

# वित्तीय जागरूकता संदेश (फ़्रेम)

वित्तीय समावेशन और विकास विभाग  
केंद्रीय कार्यालय



वित्तीय समावेशन और विकास विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक

## अस्वीकरण

यह पुस्तक पाठक को वित्तीय रूप से साक्षर बनाने के मुख्य उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए एक पठन और शिक्षण सामग्री के रूप में प्रस्तुत की गई है। इसका उद्देश्य किन्हीं विशेष वित्तीय उत्पाद / उत्पादों / या सेवा / सेवाओं के संबंध में निर्णय को प्रभावित करना नहीं है।

## कॉपीराइट

इस पुस्तक की पुनः आवृत्ति निकालने की अनुमति इस शर्त के साथ दी जाती है कि स्रोत का उल्लेख किया जाए।

## चौथा संस्करण - फरवरी 2024

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा मुद्रित



**भारतीय रिज़र्व बैंक**

अभिस्वीकृति

**वित्तीय समावेशन और विकास विभाग**

10 वीं मंजिल, शहीद भगत सिंह मार्ग,

फोर्ट, मुंबई -400 001

**रचना:** कौशिक रामचन्द्रन

# प्रस्तावना

## वित्तीय साक्षरता

वित्तीय साक्षरता को वित्तीय जागरूकता, ज्ञान, कौशल, दृष्टिकोण और व्यवहार के संयोजन के रूप में परिभाषित किया गया है, जो सही वित्तीय निर्णय लेने और अंततः व्यक्तिगत वित्तीय हित प्राप्त करने के लिए आवश्यक है।

## वित्तीय साक्षरता के घटक

वित्तीय साक्षरता में ज्ञान, दृष्टिकोण और व्यवहार के पहलुओं को शामिल किया गया है जिसमें धन प्रबंधन, अल्पकालिक और दीर्घकालिक वित्तीय लक्ष्यों के लिए योजना और जागरूकता तथा वित्तीय उत्पादों का चुनाव आदि शामिल हैं।

वित्तीय ज्ञान	वित्तीय व्यवहार	वित्तीय दृष्टिकोण
वित्तीय ज्ञान में प्रमुखतः वित्तीय अवधारणाओं की समझ और वास्तविक जीवन की वित्तीय स्थितियों में लाभ का मूल्यांकन करने की क्षमता शामिल हैं। साधारण ब्याज, चक्रवृद्धि ब्याज, मुद्रा के आवधिक मूल्य की अवधारणा, मुद्रास्फीति, विविधीकरण, विभाजन, जोखिम-प्रतिफल और ऋण पर अदा किया गया ब्याज किसी भी व्यक्ति के वित्तीय ज्ञान को निर्धारित करने के लिए कुछ संकेतक हैं।	वित्तीय व्यवहार में नियमित धन प्रबंधन, वित्तीय नियोजन, खर्च, बचत, निवेश, दैनिक आवश्यकता को पूरा करने के लिए ऋण पर निर्भरता और भविष्य के हित के लिए एक सुरक्षा कवच का निर्माण करना शामिल है।	वित्तीय दृष्टिकोण का तात्पर्य भविष्य के हित के लिए बचत के प्रति लोगों की प्रतिक्रिया, दीर्घकालिक सुरक्षा की तुलना में अल्पकालिक जरूरतों की प्राथमिकता, जोखिम की ओर झुकाव, आदि पता करना है।

# प्रस्तावना

वित्तीय शिक्षा हेतु राष्ट्रीय कार्यनीति (एनएसएफई) 2020-2025 का उद्देश्य जनसंख्या के विभिन्न वर्गों को पर्याप्त ज्ञान, कौशल, दृष्टिकोण और व्यवहार विकसित कर उन्हें सशक्त बनाते हुए भारत सरकार और वित्तीय क्षेत्र के नियामकों के दृष्टिकोण को समर्थन देना है, जो उनके पैसे को बेहतर ढंग से प्रबंधित करने और उनके भविष्य की योजना बनाने के लिए आवश्यक है। इस कार्यनीति में सभी भारतीयों के वित्तीय कल्याण को प्राप्त करने के लिए बहु-हितधारक दृष्टिकोण अपनाने की सिफारिश की गई है। यह संबंधित **सामग्री** (स्कूलों, कॉलेजों और प्रशिक्षण प्रतिष्ठानों में पाठ्यक्रम सहित) के निर्माण पर जोर देने, वित्तीय सेवाएं प्रदान करने में शामिल मध्यस्थों की **क्षमता विकसित** करने, उचित **संचार** कार्यनीति के माध्यम से वित्तीय साक्षरता के लिए **समुदाय भावना** मॉडल के सकारात्मक प्रभाव का लाभ उठाने और अंततः विभिन्न हितधारकों के बीच **सहयोग** बढ़ाने के माध्यम से वित्तीय शिक्षा के प्रसार के लिए '**5 सी**' **दृष्टिकोण** को अपनाने की सिफारिश करता है।



# सामग्री तालिका

## बुनियादी बैंकिंग

संदेश 1 - बजट, बचत और जिम्मेदारी पूर्वक ऋण लेना .....	01
संदेश 2 - जमा खाते .....	04
संदेश 3 - क्रेडिट स्कोर .....	05
संदेश 4 - बैंकों और कारोबार प्रतिनिधियों की नई श्रेणियाँ .....	07
संदेश 5 - निष्क्रिय खाता .....	09

## वित्तीय दक्षताएं

संदेश 6 - ऋण पर ब्याज .....	12
संदेश 7 - (चक्रबृद्धि ब्याज) कंपाउंडिंग .....	13
संदेश 8 - मुद्रास्फीति .....	15
संदेश 9 - मुद्रा का आवधिक मूल्य .....	16
संदेश 10 - जोखिम बनाम प्रतिफल .....	18
संदेश 11 - विविधीकरण .....	20

## डिजिटल वित्तीय साक्षरता

संदेश 12 - खुदरा लेन-देन .....	22
संदेश 13 - यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफ़ेस (यूपीआई) .....	23
संदेश 14 - इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन के लिए क्या करें और क्या न करें .....	25
संदेश 15 - एटीएम लेन-देन: क्या करें और क्या न करें .....	26
संदेश 16 - धोखाधड़ीपूर्ण लेन-देन (डिजिटल) के लिए ग्राहक की देयता .....	28

## उपभोक्ता संरक्षण

संदेश 17 - मिस सेलिंग .....	31
संदेश 18 - सचेत पोर्टल .....	32
संदेश 19 - इतना अच्छा कि विश्वास न हो 'टू गुड टू बी टू' .....	33
संदेश 20 - जमाराशि का बीमा .....	35
संदेश 21 - शिकायत निवारण तंत्र .....	38
संदेश 22 - आरबीआई की शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) .....	40
संदेश 23 - आपदाओं से राहत .....	42

## शैक्षणिक बातें

संदेश 24 - एकाउंट एग्रीगेटर (AA) .....	45
संदेश 25 - डिजिटल ऋण देने वाले ऐप .....	46
संदेश 26 - मनी ऐप - दृष्टिबाधित व्यक्तियों को सशक्त बनाना .....	48
संदेश 27 - गंदे/कटे-फटे/दोषपूर्ण नोटों को बदलना .....	49
संदेश 28 - सिक्कों के बारे में भ्रामक जानकारी को दूर करना .....	50
संदेश 29 - डिजिटल रुपया: .....	51
संदेश 30 - उद्गम पोर्टल .....	52

# बुनियादी बैंकिंग



संदेश 1

# बजट बनाना, बचत करना और जिम्मेदारीपूर्वक ऋण लेना



## बजट क्या है?

सीधे शब्दों में कहें तो यह आपके भविष्य की आय और व्यय की एक योजना है। आपका बजट वार्षिक, मासिक अथवा साप्ताहिक भी हो सकता है।

## बजट बनाएं ही क्यों?

बजट के माध्यम से आप अपने खर्चों को बेहतर ढंग से नियंत्रित कर पाएंगे और अधिक बचत कर पाएंगे। बजट की वास्तविक व्यय से तुलना करने पर पता चलेगा कि आपने कहाँ अधिक (या कम) खर्च किया है।

बजट का मूल उद्देश्य वित्तीय योजना बनाने में आपकी मदद करना है।

## बचत

### बचत क्या है?

बचत को निम्नलिखित दृष्टिकोण से देखा जा सकता है:

बचत = आय - व्यय ✘

व्यय = आय - बचत ✔

आपको खर्च करने से पहले अपनी आय का एक निश्चित हिस्सा अलग रखना चाहिए



### कहां बचाएं ?

बचत करते समय तीन महत्वपूर्ण बातें जो ध्यान में रखनी चाहिए वे हैं **सुरक्षा, तरलता और प्रतिफल (रिटर्न)**।

**सुरक्षा** इस बात पर निर्भर करेगी कि किसी विशेष परिसंपत्ति से आपकी मूल राशि या निवेश की राशि कितनी निश्चित / गारंटेड है / सरकारी बांड सबसे सुरक्षित हैं। बैंक सावधि जमा (फिक्स्ड डिपॉजिट) को भी तुलनात्मक रूप से सुरक्षित माना जाता है।

**तरलता** इस बात पर निर्भर करेगी कि किसी परिसंपत्ति को मूल्य में न्यूनतम हानि के साथ बेचना कितना आसान है। बैंक जमा, सूचीबद्ध और कारोबारबद्ध इक्विटी शेयर और म्यूचुअल फंड तुलनात्मक रूप से अधिक तरल माने जाते हैं।

**प्रतिफल (रिटर्न)** वित्तीय उत्पाद के प्रकार और उत्पाद के साथ जुड़े जोखिम पर निर्भर करेगा। इक्विटी शेयर आपको अधिक रिटर्न दे सकते हैं लेकिन उसमें नुकसान का जोखिम भी अधिक होता है।

### बचत करते समय ध्यान रखने योग्य बातें

- सुनिश्चित करें कि आपकी बचत विविध उत्पादों में निवेश की गई है (पृष्ठ संख्या 20 पर विविधीकरण से संबंधित संदेश 11 देखें)
- कुछ हिस्सा तरल संपत्ति में होना चाहिए ताकि जरूरत पड़ने पर आप पैसे निकाल सकें
- अपना पैसा ऐसे उत्पादों में न लगाएं जो बहुत जोखिम भरे/अविनियमित हों, क्योंकि आप अपना सारा पैसा खो सकते हैं!

## ज़िम्मेदारीपूर्वक ऋण व्यवहार

हमें उन परिसंपत्तियों में निवेश करने के लिए ही ऋण लेना चाहिए जो मूल्य सृजन करती हैं या रिटर्न प्रदान करती हैं। एक अच्छे ऋण के उदाहरण हैं घर खरीदने के लिए बंधक ऋण, बच्चों की उच्च शिक्षा के लिए शिक्षा ऋण, आदि।



संपत्ति में  
निवेश करें ✓



शिक्षा को वित्तपोषित  
करना ✓



व्यक्तिगत  
व्यय ✗



खर्च के लिए  
क्रेडिट कार्ड का  
गैर-जिम्मेदाराना ✗  
ढंग से उपयोग करना

### किससे ऋण लें?

बैंकों, एनबीएफसी और एचएफसी जैसी विनियमित संस्थाओं से उधार लेना एक अच्छा व्यवहार माना है क्योंकि इन संस्थाओं की नियमित निगरानी की जाती है, ये अधिक पारदर्शी हैं, साहकारों की तरह अधिक शुल्क नहीं लेती हैं और किसी भी विनियामक अननुपालन या सेवा में कमी के मामले में, आंतरिक और विनियामक दोनों रूप में शिकायत निवारण के लिए एक निःशुल्क प्रणाली प्रदान करती हैं।

### ऋण सुविधा के नाम पर आप ठगे जा सकते हैं

उन एजेंटों से सावधान रहें जो शुल्क के बदले ऋण प्राप्त करने में सहायता का प्रस्ताव करते हैं। सीधे बैंक/एनबीएफसी/एचएफसी या कारोबार प्रतिनिधि (बीसी) से संपर्क करें।

ऐसे युग में जहां डिजिटल ऋण देने वाले ऐप्स, धन की त्वरित और आसान पहुंच का वादा करते हैं, ग्राहक के लिए जिम्मेदारीपूर्ण ऋण व्यवहार को अपनाना महत्वपूर्ण है। आप को अपनी वित्तीय ज़रूरतों को समझना चाहिए, पुनर्भुगतान क्षमताओं का आकलन करना चाहिए और उच्च ब्याज दरों और छिपे हुए शुल्कों के नुकसान से खुद को बचाने के लिए एक वैध ऋण विकल्प चुनना चाहिए।

संदेश 2

जमा खाते

निष्क्रिय बनाम सक्रिय बचत

नियमित बचत बैंक खातों में जमा धन पर ब्याज दर बहुत कम होती है, इसलिए इसे निष्क्रिय बचत कहा जा सकता है।



इसके स्थान पर, बैंकों के आवर्ती / सावधि जमा में निवेश करें जो बेहतर रिटर्न प्रदान करते हैं।

अन्य अच्छी आदतें:

- पासबुक/खाते का विवरण लेना और समय-समय पर प्रविष्टियों की जांच करना
- चेक-बुक (यदि ली गई हो) को सुरक्षित अभिरक्षा में रखना
- किसी के साथ इंटरनेट बैंकिंग (यदि यह सुविधा ली गयी हो तो) संबंधी अपनी आईडी और पासवर्ड साझा न करना
- डेबिट कार्ड (यदि लिया गया हो) का पिन किसी के साथ साझा न करना
- ऑनलाइन लेनदेन करने के लिए प्राप्त ओटीपी (वन टाइम पासवर्ड) को किसी के साथ साझा नहीं करना

नामांकन क्या है और नामांकन क्यों जरूरी है?

नामिती (नॉमिनी) वह व्यक्ति होता है जिसे एकल खाते में जमाकर्ता की मृत्यु और संयुक्त खाते के मामले में सभी जमाकर्ताओं की मृत्यु की स्थिति में बैंक खाते में रखे हुए धन को प्राप्त करने का अधिकार होता है (मृतक के कानूनी उत्तराधिकारी के ट्रस्टी के रूप में)। नामांकन होने से दावों के शीघ्र निपटान में मदद मिलती है और जीवित परिवार के सदस्यों की कठिनाइयां कम हो जाती हैं।

“ बैंक जमा खाता खोलते समय हमेशा नामांकन फॉर्म भरें। आवश्यकतानुसार अपने नामांकन विवरण को अपडेट करने और पावती प्राप्त करने के लिए अपने बैंक से संपर्क करें। ”

समय पूर्व आहरण

सावधि जमा आमतौर पर एक विशेष / निश्चित अवधि के लिए होती हैं। अगर आप अवधि पूरी होने से पहले रकम निकालना चाहते हैं तो बैंक ऐसी प्री-मैच्योर निकासी पर अर्थ दंड लगाएगा।

“ सावधि जमा (संयुक्त खाताधारकों के साथ) की अवधि के दौरान कभी भी बाधारहित दावा निपटान के लिए हमेशा समय पूर्व निकासी अधिदेश (मैडेट) का विकल्प चुनें। ”

जमाकर्ता की मृत्यु की स्थिति में, समय से पहले निकासी पर कोई दंडात्मक शुल्क नहीं लगता है।



## क्रेडिट स्कोर वास्तव में क्या है?

- क्रेडिट स्कोर (तीन अंकों की संख्या) किसी भी उधारकर्ता की साख को इंगित करता है और आमतौर पर उसके ऋण इतिहास (क्रेडिट हिस्ट्री) और अन्य कारकों पर आधारित होता है।
- यह क्रेडिट इन्फोर्मेशन कंपनी द्वारा जारी क्रेडिट सूचना रिपोर्ट के साथ दिया जाता है।
- क्रेडिट स्कोर उस स्थिति में अधिक होगा जब उधारकर्ता ने हमेशा बैंकों / वित्तीय संस्थानों से लिए गए ऋण को समय पर चुकाया है।



स्कोर जितना अधिक होगा, उधारकर्ता उतना ही अधिक ऋण प्रदान करने योग्य और अधिक जिम्मेदार माना जाएगा।

## क्रेडिट स्कोर महत्वपूर्ण क्यों है?

- बैंक/वित्तीय संस्थान आपके ऋण को मंजूरी देते समय अन्य कारकों के साथ-साथ आपके क्रेडिट स्कोर और ऋण इतिहास (क्रेडिट हिस्ट्री) की जांच करते हैं।
- अन्य सभी चीजें समान रहने पर, उच्च क्रेडिट स्कोर वाला उधारकर्ता आमतौर पर कम ब्याज दर पर ऋण लेने में सक्षम होगा।

**व्यक्तियों को निःशुल्क वार्षिक क्रेडिट रिपोर्ट:** किसी भी व्यक्ति को एक कैलेंडर वर्ष में एक बार क्रेडिट स्कोर सहित अपनी पूर्ण क्रेडिट रिपोर्ट (FFCR) निःशुल्क प्राप्त होती है। एफएफसीआर एक्सेस करने की प्रक्रिया की जानकारी संबंधित क्रेडिट इन्फोर्मेशन कंपनियों (सीआईसी) की वेबसाइटों पर उपलब्ध है।

**क्रेडिट इन्फोर्मेशन रिपोर्ट (सीआईआर) में अशुद्धि का सुधार:** सीआईआर में किसी भी अशुद्धि के मामले में, उधारकर्ता सीआईसी/क्रेडिट संस्थान (बैंक/एनबीएफसी, आदि) से अपने सीआईआर को सही/अद्यतन करने का अनुरोध कर सकता है। यदि शिकायत का निवारण तीस दिनों से अधिक समय तक नहीं किया जाता है या उधारकर्ता समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो शिकायतकर्ता <https://cms.rbi.org.in> पर शिकायत दर्ज करके आरबीआई - लोकपाल से संपर्क कर सकता है।



### तो सवाल यह है कि आप अपना क्रेडिट स्कोर कैसे सुधार सकते हैं?

- केवल अपनी क्षमता के अनुसार ही ऋण लें; अर्थात, केवल उतना ही जितना आप नियमित रूप से और समय पर चुका सकें
- सुनिश्चित करें कि पुनर्भुगतान किश्त में कोई चूक न हो
- यदि संभव हो तो आप समय से पहले ऋण चुकाएं क्योंकि इससे अच्छा ऋण इतिहास (क्रेडिट हिस्ट्री) बनता है

## संदेश 4

बैंकों की नई श्रेणियाँ और  
कारोबार प्रतिनिधि

हाल के वर्षों में, पारंपरिक बैंकों के अलावा, बैंकों की कुछ अन्य श्रेणियाँ जैसे भुगतान बैंक और लघु वित्त बैंक अस्तित्व में आयी हैं। दोनों प्रकार के बैंकों की स्थापना का मुख्य उद्देश्य एक सुरक्षित, प्रौद्योगिकी आधारित वातावरण के माध्यम से बेहतर वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देना है।

## भुगतान बैंक

- जनता से प्रति ग्राहक 2 लाख रुपये तक की मांग जमा रख सकते हैं, लेकिन आवर्ती/सावधि जमा स्वीकार नहीं कर सकते हैं।
- एटीएम/डेबिट कार्ड जारी कर सकते हैं लेकिन क्रेडिट कार्ड नहीं
- कोई ऋण और अग्रिम नहीं दे सकते हैं



वे विभिन्न चैनलों के माध्यम से भुगतान और लेन-देन सेवाएं भी प्रदान कर सकते हैं और म्यूचुअल फंड और बीमा उत्पाद वितरित कर सकते हैं।

## लघु वित्त बैंक

लघु वित्त बैंक मुख्यतः वंचित और अल्पसेवित वर्गों को बचत विकल्प प्रदान करते हैं और छोटी व्यवसाय इकाइयों, सूक्ष्म और लघु उद्यमों, छोटे और सीमांत किसानों, असंगठित क्षेत्रों की संस्थाओं को उच्च प्रौद्योगिकी आधारित कम लागत वाले परिचालन के माध्यम से छोटे आकार के ऋण (एसएफबी के ऋण पोर्टफोलियो के कम से कम 50% में 25 लाख रुपये तक के ऋण और अग्रिम होने चाहिए) प्रदान करते हैं।

लघु व्यवसाय  
इकाइयाँ

सूक्ष्म और  
लघु उद्यम

छोटे और  
सीमांत किसान

असंगठित क्षेत्रों  
की संस्थाएं

## कारोबार प्रतिनिधि (बीसी)

बीसी किसी बैंक का एक प्रतिनिधि (या एक एजेंट) होता है जो ग्राहकों (आमतौर पर दूरदराज के इलाकों / गांवों में) के पास उनकी बैंकिंग जरूरतों संबंधी मदद करने के लिए जाता है।



बीसी आपको निम्नलिखित सेवाएं प्रदान कर सकता है:

- बैंक खाता खोलने में सहायता
- पैसे जमा करना और आहरण
- अपने खाते में और उस खाते से धन अंतरित करना
- ऋण आवेदनों का संग्रहण
- कम मूल्य के ऋणों का संवितरण



### नोट

आप:

- अपने इलाके में बीसी की उपलब्धता के बारे में जानकारी के लिए निकटतम बैंक शाखा से संपर्क करें
- किसी भी संदेह की स्थिति में, अपने बैंक से बीसी के नाम और विवरण की पुष्टि करें
- आप अपने नज़दीकी बीसी की जानकारी के लिए <https://www.bcregistry.org.in> का अवलोकन कर सकते हैं
- यदि आप बीसी की सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं तो अपने बैंक में शिकायत दर्ज करें

## निष्क्रिय खाता क्या है?

यदि दो वर्ष से अधिक की अवधि के लिए खाते में कोई 'ग्राहक प्रेरित लेनदेन' नहीं होता है, तो उस बचत/चालू खाते को निष्क्रिय माना जाएगा।

## 'निष्क्रिय खातों' को अन्य खातों से अलग क्यों किया गया है?

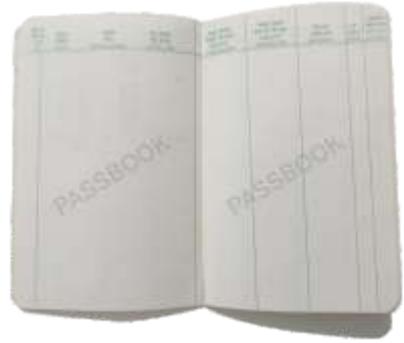
धोखाधड़ी के जोखिम को कम करने और खाते में बढ़ते जोखिम को बैंक कर्मचारियों के ध्यान में लाने के लिए निष्क्रिय खातों को अन्य खातों से अलग किया जाता है।

## क्या सावधि जमा और/या शेषों पर लाभांश पर ब्याज जमा करने के आदेश को ग्राहक प्रेरित लेनदेन माना जाता है?

हाँ, इसे ग्राहक प्रेरित लेनदेन के रूप में माना जाता है।

## निष्क्रिय खाते को सक्रिय करने की प्रक्रिया क्या है?

- बैंकों को सलाह दी गई है कि वे सभी शाखाओं (नॉन-होम-ब्रांच सहित) में निष्क्रिय खातों/अदावी जमा को सक्रिय करने के लिए केवाईसी को अद्यतन करने की सुविधा उपलब्ध कराएं और खाताधारक द्वारा अनुरोध किए जाने पर वीडियो-ग्राहक पहचान प्रक्रिया (वी-सीआईपी) के माध्यम से उपलब्ध कराएं। खाताधारक, (बैंक द्वारा प्रदान की जा रही वी-सीआईपी की सुविधा के अधीन) ग्राहक तदनुसार निकटतम बैंक शाखा से संपर्क कर सकते हैं।
- बैंकों को आरबीआई द्वारा निर्धारित केवाईसी दिशानिर्देशों जैसे: ग्राहक के सम्बन्ध में समुचित सावधानी प्रक्रिया (सीडीडी), ग्राहक पहचान, जोखिम वर्गीकरण इत्यादि का पालन करते हुए तीन कार्यदिवसों के भीतर निष्क्रिय खाते को सक्रिय करना होगा।
- बैंकों को निष्क्रिय खाते/अदावी जमा धारकों को एसएमएस और पंजीकृत ईमेल के माध्यम से स्वचालित रूप से सूचित करना आवश्यक है कि उनके द्वारा प्रस्तुत केवाईसी दस्तावेजों के आधार पर, खाते की निष्क्रिय स्थिति हटा दी गई है।



## क्या निष्क्रिय खाते को सक्रिय करने के लिए कोई प्रभार है ?

निष्क्रिय खाते को सक्रिय करने के लिए कोई प्रभार नहीं है।

## क्या निष्क्रिय बचत बैंक खाते पर ब्याज दिया जाता है?

बचत बैंक खातों पर ब्याज नियमित आधार पर जमा किया जाता है, भले ही खाता सक्रिय हो या नहीं। यदि कोई सावधि जमा रसीद परिपक्व हो जाती है और प्राप्त राशि का भुगतान नहीं किया जाता है, तो बैंक के पास पड़ी अदावी राशि पर बचत खाते पर लागू ब्याज दर या परिपक्व सावधि जमा पर अनुबंधित ब्याज दर, जो भी कम हो, लागू होगी।

## क्या निष्क्रिय खातों की जानकारी बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है?

बैंकों को अपनी संबंधित वेबसाइटों पर उन अदावी जमा/निष्क्रिय खातों की सूची प्रदर्शित करनी होगी जो दस साल या उससे अधिक समय से निष्क्रिय हैं। खाताधारक के नाम से खातों की सूची खोजने के लिए बैंकों द्वारा जनता को खोज सुविधा भी प्रदान की जाती है। ग्राहक आरबीआई के जमाकर्ता शिक्षा और जागरूकता निधि डीईए फंड में बैंकों द्वारा हस्तांतरित की गई अपनी अदावी जमा राशि की खोज UDGAM पोर्टल

(<https://udgam.rbi.org.in/unclaimed-deposits/#/login>) पर RBI द्वारा प्रदान की गई खोज सुविधा का भी उपयोग कर सकते हैं। यह खोज सुविधा वर्तमान में यहां सूचीबद्ध 30 बैंकों के लिए उपलब्ध है

([https://www.rbi.org.in/Scripts/BS\\_PressReleaseDisplay.aspx?prid=56498](https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_PressReleaseDisplay.aspx?prid=56498))



# वित्तीय दक्षताएं



संदेश 6

ऋण पर ब्याज

आप बैंक से 1 साल के लिए ₹100 का ऋण लें



और बैंक कहता है कि आपको प्रति वर्ष 10% का साधारण ब्याज\* देना होगा

इसका अर्थ है कि वर्ष के अंत में आपको ₹100 (ऋण राशि) और ₹10 (साधारण ब्याज\*) यानी कुल ₹110 का भुगतान करना होगा।

साधारण ब्याज \* की गणना

$$\left( ₹100 \times \frac{10}{100} \right) \times 1 = ₹10$$

अर्थात

$$I = \left( P \times \frac{r}{100} \right) \times n \text{ जहां}$$

P = मूलधन; I = ब्याज; r = ब्याज की दर और n = वर्षों की संख्या

लेकिन जागरूक रहें!!



- हमेशा ऋण स्वीकृति पत्र के नियमों और शर्तों को पढ़ें क्योंकि वे संस्थानों के अनुसार भिन्न-भिन्न हो सकते हैं।
- हमेशा छोटे अक्षरों में प्रिंट किये गए नियमों को भी ध्यान से पढ़ें, कुछ संस्थान उल्लेख करते हैं कि वे 2% (मासिक, छोटे फॉन्ट में प्रिंट अक्षरों में उल्लिखित) शुल्क लेते हैं, लेकिन वास्तविक दर प्रति वर्ष 24% हो जाता है।
- वास्तविक दर और आपके वित्त पर इसके पड़ने वाले प्रभाव को जानने के लिए हमेशा ब्याज दरों की वार्षिक आधार पर गणना करें।

\* बैंक साधारण ब्याज दर पर ऋण प्रदान नहीं करते हैं

## संदेश 7

## चक्रवृद्धि ब्याज (कंपाउंडिंग)

चक्रवृद्धि ब्याज (कंपाउंडिंग) को 'ब्याज पर ब्याज' भी कहा जाता है। इसमें लाभ यह होता है कि अर्जित ब्याज मूलधन में जुड़ जाता है और पुनः निवेशित हो जाता है, इसलिए मूलधन और ब्याज दोनों पर ब्याज अर्जित किया जाता है!



और जब यह कंपाउंडिंग लंबी अवधि में होती है, तो साधारण ब्याज की तुलना में रिटर्न बहुत अधिक हो जाता है \* !

इसे समझने कल लिए निम्नलिखित उदाहरण देखें

<b>वर्ष 1</b>	
मूलधन	₹10,000
ब्याज @ 10% (वार्षिक चक्रवृद्धि ब्याज) की दर	₹1,000
प्रथम वर्ष के अंत में राशि	₹ 11,000
<b>वर्ष 2</b>	
₹11,000 पर ब्याज @10% (वार्षिक चक्रवृद्धि ब्याज) (यानी मूल मूलधन ₹10,000 + ₹1000 का ब्याज )	₹1,100
द्वितीय वर्ष के अंत में राशि	₹12,100
<b>वर्ष 3</b>	
₹12,100 (वर्ष 2 के अंत में राशि) पर ब्याज @10% (वार्षिक चक्रवृद्धि ब्याज)	₹1,210
तृतीय वर्ष के अंत में राशि	₹13,310

कंपाउंडिंग के लिए सूत्र

$$A = P \times \left( 1 + \frac{r}{n} \right)^{n \times t}$$

जहां ए = मिश्रधन; पी = मूलधन; आर = ब्याज दर (दशमलव) में ; n = एक वर्ष में संयोजन (कंपाउंडिंग) की संख्या; t = वर्षों की अवधि

\* बैंक साधारण ब्याज दर पर ऋण प्रदान नहीं करते हैं

## कंपाउंडिंग की शक्ति

₹10,000 रुपये को 10% के साधारण ब्याज पर 10 साल के लिए निवेश करने पर वह राशि 20,000 रुपये हो जाएगी। लेकिन यह राशि तिमाही आधार पर 10% के चक्रवृद्धि ब्याज के साथ ₹26,851 रुपये हो जाएगी।

$$\begin{aligned}
 & [= 10000 * (1 + ((10/100)/4))^{4*10} \\
 & = 10000 * 2.6851 \\
 & = 26,851]
 \end{aligned}$$

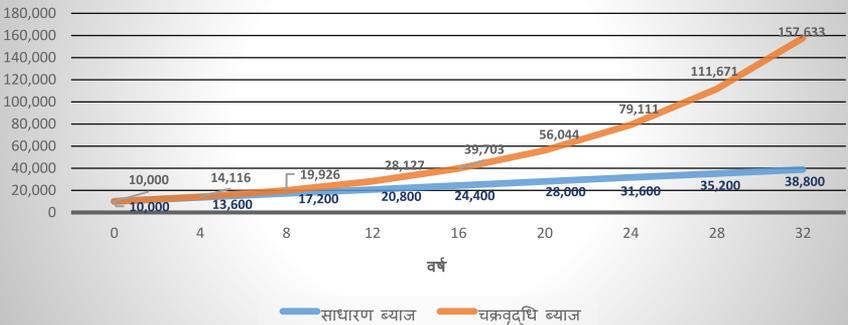
इसलिए, कंपाउंडिंग के माध्यम से 6,851 रुपये या 34% अधिक प्रतिलाभ अर्जित कर सकते हैं!



### याद रखें

यदि धन को लंबी अवधि के लिए निवेशित रहने दिया जाए तो कंपाउंडिंग से अधिक लाभ प्राप्त हो सकता है!

10,000 रुपये 32 वर्षों के लिए 9% की दर से निवेश करने पर साधारण ब्याज बनाम चक्रवृद्धि ब्याज का उदाहरण



\* बैंक साधारण ब्याज दर पर ऋण प्रदान नहीं करते हैं

## संदेश 8

## मुद्रास्फीति



2023

मान लीजिए कि आपको ₹100  
में 1 किलो फल मिलते हैं।



2024

उस 1 किलो की कीमत  
अब ₹110 है।

## 1 साल में महंगाई

$$\text{मुद्रास्फीति} = ₹110 - ₹100 = ₹10$$

या

$$(10/100)*100 = 10\%$$



मुद्रास्फीति एक समयावधि में वस्तुओं और सेवाओं की कीमतों में वृद्धि की दर है। इससे जीवन-यापन की लागत बढ़ जाती है।

## निम्न परिदृश्यों पर विचार करें

## परिदृश्य 1

6% प्रति वर्ष की दर से जमा किया गया धन

प्रतिफल - 6%

मुद्रास्फीति - 4%

प्रतिफल की वास्तविक दर:

प्रतिफल % - मुद्रास्फीति% = 6% - 4% = 2%

अर्थात्

**सकारात्मक प्रतिफल**

## परिदृश्य 2

जमा नहीं किए गए और नकद में रखे गए

प्रतिफल - 0%

मुद्रास्फीति - 4%

प्रतिफल की वास्तविक दर:

प्रतिफल % - मुद्रास्फीति% = 0% - 4% = - 4%

अर्थात्

**नकारात्मक प्रतिफल**

नकद में रखे गए धन का मूल्य 4% तक कम हो गया क्योंकि मुद्रास्फीति 4% थी। उक्त उदाहरणों से आप समझ सकते हैं कि सही वित्तीय उत्पादों में निवेश करना कितना महत्वपूर्ण है जो कम से कम मुद्रास्फीति से अधिक प्रतिफल देते हैं!

संदेश 9

## मुद्रा का आवधिक मूल्य

मुद्रा के आवधिक मूल्य (टीवीएम) की अवधारणा यह है कि अभी उपलब्ध पैसा अपनी संभावित अर्जन क्षमता के कारण भविष्य में उपलब्ध उस राशि से अधिक मूल्यवान है, बशर्ते ब्याज दर सकारात्मक हो। आज के ₹100, दो साल बाद प्राप्त होने वाले ₹100 के बराबर नहीं हो सकते हैं।



ब्याज दर/छूट को ध्यान में रखते हुए निम्नलिखित परिदृश्यों पर विचार करें।

### 10% की दर

10% वार्षिक चक्रवृद्धि ब्याज पर निवेश किए गए 100 रुपये का मूल्य 2 वर्षों में 121 रुपये हो जाएगा। इसे वर्तमान नकदी प्रवाह का **भावी मूल्य** कहा जाता है।

इसके विपरीत, उसी परिदृश्य में, 2 साल के बाद 121 रुपये प्राप्त करना आज 100 रुपये प्राप्त करने के बराबर है। इसे भविष्य के नकदी प्रवाह का **वर्तमान मूल्य** कहा जाता है। 2 वर्षों के बाद प्राप्त होने वाले 121 रुपये का वर्तमान मूल्य आज 100 रुपए है।

इस प्रकार, हम देखते हैं कि पैसे का एक '**आवधिक मूल्य**' होता है।



## याद रखें

यदि पैसे को विवेकपूर्ण ढंग से निवेश नहीं किया जाता है, तो मुद्रास्फीति के कारण इसके मूल्य में कमी आ सकती है।

यदि 100 रुपये के निवेश पर रिटर्न 5% है और मुद्रास्फीति दर 7% है, तो वास्तविक रिटर्न (-2%) है! अर्थात उस पैसे ने 2 रुपये की सीमा तक अपना मूल्य खो दिया है।

इसलिए, मुद्रास्फीति और अन्य कारकों की भरपाई के लिए, यदि आप पैसा जमा करते हैं तो वित्तीय संस्थान उस पर ब्याज देते हैं और यदि आप पैसा ऋण के रूप में लेते हैं तो वे आपसे ब्याज लेते हैं। इसलिए पैसे के भविष्य के मूल्य को संरक्षित करने के लिए मुद्रास्फीति की दर से अधिक प्रतिफल दर अर्जित करने के लिए बचत करना और उचित वित्तीय उत्पादों में निवेश करना आवश्यक है।



किसी भी निवेश में कुछ हद तक जोखिम होता है। आम तौर पर, जोखिम और प्रतिफल के बीच सीधा संबंध होता है। जितना मुनाफा अधिक होगा, जोखिम भी उतना ही अधिक होगा

(प्रारंभिक निवेश को खोने की संभावना भी रहती है)

और जोखिम कम होने पर प्रतिफल भी कम होगा।



वित्तीय उत्पादों में निवेश या बचत करते समय निवेश के मूल सिद्धांत “**जोखिम बनाम प्रतिफल**” को ध्यान में रखा जाना चाहिए। उच्च प्रत्याशित प्रतिफल में उच्च जोखिम और नुकसान की संभावना बनी रहती है।



## अपने पैसे का विवेकपूर्ण ढंग से निवेश करें!

सावधान! उच्च और शीघ्र मुनाफे की योजनाएं जोखिम भरी हो सकती हैं। जोखिम को समझे बिना, मुनाफे के पीछे न भागें!

योजना को प्रस्तुत करने वाली संस्था की पृष्ठभूमि और उसके प्रदर्शन की अच्छी तरह से जांच करें। नियम और शर्तों को ध्यान से पढ़ें।

अज्ञात संस्थाओं की 'इतना अच्छा है की विश्वास न हो (टू गुड टू बी टू)' योजनाओं के प्रलोभन में आने से पहले उसके बारे में जानकारी प्राप्त करें और समुचित सावधानी बरतें!!!

किसी भी योजना के तहत जमा या एकत्रित किए गए धन के पुनर्भुगतान में चूक करने वाली किसी संस्था के खिलाफ जानकारी या शिकायत दर्ज करने के लिए

[www.sachet.rbi.org.in](http://www.sachet.rbi.org.in) पर जाएं।

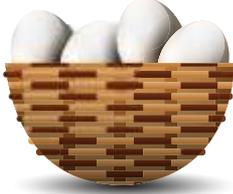
## आरबीआई कहता है और RBISAY

भारतीय रिज़र्व बैंक ने जनता को वित्तीय साक्षरता और उपभोक्ता संरक्षण संदेशों के बारे में शिक्षित करने के लिए एक मास मीडिया जन जागरूकता अभियान (एसएमएस, इलेक्ट्रॉनिक और प्रिंट मीडिया, फेसबुक और ट्विटर) शुरू किया है।



एसएमएस अभियान के लिए, भारतीय रिज़र्व बैंक '**RBISAY**' आईडी से संदेश भेजता है। अधिक जानकारी के लिए **14440** पर कॉल करें।

हम सदियों से पुरानी कहावत को जानते हैं।



अपने सभी अंडे एक टोकरी में न रखें।

विविधीकरण आपके पैसे को अलग-अलग प्रकार की परिसंपत्तियों में निवेश करने की प्रक्रिया है।



## विविधीकरण क्यों

विभिन्न परिसंपत्तियों में निवेश करके विविधता लाने का कारण किसी एक या अधिक परिसंपत्तियों के मूल्य में गिरावट से उत्पन्न होने वाले नुकसान से खुद को बचाना है। चूंकि विभिन्न परिसंपत्तियों के मुनाफे को एक साथ गिरने की संभावना काफी कम रहती है, और एक संपत्ति की कीमत में गिरावट की भरपाई दूसरी संपत्ति की कीमत में वृद्धि से हो सकती है, इससे निवेश को संभावित नुकसान से बचाया जा सकता है।

# डिजिटल वित्तीय साक्षरता



एनईएफटी, आरटीजीएस, और आईएमपीएस बैंकों द्वारा धन हस्तांतरित करने के लिए सबसे लोकप्रिय लेन-देन के माध्यम हैं। इन सुविधाओं का लाभ बैंक शाखाओं अथवा बैंक द्वारा उपलब्ध ऑनलाइन माध्यमों, जैसे: इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग आदि के जरिये भी किया जा सकता है।

**यहां एक चित्र है जो दिये गए तीनों चैनलों की जानकारी देता है**

सुविधाएँ	एनईएफटी	आरटीजीएस	आईएमपीएस
लेन-देन में लगने वाला समय 	एक घंटे के भीतर	तुरंत	तुरंत
ग्राहक लेनदेन के लिए कार्य समय 	24/7 चौबीसों घंटे (बैंक की छुट्टियों में भी) उपलब्ध	24/7 चौबीसों घंटे (बैंक की छुट्टियों में भी) उपलब्ध	24/7 चौबीसों घंटे (बैंक की छुट्टियों में भी) उपलब्ध
आवश्यक न्यूनतम राशि 	कोई न्यूनतम राशि नहीं	2 लाख रुपये	कोई न्यूनतम राशि नहीं
अधिकतम राशि जो स्थानांतरित की जा सकती है 	कोई भी राशि	कोई भी राशि	5 लाख रुपये

यूनीफाइड पेमेंट्स इंटरफेस या यूपीआई एक ऐसा प्लेटफॉर्म है जो इंटरनेट की सुविधा वाले स्मार्टफोन का उपयोग करके दो बैंक-खातों के बीच धन हस्तांतरण की अनुमति देता है। यूपीआई लेनदेन की सुविधा के लिए आप भीम ऐप या बैंकों के किसी भी ऐप या किसी भी अन्य पक्ष के ऐप का उपयोग कर सकते हैं।



## यह कैसे काम करता है

### आवश्यकता:

आपको एक बैंक खाता, उस बैंक खाते से जुड़ा एक मोबाइल नंबर और इंटरनेट की सुविधा वाले एक स्मार्टफोन की आवश्यकता होगी। फीचर फोन उपयोगकर्ताओं के लिए यूपीआई की सुविधा हेतु, **UPI123 पे** को 4 विकल्पों के साथ लॉन्च किया गया था, जो इस प्रकार हैं: ऐप आधारित कार्यक्षमता, मिस्ड कॉल, आईवीआर, प्रॉक्सिमिटी साउंड आधारित भुगतान। मोबाइल फोन पर यूपीआई सेटअप करने के लिए खाते से जुड़े डेबिट कार्ड की एक बार आवश्यकता होती है। यूपीआई को रुपये क्रेडिट कार्ड से भी लिंक किया जा सकता है।

### यूपीआई को कैसे एक्टिवेट करें

- अपने स्मार्टफोन पर ऐप डाउनलोड करें और बैंक खाते को लिंक करें और ऐप में दिए गए निर्देशों का पालन करके अपना यूपीआई पिन बनाएं।
- यूपीआई का उपयोग: अपने यूपीआई पिन का उपयोग करके, आप लाभार्थी के वर्चुअल पते या यूपीआई नंबर के माध्यम से धन हस्तांतरित कर सकते हैं।
- यदि लाभार्थी के पास वर्चुअल पता या यूपीआई नंबर नहीं है, तो आईएफएससी और बैंक खाते के माध्यम से भी लाभार्थी को धन हस्तांतरित करने का विकल्प उपलब्ध है।

### UPI के क्या लाभ हैं?

- तुरंत पैसे भेज सकते हैं और प्राप्त कर सकते हैं
- स्मार्टफोन का उपयोग करके छुट्टियों और रविवार सहित 365 दिन चौबीस घंटे पैसे ट्रांसफर कर सकते हैं
- वर्चुअल आईडी के उपयोग से पैसे ट्रांसफर करना आसान हो जाता है और परेशानी भी नहीं होती

यूपीआई के संबंध में निम्नलिखित 'क्या करें और क्या न करें' को ध्यान में रखें

### ✓ करें

- यूपीआई ऐप को अपडेट रखें
- मर्चेन्ट/व्यक्ति के प्राप्ति निवेदन (कलेक्ट रिक्वेस्ट) को स्वीकार करने से पहले हमेशा उसकी जांच करें
- लेन-देन करने से पहले राशि और लाभार्थी की दोबारा जांच करें और पुष्टि करें

### ✗ न करें

- कभी भी अपना पिन किसी के साथ साझा न करें
- प्राप्तकर्ता का पहले सत्यापन/पुनः पुष्टि किए बिना धन हस्तांतरित करने से बचें

संदेश 14

## इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन में क्या करें और क्या न करें

ऑनलाइन और  
मोबाइल बैंकिंग



करें

- भुगतान के लिए हमेशा केवल सत्यापित और विश्वसनीय ब्राउज़रों और HTTPS सुरक्षित वेबसाइटों का उपयोग करते हुए अपने बैंक का URL लिखें (S का अर्थ सुरक्षित है)। URL विंडो (इमेज) में सुरक्षित चिह्न (लॉक) देखें
- अक्षरों, संख्याओं (अल्फ़ान्यूमेरिक) और विशेष वर्णों (#, \*, @, \$ आदि) का उपयोग करके अपने पासवर्ड को सुदृढ़ बनाएं।
- सुनिश्चित करें कि आप अपना पासवर्ड समय-समय पर बदलते हैं
- हमेशा अपने भुगतान लेनदेन ऐप्स (बैंक, गैर-बैंक, वॉलेट आदि) को नवीनतम संस्करण के साथ अपडेट रखें
- अपने मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी को अपने बैंक खाते से लिंक करें और एसएमएस/ई-मेल अलर्ट सेवा का विकल्प चुनें
- किसी भी असामान्य/अनधिकृत लेनदेन के मामले में, तुरंत बैंक को सूचित करें।

न करें

- कभी भी ऑनलाइन खोज के माध्यम से अपने बैंक की वेबसाइट को एक्सेस न करें।
- कभी भी फोन पर सर्व क्रेडेंशियल स्टोर न करें, अविश्वसनीय पोर्टल/सेवा प्रदाताओं पर क्रेडेंशियल दर्ज/स्टोर न करें
- सार्वजनिक उपकरणों, साइबर कैफे और सार्वजनिक/मुफ्त वाईफाई जैसे असुरक्षित/खुले नेटवर्क के माध्यम से लेनदेन करने से बचें।
- कभी भी अपना मोबाइल बैंकिंग पिन या इंटरनेट बैंकिंग आईडी, पासवर्ड और ओटीपी किसी के साथ (बैंक स्टाफ सहित) साझा न करें

संदेश 15

## एटीएम लेन-देन में क्या करें और क्या न करें

कार्ड के खो जाने या चोरी होने या आपको यदि ऐसा लगता है कि इससे छेड़छाड़ की गई है, तो उसे ब्लॉक करने के लिए तुरंत अपने बैंक से संपर्क करें।



एटीएम लेनदेन के लिए क्या करें और क्या न करें को ध्यान में रखें

करें

- सुनिश्चित करें कि आप चुंबकीय पट्टी वाले कार्ड की बजाय केवल ईएमवी चिप और पिन आधारित डेबिट कार्ड का उपयोग करें (चुंबकीय पट्टी वाले कार्ड को बदलने के लिए अपने बैंक से संपर्क करें)
- सुनिश्चित करें कि जब आप अपना पिन दर्ज करते हैं या अपने कार्ड स्वाइप करते हैं तो एटीएम के पास कोई अनधिकृत कैमरा या अन्य स्क्रीमिंग डिवाइस नहीं है।
- सुनिश्चित करें कि एटीएम में पिन दर्ज करते समय कोई भी इसे नहीं देख रहा हो। एक हाथ से कीपैड को कवर करना और अपने पिन को दर्ज करने के लिए दूसरे हाथ का उपयोग करना एक अच्छी आदत मानी जाती है।
- प्राप्त नोटों को गिनें और जाँचें।
- लेन-देन समाप्त होने के बाद अपना कार्ड वापस अवश्य लें।
- एटीएम लेनदेन पर अलर्ट प्राप्त करने के लिए कार्ड जारी करने वाले बैंक के साथ अपना फोन नंबर पंजीकृत करें
- कार्ड खो जाने या चोरी होने अथवा यदि आपको ऐसा लगता है कि इससे छेड़छाड़ की गई है, तो उसे ब्लॉक करने के लिए तुरंत अपने बैंक से संपर्क करें

नोट:  
यदि

विफल एटीएम लेन-देन (Failed ATM Transaction) से संबंधित कोई शिकायत है, तो उसे कार्ड जारी करने वाले बैंक के तत्काल संज्ञान में लाएं। बैंकों को 5 (T+5) दिनों के भीतर विफल एटीएम लेनदेन का निवारण करना आवश्यक है, अन्यथा बैंक से आपको प्रति दिन @ 100 रुपये का मुआवजा मिलेगा।

**न करें**

- अपने एटीएम कार्ड का विवरण (कार्ड नंबर, समाप्ति तिथि और सीवीवी आदि) और पिन किसी के साथ साझा न करें
- कभी भी एटीएम मशीन में कार्ड न छोड़ें
- कभी भी अपना ओटीपी किसी के साथ साझा न करें
- कार्ड पर कभी भी अपना पिन न लिखें

## धोखाधड़ीपूर्ण लेन-देन (डिजिटल) के लिए ग्राहक की देयता

किसी भी इलेक्ट्रॉनिक एटीएम ट्रांजेक्शन के समय इस बात की संभावना रहती है कि लापरवाही या धोखाधड़ी के कारण आपको नुकसान उठाना पड़े।

### अपने बैंक को सूचित करें

- चाहे किसी की भी गलती हो, यदि आप अपने खाते / कार्ड में धोखाधड़ी या अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन का सामना करते हैं, तो तुरंत अपने बैंक को सूचित करें।
- बैंक को सूचित करने में आपको जितना अधिक समय लगेगा, आपको या आपके बैंक को उतना ही अधिक नुकसान होगा।

### बैंक की जिम्मेदारी

अगर आपके द्वारा बैंक को सूचित करने के बाद भी धोखाधड़ी वाले लेनदेन जारी रहते हैं, तो बैंक को नुकसान उठाना पड़ेगा।

- जब आप बैंक को सूचित करते हैं तो आपके बैंक द्वारा शिकायत के लिए एक पावती प्रदान करनी होती है।
- बैंक को 90 दिनों के भीतर आपकी शिकायत का समाधान करना होगा।
- बैंक संबंधित ग्राहक द्वारा दी गयी सूचना की तारीख से 10 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक के खाते में संबंधित राशि जमा करेगा

### सीमित देयता

- यदि नुकसान ग्राहक की लापरवाही (पासवर्ड साझा करना, आदि) के कारण होता है तो बैंक को सूचित किए जाने तक ग्राहक को नुकसान उठाना होगा।
- यदि ग्राहक की कोई लापरवाही नहीं है, और ग्राहक तुरंत बैंक को सूचित करता है (अनधिकृत लेनदेन के 3 कार्य दिवसों के भीतर), तो ग्राहक की कोई देयता नहीं होगी।
- बैंक की ओर से लापरवाही/कमी के मामले में (ग्राहक द्वारा लेन-देन की सूचना दी गयी हो या नहीं), ग्राहक की कोई देयता नहीं होगी।
- किसी तीसरे पक्ष द्वारा उल्लंघन के मामले में जहां सिस्टम में कोई कमी है और वह ग्राहक या बैंक से संबंधित नहीं हैं, और ग्राहक तुरंत बैंक को इस बारे में सूचित करता है (अनधिकृत लेनदेन के 3 कार्य दिवसों के भीतर), तो ग्राहक की कोई देयता नहीं होगी।

ऐसे मामलों में जहां अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जिम्मेदारी न तो बैंक की और न ही ग्राहक की है, बल्कि प्रणाली की है और ऐसे लेनदेन के बारे में बैंक को सूचित करने में ग्राहक की ओर से देरी (बैंक से सूचना प्राप्त होने के चार से सात कार्य दिवसों की) होती है, तो ग्राहक की प्रति लेनदेन देयता, लेनदेन मूल्य या नीचे उल्लिखित राशि, जो भी कम हो, तक सीमित होगी।

खाते का प्रकार	अधिकतम देयता
<ul style="list-style-type: none"> <li>बीएसबीडी खाते</li> </ul>	₹5000/-
<ul style="list-style-type: none"> <li>अन्य सभी बचत बैंक खाते</li> <li>प्री-पेड भुगतान लिखतें और उपहार कार्ड</li> <li>एमएसएमई के चालू/नकदी ऋण/ओवरड्राफ्ट खाते</li> <li>वार्षिक औसत शेष राशि (धोखाधड़ी की घटना से पहले 365 दिनों के दौरान)/25 लाख रुपये तक की सीमा वाले व्यक्तियों के चालू खाते/ नकदी ऋण /ओवरड्राफ्ट खाते</li> <li>₹. 5 लाख तक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड</li> </ul>	₹10000/-
<ul style="list-style-type: none"> <li>अन्य सभी चालू/ नकदी ऋण /ओवरड्राफ्ट खाते</li> <li>5 लाख रुपये से अधिक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड</li> </ul>	₹25000/-

### सावधान!

यदि धोखाधड़ीपूर्ण लेन देन आपकी लापरवाही के कारण हुआ है, अर्थात् आपके द्वारा अपना पासवर्ड, पिन, ओटीपी आदि साझा करने के कारण हुआ है तो आपको ही तब तक नुकसान उठाना पड़ेगा जब तक आप बैंक को सूचित नहीं कर देते।



### याद रखें

अपने बैंक का संपर्क विवरण हमेशा अपने पास रखें ताकि धोखाधड़ी वाले लेनदेन की सूचना तुरंत दे सकें।

# उपभोक्ता संरक्षण





## याद रखें

- बचत को बीमा के साथ न जोड़ना एक अच्छी परिपाटी है। अपनी बीमा और निवेश आवश्यकताओं का अलग-अलग आकलन करें।
- बीमा पॉलिसी या निवेश उत्पाद केवल तभी लें जब आपको इसकी आवश्यकता हो! बैंक आपको इसके लिए मजबूर नहीं कर सकता है।
- हस्ताक्षर करने से पहले आवेदन पत्र को अच्छी तरह से पढ़ लें। खली फार्मों / दस्तावेजों पर अपने हस्ताक्षर करने से बचें।
- यदि बैंक ने आपको एक ऐसा उत्पाद बेचा है जिसे आपने नहीं मांगा है, या महत्वपूर्ण शर्तों / खंडों की व्याख्या नहीं की है, तो बैंक में शिकायत दर्ज करने में संकोच न करें, और यदि आप बैंक के उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं, तो आरबीआई लोकपाल को लिखित रूप में या आरबीआई की शिकायत प्रबंधन प्रणाली पर शिकायत की जा सकती है (संदेश 21 और 22 देखें)।
- बैंकों को अपनी शाखाओं में लोकपाल का विवरण प्रदर्शित करना आवश्यक है।



आओ-आओ!  
120% रिटर्न  
सुनिश्चित जोखिम रहित!



संदिग्ध वित्तीय उत्पाद

आप अपनी मेहनत की कमाई देते हैं  
और सेल्समैन आपका पैसा लेकर  
भाग जाता है!



कोई ब्याज या रिटर्न नहीं,  
मूलधन भी गया!



## आप क्या कर सकते हैं?

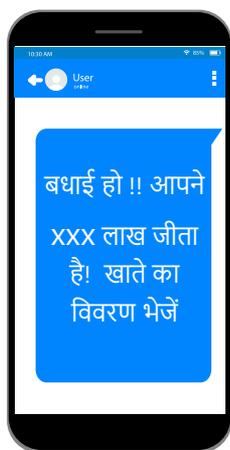
- आरबीआई, सेबी, आईआरडीएआई, पीएफआरडीए या सरकार के अंतर्गत पंजीकृत या विनियमित संस्थाओं में ही निवेश करें या जमा करें।
- बहुत अधिक रिटर्न का वादा करने वाली योजनाओं के लालच में न आएं; वे धोखाधड़ीपूर्ण योजनाएं हो सकती हैं।
- बैंकों द्वारा ली जाने वाली दर से कम दर पर ऋण देने वाली संस्थाओं से ऋण न लें। वे सिर्फ प्रोसेसिंग शुल्क लेती हैं और भाग जाती हैं।

किसी भी योजना के तहत जमा या एकत्रित किए गए धन के पुनर्भुगतान में चूक करने वाली किसी संस्था के खिलाफ जानकारी या शिकायत दर्ज करने के लिए [www.sachet.rbi.org.in](http://www.sachet.rbi.org.in) पर जाएं।

संदेश 19

## इतना अच्छा कि विश्वास न हो (टू गुड टू बी टू)

कहते हैं कि 'दुनिया में कोई भी चीज मुफ्त में नहीं मिलती'। अगर कोई मुफ्त पैसे या लॉटरी पुरस्कार वाला टिकट देने का वादा कर रहा है, जो आपने कभी नहीं खरीदा, तो आपको सोचना चाहिए - क्यों? क्या यह इतना अच्छा है कि विश्वास ही नहीं हो रहा है। उक्त राशि को प्राप्त करने हेतु आप बैंक खाता / क्रेडिट कार्ड / डेबिट कार्ड संबंधी विवरण कभी न भेजें।



### इन सब के शिकार मत बनिए ! याद रखें :

- आरबीआई / बैंक कभी भी ईमेल / एसएमएस या फोन कॉल के माध्यम से आपके बैंक खाते / क्रेडिट कार्ड / डेबिट कार्ड; पिन और ओटीपी आदि के विवरण नहीं मांगते हैं।
- आरबीआई न तो व्यक्तियों का बचत खाता / चालू खाता / सावधि जमा खाता खोलता है और न ही किसी को क्रेडिट / डेबिट कार्ड प्रदान करता है या वह किसी व्यक्ति के साथ किसी प्रकार का लेनदेन करता है।

**अवास्तविक या जाली प्रस्तावों से सावधान रहें।  
कभी भी अपने खाते से संबंधित विवरण किसी के साथ साझा न करें।**

## आरबीआई कहता है और RBISAY

आरबीआई ने जनता को वित्तीय साक्षरता और उपभोक्ता संरक्षण संदेशों के बारे में शिक्षित करने के लिए एक मास मीडिया जन जागरूकता अभियान (एसएमएस, इलेक्ट्रॉनिक और प्रिंट मीडिया, फेसबुक और ट्विटर) शुरू किया है।

एसएमएस अभियान के लिए, आरबीआई 'RBISAY' आईडी से संदेश भेजता है। अधिक जानकारी के लिए **14440** पर कॉल करें।

## क्या बैंकों में आपकी जमा राशि सुरक्षित है?

हाँ, आपकी जमाराशि किए गए बीमा की सीमा तक सुरक्षित है, आपकी जमाराशि का बीमा भारतीय रिज़र्व बैंक की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी निक्षेप बीमा और प्रत्यय गारंटी निगम (डीआईसीजीसी) द्वारा किया जाता है।

## किन बैंकों को इसमें शामिल किया जाता है?

वाणिज्यिक बैंक अर्थात निजी क्षेत्र के बैंक, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक, भारत में स्थित विदेशी बैंक, स्थानीय क्षेत्र बैंक, लघु वित्त बैंक, पेमेंट बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक और सहकारी बैंक अर्थात राज्य सहकारी बैंक, जिला मध्यवर्ती सहकारी बैंक और शहरी सहकारी बैंक, जो डीआईसीजीसी में पंजीकृत हैं, का बीमा किया जाता है। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा लाइसेंस प्राप्त सभी बैंकों के लिए यह अनिवार्य है की वे जमा बीमा कवर लें।

## कौन-सी जमाराशियाँ शामिल की जाती हैं?

डीआईसीजीसी एक बीमित बैंक में सभी प्रकार की जमाराशियों (जैसे, बचत, सावधि, आवर्ती, आदि) का बीमा करता है, लेकिन इसमें विदेशी सरकार, केंद्र सरकार, राज्य सरकार, या कोई अन्य बैंक या भारत के बाहर से प्राप्त कोई जमाराशि शामिल नहीं है।

एक बैंक में प्रत्येक जमाकर्ता को उसके द्वारा रखे गए मूलधन और ब्याज की राशि दोनों के लिए 'समान क्षमता और समान अधिकार में' के आधार पर अधिकतम 5 लाख रुपये तक का बीमा प्रदान किया जाता है।

## क्या मुझे इस बीमा के लिए प्रीमियम का भुगतान करने की आवश्यकता है?

आपको कोई प्रीमियम नहीं देना होगा। हालांकि, डीआईसीजीसी बैंकों से मामूली प्रीमियम लेता है। अन्य बैंक शुल्क की तरह, यह प्रीमियम आपसे नहीं लिया जाता है।



## मुझे क्या करना चाहिए?

- एक बैंक के जमाकर्ता के रूप में, आप जांच सकते हैं कि आपका बैंक डीआईसीजीसी द्वारा बीमाकृत बैंकों की सूची में शामिल है अथवा नहीं।
- आपको खाता खोलने के लिए आवश्यक सभी केवाईसी आवश्यकताओं का भी पालन करना होगा और जमाराशि लेने वाले बैंक को पूरी जानकारी देनी होगी ताकि आवश्यकता पड़ने पर डीआईसीजीसी द्वारा दावों का निपटान अविलम्ब किया जा सके।

## यदि आरबीआई द्वारा बैंक को परिसमाप्त कर दिया जाता है तो मेरी जमाराशि का क्या होगा?

यदि किसी बैंक का परिसमापन होता है, तो डीआईसीजीसी परिसमापक के माध्यम से प्रत्येक जमाकर्ता को बैंक का पंजीकरण रद्द होने की तारीख को उसकी जमा राशि की कुल राशि (समान क्षमता और समान अधिकार में) का भुगतान 5 लाख रुपये की अधिकतम सीमा तक करने के लिए उत्तरदायी है।

## यदि मेरे बैंक को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा "सभी समावेशी निदेशों" (एआईडी) के तहत रखा जाता है तो मेरी जमाराशि का क्या होगा?

जब किसी बीमित बैंक को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा "सभी समावेशी निदेशों" (एआईडी) के तहत रखा जाता है, जिसमें जमाराशि की निकासी पर प्रतिबंध होता है, तो डीआईसीजीसी बैंक को निर्देश /निषेध जारी होने की तारीख के अनुसार प्रत्येक जमाकर्ता को उसकी जमाराशि की कुल राशि (समान क्षमता में और उसी अधिकार में) या 5 लाख रुपये की अधिकतम सीमा तक का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होता है।

ऐसे बैंकों के जमाकर्ताओं को परामर्श दिया जाता है कि वे संबंधित बैंक अधिकारियों से संपर्क करें, और वैकल्पिक बैंक विवरण और अन्य आवश्यक दस्तावेजों सहित स्वेच्छा संबंधी फॉर्म तुरंत जमा करें, ताकि संबंधित बैंक डीआईसीजीसी अधिनियम, 1961 (यथा संशोधित) की धारा 18क के अनुसार दायित्व निर्वहन के लिए डीआईसीजीसी द्वारा बैंक को दी गई कट-ऑफ तिथि से पहले डीआईसीजीसी को 5 लाख रुपये की बीमित राशि तक जमाकर्ताओं के दावों की सूची प्रस्तुत कर सकें।



## मुझे अपने दावे की स्थिति कैसे पता चलेगी?

परिसमाप्त बैंकों और एआईडी बैंकों के जमाकर्ताओं को दावा निपटान के प्रत्येक चरण में, यानी दावे की प्राप्ति पर और दावे की मंजूरी पर एक एसएमएस सूचना प्राप्त होगी।

## क्या डीआईसीजीसी किसी भी सोशल मीडिया पर सक्रिय है?

डीआईसीजीसी आम जनता के बीच सूचना के व्यापक प्रसार के लिए इनशॉर्ट्स द्वारा 'पब्लिक ऐप' के माध्यम से नियमित रूप से सार्वजनिक जागरूकता संदेश और एआईडी बैंकों के जमाकर्ताओं को भुगतान के बारे में जानकारी पोस्ट करता है।

अधिक जानकारी के लिए, **DICGC** की वेबसाइट पर लॉग ऑन करें  
[www.dicgc.org.in](http://www.dicgc.org.in)

शिकायत निवारण तंत्र का अर्थ है ग्राहकों द्वारा की गयी शिकायतों का निष्पक्ष और शीघ्रता से निपटान करने पर विशेष बल दिया जाता है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने विनियमित संस्थाओं (आरई) द्वारा प्रदान की गई सेवाओं में कमियों से संबंधित ग्राहकों की गई शिकायतों के समाधान के लिए एक त्वरित और निःशुल्क वैकल्पिक शिकायत निवारण (एजीआर) तंत्र भी स्थापित किया है।

आरबीआई के एजीआर फ्रेमवर्क में आरबीआई लोकपाल (आरबीआईओ), उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण कक्ष (सीईपीसी) और उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग (सीईपीडी) शामिल हैं। आरबीआईओ आरबी-आईओएस, 2021 (रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021) के ढांचे के तहत कार्य करते हैं और विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध आरबी-आईओएस, 2021 के दायरे में आने वाली शिकायतों पर कार्रवाई करते हैं। सीईपीसी आरबी-आईओएस, 2021 के दायरे में नहीं आने वाली विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध शिकायतों पर कार्रवाई करते हैं।

नोट !

शिकायत निवारण तंत्र के अंतर्गत निम्नलिखित संस्थाओं को आरबीआई के आरई के रूप में माना जाता है:

- बैंक
- गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां (एनबीएफसी)
- भुगतान प्रणाली प्रतिभागी (पीएसपी)
- साख सूचना कंपनियाँ (सीआईसी)

### आरबीआई लोकपाल से कब संपर्क करना है?

शिकायत के निवारण के लिए, शिकायतकर्ता को पहले संबंधित विनियमित संस्थाओं से संपर्क करना चाहिए। यदि आरई में दर्ज शिकायत का निवारण नहीं किया जाता है/ 30 दिनों की अवधि के भीतर कोई जवाब प्राप्त नहीं होता है, या, यदि शिकायतकर्ता विनियमित संस्थाओं द्वारा दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो शिकायतकर्ता आरबीआई लोकपाल के पास उसकी शिकायत दर्ज कर सकता है।

**नोट:** आरबी-आईओएस, 2021 के तहत कवर न होने वाली विनियमित संस्थाओं से संबंधित शिकायतों को समाधान के लिए आरबीआई के सीईपीसी को भेज दिया जाता है।



## हमेशा याद रखें !

- उक्त योजनानुसार शिकायत में उल्लिखित सभी अपेक्षित विवरण/जानकारी शामिल होनी चाहिए।
- शिकायत में यह साक्ष्य संलग्न होना चाहिए कि शिकायतकर्ता ने विनियमित संस्थाओं से संपर्क किया है और उसे संतोषजनक उत्तर नहीं मिला है।
- शिकायत किसी अन्य मंच (जैसे न्यायालय) में निपटाई/लंबित नहीं होनी चाहिए या आरबीआई द्वारा पहले ही उसपर कार्यवाही/निपटान नहीं किया गया हो।

## आरबीआई के पास शिकायत कहां दर्ज करें?

शिकायतें निम्नलिखित तरीकों से आरबीआई लोकपाल / सीईपीसी में दर्ज की जा सकती हैं:

- <https://cms.rbi.org.in/> पर ऑनलाइन; अथवा
- "केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, चौथी मंजिल, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेक्टर -17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़ -160017" को पत्र भेजकर

### उपयोगी परामर्श

सीएमएस पोर्टल <https://cms.rbi.org.in/> पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने से तत्काल पावती और शिकायत संख्या भी मिलती है और आरबीआई लोकपाल द्वारा इसके शीघ्र निपटान में मदद मिलती है

## क्या आरबीआई लोकपाल में शिकायत

## दर्ज करने के लिए कोई प्रभार या शुल्क देना होगा?

नहीं। आरबी-आईओएस, 2021 के तहत शिकायतों को दर्ज करने या निपटान करने के लिए विनियमित संस्थाओं के ग्राहक के लिए कोई प्रभार या शुल्क नहीं है। इसके अलावा, शिकायतकर्ताओं को आरबीआई लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करने के लिए किसी भी तृतीय पक्ष एजेंसी से संपर्क करने या किसी भी शुल्क का भुगतान करने की आवश्यकता नहीं है। शिकायतकर्ता स्वयं या अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से अपनी शिकायतें निःशुल्क दर्ज कर सकते हैं।

अधिक जानकारी के लिए

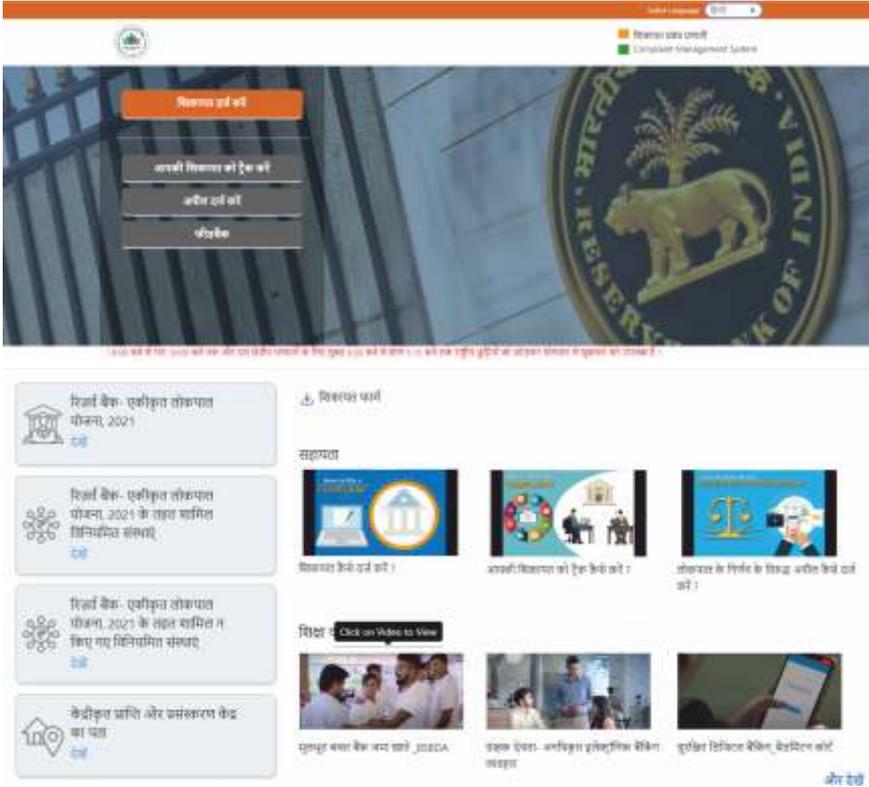
आरबी-आईओएस, 2021 – से संबंधित अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (एफएक्यू)

[https://www.rbi.org.in/scripts/FS\\_FAQs.aspx?fn=2745](https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?fn=2745) अथवा

सीएमएस पोर्टल <https://cms.rbi.org.in/> देखें

# आरबीआई की शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस)

शिकायतकर्ता आरबीआई की विनियमित संस्था (आरई) के खिलाफ 24x7 ऑनलाइन सीएमएस पोर्टल <https://cms.rbi.org.in/> पर अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। पोर्टल पर आरबीआई की पहल पर उपभोक्ता जागरूकता और संरक्षण से सम्बंधित नवीनतम वीडियो और पोस्टर भी उपलब्ध हैं।



## सीएमएस पोर्टल पर ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने के क्या लाभ हैं?

- शिकायत दर्ज करने का सरलीकृत और निःशुल्क तरीका
- सीएमएस पोर्टल पर देश में कहीं से भी शिकायत दर्ज कराई जा सकती है।
- ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने पर शिकायतकर्ता को तत्काल पावती प्राप्त होती है
- शिकायत की स्थिति की रियल टाइम ट्रैकिंग के लिए सुविधा

- अतिरिक्त दस्तावेज़ ऑनलाइन जमा करने की सुविधा
- कोई भी व्यक्ति भारतीय रिज़र्व बैंक के शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जानकारी/स्पष्टीकरण तथा शिकायत दर्ज करने / शिकायत की स्थिति पता लगाने संबंधी जानकारी प्राप्त करने के लिए टोल फ्री नं. 14448 के माध्यम से आरबीआई के संपर्क केंद्र से संपर्क कर सकता है।

### आरबीआई में शिकायत दर्ज करने के विषय में अधिक जानकारी कैसे प्राप्त करें?

- कोई भी व्यक्ति भारतीय रिज़र्व बैंक के शिकायत निवारण तंत्र के बारे में जानकारी/स्पष्टीकरण के लिए टोल-फ्री नंबर 14448 पर संपर्क करके और शिकायत दर्ज करने/शिकायत की स्थिति का पता लगाने के सम्बन्ध में मार्गदर्शन प्राप्त करने के लिए आरबीआई के संपर्क केंद्र से संपर्क कर सकता है।
- यह सुविधा रिज़र्व बैंक के कर्मचारियों के माध्यम से सभी कार्य दिवसों में हिंदी और अंग्रेजी में सुबह 8:00 बजे से रात 10:00 बजे तक और दस क्षेत्रीय भाषाओं (असमिया, बंगाली, गुजराती, कन्नड़, मलयालम, मराठी, ओडिया, पंजाबी, तमिल और तेलुगु) में सुबह 9:30 बजे से शाम 5:15 बजे तक उपलब्ध है। यह इंटरएक्टिव वॉयस रिसपांस सिस्टम (आईवीआरएस) सुविधा के माध्यम से 24x7x365 भी उपलब्ध है।

### क्या आरबी-आईओएस, 2021 के तहत आरबीआई लोकपाल के पास शिकायतें संपर्क केंद्र के माध्यम से दर्ज की जा सकती हैं?

नहीं, संपर्क केंद्र के माध्यम से शिकायत दर्ज नहीं की जा सकती है, लेकिन संपर्क केंद्र सीएमएस पोर्टल या भौतिक माध्यम से शिकायत दर्ज करने में शिकायतकर्ता की सहायता कर सकता है। यह आरबीआई द्वारा स्थापित एजीआर सिस्टम के बारे में स्पष्टीकरण भी प्रदान किया जाता है।



# आपदाओं से राहत



जलवायु परिवर्तन देश भर के असुरक्षित क्षेत्रों में रहने वाले लाखों और करोड़ों भारतीयों की आजीविका के लिए एक गंभीर खतरे के रूप में उभरा है और यह उन उधारकर्ताओं की पुनर्भुगतान क्षमता को प्रभावित कर रहा है जो अपनी आजीविका के उद्देश्यों के लिए ऋण ले रहे हैं। घबराएँ नहीं, क्योंकि आपकी मदद के लिए प्राकृतिक आपदाओं से प्रभावित क्षेत्रों में राहत उपायों के सम्बन्ध में भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देश इस प्रकार हैं:

### यह कैसे काम करता है:

- केंद्र या राज्य सरकार आपके राज्य/ जिले में प्राकृतिक आपदा की अधिसूचना जारी करती है।
- राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति (एसएलबीसी) या जिला सलाहकार समिति (डीसीसी) कृषि या संबद्ध गतिविधियों, ग्रामीण कारीगरों, व्यापारियों, एमएसएमई आदि के क्षेत्रों में उधारकर्ताओं के लिए राहत उपायों की घोषणा करने के लिए एक बैठक आयोजित करते हैं।
- यदि प्राकृतिक आपदा से आपकी आय का स्रोत प्रभावित हुआ है, तो आप वर्तमान ऋण की पुनःसंरचना या पुनर्व्यवस्था या नए ऋण की मंजूरी के रूप में राहत पाने के लिए अपने वित्तीय संस्थान (बैंक / एनबीएफसी / सहकारी बैंक) से संपर्क कर सकते हैं।
- आपके ऋण की ऋणस्थगन अवधि, बढ़ी हुई पुनर्भुगतान अवधि, केवाईसी मानदंडों में ढील और ब्याज अनुदान लाभों के साथ पुनःसंरचना की जाएगी।
- आप पूछ सकते हैं, यदि आपदा फिर से आती है तो क्या होगा? चिंता न करें, क्योंकि ये राहत उपाय क्रमिक प्राकृतिक आपदाओं के मामले में भी लागू होंगे।

# शैक्षणिक बातें



## यह वास्तविक समय में आपकी वित्तीय संपत्ति के ब्यौरे संबंधी विवरण प्रदान करता है

- आप अपनी वित्तीय जानकारी अकाउंट एग्रीगेटर के माध्यम से सुरक्षित तरीके से साझा कर सकते हैं क्योंकि यह आपकी वित्तीय जानकारी को देखता या संग्रहीत नहीं करता है।
- अकाउंट एग्रीगेटर्स आपसे स्पष्ट निर्देश प्राप्त होने पर ही ऋण देने वाले बैंकों और एनबीएफसी के साथ जानकारी साझा करेंगे।
- इससे ऋण प्रसंस्करण के समय में काफी कमी आ सकती है।
- जमाकर्ता, वित्तीय सेवाओं जैसे वित्तीय सूचना उपयोगकर्ताओं (एफआईयू) से ऋण देना, क्रेडिट निगरानी, धन प्रबंधन के साथ-साथ व्यक्तिगत वित्त प्रबंधन, निपटान आदि का त्वरित, सुरक्षित और बाधा-रहित तरीके से लाभ उठाने के लिए अपनी वित्तीय परिसंपत्तियों से संबंधित डिजिटल रूप से प्रसारित सूचनाओं का उपयोग कर सकते हैं।
- इसके अलावा, नकदी प्रवाह-आधारित ऋण के लिए एए ढांचे के तहत जीएसटीएन को शामिल करने के कारण एए ढांचे में छोटे उधारकर्ताओं, विशेष रूप से एमएसएमई के लिए अपार संभावनाएं हैं।

## अकाउंट एग्रीमेंट फ्रेमवर्क

### ग्राहक



वित्तीय सेवाएं

एफआई-यू के साथ वित्तीय जानकारी साझा करने की सहमति

एपीआई के माध्यम से वित्तीय जानकारी का अनुरोध करें

अकाउंट एग्रीगेटर

### वित्तीय सूचना उपयोगकर्ता (एफ आई यू)

वित्तीय क्षेत्र के नियामकों (आरबीआई, सेबी, पीएफआरडीए और आईआरडीएआई) के पास पंजीकृत और विनियमित संस्थाएं

### वित्तीय सूचना प्रदाता (एफआईपी)

- बैंक, एनबीएफसी
- परिसंपत्ति प्रबंधन कंपनी, डिपॉजिटरी
- बीमा कंपनी/बीमा भंडार
- सेंट्रल रिकॉर्डकीपिंग एजेंसी
- वस्तु एवं सेवा कर नेटवर्क (जीएसटीएन)

वित्तीय जानकारी एफआई-यू में प्रवाहित होती है - यह शुरू से अंत तक एन्क्रिप्टेड होती है।

डिजिटल लेंडिंग ऐप्स (डीएलए) आपके फ़ोन या कंप्यूटर पर मौजूद एप्लिकेशन हैं जो ऑनलाइन ऋण प्राप्त करना आसान बनाते हैं। ये ऐप भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी मौजूदा आउटसोर्सिंग दिशानिर्देशों के अनुरूप, कोई भी क्रेडिट सुविधा सेवा प्रदान करने के लिए विनियमित संस्थाओं, जैसे बैंकों और एनबीएफसी या विनियमित संस्थाओं से सम्बद्ध सेवा प्रदाताओं (एलएसपी) से हो सकते हैं। डीएलए आमतौर पर बैंकों और एनबीएफसी की ओर से ऋण आवेदन और वितरण प्रक्रिया को स्वचालित रूप में क्रियान्वित करने हेतु प्रौद्योगिकी के माध्यम से कार्य करते हैं। आप अपने स्मार्टफोन के माध्यम से ऋण के लिए आवेदन कर सकते हैं, और यह ऐप आपकी जानकारी की जांच करने और ऋण प्रक्रिया को संचालित करने के लिए डिजिटल टूल का उपयोग करेगा।



### वैध ऐप्स की पहचान करें

किसी भी डिजिटल ऋण ऐप का उपयोग करने से पहले, आप उनकी (बैंक/एनबीएफसी) वेबसाइट पर लॉग इन करके जांच कर सकते हैं कि ऐप आरबीआई द्वारा विनियमित बैंक/एनबीएफसी से संबद्ध/आउटसोर्सिंग व्यवस्था से जुड़ा है या नहीं। इसके अलावा, आपको एसएमएस या सोशल मीडिया चैनलों पर लिंक के रूप में प्राप्त किसी भी ऐप को डाउनलोड करने से परहेज करना चाहिए।

### • संदिग्ध ऐप्स की रिपोर्टिंग

कोई भी संदिग्ध ऋण ऐप, चाहे वह किसी ऐप स्टोर पर हो या एसएमएस/सोशल मीडिया लिंक के माध्यम से प्राप्त हुआ हो, उसकी सूचना विधि प्रवर्तन एजेंसियों को दी जानी चाहिए।

- **ऋण के वित्तीय प्रभाव को समझना**

डिजिटल ऋण लेने से पहले, आपको मुख्य तथ्य विवरण में प्रदर्शित वार्षिक प्रतिशत दर और अन्य संबंधित नियमों और शर्तों के रूप में ऋण की कुल लागत का सावधानीपूर्वक आकलन करना चाहिए।

- **ऋण संबंधी दस्तावेजों को ध्यान से पढ़ें**

आपको ऋण संबंधी विभिन्न दस्तावेज जैसे मुख्य तथ्य विवरण (केएफएस), मंजूरी पत्र, ऋणदाताओं/एलएसपी की गोपनीयता संबंधी नीतियां आदि को ध्यान से पढ़ना चाहिए। इसके अलावा, आपको यह सुनिश्चित करना चाहिए कि दस्तावेज डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित हैं और बैंक/एनबीएफसी के लेटरहेड पर हैं।

- **अपने डेटा को सुरक्षित रखें**

कृपया डिजिटल ऋणदाताओं की गोपनीयता नीति संबंधी दस्तावेजों और डेटा भंडारण नीतियों को ध्यान से पढ़ें और ऐप को इंस्टॉल करने से पहले आवश्यक अनुमतियों की अच्छी तरह से जांच कर लें।

- **शिकायत निवारण तंत्र**

डिजिटल ऋण से संबंधित किसी भी शिकायत के मामले में, बैंकों/एनबीएफसी के नोडल शिकायत निवारण अधिकारी या उनके द्वारा नियुक्त एलएसपी से संपर्क किया जा सकता है। ऐसे नोडल शिकायत निवारण अधिकारी का विवरण बैंकों/एनबीएफसी की वेबसाइट, एलएसपी की वेबसाइट और डिजिटल ऋण देने वाले ऐप्स पर उपलब्ध है। इसके अलावा, यदि बैंक/एनबीएफसी द्वारा 30 दिनों की अवधि के भीतर शिकायत का संतोषजनक समाधान नहीं किया जाता है, तो कोई भी रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस) के तहत शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल पर शिकायत दर्ज कर सकता है।

## मनी ऐप - दृष्टिबाधित व्यक्तियों को सशक्त बनाना

- दृष्टिबाधित व्यक्ति मनी ऐप डाउनलोड करके किसी करेंसी नोट के मूल्य की पहचान कर सकते हैं।
- यह ऐप हिंदी, अंग्रेजी, व 11 अन्य भाषाओं (असमिया, बंगाली, गुजराती, कन्नड़, मलयालम, मराठी, उड़िया, पंजाबी, तमिल, तेलुगु, उर्दू) में ऑडियो नोटिफिकेशन एवं वाइब्रेशन मोड में महात्मा गांधी श्रृंखला और महात्मा गांधी (नई) श्रृंखला के बैंकनोटों के मूल्यवर्ग की पहचान करता है।
- डाउनलोड करने के बाद इंटरनेट की आवश्यकता नहीं होती है और ऐप ऑफ़लाइन मोड में काम करता है।
- यह ऐप एंड्रॉइड प्ले स्टोर और आईओएस ऐप स्टोर दोनों पर बिना किसी शुल्क/भुगतान के उपलब्ध है।
- यह मोबाइल एप्लिकेशन नोट को असली या नकली स्वरूप में प्रमाणित नहीं करता है।



English

हिन्दी मराठी

गुजराती

बाश्ला

தமிழ்

ਪੰਜਾਬੀ

ಕನ್ನಡ

اردو

ଓଡ଼ିଆ

অসমীয়া

മലയാളം

తెలుగు

संदेश 27

## गंदे/कटे-फटे/दोषपूर्ण नोटों को बदलना

- गंदे, फटे, क्षतिग्रस्त, कटे-फटे या दोषपूर्ण मुद्रा नोटों को बैंक शाखाओं में काउंटर पर बदला जा सकता है। [ नोटों को भारतीय रिज़र्व बैंक नोट वापसी नियमावली, 2009 (2018 में यथा संशोधित) के अनुसार बदला जाता है ]
- यदि बैंक शाखा ऐसे नोटों को बदलने से इनकार करती है, तो बैंक में शिकायत दर्ज करें।
- यदि शिकायत का विवरण एक महीने तक नहीं किया जाता है, तो आप आरबीआई लोकपाल से शिकायत कर सकते हैं।



संदेश 28

## सिक्कों के बारे में भ्रामक जानकारी दूर करें

- अलग-अलग मूल्यवर्ग के सिक्के एक ही समय में प्रचलन में रहते हैं क्योंकि सिक्कों की आयु लंबी होती है।
- सभी बैंकों को लेन-देन में सिक्के स्वीकार करने और उन्हें सभी शाखाओं में बदलने का निर्देश दिया गया है।



- डिजिटल रुपया भौतिक मुद्रा की तरह ही एक वैध मुद्रा है।
- आपके पास डिजिटल रुपया वॉलेट रहने पर आपको अपने वॉलेट में भौतिक मुद्रा रखने की आवश्यकता नहीं है। आप डिजिटल रुपया वॉलेट वाले किसी व्यक्ति या व्यापारी को डिजिटल रुपयों में भुगतान कर सकते हैं।
- डिजिटल रुपया यूपीआई के साथ अंतःप्रचालनीय है जिसका अर्थ है कि आप किसी भी व्यापारी को उनके यूपीआई क्यूआर को स्कैन करके डिजिटल रुपयों में भुगतान कर सकते हैं।
- आप डिजिटल रुपए को अपने बैंक खाते में आसानी से लोड और रिडीम कर सकते हैं।
- एंड्रॉइड या ऐप स्टोर से किसी भी पायलट बैंक का डिजिटल रुपया ऐप डाउनलोड करें और लेनदेन शुरू करने के लिए पंजीकरण करें।



किसी बैंक में 10 वर्षों तक पड़ी हुई दावा रहित (अदावी) जमाराशि को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बनाए गए "जमाकर्ता शिक्षण और जागरूकता" (डीईए) फंड में अंतरित कर दिया जाता है। आरबीआई यह सुनिश्चित करने के लिए विभिन्न उपाय कर रहा है कि नई जमाराशि अदावी न हो और मौजूदा अदावी जमाराशि उचित प्रक्रिया का पालन करने के बाद उसके सही मालिकों या लाभार्थियों को वापस कर दी जाए। बैंकों को अपनी संबंधित वेबसाइटों पर अदावी जमाराशियों की सूची प्रदर्शित करनी होती है। ऐसे डाटा तक जमाकर्ताओं/लाभार्थियों की पहुंच में सुधार और विस्तार करने के लिए आरबीआई ने एक केंद्रीकृत वेब पोर्टल विकसित किया है, जो उपयोगकर्ताओं को उनकी इनपुट के आधार पर कई बैंकों में उनकी अदावी जमा राशि का पता लगाने में सक्षम बनाता है।

उक्त पोर्टल का नाम उद्गम UDGAM है (अनक्लेमड डिपॉसिट्स गेटवे टू एक्सेस इनफॉर्मेशन का संक्षिप्त रूप) ([www.udgam.rbi.org.in](http://www.udgam.rbi.org.in)) और 17 अगस्त 2023 को माननीय गवर्नर द्वारा सार्वजनिक उपयोग के लिए इसका शुभारंभ किया गया था। वर्तमान स्थिति के अनुसार, पोर्टल पर 30 बैंकों में ऐसे खातों के बारे में पता लगाने की सुविधा उपलब्ध है।

उपयोगकर्ता खुद का पंजीकरण करके पोर्टल का उपयोग कर सकते हैं और आवश्यक इनपुट प्रदान करके अदावी जमा का पता लगा सकते हैं। सफल खोज पर, उपयोगकर्ता अदावी जमा संदर्भ संख्या (यूडीआरएन) वाले परिणाम को डाउनलोड/प्रिंट कर सकते हैं और खाते पर दावा करने या पुनः सक्रिय करने के लिए संबंधित बैंक की शाखा से संपर्क कर सकते हैं। खाते पर दावा करने या पुनः सक्रिय करने की जानकारी भी खोज परिणाम प्रदर्शन पृष्ठ (Search result display page) पर उस बैंक विशेष से सम्बंधित हाइपरलिंक के रूप में प्रदान की जाती है।

नोट:



## वित्तीय समावेशन और विकास विभाग

भारतीय रिज़र्व बैंक,  
10 वीं मंजिल, केंद्रीय कार्यालय,  
मुंबई 400001, भारत