



## पीएसबी अलायंस- डोरस्टेप बैंकिंग सर्विसेज

क) **उपलब्ध सेवाएं:** डोरस्टेप बैंकिंग के अंतर्गत निम्नलिखित सेवाएं उपलब्ध हैं

वित्तीय/गैर-वित्तीय सेवाएं			
क्र. सं.	क) पिक-अप सेवाएं (ग्राहक से लेकर शाखा को सुपुर्द करें)	क्र. सं.	ख) वितरण सेवाएं (शाखा से उठाएं और ग्राहक को सुपुर्द करें)
1	संग्रहण/समाशोधन के लिए चेक/लिखत	1	नकद आहरण
2	चेक बुक माँग पर्ची	2	लेखा विवरण
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		

नकदी आहरण की सीमा	
प्रति दिन लेनदेन की अनुमति	1
प्रति लेनदेन नकद सीमा (अधिकतम)	रु. 10,000/-
प्रति लेनदेन नकद सीमा (न्यूनतम)	रु. 1,000/

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

बैंक अपने विवेकाधिकार पर नकदी आहरण सीमा में संशोधित कर सकता है।

70 वर्ष से अधिक आयु के वरिष्ठ नागरिकों, दिव्यांगजन या दुर्बल व्यक्तियों के लिए निम्नलिखित सेवाएं उपलब्ध हैं, जिनमें किसी भी आयु के दृष्टिबाधित (नाबालिग को छोड़कर) और निरक्षर ग्राहक (नाबालिग को छोड़कर) केवल डोरस्टेप बैंकिंग सेवाओं के तहत केवल शाखा चैनल के माध्यम से उपलब्ध हैं:

i) फॉर्म 15जी/15एच का पिकअप      ii) कैश पिकअप (जमा)      iii) केवाईसी का पिक अप

### ख) उपलब्धता :

क) डीएसबी सेवाओं को **मोबाइल ऐप, वेब पोर्टल और कॉल सेंटर** के माध्यम से एक्सेस किया जा सकता है। मोबाइल ऐप, वेब पोर्टल और कॉल सेंटर के लिए विवरण निम्नानुसार हैं:

विक्रेता	मोबाइल एप्लिकेशन	वेब पोर्टल	टोल फ्री नं
मैसर्स इंटेग्रा माइक्रोसिस्टम्स प्राइवेट लिमिटेड और मैसर्स बीएलएस इंटरनेशनल सर्विसेज लिमिटेड	पीएसबी डीएसबी मोबाइल ऐप	<a href="http://www.psballiance.com">www.psballiance.com</a>	9152220220

डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं सभी वैयक्तिक ग्राहकों के लिए उपलब्ध हैं, सिवाय निम्नलिखित के:

- संयुक्त रूप से संचालित संयुक्त खाते
- संरक्षकता के तहत सहित नाबालिगों के खाते
- पावर ऑफ अटॉर्नी के माध्यम से संचालित खाते
- गैर-केवाईसी अनुपालन खाते और निष्क्रिय खाते।
- एमएसीटी दावे (मोटर दुर्घटना दावा अधिकरण)/लिसा (लिंकड एसबीआई बचत बैंक खाता) के तहत खोले गए बचत बैंक खाते
- एनआरआई/विदेशी राष्ट्रीय खाता धारक
- गैर-व्यक्तिगत ग्राहक जैसे ट्रस्ट, एचयूएफ, एसोसिएशन आदि।
- ऐसे खाते जिनकी स्थिति स्टॉप और/या होल्ड के रूप में है।
- अनपढ़ ग्राहक।
- खाते के अंतर्गत मोबाइल नंबर पंजीकृत नहीं है।

**ख. सेवा अवधि:** किसी भी कार्य दिवस पर दोपहर 3 बजे तक पंजीकृत सेवाओं को अनुरोध के 3 घंटे के भीतर पूरा किया जाना चाहिए। अपराहन तीन बजे के बाद बुक की गई सेवाएं अगले कार्य दिवस के अपराहन एक बजे तक पूरी कर ली जाएंगी।

**ग. सेवा शुल्क:** ग्राहकों को शुल्क आधार पर डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं प्रदान की जाएंगी, वर्तमान दरें निम्नानुसार हैं:

सेवा विवरण	प्रति कॉल /सेवा शुल्क
वित्तीय/गैर-वित्तीय सेवाएं	रु. 75/- + जीएसटी *
पूछताछ के उद्देश्य से कॉल सेंटर को किए गए कॉल (जहां सेवा वितरण के लिए एजेंट की आवश्यकता नहीं है)	कोई शुल्क नहीं

\*दिव्यांगजनों के लिए डोरस्टेप बैंकिंग सुविधा प्रति माह 3 लेनदेन तक निःशुल्क है

\*यदि दिव्यांगजन ग्राहक वरिष्ठ नागरिक (60 वर्ष और उससे अधिक) हैं, तो नीचे दी गई तालिका के अनुसार मुफ्त सेवाएं भी प्रदान की जाएंगी।

\*पीएसबी एलायंस चैनल के माध्यम से वरिष्ठ नागरिकों (60 वर्ष और उससे अधिक आयु) को डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं निःशुल्क प्रदान की जाएंगी, जैसा कि नीचे दिया गया है:

क) पिकअप सेवाएं (ग्राहक से लेकर शाखा को सुपुर्द करें)		नि: शुल्क सेवाएं
1	संग्रहण/समाशोधन के लिए चेक/लिखत	कोई सीमा नहीं
2	चेक बुक माँग पर्ची	कोई सीमा नहीं
3	चेक के साथ आईटी/सरकारी /जीएसटी चालान	कोई सीमा नहीं
4	स्थायी अनुदेश	कोई सीमा नहीं
5	जीवन प्रमाणपत्र	कोई सीमा नहीं
6	नामांकन फॉर्म	कोई सीमा नहीं
7	निधि अंतरण अनुरोध	प्रति माह दो
ख) वितरण सेवाएं (ग्राहक से लेकर शाखा को सुपुर्द करें)		
1	नकदी आहरण	प्रति माह दो
2	लेखा विवरणी	प्रति माह एक
3	मीयादी जमा पावती	कोई सीमा नहीं
4	टीडीएस और फॉर्म 16 प्रमाणपत्र जारी करना	कोई सीमा नहीं
5	प्री-पेड इंस्ट्रूमेंट/गिफ्ट कार्ड	कोई सीमा नहीं
6	माँग ड्राफ्ट, भुगतान आदेश	कोई सीमा नहीं

### ड.) डोरस्टेप बैंकिंग ऐप में ग्राहक का पंजीकरण तथा लॉगिन

स्टेप 1	ग्राहक आईओएस के लिए ऐप स्टोर और एंड्रॉइड के लिए प्ले स्टोर से डोरस्टेप बैंकिंग ऐप डाउनलोड करता है
स्टेप 2	ग्राहक आगे बढ़ने के लिए अपना पंजीकृत मोबाइल नंबर (आरएमएन) दर्ज करता है।
स्टेप 3	यदि आरएमएन डीएसबी प्रणाली में पंजीकृत नहीं है, तो ग्राहक अपने बैंक का चयन करता है और उसे बैंक से मान्य करने के लिए सहमति देता है
स्टेप 4	बैंक द्वारा असफल सत्यापन प्रतिक्रिया पर, सिस्टम प्रदर्शित करेगा कि मोबाइल नंबर बैंक के साथ पंजीकृत नहीं है / ग्राहक डीएसबी सेवा का लाभ उठाने के लिए पात्र नहीं है और ग्राहक को तदनुसार सूचित करेगा।
स्टेप 5	सफल सत्यापन पर, बैंक एक ओटीपी उत्पन्न करता है और इसे ग्राहक के पंजीकृत मोबाइल नंबर (आरएमएन) पर भेजता है।
स्टेप 6	ग्राहक ओटीपी दर्ज करता है
स्टेप 7	सफल सत्यापन ("हां" तथा ग्राहक का नाम) पर, ग्राहक को पिन सेट करने के लिए कहा जाता है
स्टेप 8	ग्राहक को पिन फिर से दर्ज करना होगा।
स्टेप 9	पिन सफलतापूर्वक प्रविष्ट करने पर, ग्राहक अपने नाम, बैंक के नाम और मोबाइल नंबर सहित डीएसबी प्रणाली पर पंजीकृत हो जाता है। (सफल इनपुट तक पिन पुनः दर्ज करने का विकल्प) बैंक सीबीएस में ग्राहक को डीएसबी ग्राहक के रूप में चिह्नित करता है
स्टेप 10	ग्राहक को एक पंजीकरण संदेश भेजा जाता है.

स्टेप 1	लॉगिन
स्टेप 2	उसके बाद, "लॉगिन" पर क्लिक करें।
स्टेप 3	कोई सिम कार्ड चुनें. यदि कोई सिम कार्ड चयनित नहीं किया जाता है, तो एक संदेश प्रदर्शित होगा जो आपको एक सिम कार्ड चुनने के लिए प्रेरित करेगा
स्टेप 4	अपना मोबाइल नंबर दर्ज करें और एक प्रमाणीकरण प्रकार चुनें। आगे बढ़ने के लिए "नेक्सट" पर क्लिक करें। याद रखें, लॉगिन सफल होने के लिए, आपको एक प्रमाणीकरण प्रकार (पिन, ओटीपी, फिंगरप्रिंट, या पैटर्न) का चयन करना होगा; ऐसा करने में विफलता के परिणामस्वरूप एक त्रुटि संदेश जारी होगा।
स्टेप 5	यदि आप पिन चुनते हैं, तो अपना 6-अंकीय पिन दर्ज करें। अगर आप ओटीपी का विकल्प चुनते हैं, तो 6-अंकों का ओटीपी दर्ज करें. फिंगरप्रिंट प्रमाणीकरण के लिए, अपना फिंगरप्रिंट प्रदान करें और प्रतिमान प्रमाणीकरण के लिए, अपना पैटर्न प्रदान करें. "पिन भूल गए" विकल्प और जरूरत पड़ने पर ओटीपी फिर से भेजने की क्षमता सहायता के लिए उपलब्ध है।
स्टेप 6	यदि "पैटर्न" चुना गया है, तो अनुक्रम में कम से कम चार बिंदुओं को जोड़कर एक पैटर्न बनाएं। पैटर्न बनाने के बाद, फिर से उसी पैटर्न को खींचकर इसकी पुष्टि करें
स्टेप 7	पैटर्न प्रमाणीकरण पंजीकृत करने के लिए, बैकअप विकल्प के रूप में पिन दर्ज करें.
स्टेप 8	लॉगिन के लिए "प्रमाणित" पर क्लिक करें।

### च) सेवा हेतु अनुरोध

स्टेप 1	ग्राहक अपने मोबाइल पर डीएसबी एप्लिकेशन खोलता है और लॉगिन पेज तक पहुंचता है।
स्टेप 2	ग्राहक अपना मोबाइल नंबर दर्ज करता है।
स्टेप 3	यदि मोबाइल नंबर पहले से पंजीकृत है, तो ग्राहक अपने 6 अंकों का पिन/6-अंकीय ओटीपी/पैटर्न/फिंगरप्रिंट दर्ज करने के लिए आगे बढ़ता है।
स्टेप 4	सफलतापूर्वक दर्ज किए जाने पर, ग्राहक उन बैंकों की प्रदर्शित सूची से अपने बैंक का चयन करता है जिनके लिए वह पंजीकृत है और सेवा स्थान का पिन कोड दर्ज करता है।
स्टेप 5	बैंकएंड पर, सिस्टम दिए गए पिन कोड स्थान पर चयनित बैंक के लिए डोरस्टेप बैंकिंग सेवा की उपलब्धता की पुष्टि करता है
स्टेप 6	यदि पिन कोड सेवा योग्य नहीं है, तो डीएसबी प्रणाली ग्राहक को पिन कोड पर गैर-सेवायोग्यता के बारे में सूचित करती है।
स्टेप 7	यदि पिन कोड सेवा योग्य है और ग्राहक के खाते का विवरण डीएसबी सिस्टम में सहेजा नहीं गया है, तो सिस्टम ग्राहक से अपने बैंक खाते का विवरण लेने के लिए ग्राहक की अनुमति मांगता है.
स्टेप 8	ग्राहक को ओटीपी दर्ज करने के लिए कहा जाता है।
स्टेप 9	सफल सत्यापन पर, नकाबपोश रूप में बैंक खाता संख्या स्क्रीन पर प्रदर्शित की जाएगी

स्टेप 10	यदि पिन कोड सेवा योग्य है और ग्राहक के खाते का विवरण पहले से ही ग्राहक द्वारा डीएसबी सिस्टम में सहेजा गया है (चरण संख्या 7 से 10 को छोड़ दिया गया है), तो छुपे रूप में बैंक खाता संख्या स्क्रीन पर प्रदर्शित की जाएगी।
स्टेप 11	ग्राहक सेवा का लाभ उठाने और सेवा शुल्क डेबिट करने के लिए खाता संख्या का चयन करता है
स्टेप 12	ग्राहक चुनता है: अ. सेवा अनुरोध का प्रकार आ. सेवा का पता इ. सेवा के लिए समय स्लॉट
स्टेप 13	यदि स्लॉट समय/प्रकार की सेवा उपलब्ध नहीं है, तो एक उपयुक्त संदेश प्रदर्शित किया जाएगा, और ग्राहक लॉग आउट हो जाएगा
स्टेप 14	यदि स्लॉट समय/प्रकार की सेवा उपलब्ध है, तो ग्राहक सेवा शुल्क के साथ सभी बुकिंग विवरणों की समीक्षा करता है और अनुरोध की पुष्टि करता है.
स्टेप 15	सफल पुष्टि पर, सेवा शुल्क डेबिट करने के लिए बैंक को एक एपीआई ट्रिगर किया जाता है। बैंक एक "डेबिट सफलता संदेश और लेनदेन संदर्भ आईडी" साझा करता है
स्टेप 16	यदि पर्याप्त शेष राशि उपलब्ध नहीं है, तो ग्राहक को अपर्याप्त शेष राशि के बारे में सूचित किया जाता है और सेवा बुक नहीं की जाती है।
स्टेप 17	यदि पर्याप्त शेष राशि उपलब्ध है, तो खाता सेवा शुल्क के साथ डेबिट किया जाता है, और सेवा अनुरोध बुक किया जाता है।
स्टेप 18	एक एसआर आईडी और एसवीसी (सेवा सत्यापन कोड) उत्पन्न होते हैं और एक चेकलिस्ट के साथ ग्राहक को भेजे जाते हैं। एसआर आईडी डीएसबी प्रणाली में "अनुसूचित" स्थिति में है।
स्टेप 19	भविष्य के सेवा अनुरोधों के लिए, विशिष्ट एजेंट विवरण के बिना बुकिंग के समय एक संदेश भेजा जाएगा। एजेंट विवरण अनुरोधित सेवा दिवस पर साझा किया जाएगा.

#### i. पिकअप अनुरोध

स्टेप 1	डीएसबी प्रणाली लिखत लेने और बैंक शाखा को सुपर्द करने के लिए एक एजेंट को नियुक्त करेगी। भविष्य की तिथि सेवा अनुरोधों के लिए, डीएसबी सिस्टम सेवा के दिन सुबह 7:00 बजे एक एजेंट असाइन करता है। उसी दिन की बुकिंग के लिए, सेवा की बुकिंग पर आवंटन तुरंत होता है। एक बार एजेंट असाइन हो जाने के बाद, सेवा अनुरोध की स्थिति को 'एजेंट असाइन किया गया' में बदल दिया जाएगा
स्टेप 2	एक बार जब एजेंट ग्राहक के लोकेशन ट्रैक करना शुरू कर देता है, तो ग्राहक को एक एसएमएस भेजा जाता है, जो उन्हें एजेंट की वर्तमान स्थिति पर अपडेट करता है
स्टेप 3	एजेंट पिकअप के लिए ग्राहक के पते पर पहुंचता है। ग्राहक एजेंट के क्रेडेंशियल्स को सत्यापित करने के लिए एक बार जब एजेंट ग्राहक के स्थान पर पहुंच जाता है, तो ग्राहक को एक एसएमएस भेजा जाता है, जो उन्हें एजेंट के वर्तमान लोकेशन पर अपडेट करता है। जब एजेंट ग्राहक के स्थान पर आता है, तो ग्राहक एजेंट के साथ सेवा सत्यापन कोड साझा करता है। एजेंट सत्यापन के लिए अपने ऐप में कोड दर्ज करता है। यदि ग्राहक के पास सेवा सत्यापन कोड नहीं है, तो एजेंट इसे डीएसबी ऐप से पुनः ट्रिगर कर सकता है।

स्टेप 4	ग्राहक पिकअप की पुष्टि करने के लिए एजेंट के साथ सेवा कोड साझा करने के लिए। एजेंट सत्यापन के लिए ऐप में कोड दर्ज करता है।
स्टेप 5	सफल सत्यापन पर, ग्राहक लिखत/लिखतों के विवरण के साथ पर्ची में विधिवत भरा हुआ भुगतान प्रस्तुत करेगा जिसे एजेंट ग्राहक के समक्ष नामित लिफाफे और सील में रखेगा।
स्टेप 6	ग्राहक से लिखत की प्राप्ति के बाद, एजेंट "डाक्युमेंट कलेक्टेड" बटन पर क्लिक करता है।
स्टेप 7	एजेंट बैंक उपयोगकर्ता को दस्तावेज वितरित करेगा और एजेंट द्वारा डीएसबी बैंक अधिकारी को लिफाफा सौंपने की पुष्टि करने के लिए उससे एक सेवा सत्यापन कोड का उपभोग करेगा
स्टेप 8	दस्तावेज प्राप्त करने के बाद शाखा अधिकारी डीएसबी शाखा पोर्टल में सेवा अनुरोध की स्थिति को 'पूर्ण' के रूप में अपडेट करेगा। डीएसबी सिस्टम ग्राहक को सेवा अनुरोध के पूरा होने के बारे में सूचित करेगा।

**नोट:** प्रक्रिया के प्रत्येक चरण के दौरान, सेवा की स्थिति डीएसबी प्लेटफॉर्म, एजेंट ऐप, ग्राहक ऐप और बैंक के पोर्टल पर एक साथ अपडेट की जाती है। इसके अतिरिक्त, सेवा प्रक्रिया के प्रत्येक चरण में ग्राहक को एसएमएस सूचनाएं भेजी जाती हैं।

भविष्य की तारीख की बुकिंग के लिए, एजेंट विवरण ग्राहक को सेवा के दिन सुबह 7 बजे भेजा जाता है।

## ii) सुपर्दगी अनुरोध

स्टेप 1	डिलीवरी सेवाएं सेवा अनुरोध हैं जहां बैंक एजेंट पहले बैंक शाखा में पहुंचता है, दस्तावेज उठाता है और इसे ग्राहक को वितरित करता है
स्टेप 2	एक बार अनुरोध शुरू हो जाने के बाद, बैंक के पास सेवा अनुरोध को स्वीकार/अस्वीकार करने का विकल्प होता है. स्वीकृति पर, बैंक दस्तावेज तैयार रखेगा और फिर एजेंट को सौंपा जाएगा, और एजेंट बैंक से दस्तावेज उठाएगा और ग्राहक को वितरित करेगा।
स्टेप 3	डीएसबी प्रणाली शाखा से दस्तावेज लेने और ग्राहक को वितरित करने के लिए एक एजेंट नियुक्त करेगी। भविष्य की तिथि सेवा अनुरोधों के लिए, डीएसबी सिस्टम सेवा के दिन सुबह 7:00 बजे एक एजेंट असाइन करता है। उसी दिन की बुकिंग के लिए, सेवा की बुकिंग पर आवंटन तुरंत होता है। एक बार एजेंट असाइन हो जाने के बाद, सेवा अनुरोध की स्थिति को 'एजेंट असाइन किया गया' में बदल दिया जाएगा और विवरण एजेंट पोर्टल पर साझा किया जाएगा।
स्टेप 4	एजेंट डिलीवरी के लिए ग्राहक के पते पर पहुंचता है। ग्राहक एजेंट के क्रेडेंशियल्स को सत्यापित करेगा.
स्टेप 5	ग्राहक डिलीवरी की पुष्टि करने के लिए एजेंट के साथ सेवा कोड साझा करेगा। एजेंट सत्यापन के लिए ऐप में कोड दर्ज करता है।
स्टेप 6	सत्यापन पर, एजेंट ग्राहक को सीलबंद लिफाफे के तहत दस्तावेज/उपकरण सौंप देगा।

प्रक्रिया के प्रत्येक चरण के दौरान, सेवा की स्थिति डीएसबी प्लेटफॉर्म, एजेंट ऐप, ग्राहक ऐप और बैंक के पोर्टल पर एक साथ अपडेट की जाती है। इसके अतिरिक्त, सेवा प्रक्रिया के प्रत्येक चरण में ग्राहक को एसएमएस सूचनाएं भेजी जाती हैं।

भविष्य की तारीख की बुकिंग के लिए, एजेंट विवरण ग्राहक को सेवा के दिन सुबह 7 बजे भेजा जाता है।

### 1. नकदी आहरण के लिए सेवा अनुरोध

स्टेप 1	ग्राहक सेवा के लिए अनुरोध शुरू करने के लिए डोरस्टेप बैंकिंग ऐप में लॉग इन करता है। ग्राहक भारतीय स्टेट बैंक का चयन करेगा
स्टेप 2	ग्राहक खाता संख्या के अंतिम छह अंक दर्ज करेगा और प्रस्तुत करेगा
स्टेप 3	सत्यापन पर, ओटीपी ग्राहक के मोबाइल पर भेजा जाता है
स्टेप 4	ग्राहक को डीएसबी मोबाइल ऐप में ओटीपी दर्ज करना होगा और 'पुष्टि करें' बटन जमा करना होगा। ओटीपी के सफल सत्यापन पर, ऐप प्रदर्शित होता है (बैंक का नाम, खाता संख्या। (नकाबपोश), नाम, खाता प्रकार और शाखा का नाम
स्टेप 5	ग्राहक सेवा अनुरोध का चयन करेगा, लेनदेन के लिए खाता और लेनदेन राशि दर्ज करेगा और लेनदेन विधि (ईपीएस / कार्ड) चुनेगा और जमा करेगा
स्टेप 6	प्रभार ग्राहक के खाते से डेबिट किए जाते हैं।
स्टेप 7	सेवा अनुरोध क्रमांक उत्पन्न होता है।
स्टेप 8	ग्राहक को आवश्यक विवरण (एजेंट का नाम, संपर्क जानकारी, पिकअप/डिलीवरी और सर्विस कोड के लिए समय) के साथ असाइन किए गए एजेंट के बारे में एसएमएस के माध्यम से सूचना मिलेगी।
स्टेप 9	एक बार जब एजेंट ग्राहक के स्थान को ट्रैक करना शुरू कर देता है, तो एजेंट के लोकेशन के बारे में ग्राहक को एक एसएमएस अलर्ट भेजा जाएगा।
स्टेप 10	एक बार जब एजेंट ग्राहक के स्थान पर पहुंच जाता है, तो ग्राहक को एजेंट के उनके स्थान पर आने पर अलर्ट करने के लिए एक एसएमएस भेजा जाएगा।
स्टेप 11	सेवा सत्यापन कोड ग्राहक द्वारा साझा किया जाएगा और एजेंट नकद निकासी लेनदेन / सेवा शुरू करने के लिए डीएसबी एजेंट ऐप में एसवीसी दर्ज करेगा
स्टेप 12	एक बार जब एजेंट नकदी आहरण लेनदेन/सेवा शुरू कर देता है, तो डीएसबी एजेंट ऐप स्वचालित रूप से लेनदेन एप्लिकेशन (iMBanking) लॉन्च कर देगा। ग्राहक आधार आधारित लेनदेन के लिए बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण या डेबिट कार्ड-आधारित लेनदेन के लिए पिन प्रमाणीकरण करेगा। सफल प्रमाणीकरण और लेनदेन पर, एजेंट ग्राहक को नकद सौंप देगा। ग्राहक को अपने खाते से डेबिट करने के लिए बैंक से एक एसएमएस अलर्ट प्राप्त होगा। डीएसबी प्रणाली ग्राहक को एक ओटीपी भेजेगी और इसे एकत्र की गई नकदी की पावती के लिए डीएसबी एजेंट के साथ साझा किया जाना चाहिए

डीएसबी सिस्टम नकदी आहरण सेवा के लिए एक एजेंट नियुक्त करेगा। भविष्य के दिनांकित सेवा अनुरोधों के लिए, डीएसबी सिस्टम सेवा के दिन सुबह 7:00 बजे एक एजेंट प्रदान करता है। उसी दिन के लिए बुक की गई सेवा; सेवा की बुकिंग पर तुरंत आवंटन होता है।

#### **छ) ट्रैक ऑर्डर**

ऑर्डर को डोरस्टेप बैंकिंग ऐप/वेब पोर्टल में निम्नलिखित विवरणों के साथ ट्रैक किया जा सकता है: स्टेटस रिक्वेस्ट आईडी, अनुरोध प्रकार, एजेंट का नाम, शुल्क, एसआर स्टेटस।

#### **ज) सेवा अनुरोध रद्द करना:**

ग्राहक निम्नानुसार एक सक्रिय सेवा अनुरोध रद्द कर सकता है:

- पिकअप सेवा के मामले में, एजेंट द्वारा ग्राहक से दस्तावेज़ लेने से पहले ऑर्डर रद्द करने की अनुमति है.
- डिलीवरी सेवा के मामले में, बैंक शाखा द्वारा अनुरोध पूरा करने से पहले ऑर्डर रद्द करने की अनुमति दी जाती है।

#### **झ) शिकायत निवारण:**

ग्राहक डोरस्टेप बैंकिंग सेवाओं के बारे में अपनी शिकायत मोबाइल ऐप/वेब पोर्टल/कॉल सेंटर (ऊपर पैरा बी के अनुसार विवरण) या शाखा के माध्यम से दर्ज कर सकते हैं.

#### **नोट:**

डोरस्टेप बैंकिंग सेवाओं को केवल हमारे बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली नियमित बैंकिंग सेवाओं के विस्तार के रूप में देखा जाना चाहिए और इसलिए बैंक की देयता उस सीमा तक ही रहेगी जैसे कि लेनदेन शाखा में किए गए थे। उपर्युक्त परिचालन अनुदेश पीएसबी एलायंस डोरस्टेप बैंकिंग सेवाओं के अंतर्गत सेवाओं का लाभ उठाने के लिए हैं।