भारतीय रिज़र्व बैंक
मुद्रा प्रबंध विभाग

नागरिकों के अधिकार

1. नागरिक अधिकार–पत्र का उद्देश्य

नागरिक अधिकार पत्र, नोटों तथा सिक्कों के विनिमय के मामले में, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा दी जा रही विभिन्न सेवाओं तथा भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्गम कार्यालयोन और निर्दिष्ट शाखाओं के स्तर पर दी जा रही सेवाओं के सामान्य मानक स्तर की जानकारी प्रदान करता है।

2. भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्गम कार्यालयों के स्तर पर उपलब्ध सेवाएं

भारतीय रिज़र्व बैंक के कार्यालय, जहाँ निर्गम विभाग कार्यरत हैं, आम जनता को नोटों, कटे–फटे नोटों तथा गंदे नोटों सहित, सिक्कों, अप्रचलित और घिसे हुए सिक्कों के विनिमय की सुविधा उपलब्ध कराते हैं। बैंक भारतीय रिज़र्व बैंक के सम्बन्धित निर्गम कार्यालयों के कारोबार समय के दौरान अपने काउंटरों पर विनिमय सुविधा नि:शुल्क प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है।

3.भारतीय रिज़र्व बैंक के कार्यालयों के नाम जहाँ विनिमय सुविधाएं प्रदान की जाती हैं

ये सुविधाएं भारतीय रिज़र्व बैंक के अहमदाबाद, बेंगलूर, बेलापुर (नवी मुंबई), भोपाल, भुवनेश्वर, चंडीगढ़, चेन्नै, गुवाहाटी, हैदराबाद, जयपुर, जम्मू, कानपुर, कोच्चि, कोलकाता, लखनऊ, मुंबई, नागपुर, नई दिल्ली, पटना और तिरुवनंतपुरम स्थित क्षेत्रीय कार्यालयों के काउंटरों पर उपलब्ध कराई जाती हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक के इन कार्यालयों के पते व टेलीफोन नंबर अनुबंध में दर्शाये गये हैं।

4. बैंक के सार्वजनिक काउंटरों पर गंदे तथा कटे–फटे नोटों और सिक्कों का विनिमय

आम जनता बैंक के कार्यालयों के काउंटरों पर निम्नलिखित सेवाओं का लाभ स्वयं ले सकती है। सेवाओं को प्राप्त करने की प्रक्रिया एवं सेवाओं के शुल्क और शिकायत निवारण प्रणाली सम्बन्धी सूचनाएँ नीचे दर्शायी गई हैं :

क्र. सं.	प्रस्तुत सेवाएं	सेवा प्राप्त करने की प्रक्रिया	सेवा शुल्क	समयावधि
I.	क) नोटों और सिक्कों का विनिमय, और ख) काउंटर पर दोषपूर्ण नोटों का विनिमय (केवल कुछ नगों के लिए)	बैंक के प्रत्येक कार्यालय में, जहाँ यह सुविधा उपलब्ध कराई गई है, बैंकिंग हाल में इस प्रकार के काउंटरों की क्रम संख्या प्रदर्शित की गयी है। निर्दिष्ट काउंटरों से संपर्क करें अथवा निर्दिष्ट काउंटरों की जानकारी के लिए पूछ–ताछ काउंटर से संपर्क करें। किसी प्रकार की असुविधा हो तो नोडल अधिकारी से संपर्क करें जिसका नाम बैंकिंग हॉल में प्रदर्शित किया गया है।	नि:शुल्क	बैंकिंग कारोबार समय के दौरान तत्काल भुगतान। बैंकिंग कारोबार की अवधि बैंकिंग हॉल में प्रदर्शित की गयी है अथवा इस बारे में जानकारी पूछ–ताछ काउंटर से प्राप्त की जा सकती है।

II.	ट्रिपल लॉक रिसेप्टकल के माध्यम से प्राप्त कटे–फटे नोटों का विनिमय (अधिक संख्या में नोटों के लिए)	ट्रिपल लॉक रिसेप्टकल (टीएलआर) कवर के लिए निर्दिष्ट काउंटर पर संपर्क करें अथवा अधिक जानकारी के लिए पूछ–ताछ काउंटर पर संपर्क करें। टीएलआर कवर पर अपेक्षित जानकारी भरें। टीएलआर लिफाफे पर, जिस बैंक में विनिमय मूल्य जमा करना अपेक्षित है, उस बैंक के ब्योरे अर्थात् बैंक का नाम/शाखा/खाता संख्या आदि का उल्लेख करें। सामान्यतया, विनिमय मूल्य का भुगतान निम्नलिखित माध्यमों से किया जायेगा : ईसीएस क्रेडिट : विनिमय मूल्य दावेदार के बैंक खाते में इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (ईसीएस) के माध्यम से जमा जायेगा। बशर्ते, ईसीएस अधिदेश भारतीय रिज़र्व बैंक को प्रस्तुत किया गया हो। भुगतान आदेश : यदि दावेदार स्थानीय हो और उसके द्वारा ईसीएस सम्बन्धी कोई अधिदेश उपलब्ध न हो। मांग ड्राफ्ट (डिमांड ड्राफ्ट) : यदि प्रस्तुतकर्ता किसी दूसरे शहर का निवासी हो। मनी ऑर्डर : यदि दावेदार किसी दूहरे शहर का निवासी हो और उसका कोई बैंक खाता न हो। 5. बंद लिफाफों में कट–फटे नोटों को ट्रिपल लॉक रिसेप्टकल में सामान्य कारोबार समय के एक घंटे बाद तक स्वीकार किया जाता है। किसी असुविधा की स्थिति में कृपया पूछ–ताछ काउंटर अथवा नोडल अधिकारी से संपर्क करें जिसका नाम बैंकिंग हॉल में प्रदर्शित है।	ईसीएस : नि:शुल्क मनी ऑर्डर (एम ओ): रु. 1000 तक की राशि के लिए कोई प्रभार नहीं। रु. 1000 से अधिक के लिए डाक घर द्वारा प्रभारित वास्तविक कमीशन । मांग ड्राफ्ट (डिमांड ड्राफ्ट) : प्रेषित राशि पर जैसा लागू हो, विनिमय की वास्तविक राशि भुगतान आदेश : नि:शुल्क	ईसीएस : विनिमय मूल्य, दोषपूर्ण नोटों की प्राप्ति से चार कार्य दिवसों के अन्दर दावेदार के खाते में जमा किया जायेगा। एमओ/डीडी/पीओ दोषपूर्ण नोटों की प्राप्ति से चार कार्य दिवसों के अन्दर एमओ/डीडी/पीओ प्रस्तुतकर्ता को भेजे जाएगें।

III.	बीमाकृत पार्सल के माध्यम से प्रस्तुत दोषपूर्ण नोटों का विनिमय (बहुत अधिक संख्या के नोटों के लिए)	कटे–फटे नोटों का बीमाकृत एवं रजिस्टर्ड डाक द्वारा संबंधित निर्गम कार्यालय के महा/उप महाप्रबंधक को भेजे जाएँ जिनका पता पूछताछ काउंटर अथवा भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट से प्राप्त किया जा सकता है। साथ में, भेजे जानेवाले पत्र में भेजे गये नोटों का ब्योरा, प्रस्तुतकर्ता का नाम और पता, उसके बैंक खाते के ब्योरे का उल्लेख करें। विनिमय मूल्य का भुगतान बैंक खाते में ईसीएस के माध्यम से जमा किया जायेगा। विनिमय मूल्य का भुगतान, भुगतान आदेश/डिमांड ड्राफ्ट/मनी ऑर्डर के माध्यम से भी किया जा सकता है। किसी प्रकार की कठिनाई हो तो आप संबंधित निर्गम कार्यालय से दूरभाष अथवा ई–मेल के माध्यम से संपर्क कर सकते हैं। जिसका ब्योरा भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है।	क्रम सं. ।। में किये गये अनुसार	ईसीएस: विनिमय मूल्य दावेदार बैंक खाते में दोषपूर्ण नोटों की प्राप्ति से 15 कार्य दिवसों के भीतर जमा किया जायेगा। एमओ/डीडी/पीओ दावेदार को एमओ/डीडी/पीओ दोषणपूर्ण नोटों की प्राप्ति से 15 कार्य दिवसों के भीतर भेजा जायेगा।
IV.	विशेष प्रक्रिया के तहत् ऐसे नोट दोषपूर्ण नोटों का विनिमय जो अत्यधिक गल गये हों बहुत अधिक जल गये हों, जलकर विरूपित हो गये हों, अलग न किये जाने की स्थिति में एकसाथ लिपट गये हों। जिसके परिणामस्वरूप अगले संचालन के लिये अयोग्य बन गये हों अथवा जो समय के साथ अपनी मूल पहचान गँवा सकते हैं	पूछ–ताछ काउंटर अथवा सहायक महाप्रबंधक/प्रबंधक (दावा अनुभाग) से संपर्क करें। निर्धारित फॉर्म में आवेदन प्रस्तुत करें। आवेदन के साथ दोषपूर्ण नोटों को प्रस्तुत न करें। दावा अनुभाग से नोटों के अधिनिर्णय हेतु निर्धारित तिथि की सूचना की प्रतीक्षा करें।	क्रम सं. ।। में किये गये अनुसार	क्रम सं. ।। में दिये गये अनुसार

		निर्धारित तारीख पर, दोषपूर्ण नोटों को दावा अनुभाग में लाएँ। यदि चाहें तो अपने द्वारा प्रस्तुत दोषपूर्ण नोटों के अधिनिर्णय के दौरान स्वयं उपस्थित रहकर प्रत्यक्षदर्शी हो सकते हों। दोषपूर्ण नोटों को चिपकाएं नहीं/पुनर्निर्माण न करें। नोटों को उनके मूल रूप में ही प्रस्तुत करें।		
V	सिक्का वितरक मशीन के द्वारा नोटों का सिक्कों में विनिमय	सिक्का वितरक मशीन पर प्रदर्शित प्रक्रिया का अनुसरण करें। किसी प्रकार की कठिनाई हो तो पूछ–ताछ काउंटर अथवा नोडल अधिकारी से संपर्क करें।	निःशुल्क	बैंकिंग कारोबार समय के दौरान मशीन से तत्काल भुगतान

5. **ग्राहकों से संबंधित समस्याओं पर ध्यान देने के लिए नोडल अधिकारी का नाम भारतीय रिज़र्व बैंक के सम्बन्धित क्षेत्रीय कार्यालयों के पास उपलब्ध है।**

6. शिकायत निवारण

यदि आप काउंटरों पर उपलब्ध कराई गई सेवाओं से संतुष्ट नही हैं अथवा बैंक द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं में सुधार के लिए कोई सुझाव देना चाहते हैं तो आप अपनी शिकायत/सुझाव हमें निम्नलिखित प्रकार से भेज सकते हैं :

(I) प्रयोजन के लिए बैंकिंग हाल में उपलब्ध कराये गये पारदर्शी ड्रॉप बाक्स में अपनी शिकायत/सुझाव को डाल दें।

(ii) पूछ–ताछ काउंटर पर उपलब्ध शिकायत/सुझाव रजिस्टर में अपनी शिकायत/सुझाव लिखें।

(iii) अपनी शिकायत/सुझाव डाक/कूरियर के माध्यम से महाप्रबंधक/उप महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग को भेजें।

(iv) अपनी शिकायत/सुझाव हमें ई–मेल के माध्यम से helpdcm@rbi.org.in पर भेजें।

(v) आप अपनी शिकायत के निवारण हेतु निर्गम विभाग के निम्नलिखित अधिकारियों से व्यक्तिगत रूप से अथवा टेलीफोन पर संपर्क कर सकते हैं :

क्रम सं.	अधिकारी का नाम	पदनाम	पता	टेलीफोन नं.	ई–मेल का पता
1.		महाप्रबंधक			
2.		उप महाप्रबंधक			
3.		सहायक महाप्रबंधक			
4.		खजांची			

(vi) **आपकी शिकायत/सुझाव की प्राप्ति सूचना तत्काल दी जायेगी और आपका पत्र प्राप्त होने की तारीख के एक माह के भीतर उसके निवारण के लिए समुचित कार्रवाई की जाएगी।**

7. सेवा की सामान्य शर्तें

(i) भारतीय रिज़र्व बैंक (नोट वापसी) नियमावली के अधीन बैंक द्वारा कटे–फटे नोटों का विनिमय अनुग्रह के आधार पर किया जाता है। कटे–फटे नोट जब नियमावली के अधीन विनिमय द्वारा देय नहीं पाये जाते हैं तो उन्हें अस्वीकृत किया जाता है एवं प्रस्तुतकर्ता को अस्वीकृति सूचना जारी की जाती है। अस्वीकृत नोट को बैंक रख लेता है और चार महीने के बाद उसे नष्ट कर देता है। प्रस्तुतकर्ता, चार महीनों की परिरक्षण अवधि के दौरान सम्बन्धित निर्गम कार्यालय से पुनर्विचार के लिए अपील कर सकता है।

(ii) जाली/नकली पाये गये नोटों और सिक्कों को जब्त कर लिया जाता है और उनका कोई भी मूल्य अदा नहीं किया जाता है। ऐसे नोटों/सिक्कों को प्रस्तुतकर्ता को सूचना जारी करने के पश्चात बैंक द्वारा रख लिया जाता है।

(iii) भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी बैंक नोटों की सुरक्षा विशेषताओं की जानकारी आम जनता के लिए बैंक की वेबसाइट http://www.rbi.org.in/currency/banknotes.html पर दी गयी है।

(iv) नोटों और सिक्कों की मांग, ग्राहक के वास्तविक कारोबार/व्यक्तिगत आवश्यकता के अनुरूप होनी चाहिये।

8. वाणिज्यिक बैंकों के काउंटरों पर गंदे तथा कटे–फटे नोटों और सिक्कों का विनिमय

(i) भारतीय रिज़र्व बैंक के कार्यालय चुनिंदा केद्रों पर स्थित हैं। अत: बैंक ने अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की शाखाओं में गंदे नोटों के विनिमय, सिक्कों का नोटों में विनिमय तथा नोटों का सिक्कों में विनिमय करने की सुविधा उपलब्ध कराई है। जबकि गंदे नोटों के विनिमय की सुविधा सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की सभी शाखाओं तथा निजी क्षेत्र के बैंकों की शाखाओं में उपलब्ध है, कटे–फटे नोटों के विनिमय की सुविधा केवल वाणिज्यिक बैंकों की निर्दिष्ट शाखाओं में ही उपलब्ध है। ऐसी बैंक शाखाओं की सूची, जहां कटे–फटे नोटों का विनिमय किया जा सकता है, भारतीय रिज़र्व बैंक के कार्यालयों के पूछताछ काउंटरों पर उपलब्ध है। ऐसी निर्दिष्ट बैंक शाखाओं को भी ये निर्देश हैं कि वे अपनी शाखाओं में कटे–फटे नोटों के विनिमय की सुविधा उपलब्ध होने के संबंध में सूचना–पट लगाएं। यदि ऐसी किसी शाखा द्वारा विनिमय सुविधा उपलब्ध कराने से इनकार किया जाता है तो असंतुष्ट ग्राहक संबंधित वाणिज्यिक बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक/मुख्य कार्यपालक अधिकारी को शिकायत कर सकते हैं। यदि शिकायत का निवारण नहीं होता है तो मामला भारतीय रिज़र्व बैंक के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय के ध्यान में लाया जा सकता है।

(ii) अन्य बैंकों की शाखाओं, अर्थात् सहकारी बैंकों और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की शाखाओं से यह अपेक्षित है कि वे अपनी सुविधा के अनुसार नोटों और सिक्कों के विनिमय की सुविधा प्रदान करेंगे। हालाँकि, उन्हें कटे–फटे नोटों के विनिमय का अधिकार नहीं है।

9. <u>सुझाव/टिप्पणी</u>

यदि आम जनता के किसी सदस्य के पास ''नागरिकों का अधिकार'' के संबंध में कोई सुझाव/टिप्पणी है तो वह मुख्य महाप्रबंधक, मुद्रा प्रबंध विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक, केंद्रीय कार्यालय, अमर बिल्डिंग, सर पी. एम. मार्ग, फोर्ट, मुंबई–400 001 को लिख सकता है।

अनुबन्ध

भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्गम कार्यालय तथा उनके अधिकार क्षेत्र के पते

क्र. सं.	भारतीय रिज़र्व बैंक कार्यालय का नाम और पता	अधिकार क्षेत्र
1.	महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, दूसरी मंज़िल, गांधी ब्रिज के पास, अहमदाबाद–380 014	गुजरात राज्य तथा दादारा और नगर हवेली तथा दमण और दीव संघशासित प्रदेश
2.	महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंकल निर्गम विभाग, 10/3/8, नृपतुंगा रोड, बेंगलूर–560 001	कर्नाटक राज्य
3.	उप महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग पं. जवाहरलाल नेहरू मार्ग, पो.बॉ.सं. 16, भुवनेश्वर–751 001	उड़ीसा राज्य
4.	महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, मुख्य भवन, शहीद भगत सिंह मार्ग, फोर्ट, मुंबई–400 001	बृहत मुंबई अर्थात् मुंबई द्वीप तथा उपनगरीय जिले (आम तौर पर पश्चिम और मध्य रेलवे पर क्रमश: दहिसर व मुलुंड की दक्षिणी सीमा तक)
5.	उप महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, निगर्मम विभाग, होशंगाबाद रोड, पो.बॉ.सं. 32, भोपाल–462 011	मध्य प्रदेश राज्य
6.	उप महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, प्लॉट नं. 3, सेक्टर 10, एच.एच. निर्मला देवी मार्ग, सी.बी.डी., बेलापुर, नवी मुंबई–400 614	महाराष्ट्र राज्य के अहमदनगर, कोल्हापुर, नासिक, पुणे, रायगढ़, रत्नागिरी, सांगली, सातारा, सिंधुदुर्ग, सोलापुर और ठाणे जिले और गोवा राज्य
7.	उप महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, सेन्ट्रल विस्टा, टेलीफोन भवन के सामने, सेक्टर 17, चंडीगढ़–160 017	हरियाणा, हिमाचल प्रदेश, पंजाब राज्य तथा संघशासित प्रदेश चंडीगढ़
8.	महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, फोर्ट, ग्लासिस सं. 16, राजाजी सालै, पोस्ट बॉक्स सं. 40, चेन्नै–600 001	तमिलनाडु राज्य तथा संघशासित प्रदेश पांडिचेरी

क्र. सं.	भारतीय रिज़र्व बैंक कार्यालय का नाम और पता	अधिकार क्षेत्र
9.	महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, स्टेशन रोड, पान बाजार, पो.बॉ.सं. 120, गुवाहाटी–781 001	असम, अरूणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिज़ोरम, नागालैण्ड और त्रिपुरा राज्य
10.	महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, 6–1–65, सेक्रेटेरियट रोड, सैफाबाद, हैदराबाद–500 004	आंध्र प्रदेश राज्य
11.	उप महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, रेल हेड कॉम्प्लेक्स, जम्मू–180 012	जम्मू तथा कश्मीर राज्य
12.	महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, रामबाग सर्किल, टोंक रोड, पो.बॉ.सं. 12, जयपुर–302 004	राजस्थान राज्य
13.	महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, एम.जी. मार्ग, पो.बॉ.सं. 82/142, कानपुर–208 001	उत्तर प्रदेश और उत्तरांचल राज्ये
14.	महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, पो.बॉ.सं. 49, कोलकाता–700 001	सिक्कीम, पश्चिम बंगाल राज्य तथा संघशासित प्रदेश अंदमान और निकोबार द्वीप समूह
15.	महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, मुख्य कार्यालय भवन, डॉ. राघवेन्द्र राव रोड, पो.बॉ.सं. 15, सिविल लाइन्स, नागपुर–440 001	छत्तीसगढ़ राज्य और महाराष्ट्र के अकोला, अमरावती, औरंगाबाद, बीड, भंडारा, बुलढाणा, चंद्रपुर, धुले, गढ़चिरोली, हिंगोली, जलगांव, जालना, लातूर, नागपुर, नांदेड, उस्मानाबाद, परभणी, वर्धा, यवतमाल जिले

क्र. सं.	भारतीय रिज़र्व बैंक कार्यालय का नाम और पता	अधिकार क्षेत्र
16.	महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, 6, संसद मार्ग, नई दिल्ली–110 001	दिल्ली राज्य
17.	उप महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, साउथ गांधी मैदान, पो.बॉ.सं. 162, पटना–800 01	बिहार और झारखंड राज्य
18.	उप महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, बेकरी जंक्शन, पो.बॉ.सं. 6507, तिरुवनंतपुरम–695 033	केरल राज्य तथा लक्षद्वीप संघशासित प्रदेश