Indian Banks' Association

ବିଶେଷ ଆବଶ୍ୟକତା ଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଏବଂ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତି

ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଆବଶ୍ୟକତା ଥିବା ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ନିୟମ, ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟ

ଇଣ୍ଡିଆନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଆସୋସିଏସନ୍ ଦ୍ୱାରା ସଂକଳିତ

(ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସୁବିଧା ଉପରେ ଆଇବିଏ ୱାର୍କିଂ ଗ୍ରୁପ୍

ବିଶେଷ ଆବଶ୍ୟକତା ସହିତ)

1 ଅଗଷ୍ଟ 2017

"ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଆର୍ଥିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତୀକରଣ ନିର୍ମାଣ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ୍ ସେବାର ଉପଲବ୍ଧତା ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ"

"ଅକ୍ଷମତା ଏକ ସାମାଜିକ ଭାବରେ ସୃଷ୍ଟି ହୋଇଥିବା ସମସ୍ୟା ଏବଂ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିର ଗୁଣ ନୁହେଁ "

ପୁସ୍ତକ ବିଷୟରେ

ଏହି ପୁସ୍ତକଟି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ **ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ** ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ **ନିୟମ** ଏବଂ **ନିୟମାବଳୀର** ଏକ ସଂକଳନ ଯାହା ବିଶେଷ ଆବଶ୍ୟକତା ଥିବା ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ଦାୟିତ୍ୱ ଏବଂ ଆଇନଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ରୂପାୟନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

୨୦୧୭ ଅଗଷ୍ଟ ପହିଲା ସୁଦ୍ଧା **ନିୟମ, ଆଇନ ଓ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକାର ସଂକଳନ ଅପଡେଟ୍ କରାଯାଇଛି।**

ଏହି ଦସ୍ତାବିଜର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି **ବ୍ୟାଙ୍କର ତଥା ବିଶେଷ ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ** ପାଇଁ ଗୋଟିଏ ସ୍ଥାନରେ ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସୂଚନାର **ଏକ ପ୍ରସ୍ତୁତ ରେଫରେନ୍ସ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା |** ଏହି ପୁସ୍ତକ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି କରିବା ରେ ସହାୟକ ହେବ ଏବଂ ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ସଚେତନ କରିବ । ଆରବିଆଇ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ନିୟାମକ ଏଜେନ୍ସିଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ କଡ଼ାକଡ଼ି ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ମଚାରୀମାନେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ।

+ **ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ)** ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଏବଂ ନିମ୍ନ ଦୃଷ୍ଟିର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିନା ଭେଦଭାବରେ ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ । ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଚେକ୍, ଏଟିଏମ୍ ସୁବିଧା, ନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସୁବିଧା, ଲକର ସୁବିଧା, ଖୁଚୁରା ଋଣ ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ସମେତ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା ଗୁଡ଼ିକ ଦୃଷ୍ଟିହୀନମାନଙ୍କୁ ବିନା କୌଣସି ଭେଦଭାବରେ ସର୍ବଦା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

+ **ଇଣ୍ଡିଆନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଆସୋସିଏସନ୍ (ଆଇବିଏ)ର** ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀରେ ମଧ୍ୟ କୁହାଯାଇଛି ଯେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଏବଂ ନିମ୍ନ ଦୃଷ୍ଟିର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିନା ଭେଦଭାବରେ ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ ।

+ **ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କୋଡ୍ ଆଣ୍ଡ ଷ୍ଟାଣ୍ଡାର୍ଡବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ (ବିସିଏସ୍ବିଆଇ)**ର ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ସଂହିତାରେ କୁହାଯାଇଛି ଯେ "ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକ, ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଏବଂ ନିରକ୍ଷର ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଭଳି ଆମର ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଆମ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କ କରିବା ସହଜ ଏବଂ ସୁବିଧାଜନକ କରିବା ପାଇଁ ଆମେ ଯଥାସମ୍ଭବ ପ୍ରୟାସ କରିବୁ"।

+ **ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଙ୍କ ଅଧିକାର (ଆରପିଡି) ଆଇନ ୨୦୧୬** ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଧିକାର ସଂକ୍ରାନ୍ତ ମିଳିତ ଜାତିସଂଘର ଚୁକ୍ତିକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିଛି ଏବଂ **ଆରପିଡି ନିୟମ ୨୦୧୭** ପ୍ରତ୍ୟେକ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନକୁ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ସମାନ ସୁଯୋଗ ନୀତି ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ କରିଛି ।

+ **ମାନସିକ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ସେବା ଅଧିନିୟମ ୨୦୧୭ରେ** 'ଅବଗତ ସମ୍ମତି' ଏବଂ 'ମାନସିକ ରୋଗ'ର ସଂଜ୍ଞା ଦିଆଯାଇଛି। ଆଇନର ଧାରା ୩.୫ ରେ କୁହାଯାଇଛି ଯେ "ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ମାନସିକ ରୋଗ ନିର୍ଣ୍ଣୟ କେବଳ ଅର୍ଥ ାତ୍ ନୁହେଁ ଯେ ବ୍ୟକ୍ତିଜଣକ ଅସୁସ୍ଥ ମନର ଅଟନ୍ତି ଯେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ତାଙ୍କୁ ଏକ ଦକ୍ଷ ଅଦାଲତ ଏହି ପରି ଘୋଷଣା ନ କରନ୍ତି ।"

+ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଡିଜିଟାଲ୍ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକୁ **ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ପାଇଁ** ଉପଯୋଗୀ ଏବଂ ଉପଲବ୍ଧ କରିବା ପାଇଁ ୱେବ୍ ଏବଂ ମୋବାଇଲ୍ ଆକ୍ସେସିବିଲିଟି ଷ୍ଟାଣ୍ଡାର୍ଡର ଅନୁପାଳନ।

ବିଷୟବସ୍ତୁ ସାରଣୀ[ସମ୍ପାଦନା]

ଶ୍ରୀ. ନା.	ପ୍ରସଙ୍ଗ[ସମ୍ପାଦନା]	ପୃଷ୍ଠା ନଂ.
ଆରବିଆ		**5**
1.	ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ୨୦୦୬ ଉପରେ ଏଫ୍ଏକ୍ୟୁ - (ଜୁଲାଇ ୧୪, ୨୦୧୭ ସୁଦ୍ଧା ଅପଡେଟ୍	6
2.	ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା (ଜୁଲାଇ ୧ରୁ ସଂଶୋଧିତ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ, 2017)	11
3.	ବୃଦ୍ଧଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପେନସନ ପ୍ରତ୍ୟାହାର! ଅସୁସ୍ଥ! ଅକ୍ଷମ! ଅକ୍ଷମ ପେନସନଭୋଗୀ - ପ୍ରଥମ ଜୁଲାଇ ୨୦୧୭	12
4.	ଏଚଏଫସଏସ ଦ୍ଵାରା ଦୃଷ୍ଟହୀନ ବ୍ୟକ୍ତଙ୍କୁ ଋଣ ସୁବଧା - ୩ ଡସେମ୍ବର ୨୦୧୫	14
5.	ଅନୁବନ୍ଧନ - ଦୃଷ୍ଟହୀନଙ୍କୁ ଋଣ ସୁବଧା ପାଇ ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତମୂଳକ ମାଗଦଶକା ବ୍ୟକ୍ତି	15
6.	ଗ୍ରାହକ ସେବା ଉପରେ ଆରବଆଇ ମାଷ୍ଟର ସକୁଲାର - ୧ ଜୁଲାଇ ୨୦୧୫	17
7.	ଆରବଆଇ ମାଷ୍ଟର ସକୁଲାରରୁ ପଡବ୍ଲ୍ୟୁଡ ଗ୍ରାହକ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ କଥା 2015	18
8.	ପ୍ରାଥମକତା କ୍ଷେତ୍ର ଋଣ - ଭନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତ (ପଡବ୍ଲ୍ୟୁଡ) - ଅନ୍ତଭୁକ୍ତକରଣ ଅଧୀନରେ ଦୁର୍ବଳ ବର୍ଗ - ୧୩ ମାର୍ଚ୍ଚ ୨୦୧୫	23
9.	ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା ଏଟଏମ୍ କୁ ଲୋକଙ୍କ ପାଇ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବାର ଆବଶ୍ୟକତା ଭିନ୍ନକ୍ଷମ - ୧୧ ଜୁନ ୨୦୧୪	24
10.	ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା ଏଟଏମ୍ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତଙ୍କ ପାଇ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବାର ଆବଶ୍ୟକତା ଭିନ୍ନକ୍ଷମ - ୨୧ ମଇ ୨୦୧୪	26
11.	ଆଇନଗତ ଅଭଭାବକ ପ୍ରମାଣପତ୍ର - ୧୩ ଜାନୁଆରୀ ୨୦୧୪	28
12.	ଦୃଷ୍ଟହୀନଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କଂ ସୁବଧା ! ଭନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତ - ୫ମ ସେପ୍ଟେମ୍ବର ୨୦୧୨	30
13.	ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା ଏଟଏମ୍ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତଙ୍କ ପାଇ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବାର ଆବଶ୍ୟକତା ଭିନ୍ନକ୍ଷମ - ୧୩ ଏପ୍ରିଲ ୨୦୦୯	31
14.	ଦୃଷ୍ଟହୀନଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କଂ ସୁବଧା - ଜୁନ୍ ୪, ୨୦୦୮	32
ଆଇବିଏ -		**33**
15.	ଆଇବଏ ମଡେଲ ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର ନୀତ-୫ ଫେବୃଆରୀ ୨୦୧୫	34
16.	ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଅଭଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇ ଆଇବଏ ମଡେଲ ନୀତ- ୫ ଫେବୃଆରୀ ୨୦୧୫	43
17.	ଟକଂ ଏଟଏମ୍ ର ପ୍ରବେଶ ଦ୍ଵାରରେ ପ୍ରଦଶତ ହେବ ଆଇବଏ ପୋଷ୍ଟର - ୧୬ ଜାନୁଆରୀ ୨୦୧୪	46
18.	ଉପଲବ୍ଧ ଏଟଏମ ଉପରେ ଆଇବଏ ମାନକ - ୨୭ ଫେବୃଆରୀ ୨୦୧୩	49
19.	ଦୃଷ୍ଟହୀନ ବ୍ୟକ୍ତଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କଂ ସୁବଧା ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଆଇବଏ ଗାଇଡଲାଇନ ୧୮ ନଭେମ୍ବର ୨୦୦୮	69

	ବିସିଏସବିଆଇ -	**74**
20.	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାର ବିସିଏସବିଆଇ କୋଡ୍ - ଜାନୁଆରୀ ୨୦୧୪	75
21.	ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ	77
	NSDL -	**78**
22.	ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତଙ୍କ ଜମା ଖାତା ଖୋଲିବା ଓ ପରିଚାଳନା କରିବା	79
23.	ଜଣେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା	81
	ଆଇନ ଓ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା -	**82**
24.	ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତଙ୍କ ଅଧିକାର ନିୟମ, ୨୦୧୭	83
25.	ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଙ୍କ ଅଧିକାର ଆଇନ, ୨୦୧୬	84
26.	UNCRPD ବାଧ୍ୟତାମୂଳକତା	88
27.	ନ୍ୟାସନାଲ ଟ୍ରଷ୍ଟ ନିୟମାବଳୀ, ୨୦୦୧	90
28.	ଅଟିଜମ୍ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତଙ୍କ କଲ୍ୟାଣ ପାଇ ଜାତୀୟ ଟ୍ରଷ୍ଟ, ସେରିବ୍ରାଲ୍ ପାଲ୍ସି, ମାନସିକ ଅନଗ୍ରସରତା ଏବଂ ବହୁବିଧ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଆଇନ, ୧୯୯୯	93
29.	ମାନସିକ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ସେବା ଆଇନ, ୨୦୧୭	94
30.	ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତଙ୍କ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ କ୍ଷମତା	96
31.	ସ୍ଥାୟୀ ଭାବେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ପିଲା/ଭାଇଭଉଣୀ ଏବଂ ନିର୍ଭରଶୀଳଙ୍କ ପାଇ ପେନସନ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପିତାମାତା	97
	ଅଦାଲତଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ -	**98**
32.	ସିସିପିଡି ଆଦେଶ ତାରିଖ: 23.02.2012	99
33.	ସସପଡ ଆଦେଶ ତାରଖ: 05.09.2005	104
	ଉପଲବ୍ଧତା -	**111**
34.	ସୁଗମ ଭାରତ ଅଭିଯାନ (ସୁଗମ୍ୟ ଭାରତ ଅଭିଯାନ)	112
35.	ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ୱେବସାଇଟ୍ ପାଇ ମାଗଦଶକା	114
36.	ୱେବ୍ ଆକ୍ସେସିବିଲିଟି	115
37.	ମୋବାଇଲ୍ ଆକ୍ସେସବଲଟ	116
38.	ସାବଜନୀନ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଉପଲବ୍ଧତା ଉପରେ ଜାତୀୟ ନୀତ	117
39.	ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ସେବା ବିତରଣ ବିଲ୍, ୨୦୧୧	118
40.	ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ମୁକ୍ତ ନିର୍ମାଣ ପାଇ ସମନ୍ୱିତ ମାଗଦଶକା ଏବଂ ମହାକାଶ ମାନକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ପରିବେଶ	119
41.	ଅନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ଅଭ୍ୟାସ - ସୁଲଭ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ	120
	ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ରେଫରେନ୍ସ -	**121**

ଆରବିଆଇ

1. ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ୨୦୦୬ ଉପରେ ଏଫ୍ଏକ୍ୟୁ - (ଜୁଲାଇ ୧୪, ୨୦୧୭ ସୁଦ୍ଧା ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଛି)
2. ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା (ଜୁଲାଇ ୧, ୨୦୧୭ରୁ ସଂଶୋଧିତ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ)
3. ବୃଦ୍ଧ/ ଅସୁସ୍ଥ/ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ/ ଅକ୍ଷମ ପେନସନଭୋଗୀଙ୍କ ପେନସନ ପ୍ରତ୍ୟାହାର - ୧ ଜୁଲାଇ ୨୦୧୭
4. ଏଚଏଫସିଏସ ଦ୍ୱାରା ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଋଣ ସୁବିଧା - ୩ ଡିସେମ୍ବର ୨୦୧୫
5. ଅନୁବନ୍ଧନ - ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଋଣ ସୁବିଧା ପାଇଁ ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତମୂଳକ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା
6. ଗ୍ରାହକ ସେବା ଉପରେ ଆରବିଆଇ ମାଷ୍ଟର ସର୍କୁଲାର - ୧ ଜୁଲାଇ ୨୦୧୫
7. ମାଷ୍ଟର ସର୍କୁଲାରରୁ ପିଡବ୍ଲ୍ୟୁଡି ଗ୍ରାହକ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରମୁଖ ପଏଣ୍ଟ - ୧ ଜୁଲାଇ ୨୦୧୫
8. ପ୍ରାଥମିକତା କ୍ଷେତ୍ର ଋଣ - ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତି (ପିଡବ୍ଲ୍ୟୁଡି) - ଦୁର୍ବଳ ବର୍ଗରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ - ୧୩ ମାର୍ଚ୍ଚ ୨୦୧୫
9. ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା ଏଟିଏମ୍ ର ଆବଶ୍ୟକତା - ୧୧ ଜୁନ୍ ୨୦୧୪
10. ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା ଏଟିଏମ୍ ର ଆବଶ୍ୟକତା - ୨୧ ମଇ ୨୦୧୪
11. ଆଇନଗତ ଅଭିଭାବକ ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ - ୧୩ ଜାନୁଆରୀ ୨୦୧୪
12. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ/ ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସୁବିଧା - ୫ ସେପ୍ଟେମ୍ବର ୨୦୧୨
13. ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା ଏଟିଏମ୍ ର ଆବଶ୍ୟକତା - ୧୩ ଏପ୍ରିଲ ୨୦୦୯
14. ଦୃଷ୍ଟିହୀନଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସୁବିଧା - ୪ ଜୁନ୍ ୨୦୦୮

୧. ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ୨୦୦୬ ଉପରେ ଏଫ୍ଏକ୍ୟୁ - (ଜୁଲାଇ ୧୪, ୨୦୧୭ ସୁଦ୍ଧା ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଛି)

1. ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା କ'ଣ?

ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ହେଉଛି ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ଦ୍ରୁତ ଏବଂ ଶସ୍ତା ଫୋରମ୍ ଯାହା ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା କେତେକ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ । ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ୧୯୯୫ ମସିହାରୁ ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ରେଗୁଲେସନ୍ ଆକ୍ଟ, ୧୯୪୯ର ଧାରା ୩୫ଏ ଅଧୀନରେ ପ୍ରଚଳନ କରାଯାଇଛି। ବର୍ତମାନ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ୨୦୦୬ (ଜୁଲାଇ ୧, ୨୦୧୭ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସଂଶୋଧିତ) କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେଉଛି।

2. କିଏ ଜଣେ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ?

ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ହେଉଛନ୍ତି ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ଜଣେ ବରିଷ୍ଠ ଅଧିକାରୀ ଯାହା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ୨୦୦୬ର ଧାରା ୮ (ଜୁଲାଇ ୧, ୨୦୧୭ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସଂଶୋଧିତ) ଅଧୀନରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅଭିଯୋଗ ଆଧାରରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କେତେକ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବାରେ ଅଭାବ ବିରୋଧରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ନିଯୁକ୍ତ ।

3. କେତେ ଜଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ନିଯୁକ୍ତ ହୋଇଛନ୍ତି ଏବଂ ସେମାନେ କେଉଁଠାରେ ଅବସ୍ଥିତ?

ବର୍ତ୍ତମାନ ସୁଦ୍ଧା ୨୦ ଜଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତି ଦିଆଯାଇଛି ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ମୁଖ୍ୟତଃ ରାଜ୍ୟର ରାଜଧାନୀରେ ରହିଛି। ଏହି ଯୋଜନାର ଆନେକ୍ସ-୧ ଅଧୀନରେ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଠିକଣା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି।

4. ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ୨୦୦୬ ଅଧୀନରେ କେଉଁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ?

ସମସ୍ତ ଅନୁସୂଚିତ ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଆଞ୍ଚଳିକ ଗ୍ରାମୀଣ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଅନୁସୂଚିତ ପ୍ରାଥମିକ ସମବାୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି ଯୋଜନାଅଧୀନରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।

5. ଅଭିଯୋଗର ଆଧାର କ'ଣ?

ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ୍ ଲୋକପାଳ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବାରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଭାବ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଯେକୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିପାରିବେ ଏବଂ ବିଚାର କରିପାରିବେ:

- ଚେକ୍, ଡ୍ରାଫ୍ଟ, ବିଲ୍ ଇତ୍ୟାଦି ଦେୟ କିମ୍ବା ସଂଗ୍ରହରେ ଅଣଦେୟ କିମ୍ବା ଅହେତୁକ ବିଳମ୍ବ;
- ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ କାରଣ ନଥାଇ, କୌଣସି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଟେଣ୍ଡର ହୋଇଥିବା କ୍ଷୁଦ୍ର ମୂଲ୍ୟର ନୋଟ୍ କୁ ଗ୍ରହଣ ନ କରିବା ଏବଂ ସେ ବାବଦରେ କମିସନ୍ ଆଦାୟ କରିବା;
- ବିନା କାରଣରେ ଟେଣ୍ଡର ହୋଇଥିବା ମୁଦ୍ରାକୁ ଗ୍ରହଣ ନ କରିବା ଏବଂ ସେ ବାବଦରେ କମିଶନ ଆଦାୟ କରିବା;
- ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ରେମିଟାନ୍ସ ପୈଠ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ କିମ୍ବା ଦେୟ ନଦେବା ;
- ଡ୍ରାଫ୍ଟ, ପେ ଅର୍ଡର କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କର ଚେକ୍ ଜାରି କରିବାରେ ବିଫଳତା କିମ୍ବା ବିଳମ୍ବ;
- ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କାର୍ଯ୍ୟ ସମୟ ପାଳନ ନ କରିବା ;
- ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏହାର ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକ୍ରୟ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଲିଖିତ ଭାବରେ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦିଆଯାଇଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ସୁବିଧା (ଋଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ବ୍ୟତୀତ) ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଫଳତା କିମ୍ବା ବିଳମ୍ବ;
- ବିଳମ୍ବ, ପକ୍ଷଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଆୟ ନ କରିବା, ଜମା ପୈଠ ନକରିବା କିମ୍ବା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା, ଯଦି କୌଣସି ସଞ୍ଚୟ, ବ୍ୟାଙ୍କରେ ରଖାଯାଇଥିବା ଜମା ଉପରେ ସୁଧ ହାର ଉପରେ ଲାଗୁ ହୁଏ;

- ବିଦେଶରୁ ଆସିଥିବା ଟଙ୍କା, ଜମା ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ମାମଲାରେ ଭାରତରେ ଆକାଉଣ୍ଟ ଥିବା ପ୍ରବାସୀ ଭାରତୀୟଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ;
- ମନା କରିବାର କୌଣସି ଯଥାର୍ଥ କାରଣ ନଥାଇ ଜମା ଖାତା ଖୋଲିବାକୁ ମନା କରିବା;
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଆଗୁଆ ସୂଚନା ନଦେଇ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ;
- ଭାରତରେ ଏଟିଏମ୍ / ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ ଏବଂ ପ୍ରିପେଡ୍ କାର୍ଡ ପରିଚାଳନା ଉପରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏହାର ସହାୟକ ସଂସ୍ଥାମାନେ ପାଳନ କରୁନାହାନ୍ତି
- କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପରିଚାଳନା ନେଇ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏହାର ସହାୟକ ସଂସ୍ଥାମାନେ ପାଳନ କରୁନାହାନ୍ତି
- ଭାରତରେ ମୋବାଇଲ ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍/ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଳନ କରୁନାହିଁ
- ପେନସନ୍ ବିତରଣରେ ଅଣ-ବିତରଣ କିମ୍ବା ବିଳମ୍ବ (ଅଭିଯୋଗକୁ ସଂପୃକ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ପାଇଁ ଦାୟୀ କରାଯାଇପାରେ, କିନ୍ତୁ ଏହାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ନୁହେଁ);
- ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ/ସରକାରଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଟିକସ ବାବଦରେ ଦେୟ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ମନା କରିବା କିମ୍ବା ବିଳମ୍ବ କରିବା;
- ଜାରି କରିବାକୁ ମନା କରିବା କିମ୍ବା ଜାରି କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ କରିବା, କିମ୍ବା ସେବାରେ ବିଫଳତା କିମ୍ବା ସରକାରୀ ସିକ୍ୟୁରିଟିର ସର୍ଭିସିଂ କିମ୍ବା ରିଡେମ୍ପସନରେ ବିଳମ୍ବ;
- ବିନା ନୋଟିସରେ କିମ୍ବା ବିନା କାରଣରେ ଜମା ଖାତା କୁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଭାବେ ବନ୍ଦ କରିବା;
- ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କରିବାକୁ ମନା କରିବା କିମ୍ବା ବନ୍ଦ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ କରିବା;
- ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ କୁ ପାଳନ ନ କରିବା;
- ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ କୋଡ୍ ଏବଂ ମାନକ ବୋର୍ଡ ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ସଂହିତାର ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ଅନୁସରଣ ନ କରିବା ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ;
- ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ଵାରା ପୁନରୁଦ୍ଧାର ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କୁ ନିୟୋଜିତ କରିବା ନେଇ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କଗାଇଡଲାଇନ ପାଳନ କରାଯାଉ ନାହିଁ;
- ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ଦ୍ଵାରା ବୀମା / ମ୍ୟୁଚୁଆଲ ଫଣ୍ଡ / ଅନ୍ୟ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ନିବେଶ ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରି ପରି ପାରା-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଉପରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରାଯାଉନାହିଁ
- ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଜାରି କରିଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଉଲ୍ଲଂଘନ ସହ ଜଡ଼ିତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମାମଲା।

ଋଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସେବାରେ ଅଭାବ କାରଣରୁ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଆଧାରରେ ଅଭିଯୋଗ ମଧ୍ୟ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ

- ସୁଧ ହାର କୁ ନେଇ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ପାଳନ କରାଯାଉନାହିଁ।
- ଋଣ ଆବେଦନର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୂଚୀ କୁ ଅନୁମୋଦନ, ବିତରଣ କିମ୍ବା ପାଳନ ନ କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ;
- ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ବୈଧ କାରଣ ନ ଦେଇ ଋଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ନ କରିବା; ଏବଂ
- ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଋଣଦାତାମାନଙ୍କ ପାଇଁ ନିରପେକ୍ଷ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ **କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ସଂହିତାର ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ଅନୁସରଣ ନକରିବା;**
- ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ରିଜ୍ରର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକୁ ସମୟ ସମୟରେ ପାଳନ କରାଯାଉ ନାହିଁ।
- ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସମୟ ସମୟରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅନ୍ୟ ାନ୍ୟ ମାମଲାର ମଧ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ପରିଚାଳନା କରିପାରିବେ।

୬. କେବେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ?

ଯଦି ସମ୍ପୃକ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ କାହାର ଅଭିଯୋଗ ପାଇବାର ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଉତ୍ତର ନ ଆସେ, କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରେ, କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦେଇଥିବା ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

୭. କାହାର ଅଭିଯୋଗକୁ ଲୋକପାଳ କେବେ ବିଚାର କରିବେ ନାହିଁ? ଯଦି କାହାର

ଅଭିଯୋଗକୁ ବିଚାରକୁ ନିଆଯିବ ନାହିଁ:

a. ପ୍ରଥମେ ନିଜ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଯାଇନାହାନ୍ତି।
b. ବ୍ୟାଙ୍କର ଉତ୍ତର ପାଇବାର ଏକ ବର୍ଷ ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା କୌଣସି ଉତ୍ତର ନ ମିଳିଲେ ଅଭିଯୋଗ କରିନାହାନ୍ତି ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଅଭିଯୋଗ ହେବାର ଏକ ବର୍ଷରୁ ଅଧିକ ସମୟ ବିତିଯିବା ପରେ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଏ ।
c. ଅଭିଯୋଗର ବିଷୟବସ୍ତୁ ର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବିଚାରାଧୀନ ଅଛି / କୋର୍ଟ ଅଫ୍ ଲ, ଖାଉଟି ଅଦାଲତ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଫୋରମରେ ବିଚାର ହୋଇସାରିଛି ।
d. ଅଯଥା କିମ୍ବା ଅଶ୍ଳୀଳ ଅଭିଯୋଗ ।
e. ଯେଉଁ ଅନୁଷ୍ଠାନ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗ କରିଛି ତାହା ଏହି ଯୋଜନାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନୁହେଁ।
f. ଅଭିଯୋଗର ବିଷୟବସ୍ତୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାର ଧାରା ୮ ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅଭିଯୋଗ ର ଆଧାର ସହିତ ସମ୍ପୃକ୍ତ ନୁହେଁ। ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ସେହି ବିଷୟ ବସ୍ତୁ ପାଇଁ ଅଟେ ଯାହା ପୂର୍ବ କୌଣସି ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ମାଧ୍ୟମରେ ସମାଧାନ କରାଯାଇଥିଲା ।

୮. ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା କ'ଣ?

କେବଳ ସାଦା କାଗଜରେ ଲେଖି ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ । ଅନଲାଇନ୍ ରେ ("ଅଭିଯୋଗ କରିବା ପାଇଁ ଏଠାରେ କ୍ଲିକ୍ କରନ୍ତୁ") କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କୁ ଏକ ଇମେଲ୍ ପଠାଇ ମଧ୍ୟ ଏହାକୁ ଫାଇଲ କରିପାରିବେ । ଆମ ୱେବସାଇଟରେ ଯୋଜନାର ବିବରଣୀ ସହିତ ଏକ ଫର୍ମ ଅଛି | ତେବେ ଏହି ଫର୍ମାଟ୍ ବ୍ୟବହାର କରିବା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ନୁହେଁ।

୯. କେଉଁଠି ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ?

ଯେଉଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କ ଅଧୀନରେ ଅଭିଯୋଗ ହୋଇଛି, ସେହି ବ୍ୟାଙ୍କ ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ।

କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଏବଂ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ଅପରେସନ୍ ସହିତ ଅନ୍ୟ ାନ୍ୟ ପ୍ରକାର ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଲିଂ ଠିକଣା ଯେଉଁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଅଧୀନରେ ଅଛି ସେହି ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ। (ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳଙ୍କ ଠିକଣା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟ କ୍ଷେତ୍ର ପାଇଁ ଏଠାରେ କ୍ଲିକ୍ କରନ୍ତୁ)

10. ଜଣେ ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରାଯାଇପାରିବ କି?

ହଁ । ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଜଣେ ଅଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧି (ଓକିଲଙ୍କ ବ୍ୟତୀତ) ଦାଖଲ କରିପାରିବେ।

11. ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାରେ କୌଣସି ଖର୍ଚ୍ଚ ଅଛି କି?

ନାହିଁ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ଏବଂ ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରନ୍ତି ନାହିଁ।

12. ପୁରସ୍କାରରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କ୍ଷତିପୂରଣ ରାଶି ଉପରେ କୌଣସି ସୀମା ଅଛି କି?

ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ କୌଣସି କ୍ଷତି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଆକାରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଯେଉଁ ରାଶି ପ୍ରଦାନ କରିବ, ତାହା ସିଧାସଳଖ ବ୍ୟାଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟ କିମ୍ବା ଅବହେଳା ରୁ ଉପୁଜିଥିବା ଅର୍ଥ କିମ୍ବା ୨୦ ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା (୨୦ ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା) ରେ ସୀମିତ ଅଟେ, ଯାହା କମ୍ ଥିବ ।

13. ମାନସିକ ଯନ୍ତ୍ରଣା ଏବଂ ନିର୍ଯାତନା ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦାବି କରାଯାଇପାରିବ କି?

ମାନସିକ ଯନ୍ତ୍ରଣା ଓ ନିର୍ଯାତନା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲୋକପାଳ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ୧ ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା (୧ ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା) ରୁ ଅଧିକ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବେ। ଏଭଳି ପୁରସ୍କାର ଦେବା ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସମୟ ହାନି, ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଖର୍ଚ୍ଚ, ନିର୍ଯାତନା ଓ ମାନସିକ ଯନ୍ତ୍ରଣାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ବିଚାରକୁ ନେବେ।

14. ଆବେଦନରେ କ'ଣ ବିବରଣୀ ଆବଶ୍ୟକ?

ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ନାମ ଓ ଠିକଣା, ଯେଉଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ୍ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗ ହୋଇଛି, ସେହି ବ୍ୟାଙ୍କର ଶାଖା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ନାମ ଓ ଠିକଣା, ଦସ୍ତାବିଜ ଦ୍ୱାରା ସମର୍ଥିତ ଅଭିଯୋଗକୁ ଜନ୍ମ ଦେଉଥିବା ତଥ୍ୟ, ଯଦି କୌଣସି ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ କ୍ଷତିର ପ୍ରକୃତି ଓ ପରିମାଣ ଅଛି, ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କଠାରୁ ମାଗିଥିବା ରିଲିଫ୍ ଏବଂ ଧାରା ୯(୩) ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପାଳନ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ଘୋଷଣା ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାର।

15. ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଆସିବା ପରେ କ'ଣ ହେବ?

ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗରେ ନାମିତ ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ବୁଝାମଣା ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥତା ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ପ୍ରୟାସ କରନ୍ତି ।

ଯଦି କୌଣସି ଅଭିଯୋଗର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ସମାଧାନ ରେ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସେଟଲମେଣ୍ଟର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ) ଗ୍ରହଣୀୟ ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ବୁଝାମଣା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ଆଦେଶ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ଯାହା ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ହୋଇଯାଏ ।

16. ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ କୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ଅଭିଯୋଗକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିପାରିବେ କି?

ହଁ । ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯେକୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିପାରିବେ ଯଦି ତାଙ୍କୁ ଲାଗୁଛି ଯେ ତାଙ୍କ ନିକଟରେ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ହେଉଛି:

- ଉପରୋକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଆଧାରରେ ନୁହେଁ
- ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କ ଠାରୁ ମାଗିଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ୨୦ ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା (୨୦ ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା)ରୁ ଅଧିକ।
- ବିସ୍ତୃତ ଦସ୍ତାବିଜ ଏବଂ ମୌଖିକ ପ୍ରମାଣ ଉପରେ ବିଚାର କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ଏଭଳି ଅଭିଯୋଗର ବିଚାର ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଉପଯୁକ୍ତ ନୁହେଁ
- ଅଭିଯୋଗ କୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ କାରଣ ବିନା
- ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏହାକୁ ଯଥାର୍ଥ ତତ୍ପରତାର ସହ ଗ୍ରହଣ କରୁନାହାନ୍ତି ବୋଲି ଅଭିଯୋଗ

- ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଲୋକପାଳଙ୍କ ମତରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କର କୌଣସି କ୍ଷତି କିମ୍ବା କ୍ଷତି କିମ୍ବା ଅସୁବିଧା ନାହିଁ ।

17. ଯଦି ସହମତି ରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନହୁଏ ତେବେ କ'ଣ ହେବ?

ଯଦି ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଚୁକ୍ତିନାମା ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରା ନଯାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ପୁରସ୍କାର ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଆଗକୁ ବଢ଼ନ୍ତି। ପୁରସ୍କାର ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଓ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସେମାନଙ୍କ ପକ୍ଷ ରଖିବାପାଇଁ ଯଥାର୍ଥ ସୁଯୋଗ ପ୍ରଦାନ କରିଥାନ୍ତି।

ଏହି ପୁରସ୍କାରକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ସମାଧାନ ରେ ଗ୍ରହଣ କରିବା କିମ୍ବା ଏହାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବା ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ ।

18. ଯଦି କେହି ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରନ୍ତି ତେବେ ଆଉ କିଛି ଉପାୟ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି କି?

ଧାରା ୧୨ ଅଧୀନରେ ଜାରି ହୋଇଥିବା ପୁରସ୍କାର କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ୨୦୦୬ (ଜୁଲାଇ ୧, ୨୦୧୭ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସଂଶୋଧିତ) ଧାରା ୧୩ର ଧାରା ୧୩ର (ଜି) ରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କାରଣ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବା ନିଷ୍ପତ୍ତିରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରସ୍ଥ ହୋଇପାରିବେ। ଆପିଲେଟ୍ ଅଥରିଟି ଆରବିଆଇର ଜଣେ ଡେପୁଟି ଗଭର୍ଣ୍ଣରଙ୍କ ହାତରେ ନ୍ୟସ୍ତ ।

ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ତାଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉପାୟ ଏବଂ/କିମ୍ବା ପ୍ରତିକାର ମଧ୍ୟ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରାଯାଇପାରିବ । ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଖରେ ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ମଧ୍ୟ ରହିଛି।

19. ଆବେଦନ କରିବା ପାଇଁ କୌଣସି ସମୟ ସୀମା ଅଛି କି?

ପୁରସ୍କାର ପାଇବାର ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କ ରାୟ କିମ୍ବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ବିରୋଧରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ, ଯଦି ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଆବେଦନ ନ କରିବା ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ କାରଣ ଅଛି ବୋଲି ସେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ଆଉ ୩୦ ଦିନରୁ ଅଧିକ ଅବଧି ପାଇଁ ଅନୁମତି ଦେଇପାରିବେ ନାହିଁ।

20. ଆପିଲେଟ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଆବେଦନକୁ କିପରି ପରିଚାଳନା କରନ୍ତି?

ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ନିମ୍ନଲିଖିତ କରିପାରିବେ:

i. ଆବେଦନଖାରଜ କରନ୍ତୁ; କିମ୍ବା
ii. ଆବେଦନକୁ ଅନୁମତି ଦିଅନ୍ତୁ ଏବଂ ପୁରସ୍କାରକୁ ରଦ୍ଦ କରନ୍ତୁ; କିମ୍ବା
iii. ଆପିଲେଟ୍ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଆବଶ୍ୟକ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ମନେ କରୁଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ନୂତନ ସମାଧାନ ପାଇଁ ମାମଲାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାନ୍ତୁ; କିମ୍ବା
iv. ପୁରସ୍କାରରେ ସଂଶୋଧନ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ସଂଶୋଧିତ ପୁରସ୍କାରକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ; କିମ୍ବା

v. ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଆଦେଶ ଦିଅନ୍ତୁ ଯେପରି ଏହା ଉପଯୁକ୍ତ ମନେ ହୁଏ ।

ଉତ୍ସ: ଶୀର୍ଷରେ https://www.rbi.org.in/scripts/FAQView.aspx?Id=24

୨. ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା (ଜୁଲାଇ ୧, ୨୦୧୭ରୁ ସଂଶୋଧିତ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ)

ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ୨୦୦୬
(ଜୁଲାଇ ୧, ୨୦୧୭ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସଂଶୋଧିତ)
ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ
କେନ୍ଦ୍ରୀୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ
ମୁମ୍ବାଇ

ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ୨୦୦୬ ବିଜ୍ଞପ୍ତି

ରେଫ. ସିଇପିଡି। ପିଆରଏସ୍ । ନଂ ୬୩୧୭/୧୩.୦୧.୦୧/୨୦୧୬-୧୭
ଜୁନ୍ ୧୬, ୨୦୧୭

ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ରେଗୁଲେସନ୍ ଆକ୍ଟ, ୧୯୪୯ (୧୯୪୯ର ୧୦)ର ଧାରା ୩୫ଏ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ କ୍ଷମତାର ବ୍ୟବହାର କରି ଏବଂ ଏହାର ବିଜ୍ଞପ୍ତି ରେଫ(ଆଇ) ଆରପିସିଡିର ଆଂଶିକ ସଂଶୋଧନ। ବିଓଏସ୍ । ନଂ ୪୪୧/ ୧୩.୦୧.୦୧/200506 ଡିସେମ୍ବର ୨୬, ୨୦୦୫, (ii) ସିଏସଡି। ବିଓଏସ୍ ୪୬୩୮/୧୩.୦୧.୦୧/୨୦୦୬-୦୭ ତାରିଖ ମେ ୨୪, ୨୦୦୭ ଏବଂ (୩) ସିଏସଡି। ବିଓଏସ୍ । ନଂ ୪୭୩୬/୧୩.୦୧.୦୧/୨୦୦୮-୦୯ ତାରିଖ ଫେବ୍ରୁଆରି ୩, ୨୦୦୯ରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ୨୦୦୬ରେ ସଂଶୋଧନ କରି ଏନେକ୍ସରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପରିମାଣରେ ସଂଶୋଧନ କରିଛି। ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେଇଛି ଯେ ସମସ୍ତ ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଆଞ୍ଚଳିକ ଗ୍ରାମୀଣ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଅନୁସୂଚିତ ପ୍ରାଥମିକ ସମବାୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, ୨୦୦୬କୁ ଅନୁସରଣ କରିବେ।

୨. ୨୦୧୭ ଜୁଲାଇ ***ପହିଲାରୁ ଏହି ଯୋଜନାରେ ସଂଶୋଧନ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ।***

SD/-
(ଏସ୍ ଏସ୍ ମୁନ୍ଦ୍ରା)

ଉତ୍ସ: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/Content/PDFs/BOS2006_2302017.pdf

ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ନାମ ଓ ଠିକଣା

ଉତ୍ସ: ଶୀର୍ଷରେ

https://rbi.org.in/Scripts/AboutUsDisplay.aspx?pg=BankingOmbudsmen.htm

ବୃଦ୍ଧ/ ଅସୁସ୍ଥ/ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ/ ଅକ୍ଷମ ପେନସନଭୋଗୀଙ୍କ ପେନସନ ପ୍ରତ୍ୟାହାର- ୧ ଜୁଲାଇ ୨୦୧୭

ମାଷ୍ଟର ସର୍କୁଲାର - ଏଜେନ୍ସି ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ଦ୍ୱାରା ସରକାରୀ ପେନସନ ବିତରଣ

ଆରବିଆଇ/୨୦୧୭-୧୮/୧
ଡିଜିବିଏ । GBD. ନଂ-୧/୩୧.୦୫.୦୦୧/୨୦୧୭-୧୮

ଜୁଲାଇ ୧, ୨୦୧୭

ସମସ୍ତ ଏଜେନ୍ସି ବ୍ୟାଙ୍କ

ପ୍ରିୟ ସାର୍/ମ୍ୟାଡାମ୍

ମାଷ୍ଟର ସର୍କୁଲାର - ଏଜେନ୍ସି ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ଦ୍ୱାରା ସରକାରୀ ପେନସନ ବିତରଣ

ଦୟାକରି ଉପରୋକ୍ତ ବିଷୟରେ ଜୁଲାଇ ୧, ୨୦୧୫ରେ ଆମର ମାଷ୍ଟର ସର୍କୁଲାର ଆରବିଆଇ/୨୦୧୫-୧୬/୬୩ କୁ ଦେଖନ୍ତୁ । ଆମେ ବର୍ତ୍ତମାନ ମାଷ୍ଟର ସର୍କୁଲାରକୁ ସଂଶୋଧନ ଏବଂ ଅପଡେଟ୍ କରିଛୁ ଯାହା ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ବିଷୟଉପରେ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମାକୁ ଜୁନ୍ ୩୦, ୨୦୧୭ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସମନ୍ୱିତ କରେ ।

2. ଆପଣଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ସଂଶୋଧିତ ମାଷ୍ଟର ସର୍କୁଲାରର ଏକ କପି ସଂଲଗ୍ନ ଅଛି । ଏହି ସର୍କୁଲାର www.mastercirculars.rbi.org.in ଆମୱେବସାଇଟରୁ ମଧ୍ୟ ଡାଉନଲୋଡ୍ ହୋଇପାରେ ।

ତୁମର ବିଶ୍ୱାସଘାତକତା

(ଏସ୍. ରାମାସ୍ୱାମୀ)
ପ୍ରଧାନ ମୁଖ୍ୟ ମହାପ୍ରବନ୍ଧକ

ଏନ୍ .: ଉପରୋକ୍ତ ଭଳି

ବୃଦ୍ଧ/ ଅସୁସ୍ଥ/ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ/ ଅକ୍ଷମ ପେନସନଭୋଗୀଙ୍କ ପେନସନ ପ୍ରତ୍ୟାହାର

ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ପେନସନ/ପାରିବାରିକ ପେନସନ ଉଠାଣରେ ଅସୁସ୍ଥ ଓ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ପେନସନଭୋଗୀମାନେ ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ସମସ୍ୟା/ଅସୁବିଧାର ଯତ୍ନ ନେବା ପାଇଁ ଏଜେନ୍ସି ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଏଭଳି ପେନସନଭୋଗୀମାନଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଶ୍ରେଣୀଭୁକ୍ତ କରିପାରିବେ।

- ଚେକ୍ ରେ ଦସ୍ତଖତ କରିବା ପାଇଁ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଅସୁସ୍ଥ / ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ଉପସ୍ଥିତ ରହିବାକୁ ଅସମର୍ଥ ପେନସନଭୋଗୀ
- ପେନସନଭୋଗୀ ଯିଏ କେବଳ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ଉପସ୍ଥିତ ରହିବାକୁ ଅସମର୍ଥ ନୁହଁନ୍ତି ବରଂ କିଛି ଶାରୀରିକ ତ୍ରୁଟି / ଅକ୍ଷମତା କାରଣରୁ ଚେକ୍ / ଉଠାଣ ଫର୍ମରେ ନିଜର ଆଙ୍ଗୁଠି ଚିହ୍ନ ମଧ୍ୟ ଲଗାଇ ପାରନ୍ତି ନାହିଁ ।

15. ଏଭଳି ବୃଦ୍ଧ/ଅସୁସ୍ଥ/ଅକ୍ଷମ ପେନସନଭୋଗୀମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ସକ୍ଷମ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ, ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିପାରିବେ:

- ବୃଦ୍ଧ/ଅସୁସ୍ଥ ପେନ୍ ସନ୍ ଭୋଗୀଙ୍କ ଆଙ୍ଗୁଠି କିମ୍ବା ଆଙ୍ଗୁଠି ଚିହ୍ନ ଯେଉଁଠି ମିଳେ, ତାହାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ପରିଚିତ ଦୁଇ ଜଣ ସ୍ୱାଧୀନ ସାକ୍ଷୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଚିହ୍ନଟ କରାଯିବା ଉଚିତ୍, ସେମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରୁ ଜଣେ ଜଣେ ଦାୟିତ୍ୱବାନ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଧିକାରୀ ହେବା ଉଚିତ୍।
- ଯେଉଁଠି ପେନସନଧାରୀ ନିଜ ଆଙ୍ଗୁଠି/ ଆଙ୍ଗୁଠିର ଚିହ୍ନ ମଧ୍ୟ ରଖିପାରିବେ ନାହିଁ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ଉପସ୍ଥିତ ରହିପାରିବେ ନାହିଁ, ସେଠାରେ ଚେକ୍ / ଉଠାଣ ଫର୍ମରେ ଏକ ଚିହ୍ନ ମିଳିପାରିବ, ଯାହାକୁ ଦୁଇ ଜଣ ସ୍ୱାଧୀନ ସାକ୍ଷୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଚିହ୍ନଟ କରାଯିବା ଉଚିତ, ସେମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରୁ ଜଣେ ଜଣେ ଦାୟିତ୍ୱବାନ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଧିକାରୀ ହେବା ଉଚିତ୍ ।

ତଦନୁଯାୟୀ, ଏଜେନ୍ସି ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ସେମାନଙ୍କ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକୁ ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇଛି ଯେ ସେମାନେ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ଜାରି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ସେମାନଙ୍କ ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରନ୍ତୁ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଅସୁସ୍ଥ ଏବଂ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ପେନସନଭୋଗୀମାନେ ଏହି ସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଉପଯୋଗ କରିପାରିବେ। ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ମଧ୍ୟ ଏହି ବିଷୟରେ କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ସଚେତନ କରିବାକୁ ଏବଂ କୌଣସି ସନ୍ଦେହ ହେଲେ ଆମ ୱେବସାଇଟ www.rbi.org.in ରେ ଆୟୋଜନ କରାଯାଇଥିବା ପେନସନ ବିତରଣ ବିଷୟରେ ଏଫ୍ଏକ୍ୟୁକୁ ପଠାଇବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି ।

ଉତ୍ସ: ଶୀର୍ଷରେ

https://rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=11020

4. ଏଚଏଫସିଏସ ଦ୍ୱାରା ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଋଣ ସୁବିଧା - ୩ ଡିସେମ୍ବର ୨୦୧୫

ନ୍ୟାସନାଲ ହାଉସିଂ ବ୍ୟାଙ୍କ

ଏନଏଚବି(ଏନଡି)/ଡିଆରଏସ/ପଲିସି ସର୍କୁଲାର ନଂ.୭୩/୨୦୧୫-୧୬ ଡିସେମ୍ବର ୩, ୨୦୧୫

ସମସ୍ତ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ

ପ୍ରିୟ ସାର୍/ମ୍ୟାଡାମ୍

ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଏଚ୍ ଏଫ୍ ସି ପକ୍ଷରୁ ଋଣ ସୁବିଧା

ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନି (ଏଚ୍ ଏଫ୍ ସି)ରୁ କିଛି ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତି ଆବାସ ଋଣ ସୁବିଧା ପାଇବାରେ ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଛନ୍ତି ବୋଲି ଆମ ନଜରକୁ ଆସିଛି। ଉଲ୍ଲେଖଯୋଗ୍ୟ ଯେ ଏଚଏଫସି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଋଣ ସୁବିଧା ଦୃଷ୍ଟିହୀନମାନଙ୍କୁ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଆଧାରରେ ବଞ୍ଚିତ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ କାରଣ ସେମାନେ ଚୁକ୍ତି କରିବା ପାଇଁ ଆଇନଗତ ଭାବରେ ସକ୍ଷମ ଅଟନ୍ତି ।

2. ତେଣୁ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଆଧାରରେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଋଣ ସୁବିଧା ସମେତ ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ଯେପରି କୌଣସି ଭେଦଭାବ ହେବ ନାହିଁ ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଏଚ୍ଏଫ୍ସିଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି। ଦୃଷ୍ଟିହୀନମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ବିଭିନ୍ନ ଉତ୍ପାଦ/ ସେବା ପାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଏଚଏଫସିମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଶାଖା/ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ପରାମର୍ଶ ଦେଇପାରିବେ । ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ଋଣ ସୁବିଧା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଆନେକ୍ସରେ ଦିଆଯାଇଛି।

3. ଦୟାକରି ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ। ତୁମର ବିଶ୍ୱାସଘାତକତା

(ଡ. ସଞ୍ଜୀବ ଶର୍ମା) କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ

ଏନ୍ .: ଉପରୋକ୍ତ ଭଳି

ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ମାଲିକାନାରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ
କୋର୍ ୫-ଏ, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ଇଣ୍ଡିଆ ହେବିଟାଟ୍ ସେଣ୍ଟର। ଲୋଧି ରୋଡ୍, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ-୧୧୦୦୦୩।
ଫୋନ୍ : ପିବିଏକ୍ସ ୦୧୧-୨୪୬୪ ୯୦୩୧ ଫ୍ୟାକ୍ସ : ୦୧୧-୨୪୬୪ ୬୯୮୮, 24649041
ୱେବସାଇଟ୍ : www.nhb.org.in ଇ-ମେଲ୍ : ho@nhb.org.in ଗ୍ରାମ : ନିବାସ ବ୍ୟାଙ୍କ

ଉତ୍ସ :http://test.nhb.org.in/Regulation/Policy_Circular.php
http://test.nhb.org.in/Regulation/NHB(ଏନଡି) -DRS-Policy-Circular-No-73-2015-16.pdf

ଶୀର୍ଷରେ

୫. ଅନୁବନ୍ଧନ - ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଋଣ ସୁବିଧା ପାଇଁ ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତମୂଳକ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା

1. ହାଉସିଂ ଫାଇନାନ୍ସ କମ୍ପାନୀ (ଏଚଏଫସି) ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ହେବା ଉଚିତ ଏବଂ ଏଚଏଫସିର ସମସ୍ତ ଶାଖା / କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।

2. ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଭଳି ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ଋଣ ମଞ୍ଜୁର/ ମନା କରିବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କର ଦୃଷ୍ଟିଶକ୍ତି ଦୁର୍ବଳତା ଏକ ମାନଦଣ୍ଡ ହେବା ଉଚିତ ୍ ନୁହେଁ ।

3. ଏଚଏଫସିଗୁଡିକ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମାନ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯେପରି ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ହେବ ।

4. ଏଚ୍ ଏଫ୍ ସିଗୁଡ଼ିକ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଉତ୍ପାଦ, ସେବା, ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦିକୁ ସମ୍ପ୍ରସାରଣ କରିବା ପାଇଁ ସମାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯେପରି ଏହା ଏହାର ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ କରିଥାଏ ।

5. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପରେ ସୁଧ ପୈଠ, ଜାମିନ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତର କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ବୋଝ ଲଦିବା ଉଚିତ ୍ ନୁହେଁ ।

6. ଯଦି ଏଚଏଫସିର କ୍ରେଡିଟ୍ ପଲିସିରେ ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ କୌଣସି ପ୍ରକାର ଋଣ ସୁବିଧା ପାଇଁ ସହ-ଋଣଦାତା କିମ୍ବା ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟର ପାଇଁ ଜୋର ଦିଆଯାଏ, ତେବେ ଜଣେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଏହା ଉପରେ ଜୋର ଦେବା ଉଚିତ ୍ ନୁହେଁ ।

7. ଏଚ୍ ଏଫ୍ ସିମାନେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନିରକ୍ଷର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ତୁଳନା କରିବା ଉଚିତ ୍ ନୁହେଁ।

8. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମେତ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏଚଏଫସିମାନେ କୌଣସି ସେବାରୁ ବଞ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ ୍ ନୁହେ ଯେଉଁମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଆଙ୍ଗୁଠି ଚିହ୍ନ ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତି । ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ, ଏଚଏଫସି ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଅତିରିକ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜ ଭାବରେ ଥମ୍ବ ଇମ୍ପ୍ରେସନ ଘୋଷଣା କରିପାରିବେ ।

୨. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଫର୍ମ ପଢ଼ିବା ଓ ଫର୍ମ ପୂରଣ, ସ୍ଲିପ୍ ଆଦି ଅତିରିକ୍ତ ସୁବିଧା ଯୋଗାଇ ଦେବାକୁ କୁହାଯାଇଛି। ଶାଖା/କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଧିକାରୀ/ପରିଚାଳକ ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ସାକ୍ଷୀଙ୍କ ଉପସ୍ଥିତିରେ ବ୍ୟବସାୟର ନିୟମ ାବଳୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପଢ଼ିବା ଉଚିତ।

21. ଏଚଏଫସି ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସମେତ ତାଙ୍କ ପସନ୍ଦ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହ ମିଳିତ ଭାବରେ ଋଣ ନେବା କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସୁବିଧା ପାଇବାକୁ ଅନୁମତି ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ ।

22. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକ ଚାହିଁଲେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି/ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ନିଜର ଆକାଉଣ୍ଟ ଚଳାଇବା ପାଇଁ ପାୱାର ଅଫ୍ ଆଟର୍ଣ୍ଣି କିମ୍ବା ମ୍ୟାଣ୍ଡେଟ୍ ହୋଲ୍ଡର ଭାବେ ନିଯୁକ୍ତ କରିପାରିବେ।

23. ଶାଖା/ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଅଧିକାରୀ/ ପରିଚାଳକ ଜଣେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକ/ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ତାଙ୍କ ଅଧିକାର ଏବଂ ଦାୟିତ୍ଵ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବା ଆବଶ୍ୟକ ।

24. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଭଳି ହେବା ଜରୁରୀ । ଆକାଉଣ୍ଟଧାରକ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ହୋଇଥିବାରୁ ଏହି ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ଚିହ୍ନିତ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ।

25. ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ଏଚ୍ ଏଫ୍ ସିଗୁଡ଼ିକ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଡିଜିଟାଲ୍ ଫର୍ମରେ ସମସ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜର ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ।

26. ଏଚଏଫସିଗୁଡ଼ିକ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ରେଲ ଫର୍ମ କିମ୍ବା ଟେକ୍ସଟ୍ ପଠନଯୋଗ୍ୟ ପିଡିଏଫରେ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (ଏମଆଇଟିସି)ର ଏକ ନକଲ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍।

16. ଏଚଏଫସିଗୁଡିକ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରାଥମିକଭାବରେ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କ୍ଲିୟରିଂ ସେବା (ଇସିଏସ) ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍ |

ଏହା ମନେ ରଖାଯାଇପାରେ ଯେ ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ କେବଳ ଦୃଷ୍ଟାନ୍ତମୂଳକ ଏବଂ କୌଣସି ପଦକ୍ଷେପ ଦ୍ୱାରା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ନୁହେଁ ।

ଶୀର୍ଷରେ

ଗ୍ରାହକ ସେବା ଉପରେ ଆରବିଆଇ ମାଷ୍ଟର ସର୍କୁଲାର - ଜୁଲାଇ ୧, ୨୦୧୫

ଆରବିଆଇ/୨୦୧୫-୧୬/୫୯
ଡିବିଆର୍ ନଂ.ଲେଗ୍.ବି.ସି. 21/09.07.006/2015-16

ଜୁଲାଇ ୧, ୨୦୧୫
ଆଷାଢ଼ ୧୦, ୧୯୩୭

ସମସ୍ତ ଅନୁସୂଚିତ ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରଆରବିବ୍ୟତୀତ)

ପ୍ରିୟ ସାର୍,

ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଉପରେ ମାଷ୍ଟର ସର୍କୁଲାର

ଦୟାକରି ମାଷ୍ଟର ସର୍କୁଲାର ଡିବିଓଡି ନଂ.ବିସି.21/09.07.006/2014-15 ଜୁଲାଇ 01, 2014, 30 , 2014 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରାହକ ସେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆମ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ। ଏହି ମାଷ୍ଟର ସର୍କୁଲାରରେ ୨୦୧୫ ଜୁନ୍ ୩୦ ତାରିଖ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଜାରି ହୋଇଥିବା ଉପରୋକ୍ତ ବିଷୟଉପରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା କୁ ସମନ୍ୱିତ କରାଯାଇଛି।

୨. ସର୍କୁଲାରର ନକଲ ଯେପରି ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକମାନେ ଏହାକୁ ଅନୁଧ୍ୟାନ କରିପାରିବେ ।

ତୁମର ବିଶ୍ୱାସଘାତକ,

(ସୁଦର୍ଶନ ସେନ)
ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା ମୁଖ୍ୟ ମହାପ୍ରବନ୍ଧକ

ଉସ: ଶୀର୍ଷରେ

https://rbi.org.in/scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=9862

ଆରବିଆଇ ମାଷ୍ଟର ସର୍କୁଲାର ୨୦୧୫ରୁ ପିଡବ୍ଲ୍ୟୁଡି ଗ୍ରାହକ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ 7. KEY ପଏଣ୍ଟ

୧.୧ ସାଧାରଣ

ଶାଖାଗୁଡ଼ିକର ସାଧାରଣ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ନୀତି

ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଉନ୍ନତ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରଦାନ ଦିଗରେ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହେବା ଉଚିତ ୍ ଏବଂ ସେମାନେ ସମୟ ସମୟରେ ସେମାନଙ୍କ ର ପ୍ରଣାଳୀ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଉପରେ ଏହାର ପ୍ରଭାବ ଅଧ୍ୟୟନ କରିବା ଉଚିତ୍ | ଶାଖାଗୁଡ଼ିକର ସାଧାରଣ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକର ଏକ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯେଉଁଥିରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଦିଗଗୁଡିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇପାରେ:-

(କ) ପେନସନଭୋଗୀ, ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକ, ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଇତ୍ୟାଦି ଉପରେ ବିଶେଷ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦେବା ସହିତ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଜାଗା, ଉପଯୁକ୍ତ ଆସବାବପତ୍ର, ପାନୀୟ ଜଳ ସୁବିଧା ଯୋଗାଇବା ଉପରେ ବିଶେଷ ଧ୍ୟାନ ଦେଇ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ଭିତ୍ତିଭୂମି ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବା।

୯. ବୃଦ୍ଧ ଏବଂ ଅକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆକାଉଣ୍ଟ ପରିଚାଳନା

୯.୧ ଅସୁସ୍ଥ/ବୃଦ୍ଧ/ଅକ୍ଷମ ଅଣ-ପେନସନ୍ ଖାତାଧାରୀଙ୍କୁ ସୁବିଧା

ପେନ୍‌ସନ୍ ଖାତାଧାରୀଙ୍କୁ ଦିଆଯାଉଥିବା ସୁବିଧା ଅଣ-ପେନ୍ ସନ୍ ଖାତାଧାରୀମାନଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ ୍ ଯେଉଁମାନେ ଅସୁସ୍ଥ / ବୃଦ୍ଧ / ଅକ୍ଷମ ଏବଂ ଯୁଗ୍ମ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା ଏବଂ ପରିଚାଳନା କରିବାକୁ ଇଚ୍ଛୁକ ନୁହଁନ୍ତି ।

୯.୨ ଅସୁସ୍ଥ/ ବୃଦ୍ଧ/ ଅକ୍ଷମ ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀଙ୍କ ପ୍ରକାର

ଅସୁସ୍ଥ / ବୃଦ୍ଧ / ଅକ୍ଷମ ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀଙ୍କ ମାମଲା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଶ୍ରେଣୀରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ:

(a) ଚେକ୍ ରେ ଦସ୍ତଖତ କରିବା ପାଇଁ ଅସୁସ୍ଥ ଥିବା ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀ ନିଜ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ଟଙ୍କା ଉଠାଇବା ପାଇଁ ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଉପସ୍ଥିତ ରହିପାରିବେ ନାହିଁ କିନ୍ତୁ ଚେକ୍ / ଉଠାଣ ଫର୍ମରେ ନିଜର ଆଙ୍ଗୁଠି ଚିହ୍ନ ଲଗାଇପାରିବେ;

(b) ଯେଉଁ ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀ କେବଳ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଶାରୀରିକ ଭାବେ ଉପସ୍ଥିତ ରହିବାକୁ ଅସମର୍ଥ ନୁହଁନ୍ତି ବରଂ କିଛି ଶାରୀରିକ ଅକ୍ଷମତା କାରଣରୁ ଚେକ୍/ଉଠାଣ ଫର୍ମରେ ନିଜର ଆଙ୍ଗୁଠିଚିହ୍ନ ମଧ୍ୟ ଲଗାଇ ପାରୁନାହାନ୍ତି ।

୯.୩ ପରିଚାଳନା ପ୍ରକ୍ରିୟା

ପୁରୁଣା/ ଅସୁସ୍ଥ ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ର ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ପରିଚାଳନା କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ, ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିପାରିବେ:-

a. ଯେଉଁଠି ଅସୁସ୍ଥ/ବୃଦ୍ଧ/ଅକ୍ଷମ ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀଙ୍କ ଆଙ୍ଗୁଠି କିମ୍ବା ଆଙ୍ଗୁଠିଚିହ୍ନ ମିଳିଥାଏ, ତାହାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ପରିଚିତ ଦୁଇ ଜଣ ସ୍ୱାଧୀନ ସାକ୍ଷୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଚିହ୍ନଟ କରାଯିବା ଉଚିତ, ସେମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରୁ ଜଣେ ଜଣେ ଦାୟିତ୍ୱବାନ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଧିକାରୀ ହେବା ଉଚିତ୍ ।
b. ଯେଉଁଠି ଗ୍ରାହକ ନିଜ ଆଙ୍ଗୁଠିରେ ଚିହ୍ନ ମଧ୍ୟ ରଖିପାରିବେ ନାହିଁ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ଉପସ୍ଥିତ ରହିପାରିବେ ନାହିଁ, ସେଠାରେ ଚେକ୍ / ଉଠାଣ ଫର୍ମରେ ଏକ ଚିହ୍ନ ମିଳିପାରିବ ଯାହାକୁ ଦୁଇ ଜଣ ସ୍ୱାଧୀନ ସାକ୍ଷୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଚିହ୍ନଟ କରାଯିବା ଉଚିତ, ସେମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରୁ ଜଣେ ଜଣେ ଦାୟିତ୍ୱବାନ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଧିକାରୀ ହେବା ଉଚିତ୍ ।
c. ଉପରୋକ୍ତ ଚେକ୍/ଉଠାଣ ଫର୍ମ ଆଧାରରେ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ କିଏ ଟଙ୍କା ଉଠାଇବ ଏବଂ ସେହି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଦୁଇ ଜଣ ସ୍ୱାଧୀନ ସାକ୍ଷୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଚିହ୍ନଟ କରାଯିବା ଉଚିତ ବୋଲି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଜଣାଇବାକୁ କୁହାଯାଇପାରେ । ଯେଉଁ ବ୍ୟକ୍ତି ପ୍ରକୃତରେ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଟଙ୍କା ଉଠାଉଛନ୍ତି, ତାଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ତାଙ୍କ ଦସ୍ତଖତ ଦାଖଲ କରିବାକୁ କୁହାଯିବା ଉଚିତ୍ ।

୯.୪ ଉଭୟ ହାତ ହରାଇବା କାରଣରୁ ଦସ୍ତଖତ କରିପାରୁନଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆଇବିଏର ମତାମତ

ଚେକ୍/ଉଠାଣ ଫର୍ମରେ ଦସ୍ତଖତ କରିନଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା ପ୍ରସଙ୍ଗରେ ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆସୋସିଏସନ୍ ସେମାନଙ୍କ ପରାମର୍ଶଦାତାଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ମତାମତ ନିମ୍ନଲିଖିତ:

"ସାଧାରଣ ଧାରା ଅଧିନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ, "ଚିହ୍ନ" ଶବ୍ଦଟି ଏହାର ବ୍ୟାକରଣଗତ ଭିନ୍ନତା ଏବଂ ସମାନ ଅଭିବ୍ୟକ୍ତି ସହିତ, ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବିଷୟରେ ହେବ ଯିଏ ତାଙ୍କ ନାମ ଲେଖିବାକୁ ଅସମର୍ଥ, ଏହାର ବ୍ୟାକରଣଗତ ଭିନ୍ନତା ଏବଂ ସମାନ ଅଭିବ୍ୟକ୍ତି ସହିତ "ଚିହ୍ନ"କୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବ । ସୁପ୍ରିମକୋର୍ଟ ଏଆଇଆର ୧୯୫୦ - ସୁପ୍ରିମ୍ କୋର୍ଟ, ୨୬୫ରେ କହିଛନ୍ତି ଯେ ଦସ୍ତଖତ କରିବାକୁ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଶାରୀରିକ ସମ୍ପର୍କ ରହିବା ଜରୁରୀ ଏବଂ ଦସ୍ତଖତ ଏକ ଚିହ୍ନ ମାଧ୍ୟମରେ ହୋଇପାରିବ । ଏହି ଚିହ୍ନକୁ ବ୍ୟକ୍ତି ଯେକୌଣସି ଉପାୟରେ ରଖିପାରିବେ । ପରାମର୍ଶ ଅନୁଯାୟୀ ଏହା ଆଙ୍ଗୁଠିର ଚିହ୍ନ ହୋଇପାରେ । ଏହା ଚିହ୍ନ ମାଧ୍ୟମରେ ହୋଇପାରେ ଯାହାକୁ ଯେ କେହି ଦସ୍ତଖତ କରିବାକୁ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ତରଫରୁ ରଖିପାରିବେ, ଚିହ୍ନକୁ ଏକ ଯନ୍ତ୍ର ଦ୍ୱାରା ଲଗାଯାଇଥାଏ ଯାହାର ଦସ୍ତଖତ କରିବାକୁ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହିତ ଶାରୀରିକ ସମ୍ପର୍କ ଅଛି "।

୧୦. ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁବିଧା ଯୋଗାଇଦେବା

୧୦.୧ ମୁଖ୍ୟ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ କମିଶନରଙ୍କ ରାୟ ଆଧାରରେ ଆଇବିଏ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ

ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ସଂଘ ଭିନ୍ନକ୍ଷମମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏହାର ସଦସ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ପାଇଁ ପରିଚାଳନା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିଛି । ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ପରିଚାଳନା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ସତର୍କତାର ସହ ଗ୍ରହଣ କରିବା / ଅନୁସରଣ କରିବା ଉଚିତ୍ |

୧୦.୨ ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା/ଏଟିଏମ୍ ର ଆବଶ୍ୟକତା

ବର୍ତ୍ତମାନର ସମସ୍ତ ଏଟିଏମ୍ / ଭବିଷ୍ୟତ ର ଏଟିଏମ୍ ଗୁଡ଼ିକୁ ରାମ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ନେବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି, ଯାହାଦ୍ୱାରା ହ୍ୱିଲ୍ ଚେୟାର ଉପଭୋକ୍ତା/ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ମାନେ ଏହାକୁ ସହଜରେ ଆକସେସ୍ କରିପାରିବେ । ଏଟିଏମ୍ ର ଉଚ୍ଚତା ଯେପରି ହ୍ୱିଲଚେୟାର ବ୍ୟବହାରକାରୀଙ୍କ ବ୍ୟବହାରରେ ବାଧା ସୃଷ୍ଟି ନ କରେ ସେଥିପ୍ରତି ମଧ୍ୟ ଯତ୍ନବାନ ହେବାକୁ ପଡ଼ିବ। ତେବେ ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପୃଥିବୀରେ ସ୍ଥାୟୀ ଭାବେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହେଉ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାରଣରୁ ଏଭଳି ରାମ୍ପ ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ କରିବା ଅସମ୍ଭବ, ସେଠାରେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଶାଖା କିମ୍ବା ଏଟିଏମ୍ ରେ ରେକର୍ଡ କରାଯାଇ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା କାରଣରୁ ଏହି ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପୂରଣ କରାଯାଇପାରିବ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରବେଶ ଦ୍ୱାରରେ ଯେଉଁଠି ସମ୍ଭବ ସେଠାରେ ରାମ୍ପ ଯୋଗାଇବା ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନେବାକୁ ପଡ଼ିବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଭିନ୍ନକ୍ଷମ/ହ୍ୱିଲ୍ ଚେୟାର ବ୍ୟବହାରକାରୀମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାରେ ପ୍ରବେଶ କରି ବିନା ଅସୁବିଧାରେ ବ୍ୟବସାୟ କରିପାରିବେ। ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ହୋଇଥିବା ଅଗ୍ରଗତି ସମ୍ପର୍କରେ ବୋର୍ଡର ନିଜ ନିଜ ଗ୍ରାହକ ସେବା କମିଟିକୁ ସମୟକ୍ରମେ ଜଣାଇବା ସହ ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି।

୧୦.୩ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ୍ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ

ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ୍ ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା ପାଇଁ, ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ଦୃଷ୍ଟିହୀନମାନଙ୍କୁ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା / ଏଟିଏମ୍ / ଲକର ପରିଚାଳନା ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି କାରଣ ସେମାନେ ଆଇନଗତ ଭାବରେ ଚୁକ୍ତି କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ ଅଟନ୍ତି ।

କେସ୍ ନଂ ୨୭୯୧/୨୦୦୩ରେ ମାନ୍ୟବର ମୁଖ୍ୟ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ କମିଶନରଙ୍କ ଅଦାଲତ ସେପ୍ଟେମ୍ବର ୫, ୨୦୦୫ରେ ଆଦେଶ ଦେଇଥିଲେ, ଯାହାକୁ ଆଇବିଏ ଅକ୍ଟୋବର ୨୦, ୨୦୦୫ରେ ସେମାନଙ୍କ ସର୍କୁଲାର ଚିଠି ମାଧ୍ୟମରେ ସମସ୍ତ ସଦସ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କଙ୍କୁ ପଠାଇଥିଲା। ଉପରୋକ୍ତ ଆଦେଶରେ ମାନ୍ୟବର ଅଦାଲତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେଇଛନ୍ତି ଯେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନମାନଙ୍କୁ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା, ଏଟିଏମ୍ ସୁବିଧା ଏବଂ ଲକର ସୁବିଧା ସମେତ ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବା ସହ ନଗଦ ଟଙ୍କା ଉଠାଣରେ ମଧ୍ୟ ସେମାନଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରନ୍ତୁ।

ଏହାବ୍ୟତୀତ, ଉପରୋକ୍ତ ଆଦେଶର ଧାରା ୧୪ରେ ମାନ୍ୟବର ଅଦାଲତ ଦର୍ଶାଇଛନ୍ତି ଯେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ଉକ୍ତ ସୁବିଧା ପରିଚାଳନା/ ବ୍ୟବହାର କରିବାରେ ବିପଦର ସମ୍ଭାବନା ଥିବାରୁ ଚେକ୍ ବୁକ୍, ଲକର ଏବଂ ଏଟିଏମ୍ ସୁବିଧାରୁ ବଞ୍ଚିତ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ, କାରଣ ବିପଦର ଉପାଦାନ ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ ମଧ୍ୟ ସମ୍ପୃକ୍ତ ।

ତେଣୁ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଚେକ୍, ଏଟିଏମ୍ ସୁବିଧା, ନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା, ଲକର ସୁବିଧା, ଖୁଚୁରା ଋଣ, କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା ଯେପରି ଦୃଷ୍ଟିହୀନମାନଙ୍କୁ ବିନା ଭେଦଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ତାହା ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ।

ଦୃଷ୍ଟିହୀନମାନଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ୍ ସୁବିଧା ପାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭବ ସହାୟତା ଯୋଗାଇ ଦେବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ସେମାନଙ୍କ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକୁ ପରାମର୍ଶ ଦେଇପାରିବେ।

୧୦.୩.୧ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟବହାର କୁ ସୁଗମ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ରେଲ କିପ୍ୟାଡ୍ ସହିତ ଏଟିଏମ୍ କଥାବାର୍ତ୍ତା

୨୦୧୪ ଜୁଲାଇ ପହିଲାରୁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ସମସ୍ତ ନୂଆ ଏଟିଏମ୍ କୁ ବ୍ରେଲ୍ କିପ୍ୟାଡ୍ ସହ କଥାବାର୍ତ୍ତା ଏଟିଏମ୍ ଭାବେ ପରିଣତ କରିବା ଉଚିତ୍। ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ବର୍ତ୍ତମାନର ସମସ୍ତ ଏଟିଏମକୁ ବ୍ରେଲ କିପ୍ୟାଡ୍ ସହିତ କଥାବାର୍ତ୍ତା ଏଟିଏମ୍ ଭାବରେ ରୂପାନ୍ତରିତ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ରୋଡ୍ ମ୍ୟାପ୍ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ଉଚିତ ୍ ଏବଂ ବୋର୍ଡର ଗ୍ରାହକ ସେବା କମିଟି ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ଏହାର ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇପାରିବ ।

ଉପରୋକ୍ତ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ ଦୃଷ୍ଟିଶକ୍ତି ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାରେ ମେଗ୍ନିଫାଇଂ ଚଷମା ର ବ୍ୟବସ୍ଥା କରାଯିବା ଉଚିତ, ଯେଉଁଠାରେ ସହଜରେ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ । ଶାଖାଗୁଡ଼ିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ମ୍ୟାଗ୍ନିଫାଇଂ ଚଷମା ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୁବିଧା ର ଉପଲବ୍ଧତା ବିଷୟରେ ଏକ ପ୍ରମୁଖ ସ୍ଥାନରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବା ଉଚିତ୍ |

** 11. ଅଟିଜିମ୍, ସେରିବ୍ରାଲ୍ ପାଲ୍ସି, ମାନସିକ ଅନଗ୍ରସରତା, ମାନସିକ ରୋଗ ଏବଂ ମାନସିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା/ ପରିଚାଳନା କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା

ଉପରୋକ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା/ପରିଚାଳନା କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଲାଗୁ ହେବ:

i. ମାନସିକ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ଆଇନ, ୧୯୮୭ ରେ ମାନସିକ ରୋଗୀଙ୍କ ଚିକିତ୍ସା ଏବଂ ଯତ୍ନ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଏକ ଆଇନ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି ଏବଂ ବ୍ୟାପାର ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଉନ୍ନତ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବା ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି । ଉକ୍ତ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ମାନସିକ ବିକାରଗ୍ରସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତି ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ମାନସିକ ବିକୃତି ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମାନସିକ ବିକାର କାରଣରୁ ଚିକିତ୍ସା ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି । ଏହି ଆଇନର ଧାରା ୫୩ ଓ ୫୪ ରେ ମାନସିକ ବିକାରଗ୍ରସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ କେତେକ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସେମାନଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କ ପାଇଁ ଅଭିଭାବକ ନିଯୁକ୍ତ କରିବାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି। ମାନସିକ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ଆଇନ, ୧୯୮୭ ଅନୁଯାୟୀ ଜିଲ୍ଲା ଅଦାଲତ ଏବଂ ଜିଲ୍ଲାର ଜିଲ୍ଲାପାଳମାନେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିଯୁକ୍ତି କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଅଟନ୍ତି ।
ii. ଅଟିଜିମ୍, ସେରିବ୍ରାଲ୍ ପାଲ୍ସି, ମାନସିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଓ ବହୁବିଧ ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ କଲ୍ୟାଣ ପାଇଁ ଜାତୀୟ ଟ୍ରଷ୍ଟ ୍ ଫର୍ ୱେଲ୍ଫେୟାର ଆକ୍ଟ, ୧୯୯୯ ରେ କେତେକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଆଇନ ରହିଛି। ସେହି ଅଧିନିୟମର ଧାରା ୨ର ଧାରା (ଜେ)ରେ ଜଣେ "ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତି"ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଅଟିଜିମ୍, ମସ୍ତିଷ୍କ ପକ୍ଷାଘାତ, ମାନସିକ ଅନଗ୍ରସରତା କିମ୍ବା ଏପରି କୌଣସି ଦୁଇଟି କିମ୍ବା ଅଧିକ ଅବସ୍ଥାର ମିଶ୍ରଣରେ ପୀଡ଼ିତ ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ ଏଥିରେ ଗୁରୁତର ଏକାଧିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ଏହି ଅଧିନିୟମ ଏକ ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରୀୟ କମିଟିକୁ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଜଣେ ଅଭିଭାବକ ନିଯୁକ୍ତ କରିବାର କ୍ଷମତା ପ୍ରଦାନ କରେ, ଯିଏ ଦିବ୍ୟାଙ୍ଗ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ ସମ୍ପତ୍ତିର ଯତ୍ନ ନେବେ ।
iii. ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକୁ ଉପରୋକ୍ତ ଆଇନଗତ ସ୍ଥିତି କୁ ଧ୍ୟାନ ଦେବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି ଏବଂ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଆଇନ ଅଧୀନରେ ସକ୍ଷମ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଆଦେଶ / ସାର୍ଟିଫିକେଟ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିପାରିବେ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା / ପରିଚାଳନା କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଅଭିଭାବକ / ପରିଚାଳକଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତ କରିପାରିବେ । ସନ୍ଦେହ ହେଲେ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଇନଗତ ପରାମର୍ଶ ପାଇବା ପାଇଁ ଯତ୍ନବାନ ହୋଇପାରନ୍ତି।

ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିପାରିବେ ଯେ ସେମାନଙ୍କ ଶାଖାଗୁଡିକ ସେମାନଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ଯାହାଦ୍ୱାରା ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଭିଭାବକ / ପରିଚାଳକମାନେ ଏ ଦିଗରେ କୌଣସି ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ନହୁଅନ୍ତି ।

୧୧.୧ ଅଟିଜିମ୍, ସେରିବ୍ରାଲ ପାଲ୍ସି, ମାନସିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଓ ବହୁବିଧ ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କ କଲ୍ୟାଣ ପାଇଁ ଜାତୀୟ ଟ୍ରଷ୍ଟ ଅଧୀନରେ ଗଠିତ ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରୀୟ କମିଟି ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦର୍ଶନ

ଦିଲ୍ଲୀ ହାଇକୋର୍ଟରେ ଏକ ମାମଲାର ଶୁଣାଣି କରି ମାନ୍ୟବର ଅଦାଲତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେଇଥିଲେ ଯେ ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କସେମାନଙ୍କ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକ ଆଇନ (ମାନସିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଆଇନ) ଅଧୀନରେ ଥିବା ସୁବିଧା ବିଷୟରେ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ (୧) ଅତ୍ୟାବଶ୍ୟକ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ; (ii) ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ ପ୍ରଦାନ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପକ୍ଷମାନେ ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରୀୟ କମିଟିର ଦ୍ଵାରସ୍ଥ ହୋଇପାରିବେ ଏବଂ ମାନସିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଆଇନ ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ ଗ୍ରହଣୀୟ; ଏବଂ (iii) ସେହି ଅଞ୍ଚଳର ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରୀୟ କମିଟିଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ। ଏହି ସୂଚନା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା ଏବଂ ଇଂରାଜୀ/ହିନ୍ଦୀ (କିମ୍ବା ଉଭୟ)ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ବୋଲି ସୁପ୍ରିମ୍ କୋର୍ଟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେଇଥିଲେ। ସୁପ୍ରିମକୋର୍ଟଙ୍କ ଉପରୋକ୍ତ ଆଦେଶକୁ କଡ଼ାକଡ଼ି ଭାବେ ପାଳନ କରିବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି।

ଉତ୍ସ: https://rbi.org.in/scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=9862

**** (ନୋଟ୍ ଫର୍ ବ୍ୟାଙ୍କ - ମାନସିକ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ଆଇନ, ୧୯୮୭ କୁ ମାନସିକ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ସେବା ଆଇନ ୨୦୧୭ ଦ୍ୱାରା ବଦଳାଯାଇଛି । ଏଥିସହ ଦେଖନ୍ତୁ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଅଧିକାର ଆଇନ ୨୦୧୬)**

ଶୀର୍ଷରେ

୮. ପ୍ରାଥମିକତା କ୍ଷେତ୍ର ଋଣ - ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତି (ପିଡବ୍ଲ୍ୟୁଡି) - ଦୁର୍ବଳ ବର୍ଗଅଧୀନରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତୀକରଣ - ୧୩ ମାର୍ଚ୍ଚ ୨୦୧୫

ଆରବିଆଇ/୨୦୧୪-୧୫/୪୯୯
FIDD.CO । Plan.BC.51/04.09.01/2014-15

ମାର୍ଚ୍ଚ ୧୩, ୨୦୧୫

ଅଧକ୍ଷ/ ପରିଚାଳନା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ/ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ଅଧିକାରୀ
[ସମସ୍ତ ଅନୁସୂଚିତ ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟାଙ୍କ, (ଆଞ୍ଚଳିକ ଗ୍ରାମୀଣ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ବାଦ୍ ଦେଇ)]

ପ୍ରିୟ ସାର୍/ମ୍ୟାଡାମ୍,

ପ୍ରାଥମିକତା କ୍ଷେତ୍ର ଋଣ - ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତି (ପିଡବ୍ଲୁଡି) - ଦୁର୍ବଳ ବର୍ଗଅଧୀନରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ

ଦୟାକରି ଆମର ମାଷ୍ଟର ସର୍କୁଲାର RPCD.CO ଚତୁର୍ଥ ଅନୁଛେଦ ଦେଖନ୍ତୁ। ପ୍ରାଥମିକତା କ୍ଷେତ୍ର ଋଣ-ଲକ୍ଷ୍ୟ ଏବଂ ବର୍ଗୀକରଣ ଉପରେ ଜୁଲାଇ ୧, ୨୦୧୪ ତାରିଖର ପ୍ଲାନ.ବିସି ୧୦/୦୪.୦୯.୦୧/୨୦୧୪-୧୫।
2. ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କୁ ପ୍ରାଥମିକତା କ୍ଷେତ୍ରଋଣ ଦୁର୍ବଳ ବର୍ଗ ବର୍ଗରେ ବର୍ଗୀକରଣ ପାଇଁ ଯୋଗ୍ୟ ହେବ ବୋଲି ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇଛି।
3. ଏହି ଗାଇଡଲାଇନ ଏହି ସର୍କୁଲାର ତାରିଖଠାରୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ ।

ତୁମର ବିଶ୍ୱାସଘାତକ,
(ପି ମନୋଜ)
ଡେପୁଟି ଜେନେରାଲ ମ୍ୟାନେଜର

ଉତ୍ସ: [ଶୀର୍ଷରେ](https://www.rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=9600&Mode=0)

https://www.rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=9600&Mode=0

୯. ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା ଏଟିଏମ୍ ଗୁଡ଼ିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବାର ଆବଶ୍ୟକତା - ୧୧ ଜୁନ୍ ୨୦୧୪

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ

ଆରବିଆଇ/୨୦୧୩-୧୪/୬୩୭
ୟୁବିଡି। ବିପିଡି । Cir.No. 70/13.03.000/2013-14
ଜୁନ୍ ୧୧, ୨୦୧୪

ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ଅଧିକାରୀ
ସମସ୍ତ ପ୍ରାଥମିକ (ସହରାଞ୍ଚଳ) ସମବାୟ ବ୍ୟାଙ୍କ

ପ୍ରିୟ ସାର୍ / ମ୍ୟାଡାମ୍

ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା/ଏଟିଏମ୍ କୁ ସୁଗମ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକତା

ଦୟାକରି ଆମର ସର୍କୁଲାର UBD.CO ଦେଖନ୍ତୁ। ବିପିଡି । (ପିସିବି) ସିର ନଂ ୬୩/୯.୩୯.୦୦୦/୨୦୦୮-୦୯ ଏପ୍ରିଲ ୨୯, ୨୦୦୯ ତାରିଖରେ ଶୀର୍ଷକ ବିଷୟରେ, ଯେଉଁଥିରେ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ ସମସ୍ତ ବିଦ୍ୟମାନ ଏବଂ ଭବିଷ୍ୟତର ଏଟିଏମରେ ରାମ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଏବଂ ବ୍ରେଲ କିପ୍ୟାଡ୍ ସହିତ ଟକିଂ ଏଟିଏମ୍ ଭାବରେ ଲଗାଯାଇଥିବା ନୂତନ ଏଟିଏମ୍ ର ଅତିକମରେ ଏକ ତୃତୀୟାଂଶ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଥିଲା। ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅଞ୍ଚଳରେ ବ୍ରେଲ କିପ୍ୟାଡ୍ ସହ ଅତି କମରେ ଗୋଟିଏ କଥାବାର୍ତ୍ତା ଏଟିଏମ୍ ଉପଲବ୍ଧ ହେବା ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି।

2. ୟୁସିବିଗୁଡ଼ିକୁ ବର୍ତ୍ତମାନ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରବେଶ ଦ୍ୱାରରେ ରାମ୍ପ ଯୋଗାଇବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନେବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି ଯାହାଦ୍ୱାରା ଭିନ୍ନକ୍ଷମ / ହ୍ୱିଲ୍ ଚେୟାର ବ୍ୟବହାରକାରୀମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାରେ ପ୍ରବେଶ କରି ବିନା ଅସୁବିଧାରେ ବ୍ୟବସାୟ କରିପାରିବେ । ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ୁ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ହୋଇଥିବା ଅଗ୍ରଗତି ସମ୍ପର୍କରେ ସେମାନଙ୍କ ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର/ଗ୍ରାହକ ସେବା କମିଟିକୁ ସମୟକ୍ରମେ ଜଣାଇବା ଏବଂ ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି। ତେବେ ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପୃଥିବୀରେ ସ୍ଥାୟୀ ଭାବେ ସ୍ଥିର ହେଉ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାରଣରୁ ଏଭଳି ରାମ୍ପ ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା ଅସମ୍ଭବ, ସେଠାରେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଶାଖା କିମ୍ବା ଏଟିଏମରେ ରେକର୍ଡ କିମ୍ବା ପ୍ରଦର୍ଶିତ କାରଣରୁ ଏହି ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପୂରଣ କରାଯାଇପାରିବ।

3. ଏହା ଦେଖିବାକୁ ମିଳିଛି ଯେ କେତେକ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପରୋକ୍ତ ସର୍କୁଲାର ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ରେଲ କିପ୍ୟାଡ୍ ସହିତ ଟକିଂ ଏଟିଏମ୍ ଭାବରେ ଲଗାଯାଇଥିବା ନୂତନ ଏଟିଏମର ଅତିକମରେ ଏକ ତୃତୀୟାଂଶ ଏପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ତିଆରି କରିନାହାଁନ୍ତି । ତେଣୁ ୨୦୧୪ ଜୁଲାଇ ପହିଲାରୁ ଲାଗିଥିବା ସମସ୍ତ ନୂଆ ଏଟିଏମ୍ କୁ ବ୍ରେଲ୍ କିପ୍ୟାଡ୍ ସହ କଥାବାର୍ତ୍ତା ଏଟିଏମ୍ ଭାବେ କରିବା ସହ ବର୍ତ୍ତମାନର ଏଟିଏମ୍ ଗୁଡ଼ିକୁ ରୂପାନ୍ତର ିତ କରିବା ପାଇଁ ରୋଡ୍ ମ୍ୟାପ୍ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି।

ଏପ୍ରିଲ ୨୪, ୨୦୦୯ରେ ଆମର ସର୍କୁଲାରରେ ପରାମର୍ଶ ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ରେଲ କିପ୍ୟାଡ୍ ସହିତ ଏଟିଏମ୍ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରିବା ଏବଂ ବୋର୍ଡର ବୋର୍ଡ ଅଫ୍ ଡାଇରେକ୍ଟର/ ଗ୍ରାହକ ସେବା କମିଟି ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ଏହାର ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇପାରିବ ।

୪. ଉପରୋକ୍ତ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ ଦୃଷ୍ଟିଶକ୍ତି ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସହଜରେ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାରେ ମ୍ୟାଗ୍ନିଫାଇଂ ଚଷମା ର ବ୍ୟବସ୍ଥା କରାଯିବା ଉଚିତ। ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ମ୍ୟାଗ୍ନିଫାଇଂ ଚଷମା ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୁବିଧା ର ଉପଲବ୍ଧତା ବିଷୟରେ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକ ଏକ ପ୍ରମୁଖ ସ୍ଥାନରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବା ଉଚିତ୍ |

ତୁମର ବିଶ୍ୱାସ, (ପି.କେ.ଅରୋରା)
ଜେନେରାଲ ମ୍ୟାନେଜର

ଉତ୍ସ: ଶୀର୍ଷରେ

https://rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=8936&Mode=0

10. ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା ଏଟିଏମ୍ କୁ ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବାର ଆବଶ୍ୟକତା - 21 ମଇ 2014

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ

ଆରବିଆଇ/୨୦୧୩-୧୪/୫୯୮
ଡିବିଓଡି I ନଂ.ଲେଗ୍.BC.113 /09.07.005/2013-14
ମେ ୨୧, ୨୦୧୪

ସମସ୍ତ ଅନୁସୂଚିତ ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରଆରବିବ୍ୟତୀତ)

ପ୍ରିୟ ସାର୍/ମ୍ୟାଡାମ୍,

ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା/ ଏଟିଏମ୍ ର ଆବଶ୍ୟକତା

ଦୟାକରି ଆମର ସର୍କୁଲାର DBOD ଦେଖନ୍ତୁ। ନଂ.ଲେଗ୍.ବିସି.୧୨୩/୦୯.୦୭.୦୦୫/୨୦୦୮-୦୯ ଏପ୍ରିଲ ୧୩, ୨୦୦୯ ତାରିଖରେ ଶୀର୍ଷକ ବିଷୟରେ, ଯେଉଁଥିରେ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ ସମସ୍ତ ବିଦ୍ୟମାନ ଏବଂ ଭବିଷ୍ୟତର ଏଟିଏମରେ ରାମ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଏବଂ ବ୍ରେଲ୍ କିପ୍ୟାଡ୍ ସହିତ କଥାବାର୍ତ୍ତା ଏଟିଏମ୍ ଭାବରେ ଲଗାଯାଇଥିବା ନୂତନ ଏଟିଏମ୍ ର ଅତିକମରେ ଏକ ତୃତୀୟାଂଶ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଥିଲା।

2. ଦୈନନ୍ଦିନ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାରବାର ପାଇଁ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା ଏବଂ ଏଟିଏମ୍ କୁ ସହଜରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା ପାଇଁ ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ମାଧ୍ୟମରେ ଜନସାଧାରଣଙ୍କଠାରୁ ଆମେ ଅନେକ ପରାମର୍ଶ ପାଉଛୁ । ଆମେ ଏଭଳି ପରାମର୍ଶଗୁଡ଼ିକୁ ଅନୁଧ୍ୟାନ କରିଛୁ। ଉପରୋକ୍ତ ସର୍କୁଲାରରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ପରାମର୍ଶ ଅନୁଯାୟୀ, ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ବର୍ତ୍ତମାନର ସମସ୍ତ ଏଟିଏମ୍ / ଭବିଷ୍ୟତ ର ଏଟିଏମ୍ ଗୁଡ଼ିକୁ ରାମ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ନେବାକୁ ପଡିବ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ହ୍ୱିଲ୍ ଚେୟାର ବ୍ୟବହାରକାରୀ / ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ମାନେ ଏହାକୁ ସହଜରେ ଆକସେସ୍ କରିପାରିବେ । ଏଟିଏମ୍ ର ଉଚ୍ଚତା ଯେପରି ହ୍ୱିଲଚେୟାର ବ୍ୟବହାରକାରୀଙ୍କ ବ୍ୟବହାରରେ ବାଧା ସୃଷ୍ଟି ନ କରେ ସେଥିପ୍ରତି ମଧ୍ୟ ଯତ୍ନବାନ ହେବାକୁ ପଡ଼ିବ। ତେବେ ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପୃଥିବୀରେ ସ୍ଥାୟୀ ଭାବେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହେଉ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାରଣରୁ ଏଭଳି ରାମ୍ପ ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ କରିବା ଅସମ୍ଭବ, ସେଠାରେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଶାଖା କିମ୍ବା ଏଟିଏମ୍ ରେ ରେକର୍ଡ କରାଯାଇ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବା କାରଣରୁ ଏହି ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପୂରଣ କରାଯାଇପାରିବ।

4. ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରବେଶ ଦ୍ୱାରରେ ଯେଉଁଠି ସମ୍ଭବ ସେଠାରେ ରାମ୍ପ ଯୋଗାଇବା ସହିତ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନେବାକୁ ପଡ଼ିବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଭିନ୍ନକ୍ଷମ/ହ୍ୱିଲ୍ ଚେୟାର ବ୍ୟବହାରକାରୀମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାରେ ପ୍ରବେଶ କରି ବିନା ଅସୁବିଧାରେ ବ୍ୟବସାୟ କରିପାରିବେ। ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ହୋଇଥିବା ଅଗ୍ରଗତି ସମ୍ପର୍କରେ ବୋର୍ଡର ନିଜ ନିଜ ଗ୍ରାହକ ସେବା କମିଟିକୁ ସମୟକ୍ରମେ ଜଣାଇବା ସହ ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି। 2

5. ଏହାବ୍ୟତୀତ କେତେକ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପରୋକ୍ତ ସର୍କୁଲାର ଜରିଆରେ ବ୍ରେଲ କିପ୍ୟାଡ୍ ସହ ଟକିଂ ଏଟିଏମ୍ ଭାବେ ଲଗାଯାଇଥିବା ନୂଆ ଏଟିଏମ୍ ର ଅତି କମ୍ରେ ଏକ ତୃତୀୟାଂଶ ତିଆରି କରିନଥିବା ଆମ ନଜରକୁ ଆସିଛି। ତେଣୁ ୨୦୧୪ ଜୁଲାଇ ପହିଲାରୁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଲଗାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ନୂଆ ଏଟିଏମ୍‌କୁ ବ୍ରେଲ୍ କିପ୍ୟାଡ୍ ସହ କଥାବାର୍ତ୍ତା ଏଟିଏମ୍ ଭାବେ କରିବାକୁ କୁହାଯାଇଛି। ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ବର୍ତ୍ତମାନର ସମସ୍ତ ଏଟିଏମକୁ ବ୍ରେଲ କିପ୍ୟାଡ୍ ସହିତ କଥାବାର୍ତ୍ତା ଏଟିଏମ୍ ଭାବରେ ରୂପାନ୍ତରିତ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ରୋଡ୍ ମ୍ୟାପ୍ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ଉଚିତ ୍ ଏବଂ ବୋର୍ଡର ଗ୍ରାହକ ସେବା କମିଟି ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ଏହାର ସମୀକ୍ଷା କରାଯାଇପାରିବ ।

6. ଉପରୋକ୍ତ ବ୍ୟତୀତ କମ୍ ଦୃଷ୍ଟିଶକ୍ତି ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାରେ ମେଗ୍ନିଫାଇଂ ଚଷମା ର ବ୍ୟବସ୍ଥା କରାଯିବା ଉଚିତ, ଯେଉଁଠାରେ ସହଜରେ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ । ଶାଖାଗୁଡ଼ିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ମ୍ୟାଗ୍ନିଫାଇଂ ଚଷମା ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୁବିଧା ର ଉପଲବ୍ଧତା ବିଷୟରେ ଏକ ପ୍ରମୁଖ ସ୍ଥାନରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବା ଉଚିତ୍ |

ତୁମର ବିଶ୍ୱାସଘାତକ,
(ରାଜେଶ ବର୍ମା)
ମୁଖ୍ୟ ମହାପ୍ରବନ୍ଧକ

ଉତ୍ସ: ଶୀର୍ଷରେ

https://www.rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=8891&Mode=0

11. ଆଇନଗତ ଅଭିଭାବକ ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ - 13 ଜାନୁଆରୀ 2014 **ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ**

ବ୍ୟାଙ୍କ

ଆରବିଆଇ/୨୦୧୩-୧୪/୪୪୪
ଡିବିଓଡି । ନଂ.ଲେଗ୍.BC.84/09.07.005/2013-14
ଜାନୁଆରୀ ୧୩, ୨୦୧୪

ସମସ୍ତ ଅନୁସୂଚିତ ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରଆରବିବ୍ୟତୀତ)

ପ୍ରିୟ ସାର୍/ମ୍ୟାଡାମ୍,

**** ମାନସିକ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ଆଇନ, ୧୯୮୭ ଏବଂ ଅଟିଜିମ୍, ସେରିବ୍ରାଲ ପାଲ୍ସି, ମାନସିକ ବିକୃତି ଏବଂ ବହୁବିଧ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ କଲ୍ୟାଣ ପାଇଁ ଜାତୀୟ ଟ୍ରଷ୍ଟ, ୧୯୯୯ ଅଧୀନରେ ଜାରି ହୋଇଥିବା ଆଇନଗତ ଅଭିଭାବକ ପ୍ରମାଣପତ୍ର**

ଦୟାକରି ଆମର ସର୍କୁଲାର DBOD ଦେଖନ୍ତୁ। ୨୦୦୭ ମସିହା ନଭେମ୍ବର ୧୯ ତାରିଖର ନଂ.ଲେଗ୍.ବିସି.୫୧/୦୯.୦୭.୦୦୫/୨୦୦୭-୦୮ ରେ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ ମାନସିକ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ଆଇନ, ୧୯୮୭ ଅଧୀନରେ ଜିଲ୍ଲା ଅଦାଲତ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଭାବକ ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବାକୁ କିମ୍ବା ଅଟିଜିମ୍ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ କଲ୍ୟାଣ ପାଇଁ ଜାତୀୟ ଟ୍ରଷ୍ଟ, ସେରିବ୍ରାଲ୍ ପାଲ୍ସି, ମାନସିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଏବଂ ବହୁବିଫଳତା ଆଇନ, ୧୯୯୯ ଅଧୀନରେ ଥିବା ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ କଲ୍ୟାଣ ପାଇଁ ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରୀୟ କମିଟି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଭାବକ ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଥିଲା। ମସ୍ତିଷ୍କ ପକ୍ଷାଘାତ, ମାନସିକ ଅନଗ୍ରସରତା ଏବଂ ଏକାଧିକ ଅକ୍ଷମତା।

୨. ଉପରୋକ୍ତ ସର୍କୁଲାରରେ ଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଉଲ୍ଲଂଘନ କରି ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା/ପରିଚାଳନା କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଲାଗୁ ହେବ:

i. ମାନସିକ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ଅଧିନିୟମ, ୧୯୮୭ ରେ ମାନସିକ ରୋଗୀଙ୍କ ଚିକିତ୍ସା ଏବଂ ଯତ୍ନ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଏକ ଆଇନ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି ଏବଂ ବ୍ୟାପାର ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଉନ୍ନତ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି । ଉକ୍ତ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ମାନସିକ ବିକାରଗ୍ରସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତି ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ମାନସିକ ବିକୃତି ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମାନସିକ ବିକାର କାରଣରୁ ଚିକିତ୍ସା ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି । ଏହି ଆଇନର ଧାରା ୫୩ ଓ ୫୪ ରେ ମାନସିକ ବିକାରଗ୍ରସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ କେତେକ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସେମାନଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କ ପାଇଁ ଅଭିଭାବକ ନିଯୁକ୍ତ କରିବାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି। ମାନସିକ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ଆଇନ, ୧୯୮୭ ଅନୁଯାୟୀ ଜିଲ୍ଲା ଅଦାଲତ ଏବଂ ଜିଲ୍ଲାର ଜିଲ୍ଲାପାଳମାନେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିଯୁକ୍ତି କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଅଟନ୍ତି ।

ii. ଅଟିଜିମ୍, ସେରିବ୍ରାଲ୍ ପାଲ୍ସି, ମାନସିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଏବଂ ବହୁବିଧ ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ କଲ୍ୟାଣ ପାଇଁ ଜାତୀୟ ଟ୍ରଷ୍ଟ ୍ ଫର୍ ୱେଲ୍ଫେୟାର ଆକ୍ଟ, ୧୯୯୯ ରେ କେତେକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଆଇନ ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି। ସେହି ଅଧିନିୟମର ଧାରା ୨ର ଧାରା (ଜେ)ରେ ଜଣେ "ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତି"ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଅଟିଜିମ୍, ମସ୍ତିଷ୍କ ପକ୍ଷାଘାତ, ମାନସିକ ଅନଗ୍ରସରତା କିମ୍ବା ଏପରି କୌଣସି ଦୁଇଟି କିମ୍ବା ଅଧିକ ଅବସ୍ଥାର ମିଶ୍ରଣରେ ପୀଡ଼ିତ ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ ଏଥିରେ ଗୁରୁତର ଏକାଧିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ଏହି ଆଇନ

ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଅଭିଭାବକ ନିଯୁକ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରୀୟ କମିଟିକୁ କ୍ଷମତା ପ୍ରଦାନ କରେ, ଯିଏ ଦିବ୍ୟାଙ୍ଗ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ ସମ୍ପତ୍ତିର ଯତ୍ନ ନେବେ ।

iii.ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଉପରୋକ୍ତ ଆଇନଗତ ସ୍ଥିତି ଉପରେ ଧ୍ୟାନ ଦେବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି ଏବଂ ଏହା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିପାରନ୍ତି
ସମ୍ପୃକ୍ତ ଅଧିନିୟମ ଅଧୀନରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା/ପରିଚାଳନା କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଅଭିଭାବକ/ପରିଚାଳକ ନିଯୁକ୍ତ କରିବା ନିମନ୍ତେ ସକ୍ଷମ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଆଦେଶ/ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ ଦ୍ଵାରା ପରିଚାଳିତ ହୁଅନ୍ତୁ। ସନ୍ଦେହ ହେଲେ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଇନଗତ ପରାମର୍ଶ ପାଇବା ପାଇଁ ଯତ୍ନବାନ ହୋଇପାରନ୍ତି।

ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିପାରିବେ ଯେ ସେମାନଙ୍କ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକ ସେମାନଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ଦିଅନ୍ତି ଯାହାଦ୍ଵାରା ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଭିଭାବକ / ପରିଚାଳକମାନେ ଏ ଦିଗରେ କୌଣସି ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ନହୁଅନ୍ତି ।

ତୁମର ବିଶ୍ୱାସଘାତକ,

(ରାଜେଶ ବର୍ମା)

ମୁଖ୍ୟ ମହାପ୍ରବନ୍ଧକ

ଉତ୍ସ: https://rbi.org.in/SCRIPTs/NotificationUser.aspx?Id=8689&Mode=0

***** (ନୋଟ୍ ଫର୍ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ - ମାନସିକ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ଆଇନ, ୧୯୮୭ କୁ ମାନସିକ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ସେବା ଆଇନ ୨୦୧୭ ଦ୍ଵାରା ବଦଳାଯାଇଛି।***

ଶୀର୍ଷରେ

12. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ / ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସୁବିଧା - 5 ସେପ୍ଟେମ୍ବର 2012

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ

ଆରବିଆଇ /୨୦୧୨-୧୩/୧୯୧
ଡିବିଓଡି । ନାହିଁ। ୩୮/୦୯.୦୭.୦୦୫/୨୦୧୨-୧୩
ସେପ୍ଟେମ୍ବର ୫, ୨୦୧୨

ସମସ୍ତ ଅନୁସୂଚିତ ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରଆରବିବ୍ୟତୀତ)

ପ୍ରିୟ ସାର୍

ଦୃଷ୍ଟିହୀନ/ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସୁବିଧା

ଦୟାକରି ଆମର ସର୍କୁଲାର DBOD ଦେଖନ୍ତୁ। ନାହିଁ। ଲେଗ୍ ବି.ସି. ୯୧/୦୯.୦୭.୦୦୫/୨୦୦୭-୦୮ ଜୁନ୍ ୪, ୨୦୦୮ ରେ ଶୀର୍ଷକ ବିଷୟରେ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଥିଲା ଯେ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଚେକ୍, ଏଟିଏମ୍ ସୁବିଧା, ନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସୁବିଧା, ଲକର ସୁବିଧା, ଖୁଚୁରା ଋଣ, କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା ଭଳି ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ବିନା କୌଣସି ଭେଦଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ କାରଣ ସେମାନେ ଆଇନଗତ ଭାବେ ଚୁକ୍ତି କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ ଅଟନ୍ତି । ଏହାବ୍ୟତୀତ, ଦୟାକରି ସର୍କୁଲାର ଡିବିଓଡି କୁ ମଧ୍ୟ ଦେଖନ୍ତୁ। ନଂ.ଲେଗ୍.ବିସି.୧୨୩/୦୯.୦୭.୦୦୫/୨୦୦୮-୦୯ ତାରିଖ ଏପ୍ରିଲ ୧୩, ୨୦୦୯ ତାରିଖରେ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ସମସ୍ତ ବିଦ୍ୟମାନ ଏଟିଏମ୍ / ଭବିଷ୍ୟତ ର ଏଟିଏମ୍ ଗୁଡ଼ିକୁ ରାମ୍ପ ସହିତ ଯୋଗାଇବା ଏବଂ ବ୍ରେଲ୍ କିପ୍ୟାଡ୍ ସହିତ କଥାବାର୍ତ୍ତା ଏଟିଏମ୍ ଭାବରେ ସ୍ଥାପିତ ନୂତନ ଏଟିଏମ୍ ର ଅତିକମରେ ଏକ ତୃତୀୟାଂଶ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ନେବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି।

୨. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଭଳି ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା ପାଇବାରେ ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଛନ୍ତି ବୋଲି ମୁଖ୍ୟ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ କମିଶନରଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପକ୍ଷରୁ ଆମ ଦୃଷ୍ଟି ଆକର୍ଷଣ କରାଯାଇଛି। ତେଣୁ ଉପରୋକ୍ତ ସର୍କୁଲାରରେ ଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ କଡ଼ାକଡ଼ି ଭାବେ ପାଳନ କରିବା ସହ ଦୃଷ୍ଟିହୀନତା, ନିମ୍ନ ଦୃଷ୍ଟିଶକ୍ତି ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା ଯୋଗାଇ ଦେବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି।

ତୁମର ବିଶ୍ୱାସଘାତକ,
(ରାଜେଶ ବର୍ମା)
ମୁଖ୍ୟ ମହାପ୍ରବନ୍ଧକ

ଉତ୍ସ: [ଶୀର୍ଷରେ](https://www.rbi.org.in/scripts/BS_CircularIndexDisplay.aspx?Id=7548)

https://www.rbi.org.in/scripts/BS_CircularIndexDisplay.aspx?Id=7548

13. ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା ଏଟିଏମ୍ କୁ ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକତା - 13 ଏପ୍ରିଲ 2009

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ

ଆରବିଆଇ/୨୦୦୮-୦୯/୪୩୧
ଡିବିଓଡି । ନଂ.ଲେଗ୍.ବିସି.୧୨୩/୦୯.୦୭.୦୦୫/୨୦୦୮-୦୯ ଏପ୍ରିଲ ୧୩, ୨୦୦୯
ସମସ୍ତ ଅନୁସୂଚିତ ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟାଙ୍କ
(ଆରଆରବିକୁ ବାଦ୍ ଦେଇ)

ପ୍ରିୟ ସାର୍,

ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା/ ଏଟିଏମ୍ ର ଆବଶ୍ୟକତା

ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା ଓ ଏଟିଏମ୍ କୁ ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ସହଜରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା ପାଇଁ ଆମେ ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ଠାରୁ ଅନେକ ପରାମର୍ଶ ପାଉଛୁ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ହ୍ୱିଲ୍ ଚେୟାର ବ୍ୟବହାରକାରୀମାନେ ସେମାନଙ୍କ ପାଖରେ ପହଞ୍ଚିପାରିବେ ଏବଂ ମେସିନର ଉଚ୍ଚତା ମଧ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ହେବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ ଦୃଷ୍ଟିଶକ୍ତି ହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟବହାର କୁ ସୁଗମ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ରେଲ ଲିପିରେ ଅକ୍ଷର ସହିତ ସ୍ପିକିଂ ସଫ୍ଟୱେୟାର ଏବଂ କି ପ୍ୟାଡ୍ ସ୍ଥାପନ କରିବା ପାଇଁ ମଧ ଆମେ ପରାମର୍ଶ ପାଉଛୁ ।

2. ଆମେ ଉପରୋକ୍ତ ପରାମର୍ଶଗୁଡ଼ିକୁ ଅନୁଧାନ କରିଛୁ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକୁ ପ୍ରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି ଯେ **ବର୍ତ୍ତମାନର ସମସ୍ତ ଏଟିଏମ / ଭବିଷ୍ୟତ ଏଟିଏମକୁ ରାମ୍ପ ସହିତ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ନେବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି** ଯାହା ଦ୍ୱାରା ହ୍ୱିଲ୍ ଚେୟାର ବ୍ୟବହାରକାରୀ / ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ସହଜରେ ଏହାକୁ ଆକସେସ୍ କରିପାରିବେ ଏବଂ ଏପରି ବ୍ୟବସ୍ଥା ମଧ କରନ୍ତୁ ଯେପରି ଏଟିଏମର ଉଚ୍ଚତା ହ୍ୱିଲଚେୟାର ବ୍ୟବହାରକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହାର ବ୍ୟବହାରରେ ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ସୃଷ୍ଟି କରିବ ନାହିଁ । **ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରବେଶ ପଥରେ ରାମ୍ପ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବା ସହ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ମଧ ଗ୍ରହଣ** କରିପାରିବେ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଭିନ୍ନକ୍ଷମ/ ହ୍ୱିଲ୍ ଚେୟାର ବ୍ୟବହାରକାରୀମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାରେ ପ୍ରବେଶ କରି ବିନା ଅସୁବିଧାରେ ବ୍ୟବସାୟ କରିପାରିବେ।

3. ଏହାବ୍ୟତୀତ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ **ବ୍ରେଲ କିପ୍ୟାଡ୍ ସହିତ କଥାବାର୍ତ୍ତା ଏଟିଏମ୍ ଭାବରେ ଅତି କମ୍‌ରେ ଏକ ତୃତୀୟାଂଶ ନୂତନ ଏଟିଏମ୍ ସ୍ଥାପନ କରିବା ଉଚିତ ୍ ଏବଂ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅଞ୍ଚଳରେ ବ୍ରେଲ୍ କିପ୍ୟାଡ୍ ସହିତ ଅତି କମରେ ଗୋଟିଏ କଥାବାର୍ତ୍ତା ଏଟିଏମ୍ ଉପଲବ୍ଧ ହେବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କମାନଙ୍କ ସହ ପରାମର୍ଶ** କରି ରଣନୀତିଗତ ଭାବରେ ରଖିବା ଉଚିତ୍ । ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ମଧ ସେମାନଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟିଆକର୍ଷଣ କରିପାରିବେ।

ତୁମର ବିଶ୍ୱାସଘାତକତା
(ପ୍ରଶାନ୍ତ ଶରଣ)
ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା ମୁଖ୍ୟ ମହାପ୍ରବନ୍ଧକ

ଉତ୍ସ: ଶୀର୍ଷରେ

https://www.rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Mode=0&Id=4923

14. ଦୃଷ୍ଟିହୀନଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସୁବିଧା - ଜୁନ୍ 4, 2008

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ

ଆରବିଆଇ / ୨୦୦୭-୦୮ / ୩୫୮
ଡିବିଓଡି । ନଂ.ଲେଗ୍ ବି.ସି. 91 /09.07.005/2007-08
ଜୁନ୍ ୪, ୨୦୦୮

କାରଣ
ସମସ୍ତ ଅନୁସୂଚିତ ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟାଙ୍କ
(ଆରଆରବିକୁ ବାଦ୍ ଦେଇ)
ପ୍ରିୟ ସାର୍,

ଦୃଷ୍ଟିହୀନଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସୁବିଧା

ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ୍ ସୁବିଧା ପାଇବାରେ ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଛନ୍ତି ବୋଲି ଆମ ନଜରକୁ ଆସିଛି। ଉଲ୍ଲେଖଯୋଗ୍ୟ ଯେ, ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା/ ଏଟିଏମ୍/ଲକର ପରିଚାଳନା ଇତ୍ୟାଦି ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ୍ ସୁବିଧା ଦୃଷ୍ଟିହୀନଙ୍କୁ ବଞ୍ଚିତ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ କାରଣ ସେମାନେ ଆଇନଗତ ଭାବେ ଚୁକ୍ତି କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ।

2. ଉଲ୍ଲେଖଯୋଗ୍ୟ, କେସ୍ ନଂ ୨୭୯୧/୨୦୦୩ରେ ମାନ୍ୟବର ପ୍ରଧାନ ଅଦାଲତ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ କମିଶନର ୦୫.୦୯.୨୦୦୫ ରେ ଆଦେଶ ଦେଇଥିଲେ ଯାହାକୁ ଆଇବିଏ ଅକ୍ଟୋବର ୨୦, ୨୦୦୫ରେ ସେମାନଙ୍କ ସର୍କୁଲାର ଚିଠି ମାଧ୍ୟମରେ ସମସ୍ତ ସଦସ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ପଠାଇଥିଲା । ଉପରୋକ୍ତ ଆଦେଶରେ ମାନ୍ୟବର ଅଦାଲତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେଇଛନ୍ତି ଯେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନମାନଙ୍କୁ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା, ଏଟିଏମ୍ ସୁବିଧା ଏବଂ ଲକର ସୁବିଧା ସମେତ ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବା ସହ ନଗଦ ଟଙ୍କା ଉଠାଣରେ ମଧ୍ୟ ସେମାନଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରନ୍ତୁ। ଏହାବ୍ୟତୀତ ଉପରୋକ୍ତ ଆଦେଶର ପାରା ୧୪ରେ ମାନ୍ୟବର ଅଦାଲତ ଦର୍ଶାଇଛନ୍ତି ଯେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ଉକ୍ତ ସୁବିଧା ପରିଚାଳନା/ ବ୍ୟବହାର କରିବାରେ ବିପଦର ସମ୍ଭାବନା ଥିବାରୁ ଚେକ୍ ବୁକ୍, ଲକର ଏବଂ ଏଟିଏମ୍ ସୁବିଧାରୁ ବଞ୍ଚିତ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ, କାରଣ ବିପଦର ଉପାଦାନ ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ ମଧ୍ୟ ସମ୍ପୃକ୍ତ।

3. ତେଣୁ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଚେକ୍, ଏଟିଏମ୍ ସୁବିଧା, ନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା, ଲକର ସୁବିଧା, ଖୁଚୁରା ଋଣ, କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଇତ୍ୟାଦି ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା ଭଳି ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା ଯେପରି ଦୃଷ୍ଟିହୀନମାନଙ୍କୁ ବିନା ଭେଦଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି। ଦୃଷ୍ଟିହୀନମାନଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ୍ ସୁବିଧା ପାଇବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭବ ସହାୟତା ଯୋଗାଇ ଦେବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ସେମାନଙ୍କ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକୁ ପରାମର୍ଶ ଦେଇପାରିବେ।

ତୁମର ବିଶ୍ୱାସଘାତକତା
(ପ୍ରଶାନ୍ତ ଶରଣ)
ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା ମୁଖ୍ୟ ମହାପ୍ରବନ୍ଧକ

ଉତ୍ସ: ଶୀର୍ଷରେ

https://www.rbi.org.in/Scripts/NotificationUser.aspx?Id=4226&Mode=0

ଆଇବିଏ

15. ଆଇବିଏ ମଡେଲ ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର ନୀତି - ୫ ଫେବୃଆରୀ ୨୦୧୫
16. ବ୍ୟାଙ୍କରେ ସୁଧ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆଇବିଏ ମଡେଲ ନୀତି - ୫ ଫେବୃଆରୀ ୨୦୧୫
17. ଟକିଂ ଏଟିଏମ୍ ର ପ୍ରବେଶ ଦ୍ୱାରରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଆଇବିଏ ପୋଷ୍ଟର - ୧୬ ଜାନୁଆରୀ ୨୦୧୪
18. ଉପଲବ୍ଧ ଏଟିଏମ ଉପରେ ଆଇବିଏ ମାନକ - ୨୭ ଫେବୃଆରୀ ୨୦୧୩
19. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଆଇବିଏ ଗାଇଡଲାଇନ - ୧୮ ନଭେମ୍ବର ୨୦୦୮

15. ଆଇବିଏ ମଡେଲ ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର ନୀତି-5 ଫେବୃଆରୀ 2015

ନଂ.ସିଆଇଆର/ଆରବି/ସିଏସ୍/**୧୨୯୨**

ଫେବୃଆରୀ ୫, ୨୦୧୫

ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କର ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ

ପ୍ରିୟ ସାର୍/ମ୍ୟାଡାମ୍,

ଆଦର୍ଶ ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର ନୀତି

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପାଞ୍ଚଟି ମୌଳିକ ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାରକୁ ନେଇ ଏକ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଚାର୍ଟର୍ ଅଫ୍ କଷ୍ଟମର ରାଇଟ୍ସ ଉପସ୍ଥାପନ କରିଥିଲା- (୧) ନିରପେକ୍ଷ ଚିକିତ୍ସା ଅଧିକାର (୨) ସ୍ୱଚ୍ଛତା ଅଧିକାର ଏବଂ ସଚ୍ଚୋଟ କାରବାର, (୩) ଉପଯୁକ୍ତତା ଅଧିକାର, (୪) ଗୋପନୀୟତା ଅଧିକାର, (୫) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାର ଏବଂ

୨୨ ଅଗଷ୍ଟ ୨୦୧୪ରେ ସେମାନଙ୍କ ୱେବସାଇଟରେ ସାର୍ବଜନୀନ ମନ୍ତବ୍ୟ ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅଧିକାର ଉପରେ ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ନୋଟ୍ ସହିତ କ୍ଷତିପୂରଣ। ଆଇବିଏ ଏହାର ସଦସ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକଠାରୁ ଏହି ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଉପରେ ମିଳିଥିବା ମତାମତକୁ ଏକାଠି କରିଥିଲା ଏବଂ ୨୬ ସେପ୍ଟେମ୍ବର ୨୦୧୪ରେ ପରିଚାଳନା କମିଟି ବୈଠକ ଦ୍ୱାରା ଯାଞ୍ଚ ପରେ ଆରବିଆଇକୁ ପଠାଇଥିଲା । ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ମତାମତ କୁ ଅଧ୍ୟୟନ କରିବା ପରେ ଆରବିଆଇ ଆଇବିଏ ଏବଂ ବିସିଏସବିଆଇକୁ ***ପ୍ରଚଳିତ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ଆଦର୍ଶ ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର ନୀତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବାକୁ ଅନୁରୋଧ କରିଥିଲା ।*** ତଦନୁଯାୟୀ, ମଡେଲ ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର ନୀତିର ଡ୍ରାଫ୍ଟ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇ ପରିଚାଳନା କମିଟି ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦନ ପ୍ରାପ୍ତ ଆରବିଆଇକୁ ପଠାଯାଇଥିବା ପାଞ୍ଚଟି ମୌଳିକ ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାରକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି।

ବର୍ତ୍ତମାନ ଆରବିଆଇ ଜାନୁଆରୀ ୨୭, ୨୦୧୫ରେ ସେମାନଙ୍କର ଚିଠି ମାଧ୍ୟମରେ ଆମକୁ ଡ୍ରାଫ୍ଟରେ କିଛି ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ଆଦର୍ଶ ନୀତି ଦସ୍ତାବିଜକୁ ଅନୁମୋଦନ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦେଇଛି ଏବଂ ଆଇବିଏକୁ ଅନୁରୋଧ କରିଛି ଯେ ସେମାନେ ଯଥାଶୀଘ୍ର କିନ୍ତୁ ଜୁଲାଇ ୩୧, ୨୦୧୫ ପରେ ନୁହେଁ ବରଂ ସେମାନଙ୍କର ନିଜସ୍ୱ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବାକୁ ସଦସ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ଏହି ଦସ୍ତାବିଜ ପଠାଇବାକୁ ଅନୁରୋଧ କରିଛନ୍ତି। ମଡେଲ ପଲିସି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ସହ ଆରବିଆଇ ଚିଠିର ଏକ କପି ମଧ୍ୟ ଦିଆଯାଇଛି ।

୩୧ ଜାନୁଆରୀ ୨୦୧୫ରେ ଅନୁଷ୍ଠିତ ଆଇବିଏ ପରିଚାଳନା କମିଟି ବୈଠକରେ ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗ ଉପସ୍ଥାପନ କରାଯାଇଥିଲା। କମିଟି ଏହାର ସଦସ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ମଧରେ ଆଦର୍ଶ ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର ନୀତି ପ୍ରସାରିତ କରିବାକୁ ଆଇବିଏକୁ ଅନୁମୋଦନ ଦେଇଛି।

ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରୁଛୁ ଯେ ଦୟାକରି ଆରବିଆଇର ପରାମର୍ଶ ଅନୁଯାୟୀ ଯଥାଶୀଘ୍ର କିନ୍ତୁ ଜୁଲାଇ ୩୧, ୨୦୧୫ ପରେ ନିଜର ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର ନୀତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରନ୍ତୁ । *ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରୁଛୁ ଯେ ଆପଣଙ୍କ* ***ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାୟୋଜିତ ଆରଆରବିଗୁଡ଼ିକୁ ମଧ ସମାନ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର ନୀତି ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଅନ୍ତୁ।*** **ମଡେଲ ପଲିସି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଆମ ୱେବସାଇଟରେ ଅପଲୋଡ୍ ହୋଇଛି** **www.iba.org.in** *[ଗ୍ରାହକ ସେବା - ମଡେଲ ପଲିସି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଶୀର୍ଷକ ଅଧୀନରେ] ।*

ତୁମର ବିଶ୍ୱାସଘାତକ,

କେ ଉନ୍ନୀକ୍ରିଷ୍ଣନ୍
ଉପମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ

ଉତ୍ସ : http://www.iba.org.in/ModelPolicy.asp
http://www.iba.org.in/Model%20Policy/No_CIR_RB_CS_1292_dtd_05_02_15_Model_Cu ଷ୍ଟୋମର Rights%20Policy.pdf

ଶୀର୍ଷରେ

ଆଇବିଏ ମଡେଲ ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର ନୀତି

ଗ୍ରାହକ ଙ୍କ ସୁରକ୍ଷା ଆର୍ଥିକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତିକରଣର ଏକ ଅବିଚ୍ଛେଦ୍ୟ ଦିଗ । ଘରୋଇ ଅଭିଜ୍ଞତା ଏବଂ ବିଶ୍ୱସ୍ତରୀୟ ସର୍ବୋତ୍ତମ ଅଭ୍ୟାସ ଉପରେ ଆଧାରିତ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟାପକ ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର ନୀତି ଏଭଳି ସୁରକ୍ଷା କୁ ବୃଦ୍ଧି କରିବା ପାଇଁ ଅଣାଯାଇଛି ।

ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର ନୀତିରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମୌଳିକ ଅଧିକାରକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇଛି। ଏଥିରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଧିକାର ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ ମଧ୍ୟ ଦର୍ଶାଯାଇଛି। ଏହି ନୀତି ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ଉପରେ ଲାଗୁ ହୋଇଥାଏ, ଯାହା କାଉଣ୍ଟରରେ, ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ଡାକ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଣ୍ଟରଆକ୍ଟିଭ୍ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଡିଭାଇସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଣ୍ଟର୍ନେଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପଦ୍ଧତି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ।

୧. ନିରପେକ୍ଷ ଚିକିତ୍ସା ଅଧିକାର

ଉଭୟ ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କୁ ସୌଜନ୍ୟମୂଳକ ବ୍ୟବହାର କରିବାର ଅଧିକାର ଅଛି । ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ବିତରଣ କରିବା ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲିଙ୍ଗ, ବୟସ, ଧର୍ମ, ଜାତି ଏବଂ ଶାରୀରିକ ଦକ୍ଷତା ଆଧାରରେ ଅନ୍ୟାୟ ଭାବରେ ଭେଦଭାବ କରାଯିବା ଉଚିତ ୍ ନୁହେଁ ।

ଉପରୋକ୍ତ ଅଧିକାର ଅନୁଯାୟୀ, ବ୍ୟାଙ୍କ କରିବ -
i) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ସର୍ବନିମ୍ନ ମାନଦଣ୍ଡ ସ୍ଥିର କରି ଉତ୍ତମ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା;

ii) ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସମାନ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା;

iii) ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ଦୃଷ୍ଟି ଦେବାକୁ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଅନ୍ତୁ;

iv) ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟକୁ ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ନମ୍ରତାର ସହ ପରିଚାଳନା କରନ୍ତି;

v) ଲିଙ୍ଗ, ବୟସ, ଧର୍ମ, ଜାତି, ସାକ୍ଷରତା, ଅର୍ଥନୈତିକ ସ୍ଥିତି ଶାରୀରିକ ଦକ୍ଷତା ଇତ୍ୟାଦି ଆଧାରରେ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ ଏବଂ କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ଭେଦଭାବ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ । ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କର ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ସ୍କିମ୍ କିମ୍ବା ପ୍ରଡକ୍ଟ ଥାଇପାରେ ଯାହା ଏକ ଟାର୍ଗେଟ୍ ମାର୍କେଟ ଗ୍ରୁପର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ଡିଜାଇନ୍ କରାଯାଇଛି କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଭେଦଭାବ ପାଇଁ ପ୍ରତିରକ୍ଷାଯୋଗ୍ୟ, ବାଣିଜ୍ୟିକ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣୀୟ ଅର୍ଥନୈତିକ ଯୁକ୍ତି ବ୍ୟବହାର କରିପାରେ । ମହିଳା କିମ୍ବା ପଛୁଆ ବର୍ଗଙ୍କ ପାଇଁ ସକାରାତ୍ମକ ପଦକ୍ଷେପ ର ଅଂଶ ଭାବରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଯୋଜନା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ମଧ୍ୟ ହୋଇପାରେ | ଏଭଳି ଯୋଜନା/ଉତ୍ପାଦ ଅନ୍ୟାୟ ଭେଦଭାବ ସହ ସମାନ ହେବ ନାହିଁ। ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଏଭଳି ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଯୋଜନା ବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଯଥାର୍ଥତା ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯିବ।

vi) ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ସମୟରେ ଉପରୋକ୍ତ ନୀତି ପ୍ରୟୋଗ ହୋଇଛି;

vii) ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡିକ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଅଟେ;

ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅସୁବିଧାମୁକ୍ତ ଓ ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବହାର ଯୋଗାଇଦେବା ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରୟାସ ହୋଇଥିବା ବେଳେ ଗ୍ରାହକମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହ ସେମାନଙ୍କ କାରବାରରେ ବିନମ୍ରତା ଓ ସଚ୍ଚୋଟ ଆଚରଣ କରିବେ ବୋଲି ବ୍ୟାଙ୍କ ଆଶା ରଖିବ।

ବ୍ୟାଙ୍କର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରଣାଳୀ ଅଧୀନରେ ସମସ୍ତ ପ୍ରତିକାର ଶେଷ କରିବା ପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ଏବଂ ବିକଳ୍ପ ଫୋରମର ଦ୍ୱାରସ୍ଥ ହେବାକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରୟାସ ହେବ ।

୨. ସ୍ୱଚ୍ଛତା ଅଧିକାର, ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସଚ୍ଚୋଟ କାରବାର

ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଯଥାସମ୍ଭବ ପ୍ରୟାସ କରିବା ଉଚିତ ୍ ଯେ ଚୁକ୍ତି କିମ୍ବା ଚୁକ୍ତିନାମାଗୁଡିକ ସ୍ୱଚ୍ଛ, ସାଧାରଣ ଲୋକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସହଜରେ ବୁଝିହେବ ଏବଂ ଭଲ ଭାବରେ ଅବଗତ ହେବ । ଉତ୍ପାଦର ମୂଲ୍ୟ, ସମ୍ପୃକ୍ତ ବିପଦ, ଉତ୍ପାଦର ଜୀବନ ଚକ୍ର ରେ ବ୍ୟବହାର କୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରୁଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ, ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ । ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନ୍ୟାୟ ବ୍ୟବସାୟ କିମ୍ବା ମାର୍କେଟିଂ ଅଭ୍ୟାସ, ଜବରଦସ୍ତ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ କିମ୍ବା ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ଉପସ୍ଥାପନା ଅଧୀନରେ ରହିବା ଉଚିତ ୍ ନୁହେଁ । ସେମାନଙ୍କ ସମ୍ପର୍କ ସମୟରେ, ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଶାରୀରିକ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା, ଅଯଥା ପ୍ରଭାବ ପକାଇବା କିମ୍ବା ଖୋଲାଖୋଲି ନିର୍ଯାତନା ରେ ଲିପ୍ତ ହୋଇପାରିବେ ନାହିଁ।

ଉପରୋକ୍ତ ଅଧିକାର ଅନୁଯାୟୀ, ବ୍ୟାଙ୍କ କରିବ -

i) ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସ୍ୱଚ୍ଛତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କଠାରୁ ଯଥାର୍ଥ / ନିରପେକ୍ଷ ଭାବରେ କ'ଣ ଆଶା କରିପାରିବେ ସେ ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ;

ii) ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କର କାରବାର ଇକ୍ୱିଟି, ଅଖଣ୍ଡତା ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ନୈତିକ ନୀତି ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ;

iii) ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା, ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ଏବଂ ସୁଧ ହାର / ସେବା ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ସରଳ ଏବଂ ସହଜରେ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକ ଉତ୍ପାଦର ଉପଯୁକ୍ତ ଏବଂ ଅବଗତ ଚୟନ କରିବାକୁ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ ଆଶା କରିପାରିବେ;

iv) ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ନିରପେକ୍ଷ ଅଟେ ଏବଂ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଅଧିକାର, ଦାୟିତ୍ୱ ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଏବଂ ଯଥାସମ୍ଭବ ସରଳ ଏବଂ ସରଳ ଭାଷାରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରନ୍ତୁ;

v) ଉତ୍ପାଦ ସହିତ ଜଡିତ ପ୍ରମୁଖ ବିପଦ ଏବଂ କୌଣସି ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ବିଷୟରେ ଜାଣନ୍ତୁ ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିଶେଷ ଭାବରେ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇପାରେ । ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ସହିତ ଜଡିତ ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମ ାବଳୀ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (ଏମଆଇଟିସି) ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରଦାନ କରିବା ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟିକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅଣାଯିବ । ସାଧାରଣତଃ, ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ ଯେ ଏଭଳି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଭବିଷ୍ୟତ ପସନ୍ଦରେ ବାଧା ସୃଷ୍ଟି କରିବ ନାହିଁ।

vi) ଶାଖା କିମ୍ବା ୱେବସାଇଟରେ ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡରେ କିମ୍ବା ହେଲ୍ପ ଲାଇନ୍ କିମ୍ବା ହେଲ୍ପ-ଡେସ୍କ ମାଧମରେ ସୁଧ ହାର, ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଚାର୍ଜ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଯେଉଁଠାରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସେଠାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସିଧାସଳଖ ଅବଗତ କରାଯିବ;

vii) ସେମାନଙ୍କ ୱେବସାଇଟରେ ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁଧ୍ୟାନ ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାରେ ଏହାର ଏକ କପି ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । ଏଥିସହ ଶାଖାରେ ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀ ର ଉପଲବ୍ଧତା ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ମଧ୍ୟ ଏହାର ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ;

) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଚୟନ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ଗୁଡିକ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ସେମାନଙ୍କ ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀରେ ବିବରଣୀ ଦିଅନ୍ତୁ;

ix) ସଂଶୋଧିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବାର ଅତି କମରେ ଏକ ମାସ ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରାଜି ହୋଇଥିବା ଏକ ଚିଠି କିମ୍ବା ଆକାଉଣ୍ଟ ବିବୃତି, ଏସଏମଏସ କିମ୍ବା ଇମେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବା;

x) ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଏପରି ପରିବର୍ତ୍ତନ କେବଳ ଏକ ମାସର ନୋଟିସ୍ ଦେବା ପରେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରଭାବରେ କରାଯାଇଛି। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଅନୁକୂଳ ଏଭଳି ନୋଟିସ୍ ନ ଦେଇ ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିଛି, ତେବେ ଏଭଳି ପରିବର୍ତ୍ତନର ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ। ଯଦି ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ପ୍ରତିକୂଳ ହୁଏ, ତେବେ ସର୍ବନିମ୍ନ ୩୦ ଦିନର ଆଗୁଆ ନୋଟିସ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରିବ, ଏପରି ନୋଟିସର ୬୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସଂଶୋଧିତ ଚାର୍ଜ କିମ୍ବା ସୁଧ ପୈଠ ନକରି ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କରିବା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଯୋଗ୍ୟ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସୁଇଚ୍ କରିବା;

xi) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଚୟନ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ପାଦ / ସେବାଗୁଡିକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରୁଥିବା କୌଣସି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା / ଉଲ୍ଲଂଘନ କଲେ ଉପଲବ୍ଧ ଜରିମାନା ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା;

xii) ଜମା, ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ, ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ, କ୍ଷତିପୂରଣ ଏବଂ ବକେୟା ଆଦାୟ ଏବଂ ନିରାପତ୍ତା ପୁନଃମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଉପରେ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକର ନୀତିକୁ ସାର୍ବଜନୀନ ଡୋମେନ୍ ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବା;

xiii) ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଉତ୍ପାଦରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବା କର୍ମଚାରୀମାନେ ଯେପରି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ, ସଠିକ୍ ଏବଂ ସଚ୍ଚୋଟ ଭାବରେ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଅନ୍ତି ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଯଥାସମ୍ଭବ ପ୍ରୟାସ କରନ୍ତୁ;

୧୪) କୌଣସି ଉତ୍ପାଦ/ସେବା ପାଇବା ପାଇଁ ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ଗ୍ରହଣ/ଗ୍ରହଣ ନ କରିବା ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ଥିର କରାଯାଇଥିବା ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବା ଏବଂ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ନକରିବା/ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବାର କାରଣ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ। ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟରେ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବାର ପ୍ରୟୋଗ ରେ ମଧ୍ୟ ଏହି ଅବଧି ସୂଚିତ କରାଯିବ

xv) ଏ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚନା ଦିଅନ୍ତୁ -

a. ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଉତ୍ପାଦବନ୍ଦ,
b. ସେମାନଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର
c. କାର୍ଯ୍ୟ ସମୟ ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ
d. ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର୍ ପରିବର୍ତ୍ତନ
e. କୌଣସି ଅଫିସ ୍ କିମ୍ବା ଶାଖା ବନ୍ଦ

- ଅତି କମରେ ୩୦ ଦିନର ଆଗୁଆ ନୋଟିସ ସହ । ଏହା ମଧ୍ୟ ନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ ହେଉଛି ଉତ୍ପାଦ / ସମ୍ପର୍କର ଜୀବନ ଚକ୍ର ମାଧ୍ୟମରେ ଏକ ନିରନ୍ତର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ସେମାନେ ଏହାକୁ ନିଷ୍ଠାର ସହ ଅନୁସରଣ କରିବେ । ୱେବ୍ ସାଇଟ୍ ସମେତ ଯୋଗାଯୋଗର ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ବ୍ୟବହାର କରିବା ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ସମସ୍ତ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆଗୁଆ ଜଣାଯାଉଛି;

xvi) ଆଇନ ଏବଂ/କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ନିୟମାବଳୀରେ ଥିବା ଅଧିକାର ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱର ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରି କରିବା ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଅନ୍ତୁ ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ରାହକସନ୍ଦେହ, ଆବିଷ୍କାର କିମ୍ବା ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା କୌଣସି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଘଟଣାକୁ ରିପୋର୍ଟ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକତା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ;

xvii) ବ୍ୟାଙ୍କର କର୍ମଚାରୀମାନେ, ଯେତେବେଳେ କୌଣସି ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ପାଇବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତି, ଉତ୍ପାଦ / ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ଅବଗତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସକ୍ଷମ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବଜାରରେ ଉପଲବ୍ଧ ସମାନ ଉତ୍ପାଦ ଗୁଡିକ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ସମ୍ବଳଗୁଡ଼ିକୁ ମଧ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପ୍ରଦାନ କରିବେ;

xviii) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ କିମ୍ବା ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ଆଗୁଆ ସୂଚନା ନ ଦେଇ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କକୁ ବନ୍ଦ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ;

viii) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଉପଲବ୍ଧ ଉପାୟରେ ସହାୟତା କରିବା, ବ୍ୟାଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ ନିୟମିତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରି ଆର୍ଥିକ ସମ୍ପର୍କ ଯେପରିକି ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ / ପାସବୁକ୍ , ସତର୍କ ସୂଚନା, ଉତ୍ପାଦର କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ବିଷୟରେ ଠିକ୍ ସମୟରେ ସୂଚନା, ଟର୍ମ ଡିପୋଜିଟ ପରିପକ୍ୱତା ଇତ୍ୟାଦି;

ix) ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ସମସ୍ତ ମାର୍କେଟିଂ ଏବଂ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ନୁହେଁ;

x) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଶାରୀରିକ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇବା, ପ୍ରଭାବ ପକାଇବା କିମ୍ବା ଏପରି ଆଚରଣରେ ନିୟୋଜିତ ନ କରିବା ଯାହାକୁ ଅଯଥା ନିର୍ଯାତନା ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯାଏ । କେବଳ ସ୍ୱାଭାବିକ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସାୟ ଅଭ୍ୟାସପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ।

) ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଉତ୍ପାଦ / ସେବା ଗୁଡିକ ଉପରେ ଦେୟ ଏବଂ ଚାର୍ଜ ଏବଂ ଏହାର ଢାଞ୍ଚା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଅଯଥା ନୁହେଁ

୩. ଉପଯୁକ୍ତତା ଅଧିକାର

ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ପାଦଗୁଡିକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଉପଯୁକ୍ତ ହେବା ଉଚିତ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ପରିସ୍ଥିତି ଏବଂ ବୁଝାମଣାର ଆକଳନ ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବା ଉଚିତ୍ ।

ଉପରୋକ୍ତ ଅଧିକାର ଅନୁଯାୟୀ, ବ୍ୟାଙ୍କ କରିବ -
i) ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ବିକ୍ରି ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉତ୍ପାଦର ଉପଯୁକ୍ତତା ଆକଳନ କରିବା ପାଇଁ ଏହାର ଏକ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ଅଛି;

ii) ବିକ୍ରୟ କିମ୍ବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଉପଯୁକ୍ତ ଏବଂ ଏହା ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଆଧାରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତି ଏବଂ ବୁଝାମଣା ପାଇଁ ଅନୁପଯୁକ୍ତ ନୁହେଁ ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରନ୍ତୁ। ଏଭଳି ଆକଳନ ଏହାର ରେକର୍ଡରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବେ ଲିପିବଦ୍ଧ ହେବ

iii) ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ମାର୍କେଟିଂ ଏବଂ ବିତରଣ ପାଇଁ ଏକ ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତି ପ୍ରଣୟନ କରିବା ପରେ କେବଳ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉତ୍ପାଦଗୁଡିକ ବିକ୍ରୟ କରନ୍ତୁ ଯଦି ଏହା କରିବାକୁ ଅଧିକାର ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ;

iv) ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଉପଲବ୍ଧ କୌଣସି ସେବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉତ୍ପାଦ ସବ୍ସ୍କ୍ରାଇବ୍ କରିବାକୁ ବାଧ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ;

v) ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉତ୍ପାଦ ସମେତ ବିକ୍ରି ହେଉଥିବା କିମ୍ବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବା ପ୍ରଚଳିତ ନିୟମ ାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଅଟେ;

vi) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରନ୍ତୁ ଯେ ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ସଚ୍ଚୋଟ ଭାବରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଚାହୁଁଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ସେମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉତ୍ପାଦର ଉପଯୁକ୍ତତା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବାରେ ସକ୍ଷମ ହୋଇପାରିବେ ।

4. ଗୋପନୀୟତା ଅଧିକାର

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ଗୋପନୀୟ ରଖାଯିବା ଉଚିତଯଦି ସେମାନେ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମ୍ମତି ପ୍ରଦାନ ନ କରନ୍ତି କିମ୍ବା ଏପରି ସୂଚନା ଆଇନ ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ଅଟେ କିମ୍ବା ଏହା ଏକ ବାଧତାମୂଳକ ବ୍ୟବସାୟଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ (ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀଗୁଡିକୁ)। ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବାଧତାମୂଳକ ବ୍ୟବସାୟିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆଗୁଆ ଅବଗତ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ | ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଯୋଗାଯୋଗରୁ ସୁରକ୍ଷା ପାଇବାର ଅଧିକାର ଗ୍ରାହକଙ୍କର ରହିଛି, ଯାହା ସେମାନଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାକୁ ଉଲ୍ଲଂଘନ କରୁଛି।

ଉପରୋକ୍ତ ଅଧିକାର ଅନୁଯାୟୀ, ବ୍ୟାଙ୍କ କରିବ -

i) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରନ୍ତୁ (ଏପରିକି ଯେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକ ଆମ ସହିତ ଆଉ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କରୁନାହାଁନ୍ତି), ଏବଂ, ଏକ ସାଧାରଣ ନିୟମ ଭାବରେ, କୌଣସି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏହାର ସହାୟକ / ସହଯୋଗୀ, ବନ୍ଧା ଅନୁଷ୍ଠାନ ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି / ଅନୁଷ୍ଠାନକୁ ଏହି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ ନ କରିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ :

a. ଗ୍ରାହକ ଲିଖିତ ଭାବେ ଏଭଳି ଖୁଲାସା କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦେଇଛନ୍ତି

b. ଆଇନ/ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରକାଶ କରିବାକୁ ବାଧ କରାଯାଏ;

c. ଜନସ୍ୱାର୍ଥ କୁ ପ୍ରକାଶ କରିବା ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପ୍ରତି ବ୍ୟାଙ୍କର କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ରହିଛି

d. ଡିସକ୍ଲୋଜର ମାଧ୍ୟମରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ନିଜର ସ୍ୱାର୍ଥ ରକ୍ଷା କରିବାକୁ ପଡିବ

e. ଏହା ଏକ ନିୟାମକ ବାଧତାମୂଳକ ବ୍ୟବସାୟିକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଯେପରିକି କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ଋଣ ସଂଗ୍ରହ ଏଜେନ୍ସିଗୁଡିକୁ ଡିଫଲ୍ଟ ପ୍ରକାଶ କରିବା ପାଇଁ ଅଟେ

ii) ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଏଭଳି ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବାଧତାମୂଳକ ବିବରଣୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଅବଗତ କରାଯାଉ

iii) ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ଅଂଶୀଦାର କରିବେ ନାହିଁ, ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏହାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅନୁମତି ନ ଦିଅନ୍ତି;

୪) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ସମୟରେ ଭାରତୀୟ ଟେଲିକମ୍ ନିୟାମକ ପ୍ରାଧିକରଣ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଟେଲିକମ୍ ବାଣିଜ୍ୟିକ ଯୋଗାଯୋଗ ଗ୍ରାହକ ଅଗ୍ରାଧିକାର ନିୟମାବଳୀ, ୨୦୧୦ (ଜାତୀୟ ଗ୍ରାହକ ଅଗ୍ରାଧିକାର ରେଜିଷ୍ଟ୍ରି) ପାଳନ କରିବେ।

୫. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଓ କ୍ଷତିପୂରଣ ଅଧିକାର

ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଗୁଡିକ ପାଇଁ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କୁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ କରିବା ଏବଂ କୌଣସି ବୈଧ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ସହଜ ଉପାୟ ରଖିବାପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଅଧିକାର ଅଛି | ପ୍ରଦାନକାରୀ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରି ରୁ ଉପୁଜିଥିବା ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ମଧ ସୁବିଧା କରିବା ଉଚିତ୍ | ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ଙ୍କୁ ଭୁଲ୍, ଆଚରଣରେ ତ୍ରୁଟି ଏବଂ ଅଣ-କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତାରେ ବିଳମ୍ବ, ପ୍ରଦାନକାରୀ ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ହେଉ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାରଣରୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବା ପାଇଁ ଏହାର ନୀତି ଜଣାଇବା ଆବଶ୍ୟକ। ପଲିସିରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଧିକାର ଏବଂ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ଜରୁରୀ ଯେତେବେଳେ ଏପରି ଘଟଣା ଘଟେ ।

ଉପରୋକ୍ତ ଅଧିକାର ଅନୁଯାୟୀ, ବ୍ୟାଙ୍କ କରିବ -
i) ଭୁଲ ହେଉଥିବା ସମସ୍ତ ଜିନିଷ ପ୍ରତି ସହାନୁଭୂତିପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ଶୀଘ୍ର ମୁକାବିଲା କରନ୍ତୁ;

ii) ଭୁଲକୁ ତୁରନ୍ତ ସୁଧାରି ଦିଅନ୍ତୁ;

iii) ଭୁଲ୍ ଏବଂ ଭୁଲରେ ଲାଗୁ ହୋଇଥିବା କୌଣସି ଚାର୍ଜକୁ ବାତିଲ କରନ୍ତୁ;

iv) ଏହାର ତ୍ରୁଟି କାରଣରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ହୋଇଥିବା କୌଣସି ସିଧାସଳଖ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଅନ୍ତୁ ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ କରିବ୍ -
i) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମେତ ଏହାର ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତିକୁ ସର୍ବସାଧାରଣରେ ରଖନ୍ତୁ;

v) ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧରେ ଏବଂ ଚୁକ୍ତିନାମାର ସମ୍ମତିପ୍ରାପ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକ କାରବାର ପରିଚାଳନା/ ସମାଧାନରେ ବିଳମ୍ବ / ତ୍ରୁଟି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ସର୍ବସାଧାରଣରେ ରଖନ୍ତୁ;

vi) ଏକ ଦୃଢ଼ ଏବଂ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ସୂଚିତ କରନ୍ତୁ ଯାହାଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ;

vii) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସହଜରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା;

viii) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କିପରି ଅଭିଯୋଗ କରିବେ, କାହା ନିକଟରେ ଏଭଳି ଅଭିଯୋଗ କରାଯିବ, କେବେ ଉତ୍ତର ଆଶା କରିବେ ଏବଂ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଫଳାଫଳରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି ତେବେ କ'ଣ କରିବେ ସେ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଅନ୍ତୁ;

ix) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ/ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ, ଠିକଣା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରନ୍ତୁ। ଅଭିଯୋଗଗୁଡିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମୟ ସୀମା ସମସ୍ତ ସେବା ବିତରଣ ସ୍ଥାନରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ / ଉପଲବ୍ଧ ହେବ;

x) ଯଦି ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରା ନଯାଏ, ତେବେ ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ପହଞ୍ଚାଇବାର ବିକଳ୍ପ ବିଷୟରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଅବଗତ କରନ୍ତୁ;

xi) ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ବିଷୟରେ ସୂଚନା ସର୍ବସାଧାରଣରେ ସ୍ଥାନ;

xii) ଗ୍ରାହକ ଯୋଗାଯୋଗ ପଏଣ୍ଟରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଶାଖା ଯେଉଁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କ ଅଧୀନରେ ଆସୁଛି, ତାଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।

ଏହାବ୍ୟତୀତ, ବ୍ୟାଙ୍କ କରିବ -
i) ତିନି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧରେ ସମସ୍ତ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଅଭିଯୋଗ (ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ମାଧମରେ ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ କୁ ମିଶାଇ) ସ୍ୱୀକାର କରନ୍ତୁ ଏବଂ ୩୦ ଦିନରୁ ଅଧିକ ନୁହେଁ (ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଦାୟୀ ସର୍ବୋଚ୍ଚ ମାନ୍ୟତାପ୍ରାପ୍ତ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ବୃଦ୍ଧି ଏବଂ ଯାଞ୍ଚ ସମୟ ସମେତ) ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଅବଧି ମଧରେ ଏହାର ସମାଧାନ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତୁ। ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ମଗାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସୂଚନା ମିଳିବା ପରେ ୩୦ ଦିନର ଅବଧି ହିସାବ କରାଯିବ।

ii) ଯଦି କୌଣସି ବିବାଦର ସମାଧାନ କିମ୍ବା ବିବାଦ ପରିଚାଳନା ପ୍ରକ୍ରିୟାର ଫଳାଫଳ ରେ ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି ତେବେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ;

ଏହାବ୍ୟତୀତ, ବ୍ୟାଙ୍କ କ) ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରିବା ସମୟରେ କ୍ଷତିର ଦାୟିତ୍ୱ ଏବଂ ସମସ୍ତ ପକ୍ଷର ଅଧିକାର ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରିବ, ଯଦି ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ସ୍ପେସିଫିକେସନ୍ ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁନାହିଁ କିମ୍ବା କିଛି ଭୁଲ୍ ହୁଏ । ତଥାପି, ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବାହାରେ ଥିବା ବାହ୍ୟ ପରିସ୍ଥିତି (ଯେପରିକି ବଜାର ପରିବର୍ତ୍ତନ, ବଜାରରୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କାରଣରୁ ଉତ୍ପାଦର କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ଇତ୍ୟାଦି) କାରଣରୁ ହେଉଥିବା କୌଣସି କ୍ଷତି ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବ ନାହିଁ। ଖ) ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିଳମ୍ବ ନକରି ଫେରସ୍ତ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ଯଦି ଏହା ହୁଏ,

କୌଣସି ବିବାଦୀୟ କାରବାର (ସୁଧ/ଚାର୍ଜ ସହିତ) ଉପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସନ୍ଦେହ ରୁ ଅଧିକ ଦେଖାଇପାରିବେ ନାହିଁ

ଉତ୍ସ:
http://www.iba.org.in/Model%20Policy/Model_Customer_Rights_Policy_Amended_Final_27_1_15.pdf

ଶୀର୍ଷରେ

16. ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଆଇବିଏ ମଡେଲ ନୀତି-5 ଫେବୃଆରୀ 2015

୧. ପରିଚୟ

ପ୍ରତିଯୋଗିତାମୂଳକ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗର ସାମ୍ପ୍ରତିକ ପରିସ୍ଥିତିରେ, ନିରନ୍ତର ବ୍ୟବସାୟ ଅଭିବୃଦ୍ଧି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ସେବାରେ ଉତ୍କର୍ଷତା ହେଉଛି ସବୁଠାରୁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଉପକରଣ | ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଯେକୌଣସି କର୍ପୋରେଟ ସଂସ୍ଥାର ବ୍ୟବସାୟିକ ଜୀବନର ଏକ ଅଂଶ ଅଟେ । ବ୍ୟାଙ୍କମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଏହା ଅଧିକ କାରଣ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ହେଉଛି ସେବା ସଂଗଠନ । ଏକ ସେବା ସଂଗଠନ ଭାବରେ, ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୋଷ ଯେ କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କର ମୁଖ୍ୟ ଚିନ୍ତା ହେବା ଉଚିତ୍ | ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଶ୍ୱାସ କରେ ଯେ ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ଦକ୍ଷ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା କେବଳ ନୂତନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆକୃଷ୍ଟ କରିବା ପାଇଁ ନୁହେଁ, ବରଂ ବର୍ତ୍ତମାନର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବଜାୟ ରଖିବା ପାଇଁ ମଧ ଜରୁରୀ ଅଟେ । ଉପଯୁକ୍ତ ସେବା ଯୋଗାଣ ଏବଂ ସମୀକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ଉଦାହରଣକୁ ହ୍ରାସ କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଏହି ନୀତି ଦସ୍ତାବିଜର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ | ସମୀକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଉତ୍ପାଦ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ଏବଂ ସେବା ବିତରଣରେ ତ୍ରୁଟିଗୁଡିକ ଚିହ୍ନଟ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ଉଚିତ୍ | ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅସନ୍ତୋଷ ବ୍ୟାଙ୍କର ନାମ ଓ ଭାବମୂର୍ତ୍ତିକୁ ଖରାପ କରିବ। ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ନୀତି ନିମ୍ନଲିଖିତ ନୀତିକୁ ଅନୁସରଣ କରେ ।

- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସବୁବେଳେ ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଉ
- ଗ୍ରାହକମାନେ ଉଠାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗକୁ ସୌଜନ୍ୟ ଓ ଠିକ୍ ସମୟରେ ସମାଧାନ କରାଯାଏ
- ଯଦି ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଉତ୍ତରରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ସଂଗଠନ ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗ କୁ ବଢ଼ାଇବାର ଉପାୟ ଏବଂ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରତିକାର ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କର ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଗତ କରାଯାଏ ।
- ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗକୁ ଦକ୍ଷତାର ସହ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଭାବରେ ଗ୍ରହଣ କରିବ କାରଣ ଯଦି ଏହା ଅନ୍ୟଥା ପରିଚାଳନା କରାଯାଏ ତେବେ ଏହା ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିଷ୍ଠା ଏବଂ ବ୍ୟବସାୟକୁ କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଇପାରେ |
- ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ମଚାରୀମାନେ ଭଲ ଭାବରେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥ ପ୍ରତି କୌଣସି ଭେଦଭାବ ନକରି କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ଉଚିତ୍ |

ବ୍ୟାଙ୍କର ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ଅଧିକ ଅର୍ଥପୂର୍ଣ୍ଣ ଓ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ କରିବା ପାଇଁ ଏଦିଗରେ ଏକ ଗଠନମୂଳକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଗଠନ କରିବା ର ଆବଶ୍ୟକତା ରହିଛି। ଏଭଳି ବ୍ୟବସ୍ଥା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଚାହୁଁଥିବା ସମାଧାନ ନ୍ୟାୟପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ନିୟମ ଏବଂ ନିୟନ୍ତ୍ରଣର ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଢାଞ୍ଚା ମଧ୍ୟରେ ଅନୁମୋଦିତ ହେବ । ପଲିସି ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ସବୁ ଶାଖାରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ। ସମ୍ପୃକ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପର୍କରେ ସଚେତନ କରାଯାଉ।

୧.୧ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ କାରଣରୁ ଉପୁଜିଥାଏ;

a. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବାର ଆଚରଣଗତ ଦିଗ
b. ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ ହେଉଥିବା କାର୍ଯ୍ୟ/ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଅପାରଗତା କିମ୍ବା ଆଶା କରାଯାଉଥିବା ସେବା ର ମାନ ଏବଂ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ବାସ୍ତବ ସେବାରେ ବ୍ୟବଧାନ।
ଯଦି ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି ତେବେ ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଧିକାର ରହିଛି । ସେ ଲିଖିତ, ମୌଖିକ କିମ୍ବା ଟେଲିଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ନିଜର ଅଭିଯୋଗ ଦେଇପାରିବେ। ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ନହୁଏ କିମ୍ବା ଯଦି ସେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ସେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ାନ୍ୟ ଆଇନଗତ ଉପାୟ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।

୨. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଯନ୍ତ୍ରପାତି ୨.୧ ବୋର୍ଡର ଗ୍ରାହକ ସେବା କମିଟି

ବୋର୍ଡର ଏହି ସବ୍-କମିଟି ଏକ ବିସ୍ତୃତ ଜମା ନୀତି ପ୍ରଣୟନ ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବ ଯେଉଁଥିରେ ଜମାକାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ତାଙ୍କର ମୃତ୍ୟୁ ର ଚିକିତ୍ସା, ଉତ୍ପାଦ ଅନୁମୋଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଜମାକାରୀଙ୍କ ସନ୍ତୋଷର ବାର୍ଷିକ ସର୍ବେକ୍ଷଣ ଏବଂ ସେହି ସେବାର ତ୍ରିବାର୍ଷିକ ଅଡିଟ୍ ଭଳି ପ୍ରସଙ୍ଗକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ । ଏହି କମିଟି ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଗ୍ରାହକ ସେବାର ଗୁଣବତ୍ତା ଉପରେ ପ୍ରଭାବ ପକାଉଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରସଙ୍ଗର ମଧ୍ୟ ଅନୁଧାନ କରିବ। ଏହି କମିଟି ଗ୍ରାହକ ସେବା ଉପରେ ସ୍ଥାୟୀ କମିଟିର କାର୍ଯ୍ୟର ମଧ୍ୟ ସମୀକ୍ଷା କରିବ ।

୨.୨ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଉପରେ ସ୍ଥାୟୀ କମିଟି

ଗ୍ରାହକ ସେବା ସଂକ୍ରାନ୍ତ ଷ୍ଟାଣ୍ଡିଂ କମିଟିରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ପରିଚାଳନା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ/କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ଅଧକ୍ଷତା କରିବେ। ଏହି କମିଟିରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଦୁଇରୁ ତିନି ଜଣ ବରିଷ୍ଠ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀଙ୍କ ବ୍ୟତୀତ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ଠାରୁ ଆସିଥିବା ଦୁଇରୁ ତିନି ଜଣ ବିଶିଷ୍ଟ ଅଣ-କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ସଦସ୍ୟ ରହିବେ। ଏହି କମିଟିର ନିମ୍ନଲିଖିତ କାର୍ଯ୍ୟ ରହିବ ।

- ବିଭିନ୍ନ ମହଲରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଗ୍ରାହକ ସେବାର ଗୁଣବତ୍ତା ଉପରେ ଫିଡ-ବ୍ୟାକ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରନ୍ତୁ। ଏହି କମିଟି ଗ୍ରାହକ ସେବା ଉପରେ ମନ୍ତବ୍ୟ/ଫିଡ୍ ବ୍ୟାକ୍ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ କୋଡ୍ ଅଫ୍ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିଗୁଡ଼ିକର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତାର ସମୀକ୍ଷା କରିବ
- ବିସିଏସବିଆଇରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି।
- ଗ୍ରାହକ ସେବା ସମ୍ପର୍କିତ ସମସ୍ତ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଳନ କରୁଛି କି ନାହିଁ ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ କମିଟି ଦାୟୀ ରହିବ । ଏଥିପାଇଁ କମିଟି ଜୋନାଲ/ଆଞ୍ଚଳିକ ପରିଚାଳକ/କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ମୁଖ୍ୟଙ୍କଠାରୁ ଆବଶ୍ୟକ ଫିଡ୍ ବ୍ୟାକ୍ ହାସଲ କରିବ।
- ଏହି କମିଟି ସମାଧାନ ଦାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ମୁଖ୍ୟମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପଠାଯାଇଥିବା ଅସମାଧାନ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକୁ ବିଚାର କରି ସେମାନଙ୍କ ପରାମର୍ଶ ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- ଏହି କମିଟି ତ୍ରୈମାସିକ ବ୍ୟବଧାନରେ ବୋର୍ଡର ଗ୍ରାହକ ସେବା କମିଟିକୁ ଏହାର ପ୍ରଦର୍ଶନ ସମ୍ପର୍କରେ ରିପୋର୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରିବ।

୨.୩ ଅଭିଯୋଗ ଓ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନୋଡାଲ ଅଫିସର ଏବଂ ଅନ୍ୟ ାନ୍ୟ ନିଯୁକ୍ତ ଅଧିକାରୀ *

ବ୍ୟାଙ୍କ ଜେନେରାଲ ମ୍ୟାନେଜର (କିମ୍ବା ଏହାର ସମକକ୍ଷ) ପାହ୍ୟାର ଜଣେ ନୋଡ଼ାଲ ଅଫିସରନିଯୁକ୍ତ କରିବ ଯିଏ ସମଗ୍ର ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନାର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ । ବ୍ୟାଙ୍କ ସେମାନଙ୍କ ନିୟନ୍ତ୍ରଣରେ ଥିବା ଶାଖାଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ପର୍କରେ ଅଭିଯୋଗ ର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କେନ୍ଦ୍ରଗୁଡ଼ିକରେ ଅନ୍ୟ ନିଯୁକ୍ତ ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କୁ ଜୋନାଲ/ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଗ୍ରାହକ ସମ୍ପର୍କ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତ କରିପାରିବ । ଶାଖା ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡରେ ନୋଡାଲ ଅଫିସର(ମାନଙ୍କ)ଙ୍କ ନାମ ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ।

[*ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ବ୍ୟବହୃତ ଏହାର ପ୍ରଶାସନିକ ଢାଞ୍ଚା/ ଚ୍ୟାନେଲ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ ଅଧିକାରୀ ନିଯୁକ୍ତି ଉପରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବେ।

3. ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ପ୍ରଦର୍ଶନ ଆବଶ୍ୟକତା

ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଇଁ ଏହା ଦେବା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ;
- ଅଭିଯୋଗ ଓ ପରାମର୍ଶ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବସ୍ଥା
- ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନାମ, ଠିକଣା ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ନମ୍ବର
- ଅଞ୍ଚଳର ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ସଂହିତା/ଫେୟାର ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍

4. ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ[ସମ୍ପାଦନା]

ଶାଖା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଶାଖା ପରିଚାଳକ ଦାୟୀ । ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଆସୁଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗକୁ ବନ୍ଦ କରିବା ପାଇଁ ସେ ଦାୟୀ ରହିବେ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗର ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ସମାଧାନ ହେବା ତାଙ୍କର ପ୍ରଥମ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଏବଂ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ତାଙ୍କୁ ସମସ୍ୟା କୁ ବଢ଼ାଇବା ପାଇଁ ବିକଳ୍ପ ବାଟ ଯୋଗାଇ ଦିଆଯାଉ। ଯଦି ଶାଖା ପରିଚାଳକ ଅନୁଭବ କରନ୍ତି ଯେ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ ତାଙ୍କ ସ୍ତରରେ ସମ୍ଭବ ନୁହେଁ ତେବେ ସେ ମାମଲାକୁ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ପାଇଁ ଆଞ୍ଚଳିକ କିମ୍ବା ଜୋନାଲ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ପଠାଇପାରିବେ । ସେହିପରି ଆଞ୍ଚଳିକ କିମ୍ବା ଆଞ୍ଚଳିକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଯଦି ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ କରିବାରେ ସକ୍ଷମ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଏଭଳି ମାମଲାକୁ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଯାଇପାରିବ।

୪.୧ ସମୟ ସୀମା

ଅଭିଯୋଗକୁ ସଠିକ୍ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ ଦେଖିବାକୁ ପଡ଼ିବ କାରଣ ଏହା ପରୋକ୍ଷରେ ବ୍ୟାଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟରେ ଦୁର୍ବଳ ସ୍ଥାନ ପ୍ରକାଶ କରିଥାଏ। ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗକୁ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ ବିଶ୍ଳେଷଣ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ । ଶାଖା, ଜୋନାଲ ଓ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ସମେତ ସମସ୍ତ ସ୍ତରରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ଓ ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ସୂଚୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇପାରିବ। ଶାଖା ପରିଚାଳକ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବା ଉଚିତ୍ ।
ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯେକୌଣସି ପ୍ରସଙ୍ଗରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଜଣାଇବା ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଆବଶ୍ୟକତା । ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗ, ଯେଉଁଥିରେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ପ୍ରସଙ୍ଗଗୁଡ଼ିକର ଯାଞ୍ଚ ପାଇଁ କିଛି ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ ହେବ ତାହାକୁ ତୁରନ୍ତ ସ୍ୱୀକାର କରାଯିବା ଉଚିତ୍ । ଶାଖା ଓ ଜୋନାଲ ଅଫିସ ପ୍ରତି ମାସ ଶେଷରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ରିପୋର୍ଟ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ପଠାଇବେ।

5. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଆଲୋଚନା

ବ୍ୟାଙ୍କ ର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆଶା / ଆବଶ୍ୟକତା / ଅଭିଯୋଗକୁ ଭଲ ଭାବରେ ପ୍ରଶଂସା କରାଯାଇପାରିବ ବୋଲି ବ୍ୟାଙ୍କ ସ୍ୱୀକାର କରେ । ମାସକୁ ଥରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ବାର୍ତ୍ତା ଦେବ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସେମାନଙ୍କ ର ଯତ୍ନ ନେଉଛି ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସେବାରେ ଉନ୍ନତି ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କ ମତାମତ/ ପରାମର୍ଶକୁ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦେବ । ବ୍ୟାଙ୍କ ସେବା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସଚେତନତାର ଅଭାବ କାରଣରୁ ଅନେକ ଅଭିଯୋଗ ଉପୁଜିଥାଏ ଏବଂ ଏଭଳି ଆଲୋଚନା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ୍ସେବାକୁ ଭଲ ଭାବରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ । ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଷୟରେ କହିବାକୁ ଗଲେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମତାମତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାକୁ ସଂଶୋଧନ କରିବା ପାଇଁ ମୂଲ୍ୟବାନ ଇନପୁଟ୍ ହେବ ।

6. ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅପରେଟିଂ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ସଚେତନ କରିବା

ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଦିଆଯିବା ଦରକାର। ଆମେ ଲୋକମାନଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରୁଛୁ ଏବଂ ତେଣୁ ମତଭେଦ ଏବଂ ଘର୍ଷଣ କ୍ଷେତ୍ର ସୃଷ୍ଟି ହୋଇପାରେ | ଖୋଲା ମନ ଏବଂ ମୁହଁରେ ହସ ସହିତ ଆମେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆତ୍ମବିଶ୍ୱାସ ଜିତିବାରେ ସକ୍ଷମ ହେବା ଉଚିତ୍ | **ଉତ୍ତେଜିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ସଫ୍ଟ ସ୍କିଲ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମର ଏକ ଅବିଚ୍ଛେଦ୍ୟ ଅଂଶ ହେବ।** ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗର ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ଯନ୍ତ୍ରପାତି ଯେପରି ସବୁ ସ୍ତରରେ ସୁରୁଖୁରୁରେ ଓ ଦକ୍ଷତାର ସହ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ହେବ। ବିଭିନ୍ନ ସ୍ତରରେ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଆବଶ୍ୟକତା ସମ୍ପର୍କରେ ସେ ଏଚ୍ ଆର୍ ବିଭାଗକୁ ମତାମତ ଦେବେ।

ଉତ୍ସ: http://www.iba.org.in/ModelPolicy.asp
http://www.iba.org.in/Model%20Policy/b)%20IBA%20Model%20Policy%20 for%20Griva
ଶୀର୍ଷରେ nce%20Redressal%20in%20Banks.pdf

17. ଟକିଂ ଏଟିଏମ୍ ର ପ୍ରବେଶ ଦ୍ୱାରରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ଆଇବିଏ ପୋଷ୍ଟର - 16 ଜାନୁଆରୀ 2014

ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ସଂଘ
ନଂ.ସି.ଆଇ.ଆର/ଆରବି/ଏଟିଏମ୍ସିପି/୮୬୭୭ ଜାନୁଆରୀ ୧୭, ୨୦୧୪

ସମସ୍ତ ସଦସ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କର ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ

ପ୍ରିୟ ସାର୍ /ମ୍ୟାଡାମ୍,

ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଲାଗିଲା ଏଟିଏମ୍

ନିକଟ ଅତୀତରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ସାଧାରଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା ଯୋଗାଇଦେବା ପାଇଁ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଜାରି କରିଛି। ଏଥିରେ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା, ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡ, ମୋବାଇଲ ୍ ଓ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା ରହିଛି। ଭାରତରେ ୧୫ ନିୟୁତରୁ ଅଧିକ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତି ଅଛନ୍ତି ଏବଂ ସେମାନେ ଯେପରି ଏହି ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ର ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବାରେ ସକ୍ଷମ ହୁଅନ୍ତି ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ବିଶେଷ ପ୍ରୟାସ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ । ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ଗାଇଡଲାଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ସେବା ଯୋଗାଇଦେବା ପାଇଁ ପ୍ରୟାସ କରିଛନ୍ତି । ତେବେ ଖାତା ଖୋଲିବା, ଚେକ୍ ବୁକ୍, ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡ ହାସଲ କରିବା କିମ୍ବା ନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସୁବିଧା ପାଇବା ପାଇଁ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ତୃଣମୂଳ ସ୍ତରରେ ବହୁ ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଛନ୍ତି।

2. ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ପରାମର୍ଶ ଦେଇଥିଲା ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ବ୍ରେଲ କିପ୍ୟାଡ୍ ସହିତ କଥାବାର୍ତ୍ତା ଏଟିଏମ୍ ଭାବରେ ଅତି କମରେ ଏକ ତୃତୀୟାଂଶ ନୂତନ ଏଟିଏମ୍ ସ୍ଥାପନ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କମାନଙ୍କ ସହ ପରାମର୍ଶ କରି ରଣନୀତିଗତ ଭାବରେ ରଖିବା ଉଚିତ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ ପାଇଁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅଞ୍ଚଳରେ ବ୍ରେଲ୍ କିପ୍ୟାଡ୍ ସହିତ ଅତି କମରେ ଗୋଟିଏ କଥାବାର୍ତ୍ତା ଏଟିଏମ୍ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ।

3. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଏଟିଏମ୍ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଉପରେ ଆଇବିଏ ସବ୍ କମିଟି ଏଟିଏମ୍ ବିଷୟରେ ଆଲୋଚନା କରିଥିଲା ଏବଂ ସୁଲଭ ଏଟିଏମ୍ ପାଇଁ ୱାର୍କଫ୍ଲୋ ଏବଂ ସ୍କ୍ରିନ୍ ସଟ୍ ର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଉଦାହରଣ ସହିତ ସୁଲଭ ଏଟିଏମ୍ ପାଇଁ ମାନକ ଡିଜାଇନ୍ କରିଛି ଯାହା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ, ବ୍ୟାପକ ଏବଂ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଉପଭୋକ୍ତା ଅନୁକୂଳ। ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଏବଂ ନିମ୍ନ ଦୃଷ୍ଟି ଉପଭୋକ୍ତା ଏବଂ ହ୍ୱିଲଚେୟାର ବ୍ୟବହାରକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ 'ଆକ୍ସେସିବିଲିଟି' ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ମାନକ ଗୁଡିକ କ'ଣ ତାହା ଏହି ମାନଦଣ୍ଡରେ ଦର୍ଶାଯାଇଛି ଯାହା ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟାଙ୍କର ଉପଲବ୍ଧ ଏଟିଏମ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ନିୟୋଜନ ଏବଂ ସମାନତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଏବଂ ତେଣୁ ଶେଷ ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ସ୍ତରରେ ସହଜତାକୁ ସୁଗମ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ । ଏହାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଉଦାହରଣ ସହିତ ସୁଲଭ ଏଟିଏମ ପାଇଁ ମାନକ

ଏହାପରେ ସୁଲଭ ଏଟିଏମ୍ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଏକ ସୁଲଭ ଏଟିଏମ୍ ପାଇଁ ୱାର୍କଫ୍ଲୋ ଏବଂ ସ୍କ୍ରିନ୍ ସଟ୍ ଆଇବିଏ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ସଦସ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିଲା।

4. ଆଇବିଏ ସବ୍ କମିଟି ସୁଲଭ ଏଟିଏମ୍ ପାଇଁ ମାନକ ଗ୍ରହଣ କରିବା ସହିତ ଏହା ମଧ୍ୟ ପରାମର୍ଶ ଦେଇଛି ଯେ ଆଇବିଏ ମଧ୍ୟ ଏଟିଏମ୍ ପ୍ରବେଶ ପଥରେ ଏକ ବୋର୍ଡ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବାକୁ ବିଚାର କରିପାରେ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଏଟିଏମ୍ ବିଶେଷ ଭାବରେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନଙ୍କ ପାଇଁ ଡିଜାଇନ୍ କରାଯାଇଛି। ସଂଯୋଜକ - 1

5. ସଂଘର ପରିଚାଳନା କମିଟି ବୈଠକରେ ଏହି ବିଷୟରେ ଆଲୋଚନା କରାଯାଇଥିଲା ଏବଂ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇଥିଲା ଯେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ ସକ୍ଷମ ହୋଇଥିବା ଏଟିଏମ୍ ପ୍ରବେଶ ପଥରେ ଆନେକ୍ସରରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ବୋର୍ଡ (ପ୍ରଦର୍ଶିତ ରଙ୍ଗ ଅନୁଯାୟୀ) ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବାକୁ ସଦସ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇପାରିବ।

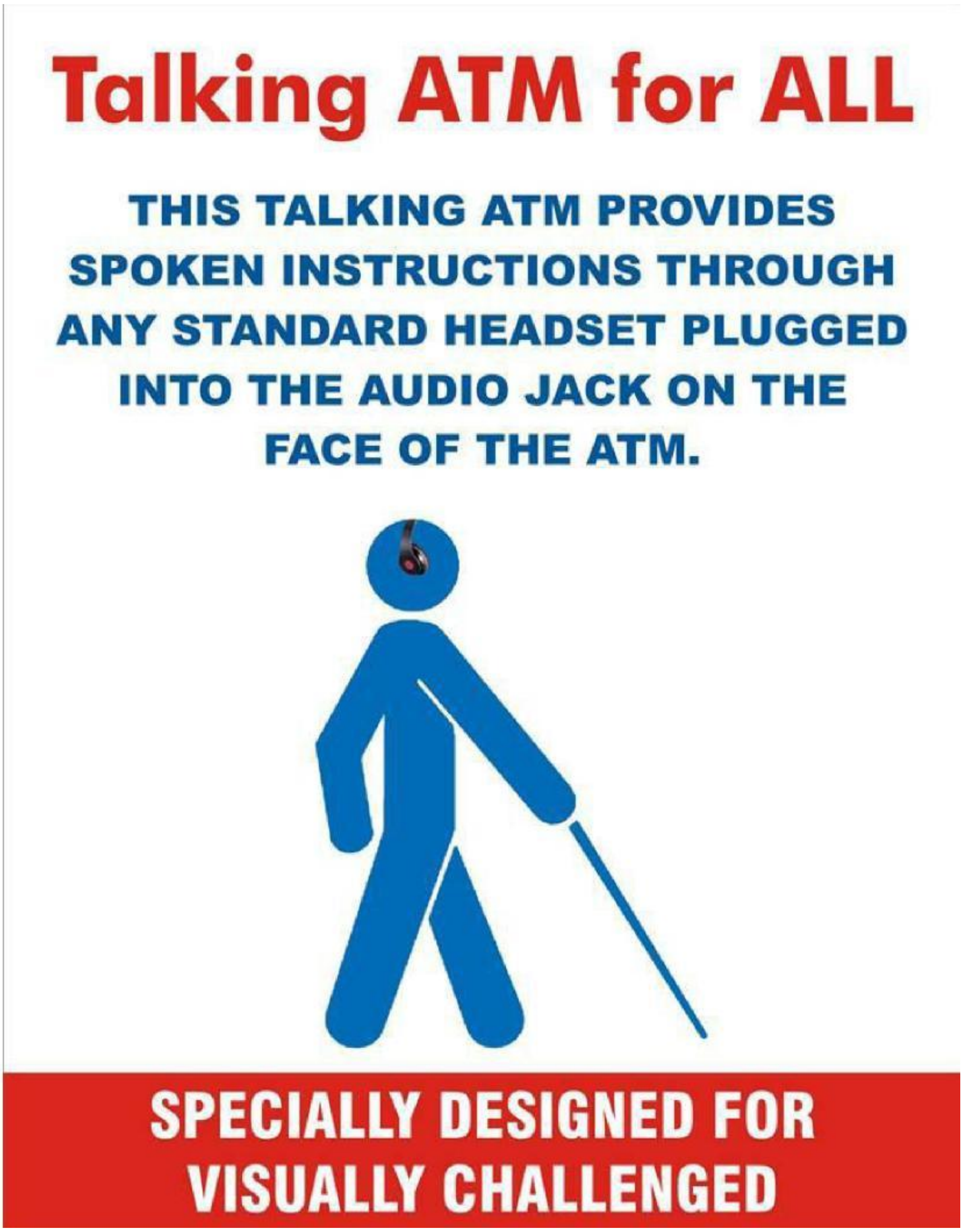
6. ତଦନୁଯାୟୀ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରୁଛୁ ଯେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ସମ୍ପ୍ରଦାୟର ହିତ ପାଇଁ ବୋର୍ଡ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବା ଉପରେ ବିଚାର କରନ୍ତୁ ।

ତୁମର ବିଶ୍ୱାସଘାତକ,

କେ ଉନ୍ନୀକ୍ରିଷ୍ଣନ୍
ଉପମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ

ଏନସିଏଲ୍: ଉପର ଉପର ଭଳି

ସଂଯୋଜିତ - ଆଇବିଏ କଥାବାର୍ତ୍ତା ଏଟିଏମ୍ ପୋଷ୍ଟର



ଶୀର୍ଷରେ

18. ସୁଲଭ ଏଟିଏମ ଉପରେ ଆଇବିଏ ମାନକ - 27 ଫେବୃଆରୀ 2013

ନଂ.ସିଆଇଆର/ଆରବି/ଏଟିଏମ୍ସିପି/**୭୮୪୭**
ଫେବୃଆରୀ ୨୭, ୨୦୧୩

ସମସ୍ତ ସଦସ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କର ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ

ପ୍ରିୟ ସାର୍ /ମ୍ୟାଡାମ୍,

ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଲାଗିଲା ଏଟିଏମ୍

ଆମେ ଡିବିଓଡି ମାଧମରେ ଆରବିଆଇ ସର୍କୁଲାରକୁ ଉଲ୍ଲେଖ କରୁଛୁ । ନଂ.ଲେଗ୍.ବିସି.୧୨୩/୦୯.୦୭.୦୦୫/୨୦୦୮-୦୯ ତାରିଖ ୧୩ ଏପ୍ରିଲ ୨୦୦୯ ରେ କୁହାଯାଇଛି ଯେ ସମସ୍ତ ନୂତନ ଏବଂ ବିଦ୍ୟମାନ ଏଟିଏମରେ ହ୍ୱିଲ୍ ଚେୟାର ବ୍ୟବହାରକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଆକ୍ସେସିବିଲିଟି ଫିଚର୍ ରହିଛି। ଏଥିସହିତ ସମସ୍ତ ନୂଆ ଏଟିଏମ୍ ମଧ୍ୟରୁ ଏକ ତୃତୀୟାଂଶ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଏବଂ ନିମ୍ନ ଦୃଷ୍ଟିଶକ୍ତି ବ୍ୟବହାରକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଆକ୍ସେସିବିଲିଟି ଫିଚର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ କୁହାଯାଇଛି। ଡିବିଓଡି ଦ୍ୱାରା ଆରବିଆଇର ଏକ ଫଲୋଅପ୍ ସର୍କୁଲାର ମଧ କରାଯାଇଛି। ନଂ.ଲେଗ୍.ବିସି.୩୮/୦୯.୦୭.୦୦୫/୨୦୧୨-୧୩ ତାରିଖ ୫ ସେପ୍ଟେମ୍ବର ୨୦୧୨ରେ ଏହା ପୁନରାବୃତ୍ତି କରାଯାଇଛି। ଆରବିଆଇର ସର୍କୁଲାର ପରେ ଆଇବିଏ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଏଟିଏମ୍ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଉପରେ ଏକ ସବ୍ କମିଟି ଗଠନ କରିଥିଲା। ଅପ୍ରଭାବୀ ମଡେଲ ତଥା ମାନକୀକରଣର ଅଭାବ ଯୋଗୁଁ ଏହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ସୃଷ୍ଟି ହୋଇଥିବା ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ସମସ୍ୟାକୁ ଦୂର କରିବା ପାଇଁ ସବ୍ କମିଟି ଗଠନ କରାଯାଇଥିଲା। ଉପଲବ୍ଧ ଏଟିଏମ୍ ଗୁଡ଼ିକୁ ଯେପରି ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଏବଂ ସମ୍ଭବ, ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଦିଗରେ ସାମୂହିକ ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ମଧ ଏହାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଥିଲା। ସବ୍ କମିଟି ଗତ କିଛି ବର୍ଷ ଧରି ଏଟିଏମ୍ ନିର୍ମାତାମାନଙ୍କ ସହ ଆଲୋଚନା ଏବଂ ଆଲୋଚନା ମାଧମରେ ପ୍ରମୁଖ ସମସ୍ୟାର ସମାଧାନ କରିବା ରେ ସକ୍ଷମ ହୋଇଛି ଏବଂ ସମଗ୍ର ଦେଶରେ ଉପଲବ୍ଧ ଏଟିଏମ୍ ଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ନିୟୋଜନ ପାଇଁ ପଦକ୍ଷେପ ନେବାରେ ସକ୍ଷମ ହୋଇଛି। ସୂଚନାଯୋଗ୍ୟ, ଜାଭିୟର୍ସ ରିସୋର୍ସ ସେଣ୍ଟର ଫର୍ ଦି ଭିଜୁଆଲ୍ ଚ୍ୟାଲେଞ୍ଜ୍ (ଏକ୍ସଆରସିଭିସି) ସହଯୋଗରେ ସବ୍ କମିଟିର ସଫଳ କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ଏବଂ ୟୁନିୟନ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଏବଂ ଷ୍ଟେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଦ୍ୱାରା ନିଆଯାଇଥିବା ଅଗ୍ରଣୀ ପଦକ୍ଷେପ ଭାରତରେ ଦ୍ୱିଭାଷୀ ଉପଲବ୍ଧ ଏଟିଏମ୍ ଗୁଡ଼ିକୁ ବାସ୍ତବ ରୂପ ଦେଇଛି ଏବଂ ସମଗ୍ର ଦେଶରେ ଏଭଳି ୨୦୦୦ରୁ ଅଧିକ ମେସିନ୍ ନିୟୋଜିତ ହୋଇଛି। ଆଂଶିକ ଭାବରେ କହୁଥିବା ଏଟିଏମ୍ ଗୁଡ଼ିକୁ ଏଡ଼ାଇବା ପାଇଁ ଏଗୁଡ଼ିକ୍ ର ଆବଶ୍ୟକତା ଥିଲା ଯେଉଁଥିରେ କିଛି ଭଏସ୍ ପ୍ରୋମ୍ପଟ୍ ଥାଇପାରେ କିନ୍ତୁ ଉପଲବ୍ଧତାର ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ କରେ ନାହିଁ ଏବଂ ପୂର୍ବରୁ ସଫଳ ମଡେଲରୁ ଶିକ୍ଷା ଗ୍ରହଣ କରି ପ୍ରୟାସର ନକଲିକରଣକୁ ଏଡାଇବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଥିଲା । ଉପରୋକ୍ତ ଦୃଷ୍ଟିରୁ ଉପଲବ୍ଧ ଏଟିଏମ୍ ପାଇଁ ମାନକ ଉପରେ ବର୍ତ୍ତମାନର ଦସ୍ତାବିଜର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟାଙ୍କର ସୁଲଭ ଏଟିଏମ୍ ମେସିନ୍ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ନିୟୋଜନ ଏବଂ ସମାନତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଉଥିବା ଶିଳ୍ପ ମାନଦଣ୍ଡକୁ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ଏବଂ ତେଣୁ ଶେଷ ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ସ୍ତରରେ ସହଜତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା । .../-

୨୦୧୨ ଅଗଷ୍ଟ ୨୪ ତାରିଖରେ ଅନୁଷ୍ଠିତ ଉପରୋକ୍ତ ସବ୍ କମିଟି ବୈଠକରେ ସବ୍ କମିଟି ଦ୍ୱାରା ଗଠିତ ଷ୍ଟେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, ଆଇସିଆଇସିଆଇ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଏଚଡିଏଫସି ବ୍ୟାଙ୍କର ସଦସ୍ୟଙ୍କୁ ନେଇ ଗଠିତ ୱାର୍କିଂ ଗ୍ରୁପ୍ ଏକ ରିପୋର୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରିଥିଲା। ଏଟିଏମ୍ ରୁ ଜଣେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତି ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନଗଦ ଉଠାଣ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଫ୍ଲୋ କରିବାକୁ ରିପୋର୍ଟରେ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି। ୨୦୧୨ ନଭେମ୍ବର ୧୯ ତାରିଖରେ ଷ୍ଟାଣ୍ଡିଂ କମିଟି ବୈଠକରେ ଏହି ରିପୋର୍ଟ ଦାଖଲ କରାଯାଇଥିଲା। କମିଟି ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗରେ ବିସ୍ତୃତ ଭାବରେ ବିଚାର ବିମର୍ଶ କରିଥିଲା ଏବଂ (୧) ୟୁନିୟନ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଏବଂ ଏକ୍ସଆରସିଭିସି ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ସୁଲଭ ଏଟିଏମ ପାଇଁ ମାନକ ଏବଂ ପ୍ରସାରଣ କରିବାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇଥିଲା ।

(୨), ସଦସ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରସ୍ତାବିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରବାହ ଏବଂ ଅତିରିକ୍ତ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ। ଷ୍ଟାଣ୍ଡିଂ କମିଟିର ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ ୨୦୧୨ ନଭେମ୍ବର ୩୦ ତାରିଖରେ ଅନୁଷ୍ଠିତ ସଂଘର ପରିଚାଳନା କମିଟି ବୈଠକରେ ଅନୁମୋଦନ କରାଯାଇଥିଲା। ଏଟିଏମ୍ ଷ୍ଟାଣ୍ଡାର୍ଡକୁ ଅପଗ୍ରେଡ୍ କରିବା ପାଇଁ ଏଟିଏମ୍ (**ଆନେକ୍ସର-୨**)ରେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନଗଦ ଉଠାଣ ପାଇଁ ଷ୍ଟାଣ୍ଡାର୍ଡସ୍ ଫର୍ ଆକ୍ସେସିବଲ୍ ଏଟିଏମ୍ (**ଆନେକ୍ସର-୧**) ଏବଂ ପ୍ରୋସେସ୍ ଫ୍ଲୋର ଏକ କପି ରଖାଯାଇଛି। ସଦସ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇଛି ଯେ ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ ନିୟୋଜନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ମଧ୍ୟରେ ଏଟିଏମରେ ଜଣେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନଗଦ ଉଠାଣ ପାଇଁ ସୁଲଭ ଏଟିଏମ୍ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରବାହ ପାଇଁ ମାନକ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ବିଚାର କରନ୍ତୁ।

ତୁମର ବିଶ୍ୱାସଘାତକ,

କେ ଉନ୍ନୀକ୍ରିଷ୍ଣନ୍
ଉପମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ

ଶୀର୍ଷରେ

ଆନେକ୍ସର - ସୁଲଭ ଏଟିଏମ୍ ପାଇଁ ଆଇବିଏ ମାନକ

ଉପଲବ୍ଧ ଏଟିଏମ୍ ପାଇଁ ମାନକ

ଗ୍ରହଣ କରିଛନ୍ତି

ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ସଂଘ

ଆରବିଆଇ ସର୍କୁଲାର - ଆରବିଆଇ/୨୦୦୮-୦୯/୪୩୧ ଡିବିଓଡି । ନଂ.ଲେଗ୍.BC.123/09.07.005/2008-09 ତାରିଖ 13 ଏପ୍ରିଲ 2009 ରେ ସମସ୍ତ ନୂତନ ଏବଂ ବିଦ୍ୟମାନ ଏଟିଏମରେ ହ୍ୱିଲଚେୟାର ବ୍ୟବହାରକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଆକସେସିବିଲିଟି ଫିଚର ରହିଛି । ଏଥିସହିତ ସମସ୍ତ ନୂଆ ଏଟିଏମ୍ ମଧ୍ୟରୁ ଏକ ତୃତୀୟାଂଶ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଏବଂ ନିମ୍ନ ଦୃଷ୍ଟିଶକ୍ତି ବ୍ୟବହାରକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଆକ୍ସେସିବିଲିଟି ଫିଚର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ କୁହାଯାଇଛି। ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଉକ୍ତ ସର୍କୁଲାର ଜାରି ହେବା ପରଠାରୁ ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ଏଟିଏମ୍ ନିର୍ମାତା ଓ ବ୍ୟାଙ୍କସହ ଭାଗିଦାରୀରେ ଜାଭିୟର୍ସ ରିସୋର୍ସ ସେଣ୍ଟର ଫର୍ ଦି ଭିଜୁଆଲ୍ ଦି ଭିଜୁଆଲ୍ ଇଣ୍ଡିଜ୍ (ଏକ୍ସଆରସିଭିସି) ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ଆର୍ ଆଣ୍ଡ ଡି କାର୍ଯ୍ୟକୁ ଆଧାର କରି ଏକ ସୁଲଭ ଏଟିଏମ୍ ଗଠନ କରୁଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ଉପରେ ଆଲୋକପାତ କରି ଏକ ମାନକ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ରହିବା ଉଚିତ ୍ ମନେ କରାଯାଇଛି।

ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଏବଂ ନିମ୍ନ ଦୃଷ୍ଟି ଉପଭୋକ୍ତା ଏବଂ ହ୍ୱିଲଚେୟାର ବ୍ୟବହାରକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ 'ଆକ୍ସେସିବିଲିଟି' ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ମାନକ ଗୁଡିକ କ'ଣ ତାହା ଏହି ମାନଦଣ୍ଡରେ ଦର୍ଶାଯାଇଛି ଯାହା ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟାଙ୍କର ଉପଲବ୍ଧ ଏଟିଏମ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ନିୟୋଜନ ଏବଂ ସମାନତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଏବଂ ତେଣୁ ଶେଷ ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ସ୍ତରରେ ସହଜତାକୁ ସୁଗମ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ । ଉଭୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଏଟିଏମ୍ ନିର୍ମାତାମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଶିଳ୍ପରେ କଥାବାର୍ତ୍ତା ହେଉଥିବା ଏଟିଏମ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ମାନକୀକରଣ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକତା ରହିଛି।

ଉପଲବ୍ଧ ଏଟିଏମ୍ ପାଇଁ ଅନୁପାଳନ କରାଯିବ ସୁବିଧା

ବିକାଶ, ପରୀକ୍ଷଣ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଏକ ସୁଲଭ ଏଟିଏମର ମୌଳିକ ନୀତି ହେଉଛି ଏକ ମେସିନ୍ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯାହା ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ ଭଏସ୍ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ମାଧ୍ୟମରେ ଖାଲି ସ୍କ୍ରିନ୍ ସହିତ ସମସ୍ତ କାରବାର ସଫଳତାର ସହ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ କରେ, କମ୍ ଦୃଷ୍ଟି / ଆଂଶିକ ଦୃଷ୍ଟି ଉପଭୋକ୍ତାମାନଙ୍କ ପାଇଁ ସ୍ୱଚ୍ଛ ସ୍କ୍ରିନ୍ ଡାଟା ମାଧ୍ୟମରେ ସ୍ୱାଧୀନ ବ୍ୟବହାରକୁ ଅନୁମତି ଦିଏ ଏବଂ ହ୍ୱିଲ୍ ଚେୟାର ବ୍ୟବହାରକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଶାରୀରିକ ଆକସେସ୍ । ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡିକ ବିଭିନ୍ନ ଉପଭୋକ୍ତା ପ୍ରୋଫାଇଲ୍ ଅନୁଯାୟୀ ତାଲିକାଭୁକ୍ତ ହୋଇଛି।

ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଉପଭୋକ୍ତା

ଟ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ: (ଏଟିଏମ୍ ଟ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ପ୍ରବାହରେ ଦେଖାଯିବାର କ୍ରମ ଅନୁଯାୟୀ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡିକ ତାଲିକାଭୁକ୍ତ ହୋଇଛି।)

1. **ଅଡିଓ ଷ୍ଟାର୍ଟ-ଅପ୍ ବିକଳ୍ପ:** ଅଡିଓ ସକ୍ରିୟକରଣ ଏଟିଏମ୍ ହେଡଫୋନ୍ ଜ୍ୟାକ୍ ରେ ହେଡଫୋନ୍ ଲଗାଇ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

2. **ସ୍ୱାଗତ ବାର୍ତ୍ତା ଏବଂ ଭାଷା ବିକଳ୍ପ:** ଅଡିଓ ଷ୍ଟାର୍ଟ-ଅପ୍ ଭାଷାର ମେନୁ ଚୟନ (ନିମ୍ନଲିଖିତ ମଧ୍ୟରୁ ଗୋଟିଏ: ଇଂରାଜୀ, ହିନ୍ଦୀ / ଆଞ୍ଚଳିକ) ସହିତ ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱାଗତ ଠିକଣା ସହିତ ଆରମ୍ଭ ହେବା ଉଚିତ୍ । ଏହି ପସନ୍ଦ ନମ୍ବର ପ୍ୟାଡ୍ କୀ 1, 2 କିମ୍ବା 3 ଦ୍ୱାରା ସକ୍ରିୟ ହେବା ଉଚିତ୍ ।

3. **ଭଲ୍ୟୁମ୍ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବିକଳ୍ପ:** ୟୁନିଟ୍ ରେ ଏକ ଭଲ୍ୟୁମ୍ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କ୍ଷମତା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାକୁ ଏକ ଅଡିଓ ପ୍ରମ୍ପଟ୍ ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ। ଭଲ୍ୟୁମ୍ ବୃଦ୍ଧି କିମ୍ବା ହ୍ରାସ କରିବା ର ବିକଳ୍ପ ଭାବରେ ନମ୍ବର ପ୍ୟାଡ୍ କି 1 ଏବଂ 2 ଦିଆଯିବ। ଯେହେତୁ ଏହି ସମୟରେ ସହାୟତା କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ଏପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଦିଆଯାଇନାହିଁ, ତେଣୁ ନମ୍ବର ପ୍ୟାଡ୍ ଚାବି ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରକାର୍ଯ୍ୟ କୀ ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ନମ୍ବର ପ୍ୟାଡ୍ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଓରିଏଣ୍ଟେସନ୍ ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ।

4. **ସ୍କ୍ରିନ୍ ଲୁଚାଇବା / ଖାଲି କରିବା:** ଟ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ଅଧିବେଶନ ଭିଜୁଆଲ୍ ଡିସପ୍ଲେକୁ ଲୁଚାଇବା / ଖାଲି କରିବାର ବିକଳ୍ପ ସହିତ ଆରମ୍ଭ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ। ଏକ ପୂର୍ବ ଘୋଷିତ ନମ୍ବର ପ୍ୟାଡ୍ କୀ ଦବାଇ ଏହି ପସନ୍ଦ ସକ୍ରିୟ / ନିଷ୍କ୍ରିୟ ହେବା ଉଚିତ୍ । ଏହି ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ବ୍ୟବହାରକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଅତିରିକ୍ତ ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ। ଚୟନ କରାଯାଇଥିବା ବିକଳ୍ପ ଆଧାରରେ ମେସିନ୍ ଘୋଷଣା କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯେ ସ୍କ୍ରିନ୍ ଲୁଚି ରହିଛି କି ନାହିଁ କିମ୍ବା ଏବେ ବି ଦୃଶ୍ୟମାନ ହେଉଛି।

5. **ସାହାଯ୍ୟ / ଓରିଏଣ୍ଟେସନ୍ କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା:** ମେସିନ୍ କୁ ଏକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭଏସ୍ ଗାଇଡେଡ୍ ଓରିଏଣ୍ଟେସନ୍ ବିକଳ୍ପ କିମ୍ବା ସିଧାସଳଖ ଟ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ଦେବାକୁ ଛାଡି ଦିଅନ୍ତୁ। ଓରିଏଣ୍ଟେସନ୍ ରେ ଏଟିଏମ୍ ମେସିନ୍ ର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଲେଆଉଟ୍, ଫଙ୍କସନ୍ ଚାବି - ସେମାନଙ୍କ ନମ୍ବର, ସେମାନଙ୍କ ସ୍ଥିତି, ନମ୍ବର ପ୍ୟାଡ୍ - ନମ୍ବର ପ୍ୟାଡ୍ ରେ ଥିବା ଚାବି ସଂଖ୍ୟା, ଯେଉଁଥିରେ ଚିହ୍ନ ଚାବି, କାର୍ଡ ସ୍ଲଟ୍, ଟଙ୍କା ଆଉଟଲେଟ୍ ଏବଂ ରସିଦ ପ୍ରିଣ୍ଟରର ସ୍ଥିତି ଦେବାକୁ ପଡ଼ିବ। ଶୁଣିବାର ବିକଳ୍ପ

ନମ୍ବର ପ୍ୟାଡ୍ ରେ ପୂର୍ବ ଘୋଷିତ ଚାବି ଦବାଇ ସିଧାସଳଖ କାରବାରକୁ ଡେଇଁବା କିମ୍ବା ଓରିଏଣ୍ଟେସନ୍ ସକ୍ରିୟ ହେବା ଉଚିତ୍ । ଓରିଏଣ୍ଟେସନ୍ ଟେକ୍ସଟ୍ ବୁଝିବା ସହଜ ହେବା ଉଚିତ୍ ।

ଅଡିଓ ଓରିଏଣ୍ଟେସନ୍ ମେସେଜର ଉଦାହରଣ: *ଆପଣଙ୍କ ସାମ୍ନାରେ ଏକ ସ୍କ୍ରିନ୍ ଅଛି। କିପ୍ୟାଡ୍ ଆପଣଙ୍କ ସ୍କ୍ରିନ୍ ତଳେ ଅଛି, ଆପଣ ଆପଣଙ୍କ ଏଟିଏମ୍ ଅପରେସନ୍ ସମୟରେ, ବିଭିନ୍ନ ବିକଳ୍ପ ଚୟନ କରିବାକୁ ଏବଂ ଡାଟା ପ୍ରବେଶ କରିବାକୁ କିପ୍ୟାଡ୍ ବ୍ୟବହାର କରିବେ। ଏହି କିପ୍ୟାଡ୍ ହେଉଛି ଏକ ଷ୍ଟାଣ୍ଡାର୍ଡ ଟେଲିଫୋନ୍ କିପ୍ୟାଡ୍, ଯାହାର ଡାହାଣ ପାର୍ଶ୍ୱରେ ଚାରିଟି ଅତିରିକ୍ତ ଚାବି ରହିଛି। ସ୍ପଷ୍ଟ ଚାବି ହେଉଛି ୩ ନମ୍ବରର ଡାହାଣ, ଯେଉଁଥିରେ ଏକ ଉନ୍ନତ ଲମ୍ବା ଚିହ୍ନ ଥାଏ । ବାତିଲ୍ କୀ ଏକ ବର୍ଦ୍ଧିତ କ୍ରସ୍ ଚିହ୍ନ ଥିବା 6 ନମ୍ବରର ଡାହାଣ ଅଟେ। ଏଣ୍ଟର କୀ ହେଉଛି ୯ ନମ୍ବରର ଡାହାଣ, ଯେଉଁଥିରେ ଏକ ବର୍ଦ୍ଧିତ ସର୍କଲ ଚିହ୍ନ ରହିଛି। କ୍ୟାସ୍ ଡିସ୍ପେନ୍ସର ସ୍ଲଟ୍ କିପ୍ୟାଡ୍ ତଳେ, ଏଟିଏମ୍ ର ସମ୍ମୁଖ ମୁହଁରେ ରିସିପ୍ଟ ପ୍ରିଣ୍ଟର୍ ସ୍ଲଟ୍ ଏଟିଏମ୍ ର ସମ୍ମୁଖ ମୁହଁରେ ସ୍କ୍ରିନ୍ ର ତଳ ବାମ ପାର୍ଶ୍ୱରେ ରହିଛି। ଏଟିଏମ୍ ର ସମ୍ମୁଖ ମୁହଁରେ ଥିବା ସ୍କ୍ରିନ୍ ର ତଳ ଡାହାଣ ପାର୍ଶ୍ୱରେ କାର୍ଡ ଇନସର୍ସନ୍ ସ୍ଲଟ୍ ରହିଛି। ଏହାବ୍ୟତୀତ, ରସିଦ, ନଗଦ ଏବଂ କାର୍ଡ ସ୍ଲଟ୍ ର ସ୍ଥିତି ଖୋଜିବା ପାଇଁ ବ୍ରେଲ ଲେବଲ୍ ଲଗାଯାଇଥାଏ। ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ ର ଏଟିଏମ ଅପରେସନ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପରେ ଆପଣଙ୍କ ହେଡଫୋନ୍ ପିନ୍ ବାହାର କରନ୍ତୁ। ଓରିଏଣ୍ଟେସନ୍ ସନ୍ଦେଶ ପୁନରାବୃତ୍ତି କରିବାକୁ - ପ୍ରେସ୍, 1, କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କ କାରବାର ଜାରି ରଖିବାକୁ, ପ୍ରେସ୍ 2.*

ଟ୍ରାଞ୍ଜାକସନ ମେନୁ ଏବଂ ପ୍ରୋସେସ: ସମସ୍ତ ଏଟିଏମ କାର୍ଯ୍ୟ ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭଏସ୍ ଗାଇଡେଡ୍ ସହାୟତା ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ । ଯେଉଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ୍ ଧ୍ୟାନରେ ରଖିବା ଆବଶ୍ୟକ ତାହା ହେଲା:

- ପ୍ରତ୍ୟେକ ଗୋଟିଏ ସ୍କ୍ରିନ୍ ପ୍ରଦର୍ଶନ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସ୍ୱର ହେବା ଆବଶ୍ୟକ। ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ ମେନୁ, ତ୍ରୁଟି ବାର୍ତ୍ତା, ପ୍ରମ୍ପ୍ଟ ଇତ୍ୟାଦି । କେବଳ କଥିତ ଅଡିଓ ଆଉଟପୁଟ୍ ହେଉଛି PIN ଯାହା ପ୍ରତ୍ୟେକ ପ୍ରବେଶ ପାଇଁ * (ତାରକା) ଭାବରେ ବିପ୍ କିମ୍ବା ସ୍ୱର ଉତ୍ତୋଳନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ।
- ପୁନରାବୃତ୍ତି: ଏକ ପୁନରାବୃତ୍ତି କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କୁ ପ୍ରବେଶ / ଓକେ ପୂର୍ବରୁ ପସନ୍ଦ ଏବଂ ଏଣ୍ଟ୍ରିଗୁଡିକର ସଠିକତା ଯାଞ୍ଚ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ। ସନ୍ଦେଶଗୁଡିକ ସ୍ୱତଃସ୍ଫୁର୍ତ ଭାବରେ ପୁନରାବୃତ୍ତି ହେବା ଉଚିତ୍। ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନରେ ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଉପଭୋକ୍ତା ଡାଟା ପ୍ରବେଶ କରୁଛନ୍ତି ଯେପରିକି ପିନ୍ ଏଣ୍ଟ୍ରି କିମ୍ବା ରାଶି ପ୍ରବେଶ ଇତ୍ୟାଦି ରେ ଭଏସ୍ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ବନ୍ଦ ହୋଇଥାଏ।
- IVR ପ୍ରକାର ଅପରେସନ: ସମସ୍ତ ଅପରେସନ କେବଳ କିପ୍ୟାଡ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯିବ। ଇଣ୍ଟରଆକ୍ଟିଭ୍ ଭଏସ୍ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରକାର। କଥାବାର୍ତ୍ତା ମୋଡ୍ ସମୟରେ FDK କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ଅକ୍ଷମ ହୋଇଛି। ଉକ୍ତ କଥାଟି ସରଳ, ସହଜ ଏବଂ ଅଧିକ ଉପଲବ୍ଧ । ମେନୁ-ସବ୍ମେନୁ ଫର୍ମାଟରେ ନମ୍ବର କି ୧ ଓ ୨ ଇତ୍ୟାଦି ବ୍ୟବହାର କରି ସମସ୍ତ କାରବାର କରାଯାଇପାରିବ ।
- ଏକ ଟଚ୍ ସ୍କ୍ରିନ୍ ଏଟିଏମ୍ ସର୍ବଦା ଏକ ନିୟମିତ କିପ୍ୟାଡ୍ ସହିତ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ
  ସିଷ୍ଟମ୍ ।
- ସ୍କ୍ରିନ୍ ରେ ରାଶି / ଆକାଉଣ୍ଟ ନମ୍ବର ପ୍ରବେଶ କରିବା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଡାଟା (PIN ବ୍ୟତୀତ) ଫିଡ୍ କରିବା କିପ୍ୟାଡ୍ ନମ୍ବରଗୁଡିକ ସ୍ୱୟଂ ସ୍ୱର ହେବା ଉଚିତ୍ ।
- ବିଲ୍ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ଭଳି ମୂଲ୍ୟ ସଂଯୋଜିତ ସେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ସମାନ ଆକ୍ସେସିବିଲିଟି ମାନଦଣ୍ଡ ଅନୁସରଣ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ।
- ଟ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ କମାଣ୍ଡଗୁଡିକ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ଯେ ପ୍ରକାର୍ଯ୍ୟ ସମ୍ପାଦନ କରିବା ପାଇଁ କେଉଁ ଚାବି ଦବାଇବାକୁ ପଡିବ ଏବଂ ଚାବି କେଉଁଠାରେ ମିଳିବ। ସମଗ୍ର ମଡ୍ୟୁଲ୍ ପାଇଁ ଚାବିକୁ ଅଭିମୁଖତାର ପ୍ରବାହ ମାନକ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ।
- ନଗଦ ଟଙ୍କା ସଂଗ୍ରହ କରିବା, କାର୍ଡ ପ୍ରବେଶ କରିବା ଏବଂ ରସିଦ ସଂଗ୍ରହ କରିବାର କାରବାରରେ, ଟ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ କମାଣ୍ଡରେ ଥିବା ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କୁ କାର୍ଡ ସ୍ଲଟ୍ ର ସ୍ଥିତି, ଟଙ୍କା ଆଉଟଲେଟ୍ ଏବଂ ରସିଦ ପ୍ରିଣ୍ଟରର ସ୍ଥିତି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଭଏସ୍ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ।
- ତ୍ରୁଟି ସନ୍ଦେଶ: ତ୍ରୁଟି ସନ୍ଦେଶଗୁଡିକ ଭଏସ୍ ସୂଚିତ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ। ଏକ ଓଲଟା କାର୍ଡ ର ଫଳସ୍ୱରୂପ ଏକ ଅଡିଓ ପ୍ରମ୍ପ୍ଟ ହେବା ଉଚିତ ଯେ କାର୍ଡକୁ ଭୁଲ ଭାବରେ ରଖାଯାଇଛି ।
- ଭଏସ୍ ଆଉଟପୁଟ୍ ସହିତ ସ୍କ୍ରିନ୍ ଟେକ୍ସଟ୍ ସିଙ୍କ୍ରୋନାଇଜେସନ୍ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରନ୍ତୁ।

ସମସ୍ତ ଟ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରବାହର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଉଦାହରଣ ଆନେକ୍ସର A ରେ ସଂଯୋଜିତ ହୋଇଛି।

ଅତିରିକ୍ତ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ

1. **ହେଡଫୋନ୍:** ହେଡଫୋନ୍ ଜ୍ୟାକ୍ ସାର୍ବଜନୀନ ମାନକ ପିନ୍ ଆକାର ବ୍ୟବହାର କରିବା ଉଚିତ୍ ।
2. **Braille Labels:**
    - କାର୍ଡ ସ୍ଲଟ୍, କ୍ୟାସ୍ ଡିସ୍ପେନ୍ସର, ରସିଦ୍ ପ୍ରିଣ୍ଟର ଏବଂ ହେଡ୍ ଫୋନ୍ ଜ୍ୟାକ୍ ସ୍ଲଟ୍ ବ୍ରେଲ୍ ଲେବଲ୍ ସହିତ ସାହାଯ୍ୟ କରାଯିବ।
    - 'ଏହା ଏକ କଥାବାର୍ତ୍ତା ଏଟିଏମ୍' ଲେଖାଥିବା ଏକ ଅତିରିକ୍ତ ବ୍ରେଲ୍ ଲେବଲ୍ ମଧ୍ୟ ସ୍କ୍ରିନ୍ ଉପରେ ରଖିବା ଆବଶ୍ୟକ।
    - ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ବ୍ରେଲ୍ ବ୍ୟବହାର କରି ବ୍ରେଲ୍ ଲେବଲ୍ ତିଆରି କରାଯିବ।
    - ସମସ୍ତ ବ୍ରେଲ୍ ଲେବଲ୍ ଯଥାସମ୍ଭବ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଆଇଟମ୍ ନିକଟରେ ରଖାଯିବ। ଯଥାସମ୍ଭବ ୧ ଇଞ୍ଚ (୨୫ ମିଲିମିଟର)ରୁ ଅଧିକ ବ୍ୟବଧାନ ବଜାୟ ରଖିବା ଉଚିତ୍ ।
3. ଯଦି କୌଣସି ଉପଭୋକ୍ତା 10 ସେକେଣ୍ଡ ପାଇଁ କୌଣସି ବଟନ୍ ଦବାଇ ନଥାନ୍ତି, ସିଷ୍ଟମ୍ ସ୍ୱତଃସ୍ଫୂତ ଭାବରେ **ପ୍ରମ୍ପଟଗୁଡିକ ପୁନରାବୃତ୍ତି କରିବା ଉଚିତ୍।**
4. ଏଟିଏମ୍ ମେସିନ୍ ପାଇଁ **ସମୟ ସୀମା** ୩୦ ସେକେଣ୍ଡ ରହିବାକୁ ସୁପାରିସ କରାଯାଏ କାରଣ ଏହା ଜଣେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ କାରବାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସମୟ ଦେଇଥାଏ ।
5. **ଟେକ୍ସଟ-ଟୁ-ସ୍ପିଚ୍ (ଟିଟିଏସ୍) ଟେକ୍ନୋଲୋଜିର ବ୍ୟବହାର।** ଯଦି ଟିଟିଏସ୍ ଇଞ୍ଜିନ୍ ଦ୍ୱାରା ଶବ୍ଦଗୁଡିକ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ଘୋଷଣା କରାନଯାଏ ତେବେ ଲେକ୍ସିକୋନ୍ ଆଡଜଷ୍ଟମେଣ୍ଟ ସହିତ ଆନନ୍ଦଦାୟକ ଟିଟିଏସ୍ ସ୍ୱରର ବ୍ୟବହାର ପ୍ରାଧାନ୍ୟ ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାରତୀୟ ଉଚ୍ଚାରଣ।
6. ଏଟିଏମ୍ କିଓସ୍କର ପ୍ରବେଶ ଦ୍ୱାରରୁ ଉପଲବ୍ଧ ମେସିନ୍ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସ୍ପର୍ଶୀୟ/ ଟେକ୍ସଚର ଫ୍ଲୋର ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା **ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ** । ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତି ସ୍ୱାଧୀନ ଭାବରେ କିଓସ୍କ ଭିତରେ ଥିବା ସମସ୍ତ ସ୍ଥାନରୁ ଉପଲବ୍ଧ ମେସିନ୍ ଚିହ୍ନଟ କରିପାରିବେ ।
7. **କ୍ୱିକ୍ ଏଟିଏମ୍ ଅପରେସନ୍ ପାଇଁ ସ୍କିପିବିଲିଟିର ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ:** ଗ୍ରାହକ ଟକିଂ ମୋଡ୍ ସକ୍ଷମ କରିବା ପାଇଁ ଏଟିଏମ୍ ଅଡିଓ ଜ୍ୟାକ୍ ରେ ହେଡଫୋନ୍ ପିନ୍ ସନ୍ନିବେଶ କରନ୍ତି ଏବଂ ତାଙ୍କ ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡ ସନ୍ନିବେଶ କରନ୍ତି: ଡିଫଲ୍ଟ ଭାବରେ ଇଂରାଜୀ ଭାଷା ଚୟନ କରାଯାଏ ଏବଂ ସ୍କ୍ରିନ୍ ଲୁଚି ରହିଥାଏ।

ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ ଶୀଘ୍ର ଏଟିଏମ୍ ଅପରେସନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରସ୍ତାବିତ କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରବାହ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଟେ:

- ତାଙ୍କ ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡ ସନ୍ନିବେଶ କରନ୍ତୁ।

  ଡିଫଲ୍ଟ ଭାଷା ଦ୍ୱାରା ଚୟନ ିତ ଇଂରାଜୀ ଏବଂ ସ୍କ୍ରିନ୍ **ଲୁଚି ରହିଛି** (ଉପରୋକ୍ତ ବର୍ଣ୍ଣନା ଅନୁଯାୟୀ)।

- ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ PIN ସନ୍ଦେଶ ପ୍ରବେଶ କରନ୍ତୁ।

- PIN ପ୍ରବେଶ କରିବା ପରେ

  ଏଟିଏମ୍ ଟ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ବିକଳ୍ପ ଦେଇଥାଏ।

  □□□ □□□□□ >।

  > ବାଲାନ୍ସ ଅନୁସନ୍ଧାନ।

  PIN □□□□□□□□□□□ >।

8. ଭାଷା ସମର୍ଥନ: **ବହୁଭାଷୀ** ସମର୍ଥନ। ପ୍ରାରମ୍ଭରେ ଦୁଇଟି ଭାଷା, ଇଂରାଜୀ ଏବଂ ହିନ୍ଦୀ ଉଭୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ।
9. ଉଭୟ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ **ଏବଂ** ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କ **ପାଇଁ ଏଟିଏମ୍ ବ୍ୟବହାର**।
10. **କୌଣସି ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର** ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡ ନାହିଁ।
11. **ନିଜର ବ୍ୟାଙ୍କ** ସହ **ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ** ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡ ବ୍ୟବହାର ସମ୍ଭବ।
12. **ଉପଲବ୍ଧ ମାନୁଆଲ**: ଏହା ସୁପାରିସ କରାଯାଏ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭିମୁଖିତା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ଏଟିଏମର ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ଉପରେ **ସୁଲଭ ଫର୍ମାଟରେ ଏକ ମାନୁଆଲ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବାକୁ ସୁପାରିଶ କରାଯାଏ (ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ଫର୍ମାଟ ହେଉଛି** ବ୍ରେଲ, ଯେଜି **ଡିଜିଟାଲ ଟକିଂ** ବୁକ୍, ସୁଲଭ ପିଡିଏଫ, ଇ-ଟେକ୍ସଟ, ଏଚଟିଏମଏଲ, ବୃହତ ଫଣ୍ଟ ବୁକ୍ ଇତ୍ୟାଦି)।
13. ଏଥିସହିତ **ତିନିଟି ପ୍ରମୁଖ ଏଟିଏମ୍ ଅପରେସନ୍** (କ୍ୟାସ୍ ଉଠାଣ, ବାଲାନ୍ସ ଇନକ୍ୱାରି ଏବଂ ପିନ୍ ଚେଞ୍ଜ) **ଆରମ୍ଭ କରିବା ପରେ** ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ସମସ୍ତ ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଯ୍ୟକୁ ପର୍ଯ୍ୟାୟକ୍ରମେ **ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବାକୁ ଲକ୍ଷ୍ୟ ରଖିବାକୁ** ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି।

ନିମ୍ନ ଦୃଷ୍ଟି / ଆଂଶିକ ଦୃଷ୍ଟି ଶକ୍ତି ଥିବା ଉପଭୋକ୍ତା

1. **ରଙ୍ଗ କଣ୍ଟ୍ରାଷ୍ଟ**: ଟେକ୍ସଟ୍ ଏବଂ ପୃଷ୍ଠଭୂମି ପାଇଁ ଭଲ କଣ୍ଟ୍ରାଷ୍ଟ (ଅନ୍ଧାର ଏବଂ ଆଲୋକ) - ମନିଟର ଏବଂ ପ୍ରକାର୍ଯ୍ୟ ଚାବିରେ। (କଳା ପୃଷ୍ଠଭୂମିରେ ଉଜ୍ଜ୍ୱଳ ରଙ୍ଗ। ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ କଳା ରେ ଧଳା କିମ୍ବା ନୀଳରେ ହଳଦିଆ)।
2. **ଫଣ୍ଟ ଷ୍ଟାଇଲ**: ଅଣ ସେରିଫ ଫଣ୍ଟ।
3. **ଫଣ୍ଟ ଆକାର**: ବଡ଼: ଉପର ଅକ୍ଷର "I" ଆଧାରରେ ଅକ୍ଷରଗୁଡିକ 3/16 ଇଞ୍ଚ ଉଚ୍ଚ ସର୍ବନିମ୍ନ ହେବା ଉଚିତ୍ ।
4. **ଲେଖା** ଏବଂ **ସ୍ୱରର** ସିଙ୍କ୍ରୋନାଇଜେସନ୍ ।
5. **ସହଜରେ ପଢ଼ିବା ପାଇଁ ଚାବିରେ** ବୋଲ୍ଡ ଏବଂ ବଡ ସଂଖ୍ୟା / ନାମ ।

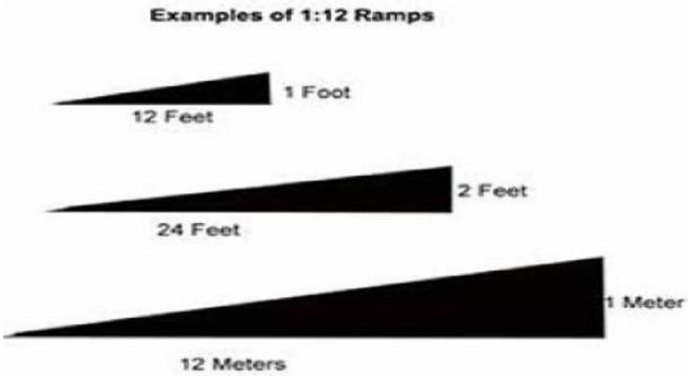
ହ୍ୱିଲଚେୟାର ବ୍ୟବହାରକାରୀ

୧. ଏଣ୍ଟ୍ରି ପଏଣ୍ଟ:

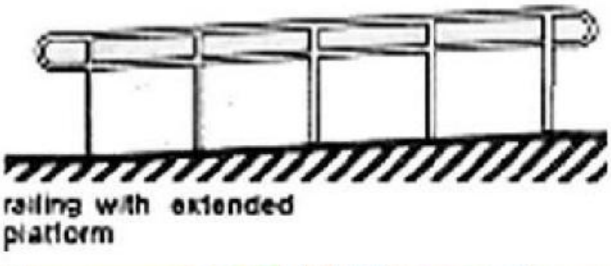
- ଭୂପୃଷ୍ଠ ପୃଷ୍ଠା
- କୌଣସି ସୀମା ନାହିଁ।
- ଯଦି ଭୂପୃଷ୍ଠ ଉଚ୍ଚତାରେ ଅଛି ତେବେ ଏକ ରାମ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

୨. ରାମ୍ପ:

- ଢ଼ାଳ: ସର୍ବାଧିକ ୧:୧୨ ଗ୍ରାଡିଏଣ୍ଟ ବିଶିଷ୍ଟ ଏକ ରାମ୍ପ । ରାମ୍ପ ଉଠୁଥିବା ମାଟିଠାରୁ ପ୍ରତି ଇଞ୍ଚ (୨୫ ମିଲିମିଟର) ପାଇଁ ୧୨ ଇଞ୍ଚ (୩୦୫ ମିଲିମିଟର) ରାମ୍ପ ଦୈର୍ଘ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ।



- ପ୍ରସ୍ଥ: ପ୍ରସ୍ଥ ସର୍ବନିମ୍ନ ୧୨୦୦ ମିଲିମିଟର (୪୮ ଇଞ୍ଚ) ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ।
- ଲ୍ୟାଣ୍ଡିଂ ସ୍ପେସ୍: ପ୍ରତି ୭୫୦ ମିଲିମିଟର (୩୦ ଇଞ୍ଚ)ରେ ଅବତରଣ କରିବା ଉଚିତ୍ । ଅବତରଣ ସ୍ଥାନର ଆକାର ସର୍ବନିମ୍ନ ୧୫୦୦ ମିଲିମିଟର x ୧୫୦୦ ମିଲିମିଟର (୬୦ x ୬୦ ଇଞ୍ଚ) ସ୍ୱଚ୍ଛ ସ୍ଥାନ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ । ରାମ୍ପ ର ଉପର ଓ ତଳ ଭାଗରେ ଏକ ସ୍ପଷ୍ଟ ଅବତରଣ ସ୍ଥାନ ରହିବା ଉଚିତ୍ ।
- ହ୍ୟାଣ୍ଡରେଲ: ରାମ୍ପର ଉଭୟ ପାର୍ଶ୍ୱରେ ହ୍ୟାଣ୍ଡ ରେଲ ରହିଛି। ହ୍ୟାଣ୍ଡରେଲ ଦୁଇଟି ସ୍ତରରେ ୭୬୦ ମିଲିମିଟର (୩୦ ଇଞ୍ଚ) ଏବଂ ୯୦୦ ମିଲିମିଟର (୩୬ ଇଞ୍ଚ) ରହିଛି। ଉଭୟ ପ୍ରାନ୍ତ ଗୋଲାକାର କିମ୍ବା ଗ୍ରୁଟ୍ ହେବା ସହ ରାମ୍ପ ର ଉପର ଓ ତଳ ଭାଗରୁ ୩୦୦ ମିଲିମିଟର (୧୨ ଇଞ୍ଚ) ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବିସ୍ତାରିତ ହୋଇଥାଏ।
- _ରାମ୍ପ ଏବଂ ଅବତରଣର ପୃଷ୍ଠକୁ ସ୍ଲିପ୍ ପ୍ରତିରୋଧକ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ।



୩. ଦ୍ୱାର:

- ଢ଼ିୟର ଡୋର୍ ଖୋଲିବା: ଯଦି ଏଟିଏମ୍ କିଓସ୍କରେ ଏକ କବାଟ ଅଛି ତେବେ ଏହା ୯୦୦ ମିଲିମିଟର (୩୬ ଇଞ୍ଚ)ର ସ୍ୱଷ୍ଟ ଖୋଲିବା ଉଚିତ୍ ।
- ହ୍ୟାଣ୍ଡେଲ: ଫ୍ଲୋର୍ ସ୍ତରରୁ ୮୦୦ ମିମି (୩୨ ଇଞ୍ଚ) ରୁ ୧୦୦୦ ମିମି (୪୦ ଇଞ୍ଚ) ମଧ୍ୟରେ ସ୍ଥାନ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ।
- ପ୍ରକାର ଏବଂ ହିଞ୍ଜସ୍: ହେଣ୍ଡେଲଗୁଡିକ ଲିଭର ପ୍ରକାରର ହେବା ଉଚିତ ୍ ଏବଂ 20 ନ୍ୟୁଟନ୍ ରୁ ଅଧିକ ଶକ୍ତି ସହିତ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ହେବା ପାଇଁ ସହଜ ହେବା ଉଚିତ୍ |
- ଲ୍ୟାଣ୍ଡିଂ ସ୍ପେସ୍: ଭିତର କିମ୍ବା ବାହାରେ କିମ୍ବା ସ୍ଲାଇଡିଂ ପ୍ରକାରରେ, ରାମ୍ପ ପରେ ୧୫୦୦ ମିମି x ୧୫୦୦ ମିମି (୬୦ x ୬୦ ଇଞ୍ଚ) ଅବତରଣ ସ୍ଥାନ ଜରୁରୀ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ହ୍ୱିଲଚେୟାର ବ୍ୟବହାରକାରୀ କବାଟ ଖୋଲିପାରିବେ । ଅବତରଣ ସ୍ଲିପ୍ ପ୍ରତିରୋଧୀ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ।

୪. କ୍ୟୁବିକାଲ୍ ଆକାର:

- ବ୍ୟାସ ସ୍ଥାନ: ହ୍ୱିଲଚେୟାରର ୧୮୦ ଡିଗ୍ରୀ ଚାଳନାର ସୁବିଧା ପାଇଁ ୬୦ ଇଞ୍ଚ (୧୫୨୪ ମିଲିମିଟର) ବ୍ୟାସ ବିଶିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନ କିମ୍ବା ୬୦ ଇଞ୍ଚ (୧୫୨୪ ମିଲିମିଟର) ବା ୬୦ ଇଞ୍ଚ (୧୫୨୪ ମିଲିମିଟର) ଟି-ଆକୃତି ସ୍ଥାନ ଉପଲବ୍ଧ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ।
- କ୍ଲିଅର ଫ୍ଲୋର ଆକାର: କ୍ୟୁବିକାଲର ସର୍ବନିମ୍ନ ସ୍ୱଷ୍ଟ ଫ୍ଲୋର ଆକାର ୧୮୦୦ ମିଲିମିଟର (୭୨ ଇଞ୍ଚ) ବା ୧୮୦୦ ମିଲିମିଟର (୭୨ ଇଞ୍ଚ) ହେବା ଆବଶ୍ୟକ । (ଅର୍ଥାତ୍ ଏଟିଏମ୍ ମେସିନ୍ ପାଖରେ)।

5. ମେସିନର ଉଚ୍ଚତା ଏବଂ ଗଭୀରତା:

- ସର୍ବାଧିକ ଉଚ୍ଚତା: ହ୍ୱିଲଚେୟାର ବ୍ୟବହାରକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପହଞ୍ଚିବାକୁ ଥିବା କୌଣସି ବସ୍ତୁ ମଧ୍ୟରୁ ଏଟିଏମ୍ କ୍ୟୁବିକାଲରେ ଟଚ୍ ସ୍କ୍ରିନ୍, ନୁମ୍ ପ୍ୟାଡ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସେଲ୍ଫକୁ ୮୦୦ ମିମି - ୧୦୦୦ ମିମି (୩୨ ଇଞ୍ଚ - ୪୦ ଇଞ୍ଚ) ମଧ୍ୟରେ ରଖିବାକୁ ପଡ଼ିବ।
- ଗଭୀରତା: ଯଦି ଏକ ଟେବୁଲ / ସେଲ୍ଫ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ, ତେବେ ହ୍ୱିଲଚେୟାର ପାଇଁ ଗୋଡ଼ ଏବଂ ଆଣ୍ଠୁ ସ୍ଥାନ ରହିବା ଉଚିତ ଯାହାର ସର୍ବନିମ୍ନ ସ୍ୱଷ୍ଟ ଆଣ୍ଠୁ ସ୍ଥାନ 700 ମିମି (28 ଇଞ୍ଚ) ଉଚ୍ଚ ଏବଂ 280 ମିମି - 300 ମିମି (11 ଇଞ୍ଚ - 12 ଇଞ୍ଚ) ଗଭୀର ହେବା ଉଚିତ୍ ।

<u>ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଟିପ୍ପଣୀ</u>

ବାସ୍ତବ ଏଟିଏମ୍ କାରବାରରେ ଅନେକ ଦୃଶ୍ୟ ଦେଖିବାକୁ ମିଳିଥାଏ। ପ୍ରତ୍ୟେକ ସ୍କ୍ରିନ୍ ପାଇଁ - ଟେକ୍ସଟ୍ ଉଭୟ ଇଂରାଜୀ ଏବଂ ହିନ୍ଦୀରେ ସଠିକ୍ ଭାବରେ ସ୍ୱର ଉତ୍ତୋଳନ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।

ଦୃଷ୍ଟିହୀନ, ନିମ୍ନ ଦୃଷ୍ଟି ଶକ୍ତି ଏବଂ ହ୍ୱିଲଚେୟାର ବ୍ୟବହାରକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ପରୀକ୍ଷା ଏବଂ ମତାମତ ପାଇବାରେ ସମୟ ବିତାଇବାର ଆବଶ୍ୟକତା ରହିଛି। ବିଶେଷ କରି ପ୍ରଥମ କଥାବାର୍ତ୍ତା ଏଟିଏମ୍ ମଡେଲ୍ ପାଇଁ ଏହା ଜରୁରୀ।

ବ୍ୟାଙ୍କ, ଏଟିଏମ୍ ନିର୍ମାତା ଏବଂ ବିଭିନ୍ନ ମଡେଲ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରକୃତ କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରବାହ ଭିନ୍ନ ହୋଇପାରେ । ତେବେ ପ୍ରସ୍ତାବିତ ଗାଇଡଲାଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏଟିଏମ୍ ପରିଚାଳନା ଓ ପ୍ରବାହକୁ ଯଥାସମ୍ଭବ ମାନକୀକରଣ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକତା ରହିଛି। ଏହା ମୁଖ୍ୟତଃ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଏଟିଏମ ନିର୍ମାତାମାନଙ୍କ ପାଇଁ ସମସ୍ତଙ୍କ ପାଇଁ ଗୋଟିଏ ସମାଧାନ ରହିବା ଭଲ ହେବ |

ସଂଯୋଜକ A

ସୁଲଭ ଏଟିଏମ୍ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଏକ ସୁଲଭ ଏଟିଏମ୍ ପାଇଁ ୱାର୍କଫ୍ଲୋ ଏବଂ ସ୍କ୍ରିନ୍ ସଟ୍ ର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଉଦାହରଣ

(ଏହି ପ୍ରବାହ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ, ବ୍ୟାପକ ଏବଂ ଅତ୍ୟନ୍ତ ଉପଭୋକ୍ତା ଅନୁକୂଳ।

କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରବାହରେ ଦୁଇଟି ଭାଗ ରହିବ।

ପ୍ରଥମ ଭାଗଟି ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡ ପ୍ରବେଶ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ପିନ୍ ପ୍ରବେଶ କରିବା ପୂର୍ବରୁ (ବ୍ୟାଙ୍କର ସୁଇଚ୍ କୁ ସଂଯୋଗ କରିବା ପୂର୍ବରୁ)। ଏକ **ଅଫଲାଇନ ମୋଡରେ**)

ଦ୍ୱିତୀୟ ଭାଗ ହେଉଛି ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡ ପ୍ରବେଶ କରିବା ଏବଂ ପିନ୍ ପ୍ରବେଶ କରିବା ପରେ (ଅର୍ଥାତ୍ ବ୍ୟାଙ୍କର ସୁଇଚ୍ ସହ ସଂଯୋଜିତ ହେବା ପରେ)। ଅନଲାଇନ୍ ମୋଡ୍ ରେ)

ପ୍ରଥମ ଭାଗ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରବାହ - ଅଫ୍ଲାଇନ୍ ମୋଡ୍ ।

1. ଏଟିଏମ୍ ଅଡିଓ ଜ୍ୟାକ୍ ରେ ଗ୍ରାହକ ହେଡଫୋନ୍ ରେ ପ୍ଲଗ୍ ଇନ୍ କରିଛନ୍ତି - ଟକିଂ ମୋଡ୍ ସକ୍ଷମ ହୋଇଛି।
2. ସ୍ୱାଗତ ଅଡିଓ ବାର୍ତ୍ତା।
3. ଭାଷା ପସନ୍ଦ[ସମ୍ପାଦନା]।
4. କିପ୍ୟାଡ୍ (ଇପିପି) ମାଧ୍ୟମରେ ଭଲ୍ୟୁମ୍ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଆଡଜଷ୍ଟମେଣ୍ଟ।
5. ଏଟିଏମ୍ ସ୍କ୍ରିନ୍ ପାଇଁ ଲୁଚାଇବା କିମ୍ବା ପ୍ରଦର୍ଶନ ବିକଳ୍ପ।
6. ଓରିଏଣ୍ଟେସନ୍ ସନ୍ଦେଶ ଶୁଣନ୍ତୁ କିମ୍ବା ସ୍କିପ୍ କରନ୍ତୁ।
7. ଓରିଏଣ୍ଟେସନ ସନ୍ଦେଶ ପୁନରାବୃତ୍ତି କରନ୍ତୁ କିମ୍ବା ଜାରି ରଖନ୍ତୁ।
8. ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡ୍ ସନ୍ନିବେଶ କରନ୍ତୁ।

ଦ୍ୱିତୀୟ ଭାଗ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରବାହ - ଅନଲାଇନ୍ ମୋଡ୍ ।

1. ଆପଣଙ୍କ PIN ପ୍ରବେଶ କରନ୍ତୁ।
2. ଏଟିଏମ୍ କାରବାର
   - ନଗଦ ଉଠାଣ - ବାଲାନ୍ସ ଅନୁସନ୍ଧାନ - ପିନ୍ ପରିବର୍ତ୍ତନ
3. ନଗଦ ପ୍ରତ୍ୟାହାର ପ୍ରେସ୍ X ପାଇଁ।
   ବାଲାନ୍ସ ଅନୁସନ୍ଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରେସ୍ X.
   PIN ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ X ଦବାନ୍ତୁ।

(ଏଠାରେ X ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇଛି କାରଣ କିପ୍ୟାଡ୍ ନମ୍ବର ମ୍ୟାପିଂ ବ୍ୟାଙ୍କର FDK ବିକଳ୍ପ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବ।

ବିଭିନ୍ନ କାରବାର ପାଇଁ କାରବାର ପ୍ରବାହ

I. ନଗଦ ଟଙ୍କା ଉଠାଣ

- ଆପଣ ନଗଦ ଉଠାଣ ଚୟନ କରିଛନ୍ତି। ଦବାନ୍ତୁ
  1 - ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ
  ୨ - ଫେରିବାକୁ

- ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଚୟନ କରନ୍ତୁ। ଦବାନ୍ତୁ
  ୧ - ସଞ୍ଚୟ ଆକାଉଣ୍ଟ
  2 - ସମ୍ପ୍ରତି ଆକାଉଣ୍ଟ

- ଦୟାକରି ରାଶି ପ୍ରବେଶ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ପ୍ରବେଶ କରନ୍ତୁ (ପ୍ରବେଶ କରାଯାଇଥିବା ରାଶି କେବଳ ଗୋଟିଏ ଅଙ୍କ ନୁହେଁ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ଘୋଷଣା କରାଯିବା ଉଚିତ୍ । ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ ଏକ, ଦଶ, ଶହେ, ହଜାର, ଦଶ ହଜାର, ଇତ୍ୟାଦି)।

- ଆପଣ ଟଙ୍କା XXXX /- ପ୍ରେସ୍ ପ୍ରବେଶ କରିଛନ୍ତି

  1 - ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ / ଯଦି ସଠିକ୍ ହୁଏ
  ୨ - ଫେରିଯିବାକୁ / ଯଦି ଭୁଲ ହୁଏ

- ଯଦି ଆପଣ ରସିଦ ଚାହୁଁଛନ୍ତି ତେବେ ପ୍ରେସ୍ କରନ୍ତୁ
  ୧ - ଯଦି ହଁ
  ୨ - ଯଦି ନାହିଁ

- ଦୟାକରି ଅପେକ୍ଷା କରନ୍ତୁ; ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା କରୁଛୁ।

- ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କର ନଗଦ ଟଙ୍କା ଏବଂ ରସିଦ ସଂଗ୍ରହ କରନ୍ତୁ, ଯଦି ଆପଣ ରସିଦ ମାଗିଛନ୍ତି।

- XXX ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଟିଏମ୍ ବ୍ୟବହାର କରିଥିବାରୁ ଆପଣଙ୍କୁ ଧନ୍ୟବାଦ।

୨। ବାଲାନ୍ସ ଅନୁସନ୍ଧାନ

- ଆପଣ ବାଲାନ୍ସ ଅନୁସନ୍ଧାନ ଚୟନ କରିଛନ୍ତି। ଦବାନ୍ତୁ
  1 - ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ
  ୨ - ଫେରିବାକୁ

- ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଚୟନ କରନ୍ତୁ। ଦବାନ୍ତୁ
  ୧ - ସଞ୍ଚୟ ଆକାଉଣ୍ଟ
  2 - ସମ୍ପ୍ରତି ଆକାଉଣ୍ଟ

- ଯଦି ଆପଣ ରସିଦ ଚାହୁଁଛନ୍ତି ତେବେ ପ୍ରେସ୍ କରନ୍ତୁ
  ୧ - ଯଦି ହଁ
  ୨ - ଯଦି ନାହିଁ

- ଦୟାକରି ଅପେକ୍ଷା କରନ୍ତୁ; ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା କରୁଛୁ।

- ଆପଣଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ବାଲାନ୍ସ ହେଉଛି Rs XXXX /- ଟଙ୍କା ।

- ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ ରସିଦ ସଂଗ୍ରହ କରନ୍ତୁ, ଯଦି ଆପଣ ଏହା ମାଗିଛନ୍ତି।

- XXX ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଟିଏମ୍ ବ୍ୟବହାର କରିଥିବାରୁ ଆପଣଙ୍କୁ ଧନ୍ୟବାଦ।

ତୃତୀୟ। PIN ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୋଇଛି

- ଆପଣ PIN ପରିବର୍ତ୍ତନ ଚୟନ କରିଛନ୍ତି। ଦବାନ୍ତୁ
  1 - ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ
  ୨ - ଫେରିବାକୁ

- ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ ନୂତନ PIN ପ୍ରବେଶ କରନ୍ତୁ।

- ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ ନୂତନ PIN ପୁନଃ ପ୍ରବେଶ କରନ୍ତୁ (PIN ପ୍ରବେଶ କରିବା ସମୟରେ ଏକ ବିପ୍ କିମ୍ବା *(ତାରକା)ର ଅଡିଓ ପ୍ରମ୍ପଟ୍ କହିବା ଆବଶ୍ୟକ)।

- ଦୟାକରି ଅପେକ୍ଷା କରନ୍ତୁ; ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା କରୁଛୁ।

- ଆପଣଙ୍କ PIN ସଫଳତାର ସହ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୋଇଛି।

- XXX ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଟିଏମ୍ ବ୍ୟବହାର କରିଥିବାରୁ ଆପଣଙ୍କୁ ଧନ୍ୟବାଦ।

ଏକ କଥାବାର୍ତ୍ତା ଏଟିଏମ ପାଇଁ XYZ ବ୍ୟାଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରବାହ ଉଭୟ ଅଡିଓ ଏବଂ ସ୍କ୍ରିନ୍ ଟେକ୍ସଟ୍ ସହିତ ଏକ ଟେବୁଲ୍ ଫର୍ମାଟରେ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଛି। ସମାନ ମାନକ କରାଯାଇପାରେ।

ଅଡିଓ କଥିତ	ଟେକ୍ସଟ୍ ସ୍କ୍ରିନ୍ କରନ୍ତୁ
ଜ୍ୟାକ୍ ରେ ହେଡଫୋନ୍ ପ୍ଲଗ୍ ହେବା ମାତ୍ରେ ଭଏସ୍ ଗାଇଡେନ୍ସ (ଟକିଂ ମୋଡ୍) ଆସିବ ଆରମ୍ଭ କରନ୍ତୁ।	ପ୍ରଥମ ସ୍କ୍ରିନ୍ ହେଉଛି XYZ ବ୍ୟାଙ୍କର ଷ୍ଟାଣ୍ଡାର୍ଡ ଏଟିଏମ୍ ସ୍କ୍ରିନ୍ । ନୂତନ ଉତ୍ପାଦ ସୂଚନା ଏବଂ "ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ କାର୍ଡ଼ ସନ୍ନିବେଶ କରନ୍ତୁ" ସନ୍ଦେଶ ସହିତ ସ୍କ୍ରିନ୍ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଉଛି। XYZ ବ୍ୟାଙ୍କରେ "ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ କାର୍ଡ଼ ସନ୍ନିବେଶ କରନ୍ତୁ" ପାଇଁ ଦ୍ୱିଭାଷିକ ହିନ୍ଦୀ ଏବଂ ଇଂରାଜୀ ଲେଖା ଅଛି

ଇଂରାଜୀ ଅଡିଓ	ହିନ୍ଦୀ ଅଡିଓ	ଇଂରାଜୀ ସ୍କ୍ରିନ୍ ଟେକ୍ସଟ୍	ହିନ୍ଦୀ ସ୍କ୍ରିନ୍ ଲେଖା
XYZ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁଗମ ଏଟିଏମକୁ ସ୍ୱାଗତ	XYZ बैंक के एक्सेसबल एटीएम में आपका स्वागत है.	**XYZ ବ୍ୟାଙ୍କର** ବ୍ରାଣ୍ଡେଡ୍ ସ୍କ୍ରିନ୍ ଟେକ୍ସଟ୍ ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି। ଏକ୍ସୱାଇଜେଡ୍ ବ୍ୟାଙ୍କର ଏଟିଏମ୍ ରେ ସ୍ୱାଗତ ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ କାର୍ଡ ସନ୍ନିବେଶ କରନ୍ତୁ	**XYZ ବ୍ୟାଙ୍କର** ବ୍ରାଣ୍ଡେଡ୍ ସ୍କ୍ରିନ୍ ଟେକ୍ସଟ୍ ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି। ଏକ୍ସୱାଇଜେଡ ବ୍ୟାଙ୍କର ଏଟିଏମ ମେଁ ଆପକା ସ୍ୱାଗତ ହେ କ୍ରିପାୟା ଆପ୍ନା କାର୍ଡ ପ୍ରବିଷ୍ଟା କାରେ
ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ ପସନ୍ଦର ଭାଷା ଚୟନ କରନ୍ତୁ। ଇଂରାଜୀ ପାଇଁ 1, ହିନ୍ଦୀ ପାଇଁ 2 ଚୟନ କରନ୍ତୁ	अपनी पसन्दकी भाषा का चयन करें, इंसललश के सलये एक दबायें,	ଆପଣଙ୍କ ଭାଷା ଚୟନ କରନ୍ତୁ - ଇଂରାଜୀ - ହିନ୍ଦୀ	ପାଣି ପାସନ୍ଦ କି ଭାଷା କା ଚୁନାବ କରେ - ଇଂରାଜୀ - ହିନ୍ଦୀ
ଭଲ୍ୟୁମ୍ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ପ୍ରେସ୍ 1 ଭଲ୍ୟୁମ୍ ବୃଦ୍ଧି କରିବାକୁ ପ୍ରେସ୍ କରନ୍ତୁ, ଭଲ୍ୟୁମ୍ ହ୍ରାସ କରିବାକୁ 2 ଦବାନ୍ତୁ ପ୍ରେସ୍ ଆଗକୁ ବଢ଼ିବା ପାଇଁ ପ୍ରେସ୍ ପ୍ରବେଶ କରନ୍ତୁ ଏଣ୍ଟର୍ କି ୨ ନମ୍ବରର ଡାହାଣ ଅଟେ (ଭଲ୍ୟୁମ୍ ବୃଦ୍ଧି/ ହ୍ରାସ ଜାଣିବା ପାଇଁ ବିପ୍)	ध वसन सनयंत्रण. आवाज बढाने के सलए एक दबाएं. आवाज कम करने के सलए दो दबाएं.आगे बढने के सलए	ଭଲ୍ୟୁମ୍ ବୃଦ୍ଧି କରିବାକୁ "1" ଦବାନ୍ତୁ ଭଲ୍ୟୁମ୍ ହ୍ରାସ କରିବାକୁ "2" ଦବାନ୍ତୁ ଆଗକୁ ବଢ଼ିବାକୁ ପ୍ରବେଶ କରନ୍ତୁ ଦବାନ୍ତୁ।	ଆୱାଜ ବଧାନେ କେ ଲିଏ "୧" ଡାବାନି ଆୱାଜ କାମ କର୍ନେ କେ ଲିଏ "୨" ଡାବାନେ ଆଗେ ଜେନ୍ କେ ଲିଏ "ଏଣ୍ଟର" ଡାବାନି

ଅଡିଓ ଅଧିବେଶନ ଆପଣଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ୍ ସମୟରେ ଗୋପନୀୟତା ପାଇଁ ଏଟିଏମ୍ ସ୍କ୍ରିନ୍ ଲୁଚାଇବା ଏବଂ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଏ ଅଧିବେଶନ ଏଟିଏମ୍ ସ୍କ୍ରିନ୍ ଲୁଚାଇବାକୁ ଦୟାକରି ଦବାନ୍ତୁ 1 ଏଟିଏମ୍ ସ୍କ୍ରିନ୍ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବାକୁ ଦୟାକରି 2 ଦବାନ୍ତୁ	यह ऑसियो सत्र , आपके बैंककग सत्र , के दौरान, आपकी गोपनीयता के सके सकए आपको एटीएम सस्करीनें छुपापे या ददखाने की सुसवधा देता है. एटीएम सदकरीन छुपाने के सलए, कृपया एक दबाएं एटीएम सदकरीन ददखाने के सलए, दो दबाएं .	**ସ୍କ୍ରିନ୍ ଲୁଚାଇବାକୁ "1"** ଦବାନ୍ତୁ **ସ୍କ୍ରିନ୍ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବାକୁ "2"** ଦବାନ୍ତୁ	ସ୍କ୍ରିନ୍ ସିଚିପାନେ କେ ଲିଏ "1" ଡାବାନେ ସ୍କ୍ରିନ୍ ଦିଖାନେ କେ ଲିଏ "୨" ଡାବାନି
ଆପଣଙ୍କ ଏଟିଏମ୍ ସ୍କ୍ରିନ୍ ଲୁଚି ରହିଛି।	आपकी एटीएम सस्करीन्स प्रदर्शित नहीं की जा रही हैं.		---
ଆପଣଙ୍କ ଏଟିଏମ୍ ସ୍କ୍ରିନ୍ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି	आपकी एटीएम सस्करीन्स प्रदर्शित की जा रही हैं.		---
ଅଡିଓ ଅଧିବେଶନ ଆପଣଙ୍କୁ ଆପଣଙ୍କ ଟ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ଆରମ୍ଭ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏକ କ୍ଷୁଦ୍ର-ଏଟିଏମ୍-ଓରିଏଣ୍ଟେସନ୍ ଶୁଣିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଏ, ଓରିଏଣ୍ଟେସନ୍ ଛାଡିବାକୁ, ଦୟାକରି 1 ଦବାନ୍ତୁ, ଓରିଏଣ୍ଟେସନ୍ ଶୁଣିବାକୁ, ଦୟାକରି 2 ଦବାନ୍ତୁ।	ये ऑसियो सत्र , लेनदेन शुरू करने से पहले, एटीएम इस्तेमाल करने सम्बन्धी संसिप्त जानकारी, सुनने की सुसवधा प्रदान करता है .यदद आप	एटीम इस्तेमाल करने सम्बन्धी जानकारी नहीं सुनना चाहते, तो कृपया एक दबायें, यदद आप एटीएम इस्तेमाल करने सम्बन्धी जानकारी सुनना चाहते हैं, तो दो दबायें.	**ଏଟିଏମ୍ ଓରିଏଣ୍ଟେସନ୍ ଛାଡିବାକୁ "1"** ଦବାନ୍ତୁ **ଏଟିଏମ୍ ଓରିଏଣ୍ଟେସନ୍ ଶୁଣିବାକୁ** "2" ଦବାନ୍ତୁ

---	---	ଏଟିଏମ୍ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନ କୋ ବନ୍ଦ କର୍ଣ୍ଣେ କେ ଲିଏ "1" ଡିଏବିଏଏନ୍ଥଇ	ଏଟିଏମ୍ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନ୍ କୋ ସୁନାନେ କେ ଲିଏ "୨" ଡାବାନେ

ଏଟିଏମ୍ ଅଡିଓର ଓରିଏଣ୍ଟେସନ୍ - ଓରିଏଣ୍ଟେସନ୍ ମେସେଜ୍ ଏଟିଏମ୍ ମଡେଲ୍ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ। ଏହାର ଏକ ଉଦାହରଣ ଗାଇଡଲାଇନ ବିଭାଗରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ।

ଆପଣ ଓରିଏଣ୍ଟେସନ୍ ଚୟନ କରିଛନ୍ତି, ଶୁଣିବାକୁ	आपने एटीम इस्तेमाल करने सम्बन्धी संसिप्त जानकारी, सुनने का, सवकल्प चुना है.	---	---
ଆପଣ ଓରିଏଣ୍ଟେସନ୍ ଶୁଣିବାକୁ ଚୟନ କରିଛନ୍ତି, ନୁହେଁ।	आपने एटीम इस्तेमाल करने सम्बन्धी संसिप्त	---	---

---

	जानकारी, नहीं सुनने का, सवकल्प चुना है.		
ଓରିଏଣ୍ଟେସନ୍ ସନ୍ଦେଶ ପ୍ରେସ୍ 1 ଦବାନ୍ତୁ କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କ ଟ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ପ୍ରେସ୍ ଜାରି ରଖିବାକୁ 2.	संसिप्त जानकारी दिर से सुनने के सलए १ दबांए. आगे	ଏଟିଏମ୍ ଓରିଏଣ୍ଟେସନ୍ ପୁନରାବୃତ୍ତି କରିବାକୁ "1" ଦବାନ୍ତୁ ଜାରି ରଖିବାକୁ "2" ଦବାନ୍ତୁ	ଏଟିଏମ୍ ନିର୍ଦେଶନ୍ କୋ ଦୋବାରା ସୁରଣେ କେ ଲିଏ "୧" ଡାବାନେ ଜରି ରଖାନେ କେ ଲିଏ "୨" ଡାବାନି
ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡ ସନ୍ନିବେଶ କରନ୍ତୁ। କାର୍ଡ ସ୍ଲଟ୍ ଡାହାଣ ହାତ ପାର୍ଶ୍ୱରେ ଅଛି।	कृपया अपना, एटीएम का◌ि◌ड ि◌◌लें. का◌ि◌ड खांचा आपके दासहनी और है.	XYZ **ବ୍ୟାଙ୍କର** ବ୍ରାଣ୍ଡେଡ୍ ସ୍କ୍ରିନ୍ ଦ୍ୱିଭାଷିକ ଲେଖା ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରୁଛି ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ କାର୍ଡ କ୍ରିପାୟା ଏପିନା କାର୍ଡ ପ୍ରସ୍ଥାନ କରେ ସନ୍ନିବେଶ କରନ୍ତୁ	
ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ ଏଟିଏମ୍ PIN ପ୍ରବେଶ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଜାରି ରଖିବାକୁ ପ୍ରବେଶ କରନ୍ତୁ, ଯଦି ଆପଣ କୌଣସି ଭୁଲ୍ କରନ୍ତି ତେବେ କେବଳ ସ୍ୱଷ୍ଟ ଦବାନ୍ତୁ, ସ୍ୱଷ୍ଟ ଚାବି ହେଉଛି 3 ନମ୍ବରର ଡାହାଣ ପାର୍ଶ୍ୱରେ।	कृपया अपना एटीएम सपन दजड करें .लेनदेन की प्रदिया जारी रखने के सलये, एन्टर दबाएँ. सपन दजड करते समय कोई	XYZ **ବ୍ୟାଙ୍କ୍** ର ବ୍ରାଣ୍ଡେଡ୍ ସ୍କ୍ରିନ୍ ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ PIN ପ୍ରବେଶ କରନ୍ତୁ	
ବାଲାନ୍ସ ଅନୁସନ୍ଧାନ ପ୍ରେସ ପାଇଁ X ପାଇଁ ନଗଦ ପ୍ରତ୍ୟାହାର ପ୍ରେସ୍ X ପାଇଁ PIN ପରିବର୍ତ୍ତନ ପ୍ରେସ୍ ପ୍ରେସ୍ X	नकद रासश के सलए, X दबाएं, खाते का बैलेंस्जानने के सलए, X दबाएं, सपन	XYZ **ବ୍ୟାଙ୍କ୍** ର ବ୍ରାଣ୍ଡେଡ୍ ସ୍କ୍ରିନ୍ ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ କାରବାର ଚୟନ କରନ୍ତୁ	

(ଏଠାରେ X ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇଛି କାରଣ କିପ୍ୟାଡ୍ **ନମ୍ବର ମ୍ୟାପିଂ ବ୍ୟାଙ୍କର FDK ବିକଳ୍ପ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବ।**

ଏଟିଏମ୍ ରେ ଜଣେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନଗଦ ଟଙ୍କା ଉଠାଣ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରବାହ ପାଇଁ ପରାମର୍ଶ

ଗ୍ରହଣ କରିଛନ୍ତି

ଇଣ୍ଡିଆନ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆସୋସିଏଶନ

ଭାରତୀୟ ଷ୍ଟେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଆଇସିଆଇସିଆଇ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଏଚଡିଏଫସି ବ୍ୟାଙ୍କର ସଦସ୍ୟଙ୍କୁ ନେଇ ଗଠିତ ସବ୍ କମିଟି ଦ୍ୱାରା ଏଟିଏମରେ ଜଣେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନଗଦ ଉଠାଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆରମ୍ଭ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି

ଗ୍ରାହକ ଅଡିଓ ଜ୍ୟାକ୍ ସନ୍ନିବେଶ କରନ୍ତି:

1. XYZ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଟିଏମ୍ କୁ ସ୍ୱାଗତ।

2. ଦୟାକରି ଭାଷା ଚୟନ କରନ୍ତୁ। ଦବାନ୍ତୁ
   ୧ - ଇଂରାଜୀ
   ୨ - ହିନ୍ଦୀ

3. ଆପଣ ଇଂରାଜୀ/ହିନ୍ଦୀକୁ ଆପଣଙ୍କ ଭାଷା ଭାବରେ ଚୟନ କରିଛନ୍ତି । ଭଲ୍ୟୁମ୍ ବୃଦ୍ଧି କରିବାକୁ 1- ଦବାନ୍ତୁ
   2–to ହ୍ରାସ ଗୁଡିକ ଭୋଲୁମe

4. ଅଡିଓ ଅଧିବେଶନ ଆପଣଙ୍କୁ ଏଟିଏମ୍ ସ୍କ୍ରିନ୍ ଲୁଚାଇବା କିମ୍ବା ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଏ
   ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଅଧିବେଶନ ସମୟରେ ଗୋପନୀୟତା। ଦବାନ୍ତୁ
   1 - ଏଟିଏମ୍ ସ୍କ୍ରିନ୍ ଲୁଚାଇବାକୁ
   2 - ଏଟିଏମ୍ ସ୍କ୍ରିନ୍ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବାକୁ

5. ଗୋପନୀୟତା ପାଇଁ ଲୁଚି ରହିଥିବା ସ୍କ୍ରିନ୍/ ଆପଣଙ୍କ ଏଟିଏମ୍ ସ୍କ୍ରିନ୍ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୋଇଛି। [ସମ୍ଭାବନା]
   ଅଡିଓ ଅଧିବେଶନ ଆପଣଙ୍କୁ ଆପଣଙ୍କ କାରବାର ଆରମ୍ଭ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ଏକ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ଏଟିଏମ ଓରିଏଣ୍ଟେସନ ଶୁଣିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଏ । ଦବାନ୍ତୁ
   1 - ଓରିଏଣ୍ଟେସନ୍ ଶୁଣିବା ପାଇଁ
   2 - ଓରିଏଣ୍ଟେସନ ଛାଡିବା ପାଇଁ

6. ଓରିଏଣ୍ଟେସନ୍ ସନ୍ଦେଶ ପୁନରାବୃତ୍ତି କରିବାକୁ, ଦବାନ୍ତୁ
   ୧ - ହଁ
   2 - ଆପଣଙ୍କ କାରବାର ଜାରି ରଖିବାକୁ

7. ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ ଏଟିଏମ୍ କମ୍ ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ୍ ସନ୍ନିବେଶ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଏହାକୁ ଅପସାରଣ କରନ୍ତୁ।

8. ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ PIN ପ୍ରବେଶ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ପ୍ରବେଶ କରନ୍ତୁ।

9. ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ କାରବାର ଚୟନ କରନ୍ତୁ। ଦବାନ୍ତୁ
   ୧ - ନଗଦ ଉଠାଣ ୨ - ବାଲାନ୍ସ ତଦନ୍ତ
   3 - PIN ପରିବର୍ତ୍ତନ

10. ଆପଣ ନଗଦ ଉଠାଣ ଚୟନ କରିଛନ୍ତି । ଦବାନ୍ତୁ
1 - ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ
2 - ବାତିଲ କରିବାକୁ

11. ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଚୟନ କରନ୍ତୁ ।
୧ – ସଞ୍ଚୟ ଆକାଉଣ୍ଟ
2 - ସମ୍ପ୍ରତି ଆକାଉଣ୍ଟ

12. ଦୟାକରି ରାଶି ପ୍ରବେଶ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ପ୍ରବେଶ କରନ୍ତୁ ।

13. ଆପଣ 100/- ଟଙ୍କା ପ୍ରବେଶ କରିଛନ୍ତି
1 - ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ
2 - ବାତିଲ କରିବାକୁ

14. ଦୟାକରି ଅପେକ୍ଷା କରନ୍ତୁ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା କରୁଛୁ ।

15. ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କର ନଗଦ ଟଙ୍କା ଏବଂ ରସିଦ ସଂଗ୍ରହ କରନ୍ତୁ ।

16. ଆପଣଙ୍କ କାରବାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହୋଇଛି । XYZ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଟିଏମ୍ ବ୍ୟବହାର କରିଥିବାରୁ ଆପଣଙ୍କୁ ଧନ୍ୟବାଦ ।

ଜଣେ ଏଟିଏମ୍ ଗ୍ରାହକରେ ଜଣେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବାଲାନ୍ସ ଅନୁସନ୍ଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତାବିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରବାହ ଅଡିଓ ଜ୍ୟାକ୍ ସନ୍ନିବେଶ କରେ: **(1 ରୁ ୨ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ସାଧାରଣ ଅଟେ)**

10. ଆପଣ ବାଲାନ୍ସ ଅନୁସନ୍ଧାନ ଚୟନ କରିଛନ୍ତି । ଦବାନ୍ତୁ
1 - ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ
୨ - ଫେରିବାକୁ

11. ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଚୟନ କରନ୍ତୁ ।
୧ – ସଞ୍ଚୟ ଆକାଉଣ୍ଟ
2 - ସମ୍ପ୍ରତି ଆକାଉଣ୍ଟ

12. ଦୟାକରି ଅପେକ୍ଷା କରନ୍ତୁ । ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା କରଣ କରୁଛୁ ।

13. ଆପଣଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ବାଲାନ୍ସ ହେଉଛି 100/- ଟଙ୍କା । ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ ରସିଦ ସଂଗ୍ରହ କରନ୍ତୁ ।

14. ଆପଣଙ୍କ କାରବାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହୋଇଛି । XYZ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଟିଏମ୍ ବ୍ୟବହାର କରିଥିବାରୁ ଆପଣଙ୍କୁ ଧନ୍ୟବାଦ ।

ଏଟିଏମ୍ ଗ୍ରାହକରେ ଜଣେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପିନ୍ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତାବିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା

ପ୍ରବାହ ଅଡିଓ ଜ୍ୟାକ୍ ସନ୍ନିବେଶ କରେ: **(1 ରୁ 9 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ସାଧାରଣ ଅଟେ)**

10. ଆପଣ PIN ପରିବର୍ତ୍ତନ ଚୟନ କରିଛନ୍ତି। ଦବାନ୍ତୁ
    1 - ନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ
    9 - ଫେରିବାକୁ

11. ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ ନୂତନ PIN ପ୍ରବେଶ କରନ୍ତୁ।

12. ଦୟାକରି ଆପଣଙ୍କ ନୂତନ PIN ପୁନଃ ପ୍ରବେଶ କରନ୍ତୁ।

13. ଦୟାକରି ଅପେକ୍ଷା କରନ୍ତୁ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା କରୁଛୁ।

14. ଆପଣଙ୍କ PIN ସଫଳତାର ସହ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୋଇଛି।

15. ଆପଣଙ୍କ କାରବାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ହୋଇଛି। XYZ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଟିଏମ୍ ବ୍ୟବହାର କରିଥିବାରୁ ଆପଣଙ୍କୁ ଧନ୍ୟବାଦ।

ଏଟିଏମ୍ ରେ କାର୍ଡ ରିଡର୍ ର ପ୍ରକାର (ଡିପ୍ କାର୍ଡ ରିଡର୍ କିମ୍ବା ମୋଟର ଚାଳିତ) ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି ଷ୍ଟେପ୍ -7 ର ଭାଷା ଭିନ୍ନ ହୋଇପାରେ। **କୌଣସି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ଟ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ଫେଲ୍ ହେଲେ ସ୍କ୍ରିନ୍ ରେ ଦେଖାଯାଉଥିବା ମେସେଜ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପଢ଼ିବାକୁ ପଡ଼ିବ।** କି ପ୍ୟାଡ୍, କ୍ୟାସ୍ ଡିସ୍ପେନ୍ସର, କାର୍ଡ ରିଡର୍, ଟ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ରସିଦ୍ ଏବଂ କି ପ୍ୟାଡ୍ ର ବିବରଣୀ ଇତ୍ୟାଦି ସ୍ଲଟ୍ ଗୁଡ଼ିକର ଅବସ୍ଥାନ ବିଷୟରେ ଓରିଏଣ୍ଟେସନ୍ ରହିବ।

ଅତିରିକ୍ତ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ:

1. ଦ୍ରୁତ ଏଟିଏମ୍ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ସ୍କିପିବିଲିଟିର ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ।

ଯଦି ଜଣେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକ ଅଡିଓ ଜ୍ୟାକ୍ ପ୍ରବେଶ କରିବା ପରେ କାର୍ଡ ସନ୍ନିବେଶ କରନ୍ତି, ତେବେ ଡିଫଲ୍ଟ ଭାଷା ଇଂରାଜୀ ହେବ ଏବଂ ଦ୍ରୁତ ଅପରେସନ ପାଇଁ ଷ୍ଟେପ 1 ରୁ 6 ବାଦ୍ ଦିଆଯିବ।

2. ଯେକୌଣସି ନମ୍ବର କି ମାଧ୍ୟମରେ ଟକିଂ ମୋଡ୍ ସକ୍ଷମ କରିବାର ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ।

ପ୍ରଥମ ଏଟିଏମ୍ ଅପରେସନ୍ ଶେଷ ହେବା ପରେ ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଯେଉଁମାନେ କଥାବାର୍ତ୍ତା ମୋଡ୍ ବ୍ୟବହାର କରୁଛନ୍ତି, ଅଧିକ ଏଟିଏମ୍ ଅପରେସନ୍ ଜାରି ରଖିବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି, ତେବେ ସେ ନମ୍ବର କିର ଯେକୌଣସି ଗୋଟିଏ ଦବାଇ ପୁଣି ଥରେ କଥାବାର୍ତ୍ତା ମୋଡ୍ କୁ ସକ୍ଷମ କରିପାରିବେ। (ଦ୍ୱିତୀୟ/ତୃତୀୟ କାରବାର ପାଇଁ ହେଡଫୋନ୍ ଜ୍ୟାକ୍ କୁ ହଟାଇବା ଏବଂ ସନ୍ନିବେଶ ନ କରିବାକୁ।)

ଶୀର୍ଷରେ

19. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଆଇବିଏ ଗାଇଡଲାଇନ - 18 ନଭେମ୍ବର 2008

ନଂ.ସି.ଇ/ଆରବି-୧/ଭିଆଇପି/**୧୭୭୭**
ନଭେମ୍ବର ୧୮, ୨୦୦୮

ସମସ୍ତ ସଦସ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କର ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ

ପ୍ରିୟ ସାର୍,

ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ୍ ସୁବିଧା ଯୋଗାଇ ଦେବା

ଆମ୍ଭେ ୨୦୦୭ ଫେବ୍ରୁଆରି ୪ ତାରିଖରେ ଆମର ସର୍କୁଲାର ନଂ.ସି.ଆଇ.ଆର୍/ଆର୍ବି/୧୨୩୦କୁ ଉଲ୍ଲେଖ କରୁଛୁ, ଯେଉଁଥିରେ ଶୀର୍ଷକ ବିଷୟରେ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗତ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଛି। ଏହାପରେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଠାରୁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ଯୋଗାଇ ଦିଆଯାଉଥିବା ସୁବିଧା ଓ ସେବା ଏବଂ ସେମାନେ ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ତୃଣମୂଳ ସ୍ତରର ଅସୁବିଧା ସମ୍ପର୍କରେ ଅନେକ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଛୁ। ଆପଣ ଜାଣିଥିବେ ଯେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ଯୋଗାଇ ଦିଆଯିବାକୁ ଥିବା ସୁବିଧା ସମ୍ପର୍କରେ ୨୦୦୫ ସେପ୍ଟେମ୍ବର ୫ ତାରିଖରେ ନୂଆଦିଲ୍ଲୀର ମୁଖ୍ୟ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ କମିଶନରଙ୍କ ଅଦାଲତ ଦେଇଥିବା ଆଦେଶ ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗତ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଜାରି କରାଯାଇଥିଲା।

ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପରେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ କମିଶନର ୨୦୦୮ ମେ ମାସରେ ପୁଣି ଥରେ ଅର୍ଥ ମନ୍ତ୍ରଣାଳୟ ଏବଂ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆର୍ ବିଆଇ)କୁ ଏକ ଆଡଭାଇଜରୀ ଜାରି କରି ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ଯେପରି ସାଧାରଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧାରୁ ବଞ୍ଚିତ ନ ହୁଅନ୍ତି ସେଥିପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ନେବାକୁ କହିଥିଲେ।

ଏହାପରେ ଆରବିଆଇ ଡିବିଓଡି ସର୍କୁଲାର ଜାରି କରିଥିଲା। ନଂ.ଲେଗ୍ ବିସି.୯୧/୦୯.୦୭.୦୦୫/୨୦୦୭-୦୮ ତାରିଖ ଜୁନ୍ ୪, ୨୦୦୮ରେ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଥିଲା ଯେ ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଜଣେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସମାନ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ ୍ ଯେପରି ବିନା ଭେଦଭାବରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ମିଳିଥାଏ । ସର୍କୁଲାରରେ କୁହାଯାଇଛି ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନଙ୍କୁ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା, ଏଟିଏମ୍ ସୁବିଧା, ନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସୁବିଧା, ଲକର ସୁବିଧା, ଖୁଚୁରା ଋଣ, କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଇତ୍ୟାଦି ପ୍ରଦାନ କରିବେ।

ଉପରୋକ୍ତ ଆରବିଆଇ ସର୍କୁଲାର ପରେ, ଆମେ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଅଧିକାର ଉପରେ ଆଇବିଏ ସବ୍-କମିଟି ସହିତ ପରାମର୍ଶ କରି ଫେବୃଆରୀ ୨୦୦୭ରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟାଗତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ସଂଶୋଧନ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକତା ଉପରେ ଅନୁଧ୍ୟାନ କରିଥିଲୁ । ଦିବ୍ୟାଙ୍ଗଙ୍କ କଲ୍ୟାଣ ପାଇଁ କାମ କରୁଥିବା ମୁମ୍ବାଇସ୍ଥିତ ଏକ ସ୍ୱେଚ୍ଛାସେବୀ ଅନୁଷ୍ଠାନ ସହ ମଧ ଆମର କଥାବାର୍ତ୍ତା ହୋଇଥିଲା। ସାମ୍ପ୍ରତିକ ବର୍ଷଗୁଡ଼ିକରେ ଟେକ୍ନୋଲୋଜି ଉଦ୍ଭାବନ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ସାଧାରଣ ଜୀବନ୍ ଯାପନ କରିବାରେ ବହୁତ ସଶକ୍ତ କରିଛି ବୋଲି ଏହି ଆଲୋଚନାରୁ ଜଣାପଡିଛି । ଅନ୍ଲାଇନ୍/ନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପାଇଁ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ବ୍ୟବହାର କରୁଥିବା କମ୍ପ୍ୟୁଟର ଏବଂ ମୋବାଇଲ୍ ଫୋନ୍ ପାଇଁ ସ୍କ୍ରିନ୍ ରିଡର୍ ଭଳି ଟେକ୍ନୋଲୋଜି ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଆମକୁ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯାଇଥିଲା। ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ପ୍ରଥମେ ଛପା ଦସ୍ତାବିଜ ଇତ୍ୟାଦିକୁ ସ୍କାନ କରି ଏବଂ ପରେ ସ୍କ୍ରିନ୍ ରିଡର୍ ଦ୍ୱାରା ପଢି ବୁଝିପାରିବେ ।

ଏହାବ୍ୟତୀତ ଆମେ ସଫ୍ଟୱେୟାର ଫାର୍ମ ଦ୍ୱାରା ଫିଙ୍ଗର ପ୍ରିଣ୍ଟ ଟେକ୍ନୋଲୋଜି ବିକଶିତ ହେଉଥିବାର ପ୍ରଦର୍ଶନ ଦେଖିଛୁ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ସେମାନଙ୍କ ସିଷ୍ଟମରେ ଦସ୍ତଖତ ବଦଳରେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଆଙ୍ଗୁଠି ଚିହ୍ନ ସଂରକ୍ଷଣ କରିବାରେ ସକ୍ଷମ୍ ହେବେ । ଆଙ୍ଗୁଠି ଚିହ୍ନ ଥିବା ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରମାଣିତ ଚେକ୍ ସ୍କାନ୍ କରାଯାଇପାରିବ ଏବଂ ଚେକ୍ କୁ ସମ୍ମାନ ଦେବା ପାଇଁ ସିଷ୍ଟମରେ ଷ୍ଟୋର୍ ହୋଇଥିବା ଫଟୋ ସହିତ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ। ଏହି ଜ୍ଞାନକୌଶଳକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିକଶିତ କରି ବଜାରରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଗଲେ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଏହାକୁ ସେମାନଙ୍କ କୋର୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପ୍ଲାଟଫର୍ମ ସହ ଯୋଡ଼ିବା ଉପରେ ବିଚାର କରିବା ଉଚିତ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଏକ ବୃହତ ବର୍ଗରେ ବିସ୍ତାର ହୋଇପାରିବ।

ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଧିକାର ସଂକ୍ରାନ୍ତ ମିଳିତ ଜାତିସଂଘ ସମ୍ମିଳନୀ ପ୍ରତି ମଧ ଆମର ଦୃଷ୍ଟି ଆକର୍ଷଣ କରାଯାଇଥିଲା, ଯେଉଁଥିରେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଧିକାର ଏବଂ ସେମାନଙ୍କସେବା ଉପଲବ୍ଧତା ପ୍ରତି ସ୍ପଷ୍ଟ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦିଆଯାଇଛି। ଏହି ସମ୍ମିଳନୀର ଧାରା ୯ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ସ୍ୱାଧୀନ ଭାବରେ ବଞ୍ଚିବା ଏବଂ ଜୀବନର ସମସ୍ତ ଦିଗରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିଥାଏ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କୁ ଉଭୟ ସହରାଞ୍ଚଳ ଏବଂ ଗ୍ରାମାଞ୍ଚଳରେ ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପାଇଁ ଖୋଲା କିମ୍ବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବାରେ ମଧ ପ୍ରବେଶ କରିଥାଏ ।

ଏହାବ୍ୟତୀତ ଧାରା ୧୨ ରେ କୁହାଯାଇଛି ଯେ "ପକ୍ଷମାନେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ସମ୍ପତ୍ତିର ମାଲିକାନା କିମ୍ବା ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ହେବାର ସମାନ ଅଧିକାର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା, ନିଜର ଆର୍ଥିକ ବ୍ୟାପାରନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରିବା ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଋଣ, ବନ୍ଧକ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ାନ୍ୟ ପ୍ରକାରର ଆର୍ଥିକ ଋଣର ସମାନ ଆକସେସ୍ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଉପଯୁକ୍ତ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବେ ଏବଂ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ମନଇଛା ସେମାନଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତିରୁ ବଞ୍ଚିତ ହେବେ ନାହିଁ।

ଆରବିଆଇ ଜାରି କରିଥିବା ଗାଇଡଲାଇନ ଫଳରେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଦିଆଯାଉଥିବା ଏଟିଏମ କାର୍ଡ ସଂଖ୍ୟା ବୃଦ୍ଧି ପାଇବ ବୋଲି ଆଶା କରାଯାଉଛି । ଏହାଦ୍ୱାରା ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅସୁବିଧାମୁକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ କୁ ସୁଗମ କରିବା ପାଇଁ କଥାବାର୍ତ୍ତା ଏଟିଏମ ସ୍ଥାପନ ର ମାମଲା ବୃଦ୍ଧି ପାଇବ । ଯେଉଁଠି ସମ୍ଭବ ସେଠାରେ କଥାବାର୍ତ୍ତା ହେଉଥିବା ଏଟିଏମ୍ ଲଗାଇବା ଉପରେ ବିଚାର କରିବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇଛି। ଉପରୋକ୍ତ କଥାକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ଆମେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ୍ ସୁବିଧା ଯୋଗାଇଦେବା ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗତ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକାରେ ସଂଶୋଧନ କରିଛୁ, ଯାହାର ନକଲ ସଂଲଗ୍ନ ରହିଛି। ଦସ୍ତାବିଜକୁ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ରୂପ ଦେବା ବେଳେ ସବ୍ କମିଟି ବିଚାରକୁ ନେଇଥିଲା ଯେ ଏଟିଏମ୍ ସୁବିଧା, ଅନଲାଇନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କେବଳ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କଠାରୁ ଆସିବ, ଯେଉଁମାନେ ଆବେଦନ ବ୍ୟବହାର କରିବାରେ ସକ୍ଷମ। ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇଛି ଯେ ଦୟାକରି ସଂଶୋଧିତ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀଉପରେ ବିଚାର କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଅପରେଟିଂ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶଜାରି କରନ୍ତୁ।

ତୁମର ବିଶ୍ୱାସଘାତକ,

କେ ଉନ୍ନୀକ୍ରିଷ୍ଣନ୍
ଉପମୁଖ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ

ଏନ୍ ସିଏଲ୍ : ଉପରୋକ୍ତ ଭଳି

ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସୁବିଧା ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗତ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା

I. ସାଧାରଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା

1. ଦୃଷ୍ଟିହୀନବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ ।
2. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ନିରକ୍ଷର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ତୁଳନା କରିବା ଉଚିତ ନୁହେଁ।
3. ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକ/ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମାନ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯେପରି ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ମିଳିବ । କିନ୍ତୁ ଏହା ସହିତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏହି ସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ଯରୁ କେତେକରେ ଥିବା ବିପଦ ବିଷୟରେ ସଚେତନ କରାଯିବା ଉଚିତ ଯାହା ସାଧାରଣ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ଅଧିକ ହୋଇପାରେ |
4. ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଫର୍ମ, ସ୍ଲିପ୍, ଚେକ୍ ପଢ଼ିବା ଓ ପୂରଣ କରିବା ଭଳି ଅତିରିକ୍ତ ସୁବିଧା ଯୋଗାଇ ଦିଆଯିବ।
5. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମେତ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଆଙ୍ଗୁଠି ଚିହ୍ନ ବ୍ୟବହାର କରୁଥିବା କୌଣସି ସେବାରୁ ବଞ୍ଚିତ ହେବା ଉଚିତ ନୁହେଁ।
6. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହ ମିଳିତ ଭାବେ କିମ୍ବା କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଉପସ୍ଥିତିରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଚଳାଇବାକୁ ବାଧ୍ୟ କରାଯିବ ନାହିଁ।
7. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକମାନେ ଯଦି ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକ ଏପରି କରନ୍ତି ତେବେ ସେମାନଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି/ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ପାୱାର ଅଫ୍ ଆଟର୍ଣ୍ଣି କିମ୍ବା ମ୍ୟାଣ୍ଡେଟ୍ ହୋଲ୍ଡର ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ କରିପାରିବେ ।

୨. ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା

1. ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ୍ ଉତ୍ପାଦ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ହେବା ଉଚିତ୍ ।
2. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଭଳି ସମାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ।
3. ତାଙ୍କୁ ଅନ୍ୟମାନଙ୍କ ସହ ମିଶି କିମ୍ବା ମିଳିତ ଭାବରେ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବା ଉଚିତ୍ ।
4. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସମେତ ଯେକୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ବାଛିଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହ ଏକ ଯୁଗ୍ମ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନୁମତି ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ ।
5. ଶାଖାର ଅଧିକାରୀ/ ପରିଚାଳକ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ସାକ୍ଷୀଙ୍କ ଉପସ୍ଥିତିରେ ବ୍ୟବସାୟର ନିୟମ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପଢ଼ିବା ଉଚିତ୍ ।
6. ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା ପରିଚାଳକ ଖାତା ଖୋଲିବା ପୂର୍ବରୁ ଜଣେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକ/ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଅଧିକାର ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବା ଆବଶ୍ୟକ ।
7. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଭଳି ହେବା ଜରୁରୀ ।
8. ଆକାଉଣ୍ଟଧାରକ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ହୋଇଥିବାରୁ ଏହି ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ଚିହ୍ନିତ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ।

୩. ନଗଦ ଟଙ୍କା ଉଠାଇବା/ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା

1. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ନଗଦ ଦେୟ ସମ୍ପର୍କରେ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ନଗଦ ଟଙ୍କା ଉଠାଣ ର ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଜରୁରୀ ।
2. ଯଦି କୌଣସି ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ନଗଦ ଟଙ୍କା ଉଠାଣ କରନ୍ତି ତେବେ ଅନ୍ୟ ଜଣେ ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ମଚାରୀ/ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଉପସ୍ଥିତିରେ ଦେୟ ଦେବାକୁ ପଡିବ । ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକ ଏଭଳି ସାକ୍ଷୀମାନଙ୍କୁ ଉପସ୍ଥିତ ରହିବାକୁ ଅନୁରୋଧ ନକଲେ କୌଣସି ବାହାର ସାକ୍ଷୀଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ନାହିଁ।
3. ଅପରେସନ୍ କେବଳ ସେଲ୍ଫ-ପ୍ରତ୍ୟାହାରରେ ସୀମିତ ରହିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ।

4. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧାରୁ ବଞ୍ଚିତ କରାଯିବା ଉଚିତ ନୁହେଁ।
5. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏଭଳି ଚେକ୍ ବୁକ୍ ବ୍ୟବହାର ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁଯାୟୀ ହେବା ଜରୁରୀ ।
6. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷକୁ ପ୍ରଦାନ କରିଥିବା ଚେକ୍ କୁ ସମ୍ମାନ ିତ କରାଯିବା ଉଚିତ।

4. କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ / ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ

1. ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ/ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ।
2. କ୍ରେଡିଟ୍ /ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ନିୟମ ଏବଂ ନିୟମ ସମ୍ପୃକ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବ୍ ସାଇଟ୍ ରେ ସୁଲଭ ଫର୍ମାଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ । ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ଏଗୁଡିକ ପଢିବା ଉଚିତ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କୁ ବିପଦ ର କାରଣ ଗୁଡିକ ବୁଝାଇବା ଉଚିତ୍ |
3. ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ଫଟୋଗ୍ରାଫ୍ ସହିତ କ୍ରେଡିଟ୍ / ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ ଜାରି କରିବାକୁ ବିଚାର କରିପାରିବେ। ଏହି ଫଟୋଏକ ପରିଚୟ/ଯାଞ୍ଚ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ।

ଭି. ଏଟିଏମ୍ / ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ

1. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏଟିଏମ୍ ସୁବିଧା ପାଇବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ।
2. ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ ଯେ ଏଟିଏମଗୁଡିକ ଅନ୍ୟ ବର୍ଗର ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଯଥା ଅର୍ଥୋପେଡିକ୍ ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।

୬. ଅନ୍ ଲାଇନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଏବଂ ଟେଲି ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ / ଫୋନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍

1. ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ସୁଲଭ ୱେବସାଇଟ୍ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ଅନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ଆକ୍ସେସିବିଲିଟି ମାନକ ଅନୁଯାୟୀ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ।
2. ୱେବ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍, ଡେସ୍କଟପ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଏବଂ ମୋବାଇଲ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଭଳି ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ହେବା ଉଚିତ୍ ।
3. ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକରେ ଉପଭୋକ୍ତା ପ୍ରମାଣୀକରଣ / ପାସୱାର୍ଡ ଯାଞ୍ଚର ବିକଳ୍ପ ପଦ୍ଧତି ରହିବା ଉଚିତ୍ ।
4. ସମସ୍ତ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ବିଶେଷ କରି ଗ୍ରାହକ ଙ୍କ ସୁରକ୍ଷା ସହ ଜଡିତ ସମସ୍ତ ସୁବିଧା ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ହେବା ଜରୁରୀ ।

୭. ଲକର

୧. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ଲକର ସୁବିଧା ଯୋଗାଇ ଦିଆଯାଉ।
୨. ଅପରେସନ ପାଇଁ ସୁବିଧାରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଲକର ଆବଣ୍ଟନ କରାଯାଇପାରିବ ।
୩. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲକର ଦେବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଭଳି ହେବା ଜରୁରୀ ।
୪. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲକର ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିକଳ୍ପ ଦିଆଯାଇପାରେ:
a. ଅପରେସନ୍ - ସିଙ୍ଗଲି
b. ଅପରେସନ୍ - ଆବେଦନକାରୀଙ୍କ ପସନ୍ଦ ଅନୁଯାୟୀ ଜଣେ ନିର୍ଭରଯୋଗ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସହାୟତାରେ ସିଙ୍ଗଲି।
c. ଅପରେସନ୍ - ମିଳିତ ଭାବେ।
୫. ଜଣେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକ ଲକର ଖୋଲିବା ସମୟରେ ଲକର ଦ୍ୱାୟିତ୍ୱରେ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଉପସ୍ଥିତ ରହିବାକୁ ଅନୁରୋଧ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ଲକର ବନ୍ଦ ହେବା ପରେ କିଛି ପଛରେ ପଡ଼ିନାହିଁ କି ନାହିଁ ଯାଞ୍ଚ କରିପାରିବେ ।

Γ. ଋଣ

1. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଭଳି ଋଣ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା ଜରୁରୀ ଏବଂ ଋଣ ମଞ୍ଜୁର/ ଅସ୍ୱୀକାର କରିବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କର ଦୃଷ୍ଟିଶକ୍ତି ଦୁର୍ବଳ ହେବା ଏକ ମାନଦଣ୍ଡ ହେବା ଉଚିତ ୍ ନୁହେଁ ।
2. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଉପରେ ସୁଧ ପେଁଠ, ଜାମିନ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତର କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ବୋଝ ଲଦିବା ଉଚିତ ୍ ନୁହେଁ ।

ଶୀର୍ଷରେ

ବିସିଏସବିଆଇ

20. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାର ବିସିଏସବିଆଇ କୋଡ୍ **- ଜାନୁଆରୀ ୨୦୧୪**

21. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ

20. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାର ବିସିଏସବିଆଇ କୋଡ୍ - ଜାନୁଆରୀ 2014

ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ କୋଡ୍ ଏବଂ ମାନକ ବୋର୍ଡ

11. ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକ ଏବଂ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତି

a) ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକ, ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଓ ନିରକ୍ଷର ଙ୍କ ଭଳି ଆମର ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ କରିବା ସହଜ ଓ ସୁବିଧାଜନକ କରିବା ପାଇଁ ଆମେ ଯଥାସମ୍ଭବ ପ୍ରୟାସ କରିବୁ। ଏଥିରେ ଏଭଳି ଆବେଦନକାରୀ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସୁବିଧାଜନକ ନୀତି, ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।

b) ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ୍ ସେବାଗୁଡ଼ିକରେ ଉନ୍ନତି ଆଣିବା ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ପଦ୍ଧତି ବିକଶିତ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବୁ ।

c) ଆମେ ଆମର ଶାଖା ଏବଂ ଏଟିଏମଗୁଡିକରେ ଭୌତିକ ପ୍ରବେଶକୁ ଆପଣଙ୍କ ପାଇଁ ସୁବିଧାଜନକ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବୁ ।

d) ଆପଣଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ କାରବାର କରିବାରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ସହିତ କଥାବାର୍ତ୍ତା କରୁଥିବା ଆମର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ସମ୍ବେଦନଶୀଳ କରିବୁ ।

e) ଏହି କୋଡ୍ ରେ କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ବ୍ୟତୀତ -

I. ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଯଥେଷ୍ଟ ପ୍ରାଥମିକତା ଦେବୁ। ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ କାରବାର ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବୁ ।

II. ଆମେ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ହଲ୍ ରେ ବସିବା ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବୁ।

III. ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସିଙ୍ଗଲ ୱିଣ୍ଡୋ ବ୍ୟବସ୍ଥା ମାଧମରେ ଆମର ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବୁ ।

IV. ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସୀମା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ପ୍ରାଧିକରଣ ପତ୍ର ଏବଂ ପାସ୍‌ବୁକ୍ ଉତ୍ପାଦନ ଉପରେ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଧିକାରପ୍ରାପ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ପାଣ୍ଠି ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦେବୁ।

V. ଅସୁସ୍ଥତା, ଶାଖାକୁ ଆସିବାରେ ଅସମର୍ଥତା ଇତ୍ୟାଦି ବିଶେଷ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଆମେ 'ଡୋର୍ ଷ୍ଟେପ୍' ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ (ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ପାଇଁ ନଗଦ/ଉପକରଣ ଉଠାଇବା କିମ୍ବା ଲିଖିତ ଭାବେ ଚେକ୍/ଅନୁରୋଧ ବିରୋଧରେ ନଗଦ/ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରିବା) ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ପ୍ରୟାସ କରିବୁ।

VI. ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ (ପେନସନଭୋଗୀମାନଙ୍କୁ) ଏକ ପେନସନ ସ୍ଲିପ୍ ଜାରି କରିବୁ ଯେଉଁଥିରେ ଆପଣଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଜମା ହୋଇଥିବା ପେନସନର ବିବରଣୀ ରହିବ ।

VII. ବିଶେଷ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଘର ଦ୍ୱାରରେ ପେନସନ ବଣ୍ଟନ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବୁ।

VIII. ଆମେ ଆମ ବ୍ୟାଙ୍କର ଯେକୌଣସି ଶାଖାରେ ଆପଣଙ୍କ (ପେନସନଭୋଗୀ) ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ଜୀବନ ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ ଗ୍ରହଣ କରିବୁ ।

. ଅଟିଜିମ୍, ମସ୍ତିଷ୍କ ପକ୍ଷାଘାତ, ମାନସିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଏବଂ ଏକାଧିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ନ୍ୟାସନାଲ ଟ୍ରଷ୍ଟ ଆକ୍ଟ, ୧୯୯୯ ଅନୁଯାୟୀ କିପରି ଜଣେ ଆଇନଗତ ଅଭିଭାବକ ନିଯୁକ୍ତ କରାଯିବ ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ଆମେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ/ ପିତାମାତାଙ୍କୁ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବୁ, ଯେଉଁମାନେ ସେହି ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲି ପାରିବେ ଏବଂ ପରିଚାଳନା କରିପାରିବେ ।

I. ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା, ଏଟିଏମ୍ ସୁବିଧା, ନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା, ଲକର ସୁବିଧା, ଖୁଚୁରା ଋଣ, କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଇତ୍ୟାଦି ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା ଯେପରି ଦୃଷ୍ଟିହୀନମାନଙ୍କୁ ବିନା ଭେଦଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯିବ।

II. ଦୃଷ୍ଟିହୀନମାନଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ୍ ସୁବିଧା ପାଇବା ପାଇଁ ଆମେ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭବ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ।

III. ଆମେ ନିୟମିତ ମିଟିଂ ଆୟୋଜନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବୁ ଯାହାଦ୍ୱାରା ଆପଣ ଆପଣଙ୍କର ଚିନ୍ତାକୁ ସ୍ୱର ଉତ୍ତୋଳନ କରିପାରିବେ ଏବଂ ସାମୂହିକ ଅଭିଜ୍ଞତାରୁ ଉପକୃତ ହୋଇପାରିବେ ।

ଉତ୍ସ: [ଶୀର୍ଷରେ]

http://www.bcsbi.org.in/Codes_CommitmentCustomers.html

21. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ

ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ, ଆପଣଙ୍କୁ ଏହା କରିବାକୁ ପଡିବ

- ଏ ନେଇ ସଂପୃକ୍ତ ଶାଖାରେ ଲିଖିତ ଭାବେ ଅଭିଯୋଗ କରନ୍ତୁ।
- ଯଦି ଶାଖାରେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରାନଯାଏ, ତେବେ ଆପଣ ବ୍ୟାଙ୍କର ଉଚ୍ଚ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ (ଆଞ୍ଚଳିକ/ ଜୋନାଲ ମ୍ୟାନେଜର)ଙ୍କ ଦ୍ୱାରସ୍ଥ ହୋଇପାରିବେ, ଯେଉଁମାନଙ୍କ ର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଶାଖାରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବା ଉଚିତ୍ ।
- ଯଦି ଆପଣ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବାର ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଉତ୍ତର ନ ପାଆନ୍ତି କିମ୍ବା ଆପଣ ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳଙ୍କ ଦ୍ୱାରସ୍ଥ ହୋଇପାରିବେ, ଯାହାଙ୍କ ଅଧୀନରେ ଶାଖା ଆସୁଛି । ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଶାଖାରେ ଏବଂ www.rbi.org.in>ହୋମ୍>ମୋରଲିଙ୍କ୍>କମ୍ପ୍ଲେଣ୍ଟ>ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳ ସ୍କିମ୍ ରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବା ଉଚିତ୍

ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ କୋଡ୍ ଏବଂ ମାନକ ବୋର୍ଡ ସଦସ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକରେ ବ୍ୟବସ୍ଥାଗତ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆଣିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରେ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ସର୍ବନିମ୍ନ ଭାବରେ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବେ, କୋଡ୍ ଦୃଷ୍ଟିରୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବେ । ବିସିଏସବିଆଇ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡିକର ସମାଧାନ କରେ ନାହିଁ ।

ଉତ୍ସ: ଶୀର୍ଷରେ http://www.bcsbi.org.in/GrievanceRedressal.html

NSDL

22. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଜମା ଖାତା ଖୋଲିବା ଓ ପରିଚାଳନା କରିବା

23. ଜଣେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା

22. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଜମା ଖାତା ଖୋଲିବା ଏବଂ ପରିଚାଳନା କରିବା

ନ୍ୟାସନାଲ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ଡିପୋଜିଟାରି ଲିମିଟେଡ୍

ଅଂଶଗ୍ରହଣକାରୀ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍

ସର୍କୁଲାର

ସର୍କୁଲାର ନଂ. ଏନ୍ ଏସ୍ ଡିଏଲ୍ /ପଲିସି/୨୦୦୭/୦୦୪୯
ତାରିଖ: ଅଗଷ୍ଟ ୨୧, ୨୦୦୭

ଉପ: ସଂଶୋଧିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା - ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଜମା ଖାତା ଖୋଲିବା ଓ ପରିଚାଳନା

ଯେହେତୁ ସମସ୍ତ ଜମାକାରୀ ଅଂଶଗ୍ରହଣକାରୀ (ଡିପି) ଜାଣନ୍ତି ଯେ ଏନଏସଡିଏଲ ଏହାର ସର୍କୁଲାର ନଂ. ଏନ୍ ଏସ୍ ଡିଏଲ୍/ପିଆଇ/୨୦୦୫/୧୫୮୪ ଅଗଷ୍ଟ ୨୬, ୨୦୦୫ରେ ଜଣେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ହିତାଧିକାରୀ ଖାତା ଖୋଲିବା ସମ୍ପର୍କରେ ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ଜାରି କରାଯାଇଥିଲା। ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତି(ମାନଙ୍କ)ଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥରକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏନଏସଡିଏଲ ଦ୍ୱାରା ଉପରୋକ୍ତ ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ଜାରି କରାଯାଇଥିଲା ।

ଉପରୋକ୍ତ ସର୍କୁଲାରରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବାରେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତି(ମାନେ) ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ବ୍ୟବହାରିକ ଅସୁବିଧା ସମ୍ପର୍କରେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବିକାଶ ଓ କଲ୍ୟାଣ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବା ବିଭିନ୍ନ ସଂଗଠନରୁ ଏନଏସଡିଏଲକୁ ସାମୂହିକ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ ମିଳିଛି ।

ଏନଏସଡିଏଲ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ଏବଂ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବିକାଶ ଏବଂ କଲ୍ୟାଣ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବା ସଂଗଠନର ପ୍ରତିନିଧିମାନଙ୍କୁ ଶୁଣିବା ପରେ ଏବଂ ବୈଷୟିକ ଉନ୍ନତି ଏବଂ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସ୍ୱାଧୀନ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ଏବଂ ନିଜକୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାର ଇଚ୍ଛାକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି, ଡିପିମାନଙ୍କୁ ସର୍କୁଲାର ନଂର ବିଷୟବସ୍ତୁକୁ ବିଚାର କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି । ଏନ୍ ଏସ୍ ଡିଏଲ୍/ପିଆଇ/୨୦୦୫/୧୫୮୪ ଅଗଷ୍ଟ ୨୬, ୨୦୦୫ କୁ ବାତିଲ କରି ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉପାୟରେ ହିତାଧିକାରୀ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା ଓ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଆବେଦନକୁ ତୁରନ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା:

1) ଏନଏସଡିଏଲ ସର୍କୁଲାର ନଂ ଏନଏସଡିଏଲ/ପିଆଇ/୨୦୦୪/୧୬୨୨ ଏବଂ ଏନଏସଡିଏଲ/ପିଆଇ/୨୦୦୪/ପିଆଇ/୨୦୦୪/୨୧୧୭ରେ ଯଥାକ୍ରମେ ସେପ୍ଟେମ୍ବର ୭, ୨୦୦୪ ଓ ନଭେମ୍ବର ୨୫, ୨୦୦୪ରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁଯାୟୀ ପରିଚୟ ପ୍ରମାଣ, ଠିକଣା ପ୍ରମାଣ ଏବଂ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଫଟୋ (ଏହା ପରେ କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ଭାବରେ ପରିଚିତ) ପ୍ରାପ୍ତ କରନ୍ତୁ। ଏନଏସଡିଏଲ ସର୍କୁଲାର ନଂ ଏନଏସଡିଏଲ/ପଲିସି/୨୦୦୭/୦୦୧୬ ଏବଂ ଏନଏସଡିଏଲ/ପଲିସି/୨୦୦୭/୦୦୨୨ରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁଯାୟୀ ଯଥାକ୍ରମେ ମାର୍ଚ୍ଚ ୧୬, ୨୦୦୭ ଓ ଏପ୍ରିଲ ୧୮, ୨୦୦୭ରେ କ୍ଲାଏଣ୍ଟଙ୍କ 'ବ୍ୟକ୍ତିଗତ' ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତୁ। କ୍ଲାଏଣ୍ଟଙ୍କ ପାନ୍ କାର୍ଡ ପ୍ରାପ୍ତ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଏନଏସଡିଏଲ ସର୍କୁଲାର ନଂରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ। ଏନ୍ ଏସ୍ ଡିଏଲ୍ /ପଲିସି/୨୦୦୭/୦୭ ତାରିଖ ମାର୍ଚ୍ଚ ୩, ୨୦୦୭।

2) ସାଥୀ(ମାନଙ୍କ)ର ଆବଶ୍ୟକତା ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରାଯାଏ ।

3) ଡିପି କ୍ଲାଏଣ୍ଟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁରୋଧ କରାଗଲେ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା ଫର୍ମ ଏବଂ ଡିପି-କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ଚୁକ୍ତିନାମାର ବିଷୟବସ୍ତୁ ପଢ଼ିବା ଏବଂ ବୁଝାଇବା ଉଚିତ୍ । ଯଦି କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ଜଣେ ନିରକ୍ଷର ଅଟନ୍ତି, ତେବେ ଡିପି ଏନଏସଡିଏଲ ସର୍କୁଲାର ନଂରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିବା ଉଚିତ୍ । ଏନଏସଡିଏଲ/ପିଆଇ/୨୦୦୨/୦୭୦୯ ତାରିଖ ମେ ୩, ୨୦୦୨।

4) ଡିପି ଡିପିଏମ୍ ସିଷ୍ଟମରେ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା ଫର୍ମରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦସ୍ତଖତ(ଗୁଡିକ) କ୍ୟାପଚର୍ କରିବା ଉଚିତ୍ । ଏହାବ୍ୟତୀତ ଡିପିଏମ୍ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ (ଅଧିକୃତ ଅଧୀନରେ) ଏକ ମନ୍ତବ୍ୟ ରଖାଯିବା ଉଚିତ୍

'ଦସ୍ତଖତକାରୀ' ସ୍କ୍ରିନରେ ଦସ୍ତଖତ ବିବରଣୀ) ଯେ କ୍ଲାଏଣ୍ଟ "ଦୃଷ୍ଟିହୀନ" ଅଟନ୍ତି। ଏହାବ୍ୟତୀତ, ଯଦି କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ଅଶିକ୍ଷିତ, ତେବେ ଡିପି "ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଏବଂ ଥମ୍ବ ଇମ୍ପ୍ରେସନ" ଭାବରେ ମନ୍ତବ୍ୟ ଦେବା ଉଚିତ୍ ।

୫) ଏଭଳି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଡେଲିଭରି ଇନଷ୍ଟ୍ରକସନ୍ ସ୍ଲିପ୍ (ଡିଆଇଏସ୍) ଜାରି, ପୁନଃ ଜାରି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଡିଏସ୍ଡିଏଲ୍ ସର୍କୁଲାର ନଂରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ଡିପିମାନଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି। ଏନଏସଡିଏଲ/ପିଆଇ/୨୦୦୪/୧୪୦୧ ଅଗଷ୍ଟ ୫, ୨୦୦୪। ଡିପିମାନଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଏନଏସଡିଏଲ ସର୍କୁଲାର ନଂ ପାଳନ କରିବାକୁ ପଡିବ । ଏନଏସଡିଏଲ/ପଲିସି/୨୦୦୭/୦୦୧୧ ଫେବୃଆରୀ ୧୫, ୨୦୦୭ରେ ଡିଆଇଏସ ଉପରେ ସେବି ସର୍କୁଲାର ସମ୍ପର୍କରେ । ଏହା ମଧ୍ୟ ଯୋଡ଼ାଯାଇଛି ଯେ ଏଭଳି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଡିଆଇଏସକୁ "ଦୃଷ୍ଟିହୀନ" କିମ୍ବା "ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଏବଂ ଥମ୍ବ ଇମ୍ପ୍ରେସନ" ଭାବରେ ପ୍ରି-ଷ୍ଟାମ୍ପ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ । ଏହାବ୍ୟତୀତ, ଏହି କ୍ଲାଏଣ୍ଟମାନେ ଡିଆଇଏସ ଡେଲିଭରି କରିବା ପାଇଁ ଡିପିଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ଯିବା ଉଚିତ୍, ଯଦି ସେମାନେ ନିରକ୍ଷର ଅଟନ୍ତି ।

ଏହି ସର୍କୁଲାର ଜାରି ହେବା ପରେ ଖୋଲାଯାଇଥିବା ନୂଆ ଆକାଉଣ୍ଟ ଏବଂ ବର୍ତ୍ତମାନର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଡିଆଇଏସ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଉପରୋକ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଲାଗୁ ହେବ ବୋଲି ଡିପିମାନଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇଛି ।

ସପକ୍ଷରେ ଏବଂ ତରଫରୁ
ନ୍ୟାସନାଲ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ଡିପୋଜିଟାରି ଲିମିଟେଡ୍

sd/-

ଭୂଷଣ ମାଇଦେଓ ଉପାଧ୍ୟକ୍ଷ

ଉତ୍ସ: **ଶୀର୍ଷରେ https://nsdl.co.in/business/cirRec_21Aug07.php**

23. ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା

ନ୍ୟାସନାଲ ସିକ୍ୟୁରିଟିଜ୍ ଡିପୋଜିଟାରି ଲିମିଟେଡ୍

ଅଂଶଗ୍ରହଣକାରୀ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍

Annexure

'ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା' ଉପରେ ମାଷ୍ଟର ସର୍କୁଲାର - ସଂସ୍କରଣ 1

(୯) ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା (ଏନଏସଡିଏଲ/ପଲିସି/୨୦୦୭/୦୦୪୯ ତାରିଖ ଅଗଷ୍ଟ ୨୧, ୨୦୦୭)

(a) ପଏଣ୍ଟ ନଂରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁଯାୟୀ ପିଓଆଇ, ଠିକଣା ପ୍ରମାଣ ଏବଂ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତି (ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ଭାବରେ ପରିଚିତ) ର ଫଟୋ ପ୍ରାପ୍ତ କରନ୍ତୁ। (୧) (୧) ୧.୩। ପଏଣ୍ଟ ନଂରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁଯାୟୀ କ୍ଲାଏଣ୍ଟଙ୍କ 'ବ୍ୟକ୍ତିଗତ' ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତୁ। (୧) (୧) ୧.୧। କ୍ଲାଏଣ୍ଟଙ୍କ ପାନ୍ କାର୍ଡ ପ୍ରାପ୍ତ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ପଏଣ୍ଟ ନଂରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ। (୧) (୨) ୨.୧।

(b) ଡିପି କ୍ଲାଏଣ୍ଟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁରୋଧ କରାଗଲେ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା ଫର୍ମ ଏବଂ ଡିପି-କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ଚୁକ୍ତିନାମାର ବିଷୟବସ୍ତୁ ପଢ଼ିବା ଏବଂ ବୁଝାଇବା ଉଚିତ୍ । ଯଦି କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ଜଣେ ନିରକ୍ଷର ଅଟନ୍ତି, ତେବେ ଡିପି ପଏଣ୍ଟ ନଂ ୮ରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିବା ଉଚିତ୍ ।

(c) ଡିପି ଡିପିଏମ୍ ସିଷ୍ଟମରେ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା ଫର୍ମରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦସ୍ତଖତ(ଗୁଡିକ) କ୍ୟାପଚର୍ କରିବା ଉଚିତ୍ । ଏହାବ୍ୟତୀତ, ଡିପିଏମ୍ ସିଷ୍ଟମରେ ('ଦସ୍ତଖତକାରୀ' ସ୍କ୍ରିନରେ ଅନୁମୋଦିତ ଦସ୍ତଖତ ବିବରଣୀ ଅଧୀନରେ) ଏକ ମନ୍ତବ୍ୟ ରଖିବା ଉଚିତ ଯେ କ୍ଲାଏଣ୍ଟ "ଦୃଷ୍ଟିହୀନ" ଅଟନ୍ତି। ଏହାବ୍ୟତୀତ, ଯଦି କ୍ଲାଏଣ୍ଟ ଅଶିକ୍ଷିତ, ତେବେ ଡିପି "ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଏବଂ ଥମ୍ବ ଇମ୍ପ୍ରେସନ" ଭାବରେ ମନ୍ତବ୍ୟ ଦେବା ଉଚିତ୍ ।

(d) ଏଭଳି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଡେଲିଭରି ଇନଷ୍ଟ୍ରକସନ୍ ସ୍ଲିପ୍ (ଡିଆଇଏସ୍) ଜାରି, ପୁନଃ ଜାରି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ଡିପିମାନଙ୍କୁ ଏନ୍ଏସ୍ଡିଏଲ୍ ସର୍କୁଲାର ନଂରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି। ଏନଏସଡିଏଲ/ପିଆଇ/୨୦୦୪/୧୪୦୧ ଅଗଷ୍ଟ ୫, ୨୦୦୪। ଡିପିମାନଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଏନଏସଡିଏଲ ସର୍କୁଲାର ନଂ ପାଳନ କରିବାକୁ ପଡିବ । ଏନଏସଡିଏଲ/ପଲିସି/୨୦୦୭/୦୦୧୧ ଫେବୃଆରୀ ୧୫, ୨୦୦୭ରେ ଡିଆଇଏସ ଉପରେ ସେବି ସର୍କୁଲାର ସମ୍ପର୍କରେ । ଏହା ମଧ୍ୟ ଯୋଡ଼ାଯାଇଛି ଯେ ଏଭଳି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଡିଆଇଏସକୁ "ଦୃଷ୍ଟିହୀନ" କିମ୍ବା "ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଏବଂ ଥମ୍ବ ଇମ୍ପ୍ରେସନ" ଭାବରେ ପ୍ରି-ଷ୍ଟାମ୍ପ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ । ଏହାବ୍ୟତୀତ, ଏହି କ୍ଲାଏଣ୍ଟମାନେ ଡିଆଇଏସ ଡେଲିଭରି କରିବା ପାଇଁ ଡିପିଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟକୁ ଯିବା ଉଚିତ୍, ଯଦି ସେମାନେ ନିରକ୍ଷର ଅଟନ୍ତି ।

୨୧ ଅଗଷ୍ଟ ୨୦୦୭ (ସଂଶୋଧିତ ସର୍କୁଲାର ଜାରି) ଠାରୁ ଖୋଲାଯାଇଥିବା ନୂଆ ଆକାଉଣ୍ଟ ପାଇଁ ଉପରୋକ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଲାଗୁ ହେବା ସହ ବର୍ତ୍ତମାନର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଡିଆଇଏସ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଲାଗୁ ହେବ ବୋଲି ଡିପିମାନଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇଛି।

ଉତ୍ସ: **ଶୀର୍ଷରେ https://nsdl.co.in/business/cirRec_19Dec07annex.php**

ଆଇନ ଓ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା

24. ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଧିକାର ନିୟମ, ୨୦୧୭
25. ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଙ୍କ ଅଧିକାର ଆଇନ, ୨୦୧୬
26. UNCRPD ବାଧ୍ୟତାମୂଳକତା
27. ନ୍ୟାସନାଲ ଟ୍ରଷ୍ଟ ନିୟମାବଳୀ, ୨୦୦୧
28. ଅଟିଜିମ୍, ମସ୍ତିଷ୍କ ପକ୍ଷାଘାତ, ମାନସିକ ଅନଗ୍ରସରତା ଏବଂ ବହୁବିଧ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ କଲ୍ୟାଣ ପାଇଁ ଜାତୀୟ ଟ୍ରଷ୍ଟ ଆଇନ, ୧୯୯୯
29. ମାନସିକ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ସେବା ଆଇନ, ୨୦୧୭
30. ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ କ୍ଷମତା
31. ସ୍ଥାୟୀ ଭାବେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ପିଲା/ଭାଇଭଉଣୀ ଏବଂ ନିର୍ଭରଶୀଳ ପିତାମାତାଙ୍କ ପାଇଁ ପେନସନ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟା

24. ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଧିକାର ନିୟମ, 2017

ସାମାଜିକ ନ୍ୟାୟ ଓ ସଶକ୍ତୀକରଣ ମନ୍ତ୍ରଣାଳୟ

[ସଶକ୍ତୀକରଣ ଓ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବିଭାଗ (ଦିବ୍ୟାଙ୍ଗଜନ)]

ବିଜ୍ଞପ୍ତି

ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ, ୧୦ ମାର୍ଚ୍ଚ, ୨୦୧୭

ସାମାଜିକ ନ୍ୟାୟ ଓ ସଶକ୍ତୀକରଣ ମନ୍ତ୍ରଣାଳୟ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଅଧିକାର ନିୟମ, ୨୦୧୭ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରକାଶ କରିଛି।

- ଏହି ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରତ୍ୟେକ ସଂସ୍ଥା ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କ ପାଇଁ ସମାନ ସୁଯୋଗ ନୀତି ପ୍ରକାଶ କରନ୍ତୁ। ଏହି ପଲିସି ଏହାର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରାଥମିକ ଭାବରେ ପ୍ରକାଶିତ ହେବା କଥା ଏବଂ ଏଥିରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସୁବିଧା ଏବଂ ସୁବିଧା ଏବଂ ଏଭଳି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଚିହ୍ନଟ କରାଯାଇଥିବା ପଦବୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବା ଉଚିତ୍ |
- ଏହାବ୍ୟତୀତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନ ଭୌତିକ ପରିବେଶ, ପରିବହନ, ସୂଚନା ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ପ୍ରଯୁକ୍ତି ବିଦ୍ୟା ଇତ୍ୟାଦି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ମାନଦଣ୍ଡପାଳନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ । ୱେବସାଇଟରେ ରଖିବାକୁ ଥିବା ଦସ୍ତାବିଜଗୁଡିକ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ପବ୍ଲିକେସନ (ଇପିୟୁବି) କିମ୍ବା ସୁଲଭ ପିଡିଏଫ ଫର୍ମାଟରେ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ ।

(ଏସ.ନଂ.୨୫) - ଆରପିଡିଏ ନିୟମ ୨୦୧୭ - ଅଧ୍ୟାୟ ୩ -ଧାରା ୭ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରତିଷ୍ଠା ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେଇଛି ।

7. ସରକାରୀ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣର ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ ପ୍ରଣାଳୀ[ସମ୍ପାଦନା]
(1) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣ ଏବଂ ଏଥିପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ କରୁଥିବା ସଫ୍ଟ କପିର ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ କରିବେ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଅଲଗା ପୃଷ୍ଠା ଆବଣ୍ଟନ କରାଯିବ ।

(0) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ରେଜିଷ୍ଟରରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିବରଣୀ ରେକର୍ଡ କରିବେ, ଯଥା:-

(କ) ଅଭିଯୋଗ ତାରିଖ; (ଖ) ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ନାମ; (ଗ) ଅଭିଯୋଗର ପଟରାଉଚରା କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନାମ; (ଘ) ଘଟଣାସ୍ଥଳ; (ଇ) ଯେଉଁ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବିରୋଧରେ ଅଭିଯୋଗ ହୋଇଛି, ସେହି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନାମ; (ଚ) ଅଭିଯୋଗର ସାରଣୀ; (ଛ) କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା; (ଜ) ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରମାଣ, ଯଦି ଅଛି; (i) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମାଧାନ ତାରିଖ; (ଜ) ଜିଲ୍ଲାସ୍ତରୀୟ କମିଟି ଦ୍ୱାରା ଆବେଦନର ସମାଧାନର ବିବରଣୀ; ଏବଂ (କ) ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସୂଚନା।

ଉତ୍ସ: ଶୀର୍ଷରେ

http://www.egazette.nic.in/WriteReadData/2017/174740.pdf

25. ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଙ୍କ ଅଧିକାର ଆଇନ, 2016

ଆଇନ ଓ ନ୍ୟାୟ ମନ୍ତ୍ରଣାଳୟ
(ବିଧାନ ବିଭାଗ)
ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ, ୨୮ ଡିସେମ୍ବର, ୨୦୧୬/ପୌଷା ୧୭, ୧୯୩୮ (ସାକା)
ସଂସଦର ନିମ୍ନଲିଖିତ ଆଇନ ଉପରେ ରାଷ୍ଟ୍ରପତିଙ୍କ ଅନୁମୋଦନ ଲାଭ କରିଛି
27 ଡିସେମ୍ବର, 2016, ଏବଂ ଏହା ସାଧାରଣ ସୂଚନା ପାଇଁ ପ୍ରକାଶିତ ହୋଇଛି:-

ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଙ୍କ ଅଧିକାର ଆଇନ, ୨୦୧୬

(ନଂ ୪୯ ଅଫ୍ ୨୦୧୬)
[୨୭ ଡିସେମ୍ବର, ୨୦୧୬]

ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଧିକାର ଏବଂ ଏହା ସହିତ ଜଡିତ କିମ୍ବା ଆନୁଷଙ୍ଗିକ ବିଷୟରେ ମିଳିତ ଜାତିସଂଘ ର ଚୁକ୍ତିକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଆଇନ ।

ମିଳିତ ଜାତିସଂଘର ଅଧିକାର ଚୁକ୍ତିକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଆଇନ
ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ ଏହା ସହିତ ଜଡିତ କିମ୍ବା ଆନୁଷଙ୍ଗିକ ବିଷୟ ପାଇଁ
ସେଥିରେ ।
ମିଳିତ ଜାତିସଂଘ ସାଧାରଣ ସଭାରେ ଅଧିକାର ସଂକ୍ରାନ୍ତ ଚୁକ୍ତି ଗୃହୀତ ହୋଇଛି
୨୦୦୬ ଡିସେମ୍ବର ୧୩ ତାରିଖରେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତି;
ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ଚୁକ୍ତିରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯାଇଛି
ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଙ୍କ ସଶକ୍ତୀକରଣ,-
(a) ଅନ୍ତର୍ନିହିତ ମର୍ଯ୍ୟାଦା ପ୍ରତି ସମ୍ମାନ, ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସ୍ୱାଧୀନତା ସମେତ ନିଜ ପସନ୍ଦ କରିବାର ସ୍ୱାଧୀନତା ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିର ସ୍ୱାଧୀନତା;
(b) ଅଣ-ଭେଦଭାବ;
(c) ସମାଜରେ ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଅଂଶଗ୍ରହଣ ଏବଂ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତୀକରଣ;
(d) ମାନବ ବିବିଧତା ଏବଂ ମାନବିକତାର ଅଂଶ ଭାବରେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ସମ୍ମାନ ଏବଂ ସ୍ୱୀକୃତି;
(e) ସୁଯୋଗର ସମାନତା;
(f) ଉପଲବ୍ଧତା;
(g) ପୁରୁଷ ଓ ମହିଳାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସମାନତା;
(h) ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ପିଲାଙ୍କ ବିକଶିତ ସାମର୍ଥ୍ୟ ପ୍ରତି ସମ୍ମାନ ଏବଂ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ପିଲାଙ୍କ ପରିଚୟ ବଜାୟ ରଖିବାର ଅଧିକାର ପ୍ରତି ସମ୍ମାନ;

ଏବଂ ଭାରତ ଏହି ଚୁକ୍ତିରେ ସ୍ୱାକ୍ଷର କରିଛି;
୨୦୦୭ ମସିହା ଅକ୍ଟୋବର ପହିଲାରେ ଭାରତ ଏହି ଚୁକ୍ତିକୁ ଅନୁମୋଦନ କରିଥିଲା। ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ଚୁକ୍ତିକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ଜରୁରୀ ବୋଲି ବିବେଚନା କରାଯାଏ । ଏହା ଭାରତୀୟ ଗଣତନ୍ତ୍ରର ୬୭ ତମ ବର୍ଷରେ ସଂସଦ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଣୟନ କରାଯାଇଥିଲା

(ଏହି ଆଇନ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତି (ସମାନ ସୁଯୋଗ, ଅଧିକାର ସୁରକ୍ଷା ଏବଂ ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାଗିଦାରୀ) ଆଇନ, ୧୯୯୫ର ସ୍ଥାନ ନେଇଛି। ଏହା ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଙ୍କ ଅଧିକାର ସଂକ୍ରାନ୍ତ ୟୁନାଇଟେଡ୍ ନ୍ୟାସନାଲ କନଭେନ୍ସନ୍ (ୟୁଏନ୍ ସିଆର୍ପିଡି)ର ଦାୟିତ୍ୱ ପୂରଣ କରୁଛି, ଯେଉଁଥିରେ ଭାରତ ସ୍ୱାକ୍ଷର କରିଛି। ଡିସେମ୍ବର ୨୦୧୬ରେ ଏହି ଆଇନ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥିଲା।

ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କ ପ୍ରକାର କୁ ବର୍ତ୍ତମାନର ୭ରୁ ୨୧କୁ ବୃଦ୍ଧି କରାଯାଇଛି ଏବଂ କେନ୍ଦ୍ର ସରକାରଙ୍କ ପାଖରେ ଅଧିକ ପ୍ରକାର ର ଭିନ୍ନକ୍ଷମଯୋଡ଼ିବାର କ୍ଷମତା ରହିବ । ୨୧ଟି ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କୁ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଛି:-

1. ଅନ୍ଧତା[ସମ୍ପାଦନା]
2. ନିମ୍ନ ଦୃଷ୍ଟି ଶକ୍ତି
3. କୁଷ୍ଠ ରୋଗରେ ପୀଡ଼ିତ ବ୍ୟକ୍ତି ସୁସ୍ଥ ହୋଇଛନ୍ତି
4. ଶ୍ରବଣ ଦୁର୍ବଳତା (ବଧିର ଏବଂ ଶ୍ରବଣ ଶକ୍ତି ହ୍ରାସ)
5. Locomotor Disability
6. ବାମନବାଦ[ସମ୍ପାଦନା]
7. ବୌଦ୍ଧିକ ଅକ୍ଷମତା
8. ମାନସିକ ରୋଗ [ସମ୍ପାଦନା]
9. ଅଟିଜିମ୍ ସ୍ପେକ୍ଟ୍ରମ୍ ଡିସଅର୍ଡର
10. ସେରିବ୍ରାଲ୍ ପାଲ୍ସି
11. ମାଂସପେଶୀ ଡିଷ୍ଟ୍ରୋଫି
12. କ୍ରନିକ ସ୍ନାୟୁବିକ ଅବସ୍ଥା
13. ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଶିକ୍ଷଣ ଅକ୍ଷମତା
14. Multiple Sclerosis
15. ଭାଷଣ ଏବଂ ଭାଷା ଅକ୍ଷମତା
16. ଥାଲାସେମିଆ
17. Hemophilia
18. ସିକଲ୍ ସେଲ୍ ରୋଗ
19. ବଧିରତା ସମେତ ଏକାଧିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ
20. ଏସିଡ୍ ଆକ୍ରମଣ ପୀଡ଼ିତା
21. ପାର୍କିନସନ ରୋଗ [ସମ୍ପାଦନା]

"ବେଞ୍ଚମାର୍କ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ" ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ଉପରୋକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅତି କମରେ ୪୦ ପ୍ରତିଶତ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବୋଲି ପ୍ରମାଣିତ କରାଯାଏ ।

ଆରପିଡିଏ ୨୦୧୬ ଧାରା ୧୩ ରେ ସମସ୍ତ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଆଇନଗତ କ୍ଷମତାର ଅଧିକାର, ଆର୍ଥିକ ବ୍ୟାପାର ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଋଣ, ବନ୍ଧକ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରକାରର ଆର୍ଥିକ ଋଣ ପାଇବାର ଅଧିକାର ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି:

13. (୧) ଉପଯୁକ୍ତ ସରକାର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ଅନ୍ୟମାନଙ୍କ ସହିତ ସମାନ ଭାବରେ ସମ୍ପତ୍ତିର ମାଲିକ କିମ୍ବା ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ, ସ୍ଥାବର କିମ୍ବା ଅସ୍ଥାବର, ସେମାନଙ୍କଆର୍ଥିକ ବ୍ୟାପାରନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରିବା ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଋଣ, ବନ୍ଧକ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରକାରର ଆର୍ଥିକ ଋଣ ପାଇବାର ଅଧିକାର ପାଇବେ ।

(୨) ଉପଯୁକ୍ତ ସରକାର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ଜୀବନର ସମସ୍ତ ଦିଗରେ ଅନ୍ୟମାନଙ୍କ ସହିତ ସମାନ ଭିତ୍ତିରେ ଆଇନଗତ କ୍ଷମତା ଉପଭୋଗ କରିବେ ଏବଂ ଆଇନ ଆଗରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପରି ସବୁଠି ସମାନ ମାନ୍ୟତା ପାଇବାର ଅଧିକାର ପାଇବେ ।

ଆରପିଡିଏ ୨୦୧୬ ଧାରା ୧୫ରେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଆଇନଗତ କ୍ଷମତା ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ସହାୟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ସରକାରଙ୍କୁ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରାଯାଇଛି।

15. (୧) ଉପଯୁକ୍ତ ସରକାର ଏକ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କୁ ଏକତ୍ରିତ କରିବା ପାଇଁ ନିଯୁକ୍ତ କରିବେ ସମ୍ପ୍ରଦାୟ ଏବଂ ସାମାଜିକ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି କରିବା ଯାହା ଦିବ୍ୟାଙ୍ଗ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଆଇନଗତ କ୍ଷମତାର ବ୍ୟବହାରରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ ।

(୨) ଉପଧାରା (୧) ଅଧୀନରେ ନିଯୁକ୍ତ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଅନୁଷ୍ଠାନରେ ରହୁଥିବା ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ ଉଚ୍ଚ ସହାୟତା ଆବଶ୍ୟକତା ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁଯାୟୀ ଅନ୍ୟ ାନ୍ୟ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ସହାୟତା ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ ପାଇଁ ପଦକ୍ଷେପ ନେବେ ।

ଆରପିଡିଏ ୨୦୧୬ ଧାରା ୧୯ ରେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କୁ ଋଣ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଯୋଜନା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବାକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ସରକାରଙ୍କୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯାଇଛି:

19. (୧) ଉପଯୁକ୍ତ ସରକାର ଯୋଜନା ଓ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ପ୍ରଣୟନ କରିବେ ବିଶେଷକରି ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଧନ୍ଦାମୂଳକ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଓ ଆତ୍ମନିଯୁକ୍ତି ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତି ଦେବା ପାଇଁ ରିହାତି ହାରରେ ଋଣ ପ୍ରଦାନ।

ଆରପିଡିଏ ୨୦୧୬ ଧାରା ୨୧ ପ୍ରତ୍ୟେକ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନକୁ ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ସମାନ ସୁଯୋଗ ନୀତି ଆଣିବାକୁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ କରିଛି:

21. (୧) ପ୍ରତ୍ୟେକ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନ ସମାନ ସୁଯୋଗ ନୀତି ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବେ କେନ୍ଦ୍ର ସରକାରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପଦ୍ଧତିରେ ଏହି ଅଧ୍ୟାୟର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ପ୍ରସ୍ତାବ ଦିଆଯାଇଛି ।

(୨) ପ୍ରତ୍ୟେକ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନ ଉକ୍ତ ନୀତିର ଏକ ନକଲ ମୁଖ୍ୟ କମିଶନର କିମ୍ବା ରାଜ୍ୟ କମିଶନରଙ୍କ ନିକଟରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରିବେ।

ଆରପିଡିଏ ୨୦୧୬ ଧାରା ୨୩ ପ୍ରତ୍ୟେକ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନକୁ ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ନିଯୁକ୍ତ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ କରିଛି:

23. (୧) ପ୍ରତ୍ୟେକ ସରକାରୀ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନ ଏଥିପାଇଁ ଜଣେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ନିଯୁକ୍ତ କରିବେ ଧାରା ୧୯ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏବଂ ସେଭଳି ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିଯୁକ୍ତି ବିଷୟରେ ମୁଖ୍ୟ କମିଶନର କିମ୍ବା ରାଜ୍ୟ କମିଶନରଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବେ ।

(2) ଧାରା ୨୦ର ବ୍ୟବସ୍ଥା କୁ ପାଳନ ନ କରିବାରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ, ଯିଏ ଏହାର ତଦନ୍ତ କରିବେ ଏବଂ ସଂଶୋଧନମୂଳକ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ପାଇଁ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନ ନିକଟରେ ମାମଲା ଉଠାଇବେ ।

(3) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ କେନ୍ଦ୍ର ସରକାରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପଦ୍ଧତିରେ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣର ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ କରିବେ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜୀକରଣର ଦୁଇ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରାଯିବ ।

(4) ଯଦି ପୀଡ଼ିତ ବ୍ୟକ୍ତି ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ନିଆଯାଇଥିବା କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ସେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ସମ୍ପର୍କିତ ଜିଲ୍ଲାସ୍ତରୀୟ କମିଟିର ଦ୍ୱାରସ୍ଥ ହୋଇପାରିବେ।

ଆରପିଡିଏ 2016 ଧାରା 40, 42 ଏବଂ 43 ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ପାଇଁ ନିର୍ମିତ ପରିବେଶ, ସେବା, ଆଇସିଟି, ଉପଭୋକ୍ତା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ଆକ୍ସେସରିଜ୍ ରେ ଉପଲବ୍ଧତା ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରେ:

40. କେନ୍ଦ୍ର ସରକାର ମୁଖ୍ୟ କମିଶନରଙ୍କ ସହ ପରାମର୍ଶ କରି ଏହା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଜ୍ଞାନକୌଶଳ ଏବଂ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମେତ ଭୌତିକ ପରିବେଶ, ପରିବହନ, ସୂଚନା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ଏବଂ ସହରାଞ୍ଚଳ ଏବଂ ଗ୍ରାମାଞ୍ଚଳରେ ଜନସାଧାରଣଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୁବିଧା ଏବଂ ସେବାପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧତାର ମାନଦଣ୍ଡ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଥାଏ ।

42. ଉପଯୁକ୍ତ ସରକାର ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ପଦକ୍ଷେପ ନେବେ,-
    (i) ଅଡିଓ, ପ୍ରିଣ୍ଟ ଏବଂ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ମିଡିଆରେ ଉପଲବ୍ଧ ସମସ୍ତ ବିଷୟବସ୍ତୁ ସୁଲଭ ଫର୍ମାଟରେ ଅଛି;
    (ii) ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ଅଡିଓ ବର୍ଣ୍ଣନା, ସାଙ୍କେତିକ ଭାଷା ବ୍ୟାଖ୍ୟା ଏବଂ ଘନିଷ୍ଠ କ୍ୟାପ୍ସନ ପ୍ରଦାନ କରି ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ମିଡିଆରେ ପ୍ରବେଶ କରିପାରିବେ;
    ( ) ଦୈନନ୍ଦିନ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ସାମଗ୍ରୀ ଏବଂ ଉପକରଣ ସାର୍ବଜନୀନ ଡିଜାଇନରେ ଉପଲବ୍ଧ |

43. ଉପଯୁକ୍ତ ସରକାର ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ପାଇଁ ସାଧାରଣ ବ୍ୟବହାର ନିମନ୍ତେ ସାର୍ବଜନୀନ ଭାବରେ ଡିଜାଇନ୍ କରାଯାଇଥିବା ଉପଭୋକ୍ତା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ଉପକରଣର ବିକାଶ, ଉତ୍ପାଦନ ଏବଂ ବିତରଣକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ପାଇଁ ପଦକ୍ଷେପ ନେବେ ।

ଆରପିଡିଏ 2016 ଧାରା 46 ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ପାଇଁ ସେବାଗୁଡିକର ଉପଲବ୍ଧତାକୁ ଅନୁକୂଳ କରିବା ପାଇଁ ସମୟସୀମା ପ୍ରଦାନ କରେ:

46. ସରକାରୀ କିମ୍ବା ବେସରକାରୀ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀମାନେ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବେ ଏହି ନିୟମ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରକାଶ ପାଇବାର ଦୁଇ ବର୍ଷ ମଧ୍ୟରେ ଧାରା ୪୦ ଅଧୀନରେ କେନ୍ଦ୍ର ସରକାରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଣୟନ କରାଯାଇଥିବା ଉପଲବ୍ଧତା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ: ଯଦି କେନ୍ଦ୍ର ସରକାର ମୁଖ୍ୟ କମିଶନରଙ୍କ ସହ ପରାମର୍ଶ କରି ଉକ୍ତ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବର୍ଗର ସେବା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ସମୟ ବୃଦ୍ଧି କରିପାରିବେ ।

ଆରପିଡିଏ ୨୦୧୬ ଆଇନର ଷଷ୍ଠ ଅଧ୍ୟାୟରେ ଅପରାଧ ଏବଂ ଦଣ୍ଡ ବିଧାନ ଉପରେ ଧାରା ରହିଛି ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବିରୋଧରେ ହୋଇଥିବା ଏବଂ ଆଇନର ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଉଲ୍ଲଂଘନ।

ଉତ୍ସ:
http://www.disabilityaffairs.gov.in/upload/uploadfiles/files/RPWD%20ACT%202016.pdf

ଶୀର୍ଷରେ

26. ୟୁଏନସିଆରପିଡି ଦାୟିତ୍ୱ

ଭାରତ ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କ ଅଧିକାର ସଂକ୍ରାନ୍ତ ଜାତିସଂଘ ଚୁକ୍ତି, ୨୦୦୭[୪] (ପରବର୍ତ୍ତୀ ସମୟରେ,"ୟୁଏନସିଆରପିଡି")ରେ ସ୍ୱାକ୍ଷର କରିଛି । ତେଣୁ ଜନସଂଖ୍ୟାର ସମସ୍ତ ସଦସ୍ୟଙ୍କୁ ସମାନ ପ୍ରବେଶ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଏକ ଆନ୍ତର୍ଜାତିକ ଦାୟିତ୍ୱ। ଏହି ଦାୟିତ୍ୱ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ସେବା ପରିଚାଳନା ର ଅଧିକାର ଦେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରହିଛି ।

ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କ ଅଧିକାର ସଂକ୍ରାନ୍ତ ଜାତିସଂଘ ସମ୍ମିଳନୀ (ୟୁଏନସିଆରପିଡି) ହେଉଛି ଏକ ଅନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ଉପକରଣ ଯାହା ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ସମାନ ମାନବିକ ଅଧିକାର ପ୍ରଦାନ କରେ ଯାହା ଅନ୍ୟସମସ୍ତଙ୍କୁ ମିଳିଥାଏ ।

ମିଳିତ ଜାତିସଂଘର ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଅଧିକାର ଚୁକ୍ତି (ୟୁଏନ୍ ସିଆର୍ପିଡି) ଧାରା ୫.୨ ଅନୁଯାୟୀ ଶାରୀରିକ ଓ ମାନସିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ସମାନତା ସ୍ଥାପନ କରିଥାଏ। ତେଣୁ ଶାରୀରିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଭାରତୀୟ ନାଗରିକଙ୍କ ସମକକ୍ଷ ମାନସିକ ରୋଗୀ, ମାନସିକ ଅନଗ୍ରସର, ଅଟିଜିମ୍ ଇତ୍ୟାଦିଙ୍କ ସମାନତା ଓ ଅଧିକାରକୁ ପୁନରୁଦ୍ଧାର କରିବାର ଆବଶ୍ୟକତା ରହିଛି।

ଧାରା ୫ - ସମାନତା ଏବଂ ଭେଦଭାବ ନ କରିବା

1. ରାଜ୍ୟ ପକ୍ଷମାନେ ସ୍ୱୀକାର କରନ୍ତି ଯେ ଆଇନ ପୂର୍ବରୁ ଏବଂ ଅଧୀନରେ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତି ସମାନ ଅଟନ୍ତି ଏବଂ ଆଇନର ସମାନ ସୁରକ୍ଷା ଏବଂ ସମାନ ଲାଭ ପାଇଁ ବିନା କୌଣସି ଭେଦଭାବରେ ହକ୍ଦାର ଅଟନ୍ତି ।
2. ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଆଧାରରେ ସମସ୍ତ ଭେଦଭାବକୁ ନିଷିଦ୍ଧ କରିବା ସହ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ ବିରୋଧରେ ସମାନ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଆଇନଗତ ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
3. ସମାନତାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ଏବଂ ଭେଦଭାବ ଦୂର କରିବା ପାଇଁ, ରାଜ୍ୟ ପକ୍ଷମାନେ ଯଥାର୍ଥ ଆବାସ ପ୍ରଦାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନେବେ ।
4. ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସମାନତାକୁ ତ୍ୱରାନ୍ୱିତ କରିବା କିମ୍ବା ହାସଲ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପଦକ୍ଷେପଗୁଡିକ ବର୍ତ୍ତମାନର ଚୁକ୍ତିର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଭେଦଭାବ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ନାହିଁ ।

ଉତ୍ସ:
https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/article-5-equality-and-non-discrimination.html

ଧାରା ୧୨ - ଆଇନ ଆଗରେ ସମାନ ମାନ୍ୟତା

1. ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଆଇନ ଆଗରେ ବ୍ୟକ୍ତି ଭାବେ ସବୁଠି ସ୍ୱୀକୃତି ଦେବାର ଅଧିକାର ରହିଛି ବୋଲି ରାଜ୍ୟ ଦଳଗୁଡ଼ିକ ଦୋହରାଇଛନ୍ତି।
2. ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ଜୀବନର ସମସ୍ତ ଦିଗରେ ଅନ୍ୟମାନଙ୍କ ସହିତ ସମାନ ଭିତ୍ତିରେ ଆଇନଗତ କ୍ଷମତା ଉପଭୋଗ କରନ୍ତି ବୋଲି ରାଜ୍ୟ ପକ୍ଷମାନେ ସ୍ୱୀକାର କରିବେ ।
3. ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଆଇନଗତ କ୍ଷମତା ବ୍ୟବହାର କରିବା ରେ ଆବଶ୍ୟକ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ରାଜ୍ୟ ପକ୍ଷମାନେ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବେ ।
4. ଆନ୍ତର୍ଜାତିକ ମାନବାଧିକାର ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଅପବ୍ୟବହାର କୁ ରୋକିବା ପାଇଁ ଆଇନଗତ କ୍ଷମତାର ପ୍ରୟୋଗ ସହ ଜଡିତ ସମସ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଉପଯୁକ୍ତ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ସୁରକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବାକୁ ରାଷ୍ଟ୍ରପକ୍ଷମାନେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ । ଏପରି ସୁରକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ବ୍ୟକ୍ତିର ଅଧିକାର, ଇଚ୍ଛା ଏବଂ ପସନ୍ଦକୁ ସମ୍ମାନ ଦେବା ପାଇଁ ଆଇନଗତ କ୍ଷମତାର ପ୍ରୟୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପଦକ୍ଷେପ, ସ୍ୱାର୍ଥର ସଂଘର୍ଷ ଏବଂ ଅଯଥା ପ୍ରଭାବରୁ ମୁକ୍ତ ଅଟେ ।

ଆନୁପାତିକ ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିର ପରିସ୍ଥିତି ଅନୁଯାୟୀ, ସର୍ବନିମ୍ନ ସମୟ ପାଇଁ ଆବେଦନ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଏକ ଦକ୍ଷ, ସ୍ୱାଧୀନ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ କିମ୍ବା ନ୍ୟାୟିକ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ନିୟମିତ ସମୀକ୍ଷା ଅଧୀନରେ ଅଟନ୍ତି । ଏହି ପରି ପଦକ୍ଷେପ ବ୍ୟକ୍ତିର ଅଧିକାର ଏବଂ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ କେତେ ମାତ୍ରାରେ ପ୍ରଭାବିତ କରେ ତାହା ର ଆନୁପାତିକ ହେବ ।

5. ଏହି ଧାରାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ, ରାଜ୍ୟ ପକ୍ଷମାନେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କର ସମ୍ପତ୍ତିର ମାଲିକାନା କିମ୍ବା ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ହେବାର ସମାନ ଅଧିକାର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା, ନିଜର ଆର୍ଥିକ ବ୍ୟାପାରନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରିବା ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଋଣ, ବନ୍ଧକ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ାନ୍ୟ ପ୍ରକାରର ଆର୍ଥିକ ଋଣର ସମାନ ଆକସେସ୍ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଉପଯୁକ୍ତ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବେ ଏବଂ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ ଯେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ମନଇଚ୍ଛା ସେମାନଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତିରୁ ବଞ୍ଚିତ ନହୁଅନ୍ତୁ ।

ଉତ୍ସ:
https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/article-12-equal-recognition-before-the-law.html

ଶୀର୍ଷରେ

27. ନ୍ୟାସନାଲ ଟ୍ରଷ୍ଟ ନିୟମାବଳୀ, 2001

11. ଅଭିଭାବକ ପଦ ପାଇଁ କିଏ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ?

1. ଉଭୟ ପିତାମାତା ମିଳିତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ମୃତ୍ୟୁ, ଛାଡ଼ପତ୍ର, ଆଇନଗତ ବିଚ୍ଛେଦ, ବିଚ୍ଛିନ୍ନତା କିମ୍ବା ଦୋଷୀ ସାବ୍ୟସ୍ତ ହେବା କାରଣରୁ କାହାର ଅନୁପସ୍ଥିତି ଥିଲେ, ସେମାନଙ୍କର ଅଭିଭାବକତ୍ୱ ପାଇଁ ଏକାକୀ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ କିମ୍ବା ମାମଲା ୧୮ ବର୍ଷରୁ ଅଧିକ ବୟସରୁ ଅଧିକ ହୋଇପାରେ ।

2. ମୃତ୍ୟୁ ହେଲେ ଉଭୟ ପିତାମାତା, ଭାଇଭଉଣୀ (ଅଧା ଓ ସାବତ ଭାଇଭଉଣୀଙ୍କ ସମେତ) ମିଳିତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଏକାକୀ (ଏକକ ଆବେଦନର କାରଣ ପୃଥକ ଭାବରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯିବାର କାରଣ) ପରିବାରର ଜଣେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ସଦସ୍ୟଙ୍କ ଅଭିଭାବକତ୍ୱ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହୋଇପାରେ ।

3. ଉପରୋକ୍ତ ଉପ-ନିୟନ୍ତ୍ରଣ (1) ଏବଂ (2) ର ପ୍ରୟୋଗ ନ ହେଲେ, ଜଣେ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଅଭିଭାବକତ୍ୱ ପାଇଁ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ।

4. ଉପ-ନିୟନ୍ତ୍ରଣ (୧), (୨) ଏବଂ (୩)ର ଅଣ-ପ୍ରୟୋଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ, କୌଣସି ପଞ୍ଜୀକୃତ ସଂଗଠନ ଅଭିଭାବକତା ପାଇଁ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ।

5. ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରୀୟ କମିଟି ଏକ ପଞ୍ଜୀକୃତ ସଂସ୍ଥାକୁ ନିରାଶ୍ରୟ କିମ୍ବା ପରିତ୍ୟକ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅଭିଭାବକତା ପାଇଁ ଆବେଦନ କରିବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେଇପାରିବ ।

12. ଆବେଦନକାରୀ କାହାକୁ ଅଭିଭାବକ ଭାବରେ ସୂଚିତ କରିପାରିବେ?

1. ଉଭୟ ପିତାମାତା ମିଳିତ ଭାବରେ କିମ୍ବା, ଯଦି ମୃତ୍ୟୁ କାରଣରୁ କେହି ନଥାଆନ୍ତି, ତେବେ,
ଛାଡ଼ପତ୍ର, ଆଇନଗତ ବିଚ୍ଛେଦ, ପଳାୟନ କିମ୍ବା ଦୋଷୀ ସାବ୍ୟସ୍ତ ହେବା, ନାବାଳକର ପ୍ରାକୃତିକ ଅଭିଭାବକ ହେବା କାରଣରୁ ନିଜକୁ ମାମଲା ଅନୁଯାୟୀ ପାଇବା ପାଇଁ ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରୀୟ କମିଟିନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ, ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଭାବକ ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ ହୋଇପାରିବେ କିମ୍ବା ୧୮ ବର୍ଷରୁ ଅଧିକ ବୟସର ତାଙ୍କ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ୱାର୍ଡ, ଏହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ପିତାମାତାଙ୍କୁ ଅଯୋଗ୍ୟ ଘୋଷଣା ନକଲେ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ

   i. ନାଗରିକତା ହରାଇବା;

   ii. ଅସୁସ୍ଥ ମନର ହେବା;

   iii. ଅଦାଲତ ଦ୍ୱାରା ଦୋଷୀ ସାବ୍ୟସ୍ତ ହେବା; କିମ୍ବା iv. ଜଣେ ନିରାଶ୍ରୟ।

2. ଆବେଦନକାରୀ ଭାଇଭଉଣୀ, କିମ୍ବା ପରିବାରର କୌଣସି ସଦସ୍ୟ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିପାରିବେ
କିମ୍ବା ଏକ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଅନୁଷ୍ଠାନ ଅଭିଭାବକ ଭାବରେ ବିଚାର ପାଇଁ ଏବଂ ଅନୁଷ୍ଠାନ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଅନୁଷ୍ଠାନର ଯୋଗ୍ୟତା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଉପ-ନିୟମାବଳୀ (3), (4) ଏବଂ (5) ରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହେବ ।

3. ଅନୁଷ୍ଠାନକୁ ଅଭିଭାବକ ଭାବରେ ବିଚାର କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଅନୁଷ୍ଠାନ ହେବା ଜରୁରୀ
ଏକ ଆଇନ ଅଧୀନରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିର ଯତ୍ନ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ ହୁଅନ୍ତୁ ।

4. ଯଦି କୌଣସି ଅନୁଷ୍ଠାନ ଆଇନ ଅଧୀନରେ ପଞ୍ଜୀକୃତ ହେବା ବନ୍ଦ ହୋଇଯାଏ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ବନ୍ଦ କରିଦିଅନ୍ତି, କିମ୍ବା
ଅନ୍ୟଥା ଅନୁପଯୁକ୍ତ ବୋଲି ଜଣାପଡିଲେ, ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରୀୟ କମିଟି ବିକଳ୍ପ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ

ଏପରି କୌଣସି କଏଦୀ କିମ୍ବା ୱାର୍ଡର ପୋଷକ ଯତ୍ନ ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା, ଯିଏ କି ଏପରି କୌଣସି ଅନୁଷ୍ଠାନର ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନରେ ଅଛନ୍ତି ।

5. ଉପ-ନିୟନ୍ତ୍ରଣ (୪) ଅଧୀନରେ ବିକଳ୍ପ ଯତ୍ନ ସ୍ଥାୟୀ ପ୍ରକୃତିର ହେବ ନାହିଁ ଏବଂ ଏକ ବର୍ଷ ମଧ୍ୟରେ ସ୍ଥାୟୀ ଅଭିଭାବକତ୍ୱ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

6. ଅଭିଭାବକ ନିଯୁକ୍ତି ସମୟରେ ଆବେଦନକାରୀ ଅଭ୍ୟାସଗତ ଭାବରେ ୱାର୍ଡ ରହୁଥିବା ସ୍ଥାନ ର ଆଖପାଖ କିମ୍ବା ନିକଟରେ ରହୁଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ।

7. କୌଣସି ଜଣେ ପୁରୁଷ ଙ୍କୁ ମହିଳା ୱାର୍ଡପାଇଁ ଅଭିଭାବକ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ନାହିଁ ଏବଂ ମହିଳା ୱାର୍ଡ କ୍ଷେତ୍ରରେ ପୁରୁଷ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ଜୀବନସାଥୀଙ୍କ ସହିତ ସହ ଅଭିଭାବକତ୍ୱ ଦିଆଯିବ, ଯିଏ ମାଷ୍ଟର କୋ-ଅଭିଭାବକ ହେବେ ।

13. ଅଭିଭାବକ ନିଯୁକ୍ତି ପାଇଁ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା

1. ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ଫର୍ମ ଡି କିମ୍ବା ଫର୍ମ ଏରେ ଅଭିଭାବକ ନିଯୁକ୍ତି ପାଇଁ ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରୀୟ କମିଟି ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ କରିବ।

2. ଅଭିଭାବକ ନିଯୁକ୍ତି ପାଇଁ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପରେ, ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରୀୟ କମିଟି ଆବେଦନକୁ ଯାଞ୍ଚ କରିବ ଏବଂ ଅଭିଭାବକତ୍ୱ ପ୍ରସଙ୍ଗ ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଥିବା କୌଣସି ସହାୟକ ଦସ୍ତାବିଜ କିମ୍ବା ସୂଚନା ମଗାଇବ ।

3. ନିଜ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଅଭିଭାବକଙ୍କ ପାଇଁ ଅଭିଭାବକଙ୍କ ଠାରୁ ଆବେଦନ ଆସିଲେ ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରୀୟ କମିଟି ଯେକୌଣସି ଉପାୟରେ ପିତାମାତାଙ୍କ କାଉନସେଲିଂ କରିବାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରେ, ପିତାମାତାଙ୍କ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଜଣେ ଅଭିଭାବକ ରହିବାର ବାସ୍ତବତା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରେ ।

4. ଯଦି ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ପିତାମାତା କିମ୍ବା ସମ୍ପର୍କୀୟ ଉପଲବ୍ଧ ନୁହଁନ୍ତି, ଯିଏ ଅଭିଭାବକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ରେ ଅଛନ୍ତି, ଜଣେ ଭଗବାନ କିମ୍ବା ନିରାଶ୍ରୟ କିମ୍ବା ପରିତ୍ୟକ୍ତ ହୋଇଥିବା କାରଣରୁ, କମିଟିର ସଦସ୍ୟ କିମ୍ବା ସଦସ୍ୟମାନେ ସେହି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଅଭିଭାବକତ୍ୱ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଆରମ୍ଭ କରିବା ପାଇଁ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଅନୁଷ୍ଠାନଠାରୁ ଆବେଦନ ମାଗିପାରିବେ ।

5. ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରୀୟ କମିଟି ଦ୍ୱାରା ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ, ଅଭିଭାବକତ୍ୱର ଆବଶ୍ୟକତାର ବାସ୍ତବତା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକତା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ ବୈଷୟିକ କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ସେବାର ସହାୟତା ନେବା ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରୀୟ କମିଟି ପାଇଁ ଖୋଲା ରହିବ ।

6. ଯେଉଁ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଅଭିଭାବକତ୍ୱ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଛି, ସେହି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସାମର୍ଥ୍ୟ ଓ ଉପଯୁକ୍ତତା ବିଷୟରେ ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରୀୟ କମିଟି ନିଜକୁ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ କରିବ।

7. ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଯତ୍ନ ଏବଂ ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ ପାଇଁ ଅଭିଭାବକତା ପାଇଁ ଆବେଦନ ନିମ୍ନଲିଖିତ କ୍ଷେତ୍ରଗୁଡିକ ୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ, ଯଥା:-

1. ଖାଦ୍ୟ, ବସ୍ତ୍ର ଓ ଆଶ୍ରୟ ଆବଶ୍ୟକତା;

2. ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ସେବା ଆବଶ୍ୟକତା;

3. ଧାର୍ମିକ ଆବଶ୍ୟକତା;
4. ଶିକ୍ଷା, ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ଓ ନିଯୁକ୍ତି ଆବଶ୍ୟକତା;
5. ବିଶ୍ରାମ ଏବଂ ପୋଷଣ ଆବଶ୍ୟକତା;
6. ଶୋଷଣ ଏବଂ ନିର୍ଯାତନାରୁ ସୁରକ୍ଷା;
7. ସାମ୍ବିଧାନିକ ଓ ମାନବିକ ଅଧିକାରର ସୁରକ୍ଷା; ଏବଂ
8. ଡାକ୍ତରୀ ଏବଂ ଅସ୍ତ୍ରୋପଚାର ଆବଶ୍ୟକତା।

୪. (୧) ଏକ ପଞ୍ଜୀକୃତ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥିବା ଆବେଦନ ଉପରେ ଅଭିଭାବକନିଯୁକ୍ତି ନିଶ୍ଚିତ କରିବା; କିମ୍ବା (୨) ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପିତାମାତା କିମ୍ବା ସମ୍ପର୍କୀୟଙ୍କୁ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ଫର୍ମ ବିରେ ରଖାଯିବ ।

14. ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରୀୟ କମିଟି ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶର ବିବରଣୀ

ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରୀୟ କମିଟି ପ୍ରତି ତ୍ରୈମାସିକରେ ଥରେ ବୋର୍ଡକୁ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ, ସେଥିରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଆଦେଶ ଏବଂ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଅଭିଭାବକ ସଂଘ ସହିତ ପରାମର୍ଶ କରି ଅଭିଭାବକ ଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଆକଳନ ସମ୍ପର୍କରେ ଏକ ରିପୋର୍ଟ ପଠାଇବ।

ଉତ୍ସ:
http://disabilityaffairs.gov.in/upload/uploadfiles/files/The_National_Trust_Regulations_2001.pdf

ଶୀର୍ଷରେ

28. ଅଟିଜିମ୍, ସେରିବ୍ରାଲ୍ ପାଲ୍ସି, ମାନସିକ ଅନଗ୍ରସରତା ଏବଂ ବହୁବିଧ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ କଲ୍ୟାଣ ପାଇଁ ଜାତୀୟ ଟ୍ରଷ୍ଟ ଆକ୍ଟ, 1999

ଧାରା ୧୪ ଅଭିଭାବକ ପଦ ପାଇଁ ନିଯୁକ୍ତି।-

(୧) ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପିତାମାତା କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଭିଭାବକ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ନିଜ ପସନ୍ଦର କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ନିଯୁକ୍ତି ଦେବା ପାଇଁ ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରର କମିଟିନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ ।

(୨) କୌଣସି ପଞ୍ଜୀକୃତ ସଂସ୍ଥା ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଭିଭାବକ ନିଯୁକ୍ତି ପାଇଁ ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରୀୟ କମିଟିନିକଟରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫର୍ମରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ\: ଯଦି ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଭିଭାବକଙ୍କ ସହମତି ନ ମିଳେ ତେବେ ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରୀୟ କମିଟି ଦ୍ୱାରା ଏଭଳି କୌଣସି ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ନାହିଁ ।

ତେବେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଭିଭାବକଙ୍କ ସହମତି ନ ମିଳିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରର କମିଟି ପକ୍ଷରୁ ଏଭଳି କୌଣସି ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ନାହିଁ।

(୩) ଅଭିଭାବକ ନିଯୁକ୍ତି ପାଇଁ ଆବେଦନ ଉପରେ ବିଚାର କରିବା ସମୟରେ ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରୀୟ କମିଟି ବିଚାର କରିବ-

(a) ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଅଭିଭାବକ ଦରକାର କି ନାହିଁ;

(b) ଯେଉଁ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଅଭିଭାବକତ୍ୱ ଆବଶ୍ୟକ ।

(୪) ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରୀୟ କମିଟି ଉପଧାରା (୧) ଏବଂ (୨) ଅଧୀନରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରହଣ, ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ନିଷ୍ପତି ନେବ, ଯେପରି ନିୟମାବଳୀ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇପାରିବ।

ତେବେ ଅଭିଭାବକ ନିଯୁକ୍ତି ପାଇଁ ସୁପାରିସ କରିବା ସମୟରେ ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରର କମିଟି ଅଭିଭାବକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପୂରଣ ହେବାକୁ ଥିବା ଦାୟିତ୍ୱର ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବେ ।

(୫) ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରର କମିଟି ବୋର୍ଡକୁ ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତ ଆବେଦନଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ ଏବଂ ସେହି ବ୍ୟବଧାନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଆଦେଶଗୁଡ଼ିକୁ ପଠାଇବେ ଯାହା ନିୟମାବଳୀ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୋଇପାରିବ ।

****ଧାରା ୧୫ ଅଭିଭାବକଙ୍କ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ**

15. ଅଭିଭାବକଙ୍କ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ - ଏହି ଅଧ୍ୟାୟ ଅଧୀନରେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଭିଭାବକ ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ବ୍ୟକ୍ତି, ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ, ସେହି ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ ତାଙ୍କ ସମ୍ପତ୍ତିର ଯତ୍ନ ନେବେ କିମ୍ବା ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ ।

*(** ଏହି ବିଭାଗର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଯେ ଜଣେ ଅଭିଭାବକ, ନିଯୁକ୍ତ ହୋଇଥିଲେ ମଧ୍ୟ, ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକର ଯତ୍ନ ନେବା ଆବଶ୍ୟକ ନୁହେଁ ବରଂ କେବଳ ବ୍ୟକ୍ତିର ଯତ୍ନ ନେଇପାରିବେ।*

ଉତ୍ସ: http://disabilityaffairs.gov.in/upload/uploadfiles/files/National_Trust_act-englsih.pdf

ଶୀର୍ଷରେ

29. ମାନସିକ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟସେବା ଆଇନ, 2017

ଅଧ୍ୟାୟ 1 - ସଂଜ୍ଞା

(i) "**ଅବଗତ ସମ୍ମତି**" ଅର୍ଥ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହସ୍ତକ୍ଷେପ ପାଇଁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସମ୍ମତି, ବିନା କୌଣସି ବଳରେ, ଅଯଥା ପ୍ରଭାବ, ଠକେଇ, ଧମକ, ଭୁଲ କିମ୍ବା ଭୁଲ ବୁଝାମଣା, ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତି ଦ୍ୱାରା ବୁଝିଥିବା ଭାଷା ଏବଂ ଉପାୟରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହସ୍ତକ୍ଷେପର ବିପଦ ଏବଂ ଲାଭ ଏବଂ ବିକଳ୍ପ ସମେତ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସୂଚନା ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ କରିବା ପରେ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଏ;

(s) "**ମାନସିକ ରୋଗ**" ଅର୍ଥ ଚିନ୍ତାଧାରା, ମନୋଭାବ, ଧାରଣା, ଅଭିମୁଖତା କିମ୍ବା ସ୍ମୃତିର ଏକ ଯଥେଷ୍ଟ ବିକୃତି ଯାହା ବିଚାର, ଆଚରଣ, ବାସ୍ତବତାକୁ ଚିହ୍ନିବାର କ୍ଷମତା କିମ୍ବା ଜୀବନର ସାଧାରଣ ଚାହିଦା ପୂରଣ କରିବାର କ୍ଷମତାକୁ ବ୍ୟାପକ ଭାବରେ ପ୍ରଭାବିତ କରେ, ମଦ୍ୟପାନ ଏବଂ ନିଶାଦ୍ରବ୍ୟର ଅପବ୍ୟବହାର ସହିତ ଜଡିତ ମାନସିକ ଅବସ୍ଥା, କିନ୍ତୁ ଏଥିରେ ମାନସିକ ଅନଗ୍ରସରତା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ନୁହେଁ ଯାହା ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ମନର ଗିରଫ କିମ୍ବା ଅସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିକାଶର ଏକ ସର୍ତ୍ତ ଅଟେ, ବିଶେଷ କରି ବୁଦ୍ଧିର ଉପ-ସ୍ୱାଭାବିକତା ଦ୍ୱାରା ପରିଚିତ;

ଦ୍ୱିତୀୟ ଅଧ୍ୟାୟ - ମାନସିକ ରୋଗ ଏବଂ ମାନସିକ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟସେବା ଏବଂ ଚିକିତ୍ସା ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାର କ୍ଷମତା

3. (୧) ମାନସିକ ରୋଗ ଜାତୀୟ ସ୍ତରରେ କିମ୍ବା ସେହି ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯିବ ଅନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ସ୍ତରରେ ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ ଡାକ୍ତରୀ ମାନକ (ବିଶ୍ୱ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ସଂଗଠନର ଅନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ରୋଗ ବର୍ଗୀକରଣର ସଦ୍ୟତମ ସଂସ୍କରଣ ସମେତ) ଯାହା କେନ୍ଦ୍ର ସରକାରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରକାଶ ପାଇପାରେ ।

(୨) କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି କିମ୍ବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ମାନସିକ ରୋଗର ଚିକିତ୍ସା ସହିତ ସିଧାସଳଖ ଜଡ଼ିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବ୍ୟତୀତ କିମ୍ବା ଏହି ଆଇନ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଆଇନ ଅଧୀନରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟବ୍ୟତୀତ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି କିମ୍ବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ମାନସିକ ରୋଗରେ ପୀଡ଼ିତ ବ୍ୟକ୍ତି ଭାବରେ ଶ୍ରେଣୀଭୁକ୍ତ କରିପାରିବେ ନାହିଁ ।

(୩) ବ୍ୟକ୍ତିର ମାନସିକ ରୋଗ ଏହି ଆଧାରରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯିବ ନାହିଁ, -

(a) ରାଜନୈତିକ, ଅର୍ଥନୈତିକ କିମ୍ବା ସାମାଜିକ ସ୍ଥିତି କିମ୍ବା ସାଂସ୍କୃତିକ, ଜାତିଗତ କିମ୍ବା ଧାର୍ମିକ ଗୋଷ୍ଠୀର ସଦସ୍ୟତା, କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାରଣରୁ ବ୍ୟକ୍ତିର ମାନସିକ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ସ୍ଥିତି ସହିତ ସିଧାସଳଖ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ନୁହେଁ;

(b) ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତିର ସମ୍ପ୍ରଦାୟରେ ପ୍ରଚଳିତ ନୈତିକ, ସାମାଜିକ, ସାଂସ୍କୃତିକ, କାର୍ଯ୍ୟ କିମ୍ବା ରାଜନୈତିକ ମୂଲ୍ୟବୋଧ କିମ୍ବା ଧାର୍ମିକ ବିଶ୍ୱାସ ସହିତ ଅସନ୍ତୁଳିତ।

(୪) ମାନସିକ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ପ୍ରତିଷ୍ଠାନରେ ଅତୀତର ଚିକିତ୍ସା କିମ୍ବା ଡାକ୍ତରଖାନାରେ ଭର୍ତ୍ତି ହେବା ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ହୋଇଥିଲେ ମଧ ବ୍ୟକ୍ତିର ମାନସିକ ରୋଗର ବର୍ତ୍ତମାନ କିମ୍ବା ଭବିଷ୍ୟତ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣକୁ ନିଜେ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ କରିବ ନାହିଁ ।

(୫) ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ମାନସିକ ରୋଗନିର୍ଣ୍ଣୟ କେବଳ ଅର୍ଥ ାତ୍ ନୁହେଁ ଯେ ବ୍ୟକ୍ତି ଜଣକ ଅସୁସ୍ଥ ମନର ଅଟନ୍ତି ଯେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ତାଙ୍କୁ ଏକ ଦକ୍ଷ ଅଦାଲତ ଏହି ପରି ଘୋଷଣା ନ କରନ୍ତି ।

ଉତ୍ସ:
http://www.prsindia.org/uploads/media/Mental%20Health/Mental%20Healthcare%20Act,%202017.pdf

ଶୀର୍ଷରେ

ଭାରତୀୟ ଚୁକ୍ତି ଆଇନର ଧାରା ୧୧ > □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□

□□□□□□□□□□□□□□□□ □□□□□□□ _:-

ପ୍ରତ୍ୟେକ ବ୍ୟକ୍ତି ଯିଏ ବୟସ୍କ ଅଟନ୍ତି ଏବଂ ସୁସ୍ଥ ମନର ଅଟନ୍ତି ଏବଂ କୌଣସି ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଅଯୋଗ୍ୟ ନୁହଁନ୍ତି ସେମାନେ ଚୁକ୍ତି କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ ଅଟନ୍ତି ।
ତେଣୁ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବୟସ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ 'ଅସୁସ୍ଥ ମନର' ନ ଦେଖାଗଲେ ସେମାନେ ଚୁକ୍ତି କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ ହୋଇପାରନ୍ତି ବୋଲି ଅନୁମାନ କରାଯାଏ । ବ୍ୟକ୍ତିର ଯୋଗାଯୋଗ ର ଶୈଳୀ ସେମାନଙ୍କୁ ଅଶୁଭ ମନର ବୋଲି କହିବାର ଏକ ଆଧାର ନୁହେଁ|

> <u>ଭାରତୀୟ ଚୁକ୍ତିନାମାର ଧାରା ୧୨ରେ ମନର ଅସ୍ଥିରତାର ଅର୍ଥ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାବରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଛି:-</u>

କୁହାଯାଏ ଯେ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି ଚୁକ୍ତି କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ସୁସ୍ଥ ମନର ହୋଇଥାଏ, ଯଦି, ଯେତେବେଳେ ସେ ଏହାକୁ ତିଆରି କରେ, ସେ ଏହାକୁ ବୁଝିବାରେ ସକ୍ଷମ ହୁଏ ଏବଂ ତା'ର ସ୍ୱାର୍ଥ ଉପରେ ଏହାର ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ବିଚାର ଗଠନ କରିବାରେ ସକ୍ଷମ ହୁଏ ।
ଯେଉଁ ବ୍ୟକ୍ତି ସାଧାରଣତଃ ଅସୁସ୍ଥ ମନର, କିନ୍ତୁ ବେଳେବେଳେ ସୁସ୍ଥ ମନର ହୁଅନ୍ତି, ସେ ଭଲ ମନର ହେଲେ ଚୁକ୍ତି କରିପାରନ୍ତି ।
ଯେଉଁ ବ୍ୟକ୍ତି ସାଧାରଣତଃ ସୁସ୍ଥ ମନର, କିନ୍ତୁ ବେଳେବେଳେ ଅସୁସ୍ଥ ମନର ହୁଅନ୍ତି, ସେ ଅଶାନ୍ତ ମନର ହେଲେ ଚୁକ୍ତି କରିପାରନ୍ତି ନାହିଁ।

ଉଦାହରଣ[ସମ୍ଭାବନା]
(a) ପାଗଳ ଆଶ୍ରୟସ୍ଥଳୀରେ ଥିବା ରୋଗୀ, ଯିଏ ବ୍ୟବଧାନରେ, ସୁସ୍ଥ ମନର ଅଟନ୍ତି, ସେହି ବ୍ୟବଧାନରେ ସଂକୁଚିତ ହୋଇପାରନ୍ତି ।
(b) ଜଣେ ବୁଦ୍ଧିମାନ ବ୍ୟକ୍ତି, ଯିଏ ଜ୍ୱରରେ ବିଭ୍ରାନ୍ତ, କିମ୍ବା ଯିଏ ଏତେ ମଦ୍ୟପାନ କରେ ଯେ ସେ ଚୁକ୍ତିର ସର୍ତ୍ତାବଳୀବୁଝି ପାରିବ ନାହିଁ, କିମ୍ବା ତା'ର ସ୍ୱାର୍ଥ ଉପରେ ଏହାର ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ବିଚାର କରିପାରିବ ନାହିଁ, ଏପରି ବିଭ୍ରାନ୍ତି କିମ୍ବା ମଦ୍ୟପାନ ଜାରି ରହିଥାଏ ।

ଉତ୍ସ: ଶୀର୍ଷରେ http://lawmin.nic.in/ld/P-ACT/1872/A1872-9.pdf

31. ସ୍ଥାୟୀ ଭାବେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ପିଲା/ଭାଇଭଉଣୀ ଏବଂ ନିର୍ଭରଶୀଳ ପିତାମାତାଙ୍କ ପାଇଁ ପେନସନ୍ ପ୍ରକ୍ରିୟା

ସ୍ଥାୟୀ ଭାବେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଶିଶୁ/ଭାଇଭଉଣୀ ଏବଂ ନିର୍ଭରଶୀଳ ପିତାମାତାଙ୍କ ପାଇଁ ପେନସନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ସରଳୀକରଣ କରିବା ୦୧.୦୭.୨୦୧୩ ରେ କାର୍ମିକ ମନ୍ତ୍ରଣାଳୟ, ପି.ଜି ଏବଂ ପେନସନ ମନ୍ତ୍ରଣାଳୟ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ସର୍କୁଲାର ନଂ ୧/୨୭/୨୦୧୧-ପିଆଣ୍ଡପିଡବ୍ଲୁ (ଇ)

ବୃଦ୍ଧ ପିତାମାତା ଏବଂ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ପିଲା/ ଭାଇଭଉଣୀଙ୍କ ପାଇଁ ଜାରି ହୋଇଥିବା ସଂଶୋଧିତ ପେନସନ ପେମେଣ୍ଟ ଅର୍ଡର (ପିପିଓ) ପାଇବାରେ ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ଅସୁବିଧାକୁ ଦୂର କରିବା ।

> ସିସିଏସ୍ (ପେନସନ) ନିୟମ-୧୯୭୨ର ନିୟମ ୫୪ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ଥାୟୀ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଶିଶୁ/ଭାଇଭଉଣୀଙ୍କୁ ପାରିବାରିକ ପେନସନ୍ ପ୍ରଦାନ ନିମନ୍ତେ ଆଗୁଆ ଅନୁମୋଦନ ପାଇଁ କର୍ମଚାରୀ/ପେନସନଧାରୀ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ଅବସର ପୂର୍ବରୁ କିମ୍ବା ପରେ ନିଯୁକ୍ତ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରିପାରିବେ।

> ଏଭଳି କୌଣସି ପୁଅ କିମ୍ବା ଝିଅଙ୍କୁ ପାରିବାରିକ ପେନସନ ଦେବା ପୂର୍ବରୁ ନିଯୁକ୍ତ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହେବେ ଯେ ଅକ୍ଷମତା ଏପରି ପ୍ରକୃତିର ଅଟେ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ସେ ନିଜର ଜୀବିକା ରୋଜଗାର କରିପାରିବେ ନାହିଁ ଏବଂ ଏହା ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବରେ ଗଠିତ ମେଡିକାଲ ବୋର୍ଡର ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରମାଣିତ ହେବ ।

> ସେହି ଭାଇଭଉଣୀମାନେ ବିଧବା କିମ୍ବା ଯୋଗ୍ୟ ସନ୍ତାନ କିମ୍ବା ଯୋଗ୍ୟ ପିତାମାତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବଞ୍ଚିନଥିବା ପେନସନଭୋଗୀଙ୍କ ଉପରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ନିର୍ଭରଶୀଳ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ପାରିବାରିକ ପେନସନ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ନିର୍ଭରଶୀଳ ଭାଇଭଉଣୀଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

> ଏଭଳି ଅନୁରୋଧକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପରେ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ମୁଖ୍ୟ ତୁରନ୍ତ ଏଭଳି ପିଲା/ଭାଇଭଉଣୀ/ନିର୍ଭରଶୀଳ ପିତାମାତାଙ୍କୁ ପାରିବାରିକ ଭତ୍ତା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ମଞ୍ଜୁରୀ ଆଦେଶ ଜାରି କରିବେ। ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଶିଶୁ/ଭାଇଭଉଣୀ/ନିର୍ଭରଶୀଳ ପିତାମାତାଙ୍କୁ ପାରିବାରିକ ଭତ୍ତା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଆଉ କୌଣସି ଅନୁମତି ର ଆବଶ୍ୟକତା ପଡ଼ିବ ନାହିଁ।

> ପେନସନ ପ୍ରଦାନକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ପେନସନ ପେମେଣ୍ଟ ଅର୍ଡର (ପିପିଓ)ର ଅନୁମୋଦନ ଏବଂ ପେନସନଧାରୀଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ଏବଂ ଆୟର ସ୍ୱୟଂ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ଆଧାରରେ ପେନସନ ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ପରେ ସ୍ଥାୟୀ ଭାବେ ଅକ୍ଷମ ଶିଶୁ/ ଭାଇ ଭଉଣୀ କିମ୍ବା ନିର୍ଭରଶୀଳ ପିତାମାତାଙ୍କୁ ପାରିବାରିକ ପେନସନ ବଣ୍ଟନ କରିବା ଆରମ୍ଭ କରିବେ ।

> ଏଭଳି କ୍ଷେତ୍ରରେ ପାରିବାରିକ ପେନସନକୁ ତୁରନ୍ତ ମଞ୍ଜୁର କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ସୁବିଧା ନିମନ୍ତେ ସରକାରୀ କର୍ମଚାରୀ/ପେନସନଭୋଗୀ/ପତି-ପତ୍ନୀ ଏଭଳି ପିଲା/ଭାଇଭଉଣୀ/ପିତାମାତାଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲି ପେନସନ ପେମେଣ୍ଟ ଅର୍ଡର (ପିପିଓ)ରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବା ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ମୁଖ୍ୟଙ୍କ ନିକଟରେ ଏହି ସୂଚନା ପଠାଇପାରିବେ।

ଉତ୍ସ:
http://ccis.nic.in/CP_Circular_Report.asp?MinCode=2&DepCode=3&DivCode=10&SecCode=%280%29&CNCode=1&MctCode=5&SctCode=30&ArchCode=2

ଶୀର୍ଷରେ

ଅଦାଲତଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ

32. ସିସିପିଡି ଆଦେଶ ତାରିଖ: 23.02.2012

33. ସିସିପିଡି ଆଦେଶ ତାରିଖ: 05.09.2005

32. ସିସିପିଡି ଆଦେଶ ତାରିଖ: 23.02.2012

ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ସାମାଜିକ ନ୍ୟାୟ ଓ ସଶକ୍ତୀକରଣ ମନ୍ତ୍ରଣାଳୟର ମୁଖ୍ୟ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ କମିଶନରଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ

କେସ୍ ନଂ.୨୧/୧୧୦୨/୨୦୧୧-୧୨ ତାରିଖ: ୨୩.୦୨.୨୦୧୨
ଡିସ୍ପାଚ୍ ନଂ.

ଏହି ମାମଲାରେ
ରାମଜୀ ତ୍ରିପାଠୀ
ପୁରୁଣା ଏଚ/୯, କବୀର କଲୋନୀ, ବି.ଏଚ୍.ୟୁ.,
- R1554
Varansi

ଅଭିଯୋଗକାରୀ

Vs
ଭାରତୀୟ ଷ୍ଟେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ
(ମାଧ୍ୟମରେ: ମୁଖ୍ୟ ପରିଚାଳକ)
ବନାରସ ହିନ୍ଦୁ ବିଶ୍ୱବିଦ୍ୟାଳୟ ଶାଖା
- R1555

ଉତ୍ତରଦାତା

ଶୁଣାଣି ତାରିଖ: ୨୧.୦୨.୨୦୧୨
ବର୍ତ୍ତମାନ:
i) ଶ୍ରୀ ରାମଜୀ ତ୍ରିପାଠୀ ।
ii) ଶ୍ରୀ ରମା କାନ୍ତ ଗୁପ୍ତା, ଏସ୍ ବିଆଇ, ବିଏଚ୍ ୟୁ, ବରାନ୍ସି

ଆଦେଶ

ଉପରୋକ୍ତ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଜଣେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତି ଭାରତୀୟ ଷ୍ଟେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡ ସମେତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା ଯୋଗାଇ ଦେବାକୁ ମନା କରିବା ସମ୍ପର୍କରେ 'ଆଇନ' ନାମରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବା ପରେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତି (ସମାନ ସୁଯୋଗ, ଅଧିକାର ସୁରକ୍ଷା ଏବଂ ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାଗିଦାରୀ) ଆଇନ ୧୯୯୫ ଅଧୀନରେ ମୁଖ୍ୟ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ କମିଶନରଙ୍କ ନିକଟରେ ୧୪.୧୧.୨୦୧୧ ରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିଥିଲେ। ଅନ୍ୟମାନଙ୍କ ସହ ସମାନ ଭିତ୍ତିରେ ବିଏଚୟୁ ଶାଖା ।

2.ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଦର୍ଶାଇଥିଲେ ଯେ ସେ ଜଣେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ ଜଣେ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଛନ୍ତି

ବନାରସ ହିନ୍ଦୁ ବିଶ୍ୱବିଦ୍ୟାଳୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସହାୟକ। ସେ ବନାରସସ୍ଥିତ ଷ୍ଟେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ବିଏଚୟୁ ଶାଖାରେ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ରଖୁଛନ୍ତି। ଉକ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟିହୀନବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ଅସମର୍ଥତା ପ୍ରକାଶ କରିଥିଲା।

3.୨୦୧୧.୧୨.୧୨ ତାରିଖର ଚିଠି ନଂ ୨୧/୧୧୦୨/୧୧-୧୨ ଜରିଆରେ ଏହି ମାମଲାକୁ ଉତ୍ତରଦାତା ବ୍ୟାଙ୍କରେ ନିଆଯାଇଥିଲା।

୪ ଉତ୍ତରଦାତା ୧୨.୦୧.୨୦୧୨ ରେ ଉତ୍ତର ରେ ସୂଚନା ଦେଇଥିଲେ ଯେ ଶ୍ରୀ ତ୍ରିପାଠୀଙ୍କ ଦସ୍ତଖତ ସମାନ ନଥିବାରୁ ଏବଂ ସହଜରେ ନକଲ କରାଯାଇପାରୁଥିବାରୁ ତାଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ଚେକ୍ ବୁକ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ। ଏଟିଏମ୍ ସମ୍ବନ୍ଧରେ, ଉଚ୍ଚ ନ୍ୟାୟାଳୟଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ

ବର୍ତ୍ତମାନ ସୁଦ୍ଧା ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ କୌଣସି ଏଟିଏମ୍ ଲଗାଯାଇ ନାହିଁ, ତେଣୁ ଶ୍ରୀ ତ୍ରିପାଠୀଙ୍କୁ ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡ ଦିଆଯାଇପାରିବ ନାହିଁ।

ସରୋଜିନୀ ହାଉସ୍, ୬, ଭଗବାନ ଦାସ ରୋଡ୍, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ-୧୧୦୦୦୧ ଟେଲ.: 23386054, 23386154, ଟେଲିଫ୍ୟାକ୍ସ: 23386006

ଇ-ମେଲ୍: ccpd@nic.in ୱେବସାଇଟ୍: www.ccdisabilities.nic.in

(ଦୟାକରି ଭବିଷ୍ୟତ ଚିଠିରେ ଉପରୋକ୍ତ ଫାଇଲ୍ /କେସ୍ ନମ୍ବରକୁ ଉଦାହରଣ ଦିଅନ୍ତୁ)

5. ଉତ୍ତରଦାତାଙ୍କ ଲିଖିତ ଯୁକ୍ତିକୁ ବିଚାରକୁ ନେବା ପରେ ୨୧.୦୨.୨୦୧୨ରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଶୁଣାଣି ହେବ। ଏହି ସମୟରେ ୧୩.୦୨.୨୦୧୨ ରେ ଚିଠି ମାଧ୍ୟମରେ ଉତ୍ତରଦାତା ସୂଚନା ଦେଇଥିଲେ ଯେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରୋଫର୍ମା ଦାଖଲ କରିବା ପରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ୨୦୧୨ ମସିହା ୦୯ ତାରିଖରେ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିଲା। ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରୋଫର୍ମାରେ ଆବେଦନ କରିବା ପରେ ତାଙ୍କ ବିବରଣୀ ସିଭିଏସ୍ ସିଷ୍ଟମରେ ରଖାଯାଇଛି। ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡ ନମ୍ବର ୫୦୪୮ ୦୯୮୦ ୦୨୧୧ ୦୦୦୦ ୦୧୮ ମଧ୍ୟ ତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିଲା। ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ଏବଂ ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡ ପ୍ରଦାନ କରିଥିବା ପ୍ରମାଣ ସ୍ୱରୂପ ସେ ସହାୟକ କାଗଜପତ୍ର ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିଥିଲେ

6. ଶୁଣାଣି ସମୟରେ ପକ୍ଷମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଲିଖିତ ଯୁକ୍ତି ଦୋହରାଇଥିଲେ। ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଆହୁରି ମଧ୍ୟ କହିଛନ୍ତି ଯେ ତାଙ୍କୁ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି କିନ୍ତୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ପଚାରିବା ପରେ ହିଁ ସେ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେବା ପରେ, ଯଦିଓ ପ୍ରାରମ୍ଭରେ ସେ କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ କୌଣସି ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେବାକୁ ରାଜି ନଥିଲେ। ସେ ଅନୁଭବ କରନ୍ତି ଯେ ଦେଶର ଅନ୍ୟ ନାଗରିକମାନଙ୍କଠାରୁ ଯାହା ଆଇଏସ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇନାହିଁ ତାହା ଉପରେ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଆବଶ୍ୟକତା ଉପରେ ଜୋର ଦେବା ଉଚିତ ୍ ନୁହେଁ । ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡ ସମ୍ପର୍କରେ ସେ ଦର୍ଶାଇଥିଲେ ଯେ ତାଙ୍କୁ ଏପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ତାହା ମିଳିନାହିଁ।

7. ଉତ୍ତରଦାତାଙ୍କ ପ୍ରତିନିଧି ଦର୍ଶାଇଥିଲେ ଯେ ଷ୍ଟେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ, ବନାରସ ହିନ୍ଦୁ ବିଶ୍ୱବିଦ୍ୟାଳୟ ଶାଖା ଭାରତୀୟ ଷ୍ଟେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ, କର୍ପୋରେଟ୍ ସେଣ୍ଟର, ମୁମ୍ବାଇ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଅନୁସରଣ କରି ସର୍କୁଲାର ନଂ.ଏନବିଜି/ଏସଆଣ୍ଡପି-ଏସପି/୪/୨୦୦୯-୧୦ ତାରିଖ ୦୬/୦୭.୦୫.୨୦୦୯ ରେ ମଧ୍ୟ ମାଷ୍ଟର ସର୍କୁଲାର ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରସାରିତ ହୋଇଛି। ଉକ୍ତ ସର୍କୁଲାରରେ ସ୍ୱୟଂ ପରିଚାଳିତ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଦୃଷ୍ଟି ଶକ୍ତି ହୀନ ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେବାକୁ ପଡିବ:-

i. ମୁଁ ଯେ ମୁଁ, ଆମେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ/ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଏବଂ ଉଭୟ ଆଖିରେ ଦୃଷ୍ଟିଶକ୍ତିରୁ ଅକ୍ଷମ । ମୋର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଅନୁରୋଧକ୍ରମେ ଭାରତୀୟ ଷ୍ଟେଟ ବ୍ୟାଙ୍କ, ବିଏଚୟୁ ଶାଖା ମୋତେ ଏକ 'ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା' ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ରାଜି ହୋଇଛି, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ମୁଁ/ ଆମେ 'ସ୍ୱୟଂ ପରିଚାଳିତ ଚେକ୍' ମାଧ୍ୟମରେ ମୋର / ଆମର ଆକାଉଣ୍ଟ ପରିଚାଳନା କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ ହୋଇପାରିବୁ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ମୋ/ ଆମ ଆକାଉଣ୍ଟ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ବିଭିନ୍ନ କାରବାରକୁ ସୁଗମ କରାଯାଇପାରିବ । ମୁଁ / ଆମେ ଏଥିରେ ରାଜି ଏବଂ ମୋର / ନିଜ ବିପଦ, ଖର୍ଚ୍ଚ ଏବଂ ପରିଣାମ ରେ ଉକ୍ତ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେଉଛୁ ।

vi. ଚେକ୍ ବୁକ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅବହେଳା କିମ୍ବା ଅପବ୍ୟବହାର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଦ୍ୱାରା ମୋର/ ଆମର କୌଣସି କ୍ଷତି ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦାୟୀ ରହିବ ନାହିଁ ।

vii.ଏହି ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ମୋତେ ମୋର ପରବର୍ତ୍ତୀ ବନ୍ଧୁ ପଢ଼ିଛନ୍ତି ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସାକ୍ଷୀଙ୍କ ଉପସ୍ଥିତିରେ ମୁଁ / ଆମେ ଜାଣିଥିବା ଭାଷାରେ ମୁଁ / ଆମେ ବୁଝିପାରିଛୁ

ବାମ/ ଡାହାଣ ହାତ ଆଙ୍ଗୁଠି ଚିହ୍ନ ଥିବା ଆକାଉଣ୍ଟ ଧାରକ(ମାନଙ୍କ)ଙ୍କ ଦସ୍ତଖତ".

୮ ସେ ଆହୁରି ମଧ ଦର୍ଶାଇଥିଲେ ଯେ କର୍ପୋରେଟ୍ ସେଣ୍ଟର ମୁମ୍ବାଇର ସର୍କୁଲାର ନଂ.ଏନବିଜି/ଏସ୍ ଆଣ୍ଡପିଏମ୍ସି/୨୦/୨୦୦୯-୧୦ ତାରିଖ ୩୧୧୦। ୨୦୦୯ରେ ଦର୍ଶାଯାଇଛି ଯେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସ୍ୱୟଂ ଅଙ୍କାଯାଇଥିବା ଚେକ୍ କୁ ବର୍ତ୍ତମାନ ଅନୁମତି ଦିଆଯାଇଛି । ପୂର୍ବରୁ ସେମାନଙ୍କୁ କେବଳ କ୍ରସ୍ ଚେକ୍ ଦିଆଯାଉଥିଲା। ସେ ଆହୁରି ମଧ ଦର୍ଶାଇଛନ୍ତି ଯେ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିର ଫର୍ମାଟରେ ସଂଶୋଧନ କରାଯାଇଛି, ଯାହା ଅନୁଯାୟୀ ଅସଙ୍ଗତି ଏବଂ ଦସ୍ତଖତ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଧାରା ଯୋଡାଯାଇଛି। ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବା ଏହି କଟକଣାର କୌଣସି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ନାହିଁ।

୨. ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ସର୍କୁଲାର ନଂ. ଡିବିଓଡି । ନଂ.ଲେଗ୍ ବିସି.୯୧/୦୯.୦୭.୦୦୫୧୨୦୦୭-୦୮ ତାରିଖ ୦୪.୦୬.୨୦୦୮ ରେ ଆରଆରବି ସମେତ ସମସ୍ତ ଅନୁସୂଚିତ ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଥିଲା ଯେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା/ଏଟିଏମ୍, ଲକର ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା ପାଇବାରେ ଅସୁବିଧାର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଛନ୍ତି ଏବଂ ଉକ୍ତ ସୁବିଧା ଦୃଷ୍ଟିହୀନମାନଙ୍କୁ ବଞ୍ଚିତ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ **କାରଣ ସେମାନେ ଆଇନଗତ ଭାବରେ ଚୁକ୍ତି** କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ ଅଟନ୍ତି ।. ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଚେକ୍ ସୁବିଧା ସମେତ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା, ନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ୍ ସୁବିଧା, ଲକର ସୁବିଧା, ଖୁଚୁରା ଋଣ, କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଇତ୍ୟାଦି ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା ଦୃଷ୍ଟିହୀନଙ୍କୁ ବିନା ଭେଦଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି। ଉପରୋକ୍ତ ସୁବିଧା ପାଇବା ପାଇଁ ଦୃଷ୍ଟିହୀନବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ସମ୍ଭବ ସହାୟତା ଯୋଗାଇ ଦେବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ସେମାନଙ୍କ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକୁ ପରାମର୍ଶ ଦେବାକୁ ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇଛି।

10.ଆର୍ବିଆଇ ସର୍କୁଲାର ଅନୁଯାୟୀ ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ସଂଘ (ଆଇବିଏ) ଏହାର ସର୍କୁଲାର ନଂ. ସିଇ/ଆରବି-୧ଏନପି/୧୭୬୭ ଡି.ଟି. 14.11 2004 ରେ ଦସ୍ତଖତ ବଦଳରେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଆଙ୍ଗୁଠି ଚିହ୍ନ ସଂରକ୍ଷଣ କରିବାର ଉପଲବ୍ଧ ଜ୍ଞାନକୌଶଳ ଏବଂ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟମାନଙ୍କ ସହିତ ସମାନ ଭିତ୍ତିରେ ସମସ୍ତ ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ମିଳିତ ଜାତିସଂଘର ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଅଧିକାର ଚୁକ୍ତି (ୟୁଏନସିଆରପିଡି)ର ଧାରା ୨ କୁ ମଧ ବୁଝାଏ ଏବଂ ସେହି ଅନୁଯାୟୀ , ଯେଉଁଠି ସମ୍ଭବ ସେଠାରେ ଟକିଂ ଏଟିଏମ୍ ଲଗାଇବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଛି। ଆଇବିଏ ଏହାର ସଦସ୍ୟମାନଙ୍କୁ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ସଂଶୋଧନ ଏବଂ ଅପରେଟିଂ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଜାରି କରିବା ଉପରେ ବିଚାର କରିବାକୁ ଅନୁରୋଧ କରିଛି ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସୁବିଧା ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗତ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଉପରେ ଆରବିଆଇର ସାଧାରଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମାରେ ଏହା ମଧ କୁହାଯାଇଛି ଯେ ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦୃଶ୍ୟ ଦୁର୍ବଳତା ଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମାନ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍ ଯେପରି ଏହା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏହା ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହି ସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରୁ କେତେକରେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ବିପଦ ବିଷୟରେ ସଚେତନ କରାଯିବା ଉଚିତ ଯାହା ଅଣ-ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତୁଳନାରେ ଅଧିକ ହୋଇପାରେ | ଏଠାରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିବା ମଧ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଯେ ମାନ୍ୟବର ଗୌହାଟୀ ହାଇକୋର୍ଟ ୨୦୦୬ ର ଡବ୍ଲ୍ୟୁପି(ସି) ନଂ-୨୨୧୫ରେ ଶ୍ରୀ ପ୍ରସନ୍ନ କୁମାର ପିଞ୍ଚାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାୟର କରାଯାଇଥିଲା, ଯିଏ କି ସମାନ ପ୍ରକୃତିର ଭେଦଭାବର ସମ୍ମୁଖୀନ ହୋଇଥିଲେ, ଏକ ଅନ୍ତରୀଣ ଆଦେଶ ଜାରି କରି ଉତ୍ତରଦାତା ବ୍ୟାଙ୍କ ଯଥା ଏଲ୍ଡିବିଆଇ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଗୌହାଟୀକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେଇଥିଲେ ଯେ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା ସହିତ ଏଲଓବିଆଇର ଗୌହାଟୀ ଶାଖାରେ ଏକ ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯାଉ। କୌଣସି ଦୃଶ୍ୟ ଦୁର୍ବଳତା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଅକ୍ଷମତା ନାହିଁ । ମାନ୍ୟବର ଅଦାଲତ ଆହୁରି ମଧ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେଇଛନ୍ତି ଯେ ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ଉକ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟର ସ୍ୱାଭାବିକ/ସ୍ୱାଭାବିକ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ । ଅଦାଲତଙ୍କ ଏହି ଅନ୍ତରୀଣ ଆଦେଶକୁ ଏଲଡିବିଆଇ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅକ୍ଷରେ ଅକ୍ଷରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିଥିଲା ଯାହାର ପରିଣାମ ସ୍ୱରୂପ ଆବେଦନକାରୀ ଅନ୍ୟମାନଙ୍କ ସହିତ ସମାନ ଭିତ୍ତିରେ ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ୍ ସୁବିଧା ଉପଭୋଗ କରୁଛନ୍ତି। ଯଦି ଜଣେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଗୋଟିଏ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉକ୍ତ ଆଦେଶକୁ ସଫଳତାର ସହ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିପାରିବ, ତେବେ ଦେଶର ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଏହା କରିବାର କୌଣସି କାରଣ ନାହିଁ ।

11. ଏହା ମଧ ଦେଖିବାକୁ ମିଳିଛି ଯେ ଉତ୍ତରଦାତା ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ସାମ୍ପ୍ରତିକ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁଯାୟୀ, ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଥର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଯିବାକୁ ପଡିବ, ତାଙ୍କୁ ଟଙ୍କା ଉଠାଇବା ଆବଶ୍ୟକ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ସେହି ବ୍ୟକ୍ତି ଙ୍କୁ ନିର୍ଯାତନା ଏବଂ ଅଯଥା ପରିସ୍ଥିତିର ସମ୍ମୁଖୀନ ହେବାକୁ ପଡିବ ।

12. ଉପରୋକ୍ତ ତଥ୍ୟ ଏବଂ ପରିସ୍ଥିତିରେ, ଏବଂ ଦୃଶ୍ୟ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟମିତ ଭାବରେ ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ଭେଦଭାବ ପ୍ରତି ସଚେତନ ଥିବାରୁ ଆମେ ଉତ୍ତରଦାତାଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଭାବରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେଇଥାଉ:

i) ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସମେତ ସମସ୍ତ ଦୃଶ୍ୟ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ଅନ୍ୟମାନଙ୍କ ସହ ସମାନ ଭିତ୍ତିରେ ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା ପାଇପାରିବେ, ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ ଏବଂ ଉପଭୋଗ କରିପାରିବେ ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ। ଚେକ୍ ସୁବିଧା, ନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସୁବିଧା, ଏଟିଏମ୍ ସୁବିଧା, ଲକର ସୁବିଧା ଇତ୍ୟାଦି ରହିଛି।

xiii)ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥ ରକ୍ଷା ପାଇଁ ସୁରକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା ବିକଶିତ କରିବା ସମୟରେ ଦୃଶ୍ୟ ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଧିକାର ସହ କୌଣସି ମୂଲ୍ୟରେ ଆପୋଷ ବୁଝାମଣା କରାଯିବା ଉଚିତ ନୁହେଁ

xiv)ଦୃଶ୍ୟ ଅକ୍ଷମତା ଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦସ୍ତଖତ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଅସଙ୍ଗତି କାରଣରୁ ଉପୁଜିଥିବା ସମସ୍ୟାକୁ ଫିଙ୍ଗର ପ୍ରୋବ୍ ମେସିନ୍ ସ୍ଥାପନ ଇତ୍ୟାଦି ବିଭିନ୍ନ ଉପାୟରେ ପରିଚାଳନା କରାଯାଇପାରିବ ।

xv) ଦୃଶ୍ୟ ଅକ୍ଷମ ଥିବା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଆଙ୍ଗୁଠି ଚିହ୍ନ ଲଗାଇ କିମ୍ବା ଦସ୍ତଖତର ସାଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ପରିଚାଳନା କରିବାର ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

xvi)ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି (ଯାହା କୌଣସି ଅଣ-ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ନାଗରିକଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ ନାହିଁ) ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯିବ ନାହିଁ; ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ୍ ନୀତିର ମାନବିକ ଚେହେରା ରହିବା ଉଚିତ୍ ।

ଯେହେତୁ ଏସବିଆଇର ଉତ୍ତରଦାତା ଶାଖା କର୍ପୋରେଟ୍ ସେଣ୍ଟର ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସାରିତ ପ୍ରକ୍ରିୟାଅନୁସରଣ କରୁଛି ବୋଲି ଜଣାପଡିଛି । ଭାରତୀୟ ଷ୍ଟେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କର କର୍ପୋରେଟ ସେଣ୍ଟର, ମୁମ୍ବାଇ ଉପରୋକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ କୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ସଂଶୋଧିତ ସର୍କୁଲାର ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଜାରି କରିବା ଉଚିତ ହେବ । ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶର ଏକ ନକଲ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଆଇବିଏକୁ ମଧ ଚିହ୍ନିତ କରାଯାଉଛି ଯେଉଁମାନେ ସମସ୍ତ ବାଣିଜ୍ୟିକ ବ୍ୟାଙ୍କ/ ସଦସ୍ୟଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍କୁଲାର ଜାରି କରିପାରିବେ । ଏହାବ୍ୟତୀତ, ଉତ୍ତରଦାତା ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଇଥିବା ବର୍ତ୍ତମାନର ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅସଙ୍ଗତ ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ 04.01.2008 ର ଆରବିଆଇ ସର୍କୁଲାର ଏବଂ 18.11.2008 ର ଆଇବିଏ ସର୍କୁଲାରର ଭାବନା ଏବଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟର ବିପରୀତ ଅଟେ ।

୧୪. ସେହି ଅନୁଯାୟୀ ମାମଲାର ଫଇସଲା କରାଯାଏ ।

(ପ୍ରସନ୍ନ କୁମାର ପିଞ୍ଚା) ଭିନ୍ନକ୍ଷମ
ମୁଖ୍ୟ କମିଶନର

କପି କରନ୍ତୁ:

1. ଷ୍ଟେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆର ସିଏମ୍ଡି। କର୍ପୋରେଟ୍ ସେଣ୍ଟର, - ଆର୧୫୫୭ ଷ୍ଟେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଭବନ, ଅଷ୍ଟମ ମହଲା, ମାଡାମ୍ କାମା ରୋଡ୍, ମୁମ୍ବାଇ, ମହାରାଷ୍ଟ୍ର।

2. ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ମୁଖ୍ୟ ମହାପ୍ରବନ୍ଧକ (ମାନବ ସମ୍ବଳ ବିକାଶ) ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପରିଚାଳନା ଏବଂ ବିକାଶ ବିଭାଗ, କେନ୍ଦ୍ରୀୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, ୨୦ତମ ମହଲା, କେନ୍ଦ୍ରୀୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଭବନ, ଶାହ ଭଗତ ସିଂହ ମାର୍ଗ, ମୁମ୍ବାଇ - ୪୦୦ ୦୦୧

3. ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ସଂଘର ଅଧକ୍ଷ, ୱାର୍ଲ୍ଡ ଟ୍ରେଡ୍ ସେଣ୍ଟର କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ, ସେଣ୍ଟର-୧ - ଆର୧୫୫୫, କଫି ପ୍ୟାରେଡ୍, ମୁମ୍ବାଇ-୪୦୦୦୦୫।

ଶୀର୍ଷରେ

33. ସିସିପିଡି ଆଦେଶ ତାରିଖ: 05.09.2005

(୨୦୦୫) ସିସିଡିଜେଆଇ

ମୁଖ୍ୟ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ କମିଶନରଙ୍କ କୋର୍ଟରେ

[ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତି (ସମାନ ସୁଯୋଗ, ଅଧିକାର ସୁରକ୍ଷା ଏବଂ ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଂଶଗ୍ରହଣ) ଆଇନ, ୧୯୯୫ ଅଧୀନରେ]

ଭି.ପି.ସିଂହାନିଆ ବନାମ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଡିଭିଜନ୍ ଓ ଓଆର୍ଏସ୍।

କେସ୍ ନଂ ୨୭୯୧ ୨୦୦୩ - ୦୫.୦୯.୨୦୦୫ରେ ନିଷ୍ପତି

ଭି.ପି.ସିଂହାନିଆ
ରାଷ୍ଟ୍ରପତି
ନ୍ୟାସନାଲ ଫେଡେରେସନ୍ ଅଫ୍ ଦି ବ୍ଲାଇଣ୍ଡ (ଗାଜିଆବାଦ ୟୁନିଟ୍)
ଡି-୫୧, ସେକ୍ଟର-୯। ବିଜୟ ନଗର
ଗାଜିଆବାଦ (ୟୁପି) ଅଭିଯୋଗ

v.
ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ୍ ଡିଭିଜନ୍
(ସଚିବଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ)
ଅର୍ଥ ମନ୍ତ୍ରଣାଳୟ, ଭାରତ ସରକାର
ଜୀବନ ଗଭୀର କୋଠା
ସଂସଦ ରାସ୍ତା
ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ
ଉତ୍ତରଦାତା ନଂ ୧

ଇଣ୍ଡିଆନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆସୋସିଏସନ୍
(ଏହାର ଉପାଧକ୍ଷ, ଅପରେସନ୍ ମାଧମରେ)
ୱାର୍ଲ୍ଡ ଟ୍ରେଡ୍ ସେଣ୍ଟର, ଷଷ୍ଠ ମହଲା
ସେଣ୍ଟର ୧ ବିଏଲଡିଜି, ୱାର୍ଲ୍ଡ ଟ୍ରେଡ ସେଣ୍ଟର କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ
Cufe Parade
ମୁମ୍ବାଇ - 400005
ଉତ୍ତରଦାତା ନଂ-୨

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ
(ଏହାର ମୁଖ୍ୟ ମହାପ୍ରବନ୍ଧକ, ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଅପରେସନ୍ ମାଧମରେ)
ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପରିଚାଳନା ଓ ବିକାଶ ବିଭାଗ
କେନ୍ଦ୍ରୀୟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ, କେନ୍ଦ୍ର ୧
କୁଫେ ପ୍ୟାରେଡ୍, କୋଲାବା
ମୁମ୍ବାଇ - 400005

ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ସେବା - ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଜଣେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତି ଯିଏ ଏକ ଜାତୀୟକରଣ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଅଧିକାରୀ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି - ଅଭିଯୋଗ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ କାରଣ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତି ନାହିଁ ବିଶେଷକରି ଯେଉଁମାନେ ଦସ୍ତଖତ କରିପାରିବେ ନାହିଁ ସେମାନଙ୍କୁ ଏପରି କୌଣସି ଋଣ ସୁବିଧା ପାଇବା ଅସମ୍ଭବ ହୋଇଥାଏ ଯେଉଁଠାରେ ପୋଷ୍ଟ-ଡେଟେଡ୍ ଚେକ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଜରୁରୀ - ଯାଞ୍ଚ / ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ ପରେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀଙ୍କୁ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉ ବୋଲି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଅନୁରୋଧ କରିଥିଲେ । ବାମ ହାତ ଆଙ୍ଗୁଠିର

ଇମ୍ପ୍ରେସନ୍ (ଏଲ୍ଏଚ୍ଟିଆଇ)/ରାଇଟ୍ ହ୍ୟାଣ୍ଡ ଥମ୍ବ ଇମ୍ପ୍ରେସନ୍ (ଆରଏଚ୍ଟିଆଇ) - ଉତ୍ତରଦାତା ନଂ-୧ ଦର୍ଶାଇଥିଲେ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ପୂର୍ବରୁ ଅଭ୍ୟାସ ଅନୁସରଣ କରୁଛନ୍ତି କିମ୍ବା କେସ୍-ଟୁ-କେସ୍ ଭିତ୍ତିରେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରୁଛନ୍ତି - ଏହାବ୍ୟତୀତ, ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତି (ଇଏମ୍ ଆଇ) ପୈଠ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଇସିଏସ୍ ଡେବିଟ୍ ଭଳି ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଲାଭ ଉଠାଇପାରିବେ - ଉତ୍ତରଦାତା ନଂ ୩ ମତ ରଖିଥିଲେ ଯେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ଆଇନଗତ ଭାବେ ଚୁକ୍ତି କରିବା ପାଇଁ ଆଇନଗତ ଭାବେ ସକ୍ଷମ। ତେଣୁ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା କିମ୍ବା ଏଟିଏମ୍/ଲକର ପରିଚାଳନା କୁ ସେମାନଙ୍କୁ ବଞ୍ଚିତ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ - ଏହାବ୍ୟତୀତ, ପାୱାର ଅଫ୍ ଆଟର୍ଣ୍ଣି ଥିବା ଜଣେ କର୍ତ୍ତବ୍ୟପ୍ରାପ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତି କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦସ୍ତଖତ ରେ ସମାନ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରିବ - ମାମଲାର ଗୁରୁତ୍ୱକୁ ସ୍ୱୀକାର କରି ଉତ୍ତରଦାତାଙ୍କ ମତାମତ ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରସଙ୍ଗ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଥିଲା - ଉତ୍ତରଦାତା ନଂ ୨ ଏହି ମାମଲାକୁ ବରିଷ୍ଠ ବ୍ୟାଙ୍କରଷ୍ଟାଣ୍ଡିଂ କମିଟିକୁ ପଠାଇଥିଲେ, ଯେଉଁଥିରେ ପ୍ରସ୍ତାବ ଦିଆଯାଇଥିଲା ଯେ କୌଣସି ଆଗୁଆ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବ ନାହିଁ ପ୍ରଚଳିତ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ ଆବଶ୍ୟକ, କାରଣ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ପରାମର୍ଶ କ୍ରମେ ନିଆଯାଇଥିବା ପଦକ୍ଷେପ ଠକେଇ ର ଆଶଙ୍କାରେ ପରିପୂର୍ଣ୍ଣ - ଚେକ୍ ବୁକ୍, ଲକର ଏବଂ ଏଟିଏମ୍ ସୁବିଧା ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଖାତାଧାରୀଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ - ବିସ୍ତୃତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଜାରି କରାଯାଇଛି।

ମୁଖ୍ୟ ଅବଧି: ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସେବା: ଚେକ୍ ବୁକ୍: ଆଙ୍ଗୁଠି ଚିହ୍ନ

ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏମ୍.କେ.ରସ୍ତୋଗି ଏବଂ ସୁଭାଷ ବଶିଷ୍ଠ, ଓକିଲ (ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ): ଏ ଥୋମାସ, ଅଣ୍ଡର ସେକ୍ରେଟାରୀ, ଭି.ପି. ବରିଷ୍ଠ ଗବେଷଣା ଅଧିକାରୀ ରାମ ରଣୱାର, ସେକ୍ସନ୍ ଅଫିସର ପ୍ରେମ ମିଉଆଲ ଓ ହେମ ବ୍ଲୁଟିଆ ଆସିଷ୍ଟାଣ୍ଟ (ଉତ୍ତରଦାତା ନଂ-୧ ପାଇଁ): ଭି. ଉପସଭାପତି (ଉତ୍ତରଦାତା ନଂ-୨ ପାଇଁ): ସୁବ୍ରତା ଦାସ। ଉପ ଜେନେରାଲ ମ୍ୟାନେଜର (ଉତ୍ତରଦାତା ନଂ ୩ ପାଇଁ)

ଟି.ଡି.ଧାରିଆଲ, ଡି.ସି.ସି. - ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତି ଭି.ପି.ସିଂହାନିଆ ୧୮.୦୮.୨୦୦୩ରେ ମୁଖ୍ୟ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ କମିଶନରଙ୍କ କୋର୍ଟରେ ଅଭିଯୋଗ କରିଥିଲେ। ସେ ନ୍ୟାସନାଲ ଫେଡେରେସନ୍ ଅଫ୍ ଦି ବ୍ଲାଇଣ୍ଡ (ଗାଜିଆବାଦ ୟୁନିଟ୍)ର ସଭାପତି ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷ, ବିଶେଷକରି ଯେଉଁମାନେ ଦସ୍ତଖତ କରିପାରିବେ ନାହିଁ, ସେମାନଙ୍କୁ କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ଆଦୌ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ନାହିଁ। ଋଣଦାତା ଆର୍ଥିକ ଅନୁଷ୍ଠାନଗୁଡ଼ିକ ଆଗୁଆ ଋଣଧାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱାକ୍ଷରିତ ପୋଷ୍ଟ-ଡେଟ୍ ଚେକ୍ ଦାବି କରନ୍ତି। ଏହାଦ୍ୱାରା ସେମାନଙ୍କୁ ଆବାସ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ାନ୍ୟ ଋଣ ସୁବିଧା ମିଳିପାରିବ ନାହିଁ । ପ୍ରତ୍ୟେକ ଚେକ୍ ପତ୍ରରେ ଏଭଳି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଲେଫ୍ଟ ହ୍ୟାଣ୍ଡ ଥମ୍ବ ଇମ୍ପ୍ରେସନ୍ (ଏଲ୍ଏଚ୍ଟିଆଇ/ଡାହାଣ ହାତ ଥମ୍ବ ଇମ୍ପ୍ରେସନ୍ (ଆରଏଚ୍ଟିଆଇ)ର ଯାଞ୍ଚ/ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ ପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସେମାନଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀଙ୍କୁ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବା ସହ ସମସ୍ତ ଚେକ୍ ପତ୍ର ଋଣ ପ୍ରଦାନ କାରୀ ସଂସ୍ଥା ସପକ୍ଷରେ ଯାଇପାରିବ ବୋଲି ସେ ପରାମର୍ଶ ଦେଇଛନ୍ତି। ତେଣୁ ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗକୁ ଉତ୍ତରଦାତା ନଂ ୧ ଓ ୩ଙ୍କ ନିକଟରେ ଉଠାଇବାକୁ ସେ ଅନୁରୋଧ କରିଛନ୍ତି।

2. ମୁଖ୍ୟ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ କମିଶନରଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଅଧିନିୟମ, ୧୯୫୫ର ଧାରା ୫୯ ଅନୁଯାୟୀ ଅଭିଯୋଗ ରୁଜୁ କରିଥିଲା, ଯାହାକୁ ଆଇନ ବୋଲି କୁହାଯାଏ ଏବଂ ଉତ୍ତରଦାତା ନଂ ୧କୁ ୦୯.୦୯.୨୦୦୩ ତାରିଖରେ କାରଣ ଦର୍ଶାଇବାକୁ ନୋଟିସ୍ ଜାରି କରିଥିଲେ।

3. କୌଣସି ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ନ ମିଳିବାରୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଶୁଣାଣି ୨୧.୦୧.୨୦୦୪ରେ ହୋଇଥିଲା। ଅର୍ଥ ମନ୍ତ୍ରଣାଳୟ, ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଡିଭିଜନ୍ ପକ୍ଷରୁ ସୂଚନା ଦିଆଯାଇଥିଲା ଯେ ୨୧.୦୧.୨୦୦୪ରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ନୋଟିସ୍ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇ ନାହିଁ ବୋଲି ଉତ୍ତରଦାତା ନଂ-୧ର ପ୍ରତିନିଧି ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କସହ ପରାମର୍ଶ କରିବା ର ଆବଶ୍ୟକତା ରହିଛି ବୋଲି କହିଥିଲେ। ତାଙ୍କୁ ଏକ ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଜବାବ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ଦୁଇ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଜବାବ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଥିଲା।

4. ଉତ୍ତରଦାତା ନଂ-୧ ୨୦୦୪ ମାର୍ଚ୍ଚ ୧୨ ତାରିଖରେ ମିଳିଥିବା ଚିଠି ନଂ-୩/୨/୨/୨୦୦୪-ଏସସିଟି (ବି) ଜରିଆରେ ସୂଚନା ଦେଇଥିଲେ ଯେ ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ସଂଘ ସହିତ ପରାମର୍ଶ କରି ଏହି ମାମଲାର ଯାଞ୍ଚ କରାଯାଇଛି। ଏଥିରେ କୁହାଯାଇଛି ଯେ କେସ୍-ଟୁ-କେସ୍ ଭିତ୍ତିରେ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଖାତାଧାରୀଙ୍କୁ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରୁଛନ୍ତି। ଅସାଧୁ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଚେକ୍ ର ଅପବ୍ୟବହାର ପ୍ରତି ସେମାନଙ୍କୁ ଏତେ ସତର୍କ କରାଯାଇଛି। କାଉଣ୍ଟରରେ ନଗଦ ଦେୟ ପାଇଁ ଆଙ୍ଗୁଠି ଚିହ୍ନର ବ୍ୟବହାର ସୀମିତ ଅଟେ । ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କ୍ଲିୟରିଂ ବ୍ୟବସ୍ଥା (ଇସିଏସ୍ ଡେବିଟ୍)ର ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ଋଣଦାତାମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମାନ ମାସିକ କିସ୍ତି ସଂଗ୍ରହ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଇପାରିବ । ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀ ଇଏମଆଇପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରୁଥିବା ଋଣ ପ୍ରଦାନକାରୀ ଅନୁଷ୍ଠାନମାନଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଦାବିକୁ ସମ୍ମାନ ଦେବା ପାଇଁ ତାଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କରଙ୍କୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେଇପାରିବେ । ଏହାକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦେବା ଠିକ୍ ନୁହେଁ ବୋଲି ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଡିଭିଜନ୍ ମତ ପ୍ରକାଶ କରିଛି। ୨୦୦୪ ମସିହା ମାର୍ଚ୍ଚ ୧୭ ତାରିଖରେ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିଲା ଯେ ଚେକ୍ ପତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଧିକାରୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆଙ୍ଗୁଠିଚିହ୍ନ ଯାଞ୍ଚ କରିଥାନ୍ତି, ତେଣୁ କୌଣସି ଠକେଇହେବାର ସମ୍ଭାବନା ନାହିଁ। ଆରବିଆଇ କିମ୍ବା ଆଇବିଏକୁ ଏହା ସ୍ପଷ୍ଟ କରାଯାଇ ନ ଥିବା ଜଣାପଡିଛି । ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଡିଭିଜନ୍, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଇଣ୍ଡିଆନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆସୋସିଏସନ୍କୁ ଫୋନ୍ କରିବାକୁ ସେ ଅନୁରୋଧ କରିଥିଲେ।

5. ଦ୍ୱିତୀୟ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଶୁଣାଣି ୧୪.୦୫.୨୦୦୪ରେ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିଲା, ଯେଉଁଥିରେ ଉତ୍ତରଦାତା ନଂ-୧ ସୂଚନା ଦେଇଥିଲେ ଯେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପ୍ରସ୍ତାବକୁ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପାଇଁ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ) ନିକଟରେ ଏହି ମାମଲା ନିଆଯାଇଛି। ସେମାନଙ୍କ ମତାମତ ମିଳିବା ମାତ୍ରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ସମ୍ପର୍କରେ ଅବଗତ କରାଯିବ। ଅର୍ଥ ମନ୍ତ୍ରଣାଳୟ ଦ୍ୱାରା ନିଆଯାଉଥିବା ପଦକ୍ଷେପକୁ ପ୍ରଶଂସା କରି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଦର୍ଶାଇଥିଲେ ଯେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଏଜେନ୍ସିକୁ ବିଜୁଳି ବିଲ୍ ପୈଠ କରିବା, ଯେଉଁ ହାଉସିଂ ସୋସାଇଟିଗୁଡ଼ିକରେ ଦେୟ ପରିମାଣ ଆଗୁଆ ଜଣାପଡ଼େ ନାହିଁ, ସେହି ହାଉସିଂ ସୋସାଇଟିଗୁଡ଼ିକୁ ଦେୟ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଭଳି ଅନ୍ୟ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା ମଧ୍ୟ ଅନୁମତି ଦିଆଯାଉ। ଏଭଳି ପରିସ୍ଥିତିରେ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ଦେବା ସମୟରେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦେୟଦାତାଙ୍କ ନାମ ଲେଖିବା ସହ ଦସ୍ତଖତ କରିପାରୁନଥିବା ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀଙ୍କ ଆଙ୍ଗୁଠିଚିହ୍ନ ଯାଞ୍ଚ କରିବାକୁ ସେ ପରାମର୍ଶ ଦେଇଛନ୍ତି।

6. ଉତ୍ତରଦାତା ନଂ-୧ ଚିଠି ନଂ.୩/୨/୨୦୦୪-ଏସ୍ଓଟି(ବି) ୨୫.୦୭.୨୦୦୪ ଜରିଆରେ ସୂଚନା ଦେଇଛନ୍ତି ଯେ ଆରବିଆଇ ସହ ପରାମର୍ଶ କରି ଆଇବିଏ ଚିଠି ନଂ ଜରିଆରେ ସଦସ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଜାରି କରିଛି। ଓପିଆର/ଜେଏସଏମ/୧୭-୦୪/୨୦୦୮ ତାରିଖ ୧୫.୦୪.୨୦୦୪। ଚିଠି ଅନୁଯାୟୀ, ଆରବିଆଇ ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗକୁ ଅନୁଧ୍ୟାନ କରିଥିଲା ଏବଂ ଆଇନଗତ ଭାବରେ କହିବାକୁ ଗଲେ, ଏଟିଏମ୍ / ଲକରର ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା / ପରିଚାଳନା ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତି / କମ୍ ଦୃଷ୍ଟିଶକ୍ତି ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ବଞ୍ଚିତ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ କାରଣ ସେମାନେ ଆଇନଗତ ଭାବରେ ଚୁକ୍ତି କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ ଅଟନ୍ତି । ଏହାବ୍ୟତୀତ, ଯଦି ଏଭଳି ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା/ଲକର ପରିଚାଳନାକୁ ପାୱାର ଅଫ୍ ଆଟର୍ଣ୍ଣି ଥିବା କୌଣସି ଅଧିକାରପ୍ରାପ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତି/ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦସ୍ତଖତ ରେ ଅନୁମତି ଦିଆଯାଏ ତେବେ ଏହା ନିରାପଦ ଏବଂ ଆଇନଗତ ଭାବେ ବୈଧ ହେବ। ବୈଷୟିକ ଜ୍ଞାନକୌଶଳ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସହିତ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତି/କମ୍ ଦୃଷ୍ଟିଶକ୍ତି ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏଟିଏମ୍ ପରିଚାଳନା ମଧ୍ୟ ସୁରକ୍ଷିତ ଏବଂ ଆଇନଗତ ଭାବେ ବୈଧ ହେବ। ଉପରୋକ୍ତ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ର ମତ ଥିଲା ଯେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଏଲଏଚଟିଆଇ/ଆରଏଚଟିଆଇର ଯାଞ୍ଚ/ସାର୍ଟିଫିକେସନ ପରେ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ପୋଷ୍ଟ-ଡେଟ୍ ଚେକ୍ ଜାରି କରିପାରିବେ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ସେମାନେ ଆର୍ଥିକ ଭିତ୍ତିଭୂମିରୁ ଋଣ ପାଇପାରିବେ।

7. ଏହି ଅଦାଲତର ଚିଠି ୦୪.୦୮.୨୦୦୪ ଜରିଆରେ ଉତ୍ତରଦାତା ନଂ-୧କୁ ବ୍ୟାଙ୍କମାନଙ୍କୁ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ଜାରି କରିବା ଏବଂ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ/ନିମ୍ନ ଦୃଷ୍ଟି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଏଟିଏମ୍/ଲକର ସୁବିଧା ଦେବା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଜାରି କରିବା ପାଇଁ ଆରବିଆଇ ସହ ଆଲୋଚନା କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଥିଲା। ଚିଠି ନଂ ୩/୨/୨୦୦୪-ଏସସିଟି (ବି) ତାରିଖ ୨୭.୦୮.୨୦୦୪ ରେ ଉତ୍ତରଦାତା ନଂ-୧ ଆରବିଆଇର ୧୪.୦୮.୨୦୦୪ ରେ ଲେଖାଯାଇଥିବା ଚିଠିର ଏକ ନକଲ ପଠାଇଥିଲେ।

ଆଇନଗତ ଭାବରେ ଏକ ସୁଦୃଢ଼ ଏବଂ ପରିଚାଳନାଗତ ଭାବରେ ସମ୍ଭବ ସମାଧାନ ଖୋଜିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଆଇବିଏ ସହିତ ପରାମର୍ଶ କରି ଅଧିକ ଯାଞ୍ଚ କରାଯାଇଥିଲା। ଆରବିଆଇ ଆଇବିଏର ପରାମର୍ଶ ବିଷୟରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରିଛି ଯେ ଯେଉଁଠାରେ ଆଗୁଆ ଦେୟ ଜଣାପଡିନଥାଏ, ସେଠାରେ ଚେକ୍ ର ଅପବ୍ୟବହାର / ଜାଲିଆତି ବ୍ୟବହାରର ପରିସରକୁ ଏଡ଼ାଇ ଦିଆଯାଇ ପାରିବ ନାହିଁ କାରଣ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ସ୍ୱାଧୀନ ଭାବରେ ଚେକ୍ ଫର୍ମରେ ବିବରଣୀ ପୂରଣ କରିପାରିବେ ନାହିଁ । ଏହାର ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସମାଧାନ ସ୍ୱରୂପ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ବିଜୁଳି ବିଲ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ାନ୍ୟ ବିଲ୍ ନେଇ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଆସି ଚେକ୍ ର ପରିମାଣ ପୂରଣ କରିବାରେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହାୟତା ନେବାକୁ ପଡ଼ିପାରେ, କାରଣ ସମ୍ପୃକ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଧିକାରୀ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଆଙ୍ଗୁଠି ଚିହ୍ନ ଦେଖିବା/ଚିହ୍ନଟ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରୁ ଅନ୍ୟତମ ହେବେ। ଆଇବିଏ ଆହୁରି ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ କରିଛି ଯେ ସେମାନେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ପ୍ରସ୍ତାବ ପାଇନାହାଁନ୍ତି ଏବଂ ଉପରୋକ୍ତ ପ୍ରସ୍ତାବ ଉପରେ ମୁଖ୍ୟ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ କମିଶନରଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ମତାମତ ଲୋଡ଼ିଛନ୍ତି।

୮. ୨୦୦୩ ମସିହା ଅଗଷ୍ଟ ମାସରୁ ଏହି ମାମଲା ବିଚାରାଧୀନ ଥିଲା ଏବଂ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସମସ୍ୟାକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ଅର୍ଥ ମନ୍ତ୍ରଣାଳୟ, ଆରବିଆଇ, ଆଇବିଏ, ନ୍ୟାସନାଲ କନଫେଡେରେସନ୍ ଅଫ୍ ଦି ଇଣ୍ଡିଆ ଏବଂ ଅଲ୍ ଇଣ୍ଡିଆ କନଫେଡେରେସନ୍ ଅଫ୍ ଦି ବ୍ଲାଇଣ୍ଡର ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ଏକ ବୈଠକ ୨୨.୦୨.୨୦୦୫ରେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ କମିଶନରଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଡକାଯାଇଥିଲା। ବିସ୍ତୃତ ଆଲୋଚନା ପରେ ଆରବିଆଇ ସହ ପରାମର୍ଶ କରି ଆଇବିଏ ଦ୍ୱାରା ପରୀକ୍ଷା ପାଇଁ ସର୍ବସମ୍ମତିକ୍ରମେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଥିଲା ।

i) ଦୃଷ୍ଟିହୀନତା ଏବଂ ନିମ୍ନ ଦୃଷ୍ଟିଶକ୍ତି ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବା ଉଚିତ ଏବଂ କେବଳ ଆକାଉଣ୍ଟ ଦେୟକାରୀ ଚେକ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ଉଚିତ୍ |

ii) ଚେକ୍ ବୁକ୍, ଦସ୍ତଖତ କିମ୍ବା ଅଙ୍ଗୁଠି ଚିହ୍ନ ଜାରି କରିବା ସମୟରେ, ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀଙ୍କର ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରମାଣିତ ହେବା ଉଚିତ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କୁ ଦେୟ ଦେବା ସମୟରେ ଦସ୍ତଖତ ମେଳନ ନ ହୁଏ ।

xvii) ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କୁ ସତର୍କ କରାଇବା ପାଇଁ ଆଇବିଏ "ଦୃଷ୍ଟିହୀନଙ୍କ ପାଇଁ ଯତ୍ନ-ଚେକ୍" ଭଳି ଚେକ୍ ଉପରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଚେତାବନୀ ଛାପିବାର ସମ୍ଭାବ୍ୟତା ଯାଞ୍ଚ କରିବ।

xviii) ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଏକ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେବା ଉଚିତ ଯେ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ଜାରି କରିବା ସମୟରେ ନିଜ ବିପଦରେ ତାଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

xix)ଆରବିଆଇ ସହ ପରାମର୍ଶ କରି ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଲକର ଆବଣ୍ଟନ ଏବଂ ଏହାର ପରିଚାଳନା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଚିନ୍ତାକୁ ଆଇବିଏ ଯାଞ୍ଚ କରିବ । ଲକର ଚଳାଇବା ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିନିଜେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଯିବାକୁ ପଡୁଥିବାରୁ ଏଥିରେ ବିଶେଷ ସୁରକ୍ଷା ସମସ୍ୟା ରହିବ ନାହିଁ, ତାହାକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖାଯିବା ଦରକାର।

xx) ଆଇବିଏ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ଏଟିଏମ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବା ର ପ୍ରଶ୍ନକୁ ମଧ୍ୟ ଅନୁଧ୍ୟାନ କରିବ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ସୁବିଧା ପାଇଁ ଅତ୍ୟାଧୁନିକ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ୍ ଜ୍ଞାନକୌଶଳ ଗ୍ରହଣ କରିବାର ସମ୍ଭାବନା ଖୋଜିବ ।

୨୦୦୫ ମାର୍ଚ୍ଚ ୩୧ ତାରିଖ ସୁଦ୍ଧା ଆଇବିଏ ପକ୍ଷରୁ ଉପରୋକ୍ତ ପ୍ରସଙ୍ଗଉପରେ ଏକ ରିପୋର୍ଟ ଦାଖଲ କରାଯିବାର ଥିଲା। ଅଖିଳ ଭାରତୀୟ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ମହାସଂଘର ୨୦୦୪ ସେପ୍ଟେମ୍ବର ୧୨ ତାରିଖର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱରେ ଉଠାଯାଇଥିବା ଲେଖକମାନଙ୍କ ଯୋଗ୍ୟତା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ପରୀକ୍ଷାରେ ଅତିରିକ୍ତ ସମୟ ଇତ୍ୟାଦି ପ୍ରସଙ୍ଗର ସମାଧାନ କରିବାକୁ ଆଇବିଏକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଥିଲା, ଯାହାର ଏକ ନକଲ ଶ୍ରୀ ରାମଚନ୍ଦ୍ରନଙ୍କୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରାଯାଇଥିଲା।

ଏହି ଅଦାଲତ ଏବଂ ଅଲ୍ ଇଣ୍ଡିଆ କନଫେଡେରେସନ୍ ଅଫ୍ ଦି ବ୍ଲାଇଣ୍ଡ୍ କୁ ଫଳାଫଳ ଜଣାଇବାକୁ ଆଇବିଏକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଥିଲା।

୨. ଚିଠି ନଂ. ୨୦୦୫ ଏପ୍ରିଲ ୫ ତାରିଖରେ ଓପିଆର/୧୭-୦୪/୦୦୭ ଆଇବିଏ ସୂଚନା ଦେଇଛି ଯେ ସେମାନେ ଏହି ମାମଲାକୁ ବିଚାର ପାଇଁ ବରିଷ୍ଠ ବ୍ୟାଙ୍କରଷ୍ଟାଣ୍ଡିଂ କମିଟିକୁ ପଠାଉଛନ୍ତି। ୧୭.୦୬.୨୦୦୫ ରେ ଏକ ଚିଠି ମାଧ୍ୟମରେ ଆଇବିଏ ଏହାର ଆଇନ ଓ ପରିଚାଳନା କମିଟିର ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇଥିଲା, ଯାହା ବିଜୟା ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଧ୍ୟକ୍ଷ ଏବଂ ପରିଚାଳନା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକଙ୍କ ଅଧ୍ୟକ୍ଷତାରେ ଗଠିତ ଏକ ସ୍ଥାୟୀ କମିଟି:

କମିଟି ଉପରୋକ୍ତ ପରାମର୍ଶ ଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ବିସ୍ତୃତ ଭାବେ ଆଲୋଚନା କରି ଦୃଷ୍ଟିହୀନ (ଦୃଷ୍ଟିହୀନ) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥ ରକ୍ଷା କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଆସି ସେମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ନଗଦ ଟଙ୍କା ଉଠାଇବା ପାଇଁ ମତ ରଖିଥିଲା। ଉଠାଣ ଫର୍ମ/ଚେକ୍ ଗୁଡ଼ିକ ଏସ୍କର୍ଟଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଚାଷ କରାଯାଏ ଏବଂ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦସ୍ତଖତ/ଆଙ୍ଗୁଠି ଚିହ୍ନ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଧିକାରୀ ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରମାଣିତ କରାଯାଏ ଏବଂ ଉଠାଯାଇଥିବା ରାଶି ମଧ୍ୟ ସେହି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯାଏ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ସେ ପ୍ରକୃତରେ ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ଉଠାଯାଇଥିବା ରାଶି ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହୁଅନ୍ତି । ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଖାତାଧାରୀଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟିଶକ୍ତି ଦୁର୍ବଳ ହେବା କାରଣରୁ ଏଭଳି ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ଅପବ୍ୟବହାର/ଜାଲିଆତି କରି ଟଙ୍କା ଉଠାଣ ହେବାର ସମ୍ଭାବନା ଥିବାରୁ ସେମାନଙ୍କୁ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବା ବିପଦପୂର୍ଣ୍ଣ ବୋଲି କମିଟି ଅନୁଭବ କରିଛି। ତେଣୁ ଏଭଳି ଗ୍ରାହକ ତଥା ବ୍ୟାଙ୍କର ସ୍ୱାର୍ଥ ରକ୍ଷା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଉପରୋକ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବାର ପ୍ରଚଳିତ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ସୁପାରିଶ କରାଯାଉ ନାହିଁ ବୋଲି ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇଥିଲା। ଖୁଚୁରା ଋଣ ଯଥା ଗୃହ ଋଣ, ଉପଭୋକ୍ତା ଋଣ ଇତ୍ୟାଦି ପାଇଁ ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଇଏମଆଇଏସ୍ ପୈଠ ପାଇଁ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଆକାଉଣ୍ଟ ଦେୟକାରୀ ଚେକ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବା ର ପରାମର୍ଶ ସମ୍ପର୍କରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି ମାମଲାରେ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଗ୍ରହଣ କରିପାରିବ । ଏଭଳି ଶ୍ରେଣୀର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏଟିଏମ୍ ସୁବିଧା ଯୋଗାଇଦେବା, ସେମାନଙ୍କ ଅକ୍ଷମତା ଏବଂ ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ଜାଲିଆତି ଉଠାଣର ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡର ଅନଧିକୃତ ବ୍ୟବହାର ର ସମ୍ଭାବନାକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି କମିଟି ଅନୁଭବ କରିଛି ଯେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସୁରକ୍ଷିତ ଉପାୟରେ ଏଟିଏମ୍ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ବୈଷୟିକ ଉନ୍ନତି ନ ହେଲେ ଏଭଳି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏଟିଏମ୍ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବା ସମ୍ଭବ ନୁହେଁ।

ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲକର ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପ୍ରସଙ୍ଗରେ କମିଟି ମତ ରଖିଛି ଯେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକ ତଥା ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକର ସ୍ୱାର୍ଥ ରକ୍ଷା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ଉପଯୁକ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଏଭଳି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୁଗ୍ମ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିପାରିବେ।

ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗରେ ଆଲୋଚନା ଶେଷ କରି ଅଧ୍ୟକ୍ଷ କହିଥିଲେ ଯେ, ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ଜାଲିଆତି ଉଠାଣ ସମୟରେ ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀଙ୍କ ନିକଟ ସମ୍ପର୍କୀୟ କିମ୍ବା ସମ୍ପର୍କୀୟଙ୍କ ଦସ୍ତଖତ ଇତ୍ୟାଦି ରେ ଜାଲିଆତି ହୋଇଥାଏ, କାରଣ ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀ ତାଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଚେକ୍ର ଯଥେଷ୍ଟ ଯତ୍ନ କିମ୍ବା ସୁରକ୍ଷିତ ହେପାଜତ ଗ୍ରହଣ କରିନାହାଁନ୍ତି।

27. ଯେହେତୁ ଏହି ଅଦାଲତ ଆଇବିଏର ଉପରୋକ୍ତ ସୁପାରିସ/ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ଆଗ୍ରହୀ ନଥିଲେ, ତେଣୁ ୨୮ ଜୁଲାଇ ୨୦୦୫ରେ ଆଉ ଏକ ଶୁଣାଣି ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିଲା, ଯାହାକୁ ମୁମ୍ବାଇରେ ପ୍ରବଳ ବର୍ଷା କାରଣରୁ ଦୁଇଥର ସ୍ଥଗିତ ରଖିବାକୁ ପଡ଼ିଥିଲା ଏବଂ ଶେଷରେ ୨୩ ଅଗଷ୍ଟ, ୨୦୦୫ରେ ଅନୁଷ୍ଠିତ ହୋଇଥିଲା । ଶୁଣାଣି ସମୟରେ ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ସଂଘର ଉପାଧ୍ୟକ୍ଷ (ପରିଚାଳନା) ଶ୍ରୀ ଭି ରାମଚନ୍ଦ୍ରନ କହିଥିଲେ ଯେ ଆଇବିଏର ଷ୍ଟାଣ୍ଡିଂ କମିଟିର ମତାମତ ଏବଂ ନିଷ୍ପତ୍ତିଗୁଡ଼ିକୁ ଚିଠି ନଂ ମାଧ୍ୟମରେ ଅବଗତ କରାଯାଇଛି। ବିଡି/ଏଲ୍ ଆଣ୍ଡଓ/୨୦୦ ତାରିଖ ୧୭.୦୬.୨୦୦୫। ତାଙ୍କ ପାଖରେ କିଛି ନଥିଲା

ଯୋଡ଼ିବାକୁ। ତେବେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଅର୍ଥ ମନ୍ତ୍ରଣାଳୟ (ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଡିଭିଜନ)ର ମତାମତ ଶୁଣିବା ପରେ ଏହି କୋର୍ଟ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରନ୍ତି ବୋଲି ସେ କହିଛନ୍ତି।

28. ଅର୍ଥ ମନ୍ତ୍ରଣାଳୟ, ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଡିଭିଜନର ପ୍ରତିନିଧି ଶ୍ରୀ ରାମ କନୱର କହିଛନ୍ତି ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଶିଳ୍ପ ପାଇଁ ଆରବିଆଇ ନିୟାମକ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ। ଟିଏସ୍ ନିଷ୍ପତ୍ତିକୁ ସମ୍ପୃକ୍ତ ସମସ୍ତଙ୍କୁ ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ।

29. ଶ୍ରୀ.ଭି. ଅଭିଯୋଗକାରୀ ପି.ସିଂହାନିଆ କହିଛନ୍ତି ଯେ ଏଭଳି ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ନୋଟାରାଇଜ୍ଡ ପାୱାର ଅଫ୍ ଆଟର୍ଣ୍ଣି କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ଅନୁମୋଦିତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଉପଲବ୍ଧତା କଷ୍ଟକର, ଯେଉଁମାନଙ୍କର ଜୀବନସାଥୀ ମଧ୍ୟ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଏବଂ ନାବାଳକ ସନ୍ତାନ କିମ୍ବା ଅବିବାହିତ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତି ଅଛନ୍ତି। ତେଣୁ ଋଣ ପରିଶୋଧ, ୟୁଟିଲିଟି ବିଲ୍ ଇତ୍ୟାଦି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ କ୍ରସ୍ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ପ୍ରଦାନ କୁ ଅସ୍ୱୀକାର କରାଯିବା ଉଚିତ ନୁହେଁ। ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଆକାଉଣ୍ଟ ଧାରକ ନିଜ ବିପଦରେ ତାଙ୍କୁ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେବା ସହ ଖାଲି ଚେକ୍ ଅତିକ୍ରମ କରିବା କୌଣସି ଅସୁବିଧା ହେବା ଉଚିତ ୍ ନୁହେଁ। ସେ ଆହୁରି ମଧ୍ୟ କହିଛନ୍ତି ଯେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ଏଟିଏମ୍ ଏବଂ ଲକର ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ଅନୁମତି ଦିଆଯାଉ।

30. ୨୨.୦୨.୨୦୦୫ ରେ ଶୁଣାଣି ସମୟରେ ପାରା ୮ରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରସଙ୍ଗ ଉପରେ ବିସ୍ତୃତ ଆଲୋଚନା କରାଯାଇଥିଲା ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ସୁବିଧା ପାଇବାରେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ସମ୍ମୁଖୀନ ହେଉଥିବା ସମସ୍ୟାର ସକାରାତ୍ମକ ସମାଧାନ ଖୋଜିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପରୀକ୍ଷା ଓ ବିଚାର ପାଇଁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଥିଲା ।

31. ଆଇବିଏ, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଅର୍ଥ ମନ୍ତ୍ରଣାଳୟ (ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଡିଭିଜନ) ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଲିଖିତ ଏବଂ ମୌଖିକ ଯୁକ୍ତିକୁ ବିଚାର କରିବା ପରେ ଏହି ଅଦାଲତ ଦୃଢ଼ ମତ ରଖିଛନ୍ତି ଯେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ଉକ୍ତ ସୁବିଧା ପରିଚାଳନା/ବ୍ୟବହାର କରିବାରେ ବିପଦ ଥିବା କାରଣରୁ ଚେକ୍ ବୁକ୍, ଲକର ଏବଂ ଏଟିଏମ୍ ସୁବିଧାରୁ ବଞ୍ଚିତ କରାଯାଇପାରିବ ନାହିଁ, କାରଣ ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ ମଧ୍ୟ ବିପଦର ଉପାଦାନ ସମ୍ପୃକ୍ତ। କେତେକ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରାୟ ସବୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ୍ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିଛନ୍ତି। ଯଦି ଗୋଟିଏ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଭଳି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହି ସୁବିଧା ଦେଇପାରିବ, ତେବେ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟ ଏହା କରିପାରିବେ। ତେଣୁ ଏହି ଆଦେଶ ପାଇବାର ୪୫ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଜାରି କରିବାକୁ ଅର୍ଥ ମନ୍ତ୍ରଣାଳୟ, ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଡିଭିଜନ ଏବଂ ଆରବିଆଇକୁ ଏହି ଅଦାଲତ ପରାମର୍ଶ ଦେଇଛନ୍ତି।

କ) ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନେ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା (ଇସ୍ୟୁ ସମୟରେ କ୍ରସ୍ କରିବାକୁ ଥିବା ଚେକ୍) ସହିତ ଆକାଉଣ୍ଟ ଧାରକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିଜ ବିପଦରେ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ଜାରି କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ସହିତ ଏକ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ । ଆକାଉଣ୍ଟ ଧାରକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଖୁଚୁରା ଋଣ, ୟୁଟିଲିଟି ବିଲ୍ ଇତ୍ୟାଦି ପାଇଁ ନିୟମିତ ଦେୟ ଦେବା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଦେୟଦାତାଙ୍କ ନାମରେ ଚେକ୍ ଜାରି କରିବା ଉଚିତ୍ । ଚେକ୍ ବୁକ୍ ପ୍ରଦାନ ସମୟରେ ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀଙ୍କ ଆଙ୍ଗୁଠି ଚିହ୍ନକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଧିକାରୀ ଠିକ୍ ଭାବେ ଲଗାଇ ପ୍ରମାଣିତ କରିବା ଦରକାର।

ଉ) ନଗଦ ଟଙ୍କା ଉଠାଣ ପାଇଁ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତି ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନିକଟରେ ନିଜକୁ ଉପସ୍ଥାପନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯିଏ "ଚେକ୍ / ଉଠାଣ ସ୍ଲିପ୍ ପୂରଣ କରିବାରେ ସୁବିଧା କରିବେ ।

B) ଯୁଗ୍ମ ଆକାଉଣ୍ଟ ଉପରେ ଜୋର ନ ଦେଇ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଖାତାଧାରୀଙ୍କୁ ଲକର ପରିଚାଳନା ର ସୁବିଧା ମଧ ଅନୁମତି ଦିଆଯାଉ, କାରଣ ଯେଉଁମାନେ ସିଙ୍ଗଲ ଖାଇଛନ୍ତି କିମ୍ବା ଯେଉଁମାନଙ୍କର ଜୀବନସାଥୀ ମଧ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଏବଂ ପିଲାମାନେ ନାବାଳକ, ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଏହା ସମ୍ଭବ ନୁହେଁ।

C) ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଚାହିଦା ଅନୁଯାୟୀ ଏଟିଏମ୍ ସୁବିଧା ମଧ ମିଳିବ ଅନ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ, ୩୦ ଜଣ ନୂଆ ଏଟିଏମ୍ ଲଗାଇଲେ ଏଟିଏମ୍ ରେ କଥା ବାର୍ତ୍ତା କରିବା ଉଚିତ୍। ପୁଣେ/ମୁମ୍ବାଇର କିଛି ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଏଭଳି ଏକ ଏଟିଏମ୍ ମେସିନ୍ ଲଗାଯାଇଛି।

ଉ) ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ମଧ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ ଯେ ଏଟିଏମଗୁଡିକ ଅନ୍ୟ ବର୍ଗର ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଯଥା ହ୍ୱିଲଚେୟାର ବ୍ୟବହାରକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।

ଶୀର୍ଷରେ

ଆକସେସିବିଲିଟି

34. ସୁଗମ ଭାରତ ଅଭିଯାନ (ସୁଗମ୍ୟ ଭାରତ ଅଭିଯାନ)

35. ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ୱେବସାଇଟ୍ ପାଇଁ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା

36. ୱେବ୍ ଆକ୍ସେସିବିଲିଟି

37. ମୋବାଇଲ୍ ଆକ୍ସେସିବିଲିଟି

38. ସାର୍ବଜନୀନ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଉପଲବ୍ଧତା ଉପରେ ଜାତୀୟ ନୀତି

39. ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ସେବା ବିତରଣ ବିଲ୍, ୨୦୧୧

40. ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ମୁକ୍ତ ନିର୍ମିତ ପରିବେଶ ପାଇଁ ସମନ୍ୱିତ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଏବଂ ସ୍ଥାନ ମାନକ

41. ଅନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ଅଭ୍ୟାସ - ସୁଲଭ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ

34. ସୁଗମ ଭାରତ ଅଭିଯାନ (ସୁଗମ୍ୟ ଭାରତ ଅଭିଯାନ)

ପିଡବ୍ଲ୍ୟୁଡିମାନଙ୍କ ପାଇଁ ସୁଲଭ ପରିବେଶ ସୃଷ୍ଟି

1. ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତି (ପିଡବ୍ଲ୍ୟୁଡି) ପାଇଁ ସାର୍ବଜନୀନ ଉପଲବ୍ଧତା ସେମାନଙ୍କୁ ସମାନ ସୁଯୋଗ ପାଇବା ଏବଂ ସ୍ୱାଧୀନ ଭାବରେ ବଞ୍ଚିବା ଏବଂ ଏକ ସମାବେଶୀ ସମାଜରେ ଜୀବନର ସମସ୍ତ ଦିଗରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ କରିବା ପାଇଁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଟେ । ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତି (ସମାନ ସୁଯୋଗ, ଅଧିକାର ସୁରକ୍ଷା ଏବଂ ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାଗିଦାରୀ) ଆଇନ, ୧୯୯୫ଧାରା ୪୪, ୪୫ ଏବଂ ୪୬ ଅନୁଯାୟୀ ପରିବହନରେ ଯଥାକ୍ରମେ ଭେଦଭାବ ନକରିବା, ରାସ୍ତାରେ ଭେଦଭାବ ନକରିବା ଏବଂ ନିର୍ମିତ ପରିବେଶରେ ଭେଦଭାବ ନ କରିବା ର ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି। ଜାତିସଂଘର ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଅଧିକାର ସଂକ୍ରାନ୍ତ ଚୁକ୍ତି (ୟୁଏନସିଆରପିଡି), ଯେଉଁଥିରେ ଭାରତ ସ୍ୱାକ୍ଷର କରିଛି, ଧାରା ୯ ଅନୁଯାୟୀ ପିଡବ୍ଲ୍ୟୁଡିମାନଙ୍କୁ (କ) ସୂଚନା, (ଖ) ପରିବହନ, (ଗ) ଭୌତିକ ପରିବେଶ, (ଘ) ଯୋଗାଯୋଗ ପ୍ରଯୁକ୍ତି ବିଦ୍ୟା ଏବଂ (ଇ) ସେବା ତଥା ଜରୁରୀକାଳୀନ ସେବାରେ ଉପଲବ୍ଧତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ସରକାରଙ୍କ ଉପରେ ଦାୟିତ୍ୱ ଦିଆଯାଇଛି । ୟୁଏନଏସସିଏପି ସଚିବାଳୟ ସହଯୋଗରେ ୨୦୧୫ ମାର୍ଚ୍ଚ ୨ରୁ ୩ ତାରିଖ ମଧ୍ୟରେ ନୂଆଦିଲ୍ଲୀଠାରେ ଏସିଆ ଏବଂ ପ୍ରଶାନ୍ତ ମହାସାଗରୀୟ ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କ ଏସୀୟ ଏବଂ ପ୍ରଶାନ୍ତ ମହାସାଗରୀୟ ଦଶନ୍ଧି ଉପରେ ଜାତିସଂଘର ଅର୍ଥନୈତିକ ଏବଂ ସାମାଜିକ ଆୟୋଗ (ୟୁଏନଇଏସକେଏପି)ର ଦ୍ୱିତୀୟ ଅଧିବେଶନ ଆୟୋଜନ କରାଯାଇଥିଲା । ଭିନ୍ନକ୍ଷମମାନଙ୍କ ପାଇଁ "ସଠିକ୍ ବାସ୍ତବ କରିବା" ଇଂଚିଓନ୍ ରଣନୀତିର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ତଦାରଖ କରିବା ପାଇଁ ୟୁଏନଏସସିଏପି ସଚିବାଳୟ ଦ୍ୱାରା ଏହି କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ଗୋଷ୍ଠୀ ଗଠନ କରାଯାଇଛି । ଇଞ୍ଚିଓନ ଷ୍ଟ୍ରାଟେଜିର '୩' "ଭୌତିକ ପରିବେଶ, ସାର୍ବଜନୀନ ପରିବହନ, ଜ୍ଞାନ, ସୂଚନା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗରେ ଆକସେସ୍ ବୃଦ୍ଧି କରିବା" ବିଷୟରେ ଚିନ୍ତା କରେ ।

2. ଉତ୍ପାଦନଶୀଳ, ସୁରକ୍ଷିତ ଏବଂ ସମ୍ମାନଜନକ ଜୀବନ ଯାପନ କରିବା ପାଇଁ ଦିବ୍ୟାଙ୍ଗମାନଙ୍କ ର ଅଭିବୃଦ୍ଧି ଏବଂ ବିକାଶ ପାଇଁ ସମାନ ସୁଯୋଗ ଏବଂ ଉପଲବ୍ଧତା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏକ ସମାବେଶୀ ସମାଜ ଗଠନ କରିବା ସରକାରଙ୍କ ଲକ୍ଷ୍ୟ । ବିଭାଗର ଲକ୍ଷ୍ୟକୁ ଆଗକୁ ବଢ଼ାଇବା ପାଇଁ ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କ ସମେତ ସମସ୍ତ ନାଗରିକଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ସକ୍ଷମ ଓ ପ୍ରତିବନ୍ଧକମୁକ୍ତ ପରିବେଶ ସୃଷ୍ଟି କରିବା ଦିଗରେ ଏକ ଦେଶବ୍ୟାପୀ ସଚେତନତା ଅଭିଯାନ ଆରମ୍ଭ କରିବା ଜରୁରୀ। ଏହି ପରିପ୍ରେକ୍ଷୀରେ ସାମାଜିକ ନ୍ୟାୟ ଓ ସଶକ୍ତୀକରଣ ମନ୍ତ୍ରଣାଳୟର ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ସଶକ୍ତୀକରଣ ବିଭାଗ (ଡିଇପିଡବ୍ଲ୍ୟୁଡି) ସାର୍ବଜନୀନ ଉପଲବ୍ଧତା ହାସଲ ପାଇଁ ଏକ ଦେଶବ୍ୟାପୀ ଫ୍ଲାଗସିପ୍ ଅଭିଯାନ ଭାବରେ "ସୁଗମ ଭାରତ ଅଭିଯାନ (ସୁଗମ୍ୟ ଭାରତ ଅଭିଯାନ)"ର ପରିକଳ୍ପନା କରିଛି ଯାହା ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ସମାନ ସୁଯୋଗ ପାଇବା ଏବଂ ବଞ୍ଚିବାରେ ସକ୍ଷମ କରିବ ।

ସ୍ୱାଧୀନ ଭାବରେ ଏବଂ ଏକ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ସମାଜରେ ଜୀବନର ସମସ୍ତ ଦିଗରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ କରନ୍ତୁ । ନିର୍ମିତ ପରିବେଶ, ପରିବହନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ସୂଚନା ଓ ଯୋଗାଯୋଗ ଇକୋ-ସିଷ୍ଟମର ଉପଲବ୍ଧତା ବୃଦ୍ଧି କରିବା ଏହି ଅଭିଯାନର ଲକ୍ଷ୍ୟ ।

3. ଅଭିଯାନ ପାଇଁ ଏକ ବହୁମୁଖୀ ରଣନୀତି ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ (କ) ଅଭିଯାନର ନେତୃତ୍ୱ ସମର୍ଥନ, (ଖ) ଜନସଚେତନତା, (ଗ) କର୍ମଶାଳା ମାଧ୍ୟମରେ ଦକ୍ଷତା ବୃଦ୍ଧି, (ଘ) ହସ୍ତକ୍ଷେପ (ଆଇନଗତ ଢାଞ୍ଚା-କାର୍ଯ୍ୟ, ପ୍ରଯୁକ୍ତି ସମାଧାନ, ସମ୍ବଳ ଉତ୍ପାଦନ ଇତ୍ୟାଦି) ଏବଂ (ଇ) ପବ୍ଲିକ୍-ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ପାର୍ଟନରସିପ୍ରେ କର୍ପୋରେଟ୍ କ୍ଷେତ୍ରର ପ୍ରୟାସକୁ ଉପଯୋଗ କରାଯିବ।

4. ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ସଶକ୍ତୀକରଣ ବିଭାଗ ଆକ୍ସେସିବିଲିଟି ବିଷୟରେ ସଚେତନତା ସୃଷ୍ଟି କରିବା ଏବଂ ସୁଲଭ କୋଠା, ସୁଲଭ ପରିବହନ ଏବଂ ଉପଲବ୍ଧ ୱେବସାଇଟ୍ ଇତ୍ୟାଦି ସୃଷ୍ଟି କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ରାଜ୍ୟ ସହିତ ବୁଝାମଣାପତ୍ର ସ୍ୱାକ୍ଷର କରିବ ।

ଉତ୍ସ: **http://accessibleindia.gov.in/content/** top

35. ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ୱେବସାଇଟ୍ ପାଇଁ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା

ନ୍ୟାସନାଲ ଇନଫର୍ମେଟିକ୍ସ ସେଣ୍ଟର (ଏନଆଇସି) ଦ୍ୱାରା 'ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ୱେବସାଇଟ୍ (ଜିଆଇଜିଡବ୍ଲ୍ୟୁ) ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ' ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଥିଲା। ଜିଆଇଜିଡବ୍ଲୁକୁ ପ୍ରଶାସନିକ ସଂସ୍କାର ଏବଂ ଲୋକ ଅଭିଯୋଗ ବିଭାଗ (ଡିଏଆରପିଜି) ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିଲା ଏବଂ ଜାନୁଆରୀ ୨୦୦୯ରେ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ସଚିବାଳୟ ମାନୁଆଲ୍ ଅଫ୍ ଅଫିସ ପ୍ରୋସିଜର (ସିଏସଏମଓପି)ର ଏକ ଅବିଚ୍ଛେଦ୍ୟ ଅଙ୍ଗ ରେ ପରିଣତ କରାଯାଇଥିଲା ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ୱେବସାଇଟଗୁଡିକ ୟୁୟୁୟୁ ଟ୍ରିଲୋଜି, ଯଥା ଉପଭୋକ୍ତା-କେନ୍ଦ୍ରୀତ, ଉପଭୋକ୍ତା-ଅନୁକୂଳ ଏବଂ ସାର୍ବଜନୀନ ଭାବରେ ଉପଲବ୍ଧ।

ୱେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଡିଜିଟାଲ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଚ୍ୟାନେଲ ଯଥା ମୋବାଇଲ ୍ ଆପ୍, ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଇତ୍ୟାଦି ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଲୋକଙ୍କ ପାଇଁ ସହଜରେ ଆକସେସ୍ କରିବା ପାଇଁ ଉପଭୋକ୍ତା ଅନୁକୂଳ ହେବା ଉଚିତ୍ । ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ପାଇଁ, ୱେବସାଇଟଗୁଡିକ ବିଶ୍ୱବ୍ୟାପୀ ୱେବ କନସୋର୍ଟିୟମର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପୂରଣ କରିବାକୁ ପଡିବ ।

ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡିକ ଡିଜିଟାଲ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ଆକ୍ସେସିବିଲିଟି ମାନକ ଅନୁଯାୟୀ ସମସ୍ତ ୱେବସାଇଟ୍ / ପୋର୍ଟାଲ।

ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ୱେବସାଇଟ୍‌ଗୁଡ଼ିକୁ GIGW ର ଅନୁପାଳନ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ, ଏକ ବିସ୍ତୃତ ମାନୁଆଲ୍ ଉପଲବ୍ଧ ଅଛି

ଏହା ଉପରେ ଉପକରଣ ଏବଂ ସମ୍ବଳ ପ୍ରଦାନ କରିଥିଲା

- ବୈଧତା ଉପକରଣ: HTML, CSS, ବ୍ରୋକେନ୍ ଲିଙ୍କ୍
- ଆକସେସିବିଲିଟି
- ମୋବାଇଲ୍ ବନ୍ଧୁତା[ସମ୍ପାଦନା]
- ସହାୟକ ଟେକ୍ନୋଲୋଜି
- ସ୍କ୍ରିନ୍ ରିଡର୍ ଆକସେସ୍

ଉତ୍ସ: http://guidelines.gov.in/

top

36. ୱେବ୍ ଆକ୍ସେସିବିଲିଟି

ୱେବ୍ ଆକ୍ସେସିବିଲିଟିର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଲୋକମାନେ ୱେବ୍ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବେ। ଅଧିକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ, ୱେବ୍ ଆକ୍ସେସିବିଲିଟିର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଲୋକମାନେ ୱେବ୍ କୁ ଅନୁଭବ କରିପାରିବେ, ବୁଝିପାରିବେ, ନେଭିଗେଟ୍ କରିପାରିବେ ଏବଂ ବାର୍ତ୍ତାଳାପ କରିପାରିବେ ଏବଂ ସେମାନେ ୱେବ୍ ରେ ଯୋଗଦାନ କରିପାରିବେ। ୱେବ୍ ଆକ୍ସେସିବିଲିଟି ଅନ୍ୟମାନଙ୍କ ପାଇଁ ମଧ୍ୟ ଲାଭଦାୟକ ଅଟେ, ବୟସ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଯେଉଁଥିରେ ବାର୍ଦ୍ଧକ୍ୟ ଜନିତ ପରିବର୍ତ୍ତିତ ଦକ୍ଷତା ରହିଛି।

ଉତ୍ସ: http://www.w3.org/WAI/intro/accessibility.php

WCAG 2.0

ୱେବ୍ କଣ୍ଟେଣ୍ଟ ଆକ୍ସେସିବିଲିଟି ଗାଇଡଲାଇନ୍ସ (ଡବ୍ଲ୍ୟୁସିଏଜି) ବର୍ତ୍ତମାନ ସଂସ୍କରଣ 2.0 ରେ ଅଛି, ଯାହା ୱେବ୍ ବିକାଶ ଏବଂ ଡିଜାଇନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷଙ୍କୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଆକ୍ସେସିବିଲିଟି ପଏଣ୍ଟଗୁଡିକ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଛି ଯାହା ଇଣ୍ଟର୍ନେଟ୍ ର ଅକ୍ଷମ ଉପଭୋକ୍ତାମାନଙ୍କୁ ୱେବସାଇଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଉପଯୋଗୀ ସୂଚନା ଆକସେସ୍ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିପାରିବ। ଡବ୍ଲୁସିଏଜି ୨.୦ ରେ ୪ଟି ନୀତି ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ୧୨ଟି ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ରହିଛି: ଅନୁଭବଯୋଗ୍ୟ, କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ, ବୁଝିବା ଯୋଗ୍ୟ ଏବଂ ଦୃଢ଼। ଏହି ଗାଇଡ୍ କେବଳ ୱେବସାଇଟରେ କ'ଣ କରିବା ଉଚିତ ସେ ବିଷୟରେ ସୁପାରିସ କରେ ନାହିଁ । ଏହା ମଧ୍ୟ ପରାମର୍ଶ ଦିଏ ଯେ ଆପଣ କିପରି HTML କୋଡ୍ ର ଉଦାହରଣ ଏବଂ ସ୍ନିପେଟ୍ ସାହାଯ୍ୟରେ ୱେବସାଇଟ୍ ମଧ୍ୟରେ ଆକ୍ସେସିବିଲିଟି ପ୍ରକାର୍ଯ୍ୟଗୁଡିକ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିପାରିବେ। ୱେବସାଇଟର ଡିଜାଇନିଂ ଏବଂ ବିକାଶ ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ଉପଲବ୍ଧତାକୁ ଠିକ୍ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପାଇଁ ଏହା ହେଉଛି ସର୍ବୋତ୍ତମ ସମ୍ବଳ

ୱେବ୍ ଆକ୍ସେସିବିଲିଟିରେ ସମ୍ବଳ

http://www.w3c.org/wai

http://www.w3.org/TR/WCAG/

http://www.w3.org/WAI/WCAG20/glance/

ଶୀର୍ଷରେ

37. ମୋବାଇଲ୍ ଆକ୍ସେସିବିଲିଟି

ମୋବାଇଲ୍ ଉପଲବ୍ଧତା ଉପରେ ସମ୍ବଳ

ଡବ୍ଲୁସିଏଜି 2.0 ଏବଂ ଅନ୍ୟ ାନ୍ୟ W3C/WAI ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ମୋବାଇଲ୍ ପାଇଁ କିପରି ଲାଗୁ ହୁଏ

https://www.w3.org/TR/mobile-accessibility-mapping/

ଆପଣଙ୍କ iOS ଆପ୍ କୁ ସୁଲଭ କରିବା

https://developer.apple.com/library/content/documentation/UserExperience/Conceptual/iPhoneAccessibility/Making_Application_Accessible/Making_Application_Accessible.html

ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଗୁଡ଼ିକୁ ଅଧିକ ସୁଲଭ କରିବା | ଆଣ୍ଡ୍ରଏଡ୍ ଡେଭଲପର୍ସ

https://developer.android.com/training/accessibility/accessible-app.html

ମୋବାଇଲ୍ ଆକ୍ସେସିବିଲିଟି ଅଭ୍ୟାସ - (ଭିନ୍ନକ୍ଷମଙ୍କ ପାଇଁ ମୋବାଇଲ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ଉପଲବ୍ଧ ଏବଂ ବ୍ୟବହାରଯୋଗ୍ୟ କରିବା)12 ଏପ୍ରିଲ, 2017

https://cis-india.org/accehttps://cis-india.org/accessibility/files/mobile-accessibility-practices.pdfssibility/blog/mobile-accessibility-practices

https://cis-india.org/accessibility/files/mobile-accessibility-practices.pdf

ଶୀର୍ଷରେ

୩୪. ସାର୍ବଜନୀନ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ ଉପଲବ୍ଧତା ଉପରେ ଜାତୀୟ ନୀତି

କେନ୍ଦ୍ର କ୍ୟାବିନେଟ୍ ୦୩-ଅକ୍ଟୋବର-୨୦୧୩ରେ ୟୁନିଭର୍ସାଲ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଆକ୍ସେସିବିଲିଟି ଉପରେ ଜାତୀୟ ନୀତିକୁ ଅନୁମୋଦନ କରିଛି ଯାହା ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଆଧାରରେ ଭେଦଭାବ ଦୂର କରିବା ସହିତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ସ ଏବଂ ସୂଚନା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ପ୍ରଯୁକ୍ତି (ଆଇସିଟି)ର ସମାନ ପ୍ରବେଶକୁ ସୁଗମ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ସ୍ୱୀକାର କରେ । ବିଭିନ୍ନ ଅଂଶୀଦାରଙ୍କ ମତାମତ ଓ ପରାମର୍ଶକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ଏହି ନୀତି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି। ଏହି ନୀତି ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତି (ଉଭୟ ଶାରୀରିକ ଏବଂ ମାନସିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ) ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ସ ଏବଂ ଆଇସିଟି ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡିକୁ ସମାନ ଏବଂ ନିରବଚ୍ଛିନ୍ନ ଭାବରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ ଏବଂ ଏଥିପାଇଁ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା ସମର୍ଥନକୁ ସୁଗମ କରିବ । ଏହା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ସ ଏବଂ ଆଇସିଟି ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡିକର ସାର୍ବଜନୀନ ଆକସେସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ହାସଲ କରାଯିବ ଯାହା ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ମୁକ୍ତ ପରିବେଶ ସହିତ ସମନ୍ୱିତ ହେବ ଏବଂ ଅନୁକୂଳନ ବିନା ପ୍ରାଥମିକ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାରଯୋଗ୍ୟ । ସମଗ୍ର ଦେଶରେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ମାନେ ଏହି ପଲିସି ଦ୍ୱାରା ଉପକୃତ ହେବେ

ଉତ୍ସ: **http://pib.nic.in/newsite/PrintRelease.aspx?relid=99845**

ଶୀର୍ଷରେ

39. ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଡେଲିଭରି ଅଫ୍ ସର୍ଭିସ୍ ବିଲ୍, 2011

ସ୍ୱଚ୍ଛତା, ଦକ୍ଷତା, ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ, ଉପଲବ୍ଧତା ଏବଂ ବିଶ୍ୱସନୀୟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ସରକାର ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସର୍ବସାଧାରଣ ସେବାଗୁଡ଼ିକର ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବିତରଣ ର ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବା ଏବଂ ଏହା ସହିତ ଜଡିତ କିମ୍ବା ଆନୁସଙ୍ଗିକ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ।

ଉତ୍ସ:

http://meity.gov.in/sites/upload_files/dit/files/Electronic_Delivery_of_Services_Bill_20୧୧ ୧୭ତମ ନୋଭ୍ ଆଇନଗତ 17112011.pdf

ଶୀର୍ଷରେ

40. ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ମୁକ୍ତ ନିର୍ମିତ ପରିବେଶ ପାଇଁ ସମନ୍ୱିତ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଏବଂ ମହାକାଶ ମାନକ

ସହରାଞ୍ଚଳ ଉନ୍ନୟନ ମନ୍ତ୍ରଣାଳୟ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରକାଶିତ ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ମୁକ୍ତ ନିର୍ମିତ ପରିବେଶ ପାଇଁ ସମନ୍ୱିତ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଏବଂ ମହାକାଶ ମାନକ

ଫେବୃଆରୀ ୨୦୧୬

ଏହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଭାରତର ସମସ୍ତ ସରକାରୀ କୋଠା ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେବ, ଯେଉଁଥିରେ ସାଧାରଣ ଲୋକଙ୍କ ପାଇଁ ପ୍ରବେଶ ପାଇଁ ଖୋଲା ଥିବା କୋଠା ଗୁଡିକ ମଧ୍ୟ ସାମିଲ ଅଛି ।

ଏହି ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟତା ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ ବୟସ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କୋଠା ଭିତରେ ଏବଂ ଏହାର ଆଖପାଖରେ ପ୍ରବେଶ, ଯାତାୟାତ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ।

ଏହାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଙ୍କ ସମେତ ସମସ୍ତ ଲୋକଙ୍କ ପାଇଁ କୋଠା ଏବଂ ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା ଏବଂ ଚାଲିବାରେ ଅସମର୍ଥତା କିମ୍ବା ଚାଲିବାରେ ଅସୁବିଧା, ଚାଲିବା / ଗତିଶୀଳତା ଉପକରଣ ଉପରେ ନିର୍ଭରଶୀଳତା, ଅନ୍ଧତା ଏବଂ ଦୃଷ୍ଟି ଦୁର୍ବଳତା, ବାକ୍ ଏବଂ ଶ୍ରବଣ ଦୁର୍ବଳତା, ମୋଟର ଗତିବିଧିର ସୀମିତ ସମନ୍ୱୟ, ପହଞ୍ଚିବା ଏବଂ ହସ୍ତକ୍ଷେପ, ଷ୍ଟାମିନାର ଅଭାବ, ବ୍ୟାଖ୍ୟାରେ ଅସୁବିଧା ଏବଂ ଶାରୀରିକ ଆକାରର ସମ୍ବେଦନଶୀଳ ସୂଚନା ଏବଂ ଶେଷ ପ୍ରତି ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ପ୍ରକାଶ କରିବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇପାରେ ।

ଉତ୍ସ:

http://cpwd.gov.in/Publication/Harmonisedguidelinesdreleasedon23rdMarch2016.pdf

ଶୀର୍ଷରେ

41. ଅନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ଅଭ୍ୟାସ - ସୁଲଭ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ

ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଆମେରିକା - ସୁଲଭ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ

https://www.bankofamerica.com/accessiblebanking/overview.go

ବାର୍କଲେଜ୍ - ଆକ୍ସେସିବିଲିଟି ଏବଂ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ସହାୟତା

https://www.barclays.co.uk/accessibility/

ଆମେରିକୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଉପଲବ୍ଧତା

https://www.usbank.com/accessibility-banking/index.html

ଲଏଡ୍ସ ବ୍ୟାଙ୍କ - ଉପଲବ୍ଧତା ଏବଂ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ

https://www.lloydsbank.com/accessibility.asp

ANZ – ସୁଲଭ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍

https://www.anz.com.au/personal/bank-accounts/your-account/accessible-banking/

ପିଏନସି - ସୁଲଭ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆମ ର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସଶକ୍ତ କରିବା

https://www.pnc.com/en/customer-service/accessible-banking.html

ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ରେଫରେନ୍ସ[ସମ୍ପାଦନା]

ଉପଲବ୍ଧତା:-

ଉପଲବ୍ଧତା ସମସ୍ତଙ୍କ ପାଇଁ ଅଟେ । ଏହା ଉତ୍ପାଦ ଗୁଡିକ ପାଇଁ ଏକ "ଆକସେସ୍ ଟୁ ଅଲ୍ " ନୀତି ଅଟେ । ସୁଲଭ ଉତ୍ପାଦଗୁଡିକ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉତ୍ତମ ପହଞ୍ଚ ଏବଂ ବ୍ୟବହାର ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ, ଯାହା ମୁଖ୍ୟତଃ ବିଭିନ୍ନ ଜନସଂଖ୍ୟା, ବୟସ୍କ ଏବଂ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ଉପକୃତ କରିଥାଏ ।

ବିକଳ୍ପ ଫର୍ମାଟ:-

ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ବ୍ରେଲ, ଲାର୍ଜ ପ୍ରିଣ୍ଟ, ଏଚଟିଏମଏଲ, ଟେକ୍ସଟ, ଶବ୍ଦ, ସୁଲଭ ପିଡିଏଫ ଇତ୍ୟାଦି ଭଳି ବିକଳ୍ପ ଫର୍ମାଟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇପାରେ ।

ସହାୟକ ପ୍ରଯୁକ୍ତି ବିଦ୍ୟା:-

ସହାୟକ ଜ୍ଞାନକୌଶଳ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ଶାରୀରିକ କିମ୍ବା ଜ୍ଞାନାତ୍ମକ ଅସୁବିଧା, ଦୁର୍ବଳତା ଏବଂ ଅକ୍ଷମତା ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ଅତିରିକ୍ତ ଉପଲବ୍ଧତା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଡିଜାଇନ୍ କରାଯାଇଛି। ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ ବିକଳ୍ପ କୀବୋର୍ଡ, ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ପଏଣ୍ଟିଂ ଡିଭାଇସ୍, ଜୋଏଷ୍ଟିକ୍ସ, ଟ୍ରାକ୍ବଲ୍, ଟଚ୍ ସ୍କ୍ରିନ୍, ବ୍ରେଲ୍ ଏମ୍ବୋଜର୍ , କିବୋର୍ଡ ଫିଲ୍ଟର, ଓସିଆର ସହିତ ପଢ଼ିବା ଡିଭାଇସ୍, ଲାଇଟ୍ ଆଲର୍ଟ ମନିଟର, ଅନ-ସ୍କ୍ରିନ୍ କିବୋର୍ଡ, ପଢ଼ିବା ଉପକରଣ ଏବଂ ଶିକ୍ଷଣ ଅକ୍ଷମତା ପ୍ରୋଗ୍ରାମ୍, ରିଫ୍ରେସେବଲ୍ ବ୍ରେଲ୍ ଡିସପ୍ଲେ, ସ୍କ୍ରିନ୍ ମେଗ୍ନିଫାୟର, ସ୍କ୍ରିନ୍ ରିଡର୍, ସ୍ପିଚ୍ ଚିହ୍ନଟକରଣ କିମ୍ବା ଭଏସ୍ ଚିହ୍ନଟକରଣ ପ୍ରୋଗ୍ରାମ୍, ଟେକ୍ସଟ୍-ଟୁ-ସ୍ପିଚ୍ (ଟିଟିଏସ୍) କିମ୍ବା ସ୍ପିଚ୍ ସିନ୍ଥେସାଇଜର୍, ଟକିଂ ଏବଂ ବଡ଼ ପ୍ରିଣ୍ଟ ୍ ୱାର୍ଡ ପ୍ରୋସେସର, ଟିଟିୱାଇ/ଟିଡିଡି ରୂପାନ୍ତରଣ ମୋଡେମ୍, ଇତ୍ୟାଦି ।

ସିସିପିଡି:-

ମୁଖ୍ୟ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ କମିଶନରଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ (ସାମାଜିକ ନ୍ୟାୟ ଓ ସଶକ୍ତୀକରଣ ମନ୍ତ୍ରଣାଳୟ, ଭାରତ ସରକାର)। ଭିନ୍ନକ୍ଷମ (ସମାନ) ଧାରା ୫୭ ଅଧୀନରେ ମୁଖ୍ୟ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ କମିସନରଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରାଯାଇଛି

ସୁଯୋଗ, ଅଧିକାର ସୁରକ୍ଷା ଏବଂ ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାଗିଦାରୀ) ଆଇନ, ୧୯୯୫ ଏବଂ ଭିନ୍ନକ୍ଷମବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଅଧିକାରର ସୁରକ୍ଷା ପାଇଁ ପଦକ୍ଷେପ ନେବାକୁ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ କରାଯାଇଛି ।

ଜାତୀୟ ବିଶ୍ୱାସ:-

ନ୍ୟାସନାଲ ଟ୍ରଷ୍ଟ ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ସାମାଜିକ ନ୍ୟାୟ ଏବଂ ସଶକ୍ତୀକରଣ ମନ୍ତ୍ରଣାଳୟର ଏକ ସ୍ୱୟଂଶାସିତ ସଂଗଠନ, ଯାହା "ଅଟିଜିମ୍, ସେରିବ୍ରାଲ ପାଲ୍ସି, ମାନସିକ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ଏବଂ ବହୁବିଧ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ କଲ୍ୟାଣ ପାଇଁ ଜାତୀୟ ଟ୍ରଷ୍ଟ" ଆଇନ (୧୯ର ଆଇନ ୪୪) ଅଧୀନରେ ସ୍ଥାପିତ ।

PWD:-

ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତି (ପିଡବ୍ଲ୍ୟୁଡି)ର ଏକ ଦୁର୍ବଳତା ଥାଏ ଯାହା ବୁଦ୍ଧିଗତ, ବିକାଶମୂଳକ, ବୌଦ୍ଧିକ, ମାନସିକ, ଶାରୀରିକ, ସମ୍ବେଦନଶୀଳ କିମ୍ବା ଏଗୁଡ଼ିକର କିଛି ମିଶ୍ରଣ ହୋଇପାରେ । ଏହା ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତିର ଜୀବନ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପକୁ ଯଥେଷ୍ଟ ପ୍ରଭାବିତ କରିଥାଏ ଏବଂ ଜନ୍ମରୁ ଉପସ୍ଥିତ ହୋଇପାରେ କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିର ଜୀବନକାଳ ମଧ୍ୟରେ ଘଟିପାରେ |

ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ବାସସ୍ଥାନ:-

"ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଆବାସ"ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆବଶ୍ୟକ ୀୟ କିମ୍ବା ଅଯଥା ବୋଝ ନ ଲଗାଇବା, ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ମାନବିକ ଅଧିକାର ଏବଂ ମୌଳିକ ସ୍ୱାଧୀନତାର ଅନ୍ୟମାନଙ୍କ ସହିତ ସମାନ ଭିତ୍ତିରେ ଉପଭୋଗ କିମ୍ବା ବ୍ୟବହାର ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ସଂଶୋଧନ ଏବଂ ସଂଶୋଧନ ।

ସ୍କ୍ରିନ୍ ରିଡର୍:-

ଏକ ସ୍କ୍ରିନ୍ ରିଡର୍ ଏକ ଗ୍ରାଫିକ୍ ୟୁଜର ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ (ଜିୟୁଆଇ)କୁ ଏକ ଅଡିଓ ଇଣ୍ଟରଫେସ୍ ରେ ପରିଣତ କରିଥାଏ। ଦୃଷ୍ଟିହୀନ କମ୍ପ୍ୟୁଟର ଏବଂ ମୋବାଇଲ୍ ଡିଭାଇସ୍ ବ୍ୟବହାରକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ସ୍କ୍ରିନ୍ ରିଡର୍ ଜରୁରୀ ଅଟେ ।

ୟୁନିଭର୍ସ ଡିଜାଇନ୍:-

"ୟୁନିଭର୍ସାଲ ଡିଜାଇନ" ଅର୍ଥ ଉତ୍ପାଦ, ପରିବେଶ, କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଏବଂ ସେବାଗୁଡିକର ଡିଜାଇନ ଯାହା ସମସ୍ତ ଲୋକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସର୍ବାଧିକ ସମ୍ଭବ, ଅନୁକୂଳନ କିମ୍ବା ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଡିଜାଇନର ଆବଶ୍ୟକତା ବିନା ବ୍ୟବହାରଯୋଗ୍ୟ ହେବ । "ୟୁନିଭର୍ସାଲ ଡିଜାଇନ" ରେ ଭିନ୍ନକ୍ଷମ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଗୋଷ୍ଠୀ ପାଇଁ ସହାୟକ ଉପକରଣକୁ ବାଦ୍ ଦିଆଯିବ ନାହିଁ ଯେଉଁଠାରେ ଏହା ଆବଶ୍ୟକ ।

ଡବ୍ଲୁସିଏଜି ୨.୦:-

ୱେବ୍ କଣ୍ଟେଣ୍ଟ ଆକ୍ସେସିବିଲିଟି ଗାଇଡଲାଇନ୍ସ (ଡବ୍ଲୁସିଏଜି) ସଂସ୍କରଣ ୨.୦ ଇଣ୍ଟରନେଟ ପାଇଁ ମୁଖ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ମାନକ ସଂଗଠନ ୱାର୍ଲ୍ଡ ୱାଇଡ୍ ୱେବ୍ କନସୋର୍ଟିୟମ (ଡବ୍ଲୁ୩ସି)ର ୱେବ୍ ଆକ୍ସେସିବିଲିଟି ଇନିସିଏଟିଭ୍ (ଡବ୍ଲୁଏଆଇ) ଦ୍ୱାରା ପ୍ରକାଶିତ ୱେବ୍ ଆକ୍ସେସିବିଲିଟି ଗାଇଡଲାଇନର ଏକ ଶୃଙ୍ଖଳାର ଏକ ଅଂଶ ଅଟେ ।

ଶୀର୍ଷରେ

□ □ □ □ □ □

ଇଣ୍ଡିଆନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଆସୋସିଏସନ୍
~~ୱାର୍ଲ୍ଡ ଟ୍ରେଡ୍ ସେଣ୍ଟର, ଷଷ୍ଠ ମହଲା ସେଣ୍ଟର-୧ ବିଲ୍ଡିଂ, ୱାର୍ଲ୍ଡ ଟ୍ରେଡ୍ ସେଣ୍ଟର କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ, କଫ୍ ପରେଡ୍, ମୁମ୍ବାଇ - ୪୦୦-୦୦୫~~
ଇମେଲ୍: mail@iba.org.in ଟେଲ.:୯୧-୨୨- 22174040, ଫ୍ୟାକ୍ସ:୯୧-୨୨-୨୨-୨୨୧୮୪୨୨ ୱେବ୍ : www.iba.org.in