



## पीएसबी गठबंधन - डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं

क. उपलब्ध सेवाएं : डोरस्टेप बैंकिंग के अंतर्गत निम्नलिखित सेवाएं उपलब्ध हैं।

गैर वित्तीय सेवाएं	
क) पिक-अप सेवाएं (ग्राहक से और शाखा में सुपुर्दगी)	ख) सुपुर्दगी सेवाएं (शाखा से पिक-अप और ग्राहक को सुपुर्दगी)
संग्रह / समाशोधन के लिए चेक / लिखत	खाते का विवरण
चेक बुक अनुरोध स्लिप	सावधि जमा एडवाइस
चेक के साथ जीएसटी चालान	टीडीएस और फॉर्म 16 प्रमाणपत्र जारी करना
15H / 15 G फॉर्म	गैर-वैयक्तिक चेकबुक
स्थायी अनुदेश	

- नकदी पिक-अप (जमा) और सुपुर्दगी (आहरण) की वित्तीय (नकद) सेवाएं बाद में आरंभ की जाएंगी।

### ख. 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 का विवरण निम्नानुसार है:

वेंडर	मोबाइल ऐप	वेब पोर्टल	टोल फ्री क्रमांक
मेसर्स अत्यंती टेक्नॉलॉजीज प्राइ. लिमि.	डोरस्टेप बैंकिंग (डीएसबी)	<a href="https://doorstepbanks.com/">https://doorstepbanks.com/</a>	18001037188
मेसर्स इंटीग्रा माइक्रोसिस्टम प्राइ. लिमि.	पीएसबी डोरस्टेप बैंकिंग	<a href="https://dsb.imfast.co.in/doorstep/login">https://dsb.imfast.co.in/doorstep/login</a>	18001213721

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

- संयुक्त रूप से, पूर्ववर्ती/ उत्तरजीवी और उत्तरवर्ती/ उत्तरजीवी द्वारा संचालित खाते
- संरक्षकता के तहत सहित नाबालिगों के खाते
- पावर ऑफ अटॉर्नी के माध्यम से संचालित खाते
- गैर-केवाईसी अनुपालक खाते और निष्क्रिय खाते
- एनआरआई / विदेशी राष्ट्रीय खाता धारक
- गैर-वैयक्तिक ग्राहक जैसे ट्रस्ट, एचयूएफ, एसोसिएशन आदि।
- स्टॉप और / या होल्ड के रूप में स्थिति वाले खाते
- अनपढ़ ग्राहक

**सेवा घंटे:** किसी भी कार्य दिवस पर 3 बजे तक पंजीकृत सेवाओं को अनुरोध के 3 घंटे के भीतर पूरा करना होगा। दोपहर 3 बजे के बाद बुक की गई सेवाओं को अगले कार्य दिवस के 1 बजे तक पूरा किया जाना है।

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

सेवा विवरण	प्रति कॉल/ सेवा प्रभार
वित्तीय/ गैर वित्तीय सेवाएं	₹.75/- + GST
कॉल सेंटर को पूछताछ के उद्देश्य से किया गया कॉल (जहां पर सेवा वितरण के लिए एजेंट की आवश्यकता नहीं है)	शून्य

ग. **डोरस्टेप बैंकिंग ऐप में ग्राहक पंजीकरण**

चरण 1	ग्राहक iOS के लिए ऐप स्टोर से और एंड्रॉइड के लिए प्ले स्टोर से डोरस्टेप बैंकिंग ऐप डाउनलोड करता है
चरण 2	ऐप की सफल डाउनलोडिंग और इन्स्टॉलेशन के बाद, ग्राहक खुद को रजिस्टर करने के लिए मोबाइल नंबर पर इनपुट करते हैं
चरण 3	OTP सिस्टम से जनरेट किया जाएगा और कस्टमर के मोबाइल पर भेजा जाएगा
चरण 4	ग्राहक डीएसबी ऐप में ओटीपी दर्ज करें
चरण 5	पुष्टि करने पर, ग्राहक नाम और ईमेल (वैकल्पिक) पासवर्ड (पिन) इनपुट करता है और नियम और शर्तें स्वीकार करता है
चरण 6	पंजीकरण पर, DSB सिस्टम स्वागत एसएमएस भेजता है
चरण 7	ग्राहक अतिरिक्त जानकारी दर्ज करने के लिए पिन के साथ ऐप में लॉगिन करें।

चरण 8	ग्राहक ऐड एड्रेस ऑप्शन चुनें और अपने पते के ब्यौरे डालें। ग्राहक DSB ऐप में एक से अधिक पते जोड़ सकते हैं और भंडारित कर सकते हैं। ग्राहक किसी भी समय पता जोड़ सकते, संपादित कर सकते या हटा सकते हैं।
-------	---

#### घ. सेवा अनुरोध

चरण 1	सेवा अनुरोध शुरू करने के लिए ग्राहक डोरस्टेप बैंकिंग ऐप में लॉग इन करता है। ग्राहक बैंक का चयन करे।
चरण 2	ग्राहक खाता संख्या के अंतिम छः अंक इनपुट करता है और सबमिट करता है
चरण 3	सत्यापन के बाद, ग्राहक के मोबाइल पर OTP भेजा जाता है
चरण 4	ग्राहक डीएसबी मोबाइल ऐप में ओटीपी दर्ज करें और 'कन्फर्म' बटन सबमिट करें। सफल ओटीपी सत्यापन पर, ऐप प्रदर्शित करता है (बैंक का नाम, खाता संख्या (ढंका हुआ), नाम, खाता प्रकार और शाखा का नाम
चरण 5	ग्राहक सेवा अनुरोध, लिखतों की संख्या और पिक-अप पते का चयन करे
चरण 6	ग्राहक को पिक-अप पते के 10 किमी के दायरे में स्थित शाखाएं प्रदर्शित की जाती हैं। ग्राहक शाखा, लिखत लेने / देने के लिए एजेंट हेतु ग्राहक को पसंदीदा टाइम स्लॉट का चयन करना चाहिए।
चरण 7	सेवा अनुरोध सूचना सेवा शुल्क के साथ प्रदर्शित की जाती है। ग्राहक सत्यापित और प्रस्तुत करता है।
चरण 8	शुल्क ग्राहक के खाते से डेबिट किए जाते हैं
चरण 9	सेवा अनुरोध संख्या उत्पन्न होती है।
चरण 10	ग्राहक को आवश्यक विवरण (एजेंट का नाम, एजेंट फोटो, संपर्क जानकारी, पिक अप / डिलीवरी के लिए समय और सेवा कोड) के साथ निर्दिष्ट एजेंट के बारे में एसएमएस के माध्यम से सूचना मिलेगी।

#### i) पिक-अप अनुरोध

चरण 1	एजेंट पिक अप के लिए ग्राहक के पते पर पहुंचता है। ग्राहक एजेंट की पहचान को सत्यापित करे।
चरण 2	ग्राहक पिक अप की पुष्टि करने के लिए एजेंट के साथ सेवा कोड साझा करे। एजेंट सत्यापन के लिए, ऐप में कोड दर्ज करता है।

चरण 3	सफल सत्यापन के बाद, ग्राहक लिखत/लिखतों के ब्यौरों के साथ विधिवत भरा हुआ भुगतान पर्ची देगा जिसे एजेंट निर्दिष्ट लिफाफे में डाल देगा और ग्राहक के सामने सील कर देगा।
चरण 4	ग्राहक से लिखत प्राप्त करने के बाद, एजेंट "डॉक्यूमेंट कलेक्टेड" बटन पर क्लिक करता है।

## ii) सुपुर्दगी अनुरोध

चरण 1	डिलीवरी के लिए एजेंट ग्राहक के पते पर पहुंचता है। ग्राहकएजेंट की पहचान को सत्यापित करे
चरण 2	ग्राहक डिलीवरी की पुष्टि करने के लिए एजेंट के साथ सेवा कोड साझा करे एजेंट सत्यापन के लिए, ऐप में कोड दर्ज करता है।
चरण 3	सत्यापन के बाद, एजेंट ग्राहक को सीलबंद लिफाफे में दस्तावेज / लिखत सौंप देगा।

## F. आदेश ट्रैक करना :

निम्नलिखित विवरणों के साथ डोरस्टेप बैंकिंग ऐप / वेब पोर्टल पर ऑर्डर ट्रैक किए जा सकते हैं: स्टेटस रिक्वेस्ट आईडी, रिक्वेस्ट टाइप, एजेंट का नाम, प्रभार, एसआर स्टेटस

## G. सेवा अनुरोध रद्द होना:

ग्राहक निम्नलिखित रूप में एक सक्रिय सेवा अनुरोध रद्द कर सकता है:

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

## शिकायतों का निपटान:

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

## H. अन्य महत्वपूर्ण अनुदेश:

- ग्राहक के स्वयं के खाते में ही डोर-स्टेप सेवा प्रदान की जाएगी।

- एकल पिक अप अनुरोध के लिए एक एजेंट द्वारा कई कई लिखत ली जा सकती है। हालाँकि, विभिन्न प्रकारों के लिखतों को एक अनुरोध आईडी के लिए क्लब नहीं किया जा सकता है।

पिक-अप अनुरोध	कैप्चर किए जानेवाले लिखत ब्यौरे	अनुमत राशि/ लिखत/ दस्तावेज की संख्या
चेक	लाभार्थी, लिखतों की संख्या	अधिकतम 5 लिखत
डीडी	लाभार्थी, लिखतों की संख्या	अधिकतम 5 लिखत
आईटी चालान	आईटी चालान और लाभार्थी चेक	एक दस्तावेज
एसआई	लिखत की संख्या	एक आवेदन
भुगतान आदेश	लाभार्थी, लिखतों की संख्या	अधिकतम 5 लिखत
चेक बुक अनुरोध स्लिप	लिखत की संख्या (अधिकतम 100 चेक पन्ने)	एक अनुरोध

पिक-अप अनुरोध	कैप्चर किए जानेवाले लिखत ब्यौरे	अनुमत राशि/ लिखत/ दस्तावेज की संख्या
टीडी रसीद	राशि (Entry Field)	अधिकतम राशि 50000
टीडीएस	लाभार्थी (Auto populated)	
डीडी	लाभार्थी, लिखतों की संख्या (Entry Field)	अधिकतम 5 लिखत
गिफ्ट कार्ड	राशि (Entry Field)	अधिकतम राशि 10000
खाता विवरण	दिनांक से दिनांक तक (Entry Field)	अधिकतम 3 माह
भुगतान आदेश	लाभार्थी, लिखतों की संख्या (Entry Field)	अधिकतम 5 लिखत

- ग्राहक एजेंट को कोई पुराने / कटे-फटे / छेड़छाड़ किए / दोषपूर्ण / त्रुटिपूर्ण चेक/ लिखत नहीं देगा। ग्राहक के खाते में पुराने / कटे-फटे / छेड़छाड़ किए / दोषपूर्ण लिखतों के कुल मूल्य की किसी भी राशि को जमा नहीं करने के लिए बैंक उत्तरदायी नहीं है।

- सेवाएं निष्क्रिय खातों और उन खातों में उपलब्ध नहीं होगी, जिन्हें सरकार या किसी अन्य के आदेश के कारण होल्ड / फ्रीज पर रखा गया है।
- ग्राहक एजेंट के आगमन पर तुरंत उससे संपर्क करेगा।
- डोरस्टेप बैंकिंग सेवा अनुरोध दर्ज करने से पहले खाते में पर्याप्त संतुलन रखें।
- मोबाइल ऐप / वेब पोर्टल / कॉल सेंटर के माध्यम से पंजीकृत सेवा अनुरोध के अलावा कोई अन्य सेवाओं / अनुरोधों पर बैंक / एजेंट द्वारा कार्रवाई नहीं की जाएगी।
- **ग्राहक एजेंट को सेवाओं के लिए कोई भुगतान नहीं करेगा।**
- ग्राहक डीएसए के साथ कोई विवरण / जानकारी (जैसे खाता संख्या, खाता विवरण, एटीएम कार्ड / पिन विवरण आदि) साझा नहीं करेगा।

डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं केवल हमारे बैंक द्वारा दी जाने वाली नियमित बैंकिंग सेवाओं के विस्तार के रूप में देखी जाएं और इसलिए बैंक की देयता उस सीमा तक ही रहेगी जैसा कि शाखा में संव्यवहार का संचालन किया गया।