

ଏକ୍ସ୍ପ୍ଲୁ ସ୍ଥଳ ପାଇନାନ୍ସ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲିମିଟେଡ୍
ନାଗରିକ ଚାର୍ଟର[ସମ୍ପାଦନା]

ବିଷୟବସ୍ତୁ[ସମ୍ପାଦନା]

1. ପରିଚୟ[ସମ୍ପାଦନା]	3
2. ମାର୍ଗଦର୍ଶକ ନୀତି	3
3. ଚାର୍ଟର ର ପ୍ରୟୋଗ[ସମ୍ପାଦନା]	3
4. ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି	4
5. ଗ୍ରାହକ-ବ୍ୟାଙ୍କର ସମ୍ପର୍କର ସାଧାରଣ କ୍ଷେତ୍ର	6
6. ଗ୍ରାହକ ଦାୟିତ୍ୱ	10
7. ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା[ସମ୍ପାଦନା]	11
8. ସମୟ ନିୟମ[ସମ୍ପାଦନା]	12
9. ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ	12
10. ଶବ୍ଦକୋଷ	13

1. ପରିଚୟ[ସମ୍ପାଦନା]

ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସେବା ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ବିଭିନ୍ନ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏହି ଚାର୍ଟର ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି । ଏହି ଦସ୍ତାବିଜ ଏକ ସମୃଦ୍ଧ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଅଭିଜ୍ଞତା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ବିଭିନ୍ନ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ବଜାୟ ରଖିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ । ବ୍ୟାଙ୍କ ଦୃଢ଼ ଭାବରେ ବିଶ୍ୱାସ କରେ ଯେ ଜଣେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟବସାୟର ବିକାଶ ର ପ୍ରାଥମିକ କାରଣ ଅଟେ । ଏହି ଦସ୍ତାବିଜରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ତୋଷ ପ୍ରତି ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ଉପରେ ଆଲୋଚନା କରାଯାଇଛି, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କର କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ଅଧିକାରୀମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ ସୁନିଶ୍ଚିତ ହେବ ।

ଏହି ଦସ୍ତାବିଜ କେବଳ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱକୁ ବର୍ଣ୍ଣନା କରେ ନାହିଁ ବରଂ ଏକ ସୁସ୍ଥ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସମ୍ପର୍କ ବଜାୟ ରଖିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ମଧ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରେ ।

ଏହି ଦସ୍ତାବିଜ ଅଧିକାର ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ ସୃଷ୍ଟି କରୁଥିବା ଏକ ଆଇନଗତ ଦସ୍ତାବିଜ ଭାବରେ ବିବେଚନା କରାଯିବ ନାହିଁ, ବରଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଉତ୍ତମ ବୁଝାମଣା ସୃଷ୍ଟି କରିବା ପାଇଁ ଏକ ରେଫରେନ୍ସ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ଭାବରେ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ।

ଏହି ନୀତିରେ କେବଳ ବିଭିନ୍ନ ସେବା/ସୁବିଧା ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି, ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ବିଭିନ୍ନ ସେବା ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମେତ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।

2. ମାର୍ଗଦର୍ଶକ ନୀତି

ଏହି ନୀତି ଦସ୍ତାବିଜ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମାର୍ଗଦର୍ଶକ ନୀତି ଉପରେ ଆଧାରିତ:

- ଗ୍ରାହକ ସେବାରେ ଉତ୍କର୍ଷତାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ଏବଂ ନୈତିକତାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ।
- ସମାଜର ସମସ୍ତ ବର୍ଗକୁ ସେବା ଯୋଗାଇବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଉପାଦ ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ସେବାର ଉଦ୍ଭାବନ କରନ୍ତୁ ।
- ଏକାଧିକ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ/ ସେବା ମାଧ୍ୟମରେ ଅର୍ଥନୀତିର ଅଭିବୃଦ୍ଧି ଦିଗରେ ଯୋଗଦାନ କରନ୍ତୁ ।
- ସାମାଜିକ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ରେ ଯୋଗଦାନ ଦିଅନ୍ତୁ ।

ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସେବାର ପରିସରର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ, ଉନ୍ନତି ଏବଂ ବ୍ୟାପକ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ମତାମତକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରି ସେମାନଙ୍କ ସହିତ ନିରନ୍ତର ଯୋଗାଯୋଗ ବଜାୟ ରଖିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ । ଗ୍ରାହକମାନେ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ନିଜର ମତାମତ ଓ ଅଭିଜ୍ଞତା ବ୍ୟାଙ୍କ ସହ ବାଣ୍ଟିବାକୁ ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇଛି ।

3. ଚାର୍ଟର ର ପ୍ରୟୋଗ[ସମ୍ପାଦନା]

ଏହି ନୀତି ଦସ୍ତାବିଜ ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେବ ଯାହା ବ୍ୟାଙ୍କ ତରଫରୁ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବା ଶାଖା, ସହାୟକ ଏବଂ ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କାଉଣ୍ଟରରେ, ଡାକ ମାଧ୍ୟମରେ, ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଡିଭାଇସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଏବଂ ପ୍ରମୁକ୍ତି ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ । ତେବେ ଦସ୍ତାବିଜରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ସିଧାସଳଖ କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବ ନାହିଁ ।

ଉପାଦ:

- ସମସ୍ତ ଜମା ଖାତା ଯଥା ସଞ୍ଚୟ ଆକାଉଣ୍ଟ, ଚାଲୁ ଆକାଉଣ୍ଟ, ଚର୍ଚ୍ଚା ଡିପୋଜିଟ, ରିକରିଂ ଡିପୋଜିଟ, ଏନଆରଇ,

ଏନଆରଓ ।

- ପାଣି ଭିତ୍ତିକ ଏବଂ ଅଣ-ପାଣି ଭିତ୍ତିକ ରଣ ଉପାଦ ।
- ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ପରିଚାଳନା ଅଧିନିୟମ, ୧୯୯୨ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ଆରବିଆଇ କ୍ଷୁଦ୍ର ଫାଇନାନ୍ସ ବ୍ୟାଙ୍କଗାଇଡଲାଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଅର୍ଥାତ୍ ଏଡି ବର୍ଗ ୨ ଅଧୀନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ଉପାଦ ଗୁଡିକ ରେମିଟାନ୍ସ ଏବଂ ଚଳା ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ ।
- ଚୁଟୀୟ ପକ୍ଷ ଉପାଦ ଏବଂ ନିବେଶ ଉପାଦ

ସେବା[ସମ୍ପାଦନା]

- ଆରଟିଜିଏସ/ଏନଇଏଫଟି/ଡିମାଣ୍ଡ ଟ୍ରାଫ୍ଫ ପ୍ରଦାନ ଇତ୍ୟାଦି ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରେମିଟାନ୍ସ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ ।
- ଟେକ୍ ସଂଗ୍ରହ[ସମ୍ପାଦନା]
- ସୁରକ୍ଷିତ ହେପାଜିଟ ସେବା, ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଲକର ସୁବିଧା
- ସରକାରୀ କାରବାର ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ସେବା
- ଭାରତୀୟ ମୁଦ୍ରା ନୋଟ୍ ବିନିମୟ ସୁବିଧା
- ଫୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ / ଫୋନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ / ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବା

ଜାଣନ୍ତୁ ଆପଣଙ୍କ ଗ୍ରାହକ (କେୱାଇସି) ଅନୁପାଳନ

ନିୟମାବଳୀ / ବୈଧାନିକ ଆବଶ୍ୟକତା ଗୁଡିକର ଅନୁପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଏବଂ ଠକେଇ କିମ୍ବା ଅପବ୍ୟବହାରରୁ ନିଜକୁ ରକ୍ଷା କରିବା ପାଇଁ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା ଏବଂ ନିୟମିତ ସମୀକ୍ଷା କରିବା ସମୟରେ ଏହାର କେୱାଇସି / ଏଏମଏଲ ନୀତିଅନୁସରଣ କରିବ ।

4. ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି

ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ଯଥାର୍ଥ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ ଏହାର ବୋର୍ଡ ଅନୁମୋଦିତ ନୀତିପାଳନ କରିବ

1.1. ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ୱେବସାଇଟରେ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକ କେନ୍ଦ୍ରିକ ସୂଚନା ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ ।

1.2. ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଚୁକ୍ତିଭିତ୍ତିକ ସମ୍ପର୍କରୁ ସୃଷ୍ଟି ହେଉଥିବା ଗୋପନୀୟତା ବଜାୟ ରଖିବ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ତେଣୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରିସ୍ଥିତି ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଚୁଟୀୟ ପକ୍ଷକୁ କୌଣସି ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ନାହିଁ:

- ଯେଉଁଠି ପ୍ରକାଶ ଆଇନର ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଅଧୀନରେ ରହିଛି
- ଯେଉଁଠି ଜନସାଧାରଣଙ୍କର କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ରହିଛି ପ୍ରକାଶ କରିବା
- ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ସ୍ୱାର୍ଥ ଦୃଷ୍ଟିରୁ ପ୍ରକାଶ
- ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଏକ୍ସପ୍ରେସ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ସମ୍ପତ୍ତି ରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯାଏ ।

1.3. ଆମର ସେବା ଚ୍ୟାନେଲ ଶାଖାଗୁଡିକ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ସାଧାରଣ ଅଭ୍ୟାସ:

- ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାର କାର୍ଯ୍ୟ ସମୟ ସଂପୃକ୍ତ ଶାଖାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବ ।

- ଏଥିରେ ଭବ୍ୟ ସେବା ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ବ୍ୟବସାୟ ସମୟ ଶେଷ ରେ ଶାଖାରେ ଉପସ୍ଥିତ ଥିବା ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦେଖାଶୁଣା କରାଯିବ ।
- ବଡ଼ ବଡ଼ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପୃଥକ 'ଅନୁସନ୍ଧାନ' ବା 'ମୁଁ ଆପଣଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିପାରିବି' କାଉଣ୍ଟର ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- ସମସ୍ତ ଜମା ଖାତା (ଅର୍ଥାତ୍ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ କ୍ଷମତାରେ ଖୋଲାଯାଇଥିବା ଆକାଉଣ୍ଟ) ଏବଂ ସମସ୍ତ ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଲକର ହାୟାରର୍ସ (ଅର୍ଥାତ୍ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ନିୟୁତ୍ତିକାରୀ)ଙ୍କୁ ନାମାଙ୍କନ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ ।
- ଏହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ଜମା ସ୍କିମ୍ ପାଇଁ ପ୍ରଚଳିତ ସୁଧ ହାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ ଏବଂ ଜମା ଏବଂ ଅଗ୍ରାମ ଉପରେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ, ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଝେବସାଇଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ସର୍ଭାବଳୀ ସୂଚିତ କରିବ ।
- ଏହା ଏହାର ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ବିଭିନ୍ନ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାରବାର ପାଇଁ ସମୟ-ନିୟମ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବ ।
- ବ୍ୟାଙ୍କ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ବିଭିନ୍ନ ଜମା ସ୍କିମ୍ / ସେବାର ବିବରଣୀ ଏହାର ଝେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ବିଭିନ୍ନ ସମୟରେ ପରାମର୍ଶ ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସୀମା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବାହାର ଓ ସ୍ଥାନୀୟ ଚେକ୍ ସମ୍ପର୍କରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ତ୍ରୁଟି ରଖି ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- ଗ୍ରାହକ ସେବାର ଉନ୍ନତି ଆଣିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଶାଖା ପରିସରରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ପୁସ୍ତକ/ପଞ୍ଜିକରଣ ଏବଂ ଏକ ପରାମର୍ଶ ବାନ୍ଧ ରହିବ ।
- ଏହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ଶାଖା/ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ଠିକଣା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
 - ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପାଇବା ପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ, ପେ ଅର୍ଡର ଇତ୍ୟାଦି ଜାରି କରିବ ।
 - ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ) ସମୟ ସମୟରେ ପରାମର୍ଶ ଅନୁଯାୟୀ, ଆଉଟଷ୍ଟେସନ ଚେକ୍ ର ବିଳମ୍ବିତ ରଖି ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

ଫୋନ୍ / ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍

- ସପ୍ତାହରେ ୭ ଦିନ ଦିନକୁ ୨୪ ଘଣ୍ଟିଆ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ
- ଫୋନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ନମ୍ବରକୁ କଲ୍ କରିବା/ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଝେବସାଇଟ୍ ରେ ଲଗଇନ୍ କରିବା ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦେଖାନ୍ତୁ
- ବ୍ୟାଙ୍କର ଶାଖା/ ଏଟିଏମ୍ ଲୋକେସନ, ଫୋନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ନମ୍ବର ଏବଂ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଠିକଣା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସହଜରେ ଜଣାନ୍ତୁ
- ବ୍ୟାଙ୍କର ବିଭିନ୍ନ ଜମା ସ୍କିମ୍ / ସେବାଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତୁ
- ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଯାତ୍ରା ସାପେକ୍ଷରେ ଆମ ସହିତ ଗ୍ରାହକ ଆକାଉଣ୍ଟ(ଗୁଡ଼ିକ) ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରଶ୍ନର ଉତ୍ତର ଦିଅନ୍ତୁ
- ଲଗିଂ ଅଭିଯୋଗ/ ପରାମର୍ଶ ପାଇଁ ସୁବିଧା ଯୋଗାଇ ଦିଅନ୍ତୁ

ସ୍ୱଚ୍ଛ ଗ୍ରାହକ

4.4. ବିଶେଷ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ କାରବାର କରିବା ସମୟରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରତି ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଦେବ:

4.4.1. ପେନସନଭୋଗୀ ଓ ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକ

- ବ୍ୟାଙ୍କ ପେନସନଭୋଗୀ ଏବଂ ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକମାନଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ସ୍ୱଚ୍ଛ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରି ସେମାନଙ୍କୁ ପ୍ରାଥମିକତା ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- ଏହା ଦ୍ୱାରା ବୟସ ରେକର୍ଡର ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ ଅପଡେଟ୍ ମିଳିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକ ମାନ୍ୟତା ପାଇବା ପରେ ଯେଉଁଠି ଲାଗୁ ହେବ ସେଠାରେ ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାର ସ୍ଥାନ ଏବଂ ପ୍ରବେଶ ବିଷୟରେ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ସମୟରେ ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ଯଥେଷ୍ଟ ଧ୍ୟାନରେ ରଖିବ ।

4.4.2. **ଗ୍ରାମାଞ୍ଚଳ ଓ ଅର୍ଦ୍ଧ ସହରାଞ୍ଚଳର ଗ୍ରାହକ**

- ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଭଲି ଷେଡୁରେ ଉପଯୁକ୍ତ ମୁଦ୍ରା ବିନିମୟ ସୁବିଧା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ ଏଭଲି ଅଞ୍ଚଳରେ ପ୍ରଚଳନରେ ଥିବା ନୋଟର ଗୁଣବତ୍ତା ଯେପରି ଗ୍ରହଣୀୟ ହେବ ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ ହେବ ।
- ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ଅନୁଯାୟୀ ଖୋଲାଯିବ ଏବଂ ସେହି ଶାଖାପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ସମସ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କାର୍ଯ୍ୟ ସମୟ ପାଇଁ ପରିଚାଳିତ ହେବ ।

4.4.3. **ସ୍ୱୟଂ ସହାୟକ ଗୋଷ୍ଠୀ (ଏସ୍ଏସ୍ଟି)**

- ବ୍ୟାଙ୍କ ଏସଏଚଜିଗୁଡ଼ିକୁ ରଖି ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯାହା ବ୍ୟାଙ୍କର ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ କ୍ରେଡିଟ୍ ପଲିସିରେ ସ୍ୱୟଂ ସହାୟକ ଗୋଷ୍ଠୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ବ୍ୟବସାୟର ସାମର୍ଥ୍ୟ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ରଖି ନିୟମ ସହିତ ଏସଏଚଜିର ବ୍ୟବସାୟିକ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ବିଚାରକୁ ନେବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ ଏସ୍ଏସ୍ଟିଗୁଡ଼ିକୁ ରଖି ଦେବା ସମୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସେମାନଙ୍କୁ ବୀମା ଭଳି ଅନ୍ୟ ାନ୍ୟ ଉପାଦାନ କିଣିବାକୁ ବାଧ୍ୟ କରିବ ନାହିଁ ।

4.4.4. **ଆଦିବାସୀ ଅଂଚଳ**

- ଆଦିବାସୀ ଅଂଚଳରେ ଥିବା ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଅତି କମରେ ଜଣେ କର୍ମଚାରୀ ଯେପରି ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା ରେ ଦକ୍ଷ ହୁଅନ୍ତି ତାହା ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।
- ଆଦିବାସୀ ଅଂଚଳରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ସୁବିଧାରେ ଉନ୍ନତ ଆଣିବା ପାଇଁ ବିଜନେସ କରେକ୍ଟଣ୍ଟେଣ୍ଟ୍ସ (ବିସି)/ଫେସିଲିଟେଟର ମଡେଲ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ । ବ୍ୟାଙ୍କ ସେହି ଅଞ୍ଚଳର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଜନଜାତିର ବିଶିଷ୍ଟ ନାଗରିକମାନଙ୍କୁ ବିସି ଭାବେ ନିଯୁକ୍ତ କରିପାରିବ ।
- ଆଦିବାସୀ ଅଂଚଳରେ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଚିତ୍ର ଆକାରରେ ଆର୍ଥିକ ଶିକ୍ଷା ସାମଗ୍ରୀ ଏବଂ ସ୍ଥାନୀୟ ଉପଭାଷାରେ ଅତି ଉପସ୍ଥାପନା ବ୍ୟବହାର କରାଯିବ ।
- ଏହି ଅଞ୍ଚଳରେ ଆର୍ଥିକ ଅକ୍ଷର୍ତ୍ତକରଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି ଅଞ୍ଚଳର ସ୍ୱୟଂ ସହାୟକ ଗୋଷ୍ଠୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଖାତା ଖୋଲିବାରେ ସୁବିଧା କରିବ ।
- ଆର୍ଥିକ ଅକ୍ଷର୍ତ୍ତକରଣକୁ ସୁଗମ କରିବା ପାଇଁ ଏଭଲି ଷେଡୁରେ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ବଦଳି ଏବଂ ନିଯୁକ୍ତି ସମ୍ପର୍କରେ ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ସୁପାରିଶ କରାଯାଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରୟାସ ହେବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ ଏଭଲି ଷେଡୁରେ ନିୟୋଜିତ କର୍ମଚାରୀମାନେ ସ୍ଥାନୀୟ ପ୍ରତିଭା ନିର୍ମାଣ ଓ ବିକାଶ ଉପରେ ମଧ୍ୟ ଧ୍ୟାନ ଦେବେ ।
- ଏହି ଅଞ୍ଚଳର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆରଟିଜିଏସ/ଏନଇଏଫଟି ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନରେ ଉନ୍ନତ ଆଣିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ପଦକ୍ଷେପ ନେବ ।

4.4.5. **ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତି/ଭିକ୍ଷକମାନ**

- ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା/ଏଟିଏମ୍/ଲକର/ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଇତ୍ୟାଦିର ପରିଚାଳନା ଆଦି ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା ଦୃଷ୍ଟିହୀନ/ଭିକ୍ଷକମାନଙ୍କୁ ବିନା ଭେଦଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- ନ୍ୟାସନାଲ ଟ୍ରଷ୍ଟ ଆକ୍ଟ, ୧୯ ଅଧୀନରେ ଜାରି ହୋଇଥିବା ଲିଗାଲ ଗାର୍ଡଆନସିପ୍ ସାର୍ଟିଫିକେଟରେ ଅଟିଜିମ୍, ସେରିଟ୍ରାଲ ପାଲ୍ଟି, ମାନସିକ ଅନଗ୍ରସରତା ଏବଂ ଏକାଧିକ ଭିକ୍ଷକ ଭିକ୍ଷକ ବ୍ୟକ୍ତିମାନଙ୍କୁ ଆକାଉଣ୍ଟ ରଖିବାର କ୍ଷମତା ଦିଆଯାଇଛି ।
- ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା/ପରିଚାଳନା କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ମାନସିକ ସ୍ୱାସ୍ଥ୍ୟ ଆଇନ ଅଧୀନରେ ଜିଲ୍ଲା ଅଦାଲତ ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ଉପରୋକ୍ତ ଆଇନ ଅଧୀନରେ ସ୍ଥାନୀୟ ସ୍ତରୀୟ କମିଟିଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଗାର୍ଡଆନସିପ୍ ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରିବ ।
- ବ୍ୟାଙ୍କର ବିଭିନ୍ନ ଶାଖାରେ ଏଭଲି ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରାଥମିକତା ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ଓ ଭିକ୍ଷକ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଶାଖା ଭିତରେ ଯାତାୟାତ କରିବା ରେ ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ମଚାରୀ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

5. **ଗ୍ରାହକ-ବ୍ୟାଙ୍କର ସମ୍ପର୍କର ସାଧାରଣ ଷେଡୁ**

1.4. ସମ୍ପର୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ

- ସମ୍ପର୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ହେଉଛି ଏକ ସୂକ୍ଷ୍ମ ବହନକାରୀ ତିମାଣ୍ଡ ଡିପୋଜିଟ୍ ଯାହା ମୁଖ୍ୟତଃ ସମ୍ପର୍କକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା

ଏବଂ ଅର୍ଥର ଭବିଷ୍ୟତ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ । ଗ୍ରାହକମାନେ ଚେକ୍/ଉଠାଣ ସ୍କିପ୍ ଜରିଆରେ ଏହି ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ଟଙ୍କା ଉଠାଇ/ଜମା କରିପାରିବେ । ସଞ୍ଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିବରଣୀ ବ୍ୟାଙ୍କର "ଜମା ନୀତି"ରେ ଦିଆଯାଇଛି ।

1.5. ସାମ୍ପ୍ରତିକ ଆକାଉଣ୍ଟ

- କରଣ୍ଡ ଆକାଉଣ୍ଟ ହେଉଛି ଡିମାଣ୍ଡ ଡିପୋଜିଟର ଏକ ପ୍ରକାର ଯାହା ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଥିବା ବାଲାନ୍ସ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି କିମ୍ବା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରାଜି ହୋଇଥିବା ରାଶି ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି ଯେକୌଣସି ସଂଖ୍ୟକ ଥର ଉଠାଣ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦେଇଥାଏ । ବ୍ୟାଙ୍କର "ଡିପୋଜିଟ ପଲିସି"ରେ କରଣ୍ଡ ଆକାଉଣ୍ଟ ସମ୍ପର୍କରେ ବିସ୍ତୃତ ବିବରଣୀ ଦିଆଯାଇଛି ।

1.6. ଟର୍ମ ଡିପୋଜିଟ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ

- ଟର୍ମ ଡିପୋଜିଟ୍ ହେଉଛି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତ ଏକ ଜମା, ଯାହା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅବଧି ଶେଷ ହେବା ପରେ ହିଁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରାଯାଇପାରିବ । ଟର୍ମ ଡିପୋଜିଟ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ ସମ୍ପର୍କରେ ବିବରଣୀ ବ୍ୟାଙ୍କର "ଡିପୋଜିଟ ପଲିସି"ରେ ଦିଆଯାଇଛି ।

1.7. ନାମାଙ୍କନ[ସମ୍ପାଦନା]

- ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ଜମା ଖାତା, ସୁରକ୍ଷିତ ହେପାଜତରେ ଥିବା ସାମଗ୍ରୀ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଭଳି ପାଇଁ ନାମାଙ୍କନ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏହି ସୁବିଧା କେବଳ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ କ୍ଷମତାରେ ଖୋଲାଯାଇଥିବା ଆକାଉଣ୍ଟ (ଅର୍ଥାତ୍ ଏକକ/ଯୁଗ୍ମ ଆକାଉଣ୍ଟ ତଥା ଏକକ ମାଲିକାନା ଚିତ୍ରାର ଆକାଉଣ୍ଟ) ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । ନାମାଙ୍କନ ସମୟରେ ମଧ୍ୟ ଏଭଳି ସୁବିଧା ଦେବାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନୁମତି ଦେବ ।
- ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଧାରକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଜୀବନକାଳ ମଧ୍ୟରେ ନାମାଙ୍କନ ପତ୍ର ତିଆରି, ବାଟିଲ କିମ୍ବା ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦେବ । ନାମାଙ୍କନ ସୁବିଧା ସମ୍ପର୍କିତ ବିବରଣୀ ବ୍ୟାଙ୍କର "ଜମା ନୀତି"ରେ ଦିଆଯାଇଛି ।

1.8. ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ସେବା

- ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟାଙ୍କର ଏକ "ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ନୀତି" ରହିଛି । ଏହି ପଲିସିରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସଂଗ୍ରହ ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ । ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଚେକ୍ ସଂଗ୍ରହରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ'ଣ କ୍ଷତିପୂରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ସେ ନେଇ ମଧ୍ୟ ଏଥିରେ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିଛି ।

1.9. ସର୍ଭିସ ଚାର୍ଜ/ଜମା ଉପରେ ସୁଧ

- ବିଭିନ୍ନ ଜମା ସ୍କିମ୍ ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଜମା ଉପରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏହି ସୁଧ ହାରକୁ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧନ କରାଯିବ ଏବଂ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କୁ ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟ ଏବଂ ଶାଖା ର ନୋଟିସ ବୋର୍ଡରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରି ଜନସାଧାରଣଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ । ସଂଶୋଧିତ ସୁଧ ହାର କେବଳ ନବୀକରଣ ଏବଂ ନୂତନ ଜମା ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେବ, କିନ୍ତୁ ବର୍ତ୍ତମାନର ଜମାକୁ ମୂଳ ହାରରେ ସୁଧ ମିଳିବା ଜାରି ରହିବ ।
- ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ବିଭିନ୍ନ ସେବା ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ସର୍ଭିସ ଚାର୍ଜ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧନ ଅଧୀନରେ ରହିବ । ପାଣ୍ଡି ସଂଗ୍ରହ ଓ ପ୍ରେରଣ, ରଣ ପ୍ରସ୍ତାବର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ, ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ପ୍ରଦାନ, ସୁରକ୍ଷିତ ହେପାଜତ, ନକଲି ଉପକରଣ/ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ ଇତ୍ୟାଦି ପାଇଁ ସେବା ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରାଯିବ । ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଭିନ୍ନ ସେବା ଶୁଳ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ବିବରଣୀ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ ।

1.10. ବଞ୍ଚିଥିବା/ଦାବିଦାରଙ୍କୁ ମୃତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ବାଲାନ୍ସ ପୈଠ

- ବ୍ୟାଙ୍କରେ ସୁରକ୍ଷିତ ହେପାଜତରେ ରଖାଯାଇଥିବା ଜମା, ଲକରର ବିଷୟବସ୍ତୁ ଏବଂ ସାମଗ୍ରୀ ସମ୍ପର୍କରେ ମୃତ ଜମାକାରୀଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦାବି ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ସରଳ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିବ । ତେବେ କ୍ଷତିପୂରଣ ବଣ୍ଟ ଗ୍ରହଣ କରିବା ସମେତ ଉପଯୁକ୍ତ ଦାବିର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଯଥେଷ୍ଟ ଯତ୍ନ ଓ ସତର୍କତା ଅବଲମ୍ବନ କରିବ । ମୃତ ଜମାକାରୀଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଦାବିର ଦ୍ୱିତୀୟ ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ନାମାଙ୍କନ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ । ବ୍ୟାଙ୍କର ରେଗୁଲେସନ୍ ଆକ୍ଟର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ନାମାଙ୍କନ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକତା ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସମୟ ସମୟରେ ଜଣାଇବ । ନିଖୋଜ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦାବିର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ନୀତି ମଧ୍ୟ ସ୍ଥିର କରିଛି ।

1.11. ମାଟି/ସାମାନ୍ୟ ବିଖଣ୍ଡିତ ନୋଟ୍ ବିନିମୟ

- ବ୍ୟାଙ୍କର ସମସ୍ତ ଶାଖା ସବୁ ମୂଲ୍ୟର ମୁକ୍ତ ଭାବରେ କଟା ଯାଇଥିବା ଏବଂ ସାମାନ୍ୟ କଟା/ କଟା ନୋଟ୍ ମାଗଣାରେ ବଦଳାଇବେ । ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ନୋଟର କୌଣସି ଅତ୍ୟାବଶ୍ୟକ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ହଜିନଯିବ । ଯଦି କୌଣସି ଶାଖା କୌଣସି କାରଣରୁ ତୁରନ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟରେ କଟା ନୋଟ୍ ଗୁଡ଼ିକର ବିଚାର କରିବାରେ ସକ୍ଷମ ନ ହୁଏ, ତେବେ ସେ ଟେଣ୍ଡରକାରୀଙ୍କଠାରୁ ଏଭଳି ନୋଟ୍ ଗ୍ରହଣ କରି ଏହାକୁ ଲିଙ୍କ୍ ହୋଇଥିବା ମୁଦ୍ରା ଟେଣ୍ଡର ଶାଖାକୁ ପଠାଇପାରିବେ ଏବଂ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିପାରିବେ ଯେ ଟେଣ୍ଡରକାରୀ ଆରବିଆଇ ନିୟମ (ନୋଟ୍ ରିଫ୍ରେସ ନିୟମ) ଅନୁଯାୟୀ ବିନିମୟ ମୂଲ୍ୟ ପାଇବେ । ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ଅନ୍ୟମାନଙ୍କୁ ମୁଦ୍ରା ବିନିମୟ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ । ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କଗାଇଡଲାଇନ ଅନୁଯାୟୀ, ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ନୋଟ୍ ରିଫ୍ରେସ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଅସଲି ଏବଂ ଯେଉଁଠାରେ କ୍ଷତିବିହୀନତା ଅଛି ସେଠାରେ ସମ୍ବେଦନଶୀଳ କିମ୍ବା ଠକେଇ ସୃଷ୍ଟି ନ କରିବା ପାଇଁ ବିକୃତ ନୋଟ୍ ବଦଳାଇବ

1.12. Safe ଡିପୋଜିଟ୍ ଭଲ୍ୟୁ(ଲକର)

- ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର କେତେକ ଶାଖାରେ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ସେବା ଭାବରେ ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଲକରର ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଲକର ସୁବିଧା ଆବଶ୍ୟକ ଏକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସ୍ୱଚ୍ଛ ପ୍ରକ୍ରିୟା ହେବ । ଏହି ସେବା ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଶାଖାଗୁଡ଼ିକଏହାର ସମ୍ପାଦ୍ୟ ଏବଂ ବାଣିଜ୍ୟିକ ବିଚାର ଆଧାରରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ବିବେକ ଅନୁଯାୟୀ ଚୟନ କରାଯିବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଲକରର ସୁରକ୍ଷା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଯଥେଷ୍ଟ ଯତ୍ନ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ସତର୍କତା ଅବଲମ୍ବନ କରିବ । ତେବେ କୌଣସି କାରଣରୁ ଲକର କିମ୍ବା ଏହାର ସାମଗ୍ରୀର କୌଣସି କ୍ଷତି କିମ୍ବା କ୍ଷତି ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦାୟୀ କିମ୍ବା ଦାୟୀ ରହିବ ନାହିଁ ।

ଏହି ସେବାକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରୁଥିବା ପ୍ରମୁଖ ଦିଗଗୁଡ଼ିକ ହେଲା:

- ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି (ଏକାକୀ କିମ୍ବା ମିଳିତ ଭାବରେ, ନାବାଳକ, ଫାର୍ମ, ସାମିତ କମ୍ପାନୀ, ସହଯୋଗୀ, ସୋସାଇଟି, ଟ୍ରଷ୍ଟ ଇତ୍ୟାଦି ପାଇଁ ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ନୁହେଁ) ଦ୍ୱାରା ଏକ ଲକର ଭଡ଼ାରେ ନିଆଯାଇପାରେ ।
- ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଲକରର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ନିୟନ୍ତ୍ରିକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ନାମାଙ୍କନ ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।
- ଚାବି ହଜିଗଲେ ଗ୍ରାହକ ତୁରନ୍ତ ଶାଖାକୁ ଜଣାଇବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବେ । ତେବେ ତାଲା ଓ ଚାବି ମରାମତି ରେ ହେଉଥିବା ସମସ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ ଭଡ଼ାଦାର ବହନ କରିବେ ।
- ଲକରରେ ରଖାଯାଇଥିବା ଅଳଙ୍କାର, ମୂଲ୍ୟବାନ ଜିନିଷ ଇତ୍ୟାଦି ପାଇଁ ବୀମା କଭର ନେବାକୁ ଲିଜ୍ଜାଚାରୀଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯିବ ।
- ବିଭିନ୍ନ ଆକାରରେ ଲକର ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।
- ଲକରଗୁଡ଼ିକୁ ସର୍ବନିମ୍ନ ୧ ବର୍ଷ ପାଇଁ ଭଡ଼ାରେ ଦିଆଯିବ ଏବଂ ଭଡ଼ା ଆଗୁଆ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ବକେୟା ଭଡ଼ା କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମୟ ସମୟରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅନୁଯାୟୀ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ।
- ସ୍ତ୍ରୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ମାଧ୍ୟମରେ ଲିଜ୍ଜାଚାରୀଙ୍କ ଜମା ଖାତାରୁ ଭଡ଼ା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରିବ ।
- ନୋଟିସ ପଠାଯିବା ସତ୍ତ୍ୱେ ଭଡ଼ା ପୈଠ ନକଲେ ଲକର ଭାଙ୍ଗିବା ଏବଂ ଏହାର ଚାର୍ଜ ଆଦାୟ କରିବାର ଅଧିକାର ବ୍ୟାଙ୍କ ସଂରକ୍ଷିତ ରଖିବ ।
- ଆବଶ୍ୟକ ସମୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ୩ ବର୍ଷର ଭଡ଼ା ଏବଂ ଅନ୍ୟ ାନ୍ୟ ଆନୁଷ୍ଠାନିକ ଶୁଳ୍କ ଭରଣା କରିବା ପାଇଁ ସ୍ତ୍ରୀଙ୍କୁ ଜମା ପାଇପାରିବ ।
- ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ, ଏକ ବର୍ଷରୁ ଅଧିକ ସମୟ ଧରି ଲକର ଅଟଳ ଥିବା ବେଳେ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକ ଲକର-ହାୟାରରଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ । ନିୟମିତ ଭଡ଼ା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିଲେ ମଧ୍ୟ ଏହି କାର୍ଯ୍ୟ କରାଯିବ । ଯଦି ହାୟାରର ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଦିଅନ୍ତି ନାହିଁ କିମ୍ବା ଲକର ପରିଚାଳନା କରନ୍ତି ନାହିଁ, ତେବେ ନିୟମିତ ଭଡ଼ା ପୈଠ କଲେ ମଧ୍ୟ ଲକରର ଆବଶ୍ୟକ ବାତିଲ କରିବା ଏବଂ ଲକର ଖୋଲିବାର ଅଧିକାର ଶାଖାପାଖରେ ରହିବ ।

1.13. ସୁରକ୍ଷିତ ହେପାଜତରେ ଥିବା ପ୍ରବନ୍ଧ

- ସେୟାର, ସିକ୍ୟୁରିଟି, ସିଲ୍ ପ୍ୟାକେଜ୍ ଇତ୍ୟାଦି ସାମଗ୍ରୀକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଶୁଳ୍କ ପାଇଁ ସୁରକ୍ଷିତ ହେପାଜତରେ ରଖିବାର ସୁବିଧା ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରଦାନ କରିପାରେ । ଏହି ସୁବିଧା ପାଇଁ ବ୍ୟବହୃତ ହେଉଥିବା ବଡ଼/ଛୋଟ ବସ୍ତୁକୁ ଗ୍ରାହକ(ମାନେ) ଲକ୍ କରିଦେବେ । ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ପର୍କ ବେଲର ଏବଂ ବେଲିର ହେବ ।

1.14. Remittance Services

- ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଶୁଳ୍କ ଦେଇ ଆରଟିଜିଏସ, ଏନଇଏଫଟି ଏବଂ ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଇତ୍ୟାଦି ମାଧ୍ୟମରେ

ଗୋଟିଏ ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ଅନ୍ୟ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ପାଣି ପ୍ରେରଣ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦେବ ।

- ୫୦,୦/- ଟଙ୍କା କିମ୍ବା ତା'ଠାରୁ ଅଧିକ ମୂଲ୍ୟର ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କେବଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଡେବିଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା କ୍ରେଡିଟ୍ ଦ୍ୱାରା ଟେଣ୍ଡର ହୋଇଥିବା ଟେକ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉପକରଣ ବିରୋଧରେ ଜାରି କରାଯିବ ଏବଂ ନଗଦ ଦେୟ ବିରୋଧରେ ନୁହେଁ । ସେହିଭଳି ୨୦,୦/- ଟଙ୍କା କିମ୍ବା ତା'ଠାରୁ ଅଧିକ ମୂଲ୍ୟର ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ କେବଳ ବ୍ୟାଙ୍କର ଚ୍ୟାନ୍ସେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ନଗଦ ରେ ନୁହେଁ ।
- ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଡେଲିଭରି ନେବା ପୂର୍ବରୁ ଗ୍ରାହକମାନେ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦସ୍ତଖତ ସମେତ ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଡ୍ରାଫ୍ଟର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣତା ଯାଞ୍ଚ କରିବେ ।
- ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ କ୍ଷତିପୂରଣ ଆଧାରରେ ଏବଂ ଛୁଇଁ ଶାଖାରୁ ଅଣ-ଦେୟ ପରାମର୍ଶ ନନେଇ ବ୍ୟାଙ୍କ ୫,୦/- ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ନକଲି ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଜାରି କରିବ ।
- ଅନୁରୋଧ ପାଇବାର ୧୫ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ନକଲି ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଜାରି କରିବ । ଉପରୋକ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅବଧିଠାରୁ ଅଧିକ ଡ୍ରାଫ୍ଟ କେନ୍ଦ୍ର ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଜାରି କରିବାରେ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏଭଳି ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବା ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ପରିପକ୍ୱତାର ସ୍ୱାଧୀନ ଜମା ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହାରରେ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ/ଟେକ୍/ବ୍ୟାଙ୍କର ଟେକ୍ ଇସ୍ୟୁ ଚାରିଖଠାରୁ ୩ ମାସ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବୈଧ ରହିବ ।

1.15. ଏଟିଏମ୍/ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ କାରବାର

- ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଏଟିଏମ୍ରେ ସେବା ଯୋଗାଇବା ପାଇଁ ପ୍ରୟାସ କରିବ, ଦିନକୁ ୨୪ ଘଣ୍ଟା, ସପ୍ତାହର ୭ ଦିନ । ସବୁ ସ୍ଥାନରେ ନଗଦ ଟଙ୍କା ଉଠାଣ ସୁବିଧା ଯୋଗାଇ ଦିଆଯିବ । ବ୍ୟାଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

1.16. ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍

- ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯାହା ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ୍ ଅନୁସନ୍ଧାନ, ପାଣି ସ୍ଥାନାନ୍ତର, ବିଲ୍ ପୈଠ, ପ୍ରିପେଡ୍ ରିଟାର୍ଡ, ପରିଶୋଧ ସମୟସୂଚୀ ଇତ୍ୟାଦି ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବ । ସୁରକ୍ଷିତ ଦେୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ କାରବାରରେ ଦୁଇ-ପର୍ଯ୍ୟାୟ ପ୍ରମାଣୀକରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ରହିବ ।
ଏଭଳି ସୁବିଧାର ସୁରକ୍ଷିତ ବ୍ୟବହାର ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସଚେତନ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ । ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁରକ୍ଷିତ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନିଆଯାଉଛି ।

1.17. ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍

- ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପାଣି ସ୍ଥାନାନ୍ତର, ମୁଚିଲିଟି ବିଲ୍ ପୈଠ ଏବଂ ପ୍ରିପେଡ୍ ରିଟାର୍ଡ ଭଳି ସେବାଉପଲବ୍ଧ କରାଇ ମୋବାଇଲ୍ ଡିଭିଜନ୍ ରୁ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ଯେକୌଣସି ସ୍ଥାନରେ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଅଭିଜ୍ଞତା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ । ଗ୍ରାହକମାନେ ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ବ୍ୟବହାର କରି ସେମାନଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସମ୍ପର୍କର ବିବରଣୀ ଦେଖିପାରିବେ ଏବଂ ସେବା ଅନୁରୋଧ ରଖିପାରିବେ ।
- ଏଭଳି ସୁବିଧାର ସୁରକ୍ଷିତ ବ୍ୟବହାର ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସଚେତନ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ । ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସୁରକ୍ଷିତ ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନିଆଯାଉଛି ।

1.18. SMS/ ଇ-ମେଲ୍ ସତର୍କସୂଚନା

- ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ସୀମାଠାରୁ ଅଧିକ ସମସ୍ତ ଆର୍ଥିକ କାରବାର ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ହୋଇଥିବା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏସଏମଏସ୍/ ଇ-ମେଲ୍ ଆଲର୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରିବ । କ୍ରେଡିଟ୍/ ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ ମାଧ୍ୟମରେ ହେଉଥିବା କାରବାର ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏସଏମଏସ୍ ଆଲର୍ଟ ମଧ୍ୟ ପଠାଇବ । ଗ୍ରାହକ ଅନୁରୋଧ କଲେ ଇ-ମେଲ୍ ଜରିଆରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପିଡିଏଫ୍ ଫର୍ମାଟରେ ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ୍ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ଅଧିକ କାରବାର କରୁଥିବା କରଣ୍ଡ ଆକାଉଣ୍ଟଧାରୀଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦୈନିକ, ସାପ୍ତାହିକ, ପାଞ୍ଚଦିନ ଇତ୍ୟାଦି ସମୟରେ ବାଲାନ୍ସ ସ୍ଥିତି ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

1.19. ନ୍ୟାସନାଲ ଅଟୋମେଟେଡ୍ କ୍ଲିୟରିଂ ହାଉସ୍ (ଏନଏସିଏଚ୍) ମ୍ୟାଣ୍ଡେଟ୍ ସିଷ୍ଟମ୍

- ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଡେବିଟ୍ ରାଶି, ଏକ୍ସପାୟରି ଡେଡ୍, ମ୍ୟାଣ୍ଡେଟ୍ ଉଠାଇବା ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକ ଦେଇଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶକୁ ପାଳନ କରିବା ପାଇଁ ଏନଏସିଏଚ୍ ମ୍ୟାଣ୍ଡେଟ୍ ମ୍ୟାନେଜମେଣ୍ଟ୍ ସିଷ୍ଟମ୍ ଅଛି କି ନାହିଁ ।

1.20. ରଣ ଏବଂ ଅଗ୍ରାମ

- ଗ୍ରାହକମାନେ ଆକାଉଣ୍ଟ ନମ୍ବର, ଫିକ୍ସଡ ଡିପୋଜିଟ ରିସିପ୍ଟ, ଲକର ନମ୍ବର ଇତ୍ୟାଦି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା କୁ ଅଲଗା ଅଲଗା ଭାବେ ନୋଟ୍ କରିବା ଉଚିତ ।
- ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ, ଫିକ୍ସଡ ଡିପୋଜିଟ ରସିଦ୍, ଟେକ୍ ଲିଭ୍/ବୁକ୍, ଲକର ଚାବି ଇତ୍ୟାଦି ହଜିଗଲେ ଗ୍ରାହକ ତୁରନ୍ତ ସଂପୃକ୍ତ ଶାଖାକୁ ଜଣାଇବେ ।
- ଠିକଣା, ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର, ମୋବାଇଲ୍ ଓ ନମ୍ବର ଓ ଇମେଲ୍ ଆଇଡିରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ଗ୍ରାହକ ତୁରନ୍ତ ଉପଲବ୍ଧ ଟ୍ୟାକେଲ୍ ଜରିଆରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଜଣାଇବେ ।
- ଗ୍ରାହକମାନେ ସୁଧ, କିସ୍ତି, ଲକର ଭଡ଼ା ଓ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରାପ୍ୟ ଠିକ୍ ସମୟରେ ପୈଠ କରିବେ ।
- ଗ୍ରାହକ ସେବାର ଅଭାବ ସମ୍ଭାଷଣ କୌଶଳି ଅଭିଯୋଗ ଏକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ରିପୋର୍ଟ କରିବା ଉଚିତ୍ ।
- ଅପରେଟିଭ୍/ଆକ୍ଟିଭ୍ ଭାବରେ ଏହାର ସ୍ଥିତି ବଜାୟ ରଖିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନେ ନିୟମିତ ଭାବରେ ସେମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ପରିଚାଳନା କରିବା ଉଚିତ୍ ।
- ଇଣ୍ଟରନେଟ୍/ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପାଇଁ ପାସୱାର୍ଡ୍ ର ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍/ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ୍ ପାଇଁ ପିନ୍ ର ଗୋପନୀୟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନେ ଯଥେଷ୍ଟ ଯତ୍ନ ନେବା ଉଚିତ୍ । ସେମାନେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଠକେଇକୁ ରୋକିବା ପାଇଁ ପାସୱାର୍ଡ୍ ଏବଂ ପିନ୍ କୌଣସି କାର୍ଗଜ କିମ୍ବା ଉପଲବ୍ଧ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଡିଭାଇସରେ ରେକର୍ଡ୍ େ ହେବ ନାହିଁ ।
- ଏଟିଏମ୍/ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ୍ ହଜିଗଲେ ଗ୍ରାହକ ତୁରନ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଜଣାଇ ଏହାର ଅପବ୍ୟବହାର ରୋକିବା ପାଇଁ ତୁରନ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନେବା ଉଚିତ୍ । ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ପ୍ରକାଶ ନ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଗ୍ରାହକମାନେ କୌଣସି ଅପବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ରହିବେ ।
- ଗ୍ରାହକକେବେ ବି ଖାତା ବିବରଣୀ, ପାସୱାର୍ଡ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସିକ୍ୟୁରିଟି ପରିଚୟପତ୍ର କାହାକୁ ଦେବେ ନାହିଁ । ସେମାନେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିଚୟ ନମ୍ବର (PIN) ମନେ ରଖିବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ଏହାକୁ ନିୟମିତ ଭାବରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ଉଚିତ୍ ।
- ଆକାଉଣ୍ଟ ଧାରକ ନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ୍ ଯେ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ମନି ଲଣ୍ଡରିଂ କିମ୍ବା କୌଣସି ଠକେଇ କାରବାର ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଉନାହିଁ ।
- ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ କୌଣସି କାରବାର ଉପରେ କୌଣସି ତଦନ୍ତ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ/ ପୋଲିସ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ତଦନ୍ତକାରୀ ଏଜେନ୍ସିକୁ ସହଯୋଗ କରିବା ଉଚିତ୍ ।
- ଗ୍ରାହକମାନେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉଚିତ୍ ଯେ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁବିଧା ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ରଖି ରାଶିର ସଠିକ୍ ଉପଯୋଗ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ରାଜି ହୋଇଥିବା ପରିଶୋଧ ସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ଠିକ୍ ସମୟରେ ପରିଶୋଧ କରିବା ଉଚିତ୍ ।

ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ କୁ ନେଇ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ

- ପାସୱାର୍ଡ୍/ପିନ୍ ମାଗିଥିବା କୌଣସି ଅନୁକୃତ ଇମେଲ୍ ର ଉତ୍ତର ଗ୍ରାହକମାନେ କେବେ ବି ଦେବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ ।
- ଗ୍ରାହକମାନେ ଅନ୍ୟ ସାଇଟ୍ ରୁ ଲିଙ୍କ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସାଇଟ୍ ଆକସେସ୍ କରିବାରୁ ଦୂରେଇ ରହିବା ଉଚିତ୍ କିମ୍ବା ଏକ ଇ-ମେଲ୍ । ସେମାନେ କୌଣସି ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସାଇଟ୍ ଆକସେସ୍ କରିବା ପାଇଁ ସାଇବର କାଫେ / ଅଂଶୀଦାର ପିସି ବ୍ୟବହାର କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ ।
- ଗ୍ରାହକମାନେ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ପାସୱାର୍ଡ୍ କୁ ଅକ୍ଷର, ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଚରିତ୍ର ଏବଂ ନମ୍ବରର ମିଶ୍ରଣ ଭାବରେ ରଖିବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲଗଇନ୍ ଆଇଡି ଏବଂ ପାସୱାର୍ଡ୍ ପ୍ରବେଶ କରିବା ସମୟରେ ଭର୍ଚୁଆଲ କିବୋର୍ଡ୍ ବ୍ୟବହାର କରିବା ଉଚିତ୍ ।

7. ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା[ସମ୍ପାଦନା]

- ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ରେ ବୈଷୟିକ ଜ୍ଞାନକୌଶଳର ବ୍ୟବହାର ସମ୍ପର୍କରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସଚେତନ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଶେଷ ପ୍ରୟାସ କରିବ । ଏଥିପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରିଣ୍ଟ୍ ମିଡିଆ, ଟେଲିଭିଜନ ଏବଂ ରେଡିଓ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ ବ୍ୟାଙ୍କ

ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଶାଖା ସ୍ତରରେ କ୍ଷୁଦ୍ର ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମର ମଧ୍ୟ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବ ।

- ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିଭିନ୍ନ ଶୁଳ୍କ/ସେବା ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବାରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।
- ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ କେନ୍ଦ୍ର ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରିବ ଯାହା ଶାଖା, କଲ୍ ସେଣ୍ଟର, ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ଭଳି ବିଭିନ୍ନ ଚ୍ୟାନେଲରେ ସମନ୍ୱିତ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ ।
- ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବିଭିନ୍ନ ଟେକ୍ନୋଲୋଜି ଚ୍ୟାନେଲ ବ୍ୟବହାର କରିବ ଏବଂ ଏହାର ସେବାରେ ଉନ୍ନତି ଆଣିବା ପାଇଁ ପରାମର୍ଶ ପ୍ରଦାନ କରି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ମତାମତ ରେକର୍ଡ କରିବ ।

8. ସମୟ ନିୟମ[ସମ୍ପାଦନା]

*ନିମ୍ନଲିଖିତ ସମୟ ମାନବଣ୍ଡ ଗୁଡ଼ିକ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଅଟେ ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାରେ ପରଚାଳିତ ଭଲ୍ୟୁୟମ୍ ଏବଂ ପକ୍ / ଅଣପକ୍ ସମୟ ଉପରେ ନିର୍ଭର କରି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅଧୀନରେ ଅଟେ ।

ଶ୍ରୀ. ନା.	ବିବରଣୀ[ସମ୍ପାଦନା]	ସମୟ ଲାଗୁଛି
1	ନଗଦ ଦେୟ	୧୫ ମିନିଟ୍ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ
2	ନଗଦ ଟଙ୍କା ପ୍ରାପ୍ତି	୧୫ ମିନିଟ୍ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ
3	ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଜାରି କରିବା ପାଇଁ	୨୦ ମିନିଟ୍ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ
4	ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ପୈଠ	୧୫ ମିନିଟ୍ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ
5	ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା / ବନ୍ଦ କରିବା	୪ ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ
6	ଆକାଉଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ (ନକଲି ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ)	୩୦ ମିନିଟ୍ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ
7	ସ୍ଥାନାନ୍ତର/RTGS/NEFT	15 ମିନିଟ୍ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ
8	Passbook Request	୩୦ ମିନିଟ୍ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ
9	Passbook Updation	୧୫ ମିନିଟ୍ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ
10	ନାମାଙ୍କନ ଅପଡେଟ୍	୧ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ
11	ସ୍ଥାନୀୟ ଟେକ୍ ସଂଗ୍ରହ	କ୍ଲିୟର୍ ହାଉସ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ
12	ବାହାର ଟେକ୍ ସଂଗ୍ରହ	ସ୍ଥାନ ଅନୁସାରେ ୧୪ ଦିନ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ

ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା/ ଖୋଲିବା ପାଇଁ ସମୟ ନିୟମଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦସ୍ତାବିଜ ଦାଖଲ କରିବା ଉପରେ ନିର୍ଭର କରେ ।

9. ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ

ଦୟାକରି ଆମୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି ଦେଖନ୍ତୁ: www.aubank.in

10. Glossary

କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ନାମ	ସଂଜ୍ଞା[ସମ୍ପାଦନା]
AML	"ଆଣ୍ଟି-ମନି ଲଣ୍ଡର"ର ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
ଏଏସ୍	"ଅବରୋଧ ରାଶି ଦ୍ୱାରା ସମଅତ ଆପ୍ତକେସନଗୁଡ଼ିକ" ପାଇ ଏକ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ
ଏଟିଏମ୍	"ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ ଟେଲର ମେସନ" ପାଇ ଏକ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
ବ୍ୟାଙ୍କ	ଏହା ଏହି ସ୍ଥଳ ପାଇନାନ୍ସ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ବୁଝାଏ
ବ.ସ.ସ	"ବ୍ୟବସାୟ ସମ୍ପାଦନା" ପାଇ ଏକ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
CTS	"ଚେକ୍ ଟ୍ରକେସନ ସଷ୍ଟମ" ପାଇ ଏକ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
ଇସଏସ୍	"ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କ୍ଲୟର ସଷ୍ଟମ" ପାଇ ଏକ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
FDR	"ଫ୍ଲଟ ଡିପୋଜିଟ ରସଦ" ପାଇ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
ଆଇବଏ	"ଇଣ୍ଡିଆନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସ ଆସୋସିଏସନ"ର ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
ଜେପି	"ଜଣ୍ଟଲ ପ୍ରଣ୍ଟ"ର ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
କେଏଲ	"ଆପଣଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜାଣନ୍ତୁ" ପାଇ ଏକ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
ଏନଏସ୍	"ଜାତୀୟ ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ କ୍ଲୟର ହାଉସ୍" ପାଇ ଏକ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
NEFT	"ଜାତୀୟ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ପାଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର" ପାଇ ଏକ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
NRE	"ଅଣ-ଆବାସିକ ବାହ୍ୟ" ପାଇ ଏକ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
ଏନଆର	"ଅଣ-ଆବାସିକ ସାଧାରଣ" ପାଇ ଏକ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
ପିସ	"ବ୍ୟକ୍ତିଗତ କମ୍ପ୍ୟୁଟର" ପାଇ ଏକ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
PIN	"ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରଚୟ ନମ୍ବର" ପାଇ ଏକ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
ପିଓ	"ପ୍ରେ ଅଡର" ପାଇ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
ଆରବ	"ଭାରତୀୟ ରଜତ ବ୍ୟାଙ୍କ"ର ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
RTGS	"ରଥଲ ଟାଇମ୍ ଗ୍ରସ୍ ସେଟଲମେଣ୍ଟ" ପାଇ ଏକ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
ଏସ୍ଏକ୍ସ	"ସ୍ୱୟଂ ସହାୟକ ଗୋଷ୍ଠୀ" ପାଇ ଏକ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ
SMS	"କ୍ଷୁଦ୍ର ସନ୍ଦେଶ ସେବା" ପାଇ ଏକ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ନାମ ଭାବରେ ବ୍ୟବହୃତ ହୁଏ