

78513(P)

ਆਰਬੀਆਈ/2007-08/81

ਸ਼ਬੰਦਿ. ਬੀਪੀਡੀ. ਨੰ: (ਪੀਸੀਬੀ) ਐਮਸੀ. ਨੰ: 8/09.39.000/2007-08

04 ਜੁਲਾਈ, 2007

ਮੁੱਖ ਦਫ਼ਤਰ ਅਧਿਕਾਰੀ

ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਥਮ(ਸ਼ਹਿਰੀ) ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ

ਸ਼੍ਰੀਮਾਨ ਜੀ

ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਰਕੂਲਰ - ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ - ਸ਼ਹਿਰੀ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ

ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਸ਼ੇ ਤੇ 06 ਜੁਲਾਈ, 2006 ਦਾ ਸਾਡਾ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਰਕੂਲਰ ਸ਼ਬੰਦਿ. ਬੀਪੀਡੀ. ਨੰ: (ਪੀਸੀਬੀ) ਐਮਸੀ. ਨੰ: 5/09.39.00/2006-07 (ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ www.rbi.org.in ਤੇ ਉਪਲਬਧ) ਦੇਖੋ ਨਾਲ ਸ਼ਾਮਲ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਰਕੂਲਰ ਵਿਚ 30 ਜੂਨ, 2007 ਤੱਕ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ/ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਵਾਚਿਆ ਅਤੇ ਸੰਸੋਧਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

2 . ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਪਹੁੰਚ ਦਿਓ।

ਹਿਤੁ,

(ਐਨ.ਐਸ. ਵਿਸ਼ਵਨਾਥਨ)

ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਮੁੱਖ ਮਹਾਂਪ੍ਰਬੰਧਕ

ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਰਕੂਲਰ

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ

(30 ਜੂਨ, 2007 ਤੱਕ ਸੰਸੋਧਿਤ)

(ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਰਕੂਲਰ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ www.rbi.org.in

ਤੇ ਵੀ ਉਪਲਬੱਧ ਹੈ ਜਿਸ ਨੂੰ ਉਥੋਂ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ)

ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ
ਸਰਕਾਰੀ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਲੇਖਾ ਵਿਭਾਗ
ਕੇਂਦਰੀ ਕਰਜ਼ਾ ਸ਼ਾਖਾ
ਕੇਂਦਰੀ ਦਫ਼ਤਰ, ਮੁੰਬਈ

ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਰਕੂਲਰ

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ

ਤਤੱਕਰਾ

1.	ਜਾਣ-ਪਹਿਚਾਣ	1
2.	ਕਾਊਂਟਰਾਂ ਤੇ ਸੇਵਾ	1
	2.1 ਕਾਰੋਬਾਰ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਸਮਾਂ	1
	2.3 ਕਾਰੋਬਾਰ ਸਮੇਂ ਦਾ ਵਿਸਥਾਰ	1
	2.4 ਨਿਰੰਤਰ ਸੇਵਾ	2
	2.5 ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਮਾਰਗ-ਦਰਸ਼ਨ	2
3.	ਜਮ੍ਹਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖਾਤੇ	2
	3.1 ਅਤੇ 3.2 ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਸੁਵਿਧਾ	2
	3.3 ਬਚਤ ਬੈਂਕ ਪਾਸਬੁਕ/ਖਾਤਾ ਵਿਵਰਣ	2
	3.4 ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ	3
	3.5 ਜਮ੍ਹਾਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਸਬੰਧੀ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ	3
	3.6 ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮਾਰਗ-ਦਰਸ਼ਨ ਲਈ ਬ੍ਰੋਸ਼ਰ/ਪੈਂਫਲੇਟਸ	3
4.	ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਾਕਰ	4
	4.1 ਲਾਕਰਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਅਤੇ ਸੰਚਾਲਨ	4
	4.1.1 ਲਾਕਰਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਨੂੰ ਮਿਆਦ ਸਹਿਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ	4
	4.1.2 ਲਾਕਰਾਂ ਲਈ ਜ਼ਮਾਨਤ ਰਾਸ਼ੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਮਿਆਦ ਸਹਿਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ	4

4.1.3	ਲਾਕਰਾਂ ਦੀ ਇੰਤਜ਼ਾਰ ਸੂਚੀ	4
4.1.4	ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਾਕਰਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਪਹਿਲੂ	5
4.1.5	ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਾਕਰਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ/ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਭਿਰੱਖਿਆ ਵਸਤੂਆਂ ਉਤਰਜੀਵੀ(ਉਤਰਜੀਵੀਆਂ)/ਨਾਮਜ਼ਦ(ਨਾਮਜ਼ਦਗੀਆਂ)/ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸ (ਵਾਰਸਾਂ) ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨਾ	5
4.1.6	ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਾਕਰਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ/ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਭਿਰੱਖਿਆ ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨਾ (ਉਤਰਜੀਵੀ/ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਅਨੁਛੇਦ ਰਹਿਤ)	5
4.1.7	ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਾਕਰਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ/ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਭਿਰੱਖਿਆ ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨਾ (ਉਤਰਜੀਵੀ/ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਅਨੁਛੇਦ ਰਹਿਤ)	5
4.2	ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ	6
5.	ਨਕਾਰੇ ਗਏ ਲਿਖਤ	6
6.	ਅਦਾਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਵਿਆਜ ਦੀ ਪ੍ਰਤਿਪੂਰਤੀ	6
7.	ਪਹਿਚਾਣ ਬੈਜ	6
8.	ਕਾਰਜ ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਠਾ	6
9.	ਸਿਖਲਾਈ	6
10.	ਜਾਣ-ਪਹਿਚਾਣ ਸਿਖਲਾਈ	7
11.	ਪੁਰਸਕਾਰ ਅਤੇ ਮਾਨਤਾ	7
12.	ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਕਾਰਜਵਿਧੀ	7
13.	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਲੇਖਾ ਪਰੀਖਿਆ	7
14.	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੁਸਤਿਕਾ	7
15.	ਨਿਰੀਖਣ/ਲੇਖਾ ਪਰੀਖਿਆ ਰਿਪੋਰਟ	7
16.	ਸ਼ਿਕਾਇਤ-ਲਿਖਤ ਕਰਮਚਾਰੀ	7

17.	ਸੀਨੀਅਰ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਦੌਰੇ	7
18.	ਮੂਲਭੂਤ ਵਿਵਸਥਾ	8
19.	ਗਾਹਕ - ਸਿੱਖਿਆ	8
20.	ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਵਸਥਾ	8
21.	21.1 ਉਚਿੱਤ ਆਚਰਣ ਨਿਯਮਾਂਵਲੀ - ਬੈਂਕ/ਸੇਵਾ ਦਰਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਣਾ	8
	21.2 ਕਾਰਜ-ਸਮਾਂ ਮਾਨਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਣਾ	9
22.	ਪ੍ਰਾਪਤਕਰਤਾ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਦਿੱਤੇ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲ - ਪ੍ਰਾਪਤੀਆਂ ਨੂੰ ਤੀਸਰੇ ਪੱਖਦਾਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਤੇ ਰੋਕ	9
23.	ਪਹਿਲੇ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਵਿਸਥਾਰ ਕਾਊਂਟਰਾਂ ਤੇ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ	9
24.	ਕਾਊਂਟਰਾਂ ਤੇ ਨੋਟ ਗਿਣਨ ਵਾਲੀਆਂ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਦਾ ਉਪਬੰਧ	9
25.	ਸਥਾਨਕ/ਬਾਹਰੀ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਤੁਰੰਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨਾ	9
	25.1 5000/-ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੇ ਸਥਾਨਕ/ਬਾਹਰੀ ਚੈਕ	9
	25.2 ਤੋਂ 25.5 10,000/-ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੇ ਹੋਰ ਬਾਹਰੀ ਚੈਕ	10
	25.6 ਸਥਾਨਕ ਚੈਕ	10
	25.7 ਅਤੇ 25.8 ਲਾਗੂਕਰਨ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹੀ	11
	25.9 ਬਾਹਰੀ ਚੈਕਾਂ/ਲਿਖਤਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿਚਦੇਰੀ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ	11
26.	ਹੋਰ ਅਨੁਦੇਸ਼	12
	26.1 ਚੈਕ ਬੁਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ	12
	26.2 ਚੈਕ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਪੇਟੀ (ਚੈਕ ਡਰਾਪ ਬਾਕਸ) ਸੁਵਿਧਾ ਅਤੇ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ-ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ	12
	26.3 ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪਰਿਪੱਕਤਾ ਦੀ ਅਗਾਊਂ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣਾ	12
	26.4 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੁਸਤੱਕ ਰੱਖਣਾ	13

	26.5 ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਨਿਗਰਾਨੀ	13
	26.6 ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਮੰਗ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ	13
	26.7 ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਸੁਵਿਧਾ ਲਈ ਮਿਆਦ ਸਹਿਤ ਉਪਬੰਧ	13
27.	ਗੋਇਪੋਰੀਆ ਸਮਿਤੀ ਦੀਆਂ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਦੇ ਲਾਗੂਕਰਨ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ	15
28.	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ - ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ	15
29.	ਚੈਕਾਂ ਨੂੰ ਨੇੜਲੇ ਅੰਕ ਤੱਕ ਰੁਪਏ ਵਿਚ ਪੁਨਰਅੰਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ	15
	ਅੰਤਿੱਕਾ - I ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸਬੰਧੀ ਗੋਇਪੋਰੀਆ ਸਮਿਤੀ ਦੀ 15 ਮੁੱਖ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ	16
	ਅੰਤਿੱਕਾ - II ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੁਸਤੱਕ ਦਾ ਖਰੜਾ	18
	ਅੰਤਿੱਕਾ - III ਅਧਿਸੂਚਨਾ	19
	ਅਨੁਲੱਗ - I ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਰਕੂਲਰ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਰਕੂਲਰਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ	23

ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਰਕੂਲਰ

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ

1. ਪਹਿਚਾਣ

ਪਹਿਲੇ (ਸ਼ਹਿਰੀ) ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ ਵਿਚ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦਾ ਪੱਧਰ ਉੱਚਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਥਾਵਨਾ ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਰੂਪ ਨਾਲ ਸ਼ਹਿਰੀ ਅਤੇ ਅਰਧ ਸ਼ਹਿਰੀ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿਚ ਬੈਂਕਿੰਗ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੀ ਮੌਜੂਦਾ ਕਮੀ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਆਕਾਂਖਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਕੇ ਬੈਂਕ ਆਪਣੀ ਹੋਂਦ ਬਣਾਈ ਰੱਖ ਸਕਣਗੇ, ਆਤਮ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਵਧਾ ਸਕਣਗੇ ਅਤੇ ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੇ ਮਾਹੌਰ ਵਿਚ ਘੱਟ ਲਾਗਤ ਤੇ ਨਿਧੀਆਂ ਆਕ੍ਰਸ਼ਿਤ ਕਰ ਸਕਣਗੇ। ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿਚ ਸੁਧਾਰ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਵਿਚ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨਿਰੰਤਰ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਸੰਨ 1990 ਵਿਚ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੇ ਭਾਰਤੀ ਸਟੇਟ ਬੈਂਕ ਦੇ ਤਤਕਾਲੀਨ ਪ੍ਰਧਾਨ ਸ਼੍ਰੀ ਐਮ.ਐਨ. ਗੋਇਪੋਰੀਆ ਦੀ ਪ੍ਰਧਾਨਗੀ ਵਿਚ ਇਕ ਸਮਿਤੀ ਗਠਿਤ ਕੀਤੀ ਸੀ। ਸਮਿਤੀ ਨੇ ਬੈਂਕਾਂ ਵਿਚ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਿਚ ਸੁਧਾਰ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸ਼ਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਸਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੇ ਆਮ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਲਈ ਭੇਜੇ ਗਏ ਲਿਖਤਾਂ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਤੁਰੰਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ, ਲਿਖਤਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿਚ ਹੋਈ ਦੇਰੀ ਦੇ ਲਈ ਵਿਆਜ ਅਦਾ ਕਰਨ, ਸਮਾਂ-ਸੂਚੀ ਦਾ ਪਾਲਣ ਜਿਵੇਂਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ, ਮੰਗ ਡਰਾਫਟ/ਤਾਰ ਅੰਤਰਣ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ, ਚੈਕ ਬੁੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਆਦਿ ਵਰਗੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਪਹਿਲੂਆਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ

ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦਿਸ਼ਾ- ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਹਨ। ਗੋਇਪੋਰੀਆ ਸਮਿਤੀ, ਲੋਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੇ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਕਾਰਜ- ਉਪਰੰਤ ਲੇਖਾ ਪਰੀਖਿਆ ਸਮਿਤੀ (ਸੀਪੀਪੀਏਪੀਐਸ), ਆਦਿ ਦੀਆਂ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਇਸ ਸਬੰਧੀ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਅਨੁਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਨਿਮਨ-ਅਨੁਸਾਰ ਸਾਰੰਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ:-

2. ਕਾਊਂਟਰਾਂ ਤੇ ਸੇਵਾ

2.1 ਕਾਰੋਬਾਰ ਅਤੇ ਕਾਰਜ ਸਮਾਂ

ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਤੋਂ ਇਹ ਆਸ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕਾਰੋਬਾਰ ਦਾ ਸਮਾਂ ਸ਼ੁਰੂ ਹੁੰਦੇ ਹੀ ਆਪਣੀਆਂ-2 ਥਾਵਾਂ ਤੇ ਰਹਿਣ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਸਮੇਂ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿਚ ਆਏ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਕੰਮ ਕਰਨ। ਉਂਝ ਤਾਂ, ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀਆਂ ਕਈ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਚ ਕਰਮਚਾਰੀ ਆਪਣੀ ਸੁਵਿਧਾ ਅਨੁਸਾਰ ਕਾਊਂਟਰ ਖੋਲਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਸਮੇਂ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਲਾਈਨ ਵਿਚ ਖੜੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਕੰਮ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਕਾਰੋਬਾਰ ਸਮਾਂ ਸ਼ੁਰੂ ਹੁੰਦੇ ਹੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਉਪਲਬੱਧਤਾ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਕੁਝ ਬੈਂਕਾਂ ਨੇ ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਲਈ ਕਾਰੋਬਾਰ ਸਮਾਂ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣ ਤੋਂ 15 ਮਿੰਟ ਪਹਿਲਾਂ ਦਾ ਕਾਰਜ ਸਮਾਂ ਰੱਖਿਆ ਹੋਇਆ ਹੈ। ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਇਹ ਵਿਵਸਥਾ ਮਹਾਂਨਗਰਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਹਿਰਾਂ ਵਿਚ ਸਥਿਤ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਚ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

2.2 ਅਜਿਹੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਹਨ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਪਟਾਏ ਬਿਨਾਂ ਹੀ ਕਾਰੋਬਾਰ ਸਮੇਂ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੇ ਕਾਊਂਟਰ ਬੰਦ ਕਰ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਬੈਂਕ ਅਜਿਹੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਕਿ ਕਾਰੋਬਾਰ ਸਮੇਂ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਹਾਲ ਵਿਚ ਆਏ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਪਟਾਇਆ ਜਾਵੇ।

2.3 ਗੈਰ-ਨਕਦੀ ਲੈਣ ਦੇਣਾਂ ਲਈ ਕਾਰੋਬਾਰ ਸਮੇਂ ਦਾ ਵਿਸਥਾਰ :

ਕਾਊਂਟਰਾਂ ਤੇ ਤੈਨਾਤ ਸਟਾਫ਼ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਾਰੋਬਾਰ ਸਮੇਂ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਹੇਠ-ਲਿਖੇ ਲੈਣ ਦੇਣ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ (ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਇਸ ਦੇ ਲਈ ਸਮਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ)

(ੳ) ਬਿਨਾਂ ਵਾਊਚਰ ਵਾਲੇ ਲੈਣ ਦੇਣ :

- (i) ਪਾਸ ਬੁਕ/ਖ਼ਾਤਾ ਵੇਰਵਾ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ
 - (ii) ਚੈਕ ਬੁੱਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ
 - (iii) ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਸੀਦਾਂ/ਡਰਾਫ਼ਟ ਸੌਂਪਣਾ
 - (iv) ਸ਼ੇਅਰ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਬੇਨਤੀ ਫ਼ਾਰਮ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਅਤੇ
 - (v) ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਲਈ ਸਮਾਜੋਧਨ ਚੈਕ/ਬਿਲ ਸਵੀਕਾਰਨਾ
- (ਅ) (i) ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਸੀਦਾਂ (ਟੀਡੀਆਰ) ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ
- (ii) ਦੇਣਯੋਗ ਲਾਕਰ ਕਿਰਾਏ ਦੇ ਚੈਕ ਸਵੀਕਾਰਨਾ
 - (iii) ਯਾਤਰੀ ਚੈਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ
 - (iv) ਗਿਫ਼ਟ ਚੈਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ
 - (v) ਜਮ੍ਹਾਂ ਵੰਡ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਤੋਂ ਚੈਕ ਸਵੀਕਾਰਨਾ

2.4 ਨਿਰੰਤਰ ਸੇਵਾ

ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਕਾਰੋਬਾਰ ਸਮੇਂ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕੋਈ ਵੀ ਕਾਊਂਟਰ ਕਰਮਚਾਰੀ ਰਹਿਤ ਨਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਰਾਹਤ ਵਿਵਸਥਾ ਕਰਕੇ ਰਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਰੋਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਅਪਣਾਉਣ।

2.5 ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਮਾਰਗ-ਦਰਸ਼ਨ

ਬਹੁਤ ਹੀ ਛੋਟੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਚ "ਪੁਛਤਾਛ" ਜਾਂ "ਸਹਾਇਤਾ" ਕਾਊਂਟਰ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਅਜਿਹੇ ਕਾਊਂਟਰਾਂ ਤੇ ਪੂਰਨ ਰੂਪ ਨਾਲ ਪੁਛਤਾਛ ਸਬੰਧੀ ਕੰਮ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਰ ਕਾਰਜਾਂ ਨਾਲ ਜੋੜਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜਿਥੋਂ ਤੱਕ ਸੰਭਵ ਹੋਵੇ, ਅਜਿਹੇ ਕਾਊਂਟਰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਹਾਲ ਦੇ ਮੁੱਖ ਦੁਆਰ ਦੇ ਨੇੜੇ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

3 ਜਮ੍ਹਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਖ਼ਾਤੇ

3.1 ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ

ਬੈਂਕ ਖ਼ਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੇ ਫ਼ਾਰਮਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ ਕਰੋ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਨਾਮਨੀ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ ਲਿਖਣ ਲਈ ਜਗ੍ਹਾ ਉਪਲਬੱਧ ਹੋਵੇ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮੇਤ ਮਿਆਦੀ ਰੂਪ ਨਾਲ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਫ਼ਾਰਮ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਕੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਖ਼ਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੇ ਫ਼ਾਰਮਾਂ ਨਾਲ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਚੈਕ ਬੁਕ/ਪਾਸ ਬੁਕ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਵਾਲੇ ਕਿਸੀ ਵੀ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਸਾਹਿਤ ਤੇ ਸੰਗਤ ਸੰਦੇਸ਼ ਛਪਾਕੇ ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਸੁਵਿਧਾ ਦਾ ਵਿਆਪਕ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਇਕ ਨਿਯਮ (ਨਾ ਕੋਈ ਅਪਵਾਦ) ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਸਾਰੇ ਖ਼ਾਤਿਆਂ ਵਿਚ ਨਾਮਾਂਕਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਉਹ ਮਾਮਲੇ ਅਪਵਾਦ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਖ਼ੁਦ ਨਾਮਾਂਕਨ ਨਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਅਜਿਹੇ ਤੱਥਾਂ ਨੂੰ ਅਨੁਪਾਲਣ ਮੰਨ ਲੈਣ ਦੀ ਬਜਾਏ ਅਭਿਲੇਖ ਵਿਚ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

3.2 ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਨਾ ਕੇਵਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਖ਼ਾਤਿਆਂ ਦੇ ਲਈ ਬਲਕਿ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਵਸਤੂਆਂ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਾਕਰਾਂ ਲਈ ਵੀ ਉਪਲਬੱਧ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਿਉਂਕਿ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਭਿਰੱਖਿਆ ਵਸਤੂਆਂ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਾਕਰਾਂ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਵਿਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਖ਼ਾਤਿਆਂ ਲਈ ਨਾਮਾਂਕਨ ਸੁਵਿਧਾ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜ਼ਿਆਦਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਉਕਤ ਦੋਨੋਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਵੀ ਨਾਮਾਂਕਨ ਸੁਵਿਧਾ ਦੀ ਉਪਲਬੱਧਤਾ ਸਬੰਧੀ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਰੂਪ ਨਾਲ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

3.3 ਬਚਤ ਬੈਂਕ ਪਾਸ ਬੁਕ/ਖ਼ਾਤਿਆਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ

- (ੳ) ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਖ਼ਾਤਾਧਾਰਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਪਾਸ ਬੁਕਾਂ/ਲੇਖਾ ਵਿਵਰਣ ਤੇ ਸ਼ਾਖਾ ਦਾ ਪੂਰਾ ਪਤਾ/ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਨੰਬਰ ਜ਼ਰੂਰਤ ਰੂਪ ਨਾਲ ਅੰਕਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- (ਅ) ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਬਚਤ ਖ਼ਾਤਾ ਧਾਰਕਾਂ (ਵਿਅਕਤੀਆਂ) ਨੂੰ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਰੂਪ ਨਾਲ ਪਾਸ ਬੁਕਾਂ ਸੁਵਿਧਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- (ੲ) ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਟਰੋਲ ਸਬੰਧੀ ਕੁਝ ਉਪਾਅ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਪਾਸ ਬੁਕਾਂ ਨੂੰ ਸਹੀ ਆਧਾਰ ਤੇ ਮਿਤੀ ਅੰਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਪੂਰੇ ਅਤੇ ਸਹੀ ਵੇਰਵੇ ਪਾਠਕ੍ਰਮ ਰੂਪ ਨਾਲ ਲਿਖੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।
- (ਸ) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇ ਕਿ ਮਿਤੀ ਅੰਤ ਤੀਕ ਕਰਵਾਉਣ ਦੇ ਲਈ ਆਪਣੀ ਪਾਸ ਬੁਕ ਦੇ ਨਿਯਮਤ ਰੂਪ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੇ ਰਹਿਣ।
- (ਹ) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਬੈਂਕ ਇਨ੍ਹਾਂ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿਚ ਹੇਠ-ਲਿਖੇ ਕਦਮ ਉਠਾਉਣ :

- (i) ਪਾਸ ਬੁਕ ਨੂੰ ਨਿਯਮਿਤ/ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਮਿਤੀ ਅੰਤ ਤੀਕ ਕਰਵਾਉਣ ਦੇ ਲਾਭ ਸਮਝਣ ਲਈ ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ ਮੁਹੰਮ ਚਲਾਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
 - (ii) ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇ ਕਿ ਉਹ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇਸ ਖੇਤਰ ਨੂੰ ਅਹਿਮੀਅਤ ਦੇਣ।
- (ਕ) ਨਿਯਮ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ, ਪਾਸ ਬੁਕ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਉਸੇ ਸਮੇਂ ਮਿਤੀ ਅੰਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਐਂਟਰੀਆਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਹੋਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਜੇਕਰ ਪਾਸ ਬੁਕ ਨੂੰ ਉਸੇ ਸਮੇਂ ਮਿਤੀ ਅੰਤ ਕਰਨਾ ਸੰਭਵ ਨਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਪਾਸ ਬੁਕ ਅਗਲੇ ਦਿਨ ਲੈ ਜਾਣ ਲਈ ਟੋਕਨ ਦੇ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ।

3.4 ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀਆਂ

(ੳ) ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀਆਂ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿਚ ਬੈਂਕਾਂ ਨੇ ਕਾਫ਼ੀ ਉਪਯੋਗੀ ਉਪਾਅ ਕੀਤੇ ਹਨ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਕਈ ਉਪਯੋਗੀ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ।

ਫਿਰ ਵੀ, ਇਨ੍ਹਾਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਸਬੰਧੀ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਅੰਤਰਗਤ ਨਿਭਾਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਸਬੰਧੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਘਾਟ ਰਹੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿੱਤ ਪ੍ਰਸਾਰ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ ਮਾਧਿਅਮਾਂ ਰਾਹੀਂ ਇਨ੍ਹਾਂ ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਰੂਪ ਨਾਲ ਰਿਆਇਤੀ ਦਰ ਤੇ ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀਆਂ ਤੇ ਮਾਸਿਕ ਵਿਆਜ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਉਪਬੰਧਾਂ ਅਤੇ ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਸੀਦਾਂ ਨੂੰ ਰਸੀਦਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਭਿਰੱਖਿਆ ਸੁਵਿਧਾ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

(ਅ) ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਤੀਬੇਨਤੀ ਫਾਰਮ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ ਕਿ ਉਸ ਵਿਚ ਪਰਪੱਕਤਾ ਤੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਅਦਾ ਕਰਨ ਸਬੰਧੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ। ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ ਜਿੱਥੇ ਗਾਹਕ ਪਰਪੱਕਤਾ ਤੇ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦਾ ਉਲੇਖ ਨਹੀਂ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ, ਇਕ ਨਿਯਮ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਨੇੜੇ ਦੇ ਨਿਯਮ ਮਿਤੀ ਦੀ ਮੁੱਢਲੀ ਸੂਚਨਾ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੇਣ।

3.5 ਜਮ੍ਹਾਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਸਬੰਧੀ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ ਸੇਵਾਵਾਂ

ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਅਤੇ ਮੰਗਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਜਮ੍ਹਾਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਵਿਚ ਨਿਵੇਸ਼ ਕਰਨ ਸਬੰਧੀ ਉਚਿੱਤ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਵਿਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਕੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਵਿਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਜਮ੍ਹਾਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਵਿਚ ਨਿਧੀਆਂ ਦੇ ਨਿਵੇਸ਼ ਲਈ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ/ਮਾਰਗ-ਦਰਸ਼ਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

3.6 ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮਾਰਗ-ਦਰਸ਼ਨ ਲਈ ਬ੍ਰੋਸ਼ਰ/ਪੈਂਫਲੇਟਸ

ਵੱਖ-ਵੱਖ ਜਮ੍ਹਾਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਸਬੰਧੀ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਖੇਤਰੀ ਭਾਸ਼ਾ/ਹਿੰਦੀ/ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਵਿਚ ਬ੍ਰੋਸ਼ਰ/ਪੈਂਫਲੇਟਸ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਬ੍ਰੋਸ਼ਰਾਂ ਵਿਚ ਪਾਸ ਬੁਕ ਨੂੰ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਘੱਟ ਕਾਰਜ ਵਾਲੇ ਅੰਤਮ ਹਫ਼ਤਿਆਂ, ਭਾਵ ਤੀਸਰੇ/ਚੌਥੇ ਹਫ਼ਤੇ ਵਿਚ ਮਿਤੀ ਅੰਤ ਕਰਨ, ਸੰਯੁਕਤ ਖਾਤੇ ਰੱਖਣ ਅਤੇ ਨਾਮਜ਼ਦਗੀ ਕਰਨ ਦੇ ਫ਼ਾਇਦੇ, ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਸੀਦਾਂ ਨੂੰ ਪਰਪੱਕਤਾ ਤੇ ਨਿਪਟਾਉਣ ਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਦੀ

ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਭਿਰੱਖਿਆ ਵਿਚ ਰੱਖਣ ਆਦਿ ਵਰਗੀਆਂ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਬੈਂਕਿੰਗ ਦੀ ਸੁਚਾਰੂ ਵਿਵਸਥਾ ਲਈ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ, "ਕੀ ਕਰੀਏ" "ਕੀ ਨਾ ਕਰੀਏ" ਨੂੰ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

4. ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਾਕਰ

ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਵਪਾਰਕ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ ਤੇ ਆਵਾਸੀ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿਚ ਜ਼ਿਆਦਾ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਲਾਕਰ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।

ਕਾਰਜ ਸਮਾਪਤੀ ਲੇਖਾ ਪਰੀਖਿਆ ਸਮਿਤੀ(ਸੀਪੀਪੀਏਪੀਐਸ) ਨੇ ਲਾਕਰਾਂ ਦੇ ਆਸਾਨ ਸੰਚਾਲਣ ਲਈ ਕੁਝ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਕੀਤੀਆਂ ਸਨ। ਉਸ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਹਿਰੀ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਹੇਠ-ਲਿਖੇ ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਨ :-

4.1 ਲਾਕਰਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਅਤੇ ਸੰਚਾਲਣ

4.1.1 ਲਾਕਰਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਨੂੰ ਸਹਿਤ ਅਵਧੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਰੱਖਣ ਨਾਲ ਜੋੜਨਾ

ਸ਼ਹਿਰੀ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਰੂਪ ਨਾਲ ਜਿੰਨੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ ਉਸ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਹਿਤ ਅਵਧੀ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕੋਈ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਰੱਖਣ ਨਾਲ ਲਾਕਰ ਸੁਵਿਧਾ ਦੇ ਪ੍ਰਾਵਧਾਨਾਂ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਜੋੜਨਾ ਚਾਹੀਦਾ।

4.1.2 ਲਾਕਰਾਂ ਦੇ ਲਈ ਜ਼ਮਾਨਤ ਰਾਸ਼ੀ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਸਹਿਤ ਅਵਧੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ

ਬੈਂਕ ਸਹਿਤ ਅਵਧੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ ਜਿਸ ਵਿਚ 3 ਸਾਲ ਦਾ ਕਿਰਾਇਆ ਅਤੇ ਕਿਸੀ ਅਚਨਚੇਤੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿਚ ਲਾਕਰ ਤੋੜ ਕੇ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੀ ਫੀਸ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ। ਫਿਰ ਵੀ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਲਾਕਰ ਕਿਰਾਏਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਇਸ ਨੂੰ ਸਹਿਤ ਅਵਧੀ ਨਹੀਂ ਮੰਗਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।

4.1.3 ਲਾਕਰਾਂ ਦੀ ਉਡੀਕ ਸੂਚੀ

ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਨੂੰ ਲਾਕਰਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਕਰਨ ਅਤੇ ਲਾਕਰਾਂ ਦੀ ਵੰਡ ਵਿਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਦੇ ਪ੍ਰਯੋਜਨ ਨਾਲ ਉਡੀਕ ਸੂਚੀ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਲਾਕਰ ਦੀ ਵੰਡ ਲਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਬੇਨਤੀਆਂ ਨੂੰ ਪਹੁੰਚ ਭੇਜੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਡੀਕ ਸੂਚੀ ਨੰਬਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

4.1.4 ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਾਕਰਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇ ਪਹਿਲੂ

- (ੳ) ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਵਾਲਟ/ਲਾਕਰ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ
ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਲਾਕਰਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿੱਤ ਧਿਆਨ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਾਵਧਾਨੀ ਵਰਤਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- (ਅ) ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਲਾਕਰ ਵੰਡਣ ਵਿਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਾਵਧਾਨੀ
 - (i) ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਵਿਚਕਾਰਲੇ ਖ਼ਤਰੇ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਵਰਗੀਕ੍ਰਿਤ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਪੱਧਰਾਂ ਤੱਕ ਨਵੇਂ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਦੋਨੋਂ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਾਵਧਾਨੀ ਵਰਤਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਕਿਸੀ ਉੱਚ ਤੱਖ ਖ਼ਤਰਾ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅੰਤਰਗਤ ਵਰਗੀਕ੍ਰਿਤ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਜਾਣੇ (ਕੇਵਾਈਸੀ) ਮਾਨਦੰਡਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਉਚੱਤਮ ਖ਼ਤਰਾ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਲੋੜੀਂਦੀ ਸਾਵਧਾਨੀ ਵਰਤਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
 - (ii) ਵਿਚਕਾਰਲਾ ਖ਼ਤਰਾ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਤਿੰਨ ਸਾਲ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਨਾਲ ਉੱਚ ਖ਼ਤਰਾ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਮਾਲੇ ਵਿਚ ਇਕ ਸਾਲ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਨਾਲ ਬਿਨਾਂ ਸੰਚਾਲਿਤ ਹੋਏ ਲਾਕਰਾਂ ਸਬੰਧੀ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਉਸੇ ਸਮੇਂ ਲਾਕਰਧਾਰਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੱਸਣਾ

ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਜਾਂ ਤਾਂ ਉਹ ਲਾਕਰ ਸੰਚਾਲਿਤ ਕਰਦੇ ਰਹਿਣ ਜਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੌਂਪ ਦੇਣ। ਇਹ ਕੰਮ ਉਦੋਂ ਵੀ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਕਿ ਲਾਕਰਧਾਰਕ ਨਿਯਮਿਤ ਰੂਪ ਨਾਲ ਕਿਰਾਇਆ ਦੇ ਰਿਹਾ ਹੋਵੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਲਾਕਰਧਾਰਕ ਨੂੰ ਕਹਿਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਲਿਖਕੇ ਦੇਵੇ ਕਿ ਉਸ ਨੇ ਲਾਕਰ ਸੰਚਾਲਿਤ ਕਿਉਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ। ਜੇਕਰ ਲਾਕਰਧਾਰਕ ਵਲੋਂ ਦੱਸੇ ਗਏ ਕਾਰਨ ਵਾਜਬ ਹੋਣ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਅਧਿਵਾਸੀ ਭਾਰਤੀ ਜਾਂ ਜੋ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੇ ਤਬਾਦਲੇ ਵਾਲੀ ਨੌਕਰੀ ਦੇ ਕਾਰਨ ਸ਼ਹਿਰ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹੋਵੇ ਆਦਿ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਅਜਿਹਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਲਾਕਰਧਾਰਕ ਨੂੰ ਲਾਕਰ ਜਾਰੀ ਰੱਖਣ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਲਾਕਰਧਾਰਕ ਨਾ ਤਾਂ ਕੋਈ ਜਵਾਬ ਦੇਂਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਆਪਣਾ ਲਾਕਰ ਸੰਚਾਲਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਵਲੋਂ ਉਸ ਨੂੰ ਉਚਿੱਤ ਨੋਟਿਸ ਭੇਜਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਲਾਕਰ ਨੂੰ ਖੋਲ੍ਹਣ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਸੰਦਰਭ ਵਿਚ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਲਾਕਰ ਸਮਝੌਤੇ ਵਿਚ ਇਕ ਅਨੁਛੇਦ ਜੋੜਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿਚ ਉਲੇਖ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਕਿ ਜੇਕਰ ਲਾਕਰ ਇਕ ਸਾਲ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਸੰਚਾਲਿਤ ਰਹੇਗਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਲਾਕਰ ਦੀ ਵੰਡ ਰੱਖ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੋਵੇਗਾ ਭਾਵੇਂ ਹੀ ਉਸ ਦਾ ਕਿਰਾਇਆ ਨਿਯਮਿਤ ਰੂਪ ਨਾਲ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੋਵੇ।

(iii) ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਕੋਲ ਲਾਕਰਾਂ ਨੂੰ ਤੋੜ ਕੇ ਖੋਲ੍ਹਣ ਅਤੇ ਮਾਲ ਸੂਚੀ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਰੱਖਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਨਿੱਧੀ ਸਲਾਹਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸਲਾਹ ਨਾਲ ਸਪੱਸ਼ਟ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਬਣਾਕੇ ਰੱਖਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

4.1.5 ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਾਕਰਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ/ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਭਿਰੱਖਿਆ ਵਸਤੂਆਂ ਉਤਰਜੀਵੀ(ਉਤਰਜੀਵੀਆਂ)/ਨਾਮਜ਼ਦ(ਨਾਮਜ਼ਦਾਂ)/ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸ(ਵਾਰਸਾਂ) ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨਾ

ਜਮ੍ਹਾਂ ਖ਼ਾਤਿਆਂ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤੀਆਂ ਦੀ ਉਚਿੱਤ ਦੇਖ-ਰੇਖ ਕਰਨ ਲਈ 14 ਜੁਲਾਈ ਦੇ ਸਾਡੇ ਸਰਕੂਲਰ ਯੂਬੀਡੀ. ਬੀਪੀਡੀ. ਸਰਕੂ. ਨੰ:4/13.01.00/2005-06 ਰਾਹੀਂ ਅਨੁਦੇਸ਼ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਸਨ। ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਲਾਕਰਾਂ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ/ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਭਿਰੱਖਿਆ ਵਸਤੂਆਂ ਉਤਰਜੀਵੀ/ਨਾਮਜ਼ਦ/ਕਾਨੂੰਨੀ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਲਈ ਵੀ ਅਪਣਾਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

4.1.6 ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਾਕਰਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ/ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਭਿਰੱਖਿਆ ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨਾ (ਉਤਰਜੀਵੀ/ਨਾਮਜ਼ਦ ਅਨੁਛੇਦ ਸਹਿਤ)

ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਇਕੱਲਾ ਲਾਕਰਧਾਰਕ ਕਿਸੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕਰਦਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਉਸ ਨਾਮਜ਼ਦ ਨੂੰ ਲਾਕਰ ਸੰਚਾਲਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਸ ਇਕੱਲੇ ਲਾਕਰਧਾਰਕ ਦੀ ਮੌਤ ਹੋਣ ਤੇ ਲਾਕਰ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਕੱਢਣ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਲਾਕਰ ਨੂੰ ਸੰਯੁਕਤ ਹਸਤਾਖਰ ਨਾਲ ਸੰਚਾਲਿਤ ਕਰਨ ਦੇ ਅਨੁਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਕਿਰਾਏ ਤੇ ਲਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਲਾਕਰਧਾਰਕ ਵਿਅਕਤੀ(ਆਂ) ਨੂੰ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕੀਤਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਲਾਕਰਧਾਰਕਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕਿਸੀ ਦੀ ਮੌਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿਚ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਲਾਕਰ ਸੰਚਾਲਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਕੱਢਣ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਉਤਰਜੀਵੀਆਂ ਅਤੇ ਨਾਮਜ਼ਦਾਂ ਨੂੰ ਸੰਯੁਕਤ ਰੂਪ ਨਾਲ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਲਾਕਰ ਨੂੰ ਉਤਰਜੀਵਿਤਾ ਅਨੁਛੇਦ ਅਤੇ ਲਾਕਰਧਾਰਕ ਦੇ ਇਸ ਅਨੁਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਸੰਯੁਕਤ ਰੂਪ ਨਾਲ ਕਿਰਾਏ ਤੇ ਲਿਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਕਿ ਲਾਕਰ ਸੰਚਾਲਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ "ਕਿਸੀ ਜਾਂ ਉਤਰਜੀਵੀ", "ਕਿਸੀ ਜਾਂ ਉਤਰਜੀਵੀ"

ਜਾਂ "ਪਹਿਲੇ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਉਤਰਜੀਵੀ" ਨੂੰ ਜਾਂ ਹੋਰ ਕਿਸੀ ਉਤਰਜੀਵਿਤਾ ਅਨੁਛੇਦ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਲਾਕਰਧਾਰਕਾਂ ਵਿਚੋਂ ਕਿਸੀ ਇਕ ਜਾਂ ਇਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਮੌਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿਚ ਅਨੁਦੇਸ਼ (ਮੈਨਡੇਟ) ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਫਿਰ ਵੀ, ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਲਾਕਰ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਸਪੁਰਦ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ ਵਰਤਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ :

4.1.7 ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਾਕਰਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ/ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਭਿਰੱਖਿਆ ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨਾ (ਉਤਰਜੀਵੀ/ਨਾਮਜ਼ਦ ਅਨੁਛੇਦ ਰਹਿਤ)

ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਸਖ਼ਤ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ ਕਿ ਲਾਕਰਧਾਰਕ (ਕਾਂ) ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਉਤਰਾਅਧਿਕਾਰੀ(ਆਂ) ਨੂੰ ਕੋਈ ਅਸੁਵਿਧਾ ਅਤੇ ਅਣਲੋੜੀਂਦੀ ਦਿਕੱਤ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਜੇਕਰ ਕਿਸੀ ਸਵਰਗੀ ਲਾਕਰਧਾਰਕ ਨੇ ਕਿਸੀ ਨੂੰ ਨਾਮਜ਼ਦ ਨਹੀਂ ਬਣਾਇਆ ਹੈ ਜਾਂ ਸੰਯੁਕਤ ਲਾਕਰਧਾਰਕਾਂ ਨੇ ਕਿਸੀ ਸਪੱਸ਼ਟ ਉਤਰਜੀਵਿਤਾ ਅਨੁਛੇਦ ਦੇ ਦੁਆਰਾ ਕੋਈ ਅਧਿਆਦੇਸ਼(ਮੈਨਡੇਟ) ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਹੈ ਕਿ ਲਾਕਰ ਸੰਚਾਲਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਉਤਰਜੀਵੀਆਂ ਵਿਚੋਂ ਇਕ ਜਾਂ ਇਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਲਾਹਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸਲਾਹ ਨਾਲ ਬਣਾਈ ਗਈ ਗਾਹਕ ਆਹਮੋ-ਸਾਹਮਣੇ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਅਪਣਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਸਵਰਗੀ ਲਾਕਰਧਾਰਕ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਉਤਰਾਅਧਿਕਾਰੀ (ਆਂ)/ਕਾਨੂੰਨੀ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧੀ ਨੂੰ ਲਾਕਰ ਸੰਚਾਲਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਭਿਰੱਖਿਆ ਵਿਚ ਵਸਤੂਆਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਵੀ ਅਪਣਾਈ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

4.1.8 ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਬੈਂਕਕਾਰੀ ਵਿਨਿਯਮਨ ਅਧਿਨਿਯਮ, 1949 (ਸਹਿਕਾਰੀ ਸੁਸਾਇਟੀਆਂ ਤੇ ਲਾਗੂ) ਦੀ 45 ਜੈਡ ਸੀ ਨਾਲ 45 ਜੈਡ

ਐਫ ਤੱਕ ਦੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ (ਨਾਮਾਂਕਨ) ਨਿਯਮ, 1985 ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਸੰਵਿਦਾ ਅਧਿਨਿਯਮ ਅਤੇ ਭਾਰਤੀ ਉਤਰਾਅਧਿਕਾਰੀ ਅਧਿਨਿਯਮ ਦੇ ਸਬੰਧਿਤ ਉਪਬੰਧਾਂ ਦਾ ਵੀ ਅਨੁਪਾਲਣ ਕਰਨ।

4.1.9 ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਭਿਰੱਖਿਆ ਵਿਚ ਪਈਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ/ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਾਕਰ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਕੱਢਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ 29 ਮਾਰਚ, 1985 ਦੀ ਅਧਿਸੂਚਨਾ ਯੂਬੀਡੀ.ਬੀਆਰ. 767/ਬੀ 1-84/85 ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਮਾਨ ਸੂਚੀ ਬਣਾਉਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਸਮਾਨ ਸੂਚੀ ਅਧਿਸੂਚਨਾ ਦੇ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਲੋੜੀਂਦੇ ਫਾਰਮ ਵਿਚ ਜਾਂ ਉਸੀ ਨਾਲ ਮਿਲਦੇ-ਜੁਲਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ, ਪਰਿਸਥਿਤੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜੋ ਵੀ ਲੋੜੀਂਦਾ ਹੋਵੇ, ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਅਧਿਸੂਚਨਾ ਦੀ ਕਾਪੀ ਅੰਤਿਕਾ III ਵਿਚ ਦਰਸਾਈ ਗਈ ਹੈ।

4.2 ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਮਾਰਗ-ਦਰਸ਼ਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਚਾਰ

4.2.1 ਨਾਮਾਂਕਨ/ਉਤਰਜੀਵਿਤਾ ਅਨੁਛੇਦ ਦੇ ਲਾਭ

ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਨਾਮਾਂਕਨ ਸੁਵਿਧਾ ਅਤੇ ਉਤਰਜੀਵਿਤਾ ਦੇ ਫਾਅਦਿਆਂ ਸਬੰਧੀ ਵਿਆਪਕ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਲਾਕਰਧਾਰਕਾਂ/ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਭਿਰੱਖਿਆ ਵਸਤੂਆਂ ਦੇ ਜਮ੍ਹਾਂਕਰਤਾਵਾਂ ਦਾ ਮਾਰਗ-ਦਰਸ਼ਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

5 ਨਕਾਰੇ ਗਏ ਲਿਖਤ

ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਕਿ ਨਕਾਰੇ ਗਏ ਲਿਖਤ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਤੁਰੰਤ ਪਰੰਤੂ ਕਿਸੀ ਵੀ ਹਾਲਤ ਵਿਚ 24 ਘੰਟੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਾਪਸ/ਭੇਜ ਦਿੱਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

6 ਅਦਾਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਵਿਆਜ ਦੀ ਪ੍ਰਤਿਪੂਰਤੀ

ਮੌਜੂਦਾ ਅਨੁਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜਦੋਂਕਿ ਦੇਰੀ ਲਈ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਅਤੇ ਉਸ ਦਾ ਵਹਿਣ ਇਕੱਲੇ ਵਸੂਲੀਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਲੇਕਿਨ ਤੱਥ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਕਈ ਵਾਰ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿਚ ਦੇਰੀ ਅਦਾਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਦੀ ਲਾਪਰਵਾਹੀ ਨਾਲ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਚੰਗਾ ਇਹੀ ਹੈ ਕਿ ਦੇਰੀ ਲਈ ਜਦੋਂਕਿ ਅਦਾਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਦੋਸ਼ੀ ਠਹਿਰਾਇਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਉਹ ਵਸੂਲੀਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਤਿਪੂਰਤੀ ਕਰਕੇ ਨੁਕਸਾਨਪੂਰਤੀ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕਰ ਦੇਵੇ। ਇਸ ਪ੍ਰਯੋਜਨ ਲਈ ਵਸੂਲੀਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਭੇਜਣ ਵਿਚ ਦੋ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਦਿਨ ਦੀ ਦੇਰੀ ਲਈ ਅਦਾਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਦਾ ਦੋਸ਼ੀ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇ। ਨਹੀਂ ਤਾਂ, ਚੈਕ ਪੇਸ਼ਕਰਤਾ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਵਸੂਲੀਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਦੀ ਹੀ ਰਹੇਗੀ।

7 ਪਹਿਚਾਣ ਬੈਜ

ਹਰੇਕ ਕਰਮਚਾਰੀ ਫ਼ੋਟੋ ਅਤੇ ਆਪਣਾ ਨਾਮ ਲਿਖਿਆ ਪਹਿਚਾਣ ਬੈਜ ਲਗਾਏ ਰੱਖੇਗਾ। ਇਹ ਨਾ ਕੇਵਲ, ਇਕ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਅਨੁਭੂਤੀ ਦਾ ਅਹਿਸਾਸ ਕਰਵਾਏਗਾ ਬਲਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਸੁਹਿਰਦ ਸੰਬੰਧ ਸਥਾਪਿਤ ਕਰਨ ਵਿਚ ਵੀ ਸਹਾਇਕ ਹੋਵੇਗਾ।

8. ਕਾਰਜ ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਠਾ (ਜੱਬ ਐਨਰਿਚਮੈਂਟ)

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੇ ਪ੍ਰਤਿ ਉਦਾਸੀਨਤਾ ਅਤੇ ਅਨੇਮਤ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਰੱਖਣ ਦਾ ਕਾਰਨ ਕਾਰਜ ਦਾ ਨੀਰਸ ਹੋਣਾ ਅਤੇ ਤੱਤ ਸਬੰਧੀ ਵਾਤਾਵਰਣ ਹੈ। ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਕਾਰਜ ਵਿਚ ਸਹਿਭਾਗਤਾ ਨੂੰ ਬੜਾਵਾ ਦੇਣ ਅਤੇ ਕਮੀਆਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਸਮੇਂ- ਸਮੇਂ ਮੰਡਲਾਂ ਤੇ ਵਿਭਾਗ ਬਦਲ ਕੇ ਅਤੇ ਉਚੱ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਵਾਲੇ ਕਾਰਜ ਸੌਂਪ ਕੇ ਕਾਰਜ ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਠਤਾ ਨੂੰ ਬੜਾਵਾ ਦੇਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਪਾਸ ਬੁਕ/ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਖ਼ਾਤਿਆਂ ਵਿਚ ਜਮ੍ਹਾਂ

ਲਈ ਗਏ ਚੈਕਾਂ ਦੇ ਲਈ ਰਸੀਦਾਂ ਆਦਿ ਦੀ ਪ੍ਰਮਾਣਿਕਤਾ ਜਿਵੇਂ. ਕਾਰਜਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਰੰਭਿਕ ਕੀਤੀ ਜਾਂਚ ਨਾ ਕੇਵਲ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਉਪਯੋਗੀ ਯੋਗਦਾਨ ਹੋਵੇਗਾ ਬਲਕਿ ਇਸ ਨਾਲ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੀ ਨੈਤਿਕਤਾ ਅਤੇ ਸਵੈ-ਪ੍ਰਤਿਸ਼ਠਤਾ ਨੂੰ ਵੀ ਬੜਾਵਾ ਮਿਲੇਗਾ।

9 . ਸਿਖਲਾਈ

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਤੇ ਨਜ਼ਰ ਕੇਂਦਰਿਤ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਖੇਤਰਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਬਣਾਉਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਉਚਿੱਤ ਰਵਈਏ ਨੂੰ ਵਿਕਸਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਅਤੇ ਮੰਗਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਬਰਾਬਰ ਧਿਆਨ ਵਿਕਸਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿਖਿਅਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਵਿਕਸਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਵਿਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਮੁੱਖਤਾ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਪ੍ਰਵਿੱਤੀਗਤ ਪਰਿਵਰਤਨ ਲਿਆਉਣ ਵਿਚ ਸਮਰੱਥ ਹੋਵੇ।

10. ਪਰਿਚਾਲਾਤਮਕ ਸਿਖਲਾਈ

ਨਵੇਂ. ਭਰਤੀ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਣਾ ਹੋਰ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਦਾ ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਸਾਰੇ ਨਵੇਂ. ਭਰਤੀ ਟਾਈਪਿਸਟਾਂ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਭਰਤੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੋਂ ਤੁਰੰਤ ਬਾਅਦ ਪਰਿਚਾਲਾਤਮਕ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਬੈਂਕਾਂ ਵਿਚ ਇਸ ਬਾਰੇ ਇਕ ਸਮੂਹਿਕ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

11. ਪੁਰਸਕਾਰ ਅਤੇ ਮਾਨਤਾ

ਚੰਗੇ ਕਾਰਜ ਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰ ਸਨਮਾਨਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਸਨਮਾਨਿਤ ਕਰਨ/ਮਾਨਤਾ ਦੇਣ ਦੀ ਕਿਸਮ ਐਸੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਕਿ ਜਿਸ ਨਾਲ ਜੰਗੀ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਮਾਨਸਿਕ

ਰੂਪ ਨਾਲ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਣ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਵਿੱਤੀ ਹਾਨੀ ਵੀ ਹੋਵੇ। ਸਿਰਫ਼ ਤਾਂ ਹੀ ਜਦੋਂ ਪੁਰਸਕਾਰ ਯੋਜਨਾ ਵਸਤੂਨਿਸ਼ਠ ਰੂਪ ਨਾਲ ਨਿਰੂਪਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਕਰਮਚਾਰੀ ਬਿਹਤਰ ਕਾਰਜ ਨਿਪੁੰਨਤਾ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਪ੍ਰੇਰਿਤ ਹੋਣਗੇ। ਕਾਰਜ (ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ) ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਉਦਾਸੀਨ ਅਤੇ ਤੁੱਛ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਨੂੰ ਅਣਦੇਖਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਜਿਸ ਨਾਲ ਅਜਿਹੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਗਲਤ ਸੰਦੇਸ਼ ਜਾਵੇ। ਉਚਿੱਤ ਇਹ ਹੋਵੇਗਾ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਭੁੱਲ ਨੂੰ ਲਾਪ੍ਰਵਾਹੀ ਮੰਨਿਆ ਜਾਵੇ। ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹੀ ਸਵੱਛ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਪਣਾਉਣ ਜਿਸ ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੀ ਕਸੌਟੀ ਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪਰਖਿਆ ਜਾ ਸਕੇ/ਦਾ ਦਰਜਾ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਚੰਗੇ ਕਾਰਜ ਨੂੰ ਸਨਮਾਨਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ। ਅਪਣਾਈ ਗਈ ਕੋਈ ਵੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਤੌਰ ਤੇ ਵਸਤੂਨਿਸ਼ਠ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਵਿਚ ਕਿਸੀ ਵੀ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਪ੍ਰਭਾਵ ਦੀ ਕੋਈ ਗੁੰਜਾਇਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ।

12. ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਕਾਰਜਵਿਧੀ

ਕਾਰਗਰ ਅਤੇ ਯੋਗਤਾਪੂਰਵਕ ਕਾਰਜ ਕਰਨ ਵਿਚ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਦਾ ਹੋਣਾ ਬਹੁਤ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਤਾਂਕਿ ਗਾਹਕ ਦੇ ਧਨ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ। ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਵੀਂ ਕਾਰਜਵਿਧੀ ਨੂੰ ਅਪਣਾਉਣ ਅਤੇ ਅਣਚਾਹੀਆਂ ਕਾਰਜਵਿਧੀਆਂ ਖ਼ਤਮ ਕਰਨ ਦੀ ਲਗਾਤਾਰ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਦੇ ਅੰਤਰਗਤ ਸਮੇਂ ਅਨੁਕੂਲ ਬਣਾਈ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

13. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸਬੰਧੀ ਲੇਖਾ ਪਰੀਖਿਆ

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਜ਼ਿਆਦਾ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨਵੇਂ ਮੌਕਿਆਂ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਇਆ ਜਾਵੇ। ਬੈਂਕ ਆਪਣੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਬਿੰਦੂਆਂ

ਦੀ ਆਰੰਭਿਕ ਪੱਧਰ ਤੇ ਅਤੇ ਨੀਤੀ ਨਿਰਧਾਰਣ ਦੇ ਪੱਧਰ ਤੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਵਿਸਤਾਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ ਦੀਰਘ ਪੱਧਰ ਤੇ ਲੇਖਾ ਪਰੀਖਿਆ ਕਰਵਾਉਣ।

14. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੁਸਤੱਕ

ਬੈਂਕ ਅਹਾਤੇ ਵਿਚ ਉਚਿੱਤ ਸਥਾਨ ਤੇ ਇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੇ ਸੁਝਾਅ ਪੇਟੀ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇ। ਹਰੇਕ ਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿਚ ਵੀ ਇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੁਸਤੱਕ ਰੱਖੀ ਜਾਵੇ ਜਿਸ ਵਿਚ ਲੋੜੀਂਦੀ ਗਿਣਤੀ ਵਿਚ ਪਰਫੋਰੇਟਿਡ ਪੰਨੇ ਹੋਣ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੋਵੇ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਕੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਪਹੁੰਚ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।

15. ਨਿਰੀਖਣ/ਲੇਖਾ ਪਰੀਖਿਆ ਰਿਪੋਰਟ

ਅੰਦਰੂਨੀ ਨਿਰੀਖਣਾਂ/ਲੇਖਾ ਪਰੀਖਿਆਂ ਅਤੇ ਨਿਯੋਜਿਤ ਲੇਖਾ ਪਰੀਖਿਆ ਫ਼ਰਮਾਂ ਨੂੰ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੇ ਨਿਰੀਖਣ/ਲੇਖਾ ਪਰੀਖਿਆ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਮੱਸਿਆ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਸਬੰਧੀ ਗਿਣਤੀ ਦੀਆਂ ਸੰਭਾਵਨਾਵਾਂ ਸਹਿਤ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸਬੰਧੀ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪਹਿਲੂਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰੋਖਣਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿਚ ਸੁਧਾਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਕਮੀਆਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਸਬੰਧੀ ਟਿੱਪਣੀ ਦਰਜ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

16. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰੁਚਿੱਤ ਕਰਮਚਾਰੀ

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਵਾਲੇ ਖੇਤਰਾਂ ਵਿਚ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦਾ ਪਦੱਸਥਾਪਨ ਚੁਣੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਉਸਾਰੂ ਖ਼ਿਆਲ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਨਵੀਨਤਾਕਾਰੀ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਨਾਲ ਕਈ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਕੇ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੀ

ਭਾਵਨਾ ਦੇ ਪ੍ਰਤਿ ਅੜੀਅਲ ਰਵਈਆ ਰੱਖਣ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਜਾਣ-ਬੁਝਕੇ ਅਣਦੇਖੀ ਕਰਨ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਨੂੰ ਲਿਖਤ ਰੂਪ ਵਿਚ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਅਜਿਹੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਹੋਰ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਸਬੰਧਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾ ਮਿਸਲਾਂ ਵਿਚ ਲਗਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

17. ਸੀਨੀਅਰ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ- ਸਮੇਂ ਤੇ ਦੌਰੇ ਕਰਨਾ

ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦਾ ਦੌਰਾ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਸੀਨੀਅਰ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸਬੰਧੀ ਪਹਿਲੂਆਂ ਨੂੰ ਪਹਿਲ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਗੱਲ ਫ਼ਾਇਦੇਮੰਦ ਹੋਵੇਗੀ ਜੇਕਰ ਸੀਨੀਅਰ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸਬੰਧੀ ਸ਼ਾਖਾ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਰਿਪੋਰਟ ਦਾ ਮੁਆਇਨਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਉਸ ਦੀ ਤੁਲਨਾ ਵਿਚ ਵਾਸਤਵਿਕ "ਸ਼ਾਖਾ ਵਾਤਾਵਰਣ" ਦੀ ਉਲਟ ਜਾਂਚ ਕਰੇ।

18. ਮੂਲਭੂਤ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ

ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਅਹਾਤੇ ਵਿਚ ਉਚਿੱਤ ਜਗ੍ਹਾ, ਉਚਿੱਤ ਫ਼ਰਨੀਚਰ, ਪੀਣ ਦੇਪਾਲੀ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ, ਸਾਫ਼ ਵਾਤਾਵਰਣ (ਜਿਸ ਵਿਚ ਦੀਵਾਰਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸਟਰ ਮੁਕਤ ਰੱਖਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ) ਆਦਿ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਸਬੰਧੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਧਿਆਨ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂਕਿ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦਾ ਸੰਚਾਲਣ ਸਹੀ ਅਤੇ ਸੁਚਾਰੂ ਰੂਪ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

19. ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸੁਧਾਰਨ ਦੀ ਆਪਣੀ ਕਿਸੀ ਵੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਵਿਚ ਬੈਂਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਕਰਨ ਵਿਚ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੋਨਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧੀ ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ ਨੂੰ ਇਕ ਭੁੱਲ ਵਿਸ਼ੇ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਦੇਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਇਸ਼ਤਿਹਾਰਾਂ, ਸਾਹਿਤ, ਚਰਚਾ ਅਤੇ ਸੈਮੀਨਾਰਾਂ ਆਦਿ ਦੇ ਰਾਹੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਅਤੇ

ਬੈਂਕਾਂ ਰਾਹੀਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਹੀ ਨਹੀਂ ਸਗੋਂ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾ ਰਹੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਰਸਮੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ, ਕ੍ਰਿਆਵਿਧੀਆਂ, ਕਾਨੂੰਨੀ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ, ਸੇਵਾ ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੀ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕ ਸਿੱਖਿਆ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਜੋੜਨਾ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

20. ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਵਸਥਾ

ਆਤੰਕਵਾਦੀਆਂ/ਡਕੈਤਾਂ ਵਾਲੀਆਂ ਘੱਟਨਾਵਾਂ ਦੇ ਮੱਦੇਨਜ਼ਰ ਬੈਂਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਨੂੰ ਮੌਜੂਦਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਵਿਵਸਥਾ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਕੇ ਉਸ ਨੂੰ ਸੁਧਾਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂਕਿ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਆਮ ਲੋਕਾਂ ਵਿਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਸੀਮਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

21. ਉਚਿੱਤ ਵਿਹਾਰ ਨਿਯਮਾਂਵਲੀ - ਬੈਂਕ/ਸੇਵਾ ਕਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ

21.1 ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਨਿਦੇਸ਼ਕ ਮੰਡਲਾਂ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਨਾਲ ਸੇਵਾ ਕਰ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਹੈ। ਫਿਰ ਵੀ, ਚੈਕ ਇਕੱਤਰੀਕਰਨ ਤੇ ਦਰਾਂ ਵਰਗੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਸੇਵਾ ਕਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਰ ਉਚਿੱਤ ਹਨ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨਕਰਨ ਦੀ ਔਸਤ ਕੀਮਤ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਤੇ ਧਿਆਨ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਘੱਟ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੇ ਆਰਥਿਕ ਦੰਡ ਨਾ ਲਗੇ।

ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿਚ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਵੈਬਸਾਈਟਾਂ ਤੇ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਵਾਏ ਗਏ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਖ਼ਾਕੇ ਵਿਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸੇਵਾ ਕਰਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਅਤੇ ਉਸ ਨੂੰ ਮਿਤੀ-ਅੰਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ ਸਹਿਤ

ਸਾਰੇ ਸ਼ਹਿਰੀ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਹੇਠ-ਲਿਖੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸੇਵਾ ਕਰਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ/ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਚ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ:

- (ੳ) ਕਰ ਮੁਕਤ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ
(ਅ) ਹੋਰ

1. ਬਚਤ ਬੈਂਕ ਖ਼ਾਤੇ ਵਿਚ ਬਣਾਈ ਰੱਖੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ
2. ਬਚਤ ਬੈਂਕ ਵਿਚ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਨਾ ਬਣਾਈ ਰੱਖੀ ਜਾਣ ਤੇ ਲਗਾਇਆ ਜਾਣ ਵਾਲਾ ਕਰ
3. ਬਾਹਰੀ ਚੈਕਾਂ ਦੇ ਇਕੱਤਰੀਕਰਨ ਲਈ ਕਰ
4. ਮੰਗ ਡਰਾਫ਼ਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰ
5. ਚੈਕ ਬੁਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ
6. ਖ਼ਾਤਾ ਵੇਰਵੇ ਦੇ ਲਈ ਕਰ
7. ਖ਼ਾਤਾ ਬੰਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ
8. ਏਟੀਐਮ ਕੇਂਦਰਾਂ ਤੇ ਜਮ੍ਹਾਂ/ਨਿਕਾਸੀ ਦੇ ਲਈ ਕਰ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਹੋਵੇ

21.2 ਕਾਰਜ-ਸਮਾਂ ਮਾਨਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ

ਦਰਸਾਏ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਵਿਚ ਲਗਣ ਵਾਲੇ ਸਮੇਂ ਸਬੰਧੀ ਮਾਨਦੰਡਾਂ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਹਾਲ ਵਿਚ ਉਚਿੱਤ ਸਥਾਨਾਂ ਤੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਸ ਵੱਲ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਆਕ੍ਰਸ਼ਿਤ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮਾਂ-ਮਾਨਦੰਡਾਂ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰ ਸਕਣ।

22. ਵਸੂਲਕਾਰ ਖ਼ਾਤੇ ਵਿਚ ਦੇਣਯੋਗ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ -

ਪ੍ਰਾਪਤੀਆਂ ਨੂੰ ਤੀਜੇ ਪੱਖਦਾਰ ਦੇ ਖ਼ਾਤੇ ਵਿਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਤੇ ਪ੍ਰਤੀਬੰਧ

ਸ਼ਹਿਰੀ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਵਸੂਲਕਾਰ ਸੰਘਟਕ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਕਿਸੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਲਈ "ਵਸੂਲਕਾਰ ਖ਼ਾਤੇ" ਵਿਚ ਦੇਣਯੋਗ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ। ਜਿੱਥੇ ਨਿਕਾਸੀਕਰਤਾ/ਵਸੂਲਕਾਰ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵਸੂਲਕਾਰ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਕਿਸੀ ਖ਼ਾਤੇ ਵਿਚ ਵਸੂਲੀ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਾਪਤੀਆਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਦਿੰਦਾ ਹੋਵੇ ਜੋ ਕਿ "ਵਸੂਲਕਾਰ ਖ਼ਾਤੇ" ਵਿਚ ਦੇਣਯੋਗ ਚੈਕ ਦੀ ਦਰਸਾਈ ਅਤੇ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਤੀ ਦੇ ਉਲਟ ਹੈ, ਉਥੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਨਿਕਾਸੀਕਰਤਾ/ਵਸੂਲਕਰਤਾ ਤੋਂ ਨਿਕਾਸਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਨਿਕਾਸੀ ਚੈਕ ਤੇ ਵਸੂਲਕਾਰ ਖ਼ਾਤੇ ਵਿਚ ਦੇਣਦਾਰੀ ਦਾ ਅਧਿਆਦੇਸ਼ ਦੇਣ ਲਈ ਕਹਿਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਕਿਸੀ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਚੈਕ ਅਤੇ ਕਿਸੀ ਦੂਜੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਦੇਣਯੋਗ ਚੈਕ ਤੇ ਵੀ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ।

23. ਪ੍ਰਾਥਮਿਕ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਵਿਸਤਾਰ ਕਾਊਂਟਰਾਂ ਉਤੇ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ

ਸ਼ਹਿਰੀ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿਸਤਾਰ ਕਾਊਂਟਰਾਂ ਤੇ ਹੇਠ-ਲਿਖੀਆਂ ਸੀਮਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ :

1. ਜਮ੍ਹਾਂ/ਨਿਕਾਸੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ
2. ਡਰਾਫ਼ਟ ਅਤੇ ਮੇਲ ਅੰਤਰਣ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਨਕਦੀਕਰਨ
3. ਯਾਤਰੀ ਚੈਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਨਕਦੀਕਰਨ
4. ਬਿਲਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ
5. ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂਰਾਸ਼ੀ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀ ਪੇਸ਼ਗੀ (ਵਿਸਥਾਰ ਕਾਊਂਟਰ ਤੇ ਸਬੰਧਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਸਮਰੱਥਾ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ)
6. ਮੁੱਖ ਦਫ਼ਤਰ/ਆਧਾਰ ਸ਼ਾਖਾ ਦੁਆਰਾ 10,00 ਲੱਖ ਰੁਪਏ ਕੇਵਲ ਦੀ ਸੀਮਾਂ ਤੱਕ ਮਨਜ਼ੂਰ ਹੋਰ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੀ ਵੰਡ

24. ਕਾਊਂਟਰਾਂ ਤੇ ਨੋਟ ਗਿਣਨ ਵਾਲੀਆਂ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਦਾ ਉਪਬੰਧ

ਪ੍ਰਾਥਮਿਕ (ਸ਼ਹਿਰੀ) ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਯੋਗ ਲਈ ਆਪਣੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਕਾਊਂਟਰਾਂ ਤੇ ਦੁਹਰੀ ਨੋਟ ਗਿਣਨ ਵਾਲੀਆਂ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਲਗਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਪੇਪਰ ਰੱਬੜ ਵਿਚ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਨੋਟ ਬੰਡਲਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਮਨ ਵਿਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਪੈਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

25. ਸਥਾਨਕ/ਬਾਹਰੀ ਚੈਕਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨਾ

25.1 5000/-ਰੁ: ਤੱਕ ਦੇ ਸਥਾਨਕ/ਬਾਹਰੀ ਚੈਕ

ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਾਥਮਿਕ (ਸ਼ਹਿਰੀ) ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਖ਼ਾਤਾਧਾਰਕ ਦੁਆਰਾ 5000/-ਰੁ: ਤੱਕ ਦੇ ਪੇਸ਼ ਸਥਾਨਕ/ਬਾਹਰੀ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਤੁਰੰਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਬਸ਼ਰਤੇ ਬੈਂਕ ਖ਼ਾਤੇ ਦੇ ਸੰਤੋਖਜਨਕ ਪਰਿਚਾਲਣ ਨਾਲ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋਵੇ। ਇਸ ਵਿਵਸਥਾ ਦਾ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ ਤੇ ਪਾਲਣ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਸੁਵਿਧਾ ਨੂੰ ਦੇਣ ਲਈ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਉਡੀਕ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਸਗੋਂ ਇਕ ਸਾਧਾਰਨ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਇਹ ਸੁਵਿਧਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਫਿਰ ਵੀ, ਸਥਾਨਕ ਚੈਕਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਬੈਂਕ 5000/-ਰੁ: ਤੱਕ ਦੇ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਤੁਰੰਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਉਸ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ ਇਸ ਸੁਵਿਧਾ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਹਰੇਕ ਲਿਖਤ ਦੇ ਲਈ 5/-ਰੁ: ਦਾ ਕਰ ਦੇਣ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੋਵੇ। ਬਾਹਰੀ ਚੈਕਾਂ ਸਬੰਧੀ ਬੈਂਕ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਵਸੂਲੀ ਕਰ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਚੈਕ ਬਿਨਾਂ ਵਸੂਲੀ ਵਾਪਸ ਆਉਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿਚ, ਬੈਂਕ ਨਿਧੀ ਤੋਂ ਰਹਿਤ ਰਹਿਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਲਈ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਦਰ ਨਾਲ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਪ੍ਰਯੋਜਨ

ਦੇ ਲਈ ਬੈਂਕ ਇਸ ਮਨੋਰਥ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਲਿਖਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਆਰੰਭ ਕਰਨ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਕਿ ਚੈਕ ਦੇ ਨਾਕਾਰੇ ਜਾਣ ਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨਿਧੀ ਤੋਂ ਰਹਿਤ ਸਮੇਂ ਦੇ ਲਈ ਆਮ ਦਰ ਨਾਲ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਵਿਆਜ ਅਦਾ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ।

ਅਨੁਸੂਚਿਤ ਸ਼ਹਿਰੀ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਕਿਸੀ ਵੀ ਖਾਤੇਦਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ 7500/-ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੇ ਸਥਾਨਕ/ਬਾਹਰੀ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਤੁਰੰਤ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਬਸ਼ਰਤੇ ਕਿ ਖਾਤੇ ਦੇ ਸੰਤੋਖਜਨਕ ਪਰਿਚਾਲਣ ਅਤੇ ਉਪਰ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਦੇ ਪਾਲਣ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੋਣ।

25.2 10,000/-ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੇ ਹੋਰ ਬਾਹਰੀ ਚੈਕ

ਚਾਰ ਮਹਾਂਨਗਰਾਂ ਵਿਚ ਜਿੱਥੇ ਐਮਆਈਸੀਆਰ ਚੈਕ ਸਮਾਂਸ਼ੋਧਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਪ੍ਰਚਲਤ ਹੈ, ਤਿੰਨ ਮਹਾਂਨਗਰਾਂ ਵਿਚ ਸਥਿਤੀ ਕਿਸੀ ਵੀ ਬੈਂਕ ਤੇ ਹਫ਼ਤੇ ਵਿਚ ਕਿਸੀ ਵੀ ਦਿਨ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਲਈ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈਕ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਅਗਲੇ ਹਫ਼ਤੇ ਵਿਚ ਉਸੇ ਦਿਨ ਜਮ੍ਹਾਂ ਹੋ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। (ਉਦਾਹਰਣ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸੋਮਵਾਰ) ਇਹ ਸੁਵਿਧਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਅਦਾਕਰਤਾ ਕੇਂਦਰਾਂ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੋਈ ਹੋਵੇ।

25.3 ਰਾਜ ਦੀ ਰਾਜਧਾਨੀ ਵਾਲੇ ਕੇਂਦਰਾਂ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਕੇਂਦਰਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਜਿੱਥੇ 100 ਤੋਂ ਵੱਧ ਬੈਂਕ ਦਫ਼ਤਰ ਹਨ, ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਦੱਸ ਦਿਨ ਦੇ ਅੰਦਰ ਰਾਸ਼ੀ . ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰਾਸ਼ੀ ਦੇ ਕਢਵਾਉਣ ਦੀ ਪੂਰੀ ਖੁਲ੍ਹ ਹੋਣੀ

ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਸੁਵਿਧਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ ਅਦਾਕਰਤਾ ਕੇਂਦਰਾਂ ਤੋਂ ਵਸੂਲੀ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਾ ਹੋਈ ਹੋਵੇ।

25.4 ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀ ਸਮਾਂਬੱਧ ਵਸੂਲੀ/ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮੇਂ ਵਿਚ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਕੋਈ ਵਾਧੂ ਕਰ ਨਹੀਂ ਲਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ। ਚੈਕ ਬਿਨਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਵਾਪਸ ਆਉਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਬੈਂਕ ਜਮ੍ਹਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਰਾਸ਼ੀ ਕਢਵਾਉਣ ਤੇ ਕਢਵਾਉਣ ਦੀ ਮੰਜੂਰੀ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਤਾਰੀਖ ਤੋਂ ਰਾਸ਼ੀ ਪ੍ਰਤੀ ਪੂਰਤੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਤੱਕ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਲਈ ਵਪਾਰਕ ਦਰ ਨਾਲ ਵਿਆਜ ਵਸੂਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

25.5 ਇਸ ਸੁਵਿਧਾ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਜੋਖਮ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਬਾਹਰੀ ਚੈਕਾਂ ਨੂੰ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ 10,000/-ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੀ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਰਾਸ਼ੀ ਲਈ ਸੰਤੋਖਜਨਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪ੍ਰਚਾਲਤ ਖਾਤਿਆਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜਿੱਥੇ (ਇਕ ਦਿਨ ਵਿਚ ਉਸ ਦੇ ਅਨੁਵਰਤੀ ਦਿਨਾਂ ਵਿਚ) 10,000/-ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮੁੱਲ ਦੇ ਇਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਚੈਕ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਲਈ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ। ਉਥੇ ਉਪਰ ਦੱਸੇ ਗਏ ਅਨੁਦੇਸ਼ਾਂ ਅਨੁਸਾਰ 10,000/-ਰੁਪਏ ਦੀ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਰਾਸ਼ੀ ਤੱਕ ਦੀ ਨਿਕਾਸੀ ਦੀ ਮੰਜੂਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿ ਕਿਸੀ ਇਕੱਲੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਵਸੂਲੀਕਰਤਾ ਬੈਂਕ ਦਾ ਜੋਖਮ ਕਿਸੀ ਵੀ ਸਮੇਂ 10,000/-ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਵੱਧ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਫਿਰ ਵੀ, ਇਹ ਮੰਨਣਯੋਗ ਹੈ ਕਿ 10,000/-ਰੁਪਏ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮੁੱਲ ਦੀਆਂ ਲਿਖਤਾਂ ਸਬੰਧੀ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਕਿ ਬਹੁਤ ਘੱਟ ਦੇਰੀ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਭੇਜਣ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਕਰਨ ਵਿਚ ਤਤਪਰ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ।

25.6 ਸਥਾਨਕ ਚੈਕ

ਆਮ ਪ੍ਰੀਕ੍ਰਿਆ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਚੈਕ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਕਾਉਂਟਰ ਤੇ ਚੈਕ ਸਵੀਕਾਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ ਤੀਜੇ ਕਾਰਜੀ ਦਿਨ ਤੇ ਨਿਧੀਆਂ ਦਾ ਉਪਯੋਗ ਕਰਨ ਦੀ ਮੰਜੂਰੀ ਦੇ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

25.7 ਲਾਗੂਕਰਣ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹੀ

ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਕਿ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਚ ਪ੍ਰਯੋਗ ਸਮੇਂ ਸੂਚੀ ਦਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਰੂਪ ਨਾਲ ਪਾਲਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਦੇਰੀ ਦੇ ਲਈ ਸਟਾਫ ਦੀ ਸਵੈ-ਸਪਸ਼ਟ ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਯ ਪ੍ਰਯੋਜਨ ਦੇ ਲਈ, ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਾਰਵਾਈ ਹਿਤ, ਦੇਰ ਨਾਲ ਹੋਈ ਵਸੂਲੀ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਇਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਰਜਿਸਟਰ ਰੱਖਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

25.8 ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਕਿ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ, ਖਾਤਾਧਾਰਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਸਜ਼ਾ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਵਿਆਜ ਅਦਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਬਾਹਰੀ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ ਆਪਣੇ ਆਪ ਵਿਆਜ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਸਬੰਧੀ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦਾ ਸਖਤਾਈ ਨਾਲ ਪਾਲਣ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹਦਾਇਤ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਤਾਂ ਕਿ ਜਨਤਾ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਤੀਬੇਨਤੀ/ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਗੁੰਜਾਇਸ਼ ਨਾ ਹੋਵੇ।

25.9 ਬਾਹਰੀ ਚੈਕਾਂ/ਲਿਖਤਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਲਈ ਵਿਆਜ ਅਦਾ ਕਰਨਾ

25.9.1 ਬਾਹਰੀ ਚੈਕਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਲਿਖਤਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿਚ ਦੇਰੀ ਦੇ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ, ਆਪਣੀਆਂ ਬਾਹਰੀ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਤੇ ਨਿਕਾਸੀ ਜਾਂ ਹੋਰ (ਅਦਾਕਰਤਾ) ਬੈਂਕਾਂ ਦੀਆਂ ਬਾਹਰੀ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਤੇ ਨਿਕਾਸੀ ਅਤੇ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਲਈ ਭੇਜੇ ਚੈਕਾਂ/ਲਿਖਤਾਂ ਦੀ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਲਈ, ਜੇਕਰ ਵਸੂਲੀ ਗਈ ਰਾਸ਼ੀ ਗਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿਚ 14 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਬਿਨ੍ਹਾਂ ਭੁਗਤਾਨ ਵਾਪਸ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏ ਲਿਖਤਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 14 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਭੇਜਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ; ਬਚਤ ਬੈਂਕ ਦੀ ਦਰ ਤੇ ਵਿਆਜ ਅਦਾ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ।

25.9.2 ਪੂਰਵ ਖੇਤਰ ਅਤੇ ਸਿਕੱਮ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਰਾਜ ਮੁੱਖ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਿਚ ਪੇਸ਼ ਅਤੇ ਨਿਕਾਸੀ ਬਾਹਰੀ ਚੈਕਾਂ/ਲਿਖਤਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿਚ ਜੇਕਰ 10 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦਾ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਾਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ 14 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦੀ ਦੇਰੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਦੇਰੀ ਸਮੇਂ ਦੇ ਲਈ ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਸਮੂਚੀ ਕਾਲਅਵਧੀ ਦੇ ਲਈ ਲਾਗੂ ਦਰ ਨਾਲ ਵਿਆਜ ਅਦਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਬਾਹਰੀ ਲਿਖਤਾਂ ਦੇ ਸੰਗ੍ਰਹਿਣ ਵਿਚ ਸ਼ਾਖਾ ਦੁਆਰਾ ਹੋਈ ਅਸਮਾਨ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਤੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ 2 ਪ੍ਰਤੀਸ਼ਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਦਰ ਨਾਲ ਸਜ਼ਾਤਮਕ ਵਿਆਜ ਦਾ ਵੀ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

25.9.3 ਦੇਲਯੋਗ ਵਿਆਜ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਾਅਵਾ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਬਿਨਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਾਰੇ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਖਾਤਿਆਂ ਵਿਚ ਅਦਾ/ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਫਿਰ ਵੀ, ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀ ਵਿਆਜ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ 5/-ਰੁਪਏ ਜਾਂ ਵੱਧ ਹੋਣ ਤੇ ਹੀ ਅਦਾ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ।

25.9.4 ਸੀਨੀਅਰ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦਾ ਦੌਰਾ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਉਪਰੋਕਤ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਲਾਗੂਕਰਨ ਦੀ ਜਾਂਚ ਦਾ ਇਕ ਬਿੰਦੂ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

25.9.5 ਫਿਰ ਵੀ, ਜਿੱਥੇ ਲਿਖਤਾਂ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਨੂੰ ਨਕਦੀ ਕਰਜ਼, ਓਵਰ ਡਰਾਫਟ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਖ਼ਾਤਿਆਂ ਵਿਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਹੈ, ਉਥੇ ਅਜਿਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਮਾਨ ਰੂਪ ਨਾਲ ਨੁਕਸਾਨ ਦੀ ਭਰਪਾਈ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਉਪਰ ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਆਮ ਤੌਰ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਦੇ ਲਈ (ਬਾਹਰੀ ਲਿਖਤਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿਚ) ਸਮੇਂ- ਸਮੇਂ ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਉਧਾਰ ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ ਵਿਆਜ ਅਦਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਬਾਹਰੀ ਲਿਖਤਾਂ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਕਿਉਂਕਿ ਉਧਾਰ ਖ਼ਾਤਿਆਂ ਵਿਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਇਸ ਲਈ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਭੇਜਿਆਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਹੋਈ ਵਿਆਜ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੇ ਖ਼ਾਤਿਆਂ ਲਈ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਦਰ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੋਵੇਗਾ।

25.9.6 ਬਾਹਰੀ ਲਿਖਤਾਂ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਵਾਧੂ ਉਪਾਅ

ਪ੍ਰਾਥਮਿਕ(ਸ਼ਹਿਰੀ) ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿਚ ਲਗਣ ਵਾਲੇ ਸਮੇਂ ਨੂੰ ਘੱਟ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਹੇਠ-ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਾਧੂ ਉਪਾਅ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ :

25.9.7 ਐਮਆਈਸੀਆਰ ਕੇਂਦਰਾਂ ਨਿਕਾਸੀ ਚੈਕਾਂ ਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰੀ ਰੂਪ ਨਾਲ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਸਮਾਜੋਧਨ ਕਮਰੇ ਰਾਹੀਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

25.9.8 ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਕੇਂਦਰਾਂ ਵਿਚ ਨੈਟਵਰਕਿੰਗ ਸੇਵਾ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਲਈ ਕਿਸੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਕੇਂਦਰ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸੇਵਾ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਚਕਾਰ ਆਧੁਨਿਕ ਦੂਰ ਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦਾ ਪੂਰਾ-ਪੂਰਾ ਉਪਯੋਗ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

25.9.9 ਬਾਹਰੀ ਲਿਖਤਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਲਈ ਤੇਜ਼/ਸ਼ੀਘਰ ਵਸੂਲੀ ਸੇਵਾ ਦੀ ਧਾਰਣਾ ਨੂੰ ਕਾਰਗਰ ਬਣਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

25.9.10 ਸਥਾਨਕ ਚੈਕਾਂ ਅਤੇ ਬਾਹਰੀ ਚੈਕਾਂ ਲਈ ਅਲਗ-ਅਲਗ ਰਜਿਸਟਰ ਰੱਖੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਤਾਂਕਿ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਬਿਹਤਰ ਪਰੇਖਣ ਕਰ ਸਕਣ ਅਤੇ ਬਾਹਰੀ ਲਿਖਤਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਲਈ ਨਿਵਾਰਕ ਉਪਾਅਾਂ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

25.9.11 ਇਨ੍ਹਾਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੇ ਲਾਗੂਕਰਨ ਦੀ ਬਰੀਕੀ ਨਾਲ ਨਿਗਰਾਨੀ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਨਿਰੀਖਣ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਪਹਿਲੂਆਂ ਦਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪਾਲਣ ਕਰਨ ਲਈ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਕਿਉਂਕਿ ਇਹੀ ਇਕ ਅਜਿਹਾ ਪਹਿਲੂ ਹੈ ਜੋ ਸੁਧਰੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਨਾਲ ਸਿੱਧੇ ਸਬੰਧਤ ਹੋਵੇਗਾ।

25.9.12 ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਪਰੋਕਤ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਤੋਂ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਉਣਾ ਵੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਚ ਉਪਲਬੱਧ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

26. ਹੋਰ ਹਦਾਇਤਾਂ

26.1 ਚੈਕ ਬੁਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ

ਬੈਂਕ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਚੈਕ ਬੁਕ ਉਚਿੱਤ ਸਾਵਧਾਨੀ ਨਾਲ ਛਾਪੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਚੈਕ ਪੰਨਿਆਂ ਵਿਚ ਪਰਫੋਰੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਚੈਕ ਬੁਕ ਦੀ ਬਾਇਡਿੰਗ ਪੱਧਰੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੋਈ ਅਸੁਵਿਧਾ ਨਾ ਹੋਵੇ।

26.2 ਚੈਕ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਪੇਟੀ (ਚੈਕ ਡਰਾਪ ਬਾਕਸ) ਸੁਵਿਧਾ

ਅਤੇ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ-ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ

ਹਾਲਾਂਕਿ ਚੈਕ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਪੇਟੀਆਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ ਪਰੰਤੂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਹੇਠ-ਲਿਖੇ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਕਾਊਂਟਰਾਂ ਤੇ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ-ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਤੋਂ ਵਾਂਝਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਤਾਂਕਿ ਉਹ ਇਸ ਸਬੰਧੀ ਸੋਚਿਆ ਸਮਝਿਆ ਫ਼ੈਸਲਾ ਲੈ ਸਕਣ।

26.3 ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਪਰਖੱਕਤਾ ਦੀ ਅਗਾਊਂ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣਾ

26.3.1 ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਦੇ ਬਿਨੈ-ਫਾਰਮ ਵਿਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਪਰਖੱਕਤਾ ਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਆਦੇਸ਼ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

26.3.2 ਉਪਰੋਕਤ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਬਿਹਤਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਪ੍ਰਯੋਜਨ ਨਾਲ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯਮ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ, ਆਪਣੇ ਜਮ੍ਹਾਂਕਰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀਆਂ ਦੀ ਪਰਖੱਕਤਾ ਦੀ ਮਿਤੀ ਅਗੇਤੋਂ ਤੌਰ ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

26.4 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੁਸਤੱਕ ਰੱਖਣਾ

ਗੋਇਪੋਰੀਆ ਸਮਿਤੀ ਦੀ ਸਿਫਾਰਸ਼ (3.67) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਉਚਿੱਤ ਪਰਫੋਰੇਟਿਡ ਪੰਨਿਆਂ ਵਾਲੀ ਇਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੁਸਤੱਕ ਰੱਖਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕੇ। ਭਾਰਤੀ ਬੈਂਕ ਸੰਘ ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਉਚਿੱਤ ਮਾਤਰਾ ਵਿਚ ਪਰਫੋਰੇਟਿਡ ਪੰਨਿਆਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੁਸਤੱਕ ਦਾ ਨਮੂਨਾ ਅੰਤਿੱਕਾ II ਵਿਚ ਦਿੱਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਿਚ ਇਕਸਾਰਤਾ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਕਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੁਸਤੱਕ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਉਪਾਅ ਕਰਨ।

26.5 ਸਮੇਂ- ਸਮੇਂ ਸਮਿਖਿਆ ਅਤੇ ਦੇਖ-ਰੇਖ

26.5.1 ਗਾਹਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਦੇ ਨਿਰੰਤਰ ਮਿਤੀਅੰਤ ਲਈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੇ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਮੌਕਿਆਂ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ (ਉਹ

ਆਰੰਭਕ ਪੱਧਰ ਤੇ) ਸਮਿਤੀ ਦੀਆਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਦੇ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦਾ ਸਮੇਂ- ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ।

26.5.2 15 ਮੁੱਖ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਵਿਚ ਵੀ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਨਿਗਰਾਨੀ ਦੀ ਤਰਤੀਬ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਮੰਡਲ ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੇ ਲਈ ਮੱਦਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਹੈ।

26.5.3 ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਵਿਚ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਦੇ ਲਾਗੂਕਰਨ ਨੂੰ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪੂਰਣ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦੇ ਲਈ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਅਰਧ ਸਾਲਾਨਾ ਆਧਾਰ ਤੇ, ਜੂਨ ਅਤੇ ਦੱਸੰਬਰ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਤ ਵਿਚ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੀ ਇਕ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

26.6 ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਮੰਗ ਡਰਾਫ਼ਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ

26.6.1 ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ ਬਗੈਰ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਮੰਗ ਡਰਾਫ਼ਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ

ਉਚਿੱਤ ਹਰਜਾਨਾ ਪੂਰਤੀ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ 5000/-ਰੁਪਏ ਜਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਘੱਟ ਰਾਸ਼ੀ ਦਾ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਮੰਗ ਡਰਾਫ਼ਟ ਅਦਾਕਰਤਾ ਸ਼ਾਖਾ ਵਲੋਂ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਤੋਂ ਬਗੈਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

26.6.2 ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਮੰਗ ਡਰਾਫ਼ਟ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਲਈ ਸਮੇਂ-ਸੀਮਾ ਦਾ ਨਿਰਧਾਰਣ

ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਮੰਗ ਡਰਾਫ਼ਟ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਇਕ ਪੰਦਰਵਾੜੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਉਕਤ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ ਤੋਂ ਵੱਧ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਦੇਰੀ ਨਾਲ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਮੰਗ ਡਰਾਫ਼ਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਤੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀ ਦੇਰੀ ਕਾਰਨ ਗਾਹਕ ਦੀ ਹਰਜਾਨਾ ਪੂਰਤੀ ਕਰਨ ਲਈ ਉਸੀ ਪਰਪੱਕਤਾ ਸਮੇਂ ਦੀ ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਤੇ ਲਾਗੂ ਵਿਆਜ ਦੀ ਦਰ ਨਾਲ

ਵਿਆਜ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਕੇਵਲ ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇਗਾ ਜਿੱਥੇ ਡੁਪਲੀਕੇਟ ਮੰਗ ਡਰਾਫਟ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਉਸ ਦੇ ਖਰੀਦਦਾਰ ਜਾਂ ਲਾਭਾਰਥੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਇਹ ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੇ।

26.6.3 ਸੀਨੀਅਰ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦਾ ਦੌਰਾ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਉਕਤ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਲਾਗੂਕਰਨ ਨੂੰ ਪੜਤਾਲ ਦਾ ਇਕ ਬਿੰਦੂ ਬਣਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

26.7 ਨਾਮਾਂਕਣ ਸੁਵਿਧਾ ਲਈ ਵਿਧੀਪੂਰਵਕ ਉਪਬੰਧ

ਬੈਂਕਕਾਰੀ ਵਿਨਿਯਮਨ ਅਧਿਨਿਯਮ, 1949 (ਏਏਸੀਐਸ) ਨੂੰ, ਨਵੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ 45 ਜੈਡਏ ਤੋਂ 45 ਜੈਡਐਫ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਕੇ ਸੰਸ਼ੋਧਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿਚ, ਹੋਰ ਗੱਲਾਂ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ, ਹੇਠ-ਲਿਖੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਲਈ ਉਪਬੰਧ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ, ਤਾਂ ਜੋ

(ੳ) ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਜਮ੍ਹਾਂਕਰਤਾ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਬਕਾਇਆ ਰਾਸ਼ੀ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਮ੍ਰਿਤੱਕ ਜਮ੍ਹਾਂਕਰਤਾ ਦੇ ਨਾਮਜ਼ਦ ਨੂੰ ਕਰ ਸਕਣ।

(ਅ) ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਦੱਸੀ ਗਈ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ, ਮ੍ਰਿਤੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸਪੁਰਦਗੀ ਵਿਚ ਛੱਡੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਬਣਾਉਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਾਮਜ਼ਦ ਨੂੰ ਮੋੜ ਸਕਣ।

(ਬ) ਉਤਰਾਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਮੌਤ ਹੋ ਜਾਣ ਤੇ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਦੱਸੀ ਗਈ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਾਕਰ ਵਿਚ ਰੱਖੀਆਂ ਵਸਤਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਬਣਾਉਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਉਤਰਾਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਮਜ਼ਦ ਦੇ ਸਪੁਰਦ ਕਰ ਸਕਣ।

26.7.1 ਨਾਮਾਂਕਣ ਦੇ ਨਿਯਮ

ਨਾਮਾਂਕਣ ਕਿਉਂਕਿ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹੀ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਨੇ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨਾਲ ਸਲਾਹ ਕਰਕੇ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ (ਨਾਮਾਂਕਣ)

ਨਿਯਮਾਂਵਲੀ, 1985 ਬਣਾਈ ਹੈ। ਇਹ ਨਿਯਮ ਅਤੇ ਨਾਮਾਂਕਣ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਸਬੰਧੀ ਬੈਂਕਕਾਰੀ ਵਿਨਿਯਮਨ ਅਧਿਨਿਯਮ, (ਏਏਸੀਐਸ) ਦੀਆਂ ਨਵੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ 45 ਜੈਡਏ ਤੋਂ 45 ਜੈਡਐਫ 29 ਮਾਰਚ, 1985 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ।

ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ (ਨਾਮਾਂਕਣ. ਨਿਯਮਾਂਵਲੀ, 1985 ਵਿਚ ਹੇਠ-ਲਿਖਿਆਂ ਦੇ ਬਾਰੇ ਉਪਬੰਧ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹਨ:

1. ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤਿਆਂ ਲਈ ਨਾਮਾਂਕਣ ਫਾਰਮ, ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸਪੁਰਦਗੀ ਵਿਚ ਰੱਖੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਾਕਰਾਂ ਵਿਚ ਰੱਖੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ।
2. ਨਾਮਾਂਕਣ ਰੱਦ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਨਾਮਾਂਕਣ ਦੇ ਅਨੁਪਾਤ ਵਿਚ ਪਰਿਵਰਤਨ ਕਰਨਾ।
3. ਨਾਮਾਂਕਣ ਦੀ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ, ਰੱਦਕਰਨ ਅਤੇ ਨਾਮਾਂਕਣ ਦੇ ਅਨੁਪਾਤ ਵਿਚ ਪਰਿਵਰਤਨ ਕਰਨਾ।
4. ਉਪਰੋਕਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਮਾਮਲੇ

26.7.2 ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸਪੁਰਦਗੀ ਵਿਚ ਰੱਖੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਨਾਮਾਂਕਣ

ਮ੍ਰਿਤੱਕ ਜਮ੍ਹਾਂਕਰਤਾ ਦੁਆਰਾ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸਪੁਰਦਗੀ ਵਿਚ ਛੱਡੀਆਂ ਗਈਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਉਸ ਕੇ ਨਾਮਜ਼ਦ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਜਾਂ ਨਾਮਜ਼ਦ/ਨਾਮਜ਼ਦਾਂ ਨੂੰ ਲਾਕਰ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੇਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇਣ ਅਤੇ ਲਾਕਰ ਵਿਚ ਰੱਖੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦੇ ਲੈ ਜਾਣ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਨੇ, ਬੈਂਕਕਾਰੀ ਵਿਨਿਯਮਨ ਅਧਿਨਿਯਮ (ਏਏਸੀਐਸ) ਦੀਆਂ ਧਾਰਾਵਾਂ 45 ਜੈਡਏ ਤੋਂ 45 ਜੈਡਐਫ ਦੇ ਅਨੁਸਰਣ ਵਿਚ ਇਕ ਪ੍ਰਯੋਜਨ ਲਈ ਇਕ ਫਾਰਮੈਟ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ। ਇਹ ਸੁਨਿਸਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਮ੍ਰਿਤੱਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਜਮ੍ਹਾਂਰਾਸ਼ੀ, ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸਪੁਰਦਗੀ ਵਿਚ ਛੱਡੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਅਤੇ ਲਾਕਰ ਵਿਚ ਰੱਖੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਅਸਲੀ ਨਾਮਜ਼ਦ ਨੂੰ ਹੀ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਅਤੇ

ਮ੍ਰਿਤਕ ਦਾ ਪ੍ਰਮਾਣ ਸਹੀ ਰੂਪ ਵਿਚ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਦਾਅਵਾ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਦੇ ਲਈ ਆਪਣਾ ਫਾਰਮੈਟ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਮਹਾਂਸੰਘ/ਸੰਘ ਦੁਆਰਾ ਜਾਂ ਭਾਰਤੀ ਬੈਂਕ ਸੰਘ ਦੁਆਰਾ ਇਸ ਪ੍ਰਯੋਜਨ ਕੇ ਲਈ ਸੁਝਾਈ ਗਈ ਕ੍ਰਿਆਵਿਧੀ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

26.7.3 ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਬਹੀਆਂ ਵਿਚ ਨਾਮਾਂਕਣ ਦੀ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ

ਨਿਸਮ 2(10), 3(9) ਅਤੇ 4(10) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਦੇ ਲਈ ਆਪਣੀਆਂ ਬਹੀਆਂ ਵਿਚ ਨਾਮਾਂਕਣ, ਵੁਸਦਾ ਰੱਦਕਰਣ ਅਤੇ /ਜਾਂ ਨਾਮਾਂਕਣ ਦੇ ਅਨੁਪਾਤ ਵਿਚ ਪਰਿਵਰਤਨ ਦਾ ਪੰਜੀਕਰਨ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਉਸ ਅਨੁਸਾਰ ਜਮ੍ਹਾਂਕਰਤਾ(ਵਾਂ)/ਲਾਕਰਾਂ ਦੇ ਉਤਰਾਅਧਿਕਾਰੀ/ਉਤਰਾਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਦੱਸੇ ਗਏ ਅਨੁਸਾਰ ਨਾਮਾਂਕਣ ਜਾਂ ਉਸ ਵਿਚ ਪਰਿਵਰਤਨ ਦਾ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਕਰ ਲੈਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਭਾਰਤ ਸਰਕਾਰ ਨੇ ਨਾਮਾਂਕਣ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਉਪਬੰਧਾਂ ਨੂੰ 29 ਮਾਰਚ, 1985 ਤੋਂ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਸਬੰਧੀ ਇਕ ਅਧਿਸੂਚਨਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨਾਮਾਂਕਣ ਸੁਵਿਧਾ ਦਿਤਾ ਜਾਣਾ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ।

26.7.4 ਪਾਸ ਬੁਕ, ਜਮ੍ਹਾਂ ਪਰਚੀ ਆਦਿ ਵਿਚ ਨਾਮਾਂਕਣ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ ਵਾਕ ਦਾ ਲਿਖਿਆ ਜਾਣਾ

ਪ੍ਰਾਥਮਿਕ(ਸ਼ਹਿਰੀ) ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਹਰੇਕ ਪਾਸ ਬੁਕ ਜਾਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਪਰਚੀ ਤੇ "ਨਾਮਾਂਕਣ ਰਜਿਸਟ੍ਰੇਸ਼ਨ" ਵਾਕ ਲਿਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂਕਿ ਮ੍ਰਿਤਕ ਜਮ੍ਹਾਂਕਰਤਾ ਦੇ ਰਿਸ਼ਤੇਦਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਪਤਾ ਚਲ ਸਕੇ ਕਿ ਉਸ ਨੇ ਨਾਮਾਂਕਣ ਸੁਵਿਧਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਨਾਮਾਂਕਣ ਕੀਤਾ ਹੈ।

27. ਗੋਇਪੋਰੀਆ ਸਮਿਤੀ ਦੀਆਂ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਦੇ ਲਾਗੂਕਰਨ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ

ਗੋਇਪੋਰੀਆ ਸਮਿਤੀ ਦੀਆਂ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਦੇ ਆਰੰਭਕ ਪੱਧਰ ਤੇ ਲਾਗੂਕਰਨ ਦੀ ਅਸਲ ਸਥਿਤੀ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਇਕ ਉਚਿੱਤ ਨਿਗਰਾਨੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਪਣਾਉਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ ਤੇ ਅੰਤਿਕਾ। ਵਿਚ ਦਿੱਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਮੁੱਖ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਤੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਧਿਆਨ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

28 ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ

ਬੇਗੈਰਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਹੀ ਸਥਾਪਤ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਨਾਮ/ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਸਮਾਨ ਨਾਮ ਨਾਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਕੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੇ ਲਿਖਤਾਂ ਨੂੰ ਚਲਾਕੀ ਨਾਲ ਭੁਨਾਉਣ ਦੇ ਕਾਰਨ ਨਿਕਾਸੀਕਰਤਾ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਗਲਤੀ ਨਾਲ ਅਤੇ ਅਣਚਾਹੇ ਨਾਮੇ ਦਰਜ ਹੋ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿਚ ਇਹ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਮਕਾਂ ਵਿਚ ਜਿੱਥੇ ਗਲਤੀ ਬੈਂਕ ਦੀ ਹੈ, ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਏ ਬਿਨਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਪੂਰਤੀ ਕਰ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਅਤੇ (ii) ਉਨ੍ਹਾਂ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿਚ ਜਿੱਥੇ ਗਲਤੀ ਨਾ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਨਾ ਹੀ ਗਾਹਕ ਦੀ, ਬਲਕਿ ਗਲਤੀ ਕਾਰਜ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿਚ ਕਿਤੇ ਹੋਈ ਹੈ, ਉਥੇ ਵੀ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਸਬੰਧਤ ਗਾਹਕ ਸਬੰਧੀ ਨੀਤੀ ਦੇ ਇਕ ਭਾਗ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਨੁਕਸਾਨ ਪੂਰਤੀ (ਇਕ ਸੀਮਾ ਤੱਕ) ਕਰ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

29 ਚੈਕਾਂ ਨੂੰ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਅੰਕ ਤੱਕ ਰੁਪਏ ਵਿਚ ਪੂਰਣ ਅੰਕਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ

ਬੈਂਕਾਂ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਇਕ ਰੁਪਏ ਦੇ ਅੰਸ਼ ਵਾਲੀਆਂ ਰਾਸ਼ੀਆਂ ਲਈ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਚੈਕਾਂ/ਡਰਾਫਟਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਦੁਆਰਾ ਅਸਵੀਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਜਾਂ ਨਕਾਰਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿਚ ਆਪਣੇ ਦੁਆਰਾ

ਅਪਣਾਈ ਜਾ ਰਹੀ ਪ੍ਰਥਾ ਦੀ ਵੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਦਮ ਉਠਾਉਣ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿਚ ਅੰਤਰਿਕ ਸਰਕੂਲਰ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ, ਆਦਿ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਜਿਸ ਨਾਲ ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਕਿ ਸਬੰਧਤ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਸਰਕੂਲਰਾਂ ਦੀ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ ਤਾਂਕਿ ਆਮ ਜਨਤਾ ਨੂੰ ਕੋਈ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਬੈਂਕ ਇਹ ਵੀ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰਨ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਟਾਫ ਮੈਂਬਰਾਂ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਸੁਮਚੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਇਕ ਰੁਪਏ ਦੇ ਅੰਸ਼ਾਂ ਵਾਲੇ ਚੈਕਾਂ/ਡਰਾਫਟਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਤੋਂ ਮਨ੍ਹਾਂ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ
ਤੇ
ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਰਕੂਲਰ

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਤੇ ਗੋਇਪੋਰੀਆ ਸਮਿਤੀ ਦੀ

15 ਮੁੱਖ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ

(ਪੈਰਾ 27 ਦੇਖੋ)

ਕ੍ਰਮ ਨੰ:	ਸਿਫਾਰਸ਼ ਨੰ:	ਸਿਫਾਰਸ਼
1.	3.1	ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਮਹਾਂਨਗਰਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਹਿਰਾਂ ਵਿਚ ਸਥਿਤ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਚ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੇ ਕਾਰਜ ਸਮੇਂ ਆਰੰਭ ਕਰਨ ਦਾ ਕਾਰੋਬਾਰ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣ ਤੋਂ 15 ਮਿੰਟ ਪਹਿਲਾਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
2.	3.2	ਕਾਰੋਬਾਰ ਦੇ ਸਮੇਂ ਸਮਾਪਤੀ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਹਾਲ ਵਿਚ ਆਏ ਸਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਕੰਮ ਕੀਤੇ ਜਾਣ।
3.	3.3	ਕਾਊਂਟਰਾਂ ਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸਟਾਫ਼ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਹੇਠ-ਲਿਖੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਸਬੰਧੀ ਕੰਮ ਕਰਨ ਹੋਣਗੇ (ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਸਮੇਂ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ)
		(ੳ) ਬਿਨਾਂ ਵਾਊਚਰ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ
		1) ਪਾਸ ਬੁਕ/ਖ਼ਾਤਾ ਵੇਰਵਾ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ
		2) ਚੈਕ ਬੁਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ
		3) ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਸੀਦਾਂ/ਡਰਾਫ਼ਟ ਦੀ ਸਪੁਰਦਗੀ
		4) ਸ਼ੇਅਰ ਪ੍ਰਤੀਬੇਨਤੀ ਸਵੀਕਾਰਨਾ

		5) ਵਸੂਲੀ ਦੇ ਲਈ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਚੈਕ/ਹੁੰਡੀਆਂ ਸਵੀਕਾਰਨਾ
		(ਅ) ਵਾਊਚਰ ਵਾਲੇ ਲੈਣ-ਦੇਣ
		1) ਮਿਆਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਸੀਦਾਂ (ਟੀਡੀਆਰ) ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ
		2) ਲਾਕਰ ਕਿਰਾਇਆ ਦੇ ਚੈਕ ਸਵੀਕਾਰਨਾ
		3) ਯਾਤਰੀ ਚੈਕ ਸਵੀਕਾਰਨਾ
		4) ਗਿਫਟ ਚੈਕ ਸਵੀਕਾਰਨਾ
		5) ਅੰਤਰਣ ਜਮ੍ਹਾਂ ਦੇ ਲਈ ਅਲਗ-ਅਲਗ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੇ ਚੈਕ ਸਵੀਕਾਰਨਾ
4.	3.4	ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੋ ਕਿ ਕਾਰੋਬਾਰ ਸਮੇਂ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕੋਈ ਵੀ ਕਾਊਂਟਰ ਬਿਨਾਂ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਕਾਊਂਟਰਾਂ ਤੇ ਬਿਨਾਂ ਰੁਕੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਉਪਲਬੱਧ ਕਰਵਾਈਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।
5.	3.5	ਬਹੁਤ ਹੀ ਛੋਟੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡਕੇ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਚ ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਗੇਟ ਦੇ ਕੋਲ "ਪੁਛ-ਤਾਛ" ਜਾਂ "ਸਹਾਇਤਾ" ਕਾਊਂਟਰ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ ਜੋ ਜਾਂ ਤਾਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਉਕਤ ਕਾਰਜ ਦੇ ਲਈ ਹੋਣ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਕੰਮ ਵੀ ਸੌਂਪੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
6.	3.13	ਨਾਮਾਂਕਣ ਫਾਰਮ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਬੈਂਕ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਦੇ ਫਾਰਮ ਵਿਚ ਨਾਮਜ਼ਦ ਦਾ ਨਾਮ ਅਤੇ ਪਤਾ ਲਿਖਣ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਨਾਮਾਂਕਣ ਸੁਵਿਧਾ ਦਾ ਪ੍ਰਚਾਰ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਇਸ ਦੇ ਲਈ ਚੈਕ ਬੁਕ, ਪਾਸ ਬੁਕ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਣ ਵਾਲੇ ਹਰ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਸਾਹਿਤ ਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਭਰਪੂਰ ਸੰਦੇਸ਼ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਇਸ ਸੁਵਿਧਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਸਿੱਧੀ ਦੇਣ ਲਈ ਸਮੇਂ- ਸਮੇਂ ਮੁਹਿੰਮ ਵੀ ਚਲਾਉਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

7.	3.14	ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਕਿ ਗਾਹਕ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨਾਮਾਂਕਣ ਕਰਨਾ ਨਾ ਚਾਹੇ (ਇਸ ਨੂੰ ਦਰਜ ਕਰ ਲਿਆ ਜਾਵੇ ਤਾਂਕਿ ਗੈਰ ਪਾਲਣਾ ਦੀ ਕੋਈ ਗੁੰਜਾਇਸ਼ ਨਾ ਰਹੇ), ਨਾਮਾਂਕਣ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਇਕ ਨਿਯਮ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜੋ ਸਾਰੀ ਦੂਜੇ ਮੌਜੂਦਾ ਅਤੇ ਨਵੇਂ ਖ਼ਾਤਿਆਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ।
8.	3.17	ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਖ਼ਾਤਾ ਵੇਰਵਾ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪਾਸ ਬੁਕ ਵਿਚ ਵੇਰਵੇ ਨੂੰ ਸਹੀ ਅਤੇ ਦਰੁੱਸਤ ਰੂਪ ਵਿਚ ਮਿਤੀ ਅੰਤ ਕਰਕੇ ਦੇਣ ਵੱਲ ਨਿਰੰਤਰ ਧਿਆਨ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
9.	3.26	ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਲਈ ਵਿਸਤਾਰ ਪੂਰਵਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਭਰਪੂਰ ਤ੍ਰੈ-ਭਾਸ਼ੀ ਬੋਸ਼ਰ ਅਤੇ ਪੈਂਫਲੇਟ ਵਾਸਤਵਿਕ ਰੂਪ ਨਾਲ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
10.	3.32	ਬਾਹਰੀ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਨੂੰ ਵਧਾਕੇ 5000/-ਰੁਪਏ (2500/- ਤੋਂ) ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ। ਇਸ ਸੁਵਿਧਾ ਦੇ ਲਈ ਇਕ ਵੱਖਰੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਜਮ੍ਹਾਂ ਪਰਚੀ ਰੱਖੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
11.	3.33	ਬਾਹਰੀ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿਚ ਹੋਈ ਦੇਰੀ ਦੇ ਲਈ ਬਚਤ ਬੈਂਕ ਦਿਨ ਤੋਂ 2% ਉਪਰ ਵਿਆਜ ਦੇ ਕੇ ਨੁਕਸਾਨਪੂਰਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਬਸ਼ਰਤੇ ਦੇਣਯੋਗ ਵਿਆਜ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ 5/-ਰੁਪਏ ਜਾਂ ਜਿਆਦਾ ਹੋਵੇ। ਫਿਰ ਵੀ, ਜੇਕਰ ਚੈਕ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਨਕਦੀ ਕਰਜ਼/ਓਵਰ ਡਰਾਫਟ/ਕਰਜ਼ ਖ਼ਾਤੇ ਵਰਗੇ ਉਧਾਰਾ ਖ਼ਾਤਿਆਂ ਵਿਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਈ ਜਾਣੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਇਸ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਉਧਾਰ ਦਰ ਨਾਲ ਵਿਆਜ ਅਦਾ ਕਰਨੀ ਹੋਵੇਗੀ ਜੋ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੁਆਰਾ ਸਮੇਂ- ਸਮੇਂ ਤੇ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
12.	3.36	ਨਕਾਰੇ ਗਏ ਲਿਖਤ ਗਾਹਕ ਨੂੰ 24 ਘੰਟੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਵਾਪਸ/ਭੇਜ ਦਿੱਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

13.	3.67	ਪਰਫੋਰੇਟਿਡ ਪੰਨਿਆਂ ਵਾਲੀ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੁਸਤੱਕ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਨੂੰ ਪਹੁੰਚ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਅਤੇ ਕੰਟਰੋਲਰ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿਚ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕੇ।
14.	3.80	ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਵਿਚ ਉਚਿੱਤ ਜਗ੍ਹਾ ਉਚਿੱਤ ਫ਼ਰਨੀਚਰ, ਪੀਲ ਵਾਲੇ ਪਾਲੀ ਆਦਿ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਦੇਣ ਵੱਲ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਧਿਆਨ ਦੇ ਕੇ ਮੂਲਭੂਤ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਦੀ ਤਰੱਕੀ ਕੀਤੀ ਜਾਲੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
15.	3.96	ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ ਤੇ ਕਾਰੋਬਾਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ ਨੂੰ ਬੈਂਕਿੰਗ ਹਾਲ ਵਿਚ ਆਮ ਸਥਾਨ ਤੇ ਦਰਸਾਇਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਅੰਤਿਕਾ II

(ਪੈਰਾ 4.3 ਦੇਖੋ)

ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਦੀ ਕਾਪੀ/ਸ਼ਾਖਾ ਕਾਪੀ/ਮੁੱਖ ਦਫ਼ਤਰ ਦੀ ਕਾਪੀ

----- ਸ਼ਹਿਰੀ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ

----- ਸ਼ਾਖਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੁਸਤੱਕ

ਕ੍ਰਮ ਨੰ: -----

ਮਿਤੀ : -----

ਸ਼੍ਰੀ/ਸ਼੍ਰੀਮਤੀ/ਕੁਮਾਰੀ.....

ਪਤਾ :

.....

.....

ਅੰਤਿਕਾ //

(ਪੈਰਾ 4.3 ਦੇਖੋ)

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਤਾ ਦੀ ਕਾਪੀ/ਸ਼ਾਖਾ ਦੀ ਕਾਪੀ/ਮੁੱਖ ਦਫ਼ਤਰ ਦੀ ਕਾਪੀ

.....ਸ਼ਹਿਰੀ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ

.....ਸ਼ਾਖਾ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੁਸਤੱਕ

ਲੜੀ ਨੰ:.....

ਮਿਤੀ.....

ਸ੍ਰੀ/ਸ੍ਰੀਮਤੀ/ਕੁਮਾਰੀ.....

ਪਤਾ.....

.....

.....

ਬਣਾ ਕੇ ਰੱਖੇ ਗਏ ਖਾਤੇ ਦੀ ਕਿਸਮ, ਜੇਕਰ ਲਾਗੂ ਹੋਵੇ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਤਾ ਦੇ ਹਸਤਾਖਰ)

.....

ਕੰਟਰੋਲਿੰਗ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਭੇਜਣ ਦੀ ਮਿਤੀ.....

ਟਿੱਪਣੀ.....

.....

.....

ਅੰਤਿਮ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਮਿਤੀ

.....

ਬੈਂਕ ਦੇ ਸ਼ਾਖਾ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਦੇ ਹਸਤਾਖਰ

ਅੰਤਿਕਾ III

ਯੂ.ਬੀ.ਡੀ.ਬੀ ਆਰ 764/ਬੀ-1-84/85

ਅਧਿਸੂਚਨਾ

ਵਿਸ਼ਾ : ਬੈਂਕਕਾਰੀ ਵਿਨਿਯਮਨ ਅਧਿਨਿਯਮ 1949 (ਸਹਿਕਾਰੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਤੇ ਹੀ ਲਾਗੂ) - ਧਾਰਾ 45 ਜੈਡ ਸੀ (3) ਅਤੇ ਜੈਡ ਈ (4) - ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸਪੁਰਦਗੀ ਵਿਚ ਰੱਖੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਾਕਰਾਂ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਹਟਾਉਣ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦਿੰਦੇ ਸਮੇਂ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸਮਾਨ ਸੂਚੀ ਦਾ ਫਾਰਮ

ਬੈਂਕਕਾਰੀ ਵਿਨਿਯਮਨ ਅਧਿਨਿਯਮ 1949 ਦੀ ਧਾਰਾ 56 ਦੇ ਨਾਲ ਗਠਿਤ ਧਾਰਾ 45 ਜੈਡ ਸੀ ਦੀ ਉਪਧਾਰਾ (3) ਅਤੇ ਧਾਰਾ 45 ਜੈਡ ਈ ਦੀ ਉਪਧਾਰਾ (4) ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਸ਼ਕਤੀਆਂ ਦਾ ਪ੍ਰਯੋਗ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਆਦੇਸ਼ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸਪੁਰਦਗੀ ਵਿਚ ਰੱਖੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਬਣਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਮਾਨ ਸੂਚੀ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਾਕਰਾਂ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਨੂੰ ਹਟਾਉਣ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਦੇਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਬਣਾਈ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਮਾਨ ਸੂਚੀ ਕ੍ਰਮਵਾਰ ਨੱਥੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਸਮੁੱਚਿਤ ਫਾਰਮਾਂ ਵਿਚ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਹੀ ਲਗਭਗ ਅਨੁਰੂਪਾਂ, ਪ੍ਰਸਥਿਤੀਆਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਵਿਚ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

(ਪੀ ਡੀ ਓੜਾ)

ਮਿਤੀ : 29 ਮਾਰਚ, 1985

ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਡਾਇਰੈਕਟਰ

ਬੈਂਕਿੰਗ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸਪੁਰਦਗੀ ਵਿਚ ਰੱਖੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਸਮਾਨ ਸੂਚੀ ਦਾ ਫਾਰਮ
(ਬੈਂਕਕਾਰੀ ਵਿਨਿਯਮਨ ਅਧਿਨਿਯਮ, 1949 (ਸਹਿਕਾਰੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਤੇ ਹੀ ਲਾਗੂ))

ਦੀ ਧਾਰਾ 45 ਜੈਡ ਸੀ

ਸ੍ਰੀ/ਸ੍ਰੀਮਤੀ.....(ਸਵ.) ਦੁਆਰਾ ਮਿਤੀ ਦੇ ਇਕ ਸਮਝੌਤੇ/ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੇ ਅੰਤਰਗਤਸ਼ਾਖਾ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸਪੁਰਦਗੀ ਵਿਚ ਰੱਖੀਆਂ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਸਮਾਨ ਸੂਚੀ ਮਿਤੀਸਾਲ 20.....ਨੂੰ ਕੱਢੀ ਗਈ।

ਲੜੀ ਨੰ:	ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਲਾਕਰ ਵਿਚ ਰੱਖੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ	ਪਹਿਚਾਣ ਦੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ

ਉਪਰੋਕਤ ਸਮਾਨ ਸੂਚੀ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਵਿਚ ਕੱਢੀ ਗਈ:

1. ਸ੍ਰੀ/ਸ੍ਰੀਮਤੀ.....(ਨਾਮਜ਼ਦ) ਜਾਂ ਸ੍ਰੀ/ਸ੍ਰੀਮਤੀ.....
(ਨਾਬਾਲਗ ਨਾਮਜ਼ਦ ਵਲੋਂ ਨਿਯੁਕਤ)

ਪਤਾ..... ਪਤਾ.....

ਹਸਤਾਖਰ..... ਹਸਤਾਖਰ.....

2. ਗਵਾਹ (ਗਵਾਹਾਂ) ਦੇ ਨਾਮ, ਪਤੇ ਅਤੇ ਹਸਤਾਖਰ

.....

ਮੈਂ ਸ੍ਰੀ/ਸ੍ਰੀਮਤੀ(ਨਾਮਜ਼ਦ/ਨਾਬਾਲਗ ਨਾਮਜ਼ਦ ਦੇ ਵਲੋਂ ਨਿਯੁਕਤ)
ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਉਕਤ ਸਮਾਨ ਦੀ ਸੂਚੀ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਅਤੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਵਸਤੂਆਂ ਕਥਿਤ ਸਮਾਨ
ਸੂਚੀ ਦੀ ਕਾਪੀ ਸਹਿਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦਿੰਦਾ/ਦਿੰਦੀ ਹਾਂ।

ਸ੍ਰੀ/ਸ੍ਰੀਮਤੀ.....(ਨਾਮਜ਼ਦ)

ਸ੍ਰੀ/ਸ੍ਰੀਮਤੀ.....

(ਨਾਬਾਲਗ ਨਾਮਜ਼ਦ ਵਲੋਂ ਨਿਯੁਕਤ)

ਹਸਤਾਖਰ.....

ਹਸਤਾਖਰ.....

ਮਿਤੀ ਅਤੇ ਸਥਾਨ

ਮਿਤੀ ਅਤੇ ਸਥਾਨ

.....

ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਕਿਰਾਏ ਤੇ ਲਏ ਗਏ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਲਾਕਰ ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ

ਸਮਾਨ ਸੂਚੀ ਦਾ ਫਾਰਮ

(ਬੈਂਕਕਾਰੀ ਵਿਨਿਯਮ ਅਧਿਨਿਯਮ 1949 (ਸਹਿਕਾਰੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਤੇ ਹੀ ਲਾਗੂ)

ਦੀ ਧਾਰਾ 45 ਜੈਡ ਈ (4))

.....ਸ਼ਾਖਾ ਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਮੁੱਲਵਿਚ ਸਥਿਤ

ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਲਾਕਰ ਨੰ: ਦੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦੀ ਹੇਠ ਲਿਖੀ ਸਮਾਨ ਸੂਚੀ।

* ਸ੍ਰੀ/ਸ੍ਰੀਮਤੀਸਵ. ਦੁਆਰਾ ਆਪਣੇ ਨਾਮ ਤੇ ਕਿਰਾਏ ਤੇ ਲਈ ਗਈ।

* ਸ੍ਰੀ/ਸ੍ਰੀਮਤੀ (i)(ਸਵ.)

(ii) (ਸਾਂਝੇ ਰੂਪ ਨਾਲ)

(iii)

ਸਾਲ 20..... ਦੀ ਮਿਤੀਨੂੰ ਕੱਢੀ ਗਈ।

ਲੜੀ ਨੰ:	ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਲਾਕਰ ਵਿਚ ਰੱਖੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ	ਪਹਿਚਾਣ ਦੇ ਹੋਰ ਵੇਰਵੇ, ਜੇਕਰ ਕੋਈ

ਸਮਾਨ ਸੂਚੀ ਦੇ ਪ੍ਰਯੋਜਨ ਨਾਲ ਲਾਕਰ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਨਾਮਜ਼ਦ/ਅਤੇ ਜੀਵਤ ਵਾਰਸਾਂ ਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ।

* ਜਿਸ ਨੇ ਲਾਕਰ ਦੀ ਚਾਬੀ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ

* ਉਸ ਦੇ/ਉਸ ਦੀ/ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਤੇ ਲਾਕਰ ਤੋੜ ਕੇ ਖੋਲ੍ਹਿਆ ਗਿਆ।

ਉਪਰੋਕਤ ਸਮਾਨ ਸੂਚੀ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਵਿਚ ਕੱਢੀ ਗਈ।

1. ਸ੍ਰੀ/ਸ੍ਰੀਮਤੀ.....(ਨਾਮਜ਼ਦ)
(ਹਸਤਾਖਰ)

ਪਤਾ.....

ਜਾਂ

1. ਸ੍ਰੀ/ਸ੍ਰੀਮਤੀ.....(ਨਾਮਜ਼ਦ)
(ਹਸਤਾਖਰ)

ਪਤਾ.....

ਅਤੇ

ਸ੍ਰੀ/ਸ੍ਰੀਮਤੀ.....(ਨਾਮਜ਼ਦ)
(ਹਸਤਾਖਰ)

ਪਤਾ.....

ਸ੍ਰੀ/ਸ੍ਰੀਮਤੀ.....(ਨਾਮਜ਼ਦ)
(ਹਸਤਾਖਰ) ਸਾਂਝੇ ਵਾਰਸਾਂ ਦੇ
ਉਤਰਜੀਵੀ

ਪਤਾ.....

2. ਗਵਾਹ (ਗਵਾਹਾਂ) ਦੇ ਨਾਮ, ਪਤੇ ਅਤੇ ਹਸਤਾਖਰ :

* ਮੈਂ ਸ੍ਰੀ/ਸ੍ਰੀਮਤੀ.....(ਨਾਮਜ਼ਦ)

* ਅਸੀਂ ਸ੍ਰੀ/ਸ੍ਰੀਮਤੀ(ਨਾਮਜ਼ਦ), ਸ੍ਰੀ/ਸ੍ਰੀਮਤੀ.....ਅਤੇ

ਸ੍ਰੀ/ਸ੍ਰੀਮਤੀ.....ਸਾਂਝੇ ਵਾਰਸਾਂ ਦੇ ਉਤਰਜੀਵੀ ਇਸ ਦੁਆਰਾ ਉਕਤ ਸਮਾਨ ਸੂਚੀ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਅਤੇ ਨਿਰਧਾਰਿਤ ਵਸਤੂਆਂ ਕਥਿਤ ਸਮਾਨ ਸੂਚੀ ਦੀ ਕਾਪੀ ਸਮੇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ।

ਸ੍ਰੀ/ਸ੍ਰੀਮਤੀ.....(ਨਾਮਜ਼ਦ)

ਸ੍ਰੀ/ਸ੍ਰੀਮਤੀ.....(ਉਤਰਜੀਵੀ)

ਹਸਤਾਖਰ.....

ਹਸਤਾਖਰ.....

ਮਿਤੀ ਅਤੇ ਸਥਾਨ.....

ਮਿਤੀ ਅਤੇ ਸਥਾਨ

ਸ੍ਰੀ/ਸ੍ਰੀਮਤੀ.....

(ਉਤਰਜੀਵੀ)

ਹਸਤਾਖਰ.....

ਮਿਤੀ ਅਤੇ ਸਥਾਨ

(* ਜੋ ਲਾਗੂ ਨਾ ਹੋਵੇ ਉਸ ਨੂੰ ਕੱਟ ਦਿਉ)

ਅਨੁਲਗ-1

ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਰਕੂਲਰ

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ

ੳ. ਪ੍ਰਮੁੱਖ ਸਰਕੂਲਰ ਵਿਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਰਕੂਲਰਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ

ਨੰ:	ਸਰਕੂਲਰ ਨੰ:	ਮਿਤੀ	ਵਿਸ਼ਾ
1.	ਯੂਬੀਡੀ.ਸੀਓ.ਬੀਪੀਡੀ ਨੰ:47/12. 05.001/2006-07	21-6-2007	ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਾਕਰ/ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸਪੁਰਦਗੀ ਵਸਤੂ ਸੁਵਿਧਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਲਾਕਰ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ/ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸਪੁਰਦਗੀ ਵਿਚ ਰੱਖੀਆਂ ਵਸਤੂਆਂ ਵਾਪਸ ਕਰਨਾ।
2.	ਯੂਬੀਡੀ.ਸੀਓ.ਬੀਪੀਡੀ ਨੰ:34/12. 05.001/2006-07	17-4-2007	ਚੈਕਾਂ ਨੂੰ ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਅੰਕ ਤੱਕ ਰੁਪਏ ਵਿਚ ਪੁਨਰ ਅਕਿੰਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ
3.	ਯੂਬੀਡੀ.ਸੀਓ.ਸਰ. ਨੰ:25/09. 39. 000/2006-07	28-12-2006	ਚੈਕ ਸੰਗ੍ਰਹਿ ਪੇਟੀ (ਚੈਕ ਡਰਾਪ ਬਾਕਸ) ਸੁਵਿਧਾ ਅਤੇ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ
4.	ਯੂਬੀਡੀ.ਸੀਓ.ਬੀਪੀਡੀ.ਪੀਸੀਬੀ. ਨੰ:23/12.05 001/2006-07	13-12-2006	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ
5.	ਯੂਬੀਡੀ.ਸੀਓ.(ਪੀਸੀਬੀ) ਸਰ.ਨੰ:15/09.39.000/ 2006-07	16-10-2006	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ-ਬਚਤ ਬੈਂਕ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕਾਂ (ਵਿਅਕਤੀਗਤ) ਨੂੰ ਪਾਸ ਬੁਕ ਨਾ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ - ਸ਼ਹਿਰੀ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ
6.	ਯੂਬੀਡੀ.ਸੀਓ.ਬੀਪੀਡੀ.ਸਰ.ਨੰ:12/ 09.39.000/2006-07	6-10-2006	ਪਾਸ ਬੁੱਕ/ਖਾਤਾ ਵੇਰਵੇ ਵਿਚ ਸ਼ਾਖਾ ਦਾ ਪਤਾ/ ਟੈਲੀਫੋਨ ਨੰ:- ਸ਼ਹਿਰੀ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕ
7.	ਯੂਬੀਡੀ.(ਪੀਸੀਬੀ)ਸਰ.ਨੰ:54/09. 39.000/2005-06	26-5-2006	ਬੈਂਕ/ਸੇਵਾ ਕਰਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਿਤ ਕਰਨਾ
8.	ਯੂਬੀਡੀ ਨੰ:ਐਲਐਸ.(ਪੀਸੀਬੀ) ਨੰ: 49/07.01.000/2005-06	28-4-2006	ਵਿਸਥਾਰ ਕਾਉਂਟਰਾਂ ਤੇ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ
9..	ਯੂਬੀਡੀ.ਬੀਪੀਡੀ ਸਰ.ਨੰ:35/09.	9-3-2006	ਕਾਉਂਟਰਾਂ ਤੇ ਨੋਟ ਗਿਣਨ ਵਾਲੀਆਂ ਮਸ਼ੀਨਾਂ ਦਾ

	73.000/2005-06		ਪ੍ਰਾਵਧਾਨ
10.	ਯੂਬੀਡੀ ਬੀਪੀਡੀ .ਸਰ.ਨੰ:30/4. 01.062/2005-06	30-1-2006	ਦੇਣਦਾਰ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਦੇਣ ਯੋਗ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ - ਪ੍ਰਾਪਤੀਆਂ ਨੂੰ ਤੀਜੇ ਪੱਖਦਾਰ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿਚ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨ ਤੇ ਰੋਕ
11.	ਯੂਬੀਡੀ ਨੰ:ਬੀਪੀਡੀ.ਪੀਸੀਬੀ. ਸਰ. 20/09.39.00/2004-05	24-9-2004	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ
12	ਯੂਬੀਡੀ ਡੀਐਸ.ਪੀਸੀਬੀ ਸਰ.26/ 13.01.00/2002	20-11-2002	ਸ਼ਹਿਰੀ ਸਹਿਕਾਰੀ ਬੈਂਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ
13.	ਯੂਬੀਡੀ ਬੀਐਸਡੀ.I (ਪੀਸੀਬੀ)ਨੰ: 45/12.05.00/2001-02	30-5-2002	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ - ਲੈਣ ਦੇਣ ਦਾ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਬਦਲਾਵ
14	ਯੂਬੀਡੀ ਬੀਐਸਡੀ.I(ਪੀਸੀਬੀ)45/ 12.05.00/2001-02	30-5-2002	ਧੋਖਾਦੇਹੀ ਅਤੇ ਹੋਰ ਕਾਰਨਾਂ ਨਾਲ ਹੋਏ ਗਲਤ ਨਾਮੇ ਦਾ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਬਦਲਾਵ
15.	ਯੂਬੀਡੀ.ਨੰ: ਪੀਸੀਬੀ. ਡੀਐਸ.34/ 13.01.00/2001-02	8-3-2001	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ - ਪਰਿਪੱਕਤਾ ਤੇ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ - ਗਾਹਕਾਂ/ਜਮ੍ਹਾਂਕਰਤਾਵਾਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਰਾਸ਼ੀ ਦੀ ਦੇਣ ਯੋਗ ਮਿਤੀ ਦੀ ਅਗਾਂਊ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣਾ।
16.	ਯੂਬੀਡੀ. ਨੰ:ਡੀਐਸ7/13.05. 00/1999-2000	23-6-2000	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ - ਬਾਹਰੀ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਤੁਰੰਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨਾ - ਉਚੱਤਮ ਸੀਮਾਂ ਵਿਚ ਵਾਧਾ
17.	ਯੂਬੀਡੀ ਨੰ:ਡੀਐਸ.ਪੀਸੀਬੀ.ਸਰ 38 /13.01.00/1999-2000	14-6-2000	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ - ਚੈਕ ਬੁਕ ਜਾਰੀ ਕਰਨਾ
18.	ਯੂਬੀਡੀ ਨੰ:ਡੀਐਸ.ਪੀਸੀਬੀ.ਸਰ 21 /13.05.00/1999-2000	17-1-2000	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ - ਬਾਹਰੀ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ
19.	ਯੂਬੀਡੀ ਨੰ:ਡੀਐਸ.ਪੀਸੀਬੀ.ਸਰ 40 /13.05.00/1997-98	11-2-1998	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ - ਬਾਹਰੀ ਲਿਖਤਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ
20.	ਯੂਬੀਡੀ ਨੰ:ਡੀਐਸ.ਪੀਸੀਬੀ.ਸਰ 54 /13.05.00/1996-97	26-5-1997	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ - ਸਥਾਨਕ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ
21.	ਯੂਬੀਡੀ ਨੰ:ਡੀਐਸ.(ਪੀਸੀਬੀ.)ਸਰ	30-6-1995	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ - ਬਾਹਰੀ / ਸਥਾਨਕ ਚੈਕਾਂ ਦੀ

	66 /13.05.00/1994-95		ਵਸੂਲੀ
22.	ਯੂਬੀਡੀ ਨੰ:(ਐਸਯੂਸੀ) ਡੀਸੀ. 165 /13.05.00/1993-94	30-4-1994	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ - ਗੋਇਪੋਰੀਆ ਸਮਿਤੀ ਦੀਆਂ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਦਾ ਲਾਗੂਕਰਣ
23.	ਯੂਬੀਡੀ ਨੰ:ਪੀਓਟੀ. 65/09. 39. 00/1993-94	7-3-1994	ਬੈਂਕਾਂ ਵਿਚ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸਮਿਤੀ - ਗੋਇਪੋਰੀਆ ਸਮਿਤੀ ਦੀਆਂ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਦਾ ਲਾਗੂਕਰਣ - ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੁਸਤੱਕ ਰੱਖਣਾ
24.	ਯੂਬੀਡੀ ਨੰ:(ਪੀਸੀਬੀ).ਡੀਸੀ.11/ (13.05.00)/93-94	25-8-1993	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ - ਗੋਇਪੋਰੀਆ ਦੀਆਂ ਸਮਿਤੀ ਦੀਆਂ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਦਾ ਲਾਗੂਕਰਣ
25.	ਯੂਬੀਡੀ ਨੰ:(ਐਸਯੂਸੀ) ਡੀਸੀ. 131 /13.05.00/1993-94	25-8-1993	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ - ਗੋਇਪੋਰੀਆ ਦੀਆਂ ਸਮਿਤੀ ਦੀਆਂ ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਦਾ ਲਾਗੂਕਰਣ
26.	ਯੂਬੀਡੀ ਨੰ:ਪੀਓਟੀ. 26/ਯੂਬੀ.38 1992-93	16-6-1993	ਬੈਂਕਾਂ ਵਿਚ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸਮਿਤੀ - ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਦਾ ਲਾਗੂਕਰਣ
27.	ਯੂਬੀਡੀ(ਪੀਸੀਬੀ)45/ਡੀਸੀ(VII)/ 1991-92	29-1-1992	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ - ਬਾਹਰੀ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿਚ ਦੇਰੀ ਦੇ ਲਈ ਬਚਤ ਬੈਂਕ ਦਰ ਨਾਲ ਵਿਆਜ ਅਦਾ ਕਰਨਾ
28.	ਯੂਬੀਡੀ ਨੰ:ਪੀਓਟੀ. 19/ਯੂਬੀ.38 1992-93	6-10-1992	ਬੈਂਕਾਂ ਵਿਚ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸਮਿਤੀ - ਸਿਫਾਰਸ਼ਾਂ ਦਾ ਲਾਗੂਕਰਣ
29.	ਯੂਬੀਡੀ(ਯੂਸੀਬੀ) I/ ਡੀਸੀ.ਆਰ-I/ 89/90	17-1-1990	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ - ਬਾਹਰੀ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿਚ ਦੇਰੀ ਦੇ ਲਈ ਵਿਆਜ ਅਦਾ ਕਰਨਾ।
30.	ਯੂਬੀਡੀ.ਡੀਸੀ.21/ਆਰ.I/89-90	15-9-1989	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ - ਬਾਹਰੀ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਵਸੂਲੀ ਵਿਚ ਦੇਰੀ ਦੇ ਲਈ ਬਚਤ ਬੈਂਕ ਦਰ ਨਾਲ ਵਿਆਜ ਅਦਾ ਕਰਨਾ।
31.	ਯੂਬੀਡੀ.(ਡੀਸੀ.)51/ਆਰ.I/ 86-87	28-1-1987	ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ - 2500/-ਰੁਪਏ ਤੱਕ ਦੀ ਬਾਹਰੀ ਚੈਕਾਂ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਤੁਰੰਤ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਨਾ।
32.	ਡੀਬੀਓਡੀਨੰ:ਯੂਬੀਡੀ.ਆਰਬੀਐਲ. 1555/ਜੇ- 82/83	16-5-1983	ਬੈਂਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਦੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਕੰਮਕਾਜ ਸਮੇਂ ਦਾ ਵਿਸਥਾਰ