भारतीय **रिज़र्व बैंक**
मुद्रा प्रबंध विभाग
मुंबई

नागरिकों के अधिकार

1. नागरिक अधिकार-पत्र के उद्देश्य ।

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

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

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

3. भारतीय रिज़र्व बैंक के कार्यालयों के नाम जहाँ विनिमय सुविधा प्रदान की जाती है।

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

4. **भारतीय रिजर्व बैंक के सार्वजनिक काउंटरों पर गंदे तथा कटे-फटे नोटों और सिक्कों का विनिमय**

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

क्र.सं.	प्रस्तुत सेवाएं	सेवा प्राप्त करने की प्रक्रिया	सेवा शुल्क	समयावधि
I	**क)** गंदे नोटों और सिक्कों का विनिमय, और **ख)** काउंटर पर दोषपूर्ण नोटों का विनिमय (केवल कुछ नगों के लिए)	भारतीय रिज़र्व बैंक के प्रत्येक कार्यालय में, जहाँ यह सुविधा उपलब्ध कराई गई है, वहां बैंकिंग हाल में इस प्रकार के काउंटरों की क्रम संख्या को प्रदर्शित किया गया हैं । निर्दिष्ट काउंटरों से संपर्क करें अथवा निर्दिष्ट काउंटरों की जानकारी के लिए पूछ-ताछ काउंटर से संपर्क करें । किसी तरह की असुविधा की स्थिति में नोडल अधिकारी, जिनका नाम बैंकिंग हाँल में प्रदर्शित है, से संपर्क करें ।	नि:शुल्क	कारोबार समय के दौरान तत्काल भुगतान । कारोबार के समय को बैंकिंग हॉल में प्रदर्शित किया गया है अथवा इससे संबंधित जानकारी पूछ-ताछ काउंटर से भी प्राप्त की जा सकती है ।
II	ट्रिपल लाक रिसॅप्टकल ध के माध्यम से प्राप्त कटे-फटे नोटों का विनिमय (अधिक संख्या में नोटों के लिए)	" ट्रिपल लाक रिसॅप्टकल (टीएलआर) कवर के लिए निर्दिष्ट काउंटर पर संपर्क करें अथवा अधिक जानकारी के लिए पूछ-ताछ काउंटर पर संपर्क करें । टीएलआर कवर पर सभी वांच्छित जानकारी भरें । टीएलआर लिफाफे पर, जिस बैंक में विनिमय मूल्य जमा करना वांछित है, उस बैंक के ब्योरे अर्थात बैंक का नाम /शाखा / खाता संख्या आदि का उल्लेख	**इसीएस:** नि:शुल्क **मनी आर्डर (एम ओ):** 1000 रु/- तक की राशि के लिए कोई प्रभार नहीं। 1000 रु/- से अधिक राशि के लिए डाक घर	**इसीएस:** विनिमय मूल्य दोषपूर्ण नोटों की प्राप्ति से चार कार्य दिवसों के अन्दर प्रस्तुतकर्ता के बैंक खाते में जमा किया जायेगा ।

		करें । सामान्यतः विनिमय मूल्य का भुगतान निम्न माध्यमों से किया जायेगा। **इसीएस क्रेडीटः** विनिमय मूल्य को इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (ईसीएस) के माध्यम से प्रस्तुतकर्ता के बैंक खाते में जमा जायेगा। बशर्ते इसीएस अधिदेश भारतीय रिजर्व बैंक को प्रस्तुत किया गया हो । **भुगतान आदेशः** यदि प्रस्तुतकर्ता स्थानीय हो और उनके द्वारा ईसीएस सम्बन्धी कोई अधिदेश उपलब्ध न हो । **मांग ड्राफ्ट(डीमांड ड्राफ्ट) :** यदि प्रस्तुतकर्ता किसी दूसरे नगर का निवासी हो । **मनी आर्डर :** यदि प्रस्तुतकर्ता किसी दूसरे नगर का निवासी हो और उसका कोई बैंक खाता न हो । 5. बंद लिफाफों में कटे-फटे नोटों को ट्रिपल लॉक रिसॅप्टकल में सामान्य कारोबार समय के एक घंटे बाद तक स्वीकार किया जाता है । किसी असुविधा की स्थिति में कृपया पूछ-ताछ काउन्टर अथवा नोडल अधिकारी जिनका नाम बैंकिंग हाल में प्रदर्शित है, से संपर्क करे ।	द्वारा प्रभारित वास्तविक कमिशन। **मांग ड्राफ्ट (डीमांड ड्राफ्ट) :** प्रेषित राशि पर प्रयोज्य के अनुसार विनिमय की वास्तविक राशि **भुगतान आदेशः** निःशुल्क	**एमओ/डीडी/पीओ** दोषपूर्ण नोटों की प्राप्ति से चार कार्य दिवसों के अन्दर एमओ/डीडी पीओ प्रस्तुतकर्ता का भेजे जाएगें ।

III	बीमाकृत पार्सल के माध्यम से प्रस्तुत दोषपूर्ण नोटों का विनिमय (बहुत अधिक संख्या पे नोटों के लिए)	कटे-फटे नोटों को बीमाकृत एवं रजिस्टर्ड डाक द्वारा संबंधित निर्गम कार्यालय के महा/उप महाप्रबंधक जिनका पता काउंटर अथवा भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट से प्राप्त किया जा सकता हैं, को भेजे जाएँ । साथ में भेजे जानेवाले पत्र पर भेजे गये नोटों का ब्योरा, प्रस्तुतकर्ता का नाम और पता, उसके बैंक खाते का ब्योरे का उल्लेख करें । विनिमय मूल्य का भुगतान बैंक खाते में **इसीएस** के माध्यम से जमा किया जायेगा। विनिमय मूल्य का भुगतान भुगतान आदेश/डीमांड ड्राफ्ट / मनी आर्डर के माध्यम से भी किया जा सकता है। असुविधा की स्थिति में आप संबंधित निर्गम कार्यालय से दूरभाषा अथवा इ-मेल जिसका ब्योरा भारतीय रिज़र्व बैंक की वेब-साइट पर उपलब्ध हैं, के माध्यम से संपर्क कर सकते है ।	क्रम सं.II पर किये गये उल्लेख के अनुसार	**इसीएसः** विनिमय मूल्य प्रस्तुतकर्ता के बैंक खाते में दोषपूर्ण नोटों की प्राप्ति से ध 15 कार्य दिवसों के भीतर जमा किया जायेगा। **एमओ/डीडी/ पीओ** प्रस्तुतकर्ता कों एमओ/डीडी पीओ दोषपूर्ण नोटों की प्राप्ति से 15 कार्य दिवसों के भीतर भेजा जायेगा।
IV	विशेष प्रक्रिया के अन्तर्गत ऐसे दोषपूर्ण नोटों का विनिमय जो अत्याधिक गल गया हो , बहुत अधिक जल गया हो, जलकर विरूपित हो गया हो , अलग न किये जाने की स्थिति में एकसाथ लिपट गया हो	पूछ-ताछ काउंटर अथवा सहायक महाप्रबंधक/प्रबंधक (दावा अनुभाग) से संपर्क करें । निर्धारित फार्म में आवेदन प्रस्तुत करें । आवेदन के साथ दोषपूर्ण नोटों को प्रस्तुत न करें । दावा अनुभाग से नोटों के अधिनिर्णय हेतु निर्धारित तिथि की सूचना की प्रतीक्षा करें ।	क्रम सं.II पर किये गये उल्लेख के अनुसार	क्रम सं.II पर किये गये उल्लेख के अनुसार

	जिसके परिणामस्वरूप अगले संचालन के लिये अयोग्य बन गया हो अथवा जो समय के साथ अपनी मूल पहचान गँवा सकता है ।	निर्धारित तिथि पर दोषपूर्ण नोटों को दावा अनुभाग में लाएँ । यदि प्रस्तुतकर्ता चाहे तो वे उनके द्वारा प्रस्तुत दोषपूर्ण नोटों के अधिनिर्णय के दौरान स्वयं उपस्थित रहकर प्रत्यक्षदर्शी हो सकते हैं। दोषपूर्ण नोटों को पेस्ट (चिपकाएं नहीं)/पुनर्निर्माण न करें । नोटों को उनके मूल रूप में ही प्रस्तुत किया जाये।		
VI	सिक्का वितरक मशीन के द्वारा नोटों का सिक्कों में विनिमय ।	सिक्का वितरक मशीन पर प्रदर्शित प्रक्रिया का अनुसरण करें। असुविधा की स्थिति में पूछ-ताछ काउंटर अथवा नोडल अधिकारी से संपर्क करें ।	नि:शुल्क	बैंकिंग कारोबार समय के दौरान मशीन से तत्काल भुगतान

5. ग्राहको से संबंधित समस्याओं पर ध्यान देने के लिए नोडल अधिकारी का नाम रिजर्व बैंक के सम्बन्धित क्षेत्रीय कार्यालय के पास उपलब्ध है ।

6. शिकायत निवारण

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

(I) बैंकिंग हॉल में इस प्रयोजन से उपलब्ध कराये गये पारदर्शी ड्रॉप बाक्स में अपनी शिकायत / सुझाव को डाल दें ।

(II) पूछ-ताछ काउंटर पर उपलब्ध शिकायत /सुझाव रजिस्टर में अपनी शिकायत / सुझाव को लिखें ।

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

(IV) हमें अपनी शिकायत /सुझाव इ-मेल के माध्यम से के पते पर भेजें।

(V) अपनी शिकायत के निवारण हेतु आप निर्गम विभाग के निम्नलिखित अधिकारियों को व्यक्तिगत रूप में अथवा टेलीफोन पर भी संपर्क कर सकते हैं ।

क्रम सं.	अधिकारी का नाम	पदनाम	पता	टेलीफोन सं.	इ-मेल पता

1		महाप्रबंधक			
2		उप महाप्रबंधक			
3		स.महाप्रबंधक			
4		कोषपाल			

(VI) आपकी शिकायत / सुझाव की प्राप्ति की सूचना तत्काल दी जायेगी और समुचित कार्रवाई की जाएगी जिससे उसका निवारण पत्र प्राप्ति से एक माह के अंदर किया जा सके ।

7 सेवा की सामान्य शर्तें

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

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

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

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

8. वाणिज्यिक बैंकों के काउंटरों पर गंदे तथा कटेफटे नोटों और सिक्कों का विनिमय

i) भारतीय रिज़र्व बैंक के कार्यालय, चुनिंदा केद्रों पर स्थित हैं । अत: बैंक ने अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की शाखाओं में गंदे नोटों के विनिमय, सिक्कों का नोटों में विनिमय तथा नोटों का सिक्कों में विनिमय करने की सुविधा उपलब्ध कराई है । जबकि गंदे नोटों के विनिमय की सुविधा सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की सभी शाखाओं तथा निजी क्षेत्र के बैंकों की शाखाओं में उपलब्ध है, कटे-फटे नोटों के विनिमय की सुविधा केवल वाणिज्यिक बैंकों की विनिर्दिष्ट बैंक

शाखाओं में हीं उपलब्ध है । ऐसी बैंक शाखाओं की सूचि जहां पर कटे-फटे नोटों का विनिमय किया जा सकता है, भारतीय रिज़र्व बैंक के कार्यालयों के पूछताछ काउंटरों पर उपलब्ध है । ऐसे विनिर्दिष्ट बैंक शाखाओं को भी ये निर्देश हैं कि वे अपनी शाखाओं में कट-टफटे नोटों के विनिमय की सुविधा उपलब्ध होने के संबंध में सूचना पट लगाएं । यदि ऐसी किसी शाखा द्वारा विनिमय सुविधा उपलब्ध कराने से इनकार किया जाता है तो ऐसे मामलें में, असंतुष्ट ग्राहक संबंधित वाणिज्यिक बैंक के अध्यक्ष तथा प्रबंध निदेशक / मुख्य कार्यकारी अधिकारी को शिकायत कर सकते हैं । शिकायत का निवारण न होने के मामले में भारतीय रिज़र्व बैंक के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय के ध्यान में यह मामला लाया जा सकता है ।

ii) अन्य बैंकों की शाखाओं अर्थात सहकारी बैंक और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की शाखाओं से यह अपेक्षित है कि वे अपनी सुविधा के अनुसार नोटों और सिक्कों के विनिमय की सुविधा प्रदान करेंगे । हालांकि उन्हें कटे-फटे नोटों के विनिमय से संबंधित अधिकार नहीं हैं ।

9. सुझाव/टिप्पणी

यदि आम जनता के किसी सदस्य के पास " नागरिकों का अधिकार " के संबंध में देने के लिए कोई प्रस्ताव या टिप्पणी है तो वह अपने प्रस्ताव / टिप्पणी को मुख्य महाप्रबंधक, मुद्रा प्रबंध विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक, केंद्रीय कार्यालय, अमर बिल्डिंग, सर पी.एम.मार्ग ,फोर्ट, मुंबई - 400 001 के पास भेज सकते हं ठ।

अनुबन्ध

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

क्र.सं.	आरबीआई कार्यालय का नाम और पता	अधिकार क्षेत्र
1.	महाप्रबंधक , भारतीय रिज़र्व बैंक , निर्गम विभाग , 2 री मंज़िल गांधी ब्रिज के पास , अहमदाबाद - 380 014	गुजरात राज्य तथा दादरा और नगर हवेली तथा दमण ओर दीव संघशासित प्रदेश
2.	महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग,10/3/8, नृपतुंगा रोड, बंगलूर - 560 001	कर्नाटक राज्य
3.	उप महाप्रबंधक , भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, पं. जवाहरलाल नेहरु माग, पो.बा.सं. 16, भुवनेश्वर- 751001	उड़ीसा राज्य
4.	महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग,मुख्य भवन, शहीद भगत सिंह मार्ग, फोर्ट, मुंबई- 400 001	बृहत मुंबई अर्थात् मुंबई द्वीप तथा उपनगरीय जिले(आम तौर पर पश्चिमी और मध्य रेलवे पर क्रमश: दहिसर व मुलुंड की दक्षिणी सीमा तक)

5.	उप महाप्रबंधक,भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, होशंगाबाद रोड,बा.सं. 32 , भोपाल- 462 011	मध्य प्रदेश राज्य
6.	उप महाप्रबंधक , भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, प्लॉट नं.3, सेक्टर 10 एच.एच. निर्मला देवी मार्ग, सी.बी.डी, बेलापुर, नवी मुंबई -400 614	महाराष्ट्र राज्य के अहमदनगर, कोल्हापुर, नासिक पुणे, रायगढ़, रत्नागिरी,सांगली, सातारा, सिंधुदूर्ग, सोलापुर और ठाणे जिलें और गोवा राज्य
7.	उप महाप्रबंधक , भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, सेन्ट्रल विस्टा. टेलीफोन भवन के सामने , सेक्टर 17, चंडीगढ़- 160 017	हरयाणा , हिमाचल प्रदेश , पंजाब राज्य तथा संघशासित प्रदेश चंडीगढ़
8.	महाप्रबंधक , भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग,फोर्ट ग्लासिस सं. 16, राजाजी सालै, पोस्ट बाक्स सं. 40, चेन्नै-600 001	तमीलनाडु राज्य तथा संघशासित प्रदेश पांडिचेरी
9.	महाप्रबंधक,भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग,स्टेशन रोड, पान बज़ार, पो.बा.सं. 120, गुवाहाटी- 781 001	असम, अरूणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिज़ोराम, नागालैण्ड और त्रिपुरा राज्य
10	महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक , निर्गम विभाग6-1- 65, सेक्रेटेरियट रोड, सैफाबाद , हैदराबाद - 500004	आंध्र प्रदेश राज्य
11.	उप महाप्रबंधक , भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, रेल हेड कॉम्पलेक्स, जम्मू- 180 012	जम्मू तथा कश्मीर राज्य

12.	महाप्रबंधक,भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग,रामबाग सर्किल, टोंक रोड, पो.बा.सं. 12, जयपुर- 302 004	राजस्थान राज्य
13.	महाप्रबंध,भारतीय रिज़र्व बैंक , निर्गम विभाग , एम.जी.मार्ग पो.बा.सं. 82 /142 , कानपुर- 208 001	उत्तर प्रदेश और उत्तरांचल राज्य
14.	मुख्य महाप्रबंधक, भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग,पो.बा. सं. 49, कोलकाता- 700 001	सिक्किम, पं.बंगाल राज्य तथा संघशासित प्रदेश अंदमान ओर निकोबार द्वीप
15.	महाप्रबंधक , भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग,मुख्य कार्यालय भवन, डॉ.राघवेंद्र राव रोड, पो.बा.सं. 15, सिविल लाइन्स, नागपुर-440 001	छतीसगढ़ राज्य और महाराष्ट्र के अकोला, अमरावती, औरंगाबाद, बीड, भंडारा, बुलढ़ाणा, चंद्रपुर, धुले, गढ़चिरोली, हिंगोली, जलगांव, जालना , लातुर, नागपुर, नांदेड, उस्मानाबाद, परभणी, वर्धा, यवतमाल जिलें
16.	मुख्स महाप्रबंधक , भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, 6, संसद मार्ग, नई दिल्ली- 110 001	दिल्ली राज्य
17.	उप महाप्रबंधक , भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, साउथ गांधी मैदान, पो.बा.सं- 162, पटना- 800 001	बिहार और झारखंड राज्य
18.	उप महाप्रबंधक , भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, बेकरी जंक्शन, पो.बा.सं.6507, तिरुवनंतपुरम -695033	केरल राज्य तथा लक्षद्वीप संघशासित प्रदेश