



Indian Banks' Association

विशेष जरूरतों वाले ग्राहकों के लिए बैंकर्स गाइड और विकलांग व्यक्ति

विशेष जरूरतों वाले ग्राहकों और विकलांग व्यक्तियों के लिए नियम, निर्देश और अधिनियम

भारतीय बैंक संघ द्वारा संकलित
(व्यक्तियों के लिए बैंकिंग सुविधाओं पर आईबीए कार्य समूह
विशेष आवश्यकताओं के साथ)

1 अगस्त 2017

"विकलांग व्यक्तियों के लिए वित्तीय समावेशन बनाने के लिए बैंकिंग सेवाओं की पहुंच महत्वपूर्ण है"

"विकलांगता एक सामाजिक रूप से निर्मित समस्या है और किसी व्यक्ति की विशेषता नहीं है"

किताब के बारे में

यह पुस्तिका समावेशी बैंकिंग से संबंधित नियमों और विनियमों का संकलन है जिसका अनुपालन विशेष जरूरतों वाले ग्राहकों और विकलांग व्यक्तियों के लिए उपलब्ध दायित्वों और विधानों के प्रभावी कार्यान्वयन को सुनिश्चित करने के लिए किया जाना चाहिए।

नियमों, अधिनियमों और दिशानिर्देशों का संकलन **1 अगस्त 2017 को अद्यतन किया गया है।**

इस दस्तावेज़ का उद्देश्य बैंकों के साथ-साथ विशेष जरूरतों और विकलांग व्यक्तियों के लिए एक ही स्थान पर सभी प्रासंगिक जानकारी के तैयार संदर्भ के रूप में सेवा करना है। यह पुस्तक जागरूकता फैलाने और विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों के बारे में बैंक कर्मचारियों को संवेदनशील बनाने में मदद करेगी। बैंक कर्मचारियों को आरबीआई और अन्य नियामक एजेंसियों द्वारा जारी दिशानिर्देशों का कड़ाई से कार्यान्वयन सुनिश्चित करने की आवश्यकता है।

- + **भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के नियमों में कहा गया है कि सभी बैंकिंग सेवाएं दृष्टिहीन और कम दृष्टि वाले ग्राहकों को बिना किसी भेदभाव के दी जानी चाहिए। भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देश यह भी सुनिश्चित करते हैं कि तृतीय पक्ष चेकों सहित चेक बुक सुविधा, एटीएम सुविधा, नेट बैंकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, खुदरा ऋण और क्रेडिट कार्ड जैसी सभी बैंकिंग सुविधाएं दृष्टिबाधित व्यक्तियों को बिना किसी भेदभाव के निरपवाद रूप से प्रदान की जाती हैं।**
- + **भारतीय बैंक संघ (आईबीए) के प्रक्रियात्मक दिशानिर्देश यह भी कहते हैं कि दृष्टिहीन और कम दृष्टि वाले ग्राहकों को दृष्टिहीन ग्राहकों के समान बिना किसी भेदभाव के सभी बैंकिंग सेवाओं की पेशकश की जानी चाहिए।**
- + **बैंकिंग कोड्स एंड स्टैंडर्ड्स बोर्ड ऑफ इंडिया (बीसीएसबीआई) की बैंक की प्रतिबद्धता में कहा गया है कि "हम अपने विशेष ग्राहकों जैसे वरिष्ठ नागरिकों, अलग-अलग विकलांग और अनपढ़ व्यक्तियों के लिए इसे आसान और सुविधाजनक बनाने के लिए अपना सर्वश्रेष्ठ प्रयास करेंगे"।**
- + **विकलांग व्यक्तियों के अधिकार (आरपीडी) अधिनियम 2016 ने विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों पर संयुक्त राष्ट्र सम्मेलन को प्रभावित किया है और आरपीडी नियम 2017 प्रत्येक प्रतिष्ठान को विकलांग व्यक्तियों के लिए समान अवसर नीति प्रकाशित करने के लिए अनिवार्य करता है।**
- + **मानसिक स्वास्थ्य देखभाल अधिनियम 2017 'सूचित सहमति' और 'मानसिक बीमारी' को परिभाषित करता है। अधिनियम की धारा 3.5 में कहा गया है, "किसी व्यक्ति की मानसिक बीमारी का निर्धारण अकेले इसका मतलब नहीं होगा या इसका मतलब यह नहीं निकाला जाएगा कि व्यक्ति विक्षिप्त दिमाग का है जब तक कि उसे सक्षम अदालत द्वारा ऐसा घोषित नहीं किया गया हो।"**
- + **विकलांग व्यक्तियों के लिए बैंकिंग डिजिटल उत्पादों को उपयोगी और सुलभ बनाने के लिए वेब और मोबाइल एक्सेसिबिलिटी मानकों का अनुपालन।**

विषय-सूची

क्रमांक	विषय	पृष्ठ सं.
आरबीआ		5
1.	बैंकिंग लाकपाल योजना, 2006 पर अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न - (14 जुलाई, 2017 का अद्यतन)	6
2.	बैंकिंग लाकपाल योजना (1 जुलाई तक सशोधित आर प्रभावा, 2017)	11
3.	पुराने द्वारा पश्चिम को वापसी! बामार! अक्षम! अक्षम पश्चिमभाग - 1st जुलाई 2017	12
4.	एचएफएसएस द्वारा दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधा - 3 दिसंबर 2015	14
5.	अनुलग्नक - दृष्टिबाधितों के लिए ऋण सुविधाओं के लिए निदेशा दिशानिर्देश व्यक्तियों	15
6.	ग्राहक सेवा पर आरबीआई मास्टर पारपत्र - 1 जुलाई 2015	17
7.	RBI मास्टर सेकुलर से पांडित्युदा ग्राहक सेवा से संबंधित मुख्य बिंदु 2015	18
8.	प्राथमिकताप्राप्त क्षेत्र ऋण - विकलांग व्यक्ति (पांडित्युदा) - के तहत शामिल कमजोर वर्ग -13 मार्च 2015	23
9.	बैंक शाखाओं के एटाएम को व्यक्तियों के लिए सुलभ बनाने की आवश्यकता विकलांगता - 11 जून 2014	24
10.	बैंक शाखाओं के एटाएम को व्यक्तियों के लिए सुलभ बनाने की आवश्यकता विकलांगता - 21 मई 2014	26
11.	कानूनी संरक्षकता प्रमाण पत्र - 13 जनवरी 2014	28
12.	दृष्टिबाधितों को बैंकिंग सुविधाएं ! विकलांग व्यक्ति - 5 वीं सितंबर 2012	30
13.	बैंक शाखाओं के एटाएम को व्यक्तियों के लिए सुलभ बनाने की आवश्यकता विकलांगता - 13 अप्रैल 2009	31
14.	दृष्टिबाधितों के लिए बैंकिंग सुविधाएं - 4 जून 2008	32
आईबीए-		33
15.	आईबीए माडल ग्राहक अधिकार नोट-5 फरवरी 2015	34
16.	बैंक में शिकायत निवारण के लिए आईबीए माडल नोट - 5 फरवरी 2015	43
17.	वाता एटाएम के प्रवेश द्वार पर प्रदर्शित किया जाएगा आईबीए पास्टर - 16 जनवरी 2014	46
18.	सुलभ एटाएम पर आईबीए मानक - 27 फरवरी 2013	49
19.	दृष्टिबाधित व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने वाले आईबीए दिशानिर्देश - 18 नोवंबर 2008	69

बीसीएसबीआई -		74
20.	ग्राहकों के प्रांते बैंक की प्रांतेबद्धता का बीसीएसबीआई कोड - जनवरी 2014	75
21.	शिकायत निवारण	77
एनएसडीएल -		78
22.	दृष्टहीन व्यक्तियों के निक्षेपागार खातों का खुलना और संचालन	79
23.	एक अंध व्यक्ति का खाता खोलना	81
अधिनियम और निर्देश -		82
24.	विकलांग व्यक्तियों के अधिकार नियम, 2017	83
25.	विकलांग व्यक्तियों के अधिकार अधिनियम, 2016	84
26.	UNCRPD दायित्व	88
27.	राष्ट्रीय न्यास विनियम, 2001	90
28.	आटज्म, सरब्रल पाल्सा से पाइत व्यक्तियों के कल्याण के लिए राष्ट्रीय ट्रस्ट, मानसिक मंदता और बहु विकलांगता अधिनियम, 1999	93
29.	मानसिक स्वास्थ्य देखभाल अधिनियम, 2017	94
30.	विकलांग व्यक्तियों का सावदात्मक क्षमता	96
31.	स्थायी रूप से विकलांग बच्चा/भाई-बहन और आश्रितों के लिए पेशन प्रक्रिया माता-पिता	97
न्यायालय के आदेश -		98
32.	सीसीपीडी आदेश दिनांक: 23.02.2012	99
33.	सीसीपीडी आदेश दिनांक: 05.09.2005	104
सुलभता-		111
34.	सुगम्य भारत अभियान (सुगम्य भारत अभियान)	112
35.	भारत सरकार का वेबसाइटों के लिए दिशानिर्देश	114
36.	वेब आभगम्यता	115
37.	मोबाइल आभगम्यता	116
38.	सावभामिक इलेक्ट्रॉनिक आभगम्यता पर राष्ट्रीय नीति	117
39.	सेवाओं का इलेक्ट्रॉनिक वितरण विधेयक, 2011	118
40.	बाधा मुक्त निमित्त के लिए सामजस्यपूर्ण दिशानिर्देश और अंतरिक्ष मानक विकलांग व्यक्तियों के लिए पर्यावरण	119
41.	अंतराष्ट्रीय अभ्यास - सुलभ बाकग	120
शर्तें संदर्भ -		121

आरबीआई

- एक. बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 पर अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न - (14 जुलाई, 2017 को अद्यतन)
- दो. बैंकिंग लोकपाल योजना (1 जुलाई 2017 तक संशोधित और प्रभावी)
- तीन. वृद्ध/बीमार/विकलांग/अक्षम पेंशनभोगियों द्वारा पेंशन की निकासी - 1 जुलाई 2017
- चार. एचएफसीएस द्वारा दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधा - 3 दिसंबर 2015
- पाँच. अनुलग्नक - दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाओं के लिए निदर्शी दिशानिर्देश
- छः. ग्राहक सेवा पर भारतीय रिजर्व बैंक मास्टर परिपत्र - 1 जुलाई 2015
- सात. मास्टर परिपत्र से पीडब्ल्यूडी ग्राहक सेवा से संबंधित मुख्य बिंदु - 1 जुलाई 2015
- आठ. प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र ऋण - विकलांग व्यक्ति (पीडब्ल्यूडी) - कमजोर वर्गों के तहत शामिल - 13 मार्च 2015
- नौ. बैंक शाखाओं के एटीएम को विकलांग व्यक्तियों के लिए सुलभ बनाने की आवश्यकता - 11 जून 2014
- दस. बैंक शाखाओं के एटीएम को विकलांग व्यक्तियों के लिए सुलभ बनाने की आवश्यकता - 21 मई 2014
- ग्यारह. कानूनी संरक्षकता प्रमाण पत्र - 13 जनवरी 2014
- बारह. दृष्टिबाधितों/विकलांग व्यक्तियों के लिए बैंकिंग सुविधाएं - 5 सितंबर 2012
- तेरह. बैंक शाखाओं के एटीएम को विकलांग व्यक्तियों के लिए सुलभ बनाने की आवश्यकता - 13 अप्रैल 2009
- चौदह. दृष्टिबाधितों को बैंकिंग सुविधाएं - 4 जून 2008

1. बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 पर अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न - (14 जुलाई, 2017 को अद्यतन)

एक. बैंकिंग लोकपाल योजना क्या है?

बैंकिंग लोकपाल योजना बैंकों द्वारा प्रदान की गई कुछ सेवाओं से संबंधित शिकायतों के समाधान के लिए बैंक ग्राहकों के लिए एक त्वरित और सस्ता मंच है। बैंकिंग लोकपाल योजना 1995 से भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 35 ए के तहत शुरू की गई है। वर्तमान में बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 (1 जुलाई 2017 तक संशोधित) प्रचालन में है।

दो. बैंकिंग लोकपाल कौन है?

बैंकिंग लोकपाल भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नियुक्त एक वरिष्ठ अधिकारी है जो बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 (1 जुलाई 2017 तक संशोधित) के खंड 8 के तहत निर्दिष्ट शिकायत के आधार के तहत कवर की गई कुछ बैंकिंग सेवाओं में कमी के खिलाफ ग्राहकों की शिकायतों का निवारण करता है।

तीन. कितने बैंकिंग लोकपाल नियुक्त किए गए हैं और वे कहाँ स्थित हैं?

आज की तारीख तक, बीस बैंकिंग लोकपालों की नियुक्ति की गई है जिनके कार्यालय अधिकांशतः राज्यों की राजधानियों में स्थित हैं। बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों के पते और संपर्क विवरण योजना के अनुलग्नक 1 के तहत प्रदान किए गए हैं।

चार. बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के अंतर्गत कौन-कौन से बैंक आते हैं?

सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक और अनुसूचित प्राथमिक सहकारी बैंक इस योजना के अंतर्गत आते हैं।

पाँच. शिकायतों के आधार क्या हैं?

बैंकिंग लोकपाल बैंकिंग सेवाओं में निम्नलिखित कमियों से संबंधित किसी भी शिकायत को प्राप्त कर सकता है और उस पर विचार कर सकता है:

- चेक, ड्राफ्ट, बिल आदि के भुगतान या संग्रह में गैर-भुगतान या अत्यधिक देरी;
- किसी प्रयोजन के लिए प्रस्तुत किए गए छोटे मूल्यवर्ग के नोटों को पर्याप्त कारण के बिना और उसके संबंध में कमीशन प्रभारित करने के लिए अस्वीकृति;
- पर्याप्त कारण के बिना, प्रस्तुत सिक्कों की अस्वीकृति और उसके संबंध में कमीशन प्रभारित करना;
- आवक प्रेषण के भुगतान में गैर-भुगतान या देरी;
- ड्राफ्ट, भुगतान आदेश या बैंकों के चेक जारी करने में विफलता या देरी करना;
- निर्धारित कार्य घंटों का पालन न करना;
- बैंक या उसके प्रत्यक्ष बिक्री एजेंटों द्वारा लिखित रूप में वादा किए गए बैंकिंग सुविधा (ऋण और अग्रिमों के अलावा) प्रदान करने में विफलता या देरी;
- देरी, पार्टियों के खातों में आय का गैर-क्रेडिट होना, जमा का भुगतान न करना या रिज़र्व बैंक के निर्देशों का पालन न करना, यदि कोई हो, जो बैंक के साथ बनाए गए किसी भी बचत, चालू या अन्य खाते में जमा पर ब्याज की दर पर लागू होता है;

- अनिवासी भारतीयों से शिकायतें जिनके भारत में खाते हैं, विदेश से उनके विप्रेषण, जमा और अन्य बैंक संबंधित मामलों के संबंध में;
- इनकार करने के किसी भी वैध कारण के बिना जमा खाते खोलने से इनकार करना;
- ग्राहक को पर्याप्त पूर्व सूचना के बिना प्रभार लगाना;
- बैंक या उसकी सहायक कंपनियों द्वारा भारत में एटीएम/डेबिट कार्ड और प्रीपेड कार्ड परिचालन पर रिज़र्व बैंक के अनुदेशों का पालन न करना
- क्रेडिट कार्ड परिचालन पर बैंक या उसकी सहायक कंपनियों द्वारा रिज़र्व बैंक के निर्देशों का पालन न करना
- बैंक द्वारा भारत में मोबाइल बैंकिंग/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग सेवा के संबंध में रिज़र्व बैंक के अनुदेशों का पालन न करना
- पेंशन के संवितरण में गैर-संवितरण या देरी (जिस हद तक शिकायत संबंधित बैंक की ओर से कार्रवाई के लिए जिम्मेदार हो सकती है, लेकिन उसके कर्मचारियों के संबंध में नहीं);
- रिज़र्व बैंक/सरकार द्वारा यथा अपेक्षित करों के भुगतान को स्वीकार करने से इनकार करना या स्वीकार करने में देरी;
- जारी करने से इनकार करना या जारी करने में देरी, या सेवा में विफलता या सरकारी प्रतिभूतियों की सर्विसिंग या मोचन में देरी;
- उचित सूचना के बिना या पर्याप्त कारण के बिना जमा खातों को जबरन बंद करना;
- खातों को बंद करने से इनकार या देरी करना;
- बैंक द्वारा अपनाई गई उचित व्यवहार संहिता का गैर-पालन;
- भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड द्वारा ग्राहकों के प्रति जारी की गई बैंक की प्रतिबद्धता संहिता के प्रावधानों का पालन न करना और बैंक द्वारा अपनाए गए रूप में;
- बैंकों द्वारा वसूली एजेंटों की नियुक्ति पर रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों का पालन न करना;
- बैंकों द्वारा बीमा/म्यूचुअल फंड/अन्य तृतीय पक्ष निवेश उत्पादों की बिक्री जैसी पैरा-बैंकिंग गतिविधियों पर रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों का पालन न करना
- बैंकिंग या अन्य सेवाओं के संबंध में रिज़र्व बैंक द्वारा जारी निर्देशों के उल्लंघन से संबंधित कोई अन्य मामला।

ग्राहक ऋण और अग्रिमों के संबंध में सेवा में कमी के निम्नलिखित आधारों पर भी शिकायत दर्ज कर सकता है

- ब्याज दरों पर रिज़र्व बैंक के निर्देशों का पालन न करना;
- ऋण आवेदनों के निपटान के लिए निर्धारित समय अनुसूची की मंजूरी, संवितरण या गैर-पालन में देरी;
- आवेदक को वैध कारण प्रस्तुत किए बिना ऋण के लिए आवेदन स्वीकार न करना; और
- बैंक द्वारा यथा अंगीकृत उधारदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता **या ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता, जैसा भी मामला हो, के प्रावधानों का पालन न करना;**
- रिज़र्व बैंक द्वारा इस प्रयोजन के लिए समय-समय पर विनिर्दिष्ट किए गए रिज़र्व बैंक के किसी अन्य निर्देश या अनुदेश का पालन न करना।
- बैंकिंग लोकपाल ऐसे अन्य मामलों पर भी कार्रवाई कर सकता है जो रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट किए जाएं।

6. कोई शिकायत कब दर्ज कर सकता है?

यदि संबंधित बैंक को शिकायत प्राप्त होने के बाद एक महीने की अवधि के भीतर बैंक से उत्तर प्राप्त नहीं होता है, या बैंक शिकायत को अस्वीकार कर देता है, या यदि शिकायतकर्ता बैंक द्वारा दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो कोई भी बैंकिंग लोकपाल के समक्ष शिकायत दर्ज कर सकता है।

7. लोकपाल द्वारा किसी की शिकायत पर कब विचार नहीं किया जाएगा? किसी

की शिकायत पर विचार नहीं किया जाएगा यदि:

- अ. किसी ने पहले अपनी शिकायत के निवारण के लिए अपने बैंक से संपर्क नहीं किया है।
- आ. किसी ने बैंक के उत्तर की प्राप्ति की तारीख से एक वर्ष के भीतर शिकायत नहीं की है या यदि कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ है, और बैंक को शिकायत की गई शिकायत की तारीख से एक वर्ष और एक महीने से अधिक समय बीत जाने के बाद बैंकिंग लोकपाल को शिकायत की जाती है।
- इ. शिकायत की विषय-वस्तु निपटान के लिए लंबित है/पहले से ही किसी अन्य मंच जैसे न्यायालय, उपभोक्ता न्यायालय आदि में निपटाई जा चुकी है।
- ई. तुच्छ या कष्टप्रद शिकायतें।
- उ. जिस संस्था के विरुद्ध शिकायत की गई है वह इस योजना के अंतर्गत शामिल नहीं है।
- ऊ. शिकायत की विषय-वस्तु बैंकिंग लोकपाल योजना के खंड 8 के अंतर्गत विनिर्दिष्ट शिकायत के आधारों से संबंधित नहीं है। यदि शिकायत उसी विषय वस्तु के लिए है जिसका निपटान बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय के माध्यम से किसी भी पिछली कार्यवाही में किया गया था।

8. बैंकिंग लोकपाल के समक्ष शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया क्या है?

कोई भी व्यक्ति केवल एक सादे कागज पर लिखकर बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज कर सकता है। कोई भी इसे ऑनलाइन ("शिकायत दर्ज करने के लिए यहां क्लिक करें") या बैंकिंग लोकपाल को एक ईमेल भेजकर भी दर्ज कर सकता है। हमारी वेबसाइट में योजना के विवरण के साथ एक फॉर्म है। हालांकि, इस प्रारूप का उपयोग करना अनिवार्य नहीं है।

9. कोई अपनी शिकायत कहां दर्ज करा सकता है?

कोई भी व्यक्ति बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय में अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है जिसके अधिकार क्षेत्र में शिकायत की गई बैंक शाखा स्थित है।

क्रेडिट कार्ड और केंद्रीकृत परिचालनों के साथ अन्य प्रकार की सेवाओं से संबंधित शिकायतों के लिए, बैंकिंग लोकपाल के समक्ष शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं जिनके क्षेत्रीय अधिकार क्षेत्र में ग्राहक का बिलिंग पता स्थित है। (बैंकिंग लोकपाल के पते और संचालन के क्षेत्र के लिए यहां क्लिक करें)

10. क्या किसी के प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा शिकायत दर्ज की जा सकती है?

हाँ। शिकायतकर्ता को एक अधिकृत प्रतिनिधि (एक वकील के अलावा) द्वारा दायर किया जा सकता है।

11. क्या बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज कराने में कोई लागत शामिल है?

नहीं। बैंकिंग लोकपाल ग्राहकों की शिकायतों को दर्ज करने और हल करने के लिए कोई शुल्क नहीं लेता है।

बारह. क्या किसी पुरस्कार में निर्दिष्ट मुआवजे की राशि की कोई सीमा है?

शिकायतकर्ता को हुई किसी हानि के लिए मुआवजे के रूप में बैंक द्वारा शिकायतकर्ता को भुगतान की जाने वाली राशि, यदि कोई हो, बैंक की कार्रवाई या चूक से सीधे उत्पन्न होने वाली राशि या 20 लाख रुपये (₹ दो मिलियन), जो भी कम हो, तक सीमित है।

तेरह. क्या मानसिक पीड़ा और उत्पीड़न के लिए मुआवजे का दावा किया जा सकता है?

बैंकिंग लोकपाल शिकायतकर्ता को मानसिक पीड़ा और उत्पीड़न के लिए ₹ 1 लाख (₹ एक सौ हजार) तक का मुआवजा दे सकता है। बैंकिंग लोकपाल शिकायतकर्ता के समय की हानि, शिकायतकर्ता द्वारा किए गए खर्च, उत्पीड़न और इस तरह के अवार्ड को पारित करते समय शिकायतकर्ता द्वारा झेली गई मानसिक पीड़ा को ध्यान में रखेगा।

चौदह. आवेदन में क्या विवरण आवश्यक हैं?

शिकायतकर्ता का नाम और पता, बैंक की शाखा या कार्यालय का नाम और पता, जिसके विरुद्ध शिकायत की गई है, दस्तावेजों द्वारा समर्थित शिकायत को उत्पन्न करने वाले तथ्य, यदि कोई हो, शिकायतकर्ता को हुई हानि की प्रकृति और सीमा, बैंकिंग लोकपाल से मांगी गई राहत और उन शर्तों के अनुपालन के बारे में घोषणा करना जिनका शिकायतकर्ता द्वारा अनुपालन किया जाना अपेक्षित है। बैंकिंग लोकपाल योजना का।

पंद्रह. बैंकिंग लोकपाल द्वारा शिकायत प्राप्त होने के बाद क्या होता है?

बैंकिंग लोकपाल, सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से, शिकायतकर्ता और शिकायत में नामित बैंक के बीच समझौते द्वारा शिकायत के निपटान को बढ़ावा देने का प्रयास करता है।

यदि निपटान की शर्तें (बैंक द्वारा प्रस्तावित) किसी की शिकायत के पूर्ण और अंतिम निपटान में स्वीकार्य हैं, तो बैंकिंग लोकपाल निपटान की शर्तों के अनुसार एक आदेश पारित करेगा जो बैंक और शिकायतकर्ता के लिए बाध्यकारी हो जाता है।

सोलह. क्या बैंकिंग लोकपाल किसी भी स्तर पर शिकायत को अस्वीकार कर सकता है?

हाँ। बैंकिंग लोकपाल किसी भी स्तर पर शिकायत को अस्वीकार कर सकता है यदि उसे ऐसा लगता है कि उसे की गई शिकायत है:

- ऊपर उल्लिखित शिकायत के आधार पर नहीं
- बैंकिंग लोकपाल से मांगा गया मुआवजा ₹ 20 लाख (₹ दो मिलियन) से अधिक है।
- विस्तृत दस्तावेजी और मौखिक साक्ष्य पर विचार करने की आवश्यकता है और बैंकिंग लोकपाल के समक्ष कार्यवाही ऐसी शिकायत के अधिनिर्णय के लिए उपयुक्त नहीं है
- शिकायत बिना किसी पर्याप्त कारण के है
- शिकायत है कि शिकायतकर्ता द्वारा उचित परिश्रम के साथ इसका पालन नहीं किया जाता है

- बैंकिंग लोकपाल की राय में शिकायतकर्ता को कोई हानि या क्षति या असुविधा नहीं हुई है।

सत्रह. यदि शिकायत समझौते से नहीं सुलझाई जाती है तो क्या होता है?

यदि एक महीने की अवधि के भीतर एक समझौते द्वारा शिकायत का निपटारा नहीं किया जाता है, तो बैंकिंग लोकपाल एक निर्णय पारित करने के लिए आगे बढ़ता है। अधिनिर्णय पारित करने से पहले, बैंकिंग लोकपाल शिकायतकर्ता और बैंक को अपना मामला प्रस्तुत करने के लिए उचित अवसर प्रदान करता है।

यह शिकायतकर्ता पर निर्भर करता है कि वह पुरस्कार को पूर्ण और अंतिम निपटान में स्वीकार करे या इसे अस्वीकार करे।

अठारह. यदि कोई बैंकिंग लोकपाल के निर्णय को अस्वीकार करता है तो क्या कोई और सहारा उपलब्ध है?

खंड 12 के तहत जारी अधिनिर्णय या बैंकिंग लोकपाल द्वारा बैंकिंग लोकपाल द्वारा बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 (1 जुलाई 2017 तक यथासंशोधित) के खंड 13 के उपखंड (d) से (g) में निर्दिष्ट कारणों से शिकायत को अस्वीकार करने के निर्णय से व्यथित कोई भी व्यक्ति अपीलीय प्राधिकारी से संपर्क कर सकता है। अपीलीय प्राधिकारी भारतीय रिजर्व बैंक के डिप्टी गवर्नर में निहित है।

कानून के अनुसार उसके लिए उपलब्ध अन्य सहारा और/या उपायों का भी पता लगाया जा सकता है। बैंक के पास योजना के अंतर्गत अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील दायर करने का विकल्प भी है।

उन्नीस. क्या अपील दायर करने की कोई समय सीमा है?

अपीलीय प्राधिकारी, यदि वह संतुष्ट है कि आवेदक के पास समय के भीतर अपील के लिए आवेदन नहीं करने का पर्याप्त कारण था, तो वह 30 दिनों से अनधिक अतिरिक्त अवधि की अनुमति भी दे सकता है।

बीस. अपीलीय प्राधिकारी अपील से कैसे निपटता है?

अपीलीय प्राधिकारी हो सकता है:

१. अपील को खारिज करें; नहीं तो
२. अपील की अनुमति दें और पुरस्कार को अलग रखें; नहीं तो
३. मामले को बैंकिंग लोकपाल को ऐसे निर्देशों के अनुसार नए निपटान के लिए भेजना जिन्हें अपीलीय प्राधिकारी आवश्यक या उचित समझे; नहीं तो
४. पुरस्कार को संशोधित करें और ऐसे निर्देश पारित करें जो संशोधित पुरस्कार को प्रभावी करने के लिए आवश्यक हो सकते हैं; नहीं तो

५. कोई अन्य आदेश पारित करें जैसा कि यह उचित समझे।

स्रोत: <https://www.rbi.org.in/scripts/FAQView.aspx?Id=24>
[top](#)

2. बैंकिंग लोकपाल योजना (1 जुलाई 2017 तक संशोधित और प्रभावी)

बैंकिंग लोकपाल योजना 2006
(1 जुलाई, 2017 तक संशोधित)
भारतीय रिज़र्व बैंक
केंद्रीय कार्यालय
मुंबई

बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 अधिसूचना

रेफरी सीईपीडी। पीआरएस। संख्या 6317 /13.01.01/2016-17
16 जून 2017

बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 (1949 का 10) की धारा 35क द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए और इसकी अधिसूचनाओं के आंशिक संशोधन में संदर्भ (i) आरपीसीडी। बॉज़। 441/13.01.01/200506 दिनांक 26 दिसंबर, 2005, (ii) सीएसडी। (ii) सीएसडी, दिनांक 24 मई, 2007 के माध्यम से बीओएस 4638/13-01-01/2006-07 और बॉज़। 4736 /13.01.01/2008-09 दिनांक 3 फरवरी 2009 के अनुसार, भारतीय रिज़र्व बैंक एतद्वारा अनुबंध में निर्दिष्ट सीमा तक बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 में संशोधन करता है। भारतीय रिज़र्व बैंक एतद्वारा निर्देश देता है कि सभी वाणिज्यिक बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक और अनुसूचित प्राथमिक सहकारी बैंक एतद्वारा यथा संशोधित बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 का अनुपालन करेंगे।

2. योजना में संशोधन **1 जुलाई, 2017 से लागू होंगे।**

एसडी/-
(एस एस मुंद्रा)

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

बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय का नाम और पता

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

[top](#)

3. वृद्ध/बीमार/विकलांग/अक्षम पेंशनभोगियों द्वारा पेंशन की आहरण- 1 जुलाई 2017

मास्टर परिपत्र - एजेंसी बैंकों द्वारा सरकारी पेंशन का संवितरण

भारिभारिब/2017-18/1

डीजीबीए। जीबीडी। संख्या.-1/31.05.001/2017-18

जुलाई 1, 2017

सभी एजेंसी बैंक

प्रिय सर/मैडम

मास्टर परिपत्र - एजेंसी बैंकों द्वारा सरकारी पेंशन का संवितरण

कृपया उपर्युक्त विषय पर दिनांक [01 जुलाई 2015 का हमारा मास्टर परिपत्र आरबीआई/2015-16/63](#) देखें। हमने अब मास्टर परिपत्र को संशोधित और अद्यतन किया है जिसमें 30 जून 2017 तक भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी इस विषय पर महत्वपूर्ण अनुदेशों को समेकित किया गया है।

2. संशोधित [मास्टर परिपत्र की एक प्रति](#) आपकी जानकारी के लिए संलग्न है। यह परिपत्र हमारी वेबसाइट www.mastercirculars.rbi.org.in से भी डाउनलोड किया जा सकता है।

आपका भवदीयता

(एस. रामास्वामी)

प्रधान मुख्य महाप्रबंधक

परिशिष्ट: ऊपर के रूप में

वृद्ध/बीमार/विकलांग/अक्षम पेंशनभोगियों द्वारा पेंशन की निकासी

14. बैंकों से पेंशन/कुटुम्ब पेंशन आहरण में रुग्ण एवं निशक्त पेंशनभोगियों द्वारा सामना की जाने वाली समस्याओं/कठिनाइयों को दूर करने के लिए एजेंसी बैंक ऐसे पेंशनभोगियों को निम्नानुसार वर्गीकृत कर सकते हैं:

- पेंशनभोगी जो चेक पर हस्ताक्षर करने के लिए बहुत बीमार है / बैंक में शारीरिक रूप से उपस्थित होने में असमर्थ है
- पेंशनभोगी जो न केवल बैंक में शारीरिक रूप से उपस्थित होने में असमर्थ है बल्कि कुछ शारीरिक दोष/अक्षमता के कारण चेक/आहरण फार्म पर अंगूठे का निशान लगाने में भी असमर्थ है।

15. ऐसे वृद्ध/बीमार/अक्षम पेंशनभोगियों को अपने खातों का परिचालन करने में समर्थ बनाने की दृष्टि से बैंक निम्नानुसार प्रक्रिया अपनाएं :

- जहां कहीं भी वृद्ध/रुग्ण पेंशनभोगी के अंगूठे या पैर के अंगूठे का निशान प्राप्त किया जाता है, बैंक को ज्ञात दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा इसकी पहचान की जानी चाहिए, जिनमें से एक जिम्मेदार बैंक अधिकारी होना चाहिए।
- जहां पेंशनभोगी अपने अंगूठे / पैर की अंगुली का निशान भी नहीं लगा सकता है और बैंक में शारीरिक रूप से उपस्थित होने में सक्षम नहीं है, चेक / निकासी फॉर्म पर एक निशान प्राप्त किया जा सकता है, जिसे दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा पहचाना जाना चाहिए, जिनमें से एक जिम्मेदार बैंक अधिकारी होना चाहिए।

तदनुसार, एजेंसी बैंकों से अनुरोध है कि वे अपनी शाखाओं को इस संबंध में जारी अनुदेशों को अपने नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित करने का निर्देश दें ताकि बीमार और विकलांग पेंशनभोगी इन सुविधाओं का पूरा उपयोग कर सकें। बैंकों को यह भी सूचित किया जाता है कि वे इस मामले में स्टाफ सदस्यों को सुग्राही बनाएं और किसी संदेह के मामले में www.rbi.org.in हमारी वेबसाइट पर पेंशन संवितरण पर अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों को देखें।

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

चार. एचएफसीएस द्वारा दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधा - 3 दिसंबर 2015

राष्ट्रीय आवास बैंक

रा.रा.ब. (एनडी)/डीआरएस/नीति परिपत्र सं.73/2015-16 3 दिसम्बर 2015

सभी पंजीकृत हाउसिंग फाइनेंस कंपनियां

प्रिय सर/मैडम

(क) को ध्यान में रखते हुए प्रश्न नहीं उठता।

यह हमारे ध्यान में लाया गया है कि कुछ दृष्टिबाधित व्यक्तियों को आवास वित्त कंपनियों (एचएफसी) से आवास ऋण सुविधाओं का लाभ उठाने में समस्या का सामना करना पड़ रहा है। यह ध्यान दिया जा सकता है कि एचएफसी द्वारा दी जाने वाली ऋण सुविधाओं को विकलांगता के आधार पर दृष्टिबाधित लोगों को देने से इनकार नहीं किया जा सकता क्योंकि वे अनुबंध के लिए कानूनी रूप से सक्षम हैं।

दो. इसलिए, आवास वित्त कंपनियों को यह सुनिश्चित करने की सलाह दी जाती है कि दृष्टिबाधित व्यक्तियों को विकलांगता के आधार पर ऋण सुविधाओं सहित उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि के विस्तार में कोई भेदभाव नहीं किया जाएगा। आवास वित्त कंपनियां अपनी शाखाओं/कार्यालयों को यह भी सलाह दे सकती हैं कि वे दृष्टिबाधित लोगों को उनके द्वारा प्रदान किए जा रहे विभिन्न उत्पादों/सेवाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करें। इस संबंध में ऋण सुविधाओं के लिए निदर्शी दिशानिर्देश अनुपत्र में दिए गए हैं।

तीन. कृपया अनुपालन सुनिश्चित करें। आपका भवदीयता

(डॉ. संजीव शर्मा) कार्यकारी निदेशक

परिशिष्ट: ऊपर के रूप में

भारतीय रिजर्व बैंक के पूर्ण स्वामित्व में

कोर 5-ए, चौथी मंजिल, इंडिया हैबिटेड सेंटर। लोधी रोड, नई दिल्ली-110003.

फोन : पीबीएक्स 011-2464 9031 फैक्स : 011-2464 6988, 24649041

वेबसाइट : www.nhb.org.in ई-मेल : ho@nhb.org.in ग्राम : निवास बैंक

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

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

लट्टू

5. अनुलग्नक - दृष्टिबाधित व्यक्तियों को ऋण सुविधाओं के लिए निदर्शी दिशानिर्देश

एक. आवास वित्त कंपनियों (एचएफसी) द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी उत्पाद, सेवाएं, सुविधाएं आदि दृष्टिबाधित व्यक्तियों को उपलब्ध कराई जानी चाहिए और इन्हें एचएफसी की सभी शाखाओं/कार्यालयों में पेश किया जाना चाहिए।

दो. सभी उत्पाद, सेवाएं, सुविधाएं आदि दृष्टिबाधित ग्राहकों को उसी तरह उपलब्ध कराई जानी चाहिए जैसे अन्य ग्राहकों को दी जाती हैं और उनकी दृष्टि की कमी ऋण मंजूर करने/अस्वीकार करने का मानदंड नहीं होना चाहिए।

तीन. एचएफसी को दृष्टिबाधित ग्राहक को वही सुविधाएं प्रदान करनी चाहिए जो किसी अन्य ग्राहक को प्रदान की जाती हैं।

चार. एचएफसी को दृष्टिबाधित ग्राहकों को उनके द्वारा पेश किए गए उत्पादों, सेवाओं, सुविधाओं आदि का विस्तार करने के लिए उसी प्रक्रिया का पालन करना चाहिए जैसा कि यह अपने अन्य ग्राहकों के लिए करती है।

पाँच. दृष्टिबाधित ग्राहक पर ब्याज भुगतान, संपार्श्विक और अन्य शर्तों का कोई अतिरिक्त बोझ नहीं लगाया जाना चाहिए।

छः. यदि किसी आवास वित्त कंपनी की ऋण नीति उसके द्वारा प्रदान की गई किसी भी प्रकार की ऋण सुविधाओं के लिए सह-उधारकर्ता या अन्य ग्राहकों के लिए गारंटर पर जोर नहीं देती है, तो दृष्टिबाधित ग्राहक के लिए इस पर जोर नहीं दिया जाना चाहिए।

सात. एचएफसी को दृष्टिबाधित ग्राहकों की तुलना अनपढ़ ग्राहकों से नहीं करनी चाहिए।

आठ. एचएफसी को दृष्टिबाधित ग्राहकों को किसी भी सेवा से इनकार नहीं करना चाहिए, जिसमें दृष्टिबाधित ग्राहक भी शामिल हैं जो अपने अंगूठे के निशान का उपयोग करते हैं। यदि आवश्यक हो, तो एचएफसी दृष्टिबाधित ग्राहक से अतिरिक्त दस्तावेज के रूप में अंगूठे के निशान की घोषणा ले सकता है।

नौ. दृष्टिबाधित ग्राहक को फॉर्म, पर्ची आदि पढ़ने और भरने जैसी अतिरिक्त सुविधाएं प्रदान की जानी चाहिए। शाखा/कार्यालय के अधिकारी/प्रबंधक को गवाह की उपस्थिति में, यदि ग्राहक द्वारा आवश्यक हो, कारोबार के नियम और अन्य नियम और शर्तें पढ़नी चाहिए।

इक्कीस. एचएफसी को दृष्टिबाधित ग्राहक को ऋण लेने या उनके द्वारा दी जाने वाली किसी भी अन्य सुविधाओं का लाभ उठाने की अनुमति देनी चाहिए, जिसे वह चुनता है, जिसमें दृष्टिबाधित व्यक्ति (व्यक्तियों) भी शामिल हैं।

बाईस. दृष्टिबाधित ग्राहकों को अपने खाते को संचालित करने के लिए किसी व्यक्ति/व्यक्तियों को अपने पावर ऑफ अटॉर्नी या मैडेड धारक के रूप में नियुक्त करने की अनुमति दी जा सकती है, यदि दृष्टिबाधित ग्राहक ऐसा चाहता है।

तेईस. शाखा/कार्यालय के अधिकारी/प्रबंधक को उत्पाद पेश करने से पहले दृष्टिबाधित ग्राहक/भावी ग्राहक को उसके अधिकारों और दायित्वों के बारे में सूचित करना चाहिए।

चौबीस. दृष्टिबाधित ग्राहक की दस्तावेजीकरण आवश्यकताएं किसी अन्य ग्राहक के समान होनी चाहिए। खाते को स्पष्ट रूप से "खाताधारक दृष्टिहीन है" के रूप में चिह्नित किया जाना चाहिए।

पच्चीस. आवास वित्त कंपनियों को आवश्यकता पड़ने पर दृष्टिबाधित ग्राहकों को सभी दस्तावेजों की एक प्रति डिजिटल रूप में भी प्रदान करनी चाहिए।

छब्बीस. एचएफसी को दृष्टिबाधित ग्राहकों को सर्वाधिक महत्वपूर्ण नियम एवं शर्तों (एमआईटीसी) की एक प्रति ब्रेल रूप में या पाठ पठनीय पीडीएफ में प्रदान करनी चाहिए, यदि उनके द्वारा वांछित हो।

16. एचएफसी को दृष्टिबाधित ग्राहकों को इलेक्ट्रॉनिक क्लियरिंग सेवा (ईसीएस) सुविधा प्रदान करनी चाहिए।

यह ध्यान में रखा जा सकता है कि यह दिशानिर्देश केवल दृष्टांत हैं और किसी भी उपाय से संपूर्ण नहीं हैं।

[लट्टू](#)

6. ग्राहक सेवा पर भारतीय रिजर्व बैंक मास्टर परिपत्र - 1 जुलाई 2015

भारिबैं/2015-16/59

डीबीआर नंबर लेग.बीसी। 21/09.07.006/2015-16

जुलाई 1, 2015

आषाढ़ 10, 1937

सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक (आरआरबी को छोड़कर)

प्रिय महोदय,

बैंकों में ग्राहक सेवा पर मास्टर परिपत्र

कृपया दिनांक 01 जुलाई 2014 का मास्टर परिपत्र डीबीओडी सं.एलईजी.बीसी.21/09.07.006/2014-15 देखें जिसमें 30 जून 2014 तक ग्राहक सेवा के क्षेत्र में हमारे द्वारा जारी महत्वपूर्ण अनुदेशों को समेकित किया गया है। इस मास्टर परिपत्र में 30 जून 2015 तक जारी उपर्युक्त मामलों पर अनुदेशों को समेकित किया गया है।

2. बैंकों को यह भी सूचित किया जाता है कि वे यह सुनिश्चित करें कि परिपत्र की प्रतियां उनकी सभी शाखाओं में उपलब्ध हों ताकि ग्राहक इसका अवलोकन कर सकें।

भवदीय,

(सुदर्शन सेन)

प्रभारी मुख्य महाप्रबंधक

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

[top](#)

रिज़र्व बैंक मास्टर परिपत्र 2015 से पीडब्ल्यूडी ग्राहक सेवा से संबंधित 7. KEY बिंदु

१.१ सामान्य

शाखाओं के सामान्य प्रबंधन के लिए नीति

बैंकों की प्रणालियों को बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने की दिशा में उन्मुख होना चाहिए और उन्हें समय-समय पर अपनी प्रणालियों और ग्राहक सेवा पर उनके प्रभाव का अध्ययन करना चाहिए। बैंकों के पास शाखाओं के सामान्य प्रबंधन के लिए बोर्ड अनुमोदित नीति होनी चाहिए जिसमें निम्नलिखित पहलू शामिल हो सकते हैं: -

(क) पेंशनभोगियों, वरिष्ठ नागरिकों, विकलांग व्यक्तियों आदि पर विशेष बल देते हुए पर्याप्त स्थान, उचित फर्नीचर, पेयजल सुविधाएं प्रदान करने पर विशेष ध्यान देते हुए शाखाओं द्वारा अवसंरचना सुविधाएं प्रदान करना।

9. वृद्ध और अक्षम व्यक्तियों द्वारा खातों का संचालन

9.1 बीमार/बूढ़े/अक्षम गैर-पेंशन खाताधारकों को सुविधा

पेंशन खाता धारकों को दी जाने वाली सुविधाएं गैर-पेंशन खाता धारकों को भी दी जानी चाहिए जो बीमार/बूढ़े/अक्षम हैं और संयुक्त खाते खोलने और संचालित करने के इच्छुक नहीं हैं।

9.2 बीमार/बूढ़े/अक्षम खाताधारकों के प्रकार

बीमार/पुराने/अक्षम खाताधारकों के मामले निम्नलिखित श्रेणियों में आते हैं:

(अ) एक खाताधारक जो चेक पर हस्ताक्षर करने के लिए बहुत बीमार है / अपने बैंक खाते से पैसे निकालने के लिए बैंक में शारीरिक रूप से उपस्थित नहीं हो सकता है, लेकिन चेक / निकासी फॉर्म पर अपने अंगूठे का निशान डाल सकता है;

(आ) एक खाताधारक जो न केवल बैंक में शारीरिक रूप से उपस्थित होने में असमर्थ है, बल्कि कुछ शारीरिक अक्षमता के कारण चेक / निकासी फॉर्म पर अपने अंगूठे का निशान लगाने में भी सक्षम नहीं है।

9.3 परिचालन प्रक्रिया

पुराने/रुग्ण खाता धारकों को अपने बैंक खातों का परिचालन करने में समर्थ बनाने की दृष्टि से बैंक निम्नानुसार प्रक्रिया का अनुसरण कर सकते हैं:-

- अ. जहां कहीं भी बीमार/बूढ़े/अक्षम खाताधारक के अंगूठे या पैर के अंगूठे का निशान प्राप्त होता है, बैंक को ज्ञात दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा इसकी पहचान की जानी चाहिए, जिनमें से एक जिम्मेदार बैंक अधिकारी होना चाहिए।
- आ. जहां ग्राहक अपने अंगूठे का निशान भी नहीं लगा सकता है और बैंक में शारीरिक रूप से उपस्थित होने में सक्षम नहीं है, चेक / निकासी फॉर्म पर एक निशान प्राप्त किया जा सकता है जिसे दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा पहचाना जाना चाहिए, जिनमें से एक जिम्मेदार बैंक अधिकारी होना चाहिए।
- इ. ग्राहक से यह भी कहा जा सकता है कि वह बैंक को यह बताए कि ऊपर प्राप्त चेक/आहरण प्रपत्र के आधार पर बैंक से राशि कौन निकालेगा और उस व्यक्ति की पहचान दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा की जानी चाहिए। जो व्यक्ति वास्तव में बैंक से धन आहरित कर रहा है, उसे बैंक को अपने हस्ताक्षर प्रस्तुत करने के लिए कहा जाना चाहिए।

9.4 ऐसे व्यक्ति के मामले में आईबीए की राय जो दोनों हाथों के नुकसान के कारण हस्ताक्षर नहीं कर सकता है।

भारतीय बैंक संघ द्वारा अपने परामर्शदाता से एक ऐसे व्यक्ति का बैंक खाता खोलने के प्रश्न पर प्राप्त राय, जिसने अपने दोनों हाथ खो दिए हैं और चेक/आहरण फार्म पर हस्ताक्षर नहीं कर सका, निम्नानुसार है:

"सामान्य खंड अधिनियम के संदर्भ में, शब्द" साइन "अपने व्याकरणिक विविधताओं और आत्मीय अभिव्यक्तियों के साथ, एक ऐसे व्यक्ति के संदर्भ में जो अपना नाम लिखने में असमर्थ है, इसमें व्याकरणिक विविधताओं और आत्मीय अभिव्यक्तियों के साथ "चिह्न" शामिल होगा। उच्चतम न्यायालय ने एआईआर 1950- उच्चतम न्यायालय में निर्णय दिया है कि हस्ताक्षर करने वाले व्यक्ति के बीच शारीरिक संपर्क अवश्य होना चाहिए और हस्ताक्षर चिह्न के माध्यम से किया जा सकता है। यह निशान व्यक्ति द्वारा किसी भी तरीके से लगाया जा सकता है। यह पैर की अंगुली की छाप हो सकती है, जैसा कि सुझाव दिया गया है। यह चिह्न के माध्यम से हो सकता है जिसे कोई भी व्यक्ति हस्ताक्षर करने वाले व्यक्ति की ओर से लगा सकता है, वह चिह्न किसी ऐसे लिखत द्वारा लगाया जा रहा है जिसका हस्ताक्षर करने वाले व्यक्ति के साथ शारीरिक संपर्क रहा हो।

10. विकलांग व्यक्तियों को बैंक सुविधाएं प्रदान करना

10.1 विकलांग व्यक्तियों के लिए मुख्य आयुक्त के निर्णय के आधार पर आईबीए द्वारा तैयार किए गए दिशानिर्देश

भारतीय बैंक संघ ने विकलांग व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने के संबंध में अपने सदस्य बैंकों के कार्यान्वयन के लिए परिचालनात्मक दिशा-निर्देश तैयार किए हैं। बैंकों को परिचालनगत दिशानिर्देशों को सावधानीपूर्वक अपनाना चाहिए/उनका अनुपालन करना चाहिए।

10.2 बैंक शाखाओं/एटीएम को विकलांग व्यक्तियों के लिए सुगम बनाने की आवश्यकता

बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे सभी मौजूदा एटीएम/भावी एटीएम में रैम्प उपलब्ध कराने के लिए आवश्यक कदम उठाएं ताकि व्हील चेयर उपयोगकर्ता/विकलांग व्यक्ति आसानी से उन तक पहुंच सकें। इस तरह से व्यवस्था करने के लिए भी सावधानी बरती जानी चाहिए कि एटीएम की ऊंचाई व्हीलचेयर उपयोगकर्ताओं द्वारा उनके उपयोग में बाधा पैदा न करे। तथापि, ऐसे मामलों में जहां ऐसी रैप सुविधाएं प्रदान करना अव्यवहारिक है, चाहे वे स्थायी रूप से पृथ्वी पर निर्धारित हों या अन्यथा, संबंधित शाखाओं अथवा एटीएम में दर्ज और प्रदशत कारणों से इस अपेक्षा को समाप्त किया जा सकता है।

बैंकों को उचित कदम उठाने भी हैं, जिनमें जहां कहीं व्यवहार्य हो, बैंक शाखाओं के प्रवेश द्वार पर रैम्प उपलब्ध कराना शामिल है, ताकि विकलांग व्यक्ति/व्हील चेयर उपयोगकर्ता बैंक शाखाओं में प्रवेश कर सकें और बिना किसी कठिनाई के व्यवसाय कर सकें। बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे इस संबंध में की गई प्रगति की रिपोर्ट आवधिक रूप से बोर्ड की अपनी संबंधित ग्राहक सेवा समिति को दें और अनुपालन सुनिश्चित करें।

10.3 दृष्टिबाधित व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करना

दृष्टिबाधित व्यक्तियों की बैंकिंग सुविधाओं तक पहुंच को सुविधाजनक बनाने के उद्देश्य से, बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे दृष्टिबाधित व्यक्तियों को चेक बुक सुविधा/एटीएम/लॉकर आदि के संचालन सहित बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करें क्योंकि वे संविदा के लिए कानूनी रूप से सक्षम हैं।

मामला संख्या 2791/2003 में, निशक्त व्यक्तियों के लिए मुख्य आयुक्त के माननीय न्यायालय ने 5 सितंबर 2005 को आदेश पारित किए थे जिन्हें आईबीए द्वारा सभी सदस्य बैंकों को उनके परिपत्र पत्र दिनांक 20 अक्टूबर 2005 के माध्यम से अग्रणी किया गया था। उपरोक्त आदेश में माननीय न्यायालय ने निर्देश दिया है कि बैंक दृष्टिबाधितों को चेक बुक सुविधा, एटीएम सुविधा और लॉकर सुविधा सहित सभी बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करें और नकदी निकालने में भी उनकी सहायता करें।

इसके अलावा, उपरोक्त आदेश के पैराग्राफ 14 में, माननीय न्यायालय ने देखा है कि दृष्टिबाधित व्यक्तियों को उक्त सुविधा के संचालन/उपयोग में जोखिम की संभावना पर चेक बुक, लॉकर और एटीएम की सुविधा से वंचित नहीं किया जा सकता है, क्योंकि जोखिम का तत्व अन्य ग्राहकों के मामले में भी शामिल है।

अतः बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि तृतीय पक्ष चेकों सहित चेक बुक सुविधा, एटीएम सुविधा, नेट बैंकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, खुदरा ऋण, क्रेडिट कार्ड आदि जैसी सभी बैंकिंग सुविधाएं दृष्टिबाधित व्यक्तियों को बिना किसी भेदभाव के निरपवाद रूप से प्रदान की जाएं।

बैंक अपनी शाखाओं को यह भी सलाह दें कि वे दृष्टिबाधित व्यक्तियों को विभिन्न बैंकिंग सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करें।

10.3.1 दृष्टिबाधित व्यक्तियों द्वारा उपयोग की सुविधा के लिए ब्रेल कीपैड वाले एटीएम से बात करना

बैंकों को 1 जुलाई 2014 से स्थापित सभी नए एटीएम को ब्रेल कीपैड वाले टॉकिंग एटीएम के रूप में बनाना चाहिए। बैंकों को सभी मौजूदा एटीएम को ब्रेल कीपैड वाले टॉकिंग एटीएम में परिवर्तित करने के लिए रोड मैप तैयार करना चाहिए और बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति द्वारा समय-समय पर इसकी समीक्षा की जाए।

उपरोक्त के अलावा, कम दृष्टि वाले व्यक्तियों के उपयोग के लिए सभी बैंक शाखाओं में आवर्धक चश्मे भी प्रदान किए जाने चाहिए, जहां भी उन्हें आसानी से बैंकिंग लेनदेन करने की आवश्यकता होती है। शाखाओं को विकलांग व्यक्तियों के लिए उपलब्ध आवर्धक चश्मे और अन्य सुविधाओं की उपलब्धता के बारे में एक प्रमुख स्थान पर नोटिस प्रदर्शित करना चाहिए।

**** 11. ऑटिज्म, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता, मानसिक बीमारी और मानसिक विकलांगता वाले व्यक्तियों के बैंक खाते खोलने/संचालित करने के उद्देश्य से दिशानिर्देश**

उपर्युक्त व्यक्तियों के बैंक खाते खोलने/परिचालन करने के प्रयोजन के लिए निम्नलिखित दिशा-निर्देश लागू होंगे:

1. मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम, 1987 मानसिक रूप से बीमार व्यक्तियों के उपचार और देखभाल से संबंधित कानून प्रदान करता है और उनकी संपत्ति और मामलों के संबंध में बेहतर प्रावधान करता है। उक्त अधिनियम के अनुसार, "मानसिक रूप से बीमार व्यक्ति" का अर्थ है एक व्यक्ति जिसे मानसिक मंदता के अलावा किसी अन्य मानसिक विकार के कारण उपचार की आवश्यकता है। इस अधिनियम की धारा 53 और 54 मानसिक रूप से बीमार व्यक्तियों के लिए अभिभावकों की नियुक्ति और कुछ मामलों में, उनकी संपत्ति के संबंध में प्रबंधकों की नियुक्ति का प्रावधान करती है। मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम, 1987 के तहत निर्धारित नियुक्ति प्राधिकारी जिला न्यायालय और जिलों के कलेक्टर हैं।
2. ऑटिज्म, प्रमस्तिष्क अंगघात, मानसिक मंदता और बहुविकलांगताग्रस्त व्यक्तियों के कल्याणार्थ राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, 1999 में कतिपय विनिर्दिष्ट विकलांगताओं से संबंधित कानून का प्रावधान है। उस अधिनियम की धारा 2 का खंड (जे) "विकलांग व्यक्ति" को परिभाषित करता है जिसका अर्थ है ऑटिज्म, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता या ऐसी किसी भी दो या अधिक स्थितियों के संयोजन से संबंधित किसी भी स्थिति से पीड़ित व्यक्ति और इसमें गंभीर बहु विकलांगता से पीड़ित व्यक्ति शामिल है। यह अधिनियम एक स्थानीय स्तर की समिति को विकलांग व्यक्ति के लिए एक अभिभावक नियुक्त करने का अधिकार देता है, जिसे विकलांग व्यक्ति की संपत्ति और व्यक्ति की देखभाल करनी होगी।
3. बैंकों को सलाह दी जाती है कि वे ऊपर बताई गई कानूनी स्थिति को नोट कर लें और संबंधित अधिनियमों के अंतर्गत बैंक खाते खोलने/परिचालन करने के प्रयोजनार्थ अभिभावकों/प्रबंधकों की नियुक्ति के लिए सक्षम प्राधिकारी द्वारा जारी आदेशों/प्रमाणपत्रों पर भरोसा करें और उनका मार्गदर्शन प्राप्त करें। संदेह के मामले में, उचित कानूनी सलाह प्राप्त करने के लिए देखभाल की जा सकती है।

बैंक यह भी सुनिश्चित करें कि उनकी शाखाएं अपने ग्राहकों को उचित मार्गदर्शन दें ताकि विकलांग व्यक्तियों के अभिभावकों/प्रबंधकों को इस संबंध में किसी कठिनाई का सामना न करना पड़े।

11.1 ऑडिटिंग, प्रमस्तिष्क अंगघात, मानसिक मंदता और बहु-विकलांगताग्रस्त व्यक्तियों के कल्याणार्थ राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, 1999 के अंतर्गत गठित स्थानीय स्तरीय समितियों के बारे में सूचना का प्रदर्शन

दिल्ली उच्च न्यायालय के समक्ष आए एक मामले में, माननीय न्यायालय ने निर्देश दिया था कि सभी बैंकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उनकी शाखाएं एक विशिष्ट स्थान पर प्रदर्शित हों (i) अधिनियमन (मानसिक विकलांगता अधिनियम) के तहत सुविधाओं के बारे में आवश्यक विवरण; (ii) यह तथ्य कि पक्षकार प्रमाणपत्र जारी करने के प्रयोजनार्थ स्थानीय स्तर की समितियों से संपर्क कर सकते हैं और यह कि मानसिक विकलांगता अधिनियम के अंतर्गत जारी किया गया प्रमाणपत्र स्वीकार्य है; और (iii) उस क्षेत्र में स्थानीय स्तर की समितियों का विवरण। न्यायालय ने आगे निर्देश दिया था कि जानकारी स्थानीय भाषा और अंग्रेजी/हिंदी (या दोनों) में प्रदर्शित की जाएगी। बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे न्यायालय के उपर्युक्त आदेशों का कड़ाई से अनुपालन करें।

स्रोत: https://rbi.org.in/scripts/BS_ViewMasCircularDetails.aspx?id=9862

**** (बैंकों के लिए नोट - मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम, 1987 को मानसिक स्वास्थ्य देखभाल अधिनियम 2017 द्वारा प्रतिस्थापित किया गया है। विकलांग व्यक्तियों के अधिकार अधिनियम 2016 को भी देखें)**

[लट्टू](#)

8. प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र ऋण - विकलांग व्यक्ति (पीडब्ल्यूडी) - कमजोर वर्गों के तहत शामिल करना -13 मार्च 2015

भारिबै/2014-15/499

FIDD.CO। योजना.बीसी.51/04.09.01/2014-15

मार्च 13, 2015

अध्यक्ष/प्रबंध निदेशक/मुख्य कार्यपालक अधिकारी
[सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक (क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को छोड़कर)]

प्रिय सर/मैडम,

प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र ऋण - विकलांग व्यक्ति (PWD) - कमजोर वर्गों के तहत समावेशन

कृपया हमारे मास्टर परिपत्र RPCD.CO के पैराग्राफ IV का संदर्भ लें। (ग) सरकार ने प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र ऋण-लक्ष्य और वर्गीकरण के संबंध में दिनांक 1 जुलाई, 2014 की अधिसूचना सं प्लानबीसी

10/040901/2014-15 जारी की है।

दो. यह निर्णय लिया गया है कि विकलांग व्यक्तियों को प्राथमिकता क्षेत्र ऋण कमजोर वर्गों की श्रेणी के तहत वर्गीकरण के लिए पात्र होंगे।

तीन. ये दिशानिर्देश इस परिपत्र की तारीख से प्रभावी हैं।

भवदीय,
(पी मनोज)
उप महाप्रबंधक

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

[top](#)

9. बैंक शाखाओं के एटीएम को विकलांग व्यक्तियों के लिए सुलभ बनाने की आवश्यकता - 11 जून 2014

भारतीय रिजर्व बैंक

भारिबै/2013-14/637

यूबीडी। बीपीडी। Cir.No. 70/13.03.000/2013-14

जून 11, 2014

मुख्य कार्यकारी अधिकारी
सभी प्राथमिक (शहरी) सहकारी बैंक

प्रिय महोदय /

बैंक शाखाओं/एटीएम को विकलांग व्यक्तियों के लिए सुलभ बनाने की आवश्यकता

कृपया हमारी परिपत्र [UBD.CO देखें](http://UBD.CO)। बीपीडी। (क) सरकार ने दिनांक 29 अप्रैल, 2009 के परिपत्र सं (पीसीबी) परिपत्र सं 63/9.39.000/2008-09 में शीर्षक विषय पर परिपत्र जारी किया था जिसमें बैंकों को अन्य बातों के साथ-साथ सभी मौजूदा और भावी एटीएम में रैम्प उपलब्ध कराने और कम से कम एक तिहाई नए एटीएम को ब्रेल कीपैडों के साथ टॉकिंग एटीएम के रूप में संस्थापित करने की सलाह दी गई थी। यह सुनिश्चित करने की भी सलाह दी गई थी कि दृष्टिबाधित व्यक्तियों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए प्रत्येक स्थान पर ब्रेल कीपैड के साथ कम से कम एक टॉकिंग एटीएम आम तौर पर उपलब्ध हो।

दो. शहरी सहकारी बैंकों को अब सूचित किया जाता है कि वे बैंक शाखाओं के प्रवेश द्वार पर रैम्प उपलब्ध कराने के लिए उचित कदम उठाएं ताकि विकलांग व्यक्ति/व्हील चेयर उपयोगकर्ता बैंक शाखाओं में प्रवेश कर सकें और बिना किसी कठिनाई के व्यवसाय कर सकें। बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे इस संबंध में की गई प्रगति की सूचना आवधिक रूप से अपने निदेशक बोर्ड/बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को दें और अनुपालन सुनिश्चित करें। तथापि, ऐसे मामलों में जहां ऐसी रैंप सुविधाएं प्रदान करना अव्यावहारिक है, चाहे वे स्थायी रूप से पृथ्वी पर निर्धारित हों अथवा अन्यथा, संबंधित शाखाओं अथवा एटीएम में दर्ज अथवा प्रदशत कारणों से इस अपेक्षा को समाप्त किया जा सकता है।

तीन. यह देखा गया है कि कुछ बैंकों ने अभी तक कम से कम एक तिहाई नए एटीएम को ब्रेल कीपैड के साथ टॉकिंग एटीएम के रूप में स्थापित नहीं किया है, जैसा कि ऊपर उल्लिखित हमारे परिपत्र के तहत सलाह दी गई है। अतः यह सलाह दी जाती है कि बैंकों को 1 जुलाई, 2014 से संस्थापित सभी नए एटीएम को ब्रेल कीपैडों के साथ टॉकिंग एटीएम के रूप में बनाना चाहिए और मौजूदा एटीएम को ब्रेल कीपैड के साथ परिवर्तित करने के लिए एक रोड मैप निर्धारित करना चाहिए।

(i) पूर्वोक्त हमारे दिनांक 24 अप्रैल, 2009 के परिपत्र में दिए गए परामर्श के अनुसार ब्रेल कीपैड वाले एटीएम में टॉकिंग एटीएम की सुविधा उपलब्ध है और बोर्ड के निदेशक मंडल/ग्राहक सेवा समिति द्वारा समय-समय पर इसकी समीक्षा की जाए।

4. उपर्युक्त के अलावा, कम दृष्टि वाले व्यक्तियों के उपयोग के लिए सभी बैंक शाखाओं में आवर्धक चश्मे भी प्रदान किए जाने चाहिए, जहां भी उन्हें आवश्यकता हो, बैंकिंग लेनदेन को आसानी से करने के लिए। शाखाओं को विकलांग व्यक्तियों के लिए उपलब्ध आवर्धक चश्मे और अन्य सुविधाओं की उपलब्धता के बारे में एक प्रमुख स्थान पर नोटिस प्रदर्शित करना चाहिए।

भवदीय, (पी.के.अरोड़ा)
महाप्रबंधक

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

[top](#)

10. बैंक शाखाओं के एटीएम को विकलांग व्यक्तियों के लिए सुलभ बनाने की आवश्यकता - 21 मई 2014

भारतीय रिजर्व बैंक

भारिबैं/2013-14/598
डीबीओडी। सं.एलईजी.बीसी.113 /09.07.005/2013-14
मई 21, 2014

सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक (आरआरबी को छोड़कर)

प्रिय सर/मैडम,

बैंक शाखाओं/एटीएम को विकलांग व्यक्तियों के लिए सुलभ बनाने की आवश्यकता

कृपया हमारे परिपत्र डीबीओडी को देखें। (ग) सरकार ने दिनांक 13 अप्रैल, 2009 के परिपत्र सं एलईजीबीसी123/09-07-005/2008-09 के तहत शीर्षक विषय पर परिपत्र जारी किया था जिसमें बैंकों को अन्य बातों के साथ-साथ सभी मौजूदा और भावी एटीएम में रैम्प उपलब्ध कराने और कम से कम एक तिहाई नए एटीएम ब्रेल कीपैडों के साथ टॉकिंग एटीएम के रूप में संस्थापित करने की सलाह दी गई थी।

दो. हमें भारत सरकार के माध्यम से जनता से कई सुझाव प्राप्त हो रहे हैं, जो विकलांग व्यक्तियों द्वारा बैंक शाखाओं और एटीएम तक आसान पहुंच को सुविधाजनक बनाने के लिए दिन-प्रतिदिन बैंकिंग लेनदेन करने के लिए हैं। हमने ऐसे सुझावों की जांच की है। जैसा कि उपर्युक्त परिपत्र में सलाह दी गई है, बैंकों को सभी मौजूदा एटीएम/भावी एटीएम में रैम्प उपलब्ध कराने के लिए आवश्यक कदम उठाने होंगे ताकि व्हील चेयर उपयोगकर्ता/विकलांग व्यक्ति आसानी से उन तक पहुंच सकें। इस तरह से व्यवस्था करने के लिए भी सावधानी बरती जानी चाहिए कि एटीएम की ऊंचाई व्हीलचेयर उपयोगकर्ताओं द्वारा उनके उपयोग में बाधा पैदा न करे। तथापि, ऐसे मामलों में जहां ऐसी रैंप सुविधाएं प्रदान करना अव्यवहारिक है, चाहे वे स्थायी रूप से पृथ्वी पर निर्धारित हों या अन्यथा, संबंधित शाखाओं अथवा एटीएम में दर्ज और प्रदर्शित कारणों से इस अपेक्षा को समाप्त किया जा सकता है।

चार. बैंकों को उचित कदम उठाने भी हैं, जिनमें जहां कहीं व्यवहार्य हो, बैंक शाखाओं के प्रवेश द्वार पर रैम्प उपलब्ध कराना शामिल है, ताकि विकलांग व्यक्ति/व्हील चेयर उपयोगकर्ता बैंक शाखाओं में प्रवेश कर सकें और बिना किसी कठिनाई के व्यवसाय कर सकें। बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे इस संबंध में की गई प्रगति की रिपोर्ट आवधिक रूप से बोर्ड की अपनी संबंधित ग्राहक सेवा समिति को दें और अनुपालन सुनिश्चित करें। 2

पाँच. इसके अतिरिक्त, हमारे ध्यान में यह बात आई है कि कुछ बैंकों ने कम से कम एक तिहाई नए एटीएम को ब्रेल कीपैड वाले टॉकिंग एटीएम के रूप में संस्थापित नहीं किया है, जैसा कि ऊपर उल्लिखित परिपत्र के तहत सूचित किया गया है। अतः यह दोहराया जाता है कि बैंकों को 1 जुलाई, 2014 से सभी नए एटीएम ब्रेल कीपैड वाले टॉकिंग एटीएम के रूप में संस्थापित कर देना चाहिए। बैंकों को सभी मौजूदा एटीएम को ब्रेल कीपैड वाले टॉकिंग एटीएम में परिवर्तित करने के लिए रोड मैप तैयार करना चाहिए और बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति द्वारा समय-समय पर इसकी समीक्षा की जाए।

छः. उपरोक्त के अलावा, कम दृष्टि वाले व्यक्तियों के उपयोग के लिए सभी बैंक शाखाओं में आवर्धक चश्मे भी प्रदान किए जाने चाहिए, जहां भी उन्हें आसानी से बैंकिंग लेनदेन करने की आवश्यकता होती है। शाखाओं को विकलांग व्यक्तियों के लिए उपलब्ध आवर्धक चश्मे और अन्य सुविधाओं की उपलब्धता के बारे में एक प्रमुख स्थान पर नोटिस प्रदर्शित करना चाहिए।

भवदीय,
(राजेश वर्मा)
मुख्य महाप्रबंधक

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

[top](#)

11. विधिक संरक्षकता प्रमाणपत्र - 13 जनवरी 2014 भारतीय रिज़र्व बैंक

भारिबैं/2013-14/444

डीबीओडी। सं.एल.ई.बीसी.84/09.07.005/2013-14

जनवरी 13, 2014

सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक (आरआरबी को छोड़कर)

प्रिय सर/मैडम,

****मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम, 1987 और ऑटिज्म, प्रमस्तिष्क अंगघात, मानसिक मंदता और बहु-विकलांगताग्रस्त व्यक्तियों के कल्याणार्थ राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, 1999 के अंतर्गत जारी विधिक संरक्षकता प्रमाण-पत्र**

कृपया हमारा परिपत्र डीबीओडी देखें। (ग) सरकार ने दिनांक 19 नवम्बर, 2007 के परिपत्र सं एलईजीबीसी51/0907005/2007-08 के माध्यम से बैंकों को अन्य बातों के साथ-साथ ऑटिज्म ग्रस्त विकलांग व्यक्तियों द्वारा बैंक खाते खोलने/प्रचालन करने के प्रयोजनार्थ मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम, 1987 के अंतर्गत जिला न्यायालय अथवा ऑटिज्म, प्रमस्तिष्क अंगघात, मानसिक मंदता और बहुविकलांगताग्रस्त व्यक्तियों के कल्याणार्थ राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, 1999 के अंतर्गत स्थानीय स्तरीय समितियों द्वारा जारी संरक्षकता प्रमाण-पत्र पर भरोसा करने की सलाह दी थी। मस्तिष्क पक्षाघात, मानसिक मंदता और कई विकलांगता।

2. उपर्युक्त परिपत्र में निहित अनुदेशों के अधिक्रमण पर, बैंक खाते खोलने/परिचालित करने के प्रयोजन के लिए निम्नलिखित दिशानिर्देश लागू होंगे:

१. मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम, 1987 मानसिक रूप से बीमार व्यक्तियों के उपचार और देखभाल से संबंधित कानून और उनकी संपत्ति और मामलों के संबंध में बेहतर प्रावधान करने का प्रावधान करता है। उक्त अधिनियम के अनुसार, "मानसिक रूप से बीमार व्यक्ति" का अर्थ है एक व्यक्ति जिसे मानसिक मंदता के अलावा किसी अन्य मानसिक विकार के कारण उपचार की आवश्यकता है। इस अधिनियम की धारा 53 और 54 मानसिक रूप से बीमार व्यक्तियों के लिए अभिभावकों की नियुक्ति और कुछ मामलों में, उनकी संपत्ति के संबंध में प्रबंधकों की नियुक्ति का प्रावधान करती है। मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम, 1987 के तहत निर्धारित नियुक्ति प्राधिकारी जिला न्यायालय और जिलों के कलेक्टर हैं।

२. ऑटिज्म, प्रमस्तिष्क अंगघात, मानसिक मंदता और बहुविकलांगताग्रस्त व्यक्तियों के कल्याणार्थ राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, 1999 में कतिपय विनिदष्ट विकलांगताओं से संबंधित कानून का प्रावधान है। उस अधिनियम की धारा 2 का खंड (जे) "विकलांग व्यक्ति" को परिभाषित करता है जिसका अर्थ है ऑटिज्म, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता या ऐसी किसी भी दो या अधिक स्थितियों के संयोजन से संबंधित किसी भी स्थिति से पीड़ित व्यक्ति और इसमें गंभीर बहु विकलांगता से पीड़ित व्यक्ति शामिल है। यह अधिनियम

एक स्थानीय स्तरीय समिति को विकलांग व्यक्ति के लिए एक अभिभावक नियुक्त करने का अधिकार देता है, जिसके पास विकलांग व्यक्ति की संपत्ति और व्यक्ति की देखभाल होगी।

तृतीय. बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे ऊपर बताई गई कानूनी स्थिति को ध्यान में रखें और भरोसा कर सकते हैं

(ग) बैंक खाते खोलने/परिचालित करने के प्रयोजनार्थ अभिभावकों/प्रबंधकों की नियुक्ति करने वाले संबंधित अधिनियमों के अंतर्गत सक्षम प्राधिकारी द्वारा जारी आदेशों/प्रमाणपत्रों द्वारा निर्देशित होने और उनके मार्गदर्शन में कार्य करने के लिए वित्तीय सहायता प्रदान की जाती है। संदेह के मामले में, उचित कानूनी सलाह प्राप्त करने के लिए देखभाल की जा सकती है।

3. बैंक यह भी सुनिश्चित करें कि उनकी शाखाएं अपने ग्राहकों को उचित मार्गदर्शन दें ताकि विकलांग व्यक्तियों के अभिभावकों/प्रबंधकों को इस संबंध में किसी कठिनाई का सामना न करना पड़े।

भवदीय,

(राजेश वर्मा)

मुख्य महाप्रबंधक

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

**** (बैंकों के लिए नोट - मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम, 1987 को मानसिक स्वास्थ्य देखभाल अधिनियम 2017 द्वारा प्रतिस्थापित किया गया है।**

लट्टू

12. दृष्टिबाधितों/विकलांग व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधाएं - 5 सितंबर 2012

भारतीय रिजर्व बैंक

भारतीय रिजर्व बैंक /2012-13/191

डीबीओडी। नहीं। लेग.बीसी 38/09.07.005/2012-13

सितम्बर 5, 2012

सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक (आरआरबी को छोड़कर)

श्रीमान

दृष्टिबाधितों/विकलांग व्यक्तियों के लिए बैंकिंग सुविधाएं

कृपया हमारा परिपत्र डीबीओडी देखें। नहीं। लेग ई.पू. (घ) सरकार ने दिनांक 4 जून, 2008 के परिपत्र सं 91/09-07-005/2007-08 के माध्यम से यह सलाह दी थी कि तृतीय पक्ष चेकों सहित चेक बुक सुविधा, एटीएम सुविधा, नेट बैंकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, खुदरा ऋण, क्रेडिट कार्ड आदि जैसी सभी बैंकिंग सुविधाएं दृष्टिबाधित व्यक्तियों को बिना किसी भेदभाव के निरपवाद रूप से प्रदान की जाती हैं क्योंकि वे संविदा के लिए कानूनी रूप से सक्षम हैं। इसके अलावा, कृपया परिपत्र डीबीओडी भी देखें। (ग) सरकार ने दिनांक 13 अप्रैल, 2009 के परिपत्र सं एलईजी बीसी 123/09-07-005/2008-09 के माध्यम से बैंकों को सभी मौजूदा एटीएम/भावी एटीएम में रैम्प उपलब्ध कराने तथा कम से कम एक तिहाई नए एटीएम को ब्रेल कीपैडों से युक्त टॉकिंग एटीएम बनाने के लिए आवश्यक कदम उठाने की सलाह दी है।

2. विकलांग व्यक्तियों के लिए मुख्य आयुक्त के कार्यालय द्वारा यह हमारे ध्यान में लाया गया है कि दृष्टिबाधित व्यक्तियों को इंटरनेट बैंकिंग जैसी बैंकिंग सुविधाओं का लाभ उठाने में समस्याओं का सामना करना पड़ रहा है। अतः बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे उपर्युक्त परिपत्रों में निहित अनुदेशों का कड़ाई से पालन करें और दृष्टिहीनता, कम दृष्टि और अन्य विकलांगताओं वाले व्यक्तियों को सभी बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करें।

भवदीय,
(राजेश वर्मा)
मुख्य महाप्रबंधक

स्रोत: https://www.rbi.org.in/scripts/BS_CircularIndexDisplay.aspx?id=7548

[top](#)

13. बैंक शाखाओं के एटीएम को विकलांग व्यक्तियों के लिए सुलभ बनाने की आवश्यकता - 13 अप्रैल 2009

भारतीय रिजर्व बैंक

भारिबैं/2008-09/431

डीबीओडी। No.Leg.BC.123 /09.07.005/2008-09 13 अप्रैल 2009

सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक
(आरआरबी को छोड़कर)

प्रिय महोदय,

बैंक शाखाओं/एटीएम को विकलांग व्यक्तियों के लिए सुलभ बनाने की आवश्यकता

हमें रैंप प्रदान करके विकलांग व्यक्तियों के लिए बैंक शाखाओं और एटीएम को आसानी से सुलभ बनाने के लिए भारत सरकार सहित कई सुझाव प्राप्त हुए हैं ताकि व्हील चेयर उपयोगकर्ता उन तक पहुंच सकें और मशीन की ऊंचाई भी उनके लिए उपयुक्त हो। इसके अलावा, हमें दृष्टिबाधित व्यक्तियों द्वारा उपयोग की सुविधा के लिए ब्रेल में अक्षरों के साथ स्पीकिंग सॉफ्टवेयर और कुंजी पैड स्थापित करने के लिए सुझाव भी प्राप्त हो रहे हैं।

दो. हमने उपर्युक्त सुझावों की जांच की है और बैंकों को सलाह दी जाती है कि वे सभी मौजूदा एटीएम/भावी एटीएम को रैंप प्रदान करने के लिए आवश्यक कदम उठाएं ताकि व्हील चेयर उपयोगकर्ता/विकलांग व्यक्ति आसानी से उन तक पहुंच सकें और इस तरह से व्यवस्था भी कर सकें कि एटीएम की ऊंचाई व्हीलचेयर उपयोगकर्ता द्वारा इसके उपयोग में बाधा उत्पन्न न करे। **बैंक उचित कदम भी उठाएं जिनमें बैंक शाखाओं के प्रवेश द्वार पर रैंप की व्यवस्था करना शामिल है** ताकि विकलांग व्यक्ति/व्हील चेयर उपयोगकर्ता बैंक शाखाओं में प्रवेश कर सकें और बिना किसी कठिनाई के व्यवसाय का संचालन कर सकें।

तीन. इसके अतिरिक्त, बैंकों को कम से कम एक तिहाई नए एटीएम ब्रेल कीपैड के साथ टॉकिंग एटीएम के रूप में संस्थापित करने चाहिए और उन्हें अन्य बैंकों के परामर्श से रणनीतिक रूप से स्थापित करना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि दृष्टिबाधित व्यक्तियों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए प्रत्येक स्थान पर ब्रेल कीपैड के साथ कम से कम एक टॉकिंग एटीएम आम तौर पर उपलब्ध हो। बैंक ऐसे वार्ताकार एटीएम की अवस्थिति को अपने दृष्टिबाधित ग्राहकों के ध्यान में भी ला सकते हैं।

आपका भवदीयता
(प्रशांत सरन)
प्रभारी मुख्य महाप्रबंधक

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

14. दृष्टिबाधित लोगों के लिए बैंकिंग सुविधाएं - 4 जून 2008

भारतीय रिजर्व बैंक

आरबीआई / 2007-08 / 358

डीबीओडी। No.Leg BC. 91 /09.07.005/2007-08

जून 4, 2008

तक

सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक

(आरआरबी को छोड़कर)

प्रिय महोदय,

दृष्टिबाधितों को बैंकिंग सुविधाएं

यह हमारे ध्यान में लाया गया है कि दृष्टिबाधित व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधाओं का लाभ उठाने में समस्याओं का सामना करना पड़ रहा है। यह ध्यान दिया जा सकता है कि चेक बुक सुविधा / एटीएम / लॉकर आदि के संचालन सहित बैंकिंग सुविधाओं को दृष्टिबाधित करने से इनकार नहीं किया जा सकता क्योंकि वे अनुबंध के लिए कानूनी रूप से सक्षम हैं।

दो. उल्लेखनीय है कि केस नंबर 2791/2003 में माननीय कोर्ट ऑफ चीफ ने मामला दर्ज किया था निशक्त व्यक्ति आयुक्त ने दिनांक 05.09.2005 को आदेश पारित किए थे जिन्हें भारतीय बैंक संघ द्वारा सभी सदस्य बैंकों को उनके दिनांक 20 अक्टूबर, 2005 के परिपत्र पत्र के तहत अंग्रेषित कर दिया गया था। उपरोक्त आदेश में माननीय न्यायालय ने निर्देश दिया है कि बैंक दृष्टिबाधितों को चेक बुक सुविधा, एटीएम सुविधा और लॉकर सुविधा सहित सभी बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करें और नकदी निकालने में भी उनकी सहायता करें। इसके अलावा, उपरोक्त आदेश के पैरा 14 में, माननीय न्यायालय ने देखा है कि दृष्टिबाधित व्यक्तियों को उक्त सुविधा के संचालन/उपयोग में जोखिम की संभावना पर चेक बुक, लॉकर और एटीएम की सुविधा से इनकार नहीं किया जा सकता है, क्योंकि जोखिम का तत्व अन्य ग्राहकों के मामले में भी शामिल है।

तीन. इसलिए बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे यह सुनिश्चित करें कि तृतीय पक्ष चेकों सहित चेक बुक सुविधा, एटीएम सुविधा, नेट बैंकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, खुदरा ऋण, क्रेडिट कार्ड आदि जैसी सभी बैंकिंग सुविधाएं दृष्टिबाधित व्यक्तियों को बिना किसी भेदभाव के निरपवाद रूप से प्रदान की जाती हैं। बैंक अपनी शाखाओं को यह भी सलाह दें कि वे दृष्टिबाधित व्यक्तियों को विभिन्न बैंकिंग सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए हर संभव सहायता प्रदान करें।

आपका भवदीयता

(प्रशांत सरन)

प्रभारी मुख्य महाप्रबंधक

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

आईबीए

- पंद्रह. आईबीए मॉडल ग्राहक अधिकार नीति - 5 फरवरी 2015
- सोलह. बैंकों में शिकायत निवारण के लिए आईबीए मॉडल नीति - 5 फरवरी 2015
- सत्रह. वार्ता एटीएम के प्रवेश द्वार पर प्रदर्शित किया जाएगा आईबीए पोस्टर - 16 जनवरी 2014
- अठारह. सुगम्य एटीएम पर आईबीए मानक - 27 फरवरी 2013
- उन्नीस. दृष्टिबाधित व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने वाले आईबीए दिशानिर्देश - 18 नवंबर 2008

15. आईबीए मॉडल ग्राहक अधिकार नीति-5 फरवरी 2015

संख्या.सीआईआर/आरबी/सीएस/1292

फरवरी 5, 2015

सभी बैंकों के मुख्य कार्यकारी अधिकारी

प्रिय सर/मैडम,

मॉडल ग्राहक अधिकार नीति

आरबीआई ने ग्राहक अधिकारों का एक मसौदा चार्टर रखा था जिसमें निम्नलिखित पांच बुनियादी ग्राहक अधिकार शामिल थे - (i) उचित व्यवहार का अधिकार (ii) पारदर्शिता और ईमानदार व्यवहार का अधिकार, (iii) उपयुक्तता का अधिकार, (iv) गोपनीयता का अधिकार, (v) शिकायत निवारण का अधिकार और

22 अगस्त 2014 को उनकी वेबसाइट पर सार्वजनिक टिप्पणियों के लिए प्रत्येक अधिकार पर व्याख्यात्मक नोट्स के साथ मुआवजा। भारतीय बैंक संघ ने प्रारूप पर अपने सदस्य बैंकों से प्राप्त विचारों का मिलान किया था और 26 सितंबर, 2014 को प्रबंध समिति की बैठक द्वारा संवीक्षा के बाद भारतीय रिजर्व बैंक को अग्ररूपित किया था। विभिन्न स्टेकहोल्डरों से प्राप्त फीडबैक का अध्ययन करने के बाद, भारतीय रिजर्व बैंक ने आईबीए और बीसीएसबीआई से अन्य बातों के **साथ-साथ वर्तमान विनियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप मॉडल ग्राहक अधिकार नीति का मसौदा तैयार करने का अनुरोध किया था।** तदनुसार, पांच मूल ग्राहक अधिकारों को शामिल करते हुए मॉडल ग्राहक अधिकार नीति का मसौदा तैयार किया गया और प्रबंध समिति द्वारा विधिवत अनुमोदित आरबीआई को अग्ररूपित किया गया।

अब, भारतीय रिजर्व बैंक ने 27 जनवरी 2015 के अपने पत्र के माध्यम से हमें मसौदे में कतिपय परिवर्तनों के साथ मॉडल नीति दस्तावेज का अनुमोदन करने की सलाह दी है और आईबीए से अनुरोध किया है कि वह सदस्य बैंकों को दस्तावेज अग्ररूपित करे और उनसे यथाशीघ्र अपनी बोर्ड अनुमोदित नीति यथाशीघ्र किन्तु 31 जुलाई 2015 तक तैयार करने के लिए कहे। मॉडल नीति दस्तावेज के साथ आरबीआई पत्र की एक प्रति संलग्न है।

इस मामले को 31 जनवरी 2015 को आयोजित आईबीए प्रबंध समिति की बैठक में रखा गया था। समिति ने मॉडल ग्राहक अधिकार नीति को अपने सदस्य बैंकों के बीच परिचालित करने के लिए आईबीए को अपना अनुमोदन प्रदान कर दिया।

हम आपसे अनुरोध करते हैं कि कृपया भारतीय रिज़र्व बैंक को सलाह देते हुए 31 जुलाई 2015 तक शीघ्रातिशीघ्र अपने स्वयं के बोर्ड द्वारा अनुमोदित ग्राहक अधिकार नीति तैयार करें। हम आपसे आगे अनुरोध करते हैं कि आपके द्वारा प्रायोजित आरआरबी को भी बोर्ड द्वारा अनुमोदित ग्राहक अधिकार नीति अपनाने की सलाह दें। मॉडल नीति दस्तावेज हमारी वेबसाइट www.iba.org.in [शीर्षक ग्राहक सेवा - मॉडल पॉलिसी दस्तावेज के तहत] पर अपलोड किया गया है।

भवदीय,

के उन्नीकृष्णन
उप मुख्य कार्यकारी

मूल: <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>

लट्टू

IBA मॉडल ग्राहक अधिकार नीति

ग्राहक संरक्षण वित्तीय समावेशन का एक अभिन्न पहलू है। ऐसी सुरक्षा को बढ़ाने के लिए घरेलू अनुभव और वैश्विक सर्वोत्तम प्रथाओं के आधार पर निम्नलिखित व्यापक ग्राहक अधिकार नीति लाई गई है।

ग्राहक अधिकार नीति में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा विनियमित बैंकों के ग्राहकों के मूल अधिकार प्रतिष्ठापित किए गए हैं। यह ग्राहक के अधिकारों और बैंक की जिम्मेदारियों को भी बताता है। यह नीति बैंक या उसके एजेंटों द्वारा प्रदान किए जाने वाले सभी उत्पादों और सेवाओं पर लागू होती है, चाहे वे काउंटर पर, फोन पर, डाक द्वारा, इंटरैक्टिव इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के माध्यम से, इंटरनेट पर या किसी अन्य विधि से प्रदान की जाती हैं।

1. उचित व्यवहार का अधिकार

ग्राहक और वित्तीय सेवा प्रदाता दोनों को शिष्टाचार के साथ व्यवहार करने का अधिकार है। वित्तीय उत्पादों की पेशकश और वितरण करते समय ग्राहक के साथ लिंग, आयु, धर्म, जाति और शारीरिक क्षमता जैसे आधार पर अनुचित भेदभाव नहीं किया जाना चाहिए।

उपर्युक्त अधिकार के अनुसरण में, बैंक -

- १) ग्राहकों के साथ सभी व्यवहारों में न्यूनतम मानक निर्धारित करके अच्छी और निष्पक्ष बैंकिंग प्रथाओं को बढ़ावा देना;
- २) बैंक और ग्राहक के बीच एक निष्पक्ष और न्यायसंगत संबंध को बढ़ावा देना;
- ३) ग्राहकों की देखभाल करने वाले बैंक कर्मचारियों को पर्याप्त और उचित रूप से प्रशिक्षित करना;
- ४) सुनिश्चित करें कि स्टाफ सदस्य ग्राहकों और उनके व्यवसाय में तुरंत और विनम्रता से भाग लेते हैं;
- ५) सभी ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करें और लिंग, आयु, धर्म, जाति, साक्षरता, आर्थिक स्थिति, शारीरिक क्षमता आदि जैसे आधारों पर किसी भी ग्राहक के साथ भेदभाव न करें। तथापि, बैंक के पास ऐसी विशेष योजनाएं या उत्पाद हो सकते हैं जो विशेष रूप से लक्षित बाजार समूह के सदस्यों के लिए तैयार किए गए हों या ग्राहक भेदभाव के लिए रक्षात्मक, वाणिज्यिक रूप से स्वीकार्य आर्थिक औचित्य का उपयोग कर सकते हैं। बैंक के पास सकारात्मक कार्रवाई के हिस्से के रूप में योजनाएं या उत्पाद भी हो सकते हैं जैसे कि महिलाओं या पिछड़े वर्गों के लिए। ऐसी योजनाएं/उत्पाद अनुचित भेदभाव के समान नहीं होंगे। ऐसी विशेष योजनाओं या शर्तों के औचित्य को जहां भी आवश्यक हो, बैंक द्वारा समझाया जाएगा;
- ६) सुनिश्चित करें कि उपरोक्त सिद्धांत सभी उत्पादों और सेवाओं की पेशकश करते समय लागू किया जाता है;
- ७) सुनिश्चित करें कि पेश किए गए उत्पाद और सेवाएं प्रासंगिक कानूनों और विनियमों के अनुसार हैं;

जबकि बैंक का यह प्रयास होगा कि वह अपने ग्राहकों को परेशानी मुक्त और उचित व्यवहार प्रदान करे, बैंक अपने ग्राहकों से बैंक के साथ अपने व्यवहार में विनम्रता और ईमानदारी से व्यवहार करने की अपेक्षा करेगा।

बैंक का यह भी प्रयास रहेगा कि वह अपने ग्राहकों को बैंक के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र से संपर्क करने और बैंक के आंतरिक शिकायत तंत्र के अंतर्गत उनके सभी उपायों का उपयोग करने के बाद वैकल्पिक मंच से संपर्क करने के लिए प्रोत्साहित करे।

2. पारदर्शिता, निष्पक्ष और ईमानदार व्यवहार का अधिकार

वित्तीय सेवा प्रदाता को यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करना चाहिए कि उसके द्वारा तैयार किए गए अनुबंध या समझौते पारदर्शी हों, आम आदमी द्वारा आसानी से समझे जाएं और अच्छी तरह से सूचित किए जाएं। उत्पाद की कीमत, संबंधित जोखिम, नियम और शर्तें जो उत्पाद के जीवन चक्र और ग्राहक और वित्तीय सेवा प्रदाता की जिम्मेदारियों पर उपयोग को नियंत्रित करती हैं, का स्पष्ट रूप से खुलासा किया जाना चाहिए। ग्राहक को अनुचित व्यवसाय या विपणन प्रथाओं, जबरदस्ती संविदात्मक शर्तों या भ्रामक अभ्यावेदन के अधीन नहीं होना चाहिए। अपने रिश्ते के दौरान, वित्तीय सेवा प्रदाता ग्राहक को शारीरिक नुकसान की धमकी नहीं दे सकता है, अनुचित प्रभाव नहीं डाल सकता है, या जबरदस्त उत्पीड़न में संलग्न नहीं हो सकता है।

उपर्युक्त अधिकार के अनुसरण में, बैंक -

- १) पूर्ण पारदर्शिता सुनिश्चित करना ताकि ग्राहक को इस बात की बेहतर समझ हो सके कि वह बैंक से यथोचित/उचित रूप से क्या अपेक्षा कर सकता है;
- २) सुनिश्चित करें कि ग्राहक के साथ बैंक का व्यवहार इकिटी, अखंडता और पारदर्शिता के नैतिक सिद्धांतों पर निर्भर करता है;
- ३) ग्राहकों को अपने उत्पन्न पादों और सेवाओं, नियमों और शर्तों, और ब्याज दरों/सेवा प्रभारों के बारे में सरल और आसानी से समझ में आने वाली भाषा में और पर्याप्त जानकारी के साथ स्पष्ट जानकारी उपलब्ध कराना ताकि ग्राहक से उत्पन्न पाद के उचित और सूचित विकल्प की उम्मीद की जा सके;
- ४) सुनिश्चित करें कि सभी नियम और शर्तें निष्पक्ष हैं और संबंधित अधिकारों, देनदारियों और दायित्वों को स्पष्ट रूप से और जहां तक संभव हो सरल और सरल भाषा में निर्धारित करें;
- ५) उत्पाद से जुड़े प्रमुख जोखिमों के साथ-साथ किसी भी विशेषता से अवगत कराएं जो विशेष रूप से ग्राहक को उसके लिए नुकसान पहुंचा सकती हैं। उत्पाद या सेवा से जुड़े सबसे महत्वपूर्ण नियम और शर्तें (एमआईटीसी) उत्पाद की पेशकश करते समय ग्राहक के ध्यान में स्पष्ट रूप से लाई जाएंगी। सामान्य तौर पर, यह सुनिश्चित किया जाएगा कि ऐसी शर्तें ग्राहक की भविष्य की पसंद को बाधित नहीं करेंगी।
- ६) ब्याज दरों, शुल्क और प्रभारों के बारे में शाखाओं या वेबसाइट में नोटिस बोर्ड पर या हेल्प-लाइन या हेल्प-डेस्क के माध्यम से जानकारी प्रदान करें और जहां उपयुक्त हो, ग्राहक को सीधे सूचित किया जाएगा;
- ७) प्रशुल्क अनुसूची को उनकी वेबसाइट पर प्रदर्शित करें और इसकी एक प्रति ग्राहक के अवलोकनार्थ प्रत्येक शाखा में उपलब्ध कराई जाएगी। अपनी शाखाओं में शाखा में टैरिफ अनुसूची की उपलब्धता के बारे में एक नोटिस भी प्रदर्शित करेगा;
- ८) ग्राहक द्वारा चुने गए उत्पादों और सेवाओं पर लागू सभी प्रभारों, यदि कोई हों, का विवरण उनकी टैरिफ अनुसूची में दें;

ix) संशोधित नियमों और शर्तों के प्रभावी होने से कम से कम एक महीने पहले ग्राहक द्वारा सहमत पत्र या खाते के विवरण, एसएमएस या ईमेल के माध्यम से नियम और शर्तों में किसी भी बदलाव के बारे में ग्राहक को सूचित करना;

x) यह सुनिश्चित करना कि ऐसे परिवर्तन केवल एक माह की सूचना देने के बाद ही भावी प्रभाव से किए जाते हैं। यदि बैंक ने ऐसा कोई नोटिस दिए बिना कोई बदलाव किया है जो ग्राहक के अनुकूल है, तो वह इस तरह के बदलाव के 30 दिनों के भीतर बदलाव को सूचित करेगा। यदि परिवर्तन ग्राहक के प्रतिकूल है, तो न्यूनतम 30 दिनों की पूर्व सूचना प्रदान की जाएगी और ग्राहक को इस तरह के नोटिस के 60 दिनों के भीतर संशोधित शुल्क या ब्याज का भुगतान किए बिना खाता बंद करने या किसी अन्य पात्र खाते में स्विच करने के विकल्प प्रदान किए जा सकते हैं;

xi) ग्राहक द्वारा चुने गए उत्पाद/सेवाओं को नियंत्रित करने वाले किसी भी नियम और शर्तों का पालन न करने/उल्लंघन करने के मामले में उपलब्ध दंड के बारे में जानकारी प्रदान करना;

xii) जमाराशियों, चेक संग्रहण, शिकायत निवारण, क्षतिपूर्ति एवं देयराशियों की वसूली तथा प्रतिभूति पुन कब्जे पर बैंक की नीतियों को सार्वजनिक डोमेन पर प्रदर्शित करना;

xiii) यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करें कि किसी विशेष उत्पाद में काम करने वाले कर्मचारियों को ग्राहकों को पूरी तरह से, सही ढंग से और ईमानदारी से प्रासंगिक जानकारी प्रदान करने के लिए ठीक से प्रशिक्षित किया गया है;

xiv) उत्पाद/सेवा प्राप्त करने के लिए प्रस्तुत आवेदनों की स्वीकृति/स्वीकृति के बारे में बैंक द्वारा तय की गई उचित समयावधि के भीतर आवेदक को सूचित करना सुनिश्चित करें और आवेदन स्वीकार न करने/अस्वीकार करने के कारणों को लिखित में बताएं। ऐसी अवधि बैंक की वेबसाइट में और विशेष उत्पाद या सेवा के आवेदन में भी अधिसूचित की जाएगी

xv) निम्नलिखित के बारे में जानकारी स्पष्ट रूप से संप्रेषित करें -

अ. विशेष उत्पादों का विच्छेदन,

आ. उनके कार्यालयों का स्थानांतरण

इ. काम के घंटों में बदलाव

ई. टेलीफोन नंबरों में बदलाव

उ. किसी भी कार्यालय या शाखा को बंद करना

- कम से कम 30 दिनों की अग्रिम सूचना के साथ। यह भी पुष्टि करता है कि सूचना का प्रकटीकरण उत्पाद / संबंध के जीवन-चक्र के माध्यम से एक सतत प्रक्रिया है और उनके द्वारा लगन से पालन किया जाएगा। वेब-साइट सहित संचार के सभी संभावित चैनलों का उपयोग करना सुनिश्चित करें, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि सभी परिवर्तनों की जानकारी ग्राहक को पहले से ही ज्ञात हो;

xvi) उत्पाद की बिक्री के समय ग्राहक को कानून और/या बैंकिंग विनियमन में सन्निहित अधिकारों और दायित्वों के बारे में सलाह देना, जिसमें ग्राहक को संदेह होने, पता चलने या मुठभेड़ करने वाली किसी भी महत्वपूर्ण घटना की रिपोर्ट करने की आवश्यकता शामिल हो;

xvii) बैंक के स्टाफ सदस्य, जब ग्राहक द्वारा उत्पाद या सेवा प्राप्त करने के लिए संपर्क किया जाता है, तो उत्पाद/सेवा से संबंधित सभी प्रासंगिक जानकारी प्रदान करेंगे और ग्राहक को सूचित निर्णय लेने में सक्षम बनाने के उद्देश्य से बाजार में उपलब्ध समान उत्पादों पर सूचना संसाधनों को निर्देश भी प्रदान करेंगे;

१८) ग्राहक को उचित या संविदात्मक पूर्व सूचना दिए बिना ग्राहक संबंध समाप्त न करें;

८) बैंक के क्षेत्र में नियमित इनपुट जैसे खाता विवरण / पासबुक, अलर्ट, उत्पाद के प्रदर्शन के बारे में समय पर जानकारी, सावधि जमा परिपक्वता आदि प्रदान करके अपने खाते के प्रबंधन के लिए सभी उपलब्ध तरीकों से ग्राहक की सहायता करना;

९) सुनिश्चित करें कि सभी विपणन और प्रचार सामग्री स्पष्ट है और भ्रामक नहीं है;

१०) ग्राहक को शारीरिक नुकसान पहुंचाने की धमकी न दें, प्रभाव न डालें या ऐसे व्यवहार में संलग्न न हों जिन्हें उचित रूप से अनुचित उत्पीड़न माना जाए। केवल सामान्य उपयुक्त व्यावसायिक प्रथाओं का पालन सुनिश्चित करें।

०) सुनिश्चित करें कि उत्पादों/सेवाओं और इसकी संरचना पर शुल्क और शुल्क ग्राहक के लिए अनुचित नहीं हैं

3. उपयुक्तता का अधिकार

पेश किए गए उत्पाद ग्राहक की जरूरतों के लिए उपयुक्त होने चाहिए और ग्राहक की वित्तीय परिस्थितियों और समझ के आकलन पर आधारित होने चाहिए।

उपयुक्त अधिकार के अनुसरण में, बैंक -

१) सुनिश्चित करें कि बिक्री से पहले ग्राहकों के लिए उत्पादों की उपयुक्तता का आकलन करने के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति है;

२) यह सुनिश्चित करने का प्रयास करें कि बेचा या पेश किया गया उत्पाद या सेवा ग्राहक की जरूरतों के लिए उपयुक्त है और ग्राहक द्वारा किए गए मूल्यांकन के आधार पर ग्राहक की वित्तीय स्थिति और समझ के लिए अनुचित नहीं है। इस तरह के मूल्यांकन को इसके रिकॉर्ड में उचित रूप से प्रलेखित किया जाएगा

३) तीसरे पक्ष के उत्पादों को केवल तभी बेचें जब वह ऐसा करने के लिए अधिकृत हो, तीसरे पक्ष के वित्तीय उत्पादों के विपणन और वितरण के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति लागू करने के बाद;

४) किसी ग्राहक को बैंक से प्राप्त किसी भी सेवा के लिए किड-प्रो-को के रूप में किसी तीसरे पक्ष के उत्पादों की सदस्यता लेने के लिए मजबूर नहीं करना;

५) सुनिश्चित करें कि तीसरे पक्ष के उत्पादों सहित बेचे जा रहे उत्पाद या दी जा रही सेवा मौजूदा नियमों और विनियमों के अनुसार हैं;

६) ग्राहक को उसकी जिम्मेदारी के बारे में सूचित करें कि वह बैंक द्वारा मांगी गई सभी प्रासंगिक और उचित जानकारी तुरंत और ईमानदारी से प्रदान करे ताकि वे ग्राहक को उत्पाद की उपयुक्तता निर्धारित करने में सक्षम हो सकें।

4. निजता का अधिकार

ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी को गोपनीय रखा जाना चाहिए जब तक कि उन्होंने वित्तीय सेवा प्रदाता को विशिष्ट सहमति की पेशकश नहीं की है या ऐसी जानकारी कानून के तहत प्रदान की जानी आवश्यक है या यह एक अनिवार्य व्यावसायिक उद्देश्य (उदाहरण के लिए, क्रेडिट सूचना कंपनियों के लिए) के लिए प्रदान की गई है। ग्राहक को संभावित अनिवार्य व्यावसायिक उद्देश्यों के बारे में पहले से सूचित किया जाना चाहिए। ग्राहकों को सभी प्रकार के संचार, इलेक्ट्रॉनिक या अन्यथा से सुरक्षा का अधिकार है, जो उनकी गोपनीयता का उल्लंघन करते हैं।

उपर्युक्त अधिकार के अनुसरण में, बैंक -

i) ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी को निजी और गोपनीय मानना (तब भी जब ग्राहक हमारे साथ बैंकिंग नहीं कर रहा हो), और, एक सामान्य नियम के रूप में, किसी भी अन्य व्यक्ति / संस्थानों को उसकी सहायक कंपनियों / सहयोगियों, टाई-अप संस्थानों आदि सहित किसी भी उद्देश्य के लिए ऐसी जानकारी का खुलासा न करें जब तक:

अ. ग्राहक ने इस तरह के प्रकटीकरण को स्पष्ट रूप से लिखित रूप में अधिकृत किया है

आ. प्रकटीकरण कानून / विनियमन द्वारा मजबूर है;

इ. बैंक का जनता के प्रति कर्तव्य है कि वह सार्वजनिक हित में खुलासा करे

ई. बैंक को प्रकटीकरण के माध्यम से अपने हितों की रक्षा करनी होगी

उ. यह एक नियामक रूप से अनिवार्य व्यावसायिक उद्देश्य के लिए है जैसे कि क्रेडिट सूचना कंपनियों या ऋण संग्रह एजेंसियों को डिफॉल्ट का खुलासा

ii) सुनिश्चित करें कि इस तरह के संभावित अनिवार्य प्रकटीकरण ग्राहक को लिखित रूप में तुरंत सूचित किए जाएं

iii) विपणन उद्देश्य के लिए ग्राहक की व्यक्तिगत जानकारी का उपयोग या साझा नहीं करेगा, जब तक कि ग्राहक ने इसे विशेष रूप से अधिकृत नहीं किया हो;

(iv) ग्राहकों के साथ संचार करते समय भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण द्वारा जारी दूरसंचार वाणिज्यिक संचार उपभोक्ता प्राथमिकता विनियम, 2010 (राष्ट्रीय उपभोक्ता तरजीह रजिस्ट्री) का अनुपालन करेगा।

5. शिकायत निवारण और मुआवजे का अधिकार

ग्राहक को वित्तीय सेवा प्रदाता को पेश किए गए उत्पादों के लिए जवाबदेह ठहराने और किसी भी वैध शिकायत का निवारण करने का एक स्पष्ट और आसान तरीका रखने का अधिकार है। प्रदाता को तृतीय पक्ष उत्पादों की बिक्री से उत्पन्न शिकायतों के निवारण की सुविधा भी प्रदान करनी चाहिए। वित्तीय सेवा प्रदाता को गलतियों, आचरण में चूक, साथ ही गैर-प्रदर्शन या प्रदर्शन में देरी की भरपाई के लिए अपनी नीति का संचार करना चाहिए, चाहे प्रदाता के कारण हो या अन्यथा। ऐसी घटनाएं होने पर पॉलिसी को ग्राहक के अधिकारों और कर्तव्यों को पूरा करना चाहिए।

उपर्युक्त अधिकार के अनुसरण में, बैंक -

i) गलत होने वाली सभी चीजों के साथ सहानुभूतिपूर्वक और शीघ्रता से निपटें;

- २) गलतियों को तुरंत सुधारें;
- ३) गलत तरीके से और गलती से लागू किए गए किसी भी शुल्क को रद्द करना;
- ४) ग्राहक को किसी भी प्रत्यक्ष वित्तीय नुकसान के लिए क्षतिपूर्ति करें जो ग्राहक द्वारा इसकी खामियों के कारण हो सकता है।

बैंक यह भी करेगा -

- १) ग्राहक के लिए उपलब्ध शिकायत निवारण प्रक्रिया सहित अपनी ग्राहक शिकायत निवारण नीति को सार्वजनिक डोमेन में रखना;
- ५) निर्धारित समय के भीतर और अनुबंध की सहमत शर्तों के अनुसार ग्राहक लेनदेन के संचालन/निपटान में देरी / चूक के लिए मुआवजा नीति को सार्वजनिक डोमेन में रखें;
- ६) एक मजबूत और उत्तरदायी शिकायत निवारण प्रक्रिया सुनिश्चित करें और स्पष्ट रूप से शिकायत समाधान प्राधिकरण को इंगित करें जो ग्राहक द्वारा संपर्क किया जाएगा;
- ७) शिकायत निवारण तंत्र को ग्राहकों के लिए आसानी से सुलभ बनाना;
- ८) ग्राहक को सलाह दें कि शिकायत कैसे करें, किसे ऐसी शिकायत की जानी है, कब उत्तर की उम्मीद करनी है और यदि ग्राहक परिणाम से संतुष्ट नहीं है तो क्या करना है;
- ९) शिकायत निवारण प्राधिकरण/नोडल अधिकारी का नाम, पता और संपर्क विवरण प्रदर्शित करें। शिकायतों के समाधान की समय सीमा सभी सेवा वितरण स्थानों पर स्पष्ट रूप से प्रदर्शित/सुलभ होगी;
- १०) शिकायतकर्ता को अपनी शिकायत को बैंकिंग लोकपाल को भेजने के विकल्प के बारे में सूचित करें यदि शिकायत का निवारण पूर्व-निर्धारित समय के भीतर नहीं किया जाता है;
- ११) बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में सार्वजनिक डोमेन जानकारी में स्थान;
- १२) ग्राहक संपर्क बिंदुओं पर उस बैंकिंग लोकपाल का नाम और संपर्क विवरण प्रदर्शित करें जिसके अधिकार क्षेत्र में बैंक की शाखा आती है।

इसके अलावा, बैंक -

- १) तीन कार्य दिवसों के भीतर सभी औपचारिक शिकायतों (इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों के माध्यम से दर्ज की गई शिकायतों सहित) को स्वीकार करें और इसे उचित अवधि के भीतर हल करने के लिए काम करें, 30 दिनों से अधिक नहीं (शिकायत निवारण के लिए जिम्मेदार उच्चतम रैंकिंग आंतरिक अधिकारी द्वारा शिकायत की वृद्धि और जांच के समय सहित)। ग्राहक से मांगी गई सभी आवश्यक जानकारी प्राप्त होने के बाद 30 दिन की अवधि की गणना की जाएगी;
- २) पीड़ित ग्राहकों को शिकायत के समाधान के लिए बैंकिंग लोकपाल योजना का विवरण प्रदान करना यदि ग्राहक किसी विवाद के समाधान से संतुष्ट नहीं है, या विवाद से निपटने की प्रक्रिया के परिणाम से संतुष्ट नहीं है;

इसके अलावा, बैंक स्पष्ट रूप से बताएगा, ग्राहक संबंध स्थापित करते समय, नुकसान के लिए देयता, साथ ही सभी पक्षों के अधिकार और जिम्मेदारियां, उत्पादों के विनिर्देशों के अनुसार प्रदर्शन नहीं करने या चीजों के गलत होने की स्थिति में। हालांकि, बैंक बाहरी परिस्थितियों के कारण होने वाले किसी भी नुकसान के लिए उत्तरदायी नहीं होगा जो इसके उचित नियंत्रण से परे हैं (जैसे बाजार परिवर्तन, बाजार चर के कारण उत्पाद का प्रदर्शन, आदि)। b) सुनिश्चित करें कि ग्राहक को बिना किसी देरी और विलंब के वापस कर दिया गया है, यदि यह

किसी भी विवादित लेनदेन पर ग्राहक को उचित संदेह से परे नहीं दिखा सकता है (ब्याज/शुल्क के साथ)

मूल:

[http://www.iba.org.in/Model%20Policy/Model Customer Rights Policy Amended Finअल 27 1 15.pdf](http://www.iba.org.in/Model%20Policy/Model_Customer_Rights_Policy_Amended_Finअल 27 1 15.pdf)

लट्टू

16. बैंकों में शिकायत निवारण के लिए आईबीए मॉडल नीति - 5 फरवरी 2015

1. प्रस्तावना

प्रतिस्पर्धी बैंकिंग के वर्तमान परिदृश्य में, ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता निरंतर व्यापार विकास के लिए सबसे महत्वपूर्ण उपकरण है। ग्राहकों की शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट इकाई के व्यावसायिक जीवन का हिस्सा हैं। यह बैंकों के लिए अधिक है क्योंकि बैंक सेवा संगठन हैं। एक सेवा संगठन के रूप में, ग्राहक सेवा और ग्राहक संतुष्टि किसी भी बैंक की प्रमुख चिंता होनी चाहिए। बैंक का मानना है कि शीघ्र और कुशल सेवा प्रदान करना न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए आवश्यक है, बल्कि मौजूदा लोगों को बनाए रखने के लिए भी आवश्यक है। इस नीति दस्तावेज का उद्देश्य उचित सेवा सुपुर्दगी और समीक्षा तंत्र के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों के मामलों को कम करना और ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों का त्वरित निवारण सुनिश्चित करना है। समीक्षा तंत्र को उत्पाद सुविधाओं और सेवा वितरण में कमियों की पहचान करने में मदद करनी चाहिए। ग्राहकों का असंतोष बैंक का नाम और छवि खराब करेगा। शिकायत निवारण पर बैंक की नीति निम्नलिखित सिद्धांतों का अनुसरण करती है।

- ग्राहकों के साथ हर समय उचित व्यवहार किया जाए
- ग्राहकों द्वारा उठाई गई शिकायतों का निपटान शिष्टाचार और समय पर किया जाता है
- ग्राहकों को संगठन के भीतर अपनी शिकायतों/शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों और वैकल्पिक समाधान के उनके अधिकारों के बारे में पूरी तरह से सूचित किया जाता है, यदि वे अपनी शिकायतों पर बैंक की प्रतिक्रिया से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं।
- बैंक सभी शिकायतों को कुशलतापूर्वक और निष्पक्ष रूप से निपटाएगा क्योंकि अन्यथा संभालने पर वे बैंक की प्रतिष्ठा और व्यवसाय को नुकसान पहुंचा सकते हैं।
- बैंक कर्मचारियों को सद्भाव में और ग्राहक के हितों के पूर्वाग्रह के बिना काम करना चाहिए।

बैंक के निवारण तंत्र को अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए, इस दिशा में एक संरचित प्रणाली बनाने की आवश्यकता है। ऐसी प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि मांगी गई शिकायत न्यायोचित और निष्पक्ष है और नियमों और विनियमों के दिए गए ढांचे के भीतर अनुमेय है। पॉलिसी दस्तावेज सभी शाखाओं में उपलब्ध कराए जाएंगे। संबंधित कर्मचारियों को शिकायत से निपटने की प्रक्रिया के बारे में जागरूक किया जाना चाहिए।

1.1 ग्राहक की शिकायत निम्न कारणों से उत्पन्न होती है;

अ. ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में व्यवहार संबंधी पहलू

आ. ग्राहकों को उपलब्ध कराए गए कार्यों/व्यवस्थाओं की अपर्याप्तता अथवा अपेक्षित सेवाओं तथा प्रदान की गई वास्तविक सेवाओं के मानकों में कमी।

ग्राहक को अपनी शिकायत दर्ज करने का पूरा अधिकार है यदि वह बैंक द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संतुष्ट नहीं है। वह अपनी शिकायत लिखित, मौखिक रूप से या टेलीफोन पर दे सकता है। यदि ग्राहक की शिकायत का समाधान दिए गए समय के भीतर नहीं किया जाता है या यदि वह बैंक द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह अपनी शिकायत या शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध अन्य कानूनी अवसरों के साथ बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकता है।

2. ग्राहकों की शिकायतों/शिकायतों से निपटने के लिए आंतरिक मशीनरी 2.1 बोर्ड की ग्राहक सेवा

समिति

बोर्ड की यह उप-समिति एक व्यापक जमा नीति तैयार करने के लिए जिम्मेदार होगी जिसमें जमाकर्ता की उसके खाते के परिचालन के लिए मृत्यु का उपचार, उत्पाद अनुमोदन प्रक्रिया और जमाकर्ता संतुष्टि का वार्षिक सर्वेक्षण और ऐसी सेवाओं की त्रैवार्षिक लेखा परीक्षा जैसे मुद्दों को शामिल किया गया हो। समिति प्रदान की गई ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर प्रभाव डालने वाले किसी अन्य मुद्दे की भी जांच करेगी। यह समिति ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति के कार्यकरण की भी समीक्षा करेगी।

2.2 ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति

ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति की अध्यक्षता बैंक के प्रबंध निदेशक/कार्यपालक निदेशक करेंगे। बैंक के दो से तीन वरिष्ठ अधिकारियों के अलावा समिति में दो से तीन प्रतिष्ठित गैर-कार्यकारी भी होंगे, जिन्हें जनता से सदस्य बनाया गया है। समिति के निम्नलिखित कार्य होंगे।

- विभिन्न क्षेत्रों से प्राप्त ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर फीड-बैक का मूल्यांकन करें। समिति ग्राहक सेवा पर टिप्पणियों/फीडबैक और बैंक की संहिता में प्रतिबद्धताओं के कार्यान्वयन की भी समीक्षा करेगी
- बीसीएसबीआई से ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धताएं प्राप्त हुईं।
- समिति यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होगी कि बैंक द्वारा ग्राहक सेवा के संबंध में सभी विनियामक अनुदेशों का पालन किया जाए। इस दिशा में, समिति क्षेत्रीय/क्षेत्रीय प्रबंधकों/कार्यात्मक प्रमुखों से आवश्यक फीड-बैक प्राप्त करेगी।
- समिति निवारण के लिए उत्तरदायी कार्यात्मक प्रमुखों द्वारा इसे भेजी गई अनसुलझी शिकायतों/शिकायतों पर भी विचार करेगी और अपनी सलाह देगी।
- समिति तिमाही अंतराल पर बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को अपने प्रदर्शन पर रिपोर्ट प्रस्तुत करेगी।

2.3 शिकायतों और शिकायतों को संभालने के लिए नोडल अधिकारी और अन्य नामित अधिकारी *

बैंक महाप्रबंधक (या इसके समकक्ष) बैंक के एक नोडल अधिकारी की नियुक्ति करेगा जो पूरे बैंक के लिए ग्राहक सेवा और शिकायत से निपटने के कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार होगा। बैंक अपने नियंत्रणाधीन शाखाओं के संबंध में शिकायत शिकायतों को निपटाने के लिए निर्दिष्ट केंद्रों पर अन्य पदनामित अधिकारियों तथा अंचलिक/क्षेत्रीय कार्यालयों में ग्राहक संबंध अधिकारी की नियुक्ति भी कर सकता है। नोडल अधिकारी (अधिकारियों) के नाम और संपर्क विवरण शाखा नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित किए जाएंगे।

***अलग-अलग बैंक शिकायतों और परिवेदनाओं के निपटान के लिए विभिन्न स्तरों पर अधिकारियों की नियुक्ति का निर्णय ले सकते हैं जो उत्पाद और सेवाओं की सुपुर्दगी के लिए प्रयुक्त प्रशासनिक संरचना/चैनलों पर निर्भर करता है।**

3. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताओं

बैंक को प्रदान करना अनिवार्य है;

- शिकायतें और सुझाव प्राप्त करने के लिए उपयुक्त व्यवस्था।
- नोडल अधिकारी (अधिकारियों) का नाम, पता और संपर्क नंबर
- क्षेत्र के बैंकिंग लोकपाल का संपर्क विवरण
- ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धताओं का कोड/उचित व्यवहार कोड

चार. शिकायतों का समाधान

शाखा प्रबंधक शाखा द्वारा ग्राहक की सेवा के संबंध में शिकायतों/शिकायतों के समाधान के लिए जिम्मेदार है। वह शाखाओं में प्राप्त सभी शिकायतों को बंद करने के लिए जिम्मेदार होगा। यह देखना उसका सबसे महत्वपूर्ण कर्तव्य है कि शिकायत को ग्राहक की संतुष्टि के लिए पूरी तरह से हल किया जाना चाहिए और यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है, तो उसे इस मुद्दे को आगे बढ़ाने के लिए वैकल्पिक रास्ते प्रदान किए जाने चाहिए। यदि शाखा प्रबंधक को लगता है कि समस्या का समाधान उसके स्तर पर संभव नहीं है तो वह मार्गदर्शन के लिए मामले को क्षेत्रीय या आंचलिक कार्यालय में भेज सकता है। इसी प्रकार, यदि क्षेत्रीय या आंचलिक कार्यालय यह पाता है कि वे समस्या का समाधान करने में सक्षम नहीं हैं, तो ऐसे मामलों को नोडल अधिकारी को भेजा जा सकता है।

4.1 समय सीमा

शिकायत को सही परिप्रेक्ष्य में देखा जाना चाहिए क्योंकि वे अप्रत्यक्ष रूप से बैंक के कामकाज में एक कमजोर स्थान को प्रकट करते हैं। प्राप्त शिकायत का सभी संभव कोणों से विश्लेषण किया जाए। शिकायतों के निपटान और शाखाओं, आंचलिक और प्रधान कार्यालय सहित सभी स्तरों पर उनका निपटान करने के लिए विशिष्ट समय सारणी निर्धारित की जा सकती है। शाखा प्रबंधक को बैंक द्वारा निर्धारित निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर शिकायत को हल करने का प्रयास करना चाहिए।

किसी भी मुद्दे पर बैंक के रुख की सूचना ग्राहक को देना एक अत्यंत आवश्यक बात है। प्राप्त शिकायतें, जिनमें शामिल मुद्दों की जांच के लिए कुछ समय की आवश्यकता होगी, को निरपवाद रूप से तुरंत स्वीकार किया जाना चाहिए। शाखा और अंचल कार्यालय को प्रत्येक माह के अंत में प्राप्त शिकायतों पर की गई कार्रवाई की रिपोर्ट प्रधान कार्यालय को भेजनी होगी।

पाँच. ग्राहकों के साथ बातचीत

बैंक मानता है कि बैंक के कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत बातचीत के माध्यम से ग्राहक की अपेक्षा/आवश्यकता/शिकायतों को बेहतर ढंग से समझा जा सकता है। महीने में एक बार व्यवस्थित ग्राहक बैठकें ग्राहकों को संदेश देंगी कि बैंक उनकी परवाह करता है और ग्राहक सेवा में सुधार के लिए उनकी प्रतिक्रिया/सुझावों को महत्व देता है। कई शिकायतें बैंक सेवाओं के बारे में ग्राहकों के बीच जागरूकता की कमी के कारण उत्पन्न होती हैं और इस तरह की बातचीत से ग्राहकों को बैंकिंग सेवाओं की बेहतर सराहना करने में मदद मिलेगी। बैंक के लिए, ग्राहकों की प्रतिक्रिया ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अपने उत्पाद और सेवाओं को संशोधित करने के लिए मूल्यवान इनपुट होगी।

छः. शिकायतों से निपटने के लिए ऑपरेटिंग स्टाफ को संवेदनशील बनाना

शिकायतों से निपटने के लिए कर्मचारियों को उचित रूप से प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। हम लोगों के साथ काम कर रहे हैं और इसलिए मतभेद और टकराव के क्षेत्र पैदा हो सकते हैं। खुले दिमाग और चेहरे पर मुस्कान के साथ हमें ग्राहक का विश्वास जीतने में सक्षम होना चाहिए। **क्रोधित उत्तेजित ग्राहकों को संभालने के लिए आवश्यक सॉफ्ट कौशल प्रदान करना, प्रशिक्षण कार्यक्रमों का एक अभिन्न अंग होगा।** यह सुनिश्चित करना नोडल अधिकारी की जिम्मेदारी होगी कि शिकायतों/शिकायतों से निपटने के लिए आंतरिक मशीनरी सभी स्तरों पर सुचारू रूप से और कुशलता से काम करती है। उन्हें मानव संसाधन विभाग को विभिन्न स्तरों पर कर्मचारियों की प्रशिक्षण आवश्यकताओं पर प्रतिक्रिया देनी चाहिए।

स्रोत: <http://www.iba.org.in/ModelPolicy.asp>
[http://www.iba.org.in/Model%20Policy/b\)%20IBA%20Model%20Policy%20for%20Grivance%20Redressal%20in%20Banks.pdf](http://www.iba.org.in/Model%20Policy/b)%20IBA%20Model%20Policy%20for%20Grivance%20Redressal%20in%20Banks.pdf)

शीर्ष

17. टॉकिंग एटीएम के प्रवेश द्वार पर प्रदर्शित किया जाने वाला आईबीए पोस्टर - 16 जनवरी 2014

भारतीय बैंक संघ
सं.सीआईआर/आरबी/एटीएमवीसीपी/8667 16 जनवरी 2014

सभी सदस्य बैंकों के मुख्य कार्यकारी अधिकारी

प्रिय महोदय/महोदया,

दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए एटीएम स्थापित

समावेशी बैंकिंग के उद्देश्य से किए गए उपायों के भाग के रूप में, भारतीय रिजर्व बैंक ने हाल ही में दृष्टिबाधित व्यक्तियों को सामान्य ग्राहकों को प्रदान की जा रही सभी बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने के लिए दिशा-निर्देश जारी किए हैं। इन सेवाओं में चेक बुक सुविधा, एटीएम कार्ड, मोबाइल और इंटरनेट बैंकिंग सुविधाएं शामिल हैं। भारत में 15 मिलियन से अधिक दृष्टिबाधित व्यक्ति हैं, और बैंकों को यह सुनिश्चित करने के लिए विशेष प्रयास करने की आवश्यकता है कि वे इन व्यक्तियों की बैंकिंग आवश्यकताओं को पूरा करने में सक्षम हैं। भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार, सभी बैंकों ने दृष्टिबाधित व्यक्तियों को बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के प्रयास किए हैं। हालांकि, प्रतिक्रिया से संकेत मिलता है कि दृष्टिबाधित व्यक्तियों को जमीनी स्तर पर बहुत कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है, चाहे वह खाता खोलना, चेक बुक हासिल करना, एटीएम कार्ड हासिल करना या नेट बैंकिंग सुविधाएं प्राप्त करना हो।

दो. भारतीय रिजर्व बैंक ने सलाह दी थी कि बैंकों को कम से कम एक तिहाई नए एटीएम ब्रेल कीपैडों के साथ टॉकिंग एटीएम के रूप में संस्थापित करें और उन्हें अन्य बैंकों के परामर्श से रणनीतिक रूप से स्थापित करें ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि दृष्टिबाधित व्यक्तियों की जरूरतों को पूरा करने के लिए प्रत्येक स्थान पर ब्रेल कीपैड के साथ कम से कम एक टॉकिंग एटीएम आम तौर पर उपलब्ध हो।

तीन. दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए एटीएम प्रणाली पर आईबीए उप-समिति ने बात करने वाले एटीएम के मुद्दे पर विचार-विमर्श किया था और सुगम्य एटीएम द्वारा अपनाए गए सुगम्य एटीएम के लिए वर्कफ़्लो और स्क्रीन शॉट्स के पूर्ण उदाहरण के साथ सुगम्य एटीएम के लिए मानक तैयार किए हैं जो पूर्ण, व्यापक और अत्यंत उपयोगकर्ता अनुकूल है। ये मानक बताते हैं कि नेत्रहीन और कम दृष्टि वाले उपयोगकर्ताओं और व्हीलचेयर उपयोगकर्ताओं के लिए 'पहुंच' सुविधाओं का गठन क्या है और प्रक्रिया मानकों का पालन किया जाना चाहिए ताकि विभिन्न बैंकों के सुलभ एटीएम के बीच प्रभावी तैनाती और एकरूपता सुनिश्चित की जा सके और इसलिए अंतिम उपभोक्ता के स्तर पर आसानी हो सके। के पूर्ण उदाहरण के साथ सुलभ एटीएम के लिए मानक

सुगम्य एटीएम द्वारा अपनाए गए सुगम्य एटीएम के लिए वर्कफ़्लो और स्क्रीन शॉट्स को बाद में आईबीए के माध्यम से अपनाने के लिए सदस्य बैंकों को परिचालित किया गया था।

चार. आईबीए उप-समिति ने सुगम्य एटीएम के लिए मानकों को अपनाते समय यह भी सुझाव दिया कि आईबीए एटीएम प्रवेश द्वार पर एक बोर्ड प्रदर्शित करने पर भी विचार कर सकता है ताकि यह सूचना दी जा सके कि कोई एटीएम विशेष रूप से दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए डिजाइन किया गया है। अनुलग्नक - 1

पाँच. इस मामले पर एसोसिएशन की प्रबंध समिति की बैठक में विचार-विमर्श किया गया और निर्णय लिया गया कि सदस्य बैंकों से अनुरोध किया जाए कि वे दृष्टिबाधित व्यक्ति के लाभ के लिए एटीएम प्रवेश द्वार पर अनुलग्नक (दिखाए गए रंगों के अनुसार) में दिए गए बोर्ड को प्रदर्शित करें।

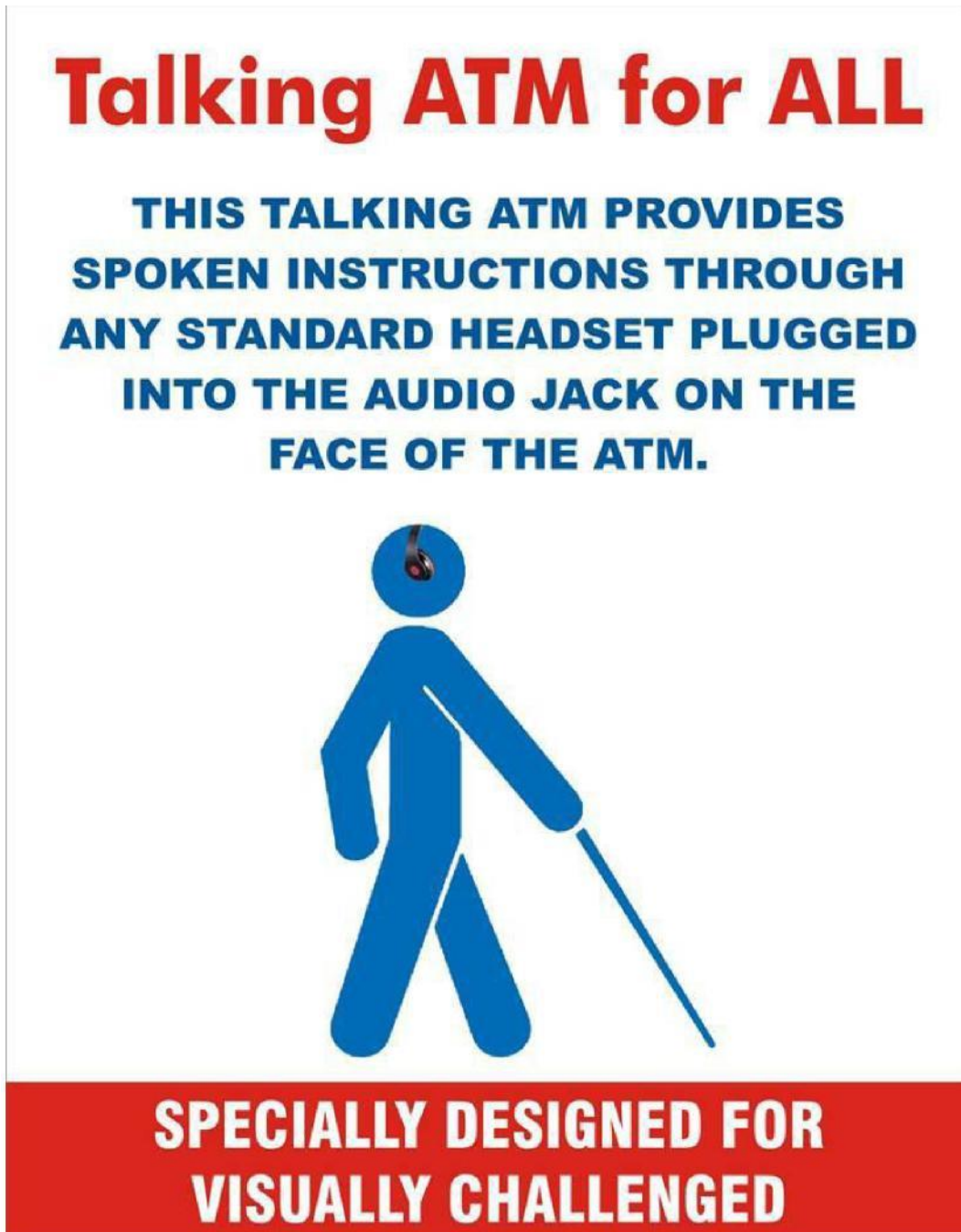
छः. तदनुसार, हम आपसे अनुरोध करते हैं कि दृष्टिबाधित बिरादरी के लाभ के लिए बोर्ड को प्रदर्शित करने पर विचार करें।

भवदीय,

के उत्तीकृष्णन
उप मुख्य कार्यकारी

संलग्नक: ऊपर के रूप में

संग्रह - आईबीए टॉकिंग एटीएम पोस्टर



लट्टू

18. सुगम्य एटीएम पर आईबीए मानक - 27 फरवरी 2013

संख्या.सीआईआर/आरबी/एटीएमवीसीपी/6846
27 फरवरी, 2013

सभी सदस्य बैंकों के मुख्य कार्यकारी अधिकारी

प्रिय महोदय/महोदया,

दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए एटीएम स्थापित

हम डीबीओडी के तहत आरबीआई के सर्कुलर का हवाला देते हैं। (ग) सरकार ने दिनांक 13 अप्रैल, 2009 के परिपत्र सं एलईजी बीसी 123/09-07-005/2008-09 के माध्यम से यह अधिदेश जारी किया है कि सभी नए और मौजूदा एटीएम में व्हील चेयर प्रयोक्ताओं के लिए सुगम्यता विशेषताएं हों। इसमें यह भी अनिवार्य किया गया है कि सभी नए एटीएम में से एक तिहाई नेत्रहीन और कम दृष्टि वाले उपयोगकर्ताओं के लिए पहुंच सुविधाएं सुनिश्चित करें। डीबीओडी के तहत आरबीआई के परिपत्र का भी पालन किया गया है। (घ) माननीय उच्चतम न्यायालय ने दिनांक 5 सितम्बर, 2012 के परिपत्र सं एलईजी बीसी 38/0907005/2012-13 में इसे दोहराया है। आरबीआई के परिपत्रों के बाद आईबीए ने दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए एटीएम प्रणालियों पर एक उप-समिति का गठन किया था। अप्रभावी मॉडल के साथ-साथ मानकीकरण की कमी के कारण क्षेत्र में उत्पन्न होने वाली प्रारंभिक समस्याओं को दूर करने के लिए उपसमिति की स्थापना की गई थी। इसका उद्देश्य सामूहिक रूप से यह सुनिश्चित करने के लिए भी काम करना था कि सुलभ एटीएम की प्रभावी और संभव तैनाती हो। पिछले वर्षों में एटीएम निर्माताओं के साथ अपने विचार-विमर्श और बातचीत के माध्यम से उप-समिति प्रमुख चिंताओं को दूर करने और देश भर में सुलभ एटीएम की प्रभावी तैनाती की पहल को आगे बढ़ाने में सक्षम रही है। यह उल्लेखनीय है कि जेवियर्स रिसोर्स सेंटर फॉर द विजुअली चैलेंज्ड (एक सरसीवीसी) के सहयोग से उप-समिति के सफल कामकाज और यूनियन बैंक ऑफ इंडिया और भारतीय स्टेट बैंक द्वारा की गई अग्रणी पहलों ने देश भर में 2000 से अधिक ऐसी मशीनों की तैनाती के साथ भारत में द्विभाषी सुलभ एटीएम को वास्तविकता बना दिया है। आंशिक रूप से बोलने वाले एटीएम से बचने के लिए इनकी आवश्यकता थी, जिनमें कुछ आवाज संकेत हो सकते हैं लेकिन पहुंच के मानदंडों को पूरा नहीं करते हैं और पहले से ही सफल मॉडलों से सीखकर प्रयासों के दोहराव से भी बचते हैं। उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए, सुगम्य एटीएम के लिए मानकों संबंधी वर्तमान दस्तावेज का उद्देश्य उद्योग मानदंड निर्धारित करना है जिसे सभी बैंकों द्वारा अपनाया जा सकता है ताकि विभिन्न बैंकों की सुगम्य एटीएम मशीनों के बीच प्रभावी परिनियोजन और एकरूपता सुनिश्चित की जा सके और इस प्रकार अंतिम उपभोक्ता के स्तर पर आसानी हो सके।

.../-

24 अगस्त, 2012 को आयोजित उपर्युक्त उप-समिति की बैठक में उप-समिति द्वारा गठित भारतीय स्टेट बैंक, आईसीआईसीआई बैंक और एचडीएफसी बैंक के सदस्यों वाले कार्य समूह द्वारा एक रिपोर्ट प्रस्तुत की गई थी। रिपोर्ट में एटीएम में दृष्टिबाधित व्यक्ति द्वारा नकदी आहरण की प्रक्रिया प्रवाह का सुझाव दिया गया है। यह रिपोर्ट स्थायी समिति को 19 नवम्बर, 2012 को हुई बैठक में प्रस्तुत की गई थी। समिति ने इस मुद्दे पर विस्तार से विचार-विमर्श किया और परिचालित करने का निर्णय लिया (1) यूनियन बैंक ऑफ इंडिया और एक्सआरसीवीसी द्वारा सुगम्य एटीएम के लिए तैयार किए गए मानक और

(2), सदस्य बैंकों के बीच सुझाई गई प्रक्रिया प्रवाह और अतिरिक्त विशेषताएं। स्थायी समिति के निर्णय का एसोसिएशन की प्रबंध समिति द्वारा 30 नवंबर, 2012 को आयोजित अपनी बैठक में अनुसमर्थन किया गया था। एटीएम मानकों के उन्नयन के लिए सुगम्य एटीएम के लिए मानक (अनुलग्नक-I) और एटीएम में दृष्टिबाधित व्यक्ति द्वारा नकद निकासी की प्रक्रिया प्रवाह (अनुबंध-II) की एक प्रति संलग्न की गई है। सदस्य बैंकों से अनुरोध है कि कृपया अपनी तैनाती प्रक्रिया के भीतर एटीएम में सुगम्य एटीएम के मानकों और एटीएम में दृष्टिबाधित व्यक्ति द्वारा नकदी निकासी की प्रक्रिया प्रवाह के लिए मानकों को अपनाने पर विचार करें।

भवदीय,

के उन्नीकृष्णन
उप मुख्य कार्यकारी

[लट्टू](#)

अनुलग्नक - सुलभ एटीएम के लिए आईबीए मानक

सुलभ एटीएम के लिए मानक



द्वारा अपनाया गया

भारतीय बैंक संघ

आरबीआई परिपत्र - आरबीआई/2008-09/431 डीबीओडी। दिनांक 13 अप्रैल, 2009 के परिपत्र सं एलईजी बीसी 123/09-07-005/2008-09 में यह अधिदेश दिया गया है कि सभी नए और मौजूदा एटीएम में व्हीलचेयर प्रयोक्ताओं के लिए सुगम्यता विशेषताएं हों। इसमें यह भी अनिवार्य किया गया है कि सभी नए एटीएम में से एक तिहाई नेत्रहीन और कम दृष्टि वाले उपयोगकर्ताओं के लिए पहुंच सुविधाएं सुनिश्चित करें। विभिन्न बैंकों द्वारा उक्त परिपत्र जारी किए जाने के बाद से किए गए आधारभूत कार्य तथा विभिन्न एटीएम विनिर्माताओं और बैंकों की भागीदारी में जेवियर्स रिसोर्स सेंटर फॉर द विजुअली चैलेंज्ड (एक्सआरसीवीसी) द्वारा किए गए अनुसंधान एवं विकास कार्य के आधार पर यह उचित समझा गया है कि सुगम्य एटीएम की विशिष्ट विशेषताओं को उजागर करने वाले मानक दस्तावेज का होना उपयुक्त समझा गया है।

ये मानक बताते हैं कि नेत्रहीन और कम दृष्टि वाले उपयोगकर्ताओं और व्हीलचेयर उपयोगकर्ताओं के लिए 'पहुंच' सुविधाओं का गठन क्या है और प्रक्रिया मानकों का पालन किया जाना चाहिए ताकि विभिन्न बैंकों के सुलभ एटीएम के बीच प्रभावी तैनाती और एकरूपता सुनिश्चित की जा सके और इसलिए अंतिम उपभोक्ता के स्तर पर आसानी हो सके। बैंकों और एटीएम निर्माताओं दोनों के बीच उद्योग में बात करने वाली एटीएम प्रक्रिया को मानकीकृत करने की आवश्यकता है।



सुलभ एटीएम के लिए अनुपालन की जाने वाली विशेषताएं

विकास, परीक्षण और कार्यान्वयन उद्देश्यों के लिए सुगम्य एटीएम का मूल सिद्धांत एक ऐसी मशीन सुनिश्चित करना है जो उपयोगकर्ता को पूरी तरह से नेत्रहीन उपयोगकर्ताओं के लिए आवाज मार्गदर्शन के माध्यम से एक खाली स्क्रीन के साथ सभी लेनदेन को सफलतापूर्वक पूरा करने में सक्षम बनाती है, कम दृष्टि / आंशिक रूप से देखे गए उपयोगकर्ताओं के लिए स्पष्ट स्क्रीन डेटा के माध्यम से स्वतंत्र उपयोग की अनुमति देती है और व्हील चेयर उपयोगकर्ताओं के लिए प्रभावी भौतिक पहुंच है। नीचे दी गई विशेषताएं विभिन्न उपयोगकर्ता प्रोफाइल के अनुसार सूचीबद्ध हैं।

पूरी तरह से अंधे उपयोगकर्ता

लेन-देन विशेषताएं: (सुविधाओं को उस क्रम के अनुसार सूचीबद्ध किया गया है जो उन्हें एटीएम लेनदेन प्रवाह में दिखाई देना चाहिए।

1. ऑडियो स्टार्ट-अप विकल्प: ऑडियो सक्रियण एटीएम हेडफोन जैक में हेडफोन डालने के माध्यम से प्रदान किया जाना है।



दो. **स्वागत संदेश और भाषा विकल्प:** ऑडियो स्टार्ट-अप उपयोगकर्ता के लिए भाषाओं के मेनू विकल्प (निम्न में से एक: अंग्रेजी, हिंदी / क्षेत्रीय) के साथ स्वागत पते के साथ शुरू होना चाहिए। इस विकल्प को नंबर पैड कुंजी 1, 2 या 3 द्वारा सक्रिय किया जाना चाहिए।

तीन. **वॉल्यूम नियंत्रण विकल्प:** यूनिट पर एक वॉल्यूम नियंत्रण क्षमता प्रदान की जानी चाहिए और इसे ऑडियो प्रॉम्प्ट के रूप में प्रदान करने की आवश्यकता है। वॉल्यूम बढ़ाने या घटाने के विकल्प के रूप में नंबर पैड कुंजियां 1 और 2 दी जानी चाहिए। चूंकि इस समय सहायता कार्यक्षमता अभी तक नहीं दी गई है, इसलिए संख्या पैड कुंजियों के अलावा किसी भी फ़ंक्शन कुंजी के उपयोग को संख्या पैड के संदर्भ में पूर्ण अभिविन्यास दिया जाना चाहिए।

चार. **स्क्रीन छुपाएं/खाली करें:** लेन-देन सत्र को दृश्य प्रदर्शन को छिपाने/खाली करने के विकल्प के साथ शुरू करने की आवश्यकता है। इस विकल्प को पूर्व-घोषित नंबर पैड कुंजी दबाकर सक्रिय/निष्क्रिय किया जाना चाहिए। यह सुविधा उपयोगकर्ता के लिए अतिरिक्त सुरक्षा की अनुमति देती है। चुने गए विकल्प के आधार पर, मशीन को यह घोषणा करने की आवश्यकता है कि स्क्रीन छिपी हुई है या अभी भी दिखाई दे रही है।

पाँच. **सहायता / अभिविन्यास कार्यक्षमता:** मशीन के लिए एक पूर्ण आवाज निर्देशित अभिविन्यास विकल्प या सीधे लेनदेन के लिए छोड़ दिया जाना है। अभिविन्यास को एटीएम मशीन का पूरा लेआउट, फ़ंक्शन कुंजियाँ - उनकी संख्या, उनकी स्थिति, नंबर पैड - प्रतीक कुंजी, कार्ड स्लॉट, मनी आउटलेट और रसीद प्रिंटर की स्थिति सहित नंबर पैड पर चाबियों की संख्या देने की आवश्यकता है। सुनने का विकल्प

नंबर पैड पर पूर्व-घोषित कुंजी दबाकर सीधे लेन-देन के लिए अभिविन्यास या कूदना सक्रिय किया जाना चाहिए। अभिविन्यास पाठ समझने में सरल होना चाहिए।

ऑडियो ओरिएंटेशन संदेश का उदाहरण: आपके सामने एक स्क्रीन है। कीपैड आपकी स्क्रीन के नीचे है, आप अपने एटीएम संचालन के दौरान कीपैड का उपयोग करेंगे, विभिन्न विकल्पों का चयन करने और डेटा दर्ज करने के लिए। यह कीपैड एक मानक टेलीफोन कीपैड है, साथ ही इसके दाईं ओर चार अतिरिक्त कुंजियाँ हैं। CLEAR कुंजी संख्या 3 के दाईं ओर है, जिसमें एक उठा हुआ ऊर्ध्वाधर प्रतीक है। CANCEL कुंजी संख्या 6 के दाईं ओर है जिसमें एक उठा हुआ क्रॉस प्रतीक है। ENTER कुंजी संख्या 9 के दाईं ओर है, जिसमें एक उठा हुआ वृत्त प्रतीक है। कैश डिस्पेंसर स्लॉट कीपैड के नीचे है, एटीएम के सामने के चेहरे पर, रसीद प्रिंटर स्लॉट एटीएम के सामने के चेहरे पर स्क्रीन के नीचे बाईं ओर है। कार्ड सम्मिलन स्लॉट एटीएम के सामने के चेहरे पर स्क्रीन के नीचे दाईं ओर है। इसके अलावा, रसीद, नकद और कार्ड स्लॉट की स्थिति खोजने के लिए ब्रेल लेबल लगाए जाते हैं। अपना एटीएम ऑपरेशन पूरा करने के बाद कृपया अपना हेडफोन पिन बाहर निकालें। ओरिएंटेशन संदेश दोहराने के लिए- 1 दबाएँ या अपना लेन-देन जारी रखने के लिए, 2 दबाएँ।

6. लेन-देन मेनू और प्रक्रियाएं: सभी एटीएम कार्यों के लिए पूर्ण आवाज निर्देशित सहायता होनी चाहिए। जिन विशिष्ट विशेषताओं को ध्यान में रखने की आवश्यकता है वे हैं:

- हर सिंगल स्क्रीन डिस्प्ले को पूरी तरह से आवाज देने की जरूरत है। जैसे मेनू, त्रुटि संदेश, संकेत आदि। केवल बोला नहीं गया ऑडियो आउटपुट पिन होगा जिसे प्रत्येक प्रविष्टि के लिए * (स्टार) के रूप में बीप या आवाज देने की आवश्यकता होती है।
- दोहराएँ: एक दोहराने की कार्यक्षमता उपयोगकर्ता को एंटर / ओके से पहले विकल्पों और प्रविष्टियों की शुद्धता को सत्यापित करने में मदद करेगी। उपयुक्त स्थानों पर आवाज मार्गदर्शन रोक दिया जाता है जब एक अंधा उपयोगकर्ता डेटा दर्ज कर रहा होता है जैसे पिन प्रविष्टि या राशि प्रविष्टि, आदि।
- आईवीआर टाइप ऑपरेशन: सभी ऑपरेशन केवल कीपैड के माध्यम से किए जाने हैं। इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पांस प्रकार। बात करने मोड के दौरान FDK कार्यक्षमता अक्षम है। कहा सरल, आसान और अधिक सुलभ है। सभी लेनदेन संख्या कुंजी 1 और 2 का उपयोग करके आयोजित किए जा सकते हैं और इसी तरह मेनू-सबमेनू प्रारूप में।
- टच स्क्रीन एटीएम के साथ हमेशा एक नियमित कीपैड होना चाहिए प्रणाली।
- खाता संख्या दर्ज करते समय या स्क्रीन पर कोई अन्य डेटा (पिन को छोड़कर) फीड करते समय, कीपैड नंबर स्वयं आवाज देने वाला होना चाहिए।
- बिल और अन्य भुगतानों जैसी मूल्य वर्धित सेवाओं के मामले में, इन दिशानिर्देशों में वर्णित समान पहुंच मानकों का पालन करने की आवश्यकता है।
- लेन-देन आदेशों को यह सूचित करने में स्पष्ट और विशिष्ट होना चाहिए कि फंक्शन को करने के लिए किस कुंजी को दबाने की आवश्यकता है और कुंजी कहाँ मिलेगी। चाबियों के लिए अभिविन्यास के प्रवाह को पूरे मॉड्यूल के लिए मानकीकृत करने की आवश्यकता है।
- नकद एकत्र करने, कार्ड डालने और रसीद एकत्र करने के लेनदेन में, लेनदेन कमांड में उपयोगकर्ता को कार्ड स्लॉट की स्थिति, मनी आउटलेट और रसीद प्रिंटर की स्थिति के संबंध में आवाज देने की आवश्यकता होती है।
- त्रुटि संदेश: त्रुटि संदेशों को ध्वनि इंगित करने की आवश्यकता है। एक उल्टे कार्ड के परिणामस्वरूप एक ऑडियो संकेत होना चाहिए कि कार्ड गलत तरीके से डाला गया है।
- ध्वनि आउटपुट के साथ पूर्ण स्क्रीन पाठ सिंक्रनाइज़ेशन।

सभी लेन-देन के लिए कार्य प्रवाह का पूरा उदाहरण अनुबंध ए में संलग्न है।

अतिरिक्त सुविधाएँ

एक. **हेडफोन:** हेडफोन जैक को सार्वभौमिक मानक पिन आकार का उपयोग करना चाहिए।

दो. **ब्रेल लेबल:**

- कार्ड स्लॉट, कैश डिस्पेंसर, रसीद प्रिंटर और हेडफोन जैक स्लॉट ब्रेल लेबल के साथ सहायता प्राप्त करने के लिए।
- 'यह एक बोलता हुआ एटीएम है' बताते हुए एक अतिरिक्त ब्रेल लेबल को भी स्क्रीन के ऊपर रखा जाना चाहिए।
- अनुबंधित ब्रेल लिपि का उपयोग करके ब्रेल लेबल बनाए जाने हैं।
- सभी ब्रेल लेबल को यथासंभव विशिष्ट आइटम के करीब रखा जाना चाहिए। जहां तक संभव हो 1 इंच (25 मिमी) से अधिक का अंतर नहीं रखा जाना चाहिए।

तीन. यदि कोई उपयोगकर्ता 10 सेकंड के लिए कोई बटन नहीं दबाता है, तो सिस्टम को स्वचालित रूप से संकेतों को दोहराना चाहिए।

चार. एटीएम मशीनों के लिए टाइम आउट 30 सेकंड होने की सिफारिश की जाती है क्योंकि इससे नेत्रहीन व्यक्ति को लेनदेन पूरा करने के लिए पर्याप्त समय मिलता है।

पाँच. **टेक्स्ट-टू-स्पीच (टीटीएस) तकनीक का उपयोग।** सुखद टीटीएस आवाज़ों का उपयोग अधिमानतः लेक्सिकॉन समायोजन के साथ भारतीय उच्चारण यदि टीटीएस इंजन द्वारा शब्दों की सही घोषणा नहीं की जाती है।

छ. एटीएम कियोस्क के प्रवेश द्वार से मशीन तक स्पर्श/बनावट वाले फर्श मार्गदर्शन की आवश्यकता होती है जो सुलभ है। यह सुनिश्चित करेगा कि दृष्टिबाधित व्यक्ति स्वतंत्र रूप से कियोस्क के भीतर मौजूद सभी सुलभ मशीन का पता लगा सकता है।

सात. **त्वरित एटीएम संचालन के लिए स्किपबिलिटी की सुविधा:** ग्राहक टॉकिंग मोड को सक्षम करने के लिए एटीएम ऑडियो जैक में हेडफोन पिन डालता है और अपना एटीएम कार्ड डालता है: डिफ़ॉल्ट रूप से अंग्रेजी भाषा का चयन किया जाता है और स्क्रीन छिपी होती है।



दृष्टिहीन उपयोगकर्ता के लिए त्वरित एटीएम संचालन के मामले में सुझाया गया कार्य प्रवाह निम्नानुसार

है: - अपना एटीएम कार्ड डालें।

डिफॉल्ट रूप से चयनित भाषा **अंग्रेजी** है और स्क्रीन **छिपी हुई** हैं (जैसा कि ऊपर बताया गया है)।

- कृपया अपना पिन संदेश दर्ज करें।

- पिन दर्ज करने के बाद

एटीएम लेनदेन के विकल्प देता है।

> नकद निकासी।

> बैलेंस पूछताछ।

> पिन बदलें।

आठ. भाषा समर्थन: **बहुभाषी** समर्थन। दो भाषाओं की पेशकश के साथ शुरू करने के लिए, अंग्रेजी और हिंदी दोनों।

नौ. दृष्टिहीन और विकलांगों **दोनों के लिए एटीएम का उपयोग**।

दस. **कोई विशेष एटीएम कार्ड नहीं**।

ग्यारह. **खुद के बैंक** के साथ-साथ **अन्य बैंकों** के एटीएम कार्ड का उपयोग संभव है।

बारह. **सुगम्य मैनुअल**: यह सिफारिश की जाती है कि बैंक सुलभ एटीएम की विशेषताओं और कार्यात्मकताओं पर सुलभ प्रारूपों में एक मैनुअल (नेत्रहीन व्यक्तियों के लिए सुलभ प्रारूप ब्रेल, **डेज़ी डिजिटल टॉकिंग बुक, सुलभ पीडीएफ, ई-टेक्स्ट, एचटीएमएल, बड़े फ़ॉन्ट बुक**, आदि हैं) उपलब्ध कराएं ताकि उपयोगकर्ता को एक पूर्ण अभिविन्यास दिया जा सके।

तेरह. यह भी सिफारिश की जाती है कि तीन प्रमुख एटीएम परिचालनों (**नकद निकासी, शेष राशि की पूछताछ और पिन परिवर्तन**) के साथ शुरू करने के बाद बैंकों को **चरणबद्ध तरीके से सुलभ टॉकिंग मोड में सभी एटीएम कार्यों को उपलब्ध कराने का लक्ष्य रखना चाहिए**।

कम दृष्टि / आंशिक दृष्टि वाले उपयोगकर्ता

एक. **रंग कंट्रास्ट**: टेक्स्ट और बैकग्राउंड के लिए अच्छा कंट्रास्ट (डार्क और लाइट)-मॉनिटर पर और फंक्शन कीज पर भी। (गहरे रंग की पृष्ठभूमि के खिलाफ चमकीले रंग। जैसे काले पर सफेद या नीले पर पीला)।

दो. **फ़ॉन्ट शैली**: गैर सेरिफ़ फ़ॉन्ट।

तीन. **फ़ॉन्ट आकार**: बड़ा: वर्ण अपरकेस अक्षर "I" के आधार पर 3/16 इंच उच्च न्यूनतम होना चाहिए।

चार. **पाठ और आवाज का सिंक्रनाइज़ेशन**।

पाँच. **आसान पढ़ने के लिए कुंजियों पर बोल्लड और बड़ी संख्या** /

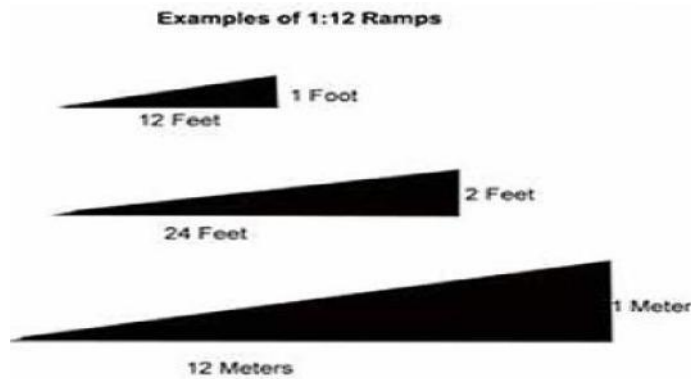
व्हीलचेयर उपयोगकर्ता

1. प्रवेश बिंदु:

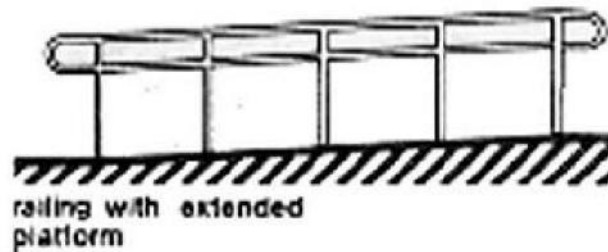
- जमीनी स्तर की सतह।
- कोई सीमा नहीं।
- यदि सतह ऊंचाई पर है तो एक रैंप प्रदान करने की आवश्यकता है।

2. रैंप:

- ढलान: अधिकतम 1:12 की ढाल वाला रैंप। रैंप ऊपर उठने वाली जमीन से हर इंच (25 मिमी) के लिए, रैंप की लंबाई 12 इंच (305 मिमी) प्रदान करें।



- चौड़ाई: चौड़ाई कम से कम 1200 मिमी (48 इंच) होनी चाहिए।
- लैंडिंग स्पेस: ऊर्ध्वाधर वृद्धि के प्रत्येक 750 मिमी (30 इंच) पर लैंडिंग होनी चाहिए। लैंडिंग स्पेस का आकार न्यूनतम 1500 मिमी x 1500 मिमी (60 x 60 इंच) स्पष्ट स्थान होना चाहिए। रैंप के ऊपर और नीचे एक स्पष्ट लैंडिंग स्थान भी होना चाहिए।
- हाथ की रेल: आदर्श रूप से रैंप के दोनों किनारों पर हाथ की रेल। हाथ रेल दो स्तरों पर 760 मिमी (30 इंच) और 900 मिमी (36 इंच)। दोनों सिरों को गोल या ग्राउटेड किया जाना चाहिए और रैंप के ऊपर और नीचे 300 मिमी (12 इंच) का विस्तार करना चाहिए।
- रैंप और लैंडिंग की सतह को पर्ची प्रतिरोधी होना चाहिए।



3. दरवाजा:

- स्पष्ट दरवाजा खोलना: यदि एटीएम कियोस्क में एक दरवाजा है तो उसे 900 मिमी (36 इंच) का स्पष्ट उद्घाटन प्रदान करना चाहिए।
- हैंडल: फर्श के स्तर से 800 मिमी (32 इंच) और 1000 मिमी (40 इंच) के बीच के स्थान होने चाहिए।
- प्रकार और टिका: हैंडल लीवर प्रकार के होने चाहिए और 20 न्यूटन से अधिक बल के साथ संचालित होने के लिए चिकनी होने के लिए टिका होना चाहिए।
- लैंडिंग स्पेस: व्हीलचेयर उपयोगकर्ता को दरवाजा खोलने की अनुमति देने के लिए रैंप के अंदर या बाहर या स्लाइडिंग प्रकार के सभी दरवाजों के लिए, रैंप के बाद 1500 मिमी x 1500 मिमी (60 x 60 इंच) का लैंडिंग स्थान आवश्यक है। लैंडिंग को पर्ची प्रतिरोधी होना चाहिए।

4. क्यूबिकल आकार:

- व्यास स्थान: व्हीलचेयर के 180 डिग्री पैंतरेबाज़ी की सुविधा के लिए 60 इंच (1524 मिमी) व्यास का स्थान या 60 इंच (1524 मिमी) गुणा 60 इंच (1524 मिमी) टी-आकार का स्थान उपलब्ध होना चाहिए।
- फर्श का आकार साफ़ करें: क्यूबिकल का न्यूनतम स्पष्ट फर्श आकार 1800 मिमी (72 इंच) गुणा 1800 मिमी (72 इंच) होना चाहिए। (यानी एटीएम मशीन के बगल में)।

5. मशीन की ऊंचाई और गहराई:

- अधिकतम ऊंचाई: व्हीलचेयर उपयोगकर्ता द्वारा पहुंचने की उम्मीद की जाने वाली किसी भी वस्तु में, एटीएम क्यूबिकल में टच स्क्रीन, न्यून पैड या किसी अन्य शेल्फ को 800 मिमी - 1000 मिमी (32 इंच - 40 इंच) की सीमा में रखा जाना चाहिए।
- गहराई: यदि कोई टेबल/शेल्फ प्रदान किया गया है, तो व्हीलचेयर के लिए पैर और घुटने की जगह होनी चाहिए, जिसमें घुटने की न्यूनतम स्पष्ट जगह 700 मिमी (28 इंच) ऊंची और 280 मिमी - 300 मिमी (11 इंच - 12 इंच) गहरी हो।

विशेष नोट

वास्तविक एटीएम लेनदेन में कई परिदृश्य हो सकते हैं। प्रत्येक स्क्रीन के लिए - पाठ को अंग्रेजी और हिंदी दोनों में ठीक से आवाज दी जानी चाहिए।

पहुंच सुविधाओं को ठीक करने के लिए नेत्रहीन, कम दृष्टि और व्हीलचेयर उपयोगकर्ताओं से परीक्षण और प्रतिक्रिया प्राप्त करने पर समय बिताने की आवश्यकता है। यह विशेष रूप से पहले बात करने वाले एटीएम मॉडल के लिए जरूरी है।

बैंकों, एटीएम निर्माताओं और विभिन्न मॉडलों के बीच वास्तविक कार्य प्रवाह भिन्न हो सकता है। तथापि, सुझाए गए दिशा-निर्देशों के अनुसार जहां तक संभव हो एटीएम प्रचालनों के प्रवाह और बात करने वाले एटीएम प्रचालनों को मानकीकृत करने की आवश्यकता है। यह मुख्य रूप से नेत्रहीन उपयोगकर्ताओं के दृष्टिकोण से है और बैंकों और एटीएम निर्माताओं के लिए यह अच्छा होगा कि सभी के लिए एक समाधान हो।

अनुलग्नक A

पहुँच योग्य ATM द्वारा अपनाए गए पहुँच योग्य ATM के लिए वर्कफ़्लो और स्क्रीन शॉट्स का पूर्ण उदाहरण
(यह प्रवाह पूर्ण, व्यापक और बेहद उपयोगकर्ता के अनुकूल है।

कार्य प्रवाह में दो भाग होंगे।

पहला भाग एटीएम कार्ड डालने और पिन दर्ज करने से पहले (बैंक के स्विच से कनेक्ट करने से पहले) है।
ऑफ़लाइन मोड में)

दूसरा भाग एटीएम कार्ड डालने और पिन दर्ज करने के बाद है (यानी बैंक के स्विच से कनेक्ट होने के बाद)।
एक ऑनलाइन मोड में)

पहले भाग के लिए कार्य प्रवाह - ऑफ़लाइन मोड।

- एक. ग्राहक एटीएम ऑडियो जैक में हेडफोन प्लग करता है - टॉकिंग मोड सक्षम है।
- दो. स्वागत ऑडियो संदेश।
- तीन. भाषाओं का विकल्प।
- चार. कीपैड (ईपीपी) के माध्यम से वॉल्यूम नियंत्रण समायोजन।
- पाँच. एटीएम स्क्रीन के लिए छिपाने या प्रदर्शन विकल्प।
- छः. ओरिएंटेशन संदेश सुनें या छोड़ें।
- सात. ओरिएंटेशन संदेश दोहराएं या जारी रखें।
- आठ. एटीएम कार्ड डालें।

दूसरे भाग के लिए कार्य प्रवाह - ऑनलाइन मोड।

- एक. अपना पिन डालें।
 - दो. एटीएम लेनदेन
 - नकद निकासी - बैलेंस पूछताछ - पिन बदलें
 - तीन. नकद निकासी के लिए X दबाएं।
 - बैलेंस पूछताछ के लिए X दबाएँ।
 - पिन बदलने के लिए, X दबाएँ।
- (यहां एक्स को कीपैड नंबर मैपिंग के रूप में इस्तेमाल किया गया है, यह बैंक के एफडीके विकल्पों पर निर्भर करेगा।

विभिन्न लेनदेनों के लिए लेनदेन प्रवाह

मैं। नकद निकासी

- आपने नकद निकासी का चयन किया है। दबाना
 - 1 - पुष्टि करने के लिए
 - 2 - वापस जाने के लिए
- कृपया अपने खाते का चयन करें. दबाना
 - 1 - बचत खाता
 - 2 - चालू खाता
- कृपया राशि दर्ज करें और एंटर दबाएं (दर्ज की गई राशि पूर्ण रूप से घोषित की जानी चाहिए, न कि केवल एकल अंकों में। जैसे एक, दस, सौ, हजार, दस हजार, आदि)।
- आपने रुपये XXXX /- दर्ज किया है प्रेस
 - 1 - पुष्टि करने के लिए /
 - 2 - वापस जाना /
- यदि आप रसीद चाहते हैं तो दबाएं
 - 1 - यदि हाँ
 - 2 - यदि नहीं
- कृपया प्रतीक्षा करो; हम आपके अनुरोध पर कार्रवाई कर रहे हैं।
- कृपया अपनी नकदी और रसीद एकत्र करें, यदि आपने रसीद मांगी है।
- XXX बैंक एटीएम का उपयोग करने के लिए धन्यवाद।

द्वितीय। शेष पूछताछ

- आपने बैलेंस इन्क्वायरी का चयन किया है। दबाना
 - 1 - पुष्टि करने के लिए
 - 2 - वापस जाने के लिए
- कृपया अपने खाते का चयन करें. दबाना
 - 1 - बचत खाता
 - 2 - चालू खाता

- यदि आप रसीद चाहते हैं तो दबाएं
1 - यदि हाँ
2 - यदि नहीं
- कृपया प्रतीक्षा करो; हम आपके अनुरोध पर कार्रवाई कर रहे हैं।
- आपके खाते में शेष राशि रु. XXXX/- है।
- कृपया अपनी रसीद एकत्र करें, यदि आपने इसके लिए कहा है।
- XXX बैंक एटीएम का उपयोग करने के लिए धन्यवाद।

तृतीय.पिन परिवर्तन

- आपने PIN परिवर्तन का चयन किया है. दबाना
1 - पुष्टि करने के लिए
2 - वापस जाने के लिए
- कृपया अपना नया पिन दर्ज करें।
- कृपया अपना नया पिन फिर से दर्ज करें (पिन दर्ज करते समय बीप या *(स्टार) का ऑडियो प्रॉम्प्ट बोलना होगा)।
- कृपया प्रतीक्षा करो; हम आपके अनुरोध पर कार्रवाई कर रहे हैं।
- आपका पिन सफलतापूर्वक बदल दिया गया है।
- XXX बैंक एटीएम का उपयोग करने के लिए धन्यवाद।

टॉकिंग एटीएम के लिए XYZ बैंक का कार्य प्रवाह ऑडियो और स्क्रीन टेक्स्ट दोनों के साथ टेबल प्रारूप में नीचे दिया गया है। इसका मानकीकरण किया जा सकता है।

ऑडियो स्पोकन		स्क्रीन टेक्स्ट	
जैसे ही हेडफोन को जैक में प्लग किया जाता है, वॉयस गाइडेंस (टॉकिंग मोड) हो जाएगा चौक।		पहली स्क्रीन XYZ बैंक की मानक एटीएम स्क्रीन है। स्क्रीन नवीनतम उत्पादों की जानकारी और "कृपया अपना कार्ड डालें" संदेश के साथ बदलती रहती है। XYZ बैंक में "कृपया अपना कार्ड डालें" के लिए द्विभाषी हिंदी और अंग्रेजी पाठ है स्क्रीन टेक्स्ट।	
अंग्रेजी ऑडियो	हिंदी ऑडियो	अंग्रेजी स्क्रीन पाठ	हिंदी स्क्रीन टेक्स्ट
XYZ बैंक सुलभ एटीएम में आपका स्वागत है	XYZ बैंक के एक्सेससबल एटीएम में आपका स्वागत है.	XYZ बैंक की ब्रांडेड स्क्रीन टेक्स्ट नीचे के रूप में प्रदर्शित होती है। XYZ बैंक के एटीएम में आपका स्वागत है कृपया अपना कार्ड डालें	XYZ बैंक की ब्रांडेड स्क्रीन टेक्स्ट नीचे के रूप में प्रदर्शित होती है। XYZ बैंक के एटीएम में आपका स्वागत है कृपया अपना कार्ड विधि करें
कृपया अपनी पसंद की भाषा चुनें। अंग्रेजी के लिए 1, हिंदी के लिए 2 का चयन करें	अपनी पसन्द की भाषा का चयन करें, इसललश के सलये एक दबाये, सनयनी	अपनी भाषा चुनें - अंग्रेजी - हिंदी	अपनी पसंद की भाषा का चुनाव करें - अंग्रेजी - हिंदी
वॉल्यूम नियंत्रण वॉल्यूम बढ़ाने के लिए 1 दबाएं, वॉल्यूम कम करने के लिए 2 दबाएं आगे बढ़ने के लिए एंटर दबाएं एंटर कुंजी नंबर 9 के दाईं ओर है (वॉल्यूम बढ़ाने/घटाने को जानने के लिए बीप)	ध वसन सनयंत्रण. आवाज बढ़ाने के सलए एक दबाएं. आवाज कम करने के सलए दो दबाएं. आगे बढ़ने के सलए	वॉल्यूम बढ़ाने के लिए "1" दबाएं वॉल्यूम कम करने के लिए "2" दबाएं आगे बढ़ने के लिए एंटर दबाएं।	आवाज बढ़ाने के लिए "1" बनाये आवाज कम करने के लिए "2" बनाये आगे जाने के लिए "एंटर" बनाये

ऑडियो सत्र आपको बैंकिंग के दौरान गोपनीयता के लिए एटीएम स्क्रीन को छिपाने और प्रदर्शित करने की अनुमति देता है अधिवेशन	यह ऑसियो सत्र , आपके बैंककग सत्र , के दौरान, आपकी गोपनीयता के सलए आपको एटीएम सस्करीनें छुपाने या ददखाने की सुसवधा देता है.	स्क्रीन को छिपाने के लिए "1" दबाएं स्क्रीन प्रदर्शित करने के लिए "2" दबाएं	स्क्रीन चिपने के लिए "1" तैयार करें स्क्रीन दिखाने के लिए "2" तैयार करें
एटीएम स्क्रीन को छिपाने के लिए कृपया 1 दबाएं एटीएम स्क्रीन प्रदर्शित करने के लिए कृपया 2 दबाएं	ए टी ए म स द क री न छु पाने के स ल ए , कृ प या ए क द बाएं ए टी ए म स द क री न द द खाने के स ल ए , दो द बाएं .		
आपके एटीएम स्क्रीन छिपे हुए हैं।	आ प की ए टी ए म स स्क री न्स प्र द र्श श त न हीं की जा र ही हैं.	इस्तेमाल करने सम्बन्धी जानकारी नहीं सुनना चाहते , तो कृ प या ए क द बायें , यदद आप ए टी ए म इस्तेमाल करने सम्बन्धी जानकारी सुनना चाहते हैं , तो दो द बायें .	---
आपकी एटीएम स्क्रीन प्रदर्शित होती हैं	आ प की ए टी ए म स स्क री न्स प्र द र्श श त की जा र ही है .		---
ऑडियो सत्र आपको अपना लेनदेन शुरू करने से पहले एक लघु-एटीएम-अभिविन्यास सुनने की अनुमति देता है, अभिविन्यास को छोड़ने के लिए, कृपया 1 दबाएं, अभिविन्यास सुनने के लिए, कृपया 2 दबाएं।	य ए ऑसियो सत्र , ले न दे न शुरू करने से पहले , ए टी ए म इस्तेमाल करने सम्बन्धी संसिप्त जानकारी, सुनने की सुसवधा प्रदान करता है . यदद आप ए टी म		ए टी ए म ओरिएंटेशन को छोड़ने के लिए "1" दबाएं ए टी ए म ओरिएंटेशन सुनने के लिए "2" दबाएं

---	---	एटीएम नियमों को बंद करने एटीएम मशीनों को सुनने के लिए "1" दबाने	लिए "2" पैसे
-----	-----	---	--------------

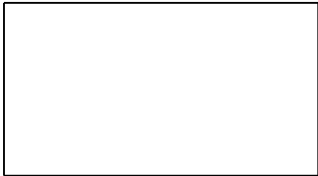
एटीएम ऑडियो का ओरिएंटेशन - ओरिएंटेशन संदेश एटीएम मॉडल के अनुसार होगा। उसी के लिए एक उदाहरण दिशानिर्देश अनुभाग में प्रदान किया गया है।

आपने चुना है, अभिविन्यास को सुनने के लिए	आपने एटीएम इस्तेमाल करने सम्बन्धी संसिप्त जानकारी, सुनने का, सवकल्प चुना है.	---	---
आपने चुना है, अभिविन्यास को सुनने के लिए नहीं।		---	---

आपने एटीएम इस्तेमाल करने सम्बन्धी संसिप्त

1-अगस्त-2017

-63-



	जानकारी, नहीं सुनने का, सवकल्प चुना है.		
ओरिएंटेशन संदेश दोहराने के लिए, 1 दबाएं या अपना हस्तांतरण जारी रखने के लिए, 2 दबाएं.	संक्षिप्त जानकारी दिए से सुनने के लिए 1 दबाएं. आगे	एटीएम ओरिएंटेशन दोहराने के लिए "1" दबाएं जारी रखने के लिए "2" दबाएं	एटीएम नियमों को दोबारा सुराने के लिए "1" बनाये जारी रखने के लिए "2" बनाये
कृपया अपना एटीएम कार्ड डालें। कार्ड स्लॉट दाहिने हाथ की ओर है।	कृपया अपना, एटीएम कार्ड डालें। कार्ड खांचा आपके दासहनी और है.	XYZ बैंक की ब्रांडेड स्क्रीन द्विभाषी पाठ प्रदर्शित करती है कृपया अपना कार्ड कृपा अपना कार्ड प्रविष्ट करे डालें	
कृपया अपना एटीएम पिन दर्ज करें और जारी रखने के लिए एंटर दबाएं, यदि आप कोई गलती करते हैं तो बस स्पष्ट दबाएं, स्पष्ट कुंजी नंबर 3 के दाई ओर है।	कृपया अपना एटीएम सपन दजड करें . लेनदेन की प्रदिया जारी रखने के सलये, एन्टर दबाएं. सपन दजड करते समय कोई	XYZ बैंक की ब्रांडेड स्क्रीन कृपया अपना पिन दर्ज करें	
नकद निकासी के लिए X दबाएं बैलेंस पूछताछ के लिए X दबाएं X दबाएं पिन बदलने के लिए X दबाएं	नकद रॉसश के सलए, X दबाएं, खाते का बैलेंस जानने के सलए, X दबाएं, सपन	XYZ बैंक की ब्रांडेड स्क्रीन कृपया अपना लेनदेन चुनें	

(यहां एक्स को कीपैड नंबर मैपिंग के रूप में इस्तेमाल किया गया है, यह बैंक के एफडीके विकल्पों पर निर्भर करेगा।)

एटीएम में एक नेत्रहीन व्यक्ति द्वारा नकद निकासी के लिए सुझाई गई प्रक्रिया प्रवाह

द्वारा अपनाया गया

भारतीय बैंक संघ

भारतीय स्टेट बैंक, आईसीआईसीआई बैंक और एचडीएफसी बैंक के सदस्यों वाली उप-समिति द्वारा गठित कार्य समूह द्वारा एटीएम पर एक दृष्टिबाधित व्यक्ति द्वारा नकद निकासी के लिए सुझाई गई प्रक्रिया प्रवाह

ग्राहक ऑडियो जैक सम्मिलित करता है:

1. XYZ बैंक एटीएम में आपका स्वागत है।
2. कृपया भाषा का चयन करें. दबाना
1 - अंग्रेजी
2 - हिंदी
3. आपने अपनी पसंद की भाषा के रूप में अंग्रेजी/हिंदी का चयन किया है। वॉल्यूम बढ़ाने के लिए 1 दबाएं
2-वॉल्यूम कम करने के लिए
4. ऑडियो सत्र आपको एटीएम स्क्रीन को छिपाने या प्रदर्शित करने की अनुमति देता है
बैंकिंग सत्र के दौरान गोपनीयता। दबाना
1 - एटीएम स्क्रीन को छिपाने के लिए
2 - एटीएम स्क्रीन प्रदर्शित करने के लिए
5. गोपनीयता के लिए छिपी स्क्रीन/आपकी एटीएम स्क्रीन प्रदर्शित की जाती है। वही
ऑडियो सत्र आपको अपना लेनदेन शुरू करने से पहले एक छोटा एटीएम अभिविन्यास सुनने की अनुमति देता है।
दबाना
1 - अभिविन्यास सुनने के लिए
2 - अभिविन्यास छोड़ने के लिए
6. ओरिएंटेशन संदेश दोहराने के लिए, दबाएं
1 - हाँ
2 - अपना लेन-देन जारी रखने के लिए
7. कृपया अपना एटीएम-सह-डेबिट कार्ड डालें और इसे निकाल लें.
8. कृपया अपना पिन दर्ज करें और एंटर दबाएं।
9. कृपया अपना लेन-देन चुनें. दबाना
1 - नकद आहरण 2 - बैलेंस इन्कायरी
3 - पिन बदलें

10. आपने नकद निकासी का चयन किया है। दबाना
1 - पुष्टि करने के लिए
2 - रद्द करने के लिए
11. कृपया अपने खाते का चयन करें.
1 – बचत खाता
2 – चालू खाता
12. कृपया राशि दर्ज करें और एंटर दबाएं।
13. आपने रु. 100/- प्रविष्ट किया है प्रेस
1 - पुष्टि करने के लिए
2 - रद्द करने के लिए
14. कृपया प्रतीक्षा करें, हम आपके अनुरोध पर कार्रवाई कर रहे हैं।
15. कृपया अपना नकद और रसीद एकत्र करें।
16. आपका लेन-देन पूरा हो गया है। XYZ बैंक एटीएम का उपयोग करने के लिए धन्यवाद।

एटीएम में एक दृष्टिबाधित व्यक्ति द्वारा बैलेंस पूछताछ के लिए सुझाई गई प्रक्रिया प्रवाह

ग्राहक ऑडियो जैक डालता है: **(1 से 9 तक के चरण सामान्य हैं)**

दस.	आपने बैलेंस इन्क्वायरी का चयन किया है। दबाना 1 - पुष्टि करने के लिए 2. वापस जाने के लिए
ग्यारह	कृपया अपने खाते का चयन करें. 1 – बचत खाता 2 – चालू खाता
बारह	कृपया प्रतीक्षा करो। हम आपके अनुरोध पर कार्रवाई कर रहे हैं।
तेरह.	आपके खाते में शेष राशि 100/- रुपये है। कृपया अपनी रसीद एकत्र करें।
चौदह	आपका लेन-देन पूरा हो गया है। XYZ बैंक एटीएम का उपयोग करने के लिए धन्यवाद।

एटीएम में दृष्टिबाधित व्यक्ति द्वारा पिन परिवर्तन के लिए सुझाई गई प्रक्रिया प्रवाह

ग्राहक ऑडियो जैक सम्मिलित करता है: **(1 से 9 तक के चरण सामान्य हैं)**

10. आपने PIN परिवर्तन का चयन किया है. दबाना
1 - पुष्टि करने के लिए
2. वापस जाने के लिए
11. कृपया अपना नया पिन दर्ज करें।
12. कृपया अपना नया पिन पुनः दर्ज करें.
13. कृपया प्रतीक्षा करें, हम आपके अनुरोध पर कार्रवाई कर रहे हैं।
14. आपका पिन सफलतापूर्वक बदल दिया गया है।
15. आपका लेन-देन पूरा हो गया है। XYZ बैंक एटीएम का उपयोग करने के लिए धन्यवाद।

चरण -7 की भाषा एटीएम में कार्ड रीडर के प्रकार (डिप कार्ड रीडर या मोटर चालित) के आधार पर भिन्न हो सकती है। **किसी भी स्तर पर लेनदेन की विफलता के मामले में, स्क्रीन पर दिखाई देने वाले संदेश को ग्राहक को पढ़ा जाना है।** यह ओरिएंटेशन स्लॉट के स्थान जैसे की पैड, कैश डिस्पेंसर, कार्ड रीडर, लेनदेन रसीद और की पैड के विवरण आदि के बारे में होगा।

अतिरिक्त सुविधाये:

एक. **तेजी से एटीएम संचालन के लिए स्किपबिलिटी की सुविधा।**

यदि कोई दृष्टिबाधित ग्राहक ऑडियो जैक डालने के बाद कार्ड डालता है, तो डिफ़ॉल्ट भाषा अंग्रेजी होगी और चरण 1 से 6 को तेजी से संचालन के लिए छोड़ दिया जाएगा।

2. किसी भी नंबर कुंजी के माध्यम से टॉकिंग मोड को सक्षम करने की सुविधा।

पहले एटीएम ऑपरेशन के पूरा होने के बाद यदि कोई ग्राहक जो टॉकिंग मोड का उपयोग कर रहा है, अधिक एटीएम परिचालन जारी रखना चाहता है, तो उसे नंबर कुंजी में से किसी एक को दबाकर फिर से टॉकिंग मोड को सक्षम करने में सक्षम होना चाहिए। (दूसरे/तीसरे लेनदेन के लिए हेडफोन जैक को हटाने और डालने से बचने के लिए।

[लट्टू](#)

19. दृष्टिबाधित व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने वाले आईबीए दिशानिर्देश - 18 नवंबर 2008

No.CE/RB-1/vip/1766
18 नवम्बर 2008

सभी सदस्य बैंकों के मुख्य कार्यकारी अधिकारी

प्रिय महोदयगण

दृष्टिबाधित व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करना

हम 4 फरवरी, 2006 के अपने परिपत्र संख्या सीआईआर/आरबी/1230 का संदर्भ लेते हैं जिसमें शीर्षक वाले विषय पर प्रक्रियात्मक दिशानिर्देश संलग्न हैं। इसके बाद, हमें दृष्टिबाधित व्यक्तियों से बैंकों द्वारा प्रदान की जा रही सुविधाओं और सेवाओं और उनके सामने आने वाली जमीनी स्तर की कठिनाइयों के बारे में कई अभ्यावेदन प्राप्त हुए हैं। जैसा कि आप जानते हैं, दृष्टिबाधित व्यक्तियों को प्रदान की जाने वाली सुविधाओं के संबंध में मुख्य विकलांग व्यक्तियों के न्यायालय, नई दिल्ली द्वारा पारित दिनांक 5 सितंबर, 2005 के आदेश के संदर्भ में प्रक्रियात्मक दिशानिर्देश जारी किए गए थे।

दृष्टिबाधित व्यक्तियों की शिकायतों के बाद, विकलांग व्यक्तियों के आयुक्त ने मई 2008 में वित्त मंत्रालय और भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) को फिर से एक सलाह जारी की थी ताकि यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक कदम उठाए जा सकें कि दृष्टिबाधित व्यक्तियों को सामान्य बैंकिंग सुविधाओं से वंचित न किया जाए।

तत्पश्चात्, भारतीय रिजर्व बैंक ने अपने परिपत्र डीबीओडी के तहत डीबीओडी के तहत 2009-10 के अपने परिपत्र के तहत यह सं.लेग बीसी.91/09.07.005/2007-08 दिनांकित (ग) सरकार ने 4 जून, 2008 से बैंकों को सलाह दी है कि सभी बैंकों को बिना किसी भेदभाव के दृष्टिबाधित व्यक्ति को वही सेवाएं प्रदान करनी चाहिए जो किसी अन्य व्यक्ति को प्रदान की जाती हैं। परिपत्र में कहा गया है कि बैंकों को दृष्टिबाधितों को चेक बुक सुविधा, एटीएम सुविधा, नेट बैंकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, खुदरा ऋण, क्रेडिट कार्ड आदि जैसी हर सुविधा प्रदान करनी चाहिए।

आरबीआई के उपर्युक्त परिपत्र का अनुसरण करते हुए, हमने ग्राहक सेवा और ग्राहक अधिकारों पर आईबीए उप-समिति के परामर्श से फरवरी 2006 में जारी प्रक्रियात्मक दिशानिर्देशों को संशोधित करने की आवश्यकता की जांच की थी। हमने मुंबई स्थित एक स्वैच्छिक संगठन के साथ भी बातचीत की, जो विकलांग व्यक्तियों के कल्याण के लिए काम कर रहा है। बातचीत से पता चला कि हाल के वर्षों में प्रौद्योगिकी नवाचार ने दृष्टिबाधित व्यक्तियों को सामान्य जीवन जीने में काफी सशक्त बनाया है। दृष्टिबाधित व्यक्तियों द्वारा ऑनलाइन/नेट बैंकिंग के लिए उपयोग किए जा रहे कंप्यूटर और मोबाइल फोन के लिए स्क्रीन रीडर जैसे प्रौद्योगिकी अनुप्रयोगों का प्रदर्शन हमारे समक्ष किया गया। दृष्टिबाधित व्यक्ति मुद्रित दस्तावेजों आदि को पहले स्कैन करके और फिर स्क्रीन रीडर द्वारा पढ़कर समझ सकते हैं।

इसके अलावा, हमने सॉफ्टवेयर फर्म द्वारा विकसित की जा रही फिंगर प्रिंट तकनीक का प्रदर्शन देखा है जो बैंकों को अपने सिस्टम में हस्ताक्षर के स्थान पर दृष्टिबाधित व्यक्तियों के अंगूठे के निशान को स्टोर करने में सक्षम बनाएगी। अंगूठे के निशान के साथ उनके द्वारा प्रमाणित चेक को स्कैन किया जा सकता है और चेक का सम्मान करने के लिए सिस्टम में संग्रहीत छवि की तुलना की जा सकती है। यह सुझाव दिया जाता है कि जब यह तकनीक पूरी तरह से विकसित हो जाए और बाजार में उपलब्ध हो जाए, तो बैंकों को इसे अपने मूल बैंकिंग प्लेटफॉर्म के साथ एकीकृत करने पर विचार करना चाहिए ताकि चेक बुक सुविधा दृष्टिबाधित व्यक्तियों के एक बड़े वर्ग तक बढ़ाई जा सके।

हमारा ध्यान विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों पर संयुक्त राष्ट्र सम्मेलन की ओर भी आकर्षित किया गया था, जो स्पष्ट रूप से विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों और सेवाओं तक उनकी पहुंच के प्रति प्रतिबद्ध है। कन्वेंशन का अनुच्छेद 9 विकलांग व्यक्तियों को स्वतंत्र रूप से जीने और जीवन के सभी पहलुओं में पूरी तरह से भाग लेने में सक्षम बनाता है और उन्हें शहरी और ग्रामीण दोनों क्षेत्रों में जनता के लिए खुली या प्रदान की जाने वाली सुविधाओं और सेवाओं तक पहुंच प्रदान करता है।

इसके अतिरिक्त, अनुच्छेद 12 में कहा गया है "पार्टियां विकलांग व्यक्तियों के संपत्ति के स्वामित्व या विरासत के समान अधिकार को सुनिश्चित करने, अपने स्वयं के वित्तीय मामलों को नियंत्रित करने और बैंक ऋण, बंधक और वित्तीय ऋण के अन्य रूपों तक समान पहुंच सुनिश्चित करने के लिए सभी उचित और प्रभावी उपाय करेंगी, और यह सुनिश्चित करेंगी कि विकलांग व्यक्तियों को मनमाने ढंग से उनकी संपत्ति से वंचित नहीं किया जाए।

यह उम्मीद की जाती है कि आरबीआई द्वारा जारी दिशानिर्देशों के परिणामस्वरूप दृष्टिबाधित व्यक्तियों को जारी किए गए एटीएम कार्डों की संख्या में वृद्धि होगी। इससे दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए परेशानी मुक्त संचालन की सुविधा के लिए टॉकिंग एटीएम की स्थापना के मामले में वृद्धि होगी। बैंकों से अनुरोध है कि वे जहां कहीं व्यवहार्य हो, टॉकिंग एटीएम लगाने पर विचार करें। उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए, हमने दृष्टिबाधित व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने के लिए प्रक्रियात्मक दिशानिर्देशों को संशोधित किया है, जिसकी प्रति संलग्न है। दस्तावेज को अंतिम रूप देते समय उप-समिति ने इस बात पर विचार किया कि एटीएम सुविधाओं, ऑनलाइन बैंकिंग सुविधाओं आदि के लिए अनुरोध केवल दृष्टिबाधित व्यक्तियों से आएगा जो अनुप्रयोगों का उपयोग करने में सक्षम हैं। सदस्यों से अनुरोध है कि वे संशोधित प्रक्रियात्मक दिशानिर्देशों पर विचार करें और प्रचालन कर्मचारियों को आवश्यक अनुदेश जारी करें।

भवदीय,

के उन्नीकृष्णन
उप मुख्य कार्यकारी

Encl: ऊपर के रूप में

दृष्टिबाधित व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधाओं के लिए प्रक्रियात्मक दिशानिर्देश

I. सामान्य निर्देश

- एक. दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए बैंक की सभी शाखाओं में बैंकिंग सुविधाएं प्रदान की जानी चाहिए।
- दो. बैंकों को दृष्टिबाधित ग्राहकों की तुलना निरक्षर ग्राहकों से नहीं करनी चाहिए।
- तीन. सभी बैंकों को दृष्टिबाधित ग्राहक/भावी ग्राहक को वही सुविधाएं प्रदान करनी चाहिए जो किसी अन्य ग्राहक को प्रदान की जाती हैं। लेकिन साथ ही ग्राहकों को इनमें से कुछ सुविधाओं में शामिल जोखिम के बारे में जागरूक किया जाना चाहिए जो एक सामान्य ग्राहक की तुलना में अधिक हो सकता है।
- चार. आवश्यकता पड़ने पर दृष्टिबाधित ग्राहक को फॉर्म, पर्ची, चेक पढ़ने और भरने जैसी अतिरिक्त सुविधाएं प्रदान की जानी चाहिए।
- पाँच. बैंकों को दृष्टिबाधित ग्राहकों सहित दृष्टिबाधित ग्राहकों को किसी भी सेवा से इनकार नहीं करना चाहिए जो बैंक खाते के संचालन के लिए अपने अंगूठे के निशान का उपयोग करते हैं।
- छः. दृष्टिबाधित ग्राहक को किसी व्यक्ति के साथ संयुक्त रूप से या किसी व्यक्ति की उपस्थिति में बैंक खाते को संचालित करने के लिए मजबूर नहीं किया जाना चाहिए।
- सात. दृष्टिबाधित ग्राहकों को अपने बैंक खाते को संचालित करने के लिए किसी व्यक्ति/व्यक्तियों को अपने पावर ऑफ अटॉर्नी या मैडेट धारक के रूप में नियुक्त करने की अनुमति दी जा सकती है, यदि दृष्टिबाधित ग्राहक ऐसा करता है।

II. बैंक खाते खोलना

- एक. बैंक द्वारा प्रस्तावित सभी बैंकिंग उत्पाद दृष्टिबाधित व्यक्तियों को उपलब्ध कराए जाने चाहिए।
- दो. बैंक को दृष्टिबाधित व्यक्ति का खाता खोलने के लिए उसी प्रक्रिया का पालन करना चाहिए जैसा कि वह अपने अन्य ग्राहकों के लिए करता है।
- तीन. उसे अकेले या दूसरों के साथ संयुक्त रूप से खाता खोलने की अनुमति दी जानी चाहिए।
- चार. बैंक को दृष्टिबाधित ग्राहक को दृष्टिबाधित व्यक्ति (व्यक्तियों) सहित किसी भी व्यक्ति के साथ संयुक्त खाता खोलने की अनुमति देनी चाहिए।
- पाँच. शाखा के अधिकारी/प्रबंधक को गवाह की उपस्थिति में, यदि ग्राहक की आवश्यकता हो, व्यवसाय के नियम और अन्य नियम और शर्तें पढ़नी चाहिए।
- छः. बैंक शाखा प्रबंधक को खाता खोलने से पहले दृष्टिबाधित ग्राहक/भावी ग्राहक को उसके अधिकारों और देयताओं के बारे में सूचित करना चाहिए।
- सात. दृष्टिबाधित ग्राहक की दस्तावेज़ीकरण आवश्यकताएं किसी अन्य ग्राहक के समान होनी चाहिए।
- आठ. खाते को स्पष्ट रूप से "खाताधारक दृष्टिहीन है" के रूप में चिह्नित किया जाना चाहिए।

III. नकद/चेक बुक सुविधा का आहरण

- एक. दृष्टिबाधित ग्राहकों को नकद भुगतान के संबंध में सभी ग्राहकों को नकदी निकालने की सुविधाएं प्रदान की जानी चाहिए।
- दो. यदि कोई दृष्टिबाधित ग्राहक बैंक में नकद निकासी करता है तो भुगतान किसी अन्य बैंक कर्मचारी / अधिकारी की उपस्थिति में किया जाना चाहिए। किसी बाहरी गवाह की आवश्यकता नहीं है जब तक कि दृष्टिबाधित ग्राहक अनुरोध नहीं करता कि ऐसे गवाह उपस्थित हों।
- तीन. संचालन स्व-निकासी तक सीमित नहीं होना चाहिए।

चार. दृष्टिबाधित व्यक्ति को चेक बुक सुविधा से वंचित नहीं किया जाना चाहिए।

पाँच. दृष्टिबाधित ग्राहकों द्वारा ऐसी चेक बुक के उपयोग से संबंधित सभी प्रक्रियाएं अन्य ग्राहकों के अनुसार होनी चाहिए।

छः. दृष्टिबाधित व्यक्तियों द्वारा तीसरे पक्ष को जारी किए गए चेकों को सम्मानित किया जाना चाहिए, यदि अन्यथा क्रम में।

IV. क्रेडिट कार्ड/डेबिट कार्ड

एक. दृष्टिबाधित ग्राहकों को अनुरोध पर क्रेडिट कार्ड / डेबिट कार्ड जारी किए जाने चाहिए।

दो. डेबिट कार्ड से संबंधित सभी नियम और विनियम संबंधित बैंक की वेबसाइट पर सुलभ प्रारूप में उपलब्ध होने चाहिए। इन्हें दृष्टिबाधित व्यक्तियों को पढ़कर सुनाया जाना चाहिए और उन्हें जोखिम कारकों के बारे में बताया जाना चाहिए।

तीन. बैंक फोटोग्राफ के साथ क्रेडिट/डेबिट कार्ड जारी करने पर विचार कर सकते हैं। यह फोटोग्राफ एक पहचान/सत्यापन के रूप में काम करेगा।

V. एटीएम/डेबिट कार्ड

एक. दृष्टिबाधित ग्राहकों को एटीएम सुविधाओं का लाभ उठाने की अनुमति दी जानी चाहिए।

दो. बैंकों को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि एटीएम अस्थि विकलांग व्यक्तियों जैसे विकलांग व्यक्तियों की अन्य श्रेणियों के लिए सुलभ हों।

VI. ऑन लाइन बैंकिंग/मोबाइल बैंकिंग और टेली बैंकिंग/फोन बैंकिंग

एक. सभी बैंकों के पास एक्सेसिबल वेबसाइट होनी चाहिए और अंतरराष्ट्रीय एक्सेसिबिलिटी मानकों के अनुरूप होनी चाहिए।

दो. सभी ग्राहक सामना करने वाले एप्लिकेशन जैसे वेब एप्लिकेशन, डेस्कटॉप एप्लिकेशन और मोबाइल एप्लिकेशन दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए सुलभ होने चाहिए।

तीन. बैंकों के पास प्रयोक्ता प्रमाणीकरण/पासवर्ड सत्यापन की वैकल्पिक पद्धतियां होनी चाहिए।

चार. सभी सुविधाएं, विशेष रूप से ग्राहक सुरक्षा से संबंधित, दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए सुलभ होनी चाहिए।

VII. लॉकर्स

1. दृष्टिबाधित ग्राहकों को अनुरोध पर लॉकर की सुविधा प्रदान की जानी चाहिए।

2. संचालन के लिए सुविधाजनक रूप से स्थित उपयुक्त लॉकर आवंटित किए जा सकते हैं।

3. दृष्टिबाधित ग्राहक को लॉकर जारी करने की बैंक प्रक्रिया वही होनी चाहिए जो किसी अन्य ग्राहक को जारी की जाती है।

4. दृष्टिबाधित ग्राहक को लॉकर के परिचालन के लिए निम्नलिखित विकल्प दिए जाएं:

अ. ऑपरेशन - अकेले

आ. ऑपरेशन - आवेदक की पसंद के अनुसार, एक विश्वसनीय व्यक्ति की सहायता से।

इ. ऑपरेशन - संयुक्त रूप से।

5. दृष्टिबाधित ग्राहक लॉकर के प्रभारी व्यक्ति से लॉकर खोलते समय उपस्थित रहने या यह जांचने का अनुरोध कर सकता है कि लॉकर बंद होने के बाद कुछ भी पीछे नहीं छूटा है या गिर गया है।

VIII. ऋण

एक. दृष्टिबाधित ग्राहकों को ऋण उसी प्रकार उपलब्ध कराया जाना चाहिए जिस प्रकार अन्य ग्राहकों को ऋण दिया जाता है और उनकी दृष्टि क्षीण होना ऋण स्वीकृत/अस्वीकृत करने का मानदंड नहीं होना चाहिए।
दो. दृष्टिबाधित ग्राहक पर ब्याज भुगतान, संपार्श्विक और अन्य शर्तों का कोई अतिरिक्त बोझ नहीं लगाया जाना चाहिए।

[लट्टू](#)

बीसीएसबीआई

बीस. बीसीएसबीआई ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता - **जनवरी 2014**

इक्कीस. **शिकायत निवारण**

20. बीसीएसबीआई ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता - जनवरी 2014

भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड

11. वरिष्ठ नागरिक और अलग-अलग विकलांग व्यक्ति

- अ) हम अपने विशेष ग्राहकों जैसे वरिष्ठ नागरिकों, अलग-अलग विकलांग और अनपढ़ व्यक्तियों के लिए हमारे साथ बैंकिंग करना आसान और सुविधाजनक बनाने के लिए अपना सर्वश्रेष्ठ प्रयास करेंगे। इसमें ऐसे आवेदकों और ग्राहकों के लिए सुविधाजनक नीतियां, उत्पाद और सेवाएं बनाना शामिल होगा।
- आ) हम आपके द्वारा बैंकिंग सेवाओं तक पहुंच में सुधार के लिए सिस्टम और प्रक्रियाएं विकसित करने का प्रयास करेंगे।
- इ) हम अपनी शाखाओं और एटीएम तक भौतिक पहुंच को आपके लिए सुविधाजनक बनाने का प्रयास करेंगे।
- ई) हम आपके बैंकिंग लेनदेन करने में आपकी सहायता करने के लिए आपके साथ बातचीत करने वाले हमारे कर्मचारियों को संवेदनशील बनाएंगे।
- उ) इस संहिता में की गई अन्य सभी प्रतिबद्धताओं के अतिरिक्त -
१. हम आपको उचित प्राथमिकता देंगे। हम आपको बैंकिंग लेनदेन और शिकायतों के निवारण के लिए व्यक्तिगत सेवाएं प्रदान करने का प्रयास करेंगे।
 २. हम बैंकिंग हॉल में बैठने की व्यवस्था प्रदान करने का प्रयास करेंगे।
 ३. हम आपको एकल खिड़की तंत्र के माध्यम से हमारी सेवाएं प्रदान करने का प्रयास करेंगे।
 ४. हम प्राधिकरण पत्र और पासबुक के उत्पादन पर आपके द्वारा अधिकृत व्यक्तियों द्वारा, आपके द्वारा निर्धारित सीमा तक, आपके धन की निकासी की अनुमति देंगे।
 ५. हम विशेष परिस्थितियों जैसे खराब स्वास्थ्य, शाखा में आने में असमर्थता आदि में 'डोरस्टेप' बैंकिंग (खाते में जमा करने के लिए नकदी/लिखत लेना या नकद डिलीवरी/चेक जारी करने के एवज में डिमांड ड्राफ्ट/लिखित मांग) उपलब्ध कराने का प्रयास करेंगे।
 ६. हम आपको (पेंशनभोगियों) पेंशन पर्ची जारी करेंगे जिसमें आपके खाते में जमा पेंशन का विवरण होगा।
 ७. हम विशेष परिस्थितियों में घर-घर जाकर पेंशन वितरित करने की व्यवस्था करने का प्रयास करेंगे।
 ८. हम जीवन प्रमाण पत्र स्वीकार करेंगे जो आपके (पेंशनभोगियों) द्वारा हमारे बैंक की किसी भी शाखा में प्रस्तुत किया जाना आवश्यक है।

०. हम विकलांग व्यक्तियों के रिश्तेदारों/माता-पिता को मार्गदर्शन करेंगे कि राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, 1999 के तहत ऑटिज्म, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता और बहु-विकलांगता वाले विकलांग व्यक्तियों के लिए कानूनी अभिभावक कैसे नियुक्त किया जाए, जो बाद में ऐसे व्यक्तियों के लिए खाते खोल और संचालित कर सकते हैं।
१. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि चेक बुक सुविधा, एटीएम सुविधा, नेट बैंकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, खुदरा ऋण, क्रेडिट कार्ड आदि जैसी सभी बैंकिंग सुविधाएं बिना किसी भेदभाव के दृष्टिबाधित लोगों को अनिवार्य रूप से प्रदान की जाएं।
२. हम विभिन्न बैंकिंग सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए दृष्टिबाधित लोगों को हर संभव सहायता प्रदान करेंगे।
३. हम नियमित बैठकों की व्यवस्था करने का प्रयास करेंगे ताकि आप अपनी चिंताओं को आवाज दे सकें और सामूहिक अनुभव से लाभान्वित हो सकें।

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

[top](#)

21. शिकायत निवारण

अपनी शिकायत का निवारण करने के लिए, आपको यह करना चाहिए

- संबंधित शाखा में लिखित शिकायत दर्ज कराएं।
- यदि शाखा में आपकी शिकायत का निवारण नहीं किया जाता है, तो आप बैंक के उच्च अधिकारियों (क्षेत्रीय / आंचलिक प्रबंधक) से संपर्क कर सकते हैं, जिनके संपर्क विवरण शाखा में उपलब्ध होने चाहिए।
- यदि आपको बैंक में शिकायत दर्ज करने के 30 दिनों के भीतर उत्तर प्राप्त नहीं होता है या आप उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं जिसके अधिकार क्षेत्र में शाखा आती है। बैंकिंग लोकपाल का संपर्क विवरण शाखा के साथ-साथ ही www.rbi.org.in होम>मोरलिंग>शिकायत>बैंकिंग लोकपाल योजना पर भी उपलब्ध होना चाहिए

भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड सदस्य बैंकों में प्रणालीगत परिवर्तन लाने का प्रयास करता है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ये बैंक कम से कम कोड के अनुसार प्रतिबद्ध बैंकिंग सेवाएं प्रदान करेंगे। बीसीएसबीआई व्यक्तिगत शिकायतों का निपटान नहीं करता है।

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

[top](#)

एनएसडीएल

बाईस. दृष्टिहीन व्यक्तियों के निक्षेपागार खाते का खुलना और संचालन
तेईस. एक अंधे व्यक्ति का खाता खोलना

22. दृष्टिहीन व्यक्तियों का निक्षेपागार खाता खोलना और उसका परिचालन

नेशनल सिव्योरिटीज डिपॉजिटरी लिमिटेड

प्रतिभागी इंटरफ़ेस

परिपत्र

परिपत्र सं. एनएसडीएल/पॉलिसी/2007/0049

दिनांक : 21 अगस्त, 2007

विषय : संशोधित प्रक्रिया - दृष्टिहीन व्यक्तियों के निक्षेपागार खाते का खुलना और परिचालन

जैसा कि सभी निक्षेपागार भागीदारों (डीपी) को विदित है कि एनएसडीएल ने दिनांक 10-11-2008 के अपने परिपत्र सं 10/2005-स्था (ग) सरकार ने दिनांक 26 अगस्त, 2005 के पत्र सं एनएसडीएल/पीआई/2005/1584 के माध्यम से दृष्टिहीन व्यक्ति द्वारा लाभार्थी का खाता खोले जाने के संबंध में स्पष्टीकरण जारी किया है। एनएसडीएल द्वारा उपर्युक्त स्पष्टीकरण दृष्टिहीन व्यक्ति (व्यक्तियों) के हितों की रक्षा और सुरक्षा के उद्देश्य से जारी किया गया था।

एनएसडीएल को दृष्टिहीन व्यक्तियों के विकास और कल्याण के लिए कार्य कर रहे अनेक संगठनों से उपर्युक्त परिपत्र में विनिर्दिष्ट अपेक्षाओं को पूरा करने में दृष्टिहीन व्यक्तियों के सामने आने वाली व्यावहारिक कठिनाइयों के संबंध में सामूहिक अभ्यावेदन प्राप्त हुए हैं।

एनएसडीएल द्वारा प्राप्त विभिन्न अभ्यावेदनों पर विचार करते हुए और नेत्रहीन व्यक्तियों के विकास और कल्याण के लिए काम करने वाले संगठनों के प्रतिनिधियों को सुनने के बाद और तकनीकी प्रगति और नेत्रहीन व्यक्ति (व्यक्तियों) की स्वतंत्र रूप से कार्य करने और प्रतिनिधित्व करने की इच्छा को ध्यान में रखते हुए, डीपी को एतद्वारा सलाह दी जाती है कि वे परिपत्र संख्या 1 की सामग्री का इलाज करें। (घ) दिनांक 26 अगस्त, 2005 के पत्र सं एनएसडीएल/पीआई/2005/1584 को रद्द कर दिया गया है और तत्काल प्रभाव से निम्नलिखित तरीके से लाभार्थी खाता खोलने और परिचालन के लिए दृष्टिहीन व्यक्ति(व्यक्तियों) से प्राप्त आवेदनों पर कार्रवाई की गई है

एक) एनएसडीएल परिपत्र संख्या एनएसडीएल/पीआई/2004/1622 और एनएसडीएल/पीआई/2004/2117 दिनांक 7 सितंबर, 2004 और 25 नवंबर, 2004 में निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार पहचान का प्रमाण, पते का प्रमाण और नेत्रहीन व्यक्ति (व्यक्तियों) (जिन्हें इसके बाद ग्राहक कहा गया है) का फोटो प्राप्त करें। एनएसडीएल परिपत्र संख्या एनएसडीएल/पॉलिसी/2007/0016 और एनएसडीएल/पॉलिसी/2007/0022 दिनांक 16 मार्च, 2007 और 18 अप्रैल, 2007 में निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार ग्राहक का 'इन-पर्सन' सत्यापन करना। ग्राहक का पैन कार्ड प्राप्त करें और एनएसडीएल परिपत्र संख्या 2 में निर्धारित प्रक्रिया का पालन करें। (घ) सरकार ने दिनांक 3 मार्च, 2006 के पत्र सं एनएसडीएल/पॉलिसी/2006/0007 के माध्यम से दिनांक 3 मार्च, 2006 के पत्र सं 10/0006 के माध्यम से राष्ट्रीय 1000 राष्ट्रीय विनिर्माताओं के आवेदन पत्र जारी किए

दो) साथी (ओं) की आवश्यकता वापस ले ली गई है।

तीन) डीपी को ग्राहक को पढ़ना चाहिए और समझाना चाहिए, खाता खोलने के फॉर्म की सामग्री और जब भी ग्राहकों द्वारा अनुरोध किया जाता है, तो डीपी-क्लाइंट एग्रीमेंट। यदि ग्राहक अनपढ़ है, तो डीपी को एनएसडीएल परिपत्र संख्या 2005 में निर्धारित प्रक्रिया का पालन करना चाहिए। एनएसडीएल/पीआई/2002/0709 दिनांक 3 मई, 2002।

चार) डीपी को ग्राहकों के हस्ताक्षर (हस्ताक्षरों) को कैप्चर करना चाहिए जैसा कि डीपीएम सिस्टम में खाता खोलने के फॉर्म में दिया गया है। इसके अलावा, एक टिप्पणी डीपीएम प्रणाली (अधिकृत के तहत) में रखी जानी चाहिए

हस्ताक्षरकर्ता विवरण, 'हस्ताक्षरकर्ताओं' स्क्रीन में) कि ग्राहक "नेत्रहीन चुनौतीपूर्ण" है। इसके अलावा, यदि ग्राहक अनपढ़ है, तो डीपी को "दृष्टिबाधित और अंगूठे की छाप" के रूप में टिप्पणी करनी चाहिए।

5 ऐसे ग्राहकों को सुपुर्दगी अनुदेश पत्रियां (डीआईएस) जारी करने, पुन जारी करने और उन पर कार्रवाई करने के लिए डीपी को सलाह दी जाती है कि वे एनएसडीएल परिपत्र सं 2005/2005 में निर्धारित प्रक्रिया का अनुसरण करें। (घ) दिनांक 5 अगस्त, 2004 के पत्र सं एनएसडीएल/पीआई/2004/1401 के माध्यम से भारतीय प्रतिभूति एवं महालेखा परीक्षक के कार्यालय द्वारा जारी की गई है। डीपी को एनएसडीएल परिपत्र सं 2005 का अनुपालन भी करना होगा। (ख) सरकार ने डीआईएस के संबंध में सेबी के परिपत्र के संबंध में दिनांक 15 फरवरी, 2007 के पत्र सं एनएसडीएल/पॉलिसी/2007/0011 के माध्यम से अधिसूचना जारी की है। यह भी जोड़ा गया है कि ऐसे ग्राहकों को जारी डीआईएस पर "दृष्टिबाधित रूप से विकलांग" या "दृष्टिबाधित और अंगूठे के निशान" के रूप में पूर्व-मुहर लगाई जानी चाहिए, जैसा भी मामला हो। इसके अलावा, इन ग्राहकों को डीआईएस देने के लिए डीपी के कार्यालय का दौरा करना चाहिए, केवल अगर वे अनपढ़ हैं।

डीपी से अनुरोध है कि वे नोट करें कि उपर्युक्त प्रक्रियाएं इस परिपत्र के जारी होने के बाद खोले गए नए खातों के साथ-साथ मौजूदा ग्राहकों के लिए डीआईएस की प्रोसेसिंग के लिए लागू होंगी।

के लिए और की ओर से
नेशनल सिक्योरिटीज डिपॉजिटरी लिमिटेड

एसडी/-

भूषण मैदेव उपाध्यक्ष

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

[top](#)

23. एक अंधे व्यक्ति का खाता खोलना

नेशनल सिव्योरिटीज डिपॉजिटरी लिमिटेड

प्रतिभागी इंटरफ़ेस

परिशिष्ट

'खाता खोलने' पर मास्टर परिपत्र - संस्करण 1

(9) दृष्टिहीन व व्यक्ति का खाता खोलना (एनएसडीएल/पॉलिसी/2007/0049 दिनांक 21 अगस्त, 2007)

(अ) बिंदु सं 11 में निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार दृष्टिहीन व्यक्ति (व्यक्तियों) (जिन्हें इसके बाद ग्राहक कहा गया है) का पीओआई, पते का प्रमाण और फोटोग्राफ प्राप्त करना। (i) (1) 1.3. बिंदु संख्या 1 में निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार ग्राहक का 'इन-पर्सन' सत्यापन करना। (i) (1) 1.1. ग्राहक का पैन कार्ड प्राप्त करें और बिंदु संख्या 1 में निर्धारित प्रक्रिया का पालन करें। (i) (2) 2.1.

(आ) डीपी को ग्राहक को पढ़ना चाहिए और समझाना चाहिए, खाता खोलने के फॉर्म की सामग्री और जब भी ग्राहकों द्वारा अनुरोध किया जाता है, तो डीपी-क्लाइंट एग्रीमेंट। यदि ग्राहक अनपढ़ है, तो डीपी को बिंदु संख्या 8 में निर्धारित प्रक्रिया का पालन करना चाहिए।

(इ) डीपी को ग्राहकों के हस्ताक्षर (हस्ताक्षरों) को कैप्चर करना चाहिए जैसा कि डीपीएम सिस्टम में खाता खोलने के फॉर्म में दिया गया है। इसके अलावा, डीपीएम सिस्टम में एक टिप्पणी डाली जानी चाहिए ('हस्ताक्षरकर्ताओं' स्क्रीन में अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता विवरण के तहत) कि ग्राहक "दृष्टिहीन चुनौतीपूर्ण" है। इसके अलावा, यदि ग्राहक अनपढ़ है, तो डीपी को "दृष्टिबाधित और अंगूठे की छाप" के रूप में टिप्पणी करनी चाहिए।

(ई) ऐसे ग्राहकों को सुपुर्दगी अनुदेश पत्रियां (डीआईएस) जारी करने, पुन जारी करने और उन पर कार्रवाई करने के लिए डीपी को एनएसडीएल परिपत्र सं 2005/2005 में निर्धारित प्रक्रिया का पालन करने की सलाह दी जाती है। (घ) दिनांक 5 अगस्त, 2004 के पत्र सं एनएसडीएल/पीआई/2004/1401 के माध्यम से भारतीय प्रतिभूति एवं महालेखा परीक्षक के कार्यालय द्वारा जारी की गई है। डीपी को एनएसडीएल परिपत्र सं 2005 का अनुपालन भी करना होगा। (ख) सरकार ने डीआईएस के संबंध में सेबी के परिपत्र के संबंध में दिनांक 15 फरवरी, 2007 के पत्र सं एनएसडीएल/पॉलिसी/2007/0011 के माध्यम से अधिसूचना जारी की है। यह भी जोड़ा गया है कि ऐसे ग्राहकों को जारी डीआईएस पर "दृष्टिबाधित रूप से विकलांग" या "दृष्टिबाधित और अंगूठे के निशान" के रूप में पूर्व-मुहर लगाई जानी चाहिए, जैसा भी मामला हो। इसके अलावा, इन ग्राहकों को डीआईएस देने के लिए डीपी के कार्यालय का दौरा करना चाहिए, केवल अगर वे अनपढ़ हैं।

डीपी से अनुरोध है कि वे नोट करें कि उपर्युक्त प्रक्रियाएं 21 अगस्त, 2007 से खोले गए नए खातों (संशोधित परिपत्र जारी करना) के साथ-साथ मौजूदा ग्राहकों के लिए डीआईएस की प्रोसेसिंग के लिए लागू होंगी।

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

[top](#)

अधिनियम और निर्देश

- चौबीस. विकलांग व्यक्तियों के अधिकार नियम, 2017
- पच्चीस. विकलांग व्यक्तियों के अधिकार अधिनियम, 2016
- छब्बीस. UNCRPD दायित्व
- सत्ताईस. राष्ट्रीय न्यास विनियम, 2001
- अठ्ठाईस. ऑटिज्म, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता और बहु-विकलांगता वाले व्यक्तियों के कल्याण के लिए राष्ट्रीय ट्रस्ट अधिनियम, 1999
- उन्तीस. मानसिक स्वास्थ्य देखभाल अधिनियम, 2017
- तीस. विकलांग व्यक्तियों की संविदात्मक क्षमता
- इक्तीस. स्थायी रूप से विकलांग बच्चों/भाई-बहनों और आश्रित माता-पिता के लिए पेंशन प्रक्रिया

24. विकलांग व्यक्तियों के अधिकार नियम, 2017

सामाजिक न्याय और अधिकारिता मंत्रालय

[सशक्तिकरण और विकलांग व्यक्ति विभाग (दिव्यांगजन)]

अधिसूचना

नई दिल्ली, 10 मार्च, 2017

सामाजिक न्याय और अधिकारिता मंत्रालय ने विकलांग व्यक्तियों के अधिकार नियम, 2017 को अधिसूचित किया।

- नियम प्रत्येक प्रतिष्ठान को विकलांग व्यक्तियों के लिए एक समान अवसर नीति प्रकाशित करने के लिए अनिवार्य करते हैं। इस नीति को अधिमानतः अपनी वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाना चाहिए और इसमें ऐसे व्यक्तियों के लिए प्रदान की जाने वाली सुविधाएं और सुविधाएं और पदों की पहचान शामिल होनी चाहिए।
- इसके अलावा, प्रत्येक प्रतिष्ठान को भौतिक वातावरण, परिवहन, सूचना और संचार प्रौद्योगिकी आदि से संबंधित मानकों का पालन करना आवश्यक है। वेबसाइट पर डाले जाने वाले दस्तावेज इलेक्ट्रॉनिक प्रकाशन (ePUB) या सुलभ पीडीएफ प्रारूप में होने चाहिए।

(क्रमांक 25) - आरपीडीए नियम 2017 - अध्याय 3 - धारा 7 शिकायत निवारण तंत्र की स्थापना और प्रक्रियाओं के लिए अनिवार्य करता है।

7. सरकारी प्रतिष्ठानों द्वारा शिकायतों के रजिस्टर के रखरखाव का तरीका (एक) शिकायत निवारण अधिकारी शिकायतों का एक रजिस्टर बनाए रखेगा और इस उद्देश्य के लिए विशेष रूप से बनाए रखा गया सॉफ्ट कॉपी और प्रत्येक शिकायत के लिए अलग पृष्ठ आवंटित किया जाएगा।

(शून्य) शिकायत निवारण अधिकारी रजिस्टर में निम्नलिखित विवरण दर्ज करेगा, अर्थात्: -

(क) शिकायत की तारीख; (ख) शिकायतकर्ता का नाम क्या है; (ग) शिकायत की जांच करने वाले व्यक्ति का नाम क्या है; (घ) घटना का स्थान; (ङ) उस प्रतिष्ठान अथवा व्यक्ति का नाम क्या है जिसके विरुद्ध शिकायत की गई है; (च) शिकायत का सार; (छ) कोई अतिरिक्त जानकारी; (ज) दस्तावेजी साक्ष्य, यदि कोई हो; (i) शिकायत निवारण अधिकारी द्वारा निपटान की तारीख; (ञ) जिला स्तरीय समिति द्वारा की गई अपील के निपटान का ब्यौरा क्या है; और (k) कोई अन्य जानकारी।

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

25. विकलांग व्यक्तियों के अधिकार अधिनियम, 2016

विधि और न्याय मंत्रालय

(विधायी विभाग)

नई दिल्ली, 28 दिसम्बर, 2016, पौष 17, 1938 (शक)

संसद के निम्नलिखित अधिनियम को राष्ट्रपति की सहमति प्राप्त हुई

27 दिसंबर, 2016, और सामान्य जानकारी के लिए प्रकाशित किया गया है: -

विकलांग व्यक्तियों के अधिकार अधिनियम, 2016

(2016 की संख्या 49)

[27 दिसम्बर, 2016]

विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों पर संयुक्त राष्ट्र सम्मेलन को प्रभावी करने के लिए एक अधिनियम और उससे संबंधित या उसके आकस्मिक मामलों के लिए।

के अधिकारों पर संयुक्त राष्ट्र सम्मेलन को प्रभावी बनाने के लिए एक अधिनियम विकलांग व्यक्ति और उससे जुड़े या आकस्मिक मामलों के लिए बहाने।

जबकि संयुक्त राष्ट्र महासभा ने अधिकारों पर अपने कन्वेंशन को अपनाया

(क) 13 दिसम्बर, 2006 को विकलांग व्यक्तियों की कुल संख्या कितनी है;

और जबकि पूर्वोक्त कन्वेंशन निम्नलिखित सिद्धांतों को निर्धारित करता है

विकलांग व्यक्तियों का सशक्तिकरण, -

(अ) अंतर्निहित गरिमा के लिए सम्मान, व्यक्तिगत स्वायत्तता जिसमें अपनी पसंद बनाने की स्वतंत्रता और व्यक्तियों की स्वतंत्रता शामिल है;

(आ) गैर-भेदभाव;

(इ) समाज में पूर्ण और प्रभावी भागीदारी और समावेश;

(ई) मानव विविधता और मानवता के हिस्से के रूप में विकलांग व्यक्तियों के अंतर और स्वीकृति के लिए सम्मान;

(उ) अवसर की समानता;

(ऊ) सुलभता;

(ऋ) पुरुषों और महिलाओं के बीच समानता;

(ल) विकलांग बच्चों की विकसित क्षमताओं के लिए सम्मान और विकलांग बच्चों की पहचान को संरक्षित करने के अधिकार के लिए सम्मान;

और जबकि भारत उक्त कन्वेंशन का हस्ताक्षरकर्ता है;

और जबकि भारत ने 1 अक्टूबर, 2007 को उक्त कन्वेंशन की पुष्टि की; और जबकि पूर्वोक्त कन्वेंशन को लागू करना आवश्यक माना जाता है। इसे भारत गणराज्य के सड़सठवें वर्ष में संसद द्वारा अधिनियमित किया जाए

(यह अधिनियम विकलांग व्यक्ति (समान अवसर, अधिकारों का संरक्षण और पूर्ण भागीदारी) अधिनियम, 1995 का स्थान लेता है। यह विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों पर संयुक्त राष्ट्रीय सम्मेलन (UNCRPD) के दायित्वों को पूरा करता है, जिसमें भारत एक हस्ताक्षरकर्ता है। यह अधिनियम दिसंबर 2016 में लागू हुआ।

विकलांगों के प्रकार मौजूदा 7 से बढ़ाकर 21 कर दिए गए हैं और केंद्र सरकार के पास और अधिक प्रकार की विकलांगताओं को जोड़ने की शक्ति होगी। 21 विकलांगताएं नीचे दी गई हैं: -

- एक. अंधापन
- दो. कम दृष्टि
- तीन. कुष्ठ रोग से ठीक हुए व्यक्ति
- चार. श्रवण दोष (बधिर और सुनने में कठिन)
- पाँच. लोकोमोटर विकलांगता
- छः. बौनापन
- सात. बौद्धिक विकलांगता
- आठ. मानसिक रोग
- नौ. ऑटिज्म स्पेक्ट्रम डिसऑर्डर
- दस. प्रमस्तिष्काघात
- ग्यारह. पेशीय दुर्विकास
- बारह. क्रोनिक न्यूरोलॉजिकल स्थितियां
- तेरह. विशिष्ट सीखने की अक्षमता
- चौदह. मल्टिपल स्क्लेरोसिस
- पंद्रह. भाषण और भाषा विकलांगता
- सोलह. थेलेसीमिया
- सत्रह. अधिकरक्तस्राव
- अठ्ठारह. सिकल सेल रोग
- उन्नीस. बहरापन सहित कई विकलांगता
- बीस. एसिड अटैक पीड़िता
- इक्कीस. पार्किंसन्स डिज़ीज़

"बेंचमार्क विकलांगता" वाले व्यक्तियों को उन प्रमाणित व्यक्तियों के रूप में परिभाषित किया गया है जिनके पास ऊपर निर्दिष्ट विकलांगता का कम से कम 40 प्रतिशत है।

RPDA 2016 धारा 13 सभी विकलांग व्यक्तियों को कानूनी क्षमता, वित्तीय मामलों का अधिकार और बैंक ऋण, बंधक और वित्तीय ऋण के अन्य रूपों तक पहुंच का अधिकार प्रदान करता है:

13. (1) समुचित सरकार यह सुनिश्चित करेगी कि विकलांग व्यक्तियों को, दूसरों के समान ही, चल या अचल संपत्ति रखने या विरासत में देने, अपने वित्तीय मामलों को नियंत्रित करने और बैंक ऋण, बंधक और वित्तीय ऋण के अन्य रूपों तक पहुंच रखने का अधिकार है।
- (2) समुचित सरकार यह सुनिश्चित करेगी कि निशक्त व्यक्ति जीवन के सभी पहलुओं में अन्य व्यक्तियों के समान आधार पर विधिक क्षमता का उपभोग करें और उन्हें हर जगह विधि के समक्ष किसी अन्य व्यक्ति के समान मान्यता प्राप्त करने का अधिकार हो।

आरपीडीए 2016 के खंड 15 में विकलांग व्यक्तियों को उनकी कानूनी क्षमता का प्रयोग करने के लिए सहायता सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त सरकार का प्रावधान है।

15. (1) समुचित सरकार जुटाने के लिए एक या अधिक प्राधिकारियों को पदनामित करेगी
(ग) विकलांग व्यक्तियों को उनकी कानूनी क्षमता का प्रयोग करने में सहायता प्रदान करने के लिए समुदाय को सामाजिक जागरूकता प्रदान करने और सामाजिक जागरूकता पैदा करने के लिए सामाजिक जागरूकता पैदा करने के लिए राष्ट्रीय अल्पसंख्यक मिशन के अंतर्गत विकलांग व्यक्तियों की कानूनी क्षमता का प्रयोग करने के लिए सामाजिक जागरूकता का सृजन किया जाता है।
- (2) उपधारा (1) के अधीन पदनामित प्राधिकारी संस्थाओं में रहने वाले विकलांग व्यक्तियों और उच्च सहायता आवश्यकताओं वाले व्यक्तियों द्वारा विधिक क्षमता का प्रयोग करने के लिये उपयुक्त सहायता प्रबन्ध स्थापित करने के लिये उपाय करेगा और किन्हीं अन्य उपायों के बारे में, जो अपेक्षित हों।

RPDA 2016 धारा 19 उपयुक्त सरकार को विकलांग व्यक्तियों को ऋण प्रदान करने वाली योजनाओं और कार्यक्रमों को तैयार करने के लिए अनिवार्य करती है:

19. (1) समुचित सरकार निम्नलिखित स्कीमों और कार्यक्रम बनाएगी जिनमें विकलांग व्यक्तियों के रोजगार को सुविधाजनक बनाने और समर्थन करने के लिए रियायती दरों पर ऋण का प्रावधान, विशेष रूप से उनके व्यावसायिक प्रशिक्षण और स्वरोजगार के लिए।

RPDA 2016 की धारा 21 प्रत्येक प्रतिष्ठान को विकलांग व्यक्तियों के लिए समान अवसर नीति के साथ आने के लिए अनिवार्य करती है:

21. (1) प्रत्येक प्रतिष्ठान समान अवसर नीति विवरण उपायों को अधिसूचित करेगा इस अध्याय के उपबंधों के अनुसरण में केन्द्रीय सरकार द्वारा यथा विहित रीति से उसके द्वारा किए जाने का प्रस्ताव है।
- (2) प्रत्येक प्रतिष्ठान उक्त नीति की एक प्रति यथास्थिति, मुख्य आयुक्त या राज्य आयुक्त के पास पंजीकृत करेगा।

RPDA 2016 की धारा 23 प्रत्येक प्रतिष्ठान को विकलांग व्यक्तियों के लिए एक शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्त करने के लिए अनिवार्य करती है:

23. (1) प्रत्येक सरकारी प्रतिष्ठान निम्नलिखित के लिए एक शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्त करेगा धारा 19 का प्रयोजन और यथास्थिति, मुख्य आयुक्त या राज्य आयुक्त को ऐसे अधिकारियों की नियुक्ति के बारे में सूचित करेगा।
- (दो) धारा 20 के प्रावधानों का अनुपालन न किए जाने से व्यथित कोई भी व्यक्ति शिकायत निवारण अधिकारी के पास शिकायत दर्ज कर सकता है, जो इसकी जांच करेगा और सुधारात्मक कार्रवाई के लिए मामले को प्रतिष्ठान के साथ उठाएगा।
- (तीन) शिकायत निवारण अधिकारी केंद्र सरकार द्वारा निर्धारित तरीके से शिकायतों का एक रजिस्टर बनाए रखेगा, और प्रत्येक शिकायत की जांच उसके पंजीकरण के दो सप्ताह के भीतर की जाएगी।
- (चार) यदि पीड़ित व्यक्ति अपनी शिकायत पर की गई कार्रवाई से संतुष्ट नहीं है, तो वह विकलांगता पर जिला स्तरीय समिति से संपर्क कर सकता है।

आरपीडीए 2016 धारा 40, 42 और 43 विकलांग व्यक्तियों के लिए निर्मित पर्यावरण, सेवाओं, आईसीटी, उपभोक्ता उत्पादों और सहायक उपकरण में पहुंच प्रदान करता है:

40. केन्द्रीय सरकार, मुख्य आयुक्त के परामर्श से विकलांग व्यक्तियों के लिए नियम भौतिक वातावरण, परिवहन, सूचना और संचार के लिए पहुंच के मानकों को निर्धारित करते हैं, जिसमें उपयुक्त प्रौद्योगिकियों और प्रणालियों और शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में जनता को प्रदान की जाने वाली अन्य सुविधाएं और सेवाएं शामिल हैं।
42. समुचित सरकार यह सुनिश्चित करने के लिए उपाय करेगी कि, -
(१) ऑडियो, प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया में उपलब्ध सभी सामग्री सुलभ प्रारूप में हैं;
(२) विकलांग व्यक्तियों के पास ऑडियो विवरण, सांकेतिक भाषा व्याख्या और करीबी कैप्शनिंग प्रदान करके इलेक्ट्रॉनिक मीडिया तक पहुंच है;
(३) इलेक्ट्रॉनिक सामान और उपकरण जो रोजमर्रा के उपयोग के लिए हैं, सार्वभौमिक डिजाइन में उपलब्ध हैं।
43. उपयुक्त सरकार विकलांग व्यक्तियों के लिए सामान्य उपयोग के लिए सार्वभौमिक रूप से डिज़ाइन किए गए उपभोक्ता उत्पादों और सहायक उपकरणों के विकास, उत्पादन और वितरण को बढ़ावा देने के उपाय करेगी।

RPDA 2016 धारा 46 विकलांग व्यक्तियों के लिए सेवाओं की पहुंच को अनुकूलित करने के लिए समयरेखा प्रदान करता है:

46. सेवा प्रदाता, चाहे सरकारी हों या निजी, निम्नलिखित में सेवाएं प्रदान करेंगे।
ऐसे नियमों की अधिसूचना की तारीख से दो वर्ष की अवधि के भीतर धारा 40 के तहत केंद्र सरकार द्वारा अभिगम्यता पर बनाए गए नियमों के अनुसार: बशर्ते कि केंद्र सरकार मुख्य आयुक्त के परामर्श से उक्त नियमों के अनुसार कुछ श्रेणी की सेवाएं प्रदान करने के लिए समय का विस्तार दे सकती है।

RPDA 2016 अधिनियम के अध्याय XVI में अपराधों और दंड पर अनुभाग हैं
(घ) सरकार ने विकलांग व्यक्तियों के विरुद्ध अपराध किए हैं और अधिनियम के उपबंधों का उल्लंघन भी किया है।

मूल:

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

लट्टू

26. UNCRPD दायित्व

भारत विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों पर संयुक्त राष्ट्र सम्मेलन, 2006[4] (इसके बाद, "यूएनसीआरपीडी") का एक हस्ताक्षरकर्ता है। इस प्रकार, आबादी के सभी सदस्यों के लिए समान पहुंच सुनिश्चित करने का एक अंतरराष्ट्रीय दायित्व है। यह दायित्व विकलांग लोगों को बैंकिंग सेवाओं का संचालन करने का अधिकार देने के लिए फैला हुआ है।

विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों पर संयुक्त राष्ट्र सम्मेलन (UNCRPD) एक अंतरराष्ट्रीय साधन है जो विकलांग व्यक्तियों को समान मानवाधिकार प्रदान करता है जो बाकी सभी को प्राप्त है।

विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों पर संयुक्त राष्ट्र सम्मेलन (UN CRPD) अनुच्छेद 5.2 के अनुसार शारीरिक और मानसिक विकलांगता के बीच आंतरिक समानता स्थापित करता है। इसलिए मानसिक रूप से बीमार, मानसिक रूप से मंद, आत्मकेंद्रित आदि के समान समानता और अधिकारों को शारीरिक रूप से अक्षम भारतीय नागरिकों के बराबर बहाल करने की आवश्यकता है।

अनुच्छेद 5 - समानता और गैर-भेदभाव

- एक. राज्य पार्टियां मानती हैं कि सभी व्यक्ति कानून के समक्ष और उसके तहत समान हैं और बिना किसी भेदभाव के समान संरक्षण और कानून के समान लाभ के हकदार हैं।
- दो. राज्य पार्टियां विकलांगता के आधार पर सभी भेदभाव को रोकेंगी और विकलांग व्यक्तियों को सभी आधारों पर भेदभाव के खिलाफ समान और प्रभावी कानूनी सुरक्षा की गारंटी देंगी।
- तीन. समानता को बढ़ावा देने और भेदभाव को खत्म करने के लिए, राज्य पार्टियां यह सुनिश्चित करने के लिए सभी उचित कदम उठाएंगी कि उचित आवास प्रदान किया जाए।
- चार. विशिष्ट उपाय जो विकलांग व्यक्तियों की वास्तविक समानता में तेजी लाने या प्राप्त करने के लिए आवश्यक हैं, उन्हें वर्तमान कन्वेंशन की शर्तों के तहत भेदभाव नहीं माना जाएगा।

मूल:

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

अनुच्छेद 12 - कानून के समक्ष समान मान्यता

- एक. राज्य पार्टियां इस बात की पुष्टि करती हैं कि विकलांग व्यक्तियों को कानून के समक्ष व्यक्तियों के रूप में हर जगह मान्यता देने का अधिकार है।
- दो. राज्य दलों को यह स्वीकार करना चाहिए कि विकलांग व्यक्ति जीवन के सभी पहलुओं में दूसरों के साथ समान आधार पर कानूनी क्षमता का आनंद लेते हैं।
- तीन. राज्य पार्टियां विकलांग व्यक्तियों को अपनी कानूनी क्षमता का प्रयोग करने में आवश्यक समर्थन तक पहुंच प्रदान करने के लिए उचित उपाय करेंगी।
- चार. राज्य पार्टियां यह सुनिश्चित करेंगी कि कानूनी क्षमता के प्रयोग से संबंधित सभी उपाय अंतरराष्ट्रीय मानवाधिकार कानून के अनुसार दुरुपयोग को रोकने के लिए उचित और प्रभावी सुरक्षा उपायों के लिए प्रदान करते हैं। इस तरह के सुरक्षा उपाय यह सुनिश्चित करेंगे कि कानूनी क्षमता के प्रयोग से संबंधित उपाय व्यक्ति के अधिकारों, इच्छा और वरीयताओं का सम्मान करते हैं, हितों के टकराव और अनुचित प्रभाव से मुक्त हैं,

आनुपातिक और व्यक्ति की परिस्थितियों के अनुरूप, कम से कम संभव समय के लिए आवेदन करें और एक सक्षम, स्वतंत्र और निष्पक्ष प्राधिकरण या न्यायिक निकाय द्वारा नियमित समीक्षा के अधीन हैं। सुरक्षा उपाय उस डिग्री के समानुपाती होंगे जिस पर ऐसे उपाय व्यक्ति के अधिकारों और हितों को प्रभावित करते हैं।

5. इस अनुच्छेद के प्रावधानों के अधीन, राज्य पार्टियां विकलांग व्यक्तियों के संपत्ति के स्वामित्व या विरासत के समान अधिकार को सुनिश्चित करने, अपने स्वयं के वित्तीय मामलों को नियंत्रित करने और बैंक ऋण, बंधक और वित्तीय ऋण के अन्य रूपों तक समान पहुंच सुनिश्चित करने के लिए सभी उचित और प्रभावी उपाय करेंगी, और यह सुनिश्चित करेंगी कि विकलांग व्यक्तियों को मनमाने ढंग से उनकी संपत्ति से वंचित नहीं किया जाता है।

मूल:

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

लट्टू

27. राष्ट्रीय न्यास विनियम, 2001

11. संरक्षकता के लिए कौन आवेदन कर सकता है?

एक. माता-पिता दोनों संयुक्त रूप से, या, मृत्यु, तलाक, कानूनी अलगाव, परित्याग या दोषसिद्धि के कारण किसी की अनुपस्थिति की स्थिति में, अकेले ही अपने या जैसा भी मामला हो, 18 वर्ष की आयु से अधिक के अपने वार्ड की संरक्षकता के लिए आवेदन कर सकते हैं।

दो. माता-पिता दोनों की मृत्यु, परित्याग, दोषसिद्धि की स्थिति में, भाई-बहन (आधे और सौतेले भाई-बहनों सहित) संयुक्त रूप से या अकेले (एकल आवेदन का कारण अलग से समझाया जाना चाहिए) परिवार के विकलांग सदस्य की संरक्षकता के लिए आवेदन कर सकते हैं।

तीन. उपरोक्त उप-विनियमन (1) और (2) के गैर-आवेदन की स्थिति में, एक रिश्तेदार संरक्षकता के लिए आवेदन कर सकता है।

चार. उप-विनियमन (1), (2) और (3) के गैर-आवेदन की स्थिति में, कोई भी पंजीकृत संगठन संरक्षकता के लिए आवेदन कर सकता है।

पाँच. स्थानीय स्तर की समिति एक पंजीकृत संगठन को निराश्रित या परित्यक्त व्यक्ति के मामले में संरक्षकता के लिए आवेदन करने का निर्देश दे सकती है।

12. आवेदक द्वारा अभिभावक के रूप में किसे इंगित किया जा सकता है?

1. दोनों माता-पिता संयुक्त रूप से, या, मृत्यु के कारण एक की अनुपस्थिति की स्थिति में एकल, तलाक, कानूनी अलगाव, परित्याग या दोषसिद्धि, नाबालिग का स्वाभाविक अभिभावक होने के नाते, स्थानीय स्तर की समिति को आवेदन कर सकता है कि वह खुद को या खुद को प्राप्त करने के लिए, जैसा भी मामला हो, उनके संरक्षक के रूप में नियुक्त किया जा सकता है या जैसा भी मामला हो, 18 वर्ष की आयु से अधिक उसका विकलांग वार्ड, जिस स्थिति में आवेदन स्वीकार किया जाएगा जब तक कि माता-पिता को

१. नागरिकता का नुकसान;
२. अस्वस्थ मन का होना;
३. कानून की अदालत द्वारा दोषी ठहराया जा रहा है; या iv. एक निराश्रित होने के नाते।

2. आवेदक भाई-बहनों, या परिवार के किसी सदस्य या किसी अन्य व्यक्ति को इंगित कर सकता है या एक अभिभावक के रूप में विचार के लिए एक पंजीकृत संस्था और संस्थानों के मामले में, संस्थानों की पात्रता की शर्तें उप-विनियम (3), (4) और (5) में निर्धारित की जाएंगी।

3. संस्था को अभिभावक मानने के मामले में, संस्था को होना चाहिए एक कानून के तहत पंजीकृत और व्यक्ति की देखभाल प्रदान करने में सक्षम हो।

4. किसी कानून के तहत पंजीकृत होने या काम करना बंद करने की स्थिति में, या यदि अन्यथा अनुपयुक्त पाया जाता है, तो स्थानीय स्तरीय समिति वैकल्पिक बनाएगी

ऐसे किसी भी कैदी या वार्ड की पालक देखभाल की व्यवस्था, जो ऐसे किसी भी संस्थान की देखरेख में है।

पाँच. उप-विनियमन (4) के तहत वैकल्पिक देखभाल प्रकृति में स्थायी नहीं होगी और एक वर्ष की अवधि के भीतर स्थायी संरक्षकता द्वारा रखी जाएगी।

छः. आवेदक को उस स्थान के आसपास या उसके करीब रहना चाहिए जहां अभिभावक की नियुक्ति के समय वार्ड आदतन रह रहा है।

सात. किसी भी एकल पुरुष को महिला वार्ड के लिए अभिभावक नहीं माना जाएगा और महिला वार्डों के मामले में, पुरुष व्यक्ति को उसके पति या पत्नी के साथ सह-संरक्षकता दी जाएगी, जो मास्टर सह-अभिभावक होगा।

13. अभिभावक की नियुक्ति के लिए आवेदन प्राप्त करने, प्रसंस्करण और पुष्टि के लिए दिशानिर्देश

एक. स्थानीय स्तर की समिति नियमों के तहत फॉर्म डी या फॉर्म ए में अभिभावक की नियुक्ति के लिए आवेदन प्राप्त करेगी।

दो. अभिभावक की नियुक्ति के लिए आवेदन प्राप्त होने पर, स्थानीय स्तर की समिति आवेदन की जांच करेगी और किसी भी सहायक दस्तावेज या जानकारी के लिए कॉल करेगी जो संरक्षकता के मुद्दे को तय करने के लिए आवश्यक हो सकती है।

तीन. माता-पिता से स्वयं के अलावा अन्य अभिभावक के लिए आवेदन प्राप्त होने के मामले में, स्थानीय स्तरीय समिति किसी भी तरीके से माता-पिता की परामर्श प्राप्त करने का निर्णय ले सकती है, यह माता-पिता के अलावा किसी अन्य अभिभावक की वास्तविकता का निर्धारण करने का निर्णय ले सकती है।

चार. यदि माता-पिता या रिश्तेदार विकलांग व्यक्ति के लिए उपलब्ध नहीं हैं, जिसे अभिभावक की आवश्यकता है, तो आवारा या निराश्रित होने या परित्यक्त पाए जाने के कारण, समिति के सदस्य या सदस्य व्यक्ति के लिए संरक्षकता की प्रक्रिया शुरू करने के लिए एक पंजीकृत संगठन से आवेदन मांग सकते हैं।

पाँच. विकलांग व्यक्ति का मूल्यांकन स्थानीय स्तर की समिति द्वारा किया जाना चाहिए, ताकि संरक्षकता की आवश्यकता की वास्तविकता का निर्धारण किया जा सके और आवश्यकता का निर्धारण करने के लिए तकनीकी कर्मियों या उनकी सेवाओं की सहायता लेने के लिए स्थानीय स्तर की समिति के लिए खुला होगा।

छः. स्थानीय स्तर की समिति उस व्यक्ति की क्षमताओं और उपयुक्तता के बारे में स्वयं को संतुष्ट करेगी जिसे संरक्षकता प्रदान की जा रही है।

सात. व्यक्तिगत देखभाल और रखरखाव के लिए संरक्षकता के लिए आवेदन निम्नलिखित क्षेत्रों को कवर करने के लिए स्वीकार किया जाएगा, अर्थात्: -

एक. भोजन, कपड़े और आश्रय की जरूरत;

दो. स्वास्थ्य देखभाल की जरूरतें;

- तीन. धार्मिक आवश्यकताएं;
- चार. शिक्षा, प्रशिक्षण और रोजगार की जरूरत;
- पाँच. अवकाश और पोषण की जरूरत;
- छः. शोषण और दुरुपयोग से सुरक्षा;
- सात. संवैधानिक और मानव अधिकारों का संरक्षण; और
- आठ. चिकित्सा और शल्य चिकित्सा की जरूरत है।

8. द्वारा किए गए आवेदन पर अभिभावक की नियुक्ति की पुष्टि (1) एक पंजीकृत संगठन; या (2) विकलांग व्यक्ति के माता-पिता या रिश्तेदार नियमों के तहत फॉर्म बी में बनाए जाएंगे।

14. स्थानीय स्तरीय समिति द्वारा पारित आदेशों का विवरण

स्थानीय स्तर की समिति प्रत्येक तिमाही में एक बार बोर्ड को उसके द्वारा प्राप्त आवेदनों का विवरण, उस पर पारित आदेश, और पंजीकृत माता-पिता के संघ के परामर्श से उसके द्वारा निर्धारित की जाने वाली संरक्षकता के कामकाज के आकलन पर एक रिपोर्ट भेजेगी।

मूल:

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

[लट्टू](#)

28. ऑटिज्म, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता और बहु-विकलांगता वाले व्यक्तियों के कल्याण के लिए राष्ट्रीय ट्रस्ट अधिनियम, 1999

धारा 14 संरक्षकता के लिए नियुक्ति

(1) निशक्त व्यक्ति के माता-पिता या उसके रिश्तेदार निशक्त व्यक्तियों के संरक्षक के रूप में कार्य करने के लिए अपनी पसंद के किसी व्यक्ति की नियुक्ति के लिए स्थानीय स्तर की समिति को आवेदन कर सकेंगे।

(2) कोई भी पंजीकृत संगठन विकलांग व्यक्ति के लिए अभिभावक की नियुक्ति के लिए स्थानीय स्तर की समिति को निर्धारित प्रपत्र में आवेदन कर सकता है: बशर्ते कि स्थानीय स्तर की समिति द्वारा ऐसे किसी आवेदन पर विचार नहीं किया जाएगा, जब तक कि विकलांग व्यक्ति के संरक्षक की सहमति भी प्राप्त न कर ली जाए।

बशर्ते कि स्थानीय स्तर की समिति द्वारा ऐसे किसी आवेदन पर विचार नहीं किया जाएगा, जब तक कि विकलांग व्यक्ति के अभिभावक की सहमति भी प्राप्त न की जाए।

(3) अभिभावक की नियुक्ति के लिए आवेदन पर विचार करते समय, स्थानीय स्तरीय समिति निम्नलिखित पर विचार करेगी-

(अ) क्या विकलांग व्यक्ति को अभिभावक की आवश्यकता है;

(आ) वे उद्देश्य जिनके लिए विकलांग व्यक्ति के लिए संरक्षकता आवश्यक है।

(4) स्थानीय स्तर की समिति उप-धारा (1) और (2) के तहत प्राप्त आवेदनों को प्राप्त करेगी, उन पर कार्रवाई करेगी और निर्णय करेगी, ऐसी रीति से जो विनियमों द्वारा अवधारित की जाए:

बशर्ते कि अभिभावक की नियुक्ति के लिए सिफारिश करते समय, स्थानीय स्तर की समिति उन दायित्वों के लिए प्रदान करेगी जिन्हें अभिभावक द्वारा पूरा किया जाना है।

(5) स्थानीय स्तरीय समिति बोर्ड को उसके द्वारा प्राप्त आवेदनों के विवरण और उन पर पारित आदेशों को ऐसे अंतराल पर भेजेगी जो विनियमों द्वारा अवधारित किये जाएँ।

**धारा 15 अभिभावक के कर्तव्य

15. संरक्षक के कर्तव्य- इस अध्याय के अधीन निशक्त व्यक्ति के संरक्षक के रूप में नियुक्त प्रत्येक व्यक्ति, जहां कहीं अपेक्षित हो, या तो ऐसे निशक्त व्यक्तियों और उसकी संपत्ति की देखभाल करेगा या निशक्त व्यक्ति के भरण-पोषण के लिए उत्तरदायी होगा।

(** इस खंड का अर्थ है कि एक अभिभावक, भले ही नियुक्त किया गया हो, जरूरी नहीं कि विकलांग व्यक्ति के वित्तीय मामलों की देखभाल करे, लेकिन अकेले व्यक्ति की देखभाल के साथ कर सकता है।

स्रोत: http://disabilityaffairs.gov.in/upload/uploadfiles/files/National_Trust_act-englsih.pdf

लट्टू

29. मानसिक स्वास्थ्य देखभाल अधिनियम, 2017

अध्याय I - परिभाषाएं

(i) "सूचित सहमति" का अर्थ है किसी विशिष्ट हस्तक्षेप के लिए दी गई सहमति, बिना किसी बल, अनुचित प्रभाव, धोखाधड़ी, धमकी, गलती या गलत बयानी के, और किसी व्यक्ति को पर्याप्त जानकारी का खुलासा करने के बाद प्राप्त की गई, जिसमें जोखिम और लाभ शामिल हैं, और विकल्प शामिल हैं, व्यक्ति द्वारा समझी गई भाषा और तरीके से विशिष्ट हस्तक्षेप;

(ध) "मानसिक बीमारी" से सोच, मनोदशा, धारणा, अभिविन्यास या स्मृति का ऐसा सारभूत विकार अभिप्रेत है जो निर्णय, व्यवहार, वास्तविकता को पहचानने की क्षमता या जीवन की साधारण मांगों को पूरा करने की क्षमता, शराब और नशीली दवाओं के दुरुपयोग से जुड़ी मानसिक स्थितियों को घोर रूप से क्षीण करता है, लेकिन इसमें मानसिक मंदता शामिल नहीं है जो किसी व्यक्ति के दिमाग के गिरफ्तार या अपूर्ण विकास की स्थिति है, विशेष रूप से बुद्धि की उप सामान्यता की विशेषता;

अध्याय II - मानसिक बीमारी और मानसिक स्वास्थ्य देखभाल और उपचार निर्णय लेने की क्षमता

3. (1) मानसिक बीमारी इस तरह के राष्ट्रीय या के अनुसार निर्धारित की जाएगी अंतरराष्ट्रीय स्तर पर स्वीकृत चिकित्सा मानक (विश्व स्वास्थ्य संगठन के रोग के अंतराष्ट्रीय वर्गीकरण के नवीनतम संस्करण सहित) जैसा कि केंद्र सरकार द्वारा अधिसूचित किया जा सकता है।

(2) कोई व्यक्ति या प्राधिकारी मानसिक बीमारी वाले व्यक्ति के रूप में किसी व्यक्ति को वर्गीकृत नहीं करेगा, सिवाय उन प्रयोजनों के जो मानसिक बीमारी के उपचार से सीधे संबंधित हैं या अन्य मामलों में जो इस अधिनियम या किसी अन्य कानून के तहत कवर किए गए हैं।

(3) किसी व्यक्ति की मानसिक बीमारी का निर्धारण निम्नलिखित के आधार पर नहीं किया जाएगा-

(अ) राजनीतिक, आर्थिक या सामाजिक स्थिति या सांस्कृतिक, नस्लीय या धार्मिक समूह की सदस्यता, या किसी अन्य कारण से व्यक्ति की मानसिक स्वास्थ्य स्थिति के लिए सीधे प्रासंगिक नहीं है;

(आ) किसी व्यक्ति के समुदाय में प्रचलित नैतिक, सामाजिक, सांस्कृतिक, कार्य या राजनीतिक मूल्यों या धार्मिक विश्वासों के साथ गैर-अनुरूपता।

(4) मानसिक स्वास्थ्य प्रतिष्ठान में पिछला उपचार या अस्पताल में भर्ती होना, हालांकि प्रासंगिक है, व्यक्ति की मानसिक बीमारी के किसी भी वर्तमान या भविष्य के निर्धारण को अपने आप में उचित नहीं ठहराएगा।

(5) किसी व्यक्ति की मानसिक बीमारी के निर्धारण का केवल यह अर्थ नहीं लगाया जाएगा या इसका अर्थ यह नहीं लगाया जाएगा कि वह व्यक्ति विक्षिप्त मन का है जब तक कि उसे सक्षम न्यायालय द्वारा ऐसा घोषित नहीं किया गया हो।

मूल:

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

लट्टू

30. भारतीय संविदा अधिनियम की धारा 11 > विकलांग व्यक्तियों की संविदात्मक

क्षमता :-

प्रत्येक व्यक्ति जो वयस्कता की आयु का है और स्वस्थ दिमाग का है और किसी भी कानून के तहत अयोग्य नहीं है, एक अनुबंध में प्रवेश करने के लिए सक्षम है।

इसलिए विकलांग वयस्क व्यक्तियों को अनुबंध करने में सक्षम माना जाता है जब तक कि उन्हें 'अस्वस्थ दिमाग' का नहीं दिखाया जाता है। व्यक्ति के संचार का तरीका उन्हें अस्वस्थ दिमाग के रूप में संदर्भित करने का आधार नहीं है।

> भारतीय संविदा की धारा 12 में बताया गया है कि मन की अस्वस्थता का क्या अर्थ है: -

एक व्यक्ति को एक अनुबंध बनाने के उद्देश्य से स्वस्थ दिमाग का कहा जाता है, यदि, उस समय जब वह इसे बनाता है, तो वह इसे समझने और अपने हित पर इसके प्रभाव के रूप में तर्कसंगत निर्णय लेने में सक्षम है।

एक व्यक्ति जो आमतौर पर अस्वस्थ दिमाग का होता है, लेकिन कभी-कभी स्वस्थ दिमाग का होता है, वह स्वस्थ दिमाग का होने पर अनुबंध कर सकता है।

एक व्यक्ति जो आमतौर पर स्वस्थ दिमाग का होता है, लेकिन कभी-कभी अस्वस्थ दिमाग का होता है, वह अस्वस्थ दिमाग का होने पर अनुबंध नहीं कर सकता है।

चित्र

(अ) पागलखाने में एक मरीज, जो अंतराल पर, स्वस्थ दिमाग का होता है, उन अंतरालों के दौरान अनुबंध कर सकता है।

(आ) एक समझदार आदमी, जो बुखार से प्रलाप कर रहा है, या जो इतना नशे में है कि वह एक अनुबंध की शर्तों को समझ नहीं सकता है, या अपने हितों पर इसके प्रभाव के रूप में एक तर्कसंगत निर्णय नहीं बना सकता है, इस तरह के प्रलाप या नशे के दौरान अनुबंध नहीं कर सकता है।

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

[top](#)

31. स्थायी रूप से विकलांग बच्चों/भाई-बहनों और आश्रित माता-पिता के लिए पेंशन प्रक्रिया

कार्मिक, स्नातकोत्तर और पेंशन मंत्रालय द्वारा जारी परिपत्र संख्या 1/27/2011-पी एंड पीडब्ल्यू (ई) दिनांक 01.07.2013 के तहत स्थायी रूप से निःशुल्क बच्चों/भाई-बहनों और आश्रित माता-पिता के लिए पेंशन प्रक्रिया का सरलीकरण

वृद्ध माता-पिता और विकलांग बच्चों/भाई-बहनों के लिए जारी संशोधित पेंशन भुगतान आदेश (पीपीओ) प्राप्त करने में आने वाली कठिनाइयों को दूर करना।

- > कर्मचारी/पेंशनभोगी सेवानिवृत्ति से पहले अथवा बाद में किसी भी समय नियुक्ति प्राधिकारी से अनुरोध कर सकता है कि वह सीसीएस (पेंशन) नियमावली, 1972 के नियम 54 की शर्तों के अनुसार स्थायी रूप से निशक्त बच्चे/भाई-बहन को पारिवारिक पेंशन प्रदान करने के लिए अग्रिम अनुमोदन प्राप्त करे।
- > ऐसे किसी पुत्र या पुत्री को पारिवारिक पेंशन की अनुमति देने से पहले, नियुक्ति प्राधिकारी इस बात से संतुष्ट होगा कि विकलांगता ऐसी प्रकृति की है जिससे उसे अपनी आजीविका कमाने से रोका जा सके और इसे विधिवत गठित मेडिकल बोर्ड से एक प्रमाण पत्र द्वारा प्रमाणित किया जाएगा।
- > परिवार पेंशन विकलांग आश्रित भाई-बहनों को देय होगी, यदि ऐसे भाई-बहन पूरी तरह से पेंशनभोगी पर निर्भर थे जो विधवा या पात्र बच्चे या पात्र माता-पिता द्वारा जीवित नहीं है।
- > इस तरह के अनुरोध को स्वीकार करने पर, कार्यालय प्रमुख (एचओयू) ऐसे बच्चों/भाई-बहनों/आश्रित माता-पिता को पारिवारिक पेंशन के अनुदान के लिए तुरंत मंजूरी आदेश जारी करेगा। विकलांग बच्चे/भाई/आश्रित माता-पिता को परिवार पेंशन मंजूर करने के लिए आगे किसी प्राधिकार की आवश्यकता नहीं होगी।
- > पेंशन संवितरण प्राधिकरण पेंशनभोगी की मृत्यु के बाद स्थायी रूप से विकलांग बच्चे/भाई-बहन या आश्रित माता-पिता को पेंशन भुगतान आदेश (पीपीओ), नियुक्ति प्राधिकारी के अनुमोदन और पेंशनभोगी के मृत्यु प्रमाण पत्र और आय के स्व-प्रमाण पत्र के आधार पर पारिवारिक पेंशन का वितरण शुरू करेगा।
- > ऐसे मामलों में पारिवारिक पेंशन को तुरंत मंजूरी देने के लिए बैंक प्राधिकारियों को सुविधा प्रदान करने के उद्देश्य से, सरकारी कर्मचारी/पेंशनभोगी/पति/पत्नी ऐसे बच्चों/भाई-बहनों/माता-पिता का बैंक खाता खोल सकते हैं और पेंशन भुगतान आदेशों (पीपीओ) में शामिल करने के लिए इस जानकारी को कार्यालय प्रमुख को बता सकते हैं।

मूल:

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

लट्टू

न्यायालय के आदेश

बत्तीस. सीसीपीडी आदेश दिनांक: 23.02.2012

तैंतीस. सीसीपीडी आदेश दिनांक: 05.09.2005

32. सीसीपीडी आदेश दिनांक: 23.02.2012

विकलांग व्यक्तियों के लिए मुख्य आयुक्त का कार्यालय सामाजिक न्याय और अधिकारिता मंत्रालय, भारत सरकार

कांड संख्या 21/1102/2011-12 दिनांक: 23.02.2012
डिस्पैच नं.

के मामले में
रामजी त्रिपाठी
ओल्ड एच/9, कबीर कॉलोनी, बी.एच.यू.,
- आर1554
वाराणसी

शिकायतकर्ता

बनाम
भारतीय स्टेट बैंक
(के माध्यम से: मुख्य प्रबंधक)
बनारस हिंदू विश्वविद्यालय शाखा
- आर1555

प्रतिवादी

सुनवाई की तारीख: 21.02.2012

उपस्थित:

- १) श्री रामजी त्रिपाठी।
- २) श्री रमाकांत गुप्ता, मुख्य प्रबंधक, एसबीआई, बीएचयू, वाराणसी

आदेश

उपर्युक्त नामित शिकायतकर्ता, दृष्टिबाधित व्यक्ति ने भारतीय स्टेट बैंक द्वारा एटीएम कार्ड सहित बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने से इनकार करने के संबंध में विकलांग व्यक्ति (समान अवसर, अधिकार संरक्षण और पूर्ण भागीदारी) अधिनियम, 1995 के तहत विकलांग व्यक्तियों के लिए मुख्य आयुक्त के समक्ष दिनांक 14.11.2011 को शिकायत दर्ज की। बीएचयू शाखा दूसरों के साथ समान आधार पर।

दो. शिकायतकर्ता ने प्रस्तुत किया कि वह एक दृष्टिबाधित व्यक्ति है और

बनारस हिंदू विश्वविद्यालय में निजी सहायक। वह भारतीय स्टेट बैंक बीएचयू, शाखा, बनारस के साथ एक बचत बैंक खाता बनाए हुए है। उक्त बैंक ने दृष्टिबाधित व्यक्तियों को एटीएम कार्ड प्रदान करने में असमर्थता व्यक्त की थी।

तीन. इस मामले को दिनांक 01.12.2011 के पत्र संख्या 21/1102/11-12 के तहत प्रतिवादी बैंक के साथ उठाया गया था।

प्रतिवादी ने दिनांक 12.01.2012 के उत्तर के माध्यम से सूचित किया कि श्री त्रिपाठी को उनके वित्तीय हित को ध्यान में रखते हुए चेक बुक जारी नहीं की जा सकती क्योंकि उनके हस्ताक्षर संगत नहीं थे और आसानी से कॉपी किए जा सकते थे। जहां तक एटीएम का संबंध है, उच्च स्तर के अनुदेशों के अनुसार

अभी तक दृष्टिबाधित व्यक्तियों के लिए कोई एटीएम नहीं लगाया गया है, इसलिए श्री त्रिपाठी को एटीएम कार्ड जारी नहीं किया जा सका।

सरोजिनी हाउस, 6, भगवान दास रोड, नई दिल्ली -110001 दूरभाष: 23386054, 23386154, टेलीफैक्स: 23386006

ई-मेल: ccpd@nic.in वेबसाइट: www.ccdisabilities.nic.in

(कृपया भविष्य के पत्राचार में उपरोक्त फाइल/केस नंबर उद्धृत करें)

पाँच. प्रतिवादी की लिखित प्रस्तुतियों पर विचार करने पर, 21.02.2012 के लिए निर्धारित एक व्यक्तिगत सुनवाई। इस बीच, दिनांक 13.02.2012 के पत्र द्वारा प्रतिवादी ने सूचित किया कि शिकायतकर्ता द्वारा निर्धारित प्रोफार्मा प्रस्तुत करने के बाद शिकायतकर्ता को 09-02-2012 को चेक बुक जारी की गई थी। एटीएम कार्ड के लिए निर्धारित प्रोफार्मा में आवेदन जमा करने पर और उसका विवरण सीवीएस सिस्टम में डाल दिया गया है। उसे एटीएम कार्ड नंबर 5048 0980 0211 0000 018 भी जारी किया जा रहा था। उन्होंने शिकायतकर्ता को चेक बुक और एटीएम कार्ड जारी करने के प्रमाण के रूप में सहायक दस्तावेज भी संलग्न किए

छः. सुनवाई के दौरान पक्षकारों ने अपनी लिखित दलीलें दोहराईं। शिकायतकर्ता ने कहा कि उसे चेक बुक जारी कर दी गई है, लेकिन बैंक द्वारा पूछे जाने पर एक वचन देने के बाद ही, हालांकि शुरू में, वह किसी भी बैंकिंग उत्पाद को प्रदान करने के लिए कोई वचन देने के लिए तैयार नहीं था। उनका मानना है कि ऐसी किसी अतिरिक्त आवश्यकता पर जोर नहीं दिया जाना चाहिए जो देश के अन्य नागरिकों से प्राप्त न हो। एटीएम कार्ड के संबंध में उन्होंने कहा कि उन्हें अभी तक यह कार्ड नहीं मिला है।

सात. प्रतिवादी के प्रतिनिधि ने प्रस्तुत किया कि भारतीय स्टेट बैंक, बनारस हिंदू विश्वविद्यालय शाखा ने भारतीय स्टेट बैंक, कॉर्पोरेट सेंटर, मुंबई द्वारा दिनांक 06/07.05.2009 के परिपत्र संख्या एनबीजी/एस एंड पी-एसपी/4/2009-10 द्वारा जारी किए गए निर्देशों का पालन किया। उक्त परिपत्रों में स्व-प्रचालित चेक बुक सुविधा जारी करने के लिए दृष्टिबाधित खाताधारक द्वारा निम्नलिखित वचनबद्धता दी जानी अपेक्षित है -

१. कि मैं मैं हूँ, हम दृष्टिहीन/विकलांग हैं और दोनों आँखों में दृष्टि से अक्षम हैं। जबकि, मेरे व्यक्तिगत अनुरोध पर भारतीय स्टेट बैंक, बीएचयू शाखा मुझे/हमें 'चेक बुक सुविधा' जारी करने/प्रदान करने के लिए सहमत हो गई है ताकि मैं/हम 'स्वयं संचालित चेक' के माध्यम से मेरे/हमारे खाते को संचालित कर सकें, ताकि मेरे/हमारे खाते से संबंधित विभिन्न लेनदेन को सुविधाजनक बनाया जा सके। मैं/हम एतद्वारा सहमत हैं और वचन देते हैं कि उक्त चेक बुक का उपयोग अपने जोखिम, लागत और परिणामों पर करूंगा।

६. बैंक किसी भी नुकसान के लिए जिम्मेदार नहीं होगा जो किसी भी तीसरे पक्ष द्वारा लापरवाही या दुरुपयोग या अन्यथा के लिए जिम्मेदार ठहराया जा सकता है, जहां तक चेक बुक का संबंध है।

७. उपक्रम मुझे मेरे अगले मित्र द्वारा पढ़ा गया है और मेरे द्वारा / हमें ज्ञात भाषा में / निम्नलिखित गवाहों की उपस्थिति में समझा गया है

बाएं/दाएं हाथ के अंगूठे के निशान के साथ खाताधारक (ओं) के हस्ताक्षर"।

8 उन्होंने आगे प्रस्तुत किया कि कॉर्पोरेट सेंटर मुंबई का परिपत्र संख्या एनबीजी/एस एंड पीएमआईएससी/20/2009-10 दिनांक 31.10। (ख) दृष्टिबाधित व्यक्तियों द्वारा तृतीय पक्ष द्वारा स्वयं तैयार किए गए चेकों की अनुमति अब 2009 में प्रावधान है। इससे पहले, उन्हें केवल क्रॉस किए गए चेक जारी किए जा रहे थे। उन्होंने यह भी प्रस्तुत किया कि उपक्रम के प्रारूप को तब से संशोधित किया गया है जिसके अनुसार हस्ताक्षर में असंगति के उदाहरणों से संबंधित खंड जोड़े गए हैं। प्रतिबंध का शिकायतकर्ता या किसी विकलांग ग्राहक को परेशान करने का कोई इरादा नहीं है।

नौ. यह पाया गया है कि भारतीय रिजर्व बैंक ने दिनांक 10-10-2008 के अपने परिपत्र सं 1/2005-स्था द्वारा दिनांक 10-11-2010 डीबीओडी। (ग) माननीय उच्चतम न्यायालय ने दिनांक 04.06.2008 के परिपत्र सं एलईजी बीसी.91/09.07.00512007-08 में क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों सहित सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों को सलाह दी थी कि दृष्टिबाधित व्यक्तियों को चेक बुक सुविधा/एटीएम, लॉकर आदि के परिचालन सहित बैंकिंग सुविधाओं का लाभ उठाने में समस्याओं का सामना करना पड़ रहा है और उक्त सुविधाओं से दृष्टिबाधित व्यक्तियों को मना नहीं किया जा सकता **क्योंकि वे संविदा** के लिए कानूनी रूप से सक्षम हैं। बैंकों को यह भी सलाह दी गई है कि दृष्टिबाधितों को बिना किसी भेदभाव के तृतीय पक्ष चेक सुविधा सहित चेक बुक सुविधा, नेट बैंकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, खुदरा ऋण, क्रेडिट कार्ड आदि जैसी सभी बैंकिंग सुविधाएं निरपवाद रूप से प्रदान की जाती हैं। बैंकों से यह भी अनुरोध किया गया है कि वे अपनी शाखाओं को उपर्युक्त सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए दृष्टिबाधित व्यक्तियों को हर संभव सहायता प्रदान करने की सलाह दें।

दस. भारतीय बैंक संघ (आईबीए) ने दिनांक 04-06-2008 के आरबीआई परिपत्र के अनुसरण में दिनांक 04-06-2008 के अपने परिपत्र सं 1/2008-स्था द्वारा भारतीय बैंक संघ (आईबीए) ने दिनांक 04-06-2008 के अपने परिपत्र सं 1/2008-09 के तहत भारतीय बैंक संघ (आईबीए) को दिनांक 04-06-2008 के परिपत्र सं 1/2008-0 सीई/आरबी-1निप/1766 डीटी। 18.11.2008 हस्ताक्षर के स्थान पर दृष्टिबाधित व्यक्तियों के अंगूठे के निशान को संग्रहीत करने की उपलब्ध तकनीक को संदर्भित करता है, और विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों पर संयुक्त राष्ट्र सम्मेलन (यूएनसीआरपीडी) के अनुच्छेद 9 को भी विकलांग व्यक्तियों द्वारा दूसरों के साथ समान आधार पर सभी सुविधाओं तक पहुंच के संबंध में, और, तदनुसार, बैंकों को जहां कहीं व्यवहार्य हो, टॉकिंग एटीएम स्थापित करने की सलाह देता है। दृष्टिबाधित व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधाओं के लिए प्रक्रियात्मक दिशानिर्देशों के संबंध में भारतीय रिजर्व बैंक के सामान्य अनुदेशों में यह भी उल्लेख है कि सभी बैंकों को दृष्टिबाधित ग्राहकों को वही सुविधाएं प्रदान करनी चाहिए जो वे किसी अन्य ग्राहक को प्रदान करते हैं। साथ ही, ग्राहक को इनमें से कुछ सुविधाओं में शामिल जोखिम से अवगत कराया जाना चाहिए जो गैर-विकलांग ग्राहक की तुलना में अधिक हो सकता है। हमारे लिए यह उल्लेख करना भी प्रासंगिक है कि माननीय गुवाहाटी उच्च न्यायालय ने श्री प्रसन्न कुमार पिंचा, अधोहस्ताक्षरी, जो समान प्रकृति के भेदभाव का सामना कर रहे थे, द्वारा दायर 2006 की डब्ल्यूपी (सी) संख्या 2215 में एक अंतरिम आदेश पारित करते समय प्रतिवादी बैंक नामत आईडीबीआई बैंक, गुवाहाटी को निर्देश दिया कि याचिकाकर्ता को व्यक्तियों के मामले में चेक बुक सुविधा के साथ आईओबीआई की गुवाहाटी शाखा में बचत बैंक खाता खोलने की अनुमति दी जाए बिना किसी दृश्य हानि या किसी अन्य विकलांगता के। माननीय न्यायालय ने आगे निर्देश दिया कि याचिकाकर्ता को उक्त बैंक खाते के सामान्य/सामान्य परिचालन की भी अनुमति दी जाएगी। अदालत के उक्त अंतरिम आदेश को आईडीबीआई बैंक द्वारा पत्र और भावना के साथ लागू किया गया था, जिसके परिणामस्वरूप याचिकाकर्ता दूसरों के साथ समान आधार पर सभी बैंकिंग सुविधाओं का लाभ उठा रहा है। यदि देश में एक बैंक एक दृष्टिबाधित ग्राहक के लिए उक्त आदेश को सफलतापूर्वक लागू कर सकता है, तो कोई कारण नहीं है कि देश के अन्य सभी बैंक दृश्य हानि वाले सभी व्यक्तियों के लिए ऐसा नहीं कर सकते।

11. यह भी देखा गया है कि प्रतिवादी बैंक द्वारा अपनाई जाने वाली वर्तमान प्रक्रिया के तहत, दृष्टिबाधित व्यक्ति को हर बार व्यक्तिगत रूप से बैंक का दौरा करने की आवश्यकता होती है, उसे धन निकालने की आवश्यकता होती है जिससे उस व्यक्ति को परिहार्य उत्पीड़न और अन्यायपूर्ण स्थिति का सामना करना पड़ता है।

12. ऊपर बताए गए तथ्यों और परिस्थितियों में, और दृश्य और अन्य विकलांग व्यक्तियों द्वारा नियमित रूप से सामना किए जाने वाले भेदभाव के प्रति जीवित होने के कारण, हम प्रतिवादी को निम्नानुसार निर्देशित करते हैं:

१) सुनिश्चित करें कि शिकायतकर्ता सहित दृश्य और अन्य विकलांग सभी व्यक्तियों को दूसरों के साथ समान आधार पर सभी बैंकिंग सुविधाओं का उपयोग, उपयोग और आनंद लेने की अनुमति है। ऐसी सुविधाओं में चेक सुविधा, नेट बैंकिंग सुविधा, एटीएम सुविधा, लॉकर सुविधा आदि शामिल हैं।

१३) विकलांग ग्राहकों के हितों की रक्षा के लिए सुरक्षा तंत्र विकसित करते समय, दृश्य और अन्य निशक्ताओं वाले व्यक्तियों के अधिकारों से किसी भी कीमत पर समझौता नहीं किया जाना चाहिए

१४) दृश्य विकलांगता वाले ग्राहक के हस्ताक्षर के संबंध में संभावित विसंगतियों से उत्पन्न मुद्दों को विभिन्न तरीकों से संभाला जा सकता है जिसमें फिंगर जांच मशीनों की स्थापना आदि शामिल है।

१५) दृश्य विकलांगता वाले ग्राहकों को अपने अंगूठे का निशान लगाकर या हस्ताक्षर की सामान्य प्रक्रिया द्वारा बैंक खाते को संचालित करने का विकल्प दिया जाना चाहिए।

१६) कोई अतिरिक्त उपक्रम (उपक्रम जो किसी भी गैर-विकलांग नागरिक से प्राप्त नहीं किया जाता है) दृश्य विकलांगता वाले ग्राहकों से प्राप्त नहीं किया जाएगा; और बैंकिंग नीति का मानवीय चेहरा होना चाहिए।

13. चूंकि एसबीआई की प्रतिवादी शाखा कथित तौर पर कॉर्पोरेट केंद्र द्वारा परिचालित प्रक्रिया का पालन कर रही है। यह उचित होगा कि भारतीय स्टेट बैंक का कारपोरेट केन्द्र, मुंबई उपर्युक्त निदेशों के आलोक में संशोधित परिपत्र एवं प्रक्रिया जारी करे। इस आदेश की एक प्रति भारतीय रिजर्व बैंक और भारतीय बैंक संघ को भी भेजी जा रही है जो सभी वाणिज्यिक बैंकों/सदस्यों को उपर्युक्त परिपत्र भी जारी कर सकते हैं। इसके अलावा, प्रतिवादी बैंक द्वारा अपनाई गई वर्तमान प्रक्रिया पूरी तरह से असंगत है, और आरबीआई के 04.01.2008 के उपर्युक्त परिपत्र और 18.11.2008 के आईबीए परिपत्र की भावना और उद्देश्य के विपरीत है।

14. मामले का निपटारा तदनुसार किया जाता है।

(प्रसन्न कुमार पिंचा) विकलांग
व्यक्तियों के लिए मुख्य आयुक्त

कॉपी करें:

एक. सीएमडी, भारतीय स्टेट बैंक। कॉर्पोरेट सेंटर, - आर 1556 स्टेट बैंक भवन, 8 वीं मंजिल, मैडम कामा रोड, मुंबई, महाराष्ट्र।

दो. मुख्य महाप्रबंधक (मानव संसाधन विकास), भारतीय रिज़र्व बैंक, बैंकिंग परिचालन और विकास विभाग, केंद्रीय कार्यालय, 20 वीं मंजिल, केंद्रीय कार्यालय भवन, शाह भगत सिंह मार्ग, मुंबई - 400 001

तीन. अध्यक्ष, भारतीय बैंक संघ, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर कॉम्प्लेक्स, सेंटर-1-आर1555, कफी परेड, मुंबई-400005।

[लट्टू](#)

33. सीसीपीडी आदेश दिनांक: 05.09.2005

(2005) सीसीडीजेआई

विकलांग व्यक्तियों के लिए मुख्य आयुक्त के न्यायालय में

[विकलांग व्यक्ति (समान अवसर, अधिकारों का संरक्षण और पूर्ण भागीदारी) अधिनियम, 1995]

वी.पी. सिंघानिया बनाम बैंकिंग प्रभाग एवं अन्य।

2003 का केस नंबर 2791 - 05.09.2005 को निर्णय लिया गया

वी.पी. सिंघानिया

अध्यक्ष

नेशनल फेडरेशन ऑफ द ब्लाइंड (गाजियाबाद यूनिट)

डी-51, धारा IX, विजय नगर

गाजियाबाद (उ.प्र.)

रोग

बहुत।

बैंकिंग प्रभाग

(सचिव के माध्यम से)

वित्त मंत्रालय, भारत सरकार

जीवन डीप बिल्डिंगे

संसद मार्ग

नई दिल्ली

प्रतिवादी नंबर 1

इंडियन बैंक एसोसिएशन

(इसके उपाध्यक्ष, संचालन के माध्यम से)

वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, छठी मंजिल

सेंटर 1 बिल्डिंग, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर कॉम्प्लेक्स

क्यूफू परेड

मुंबई - 400005

प्रतिवादी नंबर 2

भारतीय रिजर्व बैंक

(इसके मुख्य महाप्रबंधक, बैंकिंग परिचालन के माध्यम से)

बैंकिंग परिचालन और विकास विभाग

केंद्रीय कार्यालय, केंद्र 1

क्यूफू परेड, कोलाबा

मुंबई - 400005

बैंकिंग सेवा - शिकायतकर्ता एक दृष्टिबाधित व्यक्ति है जो राष्ट्रीयकृत बैंक के साथ एक अधिकारी के रूप में काम कर रहा है - शिकायत व्यथित है क्योंकि बैंक दृष्टिबाधित व्यक्तियों को विशेष रूप से उन लोगों को चेक बुक सुविधा प्रदान नहीं करते हैं जो हस्ताक्षर नहीं कर सकते हैं, इस प्रकार ऐसे व्यक्तियों के लिए किसी भी ऋण सुविधाओं का लाभ उठाना असंभव हो जाता है जहां पोस्ट-डेटेड चेक जारी करना आवश्यक है - शिकायतकर्ता ने प्रार्थना की कि चेक बुक सुविधा को सत्यापन / प्रमाणन के बाद दृष्टिबाधित खाता धारकों को बढ़ाया जाए बाएं हाथ के अंगूठे का

इंप्रेशन (एलएचटीआई)/दाहिने हाथ के अंगूठे का निशान (आरएचटीआई) - प्रतिवादी नंबर 1 ने प्रस्तुत किया कि बैंक पहले से ही केस-टू-केस आधार पर दृष्टिबाधित व्यक्तियों को चेक बुक सुविधा जारी करने या जारी करने की प्रथा का पालन करते हैं - इसके अलावा, कहा गया है कि दृष्टिबाधित व्यक्ति समान मासिक किशतों (ईएमआई) के भुगतान के उद्देश्य से ईसीएस डेबिट जैसे इलेक्ट्रॉनिक तंत्र का लाभ उठा सकते हैं - प्रतिवादी नंबर 3 की राय थी कि दृष्टिबाधित व्यक्ति अन्यथा अनुबंध के लिए कानूनी रूप से सक्षम थे इसलिए चेक बुक सुविधा जारी करने या एटीएम/लॉकर के संचालन से उन्हें इनकार नहीं किया जा सकता है - इसके अलावा, एक ही लाभ एक कर्तव्य अधिकृत व्यक्तियों या नोटरीकृत पावर ऑफ अटॉर्नी वाले व्यक्ति के हस्ताक्षर के तहत बढ़ाया जा सकता है - मामले के महत्व को पहचानते हुए उत्तरदाताओं की राय के लिए विभिन्न मुद्दों को तैयार किया गया था - प्रतिवादी नंबर 2 ने मामले को वरिष्ठ बैंकों की स्थायी समिति को संदर्भित किया, जिसने अपने निर्णय के माध्यम से प्रस्तावित किया कि कोई आसन्न परिवर्तन नहीं है। विस्तृत अनुदेश जारी किए गए हैं - विस्तृत अनुदेश जारी किए गए हैं - मौजूदा प्रणाली में अपेक्षित कदम क्योंकि शिकायतकर्ता द्वारा सुझाए गए कदम धोखाधड़ी के जोखिम से भरे हुए हैं - आयोजित, चेक बुक, लॉकर और एटीएम सुविधाओं के संचालन को दृष्टिबाधित खाता धारकों के लिए वशनीय नहीं किया जा सकता है - विस्तृत अनुदेश जारी किए गए।

मुख्य शब्द: बैंकिंग सेवा: चेक बुक: अंगूठे का निशान

द्वारा प्रतिनिधित्व: व्यक्तिगत रूप से शिकायतकर्ता, एमके रस्तोगी और सुभाष वशिष्ठ, अधिवक्ता (शिकायतकर्ता के लिए): ए थॉमस, अंडर सेक्रेटरी, वीपी ग्रोवर। वरिष्ठ अनुसंधान अधिकारी, राम रणवार, अनुभाग अधिकारी, प्रेम मिआउल, अनुभाग अधिकारी और हेम ब्लुटिया सहायक (प्रतिवादी संख्या 1 के लिए): वी. रामचंद्रन। उपाध्यक्ष (प्रतिवादी संख्या 2 के लिए): सुबता दास। उप महाप्रबंधक (प्रतिवादी संख्या 3 के लिए)

टीडी धारियाल, डीसीसी - श्री वीपी सिंघानिया, एक दृष्टिबाधित व्यक्ति ने विकलांग व्यक्तियों के लिए मुख्य आयुक्त की अदालत में दिनांक 18.08.2003 को शिकायत दर्ज की। वह नेशनल फेडरेशन ऑफ द ब्लाइंड (गाजियाबाद इकाई) के अध्यक्ष हैं और व्यक्तियों, विशेष रूप से वे, जो हस्ताक्षर नहीं कर सकते हैं, उन्हें किसी भी बैंक द्वारा चेक बुक प्रदान नहीं की जाती है। ऋणदाता वित्तीय संस्थान अग्रिम रूप से उधारकर्ताओं द्वारा हस्ताक्षरित पोस्ट-डेटेड चेक की मांग करते हैं। इस तरह उन्हें आवास या अन्य ऋण सुविधाओं का लाभ उठाने की अनुमति नहीं है। उन्होंने सुझाव दिया कि बैंक को अपने ब्लाइंड अकाउंट धारकों को प्रत्येक चेक लीफ पर ऐसे ग्राहकों के बाएं हाथ के अंगूठे के निशान (एलएचटीआई/राइट हैंड थंब इंट्रेंशन (आरएचटीआई) के सत्यापन/प्रमाणन के बाद चेक बुक प्रदान करनी चाहिए, सभी चेक लीफ को ऋणदाता संस्था के पक्ष में पार किया जा सकता है। इसलिए, उन्होंने इस मामले को प्रतिवादी नंबर 1 और 3 के साथ उठाने का अनुरोध किया।

दो. विकलांग व्यक्तियों के लिए मुख्य आयुक्त के कार्यालय ने विकलांग व्यक्ति अधिनियम, 1955 की धारा 59 के तहत शिकायत दर्ज की, जिसे इसके बाद अधिनियम के रूप में संदर्भित किया गया और प्रतिवादी नंबर 1 को 09.09.2003 को मामले का अपना संस्करण प्रस्तुत करने के लिए कारण बताओ नोटिस दिया।

तीन. चूंकि कोई प्रत्युत्तर नहीं दिया गया, इसलिए दिनांक 21.01.2004 को व्यक्तिगत सुनवाई की गई। वित्त मंत्रालय, बैंकिंग प्रभाग ने इस बीच सूचित किया कि उसे नोटिस प्राप्त नहीं हुआ, जो 21.01.2004 को प्रदान किया गया था, प्रतिवादी नंबर 1 के प्रतिनिधि ने कहा कि वित्त मंत्रालय को भारतीय रिजर्व बैंक से परामर्श करने की आवश्यकता है और अधिक समय मांगा। उसे एक महीने के भीतर जवाब देने और उसके बाद शिकायतकर्ता को दो सप्ताह के भीतर प्रत्युत्तर प्रस्तुत करने की सलाह दी गई थी।

चार. प्रतिवादी संख्या 1 ने 12 मार्च, 2004 को प्राप्त शून्य मार्च, 2004 के पत्र सं 3/2/2004-एससीटी (बी) द्वारा सूचित किया कि भारतीय बैंक संघ के परामर्श से मामले की जांच की गई है। यह कहा गया था कि बैंक मामला-दर-मामला आधार पर दृष्टिबाधित खाताधारकों को चेक बुक सुविधा प्रदान करते हैं। उन्हें बेईमान व्यक्तियों द्वारा चेकों के दुरुपयोग के प्रति बहुत सावधान किया जाता है। काउंटर पर नकद भुगतान के लिए अंगूठे के निशान का उपयोग प्रतिबंधित है। इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन व्यवस्था (ईसीएस डेबिट) के तंत्र का उपयोग उधारदाताओं द्वारा समान मासिक किस्तों को एकत्र करने के लिए किया जा सकता है। खाताधारक अपने बैंकर को ईएमआई का प्रतिनिधित्व करने वाले ऋण देने वाले संस्थानों से प्राप्त दावों का सम्मान करने के लिए एक जनादेश दे सकता है। उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए, बैंकिंग प्रभाग का विचार था कि दृष्टिबाधित व्यक्तियों को नेमी मामलों के रूप में अनिवार्य रूप से चेक बुक जारी करने के लिए बैंकों को निदेश जारी करना उचित नहीं है। शिकायत में दिनांक 17 मार्च, 2004 के प्रत्युत्तर के तहत यह कहा गया कि बैंक अधिकारी द्वारा चेक लीफ पर ग्राहक के अंगूठे के निशान का सत्यापन किया जाता है, इसलिए धोखाधड़ी की कोई संभावना नहीं है। ऐसा लगता है कि आरबीआई या आईबीए को यह स्पष्ट नहीं किया गया था। उन्होंने बैंकिंग डिवीजन, भारतीय रिजर्व बैंक और इंडियन बैंक एसोसिएशन को बुलाने का अनुरोध किया।

पाँच. दूसरी व्यक्तिगत सुनवाई 14.05.2004 को निर्धारित की गई थी जिसके दौरान प्रतिवादी नंबर 1 ने सूचित किया कि दृष्टिबाधित व्यक्तियों को विशिष्ट उद्देश्य के लिए चेक बुक का उपयोग करने के प्रस्ताव की जांच करने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के साथ मामला उठाया गया था, जहां किस्तों की राशि ज्ञात है। जैसे ही उनके विचार उपलब्ध होंगे, निर्णय से अवगत करा दिया जाएगा। शिकायतकर्ता ने वित्त मंत्रालय द्वारा की जा रही पहल की सराहना करते हुए प्रस्तुत किया कि चेक बुक सुविधा को किसी अन्य विशिष्ट उद्देश्य के लिए भी अनुमति दी जानी चाहिए जैसे कि संबंधित एजेंसी को किए जाने वाले बिजली बिल का भुगतान, हाउसिंग सोसाइटियों को भुगतान किए जाने वाले शुल्क जहां अग्रिम भुगतान की राशि ज्ञात नहीं है। ऐसे मामलों में उन्होंने सुझाव दिया कि चेकबुक जारी करते समय संबंधित बैंक आदाता का नाम लिखकर जो दृष्टिबाधित खाताधारक हस्ताक्षर नहीं कर सकता है उसके अंगूठे के निशान का सत्यापन करे।

छः. प्रतिवादी नंबर 1 ने दिनांक 25.06.2004 के पत्र संख्या 3/2/2004-एसओटी (बी) के तहत सूचित किया कि आईबीए ने आरबीआई के परामर्श से सदस्य बैंकों को पत्र संख्या 10/2004 के तहत कुछ दिशानिर्देश जारी किए थे। ओपीआर/जेएसएम/17-04/2008 दिनांक 15-04-2004 के माध्यम से। पत्र के अनुसार, आरबीआई ने इस मुद्दे की जांच की थी और उसका विचार था कि कानूनी रूप से दृष्टिहीन व्यक्तियों/कम दृष्टि वाले व्यक्तियों को चेक बुक सुविधा/एटीएम/लॉकर के संचालन से इनकार नहीं किया जा सकता क्योंकि वे अनुबंध के लिए कानूनी रूप से सक्षम हैं। इसके अलावा, यह सुरक्षित और कानूनी रूप से वैध होगा यदि ऐसी चेक बुक सुविधा/लॉकर के संचालन की अनुमति विधिवत प्राधिकृत व्यक्ति/नोटरीकृत पावर ऑफ अटॉर्नी वाले व्यक्तियों के हस्ताक्षर के तहत दी गई हो। दृष्टिहीन व्यक्ति/कम दृष्टि वाले व्यक्तियों द्वारा एटीएम का संचालन भी प्रौद्योगिकी के परिवर्तन के साथ सुरक्षित और कानूनी रूप से मान्य होगा। उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए भारतीय रिजर्व बैंक का यह विचार था कि बैंक दृष्टिहीन व्यक्तियों के एलएचटीआई/आरएचटीआई के सत्यापन/प्रमाणन के बाद उत्तर दिनांकित चेक जारी कर सकते हैं ताकि वे वित्तीय संस्थानों से ऋण प्राप्त कर सकें।

सात. इस न्यायालय के दिनांक 04.08.2004 के पत्र के तहत प्रतिवादी नंबर 1 को सलाह दी गई थी कि वह बैंकों को चेक बुक जारी करने और नेत्रहीन/कम दृष्टि वाले व्यक्तियों को एटीएम/लॉकर सुविधा की अनुमति देने के लिए निर्देश जारी करने के लिए आरबीआई के साथ मामले को उठाए। पत्र संख्या 3/2/2004-एससीटी (बी) दिनांक 27.08.2004 के तहत, प्रतिवादी नंबर 1 ने आरबीआई के दिनांक 14.08.2004 के पत्र की एक प्रति अग्रेषित की, जिसमें लिखा था कि मामला

कानूनी रूप से ठोस और परिचालनात्मक रूप से व्यवहार्य समाधान ढूँढने की दृष्टि से आईबीए के परामर्श से आगे की जांच की गई। भारतीय रिजर्व बैंक ने आईबीए की सलाह का उल्लेख किया है कि जहां अग्रिम रूप से भुगतान की जानकारी नहीं है, वहां चेकों के दुरुपयोग/कपटपूर्ण उपयोग की गुंजाइश से इंकार नहीं किया जा सकता क्योंकि दृष्टिहीन व्यक्ति स्वतंत्र रूप से चेक फार्मों पर विवरण भरने में सक्षम नहीं होंगे। संभावित समाधान के रूप में, अंधे व्यक्तियों को बिजली बिल या ऐसे अन्य बिलों के साथ बैंक आना पड़ सकता है और चेक की राशि भरने में संबंधित बैंक अधिकारी की सहायता लेनी पड़ सकती है क्योंकि संबंधित बैंक अधिकारी उन व्यक्तियों में से एक होगा जो दृष्टिहीन व्यक्तियों के अंगूठे के निशान को देखेगा/पहचान करेगा। आईबीए ने आगे उल्लेख किया कि उन्हें कोई अन्य व्यावहारिक प्रस्ताव नहीं मिला है और उपर्युक्त प्रस्ताव पर निशक्त व्यक्तियों के लिए मुख्य आयुक्त के कार्यालय के विचार मांगे हैं।

8. यह मामला अगस्त, 2003 से लंबित था और दृष्टिबाधित व्यक्तियों द्वारा सामना की जा रही समस्याओं पर विचार करते हुए, वित्त मंत्रालय, भारतीय रिजर्व बैंक, भारतीय बैंक संघ, भारतीय राष्ट्रीय परिसंघ और अखिल भारतीय दृष्टिहीन परिसंघ के प्रतिनिधियों की एक बैठक 22.02.2005 को विकलांग व्यक्तियों के आयुक्त के कार्यालय में बुलाई गई थी। विस्तृत विचार-विमर्श के बाद, भारतीय बैंक संघ के परामर्श से भारतीय बैंक संघ द्वारा जांच के लिए सर्वसम्मति से निम्नलिखित सुझाव दिए गए थे।

१) दृष्टिहीनता और कम दृष्टि वाले व्यक्तियों को व्यक्तिगत खाते खोलने की अनुमति दी जानी चाहिए और केवल खाता आदाता चेक जारी किए जाने चाहिए।

२) चेक बुक जारी करते समय, खाताधारक के हस्ताक्षर या अंगूठे का निशान, जैसा भी मामला हो, बैंक अधिकारियों द्वारा सत्यापित किया जाना चाहिए ताकि तीसरे पक्ष को भुगतान करने के समय हस्ताक्षर मिलान से बचा जा सके।

१७) आईबीए बैंक अधिकारियों को सतर्क करने के लिए चेक पर "दृष्टिबाधित लोगों के लिए केयर-चेक" जैसी उचित चेतावनी छापने की व्यवहार्यता की जांच करेगा।

१८) खाताधारक को बैंक को इस आशय का एक वचन देना चाहिए कि चेक बुक जारी करते समय उसे अपने जोखिम पर जारी की जाएगी।

१९) आईबीए भारतीय रिजर्व बैंक के परामर्श से लॉकर के आबंटन और दृष्टिबाधित व्यक्तियों द्वारा इसके प्रचालन से संबंधित चिंताओं की जांच करेगा। तथ्य यह है कि व्यक्ति को स्वयं लॉकर संचालित करने के लिए बैंक जाना पड़ता है और इसलिए इसमें सुरक्षा समस्याओं का अधिक शामिल नहीं होगा, इसे ध्यान में रखा जाना चाहिए।

२०) आईबीए दृष्टिबाधित व्यक्तियों को एटीएम सुविधाएं प्रदान करने के प्रश्न की भी जांच करेगा और उनके लाभ के लिए नवीनतम बैंकिंग प्रौद्योगिकी अपनाने की संभावना का पता लगाएगा।

उपर्युक्त मुद्दों पर आईबीए द्वारा 31 मार्च, 2005 तक एक रिपोर्ट प्रस्तुत की जानी थी। आईबीए को अखिल भारतीय दृष्टिहीनता परिसंघ के दिनांक 12 सितम्बर, 2004 के अभ्यावेदन में उठाए गए स्काइब की पात्रता शर्तों, परीक्षा में अतिरिक्त समय आदि से संबंधित मुद्दों का समाधान करने की भी सलाह दी गई थी, जिसकी एक प्रति श्री रामचन्द्रन को सौंपी गई थी।

आईबीए को इस न्यायालय और अखिल भारतीय दृष्टिहीन परिसंघ को परिणाम से अवगत कराने की भी सलाह दी गई थी।

नौ. दिनांक 10-10-2010 के पत्र सं 1 आईबीए ने दिनांक 5 अप्रैल, 2005 के पत्र सं ओपीआर/17-04/007 के माध्यम से सूचित किया कि वे इस मामले को अपने वरिष्ठ बैंकों की स्थायी समिति के विचारार्थ भेज रहे हैं। दिनांक 17-06-2005 के पत्र द्वारा भारतीय बैंक संघ ने अपनी विधिक एवं प्रचालनात्मक समिति, विजया बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक की अध्यक्षता वाली स्थायी समिति के निम्नलिखित निर्णयों को सूचित किया

समिति ने उपरोक्त सुझावों पर विस्तार से चर्चा की और यह विचार किया कि दृष्टिबाधित (नेत्रहीन) ग्राहकों के हितों की रक्षा के लिए वे व्यक्तिगत रूप से एस्कॉर्ट के साथ बैंक आएँ और अपने खाते से नकदी निकालें। आहरण फॉर्म/चेक एस्कॉर्ट्स द्वारा तैयार किए जाते हैं और दृष्टिबाधित ग्राहक के हस्ताक्षर/अंगूठे के निशान को बैंक अधिकारी द्वारा सत्यापित किया जाता है और निकाली गई राशि की जानकारी ऐसे ग्राहकों को भी दी जाती है ताकि उसे खाते से वास्तव में निकाली गई राशि की जानकारी हो। समिति ने महसूस किया कि दृष्टिबाधित खाताधारकों को चेक बुक जारी करना जोखिम से भरा है क्योंकि ऐसे खाताधारकों की दृष्टि कमजोर होने के कारण उनके खाते से धन के दुरुपयोग/धोखाधड़ी से आहरण की गुंजाइश है। अतः यह निर्णय लिया गया कि बैंक और ऐसे ग्राहकों के हितों की रक्षा के लिए दृष्टिबाधित व्यक्तियों को सेवाएं प्रदान करने की मौजूदा प्रणाली में किसी भी परिवर्तन की सिफारिश नहीं की जाएगी, जैसा कि ऊपर उल्लेख किया गया है। दृष्टिबाधित ग्राहकों को आवास ऋण, उपभोक्ता ऋण आदि जैसे खुदरा ऋण के लिए पूर्वनिर्धारित ईएमआई के भुगतान के लिए अकाउंट पेयी चेक प्रदान करने के सुझाव के संबंध में अलग-अलग बैंक इस मामले में उपयुक्त निर्णय ले सकते हैं। जहां तक ग्राहकों के ऐसे वर्ग को एटीएम सुविधाएं प्रदान करने का संबंध है, उनकी अक्षमताओं और खाते से धोखाधड़ीपूर्वक आहरण के एटीएम कार्डों के अनधिकृत उपयोग की संभावना पर विचार करते हुए, समिति ने महसूस किया कि ऐसे ग्राहकों को एटीएम सुविधा प्रदान करना तब तक व्यवहार्य प्रस्ताव नहीं है जब तक कि दृष्टिबाधित व्यक्ति को सुरक्षित तरीके से एटीएम सुविधा प्रदान करने के लिए प्रौद्योगिकीय प्रगति न की जाए।

जहां तक दृष्टिबाधित ग्राहकों को लॉकर सुविधा प्रदान करने का संबंध है, समिति का विचार था कि बैंक ऐसे ग्राहकों के साथ उपयुक्त निबंधन एवं शर्तों के साथ संयुक्त खाता खोल सकते हैं ताकि दृष्टिबाधित ग्राहकों के साथ-साथ बैंकों के हितों की रक्षा की जा सके।

इस मुद्दे पर चर्चा का समापन करते हुए, अध्यक्ष ने कहा कि एक खाताधारक को समान रूप से जिम्मेदार होना चाहिए जब उसके खाते से धोखाधड़ी से निकासी होती है, जो कथित रूप से खाताधारक के करीबी रिश्तेदारों या रिश्तेदारों आदि द्वारा हस्ताक्षरित होती है, उसके हस्ताक्षर की नकल करती है क्योंकि खाताधारक ने बैंक द्वारा उसे जारी किए गए चेक की पर्याप्त देखभाल/सुरक्षित अभिरक्षा नहीं की है।

सत्ताईस. चूंकि यह न्यायालय आईबीए की उपरोक्त सिफारिशों/निर्णयों के साथ जाने के लिए इच्छुक नहीं था, इसलिए 28 जुलाई 2005 को एक और सुनवाई निर्धारित की गई थी, जिसे मुंबई में भारी बारिश के कारण दो बार स्थगित करना पड़ा था और अंत में 23 अगस्त, 2005 को आयोजित किया गया था। सुनवाई के दौरान भारतीय बैंक संघ के उपाध्यक्ष (परिचालन) श्री वी रामचन्द्रन ने बताया कि इसमें शामिल मुद्दों पर विचार करने के लिए आईबीए की स्थायी समिति के विचारों और निर्णयों के बारे में दिनांक 10-10-2010 के पत्र सं 1/2/2005-स्था द्वारा पहले ही सूचित कर दिया गया था। बीडी/एल एंड ओ/200 दिनांक 17.06.2005. उसके पास कुछ नहीं था

जोड़ने के लिए। हालांकि, उन्होंने कहा कि यह न्यायालय भारतीय रिजर्व बैंक और वित्त मंत्रालय (बैंकिंग डिवीजन) के विचारों को सुनने के बाद विचार कर सकता है।

अटार्नीस. बैंकिंग प्रभाग के वित्त मंत्रालय के प्रतिनिधि के अनुभाग अधिकारी श्री राम कंवर ने कहा कि आरबीआई बैंकिंग उद्योग के लिए नियामक प्राधिकरण है। इसके निर्णयों का पालन सभी संबंधितों को करना होगा।

उन्तीस. श्री वी. शिकायतकर्ता पी. सिंघानिया ने कहा कि ऐसे दृष्टिबाधित व्यक्तियों को नोटरीकृत पावर ऑफ अटॉर्नी या विधिवत अधिकृत व्यक्ति की उपलब्धता, जिनके पति भी अंधे हैं और उनके नाबालिग बच्चे हैं या एक अंधा व्यक्ति जो अकेला है, मुश्किल है। इसलिए, विशिष्ट उद्देश्य जैसे ऋण भुगतान, उपयोगिता बिलों आदि के लिए क्रॉस चेक बुक जारी करने से इनकार नहीं किया जाना चाहिए। दृष्टिबाधित खाताधारक के इस वचन के साथ क्रॉस किए गए ब्लैंक चेक कि चेक बुक उसे अपने जोखिम पर जारी की जाए, कोई समस्या नहीं होनी चाहिए। उन्होंने कहा कि दृष्टिबाधित व्यक्तियों को भी एटीएम और लॉकर के संचालन की अनुमति दी जाए।

तीस. दिनांक 22/02/2005 को हुई सुनवाई के दौरान पैरा 8 में उल्लिखित विभिन्न मुद्दों पर विस्तार से चर्चा की गई और बैंकिंग सुविधाएं प्राप्त करने में दृष्टिबाधित व्यक्तियों के सामने आ रही समस्याओं का सकारात्मक समाधान ढूंढने की दृष्टि से जांच और विचार करने के लिए सुझाव दिए गए।

इक्तीस. आईबीए, आरबीआई, वित्त मंत्रालय (बैंकिंग डिवीजन) और शिकायतकर्ता की लिखित और मौखिक प्रस्तुतियों पर विचार करने पर, इस न्यायालय का दृढ़ विचार है कि दृष्टिबाधित व्यक्तियों को उक्त सुविधा के संचालन/उपयोग में जोखिम की संभावना पर चेक बुक, लॉकर और एटीएम की सुविधा से वंचित नहीं किया जा सकता है, क्योंकि जोखिम का तत्व अन्य ग्राहकों के मामले में भी शामिल है। कुछ बैंकों ने दृष्टिबाधित ग्राहकों को लगभग हर बैंकिंग सुविधा की अनुमति दी है। अगर एक बैंक ऐसे ग्राहकों को सुविधा दे सकता है तो दूसरे बैंक भी ऐसा कर सकते हैं। इसलिए, यह न्यायालय वित्त मंत्रालय, बैंकिंग डिवीजन और आरबीआई को इस आदेश की प्राप्ति के 45 दिनों के भीतर सभी बैंकों द्वारा कार्यान्वयन के लिए निम्नलिखित प्रभाव के लिए उचित निर्देश जारी करने की सलाह देता है।

क) दृष्टिबाधित व्यक्तियों को चेक बुक सुविधा (चेक जारी करने के समय क्रॉस किए जाने वाले चेक) के साथ खाता खोलने की अनुमति दी जाए, जिसमें खाताधारक द्वारा एक वचन दिया जाए कि चेक बुक उसके अपने जोखिम पर जारी की जाएगी। खाताधारक के अनुरोध पर, बैंक को खुदरा ऋण, उपयोगिता बिलों आदि के लिए आवधिक भुगतान करने के लिए निर्दिष्ट आदाता के नाम पर चेक जारी करना चाहिए। चेक बुक जारी करते समय, खाताधारक के अंगूठे का निशान बैंक अधिकारी द्वारा विधिवत चिपकाया और प्रमाणित किया जाना चाहिए।

क) नकद निकासी के लिए, दृष्टिबाधित व्यक्ति को व्यक्तिगत रूप से बैंक अधिकारी के सामने उपस्थित होना चाहिए जो "चेक / निकासी पर्ची भरने" की सुविधा प्रदान करेगा।

आ) दृष्टिबाधित खाता धारकों को संयुक्त खाते पर जोर दिए बिना लॉकर के संचालन की सुविधा भी दी जानी चाहिए, क्योंकि यह उन लोगों के लिए संभव नहीं हो सकता है जिन्होंने एकल खाया है या जिनके पति या पत्नी भी दृष्टिहीन हैं और बच्चे नाबालिग हैं।

इ) दृष्टिबाधित ग्राहक को मांग पर एटीएम सुविधा की भी अनुमति दी जाए जैसा कि अन्य ग्राहकों के लिए उपलब्ध है, जब भी वे नए एटीएम स्थापित करते हैं, तो उन्हें बात करने की प्रक्रिया करनी चाहिए। ऐसी एटीएम मशीन पुणे/मुम्बई में किसी बैंक द्वारा पहले ही लगाई जा चुकी है।

ड) बैंकों को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि एटीएम अन्य श्रेणियों के विकलांग व्यक्तियों जैसे व्हीलचेयर उपयोगकर्ताओं के लिए सुलभ हों।

लट्टू

सुलभता

- चौंतीस. सुगम्य भारत अभियान (सुगम्य भारत अभियान)
- पैंतीस. भारत सरकार की वेबसाइटों के लिए दिशानिर्देश
- छत्तीस. वेब अभिगम्यता
- सैंतीस. मोबाइल अभिगम्यता
- अड़तीस. सार्वभौमिक इलेक्ट्रॉनिक अभिगम्यता पर राष्ट्रीय नीति
- उन्तालीस. सेवाओं का इलेक्ट्रॉनिक वितरण विधेयक, 2011
- चालीस. विकलांग व्यक्तियों के लिए बाधा मुक्त निर्मित वातावरण के लिए सामंजस्यपूर्ण दिशानिर्देश और अंतरिक्ष मानक
- इक्तालीस. अंतर्राष्ट्रीय अभ्यास - सुलभ बैंकिंग

34. सुगम्य भारत अभियान (सुगम्य भारत अभियान)

दिव्यांगजनों के लिए सुलभ वातावरण का निर्माण

एक. विकलांग व्यक्तियों (PwD) के लिये सार्वभौमिक पहुँच उन्हें समान अवसर प्राप्त करने और स्वतंत्र रूप से जीने और एक समावेशी समाज में जीवन के सभी पहलुओं में पूरी तरह से भाग लेने में सक्षम बनाने के लिए महत्वपूर्ण है। निशक्त व्यक्ति (समान अवसर, अधिकार संरक्षण और पूर्ण भागीदारी) अधिनियम, 1995 की धारा 44, 45 और 46 के अंतर्गत क्रमशः परिवहन में गैर-भेदभाव, सड़क पर गैर-भेदभाव और निम्न वातावरण में गैर-भेदभाव का स्पष्ट प्रावधान है। विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों पर संयुक्त राष्ट्र सम्मेलन (यूएनसीआरपीडी), जिसमें भारत एक हस्ताक्षरकर्ता है, अनुच्छेद 9 के तहत (ए) सूचना, (बी) परिवहन, (सी) भौतिक वातावरण, (डी) संचार प्रौद्योगिकी और (ई) सेवाओं के साथ-साथ आपातकालीन सेवाओं तक पहुँच सुनिश्चित करने के लिए सरकारों पर दायित्व डालता है। विभाग ने यूएनईएससीएपी सचिवालय के सहयोग से 2-3 मार्च, 2015 के दौरान नई दिल्ली में विकलांग व्यक्तियों के एशियाई और प्रशांत दशक पर एशिया और प्रशांत के लिए संयुक्त राष्ट्र आर्थिक और सामाजिक आयोग (यूएनईएससीएपी) कार्य समूह के दूसरे सत्र की मेजबानी की। यूएनईएससीएपी सचिवालय द्वारा इस कार्यदल का गठन विकलांग व्यक्तियों के लिए इंचियन कार्यनीति मेक द राइट रियल के कार्यान्वयन की निगरानी करने के लिए किया गया है। इंचियन कार्यनीति का '3' भौतिक वातावरण, सार्वजनिक परिवहन, ज्ञान, सूचना और संचार तक पहुँच बढ़ाने से संबंधित है।

दो. सरकार का एक समावेशी समाज बनाने का दृष्टिकोण है जिसमें दिव्यांगजनों की वृद्धि और विकास के लिए समान अवसर और पहुँच प्रदान की जाती है ताकि वे उत्पादक, सुरक्षित और सम्मानजनक जीवन जी सकें। विभाग के विजन को आगे बढ़ाते हुए यह जरूरी है कि दिव्यांगजनों सहित सभी नागरिकों के लिए सार्वभौमिक पहुँच प्राप्त करने की दिशा में एक राष्ट्रव्यापी जागरूकता अभियान शुरू किया जाए ताकि एक सक्षम और बाधा मुक्त वातावरण बनाया जा सके। इस दिशा में, सामाजिक न्याय और अधिकारिता मंत्रालय के विकलांग व्यक्तियों के सशक्तिकरण विभाग (DEPwD) ने सार्वभौमिक पहुँच प्राप्त करने के लिए एक राष्ट्रव्यापी प्रमुख अभियान के रूप में "सुगम्य भारत अभियान (सुगम्य भारत अभियान)" की अवधारणा की है जो विकलांग व्यक्तियों को समान अवसर और जीवन जीने के लिए पहुँच प्राप्त करने में सक्षम बनाएगा।

स्वतंत्र रूप से और एक समावेशी समाज में जीवन के सभी पहलुओं में पूरी तरह से भाग लेते हैं। अभियान निर्मित पर्यावरण, परिवहन प्रणाली और सूचना और संचार इको-सिस्टम की पहुंच बढ़ाने का लक्ष्य रखता है।

तीन. अभियान के लिए एक बहु-आयामी रणनीति अपनाई जाएगी जिसमें प्रमुख घटक होंगे जैसे (क) अभियान के नेतृत्व का समर्थन, (ख) जन जागरूकता, (ग) कार्यशालाओं के माध्यम से क्षमता निर्माण, (घ) हस्तक्षेप (कानूनी ढांचा, प्रौद्योगिकी समाधान, संसाधन सृजन आदि) और (ङ) सार्वजनिक-निजी भागीदारी में कॉर्पोरेट क्षेत्र के प्रयासों का लाभ उठाना।

चार. विकलांग व्यक्तियों के सशक्तिकरण विभाग सुगम्यता के बारे में जागरूकता फैलाने और सुलभ भवनों, सुलभ परिवहन और सुलभ वेबसाइटों आदि को बनाने में मदद करने के लिए राज्य के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर करेगा।

स्रोत: <http://accessibleindia.gov.in/content/> [top](#)

35. भारत सरकार की वेबसाइटों के लिए दिशानिर्देश

राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र (एनआईसी) द्वारा भारत सरकार की वेबसाइटों के लिए दिशानिर्देश (जीआईडीडब्ल्यू) तैयार किए गए थे। जीआईडीडब्ल्यू को प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी) द्वारा अपनाया गया था, और जनवरी 2009 में केंद्रीय सचिवालय मैनुअल ऑफ ऑफिस प्रोसीजर (सीएसएमओपी) का एक अभिन्न अंग बनाया गया था ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि भारत सरकार की वेबसाइटें यूयूयू त्रयी के अनुरूप हों, अर्थात्, उपयोगकर्ता केंद्रित, उपयोगकर्ता के अनुकूल और सार्वभौमिक रूप से सुलभ।

वेबसाइट और बैंक डिजिटल बैंकिंग चैनल जैसे मोबाइल ऐप, इंटरनेट बैंकिंग आदि विकलांग लोगों के लिए आसानी से उपयोग करने के लिए उपयोगकर्ता के अनुकूल होने चाहिए। उदाहरण के लिए, नेत्रहीन व्यक्तियों के लिए, वेबसाइटों को वर्ल्डवाइड वेब कंसोर्टियम के दिशानिर्देशों को पूरा करना होगा।

बैंक, डिजिटल बैंकिंग उत्पाद और भारत सरकार के अभिगम्यता मानकों के अनुरूप सभी वेबसाइट/पोर्टल।

भारत सरकार की वेबसाइटों को जीआईडीडब्ल्यू के अनुरूप बनने में मदद करने के लिए, एक विस्तृत मैनुअल उपलब्ध है

इसने उपकरण और संसाधन प्रदान किए

- सत्यापन उपकरण: एचटीएमएल, सीएसएस, टूटे हुए लिंक
- सुलभता
- मोबाइल मित्रता
- सहायक प्रौद्योगिकियां
- स्क्रीन रीडर एक्सेस

स्रोत: <http://guidelines.gov.in/>

[top](#)

36. वेब अभिगम्यता

वेब पहुँच क्षमता का अर्थ है कि विकलांग लोग वेब का उपयोग कर सकते हैं। अधिक विशेष रूप से, वेब पहुँच क्षमता का अर्थ है कि विकलांग लोग वेब को देख सकते हैं, समझ सकते हैं, नेविगेट कर सकते हैं और सहभागिता कर सकते हैं और वे वेब में योगदान कर सकते हैं। वेब एक्सेसिबिलिटी दूसरों को भी लाभान्वित करती है, जिसमें उम्र बढ़ने के कारण बदलती क्षमताओं वाले वृद्ध लोग भी शामिल हैं।

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

डब्ल्यूसीएजी 2.0

वेब सामग्री अभिगम्यता दिशानिर्देश (WCAG) वर्तमान में संस्करण 2.0 पर है, जिसे वेब विकास और डिज़ाइन के क्षेत्र में विभिन्न व्यक्तियों की मदद करने के लिए कुछ एक्सेसिबिलिटी बिंदुओं को लागू करने के लिए अपडेट किया गया है जो वेबसाइटों के माध्यम से उपयोगी जानकारी तक पहुँचने में इंटरनेट के अक्षम उपयोगकर्ताओं की मदद कर सकते हैं। WCAG 2.0 में 4 सिद्धांतों द्वारा शासित 12 दिशानिर्देश शामिल हैं: बोधगम्य, परिचालनीय, समझने योग्य और मजबूत। यह मार्गदर्शिका न केवल किसी वेबसाइट में क्या किया जाना चाहिए, इस पर सिफारिशें देती है। यह यह भी सुझाव देता है कि आप HTML कोड के उदाहरणों और स्निपेट की मदद से वेबसाइट के भीतर एक्सेसिबिलिटी फ़ंक्शंस को कैसे लागू कर सकते हैं। वेबसाइट के डिजाइनिंग और विकास चरण में पहुँच को लागू करने के लिए यह सबसे अच्छा संसाधन है

वेब पहुँच क्षमता पर संसाधन

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

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

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

[लट्टू](#)

37. मोबाइल अभिगम्यता

मोबाइल पहुँच क्षमता पर संसाधन

WCAG 2.0 और अन्य W3C/WAI दिशानिर्देश मोबाइल पर कैसे लागू होते हैं

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

अपने iOS ऐप को एक्सेस करने योग्य बनाना

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

ऐप्स को अधिक सुलभ बनाना | Android डेवलपर

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

मोबाइल एक्सेसिबिलिटी प्रैक्टिसेज - (विकलांग व्यक्तियों के लिए मोबाइल एप्लिकेशन को सुलभ और उपयोगी बनाना) 12 अप्रैल, 2017

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

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

लट्टू

38. सार्वभौमिक इलेक्ट्रॉनिक अभिगम्यता पर राष्ट्रीय नीति

केंद्रीय मंत्रिमंडल ने 03-अक्टूबर-2013 को सार्वभौमिक इलेक्ट्रॉनिक पहुंच पर राष्ट्रीय नीति को मंजूरी दी जो विकलांगता के आधार पर भेदभाव को खत्म करने के साथ-साथ इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना और संचार प्रौद्योगिकियों (आईसीटी) तक समान पहुंच की सुविधा प्रदान करने की आवश्यकता को पहचानती है। यह नीति विभिन्न हितधारकों से टिप्पणियों और सुझावों को शामिल करने के बाद तैयार की गई है। यह नीति अलग-अलग विकलांग व्यक्तियों (शारीरिक और मानसिक रूप से विक्षिप्त) द्वारा इलेक्ट्रॉनिक्स और आईसीटी उत्पादों और सेवाओं तक समान और निर्बाध पहुंच की सुविधा प्रदान करेगी और इसके लिए स्थानीय भाषा समर्थन की सुविधा प्रदान करेगी। यह बाधा मुक्त वातावरण के साथ सिंक्रनाइज़ करने के लिए इलेक्ट्रॉनिक्स और आईसीटी उत्पादों और सेवाओं के लिए सार्वभौमिक पहुंच के माध्यम से प्राप्त किया जाएगा और अधिमानतः अनुकूलन के बिना उपयोग करने योग्य होगा। पूरे देश में अलग-अलग विकलांग व्यक्तियों को इस नीति से लाभ होगा

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

लट्टू

39. सेवाओं का इलेक्ट्रॉनिक वितरण विधेयक, 2011

सरकार द्वारा सभी व्यक्तियों को लोक सेवाओं के इलेक्ट्रॉनिक परिदान की व्यवस्था करना, ताकि ऐसी सेवाओं के प्रदायगी में पारदर्शिता, दक्षता, जवाबदेही, अभिगम्यता और विश्वसनीयता सुनिश्चित की जा सके और उससे संबंधित या उसके आनुषंगिक विषयों का उपबंध करना।

मूल:

[http://meity.gov.in/sites/upload_files/dit/files/Electronic Delivery of Services Bill 2011 16 नवंबर कानूनी 17112011.pdf](http://meity.gov.in/sites/upload_files/dit/files/Electronic_Delivery_of_Services_Bill_2011_16_november_law_17112011.pdf)

लट्टू

40. विकलांग व्यक्तियों के लिए बाधा मुक्त निर्मित वातावरण के लिए सामंजस्यपूर्ण दिशानिर्देश और अंतरिक्ष मानक

शहरी विकास मंत्रालय द्वारा प्रकाशित विकलांग व्यक्तियों के लिए बाधा मुक्त निर्मित पर्यावरण के लिए सामंजस्यपूर्ण दिशानिर्देश और अंतरिक्ष मानक

फेब्रुवारी 2016

ये दिशानिर्देश भारत के सभी सार्वजनिक भवनों पर लागू होंगे, जिनमें वे भवन भी शामिल हैं जहां आम जनता के लिए पहुंच खुली है।

दिशा-निर्देश और विनिर्देश विकलांग व्यक्तियों और वृद्ध व्यक्तियों द्वारा भवनों के भीतर और आस-पास आवाजाही से संबंधित हैं।

इसका उद्देश्य विकलांग लोगों सहित सभी लोगों के लिए इमारतों और सुविधाओं को सुलभ और उपयोग करने योग्य बनाना है और इसमें चलने में असमर्थता या चलने में कठिनाई, चलने / गतिशीलता एड्स पर निर्भरता, अंधापन और दृश्य विकलांगता, भाषण और श्रवण दोष, मोटर आंदोलनों का सीमित समन्वय, पहुंच और हेरफेर, सहनशक्ति की कमी, संवेदी जानकारी और शारीरिक आकार की चरम सीमाओं पर व्याख्या और प्रतिक्रिया करने में कठिनाई शामिल हो सकती है।

मूल:

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

लट्टू

41. अंतर्राष्ट्रीय अभ्यास – सुलभ बैंकिंग

बैंक ऑफ अमेरिका - सुलभ बैंकिंग

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

बार्कलेज - अभिगम्यता और विकलांगता सहायता

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

यूएस बैंक में अभिगम्यता

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

लॉयड्स बैंक - अभिगम्यता और विकलांगता

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

एएनजेड - सुलभ बैंकिंग

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

PNC - सुलभ बैंकिंग हमारे ग्राहकों को सशक्त बनाती

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

शर्तें संदर्भ

सुलभता:-

अभिगम्यता सभी के लिए है। यह उत्पादों के लिए "सभी तक पहुंच" नीति है। सुलभ उत्पाद सभी व्यक्तियों द्वारा बेहतर पहुंच और उपयोग प्रदान करते हैं, जो प्रमुख रूप से विविध आबादी, बुजुर्गों और विकलांग व्यक्तियों को लाभान्वित करते हैं।

वैकल्पिक प्रारूप: -

विकलांग व्यक्ति को ब्रेल, लार्ज प्रिंट, एचटीएमएल, टेक्स्ट, वर्ड, एक्सेसिबल पीडीएफ आदि जैसे वैकल्पिक प्रारूप में बैंक स्टेटमेंट की आवश्यकता हो सकती है।

सहायक प्रौद्योगिकी:-

सहायक प्रौद्योगिकी उत्पादों को उन व्यक्तियों को अतिरिक्त पहुंच प्रदान करने के लिए डिज़ाइन किया गया है जिनके पास शारीरिक या संज्ञानात्मक कठिनाइयाँ, हानि और अक्षमता है। जैसे वैकल्पिक कीबोर्ड, इलेक्ट्रॉनिक पॉइंटिंग डिवाइस, जॉयस्टिक, ट्रैकबॉल, टच स्क्रीन, ब्रेल एम्बॉसर, कीबोर्ड फिल्टर, ओसीआर के साथ रीडिंग डिवाइस, लाइट अलर्ट मॉनिटर, ऑन-स्क्रीन कीबोर्ड, रीडिंग टूल्स और सीखने की अक्षमता कार्यक्रम, रिफ्रेशेबल ब्रेल डिस्के, स्क्रीन मैग्निफायर, स्क्रीन रीडर, स्पीच रिकग्निशन या वॉयस रिकग्निशन प्रोग्राम, टेक्स्ट-टू-स्पीच (टीटीएस) या स्पीच सिंथेसाइज़र, टॉकिंग और लार्ज-प्रिंट वर्ड प्रोसेसर, टीटीवाई / टीडीडी रूपांतरण मोडेम, आदि।

सीसीपीडी:-

विकलांग व्यक्तियों के लिए मुख्य आयुक्त का कार्यालय (सामाजिक न्याय और अधिकारिता मंत्रालय, भारत सरकार)। विकलांग व्यक्तियों के लिए मुख्य आयुक्त का कार्यालय विकलांग व्यक्तियों (समान

अवसर, अधिकारों का संरक्षण और पूर्ण भागीदारी) अधिनियम, 1995 और विकलांग व्यक्तियों के अधिकारों की रक्षा के लिए कदम उठाने के लिए अनिवार्य किया गया है।

राष्ट्रीय न्यास:-

राष्ट्रीय न्यास, सामाजिक न्याय और अधिकारिता मंत्रालय, भारत सरकार का एक स्वायत्त संगठन है, जिसकी स्थापना "ऑटिज्म, प्रमस्तिष्क अंगघात, मानसिक मंदता और बहु-विकलांगताग्रस्त व्यक्तियों के कल्याण के लिए राष्ट्रीय ट्रस्ट" अधिनियम (1999 का अधिनियम 44) के तहत की गई है।

पीडब्ल्यूडी:-

विकलांग व्यक्ति (पीडब्ल्यूडी) में एक हानि है जो संज्ञानात्मक, विकासात्मक, बौद्धिक, मानसिक, शारीरिक, संवेदी या इनमें से कुछ संयोजन हो सकती है। यह किसी व्यक्ति के जीवन की गतिविधियों को काफी हद तक प्रभावित करता है और जन्म से मौजूद हो सकता है या किसी व्यक्ति के जीवनकाल के दौरान हो सकता है।

उचित आवास:-

"उचित आवास" का अर्थ है आवश्यक और उचित संशोधन और समायोजन जो किसी विशेष मामले में आवश्यक हो, जहां आवश्यक हो, विकलांग व्यक्तियों को सभी मानवाधिकारों और मौलिक स्वतंत्रताओं के अन्य लोगों के साथ समान आधार पर आनंद या व्यायाम सुनिश्चित करने के लिए अनुपातहीन या अनुचित बोझ नहीं डालते हैं।

स्क्रीन रीडर:-

एक स्क्रीन रीडर एक ग्राफिक यूजर इंटरफेस (जीयूआई) को ऑडियो इंटरफेस में बदल देता है। स्क्रीन रीडर कंप्यूटर और मोबाइल डिवाइस उपयोगकर्ताओं के लिए आवश्यक हैं जो अंधे हैं।

यूनिवर्सल डिजाइन: -

"सार्वभौमिक डिजाइन" का अर्थ है उत्पादों, वातावरण, कार्यक्रमों और सेवाओं का डिजाइन सभी लोगों द्वारा प्रयोग करने योग्य होने के लिए, अनुकूलन या विशेष डिजाइन की आवश्यकता के बिना, अधिकतम संभव सीमा तक। "सार्वभौमिक डिजाइन" विकलांग व्यक्तियों के विशेष समूहों के लिए सहायक उपकरणों को बाहर नहीं करेगा जहां इसकी आवश्यकता है।

डब्ल्यूसीएजी 2.0:-

वेब सामग्री पहुँच क्षमता दिशानिर्देश (WCAG) संस्करण 2.0, वर्ल्ड वाइड वेब कंसोर्टियम (w3c), इंटरनेट के लिए मुख्य अंतर्राष्ट्रीय मानक संगठन, के वेब पहुँच क्षमता पहल (WAI) द्वारा प्रकाशित वेब पहुँच क्षमता दिशानिर्देशों की एक श्रृंखला का हिस्सा है।

[लट्टू](#)

□ □ □ □ □ □

भारतीय बैंक संघ

वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, छठी मंजिल केंद्र 1 बिल्डिंग, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर कॉम्प्लेक्स, कफ परेड, मुंबई - 400 005
ईमेल: mail@iba.org.in दूरभाष: 91-22- 22174040, फैक्स: 91-22-22184222 वेब : www.iba.org.in