

ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିବନ୍ଧିତା କୋଡ୍  
ଅତି କ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ ସକାଶେ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ

(ମଇ ୨୦୦୮)

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

ଏହା ଏକ ସ୍ୱେଚ୍ଛାକୃତ କୋଡ୍, ଯାହାକି ଅତି କ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ର ଶିଳ୍ପ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକ ଦୈନିଦିନ ବ୍ୟାଙ୍କ ସେବା ଲାଭ କରିବା ସମୟରେ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ଦୁରାବସ୍ଥା ସମୟରେ ସହଜ, ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ସୁଚ୍ଛ ବ୍ୟାଙ୍କ ସେବା ପ୍ରଦାନର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ଦିଏ । ଏହି କୋଡ୍ କେବଳ ଅତିକ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ର ଶିଳ୍ପସଂସ୍ଥା ମାନଙ୍କର ଅଧିକାରର ଏକ ସମ୍ବନ୍ଧ ନୁହେଁ, ପରନ୍ତୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ମାନଙ୍କ ପ୍ରତି ଥିବା ସେମାନଙ୍କର କର୍ତ୍ତବ୍ୟକୁ ଦର୍ଶାଏ ।

## ସୁଚୀ ପତ୍ର

୧. **ଉପସ୍ଥାପନା**
  - ୧.୧ କୋଡ୍‌ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ
  - ୧.୨ କୋଡ୍‌ର ପ୍ରୟୋଗ
୨. **ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବନ୍ଧକତା**
  - ୨.୧ ଆପଣଙ୍କୁ ଆମର ମୁଖ୍ୟ ପ୍ରତିବନ୍ଧକତା
୩. **ସୂଚନା**
  - ୩.୧ ଆପଣ ଯଦି ଆମର ଗ୍ରାହକ ହେବାକୁ ଚାହାନ୍ତି
  - ୩.୨ ସୁଧ ହାର
  - ୩.୩ ଶୁଳ୍କ ହାର
  - ୩.୪ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ
୪. **ଗୋପନୀୟତା**
  - ୪.୧ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧ ସଂସ୍ଥା
୫. **ରଣ**
  - ୫.୧ ଦରଖାସ୍ତ
  - ୫.୨ ରଣ ଆକଳନ
  - ୫.୩ ମଞ୍ଜୁର/ ନାମଞ୍ଜୁର
  - ୫.୪ ରଣ ବିତରଣ ପରେ ଉପଲବ୍ଧ ସୁବିଧା
  - ୫.୫ ପାଣ୍ଟ ରହିତ ସୁବିଧା ସୁଯୋଗ
  - ୫.୬ ଆର୍ଥୀକ ଅସୁବିଧା
  - ୫.୭ ଦୁସ୍ଥ ଅତିସୁଦ୍ର ଏବଂ ସୁଦ୍ର ଶିଳ୍ପ ସମୂହର ଉପଚାର ଏବଂ ରଣ ପୁନଃନିର୍ଦ୍ଧାରଣ
୬. **ଦେୟ ଆଦାୟ**
  - ୬.୧ ବନ୍ଧକ ଅକ୍ରିୟାର ସମ୍ପର୍କିତ ନିୟମ
୭. **ଜମା ଖାତା**
  - ୭.୧ ଜମା ଖାତା ଖୋଲିବା ଏବଂ ତାହାର ପରିଚାଳନା
  - ୭.୨ ଖାତାର ଅନ୍ୟଶାଖାକୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତର କନିତ ପରିବର୍ତ୍ତନ
  - ୭.୩ ଆପଣ ଯେତେବେଳେ ଜମା ଖାତା ଖୋଲନ୍ତି,
  - ୭.୪ ସର୍ବନିମ୍ନ ଅବଶିଷ୍ଟ
  - ୭.୫ ସେବା ଦେୟ
  - ୭.୬ ମିଆଦୀ ଜମା
  - ୭.୭ ଇଜାହାର/ବିବରଣୀ
  - ୭.୮ ସୁସ୍ତ/ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେଉ ନଥିବା ଖାତା
  - ୭.୯ ଖାତା ବନ୍ଦ କରିବା
  - ୭.୧୦ ଶୋଧନ ଚକ୍ର/ ସଂଗ୍ରହ ସେବା
  - ୭.୧୧ ନଗଦ କାରବାର

- ୭.୧୨ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେବିଟ୍ ଏବଂ ସ୍ଥାୟୀ ଅନୁଦେଶ
- ୭.୧୩ ଦେୟ (Payment) ବନ୍ଦ ସୁଯୋଗ
- ୭.୧୪ ଚେକ୍/ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ସାଧକ
- ୭.୧୫ ଶାଖା ବନ୍ଦ ହେବା / ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ
- ୭.୧୬ ମୃତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ କମା ଖାତାର ଦାବିର ସମାଧାନ
- ୮. ଆପଣଙ୍କ ଖାତାର ସୁରକ୍ଷା**
  - ୮.୧ ଦୃଢ଼ ଏବଂ ନିର୍ଭରଯୋଗ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଏବଂ ଦେୟ ପ୍ରଦାନ ପଦ୍ଧତି
  - ୮.୨ କମା ଖାତା ସଂପର୍କରେ ସଦ୍ୟତମ ତଥ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଜଣାଇବବେ
  - ୮.୩ ଖାତା ଯାଞ୍ଚ ପଦ୍ଧତି
  - ୮.୪ କମାଖାତାର ସୁରକ୍ଷା ସମ୍ପର୍କିତ ଯତ୍ନନେବା
  - ୮.୫ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍
  - ୮.୬ ଦେୟ ପ୍ରଦାନ ରଦ୍ଦ
  - ୮.୭ କ୍ଷତିପାଇଁ ଦେୟ
- ୯. ସେବା**
  - ୯.୧ ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ସେବା
  - ୯.୨ ଭାରତ ମଧ୍ୟରେ ଅର୍ଥ ପ୍ରେରଣ
- ୧୦. ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ମତାମତ**
  - ୧୦.୧ ବ୍ୟାଙ୍କର ଆନ୍ତଃ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ଜନିତ(ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର)ପଦ୍ଧତି ଓ ସୁବିଧା
  - ୧୦.୨ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା
- ୧୧. ପ୍ରଚାର ବିପଣନ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ**
- ୧୨. ତଦାରଖ/ ସମୀକ୍ଷା**
- ୧୩. ସାହାଯ୍ୟ ପ୍ରାପ୍ତି**
- ୧୪. କୋଡ୍‌ର ସମୀକ୍ଷା**

### ଉପକ୍ରମ

ଏହା ଏକ ସ୍ୱେଚ୍ଛାକୃତ କୋଡ୍ ଯାହାକି ଅତିସ୍ପନ୍ଦ ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ର ଶିଳ୍ପ ବିକାଶ ଅଧିନିୟମ, ୨୦୦୬ ଅନୁସାରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅତିସ୍ପନ୍ଦ ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ରଶିଳ୍ପ ମାନଙ୍କ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପ୍ରଥାର ନ୍ୟୁନତମ ମାନଦଣ୍ଡ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଥାଏ । ଏହା ଆପଣଙ୍କୁ ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରେ ଏବଂ ଆପଣଙ୍କର ଦୈନନ୍ଦିନ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଚଳଣୀରେ ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ଅସୁବିଧା ସମୟରେ ଆପଣଙ୍କ ସଙ୍ଗେ କିପରି କାରବାର କରାଯିବ ସେ ବିଷୟରେ ସୂଚାଇଥାଏ ।

ଏହି କୋଡ୍ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ବିନିୟମକ(Regulatory) ଅଥବା ନୀରିକ୍ଷଣାତ୍ମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରେ ନାହିଁ ଏବଂ ଆମେ ସେଗୁଡ଼ିକୁ ପାଳନ କରିବା ଉଚିତ । କୋଡ୍ ନିୟମାବଳୀ ବିନିୟମକ ଓ ନୀରିକ୍ଷଣାତ୍ମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଠାରୁ ଅଧିକ ଯୋଗ୍ୟତା ସ୍ଥିରକରି ପାରେ ଏବଂ ଏହି ସହମତି ଦ୍ୱାରା ସ୍ଥିରୀକୃତ ଏବଂ ଆମଦ୍ୱାରା ପ୍ରତିବନ୍ଧିତ ଏହି ଅଧିକ ଯୋଗ୍ୟତା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବଳବତ୍ତର ରହିବ ।

କୋଡ୍ରେ ଆପଣଙ୍କର ଅର୍ଥ ହେଉଛି କ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ ଅତି କ୍ଷୁଦ୍ର ଶିଳ୍ପ ଏବଂ ଆମେ ଅର୍ଥ ହେଉଛି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ସଂପର୍କ ରଖୁଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କ

### **୧.୧ କୋଡ୍‌ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ:-**

ଏହି କୋଡ୍‌କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ତିଆରି କରାଯାଇଛି ।

- କ. ଦକ୍ଷତା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଯୋଗାଇ ଦେଇ ଅତିସ୍ପନ୍ଦ ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ର ଶିଳ୍ପ ସଂସ୍ଥା ମାନଙ୍କୁ ଆଗେଇନେବା ।
- ଖ. ଆପଣଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟବହାର କରିବା ସମୟରେ ନ୍ୟୁନତମ ମାନଦଣ୍ଡ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରି ଉତ୍ତମ ତଥା ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପ୍ରଥାର ପୃଷ୍ଠପୋଷକତା କରିବା ।
- ଗ. ପାରଦର୍ଶିତା ବଢ଼ାଇବା, ଯଦ୍ୱାରା ଆପଣ ଉତ୍ତମ ରୂପେ ବୁଝିପାରିବେଯେ, ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣ ସାଧାରଣତଃ କଣ ଆଶା କରିପାରନ୍ତି ।
- ଘ. ଉପଯୁକ୍ତ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ଆପଣଙ୍କର ବ୍ୟବସାୟ ସଂପର୍କରେ ଆମର ଜ୍ଞାନର ପରିସୀମାର ବୃଦ୍ଧି ।
- ଙ. ଉତ୍ତମ ପରିଚାଳନାତ୍ମକ ମାନଦଣ୍ଡ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରତିଯୋଗିତା ମାଧ୍ୟମରେ ଆର୍ଥିକ ବଜାରରେ ସ୍ୱତଃ ମୂଲ୍ୟ ନିରୂପିତ ହେବା ଶକ୍ତିକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା ।
- ଚ. ଆପଣ ତଥା ଆପଣଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ତଥା ସୌହାର୍ଦ୍ଦପୂର୍ଣ୍ଣ ସଂପର୍କ ବଢ଼ାଇବା ଏବଂ ଆପଣଙ୍କର ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆବଶ୍ୟକତାର ଶୀଘ୍ର ଏବଂ ସମୟୋଚିତ ପ୍ରତିକାରର ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
- ଛ. ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପ୍ରଣାଳୀ ସଂବନ୍ଧରେ ବିଶ୍ୱାସ ବଢ଼ାଇବା ।

### **୧.୨ କୋଡ୍‌ର ପ୍ରୟୋଗ:-**

ଅତିସ୍ପନ୍ଦ ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ ବିକାଶ ଅଧିନିୟମ, ୨୦୦୬ ଅନୁସାରେ ଅତିସ୍ପନ୍ଦ ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ ଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ରବ୍ୟର ଉତ୍ପାଦନ, ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଏବଂ ସଂରକ୍ଷଣ କିମ୍ବା ସେବା ପ୍ରଦାନ କରି ଥାନ୍ତି ।

ଅନ୍ୟଥା ଉଲ୍ଲେଖ ନହେବାଯାଏ, ଏହି କୋଡ୍‌ର ସମସ୍ତ ଭାଗ ପ୍ରଚଳିତ ବିନିୟମକ ଅନୁସାରେ ନିମ୍ନରେ ସୂଚୀବଦ୍ଧ ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦନ ବା ସେବା ଉପରେ ଲାଗୁହେବ । ଏହି ଉତ୍ପାଦନ ବା ସେବା ଶାଖା ବା ସହାୟକ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା, ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ଡାକ ଦ୍ୱାରା, ଇଣ୍ଟରଆକ୍ଟିଭ୍

ଇଲୋକ୍‌ଗ୍ରୋନିକ୍ ଉପାୟରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ଜରିଆରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ଉପଲବ୍ଧ କାରାଯାଇଥାଏ କିନ୍ତୁ ଏଠାରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ସମସ୍ତ ଉପାଦାନ ଆମଦ୍ୱାରା ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇ ନପାରେ ।

- କ. ଚାଲୁ ଖାତା, ମିଆଦି କମା, ଆବର୍ତ୍ତୀ କମା ଏବଂ ଅନ୍ୟସମସ୍ତ କମା ଖାତା ।
- ଖ. ପୁଞ୍ଜି ନଗଦ ରାଶି ପ୍ରଦାନ ସେବା, ଯେପରିକି ଦେୟ ଆଦେଶ ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ତଥା ଓୟାର୍ ଟ୍ରାନ୍ସଫର୍ ଦ୍ୱାରା ଟଙ୍କାର ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ କରିବା ।
- ଗ. ସରକାରୀ ଦେଶ-ନେଶ ସଂବନ୍ଧିତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବା ।
- ଘ. ଡିମାଣ୍ଡ ଖାତା, ଇକ୍ସିଟି ଏବଂ ସରକାରୀ ବଣ୍ଡ ।
- ଙ. ଭାରତୀୟ କରେନ୍ସି ନୋଟ୍ ବିନିମୟ ସୁବିଧା ।
- ଚ. ଚେକ୍ ମୂଲ୍ୟ ପ୍ରାପ୍ତି ।
- ଛ. ରଣ ପ୍ରଦାନ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କ୍ରେଡିଟ୍ ଫ୍ୟାସିଲିଟି(ତୁଳନ ଫର୍ଦ୍ ବ୍ୟତିରେକ) ଯଥା ରଣ ପତ୍ର, ବିଲ୍ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ସମେତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ରଣ ସୁବିଧା ।
- ଜ. ମୁଦ୍ରା ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ସେବା ।
- ଝ. ଆମ ଦ୍ୱାରା ବିକ୍ରି କରାଯାଉଥିବା ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ବୀମା ଏବଂ ନିବେଶ ଜନିତ ସେବା ।
- ଞ. କାର୍ଡ ସଂପର୍କିତ ସେବା ଯେପରିକି ଏ.ଟି.ଏମ୍, ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ, କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଏବଂ ଏଡଭ୍ ଜନିତ ସେବା ।
- ଟ. ଫ୍ୟାକ୍ଟରିଂ ସେବା ।
- ଠ. ବାଣିଜ୍ୟିକ ସେବା ।

### ୨. ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ଗୁଡ଼ିକ

#### ୨.୧ ଆପଣଙ୍କ ପ୍ରତି ଆମର ପ୍ରମୁଖ ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ଗୁଡ଼ିକ

##### ୨.୧.୧ ଆପଣଙ୍କ ସହିତ ଆମର ବ୍ୟବହାର ନିରପେକ୍ଷ ତଥା ନ୍ୟାୟ ସଂଗତ ହେବା ନିମନ୍ତେ

- କ. ବ୍ୟାଙ୍କ କାଉଣ୍ଟରରେ ରୋକଡ଼ା-ଚକ୍ ଆଦାନ ପ୍ରଦାନ ଜନିତ ସର୍ବନିମ୍ନ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା ।
- ଖ. ତ୍ୱରିତ ଏବଂ ଦକ୍ଷ ରଣ ଓ ସେବା ପ୍ରଦାନ ଗ. ଆମଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ଉପାଦ ପୁଞ୍ଜିଯୋଗାଣ ଏବଂ ସେବା ଏବଂ ଆମର କର୍ମଚାରୀ ମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସୂତ ପଦ୍ଧତିର ପ୍ରତିବନ୍ଧକ ଏବଂ ଯୋଗ୍ୟତାର ସୁରକ୍ଷା ।
- ଘ. ଆମର ପୁଞ୍ଜିଯୋଗାଣ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବାକୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଆଇନ୍ କାନୁନ୍ ଅନୁସାରେ ବାସ୍ତବବାଦୀ କରିବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
- ଙ. ଆପଣଙ୍କ ସହିତ ଆମର ବ୍ୟବହାରରେ ସଜ୍ଞାଚରଣ ଏବଂ ସୁଚ୍ଛତାୟୁକ୍ତ କରିବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
- ଚ. ଦୃଢ଼ ଏବଂ ନିର୍ଭର ଯୋଗ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଏବଂ ଶୋଧନ ପ୍ରଣାଳୀର ପ୍ରଚଳନ ।
- ଛ. ଆର୍ଥୀକ ଦୁରାବସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକ ସହାନୁଭୂତିର ସହିତ ବିଚାର ବ୍ୟବସ୍ଥା ।

##### ୨.୧.୨ ଆମର ବିଭୀୟ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଓ ସେବା କିପରି କାମ କରୁଛି, ଆପଣଙ୍କୁ ବୁଝାଇବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ନିମନ୍ତେ ବ୍ୟବସ୍ଥା

- କ. ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ଏକ ବା ଏକାଧିକ ଭାଷାରେ ସେମାନଙ୍କ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେବା- ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରାଜି କିମ୍ବା ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା ।

- ଖ. ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ, ଆମର ବିଜ୍ଞାପନ ଓ ଉନ୍ନୟନ ସମ୍ପର୍କୀୟ ବିବରଣୀ ସୁସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ଅଣବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ହେବ ।
- ଗ. ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ, ଆମର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଓ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ, ଏହି କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ କେଉଁକ୍ଷେତ୍ରରେ ଲାଗୁହେବ, ସର୍ତ୍ତାବଳୀ/ଅବସ୍ଥା ତଥା ସୁଧ ହାର- ସେବାର ପ୍ରକାର ଭେଦ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ଦିଆଯିବ ।
- ଘ. ଆମର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ/ ସେବାର ବିକ୍ରି ଜନିତ ଅପବ୍ୟବହାର ବିକ୍ରି ନକରାଯିବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ।
- ଙ. ଏସବୁ ଦ୍ଵାରା ଆପଣଙ୍କୁ ମିଳୁଥିବା ଲାଭ, ଆପଣ କିପରି ଲାଭ ପାଇପାରିବେ, ସେମାନଙ୍କର ବିଭୀୟ ନିହିତାର୍ଥ ସବୁ କ'ଣ ତଥା ଆପଣଙ୍କର ଅନୁସନ୍ଧିତ ପାଇଁ କାହାକୁ ଏବଂ କିପରି ସଂପର୍କ କରିବେ, ସେ ସମ୍ପର୍କିତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଯୋଗାଇଦେବା ।

**୨.୧.୩ ଆପଣଙ୍କର ଖାତା କିମ୍ବା ସେବାକୁ ଉପଯୋଗ କରିବାରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ନିମନ୍ତେ**

- କ. ଆପଣଙ୍କୁ ନିୟମିତ ରୂପେ ଯଥୋପଯୁକ୍ତ ଅଧିକାର ସୂଚନା ଦେବା ।
- ଖ. ସୁଧ ଦର ଅଥବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀର ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବା ।

**୨.୧.୪ କୌଣସି ଭୁଲ ହେଲେ, ସେବିଷୟରେ ଶୀଘ୍ର ଓ ସହାନୁଭୂତି ପୂର୍ବକ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ନିମନ୍ତେ**

- କ. ଭୁଲକୁ ଶୀଘ୍ର ସୂଚାରିବା ଓ ଆମର ଭୁଲ ଯୋଗୁଁ ଲାଗୁ କରାଯାଇଥିବା ସେବାଦେୟକୁ ରଦ୍ଦ କରିବା ।
- ଖ. ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ତୁରନ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ କରିବା ।
- ଗ. ଟେକ୍ନୋଲୋଜି ସମ୍ପର୍କୀୟ ତ୍ରୁଟିଜନିତ ସମସ୍ୟାକୁ ଦୂର କରିବା ପାଇଁ ଉଚିତ ବିକଳ୍ପ ଉପାୟ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା ।

**୨.୧.୫ ଆପଣଙ୍କର ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ପ୍ରାଇଭେଟ୍ ତଥା ଗୋପନୀୟ ରଖିବା**

ନିମ୍ନରେ ଅନୁଲେଖ କ୍ର.୪ରେ ଉଲ୍ଲିଖିତ ସର୍ତ୍ତ ଅଧୀନରେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ସବୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ଗୋପନୀୟ ରଖିବୁ ।

**୨.୧.୬ କୋଡ୍‌ର ପ୍ରଚାର ପାଇଁ ଆମେ**

- କ. ଅନୁରୋଧ କଲେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ (ବିଦ୍ୟମାନ ଗ୍ରାହକ) କୋଡ୍‌ର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ ।
- ଖ. ନୂତନ ଗ୍ରାହକ, ନୂଆ ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ କୋଡ୍‌ର ପ୍ରତିଲିପି ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ ।
- ଗ. ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାରେ ଏବଂ ଆମ ଡ୍ରେବ୍‌ସାଇଟ୍‌ରେ ଏହି କୋଡ୍ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ ।
- ଘ. ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ କୋଡ୍ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବା ଓ କୋଡ୍‌କୁ ଉପଯୋଗ କରାଇବାରେ ଆମର କର୍ମଚାରୀ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ଅଟନ୍ତି ।

**୨.୧.୭ ଭେଦଭାବହୀନ ନୀତିକୁ ଆପଣାର କରି ତାହାର ଉପଯୋଗ କରିବା**

ଆମେ ବୟସ, ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, ବୈବାହିକ ସ୍ଥିତି, ଧର୍ମ କିମ୍ବା ଅପଙ୍ଗତା କାରଣରୁ ଭେଦଭାବ କରିବୁ ନାହିଁ

**୩. ସୂଚନା**

ଆପଣ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ସୁଧ ହାର, ସାଧାରଣ ଶୁଳ୍କ ଓ ସେବାଦେୟ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ କରିପାରିବେ,

- କ. ଆମର ଶାଖା ହେଲ୍ପ ଲାଇନ୍‌କୁ ଫୋନ୍‌କରି ।
- ଖ. ଆମର ୱେବସାଇଟ୍ ଦେଖି ।
- ଗ. ଆମଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ କର୍ମଚାରୀ/ ସହାୟତା ଡେସ୍କକୁ ପଚାରି ।
- ଘ. ଦରସୂଚୀ ଦେଖି (ନିମ୍ନରେ ଅନୁଲେଖ୍ୟ ୩.୩ ଦେଖନ୍ତୁ), ଯାହାକି ଆମର ଶାଖା ଏବଂ ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅଟେ ।

#### **୩.୧ ଆପଣ ଯଦି ଆମର ଗ୍ରାହକ ହେବାକୁ ଇଚ୍ଛା କରନ୍ତି, ତେବେ ଆମେ**

- କ. ଏମ୍.ଏସ୍.ଇ ଙ୍କୁ ଦିଆଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ସ୍କିମ୍ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବୁ ।
- ଖ. ଆମର ରଣ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମର ପ୍ରମୁଖ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟାବଳୀ ଯଥା ନଗଦୀରଣ, ମିଆଦିରଣ, ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ବିଲ୍ କନିତ ଅର୍ଥପ୍ରାପ୍ତି/ କ୍ରୟ, ତୁଳନ ପତ୍ର ବହିର୍ଭୂତ ଫର୍ଦ୍ଦର ବିଭିନ୍ନ ବିଷୟ ଯଥା ଚାଲୁ-ରଣ ଦର, ରଣ, ଦେୟ ଏବଂ ଶୁଳ୍କର ହିସାବ ପଦ୍ଧତି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସୂଚନା ଦେବୁ ।
- ଗ. ଆପଣଙ୍କର ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ଚାହିଁ, ଆପଣ ସ୍ଥିର କରିଥିବା ବିଭିନ୍ନ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଓ ସେବା ଯୋଗାଇବାର ପ୍ରୟତ୍ନ କରିବୁ ।
- ଘ. ଯଦି ଆମେ ଏକାଧିକ ଉପାୟରେ ଯଥା, ଏ.ଟି.ଏମ୍, ଇଣ୍ଟରନେଟ୍, ଫୋନ୍ ଏବଂ ଶାଖା ମାଧ୍ୟମରେ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଏବଂ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରୁ, ସେ ବିଷୟରେ ଅଧିକ ତଥ୍ୟ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ।
- ଙ. ଆଇନ୍, ବିନିୟମକ ଓ ଆନ୍ତରୀଣ ନୀତିଗତ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପୂରଣ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ, ଆପଣଙ୍କ ପରିଚୟ ଓ ଠିକଣାକୁ ପ୍ରମାଣିତ କରିବା ପାଇଁ, ଆପଣଙ୍କ ଠାରୁ କଣ ସୂଚନା ଦରକାର ସେ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ।

#### **୩.୨ ସୁଧାହାର:**

ସୁଧାହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ-

ସୁଧାହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ନିଷ୍ପତ୍ତିର ୭ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ

- କ. ଲିଖିତ ଭାବେ ।
- ଖ. ଶାଖାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ନୋଟିସ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ।
- ଗ. ଆମର ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ।

#### **୩.୩ ଦରସୂଚୀ:**

##### **ଶୁଳ୍କ ଓ ସେବାଦେୟ:**

- କ. ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଆମର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଓ ସେବା ଉପରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଶୁଳ୍କ ଯେପରିକି ଖାତାରେ ସର୍ବନିମ୍ନ କମାରାଶି ନରଖିବା, ଆଉଟ୍ ଷ୍ଟେସନ୍ ଚେକ୍ ଆଦାୟ କରିବା, ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଏବଂ ଚେକ୍ ବୁକ୍ କାରି କରିବା, କମା ଯୋଗାଣ ଖାତାର ହିସାବ ଫର୍ଦ୍, ଖାତା ବନ୍ଦ କରାଯିବା ଏବଂ ଏ.ଟି.ଏମ୍ ରେ ଟଙ୍କା କମା ଓ ଉଠାଣ ଆଦି ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବୁ ।
- ଖ. ଆମେ ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀ ଆମ ୱେବସାଇଟ୍‌ରେ ଏବଂ ଶାଖାରେ ଆପଣଙ୍କ ଅବଗତ ନିମନ୍ତେ ମାଗଣାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଇବୁ ।



- ଗ. ଆମେ ଆପ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ନିଃଶୁଳ୍କ ସେବା ଗୁଡ଼ିକର ବିବରଣୀ ଆମର ଡ୍ରେବ୍‌ସାଇଟ୍ ତଥା ଶାଖା ମାନଙ୍କରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବୁ ।
- ଘ. ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ମନୋନୀତ ବିଭୀୟ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ/ ସେବା ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଉଲ୍ଲେଖନ/ ଅନୁପାଳନ ନକରିବା ଦ୍ୱାରା ଲାଗୁ କୋରିମାନା ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ ।
- ଙ. ଶାଖା କୋର୍ପୋରେଟ୍ ସଲ୍ୟୁସନ୍‌କୁ ରୂପାନ୍ତରିତ ହେଲେ, ଆମେ ସେବାଦେୟ ବୃଦ୍ଧି କରିବୁ ନାହିଁ ।

ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ସେବାଦେୟର ପରିବର୍ତ୍ତନ:-

ଯଦି ଆମେ ସେବାଦେୟରେ ବୃଦ୍ଧିକରୁ କିମ୍ବା କୌଣସି ସେବା ଦର ନୂତନ ଭାବେ ଲାଗୁ କରୁ, ତେବେ ତାହା ଲାଗୁ ହେବାର ଏକ ମାସ ପୂର୍ବରୁ ଆମର ଡ୍ରେବ୍‌ସାଇଟ୍, ଜମାଖାତାର ହିସାବ ଫର୍ଡ (Statement of Account) , ଇ-ମେଲ୍, ଏସ୍.ଏମ୍.ଏସ୍ ଆଲର୍ଟ ବା ଶାଖାର ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡରେ ଲିଖିତ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିଆରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇଦେବୁ ।

#### ୩.୪ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ:

- କ. ଆପଣ ଗ୍ରାହକ ହେବା ମାତ୍ରେ କିମ୍ବା କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ/ ସେବା ପ୍ରଥମଥର ପାଇଁ ଉପଯୋଗ କଲାବେଳେ, ଆପଣ ଆମକୁ ମାଗୁଥିବା ସେବା ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ଆମେ ସୂଚନା ଦେବୁ ।
- ଖ. ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ନିଷ୍ପତ୍ତ ହେବ, ତଥା ବିଶେଷ ରୂପେ ନାମାଙ୍କନ ସୁବିଧା ବିଷୟରେ ଅଧିକାର ତଥା ଦେୟତା ଓ ଉତ୍ତରଦାୟୀତ୍ୱ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ଏବଂ ତାହା ଯେତେଦୂର ସମ୍ଭବ ସରଳ ଏବଂ ସହଜ ଭାଷାରେ କରାଯିବ ।

ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ପରିବର୍ତ୍ତନ:-

- କ. ଆପଣ ଗ୍ରାହକ ହେବା ପରେ ଆମେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ ।
  - ୧. ଜମା ଖାତା ହିସାବ ବିବରଣୀ/ ପାସ୍‌ବୁକ୍
  - ୨. ଏ.ଟି.ଏମ୍
  - ୩. ଲିଖିତ ସୂଚନା
  - ୪. ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାର ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡ/ ଇ-ମେଲ୍, ଡ୍ରେବ୍‌ସାଇଟ୍/ ଏସ୍.ଏମ୍.ଏସ୍
- ଖ. ନୋଟିସ୍ ପଠାନଯାଇ କରାଯାଇଥିବା ପରିବର୍ତ୍ତନ ୩୦ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ । ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଦ୍ୱାରା ଯଦି ଆପଣଙ୍କର କୌଣସି ଅସୁବିଧା ହେଉଥାଏ, ତେବେ ବିନା ନୋଟିସ୍ରେ ଏବଂ ବିନା କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ଦେୟ/ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ସୁଧରେ, ୬୦ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣ ଆପଣଙ୍କ ହିସାବ ଖାତା ବନ୍ଦ କରିପାରନ୍ତି ।
- ଗ. ଯଦି ଆମେ କୌଣସି ଏକ ବର୍ଷରେ କୌଣସି ପ୍ରମୁଖ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିଥାଉ କିମ୍ବା ଅନେକ ଗୁଣ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିଥାଉ, ତେବେ ଆପଣ ଅନୁରୋଧ କଲେ ଆମେ ନୂତନ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି କିମ୍ବା ସେବା ଦେୟର ସାରାଂଶ ଆପଣଙ୍କୁ ଦେବୁ ।

#### ୪. ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ଅପ୍ରକାଶ୍ୟତା

ଆପଣଙ୍କ ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ବ୍ୟବସାୟିକ ସୂଚନାକୁ ଆମେ ଗୋପନୀୟ ଏବଂ ଅପ୍ରକାଶ୍ୟ ରଖିବୁ (ଏପରିକି ଆପଣ ଆମର ଗ୍ରାହକ ନରହିଲେ ମଧ୍ୟ) ତଥା ନିମ୍ନଲିଖିତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଓ ନିୟମର

ଅନୁପାଳନ କରିବୁ । ଆମେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅସାଧାରଣ ସ୍ଥିତି ବ୍ୟତିତ ଆପଣଙ୍କଦ୍ୱାରା ବା ଅନ୍ୟଥା ଦିଆଯାଇଥିବା ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ସମ୍ପର୍କୀୟ ସୂଚନା ବା ତଥ୍ୟକୁ ଆମ ସାଂସ୍ଥାନିକ ସମୁହର ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ବା ସଞ୍ଜ୍ଵିଗେଷ (Entity) ଅନ୍ୟ କାହାକୁ ଦେବୁ ନାହିଁ ।

- କ. ଯଦି ଆମକୁ ସୂଚନା ଆଇନ୍ ଅନ୍ତର୍ଗତ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଜନିତ ଦେବାକୁ ପଡ଼େ ।
- ଖ. ଯଦି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ କରିବା ଜନତାଙ୍କ ପ୍ରତି କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ହୋଇଥାଏ ।
- ଗ. ଯଦି ଆମକୁ ନିଜ ହିତ ଦୃଷ୍ଟିରୁ (ଉଦାହରଣ: ଠକାମି ରୋକିବା ପାଇଁ) ସୂଚନା ଦେବାକୁ ପଡ଼େ, ତେବେ ଆମେ ସୂଚନା ଜନିତ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ, କିନ୍ତୁ ଏହାକୁ କାରଣ ରୂପେ ବିବେଚନା କରି ବିପଣନ ପ୍ରୟୋଜନ ପାଇଁ ଆପଣ ବା ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା (ଆପଣଙ୍କ ନାମ ଓ ଠିକଣା ସମେତ) ଆମ ସମୁହର ଅନ୍ୟ କମ୍ପାନୀ ବା ଅନ୍ୟ କାହାକୁ ଦିଆଯିବ ନାହିଁ ।
- ଘ. ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ ପାଇଁ ଯଦି ଆପଣ ଆମକୁ କହନ୍ତି ବା ଆମକୁ ଆପଣଙ୍କର ଅନୁମତି ଥାଏ, ତେବେ ଆମେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ।
- ଙ. ଯଦି ଆମକୁ ଆପଣଙ୍କ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କରଙ୍କ ସନ୍ଦର୍ଭ (reference) ଦେବାପାଇଁ କୁହାଯାଏ, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଲିଖିତ ଅନୁମତି ନେଇ ସୂଚନା ଦେଇ ପାରିବୁ ।  
ଅପାଣଙ୍କ ବିଷୟରେ ଯେଉଁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେକର୍ଡ ଆମପାଖରେ ଅଛି, ତାହାର ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ ବିଦ୍ୟମାନ ଆଇନ୍ ସଂଗତ ଫ୍ରେମ୍ ଓ୍ଵାର୍କ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଆପଣଙ୍କୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଧିକାର ବିଷୟରେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ।  
ଆପଣ ଆମକୁ ବିଶେଷ ରୂପେ ପ୍ରାପ୍ତିକୃତ ନକରିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ଆମେ ନିଜ ସମେତ ଅନ୍ୟକାହାରିକୁ ବି ବିପଣନ ପ୍ରୟୋଜନ ହେତୁ ହୋଇଥିଲେ ମଧ୍ୟ, ଆପଣଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ପ୍ରୟୋଗ କରିବାକୁ ଦେବୁ ନାହିଁ ।

**୪.୧ ରଣ ସନ୍ଦର୍ଭ ଏଜେନ୍ସି ଗୁଡ଼ିକ :**

- କ. ଆପଣ ଖାତା ଖୋଲିଲେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଖାତାର ବିବରଣୀ ରଣ ସନ୍ଦର୍ଭ ଏଜେନ୍ସି କୁ ଦେଇ ପାରିବୁ, ଯାହାକି ଆପଣଙ୍କର ଆମପାଖରେ ଦେୟ ହେବାକୁ ଥିବା ବ୍ୟବସାୟୀକ ତଥା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ଓ ଆପଣଙ୍କ ଖାତାର ସବିଶେଷ ତଥ୍ୟକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ । ସମୟ ସମୟରେ ଏହି ବିଷୟରେ ସୂଚନା ସମ୍ପର୍କିତ ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବୁ ।
- ଖ. ରଣ ସନ୍ଦର୍ଭ ଏଜେନ୍ସିର ଭୂମିକା ତଥା ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯିବା ସୂଚନା ଯୋଗୁଁ ଆପଣଙ୍କ ରଣପ୍ରାପ୍ତି କ୍ଷମତା ଉପରେ କି ପ୍ରଭାବ ପଡ଼ିବ ସେବିଷୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ବୁଝାଇବୁ ।

**୪. ଉପାର**

ଆମର ରଣନୀତି/ ରଣ ବା ଅନ୍ୟକୌଣସି ଆର୍ଥିକ ସହାୟତା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ଦରଖାସ୍ତ୍ର ଉପରେ, ଆମେ ଆମର ଜାତୀୟ ନୀତିର ମୁଖ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟକୁ ପ୍ରତିଫଳିତ କରିବୁ । ଅତିକ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ ପ୍ରତି ଆମର ନୀତି ଆମେ ଓ୍ଵେବସାଇଟ୍ରେ ଦର୍ଶାଇବୁ ଏବଂ ଆମର ଶାଖାରେ ଆପଣଙ୍କ ଅବଗତି ନିମିତ୍ତ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ । ଅନୁରୋଧ କଲେ, ସାମାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ବିନିମୟରେ ଆମେ ଏହାର ପ୍ରତିଲିପି ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ । ସିଙ୍ଗଲ୍ ଓ୍ଵିଣ୍ଡୋ ମାଧ୍ୟମରେ ସୁବିଧା ସୁଯୋଗ ଯୋଗାଇଦେବା ପାଇଁ ଆମେ ଚେଷ୍ଟିତ ହେବୁ ।

**୪.୧ ଦରଖାସ୍ତ୍ର:**

- କ. ଆମେ ସରଳ ସୁଗମ(ରଣ) ଦରଖାସ୍ତ୍ର ଫର୍ମ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ

- ଖ. ଉଚିତ ଭାବରେ ଦରଖାସ୍ତ୍ର ପୂରଣ କରିବାକୁ ଦରଖାସ୍ତ୍ର ଫର୍ମ ସହ ଏକ ଯାଞ୍ଚ ତାଲିକା (ଚେକ୍‌ଲିଷ୍ଟ) (ଯାହାକି ଆଇନ୍‌ଗତ ଏବଂ ବିନିୟମକର ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରୁଥିବ) ଯୋଗାଇଦେବୁ । ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ଦରଖାସ୍ତ୍ର ସଠିକ୍ ଭାବେ ପୂରଣ କରିବାକୁ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବୁ ।
- ଗ. ରଣ ଫର୍ମଟି ଯୋଗାଇଦେବା ସମୟରେ, ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସୁଧହାର, ଦରଖାସ୍ତ୍ର ପ୍ରକ୍ରିୟା କରଣ ନିମନ୍ତେ ଯଦି କିଛି ଶୁଳ୍କ ଥାଏ, ଆଗତୁରା ରଣ ପରିଶୋଧ କରିବା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ତଦନୁସାରେ ଦେୟ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ ଏବଂ ଆପଣଙ୍କ ତଥ୍ୟ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ । ଏହାଫଳରେ ଆପଣ ସେଗୁଡ଼ିକୁ ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହ ତୁଳନା କରିପାରିବେ ଏବଂ ଏକ ସୁଚିନ୍ତିତ ନିର୍ଣ୍ଣୟ ନେଇପାରିବେ ।
- ଘ. ଆପଣଙ୍କ ରଣଦରଖାସ୍ତ୍ର ଲିଖିତ ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକାର କରିବୁ ।
- ଙ. ରଣ ଦରଖାସ୍ତ୍ର ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ପାଇଁ ସାଧାରଣତଃ ଯାହା ଆବଶ୍ୟକ, ଆମେ ସେଗୁଡ଼ିକୁ ସଂଗ୍ରହ କରିବୁ । ଅଧିକ କିଛି ତଥ୍ୟ ଆବଶ୍ୟକ ହେଲେ ଦରଖାସ୍ତ୍ର ଗ୍ରହଣ କରିବାର ୭ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବୁ ।
- ଚ. ଆପଣ ଆପଣଙ୍କ ଦରଖାସ୍ତ୍ର ସ୍ଥିତି ବିଷୟରେ ଅନୁଲୋଚନା ଜାଣିବାପାଇଁ ଚେଷ୍ଟିତ ହେବୁ ।
- ଛ. ଯଦି ରଣ ମଞ୍ଜୁର ନହୁଏ, ତେବେ ୫ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କୌଣସି ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ଶୁଳ୍କ ନେବୁ ନାହିଁ ।
- ଜ. ୨ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରଣ/ ବର୍ଦ୍ଧିତ ରଣ ୨ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ, ୫ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ୪ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଏବଂ ୫ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କାରୁ ଅଧିକ ରଣ ଆବେଦନ ଗୁଡ଼ିକ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଏହି ପ୍ରକାର ଭେଦ ଅନୁଯାୟୀ ରଣ ଦରଖାସ୍ତ୍ର ଗୁଡ଼ିକର ଫଇସଲା କରାଯିବ, ଯଦି ଆପଣଙ୍କର ଦରଖାସ୍ତ୍ର ସବୁ ଦୃଷ୍ଟିରୁ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଥାଏ ଏବଂ ଯାଞ୍ଚ ତାଲିକା ଅନୁସାରେ ସମସ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ସଂଲଗ୍ନ କରାଯାଇଥାଏ ।

#### **୫.୨ ରଣ ଆକଳନ/ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ:-**

- କ. ଆମେ,
  ୧. ଆପଣଙ୍କୁ ଆପଣଙ୍କର ବୈବସାୟିକ/ ବାସସ୍ଥାନ ଠିକଣାରେ ଆମ ଷ୍ଟାଫ୍/ ନିଯୁକ୍ତ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦରଖାସ୍ତ୍ରରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ତଥ୍ୟାବଳୀର ସତ୍ୟାପନ ନିମନ୍ତେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବୁ ।
  ୨. ଆପଣଙ୍କୁ ଉଧାର ଦେବା ପୂର୍ବରୁ କିମ୍ବା ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ/ ରଣ ସେବା ବଢ଼ାଇବା ପୂର୍ବରୁ, ଆପଣ ତାହା ପରିଶୋଧ କରିପାରିବେ କି ନାହିଁ ତାହା ଆକଳନ କରି ଦେଖବୁ । ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଦରଖାସ୍ତ୍ର ନିଷ୍ପାର ସହ ଅନୁଶୀଳନ ଏବଂ ଆକଳନ କରିବୁ ।
  ୩. ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଉଥିବା ଯୋଜନାର ଯଥାର୍ଥତା ଉପରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ କରିବୁ ।
- ଖ. ଏହି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟକୁ ନେଇ କରାଯିବ:
  ୧. ରଣର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସମେତ ଆପଣଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ସୂଚନା ସମୂହ ।
  ୨. ଆପଣଙ୍କର ବୈବସାୟିକ ଯୋଜନା ।

୩. ଆପଣଙ୍କର ବୈବସାୟିକ ନଗଦି ପ୍ରବାହ (Cash Flow) , ଲାଭର ସୁଯୋଗ ଏବଂ ବିଦ୍ୟମାନ ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିବନ୍ଧତା, ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ପଡ଼େ ତେବେ ଖାତାର ହିସାବଫର୍ଦ୍ଦର ସହାୟତା ଗ୍ରହଣ କରି ।
୪. ଆପଣଙ୍କର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଆର୍ଥିକ ପ୍ରତିବନ୍ଧତା ।
୫. ଅତୀତରେ ଆପଣ କିପରି ଆପଣଙ୍କ ଆର୍ଥିକକ୍ଷମତାକୁ ସମ୍ବାଳିଛନ୍ତି (handle) ।
୬. ରଣ ସନ୍ଦର୍ଭ ଏକେନ୍ସିଙ୍କ ଠାରୁ ଆମକୁ ମିଳିଥିବା ସୂଚନା ।
୭. ପ୍ରସିଦ୍ଧ ରଣ ପ୍ରଦାନ କନିତ ଗୁଣାତ୍ମକ ସେବାର ବିଶ୍ଳେଷଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା(Credit Rating Agency) ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ରେଟିଙ୍ଗ୍ ।
୮. ଅନ୍ୟ ଆର୍ଥିକ ସଂସ୍ଥା ମାନଙ୍କ ନିକଟରୁ ଯଥା ଅନ୍ୟ ରଣ ଲଗାଣକାରୀ ସଂସ୍ଥା ମାନଙ୍କ ଠାରୁ ମିଳିଥିବା ସୂଚନା ।
୯. ବିପଣନ ରିପୋର୍ଟ ।
୧୦. ଦିଆଯାଇଥିବା ପ୍ରତିଭୂତି/ ବନ୍ଧକ ।

ଗ. ଆମେ :-

୧. ୫ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା କୌଣସି ବନ୍ଧକ ପାଇଁ କହିବୁ ନାହିଁ ।
୨. ୨୫ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବନ୍ଧକ ବିହୀନ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଚିନ୍ତା କରିପାରୁ ଯଦି, ଆମେ ଆପଣଙ୍କର ଅତୀତର ରେକର୍ଡ ତଥା ଆପଣଙ୍କ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷମତାର ଉତ୍ତମତାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହେବୁ ।
୩. ଆପଣଙ୍କ ଧାର୍ଯ୍ୟ ଲକ୍ଷ ଯାହାକି ବାର୍ଷିକ କାରବାରର ଶତକଡ଼ା ୨୦ଭାଗ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ପୁଞ୍ଜି ରୂପେ ହିସାବ କରାଯାଏ, ତାହାକୁ ଆମେ ଅତିକ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ କ୍ଷୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗର ନିର୍ମାଣ(Manufacturing) ଏକେନ୍ସିଙ୍କୁ ଯୋଗାଇଥାଉ ।
୪. କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ପୁଞ୍ଜିର ଯଥାଯଥ ବୃଦ୍ଧିପାଇଁ ଆପଣଙ୍କର ଅନୁରୋଧକୁ ଆମେ ସେହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ବିଚାରକରିଥାଉ, ଯେଉଁଠାରେ ଉତ୍ପାଦନ ଧାର୍ଯ୍ୟ ଲକ୍ଷ୍ୟ ଠାରୁ ଅଧିକ ହୋଇଥାଏ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ପୁଞ୍ଜିର ପ୍ରାଥମିକ ଆକଳନ ଯଥେଷ୍ଟ ନୁହେଁ ବୋଲି ଦେଖାଯାଏ ଏବଂ ଆପଣ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ପ୍ରମାଣ ଦେଇଥାନ୍ତି ।

ଘ. ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି:-

ଆପଣଙ୍କ ଦାୟୀତ୍ୱ (Liability) ପାଇଁ ଅନ୍ୟଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ବା କମାନତ ଆମଦ୍ୱାରା ଯଦି ଗ୍ରହଣୀୟ ହେବ ଏବଂ ଆପଣ ଚାହାନ୍ତି, ତାହା ହେଲେ ଆମେ ତାଙ୍କୁ ବା ତାଙ୍କର ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଆପଣଙ୍କ ଆର୍ଥିକକ୍ଷମତା ବିଷୟରେ ଗୁପ୍ତ ସୂଚନା ଦେବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କର ଅନୁମତି ଚାହିଁବୁ ।

**୫.୩ ମଞ୍ଜୁର/ ନାମଞ୍ଜୁର:-**

ଆମେ,

- କ) ରଣ ସୁବିଧା ମଞ୍ଜୁର କରିବା ପାଇଁ “ଦେବା ନେବା” ସର୍ତ୍ତର ଅନ୍ତର୍ଗତ ଏକ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ କମା ଆମ ପାଖରେ ରଖିବା ଉପରେ ଆମେ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦେଉନୁ ।
- ଖ) ଓଭର ଡ୍ରାଫ୍ଟ/ ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟର ବିଦ୍ୟମାନ ସୀମାବୃଦ୍ଧି ସ୍ଥଳେ ଆପଣଙ୍କୁ ପଚାରିବୁ ଯେ ଏହି ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ଆବଶ୍ୟକ ଚାହିଁବା ସ୍ଥଳେ ଆପଣ ଫେରସ୍ତ ଦେବେ ନା ନାହିଁ ।

- ଗ) ରଣ ସୁବିଧା ସହିତ ସମ୍ବଳିତ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଲିପିବଦ୍ଧ କରିବୁ ଏବଂ ଆମେ ଏହାକୁ ପ୍ରମାଣିତ କରିବୁ ଏବଂ ଏହାର ଏକକିତା ନକଲ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଦେଇଥାଉ ।
- ଘ) ସମ୍ପାଦିତ ରଣ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ସହ ସଂଲଗ୍ନ ସମସ୍ତ କାଗଜ ପତ୍ରର ସତ୍ୟତା ପ୍ରତିପାଦିତ ହୋଇ ନକଲ ଏବଂ ତାହାର ତାଲିକା ଯୋଗାଇଦେଇ ଥାଉ ।
- ଙ) ଗ୍ରହଣ କରାଯାଉନଥିବା ଆପଣଙ୍କ ରଣ/ ରଣ ସୁବିଧାର ଅନୁରୋଧର କାରଣ ଆପଣଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବେ ଜଣାଇଦେବୁ ।
- ଚ) ଏପରି ଏକ ରେଟିଙ୍ଗ୍ ପଦ୍ଧତି ଗ୍ରହଣକରୁ ଯାହାର ମାନଦଣ୍ଡ ଗୁଡ଼ିକ ଆପଣ ଏବଂ ଆମଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀକୃତ କରାଯାଇଥାଏ ।
- ଛ) ବିନାକୌଣସି କ୍ଷତିପାତରେ, ଝଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ନିଆଯାଇଥିବା ରଣ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ପୂର୍ବରୁ ସୁରୁତା ପାଇଁ ସୁଯୋଗ ଦେଇଥାଉ ।
- ଜ) ମଞ୍ଜୁରୀ ସମସ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ପୂରଣ କରାଯିବାର ୨ଟି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ରଣ ବିତରଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଥାଉ ।
- ଝ) ଆପଣଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ମଞ୍ଜୁରିପତ୍ରର ସର୍ତ୍ତ ଅନୁସାରେ, ସମୟକୁ ସମୟ ସୁବିଧା ସୁଯୋଗର ସମୀକ୍ଷା/ ନବିକରଣ କରିଥାଉ ।

**୫.୪ ରଣ ବିତରଣ ପରେ:**

ଆମେ

- କ) ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ରଣରୁକ୍ତି ଅଥବା କୌଣସି ନୂତନ ତଥ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କର ନକଲକୁ ଆସିବା ବ୍ୟତିତ ଆପଣଙ୍କର ବୈବସାୟିକ ବ୍ୟାପରରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରୁନା ବୋଲି ଭରସା ଦେଉଅଛୁ ।
- ଖ) ତଦାରଖ ସମୟରେ ଗଠନ ମୂଳକ ଏବଂ ବାସ୍ତବ ଅସୁବିଧା ସମୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ସହ ସହାନୁଭୂତିର ସହ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ ଯତ୍ନବାନ ହେବୁ ।
- ଗ) ନିୟମିତ ଭାବେ ଆପଣଙ୍କ ନିକଟରୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନା ପାଇବାପାଇଁ :-
  - ୧. ଆପଣଙ୍କର ବାସ୍ତବ ଫଳାଫଳ ଏବଂ ପ୍ରାକ୍ ବୈବସାୟିକ ଯୋଜନାର ଏକ ତୁଳନାତ୍ମକ ବିବରଣୀ ।
  - ୨. ଆପଣଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟର ମୁଖ୍ୟ ଦିଗ ଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରଗତି ।
  - ୩. ବାର୍ଷିକ ବିବରଣୀ ଯଥା ସମ୍ଭବ ଫର୍ମ (balance sheet), ଲାଭକ୍ଷତି ହିସାବ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସହାୟକ ଦସ୍ତାବିଜ ।
  - ୪. ଆପଣଙ୍କର ରଣଦାତା ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତା ଏବଂ ପରିମାଣର ତଥ୍ୟ(ରଣ ଗ୍ରହଣ ମାନଙ୍କ ବୟସ ସୀମା ଅନୁଯାୟୀ) ।
- ଘ. ସାଧାରଣ ହିତର ସୁରକ୍ଷାର୍ଥେ ସର୍ବୋଚ୍ଚସୀମା ଅତିକ୍ରମ ହୋଇଥିଲେ ମଧ୍ୟ ନଗଦ ଉଠାଣ ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା ।
- ଙ. ଯଦି ଆପଣଙ୍କର ପରିସ୍ଥିତି ବଦଳିଯାଏ, ତେବେ ଆମେ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ନୂତନ ତଥ୍ୟ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କ ସହିତ ଆଲୋଚନା କରିବୁ ।
- ଚ. ଆପଣ ବା ଆପଣଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ/ ଆର୍ଥିକ ସଂସ୍ଥାର (ଯେକି ରଣଖାତାର ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ଚାହୁଁଥାନ୍ତି) ଅନୁରୋଧ ସଂପର୍କରେ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ୨ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କ କମା ଖାତାର ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ବିଷୟରେ ଆମର ନିଷ୍ପତ୍ତି ଜଣାଇବୁ ।



- ଛ. ଆମର ଆପଣଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଆଇନଗତ ଅଧିକାର/ ଲିଏନ୍ ନଥିଲେ ରଣ ପରିଶୋଧର ପରେ ପରେ ଏବଂ ଯେ କୌଣସି ପରିସ୍ଥିତିରେ ୧ ସପ୍ତାହରୁ ସମୟ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କର ସମସ୍ତ ପ୍ରତିଭୂତି ଫେରାଇବୁ ।
- ଜ. ଆମେ ଓଲଟା ଅଧିକାର (right of set off) ସାବ୍ୟସ୍ତ କରିବାକୁ ଚାହିଁଲେ, ଆପଣଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ଆମର ଥିବା ବକେୟା ରଣର ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ଏବଂ କେଉଁ ଦସ୍ତାବିଜ୍ ବଳରେ ଆମେ ଆମର ବକେୟାର ରଣ ଫେରିପାଇବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଉକ୍ତ ପ୍ରତିଭୂତି ବନ୍ଦକ ରଖିବାକୁ ହକଦାର, ତାହା ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ।
- ଝ. ଆପଣଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ପାଇବା ଦିନ ହିଁ ଆମେ ବନ୍ଦକ/ ହସ୍ତାନ୍ତରଣ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଇବୁ ।
- ଞ. ପ୍ରତିଭୂତି ବନ୍ଦକ ଦେବାର ୨୪ଘଣ୍ଟା ମଧ୍ୟରେ ପୁଞ୍ଜି ଉଠାଣ ଅଧିକାରର ବୃଦ୍ଧି ମଞ୍ଜୁର କରିବୁ ।
- ଟ. ରଣ ପ୍ରୟୋଗ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦେୟ ସଂମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଖର୍ଚ୍ଚ ସୂଚନା ଦେବୁ ।
- ଠ. ନିମ୍ନଲିଖିତ ଏକ ବା ଏକାଧିକ ଉପାୟରେ ଆପଣ ହାସଲ କରିଥିବା ପ୍ରଗତି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ନଜର ରଖିବୁ ।
  - ୧. ଆପଣଙ୍କର ଗଚ୍ଛିତ ଦ୍ରବ୍ୟର ସାମୟିକ ବିବରଣୀର ସମୀକ୍ଷା କରିବୁ ।
  - ୨. ଆମ ପାଖରେ ଥିବା ଖାତାର କାରାବାର ଉପରେ ନଜର ରଖିବୁ ।
  - ୩. ଷ୍ଟକ୍/ପରିସମ୍ପତ୍ତିର ସତ୍ୟାପନ ନିମନ୍ତେ ଆମର କର୍ମଚାରୀ/ କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କୁ ତଦାରଖ ପାଇଁ ପଠାଇପାରିବୁ ।
  - ୪. ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ଆପଣଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ କିପରି ଚାଲିଛି ସେ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ମାର୍କେଟ୍ ରିପୋର୍ଟ ସଂଗ୍ରହ କରିବୁ ।

**୫.୫ ବିନା ପୁଞ୍ଜି ଆଧାରିତ ସୁବିଧା ସୁଯୋଗ ସମୂହ:**

ପୁଞ୍ଜି ଉପକରଣ, କମ୍ପ୍ୟୁଟର/ ଉପଭୋକ୍ତା ସମଗ୍ରୀ ଇତ୍ୟାଦିର କ୍ରୟ ପାଇଁ ଆମେ ପୁଞ୍ଜି ପ୍ରବାହ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରି ସ୍ୱୀକାରୋକ୍ତି ନେଗୋସିଏସନ୍ ଡିସ୍କାଉଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ଲେଟର୍ ଅଫ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ପୁଞ୍ଜିରହିତ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିପାରୁ ।

ଆପଣଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ବାଧ୍ୟବାଧକତା ପାଇଁ ଆମେ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଦେଇପାରୁ, ରସ୍ତା ନୀ ବିଲ୍ ଏବଂ ରାଷ୍ଟ୍ର ମଧ୍ୟରେ ସଂଗଠିତ ଅନ୍ୟ ସହରଭିତ୍ତିକ ବାଣିଜ୍ୟିକ କାରବାର ଏବଂ ସର୍ଭିସ୍ ବିଲ୍ ଆଧାରରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସହାୟତା କରିପାରୁ ।

**୫.୬. ଆର୍ଥିକ ଅସୁବିଧା:-**

ଆମେ କିପରି ସାହାଯ୍ୟ କରିପାରୁ

୫.୬.୧ ଆର୍ଥିକ ଅସୁବିଧା ଗୁଡ଼ିକୁ ଆମେ ସହୃଦୟତାର ସହିତ ଏବଂ ଆସ୍ତିସୂଚକ (Positively) ମନୋଭାବନାର ସହିତ ବିଚାର କରିବୁ । ସାଧାରଣତଃ ଆପଣ ପ୍ରଥମେ ସମସ୍ୟାଗୁଡ଼ିକ ଚିହ୍ନଟ କରିବେ ଏବଂ ଆମକୁ ଯଥାଶିଘ୍ର ଜଣାଇବେ । ସମସ୍ୟା ଗୁଡ଼ିକ ସଂପର୍କରେ ଆମେ ଅବଗତ ହେଲେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବେ ଜଣାଇବୁ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ଦ୍ୱିରାନ୍ୱିତ ଉପାୟରେ ଯଥା ଫୋନ୍, ଫାକ୍ସ୍ ଏବଂ ଇ-ମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଜଣାଇବୁ ।

୫.୬.୨ କଣ ସବୁ ଘଟୁଛି, ତାହା ଆପଣ ଯଦି ଆମକୁ ଅବଗତ ନକରାନ୍ତି ତେବେ ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦତ୍ତ ଅଳ୍ପ କେତୋଟି ଉଦାହରଣ ଦର୍ଶାଇବ ଯେ, ସେଗୁଡ଼ିକ ଆମ ପାଇଁ କିପରି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ହୋଇପଡ଼ିଛି ।

- କ. ଯଦି ବ୍ୟବସାୟିକ ଉତ୍ପାଦନରେ ବିଳମ୍ବ/ ମୂଲ୍ୟବୃଦ୍ଧି ଘଟେ ।
  - ଖ. ଆପଣ ଯଦି ବାରମ୍ବାର ସହମତି ପ୍ରାପ୍ତ ମଞ୍ଜୁରୀ ସୀମାକୁ ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରନ୍ତି ।
  - ଗ. ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟରେ ବାର୍ଷିକ ଉତ୍ପାଦନର ପରିମାଣରେ ବଡ଼ ଧରଣର ପରିବର୍ତ୍ତନ ଘଟେ ଏବଂ ତାହାର ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ୱତ୍ୱାକରଣ ଯଦି ଆପଣ ଆମକୁ ପ୍ରଦାନ ନକରନ୍ତି ।
  - ଘ. ଅସାଧାରଣ ଭାବେ ଦୀର୍ଘ ସମୟ ଧରି ଆପଣଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ ବନ୍ଦ/ ସ୍ଥଗିତ ରହିଲେ ।
  - ଙ. ଯଦି ଆପଣ କ୍ଷତି କରୁଥାନ୍ତି ।
  - ଚ. ଯଦି ହଠାତ ଆପଣ ଆପଣଙ୍କର ବ୍ୟବସାୟ ଅଂଶୀଦାର, ସହ-ଭାଗୀଦାର କିମ୍ବା ପ୍ରମୁଖ ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟରେ ଅଂଶଗ୍ରହଣ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଅନ୍ତି ନାହିଁ ।
  - ଛ. ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟର ଏକ ବୃହତ ଅଂଶ ଆପଣ ବିକ୍ରି କରିଦିଅନ୍ତି ।
  - ଜ. ଯଦି ଆପଣ ଆମ ସହ କରାଯାଇଥିବା ରଣ ସୁବିଧା ଚୁକ୍ତିନାମା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପୁଞ୍ଜିଯୋଗାଣ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତି କିମ୍ବା ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବ୍ୟବସାୟ ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ପୁଞ୍ଜି ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ କରନ୍ତି ।
  - ଝ. ଯଦି ଆପଣ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ବ୍ୟବଧାନରେ ସୁଧ ପୈଠ ନକରନ୍ତି ।
  - ଞ. ସହମତି ପ୍ରାପ୍ତ ରଣ ପରିଶୋଧ କାର୍ଯ୍ୟ ସୂଚୀର ଯଦି ଆପଣ ପାଳନ ନକରନ୍ତି ।
  - ଟ. ଯଦି ଆପଣଙ୍କୁ ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କୁ ଦେଇଥିବା ବିଲ୍ ବାରମ୍ବାର ଅନାଦେୟ ହୋଇ ଫେରସ୍ତ ଆସିଥାଏ ।
  - ଠ. ଯଦି ଯୋଗାଣକାରୀଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ବିଲ୍ ବାରମ୍ବାର ଆପଣ ପ୍ରାପ୍ୟ ପ୍ରଦାନ ନକରନ୍ତି ।
  - ଡ. ଯଦି ଆମଦ୍ୱାରା ଆପଣଙ୍କ ତରଫରୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ପ୍ରତ୍ୟାହତ ହୁଏ ଏବଂ ଆପଣ ଯଦି ସେହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରାପ୍ୟ ପ୍ରଦାନ ପୂର୍ବକ ତାହା ପାଳନ ନକରନ୍ତି ।
  - ଢ. ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ବୁକ୍ ଡେବଟ୍ ରଣୀ ସଂଖ୍ୟା ବ୍ୟବସାୟ ତୁଳନାରେ ଅଧିକ ବଢ଼ିଯାଏ ।
  - ଣ. ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ସମସ୍ତ ବିକ୍ରୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଖାତା ମାଧ୍ୟମରେ କାରବାର ନହୁଏ ।
  - ତ. ଯଦି ଆପଣ ରଣ ଦସ୍ତାବିଜର ସର୍ତ୍ତ ପାଳନ ନକରନ୍ତି ।
  - ଥ. ସହମତି ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ସୂଚନାବଳୀ ଯଦି ଆମକୁ ଠିକ ସମୟରେ ଆପଣ ନଦିଅନ୍ତି ।
  - ଦ. ଯଦି ଅନ୍ୟ କୌଣସି ରଣଦାତା ଆପଣଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କାରବାର ବନ୍ଦ କରିବା (Winding up) କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଆଇନ୍‌ଗତ କାର୍ଯ୍ୟନୁଷ୍ଠାନ ନିଅନ୍ତି ।
- ୫.୨.୩ ଅପଣଙ୍କ ଅସୁବିଧା ଦୂରକରିବା ପାଇଁ ଆମେ ଆମଦ୍ୱାରା ସମ୍ଭବ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ସାହାଯ୍ୟ କରିବୁ । ଆପଣଙ୍କର ପୂର୍ଣ୍ଣ ସହଯୋଗରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ଦୁରାବସ୍ଥାର ପ୍ରତିକାର ନିମନ୍ତେ ଏକ ଯୋଜନା ବିକଶିତ କରିବୁ ଏବଂ ଆମେ କେଉଁଠିରେ ସହମତ, ସେ ବିଷୟରେ ଲିଖିତ ଭାବେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ।
- ୫.୨.୪ ଆପଣଙ୍କୁ ଆମେ ରଣ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଉପଦେଶ ଦେବାକୁ ପ୍ରୟତ୍ନ କରିବୁ, ଯଦ୍ୱାରା ଆପଣଙ୍କ ର ଆର୍ଥିକ ଦୁରାବସ୍ଥା ନିରାକରଣରେ ଆମେ ସହାୟକ ହୋଇପାରିବୁ ।
- ୫.୨.୫
- କ. ଆପଣ ଅସୁବିଧାରେ ଥିଲେ ଏବଂ ଆପଣ ଚାହଁଲେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଉପଦେଷ୍ଟାଙ୍କ ସହ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାକୁ ପ୍ରସ୍ତୁତ । ଏହା ହେଉଛି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଯେ- ଆପଣ ସତ୍‌ବିଶ୍ୱାସ ସହ କାମ

କରନ୍ତୁ । ସମସ୍ତ ଘଟଣାବଳୀ ସଂପର୍କରେ ଆମକୁ ଜଣାନ୍ତୁ, ଆମ ସହ ହୋଇଥିବା ରାଜିନାମା ପାଳନ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ପରିବର୍ତ୍ତନ ଯଥାଶୀଘ୍ର ପ୍ରସ୍ତୁତ ହୁଅନ୍ତୁ ।

ଖ. ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅଧିକ ଆର୍ଥିକ ସୂଚନା/ ପ୍ରତିଶୃତିବଦ୍ଧତା ଦେବାପାଇଁ କହିପାରୁ, ଯାହାଫଳରେ କି ଆପଣଙ୍କ ସମସ୍ୟାକୁ ବୁଝିବା ପାଇଁ ଆମେ ଏକତ୍ର କାର୍ଯ୍ୟ କରିପାରିବା ।

### ୪.୭ ରୁଗ୍ଣ ଏମ୍.ଏସ୍.ଇ ର ଉପଚାର ଏବଂ ରଣ ପୁନର୍ଗଠନ

ଆପଣଙ୍କର ରଣଖାତା ଓମାସରୁ ଅଧିକ ସମୟଧରି ସବଞ୍ଚାଣ୍ଡାର୍ଡ ରହିଲେ କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କ ଉଦ୍ୟୋଗଟି ରୁଗ୍ଣ ବୋଲି ବିବେଚନା କରାଗଲେ, ଆମେ ଉପଚାର / ରଣ ପୁନର୍ଗଠନ କଥା ବିଚାର କରିବୁ । ପୁନଃ ଥଇଥାନ/ ରଣ ପୁନର୍ଗଠନ ନିମନ୍ତେ ଆପଣଙ୍କର ଅନୁରୋଧକୁ ପରୀକ୍ଷା କରିବା ନିମନ୍ତେ ଆମେ :-

- କ. ପ୍ରଥମେ ଦେଖୁ ଯେ ଆପଣ ଉପଯୁକ୍ତକି/ ସାମ୍ବାବ୍ୟ ବ୍ୟବସାୟିକ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣରୁ ଉପଯୁକ୍ତକି ?
- ଖ. ଯଦି ହଁ, ତେବେ ଆପଣଙ୍କର ଥଇଥାନ ନିମନ୍ତେ ଆମେ ସଂଶୋଧନ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଆରମ୍ଭ କରୁ ।
- ଗ. ବୈବସାୟିକ ଦୃଷ୍ଟିରୁ ଆପଣଙ୍କର ଉଦ୍ୟୋଗଟି ଥଇଥାନ ହେବାକୁ ଯୋଗ୍ୟ ବିବେଚିତ ହେଲେ ଏବଂ ଯଦି ଏଥିରେ ବହୁତ ଗୁଡ଼ିଏ ବ୍ୟାଙ୍କର ଭାଗିଦାରୀ ଥାଏ ଏବଂ ଏଥିରେ ଆମର ସର୍ବାଧିକ ଅଂଶ ଥାଏ, ତେବେ ଏହାର ପୁନର୍ଗଠନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ପାଇଁ ଆମେ ପ୍ରତ୍ୟେକ୍ଷା କରି ଏକ ପଛା ନିର୍ଣ୍ଣୟ କରୁ ।
- ଘ. ଆମେ ଏପରି ଏକ ପୁନଃ ଥଇଥାନ ଯୋଜନା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରୁ ଏବଂ ଯେଉଁଥିରେକି ରିଜର୍ଡ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସାରେ ଆପଣଙ୍କର ମଧ୍ୟ ଅବଦାନ/ ଅଂଶଦାନ ରହିବ ଏବଂ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତିର ସର୍ବାଧିକ ୬୦ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ତାହା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯିବ ।  
ପୁନଃଥଇଥାନ ସଫଳ ହେବ ବୋଲି ଯଦି ଆମେ ଭାବୁନା, ତେବେ ଆମେ ତାହାର କାରଣ ଆପଣଙ୍କୁ ଦର୍ଶାଇଥାଉ ଏବଂ ଆପଣ ଏବଂ ଆପଣଙ୍କର ଉପଦେଷ୍ଟାଙ୍କୁ ବିକଳ ପଛା ନିର୍ଣ୍ଣୟରେ ସାହାଯ୍ୟ କରୁ ।  
ଯଦି ଆମେ କୌଣସି ରାଜିନାମାରେ ଉପନୀତ ନହୋଇପାରୁ, ତେବେ ଆମେ ସୁସ୍ପଷ୍ଟ କରିଦେଉଯେ କାହିଁକି ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସହଯୋଗ କରିପାରୁନାହିଁ ଏବଂ କେବେଠାରୁ ଆମର ସହଯୋଗ ପ୍ରତ୍ୟାହତ ହୋଇଯିବ ।

### ୬. ପ୍ରାପ୍ୟ ଆଦାୟ

ଆମେ ଯେତେବେଳେ ଆପଣଙ୍କୁ ରଣ ଦେଉ, ପରିଶୋଧର ଧାରା ଯଥା ପରିମାଣ, ଅବଧି ସମ୍ପନ୍ନରେ ବୁଝାଇଥାଉ, କିନ୍ତୁ ଆପଣ ଯଦି ପରିଶୋଧର ସୂଚିକୁ ଯଦି ନମାନନ୍ତି, ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ରାଷ୍ଟ୍ରରେ ପ୍ରଚଳିତ ପୂର୍ବନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପଦ୍ଧତି ଆମକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ, ଯାହାରକି ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ରଣ ମଞ୍ଜୁରି ସମୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଦିଆଯିବ । ନୋଟିସ୍ ପଠାଇ ଆପଣଙ୍କୁ ମନେପକାଇବା କିମ୍ବା ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିଦର୍ଶନ ଏବଂ / କିମ୍ବା ପ୍ରତିଭୂତ (ଯଦି କିଛି ଥାଏ) ଦଖଲକୁ ନେବା, ସେହି ପଦ୍ଧତିର ଅଂଶବିଶେଷ ଭାବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ଯେ ରଣ ଆଦାୟ ପଦ୍ଧତି ଆରମ୍ଭ କରାଯାଇଛି । ଆମ୍ଭେ ମଧ୍ୟ ଜଣେ ରଣ ଆଦାୟକାରୀଙ୍କୁ ଏହି ରଣ ଆଦାୟ ବାବାଦରେ ନିୟୁକ୍ତ କରିବୁ । ରଣ ଆଦାୟ ପଦ୍ଧତି ଅନୁସୂଚି ହେଲେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ କହିବୁଯେ, ଆପଣଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଥିଲେ ଆପଣ ହେଲପ ଲାଇନ୍ ନଂ ରେ ଆମ ସହିତ ସଂପର୍କ କରିପାରନ୍ତି । ଆମର ରଣ ଆଦାୟକାରୀ ଏକେଣ୍ଟ ମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅସତ୍ ଉପାୟ ଅବଲମ୍ବନ ଉପାୟ କରାଯାଉଅଛି ବୋଲି ଆପଣ ଅଭିଯୋଗ କରିଲେ, ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ଆମେ ତଦନ୍ତ କରିବୁ । ଆମର ରଣ ଆଦାୟ ପଦ୍ଧତି,



ଉଦ୍ରତା, ଉଚିତ ବ୍ୟବହାର ଏବଂ ଆଲୋଚନା ମାଧ୍ୟମରେ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଗ୍ରହଣ କରିବା ପାଇଁ ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟବେଶିତ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଶ୍ୱାସ ଏବଂ ଦୀର୍ଘସ୍ଥାୟୀ ସଂପର୍କରେ ଆମେ ବିଶ୍ୱାସ କରୁ । ଆମର ଦେୟ ସଂପର୍କରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେଉ ଏବଂ ରଣ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଯଥେଷ୍ଟ ସଂଖ୍ୟରେ ନୋଟିସ୍ ଦେଇଥାଉ । ଦେୟ ଆଦାୟ/ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତି ନିଜ ଦଖଲକୁ ଆଣିବା ପାଇଁ ଯାଇଥିବା ଆମର କର୍ମଚାରୀ ସେମାନଙ୍କର ପରିଚୟ ପ୍ରଦାନ କରିବେ । ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଆମଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପିକୃତ , ଯେକୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ନିଜର ପରିଚୟ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ଏବଂ ପ୍ରାପିକରଣ ଚିଠି ଦେଖାଇବେ ।

ସମସ୍ତ ଷ୍ଟାମ୍ପ୍ ସଦସ୍ୟଗଣ କିମ୍ବା ପ୍ରାପିକୃତ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି, ବ୍ୟାଙ୍କର ରଣ ଆଦାୟ/ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତି ଦଖଲକୁ ନେବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟୁକ୍ତ ହୋଇଥିଲେ ଉପଯୁକ୍ତ ନିଷ୍ପାଦେଖାଇବେ ଏବଂ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ନିୟମ ଗୁଡ଼ିକୁ ପାଳନ କରିବେ

- କ. ସାଧାରଣତଃ ଆପଣଙ୍କର ବ୍ୟବସ୍ଥାୟ ଛୁଲିରେ ଏବଂ ସେଠାରେ ନମିଳିଲେ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କର ପ୍ରାପିକୃତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ଥାପିତ ଛାନରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରାଯିବ ।
- ଖ. ପ୍ରଥମଥରରେ ପ୍ରାପିକୃତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କର ପରିଚୟ ଜଣାଇଦିଆଯିବ ।
- ଗ. ଆପଣଙ୍କର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସମ୍ପାନକୁ ବଜାୟ ରଖାଯିବ ।
- ଘ. ଆପଣଙ୍କ ସହ ବାର୍ତ୍ତାଳାପ ଉଦ୍ଦୋଷିତ ଢଙ୍ଗରେ କରାଯିବ ।
- ଙ. ବିଶେଷ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଆପଣଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ/ ପେଷା ଆବଶ୍ୟକ ନକଲେ, ସାଧାରଣତଃ ଆମର ପ୍ରତିନିଧି ଆପଣଙ୍କୁ ଘ. ୭.୦୦ ଠାରୁ ଘ. ୧୯.୦୦ ମଧ୍ୟରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ ।
- ଚ. କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ/ ଛାନରେ ନଭେଟିବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କର ଅନୁରୋଧକୁ ଯଥାସମ୍ଭବ ସମ୍ମାନ ଦିଆଯିବ
- ଛ. ଭେଟିବାର ସମୟ/ ଥର ଏବଂ କଥୋପକଥନର ବିବରଣୀ ଲିପିବଦ୍ଧ କରାଯିବ ।
- ଜ. ଦେୟ ସଂବନ୍ଧରେ ଥିବା ଦୁର୍ଦ୍ଦ/ ମତାନ୍ତରକୁ ପରସ୍ପର ଗ୍ରହଣୀୟ ଏବଂ ସୁଶୃଙ୍ଖଳିତ ଉପାୟରେ ସମାଧାନ କରିବାକୁ ସହଯୋଗ କରାଯିବ ।
- ଝ. ଆପଣଙ୍କ ଛାନରେ ଦେୟ ଆଦାୟ ସଂପର୍କିତ ପରିଦର୍ଶନ ସମୟରେ ଶାଳୀନତା ରକ୍ଷା କରାଯିବ ।
- ଞ. ଅନୁପଯୁକ୍ତ ସମୟ ଯଥା ପରିବାରରେ କାହାର ମୃତ୍ୟୁ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦୈବୀ ଦୁର୍ବିପାକ ସମୟରେ ଦେୟ ଆଦାୟ ପାଇଁ ଡାକିବା/ ପରିଦର୍ଶନ କରାଯିବ ନାହିଁ ।

### ୭.୧ ପ୍ରତିଭୂତି ଅଧିକାର ନିୟମ

ଆମେ ଆଇନ୍ ଅନୁମୋଦିତ ପ୍ରତିଭୂତି ଅଧିକାର ନିୟମ ଅନୁସୂତ କରିବୁ । ଏହାର ଏକକିତ ନକଲ ଆମର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଅନୁରୋଧ କଲେ ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କୁ ମିଳିପାରିବ ।

### ୭. ଜମା ଖାତା

ଆପଣ ଆମ ସହିତ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ଜମା ଖାତା ଯେପରିକି ଚାଲୁ ଖାତା, ମିଆଦୀ ଜମାଖାତା ଖୋଲିପାରିବେ । ତାହା ଆପଣ ଆଇନ୍ ଅନୁସାରେ ମନୋନୟନ ସହ/ ବିନା ଖୋଲିପାରନ୍ତି । ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ ଖାତା ଖୋଲିବାର ତଥା ମନୋନୟନର ନିହିତାର୍ଥ ବୁଝାଇଦେବୁ ।

ଆମେ ମଧ୍ୟ ଆପଣଙ୍କୁ ନଗଦ କମା ସୁବିଧା (Liquid Deposit Facility), ସୁଇପ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ ଏବଂ ଆମ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ଅନ୍ୟ ସେହିଭଳି ବିଭିନ୍ନ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମର ନିହିତାର୍ଥ ଏବଂ ପଦ୍ଧତି, ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆମ ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ ଜଣାଇବୁ ।

### ୭.୧ ଖାତା ଖୋଲିବା ଏବଂ କମା ଖାତାର ପରିଚାଳନା

କମାଖାତା ଖୋଲିବା ପୂର୍ବରୁ ଆମେ

- କ. ଆପଣଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜାଣନ୍ତୁ ଅର୍ଦ୍ଧଗତ ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସତର୍କତା ଅବଲମ୍ବନ କରିବୁ ।
- ଖ. ସେଥିପାଇଁ ଆପଣଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକୀୟ କାଗଜ ପତ୍ର/ ପ୍ରାମାଣ ଯୋଗାଇଦେବାକୁ କହିବୁ ।
- ଗ. କେବଳ ଆପଣଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜାଣନ୍ତୁ, ଆଣ୍ଟିମନି ଲକ୍ଷ୍ମି ବା ଅନ୍ୟକୌଣସି ବୈଧାନିକ ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ସୂଚନା ମାଗିବୁ । ଯଦି କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ସେହି ତଥା ଅଲଗା ଭାବେ ମାଗିବୁ ଏବଂ ତାହାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସ୍ପଷ୍ଟ ରୂପେ ଜଣାଇବୁ । ଏହି ସୂଚନା ଦେବା ଆପଣଙ୍କର ଇଚ୍ଛାଧୀନ ବିଷୟ ହେବ ।
- ଘ. କମା ଖାତା ଖୋଲିବା ପାଇଁ ଫର୍ମ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ସାମଗ୍ରୀ ଆପଣଙ୍କୁ ଯୋଗାଇଦେବୁ । ସେଥିରେ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନାର ବିବରଣୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ କେ.ଡ୍ରା.ସି ର ଆବଶ୍ୟକତାକୁ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ସତ୍ୟାପନ ତଥା/ କିମ୍ବା ରେକର୍ଡ ନିମନ୍ତେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯିବା ଦସ୍ତାବିଜର ବିବରଣୀ ରହିଥିବ ।
- ଙ. ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ କ୍ରିୟାବିଧି ସମ୍ବନ୍ଧ ଔପଚାରିକତା ସ୍ପଷ୍ଟ କରିବୁ, ଆଉ ଆପଣ ଚାହୁଁଥିବା ସ୍ପଷ୍ଟକରଣ ଦେବୁ ।
- ଚ. ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ ଡିପୋଜିଟ୍ ଇନ୍‌ସୁରାନ୍‌ସ ଏଣ୍ଡ କ୍ରେଡିଟ୍ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି କର୍ପୋରେସନ୍ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅଧିନ ବୀମା ଯୋଜନା ଅର୍ଦ୍ଧଗତ ଉପଲବ୍ଧ ବୀମା ଯୋଜନାର ବିବରଣୀ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ ।

### ୭.୨ ଖାତା ବଦଳାଇବା

- କ. ଆପଣ ଯଦି ନିଜର ଚାଲୁ ଖାତା ବନ୍ଦ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପାଇବାର ଦୁଇଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଅପାଣଙ୍କ ଚାଲୁ ଖାତା ବନ୍ଦ କରାଯିବ ।
- ଖ. ଆପଣ ଯଦି ନିଜର ଚାଲୁ ଖାତା ଆମ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅନ୍ୟ ଶାଖାକୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ କରିନେବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଆମେ ତାହା କରିବୁ । ଆପଣଙ୍କର ଅନୁରୋଧ ପାଇବାର ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ଏବଂ ନୂତନ ଶାଖାରେ କେ.ଡ୍ରା.ସି ଔପଚାରିକତା ପୂରଣ କଲେ, ନୂତନ ଶାଖାରେ ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ସ୍ଥାନିତ ହୋଇ ଚାଲୁ ହୋଇଯିବ । ଆପଣଙ୍କୁ ନୁଆ ଖାତା ଚାଲୁ ହୋଇଯିବା ମାତ୍ରେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ । ଆପଣଙ୍କ ଯଦି କିଛି ସ୍ଥାୟୀ ଅନୁଦେଶ/ ପ୍ରତ୍ୟେକ୍ଷ ଡେବିଟ୍ ଥାଏ, ତେବେ ଆମେ ତାହା ନୂତନ ଶାଖାକୁ ଜଣାଇବୁ ।
- ଗ. ଆପଣଙ୍କ ଚାଲୁ ଖାତା ଆମ ପାଖକୁ/ ଠାରୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ସମୟରେ, ଆମର କୌଣସି ତୃଟି ବା ଅନାବଶ୍ୟକ ବିଳମ୍ବ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସେବା ଶୁଳ୍କ ରଦ୍ଦ କରିବୁ ।

### ୭.୩ ଆପଣ ଯେତେବେଳେ କମା ଖାତା ଖୋଲନ୍ତି,

ଆମେ

- କ. ଗୋଟିଏ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟରେ ମାଗଣା କେତେଥର ଦେଶ ନେଶ କରିପାରିବେ, ପଇସା ଉଠାଇ ପାରିବେ ତାହା ଜଣାଇବୁ ।

ଖ. ସେହି ସୀମା ଅତିକ୍ରମ କଲେ ସେବାଦେୟ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ ସେ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ ।  
ସେବାଦେୟ ବିବରଣୀ ଦରସୂଚୀରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।

ଗ. ଆପଣଙ୍କ କମାରାଣି ଉପରେ ଦିଆଯାଉଥିବା ସୁଧହାର, ଏହାର ହିସାବ ପଞ୍ଜତି ଏବଂ ଅବଧି  
ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇଦେବୁ ।

### ୭.୪ ସର୍ବନିମ୍ନ କମା ରାଶି

କମା ଖାତାରେ ରଖାଯିବାକୁ ଥିବା ସର୍ବନିମ୍ନ କମାପୁଞ୍ଜି, ଖାତାର ପ୍ରକାର ଭେଦରେ ଯଥା ଚାଲୁ  
ଖାତା ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଯେକୌଣସି କମାଖାତା ବିଷୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ।

କ. ଏହି ପ୍ରକାର ଖାତା ପରିଚାଳନାର ସର୍ତ୍ତ ଅନୁସାରେ ରଖାଯାଉଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ନ୍ୟୁନତମ  
କମାରାଶି ।

ଖ. ସର୍ବନିମ୍ନ କମାରାଶି ରଖିବାରେ ବ୍ୟର୍ଥ ହେଲେ, ଲାଗୁ ହେବାକୁ ଥିବା ସେବା ଦେୟ । ଏହି  
ସେବାଦେୟ ଦରସୂଚୀରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।

### ୭.୫ ସେବାଦେୟ

ଚେକ୍‌ବୁକ୍ ଜାରି କରିବା, ଅତିରିକ୍ତ/ ଡ୍ରୁପ୍‌କେଟ୍ ବିବରଣୀ, ଡ୍ରୁପ୍‌କେଟ୍ ପାସ୍‌ବୁକ୍, ପ୍ରଦତ୍ତ  
ଚେକ୍ ପ୍ରତିଲିପି, ଫୋଲିଓ ଖୋଲି ହିସାବ ରଖିବା ସମ୍ପର୍କିତ ସେବା ଦେୟ, ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ,  
ଏ.ଟି.ଏମ୍ କାର୍ଡ, ହସ୍ତାକ୍ଷର ସତ୍ୟାପନ, ଆବଶ୍ୟକ କମାରାଣି ଅଭାବରୁ ଚେକ୍ ଫେରସ୍ତ,  
ମ୍ୟାଣ୍ଡେଟ୍ ବା ଖାତାର ଷ୍ଟାଇଲ୍‌ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ, ପେମେଣ୍ଟ ବନ୍ଦ, ସ୍ଥାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ/  
ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ନାକତ କରାଯିବା ସମ୍ପର୍କିତ ସେବାଦେୟ ଦରସୂଚୀରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।  
ରିହାତି/ ଅବ୍ୟାହତି ମୂଳ ଅବଧି ସମୟରେ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରାଯିବ ନାହିଁ ।

### ୭.୬ ମିଆଦୀ କମା

ମିଆଦୀ କମାର ଅବଧି ପୂର୍ବରୁ ଉଠାଣ :

ଆମେ

କ. ଅବଧି ସମାପ୍ତୀ ପୂର୍ବରୁ ମିଆଦୀ କମା ଉଠାଇବାକୁ ଚାହିଁଲେ ତାହାର ପଞ୍ଜତି ବିଷୟରେ  
ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେବୁ ।

ଖ. ସେହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସୁଧହାର ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ ।

ଅବଧି ପୂରିଯାଇଥିବା ମିଆଦୀ କମାର ନବୀକରଣ:- ଯଦି ଆପଣ ଅବଧି ସମାପ୍ତ ପରେ  
କମାରାଣିର ନବୀକରଣ କରିବାକୁ ଚାହାନ୍ତି, ତେବେ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସୁଧହାର ବିଷୟରେ,  
ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ।

କମାରାଣି ଉପରେ ଅଗ୍ରୀମ:- ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ମିଆଦୀ କମାରାଣି ଉପରେ ଉପଲବ୍ଧ ରଣ/  
ଓଭର ଡ୍ରାଫ୍ଟ ସୁବିଧା ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ ।

### ୭.୭ ବିବରଣୀ

କ. ଆପଣଙ୍କ କମାଖାତାର ସଠିକ୍ ଭାବେ ପରିଚାଳନା କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ ଏଣ୍ଟିଗୁଡ଼ିକୁ  
ଯାଞ୍ଚକରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଏକ ମାସିକ ବିବରଣୀ ପଠାଇବୁ ।  
ଯଦି ଏହା ଆପଣଙ୍କର ଥିବା ଖାତା ଉପରେ ଲାଗୁ ହେଉନାଏ( ଯେପରିକି ପାସ୍‌ବୁକ୍ ଥିବା  
ଆକାଉଣ୍ଟ କ୍ଷେତ୍ରରେ) ଏବଂ ଆପଣ ଯଦି ଚାହାନ୍ତି ଏବଂ ଆମର ଯଦି ଏପରି ସୁବିଧା ଥାଏ,  
ତେବେ ଆମେ ବିବରଣୀ, ଇ-ମେଲ୍ ଏବଂ ନିରାପଦ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସେବା ମାଧ୍ୟମରେ  
ପଠାଇପାରୁ ।

- ଖ. ସେବାଦେୟ ବଦଳରେ ଆପଣ, ଆପଣଙ୍କର ବିଦ୍ୟମାନ ଆକାଉଣ୍ଟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସାଧାରଣ ଭାବେ ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ବିବରଣୀ ସଂଖ୍ୟା ଅପେକ୍ଷା ଅଧିକ ଥର ବିବରଣୀ ମାଗିପାରନ୍ତି । ଏହି ସଂକ୍ରାନ୍ତୀୟ ସେବାଦେୟ ଦରସୂଚୀରେ ଦର୍ଶାଯିବ ।
- ଗ. ଆପଣ କାଉଣ୍ଟରରେ ଶେଷ କେତୋଟି ଦେଣ ନେଣ ଦେଖିପାରନ୍ତି । ଆପଣ ମଧ୍ୟ ଏ.ଟି.ଏମ୍ ଏବଂ ଆପଣଙ୍କର ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ ମାଧ୍ୟମରେ ସେଗୁଡ଼ିକୁ ଦେଖିପାରିବେ ଯେଉଁଠାରେ ଉକ୍ତ ସୁବିଧା ଆମପାଖରେ ଉପଲବ୍ଧ ।

### ୭.୮ ନିକ୍ଷିପ୍ତ/ ଅପ୍ରଚଳନ ଖାତା

ଆମେ,

- କ. ଆପଣ ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ ଏହା ଜଣାଇବୁ ଯେ, ଖାତା ପରିଚାଳନା ନକରିବାର କେତେ ଅବଧି ପରେ ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ନିକ୍ଷିପ୍ତ/ ଅପ୍ରଚଳନୀୟ ଖାତା ହୋଇଯିବ । ଆପଣଙ୍କ ଖାତାକୁ ନିକ୍ଷିପ୍ତ, ଅପ୍ରଚଳନୀୟ ବା ଅଣଦାବୀ ବର୍ଗର ଖାତା ରୂପେ ବର୍ଗୀକୃତ କରିବାର ତିନିମାସ ପୂର୍ବରୁ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ, ତା ସହିତ ଏହାର ପରିଣାମ ଓ ପୁନଃସକ୍ରିୟ କରିବା ପାଇଁ ଦରସୂଚୀ ଅନ୍ତର୍ଗତ ସେବାଦର ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ।
- ଖ. ଯଦି ଆପଣ ଖାତାକୁ ସକ୍ରିୟ କରିବାକୁ ଚାହାନ୍ତି ତେବେ ତାହାର ପଦ୍ଧତି ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ ।

### ୭.୯ ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ବନ୍ଦ କରିବା

ସାଧାରଣ ପରିସ୍ଥିତିରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅତିକମ୍ରେ ୩୦ ଦିନର ନୋଟିସ୍ ନଦେଇ ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ବନ୍ଦ କରିବୁ ନାହିଁ । ଅସାଧାରଣ ପରିସ୍ଥିତିର ଉଦାହରଣ: ଖାତାର ଅନୁଚିତ ପରିଚାଳନା । ଏ ସବୁ ମାମଲାରେ ଆପଣଙ୍କୁ ନିଜଦ୍ୱାରା ଆଗରୁ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଚେକ୍‌ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ବିକଳ୍ପ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ, ତଥା ଏପରି ଖାତା ଉପରେ ଆଉ ନୂଆ ଚେକ୍ ଜାରି କରିବେ ନାହିଁ ।

### ୭.୧୦ ସମାଶୋଧନ ଚକ୍ର/ ସମାହରଣ ସେବା

ଆମେ

- କ. ଆପଣ କେବେ ପୁଞ୍ଜି ରାଶି ଉଠାଣ କରିପାରିବେ, ଆଉ ଆମର ଚେକ୍ ସମାଶୋଧନ ନୀତି ଅନୁସାରେ ବିଳମ୍ବିତ ସୁଧ ପାଇଁ କେବେ ଯୋଗ୍ୟ ହେବେ, ଏହି ସବୁ ତଥ୍ୟର ବିବରଣୀ ସହିତ ସ୍ଥାନୀୟ ଏବଂ ଆଉଟ୍‌ଷ୍ଟସନ୍ ଚେକ୍ ପାଇଁ ସମାଶୋଧନ ଚକ୍ର ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ।
- ଖ. ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ପାଇଁ ଆଉଟ୍‌ଷ୍ଟସନ୍ ଚେକ୍‌ର ତୁରନ୍ତ କ୍ରେଡ଼ିଟ୍ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରୁ, ତେବେ ଲାଗୁ ସର୍ତ୍ତ ଯେପରିକି ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ୍ ପାଇଁ କ୍ରେଡ଼ିଟ୍ ସୀମା, ଖାତାର ସନ୍ତୋଷଜନକ ପରିଚଳନା ଇତ୍ୟାଦି ସହିତ ଆପଣଙ୍କୁ ବିବରଣୀ ଦେବୁ ।
- ଗ. ନିଜର ଚେକ୍ ସମାଶୋଧନ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟ ବିଧି ପ୍ରାରମ୍ଭ କରିବୁ, ଆଉ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ଚେକ୍/ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ୍ ରାସ୍ତାରେ ଅଟକିଯିବା ସ୍ଥିତିରେ ଚେକ୍/ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ୍‌ର ପ୍ରତିଲିପି ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସହାୟତା କରିବୁ ।
- ଘ. ଆପଣ ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ ତଥା ଯେତେବେଳେ ଚାହଁବେ, ସେତେବେଳେ ଉପରୋକ୍ତ ସୂଚନା ଆପଣଙ୍କୁ ଦେବୁ । ଆମ ନୀତିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ, ସଂଶୋଧିତ ନୀତି ଆମେ ଆମର ୱେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବୁ ।

**୭.୧୧ ନଗଦ ଦେଶ ନେଶ**

ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ଯେଉଁଠାରେ ଅଛି, ସେଠାରେ କାଉଣ୍ଟରରେ ଚେକ୍/ ନଗଦ ରାଶି ସ୍ୱୀକାର କରିବୁ ଓ ନଗଦ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ଓ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାନୁଯାୟୀ, ଆମର ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଶାଖା ମାନଙ୍କରେ ଆମେ ପୁରୁଣା/ କଟାଫଟା ନୋଟ୍ ଓ/ ଅଥବା ଖୁରୁରା ପଇସାର ଅଦଳବଦଳ କରିବୁ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରାଶିରୁ ଅଧିକ ଆଦାନ/ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କୁ ନିଜର ପାନ୍ ନମ୍ବର ଦେବାକୁ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରିବୁ ।

**୭.୧୨ ଡ୍ରାଇରେକ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ଏବଂ ସ୍ଥାୟୀ ଅନୁଦେଶ**

ଆମେ

- କ. ଆପଣଙ୍କୁ ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ ଜଣାଯିବୁ ଯେ, ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେବିଟ୍ ଏବଂ ସ୍ଥାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ କିପରି ଭାବେ କାମ କରେ ଏବଂ ଆପଣ ତାହା କିପରି ଦାଖଲ/ ବାତିଲ୍ କରିପାରିବେ ଏବଂ ସେଥିପାଇଁ କିପ୍ରକାର ସେବା ଦେୟ ଲାଗୁ ହେବ, ସମୟ କୁ ସମୟ ସଂଶୋଧିତ ଦର ସୂଚୀ ଅନୁସାରେ ତାହା ଲାଗୁ ହେବ ।
- ଖ. ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେବିଟ୍ ( ଯେପରିକି ଇଲୋକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ସର୍ଭିସ୍(ଇ.ସି.ଏସ୍)) ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ମ୍ୟାଣ୍ଡେଟ୍ ଅନୁସାରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବୁ । ମ୍ୟାଣ୍ଡେଟ୍ ପାଳନ କରିବାରେ କୌଣସି ବିଳମ୍ବ/ ଅସଫଳତା କାରଣରୁ ହୋଇଥିବା ଆର୍ଥୀକ୍ କ୍ଷତି/ ଅତିରିକ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି(ଯାହାକି ଆମର ୱେବସାଇଟ୍ରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ହୋଇଅଛି) ଅନୁସାରେ ଦେବୁ । ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ଖାତାରେ ଯଥେଷ୍ଟ ଜମା ରାଶି ଅଭାବରୁ ମ୍ୟାଣ୍ଡେଟ୍ ପାଳନ କରାଯାଇନପାରେ, ତେବେ ସମୟକୁ ସମୟ ସଂଶୋଧିତ ଦରସୂଚୀ ଅନୁସାରେ ସେବା ଦେୟ ଲଗାଇବୁ ।
- ଗ. ତଥ୍ୟ ପ୍ରେକ୍ଷଣର ଗ୍ରହଣ କର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ପ୍ରେକ୍ଷଣ ସମ୍ପନ୍ନିତ ସୁଚନା ଦେବୁ ।
- ଘ. ଆପଣଙ୍କ ଖାତାର ଅପ୍ରାପିକୃତ ଉଠାଣ/ ଭୁଲ୍ରେ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଛି ବୋଲି ପୁଞ୍ଜି ପରିମାଣ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହେବା ମାତ୍ରେ ସୁଧ ସହିତ ଆପଣଙ୍କ ଖାତାକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବୁ ।

**୭.୧୩ ଶୋଧନ ରୋକିବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୁବିଧା**

ଆମେ

- କ. ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଚେକ୍ ଶୋଧନ ରୋକିବା ମ୍ୟାଣ୍ଡେଟ୍ ସ୍ୱୀକାର କରିବୁ । ଆପଣଙ୍କ ମ୍ୟାଣ୍ଡେଟ୍ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ପରେ ତାର ରହିତ ଦେବୁ ଏବଂ ମ୍ୟାଣ୍ଡେଟ୍ କୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବୁ, ଯଦି ତାହା ପୂର୍ବରୁ ଆମଦ୍ୱାରା ସମାଶୋଧିତ ହୋଇନଥାଏ ।
- ଖ. ଶୋଧନ ରୋକିବା କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ପାଇଁ ଲାଗୁଥିବା ସେବାଦେୟ ଦରସୂଚୀରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିବୁ ।
- ଗ. ଯଦି ଶୋଧନ ରୋକିବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ମ୍ୟାଣ୍ଡେଟ୍ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ପରେ କୌଣସି ଚେକ୍ ଶୋଧନ ହୋଇଯାଏ, ତେବେ ଆମ ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବୁ ।

**୭.୧୪ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି ଚେକ୍/ ଡେବିଟ୍ ଅନୁଦେଶ**

ଆମେ

- କ. ଆପଣଙ୍କ ଖାତାରୁ ପ୍ରଦତ୍ତ ମୂଳ ଚେକ୍/ ଡେବିଟ୍ ଅନୁଦେଶ କିମ୍ବା ତାହାର ପ୍ରତିଲିପି କିମ୍ବା ତାହାର ଚିତ୍ର ସେତିକି ଅବଧି ପାଇଁ ରଖିବୁ, ଯାହା ଆଇନ୍ ସଙ୍ଗତ ହୋଇଥିବା ।



- ଖ. ଆମ ନିକଟରେ ରେକର୍ଡ ଥିବା ଯାଏଁ ପ୍ରମାଣ ସ୍ୱରୂପ ଚେକ୍ / ଡେବିଟ୍ ମ୍ୟାଣ୍ଡେଟ୍ ସମ୍ପର୍କୀୟ ବିବାଦ ହେବା ସ୍ଥିତିରେ, ଯଦି ୧ ବର୍ଷ ମଧ୍ୟରେ ଅନୁରୋଧ କରାଯାଏ, ତେବେ କୌଣସି ସେବାଦେୟ ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ ଏବଂ ୧ ବର୍ଷ ଅବଧି ପରେ ଦରସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ସେବାଦର ଲାଗୁ ହେବ ।
- ଗ. ଆପଣଙ୍କୁ ବାର୍ତ୍ତାଦ୍ୱାରା ଜଣାଇବୁ ଯେ ଅପ୍ରଦତ୍ତ ଚେକ୍ ଏବଂ ଆଉଟ୍-ଅଫ୍-ଡେଟ୍ ଚେକ୍ ଉପରେ କିପରି କାର୍ଯ୍ୟବିଧି କରିବୁ । ଅପ୍ରଦତ୍ତ ଚେକ୍ ପାଇଁ ଆମେ ସେବାଦେୟ ଲାଗୁ କରିବୁ । ସେବାଦେୟ ବିବରଣ ସମୟାନୁକ୍ରମେ ଦରସୂଚୀରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।

**୭.୧୪ ଶାଖା ବନ୍ଦ/ ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ**

- ଯଦି ଆମେ ଶାଖା ବନ୍ଦ/ ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ଚାହୁଁ ତେବେ ଆମେ,
  - କ. ଆପଣଙ୍କ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କର ଶାଖା ନଥିଲେ କିମ୍ବା ଆମ ଶାଖା ଏମ୍.ଏସ୍.ଇ/ ଏମ୍.ଏସ୍.ଇ ସମ୍ପର୍କିତ ବିଶେଷ ଶାଖା ହୋଇଥିଲେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ୩ ମାସର ନୋଟିସ୍ ଦେବୁ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବା କିପରି ଯୋଗାଇଦେବୁ, ତାହାର ସୂଚନା ଦେବୁ ।
  - ଖ. ଆପଣଙ୍କ କେନ୍ଦ୍ରରେ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କର ଶାଖା ଥିଲେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ୨ ମାସର ନୋଟିସ୍ ଦେବୁ ।

**୭.୧୬ ମୃତକ ଶାତା ଧାରକ ସମ୍ପୃକ୍ତି ଦାବିର ମାମାଂସା**

ମୃତକ ଶାତା ଧାରକଙ୍କ ଶାତାର ମାମାଂସା ପାଇଁ ଆମେ ଏକ ସରଳ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିବୁ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପ୍ରତି ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାର କୋଡ୍ ଏମ୍. ଏସ୍.ଇ ମାନଙ୍କ ପ୍ରତି କୋଡ୍ ଆମେ ଏହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତାର ସହ ମାନିବୁ ।

**୮. ଆପଣଙ୍କ ଶାତାକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା**

**୮.୧ ସୁରକ୍ଷିତ ଓ ଭରସା ଯୋଗ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଓ ପରିଶୋଧ ପ୍ରଣାଳୀ:-**

ଗୋଟିଏ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଧାରା ରୂପେ, ଆମେ ସହଯୋଗ କରିବୁ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଆପଣ ସୁରକ୍ଷିତ ଓ ଭରସା ଯୋଗ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ତଥା ପରିଶୋଧ ପ୍ରଣାଳୀର ଲାଭ ପାଇପାରିବେ । ସୁରକ୍ଷା ବ୍ୟବସ୍ଥାର ଏକ ଅଂଶ ସ୍ୱରୂପ ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ, ସତର୍କ ପର୍ଯ୍ୟବେକ୍ଷଣ ପାଇଁ ଆମେ ସି.ସି.ଟି.ଭି ଲଗାଇବୁ ।

**୮.୨ ଆମକୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କ୍ଷେତ୍ରର ପ୍ରଚଳିତ ସ୍ଥିତି ଅନୁଯାୟୀ ଅଧିନାତନ ରଖିବା ବ୍ୟବସ୍ଥା**

- ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବାମାତ୍ରେ ଆପଣ ଆମକୁ ଯଥାଶୀଘ୍ର ଜଣାନ୍ତୁ
  - କ. ନାମ, ସମ୍ପ୍ରଦାନ(ଅଂଶୀଦାର/ ଭାଇରେକ୍ଟର ର ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ)
  - ଖ. ଠିକଣା
  - ଗ. ଫୋନ୍ ନଂ.
  - ଘ. ଇ-ମେଲ୍ ଠିକଣା( ଯଦି ଏହା ମାଧ୍ୟମରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରୁଥାଉ )

**୮.୩ ଆପଣଙ୍କ ଶାତାର ଯାଞ୍ଚ**

- କ. ଆମେ ସୁପାରିଣ କରୁଛୁ ଯେ ଆପଣ ଆପଣଙ୍କ ବିବରଣୀ ବା ପାସ୍‌ବୁକ୍ ନିୟମିତ ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତୁ । ଯଦି ଆପଣଙ୍କୁ କୌଣସି ପ୍ରବିଷ୍ଟି ଭୁଲ୍ ବୋଲି ପ୍ରତୀତ ହୁଏ, ତେବେ ଆମକୁ ଯଥାଶୀଘ୍ର ଜଣାନ୍ତୁ । ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେବିଟ୍ ଓ ସ୍ଥାୟୀ ଅନୁଦେଶର ନିୟମିତ ଯାଞ୍ଚଦ୍ୱାରା ଆପଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ

ହୋଇପାରିବେ ଯେ, ଆପଣ ଯେଉଁଠାକୁ ପ୍ରେକ୍ଷିତ ପରିମାଣର ଅର୍ଥ ଯିବା ଚାହାଁନ୍ତି, ସେହିଠାକୁ ହିଁ ଏହି ପ୍ରେକ୍ଷିତ ଅର୍ଥ ଯାଉଛି ।

ଖ. ଯଦି ଆପଣଙ୍କର ଖାତାର କୌଣସି ଆଦାନ ପ୍ରଦାନର ଯାଞ୍ଚ ଆମ ଦ୍ଵାରା କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ଆମକୁ ତଥା ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ପୋଲିସ୍/ ଯାଞ୍ଚ ଏଜେନ୍ସିକୁ ମଧ୍ୟ ଆପଣ ସହଯୋଗ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଉଚିତ୍ ହେବ ।

### ୮.୪ ଆକାଉଣ୍ଟର ପରିଚାଳନା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯତ୍ନ ନେବା ବ୍ୟବସ୍ଥା

ଆପଣଙ୍କ ଖାତାକୁ ଠକାମାରୁ ରକ୍ଷା କରିବା ପାଇଁ ଓ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ପାଇଁ ଆପଣ ନିଜ ଚେକ୍ ବୁକ୍, ପାସ୍ ବୁକ୍, କାର୍ଡ, ପିନ୍ ତଥା ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ଗୁଡ଼ିକର ଯତ୍ନ ନେବା ଉଚିତ । ଦୟାକରି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାନ୍ତୁ ଯେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପରାମର୍ଶ ଗୁଡ଼ିକୁ ଆପଣ ପାଳନ କରୁଛନ୍ତି ।

କ. ଏହା କରନ୍ତୁ ନାହିଁ:-

୧. ଚେକ୍ ବୁକ୍, ଏ.ଟି.ଏମ୍/ ଡେବିଟ୍/ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଏକାଠି ରଖିବା ।
୨. ଖାଲି ଚେକ୍ରେ ହସ୍ତାକ୍ଷର କରି ରଖିବା ।
୩. ପିନ୍, ପାସ୍‌ବୁକ୍ ଓ ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ଲେଖି ରଖିବା ।
୪. ନିଜ ଖାତାର ବିବରଣୀ, ପାସ୍‌ବୁକ୍, କାର୍ଡ ଓ ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ଅନ୍ୟ କୁହାରିକୁ ଦେବା ।

ଖ. ସଦାବେଳେ:-

୧. ଯଦି ଡ୍ରାକ୍ କରିଆରେ ଆପଣ ଚେକ୍ ପଠାଉଥାନ୍ତି, ତେବେ ଚେକ୍‌ର ପରିମାଣ ରାଶି ପ୍ରାପ୍ତ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନାମ, ସେଥିରେ ସ୍ଵକ୍ଷରୂପେ ଲେଖନ୍ତୁ । ଏହା ପ୍ରତାରଣା ରୋକିବାରେ ସହାୟକ ହେବ । ଆମର ସୁପାରିଶ ଯେ ଏପରି ଚେକ୍ ରଖିବା ବେଳେ ଚେକ୍ ତଳେ କାର୍ବନ ପେପରକୁ ଓଲଟା ରଖନ୍ତୁ, ଯାହାଦ୍ଵାରା ରାସୟନିକ ସଂଶୋଧନ କରିହେବ ନାହିଁ ।
୨. ଯଦି ଆପଣ ନିଜର ପିନ୍‌କୁ ପୁଣି ବଦଳାନ୍ତି, ତେବେ ନୁଆ ପିନ୍ ସାବଧାନତା ସହିତ ବାଛନ୍ତୁ ।
୩. ନିଜ ପିନ୍, ପାସ୍‌ବୁକ୍ ତଥା ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ମନେରଖନ୍ତୁ ଏବଂ ଯଦି ଏଥି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କୁ କୌଣସି ଲିଖିତ ସୂଚନା ମିଳେ, ତାହା ପ୍ରାପ୍ତ କଲା ମାତ୍ରେ ଆବଶ୍ୟକୀୟ କାର୍ଯ୍ୟ ସମ୍ପନ୍ନକରି ସୂଚନାକୁ ନଷ୍ଟ କରିଦିଅନ୍ତୁ ।
୪. ନିଜ କାର୍ଡକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତତ୍ତ୍ଵାବଧାନରେ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ନିଅନ୍ତୁ ତଥା ନିଜ ପିନ୍, ପାସ୍‌ବୁକ୍ ତଥା ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନାକୁ ସର୍ବଦା ଗୁପ୍ତ ରଖନ୍ତୁ ।
୫. କାର୍ଡ ରସିଦକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖନ୍ତୁ ଓ ସାବଧାନତା ସହିତ ନଷ୍ଟ କରନ୍ତୁ ।
୬. ଯଦି ଆପଣ ଚେକ୍ କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କ ଖାତାରେ ଜମା କରନ୍ତି, ତେବେ ଖାତା ଧାରକ(କ ଖ ଗ ବ୍ୟାଙ୍କ ଖାତା- ଚ ଛ ଜ)ଙ୍କ ନାମ ଚେକ୍‌ରେ ଲେଖନ୍ତୁ । ଚେକ୍‌ର ରିକ୍ତ ସ୍ଥାନରେ ଗାର ଗାଣି ଦିଅନ୍ତୁ, ଯାହାଦ୍ଵାରା ଅନପିକୃତ ବ୍ୟକ୍ତି ସେଥିରେ ଅତିରିକ୍ତ ସଂଖ୍ୟା ବା ନାମ ଯୋଡ଼ି ପାରିବେ ନାହିଁ ।

- ଗ. ଚେକ୍ ବୁକ୍ ଏବଂ ଏ.ଟି.ଏମ୍/ ଡେବିଟ୍/ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡର ଦୁରୁପଯୋଗରୁ ନିଜକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ପାଇଁ ଆପଣ କଣ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ସେ ବିଷୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚୀତ କରିବୁ ।
- ଘ. ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ବା ଏ.ଟି.ଏମ୍/ ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ ହଜିଯାଏ ବା ଚୋରି ହୋଇଯାଏ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କାହାକୁ ଆବଶ୍ୟକ, ପିନ୍ ବା ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ଜଣା ପଡ଼ିଯାଏ, ତେବେ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଆମକୁ ଅଧିସୂଚିତ କରିବା ସ୍ଥିତିରେ, ଏହାର ଦୁରୁପଯୋଗ ରୋକିବା ପାଇଁ ଆମେ ତୁରନ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବୁ ।
- ଙ. ଯଦି ଆପଣଙ୍କର ସନ୍ଦେହ ହୁଏ ବା ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣା ପଡ଼େ ଯେ, ଆପଣଙ୍କ ଚେକ୍ ବୁକ୍, କାର୍ଡ ହଜି ଯାଇଛି ବା ଚୋରି ହୋଇ ଯାଇଛି ବା କେହି ଆପଣଙ୍କ ପିନ୍, ପାସୱାର୍ଡ ବା ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଜାଣିଛନ୍ତି, ତେବେ ଏହା ଆବଶ୍ୟକ ଯେ, ସେ ବିଷୟରେ ଜଣା ପଡ଼ିବା ମାତ୍ରେ, ଆପଣ ଆମକୁ ସୂଚିତ କରିବେ ।
- ଚ. ଆପଣଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଆମର ୨୪ଘଣ୍ଟା କାର୍ଯ୍ୟରତ ଶୁଳ୍କମୁକ୍ତ ନମ୍ବରରେ ଉପରୋକ୍ତ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ହଜିଯିବାର । ସୂଚନା ଆପଣ ଆମକୁ ଦେଇ ପାରିବେ, ତଥା ଏହି ବିଷୟରେ ଲିଖିତ ସୂଚନା ମଧ୍ୟ ଶିଘ୍ର ପଠାଇବେ । ବିକଳ ରୂପେ, ଏଥି ପାଇଁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଆମର ଇ-ମେଲ୍ ଠିକଣାରେ ମଧ୍ୟ, ଆପଣ ଆମକୁ ସୂଚୀତ କରିପାରିବେ ।

### ୮.୫ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍

ଅନଲାଇନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେହି ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୁରକ୍ଷିତ ଓ ସୁବିଧା ଜନକ, ଯେଉଁ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆପଣ କୌଣସି ସହଜ ସୁରକ୍ଷା ଉପାୟ ଅବଲମ୍ବନ କରିଥାନ୍ତି । ଦୟାକରି ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୁରକ୍ଷା ଉପାୟଗୁଡ଼ିକୁ ପାଳନ କରନ୍ତୁ ।

- କ. ସିଧା ଆମର ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସାଇଟ୍ ଦେଖନ୍ତୁ । କୌଣସି ଅନ୍ୟ ସାଇଟ୍ ବା ଇ-ମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଆମ ସାଇଟ୍ କୁ ଯାଆନ୍ତୁ ନାହିଁ, ତଥା ଅଣପ୍ରାପ୍ୟକୃତ ଡ୍ରେବ୍ ସାଇଟ୍ ରୁ ବଞ୍ଚିବା ପାଇଁ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ଡୋମେନ ନାମର ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତୁ ।
- ଖ. ପାସୱାର୍ଡ ବା ପିନ୍ ପରାଚ୍ଛାଦିତ ଯେକୌଣସି ଇ-ମେଲ୍ କୁ ଦୃଷ୍ଟି ଦିଅନ୍ତୁ ନାହିଁ କରନ୍ତୁ ତଥା ଆମକୁ ଜଣାନ୍ତୁ, ଯାହାଦ୍ଵାରା ଆମେ ଏହାର ଖୋଜଖବର ନେଇ ପାରିବୁ । ଏ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆମର ଅନଲାଇନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍, ଯେମେଣ୍ଟ୍ କାର୍ଡ, ପିନ୍ସ ବା ପାସୱାର୍ଡ ସୂଚନା ଜାଣିବା ପାଇଁ ଆମଦ୍ଵାରା କିମ୍ବା ପୋଲିସ୍ ଦ୍ଵାରା କଦାପି ଆପଣଙ୍କୁ ଏହି ବିଷୟରେ ସଂପର୍କ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
- ଗ. ଆମର ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ସାଇଟ୍ କୁ ଦେଖିବା ପାଇଁ ସାଇବର କାଫେ/ ସେୟାର ପି.ସିର ପ୍ରୟୋଗ ନକରିବାପାଇଁ ଆମେ ସୁପାରିଣ କରୁଛୁ ।
- ଘ. ନବୀନତମ ଆଣ୍ଟିଭାଇରସ୍ ଏବଂ ସ୍କାଇ-ଡ୍ରେୟାର ସଫ୍ଟୱେୟାର ଦ୍ଵାରା ଆପଣଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ କମ୍ପ୍ୟୁଟରକୁ ସଦସର୍ବଦା ଅପ୍-ଟୁ-ଡେଟ୍ କରନ୍ତୁ । ହ୍ୟାକର ଭାଇରସ୍ ଆକ୍ରମଣ ଏବଂ ଖଳ 'ଟ୍ରୋଜେନ ହର୍ସ'ରୁ ରକ୍ଷା ପାଇବା ପାଇଁ ସିକ୍ୟୁରିଟି ପ୍ରୋଗ୍ରାମ ଲଗାଇ ପାରନ୍ତି । ଆପଣଙ୍କ ପି.ସି ଏବଂ ତାହାର ଅଭ୍ୟନ୍ତର (Contents) ଙ୍କୁ ବାହାର ଆକ୍ରମଣରୁ ରକ୍ଷା କରିବା ପାଇଁ, ଆମେ ଉପଯୁକ୍ତ ଫାୟାର ୱାଲ୍ ଲଗାଇବା ପାଇଁ ସୁପାରିଣ କରୁଅଛୁ ।
- ଙ. ଅପରେଟିଂ ସିଷ୍ଟମ୍ 'ଫାଇଲ୍ ଓ ପ୍ରିଣ୍ଟିଂ ସେୟାରିଂ'ର ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ଗୁଡ଼ିକୁ ଅକାମୀ କରିଦିଅନ୍ତୁ ।



- ଚ. ବ୍ୟବହାର ହେଉନଥିବା ସମୟରେ ପି.ସି କୁ ଲଗ୍-ଅଫ୍ କରିଦିଅନ୍ତୁ ।
- ଛ. ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ଏକ୍ସପ୍ଲୋରର୍ ବ୍ରାଉଜରରେ ଆପଣଙ୍କ ଆଇ.ଡି/ ପିନ୍ ଷ୍ଟୋର କରି ରଖନ୍ତୁ ନାହିଁ ।
- ଜ. ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ଏବଂ ଦେଶ ନେଶର ବିବରଣୀକୁ ନିୟମିତ ରୂପେ ଯାଞ୍ଚକରନ୍ତୁ ।
- ଝ. ଆମର ଉପଦେଶ ମାନନ୍ତୁ- ଅନଲାଇନ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ନିରାପଦ ରହିବା ପାଇଁ ଆମର ଡ୍ରେବ୍‌ସାଇଟ୍ ଏକ ଉତ୍ତମ ସ୍ଥାନ ଏବଂ ସହଯୋଗକାରୀ ତଥା ପଥପ୍ରଦର୍ଶକ ଇଲୋକଟ୍ରୋନିକ୍ସ ମାଧ୍ୟମ ଅଟେ ।

### ୮.୬ ଦେୟତା ରଦ୍ଦକରଣ

- ଆପଣଙ୍କଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପିକୃତ କୌଣସିଦେୟତା/ ଦେୟଗୁଡ଼ିକୁ ଆପଣ ଯଦି ରଦ୍ଦ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରକାରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାକୁ ପଡ଼ିବ ।
- କ. ଚେକ୍, ପେମେଣ୍ଟ୍ ବନ୍ଦ କରିବା କିମ୍ବା ସ୍ଥାୟୀ ଅନୁଦେଶକୁ ରଦ୍ଦ କରିବା ଏବଂ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡ୍ରେବିଙ୍ଗ୍ ରଦ୍ଦ କରିବା ପାଇଁ ଆପଣ ଆମକୁ ନିଶ୍ଚିତ ରୂପେ ଲିଖିତ ଭାବେ ଜଣାଇବେ ।
  - ଖ. ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡ୍ରେବିଙ୍ଗ୍ ରଦ୍ଦ କରିବାକୁ ଆମକୁ ସୂଚନା ଦିଅନ୍ତୁ, ଆପଣ ମଧ୍ୟ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡ୍ରେବିଙ୍ଗ୍ ପ୍ରାରମ୍ଭ କର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ସୂଚନା ଏହି ସମ୍ପର୍କରେ ଦିଅନ୍ତୁ ।
  - ଗ. ଯଦି ଆପଣ ରଦ୍ଦ କରିବା ସମ୍ପର୍କରେ ଆପଣଙ୍କର ନିଶ୍ଚିତ ନୋଟିସ୍ ଆମକୁ ନଦିଅନ୍ତି, ତାହା ହେଲେ ଦେୟତା ରଦ୍ଦ କରିବା ଆମ ପକ୍ଷେ ସମ୍ଭବ ନହୋଇ ପାରେ ।

### ୮.୭ କ୍ଷତି ପାଇଁ ଦେୟତା ବ୍ୟବସ୍ଥା

- କ. ଆପଣ ଯଦି ପ୍ରତାରଣା ମୂଳକ ବିଭୀୟ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ କରନ୍ତି, ଆପଣଙ୍କ ଖାତାର ସମସ୍ତ କ୍ଷତି ପାଇଁ, ଆପଣ ହିଁ ଦାୟୀ ରହିବେ ।
- ଖ. ଉପଯୁକ୍ତ ଯତ୍ନ ବିନା ବିଭୀୟ କାର୍ଯ୍ୟ କଲେ, ଏହା କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାଏ ଏବଂ ଆପଣ ସେଥି ପାଇଁ ଦାୟୀ ହୋଇପାରନ୍ତି ।
- ଗ. ଆପଣ ଯଦି ପ୍ରତାରଣା ମୂଳକ ବିଭୀୟ କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି, ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ଯତ୍ନ ନେଇଥାନ୍ତି, କାର୍ତ୍ତର ଅପବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ଦେୟତା (Liabilities) କାରି କରାଯାଇଥିବା କାର୍ତ୍ତର ସର୍ତ୍ତ ମୁତାବକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ରାଶି ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୀମିତ ରହିବ ।
- ଘ. ଆପଣ ଆମକୁ ସୂଚନା ଦେବା ଏବଂ ଆମେ ଅପବ୍ୟବହାର ରୋକିବା ନିମନ୍ତେ ପଦକ୍ଷେପ ନେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ହଜିଯାଇଥିବା ଆପଣଙ୍କର ପିନ୍, ପାସୱାର୍ଡ୍ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନାର କମ୍ପ୍ୟୁଟର ସ୍ଥଳେ ହେଉଥିବା କ୍ଷତି ପାଇଁ ଆପଣ ଦାୟୀ ରହିବେ ।

## ୯. ସେବା

### ୯.୧ ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ସେବା

- କ. ଯେବେ ଆପଣ ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା କିଣନ୍ତି ବା ବିକନ୍ତି, ସେତେବେଳେ ଆମେ ସେହି ସେବାର ସୁଚନା ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ଆଦାନ ପ୍ରଦାନା ଉପରେ ଲାଗୁ ବିନିୟମ ଦର ତଥା ଅନ୍ୟ ସେବା ଦର ବିଷୟରେ ବିବରଣ ଦେଇଥାଉଁ ଯଦି ଏହା ସମ୍ଭବ ନହୁଏ, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଏହାର ହିସାବ କିପରି ହୁଏ ଜଣାଇବୁ ।
- ଖ. ଯଦି ଆପଣ ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଏହା କିପରି ହୁଏ ଆମେ ଜଣାଇବୁ ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନା ଦେବୁ ।

୧. ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁରୋଧ କରାଯିବା ମାତ୍ରେ ନିୟମିତ ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ସର୍ତ୍ତ ବିଷୟରେ ମାର୍ଗ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିବୁ ।
୨. ଏତଦ୍ ଜନିତ ସେବା ତାହାର ଉପଯୋଗ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଏକ ତଥ୍ୟ ସମ୍ବଳିତ ବର୍ଣ୍ଣନା ଦେବୁ ।
୩. ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବିଦେଶକୁ ପଠାଯାଉଥିବା ମୁଦ୍ରା କେତେ ସମୟରେ ପହଞ୍ଚିବା ଉଚିତ ଏବଂ ବିଳମ୍ବର କାରଣ ଯଦି ବିଳମ୍ବ ହୁଏ ତାହାର କାରଣ ଜନିତ ବିବରଣୀ ଆପଣଙ୍କୁ ଦେବୁ ।
୪. ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରାକୁ ପରିବର୍ତ୍ତନ କଲାବେଳେ ଲାଗୁଥିବା ବିନମୟ ଦର (ଯଦି କାରବାର ବେଳେ ତାହା ସମ୍ଭବ ନହୁଏ, ତେବେ ପରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ଯେ ଦର କଣ ଥିଲା-ଜଣାଇଥାଉ ।
୫. ଆପଣଙ୍କୁ ଦେବାକୁ ପଡୁଥିବା କମିସନ୍ କିମ୍ବା ସେବାଦୟ ଏବଂ ଅର୍ଥ ପ୍ରାପ୍ତି କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ ବିଦେଶୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ସେବାଦେୟ ସଂପର୍କରେ ସତର୍କ ସୂଚନା ଦେଇଥାଉ ।
୬. ଦେଶ ବାହାରର ଦେୟ ପାଇଁ ଆପଣ ଦେଇଥିବା ତଥ୍ୟ ଯଥେଷ୍ଟ କି ନୁହେଁ କହୁ, ଅସଙ୍ଗତ/ ଅସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଦସ୍ତାବିଜ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆମେ ତତକ୍ଷଣାତ ଜଣାଇ ଏବଂ ତାହା ଠିକ୍ କରିବାର/ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବାର ସାହାଯ୍ୟ କରିଥାଉ ।

ଗ. ଆଗମନ ପ୍ରେମିଣ (Inward Remittance) ପାଇଁ ଆମେ:-

୧. ବିଦେଶରୁ ଆସୁଥିବା ଏବଂ ଆପଣଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଖାତାକୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତରିତ ହେଉଥିବା ଅର୍ଥ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ମୂଳରାଶି ଏବଂ ଦେବାକୁ ପଡୁଥିବା ଦେୟ ରାଶି ସଂପର୍କରେ ଜଣାଇ, ଯଦି ପଠାଉଥିବା ରାଶି ଉପରେ ସମସ୍ତ ସେବା ଦେୟ ପାଇଁ ପ୍ରେମିକ ରାଜିହୋଇଥାନ୍ତି ତେବେ ଆପଣଙ୍କ ଖାତାକୁ ଅର୍ଥ ଦେୟ ପାଇଁ ଆମେ କୌଣସି ସେବାଦେୟ ଡେବିଟ୍ କରି ନଥାଉ ।
୨. ରାଶି କ୍ରେଡିଟ୍ କରିବା ଦିନଠାରୁ ବିଳମ୍ବ ହେଲେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ କ୍ଷତି ପୂରଣ ଦେଇଥାଉ ।
  - କ. ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ତାରିଖ (Due date) ବାଦ ଡ୍ୟୁ ପିରିଅଡ୍ ପାଇଁ ସୁଧରେ ହେଉଥିବା କ୍ଷତି ଭରଣ କରିଥାଉ ।
  - ଖ. ଆମର ଡ୍ରେବ୍‌ସାଇଟ୍‌ରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେଉଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅନୁସାରେ ପ୍ରତିକୂଳ ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରାର ଗତି ନିମନ୍ତେ, ଆପଣଙ୍କୁ କ୍ଷତି ଭରଣ କରାଯାଏ ।
  - ଗ. ନିୟମିତ/ ଆଇନ୍‌ଗତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାନୁସାରେ ଦେବାକୁ ପଡୁଥିବା ସମସ୍ତ ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ ଆମେ ବିନା ସେବାଦେୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଦେଇଥାଉ ।

୯.୨ ଭାରତ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରେମିଣ

- ଯଦି ଆପଣଙ୍କୁ ଭାରତ ମଧ୍ୟରେ ମୁଦ୍ରା ପ୍ରେରଣ କରିବାକୁ ପଡ଼େ, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ଯେ ତାହା କିପରି କରିବାକୁ ପଡ଼େ, ତଥା
- କ. ସେବାର ବିବରଣୀ ତଥା ତାର ଉପଯୋଗ କିପରି କରାଯିବ ସେ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ।
  - ଖ. ଆପଣଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ପୁଞ୍ଜି ପଠାଇବାର ଉଚିତ ଉପାୟ ଜଣାଇବୁ ।
  - ଗ. ସଂଶୋଧିତ ଦର ସୂଚୀ ଅନୁସାରେ କମିସନ୍ ସମେତ ଆପଣଙ୍କୁ ଦେବାକୁ ପଡୁଥିବା ସମସ୍ତ ସେବାଦେୟ ବିଷୟରେ ଜଣାଇଥାଉ ।

ଘ. ବିଳମ୍ବ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ନିୟମ ଅନୁସାରେ ଆପଣଙ୍କର ହେଉଥିବା କ୍ଷତି/ ଅଧିକ ଖର୍ଚ୍ଚର କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେଇଥାଉ ।

### ୧୦. ଅଭିଯୋଗ, ଆପତ୍ତି ଓ ମନ୍ତବ୍ୟ

#### ୧୦.୧ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା

- କ. ଆପଣ ଯଦି ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ଚାହାନ୍ତି, ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ କହିବୁ ।
  ୧. ଏହା କିପରି କରିବାକୁ ହୁଏ ।
  ୨. କେଉଁଠାରେ ଅଭିଯୋଗ କରିବାକୁ ପଡ଼େ ।
  ୩. କେବେ ଉତ୍ତର ଆଶା କରାଯାଇପାରେ ।
  ୪. ନିବାରଣ ପାଇଁ କାହା ସହ ଆପଣ ସଂପର୍କ କରିବେ ।
  ୫. ଯଦି ପରିଣାମରେ ଆପଣ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହନ୍ତି, ତେବେ କଣ କରିବେ ।
- ଖ. ଆପଣଙ୍କର ଯେ କୌଣସି ପଶ୍ଚାତ୍ତାପ ଆମର କର୍ମଚାରୀ ଆପଣଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବେ ।
- ଗ. ଆପଣ ଯେବେ ଗ୍ରାହକ ହେବେ, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ଯେ ଅଭିଯୋଗର ଉଚିତ ଶୁଣାଣି ପାଇଁ ଏବଂ ଆମର କାର୍ଯ୍ୟ ପଦ୍ଧତି ସମ୍ପର୍କିତ ତଥ୍ୟ ଜାଣିବା ପାଇଁ ଆଉ ତତ୍କାଳୀନ ସୁରାଫ ପାଇଁ ଆମର ପ୍ରଶାଳୀର ବିରରଣୀ କେଉଁଠାରେ ମିଳିବ ।
- ଘ. ଆପଣଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ଲିଖିତ ରୂପେ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, ଏକ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକାର/ ଉତ୍ତର ଦେବା ଲାଗି ଆମେ ପ୍ରୟାସ କରିବୁ, ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହେଲ୍ପ ଡେସ୍କ ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରକୁ ଫୋନ୍ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥାଏ ତେବେ ଆପଣଙ୍କୁ ଆପଣ କରିଥିବା ଅଭିଯୋଗର ଏକ ସଂନ୍ଦର୍ଭ (reference) ନମ୍ବର ଦେବୁ ଏବଂ ଏହି ବିଷୟ ସମ୍ପର୍କିତ ପ୍ରଗତି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଯଥୋଚିତ ସମୟ ଅବଧିରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେଉଥିବୁ ।
- ଙ. ଘଟଣାର ପରୀକ୍ଷା/ ଯାଞ୍ଚ ପରେ ଆମର ଅନ୍ତିମ ଉତ୍ତର ଆପଣଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଇବୁ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ଉତ୍ତର ଦେବାକୁ କାହିଁକି ଅଧିକ ସମୟ ଲାଗୁଛି ସେ ବିଷୟରେ ବୁଝାଇବୁ ଏବଂ ଏହା ଆପଣଙ୍କୁ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖର ୬ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରୟାସ କରିବୁ ତଥା ତାପରେ ଯଦି ଆପଣ ମଧ୍ୟ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ କିପରି ଆଗକୁ ବଢ଼ାଇବେ, ତାହା ବୁଝାଇବୁ ।

#### ୧୦.୨ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ସେବା

- କ. ଆମେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ୨୦୦୬ ଅନୁଯାୟୀ ବୋଲି ଆମର ଡ୍ରେବିଂଓଫ୍ ଓ ସବୁ ଶାଖାମାନଙ୍କରେ ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡରେ ଜଣାଇବୁ, ଅନୁରୋଧ କଲେ ତାହାର ପ୍ରତିଲିପି ନାମକୁ ମାତ୍ର ସେବା ଦେୟରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ ।
- ଖ. ଆମକୁ ଅଭିଯୋଗ କରିବାର ୩୦ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆମଠାରୁ ଆପଣଙ୍କୁ ଯଦି କୌଣସି ସନ୍ତୋଷଜନକ ଉତ୍ତର ନମିଳେ ଏବଂ ଆପଣ ନିଜ ଆପତ୍ତିର ନିବାରଣ ପାଇଁ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉପାୟ କରିବାକୁ ଚାହାନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ୨୦୦୬ ଅଧୀନ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିୟୁକ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳଙ୍କ ସହ ସଂପର୍କ କରିପାରନ୍ତି । ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାର ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତ୍ୱ ଆମର ଶାଖା ମାନଙ୍କର ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯାଇଛି, ଯୋଜନାଟି ଆମର ଡ୍ରେବିଂଓଫ୍ରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯାଉଛି । ଆମର କ୍ଷାମ୍ ଏହି ସଂପର୍କିତ କାର୍ଯ୍ୟ ପଦ୍ଧତିର ଝଙ୍କାକରଣ ଦେବେ ।

### ୧୧. ବିଜ୍ଞାପନ, ବିପଣନ ଏବଂ ବିକ୍ରୟ

- କ. ଆମେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ତଥା ଉନ୍ନୟନ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଲିଖିତ/ ସାମଗ୍ରୀ ଉପଭୋକ୍ତା ପାଇଁ ସୁସ୍ପଷ୍ଟ ଅଟେ ।
- ଖ. ଯେକୌଣସି ମିଡ଼ିଆ ତଥା ଉନ୍ନୟନ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଉଲ୍ଲେଖରେ, ଯେକୌଣସି ବିଜ୍ଞାପନରେ ଯାହା କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବା ବା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଆଡ଼କୁ ଧ୍ୟାନ ଆକର୍ଷିତ କରିଥାଏ ଓ ଯେଉଁଥିରେ ସୁଧର ଦର ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିଛି, ସେଥିରେ ଆମେ ଏକଥା ମଧ୍ୟ ଜଣାଇବୁ ଯେ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ତଥା ସେବା ଦେୟ ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ ଏବଂ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ ସର୍ତ୍ତର ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଦିଆଯିବ ।
- ଗ. ଯଦି ଆମେ ସହାୟକ ସେବା ଦେବାପାଇଁ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷର ସେବା ଗ୍ରହଣ କରୁ, ତେବେ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ଏପରି ନିୟୁକ୍ତ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଆପଣଙ୍କର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା (ଯଦି ସେମାନଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ ହୁଏ)କୁ ସେହି ପରି ଗୋପନୀୟତା ଓ ସୁରକ୍ଷା ସହ ପରବର୍ତ୍ତୀ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ସମ୍ପନ୍ନ କରିବେ, ଯେପରିକି ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ପାଇଁ କରିଥାଉ ।
- ଘ. ଆମେ ସମୟକୁ ସମୟ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଗୃହୀତ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ବିଭିନ୍ନ ବିଶେଷତ୍ଵ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେବୁ । ଆମର ଅନ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ସୂଚନା ବା ଅନ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ/ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଉନ୍ନୟନାତ୍ମକ ସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକର ସୂଚନା ଆମଦ୍ଵାରା ସେତେବେଳେ ଆପଣଙ୍କୁ ଦିଆଯିବ, ଯେତେବେଳେ ଆପଣ ଏପରି ସୂଚନା ପାଇବା ପାଇଁ ଡାକ ଦ୍ଵାରା ବା ଆମର ଡ୍ରେବସାଇଟ୍ ବା ଆମର ଫୋନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର ପଞ୍ଜିକୃତ କରି ଆପଣଙ୍କ ସହମତି ପ୍ରକାଶ କରିଥାନ୍ତି ।
- ଙ. ଆମେ ଆମର ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକ୍ରୟ ଏଜେନ୍ସି ମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ଆଚାର ସଂହିତା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବୁ, ଯାହାର ସେବା ଆମେ ଆମର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ/ ସେବାର ବିକ୍ରି ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ କରିପାରୁ । ଏଥିରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ ଯେତେବେଳେ ସେମାନେ ଆମର କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରୂପେ ବା ଫୋନ୍ କରିଆରେ ବିକ୍ରି କରିବାପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ସହ ସଂପର୍କ କରିବେ, ସେତେବେଳେ ସେମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ପରିଚୟ ଆପଣଙ୍କୁ ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ ।
- ଚ. ଯଦି ଏହି ବିଷୟରେ ଆମକୁ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ ଯେ ଆମର ପ୍ରତିନିଧି/ କୋରିଅର୍ ବା ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକ୍ରୟ ଏଜେନ୍ସି ଦ୍ଵାରା ଅନୁଚିତ ଆଚରଣ କରାଯାଇଅଛି କିମ୍ବା ଏହି କୋର୍ଡର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଅଛି, ତେବେ ଆମେ ମାମଲାର ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପାଇଁ ତଥା ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ କରିବାପାଇଁ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ଯଥୋଚିତ ପଦକ୍ଷେପ ନେବୁ ।

### ୧୨. ତଦାରଖ (monitoring)

ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କୋଡ୍ ଏବଂ ଷ୍ଟାଣ୍ଡାର୍ଡ ବୋର୍ଡର ତଦାରଖ କରେ । ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ନିମ୍ନଲିଖିତ ମତେ ବର୍ଣ୍ଣିତ:-

ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କୋଡ୍ ଏବଂ ଷ୍ଟାଣ୍ଡାର୍ଡ ବୋର୍ଡ  
ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଲ୍ଡିଂ  
ସି-୭, ବାହା କୁର୍ଲା କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ (ଚତୁର୍ଥ ମହଲା)  
ମୁମ୍ବାଇ-୪୦୦୦୫୧

ଫୋନ୍- ୦୨୨-୨୬୫୭୩୭୧୫

ଫାକ୍ସ- ୦୨୨-୨୬୫୭୩୭୧୯

ଇ-ମେଲ୍- ହେଲ୍ପ.ବିସିଏସ୍.ବିଆଇ@ଆଇବିଆଇ.ଓଅର୍ଜି.ଇନ

ଡ୍ରେବ୍‌ସାଇଟ୍: ଡ୍ରେବ୍‌ସାଇଟ୍.ବିସିଏସ୍.ବିଆଇ.ଓଅର୍ଜି.ଇନ

**୧୩. ସାହାଯ୍ୟ ପାଇବା**

କୋଡ୍ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କ ଯଦି କୌଣସି ଅନୁସନ୍ଧାନ ଥାଏ, ଆପଣଙ୍କ ଆମର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ହେଲ୍ପ ଡେସ୍କ୍, ଗ୍ରାହକ ସେବା ନଂ କିମ୍ବା ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ସଂଘଙ୍କ ସହ ନିମ୍ନ ଠିକଣାରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ଉଚିତ ।

ଇଣ୍ଡିଆନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ୍‌ସ ଆସୋସିଏସନ୍

କେନ୍ଦ୍ର-୧, ଡ୍ରାଲ୍‌ଡ୍‌ଗ୍ରେଡ୍ ସେଣ୍ଟର, କୁଫେ ପ୍ୟାରେଡ୍, ମୁମ୍ବାଇ-୪୦୦ ୦୦୫

ଟେଲିଫୋନ୍ ନଂ- ୦୨୨-୨୨୧୮୨୨୧୭

ଫାକ୍ସ ନଂ - ୦୨୨-୨୨୮୩୫୭୩୮

ଇ-ମେଲ୍ - ଆଇବିଏସ୍.ଡିଆଇ@ଭିଏସ୍.ଏନ.ଏଲ୍.ନେଟ୍

ଡ୍ରେବ୍‌ସାଇଟ୍: ଡ୍ରେବ୍‌ସାଇଟ୍.ଆଇବିଏ.ଓଅର୍ଜି.ଇନ

କିମ୍ବା ଅନୁଛେଦ ୧୨ ପୃଷ୍ଠା ରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ଠିକଣାରେ ସଂପର୍କ କରନ୍ତୁ ।

୧୩.୧ ଆମର ସମସ୍ତ ଶାଖା ମାନଙ୍କରେ ଥିବା ନୋଟିସ୍ ଏବଂ ଆମ ଡ୍ରେବ୍‌ସାଇଟ୍‌ରେ ବୁଝାଇବୁ ଯେ କୋଡ୍‌ର ପ୍ରତିଲିପି ଉପଲବ୍ଧ ଏବଂ ଆପଣ କିପରି ଗୋଟିଏ (ପ୍ରତିଲିପି) ପାଇପାରିବେ ଏବଂ ଅନୁରୋଧ କଲେ ଆମେ ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ଆପଣଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ ।

**୧୪. କୋଡ୍‌ର ସମୀକ୍ଷା**

୩ ବର୍ଷ ମଧ୍ୟରେ ଏହି କୋଡ୍‌ର ସମୀକ୍ଷା କରାଯିବ ଏବଂ ତାହା ଏକ ସ୍ୱଚ୍ଛ ପଦ୍ଧତିରେ ସମ୍ପାଦିତ ହେବ ।

**ଶବ୍ଦାବଳୀ(glossary)**

**ଏଟିଏମ୍:-** ଏଟିଏମ୍ ହେଉଛି ଏକ ମେସିନ୍, ଯେଉଁଠିରେ ଗ୍ରାହକ ତାର କାର୍ଡ୍ ସହିତ ପିନ୍ ବ୍ୟବହାର କରି ନଗଦ ଟଙ୍କା ଉଠାଣ, ସୂଚନା ଏବଂ ଅନ୍ୟ ସେବା ପାଇପାରେ ।

**ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି:-** ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ହେଉଛି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତରଫରୁ ବ୍ୟାଙ୍କଦ୍ୱାରା ତୃତୀୟପକ୍ଷକୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଏକ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି- ଗ୍ରାହକ ତାଙ୍କର ଦାୟିତ୍ୱ(obligation) ପାଳନ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେଲେ, ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି ଦଲିଲ୍ ଅନୁସାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ପେମେଣ୍ଟ୍ କରିଥାଏ ।

**ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ:-** ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଏବଂ ବ୍ୟକ୍ତି/ କ୍ଷୁଦ୍ର ବେପାରୀଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଉତ୍ପୁଜୁଥିବା କଳହର ସମାଧାନ ନିମନ୍ତେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ୍‌ଦ୍ୱାରା ନିୟୁକ୍ତ ଏକ ସ୍ୱାଧୀନ ଦ୍ୱନ୍ଦ୍ୱ ସମାଧାନ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ଅଟନ୍ତି ।

**ବିଲ୍:-** ବିଲ୍ ହେଉଛି ଏକ ଆର୍ଥୀକ ନେଗୋସିଏସନ୍ ଇନ୍‌ଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ୍ ଯଥା- ବିନିମୟ ବିଲ୍ (bills of exchange) ଏବଂ ପ୍ରତିଜ୍ଞା ପତ୍ର । ବିନିମୟ ବିଲ୍(bills of exchange) ବିକ୍ରେତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କ୍ରେତାଙ୍କୁ କାର୍ଯ୍ୟ କାଯାଇଥାଏ, ଯେଉଁଠିରେକି ଯୋଗାଣ କରାଯାଇଥିବା ଦ୍ରବ୍ୟ/ ସେବାର ମୂଲ୍ୟ ପଇଠ କରିବା ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଆଯାଇଥାଏ ।

**ବିଲ୍ ଉଜ୍ଜୀରଣ:-** ବିଲ୍ ଉଜ୍ଜୀରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗୋଟିଏ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ବିନିମୟ ବିଲ୍ କିମ୍ବା ପ୍ରତିଜ୍ଞା ପତ୍ର ଦେୟ ସମୟ ପୂର୍ବରୁ(before due) କ୍ରୟ କରିଥାଏ ଏବଂ ଉଜ୍ଜୀରଣ ଶୁଳ୍କ କାଟିରଖି ଅବଶିଷ୍ଟ ଅର୍ଥ



ଗ୍ରାହକ ଖାତାରେ ଜମାକରା ବାସ୍ତବରେ ବିଲ୍ ବିପକ୍ଷରେ ଏହା ହେଉଛି ଏକ ଅଗ୍ରୀମ ଏବଂ ଅଗ୍ରୀମ ଦେବା ଠାରୁ ରାଶି ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସମୟର ସୁଧ ହେଉଛି ଡିସ୍କାଉଣ୍ଟ । କେବଳ ଇଉଜାନ୍ସ ବିଲ୍ ଗୁଡ଼ିକ ଉଲ୍ଲେଖିତ ।

**କାର୍ଡ:-** କାର୍ଡ ହେଉଛି ଏକ ପ୍ଲାଷ୍ଟିକ୍ କାର୍ଡ ଯାହାକୁ କି ଗ୍ରାହକ ଦ୍ରବ୍ୟ ଓ ସେବାର ଦେୟ ନିମନ୍ତେ ଏବଂ ଅର୍ଥ ଉଠାଣ ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରିଥାଏ । ଏଟିଏମ/ ଡେବିଟ୍/ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ, ଏହି କାର୍ଡ ପଦ୍ଧତିର ବିଭିନ୍ନ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।

**କ୍ୟାସ୍କ୍ରେଡିଟ୍/ ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ :-** କ୍ୟାସ୍କ୍ରେଡିଟ୍/ ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ହେଉଛି ଏକ ପ୍ରକାର ରଣ ସୁବିଧା ଯେଉଁଥିରେ କି ରଣଗ୍ରହୀତା ତାଙ୍କର ସ୍ୱାଧୀନତା ସହିତ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ମୁତାବକ ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ମଞ୍ଜୁର ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ଅର୍ଥ ଉଠାଣ କରିପାରିବେ । ତାଙ୍କ ଖାତାରେ ରଣ ଅର୍ଥ ଜମା ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ପୁନଃ-ଉଠାଣ କରିପାରିବେ । ବ୍ୟାଙ୍କ ବକେୟା ଅବଶିଷ୍ଟାଣ(outstanding balance) ଉପରେ ସୁଧ ଲଗାଏ ।

**ନଗଦ କ୍ଷତି(cash loss):-** ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅବମୂଲ୍ୟାୟନ (depreciation)କୁ ବିୟୋଗକଲେ କ୍ୟାସ୍ କ୍ଷତି ମିଳିଥାଏ ।

**ଚେକ ଆଦାୟ ନୀତି:-** ଖାତାରେ ଜମା ହେବାକୁ ଜମା କରାଯାଉଥିବା ସ୍ଥାନୀୟ ଏବଂ ଆଉଟ୍‌ଷ୍ଟେସନ୍ ଚେକ୍ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟର ଆଦାୟ ସଂପର୍କିତ ବ୍ୟାଙ୍କର ନୀତିକୁ, ଚେକ୍ ଆଦାୟ ନୀତି କୁହାଯାଏ । ଏହି ନୀତି ସହିତ ନିମ୍ନୋକ୍ତ ବିଭିନ୍ନ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ସଂପର୍କିତ ପଦ୍ଧତି କରେ ।

- » ଚେକ୍ କ୍ରୟ ଅନୁରୋଧ
- » ଚେକ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ପାଇଁ ସମୟସୀମା
- » ଚେକ୍ ଆଦାୟର ବିଳମ୍ବ କ୍ଷେତ୍ରରେ ସୁଧ ଦେୟ
- » ସ୍ଥାନୀୟ ଏବଂ ଆଉଟ୍‌ଷ୍ଟେସନ୍ କ୍ଷେତ୍ରର ଚେକ୍ ତତ୍ପରୀକ୍ଷା କ୍ରେଡିଟ୍
- » ଚେକ୍ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ୍ ପ୍ରେସଣ ଓ ପ୍ରତ୍ୟାବର୍ତ୍ତନ ସମୟ ଅବଧିରେ(in transit) ହଜିଗଲେ

**ବନ୍ଧକ:-** ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ରଣ ସୁବିଧା ପାଇଁ ଦିଆଯାଉଥିବା ପରିସମ୍ପତ୍ତିକୁ ବନ୍ଧକ(collateral) କୁହାଯାଏ । ରଣ ପରିଶୋଧରେ ଖିଲାପ କଲେ ରଣଦାତା ବ୍ୟାଙ୍କର ବଦଳରେ ସେହି ସଂପତ୍ତି ଉପରେ ଅଧିକାର ଦାବି କରେ ।

**କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି:-** କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି କହିଲେ ବ୍ୟାଙ୍କଦ୍ୱାରା ଅନୁସୂଚିତ ନୀତିକୁ ବୁଝାଏ ଯାହାକୁ ଅନୁସରଣ କରି ବ୍ୟାଙ୍କ ତାହାର ଭୁଲ୍ ଭଟ୍‌କା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ହେଉଥିବା କ୍ଷତିପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେଇଥାଏ ।

**କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁବିଧା/ ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣ:-** ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ରଣ ସୁବିଧା, ମିଆଦୀ ରଣ, ଓଭର ଡ୍ରାଫ୍ଟ କିମ୍ବା କ୍ୟାସ୍କ୍ରେଡିଟ୍ ଆକାରରେ ହୋଇପାରେ, ଯାହାକି ବ୍ୟାଙ୍କଦ୍ୱାରା ତାହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଗୋଟିଏ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅବଧିପାଇଁ ଦିଆଯାଇଥାଏ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ତାହାର ଉପସ୍ଥିତ ରଣ ରାଶି ଉପରେ ସୁଧ ଲଗାଇଥାଏ ।

**ରଣ ସନ୍ଦର୍ଭ ଏଜେନ୍‌ସୀ:-** କମ୍ପାନୀ ଆଇନ୍ ୧୯୫୬ଦ୍ୱାରା ଏହି ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ ଗଠିତ ଏବଂ ପଞ୍ଜିକୃତ ରଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା କମ୍ପାନୀକୁ ବୁଝାଏ । ଏହି କମ୍ପାନୀ ଗୁଡ଼ିକୁ ରଣ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ(ନିୟମକ) ଆଇନ୍ ୨୦୦୬ ଦ୍ୱାରା ପଞ୍ଜିକୃତର ପ୍ରମାଣ ପତ୍ର ଦିଆଯାଇଥାଏ ।

**ଚାଲୁଖାତା:-** ଖାତାରେ ଥିବା ଜମାଦାଣି କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସହମତ ରାଶି ଉପରେ ଅସୀମିତ ଉଠାଣ ସୁଯୋଗ ଥିବା ଏକ ପ୍ରକାର ଚାହିଦା ଜମାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଉପଭୋକ୍ତାର ଚାଲୁଖାତା କୁହାଯାଏ ।

**ଗ୍ରାହକ:-** ଏମ୍.ଏସ୍.ଇ କିମ୍ବା ତାଙ୍କର ପ୍ରାଧିକୃତ ପ୍ରତିନିଧି, ଯାହାଙ୍କର ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଖାତା ଥାଏ ଏବଂ ଯିଏକି ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ଅନ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ/ ସେବା ଲାଭ କରିଥାନ୍ତି ।

**ମୃତକଙ୍କ ଖାତା:-** ମୃତକଙ୍କ ଖାତା ହେଉଛି ଏକ ଖାତା, ଯେଉଁଥିରେ କି ଜମା ଖାତାର ଏକକ ଖାତା ଧାରକ ଏବଂ ଯୁଗ୍ମ ଖାତା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏକ ବା ଏକାଧିକ ଖାତାଧାରକ ମୃତ୍ୟୁବରଣ କରିଛନ୍ତି ।

**ଡିମାଟ୍ ଖାତା:-** ଡିମାଟ୍ ଖାତା ଏକ ଡିମାଟ୍ରେରିଆଲାଇଜଡ୍ ଖାତା, ଯେଉଁଥିରେ କି ନିବେଶକାରୀଙ୍କ ଷ୍ଟକ ଇଲୋକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଫର୍ମରେ ଥାଏ ।

**ଜମା ଖାତା:-** ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ, ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସଂଖ୍ୟକ ଉଠାଣ ମଞ୍ଜୁର କରାଯାଉଥିବା ଚାହିଦା ଜମାକୁ 'ସଂଚୟ ଜମା' କୁହାଯାଏ ।

**ମିଆଦୀ ଜମା:-** ମିଆଦୀ ଜମା କହିଲେ ବ୍ୟାଙ୍କଦ୍ୱାରା ଗ୍ରହଣ କରାଯାଉଥିବା ଜମା ଯାହାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ଅବଧି ପରେ ଉଠାଣ କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ପୁନଃପୌନିକ/ ସର୍ବ-ଡିପୋଜିଟ୍/ ସ୍ଥାୟୀ ଜମା/ ମାସିକ ଜମା/ ତ୍ରୟମାସିକ ଯୋଜନା ଏଥିରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅଟନ୍ତି ।

**ନୋଟିସ୍ ଜମା:-** ନୋଟିସ୍ ଜମା ଅର୍ଥ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ପାଇଁ ରଖାଯାଉଥିବା ମିଆଦୀ ଜମା, ଯାହାକୁ କି ଅନ୍ତତଃ ପକ୍ଷେ ଗୋଟିଏ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦିବସର ନୋଟିସ୍ ଦେବାପରେ ଉଠାଇହେବ ।

**ଇଲୋକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଶୋଧନ ସେବା:-** ଏହା ହେଉଛି ଏକ ଅନଲାଇନ୍ ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ ପଦ୍ଧତି, ଯେଉଁଥିରେ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଗୋମେଟେଡ୍ କ୍ଲିଅରିଂ ହାଉସକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ/ ଶାଖା ମାନଙ୍କଦ୍ୱାରା ଦେୟ ସୂଚନା ଦିଆଯାଇଥାଏ ।

**ଇକ୍ୱିଟି:-** ଇକ୍ୱିଟି ଅର୍ଥ ଗୋଟିଏ କର୍ପୋରେଟ୍ ସଂସ୍ଥାର ପୁଞ୍ଜିର ଏକ ଅଂଶ, ଯାହାକି କମ୍ପାନୀର ଅଂଶଧନ ଦ୍ୱାରା ଭୌତିକ କିମ୍ବା ଡିମାଟ୍ରେରିଆଲାଇଜଡ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ କରିଆରେ ପରିଚାଳନା କରାଯାଏ ।

**ଫ୍ୟାକ୍ଟରିଂ:-** ଫ୍ୟାକ୍ଟରିଂ ହେଉଛି ଗ୍ରହଣ ହେବାକୁ ଥିବା ପରିଚାଳନାର ଏକ ଆର୍ଥିକ ଇଚ୍ଛା । ଏଥିରେ ବାକିରେ କରାଯାଉଥିବା ବିକ୍ରୟକୁ ନଗଦରେ ରୁପାନ୍ତରିତ କରାଯାଇଥାଏ ।

**ସରକାରୀ ବଣ୍ଟ:-** ସାଧାରଣ ରଣ ଉଠାଇବା ପାଇଁ ସୃଷ୍ଟି କେନ୍ଦ୍ର ସରକାର/ ରାଜ୍ୟ ସରକାରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଉଥିବା ବଣ୍ଟ, ଯାହାକି ବ୍ୟକ୍ତି ବିଶେଷ ପାଇଁ ଏକ ସୁରକ୍ଷିତ ପରିସମ୍ପତ୍ତି ଅଟେ ।

**ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି:-** ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଉଥିବା ଏକ ରଣଗ୍ରହଣୀତା ପାଇଁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବେ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କଦ୍ୱାରା ରଣ ପରିମାଣର ଭରଣା ପାଇଁ ଦିଆଯାଉଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ।

**ଲେଟର ଅଫ୍ କ୍ରେଡିଟ୍:-** ବ୍ୟାଙ୍କଦ୍ୱାରା ଜାରି କରାଯାଉଥିବା ଏକ ନଥି ଯେଉଁଥିରେ କି କାଗଜ ପତ୍ର ଦାଖଲ କଲେ ଉପକୃତ ହେବାକୁ ଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଦେୟ ଦେବାଲାଗି ଏକ ଅପରିବର୍ତ୍ତନୀୟ ହଲପନାମା ଥାଏ ।

**ମେଲ୍:-** ମେଲ୍ ହେଉଛି ଅକ୍ଷରରେ ଲିଖିତ ଏବଂ ଗମନାଗମନ ଜନିତ ଯାନ କରିଆରେ ପ୍ରେରିତ କିମ୍ବା ଇଲୋକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଥିବା ଅକ୍ଷରରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ଏକ ଚିଠି ।

**ମର୍ଚାଣ୍ଟ୍ ସେବା:-** କ୍ରେଡିଟ୍/ ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ ମାଧ୍ୟମରେ ଦେୟ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ବ୍ୟବସାୟ ଏବଂ ସେବା ପ୍ରତିଷ୍ଠାନ ଗୁଡ଼ିକୁ ମର୍ଚାଣ୍ଟ୍ ସେବା ଉପଯୋଗ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯାଇଥାଏ । ଏହି ମର୍ଚାଣ୍ଟ୍ ସେବା ଖାତା ଗୁଡ଼ିକୁ ମର୍ଚାଣ୍ଟ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ କୁହାଯାଇଥାଏ । କାଉଣ୍ଟରରେ କାର୍ଡ ଚର୍ମିନାଲ୍

ଅର୍ଥାତ୍ ପଏଣ୍ଟ୍ ଅଫ୍ ସେଲ୍ସ ମାଧ୍ୟମରେ, ଫୋନ୍ ଅଥବା ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କାର୍ଡ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥାଏ ।

**ଅତିସୁଦ୍ର, ଅତିସୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ:-** ପ୍ଲାଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ମେସିନ୍ରେ ୨୫ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କାରୁ ଅଧିକ ବିନିଯୋଗ ହୋଇନଥିବା, ଶିଳ୍ପସଂସ୍ଥା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ହେଉଥିବା, ଯେକୌଣସି ଦ୍ରବ୍ୟ ଉତ୍ପାଦନ କରୁଥିବା ଉଦ୍ୟୋଗକୁ ଅତିସୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ କୁହାଯାଏ । ସେବା ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଏକ ସଂସ୍ଥା ଯାହାର ଇକ୍ୟୁପମେଣ୍ଟ୍ରେ ୧୦ଲକ୍ଷରୁ ଅଧିକ ଅର୍ଥ ବିନିଯୋଗ ହୋଇନଥାଏ, ତାହାକୁ ଅତି ସୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ କୁହାଯାଏ ।

ସୁଦ୍ର ଉଦ୍ୟୋଗ କହିଲେ, ଶିଳ୍ପ ସଂସ୍ଥା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଦ୍ରବ୍ୟ ଉତ୍ପାଦନ କରୁଥିବା ସଂସ୍ଥା, ଯାହାର କି ପ୍ଲାଣ୍ଟ୍ ଏବଂ ମେସିନ୍ରେ ୨୫ଲକ୍ଷରୁ ଉର୍ଦ୍ଧ୍ୱ ଏବଂ ୫କୋଟିରୁ କମ ଅର୍ଥ ନିବେଶ ହୋଇଥାଏ । ୧୦ଲକ୍ଷରୁ ଅଧିକ ଏବଂ ୨କୋଟିରୁ କମ ଇକ୍ୟୁପମେଣ୍ଟ୍ରେ ବିନିଯୋଗ କରୁଥିବା ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀ ସଂସ୍ଥାକୁ ସୁଦ୍ର ଶିଳ୍ପ ସଂସ୍ଥା କୁହାଯାଏ ।

**ନିଟ୍ ଓର୍ଥ:-** କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଏବଂ ପ୍ରି-ରିଜର୍ଭରୁ କ୍ରମ-ସଂରକ୍ଷିତ କ୍ଷତିକୁ ବିୟୋଗ କଲେ ନିଟ୍ ଓର୍ଥ ମିଳିଥାଏ ।

**ନାମାଙ୍କନ ସୁବିଧା:-** ମୃତ ଜମାକାରିଙ୍କ ଜମାଖାତାରେ ଥିବା ଗଚ୍ଛିତ ରାଶିର ଫେରସ୍ତ, ବ୍ୟାଙ୍କର ସେଫ୍ କଣ୍ଟ୍ରୋଲ୍ରେ ଥିବା ଦ୍ରବ୍ୟର ଫେରସ୍ତ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ସେଫ୍ଟି ଲକରରେ ଥିବା ଜିନିଷର ନାମାଙ୍କିତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଫେରାଇବା ପାଇଁ, ନାମାଙ୍କନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସାହାଯ୍ୟ କରେ ।

**ଅଣ ପୁଞ୍ଜି ଆଧାରିତ ସୁବିଧା:-** ଏହା ହେଉଛି ସେହି ସୁବିଧା, ଯେଉଁ ସୁବିଧା ଗ୍ରାହକ ଉପଭୋଗ କଲାବେଳେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ କୌଣସି ଖର୍ଚ୍ଚ କରିବାକୁ ପଡ଼େ ନାହିଁ, କିନ୍ତୁ ପରେ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ତାହାର ଏହି ସୁବିଧା ହାସଲ କରିବାରୁ ତାହା ପାଇଁ ଏକ ବିଭୀୟ ଦେୟ ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା (Liabilities) ସୃଷ୍ଟି ହୁଏ । ଏହା ସାଧାରଣତଃ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି, ଲେଟର ଅଫ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ ରୂପରେ ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇଥାଏ ।

**ନନ-ପରଫମିଙ୍ଗ୍ ପରିସମ୍ପତ୍ତି:-**ଗୋଟିଏ ରଣ ବା ଅଗ୍ରିମ ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ:-

୧. ମିଆଦୀ ଜମାର ସୁଧ କିମ୍ବା ମୁକଧନ କିଛି ୯୦ଦିନରୁ ଅଧିକ ଅନାଦେୟ ରହେ,
୨. ଓଭର ଡ୍ରାଫ୍ଟ/ କ୍ୟାସ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆକାଉଣ୍ଟ ଆଉଟ୍ ଅଫ୍ ଅର୍ଡର ରହେ,
୩. ବିଲ୍ କ୍ରୟ/ ଭଙ୍ଗାଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ୯୦ଦିନରୁ ଅଧିକ ବିଲ୍ ଅନାଦେୟ ରହେ ।

**ଓରିଜିନେଟର୍:-** ଗ୍ରାହକର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁସାରେ ଗ୍ରାହକର ଖାତାରୁ ଦେୟ ଆଦାୟ କରୁଥିବା ସଂସ୍ଥାକୁ ଓରିଜିନେଟର୍ କୁହାଯାଏ ।

**ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା:-** ସ୍ଥିରୀକୃତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ତଥ୍ୟ ଏବଂ ସୂଚନା ଯାହାର କ୍ରମ ଗ୍ରାହକ ଜାଣିଥାନ୍ତି । ଏହା ଗ୍ରାହକର ପରିଚୟକୁ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରିଥାଏ ।

**ଆଉଟ୍ ଅଫ୍ ଡେଡ୍ ଟେକ୍:-** ଯେମେଣ୍ଟ୍ କରାଯାଇନଥିବା ଏକ ଟେକ୍ ଯାହାର ଉପସ୍ଥାପନ, ଟେକ୍ରେ ଲେଖାଯାଇଥିବା ତାରିଖର ୬ମାସ ପରେ ହୋଇଥାଏ ।

**ପାନ:-** ଆୟକର ବିଭାଗ, ଭାରତ ସରକାରଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆବଶ୍ୟକ କରାଯାଉଥିବା ଦଶଅଙ୍କ ବିଶିଷ୍ଟ ସର୍ବଭାରତୀୟ ସ୍ଥାୟୀ ଆକାଉଣ୍ଟ ନମ୍ବର । ଏହା ଲାମିନେଟେଡ୍ କାର୍ଡ ଆକାରରେ ଜାରି କରାଯାଇଥାଏ । ଏହା ସ୍ଥାୟୀ ଏବଂ କରଦାତାଙ୍କ ଠିକଣା ବା କରନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସବିଶେଷ ତଥ୍ୟ ଏହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୋଇନଥାଏ ।



**ପାସ୍ତ୍ରାଫତ:-** ଫୋନ୍ ବା ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ସେବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସ୍ୱୀରିକୃତ ଏକ ବା ଏକାଧିକ ଅକ୍ଷର ବା ନମ୍ବର ବା ଅକ୍ଷର ଏବଂ ନମ୍ବରର ସମନ୍ୱୟ ଏକ ଆକ୍ସେସ୍ କୋଡ୍ । ଏହା ମଧ୍ୟ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଚିହ୍ନଟ ପାଇଁ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ ।

**ପେମେଣ୍ଟ ଏବଂ ସେଚେଲ୍ମେଣ୍ଟ ଧାରା:-** ପେମେଣ୍ଟ ଏବଂ ସେଚେଲ୍ମେଣ୍ଟ ଧାରା ହେଉଛି, ସାଧାରଣତଃ ଆର୍ଥିକ ସଂସ୍ଥା ମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଡେବିଟ୍ ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ ବିନିମୟରେ ଆର୍ଥିକ ସଂସ୍ଥା ମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସଂଗଠିତ ଅର୍ଥ ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣର ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ।

**ପିନ୍:-** ପିନ୍ ହେଉଛି ଗୋପନୀୟ ନମ୍ବର ଯାହାର ବ୍ୟବହାର କାର୍ଡ ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦ୍ରବ୍ୟ/ ସେବାର ଦେୟ ଦେବାରେ, ନଗଦ ଅର୍ଥ ଉଠାଣରେ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦତ୍ତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଇଲେକଟ୍ରୋନିକ୍ ସେବା ପାଇବାରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅନୁମତି ଦେଇଥାଏ ।

**ନିଜ ଅଧିନକୁ ନେବା:-** ଏହା ହେଉଛି ଏକ ପଦ୍ଧତି, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଜଣେ ରଣଦାତା ରଣ ଅନାଦେୟ ପାଇଁ ବନ୍ଧକ ରଖାଯାଇଥିବା ଗୃହ ବା ଅନ୍ୟଦ୍ରବ୍ୟ (ଉଦାହରଣ: କାରକୁ ନିଜ ଅକ୍ତିଆରକୁ ନେଇଯାଆନ୍ତି) ।

**ଥଇଥାନ ଯୋଜନା:-** ଥଇଥାନ ଯୋଜନା କହିଲେ ରୁଗଣ ସଂସ୍ଥାର ଥଇଥାନ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯାଇଥିବା ଯୋଜନା କୁ ବୁଝାଏ । ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁସାରେ ଏହା ସ୍ଥିର କରାଯାଇଥାଏ ଏବଂ ସାଧାରଣତଃ ଏହା ନିମ୍ନଲିଖିତ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମକୁ ନେଇ ଗଠିତ ହୁଏ-

- ୧. କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ପୁଞ୍ଜିସହ ନମନୀୟ ସୁଧହାର- ନିୟମକ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁସାରେ
- ୨. ସୁଧପାଇଁ ଲଗାଣ ମିଆଦୀ ରଣ
- ୩. କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ପୁଞ୍ଜି ମିଆଦୀ ରଣ
- ୪. ମିଆଦୀ ରଣ
- ୫. କଣ୍ଟିଜେନ୍ସି ରଣ ସହାୟତା

**ସିକ୍ୟୁରିଟି:-**

ରଣ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଦେୟବଦ୍ଧତା ପାଇଁ ବ୍ୟବହୃତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପରସମ୍ପତ୍ତି ଗତ ସେବା:-

- ୧. କ୍ଷୁଦ୍ର ଏବଂ ଅତିକ୍ଷୁଦ୍ର ସେବାକାରୀ ଉଦ୍ୟୋଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ସେବା କହିଲେ କ୍ଷୁଦ୍ରରାସ୍ତା ଓ ଜଳ ପରିବହନ ଅପରେଟର, କ୍ଷୁଦ୍ର ବ୍ୟବସାୟୀ, ପେଷାଦାର ଏବଂ ଆତ୍ମନିୟୁକ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ ଅନ୍ୟ ସେବା ଉଦ୍ୟୋଗକୁ ବୁଝାଏ ।
- ୨. ସେବା କହିଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ବିଭିନ୍ନ ସୁବିଧା ଯଥା ଅର୍ଥ ପ୍ରେରଣ( ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ, ଏମ୍ପି, ଟିଟି କାରି ଇତ୍ୟାଦି), ନଗଦ ଅର୍ଥ ଗ୍ରହଣ/ ପ୍ରଦାନ, ନୋଟ୍ ଏବଂ ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରାର ବିନିମୟ ଇତ୍ୟାଦି କୁ ବୁଝାଏ ।

**ରୁଗଣ ଏକକ-** ରୁଗଣ ଏକକ ହେଉଛି ଏକକ ଯାହାର ଖାତା ୬ ମାସରୁ ଅଧିକ ସମୟ ଧରି ସର୍ବ-ଖାଣ୍ଡର୍ତ୍ତ ରହିଛି ଏବଂ କ୍ରମାଗତ କ୍ଷତି ଯୋଗୁଁ ପୂର୍ବ ହିସାବ ବର୍ଷରେ ଶତକଡ଼ା ୫୦ ଭାଗ କ୍ଷତି ହୋଇଛି ଏବଂ ଏକକଟି ବିଗତ ଦୁଇ ବର୍ଷ ଧରି ବାଣିଜ୍ୟିକ ଉତ୍ପାଦନ କରିଆସୁଅଛି ।

**ସର୍ବ-ଖାଣ୍ଡର୍ତ୍ତ :** ୧୨ ମାସ କିମ୍ବା ତାଠାରୁ କମ ଦିନ ଧରି ଏନ.ପି.ଏ ହୋଇଥିବା ପରିସମ୍ପତ୍ତିକୁ ସର୍ବ-ଖାଣ୍ଡର୍ତ୍ତ ପରିସମ୍ପତ୍ତି କୁହାଯାଏ ।

**ଦରସୂଚୀ:** ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦତ୍ତ ବିଭିନ୍ନ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ରମ ଏବଂ ସେବା ଉପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲାଗୁକରୁଥିବା ସେବା ଦେୟକୁ ଦରସୂଚୀ ରୂପେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦର୍ଶାଇ ଥାଏ ।

ଅନାଦେୟ ଚେକ୍: ଏହା ଏକ ଚେକ୍ ଯାହାର ଆର୍ଥିକ ପୁଞ୍ଜି ପରିମାଣ ଏକ ବ୍ୟାଙ୍କଦ୍ୱାରା ଦେୟ ନହୋଇ ସେହି ବ୍ୟାଙ୍କଦ୍ୱାରା ଫେରସ୍ତ ହୋଇଥାଏ ।

\*\*\*\*\*