ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ (ਆਰਬੀਆਈ)

ਮੁਦ੍ਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਵਿਭਾਗ

ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਚਾਰਟਰ

1. ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਚਾਰਟਰ ਦਾ ਮੰਤਵ

ਸਿਟੀਜ਼ਨ ਚਾਰਟਰ ਨੋਟਾਂ ਅਤੇ ਸਿੱਕਿਆਂ ਦੇ ਆਦਾਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਬਾਬਤ ਆਰਬੀਆਈ ਦਵਾਰਾ ਚਲੀਆਂ ਜਾਂ ਰਹੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ ; ਨਾਲ ਹੀ ਇਹ ਆਰਬੀਆਈ ਆਈ ਇਸ਼ੂ ਦਫਤਰਾਂ ਅਤੇ ਕਮਰੇਸ਼ੀਅਲ ਅਬੈਂਕ ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਉੱਤੇ ਮਿਲਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਆਮ ਮਾਣਕਾਂ ਦੀਏ ਸੂਚਨਾ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੱਰਦਾ ਹੈ ।

2. ਆਰਬੀਆਈ ਇਸ਼ੂ ਦਫਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਉਪਲੱਭਧ ਸੇਵਾਵਾਂ

ਉਹ ਆਰਬੀਆਈ ਦਫਤਰ ਜਿੱਥੇ ਇਸ਼ੂ ਵਿਭਾਗ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਜਨਤਾ ਦੇ ਮੰਬਰਾਂ ਨੂੰ ਫਟੇ ਅਤੇ ਖਰਾਬ ਨੋਟ ਅਤੇ ਸਿੱਕੇ ਬਦਲਣ ਦੀ ਸ਼ੂਲਤ ਦਿੰਦੇ ਹਨ ; ਇਹਨਾ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ ਬੰਦ ਹੋ ਚੁੱਕੇ ਜਾਂ ਘਿਸ ਗਏ ਸਿੱਕੇ । ਵਪਾਰ ਘੰਟਿਆਂ ਦੌਰਾਨ ਬੈਂਕ ਇਹ ਸਹੂਲਤ ਆਪਣੇ ਕਾਊਂਟਰਾ ਉੱਤੇ ਮੁਫਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ ।

3. ਆਦਾਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਜਾਂ ਐਕਸਚੇਂਜ ਸੁਵਿਧਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਆਏਰਬੀਆਈ ਦਫਤਰਾਂ ਦੇ ਨਾਂ :

ਇਹ ਸੁਵਿਧਾ ਬੈਂਕ ਦੇ ਹੇਠੇ ਦਿੱਤੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰਾਂ ਦੇ ਕਾਊਂਟਰਾਂ ਉੱਤੇ ਉਪਲੱਭਧ ਹੈ : ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ, ਬੰਗਲੂਰੂ, ਬੇਲਾਪੁਰ (ਨਵੀਂ ਮੁੰਬਈ) ਭੋਪਾਲ, ਭੁਭਨੇਸ਼ਵਰ, ਚੰਡੀਗੜ, ਚੌਨਈ, ਗੁਵਾਹਾਟੀ, ਹੈਦਰਾਬਾਦ, ਜੈਪੁਰ, ਜੱਮੂ, ਕਾਨਪੁਰ, ਕੋਚੀ, ਕੋਲਕਾਤਾ, ਲੱਖਨਊ, ਮੁੰਬਈ, ਨਾਗਪੁਰ, ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ, ਪਟਨਾ ਅਤੇ ਥਿਰੂਅਨੰਤਪੁਰਮ ।

4. ਸਿੱਕਾ ਡਿਸਪੇਂਸਰ ਦਵਾਰਾ ਨੋਟਾਂ ਨੂੰ ਸਿੱਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣਾ :

ਆਮ ਜਨਤਾ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰਾਂ ਦੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਹਾਲ ਵਿੱਚ ਲੱਗੇ ਸਿੱਕਾ ਡਿਸਪੇਂਸਰਾਂ ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੇ ਨੋਟ ਸਿੱਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲ ਸਕਦੇ ਹਨ ।

5. ਬੈਂਕ ਦੇ ਪਬਲਿਕ ਕਾਊਂਟਰਾਂ ਉੱਤੇ ਫਟੇ ਪੁਰਾਣੇ ਨੋਟ ਅਤੇ ਸਿੱਕੇ ਬਦਲਣਾ :

ਆਮ ਜਨਤਾ ਦੇ ਮੰਬਰ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਾਊਂਟਰਾਂ ਉੱਤੇ ਹੇਠ ਦੱਸੀਆਂ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਦਾ ਲਾਭ ਉਠਾ ਸੱਕਦੇ ਹਨ :

(a) ਖਰਾਬ ਜਾਂ ਪੁਰਾਣੇ ਨੋਟ (soiled) ਬਦਲਣਾ : ਇੱਕ ਨੋਟ ਜੋ ਕਮਜ਼ੋਰ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ, ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਰਤੋਂ ਕਾਰਣ ਮੱਮੌਲੇ ਫੱਟ ਗਿਆ ਹੈ, ਜਾਂ ਤੇਲ/ਰੰਗ/ਸਿਆਹੀ ਕਾਰਣ ਗੰਦਾ ਹੋ ਗਿਆ ਹੈ ਉਸ ਨੂੰ ਖਰਾੱਬ ਨੋਟ ਮੰਨਿਆ ਜਾਏਗਾ । ਐਕਸਚੇਂਜ ਨੂੰ ਅਸਾਨ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਜਿਹੜੇ ਨੋਟਾਂ ਦੇ ਦੋ ਹਿੱਸੇ ਹੋ ਗਏ ਹਨ ਪਰ ਦੋਵੇਂ ਹਿੱਸਿਆਂ ਵਿੱਚ ਨੰਬਰ ਸਾਫ ਹੈ, ਉਹ ਵੀ ਇਸੇ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਰੱਖੇ ਗਏ ਹਨ । ਪਰ ਉਹ ਨੋਟ ਜਿਹਨਾਂ ਉੱਤੇ ਰਾਜਨੀਤਕ ਜਾਂ ਧਾਰਮਿਕ ਸੰਦੇਸ਼ ਲਿੱਖੇ ਗਏ ਹੋਣ ਕਿਸੇ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਬਦਲੇ ਨਹੀਂ ਜਾਣਗੇ ।

(b) ਕੇਟ ਫਟੇ /ਟੁਕੜੇ ਹੋ ਚੁੱਕੇ ਨੋਟ mutilated ਬਦਲਣਾ : ਇਸ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਉਹ ਨੋਟ ਆਉਂਦੇ ਹਨ ਜੋ ਟੁਕੜੇ ਹੋ ਚੁੱਕੇ ਹਨ ਅਤੇ ਇੱਕ ਹਿੱਸਾ ਗਾਇਬ ਹੈ; ਬਸ਼ਰਤੇ ਮੌਜੂਦ ਹਿੱਸਾ ਪੂਰੇ ਨੋਟ ਦੇ ਅੱਧੇ ਭਾਗ ਤੋਂ ਘੱਟ ਨਾ ਹੋਵੇ । ਜੇ ਨੋਟ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਜੋੜੇ ਗਏ ਹਨ ਤਾਂ ਹਰੇਕ ਹਿੱਸਾ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਪਰਿਸਕਰਾਈਬੜ ਅਫਸਰ (ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਨੋਟ ਰੀਫ਼ੰਡ ਨਿਯਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਉਸੇ ਨੋਟ ਦੇ ਹਿੱਸਿਆਂ ਵਾਜ਼ਜੋਨ ਪਛਾਣਿਆ ਜਾਂ ਸੱਕੇ

ਆਰਬੀਆਈ (ਨੋਟ ਰੀਫ਼ੰਡ) ਨਿਯਮ , 1975 (ਜਿਵੇਂ 1980 ਤੱਕ ਸੰਸ਼ੋਧਿਤ) ਆਰਬੀਆਈ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ http://www.rbi.org.in ਉੱਤੇ ਹੈਡ 'ਪਬਲੀਕੇਸ਼ੰਜ' ਅਤੇ ਸਬ ਹੈਡਿੰਗ 'ਓਕੇਯਨਲ ਪਬਲੀਕਸ਼ੰਜ; ਹੇਠ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ ।

(c) ਬੰਦ ਹੋ ਚੁਕੇਕ ਜਾਂ ਘਿਸ ਚੁੱਕੇ ਸਿੱਕੇ ਨੋਟਾਂ ਜਾਂ ਸਿੱਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣਾ

6. ਟ੍ਰੀਪਲ ਲਾਕ ਰਿਸੈਪਟਿਕਲ ਜਾਂ ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ ਕੇਟ ਫਟੇ (ਮਿਊਟੀਲੇਟ) ਨੋਟ ਬਦਲਣਾ :

ਉਹ ਗ੍ਰਾਹਕ ਜੋ ਕੇਟ ਫਟੇ ਨੋਟ ਬਦਲਾਉਣ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਾਊਂਟਰ ਦੇ ਇੰਤਜ਼ਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸੱਕਦੇ ਉਹਨਾਂ ਲਈ ਬੈਂਕ ਟ੍ਰੀਪਲ ਲਾਕ ਰਿਸੈਪਟਿਕਲ ਜਾਂ ਟੀ ਏਲ ਆਰ ਨਾਮਕ ਇੱਕ ਤਾਲਾ ਨੁਮਾ ਬਕਸੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦਿੰਦਾ ਹੈ । ਇਹ ਬਕਸਾ ਇੱਕ ਖ਼ਾਸ ਕਾਨੂਟਰ ਕੋਲ ਰਖਿਆ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਇੱਕ ਬੰਦ ਲਿਫਾਫੇ ਵਿੱਚ ਨੋਟ ਇਸ ਵਿੱਚ ਪਾ ਸੱਕਦੇ ਹਨ ; ਇਹ ਲਿਫਾਫਾ ਬੈਂਕ ਵਿੱਚ ਹੀ ਉਪਲਭਧਧ ਹੈ । ਗ੍ਰਾਹਕਾਂ ਅਲੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕੀ ਉਹ ਕਵਰ ਉੱਤੇ ਨੋਟਾਂ ਦੀ ਤਫ਼ਸੀਲ, ਆਪਣਾ ਨਾਨ ਪਤਾ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਖਾਤਾ ਨੰਬਰ ਲਿਖ ਦੇਣ । ਗ੍ਰਾਹਕ ਆਪਣੇ ਫਟੇ ਕੇਟ ਨੋਟ ਆਰਬੀਆਈ ਦਫਤਰਾਂ ਵੱਲ ਬੀਮਾ ਸਾਹਿਤ ਅਤੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਪੋਸਟ ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਭੇਜ ਸੱਕਦੇ ਹਨ । ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੀ ਸੁਰਖੀਆਂ ਲਈ ਧਿਆਨ ਰਹੇ ਕੀ ਇਹ ਅਜਰੀਆ ਰਾਇਸਟਰੜ ਪੋਸਟ ਅਤੇ ਬੀਮਾ ਸਾਹਿਤ ਹੀ ਹੋਵੇ । ਇਹਨਾਂ ਫਟੇ ਨੋਟਾਂ ਦੀ ਏਕਸਚੇਂਜ ਕੀਮਤ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਇਲੇਕਤਰਾਣੀਕ ਕਲੀਅਰਿੰਗ ਸਰਵਿਸ / ਇਲੇਕਤਰਾਣੀਕ ਫੰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਰਾਹੀਂ ਮੁਫਤ ਭੇਜ ਦਿੱਤੀ ਹਾਵੇਗੀ । ਜੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਕੋਲ ਬੈਂਕ ਖਾਤਾ ਨਹੀਂ ਹੈ ਜਾਨੂਸਦੇ ਰਹਿਣ ਦੇ ਸਥਾਨ ਟੇ ਕਲੀਆਰੀਗਨ ਸੇਵਾ / ਫੰਡ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਸੇਵਨ ਨਹੀਂ ਮੌਜੋੜੇ ਹੈ ਤਾਂ ਇਹ ਭੁਗਤਾਨ ਡ੍ਰਾਫਟ ਜਾਂ ਮਈ ਆਰਡਰ ਰਾਹੀਂ ਲਈ ਨਹੀਂ ।

7. ਸੇਵਾ ਦੀਆਂ ਆਮ ਸ਼ਰਤਾਂ :

(i) ਏਕਸਚੇਂਜ ਸੁਵਿਧਾ ਬੈਂਕ ਦੇ ਕਾਊਂਟਰ ਉੱਤੇ ਵਪਾਰ ਘੰਟਿਆਂ ਡਾਰਾਂ ਉਪਲਬਧ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਸੇਵਾ ਮੁਫਤ ਹੈ

(ii) ਉਹ ਕਾਊਂਟਰ ਜਿਹਨਾਂ ਟੇ ਇਹ ਸੁਵਿਧਾ ਪੁਪਲਬਧਧ ਹੈ ਉਹਨਣਾ ਦੇ ਸੰਖਿਆ ਬੈਂਕ ਦੇ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕਿੰਗ ਹਾਲ ਵਿੱਚ ਦਿਸਪਲੇ ਕੀਤੇ ਜਾਂਦੀ ਹੈ

(iii) ਟ੍ਰੀਪਲ ਲਾਕ ਰਿਸੈਪਟਿਕਲ ਵਿੱਚ ਕੇਟ ਫਟੇ ਨੋਟ ਵਪਾਰ ਭਾਂਤਿਆਂ ਤੋਂ 1 ਘੰਟੇ ਬਾਅਦ ਤੱਕ ਆਲੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ

(iv) ਕੇਟ ਫਟੇ ਨੋਟ ਅੱਰਬੀ ਆਈ ਦੇ ਨੋਟ ਰੀਫ਼ੰਡ ਨਿਯਮਾਂ ਹੇਠ ਬਦਲੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ । ਜੇ ਨੋਟ ਉਸ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ ਕੇ ਬਦਲਿਆ ਨਹੀਂ ਜਾਂ ਸੱਕਦਾ ਤਾਂ ਇਹ ਰਿਜੈੱਕਟ ਕਰ ਦਿਤਤ ਜੰਦ ਅਹਾਈ ਅਤੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਇਸਦੀ ਸੂਚਣ ਡੀਟੇਟ ਜਾਂਦੀ ਹੈ । ਰੀਜੈਕਟ ਹੋਇਆ ਨੋਟ ਅਬੈਂਕ ਚਾਰ ਮਹੀਨੇ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰੱਖ ਕੇ ਨਸ਼ਟ ਕਰ ਦਿੰਦਾ ਹੈ

(v) ਜਿਹੜੇ ਨੋਟ ਜਾਂ ਸਿਕੇਕ ਜਾਲੀ ਪਾਏ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਉਹਨਾਂ ਵਾਸਤੇ ਕੋਈ ਏਕਸਚੇਂਜ ਕੀਮਤ ਨਹੀਂ ਚੁਕਾਈ ਜਾਂਦੀ । ਅਜਿਹੇ ਸਾਰੇ ਸਿੱਕੇ ਨੋਟ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਅਬੈਂਕ ਆਪਣੇ ਕੋਲ ਰਖਦਾ ਹੈ

(vi) ਹਰ ਨੋਟ ਟੇ ਮੌਜੋੜੇ ਸੁਰਖੀਆਂ ਗੁਣ ਜਨਤਾ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ http://www.rbi.org.in/currency/banknotes.html ਟੇ ਡੀਟੇਟ ਗਏ ਹਨ

(vii) ਜੇ ਕਿਸੇ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨੂੰ ਉਪਰੋਕਤ ਅਕੇਸਚੇਂਜ ਸੁਵਿਧਾ ਹਾਸਿਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਔਕੜ ਆਉਂਦੀ ਹੈ ਜਾਂ ਕੋਈ ਉਸ ਤੋਂ ਰਿਸ਼ਵਤ ਮੰਗਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਉਹ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ ਦੇ ਇੰਕਵਾਇਰੀ ਕਾਉਣਤਰ ਟੇ ਮੌਜੂਦ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪੁਸਤਕ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸੱਕਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਉਸ ਆਰਬੇ ਆਈ ਦਫਤਰ ਦੇ ਇਸ਼ੂ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਇੰਚਾਰਜ ਦੇ ਨੋਟਿਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਗੱਲ ਲਿਆ ਸੱਕਦਾ ਹੈ । ਇੰਚਾਰਜ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਦੇ ਪਤੇ ਅਤੇ ਉਹਦੇ ਅਨੇਕਸਰ ਵਿੱਚ ਡੀਟੇਟ ਗਏ ਹਨ

(xiv) ਆਰਬੇਆਈ ਦਾ ਸਟਾਫ ਅਤੇ ਅਫਸਰ ਹਰ ਗ੍ਰਾਹਕ ਨਾਲ ਆਹਲੀਮੇ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣਗੇ । ਸਟਾਫ ਤੁਰੰਤ ਗ੍ਰਾਹਕ ਦੇ ਸਵਾਲ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਂ ਕਰੇਗਾ ।

8. ਕੇਟ ਫਟੇ ਅਤੇ ਖਰਾਬ ਹੋਏ ਨੋਟਾਂ ਦੀ ਕਮਰੇਸ਼ੀਅਲ ਅਬੈਂਕਣ ਦੇਕਾਨੂੰਤਰ ਉੱਤੇ ਏਕਸਚੇਂਜ

(i) ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਦਫਤਰ ਹਰ ਜਗਾਹ ਮੌਜੋੜੇ ਨਹੀਂ ਹਨ । ਇਸ ਲਏ ਆਰੇ ਬਈ ਆਈ ਨੇ ਕੇਟ ਫਟੇ ਜਾਂ ਖਰਾਬ ਨੋਟ ਬਦਲਣ, ਨੋਟਾਂ ਨੇ ਸਿੱਕਿਆਂ ਜਾਂ ਸਿੱਕਿਆਂ ਨੂੰ ਨੋਟਾਂ ਵਿੱਚ ਬਦਲਣ ਲਈ ਕੁਕਝਝ ਸ਼ੇਡੀਊਲ ਕਮਰੇਸ਼ੀਅਲ ਅਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਾਖਾਵਣ ਨੱਖੀ ਕੀਤੀਆਂ ਹਨ । ਖਰਾਬ ਨੋਟ ਬਦਲਣ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਪਬਲਿਕ ਖੇਤਰ ਦੇ ਬਨੇਕ ਦੇ ਹਰ ਬਰਾਂਚ ਅਤੇ ਨਿਜੀ ਖੇਤਰ ਦ ਅਬੈਂਕ ਦੀ ਮੁਦ੍ਰਾ ਚੈਸਟ ਬਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਉਪਲਬਧ ਹੈ, ਉੱਥੇ ਹੀ ਕੇਟ ਫਟੇ ਨੋਟਾਂ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਕੇਵਲ ਕਮਰੇਸ਼ੀਅਲ ਅਬੈਂਕਾਨ ਦੀ ਮੁਦ੍ਰਾ ਚੈਸਟ ਬਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਹੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ । ਉਹ ਮੁਦ੍ਰਾ ਚੈਸਟ ਸ਼ਕਾਕਹਾਵਨ ਜਿੱਥੇ ਕੇਟ ਫਟੇ ਨੋਟ ਬਦਲੇ ਜਾਂ ਸੱਕਦੇ ਹਨ ਉਹਨਣਾ ਦੀ ਇੱਕ ਲਿਸਟ ਆਰਬੀਆਈ ਆਈ ਦੇ ਇੰਕਵਾਇਰੀ ਕਾਉਣਤਰ ਟੇ ਪਲਬਧ ਹੈ । ਇਹਨਾਂ ਮੁਦ੍ਰਾ ਚੈਸਟ ਬ੍ਰਾਂਚਾਂ ਨੂੰ ਵੀ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਹਨ ਕੀ ਉਹ ਇਸ ਸੁਵਿਧਾ ਬਾਰੇ ਨੋਟਿਸ ਸਾਫ ਸਾਫ ਦਿਸਪਲੇ ਕਰਨ । ਜੇ ਕੋਈ ਅਜਿਹੀ ਸ਼ਕਾਹਾਂ ਇਹ ਸੁਵਿਧਾ ਦੇਣ ਨੂੰ ਮਨਾ ਕਰਦੇ ਏਹਾਈ ਤਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਉਸ ਕਮਰਸ਼ੀਅਲ ਬੈਂਕ ਦੇ ਚਰਮੇਨ ਕਮ ਐਮ ਦੀ ਜਾਂ ਸੀ ਈ ਓ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸੱਕਦਾ ਹੈ । ਜੇ ਤਾਂ ਵੀ ਕੋਈ ਕਦਮ ਨਹੀਂ ਚੁੱਕਿਆ ਜਾਂਦਾ ਤਾਂ ਗ੍ਰਾਹਕ ਇਸ ਗੱਲ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਰਬੀਆਈ ਦੇ ਖੇਤਰੀ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਆਕਰ ਆਕੜਾਂ ਹੈ ।

(ii) ਕੋਪ੍ਰੈਟਿਵ ਅਤੇ ਦੂਜੇ ਖੇਤਰੀ ਬੈਂਕ ਦੀਆਂ ਸ਼ਕਹਾਵਾਂ ਆਪਣੀ ਸੁਵਦਿਹਾ ਅਨੁਸਾਰ ਨੋਟ ਬਦਲ ਦਿੰਦੇ ਹਨ । ਪਰ ਇਹਨਣਾ ਨੂੰ ਕੇਟ ਫਟੇ ਨੋਟ ਬਦਲਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਹੀਂ ਹੈ ।

9. ਸੁਝਾਅ / ਕਮੈਂਟ

ਜੇਕਰ ਜਨਤਾ ਦੇ ਮੰਬਰ ਦੀ ਨਾਗਰਿਕ ਚਾਰਟਰ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧੀ ਆੱਫਰ ਲਈ ਸੁਝਾਅ/ਟਿੱਪਣੀ ਹੈ, ਉਹ ਮੁੱਖ ਜਨਰਲ ਮੇਨੇਜਰ, ਰਿਜਰਵ ਬੈਂਕ ਆੱਫ਼ ਇੰਡੀਆ ਮੁਦਰਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਵਿਭਾਗ, ਕੇਂਦਰੀ ਦਫ਼ਤਰ, ਸ਼ਹੀਦ ਭਗਤ ਸਿੰਘ ਮਾਰਗ, ਮੁੰਬਈ- - 400 001 ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਅਨੇਕਸਰ

ਆਰਬੀਆਈ ਇਸ਼ੂ ਦਫਤਰਾਂ ਦੇ ਪਤੇ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ

ਕ੍ਰਮ ਸੰਖਿਆ	ਆਰਬੀਆਈ ਦਫਤਰ ਦਾ ਨਾਨ ਅਤੇ ਪਤਾ	ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ
1	ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਇਸ਼ੂ ਵਿਭਾਗ ਦੂਜਾ ਤਲ, ਗਾਂਧੀ ਪੁਲ ਦੇ ਨੇੜੇ, ਅਹਿਮਦਾਬਾਦ-380 014	ਗੁਜਰਾਤ ਰਾਜ, ਦਾਦਰਾ ਅਤੇ ਨਾਗਰ ਹਵੇਲੀ ਤੇ ਦਮਨ ਅਤੇ ਦੀਵ ਕੇਂਦਰੀ ਸ਼ਾਸਿਤ ਪ੍ਰਦੇਸ਼
2	ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਇਸ਼ੂ ਵਿਭਾਗ 10/3/8, ਨ੍ਰਪਾਤੁੰਗਾ ਰੋਡ, ਬੰਗਲੂਰੂ-560 001	ਕਰਨਾਟਕ ਰਾਜ
3	ਡਿਪਟੀ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਇਸ਼ੂ ਵਿਭਾਗ, ਪੰਡਿਤ ਜਵਾਹਰ ਲਾਲ ਨਹਿਰੂ ਮਾਰਗ, ਪੋਸਟ ਬਾਕਸ ਨੰਬਰ 16, ਬਹੁਭਣੇਸ਼ਵਰ-751 001	ਉਡੀਸ਼ਾ ਰਾਜ
4	ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਇਸ਼ੂ ਵਿਭਾਗ ਮੁੱਖ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਸ਼ਹੀਦ ਭਗਤ ਸਿੰਘ ਮਾਰਗ, ਫੋਰਟ, ਮੁੰਬਈ-400 001	ਗ੍ਰੇਟਰ ਮੁੰਬਈ ਯਾਨੀ ਮੁੰਬਈ ਦਵੀਪ, ਅਤੇ ਨਾਲ ਲੱਗਦੇ ਇਲਾਕੇ (ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਪੱਛਮੀ ਅਤੇ ਕੇਂਦਰੀ ਰੇਲ ਉੱਤੇ ਡਾਹੀਸਰ ਅਤੇ ਮੁਲੁੰਦ ਨੂੰ ਜੋੜੀ ਲਾਈਨ ਤੋਂ ਦੱਖਣ
5	ਡਿਪਟੀ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਇਸ਼ੂ ਵਿਭਾਗ ਹੋਸ਼ੰਗਾਬਾਦ ਰੋਡ ਪੋਸਟ ਬਾਕਸ ਨੰਬਰ 32 ਭੋਪਾਲ-462 011	ਮਧਿਆ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਰਾਜ
6	ਡਿਪਟੀ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਇਸ਼ੂ ਵਿਭਾਗ ਪਲਾਟ ਨੰਬਰ 3 ਸੈਕਟਰ 10, ਐਚ ਐਚ ਨਿਰਮਲਾ ਦੇਵੀ ਮਾਰਗ, ਸੀ ਬੀ ਡੀ ਬੇਲਾਪੁਰ ਨਵੀਂ ਮੁੰਬਈ -462 011.	ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ ਦੇ ਅਹਿਮਦਨਗਰ, ਕੋਲ੍ਹਾਪੁਰ, ਨਾਸਿਕ, ਪੁਣੇ, ਰਾਇਗੜ, ਰਤਨਗੀਰੀ, ਸਾਂਗਲੀ ਸਤਾਰਾ, ਸਿੰਧੁਦੁਰਗ, ਸੋਲਾਪੁਰ ਅਤੇ ਥਾਣੇ ਜਿਲੇ ਅਤੇ ਗੋਆ ਰਾਜ
7	ਡਿਪਟੀ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਇਸ਼ੂ ਵਿਭਾਗ ਸੈਂਟ੍ਰਲ ਵਿਸਟਾ , ਸਾਹਮਣੇ ਟੇਲੀਫੂਨ ਭਵਨ ਸੈਕਟਰ 17 ਚੰਡੀਗਰ੍ਹ 160017	ਹਰਿਆਣਾ, ਹਿਮਾਚਲ ਅਤੇ ਪੰਜਾਬ ਰਾਜ ਅਤੇ ਕੇਂਦਰੀ ਸ਼ਾਸਿਤ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ
8	ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਇਸ਼ੂ ਵਿਭਾਗ ਫੋਰਟ ਗਲਾਸੀਸ ਨਾਮਬਰ 16 ਰਾਜਾ ਸਲਾਈ ਪੋਸਟ ਬਾਕਸ 40 ਚੈਨੈਈ - 600 001.	ਤਮਿਲ ਨਾਦ ਰਾਜ ਅਤੇ ਪਾਂਡੀਚੇਰੀ ਕੈਦਨਰੀ ਸ਼ਾਸਿਤ ਪ੍ਰਦੇਸ਼
9	ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਇਸ਼ੂ ਵਿਭਾਗ, ਸਟੇਸ਼ਨ ਰੋਡ, ਪਾਨ ਬਜ਼ਾਰ ਪੋਸਟ ਬਾਕਸ ਨੰਬਰ 120, ਗੁਵਾਹਾਟੀ-781 001 .	ਅਸਾਮ, ਅਰੁਣਾਚਲ ਪ੍ਰਦੇਸ਼, ਮਣਿਪੁਰ, ਮੇਘਾਲਿਆ, ਮਿਜ਼ੋਰਮ, ਨਾਗਾਲੈਂਡ, ਅਤੇ ਤ੍ਰਿਪੁਰਾ ਰਾਜ
10	ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਇਸ਼ੂ ਵਿਭਾਗ 6-1-65 ਸਕਤਰੇਤ ਰੋਡ, ਸਾਇਫ਼ਾਬਾਦ ਹੈਦਰਾਬਾਦ-500 004 .	ਆਂਧਰਾ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਰਾਜ
11	ਡਿਪਟੀ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਇਸ਼ੂ ਵਿਭਾਗ ਰੇਲ ਹੈਡ ਕਾਮਪਲੇਕਸ, ਜੱਮੂ-180 012 .	ਜਮੂ ਅਤੇ ਕਸ਼ਮੀਰ ਰਾਜ
12	ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਇਸ਼ੂ ਵਿਭਾਗ ਰਮਬਾਗ ਸਰਕਲ ਟੋਕ ਰੋਡ ਪੋਸਟ ਬਾਕਸ ਨੰਬਰ 12 ਜਯਪੁਰ-302 004.	ਰਾਜਸਥਾਨ
13	ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਇਸ਼ੂ ਵਿਭਾਗ ਐਮ ਜੀ ਮਾਰਗ ਪੋਸਟ ਬਾਕਸ ਨੰਬਰ 82/142, ਕਾਪਣਪੁਰ-208 001.	ਉੱਤਰਾਂ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ਅਤੇ ਉੱਤਰਾਂਚਲ ਰਾਜ
14	ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਇਸ਼ੂ ਵਿਭਾਗ ਪੋਸਟ ਬੇਗ ਨੰਬਰ 49, ਕੋਲਕਾਤਾ-700 001.	ਸਿੱਕਿਮ, ਪੱਛਮੀ ਬੰਗਾਲ ਰਾਜ ਅਤੇ ਅੰਡਮਾਨ ਨਿਕੋਬਾਰ ਦਵੀਪ ਕੇਂਦਰੀ ਸ਼ਾਸਿਤ ਪਰਦੇਸ਼
15	ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਇਸ਼ੂ ਵਿਭਾਗ ਮੇਨ ਆਫਿਸ ਬਿਲਡਿੰਗ, ਦਾ. ਰਾਘਵੇਂਦਰਾ ਰਾਓ ਰੋਡ, ਪੋਸਟ ਬਾਕਸ ਨੰਬਰ 15, ਸੀਵਿਲ ਲਾਈਂਜ ਨਾਗਪੁਰ – 440 001.	ਮਹਾਰਾਸ਼ਟਰ ਰਾਜ ਦੇ ਅਕੋਲਾ, ਅਮਰਾਵਤੀ, ਔਰੰਗਾਬਾਦ, ਬੀਡ, ਭੰਡਾਰਾ, ਬੁਲਧਾਣਾ, ਚੰਦ੍ਰਪੁਰ, ਧੁਲੇ, ਗਡਚਿਰੋਲੀ, ਹੀਂਗੋਲੀ, ਜਲਗਾਂਵ, ਜਾਲਨਾ, ਲਾਟੂਰ, ਨਾਗਪੁਰ ਪਾਰਭਣੀ ਵਰਧਾ ਅਤੇ ਯਾਵਾਤਮਾਲ ਜਿਲੇ ਅਤੇ ਛੱਤੀਸਗੜ੍ਹ ਰਾਜ
16	ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਇਸ਼ੂ ਵਿਭਾਗ, 6, ਸਦ ਮਾਰਗ ਨਵੀਂ ਦਿੱਲੀ-10 001 .	ਦਿੱਲੀ ਰਾਜ
17	ਡਿਪਟੀ ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਇਸ਼ੂ ਵਿਭਾਗ ਸਾਊਥ ਗਾਂਧੀ ਮੈਦਾਨ, ਪੋਸਟ ਬਾਕਸ ਨੰਬਰ 162 ਪਟਨਾ-00 001.	ਬਿਹਾਰ ਅਤੇ ਝਾਰਖੰਡ ਰਾਜ
18	ਜਨਰਲ ਮੈਨੇਜਰ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਆਫ ਇੰਡੀਆ, ਇਸ਼ੂ ਵਿਭਾਗ ਬੇਕਰੀ ਜੰਕਸ਼ਨ, ਪੋਸਟ ਬਾਕਸ ਨਾਮਬਰ 6507, ਥਿਰੁਅਨੰਤਪੁਰਮ -95 033 .	ਕੇਰਲ ਰਾਜ ਅਤੇ ਲਕਸ਼ਸ਼੍ਰੀਪ ਕਸੰਦਰੀ ਸ਼ਾਸਿਤ ਪ੍ਰਦੇਸ਼ ।