

## ବ୍ୟାଙ୍କ'ର ପ୍ରତିବନ୍ଧତାର କୋଡ୍

### ବ୍ୟକ୍ତି ବିଶେଷ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସକାଶେ

ଏହା ଏକ ସ୍ୱେଚ୍ଛାକୃତ କୋଡ୍, ଯାହା ଅଲଗା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କ ମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟବହାର କରିବା ସମୟରେ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପ୍ରଥାର ନୂତନତମ ମାନଦଣ୍ଡ 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 ଗ୍ରାହକ ଓ 'ଆମେ' ର ଅର୍ଥ ହେଉଛି-ଯେଉଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟବହାର କରିଥାଏ ।

#### 1.1 କୋଡ୍‌ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି କୋଡ୍‌କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ତିଆରି କରାଯାଇଛି :

- କ. ଆପଣଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବହାର କରିବା ସମୟରେ ନୂତନତମ ମାନଦଣ୍ଡ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରି ଭଲ ତଥା ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପ୍ରଥାର ପୁଷ୍ଟପୋଷକତା କରିବା ।
- ଖ. ପାରଦର୍ଶିତା ବଢ଼ାଇବା, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଆପଣ ଭଲ ରୂପେ ବୁଝି ପାରିବେ ଯେ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣ ସାଧାରଣତଃ କଣ ଆଶା କରି ପାରିବି ।
- ଗ. ଉତ୍ତମ ପରିଚାଳନାତ୍ମକ ମାନଦଣ୍ଡ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରତିସ୍ପର୍ଦ୍ଧା ମାଧ୍ୟମରେ ବକାର ଶକ୍ତିକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ।
- ଘ. ଆପଣ ତଥା ଆପଣଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ତଥା ସୌହାର୍ଦ୍ଦପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ବନ୍ଧ ବଢ଼ାଇବା ।
- ଙ. ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପ୍ରଣାଳୀରେ ବିଶ୍ୱାସ ବଢ଼ାଇବା ।

କୋଡ୍‌ର ମାନଦଣ୍ଡ, ଭାଗ 2 ରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତି ବନ୍ଧତାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।

#### 1.2 କୋଡ୍‌ର ପ୍ରୟୋଗ

ଅନ୍ୟଥା ଉଲ୍ଲେଖ ନହେବା ଯାଏଁ ଏହି କୋଡ୍ ର ସବୁ ନିମ୍ନରେ ସୂଚାବଦ୍ଧ ସବୁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ତଥା ସେବା ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ । ସେଥିରୁ ଶାଖା ବା ସହାୟକ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା କାର୍ଯ୍ୟରେ, ଫୋନ ମାଧ୍ୟମରେ, ଡାକ ଦ୍ୱାରା, ଇଣ୍ଟରଆକ୍ଟିଭ୍ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଉପାୟରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ କରିଆରେ କିମ୍ବା ଯେକୌଣସି ଅନ୍ୟ ମାଧ୍ୟମରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଇଥାଉ ନା କାହିଁକି କିନ୍ତୁ ଏଠାରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ସବୁ ପ୍ରତ୍ୟେକ ସବୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉପଲବ୍ଧ ନହୋଇପାରେ ।

- କ. ଚାଲୁ ଖାତା, ସଂଚୟ ଖାତା, ମାଆପି ଜମାଗାଣି, ଆବର୍ତ୍ତନ ଖାତା, ପିପିଏସ୍ ଖାତା ତଥା ଅନ୍ୟ ସବୁ ଜମା ଖାତା ।
- ଖ. ଶୋଧନ ସେବା, ଯେପରିକି ଯେକୌଣସି, ଶୋଧନ ଆଦେଶ, ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ତଥା ଡ୍ରାୟର୍ ଡ୍ରାଫ୍ଟର ଦ୍ୱାରା ଟଙ୍କା ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ କରିବା ।
- ଗ. ସରକାରୀ ଦେବାନେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବା ।
- ଘ. ଡିବେଟ୍ ଖାତା, ଇକ୍ସିଟ୍, ସରକାରୀ ବଣ୍ଡ ।
- ଙ. ଭାରତୀୟ କରେନ୍ସୀ ନୋଟ୍ ବିନିମୟ ସୁବିଧା ।
- ଚ. ଚେକ୍‌ମାନଙ୍କର ଅସୁଲୀ, ସୁରକ୍ଷିତ ଚଢ଼ାବଧାନ ସେବା, ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଲକର୍ ସେବା ।
- ଛ. ରଣ ତଥା ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ।
- ଜ. ମୂଦ୍ରା ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ ବିଦେଶୀ ମୂଦ୍ରା ସେବା ।
- ଝ. ଆମର ଶାଖା ମାଧ୍ୟମରେ ବିକ୍ରୟର ଚୁକ୍ତି ପାଠିର ବାମା ତଥା ନିବେଶ ପ୍ରତ୍ୟେକମାନ ।
- ଞ. କାର୍ଡ ପ୍ରତ୍ୟେକମାନ, ଯେପରିକି କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ, ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ, ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡ ତଥା ସେବା (ଆମର ସହାୟକ ସଂସ୍ଥା) / ଆମ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ କମ୍ପାନୀ ମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆ ଯାଇଥିବା କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ସମେତ) ।

#### 2. ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିବନ୍ଧତାମାନ

2.1 ଆପଣଙ୍କ ପ୍ରତି ଆମର ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିବନ୍ଧତାମାନ

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

- କ. ସବୁ ବ୍ୟାଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟରେ ନଗଦ/ଚେକ୍ ର ପ୍ରାପ୍ତି ଓ ଶୋଧନ ନିମନ୍ତେ ନୂତନତମ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା ।
- ଖ. ଆମ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ସେବା ପାଇଁ ତଥା ଆମର ସ୍ୱାପ୍ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା କାର୍ଯ୍ୟବିଧି ଓ ପ୍ରଥା ମାନଙ୍କରେ ଏଡି କୋଡ୍ ର ପ୍ରତିବନ୍ଧତା ଓ ମାନଦଣ୍ଡକୁ ପୂରା କରିବା ।
- ଗ. ଆମର ପ୍ରତ୍ୟେକ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଆଇନ୍ ଓ ନାୟମ କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରୂପେ ପାଳନ କରାଯାଉଛି ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।

- ଘ. ଆପଣଙ୍କ ସହିତ ଆମର ବ୍ୟବହାର ସଜୋଗପଣିଆ ଓ ପାରଦର୍ଶିତାର ନୈତିକ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଉପରେ ଆଧାରିତ ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
- ଙ. ସୁରକ୍ଷିତ ତଥା ନିର୍ଭରଶୀଳ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଓ ଶୋଧନ ପ୍ରଣାଳୀ ପରିଚାଳନା କରିବା ।

##### 2.1.2 ଆମର ବିଭୀୟ ପ୍ରତ୍ୟେକ ସେବା କିପରି କାମ କରୁଛି, 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 ଉତ୍ତର ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଉଲ୍ଲେଖ ସତ୍ୟ ଏବଂ ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ନୁହେଁ ।
- ଗ. ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ ଆମର ପ୍ରତ୍ୟେକ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ, ତାହା ଉପରେ ଲାଗୁ ସର୍ତ୍ତ ତଥା ସୁଧ ବର/ସେବା ପ୍ରଭାବ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ଦେବା ।
- ଘ. ଏସବୁ ଦ୍ୱାରା ଆପଣଙ୍କୁ ମିଳୁଥିବା ଲାଭ, ଆପଣ କିପରି ଲାଭ ପାଇପାରିବେ ସେମାନଙ୍କର ବିଭୀୟ ନିହିତାର୍ଥ ସବୁ କ'ଣ ତଥା ଆପଣଙ୍କର ପ୍ରଶ୍ନ ପାଇଁ କାହାକୁ ଓ କିପରି ସମ୍ପର୍କ କରିବେ ।

##### 2.1.3 ଆପଣଙ୍କ ଖାତା କିମ୍ବା ସେବାକୁ ଉପଯୋଗ କରିବାରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ନିମନ୍ତେ :-

- କ. ଆପଣଙ୍କୁ ନିୟମିତ ରୂପେ ଯଥୋପଯୁକ୍ତ ଅଧିକାର ସୂଚନା ଦେବା ।
- ଖ. ସୁଧ ବର, ପ୍ରଭାବ କିମ୍ବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବା ।

##### 2.1.4 କୌଣସି ଭୁଲ ହେଲେ, ସେ ବିଷୟରେ ଶୀଘ୍ର ଓ ସହଜରେ ସୂଚନା ଦେବା ନିମନ୍ତେ :-

- କ. ଭୁଲକୁ ଶୀଘ୍ର ସୂଚାରିବା ଓ ଆମର ଭୁଲ ଯୋଗୁଁ ଲଗା ଯାଇଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରଭାବ କୁ ରଦ୍ଦ କରିବା ।
- ଖ. ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ତୁରନ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି କରିବା ।
- ଗ. ଯଦି ଆପଣ ତଥାପି ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୋଇନାହାନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଆଗକୁ କାହା ନିକଟରେ କରିବେ, ସେ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବା (ଅନୁଲେଖ କ୍ର. 7 ଦେଖନ୍ତୁ) ।
- ଘ. ଚେକ୍‌ନୋଲଟା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ତ୍ରୁଟିକଳିତ ସମସ୍ୟା କୁ ତୁରନ୍ତ କରିବା କାହିଁ ଉଚିତ୍ ବିକଳକ୍ଷିତ ଉପାୟ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା ।

##### 2.1.5 ଆପଣଙ୍କ ସବୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା କୁ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ତଥା ଗୋପନୀୟ ରଖିବା

ତଳେ ଅନୁଲେଖ କ୍ର. 5 ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ସର୍ତ୍ତ ଅଧିନରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ସବୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା କୁ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ତଥା ଗୋପନୀୟ ରଖୁ ।

##### 2.1.6 କୋଡ୍ ର ପ୍ରଚାର ପାଇଁ ଆମେ

- କ. ଆପଣଙ୍କୁ (ବିଦ୍ୟାମାନ ଗ୍ରାହକ) କୋଡ୍ ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ;
- ଖ. ଆପଣଙ୍କୁ (ନୂଆ ଗ୍ରାହକ) ନିଜ ଖାତା ଖୋଲିବା ବେଳେ କୋଡ୍ ର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ;
- ଗ. ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, କାର୍ଯ୍ୟରେ ରେ କିମ୍ବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ସୂଚନା ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଇ-ମେଲ୍ ଦ୍ୱାରା ଏହି କୋଡ୍ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ;
- ଘ. ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାରେ ଓ ଆମ ଡିଜିଟାଲ୍‌ରେ ଏହି କୋଡ୍ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ; ଏବଂ
- ଙ. ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ କୋଡ୍ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା ଓ କୋଡ୍ କୁ ଉପଯୋଗ କରାଇବାରେ ଆମର ସ୍ୱାପ୍ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ଅଟନ୍ତି ।

##### 2.1.7 ଭେଦଭାବହୀନ ନୀତିକୁ ଆପଣା କରି ତାହାର ଉପଯୋଗ କରିବା

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

#### 3. ସୂଚନା

ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ସୁଧ ଧର, ସାଧାରଣ ଶୁଳ୍କ ଓ ପ୍ରଭାବ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ କରିପାରିବେ :

- କ. ଆମର ଶାଖା ମାନଙ୍କର ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡ୍;
- ଖ. ଆମର ଶାଖାମାନଙ୍କୁ କିମ୍ବା ହେଲ୍ପ-ଲାଇନ୍‌କୁ ଫୋନ କରି;
- ଗ. ଆମ ଡିଜିଟାଲ୍ ବୋର୍ଡ୍ ବୋର୍ଡ୍;
- ଘ. ଆମ ଦ୍ୱାରା ନିୟୁତ୍ତ ସ୍ୱାପ୍/ସହାୟତା ତେଲ୍ କୁ ପଠାରି; କିମ୍ବା
- ଙ. ସେବା ଗାଇଡ୍/ବର ସୂଚନା କୁ ଦେଖି ।

##### 3.1 ଆପଣ ଗ୍ରାହକ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ଆମେ:

- କ. ଆପଣଙ୍କୁ ରୁଚି ଥିବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତ୍ୱ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ଦେବୁ;
- ଖ. ଆମେ ଆପଣ କରୁଥିବା ଯେକୌଣସି ପ୍ରକାରର ପ୍ରତ୍ୟେକ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା ଦେବୁ, ଯାହା ଆପଣଙ୍କର ଉପଯୋଗୀ;
- ଗ. ଯଦି ଆମେ ଗୋଟିଏ ରୁ ଅଧିକ ଭୁଲରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରୁ, ସେ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ (ଯେପରିକି, ଏଟିଏମ୍ କରିଆରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟ୍‌ରେ, ଫୋନ ଦ୍ୱାରା, 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 ।

##### 3.2 ଆପଣ ଆମର ଗ୍ରାହକ ହେଲା ପରେ ଆମେ :

- କ. ଲାଗୁ ସୁଧ ବର/ଶୁଳ୍କ ଓ ପ୍ରଭାବ ସହିତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତ୍ୱ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅଧିକ ସୂଚନା ଦେବୁ;
- ଖ. ସବୁ ଜମା ଖାତା, ସୁରକ୍ଷିତ ଚଢ଼ାବଧାନରେ ଥିବା ବସ୍ତୁ ଓ ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଭାଲୁ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅଧିକାର ତଥା ଉତ୍ତରଦାୟୀତ୍ୱ, ବିଶେଷ ରୂପେ ନାନୀକାନ ସୁବିଧା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଦେବୁ;
- ଗ. “ଫୋନ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ” ସେବା ଅନ୍ତର୍ଗତ ଆପଣଙ୍କର ନାମ ସୂଚୀ ପଞ୍ଜିକୃତ କରାଯିବ । ଯେଉଁ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କୌଣସି ସୂଚନା/ସେବା ର ଉପଯୋଗ କରବା ପାଇଁ ଆପଣ ଲିଖିତ ସମ୍ମତ ଦେବେ ନାହିଁ, ସେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କୌଣସି ନୂଆ ଉପାଦାନ/ସେବା ର ସୂଚନା ଆପଣଙ୍କୁ ଟେଲିଫୋନ୍/ଏସ୍‌ଏମ୍‌ଏସ୍/ଇ-ମେଲ୍ କରିଆରେ ଦିଆଯିବ ନାହିଁ ।

#### 3.3 ସୁଧ ବର

ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ :

- କ. ଆପଣଙ୍କ ଜମା ଓ ରଣ ଖାତାରେ ଲାଗୁ ସୁଧ ବର ।
- ଖ. ଆପଣଙ୍କ ଜମା ରାଶି ଉପରେ ସୁଧ କେବେ ନିଆଯିବ କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କ ରଣ ଖାତା ଉପରେ ସୁଧ କେବେ ଲଗାଯିବ ।
- ଗ. ଆପଣଙ୍କ ଖାତାରେ ସୁଧ କିପରି ଲଗା ଯାଏ ତଥା ସୁଧ ଗଣନା ପଦ୍ଧତି ।

##### ସୁଧ ବରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ

ଆମ ପ୍ରତ୍ୟେକ ସୁଧ ବରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ ।

**3.4 ଦର ସୂଚୀ**

**ଶୁଳ୍କ ତଥା ପ୍ରଭାର**

- କ. ଆମେ ଆମର ଶାଖାମାନଙ୍କରେ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବୁ :
  - i) ଦର ସୂଚୀ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ନୋଟିସ୍ ତଥା ଏ ବିଷୟ ଯେ ଆପଣ ଏହାକୁ ମାଗଣାରେ ଦେଖି ପାରିବେ;
  - ii) ନିଷ୍ପତ୍ତି ସେବା ମାନକର ସୂଚୀ;
  - iii) ସଂଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଖାତାରେ ଦୂନତମ ଜମାକାରୀ ନ ରଖିବା, ବାହାର ଚେକ୍ ର ଅସୁଲୀ, ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଓ ଚେକ୍ କାରି କରିବା, ଖାତା ବିବରଣ, ଖାତା ବନ୍ଦ କରିବା ତଥା ଏଡିଏମ୍ରେ ରାଶି ଜମା କରିବା/ବାହାର କରିବା ଉପରେ ଲାଗୁ ପ୍ରଭାର ର ନୋଟିସ୍ ।
- ଖ. ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ମନୋନୀତ ଯେକୌଣସି ପ୍ରତ୍ୟକ୍ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଲାଗୁ ଆମର ଦରସୂଚୀରେ ଆପଣଙ୍କୁ ବିବରଣ ଦିଆଯିବ ।
- ଗ. ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ମନୋନୀତ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଉଲ୍ଲେଖ/ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା ଦ୍ୱାରା ଲାଗୁ ଜରିମାନା ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ ।

**ଶୁଳ୍କ ତଥା ପ୍ରଭାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ**

ଯଦି ଆମେ ଏକ ପ୍ରଭାରରେ ବୃଦ୍ଧି କରୁ ବା କୌଣସି ନୂଆ ପ୍ରଭାର ଲାଗୁ କରୁ, ତେବେ ସଂଶୋଧିତ ପ୍ରଭାର ଲାଗୁ/ପ୍ରଭାବୀ ହେବାର ଏକ ମାସ ପୂର୍ବରୁ, ତାହା ଅଧିକୃତ କରାଯିବ ।

**3.5 ସର୍ତ୍ତାବଳୀ**

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

**ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ**

- କ. ଆପଣ ଗ୍ରାହକ ହେବା ପରେ ଆମେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ:-
  - i) ଖାତା ବିବରଣ/ପାସ୍ ବୁକ୍
  - ii) ଏଡିଏମ୍
  - iii) ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାର ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡ୍
  - iv) ଇଣ୍ଟରନେଟ୍, ଇ-ମେଲ୍ ଓ ଫ୍ରେସ୍‌ସାଇଟ୍
  - v) ସମାଚାର ପତ୍ର ।
- ଖ. ସାଧାରଣତଃ ଏକ ମାସର ନୋଟିସ୍ ଦେଇ, ଭାବୀ ଚାରିଖଣ୍ଡ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଲାଗୁ କରାଯିବ ।
- ଗ. ଯଦି ଆମେ ବିନା ସୂଚନା କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିଥାଉ, ତେବେ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅଧିକୃତ କରାଯିବ । ଯଦି ଉକ୍ତ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଆପଣଙ୍କ ପାଇଁ ଅକାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହୋଇଥାଏ, ତେବେ ଆପଣ 60 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ନୋଟିସ୍ ନଦେଇ ଆଉ ଅତିରିକ୍ତ ପ୍ରଭାର ବା ସୁଦ୍ଧା ବିନା ନିଜ ଖାତା ବନ୍ଦ କରିପାରନ୍ତି କିମ୍ବା ବଦଳାଇ ପାରନ୍ତି ।
- ଘ. ଯଦି ଆମେ କୌଣସି ଏକ ବର୍ଷରେ କୌଣସି ପ୍ରମୁଖ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିଥାଉ କିମ୍ବା ଅନେକ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିଥାଉ, ତେବେ ଆପଣଙ୍କ ଠାରୁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତି ହେଲେ ଆମେ ନୂଆ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ପ୍ରତିଲିପି କିମ୍ବା ପ୍ରଭାର ମାନକର ସାରାଂଶ ଆପଣଙ୍କୁ ଦେବୁ ।

**4. ବିଜ୍ଞାପନ, ବିପଣନ ତଥା ବିକ୍ରୟ**

- କ. ଆମେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ସବୁ ବିଜ୍ଞାପନ ତଥା ଉତ୍ତରଦାୟୀ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଅଟେ ଓ ବିଶ୍ୱାସୀୟତା ରୁହେଁ ।
- ଖ. ଯେକୌଣସି ନିତିଆ ତଥା ଉତ୍ତରଦାୟୀ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଉଲ୍ଲେଖ ରେ ଯେକୌଣସି ବିଜ୍ଞାପନରେ, ଯାହା କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସେବା ବା ପ୍ରତ୍ୟକ୍ ଆଡକୁ ଧ୍ୟାନ ଆକର୍ଷଣ କରିଥାଏ ଓ ଯେଉଁଥିରେ ସୁଧ ଦର ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିଛି, ସେଥିରେ ଆମେ ଏକମାତ୍ର ମଧ୍ୟ ଜଣାଇବୁ ଯେ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ତଥା ପ୍ରଭାର ଲାଗୁହେବ ନାହିଁ ଏବଂ ଏହା ମଧ୍ୟ ଯେ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ ସମ୍ଭବ ସର୍ତ୍ତ ର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଦିଆଯିବ ।
- ଗ. ଯଦି ଆମେ ସହାୟକ ସେବା ଦେବା ପାଇଁ କୌଣସି ବୃତ୍ତୀୟ ପାର୍ଟିର ସେବା ଗ୍ରହଣ କରୁ, ତେବେ ଆମେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ଏପରି ବୃତ୍ତୀୟ ପାର୍ଟି ଆପଣଙ୍କର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା (ଯଦି ସେମାନଙ୍କୁ ଏହା ଉପଲକ୍ଷ ହୁଏ) କୁ ସେହିପରି ଗୋପନୀୟତା ଓ ସୁରକ୍ଷା ସହ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ କରିବେ ଯେପରିକି ଆମେ କରିଥାଉ ।

- ଘ. ଆମେ ସମୟ ସମୟରେ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗୃହୀତ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ ବିଭିନ୍ନ ବିଶେଷତ୍ୱ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେବୁ । ଆମର ଅନ୍ୟ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ ସୂଚନା ବା ଅନ୍ୟ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଉତ୍ତରଦାୟୀତ୍ୱ ସୁବିଧା ଗୁଡ଼ିକର ସୂଚନା ଆପଣଙ୍କୁ ସେତେବେଳେ ଦିଆଯିବ, ଯେତେବେଳେ ଆପଣ ଏପରି ସୂଚନା/ସେବା ପାଇବା ପାଇଁ ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବା ଆମର ଫ୍ରେସ୍‌ସାଇଟ୍ ବା ଆମର ଫୋନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ/ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର ରେ ପଞ୍ଜିକୃତ କରି ଆପଣଙ୍କ ସମ୍ପର୍କିତ ପ୍ରକାଶ କରିଥାନ୍ତି ।
- ଙ. ଆମେ, ଆମର ପ୍ରତ୍ୟକ୍ ବିକ୍ରୟ ଏକେଡ୍‌ମୀମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ଆଚାର ସଂହିତା, ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିଛୁ, ଯାହାର ସେବା ଆମେ ଆମର ପ୍ରତ୍ୟକ୍ ସେବା ବା ଅନ୍ୟ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ ପାଇଁ ଉପଲକ୍ଷ କରିପାରୁ । ଏଥିରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ, ଯେତେବେଳେ ସେମାନେ ଆମର ପ୍ରତ୍ୟକ୍ କୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରୂପେ ବା ଫୋନ୍ କରିଆରେ ବିକ୍ରୀ କରିବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ସହ ସମ୍ପର୍କ କରିବେ, ସେତେବେଳେ ସେମାନଙ୍କୁ ନିଜର ପରିଚୟ ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ ହେବ ।
- ଚ. ଯଦି ଆମକୁ ଏହି ବିଷୟରେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ ଯେ ଆମର ପ୍ରତିନିଧି/କୃତ୍ରିମ ବା ପ୍ରତ୍ୟକ୍ ବିକ୍ରୟ ଏକେଡ୍‌ମୀ ଦ୍ୱାରା ଅନୁଚିତ ଆଚରଣ କରାଯାଇଛି କିମ୍ବା ଏହି କୋଡ୍‌ର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଛି, ତେବେ ଆମେ ମାମଲାରେ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପାଇଁ ତଥା ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ଯଥୋଚିତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରୁ ।

**5. ଗୋପନୀୟତା ଓ ଅପ୍ରକାଶ୍ୟତା**

- ଆପଣଙ୍କର ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ଆମେ ଗୋପନୀୟ ଓ ଅପ୍ରକାଶ୍ୟ ରଖୁ (ଆପଣ ଆମର ଗ୍ରାହକ ନରହିଲେ ମଧ୍ୟ) ତଥା ନିମ୍ନଲିଖିତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଓ ନୀତିମତ ଅନୁପାଳନ କରିବୁ । ଆମେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅସାଧାରଣ ସ୍ଥିତି ବ୍ୟତୀତ, ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦିଆଯାଇଥିବା ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ବା ତଥ୍ୟ କୁ ଆମ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅନ୍ୟ କର୍ମୀମାନ ବା ସହାୟକ କର୍ମୀମାନଙ୍କୁ ଦେଖି ନାହିଁ ।
- କ. ଯଦି ଆମକୁ ସୂଚନା ଆଇନ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଦେବାକୁ ପଡେ ।
  - ଖ. ଯଦି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ ପାଇଁ ଜନତାଙ୍କ ପ୍ରତି ଆମର କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ହୋଇଥାଏ ।
  - ଗ. ଯଦି ଆମକୁ ନିଜ ହିତ ରକ୍ଷା ପାଇଁ ସୂଚନା ଦେବାକୁ ପଡେ (ଉଦାହରଣତଃ, ପ୍ରଚାରଣା ରୋକିବା ପାଇଁ) । କିନ୍ତୁ, ଏହାକୁ କାରଣ ରୂପେ ପ୍ରୟୋଗ କରି ବିପଣନ ପ୍ରୟୋଜନ ପାଇଁ, ଆପଣଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧରେ କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା (ଆପଣଙ୍କ ନାମ ଓ ଠିକଣା ସମେତ), ଆମ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅନ୍ୟ କର୍ମୀମାନ ସମେତ ଅନ୍ୟକହାକୁ ବି ଦିଆଯିବ ନାହିଁ ।
  - ଘ. ଯଦି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ ପାଇଁ ଆପଣ ଆମକୁ କୁହନ୍ତି କିମ୍ବା ଆମକୁ ଆପଣଙ୍କର ଅନୁମତି ମିଳିଥାଏ ।
  - ଙ. ଯଦି ଆମକୁ ଆପଣଙ୍କ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସମ୍ବନ୍ଧ (ରେପରେଣ୍ଟ) ଦେବା କାର୍ଯ୍ୟ ହୁଏ, ତେବେ ଏହା ଦେବା ପୂର୍ବରୁ ଆମକୁ ଆପଣଙ୍କର ଲିଖିତ ଅନୁମତି ଆବଶ୍ୟକ ହେବ ।
  - ଚ. ଆପଣଙ୍କ ବିଷୟରେ ଯେଉଁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେକର୍ଡ୍ ଆମ ପାଖରେ ଅଛି, ତାହାର ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ ବିଦ୍ୟମାନ ଆଇନ୍‌ସଙ୍ଗତ ଫ୍ରେମ୍‌ୱାର୍କ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଆପଣଙ୍କୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ।
  - ଛ. ଆପଣ ଆମକୁ ବିଶେଷ ରୂପେ ପ୍ରାପ୍ତ କରୁ ନ କରିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ଆମେ ନିଜ ସମେତ ଅନ୍ୟ କର୍ମୀମାନଙ୍କୁ ବି ବିପଣନ ପ୍ରୟୋଜନ ହେତୁ ଆପଣଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ପାଇଁ ଦେବୁ ନାହିଁ ।

**5.1 ରଣ ସମର୍ଥ ଏକେଡ୍‌ମୀ**

- କ. ଆପଣ ନିଜ ଖାତା ଖୋଲିବା ବେଳେ, ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ଯେ ରଣ ସମର୍ଥ ଏକେଡ୍‌ମୀ ଆପଣଙ୍କ ଖାତାର ବିବରଣ ଖାତାର ଆମେ କେବେ ଦେଇ ପାରିବୁ ତଥା କେବେ ତାଙ୍କ ସହିତ ପରତାଳ କରିପାରିବୁ ।
- ଖ. ଆମକୁ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପରିଶୋଧଯୋଗ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା, ଆମେ ରଣ ସମର୍ଥ ଏକେଡ୍‌ମୀ କୁ ଦେଇପାରୁ, ଯଦି:
  - i) ଆପଣ ପରିଶୋଧ କରିବାର ପଛେଇ ଯାଇଛନ୍ତି;
  - ii) ପରିଶୋଧଯୋଗ୍ୟ ରାଶି ବିବାଦୀ ହେବୁ;
  - iii) ଆମର ଔପଚାରିକ କାମ ପରେ, ଆପଣଙ୍କ ରଣ ପରିଶୋଧ ପ୍ରକାଶରେ ଆମେ ଅସମ୍ମତ ।
- ଗ. ଏପରି ସ୍ଥିତିରେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଲିଖିତ ରୂପେ ଜଣାଇବୁ ଯେ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆମକୁ ପରିଶୋଧଯୋଗ୍ୟ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ଆମେ ରଣ ସମର୍ଥ ଏକେଡ୍‌ମୀ ଦେବାକୁ ଚାହୁଁ । ତା'ସହିତ, ରଣ ସମର୍ଥ ଏକେଡ୍‌ମୀ ର ଭୂମିକା ତଥା ତାହାର ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯିବା ସୂଚନା ଯୋଗୁଁ ଆପଣଙ୍କର ରଣପ୍ରାପ୍ତି କ୍ଷମତା ଉପରେ ବି ପ୍ରଭାବ ପଡିବ, ସେ ବିଷୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ।

- ଘ. ଯଦି ଆପଣ ଆମକୁ ଅନୁମତି ଦେଇଥାନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣଙ୍କର ଖାତାର ଦୈନିକ କାର୍ଯ୍ୟ ବିଷୟରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୂଚନା ଆମେ ରଣ ସମର୍ଥ ଏକେଡ୍‌ମୀ କୁ ଦେଇ ପାରୁ ।
- ଙ. ରଣ ସମର୍ଥ ଏକେଡ୍‌ମୀ ଆପଣଙ୍କ ବିଷୟରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ସୂଚନାର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଦେବୁ, କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ପତ୍ରକୁ (ଲିଫ୍‌ଲେଟ୍) ଆପଣଙ୍କୁ ଦିଆଯିବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ରଣ ସମର୍ଥ ଏକେଡ୍‌ମୀର କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରଣାଳୀ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ହୋଇପାରିବ ।

**6. ପରିଶୋଧନୀୟ ରାଶି ର ଆଦାୟ**

- ଆମେ ଯେବେ ବି ରଣ ଦେବୁ, ଆପଣଙ୍କୁ ପରିଶୋଧନୀୟ ରାଶି, ଅବଧି, ସମୟାବଳୀର ଦ୍ୱାରା ପରିଶୋଧ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ଜୁଣ୍ଟାଇବୁ । ତଥାପି ଯଦି ଆପଣ ପରିଶୋଧ ଅନୁସୂଚୀ ର ପାଳନ କରନ୍ତି ନାହିଁ, ତେବେ ପରିଶୋଧନୀୟ ରାଶି ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ ଦେଶର ଆଇନ୍ ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରଣାଳୀ ପାଳନ କରାଯିବ । ଏକ ପ୍ରଣାଳୀ ରେ ଆପଣଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ପଠାଇ ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରୂପେ ଆପଣଙ୍କ ସହ ଦେଖା କରି ମନେ ପକେଇ ଦେବା ତଥା/କିମ୍ବା କୌଣସି ପ୍ରତିକୃତି ଥିଲେ, ତା' ଉପରେ ପୁନଃଅଧିକାର ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ସାମ୍ଭବ ହେବ । ଆମର ଆଦାୟ ନୀତି ଶିକ୍ଷାତର, ଉଚିତ ବ୍ୟବହାର ଓ ଜୁଣ୍ଟାମଣା ଉପରେ ଗଠିତ । ଆମେ, ଗ୍ରାହକ ବିଶ୍ୱାସ କୁ ବିକସିତ କରିବା ତଥା ଦାର୍ଯ୍ୟକାଳ ଯାଏଁ ଯାଏଁ ସମ୍ଭବ ରଖିବାରେ ବିଶ୍ୱାସକରୁ । ଆମର ଷ୍ଟାଫ୍ ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି, ଯାହାକୁ ପରିଶୋଧନୀୟ ରାଶିର ଆଦାୟ କିମ୍ବା/ତଥା ପ୍ରତିକୃତି ର ପୁନଃଅଧିକାର ନିମନ୍ତେ ଆମର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ ଅଧିକାର ଦିଆଯାଇଛି, ସିଏ ଆପଣଙ୍କୁ ନିଜର ପରିଚୟ ଦେବେ ତଥା ଆମ ଦ୍ୱାରା କାରି ଅଧିକାର ପତ୍ର ଦେଖାଇବେ ଓ ଅନୁରୋଧ କଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରାଧିକାର ଅନ୍ତର୍ଗତ କାରି ପରିଚୟ ପତ୍ର ଦେଖାଇବେ । ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ପରିଶୋଧନୀୟ ରାଶି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଉପଲକ୍ଷ କରାଇବୁ ତଥା ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ନୋଟିସ୍ ଦେବା ଲାଗି ପ୍ରୟାସ କରିବୁ । ଆଦାୟ କିମ୍ବା/ତଥା ପ୍ରତିକୃତି ର ପୁନଃଅଧିକାର ନିମନ୍ତେ ଆମ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରାଧିକୃତ ସମସ୍ତ ଷ୍ଟାଫ୍ 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 ଉପଲକ୍ଷ 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 ସମ୍ପର୍କ 7.00 ଟା ରୁ ସଂଘ୍ୟା 7.00 ଟା ମଧ୍ୟ ରେ ସମ୍ପର୍କ କରାଯିବ, ତେବେ 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 ଆପଣଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କୁ ଯେତେଦୂର ସମ୍ଭବ ସମ୍ମାନିତ କରାଯିବ ।
  - ଛ. କଲ୍ ର ସମୟ ଓ ସଂଘ୍ୟା ତଥା ବାର୍ତ୍ତାଳାପର ବିଷୟ-ବସ୍ତୁ କୁ ଲେଖାଯିବ ।
  - ଜ. ପରିଶୋଧନୀୟ ରାଶି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିବାଦ ବା ମତଭେଦ କୁ ପରସ୍ପର ସ୍ୱୀକାର୍ଯ୍ୟ ତଥା ବିଧିବଦ୍ଧ ରୂପେ ସ୍ଥିର କରିବା ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସହଯୋଗ ଦିଆଯିବ ।
  - ଝ. ପରିଶୋଧନୀୟ ରାଶିର ଆଦାୟ ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ସ୍ଥାନରୁ ଗମନ ସମୟରେ ଶିକ୍ଷା ଓ ଶକାନ୍ତତା ଅବଲମ୍ବନ କରାଯିବ ।
  - ଟ. ପରିବାର ରେ ଶୋକ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିପଦାପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଭଳି ଅନୁଚିତ ଅବସରରେ ପରିଶୋଧନୀୟ ରାଶି ଆଦାୟ ପାଇଁ କଲ୍/ଗମନ କରାଯିବ ନାହିଁ ।

**6.1 ପ୍ରତିକୃତି ପୁନଃଅଧିକାର ନୀତି ବିବରଣୀ :**

ଆମେ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏକ ପ୍ରତିକୃତି ପୁନଃଅଧିକାର ନୀତି ପାଳନ କରିବୁ । ଅନୁରୋଧକ୍ରମେ ନୀତି ର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ଉପଲକ୍ଷ କରାଯିବ ।

**7. ଅଭିଯୋଗ, ପରିବାର ଓ ମତବ୍ୟ**

**7.1 ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା**

- 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) ପରିଣାମରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହେଲେ କ'ଣ କରିବେ
  - vii) ଆପଣଙ୍କ ଯେକୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ ପାଇଁ ଆମର ସ୍ୱାପ୍ନ ଆପଣଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବେ ।
- ଖ.** ଆପଣ ଯେତେ ଗ୍ରାହକ ହେବେ, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ବତାଇବୁ ଯେ ଅଭିଯୋଗର ଉଚିତ ଆଉ ତତ୍କାଳ ସୁଧାର ପାଇଁ ଆମର ପ୍ରଣାଳୀ ର ବିବରଣ କେଉଁଠାରେ ମିଳିବ ।
- ଗ.** ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଲିଖିତ ରୂପେ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରାପ୍ତି-ସ୍ୱୀକାର/ଉତ୍ତର ଦେବା ଲାଗି ଆମେ ପ୍ରୟାସ କରିବୁ । ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ନାମିତ ଚେଲିଫୋନ ହେଲୁଥେଣ୍ଟ ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର କୁ ଫୋନ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥାଏ, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ସନ୍ଦର୍ଭ ନମ୍ବର ଦେବୁ ତଥା ଏଥି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଗତି ବିଷୟରେ ଯଥୋଚିତ ସମାଧାନରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେଉଥୁବୁ ।
- ଘ.** ଘଟଣାର ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପରେ ଆମର ଅଧିକ ଉତ୍ତର ଆପଣଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଇବୁ କିମ୍ବା କୁହାଇବୁ ଯେ ଉତ୍ତର ଦେବା ରେ ଆମକୁ ଅଧିକ ସମୟ କାହିଁକି ଲାଗୁଛି ଏବଂ ଏହା ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରଖ ର ଛଅ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରୟାସ କରିବୁ ତଥା ଆପଣଙ୍କୁ ବତାଇବୁ ଯେ ତା'ପରେ ମଧ୍ୟ ଯଦି ଆପଣ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ତେବେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ଆଗକୁ କିପରି ବଢ଼ାଇବେ ।

**7.2 ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ସେବା**

- କ.** ଆମେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ର ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା 2006 ଅନୁଯାୟୀ ବୋଲି ଆମର ଖେତ୍ରସାଧକ ଓ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଶାଖାମାନଙ୍କର ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡରେ ଦର୍ଶାଇବୁ । ଅନୁରୋଧକ୍ରମେ ଏହାର ପ୍ରତିଲିପି ନାମମାତ୍ର ପ୍ରକାର ବଦଳରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ।
- ଖ.** ଆମକୁ ଅଭିଯୋଗ କରିବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଯଦି ଆପଣଙ୍କୁ ଆମଠାରୁ କୌଣସି ସନ୍ତୋଷଜନକ ଉତ୍ତର ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ ନାହିଁ ଏବଂ ଆପଣ ପରିବାର ର ନିବାରଣ ପାଇଁ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉପାୟ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା 2006 ଅନୁଯାୟୀ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟୁତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ କରିପାରନ୍ତି । ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ର ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତ୍ୱ ଶାଖାମାନଙ୍କର ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯାଇଛି ଆଉ ଯୋଜନା ତି ଆମର ଖେତ୍ରସାଧକ ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯାଇଛି । ଆମର ସ୍ୱାପ୍ନ ଏଥି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କାର୍ଯ୍ୟ ପଦ୍ଧତି ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେଇଛି ।

**8. ପ୍ରତ୍ୟକ୍ ଓ ସେବା**

**8.1 ଜମା ଖାତା**

ଆପଣ ଆମ ସହିତ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ଖାତା ଖୋଲି ପାରିବେ, ଯେପରିକି 'ଯେପରିକି 'ନୋ ଟ୍ରେନ୍ସ' ଖାତା ସମେତ ସଂଚୟ ଖାତା, ମାଆଦି ଜମାଖାତା, 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 । ଉପରୋକ୍ତ ଖାତା ନାମାଙ୍କନ ସୁବିଧା ସହିତ ବା ତାହା ବିନା ମଧ୍ୟ ଖୋଲା ଯାଇପାରିବ ।

ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଉପରୋକ୍ତ ଖାତାମାନ ଓ ନାମାଙ୍କନ ସୁବିଧା ର ନିହିତାଂଶ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ ବତାଇବୁ । ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଲିଙ୍ଗ୍ କ୍ରମେ ସୁବିଧା, ସ୍ୱାପ୍ନ ଖାତା ଆଉ ସେହି ପ୍ରକାର ପ୍ରତ୍ୟକ୍ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବୁ ତଥା ସେସବୁ ର ନିହିତାଂଶ ଓ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି ଜଣାଇବୁ ।

**ଜମା ଖାତା ଖୋଲିବା ତଥା ସେସବୁ ର ପରିଚାଳନା**

- କୌଣସି ଜମାଖାତା ଖୋଲିବା ପୂର୍ବରୁ ଆମେ
- କ.** ବ୍ୟାଙ୍କର "ନିକ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କାଗଜୁ" (କେଡ଼ାଭସା) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଉପାୟ ଅବଲମ୍ବନ କରିବୁ
  - ଖ.** ଏଥିପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଦସ୍ତାବେଜ କିମ୍ବା ସାକ୍ଷୀ ଉପଲବ୍ଧ କରିବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କୁ କହିବୁ;
  - ଗ.** କେଡ଼ାଭସା, ଏକ ମନା ଲକ୍ଷ୍ମିକର୍ତ୍ତା 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 ସ୍ୱେଚ୍ଛାକ ହେବ;
- ଘ.** ଖାତା ଖୋଲିବା ପାଇଁ ପର୍ମ ଓ ଅନ୍ୟ ସାମଗ୍ରୀ ଆପଣଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ । ସେଥିରେ ବାଞ୍ଛିତ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନାର ବିବରଣ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ କେଡ଼ାଭସା ର ଆବଶ୍ୟକତା କୁ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ସତ୍ୟାପନ ତଥା/କିମ୍ବା ରେକର୍ଡ ନିମନ୍ତେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯିବା ଦସ୍ତାବେଜ ର ବିବରଣ ରହିଥିବ;
- ଙ.** ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜମା ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ କ୍ରିୟାବିଧି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଔପଚାରିକତା ସ୍ପଷ୍ଟ କରିବୁ ଆଉ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବାଞ୍ଛିତ ଆବଶ୍ୟକ ସମ୍ପର୍କରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ;
- ଚ.** ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ ତିପୋକିଟ୍ ଉଦ୍‌ସ୍ତ୍ରାୟ ଆଣ୍ଡ କ୍ରେଡିଟ୍ ଗ୍ୟାରଣ୍ଟୀ କର୍ପୋରେଶନ୍ ଅଫ ଇଣ୍ଡିଆ (ଡିଆଇସିଟିସି) ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅଧିନ ବାମା ଯୋଜନା ଅନ୍ତର୍ଗତ ଉପଲବ୍ଧ ବିନା ଯୋଜନାର ବିବରଣ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ ।

**ନିଜ ଖାତାକୁ ବଦଳାଇବା**

- କ.** ଯଦି ଖାତା ରେ ପ୍ରଥମ ଜମା ର 14 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣ ଚାଲୁ ବା ସଂଚୟ ଖାତା (ମାଆଦି ଜମା ରାଶି ବ୍ୟତୀତ) ର ଚୟନରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ, ତେବେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଖାତାକୁ ବଦଳାଇବାରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିପାରିବୁ କିମ୍ବା ସୁଧ ସମେତ ଆପଣଙ୍କ ଜମା ରାଶି ଫେରସ୍ତ କରିଦେବୁ । କୌଣସି ନୋଟିସ୍ ଅବଧି ତଥା ଅତିରିକ୍ତ ପ୍ରକାର ଉପରେ କୋର ଦେବୁ ନାହିଁ ।
- ଖ.** ଯଦି ଆପଣ ନିଜ ଚାଲୁ/ସଂଚୟ ଖାତା ବଦଳିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଅନୁଦେଶ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 5 ଟି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ବଦଳିଦେବୁ ।
- ଗ.** ଯଦି ଆପଣ ନିଜ ଖାତା ଆମ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଶାଖାକୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତରିତ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଆମେ ଏହା କରିବୁ । ଆପଣଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର ଦୁଇ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ନୂଆ ଶାଖାରେ ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ଆରମ୍ଭ ହୋଇଯିବ, କିନ୍ତୁ ଆପଣଙ୍କୁ ନୂଆ ଶାଖାରେ କେଡ଼ାଭସା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଔପଚାରିକତା ପୂରଣ କରିବାକୁ ହେବ । ଆପଣଙ୍କ ସ୍ଥାନୀୟ ଅନୁଦେଶ/ତାଲରେକ୍ ତେବେ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତାହା ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବା ମାତ୍ରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ ।
- ଘ.** ଆପଣଙ୍କ ଚାଲୁ ଖାତା ଆମ ପାଖକୁ କିମ୍ବା ଆମ ଠାରୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତରିତ କରିବା ସମୟରେ କୌଣସି ତୃତୀ ବା ଅନାବଶ୍ୟକ ବିଳମ୍ବ କାରଣରୁ ଯଦି ଆପଣଙ୍କୁ କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରକାର ଦେବାକୁ ପଡେ, ତେବେ ଆମେ ତାହା ରଦ୍ଦ କରିବୁ ।

**8.1.1 ସଂଚୟ/ଚାଲୁ ଖାତା**

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

**ନୂନତମ ଜମାଖାତା**

- ସଂଚୟ ଖାତାରେ ରଖାଯିବା ନୂନତମ ଜମାଖାତା ବିଷୟରେ ଆମ ଶାଖାମାନଙ୍କରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ ।
- କ.** ଜମା ପ୍ରତ୍ୟକ୍, ଯେପରିକି ସଂଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଖାତା ଓ ଚାଲୁ ଖାତା ବା କୌଣସି ଅନ୍ୟ ପ୍ରକାର ର ଜମା ଖାତା ପାଇଁ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ
  - କ.** ଏପରି ଖାତା ର ପରିଚାଳନା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନ୍ତର୍ଗତ ନୂନତମ ଜମାଖାତା ରଖିବା ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରିବୁ;
  - ଖ.** ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଖାତାରେ ନୂନତମ ଜମାଖାତା ନରଖିବା ଦ୍ୱାରା ଲାଗୁ ପ୍ରକାର ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରିବୁ । ପ୍ରକାର ଗୁଡିକର ବିବରଣ ଦରସୂତାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।

**ପ୍ରକାର**

ଚେକ୍ ବୁକ୍ ଜାରି କରିବା, ଖାତାରେ ଅତିରିକ୍ତ/ତୁମ୍ଭିକେ ବିବରଣ, ଡ୍ରପ୍‌ସିକେଟ୍ ପାସବୁକ୍, ପ୍ରଦତ୍ତ ପ୍ରତିଲିପି, ଫାଲିଓ ପ୍ରକାର, ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ, ହସ୍ତାକ୍ଷର ର ସତ୍ୟାପନ, ଅପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଜମାଖାତା କାରଣରୁ ଚେକ୍ ଫେରାଇବା, ଅଧିକେଶ ବା ଖାତାର ସ୍ଥାନାନ୍ତରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ, ଇତ୍ୟାଦି

ପାଇଁ ବିଶେଷ ପ୍ରକାର ଆମର ଦରସୂତା ରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ । ରିଆଡି ବା ଅବ୍ୟାହତି (ଯେପରିକି ଆକାଶନ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଉପରେ ନବୀକରଣ ଶୁଳ୍କ ରେ ସ୍ଥାନୀୟ ଅବ୍ୟାହତି) ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରାଯିବ ନାହିଁ ।

**ବିବରଣ**

- କ.** ଆପଣଙ୍କ ଖାତାର ପ୍ରବନ୍ଧନ ତଥା ତାହାର ପ୍ରତିଷ୍ଠା ମାନକର ଯାଞ୍ଚ କରିବାରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଖାତାର ମାସିକ ବିବରଣ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ । ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ପାଇଁ ତାହା ପ୍ରାୟତଃ ନହେଲେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ନାହିଁ (ଯେପରିକି ଏକଲି ଖାତା ଯେଉଁଥିରେ ଆପଣଙ୍କୁ ପାସବୁକ୍ ଦିଆଯାଇଥାଏ)
- ଖ.** ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ପାଇଁ ସାଧାରଣତଃ ଉପଲବ୍ଧ ଖାତା ବିବରଣ ବ୍ୟତୀତ ପ୍ରକାର ଦେଇ ମଧ୍ୟ ଅଧିକ ଥର ଖାତା ବିବରଣ ମାଗି ପାରିବେ । ଏହି ପ୍ରକାର ଦରସୂତାରେ ଦର୍ଶାଯିବ ।
- ଗ.** ଆପଣ କାଉଣ୍ଟରରେ ନିଜର ଲିଛି ବିଗତ ଦିଆନିଆ ଦେଖି ପାରିବେ । ଯଦି ଆମ ପାଖରେ ଏପରି ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ ଥାଏ, ତେବେ ଆପଣ ଆପଣଙ୍କ ଖାତାରେ ବିବରଣ ଇ-ମେଲ୍ କିମ୍ବା ଆମର ସୁରକ୍ଷିତ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କରିଥାନ୍ତେ ମଧ୍ୟ ଆପଣଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଇବୁ ।

**8.1.2 ମାଆଦି ଜମା ରାଶି**

- ମାଆଦି ଜମାଖାତାର ସମୟ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାରଣ ଆମେ
- କ.** ଅବଧି ସମାପ୍ତି ପୂର୍ବରୁ ମାଆଦି ଜମାଖାତା ର ପ୍ରତ୍ୟାହାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ;
  - ଖ.** ଅବଧି ସମାପ୍ତି ପୂର୍ବରୁ ମାଆଦି ଜମାଖାତା ର ପ୍ରତ୍ୟାହାରଣ ପାଇଁ ଲାଗୁ ସୁଧ ଦର ନାତି ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ।

**କାଳତୀତ (ଓଭରଡ୍ରାଫ୍) ମାଆଦି ଜମାଖାତା ର ନବୀକରଣ**

ଯଦି ଆପଣ ଅବଧି ସମାପ୍ତି ପରେ ଜମାଖାତା ନବୀକରଣ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଲାଗୁ ସୁଧ ଦର ବିଷୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ ।

**ଜମାଖାତା ଉପରେ ଅଗ୍ରାମ**

ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ମାଆଦି ଜମାଖାତା ଉପରେ ଉପଲବ୍ଧ ରଣ/ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ ସୁବିଧା ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ ।

**8.1.3 "ନୋ ଟ୍ରେନ୍ସ" ଖାତା**

ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ 'ଶୁନ୍ୟ' କିମ୍ବା ଅତି ଅଳ୍ପ ନ୍ୟୁନତମ ଜମାଖାତା ବାଲା ଏକ ମୂଳ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ 'ନୋ ଟ୍ରେନ୍ସ' ଖାତା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ । ଏପରି ଖାତାରେ ବିଭିନ୍ନ ସେବା ପ୍ରତ୍ୟକ୍ ପାଇଁ ଲାଗୁ ପ୍ରକାର, ଅନ୍ୟ ଏକ ଦରସୂତା ରେ ଦର୍ଶାଯିବ । ଏପରି ଖାତାରେ ଦିଆନିଆ ର ସ୍ୱରୂପ ଓ ସଂଖ୍ୟା କୁ ସିମାତ ରଖାଯାଇପାରେ, ଯାହା ବିଷୟରେ ଆପଣ ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ରୂପେ ଆପଣଙ୍କୁ ବତାଇ ଦିଆଯିବ ।

**8.1.4 ନାବାକଳକ ପାଇଁ ଖାତା**

ଯଦି ଆପଣ ଆମକୁ ପଚାରିବେ, ତେବେ ଆମେ ବତାଇବୁ ଯେ ନାବାକଳକ ଜମାଖାତା କିପରି ଖୋଲାଯିବ ଏବଂ ତାହାର ପରିଚାଳନା କିପରି କରାଯିବ

**8.1.5 ବିଶେଷ ଖାତା**

ଆମେ ଆମର ବିଶେଷ ଗ୍ରାହକ, ଯେପରିକି ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକ, ଅପକ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତି ଆଉ ଅଧିକ ବିକଳ ପାଇଁ ଆମ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କରିବା ଚା ସମ୍ବନ୍ଧ ଓ ସରଳ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରିବୁ । ଏଥିରେ ଏହିପରି ଆବେଦନ ଓ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟ ସୁବିଧାଜନକ ନୀତି, ପ୍ରତ୍ୟକ୍ ଓ ସେବା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ । ଆମେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ/ଅନ୍ୟ ଅପକ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଖାତା ଖୋଲିବାର ପଦ୍ଧତି ଓ ଅନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଜଣାଇବୁ । କିନ୍ତୁ ସେହି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସ୍ୱୟଂ କୌଣସି ଏପରି ସାକ୍ଷୀ ସହିତ ଆସିବା ଉଚିତ, ଯାହାକୁ ସେହି ବ୍ୟକ୍ତି ଓ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଦୁହେଁ ଜାଣିଥିବା ଉଚିତ । ସାଧାରଣତଃ ଅଧିକ ବିକଳ ବ୍ୟକ୍ତି ଓ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା ଦିଆ ଯାଏ ନାହିଁ । ତଥାପି, ଖୁସ୍ତରା ରଣ, ପ୍ରୟୋଜନୀୟ (ୟୁଟିଲିଟୀ) ବିକ୍, ଇତ୍ୟାଦି ର ସାମାନ୍ୟ ପରିଶୋଧନ ପାଇଁ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ହାତରକ୍ଷା ନିମନ୍ତେ ରକ୍ଷା-ଉପାୟ ସହିତ, ଆପଣଙ୍କୁ ଚେକ୍‌ବୁକ୍ ଜାରି କରିବା ପାଇଁ ବିଚାର କରିବୁ ।

**8.1.6 ନିଷ୍ପତ୍ତି/ଅପ୍ରଚଳ ଖାତା**

**ଆମେ**

- କ. ଆପଣ ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ ଏହା ଜଣାଇବୁ ଯେ ଖାତା ପରିଚାଳନା ନ କରିବାର କେତେ ଅବଧି ପରେ ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ନିଷ୍ପତ୍ତି/ଅପ୍ରଚଳ ଖାତା ହୋଇଯିବ । ଆପଣଙ୍କ ଖାତାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି, ଅପ୍ରଚଳନ ବା ଅଦାବା ଖାତା ରୂପେ ବର୍ଗୀକୃତ କରିବାର ତିନି ମାସ ପୂର୍ବରୁ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ । ଚା'ହେଉ ଏହାର ପିରଣାମା ଓ ପୁନଃସକ୍ରିୟ କରିବା ପାଇଁ ଦରବୃତ୍ତା ଅନ୍ତର୍ଗତ ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ।
- ଖ. ଯଦି ଆପଣ ଖାତାକୁ ସକ୍ରିୟ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ତାର ପଛଟି ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ ।

**8.1.7 ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ବନ୍ଦ କରିବା**

ସାମାନ୍ୟ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅତିକମରେ 30 ଦିନ ର ନୋଟିସ ନଦେଇ ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ବନ୍ଦ କରିବୁ ନାହିଁ । ‘ଅସାମାନ୍ୟ’ ପରିସ୍ଥିତିର ଉଦାହରଣ ସ୍ୱରୂପ, ଖାତାର ଅନୁଚିତ ପରିଚାଳନା, ଇତ୍ୟାଦି ଅନୁଭୂତ । ଏପରି ସବୁ ମାମଲା ରେ, ଆପଣଙ୍କୁ ନିଜ ଦ୍ୱାରା ଆଗରୁ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଚେକ୍ ବୁକ୍ ପାଇଁ ବୈକଳ୍ପିକ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ ତଥା ଏପରି ଖାତା ଉପରେ ନୂଆ ଚେକ୍ ଜାରି କରିବେ ନାହିଁ ।

**8.2 ସମାପ୍ତ/ସମାପ୍ତ/ସମାପ୍ତ ସେବା**

**ଆମେ**

- କ. ସମାପ୍ତ/ସମାପ୍ତ କିମ୍ପା କୁ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ପରେ, ଆପଣ ରାଶି କେବେ ପ୍ରତ୍ୟାହାରଣ କରି ପାରିବେ ଆଉ ଆମର ଚେକ୍ ସମାପ୍ତ/ସମାପ୍ତ ନାହିଁ ଅନୁଯାୟୀ ବିକଳ୍ପିତ ସୁଧ ପାଇଁ ଆପଣ କେବେ ଯୋଗ୍ୟ ହେବେ, ଆଦି ବିବରଣ ସହିତ ସ୍ଥାନୀୟ ଲିଖିତ ଆଇ ବାହାର ଲିଖିତ ପାଇଁ ସମାପ୍ତ/ସମାପ୍ତ ଚକ୍ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ।
- ଖ. ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ପାଇଁ ବାହାର ଚେକ୍ ତ୍ରୁଟି କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚିତ ପ୍ରଦାନ କରୁ, ତେବେ ଲାଗୁ ସର୍ତ୍ତ ଯେପରିକି ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ଲିଖିତ ପାଇଁ କ୍ରେଡିଟ୍ ସାମା, ଖାତାର ସନ୍ତୋଷଜନକ ପରିଚାଳନା, ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ଆପଣଙ୍କୁ ବିବରଣ ଦେବୁ ।
- ଗ. ନିଜର ଚେକ୍ ସମାପ୍ତ/ସମାପ୍ତ ନାହିଁ ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି ପ୍ରାରମ୍ଭ କରିବୁ ଆଉ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ଚେକ୍/ଲିଖିତ ରାସ୍ତାରେ ହଜିବା ସ୍ଥିତିରେ ଚେକ୍/ଲିଖିତ ର ପ୍ରତିଲିପି ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ।
- ଘ. ଆପଣ ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ ଆଉ ଯେତେବେଳେ ଆପଣ ପଠାରିବେ, ସେତେବେଳେ ଉପରୋକ୍ତ ସୂଚନା ଆପଣଙ୍କୁ ଦେବୁ । ଯଦି ଆମ ନାତିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ, ତେବେ ସଂଶୋଧିତ ନାତିକୁ ଆମ ୱେବସାଇଟ୍ ଆଉ ଆମର ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବୁ ।

**8.3 ନଗଦ ଦିଆନିଆ**

ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ଯେଉଁଠାରେ ଅଛି, ସେଠାରେ କାଉଣ୍ଟରରେ ଚେକ୍/ନଗଦ ସ୍ୱୀକାର କରିବୁ ଓ ନଗଦ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ । ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ, ଆମର ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଶାଖା ମାନଙ୍କରେ ଆମେ ପୁରୁଣା/କଟା-ପଟା ନୋଟ ଓ/ଅଥବା ଛୋଟ ପଇସାର ଅବକବଦଳ କରିବୁ । ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରାଶିରୁ ଅଧିକ ଦେବାନେଦା କରିବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କୁ ନିଜ ପାଠ ନମ୍ବର ଆମକୁ ଦେବାକୁ ପଡ଼ିବ ।

**8.3.1 ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଚେକ୍ ସ୍ଥାୟୀ ଅନୁଦେଶ**

**ଆମେ**

- କ. ଆପଣଙ୍କୁ ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ ଜଣାଇବୁ ଯେ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଚେକ୍ ଓ ସ୍ଥାୟୀ ଅନୁଦେଶ କିପରି ଭାବେ କାମ କରେ ଏବଂ ଆପଣ କିପରି ଭାବେ ତାହା ଦର୍ଶାଇ କରିପାରିବେ ଓ ସେଥିପାଇଁ କି ପ୍ରଭାବ ଲାଗୁ ହେବ । ସମୟକ୍ରମେ ସଂଶୋଧିତ ଦରବୃତ୍ତା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରାର ଲାଗୁ ହେବ ;
- ଖ. ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଚେକ୍ [ ଯେପରିକି ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କ୍ଲିଅରିଂ ସର୍ଭିସ (ଇସିଏସ୍) ] ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ଅଧିକାର ପାଳନ କରିବାରେ କୌଣସି ବିକଳ୍ପ ବା ଅପବଳତା କାରଣରୁ ହୋଇଥିବା ଆର୍ଥିକ ହାନୀ କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ନାହିଁ ଅନୁଯାୟୀ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବୁ । ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ଖାତାରେ ଅପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଜମା ରାଶି କାରଣରୁ ଅଧିକ ପାଳନ କରାଯାଇ ନ ପାରେ, ତେବେ ସମୟ-ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ଦରବୃତ୍ତା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଭାବ କରାଯାଇବୁ ।
- ଗ. ପ୍ରେସ୍ତକ୍ ଚେକ୍ ରୂପେ କାମ କଲା ବେଳେ, ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ସମାପ୍ତ/ସମାପ୍ତ ସେବା ମାମଲାରେ ରାଶି ପ୍ରେସ୍ତକ୍ କରିବା ସମୟରେ ରାଶି ପ୍ରାପ୍ତକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ପ୍ରେସ୍ତକ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ପଠାଇବୁ;

ଘ. ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଚେକ୍ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଆପଣଙ୍କ ଖାତାକୁ ଅପ୍ରାପ୍ୟକୃତ/ଭୁଲ ରେ ଚେକ୍ କରାଯାଇଛି ବୋଲି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହେବା ମାତ୍ରେ ଆପଣଙ୍କ ଖାତାକୁ ସୁଧ ସହିତ ରାଶି ଫେରସ୍ତ କରିଦେବୁ ।

**8.4 ଶୋଧନ ରୋକିବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚିତା**

**ଆମେ**

- କ. ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଚେକ୍ ଶୋଧନ ରୋକିବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅନୁଦେଶ କୁ ସ୍ୱୀକାର କରିବୁ । ଆପଣଙ୍କ ଅନୁଦେଶ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ପରେ ତୁରନ୍ତ ତା'ର ରସିଦ୍ ଦେବୁ ଓ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି କରିବୁ, କେବଳ ଏହି ସର୍ତ୍ତରେ ଯେ ସେହି ଚେକ୍ ଆମ ଦ୍ୱାରା ଆଗରୁ ସମାପ୍ତ/ସମାପ୍ତ ହୋଇ ନଥିବା ଉଚିତ ।
- ଖ. ଯଦି କୌଣସି ପ୍ରଭାବ ଥାଏ, ତା'ହା ଲାଗୁ କରିବୁ ।
- ଗ. ଯଦି ଶୋଧନ ରୋକିବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅନୁଦେଶ ପ୍ରାପ୍ତ ପରେ କୌଣସି ଚେକ୍ ର ଶୋଧନ ହୋଇଥାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ନାହିଁ ଅନୁଯାୟୀ ଆପଣଙ୍କୁ ତା'ର ପ୍ରତିପୂର୍ଣ୍ଣ ଓ କ୍ଷତିପୂରଣ କରିବୁ ।

**8.5 ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି ଚେକ୍/ଚେକ୍ ଅନୁଦେଶ**

**ଆମେ**

- କ. ଆପଣଙ୍କ ଖାତାରୁ ପ୍ରଦତ୍ତ ମୂଳ ଚେକ୍/ଚେକ୍ ଅନୁଦେଶ କିମ୍ବା ତାହାର ପ୍ରତିଲିପି କିମ୍ବା ତାହାର ଚିତ୍ର ସେତିକି ଅବଧି ପାଇଁ ରଖିବୁ ଯାହା ଆଇନ୍ ସଙ୍ଗତ;
- ଖ. ଆମ ନିକଟରେ ରେକର୍ଡ୍ ଥିବା ଯାଏଁ ପ୍ରମାଣ ସ୍ୱରୂପ ଚେକ୍/ଚେକ୍ ଅନୁଦେଶ କିମ୍ବା ତା'ର ପ୍ରତିଲିପି ଆପଣଙ୍କୁ ଦେବୁ । ଆପଣଙ୍କ ଖାତାରୁ ପ୍ରଦତ୍ତ ଚେକ୍/ଚେକ୍ ଅନୁଦେଶ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିବାଦ ହେବା ସ୍ଥିତିରେ, ଯଦି ଅନୁରୋଧ ଏକ ବର୍ଷ ଅବଧିରେ କରାଯାଏ, ତେବେ କୌଣସି ପ୍ରଭାବ ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ ଏବଂ ଏକ ବର୍ଷର ଅବଧି ପରେ ଦରବୃତ୍ତା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଭାବ ଲାଗୁ ହେବ;
- ଗ. ଆପଣଙ୍କୁ ବତାଇବୁ ଯେ ଅପ୍ରଦତ୍ତ ଚେକ୍ ଓ ଆଉଟ୍-ଅଫ୍-ଚେକ୍ ଚେକ୍ ଉପରେ କିପରି କାର୍ଯ୍ୟବିଧି କରିବୁ । ଆପଣଙ୍କ ଖାତାରେ ବଳକା ଜମା ରାଶି ନଥିବା କାରଣରୁ, ଚେକ୍ ଅପ୍ରଦତ୍ତ ଫେରସ୍ତ କରାଯିବା ସ୍ଥିତିରେ ଆମେ ପ୍ରଭାବ କରାଯାଇବୁ । ପ୍ରଭାବ ର ବିବରଣ ସମୟାନ୍ତରୁ ନେଇ ଦରବୃତ୍ତାରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।

**8.6 ଶାଖା ବନ୍ଦ କରିବା/ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ କରିବା**

ଯଦି ଆମେ ଆମ ଶାଖା ବନ୍ଦ କରିବା ବା ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ କରିବାକୁ ଚାହଁନ୍ତୁ, ତେବେ ଆମେ

- କ. ଯଦି ଆପଣଙ୍କ କେନ୍ଦ୍ରରେ ଯେକୌଣସି ବି ବ୍ୟାଙ୍କର କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟରତ ଶାଖା ନ ଥାଏ, ତେବେ ତିନି ମାସର ନୋଟିସ ଦେବୁ ଏବଂ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ଯେ ଆପଣଙ୍କୁ ବାକି ସୂଚିତା ଦେବା କିପରି ଜାଣି ରଖିବୁ;
- ଖ. ଆପଣଙ୍କ କେନ୍ଦ୍ରରେ ଯେକୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କର କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟରତ ଶାଖା ଥିଲେ, ତୁଲ ମାସର ନୋଟିସ ଦେବୁ ।

**8.7 ସ୍ୱର୍ଗତ ଖାତା-ଧାରକ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଦାବୀର ମାମଲା**

**8.7.1 ସ୍ୱର୍ଗତ ଖାତା-ଧାରକ ଖାତା ର ମାମଲା ପାଇଁ ଆମେ ଏକ ସରଳ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିବୁ ।**

- କ. **ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ/ନାମିତ ଧାରା ସହିତ ଖାତା:** ସ୍ୱର୍ଗତ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଜମା ଖାତା ମାମଲାରେ, ଜମାକର୍ତ୍ତା ନାମାକନ ସୂଚିତା ଉପଯୋଗ ତଥା ବୈଧ ନାମାକନ କରିଥିବା ସ୍ଥିତିରେ ଅଥବା ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ସର୍ତ୍ତ (“କେହି ବା ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ” କିମ୍ବା “କେହିଜଣେ ବା ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ” କିମ୍ବା “ପୂର୍ବବର୍ତ୍ତୀ ବା ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ”, କିମ୍ବା “ପରବର୍ତ୍ତୀ ବା ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ”) ସହିତ ଖାତା ଖୋଲିବା ସ୍ଥିତିରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ୱର୍ଗତ ଖାତା-ଧାରକ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ (ମାନ)/ନାମିତ କୁ ଜମା ଖାତା ର ବଳକା ରାଶି ର ଶୋଧନ କରାଯିବ;
  - i) ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ (ମାନ)/ନାମିତ (ମାନ)ଙ୍କ ପରିଚୟ ତଥା ଖାତା ଧାରକଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁର ତଥ୍ୟ, ଉଚିତ ଦସ୍ତାବେଜ ସାକ୍ଷୀ ମାଧ୍ୟମରେ ସ୍ଥାପନ କରିବାକୁ ହେବ;
  - ii) ସ୍ୱର୍ଗତ ଖାତାର ଶୋଧନ ସ୍ଥିତି ପାଇଁ ଯୋଗ୍ୟ ନ୍ୟାୟାଳୟ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କକୁ କୌଣସି ଆଦେଶ ଜାରି କରାଯାଇ ଥିବା ଉଚିତ;
  - iii) ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ (ମାନ)/ନାମିତ କୁ ଏହା ସ୍ପଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଉଚିତ ଯେ ତାଙ୍କୁ ସ୍ୱର୍ଗତ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଆଇନ୍ ସଙ୍ଗତ ଦାୟାଦର ଗ୍ରହଣ ରୂପେ ବ୍ୟାଙ୍କ ରୁ ଶୋଧନ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବ, ଅର୍ଥାତ୍ ତାଙ୍କୁ କରାଯାଇଥିବା ଏପରି ଶୋଧନ ଦ୍ୱାରା ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ (ମାନ)/ନାମିତଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିକର ଅଧିକାର ଅଥବା ଦାବୀ ପ୍ରଭାବିତ ହେବ ନାହିଁ । ଉପରୋକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଅଧିକରେ, ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ

(ମାନ) ନାମିତ କୁ କରାଯାଇଥିବା ପରିଶୋଧନ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଜ ଦାୟାଦରୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରୂପେ ମୁକ୍ତ ହୋଇଯିବ । ଏପରି ମାମଲାରେ, ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ପ୍ରମାଣ ପତ୍ର, ପ୍ରମାଣପତ୍ର ପତ୍ର ବା ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ପାଇଁ ଦାବୀ କିମ୍ବା ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ (ମାନ) ନାମିତଙ୍କୁ ଠାରୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦଣ୍ଡ ବା ଜମାଦାନ ପ୍ରାପ୍ତ ନକରି, ସ୍ୱର୍ଗତ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ (ମାନ)/ନାମିତ କୁ ଶୋଧନ କରାଯିବ ।

**ଖ. ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ/ନାମିତ ଧାରା ବିନା ଖାତା**

ସ୍ୱର୍ଗତ ଜମାକର୍ତ୍ତା କୌଣସି ନାମାକନ କରିନଥିବା ସ୍ଥିତିରେ ଅଥବା “କେହି ଜଣେ ବା ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ” (ଯେପରିକି ଏକାକୀ ବା ସଂଯୁକ୍ତ ରୂପେ ପରିଚାଳିତ ଖାତା) ରୂପେ ବର୍ଗୀକୃତ ଖାତା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଖାତା ପାଇଁ ଆମେ ସାଧାରଣ ବ୍ୟକ୍ତିକୁ ଅସୂଚିତା ବା ଅକାରଣ ହଇରାଣ ରେ ନପକାର ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଆଇନ୍ ସଙ୍ଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ (ମାନ)ଙ୍କୁ ପୁନଃଶୋଧନ ପାଇଁ ସରଳ ପ୍ରଣାଳୀ ଅନୁସରଣ କରିବୁ । ଆମର ଆପଦ ପ୍ରବନ୍ଧନ ପ୍ରଣାଳୀକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି ଆମେ ସ୍ୱର୍ଗତ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଖାତାରେ ବଳକା ରାଶି ପାଇଁ ମୂ୍ୟନତମ ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ସାମା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରିବୁ, ଯେଉଁ ସାମା ଯାଏଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପତ୍ର ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦସ୍ତାବେଜ ନ ମାଗି ସ୍ୱର୍ଗତ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଦାବୀ ର ମାମଲା କରାଯାଇ ପାରିବ ।

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

ମାଆଦି ଜମାରାଶି ମାମଲାରେ, ଖାତା ଖୋଲିବା ଫର୍ମରେ ହିଁ ଆମେ ଏକ ଧାରା ଯୋଡ଼ିଦେବୁ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ହେବା ସ୍ଥିତିରେ, ମାଆଦି ଜମାରାଶିକୁ ସମୟ ପୂର୍ବରୁ ସମାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ । ଉକ୍ତ ଖାତା ଖୋଲିବା ଫର୍ମରେ ଏପରି ସର୍ତ୍ତବଳୀର ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ, ଯାହା ଅଧୀନରେ ଏପରି ସମୟପୂର୍ବ ପ୍ରତ୍ୟାହାରଣ ପାଇଁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ । ଏହି ଉକ୍ତି ସମୟପୂର୍ବ ପ୍ରତ୍ୟାହାରଣ ଉପରେ କୌଣସି ଦଣ୍ଡ ପ୍ରଭାବ କରାଯିବ ନାହିଁ ।

**ଘ. ସ୍ୱର୍ଗତ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନାମରେ ନଗଦ ପ୍ରବାହ**

ଜମା ଖାତାର ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ (ମାନ)/ନାମିତ କୁ ଅସୂଚିତାରେ ନ ପକାଇବା ପାଇଁ ଆମେ ସ୍ୱର୍ଗତ ଖାତା ଧାରକଙ୍କ ନାମରେ ପ୍ରକ୍ରିୟାଧିନ ନଗଦ ପ୍ରବାହ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ(ମାନ)/ନାମିତ କୁ ଠାରୁ ସୂଚିତା ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବୁ । ଏହି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆମେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଦୁଇଟି ବିକଳ୍ପ କୌଣସି ଗୋଟିଏକୁ ଅନୁସରଣ କରିବା ପାଇଁ ବିଚାର କରିବୁ :

- i) ‘ସ୍ୱର୍ଗତ ଶ୍ରୀ \_\_\_\_\_ କ ସମ୍ପତ୍ତି’ ରୂପେ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଖାତା ଖୋଲିବା ପାଇଁ ସ୍ୱର୍ଗତ ଖାତାଧାରକଙ୍କ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ (ମାନ)/ନାମିତଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆମକୁ ପ୍ରାପ୍ତକୃତ କରାଯିବ । ଏପରି ଖାତାରେ ସ୍ୱର୍ଗତ ଖାତାଧାରକଙ୍କ ନାମରେ ପ୍ରକ୍ରିୟାଧିନ ପ୍ରବାହ ଜମା କରିବା ପାଇଁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ । କିନ୍ତୁ ଏହି ସର୍ତ୍ତରେ ଯେ ସେଥିରୁ କୌଣସି ପ୍ରତ୍ୟାହାରଣ କରାଯିବ ନାହିଁ । ଅଥବା
- ii) ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ (ମାନ)/ନାମିତ କୁ ଦ୍ୱାରା ଆମକୁ ପ୍ରାପ୍ତକୃତ କରାଯିବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଆମେ ପ୍ରେସ୍ତକ୍ କୁ “ଖାତା ଧାରକ ସ୍ୱର୍ଗତ” ଲେଖି ପ୍ରକ୍ରିୟାଧିନ ପ୍ରବାହକୁ ଫେରାଇ ପାରିବୁ ଆଉ ତଦନୁସାରେ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ (ମାନ)/ନାମିତ କୁ ସୂଚନା ଦେଇ ପାରିବୁ । ତା'ପରେ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ (ମାନ)/ନାମିତ/ଆଇନ୍ ସଙ୍ଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ, ପ୍ରେସ୍ତକ୍ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ କରି ସମାଧାନଯୋଗ୍ୟ ଲିଖିତ ବା ଇସାଏଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଉଚିତ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ନାମରେ ଶୋଧନ କରିବା ନିମନ୍ତେ କହି ପାରିବେ ।

**8.7.2 ଦାବୀର ମାମଲା ପାଇଁ ସମୟ ସାମା**

ଆମେ ସ୍ୱର୍ଗତ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଦାବୀର ମାମଲା ହେବୁ ଦାବୀପତ୍ର ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖର 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ (ମାନ)/ନାମିତ କୁ ଶୋଧନ କରିବାର ପ୍ରୟାସ କରିବୁ । କିନ୍ତୁ ଏହି ସର୍ତ୍ତରେ ଯେ ସବୁହିଁ ପାଇଁ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ର ପ୍ରମାଣପତ୍ର ତଥା ଦାବୀ (ଗୁଡିକ)ର ଉଚିତ ପରିଚୟ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯିବ ।

**8.8 ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଲକ୍ଷ୍ୟ**

ଆମେ ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଲକ୍ଷ୍ୟ ତଥା ମୂଲ୍ୟବାନ ବସ୍ତୁ ର ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ପାଇଁ ଲାଗୁ ନିୟମ ଓ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଆପଣଙ୍କୁ ଦେବୁ, ଯଦି ଆମେ ଏହି ସେବା ଉପଲକ୍ଷ୍ୟ କରାଯାଇ ଥାଏ ।

**8.9 ବିଦେଶୀ ମୂଦ୍ରା ସେବା**

କ. ଯେତେବେଳେ ଆପଣ ବିଦେଶୀ ମୂଦ୍ରା କିଣିବା ବା ବିକ୍ରି, ସେତେବେଳେ ଆମେ ସେହି ସେବାର ସୂଚନା, ବିଦେଶୀ ମୂଦ୍ରା ଦିଆ-ନିଆ

ଉପରେ ଲାଗୁ ବିନିମୟ ଦର ତଥା ଅନ୍ୟ ପ୍ରଭାବ ବିଷୟରେ ବିବରଣ ଦେଇଥାଉ । ଯଦି ଏହା ସମ୍ଭବ ନହୁଏ, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଏହାର ଗଣନା କିପରି କରାଯାଏ, ଯେ ବିଷୟରେ ବତାଉଛୁ ।

କ. ଯଦି ଆପଣ ବିଦେଶକୁ ମୁଦ୍ରା ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଆମେ ଜଣାଇଛୁ ଯେ ଏଠାରେ କିପରି ହୁଏ ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନା ଦେବୁ:

- i) ସେବା ର ବିବରଣ ତଥା ତା'ର ଉପଯୋଗ କିପରି କରାଯାଏ;
- ii) ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବିଦେଶକୁ ପଠାଯାଇଥିବା ମୁଦ୍ରା କେତେ ସମୟରେ ପହଞ୍ଚିବା ଉଚିତ ତଥା ବିଳମ୍ବର କାରଣ, ଯଦି ହୁଏ;
- iii) ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କଲାବେଳେ, ସେଥିରେ ଲାଗୁ ବିନିମୟ ଦର (ଯଦି ଦିଆ-ନିଆ ସମୟରେ ତାହା ସମ୍ଭବ ନହୁଏ, ତେବେ ଆମେ ପରେ ଦର ବତାଉଛୁ);
- iv) କମିଶନ୍ ବା ପ୍ରଭାବ, ଯାହା ଆପଣଙ୍କୁ ଦେବାକୁ ପଡିବ ତଥା ମୁଦ୍ରା ପ୍ରାପ୍ତି-କର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ବିଦେଶୀ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରଭାବ ଦେବାକୁ ପଡିପାରେ ବୋଲି ଏକ ଚେତାବନୀ ମଧ୍ୟ ଦିଆଯିବ;
- v) ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ବତାଉଛୁ ଯେ ବିଦେଶରେ ଶୋଧନ କରିବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା 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 କରାଯାଇ ଥାଏ, ତେବେ ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଇଥିବା ମୂଳ ରାଶି ତଥା କରାଯାଇଥିବା ପ୍ରଭାବ, ଯଦି କିଛିଥାଏ, ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ । ଯଦି ପ୍ରେକ୍ଷକ ସବୁ ପ୍ରଭାବ ଦେବା ପାଇଁ ସହମତ, ତେବେ ଆପଣଙ୍କ ଖାତାରେ ନଗଦ ଜମା କଲାବେଳେ ଆମେ କୌଣସି ପ୍ରଭାବ ନେବୁ ନାହିଁ;
- vii) ଆମ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିୟମାବଳୀ ଆବଶ୍ୟକତା କିମ୍ବା ସର୍ତ୍ତ ବିଷୟରେ ଆପଣ ଅନୁରୋଧ କରିବା ମାତ୍ରେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବୁ;
- viii) ରାଶି ଜମା କରିବାର ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ ପରେ ବିଳମ୍ବ କାରଣରୁ ଆପଣଙ୍କୁ କ. ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ଦରର ପ୍ରତିକୂଳ ଦର ପାଇଁ ମଧ୍ୟ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯିବ;
- ix) ନିୟମାବଳୀ/ବୈଧାନିକ ଅନୁବେଶ ଅନ୍ତର୍ଗତ କାର୍ଯ୍ୟ କରାଯିବା ସବୁ ପ୍ରମାଣପତ୍ର କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ବିନା ଜାରି କରାଯିବ ।

**8.10 ଭାରତ ଭିତରେ ଅର୍ଥ ପ୍ରେରଣ**

ଯଦି ଆପଣଙ୍କୁ ଭାରତ ଭିତରେ ମୁଦ୍ରା ପ୍ରେରଣ କରିବାକୁ ପଡେ, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇଛୁ ଯେ ତାହା କିପରି କରିବାକୁ ହୁଏ ତଥା

- କ. ସେବାର ବିବରଣ ତଥା ତା'ର ଉପଯୋଗ କିପରି କରାଯିବ, ସେ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ;
- ଖ. ଆପଣଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ମୁଦ୍ରା ପଠାଇବାର ଉଚିତ ଉପାୟ ବତାଉଛୁ;
- ଗ. ସବୁ ପ୍ରଭାବ ର ବିବରଣ ତଥା ସମୟାନୁକ୍ରମେ ସଂଶୋଧିତ ଦର ସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ସେବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଭରାଯିବା କମିଶନ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ । ବିଳମ୍ବ ହେବା ସ୍ଥିତିରେ, ଆମେ ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଆପଣଙ୍କୁ ହାନୀ/ବ୍ୟୟ କରାଯାଇଥିବା ଅତିରିକ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବୁ ।

**8.11 ଉଧାର ଦେବା**

ଆପଣଙ୍କୁ କୌଣସି ରାଶି ଉଧାର ଦେବା ପୂର୍ବରୁ କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କ ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ, କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଉଧାର ର ସାମାନ୍ୟ ବ୍ୟବହାର ପୂର୍ବରୁ ଆମେ ମୂଳ୍ୟାଙ୍କନ କରିବୁ ଯେ ଆପଣ ତାହା ପରିଶୋଧ କରି ପାରିବେ କି ନାହିଁ । ଯଦି ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରି ନପାରିବୁ, ତେବେ ଆମେ ଦୁଇ ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କାରୁ କମ ରାଶି ର ଆବେଦନ କୁ ଅସ୍ୱୀକାର କରିବାର କାରଣ ଲିଖିତ ରୂପେ ଜଣାଇବୁ । ଆପଣଙ୍କର ଦେୟତା ପାଇଁ ଯଦି ଆପଣ ଚାହାଁନ୍ତି ଯେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ଠାରୁ ଆମେ ଗ୍ୟାରଣ୍ଟି ବା ପ୍ରତିକୂଳ ସ୍ୱୀକାର କରୁ, ତେବେ ଆମେ ଗ୍ୟାରଣ୍ଟି ବା ଅନ୍ୟ ପ୍ରତିକୂଳ ଦେଉଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ, କିମ୍ବା ତାଙ୍କର ଆଇନ ପରାମର୍ଶଦାତାଙ୍କୁ ଆପଣଙ୍କ ବିର ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସ୍ୱପ୍ନ ସୂଚନା ଦେବାପାଇଁ ଆପଣଙ୍କର ଆବେଶ ମାଗିବୁ । ତା'ଛଡ଼ା ମଧ୍ୟ ଆମେ:

- କ. ସେମାନଙ୍କୁ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଆଇନସଜ୍ଜତ ପରାମର୍ଶ ନେବାଲାଗି ଉତ୍ସାହିତ କରିବୁ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ ହେବ ଯେ ସେମାନେ ନିଜର ବଚନବଦ୍ଧତା ଓ ସେମାନଙ୍କର ନିର୍ଣ୍ଣୟ ର ସମ୍ଭାବିତ ପରିଣାମ

ବିଷୟରେ ଭଲ ରୂପେ ଜାଣିଛନ୍ତି (ଯୋଗ୍ୟ ସ୍ଥିତିରେ, ସେମାନେ ଦସ୍ତଖତ କରିଥିବା ଦସ୍ତାବେଜରେ ଏହି ସୁପାରିଶ କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ରୂପେ ସୂଚିତ କରାଯିବ);

- ଖ. ସେମାନଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ଯେ ଗ୍ୟାରଣ୍ଟି କିମ୍ବା ପ୍ରତିକୂଳ ଦେବା ଦ୍ୱାରା ସେମାନେ ଆପଣଙ୍କ ବଦଳରେ କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କ ସମ୍ପର୍କିତ ଦାୟୀ ହେବେ; ତଥା
- ଗ. ସେମାନଙ୍କର ଦେୟତା ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ ।

**8.11.1 ରଣ ପ୍ରତ୍ୟୁ**

**ରଣ ପାଇଁ ଆବେଦନ ଓ ସେଥି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି :**

- କ. କୌଣସି ରଣ ଦେବା ସମୟରେ, ଉକ୍ତ ରଣ ଉପରେ ଲାଗୁ ଦର, ସେଥି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି ପାଇଁ ଯଦି କୌଣସି ଶୁଳ୍କ/ପ୍ରଭାବ ଦେୟ ହୁଏ, ଅଧିକାରୀ ପରିଶୋଧନ ବିଳମ୍ବ ଓ ପ୍ରଭାବ ତଥା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କର ହାତ ପ୍ରଭାବିତ ହୋଇପାରେ, ସେସବୁ ବିଷୟରେ ଆମେ ସୂଚନା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ । ଏତଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କମାନଙ୍କ ସହିତ ଏହି ବିଷୟ ଉପରେ ଏକ ସାଥୀକ 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 ଗ୍ରହଣ କରାଯିବ । ଯଦି ଆମକୁ କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ସହିତ ତୁରନ୍ତ ସମ୍ପର୍କ କରିବୁ ।
- ଗ. ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ରଣ ସାମାନ୍ୟତଃ 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 କାର୍ଯ୍ୟ ଆମେ ଲିଜ୍, କାଡି ଆଉ ଧର୍ମ ଆଧାରରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ କରିବୁ ନାହିଁ । ତଥାପି, ଏହି ବିଷୟ ସମାଜର ବିଭିନ୍ନ ବର୍ଗ ପାଇଁ ଚିଆରି ଯୋଜନା କୁ ପ୍ରବର୍ତ୍ତିତ କରିବା ଅଥବା ସେଥିରେ ସହକାରଣୀତା କରିବାରେ ଆମର ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ହେବ ନାହିଁ ।
- ଚ. ସାମାନ୍ୟତଃ ଆମେ ରଣ ଖାତା ର ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅନୁରୋଧ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି ସେତେବେଳେ କରିବୁ, ଯେତେବେଳେ ରଣକର୍ତ୍ତା ଅଥବା କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କ/ବିଭାଗ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ଅନୁରୋଧ କରାଯିବ ।

**8.12 ଗ୍ୟାରଣ୍ଟି**

ଯେବେ ଆପଣ କୌଣସି ରଣ ଗ୍ୟାରଣ୍ଟିକର୍ତ୍ତା ହେବା ପାଇଁ ବିଚାର କରିନ୍ତି, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ ବତାଉଛୁ :

- କ. ଗ୍ୟାରଣ୍ଟିକର୍ତ୍ତା ରୂପେ ଆପଣଙ୍କ ଦାୟୀତ୍ୱ;
  - ଖ. ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରତି ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବଚନବଦ୍ଧ କରାଯାଇଥିବା ଦେୟ ରାଶି;
  - ଗ. ସେସବୁ ପରିସ୍ଥିତି, ଯେଉଁଥିରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଦେୟ ର ଶୋଧନ ପାଇଁ କହିବୁ;
  - ଘ. ଯଦି ଆପଣ ଗ୍ୟାରଣ୍ଟିକର୍ତ୍ତା ରୂପେ ପରିଶୋଧନ କରିବାରେ ଅସଫଳ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ରେ ଜମା ଆପଣଙ୍କର ଅନ୍ୟ ଧନରାଶି ରୁ ରଣ ରାଶି ର ପରିଶୋଧନ କରାଯାଇ ପାରିବ କି ନାହିଁ;
  - ଙ. ଗ୍ୟାରଣ୍ଟିକର୍ତ୍ତା ରୂପେ ଆପଣଙ୍କର ଦେୟ କୌଣସି ବିଶିଷ୍ଟ ମାତ୍ରା ଯାଏଁ ସୀମିତ କି ଅସୀମିତ; ତଥା
  - ଚ. ସମୟ ଓ ସେହି ପରିସ୍ଥିତି ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ୟାରଣ୍ଟିକର୍ତ୍ତା ରୂପେ ଆପଣଙ୍କ ଡିସ୍‌ଚାର୍ଜ କରାଯିବ ଏବଂ ଏଥି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ।
- ଯେଉଁ ରଣକର୍ତ୍ତା ପାଇଁ ଆପଣ ଗ୍ୟାରଣ୍ଟି ଦେଇଛନ୍ତି, ତାଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତି ରେ ମହତ୍‌ତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରତିପୁଳ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଉଥିବୁ ।

**8.13 ସାଧାରଣ ସୂଚନା**

- ଆମେ
  - କ. ଆପଣଙ୍କୁ ରଣ/କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ର ମଞ୍ଜୁରୀ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବା ବେଳେ, ଆମର ରଣ/କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପ୍ରତ୍ୟେକ ମହତ୍‌ତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବିଶିଷ୍ଟତା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ଦେବୁ, ଯେଉଁଥିରେ ସେସବୁ ଉପରେ ଲାଗୁ ଶୁଳ୍କ ଓ ପ୍ରଭାବ ମଧ୍ୟ ସାମିଲ 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 ନିୟମାବଳୀ ଆବଶ୍ୟକତା କୁ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ବୈଧାନିକ ପ୍ରାଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁବଦ୍ଧ ଯେକୌଣସି ଅନ୍ୟ ଦସ୍ତାବେଜ (ଯେପରିକି, ପାଠ ବିବରଣ) ଆବଶ୍ୟକ, ଯେ ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରବୁ ।

- ଗ. ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ, ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡର ଆବେଦନ ପତ୍ରରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ବିବରଣ ର ସତ୍ୟାପନ ପାଇଁ, ଆମ ଦ୍ୱାରା ନିୟୁକ୍ତିପ୍ରାପ୍ତ ଏକେଡ୍ୱା ମାଧ୍ୟମରେ ଆପଣଙ୍କ ଆବାସ ତଥା/କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ର ଟେଲିଫୋନ ନମ୍ବରରେ ଆପଣଙ୍କ ସହ ସମ୍ପର୍କ କରବୁ ତଥା/କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କ ଆବାସ ତଥା/କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଠିକଣାକୁ ଯାଇ ଆପଣଙ୍କ ସହ ସମ୍ପର୍କ କରିବୁ ।
- ଘ. ଯଦି ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଉ, କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କ ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ର ଚଳିତ ସୀମା କୁ ବୃଦ୍ଧି କରୁ, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ଯେ ଆପଣଙ୍କ ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟର ପରିଶୋଧନ, ଦାବା ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟତା କରାଯିବ । ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ, ଏକଥା ମଧ୍ୟ ଜଣାଇବୁ ଯେ ସେଥିରେ ଅଧିକ ପ୍ରତ୍ୟାହାରଣ ରାଶିର ଗଣନା କିପରି କରାଯିବ ତଥା ଅଧିକ ପ୍ରତ୍ୟାହାରଣ ରଣ ଉପରେ ସୂଧର ଗଣନା କିପରି କରାଯିବ ।

**8.14 କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ**

**8.14.1 ସାଧାରଣ ସୂଚନା**

- କ. ଆପଣ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପାଇଁ ଆବେଦନ କରିବା ସମୟରେ, ସେଥି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଯେପରିକି ଶୁଳ୍କ ଓ ସୂଧ ପ୍ରଭାବ, ବିଲିଙ୍ଗ୍ ଓ ପରିଶୋଧନ, ଅତିବେଦ୍ୟ ନବୀକରଣ ର ଗଣନା ବିଧି ଓ ସମାପନ ପ୍ରକ୍ରିୟା, ତଥା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସୂଚନା, ଯାହା କାର୍ଡର ସଂଚାଳନ ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇପାରେ, ସେସବୁ ବିଷୟରେ ଆମେ ଜଣାଇବୁ ।
- ଖ. ଆପଣ ପ୍ରତ୍ୟେକ/ସେବା ପ୍ରାପ୍ତ କଲାବେଳେ/ପାଇଁ ଆବେଦନ କଲାବେଳେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଆମର ଲକ୍ଷିତ ଚର୍ଚ୍ଚ ଅରାଭଣ୍ଡ ଟାଇମ୍ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ ।
- ଗ. ଆପଣଙ୍କ ପ୍ରଥମ କାର୍ଡ ସହିତ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସେବା ଗାଢ଼/ସଦସ୍ୟ ସୂଚିକା ପଠାଇବୁ, ଯେଉଁଥିରେ ବିସ୍ତୃତ ରୂପେ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଦିଆଯାଇଥିବ ତଥା ଆପଣଙ୍କ ଖତା ହକିକା/ଠୁରୁପଯୋଗ ହେବା ସ୍ଥିତିରେ ଆପଣଙ୍କୁ ହେବା ହାନୀ ପ୍ରତି ଆପଣଙ୍କ ଦାୟୀତ୍ୱ ତଥା ଆପଣଙ୍କ କାର୍ଡର ପ୍ରୟୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୂଚନା ଦିଆଯାଇଥିବ ।
- ଘ. ବିବରଣ କାର୍ଡ ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ କୌଣସି ଦିଆନିଆ କୁ ଯଦି ଆପଣ କୁଝି ପାରିବେ ନାହିଁ, ତେବେ ଆପଣଙ୍କ ମାଗିବା ଦ୍ୱାରା ଆମେ ଆହୁରି ବିବରଣ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ । ଯେଉଁ ମାମଲାରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଦାବାକୁ ସ୍ୱୀକାର କରି ପାରିବୁ ନାହିଁ, ସେଇ ମାମଲାରେ ଆମେ ସମ୍ବନ୍ଧୀତ ଦିଆନିଆ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ସମ୍ପର୍କିତ ପ୍ରମାଣ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ।

**8.14.2 କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ/ପିଏଚ୍ କାର୍ଡ କରିବା**

- କ. ଆପଣଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ/ପିଏଚ୍ କୁ କୁରିଅର୍/ଡାକ ମାଧ୍ୟମରେ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ଡାକ ଠିକଣାକୁ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଠିକଣାକୁ (ଆପଣଙ୍କ ଡାକ ଠିକଣା କୁ ପଠାଇବା ସମ୍ଭବ ନହେବା ସ୍ଥିତିରେ) ପଠାଯିବ । ଅନ୍ୟରୂପେ, ଆପଣ ଚାହଁଲେ ଯୋଗ୍ୟ ପରିଚୟର ସତ୍ୟାପନ କରିବା ପରେ ଆପଣଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ/ପିଏ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଆମ ଶାଖାରେ ଦେଇ ପାରିବୁ ।
- ଖ. ଆପଣଙ୍କ ପ୍ରୋଫାଇଲ ଆମକୁ କାର୍ଡ କାର୍ଡ କରିବା ପାଇଁ ଯୋଗ୍ୟ ବିବେଚିତ ହେବା ସ୍ଥିତିରେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି (ଯାହା ପ୍ରୟୋଗ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ ରୁହେଁ) କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ମଧ୍ୟ ଜାରି କରିପାରିବୁ ।
- ଗ. ଆମେ କେବଳ ଆପଣଙ୍କ ସମ୍ପର୍କିତ ଦ୍ୱାରା ଆପଣଙ୍କ କାର୍ଡ ଉପରେ ରଣ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ/ରଣ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ । ରଣ ସାମାନ୍ୟତଃ ବଦ୍ଧାବୁ ।
- ଘ. ଯେବେ ଆପଣଙ୍କୁ ପିଏ (ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିଚୟ ସଂଖ୍ୟା) ଆବେଦନ କରାଯିବ, ସେବେ ଏହାକୁ ଆପଣଙ୍କ ଡାକ ଠିକଣାରେ ଅଲଗା ପଠାଯିବ ।

**8.14.3 କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ବିବରଣ**

- କ. କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଖାତାର ପ୍ରବନ୍ଧନ ରେ ସହାୟତା ପାଇଁ ଓ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ମାଧ୍ୟମରେ କରାଯାଇଥିବା କିଣାକିଣି/ନଗଦ ପ୍ରତ୍ୟାହାରଣ ବିବରଣ ର ସାକ୍ଷ କରିବା ପାଇଁ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଦିଆନିଆର ବିବରଣ ମାଗଣାରେ ମାସିକ ଡାକ ଦ୍ୱାରା ଓ ଆପଣଙ୍କ ଇଲକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ମଧ୍ୟ ପଠାଇବୁ ।

କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ବିବରଣ ପ୍ରତ୍ୟେକ ମାସରେ ପୂର୍ବନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ତାରିଖରେ ଆପଣଙ୍କ ଡାକ ଠିକଣାରେ ପଠାଯିବ ।

- ଖ. ଆପଣଙ୍କୁ ଏହି ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ ନହେବା ସ୍ଥିତିରେ ଆମ ସହ ସମ୍ପର୍କ କରିବେ ବୋଲି ଆଶା କରୁ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଆମେ ସେହି ବିବରଣ ପୂର୍ଣ୍ଣପରେ ପଠାଇବା ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରି ପାରିବୁ ଏବଂ ଏହାଦ୍ୱାରା ଆପଣ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଶୋଧନ କରିପାରିବେ ତଥା କିଛି ବ୍ୟତିକ୍ରମ ଥିଲେ ସମୟ ପୂର୍ବରୁ ବତାାଇ ପାରିବେ ।
- ଗ. ଶୁଣ୍ଠି ଓ ପ୍ରଭାବ ତଥା ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଘଟିଲେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ/ସୂଚିତ କରିବୁ ସାଧାରଣତଃ ଏକ ମାସର ନୋଟିସ ଦେଇ ଭବିଷ୍ୟ ପ୍ରଭାବୀ ରୂପେ ପରିବର୍ତ୍ତନ (ସୂଚ୍ୟ ଦର ଓ ନିୟମକ କାରଣରୁ ଲାଗୁ ବ୍ୟତୀତ) ଲାଗୁ ହୋଇଥାଏ । ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଖାତାର ମାସିକ ବିବରଣ ବା ତା'ର ପ୍ରତିଲିପି ଅଧିକୃତ କରାଯିବ ।

**9. ଆପଣଙ୍କ ଖାତାକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା**

**9.1 ସୁରକ୍ଷିତ ଓ ଭରସାଯୋଗ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଓ ଶୋଧନ ପ୍ରଣାଳୀ**

ଏକ ଉଦ୍ୟୋଗ 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 ସିଦ୍ଧିପୂର୍ଣ୍ଣ ଲଗାଇଛୁ ।

**9.2 ଆମକୁ ଅଧିକାର ରଖିବା**

ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବା ମାତ୍ରେ ଆମକୁ ଯଥାଶୀଘ୍ର ସୂଚିତ କରନ୍ତୁ ।

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

**9.3 ଆପଣଙ୍କ ଖାତାର ଯାଞ୍ଚ କରିବା**

- କ. ଆମେ ଏହା ସୁପାରିଶ କରୁଛୁ ଯେ ଆପଣ ନିଜର ବିବରଣ ବା ପାସୱର୍କ ର ନିୟମିତ ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତୁ । ଯଦି ଆପଣଙ୍କୁ କୌଣସି ପ୍ରବନ୍ଧ ହୁଏ 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 ଓ ଯାଞ୍ଚ କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ଆମକୁ ତଥା ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ପୋଲିସ୍/ଯାଞ୍ଚ ଏଜେଣ୍ଟ କୁ ମଧ୍ୟ ଆପଣ ସହଯୋଗ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ ।

**9.4 ଯତ୍ନ ନେବା**

ଆପଣଙ୍କ ଖାତାକୁ ପ୍ରତାରଣା ରୁ ରୋକିବା ପାଇଁ ଓ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ପାଇଁ ଆପଣ ନିଜ ଚେକବୁକ୍, ପାସୱର୍କ, କାର୍ଡ, ପିନ୍ ତଥା ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନାର ଯତ୍ନ ନେବା ଉଚିତ, ଦୟାପୂର୍ବକ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଆପଣ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରାମର୍ଶ ଗୁଡ଼ିକୁ ପାଳନ କରୁଛନ୍ତି:

- କ. ଏହା କରନ୍ତୁ ନାହିଁ
  - i) କାର୍ଡ ଓ ଚେକବୁକ୍ ଏକାସାଥରେ ରଖିବା
  - ii) ଖାଲି ଚେକ୍ ରେ ହସ୍ତାକ୍ଷର କରି ରଖିବା;
  - iii) ଅନ୍ୟ କାହାରିକୁ ନିଜ କାର୍ଡ, ପିନ୍, ପାସୱର୍କ ବା ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ର ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ପାଇଁ ଦେବା;
  - iv) ପିନ୍, ପାସୱର୍କ ଓ ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ଗୁଡ଼ିକ ଲେଖି ରଖିବା ବା ଦର୍ଶ କରିବା;
  - v) ହିସାବ ଖାତାର ପାସୱର୍କ ବା ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ର ବିବରଣ ଅନ୍ୟକୁ ଦେବା ।
- ଖ. ଏହା ସର୍ବଦା କରନ୍ତୁ
  - i) ଯଦି ତାଙ୍କ ଜଣିଆରେ ଆପଣ ଚେକ୍ ପଠାଉଥାନ୍ତି, ତେବେ ଚେକ୍ ଶୋଧନ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନାମ ସେଥିରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ରୂପେ ଲେଖନ୍ତୁ, ଏହାଦ୍ୱାରା 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 ତୁରନ୍ତ ପିନ୍ ସାଧାରଣତାପୂର୍ବକ ବାନ୍ଧନ୍ତୁ;

- iii) ନିଜ ପିନ୍, ପାସୱର୍କ 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 ଚତୁର୍ଥାଧିକାରରେ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ନିଅନ୍ତୁ ତଥା ନିଜ ପିନ୍, ପାସୱର୍କ ଓ ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା କୁ ସର୍ବଦା ଗୁପ୍ତ ରଖନ୍ତୁ;
- v) କାର୍ଡ ରସିଦ୍ କୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖନ୍ତୁ ଓ ସାଧାରଣତାପୂର୍ବକ ନଷ୍ଟ କରନ୍ତୁ;
- vi) ଯଦି ଆପଣ ଚେକ୍ କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଖାତାରେ ଜମା କରନ୍ତି, ତେବେ ଖାତାଧାରକ (କିଶମ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଖାତା-ଚଢ଼କ)ଙ୍କ ନାମ ଚେକ୍ରେ ଲେଖନ୍ତୁ । ଚେକ୍ରେ ରିଭ୍ ସ୍ଥାନରେ ଗାର ଚାଶି ଦିଅନ୍ତୁ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଅନଧିକୃତ 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, ପାସୱର୍କ ବା ଏଟିଏମ୍/ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ ହକି ଯାଏ ବା ଚୋରୀ ହୋଇଯାଏ, କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କାହାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ପିନ୍ ବା ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ଜଣା ପଡ଼ିଯାଏ, ତେବେ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଧିକୃତ କରିବା ସ୍ଥିତିରେ, ଏହାର ଦୁରୁପଯୋଗ ରୋକିବା ପାଇଁ ଆମେ ତୁରନ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନେବୁ ।
- ଙ. ଯଦି ଆପଣଙ୍କୁ ସନ୍ଦେହ ହୁଏ ବା ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାପଡ଼େ ଯେ ଆପଣଙ୍କ ଚେକ୍ବୁକ୍, ପାସୱର୍କ, କାର୍ଡ ହକି ଯାଇଛି ବା ଚୋରୀ ହୋଇଯାଇଛି ବା କେହି ଆପଣଙ୍କ ପିନ୍, ପାସୱର୍କ ବା ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଜାଣିଛନ୍ତି, ତେବେ ଏହା ଆବଶ୍ୟକ ଯେ, ସେ ବିଷୟରେ ଜଣା ପଡ଼ିବା ମାତ୍ରେ ଆପଣ ଆମକୁ ସୂଚିତ କରିବେ ।
- ଚ. ଆପଣଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଆମର 24 ଘଣ୍ଟା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରୀ ନମ୍ବର ରେ ହକିବା ସୂଚନା ଆପଣଙ୍କୁ ଆମକୁ ବେଳପାରିବେ ତଥା ଏହି ବିଷୟରେ ଲିଖିତ ସୂଚିତ ମଧ୍ୟ ଶୀଘ୍ର ପଠାଇବେ । ବିକଳ ରୂପେ, ଏଥିପାଇଁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଆମର ଓ-ମେଲ୍ ଠିକଣାରେ ମଧ୍ୟ ଆପଣ ଆମକୁ ସୂଚିତ କରିପାରିବେ ।
- ଛ. ଆମକୁ ଅଧିକୃତ ନକରିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସେହି ଅବଧିରେ ଦୁରୁପଯୋଗ ପାଇଁ ଆପଣ ଜିମ୍ମାଦାର ହେବେ ।

**9.5 ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍**

ଅନୁକାଳନ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବା 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 ସାଇଟ୍କୁ ଯାଆନ୍ତୁ ନାହିଁ ତଥା କାଲି ଡ୍ରେବିଲିଂଗ୍ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପାଇଁ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ଡୋମେନ୍ ନାମ ର ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତୁ ।
- ଖ. ପାସୱର୍କ ବା ପିନ୍ ପତାରୁଥିବା ଯେ କୌଣସି ଓ-ମେଲ୍ କୁ ନକରାଯାଇ କରନ୍ତୁ ତଥା ଆମକୁ ଜଣାନ୍ତୁ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଆମେ ଏହାର ଖୋଜଖବର ନେଇ ପାରିବୁ । ଏହି ସମ୍ପର୍କରେ, ଆପଣଙ୍କର ଅନୁକାଳନ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍, ବା ଶୋଧନ କାର୍ଡ ର ପିନ୍, ବା ପାସୱର୍କ ସୂଚନା ଜାଣିବା ପାଇଁ ଆମ ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ପୋଲିସ୍ ଦ୍ୱାରା ଆପଣଙ୍କୁ ଜବାପୀ ସମ୍ପର୍କ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
- ଗ. ଆମର ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ସାଇଟ୍ କୁ ଦେଖିବା ପାଇଁ ସାଇଟ୍ ବା କାପୋ/ଶେୟର ପାସୀ ର ପ୍ରୟୋଗ ନ କରିବା ପାଇଁ ଆମେ ସୁପାରିଶ କରୁଛୁ ।
- ଘ. ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ପରାମର୍ଶ ଦେଉଛୁ ଯେ ଆପଣ ନିଜ ପାସୀ କୁ ନବୀନତମ ଏଣ୍ଟି-ଭାଇରସ୍ ଓ ସ୍କାଲ-ଓଫ୍ ଅଫ୍ ସପ୍ଲାଇଂ ଦ୍ୱାରା ନିୟମିତ ଭିତ୍ତ କରନ୍ତୁ । ହକର୍ସ, ଭାଇରସ୍ ଆକ୍ରମଣ ବା ଉପଦ୍ରବକାରୀ “ଟ୍ରୋଜନ୍ ହର୍ସ” ପ୍ରୋଗ୍ରାମ୍ ଠାରୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରହିବା ପାଇଁ ଆପଣ ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରୋଗ୍ରାମ୍ ମଧ୍ୟ ଇନ୍ଷ୍ଟଲ୍ କରିପାରିବେ । ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରୋଗ୍ରାମ୍ ଆପଣଙ୍କ କମ୍ପ୍ୟୁଟରରେ ଇନ୍ଷ୍ଟଲ୍ କରିବା ପାଇଁ ସୁପାରିଶ କରାଯାଉଛି, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଆପଣଙ୍କ ପାସୀ ଓ ସେଥିରେ ଥିବା ସାମଗ୍ରୀ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ରେ ମହଜୁଦ୍ ବାହ୍ୟ ଚକ୍ଷୁ ଠାରୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରହି ପାରିବ ।
- ଙ. ଆପଣଙ୍କ ଅପରେଟିଙ୍ଗ୍ ସିଷ୍ଟମ୍ ର “ପାଇଲ୍ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରିଣ୍ଟିଙ୍ଗ୍ ଶେୟରିଙ୍ଗ୍” ଫିଚର୍ କୁ ନିଷ୍କ୍ରିୟ କରିଦିଅନ୍ତୁ ।
- ଚ. ପ୍ରୟୋଗ ନକଲେ ପାସୀ କୁ ଲଗ ଅଫ୍ କରିଦିଅନ୍ତୁ ।
- ଛ. ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ଏକ୍ସପ୍ଲୋରର୍ ବ୍ରାଉଜର୍ ରେ ଆପଣଙ୍କ ଆଇଡିଆ/ପିନ୍ ସ୍ପୋର କରନ୍ତୁ ନାହିଁ ।
- ଜ. ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ଓ ଦିଆନିଆର ନିୟମିତ ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତୁ ।

ଝ. ଆମର ପରାମର୍ଶ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ-ଅନୁକାଳନ୍ତ ରେ କିପରି ସୁରକ୍ଷିତ ରହିବେ, ଏଥିପାଇଁ ସାହାଯ୍ୟ ଓ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ନିମନ୍ତେ ଆମ ଡ୍ରେବିଲିଂ ସାଧାରଣତଃ ଏକ ଭଲ ସ୍ଥାନ ।

**9.6 ଶୋଧନ ରଦ୍ଧ କରିବା**

ଯଦି ଆପଣ କୌଣସି ଶୋଧନ ବା ଶୋଧନକ୍ରମ ରଦ୍ଧ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣଙ୍କୁ :

- କ. ଚେକ୍ ର ଶୋଧନ ରୋକିବା ପାଇଁ କିମ୍ବା ସ୍ଥାୟୀ ଅନୁଦେଶ ଅଥବା ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେବିଟ୍ କୁ ରଦ୍ଧ କରିବା ପାଇଁ ଆମକୁ ଲିଖିତ ରୂପେ ଜଣାଇବାକୁ ହେବ ।
- ଖ. ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେବିଟ୍ ରଦ୍ଧ କରିବା ପାଇଁ ଆମକୁ ସୂଚିତ କଲାବେଳେ, ତା'ର ଅତିରିକ୍ତନେତ୍ର କୁ ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଆମେ ସୁପାରିଶ କରୁଛୁ ।
- ଗ. ରଦ୍ଧ କରିବା ପାଇଁ ନିର୍ଣ୍ଣୟ ର ସୂଚନା ଆମକୁ ନଦେଲେ, ଶୋଧନ ରଦ୍ଧ କରିବା ସମ୍ଭବ ହେବ ନାହିଁ ।
- ଘ. କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଶୋଧନ ରଦ୍ଧ କରିବା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅଧିନରେ ହେବ ।

**9.7 ହାନୀ ର ଉତ୍ତରଦାୟୀତ୍ୱ**

- କ. ଯଦି ଆପଣ ପ୍ରତାରଣାପୂର୍ବକ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟକରନ୍ତି, ତେବେ ତା'ର ସମସ୍ତ ହାନୀ ପାଇଁ ଆପଣ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବେ । ଯଦି ଆପଣ ଦାୟାଦୁହାନ ଭାବେ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି ଓ ସେଥିରୁ କୌଣସି କ୍ଷତି ଉତ୍ପନ୍ନ ହେବ, ତେବେ ସେଥିପାଇଁ ଆପଣ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବେ ।
- ଖ. ଯଦି ଆପଣ ପ୍ରତାରଣାପୂର୍ବକ ବା ଦାୟାଦୁହାନ ଭାବେ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟ କରିନାହିଁ, ତେବେ କାର୍ଡ ଜାରି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ରାଶି ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆପଣଙ୍କ କାର୍ଡର ଦୁରୁପଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଆପଣଙ୍କ ଉତ୍ତରଦାୟୀତ୍ୱ ସୀମିତ ହେବ ।
- ଗ. ଆପଣ ନିଜ ପିନ୍ ନମ୍ବର କିମ୍ବା ପାସୱର୍କ ର ଆପଦ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷିତ ସୂଚନା ର ହାନୀ ପାଇଁ ଆପଣ ସେପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବେ, ଯେଉଁ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆପଣ ଆମକୁ ସୂଚିତ କରି ନାହାଁନ୍ତି ଓ ଦୁରୁପଯୋଗ ରୋକିବା ପାଇଁ ଆମଦ୍ୱାରା ନିଆଯାଇ ନାହିଁ ।

**10. ତଦାରଖ**

ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କୋଡ୍ ଏବଂ ମାନକ ବୋର୍ଡ୍ ଦ୍ୱାରା ଏହାର ତଦାରଖ କରାଯାଏ, ଯାହାର ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ମାନକ ମଧ୍ୟରେ ଶାସକୀୟ ପରିଷଦ ର ସଦସ୍ୟ ମାନେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ସମ୍ପର୍କ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ସ୍ଥଳରେ : ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କୋଡ୍ ଏବଂ ମାନକ ବୋର୍ଡ୍, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଭବନ, ସୀ-7, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ବାହ୍ମା-କୁର୍ଲି କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ, ମୁମ୍ବାଇ - 400 051, ଟେଲିଫୋନ : 022-26573515, ଫାକ୍ସ : 022-26573719, ଇ-ମେଲ୍ : [ceo.bcsbi@rbi.org.in](mailto:ceo.bcsbi@rbi.org.in) ଡ୍ରେବିଲିଂ : [www.bcsbi.org.in](http://www.bcsbi.org.in)

**11. ସହାୟତା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା**

ଯଦି ଆପଣ କୋଡ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କୌଣସି ସୂଚନା ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣ ଆମ ବିନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଟେଲିଫୋନ ହେଲ୍ପଡେସ୍କ୍ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ ଆମ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ କରିପାରିବି ଅଥବା ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ସଂଘର ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ସମ୍ପର୍କ କରନ୍ତୁ : ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ସଂଘ, ଷେ ମହଲ୍, ସେକ୍ଟର୍ ବିଲ୍ଡିଂ, ଡ୍ରେବିଲିଂ ଡ୍ରେବିଲିଂ ସେକ୍ଟର୍ କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ, କର୍ମ୍ ପରେଡ୍, ମୁମ୍ବାଇ-400 021, ଟେଲିଫୋନ : 022-22174040, ଫାକ୍ସ : 022-22184222, ଇ-ମେଲ୍ : [unni@iba.org.in](mailto:unni@iba.org.in); ଡ୍ରେବିଲିଂ : [www.iba.org.in](http://www.iba.org.in) ଅଥବା ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କୋଡ୍ ଏବଂ ମାନକ ମୋର୍ଡ୍ ର ଉପରୋକ୍ତ ଠିକଣାରେ ସମ୍ପର୍କ କରନ୍ତୁ ।

**11.1 କୋଡ୍ ର ପ୍ରତିଲିପି ର ଉପଲବ୍ଧତା ଓ ତା'ହା ଆପଣ କିପରି ପ୍ରାପ୍ତ କରିପାରିବେ ତଥା ଆପଣଙ୍କ ଅନୁରୋଧକ୍ରମେ ତା'ର ପ୍ରତିଲିପି ଆପଣଙ୍କୁ କିପରି ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ, ଏସବୁର ସୂଚନା ଆମର ସବୁ ଶାଖା ଓ ଆମ ଡ୍ରେବିଲିଂ ରେ ମଧ୍ୟ ଦର୍ଶାଇବୁ ।**

**12. କୋଡ୍ ର ସମୀକ୍ଷା**

ଏହି କୋଡ୍ ସମୀକ୍ଷା ତିନି ବର୍ଷ ଅଧିକ୍ଷା ମଧ୍ୟରେ କରାଯିବ । ଏହାର ସମୀକ୍ଷା ପାରଦର୍ଶୀ ରୂପେ କରାଯିବ ।