ଆରବିଆଇ/୨୦୦୬-୦୭/୨୬୨
ଡିବିଓଡି ନଂ. ବିଏଲ୍. ବିସି. ୫୯/୨୨.୦୧.୦୧୦/୨୦୦୬-୦୭

ଫେବ୍ରୁଆରୀ ୨୧, ୨୦୦୭
ଫାଲଗୁନ ୨, ୧୯୨୯ (ଶକ

ସମସ୍ତ ଅନୁସୂଚିତ ବ୍ୟବସାୟିକ ବ୍ୟାଙ୍କ
(ଆଂଚଳିକ ଗ୍ରାମ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ବ୍ୟତୀତ)

ପ୍ରିୟ ମହାଶୟ,

ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଅଧିନିୟମ ୧୯୪୯ର ଧାରା ୨୩- ଡୋରଷ୍ଟେପ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍

ଦୟାକରି ଉପରୋକ୍ତ ବିଷୟରେ ଆମର ପରିପତ୍ର ଡିବିଓଡି ନଂ ବିଏଲ ବିସି ୮୬/୨୨.୦୧.୦୦୧/୨୦୦୪-୦୫ ଅପ୍ରେଲ ୩୦, ୨୦୦୫ ଦେଖନ୍ତୁ। ଏହା ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପରିସର ମଧ୍ୟରେ ସେମାନଙ୍କୁ ସେବା ଯୋଗାଇବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ନିଜ ପରିଚାଳନା ମଣ୍ଡଳୀର ଅନୁମୋଦନ କ୍ରମେ ଏକ ଯୋଜନା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରି ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିକଟରେ ଅନୁମୋଦନ ପାଇଁ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଇଥିଲା।

୨. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଧିକାର ଓ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ-ବୋଧରେ ସ୍ୱଚ୍ଛତା, ଦୃଷ୍ଟିଭଙ୍ଗୀରେ ସମାନତା ଏବଂ ଏଥିରେ ସଂଶ୍ଲିଷ୍ଟ ବିପଦକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ରୂପେ ଚିତ୍ରଣ କରାଯିବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଆଯାଇଛି ଯେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଡୋରଷ୍ଟେପ୍ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବା ସମୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ଅନୁସରଣ କରିବା ପାଇଁ ସାଧାରଣ ନୀତି ଓ ବିସ୍ତୃତ ମାନଦଣ୍ଡ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯିବ। ତଦନୁଯାୟୀ ଏହି ପତ୍ର ସହ ସଂଲଗ୍ନ ଦିଗନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁସାରେ ନିଜ ପରିଚାଳନା ମଣ୍ଡଳୀର ଅନୁମୋଦନକ୍ରମେ ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଡୋରଷ୍ଟେପ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ସେବା ଯୋଗାଇ ଦେବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଏକ ଯୋଜନା ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବେ ।

୩. ବଜାରରେ ବିଭିନ୍ନ ଜାଲ୍ ନୋଟ ବିଶେଷ କରି, ଉଚ୍ଚ ମୂଲ୍ୟ ବର୍ଗର ନକଲି ନୋଟର ପ୍ରଚଳନ ପ୍ରତି ମଧ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ମାନଙ୍କର ଦୃଷ୍ଟି ଆକର୍ଷଣ କରାଯାଉଛି। ତେଣୁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହ ଠକେଇ ଓ ମତପାର୍ଥକ୍ୟ ମାମଲା ଏଡାଇବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବେ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ କରି ନକଲି ତଥା ଚିରାଫଟା ନୋଟଗୁଡିକୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବାରେ ସକ୍ଷମ କରାଇପାରିବେ।

୪. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସିଧାସଳଖ ଅଥବା ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଡୋରଷ୍ଟେପ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସେବା ଯୋଗାଇବା ସମୟରେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବିପଦଗୁଡିକୁ ବିଚାର କରି ଏହାର ଫଳପ୍ରଦ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗୁଡିକୁ ପରାମର୍ଶ ଦିଆଯାଉଛି। ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତରେ ଏଜେଣ୍ଟ ଓ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପାଇଁ ନଗଦ ରାଶିର ସୀମା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା ପାଇଁ ଦୃଷ୍ଟି ଦେବା ବିଷୟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରୂପେ ବିଚାର କରି ପାରନ୍ତି।

୫. ଯୋଜନା ପରିଚାଳିତ ହେବାର ପ୍ରଥମ ବର୍ଷ ଅର୍ଦ୍ଧ-ବାର୍ଷିକ ଭିତ୍ତିରେ ଏବଂ ଏହାପରେ ବାର୍ଷିକ ଭିତ୍ତିରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ବୋର୍ଡ ଯୋଜନାର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ସଂପର୍କରେ ସମୀକ୍ଷା ମଧ୍ୟ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ।

ଆପଣଙ୍କ ବିଶ୍ୱସ୍ତ
(ପି.ବିଜୟ **ଭାସ୍କର)**
ମୁଖ୍ୟ ମହାପ୍ରବନ୍ଧକ

ଡୋରଷ୍ଟେପ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗର ଦିଗନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ

୧.ପ୍ରଦାନ ଯୋଗ୍ୟ ସେବା

ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ସେମାନଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ନିମ୍ନ ସେବା ମାନ ଯୋଗାଇ ପାରିବେ :

କ) କର୍ପୋରେଟ୍ ଗ୍ରାହକ/ସରକାରୀ ବିଭାଗ/ସରକାରୀ କ୍ଷେତ୍ର ସଂସ୍ଥା

i. ନଗଦ ରାଶି ଗ୍ରହଣ
ii. ଦଲିଲ ଗୁଡିକର ଗ୍ରହଣ
iii. କାଉଣ୍ଟରରେ ଗୃହୀତ ଚେକ୍ ବଦଳରେ ନଗଦ ଅର୍ଥ ପ୍ରଦାନ
iv. ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟର ପ୍ରଦାନ

ଖ) ବ୍ୟକ୍ତି ବିଶେଷ ଗ୍ରାହକ/ସାଧାରଣ ବ୍ୟକ୍ତି :

i. ନଗଦ ରାଶି ଗ୍ରହଣ
ii. ଦଲିଲ ଗୁଡିକର ଗ୍ରହଣ
iii. ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟର ପ୍ରଦାନ

୨. ପ୍ରଦାନର ମାଧ୍ୟମ

କ) ନିଜ କର୍ମଚାରୀ ମାଧ୍ୟମରେ
ଖ) ଏଜେଣ୍ଟ ମାନଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ

ଯଦି ସେବା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଜେଣ୍ଟ ମାନଙ୍କୁ ନିୟୋଜିତ କରୁଥାଏ, ତେବେ ଏହା ଦୃଷ୍ଟି ରଖାଯିବା ଉଚିତ ଯେ ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ବିସ୍ତୃତ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ମନୋନୟନ ଓ ଫିସ/କମିଶନ ଇତ୍ୟାଦିର ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ହୋଇଛି। ନଭେମ୍ବର ୩, ୨୦୦୬ ଆମର ପରିପତ୍ର ଡିବିଓଡି ନଂ ବିପି ୪୦/ ୨୧.୦୪.୧୫୮/ ୨୦୦୬-୦୭ ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସଂକଟ ପରିଚାଳନା ଏବଂ ବହିରାଗତ ସେବା ଉପଯୋଗ ସଂକ୍ରାନ୍ତ ଆଚରଣ ବିଧି ଉପରେ ଜାରୀ ହୋଇଥିବା ଦିଗ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ଅନୁସରଣ କରି ଡୋରଷ୍ଟେପ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଯୋଗାଇବା ସମୟରେ ଏଥିରେ ପ୍ରଦତ୍ତ ନୀତିର ଅନୁପାଳନକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ।

୩. ପ୍ରଦାନ ପ୍ରଣାଳୀ

i. ବ୍ୟାଙ୍କ ତରଫରୁ ଏକ ରସିଦ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଠାରୁ ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଇଥିବା ନଗଦ ରାଶିର ପ୍ରାପ୍ତି ସ୍ୱୀକାର ଦିଆଯିବା ଆବଶ୍ୟକ।
ii. ନଗଦ ରାଶି ଗ୍ରହଣର ସମୟକୁ ଦୃଷ୍ଟିରେ ରଖି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ନିକଟରୁ ସଂଗୃହୀତ ନଗଦ ରାଶିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଖାତାରେ ସେହିଦିନ ଅଥବା ପରବର୍ତ୍ତୀ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସରେ ଜମା କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ।
iii. ଜମାତାରିଖ ସଂପର୍କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବିଧିବଦ୍ଧ ଭାବେ ସୂଚିତ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ।
iv. ଡିମାଣ୍ଡ ଡ୍ରାଫ୍ଟ ପ୍ରଦାନ ଲିଖିତ ଅନୁରୋଧ/ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଚେକ୍ ଭିତ୍ତିରେ ଖାତାର ଡେବିଟ୍ ଦ୍ୱାରା କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ । ଏହି ଡ୍ରାଫ୍ଟ ପ୍ରଦାନ ଡୋରଷ୍ଟେପରେ ସଂଗୃହୀତ ନଗଦ ବା ଦଲିଲ ବଦଳରେ କରାଯିବ ନାହିଁ।
v. କର୍ପୋରେଟ୍ ଗ୍ରାହକ/ସରକାରୀ/କ୍ଷେତ୍ର ସଂସ୍ଥା/ କେନ୍ଦ୍ର ଓ ରାଜ୍ୟ ସରକାରୀ ବିଭାଗକୁ ନଗଦ ରାଶି ପ୍ରଦାନ କେବଳ ଶାଖାରେ ଚେକ୍ ଗୃହୀତ ହେବା ଭିତ୍ତିରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଟେଲିଫୋନ ମାଧ୍ୟମରେ ଅନୁରୋଧକୁ ବିଚାର କରାଯିବ ନାହିଁ। କିନ୍ତୁ ବ୍ୟକ୍ତିବିଶେଷ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଏହି ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ନାହିଁ।

୪. ସଂକଟ ପରିଚାଳନା

ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ବୁଝାମଣା ପତ୍ରରେ ଏହା ଉଲ୍ଲେଖ ରହିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବାହାରେ ଘଟିବା କୌଣସି ପରିସ୍ଥିତି ଯୋଗୁଁ ଡୋରଷ୍ଟେପ ସୁବିଧା ଯୋଗାଇବାରେ ବିଫଳ ହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କର କୌଣସି ପ୍ରକାରର ଆଇନଗତ ଅଥବା ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ ରହିବ ନାହିଁ। ଏହି ସେବାକୁ ଶାଖାରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବାର ମାତ୍ର ଏକ ବିସ୍ତାରଣ ଭାବେ ବିବେଚିତ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହି ସେବାରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖାରେ କାରବାର କ୍ଷେତ୍ରରେ ଉତ୍ତର ଦାୟିତ୍ୱ ଭଳି ହେବ। ନିଜ ଦ୍ୱାରଦେଶର ସେବା ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ଦାବି କରିବା ପାଇଁ କୌଣସି ଅଧିକାର ବୁଝାମଣା ପତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଦିଆଯିବା ଉଚିତ ନୁହେଁ।

୫. ସ୍ୱଚ୍ଛତା

ଡୋରଷ୍ଟେପ ସେବା ପାଇଁ କିଛି ଦେୟ ଥିଲେ ତାହା ବୋର୍ଡ ଦ୍ୱାରା ଅନୁମୋଦିତ ନୀତିରେ ସ୍ଥାନୀତ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ବୁଝାମଣାପତ୍ରରେ ଏହା ଏକ ଅଂଶ ଭାବେ ବିବେଚିତ ହେବା ଆବଶ୍ୟକ। ଡୋରଷ୍ଟେପ ସେବାର ସୂଚନା ପୁସ୍ତିକାରେ ଏହି ଦେୟ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ।

୬. ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ :

a) ନଭେମ୍ବର ୨୯, ୨୦୦୪ର ଆମ ପରିପତ୍ର ସଂ ଡିବିଓଡି ନଂ ଏଏମଏଲ୍. ବିସି. ୫୮/୧୪.୦୧.୦୦୧/୨୦୦୪-୦୫ରେ
b) ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା, ଏବଂ ଏହା ଉପରେ ପର୍ଯ୍ୟବେସିତ ପରବର୍ତ୍ତୀ ପରିପତ୍ର ଗୁଡିକୁ ଅନୁସରଣ ଭିତ୍ତିରେ ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କର KYC ପଦ୍ଧତିର ଉପଯୁକ୍ତ ଅନୁପାଳନ କରାଯାଇଥିବ କେବଳ ସେମାନଙ୍କୁ ହିଁ ଡୋ଼ରଷ୍ଟେପ ସେବା ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।
c) ସେବାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବାସ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଯୋଗାଇ ଦିଆଯାଇ ପାରିବ, ଯାହାର ଠିକଣା ବୁଝାମଣା ପତ୍ରରେ ସ୍ପଷ୍ଟଭାବେ ତଥା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବେ ସ୍ଥାନ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବ।
d) ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ହୋଇଥିବା ବୁଝାମଣା ପତ୍ର/ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଏହା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ଦର୍ଶାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ ଯେ ଏଜେଣ୍ଟ ମାନଙ୍କ

ଅବହେଳା ଓ ଦୋଷ ତ୍ରୁଟି ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦାୟୀ ରହିବ।

e) ଏହି ଯୋଜନାକୁ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଗ୍ରାହକ/ଗ୍ରାହକ ଶ୍ରେଣୀ ମଧ୍ୟରେ ସୀମିତ ରଖାଯିବ ନାହିଁ।

f) ବହିରାଗତ ସେବା ପାଇଁ ଦେୟ ପୈଠ କରିବା ସମୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଅଧିନିୟମ, ୧୯୪୯ର ଧାରା ୧୦(୧) (ବି) (ii) (ବି) ପ୍ରଦତ୍ତ ନିୟନ୍ତ୍ରଣକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖିବା ଆବଶ୍ୟକ।

୭. ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ

a) ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସଂପନ୍ନ ସେବା ସଂପର୍କରେ ହେଉଥିବା ଅଭିଯୋଗ ଗୁଡିକର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପ୍ରଣାଳୀ ଗଠନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ। ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଓ ଟେଲିଫୋନ ନମ୍ବର ସଂପର୍କରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବା ତଥା ଏହାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଢରଭଞ୍ଜକ୍ଷନ୍ଦର ରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦର୍ଶିତ କରାଯିବା ଆବଶ୍ୟକ। ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କର ପ୍ରକୃତ ଅଭିଯୋଗ ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା କ୍ଷମତାପ୍ରାପ୍ତ ଅଧିକାରୀଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟ ହେବ।

b) ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଅନୁଭବ କରନ୍ତି ଯେ ତାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗର ଉଚିତ ସମାଧାନ ହୋଇ ନାହିଁ ତେବେ ତାଙ୍କର ବ୍ୟାଙ୍କ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗର ନିରାକରଣ ପାଇଁ ପ୍ରାର୍ଥନା କରିବାର ଅଧିକାର ରହିବ ।