



Indian Banks' Association

**વિશેષ જરૂરિયાતો ધરાવતા ગ્રાહકો
માટે બેન્કર્સ માર્ગદર્શિકા અને
વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ**

વિશેષ જરૂરિયાતોવાળા ગ્રાહકો અને વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે નિયમો, નિર્દેશો અને કાયદાઓ

ઇન્ડિયન બેંક્સ એસોસિએશન દ્વારા સંકલિત
(વ્યક્તિઓ માટે બેંકિંગ સુવિધાઓ પર આઇબીએ કાર્યકારી જૂથ
વિશેષ જરૂરિયાતો સાથે)

૧લી ઓગસ્ટ, ૨૦૧૭

"વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે નાણાકીય સર્વસમાવેશકતાનું નિર્માણ કરવા બેંકિંગ સેવાઓની સુલભતા મહત્વપૂર્ણ છે"

"વિકલાંગતા એ સામાજિક રીતે સર્જિત સમસ્યા છે અને તે વ્યક્તિનું લક્ષણ નથી"

પુસ્તક વિશે

આ પુસ્તિકા સર્વસમાવેશક બેંકિંગ સાથે સંબંધિત નિયમો અને નિયમનોનું સંકલન છે, જેનું ખાસ જરૂરિયાતો ધરાવતા ગ્રાહકો અને વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે ઉપલબ્ધ જવાબદારીઓ અને કાયદાઓના અસરકારક અમલીકરણની ખાતરી કરવા માટે તેનું પાલન કરવાની જરૂર છે.

નિયમો, કાયદાઓ અને માર્ગદર્શિકાઓનું સંકલન **1 ઓગસ્ટ, 2017 ના રોજ અપડેટ કરવામાં આવ્યું છે.**

આ દસ્તાવેજનો હેતુ **બેન્કરો** તેમજ **વિશેષ જરૂરિયાતો અને વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ** માટે એક જ સ્થળે તમામ સંબંધિત માહિતીના **તૈયાર સંદર્ભ તરીકે સેવા આપવાનો છે.** આ પુસ્તક જાગૃતિ ફેલાવવામાં અને વિકલાંગ વ્યક્તિઓના અધિકારો વિશે બેંક સ્ટાફને સંવેદનશીલ બનાવવામાં મદદ કરશે. બેંક સ્ટાફને આરબીઆઇ અને અન્ય નિયમનકારી એજન્સીઓ દ્વારા જારી કરવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકાના કડક અમલીની ખાતરી કરવાની જરૂર છે.

- + **રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઇ)ના** નિયમોનો આદેશ છે કે તમામ બેંકિંગ સેવાઓ કોઈ પણ ભેદભાવ વિના અંધ અને ઓછી દ્રષ્ટિવાળા ગ્રાહકોને આપવી આવશ્યક છે. આરબીઆઇની માર્ગદર્શિકામાં એ પણ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવ્યું છે કે થર્ડ પાર્ટી ચેક, એટીએમ સુવિધા, નેટ બેંકિંગ સુવિધા, લોકર સુવિધા, રિટેલ લોન અને કેડિટ કાર્ડ સહિત ચેકબુક સુવિધા જેવી તમામ બેંકિંગ સુવિધાઓ કોઈપણ ભેદભાવ વિના દૃષ્ટિહીન લોકોને અનિવાર્યપણે ઓફર કરવામાં આવે છે.
- + **ઇન્ડિયન બેન્કસ એસોસિયેશન (આઇબીએ)** ની કાર્યપ્રણાલીની માર્ગદર્શિકામાં એમ પણ જણાવવામાં આવ્યું છે કે અંધ અને નીચી દ્રષ્ટિ ધરાવતા ગ્રાહકોને કોઈ પણ પ્રકારના ભેદભાવ વિના તમામ બેંકિંગ સેવાઓ આપવી જોઈએ, જે દૃષ્ટિવાળા ગ્રાહકોની સમકક્ષ છે.
- + **બેન્કિંગ કોડ્સ એન્ડ સ્ટાન્ડર્ડ્સ બોર્ડ ઓફ ઇન્ડિયા (બીસીએસબીઆઇ)ના** બેંકની પ્રતિબદ્ધતાના કોડમાં જણાવાયું છે કે "અમે વરિષ્ઠ નાગરિકો, દિવ્યાંગ અને અશિક્ષિત વ્યક્તિઓ જેવા અમારા ખાસ ગ્રાહકો માટે અમારી સાથે જોડાવા માટે સરળ અને અનુકૂળ બનાવવા માટે અમારા શ્રેષ્ઠ પ્રયત્નો કરીશું".
- + **રાઇટ્સ ઓફ પર્સન્સ વિથ ડિસેબિલિટી (આરપીડી) એક્ટ 2016** ને યુનાઇટેડ નેશન્સ કન્વેન્શન ઓન ધ રાઇટ્સ ઓફ પર્સન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝ અને **આરપીડી રૂલ્સ 2017** ને અસર થઈ છે, જેમાં દરેક સંસ્થાને વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે સમાન તક નીતિ પ્રકાશિત કરવાનો આદેશ આપવામાં આવ્યો છે.
- + **મેન્ટલ હેલ્થ કેર એક્ટ 2017** 'માહિતગાર સંમતિ' અને 'માનસિક બીમારી'ને વ્યાખ્યાયિત કરે છે. અધિનિયમની કલમ 3.4 માં જણાવાયું છે કે "કોઈ પણ વ્યક્તિની માનસિક બીમારીનો નિર્ણય એકલા જ એવો અર્થ સૂચવશે નહીં અથવા તેનો અર્થ એવો નહીં થાય કે તે વ્યક્તિ અસ્વસ્થ મનની છે, સિવાય કે તેને સક્ષમ અદાલત દ્વારા તે રીતે જાહેર કરવામાં આવી હોય."
- + વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે **બેંકિંગ ડિજિટલ ઉત્પાદનોને ઉપયોગી અને સુલભ** બનાવવા માટે વેબ અને મોબાઇલ એક્સેસિબિલિટી ધોરણોનું પાલન.

સમાવિષ્ટોનું કોષ્ટક

શ્રી નં. વિષયો પાના નં.

આરબી	5
1. બાન્કિંગ આમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2006 પર ફક્સ - (જુલાઈ 14, 2017 ના રાજ અપડેટ)	6
2. બાન્કિંગ આમ્બડ્સમેન યોજના (1 જુલાઈ સુધી સુધારવ અને લાગુ થયા મુજબ, 2017)	11
3. વૃદ્ધો દ્વારા પેન્શન પાછો ખર્ચા લેવું! બામારા! નાજીય થયેલા અસમાપ્ત પેન્શનસ - પ્રથમ જુલાઈ 2017	12
4. અયચફસાચસ દ્વારા દ્વાજીહાન વ્યાક્તિઆન લાનના સુવધા - 3 ડિસેમ્બર, 2015	14
5. પારાશષ્ટ - દ્વાજીહાન લાકાન લાનના સુવધા માટે સાચત્ર માગદાશકાઆ વ્યક્તિઓ	15
6. ગ્રાહક સેવા પર આરબાઆઈના માસ્ટર સક્યુલર - 1 જુલાઈ, 2015	17
7. આરબાઆઈના માસ્ટર સક્યુલરમાથા પાડબ્લ્યુડા ગ્રાહક સેવા સાથે સબાધત મુખ્ય મુદ્દાઆ 2015	18
8. પ્રાચારટા સક્ટર લાન્ડિંગ - પસન્સ લિથ ડિસાબાલિટાઝ (પાડબ્લ્યુડા) - ડેઈળ સમાવશ નબળા વર્ગો - ૧૩મી માર્ચ, ૨૦૧૫	23
9. બક શાખાઆના અટાચમેન આ પ્રકારના વ્યાક્તિઆ માટે સુલભ બનાવવાના જરૂર છ વિકલાંગતા - 11 જૂન, 2014	24
10. બક શાખાઆના અટાચમેન આ પ્રકારના વ્યાક્તિઆ માટે સુલભ બનાવવાના જરૂર છ વિકલાંગતા - ૨૧મી મે, ૨૦૧૪	26
11. લાગલ ગાડયનશાપ સાટાફક્ટસ - 13મા જાન્યુઆરી, 2014	28
12. દ્વાજીન પડકારવા માટે બાન્કિંગ સુવધાઆ ! વિકલાંગતા ધરાવતા વ્યાક્તિઓ - પાયમુ સપ્ટેમ્બર 2012	30
13. બક શાખાઆના અટાચમેન આ પ્રકારના વ્યાક્તિઆ માટે સુલભ બનાવવાના જરૂર છ વિકલાંગતા - ૧૩મી એપ્રિલ, ૨૦૦૯	31
14. દ્વાજીના રાત પડકાર ધરાવતા બકાગ સુવધાઆ - ૪થા જૂન, ૨૦૦૮	32
આઈ.બી.	33
15. આઈબાચ માડલ કસ્ટમર રાઈટ્સ પોલિસી - 5 ફેબ્રુઆરી, 2015	34
16. બકામા ફારયાદ નિવારણ માટે આઈબાચ માડલ નીતિ - 5 ફેબ્રુઆરી, 2015	43
17. આઈબાચનું પાસ્ટર ટાકિંગ અટાચમેનના પ્રવેશદ્વાર પર પ્રદાશત થશે - 16 જાન્યુઆરી, 2014	46
18. સુલભ અટાચમેન પર આઈબાચ ધારણા - 27 ફેબ્રુઆરી, 2013	49
19. દ્વાજીહાન વ્યાક્તિઆન બાન્કિંગ સુવધાઆ પૂરા પાડતા આઈબાચ માગદાશકાઆ - ૧૮મી નવેમ્બર, ૨૦૦૮	69

બીસીએસબીઆઈ -		74
20.	ગ્રાહકો પ્રત્યે બેંકની પ્રતિબદ્ધતાનો બીસીએસબીઆઈ કોડ - જાન્યુઆરી 2014	75
21.	ફરિયાદ નિવારણ	77
એનએસડીએલ -		78
22.	અધ વ્યક્તિઓના ડિપોઝિટરો અકાઉન્ટ ખાલવું અને તેનું સચાલન કરવું	79
23.	અધ વ્યક્તિનું ખાતું ખાલાવવું	81
અધિનિયમ અને નિદેશો -		82
24.	વિકલાંગતા ધરાવતા વ્યક્તિઓના આધિકારોના નિયમો, 2017	83
25.	વિકલાંગતા ધરાવતા વ્યક્તિઓના આધિકારોની કાયદો, 2016	84
26.	UNCRPD જવાબદારી	88
27.	ધ નેશનલ ટ્રસ્ટ રજીસ્ટ્રેશન્સ, 2001	90
28.	આટઝમ, સરબ્રહ્મ પાલ્સા ધરાવતા વ્યક્તિઓના કલ્યાણ માટે રાષ્ટ્રીય ટ્રસ્ટ, માનસિક મંદતા અને બહુવિધ વિકલાંગતા અધિનિયમ, 1999	93
29.	ધ મેન્ટલ હેલ્થ કેર અક્ટ, 2017	94
30.	વિકલાંગતા ધરાવતા વ્યક્તિઓના કરારના ક્ષમતા	96
31.	કાયમી ધારણ અક્ષમ બાળકો/ભાઈ-બહેન અને આશ્રિતો માટે પેન્શન પ્રાપ્તિ માબાપ	97
કોર્ટેના આદેશો -		98
32.	સીસીપીડીનો ઓડર તારીખ: 23.02.2012	99
33.	સીસીપીડીનો ઓડર તારીખ: 05.09.2005	104
સુલભતા -		111
34.	અક્સેસિબલ ઇન્ડિયા આભિયાન (સુગમ્ય ભારત આભિયાન)	112
35.	ભારત સરકારની વેબસાઇટ્સ માટે માગદાશકા	114
36.	વેબ સુલભતા	115
37.	મોબાઇલ સુલભતા	116
38.	સાવાત્રક ઇલેક્ટ્રોનિક સુલભતા પર રાષ્ટ્રીય નીતિ	117
39.	ઇલેક્ટ્રોનિક ડિલિવરી ઓફ સર્વિસીસ બિલ, 2011	118
40.	અવરોધ મુક્ત બિલ્ટ માટે સુમેળભયા માગદાશકાઓ અને અવકાશના ધારણા વિકલાંગતા ધરાવતા વ્યક્તિઓ માટેનું વાતાવરણ	119
41.	આંતરરાષ્ટ્રીય પ્રણાલિઓ - સુલભ બાંક	120
શરતો સંદર્ભો -		121

આર.બી.આઇ

1. બેન્કિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2006 પર ફેક્સ - (14 જુલાઈ, 2017ના રોજ અપડેટ)
2. બેન્કિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના (1 જુલાઈ, 2017 સુધી માં સુધારો કર્યા મુજબ અને લાગુ થયા મુજબ)
3. વૃદ્ધ/બીમાર/અપંગ/અસમર્થ પેન્શનરો દ્વારા પેન્શનનો ઉપાડ - 1 જુલાઈ, 2017
4. એચએફસીએસ દ્વારા દૈનિકીન વ્યક્તિઓને લોનની સુવિધા - 3 ડિસેમ્બર, 2015
5. પરિશિષ્ટ - દૈનિકીન વ્યક્તિઓને લોનની સુવિધા માટે સચિત્ર માર્ગદર્શિકાઓ
6. ગ્રાહક સેવા પર આરબીઆઇનો માસ્ટર સર્ક્યુલર - 1 જુલાઈ, 2015
7. માસ્ટર સર્ક્યુલરથી પીડબ્લ્યુડી ગ્રાહક સેવા સાથે સંબંધિત મુખ્ય મુદ્દાઓ - 1 જુલાઈ, 2015
8. પ્રાયોરિટી સેક્ટર લેન્ડિંગ - પર્સન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝ (પીડબ્લ્યુડી) - નબળા વર્ગો હેઠળ સમાવેશ - 13 માર્ચ, 2015
9. બેંક શાખાઓના એટીએમને વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે સુલભ બનાવવાની જરૂરિયાત - 11 જૂન, 2014
10. બેંક શાખાઓના એટીએમને વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે સુલભ બનાવવાની જરૂરિયાત - 21 મે, 2014
11. લીગલ ગાર્ડિયનશીપ સર્ટિફિકેટ્સ - 13મી જાન્યુઆરી, 2014
12. દૈનિકી વિકલાંગ/વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓને બેન્કિંગ સુવિધાઓ - 5 સપ્ટેમ્બર, 2012
13. બેંક શાખાઓના એટીએમને વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે સુલભ બનાવવાની જરૂર - 13 એપ્રિલ, 2009
14. દૈનિકી વિકલાંગોને બેન્કિંગ સુવિધાઓ - 4 જૂન, 2008

1. બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2006 પર ફેક્સ - (14 જુલાઈ, 2017 ના રોજ અપડેટ કરવામાં આવેલ)

1. શું છે બેંકિંગ લોકપાલ યોજના?

બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના એ બેંક દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી ચોક્કસ સેવાઓ સાથે સંબંધિત ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે બેંક ગ્રાહકો માટે એક ઝડપી અને સસ્તી ફોરમ છે. બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના આરબીઆઈ દ્વારા બેંકિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949ની કલમ 35 એ હેઠળ રજૂ કરવામાં આવી છે, જે 1995થી લાગુ થશે. અત્યારે બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના 2006 (1 જુલાઈ, 2017 સુધી સુધારેલા મુજબ) કાર્યરત છે.

2. બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન કોણ છે?

બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન એ એક વરિષ્ઠ અધિકારી છે, જેની નિમણૂક રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ 2006ની કલમ 8 હેઠળ નિર્દિષ્ટ ફરિયાદોના આધાર હેઠળ આવરી લેવામાં આવેલી કેટલીક બેંકિંગ સેવાઓમાં ઊણપ સામે ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટે કરવામાં આવી છે (1 જુલાઈ, 2017 સુધી સુધારા મુજબ).

3. કેટલા બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનની નિમણૂક કરવામાં આવી છે અને તેઓ ક્યાં સ્થિત છે?

આજની તારીખે, વીસ બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનની નિમણૂક તેમની ઓફિસો સાથે કરવામાં આવી છે, જે મોટે ભાગે રાજ્યની રાજધાનીઓમાં સ્થિત છે. બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન ઓફિસોનાં સરનામાં અને સંપર્કની વિગતો આ યોજનાનાં પરિશિષ્ટ 1 હેઠળ પ્રદાન કરવામાં આવી છે.

4. બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2006 હેઠળ આવરી લેવામાં આવેલી કઈ કઈ બેંકો છે?

તમામ શિડ્યુલ્ડ કોમર્શિયલ બેંકો, પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકો અને અનુસૂચિત પ્રાથમિક સહકારી બેંકોને આ યોજના હેઠળ આવરી લેવામાં આવી છે.

5. ફરિયાદોના આધારો શું છે?

બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન બેંકિંગ સેવાઓમાં નીચેની ઊણપને લગતી કોઈ પણ ફરિયાદ પ્રાપ્ત કરી શકે છે અને તેના પર વિચાર કરી શકે છે:

- ચેક, ડ્રાફ્ટ, બિલ વગેરેની ચુકવણી અથવા વસૂલાતમાં ચુકવણી ન કરવી અથવા અતિશય વિલંબ;
- કોઈ પણ હેતુ માટે ટેન્ડર કરવામાં આવેલી નાના સંપ્રદાયની નોંધોની, અને તેના સંદર્ભમાં કમિશન વસૂલવા માટે, પૂરતા કારણ વિના, બિન-સ્વીકૃતિ;
- પૂરતા કારણ વિના, મંજૂર કરવામાં આવેલા સિક્કાઓની બિન-સ્વીકૃતિ અને તેના સંદર્ભમાં કમિશન વસૂલવા માટે;
- ચુકવણી ન કરવી અથવા અંદરની રેમિટન્સની ચુકવણીમાં વિલંબ;
- ડ્રાફ્ટ્સ, પે ઓર્ડર્સ અથવા બેન્કર્સના ચેક જારી કરવામાં નિષ્ફળતા અથવા વિલંબ;
- નિયત કામના કલાકોનું પાલન ન કરવું;
- બેંક અથવા તેના ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટો દ્વારા લેખિતમાં વચન આપવામાં આવેલી બેંકિંગ સુવિધા (લોન અને એડવાન્સ સિવાય) પૂરી પાડવામાં નિષ્ફળતા અથવા વિલંબ;
- વિલંબ, પક્ષકારોના ખાતામાં આવકની ક્રેડિટ ન કરવી, ડિપોઝિટની ચુકવણી ન કરવી અથવા રિઝર્વ બેંકના નિર્દેશોનું પાલન ન કરવું, જો કોઈ હોય તો, બેંક પાસે રાખવામાં આવેલી કોઈ પણ બચત, ચાલુ અથવા અન્ય ખાતામાં થાપણો પરના વ્યાજના દરને લાગુ પડે છે;

- બિન-નિવાસી ભારતીયો કે જેઓ વિદેશમાંથી તેમના નાણાં મોકલવા, થાપણો અને અન્ય બેંક સંબંધિત બાબતોના સંબંધમાં ભારતમાં ખાતાઓ ધરાવે છે તેમની ફરિયાદો;
- ઇનકાર કરવા માટે કોઈ પણ માન્ય કારણ વિના થાપણ ખાતા ખોલવાનો ઇનકાર;
- ગ્રાહકને પર્યાપ્ત આગોતરી જાણ કર્યા વિના ચાર્જિસની વસૂલાત કરવી;
- બેંક અથવા તેની સહાયક કંપનીઓ દ્વારા ભારતમાં એટીએમ / ડેબિટ કાર્ડ અને પ્રીપેઇડ કાર્ડ કામગીરી અંગે રિઝર્વ બેંકની સૂચનાઓનું પાલન ન કરવું;
- ક્રેડિટ કાર્ડની કામગીરી અંગે રિઝર્વ બેંકની સૂચનાઓનું બેંક અથવા તેની સહાયક કંપનીઓ દ્વારા પાલન ન કરવું;
- બેંક દ્વારા ભારતમાં મોબાઇલ બેન્કિંગ/ ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ સેવાના સંબંધમાં રિઝર્વ બેંકની સૂચનાઓનું પાલન ન કરવું;
- બિન-વિતરણ અથવા પેન્શનના વિતરણમાં વિલંબ (ફરિયાદને સંબંધિત બેંક તરફથી કરવામાં આવેલી કાર્યવાહીને આભારી છે તે હદ સુધી, પરંતુ તેના કર્મચારીઓના સંબંધમાં નહીં);
- રિઝર્વ બેંક/સરકાર દ્વારા જરૂરી કરવેરા સામે ચૂકવણી સ્વીકારવા અથવા સ્વીકારવામાં વિલંબ કરવાનો ઇનકાર;
- જારી કરવાનો ઇનકાર અથવા જારી કરવામાં વિલંબ, અથવા સેવામાં નિષ્ફળતા અથવા સરકારી જામીનગીરીઓના રિડેમ્શનમાં વિલંબ;
- યોગ્ય નોટિસ વિના અથવા પૂરતા કારણ વિના ડિપોઝિટ ખાતાઓને બળજબરીથી બંધ કરવા;
- એકાઉન્ટ્સ બંધ કરવાનો ઇનકાર અથવા વિલંબ;
- બેંક દ્વારા અપનાવવામાં આવેલા ન્યાયી પ્રેક્ટિસ કોડનું પાલન ન કરવું;
- બેંકિંગ કોડ્સ એન્ડ સ્ટાન્ડર્ડ્સ બોર્ડ ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા જારી કરવામાં આવેલી અને બેંક દ્વારા અપનાવવામાં આવેલી ગ્રાહકો પ્રત્યેની બેંકની વચનબદ્ધતાની સંહિતાની જોગવાઈઓનું પાલન ન કરવું;
- બેંકો દ્વારા રિકવરી એજન્ટોના જોડાણ પર રિઝર્વ બેંકની માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન ન કરવું;
- બેંકો દ્વારા વીમા/મ્યુચ્યુઅલ ફંડ/અન્ય ત્રાહિત પક્ષના રોકાણ ઉત્પાદનોના વેચાણ જેવી પેરા-બેંકિંગ પ્રવૃત્તિઓ પર રિઝર્વ બેંકની માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન ન કરવું;
- બેન્કિંગ અથવા અન્ય સેવાઓના સંબંધમાં રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરાયેલા નિર્દેશોના ઉલ્લંઘનને લગતી અન્ય કોઈ બાબત.

ગ્રાહક લોન અને એડવાન્સિસના સંદર્ભમાં સેવામાં ઉણપના નીચેના કારણોસર પણ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે

- વ્યાજના દરો પર રિઝર્વ બેંકના નિર્દેશોનું પાલન ન કરવું;
- લોનની અરજીઓના નિકાલ માટે નિયત સમયમર્યાદાની મંજૂરી, વિતરણ અથવા બિન-પાલનમાં વિલંબ;
- અરજદારને માન્ય કારણો રજૂ કર્યા વિના લોન માટેની અરજીનો સ્વીકાર ન કરવો; અને
- બેંક દ્વારા સ્વીકારવામાં આવ્યા મુજબ ધિરાણકર્તાઓ માટે વાજબી વ્યવહાર સંહિતાની જોગવાઈઓનું પાલન ન કરવું **અથવા કોડ ઓફ બેંકની ગ્રાહકો પ્રત્યેની વચનબદ્ધતા, જેમ કે હોઈ શકે છે;**
- રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે આ હેતુ માટે નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવેલ હોય તે મુજબના અન્ય કોઈ નિર્દેશ કે સૂચનાનું પાલન ન કરવું.
- બેંકિંગ લોકપાલ આવા અન્ય મામલા સાથે પણ કામ કરી શકે છે, જે રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવી શકે છે.

6. કોઈ વ્યક્તિ ક્યારે ફરિયાદ નોંધાવી શકે?

જો સંબંધિત બેંકને પોતાની ફરિયાદ મળ્યા બાદ એક મહિનાના સમયગાળામાં બેંક તરફથી જવાબ ન મળ્યો હોય અથવા બેંક ફરિયાદ નકારે અથવા જો ફરિયાદીને બેંક દ્વારા આપવામાં આવેલા જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોય તો બેંકિંગ લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

7. લોકપાલ દ્વારા કોઈની ફરિયાદને ક્યારે ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે નહીં? કોઈની

ફરિયાદને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે નહીં જો:

- કોઈએ પહેલા તેની ફરિયાદના નિવારણ માટે તેની બેંકનો સંપર્ક કર્યો નથી.
- બેંકનો જવાબ મળ્યાની તારીખથી એક વર્ષની અંદર અથવા કોઈ જવાબ ન મળે તો કોઈએ ફરિયાદ કરી નથી અને બેંકીંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનને ફરિયાદ બેંકને કરવામાં આવેલી ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને એક મહિનાથી વધુ સમય વિતી ગયા બાદ કરવામાં આવે છે.
- ફરિયાદનો વિષય નિકાલ માટે પેન્ડિંગ છે/ કાયદાની અદાલત, ગ્રાહક કોર્ટ વગેરે જેવા અન્ય કોઈ પણ ફોરમ પર પહેલેથી જ કાર્યવાહી કરવામાં આવી છે.
- વ્યર્થ અથવા ત્રાસદાયક ફરિયાદો.
- સામે ફરિયાદ કરનારી સંસ્થાને આ યોજના હેઠળ આવરી લેવામાં આવી નથી.
- ફરિયાદનો વિષય બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમની કલમ ૮ હેઠળ નિર્દિષ્ટ ફરિયાદના આધારો સાથે સંબંધિત નથી. જો ફરિયાદ તે જ વિષય વસ્તુ માટે છે જે અગાઉની કોઈપણ કાર્યવાહીમાં બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનની ઓફિસ દ્વારા સમાધાન કરવામાં આવી હતી.

8. બેન્કિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ ફરિયાદ દાખલ કરવાની પ્રક્રિયા શું છે?

કોઈ પણ વ્યક્તિ ફક્ત સાદા કાગળ પર લખીને બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનમાં ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. કોઈ પણ વ્યક્તિ તેને ("ફરિયાદ નોંધાવવા માટે અહીં ક્લિક કરો") પર અથવા બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનને ઇમેઇલ મોકલીને પણ ઓનલાઇન ફાઇલ કરી શકે છે. અમારી વેબસાઇટમાં યોજનાની વિગતો સાથે એક ફોર્મ છે. જોકે આ ફોર્મનો ઉપયોગ કરવો ફરજિયાત નથી.

9. કોઈ વ્યક્તિ પોતાની ફરિયાદ ક્યાં નોંધાવી શકે?

કોઈ પણ વ્યક્તિ બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનની ઓફિસમાં તેની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે, જેના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ, બેંક શાખા સામે ફરિયાદ કરવામાં આવી છે તે સ્થિત છે.

કેન્દ્રીયકૃત કામગીરી સાથે ક્રેડિટ કાર્ડ અને અન્ય પ્રકારની સેવાઓને લગતી ફરિયાદો માટે, બેંકીંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષ ફરિયાદ દાખલ કરી શકાય છે, જેમના પ્રાદેશિક અધિકારક્ષેત્રની અંદર ગ્રાહકનું બિલિંગ એડ્રેસ આવેલું હોય. (બેન્કિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનના સરનામા અને કામગીરીના વિસ્તાર માટે અહીં ક્લિક કરો)

10. શું કોઈ એક અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકાય?

હા. ફરિયાદીને એક અધિકૃત પ્રતિનિધિ (એડવોકેટ સિવાય) દ્વારા ફાઇલ કરી શકાય છે.

11. શું બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનમાં ફરિયાદ દાખલ કરવામાં કોઈ ખર્ચ સામેલ છે?

ના. બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન ગ્રાહકોની ફરિયાદો ફાઇલ કરવા અને તેનું નિરાકરણ લાવવા માટે કોઈ ફી લેતો નથી.

12. શું એવોર્ડમાં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ વળતરની રકમ પર કોઈ મર્યાદા છે?

જો કોઈ રકમ હોય તો, જે કોઈ હોય તો, જે રકમ ફરિયાદીને થયેલી હોય તો, જે કોઈ નુકસાન થયું હોય તો, તે બેંકના કાયદા અથવા બાદબાકીમાંથી સીધી ઉદ્ભવતી રકમ અથવા ₹ 20 લાખ (₹ બે મિલિયન), બેમાંથી જે ઓછું હોય તે સુધી મર્યાદિત છે.

13. શું માનસિક વેદના અને પજવણી માટે વળતરનો દાવો કરી શકાય છે?

બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન માનસિક પીડા અને સતામણી બદલ ફરિયાદીને ₹1 લાખ (₹100 હજાર)થી વધુ ન હોય તેવું વળતર આપી શકે છે. બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન ફરિયાદીના સમયનું નુકસાન, ફરિયાદી દ્વારા કરવામાં આવેલા ખર્ચ, આવા એવોર્ડ પસાર કરતી વખતે ફરિયાદીને થતી હેરાનગતિ અને માનસિક વેદનાને ધ્યાનમાં લેશે.

14. અરજીમાં કઈ વિગતો જરૂરી છે?

ફરિયાદીનું નામ અને સરનામું, જે બેંકની શાખા અથવા કચેરી સામે ફરિયાદ કરવામાં આવી હોય તેનું નામ અને સરનામું, દસ્તાવેજો દ્વારા સમર્થિત ફરિયાદને જન્મ આપતા તથ્યો, જો કોઈ હોય તો, ફરિયાદીને થયેલા નુકસાનના પ્રકાર અને હદ, બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન પાસેથી માંગેલી રાહત અને કલમ 9 (3) હેઠળ ફરિયાદી દ્વારા પાલન કરવાની જરૂર હોય તેવી શરતોના પાલન વિશેનું જાહેરનામું બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમની.

15. બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન દ્વારા ફરિયાદ મળ્યા પછી શું થાય છે?

બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન સમાધાન અથવા મધ્યસ્થી મારફતે ફરિયાદના સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપવાનો પ્રયાસ કરે છે, જે ફરિયાદી અને ફરિયાદમાં નામવાળી બેંક વચ્ચે કરાર દ્વારા ફરિયાદના સમાધાનને પ્રોત્સાહન આપે છે.

જો પતાવટની શરતો (બેંક દ્વારા ઓફર કરવામાં આવે છે) કોઈની ફરિયાદના સંપૂર્ણ અને અંતિમ સમાધાનમાં કોઈને સ્વીકાર્ય હોય, તો બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન સમાધાનની શરતો અનુસાર એક આદેશ પસાર કરશે જે બેંક અને ફરિયાદીને બંધનકર્તા બને છે.

16. શું બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન કોઈપણ તબક્કે ફરિયાદને નકારી શકે છે?

હા. બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન કોઈ પણ તબક્કે ફરિયાદને નકારી શકે છે, જો તેમને એવું લાગે કે તેમને કરવામાં આવેલી ફરિયાદ નીચે મુજબ છે:

- ઉપર જણાવેલી ફરિયાદના આધારે નહીં
- બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન પાસેથી માગવામાં આવેલું વળતર ₹20 લાખ (₹ 20 મિલિયન)થી વધુ છે.
- વિસ્તૃત દસ્તાવેજો અને મૌખિક પુરાવાની વિચારણા જરૂરી છે અને બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન સમક્ષની કાર્યવાહી આવી ફરિયાદના ચુકાદા માટે યોગ્ય નથી
- ફરિયાદ કોઈ પૂરતા કારણ વિનાની છે
- ફરિયાદ કે ફરિયાદી દ્વારા વાજબી ખંતથી તેનો પીછો કરવામાં આવતો નથી

- ❑ બેન્કિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનના અભિપ્રાય મુજબ ફરિયાદીને કોઈ નુકસાન કે નુકસાન કે અસુવિધા થતી નથી.

17. જો સંમતિથી ફરિયાદનું સમાધાન ન થાય તો શું થાય છે?

જો એક મહિનાની અવધિમાં કોઈ સમજૂતી દ્વારા ફરિયાદનું સમાધાન કરવામાં ન આવે, તો બેન્કિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન એવોર્ડ પસાર કરવા માટે આગળ વધે છે. એવોર્ડ પસાર કરતા પહેલા, બેન્કિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન ફરિયાદી અને બેંકને તેમનો કેસ રજૂ કરવા માટે વાજબી તક પૂરી પાડે છે.

તે ફરિયાદી પર નિર્ભર છે કે તે એવોર્ડ સંપૂર્ણ અને અંતિમ સમાધાનમાં સ્વીકારે અથવા તેને નકારી કાઢે.

18. જો કોઈ બેન્કિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનના નિર્ણયને નકારે છે, તો શું કોઈ વધુ આશ્રય ઉપલબ્ધ છે?

કલમ 12 હેઠળ ઇશ્યુ કરવામાં આવેલા એવોર્ડથી નારાજ થયેલી કોઈ પણ વ્યક્તિ (બેન્કિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન) અથવા બેન્કિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનનો નિર્ણય (1 જુલાઈ, 2017 સુધી સુધારા મુજબ) ના પેટાખંડ (ડી) થી (જી) માં ઉલ્લેખિત કારણોસર ફરિયાદને નકારી કાઢવાનો નિર્ણય અપીલેટ ઓથોરિટીનો સંપર્ક કરી શકે છે. અપીલ ઓથોરિટી આરબીઆઈના ડેપુટી ગવર્નરને સોંપવામાં આવી છે.

કાયદા મુજબ તેને/તેણી માટે ઉપલબ્ધ અન્ય આશ્રય અને/અથવા ઉપાયોની પણ શોધ કરી શકાય છે. બેંક પાસે આ યોજના હેઠળ અપીલ ઓથોરિટી સમક્ષ અપીલ દાખલ કરવાનો વિકલ્પ પણ છે.

19. શું અપીલ દાખલ કરવા માટે કોઈ સમય મર્યાદા છે?

કોઈ પણ વ્યક્તિ એવોર્ડ મળ્યાની તારીખના 30 દિવસની અંદર ફરિયાદ નામંજૂર કરતા બેન્કિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનના એવોર્ડ અથવા નિર્ણય સામે અપીલ દાખલ કરી શકે છે, જો તે / તેણીને સંતોષ થાય કે અરજદાર પાસે સમયમર્યાદામાં અપીલ માટે અરજી ન કરવા માટે પૂરતું કારણ છે, તો તે પણ 30 દિવસથી વધુ ન હોય તેવા વધુ સમયગાળાની મંજૂરી આપી શકે છે.

20. અપીલ ઓથોરિટી અપીલ સાથે કેવી રીતે વ્યવહાર કરે છે?

અપીલ સત્તાધિકારી આ રીતે કરી શકે છે:

- અપીલ રદ કરવી; અથવા
- અપીલને મંજૂરી આપો અને એવોર્ડને અલગ રાખો; અથવા
- અપીલીય સત્તામંડળને જરૂરી કે યોગ્ય લાગે તેવા નિર્દેશો અનુસાર નવા નિકાલ માટે આ બાબતને બેન્કિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનને મોકલવી; અથવા
- એવોર્ડમાં સુધારો કરો અને સુધારેલા એવોર્ડને અમલી બનાવવા માટે જરૂરી હોય તેવા નિર્દેશો પસાર કરો; અથવા
- તેને યોગ્ય લાગે તે રીતે અન્ય કોઈપણ હુકમ પસાર કરો.

સ્ત્રોત: <https://www.rbi.org.in/scripts/FAQView.aspx?Id=24>
ટોચ

2. બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના (1 જુલાઈ, 2017 સુધી માં સુધારો કર્યા મુજબ અને લાગુ થયા મુજબ)

ધ બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ 2006
(1 જુલાઈ, 2017 સુધી સુધારા મુજબ)
રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા
કેન્દ્રિય ઓફિસ
મુંબઈ india. kgm

બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ 2006નું નોટિફિકેશન

રેફ. સી.ઇ.પી.ડી. પી.આર.એસ. નં. ૬૩૧૭ / ૧૩.૦૧.૦૧/૨૦૧૬-૧૭
જૂન ૧૬, ૨૦૧૭

બેંકિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટ, 1949 (1949નો 10)ની કલમ 35એ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલી સત્તાનો ઉપયોગ કરીને અને તેના નોટિફિકેશન સંદર્ભ (1) આરપીસીડીના આંશિક સુધારામાં. બી.ઓ.એસ. નં. 441/ 13.01.01/200506 તારીખ 26 ડિસેમ્બર, 2005, (ii) સી.એસ.ડી. બીઓએસ 4638 /13.01.01 /2006-07 તારીખ 24 મે, 2007 અને (iii) સી.એસ.ડી. બી.ઓ.એસ. નંબર 4736 /13.01.01/2008-09 તારીખ 3 ફેબ્રુઆરી, 2009ના રોજ, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાએ આ સાથે બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ 2006માં સુધારો કર્યો છે, જે અહીં પરિશિષ્ટમાં નિર્દિષ્ટ હદ સુધી કરવામાં આવ્યો છે. ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા આ દ્વારા નિર્દેશ આપવામાં આવ્યો છે કે તમામ વાણિજ્યિક બેંકો, પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકો અને અનુસૂચિત પ્રાથમિક સહકારી બેંકો આના દ્વારા સુધારા મુજબ બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, 2006નું પાલન કરશે.

2. યોજનામાં સુધારા 1 જુલાઈ, 2017થી અમલમાં આવશે.

Sd/-
(એસ એસ મુન્દ્રા)

સ્ત્રોત: https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/Content/PDFs/BOS2006_2302017.pdf

ઓફિસ ઓફ બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનનું નામ અને સરનામું

સ્ત્રોત: <https://rbi.org.in/Scripts/AboutUsDisplay.aspx?pg=BankingOmbudsmen.htm>

ટોચ

૩. વૃદ્ધ/ બીમાર/વિકલાંગ/અસમર્થ પેન્શનર્સ દ્વારા પેન્શનનો ઉપાડ – ૧ જુલાઈ, ૨૦૧૭

માસ્ટર સર્ક્યુલર - એજન્સી બેંકો દ્વારા સરકારી પેન્શનનું વિતરણ

આરબીઆઈ/૨૦૧૭-૧૮/૧

ડી.જી.બી.એ. જીબીડી. નં.-૧/૩૧.૦૫.૦૦૧/૨૦૧૭-૧૮

૧ જુલાઈ, ૨૦૧૭

તમામ એજન્સી બેંકો

વહાલા સર/મેડમ

માસ્ટર સર્ક્યુલર - એજન્સી બેંકો દ્વારા સરકારી પેન્શનનું વિતરણ

કૃપા કરીને ઉપરોક્ત વિષય પર [અમારા માસ્ટર સર્ક્યુલર આરબીઆઈ /૨૦૧૫-૧૬/૬૩ તારીખ ૧ જુલાઈ, ૨૦૧૫ ના રોજ](#) જુઓ. હવે અમે માસ્ટર સર્ક્યુલરમાં સુધારો કર્યો છે અને તેને અપડેટ કર્યો છે, જે ૩૦ જૂન, ૨૦૧૭ સુધી રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા જારી કરવામાં આવેલા વિષય પર મહત્વપૂર્ણ સૂચનાઓને એકીકૃત કરે છે.

૨. તમારી માહિતી માટે સુધારેલા માસ્ટર સર્ક્યુલરની [એક નકલ](#) સાથે જોડવામાં આવી છે. આ પરિપત્ર અમારી વેબસાઇટ www.mastercirculars.rbi.org.in પરથી ડાઉનલોડ પણ કરી શકાય છે.

તમારો વિશ્વાસપૂર્વક

(એસ.રામાસ્વામી)

પ્રિન્સિપલ ચીફ જનરલ મેનેજર

એન્કલ.: ઉપર મુજબ

વૃદ્ધ/ બીમાર/અપંગ/અસમર્થ પેન્શનરો દ્વારા પેન્શન ઉપાડવું

૧૪. બેંકોમાંથી પેન્શન / ફેમિલી પેન્શન ઉપાડમાં બીમાર અને અપંગ પેન્શનરોને પડતી સમસ્યાઓ / મુશ્કેલીઓની કાળજી લેવા માટે, એજન્સી બેંકો આવા પેન્શનરોને નીચે મુજબ વર્ગીકૃત કરી શકે છે:

- પેન્શનર જે ચેક પર સહી કરવા માટે ખૂબ બીમાર છે / બેંકમાં શારીરિક રીતે હાજર રહેવામાં અસમર્થ છે
- પેન્શનર કે જે માત્ર બેંકમાં શારીરિક રીતે હાજર રહેવા માટે અસમર્થ નથી, પરંતુ કેટલીક શારીરિક ખામી / અસમર્થતાને કારણે ચેક / ઉપાડ ફોર્મ પર તેના અંગૂઠાની છાપ પણ મૂકી શકતો નથી.

૧૫. આ પ્રકારનાં વૃદ્ધ/માંદા/અસમર્થ પેન્શનર્સને તેમનાં ખાતાંઓનું સંચાલન કરવા સક્ષમ બનાવવાનાં ઉદ્દેશ સાથે બેંકો નીચે મુજબની પ્રક્રિયાને અનુસરી શકે છે:

- જ્યાં પણ વૃદ્ધ/બીમાર પેન્શનરનો અંગૂઠો અથવા અંગૂઠાની છાપ પ્રાપ્ત થાય છે, તે બેંકને જાણતા બે સ્વતંત્ર સાક્ષીઓ દ્વારા ઓળખવી જોઈએ, જેમાંથી એક જવાબદાર બેંક અધિકારી હોવો જોઈએ.
- જ્યાં પેન્શનર તેના અંગૂઠા/અંગૂઠાની છાપ પણ મૂકી શકશે નહીં અને તે પણ બેંકમાં શારીરિક રીતે હાજર રહી શકશે નહીં, ચેક / ઉપાડ ફોર્મ પર એક ચિહ્ન મેળવી શકાય છે, જેની ઓળખ બે સ્વતંત્ર સાક્ષીઓ દ્વારા થવી જોઈએ, જેમાંથી એક જવાબદાર બેંક અધિકારી હોવો જોઈએ.

તદનુસાર, એજન્સી બેંકોને વિનંતી કરવામાં આવે છે કે તેઓ તેમની શાખાઓને તેમના નોટિસ બોર્ડ પર આ સંદર્ભે જારી કરવામાં આવેલી સૂચનાઓ પ્રદર્શિત કરવા સૂચના આપે જેથી બીમાર અને અપંગ પેન્શનરો આ સુવિધાઓનો સંપૂર્ણ ઉપયોગ કરી શકે. બેંકોને પણ આ મામલે સ્ટાફના સભ્યોને સંવેદનશીલ બનાવવાની અને કોઈ પણ શંકાના કિસ્સામાં અમારી વેબસાઇટ www.rbi.org.in પર હોસ્ટ કરેલા પેન્શન વિતરણ પરના એફએક્યુનો સંદર્ભ લેવાની સલાહ આપવામાં આવે છે.

સ્ત્રોત: https://rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=11020

ટોચ

4. એચએફસીએસ દ્વારા દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને લોનની સુવિધા - 3 ડિસેમ્બર, 2015

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક

એનએચબી(એનડી)/ડીઆરએસ/પોલિસીનો પરિપત્ર નં.73/2015-16 ડિસેમ્બર, 3 ડિસેમ્બર, 2015

તમામ રજિસ્ટર્ડ હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ

વહાલા સર/મેડમ

એચએફસી દ્વારા દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને લોનની સુવિધા

તે અમારા ધ્યાનમાં લાવવામાં આવ્યું છે કે કેટલાક દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (એચએફસી) પાસેથી હાઉસિંગ લોન સુવિધાઓ મેળવવામાં સમસ્યાનો સામનો કરવો પડી રહ્યો છે. નોંધનીય છે કે એચએફસી દ્વારા આપવામાં આવતી લોન સુવિધાઓ વિકલાંગતાના આધારે દૃષ્ટિહીન લોકોને નકારી શકાય નહીં કારણ કે તેઓ કરાર કરવા માટે કાયદેસર રીતે સક્ષમ છે.

2. તેથી એચએફસીને એ સુનિશ્ચિત કરવાની સલાહ આપવામાં આવે છે કે વિકલાંગતાના આધારે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિને લોનની સુવિધા સહિત ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરેનો વિસ્તાર કરવામાં કોઈ ભેદભાવ રાખવામાં આવશે નહીં. એચએફસી તેમની શાખાઓ/કચેરીઓને તેમના દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી વિવિધ પ્રોડક્ટ/સેવાઓનો લાભ લેવા માટે દૃષ્ટિહીન લોકોને શક્ય તમામ સહાય કરવા પણ સલાહ આપી શકે છે. આ સંબંધમાં લોનની સુવિધાઓ માટે સચિત્ર માર્ગદર્શિકા પરિશિષ્ટમાં આપવામાં આવી છે.

3. કૃપા કરીને પાલનની ખાતરી કરો. તમારો વિશ્વાસપૂર્વક

(ડો.સંજીવ શર્મા) એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર

એન્કલ.: ઉપર મુજબ

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાની સંપૂર્ણ માલિકીની

ફોર 5-એ, ચોથો માળ, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર. લોધી રોડ, નવી દિલ્હી-૧૧૦૦૦૩.

ફોન : પીબીએક્સ 011-2464 9031 ફેક્સ : 011-2464 6988, 24649041

વેબસાઈટ : www.nhb.org.in ઈ-મેઈલ : ho@nhb.org.in ગ્રામ : નિવાસ બેંક

સ્ત્રોત : http://test.nhb.org.in/Regulation/Policy_Circular.php

[http://test.nhb.org.in/Regulation/NHB\(ND\)-DRS-Policy-Circular-No-73-2015-16.pdf](http://test.nhb.org.in/Regulation/NHB(ND)-DRS-Policy-Circular-No-73-2015-16.pdf)

5. પરિશિષ્ટ - દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને લોનની સુવિધા માટે સચિત્ર માર્ગદર્શિકાઓ

1. હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઓ (એચએફસી) દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને ઉપલબ્ધ કરાવવી જોઈએ અને તેને એચએફસીની તમામ શાખાઓ/ઓફિસોમાં ઓફર કરવી જોઈએ.
2. તમામ ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરે દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને ઉપલબ્ધ કરાવવી જોઈએ, જેમ કે અન્ય ગ્રાહકોને ઓફર કરવામાં આવે છે અને તેમની દ્રષ્ટિની ક્ષતિ એ લોન મંજૂર કરવા/ નકારવા માટેનો માપદંડ ન હોવો જોઈએ.
3. એચએફસીએ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકને સમાન સુવિધાઓ પ્રદાન કરવી આવશ્યક છે, જેમ કે તે અન્ય કોઈપણ ગ્રાહકને કરે છે.
4. એચએફસીએ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકને તેમના દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સુવિધાઓ વગેરેને વિસ્તૃત કરવા માટે સમાન પ્રક્રિયાને અનુસરવી આવશ્યક છે, જેમ કે તે તેના અન્ય ગ્રાહકો માટે કરે છે.
5. દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક પર વ્યાજની ચુકવણી, કોલેટરલ અને અન્ય શરતોનો કોઈ વધારાનો બોજ લાદવો જોઈએ નહીં.
6. જો એચએફસીની કેડિટ પોલિસી તેના દ્વારા વિસ્તૃત કરવામાં આવેલી કોઈપણ પ્રકારની લોન સુવિધાઓ માટે સહ-ઋણલેનાર અથવા અન્ય ગ્રાહકો માટે ગેરેન્ટર માટે આગ્રહ કરતી નથી, તો દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક માટે તેનો આગ્રહ રાખવો જોઈએ નહીં.
7. એચએફસીએ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને અભણ ગ્રાહકો સાથે સમાન બનાવવું જોઈએ નહીં.
8. એચએફસીએ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને કોઈપણ સેવાઓનો ઇનકાર કરવો જોઈએ નહીં, જેમાં દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકો શામેલ છે જેઓ તેમના અંગૂઠાની છાપનો ઉપયોગ કરે છે. જો જરૂરી હોય તો, એચએફસી દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક પાસેથી વધારાના દસ્તાવેજો તરીકે થમ્બ ઇમ્પ્રેશનની ઘોષણા કરી શકે છે.
9. પ્રજ્ઞાયક્ષુ ગ્રાહકને વાંચન અને ફોર્મ ભરવા, સ્વીપ વગેરે જેવી વધારાની સુવિધાઓ પૂરી પાડવી જોઈએ. શાખા/કચેરીના અધિકારી/મેનેજરે ગ્રાહકને જરૂર જણાય તો સાક્ષીની હાજરીમાં ધંધાના નિયમો તથા અન્ય નિયમો અને શરતોનું વાંચન કરવું જોઈએ.
21. એચએફસીએ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકને લોન લેવાની અથવા તેમના દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી અન્ય કોઈ પણ સુવિધાઓની લાભ લેવા માટે મંજૂરી આપવી જોઈએ, જે વ્યક્તિ(ઓ) સાથે સંયુક્તપણે પસંદ કરે છે, જેમાં એવી કોઈ પણ વ્યક્તિ(ઓ) સામેલ છે કે જેઓ દૃષ્ટિહીન છે/છે.
22. દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને તેમના એકાઉન્ટને ઓપરેટ કરવા માટે તેમના પાવર ઓફ એટર્ની અથવા મેન્ડેટ હોલ્ડર તરીકે કોઈ વ્યક્તિ/વ્યક્તિઓની નિમણૂક કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવી શકે છે, જો દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક ઇચ્છે તો.
23. શાખા/ઓફિસના અધિકારી/મેનેજરે પ્રોડક્ટ ઓફર કરતા પહેલા દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક/સંભવિત ગ્રાહકને તેના અધિકારો અને જવાબદારીઓની જાણ કરવાની રહેશે.

24. દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકની દસ્તાવેજીકરણની આવશ્યકતાઓ અન્ય કોઈપણ ગ્રાહકની જેમ જ હોવી જોઈએ. એકાઉન્ટને "ખાતાધારક દૃષ્ટિહીન છે" તરીકે સ્પષ્ટપણે ચિહ્નિત કરવું પડશે.

25. એચએફસીએ તમામ દસ્તાવેજોની એક નકલ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકને ડિજિટલ સ્વરૂપમાં પણ પૂરી પાડવી જોઈએ, જો જરૂરી હોય તો.

26. એચએફસીએ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને બ્રેઇલ ફોર્મ અથવા ટેક્સ્ટ રીડેબલ પીડીએફમાં મોસ્ટ ઇમ્પોર્ટન્ટ ટર્મ્સ એન્ડ કન્ડિશન્સ (એમઆઇટીસી)ની નકલ પૂરી પાડવી જોઈએ, જો તેઓ ઇચ્છતા હોય તો.

16. એચએફસીએ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકને ઇલેક્ટ્રોનિક ક્લિયરિંગ સર્વિસ (ઇસીએસ) સુવિધા પ્રદાન કરવી જોઈએ.

તે ધ્યાનમાં રાખી શકાય છે કે આ માર્ગદર્શિકા ફક્ત સચિત્ર છે અને કોઈ પગલાં દ્વારા સંપૂર્ણ નથી.

6. ગ્રાહક સેવા પર આરબીઆઇનો માસ્ટર સર્ક્યુલર - 1 જુલાઈ, 2015

આરબીઆઇ/2015-16/59

ડીબીઆર નં.લેગ.બી.સી.સી. 21/09.07.006/2015-16

1 જુલાઈ, 2015

અષાઢ ૧૦, ૧૯૩૭

તમામ શિડ્યુલ્ડ કોમર્શિયલ બેંકો (આરઆરબી સિવાય)

વહાલા સર,

બેંકોમાં ગ્રાહક સેવા પર માસ્ટર સર્ક્યુલર

કૃપા કરીને 01 જુલાઈ, 2014ના રોજના માસ્ટર સર્ક્યુલર ડીબીઓડી નં.લેગ.બી.સી.21/09.07.006/2014-15નો સંદર્ભ લો, જેમાં 30 જૂન, 2014 સુધીના ગ્રાહક સેવાના ક્ષેત્રમાં અમારા દ્વારા જારી કરાયેલી મહત્વપૂર્ણ સૂચનાઓને એકીકૃત કરવામાં આવી છે. આ માસ્ટર સર્ક્યુલર 30 જૂન, 2015 સુધી જારી કરવામાં આવેલી ઉપરોક્ત બાબતો અંગેની સૂચનાઓને એકત્રિત કરે છે.

2. બેંકોને એ સુનિશ્ચિત કરવાની પણ સલાહ આપવામાં આવે છે કે પરિપત્રની નકલો તેમની તમામ શાખાઓમાં ઉપલબ્ધ છે જેથી ગ્રાહકો તેનો ઉપયોગ કરી શકે.

તમારો વિશ્વાસપૂર્વક,

(સુદર્શન સેન)

ચીફ જનરલ મેનેજર-ઇન-ચાર્જ

સ્ત્રોત: https://rbi.org.in/scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=9862

ટોચ

આરબીઆઇના માસ્ટર સર્ક્યુલર 2015થી પીડબ્લ્યુડી ગ્રાહક સેવા સાથે સંબંધિત 7. KEY પોઇન્ટ્સ

૧.૧ સામાન્ય

શાખાઓના સામાન્ય સંચાલન માટેની નીતિ

બેંકોની સિસ્ટમો વધુ સારી ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવા તરફ લક્ષી હોવી જોઈએ અને તેઓએ સમયાંતરે તેમની સિસ્ટમો અને ગ્રાહક સેવા પરની તેમની અસરનો અભ્યાસ કરવો જોઈએ. બેંકો પાસે શાખાઓના સામાન્ય સંચાલન માટે બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ હોવી જોઈએ જેમાં નીચેના પાસાઓ શામેલ હોઈ શકે છે: -

(અ) પેન્શનરો, વરિષ્ઠ નાગરિકો, વિકલાંગો વગેરે પર વિશેષ ભાર મૂકવાની સાથે પૂરતી જગ્યા, યોગ્ય ફર્નિચર, પીવાના પાણીની સુવિધાઓ પૂરી પાડવા પર વિશેષ ધ્યાન આપીને શાખાઓ દ્વારા માળખાગત સુવિધાઓ પૂરી પાડવી.

૯. વૃદ્ધ અને અશક્ત વ્યક્તિઓ દ્વારા હિસાબોની કામગીરી

૯.૧ બીમાર/વૃદ્ધ/અસમર્થ એવા પેન્શન ખાતાધારકોને સુવિધા

પેન્શન ખાતાધારકોને આપવામાં આવતી સુવિધાઓ નોન-પેન્શન ખાતાધારકોને પણ વિસ્તૃત કરવી જોઈએ, જેઓ બીમાર/વૃદ્ધ/અસમર્થ છે અને સંયુક્ત ખાતાં ખોલવા અને ચલાવવા તૈયાર નથી.

૯.૨ બીમાર/વૃદ્ધ/અસમર્થ ખાતાધારકોના પ્રકાર

બીમાર/વૃદ્ધ/અસમર્થ ખાતાધારકોના કિસ્સા નીચેની કેટેગરીમાં આવે છે:

- (a) એક ખાતાધારક કે જે ચેક પર સહી કરવા માટે ખૂબ બીમાર છે / તેના બેંક ખાતામાંથી પૈસા ઉપાડવા માટે બેંકમાં શારીરિક રીતે હાજર રહી શકતો નથી, પરંતુ ચેક / ઉપાડ ફોર્મ પર તેના અંગૂઠાની છાપ મૂકી શકે છે;
- (b) એક ખાતાધારક જે માત્ર બેંકમાં શારીરિક રીતે હાજર રહેવા માટે અસમર્થ નથી, પરંતુ કેટલીક શારીરિક અસમર્થતાને કારણે ચેક / ઉપાડ ફોર્મ પર તેના અંગૂઠાની છાપ પણ મૂકી શકતો નથી.

૯.૩ ઓપરેશનલ પ્રક્રિયા

જૂના/માંદા ખાતાધારકોને તેમના બેંક ખાતાઓનું સંચાલન કરવા સક્ષમ બનાવવાના હેતુથી, બેંકો નીચે મુજબની પ્રક્રિયાને અનુસરી શકે છે:-

- જ્યાં પણ બીમાર/વૃદ્ધ/અસમર્થ ખાતાધારકના અંગૂઠા અથવા અંગૂઠાની છાપ પ્રાપ્ત થાય છે, તે બેંકને જાણતા બે સ્વતંત્ર સાક્ષીઓ દ્વારા ઓળખવી જોઈએ, જેમાંથી એક જવાબદાર બેંક અધિકારી હોવો જોઈએ.
- જ્યાં ગ્રાહક તેના અંગૂઠાની છાપ પણ મૂકી શકતો નથી અને બેંકમાં શારીરિક રીતે હાજર રહી શકશે નહીં, ત્યાં ચેક / ઉપાડ ફોર્મ પર એક ચિહ્ન મેળવી શકાય છે જેની ઓળખ બે સ્વતંત્ર સાક્ષીઓ દ્વારા થવી જોઈએ, જેમાંથી એક જવાબદાર બેંક અધિકારી હોવો જોઈએ.
- ગ્રાહકને બેંકને એ પણ સૂચવવા માટે કહેવામાં આવી શકે છે કે ઉપર મેળવેલા ચેક / ઉપાડ ફોર્મના આધારે બેંકમાંથી કોણ રકમ ઉપાડશે અને તે વ્યક્તિની ઓળખ બે સ્વતંત્ર સાક્ષીઓ દ્વારા થવી જોઈએ. જે વ્યક્તિ ખરેખર બેંકમાંથી પૈસા ખેંચી રહી હશે તેને બેંકને તેની સહી આપવાનું કહેવું જોઈએ.

9.4 બંને હાથ ગુમાવવાને કારણે સહી ન કરી શકનાર વ્યક્તિના કિસ્સામાં આઇબીએનો અભિપ્રાય

ઇન્ડિયન બેન્ક્સ એસોસિએશન દ્વારા તેમના કન્સલ્ટન્ટ પાસેથી જે વ્યક્તિના બંને હાથ ભાંગી ગયા હોય અને ચેક/ઉપાડ ફોર્મ પર સહી ન કરી શકાઈ હોય તેનું બેન્ક ખાતું ખોલવાના પ્રશ્ને મેળવેલો અભિપ્રાય નીચે મુજબ છે:

"જનરલ ક્લોઝ એક્ટના સંદર્ભમાં, શબ્દ "સાઇન" તેની વ્યાકરણની ભિન્નતા અને કોગ્નેટ અભિવ્યક્તિઓ સાથે, જે વ્યક્તિ પોતાનું નામ લખવામાં અસમર્થ છે, તેના સંદર્ભમાં, તેના વ્યાકરણની ભિન્નતા અને કોગ્નેટ અભિવ્યક્તિઓ સાથે "ચિહ્ન" નો સમાવેશ કરે છે. સુપ્રીમ કોર્ટ એઆઈઆર 1950 - સુપ્રીમ કોર્ટ, 265માં કહ્યું છે કે જે વ્યક્તિએ સહી કરવાની છે તેની વચ્ચે શારીરિક સંપર્ક હોવો જોઈએ અને હસ્તાક્ષર એક નિશાન દ્વારા થઈ શકે છે. આ નિશાન વ્યક્તિ કોઈ પણ રીતે લગાવી શકે છે. સૂચવ્યા પ્રમાણે, તે અંગૂઠાની છાપ હોઈ શકે છે. તે ચિહ્ન દ્વારા હોઈ શકે છે જે કોઈ પણ વ્યક્તિની તરફેણમાં મૂકી શકે છે જેણે સહી કરવાની છે, ચિહ્ન એક સાધન દ્વારા મૂકવામાં આવે છે જેણે સહી કરવાની હોય તેની સાથે શારીરિક સંપર્ક કર્યો હોય".

10. વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓને બેંક સુવિધાઓ પ્રદાન કરવી

10.1 વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટેના મુખ્ય કમિશનરના ચુકાદાના આધારે આઇબીએ દ્વારા ઘડવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકાઓ

ઇન્ડિયન બેન્ક્સ એસોસિએશને વિકલાંગ વ્યક્તિઓને બેંકિંગ સુવિધાઓ પૂરી પાડવા માટે તેની સભ્ય બેંકોના અમલીકરણ માટે ઓપરેશનલ માર્ગદર્શિકા તૈયાર કરી છે. બેંકોએ કામગીરીની માર્ગદર્શિકાને સાવચેતીપૂર્વક અપનાવવી/તેનું પાલન કરવું જોઈએ.

10.2 બેંક શાખાઓ/એટીએમને વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે સુલભ બનાવવાની જરૂર

બેંકોને સલાહ આપવામાં આવે છે કે તેઓ તમામ વર્તમાન એટીએમ/ભવિષ્યના એટીએમને રેમ્પ સાથે પ્રદાન કરવા જરૂરી પગલાં લે, જેથી વ્હીલ ચેર વપરાશકર્તાઓ/વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ સરળતાથી તેનો ઉપયોગ કરી શકે. એટીએમની ઊંચાઈ વ્હીલચેર વપરાશકર્તા દ્વારા તેમના ઉપયોગમાં અવરોધ ઊભો ન કરે તે રીતે વ્યવસ્થા કરવાની કાળજી પણ લેવામાં આવી શકે છે. જો કે, એવા કિસ્સાઓમાં કે જ્યાં આવી રેમ્પ સુવિધાઓ પૂરી પાડવી અવ્યવહારુ છે, પછી ભલે તે કાયમી ધોરણે પૃથ્વી પર અથવા અન્યથા નિશ્ચિત હોય, આ જરૂરિયાતને સંબંધિત શાખાઓ અથવા એટીએમમાં રેકૉર્ડ કરવામાં અને પ્રદર્શિત કરવાના કારણોસર વિતરિત કરી શકાય છે.

બેંકોએ પણ યોગ્ય પગલાં ભરવાના છે, જેમાં શક્ય હોય ત્યાં બેંક શાખાઓના પ્રવેશદ્વાર પર રેમ્પ પૂરા પાડવાનો સમાવેશ થાય છે, જેથી વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ / વ્હીલ ચેર વપરાશકર્તા બેંક શાખાઓમાં પ્રવેશ કરી શકે અને મુશ્કેલી વિના વ્યવસાય કરી શકે. બેંકોને સલાહ આપવામાં આવે છે કે તેઓ સમયાંતરે આ સંદર્ભમાં થયેલી પ્રગતિની જાણ બોર્ડની સંબંધિત ગ્રાહક સેવા સમિતિને કરે અને પાલનની ખાતરી કરે.

10.3 દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને બેંકિંગ સુવિધાઓ પૂરી પાડવી

દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ દ્વારા બેંકિંગ સુવિધાઓની સુલભતા માટે, બેંકોને સલાહ આપવામાં આવે છે કે તેઓ ચેક બુક સુવિધા / એટીએમ / લોકરનું સંચાલન, વગેરે સહિતની બેંકિંગ સુવિધાઓ, દૃષ્ટિહીન લોકોને ઓફર કરે, કારણ કે તેઓ કરાર કરવા માટે કાયદેસર રીતે સક્ષમ છે.

કેસ નં. 2791/2003 માં, માનનીય અદાલત ઓફ ચીફ કમિશનર ફોર પર્સન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝએ 5 સપ્ટેમ્બર, 2005 ના રોજ આદેશો પસાર કર્યા હતા, જે આઇબીએ દ્વારા 20 ઓક્ટોબર, 2005 ના રોજ તેમના પરિપત્ર પત્ર દ્વારા તમામ સભ્ય બેંકોને મોકલવામાં આવ્યા હતા. ઉપરોક્ત આદેશમાં, માનનીય અદાલતે સૂચના આપી છે કે બેંકોએ દૃષ્ટિહીન લોકોને ચેકબુક સુવિધા, એટીએમ સુવિધા અને લોકર સુવિધા સહિતની તમામ બેંકિંગ સુવિધાઓ આપવી જોઈએ અને રોકડ ઉપાડવામાં પણ તેમને મદદ કરવી જોઈએ.

વધુમાં ઉપરોક્ત હુકમના ફકરા 14માં નામદાર કોર્ટ અવલોકન કર્યું છે કે, દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને ઉપરોક્ત સુવિધાના સંચાલન/ઉપયોગમાં જોખમની શક્યતાના આધારે ચેકબુક, લોકર અને એટીએમની સુવિધાથી વંચિત રાખી શકાય નહીં, કારણ કે અન્ય ગ્રાહકોના કિસ્સામાં પણ જોખમનું તત્વ સંકળાયેલું છે.

તેથી બેંકોએ એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે થર્ડ પાર્ટી ચેક, એટીએમ સુવિધા, નેટ બેન્કિંગ સુવિધા, લોકર સુવિધા, રિટેલ લોન, ક્રેડિટ કાર્ડ વગેરે સહિતની ચેકબુકની સુવિધા જેવી તમામ બેંકિંગ સુવિધાઓ કોઈપણ ભેદભાવ વિના દૃષ્ટિહીન લોકોને હંમેશાં આપવામાં આવે છે.

બેંકો તેમની શાખાઓને વિવિધ બેંકિંગ સુવિધાઓ મેળવવા માટે દૃષ્ટિની પડકારજનક તમામ શક્ય સહાય કરવાની સલાહ પણ આપી શકે છે.

૧૦.૩.૧ દૃષ્ટિની ખામી ધરાવતી વ્યક્તિઓના ઉપયોગને સરળ બનાવવા માટે બ્રેઇલ કી-પેડ્સ સાથે એટીએમની વાત કરવી

બેંકોએ ૧ જુલાઈ, ૨૦૧૪થી સ્થાપિત તમામ નવા એટીએમને બ્રેઇલ કીપેડ્સ સાથે વાત કરતા એટીએમ તરીકે બનાવવા જોઈએ. બેંકોએ તમામ વર્તમાન એટીએમને બ્રેઇલ કીપેડ્સ સાથે એટીએમ સાથે વાત કરવા તરીકે રૂપાંતરિત કરવા માટેનો રોડ મેપ તૈયાર કરવો જોઈએ અને બોર્ડની ગ્રાહક સેવા સમિતિ દ્વારા સમયાંતરે તેની સમીક્ષા કરવામાં આવી શકે છે.

ઉપરોક્ત ઉપરાંત, ઓછી દ્રષ્ટિવાળી વ્યક્તિઓના ઉપયોગ માટે તમામ બેંક શાખાઓમાં મેગ્નિફાઇંગ ગ્લાસ પણ આપવા જોઈએ, જ્યાં પણ તેમને સરળતાથી બેંકિંગ વ્યવહારો કરવા માટે જરૂર હોય ત્યાં તેમના ઉપયોગ માટે મેગ્નિફાઇંગ ગ્લાસ આપવા જોઈએ. વિકલાંગ વ્યક્તિઓ માટે ઉપલબ્ધ મેગ્નિફાઇંગ ગ્લાસ અને અન્ય સુવિધાઓની ઉપલબ્ધતા વિશે શાખાઓએ અગ્રણી સ્થળે નોંધ લેવી જોઈએ.

**** ૧૧. ઓટિઝમ, સેરેબ્રલ પાલ્સી, મેન્ટલ રિટાર્ડેશન, મેન્ટલ ઇલનેસ અને મેન્ટલ ડિસેબિલિટી ધરાવતી વ્યક્તિઓના બેંક એકાઉન્ટ ખોલવા/ઓપરેટ કરવાના હેતુસર માર્ગદર્શિકાઓ**

નીચેની માર્ગદર્શિકાઓ ઉપરોક્ત વ્યક્તિઓનાં બેંક ખાતાઓ ખોલવા/સંચાલિત કરવાનાં ઉદ્દેશ માટે લાગુ પડશે:

- મેન્ટલ હેલ્થ એક્ટ, ૧૯૮૭ માનસિક રીતે બીમાર વ્યક્તિઓની સારવાર અને સંભાળ સંબંધિત કાયદો પૂરો પાડે છે અને તેમની સંપત્તિ અને બાબતોના સંદર્ભમાં વધુ સારી જોગવાઈ કરે છે. ઉક્ત અધિનિયમ અનુસાર, "માનસિક રીતે બીમાર વ્યક્તિ" નો અર્થ એ છે કે એવી વ્યક્તિ કે જેને માનસિક મંદતા સિવાય અન્ય કોઈ માનસિક વિકારના કારણે સારવારની જરૂર છે. આ કાયદાની કલમ ૫૩ અને ૫૪માં માનસિક રીતે બીમાર વ્યક્તિઓ અને અમુક કિસ્સામાં વ્યવસ્થાપકો માટે તેમની મિલકતના સંદર્ભમાં વાલીઓની નિમણૂક કરવાની જોગવાઈ છે. નિયત નિમણૂક અધિકારીઓમાં માનસિક આરોગ્ય અધિનિયમ, ૧૯૮૭ હેઠળ જિલ્લા અદાલતો અને જિલ્લાઓના કલેક્ટરોનો સમાવેશ થાય છે.
- ધ નેશનલ ટ્રસ્ટ ફોર વેલ્ફેર ઓફ પર્સન્સ વિથ ઓટિઝમ, સેરેબ્રલ પાલ્સી, મેન્ટલ રિટાર્ડેશન એન્ડ મલ્ટિપલ ડિસેબિલિટીઝ એક્ટ, ૧૯૯૯ ચોક્કસ વિકલાંગતાને લગતો કાયદો પૂરો પાડે છે. તે અધિનિયમની કલમ ૨ ની કલમ (જે) માં "વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિ"ની વ્યાખ્યા કરવામાં આવી છે, જેનો અર્થ ઓટિઝમ, સેરેબ્રલ પાલ્સી, માનસિક મંદતા અથવા આવી કોઈપણ બે કે તેથી વધુ પરિસ્થિતિઓના સંયોજનથી પીડાતી કોઈ પણ સ્થિતિથી પીડાતી વ્યક્તિનો થાય છે અને તેમાં ગંભીર બહુવિધ વિકલાંગતાઓથી પીડાતી વ્યક્તિનો સમાવેશ થાય છે. આ કાયદો સ્થાનિક સ્તરની સમિતિને વિકલાંગ વ્યક્તિની વ્યક્તિ અને સંપત્તિની સંભાળ રાખનારને વાલીની નિમણૂક કરવાની સત્તા આપે છે.
- બેંકોને ઉપર જણાવેલ કાનૂની સ્થિતિની નોંધ લેવાની સલાહ આપવામાં આવે છે અને તેઓ સંબંધિત કાયદા હેઠળ સક્ષમ ઓથોરિટી દ્વારા જારી કરાયેલા આદેશો/પ્રમાણપત્રો પર આધાર રાખી શકે છે અને તેમના દ્વારા માર્ગદર્શન મેળવી શકે છે, જેમાં બેંક ખાતાઓ ખોલવા/સંચાલિત કરવાના હેતુસર વાલીઓ/વ્યવસ્થાપકોની નિમણૂક કરવામાં આવે છે. શંકાના કિસ્સામાં, યોગ્ય કાનૂની સલાહ મેળવવા માટે કાળજી લેવામાં આવી શકે છે.

બેંકો એ પણ સુનિશ્ચિત કરી શકે છે કે તેમની શાખાઓ તેમના ગ્રાહકોને યોગ્ય માર્ગદર્શન આપે જેથી વિકલાંગ વ્યક્તિઓના વાલીઓ / મેનેજરોને આ બાબતે કોઈ મુશ્કેલી ન પડે.

11.1 નેશનલ ટ્રસ્ટ ફોર ધ વેલ્ફેર ઓફ પર્સન્સ વિથ ઓટિઝમ, સેરેબ્રલ પાલ્સી, મેન્ટલ રિટાર્ડેશન એન્ડ મલ્ટિપલ ડિસેબિલિટીઝ એક્ટ, 1999 હેઠળ રચાયેલી સ્થાનિક સ્તરની સમિતિઓ વિશેની માહિતીનું પ્રદર્શન

દિલ્હીની હાઈકોર્ટ સમક્ષ રજૂ થયેલા એક કેસમાં, માનનીય અદાલતે નિર્દેશ આપ્યો હતો કે તમામ બેંકોએ એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે તેમની શાખાઓ એક સ્પષ્ટ જગ્યાએ પ્રદર્શિત કરે (i) અધિનિયમ (માનસિક વિકલાંગતા અધિનિયમ) હેઠળની સુવિધાઓ વિશે આવશ્યક વિગતો; (ii) પક્ષકારો પ્રમાણપત્ર જારી કરવાના હેતુસર સ્થાનિક સ્તરની સમિતિઓનો સંપર્ક કરી શકે છે અને માનસિક વિકલાંગતા અધિનિયમ હેઠળ જારી કરાયેલું પ્રમાણપત્ર સ્વીકાર્ય છે તે હકીકત; અને (iii) તે વિસ્તારની સ્થાનિક કક્ષાની સમિતિઓની વિગતો. કોર્ટે વધુમાં નિર્દેશ આપ્યો હતો કે આ માહિતી સ્થાનિક ભાષા અને અંગ્રેજી / હિન્દી (અથવા બંને) માં પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. બેંકોને સલાહ આપવામાં આવે છે કે તેઓ કોર્ટના ઉપરોક્ત આદેશોનું કડક પાલન કરે.

સ્ત્રોત: https://rbi.org.in/scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=9862

** (બેંકો માટે નોંધ - મેન્ટલ હેલ્થ એક્ટ, 1987 નું સ્થાન મેન્ટલ હેલ્થ કેર એક્ટ 2017 દ્વારા લેવામાં આવ્યું છે. રાઇટ્સ ટુ પર્સન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝ એક્ટ 2016 નો પણ સંદર્ભ લો)

8. અગ્રતા ક્ષેત્રનું ધિરાણ - પર્સન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝ (પીડબ્લ્યુડી) - નબળા વર્ગો હેઠળ સમાવેશ - 13 માર્ચ, 2015

આરબીઆઈ/2014-15/499

FIDD.CO. પ્લાન. BC.51/04.09.01/2014-15

13 માર્ચ, 2015

ચેરમેન/ મેનેજિંગ ડિરેક્ટર/ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસર
[તમામ શિડ્યુલ્ડ કોમર્શિયલ બેંકો, (પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકો સિવાય)]

વહાલા સર/મેડમ,

પ્રાયોરિટી સેક્ટર લેન્ડિંગ - પર્સન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝ (પીડબ્લ્યુડી) - નબળા વર્ગો હેઠળ સમાવેશ

- કૃપા કરીને અમારા માસ્ટર સર્ક્યુલર RPCD.CO યોથા ફકરાનો સંદર્ભ લો. અગ્રતા ક્ષેત્રનાં ધિરાણ-લક્ષ્યાંકો અને વર્ગીકરણ પર 1 જુલાઈ, 2014નાં રોજ 1 જુલાઈ, 2014નાં રોજ યોજના 10/04.09.01/2014-15.
2. એવો નિર્ણય લેવામાં આવ્યો છે કે, વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓને અગ્રતા ક્ષેત્રની લોન નબળા વર્ગોની કેટેગરી હેઠળ વર્ગીકરણ માટે પાત્ર બનશે.
 3. આ પરિપત્રની તારીખથી આ માર્ગદર્શિકા અસરકારક છે.

તમારો વિશ્વાસપૂર્વક,
(પી મનોજ)
ડેપ્યુટી જનરલ મેનેજર

સ્ત્રોત: <https://www.rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=9600&Mode=0>

[ટોચ પર](#)

9. બેંક શાખાઓના એટીએમને વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે સુલભ બનાવવાની જરૂર - 11 જૂન, 2014

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા

આરબીઆઈ/2013-14/ 637
યુ.બી.ડી. બી.પી.ડી. Cir.No. 70/13.03.000/2013-14
11 જૂન, 2014

ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસર
તમામ પ્રાથમિક (શહેરી) સહકારી બેંકો

વહાલા સર / મેડમ

બેંક શાખાઓ/એટીએમને વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે સુલભ બનાવવાની જરૂરિયાત

કૃપા કરીને અમારા પરિપત્ર UBD.CO જુઓ. બી.પી.ડી. (પીસીબી) સી.આઈ.આર. નં. નં.
63/9.39.000/2008-09 તારીખ 29 એપ્રિલ, 2009 ના રોજ શીર્ષક આપેલા વિષય પર, જેમાં બેંકોને અન્ય બાબતો ઉપરાંત, તમામ વર્તમાન અને ભાવિ એટીએમમાં રેમ્પ્સ પૂરા પાડવાની અને બ્રેઇલ કીપેડ્સ સાથે વાત કરતા એટીએમ તરીકે સ્થાપિત નવા એટીએમના ઓછામાં ઓછા એક તૃતીયાંશ ભાગને બનાવવાની સલાહ આપવામાં આવી હતી. દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓની જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા માટે દરેક વિસ્તારમાં બ્રેઇલ કીપેડ સાથે ઓછામાં ઓછું એક ટોકિંગ એટીએમ સામાન્ય રીતે ઉપલબ્ધ હોય તે સુનિશ્ચિત કરવાની પણ સલાહ આપવામાં આવી હતી.

2. યુસીબીને હવે સલાહ આપવામાં આવે છે કે તેઓ બેંક શાખાઓના પ્રવેશદ્વાર પર રેમ્પ્સ પ્રદાન કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લે જેથી વિકલાંગ / વ્હીલ ચેર વપરાશકર્તાઓ બેંક શાખાઓમાં પ્રવેશ કરી શકે અને મુશ્કેલી વિના વ્યવસાય કરી શકે. બેંકોને સલાહ આપવામાં આવે છે કે તેઓ સમયાંતરે આ સંબંધમાં થયેલી પ્રગતિની જાણ તેમના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ/ગ્રાહક સેવા સમિતિને કરે અને તેનું પાલન સુનિશ્ચિત કરે. જો કે, એવા કિસ્સાઓમાં કે જ્યાં આવી રેમ્પ સુવિધાઓ પૂરી પાડવી અવ્યવહારુ હોય, પછી ભલે તે કાયમી ધોરણે પૃથ્વી પર અથવા અન્યથા નિશ્ચિત હોય, તો સંબંધિત શાખાઓ અથવા એટીએમમાં નોંધાયેલા અથવા પ્રદર્શિત કરવાના કારણોસર, જરૂરિયાતને દૂર કરી શકાય છે.

3. એવું જોવા મળ્યું છે કે કેટલીક બેંકોએ ઉપર ઉલ્લેખિત અમારા પરિપત્રમાં સલાહ મુજબ બ્રેઇલ કીપેડ્સ સાથે વાત કરતા એટીએમ તરીકે સ્થાપિત નવા એટીએમનો ઓછામાં ઓછો એક તૃતીયાંશ ભાગ હજી સુધી બનાવ્યો નથી. તેથી, એવી સલાહ આપવામાં આવે છે કે બેંકોએ 1 જુલાઈ, 2014 થી સ્થાપિત તમામ નવા એટીએમને બ્રેઇલ કીપેડ્સ સાથે વાત કરતા એટીએમ તરીકે બનાવવા જોઈએ અને હાલના એટીએમને રૂપાંતરિત કરવા માટે એક માર્ગ નકશો તૈયાર કરવો જોઈએ

24 એપ્રિલ, 2009ના રોજના અમારા પરિપત્રમાં સૂચવ્યા મુજબ બ્રેઇલ કીપેડ્સ સાથે એટીએમ સાથે વાત કરવી અને બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ / કસ્ટમર સર્વિસ કમિટી દ્વારા સમયાંતરે તેની સમીક્ષા કરવામાં આવી શકે છે.

4. ઉપરોક્ત ઉપરાંત, તમામ બેંક શાખાઓમાં, જ્યાં પણ જરૂર હોય ત્યાં, જ્યાં જરૂર હોય ત્યાં, ઓછી દ્રષ્ટિવાળી વ્યક્તિઓનો ઉપયોગ કરવા માટે, સરળતાથી બેંકિંગ વ્યવહારો કરવા માટે, મેગ્નિફાઇંગ ગ્લાસ પણ પ્રદાન કરવા જોઈએ. શાખાઓએ અપંગ વ્યક્તિઓ માટે ઉપલબ્ધ મેગ્નિફાઇંગ ગ્લાસ અને અન્ય સુવિધાઓની ઉપલબ્ધતા વિશે અગ્રણી સ્થળે નોંધ લેવી જોઈએ.

તમારો વિશ્વાસપૂર્વક, (પી.કે.અરોરા)
જનરલ મેનેજર

સ્ત્રોત: <https://rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=8936&Mode=0>

[ટોચ](#)

10. બેંક શાખાઓના એટીએમને વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે સુલભ બનાવવાની જરૂર - 21 મે, 2014

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા

આરબીઆઈ/2013-14/598

ડી.બી.ઓ.ડી. નં.લેગ.બી.સી.સી.૧૧૩ /૦૯.૦૭.૦૦૫/૨૦૧૩-૧૪

21 મે, 2014

તમામ શિડ્યુલ્ડ કોમર્શિયલ બેંકો (આરઆરબી સિવાય)

વહાલા સર/મેડમ,

બેંક શાખાઓ/એટીએમને વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે સુલભ બનાવવાની જરૂરિયાત

કૃપા કરીને અમારા પરિપત્ર ડીબીઓડીનો સંદર્ભ લો. નં.લેગ.બી.સી.123 /09.07.005/2008-09 તારીખ 13 એપ્રિલ, 2009ના રોજ શીર્ષકના વિષય પર, જેમાં બેંકોને અન્ય બાબતો ઉપરાંત, તમામ વર્તમાન અને ભાવિ એટીએમમાં રેમ્પ્સ પૂરા પાડવાની અને બ્રેઇલ કીપેડ્સ સાથે વાત કરતા એટીએમ તરીકે સ્થાપિત નવા એટીએમના ઓછામાં ઓછા એક તૃતીયાંશ ભાગને બનાવવાની સલાહ આપવામાં આવી હતી.

2. અમને ભારત સરકાર મારફતે જાહેર જનતા પાસેથી કેટલાંક સૂચનો મળી રહ્યાં છે, જેથી વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ દ્વારા રોજબરોજનાં બેંકિંગ વ્યવહારો હાથ ધરવા માટે બેંક શાખાઓ અને એટીએમ સુધી સરળતાપૂર્વક પ્રવેશ કરી શકાય. અમે આવા સૂચનોની તપાસ કરી છે. ઉપરોક્ત પરિપત્રમાં આપવામાં આવેલી સલાહ મુજબ, બેંકોએ તમામ વર્તમાન એટીએમ / ભાવિ એટીએમને રેમ્પ્સ સાથે પ્રદાન કરવા માટે જરૂરી પગલાં લેવા પડશે જેથી વ્હીલ ચેર વપરાશકર્તાઓ / અપંગ વ્યક્તિઓ સરળતાથી તેમને એક્સેસ કરી શકે. એવી વ્યવસ્થા કરવાની પણ કાળજી રાખવામાં આવી શકે છે કે એટીએમની ઊંચાઈ વ્હીલચેર વપરાશકર્તાઓ દ્વારા તેમના ઉપયોગમાં અવરોધ ઊભો ન કરે. જો કે, એવા કિસ્સાઓમાં કે જ્યાં આવી રેમ્પ સુવિધાઓ પૂરી પાડવી અવ્યવહારુ છે, પછી ભલે તે કાયમી ધોરણે પૃથ્વી પર અથવા અન્યથા નિશ્ચિત હોય, આ જરૂરિયાતને સંબંધિત શાખાઓ અથવા એટીએમમાં રેકૉર્ડ કરવામાં અને પ્રદર્શિત કરવાના કારણોસર વિતરિત કરી શકાય છે.

4. બેંકોએ પણ યોગ્ય પગલાં ભરવાના છે, જેમાં શક્ય હોય ત્યાં બેંક શાખાઓના પ્રવેશદ્વાર પર રેમ્પ્સ પૂરા પાડવાનો સમાવેશ થાય છે, જેથી વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ / વ્હીલ ચેર વપરાશકારો બેંક શાખાઓમાં પ્રવેશ કરી શકે અને મુશ્કેલી વિના વ્યવસાય કરી શકે. બેંકોને સલાહ આપવામાં આવે છે કે તેઓ સમયાંતરે આ સંદર્ભમાં થયેલી પ્રગતિની જાણ બોર્ડની સંબંધિત ગ્રાહક સેવા સમિતિને કરે અને પાલનની ખાતરી કરે. 2

5. વધુમાં, અમારા ધ્યાનમાં આવ્યું છે કે કેટલીક બેંકોએ ઉપરોક્ત પરિપત્ર દ્વારા સલાહ આપ્યા મુજબ બ્રેઇલ કીપેડ્સ સાથે વાત કરતા એટીએમ તરીકે સ્થાપિત નવા એટીએમના ઓછામાં ઓછા એક તૃતીયાંશ ભાગને બનાવ્યો નથી. આથી, એ વાતનો પુનરોચાર કરવામાં આવે છે કે બેન્કોએ 1 જુલાઈ, 2014થી સ્થાપિત તમામ નવા એટીએમને બ્રેઇલ કીપેડ્સ સાથે એટીએમ સાથે વાત કરવા તરીકે બનાવવા જોઈએ. બેંકોએ તમામ વર્તમાન એટીએમને બ્રેઇલ કીપેડ્સ સાથે એટીએમ સાથે વાત કરવા તરીકે રૂપાંતરિત કરવા માટેનો રોડ મેપ તૈયાર કરવો જોઈએ અને બોર્ડની ગ્રાહક સેવા સમિતિ દ્વારા સમયાંતરે તેની સમીક્ષા કરવામાં આવી શકે છે.

6. ઉપરોક્ત ઉપરાંત, ઓછી દ્રષ્ટિવાળી વ્યક્તિઓના ઉપયોગ માટે તમામ બેંક શાખાઓમાં મેગ્નિફાઇંગ ગ્લાસ પણ આપવા જોઈએ, જ્યાં પણ તેમને સરળતાથી બેંકિંગ વ્યવહારો કરવા માટે જરૂર હોય ત્યાં તેમના ઉપયોગ માટે મેગ્નિફાઇંગ ગ્લાસ આપવા જોઈએ. વિકલાંગ વ્યક્તિઓ માટે ઉપલબ્ધ મેગ્નિફાઇંગ ગ્લાસ અને અન્ય સુવિધાઓની ઉપલબ્ધતા વિશે શાખાઓએ અગ્રણી સ્થળે નોંધ લેવી જોઈએ.

તમારો વિશ્વાસપૂર્વક,
(રાજેશ વર્મા)
ચીફ જનરલ મેનેજર

સ્ત્રોત: <https://www.rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Id=8891&Mode=0>

ટોચ

11. લીગલ ગાર્ડિયનશીપ સર્ટિફિકેટ - 13મી જાન્યુઆરી, 2014 રિઝર્વ બેંક

ઓફ ઇન્ડિયા

આરબીઆઈ/2013-14/444
ડી.બી.ઓ.ડી. નં.લેગ.બી.સી.સી.84/09.07.005/2013-14
13 જાન્યુઆરી, 2014

તમામ શિડ્યુલ્ડ કોમર્શિયલ બેંકો (આરઆરબી સિવાય)

વહાલા સર/મેડમ,

**** મેન્ટલ હેલ્થ એક્ટ, 1987 અને નેશનલ ટ્રસ્ટ ફોર ધ વેલ્ફેર ઓફ પર્સન્સ વિથ ઓટિઝમ, સેરેબ્રલ પાલ્સી, મેન્ટલ રિટાર્ડેશન એન્ડ મલ્ટિપલ ડિસેબિલિટીઝ એક્ટ, 1999 હેઠળ ઇશ્યૂ કરાયેલા લીગલ ગાર્ડિયનશીપ સર્ટિફિકેટ્સ**

કૃપા કરીને અમારા સર્ક્યુલર ડીબીઓડીનો સંદર્ભ લો. નં.લેગ.બી.સી.51/09.07.005/2007-08 તારીખ 19 નવેમ્બર, 2007ના રોજ, જેમાં બેંકોને અન્ય બાબતો ઉપરાંત, માનસિક આરોગ્ય અધિનિયમ, 1987 હેઠળ ડિસ્ટ્રિક્ટ કોર્ટ દ્વારા અથવા નેશનલ ટ્રસ્ટ ફોર ધ વેલ્ફેર ઓફ પર્સન્સ વિથ ઓટિઝમ, સેરેબ્રલ પાલ્સી, મેન્ટલ રિટાર્ડેશન એન્ડ મલ્ટિપલ ડિસેબિલિટીઝ એક્ટ, 1999 હેઠળ સ્થાનિક સ્તરની સમિતિઓ દ્વારા ઓટિઝમ સાથે વિકલાંગ વ્યક્તિઓ દ્વારા બેંક ખાતાઓ ખોલવા / સંચાલિત કરવાના હેતુઓ માટે, 1999, સેરેબ્રલ પાલ્સી, માનસિક મંદતા અને બહુવિધ વિકલાંગતાઓ.

2. ઉપર જણાવેલા પરિપત્રમાં જણાવેલી સૂચનાઓનું પાલન કરવામાં બેંક ખાતા ખોલવા/સંચાલિત કરવાના હેતુસર નીચેની માર્ગદર્શિકાઓ લાગુ પડશે:

i. માનસિક આરોગ્ય અધિનિયમ, 1987 માનસિક રીતે બીમાર વ્યક્તિઓની સારવાર અને સંભાળ સંબંધિત કાયદો અને તેમની સંપત્તિ અને બાબતોના સંદર્ભમાં વધુ સારી જોગવાઈ કરવા માટે જોગવાઈ કરે છે. ઉક્ત અધિનિયમ અનુસાર, "માનસિક રીતે બીમાર વ્યક્તિ" નો અર્થ એ છે કે એવી વ્યક્તિ કે જેને માનસિક મંદતા સિવાય અન્ય કોઈ માનસિક વિકારના કારણે સારવારની જરૂર છે. આ કાયદાની કલમ 53 અને 54માં માનસિક રીતે બીમાર વ્યક્તિઓ અને અમુક કિસ્સામાં વ્યવસ્થાપકો માટે તેમની મિલકતના સંદર્ભમાં વાલીઓની નિમણૂક કરવાની જોગવાઈ છે. નિયત નિમણૂક અધિકારીઓમાં માનસિક આરોગ્ય અધિનિયમ, 1987 હેઠળ જિલ્લા અદાલતો અને જિલ્લાઓના કલેક્ટરોનો સમાવેશ થાય છે.

ii. ધ નેશનલ ટ્રસ્ટ ફોર વેલ્ફેર ઓફ પર્સન્સ વિથ ઓટિઝમ, સેરેબ્રલ પાલ્સી, મેન્ટલ રિટાર્ડેશન એન્ડ મલ્ટિપલ ડિસેબિલિટીઝ એક્ટ, 1999માં ચોક્કસ વિકલાંગતાઓ સાથે સંબંધિત કાયદાની જોગવાઈ કરવામાં આવી છે. તે અધિનિયમની કલમ 2 ની કલમ (જે) માં "વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિ"ની વ્યાખ્યા કરવામાં આવી છે, જેનો અર્થ ઓટિઝમ, સેરેબ્રલ પાલ્સી, માનસિક મંદતા અથવા આવી કોઈપણ બે કે તેથી વધુ પરિસ્થિતિઓના સંયોજનથી પીડાતી કોઈ પણ સ્થિતિથી પીડાતી વ્યક્તિનો થાય છે અને તેમાં ગંભીર બહુવિધ વિકલાંગતાઓથી પીડાતી વ્યક્તિનો સમાવેશ થાય છે. આ અધિનિયમ

સ્થાનિક સ્તરની સમિતિને વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિને વાલીની નિમણૂક કરવાની સત્તા આપે છે, જેને વિકલાંગ વ્યક્તિની વ્યક્તિ અને સંપત્તિની સારસંભાળ રાખવાની રહેશે.

iii. બેંકોને ઉપર જણાવેલ કાનૂની સ્થિતિની નોંધ લેવાની સલાહ આપવામાં આવે છે અને તે આધાર રાખી શકે છે

પર અને સંબંધિત કાયદા હેઠળ સક્ષમ ઓથોરિટી દ્વારા જારી કરાયેલા આદેશો / પ્રમાણપત્રો દ્વારા માર્ગદર્શન આપવામાં આવશે, જેમાં બેંક ખાતાઓ ખોલવા / સંચાલિત કરવાના હેતુઓ માટે વાલીઓ / મેનેજરોની નિમણૂક કરવામાં આવશે. શંકાના કિસ્સામાં, યોગ્ય કાનૂની સલાહ મેળવવા માટે કાળજી લેવામાં આવી શકે છે.

૩. બેંકો એ પણ સુનિશ્ચિત કરી શકે છે કે તેમની શાખાઓ તેમના ગ્રાહકોને યોગ્ય માર્ગદર્શન આપે જેથી વિકલાંગ વ્યક્તિઓના વાલીઓ / મેનેજરોને આ સંદર્ભે કોઈ મુશ્કેલીનો સામનો ન કરવો પડે.

તમારો વિશ્વાસપૂર્વક,

(રાજેશ વર્મા)

ચીફ જનરલ મેનેજર

સ્ત્રોત: <https://rbi.org.in/SCRIPTs/NotificationUser.aspx?Id=8689&Mode=0>

**** (બેંકો માટેની નોંધ - મેન્ટલ હેલ્થ એક્ટ, 1987 નું સ્થાન મેન્ટલ હેલ્થ કેર એક્ટ 2017 દ્વારા લેવામાં આવ્યું છે.)**

12. દૃષ્ટિહીન/વિકલાંગ વ્યક્તિઓને બેંકિંગ સુવિધાઓ - 5 સપ્ટેમ્બર, 2012

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા

આરબીઆઈ /2012-13/191
ડી.બી.ઓ.ડી. ના. લેગ.બી.સી. 38/09.07.005/2012-13
5 સપ્ટેમ્બર, 2012

તમામ શિડ્યુલ્ડ કોમર્શિયલ બેંકો (આરઆરબી સિવાય)

વહાલા સર

દૃષ્ટિહીન/વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓને બેંકિંગ સુવિધાઓ

કૃપા કરીને અમારા સર્ક્યુલર ડીબીઓડીનો સંદર્ભ લો. ના. લેગ બી.સી. 91/09.07.005/2005/2007-08 તારીખ 4 જૂન, 2008ના રોજ શીર્ષકવાળા વિષય પર સલાહ આપવામાં આવી હતી કે થર્ડ પાર્ટી ચેક, એટીએમ સુવિધા, નેટ બેન્કિંગ સુવિધા, લોકર સુવિધા, રિટેલ લોન, ક્રેડિટ કાર્ડ સહિતની તમામ બેંકિંગ સુવિધાઓ, કોઈપણ જાતના ભેદભાવ વિના દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને અનિવાર્યપણે ઓફર કરવામાં આવે છે કારણ કે તેઓ કરાર કરવા માટે કાયદેસર રીતે સક્ષમ છે. વધુમાં, કૃપા કરીને સર્ક્યુલર ડીબીઓડીનો પણ સંદર્ભ લો. નં.લેગ.બી.સી.123 /09.07.005/2008-09 તારીખ 13 એપ્રિલ, 2009ના રોજ બેંકોને તમામ વર્તમાન એટીએમ/ભવિષ્યના એટીએમને રેમ્પ સાથે પૂરા પાડવા માટે જરૂરી પગલાં લેવા અને બ્રેઇલ કીપેડ સાથે વાત કરતા એટીએમ તરીકે સ્થાપિત નવા એટીએમનો ઓછામાં ઓછો એક તૃતીયાંશ ભાગ બનાવવાની સલાહ આપી હતી.

2. ચીફ કમિશનર ઓફ પર્સન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝની કચેરી દ્વારા અમારા ધ્યાનમાં લાવવામાં આવ્યું છે કે વિઝ્યુઅલી ચેલેન્જ્ડ વ્યક્તિઓને ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ જેવી બેંકિંગ સુવિધાઓ મેળવવામાં સમસ્યાઓનો સામનો કરવો પડી રહ્યો છે. તેથી, બેંકોને ઉપરોક્ત પરિપત્રોમાં સમાવિષ્ટ સૂચનાઓનું ચુસ્તપણે પાલન કરવાની સલાહ આપવામાં આવે છે અને અંધત્વ, ઓછી દ્રષ્ટિ અને અન્ય વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓને તમામ બેંકિંગ સુવિધાઓ વિસ્તૃત કરવાની સલાહ આપવામાં આવે છે.

તમારો વિશ્વાસપૂર્વક,
(રાજેશ વર્મા)
ચીફ જનરલ મેનેજર

સ્ત્રોત: https://www.rbi.org.in/scripts/BS_CircularIndexDisplay.aspx?Id=7548

ટોચ

13. બેંક શાખાઓના એટીએમને વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે સુલભ બનાવવાની જરૂર - 13 એપ્રિલ, 2009

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા

આરબીઆઈ/2008-09/431

ડી.બી.ઓ.ડી. નં.લેગ.બી.સી.એસ.123 /09.07.005/2008-09 એપ્રિલ 13 એપ્રિલ, 2009

તમામ શિડ્યુલ્ડ કોમર્શિયલ બેંકો
(RRBs ને બાદ કરતા)

વહાલા સર,

બેંક શાખાઓ/એટીએમને વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે સુલભ બનાવવાની જરૂરિયાત

અમને ભારત સરકાર તરફથી કેટલાંક સૂચનો મળી રહ્યાં છે, જેમાં બેંક શાખાઓ અને એટીએમને દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓ માટે રેમ્પ પ્રદાન કરીને સરળતાથી સુલભ બનાવવાનો સમાવેશ થાય છે, જેથી વ્હીલ ચેર વપરાશકર્તાઓ તેમને એક્સેસ કરી શકે અને મશીનની ઊંચાઈ પણ તેમના માટે યોગ્ય છે. આ ઉપરાંત અમને દૃષ્ટિની ખામી ધરાવતી વ્યક્તિઓ દ્વારા ઉપયોગની સુવિધા માટે બ્રેઇલ લિપિમાં અક્ષરોવાળા સ્પીકિંગ સોફ્ટવેર અને કી પેડ્સ ઇન્સ્ટોલ કરવા માટેના સૂચનો પણ મળી રહ્યા છે.

2. અમે ઉપરોક્ત સૂચનોની તપાસ કરી છે અને બેંકોને સલાહ આપવામાં આવે છે કે તેઓ તમામ વર્તમાન એટીએમ / ભાવિ એટીએમને રેમ્પ સાથે પ્રદાન કરવા માટે જરૂરી પગલાં લે જેથી વ્હીલ ચેર વપરાશકર્તાઓ / અપંગ વ્યક્તિઓ તેમને સરળતાથી એક્સેસ કરી શકે અને એવી વ્યવસ્થા પણ કરી શકે કે એટીએમની ઊંચાઈ વ્હીલચેર વપરાશકર્તા દ્વારા તેના ઉપયોગમાં અવરોધ ઊભો ન કરે. **બેંકો બેંક શાખાઓના પ્રવેશદ્વાર પર રેમ્પ પ્રદાન કરવા સહિતના યોગ્ય પગલાં પણ લઈ શકે છે, જેથી વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ / વ્હીલ ચેર વપરાશકારો બેંકની શાખાઓમાં પ્રવેશ કરી શકે અને વધુ મુશ્કેલી વિના વ્યવસાય કરી શકે.**

3. તદુપરાંત, બેંકોએ બ્રેઇલ કીપેડ્સ સાથે એટીએમ સાથે વાત કરતા એટીએમ તરીકે ઇન્સ્ટોલ કરેલા નવા એટીએમના ઓછામાં ઓછા એક તૃતીયાંશ એટીએમ બનાવવા જોઈએ અને તેમને અન્ય બેંકો સાથે વ્યૂહાત્મક રીતે પરામર્શમાં મૂકવા જોઈએ જેથી એ સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે બ્રેઇલ કીપેડ સાથે ઓછામાં ઓછું એક ટોકિંગ એટીએમ સામાન્ય રીતે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓની જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા માટે દરેક વિસ્તારમાં ઉપલબ્ધ હોય. બેંકો આવા વાતો કરતા એટીએમના સ્થાનોને તેમના દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોના ધ્યાનમાં પણ લાવી શકે છે.

તમારો વિશ્વાસપૂર્વક

(પ્રશાંત સરન)

ચીફ જનરલ મેનેજર-ઇન-ચાર્જ

સ્ત્રોત: <https://www.rbi.org.in/scripts/NotificationUser.aspx?Mode=0&Id=4923>

ટોય

14. દૃષ્ટિની રીતે વિકલાંગોને બેંકિંગ સુવિધાઓ - 4 જૂન, 2008

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા

આરબીઆઈ / 2007-08 / 358
ડી.બી.ઓ.ડી. નો.લેગ બી.સી. 91 /09.07.005/2007-08
4 જૂન, 2008

પ્રતિ
તમામ શિડ્યુલ્ડ કોમર્શિયલ બેંકો
(RRBs સિવાય)
વહાલા સર,

દૃષ્ટિહીન લોકોને બેંકિંગ સુવિધાઓ

તે અમારા ધ્યાનમાં લાવવામાં આવ્યું છે કે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને બેંકિંગ સુવિધાઓનો લાભ લેવામાં મુશ્કેલીઓનો સામનો કરવો પડી રહ્યો છે. નોંધનીય છે કે, ચેકબુકની સુવિધા/એટીએમ/લોકરની કામગીરી વગેરે સહિતની બેંકિંગ સુવિધાઓને દૃષ્ટિહીન લોકોને નકારી શકાય નહીં કારણ કે તેઓ કરાર કરવા માટે કાયદેસર રીતે સક્ષમ છે.

2. ઉલ્લેખનીય છે કે, કેસ નં.૨૭૯૧/૨૦૦૩માં નામદાર કોર્ટ ઓફ ચીફ કમિશનર ફોર પર્સન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝે 05.09.2005ના રોજના આદેશો પસાર કર્યા હતા, જે આઇબીએ દ્વારા 20 ઓક્ટોબર, 2005ના રોજ તેમના પરિપત્ર પત્ર દ્વારા તમામ સભ્ય બેંકોને મોકલવામાં આવ્યા હતા. ઉપરોક્ત આદેશમાં, માનનીય અદાલતે સૂચના આપી છે કે બેંકોએ દૃષ્ટિહીન લોકોને ચેકબુક સુવિધા, એટીએમ સુવિધા અને લોકર સુવિધા સહિતની તમામ બેંકિંગ સુવિધાઓ આપવી જોઈએ અને રોકડ ઉપાડવામાં પણ તેમને મદદ કરવી જોઈએ. વધુમાં ઉપરોક્ત હુકમના પેરા-૧૪માં માનનીય અદાલતે અવલોકન કર્યું છે કે, દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને ઉપરોક્ત સુવિધાના સંચાલન/ઉપયોગમાં જોખમની શક્યતાના આધારે ચેકબુક, લોકર અને એટીએમની સુવિધાથી વંચિત રાખી શકાય નહીં, કારણ કે અન્ય ગ્રાહકોના કિસ્સામાં પણ જોખમનું તત્વ સંકળાયેલું છે.

3. આથી બેન્કોને સલાહ આપવામાં આવે છે કે તેઓ એ સુનિશ્ચિત કરે કે ચેકબુકની સુવિધા જેવી કે થર્ડ પાર્ટી ચેક, એટીએમ સુવિધા, નેટ બેન્કિંગ સુવિધા, લોકર સુવિધા, રિટેલ લોન, ક્રેડિટ કાર્ડ વગેરે સહિતની તમામ બેંકિંગ સુવિધાઓ કોઈ પણ જાતના ભેદભાવ વિના દૃષ્ટિહીન લોકોને અચૂકપણે આપવામાં આવે. બેંકો તેમની શાખાઓને વિવિધ બેંકિંગ સુવિધાઓ મેળવવા માટે દૃષ્ટિની પડકારજનક તમામ શક્ય સહાય કરવાની સલાહ પણ આપી શકે છે.

તમારો વિશ્વાસપૂર્વક
(પ્રશાંત સરન)
ચીફ જનરલ મેનેજર-ઇન-ચાર્જ

સ્ત્રોત: <https://www.rbi.org.in/Scripts/NotificationUser.aspx?Id=4226&Mode=0>

ટોચ

IBA

15. આઈબીએ મોડલ કસ્ટમર રાઇટ્સ પોલિસી - 5 ફેબ્રુઆરી, 2015
16. બેંકોમાં ગ્રિવન્સ નિવારણ માટે આઈબીએ મોડેલ નીતિ - 5 ફેબ્રુઆરી, 2015
17. આઈબીએનું પોસ્ટર ટોકિંગ એટીએમના પ્રવેશદ્વાર પર પ્રદર્શિત થશે - 16 જાન્યુઆરી, 2014
18. સુલભ એટીએમ પર આઈબીએ ધોરણો - 27 ફેબ્રુઆરી, 2013
19. દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને બેંકિંગ સુવિધાઓ પૂરી પાડતી આઈબીએની માર્ગદર્શિકાઓ - 18મી નવેમ્બર, 2008

15. આઇબીએ મોડેલ કસ્ટમર રાઇટ્સ પોલિસી - 5 ફેબ્રુઆરી, 2015

No.CIR/RB/CS/1292

5 ફેબ્રુઆરી, 2015

તમામ બેંકોના ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ્સ

વહાલા સર/મેડમ,

મોડેલ ગ્રાહક અધિકાર નીતિ

આરબીઆઇએ ગ્રાહક અધિકારોના ચાર્ટરનો મુસદ્દો રજૂ કર્યો હતો, જેમાં ગ્રાહક અધિકારોનો મુસદ્દો નીચે મુજબના પાંચ મૂળભૂત ગ્રાહકોના અધિકારોનો સમાવેશ થાય છે – (1) વાજબી વ્યવહારનો અધિકાર (2) પારદર્શિતા અને પ્રામાણિક વ્યવહારનો અધિકાર, (3) યોગ્યતાનો અધિકાર, (4) ગોપનીયતાનો અધિકાર, (5) ફરિયાદ નિવારણનો અધિકાર અને

૨૨ મી ઓગસ્ટ ૨૦૧૪ ના રોજ તેમની વેબસાઇટ પર જાહેર ટિપ્પણીઓ માટે દરેક રાઇટ પર ખુલાસાત્મક નોંધો સાથે વળતર. આઇબીએએ ડ્રાફ્ટ પર તેની સભ્ય બેંકો પાસેથી પ્રાપ્ત મંતવ્યો એકત્રિત કર્યા હતા અને ૨૬ સપ્ટેમ્બર ૨૦૧૪ ના રોજ મેનેજિંગ કમિટીની બેઠક દ્વારા ચકાસણી પછી આરબીઆઇએ મોકલવામાં આવ્યા હતા. વિવિધ હિતધારકોના પ્રતિસાદનો અભ્યાસ કર્યા પછી આરબીઆઇએ આઇબીએ અને બીસીએસબીઆઇએ વિનંતી કરી હતી કે **તેઓ વર્તમાન નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓને અનુરૂપ મોડેલ કસ્ટમર રાઇટ્સ પોલિસીનો મુસદ્દો તૈયાર કરે** તદ્દનુસાર, ડ્રાફ્ટ મોડેલ કસ્ટમર રાઇટ્સ પોલિસી, જેમાં પાંચ મૂળભૂત ગ્રાહક અધિકારોનો સમાવેશ થાય છે, જેને મેનેજિંગ કમિટી દ્વારા યોગ્ય રીતે મંજૂરી આપવામાં આવી છે અને આરબીઆઇએ મોકલવામાં આવી છે.

હવે, આરબીઆઇએ 27 જાન્યુઆરી, 2015 ના રોજ તેમના સંદેશાવ્યવહાર દ્વારા અમને ડ્રાફ્ટમાં કેટલાક ફેરફારો સાથે મોડેલ પોલિસી દસ્તાવેજને મંજૂરી આપવાની સલાહ આપી છે અને આઇબીએને સભ્ય બેંકોને દસ્તાવેજ મોકલવા વિનંતી કરી છે અને તેમને વહેવામાં વહેલી તકે પરંતુ 31 જુલાઈ, 2015 પછી નહીં પરંતુ તેમની પોતાની બોર્ડ માન્ય નીતિ તૈયાર કરવા જણાવ્યું છે. મોડેલ પોલિસી દસ્તાવેજ સાથે આરબીઆઇના પત્રની એક નકલ બંધ છે.

આ મામલો ૩૧મી જાન્યુઆરી ૨૦૧૫ના રોજ યોજાયેલી આઇબીએની મેનેજિંગ કમિટીની બેઠકમાં મૂકવામાં આવ્યો હતો. સમિતિએ આઇબીએને તેની સભ્ય બેંકોમાં મોડેલ ગ્રાહક અધિકાર નીતિના પરિભ્રમણ માટે મંજૂરી આપી હતી.

અમે તમને વિનંતી કરીએ છીએ કે કૃપા કરીને વહેલી તકે પરંતુ આરબીઆઇની સલાહ હેઠળ ૩૧ જુલાઈ, ૨૦૧૫ પછીની તમારી પોતાની બોર્ડ માન્ય ગ્રાહક અધિકાર નીતિ તૈયાર કરો. અમે તમને આગળ વિનંતી કરીએ છીએ કે તમે પ્રાયોજિત આરઆરબીને પણ સમાન બોર્ડ દ્વારા માન્ય ગ્રાહક અધિકાર નીતિ અપનાવવાની સલાહ આપો. મોડેલ પોલિસી દસ્તાવેજ અમારી વેબસાઇટ www.iba.org.in [ગ્રાહક સંભાળ - મોડેલ પોલિસી ડોક્યુમેન્ટ્સ શીર્ષક હેઠળ] પર અપલોડ કરવામાં આવ્યો છે.

તમારો વિશ્વાસપૂર્વક,

ડે ઉન્નીકૃષ્ણન
ડેપ્યુટી ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ

મૂળ: <http://www.iba.org.in/ModelPolicy.asp>
<http://www.iba.org.in/Model%20Policy/No CIR RB CS 1292 dtd 05 02 15 Model Customer Rights%20Policy.pdf>

આઇબીએ મોડેલ ગ્રાહક અધિકાર નીતિ

ગ્રાહક સુરક્ષા એ નાણાકીય સમાવેશનું એક અભિન્ન પાસું છે. આ પ્રકારનું રક્ષણ વધારવા માટે સ્થાનિક અનુભવ અને વૈશ્વિક શ્રેષ્ઠ પ્રણાલિઓ પર આધારિત નીચેની વિસ્તૃત ગ્રાહક અધિકાર નીતિ બહાર પાડવામાં આવી છે.

ગ્રાહક અધિકાર નીતિ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા નિયંત્રિત બેંકોના ગ્રાહકોના મૂળભૂત અધિકારોને સ્થાપિત કરે છે. તે ગ્રાહકના અધિકારો અને બેંકની જવાબદારીઓની જોડણી કરે છે. આ નીતિ બેંક અથવા તેના એજન્ટો દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓને લાગુ પડે છે, પછી ભલે તે કાઉન્ટર પર, ફોન પર, ટપાલ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો મારફતે, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈ પણ પદ્ધતિ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી હોય.

1. વાજબી વ્યવહારનો અધિકાર

ગ્રાહક અને નાણાકીય સેવાઓ પ્રદાતા બંનેને સૌજન્યથી વર્તવાનો અધિકાર છે. નાણાકીય ઉત્પાદનોની ઓફર અને ડિલિવરી કરતી વખતે ગ્રાહક સાથે લિંગ, ઉંમર, ધર્મ, જાતિ અને શારીરિક ક્ષમતા જેવા કારણોસર અયોગ્ય રીતે ભેદભાવ ન કરવો જોઈએ.

ઉપરોક્ત અધિકારને અનુસરીને, બેંક કરશે -

i) ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં લઘુત્તમ માપદંડો સ્થાપિત કરીને સારી અને વાજબી બેંકિંગ પદ્ધતિઓને પ્રોત્સાહન આપવું;

ii) બેંક અને ગ્રાહક વચ્ચે વાજબી અને સમાન સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવું;

iii) પર્યાપ્ત અને યોગ્ય રીતે ગ્રાહકોની સંભાળ લેતા બેંક સ્ટાફને તાલીમ આપો;

iv) એ સુનિશ્ચિત કરો કે સ્ટાફના સભ્યો ગ્રાહકો અને તેમના વ્યવસાયમાં તાત્કાલિક અને સૌજન્યપૂર્વક હાજરી આપે;

v) જાતિ, વય, ધર્મ, જાતિ, સાક્ષરતા, આર્થિક સ્થિતિની શારીરિક ક્ષમતા વગેરે જેવા આધારો પર તમામ ગ્રાહકો સાથે ન્યાયી વર્તન કરો અને કોઈ પણ ગ્રાહક સાથે ભેદભાવ ન કરો. જો કે, બેંક ખાસ યોજનાઓ અથવા ઉત્પાદનો ધરાવી શકે છે જે ખાસ કરીને લક્ષિત બજાર જૂથના સભ્યો માટે બનાવવામાં આવી હોય અથવા ગ્રાહકોના તફાવત માટે ડિફરન્સિયલ, વ્યાવસાયિક રીતે સ્વીકાર્ય આર્થિક તર્કનો ઉપયોગ કરી શકે છે. મહિલા અથવા પછાત વર્ગો જેવી હકારાત્મક કાર્યવાહીના ભાગ રૂપે બેંક પાસે યોજનાઓ અથવા ઉત્પાદનો પણ હોઈ શકે છે. આ પ્રકારની યોજનાઓ/ઉત્પાદનો અયોગ્ય ભેદભાવ સમાન નહીં હોય. આવી વિશેષ યોજનાઓ અથવા શરતો માટેનો તર્ક જ્યાં જરૂર પડે ત્યાં બેંક દ્વારા સમજાવવામાં આવશે;

vi) તમામ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓની ઓફર કરતી વખતે ઉપરોક્ત સિદ્ધાંતનો અમલ થાય તે સુનિશ્ચિત કરો;

vii) એ સુનિશ્ચિત કરો કે ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ પ્રસ્તુત કાયદા અને વિનિયમો સાથે સુસંગત છે;

જ્યારે બેંકનો પ્રયાસ રહેશે કે તેઓ તેમના ગ્રાહકોને મુશ્કેલી મુક્ત અને ન્યાયી સારવાર પૂરી પાડે, બેંક તેમના ગ્રાહકો પાસેથી બેંક સાથેના વ્યવહારમાં સૌજન્યપૂર્ણ અને પ્રામાણિકતાથી વર્તે તેવી અપેક્ષા રાખશે.

બેંકનો એ પણ પ્રયાસ રહેશે કે તેઓ તેમના ગ્રાહકોને બેંકની આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ મશીનરીનો સંપર્ક કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરે અને બેંકની આંતરિક ફરિયાદ વ્યવસ્થા હેઠળ તેમના તમામ ઉપાયો ખતમ કર્યા પછી વૈકલ્પિક ફોરમનો સંપર્ક કરે.

૨. પારદર્શિતાનો અધિકાર, વાજબી અને પ્રામાણિક વ્યવહાર

નાણાકીય સેવા પ્રદાતાએ એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે તમામ પ્રયત્નો કરવા જોઈએ કે તે જે કરારો અથવા કરારો કરે છે તે પારદર્શક હોય, સરળતાથી સમજી શકાય તેવા હોય અને સામાન્ય વ્યક્તિ સાથે સારી રીતે જણાવવામાં આવે. ઉત્પાદનની કિંમત, તેની સાથે સંકળાયેલા જોખમો, ઉત્પાદનના જીવનચક્ર અને ગ્રાહક અને નાણાકીય સેવા પ્રદાતાની જવાબદારીઓ પર ઉપયોગનું નિયમન કરતા નિયમો અને શરતો સ્પષ્ટપણે જાહેર કરવી જોઈએ. ગ્રાહકને અયોગ્ય વ્યાપાર અથવા માર્કેટિંગ પ્રણાલિઓ, કરારની શરતો અથવા ગેરમાર્ગે દોરતી રજૂઆતોને આધિન ન રહેવું જોઈએ. તેમના સંબંધો દરમિયાન, નાણાકીય સેવા પ્રદાતા ગ્રાહકને શારીરિક હાનિ પહોંચાડવાની ધમકી આપી શકે નહીં, અયોગ્ય પ્રભાવ પાડી શકે નહીં, અથવા નિર્લજ્જ સત્તામણીમાં સામેલ થઈ શકે નહીં.

ઉપરોક્ત અધિકારને અનુસરીને, બેંક કરશે -

- i) સંપૂર્ણ પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરો, જેથી ગ્રાહક બેંક પાસેથી વાજબી/વાજબી રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે તેની વધુ સારી સમજણ મેળવી શકે;
- ii) એ સુનિશ્ચિત કરો કે ગ્રાહક સાથે બેંકનો વ્યવહાર ઇક્વિટી, અખંડિતતા અને પારદર્શકતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત હોય;
- iii) ગ્રાહકોને તેની પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ, નિયમો અને શરતો અને વ્યાજના દરો/સર્વિસ ચાર્જિસ વિશેની સ્પષ્ટ માહિતી સરળ અને સરળતાથી સમજી શકાય તેવી ભાષામાં પૂરી પાડવી, અને પર્યાપ્ત માહિતી પૂરી પાડવી, જેથી ગ્રાહક પાસેથી પ્રોડક્ટની યોગ્ય અને માહિતગાર પસંદગી કરવાની વાજબી અપેક્ષા રાખી શકાય;
- iv) ખાતરી કરો કે તમામ નિયમો અને શરતો વાજબી છે અને સંબંધિત અધિકારો, જવાબદારીઓ અને જવાબદારીઓ સ્પષ્ટ રીતે અને જ્યાં સુધી શક્ય હોય ત્યાં સુધી સાદી અને સરળ ભાષામાં નક્કી કરો;
- v) પ્રોડક્ટ સાથે સંકળાયેલા ચાવીરૂપ જોખમો તેમજ ગ્રાહકને તેના માટે ખાસ કરીને ગેરલાભ પહોંચાડી શકે તેવી કોઈ પણ સુવિધાઓની જાણકારી આપો. પ્રોડક્ટ અથવા સેવા સાથે સંકળાયેલા સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (એમઆઈટીસી) ઉત્પાદનની ઓફર કરતી વખતે સ્પષ્ટપણે ગ્રાહકના ધ્યાનમાં લાવવામાં આવશે. સામાન્ય રીતે, તે સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે આવી શરતો ગ્રાહકની ભાવિ પસંદગીને અવરોધે નહીં.
- vi) નોટિસ બોર્ડ પરની શાખાઓ અથવા વેબસાઇટ પર અથવા હેલ્પ-લાઇન અથવા હેલ્પ-ડેસ્ક દ્વારા વ્યાજના દરો, ફી અને ચાર્જિસ અંગેની માહિતી પૂરી પાડવી અને જ્યાં યોગ્ય હોય ત્યાં ગ્રાહકને સીધી જાણ કરવામાં આવશે;
- vii) તેમની વેબસાઇટ પર ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદર્શિત કરો અને તેની એક નકલ ગ્રાહકની રજૂઆત માટે દરેક શાખા પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. ઉપરાંત તેની શાખાઓમાં શાખામાં ટેરિફ શેડ્યૂલની ઉપલબ્ધતા વિશેની નોટિસ પણ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે;
-) તેમના ટેરિફ શેડ્યૂલમાં, ગ્રાહક દ્વારા પસંદ કરવામાં આવેલી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓને લાગુ પડતા તમામ ચાર્જિસ, જો કોઈ હોય તો, તેની વિગતો આપો;

ix) સુધારેલા નિયમો અને શરતો અમલી બને તેના ઓછામાં ઓછા એક મહિના અગાઉ ગ્રાહક દ્વારા સંમતિ સધાઈ હોય તે રીતે પત્ર અથવા સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટ, એસએમએસ અથવા ઈમેઈલ દ્વારા નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ પ્રકારના ફેરફારની ગ્રાહકને જાણ કરવી.

x) ખાતરી કરો કે આવા ફેરફારો એક મહિનાની નોટિસ આપ્યા પછી જ સંભવિત અસરથી કરવામાં આવે છે. જો ગ્રાહકને અનુકૂળ હોય તેવી આવી નોટિસ આપ્યા વગર બેંકે કોઈ ફેરફાર કર્યો હોય તો તે આવા ફેરફારના 30 દિવસની અંદર જ આ ફેરફારની સૂચના આપશે. જો આ ફેરફાર ગ્રાહક માટે પ્રતિકૂળ હોય, તો ઓછામાં ઓછા 30 દિવસની આગોતરી નોટિસ આપવામાં આવશે અને ગ્રાહકને આવી નોટિસના 60 દિવસની અંદર સુધારેલો ચાર્જ અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વિના એકાઉન્ટ બંધ કરવા અથવા અન્ય કોઈ પાત્રતા ધરાવતા ખાતામાં સ્વિચ કરવાના વિકલ્પો પૂરા પાડવામાં આવી શકે છે;

xi) ગ્રાહક દ્વારા પસંદ કરાયેલી પ્રોડક્ટ/સેવાઓને સંચાલિત કરતા કોઈ પણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન થાય/તેના ભંગના કિસ્સામાં ઉપલબ્ધ દંડ વિશેની માહિતી પૂરી પાડવી;

xii) ડિપોઝિટ્સ, ચેક કલેક્શન, ફરિયાદ નિવારણ, વળતર અને બાકી લેણાં અને સુરક્ષા પુનઃરોકાણ પર બેંકોની નીતિઓ જાહેર ડોમેન પર પ્રદર્શિત કરવી;

xiii) એ સુનિશ્ચિત કરવા તમામ પ્રયાસ કરો કે કોઈ ચોક્કસ પ્રોડક્ટમાં કામ કરતા કર્મચારીઓને ગ્રાહકોને સંબંધિત માહિતી સંપૂર્ણ, યોગ્ય અને પ્રામાણિકતાથી પ્રદાન કરવા માટે યોગ્ય રીતે પ્રશિક્ષિત કરવામાં આવે;

xiv) પ્રોડક્ટ/સેવા મેળવવા માટે સુપરત કરવામાં આવેલી અરજીઓની સ્વીકૃતિ/સ્વીકાર ન કરવા અંગે બેંક દ્વારા નક્કી કરવામાં આવેલા વાજબી સમયગાળાની અંદર અરજદારને વાતચીત કરવાનું સુનિશ્ચિત કરો અને અરજી ન સ્વીકારવા/નકારવાના કારણો લેખિતમાં જણાવો. આવા સમયગાળાને બેંકની વેબસાઇટમાં અને ચોક્કસ ઉત્પાદન અથવા સેવાની એપ્લિકેશનમાં પણ સૂચિત કરવામાં આવશે

xv) આના વિશેની માહિતી અસંદિગ્ધ રીતે સંચાર કરો -

- a. વિશિષ્ટ ઉત્પાદનો બંધ કરવા,
- b. તેમની ઓફિસોનું સ્થળાંતર
- c. કામના ક્લાકોમાં ફેરફારો
- d. ટેલિફોન નંબરોમાં ફેરફાર
- e. કોઈપણ ઓફિસ અથવા શાખા બંધ

- ઓછામાં ઓછા 30 દિવસની આગોતરી નોટિસ સાથે. એ પણ સમર્થન આપે છે કે માહિતી જાહેર કરવી એ ઉત્પાદન/સંબંધના જીવન-ચક્ર દ્વારા ચાલતી પ્રક્રિયા છે અને તેમના દ્વારા ખંતપૂર્વક તેનું અનુસરણ કરવામાં આવશે. વેબ-સાઇટ સહિત સંદેશાવ્યવહારની તમામ શક્ય ચેનલ્સનો ઉપયોગ કરવાનું સુનિશ્ચિત કરો, જેથી એ સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે તમામ ફેરફારો અંગેની માહિતી ગ્રાહકને અગાઉથી જ જાણ કરવામાં આવી છે;

xvi) કાયદા અને/અથવા બેંકિંગ નિયમનમાં સમાવિષ્ટ અધિકારો અને જવાબદારીઓની પ્રોડક્ટનું વેચાણ કરતી વખતે ગ્રાહકને સલાહ આપો, જેમાં ગ્રાહકને શંકા હોય, શોધી કાઢે કે તેનો સામનો કરવો પડે તેવી કોઈ પણ ગંભીર ઘટનાની જાણ કરવાની જરૂરિયાતનો પણ સમાવેશ થાય છે.

xvii) બેંકના સ્ટાફના સભ્યોએ, જ્યારે ગ્રાહક દ્વારા કોઈ ઉત્પાદન અથવા સેવાનો લાભ લેવા માટે સંપર્ક કરવામાં આવે ત્યારે, ઉત્પાદન / સેવાને લગતી તમામ સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવી પડશે અને ગ્રાહકને જાણકાર નિર્ણય લેવા માટે સક્ષમ બનાવવાના હેતુથી બજારમાં ઉપલબ્ધ સમાન ઉત્પાદનો પર માહિતીના સંસાધનોને માર્ગદર્શન પણ પૂરું પાડવું પડશે;

xviii) ગ્રાહકને વાજબી કે કરાર આધારિત આગોતરી જાણ કર્યા વિના ગ્રાહક સંબંધનો અંત આણવો નહીં;

viii) એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ્સ/પાસબુક્સ, ચેતવણીઓ, પ્રોડક્ટની કામગીરી વિશે સમયસર માહિતી, ટર્મ ડિપોઝિટની પરિપક્વતા વગેરે જેવી બેંકના ક્ષેત્રમાં નિયમિત ઇનપુટ પ્રદાન કરીને નાણાકીય સંબંધ, નાણાકીય સંબંધોના સંચાલન માટે તમામ ઉપલબ્ધ રીતોમાં ગ્રાહકને સહાય કરવી.

ix) ખાતરી કરો કે તમામ માર્કેટિંગ અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ છે અને ગેરમાર્ગે દોરનારી નથી;

x) ગ્રાહકને શારીરિક હાનિ પહોંચાડવાની ધમકી આપવી નહીં, પ્રભાવ પાડવો નહીં અથવા એવી વર્તણૂકમાં જોડાવું નહીં કે જેને વાજબી રીતે બિનજરૂરી સતામણી તરીકે ગણવામાં આવે. ફક્ત સામાન્ય યોગ્ય વ્યવસાયિક પદ્ધતિઓનું પાલન સુનિશ્ચિત કરો.

) એ સુનિશ્ચિત કરો કે પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓ અને તેના માળખા પરની ફી અને ચાર્જ ગ્રાહક માટે ગેરવાજબી નથી

3. રાઇટ ટુ સ્યુટેબિલિટી

ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ ગ્રાહકની જરૂરિયાતો માટે યોગ્ય હોવી જોઈએ અને ગ્રાહકના નાણાકીય સંજોગો અને સમજણના મૂલ્યાંકન પર આધારિત હોવી જોઈએ.

ઉપરોક્ત અધિકારને અનુસરીને, બેંક કરશે -

i) એ સુનિશ્ચિત કરો કે વેચાણ પૂર્વે ગ્રાહકો માટે ઉત્પાદનોની યોગ્યતાનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે તેની પાસે બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ છે;

ii) વેચાણ કરાયેલી કે ઓફર કરાયેલી પ્રોડક્ટ કે સેવા ગ્રાહકની જરૂરિયાતોને અનુરૂપ હોય અને તેના દ્વારા કરવામાં આવેલા મૂલ્યાંકનના આધારે ગ્રાહકની નાણાકીય સ્થિતિ અને સમજણ માટે અયોગ્ય ન હોય તેની ખાતરી કરવાનો પ્રયાસ કરવો. આવા મૂલ્યાંકનનું તેના રેકૉર્ડ્સમાં યોગ્ય રીતે દસ્તાવેજીકરણ કરવામાં આવશે

iii) થર્ડ પાર્ટી ફાઇનાન્સિયલ પ્રોડક્ટ્સના માર્કેટિંગ અને વિતરણ માટે બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ સ્થાપિત કર્યા પછી, જો તેને તેમ કરવાની સત્તા આપવામાં આવી હોય તો જ થર્ડ પાર્ટી પ્રોડક્ટ્સનું વેચાણ કરો;

iv) બેંક પાસેથી પ્રાપ્ત થયેલી કોઈ પણ સેવા માટે ગ્રાહકને કોઈ પણ ત્રાહિત પક્ષની પ્રોડક્ટ્સને ક્રિડ-પ્રો-ક્વો તરીકે સબસ્ક્રાઇબ કરવાની ફરજ પાડવી નહીં;

v) એ સુનિશ્ચિત કરો કે ત્રાહિત પક્ષનાં ઉત્પાદનો સહિત વેચવામાં આવી રહેલી અથવા ઓફર કરવામાં આવી રહેલી સેવા પ્રવર્તમાન નિયમો અને વિનિયમો અનુસાર છે;

vi) ગ્રાહકને પ્રોડક્ટની યોગ્યતા નક્કી કરવા માટે સક્ષમ બનાવવા માટે બેંક દ્વારા માંગવામાં આવેલી તમામ સંબંધિત અને વાજબી માહિતી તાત્કાલિક અને પ્રામાણિકપણે પૂરી પાડવાની તેની જવાબદારી વિશે ગ્રાહકને જાણ કરો.

4. ગોપનીયતાનો અધિકાર

ગ્રાહકોની વ્યક્તિગત માહિતીને ગોપનીય રાખવી જોઈએ સિવાય કે તેમણે નાણાકીય સેવા પ્રદાતાને ચોક્કસ સંમતિ આપી હોય અથવા આવી માહિતી કાયદા હેઠળ પૂરી પાડવાની જરૂર હોય અથવા તે ફરજિયાત વ્યાપારી હેતુ માટે પૂરી પાડવામાં આવી હોય (ઉદાહરણ તરીકે, માહિતી કંપનીઓને ધિરાણ આપવા માટે). સંભવિત ફરજિયાત વ્યવસાયિક હેતુઓ વિશે ગ્રાહકને અગાઉથી જાણ કરવી જોઈએ. ગ્રાહકોને તમામ પ્રકારના સંદેશાવ્યવહાર, ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા અન્યથાથી રક્ષણ આપવાનો અધિકાર છે, જે તેમની ગોપનીયતાનું ઉલ્લંઘન કરે છે.

ઉપરોક્ત અધિકારને અનુસરીને, બેંક કરશે -

i) ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણવી (પછી ભલેને ગ્રાહક અમારી સાથે બેન્કિંગ ન કરતો હોય), અને એક સામાન્ય નિયમ તરીકે, આવી માહિતી તેની સહાયક કંપનીઓ/સહયોગીઓ, જોડાણ સંસ્થાઓ વગેરે સહિત અન્ય કોઈ પણ વ્યક્તિ/સંસ્થાઓને કોઈ પણ હેતુ માટે જાહેર ન કરવી, સિવાય કે:

a. ગ્રાહકે આ પ્રકારની જાહેરાતને લેખિતમાં સ્પષ્ટપણે અધિકૃત કરી છે

b. કાયદા/નિયમન દ્વારા જાહેર કરવાની ફરજ પાડવામાં આવે છે;

c. જાહેર કરવા માટે એટલે કે જાહેર હિતમાં જાહેર કરવાની બેંકની ફરજ છે

d. બેંકે જાહેરાત દ્વારા તેના હિતોનું રક્ષણ કરવું પડશે

e. તે નિયમનકારી રીતે ફરજિયાત વ્યાપાર હેતુ માટે છે, જેમ કે ક્રેડિટ માહિતી કંપનીઓ અથવા ઋણ એકત્રીકરણ એજન્સીઓને ડિફોલ્ટની જાહેરાત

ii) આ પ્રકારની સંભવિત ફરજિયાત જાહેરાતોની ગ્રાહકને લેખિતમાં તાત્કાલિક જાણ કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરો.

iii) માર્કેટિંગ હેતુ માટે ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કે વહેંચણી કરવી નહીં, સિવાય કે ગ્રાહકે તેને વિશિષ્ટપણે અધિકૃત કરી હોય;

iv) ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરતી વખતે ટેલિકોમ રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા જારી કરવામાં આવેલા ટેલિકોમ કોમર્શિયલ કમ્યુનિકેશન્સ કસ્ટમર પ્રોફરન્સ રેગ્યુલેશન્સ, 2010 (નેશનલ કસ્ટમર પ્રોફરન્સ રજિસ્ટ્રી)નું પાલન કરશે.

5. તકરાર નિવારણ અને વળતરનો અધિકાર

ગ્રાહકને ઓફર કરવામાં આવેલી પ્રોડક્ટ્સ માટે નાણાકીય સેવા પ્રદાતાને જવાબદાર ઠેરવવાનો અને કોઈ પણ માન્ય ફરિયાદોનું નિવારણ કરવાનો સ્પષ્ટ અને સરળ માર્ગ ધરાવવાનો અધિકાર છે. પ્રદાતાએ તેના તૃતીય પક્ષ ઉત્પાદનોના વેચાણથી થતી ફરિયાદોના નિવારણની પણ સુવિધા આપવી જોઈએ. નાણાકીય સેવા પ્રદાતાએ ભૂલો, આચરણમાં ક્ષતિઓ, તેમજ બિન-કામગીરી અથવા કામગીરીમાં વિલંબને ભરપાઈ કરવા માટે તેની નીતિની વાતચીત કરવી આવશ્યક છે, પછી ભલે તે પ્રદાતા દ્વારા થતી હોય કે અન્યથા. જ્યારે આવી ઘટનાઓ બને છે ત્યારે નીતિમાં ગ્રાહકના અધિકારો અને ફરજો નક્કી કરવી આવશ્યક છે.

ઉપરોક્ત અધિકારને અનુસરીને, બેંક કરશે -

i) ખોટી પડેલી તમામ બાબતો સાથે સહાનુભૂતિપૂર્વક અને ઝડપથી વ્યવહાર કરો;

ii) તાત્કાલિક ભૂલો સુધારવી;

iii) ખોટી રીતે અને ભૂલથી લાગુ કરવામાં આવેલા કોઈ પણ ચાર્જને રદ કરો;

iv) તેની ક્ષતિઓને કારણે ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવેલા કોઈપણ સીધા નાણાકીય નુકસાન માટે ગ્રાહકને વળતર આપો.

બેંક પણ કરશે -

i) ગ્રાહક માટે ઉપલબ્ધ ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા સહિત તેની ગ્રાહક તકરાર નિવારણ નીતિને સાર્વજનિક ડોમેનમાં મૂકો.

v) ગ્રાહક વ્યવહારો નિયત સમયમર્યાદામાં અને કરારની સંમત શરતો અનુસાર હાથ ધરવામાં/પતાવટ કરવામાં વિલંબ/ક્ષતિઓ માટે વળતરની નીતિ જાહેર ક્ષેત્રમાં મૂકો;

vi) એક મજબૂત અને પ્રતિભાવપૂર્ણ ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા હાથ ધરવાનું સુનિશ્ચિત કરો અને ગ્રાહક જેનો સંપર્ક કરશે તે તકરાર નિવારણ સત્તામંડળને સ્પષ્ટપણે સૂચવો;

vii) ફરિયાદ નિવારણ તંત્રને ગ્રાહકો માટે સરળતાથી સુલભ બનાવવું;

viii) ગ્રાહકને સલાહ આપો કે ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી, આવી ફરિયાદ કોને કરવાની છે, ક્યારે જવાબની અપેક્ષા રાખવી અને જો ગ્રાહક પરિણામથી સંતુષ્ટ ન હોય તો શું કરવું;

ix) ફરિયાદ નિવારણ સત્તામંડળ/નોડલ અધિકારીનું નામ, સરનામું અને સંપર્કની વિગતો દર્શાવવી. ફરિયાદોના નિરાકરણ માટેની સમયમર્યાદા તમામ સેવા પ્રદાન કરવાનાં સ્થળો પર સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત/સુલભ હશે;

x) જો ફરિયાદનું નિવારણ પૂર્વ-નિર્ધારિત સમયમાં કરવામાં ન આવે તો તેની ફરિયાદ બેન્કિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનને વધારવાના વિકલ્પની ફરિયાદીને જાણ કરો;

xi) બેન્કિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના વિશે પબ્લિક ડોમેનમાં સ્થિત માહિતીમાં મૂકો;

xii) ગ્રાહકના સંપર્ક બિંદુઓ પર બેન્કિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનનું નામ અને સંપર્ક વિગતો પ્રદર્શિત કરો, જેના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ બેંકની શાખા આવે છે.

આ ઉપરાંત, બેંક કરશે -

i) કામકાજના ત્રણ દિવસની અંદર તમામ ઔપચારિક ફરિયાદો (ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી નોંધાયેલી ફરિયાદો સહિત) સ્વીકારો અને 30 દિવસથી વધુ ન હોય તેવા વાજબી સમયગાળાની અંદર તેનો ઉકેલ લાવવા માટે કામ કરો (જેમાં ફરિયાદ નિવારણ માટે જવાબદાર સર્વોચ્ચ ક્રમાંકિત આંતરિક અધિકારી દ્વારા ફરિયાદમાં વધારો કરવા અને તેની ચકાસણી કરવાના સમયનો સમાવેશ થાય છે). ગ્રાહક પાસેથી માગવામાં આવેલી તમામ જરૂરી માહિતી પ્રાપ્ત થયા બાદ 30 દિવસનો સમયગાળો ગણવામાં આવશે.

ii) જો ગ્રાહક તકરારના નિરાકરણથી અથવા વિવાદ નિવારણ પ્રક્રિયાના પરિણામથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ફરિયાદના નિરાકરણ માટે નારાજ થયેલા ગ્રાહકોને બેન્કિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજનાની વિગતો પૂરી પાડવી;

આ ઉપરાંત, બેંક એ) સ્પષ્ટ પણે જણાવશે કે, ગ્રાહક સંબંધ સ્થાપિત કરતી વખતે, નુકસાન માટેની જવાબદારી, તેમજ તમામ પક્ષોના અધિકારો અને જવાબદારીઓ, જો ઉત્પાદનો સ્પષ્ટીકરણો અનુસાર પ્રદર્શન ન કરે અથવા વસ્તુઓ ખોટી થઈ રહી છે. જો કે, બેંક બાહ્ય સંજોગોને કારણે થતા કોઈપણ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે નહીં જે તેના વાજબી નિયંત્રણની બહાર છે (જેમ કે બજારમાં ફેરફારો, બજારના ચલને કારણે ઉત્પાદનની કામગીરી, વગેરે). બી) ખાતરી કરો કે ગ્રાહકને વિલંબ કર્યા વિના પરત કરવામાં આવે છે અને જો તે

કોઈ પણ વિવાદિત વ્યવહાર (વ્યાજ/ચાર્જીસ સાથે) પર ગ્રાહકને વાજબી શંકાથી આગળ બતાવી શકાતું નથી.

મૂળ:

<http://www.iba.org.in/Model%20Policy/Model Customer Rights Policy Amended Final 27 1 15.pdf>

બેંકોમાં ફરિયાદ નિવારણ માટે આઇબીએ મોડલ નીતિ – 5 ફેબ્રુઆરી, 2015

1. પરિચય

સ્પર્ધાત્મક બેંકિંગના વર્તમાન દૃશ્યમાં, ગ્રાહક સેવામાં ઉત્કૃષ્ટતા એ સતત વેપાર વૃદ્ધિ માટેનું સૌથી મહત્વપૂર્ણ સાધન છે. ગ્રાહકની ફરિયાદો એ કોઈપણ કોર્પોરેટ એન્ટિટીના વ્યવસાયિક જીવનનો એક ભાગ છે. આ બેંકો માટે વધુ છે કારણ કે બેંકો સેવા સંસ્થાઓ છે. એક સેવા સંસ્થા તરીકે, ગ્રાહક સેવા અને ગ્રાહકનો સંતોષ એ કોઈ પણ બેંકની મુખ્ય ચિંતા હોવી જોઈએ. બેંકનું માનવું છે કે ત્વરિત અને કાર્યક્ષમ સેવા પૂરી પાડવી એ માત્ર નવા ગ્રાહકોને આકર્ષવા માટે જ નહીં, પરંતુ હાલના ગ્રાહકોને જાળવી રાખવા માટે પણ જરૂરી છે. આ પોલિસી ડોક્યુમેન્ટનો ઉદ્દેશ યોગ્ય સર્વિસ ડિલિવરી અને રિવ્યુ મિકેનિઝમ મારફતે ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને ફરિયાદોના દાખલાઓને ઓછામાં ઓછા કરવાનો તથા ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને ફરિયાદોનું તાત્કાલિક નિવારણ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે. સમીક્ષા મિકેનિઝમને ઉત્પાદન સુવિધાઓ અને સેવા વિતરણમાં ખામીઓને ઓળખવામાં મદદ કરવી જોઈએ. ગ્રાહકોનો અસંતોષ બેંકનું નામ અને છબી બગાડશે. ફરિયાદ નિવારણ અંગેની બેંકની નીતિ નોંધાયેલા સિદ્ધાંતોને અનુસરે છે.

- ગ્રાહકો સાથે દરેક સમયે ન્યાયી વર્તન કરવામાં આવે છે
- ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવતી ફરિયાદો પર સૌજન્ય અને સમયસર કાર્યવાહી કરવામાં આવે છે
- ગ્રાહકોને સંસ્થાની અંદર તેમની ફરિયાદો/ફરિયાદોને વધારવાના માર્ગો વિશે અને જો તેઓ તેમની ફરિયાદો અંગે બેંકના પ્રતિસાદથી સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય તો વૈકલ્પિક ઉપાયના તેમના અધિકારો વિશે સંપૂર્ણપણે માહિતગાર કરવામાં આવે છે.
- બેંક બધી ફરિયાદોને અસરકારક અને ન્યાયી રીતે વર્તશે કારણ કે, જો તે અન્યથા નિયંત્રિત કરવામાં આવે તો તે બેંકની પ્રતિષ્ઠા અને વ્યવસાયને નુકસાન પહોંચાડી શકે છે.
- બેંક કર્મચારીઓએ સારી શ્રદ્ધાથી અને ગ્રાહકના હિતો માટે પૂર્વગ્રહ વિના કામ કરવું આવશ્યક છે.

બેંકના નિવારણ તંત્રને વધુ અર્થપૂર્ણ અને અસરકારક બનાવવા માટે, આવા ધ્યેય તરફ એક માળખાગત વ્યવસ્થા ઊભી કરવાની જરૂર છે. આવી પદ્ધતિ એ બાબતની ખાતરી કરશે કે માગવામાં આવેલું નિવારણ ન્યાયી અને ન્યાયી છે અને નિયમો તથા નિયમનના આપેલા માળખા-કાર્યમાં તે માન્ય છે. નીતિ દસ્તાવેજ તમામ શાખાઓ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. સંબંધિત કર્મચારીઓને ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા વિશે જાગૃત કરવા જોઈએ.

1.1 ગ્રાહકોની ફરિયાદ આના કારણે ઊભી થાય છે.

- a. ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં એન્ટિયુડિનલ પાસાઓ
 - b. ગ્રાહકોને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવતા કાર્યો/વ્યવસ્થાઓની અપૂર્ણતા અથવા અપેક્ષિત અને વાસ્તવિક સેવાઓ પ્રદાન કરવામાં આવતી સેવાઓના ધોરણોમાં રહેલી ખામીઓ.
- જો ગ્રાહક બેંક દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તેની ફરિયાદ નોંધાવવાનો સંપૂર્ણ અધિકાર છે. તે તેની ફરિયાદ લેખિતમાં, મૌખિક અથવા ટેલિફોન પર આપી શકે છે. જો ગ્રાહકની ફરિયાદનો ચોક્કસ સમયની અંદર ઉકેલ ન આવે અથવા જો તે બેંક દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનનો સંપર્ક તેની ફરિયાદ અથવા ફરિયાદ નિવારણ માટે ઉપલબ્ધ અન્ય કાનૂની માર્ગો સાથે કરી શકે છે.

2. ગ્રાહકોની ફરિયાદો/ફરિયાદોનું સંચાલન કરવા આંતરિક તંત્ર 2.1 બોર્ડની ગ્રાહક સેવા સમિતિ

બોર્ડની આ પેટા-સમિતિ એક વિસ્તૃત થાપણ નીતિ ઘડવા માટે જવાબદાર રહેશે, જેમાં થાપણદારોના ખાતાની કામગીરી માટે તેમના મૃત્યુની સારવાર, ઉત્પાદન મંજૂરી પ્રક્રિયા અને થાપણદારોના સંતોષની વાર્ષિક મોજણી અને આ પ્રકારની સેવાઓના ત્રિમાસિક ઓડિટ જેવા મુદ્દાઓનો સમાવેશ થાય છે. સમિતિ ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવામાં આવતી ગ્રાહક સેવાની ગુણવત્તા પર અસર કરતા અન્ય કોઈપણ મુદ્દાઓની પણ તપાસ કરશે. આ સમિતિ ગ્રાહક સેવા અંગેની સ્થાયી સમિતિની કામગીરીની પણ સમીક્ષા કરશે.

2.2 ગ્રાહક સેવા અંગેની સ્થાયી સમિતિ

ગ્રાહક સેવા અંગેની સ્થાયી સમિતિની અધ્યક્ષતા બેંકના મેનેજિંગ ડિરેક્ટર / એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર કરશે. આ સમિતિમાં બેંકના બેથી ત્રણ સિનિયર એક્ઝિક્યુટિવ્સ ઉપરાંત બેથી ત્રણ જાણીતા નોન-એક્ઝિક્યુટિવ્સ પણ હશે, જેમને સભ્યો તરીકે જાહેર જનતામાંથી લેવામાં આવશે. સમિતિની નીચે મુજબનાં કાર્યો હશે.

- વિવિધ ક્ષેત્રોમાંથી પ્રાપ્ત ગ્રાહક સેવાની ગુણવત્તા પર ફીડ-બેકનું મૂલ્યાંકન કરો. આ સમિતિ ગ્રાહક સેવા પર ટિપ્પણીઓ/ફીડ-બેકની સમીક્ષા પણ કરશે અને બેંકની આચારસંહિતામાં પ્રતિબદ્ધતાઓના અમલીકરણની સમીક્ષા કરશે.
- બીસીએસબીઆઈ પાસેથી ગ્રાહકોને મળેલી પ્રતિબદ્ધતાઓ.
- સમિતિ એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે જવાબદાર રહેશે કે ગ્રાહક સેવા સંબંધિત તમામ નિયમનકારી સૂચનાઓનું બેંક દ્વારા પાલન કરવામાં આવે. આ માટે સમિતિ ઝોનલ/રિજનલ મેનેજર્સ/ફંક્શનલ હેડ્સ પાસેથી જરૂરી ફીડ-બેક મેળવશે.
- આ સમિતિ નિવારણ માટે જવાબદાર કાર્યકારી વડાઓ દ્વારા તેનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવેલી વણઉકેલાયેલી ફરિયાદો/ફરિયાદો અંગે પણ વિચારણા કરશે અને તેમની સલાહ આપશે.
- સમિતિ ત્રિમાસિક અંતરાલે બોર્ડની ગ્રાહક સેવા સમિતિને તેની કામગીરી અંગેનો અહેવાલ સુપરત કરશે.

2.3 ફરિયાદો અને ફરિયાદોનું સંચાલન કરવા માટે નોડલ ઓફિસર અને અન્ય નિયુક્ત અધિકારીઓ*

બેંક જનરલ મેનેજર (અથવા તેની સમકક્ષ) રેન્કના નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક કરશે, જે સમગ્ર બેંક માટે ગ્રાહક સેવા અને ફરિયાદ સંચાલનના અમલીકરણ માટે જવાબદાર રહેશે. બેંક ચોક્કસ કેન્દ્રો ખાતે અન્ય નિયુક્ત અધિકારીઓની પણ નિમણૂક કરી શકે છે ઝોનલ/પ્રાદેશિક કચેરીઓ ખાતે ગ્રાહક સંબંધ અધિકારીની નિમણૂક કરી શકે છે, જેથી તેમના નિયંત્રણ હેઠળની શાખાઓના સંબંધમાં ફરિયાદની ફરિયાદોનું નિવારણ કરી શકાય. નોડલ ઓફિસર (ઓ)ના નામ અને સંપર્કની વિગતો શાખાના નોટિસ બોર્ડ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

[*વ્યક્તિગત બેંકો તેના વહીવટી માળખા/ઉત્પાદનો અને સેવાઓની ડિલિવરી માટે ઉપયોગમાં લેવાતી ચેનલોના આધારે ફરિયાદો અને ફરિયાદોના નિવારણ માટે વિવિધ સ્તરે અધિકારીઓની નિમણૂક અંગે નિર્ણય લઈ શકે છે.]

3. ડિસ્ક્વેની ફરજિયાત જરૂરિયાતો

બેંક માટે તે પૂરું પાડવું ફરજિયાત છે;

- ફરિયાદો અને સૂચનો મેળવવા માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા.
- નોડલ ઓફિસર(ઓ)નું નામ, સરનામું અને સંપર્ક નંબર
- આ વિસ્તારના બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનની સંપર્ક વિગતો
- ગ્રાહકો પ્રત્યે બેંકની પ્રતિબદ્ધતાઓનો કોડ/ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

4. તકરારોનું નિરાકરણ

શાખા દ્વારા ગ્રાહકની સેવાના સંદર્ભમાં ફરિયાદો/ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે બ્રાન્ચ મેનેજર જવાબદાર હોય છે. શાખાઓ પર પ્રાપ્ત થતી તમામ ફરિયાદો બંધ કરવાની ખાતરી કરવા માટે તે જવાબદાર રહેશે. ફરિયાદોનો સંપૂર્ણ ઉકેલ ગ્રાહકના સંતોષ પ્રમાણે થવો જોઈએ અને જો ગ્રાહક સંતુષ્ટ ન થાય તો તેને આ મુદ્દાને આગળ ધપાવવા માટે વૈકલ્પિક માર્ગો પૂરા પાડવા જોઈએ એ જોવું એ તેમની સૌથી મહત્વની ફરજ છે. જો બ્રાન્ચ મેનેજરને લાગે કે સમસ્યાનો ઉકેલ લાવવો તેમના સ્તરે શક્ય નથી તો તેઓ આ કેસને રિજનલ કે ઝોનલ ઓફિસમાં માર્ગદર્શન માટે મોકલી શકે છે. તેવી જ રીતે, જો પ્રાદેશિક અથવા ઝોનલ ઓફિસને લાગે કે તેઓ સમસ્યાનું નિરાકરણ લાવવામાં સક્ષમ નથી, તો આવા કેસો નોડલ અધિકારીને રિફર કરવામાં આવી શકે છે.

૪.૧ સમયમર્યાદા

ફરિયાદને યોગ્ય પરિપ્રેક્ષ્યમાં જોવી પડશે કારણ કે તેઓ આડકતરી રીતે બેંકની કામગીરીમાં નબળી જગ્યા જાહેર કરે છે. પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદનું વિશ્લેષણ તમામ સંભવિત ખૂણાઓથી થવું જોઈએ. ફરિયાદોના નિવારણ માટે અને શાખાઓ, ઝોનલ અને મુખ્ય કચેરી સહિત તમામ સ્તરે તેનો નિકાલ કરવા માટે ચોક્કસ સમયપત્રક ગોઠવવામાં આવી શકે છે. બ્રાન્ચ મેનેજરે બેંક દ્વારા નક્કી કરવામાં આવેલી નિયત સમયમર્યાદામાં ફરિયાદોનો ઉકેલ લાવવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ.

ગ્રાહકને કોઈપણ મુદ્દા પર બેંકના વલણની વાતચીત એ એક મહત્વપૂર્ણ આવશ્યકતા છે. પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદો કે જેમાં સામેલ મુદ્દાઓની તપાસ માટે થોડો સમય લાગશે તે અનિવાર્યપણે તાત્કાલિક સ્વીકારવું જોઈએ. શાખા અને ઝોનલ કચેરીએ દર મહિનાના અંતે મુખ્ય કચેરીને મળેલી ફરિયાદો અંગે કાર્યવાહી કરેલો અહેવાલ મોકલવો આવશ્યક છે.

5. ગ્રાહકો સાથે ક્રિયાપ્રતિક્રિયા

બેંક સ્વીકારે છે કે બેંકનાં કર્મચારીઓ દ્વારા ગ્રાહકો સાથે વ્યક્તિગત આદાનપ્રદાન મારફતે ગ્રાહકોની અપેક્ષા/જરૂરિયાત/ફરિયાદોની વધુ સારી રીતે કદર કરી શકાય છે. સ્ટ્રક્ચર્ડ કસ્ટમર મીટિંગ્સ, જેમ કે મહિનામાં એક વખત ગ્રાહકોને એક સંદેશ આપશે કે બેંક તેમની સંભાળ રાખે છે અને ગ્રાહક સેવામાં સુધારણા માટે તેમના પ્રતિસાદ / સૂચનોની કદર કરે છે. બેંક સેવાઓ વિશે ગ્રાહકોમાં જાગૃતિના અભાવને કારણે ઘણી ફરિયાદો ઉભી થાય છે અને આ પ્રકારની ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ ગ્રાહકોને બેંકિંગ સેવાઓની વધુ સારી રીતે પ્રશંસા કરવામાં મદદ કરશે. બેંકની વાત કરીએ તો ગ્રાહકોની આવશ્યકતાઓને પહોંચી વળવા માટે તેના ઉત્પાદન અને સેવાઓમાં સુધારો કરવા માટે ગ્રાહકોનો પ્રતિસાદ મૂલ્યવાન ઇનપુટ હશે.

6. ફરિયાદોનું સંચાલન કરવા માટે ઓપરેટિંગ સ્ટાફને સંવેદનશીલ બનાવવો

ફરિયાદોને નિયંત્રિત કરવા માટે સ્ટાફને યોગ્ય રીતે તાલીમ આપવી જોઈએ. અમે લોકો સાથે વ્યવહાર કરી રહ્યા છીએ અને તેથી મતભેદ અને ઘર્ષણના ક્ષેત્રો ઉભા થઈ શકે છે. ખુલ્લા મન અને ચહેરા પર સ્મિત સાથે આપણે ગ્રાહકનો આત્મવિશ્વાસ જીતવા માટે સમર્થ હોવા જોઈએ. **ઉશ્કેરાયેલા ગ્રાહકોને નિયંત્રિત કરવા માટે જરૂરી નરમ કુશળતા પ્રદાન કરવી, તે તાલીમ કાર્યક્રમોનો એક અભિન્ન ભાગ હશે.** ફરિયાદો/ફરિયાદોનું સંચાલન કરવા માટે આંતરિક મશીનરી તમામ સ્તરે સરળતાપૂર્વક અને અસરકારક રીતે કામ કરે તે સુનિશ્ચિત કરવાની જવાબદારી નોડલ ઓફિસરની રહેશે. તેમણે એયઆર વિભાગને વિવિધ સ્તરે કર્મચારીઓની તાલીમ જરૂરિયાતો અંગે પ્રતિસાદ આપવો જોઈએ.

સ્ત્રોત: <http://www.iba.org.in/ModelPolicy.asp>

[http://www.iba.org.in/Model%20Policy/b\)%20IBA%20Model%20Policy%20માટે%20ગ્રીવા nce%20Redressal%20in%20Banks.pdf](http://www.iba.org.in/Model%20Policy/b)%20IBA%20Model%20Policy%20માટે%20ગ્રીવા nce%20Redressal%20in%20Banks.pdf)

ટોચ

17. આઇબીએના પોસ્ટરને ટોકિંગ એટીએમના પ્રવેશદ્વાર પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે - 16 જાન્યુઆરી, 2014

ઇન્ડિયન બેંક્સ એસોસિયેશન

નં.સીઆઇઆર/આરબી/એટીએમવીસીપી/8667 જાન્યુઆરી, 2014

તમામ સભ્ય બેંકોના ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ્સ

વહાલા સાહેબો/મેડમ,

વિઝ્યુઅલી ચેલેન્જ્ડ પર્સન માટે ઇન્સ્ટોલ કરાયેલા એટીએમ

સર્વસમાવેશક બેંકિંગને ધ્યાનમાં રાખીને લેવામાં આવેલા પગલાંના ભાગરૂપે, આરબીઆઇએ તાજેતરના ભૂતકાળમાં દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને તમામ બેંકિંગ સુવિધાઓ પ્રદાન કરવા માટે માર્ગદર્શિકા જારી કરી છે, જે સામાન્ય ગ્રાહકોને પૂરી પાડવામાં આવે છે. આ સેવાઓમાં ચેકબુકની સુવિધા, એટીએમ કાર્ડ, મોબાઇલ અને ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ સુવિધાઓનો સમાવેશ થાય છે. ભારતમાં 15 મિલિયનથી વધુ દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ છે, અને બેંકોએ એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે વિશેષ પ્રયાસો કરવાની જરૂર છે કે તેઓ આ વ્યક્તિઓની બેંકિંગ જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા સક્ષમ બને. આરબીઆઇની માર્ગદર્શિકાને અનુરૂપ, તમામ બેંકોએ વિઝ્યુઅલી ચેલેન્જ્ડ વ્યક્તિઓને બેંકિંગ સેવાઓ પ્રદાન કરવાના પ્રયત્નો કર્યા છે. જો કે, પ્રતિસાદ સૂચવે છે કે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને જમીની સ્તરે ઘણી મુશ્કેલીઓનો સામનો કરવો પડે છે, પછી ભલે તે ખાતા ખોલવા, ચેકબુક સુરક્ષિત કરવા, એટીએમ કાર્ડ અથવા નેટ બેંકિંગ સુવિધાઓ મેળવવા માટે હોય.

2. રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાએ સલાહ આપી હતી કે બેન્કોએ બ્રેઇલ કીપેડ્સ સાથે વાત કરતા એટીએમ તરીકે સ્થાપિત નવા એટીએમનો ઓછામાં ઓછો એક તૃતીયાંશ ભાગ બનાવવો જોઈએ અને તેમને અન્ય બેંકો સાથે પરામર્શ કરીને વ્યૂહાત્મક રીતે મૂકવા જોઈએ જેથી એ સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે બ્રેઇલ કીપેડ સાથે ઓછામાં ઓછું એક ટોકિંગ એટીએમ સામાન્ય રીતે દ્રષ્ટિહીન વ્યક્તિઓની જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા માટે દરેક વિસ્તારમાં ઉપલબ્ધ હોય.

3. વિઝ્યુઅલી ચેલેન્જ્ડ પર્સન માટે એટીએમ સિસ્ટમ પર આઇબીએની પેટા-સમિતિએ વાત કરવાના મુદ્દા પર વિચાર-વિમર્શ કર્યો હતો અને એક્સેસિબલ એટીએમ માટે વર્કફ્લો અને સ્કીન શોટ્સનું સંપૂર્ણ ઉદાહરણ સાથે એક્સેસિબલ એટીએમ માટે સ્ટાન્ડર્ડ્સ ડિઝાઇન કર્યા છે, જે સંપૂર્ણ, વ્યાપક અને અત્યંત વપરાશકર્તાને અનુકૂળ છે. આ માપદંડો અંધ અને નીચી દૃષ્ટિ ધરાવતા વપરાશકર્તાઓ અને વ્હીલચેર વપરાશકર્તાઓ માટે 'સુલભતા' વિશેષતાઓની રૂપરેખા આપે છે અને વિવિધ બેંકોના સુલભ એટીએમ વચ્ચે અસરકારક જમાવટ અને એકરૂપતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે પ્રક્રિયાનાં ધોરણોનું પાલન કરવું જોઈએ અને આ રીતે અંતિમ ઉપભોક્તાના સ્તરે સરળતાની સુવિધા પૂરી પાડે છે. ના સંપૂર્ણ ઉદાહરણ સાથે સુલભ એટીએમ માટેના ધોરણો

એક્સેસિબલ એ.ટી.એમ. દ્વારા અપનાવવામાં આવેલા સુલભ એ.ટી.એમ. માટે વર્કફ્લો અને સ્ક્રીન શોટ્સ ત્યારબાદ આઇબીએ દ્વારા દત્તક લેવા માટે સભ્ય બેંકોને વહેંચવામાં આવ્યા હતા.

4. આઇબીએની સબ-કમિટીએ એક્સેસિબલ એટીએમ માટેના માપદંડોને અપનાવતી વખતે એવું પણ સૂચન કર્યું હતું કે આઇબીએ એટીએમના પ્રવેશદ્વાર પર એક બોર્ડ દર્શાવવા અંગે પણ વિચારણા કરી શકે છે, જેથી એવી માહિતી આપી શકાય કે ચોક્કસ એટીએમ ખાસ કરીને વિઝ્યુઅલી ચેલેન્જ્ડ માટે બનાવવામાં આવ્યું છે. પરિશિષ્ટ - 1

5. એસોસિએશનની મેનેજિંગ કમિટીની બેઠકમાં આ બાબતે વિચાર-વિમર્શ કરવામાં આવ્યો હતો અને નિર્ણય લેવામાં આવ્યો હતો કે સભ્ય બેંકોને વિનંતી કરવામાં આવી શકે છે કે તેઓ એટીએમ પ્રવેશ દ્વાર પર પરિશિષ્ટમાં આપેલા બોર્ડને પ્રદર્શિત કરે, જે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિના લાભાર્થે તેના માટે સક્ષમ બનાવવામાં આવ્યું છે.

6. તદનુસાર અમે તમને વિનંતી કરીએ છીએ કે દૃષ્ટિની પડકારવાળા બિરાદરોના ફાયદા માટે બોર્ડ પ્રદર્શિત કરવાનું ધ્યાનમાં લો.

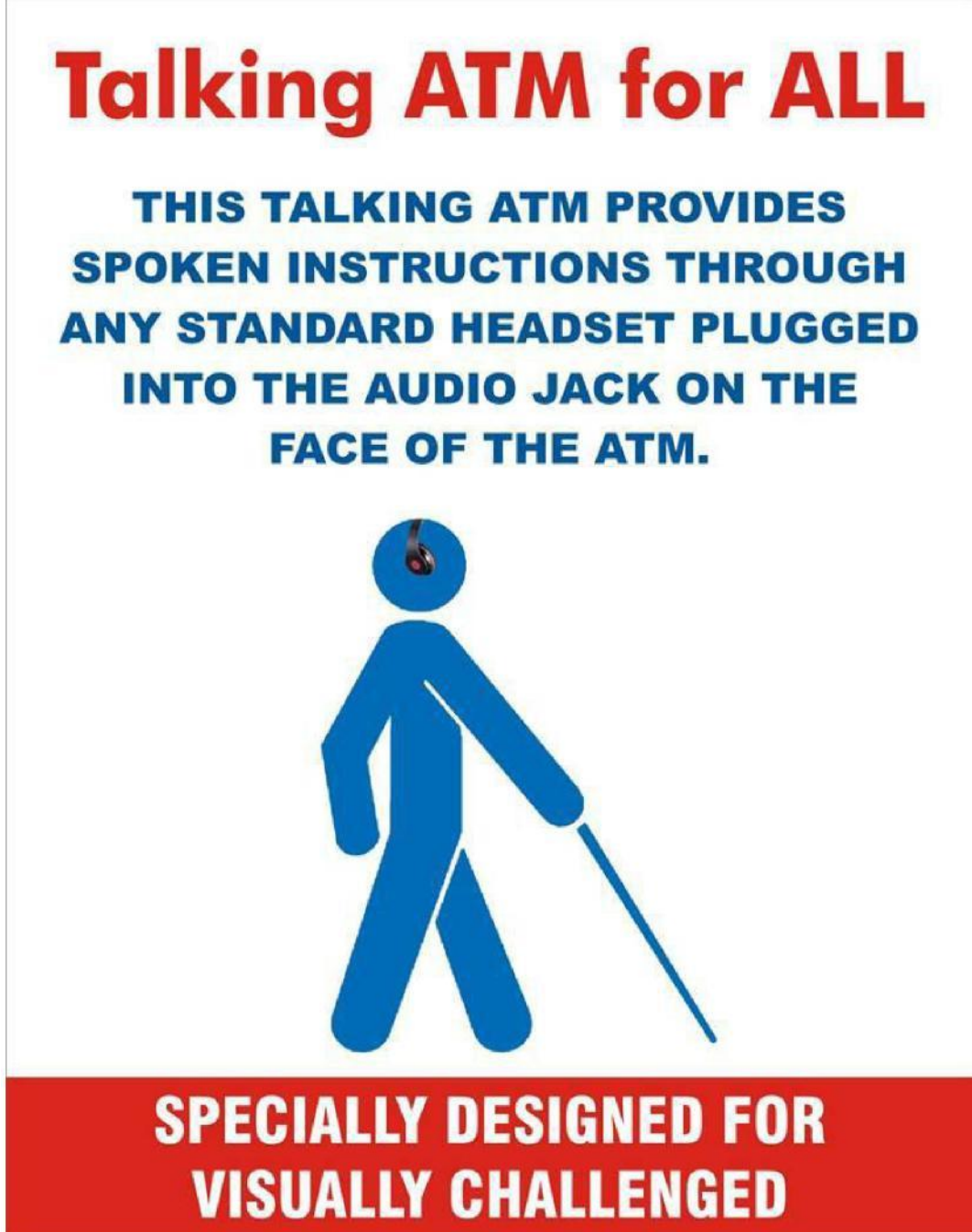
તમારો વિશ્વાસપૂર્વક,

ડે ઉન્નીકૃષ્ણન
ડેપ્યુટી ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ

એન્કલ: ઉપર મુજબ

[ટોચ](#)

પરિશિષ્ટ - આઇબીએ વાત કરતું એટીએમ પોસ્ટર



18. એક્સેસિબલ એટીએમ પર આઇબીએ સ્ટાન્ડર્સ - 27 ફેબ્રુઆરી, 2013

No.CIR/RB/ATMVCP/6846

February 27, 2013

તમામ સભ્ય બેંકોના ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ્સ

વહાલા સાહેબો/મેડમ,

વિઝ્યુઅલી ચેલેન્જ્ડ પર્સન માટે ઇન્સ્ટોલ કરાયેલા એટીએમ

અમે ડીબીઓડી દ્વારા આરબીઆઈના પરિપત્રનો સંદર્ભ લઈએ છીએ. નં.લેગ.બી.સી.123 /09.07.005/2008-09 તારીખ 13 મી એપ્રિલ 2009 ના રોજ જે આદેશ આપે છે કે તમામ નવા અને હાલના એટીએમ વ્હીલ ચેર વપરાશકર્તાઓ માટે સુલભતા સુવિધાઓ ધરાવે છે. તે એ પણ ફરજિયાત કરે છે કે તમામ નવા એટીએમમાંથી 1/3 અંધ અને ઓછી દ્રષ્ટિવાળા વપરાશકર્તાઓ માટે સુલભતા સુવિધાઓ સુનિશ્ચિત કરે. ડીબીઓડી દ્વારા આરબીઆઈનો એક ફોલોઅપ પરિપત્ર પણ કરવામાં આવ્યો છે. નં.લેગ.બી.સી.38 /09.07.005/2012-13 તારીખ 5 સપ્ટેમ્બર, 2012ના રોજ તેનું પુનરાવર્તન કર્યું હતું. આરબીઆઈના પરિપત્રો બાદ આઈબીએએ વિઝ્યુઅલી ચેલેન્જ્ડ પર્સન માટે એટીએમ સિસ્ટમ પર એક સબ-કમિટીની રચના કરી હતી. બિનઅસરકારક મોડેલો તેમજ માનકીકરણના અભાવને કારણે આ ક્ષેત્રમાં પરિણમતી પ્રારંભિક સમસ્યાઓને દૂર કરવા માટે પેટાસમિતિની સ્થાપના કરવામાં આવી હતી. સુલભ એ.ટી.એમ.ની કોસ કન્ટ્રી જમાવટ અસરકારક અને શક્ય બને તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે સામૂહિક રૂપે કામ કરવાનો પણ હેતુ હતો. પેટા-સમિતિ છેલ્લાં વર્ષોમાં એટીએમ ઉત્પાદકો સાથે ચર્ચાવિચારણા અને વિચાર-વિમર્શ મારફતે મુખ્ય ચિંતાઓનું સમાધાન કરવામાં સક્ષમ છે અને દેશભરમાં સુલભ એટીએમના અસરકારક અમલીકરણની પહેલને આગળ ધપાવી છે. ઉલ્લેખનીય છે કે, જેવિયર્સ રિસોર્સ સેન્ટર ફોર ધ વિઝ્યુઅલી ચેલેન્જ્ડ (એક્સઆરસીવીસી) અને યુનિયન બેંક ઓફ ઇન્ડિયા અને સ્ટેટ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા હાથ ધરવામાં આવેલી અગ્રણી પહેલના સહયોગથી સબ-કમિટીની સફળ કામગીરીએ ભારતમાં દ્વિભાષીય સુલભ એટીએમને વાસ્તવિક બનાવ્યા છે, જેમાં દેશભરમાં આવા 2000થી વધુ મશીનો તૈનાત કરવામાં આવ્યા છે. આંશિક રીતે બોલતા એટીએમને ટાળવા માટે આની જરૂર હતી, જેમાં થોડા વોઇસ પ્રોમ્પ્ટ્સ હોઈ શકે છે, પરંતુ તે સુલભતાના માપદંડને પૂર્ણ કરતા નથી અને પહેલેથી જ સફળ મોડેલોમાંથી શીખીને પ્રયત્નોના ડુપ્લિકેશનને પણ ટાળે છે. ઉપરોક્ત બાબતોને ધ્યાનમાં રાખીને, સુલભ એટીએમ માટેના ધોરણો પરના વર્તમાન દસ્તાવેજનો ઉદ્દેશ ઉદ્યોગનાં માપદંડો નક્કી કરવાનો છે, જેને તમામ બેંકો દ્વારા અપનાવવામાં આવી શકે છે, જેથી વિવિધ બેંકોનાં સુલભ એટીએમ મશીનો વચ્ચે અસરકારક રીતે તૈનાતી અને એકરૂપતા સુનિશ્ચિત કરી શકાય અને આ રીતે અંતિમ ઉપભોક્તાનાં સ્તરે સરળતા રહે. .../-

ઉપરોક્ત પેટા સમિતિની 24મી ઓગસ્ટ, 2012ના રોજ યોજાયેલી બેઠકમાં ભારતીય સ્ટેટ બેંક, આઈસીઆઈસીઆઈ બેંક અને એચડીએફસી બેંકના સભ્યો ધરાવતા કાર્યકારી જૂથ દ્વારા પેટા સમિતિ દ્વારા રચવામાં આવેલો અહેવાલ રજૂ કરવામાં આવ્યો હતો. અહેવાલમાં એટીએમ પર દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિ દ્વારા રોકડ ઉપાડ માટે પ્રક્રિયા પ્રવાહ સૂચવવામાં આવ્યો છે. ૧૯મી નવેમ્બર, ૨૦૧૨ના રોજ મળેલી બેઠકમાં આ અહેવાલ સ્થાયી સમિતિને સુપરત કરવામાં આવ્યો હતો. સમિતિએ આ મુદ્દે વિગતવાર ચર્ચા વિચારણા કરી હતી અને (1) યુનિયન બેંક ઓફ ઇન્ડિયા અને એક્સઆરસીવીસી દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવેલા સુલભ એટીએમ માટેના ધોરણો અને

(૨), સભ્ય બેંકોમાં સૂચવેલી પ્રક્રિયાનો પ્રવાહ અને વધારાની લાક્ષણિકતાઓ. સ્ટેન્ડિંગ કમિટીના નિર્ણયને એસોસિએશનની મેનેજિંગ કમિટીએ ૩૦મી નવેમ્બર, ૨૦૧૨ના રોજ મળેલી બેઠકમાં બહાલી આપી હતી. એટીએમ સ્ટાન્ડર્ડ્સને અપગ્રેડ કરવા માટે એક્સેસિબલ એટીએમ (પરિશિષ્ટ -1) માટેના ધોરણો અને એટીએમ (પરિશિષ્ટ -II) માટે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિ દ્વારા રોકડ ઉપાડ માટે પ્રોસેસ ફ્લોની નકલ બંધ કરવામાં આવી છે. સભ્ય બેંકોને વિનંતી કરવામાં આવે છે કે, તમારી જમાવટની પ્રક્રિયાની અંદર, એટીએમ પર દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિ દ્વારા રોકડ ઉપાડ માટે સુલભ એટીએમ અને પ્રોસેસ ફ્લો માટેના ધોરણોને અપનાવવા માટે કૃપા કરીને વિચારણા કરવામાં આવે.

તમારો વિશ્વાસપૂર્વક,

ડે ઉબીકૃષ્ણન
ડેપુટી ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ

એક્સેસિબલ એટીએમ માટે પરિશિષ્ટ - આઈબીએ ધોરણો

સુલભ ATM માટેનાં ધોરણો



દ્વારા અપનાવવામાં આવેલ

ઇન્ડિયન બેન્કર્સ એસોસિએશન

આરબીઆઈનો પરિપત્ર - આરબીઆઈ/2008-09/431 ડીબીઓડી. નં.લેગ.બી.સી.123/09.07.005/2008-09 તારીખ 13^{મી} એપ્રિલ 2009 ના રોજ આદેશ આપવામાં આવ્યો છે કે તમામ નવા અને હાલના એટીએમમાં વ્હીલચેર વપરાશકર્તાઓ માટે સુલભતા સુવિધાઓ છે. તે એ પણ ફરજિયાત કરે છે કે તમામ નવા એટીએમમાંથી 1/3 અંધ અને ઓછી દ્રષ્ટિવાળા વપરાશકર્તાઓ માટે સુલભતા સુવિધાઓ સુનિશ્ચિત કરે. વિવિધ બેંકો દ્વારા ઉપરોક્ત પરિપત્ર બહાર પાડવામાં આવ્યા પછી તેમજ ઝેવિયર્સ રિસોર્સ સેન્ટર ફોર ધ વિઝ્યુઅલી ચેલેન્જ્ડ (એક્સઆરસીવીસી) દ્વારા વિવિધ એટીએમ ઉત્પાદકો અને બેંકો સાથે ભાગીદારીમાં હાથ ધરવામાં આવેલા આર એન્ડ ડી કાર્ય પછીની ગ્રાઉન્ડ વર્કના આધારે, એક્સેસિબલ એટીએમની રચના કરતી વિશિષ્ટ સુવિધાઓને પ્રકાશિત કરતું સ્ટાન્ડર્ડ ડોક્યુમેન્ટ હોવું યોગ્ય લાગ્યું છે.

આ માપદંડો અંધ અને નીચી દૃષ્ટિ ધરાવતા વપરાશકર્તાઓ અને વ્હીલચેર વપરાશકર્તાઓ માટે 'સુલભતા' વિશેષતાઓની રૂપરેખા આપે છે અને વિવિધ બેંકોના સુલભ એટીએમ વચ્ચે અસરકારક જમાવટ અને એકરૂપતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે પ્રક્રિયાનાં ધોરણોનું પાલન કરવું જોઈએ અને આ રીતે અંતિમ ઉપભોક્તાના સ્તરે સરળતાની સુવિધા પૂરી પાડે છે. બેંકો અને એટીએમ ઉત્પાદકો બંને વચ્ચે ઉદ્યોગમાં વાત કરતી એટીએમ પ્રક્રિયાને માનક બનાવવાની જરૂર છે.



સુલભ એટીએમ માટે પાલન કરવા માટેની લાક્ષણિકતાઓ

વિકાસ, પરીક્ષણ અને અમલીકરણના હેતુઓ માટે એક્સેસિબલ એટીએમનો મૂળભૂત સિદ્ધાંત એ છે કે એક મશીનની ખાતરી કરવી જે વપરાશકર્તાને સંપૂર્ણપણે અંધ વપરાશકર્તાઓ માટે વોઇસ ગાઇડન્સ દ્વારા ખાલી સ્ક્રીન સાથે તમામ વ્યવહારો સફળતાપૂર્વક પૂર્ણ કરવા માટે સક્ષમ બનાવે, ઓછી દ્રષ્ટિ / આંશિક દ્રષ્ટિવાળા વપરાશકર્તાઓ માટે સ્પષ્ટ સ્ક્રીન ડેટા દ્વારા સ્વતંત્ર ઉપયોગની મંજૂરી આપે અને વ્હીલ ચેર વપરાશકર્તાઓ માટે અસરકારક શારીરિક એક્સેસ. નીચેની સુવિધાઓ વિવિધ વપરાશકર્તા પ્રોફાઇલ્સ અનુસાર સૂચિબદ્ધ છે.

તદ્દન બ્લાઇન્ડ વપરાશકર્તાઓ

ટ્રાન્ઝેક્શનની વિશેષતાઓ: (એટીએમ ટ્રાન્ઝેક્શન ફ્લોમાં જે સિક્વન્સ જોવા મળે તે પ્રમાણે ફીચર્સ લિસ્ટ કરવામાં આવ્યા છે.)

1. **ઓડિયો સ્ટાર્ટ-અપ વિકલ્પ:** ઓડિયો સક્રિયકરણ એટીએમ હેડફોન જેકમાં હેડફોન દાખલ કરીને પ્રદાન કરવામાં આવશે.



2. **સ્વાગત સંદેશ અને ભાષા વિકલ્પ:** ઓડિયો સ્ટાર્ટ-અપની શરૂઆત વપરાશકર્તા માટે સ્વાગત સરનામાં સાથે થવી જોઈએ જેમાં ભાષાઓના મેનુની પસંદગી હોવી જોઈએ (નીચેનામાંથી એક: અંગ્રેજી, હિન્દી / પ્રાદેશિક). આ પસંદગી નંબર પેડ કી ૧, ૨ અથવા ૩ દ્વારા સક્રિય થવી જોઈએ.
3. **અવાજ નિયંત્રણ વિકલ્પ:** યુનિટ પર અવાજ નિયંત્રણ ક્ષમતા પૂરી પાડવાની છે અને તેને ઓડિયો પ્રોમ્પ્ટ તરીકે પૂરી પાડવાની જરૂર છે. વોલ્યુમને વધારવા અથવા ઘટાડવા માટે વિકલ્પો તરીકે આપવા માટેની પેડ કીઓની સંખ્યા ૧ અને ૨. આ સમયે મદદની કાર્યક્ષમતા હજુ સુધી આપવામાં આવી ન હોવાથી, નંબર પેડ કી સિવાયની કોઈપણ ફંક્શન કીના ઉપયોગને નંબર પેડના સંદર્ભમાં સંપૂર્ણ ઓરિએન્ટેશન આપવું જરૂરી છે.
4. **સ્ક્રીન છુપાવો/ખાલી કરો:** વિઝ્યુઅલ ડિસ્ક્વેને છુપાવવા/ખાલી કરવા માટે વ્યવહાર સત્રને વિકલ્પ સાથે શરૂ કરવાની જરૂર છે. આ પસંદગીને પહેલેથી જાહેર કરેલી નંબર પેડ કી દબાવીને સક્રિય/નિષ્ક્રિય કરવી જાઈએ. આ સુવિધા વપરાશકર્તા માટે વધારાની સુરક્ષાની મંજૂરી આપે છે. પસંદ કરેલા વિકલ્પના આધારે મશીનને એ જાહેર કરવાની જરૂર છે કે સ્ક્રીન છુપાયેલી છે કે હજી પણ દૃશ્યમાન છે.
5. **મદદ / દિશાની કાર્યક્ષમતા:** મશીન માટે સંપૂર્ણ વોઇસ ગાઇડેડ ઓરિએન્ટેશન વિકલ્પ અથવા સીધા જ આપવા માટે ટ્રાન્ઝેક્શન પર જવાનું છોડી દો. ઓરિએન્ટેશન માટે એટીએમ મશીનનો સંપૂર્ણ લેઆઉટ, ફંક્શન કી - તેમનો નંબર, તેમની સ્થિતિ, નંબર પેડ - નંબર પેડ પરની ચાવીઓની સંખ્યા જેમાં સિમ્બોલ કી, કાર્ડ સ્લોટ્સ, મની આઉટલેટ્સ અને રિસિપ્ટ પ્રિન્ટરની સ્થિતિ નો સમાવેશ થાય છે. સાંભળવાનો વિકલ્પ

ઓરિએન્ટેશન અથવા સીધા જ ટ્રાન્ઝેક્શન પર જમ્પિંગને નંબર પેડ પર અગાઉથી જાહેર કરેલી કી દબાવીને સક્રિય કરવું જોઈએ. ઓરિએન્ટેશન ટેક્સ્ટ સમજવા માટે સરળ હોવું જોઈએ.

ઓડિયો ઓરિએન્ટેશન મેસેજનું ઉદાહરણ: તમારી સામે એક સ્ક્રીન છે. કીપેડ તમારી સ્ક્રીનની નીચે છે, તમે તમારા એટીએમ કામગીરી દરમિયાન વિવિધ વિકલ્પો પસંદ કરવા અને ડેટા દાખલ કરવા માટે કીપેડનો ઉપયોગ કરતા હશો. આ કીપેડ પ્રમાણભૂત ટેલિફોન કીપેડ છે અને તેની જમણી બાજુએ ચાર વધારાની ચાવીઓ છે. CLEAR કી એ નંબર 3 ની જમણી બાજુએ છે, જે ઊભી ઊભી સંજ્ઞા ધરાવે છે. CANCEL કી એ ૬ નંબરની જમણી બાજુએ છે જેમાં ઊભી થયેલ ક્રોસ સંજ્ઞા છે. ENTER કી એ સંખ્યા 9 ની જમણી બાજુએ છે, જે ઊંચી વર્તુળની સંજ્ઞા ધરાવે છે. કેશ ડિસ્પેન્સરનો સ્વોટ કીપેડની નીચે, એટીએમના ફ્રન્ટ ફેસ પર, રિસિપ્ટ પ્રિન્ટર સ્વોટ એટીએમના ફ્રન્ટ ફેસ પર સ્ક્રીનની નીચે ડાબી બાજુએ છે. કાર્ડ ઇન્સર્શન સ્વોટ એટીએમના આગળના ચહેરા પર સ્ક્રીનની નીચે જમણી બાજુએ છે. આ ઉપરાંત, રિસિપ્ટ, કેશ અને કાર્ડ સ્વોટની પોઝિશન શોધવા માટે બ્રેઇલ લેબલ્સ મૂકવામાં આવે છે. એકવાર તમે તમારું એટીએમ પરિચાલન પૂર્ણ કરો તે પછી કૃપા કરીને તમારી હેડફોન પિનને બહાર કાઢો. ઓરિએન્ટેશન મેસેજનું પુનરાવર્તન કરવા માટે - 1 દબાવો, અથવા તમારો વ્યવહાર ચાલુ રાખવા માટે, 2 દબાવો.

6. ટ્રાન્ઝેક્શન મેનુ અને પ્રક્રિયાઓ: એટીએમના તમામ કાર્યો માટે સંપૂર્ણ વોઇસ ગાઇડેડ સહાય હોવી જોઈએ. જે વિશિષ્ટ વિશેષતાઓને ધ્યાનમાં રાખવાની જરૂર છે તે આ મુજબ છે:

- દરેક એક સ્ક્રીન ડિસ્પ્લેને સંપૂર્ણપણે અવાજ આપવાની જરૂર છે. દા.ત. મેનુઓ, ભૂલ સંદેશાઓ, સંકેતો વગેરે. એકમાત્ર બોલાતી ઓડિયો આઉટપુટ પિન હશે જેને દરેક એન્ટ્રી માટે * (સ્ટાર) તરીકે બીપ અથવા અવાજ આપવાની જરૂર પડે છે.
- પુનરાવર્તન: પુનરાવર્તિત વિધેય વપરાશકર્તાને Enter /OK પહેલાં પસંદગીઓ અને પ્રવેશોની ચોક્કસાઈની ખરાઈ કરવામાં મદદ કરશે. સંદેશાઓ આપમેળે પુનરાવર્તિત થવા જોઈએ. યોગ્ય સ્થળોએ જ્યારે કોઈ અંધ વપરાશકર્તા ડેટા દાખલ કરે છે ત્યારે અવાજનું માર્ગદર્શન અટકી જાય છે દા.ત. પિન એન્ટ્રી અથવા રકમ પ્રવેશ, વગેરે.
- આઇવીઆર પ્રકારની કામગીરી: તમામ કામગીરી માત્ર કીપેડ મારફતે જ કરવાની રહેશે. ઇન્ટરેક્ટિવ વોઇસ રિસ્પોન્સ પ્રકાર. વાત કરવાનાં મોડ દરમિયાન FDK વિધેય નિષ્ક્રિય થયેલ છે. ઉક્ત સરળ, સરળ અને વધુ સુલભ છે. બધા વ્યવહારો નંબર કી ૧ અને ૨ નો ઉપયોગ કરીને મેનુ-સબમેનુ ફોર્મેટમાં હાથ ધરી શકાય છે.
- ટચ સ્ક્રીન એટીએમ હંમેશા નિયમિત કીપેડ સાથે હોવું જરૂરી છે સિસ્ટમ.
- વ્હીસ્ટ વ્હીસ્ટની રકમ / એકાઉન્ટ નંબર દાખલ કરો અથવા સ્ક્રીન પર અન્ય કોઈપણ ડેટા (પિન સિવાય) ફીડ કરવું કીપેડ નંબરો સ્વ-અવાજવાળા હોવા જોઈએ.
- બિલ અને અન્ય ચૂકવણી જેવી મૂલ્ય વર્ધિત સેવાઓના કિસ્સામાં, આ માર્ગદર્શિકાઓમાં વર્ણવેલ સમાન સુલભતા ધોરણોનું પાલન કરવું જરૂરી છે.
- ટ્રાન્ઝેક્શન કમાન્ડ્સને ફક્શન કરવા માટે કઈ કી દબાવવાની જરૂર છે અને કી ક્યાંથી મળશે તે જણાવવા માટે સ્પષ્ટ અને ચોક્કસ હોવું જરૂરી છે. કીઓ પ્રત્યેના અભિગમના પ્રવાહને સમગ્ર મોડ્યુલ માટે પ્રમાણિત કરવાની જરૂર છે.
- રોકડ એકત્રિત કરવા, કાર્ડ દાખલ કરવા અને રસીદ એકત્રિત કરવાના વ્યવહારોમાં, ટ્રાન્ઝેક્શન કમાન્ડ્સમાં વપરાશકર્તાને કાર્ડ સ્વોટ્સની સ્થિતિ, મની આઉટલેટ્સ અને રસીદ પ્રિન્ટરની સ્થિતિના સંદર્ભમાં વોઇસ પ્રોમ્પ્ટ કરવાની જરૂર છે.
- ભૂલ સંદેશાઓ: ભૂલ સંદેશાઓને અવાજ સૂચવેલ હોવા જરૂરી છે. ઉલટું કાર્ડ ઓડિયો પ્રોમ્પ્ટમાં પરિણમવું જોઈએ કે કાર્ડ ખોટી રીતે મૂકવામાં આવ્યું છે.
- વોઇસ આઉટપુટ સાથે સ્ક્રીન ટેક્સ્ટ સિન્ક્રોનાઇઝેશનને પૂર્ણ કરો.

તમામ વ્યવહારો માટે કામના પ્રવાહનું સંપૂર્ણ ઉદાહરણ પરિશિષ્ટ એમાં જોડાયેલું છે.

**વધારાની
લાક્ષણિકતાઓ**

1. **હેડફોન:** હેડફોન જેકમાં યુનિવર્સલ સ્ટાન્ડર્ડ પિન સાઇઝનો ઉપયોગ કરવો જાઇએ.
2. **બ્રેઇલ લેબલો:**
 - કાર્ડ સ્વોટ, કેશ ડિસ્પેન્સર, રિસિપ્ટ પ્રિન્ટર અને હેડફોન જેક સ્વોટ્સ બ્રેઇલ લેબલ્સ સાથે સહાય કરશે.
 - 'આ વાત કરતું એટીએમ છે' એવું એક વધારાનું બ્રેઇલ લેબલ પણ સ્ક્રીનની ટોચ પર મૂકવાની જરૂર છે.
 - કરારબદ્ધ બ્રેઇલ લિપિનો ઉપયોગ કરીને બ્રેઇલ લેબલ્સ બનાવવામાં આવશે.
 - બધા બ્રેઇલ લેબલ્સ શક્ય તેટલી ચોક્કસ વસ્તુની નજીક મૂકવા જોઈએ. જ્યાં સુધી શક્ય હોય ત્યાં સુધી 1 ઇંચ (25 મીમી)થી વધુનું અંતર જાળવવું જોઈએ.
3. જો વપરાશકર્તા 10 સેકન્ડ સુધી કોઈ બટન દબાવતો નથી, તો સિસ્ટમે આપમેળે સંકેતોનું **પુનરાવર્તન કરવું જોઈએ.**
4. એટીએમ મશીનો માટેનો સમય 30 સેકન્ડ રાખવાની ભલામણ કરવામાં આવે છે કારણ કે આ દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિને વ્યવહારો પૂર્ણ કરવા માટે પૂરતો સમય આપે છે.
5. **ટેક્સ્ટ-ટુ-સ્પીચ (ટીટીએસ) ટેકનોલોજીનો ઉપયોગ.** જો ટીટીએસ એન્જિન દ્વારા શબ્દોની યોગ્ય જાહેરાત કરવામાં ન આવે તો સુખદ ટીટીએસ અવાજોનો ઉપયોગ પ્રાધાન્ય લેક્સિકોન એડજસ્ટમેન્ટ્સ સાથે ભારતીય ઉચ્ચારો.
6. એટીએમ ક્રિઓસ્ક્રના પ્રવેશદ્વારથી મશીન સુધી સ્પર્શેન્દ્રિય / ટેક્સચરવાળા ફ્લોર માર્ગદર્શન **હોવું જરૂરી છે** જે સુલભ છે. આ સુનિશ્ચિત કરશે કે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિ ક્રિઓસ્કમાં અસ્તિત્વમાં છે તે બધામાંથી સ્વતંત્ર રીતે સુલભ મશીન શોધી શકે છે.
7. **ઝડપી એટીએમ કામગીરી માટે સ્ક્રિપેબિલિટીની સુવિધા:** ગ્રાહક એટીએમ ઓડિયો જેકમાં હેડફોન પિન નાખે છે જેથી ટોકિંગ મોડ સક્ષમ થઈ શકે અને પોતાનું એટીએમ કાર્ડ દાખલ કરી શકાય: મૂળભૂત રીતે અંગ્રેજી ભાષાની પસંદગી કરવામાં આવે છે અને સ્ક્રીન છુપાયેલી હોય છે.



અંધ વપરાશકર્તા માટે એટીએમની ઝડપી કામગીરીના કિસ્સામાં સૂચવેલો કાર્ય પ્રવાહ નીચે મુજબ

છે: - તેનું એટીએમ કાર્ડ દાખલ કરે છે.

મૂળભૂત રીતે પસંદ કરેલી ભાષા **અંગ્રેજી** છે અને સ્ક્રીન છુપાયેલી છે (ઉપર વર્ણવ્યા પ્રમાણે).

- કૃપા કરીને તમારો પિન સંદેશ દાખલ કરો.

- પિન નાખ્યા પછી

એટીએમ ટ્રાન્ઝેક્શનના વિકલ્પો આપે છે.

> રોકડ ઉપાડ.

> બેલેન્સ ઇન્કવાયરી.

> પિન ચેન્જ કરો.

8. ભાષાકીય આધાર: **બહુભાષીય** આધાર. અંગ્રેજી અને હિન્દી બંને, બે ભાષાઓથી શરૂઆત કરીએ તો.

9. સાઈટેડ અને ડિસેબલ બંને માટે એટીએમનો ઉપયોગ.

10. કોઈ ખાસ એટીએમ કાર્ડ નથી.

11. પોતાની બેંક તેમજ અન્ય બેંકોના એટીએમ કાર્ડનો ઉપયોગ શક્ય છે.

12. એક્સેસિબલ મેન્યુઅલ: એવી ભલામણ કરવામાં આવે છે કે બેંક્સ સુલભ ફોર્મેટ્સ (અંધ વ્યક્તિઓ માટે સુલભ ફોર્મેટ્સ **બ્રેઇલ લિપિ, ડેઇઝી ડિજિટલ ટોર્કિંગ બુક, સુલભ પીડીએફ, ઇ-ટેક્સ્ટ, એચટીએમએલ, લાર્જ ફોન્ટ બુક** વગેરે) સુલભ એટીએમની લાક્ષણિકતાઓ અને કાર્યક્ષમતાઓ પર ઉપલબ્ધ કરાવે, જેથી વપરાશકર્તાને સંપૂર્ણ દિશા મળી શકે.

13. આ ઉપરાંત એવી પણ ભલામણ કરવામાં આવે છે કે ત્રણ મુખ્ય એટીએમ ઓપરેશન્સ (**કેશ વિડ્રોઅલ, બેલેન્સ ઇન્કવાયરી અને પિન ચેન્જ**) થી શરૂઆત કર્યા પછી બેંકોએ તબક્કાવાર રીતે સુલભ ટોર્કિંગ મોડમાં તમામ એટીએમ ઇન્કશન્સ ઉપલબ્ધ કરાવવાનું લક્ષ્ય રાખવું જોઈએ.

નીચી દ્રષ્ટિ / આંશિક દ્રષ્ટિ ધરાવતા વપરાશકર્તાઓ

1. **ક્લર કોન્ટ્રાસ્ટ:** ટેક્સ્ટ અને બેકગ્રાઉન્ડ માટે સારો કોન્ટ્રાસ્ટ (ડાર્ક અને લાઇટ) મોનિટર પર તેમજ ઇન્કશન કોં પર પણ. (શ્યામ પૃષ્ઠભૂમિની સામે તેજસ્વી રંગો. દા.ત. કાળા પર સફેદ અથવા વાદળી પર પીળો).
2. **ફોન્ટ શૈલી:** સેરીફ ન હોય તેવા ફોન્ટો.
3. **ફોન્ટનું માપ:** મોટા: અક્ષરો ઓછામાં ઓછા ૩/૧૬ ઇંચ ઊંચા હોવા જોઈએ, જે મોટાં અક્ષરો અક્ષર "હું" પર આધારિત હોવા જોઈએ.
4. **ટેક્સ્ટ અને વોઇસનો સમન્વય**
5. **સરળ વાંચન માટે કીઓ પર બોલ્ડ અને મોટી સંખ્યાઓ / નામો.**

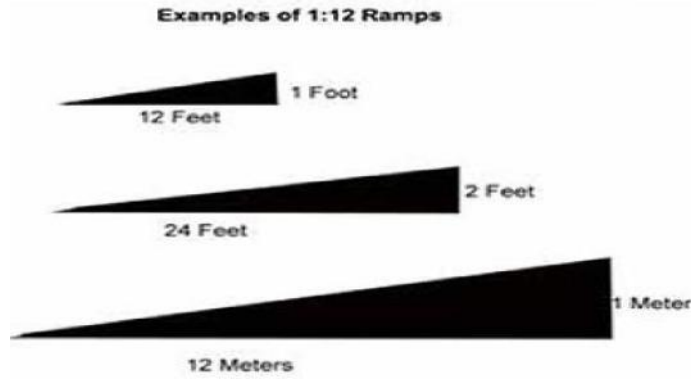
વ્હીલચેર વપરાશકર્તાઓ

1. એન્ટ્રી પોઇન્ટ:

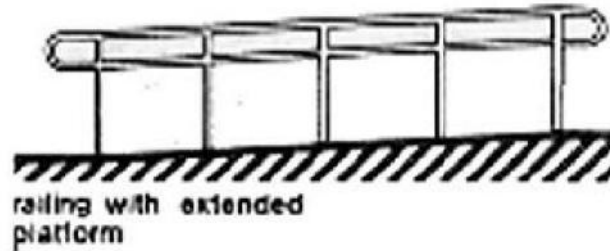
- ગ્રાઉન્ડ લેવલની સપાટી.
- કોઈ થ્રેશોલ્ડ નથી.
- જો સરફેસ ઉંચાઈ પર હોય તો રેમ્પ આપવાની જરૂર છે.

2. રેમ્પ:

- ઢાળ: 1:12 મહત્તમ ઢાળ ધરાવતો રેમ્પ. રેમ્પ જે જમીન પર ચઢે છે તેનાથી ઉપરના દરેક ઇંચ (25 મિમી) માટે રેમ્પની લંબાઈ 12 ઇંચ (305 મિમી) પૂરી પાડે છે.



- પહોળાઈ: તેની પહોળાઈ ઓછામાં ઓછી ૧૨૦૦ મિમી (૪૮ ઇંચ) હોવી જોઈએ.
- લેન્ડિંગ સ્પેસ: વર્ટિકલ રાઇઝના દર 750 મિમી (30 ઇંચ)ના અંતરે લેન્ડિંગ કરાવવું જોઈએ. ઉતરાણની જગ્યાનું કદ ઓછામાં ઓછું 1500 મીમી x 1500 મીમી (60 x 60 ઇંચ) સ્પષ્ટ જગ્યાનું હોવું જરૂરી છે. રેમ્પની ઉપર અને નીચે સ્પષ્ટ લેન્ડિંગ સ્પેસ પણ હોવી જોઈએ.
- હેન્ડ રેલ્સ: આદર્શ રીતે રેમ્પની બંને બાજુએ હેન્ડ રેલ્સ. 760 મિમી (30 ઇંચ) અને 900 મિમી (36 ઇંચ) એમ બે સ્તરે હેન્ડ રેલ્સ છે. બંને છેડાને ગોળાકાર અથવા ગ્રોટ કરવામાં આવે છે અને રેમ્પની ટોચ અને તળિયેથી 300 મીમી (12 ઇંચ) સુધી લંબાય છે.
- રેમ્પ અને લેન્ડિંગની સપાટી સ્લિપ રેઝિસ્ટન્ટ હોવી જરૂરી છે.



3. દરવાજો:

- ક્લિયર ડોર ઓપનિંગ: જા એટીએમ કિઓસ્કમાં દરવાજો હોય તો તે ૮૦૦ મિમી (૩૬ ઇંચ)નું ક્લિયર ઓપનિંગ પૂરું પાડે છે.
- હેન્ડલ્સ: ફ્લોર લેવેલથી ૮૦૦ મિમી (૩૨ ઇંચ) અને ૧૦ મિમી (૪૦ ઇંચ)ની વચ્ચેની જગ્યા હોવી જરૂરી છે.
- પ્રકાર અને કબજા: હેન્ડલ્સ લીવર પ્રકારના હોવા જાઇએ અને કબજા ૨૦ નવાટન કરતા વધુ ન હોય તેવા બળથી ઓપરેટ કરી શકાય તેવા સરળ હોવા જાઇએ.
- લેન્ડિંગ સ્પેસ: અંદર કે બહાર ખુલતા તમામ દરવાજા કે સ્લાઇડિંગ પ્રકારના હોય તો રેમ્પ બાદ ૧૫૦૦mm x ૧૫૦૦mm (૬૦ x ૬૦ ઇંચ)ની લેન્ડિંગ સ્પેસ ખૂબ જ જરૂરી છે, જેથી વ્હીલચેર યુઝર દરવાજો ખોલી શકે. ઉતરાણ સ્લિપ રેઝિસ્ટન્ટ હોવું જરૂરી છે.

4. ક્યુબિકલ કદ:

- વ્યાસની જગ્યા: વ્હીલચેરના ૧૮૦ ડિગ્રી દાવપેચને સરળ બનાવવા માટે ૬૦ ઇંચ (૧૫૨૪ મિમી)ના વ્યાસની જગ્યા અથવા ૬૦ ઇંચ (૧૫૨૪ મિમી) બાય ૬૦ ઇંચ (૧૫૨૪ મિમી) ટી-આકારની જગ્યા ઉપલબ્ધ હોવી જોઇએ.
- સાફ ફ્લોર સાઇઝ: ક્યુબિકલનું ઓછામાં ઓછું સ્પષ્ટ ફ્લોર કદ ૧૮૦૦ મિમી (૭૨ ઇંચ) બાય ૧૮૦૦ મિમી (૭૨ ઇંચ) હોવું જરૂરી છે. (એટલે કે એટીએમ મશીનની બાજુમાં).

5. મશીનની ઊંચાઈ અને ઊંડાઈ:

- મહત્તમ ઊંચાઈ: વ્હીલચેર વપરાશકર્તા દ્વારા પહોંચવાની અપેક્ષા હોય તેવી કોઈ પણ વસ્તુમાંથી, એટીએમ ક્યુબિકલમાં ટચ સ્ક્રીન, નંબર પેડ અથવા અન્ય કોઈ શેલ્ફને ૮૦૦ મિમી - ૧૦૦૦ મિમી (૩૨ ઇંચ - ૪૦ ઇંચ)ની રેન્જમાં મૂકવા પડે છે.
- ઊંડાઈ: જા ટેબલ/શેલ્ફ પૂરો પાડવામાં આવ્યો હોય, તો વ્હીલચેર માટે પગ અને ઘૂંટણની જગ્યા હોવી જાઇએ, જેમાં ઘૂંટણની ઓછામાં ઓછી સ્પષ્ટ જગ્યા ૭૦૦ મિમી (૨૮ ઇંચ) ઊંચી અને ૨૮૦ મિમી - ૩૦૦ મિમી (૧૧ ઇંચ - ૧૨ ઇંચ) ઊંડી હોવી જાઇએ.

વિશિષ્ટ નોંધ

વાસ્તવિક એટીએમ વ્યવહારોમાં ઘણા દૃશ્યો હોઈ શકે છે. દરેક સ્ક્રીન માટે - અંગ્રેજી અને હિન્દી બંનેમાં ટેક્સ્ટને યોગ્ય રીતે અવાજ આપવો જોઈએ.

એક્સેસિબિલિટી સુવિધાઓને સુધારવા માટે અંધ, ઓછી દ્રષ્ટિ અને વ્હીલચેર વપરાશકર્તાઓ પાસેથી પ્રતિસાદ મેળવવા અને પરીક્ષણ કરવા માટે સમય પસાર કરવાની જરૂર છે. ખાસ કરીને પ્રથમ વાત કરતા એટીએમ મોડેલ માટે આ આવશ્યક છે.

બેંકો, એટીએમ ઉત્પાદકો અને વિવિધ મોડેલો વચ્ચેનો વાસ્તવિક કાર્ય પ્રવાહ અલગ-અલગ હોઈ શકે છે. જો કે, સૂચિત માર્ગદર્શિકા મુજબ પ્રવાહને માનક બનાવવાની અને એટીએમ કામગીરીને શક્ય તેટલી વધુ વાત કરવાની જરૂર છે. આ મુખ્યત્વે અંધ વપરાશકર્તાઓના દ્રષ્ટિકોણથી છે અને તે બેંકો અને એટીએમ ઉત્પાદકો માટે બધા માટે એક સમાધાન હોવું સારું રહેશે.

પરિશિષ્ટ A

સુલભ એટીએમ દ્વારા અપનાવવામાં આવેલા સુલભ એટીએમ માટે વર્કફ્લો અને સ્ક્રીન શોટનું સંપૂર્ણ ઉદાહરણ

(આ પ્રવાહ સંપૂર્ણ, વ્યાપક અને અત્યંત વપરાશકર્તાને અનુકૂળ છે.)

કાર્યક્ષેત્રમાં બે ભાગ રહેશે.

પ્રથમ ભાગ એટીએમ કાર્ડ દાખલ કરતા પહેલા અને પિન દાખલ કરતા પહેલાનો છે (બેંકની સ્વીચ સાથે જોડાણ કરતા પહેલા). **ઓફલાઇન** સ્થિતિમાં)

બીજો ભાગ એટીએમ કાર્ડ દાખલ કર્યા પછી અને પિન દાખલ કર્યા પછીનો છે (એટલે કે બેંકની સ્વીચ સાથે જોડાયા પછી). **ઓનલાઇન** સ્થિતિમાં)

પ્રથમ ભાગ માટે કામનો પ્રવાહ - ઓફલાઇન મોડ.

1. ગ્રાહક હેડફોનને એટીએમ ઓડિયો જેકમાં પ્લગ કરે છે - ટોકિંગ મોડ સક્ષમ છે.
2. ઓડિયો સંદેશનું સ્વાગત છે.
3. ભાષાઓની પસંદગી.
4. કીપેડ (ઇપીપી) મારફતે અવાજ નિયંત્રણ એડજસ્ટમેન્ટ.
5. એટીએમ સ્ક્રીન માટે છુપાવો અથવા ડિસ્ક્વે વિકલ્પ.
6. દિશા સંદેશને સાંભળો અથવા છોડો.
7. દિશા સંદેશનું પુનરાવર્તન કરો અથવા ચાલુ રાખો.
8. એટીએમ કાર્ડ નાખો.

બીજા ભાગ માટે કામનો પ્રવાહ - ઓનલાઇન મોડ.

1. તમારો પિન નાખો.
2. ATM વ્યવહારો
- રોકડ ઉપાડ - બેલેન્સ ઇન્કવાયરી - પિન ચેન્જ
3. રોકડ ઉપાડ માટે X દબાવો.
બેલેન્સ ઇન્કવાયરી માટે X દબાવો.
પિન ચેન્જ માટે X દબાવો.

(અહીં કીપેડ નંબર્સ મેપિંગ તરીકે ઉપયોગમાં લેવાતા Xનો ઉપયોગ બેંકના એફડીકે વિકલ્પો પર આધારિત છે.)

વિવિધ વ્યવહારો માટે ટ્રાન્ઝેક્શન ફ્લો

કું. રોકડ ઉપાડ

- તમે રોકડ ઉપાડ પસંદ કર્યો છે. દબાવો
 - 1 - પુષ્ટિ કરવા માટે
 - 2 - પાછા જવા માટે
- મહેરબાની કરીને તમારું ખાતું પસંદ કરો. દબાવો
 - 1 - બચત ખાતું
 - 2 - ચાલુ ખાતું
- કૃપા કરીને રકમ દાખલ કરો અને એન્ટર દબાવો (દાખલ કરેલ રકમ માત્ર એક અંકમાં જ નહીં પણ સંપૂર્ણ રીતે જાહેર થવી જોઈએ. દા.ત. એક, દસ, લાખ, હજાર, દસ હજાર, વગેરે).
- તમે રૂપિયા XXXX/- દાખલ કરેલ છે. @ title : window
 - 1 - પુષ્ટિ કરવા / જો સાચી હોય તો
 - 2 - પાછા જવા માટે /જો ખોટું હોય તો
- જો તમને રસીદ જોઈતી હોય તો દબાવો
 - 1 - જો હા તો
 - 2 - જો ના
- મહેરબાની કરી રાહ જુવો; અમે તમારી વિનંતી પર પ્રક્રિયા કરી રહ્યા છીએ.
- જો તમે રસીદ માગી હોય તો કૃપા કરીને તમારી રોકડ અને રસીદ એકત્રિત કરો.
- XXX બેંકના એટીએમનો ઉપયોગ કરવા બદલ તમારો આભાર.

II. બેલેન્સ પૂછપરછ

- તમે બેલેન્સ ઇન્કવાયરી પસંદ કરી છે. દબાવો
 - 1 - પુષ્ટિ કરવા માટે
 - 2 - પાછા જવા માટે
- મહેરબાની કરીને તમારું ખાતું પસંદ કરો. દબાવો
 - 1 - બચત ખાતું
 - 2 - ચાલુ ખાતું

- જો તમને રસીદ જોઈતી હોય તો દબાવો
1 - જો હા તો
2 - જો ના
- મહેરબાની કરી રાહ જુવો; અમે તમારી વિનંતી પર પ્રક્રિયા કરી રહ્યા છીએ.
- તમારા ખાતામાં બેલેન્સ રૂપિયા XXXX /- છે.
- કૃપા કરીને તમારી રસીદ એકત્રિત કરો, જો તમે તેની માટે પૂછ્યું હોય.
- XXX બેંકના એટીએમનો ઉપયોગ કરવા બદલ તમારો આભાર.

III. PIN ફેરફાર

- તમે પિન ચેન્જ પસંદ કર્યું છે. દબાવો
1 - પુષ્ટિ કરવા માટે
2 - પાછા જવા માટે
- કૃપા કરીને તમારો નવો પિન નાખો.
- કૃપા કરીને તમારો નવો PIN ફરીથી દાખલ કરો (પિન દાખલ કરતી વખતે બીપનું ઓડિયો પ્રોમ્પ્ટ અથવા *(સ્ટાર) બોલવું જરૂરી છે.
- મહેરબાની કરી રાહ જુવો; અમે તમારી વિનંતી પર પ્રક્રિયા કરી રહ્યા છીએ.
- તમારો પિન સફળતાપૂર્વક બદલાઈ ગયો છે.
- XXX બેંકના એટીએમનો ઉપયોગ કરવા બદલ તમારો આભાર.

વાત કરતા એ.ટી.એમ. માટે ઝાયઝ બેંકનો કાર્ય પ્રવાહ નીચે આપેલ છે, જે ઓડિઓ અને સ્ક્રીન ટેક્સ્ટ બંને સાથે ટેબલ ફોર્મેટમાં નીચે આપેલ છે. તે જ પ્રમાણિત કરી શકાય છે.

ઓડિયો બોલવામાં આવેલ		સ્ક્રીન લખાણ	
જેકમાં હેડફોન પ્લગ થતાંની સાથે જ વોઇસ ગાઇડન્સ (ટોકિંગ મોડ) શરૂઆત.		પ્રથમ સ્ક્રીન XYZ બેંકની સ્ટાન્ડર્ડ એટીએમ સ્ક્રીન છે. નવીનતમ ઉત્પાદનોની માહિતી અને "કૃપા કરીને તમારું કાર્ડ દાખલ કરો" સંદેશ સાથે સ્ક્રીન બદલાતી રહે છે. XYZ બેંક પાસે "કૃપા કરીને તમારું કાર્ડ દાખલ કરો" માટે દ્વિભાષી હિન્દી અને અંગ્રેજી લખાણ છે.	
અંગ્રેજી અવાજ	હિન્દી ઓડિયો	અંગ્રેજી સ્ક્રીનનું લખાણ	હિન્દી સ્ક્રીનનું લખાણ
XYZ બેંક સુલભ એટીએમમાં તમારું સ્વાગત છે	XYZ બેંક કે એક્સેસસબલ એટીએમ મેં આપકા સ્વાગત હૈ.	એક્સવાયઝેડ બેંકનું બ્રાન્ડેડ સ્ક્રીન્સ ટેક્સ્ટ નીચે મુજબ પ્રદર્શિત થાય છે. XYZ બેંકના એટીએમમાં તમારું સ્વાગત છે કૃપા કરીને તમારું કાર્ડ દાખલ કરો	એક્સવાયઝેડ બેંકનું બ્રાન્ડેડ સ્ક્રીન્સ ટેક્સ્ટ નીચે મુજબ પ્રદર્શિત થાય છે. XYZ બેંકનું એટીએમ મેં આપકા સ્વાગત હૈ કૃપયા અપના કાર્ડ પ્રવિષ્ટ કરે
કૃપા કરીને તમારી પસંદગીની ભાષા પસંદ કરો. અંગ્રેજી માટે 1 અને હિન્દી માટે 2 પસંદ કરો	અપની પસન્દકી ભાષા કા ચયન કરૈ, ઇંસલલશ કે સલયે એક દબાયૈ,	તમારી ભાષા પસંદ કરો - અંગ્રેજી - હિન્દી	અપની પાસંદ કી ભાષા કા ચુનાવ કરે - અંગ્રેજી - હિન્દી
અવાજ નિયંત્રણ વોલ્યુમ વધારવા માટે ૧ દબાવો, અવાજ ઘટાડવા માટે ૨ દબાવો દાખલ કરવા માટે એન્ટર દબાવો દાખલ કળને નંબર ૯ ની જમણી બાજુએ દબાવો (વોલ્યુમમાં વધારો/ઘટાડો જાણવા માટે બીપ્સ)	ધ વસન સનયંત્રણ. આવાજ બઢાને કે સલએ એક દબાएं. આવાજ કમ કરને કે સલએ દો દબાएं. આગે બઢાને કે સલએ	વોલ્યુમને વધારવા માટે "૧" દબાવો વોલ્યુમને ઘટાડવા માટે "૨" દબાવો આગળ વધવા માટે Enter દબાવો.	આવાજ બધાને કે લિયે "1" દબાનીયે આવાજ કામ કરને કે લિયે "2" દબાનીયે આગે જેન કે લિયે "પ્રવેશ" દબંગે

ઓડિયો સત્ર તમને બેંકિંગ દરમિયાન ગોપનીયતા માટે એટીએમ સ્ક્રીનોને છુપાવવા અને પ્રદર્શિત કરવા માટે પરવાનગી આપે છે સત્ર એટીએમ સ્ક્રીન છુપાવવા માટે કૃપા કરીને 1 દબાવો એટીએમ સ્ક્રીન દર્શાવવા માટે કૃપા કરીને 2 દબાવો	યહ ઑસિયો સત્ર , આપકે બેંકકગ સત્ર , કે દૌરાન, આપકી ગોપનીયતા કે સલે આપકો એટીએમ સસ્કરીને છુપાને યા દદખાને કી સુસવધા દેતા હૈ. એટીએમ સ દ કરી ન છુ પાને કે સલે , કૃ પ યા એક દ બા ં એટીએમ સ દ કરી ન	સ્ક્રીન છુપાવવા માટે "૧" દબાવો સ્ક્રીનો દર્શાવવા માટે "2" દબાવો	સ્ક્રીન Cchipane Ke Liye "1" DABanye સ્ક્રીન દિખાને કે લિયે "૨" SIબનયે
--	---	--	--

તમારી એટીએમ સ્ક્રીન છુપાયેલી છે.	આ પ કી એટીએમ સ સ્ક રી ન સ પ્રદર્શ શત નહીં કી જા રહી હૈં.	એટીએમ ઇસ્તેમાલ કરને સમ્બન્ધી જાનકારી નહીં સુનના ચાહતે , તો કૃ પ યા એક દબાયે , યદદ આપ એટીએમ ઇસ્તેમાલ કરને સમ્બન્ધી જાનકારી સુનના ચાહતે હૈં , તો દો દબાયે .	---
તમારી એટીએમ સ્ક્રીનો પ્રદર્શિત થાય છે	આ પ કી એટીએમ સ સ્ક રી ન સ પ્રદર્શ શત કી જા રહી હૈં .	એટીએમ ઇસ્તેમાલ કરને સમ્બન્ધી જાનકારી સુનના ચાહતે , તો કૃ પ યા એક દબાયે , યદદ આપ એટીએમ ઇસ્તેમાલ કરને સમ્બન્ધી જાનકારી સુનના ચાહતે હૈં , તો દો દબાયે .	---
ઓડિયો સત્ર તમને તમારો વ્યવહાર શરૂ કરતા પહેલા ટૂંકા-એટીએમ-અભિગમને સાંભળવાની મંજૂરી આપે છે, ઓરિએન્ટેશન છોડવા માટે, કૃપા કરીને 1 દબાવો, ઓરિએન્ટેશન સાંભળવા માટે, કૃપા કરીને 2 દબાવો.	યે ઑસિયો સત્ર , લે નદે ન શુ રૂ કરને સે પહલે , એટીએમ ઇસ્તેમાલ કરને સમ્બન્ધી સંસિપ્ત જાનકારી, સુનને કી સુસવધા પ્રદાન કરતા હૈ . યદદ આપ	એટીએમ ઓરિએન્ટેશન છોડવા માટે "1" દબાવો એટીએમ ઓરિએન્ટેશન સાંભળવા માટે "૨" દબાવો	

---	---
-----	-----

એટીએમ નિર્દેશોન કો બેન્ડ
કાર્ન
કે લીયે "૧"
ડાબાન્થે

એટીએમ નિર્દેશોન કો
સુનાને કે લીયે "૨" દબાંગે

એટીએમ ઓડિયોનું ઓરિએન્ટેશન - ઓરિએન્ટેશન મેસેજ એટીએમ મોડેલ મુજબ હશે. તેના માટે એક ઉદાહરણ માર્ગદર્શિકા વિભાગમાં પ્રદાન કરવામાં આવ્યું છે.

તમે દિશા પસંદ કરી છે, માટે, સાંભળવાનું પસંદ કર્યું છે	આ પ ને એ ટી મ ફ ર ત્તે મા લ ક ર ને સ મ્બ ન્ધી સં સિ પ્ત	---	---
તમે ઓરિએન્ટેશન સાંભળવાનું પસંદ કર્યું છે, નહીં.	જા ન કારી , સુ ન ને કા , સ વ ક લ્પ ચુ ના હૈ .	---	---

આ પ ને એ ટી મ
ફ ર ત્તે મા લ
ક ર ને
સ મ્બ ન્ધી
સં સિ પ્ત

૧- ઓગસ્ટ-૨૦૧૭

-63-



	જાનકારી, નહીં સુનને કા, સવકલ્પ ચૂના છે.		
ઓરિએન્ટેશન મેસેજ પુનરાવર્તિત કરવા માટે 1 દબાવો અથવા તમારો વ્યવહાર યાલુ રાખવા માટે 2 દબાવો.	સં સિપ્ત જાનકારી દિર સે સુનને કે સલ ૧ દબાં એ. આગે	એટીએમ દિશાનું પુનરાવર્તન કરવા માટે "૧" દબાવો યાલુ રાખવા માટે "૨" દબાવો	એટીએમ નિર્દેશન કો દોબારા સુરાને કે લિયે "1" ડાબનયે જરી રખાને કે લિયે "2" દબાંગે
કૃપા કરીને તમારું એટીએમ કાર્ડ દાખલ કરો. કાર્ડ સ્વોટ જમણી બાજુ એ છે.	કૃપયા અપના, એટીએમ કાર્ડ િલે. કાર્ડિ ખાંચા આપકે દાસહની ઓર હૈ.	XYZ બેંકની બ્રાન્ડેડ સ્કીન ટ્રિભાષી લખાણ પ્રદર્શિત કરે છે કૃપા કરીને તમારું કાર્ડ કૃપયા અપના કાર્ડ પ્રવિષ્ટ કરે દાખલ કરો	
કૃપા કરીને તમારો એટીએમ પિન નાખો અને યાલુ રાખવા માટે એન્ટર દબાવો, જો તમે કોઈ ભૂલ કરો તો ફક્ત સાફ દબાવો, સ્પષ્ટ કી નંબર 3 ની જમણી બાજુએ છે.	કૃપયા અપના એટીએમ સપન દજડ કરે . લેનદેન કી પ્રદિયા જારી રખને કે સલયે, એન્ટર દબાએ. સપન દજડ કરતે સમય કોઈ	XYZ બેંકની બ્રાન્ડેડ સ્કીન કૃપા કરીને તમારો પિન નાખો	
રોકડ ઉપાડ માટે બેલેન્સ ઇન્કવાયરી માટે એક્સ દબાવો પિન ફેરફાર માટે એક્સ દબાવો X દબાવો	નનકદ રાસશ કે સલએ, X દબાએ, ખાતે કા બૈ લે સજાનને કે સલએ, X દબાએ, સપન	XYZ બેંકની બ્રાન્ડેડ સ્કીન કૃપા કરીને તમારો વ્યવહાર પસંદ કરો	

(અહીં કીપેડ નંબર્સ મેપિંગ તરીકે ઉપયોગમાં લેવાતા Xનો ઉપયોગ બેંકના એફડીકે વિકલ્પો પર આધારિત છે.)

એ.ટી.એમ. પર દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિ દ્વારા રોકડ ઉપાડ માટે સૂચવેલ પ્રક્રિયા પ્રવાહ

દ્વારા અપનાવવામાં આવેલ

ઇન્ડિયન બેન્ક્સ એસોસિએશન

સ્ટેટ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, આઇસીઆઇસીઆઇ બેંક અને એચડીએફસી બેંકના સભ્યોની બનેલી પેટા-સમિતિ દ્વારા રચવામાં આવેલા વર્કિંગ ગ્રુપ દ્વારા એટીએમ ખાતે એક દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિ દ્વારા રોકડ ઉપાડ માટે સૂચવવામાં આવેલી પ્રક્રિયા પ્રવાહ

ગ્રાહક ઓડિયો જેક દાખલ કરે છે:

1. એક્સવાયઝેડ બેંકના એટીએમમાં આપનું સ્વાગત છે.
2. કૃપા કરીને ભાષા પસંદ કરો. દબાવો
1 - અંગ્રેજી
2 - હિન્દી
3. તમે તમારી શાળા ની ભાષા તરીકે અંગ્રેજી /હિન્દી પસંદ કર્યું છે. વોલ્યુમને વધારવા માટે 1-ને દબાવો
2-to decrease the volume
4. ઓડિયો સત્ર તમને તેના માટે ATM સ્ક્રીનોને છુપાવવા અથવા પ્રદર્શિત કરવા માટે પરવાનગી આપે છે
બેંકિંગ સત્ર દરમિયાન ગોપનીયતા. દબાવો
1 - એટીએમ સ્ક્રીન છુપાવવા માટે
2 - એટીએમ સ્ક્રીનને દર્શાવવા માટે
5. ગોપનીયતા માટે છુપાયેલી સ્ક્રીન /તમારા એટીએમ સ્ક્રીન્સ પ્રદર્શિત થાય છે. આ ઓડિયો સત્ર તમને તમારો વ્યવહાર શરૂ કરતા પહેલા ટૂંકા એટીએમ અભિગમને સાંભળવાની મંજૂરી આપે છે.
દબાવો
1 - સાંભળવા માટે ઓરિએન્ટેશન
2 - દિશા છોડવા માટે
6. દિશા સંદેશનું પુનરાવર્તન કરવા માટે, બટન દબાવો
1 - હા
2 - તમારો વ્યવહાર ચાલુ રાખવા માટે
7. કૃપા કરીને તમારું એટીએમ કમ ડેબિટ કાર્ડ દાખલ કરો અને તેને દૂર કરો.
8. કૃપા કરીને તમારો પિન નાખો અને એન્ટર દબાવો.
9. કૃપા કરીને તમારો વ્યવહાર પસંદ કરો. દબાવો
1 - રોકડ ઉપાડ 2 - બેલેન્સ ઇન્ક્વાયરી
3 - પિન ચેન્જ

10. તમે રોકડ ઉપાડ પસંદ કર્યો છે. દબાવો
1 – પુષ્ટિ કરવા માટે
2 – રદ કરવા માટે
11. મહેરબાની કરીને તમારું ખાતું પસંદ કરો.
1 – બચત ખાતું
2 – ચાલુ ખાતું
12. કૃપા કરીને રકમ દાખલ કરો અને એન્ટર દબાવો.
13. તમે રૂ. 100/- દબાવ્યા છે.
1 – પુષ્ટિ કરવા માટે
2 – રદ કરવા માટે
14. કૃપા કરીને રાહ જુઓ, અમે તમારી વિનંતી પર પ્રક્રિયા કરી રહ્યા છીએ.
15. કૃપા કરીને તમારી રોકડ અને રસીદ એકત્રિત કરો.
16. તમારો વ્યવહાર પૂર્ણ થઈ ગયો છે. એક્સવાયઝેડ બેંકના એટીએમનો ઉપયોગ કરવા બદલ તમારો આભાર.

એટીએમ ખાતે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિ દ્વારા બેલેન્સ ઇન્કવાયરી માટે સૂચવેલ પ્રોસેસ ફ્લો ગ્રાહક

ઓડિયો જેક દાખલ કરે છે: **(૧થી ૯ સુધીના પગલાં સામાન્ય છે)**

- | | |
|-----|---|
| 10. | તમે બેલેન્સ ઇન્કવાયરી પસંદ કરી છે. દબાવો
1 – પુષ્ટિ કરવા માટે
2 – પાછા જવા માટે |
| 11. | મહેરબાની કરીને તમારું ખાતું પસંદ કરો.
1 – બચત ખાતું
2 – ચાલુ ખાતું |
| 12. | મહેરબાની કરી રાહ જુવો. અમે તમારી વિનંતી પર પ્રક્રિયા કરી રહ્યા છીએ. |
| 13. | તમારા ખાતામાં બેલેન્સ રૂપિયા 100/- છે. કૃપા કરીને તમારી રસીદ એકત્રિત કરો. |
| 14. | તમારો વ્યવહાર પૂર્ણ થઈ ગયો છે. એક્સવાયઝેડ બેંકના એટીએમનો ઉપયોગ કરવા બદલ તમારો આભાર. |

એટીએમ ખાતે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિ દ્વારા પિન ચેન્જ માટે સૂચવેલ પ્રોસેસ ફ્લો ગ્રાહક

ઓડિયો જેક દાખલ કરે છે: **(૧થી ૯ સુધીના પગલાં સામાન્ય છે)**

10. તમે પિન ચેન્જ પસંદ કર્યું છે. દબાવો
1 – પુષ્ટિ કરવા માટે
2 – પાછા જવા માટે
11. કૃપા કરીને તમારો નવો પિન નાખો.
12. કૃપા કરીને તમારો નવો પિન ફરીથી નાખો.
13. કૃપા કરીને રાહ જુઓ, અમે તમારી વિનંતી પર પ્રક્રિયા કરી રહ્યા છીએ.
14. તમારો પિન સફળતાપૂર્વક બદલાઈ ગયો છે.
15. તમારો વ્યવહાર પૂર્ણ થઈ ગયો છે. XYZ બેંક એટીએમનો ઉપયોગ કરવા બદલ તમારો આભાર.

STEP-7ની ભાષા એટીએમ (ડીપ કાર્ડ રીડર અથવા મોટરાઇઝ્ડ) ખાતે કાર્ડ રીડરના પ્રકારને આધારે અલગ-અલગ હોઈ શકે છે. **કોઈપણ તબક્કે ટ્રાન્ઝેક્શન નિષ્ફળ જવાના કિસ્સામાં સ્ક્રીન પર દેખાતો સંદેશ ગ્રાહકને વાંચી સંભળાવવાનો હોય છે.** ઓરિએન્ટેશન કી પેડ, કેશ ડિસ્પેન્સર, કાર્ડ રીડર, ટ્રાન્ઝેક્શનની રસીદ અને કી પેડનું વર્ણન વગેરે જેવા સ્વોટ્સના સ્થાન વિશે હશે.

વધારાની લાક્ષણિકતાઓ:

1. ઝડપી એટીએમ કામગીરી માટે સ્ક્રિપ્ટબિલિટીની સુવિધા.

જો વિઝ્યુઅલી ચેલેન્જ્ડ ગ્રાહક ઓડિયો જેક દાખલ કર્યા પછી કાર્ડ દાખલ કરે છે, તો ડિફોલ્ટ લેન્ગ્વેજ અંગ્રેજી હશે અને ઝડપી કામગીરી માટે પગલાં 1 થી 6 અવગણવામાં આવશે.

2. કોઈ પણ નંબર કી મારફતે ટોકિંગ મોડને સક્ષમ કરવાની સુવિધા.

પ્રથમ એટીએમ ઓપરેશન પૂર્ણ થયા પછી, જો કોઈ ગ્રાહક જે ટોકિંગ મોડનો ઉપયોગ કરી રહ્યો છે, તે વધુ એટીએમ કામગીરી ચાલુ રાખવા માંગે છે, તો તેણે કોઈ પણ એક નંબર કી દબાવીને ફરીથી ટોકિંગ મોડને સક્ષમ બનાવવો જોઈએ. (બીજા/ત્રીજા વ્યવહારો માટે હેડફોન જેકને દૂર કરવા અને દાખલ કરવાનું ટાળવા માટે.)

19. દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને બેંકિંગ સુવિધાઓ પ્રદાન કરતી આઇબીએ માર્ગદર્શિકાઓ – 18 નવેમ્બર, 2008

No.CE/RB-1/vip/1766

November 18, 2008

તમામ સભ્ય બેંકોના ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ્સ

વહાલા સાહેબો,

દૃષ્ટિની ખામી ધરાવતી વ્યક્તિઓને બેંકિંગ સુવિધાઓ પ્રદાન કરવી

અમે 4 ફેબ્રુઆરી, 2006ના રોજના અમારા પરિપત્ર નં.સી.આઈ.આર./આરબી/1230નો ઉલ્લેખ કરીએ છીએ, જેમાં શીર્ષક આપેલા વિષય પર પ્રક્રિયાગત માર્ગદર્શિકાઓનો સમાવેશ થાય છે. જેના પગલે અમને નેત્રહીન વ્યક્તિઓ તરફથી બેંકો દ્વારા આપવામાં આવતી સુવિધાઓ અને સેવાઓ અને તેમને પડતી ગ્રાઉન્ડ લેવલની મુશ્કેલીઓ અંગે અનેક રજૂઆતો મળી છે. તમે જાણો છો તેમ, દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને પૂરી પાડવામાં આવતી સુવિધાઓ અંગે કોર્ટ ઓફ ચીફ કમિશનર ઓફ પર્સન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝ, નવી દિલ્હી દ્વારા 5 સપ્ટેમ્બર, 2005ના રોજ પસાર કરવામાં આવેલા આદેશના સંદર્ભમાં પ્રક્રિયાગત માર્ગદર્શિકાઓ જારી કરવામાં આવી હતી.

દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓની ફરિયાદોને પગલે, વિકલાંગતા ધરાવતા વ્યક્તિઓ માટેના કમિશનરે મે 2008માં ફરીથી નાણાં મંત્રાલય અને રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઇ)ને એક એડવાઇઝરી જારી કરી હતી, જેમાં દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને સામાન્ય બેંકિંગ સુવિધાઓથી વંચિત ન રાખવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા જરૂરી પગલાં લેવામાં આવ્યા હતા.

ત્યારબાદ, આરબીઆઇએ પરિપત્ર ડીબીઓડી દ્વારા. નો.લેગ બી.સી.91/09.07.005/2007-08 તારીખ 4થી જૂન, 2008એ બેંકોને સલાહ આપી હતી કે તમામ બેંકોએ દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિને સમાન સેવાઓ આપવી જોઈએ, જે રીતે તે કોઈ પણ અન્ય વ્યક્તિને ભેદભાવ વિના કરે છે. પરિપત્રમાં જણાવાયું છે કે બેંકોએ દૃષ્ટિહીન લોકોને દરેક સુવિધા જેવી કે ચેક બુક સુવિધા, એટીએમ સુવિધા, નેટ બેંકિંગ સુવિધા, લોકર સુવિધા, રિટેલ લોન, ક્રેડિટ કાર્ડ વગેરે પ્રદાન કરવી આવશ્યક છે.

આરબીઆઇના ઉપરોક્ત પરિપત્રને અનુસરીને, અમે ગ્રાહક સેવા અને ગ્રાહક અધિકારો અંગેની આઇબીએની પેટા-સમિતિ સાથે પરામર્શ કરીને ફેબ્રુઆરી 2006માં બહાર પાડવામાં આવેલી પ્રક્રિયાગત માર્ગદર્શિકાઓમાં સુધારો કરવાની જરૂરિયાતની તપાસ કરી હતી. અમે ક્ષતિગ્રસ્ત વ્યક્તિઓના કલ્યાણ માટે કામ કરતી મુંબઇ સ્થિત સ્વૈચ્છિક સંસ્થા સાથે પણ વાતચીત કરી હતી. ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓએ સંકેત આપ્યો છે કે તાજેતરના વર્ષોમાં તકનીકી નવીનતાએ દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને સામાન્ય જીવન જીવવા માટે મોટા પ્રમાણમાં સશક્ત બનાવ્યા છે. કમ્પ્યુટર્સ અને મોબાઇલ ફોન્સ માટે સ્ક્રીન રીડર્સ જેવી તકનીકી એપ્લિકેશનો, જેનો ઉપયોગ દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ દ્વારા ઓનલાઇન / નેટ બેંકિંગ માટે કરવામાં આવે છે, તે અમને દર્શાવવામાં આવી હતી. દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ પ્રિન્ટેડ દસ્તાવેજો વગેરેને પહેલા સ્કેન કરીને અને પછી સ્ક્રીન રીડર દ્વારા વાંચી અને સમજી શકે છે.

વધુમાં, અમે સોફ્ટવેર ફર્મ દ્વારા વિકસાવવામાં આવી રહેલી ફિંગર પ્રિન્ટ ટેકનોલોજીનું નિદર્શન જોયું છે, જે બેંકોને તેમની સિસ્ટમમાં હસ્તાક્ષરની જગ્યાએ દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓના અંગૂઠાની છાપ સ્ટોર કરવા માટે સક્ષમ બનાવશે. તેમના દ્વારા અંગૂઠાની છાપથી પ્રમાણિત ચેકને સ્કેન કરી શકાય છે અને ચેકને માન આપવા માટે સિસ્ટમમાં સંગ્રહિત છબીની તુલનામાં છબી. એવું સૂચવવામાં આવે છે કે જ્યારે આ તકનીકને સંપૂર્ણપણે વિકસિત કરવામાં આવે છે અને બજારમાં ઉપલબ્ધ કરવામાં આવે છે, ત્યારે બેંકોએ તેને તેમના મુખ્ય બેંકિંગ પ્લેટફોર્મ સાથે સંકલિત કરવા પર વિચાર કરવો જોઈએ જેથી દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓના મોટા વર્ગ સુધી ચેક બુકની સુવિધા વિસ્તૃત થઈ શકે.

અમારું ધ્યાન યુનાઇટેડ નેશન્સ કન્વેન્શન ઓન ધ રાઇટ્સ ઓફ પર્સન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝ તરફ પણ દોરવામાં આવ્યું હતું, જે સ્પષ્ટપણે વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓના અધિકારો અને સેવાઓની તેમની સુલભતા માટે પ્રતિબદ્ધ છે. સંમેલનની કલમ 9 વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓને સ્વતંત્ર રીતે જીવવા અને જીવનનાં તમામ પાસાંઓમાં સંપૂર્ણ પણે સહભાગી થવા સક્ષમ બનાવે છે તથા તેમને શહેરી અને ગ્રામીણ એમ બંને વિસ્તારોમાં ખુલ્લી કે જાહેર જનતાને પૂરી પાડવામાં આવતી સુવિધાઓ અને સેવાઓની સુલભતા પણ પ્રદાન કરે છે.

વધુમાં, કલમ 12 માં જણાવાયું છે કે "પક્ષકારો વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓને મિલકતની માલિકી અથવા વારસામાં, તેમની પોતાની નાણાકીય બાબતો પર નિયંત્રણ રાખવા અથવા બેંક લોન, ગીરો અને નાણાકીય ધિરાણના અન્ય સ્વરૂપોની સમાન પહોંચ મેળવવાના સમાન અધિકારની ખાતરી કરવા માટે તમામ યોગ્ય અને અસરકારક પગલાં લેશે, અને તે સુનિશ્ચિત કરશે કે વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓને મનસ્વી રીતે તેમની સંપત્તિથી વંચિત રાખવામાં ન આવે."

એવી અપેક્ષા રાખવામાં આવે છે કે આરબીઆઇ દ્વારા જારી કરવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકાના પરિણામે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને જારી કરાયેલા એટીએમ કાર્ડ્સની સંખ્યામાં વધારો થશે. આ દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ દ્વારા મુશ્કેલી મુક્ત કામગીરીની સુવિધા માટે વાત કરતાં એટીએમ લગાવવાના કેસમાં વધારો કરશે. બેંકોને વિનંતી કરવામાં આવે છે કે જ્યાં શક્ય હોય ત્યાં ટોકિંગ એટીએમ સ્થાપિત કરવા અંગે વિચારણા કરવામાં આવે. ઉપરોક્ત બાબતોને ધ્યાનમાં રાખીને, અમે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને બેંકિંગ સુવિધાઓ પ્રદાન કરવા માટે પ્રક્રિયાગત માર્ગદર્શિકાઓમાં સુધારો કર્યો છે, જેની નકલ બંધ છે. દસ્તાવેજને અંતિમ સ્વરૂપ આપતી વખતે પેટા-સમિતિએ ધ્યાનમાં લીધું હતું કે એટીએમ સુવિધાઓ, ઓનલાઇન બેંકિંગ સુવિધાઓ વગેરે માટેની વિનંતી માત્ર દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ પાસેથી જ આવશે જે અરજીઓનો ઉપયોગ કરવા સક્ષમ છે. સભ્યોને વિનંતી કરવામાં આવે છે કે કૃપા કરીને સુધારેલી પ્રક્રિયાગત માર્ગદર્શિકાઓ પર વિચાર કરે અને ઓપરેટિંગ સ્ટાફને જરૂરી સૂચનાઓ જારી કરે.

તમારો વિશ્વાસપૂર્વક,

ડે ઉન્નીકૃષ્ણન
ડે.ચીફ એક્ઝિક્યુટીવ

એન્કલ: ઉપર મુજબ

દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને બેંકિંગ સુવિધાઓ માટે પ્રક્રિયાગત માર્ગદર્શિકાઓ

I. સામાન્ય સૂચનાઓ

1. દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ માટે બેંકની તમામ શાખાઓ પર બેંકિંગ સુવિધાઓ આપવી જોઈએ.
2. બેંકોએ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને અશિક્ષિત ગ્રાહકો સાથે સરખાવવું જોઈએ નહીં.
3. તમામ બેંકોએ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક/સંભવિત ગ્રાહકને સમાન સુવિધાઓ પ્રદાન કરવી જોઈએ, જે અન્ય કોઈ પણ ગ્રાહકને મળવી જોઈએ. પરંતુ સાથે જ ગ્રાહકોને આમાંની કેટલીક સુવિધાઓમાં સામેલ જોખમથી વાકેફ કરવા જોઈએ જે સામાન્ય ગ્રાહક માટે તેના કરતા વધારે હોઈ શકે છે.
4. જરૂર જણાય તો પ્રજ્ઞાયક્ષુ ગ્રાહકને ફોર્મ, સ્વીપ, ચેકનું વાંચન અને ભરવા જેવી વધારાની સુવિધાઓ પૂરી પાડવી જોઈએ.
5. બેંકોએ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકો સહિત દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને કોઈપણ સેવાઓ આપવાનો ઇનકાર કરવો જોઈએ નહીં, જેઓ બેંક ખાતાના સંચાલન માટે તેમના અંગૂઠાની છાપનો ઉપયોગ કરે છે.
6. દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકને કોઈ પણ વ્યક્તિ સાથે સંયુક્ત રીતે અથવા કોઈપણ વ્યક્તિની હાજરીમાં બેંક ખાતું ચલાવવાની ફરજ પાડવી જોઈએ નહીં.
7. દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને તેમના બેંક ખાતાને સંચાલિત કરવા માટે તેમના પાવર ઓફ એટર્ની અથવા મેન્ડેટ હોલ્ડર તરીકે કોઈ વ્યક્તિ/વ્યક્તિઓની નિમણૂક કરવાની મંજૂરી આપવામાં આવી શકે છે, જો દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક આવું કરે તો.

II. બેંક ખાતા ખોલવા

1. બેંક દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતા તમામ બેંકિંગ ઉત્પાદનો દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને ઉપલબ્ધ કરાવવા જોઈએ.
2. બેંકે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિનું ખાતું ખોલવા માટે તે જ પ્રક્રિયાનું પાલન કરવું આવશ્યક છે, જેમ કે તે તેના અન્ય ગ્રાહકો માટે કરે છે.
3. તેને / તેણીને એકલા અથવા અન્ય લોકો સાથે સંયુક્ત રીતે એકાઉન્ટ ખોલવાની મંજૂરી હોવી આવશ્યક છે.
4. બેંકે દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકને દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિ(ઓ) સહિતની કોઈ પણ વ્યક્તિ કે જેની પસંદગી કરે તેની સાથે સંયુક્ત ખાતું ખોલવાની છૂટ આપવી જોઈએ, જે દૃષ્ટિહીન છે/
5. શાખાના અધિકારી/મેનેજરે ગ્રાહકને જરૂર જણાય તો સાક્ષીની હાજરીમાં ધંધાના નિયમો તથા અન્ય નિયમો અને શરતોનું વાંચન કરવું.
6. બેંક શાખા મેનેજરે ખાતું ખોલાવતા પહેલા દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક/સંભવિત ગ્રાહકને તેના અધિકારો અને જવાબદારીઓ વિશે જાણ કરવી આવશ્યક છે.
7. દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકની દસ્તાવેજીકરણની આવશ્યકતાઓ અન્ય કોઈપણ ગ્રાહકની જેમ જ હોવી જોઈએ.
8. એકાઉન્ટને "ખાતાધારક દૃષ્ટિહીન છે" તરીકે સ્પષ્ટપણે ચિહ્નિત કરવું પડશે.

III. રોકડ/ચેકબુકની સુવિધા ઉપાડવી

1. રોકડ ચુકવણી અંગે તમામ ગ્રાહકોને પૂરી પાડવામાં આવતી રોકડ ઉપાડ માટેની સુવિધાઓ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને પૂરી પાડવી આવશ્યક છે.
2. જો કોઈ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક બેંકમાં રોકડ ઉપાડ કરે છે, તો ચુકવણી અન્ય બેંક કર્મચારી / અધિકારીની હાજરીમાં કરવી આવશ્યક છે. જ્યાં સુધી દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક આવા સાક્ષીઓ હાજર રહેવાની વિનંતી ન કરે ત્યાં સુધી બહારના કોઈ સાક્ષીઓની જરૂર નથી.
3. કામગીરી સ્વ-ઉપાડ સુધી મર્યાદિત ન હોવી જોઈએ.

4. દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિને ચેક બુકની સુવિધાનો ઇનકાર કરવો જોઈએ નહીં.
5. દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકો દ્વારા આવી ચેક બુક્સના ઉપયોગને લગતી તમામ કાર્યવાહી અન્ય ગ્રાહકોને અનુરૂપ હોવી આવશ્યક છે.
6. દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ દ્વારા ત્રાહિત પક્ષકારોને જારી કરવામાં આવેલા ચેકનું સન્માન કરવું જોઈએ, જો અન્યથા ક્રમમાં હોય તો.

IV. ક્રેડિટ કાર્ડ/ડેબિટ કાર્ડ

1. દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને વિનંતી કરવા પર ક્રેડિટ કાર્ડ/ડેબિટ કાર્ડ જારી કરવા જોઈએ.
2. ક્રેડિટ/ડેબિટ કાર્ડ સંબંધિત તમામ નિયમો અને નિયમન સંબંધિત બેંકની વેબ-સાઇટ પર સુલભ સ્વરૂપે ઉપલબ્ધ હોવા જોઈએ. આ દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ અને તેમને સમજાવવામાં આવેલા કથિત જોખમ પરિબળો માટે વાંચવું જોઈએ.
3. બેંકો ફોટોગ્રાફ સાથે ક્રેડિટ/ડેબિટ કાર્ડ જારી કરવા પર વિચાર કરી શકે છે. આ ફોટોગ્રાફ ઓળખ/ચકાસણી તરીકે કામ કરશે.

V. ATM/ડેબિટ કાર્ડ

1. દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને એટીએમ સુવિધાઓનો લાભ લેવાની મંજૂરી હોવી આવશ્યક છે.
2. બેંકોએ એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે એટીએમ વિકલાંગ વ્યક્તિઓની અન્ય કેટેગરીમાં સુલભ છે જેમ કે ઓર્થોપેડિકલી અક્ષમ.

VI. ઓન લાઇન બેંકિંગ/મોબાઇલ બેંકિંગ અને ટેલિ બેંકિંગ/ફોન બેંકિંગ

1. બધી બેંકો પાસે સુલભ વેબસાઇટ્સ હોવી આવશ્યક છે અને તે આંતરરાષ્ટ્રીય એક્સેસિબિલિટી ધોરણોને અનુરૂપ હોવી જોઈએ.
2. વેબ એપ્લિકેશન, ડેસ્કટોપ એપ્લિકેશન્સ અને મોબાઇલ એપ્લિકેશન જેવી તમામ ગ્રાહકોનો સામનો કરી રહેલા લોકો દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ માટે સુલભ હોવા જોઈએ.
3. બેંકો પાસે વપરાશકર્તા પ્રમાણભૂતતા / પાસવર્ડની ચકાસણીની વૈકલ્પિક પદ્ધતિઓ હોવી જોઈએ.
4. બધી સુવિધાઓ, ખાસ કરીને ગ્રાહક સુરક્ષાથી સંબંધિત, દ્રષ્ટિહીન વ્યક્તિઓની સુલભ હોવી આવશ્યક છે.

VII. લોકર્સ

1. દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને વિનંતી કરવા પર લોકરની સુવિધા પૂરી પાડવી જોઈએ.
2. કામગીરી માટે અનુકૂળ રીતે સ્થિત યોગ્ય લોકર ફાળવી શકાય છે.
3. દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકને લોકર આપવાની બેંક પ્રક્રિયાઓ અન્ય કોઈ પણ ગ્રાહકની જેમ જ હોવી જોઈએ.
4. દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકને લોકરના સંચાલન માટે નીચેના વિકલ્પો આપવામાં આવી શકે છે:
 - a. ક્રિયા - એકલા
 - b. ઓપરેશન - અરજદારની પસંદગી મુજબ, વિશ્વસનીય વ્યક્તિની સહાયથી એકલા.
 - c. ઓપરેશન - સંયુક્ત રીતે.
5. દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક લોકરનો હવાલો સંભાળનાર વ્યક્તિને લોકર ખોલવામાં આવે ત્યારે હાજર રહેવા વિનંતી કરી શકે છે અથવા લોકર બંધ થયા પછી કશું જ પાછળ રહી ગયું નથી કે પડી ગયું નથી તેની તપાસ કરી શકે છે.

VIII. લોન

1. અન્ય ગ્રાહકોને ઓફર કરવામાં આવે છે તેમ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને લોન ઉપલબ્ધ કરાવવી જોઈએ અને તેમની દ્રષ્ટિની ક્ષતિ એ લોન મંજૂર કરવા/નકારવા માટેનો માપદંડ ન હોવો જોઈએ.
2. દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક પર વ્યાજની ચુકવણી, કોલેટરલ અને અન્ય શરતોનો કોઈ વધારાનો બોજ લાદવો જોઈએ નહીં.

BCSBI

20. ગ્રાહકો પ્રત્યે બેંકની પ્રતિબદ્ધતાનો બીસીએસબીઆઇ કોડ - જાન્યુઆરી 2014

21. ફરિયાદ નિવારણ

20. ગ્રાહકો પ્રત્યે બેંકની પ્રતિબદ્ધતાનો બીસીએસબીઆઇ કોડ - જાન્યુઆરી 2014

બેંકિંગ કોડ્સ એન્ડ સ્ટાન્ડર્ડ બોર્ડ ઓફ ઇન્ડિયા

11. વરિષ્ઠ નાગરિકો અને દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓ

- a) વરિષ્ઠ નાગરિકો, દિવ્યાંગો અને અશિક્ષિત વ્યક્તિઓ જેવા અમારા વિશિષ્ટ ગ્રાહકો માટે અમારી સાથે જોડાવાનું સરળ અને સુવિધાજનક બને તે માટે અમે અમારા શ્રેષ્ઠ પ્રયાસો કરીશું. આમાં આવા અરજદારો અને ગ્રાહકો માટે અનુકૂળ નીતિઓ, ઉત્પાદનો અને સેવાઓ બનાવવાનો સમાવેશ થાય છે.
- b) અમે તમારા દ્વારા બેંકિંગ સેવાઓની એક્સેસને સુધારવા માટે સિસ્ટમો અને પ્રક્રિયાઓ વિકસાવવાનો પ્રયાસ કરીશું.
- c) અમે અમારી શાખાઓ અને એટીએમની ભૌતિક પહોંચ તમારા માટે અનુકૂળ બનાવવાનો પ્રયાસ કરીશું.
- d) અમે તમારા બેંકિંગ વ્યવહારો કરવામાં તમારી સહાય માટે તમારી સાથે વાતચીત કરતા અમારા સ્ટાફને સંવેદનશીલ બનાવીશું.
- e) આ સંહિતામાં કરવામાં આવેલી અન્ય તમામ પ્રતિબદ્ધતાઓ ઉપરાંત -
 - I. અમે તમને યોગ્ય પ્રાથમિકતા આપીશું. અમે તમને બેંકિંગ વ્યવહારો અને ફરિયાદોના નિવારણ માટે વ્યક્તિગત સેવાઓ પ્રદાન કરવાનો પ્રયાસ કરીશું.
 - II. અમે બેંકિંગ હોલમાં બેઠક વ્યવસ્થા પૂરી પાડવાનો પ્રયાસ કરીશું.
 - III. અમે સિંગલ વિન્ડો મિકેનિઝમ મારફતે તમને અમારી સેવાઓ પ્રદાન કરવાનો પ્રયાસ કરીશું.
 - IV. અમે અધિકૃતતા પત્ર અને પાસબુકના નિર્માણ પર તમારા દ્વારા અધિકૃત વ્યક્તિઓ દ્વારા તમારા દ્વારા નિર્ધારિત મર્યાદા સુધી તમારા ભંડોળને પાછા ખેંચવાની મંજૂરી આપીશું.
 - V. અમે નાદુરસ્ત તબિયત, શાખામાં આવવામાં અસમર્થતા વગેરે જેવા વિશિષ્ટ સંજોગોમાં 'ડોરસ્ટેપ' બેંકિંગ (ખાતામાં જમા કરવા માટે રોકડ / સાધનો ઉપાડવું અથવા ચેક / લેખિતમાં માંગણી કરવા સામે રોકડ / ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટની ડિલિવરી) પ્રદાન કરવાનો પ્રયાસ કરીશું.
 - VI. અમે તમને (પેન્શનર્સને) એક પેન્શન સ્લિપ જારી કરીશું, જેમાં તમારા ખાતામાં જમા થયેલા પેન્શનની વિગતો હશે.
 - VII. અમે ખાસ સંજોગોમાં ઘરઆંગણે પેન્શનનું વિતરણ કરવાની વ્યવસ્થા કરવાનો પ્રયાસ કરીશું.
 - VIII. અમે અમારી બેંકની કોઈ પણ શાખામાં તમારા (પેન્શનર્સ) દ્વારા સુપરત કરવાનું જરૂરી હોય તેવું જીવન પ્રમાણપત્ર સ્વીકારીશું.

- . અમે નેશનલ ટ્રસ્ટ એક્ટ, 1999 હેઠળ, ઓટિઝમ, સેરેબ્રલ પાલ્સી, માનસિક મંદતા અને બહુવિધ વિકલાંગતા ધરાવતા વિકલાંગો માટે, જેઓ પછી આવી વ્યક્તિઓ માટે એકાઉન્ટ્સ ખોલી અને સંચાલન કરી શકે છે તેમના માટે કાનૂની વાલીની નિમણૂક કેવી રીતે કરવી તે અંગે માર્ગદર્શન આપીશું.
- I. અમે એ સુનિશ્ચિત કરીશું કે તમામ બેંકિંગ સુવિધાઓ જેવી કે ચેકબુકની સુવિધા, એટીએમ સુવિધા, નેટ બેંકિંગ સુવિધા, લોકર સુવિધા, રિટેલ લોન, ક્રેડિટ કાર્ડ વગેરે, કોઈ પણ પ્રકારના ભેદભાવ વિના દૃષ્ટિહીન લોકોને હંમેશા આપવામાં આવે.
- II. અમે વિવિધ બેંકિંગ સુવિધાઓનો લાભ લેવા માટે દૃષ્ટિહીન લોકોને શક્ય તમામ સહાય પ્રદાન કરીશું.
- III. અમે નિયમિત મીટિંગ્સ ગોઠવવાનો પ્રયત્ન કરીશું જેથી તમે તમારી ચિંતાઓ વ્યક્ત કરી શકો અને સામૂહિક અનુભવથી લાભ મેળવી શકો.

સ્ત્રોત: http://www.bcsbi.org.in/Codes_CommitmentCustomers.html

ટોચ

21. ફરિયાદ નિવારણ

તમારી ફરિયાદનું નિવારણ લાવવા માટે તમારે આ કરવું જ જોઇએ

- લેખિતમાં, સંબંધિત શાખામાં ફરિયાદ નોંધાવો.
- જો તમારી ફરિયાદનું નિવારણ શાખામાં કરવામાં ન આવે તો તમે બેંકના ઉચ્ચ અધિકારીઓ (પ્રાદેશિક/ઝોનલ મેનેજર)નો સંપર્ક સાધી શકો છો, જેમની સંપર્ક વિગતો શાખામાં ઉપલબ્ધ હોવી જોઇએ.
- જો તમને બેંકમાં તમારી ફરિયાદ નોંધાવ્યાના 30 દિવસની અંદર જવાબ ન મળે અથવા તમે જવાબથી સંતુષ્ટ ન હોવ, તો તમે બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનનો સંપર્ક કરી શકો છો, જેના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ શાખા આવે છે. બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેનની સંપર્ક વિગતો શાખામાં તેમજ www.rbi.org.in>હોમ>મોરલિન્ક>કોમ્પ્લેન્ટ્સ>કોમ્પ્લેન્ટ્સ>બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ પર પણ ઉપલબ્ધ હોવી જોઇએ.

બેંકિંગ કોડ્સ એન્ડ સ્ટાન્ડર્ડ્સ બોર્ડ ઓફ ઇન્ડિયા સભ્ય બેંકોમાં પ્રણાલીગત ફેરફારો લાવવાનો પ્રયાસ કરે છે, જેથી એ સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે આ બેંકો ઓછામાં ઓછી બેંકિંગ સેવાઓને સંહિતાની દ્રષ્ટિએ પ્રતિબદ્ધ કર્યા મુજબ પ્રદાન કરશે. બીસીએસબીઆઈ વ્યક્તિગત ફરિયાદો સાથે વ્યવહાર કરતું નથી.

સ્ત્રોત: <http://www.bcsbi.org.in/GrievanceRedressal.html>

ટોચ

NSDL

22. અંધ વ્યક્તિઓના ડિપોઝિટરી એકાઉન્ટ ખોલવું અને તેનું સંચાલન કરવું

23. અંધ વ્યક્તિનું ખાતું ખોલાવવું

22. અંધ વ્યક્તિઓના ડિપોઝિટરી એકાઉન્ટ ખોલવું અને તેનું સંચાલન કરવું

નેશનલ સિક્યોરિટીઝ ડિપોઝિટરી લિમિટેડ

સહભાગી ઇન્ટરફેસ

પરિપત્ર

પરિપત્ર નં. એનએસડીએલ/પોલિસી/2007/0049

તારીખ : 21 ઓગસ્ટ, 2007

પેટા: સુધારેલી પ્રક્રિયા - અંધ વ્યક્તિઓના ડિપોઝિટરી એકાઉન્ટ ખોલવા અને તેનું સંચાલન

જેમ કે તમામ ડિપોઝિટરી પાર્ટિસિપન્ટ્સ (ડીપી) જાણે છે કે એનએસડીએલ તેના પરિપત્ર નં. એન.એસ.ડી.એલ./પી.આઇ/પી.આઇ/૨૦૦૫/૧૫૮૪ તા.૨૬ ઓગસ્ટ, ૨૦૦૫ના રોજ અંધ વ્યક્તિ દ્વારા લાભાર્થીનું ખાતું ખોલાવવા અંગે સ્પષ્ટતા કરવામાં આવી હતી. ઉપરોક્ત સ્પષ્ટતા એનએસડીએલ દ્વારા જારી કરવામાં આવી હતી, જેનો ઉદ્દેશ અંધ વ્યક્તિ(ઓ)ના હિતોનું રક્ષણ કરવાનો અને તેનું રક્ષણ કરવાનો હતો.

એન.એસ.ડી.એલ.ને અંધ વ્યક્તિઓના વિકાસ અને કલ્યાણ માટે કામ કરતી અનેક સંસ્થાઓ તરફથી ઉપરોક્ત પરિપત્રમાં ઉલ્લેખિત આવશ્યકતાઓને પહોંચી વળવામાં અંધ વ્યક્તિ(ઓ)ને પડતી વ્યવહારિક મુશ્કેલીઓ અંગે સામૂહિક રજૂઆતો મળી છે.

એન.એસ.ડી.એલ. દ્વારા મળેલી વિવિધ રજૂઆતોને ધ્યાનમાં રાખીને અને અંધ વ્યક્તિઓના વિકાસ અને કલ્યાણ માટે કામ કરતી સંસ્થાઓના પ્રતિનિધિઓને સાંભળ્યા પછી અને તકનીકી પ્રગતિ અને અંધ વ્યક્તિ (ઓ) ની સ્વતંત્ર રીતે કાર્ય કરવાની અને પોતાનું પ્રતિનિધિત્વ કરવાની ઇચ્છાને ધ્યાનમાં રાખીને, ડી.પી.ને અહીં પરિપત્ર નં. એનએસડીએલ/પીઆઇ/2005/1584 તારીખ 26 ઓગસ્ટ, 2005ના રોજ રદ કરવામાં આવી હતી અને લાભાર્થીના ખાતાને નીચેની રીતે ખોલવા અને તેની કામગીરી કરવા માટે અંધ વ્યક્તિ(ઓ) પાસેથી પ્રાપ્ત થયેલી અરજીની તાત્કાલિક અસરથી નિકાલ કરવામાં આવશે:

1) એનએસડીએલના પરિપત્ર નંબર. એનએસડીએલ/પીઆઇ/2004/1622 અને એનએસડીએલ/પીઆઇ/2004/1622 અને એનએસડીએલ/પીઆઇ/2004/2117માં અનુક્રમે 7 સપ્ટેમ્બર, 2004 અને 25 નવેમ્બર, 2004ના રોજ નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અનુસાર ઓળખનો પુરાવો, સરનામાનો પુરાવો અને અંધ વ્યક્તિ(ઓ)ની તસવીર મેળવો. એનએસડીએલના પરિપત્ર નં. એનએસડીએલ/પોલિસી/2007/0016 અને એનએસડીએલ/પોલિસી/2007/0016 અને એનએસડીએલ/પોલિસી/2007/0022માં અનુક્રમે 16 માર્ચ, 2007 અને 18 એપ્રિલ, 2007ના રોજ નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અનુસાર ક્લાયન્ટની 'રૂબરૂ' ચકાસણી હાથ ધરવી. ક્લાયન્ટનું પાન કાર્ડ મેળવો અને એનએસડીએલના પરિપત્ર નં. એનએસડીએલ/પોલિસી/2006/0007 તારીખ 3 માર્ચ, 2006.

2) સાથી(ઓ)ની જરૂરિયાત પાછી ખેંચી લેવામાં આવે છે.

3) ડીપીએ જ્યારે પણ ક્લાયન્ટ દ્વારા વિનંતી કરવામાં આવે ત્યારે એકાઉન્ટ ઓપનિંગ ફોર્મની સામગ્રી અને ડીપી-ક્લાયન્ટ એગ્રીમેન્ટને વાંચીને સમજાવવું જોઈએ. ક્લાયન્ટ અશિક્ષિત હોય તેવા કિસ્સામાં ડીપીએ એનએસડીએલના પરિપત્ર નં. એનએસડીએલ/પીઆઇ/2002/0709 તારીખ 3 મે, 2002.

4) ડીપીએ ડીપીએમ સિસ્ટમમાં એકાઉન્ટ ઓપનિંગ ફોર્મમાં આપેલા ક્લાયન્ટસના હસ્તાક્ષર(ઓ)ને કેપ્ચર કરવા જાઇએ. તદ્દપરાંત, ડીપીએમ સિસ્ટમમાં (અધિકૃત હેઠળ) ટિપ્પણી મૂકવી જોઈએ

હસ્તાક્ષર કરનારની વિગતો 'હસ્તાક્ષરો' સ્ક્રીનમાં) છે કે ક્લાયન્ટ "વિઝ્યુઅલી ચેલેન્જ્ડ" છે. વધુમાં, જો ક્લાયન્ટ અભણ હોય, તો ડીપીએ આ ટિપ્પણીને "વિઝ્યુઅલી ચેલેન્જ્ડ એન્ડ થમ્બ ઇમ્પ્રેશન" તરીકે મૂકવી જોઈએ.

5) આવા ગ્રાહકોની ડિલિવરી ઇન્સ્ટ્રક્શન સ્વિપ્સ (ડીઆઇએસ)ને ઇશ્યૂ કરવા, પુનઃ ઇશ્યૂ કરવા અને તેના પર પ્રક્રિયા કરવા માટે ડીપીને એનએસડીએલના સર્ક્યુલર નં. એનએસડીએલ/પીઆઇ/2004/1401 તારીખ 5 ઓગસ્ટ, 2004. ડી.પી.એ પણ એનએસડીએલના પરિપત્ર નંબરનું પાલન કરવું જરૂરી રહેશે. ડીઆઇએસ પર સેબીના પરિપત્ર અંગે એનએસડીએલ/પોલિસી/2007/0011 તારીખ 15 ફેબ્રુઆરી, 2007ના રોજ. એવું પણ ઉમેરવામાં આવ્યું છે કે આવા ગ્રાહકોને જારી કરવામાં આવેલા ડીઆઇએસને "વિઝ્યુઅલી ચેલેન્જ્ડ" અથવા "વિઝ્યુઅલી ચેલેન્જ્ડ એન્ડ થમ્બ ઇમ્પ્રેશન" તરીકે પ્રી-સ્ટેમ્પેડ હોવું જોઈએ, જેમ કે કેસ હોઈ શકે છે. તદુપરાંત, આ ક્લાયન્ટ(ઓ)એ ડીઆઇએસ (DIS) પહોંચાડવા માટે ડીપીની ઓફિસની મુલાકાત લેવી જોઈએ, જો તેઓ અશિક્ષિત હોય તો જ.

ડીપીને અનુરોધ કરવામાં આવે છે કે, ઉપરોક્ત પ્રક્રિયાઓ આ પરિપત્ર બહાર પાડ્યા બાદ ખોલવામાં આવેલા નવા ખાતાઓ માટે તેમજ હાલના ગ્રાહકો માટે ડીઆઇએસની પ્રક્રિયા માટે લાગુ પડશે.

માટે અને વતી
નેશનલ સિક્યોરિટીઝ ડિપોઝિટરી લિમિટેડ

sd/-

ભૂષણ મેઠડિયોના વાઇસ પ્રેસિડેન્ટ

સ્ત્રોત: https://nsdl.co.in/business/cirRec_21Aug07.php

[ટોચ](#)

23. અંધ વ્યક્તિનું ખાતું ખોલાવવું

નેશનલ સિક્યોરિટીઝ ડિપોઝિટરી લિમિટેડ

સહભાગી ઇન્ટરફેસ

પરિશિષ્ટ

'એકાઉન્ટ ઓપનિંગ' પર માસ્ટર સર્ક્યુલર - વર્ઝન 1

(9) અંધ વ્યક્તિનું ખાતું ખોલવું (એનએસડીએલ/પોલિસી/2007/0049 તારીખ 21 ઓગસ્ટ, 2007)

(a) બિંદુ નં. માં નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અનુસાર પીઓઆઈ, સરનામાંનો પુરાવો અને અંધ વ્યક્તિ(ઓ) (હવેથી ક્લાયન્ટ તરીકે સંદર્ભિત) નો ફોટોગ્રાફ મેળવો. (I) (1) 1.3. પોઈન્ટ નં. માં નિર્ધારિત પ્રક્રિયા અનુસાર ક્લાયન્ટની 'રૂબરૂ' ચકાસણી હાથ ધરવી. (I) (1) 1.1. ગ્રાહકનું પાનકાર્ડ મેળવો અને બિંદુ નં. માં નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને અનુસરો. (I) (2) 2.1.

(b) ડીપીએ જ્યારે પણ ક્લાયન્ટ દ્વારા વિનંતી કરવામાં આવે ત્યારે એકાઉન્ટ ઓપનિંગ ફોર્મની સામગ્રી અને ડીપી-ક્લાયન્ટ એગ્રીમેન્ટને વાંચીને સમજાવવું જોઈએ. ક્લાયન્ટ અશિક્ષિત હોય તેવા કિસ્સામાં ડીપીએ પોઈન્ટ નંબર 8માં નિર્ધારિત પ્રક્રિયાને અનુસરવી જોઈએ.

(c) ડીપીએ ડીપીએમ સિસ્ટમમાં એકાઉન્ટ ઓપનિંગ ફોર્મમાં આપેલા ક્લાયન્ટસના હસ્તાક્ષર(ઓ)ને કેપ્ચર કરવા જાઇએ. તદુપરાંત, ડીપીએમ સિસ્ટમમાં ('સહી કરનાર' સ્ક્રીનમાં અધિકૃત હસ્તાક્ષરકર્તા વિગતો હેઠળ) એક ટિપ્પણી કરવી જોઈએ કે ક્લાયન્ટ "વિઝ્યુઅલી ચેલેન્જ્ડ" છે. વધુમાં, જો ક્લાયન્ટ અભણ હોય, તો ડીપીએ આ ટિપ્પણીને "વિઝ્યુઅલી ચેલેન્જ્ડ એન્ડ થમ્બ ઇમ્પ્રેશન" તરીકે મૂકવી જોઈએ.

(d) આવા ગ્રાહકોની ડિલિવરી ઇન્સ્ટ્રક્શન સ્વિપ્સ (ડીઆઇએસ)ને જારી કરવા, ફરીથી જારી કરવા અને તેની પ્રક્રિયા કરવા માટે, ડીપીએ એનએસડીએલના પરિપત્ર નં. એનએસડીએલ/પીઆઇ/2004/1401 તારીખ 5 ઓગસ્ટ, 2004. ડી.પી.એ પણ એનએસડીએલના પરિપત્ર નંબરનું પાલન કરવું જરૂરી રહેશે. ડીઆઇએસ પર સેબીના પરિપત્ર અંગે એનએસડીએલ/પોલિસી/2007/0011 તારીખ 15 ફેબ્રુઆરી, 2007ના રોજ. એવું પણ ઉમેરવામાં આવ્યું છે કે આવા ગ્રાહકોને જારી કરવામાં આવેલા ડીઆઇએસને "વિઝ્યુઅલી ચેલેન્જ્ડ" અથવા "વિઝ્યુઅલી ચેલેન્જ્ડ એન્ડ થમ્બ ઇમ્પ્રેશન" તરીકે પ્રી-સ્ટેમ્પેડ હોવું જોઈએ, જેમ કે કેસ હોઈ શકે છે. તદુપરાંત, આ ક્લાયન્ટ(ઓ)એ ડીઆઇએસ (DIS) પહોંચાડવા માટે ડીપીની ઓફિસની મુલાકાત લેવી જોઈએ, જો તેઓ અશિક્ષિત હોય તો જ.

ડીપીએ એ બાબતની નોંધ લેવા વિનંતી કરવામાં આવે છે કે ઉપરોક્ત પ્રક્રિયાઓ 21 ઓગસ્ટ, 2007થી ખોલવામાં આવેલા નવા ખાતાઓ (સુધારેલા પરિપત્રને જારી કરવા) તેમજ વર્તમાન ગ્રાહકો માટે ડીઆઇએસની પ્રક્રિયા માટે લાગુ પડશે.

સ્ત્રોત: https://nsdl.co.in/business/cirRec_19Dec07annex.php

ટોચ

અધિનિયમ અને નિર્દેશો

24. વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓના અધિકારોના નિયમો, 2017
25. વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓના અધિકારોનો કાયદો, 2016
26. UNCRPD જવાબદારી
27. ધ નેશનલ ટ્રસ્ટ રેગ્યુલેશન્સ, 2001
28. ધ નેશનલ ટ્રસ્ટ ફોર વેલ્ફેર ઓફ પર્સન્સ વિથ ઓટિઝમ, સેરેબ્રલ પાલ્સી, મેન્ટલ રિટાર્ડેશન એન્ડ મલ્ટિપલ ડિસેબિલિટીઝ એક્ટ, 1999
29. ધ મેન્ટલ હેલ્થકેર એક્ટ, 2017
30. વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓની કરારની ક્ષમતા
31. કાયમી ધોરણે અક્ષમ બાળકો/ભાઈ-બહેન અને આશ્રિત માતા-પિતા માટે પેન્શન પ્રક્રિયા

24. વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓના અધિકારોના નિયમો, 2017

સામાજિક ન્યાય અને અધિકારિતા મંત્રાલય

[ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ એમ્પાવરમેન્ટ એન્ડ પર્સન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝ (દિવ્યાંગજન)]

સૂચના

નવી દિલ્હી, 10 માર્ચ, 2017

સામાજિક ન્યાય અને અધિકારિતા મંત્રાલયે વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓનાં અધિકારોનાં નિયમો, 2017ને સૂચિત કર્યું હતું.

- નિયમો દરેક સ્થાપનાને અપંગ વ્યક્તિઓ માટે સમાન તક નીતિ પ્રકાશિત કરવાનો આદેશ આપે છે. આ નીતિ તેની વેબસાઇટ પર પ્રાધાન્યપૂર્વક પ્રકાશિત થવાની છે અને તેમાં પ્રદાન કરવાની સુવિધાઓ અને સુવિધાઓ અને આવી વ્યક્તિઓ માટે ઓળખાયેલી પોસ્ટ્સનો સમાવેશ થવો જોઈએ.
- વધુમાં, દરેક સંસ્થાએ ભૌતિક પર્યાવરણ, પરિવહન, માહિતી અને સંચાર ટેકનોલોજી વગેરે સાથે સંબંધિત માપદંડોનું પાલન કરવું જરૂરી છે. વેબસાઇટ પર મૂકવાના દસ્તાવેજો ઇલેક્ટ્રોનિક પબ્લિકેશન (ઇપીયુબી) અથવા સુલભ પીડીએફ ફોર્મેટમાં હોવા જોઈએ.

(સ.નં.રપ) - આરપીડીએ નિયમો ૨૦૧૭ - પ્રકરણ ૩ - કલમ ૭ ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની સ્થાપના અને પ્રક્રિયાઓ માટે ફરજિયાત છે.

7. સરકારી સંસ્થાઓ દ્વારા ફરિયાદોના રજિસ્ટરની જાળવણીની રીત.-

(1) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ આ હેતુ માટે ખાસ જાળવવામાં આવેલી ફરિયાદોનું રજિસ્ટર અને સોફ્ટ કોપી જાળવવાની રહેશે અને દરેક ફરિયાદ માટે અલગ પાનાની જાળવણી કરવામાં આવશે.

(0) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીએ રજિસ્ટરમાં નીચેની વિગતોની નોંધ કરવાની રહેશે, એટલે કે: -

(એ) ફરિયાદની તારીખ; (બી) ફરિયાદીનું નામ; (સી) ફરિયાદની તપાસ કરી રહેલી વ્યક્તિનું નામ; (ડી) ઘટના સ્થળ; (ઇ) જેની સામે ફરિયાદ કરવામાં આવી છે તે સ્થાપના અથવા વ્યક્તિનું નામ; (એફ) ફરિયાદનો સાર; (જી) કોઈપણ વધારાની માહિતી; (એચ) દસ્તાવેજી પુરાવા, જો કોઈ હોય તો; (i) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી દ્વારા નિકાલની તારીખ; (જ) જિલ્લા કક્ષાની સમિતિ દ્વારા અપીલના નિકાલની વિગતો; અને (કે) અન્ય કોઈ માહિતી.

સ્ત્રોત: <http://www.egazette.nic.in/WriteReadData/2017/174740.pdf>

ટોચ પર

25. વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓના અધિકારોનો કાયદો, 2016

કાયદો અને ન્યાય મંત્રાલય

(કાયદાકીય વિભાગ)

નવી દિલ્હી, 28 મી ડિસેમ્બર, 2016/ પૌષા 17, 1938 (શક)

સંસદના નીચેના કાયદાને આના પર રાષ્ટ્રપતિની સંમતિ મળી હતી

27 મી ડિસેમ્બર, 2016, અને આ દ્વારા સામાન્ય માહિતી માટે પ્રકાશિત કરવામાં આવે છે: -

ધ રાઇટ્સ ઓફ પર્સન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝ એક્ટ, 2016

(નંબર 49 ઓફ 2016)

[૨૭મી ડિસેમ્બર, ૨૦૧૬]

વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓના અધિકારો અને તેની સાથે સંકળાયેલી અથવા આનુષંગિક બાબતો માટે યુનાઇટેડ નેશન્સ કન્વેન્શનને અમલી બનાવવા માટેનો કાયદો.

ના અધિકારો પર યુનાઇટેડ નેશન્સ કન્વેન્શનને અસરકારક બનાવવા માટેનો કાયદો
વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ અને તેની સાથે સંકળાયેલી અથવા આનુષંગિક બાબતો માટે
ત્યાં.

જ્યારે યુનાઇટેડ નેશન્સ જનરલ એસેમ્બલીએ અધિકારો પરના તેના સંમેલનને સ્વીકાર્યું હતું

ડિસેમ્બર, 2006ના 13મા દિવસે દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓ;

અને જ્યારે ઉપરોક્ત કન્વેન્શન નીચેના સિદ્ધાંતો નિર્ધારિત કરે છે

વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓનું સશક્તિકરણ, -

(a) અંતર્ગત ગૌરવ, વ્યક્તિગત સ્વાયત્તતા માટે આદર, જેમાં પોતાની પસંદગી કરવાની
સ્વતંત્રતા અને વ્યક્તિઓની સ્વતંત્રતાનો સમાવેશ થાય છે;

(b) બિન-ભેદભાવ;

(c) સંપૂર્ણ અને અસરકારક ભાગીદારી અને સમાજમાં સમાવેશ;

(d) માનવીય વિવિધતા અને માનવતાના ભાગરૂપે વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓના
તફાવત અને સ્વીકાર માટે આદર;

(e) તકની સમાનતા;

(f) સુલભતા;

(g) પુરુષો અને સ્ત્રીઓ વચ્ચે સમાનતા;

(h) વિકલાંગ બાળકોની વિકસતી ક્ષમતાઓ માટે આદર અને વિકલાંગતા ધરાવતા
બાળકોના તેમની ઓળખ જાળવવાના અધિકાર માટે આદર;

અને જ્યારે ભારત ઉપરોક્ત કન્વેન્શન પર હસ્તાક્ષર કરનાર દેશ છે;

જ્યારે ભારતે 1 ઓક્ટોબર, 2007ના રોજ આ સંમેલનને બહાલી આપી હતી. અને જ્યારે ઉપરોક્ત
કન્વેન્શનનો અમલ કરવો જરૂરી માનવામાં આવે છે. પ્રજાસત્તાક ભારતના 67માં વર્ષમાં સંસદ દ્વારા
કાયદો બનાવવામાં આવ્યો હોય

(આ કાયદો વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ (સમાન તકો, અધિકારોનું રક્ષણ અને સંપૂર્ણ ભાગીદારી) ધારા,
1995નું સ્થાન લે છે. તે યુનાઇટેડ નેશનલ કન્વેન્શન ઓન ધ રાઇટ્સ ઓફ પર્સન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝ
(યુએનસીઆરપીડી)ની જવાબદારીઓ પૂર્ણ કરે છે, જેના પર ભારત હસ્તાક્ષર કરનાર દેશ છે. આ કાયદો
ડિસેમ્બર 2016માં અમલમાં આવ્યો હતો.)

વિકલાંગતાના પ્રકારો હાલના 7 થી વધારીને 21 કરવામાં આવ્યા છે અને કેન્દ્ર સરકાર પાસે વધુ પ્રકારની વિકલાંગતા ઉમેરવાની સત્તા હશે. 21 વિકલાંગતાઓ નીચે મુજબ છે:-

1. અંધત્વ
2. નીચી-દ્રષ્ટિ
3. રક્તપિત્ત મટાડનાર વ્યક્તિઓ
4. સાંભળવાની ક્ષતિ (બહેરા અને સાંભળવામાં તકલીફ)
5. લોકોમોટર ડિસેબિલિટી
6. વામનવાદ
7. બૌદ્ધિક વિકલાંગતા
8. માનસિક બિમારી
9. ઓટિઝમ સ્પેક્ટ્રમ ડિસઓર્ડર
10. સેરેબ્રલ પાલ્સી
11. સ્નાયુબદ્ધ ડિસ્ટ્રોફી
12. ક્રોનિક ન્યુરોલોજીકલ પરિસ્થિતિઓ
13. વિશિષ્ટ શીખવાની વિકલાંગતા
14. મલ્ટીપલ સ્ક્વેરોસિસ
15. બોલી અને ભાષાની વિકલાંગતા
16. થેલેસેમિયા
17. હીમોફિલિયા
18. સિકલ સેલ રોગ
19. બહેરાશ સહિતની બહુવિધ વિકલાંગતાઓ
20. એસિડ એટેકનો ભોગ બનેલી
21. પાર્કિન્સન્સ રોગ

"બેંચમાર્ક વિકલાંગતા" ધરાવતા વ્યક્તિઓને ઉપરોક્ત નિર્દિષ્ટ વિકલાંગતાઓના ઓછામાં ઓછા ૪૦ ટકા જેટલા પ્રમાણિત વ્યક્તિઓ તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે છે.

આરપીડીએ 2016 કલમ 13માં વિકલાંગતા ધરાવતી તમામ વ્યક્તિઓને કાનૂની ક્ષમતાનો અધિકાર, નાણાકીય બાબતોનો અધિકાર અને બેંક લોન, ગીરો અને નાણાકીય ધિરાણના અન્ય સ્વરૂપોની સુલભતાની જોગવાઈ કરવામાં આવી છે.

13. (1) યોગ્ય સરકાર એ બાબતની ખાતરી કરશે કે, વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓને, સ્થાવર કે જંગમ કે સ્થાવર મિલકત ધરાવવાનો કે વારસામાં મેળવવાનો, તેમની નાણાકીય બાબતો પર અંકુશ રાખવાનો અને બેંક લોન, ગીરો તથા નાણાકીય ધિરાણનાં અન્ય સ્વરૂપો મેળવવાનો અધિકાર છે.
- (2) યોગ્ય સરકાર એ સુનિશ્ચિત કરશે કે વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ જીવનના તમામ પાસાઓમાં અન્ય લોકો સાથે સમાન ધોરણે કાનૂની ક્ષમતાનો આનંદ માણે અને કાયદા પહેલાંની અન્ય કોઈ પણ વ્યક્તિની જેમ દરેક જગ્યાએ સમાન માન્યતા પ્રાપ્ત કરવાનો અધિકાર ધરાવે.

આર.પી.ડી.એ. ૨૦૧૬ કલમ ૧૫ અપંગ વ્યક્તિઓને તેમની કાનૂની ક્ષમતાનો ઉપયોગ કરવા માટે ટેકો સુનિશ્ચિત કરવા માટે યોગ્ય સરકારની જોગવાઈ કરે છે.

15. (1) યોગ્ય સરકાર એક અથવા વધુ અધિકારીઓને એકત્રિત કરવા માટે નિયુક્ત કરશે. સમુદાય અને અપંગ વ્યક્તિઓને તેમની કાનૂની ક્ષમતાનો ઉપયોગ કરીને ટેકો આપવા માટે સામાજિક જાગૃતિ લાવવી.
- (2) પેટાકલમ (1) હેઠળ નિયુક્ત ઓથોરિટીએ સંસ્થાઓમાં રહેતી વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ અને ઊંચી સહાયક જરૂરિયાતો ધરાવતા લોકો અને જરૂર પડે તેવા અન્ય કોઈ પણ પગલાં લેવા માટે યોગ્ય સપોર્ટ વ્યવસ્થા સ્થાપિત કરવા માટે પગલાં લેવાનાં રહેશે.

આર.પી.ડી.એ. 2016 કલમ 19 માં વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓને લોન પૂરી પાડતી યોજનાઓ અને કાર્યક્રમો ઘડવા માટે યોગ્ય સરકારને આદેશ આપવામાં આવ્યો છે:

19. (1) યોગ્ય સરકાર સહિતની યોજનાઓ અને કાર્યક્રમો ઘડશે. વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓની રોજગારીને સરળ બનાવવા અને ટેકો આપવા માટે રાહત દરે લોનની જોગવાઈ, ખાસ કરીને તેમની વ્યાવસાયિક તાલીમ અને સ્વરોજગાર માટે.

આર.પી.ડી.એ. 2016 કલમ 21માં દરેક સંસ્થાને વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે સમાન તકની નીતિ સાથે આગળ આવવું ફરજિયાત છે:

21. (1) દરેક એકમોએ સમાન તકની નીતિની વિગતોના પગલાં સૂચવશે. કેન્દ્ર સરકાર દ્વારા સૂચવવામાં આવે તે રીતે આ પ્રકરણની જોગવાઈઓના અનુસંધાનમાં તેના દ્વારા લેવાની દરખાસ્ત કરવામાં આવી છે.
- (૨) દરેક સંસ્થાએ ઉપરોક્ત નીતિની એક નકલ મુખ્ય કમિશનર અથવા રાજ્ય કમિશનર પાસે નોંધાવવાની રહેશે, જે કેસ હોય તે પ્રમાણે.

આર.પી.ડી.એ. ૨૦૧૬ કલમ ૨૩ માં દરેક સંસ્થાને વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની નિમણૂક કરવાનો આદેશ આપવામાં આવ્યો છે.

23. (૧) દરેક સરકારી સંસ્થાએ આ માટે એક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની નિમણૂક કરવાની રહેશે. કલમ ૧૯નો હેતુ અને આવા અધિકારીની નિમણૂક અંગે ચીફ કમિશનર અથવા રાજ્ય કમિશનરને, જેમ બને તેમ, જાણ કરવાની રહેશે.
- (2) કલમ 20ની જોગવાઈઓનું પાલન ન થવાથી નારાજ કોઈ પણ વ્યક્તિ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે, જે તેની તપાસ કરશે અને સુધારાત્મક કાર્યવાહી માટે સંસ્થા સમક્ષ આ મામલો હાથ ધરશે.
- (3) ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી કેન્દ્ર સરકાર દ્વારા સૂચવવામાં આવેલી રીતે ફરિયાદોનું રજિસ્ટર જાળવવાનું રહેશે, અને દરેક ફરિયાદની નોંધણીના બે અઠવાડિયાની અંદર તેની તપાસ કરવામાં આવશે.
- (4) જો પીડિત વ્યક્તિ તેની ફરિયાદ પર કરવામાં આવેલી કાર્યવાહીથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે અથવા તેણી અપંગતા અંગેની જિલ્લા કક્ષાની સમિતિનો સંપર્ક કરી શકે છે.

આરપીડીએ 2016 કલમ 40, 42 અને 43 વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે બિલ્ટ એન્વાયર્નમેન્ટ, સેવાઓ, આઇસીટી, કન્ઝ્યુમર પ્રોડક્ટ્સ અને એસેસરીઝમાં સુલભતા પૂરી પાડે છે.

40. કેન્દ્ર સરકાર, ચીફ કમિશનર સાથે પરામર્શ કરીને, રચના કરશે વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટેના નિયમો ભૌતિક પર્યાવરણ, પરિવહન, માહિતી અને સંદેશાવ્યવહાર માટે સુલભતાના ધોરણો નક્કી કરે છે, જેમાં યોગ્ય તકનીકો અને પ્રણાલીઓ, અને શહેરી અને ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં લોકોને પૂરી પાડવામાં આવતી અન્ય સુવિધાઓ અને સેવાઓનો સમાવેશ થાય છે.
42. યોગ્ય સરકાર એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે પગલાં લેશે કે,-
(i) ઓડિયો, પ્રિન્ટ અને ઇલેક્ટ્રોનિક મીડિયામાં ઉપલબ્ધ તમામ સામગ્રી સુલભ ફોર્મેટમાં ઉપલબ્ધ છે;
(ii) વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ ઓડિયો વર્ણન, સાંકેતિક ભાષાનું અર્થઘટન અને ક્લોઝ કેપ્શનિંગ પ્રદાન કરીને ઇલેક્ટ્રોનિક મીડિયાની એક્સેસ ધરાવે છે.
() ઇલેક્ટ્રોનિક માલ અને ઉપકરણો કે જે રોજિંદા ઉપયોગ માટે છે તે સાર્વત્રિક ડિઝાઇનમાં ઉપલબ્ધ છે.
43. ઉચિત સરકાર વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે સામાન્ય ઉપયોગ માટે સાર્વત્રિક રીતે ડિઝાઇન કરેલા કન્ઝ્યુમર પ્રોડક્ટ્સ અને એસેસરીઝના વિકાસ, ઉત્પાદન અને વિતરણને પ્રોત્સાહન આપવા પગલાં લેશે.

આરપીડીએ 2016 કલમ 46 વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે સેવાઓની સુલભતાને અપનાવવા માટેની સમયરેખા પૂરી પાડે છે:

46. સેવા પ્રદાતાઓ પછી ભલે તે સરકારી હોય કે ખાનગી હોય, તેઓ આમાં સેવાઓ પૂરી પાડશે આવા નિયમોની સૂચનાની તારીખથી બે વર્ષના સમયગાળામાં કલમ ૪૦ હેઠળ કેન્દ્ર સરકાર દ્વારા ઘડવામાં આવેલા સુલભતા અંગેના નિયમો અનુસાર: શરત એ છે કે કેન્દ્ર સરકાર ચીફ કમિશનર સાથે પરામર્શ કરીને ઉપરોક્ત નિયમો અનુસાર અમુક કેટેગરીની સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે સમય વધારી શકે છે.

આર.પી.ડી.એ. 2016 ના અધિનિયમના પ્રકરણ 16 માં ગુનાઓ અને દંડની કલમો છે અપંગ વ્યક્તિઓ સામે પ્રતિબદ્ધ છે અને અધિનિયમની જોગવાઈઓનું ઉલ્લંઘન પણ કરે છે.

મૂળ:

<http://www.disabilityaffairs.gov.in/upload/uploadfiles/files/RPWD%20ACT%202016.pdf>

26. UNCRPD ઓબ્લિગેશન

ભારત એ વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓના અધિકારો પર સંયુક્ત રાષ્ટ્ર સંમેલન, 2006[4] (હવેથી "યુએનસીઆરપીડી") પર હસ્તાક્ષર કરનાર દેશ છે. આમ, વસ્તીના તમામ સભ્યોને સમાન સુલભતા સુનિશ્ચિત કરવાની આંતરરાષ્ટ્રીય જવાબદારી છે. આ જવાબદારી અપંગ લોકોને બેંકિંગ સેવાઓ હાથ ધરવાનો અધિકાર આપવા માટે વિસ્તૃત છે.

યુનાઇટેડ નેશન્સ કન્વેન્શન ઓન ધ રાઇટ્સ ઓફ પર્સન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝ (યુએનસીઆરપીડી) એ એક આંતરરાષ્ટ્રીય સાધન છે જે વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓને સમાન માનવાધિકાર પ્રદાન કરે છે જે અન્ય દરેકને મળે છે.

યુનાઇટેડ નેશન્સ કન્વેન્શન ઓન રાઇટ્સ ઓફ પર્સન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝ (યુએન સીઆરપીડી) કલમ 5.2 મુજબ શારીરિક અને માનસિક વિકલાંગતા વચ્ચે આંતરિક સમાનતા સ્થાપિત કરે છે. આથી, શારીરિક રીતે અક્ષમ ભારતીય નાગરિકોની સમકક્ષ માનસિક રીતે બીમાર, માનસિક વિકલાંગો, ઓટિઝમ વગેરેની સમાનતા અને અધિકારો પુનઃસ્થાપિત કરવાની જરૂર છે.

અનુચ્છેદ 5 - સમાનતા અને ભેદભાવ ન કરવો

1. રાજ્યોના પક્ષકારો સ્વીકારે છે કે કાયદા સમક્ષ અને કાયદા હેઠળ તમામ વ્યક્તિઓ સમાન છે અને કાયદાના સમાન રક્ષણ અને સમાન લાભ માટે કોઈ પણ પ્રકારના ભેદભાવ વિના હકદાર છે.
2. રાજ્યનાં પક્ષો વિકલાંગતાનાં આધારે તમામ પ્રકારનાં ભેદભાવ પર પ્રતિબંધ મૂકશે તથા વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓને તમામ આધારો પર ભેદભાવ સામે સમાન અને અસરકારક કાનૂની સુરક્ષાની ખાતરી આપશે.
3. સમાનતાને પ્રોત્સાહન આપવા અને ભેદભાવ દૂર કરવા માટે, રાજ્ય પક્ષો વાજબી સગવડ પૂરી પાડવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે તમામ યોગ્ય પગલાં લેશે.
4. વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓની વાસ્તવિક સમાનતાને વેગ આપવા અથવા પ્રાપ્ત કરવા માટે જરૂરી ચોક્કસ પગલાંને વર્તમાન કન્વેન્શનની શરતો હેઠળ ભેદભાવ ગણવામાં આવશે નહીં.

મૂળ:

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/article-5-equality-and-non-discrimination.html>

આર્ટિકલ 12 - કાયદા સમક્ષ સમાન માન્યતા

1. રાજ્ય પક્ષો પુષ્ટિ આપે છે કે અપંગ વ્યક્તિઓને કાયદા સમક્ષ વ્યક્તિ તરીકે દરેક જગ્યાએ માન્યતા આપવાનો અધિકાર છે.
2. રાજ્યનાં પક્ષો એ બાબતને સ્વીકારશે કે વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ જીવનનાં તમામ પાસાંઓમાં અન્ય લોકો સાથે સમાન ધોરણે કાનૂની ક્ષમતાનો આનંદ માણે છે.
3. રાજ્યનાં પક્ષો વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓને તેમની કાનૂની ક્ષમતાનો ઉપયોગ કરવા માટે જરૂરી ટેકો પ્રદાન કરવા ઉચિત પગલાં લેશે.
4. રાજ્ય પક્ષો એ સુનિશ્ચિત કરશે કે કાયદાકીય ક્ષમતાના ઉપયોગ સાથે સંબંધિત તમામ પગલાં આંતરરાષ્ટ્રીય માનવાધિકાર કાયદા અનુસાર દુરુપયોગને રોકવા માટે યોગ્ય અને અસરકારક સુરક્ષા વ્યવસ્થા પૂરી પાડે છે. આવી સલામતીઓ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે કાનૂની ક્ષમતાના ઉપયોગથી સંબંધિત પગલાં વ્યક્તિના અધિકારો, ઇચ્છા અને પસંદગીઓનો આદર કરે છે, જે હિતોના ટકરાવ અને અયોગ્ય પ્રભાવથી મુક્ત છે,

વ્યક્તિના સંજોગોને અનુરૂપ અને અનુકૂળ, શક્ય તેટલા ટૂંકા ગાળા માટે અરજી કરો અને સક્ષમ, સ્વતંત્ર અને નિષ્પક્ષ સત્તા અથવા ન્યાયિક સંસ્થા દ્વારા નિયમિત સમીક્ષાને આધિન હોય છે. સલામતીઓ તે ડિગ્રીના પ્રમાણમાં હોવી જોઈએ કે જેના માટે આવા પગલાં વ્યક્તિના અધિકારો અને હિતોને અસર કરે છે.

5. આ કલમની જોગવાઈઓને આધિન, રાજ્ય પક્ષો વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓને મિલકતની માલિકી અથવા વારસામાં મેળવવા, તેમની પોતાની નાણાકીય બાબતો પર નિયંત્રણ રાખવા અને બેંક લોન, ગીરો અને નાણાકીય ધિરાણના અન્ય સ્વરૂપોની સમાન પહોંચ મેળવવાના સમાન અધિકારની ખાતરી કરવા માટે તમામ યોગ્ય અને અસરકારક પગલાં લેશે, અને તે સુનિશ્ચિત કરશે કે વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓને તેમની સંપત્તિથી મનસ્વી રીતે વંચિત રાખવામાં ન આવે.

મૂળ:

<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/article-12-equal-recognition-before-the-law.html>

27. ધ નેશનલ ટ્રસ્ટ રેગ્યુલેશન્સ, 2001

11. વાલીપણા માટે કોણ અરજી કરી શકે છે?

1. માતાપિતા બંને સંયુક્ત રીતે, અથવા, મૃત્યુ, છૂટાછેડા, કાનૂની અલગતા, ત્યાગ અથવા પ્રતીતિને કારણે કોઈની ગેરહાજરીના કિસ્સામાં, એકલા તેમના વાલીપણા માટે અથવા કેસ 18 વર્ષની ઉંમર પછીનો તેમનો વોર્ડ હોઈ શકે છે.
2. મૃત્યુ, ત્યાગ, માતા-પિતા બંનેની પ્રતીતિના કિસ્સામાં, ભાઈ-બહેન (અડધા અને સાવકા ભાઈ-બહેન સહિત) સંયુક્ત રીતે અથવા એકલા (અલગથી સમજાવવા માટે એક અરજીનું કારણ) કુટુંબના વિકલાંગ સભ્યની વાલીપણા માટે અરજી કરી શકે છે.
3. ઉપરોક્ત પેટા-નિયમન (1) અને (2)નો ઉપયોગ ન કરવાના કિસ્સામાં, સંબંધી વાલીપણા માટે અરજી કરી શકે છે.
4. પેટા-નિયમન (1), (2) અને (3)નો અમલ ન થવાના કિસ્સામાં, કોઈ પણ નોંધાયેલ સંસ્થા વાલીપણા માટે અરજી કરી શકે છે.
5. સ્થાનિક સ્તરની સમિતિ નોંધાયેલ સંસ્થાને નિરાધાર અથવા ત્યજી દેવાયેલી વ્યક્તિના કિસ્સામાં વાલીપણા માટે અરજી કરવા નિર્દેશ આપી શકે છે.

12. અરજદાર દ્વારા વાલી તરીકે કોને સૂચવવામાં આવી શકે છે?

1. બંને માતાપિતા સંયુક્ત રીતે, અથવા, એકલા મૃત્યુને કારણે એકની ગેરહાજરીની સ્થિતિમાં, છૂટાછેડા, કાનૂની અલગતા, છૂટાછેડા અથવા દોષિત ઠેરવવા, સગીરના કુદરતી વાલી હોવાને કારણે, પોતાને અથવા પોતાને કેસ હોય તે રીતે મેળવવા માટે સ્થાનિક સ્તરની સમિતિને અરજી કરી શકે છે, તેમના વાલી તરીકે નિયુક્ત થઈ શકે છે અથવા કેસ હોઈ શકે છે, 18 વર્ષની ઉંમર પછીનો તેમનો વિકલાંગ વોર્ડ, જે કિસ્સામાં અરજી સ્વીકારવામાં આવશે સિવાય કે માતાપિતાને તેના કારણે ગેરલાયક ઠેરવવામાં ન આવે ત્યાં સુધી અરજી સ્વીકારવામાં આવશે
 - i. નાગરિકતા ગુમાવવી;
 - ii. અસ્વસ્થ મનના હોવાને કારણે;
 - iii. કાયદાની અદાલત દ્વારા દોષિત ઠેરવવામાં આવે છે; અથવા iv. નિરાધાર હોવું.
2. અરજદાર ભાઈ-બહેન, અથવા પરિવારના કોઈપણ સભ્ય અથવા અન્ય કોઈ વ્યક્તિને સૂચવી શકે છે અથવા વાલી તરીકે વિચારણા માટે નોંધાયેલ સંસ્થા અને સંસ્થાઓના કિસ્સામાં, સંસ્થાઓની પાત્રતાની શરતો પેટા-નિયમો (3), (4) અને (5) માં નિર્ધારિત મુજબની રહેશે.
3. સંસ્થાને વાલી તરીકે ગણવાના કિસ્સામાં, સંસ્થા હોવી જ જોઈએ કાયદા હેઠળ નોંધાયેલ છે અને તે વ્યક્તિની સંભાળ પૂરી પાડવામાં સક્ષમ બનો.
4. જો કોઈ કાયદા હેઠળ સંસ્થાની નોંધણી બંધ થઈ જાય અથવા કામ કરવાનું બંધ થઈ જાય, અથવા અન્યથા અયોગ્ય જણાય છે, સ્થાનિક સ્તરની સમિતિ વૈકલ્પિક બનાવશે

આવા કોઈપણ કેદી અથવા વોર્ડની પાલક સંભાળ માટેની વ્યવસ્થા, જે આવી કોઈ પણ સંસ્થાની સંભાળ હેઠળ છે.

5. પેટા-નિયમન (4) હેઠળ વૈકલ્પિક સંભાળ પ્રકૃતિમાં કાયમી રહેશે નહીં અને એક વર્ષના સમયગાળાની અંદર કાયમી વાલીપણા દ્વારા મૂકવામાં આવશે.

6. અરજદાર વાલીની નિમણૂક સમયે વોર્ડ જ્યાં ટેવવશ રહેતો હોય ત્યાં નજીકમાં અથવા નજીકમાં રહેતો હોવો જોઈએ.

7. કોઈ પણ એક પુરુષને મહિલા વોર્ડના વાલી તરીકે ગણવામાં આવશે નહીં અને સ્ત્રી વોર્ડના કિસ્સામાં પુરુષને તેના જીવનસાથી સાથે સહ-વાલીપણું આપવામાં આવશે, જે માસ્ટર કો-ગાર્ડિયન હશે.

13. વાલીની નિમણૂક માટે અરજી પ્રાપ્ત કરવા, તેના પર પ્રક્રિયા કરવા અને તેની પુષ્ટિ કરવા માટેની માર્ગદર્શિકાઓ

1. સ્થાનિક સ્તરની સમિતિને નિયમો હેઠળ ફોર્મ ડી અથવા ફોર્મ એમાં વાલીની નિમણૂક માટેની અરજીઓ મળશે.

2. વાલીની નિમણૂક માટેની અરજી મળ્યા બાદ, સ્થાનિક સ્તરની સમિતિએ અરજીની ચકાસણી કરવાની રહેશે અને વાલીપણાના મુદ્દાનો નિર્ણય લેવા માટે જરૂરી હોય તેવા કોઈ પણ સહાયક દસ્તાવેજ અથવા માહિતી માટે માગણી કરવાની રહેશે.

3. પોતાના સિવાયના વાલી માટે વાલીઓ પાસેથી અરજી મળે તેવા કિસ્સામાં, સ્થાનિક સ્તરની સમિતિ કોઈ પણ રીતે માતાપિતાનું કાઉન્સેલિંગ કરાવવાનો નિર્ણય લઈ શકે છે, તે માતાપિતા સિવાય અન્ય વાલીની અસલિયત નક્કી કરવાનો નિર્ણય લઈ શકે છે.

4. જો માતાપિતા અથવા સંબંધીઓ અપંગ વ્યક્તિ માટે ઉપલબ્ધ ન હોય, જેને વાલીની જરૂર હોય, કારણ કે તે ઉદ્દત્ત અથવા નિરાધાર અથવા ત્યજી દેવાયેલી હાલતમાં મળી આવે છે, તો સમિતિના સભ્ય અથવા સભ્યો તે વ્યક્તિ માટે વાલીપણાની પ્રક્રિયા શરૂ કરવા માટે નોંધાયેલ સંસ્થા પાસેથી અરજીઓ માંગી શકે છે.

5. વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યિગતનું મૂલ્યાંકન સ્થાનિક સ્તરની સમિતિ દ્વારા થવું જોઈએ, જેથી વાલીપણાની જરૂરિયાતની અસલિયત નક્કી કરી શકાય અને જરૂરિયાતને નિર્ધારિત કરવા માટે ટેકનિકલ કર્મચારીઓ અથવા તેમની સેવાઓની મદદ લેવાનું સ્થાનિક સ્તરની સમિતિ સમક્ષ ખુલ્લું રહેશે.

6. સ્થાનિક સ્તરની સમિતિ, જેને વાલીપણું પ્રદાન કરવામાં આવી રહ્યું છે, તેની ક્ષમતાઓ અને યોગ્યતા વિશે પોતાને સંતોષ આપશે.

7. વ્યક્તિગત સંભાળ અને જાળવણી માટે વાલીપણા માટેની અરજી નીચેના ક્ષેત્રોને આવરી લેવા માટે સ્વીકારવામાં આવશે, એટલે કે: -

1. ખોરાક, વસ્ત્રો અને રહેઠાણની જરૂરિયાતો;

2. આરોગ્ય સંભાળની જરૂરિયાતો;

3. ધાર્મિક જરૂરિયાતો;
4. શિક્ષણ, તાલીમ અને રોજગારીની જરૂરિયાતો;
5. કુરસદ અને પોષણની જરૂરિયાતો;
6. શોષણ અને દુરુપયોગ સામે રક્ષણ;
7. બંધારણીય અને માનવાધિકારોનું રક્ષણ; અને
8. તબીબી અને શસ્ત્રક્રિયાની જરૂરિયાતો.

8. (1) રજિસ્ટર્ડ સંસ્થા દ્વારા કરવામાં આવેલી અરજી પર વાલીની નિમણૂકની પુષ્ટિ; અથવા (૨) વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિના માતાપિતા અથવા સંબંધીને નિયમો હેઠળ ફોર્મ બી માં બનાવવામાં આવશે.

14. સ્થાનિક સ્તરની સમિતિ દ્વારા પસાર કરાયેલા આદેશોની વિગતો

સ્થાનિક કક્ષાની સમિતિ દ્વારા તેને મળેલી અરજીઓની વિગતો, તેના પર પસાર થયેલા હુકમો અને રજિસ્ટર્ડ વાલીમંડળ સાથે પરામર્શ કરીને તેના દ્વારા નક્કી કરવામાં આવતી વાલીપણાની કામગીરીના મૂલ્યાંકન અંગેનો અહેવાલ દર ત્રિમાસિક ગાળામાં એક વખત બોર્ડને મોકલવાનો રહેશે.

મૂળ:

http://disabilityaffairs.gov.in/upload/uploadfiles/files/The_National_Trust_Regulations_2001.pdf

28. ધ નેશનલ ટ્રસ્ટ ફોર વેલ્ફેર ઓફ પર્સન્સ વિથ ઓટિઝમ, સેરેબ્રલ પાલ્સી, મેન્ટલ રિટાર્ડેશન એન્ડ મલ્ટિપલ ડિસેબિલિટીઝ એક્ટ, 1999

કલમ 14 વાલીપણા માટે નિમણૂક.-

(૧) અપંગ વ્યક્તિના માતા-પિતા કે તેના સંબંધી વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓના વાલી તરીકે કામ કરવા માટે પોતાની પસંદગીની કોઈ પણ વ્યક્તિની નિમણૂક કરવા માટે સ્થાનિક કક્ષાની સમિતિમાં અરજી કરી શકે છે.

(૨) કોઈ પણ નોંધાયેલ સંસ્થા વિકલાંગ વ્યક્તિ માટે વાલીની નિમણૂક માટે સ્થાનિક સ્તરની સમિતિને નિયત ફોર્મમાં અરજી કરી શકે છે; જો કે આવી કોઈ પણ અરજી સ્થાનિક સ્તરની સમિતિ દ્વારા સ્વીકારવામાં આવશે નહીં, સિવાય કે વિકલાંગ વ્યક્તિના વાલીની સંમતિ પણ મેળવવામાં ન આવે.

પરંતુ જ્યાં સુધી વિકલાંગ વ્યક્તિના વાલીની સંમતિ પણ ન મળે ત્યાં સુધી સ્થાનિક કક્ષાની સમિતિ દ્વારા આવી કોઈ અરજી સ્વીકારવામાં આવશે નહીં.

(૩) વાલીની નિમણૂક માટેની અરજીને ધ્યાનમાં લેતી વખતે, સ્થાનિક સ્તરની સમિતિએ વિચારણા કરવાની રહેશે કે-

(a) વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિને વાલીની જરૂર છે કે કેમ;

(b) એવા હેતુઓ કે જેના માટે વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિ માટે વાલીપણું જરૂરી છે.

(૪) સ્થાનિક સ્તરની સમિતિ પેટા-વિભાગો (૧) અને (૨) હેઠળ પ્રાપ્ત થયેલી અરજીઓને એવી રીતે પ્રાપ્ત કરશે, તેની પ્રક્રિયા કરશે અને તેનો નિર્ણય કરશે, જે નિયમો દ્વારા નક્કી થઈ શકે છે.

શરત એ છે કે વાલીની નિમણૂક માટે ભલામણ કરતી વખતે, સ્થાનિક સ્તરની સમિતિએ વાલી દ્વારા પરિપૂર્ણ કરવાની હોય તેવી જવાબદારીઓની જોગવાઈ કરવાની રહેશે.

(૫) સ્થાનિક કક્ષાની સમિતિએ તેને મળેલી અરજીઓની વિગતો અને નિયમો દ્વારા નક્કી કરવામાં આવે તેવા અંતરાલે તે અંગે પસાર કરાયેલા હુકમો બોર્ડને મોકલવાના રહેશે.

** વાલીની કલમ 15 ફરજો

15. ગાર્ડિયનની ફરજો - આ પ્રકરણ હેઠળ વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિના વાલી તરીકે નિયુક્ત દરેક વ્યક્તિએ, જ્યાં પણ જરૂર પડે, ત્યાં, વિકલાંગતા ધરાવતી આવી વ્યક્તિઓ અને તેની મિલકતની સંભાળ રાખવી જોઈએ અથવા વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિની જાળવણી માટે જવાબદાર હોવું જોઈએ.

(** આ વિભાગ સૂચવે છે કે વાલી, જો નિમણૂક કરવામાં આવે તો પણ, વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિની નાણાકીય બાબતોનું ધ્યાન રાખવાની જરૂર નથી, પરંતુ તે માત્ર વ્યક્તિની સંભાળ સાથે જ કરી શકે છે.)

સ્ત્રોત: http://disabilityaffairs.gov.in/upload/uploadfiles/files/National_Trust_act-english.pdf

29. ધ મેન્ટલ હેલ્થકેર એક્ટ, 2017

પ્રકરણ I - વ્યાખ્યાઓ

(i) "માહિતગાર સંમતિ"નો અર્થ એ છે કે કોઈ ચોક્કસ હસ્તક્ષેપ માટે આપવામાં આવેલી સંમતિ, કોઈ પણ જાતના બળ, અયોગ્ય પ્રભાવ, છેતરપિંડી, ધમકી, ભૂલ અથવા ખોટી રજૂઆત વિના, અને વ્યક્તિ દ્વારા સમજવામાં આવેલી ભાષા અને રીતે ચોક્કસ હસ્તક્ષેપના જોખમો અને લાભો અને વિકલ્પો સહિતની પર્યાપ્ત માહિતી વ્યક્તિ સમક્ષ જાહેર કર્યા પછી મેળવવામાં આવે છે;

(s) "માનસિક બીમારી"નો અર્થ થાય છે વિચારવાની, મૂડ, સમજણ, અભિગમ અથવા યાદશક્તિની નોંધપાત્ર વિકૃતિ જે નિર્ણય, વર્તન, વાસ્તવિકતાને ઓળખવાની ક્ષમતા અથવા જીવનની સામાન્ય માંગને પહોંચી વળવાની ક્ષમતા, આલ્કોહોલ અને ડ્રગ્સના દુરુપયોગ સાથે સંકળાયેલી માનસિક પરિસ્થિતિઓ, પરંતુ તેમાં માનસિક મંદતાનો સમાવેશ થતો નથી જે વ્યક્તિના મનના ધરપકડ અથવા અધૂરા વિકાસની સ્થિતિ છે, ખાસ કરીને બુદ્ધિની પેટા સામાન્યતા દ્વારા વર્ગીકૃત થયેલ છે;

પ્રકરણ II - માનસિક બીમારી અને માનસિક આરોગ્ય સંભાળ અને સારવારના નિર્ણયો લેવાની ક્ષમતા

3. (1) માનસિક બીમારી રાષ્ટ્રીય સ્તરે અથવા આંતરરાષ્ટ્રીય સ્તરે સ્વીકૃત તબીબી ધોરણો (વિશ્વ આરોગ્ય સંસ્થાના રોગના આંતરરાષ્ટ્રીય વર્ગીકરણની નવીનતમ આવૃત્તિ સહિત) જે કેન્દ્ર સરકાર દ્વારા સૂચિત કરી શકાય છે.

(ર) કોઈ પણ વ્યક્તિ કે સત્તાધિકારી માનસિક બીમારીની સારવાર સાથે સીધી રીતે સંકળાયેલા હેતુઓ સિવાય કે આ અધિનિયમ અથવા અન્ય કોઈ પણ કાયદા હેઠળ આવરી લેવાયેલી અન્ય બાબતોમાં હાલ પૂરતો અમલમાં હોય તે સિવાય કોઈ પણ વ્યક્તિ કે સત્તાધિકારી કોઈ પણ વ્યક્તિને માનસિક બીમારી ધરાવતી વ્યક્તિ તરીકે વર્ગીકૃત કરી શકશે નહિ.

(3) કોઈ પણ વ્યક્તિની માનસિક બીમારી આના આધારે નક્કી કરી શકાશે નહીં, -

(a) રાજકીય, આર્થિક અથવા સામાજિક દરજ્જો અથવા સાંસ્કૃતિક, વંશીય અથવા ધાર્મિક જૂથનું સભ્યપદ, અથવા અન્ય કોઈ પણ કારણસર જે તે વ્યક્તિના માનસિક આરોગ્યની સ્થિતિ સાથે સીધી રીતે સુસંગત ન હોય;

(b) વ્યક્તિના સમુદાયમાં પ્રવર્તતા નૈતિક, સામાજિક, સાંસ્કૃતિક, કાર્ય અથવા રાજકીય મૂલ્યો અથવા ધાર્મિક માન્યતાઓ સાથે બિન-સુસંગતતા.

(૪) માનસિક આરોગ્યની સ્થાપનામાં ભૂતકાળની સારવાર અથવા હોસ્પિટલમાં દાખલ થવું એ પ્રસ્તુત હોવા છતાં, તે વ્યક્તિની માનસિક બીમારીના વર્તમાન અથવા ભવિષ્યના નિર્ણયને યોગ્ય ઠેરવી શકશે નહીં.

(૫) કોઈ પણ વ્યક્તિની માનસિક બીમારીનો નિર્ણય માત્ર એટલો જ સૂચવશે નહિ કે તેનો અર્થ એવો નહિ થાય કે તે વ્યક્તિ અસ્વસ્થ મનની છે, સિવાય કે તેને સક્ષમ અદાલતે તે રીતે જાહેર કરી હોય.

મૂળ:

<http://www.prsindia.org/uploads/media/Mental%20Health/Mental%20Healthcare%20Act,%202017.pdf>

30. ભારતીય કરાર અધિનિયમની કલમ 11 > વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓની

કરારની ક્ષમતા :-

દરેક વ્યક્તિ કે જે બહુમતીની ઉંમરની છે અને સ્વસ્થ મનની છે અને કોઈ પણ કાયદા હેઠળ ગેરલાયક ઠરી નથી તે કરાર કરવા માટે સક્ષમ છે.
તેથી અપંગ પુખ્ત વયની વ્યક્તિઓ કરાર કરવા માટે સક્ષમ હોવાનું માનવામાં આવે છે સિવાય કે તેઓ 'અસ્વસ્થ મન' ના હોવાનું બતાવવામાં આવે. વ્યક્તિની વાતચીતની રીત એ તેમને અસ્વસ્થ મનના હોવાનો સંદર્ભ આપવાનું કારણ નથી.

> ભારતીય કરારની કલમ 12 સમજાવે છે કે મનની અસ્વસ્થતાનો અર્થ શું છે તે નીચે મુજબ છે:-

એક વ્યક્તિ કરાર કરવાના હેતુ માટે સ્વસ્થ મનની હોવાનું કહેવામાં આવે છે, જો, જ્યારે તે કરે છે, ત્યારે તે તેને સમજવા માટે અને તેના હિત પર તેની અસર વિશે તાર્કિક નિર્ણય રચવા માટે સક્ષમ હોય તો.
એક વ્યક્તિ જે સામાન્ય રીતે અસ્વસ્થ મનની હોય છે, પરંતુ ક્યારેક સ્વસ્થ મનની હોય છે, જ્યારે તે સ્વસ્થ મનનો હોય ત્યારે કરાર કરી શકે છે.
એક વ્યક્તિ જે સામાન્ય રીતે સ્વસ્થ મનની હોય છે, પરંતુ ક્યારેક અસ્વસ્થ મનની હોય છે, જ્યારે તે અસ્વસ્થ મનનો હોય ત્યારે કરાર કરી શકતો નથી.

ચિત્રો

(a) પાગલના આશ્રયસ્થાનમાં દર્દી, જે સમયાંતરે, સ્વસ્થ મનનો હોય છે, તે અંતરાલો દરમિયાન સંકોચાઈ શકે છે.

(b) એક સમજદાર માણસ, જે તાવથી ચિત્તભ્રમણા કરે છે, અથવા તો તે એટલો બધો પીધેલો છે કે તે કરારની શરતો સમજી શકતો નથી, અથવા તેના હિતો પર તેની અસર વિશે તાર્કિક નિર્ણય કરી શકતો નથી, જ્યારે આવી ઉન્માદ અથવા મધપાન ટકી રહે છે ત્યારે તે કરાર કરી શકતો નથી.

સ્ત્રોત: <http://lawmin.nic.in/ld/P-ACT/1872/A1872-9.pdf>

ટોચ

31. કાયમી ધોરણે અક્ષમ બાળકો/ભાઈ-બહેન અને આશ્રિત માતા-પિતા માટે પેન્શન પ્રક્રિયા

કર્મચારી, પી.જી. અને પેન્શન મંત્રાલય દ્વારા 01.07.2013ના પરિપત્ર નં. 1/27/2011-પી એન્ડ પીડબલ્યુ (ઇ) દ્વારા કાયમી ધોરણે અક્ષમ બાળકો / ભાઈ-બહેનો અને આશ્રિત માતાપિતા માટે પેન્શન પ્રક્રિયાનું સરળીકરણ

વૃદ્ધ માતા-પિતા અને વિકલાંગ બાળકો/ભાઈ-બહેનો માટે જારી કરાયેલા સંશોધિત પેન્શન પેમેન્ટ ઓર્ડર્સ (પીપીઓ) મેળવવામાં પડતી મુશ્કેલીઓને દૂર કરવી.

- > કર્મચારી/પેન્શનર નિવૃત્તિ પહેલાં કે પછી કોઈપણ સમયે સીસીએસ (પેન્શન) નિયમો-૧૯૭૨ના નિયમ પૃષ્ઠની શરતો અનુસાર કાયમી ધોરણે અપંગ બાળક/ભાઈ-બહેનને કુટુંબ પેન્શન આપવા માટે આગોતરી મંજૂરી મેળવવા માટે નિમણૂક કરનાર સત્તાધિકારીને વિનંતી કરી શકે છે.
- > આવા કોઈ પણ પુત્ર કે પુત્રીને કૌટુંબિક પેન્શનની મંજૂરી આપતા પહેલાં, નિમણૂક કરનાર સત્તાધિકારીએ સંતોષ માનવો જોઈએ કે વિકલાંગતા એવી પ્રકૃતિની છે કે જેથી તેને અથવા તેણીને તેની આજીવિકા રળતા અટકાવી શકાય અને તે યોગ્ય રીતે રચાયેલ મેડિકલ બોર્ડના પ્રમાણપત્ર દ્વારા સાબિત થશે.
- > જો આવા ભાઈ-બહેન સંપૂર્ણપણે પેન્શનર પર આધારિત હોય, જે વિધવા અથવા લાયક બાળક અથવા પાત્ર માતાપિતા દ્વારા બચી ન ગયા હોય, તો વિકલાંગ આશ્રિત ભાઈ-બહેનોને કૌટુંબિક પેન્શન ચૂકવવાપાત્ર રહેશે.
- > આ પ્રકારની વિનંતીનો સ્વીકાર કર્યા બાદ, કચેરીના વડા (એચયુ) તાત્કાલિક ધોરણે આવા બાળકો/ભાઈ-બહેનો/આશ્રિત માતા-પિતાને કૌટુંબિક પેન્શન આપવા માટે મંજૂરીનો આદેશ જારી કરશે. વિકલાંગ બાળક/ભાઈ-બહેન/આશ્રિત માતા-પિતાને ફેમિલી પેન્શન આપવા માટે વધુ અધિકૃતતાની જરૂર રહેશે નહીં.
- > પેન્શન વિતરણ સત્તાધિકારી પેન્શનરનાં મૃત્યુ પછી કાયમી ધોરણે અક્ષમ બાળક/ભાઈ-બહેન કે આશ્રિત માતા-પિતાને પેન્શન ચૂકવણીનાં આદેશો (પીપીઓ), નિયુક્તિ સત્તામંડળની મંજૂરી અને પેન્શનરનું મૃત્યુનું પ્રમાણપત્ર તથા આવકનાં સ્વપ્રમાણપત્રનાં આધારે કુટુંબ પેન્શનનું વિતરણ કરવાનું શરૂ કરશે.
- > આવા કિસ્સાઓમાં ફેમિલી પેન્શનને તાત્કાલિક મંજૂરી આપવા માટે બેંક સત્તાવાળાઓને સુવિધા આપવા માટે, સરકારી કર્મચારીઓ / પેન્શનર્સ / પેન્શનર્સ / જીવનસાથીઓ આવા બાળકો / ભાઈ-બહેન / માતાપિતાનું બેંક ખાતું ખોલી શકે છે અને પેન્શન ચૂકવણી ઓર્ડર્સ (પીપીઓ) માં સમાવેશ માટે ઓફિસના વડાને આ માહિતી સૂચવી શકે છે.

મૂળ:

http://ccis.nic.in/CP_Circular_Report.asp?MinCode=2&DepCode=3&DivCode=10&SecCode=%280%29&CNCode=1&MctCode=5&SctCode=30&ArchCode=2

કોર્ટના આદેશો

32. સીસીપીડીનો ઓર્ડર તારીખ: 23.02.2012

33. સીસીપીડીનો ઓર્ડર તારીખ: 05.09.2005

32. સીસીપીડીનો ઓર્ડર તારીખ: 23.02.2012

વિકલાંગ વ્યક્તિઓ માટેના મુખ્ય કમિશનરની કચેરી, સામાજિક ન્યાય અને સશક્તિકરણ મંત્રાલય, ભારત સરકાર

કેસ નં.21/1102/2011-12 તારીખ: 23.02.2012
ડિસ્પેચ નં.

ની બાબતમાં
રામજી ત્રિપાઠી
ઓલ્ડ એચ/9, કબીર કોલોની, બી.એચ.યુ.,
- R1554
વરાંસી

ફરિયાદી

વિરુદ્ધ
સ્ટેટ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા
(દ્વારા: ચીફ મેનેજર)
બનારસ હિન્દુ યુનિવર્સિટી શાખા
- R1555

ઉત્તરદાતા

સુનાવણીની તારીખ: 21.02.2012

રજૂ કરવું:
i) શ્રી રામજી ત્રિપાઠી.
ii) શ્રી રમાકાંત ગુપ્તા, ચીફ મેનેજર, એસબીઆઈ, બીએચયુ, વરાંસી

ORDER

ઉપરોક્ત નામદાર ફરિયાદી એક વ્યક્તિએ દૃષ્ટિની ખામી ધરાવતી વ્યક્તિએ 14.11.2011ના રોજ વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ (સમાન તકો, અધિકારોનું રક્ષણ અને સંપૂર્ણ ભાગીદારી) અધિનિયમ 1995 હેઠળ વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટેના મુખ્ય કમિશનર સમક્ષ સ્ટેટ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા એટીએમ કાર્ડ સહિતની બેંકિંગ સુવિધાઓ પૂરી પાડવાનો ઇનકાર કરવા અંગેના 'અધિનિયમ' તરીકે ઉલ્લેખ કર્યા પછી અહીં ફરિયાદ નોંધાવી હતી. બીએચયુ શાખા અન્ય લોકો સાથે સમાન ધોરણે.

2. ફરિયાદીએ રજૂઆત કરી હતી કે તે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિ છે અને તરીકે કામ કરે છે

બનારસ હિન્દુ યુનિવર્સિટીમાં પર્સનલ આસિસ્ટન્ટ. તેઓ સ્ટેટ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા બીએચયુ, શાખા, બનારસમાં સેવિંગ બેંક ખાતું જાળવી રહ્યા છે. ઉપરોક્ત બેંકે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને એટીએમ કાર્ડ પ્રદાન કરવામાં અસમર્થતા વ્યક્ત કરી હતી.

3. ૦૧-૧૨-૨૦૧૧ના પત્ર નં. ૨૧/૧૧૦૨/૧૧-૧૨ દ્વારા પ્રતિવાદી બેંક સમક્ષ આ બાબતની કાર્યવાહી હાથ ધરવામાં આવી હતી.

૪ ઉત્તરદાતાએ તા. ૧૨-૦૧-૨૦૧૨ના રોજના જવાબ દ્વારા માહિતી આપી હતી કે શ્રી ત્રિપાઠીને તેમના નાણાકીય હિતને ધ્યાનમાં રાખીને ચેકબુક જારી કરી શકાતી નથી કારણ કે તેમની સહીઓ સુસંગત ન હોવાથી અને સરળતાથી નકલ કરી શકાય છે. જ્યાં સુધી ઉચ્ચની સૂચનાઓ મુજબ એ.ટી.એમ.ના સંદર્ભમાં

ઓફિસો, અત્યાર સુધી "દ્રષ્ટિની ખામી ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે કોઈ એટીએમ સ્થાપિત કરવામાં આવ્યા નથી, તેથી, શ્રી ત્રિપાઠીને એટીએમ કાર્ડ જારી કરી શકાતું નથી".

સરોજિની હાઉસ, ૬, ભગવાન દાસ રોડ, નવી દિલ્હી- ૧૧૦૦૦૧ ટેલી.: 23386054, 23386154, ટેલિફેક્સ : 23386006

ઈ-મેઇલ: ccpd@nic.in વેબસાઇટ: www.ccdisabilities.nic.in

(કૃપા કરીને ભવિષ્યના પત્રવ્યવહારમાં ઉપરોક્ત ફાઇલ/કેસ નંબરને ટાંકો)

5. પ્રતિવાદીની લેખિત રજૂઆતોને ધ્યાનમાં લીધા પછી, ૨૧-૦૨-૨૦૧૨ના રોજ નિયત કરેલ વ્યક્તિગત સુનાવણી. દરમિયાન તા.૧૩-૦૨-૨૦૧૨ના રોજ પત્ર દ્વારા પ્રતિવાદીએ જણાવેલ કે ફરિયાદી દ્વારા નિયત પ્રોફોર્મા રજૂ કર્યા બાદ ફરિયાદીને તા.૦૮ ૦૨ ૨૦૧૨ના રોજ ચેકબુક ઇસ્યુ કરવામાં આવી હતી. તેમણે એટીએમ કાર્ડ માટે નિયત પ્રોફોર્મામાં અરજી સબમિટ કર્યા પછી અને તેની વિગતો સીવીએસ સિસ્ટમમાં મૂકવામાં આવી છે. એટીએમ કાર્ડ નંબર 5048 0980 0211 0000 018 પણ તેમને આપવામાં આવી રહ્યું હતું. તેમણે ફરિયાદીને ચેકબુક અને એટીએમ કાર્ડ આપ્યાના પુરાવા તરીકે સહાયક દસ્તાવેજો પણ જોડ્યા હતા

6. સુનાવણી દરમિયાન પક્ષકારોએ તેમની લેખિત રજૂઆતોનો પુનરોચ્ચાર કર્યો હતો. ફરિયાદીએ ઉમેર્યું હતું કે તેને ચેકબુક જારી કરવામાં આવી છે પરંતુ બેંક દ્વારા પૂછવામાં આવતા તેણે બાંહેધરી આપ્યા પછી જ, જોકે શરૂઆતમાં, તે કોઈપણ બેંકિંગ ઉત્પાદનો પ્રદાન કરવા માટે કોઈ બાંહેધરી આપવા તૈયાર ન હતો. તેમને લાગે છે કે કોઈ વધારાની જરૂરિયાતનો આગ્રહ રાખવો જોઈએ નહીં કે જેના પર દેશના અન્ય નાગરિકો પાસેથી આઈ.એસ. એટીએમ કાર્ડના સંદર્ભમાં તેમણે રજૂઆત કરી હતી કે તેમને હજી સુધી તે પ્રાપ્ત થયું નથી.

7. પ્રતિવાદીના પ્રતિનિધિએ એવી રજૂઆત કરી હતી કે, સ્ટેટ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, બનારસ હિન્દુ યુનિવર્સિટી શાખાએ સ્ટેટ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, કોર્પોરેટ સેન્ટર, મુંબઈ દ્વારા તા.૦૬/૦૭/૦૭/૦૫/૨૦૦૮ના પરિપત્ર નં.એન.બી.જી/એસ એન્ડ પી-એસપી/૪/૨૦૦૮-૧૦ દ્વારા જારી કરવામાં આવેલી સૂચનાઓનું પાલન કર્યું હતું. ઉપરોક્ત પરિપત્રોમાં સ્વ-સંચાલિત ચેકબુક સુવિધા જારી કરવા માટે દ્રષ્ટિની ખામી ધરાવતા ખાતાધારક દ્વારા નીચેની બાંહેધરી આપવાની રહેશે: -

i. હું છું કે હું છું આપણે દૃષ્ટિહીન/અપંગ છીએ અને બંને આંખોની દૃષ્ટિથી અશક્ત છીએ. જ્યારે, મારી /અમારી વ્યક્તિગત વિનંતી પર સ્ટેટ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, બીએચયુ શાખા મને / અમને 'ચેકબુક સુવિધા' આપવા માટે સંમત થઈ છે, જેથી હું / અમને '**સેલ્ફ ઓપરેટેડ ચેક્સ**' દ્વારા મારું / અમારું એકાઉન્ટ ઓપરેટ કરવા માટે **સક્ષમ બનાવી** શકીએ, જેથી મારા / અમારા એકાઉન્ટથી સંબંધિત વિવિધ વ્યવહારોને સરળ બનાવી શકાય. હું/ અમે આના દ્વારા મારા/ પોતાના જોખમ, ખર્ચ અને પરિણામો પર ઉક્ત ચેક બુકનો ઉપયોગ કરવા માટે સંમત છીએ અને હાથ ધરીએ છીએ.

vi. જ્યાં સુધી ચેકબુકને લાગેવળગે છે ત્યાં સુધી કોઈ પણ ત્રાહિત પક્ષકાર દ્વારા બેદરકારી કે દુરુપયોગ માટે અથવા અન્ય કોઈ પણ ત્રાહિત પક્ષકાર દ્વારા મને કે અમને જવાબદાર ઠેરવી શકાય તેવા કોઈ પણ નુકસાન માટે બેંક જવાબદાર રહેશે નહીં.

vii. આ બાંહેધરી મારા હવે પછીના મિત્ર દ્વારા મને વાંચી સંભળાવવામાં આવી છે અને નીચેના સાક્ષીઓની હાજરીમાં મને/અમને જ્ઞાત ભાષામાં હું/અમે સમજી શક્યા છીએ.

ડાબા/જમણા હાથના અંગૂઠાની છાપ સાથે ખાતાધારક(ઓ)ના હસ્તાક્ષર".

૮ તેમણે વધુમાં એવી રજૂઆત કરી હતી કે, કોર્પોરેટ સેન્ટર મુંબઈનો પરિપત્ર નં.એન.બી.જી./એસ એન્ડ પી.એમ.આઈ.એસ./૨૦/૨૦૦૮-૧૦ તા.૩૧૧૦. 2009માં એવી જોગવાઈ કરવામાં આવી છે કે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ દ્વારા થર્ડ પાર્ટી સેલ્ફ-ડ્રોડ ચેકને હવે મંજૂરી આપવામાં આવી છે. અગાઉ તેમને માત્ર કોસ કરેલા ચેક જ આપવામાં આવતા હતા. તેમણે એવી પણ રજૂઆત કરી હતી કે, ત્યારબાદ બાંહેધરીનું માળખું સુધારવામાં આવ્યું છે, જે મુજબ અસંગતતાના દાખલાઓને લગતી કલમો ઉમેરવામાં આવી છે. પ્રતિબંધ"નો ફરિયાદી અથવા અપંગતાવાળા કોઈપણ ગ્રાહકને પજવણી કરવાનો કોઈ ઇરાદો નથી.

9. એવું જોવા મળ્યું છે કે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાએ તેના પરિપત્ર નં. ડી.બી.ઓ.ડી. નં.લેગ બી.સી.91/09.07.00512007-08 તારીખ 04.06.2008 એ આર.આર.બી. સહિતની તમામ અનુસૂચિત વાણિજ્યિક બેંકોને સલાહ આપી હતી કે દૃષ્ટિની ખામી ધરાવતી વ્યક્તિઓને ચેકબુક સુવિધા / એટીએમ, લોકર વગેરે સહિતની બેંકિંગ સુવિધાઓનો લાભ લેવામાં સમસ્યાઓનો સામનો કરવો પડી રહ્યો છે અને ઉપરોક્ત સુવિધાઓ દૃષ્ટિહીન લોકોને નકારી શકાય નહીં **કારણ કે તેઓ કરાર** કરવા માટે કાયદેસર રીતે સક્ષમ છે.. બેંકોને વધુમાં સલાહ આપવામાં આવી છે કે થર્ડ પાર્ટી ચેક સુવિધા, નેટ બેંકિંગ સુવિધા, લોકર સુવિધા, રિટેલ લોન, ક્રેડિટ કાર્ડ વગેરે સહિતની ચેકબુક સુવિધા જેવી તમામ બેંકિંગ સુવિધાઓ કોઈપણ ભેદભાવ વિના દૃષ્ટિહીન લોકોને હંમેશાં આપવામાં આવે છે. ઉપરોક્ત સુવિધાઓનો લાભ લેવા માટે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને તમામ શક્ય મદદ કરવા માટે તેમની શાખાઓને સલાહ આપવા બેંકોને પણ વિનંતી કરવામાં આવી છે.

10. ૦૪,૦૬-૨૦૦૮ના આર.બી.આઇ.ના પરિપત્ર મુજબ ઇન્ડિયન બેન્ક્સ એસોસિયેશન (આઇબીએ)એ તેના પરિપત્ર નં. સીઈ/આરબી-1નીપ/1766 ડી.ટી. 18.11 2008માં દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓના અંગૂઠાની છાપને સહીના સ્થાને સંગ્રહિત કરવાની ઉપલબ્ધ તકનીકનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે, અને વિકલાંગતા ધરાવતા વ્યક્તિઓના અધિકારો (યુએનસીઆરપીડી) પર યુનાઇટેડ નેશન્સ કન્વેન્શનના આર્ટિકલ 9 ની પણ ઉલ્લેખ કરવામાં આવ્યો છે, જે અન્ય લોકો સાથે સમાન ધોરણે વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ દ્વારા તમામ સુવિધાઓની સુલભતાના સંબંધમાં છે, અને તે મુજબ, બેંકોને સલાહ આપે છે કે શક્ય હોય ત્યાં ટોકિંગ એટીએમ સ્થાપિત કરો. આઇબીએએ તેના સભ્યોને પ્રક્રિયાગત માર્ગદર્શિકામાં સુધારો કરવા અને ઓપરેટિંગ સ્ટાફને જરૂરી સૂચનાઓ જારી કરવા વિચારણા કરવા પણ વિનંતી કરી હતી દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને બેંકિંગ સુવિધાઓ માટેની પ્રક્રિયાગત માર્ગદર્શિકા અંગે આરબીઆઈની સામાન્ય સૂચનાઓમાં એમ પણ કહેવામાં આવ્યું છે કે તમામ બેંકોએ દ્રષ્ટિની ખામીવાળા ગ્રાહકને સમાન સુવિધાઓ પૂરી પાડવી આવશ્યક છે જે તે અન્ય કોઈ પણ ગ્રાહકને પૂરી પાડે છે. તે જ સમયે, ગ્રાહકને આમાંની કેટલીક સુવિધાઓમાં સામેલ જોખમ વિશે જાગૃત કરવું જોઈએ, જે બિન-વિકલાંગ ગ્રાહક કરતા વધારે હોઈ શકે છે. અમારા માટે એ પણ ઉલ્લેખ કરવો યોગ્ય છે કે માનનીય ગુવાહાટી હાઈકોર્ટ ડબલ્યુપી (સી) નંબર 2215 ઓફ 2006માં શ્રી પ્રસન્નકુમાર પિયા દ્વારા દાખલ કરવામાં આવી હતી, જેમને એક વયગાળાનો આદેશ પસાર કરતી વખતે સમાન પ્રકારના ભેદભાવનો સામનો કરવો પડ્યો હતો, તેમણે પ્રતિવાદી બેંક નામની એલ.ડી.બી.આઈ. બેંક, ગુવાહાટીને નિર્દેશ આપ્યો હતો કે અરજદારને એલઓબીઆઈની ગુવાહાટી શાખામાં ચેક બુક સુવિધા સાથે બંધ બેંક ખાતું ખોલવાની મંજૂરી આપવામાં આવે, જેમ કે વ્યક્તિઓના કિસ્સામાં કરવામાં આવે છે જેમાં કોઈ દૃષ્ટિની ક્ષતિ અથવા અન્ય કોઈ વિકલાંગતા નથી. માનનીય અદાલતે વધુમાં નિર્દેશ આપ્યો હતો કે અરજદારને ઉપરોક્ત બેંક ખાતાના સામાન્ય / સામાન્ય સંચાલનની પણ મંજૂરી આપવામાં આવશે. કોર્ટના ઉપરોક્ત વયગાળાના હુકમનો અમલ એલ.ડી.બી.આઈ. બેંક દ્વારા પત્ર અને ભાવનાથી કરવામાં આવ્યો હતો, જેના પરિણામે અરજદાર અન્ય લોકો સાથે સમાન ધોરણે તમામ બેંકિંગ સુવિધાઓનો આનંદ માણી રહ્યો છે. જો એક દૃષ્ટિહીન ગ્રાહક માટે એક જ બેંક દેશમાં ઉપરોક્ત આદેશનો સફળતાપૂર્વક અમલ કરી શકે છે, તો એવું કોઈ કારણ નથી કે શા માટે દેશની અન્ય તમામ બેંકો દ્રષ્ટિની ખામીવાળા તમામ વ્યક્તિઓ માટે આવું ન કરી શકે.

11. એવું પણ અવલોકન કરવામાં આવ્યું છે કે ઉત્તરદાતા બેંક દ્વારા અનુસરવામાં આવતી વર્તમાન પ્રક્રિયા હેઠળ, ટ્રસ્ટિની ખામીવાળી વ્યક્તિએ દર વખતે બેંકની રૂબરૂ મુલાકાત લેવી જરૂરી છે, તેણીએ / તેણે પૈસા ખેંચવાની જરૂર છે, જેથી તે વ્યક્તિને ટાળી શકાય તેવી પજવણી અને અવિવેકી પરિસ્થિતિનો સામનો કરવો પડે છે.

12. ઉપર જણાવેલી હકીકતો અને સંજોગોમાં, અને દૃશ્ય અને અન્ય વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ દ્વારા નિયમિતપણે સામનો કરવામાં આવતા ભેદભાવ પ્રત્યે જાગૃત હોવાને કારણે, અમે આ દ્વારા ઉત્તરદાતાને નીચે મુજબ નિર્દેશિત કરીએ છીએ:

i) એ સુનિશ્ચિત કરો કે ફરિયાદી સહિત દ્રશ્ય અને અન્ય વિકલાંગતા ધરાવતી તમામ વ્યક્તિઓને અન્ય લોકો સાથે સમાન ધોરણે તમામ બેંકિંગ સુવિધાઓને એક્સેસ, ઉપયોગ અને આનંદ માણવાની મંજૂરી આપવામાં આવી છે. આવી સુવિધાઓમાં ચેકની સુવિધા, નેટ બેન્કિંગ સુવિધા, એટીએમ સુવિધા, લોકર સુવિધા વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

xiii) દ્રશ્ય અને અન્ય વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓના વિકલાંગ અધિકારો ધરાવતા ગ્રાહકોના હિતોનું રક્ષણ કરવા માટે સલામતી તંત્ર વિકસાવતી વખતે કોઈ પણ કિંમતે સમાધાન થવું જોઈએ નહીં

xiv) દ્રશ્ય વિકલાંગતા ધરાવતા ગ્રાહકની સહીના સંબંધમાં સંભવિત અસંગતતાઓને કારણે ઉદ્ભવતા મુદ્દાઓને વિવિધ રીતે નિયંત્રિત કરી શકાય છે, જેમાં ફિંગર પ્રોબ મશીન્સ વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.

xv) વિઝ્યુઅલ ડિસેબિલિટીવાળા ગ્રાહકોને તેમના અંગૂઠાની છાપ મૂકીને અથવા સહીની સામાન્ય પ્રક્રિયા દ્વારા બેંક ખાતું ચલાવવાની પસંદગી આપવામાં આવે છે.

xvi) દ્રશ્ય વિકલાંગતા ધરાવતા ગ્રાહકો પાસેથી કોઈ વધારાની બાંહેધરી (જે કોઈ પણ બિન-વિકલાંગ નાગરિક પાસેથી મેળવવામાં આવી ન હોય તેવું સાહસ) મેળવવામાં આવશે નહીં; અને બેંકિંગ નીતિમાં માનવીય ચહેરો હોવો જોઈએ.

13. એસબીઆઈની પ્રતિવાદી શાખા કોર્પોરેટ સેન્ટર દ્વારા પ્રસારિત પ્રક્રિયાનું પાલન કરી રહી હોવાના અહેવાલ છે. ભારતીય સ્ટેટ બેન્કનું કોર્પોરેટ સેન્ટર, મુંબઈ ઉપર આપેલા નિર્દેશોના સંદર્ભમાં સંશોધિત પરિપત્ર અને પ્રક્રિયા બહાર પાડે તે યોગ્ય રહેશે. આ આદેશની એક નકલ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા અને આઇબીએને પણ ચિહ્નિત કરવામાં આવી રહી છે, જેઓ તમામ વાણિજ્યિક બેંકો / સભ્યોને યોગ્ય પરિપત્રો પણ જારી કરી શકે છે. તદ્દપરાંત, પ્રતિવાદી બેંક દ્વારા અનુસરવામાં આવતી વર્તમાન પ્રક્રિયા સાથે તદ્દન અસંગત છે, અને તે 04.01.2008 ના આરબીઆઈના ઉપરોક્ત પરિપત્ર અને 18.11.2008 ના આઇબીએના પરિપત્રની ભાવના અને હેતુની વિરુદ્ધ છે.

14. તે મુજબ કેસનો નિકાલ કરવામાં આવે છે.

(પ્રસન્ન કુમાર પિયા) દિવ્યાંગ
વ્યક્તિઓ માટેના ચીફ
કમિશનર

માં નકલ કરો:

1. સીએમડી, સ્ટેટ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા. કોર્પોરેટ સેન્ટર, - R1556 સ્ટેટ બેંક ભવન, 8મો માળ, મેડમ કામા રોડ, મુંબઈ, મહારાષ્ટ્ર.
2. યીફ જનરલ મેનેજર (એચઆરડી), રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ બેંકિંગ ઓપરેશન્સ એન્ડ ડેવલપમેન્ટ, સેન્ટ્રલ ઓફિસ, 20મો માળ, સેન્ટ્રલ ઓફિસ બિલ્ડિંગ, શાહ ભગતસિંહ માર્ગ, મુંબઈ - 400 001
3. ચેરમેન, ઇન્ડિયન બેન્કર્સ એસોસિયેશન, વર્લ્ડ ટ્રેડ સેન્ટર કોમ્પ્લેક્સ, સેન્ટર-1 - આર-1555, કફી પરેડ, મુંબઈ-400005.

33. સીસીપીડીનો ઓર્ડર તારીખ: 05.09.2005

(૨૦૦૫) CCDJI

વિકલાંગ વ્યક્તિઓ માટેના મુખ્ય કમિશનરની કોર્ટમાં

[વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ (સમાન તકો, અધિકારોનું સંરક્ષણ અને સંપૂર્ણ ભાગીદારી) અધિનિયમ, 1995 હેઠળ]

વી.પી.સિંઘાનિયા વિ. બેન્કિંગ ડિવિઝન અને ઓ.આર.એસ.

2003ના કેસ નં. 2791 - 05.09.2005ના રોજ નક્કી કરવામાં આવ્યો

વી.પી.સિંઘાનિયા

રાષ્ટ્રપતિ

નેશનલ ફેડરેશન ઓફ બ્લાઇન્ડ (ગાઝિયાબાદ એકમ)

ડી-૫૧, સેક્શન આઈ.સી.આઈ.એક્સ. વિજય નગરafghanistan. kgm

ગાઝિયાબાદ (ઉ.પ્ર.)

ફરિયાદ

v.

બેન્કિંગ વિભાગ

(સેક્રેટરી દ્વારા)

ભારત સરકારના નાણાં મંત્રાલય

જીવન ડીપ બિલ્ડિંગ

પાર્લામેન્ટ સ્ટ્રીટ

નવી દિલ્હીindia. kgm

પ્રતિવાદી નંબર 1

ઇન્ડિયન બેંકનું એસોસિએશન

(તેના વાઇસ પ્રેસિડેન્ટ દ્વારા, ઓપરેશન્સ)

વર્લ્ડ ટ્રેડ સેન્ટર, છઠ્ઠો માળ

સેન્ટર 1 બી.એલ.ડી.જી., વર્લ્ડ ટ્રેડ સેન્ટર કોમ્પ્લેક્સ

કુફે પરેડ

મુંબઈ - 400005

પ્રતિવાદી નંબર 2

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા

(તેના ચીફ જનરલ મેનેજર, બેન્કિંગ ઓપરેશન્સ દ્વારા)

ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ બેન્કિંગ ઓપરેશન્સ એન્ડ ડેવલપમેન્ટ

સેન્ટ્રલ ઓફિસ, સેન્ટર 1

કુફે પરેડ, કોલાબા

મુંબઈ - 400005

બેન્કિંગ સેવા - ફરિયાદી એક દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિ છે જે રાષ્ટ્રીયકૃત બેંકમાં અધિકારી તરીકે કામ કરે છે - ફરિયાદ નારાજ છે કારણ કે બેંકો દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને ચેકબુકની સુવિધા પૂરી પાડતી નથી, ખાસ કરીને જેઓ સહી કરી શકતા નથી, તેથી આવી વ્યક્તિઓ માટે કોઈ પણ લોન સુવિધાઓનો લાભ લેવો અશક્ય બને છે જ્યાં પોસ્ટ-ડેટેડ ચેક જારી કરવું જરૂરી હોય - ફરિયાદીએ પ્રાર્થના કરી હતી કે ચકાસણી / પ્રમાણપત્ર પછી દૃષ્ટિહીન ખાતાધારકોને ચેકબુકની સુવિધા આપવામાં આવે ડાબા હાથના અંગૂઠાનું

ઇમ્પ્રેશન (એલએચટીઆઇ)/રાઇટ હેન્ડ થમ્બ ઇમ્પ્રેશન (આરએચટીઆઇ) - પ્રતિવાદી નંબર 1 એ રજૂઆત કરી હતી કે બેંકો પહેલેથી જ કેસ-ટુ-કેસના આધારે ટ્રેડિંગ વ્યક્તિઓને ચેક બુક સુવિધા આપવાની પ્રથાને અનુસરે છે - વધુમાં જણાવ્યું હતું કે ટ્રેડિંગ વ્યક્તિઓ સમાન માસિક હપ્તા (ઇએમઆઇ) ની ચુકવણીના હેતુથી ઇસીએસ ડેબિટ જેવી ઇલેક્ટ્રોનિક મિકેનિઝમનો લાભ મેળવી શકે છે - પ્રતિવાદી નંબર 3 નો અભિપ્રાય હતો કે ટ્રેડિંગ વ્યક્તિઓ અન્યથા કાનૂની રીતે કરાર કરવા માટે સક્ષમ છે તેથી ચેકબુક સુવિધા અથવા એટીએમ / લોકરની કામગીરી જારી કરવાનો તેમને ઇનકાર કરી શકાતો નથી - વધુમાં, ડ્યુટી અધિકૃત વ્યક્તિઓ અથવા નોટરાઇઝ્ડ પાવર ઓફ એટર્ની ધરાવતી વ્યક્તિની સહી હેઠળ સમાન લાભો વિસ્તૃત કરી શકાય છે - આ બાબતના મહત્વને ધ્યાનમાં રાખીને ઉત્તરદાતાઓના અભિપ્રાય માટે વિવિધ મુદ્દાઓ ઘડવામાં આવ્યા હતા - પ્રતિવાદી નંબર 2 એ આ બાબતને સિનિયર્સ બેન્કર્સની સ્થાયી સમિતિને મોકલી હતી જેણે તેના નિર્ણય દ્વારા સૂચિત કર્યું હતું કે કોઈ નિકટવર્તી ફેરફાર કરવામાં આવ્યો નથી હાલની સિસ્ટમમાં જરૂરી છે કારણ કે ફરિયાદી દ્વારા સૂચવવામાં આવેલા પગલાં છેતરપિંડીના જોખમથી ભરપૂર છે - ચેકબુક, લોકર અને એટીએમ સુવિધાઓની કામગીરી ટ્રેડિંગ ખાતાધારકોને ઉપહાસ કરી શકાતી નથી - વિસ્તૃત સૂચનાઓ જારી કરવામાં આવી છે.

ચાવીરૂપ પદ(ઓ) : બેન્કિંગ સેવા: ચેક બુક: અંગૂઠાની છાપ

દ્વારા રજૂ કરાયેલ: ફરિયાદી, એમ.કે.રસ્તોગી અને સુભાષવંશતા, એડવોકેટ (ફરિયાદી માટે): એ થોમસ, અન્ડર સેક્રેટરી, વી.પી.ગોવર. શ્રી રિસર્ચ ઓફિસર, રામ રણવર, સેક્શન ઓફિસર, પ્રેમ મિયાંલ, સેક્શન ઓફિસર અને હેમ બ્લૂટિયા આસિસ્ટન્ટ (પ્રતિવાદી નંબર 1 માટે): વી.રામચંદ્રન. વાઇસ પ્રેસિડેન્ટ (પ્રતિવાદી નંબર 2 માટે): સુભાતા દાસ. ડે. જનરલ મેનેજર (પ્રતિવાદી નંબર 3 માટે)

ટી.ડી.ધારિયાલ, ડી.સી.સી. - શ્રી વી.પી.સિંઘાનિયાએ ટ્રેડિંગ ક્ષતિ ધરાવતા વ્યક્તિએ તા.18-08-2003ના રોજ ચીફ કમિશનર ફોર પર્સન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝની કોર્ટમાં ફરિયાદ નોંધાવી હતી. તેઓ નેશનલ ફેડરેશન ઓફ ધ બ્લાઇન્ડ (ગાઝિયાબાદ યુનિટ)ના પ્રમુખ છે અને વ્યક્તિઓ, ખાસ કરીને જેઓ સહી કરી શકતા નથી, તેમને કોઈ પણ બેંક દ્વારા ચેકબુક આપવામાં આવતી નથી. ધિરાણકર્તા નાણાકીય સંસ્થાઓ ઋણલેનારાઓ દ્વારા અગાઉથી સહી કરેલા પોસ્ટ-ડેટેડ ચેકની માંગ કરે છે. આ રીતે તેમને આવાસ કે અન્ય લોન સુવિધાઓનો લાભ લેવાની મંજૂરી નથી. તેમણે સૂચવ્યું હતું કે, બેંકે દરેક ચેક લીફ પર આવા ગ્રાહકોની લેફ્ટ હેન્ડ થમ્બ ઇમ્પ્રેશન (એલએચટીઆઇ/રાઇટ હેન્ડ થમ્બ ઇમ્પ્રેશન (આરએચટીઆઇ)ની ચકાસણી/સર્ટિફિકેશન પછી તેમના અંધ ખાતાધારકોને ચેકબુક પ્રદાન કરવી જોઈએ, તમામ ચેક લીફ ધિરાણ સંસ્થાની તરફેણમાં કોસ કરી શકાય છે. તેથી, તેમણે ઉત્તરદાતા નંબર 1 અને 3 સાથે આ મામલો હાથ ધરવા વિનંતી કરી.

2. વિકલાંગ વ્યક્તિઓ માટેના મુખ્ય કમિશનરની કચેરીએ વિકલાંગતા ધરાવતા વ્યક્તિઓના અધિનિયમ, 1955ની કલમ 59 હેઠળ ફરિયાદ નોંધી હતી, જેને હવેથી અધિનિયમ તરીકે સંદર્ભિત કરવામાં આવી છે અને પ્રતિવાદી નંબર 1 ને 09.09.2003 ના રોજ કારણ બતાવવા માટે નોટિસ આપી હતી જેથી કેસની તેમની આવૃત્તિ રજૂ કરી શકાય.

3. કોઈ જવાબ ન મળતા તા.૨૧-૦૧-૨૦૦૪ના રોજ વ્યક્તિગત સુનાવણી હાથ ધરવામાં આવી હતી. નાણાં મંત્રાલય, બેંકિંગ ડિવિઝને આ દરમિયાન માહિતી આપી હતી કે તેને નોટિસ મળી નથી, જે 21.01.2004 ના રોજ પૂરી પાડવામાં આવી હતી, પ્રતિવાદી નંબર 1 ના પ્રતિનિધિએ જણાવ્યું હતું કે નાણાં મંત્રાલયે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાની સલાહ લેવાની જરૂર છે અને વધુ સમય માંગ્યો હતો. તેમને એક મહિનાની અંદર જવાબ સબમિટ કરવાની સલાહ આપવામાં આવી હતી અને ફરિયાદીને ત્યારપછીના બે અઠવાડિયાની અંદર ફરીથી જોડાણ સબમિટ કરવાની સલાહ આપવામાં આવી હતી.

4. પ્રતિવાદી નં.1 એ 12 મી માર્ચ 2004 ના રોજ પ્રાપ્ત થયેલા શૂન્ય માર્ચ 2004 ના પત્ર નં.3/2/2004-એસસીટી (બી) દ્વારા માહિતી આપી હતી કે આ મામલાની તપાસ ઇન્ડિયન બેંક્સ એસોસિએશન સાથે પરામર્શ કરીને કરવામાં આવી છે. એવું જણાવવામાં આવ્યું હતું કે કેસ-ટુ-કેસ ધોરણે બેંકો દૃષ્ટિહીન ખાતાધારકોને ચેક બુક્કની સુવિધા આપે છે. તેઓ અનૈતિક વ્યક્તિઓ દ્વારા ચેકના દુરુપયોગ સામે ચેતવણી આપવામાં આવે છે. કાઉન્ટર પર રોકડ ચુકવણી માટે અંગૂઠાની છાપનો ઉપયોગ પ્રતિબંધિત છે. ઇલેક્ટ્રોનિક ક્લિયરિંગ એરેન્જમેન્ટ્સ (ઇસીએસ ડેબિટ)ની પદ્ધતિનો ઉપયોગ ધિરાણકર્તાઓ દ્વારા સમાન માસિક હપ્તા એકત્રિત કરવા માટે થઈ શકે છે. ખાતાધારક તેના બેંકરને ઇએમઆઈનું પ્રતિનિધિત્વ કરતી ધિરાણ આપતી સંસ્થાઓ તરફથી પ્રાપ્ત દાવાઓનું સન્માન કરવાનો આદેશ આપી શકે છે. ઉપરોક્ત બાબતને ધ્યાનમાં રાખીને બેન્કિંગ ડિવિઝનનું માનવું હતું કે, રોજિંદી બાબત તરીકે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને ફરજિયાત ચેક બુક્સ આપવા માટે બેન્કોને નિર્દેશો જારી કરવા હિતાવહ નથી. ફરિયાદમાં 17મી માર્ચ, 2004ના રોજ પુનઃજોડાણ દ્વારા એવી રજૂઆત કરવામાં આવી હતી કે, ચેકના પાન પર બેંક અધિકારી દ્વારા ગ્રાહકના અંગૂઠાની છાપ ચકાસવામાં આવે છે, તેથી કોઈ પણ પ્રકારની છેતરપિંડી થવાની કોઈ શક્યતા નથી. એવું લાગતું હતું કે આરબીઆઈ અથવા આઈબીએને આ સ્પષ્ટ કરવામાં આવ્યું નથી. તેમણે બેન્કિંગ ડિવિઝન, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા અને ઇન્ડિયન બેંક એસોસિએશનને બોલાવવા વિનંતી કરી હતી.

5. બીજી વ્યક્તિગત સુનાવણી 14.05.2004ના રોજ યોજાવાની હતી, જે દરમિયાન પ્રતિવાદી નં.1એ માહિતી આપી હતી કે, આ મામલો ભારતીય રિઝર્વ બેંક (આરબીઆઈ) સમક્ષ ચોક્કસ હેતુ માટે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિને ચેકબુક્કનો ઉપયોગ કરવાની દરખાસ્તની તપાસ માટે હાથ ધરવામાં આવ્યો છે, જ્યાં હપ્તાની રકમ જાણીતી છે. જેવા તેમના મંતવ્યો ઉપલબ્ધ થશે કે તરત જ નિર્ણયની જાણ કરવામાં આવશે. ફરિયાદીએ નાણાં મંત્રાલય દ્વારા હાથ ધરવામાં આવેલી પહેલની પ્રશંસા કરતા એવી રજૂઆત કરી હતી કે ચેકબુક્કની સુવિધાને અન્ય કોઈ ચોક્કસ હેતુ માટે પણ મંજૂરી આપવી જોઈએ જેમ કે સંબંધિત એજન્સીને કરવામાં આવતા વીજ બિલની ચુકવણી, હાઉસિંગ સોસાયટીઓને ચૂકવવાના ચાર્જ કે જ્યાં ચુકવણીની રકમ અગાઉથી જાણી શકાતી નથી. આવા સંજોગોમાં ચેકબુક્ક આપતી વખતે સંબંધિત બેન્કે પેમેન્ટ કરનારનું નામ લખીને સહી ન કરી શકે તેવા દૃષ્ટિહીન ખાતાધારકના અંગૂઠાની છાપની ચકાસણી કરવી જોઈએ તેવું સૂચન કર્યું હતું.

6. પ્રતિવાદી નં. 1 એ 25.06.2004 ના પત્ર નંબર 3/2/2004-એસઓટી (બી) દ્વારા માહિતી આપી હતી કે આઇબીએએ આરબીઆઈ સાથે પરામર્શ કરીને, સભ્ય બેંકોને પત્ર નં. ઓપીઆર/જેએસએમ/17-04/2008 તારીખ 15.04.2004. પત્ર અનુસાર, આરબીઆઈએ આ મુદ્દાની તપાસ કરી હતી અને તેમનો મત હતો કે કાયદેસર રીતે કહીએ તો, એટીએમ / લોકરની ચેક બુક્ક સુવિધા / ઓપરેશનને અંધ વ્યક્તિઓ / ઓછી દ્રષ્ટિવાળા વ્યક્તિઓને નકારી શકાય નહીં કારણ કે તેઓ કરાર કરવા માટે કાયદેસર રીતે સક્ષમ છે. તદ્દપરાંત, જો આ પ્રકારની ચેકબુક્ક સુવિધા/લોકરની કામગીરીને યોગ્ય રીતે અધિકૃત વ્યક્તિ/વ્યક્તિના હસ્તાક્ષર હેઠળ મંજૂરી આપવામાં આવી હોય, જેમને પાવર ઓફ એટર્ની નોટરાઇઝ્ડ કરવામાં આવી હોય તો તે સુરક્ષિત અને કાયદેસર રીતે માન્ય રહેશે. ઓછી દૃષ્ટિ ધરાવતી અંધ વ્યક્તિ/વ્યક્તિઓ દ્વારા એટીએમનું સંચાલન પણ ટેકનોલોજીમાં ફેરફાર સાથે સલામત અને કાયદેસર રીતે માન્ય રહેશે. ઉપરોક્ત બાબતને ધ્યાનમાં રાખીને આરબીઆઈનો અભિપ્રાય એવો હતો કે, બેંકો અંધ વ્યક્તિઓના એલએચટીઆઈ/આરએચટીઆઈની ખરાઈ/સર્ટિફિકેશન બાદ પોસ્ટ-ડેટેડ ચેક જારી કરી શકે છે, જેથી તેઓ નાણાકીય માહિતીમાંથી લોન મેળવી શકે.

7. આ કોર્ટના 04.08.2004ના પત્ર દ્વારા પ્રતિવાદી નં.1ને ચેકબુક્ક ઇસ્યુ કરવા અને અંધ/ઓછી દ્રષ્ટિ ધરાવતા લોકોને એટીએમ/લોકર સુવિધાની મંજૂરી આપવા માટે બેંકોને સૂચનાઓ આપવા માટે આરબીઆઈ સાથે હાથ ધરવાની સલાહ આપવામાં આવી હતી. 27.08.2004ના પત્ર નં. 3/2/2004-એસસીટી (બી) દ્વારા, પ્રતિવાદી નં. 1 એ આરબીઆઈના 14.08.2004 ના પત્રની એક નકલ મોકલી હતી, જેમાં તારીખ આપવામાં આવી હતી કે આ બાબતને ધ્યાનમાં લેવામાં આવી રહી છે

કાયદાકીય રીતે યોગ્ય અને ઓપરેશનલ રીતે શક્ય સમાધાન શોધવાના દૃષ્ટિકોણથી આઇબીએ સાથે પરામર્શ કરીને વધુ તપાસ કરવામાં આવી. આરબીઆઇએ આઇબીએની સલાહ વિશે જણાવ્યું હતું કે જ્યાં ચુકવણીની અગાઉથી જાણ ન હોય ત્યાં ચેકના દુરુપયોગ / છેતરપિંડીના ઉપયોગના અવકાશને નકારી શકાય નહીં કારણ કે અંધ વ્યક્તિઓ સ્વતંત્ર રીતે ચેક ફોર્મ પર વિગતો ભરી શકશે નહીં. સંભવિત ઉકેલ તરીકે, અંધજનોએ વીજબિલ અથવા આવા અન્ય બિલો સાથે બેંકમાં આવવું પડી શકે છે અને ચેકની રકમ ભરવામાં સંબંધિત બેંક અધિકારીની સહાય લેવી પડી શકે છે કારણ કે સંબંધિત બેંક અધિકારી તે વ્યક્તિઓમાંની એક હશે જે અંધ વ્યક્તિઓના અંગૂઠાની છાપ જોશે / ઓળખશે. આઇબીએએ વધુમાં જણાવ્યું હતું કે તેમને અન્ય કોઇ વ્યવહારુ દરખાસ્ત મળી નથી અને તેમણે ઉપરોક્ત દરખાસ્ત અંગે વિકલાંગ વ્યક્તિઓ માટે ચીફ કમિશનરની કચેરીના અભિપ્રાયો માંગ્યા છે.

8. આ મામલો ઓગસ્ટ, 2003થી પડતર હતો અને દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને પડતી સમસ્યાઓને ધ્યાનમાં રાખીને નાણાં મંત્રાલય, આરબીઆઇ, આઇબીએ, નેશનલ કોન્ફેડરેશન ઓફ ધ ઇન્ડિયા અને ઓલ ઇન્ડિયા કોન્ફેડરેશન ઓફ ધ બ્લાઇન્ડના પ્રતિનિધિઓની એક બેઠક 22.02.2005ના રોજ ધ કમિશનર ફોર પર્સન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝની ઓફિસમાં બોલાવવામાં આવી હતી. વિસ્તૃત વિચાર-વિમર્શ પછી આરબીઆઇ સાથે પરામર્શ કરીને આઇબીએ દ્વારા તપાસ માટે સર્વાનુમતે નીચેના સૂચનો કરવામાં આવ્યા હતા.

i) અંધત્વ અને ઓછી દ્રષ્ટિવાળા વ્યક્તિઓને વ્યક્તિગત ખાતા ખોલવાની મંજૂરી હોવી જોઈએ અને ફક્ત ખાતાના ચૂકવનાર ચેક જારી કરવાની મંજૂરી હોવી જોઈએ.

ii) ચેકબુક, સહી અથવા અંગૂઠાની છાપ જારી કરતી વખતે, જેમ કે કેસ હોઈ શકે છે, ખાતાધારકને બેંક અધિકારીઓ દ્વારા પ્રમાણિત કરવું જોઈએ જેથી ત્રાહિત પક્ષકારોને ચુકવણી કરતી વખતે સહીઓ મેળ ન ખાય.

xvii) આઇબીએ બેંક અધિકારીઓને ચેતવણી આપવા માટે "દૃષ્ટિહીન લોકો માટે કેર-ચેક" જેવા ચેક પર યોગ્ય ચેતવણી છાપવાની શક્યતાની તપાસ કરશે.

xviii) ખાતાધારકે બેંકને બાંહેધરી આપવી જોઈએ કે ચેકબુક જારી કરતી વખતે તેના પોતાના જોખમે તેને / તેણીને જારી કરવામાં આવે.

xix) આઇબીએ આરબીઆઇ સાથે પરામર્શ કરીને દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ દ્વારા લોકરની ફાળવણી અને તેની કામગીરી સંબંધિત ચિંતાઓની તપાસ કરશે. હકીકત એ છે કે વ્યક્તિએ પોતે / પોતે લોકર ચલાવવા માટે બેંકમાં જવું પડે છે અને તેથી તેમાં સુરક્ષાની ઘણી સમસ્યાઓ શામેલ નથી, તે ધ્યાનમાં રાખવું જોઈએ.

xx) આઇબીએ દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને એટીએમ સુવિધાઓ પ્રદાન કરવાના પ્રશ્નની પણ તપાસ કરશે અને તેમના ફાયદા માટે નવીનતમ બેંકિંગ તકનીક અપનાવવાની સંભાવનાની શોધ કરશે.

આઇબીએ દ્વારા 31 માર્ચ, 2005 સુધીમાં ઉપરોક્ત મુદ્દાઓ પર એક અહેવાલ રજૂ કરવાનો હતો. આઇબીએને ઓલ ઇન્ડિયા કોન્ફેડરેશન ઓફ ધ બ્લાઇન્ડની 12મી સપ્ટેમ્બર, 2004ના રોજની રજૂઆતમાં રજૂ કરવામાં આવેલા લેખકોની લાયકાતની શરતો, પરીક્ષામાં વધારાનો સમય વગેરે મુદ્દાઓને ધ્યાનમાં લેવાની પણ સલાહ આપવામાં આવી હતી, જેની નકલ શ્રી રામચંદ્રનને સોંપવામાં આવી હતી.

આઇબીએને આ કોર્ટ અને ઓલ ઇન્ડિયા કોન્ફેડરેશન ઓફ બ્લાઇન્ડને પરિણામની જાણ કરવાની સલાહ પણ આપવામાં આવી હતી.

9. દ્વારા પત્ર નં. ઓપીઆર/17-04/007 તારીખ 5મી એપ્રિલ 2005 આઇબીએએએ માહિતી આપી હતી કે તેઓ આ બાબત વિચારણા માટે તેમની સિનિયર બેન્કર્સની સ્થાયી સમિતિને મોકલી રહ્યા છે. 17.06.2005ના રોજ લખેલા પત્ર દ્વારા આઇબીએએ તેની કાનૂની અને કાર્યકારી સમિતિના નીચેના નિર્ણયોની જાણકારી આપી હતી, જે વિજયા બેંકના ચેરમેન અને મેનેજિંગ ડિરેક્ટરની અધ્યક્ષતામાં રચાયેલી સ્થાયી સમિતિ હતી.

"સમિતિએ ઉપરોક્ત સૂચનોની વિગતવાર ચર્ચા કરી હતી અને તેમનો અભિપ્રાય એવો હતો કે દૃષ્ટિહીન (અંધ) ગ્રાહકોના હિતોનું રક્ષણ કરવાના હેતુથી તેઓ એસ્કોર્ટ સાથે વ્યક્તિગત રીતે બેંકમાં આવે અને તેમના ખાતામાંથી રોકડ ઉપાડે. ઉપાડના ફોર્મ/ચેક એસ્કોર્ટ દ્વારા ખેડવામાં આવે છે અને દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકની સહી/અંગૂઠાની છાપની ખરાઈ બેંક અધિકારી દ્વારા કરવામાં આવે છે અને ઉપાડેલી રકમની જાણ પણ આવા ગ્રાહકોને કરવામાં આવે છે જેથી તેને/તેણીને ખરેખર ખાતામાંથી ઉપાડેલી રકમની જાણ થાય. સમિતિનું માનવું હતું કે દૃષ્ટિહીન ખાતાધારકોને ચેકબુક આપવાનું જોખમ ભરેલું છે, કારણ કે આવા ખાતાધારકોના ખાતામાંથી તેમની દ્રષ્ટિની ખામીને કારણે તેમના ખાતામાંથી નાણાંનો દુરુપયોગ/છેતરપિંડીપૂર્વક ઉપાડ કરવાની તક છે. તેથી, એવું નક્કી કરવામાં આવ્યું હતું કે આવા ગ્રાહકોના હિતોનું રક્ષણ કરવાના હેતુથી, તેમજ બેંકના હિતોનું રક્ષણ કરવાના હેતુથી, ઉપર જણાવ્યા મુજબ દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને સેવાઓ પૂરી પાડવાની હાલની પદ્ધતિમાં કોઈ ફેરફારની ભલામણ કરવામાં આવશે નહીં. હાઉસિંગ લોન, કન્ઝ્યુમર લોન વગેરે જેવી રિટેલ લોન માટે પૂર્વનિર્ધારિત ઇએમઆઈએસની ચુકવણી માટે વિઝ્યુઅલી ઇએમઆઈએ એકાઉન્ટ પેઇ ચેક પ્રદાન કરવાના સૂચનના સંબંધમાં વ્યક્તિગત બેંક આ મામલે યોગ્ય વલણ અપનાવી શકે છે. આવા વર્ગના ગ્રાહકોને એટીએમ સુવિધાઓ પૂરી પાડવાના સંબંધમાં, તેમની વિકલાંગતા અને ખાતામાંથી કપટપૂર્વક ઉપાડના એટીએમ કાર્ડના અનધિકૃત ઉપયોગની શક્યતાને ધ્યાનમાં રાખીને, સમિતિને લાગ્યું હતું કે, જ્યાં સુધી દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિને સુરક્ષિત રીતે એટીએમ સુવિધા પ્રદાન કરવા માટે તકનીકી પ્રગતિ કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી આવા ગ્રાહકને એટીએમ સુવિધા પૂરી પાડવી એ શક્ય દરખાસ્ત નથી.

પ્રજ્ઞાયક્ષુ ગ્રાહકોને લોકરની સુવિધા પૂરી પાડવાના સંબંધમાં સમિતિનું માનવું હતું કે બેંકો આવા ગ્રાહકો સાથે યોગ્ય નિયમો અને શરતો સાથે સંયુક્ત ખાતું ખોલાવી શકે છે, જેથી દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકો તેમજ બેંકોના હિતોનું રક્ષણ કરી શકાય.

આ મુદ્દે ચર્ચાના સમાપનમાં ચેરમેને જણાવ્યું હતું કે, જ્યારે ખાતાધારકના આગામી સગાસંબંધીઓ અથવા સંબંધીઓ વગેરે દ્વારા કથિત રીતે હસ્તાક્ષર કરવામાં આવે છે ત્યારે ખાતાધારક પણ એટલો જ જવાબદાર હોવો જોઈએ, કારણ કે ખાતાધારકે બેંક દ્વારા તેમને જારી કરવામાં આવેલા ચેકની પૂરતી કાળજી/ સલામત કસ્ટડી લીધી નથી.

27. આ અદાલત, આઇબીએની ઉપરોક્ત ભલામણોના નિર્ણયોને અનુસરવાનું વલણ ધરાવતી ન હોવાથી, બીજી સુનાવણી 28 જુલાઈ, 2005ના રોજ યોજવાની હતી, જે મુંબઈમાં ભારે વરસાદને કારણે બે વખત મુલતવી રાખવી પડી હતી અને છેવટે 23 ઓગસ્ટ, 2005ના રોજ યોજવામાં આવી હતી. સુનાવણી દરમિયાન ઇન્ડિયન બેન્ક્સ એસોસિયેશનના વાઇસ પ્રેસિડન્ટ (ઓપરેશન્સ) શ્રી વી રામચંદ્રને જણાવ્યું હતું કે આઇબીએની સ્થાયી સમિતિના અભિપ્રાયો અને નિર્ણયોને આમાં સામેલ મુદ્દાઓ પર વિચાર કરવા માટે પહેલેથી જ પત્ર નં. બીડી/એલ એન્ડ ઓ/200 તારીખ 17.06.2005. તેની પાસે કશું જ નહોતું

ઉમેરવા માટે. જોકે, તેમણે જણાવ્યું હતું કે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા અને નાણાં મંત્રાલય (બેન્કિંગ ડિવિઝન)ના મંતવ્યો સાંભળ્યા બાદ આ કોર્ટ અભિપ્રાય લઈ શકે છે.

28. નાણાં મંત્રાલયના બેન્કિંગ ડિવિઝનના પ્રતિનિધિ શ્રી રામ કંવરે સેક્શન ઓફિસર શ્રી રામ કંવરે જણાવ્યું હતું કે આરબીઆઈ બેન્કિંગ ઉદ્યોગ માટે નિયમનકારી સત્તામંડળ છે. ટી.એસ.ના નિર્ણયોનું પાલન તમામ સંબંધિત લોકોએ કરવું પડશે.

29. શ્રી વી. ફરિયાદી પી.સિંઘાનિયાએ જણાવ્યું હતું કે, આવા દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ કે જેમના જીવનસાથી પણ અંધ હોય અને સગીર બાળકો હોય અથવા એક અંધ વ્યક્તિ હોય કે જેઓ સિંગલ હોય તેમને નોટરાઈઝડ પાવર ઓફ એટર્ની અથવા યોગ્ય અધિકૃત વ્યક્તિની ઉપલબ્ધતા મુશ્કેલ છે. તેથી, લોનની ચુકવણી, યુટિલિટી બિલ, વગેરે જેવા ચોક્કસ હેતુ માટે કોસ કરેલી ચેકબુક જારી કરવાનો ઇનકાર કરવો જોઈએ નહીં. દૃષ્ટિહીન ખાતાધારકની બાંહેધરી સાથે કોરા ચેક કોસ કર્યા છે કે ચેકબુક તેને / તેણીના પોતાના જોખમે જારી કરવામાં આવે તે સમસ્યા ન હોવી જોઈએ. તેમણે વધુમાં જણાવ્યું હતું કે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને એટીએમ અને લોકરના સંચાલનની પણ મંજૂરી હોવી જોઈએ.

30. ૨૨-૦૨-૨૦૦૫ના રોજ સુનાવણી દરમિયાન પેરા-૮માં જણાવેલ વિવિધ મુદ્દાઓની વિગતવાર ચર્ચા કરવામાં આવી હતી અને નેત્રહીન વ્યક્તિઓને બેન્કિંગ સુવિધાઓનો લાભ લેવામાં આવતી સમસ્યાઓનો હકારાત્મક ઉકેલ લાવવાના હેતુથી તપાસ અને વિચારણા માટે સૂચનો કરવામાં આવ્યા હતા.

31. આઇબીએ, આરબીઆઈ, નાણાં મંત્રાલય (બેન્કિંગ ડિવિઝન) અને ફરિયાદીની લેખિત અને મૌખિક રજૂઆતોને ધ્યાનમાં લીધા પછી, આ કોર્ટનો દ્રઢ અભિપ્રાય છે કે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને ઉપરોક્ત સુવિધાના સંચાલન / ઉપયોગમાં જોખમની સંભાવના પર ચેકબુક, લોકર અને એટીએમની સુવિધાથી વંચિત રાખી શકાય નહીં, કારણ કે અન્ય ગ્રાહકોના કિસ્સામાં પણ જોખમનું તત્વ સામેલ છે. કેટલીક બેંકોએ દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકોને લગભગ દરેક બેન્કિંગ સુવિધાની મંજૂરી આપી છે. જો એક બેંક આવા ગ્રાહકોને સુવિધા આપી શકે છે, તો બીજી બેંકો પણ કરી શકે છે. આથી, આ અદાલત નાણાં મંત્રાલય, બેન્કિંગ વિભાગ અને આરબીઆઈને સલાહ આપે છે કે આ આદેશ મળ્યાના 45 દિવસની અંદર તમામ બેંકો દ્વારા અમલીકરણ માટે નીચેની અસર માટે યોગ્ય સૂચનાઓ જારી કરવામાં આવે.

a) દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને ચેકબુકની સુવિધા (ઇશ્યૂ કરતી વખતે કોસ કરવામાં આવેલા ચેક) સાથે ખાતું ખોલવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે, જેમાં ખાતાધારક દ્વારા બાંહેધરી આપવામાં આવી હતી કે ચેક બુક તેના પોતાના જોખમે જારી કરવામાં આવે. ખાતાધારકની વિનંતી પર, બેંકે રિટેલ લોન, યુટિલિટી બિલ વગેરે માટે સમયાંતરે ચુકવણી કરવા માટે નિર્દિષ્ટ ચુકવણી કરનારના નામે ચેક જારી કરવા જોઈએ. ચેકબુક જારી કરતી વખતે, ખાતાધારકના અંગૂઠાની છાપને બેંક અધિકારી દ્વારા યોગ્ય રીતે જોડવામાં અને પ્રમાણિત કરવી જોઈએ.

એ) રોકડ ઉપાડ માટે દૃષ્ટિહીન વ્યક્તિએ વ્યક્તિગત રીતે બેંક અધિકારી સમક્ષ પોતાને રજૂ કરવા જોઈએ, જે "ચેક / ઉપાડની સ્લિપ ભરવાની સુવિધા આપશે.

- B) સંયુક્ત ખાતાનો આગ્રહ રાખ્યા વિના દૃષ્ટિહીન ખાતાધારકોને લોકરના સંચાલનની સુવિધા પણ માન્ય રાખવામાં આવે, કારણ કે જેમણે સિંગલ ખાધું હોય અથવા જેમના જીવનસાથી પણ દૃષ્ટિહીન હોય અને બાળકો સગીર હોય તેમના માટે આ શક્ય ન પણ હોય,
- C) દૃષ્ટિહીન ગ્રાહકને માંગ પર એટીએમ સુવિધા પણ આપવામાં આવે અન્ય ગ્રાહકો માટે ઉપલબ્ધ છે તેમ, ડેબીટકાર્ડ જ્યારે પણ નવા એટીએમ ઇન્સ્ટોલ કરે છે ત્યારે વાત કરવાની પ્રક્રિયા કરવી જોઈએ. પૂણે/મુંબઈની કોઈ બેંક દ્વારા આ પ્રકારનું એટીએમ મશીન પહેલેથી જ લગાવવામાં આવ્યું છે.
- ઇ) બેંકોએ એ પણ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે એટીએમ, વહીવટી વપરાશકારો જેવી વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓની અન્ય કેટેગરીઓ માટે સુલભ હોય.

સુલભતા

34. એક્સેસિબલ ઇન્ડિયા અભિયાન (સુગમ્ય ભારત અભિયાન)
35. ભારત સરકારની વેબસાઇટ્સ માટે માર્ગદર્શિકા
36. વેબ સુલભતા
37. મોબાઇલ સુલભતા
38. સાર્વત્રિક ઇલેક્ટ્રોનિક સુલભતા પર રાષ્ટ્રીય નીતિ
39. ઇલેક્ટ્રોનિક ડિલિવરી ઓફ સર્વિસીસ બિલ, 2011
40. વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે બેરિયર ફ્રી બિલ્ટ એન્વાયર્નમેન્ટ માટે સુસંગત માર્ગદર્શિકાઓ અને અવકાશના ધોરણો
41. આંતરરાષ્ટ્રીય પ્રણાલિઓ – સુલભ બેંકિંગ

34. એક્સેસિબલ ઇન્ડિયા અભિયાન (સુગમ્ય ભારત અભિયાન)

PwDs માટે સુલભ વાતાવરણની બનાવટ

1. વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ (પીડબ્લ્યુડી) માટે સાર્વત્રિક સુલભતા તેમને સમાન તક માટે સુલભતા મેળવવા અને સ્વતંત્ર રીતે જીવવા અને સર્વસમાવેશક સમાજમાં જીવનના તમામ પાસાઓમાં સંપૂર્ણ પણે સહભાગી થવા સક્ષમ બનાવવા માટે મહત્વપૂર્ણ છે. કલમ 44, 45 અને 46 હેઠળ વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ (સમાન તકો, અધિકારોનું સંરક્ષણ અને સંપૂર્ણ ભાગીદારી) અધિનિયમ, 1995માં પરિવહનમાં ભેદભાવ ન કરવો, માર્ગ પર ભેદભાવ ન કરવો અને બિલ્ટ એન્વાયર્નમેન્ટમાં ભેદભાવ ન કરવો અને બિન-ભેદભાવ માટે સ્પષ્ટપણે જોગવાઈ કરવામાં આવી છે. યુનાઇટેડ નેશન્સ કન્વેન્શન ઓન ધ રાઇટ્સ ઓફ પરપર્સન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝ (યુએનસીઆરપીડી), જેના પર ભારત હસ્તાક્ષર કરનાર છે, કલમ 9 હેઠળ (એ) માહિતી, (બી) પરિવહન, (સી) ભૌતિક પર્યાવરણ, (સી) ભૌતિક પર્યાવરણ, (ડી) સંચાર ટેકનોલોજી અને (ઇ) સેવાઓની સુલભતા અને (ઇ) સેવાઓની સુલભતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે સરકારની જવાબદારીઓ દર્શાવે છે. આ વિભાગે યુએનઇએસસીએપી સચિવાલયના સહયોગથી નવી દિલ્હીમાં 2-3 માર્ચ, 2015 દરમિયાન એશિયા અને પેસિફિક માટે યુનાઇટેડ નેશન્સ ઇકોનોમિક એન્ડ સોશિયલ કમિશન ફોર એશિયા એન્ડ ધ પેસિફિક (યુએનઇએસકેએપી) વર્કિંગ ગ્રુપ ઓન એશિયન એન્ડ પેસિફિક એન્ડ પર્સન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝના બીજા સત્રનું આયોજન કર્યું હતું. આ કાર્યકારી જૂથની રચના યુએનઇએસસીએપી સચિવાલય દ્વારા વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે ઇન્ટેરેસ્ટેડ સ્ટેકહોલ્ડર્સ "મેક ધ રાઇટ રિયલ"ના અમલીકરણ પર નજર રાખવા માટે કરવામાં આવી છે. ઇન્ટેરેસ્ટેડ સ્ટેકહોલ્ડર્સ '3' માં "ભૌતિક વાતાવરણ, જાહેર પરિવહન, જ્ઞાન, માહિતી અને સંદેશાવ્યવહારની પહોંચમાં વધારો કરવો" ની ચિંતા છે.

2. સરકારનું એ વિઝન છે કે સર્વસમાવેશક સમાજ હોય, જેમાં ઉત્પાદક, સુરક્ષિત અને પ્રતિષ્ઠિત જીવન જીવવા માટે પીડબ્લ્યુડીની વૃદ્ધિ અને વિકાસ માટે સમાન તકો અને સુલભતા પ્રદાન કરવામાં આવે. આ વિભાગનાં વિઝનને આગળ વધારવા માટે એક સક્ષમ અને અવરોધમુક્ત વાતાવરણ ઊભું કરવા માટે દિવ્યાંગો સહિત તમામ નાગરિકો માટે સાર્વત્રિક સુલભતા હાંસલ કરવાની દિશામાં રાષ્ટ્રવ્યાપી જાગૃતિ અભિયાન શરૂ કરવું અતિ આવશ્યક છે. આ દિશામાં, સામાજિક ન્યાય અને સશક્તિકરણ મંત્રાલયના ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ એમ્પાવરમેન્ટ ઓફ પર્સન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝ (ડીઇપીડબ્લ્યુડી)એ "એક્સેસિબલ ઇન્ડિયા અભિયાન (સુગમ્ય ભારત અભિયાન)" ની કલ્પના સાર્વત્રિક સુલભતા હાંસલ કરવા માટેના રાષ્ટ્રવ્યાપી ફ્લેગશિપ અભિયાન તરીકે કરી છે, જે વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓને સમાન તક માટે સુલભતા પ્રાપ્ત કરવા અને જીવંત રહેવા માટે સક્ષમ બનાવશે.

સ્વતંત્ર રીતે અને સમાવિષ્ટ સમાજમાં જીવનના તમામ પાસાઓમાં સંપૂર્ણ ભાગ લે છે. આ અભિયાનનો ઉદ્દેશ બિલ્ટ એન્વાયર્નમેન્ટ, ટ્રાન્સપોર્ટ સિસ્ટમ અને ઇન્ફોર્મેશન એન્ડ કમ્યુનિકેશન ઇકો-સિસ્ટમની સુલભતા વધારવાનો છે.

૩. આ અભિયાન માટે એક બહુઆયામી વ્યૂહરચના અપનાવવામાં આવશે, જેમાં (એ) અભિયાનનાં નેતૃત્વને ટેકો આપવો, (બી) સામૂહિક જાગૃતિ, (સી) કાર્યશાળાઓ મારફતે ક્ષમતા નિર્માણ, (ડી) હસ્તક્ષેપો (કાનૂની માળખું, ટેકનોલોજી સોલ્યુશન્સ, સંસાધન ઉત્પાદન વગેરે) અને (ઇ) જાહેર-ખાનગી ભાગીદારીમાં કોર્પોરેટ ક્ષેત્રના પ્રયાસોનો લાભ આપવો.

૪. વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓના સશક્તિકરણ વિભાગ સુલભતા વિશે જાગૃતિ ફેલાવવામાં ટેકો આપવા અને સુલભ ઇમારતો, સુલભ પરિવહન અને સુલભ વેબસાઇટ વગેરે બનાવવામાં મદદ કરવા રાજ્ય સાથે એમઓયુ પર હસ્તાક્ષર કરશે.

સ્ત્રોત: <http://accessibleindia.gov.in/content/>

[top](#)

35. ભારત સરકારની વેબસાઇટ્સ માટે માર્ગદર્શિકા

નેશનલ ઇન્ફોર્મેટિક્સ સેન્ટર (એનઆઇસી) દ્વારા 'ગાઇડલાઇન્સ ફોર ઇન્ડિયન ગવર્નમેન્ટ વેબસાઇટ્સ (જીઆઇજીડબલ્યુ)' તૈયાર કરવામાં આવી હતી. જીઆઇજીડબલ્યુને ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ એડમિનિસ્ટ્રેટિવ રિફોર્મ એન્ડ પબ્લિક ગ્રિવેન્સીઝ (ડીએઆરપીજી) દ્વારા અપનાવવામાં આવ્યું હતું અને તેને જાન્યુઆરી, 2009માં સેન્ટ્રલ સેક્રેટરિયેટ મેન્યુઅલ ઓફ ઓફિસ પ્રોસિજર (સીએસએમઓપી)નો અભિન્ન ભાગ બનાવવામાં આવ્યો હતો, જેથી એ સુનિશ્ચિત કરી શકાય કે ભારત સરકારની વેબસાઇટ યુયુ ટ્રિલોજી એટલે કે યુઝર-કેન્દ્રિત, યુઝર-ફ્રેન્ડલી અને સાર્વત્રિક રીતે સુલભ છે.

વેબસાઇટ્સ અને બેંક ડિજિટલ બેંકિંગ ચેનલો દ્વારા મોબાઇલ એપ્લિકેશન્સ, ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ, વગેરે વિકલાંગ લોકો માટે સરળતાથી એક્સેસ કરવા માટે વપરાશકર્તા મૈત્રીપૂર્ણ હોવી જોઈએ. ઉદાહરણ તરીકે, અંધ વ્યક્તિઓ માટે, વેબસાઇટ્સે વર્લ્ડવાઇડ વેબ કન્સોર્ટિયમની માર્ગદર્શિકાને પૂર્ણ કરવી પડે છે.

બેંક ડિજિટલ બેંકિંગ ઉત્પાદનો અને તમામ વેબસાઇટ/પોર્ટલ ભારત સરકારનાં સુલભતા માપદંડો સાથે સુસંગત છે.

ભારત સરકારની વેબસાઇટ્સને જીઆઇજીડબલ્યુ સાથે સુસંગત બનવામાં મદદ કરવા માટે એક વિગતવાર મેન્યુઅલ ઉપલબ્ધ છે

તે આના પર સાધનો અને સંસાધનો પૂરાં પાડે છે.

- ચકાસણી સાધનો: HTML, CSS, તૂટેલી કડીઓ
- સુલભતા
- મોબાઇલ મિત્રતા
- સહાયક ટેક્નોલોજીઓ
- સ્ક્રીન વાંચક પ્રવેશ

સ્ત્રોત: <http://guidelines.gov.in/>

[top](#)

36. વેબ સુલભતા

વેબ એક્સેસિબિલિટીનો અર્થ એ છે કે અપંગ લોકો વેબનો ઉપયોગ કરી શકે છે. વધુ ચોક્કસપણે, વેબ સુલભતાનો અર્થ એ છે કે વિકલાંગતા ધરાવતા લોકો વેબને જોઈ શકે છે, સમજી શકે છે, નેવિગેટ કરી શકે છે અને વેબ સાથે ક્રિયાપ્રતિક્રિયા કરી શકે છે, અને તેઓ વેબમાં ફાળો આપી શકે છે. વેબ એક્સેસિબિલિટી અન્ય લોકોને પણ લાભ આપે છે, જેમાં વૃદ્ધાવસ્થાને કારણે બદલાતી ક્ષમતાઓ ધરાવતા વૃદ્ધ લોકોનો પણ સમાવેશ થાય છે.

સ્ત્રોત: <http://www.w3.org/WAI/intro/accessibility.php>

WCAG ૨.૦

વેબ કન્ટેન્ટ એક્સેસિબિલિટી ગાઇડલાઇન્સ (ડબલ્યુસીએજી) હાલમાં વર્ઝન 2.0 પર છે, જે વેબ ડેવલપમેન્ટ અને ડિઝાઇનના ક્ષેત્રમાં વિવિધ વ્યક્તિઓને મદદ કરવા માટે અપડેટ કરવામાં આવી છે, જે ચોક્કસ એક્સેસિબિલિટી પોઇન્ટ્સનો અમલ કરવા માટે અપડેટ કરવામાં આવી છે જે ઇન્ટરનેટના વિકલાંગ વપરાશકર્તાઓને વેબસાઇટ્સ દ્વારા ઉપયોગી માહિતી એક્સેસ કરવામાં મદદ કરી શકે છે. ડબલ્યુસીએજી 2.0માં 12 માર્ગદર્શિકાઓનો સમાવેશ થાય છે, જે 4 સિદ્ધાંતો દ્વારા સંચાલિત છે: સમજી શકાય તેવી, કાર્યક્ષમ, સમજી શકાય તેવી અને મજબૂત. આ માર્ગદર્શિકા માત્ર વેબસાઇટમાં શું કરવું જોઈએ તે અંગેની ભલામણો જ આપતી નથી. તે એ પણ સૂચવે છે કે, તમે એયટીએમએલ કોડ્સના ઉદાહરણો અને સ્ક્રિપ્ટ્સની સહાયથી વેબસાઇટની અંદર એક્સેસિબિલિટી ફંક્શન્સને કેવી રીતે લાગુ કરી શકો છો. વેબસાઇટની ડિઝાઇનિંગ અને વિકાસના તબક્કે જ સુલભતાનો અમલ કરવા માટે આ શ્રેષ્ઠ સ્ત્રોત છે

વેબ સુલભતા પર સ્ત્રોતો

<http://www.w3c.org/wai>

<http://www.w3.org/TR/WCAG/>

<http://www.w3.org/WAI/WCAG20/glance/>

37. મોબાઇલ સુલભતા

મોબાઇલ સુલભતા પર સ્ત્રોતો

કેવી રીતે WCAG 2.0 અને અન્ય W3C/WAIના નિર્દેશો મોબાઇલ પર લાગુ પડે છે

<https://www.w3.org/TR/mobile-accessibility-mapping/>

તમારી iOS એપ્લિકેશનને સુલભ બનાવવી

https://developer.apple.com/library/content/documentation/UserExperience/Conceptual/iPhoneAccessibility/Making_Application_Accessible/Making_Application_Accessible.html

એપ્લિકેશનોને વધુ સુલભ બનાવે છે | એન્ડ્રોઇડ ડેવલોપર્સ

<https://developer.android.com/training/accessibility/accessible-app.html>

મોબાઇલ સુલભતા પદ્ધતિઓ - (વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે મોબાઇલ એપ્લિકેશનને સુલભ અને ઉપયોગી બનાવવી) 12 એપ્રિલ, 2017

<https://cis-india.org/accessibility/files/mobile-accessibility-practices.pdf>

<https://cis-india.org/accessibility/files/mobile-accessibility-practices.pdf>

38. સાર્વત્રિક ઇલેક્ટ્રોનિક સુલભતા પર રાષ્ટ્રીય નીતિ

કેન્દ્રીય મંત્રીમંડળે 03-ઓક્ટોબર-2013ના રોજ સાર્વત્રિક ઇલેક્ટ્રોનિક સુલભતા પરની રાષ્ટ્રીય નીતિને મંજૂરી આપી હતી, જે વિકલાંગતાના આધારે ભેદભાવ દૂર કરવાની જરૂરિયાતને માન્યતા આપે છે તેમજ ઇલેક્ટ્રોનિક્સ એન્ડ ઇન્ફોર્મેશન એન્ડ કમ્યુનિકેશન ટેકનોલોજીસ (આઇસીટી)ની સમાન સુલભતા સુલભ કરે છે. વિવિધ હિસ્સેદારોની ટિપ્પણીઓ અને સૂચનોનો સમાવેશ કર્યા પછી આ નીતિ તૈયાર કરવામાં આવી છે. આ નીતિ દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓ (શારીરિક અને માનસિક બંને રીતે વિકલાંગ) દ્વારા ઇલેક્ટ્રોનિક્સ અને આઇસીટીનાં ઉત્પાદનો અને સેવાઓની સમાન અને અવરોધ વિના સુલભતા પ્રદાન કરશે તથા તેનાં માટે સ્થાનિક ભાષાનાં સાથસહકારને સુલભ કરશે. તેને ઇલેક્ટ્રોનિક અને આઇસીટી ઉત્પાદનો અને સેવાઓની સાર્વત્રિક સુલભતા મારફતે હાંસલ કરવામાં આવશે, જેથી અવરોધ મુક્ત વાતાવરણ સાથે સમન્વય સાધી શકાય અને અનુકૂળન વિના તે વધારે ઉપયોગી બની શકે. સમગ્ર દેશમાં દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓને આ નીતિનો લાભ મળશે

સ્ત્રોત: <http://pib.nic.in/newsite/PrintRelease.aspx?relid=99845>

39. ઇલેક્ટ્રોનિક ડિલિવરી ઓફ સર્વિસીસ બિલ, 2011

પારદર્શકતા, કાર્યદક્ષતા, જવાબદારી, સુલભતા અને વિશ્વસનીયતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે સરકાર દ્વારા તમામ વ્યક્તિઓને જાહેર સેવાઓની ઇલેક્ટ્રોનિક ડિલિવરી પૂરી પાડવી, જેથી આ પ્રકારની સેવાઓ પૂરી પાડવામાં પારદર્શકતા, કાર્યદક્ષતા, જવાબદારી, સુલભતા અને વિશ્વસનીયતા સુનિશ્ચિત થઈ શકે અને તેની સાથે સંબંધિત અથવા આનુષંગિક બાબતો માટે.

મૂળ:

[http://meity.gov.in/sites/upload_files/dit/files/Electronic Delivery of Services Bill 2011Nov કાનૂની 17112011.pdf](http://meity.gov.in/sites/upload_files/dit/files/Electronic_Delivery_of_Services_Bill_2011Nov_કાનૂની_17112011.pdf)

40. વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે અવરોધમુક્ત બિલ્ટ એન્વાયર્નમેન્ટ માટે સંવાદિતાપૂર્ણ માર્ગદર્શિકાઓ અને અવકાશ માપદંડો

શહેરી વિકાસ મંત્રાલય દ્વારા પ્રકાશિત વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓ માટે અવરોધ મુક્ત બિલ્ટ એન્વાયર્નમેન્ટ માટે સુસંગત માર્ગદર્શિકાઓ અને અવકાશ ધોરણો

ફેબ્રુઆરી 2016

આ માર્ગદર્શિકા ભારતની તમામ જાહેર ઇમારતોને લાગુ પડશે, જેમાં એવી ઇમારતોનો પણ સમાવેશ થાય છે જ્યાં સામાન્ય લોકો માટે પ્રવેશ ખુલ્લો છે.

માર્ગદર્શિકાઓ અને વિશિષ્ટતાઓ વિકલાંગો અને વૃદ્ધ વ્યક્તિઓ દ્વારા ઇમારતોની અંદર અને તેની આસપાસ અવરજવરની સુલભતા સાથે સંબંધિત છે.

તેનો ઉદ્દેશ વિકલાંગો સહિત તમામ લોકો માટે ઇમારતો અને સુવિધાઓને સુલભ અને ઉપયોગી બનાવવાનો છે અને તેમાં ચાલવામાં અસમર્થતા અથવા ચાલવામાં મુશ્કેલી, ચાલવા/ગતિશીલતાના સહાયકો પર નિર્ભરતા, અંધત્વ અને દ્રષ્ટિની ખામી, વાણી અને સાંભળવાની ખામી, મોટર હલનચલનનું મર્યાદિત-સંકલન, પહોંચ અને મેનીયુવેશન, સહનશક્તિનો અભાવ, અર્થઘટનમાં મુશ્કેલી અને સંવેદનાત્મક માહિતી અને શારીરિક કદના હાથપગ પર પ્રતિક્રિયા આપતા લોકોનો સમાવેશ થઈ શકે છે.

મૂળ:

<http://cpwd.gov.in/Publication/Harmonisedguidelinesreleasedon23rdMarch2016.pdf>

41. આંતરરાષ્ટ્રીય પદ્ધતિઓ – સુલભ બેંકિંગ

બેંક ઓફ અમેરિકા – સુલભ બેંકિંગ

<https://www.bankofamerica.com/accessiblebanking/overview.go>

બાર્ક્લેઝ - સુલભતા અને વિકલાંગતા સપોર્ટ

<https://www.barclays.co.uk/accessibility/>

યુ.એસ. બેંક ખાતે સુલભતા

<https://www.usbank.com/accessibility-banking/index.html>

લોઇડ્સ બેંક - સુલભતા અને અપંગતા

<https://www.lloydsbank.com/accessibility.asp>

ANZ – સુલભ બેંકિંગ

<https://www.anz.com.au/personal/bank-accounts/your-account/accessible-banking/>

પી.એન.સી. - એક્સેસિબલ બેંકિંગ અમારા ગ્રાહકોને સશક્ત બનાવતી

<https://www.pnc.com/en/customer-service/accessible-banking.html>

શરતો સંદર્ભો

સુલભતા:-

સુલભતા દરેક માટે છે. તે ઉત્પાદનો માટે "બધાની એક્સેસ" નીતિ છે. સુલભ ઉત્પાદનો તમામ વ્યક્તિઓને વધુ સારી પહોંચ અને ઉપયોગ પૂરો પાડે છે, જેમાં મુખ્યત્વે વિવિધ વસ્તી, વૃદ્ધો અને અપંગ વ્યક્તિઓને લાભ થાય છે.

વૈકલ્પિક બંધારણો:-

વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિને બ્રેઇલ, લાર્જ પ્રિન્ટ, એયટીએમએલ, ટેક્સ્ટ, વર્ડ, એક્સેસિબલ પીડીએફ વગેરે જેવા વૈકલ્પિક ફોર્મેટમાં બેંક સ્ટેટમેન્ટની જરૂર પડી શકે છે.

સહાયક ટેકનોલોજી:-

સહાયક ટેકનોલોજી ઉત્પાદનો શારીરિક અથવા જ્ઞાનાત્મક મુશ્કેલીઓ, ક્ષતિઓ અને વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓને વધારાની સુલભતા પૂરી પાડવા માટે બનાવવામાં આવી છે. દા.ત. વૈકલ્પિક કિબોર્ડ્સ, ઇલેક્ટ્રોનિક પોઇન્ટિંગ ડિવાઇસીસ, જોયસ્ટિક્સ, ટ્રેકબોલ્સ, ટચ સ્ક્રીન, બ્રેઇલ એમ્બોસર્સ, કીબોર્ડ ફિલ્ટર્સ, ઓસીઆર સાથેના ઉપકરણો વાંચવા, લાઇટ ચેતવણી મોનિટર, ઓન-સ્ક્રીન કીબોર્ડ્સ, રીડિંગ ટૂલ્સ અને લર્નિંગ ડિસેબિલિટી પ્રોગ્રામ્સ, રિફ્રેશબલ બ્રેઇલ ડિસ્પ્લે, સ્ક્રીન મેગ્નિફાયર્સ, સ્ક્રીન રીડર, સ્ક્રીન રીડર, સ્પીચ રેકગ્નિશન અથવા વોઇસ રેકગ્નિશન પ્રોગ્રામ્સ, ટેક્સ્ટ-ટુ-સ્પીચ (ટીટીએસ) અથવા સ્પીચ સિન્થેસાઇઝર્સ, ટોકિંગ અને લાર્જ પ્રિન્ટ વર્ડ પ્રોસેસર્સ, ટીટીવાય / ટીડીડી કન્વર્ઝન મોડમ્સ, વગેરે.

CCPD:-

ઓફિસ ઓફ ધ ચીફ કમિશનર ફોર પર્સન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝ (મિનિસ્ટ્રી ઓફ સોશિયલ જસ્ટિસ એન્ડ એમ્પાવરમેન્ટ, ભારત સરકાર). વિકલાંગ વ્યક્તિઓ (સમાન) ની કલમ 57 હેઠળ ચીફ કમિશનર ઓફ પર્સન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝની કચેરીની સ્થાપના કરવામાં આવી છે.

તકો, અધિકારોનું રક્ષણ અને સંપૂર્ણ ભાગીદારી) ધારો, 1995 અને વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓના અધિકારોનું રક્ષણ કરવા પગલાં લેવાનું ફરજિયાત બનાવવામાં આવ્યું છે.

નેશનલ ટ્રસ્ટ:-

નેશનલ ટ્રસ્ટ ભારત સરકારના સામાજિક ન્યાય અને અધિકારીતા મંત્રાલયની એક સ્વાયત્ત સંસ્થા છે, જેની સ્થાપના "નેશનલ ટ્રસ્ટ ફોર ધ વેલ્ફેર ઓફ પર્સન્સ વિથ ઓટિઝમ, સેરેબ્રલ પાલ્સી, મેન્ટલ રિટાર્ડેશન એન્ડ મલ્ટિપલ ડિસેબિલિટીઝ એક્ટ (1999નો એક્ટ 44) હેઠળ કરવામાં આવી છે.

PwD:-

પર્સન વિથ ડિસેબિલિટી (પીડબલ્યુડી)માં એવી ક્ષતિ હોય છે જે જ્ઞાનાત્મક, વિકાસલક્ષી, બૌદ્ધિક, માનસિક, માનસિક, શારીરિક, સંવેદનાત્મક અથવા આના કેટલાક સંયોજન હોઈ શકે છે. તે વ્યક્તિની જીવન પ્રવૃત્તિઓને નોંધપાત્ર રીતે અસર કરે છે અને તે જન્મથી જ હાજર હોઈ શકે છે અથવા વ્યક્તિના જીવનકાળ દરમિયાન થઈ શકે છે.

વાજબી રહેઠાણ:-

"વાજબી સમાયોજન"નો અર્થ થાય છે જરૂરી અને યોગ્ય ફેરફાર અને ગોઠવણો, જ્યાં કોઈ ચોક્કસ કિસ્સામાં જરૂર હોય ત્યાં અપ્રમાણસર અથવા અયોગ્ય બોજ ન લાદવામાં આવે, જેથી વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓને તમામ માનવ અધિકારો અને મૂળભૂત સ્વતંત્રતાઓના અન્ય લોકો સાથે સમાન ધોરણે આનંદ અથવા કસરત સુનિશ્ચિત કરી શકાય.

સ્ક્રીન વાંચક:-

સ્ક્રીન રીડર ગ્રાફિક યુઝર ઇન્ટરફેસ (GUI)ને ઓડિયો ઇન્ટરફેસમાં ફેરવે છે. કમ્પ્યુટર અને મોબાઇલ ઉપકરણોના વપરાશકર્તાઓ કે જેઓ અંધ છે તેમના માટે સ્ક્રીન વાંચકો આવશ્યક છે.

યુનિવર્સલ ડિઝાઇન:-

"યુનિવર્સલ ડિઝાઇન"નો અર્થ થાય છે ઉત્પાદનો, પર્યાવરણો, કાર્યક્રમો અને સેવાઓની ડિઝાઇન, જે અનુકૂળ અથવા વિશિષ્ટ ડિઝાઇનની જરૂરિયાત વિના શક્ય તેટલી હદ સુધી તમામ લોકો દ્વારા ઉપયોગી થઈ શકે છે. "સાર્વત્રિક ડિઝાઇન"માં વિકલાંગતા ધરાવતી વ્યક્તિઓના ચોક્કસ જૂથો માટે સહાયક ઉપકરણોને બાકાત રાખવામાં આવશે નહીં, જ્યાં આની જરૂર છે.

WCAG 2.0:-

વેબ કન્ટેન્ટ એક્સેસિબિલિટી ગાઇડલાઇન્સ (WCAG) વર્ઝન 2.0 એ વેબ એક્સેસિબિલિટી ગાઇડલાઇન્સની શ્રેણીનો એક ભાગ છે, જે ઇન્ટરનેટ માટેની મુખ્ય આંતરરાષ્ટ્રીય સ્ટાન્ડર્ડ ઓર્ગેનાઇઝેશન વર્લ્ડ વાઇડ વેબ કોન્સોર્ટિયમ (w3c)ની વેબ એક્સેસિબિલિટી ઇનિશિયેટિવ (ડબલ્યુડબલ્યુએઆઇ) દ્વારા પ્રકાશિત કરવામાં આવી છે.

□ □ □ □ □ □

ઇન્ડિયન બેંક્સ એસોસિયેશન

વર્લ્ડ ટ્રેડ સેન્ટર, ઇઝો માળનું કેન્દ્ર 1 બિલ્ડિંગ, વર્લ્ડ ટ્રેડ સેન્ટર કોમ્પ્લેક્સ, કફ પરેડ, મુંબઈ - 400 005
ઈ-મેઈલ: mail@iba.org.in ટેલી.: 91-22-22174040, ફેક્સ: 91-22-22-22184222 વેબ : www.iba.org.in
