



ବିଷୟବସ୍ତୁର ସାରଣୀ

କ୍ରମିକ ସଂଖ୍ୟା	ଅନୁଚ୍ଛେଦ	ଉପକ୍ରମ	ପୃଷ୍ଠା
୧	୨	୩	୪
୧.		<b>ଉପକ୍ରମ</b>	୧
	୧.୧	କୋର୍ଡର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	୩
	୧.୨	କୋର୍ଡର ପ୍ରୟୋଗ	୪
୨.		<b>ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧତା</b>	୪
	୨.୧	ଆମର ଆପଣଙ୍କୁ ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି	୪
୩.		<b>ସ୍ୱଚ୍ଛତା ସମ୍ପର୍କିତ ସୂଚନା</b>	୭
	୩.୧	ସାଧାରଣ ସୂଚନା	୭
	୩.୨	ଡୁ-ନଟ୍-କଲ୍ ସେବା	୭
	୩.୩	ସୁଧ ଦର	୮
	୩.୪	ଦରସୂଚୀ	୮
	୩.୫	ସର୍ତ୍ତାବଳୀ	୯
୪.		<b>ବିଜ୍ଞାପନ, ବିପଣନ ଓ ବିକ୍ରୟ</b>	୧୦
୫.		<b>ଗୋପନୀୟତା ଓ ଅପ୍ରକାଶ୍ୟତା</b>	୧୧
	୫.୧	ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧ ଏଜେନ୍ସୀ-ସି.ଆର୍.ଏ	୧୧
୬.		<b>ପରିଶୋଧନୀୟ ରାଶିର ଆଦାୟ</b>	୧୨
	୬.୧	ପ୍ରତିଭୂତି ପୁନଃଅଧିକରଣ ନୀତି	୧୩
୭.		<b>ଅଭିଯୋଗ, ଆପତ୍ତି ଓ ମନ୍ତବ୍ୟ</b>	୧୪
	୭.୧	ଆନ୍ତରୀଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା	୧୪
	୭.୨	ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା	୧୪
୮.		<b>ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଓ ସେବା</b>	୧୫
	୮.୧	ଜମାଖାତା	୧୫
	୮.୨	ସମାଶୋଧନ ଚକ୍ର/ସମାହାରଣ ସେବା	୧୯
	୮.୩	ନଗଦ ବିଆନିଆ	୨୦

	୮.୪	ଶୋଧନ/ନଗଦ ପ୍ରଦାନ ରୋକିବା ସମ୍ପର୍କୀୟ ସୁବିଧା	୨୧
	୮.୫	ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କାରି ଚେକ୍ /ଡେବିଟ୍ ଅନୁଦେଶ	୨୧
	୮.୬	ଶାଖା ବନ୍ଦ କରିବା/ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ କରିବା	୨୨
	୮.୭	ସ୍ୱର୍ଗତ ଖାତା ଧାରକ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଦାବୀର ମାମାଂସା	୨୨
	୮.୮	ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଲକ୍ଷ୍	୨୪
	୮.୯	ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ସେବା	୨୪
	୮.୧୦	ଭାରତ ଭିତରେ ଅର୍ଥପ୍ରେରଣ	୨୫
	୮.୧୧	ଉପାରଦେବା	୨୫
	୮.୧୨	ଗ୍ୟାରାଣ୍ଟି	୨୬
	୮.୧୩	ସାଧାରଣ ସୁଚନା	୨୬
	୮.୧୪	କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ	୨୮
	୮.୧୫	ବୀମା	୨୯
	୮.୧୬	ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍	୩୦
	୮.୧୭	ରଣ ପ୍ରଦାନ ଜନିତ ପରାମର୍ଶ ସୁବିଧା	୩୦
	୮.୧୮	ରେକର୍ଡ଼ଭୁକ୍ତ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ	୩୦
୯.		<b>ଆପଣଙ୍କ ଖାତାକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା</b>	୩୦
	୯.୧	ସୁରକ୍ଷିତ ଓ ଭରସାଯୋଗ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଓ ଶୋଧନପ୍ରଣାଳୀ	୩୦
	୯.୨	ଆମକୁ ଅଧୁନାତନ ରଖିବା(ଅପ୍ଡେସନ୍)	୩୦
	୯.୩	ଆପଣଙ୍କ ଖାତାର ଯାଞ୍ଚ କରିବା	୩୧
	୯.୪	ଯନ୍ ନେବା	୩୧
	୯.୫	ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍	୩୨
	୯.୬	ଶୋଧନ/ନଗଦ ପ୍ରଦାନ ରଦ୍ଦ କରିବା	୩୩
	୯.୭	ହାନୀର ଉତ୍ତର ଦାୟିତ୍ୱ	୩୩
୧୦.		<b>ତଦାରଖ</b>	୩୪
୧୧.		<b>ସହାୟତା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା</b>	୩୪
୧୨.		<b>କୋଡ୍ ସମୀକ୍ଷା</b>	୩୪
ଅଧିକନ୍ତୁ(ଆନେକ୍ସ) ଗ୍ଲୋସାରୀ			୩୫

## ବ୍ୟାଙ୍କ'ର ପ୍ରତିବନ୍ଧତାର କୋଡ୍ ବ୍ୟକ୍ତି ବିଶେଷ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସକାଶେ



ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କୋଡ୍  
ଏବଂ ମାନକ ବୋର୍ଡ୍  
[www.bcsbi.org.in](http://www.bcsbi.org.in)

ଏହା ଏକ ସ୍ୱେଚ୍ଛାକୃତ କୋଡ୍, ଯାହା ଅଲଗା-ଅଲଗା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କ ମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟବହାର କରିବା ସମୟରେ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପ୍ରଥାର ନ୍ୟୁନତମ ମାନଦଣ୍ଡ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିଥାଏ । ଏହା ଆପଣଙ୍କୁ ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରେ ଏବଂ ଆପଣଙ୍କ ଦୈନନ୍ଦିନ ପ୍ରଚାଳନା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆପଣଙ୍କ ସହ କିପରି ବ୍ୟବହାର କରିବା ସେ ବିଷୟରେ, ଜଣାଏ । କୋଡ୍ରେ 'ଆପଣ ' ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି - ଯେଉଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟବହାର କରିଥାଏ ।

ଏହି କୋଡ୍ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ଓ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଜନିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ପରିବର୍ତ୍ତନ କିମ୍ବା ଅତିକ୍ରମଣ କରୁନାହିଁ, ସମୟ ଅନୁସାରେ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ କାରି କରୁଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦେଶ/ଆଦେଶନାମାର ଅନୁପାଳନ କରାଯିବ । କୋଡ୍ରେ ବ୍ୟବସ୍ଥା ବିଦ୍ୟମାନ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଜନିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ତୁଳନାରେ ଉଚ୍ଚତର ସ୍ତର ବିଶିଷ୍ଟ ହେଲେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରତିଶ୍ୱତିବନ୍ଧ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ, କାରଣ ଏହାପାଇଁ ସମସ୍ତ ସମ୍ପର୍କିତ ପକ୍ଷର ସହମତି ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଅଛି ।

### ୧.୧ କୋଡ୍ରେ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି କୋଡ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ତିଆରି କରାଯାଇଛି : କ. ଆପଣଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବହାର କରିବା ସମୟରେ ନ୍ୟୁନତମ ମାନଦଣ୍ଡ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରି ଭଲ ତଥା ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପ୍ରଥାର ପୁଷ୍ଟପୋଷକତା ଖ. ପାରଦର୍ଶିତା ବତାଇବା, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଆପଣ ଭଲ ରୂପେ ବୁଝି ପାରିବେ ଯେ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣ

ସାଧାରଣତଃ କଣ ଆଶା କରି ପାରିବୁ । ଗ. ଉତ୍ତମ ପରିଚାଳନାମୂଳକ ମାନଦଣ୍ଡ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରତିଷ୍ଠାର୍ଥୀ ମାଧ୍ୟମରେ ବଜାର ଶକ୍ତିକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା । ଘ. ଆପଣ ତଥା ଆପଣଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ତଥା ସୌହାର୍ଦ୍ଦପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ବନ୍ଧ ବଜାୟ ରଖିବା । ଙ. ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପ୍ରଣାଳୀରେ ବିଶ୍ୱାସ ବଜାୟ ରଖିବା । କୋଡ୍ ମାନଦଣ୍ଡ, ଭାଗ ୨ ରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ପ୍ରମୁଖପ୍ରତି ବଜତାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।

### ୧.୨ କୋଡ୍ ର ପ୍ରୟୋଗ

ଅନ୍ୟଥା ଉଲ୍ଲେଖ ନହେବା ଯାଏଁ ଏହି କୋଡ୍ ର ସବୁ ଭାଗ ନିମ୍ନରେ ସୂଚୀବଦ୍ଧ ସବୁ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ତ ତଥା ସେବା ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ । ସେସବୁ ଶାଖା ବା ସହାୟକ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷେତ୍ରରେ, ଫୋନ ମାଧ୍ୟମରେ, ଡାକ ଦ୍ୱାରା , ଇଣ୍ଟରଆକ୍ଟିଭ୍ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଉପାୟରେ , ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ କରିଆରେ କିମ୍ବା ଯେକୌଣସି ଅନ୍ୟ ମାଧ୍ୟମରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଇଥାଉ ନା କାହିଁକି । କିନ୍ତୁ ଏଠାରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ସବୁ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ତ ସବୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉପଲବ୍ଧ ନହୋଇପାରେ । କ. ଚାଲୁ ଖାତା, ସଂଚୟ ଖାତା, ମିଆଦି କମାରାଣି , ପୁନଃପୌନିକ କମା ଖାତା, ପିପିଏଫ୍ ଖାତା ତଥା ଅନ୍ୟ ସବୁ କମା ଖାତା । ଖ. ଶୋଧନ ସେବା, ଯେପରିକି ପେନଶନ, ଶୋଧନ ଆଦେଶ, ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ତଥା ଟ୍ରାନ୍ସଫର୍ ଟ୍ରାନ୍ସଫର୍ ଦ୍ୱାରା ଟଙ୍କା ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ କରିବା । ଗ. ସରକାରୀ ଦେବାନେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବା । ଘ. ଡିମେଣ୍ଟ ଖାତା, ଇକ୍ସିଟ୍, ସରକାରୀ ବଣ୍ଡ । ଙ. ଭାରତୀୟ କରେନ୍ସୀ ନୋଟ୍ ବିନିମୟ ସୁବିଧା । ଛ. ଚେକ୍ ମାନଙ୍କର ଅସୁଲୀ, ସୁରକ୍ଷିତ ତଦ୍ୱାବଧାନ ସେବା, ସୁରକ୍ଷିତ କମା ଲକର୍ ସେବା । ଜ. ରଣ ତଥା ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ । କ. ମୁଦ୍ରା ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ପର୍କ ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ସେବା । ଝ. ଆମର ଶାଖା ମାଧ୍ୟମରେ ବିକ୍ରୀରତ ତୃତୀୟ ପାର୍ଟିର ବୀମା ତଥା ନିବେଶ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ତମାନ ଟ. କାର୍ଡ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ତମାନ, ଯେପରିକି କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ, ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ, ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡ ତଥା ସେବା (ଆମର ସହାୟକ ସଂସ୍ଥା)/ଆମ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରବର୍ତ୍ତିତ କମ୍ପାନୀ ମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆ ଯାଇଥିବା କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ସମ୍ପର୍କ) ।

### ୨. ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିବନ୍ଧକମାନ

#### ୨.୧ ଆପଣଙ୍କ ପ୍ରତି ଆମର ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିବନ୍ଧକମାନ

୨.୧.୧ ଆପଣଙ୍କ ସହିତ ଆମର ବ୍ୟବହାରରେ ନିରପେକ୍ଷ ତଥା ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ରୂପେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ନିମନ୍ତେ :-

କ. ସବୁ ବ୍ୟାଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟରେ ନଗଦ/ଚେକ୍ ର ପ୍ରାପ୍ତି ଓ ଶୋଧନ ନିମନ୍ତେ ନ୍ୟୁନତମ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା । ଖ. ଆମ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଓ ସେବା ପାଇଁ ତଥା ଆମର କ୍ଷାମ୍ ଦ୍ଵାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା କାର୍ଯ୍ୟବିଧି ଓ ପ୍ରଥା ମାନଙ୍କରେ ଏହି କୋଡ୍ ର ପ୍ରତିବନ୍ଧତା ଓ ମାନଦଣ୍ଡକୁ ପୂରା କରିବା । ଗ. ଆମର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଓ ସେବା ସମ୍ପର୍କୀୟ ଆଇନ୍ ଓ ନୀୟମ ଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରୂପେ ପାଳନ କରାଯାଉଛି ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା । ଘ. ଆପଣଙ୍କ ସହିତ ଆମର ବ୍ୟବହାର ସଂଯୋଗପଣିଆ ଓ ପାରଦର୍ଶିତାର ନୈତିକ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଉପରେ ଆଧାରିତ ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା । ଙ. ସୁରକ୍ଷିତ ତଥା ନିର୍ଭରଶୀଳ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଓ ଶୋଧନ ପ୍ରଣାଳୀ ପରିଚାଳନା କରିବା ।

**୨.୧.୨ ଆମର ବିଭୀୟ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଓ ସେବା କିପରି କାମ କରୁଛନ୍ତି, ଆପଣଙ୍କୁ ବୁଝାଇବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ନିମନ୍ତେ :-**

କ. ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ଗୋଟିଏ ବା ଅଧିକ ଭାଷାରେ ସେମାନଙ୍କ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେବା : ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରେଜୀ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା । ଖ. ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ ଆମର ବିଜ୍ଞାପନ ଓ ଉନ୍ନୟନ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଉଲ୍ଲେଖ ସ୍ପଷ୍ଟ ଅଟେ ଏବଂ ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ନୁହେଁ । ଗ. ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ ଆମର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଓ ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ, ତାହା ଉପରେ ଲାଗୁ ସର୍ତ୍ତ ତଥା ସୁଧ ଦର/ସେବା ଶୁଳ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ଦେବା । ଘ. ଏସବୁ ଦ୍ଵାରା ଆପଣଙ୍କୁ ମିଳୁଥିବା ଲାଭ, ଆପଣ କିପରି ଲାଭ ପାଇପାରିବେ, ସେମାନଙ୍କର ବିଭୀୟ ନିହିତାର୍ଥ ସବୁ କ'ଣ ତଥା ଆପଣଙ୍କର ପ୍ରଶ୍ନ ପାଇଁ କାହାକୁ ଓ କିପରି ସମ୍ପର୍କ କରିବେ ।

**୨.୧.୩ ଆପଣଙ୍କ ଖାତା କିମ୍ବା ସେବାକୁ ଉପଯୋଗ କରିବାରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ନିମନ୍ତେ :-**

କ. ଆପଣଙ୍କୁ ନିୟମିତ ରୂପେ ଯଥୋପଯୁକ୍ତ ଅଧିକାର ସୂଚନା ଦେବା । ଖ. ସୁଧ ଦର, ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବା । ଗ. ଆପଣଙ୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ , ଆମ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାରେ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରାଯିବ

(i)ଆମେ କେଉଁ ଆର୍ଥିକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରୁ (ii)ସମ୍ପର୍କମାଖାତା ଓ ନୋ-ଫ୍ରଲସ କମାଖାତାରେ ରହୁଥିବା ନ୍ୟୁନତମ କମା ରାଶି ଓ ଏହା ନ ରହିପାରିଲେ ଦେବାକୁ ପଡୁଥିବା ଶୁଳ୍କ (iii)ଅବିଯୋଗ କରିବାକୁ ଥିଲେ , ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାର କେଉଁ

ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ସାକ୍ଷାତ କରିବେ (iv)ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ନ ହୋଇପାରେ , ତେବେ ଆପଣ କେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରୀୟ/ଆଞ୍ଚଳିକ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ସାକ୍ଷାତ କରିବେ , ତାଙ୍କର ନାମ ଓ ଠିକଣା (v)ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଲୋକପାଳ ଯାହାଙ୍କର କ୍ଷେତ୍ରୀୟ ଅଞ୍ଚଳରେ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଶାଖାଟି ଅବସ୍ଥିତ, ସେହି ଲୋକପାଳଙ୍କ ନାମ ଓ ସମ୍ପର୍କ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ତଥ୍ୟ ଘ. ଆମର ନୀତି ସମ୍ପର୍କରେ ଆମ ୱେବସାଇଟ୍ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ :-

(i)ଚେକ୍ କଲେକ୍ସନ୍ (ii)ଅଭିଯୋଗର ଶୁଣାଣୀ/ସମାଧାନ (iii) କ୍ଷତି ଭରଣା ପାଇଁ ପୁଞ୍ଜି ପ୍ରଦାନ (iv)ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାର ପ୍ରାପ୍ୟ ରାଶିରପ୍ରାପ୍ତି ଓ ବନ୍ଧନୀ ପରିସମ୍ପର୍କିତ ପୁନଃ ଅଧିକାର ପ୍ରାପ୍ତି

**୨.୧.୪ କୌଣସି ଭୁଲ ହେଲେ, ସେ ବିଷୟରେ ଶୀଘ୍ର ଓ ସହାନୁଭୂତିପୂର୍ବକ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରିୟା କରିବା ନିମନ୍ତେ :-**

କ. ଭୁଲକୁ ଶୀଘ୍ର ସୁଧାରିବା ଓ ଆମର ଭୁଲ ଯୋଗୁଁ ଲଗା ଯାଇଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କ ଶୁଳ୍କକୁ ରଦ୍ଦ କରିବା । ଖ. ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ତୁରନ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରିୟା କରିବା । ଗ. ଯଦି ଆପଣ ତଥାପି ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୋଇନାହାନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଆଗକୁ କାହା ନିକଟରେ କରିବେ, ସେ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବା (ଅନୁକ୍ଷେପ କ୍ର. ୭ ଦେଖନ୍ତୁ) । ଘ. ଟେଲିଫୋନିକାଲି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ତୃଟିକନିତ ସମସ୍ୟା କୁ ଦୂର କରିବା ପାଇଁ ଉଚିତ ବୈକଳ୍ପିକ ଉପାୟ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା ।

**୨.୧.୫ ଆପଣଙ୍କ ସବୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା କୁ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ତଥା ଗୋପନୀୟ ରଖିବା**

ତଳେ ଅନୁକ୍ଷେପ କ୍ର. ୫ ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ସର୍ତ୍ତ ଅଧୀନରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ସବୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା କୁ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ତଥା ଗୋପନୀୟ ରଖିବୁ ।

**୨.୧.୬ କୋଡ୍ ର ପ୍ରଚାର ପାଇଁ ଆମେ :-**

କ. ଆପଣଙ୍କୁ (ବିଦ୍ୟମାନ ଗ୍ରାହକ)କୋଡ୍ ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, କାର୍ଡିଂରେ କିମ୍ବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ ସୂଚନା ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଇ-ମେଲ ଦ୍ୱାରା ଏହି କୋଡ୍ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ ; ଖ. ଆପଣଙ୍କୁ (ନୂଆ ଗ୍ରାହକ)ନିଜ ଖାତା ଖୋଲିବା ବେଳେ କୋଡ୍ ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ ; ଗ. ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାରେ ଓ ଆମ ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଏହି କୋଡ୍ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ ; ଘ. ଏବଂ

ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ କୋଡ୍ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା ଓ କୋଡ୍ କୁ ଉପଯୋଗ କରାଇବାରେ ଆମର ସ୍ଥାୟୀ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ଅଟନ୍ତି ।

**୨.୧.୭ ଭେଦଭାବହୀନ ନୀତିକୁ ଆପଣାର କରି ତାହାର ଉପଯୋଗ କରିବା ନିମନ୍ତେ :-**

ଆମେ ବୟସ , ଜାତି , ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ଧର୍ମ କିମ୍ବା ଅପଜାତା କାରଣ ରୁ ଭେଦଭାବ କରିବୁ ନାହିଁ ।

**୩. ସୂଚନା - ସୂଚନା**

ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯୋଜନାଗୁଡ଼ିକ ମାଧ୍ୟମରେ ସୁଧର ସାଧାରଣ ଶୁଳ୍କ ଓ ସେବା ଶୁଳ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ କରିପାରିବେ : **କ.** ଆମର ଶାଖା ମାନଙ୍କର ନୋଟିସ ଦେଖି ; **ଖ.** ଆମର ଶାଖାମାନଙ୍କୁ କିମ୍ବା ହେଲ୍ପ-ଲାଇନ୍ କୁ ଫୋନ କରି ; **ଗ.** ଆମ ୱେବସାଇଟ୍ ଦେଖି ; **ଘ.** ଆମ ଦ୍ଵାରା ନିୟୁକ୍ତ ସ୍ଥାୟୀ/ସହାୟତା ତେଲ୍ କୁ ପଚାରି ; କିମ୍ବା **ଙ.** ସେବା ଗାଇଡ୍/ଦର ସୂଚୀ କୁ ଦେଖି ।

**୩.୧ ଆପଣ ଗ୍ରାହକ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ଆମେ :**

**କ.** ଆପଣଙ୍କ ରୁଚି ଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଓ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତ୍ଵ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ଦେବୁ ଏହା ସହିତ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୁଧର, ଶୁଳ୍କ ଦେୟ (ପ୍ରମୁଖ୍ୟ) ସମ୍ପର୍କରେ ଜଣାଇବୁ । **ଖ.** ଆମେ ଅର୍ଥର କରୁଥିବା ଯୋଜନାଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରକାରର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଓ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା ଦେବୁ , ଯାହା ଆପଣଙ୍କର ଉପଯୋଗୀ ; **ଗ.** ଯଦି ଆମେ ଗୋଟିଏ ରୁ ଅଧିକ ତଳରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ଓ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରୁ , ସେ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ (ଯେପରିକି, ଏଟିଏମ୍ କରିଆରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ରେ, ଫୋନ ଦ୍ଵାରା, ଶାଖାମାନଙ୍କରେ ଇତ୍ୟାଦି) ଏବଂ ସେସବୁ ବିଷୟରେ ଅଧିକ ସୂଚନା କିପରି ପାଇବେ, ସେ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ ; **ଘ.** ଆଇନ୍, ବିନିୟମକ ଓ ଆନ୍ତରିକ ନୀତିଗତ ଆବଶ୍ୟକତା କୁ ପୂରଣ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କ ପରିଚୟ ଓ ଠିକଣାକୁ ପ୍ରମାଣିତ କରିବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ଠାରୁ କ'ଣ ସୂଚନା ଆମକୁ ଦରକାର, ସେ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ । **ଙ.** ଲାଗୁ ସୁଧ ଦର/ଶୁଳ୍କ ଓ ପ୍ରଭାର ସହିତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ର ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତ୍ଵ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅଧିକ ସୂଚନା ଦେବୁ; ସବୁ ଜମା ଖାତା , ସୁରକ୍ଷିତ ତଦ୍ଵାବଧାନରେ ଥିବା ବସ୍ତୁ ଓ ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଭାଲ୍ଟ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କ ଅଧିକାର ତଥା ଉତ୍ତରଦାୟୀତ୍ଵ, ବିଶେଷ ରୂପେ ନାମାଙ୍କନ ସୁବିଧା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଦେବୁ ।

**୩.୨ ଆପଣ ଆମର ଗ୍ରାହକ ହେଲା ପରେ ଆମେ :**

" ଫୋନ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ " ସେବା ଅନ୍ତର୍ଗତ ଆପଣଙ୍କର ନାମ ସ୍ୱତଃ ପଞ୍ଜିକୃତ କରାଯିବ । ଯେଉଁ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କୌଣସି ସୂଚନା/ସେବା ର ଉପଯୋଗ କରିବା ପାଇଁ ଆପଣ ଲିଖିତ ସମ୍ମତି ଦେବେ ନାହିଁ, ସେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କୌଣସି ନୂଆ ଉତ୍ପାଦ/ସେବା ର ସୂଚନା ଆପଣଙ୍କୁ ଟେଲିଫୋନ୍ /ଏସ୍.ଏମ୍.ଏସ୍/ଇ-ମେଲ୍ କରିଆରେ ଦିଆଯିବ ନାହିଁ ।

**୩.୩ ସୁଧ ଦର**

ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବ :

**୩.୩. କ** (i) ଆପଣଙ୍କ କମା ଓ ରଣ ଖାତାରେ ଲାଗୁ ସୁଧ ଦର (ii) "ସ୍ତ୍ରୀୟା ସୁଧଦର ବିଶିଷ୍ଟ ରଣ" କ୍ଷେତ୍ରରେ ସୁଧଦରର ରିସେଟ୍ କୁଲ୍ ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟ ଓ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟର କାରି ତାରିଖ ଗ୍ରାହକକୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ (iii) "ଫ୍ଲୋଟି ସୁଧଦର ବିଶିଷ୍ଟ ରଣ" କ୍ଷେତ୍ରରେ ଫ୍ଲୋଟି ସୁଧଦର "ରେଫରେନ୍ସ ଦର" ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହେବ । ଭିନ୍ନଭିନ୍ନ ସମୟରେ "ଫ୍ଲୋଟି ରେଟ୍ ରଣ" ର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ "ରେଫରେନ୍ସ ଦର" ରେ ସମତା ରକ୍ଷା କରାଯିବ । (iv) ଲୋନ୍ ଏଗ୍ରୀମେଣ୍ଟରେ ନ୍ୟୁନତମ ସୁଧହାରର ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବ କି ନାହିଁ । (v) ଏହି ଦୁଇଟି ବର୍ଗର ସୁଧଦରକୁ ଗ୍ରହଣ କରି ଗ୍ରାହକ ସୁଧଦରକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବ କି ? ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଏପରି ପଦକ୍ଷେପ ନିଏ , ତାହାହେଲେ କେତେ ଦେୟ ଦେବାକୁ ହେବ ? **ଖ.** ଆପଣଙ୍କ କମା ରାଶି ଉପରେ ସୁଧ କେବେ ନିଆଯିବ କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କ ରଣ ଖାତା ଉପରେ ସୁଧ କେବେ ଲଗାଯିବ । **ଗ.** ଆପଣଙ୍କ ଖାତାରେ ସୁଧ କିପରି ଲଗା ଯାଏ ତଥା ସୁଧ ଗଣନାର ପଦ୍ଧତି ।

**୩.୩.୧ ସୁଧ ଦରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ**

(i)ଆମ ପ୍ରତ୍ୟେକ ସୁଧ ଦରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଦେଲେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ । (ii) ଏହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଫ୍ଲୋଟି ସୁଧଦର ନିମିତ୍ତ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ -"ରେଫରେନ୍ସ ଦର" ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆମେ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ମାଧ୍ୟମରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ । (iii)**କ.** ବ୍ୟାଙ୍କର ଶାଖାରେ ନୋଟିସ୍ ଲଗାଇ **ଖ.** ବାର୍ଷିକ ଆୟବ୍ୟୟର ବିବରଣୀ ସହିତ ଏକ ଅନୁଲଗ୍ନକ(ଆନେକ୍ଚର)ସଂଯୁକ୍ତ କରି **ଗ.** ଚିଠି ମାଧ୍ୟମରେ **ଘ.** ଇ-ମେଲ୍ କରିଆରେ **ଙ.** ଏସ୍.ଏମ୍.ଏସ୍ କରିଆରେ **ଚ.** ଟ୍ରେବସାଇଟ୍ କରିଆରେ **ଛ.** ସମ୍ବାଦପତ୍ର କରିଆରେ



## ୩.୪ ଦର ସୂଚୀ

### ୩.୪.୧ ଶୁଳ୍କ ତଥା ସେବାଦେୟ

କ. ଆମେ ଆମର ଶାଖାମାନଙ୍କରେ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବୁ : (i)ଦର ସୂଚୀ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ନୋଟିସ୍ ତଥା ଏ ବିଷୟ ଯେ ଆପଣ ଏହାକୁ ମାଗଣାରେ ଦେଖି ପାରିବେ ଖ. ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ମନୋନୀତ ଯେକୌଣସି ପ୍ରତ୍ୟକ୍ତ/ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଲାଗୁ ଆମର ଦରସୂଚୀରେ ଆପଣଙ୍କୁ ବିବରଣ ଦିଆଯିବ । ଗ. ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ମନୋନୀତ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ତ/ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଉଲ୍ଲେଖନ /ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା ଦ୍ଵାରା ଲାଗୁ କରିମାନା ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ ।

### ୩.୪.୨ ଶୁଳ୍କ ତଥା ସେବା ଦେୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ

ଯଦି ଆମେ ଏଇ ପ୍ରଭାବରେ ବୃଦ୍ଧି କରୁ ବା କୌଣସି ନୂଆ ଶୁଳ୍କ ଲାଗୁ କରୁ, ତେବେ ସଂଶୋଧିତ ସେବାଦେୟ ଲାଗୁ/ପ୍ରଭାବୀ ହେବାର ଏକ ମାସ ପୂର୍ବରୁ, ତାହା ଅଧିସୂଚିତ କରାଯିବ ।

### ୩.୫ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ

କ. ଆପଣ ଗ୍ରାହକ ହେବା ମାତ୍ରେ କିମ୍ବା କୌଣସି ପ୍ରତ୍ୟକ୍ତ/ସେବା ପ୍ରଥମ ଥର ଉପଯୋଗ କଲାବେଳେ, ଆପଣ ଆମକୁ ମାଗି ଥିବା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବୁ ଖ. ସବୁ ସର୍ତ୍ତ ନିଷ୍ପନ୍ନ ହେବ ତଥା ବିଶେଷ ରୂପେ ନାମାଙ୍କନ ସୁବିଧା ବିଷୟରେ ଅଧିକାର ତଥା ଦେୟତା ଓ ଉତ୍ତରଦାୟୀତ୍ଵ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ଆଉ ତା'ହା ଯେତେ ଦୂର ସମ୍ଭବ ସରଳ ଓ ସହଜ ଭାଷାରେ କରାଯିବ ।

### ୩.୫.୧ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ

କ. ଆପଣ ଗ୍ରାହକ ହେବା ପରେ ଆମେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ :- (i)ଖାତା ବିବରଣ/ପାସ୍ ବୁକ୍ (ii)ଏଟିଏମ୍ (iii)ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାର ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡ (iv)ଇଣ୍ଟରନେଟ୍, ଇ-ମେଲ୍ ଓ ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍ (v)ସମାଚାର ପତ୍ର । ଖ. ସାଧାରଣତଃ ଏକ ମାସରେ ନୋଟିସ୍ ଦେଇ, ଭାବୀ ତାରିଖରୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଲାଗୁ କରାଯିବ । ଗ. ଯଦି ଆମେ ବିନା ସୂଚନା କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିଥାଉ, ତେବେ ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅଧିସୂଚିତ କରାଯିବ । ଯଦି ଉକ୍ତ ପରିବର୍ତ୍ତନ

ଆପଣଙ୍କ ପାଇଁ ଅଲାଇକାରୀ ହୋଇଥାଏ, ତେବେ ଆପଣ ୬୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ନୋଟିସ ନଦେଇ ଆଉ ଅତିରିକ୍ତ ପ୍ରଭାର ବା ସୁଧ ବିନା ନିଜ ଖାତା ବନ୍ଦ କରିପାରନ୍ତି କିମ୍ବା ବଦଳାଇ ପାରନ୍ତି । **ଘ.** ଯଦି ଆମେ କୌଣସି ଏକ ବର୍ଷରେ କୌଣସି ପ୍ରମୁଖ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିଥାଉ କିମ୍ବା ଅନେକ ଗୌଣ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିଥାଉ , ତେବେ ଆପଣଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ ଆମେ ନୂଆ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ପ୍ରତିଲିପି କିମ୍ବା ପ୍ରଭାର ମାନଙ୍କର ସାରାଂଶ ଆପଣଙ୍କୁ ଦେବୁ ।

#### **୪. ବିଜ୍ଞାପନ , ବିପଣନ ତଥା ବିକ୍ରୟ**

**କ.** ଆମେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ସବୁ ବିଜ୍ଞାପନ ତଥା ଉନ୍ନୟନ ସମ୍ପର୍କୀୟ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଅଟେ ଓ ବିଭ୍ରାନ୍ତକାରୀ ନୁହେଁ । **ଖ.** ଯେକୌଣସି ମିଡିଆ ତଥା ଉନ୍ନୟନ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଉଲ୍ଲେଖରେ ଯେକୌଣସି ବିଜ୍ଞାପନରେ, ଯାହା କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବା ବା ପ୍ରତ୍ୟକ୍ ଆଡକୁ ଧ୍ୟାନ ଆକର୍ଷଣ କରିଥାଏ ଓ ଯେଉଁଠିରେ ସୁଧ ଦର ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିଛି, ସେଠିରେ ଆମେ ଏକଥା ମଧ୍ୟ ଜଣାଇବୁ ଯେ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ତଥା ସେବାଦେୟ ଲାଗୁହେବ ନାହିଁ ଏବଂ ଏହା ମଧ୍ୟ ନିଶ୍ଚିତ ଯେ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ ସମ୍ପର୍କିତ ସର୍ତ୍ତ ର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଦିଆଯିବ । **ଗ.** ଯଦି ଆମେ ସହାୟକ ସେବା ଦେବା ପାଇଁ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପାର୍ଟିର ସେବା ଗ୍ରହଣ କରୁ, ତେବେ ଆମେ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ଏପରି ଏକ ତୃତୀୟ ପାର୍ଟି ଆପଣଙ୍କର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା (ଯଦି ସେମାନଙ୍କୁ ଏହା ଉପଲବ୍ଧ ହୁଏ) କୁ ସେହିପରି ଗୋପନୀୟତା ଓ ସୁରକ୍ଷା ସହିତ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି କରିବେ, ଯେପରିକି ଆମେ କରିଥାନ୍ତୁ । **ଘ.** ଆମେ ସମୟ ସମୟରେ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଗୃହୀତ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ ବିଭିନ୍ନ ବିଶେଷତ୍ଵ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେବୁ । ଆମର ଅନ୍ୟ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ ସୂଚନା ବା ଅନ୍ୟ ପ୍ରତ୍ୟକ୍/ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଉନ୍ନୟନାତ୍ମକ ସୁବିଧା ଗୁଡିକର ସୂଚନା ଆପଣଙ୍କୁ ସେତେବେଳେ ଦିଆଯିବ, ଯେତେବେଳେ ଆପଣ ଏପରି ସୂଚନା/ସେବା ପାଇବା ପାଇଁ ଡାକ ଦ୍ଵାରା ବା ଆମର ଟ୍ଵେବସାଇଟ୍ ବା ଆମର ଫୋନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍/ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର ରେ ନିଜକୁ ପଞ୍ଜିକୃତ କରି , ଆପଣଙ୍କ ସମ୍ମତି ପ୍ରକାଶ କରିଥାନ୍ତି । **ଙ.** ଆମେ, ଆମର ପ୍ରତ୍ୟକ୍ ବିକ୍ରୟ ଏଜେନ୍ସୀମାନଙ୍କ (ଡି.ଏସ୍.ଏ)ପାଇଁ ଏକ ଆଚାର ସଂହିତା, ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିଛୁ, ଯାହାର ସେବା ଆମେ ଆମର ପ୍ରତ୍ୟକ୍/ସେବାର ବିକ୍ରୀ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ କରିପାରୁ । ଏଠିରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ, ଯେତେବେଳେ ସେମାନେ ଆମର ପ୍ରତ୍ୟକ୍ କୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରୂପେ ବା ଫୋନ କରିଥାନ୍ତେ ବିକ୍ରୀ କରିବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ସହ ସମ୍ପର୍କ କରିବେ , ସେତେବେଳେ

ସେମାନଙ୍କୁ ନିଜର ପରିଚୟ ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ ହେବ । ଆମ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥିବା/ଆମମାନଙ୍କର ପ୍ରତ୍ୟେକ ବିକ୍ରୟ କରୁଥିବା ଆମେ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ କିମ୍ବା ଏକେକ୍ସ ଆମର ସମସ୍ତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ତଥା ସେବାପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଆଗର ସଂହିତାର ଅନୁପାଳନ କରିବେ । ଚ. ଯଦି ଆମକୁ ଏହି ବିଷୟରେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ ଯେ ଆମର ପ୍ରତିନିଧି/କୁରିଅର୍ ବା ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକ୍ରୟ ଏଜେନ୍ସୀ ଦ୍ଵାରା ଅନୁଚିତ ଆଚରଣ କରାଯାଇଛି କିମ୍ବା ଏହି କୋଡ୍‌ର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଛି , ତେବେ ଆମେ ମାମଲାର ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପାଇଁ ତଥା ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ଯଥୋଚିତ ପଦକ୍ଷେପ ଉଠାଇବୁ ।

### **୫. ଗୋପନୀୟତା ଓ ଅପ୍ରକାଶ୍ୟତା**

ଆପଣଙ୍କର ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ଆମେ ଗୋପନୀୟ ଓ ଅପ୍ରକାଶ୍ୟ ରଖିବୁ (ଆପଣ ଆମର ଗ୍ରାହକ ନରହିଲେ ମଧ୍ୟ)ତଥା ନିମ୍ନଲିଖିତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଓ ନିୟମର ଅନୁପାଳନ କରିବୁ । ଆମେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅସାଧାରଣ କ୍ଷିତି ବ୍ୟତୀତ, ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବା ଅନ୍ୟଥା ଦିଆଯାଇଥିବା ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ବା ତଥ୍ୟ କୁ ଆମେ ସମୂହର ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ବା ବ୍ୟକ୍ତି ବିଶିଷ୍ଟ ସଭା ସମେତ କାହାରିକୁ ଦେବୁ ନାହିଁ :-

କ. ଯଦି ଆମକୁ ସୂଚନା ଆଇନ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଦେବାକୁ ପଡ଼େ । ଖ. ଯଦି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ ପାଇଁ ଜନତାଙ୍କ ପ୍ରତି ଆମର କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ହୋଇଥାଏ । ଗ. ଯଦି ଆମକୁ ନିଜ ହିତ ରକ୍ଷା ପାଇଁ ସୂଚନା ଦେବାକୁ ପଡ଼େ (ଉଦାହରଣତଃ, ପ୍ରତାରଣା ରୋକିବା ପାଇଁ ) । କିନ୍ତୁ , ଏହାକୁ କାରଣ ରୂପେ ପ୍ରୟୋଗ କରି ବିପଣନ ପ୍ରୟୋଜନ ପାଇଁ, ଆପଣଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧରେ କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା (ଆପଣଙ୍କ ନାମ ଓ ଠିକଣା ସମେତ), ଆମ ସମୂହର ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ସମେତ ଅନ୍ୟକାହାକୁ ବି ଦିଆଯିବ ନାହିଁ । ଘ. ଯଦି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ ପାଇଁ ଆପଣ ଆମକୁ କୁହନ୍ତି କିମ୍ବା ଆମକୁ ଆପଣଙ୍କର ଅନୁମତି ମିଳିଥାଏ । ଙ. ଯଦି ଆମକୁ ଆପଣଙ୍କ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କର୍‌ଙ୍କ ସନ୍ଦର୍ଭ(ରେଫରେନ୍ସ)ଦେବା ପାଇଁ କୁହାଯାଏ, ତେବେ ଏହା ଦେବା ପୂର୍ବରୁ ଆମକୁ ଆପଣଙ୍କର ଲିଖିତ ଅନୁମତି ଆବଶ୍ୟକ ହେବ ।

ଆପଣଙ୍କ ବିଷୟରେ ଯେଉଁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେକର୍ଡ ଆମ ପାଖରେ ଅଛି , ତାହାର ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ ବିଦ୍ୟମାନ ଆଇନ୍‌ସଙ୍ଗତ ଫ୍ରେମ୍‌ବ୍ରେକ୍ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଆପଣଙ୍କୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ । ଆପଣ ଆମକୁ ବିଶେଷ ରୂପେ ପ୍ରାପ୍ତିକୃତ ନ କରିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ଆମେ ନିଜ ସମେତ ଅନ୍ୟ

କାହାରିକୁ ବି ବିପଣନ ପ୍ରୟୋଜନ ହେତୁ ଆପଣଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ପାଇଁ ଦେବୁ ନାହିଁ ।

**୫.୧ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧ ଏଜେନ୍ସୀ (କ୍ରେଡିଟ ରେଫରେନ୍ସ ଏଜେନ୍ସି - ସି.ଆର୍.ଏ)**

କ. ଆପଣ ନିଜ ଖାତା ଖୋଲିବା ବେଳେ, ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ଯେ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧ ଏଜେନ୍ସୀକୁ ଆପଣଙ୍କ ଖାତାର ବିବରଣ ଆମେ କେବେ ଦେଇ ପାରିବୁ ତଥା କେବେ ତାଙ୍କ ସହିତ ତଥ୍ୟକୁ ପରୀକ୍ଷା କରିପାରିବୁ । ଖ. ଆମକୁ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପରିଶୋଧଯୋଗ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା, ଆମେ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧ ଏଜେନ୍ସୀ କୁ ଦେଇପାରୁ, ଯଦି (i)ଆପଣ ପରିଶୋଧ କରିବାରେ ପଛେଇ ଯାଇଛନ୍ତି; (ii)ପରିଶୋଧଯୋଗ୍ୟ ରାଶି ବିବାଦସ୍ଵଦ ନୁହେଁ (iii) ଆମର ଔପଚାରିକ ଦାବା ପରେ, ଆପଣଙ୍କ ରଣ ପରିଶୋଧ ପ୍ରସ୍ତାବରେ ଆମେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ । ଗ. ଏପରି ସ୍ଥିତିରେ , ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଲିଖିତ ରୂପେ ଜଣାଇବୁ ଯେ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଆମକୁ ପରିଶୋଧଯୋଗ୍ୟ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ଆମେ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧ ଏଜେନ୍ସୀକୁ ଦେବାକୁ ଚାହୁଁ । ଡା'ସହିତ , ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧ ଏଜେନ୍ସୀର ଭୂମିକା ତଥା ତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯିବା ସୂଚନା ଯୋଗୁଁ ଆପଣଙ୍କର ରଣପ୍ରାପ୍ତି କ୍ଷମତା ଉପରେ କି ପ୍ରଭାବ ପଡ଼ିବ, ସେ ବିଷୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ବୁଝାଇବୁ । ଘ. ଯଦି ଆପଣ ଆମକୁ ଅନୁମତି ଦେଇଥାନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣଙ୍କର ଖାତାର ଦୈନନ୍ଦିନ କାର୍ଯ୍ୟ ବିଷୟରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୂଚନା ଆମେ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧ ଏଜେନ୍ସୀକୁ ଦେଇ ପାରୁ । ଙ. ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧ ଏଜେନ୍ସୀକୁ ଆପଣଙ୍କ ବିଷୟରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ସୂଚନାର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଦେବୁ , କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ପତ୍ରକ(ଲିଫ୍ଲେଟ୍)ଆପଣଙ୍କୁ ଦିଆଯିବ, ଯାହାଦ୍ଵାରା ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧ ଏଜେନ୍ସୀଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରଣାଳୀ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ହୋଇପାରିବ ।

**୬. ପରିଶୋଧନୀୟ ରାଶି ର ଆଦାୟ**

ଆମେଯେବେ ବି ରଣ ଦେବୁ, ଆପଣଙ୍କୁ ପରିଶୋଧନୀୟ ରାଶି, ଅବଧି, ସମୟାନୁବର୍ତ୍ତିତା ଦ୍ଵାରା ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ବୁଝାଇବୁ । ତଥାପି ଯଦି ଆପଣ ପରିଶୋଧନ ଅନୁସୂଚୀ ର ପାଳନ କରନ୍ତି ନାହିଁ, ତେବେ ପରିଶୋଧନୀୟ ରାଶି ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ଦେଶର ଆଇନ୍ ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରଣାଳୀ ପାଳନ କରାଯିବ । ଏଇ ପ୍ରଣାଳୀ ରେ ଆପଣଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ପଠାଇ ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରୂପେ ଆପଣଙ୍କ ସହ ଦେଖା କରି ମନେ ପକେଇ ଦେବା ତଥା/କିମ୍ବା-କୌଣସି ପ୍ରତିଭୂତି ଥିଲେ, ତା'ଉପରେ ପୁନଃଅଧିକାର ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ସାମିଲ୍ ହେବ ।

ଆମର ଆଦାୟ ନୀତି ଶିକ୍ଷାଚାର, ଉଚିତ ବ୍ୟବହାର ଓ ବୁଝାମଣା ଉପରେ ଗଠିତା ଆମେ, ଗ୍ରାହକ ଙ୍କ ବିଶ୍ୱାସ କୁ ବିକଶିତ କରିବା ତଥା ଦୀର୍ଘକାଳ ଯାଏଁ ସମୃଦ୍ଧ ରଖିବାରେ ବିଶ୍ୱାସକରୁ । (i)ଆମେ ରଣ ରାଶିର ପରିଶୋଧ ନିମିତ୍ତ ନିୟୁକ୍ତ ପରିଶୋଧକାରୀ ଏଜେନ୍ସୀ ,ଫାର୍ମର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ତଥ୍ୟ ଆମ ଟ୍ରେବସାଇଟ୍ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବୁ (ii)ଅନୁରୋଧ ମିଳିଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାର ପରିଶୋଧକାରୀ ଏଜେନ୍ସି /ଫାର୍ମର ତଥ୍ୟ ଆପଣଙ୍କୁ ଦିଆଯିବ । (iii)ଆମର ଷ୍ଟାମ୍ପ ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି, ଯାହାକୁ ପରିଶୋଧନୀୟ ରାଶିର ଆଦାୟ କିମ୍ବା/ତଥା ପ୍ରତିଭୂତି ର ପୁନଃଅଧିକାର ନିମନ୍ତେ ଆମର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ ଅଧିକାର ଦିଆଯାଇଛି , ସିଏ ଆପଣଙ୍କୁ ନିଜର ପରିଚୟ ଦେବେ ତଥା ଆମ ଦ୍ୱାରା ଜାରି ଅଧିକାର ପତ୍ର ଦେଖାଇବେ ଓ ଅନୁରୋଧ କଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରାଧିକାର ଅନ୍ତର୍ଗତ ଜାରି ପରିଚୟ ପତ୍ର ଦେଖାଇବେ । (iv) ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ପରିଶୋଧନୀୟ ରାଶି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ ତଥା ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ନୋଟିସ ଦେବା ଲାଗି ପ୍ରୟାସ କରିବୁ । (v) ଆମେ ପ୍ରଥମେ ନିଜର ଖାତାକୁ ଚେକ୍ କରି କଲେକ୍ସନ ଏଜେନ୍ସିକୁ ଦାୟିତ୍ୱ ଦେବୁ । ଆମ ତୃତିପାଇଁ ଆପଣ ଦଇରାଣ ହେବେ ନାହିଁ । (vi) ପ୍ରାପ୍ୟ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ହାତକୁ ନେଲେ ଆପଣଙ୍କୁ ଲିଖିତରେ ଜଣାଇବୁ । (vii) ଆଦାୟ କିମ୍ବା/ତଥା ପ୍ରତିଭୂତି ର ପୁନଃଅଧିକାର ନିମନ୍ତେ ଆମେ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରାଧିକୃତ ସମସ୍ତ ଷ୍ଟାମ୍ପ ସଦସ୍ୟ ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ନିମ୍ନଲିଖିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ କୁ ଅନୁସରଣ କରିବେ : କ. ସାଧାରଣତଃ ଆପଣଙ୍କ ପସନ୍ଦର ସ୍ଥାନରେ, ଆଉ ଯଦି କୌଣସି ବିଶେଷ ସ୍ଥାନ ନଥାଏ ତେବେ ଆପଣଙ୍କ ଆବାସରେ, ଆଉ ଯଦି ଆପଣ ନିଜ ଆବାସରେ ଉପଲବ୍ଧ ନହୁଅନ୍ତି ତେବେ ବ୍ୟବସାୟ କରୁଥିବା ସ୍ଥାନରେ ଆପଣଙ୍କ ସହ ସମ୍ପର୍କ କରାଯାଇ ପାରିବ । ଖ. ପରିଚୟ ଓ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାର ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ପ୍ରଥମରୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଗ. ଆପଣଙ୍କ ଗୋପନୀୟତା କୁ ଆଦର କରାଯିବ । ଘ. ଆପଣଙ୍କ ସହିତ ସକାଳ ୭.୦୦ ଟା ରୁ ସଂନ୍ଧ୍ୟା ୭.୦୦ଟା ମଧ୍ୟ ରେ ସମ୍ପର୍କ କରାଯିବ, ଯେବେ ଯାଏଁ ଆପଣଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ ର ବିଶେଷ ପରିସ୍ଥିତି ଯୋଗୁଁ କୌଣସି ଅନ୍ୟ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ ନହୁଏ । ଙ. ଏକ ବିଶେଷ ସ୍ଥାନକୁ କିମ୍ବା କୌଣସି ବିଶେଷ ନମ୍ବର ରେ କଲ୍ ନ କରିବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ଅନୁରୋଧ କୁ ଯେତେଦୂର ସମ୍ଭବ ସମ୍ମାନିତ କରାଯିବ । ଛ. କଲ୍ ର ସମୟ ଓ ସଂଖ୍ୟା ତଥା ବାର୍ତ୍ତାଳାପର ବିଷୟ-ବସ୍ତୁ କୁ ରେକର୍ଡ କରାଯିବ । ଜ. ପରିଶୋଧନୀୟ ରାଶି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବାଦ ବା ମତଭେଦ କୁ ପରସ୍ପର ସ୍ୱୀକାର୍ଯ୍ୟ ତଥା ବିଧିବଦ୍ଧ ରୂପେ ସ୍ଥିର କରିବା ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ

ସହାୟତା ଦିଆଯିବ । **ଝ.** ପରିଶୋଧନୀୟ ରାଶିର ଆଦାୟ ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ସ୍ଥାନକୁ ଗମନ ସମୟରେ ଶିଷ୍ଟତା ଓ ଶାଳୀନତା ଅବଲମ୍ବନ କରାଯିବ । **ଣ.** ପରିବାରରେ ଶୋକ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିପଦାପୂର୍ଣ୍ଣ ଭଳି ଅନୁଚିତ ଅବସରରେ ପରିଶୋଧନୀୟ ରାଶି ଆଦାୟ ପାଇଁ କଲ/ଗମନ କରାଯିବ ନାହିଁ । **ତ.** କଲେକ୍ସନ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କର ପରିଶୋଧ ପ୍ରାପ୍ୟ ଆଦାୟ ସମୟରେ ଅସଦାଚରଣ ହୋଇଥିଲେ, ଅଭିଯୋଗ ମିଳିଲେ ତଦନ୍ତ କରାଯିବ ।

### ୭.୧ ପ୍ରତିଭୂତି ପୁନଃଅଧିକାର ନୀତି ବିବରଣୀ :-

ଆମେ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ପ୍ରତିଭୂତି ପୁନଃଅଧିକାର ନୀତି ପାଳନ କରିବୁ । ଅନୁରୋଧକ୍ରମେ ନୀତି ର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ।

## ୭. ଅଭିଯୋଗ, ଆପତ୍ତି ଓ ମନ୍ତବ୍ୟ

### ୭.୧ ଅନ୍ତରୀଣପ୍ରକ୍ରିୟା

**କ.** ଯଦି ଆପଣ ଅଭିଯୋଗ କରିବା ପାଇଁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଆମେ ଜଣାଇବୁ ଯେ (i) ଏହା କିପରି କରାଯାଏ (ii) କେଉଁଠାରେ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇ ପାରିବ (iii) ଅଭିଯୋଗ କିପରି କରିବାକୁ ହେବ (iv) କେବେ ଉତ୍ତର ପାଇପାରିବେ (v) ନିବାରଣ ପାଇଁ କାହା ସହିତ ସମ୍ପର୍କ କରିବେ (vi) ପରିମାଣରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହେଲେ କ'ଣ କରିବେ (vii) ଆପଣଙ୍କ ଯେକୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ ପାଇଁ ଆମର ଷ୍ଟାଫ୍ ଆପଣଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବେ । **ଖ.** ଆପଣ ଯେବେ ଗ୍ରାହକ ହେବେ , ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ବତାଇବୁ ଯେ ଅଭିଯୋଗ ର ଉଚିତ ଆଉ ତକ୍ତାଳ ସୁଧାର ପାଇଁ ଆମର ପ୍ରଣାଳୀ ର ବିବରଣୀ କେଉଁଠାରେ ମିଳିବ । **ଗ.** ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଲିଖିତ ରୂପେ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରାପ୍ତି-ସ୍ୱୀକାର/ଉତ୍ତର ଦେବା ଲାଗି ଆମେ ପ୍ରୟାସ କରିବୁ । ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ନାମିତ ଟେଲିଫୋନ୍ ହେଲ୍ପଡେସ୍କ ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର କୁ ଫୋନ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥାଏ । ,ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ସନ୍ଦର୍ଭ ନମ୍ବର ଦେବୁ ତଥା ଏଥି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଗତି ବିଷୟରେ ଯଥୋଚିତ ସମୟାବଧିରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେଉଥିବୁ । **ଘ.** ଘଟଣାର ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପରେ ଆମର ଅନ୍ତିମ ଉତ୍ତର ଆପଣଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଇବୁ କିମ୍ବା ବୁଝାଇବୁ ଯେ ଉତ୍ତର ଦେବା ରେ ଆମକୁ ଅଧିକ ସମୟ କାହିଁକି ଲାଗୁଛି ଏବଂ ଏହା ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖ ର ଛଅ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରୟାସ କରିବୁ ତଥା ଆପଣଙ୍କୁ ବତାଇବୁ ଯେ ତା'ପରେ

ମଧ୍ୟ ଯଦି ଆପଣ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ତେବେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ଆଗକୁ କିପରି ବତାଇବେ ।

### ୭.୨ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ସେବା

କ. ଆମେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ର ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ୨୦୦୭ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ବୋଲି ଆମର ଟ୍ରେବସାଇଟ୍ ଓ ସବୁ ଶାଖାମାନଙ୍କର ନୋଟିସ ବୋର୍ଡରେ ଦର୍ଶାଇବୁ । ଅନୁରୋଧକ୍ରମେ ଏହାର ପ୍ରତିଲିପି ନାମମାତ୍ର ସେବାଦେୟ ବଦଳରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ । ଖ. ଆମକୁ ଅଭିଯୋଗ କରିବାର ୩୦ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଯଦି ଆପଣଙ୍କୁ ଆମଠାରୁ କୌଣସି ସନ୍ତୋଷଜନକ ଉତ୍ତର ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ ନାହିଁ ଏବଂ ଆପଣ ନିଜର ଆପତ୍ତି ର ନିବାରଣ ପାଇଁ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉପାୟ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ୨୦୦୭ ଅଧୀନ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିଯୁକ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ କରିପାରନ୍ତି । ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ର ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତ୍ଵ ଶାଖାମାନଙ୍କର ନୋଟିସ ବୋର୍ଡ ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯାଇଛି ଆଉ ଯୋଜନା ଚି ଆମର ଟ୍ରେବସାଇଟ୍ ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯାଇଛି । ଆମର ୱେବ୍ ଏଥି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କାର୍ଯ୍ୟ ପଦ୍ଧତି ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟକରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।

### ୮. ପ୍ରତ୍ୟକ୍ତ ଓ ସେବା

#### ୮.୧ ଜମା ଖାତା

କ. ଆପଣ ଆମ ସହିତ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ଖାତା ଖୋଲି ପାରିବେ, ଯେପରିକି 'ନୋ ଫ୍ରିଲ୍ ସ' ଖାତା ସମେତ ସଂଚୟ ଖାତା, ମାଆଦି ଜମାରାଶି ,ଚାଲୁ ଖାତା, ଇତ୍ୟାଦି ଆପଣ ନିମ୍ନପ୍ରକାରରେ ଏହି ଖାତା ସବୁ ଖୋଲି ପାରିବେ (i)ଏକାକୀ (ii)ସଂଯୁକ୍ତ (iii)ସଂଯୁକ୍ତ (କେହି ଜଣେ ବା ଉତ୍ତରଜୀବୀ)(iv)ସଂଯୁକ୍ତ (ପୂର୍ବବର୍ତ୍ତୀ ବା ଉତ୍ତରଜୀବୀ) (v)ସଂଯୁକ୍ତ (ପରବର୍ତ୍ତୀ ବା ଉତ୍ତରଜୀବୀ) (vi)କିମ୍ବା କୌଣସି ଅନ୍ୟ ପ୍ରକାରରେ । ଖ. ଉପରୋକ୍ତ ଖାତା ନାମାଙ୍କନ ସୁବିଧା ସହିତ ବା ତାହା ବିନା ମଧ୍ୟ ଖୋଲା ଯାଇପାରିବ । ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଉପରୋକ୍ତ ଖାତାମାନ ଓ ନାମାଙ୍କନ ସୁବିଧା ର ନିହିତାର୍ଥ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ ବତାଇବ । ଗ. ନାମାଙ୍କନର ସ୍ଵୀକୃତି ଆପଣଙ୍କୁ ମିଳିବ ଏବଂ ଏହା ପାସବୁକ/ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ/ସ୍ଥାୟୀକମା ରସିଦରେ ଲେଖାଯିବ । ଆପଣଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ଅନୁଯାୟୀ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ମଧ୍ୟ ଲେଖାଯିବ । ଘ. ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଲିକ୍ଵିଡ୍ ଜମା ସୁବିଧା, ସ୍ଵୀପ୍ ଖାତା ଆଉ ସେହି

ପ୍ରକାର ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବୁ ତଥା ସେସବୁ ର ନିହିତାର୍ଥ ଓ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି ଜଣାଇବୁ ।

### **ଜମା ଖାତା ଖୋଲିବା ତଥା ସେସବୁ ର ପରିଚାଳନା**

କୌଣସି ଜମାଖାତା ଖୋଲିବା ପୂର୍ବରୁ ଆମେ କ. ବ୍ୟାଙ୍କର " ନିଜ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜାଣନ୍ତୁ " (କେଣ୍ଟ୍ରାଲସୀ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସତର୍କତା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଉପାୟ ଅବଲମ୍ବନ କରିବୁ ଖ. ଏଥିପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଦସ୍ତାବେଜ କିମ୍ବା ସାକ୍ଷୀ ଉପଲବ୍ଧ କରିବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କୁ କହିବୁ ; ଗ. କେଣ୍ଟ୍ରାଲସୀ , ଏଣ୍ଟୀ ମନା ଲଣ୍ଡରିଙ୍ଗ୍ ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବୈଧାନିକ ଆବଶ୍ୟକତା କୁ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ଜରୁରୀ ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବୁ । ଯଦି କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକତା ହେବ , ତେବେ ତାହା ଅଲଗା ମାଗିବୁ ଆଉ ଏପରି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ମାଗିବା ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସ୍ପଷ୍ଟ ରୂପେ ଜଣାଇବୁ । ଏପରି ସୂଚନା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା ସୈଦ୍ଧିକ ହେବ ;ଘ. ଖାତା ଖୋଲିବା ପାଇଁ ଫର୍ମ ଓ ଅନ୍ୟ ସାମଗ୍ରୀ ଆପଣଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ । ସେଥିରେ ବାକ୍ସିତ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନାର ବିବରଣୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ କେଣ୍ଟ୍ରାଲସୀ ର ଆବଶ୍ୟକତା କୁ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ସତ୍ୟାପନ ତଥା/କିମ୍ବା ରେକର୍ଡ ନିମନ୍ତେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯିବା ଦସ୍ତାବେଜ ର ବିବରଣୀ ରହିଥିବ ; ଙ. ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଜମା ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ କ୍ରିୟାବିଧି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଔପଚାରିକତା ସ୍ପଷ୍ଟ କରିବୁ ଆଉ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବାକ୍ସିତ ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ ; ଚ. ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ ଡିପୋଜିଟ୍ ଇନ୍‌ସୁରାନ୍‌ସ ଆଣ୍ଡ କ୍ରେଡିଟ୍ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି କର୍ପୋରେଶନ୍ ଅଫ ଇଣ୍ଡିଆ (ଡିଆଇସିଜିସି)ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅଧିନ ବୀମା ଯୋଜନା ଅନ୍ତର୍ଗତ ଉପଲବ୍ଧ ବିମା ଯୋଜନାର ବିବରଣୀ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ ।

### **ନିଜ ଖାତାକୁ ବଦଳାଇବା**

କ. ଯଦି ଖାତା ରେ ପ୍ରଥମ ଜମା ର ୧୪ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣ ଚାଲୁ ବା ସଂଚୟ ଖାତା (ମୁଆଦି ଜମା ରାଶି ବ୍ୟତୀତ)ର ଚୟନରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ, ତେବେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଖାତାକୁ ବଦଳାଇବାରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିପାରିବୁ କିମ୍ବା ସୁଧ ସମେତ ଆପଣଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିପାରିବୁ କିମ୍ବା ସୁଧ ସମେତ ଆପଣଙ୍କ ଜମା ରାଶି ଫେରସ୍ତ କରିଦେବୁ । କୌଣସି ନୋଟିସ ଅବଧି ତଥା ଅତିରିକ୍ତ ସେବା ଦେୟ ଉପରେ ଜୋର ଦେବୁ ନାହିଁ । ଖ. ଯଦି ଆପଣ ନିଜର ଚାଲୁ/ସଂଚୟ ଖାତା ବନ୍ଦ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଅନୁଦେଶ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ୫ଟି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ବନ୍ଦ କରିଦେବୁ । ଗ. ଯଦି ଆପଣ ନିଜ ଖାତା ଆମ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଶାଖାକୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତରିତ କରିବାକୁ



ଚାହାନ୍ତି, ତେବେ ଆମେ ଏହା କରିବୁ । ଆପଣଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର ଦୁଇ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ନୂଆ ଶାଖାରେ ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ଆରମ୍ଭ ହୋଇଯିବ, କିନ୍ତୁ ଆପଣଙ୍କୁ ନୂଆ ଶାଖାରେ କେଣ୍ଟ୍ରାଲର୍ସୀ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଔପଚାରିକତା ପୂରଣ କରିବାକୁ ହେବ । ଆପଣଙ୍କ ସ୍ଥାୟୀ ଅନୁଦେଶ/ଡାଇରେକ୍ଟ ଡେବୀଟ୍ , ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତାହା ଖାତା ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବା ମାତ୍ରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ । **ଘ.** ଆପଣଙ୍କ ଚାଲୁ ଖାତା ଆମ ପାଖକୁ କିମ୍ବା ଆମ ଠାରୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତରିତ କରିବା ସମୟରେ କୌଣସି ତ୍ରୁଟି ବା ଅନାବଶ୍ୟକ ବିଳମ୍ବ କାରଣରୁ ଯଦି ଆପଣଙ୍କୁ କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦେବାକୁ ପଡେ, ତେବେ ଆମେ ତାହା ରଦ୍ଦ କରିବୁ ।

**୮.୧.୧ ସଂଚୟ/ଚାଲୁ ଖାତା**

ଆପଣ ଜମା ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ ଆମେ **କ.** ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅବଧିରେ ନିଶ୍ଚୁଳ୍ କରାଯାଇପାରିବା ଦିଆନିଆ, ନଗଦ ପ୍ରତ୍ୟାହାରଣ, ଇତ୍ୟାଦି ର ସଂଖ୍ୟା ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ ; **ଖ.** ସେଇ ସଂଖ୍ୟା ସୀମା ଅତିକ୍ରମ କରିବାପରେ କି ପ୍ରକାର ସେବାଦେୟ ଲାଗୁ ହେବ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ସେ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ । ସେବାଦେୟ ଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣ ଦରସୂଚୀ ରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ; **ଗ.** ଆପଣଙ୍କ ସଂଚୟ ଖାତାରେ କେଉଁ ହାରରେ ସୁଧ ଦିଆଯାଉଛି, ତା'ର ଗଣନା କିପରି କରାଯାଏ ଓ ତା'ର ଅବଧି ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବୁ ।

**ନ୍ୟୁନତମ ଜମାରାଶି**

ସଂଚୟ ଖାତାରେ ରଖାଯିବା ନ୍ୟୁନତମ ଜମାରାଶି ବିଷୟରେ ଆମ ଶାଖାମାନଙ୍କରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ ।

ଜମା ପ୍ରତ୍ୟକ୍, ଯେପରିକି ସଂଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଖାତା ଓ ଚାଲୁ ଖାତା ବା କୌଣସି ଅନ୍ୟ ପ୍ରକାର ର ଜମା ଖାତା ପାଇଁ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ; **କ.** ଏପରି ଖାତା ର ପରିଚାଳନା ସମ୍ପର୍କୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନ୍ତର୍ଗତ ନ୍ୟୁନତମ ଜମାରାଶି ରଖିବା ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରିବୁ; **ଖ.** ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଖାତାରେ ନ୍ୟୁନତମ ଜମାରାଶି ନରଖିବା ଦ୍ଵାରା ଲାଗୁ ସେବାଦେୟ ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରିବୁ । ସେବାଦେୟ ଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣ ଦରସୂଚୀରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।

**ସେବାଦେୟ**

ଚେକ୍ ବୁକ୍ ଜାରି କରିବା, ଖାତାରେ ଅତିରିକ୍ତ/ଡ୍ରୁପ୍ରିକେଟ୍ ବିବରଣ, ଡ୍ରୁପ୍ରିକେଟ୍ ପାସବୁକ୍, ପ୍ରଦତ୍ତ ଚେକ୍ ପ୍ରତିଲିପି, ଫୋଲିଓ ସେବାଦେୟ, ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ୍, ହସ୍ତାକ୍ଷର ର ସତ୍ୟାପନ, ଅପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଜମାରାଶି କାରଣରୁ ଚେକ୍ ଫେରାଇବା, ଅଧିଦେଶ ବା ଖାତାର ଷ୍ଟାଇଲ୍ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ, ଇତ୍ୟାଦି ପାଇଁ ବିଶେଷ ସେବାଦେୟ ଆମର ଦରସୂଚୀ ରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ । ରିଆଡି ବା ଅବ୍ୟାହତି (ଯେପରିକି

ଆଜୀବନ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଉପରେ ନବୀକରଣ ଶୁଳ୍କ ରେ ସ୍ତାୟୀ ଅବ୍ୟାହତି) ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରାଯିବ ନାହିଁ ।

### ବିବରଣୀ

କ. ଆପଣଙ୍କ ଖାତାର ପ୍ରବନ୍ଧନ ତଥା ତାହାର ପ୍ରବିଷ୍ଟି ମାନଙ୍କର ଯାଞ୍ଚ କରିବାରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଖାତାର ମାସିକ ବିବରଣ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ । ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ପାଇଁ ତାହା ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ନହେଲେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ନାହିଁ (ଯେପରିକି ଏଭଳି ଖାତା ଯେଉଁ ଥିରେ ଆପଣଙ୍କୁ ପାସବୁକ୍ ଦିଆଯାଇଥାଏ) ଖ. ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ପାଇଁ ସାଧାରଣତଃ ଉପଲବ୍ଧ ଖାତା ବିବରଣ ବ୍ୟତୀତ ସେବାଦେୟ ଦେଇ ମଧ୍ୟ ଅଧିକ ଥର ଖାତା ବିବରଣ ମାଗି ପାରିବେ । ଏହି ସେବାଦେୟ ବରସୁତାରେ ଦର୍ଶାଯିବ । ଗ. ଆପଣ କାଉଣ୍ଟରରେ ନିଜର କିଛି ବିଗତ ଦିଆନିଆ ଦେଖି ପାରିବେ । ଯଦି ଆମ ପାଖରେ ଏପରି ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ ଥାଏ , ତେବେ ଆପଣ ଏଟିଏମ୍ରେ କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ଖାତା କରିଥାରେ ମଧ୍ୟ ଦିଆନିଆ ଦେଖି ପାରିବେ । ଘ. ଯଦି ଆପଣ ଚାହାଁନ୍ତି ଆଉ ଆମ ପାଖରେ ଏପରି ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ ଥାଏ, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଖାତାର ବିବରଣ ଇ-ମେଲ୍ କିମ୍ବା ଆମର ସୁରକ୍ଷିତ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କରିଥାରେ ମଧ୍ୟ ଆପଣଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଇବୁ । ଙ. ଆମେ ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ପାସବୁକ୍ରେ ପ୍ରବିଷ୍ଟି (ଏଣ୍ଟ୍ରି)ଗୁଡ଼ିକ ସହିତ ଷ୍ଟେଟ୍ମେଣ୍ଟରେ ଏଣ୍ଟ୍ରିଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ/ବୋଧଗମ୍ୟ ହେଉଥିବ ।

### ୮.୧.୨ ମାଆଦି ଜମା ରାଶି

#### ମାଆଦି ଜମାରାଶିର ସମୟ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରତ୍ୟାହରଣ

ଆମେ କ. ଅବଧି ସମାପ୍ତି ପୂର୍ବରୁ ମାଆଦି ଜମାରାଶି ର ପ୍ରତ୍ୟାହରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ ; ଖ. ଅବଧି ସମାପ୍ତି ପୂର୍ବରୁ ମାଆଦି ଜମାରାଶି ର ପ୍ରତ୍ୟାହରଣ ପାଇଁ ଲାଗୁ ସୁଧ ଦର ପଦ୍ଧତିଗତ ନୀତି ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ । ଗ. କାଳାତୀତ(ଓଭରଡ୍ୟୁ)ମାଆଦି ଜମାରାଶି ର ନବୀକରଣ - ଯଦି ଆପଣ ଅବଧି ସମାପ୍ତି ପରେ ଜମାରାଶିର ନବୀକରଣ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଲାଗୁ ସୁଧ ଦର ସେବାଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ । ଘ. ଆମେ ଆପଣଙ୍କର ସୁଧଚକ୍କା ପ୍ରାପ୍ତି ପ୍ରତି ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ଆୟକର ସମ୍ପର୍କରେ ଜଣାଇବୁ । ଏହି ଆୟକର ନିୟମ ପ୍ରାବଧାନ ଅନୁଯାୟୀ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ସୁଧଚକ୍କାର ଯେଉଁଟଙ୍କା କାଟି ରଖିବୁ କାହିଁକି ରଖିଲୁ ଜଣାଇବୁ ଏବଂ ଆମେ କାଟିରଖିଥିବା ଟଙ୍କା କିପରି ଆପଣଙ୍କୁ ନିୟମାନୁଯାୟୀ ମିଳିପାରେ, ତାହା ଜଣାଇବୁ ଙ. ଆପଣ ଜମାଖାତାଟିଏ ଖୋଲିବା

ସମୟରେ ଆପଣ ଯଦି ସୁଧଚକ୍ରରୁ ଟିକସ କାଟିବା ନିୟମର ବାହାରେ ଅଛନ୍ତି ବୋଲି ବିଧିମତେ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବେ, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଠାରୁ ଫର୍ମ ୧୫ / ୧୫ ଫିଲ ଅପ୍ କରି ରଖିବୁ । ଚ. ଆମେ ଯଦି ଆପଣଙ୍କୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଉଥିବା ଚକ୍ରରୁ ଆୟକର ନିୟମାନୁସାରେ କର ଚକ୍ର(ଟି.ଡି.ଏସ୍)କାଟିରଖୁ, ତେବେ ଆପଣଙ୍କୁ ସେତିକି ଚକ୍ରର ପ୍ରମାଣପତ୍ର ଦେବୁ ; ଛ. କମାରାଣି ଉପରେ ଅଗ୍ରୀମ-ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ମିଆଦି କମାରାଣି ଉପରେ ଉପଲବ୍ଧ ରଣ/ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ସୁବିଧା ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ ।

#### ୮.୧.୩ "ନୋ ଫିଲ୍‌ସ" ଖାତା

ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ 'ଶୁନ୍ୟ' କିମ୍ବା ଅତି ଅଳ୍ପ ନ୍ୟୁନତମ କମାରାଣି ବାଲା ଏକ ମୂଳ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ 'ନୋ ଫିଲ୍‌ସ' ଖାତା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ । ଏପରି ଖାତାରେ ବିଭିନ୍ନ ସେବା ପ୍ରଦତ୍ତ ପାଇଁ ଲାଗୁ ସେବାଦେୟ, ଅନ୍ୟ ଏକ ଦରସୂଚୀ ରେ ଦର୍ଶାଯିବ । ଏପରି ଖାତାରେ ଦିଆନିଆ ର ସ୍ୱରୂପ ଓ ସଂଖ୍ୟା କୁ ସୀମିତ ରଖାଯାଇପାରେ, ଯାହା ବିଷୟରେ ଆପଣ ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟ ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ରୂପେ ଆପଣଙ୍କୁ ବତାଇ ଦିଆଯିବ ।

#### ୮.୧.୪ ନାବାଳକଙ୍କ ପାଇଁ ଖାତା

ଯଦି ଆପଣ ଆମକୁ ପଚାରିବେ. ତେବେ ଆମେ ବତାଇବୁ ଯେ ନାବାଳକ କମାଖାତା କିପରି ଖୋଲାଯିବ ଏବଂ ତାହାର ପରିଚାଳନା କିପରି କରାଯିବ ।

#### ୮.୧.୫ ବିଶେଷ ଖାତା

ଆମେ ଆମର ବିଶେଷ ଗ୍ରାହକ, ଯେପରିକି ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକ, ଅପଙ୍ଗ ବ୍ୟକ୍ତି ଆଉ ଅଶିକ୍ଷିତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଆମ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କରିବା ଟା ସହଜ ଓ ସରଳ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରିବୁ । ଏଥିରେ ଏହିପରି ଆବେଦକ ଓ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସୁବିଧାଜନକ ନୀତି, ପ୍ରଦତ୍ତ ଓ ସେବା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ । ଆମେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ/ଆନ୍ୟ ଅପଙ୍ଗ ବ୍ୟକ୍ତିକୁ ଖାତା ଖୋଲିବାର ପଛତି ଓ ଅନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଜଣାଇବୁ । କିନ୍ତୁ ସେହି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସ୍ୱୟଂ କୌଣସି ଏପରି ସାକ୍ଷୀ ସହିତ ଆସିବା ଉଚିତ୍ , ଯାହାକୁ ସେହି ବ୍ୟକ୍ତି ଓ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଦୁହେଁ ଜାଣିଥିବା ଉଚିତ୍ ।

ସାଧାରଣତଃ ଅଶିକ୍ଷିତ ବ୍ୟକ୍ତି ଓ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିକି ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା ଦିଆ ଯାଏ ନାହିଁ । ତଥାପି, ଖୁବୁରା ରଣ, ପ୍ରୟୋଜନୀୟ (ୟୁଟିଲିଟୀ)ବିଲ୍, ଇତ୍ୟାଦି ର ସାମୟିକ ପରିଶୋଧନ ପାଇଁ ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ହିତରକ୍ଷା ନିମନ୍ତେ ସୁରକ୍ଷା-ଉପାୟ ସହିତ, ଆପଣଙ୍କୁ ଚେକ୍‌ବୁକ୍ ଜାରି କରିବା ପାଇଁ ବିଚାର କରିବୁ ।

#### ୮.୧.୬ ନିଷ୍ପତ୍ତି/ଅପ୍ରତଳ ଖାତା

ଆମେ କ. ଆପଣ ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ ଏହା ଜଣାଇବୁ ଯେ ଖାତା ପରିଚାଳନା ନ କରିବାର କେତେ ଅବଧି ପରେ ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ନିଷ୍କ୍ରିୟ/ଅପ୍ରଚଳ ଖାତା ହୋଇଯିବ । ଆପଣଙ୍କ ଖାତାକୁ ନିଷ୍କ୍ରିୟ/ଅପ୍ରଚଳ ବା ଅଦାବା ଖାତା ରୂପେ ବର୍ଗୀକୃତ କରିବାର ତିନି ମାସ ପୂର୍ବରୁ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ । ଖ. ତା' ସହିତ ଏହାର ପରିଣାମ ଓ ପୁନଃସକ୍ରିୟ କରିବା ପାଇଁ ଦରସୂଚୀ ଅନ୍ତର୍ଗତ ପ୍ରଭାର ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ଗ. ଯଦି ଆପଣ ଖାତାକୁ ସକ୍ରିୟ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ତାର ପଛତା ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ । ଘ. ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ନିକଟରୁ ଆପଣଙ୍କ ଖାତାକୁ ସଚଳ କରିବା ପାଇଁ ସେବାଦେୟ ନେବୁ ନାହିଁ ।

**୮.୧.୭ ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ବନ୍ଦ କରିବା**

ସାମାନ୍ୟ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅତିକମରେ ୩୦ ଦିନ ର ନୋଟିସ ନଦେଇ ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ବନ୍ଦ କରିବୁ ନାହିଁ । 'ଅସାମାନ୍ୟ' ପରିସ୍ଥିତିର ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, ଖାତାର ଅନୁଚିତ ପରିଚାଳନା, ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ଏପରି ସବୁ ମାମଲା ରେ , ଆପଣଙ୍କୁ ନିଜ ଦ୍ୱାରା ଆଗରୁ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଚେକ୍ ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ବୈକଳ୍ପିକ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ ତଥା ଏପରି ଖାତା ଉପରେ ନୂଆ ଚେକ୍ ଜାରି କରିବେ ନାହିଁ ।

**୮.୨ ସମାଶୋଧନ ଚକ୍ର/ସମାହାରଣ ସେବା**

ଆମେ କ. ସମାଶୋଧନ ଲିଖତ କୁ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ପରେ, ଆପଣ ରାଶି କେବେ ପ୍ରତ୍ୟାହାରଣ କରି ପାରିବେ ଆଉ ଆମର ଚେକ୍ ସମାଶୋଧନ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ବିଳମ୍ବିତ ସୁଧ ପାଇଁ ଆପଣ କେବେ ଯୋଗ୍ୟ ହେବେ, ଆଦି ବିବରଣ ସହିତ ସ୍ଥାନୀୟ ଲିଖତ ଆଉ ବାହାର ଲିଖତ ପାଇଁ ସମାଶୋଧନ ଚକ୍ର ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ଖ. ଆପଣଙ୍କ ନିକଟରୁ ଦାବା ପାଇ ନଥିଲେ ମଧ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ସାଧନର ସମାହାରଣ ସମୟରେ ବିଳମ୍ବ ଘଟିଥିଲେ, ଆମେ ଚେକ୍ ସମାହାରଣ/କ୍ଷତି ଭରଣା ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ କ୍ଷତିଭରଣା କରିବୁ । ଗ. ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ପାଇଁ ବାହାର ଚେକ୍ ତୁରନ୍ତ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରୁ, ତେବେ ଲାଗୁ ସର୍ତ୍ତ ଯେପରିକି ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ଲିଖତ ପାଇଁ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୀମା, ଖାତାର ସନ୍ତୋଷଜନକ ପରିଚାଳନା, ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ଆପଣଙ୍କୁ ବିବରଣ ଦେବୁ । ଘ. ନିଜର ଚେକ୍ ସମାଶୋଧନ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି ପ୍ରାରମ୍ଭ କରିବୁ ଆଉ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ଚେକ୍/ଲିଖତ ରାସ୍ତାରେ ହଜିବା ସ୍ଥିତିରେ ଚେକ୍/ଲିଖତ ର ପ୍ରତିଲିପି ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ । ଙ. ଆପଣ ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ ଆଉ ଯେତେବେଳେ ଆପଣ ପଚାରିବେ , ସେତେବେଳେ ଉପରୋକ୍ତ ସୂଚନା ଆପଣଙ୍କୁ ଦେବୁ । ଯଦି ଆମ ନୀତିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ

ହୁଏ, ତେବେ ସଂଶୋଧିତ ନୀତିକୁ ଆମ ଟ୍ରେଭିସାଇଟ୍ ଆଉ ଆମର ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବୁ ।

### ୮.୩ ନଗଦ ବିଆନିଆ

କ. ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ଯେଉଁଠାରେ ଅଛି , ସେଠାରେ କାଉଣ୍ଟରରେ ଚେକ୍/ନଗଦ ସ୍ୱୀକାର କରିବୁ ଓ ନଗଦ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ମାତ୍ର ଏହା ହେଉଥିବା କାରବାରର ପୂର୍ବ ସର୍ତ୍ତ ସମ୍ପନ୍ନିତ ପ୍ରତିବନ୍ଧକ/ସେବା ସହିତ ସମ୍ପନ୍ନ ହେବ । ଖ. ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ , ଆମର ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଶାଖା ମାନଙ୍କରେ ଆମେ ପୁରୁଣା/କଟା-ଫଟା ନୋଟ ଓ/ଅଥବା ଛୋଟ ପଇସାର ଅଦଳବଦଳ କରିବୁ । ଗ. ଏକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ରାଶିରୁ ଅଧିକ ଦେବନେବା କରିବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କୁ ନିଜ ପାନ୍ ନମ୍ବର ଆମକୁ ଦେବାକୁ ପଡିବ । ଘ. ଏତିଏମ୍ କାରବାର ଅଟଳ ହେବା ଯୋଗୁ ଆପଣଙ୍କ ଖାତାର ଟଙ୍କା କଟି ଯାଇଥିଲେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ୧୨ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କଟିଥିବା ରାଶି ଫେରାଇ ଦେବୁ ।

### ୮.୩.୧ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେବିଟ୍ ଓ ସ୍ଥାୟୀ ଅନୁଦେଶ

ଆମେ କ. ଆପଣଙ୍କୁ ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ ଜଣାଇବୁ ଯେ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେବିଟ୍ ଓ ସ୍ଥାୟୀ ଅନୁଦେଶ କିପରି ଭାବେ କାମ କରେ ଏବଂ ଆପଣ କିପରି ଭାବେ ତାହା ଦର୍ଜ/ରଦ କରିପାରିବେ ଓ ସେଥିପାଇଁ ସେବାଦେୟ ଲାଗୁ ହେବ । ସମୟକ୍ରମେ ସଂଶୋଧିତ ଦରସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଭାର ଲାଗୁ ହେବ; ଖ. ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେବିଟ୍ (ଯେପରିକି ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କ୍ଲିଅରିଙ୍ଗ୍ ସର୍ଭିସ (ଇସିଏସ୍)ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ଅଧ୍ୟାଦେଶ ଓ ଅନ୍ୟ ସ୍ଥାୟୀ ଅନୁଦେଶ କୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବୁ । ଅଧ୍ୟାଦେଶ ପାଳନ କରିବାରେ କୌଣସି ବିଳମ୍ବ ବା ଅସଫଳତା କାରଣରୁ ହୋଇଥିବା ଆର୍ଥିକ ହାନୀ କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବୁ । ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ଖାତାରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ କମାରାଶି ନଥିବା କାରଣରୁ ଅଧ୍ୟାଦେଶ ପାଳନ କରାଯାଇ ନ ପାରେ, ତେବେ ସମୟ-ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ଦରସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ସେବାଦେୟ ଲଗାଇବୁ । ଗ. ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେବିଟ୍ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଆପଣଙ୍କ ଖାତାକୁ ଅପ୍ରାପିକୃତ/ଭୁଲ ରେ ଡେବିଟ୍ କରାଯାଇଛି ବୋଲି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହେବା ମାତ୍ରେ ଆପଣଙ୍କ ଖାତାକୁ ସୁଧ ସହିତ ରାଶି ଫେରସ୍ତ କରିଦେବୁ ।

### ୮.୪ ଶୋଧନ ନଗଦ ପ୍ରଦାନ / ରୋକିବା ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ସୁବିଧା

ଆମେ କ. ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଚେକର ଶୋଧନ ରୋକିବା ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ଅନୁଦେଶ କୁ ସ୍ୱୀକାର କରିବୁ । ଆପଣଙ୍କ ଅନୁଦେଶ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ପରେ ତୁରନ୍ତ ତା'ର ପ୍ରାପ୍ତି ଦେବୁ ଓ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି କରିବୁ, କେବଳ ଏହି ସର୍ତ୍ତରେ

ଯେ ସେହି ଚେକ୍ ଆମ ଦ୍ଵାରା ଆଗରୁ ସମାଶୋଧିତ ହୋଇ ନଥିବା ଉଚିତ । ଖ. ଯଦି କୌଣସି ସେବାଦେୟ ଥାଏ, ତା'ହା ଲାଗୁ କରିବୁ । ଗ. ଯଦି ଶୋଧନ ରୋକିବା ସମ୍ଭବ ଅନୁଦେଶ ପ୍ରାପ୍ତ ପରେ କୌଣସି ଚେକ୍ ର ଶୋଧନ ହୋଇଥାଏ , ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଆପଣଙ୍କୁ ତା'ର ପ୍ରତିପୂର୍ଣ୍ଣ ଓ କ୍ଷତିପୂରଣ କରିବୁ ।

**୮.୫ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଜାରି ଚେକ୍/ଡେବିଟ୍ ଅନୁଦେଶ**

ଆମେ କ. ଆପଣଙ୍କ ଖାତାରୁ ପ୍ରଦତ୍ତ ମୂଳ ଚେକ୍/ଡେବିଟ୍ ଅନୁଦେଶ କିମ୍ବା ତାହାର ପ୍ରତିଲିପି କିମ୍ବା ତାହାର ଚିତ୍ର ସେତିକି ଅବଧି ପାଇଁ ରଖିବୁ ଯାହା ଆଇନ୍‌ସଙ୍ଗତ; ଖ. ଆମ ନିକଟରେ ରେକର୍ଡ୍ ଥିବା ଯାଏଁ ପ୍ରମାଣ ସ୍ଵରୂପ ଚେକ୍/ଡେବିଟ୍ ଅନୁଦେଶ କିମ୍ବା ତା'ର ପ୍ରତିଲିପି ଆପଣଙ୍କୁ ଦେବୁ । ଆପଣଙ୍କ ଖାତାରୁ ପ୍ରଦତ୍ତ ଚେକ୍/ଡେବିଟ୍ ଅନୁଦେଶ କିମ୍ବା ତା'ର ପ୍ରତିଲିପି ଆପଣଙ୍କୁ ଦେବୁ । ଆପଣଙ୍କ ଖାତାରୁ ପ୍ରଦତ୍ତ ଚେକ୍/ଡେବିଟ୍ ଅନୁଦେଶ ସମ୍ଭବତଃ ବିବାଦ ହେବା ସ୍ଥିତିରେ, ଯଦି ଅନୁରୋଧ ଏକ ବର୍ଷ ଅବଧିରେ କରାଯାଏ , ତେବେ କୌଣସି ସେବାଦେୟ ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ ଏବଂ ଏକ ବର୍ଷର ଅବଧି ପରେ ଦରସ୍ତରୀ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଭାର ଲାଗୁ ହେବ; ଗ. ଆପଣଙ୍କୁ ବତାଇବୁ ଯେ ଅପ୍ରଦତ୍ତ ଚେକ୍ ଓ ଆଉଟ୍-ଅଫ୍-ଡେଟ୍ ଚେକ୍ ଉପରେ କିପରି କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରିୟା କରିବୁ । ଆପଣଙ୍କ ଖାତାରେ ବଳକା ଜମାଖାଣ୍ଡି ନଥିବା କାରଣରୁ , ଚେକ୍ ଅପ୍ରଦତ୍ତ ଫେରସ୍ତ କରାଯିବା ସ୍ଥିତିରେ ଆମେ ପ୍ରଭାର ଲଗାଇବୁ । ସେବାଦେୟ ର ବିବରଣ ସମୟାନୁକ୍ରମେ ଦରସ୍ତରୀରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।

**୮.୬ ଶାଖା ବନ୍ଦ କରିବା/ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ କରିବା**

ଯଦି ଆମେ ଆମ ଶାଖା ବନ୍ଦ କରିବା ବା ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ କରିବାକୁ ଚାହିଁବୁ , ତେବେ ଆମେ କ. ଯଦି ଆପଣଙ୍କ କେନ୍ଦ୍ରରେ ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ବି ବ୍ୟାଙ୍କର କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟରତ ଶାଖା ନଥାଏ , ତେବେ ତିନି ମାସର ନୋଟିସ ଦେବୁ ଏବଂ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ଯେ ଆପଣଙ୍କୁ ବାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା ଦେବା କିପରି କାରି ରଖିବୁ ଖ. ଆପଣଙ୍କ କେନ୍ଦ୍ରରେ ଯେକୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କର କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟରତ ଶାଖା ଖିଲେ, ଦୁଇ ମାସର ନୋଟିସ ଦେବୁ ।

**୮.୭ ସ୍ଵର୍ଗତ ଖାତା-ଧାରକ ସମ୍ଭବତଃ ଦାବୀର ମାମାଂସା**

୮.୭.୧ ସ୍ଵର୍ଗତ ଖାତା-ଧାରକଙ୍କ ଖାତା ର ସୀମାଂସା ପାଇଁ ଆମେ ଏକ ସରଳ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିବୁ ।

କ. ଉତ୍ତରଜୀବୀ/ନାମିତ ଧାରା ସହିତ ଖାତା :

ସ୍ୱର୍ଗତ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଜମା ଖାତା ମାମଲାରେ, ଜମାକର୍ତ୍ତା ନାମାଙ୍କନ ସୁବିଧା ଉପଯୋଗ ତଥା ବୈଧ ନାମାଙ୍କନ କରିଥିବା ସ୍ଥିତିରେ ଅଥବା ଉତ୍ତରଜୀବିତ ସର୍ତ୍ତ("କେହି ବା ଉତ୍ତରଜୀବୀ" କିମ୍ବା "କିମ୍ବା " କେହିଜଣେ ବା ଉତ୍ତରଜୀବୀ" କିମ୍ବା "ପୂର୍ବବର୍ତ୍ତୀ ବା ଉତ୍ତରଜୀବୀ " କିମ୍ବା " ପରବର୍ତ୍ତୀ ବା ଉତ୍ତରଜୀବୀ ")ସହିତ ଖାତା ଖୋଲିବା ସ୍ଥିତିରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ୱର୍ଗତ ଖାତା-ଧାରକଙ୍କ ଉତ୍ତରଜୀବୀ (ମାନ)/ନାମାଙ୍କିତ ଙ୍କୁ ଜମା ଖାତା ର ବଳକା ରାଶି ର ଶୋଧନ କରାଯିବ ; (i) ଉତ୍ତରଜୀବୀ(ମାନ)/ନାମିତ (ମାନ)ଙ୍କ ପରିଚୟ ତଥା ଖାତା ଧାରକଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁର ତଥ୍ୟ, ଉଚିତ ଦସ୍ତାବେଜ ସାକ୍ଷୀ ମାଧ୍ୟମରେ ସ୍ଥାପନା କରିବାକୁ ହେବ (ii)ସ୍ୱର୍ଗୀୟଙ୍କ ଖାତାରୁ ଶୋଧନ ସ୍ଥିତି ପାଇଁ ଯୋଗ୍ୟ ନ୍ୟାୟାଳୟ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କକୁ କୌଣସି ଆଦେଶ ଯଦି କାରି କରାଯାଇ ଥାଏ (iii) ଉତ୍ତରଜୀବୀ (ମାନ)/ନାମିତ ଙ୍କୁ ଏହା ସ୍ପଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଉଚିତ ଯେ ତାଙ୍କୁ ସ୍ୱର୍ଗୀୟ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଆଇନସଙ୍ଗତ ଦାୟାଦର ଟ୍ରଷ୍ଟୀ ରୂପେ ବ୍ୟାଙ୍କ ରୁ ଶୋଧନ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବ, ଅର୍ଥାତ ତାଙ୍କୁ କରାଯାଇଥିବା ଏପରି ଶୋଧନ ଦ୍ୱାରା ଉତ୍ତରଦାୟୀ(ମାନ)/ନାମିତଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କର ଅଧିକାର ଅଥବା ଦାବୀ ପ୍ରଭାବିତ ହେବ ନାହିଁ । ଉପରୋକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଅଧିନରେ, ଉତ୍ତରଜୀବୀ (ମାନ)ନାମିତ ଙ୍କୁ କରାଯାଇଥିବା ପରିଶୋଧନ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଜ ଦାୟିତ୍ୱରୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରୂପେ ମୁକ୍ତ ହୋଇଯିବ । ଏପରି ମାମଲାରେ, ଉତ୍ତରାଧିକାର ପ୍ରମାଣ ପତ୍ର, ପ୍ରଶାସନିକ ପତ୍ର ବା ଉଇଲ, ଇତ୍ୟାଦି ପ୍ରତି ଗୁରୁତ୍ୱ ନ ଦେଇ କିମ୍ବା ଉତ୍ତରଜୀବୀ(ମାନ)/ନାମିତଙ୍କ ଠାରୁ କ୍ଷତିପୂରଣ/ଦଣ୍ଡ ବା ଜମାନତ ପ୍ରାପ୍ତ ନକରି ବ୍ୟାଙ୍କ ମାତ୍ର ଉପରୋକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଜଡିତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ-ସ୍ୱର୍ଗତ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କର ଜମାରାଶିର ପୂର୍ଣ୍ଣ ଶୋଧନ କରି ପାରିବ ନାହିଁ ।

**ଖ. ଉତ୍ତରଜୀବୀ/ନାମିତ ଧାରା ବିନା ଖାତା**

ସ୍ୱର୍ଗୀୟ ଜମାକର୍ତ୍ତା କୌଣସି ନାମାଙ୍କନ କରିନଥିବା ସ୍ଥିତିରେ ଅଥବା " କେହି ଜଣେ ବା ଉତ୍ତରଜୀବୀ " (ଯେପରିକି ଏକାକୀ ବା ସଂଯୁକ୍ତ ରୂପେ ପରିଚାଳିତ ଖାତା)ରୂପେ ବର୍ଗୀକୃତ ଖାତା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଖାତା ପାଇଁ ଆମେ ସାଧାରଣ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଅସୁବିଧା ବା ଅକାରଣ ହଇରାଣ ରେ ନପକାଇ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଆଇନସଙ୍ଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ (ମାନ)ଙ୍କୁ ପୁନଃଶୋଧନ ପାଇଁ ସରଳ ପ୍ରଶାଳୀ ଅନୁସରଣ କରିବୁ । ଆମର ଆପଦ ପ୍ରବନ୍ଧନ ପ୍ରଶାଳୀକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି ଆମେ ସ୍ୱର୍ଗୀୟ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଖାତାରେ ବଳକା ରାଶି ପାଇଁ ନ୍ୟୁନତମ ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ସୀମା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିବୁ, ଯେଉଁ ସୀମା ଯାଏଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପତ୍ର ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି

ଦସ୍ତାବେକ ନ ମାଗି ସ୍ୱର୍ଗୀୟ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଦାବା ର ମାମାଂସା କରାଯାଇ ପାରିବ ।

**ଗ. ମାଆଦି ଜମା ଖାତାର ସମୟ ପୂର୍ବ ରୁ ସମାପ୍ତି**

ମାଆଦି ଜମାରାଶି ମାମଲାରେ, ଖାତା ଖୋଲିବା ଫର୍ମରେ ହିଁ ଆମେ ଏକ ଧାରା ଯୋଡ଼ିଦେବୁ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ହେବା ଛିତିରେ, ମାଆଦି ଜମାରାଶିକୁ ସମୟ ପୂର୍ବରୁ ସମାପ୍ତି କରିବା ପାଇଁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ । ଉକ୍ତ ଖାତା ଖୋଲିବା ଫର୍ମରେ ଏପରି ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ, ଯାହା ଅଧୀନରେ ଏପରି ସମୟପୂର୍ବ ପ୍ରତ୍ୟାହାରଣ ପାଇଁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ । ଏହି ଭଳି ସମୟପୂର୍ବ ପ୍ରତ୍ୟାହାରଣ ଉପରେ କୌଣସି ଦଣ୍ଡ ସେବା ଦେୟ ଲଗାଯିବ ନାହିଁ ।

**ଘ. ସ୍ୱର୍ଗତ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନାମରେ ନଗଦ ପ୍ରବାହ**

ଜମା ଖାତାର ଉତ୍ତରଜୀବା(ମାନ)/ନାମିତ ଙ୍କୁ ଅସୁବିଧାରେ ନ ପକାଇବା ପାଇଁ ଆମେ ସ୍ୱର୍ଗୀୟ ଖାତା ଧାରକଙ୍କ ନାମରେ ପ୍ରକ୍ରିୟାଧିନ ନଗଦ ପ୍ରବାହ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଉତ୍ତରଜୀବା/(ମାନ)/ନାମିତ ଙ୍କ ଠାରୁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଚୁକ୍ତି ପତ୍ର/ପ୍ରାଧିକାର ପ୍ରାପ୍ତ କରିବୁ । ଏଥି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆମେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଦୁଇଟି ବିକଳରୁ କୌଣସି ଗୋଟିଏକୁ ଅନୁସରଣ କରିବା ପାଇଁ ବିଚାର କରିବୁ :-

(i) ' ସ୍ୱର୍ଗତ ଶ୍ରୀ ..... ଙ୍କ ସମ୍ପଦା ' ରୂପେ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଖାତା ଖୋଲିବା ପାଇଁ ସ୍ୱର୍ଗୀୟ ଖାତାଧାରକଙ୍କ ଉତ୍ତରଜୀବା(ମାନ)/ନାମିତଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆମକୁ ପ୍ରାଧିକୃତ କରାଯିବ । ଏପରି ଖାତାରେ ସ୍ୱର୍ଗୀୟ ଖାତାଧାରକଙ୍କ ନାମରେ ପ୍ରକ୍ରିୟାଧିନ ପ୍ରବାହ ଜମା କରିବା ପାଇଁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ । କିନ୍ତୁ ଏହି ସର୍ତ୍ତରେ ଯେ ସେଥିରୁ କୌଣସି ପ୍ରତ୍ୟାହାରଣ କରାଯିବ ନାହିଁ । ଅଥବା

(ii) ଉତ୍ତରଜୀବା(ମାନ)/ନାମିତ ଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆମକୁ ପ୍ରାଧିକୃତ କରାଯିବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଆମେ ପ୍ରେକ୍ଷକ କୁ "ଖାତା ଧାରକ ସ୍ୱର୍ଗତ"ଲେଖି ପ୍ରକ୍ରିୟାଧିନ ପ୍ରବାହକୁ ଫେରାଇ ପାରିବୁ ଆଉ ତଦନୁସାର ଉତ୍ତରଜୀବା(ମାନ)/ନାମିତ ଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେଇ ପାରିବୁ । ତା'ପରେ ଉତ୍ତରଜୀବା (ମାନ)/ନାମିତ/ଆଇନ୍‌ସଙ୍ଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ, ପ୍ରେକ୍ଷକ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ କରି ସମାଧାନଯୋଗ୍ୟ ଲିଖିତ ବା ଇସିଏସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଉଚିତ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ନାମରେ ଶୋଧନ କରିବା ନିମନ୍ତେ କହି ପାରିବେ ।

**ଘ.୨.୨ ଦାବୀର ମାମାଂସା ପାଇଁ ସମୟ ସୀମା**

ଆମେ ସ୍ୱର୍ଗୀୟ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଦାବୀର ମାମାଂସା ହେତୁ ଦାବୀପତ୍ର ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖର ୧୫ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଉତ୍ତରଜୀବା (ମାନ)/ନାମିତ ଙ୍କୁ ଶୋଧନ



କରିବାର ପ୍ରୟାସ କରିବୁ । କିନ୍ତୁ ଏହି ସର୍ତ୍ତରେ ଯେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ପାଇଁ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁର ପ୍ରମାଣପତ୍ର ତଥା ଦାବୀ (ଗୁଡ଼ିକ)ର ଉଚିତ ପରିଚୟ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯିବ ।

### ୮.୮ ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଲକ୍ଷ

ଆମେ ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଲକ୍ଷ ତଥା ମୂଲ୍ୟବାନ ବସ୍ତୁର ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ପାଇଁ ଲାଗୁ ନିୟମ ଓ କାର୍ଯ୍ୟବିଧିର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଆପଣଙ୍କୁ ଦେବୁ, ଯଦି ଆମେ ଏହି ସେବା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇ ଥାଉ ।

### ୮.୯ ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ସେବା

କ. ଯେବେ ଆପଣ ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା କିଣନ୍ତି ବା ବିକନ୍ତି, ସେତେବେଳେ ଆମେ ସେହି ସେବାର ସୂଚନା, ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ଦିଆ-ନିଆ ଉପରେ ଲାଗୁ ବିନିମୟ ଦର ତଥା ଅନ୍ୟ ପ୍ରଭାର ବିଷୟରେ ବିବରଣ ଦେଇଥାଉ । ଯଦି ଏହା ସମ୍ଭବ ନହୁଏ, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଏହାର ଗଣନା କିପରି କରାଯାଏ, ସେ ବିଷୟରେ ବତାଇବୁ ।

ଖ. ଯଦି ଆପଣ ବିଦେଶକୁ ମୁଦ୍ରା ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଆମେ ଜଣାଇବୁ ଯେ ଏହା କିପରି ହୁଏ ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନା ଦେବୁ : (i) ସେବାର ବିବରଣ ତଥା ତା'ର ଉପଯୋଗ କିପରି କରାଯାଏ ; (ii) ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବିଦେଶକୁ ପଠାଯାଇଥିବା ମୁଦ୍ରା କେତେ ସମୟରେ ପହଞ୍ଚିବା ଉଚିତ ତଥା ବିଳମ୍ବର କାରଣ, ଯଦି ଏପରି ହୁଏ; (iii) ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରାରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କଲାବେଳେ, ସେଥିରେ ଲାଗୁ ବିନିମୟ ଦର (ଯଦି ଦିଆ-ନିଆ ସମୟରେ ତାହା ସମ୍ଭବ ନହୁଏ, ତେବେ ଆମେ ପରେ ଦର ବତାଇବୁ); (iv) କମିଶନ୍ ବା ସେବାଦେୟ, ଯହା ଆପଣଙ୍କୁ ଦେବାକୁ ପଡ଼ିବ ତଥା ମୁଦ୍ରା ପ୍ରାପ୍ତି-କର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ବିଦେଶୀ ବ୍ୟାଙ୍କର ସେବାଦେୟ ଦେବାକୁ ପଡ଼ିପାରେ ବୋଲି ଏକ ଚେତାବନୀ ମଧ୍ୟ ଦିଆଯିବ; (v) ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ବତାଇବୁ ଯେ ବିଦେଶରେ ଶୋଧନ କରିବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ସୂଚନା ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ କି ନୁହେଁ । କୌଣସି ପାର୍ଥକ୍ୟ କିମ୍ବା ଅସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଦସ୍ତାବେଜ ଥିବା ସ୍ଥିତିରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ସୂଚିତ କରିବୁ ଏବଂ ତାହା ସୁଧାରିବା/ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବାରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବୁ ; (vi) ଯଦି ବିଦେଶରୁ କୌଣସି ମୁଦ୍ରା ଆପଣଙ୍କ ଖାତାକୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତରିତ କରାଯାଇଥାଏ , ତେବେ ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଇଥିବା ମୂଳ ରାଶି ତଥା ଲଗାଯାଇଥିବା ସେବାଦେୟ, ଯଦି କିଛିଥାଏ , ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ । ଯଦି ପ୍ରେକ୍ଷକ ସବୁ ପ୍ରଭାର ଦେବା ପାଇଁ ସହମତ, ତେବେ ଆପଣଙ୍କ ଖାତାରେ ନଗଦ ଜମା କଲାବେଳେ ଆମେ କୌଣସି ପ୍ରଭାର ନେବୁ ନାହିଁ; (vii) ଆମେ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ସେବା

ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିୟମକ ଆବଶ୍ୟକତା କିମ୍ବା ସର୍ତ୍ତ ବିଷୟରେ ଆପଣ ଅନୁରୋଧ କରିବା ମାତ୍ରେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବୁ ;( viii)ରାଶି କମା କରିବାର ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ ପରେ ବିଳମ୍ବ କାରଣରୁ ଆପଣଙ୍କୁ କ. ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ ପରେ ଦେୟ ଅବଧି ପାଇଁ ସୁଧରେ କୌଣସି ପ୍ରକାର କ୍ଷତି ତଥା ଖ. ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ଦରର ପ୍ରତିକୂଳ ଦର ପାଇଁ ମଧ୍ୟ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯିବ ; (ix)ନିୟମକ/ବୈଧାନିକ ଅନୁଦେଶ ଅନ୍ତର୍ଗତ କାରି କରାଯିବା ସବୁ ପ୍ରମାଣପତ୍ର କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ ବିନା କାରି କରାଯିବ ।

**୮.୧୦ ଭାରତ ଭିତରେ ଅର୍ଥ ପ୍ରେରଣ**

ଯଦି ଆପଣଙ୍କୁ ଭାରତ ଭିତରେ ମୁଦ୍ରା ପ୍ରେରଣ କରିବାକୁ ପଡେ, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ଯେ ତାହା କିପରି କରିବାକୁ ହୁଏ ତଥା କ. ସେବାର ବିବରଣ ତଥା ତା'ର ଉପଯୋଗ କିପରି କରାଯିବ, ସେ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ; ଖ. ସବୁ ପ୍ରଭାର ର ବିବରଣ ତଥା ସମୟାନୁକ୍ରମେ ସଂଶୋଧିତ ଦର ସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ସେବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରାଯିବା କମିଶନ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ । ବିଳମ୍ବ ହେବା କ୍ଷତିରେ,ଆମେ ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଆପଣଙ୍କୁ ହୋଇଥିବା ହାନୀ/ବ୍ୟୟ କରାଯାଇଥିବା ଅତିରିକ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବୁ ।

**୮.୧୧ ଉଧାର ଦେବା**

ଆପଣଙ୍କୁ କୌଣସି ରାଶି ଉଧାର ଦେବା ପୂର୍ବରୁ କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କ ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ, କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଉଧାର ର ସୀମା ବତାଇବା ପୂର୍ବରୁ ଆମେ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବୁ ଯେ ଆପଣ ତାହା ପରିଶୋଧ କରି ପାରିବେ କି ନାହିଁ ।

ଯଦି ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରି ନପାରିବୁ ,ତେବେ ଆମେ ଦୁଇ ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କାରୁ କମ ରଣ ରାଶି ର ଆବେଦନ କୁ ଅସ୍ୱୀକାର କରିବାର କାରଣ ଲିଖିତ ରୂପେ ଜଣାଇବୁ । ଆପଣଙ୍କର ଦେୟତା ପାଇଁ ଯଦି ଆପଣ ଚାହାଁନ୍ତି ଯେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ଠାରୁ ଆମେ ଗ୍ୟାରେଞ୍ଜୀ ବା ପ୍ରତିଭୂତି ସ୍ୱୀକାର କରୁ,ତେବେ ଆମେ ଗ୍ୟାରେଞ୍ଜି ବା ଅନ୍ୟ ପ୍ରତିଭୂତି ଦେଉଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ , କିମ୍ବା ତାଙ୍କର ଆଇନ ପରାମର୍ଶଦାତାଙ୍କୁ ଆପଣଙ୍କ ବିଭିନ୍ନ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଗୁପ୍ତ ସୂଚନା ଦେବାପାଇଁ ଆପଣଙ୍କର ଆଦେଶ ମାଗିବୁ । ତା' ଛଡା ମଧ୍ୟ ଆମେ : କ. ସେମାନଙ୍କୁ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଆଇନ୍‌ସଙ୍ଗତ ପରାମର୍ଶ ନେବାଲାଗି ଉତ୍ସାହିତ କରିବୁ , ଯାହାଦ୍ୱାରା ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ ହେବ ଯେ ସେମାନେ ନିଜର ବଚନବଦ୍ଧତା ଓ ସେମାନଙ୍କର ନିର୍ଣ୍ଣୟ ର ସମ୍ଭବିତ ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ଭଲ ରୂପେ ଜାଣିଛନ୍ତି (ଯୋଗ୍ୟ କ୍ଷତିରେ, ସେମାନେ ଦସ୍ତଖତ କରିଥିବା ଦସ୍ତାବେଜରେ ଏହି ସୁପାରିଶ କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ରୂପେ ସୂଚିତ କରାଯିବ ); ଖ. ସେମାନଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ଯେ ଗ୍ୟାରେଞ୍ଜୀ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ପ୍ରତିଭୂତି ଦେବା ଦ୍ୱାରା ସେମାନେ ଆପଣଙ୍କ

ବଦଳରେ କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କ ପରି ସମାନ ଭାବରେ ଦାୟୀ ହେବେ;ତଥା ଗ. ସେମାନଙ୍କର ଦେୟତା (ଲାଏବିଲିଟିଜ୍) ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ ।

**୮.୧୧.୧ ରଣ ପ୍ରତ୍ୟୁକ୍ତ**

ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଓ ସେଥି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି :କ. କୌଣସି ରଣ ଦେବା ସମୟରେ, ଉକ୍ତ ରଣ ଉପରେ ଲାଗୁ ଦର, ସେଥି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି ପାଇଁ ଯଦି କୌଣସି ଶୁଳ୍କ/ସେବାଦେୟ ଦେୟ ହୁଏ, ଅବଧୂର୍ତ୍ତ ପରିଶୋଧନ ବିକଳ ଓ ସେବାଦେୟ ତଥା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କର ହିତ ପ୍ରଭାବିତ ହୋଇପାରେ, ସେସବୁ ବିଷୟରେ ଆମେ ସୂଚନା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ । ଏତଦ୍ୱାରା ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କମାନଙ୍କ ସହିତ ଏହି ବିଷୟ ଉପରେ ଏକ ସାର୍ଥକ ତୁଳନା କରାଯାଇପାରିବ ଆଉ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଚିତ ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରାଯାଇ ପାରିବ । ଖ. ସାମାନ୍ୟତଃ ରଣ ଆବେଦନ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି କରିବାପାଇଁ ସବୁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ବିବରଣ ଆବେଦନ କରିବା ସମୟରେ ହିଁ ଆମ ଦ୍ୱାରା ଏହା ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ ଓ ଆପଣଙ୍କୁ ସ୍ୱୀକୃତି ନିଆଯିବ । ଯଦି ଆମକୁ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ସହିତ ତୁରନ୍ତ ସମ୍ପର୍କ କରିବୁ । ଗ. ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ରଣ ସୀମା ସହିତ ତା'ର ସର୍ତ୍ତ ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରିବୁ । ଘ. ଦାବା କରାଗଲେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ସବୁ ରଣ ଦସ୍ତାବେଜର ପ୍ରମାଣୀକୃତ ପ୍ରତିଲିପି ଆଉ ତା'ସହ ରଣ ଦସ୍ତାବେଜ ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ସବୁ ସହାୟକ ର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ଆମ ଖର୍ଚ୍ଚରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ । ଙ. ରଣ ଦେବା ଲାଗି ଆମେ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି ଆଉ ଧର୍ମ ଆଧାରରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ କରିବୁ ନାହିଁ । ତଥାପି , ଏହି ବିଷୟ ସମାଜର ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗ ପାଇଁ ତିଆରି ଯୋଜନା କୁ ପ୍ରବର୍ତ୍ତିତ କରିବା ଅଥବା ସେଥିରେ ସହଭାଗୀତା କରିବାରେ ଆମର ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ହେବ ନାହିଁ । ଚ. ସାମାନ୍ୟତଃ ଆମେ ରଣ ଖାତା ର ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅନୁରୋଧ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି ସେତେବେଳେ କରିବୁ, ଯେତେବେଳେ ରଣକର୍ତ୍ତା ଅଥବା କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କ/ବିଭାଗୀୟ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ଅନୁରୋଧ କରାଯିବ ।

**୮.୧୨ ଗ୍ୟାରଞ୍ଜୀ**

ଯେବେ ଆପଣ କୌଣସି ରଣ ପାଇଁ ଗ୍ୟାରଞ୍ଜୀକର୍ତ୍ତା ହେବା ପାଇଁ ବିଚାର କରନ୍ତି, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ ବତାଇବୁ: କ. ଗ୍ୟାରଞ୍ଜୀକର୍ତ୍ତା ରୂପେ ଆପଣଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ;ଖ. ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରତି ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବଚନବଦ୍ଧ କରାଯାଇଥିବା ଦେୟ ରାଶି ;ଗ. ସେସବୁ ପରିସ୍ଥିତି, ଯେଉଁଠିରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଦେୟ ର ଶୋଧନ ପାଇଁ କହିବୁ; ଘ. ଯଦି ଆପଣ ଗ୍ୟାରଞ୍ଜୀକର୍ତ୍ତା ରୂପେ ପରିଶୋଧନ କରିବାରେ ଅସମର୍ଥ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ରେ ଜମା ଆପଣଙ୍କର

ଅନ୍ୟ ଧନରାଶି ରୁ ରଣ ରାଶି ର ପରିଶୋଧନ କରାଯାଇ ପାରିବ କି ନାହିଁ; ଡ. ଗ୍ୟାରଣ୍ଟୀକର୍ତ୍ତା ରୂପେ ଆପଣଙ୍କର ଦେୟ କୌଣସି ବିଶିଷ୍ଟ ମାତ୍ରା ଯାଏଁ ସୀମିତ କି ଅସୀମିତ; ତଥା ଚ. ସମୟ ଓ ସେହି ପରିସ୍ଥିତି ଯେଉଁଠିରେ ଗ୍ୟାରଣ୍ଟୀକର୍ତ୍ତା ରୂପେ ଆପଣଙ୍କ ଦେୟତା ଡିସ୍‌ଚାର୍ଜ କରାଯିବ ଏବଂ ଏଥି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା । ଛ. ଯେଉଁ ରଣକର୍ତ୍ତା ପାଇଁ ଆପଣ ଗ୍ୟାରଣ୍ଟୀ ଦେଇଛନ୍ତି, ତାଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତି ରେ ମହତ୍ତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରତିକୂଳ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣ ଆପଣଙ୍କୁ ଆବଗତ କରାଉଥିବୁ । ଜ. ଯେଉଁ ପରିମାଣର ରଣ ପାଇଁ ରାଜିନାମା ହୋଇଥିଲା/କଣ୍ଟ୍ରାକ୍ଟ୍ ସାଇନ୍ ହୋଇଥିଲା ତାହା ପୁରାପୁରି ପଇଠ ହୋଇ ଯିବାର ୧୫ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ ପ୍ରତିଭୂତି/ଦସ୍ତାବେଜ/ଦଲିଲ ଆପଣଙ୍କୁ ଫେରାଇ ଦିଆଯିବ । ଝ. ଉପାରୋକ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ (ନିୟମତଃ)ଦିଆଯିବ ।

**୮.୧୩ ସାଧାରଣ ସୂଚନା**

ଆମେ:କ. ଆପଣଙ୍କୁ ରଣ/କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ର ମଞ୍ଜୁରୀ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବା ବେଳେ, ଆମର ରଣ /କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପ୍ରତ୍ୟେକ ର ମହତ୍ତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଶିଷ୍ଟତା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ଦେବୁ , ଯେଉଁଠିରେ ସେସବୁ ଉପରେ ଲାଗୁ ଶୁଳ୍କ ଓ ସେବାଦେୟ ମଧ୍ୟ ସୀମିତ ହେବ । ଖ. ଆପଣଙ୍କୁ ଆବେଦନଯୋଗ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ଠାରୁ କ'ଣ ସବୁ ସୂଚନା/ଦସ୍ତାବେଜ ଆମକୁ ଆବଶ୍ୟକ, ସେବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ । ଆପଣଙ୍କର ପରିଚୟ, ଠିକଣା, ରୋଜଗାର, ଇତ୍ୟାଦି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଯେଉଁ ସବୁ ଦସ୍ତାବେଜ ଆମ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ତଥା ବୈଧାନିକ ଓ ନିୟମକ ଆବଶ୍ୟକତା କୁ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ବୈଧାନିକ ପ୍ରାପିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁବଦ୍ଧ ଯେକୌଣସି ଅନ୍ୟ ଦସ୍ତାବେଜ (ଯେପରିକି, ପାନ୍ ବିବରଣ)ଆବଶ୍ୟକ, ସେ ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ । ଗ. ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ, ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡର ଆବେଦନ ପତ୍ରରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ବିବରଣ ର ସତ୍ୟାପନ ପାଇଁ , ଆମ ଦ୍ୱାରା ନିୟୁକ୍ତିପ୍ରାପ୍ତ ଏଜେନ୍‌ସୀ ମାଧ୍ୟମରେ ଆପଣଙ୍କ ଆବାସ ତଥା/କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ର ଟେଲିଫୋନ ନମ୍ବରରେ ଆପଣଙ୍କ ସହ ସମ୍ପର୍କ କରିବୁ ତଥା/କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କ ଆବାସ ତଥା/କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଠିକଣାକୁ ଯାଇ ଆପଣଙ୍କ ସହ ସମ୍ପର୍କ କରିବୁ । ଘ. ଯଦି ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ୍ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଉ, କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କ ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ୍ ର ଚଳିତ ସୀମା କୁ ବୃଦ୍ଧି କରୁ, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ଯେ ଆପଣଙ୍କ ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ୍‌ର ପରିଶୋଧନ, ଦାବା ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା କରାଯିବ । ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ, ଏକଥା ମଧ୍ୟ ଜଣାଇବୁ ଯେ

ସେଥିରେ ଅଧିକ ପ୍ରତ୍ୟାହାରଣ ରାଶିର ଗଣନା କିପରି କରାଯିବ ତଥା ଅଧିକ ପ୍ରତ୍ୟାହାରଣ ରାଶି ରାଶି ଉପରେ ସୁଧର ଗଣନା କିପରି କରାଯିବ ।

### ୮.୧୪ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ

#### ୮.୧୪.୧ ସାଧାରଣ ସୂଚନା

କ. ଆପଣ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପାଇଁ ଆବେଦନ କରିବା ସମୟରେ, ସେଥି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଯେପରିକି ଶୁଳ୍କ ଓ ସୁଧ ପ୍ରଭାର, ବିଲିଙ୍ଗ୍ ଓ ପରିଶୋଧନ, ଅତିଦେୟ ନବୀକରଣ ର ଗଣନା ବିଧି ଓ ସମାପନ ପ୍ରକ୍ରିୟା, ତଥା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସୂଚନା, ଯାହା କାର୍ଡର ସଂଚାଳନ ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇପାରେ, ସେସବୁ ବିଷୟରେ ଆମେ ଜଣାଇବୁ । ଖ. ଆପଣ ପ୍ରତ୍ୟକ୍/ସେବା ପ୍ରାପ୍ତ କଲାବେଳେ/ପାଇଁ ଆବେଦନ କଲାବେଳେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଆମର ଲକ୍ଷିତ ଟର୍ମ୍ ଅରାଉଣ୍ଡ ଟାଇମ୍ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ । ଙ.୧ ୫୦୦୦ ଟଙ୍କା ବା ତଦୁର୍ଦ୍ଧ କାରବାର ପାଇଁ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ " ଅନଲାଇନ୍ ଆଲର୍ଟ " ସମସ୍ତ " ନଟ୍ ପ୍ରେଜେଣ୍ଟ " କାର୍ଡ ପାଇଁ ପଠାଇବୁ । ଟ. ଆପଣଙ୍କ ପ୍ରଥମ କାର୍ଡ ସହିତ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସେବା ଗାଇଡ୍/ସଦସ୍ୟ ପୁସ୍ତିକା ପଠାଇବୁ, ଯେଉଁଥିରେ ବିସ୍ତୃତ ରୂପେ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଦିଆଯାଇଥିବ ତଥା ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ହଜିବା/ଦୁରୁପଯୋଗ ହେବା ସ୍ଥିତିରେ ଆପଣଙ୍କୁ ହେବା ହାନି ପ୍ରତି ଆପଣଙ୍କ ଦାୟୀତ୍ୱ ତଥା ଆପଣଙ୍କ କାର୍ଡର ପ୍ରୟୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୂଚନା ଦିଆଯାଇଥିବ । ଘ. ବିବରଣ କାର୍ଡ ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ କୌଣସି ଦିଆନିଆ କୁ ଯଦି ଆପଣ ବୁଝି ପାରିବେ ନାହିଁ , ତେବେ ଆପଣଙ୍କ ମାଗିବା ଦ୍ୱାରା ଆମେ ଆଦୁରି ବିବରଣ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ । ଯେଉଁ ମାମଲାରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଦାବାକୁ ସ୍ୱୀକାର କରି ପାରିବୁ ନାହିଁ, ସେଇ ମାମଲାରେ ଆମେ ସମ୍ମୁଖୀତ ଦିଆନିଆ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ସମ୍ମତିର ପ୍ରମାଣ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ।

#### ୮.୧୪.୨ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ/ପିନ୍ ଜାରି କରିବା

କ. ଆପଣଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ/ପିନ୍ କୁ କୁରିଅର୍/ଡାକ ମାଧ୍ୟମରେ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ଡାକ ଠିକଣାକୁ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଠିକଣାକୁ (ଆପଣଙ୍କ ଡାକ ଠିକଣା କୁ ପଠାଇବା ସମ୍ଭବ ନହେବା ସ୍ଥିତିରେ)ପଠାଯିବା ଅନ୍ୟରୂପେ, ଆପଣ ଚାହିଁଲେ ଯୋଗ୍ୟ ପରିଚୟର ସତ୍ୟାପନ କରିବା ପରେ ଆପଣଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ/ପିନ୍ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଆମେ ଶାଖାରେ ଦେଇ ପାରିବୁ । ଖ. ଆପଣଙ୍କ ପ୍ରୋଫାଇଲ୍ ଆମକୁ କାର୍ଡ ଜାରି କରିବା ପାଇଁ ଯୋଗ୍ୟ ବିବେଚିତ ହେବା ସ୍ଥିତିରେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ନିଶ୍ଚିନ୍ତ(ଯାହା ପ୍ରୟୋଗ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ ନୁହେଁ )କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ମଧ୍ୟ ଜାରି କରିପାରିବୁ । ଏହି ନିଶ୍ଚିନ୍ତ କାର୍ଡ କେବଳ ସେତେବେଳେ ସକ୍ରିୟ ହେବ,

ଯେତେବେଳେ ଏହାକୁ ସକ୍ରିୟ କରିବା ପାଇଁ ଆପଣ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ନେବେ, ଯାହା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳି ଅଧିନସ୍ଥ ହେବ । ଗ. ଆମେ କେବଳ ଆପଣଙ୍କ ଲିଖିତ ସମ୍ମତି ଦ୍ୱାରା ଆପଣଙ୍କ କାର୍ତ୍ତ ଉପରେ ରଣ ଉପଲବ୍ଧି କରାଇବୁ/ ରଣ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ । ଘ. ରଣ ସୀମା ବତାଇବୁ କିମ୍ବା କମାଇ ଦେବୁ । ମାତ୍ର ଏହାର ସୂଚନା ଆପଣଙ୍କୁ ଏସ୍.ଏମ୍.ଏସ୍/ଇ-ମେଲ/ଲିଖିତ ରୂପରେ ପ୍ରେଷଣ କରିବୁ । ଙ. ଯେବେ ଆପଣଙ୍କୁ ପିନ୍ (ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିଚୟ ସଂଖ୍ୟା)ଆବଶ୍ୟକ କରାଯିବ, ସେବେ ଏହାକୁ ଆପଣଙ୍କ ଡାକ ଠିକଣାରେ ଅଲଗା ପଠାଯିବ ।

**୮.୧୪.୩ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ବିବରଣ**

କ. କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଖାତାର ପ୍ରବନ୍ଧନ ରେ ସହାୟତା ପାଇଁ ଓ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇଥିବା କିଣାକିଣି/ନଗଦ ପ୍ରତ୍ୟାହାରଣ ବିବରଣ ର ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପାଇଁ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଦିଆନିଆର ବିବରଣ ମାଗଣାରେ ମାସିକ ଡାକ ଦ୍ୱାରା ଓ ଆପଣଙ୍କ ଇଚ୍ଛାନୁଯାୟୀ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ମଧ୍ୟ ପଠାଇବୁ । କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ବିବରଣ ପ୍ରତ୍ୟେକ ମାସରେ ପୂର୍ବନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ତାରିଖ ରେ ଆପଣଙ୍କ ଡାକ ଠିକଣାରେ ପଠାଯିବ । ଖ. ଆପଣଙ୍କୁ ଏହି ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ ନହେବା ସ୍ଥିତିରେ ଆମ ସହ ସମ୍ପର୍କ କରିବେ ବୋଲି ଆଶା କରୁ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଆମେ ସେହି ବିବରଣ ପୁଣିଥରେ ପଠାଇବା ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରି ପାରିବୁ ଏବଂ ଏହାଦ୍ୱାରା ଆପଣ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଶୋଧନ କରିପାରିବେ ତଥା କିଛି ବ୍ୟତିକ୍ରମ ଥିଲେ ସମୟ ପୂର୍ବରୁ ବତାଇ ପାରିବେ । ଙ. ଶୁଳ୍କ ଓ ସେବାଦେୟ ତଥା ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଘଟିଲେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ/ସୂଚିତ କରିବୁ ସାଧାରଣତଃ ଏକ ମାସର ନୋଟିସ ଦେଇ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସେବାଦେୟ ରୂପେ ପରିବର୍ତ୍ତନ (ସୁଧ ଦର ଓ ନିୟାମକ କାରଣରୁ ଲାଗୁ ବ୍ୟତୀତ)ଲାଗୁ ହୋଇଥାଏ । ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଖାତାର ମାସିକ ବିବରଣ ବା ତା'ର ପ୍ରତିଲିପି ସହିତ ଅଧିସୂଚିତ କରାଯିବ ।

**୮.୧୫ ବୀମା**

କ. କମାରାଣି ଓ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ବ୍ୟବହାର ଜନିତ ପୁଞ୍ଜିରାଣିର ବୀମା କରଣ ପାଇଁ ଆମେ ଯଦି କେଉଁ ବୀମାକମ୍ପାନୀର ଏଜେଣ୍ଟ ରୂପେ କାର୍ଯ୍ୟ କରୁଥାଉ , ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସେ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ଦେବୁ । ଖ. ଆମେ ଏହା ନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କର ଲିଖିତ ଆଦେଶ ପ୍ରାପ୍ତି କରି ଆପଣଙ୍କୁ ଆମେ ଏହି ବୀମା ସେବା ଯୋଗାଇ ଦେବୁ ଙ. ଆପଣ ରଣ ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ ଆମକୁ ଯେଉଁ ପ୍ରତିଭୂତି ବନ୍ଧକ ରୂପେ ଦେଇଥିବେ, ଆମେ ତାହାର ବୀମାକରଣ ଅନ୍ୟ ଏକ ବୀମା କମ୍ପାନୀ ଦ୍ୱାରା କରାଯିବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ଉପରେ ଚାପ ପ୍ରୟୋଗ କରିବୁ ନାହିଁ ।

### ୮.୧୬ ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍

ଆପଣ ଯଦି ଆମ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପାଇଁ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିବାକୁ ଆଗେଇ ଆସିବେ, ପଞ୍ଜୀକରଣ (ରେଜିଷ୍ଟ୍ରେସନ୍)ପୂର୍ବରୁ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେବୁ ଯେ :-

(କ) ବ୍ୟବହାରକାରୀର ପରିଚୟ ନିଶ୍ଚିତକରଣ (ୟୁଜର ଅଥେଣ୍ଟିକେସନ୍) ପାଇଁ ଆମେ କେଉଁ ସୁରକ୍ଷା ପଦ୍ଧତି ଗ୍ରହଣ କରିବୁ ଓ ଲିଗାଲ ରିସ୍କ କଣ ହୋଇପାରେ (ଯଦି ସେପରି ସ୍ଥିତି ଆସେ) ।

(ଖ) ଯେମେଣ୍ଟ ଆଦେଶ ରୋଧନ (ଷ୍ଟପ୍ ଯେମେଣ୍ଟ)ନିର୍ଦ୍ଦେଶ କିମ୍ବା କୌଣସି ସମପ୍ରକୃତିର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପ୍ରୟୋଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସେହି ନିର୍ଦ୍ଦେଶକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ କେଉଁ ପଦ୍ଧତି ଓ ସର୍ତ୍ତ ମାନିବାକୁ ଆପଣଙ୍କୁ ପଡ଼ିବ ।

### ୮.୧୭ ରଣ ପ୍ରଦାନ ଜନିତ ପରାମର୍ଶ ସୁବିଧା (କ୍ରେଡିଟ୍ କାଉନ୍ସେଲିଙ୍ଗ୍ ଫ୍ୟାସିଲିଟି)

ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ରଣ ପ୍ରଦାନ ଜନିତ ପରାମର୍ଶ ସୁବିଧା ଯୋଗାଇଦେବୁ ।

### ୮.୧୮ ରେକର୍ଡ଼ଭୁକ୍ତ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ

ଆପଣଙ୍କର ଆମ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାରବାର ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ କୌଣସି ସୂଚନା ଆପଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ କାଳରେ ପାଇବା ପାଇଁ ଆମକୁ ଆପଣଙ୍କ ନିକଟରୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, ଆମେ ତାହା ଯୋଗାଇ ଦେବୁ । ମାତ୍ର ଏହି ସୂଚନା ଆପଣଙ୍କୁ ସେହି ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାରବାର ସମ୍ପର୍କରେ ସୃଷ୍ଟିହୋଇଥିବା ରେକର୍ଡ଼ର ନୀତି ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସଂରକ୍ଷଣ କାଳ ମଧ୍ୟରେ ହିଁ ମିଳିପାରିବ ।

### ୯. ଆପଣଙ୍କ ଖାତାକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା

#### ୯.୧ ସୁରକ୍ଷିତ ଓ ଭରସାଯୋଗ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଓ ଶୋଧନ ପ୍ରଣାଳୀ

ଏକ ଭଦୋଗ ରୂପେ ଆମେ ସହଯୋଗ କରିବୁ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଆପଣ ସୁରକ୍ଷିତ ଓ ଭରସାଯୋଗ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ତଥା ଶୋଧନ ପ୍ରଣାଳୀ ର ଲାଭ ପାଇପାରିବେ । ସୁରକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥା ର ଏକ ଅଂଶ ରୂପେ ନିକଟତର ସତର୍କ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ପାଇଁ ଆମେ ସିସିଟିଭି ଲଗାଇବୁ ।

#### ୯.୨ ଆମକୁ ଅଧୁନାତନ ରଖିବା (ଅପଡେସନ୍)

ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବା ମାତ୍ରେ ଆମକୁ ଯଥାଶୀଘ୍ର ସୂଚିତ କରନ୍ତୁ ।

କ. ନାମ; ଖ. ଠିକଣା ; ଗ. ଫୋନ ନମ୍ବର; କିମ୍ବା ଘ. ଇ-ମେଲ୍ ଠିକଣା (ଯଦି ଏହା ମାଧ୍ୟମରେ ଆପଣଙ୍କ ସହ ସମ୍ପର୍କ କରାଯାଉଥାଏ ) ।

#### ୯.୩ ଆପଣଙ୍କ ଖାତାର ଯାଞ୍ଚ କରିବା

କ. ଆମେ ଏହା ସୁପାରିଶ କରୁଛୁ ଯେ ଆପଣ ନିଜର ବିବରଣ ବା ପାସବୁକ୍ ର ନିୟମିତ ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତୁ । ଯଦି ଆପଣଙ୍କୁ କୌଣସି ପ୍ରବିଷ୍ଟ ଭୁଲ ଲାଗେ, ତେବେ ତା' ବିଷୟରେ ଆମକୁ ଯଥାଶୀଘ୍ର ଜଣାନ୍ତୁ , ଯାହାଦ୍ୱାରା ଆମେ ତା'ର ଯାଞ୍ଚ କରିପାରିବୁ । ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେବିଟ୍ ଓ ସ୍ଥାୟୀ ଅନୁଦେଶ ର ନିୟମିତ ଯାଞ୍ଚ ଦ୍ୱାରା ଆପଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ ହେବେ ଯେ ରାଶି ସେଠାକୁ ଯାଉଛି , ଯେଉଁଠାକୁ ଆପଣ ପଠାଇବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି । ଖ. ଯଦି ଆମ ଦ୍ୱାରା ଆପଣଙ୍କ ଖାତାର କୌଣସି ଦିଆନିଆ ର ଯାଞ୍ଚ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ଆମକୁ ତଥା ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ପୋଲିସ/ଯାଞ୍ଚ ଏଜେନ୍ସୀ କୁ ମଧ୍ୟ ଆପଣ ସହଯୋଗ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହେବ ।

### ୯.୪ ଯନ୍ ନେବା

ଆପଣଙ୍କ ଖାତାକୁ ପ୍ରତାରଣା ରୁ ରୋକିବା ପାଇଁ ଓ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ପାଇଁ ଆପଣ ନିଜ ଚେକ୍‌ବୁକ୍ , ପାସ୍‌ବୁକ୍, କାର୍ଡ, ପିନ୍ ତଥା ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନାର ଯନ୍ ନେବା ଉଚିତ, ଦୟାପୂର୍ବକ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଆପଣ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରାମର୍ଶ ଗୁଡ଼ିକୁ ପାଳନ କରୁଛନ୍ତି : କ. ଏହା କରନ୍ତୁ ନାହିଁ :- (i) କାର୍ଡ ଓ ଚେକ୍‌ବୁକ୍ ଏକାସାଥରେ ରଖିବା;(ii) ଖାଲି ଚେକ୍ ରେ ହସ୍ତାକ୍ଷର କରି ରଖିବା; (iii)ଅନ୍ୟ କାହାରିକୁ ନିଜ କାର୍ଡ, ପିନ୍, ପାସ୍‌ବୁକ୍ ବା ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ର ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ପାଇଁ ଦେବା ;( iv)ପିନ୍, ପାସ୍‌ବୁକ୍ ଓ ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ଗୁଡ଼ିକ ଲେଖି ରଖିବା ବା ଦର୍ଜ କରିବା;(v) ହିସାବ ଖାତାର ପାସ୍‌ବୁକ୍ ବା ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ର ବିବରଣ ଅନ୍ୟକୁ ଦେବା । ଖ. ଏହା ସର୍ବଦା କରନ୍ତୁ (i) ଯଦି ଡାକ ଜରିଆରେ ଆପଣ ଚେକ୍ ପଠାଉଥାନ୍ତି , ତେବେ ଚେକ୍ ଶୋଧନ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନାମ ସେଥିରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ରୂପେ ଲେଖନ୍ତୁ , ଏହା ପ୍ରତାରଣା ରୋକିବାରେ ସହାୟକ ହେବ । ଆମର ସୁପାରିଶ ଯେ ଏପରି ଚେକ୍ ଲେଖିବା ବେଳେ ଚେକ୍ ତଳେ କାର୍ବନ ପେପର କୁ ଓଲଟା ରଖନ୍ତୁ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ରାସାୟନିକ ସଂଶୋଧନ ରୁ ବଞ୍ଚିହେବ; (ii)ଯଦି ଆପଣ ପିନ୍ ବଦଳାନ୍ତି, ତେବେ ନୂଆ ପିନ୍ ସାବଧାନତାପୂର୍ବକ ବାଛନ୍ତୁ;(iii)ନିଜ ପିନ୍, ପାସ୍‌ବୁକ୍ ତଥା ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ମନେ ରଖନ୍ତୁ ଏବଂ ଯଦି ଏଥି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କୁ କୌଣସି ଲିଖିତ ସୂଚନା ମିଳେ ତେବେ ତାହା ପ୍ରାପ୍ତ କଲା ମାତ୍ରେ ନଷ୍ଟ କରିଦିଅନ୍ତୁ ;(iv)ନିଜ କାର୍ଡକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନରେ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ନିଅନ୍ତୁ ତଥା ନିଜ ପିନ୍, ପାସ୍‌ବୁକ୍ ଓ ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା କୁ ସର୍ବଦା ଗୁପ୍ତ ରଖନ୍ତୁ;(v) କାର୍ଡ ରହିଦ କୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖନ୍ତୁ ଓ ସାବଧାନତାପୂର୍ବକ ନଷ୍ଟ କରନ୍ତୁ;(vi) ଯଦି ଆପଣ ଚେକ୍ କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କ ଖାତାରେ ଜମା କରନ୍ତି , ତେବେ ଖାତାଧାରକ(କଖଗ ବ୍ୟାଙ୍କ ଖାତା



ରକ୍ତ)ଙ୍କ ନାମ ଚେକ୍ରେ ଲେଖନ୍ତୁ । ଚେକ୍ ର ରିକ୍ତ ସ୍ଥାନରେ ଗାର ଟାଣି ଦିଅନ୍ତୁ , ଯାହାଦ୍ୱାରା ଅନପିକୃତ ବ୍ୟକ୍ତି ସେଥିରେ ଅତିରିକ୍ତ ସଂଖ୍ୟା ବା ନାମ ଯୋଡ଼ି ପାରିବେ ନାହିଁ । ଗ. କାର୍ଡ/ଚେକ୍ ବୁକ୍ କୁ ଦୁରୁପଯୋଗରୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କୁ କ'ଣ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ, ସେ ବିଷୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ । ଘ. ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ଚେକ୍ ବୁକ୍ , ପାସବୁକ୍ ବା ଏଟିଏମ୍/ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ ହଜି ଯାଏ ବା ଚୋରୀ ହୋଇଯାଏ , କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କାହାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ପିନ୍ ବା ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ଜଣା ପଡ଼ିଯାଏ, ତେବେ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଧିସୂଚିତ କରିବା ସ୍ଥିତିରେ, ଏହାର ଦୁରୁପଯୋଗ ରୋକିବା ପାଇଁ ଆମେ ତୁରନ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନେବୁ । ଙ. ଯଦି ଆପଣ ସନ୍ଦେହ ହୁଏ ବା ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାପଡ଼େ ଯେ ଆପଣଙ୍କ ଚେକ୍ ବୁକ୍ , ପାସବୁକ୍ , କାର୍ଡ ହଜି ଯାଇଛି ବା ଚୋରୀ ହୋଇଯାଇଛି ବା କେହି ଆପଣଙ୍କ ପିନ୍, ପାସବୁକ୍ ବା ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଜାଣିଛନ୍ତି , ତେବେ ଏହା ଆବଶ୍ୟକ ଯେ, ସେ ବିଷୟରେ ଜଣା ପଡ଼ିବା ମାତ୍ରେ ଆପଣ ଆମକୁ ସୂଚିତ କରିବେ । ଚ. ଆପଣଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇ ଥିବା ଆମର ୨୪ ଘଣ୍ଟା କାର୍ଯ୍ୟରତ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରୀ ନମ୍ବର ରେ ହଜିବା ସୂଚନା ଆପଣ ଆମକୁ ଦେଇପାରିବେ ତଥା ଏହି ବିଷୟରେ ଲିଖିତ ପୃଷ୍ଠି ମଧ୍ୟ ଶୀଘ୍ର ପଠାଇବେ । ବିକଳ ରୂପେ, ଏଥିପାଇଁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଆମର ଇ-ମେଲ୍ ଠିକଣାରେ ମଧ୍ୟ ଆପଣ ଆମକୁ ସୂଚିତ କରିପାରିବେ । ଛ. ଆମକୁ ଅଧିସୂଚିତ ନକରିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସେହି ଅବଧିରେ ଦୁରୁପଯୋଗ ପାଇଁ ଆପଣ ନିଜେ ହିଁ ଦାୟୀ ରହିବେ ।

**୯.୫ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍**

ଅନଲାଇନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେଇ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୁରକ୍ଷିତ ଓ ସୁବିଧାଜନକ, ଯେଉଁ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆପଣ କୌଣସି ସହଜ ସୁରକ୍ଷା ଉପାୟ ଅନୁସରଣ କରିଥାନ୍ତି । କୃପା କରି ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୁପାରିଶ ଗୁଡ଼ିକୁ ପାଳନ କରନ୍ତୁ: କ. ସିଧା ଆମର ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସାଇଟ୍ ଦେଖନ୍ତୁ । କୌଣସି ଅନ୍ୟ ସାଇଟ୍ ବା ଇ-ମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଆମ ସାଇଟ୍ କୁ ଯାଆନ୍ତୁ ନାହିଁ ତଥା କାଲି ଟ୍ରେବସାଇଟରୁ ବଞ୍ଚିବା ପାଇଁ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ଡୋମେନ୍ ନାମ ର ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତୁ । ଖ. ପାସବୁକ୍ ବା ପିନ୍ ପତାରୁଥିବା ଯେ କୌଣସି ଇ-ମେଲ୍ କୁ ନଜରଅନ୍ତକ କରନ୍ତୁ ତଥା ଆମକୁ ଜଣାନ୍ତୁ , ଯାହାଦ୍ୱାରା ଆମେ ଏହାର ଖୋଜଖବର ନେଇ ପାରିବୁ । ଏହି ସମ୍ପର୍କରେ, ଆପଣଙ୍କର ଅନଲାଇନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍, ବା ଶୋଧନ କାର୍ଡ ର ପିନ୍ , ବା ପାସବୁକ୍ ସୂଚନା ଜାଣିବା ପାଇଁ ଆମ ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ପୋଲିସ୍ ଦ୍ୱାରା ଆପଣଙ୍କୁ କଦାପି ସମ୍ପର୍କ କରାଯିବ ନାହିଁ । ଗ. ଆମର ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ସାଇଟ୍ କୁ ଦେଖିବା ପାଇଁ ସାଇବର୍ କାଫେ/ଶେୟାର ପୀସୀ ର ପ୍ରୟୋଗ ନ କରିବା ପାଇଁ ଆମେ ସୁପାରିଶ କରନ୍ତୁ । ଘ. ଆମେ

ଆପଣଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶ ଦେଉଛି ଯେ ଆପଣ ନିଜ ପୀସୀ କୁ ନବୀନତମ ଏଣ୍ଟି-ଭାଇରସ୍ ଓ ସ୍କାଇ-କ୍ଲେଅର୍ ସଫଟ୍‌ବେର ଦ୍ୱାରା ନିୟମିତ ଉନ୍ନତ କରନ୍ତୁ । ହାକର୍ସ, ଭାଇରସ୍ ଆକ୍ରମଣ ବା ଉପଦ୍ରବକାରୀ " ଟ୍ରୋଜନ୍ ହର୍ସ " ପ୍ରୋଗ୍ରାମ୍ ଠାରୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରହିବା ପାଇଁ ଆପଣ ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରୋଗ୍ରାମ୍ ଫାୟାରୱାଲ୍ ମଧ୍ୟ ଇନଷ୍ଟଲ୍ କରିପାରିବେ । ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଫାୟାରୱାଲ୍ ଆପଣଙ୍କ କମ୍ପ୍ୟୁଟରରେ ଇନଷ୍ଟଲ୍ କରିବା ପାଇଁ ସୁପାରିଶ କରାଯାଉଛି , ଯାହାଦ୍ୱାରା ଆପଣଙ୍କ ପୀସୀ ଓ ସେଥିରେ ଥିବା ସାମଗ୍ରୀ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ରେ ମହଜୁଦ୍ ବାହ୍ୟ ତତ୍ତ୍ୱ ଠାରୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରହି ପାରିବ ।

**ଡ.** ଆପଣଙ୍କ ଅପରେଟିଙ୍ଗ୍ ସିଷ୍ଟମ ର " ଫାଇଲ୍ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରିଣ୍ଟିଙ୍ଗ୍ ଶେୟରିଙ୍ଗ୍ " ଫିଚର୍ କୁ ନିଷ୍କ୍ରିୟ କରିଦିଅନ୍ତୁ ।

**ଚ.** ପ୍ରୟୋଗ ନକଲେ ପୀସୀ କୁ ଲଗ୍ ଅଫ୍ କରିଦିଅନ୍ତୁ ।

**ଛ.** ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ଏକ୍ସପ୍ଲୋରର୍ ବ୍ରାଉଜର ରେ ଆପଣଙ୍କ ଆଇଡିଆ/ପିନ୍ ଷ୍ଟୋର୍ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ ।

**ଜ.** ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ଓ ଦିଆନିଆର ନିୟମିତ ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତୁ ।

**ଝ.** ଆମର ପରମର୍ଶ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ -ଅନଲାଇନ୍ ରେ କିପରି ସୁରକ୍ଷିତ ରହିବେ ନଗଦ ପ୍ରଦାନ ଏଥିପାଇଁ ସାହାଯ୍ୟ ଓ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ନିମନ୍ତେ ଆମ କ୍ଲେବସାଇଟ୍ ସାଧାରଣତଃ ଏକ ଭଲ ସ୍ଥାନ ।

**୯.୭ ଶୋଧନ ରଦ୍ଦ କରିବା**

ଯଦି ଆପଣ କୌଣସି ଶୋଧନ ବା ଶୋଧନକ୍ରମ ରଦ୍ଦ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି , ତେବେ ଆପଣଙ୍କୁ ;କ.ଚେକ୍ ର ଶୋଧନ ରୋକିବା ପାଇଁ କିମ୍ବା ସ୍ଥାୟୀ ଅନୁଦେଶ ଅଥବା ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେଭିଟ୍ କୁ ରଦ୍ଦ କରିବା ପାଇଁ ଆମକୁ ଲିଖିତ ରୂପେ ଜଣାଇବାକୁ ହେବ ।

**ଖ.** ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେଭିଟ୍ ରଦ୍ଦ କରିବା ପାଇଁ ଆମକୁ ସୂଚିତ କଲାବେଳେ, ତା'ର ଅରିଜିନେଟର୍ କୁ ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଆମେ ସୁପାରିଶ କରୁଛୁ ।

**ଗ.** ରଦ୍ଦ କରିବା ପାଇଁ ନିର୍ଣ୍ଣୟ ର ସୂଚନା ଆମକୁ ନଦେଲେ, ଶୋଧନ ରଦ୍ଦ କରିବା ସମ୍ଭବ ହେବ ନାହିଁ ।

**ଘ.** କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଶୋଧନ ରଦ୍ଦ କରିବାଟା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସର୍ତ୍ତାବଳି ଅଧିନରେ ହେବ ।

**୯.୭ ହାନୀ ର ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ**

**କ.** ଯଦି ଆପଣ ପ୍ରତାରଣାପୂର୍ବକ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟକରନ୍ତି, ତେବେ ତା'ର ସମସ୍ତ ହାନୀ ପାଇଁ ଆପଣ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବେ । ଯଦି ଆପଣ ଦାୟିତ୍ୱହୀନ ଭାବେ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି ଓ ସେଥିରୁ କୌଣସି କ୍ଷତି ଉତ୍ପନ୍ନ, ତେବେ ସେଥିପାଇଁ ଆପଣ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବେ ।

**ଖ.** ଯଦି ଆପଣ ପ୍ରତାରଣାପୂର୍ବକ ବା ଦାୟିତ୍ୱହୀନ ଭାବେ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟ କରିନାହାଁନ୍ତି, ତେବେ କାର୍ଡ କାରି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ରାଶି ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆପଣଙ୍କ କାର୍ଡର ଦୁରୁପଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଆପଣଙ୍କ ଉତ୍ତରଦାୟୀତ୍ୱ ସୀମିତ ହେବ ।

**ଗ.** ଆପଣ ନିଜ ପିନ୍ ନମ୍ବର କିମ୍ବା ପାସୱର୍ଡ ର

ଆପଦ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷିତ ସୂଚନା ର ହାନୀ ପାଇଁ ଆପଣ ସେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବେ, ଯେଉଁ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆପଣ ଆମକୁ ସୂଚିତ କରି ନାହିଁନ୍ତି ଓ ଦୁରୁପଯୋଗ ରୋକିବା ପାଇଁ ଆମଦ୍ୱାରା ପଦକ୍ଷେପ ନିଆଯାଇ ନାହିଁ ।

#### ୧୦. ତଦାରଖ

ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କୋଡ୍ ଏବଂ ମାନକ ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ଏହାର ତଦାରଖ କରାଯାଏ, ଯାହାର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଶାସକୀୟ ପରିଷଦ ର ସଦସ୍ୟ ମାନେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ। ସମ୍ପର୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନାନ୍ୱୟ ଅଟେ : **ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କୋଡ୍ ଏବଂ ମାନକ ବୋର୍ଡ୍, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଭବନ, ସୀ-୭, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ବାନ୍ସା-କୁର୍ଲୀ କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ, ମୁମ୍ବାଇ-୪୦୦ ୦୫୧, ଟେଲିଫୋନ : ୦୨୨-୨୬୫୭୧୦୯୭(୨୬୫୭୧୦୯୭) ଫାକ୍ସ : ୦୨୨-୨୬୫୭୩୭୧୯ ଇ-ମେଲ୍ : [ceo.bcsbi@rbi.org.in](mailto:ceo.bcsbi@rbi.org.in) ;**  
ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍ [www.bcsbi.org.in](http://www.bcsbi.org.in)

#### ୧୧. ସହାୟତା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା

ଯଦି ଆପଣ କୋଡ୍ ସମ୍ପର୍କୀୟ କୌଣସି ସୂଚନା ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣ ଆମ ବିନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଟେଲିଫୋନ ହେଲ୍ପଡେସ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ ଆମ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ କରିପାରନ୍ତି ଅଥବା ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ସଂଘ ର ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ସମ୍ପର୍କ କରନ୍ତୁ: **ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ସଂଘ, ୬ଷ୍ଠ ମହଲା, ସେଣ୍ଟର ବିଲ୍ଡିଙ୍ଗ୍, ୱାର୍ଲଡ୍ ଟ୍ରେଡ୍ ସେଣ୍ଟର କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ, କୁଫେ ପରେଡ୍, ମୁମ୍ବାଇ- ୪୦୦ ୦୨୧, ଟେଲିଫୋନ: ୦୨୨-୨୨୧୭୪୦୪୦, ଫାକ୍ସ: ୦୨୨-୨୨୧୮୪୨୨୨, ଇ-ମେଲ୍ : [code@iba.org.in](mailto:code@iba.org.in) ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍ : [www.iba.org.in](http://www.iba.org.in) ଅଥବା ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କୋଡ୍ ଏବଂ ମାନକ ବୋର୍ଡ୍ ର ଉପରୋକ୍ତ ଠିକଣାରେ ସମ୍ପର୍କ କରନ୍ତୁ ।**

୧୧.୧ କୋଡ୍ ର ପ୍ରତିଲିପି ର ଉପଲବ୍ଧତା ଓ ତା'ହା ଆପଣ କିପରି ପ୍ରାପ୍ତ କରିପାରିବେ ତଥା ଆପଣଙ୍କ ଅନୁରୋଧକ୍ରମେ ତା'ର ପ୍ରତିଲିପି ଆପଣଙ୍କୁ କିପରି ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ, ଏସବୁର ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ଆମର ସବୁ ଶାଖା ଓ ଆମ ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍‌ରେ ମଧ୍ୟ ଦର୍ଶାଇବୁ ।

#### ୧୨. କୋଡ୍ ର ସମୀକ୍ଷା

ଏହି କୋଡ୍‌ର ସମୀକ୍ଷା ତିନି ବର୍ଷ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ କରାଯିବ । ଏହାର ସମୀକ୍ଷା ପାରଦର୍ଶୀ ରୂପେ କରାଯିବ ।

## ଜନହିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି

### ଅଧିକନ୍ତୁ (ଆନେକ୍ସ)-ଗ୍ଲୋସାରୀ

ଏହି କୋଡ୍‌ର ବିବରଣୀରେ ବ୍ୟବହୃତ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଶବ୍ଦ ଓ ସର୍ତ୍ତଗୁଡ଼ିକର ବ୍ୟାଖ୍ୟା ସେହି ଶବ୍ଦ କିମ୍ବା ସର୍ତ୍ତର ଅର୍ଥକୁ ବୁଝାଏ । ଏଗୁଡ଼ିକୁ ପୂର୍ଣ୍ଣତଃ ବୈଧାନିକ (ଆଇନ୍ ସମ୍ମତ)କିମ୍ବା ବୈଷୟିକ (ଟେକ୍ନିକାଲ୍)ଶବ୍ଦ ରୂପେ ଗ୍ରହଣ ହୁଏତ କରାଯାଇ ନ ପାରେ ।

### ଏ.ଟି.ଏମ୍

ଗୋଟିଏ ଅଟୋମେଟେଡ୍ ଟେଲର୍ ମେସିନ୍ (ଏ.ଟି.ଏମ୍)ଏକ ଯାନ୍ତ୍ରିକ ସୁବିଧା ଯହିଁରେ ଗ୍ରାହକ ନିଜର କାର୍ଡ ଏବଂ ପିନ୍ ବ୍ୟବହାର କରି ନଗଦ ଉଠାଣ, ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତି ତଥା ଅନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ/ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରାପ୍ତ କରିଥାଏ ।

### ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳ

ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗଠିତ ଏକ ସ୍ୱାଧୀନ ବିବାଦ ମାମାଂସା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ, ଯିଏ କି ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷ/କ୍ଷୁଦ୍ର ବ୍ୟାପାରୀଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ/ଆପତ୍ତିର ଶୁଣାଣୀ କରି ଆପୋଷ ସମାଧାନ କରିଥାଆନ୍ତି ।

### କାର୍ଡ

ସାଧାରଣତଃ ଏହା ଏକ ପ୍ଲାଷ୍ଟିକ୍ କାର୍ଡ(ମ୍ୟାଗ୍ନେଟିକ୍ କ୍ୟାରେକ୍ଟର ସୂଚନା ଯୁକ୍ତ),ଯାହାକୁ ବ୍ୟବହାର କରି ଗ୍ରାହକ ଦ୍ରବ୍ୟ/ସେବା ମୂଲ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ କିମ୍ବା ନଗଦ ପୁଞ୍ଜି ପ୍ରତ୍ୟାହରଣ କରିଥାଏ । ଏହି କୋଡ୍‌ରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ କାର୍ଡ କହିଲେ ଡେବିଟ୍/କ୍ରେଡିଟ୍/ସ୍ୱାର୍ଟ୍/ଏ.ଟି.ଏମ୍ କାର୍ଡକୁ ବୁଝାଇଥାଏ ।

### କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ

କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ମଧ୍ୟ ପୂର୍ବୋକ୍ତ ଏକ ପ୍ଲାଷ୍ଟିକ୍ କାର୍ଡ, ଯହିଁରେ ଉଧାର ସେବା ନିହିତ । ଏହାକୁ ବ୍ୟବହାର କରି ଦ୍ରବ୍ୟ/ସେବା ମୂଲ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ନଗଦ ପୁଞ୍ଜିର ପ୍ରତ୍ୟାହରଣ କରାଯାଏ ।

### ଚେକ୍ ସମାହାରଣ ନୀତି

ଏହି ନୀତି ଏକ ବ୍ୟାଙ୍କର ଜମାଖାତାରେ ଦାଖଲ ହେବା ପାଇଁ ସ୍ଥାନୀୟ ଚେକ୍/କେନ୍ଦ୍ର ବହିର୍ଭୂତ ଅଞ୍ଚଳର ଚେକ୍ ଏବଂ ଲିଖିତ ସାଧନ ଗୁଡ଼ିକର କ୍ରିୟାନୁୟିତ

କରିବାର ପଦ୍ଧତି ହୋଇଥାଏ । ଅପର ପକ୍ଷରେ ଏହା ନିମ୍ନ ଲିଖିତ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ସଂଲଗ୍ନିତ ହୋଇଥାଏ ।

- ଚେକ୍ ଖରିଦ (ଚେକ୍ ପରଚେକ୍)କରିବାକୁ ଅନୁରୋଧ ସମ୍ପର୍କିତ
- ଚେକ୍ ଗୁଡ଼ିକରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ପୁଞ୍ଜିର ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମର ସମୟସୀମା
- କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଯ୍ୟରେ ବିଳମ୍ବ ଘଟିଲେ ପ୍ରୟୁକ୍ୟ ଦରସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ
- ସ୍ଥାନୀୟ/କେନ୍ଦ୍ର ବହିର୍ଭୂତ ଚେକ୍ ତତ୍କାଳ କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରଦାନ
- ଚେକ୍/ଲିଖିତ ସାଧନ ପ୍ରେକ୍ଷଣ କାଳରେ ହଜିଗଲେ, ସେଗୁଡ଼ିକର ସମାହାରଣ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଦ୍ଵାରା ସେବା ଶୁଳ୍କ ପ୍ରଦାନ

### ଗ୍ରାହକ

କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ବିଶେଷ ଯାହାଙ୍କର ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଗୋଟିଏ ଜମାଖାତା ଥାଏ (ଅନ୍ୟବ୍ୟକ୍ତି ସହ ମିଳିତ ଯୌଥ ଜମାଖାତା କିମ୍ବା ଏକ ଜମାଖାତା, ଯାହାକି ନିର୍ବାହକାରୀ/ପ୍ରକ୍ଷି କିମ୍ବା ହିନ୍ଦୁ ଅବିଭକ୍ତ ପରିବାରର (ଏଚ୍.ୟୁ.ଏଫ୍) କର୍ତ୍ତାରୂପେ ନିର୍ବାହିତ ହୁଏ, ମାତ୍ର ଏହା ସୋଲ୍ ଟ୍ରେଡର/ ପ୍ରୋପ୍ରାଇଟରସିପ୍, ପାର୍ଟନରସିପ୍, କମ୍ପାନୀ, କୁବ୍, ସୋସାଇଟି ପ୍ରତି ପ୍ରୟୁକ୍ୟ ନୁହେଁ ) କିମ୍ବା ଯିଏ ଏକ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଅନ୍ୟ ପ୍ରତ୍ୟକ୍/ସେବା ଗ୍ରହଣ କରୁଥାଏ , ତାହା ପ୍ରତି ପ୍ରୟୁକ୍ୟ ନୁହେଁ ।

### କରେଣ୍ଡ ଆକାଉଣ୍ଟ

ଏହା ଏକ ଦାବା ସମ୍ପର୍କିତ ଜମାଖାତା, ଯହିଁଥିରୁ ବହୁବାର ନଗଦ ପୁଞ୍ଜି ପ୍ରତ୍ୟାହରଣ କରାଯାଇପାଏ ,ମାତ୍ର ଏପରି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଜମାଖାତାରେ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପୁଞ୍ଜି ଓ ଏକ ଆପୋଷ ଭାବେ ଗୃହୀତ ପୁଞ୍ଜିରାଶି ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମାକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି କରାଯାଇଥାଏ ।

### ମୂଳକ ଜମାଖାତା

ଏହା ଏକ ଜମାଖାତା, ଯେଉଁ ଜମାଖାତାର ଏକକ ଧାରକ କିମ୍ବା ଯୌଥ ଜମାଖାତା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏକ/ଏକାଧିକ ଖାତା ଧାରକଙ୍କର ସ୍ଵର୍ଗବାସ ହୋଇଯାଇଥାଏ ।

### ଡିମାଟ୍ ଜମାଖାତା

ଏହା ଏକ ଡିମାଟ୍ରେରିଆଲାଇଜଡ୍ (ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍)ଫର୍ମ ବିଶିଷ୍ଟ ଜମାଖାତା ଏବଂ ଏଥିରେ ନିବେଶକାରୀଙ୍କ ପୁଞ୍ଜି ନିବେଶ ତଥ୍ୟ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଫର୍ମରେ ରହିଥାଏ ।

### ସାଧାରଣ ଜମାଖାତା

- ସଞ୍ଚୟ ଜମା କହିଲେ ଏକ ଦାବୀ ଜମାଖାତା, ଯେଉଁଥିରୁ ପୁଞ୍ଜି ପ୍ରତ୍ୟାହରଣର ସଂଖ୍ୟା ଏବଂ ପୁଞ୍ଜିରାଶିର ସୀମା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରାଯାଇଥାଏ ।
- ମିଆଦୀ ଜମା କହିଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଆହରିତ ଏକ ପୁଞ୍ଜିରାଶିର ଜମା ଏକ ସ୍ଵାୟୀ ସମୟ ନିମିତ୍ତ ହୋଇଥାଏ । ପୁଞ୍ଜିରାଶିର ପ୍ରତ୍ୟାହରଣ ସ୍ଵାୟୀ ସମୟ ସୀମା ଅତିକ୍ରାନ୍ତ ହେଲେ ହିଁ ସମ୍ଭବ ହୁଏ । ଏହି ମିଆଦୀ ଜମା ରେକରିଙ୍ଗ୍ ଜମା/ଦ୍ଵିମୁଖୀ ସୁବିଧା ବିଶିଷ୍ଟ ଜମା/ସ୍ଵଳ୍ପ କାଳୀନ ଜମା/ସ୍ଵାୟୀ ଜମା/ମାସିକ ଆୟପ୍ରମାଣ ପତ୍ର/ତ୍ରେମାସିକ ଆୟ ପ୍ରମାଣ ପତ୍ର ରୂପରେ ଉପଲବ୍ଧ ହୁଏ ।
- ନୋଟିସ୍ ଜମା ମଧ୍ୟ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ପାଇଁ ମିଆଦୀ ଜମା ଅଟେ କିନ୍ତୁ ଏହା ଏକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ପୂର୍ବରୁ ନୋଟିସ୍ ପ୍ରଦାନ କରାଗଲେ ପ୍ରଦାନ କରାଗଲେ ପ୍ରତ୍ୟାହରଣ କରାଯାଇପାରିଥାଏ ।

### ସୁସ୍ତ/ନିଷ୍ଠିୟ ଜମାଖାତା

ଏହା ଏକ କରେଷ୍ଟ/ସଞ୍ଚୟ ଜମାଖାତା, ଯହିଁରେ ବିଗତ ଦୁଇବର୍ଷ ଧରି କୌଣସି କାର୍ବାର କରାଯାଇନଥାଏ

### ଇ.ଏଫ୍.ଟି

ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଫଣ୍ଡ ଟ୍ରାନ୍ସଫର(ଇ.ଏଫ୍.ଟି)ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବ୍ୟାଙ୍କମାନଙ୍କର ସହାୟତା ପାଇଁ, ଗୋଟିଏ ବ୍ୟାଙ୍କଖାତାର ଖାତାର ପୁଞ୍ଜିକୁ ଅନ୍ୟ ଏକ ସ୍ଥାନର ବ୍ୟାଙ୍କ ଖାତାକୁ ଟ୍ରାନ୍ସଫର କରାଇପାରିଥାଏ, ଯେଉଁଠାରେ ଇ.ଏଫ୍.ଟି ସେବା ଉପଲବ୍ଧ ହେଉଥାଏ । ଇ.ଏଫ୍.ଟି ବର୍ତ୍ତମାନ ରିଜର୍ଭବ୍ୟାଙ୍କର ୧୫ଟି କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ବିଶିଷ୍ଟ କ୍ଷେତ୍ରୀୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସୀମାବଦ୍ଧ ରହିଅଛି ।

### ଇକ୍ସିଟ୍

ଇକ୍ସିଟ୍ କହିଲେ ଏକକ ନିଗମିତ ସଂସ୍ଥାର ମୂଳପୁଞ୍ଜିର ଏକ ଅଂଶବିଶେଷକୁ ବୁଝାଏ ଯାହାକି କମ୍ପାନୀ ଶେୟାର ରୂପରେ ଭୌତିକ ଲିଖିତ ସାଧନ ବା ଡିମାଟ୍ ଫର୍ମରେ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ମାଧ୍ୟମ ଆକାରରେ ସଂରକ୍ଷିତ ଥାଏ ।

### ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କ୍ରିଅରିଂ ସର୍ଭିସ୍ (ଇ.ସି.ଏସ୍)

ଇ.ସି.ଏସ୍ ଏକ ଇ.ଏଫ୍.ଟି ମାଧ୍ୟମରେ ଗୋଟିଏ ବ୍ୟାଙ୍କ ଖାତାରୁ ଅନ୍ୟ ଏକ ବ୍ୟାଙ୍କଖାତାକୁ ଫଣ୍ଡ ଟ୍ରାନ୍ସଫରକୁ ବୁଝାଏ, ଯାହାକି ଏକ କ୍ରିଅରିଂ ହାଉସ୍ (ସମାଶୋଧନ ଗୃହ)ର ସେବା କରିଆରେ ସାଧିତ ହୋଇଥାଏ ।

### ଫିକ୍ସଡ୍ ରେଟ୍ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଟରେଷ୍ଟ (ସ୍ଥାୟୀ ସୁଧହାର)

ଏକ ରଣ ସ୍ଥାୟୀ ସୁଧହାର ସର୍ତ୍ତ ବିଶିଷ୍ଟ ବୋଲି ଧରାଯିବ, ଯଦି ରଣର ପୂର୍ଣ୍ଣ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସ୍ଥାୟୀ ରହିଥାଏ କିମ୍ବା, ଏହା ରଣର ସର୍ତ୍ତ ଓ ସ୍ଥିତି ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଥମ କେତେକ ବର୍ଷ ଅତିକ୍ରମ ହେବାପରେ ରଣପ୍ରଦାନକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କଦ୍ୱାରା ସଂଶୋଧିତ ହୋଇପାରେ ।

### ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଟରେଷ୍ଟ (ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧହାର)

ଗୋଟିଏ ରଣର ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ସୁଧହାର କହିଲେ, ସେହି ସୁଧହାରକୁ ବୁଝାଏ, ଯାହାକି ଏକ "ରେଫରେନ୍ସ ରେଟ୍ " ସହିତ ସଂପୃକ୍ତ । ଏହି ସୁଧହାର ସ୍ଥାୟୀ ନୁହେଁ ଏବଂ ରଣର ସର୍ତ୍ତ ଓ ସ୍ଥିତି ଅନୁଯାୟୀ " ରେଫରେନ୍ସ ରେଟ୍ " ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସଂଗଠିତ ହେଲେ, ତଦନୁଯାୟୀ ପରିବର୍ତ୍ତିତ ହୁଏ ।

### ଗ୍ୟାରାଣ୍ଟି

ଗ୍ୟାରାଣ୍ଟି କହିଲେ ଏକ ବ୍ୟକ୍ତି ବିଶେଷଙ୍କର ପ୍ରତିଜ୍ଞାବଦ୍ଧତାକୁ ବୁଝାଏ । ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସୁଚଳ ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତି ସମ୍ପନ୍ନ ବ୍ୟକ୍ତି ବିଶେଷ ଅନ୍ୟ ଏକ ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷପାଇଁ ଗ୍ୟାରାଣ୍ଟି ପ୍ରଦାନ କରେ ।

### ଗଭର୍ଣ୍ଣମେଣ୍ଟ (ସରକାରୀ) ବଣ୍ଡ

ଗଭର୍ଣ୍ଣମେଣ୍ଟ (ସରକାରୀ) ବଣ୍ଡ କହିଲେ ଏକ ପ୍ରତିଭୂତିକୁ ବୁଝାଏ, ଯାହାକି ଏକ ସରକାର ଖୋଲାବଜାରରୁ ଲୋକରଣ ଆହରଣ କରିବା ପାଇଁ ସୃଷ୍ଟି କରନ୍ତି ଓ ଜାରି କରନ୍ତି ।

### ଏନ୍.ଇ.ଏଫ୍.ଟି

ନ୍ୟାଶନାଲ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଫଣ୍ଡ ଟ୍ରାନ୍ସଫର୍ (ଏନ୍.ଇ.ଏଫ୍.ଟି) କହିଲେ ଏକ ରାଷ୍ଟ୍ରସ୍ତରୀୟ ଇ.ଏଫ୍.ଟି କୁ ବୁଝାଏ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଫଣ୍ଡ ଟ୍ରାନ୍ସଫର୍ ଗୋଟିଏ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାରୁ ରାଷ୍ଟ୍ରର ଯେ କୌଣସି ଅନ୍ୟ ଏକ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାକୁ ସମ୍ଭବପର କରାଇ ପାରିବ ।

### "ନୋଫିଲ୍ସ" ଖାତା

"ନୋଫିଲ୍ସ" ଖାତା ଏକ ମୌଳିକ ବ୍ୟାଙ୍କ ଖାତା । ଏହି ଖାତାରେ ପୁଞ୍ଜିରାଶିର ନ୍ୟୁନତମ ବାଲାନସ୍ ଶୂନ୍ୟ କିମ୍ବା ଅତ୍ୟନ୍ତ ନଗଣ୍ୟ ହୋଇପାରେ । ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ଖାତାର ସେବାଶୁଳ୍କ ମଧ୍ୟ ଅତି ନଗଣ୍ୟ ମାତ୍ର ଏହି ଖାତା କରିଥାରେ ସମସ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସେବା ଉପଲବ୍ଧ ହୁଏ ନାହିଁ ।

### ନୋମିନେସନ୍ ଫ୍ୟାସିଲିଟି

ଏକ ମୃତକ ଜମାଖାତାଧାରୀର ଖାତାରେ ଥିବା ବାଲାନସ୍ ପୁଞ୍ଜିକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ମୃତକ ଜମାଖାତା ଧାରୀର ନୋମିନିକୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରିପାରିଥାଏ । ସ୍ୱରକ୍ଷିତ ଜମା

ଲକରରେ ଥିବା ଦ୍ରବ୍ୟ/ବସ୍ତୁକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ମୃତକ ଲକର ଧାରକର ନୋମିନିକୁ ବିଧିସମ୍ମତ ପ୍ରଣାଳୀରେ ହସ୍ତାନ୍ତର କରିପାରିଥାଏ ।

**ଅରିଜିନେଟର**

ଗ୍ରାହକର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ୍ରମରେ ଅରିଜିନେଟର ହେଉଛି ଏକ ସଂସ୍ଥାନ ଯାହାକି ଗ୍ରାହକର ଜମାଖାତାରୁ ପୁଞ୍ଜିରାଶିର ପେମେଣ୍ଟକୁ ଗ୍ରହଣ କରିପାରିଥାଏ ।

**ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା**

ଏହା ହେଉଛି ସେହି ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତଥ୍ୟ ଓ ସୂଚନା, ଯାହାକି ସିଲେକ୍ଟ କରାଯାଇଥାଏ (ସେହି କ୍ରମରେ, ଯାହା ଗ୍ରାହକ ଜାଣିଥାଏ), କାରଣ ଏହି ତଥ୍ୟକୁ ଆଧାରକରି ଜମାଖାତାର ଆଇଡେଣ୍ଟିଫିକେସନ୍ କରାଯାଏ ।

**ସମୟ ଅତିକ୍ରମ (ଆଉଟ୍-ଅଫ୍-ଡେଟ୍-ଷ୍ଟେଲ୍) ଚେକ୍**

ଆହରଣ ପାଇଁ ଗୃହୀତ ହେବାକୁ ଥିବା ଚେକ୍ ଯଦି ଜାରି ହେବା ତାରିଖରୁ ୬ମାସ ମଧ୍ୟରେ ଆହରିତ ନହୁଏ, ତେବେ ଏହାକୁ ଆଉଟ୍ ଅଫ୍ ଡେଟ୍ ବା ଷ୍ଟେଲ୍ ଚେକ୍ କୁହାଯାଏ ।

**ପି.ଏ.ନ-ପ୍ୟାନ**

ଭାରତ ସରକାର, ଆୟକର ବିଭାଗ ଦ୍ଵାରା ପ୍ୟାନ ଏକ ସର୍ବଭାରତୀୟ ଅନନ୍ୟ ସଂଖ୍ୟା ଯାହା ୧୦ଟି ଆଲ୍‌ଫା ନ୍ୟୁମେରିକ କ୍ୟାରେକ୍ଟର ବିଶିଷ୍ଟ ହୋଇଥାଏ । ଏହା ଏକ ଲାମିନେଟେଡ୍ କାର୍ଡ୍ ଏବଂ ସ୍ଥାୟୀ ପ୍ରକୃତି ବର୍ଗର ପରିଚୟ ପତ୍ର । ଏହି ପି.ଏ.ନ, ଟିକସଦାତା ଘର ବଦଳାଇଲେ ବା ଆୟକର ଅଧିକାରୀ ବଦଳିଗଲେ ମଧ୍ୟ ତଥ୍ୟ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରେ ନାହିଁ ।

**ପାସ୍‌ବୁକ୍**

ଏହି ପାସ୍‌ବୁକ୍ ଏକ ଶବ୍ଦ ବା ଏକ ନମ୍ବର ବା ମିଳିତ ପ୍ରକୃତି ବିଶିଷ୍ଟ ଆକ୍ସେସ୍ କୋଡ୍ ; ଯାହାକି ଗ୍ରାହକ ନିଜେ ବାଛି ନିଏ ଏବଂ ଫୋନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଓ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାର୍ଯ୍ୟ କରିଥାଏ । ଏହା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ କରିବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏକ ଆଇଡେଣ୍ଟିଫିକେସନ୍ ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ ।

**ପେମେଣ୍ଟ ଏଣ୍ଡ ସେଟଲମେଣ୍ଟ ସିଷ୍ଟମସ୍ -ପି.ଏସ୍.ଏସ୍**

ଆର୍ଥିକ ସଂସ୍ଥାନ ଗୁଡିକ ପି.ଏସ୍.ଏସ୍ ପଦ୍ଧତି ମାଧ୍ୟମରେ ଡେବିଟ୍ ଓ କ୍ରେଡିଟ୍ ସ୍ଥିତି ଗୁଡିକ ବିନିମୟ କରି ପୁଞ୍ଜିରାଶିର ପ୍ରେକ୍ଷଣ(ମନି ଟ୍ରାନ୍ସଫର୍)କୁ ସୁବିଧାରେ ପୁଞ୍ଜିରାଶିର ବ୍ୟବହାରକାରୀ ଓ ଯୋଗାଣକାରୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ଆର୍ଥିକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସୃଷ୍ଟି କରନ୍ତି, ଯାହାଦ୍ଵାରା ଦେଶ-ନେଶ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଆର୍ଥିକ ବଜାରରେ ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇଥାଏ ।

**ପି.ଆଇ.ଏନ୍ (ପର୍ସନାଲ୍ ଆଇଡିଫିଫିକେସନ୍ ନମ୍ବର)**



ଏହା ଏକ ଗୋପନୀୟ ସଂଖ୍ୟା, ଯାହାକୁ କାର୍ଡ ସହିତ ଏକତ୍ର ବ୍ୟବହାର କରି ଗ୍ରାହକ ଦ୍ରବ୍ୟ/ସେବା ମୂଲ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ, ପୁଞ୍ଜିରାଶିର ପ୍ରତ୍ୟାହରଣ କରେ ଏବଂ ଏହି ସଂଖ୍ୟା ଜରିଆରେ ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରଦତ୍ତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ ସେବାର ଉପଯୋଗ କରିଥାଏ ।

### ଆର୍.ଟି.ଜି.ଏସ୍

ରିଅଲ୍ ଟାଇମ୍ ଗ୍ରସ୍ ସେଟଲମେଣ୍ଟ(ଆର୍.ଟି.ଜି.ଏସ୍)ଏକ ଆର୍ଥିକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଯାହା ଜରିଆରେ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଚାନେଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଫଣ୍ଡ ଟ୍ରାନ୍ସଫର୍ ଦ୍ରୁତତମ ବେଗରେ ଛ୍ଵାନ-ଟୁ-ଛ୍ଵାନ ଆଧାରଭୂମିରେ ସଂଗଠିତ ହୋଇ କାରବାର ସମ୍ପର୍କିତ ଦେଣ-ନେଣ ସମାହିତ ହୋଇଥାଏ । ଏହି ଛ୍ଵାନ-ଟୁ-ଛ୍ଵାନ ଆଧାରଭୂମି ହେତୁ ଏହି ଆର୍ଥିକ ବ୍ୟବସ୍ଥାରେ " ଗ୍ରସ୍ ସେଟଲମେଣ୍ଟ " ଏବଂ କୌଣସି ପ୍ରତୀକ୍ଷା ସମୟ ନଥାଇ(ତକ୍ତାଳ)କାରବାରର ସମାଧାନ ହେବାରୁ " ରିଅଲ୍ ଟାଇମ୍ " ସେଟଲମେଣ୍ଟ ହୋଇପାରିଥାଏ ।

### ରେଫରେନ୍ସ ରେଟ୍

ପ୍ରଦତ୍ତ ଏହା ବ୍ୟାଙ୍କର ଏକ ବେସମାର୍କ ସୁଧ ଦର ଯାହା ସହିତ ସମ୍ପୃକ୍ତ ହୋଇ ଭିତ୍ତିକ ରଣର ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡରେକ୍ସ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହୁଏ । ବ୍ୟକ୍ତି ଭିତ୍ତିକ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଜର ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ " ରେଫରେନ୍ସ ରେଟ୍ " ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ/ସଂଶୋଧିତ କରିଥାଏ ।

### ପ୍ରତିଭୂତି

ଏହା ବ୍ୟାଙ୍କର ପରିସମ୍ପତ୍ତିକୁ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ଵ କରେ ଯାହାକି ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କର ରଣ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଦେୟପ୍ରତିଶ୍ରୁତିକୁ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରେ ।

### ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକ

ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକ ସେହି ବ୍ୟକ୍ତି ଯାହାଙ୍କର ବୟସ ୬୦ ରୁ ଅଧିକ ହୋଇଥାଏ ।

### ସ୍ଵାର୍ଚ୍ଚ କାର୍ଡ

ଏହା କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ସାଇକର ଏକ ପ୍ଲୁଷ୍ଟିକ କାର୍ଡ । ଏଥିରେ ଏକ ମାଇକ୍ରୋଚିପ୍ ଥାଏ, ଯାହାଦ୍ଵାରା ତାଗର ଅଧିକ କ୍ରିୟାନ୍ୱୟନ କରାଯାଇପାରେ । ଏହା ପରିଚୟ/ପ୍ରମାଣ/ତାଗା ସଂରକ୍ଷଣର ଏକ ନିରାପଦ ଉପାୟ । ଏହାକୁ ବ୍ୟବହାର କରି ଫୋନ୍ କରିହେବ, ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ ମାଧ୍ୟମରେ ନଗଦ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇ ପାରିବ ଏବଂ ଏହା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରୟୋଗରେ ସହାୟତା ଦେବ ।

### ଟାରିଫ୍ ସିଡ଼୍୍ୟୁଲ୍

ଏହା ଏକ ଦର ସୂଚୀ ଯାହାକି ବ୍ୟାଙ୍କଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକ ଠାରୁ ଅସୁଲ କରାଯାଉଥିବା ସେବା ଦେୟର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ।

### ଅନୁପେତ୍ ଚେକ୍

ଏହା ଏକ ଚେକ୍ ଯାହାକୁ ନଗଦ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବ୍ୟାଙ୍କ "ଅନୁପେତ୍ (ବାଉନସ୍)" ଘୋଷଣା କରି ଦାଖଲ କରିଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଫେରାଇ ଦେଇଥାଏ ।