ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କ ଅଧିକାର

Banking Codes and Standards Board of India

ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଏବଂ ମାନଙ୍କ ବୋର୍ଡ଼

BANKING CODES AND STANDARDS BOARD OF INDIA
www.bcsbi.org.in

ପ୍ରିୟ ପାଠକ ଗଣ,

ମୋତେ "ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଧିକାର "ଚିତ୍ର ପୁସ୍ତିକା ମାଧ୍ୟମରେ ପରିବେଷଣ କରିବାରେ ବହୁତ ଖୁସି ଲାଗୁଛି ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ସେବା ଓ ଏହା ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନେକ ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ସଚେତନ କରିବା ପାଇଁ ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ କୋଡ଼ ଏବଂ ମାନଙ୍କ ବୋର୍ଡ଼ "ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କ ପ୍ରତି ଏକ ଛୋଟ ପ୍ରୟାସ । ଆଜି ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ପ୍ରଧାନ ମନ୍ତ୍ରୀ "ଜନ ଧନ ଯୋଜନା"   ମାଧ୍ୟମରେ ଦେଶରେ ପ୍ରାୟ ୨୫ କୋଟି ଜମା ଖାତା ଖୋଲିସାରିଲାଣି । ଏଥିପାଇଁ ଏହା ଜରୁରୀ କି ଏହି ଜମାଖାତା ଧାରି ମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଭିଭିନ୍ନ ସେବା ବିଷୟରେ ଜାଣିବା ଦରକାର ।

ଟେକନିକ ପ୍ରଗତି ଯୋଗୁଁ ବ୍ୟାଙ୍କ କାରବାର ଏ.ଟି.ଏମ ,ଇଣ୍ଟେର୍ନେଟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଆଦି ଦ୍ୱାରା ବହୁତ ସୁଭିଧା ହୋଇ ଗଲାଣି ,କିନ୍ତୁ ଏହା ଦ୍ୱାରା ଠକାମୀ ,ଧୋକା ଓ ହେରାଫେରି ବଢି ଗଲାଣି ,ଏଥି ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କର ଏ ସବୁ ଧୋକା ରୁ ବଂଚିବା ପାଇଁ କଣ କଣ ସାବଧାନତା ନେବାକୁ ହେବ ଜାଣିବା ଦରକାର ।

ଉପରୋକ୍ତ ଲେଖାଯାଇଥିବା କଥାକୁ ଧ୍ୟାନରେ ରଖି ଏହି ଚିତ୍ର ପୁସ୍ତିକା ଛପା ଯାଇ ଅଛି । ଆଶା କରୁଛୁ ଏହି ପୁସ୍ତିକା ପାଠକ ମାନଙ୍କ ଉପଯୋଗରେ ଆସିବ ଏବଂ ସଦସ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ସେମାନଙ୍କର ବାଣିଜ୍ୟ ସମାବେଶନରେ ଏହାର ପୁରା ପ୍ରଚାର କରିବେ ।

ଏ.ସି.ମହାଜନ
ଅଧକ୍ଷ

୧୩ ଅକଟୋବର ୨୦୧୬

ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ କୋଡ଼ ଏବଂ ମାନଙ୍କ ବୋର୍ଡ଼

C-7, Reserve Bank of India Building, 4th Floor, Bandra-Kurla Complex, Mumbai - 400 051.
Tel: (022) 2657 8100 Ext. 7410/7622 Fax: (022) 2657 3719 help.bcsbi@rbi.org.in

ବିଷୟ ସୂଚୀ

୧. ପ୍ରାଥମିକ ସଂଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଜମା (ବି.ଏସ.ବି.ଡି)- ଛୋଟ ଖାତା ଖୋଲିବା ଏତେ ସହଜ ।

୨. ସଂଚୟ ଖାତାର ବିଶେଷ ସର୍ତ୍ତ ।

୩. ସଂଚୟ ଖାତାର କମ ରୁ କମ ଧନ ରାଶି ର ସର୍ତ୍ତ ।

୪. ଜମାଖାତାରେ ନାମାଙ୍କନ କରିବା ।

୫. ଖାତାରେ ଚେକ ଜମା କରିବା ।

୬. ନିଷ୍କ୍ରିୟ ହୋଇ ଯାଇ ଥିବା ସଂଚୟ ଖାତା ପୁଣି ଚାଲୁ କରିବା ।

୭. ବ୍ୟାଙ୍କରେ ନିଜର ଫଟା/ପୁରୁଣା ନୋଟ ବଦଳାଇବା ।

୮. ଫିକ୍ସଡ଼ ଡିପୋଜିଟ ର ପଇସା ସମୟ ପୁରା ହେବ ଆଗରୁ କାଢ଼ିବା ବା ତାକୁ ବନ୍ଧା ରଖି କରଜ ନେବା ।

୯. ଖାତାଧାରୀଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ହୋଇଗଲେ ଫିକ୍ସଡ଼ ଡିପୋଜିଟ କୁ ସମୟ ପୁରା ହେବା ଆଗରୁ ବଂଦ କରିବା

୧୦. ମୃତକ ଖାତାଧାରୀଙ୍କ ଧନରାଶିରେ ଅଧିକାର ସାବ୍ୟସ୍ତ କରିବା ।

୧୧. ପ୍ରାଥମିକ ସଂଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଜମା (ବି .ଏସ.ବି.ଡି) ସହିତ 'ରୁପେ କାର୍ଡ ' ।

୧୨. ଖାତାରୁ ପଇସା ବାହାରିବା ଏସ.ଏମ.ଏସ ଆସିବା କିନ୍ତୁ ଏ.ଟି.ଏମ ମେସିନରୁ ପଇସା ନ ବାହାରିବା ।

୧୩. ଡେ଼ବିଟ ଓ ଏ.ଟି.ଏମ କାର୍ଡ ହଜିବାର ସୂଚନା ଦେବା ।

୧୪. ଟଙ୍କା ଗୋଟିଏ ବ୍ୟାଙ୍କର ଏକ ଜାଗାରୁ ଅନ୍ୟ ଜାଗାକୁ ପଠାଇବା ।

୧୫. ଅଭିଯାଗ କରିବାର ପ୍ରଣାଳୀ ।

୧୬. ଗୋଟିଏ କାଉଣ୍ଟର ରେ ବୃଦ୍ଧ ଓ ବିକଳାଙ୍ଗ ପାଇଁ ସମସ୍ତ ସୁବିଧା ।

୧୭. ସ୍ୱତନ୍ତ୍ରତା ଓ ଗୋପନୀୟତା ର ଅଧିକାର ।

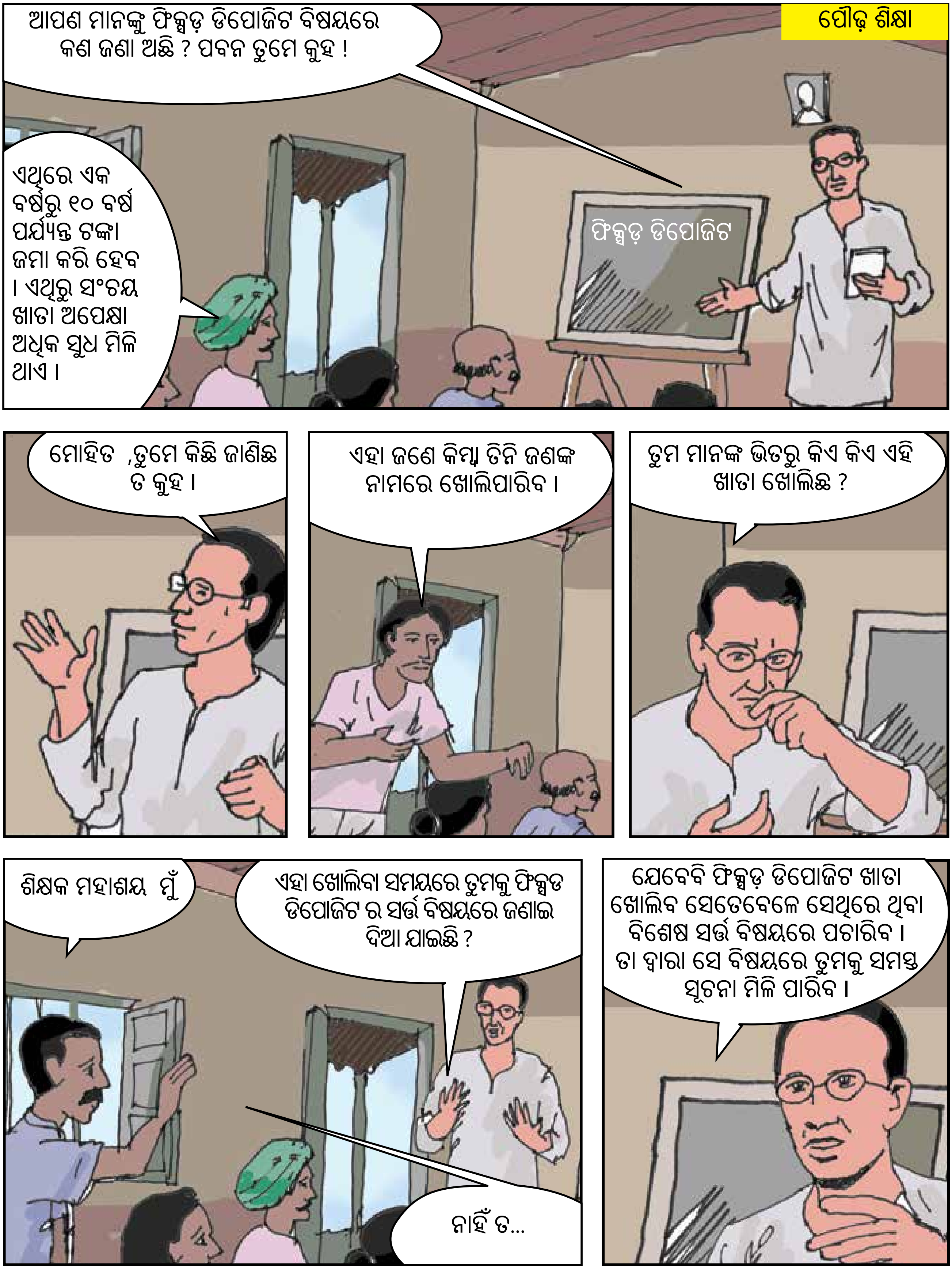
୧୮. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବୀମା ପଲିସି ଭୁଲ ଉପାୟରେ ବିକିବା ।

୧୯. ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରତିନିଧି / ସୁଭିଧାଦାତା ଙ୍କ ଠାରୁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ସେବା

1. ପ୍ରାଥମିକ ସଂଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଜମା (ବି.ଏସ.ବି.ଡି)ଛୋଟ ଖାତା ଖୋଲିବା ଏତେ ସହଜ

ନୋଟ :- ବି.ଏସ .ବି.ଡି ଛୋଟ ଖାତା ଖୋଲିବା ପାଇଁ ଗୋଟେ ଫୋଟୋ ଏବଂ ଖାତା ଖୋଲିବା ଫର୍ମ ରେ ଦସ୍ତଖତ କିମ୍ବା ଆଙ୍ଗୁଳି ଛାପ ଦ୍ଵାରା ସମ୍ଭବ । ଏଥିରେ ଦିଆ ନିଆ ର ଗୋଟିଏ ସୀମା ଅଛି ।

2. ଜମା ଖାତାର ବିଶେଷ ସର୍ତ୍ତ



ନୋଟ : ବ୍ୟାଙ୍କ ମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଜରୁରୀ କି ଡିପୋଜିଟ ଖାତା ର ବିଶେଷ ସର୍ତ୍ତ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ଖାତା ଖୋଲିବ ସମୟରେ ହିଁ ଦେଇ ଦେବା ଦରକାର ।

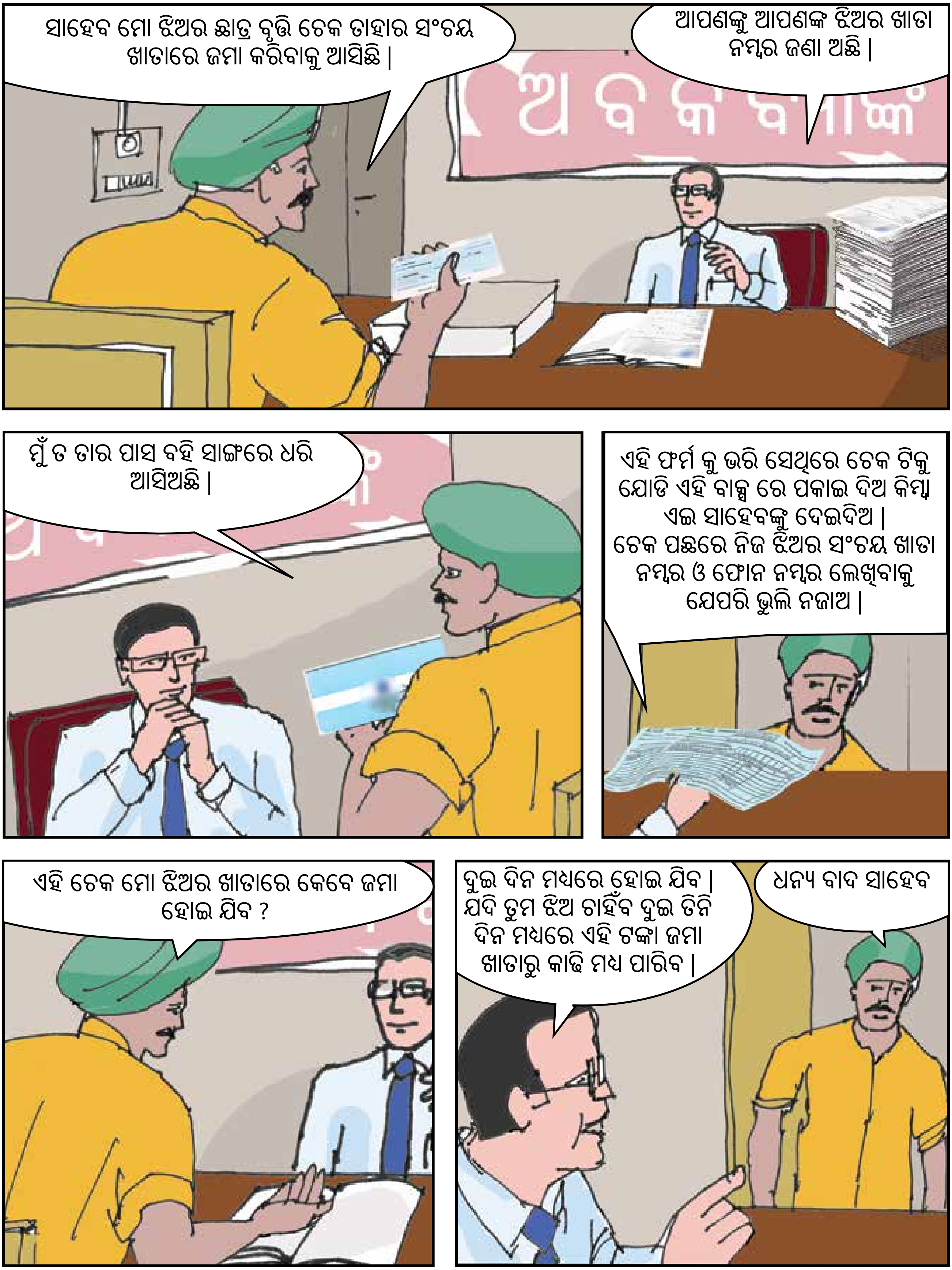
୩. ସଂଚୟ ଖାତାରେ କମ ରୁ କମ ରଖିବା ଧାନ ରାଶି ପାଇଁ ସର୍ତ୍ତ

ନୋଟ : ବି.ଏସ.ବି.ଡ଼ି ଖାତାରେ କିଛି ବି ପଇସା ନଥିଲେ ମଧ ଏହାକୁ ଚାଲୁ ରଖି ହେବ ଏବଂ ଏଥିପାଇଁ କୌଣସି ଜୋରିମାନା ଦେବାକୁ ପଡ଼ିବନାହିଁ |

4. ଜମା ଖାତାରେ ନାମାଙ୍କନ (ନୋମିନେସନ) କରିବା

ନୋଟ: ସଂଚୟ ଖାତା/ଫିକ୍ସଡ଼ ଡିପୋଜିଟ ବେଳେ ନାମାଙ୍କନ କରିଥିଲେ ପରେ ଅସୁବିଧା ହେବନାହିଁ |

5. ଖାତାରେ ଚେକ ଜମା କରିବା



ନୋଟ: ଚେକ ବାକ୍ସ ରେ ପକାଇବା ପୂର୍ବରୁ କିମ୍ବା କାଉଣ୍ଟର ରେ ଦେବା ପୂର୍ବରୁ ତାହା ପଛରେ ସଂଚୟ ଖାତା ନମ୍ବର ନିଶ୍ଚୟ ଲେଖନ୍ତୁ ,ଯାହା ଖାତାରେ ଏହି ଟଙ୍କା ଜମା ହେବ | ସଂଚୟ ଖାତା ଧାରି କିମ୍ବା ଜମା କର୍ତ୍ତା ର ଫୋନ ନମ୍ବର ନିଶ୍ଚୟ ଲେଖନ୍ତୁ |

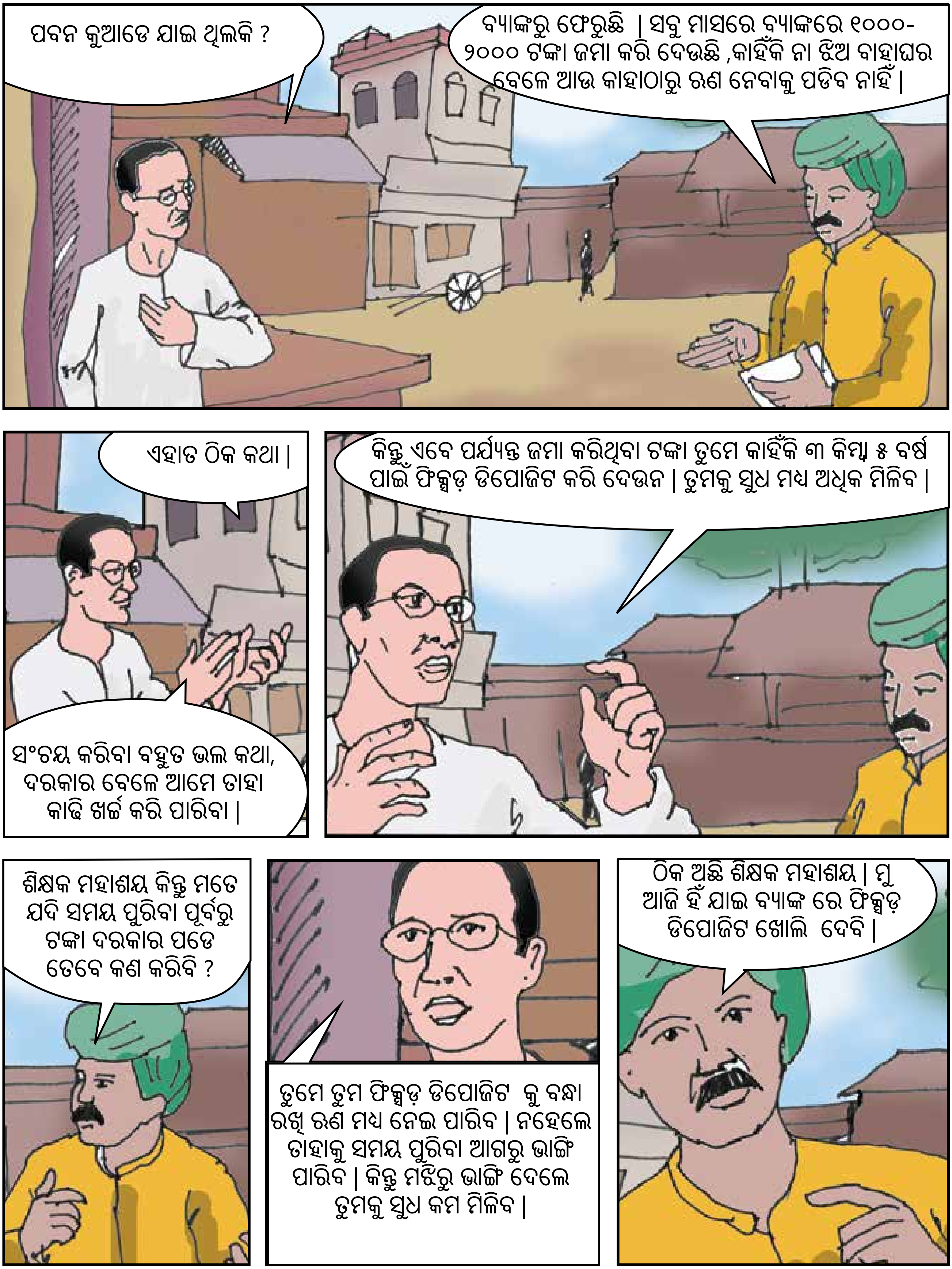
୬. ନିଷ୍କ୍ରିୟ ହୋଇଯାଇଥିବା ସଂଚୟ ଖାତା ପୁଣି ଥରେ ଚାଲୁ କରିବା

ନୋଟ : ବ୍ୟାଙ୍କ ଖାତାକୁ ପୁଣି ଥରେ ଚାଲୁ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆପଣଙ୍କ ଠାରୁ କୌଣସି ଫିସ ନେବ ନାହିଁ |

7. ବ୍ୟାଙ୍କରେ ନିଜର ଫଟା ଓ ପୁରୁଣା ନୋଟ ବଦଳାଇବା

ନୋଟ: ଆପଣ ବ୍ୟାଙ୍କ ର ଯେ କୌଣସି ଶାଖା କୁ ଯାଇ ଫଟା ପୁରୁଣା ନୋଟ ବଦଳାଇ ପାରିବେ |

୪. ଫିକ୍ସଡ଼ ଡିପୋଜିଟ ପଇସା ସମୟ ଆଗରୁ କାଢ଼ିବା ଓ ତାକୁ ବନ୍ଧା ରଖି ଋଣ ନେବା



ନୋଟ: ଫିକ୍ସଡ଼ ଡିପୋଜିଟ କୁ ସମୟ ପୁରା ହେବା ଆଗରୁ ଭାଙ୍ଗି ଟଙ୍କା ଉଠାଇ ହେବ ଓ ଫିକ୍ସଡ଼ ଡିପୋଜିଟ କୁ ବନ୍ଧା ରଖି ଋଣ ମଧ ନେଇ ହେବ ।

୨. ଖାତା ଧାରୀଙ୍କ ର ମୃତ୍ୟୁ ହୋଇଗଲେ ଏଫ.ଡି (ମିଆଦୀ ଜମା) କୁ ସମୟ ଆଗରୁ ବନ୍ଦ କରିବା

ନୋଟ: ଜମାକାରୀଙ୍କର ମୃତ୍ୟୁ ହୋଇଗଲେ ଫିକ୍ସଡ଼ ଡିପୋଜିଟ ର ନୋମିନି ଙ୍କୁ ଫିକ୍ସଡ଼ ଡିପୋଜିଟ ର ସମୟ ପୂର୍ବରୁ ଟଙ୍କା ଫେରସ୍ତ ଦିଅ ଯାଇ ପାରିବ ଓ ସେଥି ପାଇଁ କୌଣସି ଜୋରିମାନା ଲାଗିବ ନାହିଁ |

10: ମୃତ ଖାତାଧାରୀଙ୍କ ପରିବାର ବର୍ଗଙ୍କ ଦାବିର ସମାଧାନ |

ନୋଟ: ବିନା ନାମାଙ୍କନ ଜନିତ ଖାତା ଧାରୀଙ୍କ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ଟଙ୍କା ଫେରସ୍ତ ପାଇଁ ଜମା କର୍ତ୍ତାଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ପ୍ରମାଣପତ୍ର ,ଦାବିକାରୀଙ୍କ ପରିଚୟ ପତ୍ର ଓ ଆଫିଡେବିଟ ଆଣି ଜମା କଲେ ୧୫ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଟଙ୍କା ଫେରସ୍ତ ଦିଆଯିବ |

11. ପ୍ରାଥମିକ ସଂଚୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ଜମା (ବି.ଏସ.ବି.ଡି) ଖାତା ସହିତ 'ରୂପେ କାର୍ଡ'

ନୋଟ: ନିଜର ସଂଚୟ ଖାତା ସହ ରୂପେ କାର୍ଡ ନିଶ୍ଚୟ ନିଅନ୍ତୁ | କିନ୍ତୁ ନିଜର ରୂପେ କାର୍ଡ ନମ୍ବର ଓ ପିନ ନମ୍ବର କାହାକୁ କହିବ ନାହିଁ |

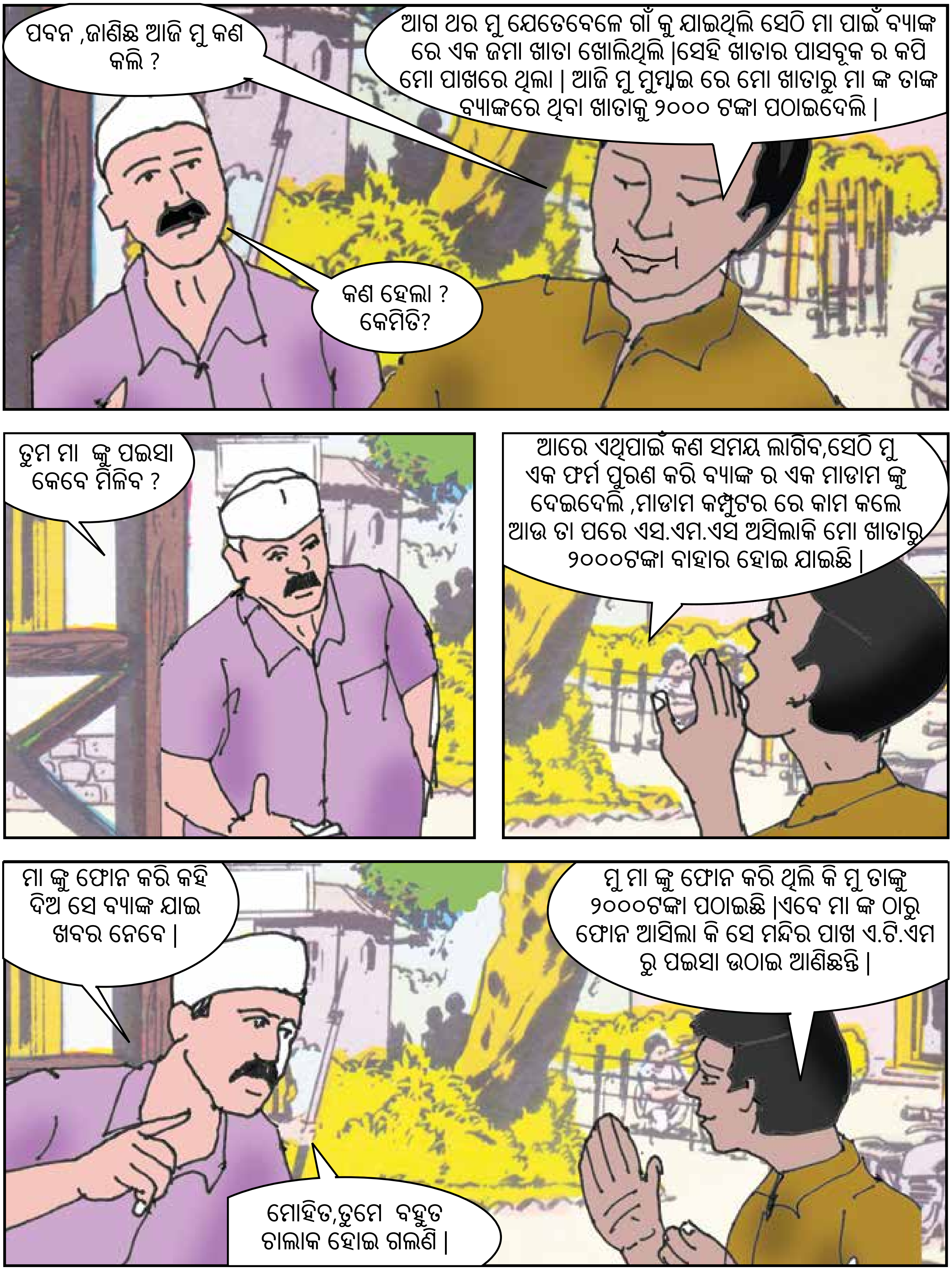
12. ଖାତାରୁ ପଇସା ବାହାରିବାର ଏସ.ଏମ.ଏସ ଆସିଲା ପରେ ମଧ ଏ.ଟି.ଏମ ରୁ ପଇସା ନ ବାହାରିବା

ନୋଟ: ଯଦି ଜମା ଖାତା ରୁ ପଇସା ବାହାରିବା ଏସ.ଏମ.ଏସ ଆସିବା ପରେ ମଧ ଏ.ଟି.ଏମ ରୁ ପଇସା ବାହାରିଲା ନାହିଁ ତେବେ ସଂଗେ ସଂଗେ ଟୋଲ ଫ୍ରି ନମ୍ବର କୁ ଫୋନ କରି କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା କୁ ଯାଇ ଅଭିଯୋଗ କରନ୍ତୁ |

13. ଡେବିଟ / ରୁପେ କାର୍ଡ ହଜିଗଲେ ସୂଚନା ଦେବା

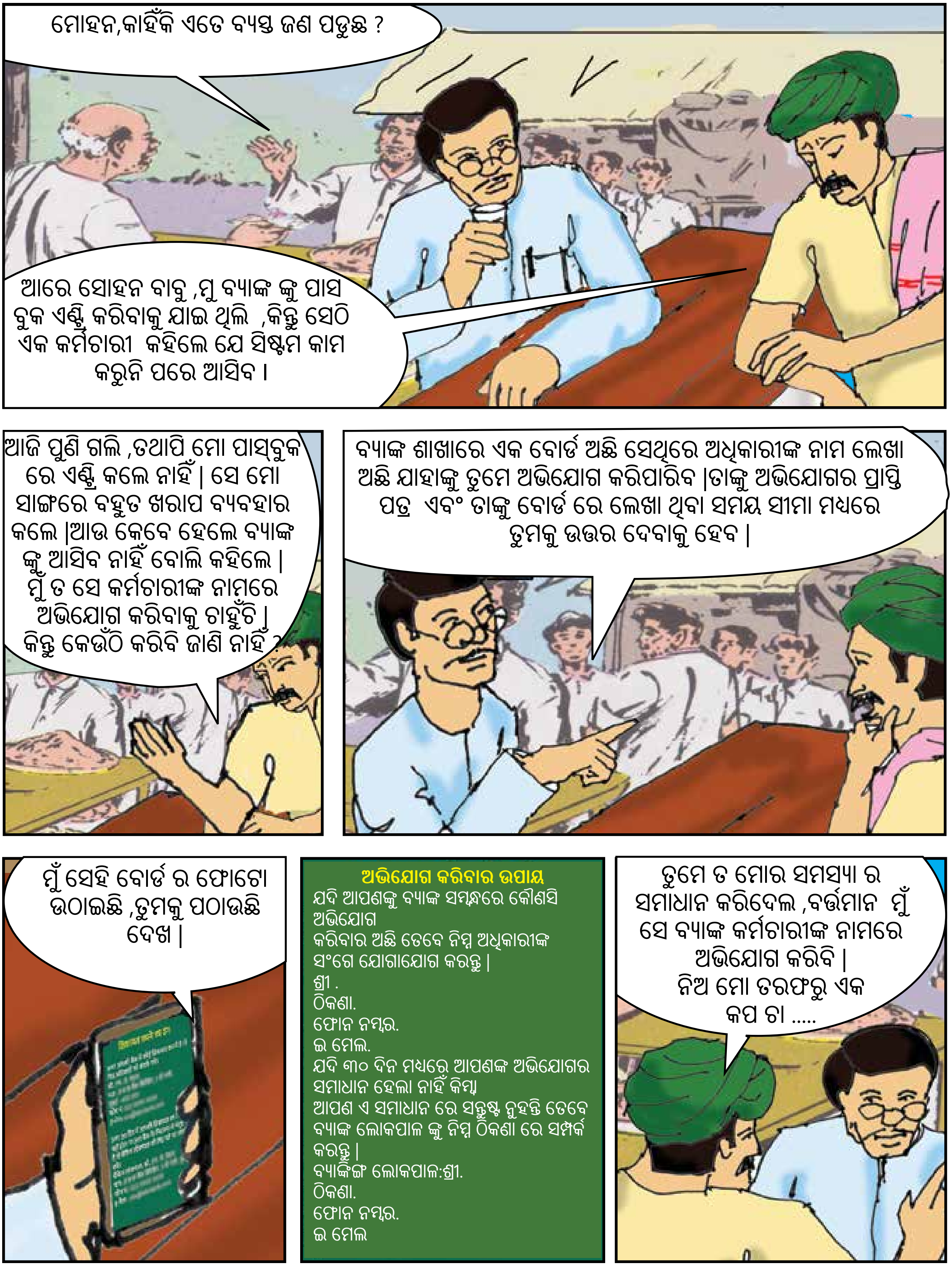
ନୋଟ: ଯଦି ଆପଣଙ୍କ ଡେବିଟ କାର୍ଡ / ରୁପେ କାର୍ଡ ହଜିଯାଏ ତେବେ ସଂଗେ ସଂଗେ ଟୋଲ ଫ୍ରି ନମ୍ବର କୁ ଫୋନ କରି ଆପଣଙ୍କ କାର୍ଡ କୁ ବ୍ଲକ କରି ଦିଅନ୍ତୁ ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଆପଣଙ୍କ କାର୍ଡ ଅନ୍ୟ କେହି ଅସଦ ବ୍ୟବହାର କରିପାରିବ ନାହିଁ |

14.ପଇସା ଗୋଟିଏ ବ୍ୟାଙ୍କର ଏକ ଜାଗାରୁ ଅନ୍ୟ ଜାଗାକୁ ପଠାଇବା



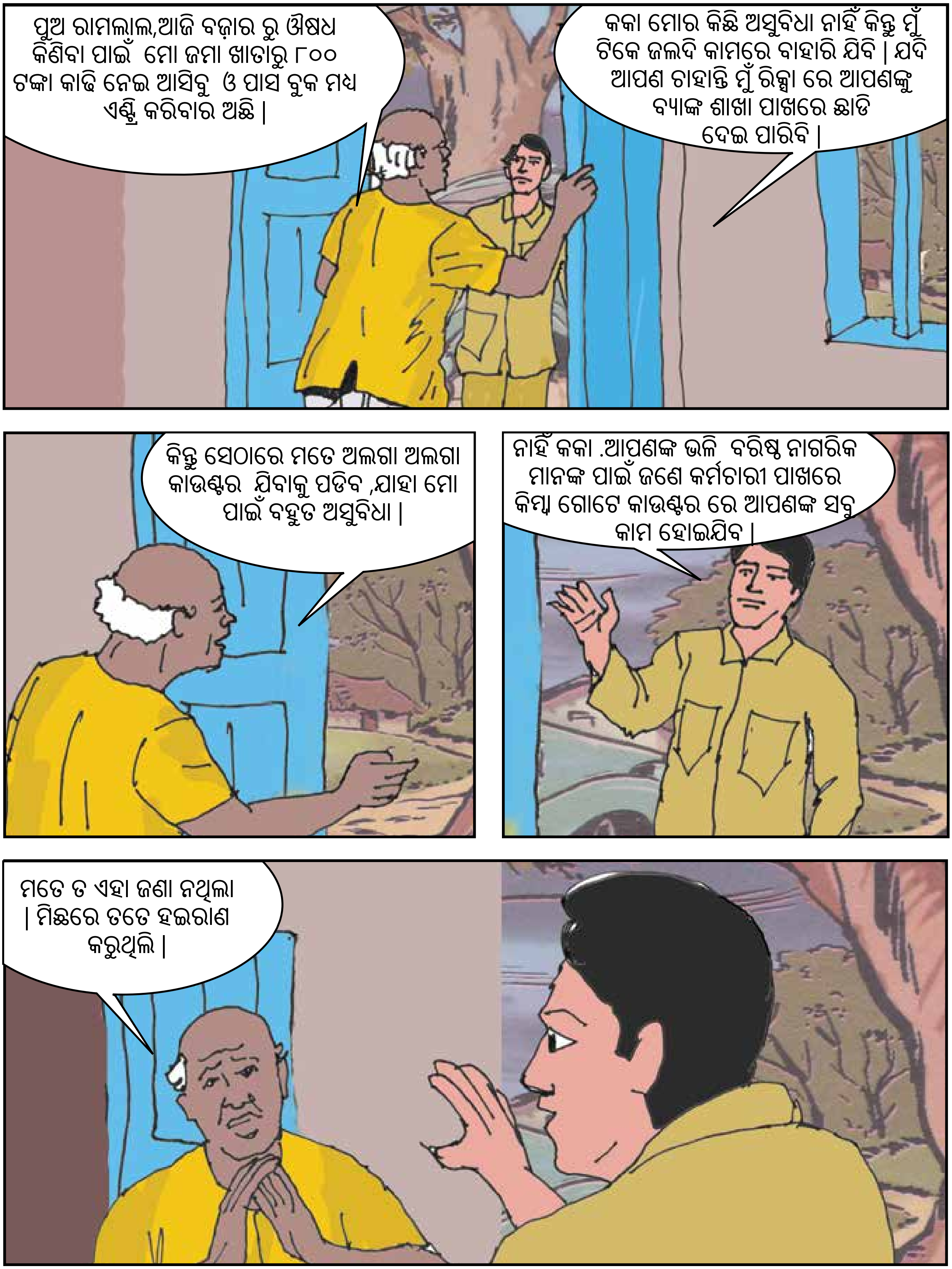
ନୋଟ: ଆପଣ ନିଜ ବ୍ୟାଙ୍କ ଙ୍କୁ ଯାଇ ନିଜ ଖାତାରୁ ନିଜ ବ୍ୟାଙ୍କ ର ଯେ କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଙ୍କ ପାଖକୁ ଅତି ଅଳ୍ପ ସମୟ ମଧରେ ପଇସା ପଠାଇ ପାରିବେ |

15. ଅଭିଯୋଗ କରିବାର ଉପାୟ



ନୋଟ: ଆପଣ ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ର କୌଣସି ସେବାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହନ୍ତି ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ର ଶାଖା ଅଧିକାରୀ କିମ୍ବା ଟୋଲ ଫ୍ରି ନମ୍ବର ରେ ଅଭିଯୋଗ କରି ପାରନ୍ତି |

16. ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକ / ଦିବ୍ୟାଙ୍ଗ ମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଗୋଟିଏ କାଉଣ୍ଟର ରେ ସମସ୍ତ ସୁବିଧା

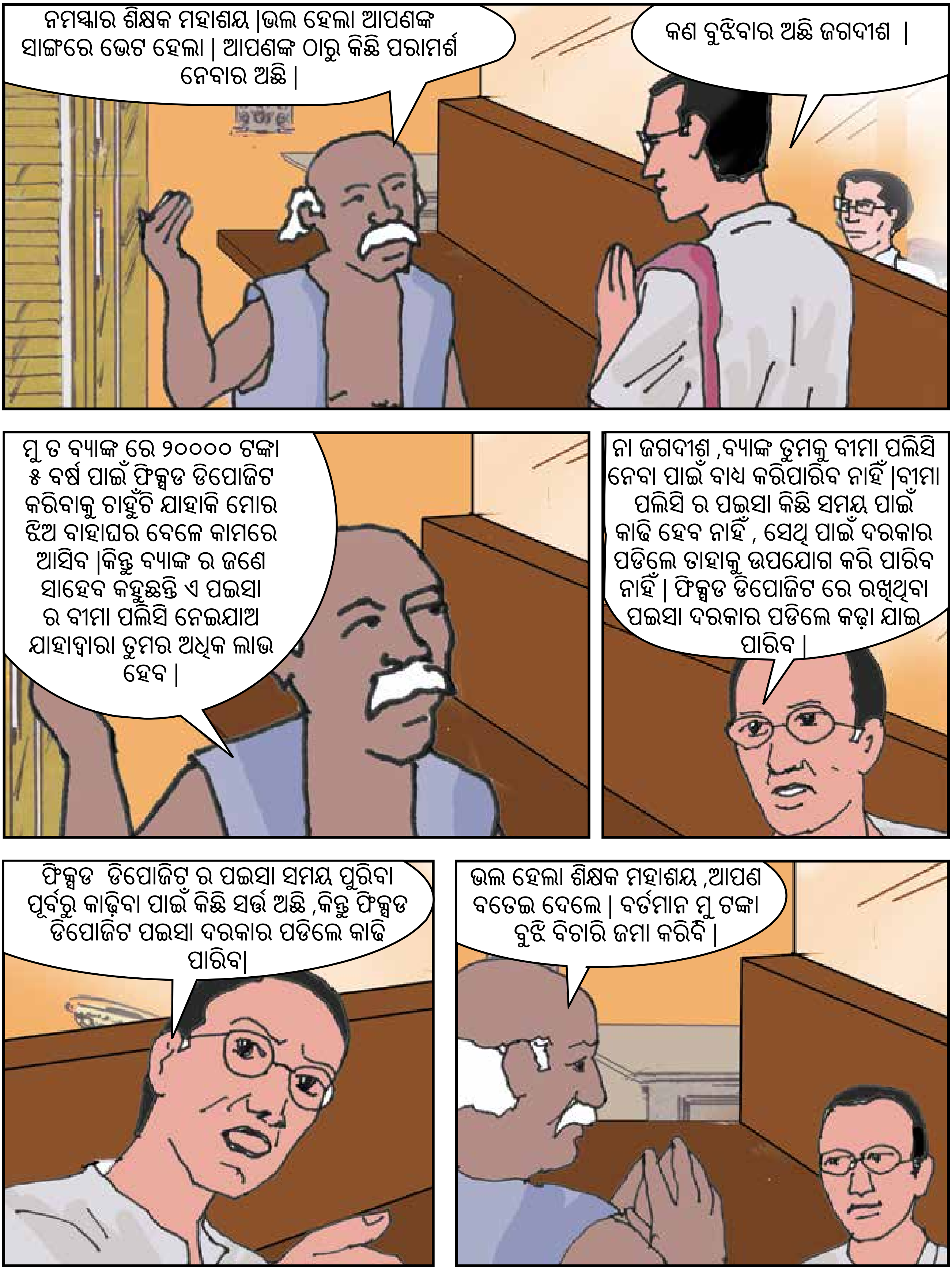


ନୋଟ: ବରିଷ୍ଠ ନାଗରିକ / ଦିବ୍ୟାଙ୍ଗ ମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଗୋଟିଏ କାଉଣ୍ଟର ରେ ସମସ୍ତ ସେବା ଦେବା ବ୍ୟାଙ୍କ ମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଜରୁରୀ ଅଟେ |

17:ନିଜତା ଓ ଗୋପନୀୟତା ର ଅଧିକାର

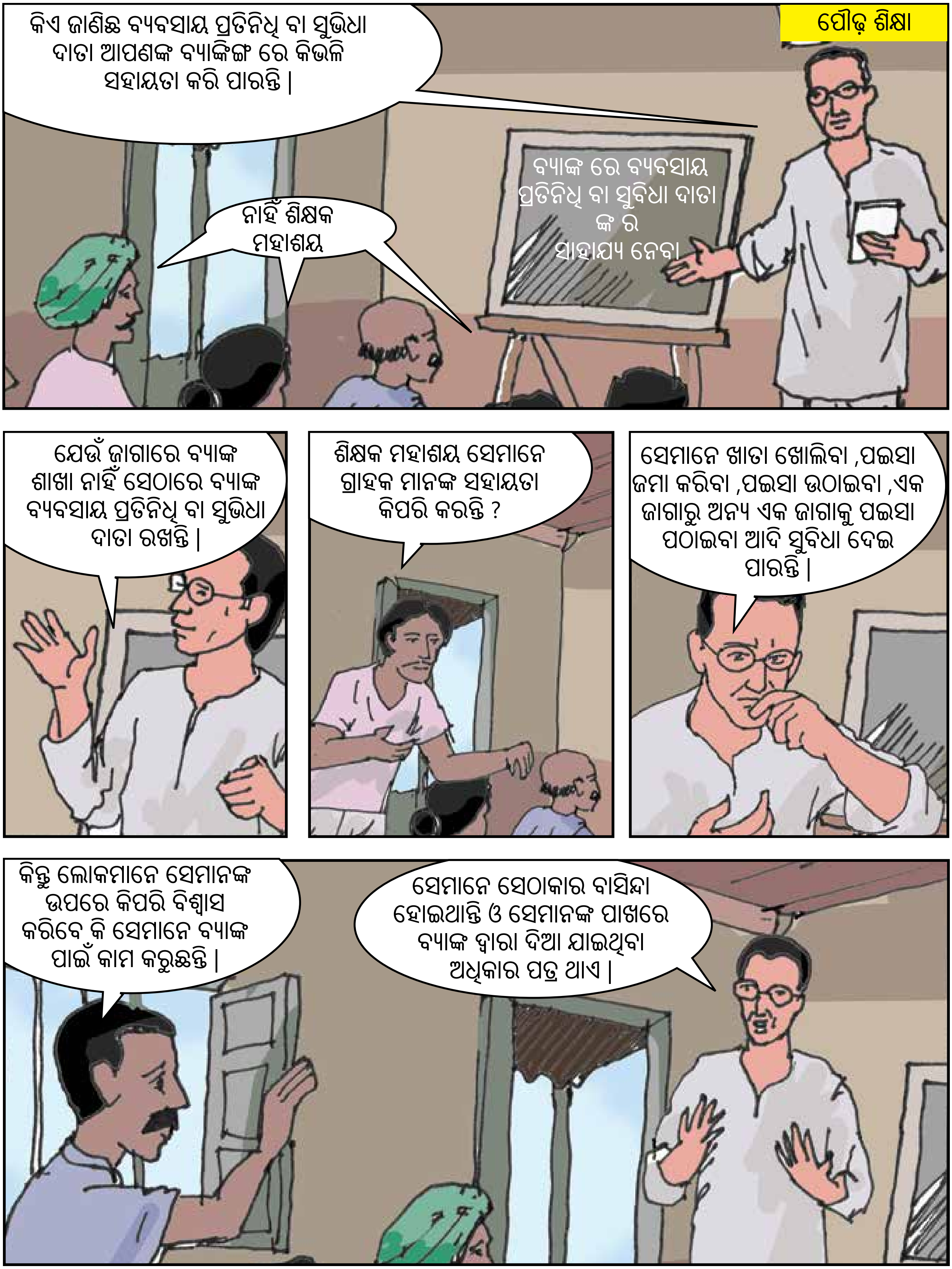
ନୋଟ: ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଜର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଜମାଖାତା ବା ରଣ ବିଷୟରେ କାହାକୁ ସୂଚନା ଦିଏ ନାହିଁ (ଏମିତିକି ତାଙ୍କ ପରିବାର ଲୋକଙ୍କୁ ମଧ)

୧୪.: ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ବୀମା ପଲିସି ଭୁଲ ଉପାୟରେ ବିକିବା



ନୋଟ: ବ୍ୟାଙ୍କ ରେ ପଇସା ଏମିତି ଡିପୋଜିଟ ରେ ରଖିବେ ଯାହା ଆପଣ ଭଲ ଭାବରେ ବୁଝିଥିବେ |ବୀମା ପଲିସି ଓ ମିଉଚୁଆଲ ଫଣ୍ଡ ରେ ପଇସା ସେତେବେଳେ ଲଗାଇବେ ଯେତେବେଳେ ଆପଣଙ୍କ ସେ ବିଷୟରେ କିଛି ଜ୍ଞାନ ଥିବ | କାହିଁକିନା ଏଥିରେ ପଇସା ନିବେଶ କରିବାରେ ବିପଦ ଅଛି |ବ୍ୟାଙ୍କ ର କର୍ମଚାରୀ ଆପଣଙ୍କୁ ବୀମା ପଲିସି କିମ୍ବା ମିଉଚୁଆଲ ଫଣ୍ଡ ରେ ପଇସା ରଖିବା ପାଇଁ ବାଧ କରି ପାରିବେ ନାହିଁ |

୧୨:ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରତିନିଧି / ସୁଭିଧା ଦାତା ମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ରେ ସହାୟତା



ନୋଟ: ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା ନାହିଁ ,ସେଠାରେ ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରତିନିଧି / ସୁଭିଧା ଦାତା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ସୁବିଧା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇ ଆନ୍ତି |

ଗ୍ରାହକ ମାନେ ଧ୍ୟାନ ଦିଅନ୍ତୁ

1. ବି.ଏସ.ବି.ଡି - ଛୋଟ ଖାତା ଖୋଲିବା ବହୁତ ସହଜ |
2. ଜମା ଖାତା ଖୋଲିବା ପୂର୍ବରୁ ତାର ବିଶେଷ ସର୍ତ୍ତ ଗୁଡିକ ପଢନ୍ତୁ ଓ ବୁଝନ୍ତୁ |
3. ସଂଚୟ ଖାତା ଓ ଫିକ୍ସଡ଼ ଡିପୋଜିଟ (ମିଆଦୀ ଜମା) ଖାତା ରେ ନାମାଙ୍କନ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ କରନ୍ତୁ |
4. ଫିକ୍ସଡ଼ ଡିପୋଜିଟ (ମିଆଦୀ ଜମା) ଖାତାରୁ ପଇସା ସମୟ ଆଗରୁ କଢ଼ା ଯାଇ ପାରିବ ଓ ତାକୁ ବନ୍ଧା ରଖି ଋଣ ମଧ୍ୟ ନିଅ ଯାଇ ପାରିବ |
5. ନିଜର ସଂଚୟ ଖାତା ସହ ରୂପେ/ଏ.ଟି.ଏମ କାର୍ଡ ନିଶ୍ଚୟ ନିଅନ୍ତୁ ,ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଆପଣ ଆପଣଙ୍କ ପଇସା ସହଜରେ କାଢି ପାରିବେ |
6. ନିଜର ରୂପେ/ଏ.ଟି.ଏମ କାର୍ଡ ସାବଧାନ ରେ ରଖନ୍ତୁ | ଏହାର ନମ୍ବର ଓ ପିନ କାହାକୁ (ଏପରିକି ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ମଚାରୀ ଙ୍କୁ ମଧ୍ୟ)କୁହନ୍ତୁ ନାହିଁ |
7. ଆପଣଙ୍କ ରୂପେ/ଏ.ଟି.ଏମ କାର୍ଡ ହଜିଗଲେ ବା ଏ.ଟି.ଏମ କାର୍ଡ ରେ ପଇସା କାଢି ନଥିଲେ ମଧ୍ୟ ପଇସା କାଢ଼ିବାର ଏସ.ଏମ.ଏସ ଆସିଲେ ଏହାର ସୂଚନା ତୁରନ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ ରେ ଦିଅନ୍ତୁ |
8. ଆପଣଙ୍କୁ ଜମା ଖାତାରେ କିଛି ନା କିଛି ପଇସା ଜମା କରିବା କିମ୍ୱା କାଢ଼ିବା ଜରୁରୀ | ୨ ବର୍ଷ ମଧ୍ୟରେ କମ ରୁ କମ ଥରେ ହେଲେ ଜମା ଖାତାରେ ଲେନଦେନ କରିବା ଜରୁରୀ ,ଯାହାଦ୍ଵାରା ଆପଣଙ୍କ ଖାତା ନିଷ୍କ୍ରିୟ ହେବ ନାହିଁ |
9. ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ର କୌଣସି ସେବାରେ ଅସୁବିଧା ହେଉଛି ବା ଆପଣଙ୍କୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ କରିବାର ଅଛି ,ତେବେ ଶାଖା ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ତୁରନ୍ତ ଅଭିଯୋଗ କରନ୍ତୁ ବା ଟୋଲ ଫ୍ରି ନମ୍ବର ରେ ଫୋନ କରନ୍ତୁ |
10. ବୟସ୍କ / ଦିବ୍ୟାଙ୍ଗ ମାନଙ୍କୁ ଗୋଟିଏ କୋଉଣ୍ଟର ରେ ସମସ୍ତ ସୁବିଧା ଯୋଗାଇ ଦେବା ବ୍ୟାଙ୍କ ମାନଙ୍କ ପାଇଁ ନିହାତି ଜରୁରୀ ଅଟେ |
11. ଯେଉଁ ଠାରେ କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କ ଶାଖା ନାହିଁ ସେଠାରେ ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରତିନିଧି /ସୁବିଧା ଦାତା ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ସୁବିଧା ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କ ପାଖରେ ପହଁଚାଇ ଥାନ୍ତି |
12. ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ କୋଡ଼ ଆପଣଙ୍କ ମାନଙ୍କ ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ଜଣାଏ କି ,ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ଉତ୍ତମ ବ୍ୟବହାର କରା ଯାଉ ଓ ସମସ୍ତ ସେବା ବିଷୟରେ ଭଲ ଭାବରେ ଜଣାଇ ଦିଆଯାଉ |ଆପଣଙ୍କୁ ଏ ବିଷୟରେ ଜାଣିବା ଉଚିତ |

କପି ରାଇଟ:
ଏହାର ଉପଯୋଗ କରାଯାଇ ପାରିବ କିନ୍ତୁ ଉତ୍ସ ର ସବିଶେଷ ବିବରଣୀ ଦେବାକୁ ପଡିବ |

ଏହି ପୁସ୍ତକର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସେବା ବିଷୟରେ ଓ ଗ୍ରାହକ ଙ୍କ ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ସଚେତନ କରିବା | ପାଠକ ମାନଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ ଏହାର ଉପଯୋଗ ବୁଝି ବିଚାରି କରିବେ |

ଅକ୍ଟୋବର ୨୦୧୭ ରେ ପ୍ରଥମ ପ୍ରକାଶନ

Banking Codes and Standards Board of India
ଭାରତୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ଏବଂ ମାନକ ବୋର୍ଡ୍

www.bcsbi.org.in