भारतीय रिझर्व बँक
चलनी नोटा व्यवस्थापन विभाग

नागरिकांची सनद

1. नागरिकांच्या सनदेचे उद्दिष्ट

नागरिकांची सनद भारतीय रिझर्व बँके(आरबीआय)द्वारे नोटा आणि नाण्यांची अदलाबदल करण्याच्या विषयात पुरविण्यात येणाऱ्या विविध सुविधांची आणि आरबीआयची निर्गम कार्यालये आणि नेमून दिलेल्या शाखा यांच्याद्वारे पुरविण्यात येणाऱ्या सेवांची सामान्य प्रमाणने यांची माहिती देते.

2. आरबीआयच्या निर्गम कार्यालयात उपलब्ध असलेल्या सेवा

ज्या आरबीआय कार्यालयांत निर्गम विभाग कार्यरत आहे, ती जनतेला मळलेल्या आणि चुरगळलेल्या नोटा यांच्यासह नोटा बदलून देण्याची आणि कालबाह्य आणि झिजलेली नाणी यांच्यासह नाणी बदलून देण्याची सुविधा देऊ करतात. आरबीआयच्या संबंधित निर्गम कार्यालयांत कामकाजाच्या वेळेत त्यांच्या काउंटरवर विनामूल्य बदलून देण्याची सुविधा पुरविण्यास आरबीआय वचनबद्ध आहे.

3. बदलून देण्याची सुविधा पुरविणाऱ्या आरबीआय कार्यालयांची नावे

या सुविधा बँकेच्या अहमदाबाद, बंगलोर, बेलापूर (नवी मुंबई), भोपाळ, भुबनेश्वर, चंडीगढ, चेन्नई, गुवाहाटी, हैद्राबाद, जयपूर, जम्मू, कानपूर, कोची, कोलकाटा, लखनौ, मुंबई, नागपूर, नवी दिल्ली, पाटणा आणि तिरुवनंथपुरम् येथे असलेल्या विभागीय कार्यालयातून पुरविल्या जातात. आरबीआय कार्यलयांचे पत्ते आणि दूरध्वनी क्रमांक सोबतच्या परिशिष्टात दिलेले आहेत.

4. बँकेच्या सार्वजनिक काउंटरवर मळलेल्या आणि चुरगळलेल्या नोटा आणि नाणी बदलून घेणे

सर्वसामान्य जनता स्वतःच पुढील सुविधांचा लाभ बँकेच्या कार्यालयातील काउंटरवरून घेऊ शकते. सेवेचा लाभ घेण्याची कार्यपद्धती आणि सेवेच्या खर्चाची माहिती आणि तक्रार निवारण यंत्रणा यांची माहिती खाली दिली आहे.

अनु. क्र.	देऊ करण्यात आलेली सेवा	सेवेचा लाभ घेण्याची कार्यपद्धती	सेवेचा खर्च	काल मर्यादा
I.	ए) नोटा आणि नाणी बदलून घेणे, आणि बी) काउंटरवर सदोष नोटा बदलून घेणे (केवळ काही नोटांसाठीच)	बँकेच्या प्रत्येक कार्यालयाच्या हॉलमध्ये जिथे बदलून घेण्याची सुविधा उपलब्ध करण्यात आली आहे अशा काउंटर्सचे अनु. क्र. प्रदर्शित केलेले आहेत. नेमून दिलेल्या काउंटर्सबाबत माहितीसाठी नेमून दिलेल्या काउंटर्सवर किंवा चौकशी काउंटरवर जा. कोणतीही अडचण आल्यास बँकिंग हॉलमध्ये ज्याचे नाव प्रदर्शित करण्यात आले आहे त्या नोडल ऑफिसरशी संपर्क करा.	विनामूल्य	बँकेच्या कामाकाजाच्या वेळांत जागच्या जागी प्रदान. बँकिंगच्या कामकाजाच्या वेळा बँकिंग हॉलमध्ये प्रदशित केलेल्या आहेत किंवा चौकशी काउटंरवरून जाणून घेता येतील.

II.	टीएलआर कव्हरमधून सादर केलेल्या सदोष नोटा बदलून घेणे (मोठ्या संख्येतील नोटा)	नेमून दिलेल्या काउंटरवर टीएलआर कव्हर मागा किंवा अधिक माहितीसाठी चौकशी काउंटरवर जा. टीएलआर कव्हरमध्ये आवश्यक ती माहिती भरा. टीएलआर कव्हरवर जिथे तुम्हाला बदलून दिलेल मूल्य जमा व्हायला हवे असेल त्या बँकेचा/शाखेचा/खाते क्रमांकाचा तपशील नमूद करा. बदलून दिलेले मूल्य साधारणपणे खालील पद्धतीने प्रदान केले जाईलः इसीएस क्रेडीटः आरबीआयला इसीएसचा आदेश सादर केलेला असेल तर दावा करणाऱ्याच्या बँक खात्यात इसीसद्वारे जमा केले जाईल. प्रदानादेशः जर दावा करणारा स्थानिक रहिवासी असेल आणि इसीएस आदेश उपलब्ध नसेल. मनी ऑर्डरः जर दावा करणारा बाहेरगावचा रहिवासी असेल आणि त्याचे बँकेत खाते नसेल. 5. बंद लिफाफ्यातील चुरगळलेल्या/फाटलेल्या नोटा बँकेच्या कामाकाजाच्या सामान्य वेळेच्या बाहेर एक तासपर्यंत ट्रिपल लॉक रिसेप्टॅकलमध्ये प्राप्त केल्या जातात. कोणतीही अडचण आल्यास चौकशी काउंटर किंवा बँकिंग हॉलमध्ये ज्याचे नाव प्रदर्शित केलेले आह अशा नोडल ऑफिसरशी संपर्क करा.	इसीएस विनामूल्य मनी ऑर्डर (एमओ) रु. 1000 पर्यंतच्या रकमेसाठी कोणताही आकार नाही. रु. 1000 पेक्षा अधिक रकमांसाठी टपाल कार्यालयाद्वारे लावला जाणारा प्रत्यक्ष आकार. डिमान्ड ड्राफ्ट (डीडी)ः प्रत्यवर्तित केलेल्या रकमेवर लागू असल्याप्रमाणे, विनिमयाची प्रत्यक्ष रक्कम. प्रदानादेश (पीओ) विनामूल्य.	इसीएस विनिमय मूल्य सदोष नोटा प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून कामकाजाच्या 4 दिवसांच्या आत दावा करणाऱ्याच्या खात्यात जमा केले जाईल. एमओ/डीडी/पीओ विनिमय मूल्य सदोष नोटा प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून कामकाजाच्या 4 दिवसांच्या आत दावा करणाऱ्याकडे रवाना केले जाईल.

III.	इन्शुर्ड पार्सलमार्फत सादर केलेल्या सदोष नोटा बदलून घेणे (खूप मोठ्या संख्येतील नोटांसाठी)	सदोष नोटा इन्शुअर्ड आणि रजिस्टर्ड पार्सलमार्फत संबंधित निर्गम कार्यालयाच्या महाव्यवस्थापकाककडे/उप व्यवस्थापकाकडे पाठवा ज्यांचा पत्ता चौकशी काउंटर किंवा भारतीय रिझर्व बँकेच्या संकेतस्थळावरून प्राप्त करता येईल. सोबतच्या पत्रात पाठविलेल्या नोटांचा तपशील, बँक खात्याचे नाव, पत्ता आणि सादर करणाऱ्याचा तपशील नमूद करा. विनिमय मूल्य बँक खात्यात इसीएसद्वारे जमा करून प्रदान केले जाईल. विनिमय मूल्य प्रदानादेश/डिमान्ड ड्राफ्ट/मनी ऑर्डरद्वारेही प्रदान केले जाऊ शकेल. कोणतीही अडचण आल्यास संबंधित निर्गम कार्यालयाशी दूरध्वनी किंवा इमेलद्वारे संपर्क करा ज्याचा तपशील भारतीय रिझर्व बँकेच्या संकेतस्थळावर उपलब्ध आहे.	अनु.क्र. 2 वर नमूद केल्याप्रमाणेच	इसीएस विनिमय मूल्य दावा करणाऱ्याच्या बँक खात्यात सदोष नोटा प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून कामकाजाच्या 15 दिवसांच्या आत जमा केले जाईल. एमओ/डीडी/पीओ सदोष नोटा प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून कामकाजाच्या 15 दिवसांच्या आत दावा करणाऱ्याला एमओ/डीडी/पीओ पाठविला जाईल.
IV.	विशेष कार्पद्धतीत सदोष नोटा बदलून घेणे (ज्या नोटा पार खराब झाल्या आहेत, अत्यंत जळल्या आहेत, जळून कोळसा झाल्या आहेत, वेगळ्या न करता येण्याइतपत चिकटल्या आहेत आणि त्यामुळे यापुढे हाताळल्या जाऊ शकणार नाहीत किंवा कालांतराने त्यांची मूळ ओळख नाहीशी होऊ शकेल).	चौकशी काउंटर किंवा एजीएम/व्यवस्थापक (दावा विभाग) यांच्याशी संपर्क करा. विहीत नमुन्यात अर्ज सादर करा. सदोष नोटा अर्जाबरोबर सादर करायच्या नाहीत. ज्या तारखेला नोटांचा अभिनिर्णय केला जाईल त्या तारखेबाबतच्या दावा विभागाच्या माहितीची वाट पहा. ठरवून दिलेल्या तारखेला, सदोष नोटा दावा विभागात आणा.	अनु.क्र. 2 मध्ये नमूद केल्याप्रमाणेच	अनु.क्र. 2 मध्ये नमूद केल्याप्रमाणेच

		दावा करणाऱ्यांना, त्यांची इच्छा असल्यास, त्यांच्या सदोष नोटांच्या अभिनिर्णायिचे काम पाहता येऊ शकेल. सदोष नोटा चिकटवू नका/परत तयार करू नका. सदोष नोटा त्यांच्या मूळ स्वरुपात आणा.		
V	कॉइन व्हेंडिंग मशिनमधून नोटा आणि नाणी बदलून घेणे	कॉइन व्हेंडिंग मशिनवर प्रदर्शित केलेल्या कार्यपद्धतीचे अनुसरण करा. कोणतीही अडचण आल्यास, चौकशी काउंटर किंवा नोडल ऑफिसरशी संपर्क करा.	विनामूल्य	बँकेच्या कामकाजाच्या वेळांत मशिनद्वारे जागच्या जागी प्रदान.

5. ***ग्राहकांशी संबंधित समस्यांकडे लक्ष देणाऱ्या नोडल ऑफिसरचे नाव भारतीय रिझर्व बँकेच्या संबंधित विभागीय कार्यलयाकडे उपलब्ध आहे.***

6. तक्रार निवारण

काउंटरवर मिळवलेल्या सेवेबाबत तुम्ही समाधानी नसलात किंवा बँकेने पुरविलेल्या सेवांमध्ये सुधारणा करण्यासाठी कोणतीही सूचना असल्यास. तुम्ही खालील पद्धतीने तुमच्या तक्रारी/सूचना आमच्याकडे पाठवू शकताः

(i) तुमच्या तक्रारी/सूचना बँकिंग हॉलमध्ये त्या हेतूने ठेवलेल्या पारदर्शक ड्रॉप बॉक्समध्ये टाका.

(ii) चौकशी काउंटरवर उपलब्ध असलेल्या तक्रार/सूचना नोंदवहीत तुमची तक्रार/सूचना लिहा.

(iii) तुमची तक्रार/सूचना टपालाने/कुरियरने महा व्यवस्थापक/उप व्यवस्थापक, भारतीय रिझर्व बँक, निर्गम विभाग यांच्याकडे पाठवा.

(iv) तुमची तक्रा/सूचना आम्हाला helpcm@rbi.org.in वर इमेलने पाठवा

(v) तुमच्या तक्रारींच्या निवारणासाठी तुम्ही निर्गम विभागाच्या पुढील अधिकाऱ्यांशी व्यक्तीशः किंवा दूरध्वनीवरूनही संपर्क करू शकता.

अनु. क्र.	अधिकाऱ्याचे नाव	हुद्दा/पद	पत्ता	दूरध्वनी क्रमांक	ई–मेल
1.		महाव्यवस्थापक			
2.		उप महाव्यवस्थापक			
3.		सहाय्यक महाव्यवस्थापक			
4.		खजिनदार/कोषाध्यक्ष			

(vi) **तुमच्या तक्रारीची/सूचनेची लगेच पोचपावती दिली जाईल आणि तुमचे पत्र प्राप्त झाल्याच्या तारखेपासून एक महिन्याच्या आत तत्संबंधी निवारणासाठी उचित कारवाई केली जाईल.**

7. सेवेच्या सर्वसाधारण अटी

(i) भारतीय रिझर्व बँक (नोटा परतावा) नियमांच्या अधीन बँक खराब झालेल्या/कापलेल्या नोटा अनुग्रहाचा विषय म्हणून बदलून देते. जेव्हा खराब झालेली/कापलेली नोट नियमांच्या अधीन प्रदान योग्य आढळत नाही, तेव्हा ती फेटाळली जाते आणि सादर करणाऱ्याला रिजेक्शन ॲडव्हाइस निर्गमित केला जातो. फेटाळलेली नोट बँक ठेवून घेते आणि चार महिन्यांनतर नष्ट केली जाते. चार महिन्यांच्या संवर्धनाच्या काळात सादर करणारा संबंधित निर्गम कार्यालयाकडे पुनर्विचारासाठी अपील करू शकतो.

(ii) ज्या नोटा/नाणी बनावट/नकली आढळतात त्या जप्त केल्या जातात आणि त्यासाठी कोणतेही मूल्य प्रदान केले जात नाही. अशा नोटा/नाणी सादर करणाऱ्याला ॲडव्हाइस निर्गमित केल्यानंतर बँक ठेवून घेते.

(iii) आरबीआयने निर्गमित केलेल्या बँक नोटेची सुरक्षा वैशिष्ट्ये सर्वसामान्य जनतेच्या माहितीसाठी बँकेच्या http://www.rbi.org.in/currency/banknotes.html या संकेतस्थळावर देण्यात आली आहेत.

(iv) नोटा आणि नाण्यांची मागणी व्यवसाय/ग्राहकाच्या व्यक्तीगत वास्तव गरजांसाठी अनुरुप असावी.

8. व्यावसायिक बँकांच्या काउंटर्सवर मळलेल्या आणि खराब झालेल्या नोटा बदलून घेणे

(i) रिझर्व बँकेची कार्यालये निवडक ठिकाणीच आहेत. त्यामुळे बँकेने अनुसूचित व्यावसायिक बँकांच्या शाखांमध्ये मळलेल्या नोटा बदलण्याच्या, नोटा नाण्यात बदलण्याच्या आणि नाणी नोटांमध्ये बदलण्याच्या सुविधेच्या तरतूदीसाठी व्यवस्था केलेली आहे. सार्वजनिक क्षेत्रातील बँकांच्या आणि खाजगी क्षेत्रातील बँकांच्या सर्व शाखांमध्ये मळलेल्या नोटा बदलून देण्याची सुविधा आहे तर, व्यावसायिक बँकांच्या केवळ नेमून दिलेल्या शाखांमध्येच मळलेल्या/कापलेल्या नोटा बदलून देण्याची सुविधा आहे. ज्या नेमून दिलेल्या बँक शाखांमध्ये खराब झालेल्या नोटा बदलून घेता येतील त्यांची सूची आरबीआय कार्यालयांच्या चौकशी काउंटरवर उपलब्ध आहे. अशा नेमून दिलेल्या बँक शाखांना खराब झालेल्या नोटा बदलून देण्याची सुविधा उपलब्ध असल्याबाबत सूचना फलकावर प्रदर्शित करण्याच्या सूचनाही आहेत. अशा शाखांनी बदलून देण्याची सुविधा देण्यास नकार दिल्यास, व्यथित सर्वसामान्य जनता संबंधित व्यावसायिक बँकेच्या अध्यक्षांकडे आणि व्यवस्थापकीय संचालकांकडे तक्रार करू शकते. तक्रारीचे निवारण न झाल्यास, सदर विषय भारतीय रिझर्व बँकेच्या संबंधित विभागीय कार्यालयाच्या नजरेला आणून दिला जाऊ शकतो.

(ii) इतर बँकांच्या म्हणजेच सहकारी बँका आणि विभागीय ग्रामीण बँका, यांनी त्यांच्या सोयीनुसार नोटा आणि नाणी बदलून देणे अपेक्षित आहे. परंतु, त्यांना खराब झालेल्या नोटा बदलून देण्याचा अधिकार नाही.

9. सूचना/भाष्य

सर्वसामान्य जनतेपैकी कुणालाही नागरिकांच्या सनदेविषयी कोणतीही सूचना द्यायची/भाष्य करायचे असेल तर, ते मुख्य महाव्यवस्थापक, चलन व्यवस्थापन विभाग, भारतीय रिझर्व बँक, केंद्रीय कार्यालय, अमर बिल्डींग, 4थामजला, सर पी. एम. रोड, फोर्ट, मुंबई – 400 001 यांना लिहू शकतील.

ANNEX

आरबीआय कार्यालयांचे पत्ते आणि त्यांची अधिकारिता

अनु. क्र.	आरबीआय कार्यालयाचे नाव आणि पत्ता	अधिकारिता
1.	महाव्यवस्थापक भारतीय रिझर्व बँक, निर्गम कार्यालय 2 रा मजला, गांधी ब्रिजजवळ, अहमदाबाद 380 014.	गुजरात राज्य आणि दादरा आणि नगर हवेली आणि दमण आणि दीव केंद्रशासित प्रदेश
2.	महाव्यवस्थापक भारतीय रिझर्व बँक, निर्गम कार्यालय 10/3/8, नृपाथुंगा रोड, बंगलोर – 560 001.	कर्नाटक राज्य
3.	महाव्यवस्थापक भारतीय रिझर्व बँक, निर्गम कार्यालय पंडीत जवाहरलाल नेहरू मार्ग, पोस्ट बॉक्स क्र. 16, भुबनेश्वर – 751 001.	ओरिसा राज्य
4.	महाव्यवस्थापक भारतीय रिझर्व बँक, निर्गम कार्यालय मुख्य बिल्डींग, शहीद भगतसिंग मार्ग, फोर्ट, मुंबई – 400 001.	बृहन्मुंबई म्हणजेच मुंबई बेट आणि उपनगर जिल्हा (साधारणपणे पश्चिम आणि मध्य रेल्वेवर अनुक्रमे दहीसर आणि मुलुंडला जोडणाऱ्या रेषेच्या दक्षिणेला)
5.	उप महाव्यवस्थापक भारतीय रिझर्व बँक, निर्गम विभाग, होशंगाबाद रोड, पोस्ट बॉक्स क्र. 32, भोपाळ 462 011.	मध्य प्रदेश राज्य
6.	उप महाव्यवस्थापक भारतीय रिझर्व बँक, निर्गम विभाग प्लॉट क्र. 3, सेक्टर 10, एच.एच. निमाला देवी मार्ग, सी.बी.डी. बेलापूर, नवी मुंबई – 400 614.	महाराष्ट्र राज्यातील अहमदनगर, कोल्हापूर, नाशिक, पुणे, रायगड, रत्नागिरी, सांगली, सातारा, सिंधुदुर्ग, सोलापूर आणि ठाणे जिल्हे आणि गोवा राज्य
7.	उप महाव्यवस्थापक भारतीय रिझर्व बँक, निर्गम विभाग सेंट्रल विस्टा, टेलिफोन भवन समोर, सेक्टर 17, चंदिगढ – 160 017.	हरयाणा, हिमाचल प्रदेश, पंजाब राज्ये आणि केंद्रशासित प्रदेश चंदिगढ
8.	महाव्यवस्थापक भारतीय रिझर्व बँक, निर्गम विभाग, फोर्ट ग्लासिस क्र. 16, राजाजी सलाई, पोस्ट बॉक्स क्र. 40, चेन्नई – 600 001.	तामीळनाडू राज्य आणि केंद्रशासित प्रदेश पाँडीचेरी

अनु. क्र.	आरबीआय कार्यालयाचे नाव आणि पत्ता	अधिकारिता
9.	महाव्यवस्थापक भारतीय रिझर्व बँक, निर्गम विभाग स्टेशन रोड, पान बाझार, पोस्ट बॉक्स क्र. 120, गुवाहाटी – 781 001.	आसाम, अरुणाचल प्रदेश मणीपूर, मेघालया, मिझोराम, नागालँड आणि त्रिपुरा राज्ये
10.	महाव्यवस्थापक निर्गम विभाग भारतीय रिझर्व बँक, 6–1–65, सेक्रेटारिएट रोड, सैफाबाद, हैद्राबाद – 500 004.	आंध्र प्रदेश राज्य
11.	उप महाव्यवस्थापक भारतीय रिझर्व बँक, निर्गम विभाग रेड हेड कॉंप्लेक्स, जम्मू – 180012.	जम्मू आणि काश्मीर राज्य
12.	महाव्यवस्थापक निर्गम विभाग भारतीय रिझर्व बँक, रामबाग सर्कल, टोंक रोड, पोस्ट बॉक्स क्र. 12, जयपूर – 302 004.	राजस्थान राज्य
13.	महाव्यवस्थापक निर्गम विभाग भारतीय रिझर्व बँक, एम.जी. रोड, पोस्ट बॉक्स क्र. 82/142 कानपूर – 208001.	उत्तर प्रदेश आणि उत्तरांचल राज्ये
14.	महाव्यवस्थापक निर्गम विभाग भारतीय रिझर्व बँक, पोस्ट बॉक्स क्र. 49, कोलकाटा – 700 001.	सिक्कीम, पश्चिम बंगाल राज्ये आणि केंद्रशासित प्रदेश अंदमान आणि निकोबार बेटे
15.	महाव्यवस्थापक भारतीय रिझर्व बँक, निर्गम विभाग मुख्य कार्यालय बिल्डींग, डॉ. रोघवेंद्र राव रोड, पोस्ट बॉक्स क्र. 15, सिवील लाइन्स, नागपूर – 440 001.	छत्तीसगड राज्य आणि महाराष्ट्र राज्यातील अकोला, अमरावती, औरंगाबाद, बीड, बुलढाणा, चंद्रपूर, धुळे, गडचिरोली, हिंगोली, जळगाव, लातूर, नागपूर, नांदेड, उस्मानाबाद, परभणी, वर्धा, यवतमाळ जिल्हे

अनु. क्र.	आरबीआय कार्यालयाचे नाव आणि पत्ता	अधिकारिता
16.	महाव्यवस्थापक भारतीय रिझर्व बँक, निर्गम विभाग 6, संसद मार्ग, नवी दिल्ली – 110 001.	दिल्ली राज्य
17.	उप महाव्यवस्थापक भारतीय रिझर्व बँक, निर्गम विभाग साउथ गांधी मैदान, पोस्ट बॉक्स क्र. 162, पटणा – 800 001.	बिहार आणि झारखंड राज्ये
18.	उप महाव्यवस्थापक भारतीय रिझर्व बँक निर्गम विभाग, बेकरी जंक्शन, पोस्ट बॉक्स क्र. – 6507, थिरुवनंतपुरम् – 695 033.	केरळ राज्य आणि केंद्रशासित प्रदेश लक्षद्वीप