Kotak Mahindra Bank

<u>રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઇ)</u>

ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ કરન્સી મેનેજમેન્ટ

સિટીઝન્સ ચાર્ટર

1. સિટીઝન્સ ચાર્ટર (નાગરિકોના હક)નો ઉદ્દેશ

સિટીઝન્સ ચાર્ટર નોટ્સ અને સિક્કાઓની અદલાબદલી (એક્સચેંજ)ની બાબતમાં રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી વિવિધ સવલતો પરની માહિતી અને આરબીઆઇ ઇસ્યુ ઓફિસો વ્યાપારી બેન્ક શાખાઓએ પૂરા પાડવામાં આવતા સમાન ધોરણો અને સેવાઓની માહિતી આપે છે.

2. આરબીઆઇ ઇસ્યુ ઓફિસો ખાતે ઉપલબ્ધ સેવાઓ

આરબીઆઇની ઓફિસોમાં કે જ્યાં ઇસ્યુ વિભાગ કાર્યરત છે, તે જાહેર જનતાના સભ્યોને તેમની ડાઘાવાળી અને ખંડિત નોટો સહિતની નોટો અને ચાલે નહી તેવા અને જૂના પુરાણા સહિતના સિક્કાઓ બદલી આપવા માટેની સવલત આપે છે. બેન્ક કામકાજના કલાકો દરમિયાનના તેના કાઉન્ટરો પર આ સેવા વિના મુલ્યે પૂરી પાડવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે.

3. એક્સચેંજની સવલતો પૂરી પાડતી આરબીઆઇની ઓફિસોના નામ

બેન્કની પ્રાદેશિક ઓફિસોના કાઉન્ટરો પર આ સવલતો પૂરી પાડવામાં આવે છે. જેમાં અમદાવાદ, બેંગલોર, બેલાપુર (નવી મુંબઇ), ભોપાલ, ભુવનેશ્વર, ચંદીગઢ, ચેન્નાઇ, ગૌહત્તી, હૈદરાબાદ, જયપુર, જમ્મુ, કાનપુર, કોચી, કોલકાતા, લખનૌ, મુંબઇ, નાગપુર, નવી દિલ્હ, પટના અને થિરુવન્થપુરમનો સમાવેશ થાય છે.

4 કોઇન ડિસ્પેન્સર્સની મદદથી સિક્કાઓમાં નોટોનું એક્સચેંજ

સામાન્ય જનતાના સભ્યો રિઝર્વ બેન્કની પ્રાદેશિકો ઓફિસોના બેન્કિંગ હોલમાં સ્થાપિત કરવામાં આવેલા કોઇન ડિસ્પેન્સર્સનો ઉપયોગ કરીને તેમની નોટોનું સિક્કાઓમાં રૂપાંતર કરી શકે છે.

5. ડાઘાવાળી અને ખંડિત નોટ્સ અને સિક્કાઓની બેન્કના જાહેર કાઉન્ટરો પર એક્સચેંજ

સામાન્ય જનતાના સભ્યો બેન્કની ઓફિસોના કાઉન્ટરો પર નીચે જણાવેલી સવલતો પોતાની જાતે મેળવી શકે છે.

(a) ડાઘાવાળી નોટોની એક્સચેંજ કરો. એવી નોટ કે જે નરમ બની ગઇ હોય અથવા જેમાં ઘસારો પહોંચ્યો હોય અથવા જેમાં તેલ, કલર, શાહી વગરેને આકાર બગડી ગયો હોય તેને ડાઘાવાળી નોટ તરીકે ગણવામાં આવશે. સરળ એક્સચેંજ થઇ શકે તે માટે જે ઊભી ફાડી નાખવામાં આવી હોય અથવા વચ્ચેથી તેનો નંબર એમને એમ જ જાળવી રાખ્યો હોય તેને ડાઘાવાળી કે ખરાબ નોટ તરીકે ગણવામાં આવે છે. જે નોટો પર રાજકીય અથવા ધાર્મિક સૂત્રો લખ્યા હોય તેને કોઇ પણ સંજોગોમાં એક્સચેંજ કરી શકાતી નથી.

(b) ખંડિત નોટનું એક્સચેંજ કરવું. ખંડિત નોટ એ એવી નોટ છે જેનો ભાગ ગુમ થઇ ગયો હોય અથવા એવી નોટ કે જેને અનેક ટુકડા થયેલા હોય, જોકે એ શરતે કે રજૂ કરવામાં આવતી નોટ તેના અર્ધા ભાગ કરતા કરતા ઓછી ન હોય અને નોટ સાંધાવાળી ન હોય, જે "પ્રિસ્ક્રાઇબ્ડ ઓફિસર"ના મંતવ્ય પ્રમાણેની [(આરબીઆઇ (નોટ રિફંડ) નિયમો] અસલ નોટના ભાગ તરીકે ઓળખી શકાય તેવી હોય.

આરબીઆઇ (નોટ રિફંડ) નિયમો, 1975 (1980સુધી સુધારો કરવામાં આવ્યા છે તે રીતે) આરબીઆઇની વેબસાઇટ http://www.rbi.org.in ઉપર"પબ્લિકેશન્સ" અને પેટા હેડ "ઓકેશનલ પબ્લિકેશન્સ" હેઠળ મુકવામાં આવ્યા છે.

(c) જૂના સિક્કાઓને નોટ્સ અને સિક્કાઓમાં એક્સચેંજ કરો.

6 ટ્રિપલલોક રિસેપ્ટેબલ અથવા ટપાલ દ્વારા મળેલી ખંડિત/કપાયેલી નોટ્સ

જે લોકો બેન્કના કાઉન્ટર પર તેમની ખંડિત થયેલી નોટો રજૂ કરવા માટે રાહ જોઇ શકતા નથી તેવા જનતાના સભ્યોને એક્સચેંજની સવલત પૂરી પાડવાના હેતુથી બેન્કની ઓફિસ તાળુ મારેલા એક બોક્સમાં આ ખંડિત/કપાયેલી નોટો નાખવાની સવલત પૂરી પાડવામાં આવે છે જેને "ટ્રિપલ લોક રિસેપ્ટેબલ (TLR)" કહે છે. ઊથઈ બોક્સને નિર્દિષ્ટ કાઉન્ટર પાસે રાખવામાં આવે છે અને નોટોને બંધ કરેલા કવરમાં મુકીને તેમાં નાખી શકાય છે, જે પૂછપરછના કાઉન્ટર પાસેથી મળી શકે છે. નોટો રજૂ કરનારાઓને તેમના દ્વારા રજૂ કરાયેલી નોટોની વિગતો જેમ કે તેમના નામ, સરનામા અને બેન્ક ખાતા નંબર કવર પર લખવાની જરૂર પડશે. જનતાના સભ્યો ખંડિત થયેલી નોટો વીમાથી રક્ષિત અને રજિસ્ટર્ડ પોસ્ટથી આરબીઆઇની ઓફિસે મોકલી શકે છે. તેમના પોતાના હિતમાં, આવા કવરો રજિસ્ટર્ડ અને વીમાવાળી પોસ્ટથી મોકલવા જોઇએ. નોટ રિફંડ નિયમો હેઠળ ચૂકવવાપાત્ર નોટોનું એક્સચેંજ મુલ્ય ઇલેક્ટ્રોનીક ક્લિયરીંગ સર્વિસ/ઇલેક્ટ્રોનીક ફંડ ટ્રાન્સફર (EFT), કે જે હાલમાં વિના મુલ્યે છે, તેના મારફતે રજૂ કરનારાના ખાતામાં જમા આપવામાં આવશે. નોટો રજૂ કરનાર જો બેન્ક ખાતુ ધરાવતો ન હોય અથવા તો એ જ્યાં રહેતો હોય ત્યાં ક્લિયરીંગ સેવા/EFTની જોગવાઇ ન હોય તો, એક્સચેંજનું મુલ્ય બેન્ક ડ્રાફ્ટ/મની ઓર્ડર દ્વારા રજૂ કરનારના ખર્ચે પરત આપવામાં આવે છે. TLR સવલત ખંડિત/કપાયેલી નોટો માટે જ ઉપલબ્ધ છે અને ડાઘાવાળી કે ખરાબ નોટો માટે નહી.

7. સેવાની સામાન્ય શરતો

(i) બેન્કના કાઉન્ટર એક્સચેંજની સુવિદ્યા જે તે પ્રાદેશિક ઓફિસોના કારોબારના કલાકોમાં જ ઉપલબ્ધ છે અને તે વિના મુલ્યે છે.

(ii) પ્રત્યેક ઓફિસમાં એક્સચેંજની સવલત ઉપલબ્ધ બનાવવામાં આવી છે તેવા કાઉન્ટરોના ક્રમાંક નંબરો બેન્કના પ્રત્યેક ઓફિસના બેન્કિગં હોલામં દર્શાવવામાં આવ્યા છે.

(iii) ખંડિત/કપાયેલી નોટો કારોબારના કલાકો બાદના એક કલાક સુધી ટ્રિપલ લોક રિસેપ્ટેકલમાં કવરમાં મેળવવામાં આવે છે.

(iv) રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા (નોટ રિફંડ) નિયમો હેઠળની કૃપાથી બેન્કો દ્વારા ખંડિત/કપાયેલી નોટોનું એક્સચેંજ કરવામાં આવે છે. જ્યારે ખંડિત/કપાયેલી નોટોને નિયમો હેઠળ ચૂકવવાપાત્ર નથી તેવું જાણવામાં આવે છે ત્યારે તેનો અસ્વીકાર કરવામાં આવે છે અને રજૂ કરનારને અસ્વીકારની સુચના જારી કરવામાં આવે છે. અસ્વીકાર કરાયેલી નોટોને રજૂ કરનારને તેની સુચના જારી કર્યા બાદ બેન્ક દ્વારા કબજામાં રાખી લેવામાં આવે છે અને ચાર મહિના બાદ તેનો નાશ કરવામાં આવે છે.

(v) બનાવટી/નકલી નોટ્સ/સિક્કાઓનો સંગ્રહ કરી રાખવામાં આવ્યો છે તેવું જણાય તો તેનું કોઇ જ મુલ્ય ચૂકવવામાં આવતું નથી. આવી નોટો/સિક્કાઓ રજૂ કરનારને સુચના જારી કર્યા બાદ બેન્ક દ્વારા કબજે લેવામાં આવે છે.

(vi) આરબીઆઇ દ્વારા જાહેર જનતાના સભ્યોને માહિતી સ્વરૂપે બેન્ક નોટ્સની લાક્ષણિકતાઓ બેન્કની વેબસાઇટ <u>http://www.rbi.org.in/currency/banknotes.html</u> મુકવામાં આવી છે.

(vii) જો કોઇ જાહેર જનતાનો સભ્યને આરબીઆઇની કોઇ પણ ઓફિસે ઉપરોક્ત એક્સચેંજની સવલતમાં કોઇપણ મુશ્કેલી થતી હોય અથવા તો તેને લાંચ માટે કહેવામાં આવ્યું હોય તો તે પ્રાદેશિક ઓફિસના પૂછપરછ કાઉન્ટર ખાતે રાખવામાં આવતા ફરિયાદ ચોપડા/રજિસ્ટરમાં ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. ઇન-ચાર્જના હોદ્દાઓ અને સરનામાઓ જોડાણમાં રજૂ કરવામાં આવ્યા છે.

(xiv) રિઝર્વ બેન્કના કર્મચારીઓ અને અધિકારીઓ જાહેર જનતાના નમ્રતા અને પૂરતા ધ્યાનથી સેવા આપશે. ગ્રાહકોની પૂછપરછો અને ફરિયાદો પરત્વે કર્મચારીઓ સહાયક બની રહશે અને ત્વરીતતાથી તેમની સાથે વાત કરશે.

8. વ્યાપારી બેન્કોના કાઉન્ટરો પર ડાઘાવાળી અને ખંડિત નોટોનું એક્સચેંજ

(i) રિઝર્વ બેન્કની ઓફિસો પસંદગીના કેન્દ્રોએ આવેલી છે. તેથી બેન્કે ડાઘાવાળીનું એક્સચેંજ, નોટોથી સિક્કાઓમાં એક્સચેંજ અને સિક્કાઓમાંથી નોટોમાં એક્સેચંજ કરવાની સવલતની જોગવાઇની શિડ્યૂલ્ડ વ્યાપારી બેન્કોની શાખાઓએ ગોઠવણી કરી છે. જાહેર ક્ષેત્રોની બેન્કોની શાખાઓએ ડાઘાવાળી નોટોના એક્સચેંજની સવલત અને ખાનગી ક્ષેત્રની બેન્કોની શાખાઓમાં ચલણ તિજોરીની સવલત ઉપલબ્ધ છે, ત્યારે ખંડિત/કપાયેલી નોટોના એક્સચેંજની સવલત ફક્ત વ્યાપારી બેન્કોની તિજોરી શાખાઓમાં જ ઉપલબ્ધ થે. જ્યાં ખંડિત નોટોનું એક્સચેંજ કરી શકાય તેવી ચલણ તિજોરી શાખાઓની યાદી આરબીઆઇની ઓફિસોએ પૂછપરછો કાઉન્ટર ઉપર ઉપલબ્ધ છે. આ પ્રકારની ચલણ તિજોરી શાખાઓ નોટીસ બોર્ડ પર ખંડિત નોટોના એક્સચેંજની સવલતની ઉપલબ્ધિ અંગેની પણ સુચનાઓ દર્શાવે છે. જો કોઇ પણ શાખા એક્સચેંજની સવલત આપવાની ના પાડે તો રોષે ભરાયેલા જાહેર જનતાના સભ્યો સંબંધિત વ્યાપારી બેન્કના અધ્યક્ષ અને મેનેજિંગ ડિરેક્ટર/સીઇઓને ફરિયાદ કરી શકે છે. જો ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવામાં ન આવે તો રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયાની સંબંધિત પ્રાદેશિક ઓફિસના ધ્યાનમાં આ બાબત લાવી શકાય છે.

(ii) અન્ય બેન્કોની શાખાઓ એટલે કે સહકારી બેન્કો અને પ્રાદેશિક બેન્કો તેમની અનુકૂળતા પ્રમાણે નોટો અને સિક્કાઓનું એક્સચેંજ કરી આપશે તેવી શક્યતા સેવાય છે. તેઓને જોકે ખંડિત નોટોનું એક્સચેંજ કરવાની સત્તા હોતી નથી.

9. સુચન/ટિપ્પણી

જાહેર જનતાનો કોઇ પણ સભ્ય સિટિઝન્સ ચાર્ટર અંગે કોઇ સુચન/ટિપ્પણી ધરાવતો હોય તો તે ચિફ જનરલ મેનેજર, ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ કરન્સી મેનેજમેન્ટ, રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા, સેન્ટ્રલ ઓફિસ, શહીદ ભગતસિંહ માર્ગ, મુંબઇ-400 001ને લખી શકે છે.

જોડાણ

આરબીઆઇ ઇસ્યુ ઓફિસોના સરનામા અને તેમના ન્યાયક્ષેત્ર

ક્રમાંક નં.	આરબીઆઇ ઓફિસના નામ અને સરનામુ	ન્યાયક્ષેત્ર
1	જનરલ મેનેજર રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ઇસ્યુ વિભાગ, 2 જો માળ, ગાંધી બ્રિજ નજીક, અમદાવાદ 380 014.	ગુજરાત રાજ્ય અને દાદરા અને નગર હવેલી અને દમણ દીવ કેન્દ્ર શાસિત
2	જનરલ મેનેજર રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ઇસ્યુ વિભાગ, 10/3/8, નૃપથુંગા રોડ, બેંગલોર – 560 001	કર્ણાટક રાજ્ય
3	નાયબ જનરલ મેનેજર રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ઇસ્યુ વિભાગ, પંડિત જવાહરલાલ નહેરૂ માર્ગ, પોસ્ટ બોક્સ નં 16, ભુવનેશ્વર – 751 001	ઓરિસ્સા રાજ્ય
4	જનરલ મેનેજર રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ઇસ્યુ વિભાગ, મુખ્ય બિલ્ડીંગ, શહીદ ભગત સિંહ માર્ગ, ફોર્ટ, મુંબઇ – 400 001.	ગ્રેટર મુંબઇ એટલે કે મુંબઇ આઇલેન્ડ અને પરા જિલ્લા (આશરે પશ્ચિમ અને મધ્ય રેલવે પર અનુક્રમે દહીંસર અને મુલુંડને જોડતી દક્ષિણ રેખા)
5	નાયબ જનરલ મેનેજર રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ઇસ્યુ વિભાગ, હોશંગાબાદરોડ, પોસ્ટ બોક્સ નંબર 32, ભોપાલ 462 011.	મધ્યપ્રદેશ રાજ્ય
6	નાયબ જનરલ મેનેજર રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ઇસ્યુ વિભાગ પ્લોટ નંબર 3, સેક્ટર 10, એચ.એચ. નિર્મલા દેવી માર્ગ, સીબીડી, બેલાપુર, નવી મુંબઇ – 400 614.	મહારાષ્ટ અને ગોવા રાજ્યમાં અહેમદનગર, કોલ્હાપુર, નાસિક, પૂણે, રાઇગઢ, રત્નાગીરી, સાંગલી, સતારા, સિંધુદુર્ગ, સોલાપુર અને થાણે.
7	નાયબ જનરલ મેનેજર રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ઇસ્યુ વિભાગ સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ટેલિફોન ભવન સામે, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ – 160 017.	હરિયાણા, હિમાચલ પ્રદેશ, પંજાબ રાજ્ય અને ચંદીગઢ કેન્દ્રશાસિત
8	જનરલ મેનેજર રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ઇસ્યુ વિભાગ ફોર્ટ ગ્લેસિસ નં 16, રાજાજી સલાઈ, પોસ્ટ બોક્સ નં 40, ચેન્નાઇ – 600 001.	તામિલનાડુ રાજ્ય અને પોંડીચેરી કેન્દ્રશાસિત.
9	જનરલ મેનેજર રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ઇસ્યુ વિભાગ સ્ટેશન રોડ, પાનબઝાર, પોસ્ટ બોક્સ નંબર 120, ગુવાહાટી – 781 001.	આસામ, અરૂણાચલ પ્રદેશ, મણિપુર, મેઘાલય, મિઝોરમ, નાગાલેન્ડ અને ત્રિપુરા
10	જનરલ મેનેજર ઇસ્યુ વિભાગ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, 6-1-65, સચિવાલય રોડ, સૈફાબાદ, હૈદરાબાદ – 500 004.	આંધ્રપ્રદેશ રાજ્ય
11	નાયબ જનરલ મેનેજર રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ઇસ્યુ વિભાગ રેલ હેડ કોમ્પ્લેક્સ, જમ્મુ – 180 012.	જમ્મુ અને કાશ્મીર રાજ્ય
12	જનરલ મેનેજર ઇસ્યુ વિભાગ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, રામબાગ સર્કલ, ટોન્ક રોડ, પોસ્ટ બોક્સ નં.12, જયપુર – 302 004.	રાજસ્થાન રાજ્ય
13	જનરલ મેનેજર ઇસ્યુ વિભાગ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, એમ.જી. માર્ગ, પોસ્ટ બોક્સ નંબર 82/142 કાનપુર - 208001.	ઉત્તરપ્રદેશ અને ઉત્તરાંચલ રાજ્ય
14	જનરલ મેનેજર ઇસ્યુ વિભાગ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, પોસ્ટ બેગ 49 કોલકાતા – 700 001.	સિક્કીમ અ પશ્ચિમ બંગાળ રાજ્ય અને આંદામાન અને નિકોબાર આઇલેન્ડ રાજ્ય
15	જનરલ મેનેજર રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ઇસ્યુ વિભાગ મુખ્ય ઓફિસ બિલ્ડીંગ, ડૉ રાઘવેન્દ્ર રાવ રોડ, પોસ્ટ બોક્સ નંબર 15, સિવિલ લાઈન્સ, નાગપુર – 440 001.	છત્તીસગઢ રાજ્ય અને મહારાષ્ટ્ર રાજ્યના અકોલા, અમરાવતી, ઔરંગાબાદ, બીડ, ભંડારા, બુલધાના, ચંદ્રપુર, ધુલે, ગેડચિરોલી, હિંગોલી, જલગાંવ, જલના, લાતુર, નાગપુર, નાંદેદ, ઓસ્માનાબાદ, પરભણી, વર્ધા, યવતમાલ જિલ્લાઓ.
16	જનરલ મેનેજર રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ઇસ્યુ વિભાગ 6, સંસદ માર્ગ, નવી દિલ્હી – 110 001.	દિલ્હી રાજ્ય
17	નાયબ જનરલ મેનેજર રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ઇસ્યુ વિભાગ, દક્ષિણ ગાંધી મેદાન બોક્સ નંબર 162, પટના-800 001.	બિહાર અને ઝારખંડ રાજ્ય
18	નાયબ જનરલ મેનેજર રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ઇસ્યુ વિભાગ, બેકરી જંક્શન, પોસ્ટ બોક્સ નં - 6507, તિરુવનંતપુરમ - 695 033.	કેરાલા રાજ્ય અને લક્ષ્યદીપ કેન્દ્રશાસિત