

**भारतीय रिज़र्व बैंक
मुद्रा प्रबंधन विभाग का
नागरिक घोषणा पत्र**

1. नागरिक घोषणा पत्र का उद्देश्य

इस नागरिक घोषणा पत्र का उद्देश्य RBI निर्गम कार्यालयों तथा वाणिज्यिक शाखाओं पर उपलब्ध की जाने वाली नोटों और सिक्कों तथा सामनी मानकों के आदान-प्रदान मामलों में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा उपलब्ध की जाने वाली सुविधाओं पर जानकारी प्रदान करना है।

2. भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्गम कार्यालयों पर उपलब्ध सेवाएँ

RBI कार्यालय, जहाँ निर्गम विभाग कार्यरत है, जनता के सदस्यों को गंदे और कटे-फटे नोटों तथा पुराने सिक्कों या अप्रचलित सिक्कों के आदान-प्रदान की सुविधा उपलब्ध कराता है। बैंक, व्यापारिक समयानुसार अपने काउंटरों पर विनिमय की सुविधा उपलब्ध कराने हेतु प्रतिबद्ध है।

3. विनिमय सुविधा प्रदान कराने वाले कार्यालयों के नाम

बैंक ले जिन क्षेत्रीय कार्यालयों में यह सुविधा उपलब्ध की गयी है, उनके नाम इस प्रकार हैं-अहमदाबाद, बैंगलूर, बोलरापुर (नवी मुंबई), भोपाल, भुवनेश्वर, चंडीगढ़, चेन्नई, गुवाहाटी, हैदराबाद, जयपुर, जम्मू, कानपुर, कोची, कोलकाता, लखनऊ, मुंबई, नागपुर, नई दिल्ली, पटना, थिरुवनंतपुरम।

4. डिस्पेन्सर की सहायता से नोटों का सिक्कों में विनिमय

रिज़र्व बैंक की क्षेत्रीय शाखाओं में स्थापित डिस्पेन्सर की सहायता से आम जनता के सदस्य अपने नोटों का सिक्कों में विनिमय कर सकते हैं।

5. बैंक की सावर्जनिक शाखाओं पर गंदे, कटे-फटे नोट और सिक्कों का आदान प्रदान

जनता के सदस्य बैंक के कार्यालयों में निम्न सुविधाओं का लाभ उठा सकती है।

- a) खराब नोटों का विनिमय। ऐसा नोट जोकि थिथिल हो गया है या जिसमें घिसाव के कारण मामूली निशान पड़ गए हैं या जो तेल, रंग, स्याही आदि के द्वारा विकृत हो गया है, खरं नोट के रूप में स्वीकृत किया जाएगा। सुगम विनिमय सुविधा के लिये, सीधी रेखा द्वारा या केंद्र के पास से विभाजित अपनी बरकरार संख्या के साथ खराब नोट के रूप में स्वीकृत किया जाएगा। राजनीतिक या धार्मिक संदेश लिखे नोटों को किसी भी परिस्थिति में विनिमय नहीं किया जायेगा।
- b) विकृत नोटों का विनिमय। विकृत नोट वह नोट है जिसमें की एक भाग अनुपस्थित हो या वह जो टुकड़ों को मिलकर बना हुआ हो, वशर्ते की प्रस्तुत नोट के विस्तार के आधे से कम न हो तथा यह कि, यदि नोट दो टुकड़ों से मिलकर बना है, तो प्रत्येक टुकड़ा 'विहित अधिकारी' [जैसा कि RBI की नोट वापसी पारिभाषित नियमों में निर्दिष्ट है] की दृष्टि में एक ही हिस्से के रूप में पहचाना जायेगा।
RBI (नोट प्रत्यापण) नियम, 1975 (1980 में संशोधित) प्रमुख "प्रकाशन" के तहत भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट <http://www.rbi.org.in> तथा उप-प्रमुख "समसामयिक प्रकाशन" पर विज्ञापित है।
- c) अप्रचलित सिक्कों सहित नोट या सिक्कों का विनिमय

6. आम जनता के सदस्य नोट विनिमय के सुविधा के लिए, जोकि बैंक की शाखाओं पर अपने विकृत / कटे-फटे नोटों की निविदा हेतु प्रतीक्षा नहीं कर सकते हैं।

उन्हें बैंक के कार्यालय द्वारा खराब नोटों के लिए एक बॉक्स जोकी "तीन तले की पेटी (TLR)" है की सुविधा प्रदान करता है। TLR बॉक्स एक निर्दिष्ट काउंटर पर रखा गया है तथा नोटों को पूछताछ काउंटरों से मिलने वाले लिफाफों में रखकर बॉक्स में डाला जा सकता है। निविदा कर्ता उनके द्वारा दिये गए नोटों का विवरण, कवर पर उनका नाम, पता तथा बैंक खाता संख्या का विवरण देना अनिवार्य है। सामान्य जनता अपने विकृत नोटों को वीमाकृत तथा पंजीकृत डाक द्वारा RBI के कार्यालयों में भेज सकती है। जनता के हित में, इस प्रकार के लिफाफों को पंजीकृत तथा वीमाकृत डाक द्वारा ही भेजा जाना चाहिए। नोटों का विनिमय मूल्य जोकी नोट प्रत्यापण नियम के तहत देय किये जाते हैं को निविदाकर्ता के बैंक खाते में इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सेवा/ इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांसफर (EFT) जो वर्तमान समय में निशुल्क सेवा है, के माध्यम से जमा किया जाता है। निविदाकर्ता के बैंक खाते की अनुपस्थिति में, विनिमय मूल्य को बैंक ड्राफ्ट / मनी ऑर्डर के माध्यम से निविदाकर्ता के खर्च पर प्रेषित लिया जायेगा। TLR की सुविधा केवल विकृत/कटे-फटे नोटों के लिए है न की गंदे नोटों के लिये।

7. सेवा की सामान्य शर्तें

- I. विनिमय की सुविधा क्षेत्रीय बैंक कार्यालयों में बैंक के काउंटरों पर व्यापार के घंटों के दौरान उपलब्ध है तथा प्रभार मुक्त है।
- II. काउंटरों की सिरियल नंबर जहाँ विनिमय की सुविधा उपलब्ध है बैंक के प्रत्येक कार्यालय के बैंकिंग हॉल में उपलब्ध कराया गया है।
- III. लिफाफाबंद विकृत/कटे-फटे नोट तीन तले की पेटी में बैंक के सामान्य व्यापार घंटे की समाप्ति के एक घंटे के बाद तक भी प्राप्त किये जाते हैं।
- IV. विकृत/कटे-फटे भारतीय रिज़र्व बैंक के नियमों के तहत अनुग्रह किये जाने पर बैंक द्वारा बदले जा सकते हैं। यदि विकृत/कटे-फटे नोट के नियमों के तहत देय नहीं पाया जाता है, तो वह खारिज कर दिया जाता है तथा निविदाकर्ता द्वारा जारी सलाह से अस्वीकृत कर दिया जाता है।
- V. नकली/जाली पाये गए नोटों/सिक्कों को ज़ब्त कर लिया जाता है और कोई मूल्य भुगतान नहीं किया जाता है। निविदाकार की सलाह जारी होने के बाद इस प्रकार के नोटों/सिक्कों को बैंक द्वारा रख लिया जाता है।
- VI. RBI द्वारा जारी बैंक नोटों की सुरक्षा सुविधाओं की जानकारी आम जनता हेतु बैंक की वेबसाइट <http://www.rbi.org.in/currency/banknotes.html> पर दी गयी है।
- VII. यदि सामान्य जनता के किसी भी सदस्य को RBI के कार्यालय में उपर बताई गयी विनिमय सुविधाओं को प्राप्त करने में कोई भी असुविधा हो रही हो या किसी भी प्रकार की रिश्त की मांग की गयी हो, तो वह व्यक्ति क्षेत्रीय कार्यालय के पूछताछ काउंटर पर पर उपलब्ध कराई गयी शिकायत पुस्तिका/रजिस्टर में अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है या इसे संबंधित भारतीय बैंक के कार्यालय के निर्गम प्रभारी की सूचना के अंतर्गत लाया जा सकता है। प्रभारी का पदनाम तथा पता संलग्नक में समाहित है।
- VIII. रिज़र्व बैंक के स्टाफ तथा कर्मचारी सामान्य जनता के प्रत्येक सदस्य का शिष्टाचार और अदर के रूप में व्यवहार करेंगे। स्टाफ सहायक होगा तथा ग्राहकों की जाँच एवं शिकायतों के निदान हेतु तुरंत उपस्थित होगा।

8. गंदे और कटे-फटे नोटों और सिक्कों का वाणिज्यिक बैंक शाखा पर विनिमय

- I) रिज़र्व बैंक के कार्यालय चयनित क्षेत्रों पर स्थित हैं। इसीलिए बैंक ने खराब नोटों, सिक्कों से नोट और नोट से सिक्कों के विनिमय की सुविधा अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक की शाखा पर प्रदान की है। जबकि खराब नोटों के विनिमय की सुविधा सरकारी बैंक, निजी बैंक की मुद्रा पेटी शाखाओं पर उपलब्ध है, गंदे/कटे-फटे नोटों का विनिमय केवल निजी बैंक की मुद्रा पेटी शाखाओं पर ही उपलब्ध है। निजी बैंक की एसी मुद्रा पेटी शाखा सूची जहाँ कटे-फटे नोटों का विनिमय किया जा सकता है RBI कार्यालय के पूछताछ काउंटर पर उपलब्ध है। एसी किसी भी शाखा द्वारा विनिमय की सुविधा से इंकार किए जाने पर, असंतुष्ट व्यक्ति संबंधित बैंक के अध्यक्ष तथा प्रबंध निदेशक/CEO के सामने अपनी शिकायत रख सकता है। मामले से संबंधित शिकायत का निवारण न होने पर, यह मामला भारतीय रिज़र्व बैंक के संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय के नोटिस में लाया जा सकता है।
- II) अन्य बैंक शाखाओं जैसे की सहकारी बैंक क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक नोटों और सिक्कों का अपनी सुविधानुसार विनिमय कर सकते हैं। हालांकि, उनके पास, कटे-फटे/खराब नोटों के आदान-प्रदान हेतु कोई अधिकार नहीं है।

9. सुझाव/टिप्पणी

यदि नागरिक घोषणा पत्र के संबंध में जनता के किसी भी सदस्य के पास कोई सुझाव /टिप्पणी है, तो वह अपने सुझाव इस पते पर लिख सकता है: मुख्य महाप्रबंधक , मुद्रा प्रबंधन विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक, केंद्रीय कार्यालय, शाहीद भगत सिंह मार्ग, मुंबई, 400001.

संलग्नक
भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्गम कार्यालयों के पते और उनके क्षेत्राधिकार

क्रम संख्या	RBI कार्यालयों के नाम और पते	अधिकार क्षेत्र
1	महाप्रबंधक भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग 2 मंजिल, गांधी मार्ग के समीप, अहमदाबाद-380014	दमन दिऊ और नगर हवेली और गुजरात और दादर के संघ शासित प्रदेशों के राज्य
2	महाप्रबंधक भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग 10/3/8 नूरुथुगा रोड, बैंगलोर-560001	कर्नाटक राज्य
3	उप-महाप्रबंधक भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, पं. जवाहरलाल नेहरू मार्ग, पोस्ट बॉक्स नं. 16, भुवनेश्वर -751001	उड़ीसा राज्य
4	महाप्रबंधक भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, मुख्य बिल्डिंग, शहीद भगत सिंह मार्ग, किला, मुंबई-400001	ग्रेटर मुंबई जैसे की मुंबई द्वीप तथा उपनगरीय जिले(मुख्य तौर पर दक्षिण पश्चिमी और मध्य रेलवे पर क्रमशः दामिहर तथा मुलुंड लाइन को जोड़ने वाले)
5	उप-महाप्रबंधक भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, होशंगाबाद रोड, पोस्ट बॉक्स नं 32, भोपल-462011	मध्य-प्रदेश राज्य
6	उप-महाप्रबंधक भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग प्लॉट नं. 3, सैक्टर 10, एच. एच. निर्मला देवी मार्ग, CBD, बेलारपुर, नवी मुंबई-400614	महाराष्ट्र और गोवा राज्यों में अहमदनगर, कोल्हापुर, नासिक, पुणे, राइगाड, रत्नागिरी, सांगली, सतारा, सिंधुदुर्ग, सोलापुर और ठाणे राज्य
7	उप-महाप्रबंधक भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग सेंट्रल विस्टा, टेलीफोन भवन के सामने सैक्टर 17, चंडीगढ़-160017।	पंजाब, हरयाणा, हिमाचल प्रदेश के राज्य तथा चंडीगढ़ संघ शासित क्षेत्र ।
8	महाप्रबंधक भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग फोर्ट म्लासिस नं. 16, राजाजी सलाय, पोस्ट बॉक्स नं. 40 चेन्नई-600001	तमिलनाडु राज्य और पाण्डिचेरी संघ शासित क्षेत्र
9	महाप्रबंधक भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग स्टेशन मार्ग, पानबाज़ार, पोस्ट बॉक्स नं. 120, गुवाहाटी-781001	आसाम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालया, मिज़ोरम, नागालैंड और त्रिपुरा राज्य
10	महाप्रबंधक भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग 6-1-65, सचिवालय मार्ग, सैफाबाद, हैदराबाद-500004	आंध्र-प्रदेश राज्य
11	उप-महाप्रबंधक भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग रेल हेड कॉम्प्लेक्स, जम्मू-180012	जम्मू और कश्मीर राज्य
12	महाप्रबंधक भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, रामबौग सर्कल, टॉक रोड, पोस्ट बॉक्स नं. 12, जयपुर-302004	राजस्थान राज्य
13	महाप्रबंधक भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग एम. जी. मार्ग, पोस्ट बॉक्स नं. 82/142 कानपुर -208001	उत्तर प्रदेश और उत्तरांचल राज्य
14	महाप्रबंधक भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग पोस्ट बॉक्स नं .49, कोलकाता-700001	सिक्किम, पश्चिम बंगाल राज्य तथा अंडमान और निकोबार द्वीप के संघ शासित क्षेत्र ।
15	महाप्रबंधक भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग मुख्य बिल्डिंग कार्यालय डॉ. राघवेंद्र राव मार्ग, पोस्ट बॉक्स नं. 15, सिविल लाइन्स, नागपुर-440001 .	छत्तीसगढ़ राज्य और महाराष्ट्र राज्य में अकोला, अमरावती, औरंगाबाद, बीड, भंडारा, बुलढाणा, चंद्रपुर, धुले, गडचिरोली, हिंगोली, जलगांव, जालना, लातूर, नागपुर, नंदीद, ओसमानाबाद, परभनी, वर्धा, यावतमल राज्य।
16	महाप्रबंधक भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग 6, संसद मार्ग, नई दिल्ली-110001	दिल्ली राज्य
17	उप-महाप्रबंधक भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग, दक्षिण गांधी मैदान, पोस्ट बॉक्स नं. 162, पटना-800001	बिहार और झारखंड राज्य
18	उप-महाप्रबंधक भारतीय रिज़र्व बैंक, निर्गम विभाग बेकरी जंक्शन, पोस्ट बॉक्स नं. – 6507, थिरुवनंथपुरम-695033	केरला राज्य तथा लक्षद्वीप संघ शासित क्षेत्र