



ଉଚିତ୍ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍

କ୍ର. ସଂ.	ବିବରଣୀ	ପୃଷ୍ଠା ନଂ
1.1	ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଇଁ ଉଚିତ୍ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	4
2.1	ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରମୁଖ ଗ୍ରାହକ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି	5
3.1	ଶୁଦ୍ଧ ସୂଚୀ	9
4.1	ବକେୟା ଆଦାୟ	10
5.1	କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ କମ୍ପାନି (ସିଆଇସି)କୁ ରିପୋର୍ଟ କରିବା	10
	ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ - ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍	
1.1	ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏବଂ ପ୍ରୟୋଗ	11
2.1	ପ୍ରତ୍ୟେକ ସୂଚନା, ଆବେଦନ, ନାମାଙ୍କନ ଏବଂ ଆକାଉଣ୍ଟ ଟ୍ରାନ୍ସଫର୍ ପ୍ରକ୍ରିୟା	11
3.1	ସୁଧ ହାର	12
4.1	ସର୍ଭିସ ଓ ନିୟମାବଳୀ	12
5.1	କାର୍ଡ, ପିନ୍ ଏବଂ ଟେକ୍ ବୁକ୍ ଜାରି କରିବା	13
6.1	ନଗଦ କାରବାର	13
7.1	କ୍ଲିୟରିଂ ସାଇକେଲ୍ / କଲେକ୍ଟର୍ସ ସର୍ଭିସ୍	14
8.1	ଟେକ୍ ଜାରି	14
9.1	ପଜିଟିଭ୍ ପେ ସିଷ୍ଟମ୍	14
10.1	ସିଧାସଳଖ ଡେବିଟ୍ ଏବଂ ସ୍ଥାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ	15
11.1	ଦେୟ ବାତିଲ କରିବା	15
12.1	ଘରୋଇ ଅର୍ଥ ପ୍ରେରଣ	15
13.1	ବିଦେଶରେ ଟେକ୍ ଦେୟ	15
14.1	ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ବିନିମୟ ସେବା	16
15.1	ସେଲ୍ ଡିପୋଜିଟ୍ ଲକର୍	16
16.1	ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ	16
17.1	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା	17
18.1	ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସୁବିଧା ବ୍ୟବହାର କରିବା ସମୟରେ ସତର୍କତା	18
19.1	ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସାବଧାନତା	19
20.1	କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଦାୟିତ୍ୱ	19
	କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍	
1.1	କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପାଇଁ ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	20
2.1	ଉପାଦ ସୂଚନା ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା	20
3.1	ଆବେଦନର ଯାଞ୍ଚ ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପ୍ରକ୍ରିୟା	21
4.1	କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଜାରି, ସକ୍ରିୟକରଣ ଏବଂ ବାତିଲ କରିବା	21
5.1	ବିଲିଂ ନିୟମ	22
6.1	ବିକ୍ରୟ ଏବଂ ମାର୍କେଟିଂ ନୈତିକତା	22
7.1	ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା	23

	ବିଭାଗ ୧ - ଖୁରୁରା ରଣ	
1.1	ଖୁରୁରା ରଣ ପାଇଁ ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ	24
2.1	ଉତ୍ପାଦ ସୂଚନା ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଅଧିଗ୍ରହଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା	24
3.1	ରଣ ଯୋଗ୍ୟତା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା	25
4.1	ରଣ ରୁଚ୍ଛିନାମା ଏବଂ ବିତରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା	25
5.1	ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କ	26
6.1	ବିତରଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତଦାରଖ	26
7.1	ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି	27
	ବିଭାଗ 2 - ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ	
1.1	ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ	28

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଇଁ ଉଚିତ୍ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍

1.1 ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଇଁ ଉଚିତ୍ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଇଁ ଉଚିତ୍ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ହେଉଛି ଏକ ସ୍ୱେଚ୍ଛାକୃତ କୋଡ୍ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ କାରବାରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଳନ କରୁଥିବା ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଏବଂ ନୀତିର ଏହା ଏକ ଡାଆଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରେ । ଏଭଳି କୋଡ୍ ର ମୁଖ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ବ୍ୟାଙ୍କର କାର୍ଯ୍ୟ ଯେପରି ସ୍ପଷ୍ଟ, ନୀତିଗତ ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷ ହେବ ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା । ଏହି କୋଡ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା, ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେୟ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ବିବରଣୀ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ବୋଧଗମ୍ୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ । ଏଥିରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ତୁରନ୍ତ ଏବଂ ପାରଦର୍ଶୀ ଭାବରେ ପରିଚାଳନା କରିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରାଯାଇଛି । ଉଚିତ୍ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆଶ୍ୱା ଓ ବିଶ୍ୱାସ ସୃଷ୍ଟି କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରେ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ଓ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଦୀର୍ଘସ୍ଥାୟୀ ସମ୍ପର୍କ ପାଇଁ ଏକ ମଜବୁତ ଭିତ୍ତିଭୂମି ପ୍ରତିଷ୍ଠା କରେ ।

- 1.1.1 ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା:** ଏହି ଉଚିତ୍ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଦିଗରେ ଏକ ଡାଆଁ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଛି । ଏଥିରେ ସୁଧ ହାର, ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେୟ, ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ତଥ୍ୟ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଯାହା ଗ୍ରାହକମାନେ ଜାଣିବା ପରେ ନିଶ୍ଚିତ ନେବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇଥାଏ ।
- 1.1.2 ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ବ୍ୟବହାର ପ୍ରଦାନ:** ଏହି ଉଚିତ୍ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ରେ ଦର୍ଶାଯାଇଛି ଯେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉଚିତ୍ ଭାବରେ ଏବଂ ବିନା ଭେଦଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରାଯିବା ଉଚିତ୍ । ଏଥିରେ ସେବାଗୁଡ଼ିକୁ ସମାନ ଭାବେ ଯୋଗାଇବା, ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମ୍ମାନ ଏବଂ ମର୍ଯ୍ୟାଦାର ସହ ବ୍ୟବହାର କରିବା ଏବଂ ଅନୁଚିତ୍ କିମ୍ବା ଭ୍ରମାତ୍ମକ ବିବେଚନା କରାଯାଉଥିବା କୌଣସି ଅଭ୍ୟାସକୁ ଏଡ଼ାଇବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।
- 1.1.3 ସହଜ ଏବଂ ଦକ୍ଷ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମ୍ପନ୍ନ କରିବା:** ଏହି ଉଚିତ୍ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଆପତ୍ତି କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ଏବଂ ଏହି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଠିକ୍ ସମୟରେ ଏବଂ ଦକ୍ଷତାପୂର୍ବକ ଭାବରେ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରେ । ଏହି କୋଡ୍ ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସମାଧାନ ପାଇବାର ଅଧିକାର ଏବଂ ଏହା କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯାଇଛି ।
- 1.1.4 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତାତ୍ତ୍ୱିକ ସୁରକ୍ଷା ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ:** ଏହି ଉଚିତ୍ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତାତ୍ତ୍ୱିକ ସୁରକ୍ଷିତ ଏବଂ ଗୋପନୀୟ ରଖିବାକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଦିଏ । ଏଥିରେ ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ତାତ୍ତ୍ୱିକ ଗୋପନୀୟତା ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ ପାଳନ କରିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ତାତ୍ତ୍ୱିକ ଅନୁକୃତ ଆକସେପ୍ଟ କିମ୍ବା ଅପବ୍ୟବହାରକୁ ରୋକିବା ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।
- 1.1.5 ନିୟମାବଳୀ ପାଳନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା:** ଏହି ଉଚିତ୍ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ପରିଚାଳନା ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସୁରକ୍ଷା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ, ନିୟମ ଏବଂ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ପାଳନ କରେ ।

ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କର ଏହି କୋଡ୍ ବିଷୟରେ କୌଣସି ପ୍ରଶ୍ନ ଅଛି କିମ୍ବା ଆମର ସେବା ଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ କୌଣସି ମତାମତ ରହିଛି, ତେବେ ସେମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଠିକଣାରେ ନୋଡାଲ ଅଫିସର - ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲିମିଟେଡ୍ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ:

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଲିମିଟେଡ୍,
 ଯୁନିଟ୍ ନଂ 306-311,
 3ୟ ମହଲା, ଜେଏମଡି ମେଗାପଲିସ୍, ସେକ୍ଟର- 48, ସୋହନା ରୋଡ୍,
 ଗୁରୁଗ୍ରାମ- 122018, ହରିୟାଣା
 ଫୋନ୍ ନଂ.. - 022 6115 6300

2.1 ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରମୁଖ ଗ୍ରାହକ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି

2.1.1 ନିରପେକ୍ଷତା ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ନୀତି: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ବ୍ୟବସାୟକୁ ପୂର୍ଣ୍ଣତା, ସଜୋଚତା ଏବଂ ନିରପେକ୍ଷତା ସହିତ ପରିଚାଳନା କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ ଏବଂ ଏହାର ସମସ୍ତ କାରବାର ଉଚିତ ଭାବେ କାର୍ଯ୍ୟ କରେ । ନିମ୍ନଲିଖିତ ମୁଖ୍ୟ ନୀତିଗୁଡ଼ିକ ଯାହାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ପାଳନ କରେ: -

2.1.1.1 ଜାତି, ଲିଙ୍ଗ, ଉପଭୂମି, ବର୍ଣ୍ଣ, କିମ୍ବା ଅର୍ଥନୈତିକ ସ୍ଥିତି ଆଧାରରେ କୌଣସି ଭେଦଭାବ କରାଯାଏନାହିଁ: ଜାତି, ଧର୍ମ, ଲିଙ୍ଗ, ବର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଅର୍ଥନୈତିକ ସ୍ଥିତି ନିର୍ବିଶେଷରେ ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉଚିତ ଏବଂ ସମାନ ଭାବରେ ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ ଅଟେ । ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମାନ ସୁଯୋଗ ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବାରେ ବିଶ୍ୱାସ କରେ ।

2.1.1.2 ଆଇନ ଓ ନିୟମାବଳୀର ଅନୁପାଳନ: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କର ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀର ଅନୁସରଣ କରେ ।

2.1.1.3 କୌଣସି ଅନୁଚିତ କିମ୍ବା ଛଳନାପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭ୍ୟାସ ନାହିଁ: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କ କୌଣସି ଅନୁଚିତ କିମ୍ବା ଛଳନାପୂର୍ଣ୍ଣ ଅଭ୍ୟାସରେ ଲିପ୍ତ ନାହିଁ, ଯେପରିକି ଆମର ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବାଗୁଡ଼ିକୁ ଭୁଲ ଭାବରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରିବା, କିମ୍ବା ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେୟ ଲୁଚାଇବା କିମ୍ବା ଗୁପ୍ତ ରଖିବା ।

2.1.1.4 ସଜୋଚତା ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ନୀତି: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ, ଏଜେଣ୍ଟ ଏବଂ ଅଂଶୀଦାରମାନେ ସଜୋଚତା ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛତାର ନୈତିକ ନୀତିକୁ ଅନୁସରଣ କରନ୍ତି ।

2.1.1.5 ଏହି କୋଡ୍ ରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଏବଂ ମାନକ ପୂରଣ କରିବା: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କର କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ଏହାର ପ୍ରତିନିଧିମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଅଭ୍ୟାସ ଏହି କୋଡ୍ ରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି ଏବଂ ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ କରେ ।

2.2.1 ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଶିକ୍ଷାର ନୀତି: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଆର୍ଥିକ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ କିପରି କାର୍ଯ୍ୟ କରେ ତାହା ବୁଝିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ: -

2.2.1.1 ସହଜରେ ବୁଝିବା ଭଳି ଭଙ୍ଗରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କୌଣସି ଦେୟ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ, ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମେତ ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ସଂକ୍ଷିପ୍ତ ଭାବରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ, ଏହା ମଧ୍ୟ ସରଳ ଏବଂ ସହଜ ଭାବରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।

2.2.1.2 ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା: ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ, ଲାଭ, ଆର୍ଥିକ ପ୍ରଭାବ ଏବଂ ବିପଦ ବିଷୟରେ ବୁଝାଇବା ପାଇଁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ ।

2.2.1.3 ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉତ୍ତମ ଚୟନ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା: ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ପ୍ରତି ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ବାଛିବା ପାଇଁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ ଯାହା ସେମାନଙ୍କର ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରେ / ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବରେ ହୋଇଥାଏ ଯେତେବେଳେ ଜଣେ ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ମଚାରୀ / ସହଯୋଗୀ ସାହାଯ୍ୟ କରନ୍ତି । ଯଦି ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ଡିଜିଟାଲ ଆବେଦନ କରନ୍ତି, ତେବେ ସେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ଏବଂ ଲାଭ ଆଧାରରେ ସ୍ୱୟଂ-ଚୟନ କରିବେ ।

2.2.1.4 ଉଚିତ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ପ୍ରଚାର ସାମଗ୍ରୀ: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ସମସ୍ତ ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ପ୍ରଚାର ସାମଗ୍ରୀ ସ୍ପଷ୍ଟ, ନିରପେକ୍ଷ, ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଏବଂ ବିଭ୍ରାନ୍ତିକର ନୁହେଁ ।

2.2.1.5 ନିର୍ଭୁଲ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ପ୍ରକାଶ ପ୍ରଦାନ କରିବା: ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଶୁଳ୍କ, ନିର୍ଭୁଲ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ।

2.3.1 ସୌଜନ୍ୟତା, ଦକ୍ଷତା ଏବଂ ବିବାଦ ସମାଧାନର ନୀତି: ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୌଜନ୍ୟମୂଳକ ଏବଂ ଦକ୍ଷତାପୂର୍ଣ୍ଣ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ଏହାର କର୍ମଚାରୀ / ପ୍ରତିନିଧିମାନେ ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ଉତ୍ତମ ରୂପେ ପ୍ରଶିକ୍ଷିତ ଏବଂ ଅବଗତ ଅଟନ୍ତି । ଗ୍ରାହକମାନେ ଯେପରି ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ସେମାନଙ୍କର କାରବାରରେ ଆନନ୍ଦଦାୟକ ବାତ୍ସାଲ୍ୟ ଅନୁଭବ କରନ୍ତି ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ପ୍ରୟାସ କରିବ; ତଥାପି, ଯଦି କିଛି ଅପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ଘଟେ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ତାହାକୁ ଦ୍ୱିତୀୟ ଏବଂ ସହାନୁଭୂତିପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ କରିବ:

- 2.3.1.1** ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମତାମତ: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ମତାମତ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ଏକାଧିକ ଉପାୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ। ଏହା କେବଳ ବ୍ୟାଙ୍କର ଶାଖା, କଲ୍ ସେଣ୍ଟର କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କର ଷ୍ଟେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ଅନଲାଇନ୍ ଫିଡ୍ ବ୍ୟାକ୍ ଫର୍ମ ଇତ୍ୟାଦିରେ ସୀମିତ ହୋଇନପାରେ ।
- 2.3.1.2** ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନୁରୋଧ, ପ୍ରଶ୍ନ: ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କଥା ଶୁଣାଯିବ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବେ ଉତ୍ତର ଦିଆଯିବ ।
- 2.3.1.3** ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାରେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ ଏବଂ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ସମାଧାନ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- 2.3.1.4** ସ୍ୱୀକୃତି ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ସମୟସୀମା: ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ କରିବାକୁ ପ୍ରୟାସ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସମସ୍ତ ପ୍ରଶ୍ନ, ଅନୁରୋଧ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ସମାଧାନ ସମୟସୀମାକୁ ସ୍ୱୀକାର କରେ ଏବଂ ଜଣାଏ ।
- 2.3.1.5** ବ୍ୟାଙ୍କ ଶୁଳ୍କ ପ୍ରତ୍ୟାହାର: ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ ଭୁଲରେ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କ ଶୁଳ୍କକୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରାଯିବ ।
- 2.3.1.6** ତୁଟି ସ୍ୱୀକାର ଏବଂ ସଂଶୋଧନମୂଳକ କାର୍ଯ୍ୟ: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହା ବ୍ୟାଙ୍କର ଭୁଲ୍ କୁ ସ୍ୱୀକାର କରିବ ଏବଂ ତାହାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଏବଂ ତୁରନ୍ତ ସଂଶୋଧନମୂଳକ ପଦକ୍ଷେପ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବ ।
- 2.3.1.7** ଏକାଧିକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଫୋରମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଯଦି ଗ୍ରାହକମାନେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ସେମାନେ କିପରି ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ଆଗକୁ ନେଇପାରିବେ ସେ ବିଷୟରେ ସଚେତନ କରିବେ। ବିସ୍ତୃତ ଏଣ୍ଟଲେସନ୍ ମ୍ୟାଟ୍ରିକ୍ସ ବ୍ୟାଙ୍କର ଶାଖା ଏବଂ ଏହାର ଷ୍ଟେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହୁଏ ।

2.4.1 ଉତ୍ପାଦ ଉପଯୁକ୍ତତା ନୀତି: ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକ/ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଉପଯୁକ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ବିକଶିତ କରିବ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ଆବଶ୍ୟକତା, ନିବେଶ ଲକ୍ଷ୍ୟ, ବିପଦ ସହନଶୀଳତା, ପସନ୍ଦ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ କାରଣଗୁଡ଼ିକର ଆକଳନ ଆଧାରରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ହେଲେ ସେମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଉପଯୁକ୍ତ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ ହେଉଛି:

- 2.4.1.1** ସ୍ୱଳ୍ପ ଆଶା ସ୍ଥାପିତ କରିବା: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅନୁରୋଧ ଅନୁଯାୟୀ ତୁରନ୍ତ, ବ୍ୟାପକ ଏବଂ ସ୍ୱଚ୍ଛ ଭାବରେ ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଏବଂ ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ, ଯାହା ଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଉତ୍ପାଦର ଉପଯୁକ୍ତତା ଏବଂ ସଠିକତା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବାରେ ସକ୍ଷମ ହେବ । ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଉତ୍ପାଦର ଉପଯୁକ୍ତତା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବାରେ ସହାୟକ ହୋଇପାରୁଥିବା କେତେକ ପ୍ରକାରର ସୂଚନାରେ ସାଧାରଣତଃ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତି (ନିୟମିତ ଆୟ, ସମ୍ପତ୍ତି ଇତ୍ୟାଦି) ଏବଂ ତାଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ଲକ୍ଷ୍ୟ, ନିବେଶ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ (ବିପଦ ପ୍ରୋତ୍ସାହକ, ବିପଦ ନେବା ପସନ୍ଦ ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ) ଏବଂ / କିମ୍ବା ନିବେଶ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଜ୍ଞାନ / ଅଭିଜ୍ଞତାର ସ୍ତର (ସେବାର ପ୍ରକାର, ପ୍ରକୃତି, ପରିମାଣ, କାରବାରର ବାରମ୍ବାରତା ଇତ୍ୟାଦି) ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରିଥାଏ
- 2.4.1.2** ବିକ୍ରୟ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ପରିଚୟ: କୌଣସି ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରି କରିବା ପାଇଁ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖକୁ ଯିବା ସମୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ବିକ୍ରୟ ପ୍ରତିନିଧିମାନେ ନିଜର ପରିଚୟ ଦେବେ । ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ବିକ୍ରୟ ପ୍ରତିନିଧି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣରେ ନିୟୋଜିତ ଅଛନ୍ତି ବୋଲି ଗ୍ରାହକଙ୍କଠାରୁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିକ୍ରୟ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ ।
- 2.4.1.3** ଉତ୍ପାଦର ଉପଯୁକ୍ତତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ, କୌଣସି ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ମଚାରୀ/ ସହଯୋଗୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସହାୟତା ପ୍ରାପ୍ତ ଏକ ବିକ୍ରୟ ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ତାଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତି / ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଅନୁଯାୟୀ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଟେ । ଯେଉଁଠାରେ ଆଶାୟୀ ଗ୍ରାହକ ଡିଜିଟାଲ ଆବେଦନ କରିବେ, ସେଠାରେ ସେ ପ୍ରତ୍ୟକ୍ ବିଶିଷ୍ଟ ଏବଂ ଲାଭ ଆଧାରରେ ସ୍ୱୟଂ ଚୟନ କରିବେ।

- 2.4.1.4 ନୀତି ନିୟମ ପାଳନ:** ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିବ ଯେ ବିକ୍ରୟ କରାଯାଉଥିବା ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ, କିମ୍ବା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବାଗୁଡ଼ିକ, ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ (ଏହାର ଗୁପ୍ତ / ଆସୋସିଏଟ୍ / ସଂସ୍ଥା କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକର ଉତ୍ପାଦ ସମେତ ଯେଉଁମାନଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ଟାଇ-ଅପ୍ / ବଣ୍ଟନ / ରେଫରାଲ୍ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଆଇପାରେ) ବିସ୍ତୃତ ନିୟମ ଅନୁଯାୟୀ ଅଟେ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରାଧିକୃତ ଉତ୍ପାଦ ପୋର୍ଟଫୋଲିଓର ଏକ ଅଂଶ ଗଠନ କରେ ।
- 2.4.1.5 କୌଣସି ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କୌଣସି ବାଧ୍ୟତା କରାଯିବ ନାହିଁ:** ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କୌଣସି ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ସଦସ୍ୟତା ନେବାକୁ / କ୍ରୟ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ କରିବ ନାହିଁ ଯାହା ସେମାନେ ଆବଶ୍ୟକ କରନ୍ତି ନାହିଁ, କିମ୍ବା ନିଜ ଜଞ୍ଜାରେ ସଦସ୍ୟତା କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି । ଏଥିରେ ଏପରି ପରିସ୍ଥିତି ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ଅଛି ଯେଉଁଠାରେ ମିଶ୍ରିତ ହୋଇଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଅଧିକ ଲାଭଦାୟକ ହୋଇପାରେ ।
- 2.4.1.6 କୌଣସି ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବାଧ୍ୟତାପୂର୍ଣ୍ଣ ନାହିଁ:** ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ସେବା ବଦଳରେ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉତ୍ପାଦର ସଦସ୍ୟତା କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ କରିବ ନାହିଁ। ବୀମା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଗୁଡ଼ିକର ଲାଭ ଉଠାଇବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଆବେଦନରେ ସହମତି / ଅସହମତି ପାଇଁ ଏକ ବିକଳ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- 2.4.1.7 ଉତ୍ପାଦର ଆଧାର ଉପଯୁକ୍ତତାର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ :** ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉତ୍ପାଦର ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ, ଶୁଦ୍ଧ ଏବଂ ତାହାର ଅନୁମାନିତ ଆବଶ୍ୟକତା ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ସେମାନଙ୍କର ଉପଯୁକ୍ତତାକୁ ବୁଝିବା ଏବଂ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବାକୁ ହିଁ ।
- 2.5.1 ତଥ୍ୟ ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଗୋପନୀୟତାର ନୀତି:** ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ସୂଚନାର ଏକାନ୍ତତା ଏବଂ ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦେବ । ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଭଳି ସୂଚନାର ସୁରକ୍ଷା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବ ଏବଂ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏଭଳି ସୂଚନା କୌଣସି ଅନୁପ୍ରାପ୍ତ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କୁ ପ୍ରକାଶ ହେବ ନାହିଁ। ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟତାକୁ ସମ୍ମାନ ଦେବ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ସମ୍ମାନ ଏବଂ ପ୍ରଶଂସା କରିବ ଯେ, ଏହା କରି ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସମେତ କିଛି ବ୍ୟକ୍ତି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଆରମ୍ଭ କରାଯାଇଥିବା ବିଭିନ୍ନ ଅଫର୍ ଏବଂ ପ୍ରୋସାହନ ଷ୍ଟିମ୍ କିମ୍ବା ନୂତନ ଉତ୍ପାଦ / ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଅବାଞ୍ଛିତ କଲ୍ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି ନାହିଁ:
- 2.5.1.1 ଡୁ ନଟ୍ କଲ୍ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରି :** ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ସେମାନଙ୍କର "ଡୁ ନଟ୍ କଲ୍ ରେଜିଷ୍ଟ୍ରି (ଡିଏନସିଆର)" ପସନ୍ଦିତାକୁ ଅପଡେଟ୍ କରିବା ପାଇଁ ସମ୍ମତି/ ଅସମ୍ମତି ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଅନୁରୋଧ ଉପରେ ଯଥାର୍ଥ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ପାଇଁ ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକ/ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦ୍ଧତି ଯଥା ଉପସ୍ଥିତ ହୋଇ ଦରଖାସ୍ତ ଫର୍ମ ଦେବା ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ ଡାଟାବେସ୍ ସହିତ ସମ୍ମାନ କରାଇବ, ଯାହା ବାସ୍ତବରେ ସମ୍ଭବ ।
- 2.5.1.2 ଟେଲିମାର୍କେଟିଂ:** ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କର ଟେଲିମାର୍କେଟିଂ କର୍ମଚାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କର କୌଣସି ଉତ୍ପାଦ ବିକ୍ରି କରିବା ପାଇଁ କିମ୍ବା କୌଣସି ଅଫରକୁ କ୍ରୟ ସେଲ୍ କରିବା ପାଇଁ କୌଣସି ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଫୋନ୍ ରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରନ୍ତି, ତେବେ କଲ୍ କରିଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି ନିଜର ପରିଚୟ ଦେବେ ଏବଂ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିବେ ଯେ ସେ ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ତରଫରୁ କଲ୍ କରୁଛନ୍ତି। ଭାରତୀୟ ଟେଲିକମ୍ ନିୟମାବଳୀ ପ୍ରାଧିକରଣ (ଟ୍ରାଇ) ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ବିଷୟ ଉପରେ ଟେଲିମାର୍କେଟିଂମାନେ ଯେପରି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ/ନିୟମାବଳୀ ପାଳନ କରିବେ ତାହା ମଧ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।
- 2.5.1.3 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତଥ୍ୟ ଅଂଶୀଦାର କରିବା:** ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଯଦି ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଅନୁମୋଦନ କରାଯାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ କୌଣସି ତୃତୀୟ-ପକ୍ଷ ସଂସ୍ଥା (ଏହାର ଗୋଷ୍ଠୀ / ସହଯୋଗୀ / ସଂସ୍ଥା କିମ୍ବା କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ସମେତ) ଯେଉଁମାନଙ୍କ ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କର ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ତୁଳି / ବିତରଣ / ରେଫରାଲ୍ ବ୍ୟବସ୍ଥା ରହିଛି, କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକର ମାର୍କେଟିଂ ପାଇଁ ଅଫର୍ ଦେବା କିମ୍ବା ପ୍ରୋସାହନମୂଳକ କଲ୍ କରୁଥିବା ଏହାର କର୍ମଚାରୀ / ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ / କିମ୍ବା କାରବାର ସୂଚନା ଅଂଶୀଦାର କରିବ ନାହିଁ । ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପରୋକ୍ତ କୌଣସି ସୂଚନା କେବଳ "ଜାଣିବାର ଆବଶ୍ୟକତା" ଏବଂ ଏହାର ନିୟମାବଳୀ/ ବାଧ୍ୟତାମୂଳକ ଦାୟିତ୍ଵ ନିର୍ବାହ (ଉଦାହରଣ ସ୍ଵରୂପ ରିପୋର୍ଟିଂ ପାଇଁ କ୍ରେଡିଟ୍ ଜନପର୍ଯ୍ୟେସନ ବ୍ୟୁରୋ, ରଣ ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ଡିଏସଏଏ / କଲେକ୍ଟର୍ସ ଏଜେଣ୍ଟ, ଯଦି ଏହାକୁ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ସୂଚନା ଦେବାକୁ ପଡେ, ଯଦି ଜନସାଧାରଣଙ୍କ ପ୍ରତି କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ଦୃଷ୍ଟିରୁ ତଥ୍ୟ ଦେବା ଆବଶ୍ୟକ, ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କର ବିବେଚନାରେ ତଥ୍ୟ ପ୍ରଦାନରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ଵାର୍ଥ ନିହିତ ଅଛି [ଉଦାହରଣ, ଠକେଇକୁ ରୋକିବା ପାଇଁ] ଇତ୍ୟାଦି ପାଇଁ ତଥ୍ୟ ଅଂଶୀଦାର କରିପାରିବ ।

2.5.1.4 ଗୋପନୀୟତା ସହିତ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସୂଚନା ପରିଚାଳନା: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଜର ପୂର୍ଣ୍ଣ ଇଚ୍ଛାରେ, କେତେକ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ (ଏପରି ଉଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ବିବେଚିତ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷମାନଙ୍କୁ) ଆଉଟସୋର୍ସ କରିପାରିବ, ଯେଉଁଥିରେ ତାତା ପ୍ରୋସେସିଂ / ସେବା / ସଂଗ୍ରହ / କ୍ରୟ ସେଲିଂ ଇତ୍ୟାଦିରେ ସୀମିତ ନୁହେଁ), କିମ୍ବା ଯେଉଁଠାରେ ମାର୍କେଟିଂ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷଙ୍କ ସହିତ ସୂଚନା ଅଂଶୀଦାର କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କର ସ୍ପଷ୍ଟ ସହମତି ରହିଛି; ଏହି ପରି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନାକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ପରି ଗୋପନୀୟତା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷାର ସହିତ ପରିଚାଳନା କରିବେ। ଆଉଟସୋର୍ସ ଏଜେନ୍ସି (କିମ୍ବା ଆଉଟସୋର୍ସ ଏଜେନ୍ସି/ ଡିଏସଏ / କଲେକ୍ଟର ଏଜେନ୍ସି / ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ ପ୍ରତିନିଧି ଇତ୍ୟାଦି)ଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କୌଣସି ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ଦାୟୀ ରହିବ ।

2.5.1.5 ଟିପ୍ପଣୀ: ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ରେକର୍ଡ କରାଯାଇଥିବା ଡିଏନସିଆର୍ ଅଗ୍ରାଧିକାର ସତ୍ତ୍ୱେ, ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରି ଜଣାଇବା ଜାରି ରଖିବ (ସାଙ୍କେତିକ):

- ଗ୍ରାହକ ସେବା - ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ମାମଲା, କଲେକ୍ଟର୍ ଏବଂ ରିକୋଭରୀ, କାରବାର ମନିଟରିଂ ଇତ୍ୟାଦି ।
- ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଆଧାରରେ ଉପାଦିତ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟରେ ଅପଡେଟ୍ / ପରିବର୍ତ୍ତନ ।
- ବ୍ୟାଙ୍କ ବିଷୟରେ କୌଣସି ଶିକ୍ଷାମୂଳକ / ସୂଚନାପୂର୍ଣ୍ଣ ବାର୍ତ୍ତା, ଯେପରିକି ନୂତନ ଶାଖା ଖୋଲିବା, ଆର୍ଥିକ ଫଳାଫଳ, ପ୍ରମୁଖ କର୍ମଚାରୀ ନିଯୁକ୍ତି, ପୁରସ୍କାର ଇତ୍ୟାଦି ।
- ଠକେଇ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ଇତ୍ୟାଦି ଉପରେ ପରାମର୍ଶ ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସାଧାରଣ ସ୍ଵାର୍ଥରେ ରହିଛି ।
- କୌଣସି ଅନୁରୂପ ବିଷୟ, ପ୍ରଚାର କିମ୍ବା ଅଫର୍ ଧରଣର ନୁହେଁ ।

2.6.1 ସୂଚନା ପ୍ରଦାନର ନୀତି: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନେ ବୁଝୁଥିବା ଭାଷାରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ସଠିକ୍ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାର ନୀତି ଅନୁସରଣ କରେ। ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଏହାର ଉପାଦିତ ଏବଂ ସେବା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ ସର୍ଭିସ୍‌ମାନଙ୍କୁ ସମେତ ତାହା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେୟ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସରଳ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ବୁଝାଇ ଦିଆଯାଇଛି। ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୁଧ ହାର, ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ସମୟ ଏବଂ ପରିଶୋଧ ବିକଳ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ, ଯାହା ଦ୍ଵାରା ସେମାନେ ଭାବି ଚିନ୍ତି ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବେ । ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା ଗୋପନୀୟ ରଖାଯାଇଛି ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ପଷ୍ଟ ସମ୍ମତି ବିନା କୌଣସି ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ସହିତ ଅଂଶୀଦାର କରାଯିବ ନାହିଁ। ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାର ଆମର ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ, ବ୍ୟାଙ୍କ ନିମ୍ନଲିଖିତ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ:

2.6.1.1 ଉପାଦି କିମ୍ବା ସେବା ସୂଚନା: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପାଦି କିମ୍ବା ସେବାର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ବର୍ଣ୍ଣନା କରି ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ରାହକ ଆଗ୍ରହୀ ହୋଇପାରନ୍ତି ।

2.6.1.2 ଆକାଉଣ୍ଟର ସୁବିଧା ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ଅଟେ: ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଏବଂ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ ହେଉଥିବା ଯେକୌଣସି ପ୍ରକାରର ଆକାଉଣ୍ଟ ସୁବିଧା ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

2.6.1.3 ଆପଣଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଜାଣନ୍ତୁ: ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ) ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଣୟନ କରାଯାଇଥିବା 'ନୋ ଯୋର୍ କଣ୍ଟମର୍' (କେଝାଇସି) ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ସମେତ କେଝାଇସିର ବିଭିନ୍ନ ଅନୁମୋଦିତ ପଦ୍ଧତିରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ନେବ ।

2.6.1.4 ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନ୍ ଆବଶ୍ୟକ: ଆଇନଗତ, ନିୟାମକ ଏବଂ ଆଭ୍ୟନ୍ତରୀଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ପାଳନ କରିବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପରିଚୟ, ଠିକଣା, ଆୟର ଉତ୍ସ, ନିଯୁକ୍ତି ଇତ୍ୟାଦି ଏବଂ ବୈଧାନିକ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦସ୍ତାବିଜ (ଉଦାହରଣ ସ୍ଵରୂପ, ପ୍ୟାନ୍ ବିବରଣୀ) ସମ୍ବନ୍ଧରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ପରାମର୍ଶ ଦେବ ।

- 2.6.1.5** ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଇଚ୍ଛା ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଅତିରିକ୍ତ ସୁଚନା: ଆବେଦନ ପତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ବିବରଣୀକୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁଯାୟୀ ଯାଞ୍ଚ/ ପ୍ରମାଣିତ କରିବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ, ଅଗ୍ରାଧିକାର ଉପରେ ଅଧିକ ଜାଣିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ତାଙ୍କ ପରିବାର ବିଷୟରେ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଚନା ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରିପାରେ; କିନ୍ତୁ ଏଭଳି ସୁଚନା ଗ୍ରାହକ ନିଜ ଇଚ୍ଛା ମୁତାବକ ପ୍ରଦାନ କରିପାରିବେ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକୁ ସଦସ୍ୟତା ନେବା ପାଇଁ ସର୍ତ୍ତ ଭାବରେ ଏହି ସୁଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ କରାଯିବ ନାହିଁ।
- 2.6.1.6** ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ବର୍ଦ୍ଧିତ ସୁଚନା: ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରିବ, ଯଦି ଏହା ଏକାଧିକ ପଦ୍ଧତି/ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ପ୍ରଦାନ କରେ (ଉଦାହରଣ ସ୍ଵରୂପ, ଏଟିଏମ / କ୍ୟାସ୍ ରିସାଇକ୍ଲର, ନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍, ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍, କଣ୍ଟାକ୍ଟ୍ ସେଣ୍ଟର, ଟ୍ରାଞ୍ଜି କାଉଣ୍ଟର ଇତ୍ୟାଦି ମାଧ୍ୟମରେ) ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନେ କିପରି ଆମର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ବର୍ଦ୍ଧିତ ସୁଚନା ପାଇପାରିବେ ସେ ନେଇ ଉପଯୁକ୍ତ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରିବ।
- 2.6.1.7** ବ୍ୟାଙ୍କର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ସାର୍ବଜନୀନ କରିବା: ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ, ଯେପରିକି ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବର, ଡାକ ଠିକଣା, ୱେବସାଇଟ୍ / ଇ-ମେଲ୍ ଠିକଣାକୁ ସାର୍ବଜନୀନ କରିବ ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଆମର ଗ୍ରାହକମାନେ ଯେତେବେଳେ ଆବଶ୍ୟକ ପଡ଼ିବ ଆମ ସହିତ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।
- 2.6.1.8** ନୂତନ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ଏବଂ ଅଫର୍ ଗୁଡ଼ିକ ଜଣାଇବା: ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଇମେଲ୍ କିମ୍ବା ସୋସିଆଲ ମିଡିଆ ମାଧ୍ୟମରେ ବର୍ତ୍ତମାନର ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବାଗୁଡ଼ିକ ଉପରେ ନୂତନ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ଏବଂ ଅଫର୍ ବିଷୟରେ ସୁଚନା ଦେବ ।
- 2.6.1.9** ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କରିବା: ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କରେ ନିଜର ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କରିବାକୁ ଚାହାନ୍ତି, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପାଇବା ପରେ ଅନୁରୋଧକୁ ପ୍ରକ୍ରିୟା କରିବ ଯେଉଁଥିପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଦସ୍ତାବିଜ ଦାଖଲ କରିବା ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁଯାୟୀ ଔପଚାରିକତା ପୂରଣ କରିବାକୁ ହେବ। ଏଭଳି ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପାଇବା ପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ବନ୍ଦ କରିବ ।

3.1 ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀ

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି ନୀତିକୁ ଅନୁସରଣ କରେ ଏବଂ ଏକ ବିସ୍ତୃତ (ଶୁଳ୍କ ସୂଚୀ) ଏସଓସି ପ୍ରଦାନ କରେ ଯାହା ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସମସ୍ତ ଦେୟ ଏବଂ ଶୁଳ୍କର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରେ। ଏସଓସିରେ ଜମା, ଉଠାଣ, ପାଣି ସ୍ଥାନାନ୍ତର, ବାର୍ଷିକ ଶୁଳ୍କ, ଜରିମାନା ଇତ୍ୟାଦି ବିଭିନ୍ନ କାରବାର ପାଇଁ ଶୁଳ୍କର ବିବରଣୀ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଏସଓସି ଏହାର ୱେବସାଇଟ୍ କିମ୍ବା ଶାଖା ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସହଜରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ । ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ଉଚିତ ମୂଲ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବାରେ ବିଶ୍ଵାସ କରେ, ଏବଂ ଏସଓସି ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ କାରବାର ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ଶୁଳ୍କ ଜାଣିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରେ ଫଳରେ ସେମାନେ ସଚେତନ ହୋଇ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେଇପାରିବେ। ଏସଓସିକୁ ନେଇ ଆମର ପଦ୍ଧତି ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅଟେ: -

- 3.1.1** ସମସ୍ତ ଶୁଳ୍କ ଏସଓସି ଆଧାରରେ ଲାଗୁ ହେବ: ଏସଓସି ଆଧାରରେ, ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଚୟନ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ କୌଣସି ଶୁଳ୍କର ବିବରଣୀ ଆଗୁଆ ପ୍ରଦାନ କରିବ।
- 3.1.2** ବିଭିନ୍ନ ଉପାୟରେ ଶୁଳ୍କ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସମ୍ପର୍କିତ ସୁଚନା ମିଳିପାରିବ: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କର ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଫିସିଆଲ୍ ୱେବସାଇଟ୍‌କୁ ଯାଇ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କର କଣ୍ଟାକ୍ଟ୍ ସେଣ୍ଟର ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରି କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କର ପଦସ୍ଥ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ପଚାରି ସମସ୍ତ ରିଟେଲ୍ ପ୍ରଡକ୍ଟର ସେବା ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଦେୟ ବିଷୟରେ ଜାଣିପାରିବେ।
- 3.1.3** ଶୁଳ୍କ ସଂଶୋଧନ ସୁଚନା: ଶୁଳ୍କ ସଂଶୋଧନ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ସଂଶୋଧିତ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ / ବକେୟା ହେବାର ଅତି କମରେ ଏକ ମାସ ପୂର୍ବରୁ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବ (ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନକୁ ବାଦ୍ ଦେଇ)
- 3.1.4** ଉପଲବ୍ଧ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ଶୁଳ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ସୁଚନା: ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ପ୍ରଦାନ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରିବ ଏବଂ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ସୁଚନା ମଗାଗଲେ ଦେବ, ଯଦି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଏହା ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରାନଯାଏ ତେବେ ଗ୍ରାହକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଗ୍ରହଣ କରିଛନ୍ତି ବୋଲି ବିବେଚନା କରାଯିବ ।

- 3.1.5 ଏଟିଏମ୍ ନେଟୱାର୍କ ବ୍ୟବହାର କରିବାର ଶୁଳ୍କ:** ଆମର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ନେଟୱାର୍କ/ ବ୍ୟାଙ୍କର ଏଟିଏମ୍କୁ ସ୍ଥାନୀୟ କିମ୍ବା ଅନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ସ୍ତରରେ ବ୍ୟବହାର କରିବା ପାଇଁ ଆଦାୟ କରାଯାଉଥିବା ଶୁଳ୍କ ସମ୍ପର୍କରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- 3.1.6 ହିସାବ ପକ୍ଷତର ଉଦାହରଣ:** କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପାଇଁ ବାର୍ଷିକ ପ୍ରତିଶତ ହାର (ଏପିଆର୍) ହିସାବ ପକ୍ଷତର ଉଚ୍ଚତ ବୁଝାମଣା ପାଇଁ କେତେକ ଉଦାହରଣ ସହିତ ଦିଆଯିବ ।

4.1 ବକେୟା ଆଦାୟ

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର କଲେକ୍ଟର / ରିକୋଭରୀ ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ଆଚରଣ ବିଧି ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିଛି, ଯେଉଁଥିରେ ବକେୟା ରାଶି ସଂଗ୍ରହ / ରିକୋଭରୀ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା ସମୟରେ ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ଥିବା ଆବଶ୍ୟକତାଗୁଡ଼ିକର ବର୍ଣ୍ଣନା ରହିଛି। ଏହା ଆରବିଆଇ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଅଭ୍ୟାସର ମାନକ ସହିତ ସଂଯୁକ୍ତ ।

ବ୍ୟାଙ୍କର ବୋର୍ଡ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ଏକ କଲେକ୍ଟର/ରିକୋଭରୀ ନୀତି ଅଛି, ଯାହା ବ୍ୟାଙ୍କର ନିୟାମକ ମାନଦଣ୍ଡ ଏବଂ ସେବା ମାନକ ସହିତ ସମନ୍ୱୟ ରକ୍ଷା କରି ଏକ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ, ଦକ୍ଷ ଏବଂ ଅନୁପାଳନମୂଳକ ଉପାୟରେ କଲେକ୍ଟର କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ସମ୍ପାଦନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଥିବା ଆଭିମୁଖ୍ୟର ରୂପରେଖ ଦେଇଥାଏ ।

5.1 କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ କମ୍ପାନି (ସିଆଇସି)କୁ ରିପୋର୍ଟ କରିବା

ପ୍ରଭାବଶାଳୀ କ୍ରେଡିଟ୍ ରିସ୍କ ପରିଚାଳନା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ସେମାନଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ କମ୍ପାନି (ସିଆଇସି)କୁ ରିପୋର୍ଟ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ। ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି ନୀତିକୁ ପାଳନ କରେ ଏବଂ ଆରବିଆଇର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରି ସିଆଇସିକୁ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ରିପୋର୍ଟ କରେ ।

- 5.1.1 ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସଚେତନ କରାଯାଏ:** ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଗ୍ରାହକମାନେ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା ଅଂଶୀଦାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ଅବଗତ ଅଛନ୍ତି। ସମସ୍ତ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଏକ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରାଯାଏ । ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି ପ୍ରକାଶନକୁ ଅତି ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ସର୍ତ୍ତ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀ (ଏମଆଇଟିସି)ର ଏକ ଅଂଶ କରିବ ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ କରିବା ସମୟରେ ସୂଚନା ଅଂଶୀଦାର ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ସଚେତନ ରହିବେ ।
- 5.1.2 କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ (ଆଇନ) ଅଧିନିୟମ, 2005** କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ କମ୍ପାନୀ (ଯାହା ଆରବିଆଇଠାରୁ ପଞ୍ଜୀକରଣ ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ ହାସଲ କରିଛି) କୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ ଇତିହାସ/ ପରିଶୋଧ ରେକର୍ଡ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ, ବ୍ୟାଙ୍କ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟି ଆକର୍ଷଣ କରିବ ଯେ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୂଚନା କମ୍ପାନୀ (ଆଇନ) ଅଧିନିୟମ, 2005 ଅନୁଯାୟୀ ଏଭଳି ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଛି ।
- 5.1.3 ରିପୋର୍ଟ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ସତର୍କତା ଅବଲମ୍ବନ କରନ୍ତୁ:** ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କଠାରୁ ପଞ୍ଜୀକରଣ ସାର୍ଟିଫିକେଟ୍ ହାସଲ କରିଥିବା ଏବଂ ଯାହାର ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ସଦସ୍ୟ, ସେହି କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ କମ୍ପାନୀକୁ ଖୁଲାପ ଛିଡ଼ିର ରିପୋର୍ଟ କରିବା ପୂର୍ବରୁ, ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏହା ବୋର୍ଡ ଦ୍ଵାରା ଅନୁମୋଦିତ ଏକ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ଅନୁସରଣ କରେ, ଯେଉଁଥିରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ଇନଫର୍ମେସନ୍ କମ୍ପାନୀକୁ ରଖି ଖୁଲାପକାରୀଙ୍କ ବିଷୟରେ ରିପୋର୍ଟ କରିବାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ବିଷୟରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ନୋଟିସ୍ ଜାରି କରିବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।

ବ୍ୟାଙ୍କର ଷ୍ଟେସାଇଟରେ ଏହି କୋଡ୍ ପ୍ରକାଶ କରିବା: ସହଜରେ ଆକ୍ସେସ୍ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାସ୍ତ ଏବଂ ଷ୍ଟେସାଇଟରେ ଏହି କୋଡ୍ ଉପଲବ୍ଧ କରାଇବ ।

ଟିପ୍ପଣୀ: ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ (ଆରବିଆଇ)ର ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ- ଇଣ୍ଡିଗ୍ରେଡେଡ୍ ଓମ୍ନିସ୍କ୍ରମ୍ୟାଲ ସ୍କିମ୍, 2021 ଅଧୀନରେ ଏହି ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ। ଏହି ସ୍କିମ୍ ଅନୁଯାୟୀ, ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଏହି ପ୍ରସଙ୍ଗ ଉଠାଇବାର ତାରିଖଠାରୁ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ 'ଚୁଡ଼ାକ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା' ପାଆନ୍ତି ନାହିଁ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତିକ୍ରିୟାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ସେମାନେ ସ୍ଵାଧୀନ ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ଆରବିଆଇଓଏସ୍, 2021 ଅଧୀନରେ ଆରବିଆଇ ଦ୍ଵାରା ନିୟୁକ୍ତ ଓମ୍ନିସ୍କ୍ରମ୍ୟାଲ ଦ୍ଵାରକ୍ଷ ହୋଇପାରିବେ। ଆମର କର୍ମଚାରୀମାନେ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବୁଝାଇବେ ।

ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ - ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍

1.1 ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏବଂ ପ୍ରୟୋଗ

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କର ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ହେଉଛି ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ବ୍ୟାଙ୍କର ସମସ୍ତ କାରବାରରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା, ନିରପେକ୍ଷତା ଏବଂ ନୈତିକ ଆଚରଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଥିବା ଏକ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ।

ଏହି କୋଡ୍ ବର୍ତ୍ତମାନ କିମ୍ବା ଭବିଷ୍ୟତରେ, ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ବ୍ରାଞ୍ଚ, ଡିଜିଟାଲ ଚ୍ୟାନେଲ ଭଳି ବିଭିନ୍ନ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ନିମ୍ନଲିଖିତ ଆକାଉଣ୍ଟ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଅଟେ, ଯାହା କଣ୍ଟାକ୍ଟ ସେଣ୍ଟର, ନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍, ଏଟିଏମ୍, କ୍ୟାସ୍ ରିସାଇକଲର, ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପଦ୍ଧତିରେ ସୀମିତ ନୁହେଁ:

- ଡିପୋଜିଟ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ - କରେଣ୍ଟ, ସେଭିଂସ୍, ଟର୍ମ ଡିପୋଜିଟ୍ ଏବଂ ରିକରିଂ ଡିପୋଜିଟ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ, ଟର୍ମ ଡିପୋଜିଟ୍ ଉପରେ ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ଏବଂ ଆନୁସଙ୍ଗିକ ସେବା
 - ଟେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ଏବଂ ଘରୋଇ/ କ୍ରସ୍ ବର୍ଡର୍ ରେମିଟାନ୍ସ ସେବା
 - ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ସେବା
 - ସେଲଫ୍ ଡିପୋଜିଟ୍ ଲକର
- ଡିମାନ୍ଡ୍ ଆକାଉଣ୍ଟ
- ଆର୍ଡ୍ ପାର୍ଟି ପ୍ରଡକ୍ଟ ଏବଂ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସେବାଗୁଡ଼ିକ
- ଡିଜିଟାଲ୍ ସେବାଗୁଡ଼ିକ

2.1 ପ୍ରଡକ୍ଟ ସୂଚନା, ଆବେଦନ, ନାମାଙ୍କନ ଏବଂ ଆକାଉଣ୍ଟ ଟ୍ରାନ୍ସଫର୍ ପ୍ରକ୍ରିୟା

ଏହାର ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡର ଏକ ଅଂଶ ଭାବରେ, ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ସଠିକ୍ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବା ଏବଂ ଉତ୍ପାଦ / ସେବା ପାଇବା ପାଇଁ ଏକ ସହଜ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସହିତ ଏକ "ନାମାଙ୍କନ" ପ୍ରକ୍ରିୟା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ ।

- 2.1.1 ଉତ୍ପାଦ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା:** ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଉପରୋକ୍ତ ତାଲିକାଭୁକ୍ତ ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସୂଚନା ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସହଜରେ ଉପଲବ୍ଧ ଏବଂ ବୁଝିବାଯୋଗ୍ୟ ଅଟେ ।
- 2.1.2 ସୁଧ ହାର, ସର୍ବନିମ୍ନ ବାଲାନ୍ସ ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟରେ ସୂଚନା:** ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ସମସ୍ତ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସୂଚନା, ଯେପରିକି ସୁଧ ହାର, ସର୍ବନିମ୍ନ ବାଲାନ୍ସ ଆବଶ୍ୟକତା, ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ସହଜରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ଏପରି ଉପାୟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଯାହା ସରଳ ଏବଂ ବୁଝିବାକୁ ସହଜ ଅଟେ ।
- 2.1.3 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଧିକାର ଏବଂ ଦାୟିତ୍ଵ ବିଷୟରେ ସୂଚନା:** ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା, ବ୍ୟବହାର, ଆକାଉଣ୍ଟ ଟ୍ରାନ୍ସଫର୍ ଏବଂ ବନ୍ଦ କରିବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସେମାନଙ୍କ ଅଧିକାର ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବା ପାଇଁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ, ଯେଉଁଥିରେ ସେମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ସୂଚନା ଆକସେସ୍ କରିବାର ଅଧିକାର, ଠିକ୍ ସମୟରେ ଏବଂ ସଠିକ୍ ବିବରଣୀ ପାଇବାର ଅଧିକାର ଏବଂ ଆପଣ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ଅଧିକାର ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ସର୍ବନିମ୍ନ ବାଲାନ୍ସ ବଜାୟ ରଖିବା, ବ୍ୟାଙ୍କର ନିୟମାବଳୀ ପାଳନ କରିବା ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା ସଠିକ୍ ଏବଂ ଅପ-ଟୁ-ଡେଟ୍ ବୋଲି ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଭଳି ସେମାନଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵ ବିଷୟରେ ମଧ୍ୟ ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇଥାଏ ।
- 2.1.4 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା:** ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଉପରୋକ୍ତ ତାଲିକାଭୁକ୍ତ ସମସ୍ତ ଉତ୍ପାଦ ପାଇଁ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସ୍ପଷ୍ଟ, ଦକ୍ଷ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଅନୁକୂଳ ଅଟେ । ବ୍ୟାଙ୍କ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସମସ୍ତ ଆବଶ୍ୟକ ସୂଚନା ଏବଂ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ଯାହା ସେମାନଙ୍କୁ ସଚେତନ ହୋଇ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିଥାଏ । ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ କୌଣସି ପକ୍ଷପାତିତା କରାଯାଏନାହିଁ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉଚିତ ଏବଂ ସମାନ ବ୍ୟବହାର କରାଯାଏ ।

2.1.5 ନାମାଙ୍କନ ପ୍ରକ୍ରିୟା: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏପରି ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ମନୋନୀତ କରିବାକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରେ ଯିଏ ତାଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁ ହେଲେ ନିଜ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ବକେୟା ବାଲାନ୍ସ ପାଇପାରିବେ । ବ୍ୟାଙ୍କ ନାମାଙ୍କନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ, ଯେଉଁଥିରେ ନାମାଙ୍କନ ଫର୍ମ ପୂରଣ କରି ବ୍ୟାଙ୍କରେ ଦାଖଲ କରିବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ନାମାଙ୍କନର ଗୁରୁତ୍ୱ ଏବଂ ନାମାଙ୍କନ ନ କରିବାର ପରିଣାମ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯାଏ । ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ନୋମିନେସନ ଫର୍ମ ପୂରଣ କରିବା ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ଏହାକୁ ଅପଡେଟ୍ କରିବାରେ ମଧ୍ୟ ସାହାଯ୍ୟ କରିଥାଏ । ନାମାଙ୍କନ ନ ଥିଲେ, ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଭାରତରେ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ବକେୟା ରାଶି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସମ୍ପତ୍ତି ମୃତକଙ୍କ ଆଇନଗତ ଉତ୍ତରାଧିକାରୀଙ୍କୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିଥାଏ ।

3.1 ସୁଧ ହାର

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଏହାର ସେଭିଂ ଆକାଉଣ୍ଟ, ଫିକ୍ସଡ୍ ଡିପୋଜିଟ୍ ଏବଂ ରିକରିଂ ଡିପୋଜିଟ୍ ଉପରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସୁଧ ହାରକୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ଉପାୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯିବ । ବ୍ୟାଙ୍କ ନିୟମିତ ଭାବରେ ଏହାର ସୁଧ ହାରର ସମୀକ୍ଷା ଏବଂ ଅପଡେଟ୍ କରେ ଯାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ସେମାନେ ପ୍ରତିଯୋଗିତାମୂଳକ ଅଟନ୍ତି ଏବଂ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ପାଳନ କରନ୍ତି । ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରାହକମାନେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସୁଧ ହାର ବିଷୟରେ ଏପରି ଭାବେ ସୂଚନା ପାଇପାରିବେ: -

- ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟ୍ କିମ୍ବା ମୋବାଇଲ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ପରିଦର୍ଶନ କରି
- ବ୍ରାଞ୍ଚମାନଙ୍କରେ ଥିବା ନୋଟିସ୍ କୁ ଦେଖି
- ବ୍ୟାଙ୍କର ବ୍ରାଞ୍ଚମାନଙ୍କରେ ନିଯୁକ୍ତ କର୍ମଚାରୀଙ୍କୁ ପଚାରି
- ବ୍ୟାଙ୍କର କଲ୍ ସେଣ୍ଟରକୁ କଲ୍ କରି

3.1.1 ସୁଧ ହାର ହିସାବ: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁଧ ହାର ହିସାବ ପାଇଁ ବ୍ୟବହୃତ ପଦ୍ଧତି ଏବଂ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୁଧ ଦେୟର ବାରମ୍ବାରତା ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ ।

3.1.2 ସୁଧ ହାର ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା: ଯେତେବେଳେ ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଉପରେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବ, ସେତେବେଳେ ଏହା ନିଜର ଅଫିସିଆଲ୍ ୱେବସାଇଟ୍, ନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍, କଲ୍ ସେଣ୍ଟର, ବ୍ରାଞ୍ଚ ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉପଲବ୍ଧ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଚ୍ୟାନେଲରେ ସୂଚନା ଅପଡେଟ୍ କରିବ ।

4.1 ସର୍ଭ ଓ ନିୟମାବଳୀ

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସର୍ବନିମ୍ନ ବାଲାନ୍ସ ଆବଶ୍ୟକତା, ସର୍ବନିମ୍ନ ବାଲାନ୍ସ ନ ରହିବା ପାଇଁ ଚାର୍ଜ, ବିଭିନ୍ନ ସେବା ପାଇଁ ଶୁଳ୍କ, ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଆପଣ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମେତ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା, ବ୍ୟବହାର କରିବା ଏବଂ ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କରିବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଉପରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ । ଠିକ୍ ସମୟରେ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ଉପାୟରେ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ ମଧ୍ୟ କରିଥାଏ । ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ଅନୁପାଳନ କରେ ଏବଂ ଏହା ଉଚିତ ଓ ସ୍ପଷ୍ଟ ଅଟେ ।

4.1.1 ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ଦେବା: ଯେତେବେଳେ ଗ୍ରାହକ କୌଣସି ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ପାଇଁ ସାଇନ୍ ଅପ୍ କରନ୍ତି, ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନୁରୋଧ କରାଯାଇଥିବା ଉତ୍ପାଦ କିମ୍ବା ସେବା ପାଇଁ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ (ଟିଆଣ୍ଡସି) ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏଭଳି ନିୟମାବଳୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ୱେବସାଇଟ୍ରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ରହିଛି ।

4.1.2 ସହଜରେ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାର ବ୍ୟବହାର: ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ସମସ୍ତ ଲିଖିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସ୍ପଷ୍ଟ ଅଟେ ଏବଂ ଏଥିରେ ଅଧିକାର ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ରହିବ ଓ ସହଜରେ ବୁଝିପାରୁଥିବା ଭାଷାରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବ । ବ୍ୟାଙ୍କ କେବଳ ଆବଶ୍ୟକ ପରିମାଣରେ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ସ୍ଥଳେ ଆଇନଗତ କିମ୍ବା ବୈଷୟିକ ଭାଷା ବ୍ୟବହାର କରିବ ।

4.1.3 ଏକାଧିକ ପକ୍ଷରେ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ: ବ୍ୟାଙ୍କ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଏକ କିମ୍ବା ଅଧିକ ମାଧ୍ୟମ ଯେପରିକି ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ, ଟିଓ, ବ୍ରାଞ୍ଚ ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡ୍, ଇମେଲ୍ କିମ୍ବା ୱେବସାଇଟ୍ ରେ ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରିବ ।

4.1.4 ନିୟମ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ବିଜ୍ଞପ୍ତି: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସାଧାରଣତଃ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଅତିକମରେ ଏକ ମାସର ନୋଟିସ୍ ଦେଇ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ପ୍ରଭାବରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ (ସୁଧ ହାର ବ୍ୟତୀତ) କରାଯିବ। ବ୍ୟାଙ୍କର ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଡିପୋଜିଟ୍ ଏବଂ ଆଡଭାନ୍ସ ଉପରେ ସୁଧ ହାରରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମୟ ସମୟରେ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଆକାରରେ ପ୍ରକାଶ ପାଇବ।

5.1 କାର୍ଡ, ପିନ୍ ଏବଂ ଟେକ୍ ବୁକ୍ ଜାରି କରିବା

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ, ପିନ୍ ଏବଂ ଟେକ୍ ବୁକ୍ ଜାରି ସୁରକ୍ଷିତ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ଢଙ୍ଗରେ କରାଯାଉଛି। ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ ପାଇଁ ନିଜର ପିନ୍ ଚୟନ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ, ଯାହା ସେମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କୌଣସି ଅନଧିକୃତ ଆକସେସ୍ କୁ ରୋକିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରେ ।

5.1.1 ଜାରି କରିବା ପୂର୍ବରୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ସହମତି: ବ୍ୟାଙ୍କ କେବଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ପଷ୍ଟ ସହମତି/ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ/ ଟେକ୍ ବୁକ୍ ଜାରି କରିବ।

5.1.2 ଟେକ୍ ବୁକ୍, ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ ଜାରି: ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ମେଲିଂ ଠିକଣାରେ ଟେକ୍ ବୁକ୍ ପଠାଇବ। ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁରକ୍ଷା ଦୃଷ୍ଟିରୁ ଡୋମେଷ୍ଟିକ ପଏଣ୍ଟ ଅଫ୍ ସେଲ୍ (ପିଓଏସ୍) ଏବଂ ଏଟିଏମ୍ କାର୍ଡର ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ କାର୍ଡର ପାଇଁ ଟେକ୍ ବୁକ୍, ସମସ୍ତ ନୂତନ ଭାବେ ଜାରି ହୋଇଥିବା ନିଷ୍ପତ୍ତି ଅବସ୍ଥାରେ ଥିବା ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ ପଠାଇବ। ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଘରୋଇ, ଅନ୍ତର୍ଜାତୀୟ, ଅନଲାଇନ, ପିଓଏସ୍, କଣ୍ଟାକ୍ଟଲେସ୍ ଏବଂ ନଗଦ ଉଠାଣ ଭଳି କୌଣସି ବର୍ଗରେ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ନିଜର ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡକୁ ସକ୍ରିୟ/ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି ତେବେ ସେମାନେ ସ୍ୱାଗତ ପତ୍ର ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ୱେବସାଇଟ୍ରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଉପଲବ୍ଧ ତଥ୍ୟମାନଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଏହା କରିପାରିବେ । ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ପିନ୍ ଚୟନ କିମ୍ବା ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦେଇଥାଏ ଏବଂ ସେମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କିମ୍ବା ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା ବ୍ୟବହାର କରି ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ଏହା କରିପାରିବେ । ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପିନ୍ ଅନ୍ୟ କାହାକୁ ପ୍ରକାଶ କରିବ ନାହିଁ।

5.1.3 ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ ପୁନଃଜାରି କରିବା: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଜର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡ ହଜିବା/କ୍ଷତିଗ୍ରସ୍ତ ହେବା, ଚୋରି, ସମୟ ନଷ୍ଟ ହେବା ଇତ୍ୟାଦି କ୍ଷେତ୍ରରେ ପୁନଃ ଜାରି କରିବ।

ଏହା ବ୍ୟତୀତ ଯଦି କାର୍ଡଧାରୀଙ୍କ ଅନୁରୋଧକ୍ରମେ କୌଣସି କାର୍ଡ ବ୍ଲକ୍ ହୋଇଯାଏ, ତେବେ କାର୍ଡଧାରକଙ୍କ ସ୍ପଷ୍ଟ ସହମତିରେ ଅବରୋଧ ହୋଇଥିବା କାର୍ଡ ବଦଳରେ ନୂଆ କାର୍ଡ ଜାରି କରାଯିବ।

5.1.4 କାର୍ଡ ବ୍ଲକ୍ କରିବା ସୁବିଧା: କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ହଜିବା, ଚୋରି ହେବା, ପ୍ରାପ୍ତ ନ ହେବା କିମ୍ବା ଅପବ୍ୟବହାର ହେଲେ ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରାହକ ସେବା, ମୋବାଇଲ୍ ଆପ୍ ଏବଂ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା ମାଧ୍ୟମରେ ତୁରନ୍ତ କାର୍ଡ ବ୍ଲକ୍ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦେଇଥାଏ। ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ତା'ର ବିବେକ ଅନୁଯାୟୀ ଡେବିଟ୍ କିମ୍ବା କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡକୁ ଅବରୋଧ/ନିଷ୍ପତ୍ତି/ନିଲମ୍ବିତ କରିବାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଏ, ତେବେ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ ହେବ ଯେ ଏକ ଷ୍ଟାଣ୍ଡାର୍ଡ ଅପରେଟିଂ ପ୍ରୋସିଜର୍ ଅନୁସରଣ କରାଯାଇଛି। ଏହା ବ୍ୟତୀତ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏକ କାର୍ଡ ଅବରୋଧ/ନିଷ୍ପତ୍ତି/ନିଲମ୍ବିତ କରିବା କିମ୍ବା ଯେକୌଣସି କାର୍ଡରେ ଉପଲବ୍ଧ ସୁବିଧା ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବା ସଙ୍ଗେ ସଙ୍ଗେ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ମାଧ୍ୟମ (ଏସଏମଏସ୍, ଇମେଲ୍ ଇତ୍ୟାଦି) ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ ମାଧ୍ୟମ ମାଧ୍ୟମରେ ଏହାର କାରଣ ସହିତ କାର୍ଡଧାରୀଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯାଏ ।

6.1 ନଗଦ କାରବାର

6.1.1 ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନଗଦ ଟଙ୍କା ବିତରଣ: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ୟାସ୍ କାଉଣ୍ଟର/ଏଟିଏମ୍ ଛାଡ଼ିବା ପୂର୍ବରୁ ନୋଟ୍ ଗଣିବା ଏବଂ ସମ୍ପୃକ୍ତ ରାଶିର ସଠିକତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦେଇଥାଏ।

6.1.2 ନୋଟ୍ ଉପରେ ଲେଖାଲେଖି କରନ୍ତୁ ନାହିଁ: ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ସ୍ପଷ୍ଟ ନୋଟ୍ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଗ୍ରାହକମାନେ ନୋଟ୍ ଉପରେ କିଛି ନ ଲେଖିବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ଷ୍ଟାମ୍ପ୍ ହୋଇନଥିବା/ ଷ୍ଟିକ୍ ହୋଇନଥିବା ଅବସ୍ଥାରେ ଥିବା ନୋଟ୍ ପଠାଇ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସହଯୋଗ କରିବା ଉଚିତ୍ ।

6.1.3 ନକଲି, ଧୂଳିଧୂସରିତ ଓ ଛିଣ୍ଡା ନୋଟ୍ କାରବାର କରିବା: ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗାଢ଼ତଲାଢ଼ନ ଅନୁଯାୟୀ ଚିହ୍ନଟ ହୋଇଥିବା ନକଲି ନୋଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ପରିଚାଳନା କରିବ ଏବଂ ଆରବିଏଲ୍ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଧୂଳିଧୂସରିତ/ ଛିଣ୍ଡା ନୋଟ୍ ବଦଳାଇବ ।

7.1 କ୍ଲିୟରିଂ ସାଇକେଲ୍ / କଲେକ୍ଟନ୍ ସର୍ଭିସ୍

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ, କ୍ଲିୟରିଂ ସାଇକେଲ୍ ପାଇଁ ପୂର୍ବ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କାର୍ଯ୍ୟସୂଚୀକୁ ଅନୁସରଣ କରେ, ଯାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଜମା ହୋଇଥିବା ଟେକ୍ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମୟ ସୀମା ମଧ୍ୟରେ କ୍ଲିୟର୍ ହୋଇଛି। ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବାହାର ଟେକ୍ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟର ରାଶି ପ୍ରାପ୍ତି ପାଇଁ ଆଶାନ୍ୱରୁପ ସମୟ ବିଷୟରେ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ, ଯାହା ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ଭଲ ଭାବରେ ଯୋଜନା କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରେ ।

- 7.1.1 କ୍ଲିୟରିଂ ସାଇକେଲ୍ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେବା:** ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଲିୟରିଂ ସାଇକେଲ୍ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ, ଯେଉଁଥିରେ ଗ୍ରାହକ କଲେକ୍ଟନ୍ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ଉପସ୍ଥାପିତ କରାଯିବା ପରେ କେବେ ଟଙ୍କା ଉଠାଇ ପାରିବେ ତାହା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ।
- 7.1.2 ତୁରନ୍ତ କ୍ରେଡିଟ୍:** ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରଚଳିତ ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା ଏବଂ ଟେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ବିବେଚନା ଅନୁଯାୟୀ, ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଉପସ୍ଥାପିତ ସ୍ଥାନୀୟ/ ବାହାର ଟେକ୍ ପାଇଁ ତୁରନ୍ତ କ୍ରେଡିଟ୍ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ; ଏବଂ ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଆବଶ୍ୟକ କରନ୍ତି, ତେବେ ଟେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ କଲେକ୍ଟନ୍ ଅଧୀନରେ ଥିବା ଏହି ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ[ଗୁଡ଼ିକ] ଉପରେ ଉଠାଣ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦେବ ।
- 7.1.3 ଟ୍ରାଞ୍ଜିଟରେ / କ୍ଲିୟରିଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ କିମ୍ବା ଦେୟକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କର ଶାଖାରେ ହଜିଯାଇଥିବା ଟେକ୍ / ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ :** ଯଦି ସଂଗ୍ରହ ପାଇଁ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ଏକ ଟେକ୍ କିମ୍ବା ଏକ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ କ୍ଲିୟରିଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ କିମ୍ବା ଦେୟକାରୀ ବ୍ୟାଙ୍କର ଶାଖାରେ ଟ୍ରାଞ୍ଜିଟରେ ହଜିଯାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ତୁରନ୍ତ ଏପରି କ୍ଷତି ବିଷୟରେ ଜାଣିବା ପରେ, ଆକାଉଣ୍ଟ ଧାରକଙ୍କ ଦୃଷ୍ଟି ଆକର୍ଷଣ କରିବ ଯାହା ଦ୍ଵାରା ଆକାଉଣ୍ଟ ଧାରକ ଜାରିକର୍ତ୍ତାଙ୍କୁ ଷ୍ଟପ୍ ପେମେଣ୍ଟ ରେକର୍ଡ କରିବାକୁ ସୂଚନା ଦେଇପାରିବେ ଏବଂ ସେହି ଟେକ୍ ର ଯତ୍ନ ନେଇପାରିବେ, ଯଦି ତାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଜାରି କୌଣସି ହଜିଯାଇଥିବା ଟେକ୍ / ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟର ପରିମାଣ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇ ନ ଥିବାରୁ ଟେକ୍ ଅସ୍ୱୀକାର ହୋଇ ନ ଥାଏ। ଟେକ୍ ର ଡ୍ରୟରଙ୍କଠାରୁ ଏକ ଡ୍ରପ୍‌କେଟ୍ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ପାଇବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯଥାର୍ଥ ସହାୟତା ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- 7.1.4 ଟ୍ରାଞ୍ଜିଟରେ ହଜିଯାଇଥିବା ଟେକ୍ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ:** ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ, ଟ୍ରାଞ୍ଜିଟରେ ହଜିଯାଇଥିବା ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକ ବାବଦରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ।
- 7.1.5 ବିଳମ୍ବିତ କଲେକ୍ଟନ୍ ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ:** ବ୍ୟାଙ୍କ ତରଫରୁ କୌଣସି ବିଳମ୍ବ ହେତୁ ଏବଂ ଟେକ୍ ସଂଗ୍ରହ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ଯଦି ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଵାଭାବିକ ଅବଧିଠାରୁ କଲେକ୍ଟନ୍ ଅଧିକ ବିଳମ୍ବ ହୁଏ, ତେବେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ପାର୍ଟି ଉପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁଧ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

8.1 ଟେକ୍ ଜାରି

- 8.1.1 ଟେକ୍ ଫଟୋଗ୍ରାଫିକ ଗଚ୍ଛିତ ରଖିବା:** ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଟେକ୍ ଗୁଡ଼ିକର ଫଟୋ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ ଅବଧି ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ରଖିବ ।
- 8.1.2 ଟେକ୍ ର ନକଲକୁ ପ୍ରମାଣ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଅଂଶୀଦାର କରିବା:** ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଟେକ୍ କୁ ନେଇ କୌଣସି ବିବାଦ ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରମାଣ ଭାବରେ ଏକ କପି ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଜମା ହୋଇଥିବା ଟେକ୍ ଅନାଦେୟ ଭାବରେ ଫେରସ୍ତ କରାଯାଏ ଏବଂ କୌଣସି ଟେକ୍ ବୈଷୟିକ କାରଣରୁ କ୍ଲିୟରିଂରେ ଉପସ୍ଥାପିତ ହୁଏ ନାହିଁ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଉପଯୁକ୍ତ ଟେକ୍ ରିଟର୍ଣ୍ଣ ମେମୋ ସହିତ ଫେରସ୍ତର କାରଣ (ଗୁଡ଼ିକ) ଦର୍ଶାଇ ଏଭଳି ଟେକ୍ ଫେରସ୍ତ କରିବ ।
- 8.1.3 ଅନାଦେୟ ଟେକ୍ ପାଇଁ ଶୁଳ୍କ:** ବ୍ୟାଙ୍କ ଅନାଦେୟ ଫେରସ୍ତ ହୋଇଥିବା ଟେକ୍ ପାଇଁ ଶୁଳ୍କ ନେବ, ଆଦାୟ ହେବାକୁ ଥିବା ଶୁଳ୍କର ବିବରଣୀ ସମୟାନୁସାରେ ସଂଶୋଧିତ ଶୁଳ୍କସୂଚୀରେ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।

9.1 ପଞ୍ଜିଟିଭ୍ ପେ ସିଷ୍ଟମ୍

ପଞ୍ଜିଟିଭ୍ ପେ ସିଷ୍ଟମ୍ (ପିପିଏସ୍) ବିବରଣୀ, ଦାଖଲ ଏବଂ ଏହାର ଲାଭ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅବଗତ କରିବ। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ଟେକ୍ ସ୍ତରର ସୂଚନା ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସଂଗ୍ରହ କରାଯାଏ ଏବଂ କ୍ଲିୟରିଂ ହାଉସକୁ ପଠାଯାଏ ।

10.1 ସିଧାସଳଖ ଡେବିଟ୍ ଏବଂ ସ୍ଲାୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ

- 10.1.1** ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଡେବିଟ୍ କାର୍ଡର କାର୍ଯ୍ୟ/ ସ୍ଲାୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ବିଷୟରେ ସଚେତନ କରିବା: ସିଧାସଳଖ ଡେବିଟ୍/ ସ୍ଲାୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ କିପରି କାର୍ଯ୍ୟ କରେ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକ କିପରି ବାତିଲ ହୋଇପାରେ ସେ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବ ।
- 10.1.2** ପାଣ୍ଡି ଉପଲବ୍ଧତା ଆଧାରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ଡେବିଟ୍ କରିବା ପାଇଁ ଏନଏସିଏଚ, ଇସିଏସ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସ୍ଲାୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଅନୁରୋଧ ଉପରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ ।
- ଯଦି ଆକାଉଣ୍ଟରେ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ବାଲାନ୍ସ ନଥିବାରୁ କାରବାର ସମ୍ଭବ ନ ହୁଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମୟାନୁସାରେ ସଂଶୋଧନ ପ୍ରକାରେ ଶୁଳ୍କର ସୂଚୀ ଅନୁଯାୟୀ ଶୁଳ୍କ ଆଦାୟ କରିବ ।

11.1 ଦେୟ ବାତିଲ କରିବା

- 11.1.1** **ଷ୍ଟପ୍ ପେମେଣ୍ଟ ସମୟସୀମା:** ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଅନୁମୋଦିତ ହୋଇଥିବା ଦେୟ କିମ୍ବା ଅନେକ ଦେୟକୁ ବାତିଲ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଜାରି ହୋଇଥିବା ଟେକ୍ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଷ୍ଟପ୍ ପେମେଣ୍ଟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା ଗ୍ରହଣ କରିବ ଯାହା ପୂର୍ବରୁ କ୍ଲିୟର୍ ହୋଇନାହିଁ ଏବଂ ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରିବା ପାଇଁ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ସମୟ ଦେଇଛନ୍ତି ।
- 11.1.2** **ଷ୍ଟପ୍ ପେମେଣ୍ଟ ଅନୁରୋଧ ଆରମ୍ଭ କରିବା:** ଟେକ୍ ରେ ଦେୟ ବନ୍ଦ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ନିକଟସ୍ଥ ଶାଖାରେ ଅନୁରୋଧ କରିବେ କିମ୍ବା ଫୋନ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଜଣାଇବେ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କର ନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କିମ୍ବା ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ରେ ସେଲୁ ସର୍ଭିସ୍ ବିକଳ୍ପ ବ୍ୟବହାର କରିବେ ।
- 11.1.3** **ଦେୟ ବନ୍ଦ କରିବାରେ ବିଫଳ ହେଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦାୟିତ୍ବ :** ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ବାରା ଷ୍ଟପ୍ ପେମେଣ୍ଟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଗ୍ରହଣ କରାଯିବା ପରେ କୌଣସି ଟେକ୍ ପିଠି କରାଯାଏ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ବାର୍ଥରକ୍ଷା ପାଇଁ ମୂଲ୍ୟ-ଦିନାଙ୍କିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ଦେବ । ଏଭଳି କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସିଧାସଳଖ ହେଉଥିବା ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ଦେବ ।
- 11.1.4** **ସ୍ଲାୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ବାତିଲ ଅନୁରୋଧ:** ଦିଆଯାଇଥିବା ସ୍ଲାୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକୁ ବାତିଲ କରିବା ପାଇଁ, ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଲିଖିତ ଭାବରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଜଣାଇବାକୁ ପଡିବ ।
- 11.1.5** **ଡାଇରେକ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ବାତିଲ ଅନୁରୋଧ:** ଏକ ଡାଇରେକ୍ଟ ଡେବିଟ୍ ବାତିଲ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକ ଡାଇରେକ୍ଟ ଡେବିଟ୍ କର୍ଡା କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଜଣାଇ ପାରିବେ । ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉଭୟ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦେଇଥାଏ । ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସେମାନଙ୍କ ରଦ୍ଦ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଉପରେ ଯଥେଷ୍ଟ ନୋଟିସ୍ ନ ଦିଅନ୍ତି ତେବେ ଦେୟ ବାତିଲ କରିବା ସମ୍ଭବ ହୋଇନପାରେ ।

12.1 ଘରୋଇ ଅର୍ଥ ପ୍ରେରଣ

ଯଦି ଜଣେ ଗ୍ରାହକ ଭାରତରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ଟଙ୍କା ପଠାଇବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି, ତେବେ ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସବୁଠାରୁ ଉପଯୁକ୍ତ ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ହେବା ଅନୁଯାୟୀ କମିଶନ ସମେତ ଶୁଳ୍କ ସମ୍ପର୍କିତ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ବିବରଣୀ ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେବ ।

13.1 ବିଦେଶରେ ଟେକ୍ ଦେୟ

ବିଦେଶର ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକର ସେଣ୍ଡରରେ ଡ୍ର ହୋଇଥିବା ଟେକ୍ ଯେଉଁଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏହାର କରେସପଣ୍ଡେଣ୍ଟର ସିଧାସଳଖ ଉପସ୍ଥିତି ନ ଥାଏ, ସେହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଡ୍ରଲ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ବ୍ୟାଙ୍କଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରୁ ଗୋଟିଏ ସହିତ ପରିଚାଳିତ ବ୍ୟାଙ୍କର ସମ୍ପୃକ୍ତ NOSTRO ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ପାଇଁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପଠାଯିବ ।

14.1 ସ୍ୱୀକୃତିପ୍ରାପ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ବିନିମୟ ସେବା

14.1.1 ସେବା, ଦର ଏବଂ ଶୁଳ୍କର ବିବରଣୀ ଅଂଶୀଦାର କରିବା: ବ୍ୟାଙ୍କ ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା କାରବାର ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସେବା, ବିନିମୟ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କର ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଗ୍ରାହକ ପ୍ରୋସାହିତ, କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରୋସାହିତ (ଗ୍ରାହକଙ୍କ ତରଫରୁ) (ଯେପରିକି ଇନଷ୍ଟାଣ୍ଟ ରେମିଟାନ୍ସ ଇତ୍ୟାଦି)

14.1.2 ବିଦେଶରେ ଟଙ୍କା ଗ୍ରାହ୍ୟତା: ଯଦି ଗ୍ରାହକ ବିଦେଶରେ ଟଙ୍କା ଗ୍ରାହ୍ୟତା କରିବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହା କିପରି କରିବେ ତାହା ଜଣାଇବ ଏବଂ ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରଦାନ କରିବ:

- ସେବାଗୁଡ଼ିକର ଏକ ବର୍ଣ୍ଣନା ଏବଂ ତାହାକୁ କିପରି ବ୍ୟବହାର କରିବେ।
- ବିଦେଶକୁ ପଠାଯାଇଥିବା ଟଙ୍କା କେବେ ଜମା କରାଯିବ ଏବଂ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବିଳମ୍ବର କାରଣ କ'ଣ ରହିଛି ତାହାର ବିବରଣୀ।
- ଯେଉଁଠାରେ ମୁଦ୍ରା ରୁପାନ୍ତରଣ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ ସେଠାରେ ବିନିମୟ ହାର ବିଷୟରେ ସୂଚନା।
- ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସୂଚନା ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ନଥିଲେ ବିଦେଶକୁ ଟଙ୍କା ସ୍ଥାନାନ୍ତର କରିବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ କାଗଜପତ୍ରକୁ ସଂଶୋଧନ/ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବାରେ ସହାୟତା ।
- ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ବିନିମୟ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବୁଝାନ୍ତୁ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁରୋଧ କରାଗଲେ ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କରନ୍ତୁ।

14.1.3 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ବିଦେଶରୁ ଟଙ୍କା ପ୍ରାପ୍ତ ହେବା: ଯଦି ବିଦେଶରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ପାଇଁ ଟଙ୍କା ଆସେ, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୂଚନା ଦେବ:

- ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଥିବା ମୂଳ ରାଶି ଏବଂ ଶୁଳ୍କ, ଯଦି କିଛି ଥାଏ ।

କ୍ରେଡିଟ୍ ହେବାରେ ଅଯଥା ବିଳମ୍ବ ହେଲେ, କୌଣସି ସମ୍ଭାବ୍ୟ କ୍ଷତି ପାଇଁ କ୍ଷତିପୂରଣ ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରିବ ।

15.1 ସେଲଫ୍ ଡିପୋଜିଟ୍ ଲକର୍

15.1.1 ସୁରକ୍ଷିତ ଡିପୋଜିଟ୍ ଲକର୍ ସୁବିଧା ନେବା: ବ୍ୟାଙ୍କ ଯେଉଁଠାରେ ଏହି ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବ ସେଠାରେ କିପରି ସୁରକ୍ଷିତ ଡିପୋଜିଟ୍ ଲକର୍ ସୁବିଧା ପାଇପାରିବେ ସେ ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ବିବରଣୀ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ସୁରକ୍ଷିତ ଡିପୋଜିଟ୍ ଲକରର ସେବା ପାଇଲେ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ଶୁଳ୍କର ଏକ ନକଲ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହେବ ।

16.1 ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପକ୍ଷରୁ ଅନୁଯାୟୀ ଫିଜିକାଲ୍ କିମ୍ବା ଡିଜିଟାଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ନିୟମିତ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ । ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟରେ ଏହି ସମୟ ମଧ୍ୟରେ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ହୋଇଥିବା ସମସ୍ତ କାରବାର, ଜମା, ଉଠାଣ, ଅର୍ଜିତ ସୁଧ, ଲାଗୁ ହୋଇଥିବା ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ବାଲାନ୍ସ ଆଉଟଷ୍ଟାଣ୍ଡିଙ୍ଗ୍ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।

16.1.1 ସଠିକ୍, ଆଇଟମ୍ ଭିତ୍ତିକ ମାସିକ ବିବରଣୀ ଜାରି କରିବା: ବ୍ୟାଙ୍କ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ ନିୟମିତ ବ୍ୟବଧାନରେ ସଠିକ୍, ଆଇଟମ୍ ଭିତ୍ତିକ ଆକାଉଣ୍ଟ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ । ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟରେ କୌଣସି ବିବାଦ ଥିଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ କ୍ଷମ୍ଭାବନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ପଡ଼ିଲେ ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରମାଣ ମଧ୍ୟ ଦିଆଯାଇପାରିବ।

16.1.2 ବିବୃତି ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏକାଧିକ ବିକଳ୍ପ: ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଇ-ମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ କିମ୍ବା କୋରିଅର୍ (ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ) ମାଧ୍ୟମରେ ଆକାଉଣ୍ଟର ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ (ଗୁଡ଼ିକ) ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଏହା ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ କିମ୍ବା ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା ବ୍ୟବହାର କରି ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ଡାଉନଲୋଡ୍ କରିବା କିମ୍ବା ଟ୍ରାଞ୍ଜାକ୍ସନ୍ ବିବରଣୀ ଦେଖିବାର ବିକଳ୍ପ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଅନୁରୋଧ କରନ୍ତି, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ପାସବୁକ୍ ବିକଳ୍ପ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ । ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଅନୁରୋଧ କରିବା ସମୟରେ ଆକାଉଣ୍ଟର ପ୍ରକାରରେ ସାଧାରଣତଃ ଉପଲବ୍ଧ ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟଠାରୁ ଅଧିକ ଥର ଆକାଉଣ୍ଟ ଷ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ରଖିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାକୁ ଦେଇଯିବ ସେବା ଭାବରେ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।

16.1.3 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିବରଣୀ ଯଦି ଆବଶ୍ୟକ : ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସେମାନଙ୍କ ସ୍ୱେଚ୍ଛାରେ ଦେଖାଯାଉଥିବା ଏକ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସ୍ୱୀକାର କରନ୍ତି ନାହିଁ ତେବେ ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏ ବିଷୟରେ ଅଧିକ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ । କେତେକ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ଅନୁସନ୍ଧାନକୁ ସହଜ କରିବା ପାଇଁ ଏବଂ ବିବାଦ ଉଠାଇବା ପାଇଁ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମର୍ଥକ ପ୍ରମାଣ ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ କହିବ ଯେ ଗ୍ରାହକ ବିକଳ ମାଧ୍ୟମରେ କୌଣସି ସେବା ଗ୍ରହଣ କରିନାହାନ୍ତି / ଦେୟ ପ୍ରଦାନ କରିନାହାନ୍ତି ।

17.1 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଜ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସ୍ୱାର୍ଥ ରକ୍ଷା ପାଇଁ ବିଭିନ୍ନ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିଛି । ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଗୋପନୀୟ ସୂଚନା ସୁରକ୍ଷିତ ରଖାଯାଇଛି ଏବଂ କୌଣସି ଅନଧିକୃତ ପକ୍ଷଙ୍କ ସହ ଅଂଶୀଦାର କରାଯିବ ନାହିଁ । ସମ୍ଭାବ୍ୟ ସାଇବର ଆକ୍ରମଣ କିମ୍ବା ଠକେଇକୁ ରୋକିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିୟମିତ ଭାବରେ ଏହାର ସିଷ୍ଟମ ଏବଂ ଟେକ୍ନୋଲୋଜିକୁ ଅପଡେଟ୍ କରିଥାଏ । ଏହାବ୍ୟତୀତ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ସୁରକ୍ଷିତ କରିବା ପାଇଁ ଏକାଧିକ ବିକଳ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ, ଯେପରିକି ଟୁ-ଫ୍ୟାକ୍ଟର ଅଥେଟିକେସନ୍, ବ୍ୟକ୍ତିଗତକରଣ ପାସୱାର୍ଡ ଏବଂ ପିନ୍ ସେଟ୍ କରିବା । ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସର୍ବୋଚ୍ଚ ସ୍ତରର ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ ଏବଂ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏହାର ଅଭ୍ୟାସରେ କ୍ରମାଗତ ଉନ୍ନତି ଆଣିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରେ ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟର ଯେକୌଣସି ଜାଲିଆତି ବିଷୟରେ ତୁରନ୍ତ ଜଣାଇବା ପାଇଁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରେ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ସେମାନେ ଅଧିକ ଆର୍ଥିକ କ୍ଷତିରୁ ରକ୍ଷା ପାଇପାରିବେ ।

17.1.1 ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ସୂଚନା ତୁରନ୍ତ ଅପଡେଟ୍ କରନ୍ତୁ: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରେ ଯେ ସେମାନେ ନିଜର ନାମ, ଠିକଣା, ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଯଥା ମୋବାଇଲ୍ / ଇ-ମେଲ୍ ଠିକଣା (ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଚାହୁଁଛନ୍ତି ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଇମେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରୁ) ତେବେ ସେମାନେ ଯଥାଶୀଘ୍ର ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଜଣାଇବେ ।

17.1.2 ଆକାଉଣ୍ଟ ନିୟମିତ ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତୁ: ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁପାରିଶ କରେ ଯେ ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କ ସ୍ୱେଚ୍ଛାରେ ସମୀକ୍ଷା (ଏବଂ / କିମ୍ବା ପାସବୁକ୍ ଅପଡେଟ୍ କରି) ନିୟମିତ ଭାବରେ ସେମାନଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ଉଚିତ୍ । ସେମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କର କଲ୍ ସେଣ୍ଟର ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ, ସେମାନଙ୍କ କାରବାର, ଆକାଉଣ୍ଟର ବିବରଣୀ ଯାଞ୍ଚ କରିବା, ସତର୍କ ସୂଚନା ପାଇଁ ସମ୍ମତ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି ଯାଞ୍ଚ କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ / ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ସୁବିଧା ପାଇପାରିବେ ।

17.1.3 ସୂଚନା ଦେବା କିମ୍ବା ସ୍ୱୀକାର ମାଗିବା: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରେ ଯେ ଯଦି ସେମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ କିଛି ଏଣ୍ଟ୍ରି ଦେଖାଯାଏ ଯାହା ଭୁଲ ମନେ ହୁଏ ତେବେ ସେମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସୂଚନା ଦିଅନ୍ତୁ ଏବଂ ସ୍ୱୀକାର ମାଗନ୍ତୁ ।

17.1.4 ଅନୁସନ୍ଧାନ ସମୟରେ ସହଯୋଗ କରନ୍ତୁ: ଯଦି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ହୋଇଥିବା କାରବାରର ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକତା ପଡ଼େ ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ଆଇନ ପ୍ରଣୟନକାରୀ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବୈଧାନିକ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କୁ ସହଯୋଗ କରିବାକୁ ଅନୁରୋଧ କରିବ, ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସେମାନଙ୍କୁ ଏଥିରେ ସାମିଲ କରିବାକୁ ପଡ଼େ ।

17.1.5 ସୁରକ୍ଷା ଟିପ୍ପଣୀ: ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କର ଟେକ୍ ବୁକ୍, ପାସବୁକ୍, କାର୍ଡ, ପିନ୍ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ପାଇଁ ଯତ୍ନବାନ ହେବା ଉଚିତ୍ ଯାହା ଠକେଇକୁ ରୋକିବା ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସୁରକ୍ଷା ଦେବା ପାଇଁ ଜରୁରୀ ଅଟେ । ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଯାଇଥିବା କେତେକ ସୁରକ୍ଷା ଟିପ୍ପଣୀ ଅନୁସରଣ କରିବାକୁ ଅନୁରୋଧ କରିଛି:

- ଟେକ୍ ବୁକ୍ ଓ କାର୍ଡକୁ ଏକାଠି ରଖନ୍ତୁ ନାହିଁ ।
- ଖାଲି ଟେକ୍ ଲିଫ୍ ଗୁଡ଼ିକ ଦସ୍ତଖତ କରି ରଖନ୍ତୁ ନାହିଁ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଙ୍କର କୌଣସି କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରନ୍ତୁ ନାହିଁ, ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶନାମା / ଫର୍ମରେ ପୂର୍ବରୁ ଦସ୍ତଖତ କରି କିନ୍ତୁ ଖାଲି କିମ୍ବା ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପୂରଣ ହୋଇନଥିବା ଅବସ୍ଥାରେ ରଖନ୍ତୁ ନାହିଁ ।
- ଟେକ୍ ରେ ଜାଲିଆତି ଯୋଗୁଁ ହେଉଥିବା ଠକେଇକୁ ଏଡ଼ାଇବା ପାଇଁ ପଜିଟିଭ୍ ପେ ସିଷ୍ଟମ୍ ଜରିଆରେ 50,000 ଟଙ୍କା କିମ୍ବା ତା'ଠାରୁ ଅଧିକ ମୂଲ୍ୟର ଟେକ୍ ଗୁଡ଼ିକର ପ୍ରମୁଖ ବିବରଣୀକୁ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପୁନଃନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ।
- ଆପଣଙ୍କ କାର୍ଡ, ପିନ୍, ପାସୱାର୍ଡ୍, କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା କାହାକୁ ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଅନ୍ତୁ ନାହିଁ ।
- ପାସୱାର୍ଡ୍ରେ ଆଲଫାନ୍ୟୁମେରିକ୍ ସହିତ ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର ଅକ୍ଷରର ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ ।

- ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଏବଂ ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ମାଧ୍ୟମରେ ଗ୍ରାହକସନ୍ ସୀମା ଏବଂ ଗ୍ରାହକସନ୍ ଅଗ୍ରାଧିକାର ପରିଚାଳନା କରନ୍ତୁ।
- ପିନ୍ ନମ୍ବରକୁ ସାବଧାନତାର ସହ ଚୟନ କରନ୍ତୁ ଯାହା ସ୍ୱାଭାବିକ ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସ୍ୱାଭାବିକ ସହଜରେ ଚିହ୍ନଟ ହୋଇପାରିବ ନାହିଁ କିମ୍ବା ଅନୁମାନ କରିବା ସହଜ ହେବ ନାହିଁ।
- ସର୍ବଦା ପିନ୍, ପାସୱାର୍ଡ୍ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ମନେ ରଖନ୍ତୁ ଏବଂ ପରେ ନୋଟିସ୍ କୁ ନଷ୍ଟ କରନ୍ତୁ।
- ପିନ୍, ପାସୱାର୍ଡ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା କେବେ ବି ଲେଖନ୍ତୁ ନାହିଁ କିମ୍ବା ରେକର୍ଡ୍ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।
- କାର୍ଡଗୁଡ଼ିକୁ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଦାୟିତ୍ୱରେ ରଖିବା ପାଇଁ ସର୍ବଦା ଉଚିତ ପଦକ୍ଷେପ ନିଅନ୍ତୁ ଏବଂ ପିନ୍, ପାସୱାର୍ଡ୍ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ସର୍ବଦା ଗୋପନୀୟ ରଖନ୍ତୁ।
- କାର୍ଡ ରସିଦ୍ଗୁଡ଼ିକୁ ଅତି ଛୋଟ ଛୋଟ ଖଣ୍ଡ କରି ସତର୍କତାର ସହ ନଷ୍ଟ କରନ୍ତୁ।
- ଆକାଉଣ୍ଟ ବିବରଣୀ, ପାସୱାର୍ଡ୍ କିମ୍ବା ଓଟିପି କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା କେବେ ବି ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ସମେତ କାହା ସହିତ ସେୟାର କରନ୍ତୁ ନାହିଁ।
- ଡାକ ଜରିଆରେ ଟେକ୍ ପଠାଉଥିଲେ ଟେକ୍ ଉପରେ ପ୍ରାପ୍ତକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ନାମ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ଉଲ୍ଲେଖ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଟେକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ କ୍ୟାସ୍ କାଉଣ୍ଟରରେ ଏନକ୍ୟାସ୍ କରିବାକୁ ଥିଲେ ତାହାକୁ କ୍ରସ୍ କରନ୍ତୁ, ଏହା ଠକେଇକୁ ରୋକିବାରେ ସହାୟକ ହେବ।
- ଯଦି ଟେକ୍ ଜରିଆରେ ଏକ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଟଙ୍କା ଟ୍ରାନ୍ସଫର କରିବାକୁ ହୁଏ, ତେବେ ସର୍ବଦା ଟେକ୍ ଉପରେ ଆକାଉଣ୍ଟ ଧାରକ (ABC ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ - XYZ)ଙ୍କ ନାମ ଲେଖନ୍ତୁ। ଦୟାକରି ଟେକ୍ ର ଖାଲି ସ୍ଥାନରେ ଏକ ରେଖା ଟାଣନ୍ତୁ ଯାହା ସ୍ୱାଭାବିକ ଅନୁକୃତ ବ୍ୟକ୍ତି ଅଟିବ ନମ୍ବର କିମ୍ବା ନାମ ଯୋଡି ପାରିବେ ନାହିଁ।
- ଦୟାକରି ଆକାଉଣ୍ଟ ବନ୍ଦ କରିବା ସମୟରେ ସମସ୍ତ ଅବ୍ୟବହୃତ ଟେକ୍ ଲିଫ୍ଟ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ହସ୍ତାନ୍ତର କରନ୍ତୁ।
- ଆକାଉଣ୍ଟ ବିବରଣୀ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ଯେପରିକି ପିନ୍, ପାସୱାର୍ଡ୍, ଓଟିପି ଇତ୍ୟାଦି ମାଗିଥିବା କୌଣସି ଲମେଲ୍ / ଏସଏମଏସ / ଡିଜିଟାଲ୍ ଲିଙ୍କ୍ ର ଉତ୍ତର ଦିଅନ୍ତୁ ନାହିଁ, ଦୟାକରି ଧ୍ୟାନ ଦିଅନ୍ତୁ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କ କେବେ ବି କୌଣସି ଆକାଉଣ୍ଟ ବିବରଣୀ ମାଗିନଥାଏ।

18.1 ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସୁବିଧା ବ୍ୟବହାର କରିବା ସମୟରେ ସତର୍କତା

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅନଲାଇନ୍ ଗ୍ରାହକସନ୍ ସୁରକ୍ଷା ଉପରେ ଅଧିକ ଗୁରୁତ୍ୱ ଦିଏ। ଗ୍ରାହକମାନେ ଯେପରି ନିରାପଦ ଓ ସୁରକ୍ଷିତ ଅନଲାଇନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଅଭିଜ୍ଞତା ଉପଭୋଗ କରିପାରିବେ, ସେଥିପାଇଁ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସୁବିଧା ବ୍ୟବହାର କରିବା ସମୟରେ କେତେକ ସତର୍କତା ଅବଲମ୍ବନ କରିବା ସେମାନଙ୍କ ପାଇଁ ଜରୁରୀ ଅଟେ।

- 18.1.1 ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଫିସିଆଲ ୱେବସାଇଟ୍ ପରିଦର୍ଶନ କରନ୍ତୁ:** ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁପାରିଶ କରେ ଯେ ଗ୍ରାହକମାନେ ସିଧାସଳଖ ଏହାର ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସାଇଟ୍ (www.rblbank.com) ପରିଦର୍ଶନ କରିବା ଉଚିତ୍ । ଗ୍ରାହକମାନେ ଅନ୍ୟ ସାଇଟ୍ ରୁ ଏକ ଲିଙ୍କ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ସାଇଟ୍ ଆକସେସ୍ କରିବା ଠାରୁ ଦୂରରେ ରହିବା ଉଚିତ୍ ଏବଂ ନକଲି ୱେବସାଇଟ୍ ରୁ ବର୍ତ୍ତିତ ପ୍ରଦର୍ଶିତ ତଥ୍ୟମାନ ନାମ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ଉଚିତ୍ । ସୁରକ୍ଷିତ କ୍ରେଡେନ୍ସିଆଲ୍ ପ୍ରବେଶ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ୱେବସାଇଟ୍ରେ ସୁରକ୍ଷିତ ଚିହ୍ନ (ପ୍ୟାଡଲକ୍ ସଙ୍କେତ ସହିତ <https>) ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତୁ।
- 18.1.2 ସନ୍ଦେହଜନକ ଲିଙ୍କ୍ ଉପରେ କ୍ଲିକ୍ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ:** ଏପରି କେତେକ ଲିଙ୍କ୍ କ୍ଲିକ୍ କରନ୍ତୁ ନାହିଁ ଯାହା ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ନାଁରେ ଅବାକ୍ସିତ/ଅବିଶ୍ୱାସଯୋଗ୍ୟ ୱେବସାଇଟ୍ କୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶିତ ହେଉଥିବ।
- 18.1.3 ଭର୍ଚୁଆଲ୍ କୀବୋର୍ଡ୍ ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ:** ସର୍ବଦା ସାବିଜନୀନ ଡିଭାଇସରେ ଭର୍ଚୁଆଲ୍ କୀବୋର୍ଡ୍ ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ କାରଣ କୀଷ୍ଟୋକ୍ ଗୁଡିକ ଦୁର୍ବଳ ଡିଭାଇସ୍, କୀବୋର୍ଡ୍ ଇତ୍ୟାଦି ମାଧ୍ୟମରେ ମଧ୍ୟ କ୍ୟାପ୍ଚର୍ କରାଯାଇପାରିବ।
- 18.1.4 କୌଣସି ସୂଚନା ଅଂଶୀଦାର କରନ୍ତୁ ନାହିଁ:** ପାସୱାର୍ଡ୍ କିମ୍ବା ପିନ୍ ମାଗିଥିବା କୌଣସି ଲ-ମେଲ୍ ର ଉତ୍ତର ଦିଅନ୍ତୁ ନାହିଁ କୌଣସି ସୂଚନା ଦିଅନ୍ତୁ ନାହିଁ, ଏ ସମ୍ପର୍କରେ ଦୂରନ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କର ଦୃଷ୍ଟି ଆକର୍ଷଣ କରନ୍ତୁ। ବ୍ୟାଙ୍କ ପାସୱାର୍ଡ୍, ଏମପିନ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ସମେତ ଲଗଇନ୍ କ୍ରେଡେନ୍ସିଆଲ୍ ମାଗିବ ନାହିଁ।

18.1.5 ସାର୍ବଜନୀନ ନେଟୱାର୍କ ବ୍ୟବହାରରୁ ଦୂରେଇ ରୁହନ୍ତୁ: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସାଇଟ୍ ଆକସେସ୍ କରିବା ପାଇଁ ସାଇବର କାଫେ / ସାର୍ବଜନୀନ ୱାଇ-ଫାଇ / ଖୋଲା ୱାଇ-ଫାଇ ଅଞ୍ଚାତ ଡିପିଏନ୍ ବ୍ୟବହାର ନ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦେଇଥାଏ, କାରଣ ଏହା ସୁରକ୍ଷା ଉଲ୍ଲଙ୍ଘନ କରିପାରେ ।

18.1.6 କମ୍ପ୍ୟୁଟରରେ ଆଣ୍ଟି-ଭାଇରସ୍ ର ସର୍ବଶେଷ ସଂସ୍କରଣ ବ୍ୟବହାର କରନ୍ତୁ: ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନିୟମିତ ଭାବେ ଆଣ୍ଟି-ଭାଇରସ୍ ସଫ୍ଟୱେରର ସର୍ବଶେଷ ସଂସ୍କରଣ ସହିତ ସେମାନଙ୍କ କମ୍ପ୍ୟୁଟର ଅପଡେଟ୍ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦେଇଥାଏ। କମ୍ପ୍ୟୁଟର ଏବଂ ଏହାର ଉପାଦାନକୁ ଇଣ୍ଟରନେଟରେ ସ୍କାମଷ୍ଟରଙ୍କରୁ ରକ୍ଷା କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଉପଯୁକ୍ତ ଫାୟାରୱାଲ୍ ଅଧିକ ସୁରକ୍ଷା ହେବ ।

19.1 ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସାବଧାନତା

19.1.1 ଯଦି ଗ୍ରାହକ ସମେହ କରନ୍ତି କିମ୍ବା ଆବିଷ୍କାର କରନ୍ତି ଯେ:

1. ସେମାନଙ୍କର ଟେକ୍ ବୁକ୍, ପାସବୁକ୍, କାର୍ଡ୍ ହଜିଯାଇଛି କିମ୍ବା ଚୋରି ହୋଇଛି କିମ୍ବା
2. ଅନ୍ୟ କେହି ସେମାନଙ୍କର ପିନ୍, ପାସୱାର୍ଡ୍ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୁରକ୍ଷା ସୂଚନା ଜାଣନ୍ତି।
3. କିମ୍ବା ଯଦି ପଞ୍ଜୀକୃତ ମୋବାଇଲ୍ ଫୋନ୍ ଚୋରି ହୋଇଛି

କ୍ଷତି ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଜଣାଇବାର ସର୍ବୋତ୍ତମ ଉପାୟ ହେଉଛି ସାଧାରଣ ଭାବେ ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟରେ ପ୍ରଦତ୍ତ କିମ୍ବା ପ୍ରଦର୍ଶିତ ହେଲ୍ପଲାଇନକୁ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବା କିମ୍ବା ନିକଟସ୍ଥ ବ୍ରାଞ୍ଚକୁ ପରିଦର୍ଶନ କରିବା । ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଉପାୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏଭଳି ସୂଚନା ପାଇବାରେ ବିଳମ୍ବ ହୋଇପାରେ ଏବଂ ତେଣୁ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନରେ ବିଳମ୍ବ ହୋଇପାରେ ।

20.1 କ୍ଷତି ପାଇଁ ଦାୟିତ୍ୱ

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଯେକୌଣସି ଠକେଇ କାରବାରକୁ ତୁରନ୍ତ ରିପୋର୍ଟ କରିବାକୁ ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱକୁ ସୀମିତ କରିବାକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରେ ଯାହାକି ବ୍ୟାଙ୍କର ୱେବସାଇଟରେ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଥିବା "ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ନୀତି - ଅନୁକୃତ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ କାରବାରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ସୀମିତ କରିବା" ରେ ବିସ୍ତୃତ ଭାବେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଛି।

କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍

1.1 କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ବ୍ୟବସାୟର ଲକ୍ଷ୍ୟ ହେଉଛି କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ବ୍ୟବସାୟ ସହିତ ଜଡିତ ବ୍ୟାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ଏବଂ ସଚ୍ଚୋଟତାକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା । ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଇବା, କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଦେବାରେ ଅନୁଚିତ ଏବଂ ଭ୍ରମାତ୍ମକ କାର୍ଯ୍ୟକୁ ରୋକିବା ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଉଚିତ ଏବଂ ସମ୍ମାନର ସହ ବ୍ୟବହାର ପ୍ରଦର୍ଶନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଏହି ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି । ଋଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ପ୍ରତି ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କର ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ର କିଛି ପ୍ରମୁଖ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏଠାରେ ଦିଆଯାଇଛି:

- 1.1.1 ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ବ୍ୟବସାୟ କାର୍ଯ୍ୟପଦ୍ଧତିରେ ସ୍ପଷ୍ଟତାକୁ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା:** ଏହି ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରଣାଳୀ ସ୍ପଷ୍ଟ, ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନେ ଦେୟ, ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ସମେତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ସଠିକ୍ ସୂଚନା ପାଇପାରନ୍ତି ।
- 1.1.2 ଅନୁଚିତ ଏବଂ ଭ୍ରମାତ୍ମକ କାର୍ଯ୍ୟକୁ ପ୍ରତିରୋଧ କରନ୍ତୁ:** ଏହି କୋଡ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡର ମାର୍କେଟିଂ, ବିଜ୍ଞାପନ ଏବଂ ଯାଚିବାରେ ଅନୁଚିତ ଏବଂ ଭ୍ରମାତ୍ମକ କାର୍ଯ୍ୟକୁ ରୋକିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ।
- 1.1.3 ଦାୟିତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ଋଣ ଅଭ୍ୟାସକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରିବା:** ଏହି କୋଡ୍ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶୋଷଣମୂଳକ କାର୍ଯ୍ୟରେ ନିୟୋଜିତ ହେବ ନାହିଁ । ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବ୍ୟାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ସଚ୍ଚୋଟତା ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟତା ସଂସ୍କୃତିକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହିତ କରେ ।

2.1 ଉତ୍ପାଦ ସୂଚନା ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଆବେଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା

କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଏକ ପ୍ରାକ୍-ଅନୁମୋଦିତ ରିଭଲ୍ଭିଂ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୀମା ସହିତ ଦେୟ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ଇନଷ୍ଟ୍ରୁମେଣ୍ଟ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରେ, ଯାହା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅଧୀନରେ ସାମଗ୍ରୀ ଏବଂ ସେବା କ୍ରୟ କିମ୍ବା କ୍ୟାସ୍ ଆଡ଼ଭାନ୍ସ ଡ୍ର କରିବା ପାଇଁ ବ୍ୟବହୃତ ହୋଇପାରେ । କ୍ରେଡିଟ୍ ସୀମା ହେଉଛି କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଆକାଉଣ୍ଟରେ କାରବାର କରିବା ପାଇଁ କାର୍ଡଧାରୀଙ୍କୁ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଏବଂ ସୂଚିତ କରାଯାଇଥିବା ରିଭଲ୍ଭିଂ କ୍ରେଡିଟ୍ ର ସର୍ବାଧିକ ପରିମାଣ । ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଜାରି କରିବା ବ୍ୟାଙ୍କର ବିବେକ ଅନୁଯାୟୀ ଅଟେ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ନୀତିରେ ଦର୍ଶାଯାଇଥିବା ଅନୁମୋଦନ ମାନଦଣ୍ଡ ଅଧୀନରେ ଅଟେ ।

- 2.1.1 ଉତ୍ପାଦ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା:** ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସଠିକ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଉତ୍ପାଦ ଚୟନ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବ ଯାହା ସେମାନଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବାରେ ସହାୟକ ହେବ ।
- 2.1.2 ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ସୁଧ ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟରେ ଗୁରୁତ୍ଵପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା:** ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଯଥା ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ସୁଧ ଶୁଳ୍କ, ବିଲିଂ ଏବଂ ଦେୟ, ନବୀକରଣ ଏବଂ ସମାପ୍ତି ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସୂଚନା ଯାହା କାର୍ଡ ପରିଚାଳନା କରିବାକୁ ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇପାରେ ତାହା ସରଳ ଭାଷାରେ ଜଣାଇବ ।
- 2.1.3 ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପୂରଣ:** ଗ୍ରାହକ ଏକ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପୂରଣ କରିବେ, ଯେଉଁଥିରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ସୂଚନା ଯଥା ନାମ, ଠିକଣା, ଆୟ, ଚାକିରି ବିବରଣୀ ସହିତ ତାଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଆବେଦନକୁ ଆଗକୁ ବଢ଼ାଇବା ପାଇଁ ଆବଶ୍ୟକ ଆନୁସଙ୍ଗିକ ସହାୟକ ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରଦାନ କରିବେ ।
- 2.1.4 ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର:** ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପତ୍ର ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ଆବେଦନର ସମାପ୍ତ ସମୟ ସୀମା ଦର୍ଶାଇବ ।
- 2.1.5 ଆବେଦନର ଯାଞ୍ଚ:** ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର କ୍ରେଡିଟ୍ ନୀତି ଅନୁଯାୟୀ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଆବେଦନର ସମୀକ୍ଷା କରିବ ଏବଂ ଯଦି ଅତିରିକ୍ତ ବିବରଣୀ / ଦସ୍ତାବିଜ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ଏହା ଆବେଦନକାରୀଙ୍କଠାରୁ ମଗାଯିବ ।

2.1.6 କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଜାରି କରିବା ସମୟରେ ସାବଧାନତା ଅବଲମ୍ବନ କରିବ ଏବଂ ସ୍ୱାଧୀନ ଭାବରେ ରଣ ଯୋଗ୍ୟତାର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ କରିବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ, କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଆବେଦନ ପାଇଁ, ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରତ୍ୟେକ କାର୍ଡ ଆବେଦନକୁ ଗ୍ରହଣ କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବା ସହିତ ମୁଖ୍ୟ କାରଣ / କାରଣ ବିଷୟରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ, ଯାହା ବ୍ୟାଙ୍କର ମତାମତରେ, ଯଥେଷ୍ଟ ବିଚାର କରିବା ପରେ, ଏହି ଆବେଦନକୁ ଗ୍ରହଣ କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିଛି ।

3.1 ଆବେଦନର ଯାଞ୍ଚ ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପ୍ରକ୍ରିୟା

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କରେ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଆବେଦନକାରୀ ଯେପରି ବ୍ୟାଙ୍କର ଯୋଗ୍ୟତା ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ କରନ୍ତି ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଆବେଦନ ଯାଞ୍ଚ ଏବଂ କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ପଦକ୍ଷେପ ଅଟେ ।

3.1.1 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିବରଣୀ ଯାଞ୍ଚ: ଜଣେ ନୂତନ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ବ୍ୟକ୍ତି ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡରେ ଆଗ୍ରହ ପ୍ରକାଶ କରିବା ପରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ବାସଭବନ ଏବଂ / କିମ୍ବା ବ୍ୟାବସାୟିକ ଟେଲିଫୋନ୍ ନମ୍ବରରେ ଯୋଗାଯୋଗ କରି ଏବଂ / କିମ୍ବା ଏହି ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ନିଯୁକ୍ତ ସଂସ୍ଥା ମାଧ୍ୟମରେ ବାସଭବନ ଏବଂ / କିମ୍ବା ବ୍ୟାବସାୟିକ ଠିକଣାକୁ ଯାଇ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଆବେଦନରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ବିବରଣୀର ଯାଞ୍ଚ କରିଥାଏ, ଯଦି ଏହା ଆବଶ୍ୟକ ପଡ଼ିଥାଏ ।

3.1.2 କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପ୍ରକ୍ରିୟା: ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ କ୍ରେଡିଟ୍ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ମଧ୍ୟ ଅନୁସରଣ କରେ, ଯେଉଁଥିରେ ବ୍ୟୁରୋ ସ୍କୋର, ଆୟ ଯାଞ୍ଚ ଏବଂ ବିପଦ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପରି ମାନଦଣ୍ଡର ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ଯଦି ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କର ଯୋଗ୍ୟତା ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ କରନ୍ତି ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ଅନୁଧ୍ୟାନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ କରନ୍ତି, ତେବେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଅନୁମୋଦନ କରାଯାଏ ।

4.1 କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଜାରି, ସକ୍ରିୟକରଣ ଏବଂ ବାତିଲ କରିବା

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କର କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଜାରି, ସକ୍ରିୟକରଣ ଏବଂ ବାତିଲ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏକ ଅସୁବିଧାମୁକ୍ତ ଏବଂ ନିରବଚ୍ଛିନ୍ନ ଅନୁଭୂତି ପ୍ରଦାନ କରିବା ପାଇଁ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରାଯାଇଛି । କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଆବେଦନକୁ ଅନୁମୋଦନ ମିଳିବା ପରେ ଏବଂ କାର୍ଡ ଜାରି ହେବା ପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ମେଲିଂ ଠିକଣାରେ ପଠାଇଥାଏ । କାର୍ଡ ହଜିଗଲେ କିମ୍ବା ଚୋରି ହେଲେ କାର୍ଡଧାରୀ ତୁରନ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କର କଷ୍ଟମର କେୟାରକୁ ଜଣାଇ ପାରିବେ ଏବଂ ରିପ୍ଲେସମେଣ୍ଟ କାର୍ଡ ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ କରିପାରିବେ ।

4.1.1 କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଏବଂ ଏହାର ପିନ୍ ପ୍ରେରଣ: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଡୋମେଷ୍ଟିକ୍ ପଏଣ୍ଟ୍ ଅଫ୍ ସେଲ୍ (ପିଓଏସ୍) ଏବଂ ଏଟିଏମ୍ କାରବାର ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ କାରବାର ପାଇଁ ସମସ୍ତ ନୂତନ ଭାବେ ଜାରି ହୋଇଥିବା କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡକୁ ନିଷ୍ପିନ୍ନ ଅବସ୍ଥାରେ (ସୁରକ୍ଷା ପଦକ୍ଷେପ ଭାବରେ) ପଠାଇବ । ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପୃଥକ ଭାବେ ପିନ୍ (ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ପରିଚୟ ନମ୍ବର) ପଠାଇବ, ବିକଳ ଭାବରେ ଗ୍ରାହକ ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ/ଡିଜିଟାଲ୍ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ପିନ୍ ସୃଷ୍ଟି କରିପାରିବେ ।

4.1.2 କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପ୍ରେରଣ ନୀତି: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିଛି ଯେ ଏହା ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କୌଣସି ଅବାଞ୍ଛିତ କାର୍ଡ ପଠାଇବ ନାହିଁ । ବିଦ୍ୟମାନ କାର୍ଡର ନବୀକରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ, କାର୍ଡଧାରକ ଯଦି ନବୀକରଣ କାର୍ଡ ପଠାଯିବା ପୂର୍ବରୁ ଏହାକୁ ନବୀକରଣ କରିବାକୁ ଚାହାଁନ୍ତି ତେବେ ତାଙ୍କୁ ଏହାକୁ ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବାର ବିକଳ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଏହା ବ୍ୟତୀତ ଯଦି କାର୍ଡଧାରୀଙ୍କ ଅନୁରୋଧକ୍ରମେ କୌଣସି କାର୍ଡ ବ୍ଲକ୍ ହୋଇଯାଏ, ତେବେ କାର୍ଡଧାରକଙ୍କ କ୍ଷଷ୍ଟ ସହମତିରେ ଅବରୋଧ ହୋଇଥିବା କାର୍ଡ ବଦଳରେ ନୂତନ କାର୍ଡ ଜାରି କରାଯିବ ।

4.1.3 କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ସେବା ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ସେବା ମାର୍ଗଦର୍ଶିକା / ଉପାଦେୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ହିସାବ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଯେଉଁଥିରେ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡର ବ୍ୟବହାର ସମ୍ବନ୍ଧରେ ବିସ୍ତୃତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ସୁଧ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।

4.1.4 ଅତି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ବୁକ୍ତି ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ(ଏମଆଇଟିସି): ବ୍ୟାଙ୍କ ଆବେଦନ ସମୟରେ, ସ୍ୱୀକୃତି ପର୍ଯ୍ୟାୟରେ ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀ କୌଣସି ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଯୋଗାଯୋଗ ସହିତ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ସହିତ ଏମଆଇଟିସି ଅଂଶୀଦାର କରିବ । ଏହି ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା କାର୍ଡ ଜାରି ଏବଂ ବ୍ୟବହାରକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରିଥାଏ । ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ କାର୍ଡ ଏବଂ ଏହାକୁ ବ୍ୟବହାର କରିବାକୁ ସକ୍ଷମ କରୁଥିବା ମାଧ୍ୟମ (ପିନ୍ କିମ୍ବା କୋଡ୍ ଇତ୍ୟାଦି) ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ପାଇଁ ସମସ୍ତ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ କରିବ । ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଏହା ମଧ୍ୟ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯିବ ଯେ ଜଣେ ଗ୍ରାହକ କାହାକୁ ପିନ୍ କିମ୍ବା କୋଡ୍ ପ୍ରକାଶ ନ କରିବାକୁ ବାଧ୍ୟ ହେବେ ।

- 4.1.5 ଆଡ୍-ଅନ୍ / କର୍ପୋରେଟ୍ କାର୍ଡ ପାଇଁ ଦାୟିତ୍ଵ:** ବ୍ୟାଙ୍କ "ଆଡ୍-ଅନ୍" କାର୍ଡ ଜାରି କରିବ ଅର୍ଥାତ୍ ଯେଉଁଗୁଡ଼ିକ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଡର ସହାୟକ ଅଟେ, ଯାହାର ଦାୟିତ୍ଵ ମୁଖ୍ୟ କାର୍ଡଧାରୀଙ୍କ ବୋଲି ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ବୁଝାଯିବ । ସେହିଭଳି କର୍ପୋରେଟ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଜାରି କରିବା ସମୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ କର୍ପୋରେଟ୍ ଏବଂ ଏହାର କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦାୟିତ୍ଵ ଏବଂ କର୍ତ୍ତବ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ କରିବ ।
- 4.1.6 ଇଣ୍ଟରନ୍ୟାସନାଲ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଜାରି:** ଇଣ୍ଟରନ୍ୟାସନାଲ୍ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଜାରି କରିବା ମଧ୍ୟ ବୈଦେଶିକ ମୁଦ୍ରା ପରିଚାଳନା ଆଇନ, 1999 ଅଧୀନରେ ସମୟ ସମୟରେ ସଂଶୋଧିତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅଧୀନରେ ରହିବ ।
- 4.1.7 କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ନିଷ୍ପତ୍ତି କରିବା:** ଯଦି ଗ୍ରାହକ ଘରୋଇ, ଅନ୍ତର୍ଜାତୀୟ, ଅନଲାଇନ୍, ପିଓଏସ୍, କଣ୍ଟାକ୍ଟଲେସ୍ ଏବଂ କ୍ୟାସ୍ ଉଠାଣ ଭଳି କୌଣସି ବର୍ଗରେ ବ୍ୟବହାର ପାଇଁ ନିଜର କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡକୁ ଡି-ଆକ୍ଟିଭେଟ୍ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି ତେବେ ସେ ଏମଆଇଟିସିରେ ଉଲ୍ଲେଖ କରାଯାଇଥିବା ଉପଲକ୍ଷ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଏହା କରିପାରିବେ ।
- 4.1.8 କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ବାତିଲ କିମ୍ବା ସମାପ୍ତି:** ଯଦି ଗ୍ରାହକ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ବାତିଲ କରିବାକୁ ଅନୁରୋଧ କରିଛନ୍ତି, ତେବେ ବକେୟା ରାଶି ପୈଠ ହେବାର ସାତ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ କାର୍ଡ ବନ୍ଦ କରିଦେବ । ଯଦି କାର୍ଡଧାରୀଙ୍କ ରୁଚ୍ଛି ଉଲ୍ଲଂଘନ ହୁଏ ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଜ ଇଚ୍ଛାରେ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡକୁ ମଧ୍ୟ ବନ୍ଦ କରିପାରେ, କିନ୍ତୁ ବକେୟା ରାଶି ଆଦାୟ କରିବାର ଅଧିକାର ବ୍ୟାଙ୍କ ସଂରକ୍ଷିତ ରଖୁଥାଏ । ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଜ ଇଚ୍ଛା ଅନୁସାରେ ଡେବିଟ୍ କିମ୍ବା କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡକୁ ଅବରୋଧ/ନିଷ୍ପତ୍ତି/ ସ୍ଥଗିତ କରିବାକୁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନିଏ, ତେବେ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ ହେବ ଯେ ଏକ ସ୍ଵାକ୍ଷର ଅପରେଟିଂ ପ୍ରୋସିଜର୍ ଅନୁସରଣ କରାଯାଉଛି । ଏହା ବ୍ୟତୀତ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଏକ କାର୍ଡ ଅବରୋଧ/ନିଷ୍ପତ୍ତି/ନିଲମ୍ବିତ କରିବା କିମ୍ବା ଯେକୌଣସି କାର୍ଡରେ ଉପଲକ୍ଷ ସୁବିଧା ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରିବା ସଙ୍ଗେ ସଙ୍ଗେ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ମାଧ୍ୟମ (ଏସଏମଏସ୍, ଇମେଲ୍ ଇତ୍ୟାଦି) ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଉପଲକ୍ଷ ମାଧ୍ୟମ ମାଧ୍ୟମରେ ଏହାର କାରଣ ସହିତ କାର୍ଡଧାରୀଙ୍କୁ ଅବଗତ କରାଯାଏ ।

5.1 ବିଲିଂ ନିୟମ

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ଏକକ ବିଲିଂ ନୀତି ଅନୁସରଣ କରିବ । ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକମାନେ ବିଲିଂ ସାଇକେଲ୍, ବିଲ୍ ପରିମାଣ, ଧାର୍ଯ୍ୟ ତାରିଖ, ସୁଧ ଶୁଳ୍କ, ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ ଇତ୍ୟାଦି ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଗତ ଅଛନ୍ତି ।

- 5.1.1 ସଠିକ୍, ଆଇଟମ୍ ଭିତ୍ତିକ ମାସିକ ବିବରଣୀ ଜାରି କରିବା:** ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସଠିକ୍, ଆଇଟମ୍ ଭିତ୍ତିକ ମାସିକ ବିବରଣୀ ଜାରି କରାଯିବ । ସ୍ଟେଟମେଣ୍ଟରେ କୌଣସି ବିବାଦ ଥିଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ଆବଶ୍ୟକ ପଡ଼ିଲେ ଅଭିଯୋଗ ତାରିଖଠାରୁ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରମାଣ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇପାରିବ । କାର୍ଡଧାରୀମାନଙ୍କ ସୁବିଧା ଅନୁଯାୟୀ ଅତି କମରେ ଥରେ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡର ବିଲିଂ ଚକ୍ରକୁ ସଂଶୋଧନ କରିବାର ବିକଳ୍ପ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
- 5.1.2 ପଞ୍ଜୀକୃତ ଠିକଣାକୁ ସ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ପ୍ରେରଣ:** ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଇମେଲ୍ ଠିକଣା କିମ୍ବା ମେଲିଂ ଠିକଣା (ଚୟନିତ ପସନ୍ଦ ଅନୁଯାୟୀ) କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ସ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ପଠାଇବ ଯେଉଁଥିରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ହୋଇଥିବା ଦେୟ ଏବଂ ଶେଷ ସ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ତାରିଖରୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଡେବିଟ୍ ହୋଇଥିବା କାରବାରର ବିବରଣୀ ରହିବ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବିଲିଂ ତାରିଖରେ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ସ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ସୃଷ୍ଟି ହେବ । ଯଦି କୌଣସି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଯୋଗାଯୋଗ ଠିକଣାରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ହୁଏ, ଗ୍ରାହକ ଯେକୌଣସି ଡେଲିଭରି ଏବଂ / କିମ୍ବା ଯୋଗାଯୋଗର ଉପଯୁକ୍ତ ପ୍ରେରଣ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ସେମାନଙ୍କ ରେକର୍ଡସ ପରିବର୍ତ୍ତନ କରିବା ଆଶା କରାଯାଏ ।
- 5.1.3 ସ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ପୁନଃ ଜାରି କରିବା:** ସ୍ଟେଟମେଣ୍ଟ ନ ମିଳିଲେ ଗ୍ରାହକ ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିବେ, ଯାହାଦ୍ୱାରା ବ୍ୟାଙ୍କ ସ୍ଟେଟମେଣ୍ଟକୁ ପୁନଃପ୍ରେରଣ କରିପାରିବେ । ବିକଳ୍ପ ଭାବେ ଗ୍ରାହକ ଯେକୌଣସି ସମୟରେ ମୋବାଇଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଡିଜିଟାଲ୍ ଚ୍ୟାନେଲ୍ ଜରିଆରେ ଏହାକୁ ପାଇପାରିବେ ।

6.1 ବିକ୍ରୟ ଏବଂ ମାର୍କେଟିଂ ନୈତିକତା

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ପାଇଁ ଏହାର ବିକ୍ରୟ ଏବଂ ମାର୍କେଟିଂ କାର୍ଯ୍ୟଧାରାରେ ଉଚ୍ଚ ନୈତିକ ମାନଦଣ୍ଡ ଲାଗୁ କରେ । ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଏହାର ବିକ୍ରୟ ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବା ବିଷୟରେ ସଠିକ୍ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତି । ବିକ୍ରୟ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମୟରେ ଭୁଲ ତଥ୍ୟ ଦେବା କିମ୍ବା ବାଧ୍ୟତାପୂର୍ଣ୍ଣ କରିବା ଭଳି ଠକେଇ କାର୍ଯ୍ୟକୁ ରୋକିବା ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ କଠୋର ପ୍ରକ୍ରିୟା ମଧ୍ୟ ଅନୁସରଣ କରିଥାଏ । ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନେ ଯେପରି ସେମାନଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ରୁଚ୍ଛିନାମାର ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କର ଆର୍ଥିକ ପସନ୍ଦ ବିଷୟରେ ଅବଗତ ହୋଇ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବାରେ ସକ୍ଷମ ହୁଅନ୍ତି ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ଉପରେ ଅଧିକ ଗୁରୁତ୍ୱାରୋପ କରେ ।

6.1.1 ବିକ୍ରୟ ଏଜେଣ୍ଟଙ୍କ ପାଇଁ ଆଚରଣ ବିଧି: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କର ସମସ୍ତ ବିକ୍ରୟ ଏଜେଣ୍ଟ (ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକ୍ରୟ ଏଜେଣ୍ଟ/ ଦଳ 'ଡିଏସ୍‌ଏ' / 'ଡିଏସ୍‌ଟି'କୁ ମିଶାଇ) କି ପାଇଁ ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଆଚରଣ ବିଧି ରହିଛି, ଯେଉଁମାନଙ୍କ ସେବା ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକର ବଜାରୀକରଣ ପାଇଁ ପାଇପାରିବ। ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକର ମାର୍କେଟିଂ ପାଇଁ ନିୟୋଜିତ ଡିଏସ୍‌ଏମାନେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଷ୍ଟେସାଇଟରେ ପ୍ରଦର୍ଶିତ 'ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ବିକ୍ରୟ ସେବା ପ୍ରଦାନକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଆଦର୍ଶ ଆଚରଣ ବିଧି' ଅନୁସରଣ କରନ୍ତି ।

7.1 ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିଜ ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ପାଇଁ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ପଦକ୍ଷେପ ନେଇଛି। ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ସୂଚନାକୁ ଅନଧିକୃତ ଆକସେସ୍, ଚୋରି କିମ୍ବା ଅପବ୍ୟବହାରରୁ ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବା ପାଇଁ ଅତ୍ୟାଧୁନିକ ଜ୍ଞାନକୌଶଳ ଏବଂ ଦୃଢ଼ ସୁରକ୍ଷା ପ୍ରୋଟୋକଲ୍ ବ୍ୟବହାର କରେ । ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିୟମିତ ଭାବରେ ଏହାର ସୁରକ୍ଷା ପଦକ୍ଷେପଗୁଡ଼ିକର ସମୀକ୍ଷା କରେ ଯାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ସେମାନେ ଡିଜିଟାଲ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଆସୁଥିବା ନୂଆ ନୂଆ ବିପଦର ମୁକାବିଲା କରିବାରେ ଅପ ଟୁ ଡେଟ୍ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଅଟନ୍ତି । ଏହାବ୍ୟତୀତ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଆକାଉଣ୍ଟରେ କୌଣସି ସନ୍ଦେହଜନକ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ବିଷୟରେ ତୁରନ୍ତ ଜଣାଇବାକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରିଥାଏ । ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଠକେଇ, ଫିସିଂ ଠକେଇ ଏବଂ ସାଇବର ଅପରାଧର ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରକାରରୁ ସେମାନଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ କିପରି ସୁରକ୍ଷିତ ରଖିବେ ସେ ବିଷୟରେ ସହଜରେ ସୂଚନା ଉପଲବ୍ଧ କରାଇଥାଏ । ଗ୍ରାହକଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ଆକାଉଣ୍ଟର ସୁରକ୍ଷାକୁ ପ୍ରାଥମିକତା ଦେଇ ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଏକ ବିଶ୍ୱସନୀୟ ଏବଂ ଦୀର୍ଘସ୍ଥାୟୀ ସମ୍ପର୍କ ସ୍ଥାପନ ପାଇଁ ନିଜର ପ୍ରତିବଦ୍ଧତା ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିଛି।

- 7.1.1 କାର୍ଡ ବ୍ଲକ୍ କରିବା ସୁବିଧା:** କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡ ହଜିବା, ଚୋରି ହେବା, ପ୍ରାପ୍ତ ନ ହେବା କିମ୍ବା ଅପବ୍ୟବହାର ହେଲେ ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କର ଗ୍ରାହକ ସେବା, ମୋବାଇଲ୍ ଆପ୍ ଏବଂ ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସୁବିଧା ମାଧ୍ୟମରେ ତୁରନ୍ତ କାର୍ଡ ବ୍ଲକ୍ କରିବାକୁ ପରାମର୍ଶ ଦେଇଥାଏ।
- 7.1.2 ଜାଲିଆତି କାରବାର ରିପୋର୍ଟ କରନ୍ତୁ:** ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ କାର୍ଡରେ କୌଣସି ଜାଲିଆତି ଅନଧିକୃତ କାରବାର ବିଷୟରେ ତୁରନ୍ତ ରିପୋର୍ଟ କରିବାକୁ ଉତ୍ସାହିତ କରେ ଯାହା ଦ୍ୱାରା ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦାୟିତ୍ୱ ବ୍ୟାଙ୍କର "ଗ୍ରାହକ କ୍ଷତିପୂରଣ ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ନୀତି" ରେ ଦର୍ଶାଯିବା ପ୍ରକାରେ ସୀମିତ ହେବ ଯାହାକି ଆମ ଷ୍ଟେସାଇଟରେ ମଧ୍ୟ ଅପଡେଟ୍ ହୋଇଛି ।
- 7.1.3 ଯଥାର୍ଥ ଯତ୍ନ ସହ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା:** ଯଦି ଗ୍ରାହକମାନେ ବିନା ଯତ୍ନରେ କାର୍ଯ୍ୟ କରନ୍ତି କିମ୍ବା ଠକେଇ କରି କ୍ଷତି ପହଞ୍ଚାନ୍ତି ତେବେ ସେମାନଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟରେ ସମସ୍ତ କ୍ଷତି ପାଇଁ ଦାୟୀ ରହିବେ ।
- 7.1.4 ସ୍ୱେଚ୍ଛାମୟ ନିୟମିତ ଯାଞ୍ଚ କରନ୍ତୁ:** ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁପାରିସ କରିଛି ଯେ ଗ୍ରାହକମାନେ ନିୟମିତ ଭାବରେ ସେମାନଙ୍କ ସ୍ୱେଚ୍ଛାମୟ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ଉଚିତ, ଆମର ଇଣ୍ଟରନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ପରିଦର୍ଶନ କରିବା କିମ୍ବା ମୋବାଇଲ୍ ଆପ୍ଲିକେସନ୍ ରେ ଲଗ୍ ଇନ୍ କରି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସନ୍ଦେଶ, ସନ୍ଦେଶ ସୀମା, ସତର୍କତା ଇତ୍ୟାଦି ଯାଞ୍ଚ କରିବା ଉଚିତ୍ । ଯଦି ସ୍ୱେଚ୍ଛାମୟରେ କୌଣସି ଏଣ୍ଟ୍ରି ଅଛି ଯାହା ଭୁଲ୍ ମନେ ହୁଏ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ଯଥାଶୀଘ୍ର ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଜଣାଇବା ଉଚିତ୍ ।
- 7.1.5 ଏକ କାରବାରର ଅନୁସନ୍ଧାନ:** ଯଦି କାରବାରର ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବାର ଆବଶ୍ୟକତା ଅଛି, ତେବେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହା ସହିତ ଏବଂ ଆଇନ ପ୍ରଣୟନକାରୀ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବୈଧାନିକ , ସଂସ୍ଥା ସହିତ ସହଯୋଗ କରିବାକୁ ଅନୁରୋଧ କରିବ, ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ସେମାନଙ୍କୁ ଏଥିରେ ସାମିଲ କରିବାକୁ ପଡ଼େ।

ରଣ ଦେବା ପାଇଁ ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍

ବିଭାଗ 1 - ଖୁଚୁରା ରଣ

1.1 ଖୁଚୁରା ରଣ ପାଇଁ ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏକ ଦାୟିତ୍ୱବାନ ରଣଦାତା ଭାବରେ, ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ, ନିୟମ ଏବଂ ଆଚରଣ ବିଧି ପାଳନ କରେ । ଏହି ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କର ରଣ ନୀତି ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟଧାରା ବିଷୟରେ ବୁଝିବା ପାଇଁ ଉଦ୍ଦିଷ୍ଟ । ଏହାର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ବ୍ୟାଙ୍କର ରଣକର୍ତ୍ତାମାନଙ୍କୁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସହିତ ସେମାନଙ୍କର ସମ୍ପୃକ୍ତି ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ଏବଂ ସ୍ୱସ୍ତତା ପ୍ରଦାନ କରିବା । ଏହି କୋଡ୍ ର ଡାଆଁ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମୟ ସମୟରେ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ନିୟାମକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଉପରେ ଆଧାରିତ । ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ପ୍ରତି ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କର ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ର କିଛି ପ୍ରମୁଖ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଏଠାରେ ଦିଆଯାଇଛି: -

- 1.1.1 ବ୍ୟାଙ୍କର ରଣ ପ୍ରଦାନ ପଦ୍ଧତିରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା:** ଏହି ଉଚିତ ଅଭ୍ୟାସ କୋଡ୍ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କର ରଣ ଦେବା ପଦ୍ଧତି ସ୍ପଷ୍ଟ, ଏବଂ ଗ୍ରାହକମାନେ ସୁଧ ହାର, ଶୁଳ୍କ, ଦେୟ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସମେତ ରଣ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ସଠିକ୍ ସୂଚନା ପାଇପାରିବେ ।
- 1.1.2 ବ୍ୟାଙ୍କର ରଣ ପ୍ରଦାନ ପଦ୍ଧତିରେ ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା:** ଏହି କୋଡ୍ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ବ୍ୟାଙ୍କର ସମସ୍ତ ରଣ ନିଷ୍ପତ୍ତି ରଣଧାରୀଙ୍କ ରଣଯୋଗ୍ୟତା ଏବଂ ରଣ ପରିଶୋଧ କରିବାର କ୍ଷମତାର ଆକଳନ ଉପରେ ଆଧାରିତ ଏବଂ ଲିଙ୍ଗ, ଜାତି, ଧର୍ମ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାରଣ ଆଧାରରେ ବିନା ଭେଦଭାବରେ କରାଯାଇଥାଏ ।
- 1.1.3 ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣକୁ ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ଦେବା ପାଇଁ:** ଏହି କୋଡ୍ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଶୋଷଣମୂଳକ କାର୍ଯ୍ୟରେ ନିୟୋଜିତ ହେବ ନାହିଁ ।

2.1 ଉପାଦ ସୂଚନା ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଅଧିଗ୍ରହଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଏହାର ରଣ ଉପାଦଗୁଡ଼ିକ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ସଠିକ୍ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ, ଯାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ସେମାନେ ରଣ ସହିତ ଜଡ଼ିତ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ବୁଝିପାରିବେ ।

- 2.1.1 ଉପାଦ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସୂଚନା:** ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁଧ ହାର, ପ୍ରୋସେସିଂ ଫି, ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଚାର୍ଜ ଏବଂ ରଣ ସହ ଜଡ଼ିତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ବିସ୍ତୃତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ । ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ସଠିକ୍ ଉପାଦ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରି, ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ଆସ୍ଥା ଏବଂ ବିଶ୍ୱାସ ସୃଷ୍ଟି କରିବ ଏବଂ ନୈତିକ ରଣ ପ୍ରଦାନ ପାଇଁ ପ୍ରତିଷ୍ଠା ବଜାୟ ରଖିବ ।
- 2.1.2 ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନାର ସହଜ ଉପଲବ୍ଧତା:** ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକ ଯୋଗାଯୋଗ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ବ୍ୟାପକ ଏବଂ ସ୍ପଷ୍ଟ ରଖିବ । ଅନ୍ୟ ସମସ୍ତ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ଯେପରିକି ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ ନ କଲେ ଫେରସ୍ତଯୋଗ୍ୟ ଶୁଳ୍କ, ବିଳମ୍ବିତ ପରିଶୋଧ ପାଇଁ ଜରିମାନା, ଯଦି କୌଣସି ଖୁଲାପ ହୁଏ ତେବେ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ, ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଫ୍ଲୋଟିଂ ରେଟ୍ କିମ୍ବା ଏହାର ବିପରୀତକୁ ରଣ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ରୂପାନ୍ତରଣ ଶୁଳ୍କ ଏବଂ ରଣଧାରୀଙ୍କ ସୁଧକୁ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଏବଂ ଆଗୁଆ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ଏହାବ୍ୟତୀତ ଅନୁମୋଦନ ପତ୍ର ଏବଂ ରଣ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟେସନର ଏକ ଅବିଚ୍ଛେଦ୍ୟ ଅଙ୍ଗ ହେବା ବ୍ୟତୀତ ବ୍ୟାଙ୍କର ଷ୍ଟେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ଉପାଦ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟ ସମ୍ବଳିତ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ସୂଚନାରେ ମଧ୍ୟ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହି ସୂଚନା ଉପଲବ୍ଧ କରାଯିବ ।
- 2.1.3 ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପୂରଣ:** ଗ୍ରାହକ ଏକ ଆବେଦନ ଫର୍ମ ପୂରଣ କରିବେ, ଯେଉଁଥିରେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ସୂଚନା ଯଥା ନାମ, ଠିକଣା, ଆୟ, ନିଯୁକ୍ତି ବିବରଣୀ ଏବଂ ରଣ ରାଶି ସହିତ ଆବଶ୍ୟକ ଅନୁଯାୟୀ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସହାୟକ ଦସ୍ତାବିଜ ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ । ବ୍ୟାଙ୍କ ସେମାନଙ୍କ ଷ୍ଟେବସାଇଟ୍, ନୋଟିସ୍ ବୋର୍ଡ୍, ଉପାଦ ସାହିତ୍ୟ ଇତ୍ୟାଦି ମାଧ୍ୟମରେ ରଣ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଜଣାଇବା ପାଇଁ ସମୟସୀମା ଉପରେ ଉପଯୁକ୍ତ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
- 2.1.4 ପ୍ରାପ୍ତିସ୍ୱୀକାର:** ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ରଣ ଆବେଦନ ପତ୍ର ଗ୍ରହଣ ପାଇଁ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପ୍ରଦାନ କରିବ ଏବଂ ଆବେଦନର ସମାଧାନ ସମୟ ସୀମା ଦର୍ଶାଇବ ।

- 2.1.5 ଆବେଦନର ଯାଞ୍ଚ:** ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣ ଆବେଦନକୁ ଯାଞ୍ଚ କରିବ ଏବଂ ଯଦି ଅତିରିକ୍ତ ବିବରଣୀ / ଦସ୍ତାବିଜ ଆବଶ୍ୟକ ହୁଏ, ତେବେ ଏହା ଆବେଦନକାରୀଙ୍କଠାରୁ ମଗାଯିବ ।
- 2.1.6 ରଣ ଆବେଦନ ଗ୍ରହଣ କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ:** ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ, ଯେକୌଣସି ସୀମା ନିର୍ଦ୍ଦେଶରେ ସମସ୍ତ ବର୍ଗର ରଣ ପାଇଁ, ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟ ମଧ୍ୟରେ, ପ୍ରତ୍ୟେକ ରଣ ଆବେଦନକୁ ଗ୍ରହଣ କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିବ। ସହିତ ମୁଖ୍ୟ କାରଣ / କାରଣ ବିଷୟରେ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଜଣାଇବ, ଯାହା କି ବ୍ୟାଙ୍କର ମତାମତରେ, ଯଥେଷ୍ଟ ବିଚାର କରିବା ପରେ, ଏପରି ରଣ ଆବେଦନକୁ ଗ୍ରହଣ କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନ କରିଛି ।

3.1 ରଣ ଯୋଗ୍ୟତା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା

ଥରେ ଜଣେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କର ରଣ ଉପାଦରେ ଆଗ୍ରହ ପ୍ରକାଶ କରିବା ପରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ କଠୋର ରଣ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରେ, ଯେଉଁଥିରେ କ୍ରେଡିଟ୍ ଯାଞ୍ଚ, ଆୟ ଯାଞ୍ଚ, ନିଯୁକ୍ତି ଯାଞ୍ଚ, ବନ୍ଧକ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ, ଆଇନଗତ ଯାଞ୍ଚ ଏବଂ ବିପଦ ମୂଲ୍ୟାଙ୍କନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ଯଦି ଗ୍ରାହକ ବ୍ୟାଙ୍କର ଯୋଗ୍ୟତା ମାନଦଣ୍ଡ ପୂରଣ କରନ୍ତି ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ଅନୁଧ୍ୟାନ ପ୍ରକ୍ରିୟାକୁ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ କରନ୍ତି, ତେବେ ରଣ ଆବେଦନ ଅନୁମୋଦନ କରାଯାଏ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ରଣ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ । ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ରଣ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ଏକ ଦାୟିତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ଏବଂ ନୈତିକ ଉପାୟରେ ପରିଚାଳିତ ହେଉଛି ।

4.1 ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ଏବଂ ବିତରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା

ସମସ୍ତ ରଣ ରାଜିନାମା ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ଆଇନ ଏବଂ ନିୟମକୁ ଅନୁସରଣ କରିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିୟମାବଳୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଏବଂ ଉଦ୍ୟୋଗର ସର୍ବୋତ୍ତମ ପଦ୍ଧତିକୁ ଅନୁସରଣ କରେ । ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ମଧ୍ୟ ଏକ ସୁନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ରଣ ବିତରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରେ ଏଠାରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସେହି ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଅନୁସରଣ କରୁଥିବା କିଛି ପଦ୍ଧତି ଅଛି:

- 4.1.1 ବ୍ୟାପକ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା:** ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଏକ ରଣ ଚୁକ୍ତି କରିବ ଯେଉଁଥିରେ ରଣର ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ରଣ କରାଯାଇଥିବା ଅର୍ଥର ବିବରଣୀ, ସୁଧ ହାର, ପରିଶୋଧ ସମୟ ସୂଚୀ ଏବଂ ରଣ ସହିତ ଜଡ଼ିତ କୌଣସି ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ଜରିମାନା ବିଷୟରେ କ୍ଷେଷ୍ଟ ଭାବେ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରାଯିବ । ଏହି ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଉଭୟ ଗ୍ରାହକ ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅଧିକାର ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ ମଧ୍ୟ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।
- 4.1.2 ଷ୍ଟେଲକମ୍ କିର୍:** ରଣ ଦସ୍ତାବିଜ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରିବା ଏବଂ ରଣ ବିତରଣ ଉପରେ, ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏକ ସ୍ୱାଗତ ପତ୍ର / ରଣ କିର୍ ସହିତ ପ୍ରମୁଖ ରଣ ବିବରଣୀ, ଚୁକ୍ତିନାମା କପି ଏବଂ ଦସ୍ତାବିଜର ଏକ ତାଲିକା ସହିତ ଅଂଶୀଦାର କରିବ ।
- 4.1.2.1 ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ଏହାର ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୀମା ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଇବ ଏବଂ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ତାଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଜ୍ଞାନ ସହିତ ଦିଆଯାଇଥିବା ଏହି ସର୍ତ୍ତାବଳୀଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ରେକର୍ଡରେ ରଖିବ ।**
- 4.1.2.2 ବ୍ୟାଙ୍କ ଏବଂ ରଣଧାରୀଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ବୁଝାମଣା ପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦିଆଯାଇଥିବା ରଣ ସୁବିଧାକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରୁଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ତେଜାବନୀକୁ ଅଧିକାରପ୍ରାପ୍ତ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଲିଖିତ ଭାବରେ ହସ୍ତାକ୍ତ କରାଯିବ ଏବଂ ଉପଯୁକ୍ତ ଭାବେ ପ୍ରମାଣିତ କରାଯିବ ।**
- 4.1.3 ନିୟମାବଳୀ ଓ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ:** ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି ଅନୁମୋଦନକୁ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରୁଥିବା ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ମଞ୍ଜୁର ହୋଇଥିବା ରଣ ଠିକ୍ ସମୟରେ ପ୍ରଦାନ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ।
- 4.1.4 ଠିକ୍ ସମୟରେ ବିତରଣ ଏବଂ ଅପଡେଟ୍ ଗୁଡ଼ିକ:** ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ରଣ ବିତରଣ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଏବଂ ଦକ୍ଷ ଢଙ୍ଗରେ କରାଯିବ ।

ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ରଣ ସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ବିବେକ ଅନୁଯାୟୀ ଅଟେ । ଏଥିରେ ମଞ୍ଜୁରୀପ୍ରାପ୍ତ ସୀମାଠାରୁ ଅଧିକ ଉଠାଣ, କ୍ରେଡିଟ୍ ମଞ୍ଜୁରୀରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଭାବରେ ସହମତି ବ୍ୟତୀତ ଅନ୍ୟ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପାଇଁ ଜାରି କରାଯାଇଥିବା ଟେକ୍ ଗୁଡ଼ିକୁ ସ୍ୱୀକାର କରିବା ଏବଂ ରଣଧାରୀଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଅଣ-କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ସମ୍ପତ୍ତି ଭାବରେ ବର୍ଗୀକରଣ କରିବା କିମ୍ବା ଅନୁମୋଦନ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ପାଳନ ନ କରିବା ଭଳି ସୁବିଧାଗୁଡ଼ିକର ଅନୁମୋଦନ କିମ୍ବା ଅଗ୍ରାହ୍ୟ କରିବା ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇପାରେ । ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହା ମଧ୍ୟ କ୍ଷେଷ୍ଟ ଭାବରେ କହିବ ଯେ ବ୍ୟବସାୟ ଇତ୍ୟାଦିରେ ଅଭିବୃଦ୍ଧି କାରଣରୁ କ୍ରେଡିଟ୍ ସୀମାର ଉପଯୁକ୍ତ ସମୀକ୍ଷା ବିନା ରଣଧାରୀଙ୍କ ପରବର୍ତ୍ତୀ ଆବଶ୍ୟକତା ପୂରଣ କରିବାକୁ ଏହାର ବାଧ୍ୟତା ନାହିଁ ।

5.1 ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କ

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ସ୍ୱଳ୍ପ ଏବଂ ଏକକ ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଦେୟ ନୀତି ଅନୁସରଣ କରିବ । ରଣ ଉପରେ ସୁଧ ହାର ବିଭିନ୍ନ କାରଣ ଉପରେ ଆଧାରିତ ହେବ ଯେପରିକି ରଣଧାରୀଙ୍କ କ୍ରେଡିଟ୍ ସ୍କୋର, ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତା ଏବଂ ପ୍ରଚଳିତ ବଜାର ସ୍ଥିତି । ବ୍ୟାଙ୍କ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବ ଯେ ଗ୍ରାହକମାନେ ସେମାନଙ୍କ ରଣ ପାଇଁ ଲାଗୁ ହେଉଥିବା ସୁଧ ହାର ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଅବଗତ ଅଛନ୍ତି ଏବଂ କୌଣସି ଲୁଚାୟିତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ ନାହିଁ । ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ସମସ୍ତ ରଣ କାର୍ଯ୍ୟକଳାପରେ ସଚ୍ଚୋଟତା ଏବଂ ପେଶାଦାରିତାର ଉଚ୍ଚ ମାନଦଣ୍ଡ ବଜାୟ ରଖିବାକୁ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ ।

5.1.1 ସୁଧ ହାର ବିଷୟରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ଜଣାଇବା: ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର ବା ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା ମାଧ୍ୟମରେ ସୁଧ ହାରକୁ ସର୍ତ୍ତାବଳୀ ସହିତ ଲିଖିତ ଭାବେ ଜଣାଇବ ।

5.1.2 ସୁଧ ହାର ସଂଶୋଧନ: ବର୍ତ୍ତମାନର ପରିବର୍ତ୍ତନଶୀଳ ହାରରେ ସୁଧ ହାର ସଂଶୋଧନ ହେବା କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପରବର୍ତ୍ତୀ ମାସରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଡାକ ଠିକଣାରେ ଏକ ଲିଖିତ ଯୋଗାଯୋଗ ମାଧ୍ୟମରେ ପରିବର୍ତ୍ତନ ବିଷୟରେ ଅବଗତ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହା ସହିତ ବ୍ୟାଙ୍କର ଖେବସାଇଟରେ ଏ ସଂକ୍ରାନ୍ତ ବିଜ୍ଞପ୍ତି ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ ।

5.1.2.1 ଉପରୋକ୍ତ ବ୍ୟତୀତ ସୁଧ ହାର, ଶୁଳ୍କ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନ ରଣଗ୍ରହୀତାଙ୍କୁ ଆଗୁଆ (30 ଦିନ) ଅବଗତ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହି ପରିବର୍ତ୍ତନଗୁଡ଼ିକ କେବଳ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଭାବରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ ହେବ ।

5.1.3 ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ସୁବିଧା: ଯଦି ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ପ୍ରଦାନ କରେ, କିମ୍ବା ବର୍ତ୍ତମାନର ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ସୀମା ବୃଦ୍ଧି ହୁଏ, ତେବେ ଓଭରଡ୍ରାଫ୍ଟ ଚାହିଦା କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାରଣରୁ ପରିଶୋଧଯୋଗ୍ୟ କି ନାହିଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଜଣାଇବ ।

5.1.4 ଜୋରିମାନା ଶୁଳ୍କ ନେଇ ବିଜ୍ଞପ୍ତି: ଖୁଲାପ ହେଲେ ସମ୍ଭାବ୍ୟ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅତିରିକ୍ତ ସୁଧ ହାର ବିଷୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଖେବସାଇଟ ଏବଂ ଆବେଦନ ଫର୍ମରେ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ଜଣାଇବ । ବିଳମ୍ବିତ ଦେୟ ଉପରେ ଏଭଳି ଜୋରିମାନା ସୁଧ କେବଳ ବକେୟା ରାଶି ଉପରେ ଲାଗୁ ହେବ, ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ରଣ ରାଶି ଉପରେ ନୁହେଁ ।

5.1.5 ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଶୁଳ୍କ: ବ୍ୟାଙ୍କ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରମୁଖ ଶୁଳ୍କର ବିବରଣୀ ବ୍ୟାଙ୍କର ଖେବସାଇଟ୍ ଏବଂ ଆବେଦନ ଫର୍ମ / ମଞ୍ଜୁରୀ ପତ୍ର / ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ସୂଚିତ କରିବ । ଶୁଳ୍କରେ କୌଣସି ସଂଶୋଧନ ବ୍ୟାଙ୍କର ଖେବସାଇଟ୍ରେ ଉପଲବ୍ଧ ହେବ ।

6.1 ବିତରଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତଦାରଖ

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ଗଠନମୂଳକ ଏବଂ ଶୁଦ୍ଧୀକୃତ ବିତରଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତଦାରଖ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରେ, ଯେଉଁଥିରେ ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ପରିଶୋଧ ଦକ୍ଷତା ଏବଂ ଆର୍ଥିକ ସ୍ଥିତିର ନିୟମିତ ତଦାରଖ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ।

ବିତରଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତଦାରଖ ଯେପରି ନିରପେକ୍ଷ, ସ୍ୱଳ୍ପ ଏବଂ ଗ୍ରାହକ ଅନୁକୂଳ ଢଙ୍ଗରେ ସମ୍ପନ୍ନ ହୁଏ ତାହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତିବଦ୍ଧ । ରଣ ପରିଶୋଧ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଉପୁଜିଥିବା କୌଣସି ସମସ୍ୟା କିମ୍ବା ଚିନ୍ତାର ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହ ଉତ୍ତମ ରୂପେ ଯୋଗାଯୋଗ କରି କାର୍ଯ୍ୟ କରିଥାଏ ।

6.1.1 ଗଠନମୂଳକ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ: ବିଶେଷକରି ଦୁଇ ଲକ୍ଷ ଟଙ୍କା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ରଣ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ବିତରଣ ପରବର୍ତ୍ତୀ ତଦାରଖ, ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ହେଉଥିବା କୌଣସି "ବ୍ୟାଙ୍କ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ" ପ୍ରକୃତ ଅସୁବିଧାର ଯଦି ନେବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଗଠନମୂଳକ ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ଆପଣାଇବ ।

6.1.2 ଯେଉଁଠାରେ ସମ୍ଭବ ଯଥାର୍ଥ ଭାବେ ସମୟସୀମା ବୃଦ୍ଧି କରନ୍ତୁ: ଚୁକ୍ତିନାମା ଅଧୀନରେ ଦେୟ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟଦକ୍ଷତା ପ୍ରତ୍ୟାହାର/ ଦ୍ୱିତୀୟ କରିବା କିମ୍ବା ଅତିରିକ୍ତ ସିଦ୍ଧାନ୍ତ ମାଗିବା ପାଇଁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ନେବା ପୂର୍ବରୁ, ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମା କିମ୍ବା ଯୁକ୍ତିଯୁକ୍ତ ଅବଧିରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯିବା ଅନୁଯାୟୀ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ନୋଟିସ୍ ଦେବ, ଯଦି ରଣ ଚୁକ୍ତିନାମାରେ ଏପରି କୌଣସି ସର୍ତ୍ତ ନାହିଁ ।

6.1.3 ଠିକ୍ ସମୟରେ ସିଲ୍‌କ୍ରିଟି ରିଲିଜ୍ କରିବା: ରଣ ପରିଶୋଧ ହେବା ପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ସିଲ୍‌କ୍ରିଟି ମୁକ୍ତ କରିବ ଯାହା ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ବିରୁଦ୍ଧରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଦାବି ପାଇଁ ବୈଧ ଅଧିକାର କିମ୍ବା ଲାଭନ୍ ଅନୁଯାୟୀ ହେବ। ଯଦି ସେବ୍ ଅଫ୍ ର ଏଭଳି ଅଧିକାର ପ୍ରୟୋଗ କରିବାକୁ ଚାହୁଁଛନ୍ତି, ତେବେ ରଣଗ୍ରହୀତାମାନଙ୍କୁ ଅବଶିଷ୍ଟ ଦାବି ଏବଂ ସମ୍ପୃକ୍ତ ଦାବିର ସମାଧାନ/ ପୈଠ ନହେବା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ବ୍ୟାଙ୍କ କେଉଁ ଦସ୍ତାବିଜ ଅଧୀନରେ ସିଲ୍‌କ୍ରିଟି ରଖିବାକୁ ଅଧିକାର ରଖୁଛି ସେ ବିଷୟରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ବିବରଣୀ ସହିତ ନୋଟିସ୍ ଦିଆଯିବ।

7.1 ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରତିଶ୍ରୁତି

- 7.1.1 ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ କୌଣସି ହସ୍ତକ୍ଷେପ ନାହିଁ:** ରଣ ମଞ୍ଜୁରୀ ଦସ୍ତାବିଜର ସର୍ତ୍ତାବଳୀରେ ଯାହା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ତାହା ବ୍ୟତୀତ ବ୍ୟାଙ୍କ ରଣଧାରୀଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟରେ ହସ୍ତକ୍ଷେପ କରିବାରୁ ଦୂରେଇ ରହିବ (ଯଦି ରଣଗ୍ରହଣକାରୀ ପୂର୍ବରୁ ପ୍ରକାଶ କରିନଥିବା ନୂତନ ସୂଚନା ରଣଦାତାଙ୍କ ନଜରକୁ ଆସିନଥାଏ)।
- 7.1.2 ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର:** ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟ ସ୍ଥାନାନ୍ତର ପାଇଁ ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେଲେ, ରଣକର୍ତ୍ତାଙ୍କଠାରୁ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ/ ଆର୍ଥିକ ଅନୁଷ୍ଠାନରୁ, ଯେଉଁମାନେ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଅକ୍ରିଆର କରିବାକୁ ପ୍ରସ୍ତାବ ଦିଅନ୍ତି, ସମ୍ମତ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପ୍ରକାରେ, ଯଦି କୌଣସି ଆପତ୍ତି ଥାଏ, ତେବେ ସେହି ଅନୁରୋଧ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଆପତ୍ତି ଜଣାଇ ଦିଆଯିବ।
- 7.1.3 ଡିଜିଟାଲ ରଣ:** ଡିଜିଟାଲ ରଣ କାରବାର ପାଇଁ, ସମସ୍ତ ପ୍ରମୁଖ ଉପାଦ ସୂଚନା, ସର୍ତ୍ତାବଳୀ, ଶୁଳ୍କ, ପ୍ରମୁଖ୍ୟ ସୁଧ ହାର ଇତ୍ୟାଦି ସମେତ ପ୍ରମୁଖ ତଥ୍ୟ ବିବରଣୀ (କେଏଫ୍ଏସ୍)ର ଅଂଶ ଭାବରେ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ଏବଂ ଆରବିଆଇର ଡିଜିଟାଲ ରଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀରେ ବର୍ଣ୍ଣନା କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ଅନବୋର୍ତ୍ତ ସମୟରେ ଏବଂ ଏହାର କୌଣସି ପରିବର୍ତ୍ତନରେ ପ୍ରକାଶ କରାଯିବ ।
- 7.1.4 ରଣ ଆଦାୟ:** ରଣ ଆଦାୟ କ୍ଷେତ୍ରରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଯଥା ହଇରାଣ କରିବ ନାହିଁ ଯେପରିକି ବିଭିନ୍ନ ସମୟରେ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ବାରମ୍ବାର ହଇରାଣ କରିବା, ରଣ ଆଦାୟ ପାଇଁ ବଳପ୍ରୟୋଗ ଇତ୍ୟାଦି ।

ବିଭାଗ 2 - ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ

1.1 ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପାଇଁ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏକ ସୁନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଅନୁସରଣ କରେ, ଯେଉଁଥିରେ ରଣଧାରୀଙ୍କ ରଣଯୋଗ୍ୟତା ଏବଂ ପରିଶୋଧ କ୍ଷମତାର ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଆକଳନ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ । ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହା ମଧ୍ୟ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ସୁଲଭ ଏବଂ ପ୍ରତିଯୋଗିତାମୂଳକ ସୁଧ ହାର ପ୍ରଦାନ କରାଯାଏ ଏବଂ ରଣ ସର୍ତ୍ତାବଳୀକୁ ରଣଧାରୀମାନଙ୍କୁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଛି ଏବଂ ତାହାକୁ ସେମାନେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ବୁଝିଛନ୍ତି । ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହାର ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣଧାରୀଙ୍କୁ ନିୟମିତ ପ୍ରଶିକ୍ଷଣ ମଧ୍ୟ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ, ଯାହା ସେମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଆର୍ଥିକ ସାକ୍ଷରତା ଏବଂ ସାମଗ୍ରିକ ଆର୍ଥିକ କଲ୍ୟାଣରେ ଉନ୍ନତି ଆଣିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିଥାଏ ।

ଆରବିଏଲ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ସମ୍ପର୍କିତ କେତେକ ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ହେଲା:

1. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ବନ୍ଧକ ମୁକ୍ତ ରଣ ହେବ ।
2. ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ଜମା ଖାତାରେ ଥିବା ରଣକୁ ଲିଏନ ସହ ଲିଙ୍କ୍ କରାଯିବ ନାହିଁ ।
3. ବ୍ୟାଙ୍କ/ବ୍ୟବସାୟ ପ୍ରତିନିଧି (ବିସି)ର ରଣ ଅଧିକାରୀ ରଣ ଯୋଗ୍ୟତାରେ ପହଞ୍ଚିବା ପାଇଁ ରଣ ଆବେଦନ ପତ୍ର ପୂରଣ ସମୟରେ ପରିବାର ଆୟ ଆକଳନ କରିବେ । ନିୟାମକ ଆବଶ୍ୟକତା ଅନୁଯାୟୀ କ୍ରେଡିଟ୍ ଜନପର୍ଯ୍ୟେସନ୍ କମ୍ପାନି (ସିଆଇସି)କୁ ଏଭଳି ଆୟ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ ।
4. ଆବେଦନ ଫର୍ମ ସମୟରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମ୍ପତ୍ତି ଫର୍ମରେ ପରିଶୋଧ ବାରମ୍ବାରତା ଉପରେ ନମନୀୟତା ଉପଲବ୍ଧ କରାଯାଏ ।
5. ମାଇକ୍ରୋଫାଇନାନ୍ସ ରଣ ଉପରେ ବ୍ୟାଙ୍କ କୌଣସି ପ୍ରିପେମେଣ୍ଟ ଜରିମାନା ଆଦାୟ କରିବ ନାହିଁ ।
6. ରଣ ଦସ୍ତାବିଜର ଏକ ଅଂଶ ଭାବେ ଫ୍ୟାକ୍ଟ୍ ସିର୍ / ଲୋନ୍ କାର୍ଡ ଜରିଆରେ ବ୍ୟାଙ୍କ ମୂଲ୍ୟ ଏବଂ ଶୁଳ୍କ ବିଷୟରେ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରିବ ।
7. ଆଉଟସୋର୍ସ ଏଜେଣ୍ଟ୍/ବିସିର କର୍ମଚାରୀ କିମ୍ବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅନୁପଯୁକ୍ତ ଆଚରଣ ଏବଂ ଠିକ୍ ସମୟରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ହେବ ।
8. ରଣ ଆଦାୟ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ:
 - a. ବିସି କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀମାନେ ରଣ ଆଦାୟ କରିବା ଏବଂ କେବଳ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ଆଦାୟ କରିବା ପାଇଁ କୌଣସି ପ୍ରକାରର ବଳପ୍ରୟୋଗ କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ ।
 - b. ଯଦି ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତି କ୍ରମାଗତ ଦୁଇ କିମ୍ବା ଅଧିକ ଥର ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ/ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସ୍ଥାନରେ ହାଜର ହେବାରେ ବିଫଳ ହୁଅନ୍ତି ତେବେ ବିସି କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀମାନଙ୍କୁ ରଣଧାରୀଙ୍କ ବାସସ୍ଥାନ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟସ୍ଥଳରେ ଆଦାୟ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦିଆଯିବ ।
 - c. ଆଦାୟ କରିବା ଦିଗରେ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟମାନେ କୌଣସି କଠୋର ପଦ୍ଧତିରେ ନିୟୋଜିତ ହେବେ ନାହିଁ ।
 - d. ଆଦାୟ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ମୌଖିକ କିମ୍ବା ଶାରୀରିକ ଭାବରେ ଉତ୍ତରାଧିକାର କିମ୍ବା ଅପମାନିତ କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ ।
 - e. ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ଏହାର ଏଜେଣ୍ଟମାନେ ରଣ ନେଇଥିବା ବ୍ୟକ୍ତିଙ୍କ ସମ୍ପର୍କୀୟ, ବନ୍ଧୁ, ପଡୋଶୀ କିମ୍ବା ସହକର୍ମୀଙ୍କୁ ହଇରାଣ କରିବା ଉଚିତ୍ ନୁହେଁ ।
 - f. ଗ୍ରାହକ ରିକୋଭରୀ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ରଣ କାର୍ଡରେ ଦିଆଯାଇଥିବା ବିବରଣୀ ଭାବରେ ବିସି ଶାଖା/ ବ୍ୟାଙ୍କର ଟୋଲ ଫ୍ରି ନମ୍ବର / ବ୍ୟାଙ୍କର ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କ ସହ ଯୋଗାଯୋଗ କରିପାରିବେ ।
 - g. ବିସି କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀମାନେ କେବଳ ସକାଳ 9:00ରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା 6:00 ମଧ୍ୟରେ ରଣ ବକେୟା ଥିବା ରଣଧାରୀଙ୍କ ପାଇଁ କଲେକ୍ଟର୍/ ରିକୋଭରୀ କରିବେ । ନିୟମିତ ରଣ ଆକାଉଣ୍ଟ ଥିବା ଅନ୍ୟ ରଣଧାରୀଙ୍କ ପାଇଁ, ବିସି କ୍ଷେତ୍ର କର୍ମଚାରୀମାନେ ରଣଧାରୀଙ୍କ ସୁବିଧା ଅନୁଯାୟୀ ବିବ୍ୟାପନ ସମୟ / ପ୍ରକ୍ରିୟା ଜାରି ରଖିପାରିବେ ।