ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ-ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਟਰਾਂਜ਼ੈਕਸ਼ਨ

ਵਿੱਤੀ ਸਾਖਰਤਾ ਹਫ਼ਤਾ
ਜੂਨ 4-8, 2018

ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਦੇ ਤੁਹਾਡੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤੇ ਜਾਂ ਕ੍ਰੈਡਿਟ/ਡੈਬਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਧੋਖਾਧੜੀ ਵਾਲੀ ਜਾਂ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਟਰਾਂਜ਼ੈਕਸ਼ਨ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪਿਆ ਹੈ? ਬਿਲਕੁਲ ਵੀ ਘਬਰਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਆਪਣੇ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਹਿਤ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਨਿਮਨ ਲਿਖਿਤ ਕਦਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ।

1) ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਇਲੈਕਟ੍ਰਾਨਿਕ ਬੈਂਕਿੰਗ ਟਰਾਂਜ਼ੈਕਸ਼ਨ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਤੁਰੰਤ ਫੋਨ, ਐੱਸ ਐਮ ਐੱਸ, ਈਮੇਲ ਜਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਾਖਾ ਤੇ ਨਿਜੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਾ ਕੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰੋ। ਤੁਸੀਂ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਜਿੰਨੀ ਦੇਰੀ ਕਰਦੇ ਹੋ ਉਸ ਅਨੁਸਾਰ ਹੀ ਤੁਹਾਡਾ ਜਾ ਤੁਹਾਡੇ ਬੈਂਕ ਦਾ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਣ ਦਾ ਜੋਖਮ ਵੱਧ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
2) ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਰਸੀਦ ਜ਼ਰੂਰ ਲਵੋ।
3) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 90 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਆਪਣੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨੂੰ ਪਛਾਣੋ।

ਤੁਹਾਡੀ ਲਾਪਰਵਾਹੀ #
- ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਤੱਕ ➡ ਤੁਹਾਡੀ ਹਾਨੀ
- ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ➡ ਬੈਂਕ ਦੀ ਹਾਨੀ

ਬੈਂਕ ਦੀ ਲਾਪਰਵਾਹੀ
- ਬੈਂਕ ਦੀ ਹਾਨੀ

ਤੀਜੀ ਪਾਰਟੀ ਵੱਲੋਂ ਉਲੰਘਣ
- 3 ਕਾਰਜ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ* ➡ ਤੁਹਾਡੀ ਕੋਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ
- 4 ਤੋ 7 ਕਾਰਜ ਦਿਨ* ➡ ਟਰਾਂਜ਼ੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਰਕਮ ਵਿੱਚ ਅਧਿਕਤਮ ਦੇਣਦਾਰੀ ਬੀ ਐਸ ਬੀ ਡੀ ਖਾਤੇ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਰੁ. 5000/- ਅਤੇ ਸੇਵਿੰਗ ਖਾਤੇ /ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ (ਰੁ. 5 ਲੱਖ ਦੀ ਲਿਮਿਟ ਤੱਕ ਦੇ) ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਰੁ. 10000/-
- 7 ਕਾਰਜ ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ* ➡ ਤੁਹਾਡੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਪਾਲਿਸੀ ਦੇ ਅਨੁਰੂਪ

* ਬੈਂਕ ਤੋਂ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਤੱਕ ਲਿਆ ਗਿਆ ਸਮਾਂ # ਪਾਸਵਰਡ, ਪਿਨ, ਓਟੀਪੀ ਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨਾ।

ਯਾਦ ਰੱਖਣ ਯੋਗ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਪੁਆਇੰਟ

- ਐੱਸ ਐਮ ਐੱਸ ਤੇ ਈ-ਮੇਲ ਅਲਰਟ ਲਈ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਵਾਓ।
- ਆਪਣੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਫੋਨ ਨੰਬਰ, ਟੋਲ ਫ਼ਰੀ ਹੈਲਪ ਲਾਈਨ, ਈ-ਮੇਲ, ਆਪਣੀ ਹੋਮ ਬ੍ਰਾਂਚ ਦੇ ਪਤੇ ਦੇ ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਰੱਖੋ।

Design: Anupam Sharma01/18

ਵਿੱਤੀ ਸਾਖਰਤਾ• ਖ਼ੁਸ਼ਹਾਲੀ ਦੀ ਰਾਹ

ਆਪਣੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨੂੰ ਜਾਣੋ

ਵਿੱਤੀ ਸਮਾਵੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਵਿਭਾਗ
ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ
www.rbi.org.in