਰ ਦੇਣਾਂ	29
8.12.1	ਕਰਜੇ (ਲੋਨ)	29
8.12.1.1	ਆਮ ਸੂਚਨਾ	29
8.12.1.2	ਕਰਜੇ ਲਈ ਅਰਜੀਆਂ ਅਤੇ ਉਸਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ	30
8.13	ਗਰੰਟੀ	32
8.14	ਭਾਰਤੀ ਪ੍ਰਤਿਭੂਤੀਕਰਣ, ਸੰਪਤੀ ਪੁਨਰਨਿਰਮਾਣ ਅਤੇ ਪ੍ਰਤਿਭੂਤੀ ਹਿੱਤ ਰਜਿਸਟ੍ਰੀ (ਉਓਟਲਅਖ)	33
8.15	ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ	34
8.16	ਕਰਜੇ ਬਕਾਇਆ ਕਾਰਡਾਂ ਲਈ ਵੇਚ ਪ੍ਰਬੰਧ	34
8.17	ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਅਤੇ ਡਿਜਿਟਲ ਬੈਂਕਿੰਗ	35
8.17.1	ਇੰਟਰਨੇਟ ਅਤੇ ਮੋਬਾਇਲ ਬੈਂਕਿੰਗ	35
8.17.2.1	ਪਿਨ ਅਤੇ ਪਾਸਵਰਡ (PIN & Password)	38
8.17.2.2	ਪਿਨ / ਪਾਸਵਰਡ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਣ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਆ ਪੱਧਤੀਆਂ / ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ	39
8.17.3	ਏਟੀਐਮ / ਡੈਬਿਟ ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ	41
8.17.4.1	ਨੁਕਸਾਨ, ਚੋਰੀ ਜਾਂ ਝਗੜੇ ਵਾਲੇ ਲੈਣ–ਦੇਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ	42
8.17.4.2	ਅਨਧਿਕ੍ਰਿਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਟ੍ਰਾਂਜ਼ੈਕਸ਼ਨਸ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੀਮਿਤ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ	44
8.17.4.3	ਸਿਫ਼ਰ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ / ਸੀਮਿਤ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਲਈ ਪਰਿਵਰਤਿਤ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ	45
8.17.5	ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ	45
8.17.5.1	ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਵਿਵਰਣ	47
8.18	ਥਰਡ ਪਾਰਟੀ ਉਤਪਾਦ	48
8.19	ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਵਗਾਈ ਸਹੂਲਤ	50
8.20	ਰਿਕਾਰਡ ਪ੍ਰਾਪਤੀ	50
9.	**ਬਰਾਂਚ ਬੰਦ ਕਰਣੀ / ਜਾਂ ਤਬਦੀਲੀ**	**50**
10.	**ਵਤੀ ਸਮਾਵੇਸ਼**	**50**
11.	**ਸੀਨੀਅਰ ਨਾਗਰਿਕ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਲੋੜਾਂ ਵਾਲੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ।**	**53**
12.	**ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਸੁੱਰਖਿਅਤਾ**	**54**
12.1	ਸੁੱਰਖਿਅਤ ਅਤੇ ਵਿਸ਼ਵਾਸ਼ ਯੋਗ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਤੇ ਪੇਮੈਂਟ ਸਿਸਟਮ	54
12.2	ਸਮੇਂ ਦੇ ਹਾਣੀ ਬਣੇ ਰਹਿਣਾ	56
12.3	ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਦੀ ਪੜਤਾਲ	55
12.4	ਧਿਆਨ ਰੱਖਣਾ	55
12.5	ਪੇਮੈਂਟ ਰੱਦ ਕਰਨੀ	56
12.6	ਨੁਕਸਾਨ ਪ੍ਰਤੀ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀ	56
ਅੰਤਿਕ–ਸ਼ਬਦਾਵਲੀ		**57**
ਅਨੁਬੰਧ 1 ਵਿਆਪਕ ਨੋਟਿਸ ਬੋਰਡ ਦਾ ਫ਼ੱਰਮੈਟ		**63**