রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া (RBI)
মুদ্রাব্যবস্থাপনা বিভাগ
নাগরিক সনদ

1. নাগরিক সনদের উদ্দেশ্য

এই নাগরিক সনদ নোট এবং মুদ্রা বিনিময়ের ব্যাপারে রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া যেসব বিভিন্ন সুবিধা দিয়ে থাকে এবং RBI ইস্যু অফিস এবং বাণিজ্যিক ব্যাংকের শাখাসমূহে সচরাচর গুণসম্পন্ন পরিষেবার বিষয়ে তথ্য সরবরাহ করে থাকে।

2. RBI ইস্যু অফিসে লভ্য পরিষেবা

RBI অফিস যেখানে ইস্যু বিভাগ সক্রিয় আছে, সর্বসাধারণকে ময়লা এবং ছেঁড়া নোটসহ এবং অপ্রচলিত বা জীর্ণ মুদ্রাসহ নোট বিনিময়ের প্রস্তাব দিয়ে থাকে। ব্যাংক অফিস চলাকালীন তাদের কাউন্টারে এই মুদ্রা বিনিময়ের সুবিধা বিনা পয়সায় দিতে দায়বদ্ধ।

3. RBI অফিসগুলির নাম যারা মুদ্রাবিনিময় সুবিধা দিয়ে থাকে

এই সুবিধাগুলি আমেদাবাদ, ব্যাঙ্গালোর, বেলাপুর (নবি মুম্বাই), ভোপাল, ভুবনেশ্বর, চন্ডীগড়, চেন্নাই, গুয়াহাটি, হায়দ্রাবাদ, জয়পুর, জম্মু, কানপুর, কোচি, কোলকাতা, লক্ষ্ণৌ, মুম্বাই, নাগপুর, নিউদিল্লী, পাটনা এবং থিরুবন্তপুরমে ব্যাংকের আঞ্চলিক অফিসে দেওয়া হয়ে থাকে।

4 মুদ্রা বন্টনযন্ত্রের সাহায্যে নোটকে মুদ্রায় বিনিময় করা

সর্বসাধারণেরাও মুদ্রা বন্টনযন্ত্রের সাহায্যে তাদের কাগজের নোটকে মুদ্রায় বিনিময় করতে পারেন যা রিজার্ভ ব্যাংকের আঞ্চলিক অফিসের ব্যাংকিং হলে সংস্থাপিত করা হয়ে থাকে।

5. ব্যাংকের সার্বজনিক কাউন্টারে ময়লা এবং ছেঁড়া নোট এবং মুদ্রার বিনিময়

সর্বসাধারণেরাও ব্যাংকের অফিস কাউন্টারে নিম্নলিখিত সুবিধা পেতে পারেন।

(a) ময়লা নোট বিনিময়। কোন নোট যা অচল হয়ে পড়েছে বা যেটি রোজ ব্যবহারের কারণে সামান্য ছিঁড়ে গেছে বা তেল, রং, কালি, ইত্যাদির কারণে বিকৃত হয়ে গেছে, তাদেরই ময়লা নোট হিসাবে ধরা যাবে। বিনিময়ের প্রক্রিয়াকে সহজতর করার জন্য, যেসব নোট লম্বাভাবে মাঝখান দিয়ে অথবা কেন্দ্রের কাছাকাছি বিভাজিত হয়েছে কিন্তু তাদের নম্বর ঠিকঠাক রয়েছে, তাদেরও ময়লা নোট হিসাবে ধরা হয়ে থাবে। কোন অবস্থাতেই রাজনৈতিক বা ধর্মীয় শ্লোগান লেখাযুক্ত নোট বিনিময় করা যাবে না।

(b) ছেঁড়া নোট বিনিময়। ছেঁড়া নোট হল একটি নোট যার একটি অংশ হারিয়ে গেছে অথবা একটি নোট যা কয়েকটি টুকরোতে পরিণত হয়েছে তার বিনিময়ে হবে এই শর্তে যে সেই টুকরোগুলি মূল নোটের আয়তনের অর্ধেকের কম যেন না হয়, এবং যদি নোটটি কয়েকটি টুকরো জুড়ে হয়ে থাকে, প্রত্যেকটি টুকরো, 'প্রেসস্ক্রাইবড় অফিসারের' অভিমত অনুযায়ী [RBI-এর (নোট প্রত্যর্পণ) আইনে বর্ণিত] একই নোটের অংশ হিসাবে সনাক্ত হবে। RBI-এর (নোট প্রত্যর্পণ) আইন, 1975 (1980 অবধি সংশোধিত) RBI ওয়েবসাইটঃ http://www.rbi.org.in-এর "পাব্লিকেশনস্" শিরোনামে এবং "অকেশনাল পাব্লিকেশনস্" সহ-শিরোনামে পোস্ট করা হয়েছে।

(c) মুদ্রার অপ্রচলিত মুদ্রাসহ নোট বা মুদ্রাতে বিনিময়।

6. ত্রিতয় তালাবদ্ধ আধার বা ডাকের মাধ্যমে ছেঁড়া/কাটা নোটের বিনিময়

সর্বসাধারণ যারা ব্যাংকের কাউন্টারে তাদের ছেঁড়া/টুকরো নোট জমা দিতে পারার জন্য অপেক্ষা করতে পারেন না, তাদের জন্য ব্যাংকের অফিস এই ছেঁড়া/টুকরো নোট জমা দেবার উদ্দেশ্যে তালাবদ্ধ বাক্সের মাধ্যমে এক সুবিধা উপলব্ধ করেছেন যাকে "ট্রিপল্ লক্ রিসেপ্টাকল্(TLR)"বলা হয়ে থাকে। এই TLR বাক্স একটি নির্দিষ্ট কাউন্টারে রাখা হয় এবং নোটগুলি একটি আচ্ছাদিত থামে ঐ বাক্সে জমা দেওয়া যায় যা কাউন্টারে পাওয়া যায়। জমাকারীকে সেই থামের উপরে যে নোটগুলি জমা দেবেন সেগুলোর বৈশিষ্ট্য, জমাকারীর নাম, ঠিকানা এবং ব্যাংক অ্যাকাউন্টের নাম লিখে দিতে হবে। সর্বসাধারণেরা তাদের ছেঁড়া নোট বীমাকৃত এবং নিবন্ধিত ডাকের মাধ্যমে RBI অফিসে জমা দিতে পারেন। তাদের নিজেদের হিতার্থেই তারা বীমাকৃত এবং নিবন্ধিত ডাকের মাধ্যমে ঐ থাম পাঠাবেন। নোটের বিনিময়মূল্য যা নোট প্রত্যর্পণ আইন অনুযায়ী প্রদানযোগ্য হিসাবে গণ্য করা হয়ে থাকে, জমাকারীর ব্যাংক অ্যাকাউন্টে ইলেকট্রনিক ক্লিয়ারিং সার্ভিস/ইলেকট্রনিক ফান্ড ট্রান্সফারের (EFT) মাধ্যমে জমা পড়ে যা এখনও অবধি বিনামূল্যে করা হয়ে থাকে। যদি জমাকারীর কোন ব্যাংক অ্যাকাউন্ট না থাকে অথবা যেই জায়গায় তিনি থাকেন সেখানে কোন ক্লিয়ারিং সার্ভিস/ EFT-এর সংস্থান না থাকে, বিনিময়মূল্য ব্যাংক ড্রাফট/মানি অর্ডারের মাধ্যমে জমাকারীর খরচায় পাঠানো হয়ে থাকে। TLR সুবিধা শুধুমাত্র ছেঁড়া/টুকরো নোটের জন্যই প্রযোজ্য এবং ময়লা নোটের জন্য নয়।

7. পরিষেবার সাধারণ শর্ত

(i) নিজ নিজ কেন্দ্রীয় অফিসের ব্যাংকের কাউন্টারে অফিস সময়ে এই বিনিময় সুবিধা বিনামূল্যে উপলব্ধ হয়ে থাকে।

(ii) ব্যাংকের প্রতিটি অফিসের ব্যাংকিং হলের ক্রমিক সংখ্যাগুলো যেখানে বিনিময় সুবিধা উপলব্ধ হয়ে থাকে, সেখানে টানিয়ে দেওয়া হয়ে থাকে।

(iii) আচ্ছাদিত থামে ছেঁড়া/টুকরো নোট যা ট্রিপল্ লক্ রিসেপ্টাকলে সাধারণ অফিসসময় বন্ধের পরেও এক ঘন্টা পর্যন্ত গ্রহণ করা হয়ে থাকে।

(iv) ছেঁড়া/টুকরো নোট রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়ার (নোট প্রত্যর্পণ) আইন মোতাবেক ব্যাংকের দ্বারা এখনও অবধি বিনিময় হয়ে থাকে। যখন ছেঁড়া/টুকরো নোট আইন অনুযায়ী প্রদানযোগ্য নয়, সেইটি বাতিল হিসাবে গণ্য হয়ে থাকে এবং জমাকারীকে বাতিল বিজ্ঞপ্তি ইস্যু করা হয়ে থাকে। বাতিল নোট ব্যাংকের দ্বারা রক্ষিত হয় এবং চার মাস পরে নষ্ট করা হয়।

(v) নোট/মুদ্রা যা জাল/নকল বলে প্রমাণিত হয় তা বাজেয়াপ্ত করা হয় এবং তার জন্য কোন মূল্য দেওয়া হয় না। এই ধরণের নোট/মুদ্রা জমাকারীর কাছে বিজ্ঞপ্তি ইস্যু করার পরে ব্যাংকের দ্বারা রক্ষিত হয়ে থাকে।

(vi) ব্যাংক নোটের নিরাপত্তা বৈশিষ্ট্য যা RBI দ্বারা প্রকাশিত সর্বসাধারণের জ্ঞাতার্থে ব্যাংকের ওয়েবসাইটঃ http://www.rbi.org.in/currency/banknotes.html-এ প্রকাশিত হয়ে থাকে।

(vii) জনসাধারণের কেউ RBIএর কোন অফিসে এই মুদ্রা বিনিময়ের সুবিধা পেতে গিয়ে অসুবিধায় পড়লে বা কেউ কোন ঘুষ চাইলে, তিনি কেন্দ্রীয় অফিসের অনুসন্ধান কাউন্টারে রক্ষিত অভিযোগ বই/খাতায় তার অভিযোগ লিপিবদ্ধ করতে পারেন অথবা নিজ নিজ RBI অফিসের ইস্যু বিভাগের মুখ্য পদাধিকারীর নজরে বিষয়টি আনতে পারেন। মুখ্য পদাধিকারীদের পদ এবং ঠিকানা সংযোজিত তালিকায় প্রকাশিত আছে।

(xiv) রিজার্ভ ব্যাংকের কর্মচারীরা এবং কর্তাব্যক্তিরা প্রত্যেক সাধারণ মানুষের সাথে শিষ্টতা এবং সহানুভূতিপূর্ণ ব্যবহার করবেন। কর্মচারীরা সহায়ক হবেন এবং গ্রাহকের অনুসন্ধান এবং অভিযোগের বিষয়ে তাক্ষণা মনোযোগ দেবেন।

8. বাণিজ্যিক ব্যাংকের কাউন্টারে ময়লা এবং ছেঁড়া নোট এবং মুদ্রার বিনিময়

(i) রিজার্ভ ব্যাংকের অফিসগুলো নির্বাচিত কেন্দ্রে অবস্থিত। তাই ব্যাংক ময়লা নোটের বিনিময়, নির্ধারিত বাণিজ্যিক ব্যাংকের শাখায় নোটের মুদ্রাতে এবং মুদ্রার নোটে বিনিময় করার সুবিধা প্রদান করার প্রাবধান করেছে। যেখানে ময়লা নোটবিনিময় সুবিধা সমস্ত কেন্দ্রীয় সরকারের অধীনস্থ ব্যাংকের সমস্ত শাখায় এবং বেসরকারী ব্যাংকের কারেন্সী চেস্ট শাখায় উপলব্ধ হবে, ময়লা/টুকরো নোটের বিনিময় সুবিধা শুধুমাত্র বাণিজ্যিক ব্যাংকের কারেন্সী চেস্ট শাখায় উপলব্ধ হবে। কারেন্সী চেস্টের শাখাগুলি যেখানে ময়লা নোটগুলি বিনিময় করা হয়ে থাকে তার তালিকা RBI অফিসের অনুসন্ধান কাউন্টারে দেওয়া থাকে। এইসব কারেন্সী চেস্ট শাখাসমূহেও এই ময়লা নোট বিনিময় সুবিধা উপলব্ধতার বিষয়ে নির্দেশাবলী তাদের নোটিস বোর্ডে টানাতে বলা হয়েছে। যদি এরকম কোন শাখা এই বিনিময় সুবিধা দিতে অস্বীকার করে, ক্ষুব্ধ জনসাধারণ সংশ্লিষ্ট বাণিজ্যিক ব্যাংকের চেয়ারম্যান এবং ম্যানেজিং ডিরেক্টর/CEOএর কাছে অভিযোগ করতে পারেন। যদি তাদের অভিযোগের প্রতিকার না হয়, তারা রিজার্ভ ব্যাংকের সংশ্লিষ্ট আঞ্চলিক অফিসের গোচরে আনতে পারেন।

(ii) আশা করা যায় তাদের সুবিধামত অন্যান্য ব্যাংকের শাখাসমূহ যেমন কো-অপারেটিভ ব্যাংক এবং আঞ্চলিক গ্রামীন ব্যাংকগুলি নোট এবং মুদ্রা বিনিময় করতে পারবেন। যাইহোক, অবশ্যই তাদের ছেঁড়া নোটবিনিময় করার ক্ষমতা নেই।

9. মতামত/মন্তব্য

নাগরিক সনদের ব্যাপারে যদি সর্বসাধারণের কোন মতামত/মন্তব্য প্রস্তাব করার থাকে, তিনি মুখ্য জেনারেল ম্যানেজার, মুদ্রাব্যবস্থাপনা বিভাগ, রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, কেন্দ্রীয় অফিস, শহীদ ভগত সিং মার্গ, মুম্বাই- 400 001এর কাছে লিখতে পারেন।

সংযোজন

RBI ইস্যু অফিসসমূহের ঠিকানা এবং তাদের আইনগত অধিকারের পরিধি

ক্রমিক সংখ্যা	RBI অফিসের নাম এবং ঠিকানা	আইনগত অধিকারের পরিধি
1	জেনারেল ম্যানেজার রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, ইস্যু বিভাগ, ত্রিতল, গান্ধী ব্রিজের নিকট, আমেদাবাদ 380 014।	গুজরাট রাজ্য এবং দাদরা, নগর হাবেলী এবং দমন দিউ কেন্দ্রীয় শাসিত অঞ্চল
2	জেনারেল ম্যানেজার রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, ইস্যু বিভাগ, 10/3/8, নৃপাথুঙ্গা রোড, ব্যাঙ্গালোর – 560 001।	কর্ণাটক রাজ্য
3	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, ইস্যু বিভাগ, পণ্ডিত জওহর লাল নেহেরু মার্গ, পোস্ট বক্স নং 16, ভুবনেশ্বর – 751 001।	ওড়িশা রাজ্য
4	জেনারেল ম্যানেজার রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, ইস্যু বিভাগ, মূল বিল্ডিং, শহীদ ভগত সিং মার্গ, ফোর্ট, মুম্বাই - 400 001।	বৃহত্তর মুম্বাই অর্থাত মুম্বাই দ্বীপ এবং যথাক্রমে শহরতলী জেলা (মোটামুটিভাবে দক্ষিণদিকের লাইন দাহিসর এবং পশ্চিমের মুলুন্দকে সংযুক্ত করে এবং মধ্য রেলওয়ে)
5	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, ইস্যু বিভাগ, হোসাঙ্গাবাদ রোড, পোস্ট বক্স নং. 32, ভোপাল 462 011।	মধ্যপ্রদেশ রাজ্য
6	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, ইস্যু বিভাগ, প্লট নং. 3, সেক্টর 10, H.H. নির্মলা দেবী মার্গ, CBD, বেলাপুর, নবি মুম্বাই – 400 614।	মহারাষ্ট্র রাজ্য এবং গোয়া রাজ্যের আহমেদনগর, কোলাপুর, নাসিক, পুনা, রায়গড়, রত্নাগিরি, সাঙ্গলি, সাঁতারা, সিন্ধুদুর্গ, সোলাপুর এবং থানে জেলাতে।
7	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, ইস্যু বিভাগ, কেন্দ্রীয় ভিস্টা, টেলিফোন ভবনের বিপরীতে, সেক্টর 17, চন্ডীগড় – 160 017।	হরিয়ানা রাজ্য, হিমাচল প্রদেশ, পাঞ্জাব এবং চন্ডীগড় কেন্দ্রীয় শাসিত অঞ্চল
8	জেনারেল ম্যানেজার রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, ইস্যু বিভাগ, ফোর্ট প্লাসিস নং. 16, রাজাজী সালাই, পোস্ট বক্স নং. 40, চেন্নাই – 600 001।	তামিলনাড়ু রাজ্য এবং পন্ডিচেরী কেন্দ্রীয় শাসিত অঞ্চল
9	জেনারেল ম্যানেজার রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, ইস্যু বিভাগ, স্টেশন রোড, পানবাজার, পোস্ট বক্স নং. 120, গুয়াহাটী – 781 001।	আসাম রাজ্য, অরুণাচল প্রদেশ, মণিপুর, মেঘালয়, মিজোরাম, নাগাল্যান্ড এবং ত্রিপুরা
10	জেনারেল ম্যানেজার ইস্যু বিভাগ, রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, 6-1-65, সেক্রেটারিয়েট রোড, সইফাবাদ, হায়দ্রাবাদ – 500 004।	অন্ধ্রপ্রদেশ রাজ্য
11	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, ইস্যু বিভাগ, রেল হেড কমপ্লেক্স, জম্মু – 180 012।	জম্মু এবং কাশ্মীর রাজ্য
12	জেনারেল ম্যানেজার ইস্যু বিভাগ, রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, রামবাগ সার্কেল, টঙ্ক রোড, পোস্ট বক্স নং.12, জয়পুর – 302 004।	রাজস্থান রাজ্য
13	জেনারেল ম্যানেজার ইস্যু বিভাগ, রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, M.G. মার্গ, পোস্ট বক্স নং. 82/142 কানপুর – 208001।	উত্তরপ্রদেশ রাজ্য এবং উত্তরাঞ্চল রাজ্য
14	জেনারেল ম্যানেজার ইস্যু বিভাগ, রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, পোস্ট ব্যাগ নং. 49 কোলকাতা – 700 001।	সিকিম এবং পশ্চিমবঙ্গ রাজ্যসমূহ এবং আন্দামান ও নিকোবর দ্বীপপুঞ্জ কেন্দ্রীয় শাসিত অঞ্চল
15	জেনারেল ম্যানেজার রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, ইস্যু বিভাগ, মূল অফিস বিল্ডিং, ডঃ রাঘবেন্দ্র রাও রোড, পোস্ট বক্স নং.15, সিভিল লাইনস্, নাগপুর – 440 001।	ছত্তিশগড় রাজ্য এবং মহারাষ্ট্র রাজ্যের আকোলা, অমরাবতী, ঔরঙ্গাবাদ, বিদ, ভান্ডারা, বুল্ধানা, চন্দ্রপুর, ধুঁলে,গাডছিরোলী, হিঙ্গোলী, জলগাঁওন, জলনা, লাটুর, নাগপুর, নান্দেদ, ওসমানাবাদ, পারভানি, ওয়ার্ধা, ইয়াভাটমল জেলাসমূহ
16	জেনারেল ম্যানেজার রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, ইস্যু বিভাগ, 6, সাংসদ মার্গ, নিউদিল্লী – 110 001।	দিল্লী রাজ্য
17	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, ইস্যু বিভাগ, দক্ষিণ গান্ধী ময়দান, পোস্ট বক্স নং. 162, পাটনা – 800 001।	বিহার এবং ঝাড়খন্ড রাজ্যসমূহ
18	ডেপুটি জেনারেল ম্যানেজার রিজার্ভ ব্যাংক অফ ইন্ডিয়া, ইস্যু বিভাগ, বেকারী জংশন, পোস্ট বক্স নং. – 6507, থিরুবান্তপুরম – 695 033।	কেরালা রাজ্য এবং লাক্ষাদ্বীপ কেন্দ্রীয় শাসিত অঞ্চল