

କାହ୍ନୁ ଓ  
ସାଇତି ରଖନ୍ତୁ



ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ  
RESERVE BANK OF INDIA  
www.rbi.org.in

# ବ୍ୟାଙ୍କ'ର ପ୍ରତିବନ୍ଧତାର କୋଡ୍ ବ୍ୟକ୍ତି ବିଶେଷ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସକାଶେ



ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କୋଡ୍  
ଏବଂ ମାନକ ବୋର୍ଡ୍  
www.bcsbi.org.in

ଏହା ଏକ ସ୍ୱେଚ୍ଛାକୃତ କୋଡ୍, ଯାହା ଅଲଗା-ଅଲଗା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କ ମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟବହାର କରିବା ସମୟରେ ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପ୍ରଥାର ନ୍ୟୁନତମ ମାନଦଣ୍ଡ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିଥାଏ। ଏହା ଆପଣଙ୍କୁ ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରେ ଏବଂ ଆପଣଙ୍କ ଦୈନନ୍ଦିନ ପ୍ରଚାଳନା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆପଣଙ୍କ ସହ କିପରି ବ୍ୟବହାର କରିବା ଉଚିତ 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 ନ୍ୟୁନତମ ମାନଦଣ୍ଡ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରି ଭଲ ତଥା ନିରପେକ୍ଷ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପ୍ରଥାର ପୁଷ୍ଟପୋଷକତା କରିବା। ଖ. ପାରଦର୍ଶିତା ବଢ଼ାଇବା, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଆପଣ ଭଲ ରୂପେ ବୁଝି ପାରିବେ ଯେ ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ଆପଣ ସାଧାରଣତଃ କଣ ଆଶା କରି ପାରନ୍ତି। ଗ. ଉତ୍ତମ ପରିଚାଳନାତ୍ମକ ମାନଦଣ୍ଡ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରତିକ୍ଷଣୀୟ ମାଧ୍ୟମରେ ବଜାର ଶକ୍ତିକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା। ଘ. ଆପଣ ତଥା ଆପଣଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ନିରପେକ୍ଷ ତଥା ସୌହାର୍ଦ୍ଦପୂର୍ଣ୍ଣ ସମ୍ପର୍କ ବଢ଼ାଇବା। ଙ. ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପ୍ରଣାଳୀରେ ବିଶ୍ୱାସ ବଢ଼ାଇବା।

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

## 1.2 କୋଡ୍ ର ପ୍ରୟୋଗ

ଅନ୍ୟଥା ଉଲ୍ଲେଖ ନହେବା ଯାଏଁ ଏହି କୋଡ୍ ର ସବୁ ଭାଗ ନିମ୍ନରେ ସୂଚୀବଦ୍ଧ ସବୁ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ ତଥା ସେବା ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ। ସେସବୁ ଶାଖା ବା ସହାୟକ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା କାଉଣ୍ଟରରେ, ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ, ଡାକ ଦ୍ୱାରା, ଇଣ୍ଟରଆକ୍ଟିଭ୍ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ଉପାୟରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ଜରିଆରେ କିମ୍ବା ଯେକୌଣସି ଅନ୍ୟ ମାଧ୍ୟମରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଇଥାଉ ନା କାହିଁକି। କିନ୍ତୁ ଏଠାରେ ବର୍ଣ୍ଣିତ ସବୁ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ ସବୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉପଲବ୍ଧ ନହୋଇପାରେ। କ. ଚାଲୁ ଖାତା, ସଂଚୟ ଖାତା, ମାଆଦି ଜମାଭାଣ୍ଡି, ଆବର୍ତ୍ତୀୟ ଖାତା, ପିପିଏଫ୍ ଖାତା ତଥା ଅନ୍ୟ ସବୁ ଜମା ଖାତା। ଖ. ଶୋଧନ ସେବା, ଯେପରିକି ଫେନ୍‌ଶନ୍, ଶୋଧନ ଆଦେଶ, ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ତଥା ଡ୍ରାୟର୍ ଟ୍ରାନ୍ସଫର୍ ଦ୍ୱାରା ଟଙ୍କା ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ କରିବା। ଗ. ସରକାରୀ ଦେବାନେବା ସମ୍ପର୍କୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବା। ଘ. ଡିମେଣ୍ଡ ଖାତା, ଇକ୍ସିଟ୍, ସରକାରୀ ବଣ୍ଡ। ଙ. ଭାରତୀୟ କରେନ୍ସୀ ନୋଟ୍ ବିନିମୟ ସୁବିଧା। ଚ. ଚେକ୍‌ମାନଙ୍କର ଅସୁଲୀ, ସୁରକ୍ଷିତ ତଦ୍ୱାବଧାନ ସେବା, ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଲକର୍ ସେବା। ଛ. ରଣ ତଥା ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ। ଜ. ମୁଦ୍ରା ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମେତ ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ସେବା। ଝ. ଆମର ଶାଖା ମାଧ୍ୟମରେ ବିକ୍ରୀରତ ତୃତୀୟ ପାର୍ଟିର ବୀମା ତଥା ନିବେଶ ପ୍ରତ୍ୟକ୍‌ମାନ ଟ. କାର୍ଡ ପ୍ରତ୍ୟକ୍‌ମାନ, ଯେପରିକି କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ, ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ, ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡ ତଥା ସେବା (ଆମର ସହାୟକ ସଂସ୍ଥା)/ଆମ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରବର୍ତ୍ତିତ 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 କାଉଣ୍ଟରରେ ନଗଦ/ଚେକ୍ ର ପ୍ରାପ୍ତି ଓ ଶୋଧନ ନିମନ୍ତେ ନ୍ୟୁନତମ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବା ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଏ। ଖ. ଆମ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ ଓ ସେବା ପାଇଁ ତଥା ଆମର ଷ୍ଟାଫ୍ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା କାର୍ଯ୍ୟବିଧି ଓ ପ୍ରଥା ମାନଙ୍କରେ ଏହି କୋଡ୍ ର ପ୍ରତିବନ୍ଧତା ଓ ମାନଦଣ୍ଡକୁ ପୂରା କରିବା। ଗ. ଆମର ପ୍ରତ୍ୟକ୍ ଓ ସେବା ସମ୍ପର୍କୀୟ ଆଇନ୍ ଓ ନୀତିମାନଙ୍କୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରୂପେ ପାଳନ କରାଯାଉଛି ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା। ଘ. ଆପଣଙ୍କ ସହିତ ଆମର ବ୍ୟବହାର ସତ୍ତାଟପଣିଆ ଓ ପାରଦର୍ଶିତାର ନୈତିକ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଉପରେ ଆଧାରିତ ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା। ଙ. ସୁରକ୍ଷିତ ତଥା ନିର୍ଭରଶୀଳ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଓ

ଶୋଧନ ପ୍ରଣାଳୀ ପରିଚାଳନା କରିବା ।

**2.1.2 ଆମର ବିଭୀୟ ପ୍ରକଳ୍ପ ଓ ସେବା କିପରି କାମ କରୁଛନ୍ତି, ଆପଣଙ୍କୁ ଦୁଃଖାଇବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ନିମନ୍ତେ:-**

କ. ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ଗୋଟିଏ ବା ଅଧିକ ଭାଷାରେ ସେମାନଙ୍କ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେବା : ହିନ୍ଦୀ, ଇଂରେଜୀ କିମ୍ବା ଉପଯୁକ୍ତ ସ୍ଥାନୀୟ ଭାଷା । ଖ. ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ ଆମର ବିଜ୍ଞାପନ ଓ ଉନ୍ନୟନ ସମ୍ପର୍କୀୟ ଉଲ୍ଲେଖ ସ୍ପଷ୍ଟ ଅଟେ ଏବଂ ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ନୁହେଁ । ଗ. ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଯେ ଆମର ପ୍ରକଳ୍ପ ଓ ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ, ତାହା ଉପରେ ଲାଗୁ ସର୍ତ୍ତ ତଥା ସୁଧ ଦର/ସେବା ପ୍ରଭାର ସମ୍ପର୍କରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ଦେବା । ଘ. ଏସବୁ ଦ୍ଵାରା ଆପଣଙ୍କୁ ମିଳୁଥିବା ଲାଭ, ଆପଣ କିପରି ଲାଭ ପାଇପାରିବେ ସେମାନଙ୍କର ବିଭୀୟ ନିହିତାଧିକ 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 ଦର, ପ୍ରଭାର କିମ୍ବା ସର୍ତ୍ତ ଓ ନିୟମାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେଲେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବା ।

**2.1.4 କୌଣସି ଭୁଲ ହେଲେ, ସେ ବିଷୟରେ ଶୀଘ୍ର ଓ ସହାନୁଭୂତିପୂର୍ବକ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି କରିବା ନିମନ୍ତେ:-**

କ. ଭୁଲକୁ ଶୀଘ୍ର ସୂଚାରିବା ଓ ଆମର ଭୁଲ ଯୋଗୁଁ ଲାଗା ଯାଇଥିବା ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରଭାର କୁ ରଦ୍ଦ କରିବା । ଖ. ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ତୁରନ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି କରିବା । ଗ. ଯଦି ଆପଣ ତଥାପି ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହୋଇନାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଆଗକୁ କାହା ନିକଟରେ କରିବେ, ସେ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବା (ଅନୁଲେଖ କ୍ର. 7 ଦେଖନ୍ତୁ) । ଘ. ଚେକ୍‌ନୋଲିଜୀ ସମ୍ପର୍କୀୟ ତୃଟୀକର୍ମିତ ସମସ୍ୟା କୁ ଦୂର କରିବା ପାଇଁ ଉଚିତ ବୈକଳ୍ପିକ 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 (ବିଦ୍ୟମାନ ଗ୍ରାହକ) କୋଡ୍‌ର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ; ଖ. ଆପଣଙ୍କୁ (ନୂଆ ଗ୍ରାହକ) ନିଜ ଖାତା ଖୋଲିବା ବେଳେ କୋଡ୍‌ର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ; ଗ. ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, କାଉଣ୍ଟରରେ କିମ୍ବା ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ସୂଚନା ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା ଇ-ମେଲ୍ ଦ୍ଵାରା ଏହି କୋଡ୍ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ; ଘ. ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାରେ ଓ ଆମ ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍‌ରେ ଏହି କୋଡ୍ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ; ଏବଂ ଙ. ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ କୋଡ୍ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା ଓ କୋଡ୍ କୁ ଉପଯୋଗ କରାଇବାରେ ଆମର ସ୍ଵାପ୍ତ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ଅଟନ୍ତି ।

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

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

**3. ସୂଚନା**

ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ମାଧ୍ୟମରେ ସୁଧ ଧର, ସାଧାରଣ ଶୁଳ୍କ ଓ ପ୍ରଭାର ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ କରିପାରିବେ : କ. ଆମର ଶାଖା ମାନଙ୍କର ନୋଟିସ୍ ଦେଖି; ଖ. ଆମର ଶାଖାମାନଙ୍କୁ କିମ୍ବା ହେଲ୍ପ-ଲାଇନ୍‌କୁ ଫୋନ କରି; ଗ. ଆମ ୱେବ୍‌ସାଇଟ୍ ଦେଖି; ଘ. ଆମ ଦ୍ଵାରା ନିମ୍ନଲିଖିତ ସ୍ଵାପ୍ତ/ସହାୟତା ତେଲ୍ କୁ ପଚାରି; କିମ୍ବା ଙ. ସେବା ଗାଇଡ୍/ଦର ସୂଚୀ କୁ ଦେଖି ।

**3.1 ଆପଣ ଗ୍ରାହକ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ଆମେ :**

କ. ଆପଣଙ୍କୁ ରୁଚି ଥିବା ପ୍ରକଳ୍ପ ଓ ସେବା ସମ୍ପର୍କୀୟ ମୂଖ୍ୟ ବିଶେଷତ୍ଵ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ଦେବୁ; ଖ. ଆମେ ଆପଣ କରୁଥିବା ଯେକୌଣସି ପ୍ରକାରର ପ୍ରକଳ୍ପ ଓ ସେବା ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ଦେବୁ, ଯାହା ଆପଣଙ୍କର ଉପଯୋଗୀ; ଗ. ଯଦି ଆମେ ଗୋଟିଏ ରୁ ଅଧିକ କ୍ରମରେ ପ୍ରକଳ୍ପ ଓ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରୁ, ସେ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ (ଯେପରିକି, ଏଟିଏମ୍ କରିଆରେ, ଇଣ୍ଟରନେଟ୍‌ରେ, ଫୋନ ଦ୍ଵାରା, ଶାଖାମାନଙ୍କରେ ଇତ୍ୟାଦି) ଏବଂ ସେସବୁ ବିଷୟରେ ଅଧିକ ସୂଚନା କିପରି ପାଇବେ, ସେ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ; ଘ. ଆଇନ୍, ବିନିୟମକ ଓ ଆନ୍ତରିକ ନୀତିଗତ ଆବଶ୍ୟକତା କୁ ପୂରଣ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କ ପରିଚୟ ଓ ଠିକଣାକୁ ପ୍ରମାଣିତ କରିବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ଠାରୁ କ’ଣ ସୂଚନା ଆମକୁ ଦରକାର, ସେ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ।

**3.2 ଆପଣ ଆମର ଗ୍ରାହକ ହେଲା ପରେ ଆମେ :**

କ. ଲାଗୁ ସୁଧ ଦର/ଶୁଳ୍କ ଓ ପ୍ରଭାର ସହିତ ପ୍ରକଳ୍ପ ର ମୂଖ୍ୟ ବିଶେଷତ୍ଵ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅଧିକ ସୂଚନା ଦେବୁ; ଖ. ସବୁ ଜମା ଖାତା, ସୁରକ୍ଷିତ ତତ୍ଵାବଧାନରେ ଥିବା ବସ୍ତୁ ଓ ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଭାଲୁ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅଧିକାର ତଥା ଉତ୍ତରଦାୟୀତ୍ଵ, ବିଶେଷ ରୂପେ ନାମାଙ୍କନ ସୁବିଧା ସମ୍ପର୍କରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଦେବୁ; ଗ. “ଫୋନ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ” ସେବା ଅନ୍ତର୍ଗତ ଆପଣଙ୍କର ନାମ ସ୍ଵତଃ ପଞ୍ଜୀକୃତ କରାଯିବ । ଯେଉଁ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କୌଣସି ସୂଚନା/ସେବା ର ଉପଯୋଗ କରିବା ପାଇଁ ଆପଣ ଲିଖିତ ସମ୍ମତି ଦେବେ ନାହିଁ, ସେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ କୌଣସି ନୂଆ ଉପାଦ/ସେବା ର ସୂଚନା ଆପଣଙ୍କୁ ଚେଲିଫୋର୍/ଏସ୍‌ଏମ୍‌ଏସ୍/ଇ-ମେଲ୍ କରିଆରେ ଦିଆଯିବ ନାହିଁ ।

### 3.3 ସୁଧ ଦର

ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ :

କ. ଆପଣଙ୍କ ଜମା ଓ ରଣ ଖାତାରେ ଲାଗୁ ସୁଧ ଦର । 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 ଗଣନାର ପଦ୍ଧତି ।

#### ସୁଧ ଦରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ

ଆମ ପ୍ରତ୍ୟେକ ସୁଧ ଦରରେ 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 ମାନଙ୍କର ସୂଚୀ; **iii)** ସଂଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଖାତାରେ ନ୍ୟୁନତମ ଜମା ରାଶି ନ ରଖିବା, ବାହାର ଚେକ୍ ର ଅସୁଲୀ, ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ଓ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ଜାରି କରିବା, ଖାତା ବିବରଣ, ଖାତା ବନ୍ଦ କରିବା ତଥା ଏଟିଏମ୍ରେ ରାଶି ଜମା କରିବା / ବାହାର କରିବା ଉପରେ ଲାଗୁ ପ୍ରଭାର ର ନୋଟିସ୍ । ଖ. ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ମନୋନୀତ ଯେକୌଣସି ପ୍ରତ୍ୟେକ/ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଲାଗୁ ଆମର ଦରସୂଚୀରେ ଆପଣଙ୍କୁ ବିବରଣ ଦିଆଯିବ । ଗ. ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ମନୋନୀତ ପ୍ରତ୍ୟେକ/ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସର୍ତ୍ତାବଳୀର ଉଲ୍ଲେଖ/ଅନୁପାଳନ ନ କରିବା ଦ୍ଵାରା 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 ପ୍ରତ୍ୟେକ/ସେବା ପ୍ରଥମ ଥର ଉପଯୋଗ କଲାବେଳେ, ଆପଣ ଆମକୁ ମାଗି ଥିବା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବୁ ଖ. ସବୁ ସର୍ତ୍ତ ନିଷ୍ପତ୍ତି ହେବ ତଥା ବିଶେଷ ରୂପେ ନାମାଙ୍କନ ସୁବିଧା ବିଷୟରେ ଅଧିକାର ତଥା ଦେୟତା ଓ ଉତ୍ତରଦାୟୀତ୍ଵ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ଆଉ ତା’ହା ଯେତେ ଦୂର ସମ୍ଭବ ସରଳ ଓ ସହଜ ଭାଷାରେ କରାଯିବ ।

#### ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ

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

## 4. ବିଜ୍ଞାପନ, ବିପଣନ ତଥା ବିକ୍ରୟ

କ. ଆମେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ସବୁ ବିଜ୍ଞାପନ ତଥା ଉନ୍ନୟନ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଅଟେ ଓ ବିଭ୍ରାନ୍ତକାରୀ ନୁହେଁ । ଖ. ଯେକୌଣସି ମିଡିଆ ତଥା ଉନ୍ନୟନ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଉଲ୍ଲେଖ ରେ ଯେକୌଣସି ବିଜ୍ଞାପନରେ, ଯାହା କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେବା ବା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଆଡକୁ ଧ୍ୟାନ ଆକର୍ଷଣ କରିଥାଏ ଓ ଯେଉଁଥିରେ ସୁଧ ଦର ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଉଲ୍ଲେଖ ରହିଛି, ସେଥିରେ ଆମେ ଏକଥା ମଧ୍ୟ ଜଣାଇବୁ ଯେ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ତଥା ପ୍ରଭାର ଲାଗୁହେବ ନାହିଁ ଏବଂ ଏହା ମଧ୍ୟ ଯେ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସର୍ତ୍ତ ର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଦିଆଯିବ । ଗ. ଯଦି ଆମେ ସହାୟକ ସେବା ବେବା ପାଇଁ କୌଣସି ତୃତୀୟ ପାର୍ଟିର ସେବା ଗ୍ରହଣ କରୁ, ତେବେ ଆମେ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବୁ ଯେ ଏପରି ତୃତୀୟ ପାର୍ଟି ଆପଣଙ୍କର ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା (ଯଦି ସେମାନଙ୍କୁ ଏହା ଉପଲବ୍ଧ ହୁଏ) କୁ ସେହିପରି ଗୋପନୀୟତା ଓ ସୁରକ୍ଷା ସହ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି କରିବେ ଯେପରିକି ଆମେ କରିଥାଉ । ଘ. ଆମେ ସମୟ ସମୟରେ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଗୃହୀତ ପ୍ରତ୍ୟେକ ବିଭିନ୍ନ ବିଶେଷତ୍ଵ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେବୁ । ଆମର ଅନ୍ୟ ପ୍ରତ୍ୟେକ ସୂଚନା ବା ଅନ୍ୟ ପ୍ରତ୍ୟେକ/ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଉନ୍ନୟନାତ୍ମକ ସୁବିଧା ଗୁଡିକର ସୂଚନା ଆପଣଙ୍କୁ ସେତେବେଳେ ଦିଆଯିବ, ଯେତେବେଳେ ଆପଣ ଏପରି ସୂଚନା/ସେବା ପାଇବା ପାଇଁ ତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବା ଆମର ଫ୍ଲେକ୍ସଭାଲ୍ ବା ଆମର ଫୋନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍/ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବର ରେ ପଞ୍ଜିକୃତ କରି ଆପଣଙ୍କ ସମ୍ପର୍କ ପ୍ରକାଶ କରିଥାନ୍ତି । ଙ. ଆମେ, ଆମର ପ୍ରତ୍ୟେକ ବିକ୍ରୟ ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ଆଚାର ସଂହିତା, ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିଛୁ, ଯାହାର ସେବା ଆମେ ଆମର ପ୍ରତ୍ୟେକ/ସେବାର ବିକ୍ରୀ ପାଇଁ ଉପଲବ୍ଧ କରିପାରୁ । ଏଥିରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ବିଷୟ ସହିତ, ଯେତେବେଳେ ସେମାନେ ଆମର ପ୍ରତ୍ୟେକ କୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରୂପେ ବା ଫୋନ ଜରିଆରେ 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/କ୍ଲିଅର୍ ଆର୍ ବା ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକ୍ରୟ ଏଜେଣ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ଅନୁଚିତ ଆଚରଣ କରାଯାଇଛି କିମ୍ବା ଏହି କୋଡ୍‌ର ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ ପାଇଁ କାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଛି, ତେବେ ଆମେ ମାମଲାର ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପାଇଁ ତଥା ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ଯଥୋଚିତ ପଦକ୍ଷେପ ଉଠାଇବୁ।

### 5. ଗୋପନୀୟତା ଓ ଅପ୍ରକାଶ୍ୟତା

ଆପଣଙ୍କର ସମସ୍ତ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ଆମେ ଗୋପନୀୟ ଓ ଅପ୍ରକାଶ୍ୟ ରଖୁ (ଆପଣ ଆମର ଗ୍ରାହକ ନରହିଲେ ମଧ୍ୟ) ତଥା ନିମ୍ନଲିଖିତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ଓ ନୀୟମର ଅନୁପାଳନ କରିବୁ। ଆମେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅସାଧାରଣ ସ୍ଥିତି ବ୍ୟତୀତ, ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଦିଆଯାଇଥିବା ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ବା ତଥ୍ୟ କୁ ଆମ ସମୂହର ଅନ୍ୟ କର୍ମୀମାନେ ବା ସଭା ସମେତ କାହାରିକୁ ଦେବୁ ନାହିଁ:

କ. ଯଦି ଆମକୁ ସୂଚନା ଆଇନ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଦେବାକୁ ପଡେ। ଖ. ଯଦି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ ପାଇଁ ଜନତାଙ୍କ ପ୍ରତି ଆମର କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ହୋଇଥାଏ। ଗ. ଯଦି ଆମକୁ ନିଜ ହାତ 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 ସମୂହର ଅନ୍ୟ କର୍ମୀମାନେ ସମେତ ଅନ୍ୟକାହାକୁ ବି ଦିଆଯିବ ନାହିଁ। ଘ. ଯଦି ସୂଚନା ପ୍ରକାଶ ପାଇଁ ଆପଣ ଆମକୁ କୁହନ୍ତି କିମ୍ବା ଆମକୁ ଆପଣଙ୍କର ଅନୁମତି ମିଳିଥାଏ। ଙ. ଯଦି ଆମକୁ ଆପଣଙ୍କ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ସମ୍ବନ୍ଧ (ରେଫରେନ୍ସ) ଦେବା ପାଇଁ କୁହାଯାଏ, ତେବେ ଏହା ଦେବା ପୂର୍ବରୁ ଆମକୁ ଆପଣଙ୍କର ଲିଖିତ ଅନୁମତି ଆବଶ୍ୟକ ହେବ। ଚ. ଆପଣଙ୍କ ବିଷୟରେ ଯେଉଁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରେକର୍ଡ ଆମ ପାଖରେ ଅଛି, ତାହାର ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ ବିଦ୍ୟମାନ ଆଇନ୍‌ସଙ୍ଗତ ଫ୍ରେମ୍‌ୱାର୍କ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଆପଣଙ୍କୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ। ଛ. ଆପଣ ଆମକୁ ବିଶେଷ ରୂପେ ପ୍ରାଧିକୃତ ନ କରିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ, ଆମେ ନିଜ ସମେତ ଅନ୍ୟ କାହାରିକୁ ବି ବିପଣନ ପ୍ରୟୋଜନ ହେତୁ ଆପଣଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ପାଇଁ ଦେବୁ ନାହିଁ।

#### 5.1 ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧ ଏଜେଣ୍ଟ

କ. ଆପଣ ନିଜ ଖାତା ଖୋଲିବା ବେଳେ, ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ଯେ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧ ଏଜେଣ୍ଟକୁ ଆପଣଙ୍କ ଖାତାର ବିବରଣ ଆମେ କେବେ ଦେଇ ପାରିବୁ ତଥା କେବେ ତାଙ୍କ ସହିତ ପରତାଳ କରିପାରିବୁ। ଖ. ଆମକୁ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପରିଶୋଧଯୋଗ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା, ଆମେ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧ ଏଜେଣ୍ଟକୁ ଦେଇପାରୁ, ଯଦି: **i)** ଆପଣ ପରିଶୋଧ କରିବାରେ ପଛେଇ ଯାଇଛନ୍ତି; **ii)** ପରିଶୋଧଯୋଗ୍ୟ ରାଶି ବିବାଦାସ୍ପଦ ନୁହେଁ; **iii)** ଆମର ଔପଚାରିକ ଦାବା ପରେ, ଆପଣଙ୍କ ରଣ ପରିଶୋଧ ପ୍ରସ୍ତାବରେ ଆମେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ। ଗ. ଏପରି ସ୍ଥିତିରେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଲିଖିତ ରୂପେ ଜଣାଇବୁ ଯେ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଆମକୁ ପରିଶୋଧଯୋଗ୍ୟ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ଆମେ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧ ଏଜେଣ୍ଟକୁ ଦେବାକୁ ଚାହୁଁ। ତା' ସହିତ, ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧ ଏଜେଣ୍ଟ ର ଭୂମିକା ତଥା ତାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯିବା ସୂଚନା ଯୋଗୁଁ ଆପଣଙ୍କର ରଣପ୍ରାପ୍ତି କ୍ଷମତା ଉପରେ କି ପ୍ରଭାବ ପଡିବ, ସେ ବିଷୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ବୁଝାଇବୁ। ଘ. ଯଦି ଆପଣ ଆମକୁ ଅନୁମତି ଦେଇଥାନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣଙ୍କର ଖାତାର ଦୈନନ୍ଦିନ କାର୍ଯ୍ୟ ବିଷୟରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୂଚନା ଆମେ ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧ ଏଜେଣ୍ଟକୁ ଦେଇ ପାରୁ। ଙ. ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧ ଏଜେଣ୍ଟକୁ ଆପଣଙ୍କ ବିଷୟରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ସୂଚନାର ଏକ ପ୍ରତିଲିପି ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଦେବୁ, କିମ୍ବା ସେମାନଙ୍କ ପତ୍ରକ (ଲିଫ୍‌ଲେଟ୍) ଆପଣଙ୍କୁ ଦିଆଯିବ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ରଣ ସମ୍ବନ୍ଧ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟପ୍ରଣାଳୀ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ହୋଇପାରିବ।

### 6. ପରିଶୋଧନୀୟ ରାଶି ର ଆଦାୟ

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

ଆମର ଆଦାୟ ନୀତି ଶିକ୍ଷାଚାର, ଉଚିତ ବ୍ୟବହାର ଓ ବୁଝାମଣା ଉପରେ ଗଠିତ। ଆମେ, ଗ୍ରାହକ କିମ୍ବା ବିଶ୍ୱାସ କୁ ବିକସିତ କରିବା ତଥା ଦୀର୍ଘକାଳ ଯାଏଁ ସମ୍ବନ୍ଧ ରଖିବାରେ ବିଶ୍ୱାସକରୁ। ଆମର ଷ୍ଟାଫ୍ ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି, ଯାହାକୁ ପରିଶୋଧନୀୟ ରାଶିର ଆଦାୟ କିମ୍ବା/ତଥା ପ୍ରତିଭୂତି ର ପୁନଃଅଧିକାର ନିମନ୍ତେ ଆମର ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବା ପାଇଁ ଅଧିକାର ଦିଆଯାଇଛି, ସିଏ ଆପଣଙ୍କୁ ନିଜର ପରିଚୟ ଦେବେ ତଥା ଆମ ଦ୍ୱାରା ଜାରି ଅଧିକାର ପତ୍ର ଦେଖାଇବେ ଓ ଅନୁରୋଧ କଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରାଧିକାର ଅନ୍ତର୍ଗତ ଜାରି ପରିଚୟ ପତ୍ର ଦେଖାଇବେ। ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ପରିଶୋଧନୀୟ ରାଶି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ସୂଚନା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ ତଥା ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ନୋଟିସ ଦେବା ଲାଗି ପ୍ରୟାସ କରିବୁ।

ଆଦାୟ କିମ୍ବା/ତଥା ପ୍ରତିଭୂତି 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 ଉପଲବ୍ଧ ନହୁଅନ୍ତି ତେବେ ବ୍ୟବସାୟ କରୁଥିବା ସ୍ଥାନରେ ଆପଣଙ୍କ ସହ ସମ୍ପର୍କ କରାଯାଇ ପାରିବ। **ଖ.** ପରିଚୟ ଓ ପ୍ରତିନିଧିତ୍ୱ କରିବାର ଅଧିକାର

ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ପ୍ରଥମରୁ ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ । ଗ. ଆପଣଙ୍କ ଗୋପନୀୟତା କୁ ଆଦର କରାଯିବ । ଘ. ଆପଣଙ୍କ ସହିତ ସକାଳ 7.00 ଟା ରୁ ସଂନ୍ଧ୍ୟା 7.00 ଟା ମଧ୍ୟ ରେ ସମ୍ପର୍କ କରାଯିବ, ଯେବେ ଯାଏ ଆପଣଙ୍କ ବ୍ୟବସାୟ ର ବିଶେଷ ପରିସ୍ଥିତି ଯୋଗୁଁ କୌଣସି ଅନ୍ୟ ସମୟ ଆବଶ୍ୟକ ନହୁଏ । ଚ. ଏକ ବିଶେଷ ସ୍ଥାନକୁ କିମ୍ବା କୌଣସି ବିଶେଷ ନିୟମ ରେ କଲ୍ ନ କରିବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ଅନୁରୋଧ କୁ ଯେତେଦୂର ସମ୍ଭବ ସମ୍ମାନିତ କରାଯିବ । ଛ. କଲ୍ ର ସମୟ ଓ ସଂଖ୍ୟା ତଥା ବାର୍ତ୍ତାଳାପର ବିଷୟ-ବସ୍ତୁ କୁ ଲେଖାଯିବ । ଜ. ପରିଶୋଧନୀୟ ରାଶି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବିବାଦ ବା ମତଭେଦ କୁ ପରସ୍ପର ସ୍ୱୀକାରୀୟ ତଥା ବିଧିବଦ୍ଧ ରୂପେ ସ୍ଥିର କରିବା ପାଇଁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସହାୟତା ଦିଆଯିବ । ଝ. ପରିଶୋଧନୀୟ ରାଶିର ଆଦାୟ ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ସ୍ଥାନକୁ ଗମନ ସମୟରେ ଶିଷ୍ଟତା ଓ ଶାଳୀନତା ଅବଲମ୍ବନ କରାଯିବ । ଞ. ପରିବାର ରେ ଶୋକ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିପଦାପର୍ଣ୍ଣ ଭଳି ଅନୁଚିତ ଅବସରରେ ପରିଶୋଧନୀୟ ରାଶି ଆଦାୟ ପାଇଁ କଲ୍/ଗମନ କରାଯିବ ନାହିଁ ।

**6.1 ପ୍ରତିଭୂତି ପୁନଃଅଧିକାର ନୀତି ବିବରଣ :**

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

**7. ଅଭିଯୋଗ, ପରିବାଦ ଓ ମନ୍ତବ୍ୟ**

**7.1 ଆନ୍ତରିକ 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)** ପରିଶାମରେ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ହେଲେ କ’ଣ କରିବେ **vii)** ଆପଣଙ୍କ ଯେକୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ ପାଇଁ ଆମର ସ୍ୱାୟତ୍ତ ଆପଣଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବେ । ଖ. ଆପଣ ଯେବେ ଗ୍ରାହକ ହେବେ, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ବତାଇବୁ ଯେ ଅଭିଯୋଗ ର 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 ନୀତି ଟେଲିଫୋନ ହେଲୁହେତୁ ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନିୟମ କୁ ଫୋନ ଦ୍ୱାରା କରାଯାଇଥାଏ, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ସନ୍ଦର୍ଭ ନିୟମ ଦେବୁ ତଥା ଏଥି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ପ୍ରଗତି ବିଷୟରେ ଯଥୋଚିତ ସମୟାବଧିରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେଉଥିବୁ । ଘ. ଘଟଣାର ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପରେ ଆମର ଅନ୍ତିମ ଉତ୍ତର ଆପଣଙ୍କ ନିକଟକୁ ପଠାଇବୁ କିମ୍ବା ବୁଝାଇବୁ ଯେ ଉତ୍ତର ଦେବା ରେ ଆମକୁ ଅଧିକ ସମୟ କାହିଁକି ଲାଗୁଛି ଏବଂ ଏହା ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖ ର ଛଅ ସପ୍ତାହ ମଧ୍ୟରେ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରୟାସ କରିବୁ ତଥା ଆପଣଙ୍କୁ ବତାଇବୁ ଯେ ତା’ପରେ ମଧ୍ୟ ଯଦି ଆପଣ ଅସନ୍ତୁଷ୍ଟ ତେବେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ଆଗକୁ କିପରି ବଢ଼ାଇବେ ।

**7.2 ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ସେବା**

କ. ଆମେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ର ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା 2006 ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ବୋଲି ଆମର ଡ୍ରେବ୍‌ସାଇଟ୍ ଓ ସବୁ ଶାଖାମାନଙ୍କର ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡରେ ଦର୍ଶାଇବୁ । ଅନୁରୋଧକ୍ରମେ ଏହାର ପ୍ରତିଲିପି ନାମମାତ୍ର ପ୍ରଭାର ବଦଳରେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ । ଖ. ଆମକୁ ଅଭିଯୋଗ କରିବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଯଦି ଆପଣଙ୍କୁ ଆମଠାରୁ କୌଣସି ସନ୍ତୋଷଜନକ ଉତ୍ତର ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ ନାହିଁ ଏବଂ ଆପଣ ନିଜର ପରିବାଦ ର ନିବାରଣ ପାଇଁ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଉପାୟ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା 2006 ଅଧୀନ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ନିଯୁକ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ କରିପାରନ୍ତି । ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା ର ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତ୍ୱ ଶାଖାମାନଙ୍କର ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡ ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯାଇଛି ଆଉ ଯୋଜନା ତି ଆମର ଡ୍ରେବ୍‌ସାଇଟ୍ ରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯାଇଛି । ଆମର ସ୍ୱାୟତ୍ତ ଏଥି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କାର୍ଯ୍ୟ ପଦ୍ଧତି ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ କରିବେ ।

**8. ପ୍ରତ୍ୟକ୍ତ ଓ ସେବା**

**8.1 ଜମା ଖାତା**

ଆପଣ ଆମ ସହିତ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ଖାତା ଖୋଲି ପାରିବେ, ଯେପରିକି ‘ନୋ ଫ୍ରିଲ୍’ ଖାତା ସମେତ ସଂଚୟ ଖାତା, ମାଆଦି ଜମାରାଶି, ଚାଲୁ ଖାତା, ଇତ୍ୟାଦି । ଆପଣ ନିମ୍ନପ୍ରକାରରେ ଏହି ଖାତା ସବୁ ଖୋଲି ପାରିବେ **i)** ଏକାକୀ **ii)** ସଂଯୁକ୍ତ **iii)** ସଂଯୁକ୍ତ (କେହି ଜଣେ ବା ଉତ୍ତରଜୀବୀ) **iv)** ସଂଯୁକ୍ତ (ପୂର୍ବବର୍ତ୍ତୀ ବା ଉତ୍ତରଜୀବୀ) **v)** ସଂଯୁକ୍ତ (ପରବର୍ତ୍ତୀ ବା ଉତ୍ତରଜୀବୀ) **vi)** କିମ୍ବା କୌଣସି ଅନ୍ୟ ପ୍ରକାରରେ । ଉପରୋକ୍ତ ଖାତା ନାମାଙ୍କନ ସୁବିଧା ସହିତ ବା ତାହା ବିନା ମଧ୍ୟ ଖୋଲା ଯାଇପାରିବ । ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଉପରୋକ୍ତ ଖାତାମାନ ଓ ନାମାଙ୍କନ ସୁବିଧା ର ନିହିତାଧିକ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ ବତାଇବୁ ।

ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଲିକ୍ୱିଡ୍ ଜମା ସୁବିଧା, ସ୍ୱାୟତ୍ତ ଖାତା ଆଉ ସେହି ପ୍ରକାର ପ୍ରତ୍ୟକ୍ତ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବୁ ତଥା ସେସବୁ ର ନିହିତାଧିକ ଓ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି ଜଣାଇବୁ ।

**ଜମା ଖାତା ଖୋଲିବା ତଥା ସେସବୁ ର ପରିଚାଳନା**

କୌଣସି ଜମାଖାତା ଖୋଲିବା ପୂର୍ବରୁ ଆମେ କ. ବ୍ୟାଙ୍କର “ନିଜ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜାଣନ୍ତୁ” (କେଝାଲସୀ) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନ୍ତର୍ଗତ

ଆବଶ୍ୟକୀୟ ସତର୍କତା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଉପାୟ ଅବଲମ୍ବନ କରିବୁ ଖ. ଏଥିପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଦସ୍ତାବେଜ କିମ୍ବା ସାକ୍ଷୀ ଉପଲବ୍ଧ କରିବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କୁ କହିବୁ; ଗ. କେଡ଼ାଲସୀ, ଏଣ୍ଟି ମନୀ ଲଣ୍ଡରିଙ୍ଗ୍ ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବୈଧାନିକ ଆବଶ୍ୟକତା କୁ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ଜରୁରୀ ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବୁ । ଯଦି କୌଣସି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ଆବଶ୍ୟକତା ହେବ, ତେବେ ତାହା ଅଲଗା ମାଗିବୁ ଆଉ ଏପରି ଅତିରିକ୍ତ ସୂଚନା ମାଗିବା ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ସ୍ପଷ୍ଟ ରୂପେ ଜଣାଇବୁ । ଏପରି ସୂଚନା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବା ସୈଦ୍ଧିକ ହେବ; ଘ. ଖାତା ଖୋଲିବା ପାଇଁ ଫର୍ମ ଓ ଅନ୍ୟ ସାମଗ୍ରୀ ଆପଣଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ । ସେଥିରେ ବାଞ୍ଛିତ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନାର ବିବରଣ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ଏବଂ କେଡ଼ାଲସୀ ର ଆବଶ୍ୟକତା କୁ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ସତ୍ୟାପନ ତଥ୍ୟ/କିମ୍ବା ରେକର୍ଡ ନିମନ୍ତେ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯିବା ଦସ୍ତାବେଜ ର ବିବରଣ ରହିଥିବ; ଙ. ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଜମା ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ କ୍ରିୟାବିଧି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଔପଚାରିକତା ସ୍ପଷ୍ଟ କରିବୁ ଆଉ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବାଞ୍ଛିତ ଆବଶ୍ୟକ ସମ୍ପର୍କର ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ; ଚ. ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ ଡିପୋଜିଟ୍ ଇନ୍‌ସୁରାନ୍ସ ଆଣ୍ଡ କ୍ରେଡିଟ୍ ଗ୍ୟାରେଣ୍ଟି କର୍ପୋରେଶନ୍ ଅଫ ଇଣ୍ଡିଆ (ଡିଆଇସିସିସି) ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅଧିକ ବାମା ଯୋଜନା ଅନ୍ତର୍ଗତ ଉପଲବ୍ଧ ବିମା ଯୋଜନାର ବିବରଣ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ ।

**ନିଜ ଖାତାକୁ ବଦଳାଇବା**

କ. ଯଦି ଖାତା ରେ ପ୍ରଥମ ଜମା ର 14 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣ ଚାଲୁ ବା ସଂଚୟ ଖାତା (ମୀଆଦି 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 ପ୍ରଭାର ଉପରେ ଜୋର ଦେବୁ ନାହିଁ । ଖ. ଯଦି ଆପଣ ନିଜର ଚାଲୁ/ସଂଚୟ ଖାତା ବନ୍ଦ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଅନୁଦେଶ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 5 ଟି କାର୍ଯ୍ୟଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ବନ୍ଦ କରିଦେବୁ । 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 କେଡ଼ାଲସୀ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଔପଚାରିକତା ପୂରଣ କରିବାକୁ ହେବ । ଆପଣଙ୍କ ସ୍ଥାୟୀ ଅନୁଦେଶ/ଡାଲରେକ୍ଟ ଡେବୀଟ୍, ଯଦି କିଛି ଥାଏ, ତାହା ଖାତା ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବା ମାତ୍ରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ । ଘ. ଆପଣଙ୍କ ଚାଲୁ ଖାତା ଆମ ପାଖକୁ କିମ୍ବା ଆମ ଠାରୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତରିତ କରିବା ସମୟରେ କୌଣସି ଟୃଟୀ ବା ଅନାବଶ୍ୟକ ବିଳମ୍ବ କାରଣରୁ ଯଦି ଆପଣଙ୍କୁ କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରଭାର ଦେବାକୁ ପଡେ, ତେବେ ଆମେ ତାହା ରଦ୍ଦ କରିବୁ ।

**8.1.1 ସଂଚୟ/ଚାଲୁ ଖାତା**

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

**ନ୍ୟୁନତମ ଜମାରାଶି**

ସଂଚୟ ଖାତାରେ ରଖାଯିବା ନ୍ୟୁନତମ ଜମାରାଶି ବିଷୟରେ ଆମ ଶାଖାମାନଙ୍କରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବ । ଜମା ପ୍ରତ୍ୟକ୍, ଯେପରିକି ସଂଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଖାତା ଓ ଚାଲୁ ଖାତା ବା କୌଣସି ଅନ୍ୟ ପ୍ରକାର ର ଜମା ଖାତା ପାଇଁ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ କ. ଏପରି ଖାତା ର ପରିଚାଳନା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନ୍ତର୍ଗତ ନ୍ୟୁନତମ ଜମାରାଶି ରଖିବା ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରିବୁ; ଖ. ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଖାତାରେ ନ୍ୟୁନତମ ଜମାରାଶି ନରଖିବା ଦ୍ଵାରା ଲାଗୁ ପ୍ରଭାର ବିଷୟରେ ସୂଚିତ କରିବୁ । ପ୍ରଭାର ଗୁଡିକର ବିବରଣ ଦରସୂଚୀରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।

**ପ୍ରଭାର**

ଚେକ୍ ବୁକ୍ ଜାରି କରିବା, ଖାତାରେ ଅତିରିକ୍ତ/ଡ୍ରପ୍‌କେଟ୍ ବିବରଣ, ଡ୍ରପ୍‌କେଟ୍ ପାସ୍‌ବୁକ୍, ପ୍ରଦତ୍ତ ଚେକ୍‌ର ପ୍ରତିଲିପି, ଫୋଲିଓ ପ୍ରଭାର, ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ, ହସ୍ତାକ୍ଷର ର ସତ୍ୟାପନ, ଅପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଜମାରାଶି କାରଣରୁ ଚେକ୍ ଫେରାଇବା, ଅଧିକେଶ ବା ଖାତାର ଷ୍ଟାଲ୍‌ଲରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ, ଇତ୍ୟାଦି ପାଇଁ ବିଶେଷ ପ୍ରଭାର ଆମର ଦରସୂଚୀ ରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ । ରିଆଡି ବା ଅବ୍ୟାହତି (ଯେପରିକି ଆଜୀବନ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଉପରେ ନବୀକରଣ ଶୁଳ୍କ ରେ ସ୍ଥାୟୀ ଅବ୍ୟାହତି) ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରାଯିବ ନାହିଁ ।

**ବିବରଣ**

କ. ଆପଣଙ୍କ ଖାତାର ପ୍ରବନ୍ଧନ ତଥା ତାହାର ପ୍ରବିଷ୍ଟି ମାନଙ୍କର ଯାଞ୍ଚ କରିବାରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଖାତାର ମାସିକ ବିବରଣ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ । ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ପାଇଁ ତାହା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନହେଲେ ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ନାହିଁ (ଯେପରିକି ଏଭଳି ଖାତା ଯେଉଁଥିରେ ଆପଣଙ୍କୁ ପାସ୍‌ବୁକ୍ ଦିଆଯାଇଥାଏ) ଖ. ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ପାଇଁ ସାଧାରଣତଃ ଉପଲବ୍ଧ ଖାତା ବିବରଣ ବ୍ୟତୀତ ପ୍ରଭାର ଦେଇ ମଧ୍ୟ ଅଧିକ ଥର ଖାତା ବିବରଣ ମାଗି ପାରିବେ । ଏହି ପ୍ରଭାର ଦରସୂଚୀରେ ଦର୍ଶାଯିବ । ଗ. ଆପଣ କାଉଣ୍ଟରରେ ନିଜର କିଛି ବିଗତ ଦିଆନିଆ ଦେଖି ପାରିବେ । ଯଦି ଆମ ପାଖରେ ଏପରି ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ ଥାଏ, ତେବେ ଆପଣ ଏଟିଏମରେ କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ଖାତା ଜରିଆରେ ମଧ୍ୟ ଦିଆନିଆ ଦେଖି ପାରିବେ । ଘ. ଯଦି ଆପଣ ଚାହାଁନ୍ତି ଆଉ ଆମ ପାଖରେ ଏପରି ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ ଥାଏ, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଖାତାର ବିବରଣ ଇ-ମେଲ୍ କିମ୍ବା ଆମର ସୁରକ୍ଷିତ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଜରିଆରେ ମଧ୍ୟ ଆପଣଙ୍କ

ନିକଟକୁ ପଠାଇବୁ ।

**8.1.2 ମାଆଦି ଜମା ରାଶି**

**ମାଆଦି ଜମାରାଶିର ସମୟ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାରଣ**

ଆମେ କ. ଅବଧି ସମାପ୍ତି ପୂର୍ବରୁ ମାଆଦି ଜମାରାଶି ର ପ୍ରତ୍ୟାହାରଣ ପ୍ରଣାଳୀ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ; ଖ. ଅବଧି ସମାପ୍ତି ପୂର୍ବରୁ ମାଆଦି ଜମାରାଶି ର ପ୍ରତ୍ୟାହାରଣ ପାଇଁ ଲାଗୁ ସୁଧ ଦର ନୀତି ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ।

**କାଳାତୀତ (ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ) ମାଆଦି ଜମାରାଶି ର ନବୀକରଣ**

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

**ଜମାରାଶି ଉପରେ ଅଗ୍ରୀମ**

ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ମାଆଦି ଜମାରାଶି ଉପରେ ଉପଲକ୍ଷ ରଣ/ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ସୁବିଧା ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ ।

**8.1.3 “ନୋ ଫ୍ରିଲ୍” ଖାତା**

ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ‘ଶୂନ୍ୟ’ କିମ୍ବା ଅତି ଅଳ୍ପ ନ୍ୟୁନତମ ଜମାରାଶି ବାଲା ଏକ ମୂଳ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ‘ନୋ ଫ୍ରିଲ୍’ ଖାତା ଉପଲକ୍ଷ କରାଇବୁ । ଏପରି ଖାତାରେ ବିଭିନ୍ନ ସେବା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଲାଗୁ ପ୍ରଭାର, ଅନ୍ୟ ଏକ ଦରସୂଚୀ ରେ ଦର୍ଶାଯିବ । ଏପରି ଖାତାରେ ଦିଆନିଆ ର ସ୍ୱରୂପ ଓ ସଂଖ୍ୟା କୁ ସିମାତ ରଖାଯାଇପାରେ, ଯାହା ବିଷୟରେ ଆପଣ ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟ ରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ରୂପେ ଆପଣଙ୍କୁ ବତାଇ ଦିଆଯିବ ।

**8.1.4 ନାବାଳକଙ୍କ ପାଇଁ ଖାତା**

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

**8.1.5 ବିଶେଷ ଖାତା**

ଆମେ ଆମର ବିଶେଷ ଗ୍ରାହକ, ଯେପରିକି ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକ, ଅପଙ୍ଗ ବ୍ୟକ୍ତି ଆଉ ଅଶିକ୍ଷିତ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ପାଇଁ ଆମ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କରିବା ଟା ସହଜ ଓ ସରଳ କରିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରିବୁ । ଏଥିରେ ଏହିପରି ଆବେଦକ ଓ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସୁବିଧାଜନକ ନୀତି, ପ୍ରଦାନ ଓ ସେବା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।

ଆମେ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ/ଅନ୍ୟ ଅପଙ୍ଗ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଖାତା ଖୋଲିବାର ପଦ୍ଧତି ଓ ଅନ୍ୟ ସର୍ଭିସ୍ ବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଜଣାଇବୁ କିନ୍ତୁ ସେହି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ସ୍ୱୟଂ କୌଶଳି ଏପରି ସାକ୍ଷୀ ସହିତ ଆସିବା ଉଚିତ, ଯାହାକୁ ସେହି ବ୍ୟକ୍ତି ଓ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଦୁହେଁ ଜାଣିଥିବା ଉଚିତ ।

ସାଧାରଣତଃ ଅଶିକ୍ଷିତ ବ୍ୟକ୍ତି ଓ ଦୃଷ୍ଟିହୀନ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ସୁବିଧା ଦିଆ ଯାଏ ନାହିଁ । ତଥାପି, ଖୁରୁରା ରଣ, ପ୍ରୟୋଜନୀୟ (ୟୁଟିଲିଟୀ) ବିଲ୍, ଇତ୍ୟାଦି ର ସାମୟିକ ପରିଶୋଧନ ପାଇଁ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ହାତରକ୍ଷା ନିମନ୍ତେ ରକ୍ଷା-ଉପାୟ ସହିତ, ଆପଣଙ୍କୁ ଚେକ୍ ବୁକ୍ ଜାରି କରିବା ପାଇଁ ବିଚାର କରୁବୁ ।

**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 / ଅପ୍ରଚଳନ ଖାତା ହୋଇଯିବ । ଆପଣଙ୍କ ଖାତାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି, ଅପ୍ରଚଳନ ବା ଅଦାବା ଖାତା ରୂପେ ବର୍ଗୀକୃତ କରିବାର ତିନି ମାସ ପୂର୍ବରୁ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ । ତା’ସହିତ ଏହାର ପରିଣାମ ଓ ପୁନଃସକ୍ରିୟ କରିବା ପାଇଁ ଦରସୂଚୀ ଅନ୍ତର୍ଗତ ପ୍ରଭାର ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ । ଖ. ଯଦି ଆପଣ ଖାତାକୁ ସକ୍ରିୟ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ତାର ପଦ୍ଧତି ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ ।

**8.1.7 ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ବନ୍ଦ କରିବା**

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

**8.2 ସମାଶୋଧନ ଚକ୍ର/ସମାହାରଣ ସେବା**

ଆମେ କ. ସମାଶୋଧନ ଲିଖତ କୁ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ପରେ, ଆପଣ ରାଶି କେବେ ପ୍ରତ୍ୟାହାରଣ କରି ପାରିବେ ଆଉ ଆମର ଚେକ୍ ସମାଶୋଧନ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ବିଳମ୍ବିତ ସୁଧ ପାଇଁ ଆପଣ କେବେ ଯୋଗ୍ୟ ହେବେ, ଆଦି ବିବରଣ ସହିତ ସ୍ଥାନୀୟ ଲିଖତ ଆଉ ବାହାର ଲିଖତ ପାଇଁ ସମାଶୋଧନ ଚକ୍ର ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ । ଖ. ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ପାଇଁ ବାହାର ଚେକ୍ ର ତୁରନ୍ତ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରୁ, ତେବେ ଲାଗୁ ସର୍ତ୍ତ ଯେପରିକି ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ଲିଖତ ପାଇଁ କ୍ରେଡିଟ୍ ସାମା,

ଖାତାର ସଂଗ୍ରହକର୍ତ୍ତା ପରିଚାଳନା, ଲବ୍ଧି ସହିତ ଆପଣଙ୍କୁ ବିବରଣ ଦେବୁ । ଗ. ନିଜର ଚେକ୍ ସମାଶୋଧନ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି ପ୍ରାରମ୍ଭ କରିବୁ ଆଉ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା 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 ନୀତିରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ, ତେବେ ସଂଶୋଧିତ ନୀତିକୁ ଆମ ୱେବସାଇଟ୍ ଆଉ ଆମର ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରିବୁ ।

**8.3 ନଗଦ ଦିଆନିଆ**

ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ଯେଉଁଠାରେ ଅଛି, ସେଠାରେ କାର୍ତ୍ତବ୍ୟରେ ଚେକ୍/ନଗଦ ସ୍ଵୀକାର କରିବୁ ଓ ନଗଦ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ । ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ର ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁଯାୟୀ, ଆମର ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଶାଖା ମାନଙ୍କରେ ଆମେ ପୁରୁଣା/କଟା-ଫଟା ନୋଟ ଓ/ଅଥବା ଛୋଟ ପଇସାର ଅଦକବଦଳ କରିବୁ । ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରାଶିରୁ ଅଧିକ ଦେବନେନା କରିବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କୁ ନିଜ ପାନ୍ ନମ୍ବର ଆମକୁ ଦେବାକୁ ପଡ଼ିବ ।

**8.3.1 ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେବିଟ୍ ଓ ସ୍ଥାୟୀ ଅନୁଦେଶ**

ଆମେ କ. ଆପଣଙ୍କୁ ଖାତା ଖୋଲିବା ସମୟରେ ଜଣାଇବୁ ଯେ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେବିଟ୍ ଓ ସ୍ଥାୟୀ ଅନୁଦେଶ କିପରି ଭାବେ କାମ କରେ ଏବଂ ଆପଣ କିପରି ଭାବେ ତାହା ଦର୍ଜ/ରଦ କରିପାରିବେ ଓ ସେଥିପାଇଁ କି ପ୍ରଭାର ଲାଗୁ ହେବ । ସମୟକ୍ରମେ ସଂଶୋଧିତ ଦରସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଭାର ଲାଗୁ ହେବ; ଖ. ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେବିଟ୍ [ଯେପରିକି ଲଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କ୍ଲିଅରିଙ୍ଗ୍ ସର୍ଭିସ (ଇସିଏସ୍)] ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ଅଧ୍ୟାଦେଶ ଓ ଅନ୍ୟ ସ୍ଥାୟୀ ଅନୁଦେଶ କୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବୁ । ଅଧ୍ୟାଦେଶ ପାଳନ କରିବାରେ କୌଣସି ବିଳମ୍ବ ବା ଅସଫଳତା କାରଣରୁ ହୋଇଥିବା ଆର୍ଥିକ ହାନୀ କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ଖର୍ଚ୍ଚ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବୁ । ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ଖାତାରେ ଅପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଜମା ରାଶି କାରଣରୁ ଅଧ୍ୟାଦେଶ ପାଳନ କରାଯାଇ ନ ପାରେ, ତେବେ ସମୟ-ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ଦରସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଭାର ଲଗାଇବୁ । ଗ. ପ୍ରେକ୍ଷକ ର ଏକେଣ୍ଟ ରୂପେ କାମ କଲା ବେଳେ, ଲଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ସମାଶୋଧନ ସେବା ମାମଲାରେ ରାଶି ପ୍ରେକ୍ଷଣ କରିବା ସମୟରେ ରାଶି ପ୍ରାପ୍ତକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ପ୍ରେକ୍ଷଣ ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ସୂଚନା ପଠାଇବୁ; ଘ. ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେବିଟ୍ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଆପଣଙ୍କ ଖାତାକୁ ଅପ୍ରାଧିକୃତ/ଭୁଲ ରେ ଡେବିଟ୍ କରାଯାଇଛି ବୋଲି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହେବା ମାତ୍ରେ ଆପଣଙ୍କ ଖାତାକୁ ସୁଧ ସହିତ ରାଶି ଫେରସ୍ତ କରିଦେବୁ ।

**8.4 ଶୋଧନ ରୋକିବା ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ସୁବିଧା**

ଆମେ କ. ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଚେକ୍ ର ଶୋଧନ ରୋକିବା ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ଅନୁଦେଶ କୁ ସ୍ଵୀକାର କରିବୁ । ଆପଣଙ୍କ ଅନୁଦେଶ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା ପରେ ତୁରନ୍ତ ତା’ର ରସିଦ୍ ଦେବୁ ଓ କାର୍ଯ୍ୟବିଧି କରିବୁ, କେବଳ ଏହି ସତ୍ତ୍ଵରେ ଯେ ସେହି ଚେକ୍ ଆମ ଦ୍ଵାରା ଆଗରୁ ସମାଶୋଧିତ ହୋଇ ନଥିବା ଉଚିତ । ଖ. ଯଦି କୌଣସି ପ୍ରଭାର ଥାଏ, ତା’ହା ଲାଗୁ କରିବୁ । ଗ. ଯଦି ଶୋଧନ ରୋକିବା ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ଅନୁଦେଶ ପ୍ରାପ୍ତ ପରେ କୌଣସି ଚେକ୍ ର ଶୋଧନ ହୋଇଥାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଆପଣଙ୍କୁ ତା’ର ପ୍ରତିପୂର୍ଣ୍ଣ ଓ କ୍ଷତିପୂରଣ କରିବୁ ।

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

ଆମେ କ. ଆପଣଙ୍କ ଖାତାରୁ ପ୍ରଦତ୍ତ ମୂଳ ଚେକ୍/ଡେବିଟ୍ ଅନୁଦେଶ କିମ୍ବା ତାହାର ପ୍ରତିଲିପି କିମ୍ବା ତାହାର ଚିତ୍ର ସେତିକି ଅବଧି ପାଇଁ ରଖିବୁ ଯାହା ଆଇନ୍ ସଙ୍ଗତ; ଖ. ଆମ ନିକଟରେ ରେକର୍ଡ ଥିବା ଯାଏଁ ପ୍ରମାଣ ସ୍ଵରୂପ ଚେକ୍/ଡେବିଟ୍ ଅନୁଦେଶ କିମ୍ବା ତା’ର ପ୍ରତିଲିପି ଆପଣଙ୍କୁ ଦେବୁ । ଆପଣଙ୍କ ଖାତାରୁ ପ୍ରଦତ୍ତ ଚେକ୍/ଡେବିଟ୍ ଅନୁଦେଶ ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ବିବାଦ ହେବା ସ୍ଥିତିରେ, ଯଦି ଅନୁରୋଧ ଏକ ବର୍ଷ ଅବଧିରେ କରାଯାଏ, ତେବେ କୌଣସି ପ୍ରଭାର ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ ଏବଂ ଏକ ବର୍ଷର ଅବଧି ପରେ ଦରସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଭାର ଲାଗୁ ହେବ; ଗ. ଆପଣଙ୍କୁ ବତାଇବୁ ଯେ ଅପ୍ରଦତ୍ତ ଚେକ୍ ଓ ଆଉଟ୍-ଅଫ୍-ଡେ ଚେକ୍ ଉପରେ କିପରି କାର୍ଯ୍ୟବିଧି କରିବୁ । ଆପଣଙ୍କ ଖାତାରେ ବଳକା ଜମା ରାଶି ନଥିବା କାରଣରୁ, ଚେକ୍ ଅପ୍ରଦତ୍ତ ଫେରସ୍ତ କରାଯିବା ସ୍ଥିତିରେ ଆମେ ପ୍ରଭାର ଲଗାଇବୁ । ପ୍ରଭାର ର ବିବରଣ ସମୟାନୁକ୍ରମେ ଦରସୂଚୀରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯିବ ।

**8.6 ଶାଖା ବନ୍ଦ କରିବା/ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ କରିବା**

ଯଦି ଆମେ ଆମ ଶାଖା ବନ୍ଦ କରିବା ବା ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ କରିବାକୁ ଚାହିଁବୁ, ତେବେ ଆମେ କ. ଯଦି ଆପଣଙ୍କ କେନ୍ଦ୍ରରେ ଯେକୌଣସି ବି ବ୍ୟାଙ୍କର କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟରତ ଶାଖା ନ ଥାଏ, ତେବେ ତିନି ମାସର ନୋଟିସ୍ ଦେବୁ ଏବଂ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ଯେ ଆପଣଙ୍କୁ ବାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା ଦେବା କିପରି ଜାରି ରଖିବୁ; ଖ. ଆପଣଙ୍କ କେନ୍ଦ୍ରରେ ଯେକୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କର କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟରତ ଶାଖା ଖୁଲେ, ବୁଲ ମାସର ନୋଟିସ୍ ଦେବୁ ।

**8.7 ସ୍ଵର୍ଗତ ଖାତା-ଧାରକ ସମ୍ପନ୍ନୀୟ ଦାବୀର ମାମଲା**

**8.7.1 ସ୍ଵର୍ଗତ ଖାତା-ଧାରକଙ୍କ ଖାତା ର ମାମଲା ପାଇଁ ଆମେ ଏକ ସରଳ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରିବୁ ।**

**କ. ଉତ୍ତରଜୀବୀ/ନାମିତ ଧାରା ସହିତ ଖାତା:**

ସ୍ଵର୍ଗତ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଜମା ଖାତା ମାମଲାରେ, ଜମାକର୍ତ୍ତା ନାମାଙ୍କନ ସୁବିଧା ଉପଯୋଗ ତଥା ବୈଧ ନାମାଙ୍କନ କରିଥିବା ସ୍ଥିତିରେ ଅଥବା ଉତ୍ତରଜୀବିତ ସର୍ତ୍ତ (“କେହି ବା ଉତ୍ତରଜୀବୀ” କିମ୍ବା “କେହିଜଣେ ବା ଉତ୍ତରଜୀବୀ” କିମ୍ବା “ପୂର୍ବବର୍ତ୍ତୀ ବା ଉତ୍ତରଜୀବୀ”, କିମ୍ବା “ପରବର୍ତ୍ତୀ ବା ଉତ୍ତରଜୀବୀ”) ସହିତ ଖାତା ଖୋଲିବା ସ୍ଥିତିରେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସର୍ତ୍ତ ଅନୁଯାୟୀ ସ୍ଵର୍ଗତ ଖାତା-ଧାରକଙ୍କ ଉତ୍ତରଜୀବୀ (ମାନ)/ନାମାଙ୍କିତ କୁ ଜମା ଖାତା ର ବଳକା ରାଶି ର ଶୋଧନ କରାଯିବ; i) ଉତ୍ତରଜୀବୀ (ମାନ)/ନାମିତ (ମାନ)ଙ୍କ ପରିଚୟ ତଥା ଖାତା ଧାରକଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁର ତଥ୍ୟ, ଉଚିତ ଦସ୍ତାବେଜ ସାକ୍ଷୀ ମାଧ୍ୟମରେ ସ୍ଥାପନା

କରିବାକୁ ହେବ; ii) ସ୍ୱର୍ଗୀୟଙ୍କ ଖାତାରୁ ଶୋଧନ ସ୍ଥିତି ପାଇଁ ଯୋଗ୍ୟ ନ୍ୟାୟାଳୟ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କକୁ କୌଣସି ଆଦେଶ ଜାରି କରାଯାଇ ଥିବା ଉଚିତ; iii) ଉତ୍ତରଜୀବୀ (ମାନ)/ନାମିତ କୁ ଏହା ସ୍ୱଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଉଚିତ ଯେ ତାଙ୍କୁ ସ୍ୱର୍ଗୀୟ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଆଇନସଙ୍ଗତ ଦାୟାଦର ଟ୍ରଷ୍ଟୀ ରୂପେ ବ୍ୟାଙ୍କ ରୁ ଶୋଧନ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବ, ଅର୍ଥାତ୍ ତାଙ୍କୁ କରାଯାଇଥିବା ଏପରି ଶୋଧନ ଦ୍ୱାରା ଉତ୍ତରଦାୟୀ (ମାନ)/ନାମିତଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କର ଅଧିକାର ଅଥବା ଦାବୀ ପ୍ରଭାବିତ ହେବ ନାହିଁ। ଉପରୋକ୍ତ ସର୍ତ୍ତ ଅଧିନରେ, ଉତ୍ତରଜୀବୀ (ମାନ) ନାମିତ କୁ କରାଯାଇଥିବା ପରିଶୋଧନ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଜ ଦାୟାଦରୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରୂପେ ମୁକ୍ତ ହୋଇଯିବ। ଏପରି ମାମଲାରେ, ଉତ୍ତରାଧିକାର ପ୍ରମାଣ ପତ୍ର, ପ୍ରଶାସନିକ ପତ୍ର ବା ଉତ୍ତର, ଇତ୍ୟାଦି ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବା ପାଇଁ ଦାବୀ କିମ୍ବା ଉତ୍ତରଜୀବୀ (ମାନ)/ନାମିତଙ୍କ ଠାରୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦଣ୍ଡ ବା ଜମାନତ ପ୍ରାପ୍ତ ନକରି, ସ୍ୱର୍ଗୀୟ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଉତ୍ତରଜୀବୀ (ମାନ)/ନାମିତ କୁ ଶୋଧନ କରାଯିବ।

**ଖ. ଉତ୍ତରଜୀବୀ/ନାମିତ ଧାରା ବିନା ଖାତା**

ସ୍ୱର୍ଗୀୟ ଜମାକର୍ତ୍ତା କୌଣସି ନାମାକନ କରିନଥିବା ସ୍ଥିତିରେ ଅଥବା “କେହି ଜଣେ ବା ଉତ୍ତରଜୀବୀ” (ଯେପରିକି ଏକାକୀ ବା ସଂଯୁକ୍ତ ରୂପେ ପରିଚାଳିତ ଖାତା) ରୂପେ ବର୍ଗୀକୃତ ଖାତା ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଖାତା ପାଇଁ ଆମେ ସାଧାରଣ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ଅସ୍ୱୀକାର କରୁ। ଅକାରଣ ହଇରାଣ ରେ ନପକାଇ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଆଇନସଙ୍ଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ (ମାନ)ଙ୍କୁ ପୁନଃଶୋଧନ ପାଇଁ ସରଳ ପ୍ରଣାଳୀ ଅନୁସରଣ କରିବୁ। ଆମର ଆପତ ପ୍ରବନ୍ଧନ ପ୍ରଣାଳୀକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି ଆମେ ସ୍ୱର୍ଗୀୟ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଖାତାରେ ବଳକା ରାଶି ପାଇଁ ନ୍ୟୁନତମ ପ୍ରାଥମିକ ସୀମା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିବୁ, ଯେଉଁ ସୀମା ଯାଏଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ପତ୍ର ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦସ୍ତାବେଜ ନ ମାଗି ସ୍ୱର୍ଗୀୟ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଦାବୀ ର ମାମୁଲି କରାଯାଇ ପାରିବ।

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

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

**ଘ. ସ୍ୱର୍ଗତ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନାମରେ ନଗଦ ପ୍ରବାହ**

ଜମା ଖାତାର ଉତ୍ତରଜୀବୀ (ମାନ)/ନାମିତ କୁ ଅସ୍ୱୀକାର ପାଇଁ ଆମେ ସ୍ୱର୍ଗୀୟ ଖାତା ଧାରକଙ୍କ ନାମରେ ପ୍ରକ୍ରିୟାଧିନ ନଗଦ ପ୍ରବାହ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଉତ୍ତରଜୀବୀ/(ମାନ)/ନାମିତ କୁ ଠାରୁ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ବୃତ୍ତି ପତ୍ର/ପ୍ରାଧିକାର ପ୍ରାପ୍ତ କରିବୁ। ଏଥି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆମେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଦୁଇଟି ବିକଳ୍ପକୁ କୌଣସି ଗୋଟିଏକୁ ଅନୁସରଣ କରିବା ପାଇଁ ବିଚାର କରିବୁ :

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

**8.7.2 ଦାବୀର ମାମୁଲି ପାଇଁ ସମୟ ସୀମା**

ଆମେ ସ୍ୱର୍ଗୀୟ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଦାବୀର ମାମୁଲି ହେତୁ ଦାବୀପତ୍ର ପ୍ରାପ୍ତି ତାରିଖର 15 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଉତ୍ତରଜୀବୀ (ମାନ)/ନାମିତ କୁ ଶୋଧନ କରିବାର ପ୍ରୟାସ କରିବୁ। କିନ୍ତୁ ଏହି ସର୍ତ୍ତରେ ଯେ ସକ୍ଷ୍ମ ପାଇଁ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁର ପ୍ରମାଣପତ୍ର ତଥା ଦାବୀ (ଗୁଡିକ)ର ଉଚିତ ପରିଚୟ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯିବ।

**8.8 ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଲକର୍**

ଆମେ ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ଲକର୍ ତଥା ମୂଲ୍ୟବାନ ବସ୍ତୁ ର ସୁରକ୍ଷିତ ଜମା ପାଇଁ ଲାଗୁ ନିୟମ ଓ କାର୍ଯ୍ୟବିଧିର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ଆପଣଙ୍କୁ ଦେବୁ, ଯଦି ଆମେ ଏହି ସେବା ଉପଲକ୍ଷ୍ୟ କରାଇ ଥାଉ।

**8.9 ବିଦେଶୀ ମୂଦ୍ରା ସେବା**

କ. ଯେବେ ଆପଣ ବିଦେଶୀ ମୂଦ୍ରା କିଣନ୍ତି ବା ବିକିନ୍ତି, 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 ବତାଇବୁ। ଖ. ଯଦି ଆପଣ ବିଦେଶୀ ମୂଦ୍ରା ସ୍ଥାନାନ୍ତରଣ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଆମେ ଜଣାଇବୁ ଯେ ଏହା କିପରି ହୁଏ ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୂଚନା ଦେବୁ : i) ସେବା ର ବିବରଣ ତଥା ତା’ର ଉପଯୋଗ କିପରି କରାଯାଏ; ii) ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବିଦେଶୀ ପଠାଯାଇଥିବା ମୂଦ୍ରା କେତେ ସମୟରେ ପହଞ୍ଚିବ ଉଚିତ ତଥା ବିଳମ୍ବର କାରଣ, ଯଦି ହୁଏ; iii) ବିଦେଶୀ ମୂଦ୍ରା ରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କଲାବେଳେ, ସେଥିରେ ଲାଗୁ ବିନିମୟ ଦର (ଯଦି ଦିଆ-ନିଆ ସମୟରେ ତାହା ସମ୍ଭବ ନହୁଏ, ତେବେ ଆମେ ପରେ ଦର ବତାଇବୁ); iv) କମିଶନ୍ ବା ପ୍ରଭାବ, ଯାହା ଆପଣଙ୍କୁ ଦେବାକୁ ପଡିବ ତଥା ମୂଦ୍ରା ପ୍ରାପ୍ତି-କର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ବିଦେଶୀ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରଭାବ ଦେବାକୁ ପଡିପାରେ ବୋଲି ଏକ ଚେତାବନୀ ମଧ୍ୟ ଦିଆଯିବ; v) ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ବତାଇବୁ 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 ଆପଣଙ୍କୁ ଖାତାକୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତରିତ କରାଯାଇ ଥାଏ, ତେବେ ପ୍ରାପ୍ତ କରାଯାଇଥିବା ମୂଳ ରାଶି ତଥା ଲଗାଯାଇଥିବା ପ୍ରଭାର, ଯଦି କିଛିଥାଏ, ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ। ଯଦି ପ୍ରେସ୍ତକ ସବୁ ପ୍ରଭାର ଦେବା ପାଇଁ ସହମତ, ତେବେ ଆପଣଙ୍କ ଖାତାରେ ନଗଦ ଜମା କଲାବେଳେ ଆମେ କୌଣସି ପ୍ରଭାର ନେବୁ ନାହିଁ; **vii**) ଆମ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବା ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିୟମକ ଆବଶ୍ୟକତା କିମ୍ବା ସର୍ତ୍ତ ବିଷୟରେ ଆପଣ ଅନୁରୋଧ କରିବା ମାତ୍ରେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବୁ; **viii**) ରାଶି ଜମା କରିବାର ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ ପରେ ବିଳମ୍ବ କାରଣରୁ ଆପଣଙ୍କୁ କ.ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ ପରେ ଦେୟ ଅବଧି ପାଇଁ ସୁଧରେ କୌଣସି ପ୍ରକାର କ୍ଷତି ତଥା **ଖ**. ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ବିଦେଶୀ ମୁଦ୍ରା ଦରର ପ୍ରତିକୂଳ ଦର ପାଇଁ ମଧ୍ୟ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦିଆଯିବ; **ix**) ନିୟମକ/ବୈଧାନିକ ଅନୁବେଶ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଜାରି କରାଯିବା ସବୁ ପ୍ରମାଣପତ୍ର କୌଣସି ଶୁଳ୍କ ବିନା ଜାରି କରାଯିବ।

**8.10 ଭାରତ ଭିତରେ ଅର୍ଥ ପ୍ରେରଣ**

ଯଦି ଆପଣଙ୍କୁ ଭାରତ ଭିତରେ ମୁଦ୍ରା ପ୍ରେରଣ କରିବାକୁ ପଡ଼େ, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ 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 ବତାଇବୁ; **ଗ**. ସବୁ ପ୍ରଭାର ର ବିବରଣ ତଥା ସମୟାନୁକ୍ରମେ ସଂଶୋଧିତ ଦର ସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ସେବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଭରାଯିବା କର୍ମଗତ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ।

ବିଳମ୍ବ ହେବା ସ୍ଥିତିରେ, ଆମେ ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷତିପୂରଣ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଆପଣଙ୍କୁ ହୋଇଥିବା 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 ସୀମା ବଢ଼ାଇବା ପୂର୍ବରୁ ଆମେ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବୁ ଯେ ଆପଣ ତାହା ପରିଶୋଧ କରି ପାରିବେ କି ନାହିଁ।

ଯଦି ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରି ନପାରିବୁ, ତେବେ ଆମେ ଦୁଇ ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କାରୁ କମ ରଣ ରାଶି ର ଆବେଦନ କୁ ଅସ୍ୱୀକାର କରିବାର କାରଣ ଲିଖିତ ରୂପେ ଜଣାଇବୁ। ଆପଣଙ୍କର ଦେୟତା ପାଇଁ ଯଦି ଆପଣ ଚାହାଁନ୍ତି ଯେ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତି ଠାରୁ ଆମେ ଗ୍ୟାରଣ୍ଟୀ ବା ପ୍ରତିଭୂତି ସ୍ୱୀକାର କରୁ, ତେବେ ଆମେ ଗ୍ୟାରଣ୍ଟୀ ବା ଅନ୍ୟ ପ୍ରତିଭୂତି ଦେଉଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ, କିମ୍ବା ତାଙ୍କର ଆଇନ ପରାମର୍ଶଦାତାଙ୍କୁ ଆପଣଙ୍କ ବିଭିନ୍ନ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଗୁପ୍ତ ସୂଚନା ଦେବାପାଇଁ ଆପଣଙ୍କର ଆଦେଶ ମାଗିବୁ। ତା’ ଛଡ଼ା ମଧ୍ୟ ଆମେ: **କ**. ସେମାନଙ୍କୁ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଆଇନ୍‌ସଙ୍ଗତ 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 ଗ୍ୟାରଣ୍ଟୀ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ପ୍ରତିଭୂତି ଦେବା ଦ୍ୱାରା ସେମାନେ ଆପଣଙ୍କ ବଦଳରେ କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କ ସମପରି ଦାୟୀ ହେବେ; ତଥା **ଗ**. ସେମାନଙ୍କର ଦେୟତା ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ।

**8.11.1 ରଣ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ତ**

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

**8.12 ଗ୍ୟାରଣ୍ଟୀ**

ଯେବେ ଆପଣ କୌଣସି ରଣ ପାଇଁ ଗ୍ୟାରଣ୍ଟୀକର୍ତ୍ତା ହେବା ପାଇଁ ବିଚାର କରନ୍ତି, ତେବେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ ବତାଇବୁ: **କ**. ଗ୍ୟାରଣ୍ଟୀକର୍ତ୍ତା 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 ଗ୍ୟାରଣ୍ଟୀକର୍ତ୍ତା ରୂପେ ପରିଶୋଧନ କରିବାରେ ଅସଫଳ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ରେ ଜମା ଆପଣଙ୍କର ଅନ୍ୟ ଧନରାଶି ରୁ ରଣ ରାଶି ର ପରିଶୋଧନ କରାଯାଇ ପାରିବ କି ନାହିଁ; **ଙ**. ଗ୍ୟାରଣ୍ଟୀକର୍ତ୍ତା ରୂପେ ଆପଣଙ୍କର ଦେୟ କୌଣସି ବିଶିଷ୍ଟ ମାତ୍ରା ଯାଏଁ ସୀମିତ କି ଅସୀମିତ; ତଥା **ଚ**. ସମୟ ଓ ସେହି ପରିସ୍ଥିତି ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ୟାରଣ୍ଟୀକର୍ତ୍ତା ରୂପେ ଆପଣଙ୍କ ଦେୟତା ଡିସ୍‌ଚାର୍ଜ

କରାଯିବ ଏବଂ ଏଥି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ।

ଯେଉଁ ରଣକର୍ତ୍ତା ପାଇଁ ଆପଣ ଗ୍ୟାରଣ୍ଟୀ ଦେଇଛନ୍ତି, ତାଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତି ରେ ମହତ୍ତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ପ୍ରତିକୂଳ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଆପଣ 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 ପ୍ରଭାର ମଧ୍ୟ ସାମିଲ ହେବ । ଖ. ଆପଣଙ୍କୁ ଆବେଦନଯୋଗ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କ ଠାରୁ କ'ଣ ସବୁ ସୂଚନା/ଦସ୍ତାବେଜ ଆମକୁ ଆବଶ୍ୟକ, ସେବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ । ଆପଣଙ୍କର ପରିଚୟ, ଠିକଣା, ରୋଜଗାର, ଇତ୍ୟାଦି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଯେଉଁ ସବୁ ଦସ୍ତାବେଜ ଆମ ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ତଥା ବୈଧାନିକ ଓ ନିୟମାବଳୀ ଆବଶ୍ୟକତା କୁ ପୂରଣ କରିବା ପାଇଁ ବୈଧାନିକ ପ୍ରାଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁବନ୍ଧ ଯେକୌଣସି ଅନ୍ୟ ଦସ୍ତାବେଜ (ଯେପରିକି, ପାନ୍ ବିବରଣ) ଆବଶ୍ୟକ, ସେ ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ଆପଣଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବୁ । ଗ. ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ, ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡର ଆବେଦନ ପତ୍ରରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ବିବରଣ ର ସତ୍ୟାପନ ପାଇଁ, ଆମ ଦ୍ୱାରା ନିୟୁତ୍ତିପ୍ରାପ୍ତ ଏଜେଣ୍ଟ ମାଧ୍ୟମରେ ଆପଣଙ୍କ ଆବାସ ତଥା/କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ଠିକଣା ନମ୍ବରରେ ଆପଣଙ୍କ ସହ ସମ୍ପର୍କ କରିବୁ 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, ଦାବୀ ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା କରାଯିବ । ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ, ଏକଥା ମଧ୍ୟ ଜଣାଇବୁ ଯେ ସେଥିରେ ଅଧିକ ପ୍ରତ୍ୟାହାରଣ ରାଶିର ଗଣନା କିପରି କରାଯିବ ତଥା ଅଧିକ ପ୍ରତ୍ୟାହାରଣ ରଣ ରାଶି ଉପରେ ସୁଧର ଗଣନା କିପରି କରାଯିବ ।

**8.14 କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ**

**8.14.1 ସାଧାରଣ ସୂଚନା**

କ. ଆପଣ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପାଇଁ ଆବେଦନ କରିବା ସମୟରେ, ସେଥି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଯେପରିକି ଶୁଳ୍କ ଓ ସୁଧ ପ୍ରଭାର, ବିଲିଙ୍ଗ୍ ଓ ପରିଶୋଧନ, ଅତିଦେୟ ନବୀକରଣ ର ଗଣନା ବିଧି ଓ ସମାପନ ପ୍ରକ୍ରିୟା, ତଥା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସୂଚନା, ଯାହା କାର୍ଡର ସଂଚାଳନ ପାଇଁ ଆପଣଙ୍କୁ ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇପାରେ, ସେସବୁ ବିଷୟରେ ଆମେ ଜଣାଇବୁ । ଖ. ଆପଣ ପ୍ରତ୍ୟେକ/ସେବା ପ୍ରାପ୍ତ କଲାବେଳେ/ପାଇଁ ଆବେଦନ କଲାବେଳେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଆମର ଲକ୍ଷିତ ଚର୍ଚ୍ଚ ଅରାଉଣ୍ଡ ଟାର୍ଗେଟ୍ ବିଷୟରେ ଜଣାଇବୁ । ଗ. ଆପଣଙ୍କୁ ପ୍ରଥମ କାର୍ଡ ସହିତ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସେବା ଗାଇଡ୍/ସଦସ୍ୟ ପୁସ୍ତିକା ପଠାଇବୁ, ଯେଉଁଥିରେ ବିସ୍ତୃତ ରୂପେ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଦିଆଯାଇଥିବ ତଥା ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ହଜିବା/ଦୁରୁପଯୋଗ ହେବା ସ୍ଥିତିରେ ଆପଣଙ୍କୁ ହେବା ହାନୀ ପ୍ରତି ଆପଣଙ୍କ ଦାୟୀତ୍ୱ ତଥା ଆପଣଙ୍କ କାର୍ଡର ପ୍ରୟୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୂଚନା ଦିଆଯାଇଥିବ । ଘ. ବିବରଣ କାର୍ଡ ରେ ଉଲ୍ଲେଖିତ କୌଣସି ଦିଆନିଆ କୁ ଯଦି ଆପଣ ବୁଝି ପାରିବେ ନାହିଁ, ତେବେ ଆପଣଙ୍କ ମାଗିବା ଦ୍ୱାରା ଆମେ ଆହୁରି ବିବରଣ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ । ଯେଉଁ ମାମଲାରେ ଆମେ ଆପଣଙ୍କ ଦାବୀକୁ ସ୍ୱୀକାର କରି ପାରିବୁ ନାହିଁ, ସେଇ ମାମଲାରେ ଆମେ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଦିଆନିଆ ବିଷୟରେ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ସମ୍ପର୍କିତ ପ୍ରମାଣ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ ।

**8.14.2 କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ/ପିନ୍ ଜାରି କରିବା**

କ. ଆପଣଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ/ପିନ୍ କୁ କୁରିଅର୍/ଡାକ ମାଧ୍ୟମରେ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ଡାକ ଠିକଣାକୁ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ଠିକଣାକୁ (ଆପଣଙ୍କ ଡାକ ଠିକଣା କୁ ପଠାଇବା ସମ୍ଭବ ନହେବା ସ୍ଥିତିରେ) ପଠାଯିବ । ଅନ୍ୟରୂପେ, ଆପଣ ଚାହିଁଲେ ଯୋଗ୍ୟ ପରିଚୟର ସତ୍ୟାପନ କରିବା ପରେ ଆପଣଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ/ପିନ୍ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଆମ ଶାଖାରେ ଦେଇ ପାରିବୁ । ଖ. ଆପଣଙ୍କ ପ୍ରୋଫାଇଲ୍ ଆମକୁ କାର୍ଡ ଜାରି କରିବା ପାଇଁ ଯୋଗ୍ୟ ବିବେଚିତ ହେବା ସ୍ଥିତିରେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି (ଯାହା ପ୍ରୟୋଗ ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ ନୁହେଁ) କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ମଧ୍ୟ ଜାରି କରିପାରିବୁ । ଏହି ନିଷ୍ପତ୍ତି କାର୍ଡ କେବଳ ସେତେବେଳେ ସକ୍ରିୟ ହେବ, ଯେତେବେଳେ ଏହାକୁ ସକ୍ରିୟ କରିବା ପାଇଁ ଆପଣ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ନେବେ, ଯାହା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅଧିନସ୍ଥ ହେବ । ଗ. ଆମେ କେବଳ ଆପଣଙ୍କ ସମ୍ପର୍କିତ ଦ୍ୱାରା ଆପଣଙ୍କ କାର୍ଡ ଉପରେ ରଣ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବୁ / ରଣ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବୁ । ରଣ ସୀମା ବଢ଼ାଇବୁ । ଘ. ଯେବେ ଆପଣଙ୍କୁ ପିନ୍ (ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିଚୟ ସଂଖ୍ୟା) ଆବଶ୍ୟକ 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 ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପାଇଁ ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଦିଆନିଆର ବିବରଣ ମାଗଣାରେ ମାସିକ ଡାକ ଦ୍ୱାରା ଓ ଆପଣଙ୍କ ଇଲ୍ଲାନୁୟାନ୍ସା ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ମଧ୍ୟ ପଠାଇବୁ । କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ବିବରଣ ପ୍ରତ୍ୟେକ ମାସରେ ପୂର୍ବନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ତାରିଖ ରେ ଆପଣଙ୍କ ଡାକ ଠିକଣାରେ ପଠାଯିବ । ଖ. ଆପଣଙ୍କୁ ଏହି ସୂଚନା ପ୍ରାପ୍ତ ନହେବା ସ୍ଥିତିରେ ଆମ ସହ ସମ୍ପର୍କ କରିବେ ବୋଲି ଆଶା କରୁ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଆମେ ସେହି ବିବରଣ ପୁଣିଥରେ ପଠାଇବା ପାଇଁ ବ୍ୟବସ୍ଥା କରି ପାରିବୁ ଏବଂ ଏହାଦ୍ୱାରା ଆପଣ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଶୋଧନ କରିପାରିବେ ତଥା କିଛି ବ୍ୟତିକ୍ରମ ଥିଲେ ସମୟ ପୂର୍ବରୁ ବତାଇ ପାରିବେ । ଗ. ଶୁଳ୍କ ଓ ପ୍ରଭାର ତଥା ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଘଟିଲେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାଇବୁ ସୂଚିତ କରିବୁ ସାଧାରଣତଃ ଏକ ମାସର ନୋଟିସ ଦେଇ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରଭାରୀ ରୂପେ ପରିବର୍ତ୍ତନ (ସୁଧ ଦର ଓ ନିୟମାବଳୀ କାରଣରୁ ଲାଗୁ ବ୍ୟତୀତ) ଲାଗୁ ହୋଇଥାଏ । ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନ ଖାତାର ମାସିକ ବିବରଣ ବା ଡା'ର ପ୍ରତିଲିପି ସହିତ ଅଧିକୃତିତ କରାଯିବ ।

## 9. ଆପଣଙ୍କ ଖାତାକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା

### 9.1 ସୁରକ୍ଷିତ ଓ ଭରସାଯୋଗ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଓ ଶୋଧନ ପ୍ରଣାଳୀ

ଏକ ଭଦ୍ରୋପାଦ୍ୟ 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 ସିଦ୍ଧିଚିତ୍ରି ଲଗାଇବୁ।

### 9.2 ଆମକୁ ଅଧିକାରଣ ରଖିବା

ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହେବା ମାତ୍ରେ ଆମକୁ ଯଥାଶୀଘ୍ର ସୂଚିତ କରନ୍ତୁ।

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

### 9.3 ଆପଣଙ୍କ ଖାତାର ଯାଞ୍ଚ କରିବା

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

### 9.4 ଯତ୍ନ ନେବା

ଆପଣଙ୍କ ଖାତାକୁ ପ୍ରଚାରଣା ରୁ ରୋକିବା ପାଇଁ ଓ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ପାଇଁ ଆପଣ ନିଜ ଚେକ୍‌ବୁକ୍, ପାସୱର୍କ୍, 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 ଚେକ୍‌ବୁକ୍ ଏକାସାଥରେ ରଖିବା; **ii)** ଖାଲି ଚେକ୍ ରେ ହସ୍ତାକ୍ଷର କରି ରଖିବା; **iii)** ଅନ୍ୟ କାହାରିକୁ ନିଜ କାର୍ଡ, ପିନ୍, ପାସୱର୍କ୍ ବା ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ର ପ୍ରୟୋଗ କରିବା ପାଇଁ ଦେବା; **iv)** ପିନ୍, ପାସୱର୍କ୍ ଓ ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ଗୁଡ଼ିକ ଲେଖି ରଖିବା ବା ଦର୍ଜ କରିବା; **v)** ହିସାବ ଖାତାର ପାସୱର୍କ୍ ବା ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ର ବିବରଣ ଅନ୍ୟକୁ ଦେବା। **ଖ.** ଏହା ସର୍ବଦା କରନ୍ତୁ **i)** ଯଦି ତାକ୍ ଜରିଆରେ ଆପଣ ଚେକ୍ ପଠାଉଥାନ୍ତି, ତେବେ ଚେକ୍ ଶୋଧନ କରୁଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ନାମ ସେଥିରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ରୂପେ ଲେଖନ୍ତୁ, ଏହାଦ୍ୱାରା ପ୍ରଚାରଣା ରୋକିବାରେ ସହାୟକ ହେବ। ଆମର ସୁପାରିଶ ଯେ ଏପରି ଚେକ୍ ଲେଖିବା ବେଳେ ଚେକ୍ ତଳେ କାର୍ବନ ପେପର କୁ ଓଲଟା ରଖନ୍ତୁ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ରାସାୟନିକ ସଂଶୋଧନ ରୁ ବଞ୍ଚିହେବ; **ii)** ଯଦି ଆପଣ ପିନ୍ ବଦଳାନ୍ତି, ତେବେ ନୂଆ ପିନ୍ ସାଧ୍ୟାନ୍ତରାପୂର୍ବକ ବାଛନ୍ତୁ; **iii)** ନିଜ ପିନ୍, ପାସୱର୍କ୍ 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 ଚତ୍ୱାବଧାନରେ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ନିଅନ୍ତୁ ତଥା ନିଜ ପିନ୍, ପାସୱର୍କ୍ ଓ ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା କୁ ସର୍ବଦା ଗୁପ୍ତ ରଖନ୍ତୁ; **v)** କାର୍ଡ ରସିଦ୍ କୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖନ୍ତୁ ଓ ସାଧ୍ୟାନ୍ତରାପୂର୍ବକ ନଷ୍ଟ କରନ୍ତୁ; **vi)** ଯଦି ଆପଣ ଚେକ୍ କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କ ଖାତାରେ ଜମା କରନ୍ତି, ତେବେ ଖାତାଧାରକ (କର୍ମୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଖାତା - ଚକ୍ର)ଙ୍କ ନାମ ଚେକ୍‌ରେ ଲେଖନ୍ତୁ। ଚେକ୍‌ର ରିଜ୍ଟ ସ୍ଥାନରେ ଗାର ଚାଶି ଦିଅନ୍ତୁ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଅନଧିକୃତ ବ୍ୟକ୍ତି ସେଥିରେ ଅତିରିକ୍ତ ସଂଖ୍ୟା ବା ନାମ ଯୋଡି 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, ପାସୱର୍କ୍ ବା ଏଟିଏମ୍/ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ ହଜି ଯାଏ ବା ଚୋରା ହୋଇଯାଏ, କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କାହାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ପିନ୍ ବା ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ଜଣା ପଡିଯାଏ, ତେବେ ଆପଣଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଧିକୃତ କରିବା ସ୍ଥିତିରେ, ଏହାର ଦୁରୁପଯୋଗ ରୋକିବା ପାଇଁ ଆମେ ତୁରନ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ନେବୁ। **ଙ.** ଯଦି ଆପଣଙ୍କୁ ସନ୍ଦେହ ହୁଏ ବା ଆପଣଙ୍କୁ ଜଣାପଡେ ଯେ ଆପଣଙ୍କ ଚେକ୍‌ବୁକ୍, ପାସୱର୍କ୍, କାର୍ଡ ହଜି ଯାଇଛି ବା ଚୋରା ହୋଇଯାଇଛି ବା କେହି ଆପଣଙ୍କ ପିନ୍, ପାସୱର୍କ୍ ବା ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଜାଣିଛନ୍ତି, ତେବେ ଏହା ଆବଶ୍ୟକ ଯେ, ସେ ବିଷୟରେ ଜଣା ପଡିବା ମାତ୍ରେ ଆପଣ ଆମକୁ ସୂଚିତ କରିବେ। **ଚ.** ଆପଣଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇ ଥିବା ଆମର 24 ଘଣ୍ଟା କାର୍ଯ୍ୟରତ ଟୋଲ୍ ଫ୍ରୀ ନମ୍ବର ରେ ହଜିବା ସୂଚନା ଆପଣ ଆମକୁ ଦେଇପାରିବେ ତଥା ଏହି ବିଷୟରେ ଲିଖିତ ପୁଷ୍ଟି ମଧ୍ୟ ଶୀଘ୍ର ପଠାଇବେ। ବିକଳ ରୂପେ, ଏଥିପାଇଁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଆମର ଇ-ମେଲ୍ ଠିକଣାରେ ମଧ୍ୟ ଆପଣ ଆମକୁ ସୂଚିତ କରିପାରିବେ। **ଛ.** ଆମକୁ ଅଧିକୃତ ନକରିବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସେହି ଅବଧିରେ ଦୁରୁପଯୋଗ ପାଇଁ ଆପଣ ଜିମ୍ମାଦାର ହେବେ।

### 9.5 ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍

ଅନ୍ତର୍ଜାଲ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସେଇ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସୁରକ୍ଷିତ ଓ ସୁବିଧାଜନକ, ଯେଉଁ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆପଣ କୌଣସି ସହଜ ସୁରକ୍ଷା ଉପାୟ ଅନୁସରଣ କରିଥାନ୍ତି। କୁପା କରି ନିମ୍ନଲିଖିତ ସୁପାରିଶ ଗୁଡ଼ିକୁ ପାଳନ କରନ୍ତୁ: **କ.** ସିଧା ଆମର ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସାଇଟ୍ ଦେଖନ୍ତୁ। କୌଣସି ଅନ୍ୟ ସାଇଟ୍ ବା ଇ-ମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଆମ ସାଇଟ୍ କୁ ଯାଆନ୍ତୁ ନାହିଁ ତଥା ଜାଲି ଫ୍ରେବସାଇଟ୍‌ରୁ ବଞ୍ଚିବା ପାଇଁ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ଡୋମେନ୍ ନାମ ର ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତୁ। **ଖ.** ପାସୱର୍କ୍ ବା ପିନ୍ ପଚାରୁଥିବା ଯେ କୌଣସି ଇ-ମେଲ୍ କୁ ନଜରଅନ୍ତରା କରନ୍ତୁ ତଥା ଆମକୁ ଜଣାନ୍ତୁ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଆମେ ଏହାର ଖୋଜଖବର ନେଇ ପାରିବୁ। ଏହି ସମ୍ପର୍କରେ, ଆପଣଙ୍କର ଅନ୍ତର୍ଜାଲ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍, ବା ଶୋଧନ କାର୍ଡ ର ପିନ୍, ବା ପାସୱର୍କ୍ ସୂଚନା ଜାଣିବା ପାଇଁ ଆମ ଦ୍ୱାରା କିମ୍ବା ପୋଲିସ୍ ଦ୍ୱାରା ଆପଣଙ୍କୁ କଦାପି ସମ୍ପର୍କ କରାଯିବ ନାହିଁ। **ଗ.** ଆମର ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ସାଇଟ୍ କୁ ଦେଖିବା ପାଇଁ ସାଇବର୍ କାପ୍/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-ଫ୍ରେଅର୍ ସଫ୍ଟୱେର୍ ଦ୍ୱାରା ନିୟମିତ ଉନ୍ନତ କରନ୍ତୁ। ହାକର୍ସ, ଭାଇରସ୍ ଆକ୍ରମଣ ବା

ଉପଦ୍ରବକାରୀ “ଟ୍ରୋଜନ୍ ହର୍ସ” ପ୍ରୋଗ୍ରାମ୍ ଠାରୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରହିବା ପାଇଁ ଆପଣ ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରୋଗ୍ରାମ୍ ମଧ୍ୟ ଇନ୍ଷ୍ଟଲ୍ କରିପାରିବେ । ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଫାଇରଫ୍ଲାଇ ଆପଣଙ୍କ କମ୍ପ୍ୟୁଟରରେ ଇନ୍ଷ୍ଟଲ୍ କରିବା ପାଇଁ ସୁପାରିଶ କରାଯାଉଛି, ଯାହାଦ୍ୱାରା ଆପଣଙ୍କ ପାସ୍ୱାର୍ଡ୍ ଓ ସେଥିରେ ଥିବା ସାମଗ୍ରୀ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ରେ ମହଜୁଦ୍ ବାହ୍ୟ ତତ୍ତ୍ୱ ଠାରୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରହି ପାରିବ । ଡ. ଆପଣଙ୍କ ଅପରେଟିଙ୍ଗ୍ ସିଷ୍ଟମ୍ ର “ଫାଇଲ୍ ଆଣ୍ଡ ପ୍ରିଣ୍ଟିଙ୍ଗ୍ ଶେୟରିଙ୍ଗ୍” ଫିଚର୍ କୁ ନିଷ୍କ୍ରିୟ କରିଦିଅନ୍ତୁ । ଚ. ପ୍ରୟୋଗ ନକଲେ ପାସ୍ୱାର୍ଡ୍ କୁ ଲଗ୍ ଅଫ୍ କରିଦିଅନ୍ତୁ । ଛ. ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ଏକ୍ସପ୍ଲୋରର୍ ବ୍ରାଉଜର୍ ରେ ଆପଣଙ୍କ ଆଇଡି/ପିନ୍ ଷ୍ଟୋର୍ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ । ଜ. ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ଓ ଦିଆନିଆର ନିୟମିତ ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତୁ । ଝ. ଆମର ପରମର୍ଶ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତୁ- ଅନ୍ତର୍ଜାଲରେ କିପରି ସୁରକ୍ଷିତ ରହିବେ, ଏଥିପାଇଁ ସାହାଯ୍ୟ ଓ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ନିମନ୍ତେ ଆମ ୱେବସାଇଟ୍ ସାଧାରଣତଃ ଏକ ଭଲ ସ୍ଥାନ ।

**9.6 ଶୋଧନ ରଦ୍ଦ କରିବା**

ଯଦି ଆପଣ କୌଣସି ଶୋଧନ ବା ଶୋଧନକ୍ରମ ରଦ୍ଦ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣଙ୍କୁ : କ. ଚେକ୍ ର ଶୋଧନ ରୋକିବା ପାଇଁ କିମ୍ପା ସ୍ଥାୟୀ ଅନୁଦେଶ ଅଥବା ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେଭିଜ୍ କୁ ରଦ୍ଦ କରିବା ପାଇଁ ଆମକୁ ଲିଖିତ ରୂପେ ଜଣାଇବାକୁ ହେବ । ଖ. ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଡେଭିଜ୍ ରଦ୍ଦ କରିବା ପାଇଁ ଆମକୁ ସୂଚିତ କଲାବେଳେ, ତା’ର ଅରିଜିନେଟର କୁ ମଧ୍ୟ ସୂଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଆମେ ସୁପାରିଶ କରୁଛୁ ଗ. ରଦ୍ଦ କରିବା ପାଇଁ ନିଷ୍କ୍ରିୟ ର ସୂଚନା ଆମକୁ ନଦେଲେ, ଶୋଧନ ରଦ୍ଦ କରିବା ସମ୍ଭବ ହେବ ନାହିଁ । ଘ. କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଶୋଧନ ରଦ୍ଦ କରିବାଟା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସର୍ତ୍ତାବଳି ଅଧିନରେ ହେବ ।

**9.7 ହାନୀ ର ଉତ୍ତରଦାୟୀତ୍ୱ**

କ. ଯଦି ଆପଣ ପ୍ରଚାରଣାପୂର୍ବକ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟକରନ୍ତି, ତେବେ ତା’ର ସମସ୍ତ ହାନୀ ପାଇଁ ଆପଣ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବେ । ଯଦି ଆପଣ ଦାୟୀତ୍ୱହୀନ ଭାବେ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି ଓ ସେଥିରୁ କୌଣସି କ୍ଷତି ଉତ୍ପନ୍ନ ହେବ, ତେବେ ସେଥିପାଇଁ ଆପଣ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବେ । ଖ. ଯଦି ଆପଣ ପ୍ରଚାରଣାପୂର୍ବକ ବା ଦାୟିତ୍ୱହୀନ ଭାବେ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟ କରିନାହାଁନ୍ତି, ତେବେ କାର୍ଡ୍ ଜାରି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ରାଶି ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଆପଣଙ୍କ କାର୍ଡ୍ ର ଦୁରୁପଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଆପଣଙ୍କ ଉତ୍ତରଦାୟୀତ୍ୱ ସୀମିତ ହେବ । ଗ. ଆପଣ ନିଜ ପିନ୍ ନମ୍ବର କିମ୍ବା ପାସ୍ୱର୍ଡ୍ 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 ପଦକ୍ଷେପ 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 ନିମ୍ନାନ୍ତସାର ଅଟେ: ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କୋଡ୍ ଏବଂ ମାନକ ବୋର୍ଡ୍, ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଭବନ, ସୀ-7, ଚତୁର୍ଥ ମହଲା, ବାହା-କୁର୍ଲ୍ କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ, ମୁମ୍ବାଇ-400 051, ଟେଲିଫୋନ : 022-26573715, ଫାକ୍ସ : 022-26573719, ଇ-ମେଲ୍ : ceo.bcsbi@rbi.org.in; ୱେବସାଇଟ୍ : www.bcsbi.org.in

**11. ସହାୟତା ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା**

ଯଦି ଆପଣ କୋଡ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ କୌଣସି ସୂଚନା ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ଆପଣ ଆମ ବିନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଟେଲିଫୋନ ହେଲ୍ପଡେସ୍କ କିମ୍ବା ଗ୍ରାହକ ସେବା ନମ୍ବରରେ ଆମ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ କରିପାରନ୍ତି ଅଥବା ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ସଂଘ ର ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ସମ୍ପର୍କ କରନ୍ତୁ: ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ସଂଘ, ଷ୍ଟେ ମହଲା, ସେକ୍ଟର I ବିଲ୍ଡିଙ୍ଗ୍, ୱିଲ୍ଡ୍ ଟ୍ରେଡ୍ ସେକ୍ଟର କମ୍ପ୍ଲେକ୍ସ, କର୍ମ୍ ପରେଡ୍, ମୁମ୍ବାଇ-400 021, ଟେଲିଫୋନ : 022-22174040, ଫାକ୍ସ : 022-22184222, ଇ-ମେଲ୍ : unni@iba.org.in; ୱେବସାଇଟ୍ : www.iba.org.in ଅଥବା ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କୋଡ୍ ଏବଂ ମାନକ ବୋର୍ଡ୍ 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 ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ଆମର ସବୁ ଶାଖା ଓ ଆମ ୱେବସାଇଟ୍ରେ ମଧ୍ୟ ଦର୍ଶାଇବୁ ।

**12. କୋଡ୍ ର ସମୀକ୍ଷା**

ଏହି କୋଡ୍ ର ସମୀକ୍ଷା ତିନି ବର୍ଷ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ କରାଯିବ । ଏହାର ସମୀକ୍ଷା ପାରଦର୍ଶୀ ରୂପେ କରାଯିବ ।

**ଜନହୀତ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଜାରି**