

ਆਈ.ਬੀ.ਆਈ./2006-2007/262

ਡੀ.ਬੀ.ਓ.ਡੀ.ਨੰ.ਬੀ.ਐਲ.ਬੀ.ਸੀ.59/22.01.010/2006-07

ਫਰਵਰੀ 21, 2007

ਫਾਲਗੁਨਾ 2, 1928 (ਸਾਕਾ)

ਸਾਰੇ ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਵਪਾਰਕ ਬੈਂਕ,
(ਆਰ.ਆਰ.ਬੀਜ਼ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ)

ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ,

ਸੈਕਸ਼ਨ 23 ਆਫ ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ 1949-ਡੋਰਸਟੈਪ ਬੈਂਕਿੰਗ

ਕਿਰਪਾ ਕਰੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਸ਼ੇ ਤੇ ਸਾਡੇ ਸਰਕੂਲਰ ਡੀ.ਬੀ.ਓ.ਡੀ.ਨੰ. ਬੀ.ਐਲ.ਬੀ.ਸੀ./86/22.01.001/ 2004-2005 ਮਿਤੀ 30 ਅਪ੍ਰੈਲ 2005 ਨੂੰ ਵੇਖੋ ਜਿਸ ਰਾਹੀਂ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸੀ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ ਬੋਰਡਾਂ ਦੀ ਮੰਜੂਰੀ ਨਾਲ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੇ ਘਰਾਂ ਵਿਚ ਜਾ ਕੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀ ਮੰਜੂਰੀ ਲਈ ਭੇਜਣ।

2. ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰੀਆਂ ਵਿਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾਂ ਅਤੇ ਪਹੁੰਚ ਵਿਚ ਇਕਰੂਪਤਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਜੋਖਮਾਂ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰਨ ਲਈ ਬੈਂਕਾਂ ਵੱਲੋਂ ਆਪਣੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਡੋਰਮ ਟੈਪ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਯੋਗ ਵਿਆਪਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਅਤੇ ਮੋਟੇ-ਮੋਟੇ ਮਾਪਦੰਡ ਇਸ ਪੱਤਰ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਕ ਲੀਹਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਬੋਰਡਾਂ ਦੀ ਮੰਜੂਰੀ ਨਾਲ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

3. ਬੈਂਕਾਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਬਾਜ਼ਾਰ ਵਿਚ ਜਾਅਲੀ ਨੋਟਾਂ, ਖਾਸਕਰ ਵੱਡੀ ਕੀਮਤ ਦੇ ਨੋਟਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਚਲਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵੱਲ ਖਿਚਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਆਪਣੇ 'ਏਜੰਟਾਂ' ਨੂੰ ਜਾਅਲੀ ਅਤੇ ਫਟੇ-ਪੁਰਾਣੇ ਨੋਟਾਂ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਸਿਖਿਅਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣ ਤਾਂ ਜੋ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਜਾਲਸਾਜੀ ਅਤੇ ਝਗੜਿਆਂ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।

4. ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਸਲਾਹ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਜਾਂ ਏਜੰਟਾਂ ਰਾਹੀਂ ਡੋਰਸਟੈਪ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਕਾਰਨ ਪੈਦਾ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਜੋਖਮਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿਚ ਰੱਖਣ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕਦਮ ਚੁੱਕਣ। ਬੈਂਕ ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿਚ ਆਪਣੇ ਏਜੰਟਾਂ ਅਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਲਈ ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਕੈਸ਼-ਲਿਮਿਟ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਨ 'ਤੇ ਵੀ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

5. ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਸੰਚਾਲਣ 'ਤੇ ਬੈਂਕਾਂ ਵਲੋਂ ਇਸ ਦੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਦੇ ਪਹਿਲੇ ਸਾਲ ਛਮਾਹੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਅਤੇ ਉਸਤੋਂ ਬਾਅਦ ਸਲਾਨਾ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਪੁਨਰ-ਵਿਚਾਰ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਆਪਜੀ ਦਾ ਵਿਸ਼ਵਾਸਪਾਤਰ,
(ਪੀ.ਵਿਯਾਭਾਸਕਰ)
ਚੀਫ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ

ਆਪ ਜੀ ਦੇ ਦੁਆਰ (ਡੋਰ-ਸਟੈਪ) ਬੈਂਕਿੰਗ ਲਈ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਕ ਲੀਨੀਆਂ

1. ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ
ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਘਰ ਜਾ ਦੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ

:-

(ਏ) ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਕਸਟਮਰਸ/ਸਰਕਾਰੀ ਵਿਭਾਗ/ ਪੀ.ਐਸ.ਯੂਜ਼, ਆਦਿ

(i) ਨਕਦੀ ਚੁੱਕਣ ਲਈ

(ii) ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਚੁੱਕਣ ਲਈ

- (iii) ਕਾਉਂਟਰ 'ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਘਰ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ
- (iv) ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਘਰ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ

(ਬੀ) ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਗ੍ਰਾਹਕ/ ਕੁਦਰਤੀ ਵਿਅਕਤੀ :

- (i) ਨਕਦੀ ਚੁੱਕਣ ਲਈ
- (ii) ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਚੁੱਕਣ ਲਈ
- (iii) ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਘਰ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ

2. ਡਿਲੀਵਰੀ ਦੀਆਂ ਵਿਧੀਆਂ :

- (ਏ) ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਰਾਹੀਂ
- (ਬੀ) ਏਜੰਟਾਂ ਰਾਹੀਂ

ਜਦੋਂ ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਏਜੰਟਾਂ ਦਾ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਨ ਤਾਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ ਕਿ ਬੋਰਡ ਵੱਲੋਂ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਏਜੰਟਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਅਤੇ ਫੀਸ / ਕਮਿਸ਼ਨ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਆਦਿ ਦੇ ਬਾਰੇ ਵਿਆਪਕ ਸਿਧਾਂਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨ ਹੋਵੇ। ਬੈਂਕ ਸਾਡੇ ਸਰਕੂਲਰ ਡੀ.ਬੀ.ਓ.ਡੀ. ਨੰ. ਬੀ.ਪੀ. 40/21.04.158/2006-2007 ਮਿਤੀ 3 ਨਵੰਬਰ, 2006 ਰਾਹੀਂ ਜਾਰੀ ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਰਿਸਕਸ ਐਂਡ ਕੋਡ ਆਫ ਕੰਡਕਟ ਇਨ ਆਉਟਸੋਰਸਿੰਗ ਆਫ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸਰਵਿਸੇਜ਼ ਬਾਰੇ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਕ ਲੀਹਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿਚ ਰੱਖ ਕੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਕਿ ਡੋਰਸਟੈਪ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਉਪਰੋਕਤ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਕ ਲੀਹਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

3. ਡਿਲੀਵਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- (i) ਗ੍ਰਾਹਕ ਤੋਂ ਕੁਲੈਕਟ ਕੀਤੀ ਨਗਦੀ ਲਈ ਬੈਂਕ ਵਲੋਂ ਜਾਰੀ ਰਸੀਦ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ।
- (ii) ਗ੍ਰਾਹਕ ਤੋਂ ਕੁਲੈਕਟ ਕੀਤੀ ਗਈ ਨਗਦੀ ਕੁਲੈਕਸ਼ਨ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਉਸੇ ਦਿਨ ਜਾਂ ਅਗਲੇ ਕੰਮ ਵਾਲੇ ਦਿਨ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਜਮਾਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

(iii) ਉਚਿਤ ਪੱਤਰ ਜਾਰੀ ਕਰਕੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਨਗਦੀ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਜਮਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ।

(iv) ਡਿਮਾਂਡ ਡਰਾਫਟ ਦੀ ਡਿਲੀਵਰੀ ਘਰ ਤੋਂ ਕੁਲੈਕਟ ਕੀਤੀ ਨਗਦੀ ਜਾਂ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦੀ ਬਜਾਏ ਲਿਖਤੀ ਮੰਗ/ਪ੍ਰਾਪਤ ਚੈਕ ਦੇ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਖਾਤੇ ਨੂੰ ਡੈਬਿਟ ਕਰਕੇ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ।

(v) ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ / ਪੀ.ਐਸ.ਯੂਜ਼ / ਰਾਜਾਂ ਅਤੇ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਵਿਭਾਗਾਂ ਨੂੰ ਕੇਵਲ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਚੈਕ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੀ ਕੈਸ਼ ਡਿਲੀਵਰੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਅਤੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਆਵੇਦਨ ਤੇ ਨਹੀਂ । ਪਰੰਤੂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਜਿਹੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ।

4. ਰਿਸਕ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ

ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ ਕਿ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਇਕਰਾਰਨਾਮਾ ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਕਾਬੂ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹਾਲਾਤਾਂ ਅਧੀਨ ਡੋਰਸਟੈਪ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿਣ ਵਿਚ ਕਿਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਜਾਂ ਆਰਥਿਕ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰੀ ਨਾ ਠੱਸੇ । ਇਹਨਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਕੇਵਲ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿਚ ਵਿਸਥਾਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਵੇਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਦਾਰੀ ਉਹੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦਾ ਕੰਮ ਕੇਵਲ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿਚ ਹੀ ਹੋਇਆ ਹੋਵੇ ।

5. ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ

ਡੋਰਸਟੈਪ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਗ੍ਰਾਹਕ ਤੇ ਲਗਾਏ ਗਏ ਬਣਦੇ ਕੋਈ ਵੀ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਮੰਜੂਰ ਕੀਤੀ ਨੀਤੀ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਗਏ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦਾ ਹਿੱਸਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ । ਇਹਨਾਂ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਡੋਰਸਟੈਪ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਪੈਂਫਲੇਟ ਉਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਜ਼ਿਕਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ।

6. ਹੋਰ ਸ਼ਰਤਾਂ

(i) ਡੋਰਸਟੈਪ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕੇਵਲ ਉਹਨਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਹੀ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਹਨਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਸ਼ੇ ਤੇ ਵਿਚ ਸਾਡੇ ਸਰਕੂਲਰ ਡੀ.ਬੀ.ਓ.ਡੀ. ਨੰ.ਏ.ਐਮ. ਐਲ.

ਬੀ.ਸੀ 58/14.01.001/2004-05 ਮਿਤੀ ਨਵੰਬਰ 29, 2004 ਅਤੇ ਉਸਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਸਰਕੂਲਰਾਂ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੀਆਂ ਉਚਿਤ ਕੇ.ਵੀ.ਸੀ. ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ।

(ii) ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਾਂ ਤਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੇ ਘਰ ਜਾਂ ਉਸਦੇ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਿਸਦਾ ਪਤਾ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿਚ ਸਾਫ-ਸਾਫ ਮੋਟੇ ਅੱਖਰਾਂ ਵਿਚ ਦਿੱਤਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ।

(iii) ਗ੍ਰਾਹਕ ਨਾਲ ਕੀਤੇ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ/ਸਮਝੌਤੇ ਵਿਚ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਏਜੰਟ ਦੀ ਭੁੱਲ-ਚੁੱਕ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ।

(iv) ਇਸ ਯੋਜਨਾ" ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਗ੍ਰਾਹਕ ਜਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੀ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਲਈ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ।

(v) ਆਉਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਬੈਂਕਾਂ ਵਲੋਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਰੈਗੂਲੇਸ਼ਨ ਐਕਟ, 1949 ਦੇ ਸੈਕਸ਼ਨ 10 (1) (ਬੀ) (ਜਜ) (ਬੀ) ਦੁਆਰਾ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਪਾਬੰਦੀਆਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿਚ ਰੱਖ ਸਕਦੇ ਹਨ ।

7. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ

(ਏ) ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ [ਏਜੰਟਾਂ' ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਅੰਦਰੂਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਕ ਉਚਿਤ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰੀਡ੍ਰੈਸਲ ਮਸ਼ੀਨਰੀ ਦਾ ਗਠਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ । ਨਾਮਜ਼ਦ ਕੀਤੇ ਗ੍ਰੀਵੈਂਸ ਰੀਡ੍ਰੈਸਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰਬਰ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ।

ਨਾਮਜ਼ਦ ਕੀਤੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਉਚਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਤੁਰੰਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ।

(ਬੀ) ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਗ੍ਰਾਹਕ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰੇ ਕਿ ਉਸਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਸੰਤੋਸ਼ਜਨਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸੰਬੰਧਿਤ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਫਤਰ ਵਿਚ ਜਾਣ ਦੀ ਛੁੱਟ ਹੋਵੇਗੀ।