

डोरस्टेप बैंकिंग सर्विसेज (डीएसबी) ब्रांच चैनल के माध्यम से

i) पात्रता :

- i) 70 वर्ष से अधिक आयु के वरिष्ठ नागरिक
- (ii) दिव्यांगजन या दुर्बल व्यक्तियों के लिए जिनमें किसी भी आयु के दृष्टिबाधित हों(नाबालिग को छोड़कर)
- (iii) अनपढ़ ग्राहकों (किसी भी उम्र के, नाबालिग को छोड़कर) को डीएसबी सेवाओं की पेशकश की जाएगी, जो निम्नलिखित शर्तों का पालन करते हैं:

- क) खाता केवाईसी अनुपालन वाला होना चाहिए।
- ख) सीबीएस के पास ग्राहक का वैध मोबाइल नंबर होना चाहिए।
- ग) एकल धारक और संयुक्त खाता धारक दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी (ई या एस) पूर्ववर्ती व्यक्ति या उत्तरजीवी व्यक्ति (एफ या एस) के साथ।
- घ) डीएसबी सेवा केवल वैयक्तिक खंड के निवासी भारतीय ग्राहकों के बचत बैंक/चालू खाते के लिए उपलब्ध है।

ii) उपलब्धता :

सेवा अनुरोध व्यावसायिक कार्य-समय के दौरान किया जा सकता है।

- क) ये सेवाएं होम ब्रांच से 5 किलोमीटर के दायरे में पंजीकृत पते वाले ग्राहकों के लिए उपलब्ध होंगी।

iii) उपलब्ध सेवाएं:

वित्तीय/गैर-वित्तीय सेवाएं	
क) पिकअप सेवाएं (ग्राहक से लेकर शाखा को सुपर्द करें)	ख) वितरण सेवाएं (शाखा से उठाएं और ग्राहक को सुपर्द करें)
1 संग्रहण/समाशोधन के लिए चेक/लिखत	1 नकद निकासी
2 चेक बुक माँग पर्ची	2 लेखा विवरणी
3 चेक के साथ आयकर/सरकारी/जीएसटी चालान	3 मीयादी जमा पावती
4 स्थायी अनुदेश	4 टीडीएस और फॉर्म 16 प्रमाणपत्र जारी करना
5 जीवन प्रमाणपत्र	5 प्री-पेड इंस्ट्रुमेंट/गिफ्ट कार्ड
6 नामांकन फॉर्म	6 माँग ड्राफ्ट, भुगतान आदेश
7 निधि अंतरण अनुरोध	अन्य सेवाएं समय-समय पर शामिल की जाएंगी
8 नकदी जमा	
9 फार्म 15जी/15एच	
10 केवाईसी दस्तावेज	

नकदी जमा/भुगतान: डीएसबी सेवाओं के अंतर्गत नकद लेनदेन की सीमाएं निम्नानुसार हैं:

	कैश पिकअप (डिपॉजिट)	नकदी सुपर्दगी (निकासी)
प्रति दिन लेनदेन की अनुमति	1	1
प्रति लेनदेन नकद सीमा (अधिकतम)	रु 20,000/-	रु 20,000/-
प्रति लेनदेन नकद सीमा (न्यूनतम)	रु 1,000/	रु 1,000/

जमा/आहरण केवल रु. 100/- के गुणकों में किया जा सकता है।

बैंक अपने विवेकाधिकार पर नकदी पिकअप/सुपुर्दगी सीमा में संशोधन कर सकता है.

iv) **सेवा शुल्क**

वर्तमान सेवा शुल्क गैर-वित्तीय लेनदेन और वित्तीय लेनदेन के लिए क्रमशः 60 + जीएसटी और 100 रुपये + जीएसटी प्रति वित्तीय लेनदेन है

v) **सुपुर्दगी के साधन**: शाखा में एक अधिकृत अधिकारी / स्थायी कर्मचारी द्वारा।

vi) **टर्नअराउंड समय**: सेवा अनुरोध जहां भी अनिवार्य रूप से उपलब्ध हो, तेजी से पूरा किया जाएगा लेकिन टी + 1 कार्य दिवस (छुट्टियों को छोड़कर) के बाद नहीं। सर्वोत्तम प्रयास के आधार पर, इसे पूरा किया जाएगा लेकिन टी + 4 कार्य दिवसों (छुट्टियों को छोड़कर) के बाद नहीं

अनिवार्य आधार	i) आउटसोर्स एजेंटों (पीएसबी एलायंस प्राइवेट लिमिटेड के विक्रेताओं) के माध्यम से सेवित शाखाएँ। ii) स्केल – III और उससे ऊपर के स्केल वाली शाखाएँ	टी+1
सर्वश्रेष्ठ प्रयास आधार	स्केल I और II शाखाएँ जहां आउटसोर्स एजेंटों (पीएसबी एलायंस प्राइवेट लिमिटेड के विक्रेता) की सेवाएं उपलब्ध नहीं हैं	टी+4

vii) **खाते का अंतरण**:

एक शाखा से दूसरी शाखा में खाते के अंतरण के मामले में, ग्राहक द्वारा हस्तांतरिती शाखा में डोरस्टेप बैंकिंग सेवाओं के लिए एक नया पंजीकरण किया जाना चाहिए।

viii) **प्रक्रिया**:

➤ ग्राहक को अपनी होम ब्रांच में जाना होगा और आवेदन सह नियम और शर्तें फॉर्म और घोषणा-सह-वचनपत्र-स्व प्रमाणीकरण (अनुबंध I और II के रूप में संलग्न) पर हस्ताक्षर करना होगा। नवीनतम फोटो की एक प्रति आवेदन पत्र पर चिपकाया जाना चाहिए।

➤ एक बार पंजीकरण पूरा हो जाने के बाद, ग्राहक डोरस्टेप बैंकिंग सेवाओं के लिए पात्र होगा और ग्राहक को एक पावती दी जाएगी।

➤ जब भी ग्राहक सुविधा का लाभ उठाना चाहता है, तो उसे पंजीकरण के दौरान उपलब्ध कराए गए शाखा अधिकारी के मोबाइल नंबर पर कॉल करना होगा। चेक जमा करने के मामले में, चेक के विवरण भी सूचित किए जाएंगे।

➤ सेवा अनुरोध केवल ग्राहक के पंजीकृत मोबाइल नंबर से किया जाना चाहिए।

➤ अनुरोध स्वीकार करने वाला अधिकारी कॉलर की पहचान सत्यापित करेगा।

➤ अनुरोध स्वीकार करने और रिकॉर्ड करने वाला अधिकारी मौखिक रूप से सेवा अनुरोध संख्या सूचित करेगा और फिर ग्राहक को सेवा अनुरोध संख्या देने के लिए एक पुष्टिकरण एसएमएस भेजा जाएगा।

➤ सेवा सुपुर्दगी केवल स्थायी बैंक कर्मचारी/अधिकारी द्वारा तब तक की जाएगी जब तक कि आउटसोर्स की गई एजेंसी के साथ व्यवस्था नहीं हो जाती।

➤ प्राधिकृत बैंक कर्मचारी ग्राहक को कॉल करेंगे और मिलने का समय निर्धारित करेंगे।

- नियत समय पर, अधिकारी ग्राहक के निवास स्थान पर जाएगा और अपना पहचान पत्र (बैंक का आईडी कार्ड) दिखाएगा।
- कर्मचारियों द्वारा ग्राहक से सेवा अनुरोध संख्या और किए गए अनुरोध के प्रकार की पूछताछ की जाएगी और ग्राहक द्वारा लाए गए विवरण के साथ सत्यापित करेंगे। संबंधित कर्मचारियों को ग्राहक के फोटो आईडी प्रूफ की हस्ताक्षरित प्रति प्राप्त करनी चाहिए।
- वरिष्ठ नागरिक/दिव्यांग व्यक्ति के हस्ताक्षर/अंगूठे का निशान गवाह, अधिमानतः किसी रिश्तेदार के हस्ताक्षर के साथ प्राप्त किए जाने हैं।
- सेवाएं केवल बैंक के साथ पंजीकृत ग्राहक के पते पर की जानी चाहिए। अपवादात्मक मामलों में, जहां ग्राहक किसी अस्पताल में चिकित्सा उपचार के अधीन है, आवश्यकतानुसार सेवा प्रदान की जा सकती है, जिस स्थिति में दो गवाहों के हस्ताक्षर प्राप्त किए जाने हैं, उनमें से एक अस्पताल में स्थायी कर्मचारी होना चाहिए।

ix) **शिकायत** : सेवा में किसी भी शिकायत के मामले में, ग्राहक को होम ब्रांच के साथ शिकायत दर्ज करनी होगी या टोल-फ्री हेल्पलाइन नंबर 1800 8888 (वरिष्ठ नागरिक और अलग-अलग दिव्यांग ग्राहकों के लिए हेल्पलाइन) के माध्यम से शिकायत दर्ज करनी होगी।
