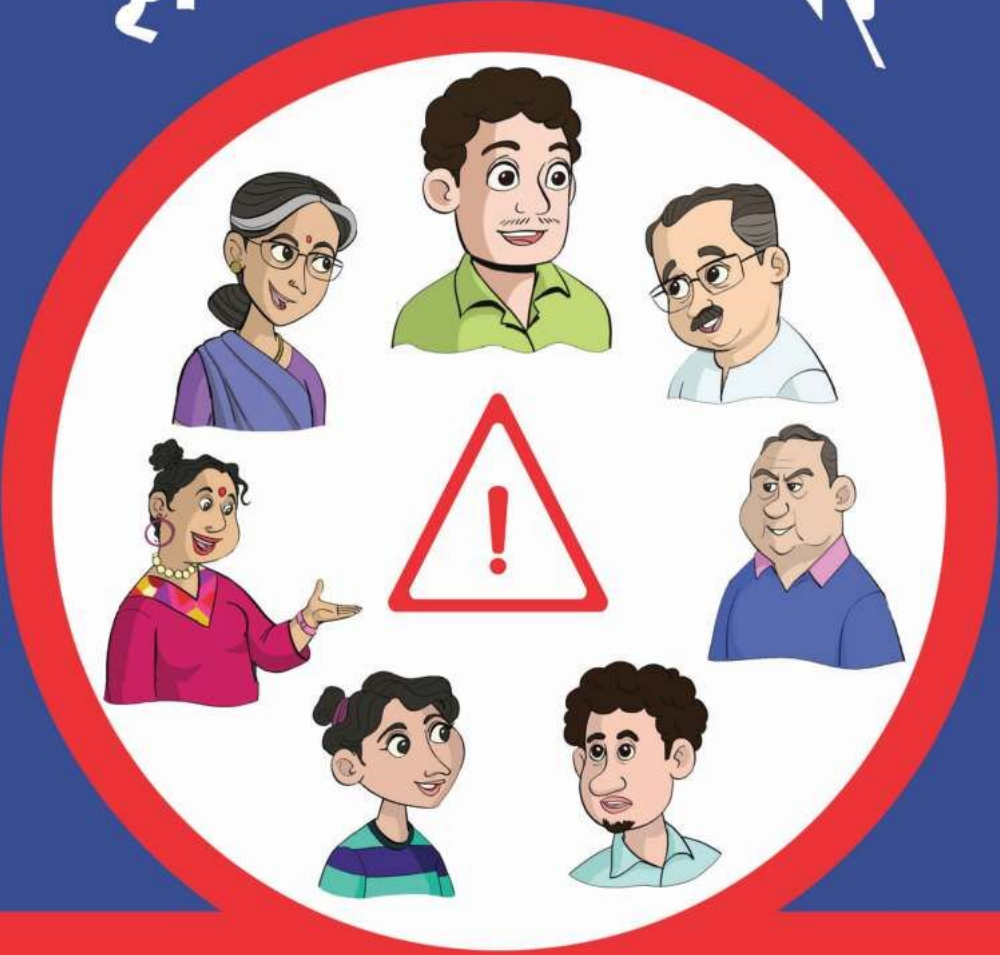


सूतर्क परिवार



वित्तीय जागरूकता
पर एक पुस्तिका

उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक







प्रस्तावना

उपभोक्ता जागरूकता पहल के रूप में रिज़र्व बैंक ने मार्च 2022 में बी(ए)वेयर और दिसंबर 2022 में राजू और चालीस चोर नामक दो पुस्तिकाएँ जारी की हैं। ये पुस्तिकाएँ धोखाधड़ी के तौर-तरीकों के संबंध में जनता में जागरूकता उत्पन्न करती हैं, साथ ही वित्तीय लेनदेन करते समय अपनाई जाने वाली सावधानियों पर जानकारी भी प्रदान करती हैं। पुस्तिकाओं को जन सामान्य और अन्य हितधारकों से सकारात्मक प्रतिक्रिया प्राप्त हुई है।

वर्तमान पुस्तक ‘सतर्क परिवार’ इस श्रृंखला की अगली पुस्तक है और इसमें राजू, उनके परिवार और दोस्तों के वित्तीय जागरूकता स्तर को सचित्र रूप में दर्शाया गया है। इसमें शामिल मुद्दे वित्तीय धोखाधड़ी से आगे बढ़कर विभिन्न बैंकिंग सेवाओं और सुविधाओं से निपटने के दौरान जनता को मार्गदर्शन प्रदान करते हैं। जनता को आसानी से समझ में आने के लिए प्रासंगिक आरबीआई दिशानिर्देश भी पुस्तिका में स्पष्ट रूप से दिए गए हैं। प्रत्येक कहानी के अंत में क्यूआर कोड के माध्यम से विस्तृत दिशानिर्देश / निर्देश के लिंक दिए गए हैं।

इन पुस्तिकाओं को महात्मा गांधी के मार्गदर्शक सिद्धांतों की भावना के साथ संकलित किया गया था, ‘एक ग्राहक हमारे परिसर में सबसे महत्वपूर्ण आगंतुक है। वह हम पर निर्भर नहीं है। हम उस पर निर्भर हैं। वह हमारे काम में रुकावट नहीं है - वह इसका उद्देश्य है। हम उनकी सेवा करके कोई उपकार नहीं कर रहे हैं। वह हमें अपनी सेवा का अवसर देकर हम पर उपकार कर रहा है।’

इन पुस्तिकाओं को तैयार करने में डॉ. सुशांत कुमार कर, सेवानिवृत्त प्रधान मुख्य महाप्रबंधक और आरबीआई लोकपाल के मार्गदर्शन में आरबीआई लोकपाल, मुंबई - II, महाराष्ट्र और गोवा की टीम के बहुमूल्य योगदान को कृतज्ञतापूर्वक अभिस्वीकृत किया जाता है।

पाठकों को अपनी प्रतिक्रिया / सुझाव हमारे साथ cgmcepd@rbi.org.in पर साझा करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।

जानकार बनिए, सतर्क रहिए !



बीई(ए)वेयर(हिन्दी)



राजू और चालीस चोर (हिन्दी)



अनुक्रमणिका

क्र.सं	विषय का नाम	पृष्ठ संख्या
1	अस्थाई दर ऋण	1
2	आवास ऋण के लिए पुरोबंधात्मक प्रभार	3
3	क्षेत्रीय भाषा में ऋण करार	5
4	निःशुल्क क्रेडिट कार्ड	7
5	क्रेडिट कार्डों का सक्रियण/बंद करना	9
6	रिकवरी एजेंट	11
7	क्रेडिट सूचना रिपोर्ट	13
8	ग्राहकों की सीमित देनदारी	15
9	गलत लाभार्थी को निधि का अंतरण (खाता संख्या)	17
10	विफल लेनदेन के लिए मुआवजा	19
11	पॉज़िटिव पे प्रणाली	21
12	UPI123 पे	23
13	मूल बचत बैंक जमा खाता	25
14	अवयस्कों के बैंक खाते	27
15	जमाराशि का बीमा	29
16	निष्क्रिय खाते और लावारिस जमाराशि	31
17	डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएँ	33
18	कार्डों का टोकनीकरण	35
19	कार्ड नियंत्रण और सीमाएँ	37
20	समय-समय पर एटीएम पिन बदलना	39
21	नामांकन सुविधा	41
22	लॉकर का आवंटन	43
23	गंदे/कटे-फटे करेंसी नोटों का आदान-प्रदान	45
24	आरबीआई संपर्क केंद्र टोल फ्री नंबर 14448	47
25	सीएमएस पोर्टल पर शिकायत दर्ज करना	49



पात्रों का परिचय



राजू



राजू के पिता: विजय



राजू की माँ : शारदा



राजू का भाई : बीजू



राजू की बहन : संजू



राजू की चाची : रानी



राजू के चाचा: अजय



राजू की दादी



राजू का दोस्त: करण



बीजू का दोस्त: शरण



1. अस्थायी दर ऋण

एक दिन, राजू और उसका परिवार एक बड़े घर की आवश्यकता पर चर्चा कर रहे हैं।

शारदा - "हमारा परिवार बढ़ रहा है; क्या हमें एक बड़ा घर खरीदने के बारे में नहीं सोचना चाहिए?"

विजय - "बेशक! मेरे मन में भी यही है। तुम क्या कहते हो बेटा?"

बीजू - "ज़रूर पापा, मैं आवास ऋण के लिए आवेदन करूंगा।"

संजू - "भाई, मैं भी हमारे सपनों के घर के लिए योगदान दूँगी। आवास ऋण के लिए वर्तमान व्याज दर क्या है?"

बीजू - "वर्तमान में, यह एक्स % है। यह भविष्य में ऊपर या नीचे जा सकता है क्योंकि यह अस्थायी व्याज दर (फ्लोटिंग व्याज दर) है।"

संजू - "यह कहाँ तैरगा?" (अपने भाई को चिढ़ाते हुए)

बीजू - "अस्थायी व्याज दर ऋण वे होते हैं जिनमें बाजार दरों में बदलाव होने पर या तो ईएमआई या ऋण अवधि बदल जाती है। यह या तो बढ़ सकती है या घट सकती है।"





संजू - "ठीक है। लेकिन बाजार दरें कैसे और कब बढ़ेंगी?"



विजय - "हमारा बेटा (राजू) बस यही कहेगा कि आरबीआई ने दरें बढ़ा दी हैं और इसलिए आवास ऋण की दरें भी बढ़ी हैं। लेकिन यह पूरा सच नहीं है।"



संजू - "ओह सच में! तो फिर व्याज दरों पर किसका प्रभाव पड़ता है?"

विजय - "बैंक कई कारकों जैसे फंड की लागत, ऋण प्रकार और अवधि, परिचालन लागत आदि को ध्यान में रखते हुए दरें निर्धारित करते हैं। यही कारण है कि दरें समय-समय पर बदलती रहती हैं।"

संजू - "ठीक है! बैंक जब भी व्याज दर बदलती है तब क्या बैंक उधारकर्ता को सूचित करती है?"



शारदा - "बेशक, हाँ! बैंक समय-समय पर अपनी वेबसाइट पर व्याज दरों को अद्यतन करते हैं, और इसलिए नवीनतम व्याज दरों और ऋण खाता विवरणों को नियमित रूप से जाँचने की सलाह दी जाती है।"

राजू - "बहुत अच्छा! अब मुझे एहसास हुआ कि लोग हमें अलर्ट फैमिली/ सतर्क परिवार क्यों कहते हैं !!!"



अधिक जानने के लिए स्कैन करें
अपडेट के लिए इस लिंक पर जाएं - <https://rbi.org.in/>





2. आवास ऋण के लिए पुरोबंधात्मक प्रभार

रोजगार का एक वर्ष पूरा करने पर, राजू को अपनी कंपनी से वार्षिक बोनस मिलता है।

राजू- "पापा, मैं इन पैसों से आवास ऋण (हाउसिंग लोन) चुकाने की सोच रहा था।"



विजय- "बेटा, यह अच्छा है कि तुम इसके बारे में सोच रहे हो। लेकिन क्या बैंक अवधि-पूर्व/पुरोबन्ध (समय से पहले चुकाना) के लिए अतिरिक्त शुल्क नहीं लगाएगा?"



राजू- "नहीं पापा, हमारा आवास ऋण फ्लोटिंग दर ब्याज पर लिया जाता है। हम बिना किसी अतिरिक्त शुल्क के अपना ऋण आसानी से बंद कर सकते हैं।"

विजय- "कैसे?"





राजू - "आरबीआई के अनुसार, बैंक/एनबीएफसी व्यक्तिगत उधारकर्ताओं को व्यापार के अतिरिक्त किसी अन्य प्रयोजन के लिए जारी अस्थायी दर पर जारी मीयादी ऋणों के संबंध में पुरोबंधात्मक प्रभार/अवधि-पूर्व भुगतान दंड नहीं लगाएंगे।"



विजय - "ओह! यह शानदार खबर है। हमें तुरंत अपने बैंक से संपर्क करना चाहिए और अपने आवास ऋण के पुरोबंध के लिए आवेदन करना चाहिए।"



राजू और विजय बैंक शाखा गए और बिना किसी अतिरिक्त शुल्क/जुर्माने के आवास ऋण बंद कर दिया।



अधिक जानने के लिए स्कैन करें
अपडेट के लिए इस लिंक पर जाएं - <https://rbi.org.in/>





3. क्षेत्रीय भाषा में ऋण करार

एक दिन शारदा की नौकरानी ने अंग्रेजी में लिखे एक दस्तावेज़ का अनुवाद करने के लिए शारदा से मदद माँगी।

शारदा - “यह तो किसी कंपनी का ऋण करार (लोन एग्रीमेंट) लग रहा है!!”

नौकरानी- “हाँ दीदी। वो उस ऋण का करार है जो मैं एक्सवाइज़ेड एनबीएफसी से ले रही हूँ। कंपनी के लोग इस बात पर जोर दे रहे हैं कि मुझे दस्तावेज़ पर हस्ताक्षर करना चाहिए। लेकिन मैं इसे समझ नहीं पा रही हूँ। क्या आप कृपया मेरे लिए इसका अनुवाद कर सकती हैं?”



शारदा - “बिल्कुल लेकिन आपको एक्सवाइज़ेड एनबीएफसी से यह उस भाषा में उपलब्ध कराने के लिए कहना चाहिए जिसे आप समझते हैं।”

नौकरानी- “मुझे नहीं लगता कि एनबीएफसी ऐसा करेगी?”





शारदा – “बेशक, उन्हें आरबीआई के निर्देशों के अनुसार
‘उधारकर्ता से सभी संचार क्षेत्रीय भाषा या उधारकर्ता द्वारा
समझी जाने वाली भाषा में करने होंगे।’”



नौकरानी- “ओह! तब तो मैं उनसे
क्षेत्रीय भाषा में दस्तावेज उपलब्ध
कराने के लिए कहूँगी।”

शारदा – “हस्ताक्षर करने से पहले इसे ध्यान से पढ़ना न
भूलना।”



नौकरानी - “ज़रूर दीदी”



अधिक जानने के लिए स्कैन करें
अपडेट के लिए इस लिंक पर जाएं - <https://rbi.org.in/>

4. निःशुल्क क्रेडिट कार्ड

एक दिन, राजू अपने एक सहकर्मी करण से मिला, जो बहुत खुश दिख रहा था

राजू - "अरे!! तुम बहुत खुश दिख रहे हो!!
क्या बात है यार?"

करण - " मुझे आज अपना वेतन मिला है और एक्सबाईजेंड बैंक से
शून्य शुल्क और असीमित रिवॉर्ड पॉइंट के साथ जीवन भर मुफ्त
क्रेडिट कार्ड का ऑफर भी मिला है।"

राजू - "वाह, यह बहुत बढ़िया है।
क्रेडिट सीमा क्या है?"

करण - "स्वीकृत सीमा मेरे वेतन से
10 गुना है!! अभी तक मैं बस इतना
ही जानता हूँ।"



(करण अपने मोबाइल पर मैसेज दिखाता है)

राजू- "लेकिन तुम्हें यह प्रस्ताव कैसे मिला?"





राजू - "यह वास्तविक नहीं दिखता है!"

करण - "तुम ऐसा क्यों सोचते हो?"



राजू - "आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार, कार्ड जारीकर्ता द्वारा किसी भी कार्ड को जारी करने से पहले कार्ड के संपूर्ण विवरण के संबंध में एक पृष्ठ के मुख्य तथ्य विवरण के साथ ग्राहक की स्पष्ट लिखित सहमति लेनी होगी।"

करण - "ओह! अन्य नियम क्या हैं?"

राजू - "सभी कार्ड अपग्रेड/सीमा वृद्धि के लिए भी ग्राहक की सहमति की आवश्यकता होगी। अनचाहे कार्डों पर कोई शुल्क नहीं लगाया जाना चाहिए।"



करण - "धन्यवाद दोस्त! मैं अब प्रस्तावों को स्वीकार करने से पहले उनकी प्रामाणिकता की जांच करूंगा।"



अधिक जानने के लिए स्कैन करें
अपडेट के लिए इस लिंक पर जाएं - <https://rbi.org.in/>



5. क्रेडिट कार्डों का सक्रियण/बंद होना

शरण ने एक्सवाईजेड बैंक क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन किया। हालाँकि, एक महीना हो गया और कार्ड प्राप्त नहीं हुआ, लेकिन उसे बकाया राशि का विवरण प्राप्त हुआ। इसलिए, वह अपने दोस्त बीजू से मार्गदर्शन चाहता है।



शरण- "मेरे क्रेडिट कार्ड का विवरण, कार्ड प्राप्त हुए बिना ही, जनरेट हो गया है।"

बीजू- "क्या कार्ड बिना ओटीपी सहमति और बिना डिलीवरी के सक्रिय किया गया था?"



शरण- "शायद।"

बीजू- "यह सही नहीं लगता .. आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार, कार्ड जारीकर्ताओं को कार्ड सक्रिय करने के लिए आपकी ओटीपी-आधारित सहमति की आवश्यकता होगी।"





अधिक जानने के लिए स्कैन करें
अपडेट के लिए इस लिंक पर जाएं - <https://rbi.org.in/>

6. रिकवरी एजेंट

राजू अपने दोस्त से मिलने जाता है।

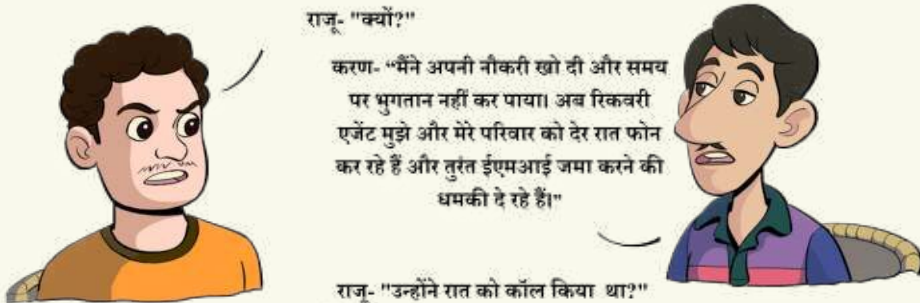
राजू- "क्या हुआ करण? तुम परेशान लग रहे हो।"

करण- "राजू, मैंने एबीसी कंपनी से लोन लेकर बहुत बड़ी गलती कर दी।"



राजू- "क्यों?"

करण- "मैंने अपनी नीकरी खो दी और समय पर भुगतान नहीं कर पाया। अब रिकवरी एजेंट मुझे और मेरे परिवार को देर रात फोन कर रहे हैं और तुरंत ईएमआई जमा करने की धमकी दे रहे हैं।"



राजू- "उन्होंने रात को कॉल किया था?"

करण- "हाँ, राजू। रात करीब 8:30 बजे। मैं देरी के लिए शुल्क का भुगतान करने के लिए तैयार हूँ लेकिन वे मुझे फिर भी परेशान कर रहे हैं।"





राजू - "यह प्रथा, 'वित्तीय सेवाओं की आउटसोर्सिंग' के संबंध में आरबीआई के निर्देशों के खिलाफ है जिसमें वसूली एजेंटों के बारे में स्पष्ट नियम हैं।"



करण - "क्या नियम हैं?"

राजू - "रिकवरी एजेंट को आपका, परिवार और दोस्तों का किसी भी तरह से उत्पीड़न नहीं करना चाहिए। सुबह 8:00 बजे से पहले और शाम 7:00 बजे के बाद कोई कॉल नहीं करनी चाहिए।"

करण - "सचमुच राजू?"

राजू - "हां करण। तुम्हें एबीसी कंपनी में तुरंत शिकायत दर्ज करानी चाहिए। यदि तुम्हें 30 दिनों के भीतर उत्तर नहीं मिलता है या उत्तर संतोषजनक उत्तर नहीं है, तो तुम भारतीय रिज़र्व बैंक लोकपाल को <https://cms.rbi.org.in> पर शिकायत कर सकते हो।"



करण - "धन्यवाद, राजू! मैं आज ही एबीसी कंपनी में अपनी शिकायत दर्ज कराऊंगा।"



अधिक जानने के लिए स्कैन करें

अपडेट के लिए इस लिंक पर जाएं - <https://rbi.org.in/>



7. क्रेडिट सूचना रिपोर्ट

बीजू एबीसी बैंक का कर्मचारी है। उसका दोस्त, शरण अपने व्यक्तिगत ऋण आवेदन की स्थिति के बारे में पूछताछ करने के लिए बैंक जाता है।

बीजू - "नमस्ते, तुम्हारा यहाँ कैसे आना हुआ?"

शरण - "सर, मैंने व्यक्तिगत ऋण प्राप्त करने के लिए आवेदन किया है। क्या मैं ब्याज दर जान सकता हूँ?"



बीजू - "आपने एक्सवाईजेड बैंक के साथ ऋण खाते के संबंध में चूक (डिफॉल्ट) की है, इसलिए आपके लिए ब्याज दर अधिक होगी"

शरण - "ऋण और चूक!! मेरे ऊपर कोई ऋण नहीं है।"



बीजू - "ओह, मैं तुम्हें सुझाव दूंगा कि तुम किसी भी त्रुटि के लिए अपनी क्रेडिट सूचना रिपोर्ट की जाँच करो, क्योंकि एक्सवाईजेड बैंक का ऋण बकाया दिख रहा है।"



शरण - "कैसी रिपोर्ट?"



बीजू - "यह पिछले पुनर्भुगतान प्रदर्शन पर एक रिपोर्ट है जैसा कि विभिन्न सदस्यों, बैंकों और वित्तीय संस्थानों द्वारा किसी व्यक्ति के बारे में बताया गया है। आरबीआई के आदेश के अनुसार अनुरोध पर चार कंपनियां साल में एक बार मुफ्त में रिपोर्ट प्रदान करती हैं।"

शरण - "मुझे किससे संपर्क करना चाहिए?"



बीजू - "इसके लिए तुम CIBIL, EQUI-FAX, EXPERIAN, CRIF इन चार कंपनियों में से किसी से भी संपर्क कर सकते हो।"

शरण - "ठीक है. मैं रिपोर्ट के लिए अनुरोध करूंगा और अपने बैंक से सुधार के लिए कहूंगा।"



अधिक माहिती सादी स्कैन करा
अपडेट्स सादी <https://rbi.org.in/> ला भेट द्या

8. ग्राहकों की सीमित देनदारी

करण सड़क पर काफी परेशान दिख रहा था। वह बिना देखे राजू के पास से गुजर जाता है। राजू भी परेशान हो जाता है और करण के पास जाता है।



राजू- “क्या हुआ करण? तुम इतने तनाव में क्यों हो?”

करण- “राजू, मेरे कार्ड से ₹60,000/- डेबिट हो गए हैं। न तो मैंने यह लेनदेन किया, न ही मैंने अपने कार्ड का विवरण किसी के साथ साझा किया। मुझे अभी यह एसएमएस मिला, मुझे पता नहीं कि अब मुझे क्या करना है।”

राजू- “चिंता मत करो करण। यदि तुम ने कोई गलती नहीं की है और अपना भुगतान विवरण किसी से साझा नहीं किया है, तो तुम को कोई नुकसान नहीं होगा।”





करण- "कैसे राजू? पैसा पहले ही निकल चुका है।"

राजू- "बस तीन कार्य दिवसों के भीतर,
बैंक से प्राप्त एसएमएस का उत्तर देकर या
ग्राहक सेवा पर कॉल करके या
ऑनलाइन शिकायत कर अपने बैंक को
सूचित करें "

करण- "राजू, तुम महान हो। तुम्हारा बहुत-बहुत
धन्यवाद! मैं इस लेन-देन की सूचना तुरंत अपने बैंक को
देता हूँ।"

राजू- "मुझे धन्यवाद मत दो। बस
आरबीआई द्वारा 'ग्राहक संरक्षण
-अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन
में ग्राहकों की देयता को सीमित करना'
पर जारी परिपत्र पढ़ो।"



अधिक जानने के लिए स्कैन करें
अपडेट के लिए इस लिंक पर जाएं - <https://rbi.org.in/>





9. गलत लाभार्थी को निधि का अंतरण (खाता संख्या)

बीजू पेशे से बैंकर है। वह अपने दोस्त शरण के विवाह के समारोह में शामिल होता है, जो तैयार होने में बहुत व्यस्त है।

शरण - "बीजू, क्या तुम कार्यक्रम प्रबंधक द्वारा की गई व्यवस्था के लिए ₹89,000/- का ऑनलाइन अंतरण करने में मेरी मदद कर सकते हो?"

(शरण एक कागज का टुकड़ा देता है जिसमें खाते का विवरण उल्लिखित है।)

बीजू - "बेशक, मैं कर सकता हूँ। लेकिन खाता संख्या स्पष्ट नहीं है। मैं अंतिम अंक की पुष्टि करने में असमर्थ हूँ कि यह 5 है या 4!!"



शरण - "ठीक है!! इसे xxxxxxxx4 पर भेज दो। बैंक वाले, खाते के नाम और नंबर का मिलान करेंगे और उसके अनुसार अंतरण कर देंगे। इसके अलावा, यदि हमारी कोई बैंकिंग समस्या हो तो उसको सुलझाने में हमारी मदद के लिए तुम हमेशा मौजूद हो।"





बीजू - "नहीं शरण! आरबीआई के आदेश के अनुसार, बैंक केवल खाता संख्या के आधार पर ही लेनदेन की प्रक्रिया करते हैं और इसलिए किसी भी गलत जानकारी की प्रविष्टि के लिए तुम पूरी तरह से जिम्मेदार हो।

शरण - "ओह! लेकिन फिर भी, हमारे पास भारतीय रिज़र्व बैंक अंतिम विकल्प है।"



बीजू - "नहीं! यहाँ तक कि खाताधारक की अनुमति के बिना, आरबीआई भी धनराशि वापस करने में मदद नहीं कर सकता। इसलिए आपको राशि अंतरण करते समय सतर्क रहना होगा।



शरण - "सचमुच!! मार्गदर्शन के लिए धन्यवाद। लेन-देन में आगे बढ़ने से पहले मैं खाते के विवरण की दोबारा पुष्टि करूँगा।



अधिक जानने के लिए स्कैन करें
अपडेट के लिए इस लिंक पर जाएं - <https://rbi.org.in/>

10. विफल लेनदेन के लिए मुआवजा

एक मजदूर खुशी-खुशी बैंक से लौट रहा था।
राजू के पिता, विजय वहां से गुजरते हैं और मजदूर के खुश चेहरे को देखते हैं और उससे पूछते हैं।



विजय- "अच्छा! लेकिन क्या आपको मुआवजा भी मिला?"





मज़दूर- “मुआवज़ा ??”



विजय- “हाँ! आरबीआई ने सभी बैंकों को असफल एटीएम लेनदेन के दौरान डेबिट की गई राशि को अधिकतम टी (लेन-देन की तारीख) +5 दिनों के भीतर वापस करने का निर्देश दिया है। यदि बैंक ऐसा करने में विफल रहता है, तो बैंक को प्रति दिन ₹100/- का मुआवज़ा देना होगा। आपके मामले में यह लगभग 2 महीने है।”

कार्यकर्ता- “सचमुच! मैं तुरंत अपने बैंक में शिकायत दर्ज कराऊँगा और मुआवज़े की माँग करूँगा।”



अधिक जानने के लिए स्कैन करें
अपडेट के लिए इस लिंक पर जाएं - <https://rbi.org.in/>

11. पॉजिटिव पे प्रणाली

संजू ने कॉलेज में दाखिला लिया है और उसे अपनी कॉलेज की फीस भरनी है। इसलिए, वह अपनी माँ शारदा के पास जाती है।



शारदा - "वो क्या है?"





शारदा - "लेकिन बैंक में क्या विवरण जमा करना होगा?"



संजू- "चेक संख्या, जारी करने की तारीख, राशि, प्राप्तकर्ता/लाभार्थी का सटीक नाम आदि।"

शारदा - "बैंक में कितने दिन पहले विवरण जमा करना होगा?"

संजू- "चेक की प्रस्तुति से पहले विवरण प्रदान किया जाना बेहतर है। परंतु, सलाह दी जाती है कि आप अपने बैंक से जाँच कर लें।"



शारदा - "बहुत बढ़िया!! इससे चेक संबंधी धोखाधड़ी पर रोक लगेगी।"



अधिक जानने के लिए स्कैन करें
अपडेट के लिए इस लिंक पर जाएं - <https://rbi.org.in/>



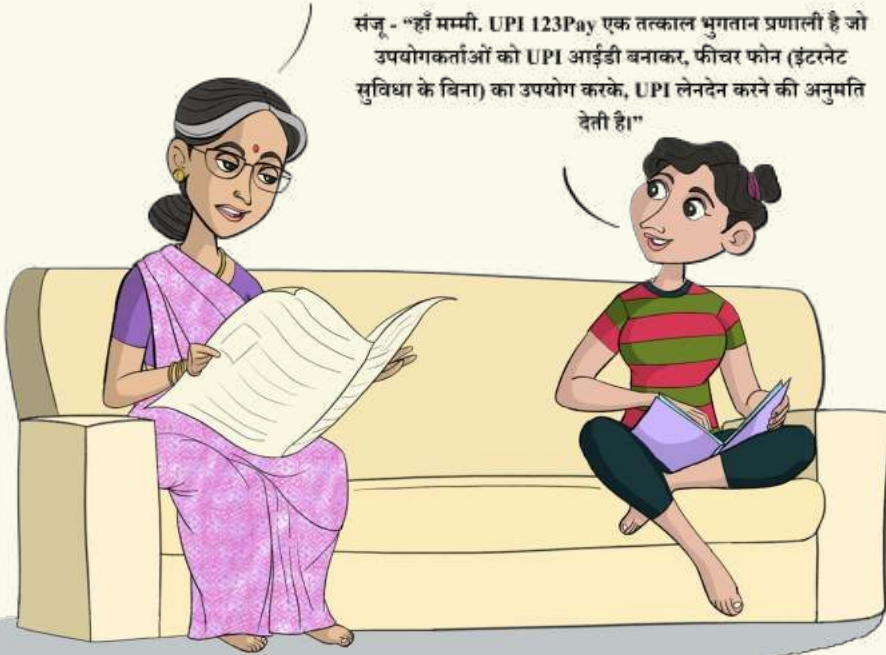
12. UPI123 पे

एक दिन शारदा अखबार पढ़ रही थी। एक हेडलाइन पढ़कर वह हैरान हो गयी।

“भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) ने फीचर फोन के लिए UPI 123Pay नामक यूनिकाइड पेमेंट्स इंटरफेस (UPI) सेवा का शुभारंभ किया है।”

शारदा - “अरे संजू! क्या तुमने UPI123PAY के बारे में सुना है?”

संजू - “हाँ मम्मी, UPI 123Pay एक तत्काल भुगतान प्रणाली है जो उपयोगकर्ताओं को UPI आईडी बनाकर, फीचर फोन (इंटरनेट सुविधा के बिना) का उपयोग करके, UPI लेनदेन करने की अनुमति देती है।”



शारदा - “ओह! कृपया UPI आईडी बनाने में मेरी मदद करो?”





संजू - "यूपीआई आईडी चार चैनलों द्वारा बनाई जा सकती है: आईवीआर (इंटरएक्टिववाइसरिस्पॉन्स) नंबरों पर कॉल करके (080 4516 3666 और 080 4516 3581 और 6366 200 200) पर कॉल करके, फीचर फोन में पहले से ही स्थापित एप्लिकेशन से, मिस्ड कॉल-के आधार पर और ध्वनि-आधारित भुगतान से भी।"



शारदा - "और प्रणाली सक्रिय होने के बाद, मैं पैसे कैसे ट्रांसफर कर सकती हूँ?"

संजू : "उपर्युक्त चार चैनलों में से किसी भी माध्यम से आप धनराशि हस्तांतरित कर सकते हो।"
तो, यह इस प्रकार है, "कॉल करो..." चुन लो... भुगतान करो!!!



शारदा - "वाह! अब मैं अपने फीचर फोन का भी उपयोग करके भुगतान कर सकती हूँ 😊"

अधिक जानने के लिए स्कैन करें
अपडेट के लिए इस लॉक पर जाएं - <https://rbi.org.in/>



13. मूल बचत बैंक जमा खाता

विजय, राजू के पिता के घर पर निर्माण/पेंटिंग का काम चालू है। उसी के लिए 3-4 ठेका श्रमिक (धोती, बानियान तथा सिर पर गमछा बांधे हुए) उसके घर पहुँचते हैं।

मजदूर- “नमस्ते साहब, ठेकेदार साहब ने हमें यहाँ भेजा है। हम इस तरफ की दीवार का निर्माण और पेंटिंग आज ही पूरा कर देंगे।”



विजय- “ठीक है। लेकिन तुम देरसे क्या आएँ? मुझे बताया गया था कि आप सुबह 8 बजे तक पहुँच जाएँगे, अभी सुबह के 11 बज चुके हैं।”



मजदूर- “साहब, हम यहाँ से 5 घंटे दूर एक्सवाइज्ड गाँव से आए हैं। बस को देर हो गयी।”

विजय – “अच्छा ! कोई बात नहीं। पेंट और निर्माण सामग्री वहाँ पर है। कृपया अपना काम शुरू करें। आपको ₹10,000/- का भुगतान करने के लिए मुझे कहा गया है। कृपया अपना यूपीआई/खाता विवरण साझा करें।”



कर्मचारी (सिर खुजलाते हुए) – “साहब, क्या आप नकद भुगतान कर सकते हैं?”

विजय (भ्रमित होकर)- “क्यों? क्या आपके पास बैंक खाता नहीं है?”



मजदूर- “मैं इतना पढ़ा-लिखा नहीं हूँ साहब। मैं इन बैंक प्रक्रियाओं को नहीं जानता और मेरे पास कोई बैंक खाता नहीं है।”



विजय – “क्या, यात्रा करते समय इतनी सारी नकदी साथ ले जाना जोखिम भरा नहीं है? बैंक खाता खोलना आसान और आवश्यक है। आप किसी भी बैंक में मूल बचत बैंक जमा खाता (बीएसबीडीए) खोल सकते हैं।”

मजदूर – “साहब, मैंने सुना है कि बैंकिंग सुविधाओं का उपयोग करने पर बैंक शुल्क लेगा। साहब, मैं इस सब के लिए समर्थ नहीं हूँ।”



विजय – “नहीं! बीएसबीडी खाते में न्यूनतम शेष राशि की आवश्यकता के बिना बैंक बुनियादी सुविधाएँ प्रदान करते हैं। आप कितनी भी बार नकद/एटीएम/सीडीएम के माध्यम से पैसे जमा कर सकते हैं। आप ऑनलाइन पैसे प्राप्त कर सकते हैं। आपको एटीएम कार्ड भी मिलेगा और ये सभी सुविधाएँ नि:शुल्क हैं!!”



मजदूर (उत्साहित होकर) – “वाह साहब! मुझे ये सब पता नहीं था। मैं निश्चित रूप से बीएसबीडी खाता खोलूंगा।”

विजय (हँसते हुए) – “लगता है काम छोड़ कर तुम तुरंत बैंक जाओगे!!”



अधिक जानने के लिए स्कैन करें
अपडेट के लिए इस लिंक पर जाएँ - <https://rbi.org.in/>



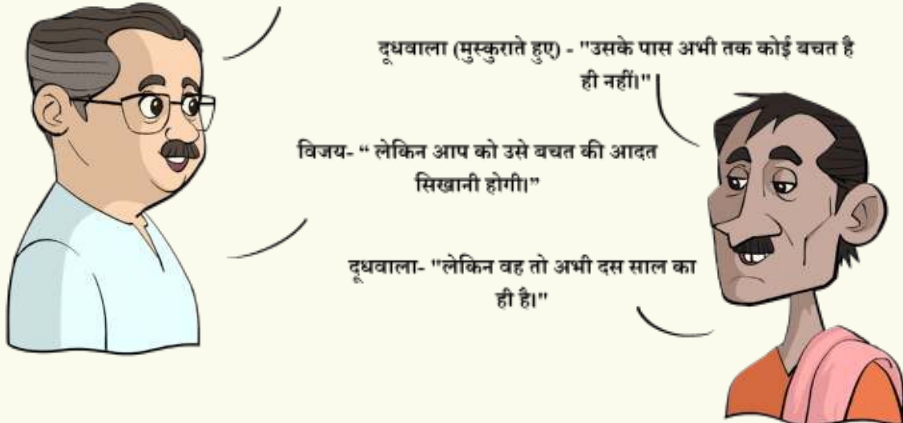
14. अवयस्कों के बैंक खाते

एक दिन, 10 साल का लड़का छोटू अपने पिता (दूधवाला) के साथ
विजय के घर जाता है।

विजय - "हैलो छोटू! कैसे हो?"



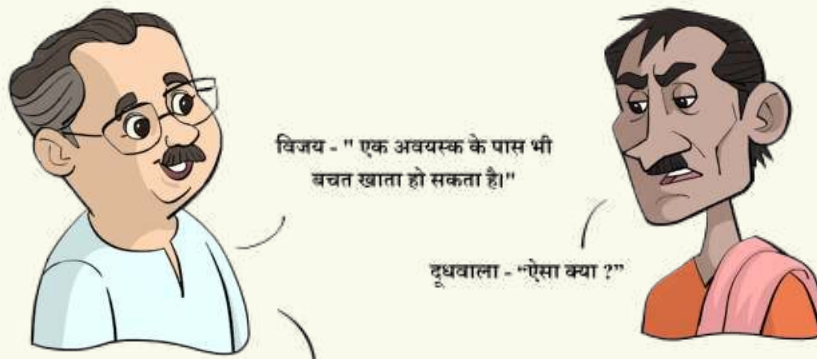
विजय ने दूधवाले से कहा- " क्या आपने छोटू की बचत रखने के
लिए बैंक में उसका खाता खोला है?"



दूधवाला (मुस्कुराते हुए) - "उसके पास अभी तक कोई बचत है
ही नहीं।"

विजय- "लेकिन आप को उसे बचत की आदत
सिखानी होगी।"

दूधवाला- "लेकिन वह तो अभी दस साल का
ही है।"



विजय - " एक अवयस्क के पास भी
बचत खाता हो सकता है।"

दूधवाला - "ऐसा क्या ?"

विजय- "हां, अवयस्क बच्चों के लिए उनके प्राकृतिक/कानूनी अभिभावक के साथ
बैंक खाते खोल सकते हैं। दस साल का होने के बाद, वह खाते को स्वतंत्र रूप से
संचालित कर सकता है।"



दूधवाला : "क्या इसे एवीसी ग्रामीण
बैंक में खोला जा सकता है?"

विजय - "हां, सभी बैंक ये सुविधा
प्रदान करते हैं।"

दूधवाला - "ठीक है सर! मैं कल
ही छोटे के लिए खाता
खोलूंगा।"



अधिक जानने के लिए स्कैन करें
अपडेट के लिए इस लिंक पर जाएं - <https://rbi.org.in/>



15. जमाराशि का बीमा

शारदा हाल ही में नौकरी से सेवानिवृत्त हुई है और पेंशन फंड को एबीसी बैंक में जमा करने की योजना बना रही है। वह अपनी दोस्त डॉली से मिली और उन्होंने इस मामले पर बात करना शुरू किया।



डॉली - "अरे शारदा !! मैंने सुना है कि बगल वाली गली में रहने वाला एक्सवाइज़ेड साहूकार बाजार में सबसे ज्यादा ब्याज दर दे रहा है। आप उसके पास जमा क्यों नहीं करते ?"



शारदा - "लेकिन साहूकार के पास धन की कोई सुरक्षा नहीं है। जबकि बैंक जमा राशि का बीमा डिपॉजिट इश्योरेंस क्रेडिट गारंटी कॉर्पोरेशन (डीआयसीजीसी) द्वारा किया जाता है।



डॉली - "ओह! मेरी पूरी जमा राशि को बीमा-रक्षण मिलेगा?"

शारदा - " प्रत्येक बैंक में बीमा की अधिकतम राशि ₹5 लाख (मूलधन और ब्याज) है।"





डॉली - "लेकिन बीमा चुनने के लिए हमें अतिरिक्त शुल्क देना पड़ सकता है!"

शारदा - "ज़रूरत नहीं! बीमा प्रीमियम पूरी तरह से बीमाकृत बैंक द्वारा वहन किया जाता है।"

डॉली - "बहुत बढ़िया! लेकिन एबीसी बैंक के पास यह सुविधा है या नहीं यह आपने जाँचा क्या?"

शारदा - "हाँ, प्राथमिक सहकारी समितियों को छोड़कर सभी वाणिज्यिक बैंक, सहकारी बैंक जमा बीमा योजना के अंतर्गत आते हैं। आप आरबीआई द्वारा जारी एफएक्यू (अक्सर पूछे जानेवाले प्रश्न) देखें।"

डॉली (एफएक्यू पढ़ने के बाद) - "बहुत बढ़िया!! मैं अपना सेवानिवृत्ति पेंशन फंड बैंकों में जमा करूँगी और तनाव मुक्त जिंदगी जिऊँगी।"



अधिक जानने के लिए स्कैन करें

अपडेट के लिए इस लिंक पर जाएं - <https://rbi.org.in/>

16. निष्क्रिय खाते और अदावी जमाराशि

एक रविवार को, जब राजू अपने कमरे की सफ़ाई कर रहा था तो उसे एक धुंधली सावधि जमा रसीद (एफडी) मिली जोकि ₹55,000/- की परिपक्वता राशि और 18 अक्टूबर, 2010 की परिपक्वता तिथि वाली थी।

राजू- "अरे नहीं! यह मेरी एफडी रसीद है जब मैं कॉलेज में था!"



राजू की आवाज सुनकर शारदा कमरे में आती है।

शारदा - "क्या हुआ राजू?"

राजू- "ये देखो माँ!"



राजू उसे अपनी एफडी रसीद दिखाता है

शारदा - "तुम्हें तो खुश होना चाहिए कि यह तुम्हें मिल गई है ना!"





राजू - "मैं कैसे खुश हो सकता हूँ? बैंक का नाम साफ साफ नहीं दिख रहा।"

शारदा - "ओह राजू, तुम्हारे पैसे कहीं नहीं गये। यह अभी भी तुम्हारे पास ही है।"

राजू - "कैसे माँ?"



शारदा - "यदि जमाराशि पर दस साल से अधिक समय तक दावा न किया गया हो, तो बैंक द्वारा इसे भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) द्वारा बनाए गए जमाकर्ता शिक्षा और जागरूकता कोष (फंड) में स्थानांतरित कर दिया जाता है।"



राजू - "लेकिन मैं बैंक के नाम के बारे में निश्चित नहीं हूँ।"



राजू - "यह तो आसान है! एक पल के लिए मुझे लगा कि मैंने अपना सारा पैसा खो दिया है।"



शारदा - "चिंता मत करो! आरबीआई ने हाल ही में एक वेब पोर्टल उद्घाटन (अदावी जमाराशियाँ - सूचना तक पहुंच का प्रवेश द्वार) का शुभारंभ किया है जो उपयोगकर्ताओं को एक ही स्थान पर कई बैंकों में अदावी जमाराशि की खोज करने की सुविधा प्रदान करता है। तुम अपनी जमा राशि खोज सकते हो और संबंधित बैंक में जाकर अपनी जमा राशि का दावा कर सकते हो।"



अधिक जानने के लिए स्कैन करें
अपडेट के लिए इस लिंक पर जाएं - <https://rbi.org.in/>

17. डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएँ

राजू के पिता विजय अपने भाई अजय के घर जाते हैं।

विजय- “बहुत दिन हो गए! आज मुझे रजिस्ट्रार के कार्यालय में जाना था, इसलिए मैंने सोचा कि तुम से मिलता जाऊँ।”

अजय- “बहुत बढ़िया। बैठो।”

विजय - “तो कैसा चल रहा है।”

अजय - “मैं अच्छा हूँ भाई लेकिन बुढ़ापे ने मुझ पर प्रतिबंध लगा दिया है। मैं केवल किराने का सामान खरीदने या बैंक जाने के लिए बाहर जाता हूँ।”

विजय- “बैंक? क्या आपका बैंक डोरस्टेप सेवाएँ प्रदान नहीं करता है?”

अजय - “डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएँ!?? वह क्या है?”

विजय - “बैंक, वरिष्ठ नागरिकों या दिव्यांगों या अशक्त व्यक्तियों के लिए बैंकिंग सेवाएँ आप के घर पर ही प्रदान करता है।”





अजय- “ओह मुझे ये नहीं पता था। लेकिन क्या वे दरवाजे पर नकद स्वीकार/वितरित करते हैं?”



विजय- “हाँ, इसमें नकद का स्वीकार/वितरण शामिल है। वे डीडी का वितरण, केवाईसी दस्तावेज़ और जीवन प्रमाण पत्र जमा करना जैसी सेवा भी प्रदान करते हैं।”



अजय - “क्या मेरी एक्सवाईजेड बैंक शाखा ये सेवा प्रदान करेगी? कितना शुल्क है?”

विजय अपना फोन चेक करता है।

विजय- “हाँ! मुझे बैंक की वेबसाइट पर ऐसी डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करने वाली शाखाओं की सूची में आपकी शाखा का नाम मिला है। शुल्क को भी प्रमुखता से प्रकाशित किया गया है। देखो!”



अजय- “वाह! मैं तुरंत इस सुविधा का लाभ उठाऊँगा।”

विजय- “अच्छा। आपको हमेशा कर्मचारी/एजेंट की आईडी और प्राधिकरण पत्र की जांच करनी चाहिए और होम ब्रांच से भी सत्यापन करना चाहिए। साथ ही सेवाओं के बदले में रसीद लेना न भूलें।”



अजय - “ज़रूर!! तुम्हारा बहुत-बहुत धन्यवाद। तुमने मेरा काम बहुत आसान कर दिया।”



अधिक जानने के लिए स्कैन करें
अपडेट के लिए इस लिंक पर जाएँ - <https://rbi.org.in/>



18. कार्डों का टोकनीकरण

रानी चाची किराना ऐप पर ऑनलाइन ऑर्डर दे रही थीं और भुगतान करनेही वाली थीं।

अचानक वह भुगतान पृष्ठ पर रुक गई।

रानी चाची - "संजू! यह वेबसाइट मुझसे मेरे कार्ड का विवरण स्टोर करने के लिए कह रही है। मैंने सुना है कि ऐसे ही एक व्यापारी की वेबसाइट हैक हो गई और कार्ड की सारी जानकारी जालसाज के हाथ में चली गई।"

संजू- "01 अक्टूबर, 2022 से वास्तविक वेबसाइटों पर अपने कार्ड विवरण स्टोर करना सुरक्षित है।"



रानी चाची- "अब क्या बदल गया है?"

संजू- "कार्ड विवरण के टोकनाइजेशन नामक एक सुविधा है, जो आरबीआई द्वारा शुरू की गई है।"





रानी चाची- "यह टोकनाइजेशन क्या है और यह कैसे काम करता है?"



संजू - "टोकनाइजेशन का अर्थ है वास्तविक कार्ड विवरण को एक यूनिक वैकल्पिक कोड 'टोकन' से बदलना है।"

रानी चाची- "क्या सभी ऑनलाइन वेबसाइटों पर एक ही टोकन का उपयोग किया जा सकता है?"



रानी चाची- "बहुत धन्यवाद! अब मैं वेबसाइटों पर कार्ड विवरण को सुरक्षित रूप से टोकनाइज कर सकती हूँ।"



संजू - "नहीं!! एक वेबसाइट के लिए केवल एक टोकन है"



अधिक जानने के लिए स्कैन करें
अपडेट के लिए इस लिंक पर जाएं - <https://rbi.org.in/>

19. कार्ड नियंत्रण और सीमाएँ

एक दिन, नानी राजू के घर जाती है



नानी – “अरे संजू!! मुझे अपनी दवाएँ खरीदनी हैं और मैं अभी बाहर नहीं जा सकती। क्या तुम इसके लिए ऑर्डर कर सकती हो?”

संजू – “बिल्कुल नानी! लेकिन आप अपने कार्ड का उपयोग क्यों नहीं कर रही हैं?”



नानी – “मुझे कार्ड के दुरुपयोग होने का डर है। तुम जानती हो कि घोटालेबाज हमारी पूरी बचत खत्म कर सकते हैं”



संजू – “मैं आपकी चिंताओं को समझती हूँ लेकिन आजकल अपने कार्ड के उपयोग को नियंत्रित करना और सीमित करना बहुत आसान है।”





नानी (आश्चर्य से) - "सच में? लेकिन हम इसे कैसे सीमित कर सकते हैं?"



संजू - "आरबीआई के निर्देशों के अनुसार, सभी बैंकों को आपके कार्ड पर किए जाने वाले सभी प्रकार के लेनदेन के लिए स्विच ऑन/ऑफ करने और लेनदेन सीमा निर्धारित करने की सुविधा प्रदान करनी चाहिए।"



नानी - "ओह! यह एक अच्छा सुरक्षात्मक उपाय है."

संजू - "बिल्कुल! यदि आप अंतरराष्ट्रीय या ई-कॉमर्स लेनदेन नहीं करना चाहते हैं, तो आप इसे बंद भी रख सकते हैं। यदि आप उच्च मूल्य के संपर्क रहित लेनदेन से सहज नहीं हैं, तो आप उनके लिए राशि सीमा निर्धारित कर सकते हैं। ये इतना आसान है"

नानी - "मैं अब सीमा तय करूंगी और कार्ड का इस्तेमाल शुरू करूंगी।"



अधिक जानने के लिए स्कैन करें
अपडेट के लिए इस लिंक पर जाएं - <https://rbi.org.in/>



20. समय-समय पर एटीएम पिन बदलना

एक दिन, राजू अपने नए एटीएम कार्ड की स्थिति जानने के लिए बैंक जाता है।

राजू - "सर, मेरे नए एटीएम कार्ड की स्थिति क्या है?" मुझे अभी तक वह प्राप्त नहीं हुआ है।"

बैंकर - "सर, कुछ तकनीकी समस्या के कारण इसमें देरी हुई है और कल भेज दिया गया है।"



बैंकर - "कृपया व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन) को तुरंत बदलना न भूलें। डिफॉल्ट पिन के साथ कार्ड का उपयोग जारी न रखें।"

राजू - "ओह! लेकिन मैं डिफॉल्ट पिन के साथ पिछले कार्ड का उपयोग कर रहा हूँ। मैंने यह भी सुना है कि पिन बदलना मुश्किल है और आपको बार-बार शाखा जाने की ज़रूरत पड़ती है।"





बैंकर- “नहीं! कार्ड प्राप्त होते ही तुरंत डिफॉल्ट पिन बदलना और समय-समय पर इसे बदलते रहना एक सुरक्षित अभ्यास है। इसके अलावा, आप एटीएम, मोबाइल ऐप, इंटरनेट बैंकिंग आदि जैसे कई चैनलों के माध्यम से पिन बदल सकते हैं।”

इसके अलावा अपनी जन्मतिथि, मोबाइल नंबर आदि जैसे आसान और पूर्वानुमानित पिन सेट न करें और पिन को कहीं भी लिख कर नहीं रखें।



राजू- “सचमुच! जानकारी और मार्गदर्शन के लिए धन्यवाद सर।

मैं समय-समय पर पिन बदलना सुनिश्चित करूंगा और पिन लिखने/साझा करने से भी बचूंगा।”



अधिक जानने के लिए स्कैन करें
अपडेट के लिए इस लिंक पर जाए - <https://rbi.org.in/>



21. नामांकन सुविधा

रानी चाची अपने बेटे के साथ राजू के घर जाती है और बैंक में नकदी और गहने जमा करने के लिए उससे मदद माँगती है।



रानी चाची – “क्या तुम हमें बैंक में नकदी और गहने जमा करने में मदद कर सकते हो?”

राजू – “बिल्कुल। यदि बैंक में पहले से ही आपका खाता और सुरक्षा लॉकर है तो यह बहुत ही आसान है।”

रानी चाची – “हाँ मेरे पास है।”

राजू – “वो तो ठीक है, लेकिन क्या आपका बेटा नामिनी (नॉमिनी) है?”



रानी चाची – “मेरे पास एक खाता और सुरक्षित जमा लॉकर है। लेकिन नॉमिनी क्या होता है?”

राजू – “नॉमिनी वह व्यक्ति है जो आपकी अप्रत्याशित मृत्यु होने पर आपके खाते की जमा राशि प्राप्त कर सकता है।”

रानी चाची – “ओह! मुझे इसकी चिंता क्यों होनी चाहिए, यह तो मेरी मृत्यु के बाद की बात है।”





राजू - "यही कारण है कि आपके पास एक नामांकित व्यक्ति होना चाहिए। नामांकन के अभाव में, परिवार को मृत व्यक्ति की जमा राशि का दावा करने के लिए एक लंबी प्रक्रिया से गुजरना पड़ सकता है।"



रानी चाची - "ओह!! मैंने इसके बारे में कभी नहीं सोचा था।"

राजू - "नामांकित व्यक्ति होना बेहतर है।"



रानी चाची - "नामांकन करने के लिए मुझे क्या करना चाहिए? क्या अपने बेटे को, मैं नामांकित व्यक्ति बना सकती हूँ?"

राजू - "सभी बैंक और वित्तीय संस्थाएँ नामांकन सुविधा (ऑनलाइन/ऑफ़लाइन) प्रदान करते हैं। नामांकित व्यक्ति कोई भी हो सकता है जिसे आप अपना पहला रिश्तेदार मानते हैं, जैसे आपके माता-पिता, जीवनसाथी, बच्चे, भाई-बहन आदि।"

रानी चाची - "बहुत बहुत धन्यवाद राजू! आज ही मैं अपने नामांकित व्यक्ति का विवरण दाखिल करवाने जाती हूँ।"



अधिक जानने के लिए स्कैन करें
अपडेट के लिए इस लिंक पर जाएँ - <https://rbi.org.in/>





22. लॉकर का आवंटन

करण ने एक महीने की गर्मी की छुट्टियों पर जाने की योजना बनाई है। परंतु उसे लगा कि घर पर मूल्यवान गहने रखना सुरक्षित नहीं है, इसलिए उसने उन्हें बैंक के सुरक्षित जमा लॉकर में रखने का फैसला किया और वह लॉकर आवंटन के लिए एबीसी बैंक की निकटतम शाखा में जाता है।



करण - "सर, मैं आपकी शाखा में लॉकर सेवाओं का लाभ उठाना चाहूंगा। मेरा यहाँ एक बचत खाता है।"

बैंकर - "निश्चित रूप से सर! लॉकर का लाभ उठाने के लिए, आपको अनिवार्य रूप से ₹2 लाख की सावधि जमा (एफडी) रखनी होगी और एक बीमा पॉलिसी खरीदनी होगी!!"



करण पूरी तरह से निराश होकर अपने घर के लिए निकल जाता है लेकिन रास्ते में उसकी मुलाकात अपने दोस्त राजू से होती है, जो करण से पूछता है कि वह उदास क्यों है।



(करण राजू को कहानी सुनाता है)





राजू - “लॉकर के आवंटन के लिए बैंक कोई शर्त नहीं रख सकता। बैंकों को लॉकर आवंटन के समय एक सावधि जमा (एफडी) प्राप्त करने की अनुमति है, परंतु वह राशि केवल लॉकर का तीन साल का किराया और किसी भी घटना के मामले में लॉकर को तोड़ने के शुल्क के बराबर हो सकती है।”



करण - “लेकिन, क्या खाताधारक को लॉकर लेने के लिए भी एफडी करवाना अनिवार्य है?”



राजू - “नहीं! यह नहीं है। वैसे, मुझे भी आरबीआई के नवीनतम दिशानिर्देशों के अनुसार अपने मौजूदा लॉकर समझौते को नवीनीकृत करने के लिए बैंक जाना होगा। निर्देश बैंकों को मौजूदा लॉकर समझौतों को नवीनीकृत करने का निर्देश देते हैं।

(करण तुरंत शाखा में दुबारा गया और आरबीआई दिशानिर्देश दिखाए)



बैंकर - “आप को हुई असुविधा के लिए वास्तव में खेद है। कृपया लॉकर आवंटन के लिए आवेदन पत्र जमा करें।”



अधिक जानने के लिए स्कैन करें
अपडेट के लिए इस लिंक पर जाएं - <https://rbi.org.in/>



23. गंदे/कटे-फटे करेंसी नोटों का आदान-प्रदान

एक दिन राजू की माँ, शारदा, उदास थी।



संजू - "माँ, क्या हुआ?"

शारदा - "मेरे कुछ करेंसी नोट बारिश में भीग गए और खराब हो गए।"

संजू - "चिंता मत करो, आप आसानी से गंदे (मैले) या कटे-फटे नोटों को बदल सकते हैं या उनका मूल्य प्राप्त कर सकते हैं।"



शारदा - "मैं पास की वाणिज्यिक बैंक शाखा में गई थी, लेकिन प्रबंधक ने कहा, ये सेवाएँ उनकी शाखा द्वारा प्रदान नहीं की जाती हैं।"

संजू - "सभी वाणिज्यिक बैंकों को गंदे और कटे हुए नोट बदलने चाहिए।"

शारदा - "क्या मुझे पूरा एक्सचेंज मिलेगा?"





संजू - "यदि आपकी मुद्रा 1/- से 20/- मूल्य वर्ग की है, तो सबसे बड़ा अविभाजित भाग क्षेत्र 50% से अधिक होने पर आपको पूर्ण मूल्य मिलेगा"



शारदा - ₹50 और उससे ऊपर के अन्य मूल्यवर्ग के बारे में क्या है?



संजू - "यदि सबसे बड़ा भाग 80% से अधिक है तो आपको पूर्ण मूल्य मिलेगा और यदि यह 40% से 80% के बीच है तो आधा मूल्य मिलेगा।"



शारदा - "बहुत बढ़िया! मैं अपने बैंक से इन नोटों को बदलने के लिए कहूँगी।"



अधिक जानने के लिए स्कैन करें
अपडेट के लिए इस लिंक पर जाएं - <https://rbi.org.in/>

24. आरबीआई संपर्क केंद्र टोल फ्री नंबर 14448

एक दिन, बैंकिंग मुद्दों पर अपने संदेह को स्पष्ट करने के लिए, पड़ोसी गांव के पांच व्यक्तियों का एक समूह विजय से मिला।



व्यक्ति 1- “विजय, एबीसी फाइनेंस कंपनी ने मेरे व्यक्तिगत ऋण पर अतिरिक्त व्याज लगाया है। कंपनी से कई बार शिकायत करने के बावजूद इस मुद्दे पर कोई सकारात्मक परिणाम नहीं निकला। मुझे इस बारे में नहीं समझ आ रहा है कि आगे क्या करना है। अब मैं क्या करूँ?”

विजय- “14448” (चेहरे पर मुस्कान के साथ)



(व्यक्ति 1 को समझ नहीं आया तो वह व्यक्ति 2 को मौका देता है)

व्यक्ति 2- “विजय, एक्सवाईजेड बैंक ने मेरा पैसा वापस नहीं किया है जो तीन महीने पहले एक असफल एटीएम लेनदेन में डेबिट हो गया था। मैंने लिखित शिकायत की है और ग्राहक सेवा से कई बार बात भी की है। फिर भी कोई रिफंड नहीं आया। क्या तुम मुझे कोई उपाय बता सकते हो कि मैं अपनी मेहनत की कमाई कैसे वापस पाऊँ?”



विजय- “14448” (फिर से चेहरे पर मुस्कान के साथ)

(इसी तरह, शेष सभी लोगों ने बैंकों से संबंधित समस्याओं पर शिकायत की। हालांकि, विजय ने वही नंबर दोहराया, 14448!!!! सभी ग्रामीण हैरान थे। विजय, हालांकि शांत रहा। थोड़ी देर बाद, विजय ने बोलना शुरू किया।)

“14448 आरबीआई के शिकायत पोर्टल सीएमएस के लिए भारतीय रिजर्व बैंक के संपर्क केंद्र का एक टोल-फ्री नंबर है, जहाँ कोई भी व्यक्ति बैंकों/एनबीएफसी आदि के खिलाफ शिकायत करने के बारे में मार्गदर्शन प्राप्त कर सकता है।”



व्यक्ति 1- “मुझे डर है कि मैं अंग्रेजी नहीं बोल सकता।”



विजय- “चिंता मत करो। आरबीआई का संपर्क केंद्र अंग्रेजी और हिंदी के अलावा कई क्षेत्रीय भाषाओं में मार्गदर्शन प्रदान करता है। अन्यथा, अपनी शिकायतें <https://cms.rbi.org.in/> पोर्टल पर भी दर्ज कर सकते हैं और किसी भी प्रश्न के मामले में टोल-फ्री नंबर 14448 से मार्गदर्शन ले सकते हैं।”



अधिक जानने के लिए स्कैन करें
अपडेट के लिए इस लिंक पर जाएं - <https://rbi.org.in/>





25. सीएमएस पोर्टल पर शिकायत दर्ज करना

संजू - "नमस्ते नानी! क्या बैंक ने आपकी दर्ज की गई शिकायत का जवाब दिया?"



नानी - "अभी नहीं। मैंने बैंक में पिछले महीने शिकायत दर्ज की लेकिन कोई जवाब नहीं मिला।"



संजू - "क्या आप रिज़र्व बैंक- एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस, 2021) और आरबीआई के सीएमएस पोर्टल के बारे में जानती हैं?"

नानी - "नहीं, वह क्या है?"



संजू - "आओ मैं आपको दिखाती हूँ।" (फोन पर दिखाते हुए)

संजू - "केवल

<https://cms.rbi.org.in> पर जाएँ और "शिकायत दर्ज करें" पर क्लिक करें। बैंक का नाम चुनें, खाता संख्या टाइप करें और शिकायत के संबंध में विवरण दें।





नानी- "धन्यवाद, मैं तुरंत https://cms.rbi.org.in पर शिकायत दर्ज करूँगी।"



संजू- "आरबी-आईओएस के तहत केवल आरबी-आईओएस के तहत शिकायत केवल 30 दिन के भीतर बैंक से कोई उत्तर/असंतोषजनक उत्तर न मिलने पर ही की जानी चाहिए, अन्यथा शिकायत स्वीकार्य नहीं होगी।"



नानी- "अस्वीकार्य, ऐसे कितने अन्य आधारों पर शिकायत को अस्वीकार्य माना जा सकता है?"

संजू- "जैसे अगर शिकायत अधूरी जानकारी के साथ दर्ज की गई हो, डुप्लिकेट शिकायत, वकील के माध्यम से की गई, किसी अन्य मंच में लंबित शिकायत, आदि।"

नानी- "क्या मैं अपनी शिकायत की स्थिति का पता लगा सकती हूँ?"

संजू- "आप https://cmsrbi.org.in के माध्यम से इसका पता लगा सकते हैं, या 14448 पर बात। अपनी शिकायत की स्थिति का पता लगा सकती

नानी- "धन्यवाद, यह बहुत ही मददगार है।"



अधिक जानने के लिए स्कैन करें
अपडेट के लिए इस लिंक पर जाएं - <https://rbi.org.in/>







ग्राहक शिक्षण आणि संरक्षण विभाग

रिज़र्व्ह बँक ऑफ इंडिया

<http://cms.rbi.org.in/>
