



पीएसबी एलायंस- डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं

1. **उपलब्ध सेवाएं:** डोरस्टेप बैंकिंग के अंतर्गत निम्नलिखित सेवाएं उपलब्ध हैं

वित्तीय/गैर-वित्तीय सेवाएं	
क) पिकअप सेवाएं (ग्राहक से और शाखा को डिलीवर करें)	ख) वितरण सेवाएं (शाखा से पिकअप करें और ग्राहक को डिलीवर करें)
संग्रहण/समाशोधन के लिए चेक/लिखत	नकद निकासी
चेक बुक मांग पर्ची	खाते का विवरण
चेक के साथ आईटी/सरकारी/जीएसटी चालान	टर्म डिपॉजिट रशीद
स्थायी अनुदेश	टीडीएस और फॉर्म 16 प्रमाणपत्र जारी करना
जीवन प्रमाण पत्र	प्री-पेड इंस्ट्रूमेंट/गिफ्ट कार्ड
नामांकन प्रपत्र	डिमांड ड्राफ्ट, पे ऑर्डर
फंड ट्रांसफर अनुरोध	

➤ फॉर्म 15जी/15एच का पिकअप और कैश पिकअप (जमा) शीघ्र ही आरंभ की जाएगी।

2. **उपलब्धता**

➤ 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:

विक्रेताओं	मोबाइल एप्लिकेशन	वेबसाइट	टोल फ्री नं.
1. मेसर्स इंडीग्रा माइक्रोसिस्टम्स प्राइवेट लिमिटेड 2. एम/एस बीएलएस इंटरनेशनल सर्विसेज लिमिटेड	डीएसबी मोबाइल ऐप	www.psballiance.com	18001213721

- डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं सभी व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए उपलब्ध हैं, निम्नलिखित के अतिरिक्त:
- संयुक्त खाता जो संयुक्त रूप से संचालित होते हैं, पूर्व / उत्तरजीवी और बाद में / उत्तरजीवी
 - संरक्षकता के अंतर्गत नाबालिगों के खाते।
 - पावर ऑफ अटॉर्नी के माध्यम से संचालित खाते
 - गैर-केवाईसी अनुपालन खाते और निष्क्रिय खाते।
 - एमएसीटी दावा/लिसा (MACT Claims / LISSA) के अंतर्गत खोले गए बचत बैंक खाते
 - एनआरआई/विदेशी नागरिकता खाता धारक

- गैर-व्यक्तिगत ग्राहक जैसे ट्रस्ट, एचयूएफ, एसोसिएशन आदि।
- स्टॉप और/या होल्ड के रूप में चिह्नित खाते
- निरक्षर ग्राहक

सेवा अवधि: किसी भी कार्य दिवस पर दोपहर 3 बजे तक पंजीकृत सेवाओं को अनुरोध के 3 घंटे के भीतर पूरा करना होगा। दोपहर 3 बजे के बाद बुक की गई सेवाएं अगले कार्य दिवस के दोपहर 1 बजे तक पूरी की जाएंगी।

3. सेवा प्रभार: ग्राहकों को शुल्कआधार पर डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं प्रदान की जाएंगी, वर्तमान दरें निम्नानुसार हैं:

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

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

4. डोरस्टेप बैंकिंग ऐप में ग्राहक पंजीकरण

चरण 1	ग्राहक आईओएस के लिए ऐप स्टोर और एंड्रॉइड के लिए प्ले स्टोर से डोरस्टेप बैंकिंग ऐप डाउनलोड करता है
चरण 2	ग्राहकों को ऐप के सफल डाउनलोड और इंस्टॉलेशन के बाद खुद को पंजीकृत करने के लिए मोबाइल नंबर इनपुट करना होगा।
चरण 3	ओटीपी सिस्टम से जनरेट किया जाएगा और ग्राहक मोबाइल पर भेजा जाएगा
चरण 4	ग्राहक डीएसबी ऐप में ओटीपी (OTP) दर्ज करेगा
चरण 5	पुष्टि पर, ग्राहक नाम और ईमेल इनपुट (वैकल्पिक) पासवर्ड (पिन) और नियम और शर्तें स्वीकार करता है
चरण 6	पंजीकरण पर, डीएसबी प्रणाली स्वागत एसएमएस भेजती है
चरण 7	ग्राहक अतिरिक्त जानकारी दर्ज करने के लिए पिन के साथ एपीपी में लॉगिन करेगा।
चरण 8	ग्राहक पता जोड़ें विकल्प का चयन करने के लिए और पता विवरण दर्ज करता है। ग्राहक एक से अधिक पते जोड़ सकता है और डीएसबी ऐप में स्टोर कर सकता है। ग्राहक किसी भी समय पता जोड़, संपादित या हटा सकता है।

5. सेवा अनुरोध

चरण 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
चरण 2	ग्राहक खाता संख्या के अंतिम छह अंक दर्ज करेगा और सबमिट करेगा
चरण 3	सत्यापन पर, ग्राहक के मोबाइल पर ओटीपी भेजा जाता है
चरण 4	ग्राहक डीएसबी मोबाइल ऐप में ओटीपी दर्ज करेगा और 'पुष्टि करें' बटन सबमिट करेगा। सफल ओटीपी सत्यापन पर, ऐप प्रदर्शित करता है (बैंक का नाम, खाता सं. (मास्क), नाम, खाता प्रकार और शाखा का नाम
चरण 5	ग्राहक सेवा अनुरोध, पिकअप के लिए उपकरणों की संख्या और पते का चयन करता है

चरण 6	ग्राहक को पिकअप पते के 10 किमी के दायरे में शाखाएं प्रदर्शित की जाती हैं। ग्राहक शाखा का चयन, एजेंट के लिए ग्राहक से लिखत चुनने/वितरित करने के लिए पसंदीदा समय स्लॉट चुनता है।
चरण 7	सेवा शुल्क के साथ सेवा अनुरोध जानकारी प्रदर्शित की जाती है। ग्राहक सत्यापित करता है और सबमिट करता है।
चरण 8	शुल्क ग्राहक के खाते से डेबिट किए जाते हैं।
चरण 9	सेवा अनुरोध सं. जारी होती है।
चरण 10	ग्राहक को आवश्यक विवरण (एजेंट का नाम, संपर्क जानकारी, पिकअप/डिलीवरी और सर्विस कोड के लिए समय) के साथ निर्दिष्ट एजेंट के बारे में एसएमएस के माध्यम से सूचना प्राप्त होगी।

i) पिकअप अनुरोध

चरण 1	एजेंट पिकअप के लिए ग्राहक के पते पर पहुंचता है। ग्राहक एजेंट के क्रेडेंशियल्स को सत्यापित करेगा।
चरण 2	ग्राहक को पिकअप की पुष्टि करने के लिए एजेंट के साथ सेवा कोड साझा करना होगा। एजेंट सत्यापन के लिए ऐप में कोड दर्ज करता है।
चरण 3	सफल सत्यापन पर, ग्राहक लिखत के विवरण के साथ विधिवत भरी हुई पे इन स्लिप जमा करेगा, जिसे एजेंट ग्राहक के समक्ष नामित लिफाफा और सील में रखेगा।
चरण 4	ग्राहक से लिखत प्राप्त होने के बाद, एजेंट "दस्तावेज़ कलेक्टेड" बटन पर क्लिक करता है।

ii) डिलीवरी अनुरोध

चरण 1	एजेंट डिलीवरी के लिए ग्राहक के पते पर पहुंचता है। ग्राहक एजेंट के क्रेडेंशियल्स को सत्यापित करेगा।
चरण 2	ग्राहक डिलीवरी की पुष्टि करने के लिए एजेंट के साथ सेवा कोड साझा करेगा। एजेंट सत्यापन के लिए ऐप में कोड दर्ज करता है।
चरण 3	सत्यापन पर, एजेंट ग्राहक को सीलबंद लिफाफे के अंतर्गत दस्तावेज़ / उपकरण सौंप देगा।

नकद निकासी के लिए सेवा अनुरोध (ईपीएस/कार्ड के माध्यम से)

चरण 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
चरण 2	ग्राहक खाता संख्या के अंतिम छह अंक दर्ज करेगा और सबमिट करेगा
चरण 3	सत्यापन पर, ग्राहक के मोबाइल पर ओटीपी भेजा जाता है
चरण 4	ग्राहक डीएसबी मोबाइल ऐप में ओटीपी दर्ज करेगा और 'पुष्टि करें' बटन सबमिट करेगा। सफल ओटीपी सत्यापन पर, ऐप प्रदर्शित करता है (बैंक का नाम, खाता सं. (मास्क), नाम, खाता प्रकार और शाखा का नाम
चरण 5	ग्राहक सेवा अनुरोध, लेनदेन के लिए खाता का चयन करेगा और लेनदेन राशि दर्ज करेगा और लेनदेन विधि (ईपीएस/कार्ड) चुनेगा और सबमिट करेगा

चरण 6	शुल्क ग्राहक के खाते से डेबिट किए जाते हैं।
चरण 7	सेवा अनुरोध सं. उत्पन्न होता है।
चरण 8	ग्राहक को आवश्यक विवरण (एजेंट का नाम, संपर्क जानकारी, पिकअप/डिलीवरी और सर्विस कोड के लिए समय) के साथ निर्दिष्ट एजेंट के बारे में एसएमएस के माध्यम से सूचना प्राप्त होगी

नकद निकासी अनुरोध

चरण 1	एजेंट नकदी की डिलीवरी के लिए ग्राहक के पते पर पहुंचता है। ग्राहक एजेंट के क्रेडेंशियल्स को सत्यापित करेगा।
चरण 2	ग्राहक डिलीवरी की पुष्टि करने के लिए एजेंट के साथ सेवा कोड साझा करेगा। एजेंट सत्यापन के लिए ऐप में कोड दर्ज करता है।
चरण 3	सत्यापन पर, क) एटीएम कार्ड लेनदेन के लिए एजेंट कार्ड के अंतिम 4 अंकों की संख्या की पुष्टि करता है और पुष्टि पर, माइक्रो एटीएम में कार्ड स्वाइप करता है, राशि निकाली जाती है और फिर ग्राहक माइक्रो एटीएम में कार्ड पिन दर्ज करता है। सफल लेन-देन पर, एजेंट को संदर्भ संख्या 1 प्राप्त होता है। जिसे वह मोबाइल एप्लिकेशन में दर्ज करता है और लेनदेन पूरा करता है। एजेंट ग्राहक को भौतिक नकदी सौंपता है। ग्राहक लेनदेन पूरा करने पर डीएसबी सिस्टम से सूचना प्राप्त करता है। ख) ईपीएस लेनदेन एजेंट पुष्टि होने पर आधार संख्या के अंतिम 4 अंकों को मूल आधार कार्ड से सत्यापित करता है, आधार संख्या दर्ज करता है, निकाली जाने वाली राशि और माइक्रो एटीएम में ग्राहक के फिंगरप्रिंट को कैप्चर करता है। जिसे वह मोबाइल एप्लिकेशन में दर्ज करता है और लेनदेन पूरा करता है। एजेंट ग्राहक को भौतिक नकदी सौंपता है। ग्राहक लेनदेन पूरा करने पर डीएसबी सिस्टम से सूचना प्राप्त करता है।

6. ऑर्डर ट्रैक करना

डोरस्टेप बैंकिंग ऐप/वेब पोर्टल में निम्नलिखित विवरणों के साथ ऑर्डर ट्रैक किए जा सकते हैं: स्टेटस रिक्वेस्ट आईडी, अनुरोध प्रकार, एजेंट का नाम, शुल्क, एसआर स्टेटस।

7. 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 उपयोगकर्ता द्वारा अनुरोध पूरा करने से पहले ऑर्डर रद्द करने की अनुमति है।

8. शिकायत निवारण:

ग्राहक डोरस्टेप बैंकिंग सेवाओं के संबंध में अपनी शिकायत मोबाइल ऐप/वेब पोर्टल/कॉल सेंटर (उपर्युक्त पैरा 2 के अनुसार विवरण) या शाखा के माध्यम से दर्ज कर सकता है।

9. अन्य महत्वपूर्ण निर्देश

डोरस्टेप सेवा केवल ग्राहक के अपने खाते में ही प्रदान की जाएगी।

> एकल पिक-अप अनुरोध के लिए एक एजेंट द्वारा कई लिखतों (इंस्ट्रुमेंट्स) को चुना जा सकता है। हालांकि, एक ही अनुरोध आईडी से विभिन्न लिखत प्रकारों को जोड़ा नहीं जा सकता है।

पिकअप अनुरोध	कैप्चर करने के लिए लिखत विवरण	लिखत/दस्तावेज/अनुमत राशि की संख्या
चेक	लाभार्थी, लिखत की संख्या	अधिकतम 5 लिखत।
डीडी	लाभार्थी, लिखत की संख्या	अधिकतम 5 लिखत।
आईटी चालान	आईटी चालान और लाभार्थी चेक	एक दस्तावेज
स्थायी अनुदेश	लिखत की संख्या	एक आवेदन
भुगतान आदेश	लाभार्थी, लिखत की संख्या	अधिकतम 5 लिखत
चेक बुक मांग पर्ची	लिखत की संख्या (अधिकतम 100 चेक लीव)	एक अनुरोध

डिलीवरी अनुरोध	कैप्चर करने के लिए लिखत विवरण	लिखत/दस्तावेज/अनुमत राशि की संख्या
टीडी रसीद	राशि (एंटी फील्ड)	अधिकतम राशि 50,000
टीडीएस	लाभार्थी (ऑटो पोपुलेटेड)	
डीडी	लाभार्थी, लिखत की संख्या (एंटी फील्ड)	अधिकतम 5 लिखत।
गिफ्ट कार्ड	राशि (एंटी फील्ड)	अधिकतम राशि 10000
खाता विवरण	दिनांक से, दिनांक तक (एंटी फील्ड)	अधिकतम 3 महीने
भुगतान आदेश	लाभार्थी, लिखत की संख्या (एंटी फील्ड)	अधिकतम 5 लिखत।

> ग्राहक एजेंट को कोई पुराने/कटे-फटे/छेड़छाड़/दोषपूर्ण चेक/लिखत प्रदान नहीं करेगा. एसबीआई ग्राहक के खाते में पुराने/कटे-फटे/छेड़छाड़/दोषपूर्ण लिखतों के कुल मूल्य की ऐसी किसी भी राशि को जमा नहीं करने के लिए उत्तरदायी नहीं है।

> सेवाएं निष्क्रिय खातों और ऐसे खातों में उपलब्ध नहीं होंगी जिन्हें सरकारी प्राधिकरण के आदेश के कारण या अन्यथा रोक दिया गया है।

> ग्राहक एजेंट के आगमन पर तुरंत उपस्थित होगा।

> डोरस्टेप बैंकिंग सेवा अनुरोध करने से पहले खाते में पर्याप्त शेष राशि रखें।

मोबाइल ऐप/वेब पोर्टल/कॉल सेंटर के माध्यम से पंजीकृत सेवा अनुरोध के अलावा बैंक/एजेंट द्वारा किसी अन्य सेवा/अनुरोध पर विचार नहीं किया जाएगा।

> **ग्राहक एजेंट को सेवाओं के लिए कोई भुगतान नहीं करेगा।**

> ग्राहक डीएसए के साथ कोई विवरण/सूचना (जैसे, खाता संख्या, खाता विवरण, एटीएम कार्ड/पिन विवरण आदि) साझा नहीं करेगा।

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 उसी सीमा तक रहेगी जैसे कि लेनदेन शाखा में किए गए थे।

उपर्युक्त प्रचालनात्मक अनुदेश पीएसबी एलायंस डोरस्टेप बैंकिंग सेवाओं के अंतर्गत सेवाओं का लाभ उठाने के लिए हैं।