



Indian Banks' Association

പ്രത്യേക ആവശ്യങ്ങളുള്ള
ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള
ബാങ്കേഴ്സ് ഗൈഡ്
വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികൾ

പ്രത്യേക ആവശ്യങ്ങളുള്ള
ഉപഭോക്താക്കൾക്കും വൈകല്യമുള്ള
വ്യക്തികൾക്കും വേണ്ടിയുള്ള
നിയമങ്ങൾ, നിർദ്ദേശങ്ങൾ,
പ്രവർത്തനങ്ങൾ

തയ്യാറാക്കിയത് Indian Banks Association
(വ്യക്തികൾക്കുള്ള ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ
സംബന്ധിച്ച ഐബിഐ വർക്കിംഗ് ഗ്രൂപ്പ്
പ്രത്യേക ആവശ്യങ്ങളോടെ)

ഓഗസ്റ്റ് 1, 2017

"വികലാംഗർക്ക് സാമ്പത്തിക ഉൾപ്പെടുത്തൽ
നിർമ്മിക്കുന്നതിന് ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങളുടെ
ലഭ്യത നിർണായകമാണ്"

"വൈകല്യം സാമൂഹികമായി സൃഷ്ടിക്കപ്പെട്ട
ഒരു പ്രശ്നമാണ്, ഒരു
വ്യക്തിയുടെ ആഭിമുഖ്യം"

പുസ്തകത്തെ കുറിച്ച്

പ്രത്യേക ആവശ്യങ്ങളുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്കും വൈകല്യമുള്ളവർക്കും ലഭ്യമായ ബാധ്യതകളും നിയമനിർമ്മാണങ്ങളും ഫലപ്രദമായി നടപ്പാക്കുന്നത് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് പാലിക്കേണ്ട സമഗ്ര ബാങ്കിംഗുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിയമങ്ങളുടെയും നിയന്ത്രണങ്ങളുടെയും സമാഹാരമാണ് ഈ കൈപ്പുസ്തകം.

നിയമങ്ങൾ, നിയമങ്ങൾ, മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവയുടെ സമാഹാരം **2017 ഓഗസ്റ്റ് 1 വരെ അപ്ഡേറ്റുചെയ്തു**.

ബാങ്കർമാർക്കും പ്രത്യേക ആവശ്യങ്ങളും വൈകല്യങ്ങളുമുള്ള വ്യക്തികൾക്കും പ്രസക്തമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഒരിടത്ത് തയ്യാറാക്കുക എന്നതാണ് ഈ ഡോക്യുമെന്റിന്റെ ഉദ്ദേശ്യം. ഭിന്നശേഷിക്കാരുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ച് അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിനും ബാങ്ക് ജീവനക്കാരെ ബോധവൽക്കരിക്കുന്നതിനും ഈ പുസ്തകം സഹായിക്കും. റിസർവ് ബാങ്കും മറ്റ് റെഗുലേറ്ററി ഏജൻസികളും പുറപ്പെടുവിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കർശനമായി നടപ്പാക്കുന്നുവെന്ന് ബാങ്ക് ഉദ്യോഗസ്ഥർ ഉറപ്പാക്കേണ്ടതുണ്ട്.

- + എല്ലാ ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങളും അന്ധരും കാഴ്ചക്കുറവുള്ളവരുമായ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വിവേചനമില്ലാതെ നൽകണമെന്ന് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ (ആർബിഐ) നിയമങ്ങൾ അനുശാസിക്കുന്നു. തേർഡ് പാർട്ടി ചെക്കുകൾ, എടിഎം സൗകര്യം, നെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യം, ലോക്കർ സൗകര്യം, റീട്ടെയിൽ വായ്പകൾ, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം പോലുള്ള എല്ലാ ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങളും വിവേചനമില്ലാതെ കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നുവെന്ന് റിസർവ് ബാങ്ക് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കുന്നു.

ഇന്ത്യൻ ബാങ്ക്സ് അസോസിയേഷൻ (ഐബിഎ) നടപടിക്രമ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളിൽ അന്ധരും കാഴ്ചയില്ലാത്തവരുമായ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് കാഴ്ചയുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തുല്യമായി വിവേചനമില്ലാതെ എല്ലാ ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങളും വാഗ്ദാനം ചെയ്യണമെന്ന് പറയുന്നു.

- + ബാങ്കിംഗ് കോഡ്സ് ആൻഡ് സ്റ്റാൻഡേർഡ്സ് ബോർഡ് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ (ബിസിഎസ്ബിഐ) ബാങ്കിന്റെ പ്രതിബദ്ധതയുടെ കോഡ് പറയുന്നു "മുതിർന്ന പൗരന്മാർ, ഭിന്നശേഷിക്കാർ, നിരക്ഷരർ തുടങ്ങിയ ഞങ്ങളുടെ പ്രത്യേക ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളോടൊപ്പം ബാങ്ക് ചെയ്യുന്നത് എളുപ്പവും സൗകര്യപ്രദവുമാക്കാൻ ഞങ്ങൾ പർമാവധി ശ്രമിക്കും".

- + വികലാംഗരുടെ അവകാശങ്ങൾ (ആർപിഡി) നിയമം 2016 വികലാംഗരുടെ അവകാശങ്ങൾക്കായുള്ള ഐക്യരാഷ്ട്ര കൺവെൻഷനെ ബാധിച്ചു. ആർപിഡി ചട്ടങ്ങൾ 2017 ഓരോ സ്ഥാപനവും ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് തുല്യ അവസര നയം പ്രസിദ്ധീകരിക്കാൻ ആവശ്യപ്പെടുന്നു.

- + മാനസികാരോഗ്യ സംരക്ഷണ നിയമം 2017 'വിവരങ്ങൾ ബോധ്യപ്പെടുത്തിയുള്ള സമ്മതം', 'മാനസിക രോഗം' എന്നിവയെ നിർവ്വചിക്കുന്നു. നിയമത്തിലെ സെക്ഷൻ 3.5 ഇങ്ങനെ പറയുന്നു: "ഒരു വ്യക്തിയുടെ മാനസിക രോഗം നിർണ്ണയിക്കുന്നത് മാത്രം ആ വ്യക്തിക്ക് മാനസികാസ്വാസ്ഥ്യമുണ്ടെന്ന് അർത്ഥമാക്കുന്നില്ല."

+ ബാങ്കിംഗ് ഡിജിറ്റൽ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് ഉപയോഗയോഗ്യവും ആകസസ് ചെയ്യാവുന്നതാക്കുന്നതിന് വെബ്, മൊബൈൽ ആകസസിബിലിറ്റി മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കുക.

ഉള്ളടക്ക പട്ടിക

സീനിയർ അല്ല.
 നമ്പർ.

വിഷയങ്ങൾ

പേജ്

റിസർ	5
1. ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡസ്മാൻ സകാംസംബന്ധിച്ചുചോദ്യോത്തരങ്ങൾ,	6
2. ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡസ്മാൻ സകാം (ജൂലൈ 1 വരെ ഭേദഗതി ചെയ്ത 2017)	11
3. പെൻഷൻ പിൻ വലിക്കുക! സുഖമല്ല! വികലാംഗൻ!	12
ജൂലൈ 2017	
4. HFCS വഴി കാഴ്ചയല്ലാത്തവർക്ക് വായ്പാ സൗകര്യം - 3 ഡിസംബർ	14
5. അനുബന്ധം - കാഴ്ചയല്ലാത്തവർക്കുള്ള വായ്പാ വ്യക്തികൾ	15
6. ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ആരബിഎ മാസ്റ്റർ	17
7. റിസർവ് ബാങ്ക് മാസ്റ്റർ സർക്കുലറിൽ നിന്ന പരിവർത്തനം	18
2015	
8. മുൻഗണനാ മേഖല വായ്പ - വികലാംഗർ (പരിവർത്തനം) -	23
ദുർബല വിഭാഗങ്ങൾ - 13 മാർച്ച് 2015	
9. ബാങ്ക് ബ്രാഞ്ചുകളുടെ എസ്.എ.എ.യുടെ വ്യക്തികൾക്ക്	24
വൈകല്യങ്ങൾ - 11 ജൂൺ 2014	
10. ബാങ്ക് ശാഖകളുടെ എസ്.എ.എ.യുടെ വ്യക്തികൾക്ക്	26
വൈകല്യങ്ങൾ - 21 മെയ് 2014	
11. നിയമപരമായ രക്ഷാകർതൃ സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ - 13 ജനുവരി 2014	28
12. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ളവർക്ക് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ!	30
സെപ്റ്റംബർ 2012	
13. ബാങ്ക് ശാഖകളുടെ എസ്.എ.എ.യുടെ വ്യക്തികൾക്ക്	31
വൈകല്യങ്ങൾ - 13 ഏപ്രിൽ 2009	
14. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ളവർക്ക് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ - 4 ജൂൺ 2008	32
ഐബി	33
15. IBA മോഡൽ കസ്റ്റമർ റൈറ്റിംഗ് പോളിസി-5 ഫെബ്രുവരി 2015	34
16. ബാങ്കുകളിലെ പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള ഐബിഎ മോഡൽ	43
17. ടോക്കിഡ് എസ്.എ.എ.യുടെ പ്രവേശനവാടത്തിൽ ഐബിഎ	46
18. ആകസ്മികമായി എസ്.എ.എ.യുടെ അഭാവം	49
19. കാഴ്ചയല്ലാത്തവർക്ക് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ നൽകുന്ന	69
18 നവംബർ 2008	

BCSBI -	74
20. പെട്ടേക്കാക്കളോടുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതിബദ്ധതയുടെ	75
21. പരാതി പരിഹാരം	77
NSDL -	78
22. അന്ധരായ വ്യക്തികളുടെ ഡിപ്പോസിറ്ററി അക്കൗണ്ട് തുറക്കലും	79
23. അന്ധനായ ഒരു വ്യക്തിയുടെ അക്കൗണ്ട് തുറക്കൽ	81
നിയമങ്ങളും നിർദ്ദേശങ്ങളും -	82
24. വികലാംഗരുടെ അവകാശ നിയമങ്ങൾ, 2017	83
25. വികലാംഗരുടെ അവകാശ നിയമം, 2016	84
26. UNCRPD ബാധ്യത	88
27. നാഷണൽ ട്രസ്റ്റ് റെഗുലേഷൻസ്, 2001	90
28. ഓട്ടിസം, ട്രസറി ബ്രഞ്ച് പുനഃസ്ഥാപിച്ച വ്യക്തികളുടെ മാനസിക വൈകല്യവും മൾട്ടിപിൾ ഡിസെബിലിറ്റിസ് ആക്റ്റ്, 1999	93
29. മാനസ് കാരോഗ്യ സംരക്ഷണ നിയമം, 2017	94
30. വികലാംഗരുടെ കരാർ ശേഷി	96
31. സ്ഥിരമായ വികലാംഗരായ കുട്ടികൾ / സഹോദരങ്ങൾ, ആശ്രിതർ മാതാപിതാക്കൾ	97
കോടതി ഉത്തരവുകൾ -	98
32. CCPD ഓർഡർ തീയതി: 23.02.2012	99
33. CCPD ഓർഡർ തീയതി: 05.09.2005	104
പ്രവേശനക്ഷമ	111
34. Accessible India Campain (Sugamya Bharat Abhiyan)	112
35. ഇന്ത്യൻ സർക്കാർ വെബ്സൈറ്റുകൾക്കുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ	114
36. WEB ACCESSIBILITY	115
37. മൊബൈൽ ആക്സസ്ബിലിറ്റി	116
38. സാമൂഹിക ഇലക്ട്രോണിക് ആക്സസ്ബിലിറ്റിയെക്കുറിച്ചുള്ള	117
39. സേവനങ്ങളുടെ ഇലക്ട്രോണിക് ഡെലിവറി ബിൽ, 2011	118
40. ബാങ്കിംഗ് പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ സമന്വയപ്തി വികലാംഗർക്കുള്ള അന്തരീക്ഷം	119
41. ഇനറനാഷണൽ പ്രാക്ടീസ് - Accessible Banking	120
നിബന്ധനകളുടെ	121

RBI

1. ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം സംബന്ധിച്ച ചോദ്യോത്തരങ്ങൾ, 2006 - (ജൂലൈ 14, 2017 പ്രകാരം അപ്ഡേറ്റുചെയ്തു)
2. ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം (2017 ജൂലൈ 1 മുതൽ ഭേദഗതി ചെയ്തതും പ്രാബല്യത്തിൽ വന്നതും)
3. പ്രായമായവർ/ രോഗികൾ/ വികലാംഗർ/ അംഗവൈകല്യമുള്ള പെൻഷൻകാർ പെൻഷൻ പിൻവലിക്കൽ - 2017 ജൂലൈ 1
4. HFCS വഴി കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് വായ്പാ സൗകര്യം - 3 ഡിസംബർ 2015
5. അനുബന്ധം - കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ളവർക്കുള്ള വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾക്കായുള്ള വിശദീകരണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ
6. ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ആർബിഐ മാസ്റ്റർ സർക്കുലർ - 1 ജൂലൈ 2015
7. മാസ്റ്റർ സർക്കുലറിൽ നിന്ന് പിഡബ്ല്യുഡി ഉപഭോക്തൃ സേവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രധാന പോയിന്റുകൾ - 1 ജൂലൈ 2015
8. മുൻഗണനാ മേഖല വായ്പ - ഭിന്നശേഷിക്കാർ (പിഡബ്ല്യുഡി) - ദുർബല വിഭാഗങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ ഉൾപ്പെടുത്തൽ - 13 മാർച്ച് 2015
9. വികലാംഗർക്ക് ബാങ്ക് ശാഖകളുടെ എടിഎമ്മുകൾ ലഭ്യമാക്കേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത - 11 ജൂൺ 2014
10. വികലാംഗർക്ക് ബാങ്ക് ശാഖകളുടെ എടിഎമ്മുകൾ ലഭ്യമാക്കേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത - 21 മെയ് 2014
11. നിയമപരമായ രക്ഷാകർതൃ സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ - 13 ജനുവരി 2014
12. കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവർക്കുള്ള ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ - 5 സെപ്റ്റംബർ 2012
13. ബാങ്ക് ശാഖകളുടെ എടിഎമ്മുകൾ ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് ലഭ്യമാക്കേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത - 13 ഏപ്രിൽ 2009
14. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ളവർക്കുള്ള ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ - 4 ജൂൺ 2008

1. ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2006 - (2017 ജൂലൈ 14 ന് അപ്ഡേറ്റുചെയ്തു)

1. എന്താണ് ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം?

ബാങ്കുകൾ നൽകുന്ന ചില സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള വേഗത്തിലുള്ളതും ചെലവുകുറഞ്ഞതുമായ ഫോറമാണ് ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം. ബാങ്കിംഗ് റെഗുലേഷൻ ആക്ട്, 1949 ലെ സെക്ഷൻ 35 പ്രകാരമാണ് ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 1995 മുതൽ റിസർവ് ബാങ്ക് അവതരിപ്പിച്ചത്. നിലവിൽ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2006 (2017 ജൂലൈ 1 വരെ ഭേദഗതി ചെയ്ത പ്രകാരം) പ്രവർത്തിക്കുന്നു.

2. ആരാണ് ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ?

ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2006 ലെ ക്ലോസ് 8 പ്രകാരം വ്യക്തമാക്കിയ പരാതിയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ (2017 ജൂലൈ 1 വരെ ഭേദഗതി ചെയ്ത പ്രകാരം) ചില ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങളിലെ അപര്യാപ്തതയ്ക്കെതിരായ ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് റിസർവ് ബാങ്ക് നിയമിച്ച ഒരു മുതിർന്ന ഉദ്യോഗസ്ഥനാണ് ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ.

3. എത്ര ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻമാരെ നിയമിച്ചു, അവർ എവിടെയാണ് സ്ഥിതിചെയ്യുന്നത്?

നിലവിൽ ഇരുപത് ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻമാരെ നിയമിച്ചിട്ടുണ്ട്, അവരുടെ ഓഫീസുകളും കൂടുതലും സംസ്ഥാന തലസ്ഥാനങ്ങളിലാണ്. ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഓഫീസുകളുടെ വിലാസങ്ങളും സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങളും പദ്ധതിയുടെ അനുബന്ധം 1 പ്രകാരം നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

4. ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം, 2006 ന് കീഴിൽ വരുന്ന ബാങ്കുകൾ ഏതൊക്കെയാണ്?

എല്ലാ ഷെഡ്യൂൾഡ് വാണിജ്യ ബാങ്കുകളും റീജിയണൽ റൂറൽ ബാങ്കുകളും ഷെഡ്യൂൾഡ് പ്രൈമറി സഹകരണ ബാങ്കുകളും ഈ പദ്ധതിയിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.

5. പരാതികളുടെ അടിസ്ഥാനമെന്താണ്?

ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങളിലെ ഇനിപ്പറയുന്ന അപര്യാപ്തതയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏത് പരാതിയും ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്വീകരിക്കാനും പരിഗണിക്കാനും കഴിയും:

- ചെക്കുകൾ, ഡ്രാഫ്റ്റുകൾ, ബില്ലുകൾ മുതലായവയുടെ പേയ്മെന്റ് അല്ലെങ്കിൽ ശേഖരണത്തിൽ പണമടയ്ക്കാതിരിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ അമിതമായ കാലതാമസം;
- മതിയായ കാരണമില്ലാതെ, ഏതെങ്കിലും ആവശ്യത്തിനായി ടെൻഡർ ചെയ്ത ചെറിയ മൂല്യമുള്ള നോട്ടുകൾ സ്വീകരിക്കാതിരിക്കുക, അവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കമ്മീഷൻ ഈടാക്കുക;
- മതിയായ കാരണമില്ലാതെ, നാണയങ്ങൾ സ്വീകരിക്കാതിരിക്കുക, അവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട കമ്മീഷൻ ഈടാക്കുക;

- പണമടയ്ക്കാതിരിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ ഇൻവേർഡ് റെമിറ്റൻസുകൾ അടയ്ക്കുന്നതിൽ കാലതാമസം;
- ഡ്രാഫ്റ്റുകൾ, പേ ഓർഡറുകൾ അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കർമാരുടെ ചെക്കുകൾ എന്നിവ നൽകുന്നതിൽ പരാജയം അല്ലെങ്കിൽ കാലതാമസം;
- നിർദ്ദിഷ്ട ജോലി സമയം പാലിക്കാതിരിക്കുക;
- ഒരു ബാങ്കോ അതിന്റെ നേരിട്ടുള്ള വിൽപ്പന ഏജൻറുമാരോ രേഖാമൂലം വാഗ്ദാനം ചെയ്ത ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യം (വായ്പകളും അഡ്വാൻസുകളും ഒഴികെ) നൽകുന്നതിൽ പരാജയം അല്ലെങ്കിൽ കാലതാമസം;
- കാലതാമസം, കക്ഷികളുടെ അക്കൗണ്ടുകളിലേക്ക് വരുമാനം ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യാതിരിക്കൽ, നിക്ഷേപം അടയ്ക്കാതിരിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കാതിരിക്കൽ, ഏതെങ്കിലും സേവിംഗ്സ്, കറൻറ് അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിൽ പരിപാലിക്കുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും അക്കൗണ്ടിലെ നിക്ഷേപങ്ങളുടെ പലിശ നിരക്കിന് ബാധകമാണെങ്കിൽ;

- വിദേശത്ത് നിന്ന് അയയ്ക്കുന്ന പണം, നിക്ഷേപം, മറ്റ് ബാങ്ക് സംബന്ധമായ കാര്യങ്ങൾ എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഇന്ത്യയിൽ അക്കൗണ്ടുള്ള പ്രവാസി ഇന്ത്യക്കാരിൽ നിന്നുള്ള പരാതികൾ;
- സാധുവായ കാരണമില്ലാതെ നിക്ഷേപ അക്കൗണ്ടുകൾ തുറക്കാൻ വിസമ്മതിക്കുക;
- ഉപഭോക്താവിന് മതിയായ മുൻകൂർ അറിയിപ്പ് നൽകാതെ ചാർജ് ഊടാക്കൽ;
- ഇന്ത്യയിലെ എടിഎം / ഡെബിറ്റ് കാർഡ്, പ്രീപെയ്ഡ് കാർഡ് പ്രവർത്തനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാങ്കോ അതിന്റെ അനുബന്ധ സ്ഥാപനങ്ങളോ പാലിക്കാത്തത്
- ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ് പ്രവർത്തനങ്ങളിൽ റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാങ്കോ അനുബന്ധ സ്ഥാപനങ്ങളോ പാലിക്കാത്തത്
- ഇന്ത്യയിലെ മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ് / ഇലക്ട്രോണിക് ബാങ്കിംഗ് സേവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കാതിരിക്കൽ
- പെൻഷൻ വിതരണം ചെയ്യാതിരിക്കുകയോ വിതരണം ചെയ്യുന്നതിൽ കാലതാമസം വരുത്തുകയോ (പരാതിക്ക് ബന്ധപ്പെട്ട ബാങ്കിന്റെ ഭാഗത്തുനിന്നുള്ള നടപടി കാരണമാകാം, പക്ഷേ ജീവനക്കാരെ സംബന്ധിച്ചല്ല);
- റിസർവ് ബാങ്ക് / സർക്കാർ ആവശ്യപ്പെടുന്ന പ്രകാരം നികുതികൾക്കുള്ള പേയ്മെന്റ് സ്വീകരിക്കാൻ വിസമ്മതിക്കുകയോ കാലതാമസം വരുത്തുകയോ ചെയ്യുക;
- ഇഷ്യൂ ചെയ്യാൻ വിസമ്മതിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്നതിൽ കാലതാമസം, അല്ലെങ്കിൽ സേവനത്തിലെ പരാജയം അല്ലെങ്കിൽ സർക്കാർ സെക്യൂരിറ്റികളുടെ സേവനത്തിലോ വീണ്ടെടുക്കലിലോ കാലതാമസം;
- മതിയായ അറിയിപ്പില്ലാതെയോ മതിയായ കാരണമില്ലാതെയോ ഡെപ്പോസിറ്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ നിർബന്ധിതമായി അടച്ചുപൂട്ടുക;
- അക്കൗണ്ടുകൾ ക്ലോസ് ചെയ്യാൻ വിസമ്മതിക്കുകയോ അടയ്ക്കാൻ കാലതാമസം വരുത്തുകയോ ചെയ്യുക;
- ബാങ്ക് സ്വീകരിച്ച ന്യായമായ സമ്പ്രദായ കോഡ് പാലിക്കാതിരിക്കുക;
- ബാങ്കിംഗ് കോഡ്സ് ആൻഡ് സ്റ്റാൻഡേർഡ്സ് ബോർഡ് ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറപ്പെടുവിച്ചതും ബാങ്ക് അംഗീകരിച്ചതുമായ ഉപഭോക്താക്കൾക്കുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതിബദ്ധതാ കോഡിലെ വ്യവസ്ഥകൾ പാലിക്കാതിരിക്കുക;
- ബാങ്കുകൾ റിക്കവറി ഏജൻറുമാരെ നിയമിക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച റിസർവ് ബാങ്ക് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കാത്തത്;
- ഇൻഷുറൻസ് / മ്യൂച്വൽ ഫണ്ട് / മറ്റ് മൂന്നാം കക്ഷി നിക്ഷേപ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ബാങ്കുകൾ വിൽക്കുന്നത് പോലുള്ള പാരാ ബാങ്കിംഗ് പ്രവർത്തനങ്ങളെക്കുറിച്ച് റിസർവ് ബാങ്ക് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കാത്തത്
- ബാങ്കിംഗുമായോ മറ്റ് സേവനങ്ങളുമായോ ബന്ധപ്പെട്ട് റിസർവ് ബാങ്ക് പുറപ്പെടുവിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങളുടെ ലംഘനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മറ്റേതെങ്കിലും കാര്യം.

വായ്പകളും അഡ്വാൻസുകളും സംബന്ധിച്ച സേവനത്തിലെ അപരപ്പാർശ്വകങ്ങളുടെ ഇനിപ്പറയുന്ന കാരണങ്ങളാൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിന് പരാതി നൽകാം

- പലിശനിരക്ക് സംബന്ധിച്ച റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കാതിരിക്കുക;

- വായ്പാ അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള നിർദ്ദിഷ്ട സമയക്രമം അനുവദിക്കുന്നതിനോ വിതർണം ചെയ്യുന്നതിനോ പാലിക്കാതിരിക്കുന്നതിനോ കാലതാമസം;
- അപേക്ഷകന് സാധുവായ കാരണങ്ങൾ നൽകാതെ വായ്പകൾക്കുള്ള അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കാതിരിക്കുക; ഉം
- ബാങ്ക് സ്വീകരിച്ചതുപോലെ വായ്പ നൽകുന്നവർക്കുള്ള ന്യായമായ സമ്പ്രദായ കോഡിലെ വ്യവസ്ഥകൾ പാലിക്കാതിരിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതിബദ്ധതയുടെ കോഡ്;
- ഈ ആവശ്യത്തിനായി കാലാകാലങ്ങളിൽ റിസർവ് ബാങ്ക് വ്യക്തമാക്കിയേക്കാവുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും നിർദ്ദേശങ്ങളോ നിർദ്ദേശങ്ങളോ പാലിക്കാതിരിക്കുക.
- റിസർവ് ബാങ്ക് കാലാകാലങ്ങളിൽ വ്യക്തമാക്കിയേക്കാവുന്ന മറ്റ് കാര്യങ്ങളും ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ കൈകാര്യം ചെയ്യാം.

6. എപ്പോഴാണ് ഒരാൾക്ക് പരാതി നൽകാൻ കഴിയുക?

ബന്ധപ്പെട്ട ബാങ്കിന് പരാതി ലഭിച്ച് ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ ബാങ്കിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്ക് പരാതി നിരസിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്ക് നൽകിയ മറുപടിയിൽ പരാതിക്കാരൻ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ ഒരാൾക്ക് ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുമ്പാകെ പരാതി നൽകാം.

7. എപ്പോഴാണ് ഒരാളുടെ പരാതി ഓംബുഡ്സ്മാൻ

പരിഗണിക്കാത്തത്? ഇനിപ്പറയുന്ന സാഹചര്യങ്ങളിൽ

ഒരാളുടെ പരാതി പരിഗണിക്കില്ല:

- തന്റെ പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനായി ഒരാൾ ആദ്യം ബാങ്കിനെ സമീപിച്ചിട്ടില്ല.
- ബാങ്കിന്റെ മറുപടി ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ ഒരു വർഷത്തിനുള്ളിൽ ഒരാൾ പരാതി നൽകിയിട്ടില്ല അല്ലെങ്കിൽ മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ബാങ്കിൽ പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ ഒരു വർഷവും ഒരു മാസവും കഴിഞ്ഞ ശേഷമാണ് ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതി നൽകുന്നത്.
- പരാതിയുടെ വിഷയം തീർപ്പാക്കാൻ തീർപ്പുകൽപ്പിച്ചിട്ടില്ല / കോടതി, ഉപഭോക്തൃ കോടതി മുതലായ മറ്റേതെങ്കിലും ഫോറിത്തിൽ ഇതിനകം കൈകാര്യം ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.
- നിസ്സാരമോ വിഷമകരമോ ആയ പരാതികൾ.
- പരാതിപ്പെട്ട സ്ഥാപനം ഈ പദ്ധതിയുടെ പരിധിയിൽ വരുന്നില്ല.
- ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിലെ ക്ലോസ് 8 പ്രകാരം വ്യക്തമാക്കിയ പരാതിയുടെ അടിസ്ഥാനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതല്ല പരാതിയുടെ വിഷയം. മുമ്പത്തെ ഏതെങ്കിലും നടപടികളിൽ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസ് വഴി തീർപ്പാക്കിയ അതേ വിഷയത്തിനാണ് പരാതിയെങ്കിൽ.

8. ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുമ്പാകെ പരാതി നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമം എന്താണ്?

ഒരു സാധാരണ പേപ്പറിൽ എഴുതി ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതി നൽകാം. ഓൺലൈനിലോ ("പരാതി നൽകാൻ ഇവിടെ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക") അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഇമെയിൽ അയയ്ക്കുന്നതിലൂടെയും ഇത് ഫയൽ ചെയ്യാം. ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പദ്ധതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ സഹിതം ഒരു ഫോം ഉണ്ട്. എന്നിരുന്നാലും, ഈ ഫോർമാറ്റ് ഉപയോഗിക്കുന്നത് നിർബന്ധമല്ല.

9. ഒരാൾക്ക് എവിടെ പരാതി നൽകാം?

പരാതിപ്പെട്ട ബാങ്ക് ശാഖ സ്ഥിതിചെയ്യുന്ന ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസിൽ ഒരാൾക്ക് പരാതി നൽകാം.

കേന്ദ്രീകൃത പ്രവർത്തനങ്ങളുള്ള ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകളും മറ്റ് തരത്തിലുള്ള സേവനങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾക്ക്, ഉപഭോക്താവിന്റെ ബില്ലിംഗ് വിലാസം സ്ഥിതിചെയ്യുന്ന ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുമ്പാകെ പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാം. (ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ വിലാസത്തിനും പ്രവർത്തന മേഖലയ്ക്കും ഇവിടെ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക)

10. ഒരു അംഗീകൃത പ്രതിനിധിക്ക് പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാൻ കഴിയുമോ?

ശരി. ഒരു അംഗീകൃത പ്രതിനിധിക്ക് (അഭിഭാഷകൻ ഒഴികെ) പരാതി ഫയൽ ചെയ്യാം.

11. ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനിൽ പരാതി നൽകുന്നതിന് എന്തെങ്കിലും ചെലവ് ഉണ്ടോ?

1-ഓഗസ്റ്റ്-2017

-8-

അല്ല. ഉപഭോക്താക്കളുടെ പരാതികൾ ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിനും പരിഹരിക്കുന്നതിനും ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഫീസ് ഈടാക്കുന്നില്ല.

12. ഒരു അവർദ്ധിത വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുള്ള നഷ്ടപരിഹാര തുകയ്ക്ക് എന്തെങ്കിലും പരിധിയുണ്ടോ?

പരാതിക്കാരന് ഉണ്ടാകുന്ന ഏതെങ്കിലും നഷ്ടത്തിന് നഷ്ടപരിഹാരമായി ബാങ്ക് പരാതിക്കാരന് നൽകേണ്ട തുക ബാങ്കിന്റെ പ്രവൃത്തിയിൽ നിന്നോ ഒഴിവാക്കലിൽ നിന്നോ നേരിട്ട് ഉണ്ടാകുന്ന തുകയിലേക്കോ 20 ലക്ഷം രൂപയിലേക്കോ (രണ്ട് ദശലക്ഷം രൂപ) പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.

13. മാനസിക പീഡനത്തിനും പീഡനത്തിനും നഷ്ടപരിഹാരം അവകാശപ്പെടാനാകുമോ?

ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതിക്കാരന് മാനസിക പീഡനത്തിനും പീഡനത്തിനും ഒരു ലക്ഷം രൂപയിൽ കവിയാത്ത നഷ്ടപരിഹാരം നൽകാം. പരാതിക്കാരന്റെ സമയനഷ്ടം, പരാതിക്കാരന്റെ ചെലവുകൾ, അത്തരം വിധി പാസാക്കുമ്പോൾ പരാതിക്കാരന് ഉണ്ടായ പീഡനം, മാനസിക വ്യഥ എന്നിവ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ കണക്കിലെടുക്കും.

14. അപേക്ഷയിൽ എന്തൊക്കെ വിശദാംശങ്ങൾ ആവശ്യമാണ്?

പരാതിക്കാരന്റെ പേരും വിലാസവും, പരാതി നൽകിയ ബാങ്കിന്റെ ശാഖയുടെയോ ഓഫീസിന്റെയോ പേരും വിലാസവും, രേഖകൾ പിന്തുണയ്ക്കുന്ന പരാതിക്ക് കാരണമാകുന്ന വസ്തുതകൾ, എന്തെങ്കിലും ഉണ്ടെങ്കിൽ, പരാതിക്കാരന് ഉണ്ടായ നഷ്ടത്തിന്റെ സ്വഭാവവും വ്യാപ്തിയും, ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനിൽ നിന്ന് ആവശ്യപ്പെട്ട ആശ്വാസം, ക്ലോസ് 9 (3) പ്രകാരം പരാതിക്കാരൻ പാലിക്കേണ്ട വ്യവസ്ഥകൾ പാലിക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള പ്രഖ്യാപനം. ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം.

15. ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതി ലഭിച്ചാൽ എന്ത് സംഭവിക്കും?

അനുരഞ്ജനത്തിലൂടെയോ മധ്യസ്ഥതയിലൂടെയോ പരാതിക്കാരനും പരാതിയിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന ബാങ്കും തമ്മിലുള്ള കരാറിലൂടെ പരാതി പരിഹരിക്കാൻ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ ശ്രമിക്കുന്നു.

സെറ്റിൽമെന്റ് വ്യവസ്ഥകൾ (ബാങ്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നത്) ഒരാളുടെ പരാതിയുടെ പൂർണ്ണവും അന്തിമവുമായ ഒത്തുതീർപ്പിന് സ്വീകാര്യമാണെങ്കിൽ, ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സെറ്റിൽമെന്റ് വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച് ഒരു ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കും, ഇത് ബാങ്കിനും പരാതിക്കാരനും ബാധ്യസ്ഥമാകും.

16. ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഏതെങ്കിലും ഘട്ടത്തിൽ പരാതി നിരസിക്കാൻ കഴിയുമോ?

ശരി. ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഒരു പരാതി നൽകിയതായി തോന്നുന്നുവെങ്കിൽ ഏത് ഘട്ടത്തിലും ഒരു പരാതി നിരസിക്കാവുന്നതാണ്:

- മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച പരാതിയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലല്ല
- ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനിൽ നിന്ന് ആവശ്യപ്പെട്ട നഷ്ടപരിഹാരം 20 ലക്ഷം രൂപയിൽ കൂടുതലാണ്.

- വിശദമായ ഡോക്യുമെന്ററി, വാക്കാലുള്ള തെളിവുകൾ പരിഗണിക്കേണ്ടതുണ്ട്, ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ മുമ്പാകെയുള്ള നടപടികൾ അത്തരം പരാതി തീർപ്പാക്കുന്നതിന് ഉചിതമല്ല
- മതിയായ കാരണമില്ലാതെയാണ് പരാതി.
- പരാതിക്കാരൻ ന്യായമായ ജാഗ്രതയോടെ പിന്തുടരുന്നില്ലെന്ന പരാതി

- ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ അഭിപ്രായത്തിൽ പരാതിക്കാരൻ നഷ്ടമോ നാശനഷ്ടമോ അനുഭവിക്കുമോ ഉണ്ടായിട്ടില്ല.

17. കരാർ പ്രകാരം പരാതി തീർപ്പാക്കിയില്ലെങ്കിൽ എന്ത് സംഭവിക്കും?

ഒരു മാസത്തിനുള്ളിൽ ഒരു കരാർ വഴി പരാതി തീർപ്പാക്കിയില്ലെങ്കിൽ, ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ ഒരു അവാർഡ് പാസാക്കാൻ മുന്നോട്ട് പോകുന്നു. ഒരു വിധി പുറപ്പെടുവിക്കുന്നതിന് മുമ്പ്, ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതിക്കാരനും ബാങ്കിനും അവരുടെ കേസ് അവതരിപ്പിക്കാൻ ന്യായമായ അവസരം നൽകുന്നു.

വിധിയുടെ പൂർണ്ണവും അന്തിമവുമായ ഒത്തുതീർപ്പ് സ്വീകരിക്കുകയോ നിരസിക്കുകയോ ചെയ്യേണ്ടത് പരാതിക്കാരനാണ്.

18. ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനം നിരസിക്കുകയാണെങ്കിൽ കൂടുതൽ മാർഗങ്ങൾ ലഭ്യമാണോ?

ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2006 ലെ ക്ലോസ് 13 ലെ ഉപവകുപ്പ് (ഡി) മുതൽ (ജി) വരെയുള്ള ഉപവകുപ്പിൽ വ്യക്തമാക്കിയ കാരണങ്ങളാൽ പരാതി നിരസിച്ച ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനമോ ക്ലോസ് 12 പ്രകാരം പുറപ്പെടുവിച്ച വിധിയോ മൂലം (2017 ജൂലൈ 1 വരെ ഭേദഗതി ചെയ്ത പ്രകാരം) പരാതി നിരസിക്കുന്ന ഏതൊരു വ്യക്തിക്കും അപ്പേൽ അതോറിറ്റിയെ സമീപിക്കാം. അപ്പേൽ അതോറിറ്റിയിൽ റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ ഡെപ്യൂട്ടി ഗവർണറാണ് നിക്ഷിപ്തമായിരിക്കുന്നത്.

നിയമപ്രകാരം അവൻ / അവൾക്ക് ലഭ്യമായ മറ്റ് മാർഗങ്ങളും / അല്ലെങ്കിൽ പരിഹാരങ്ങളും പര്യവേക്ഷണം ചെയ്യാം. സ്കീമിന് കീഴിൽ അപ്പേൽ അതോറിറ്റിക്ക് മുമ്പാകെ അപ്പീൽ ഫയൽ ചെയ്യാനുള്ള ഓപ്ഷനും ബാങ്കിനുണ്ട്.

19. അപ്പീൽ സമർപ്പിക്കാൻ സമയപരിധിയുണ്ടോ?

അവാർഡ് ലഭിച്ച തീയതി മുതൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി നിരസിച്ച ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ തീരുമാനത്തിനെതിരെ അപ്പീൽ ഫയൽ ചെയ്യാം. അപേക്ഷകന് കൃത്യസമയത്ത് അപ്പീൽ നൽകാതിരിക്കാൻ മതിയായ കാരണമുണ്ടെന്ന് ബോധ്യപ്പെട്ടാൽ, 30 ദിവസത്തിൽ കവിയാത്ത മറ്റൊരു കാലയളവ് കൂടി അപ്പേൽ അതോറിറ്റിക്ക് അനുവദിക്കാം.

20. അപ്പീൽ അതോറിറ്റി അപ്പീലിനെ എങ്ങനെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു?

അപ്പീൽ അതോറിറ്റി ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്തേക്കാം:

- അപ്പീൽ തള്ളിക്കളയുക; അല്ലെങ്കിൽ
- അപ്പീൽ അനുവദിക്കുക, വിധി റദ്ദാക്കുക; അല്ലെങ്കിൽ
- അപ്പീൽ അതോറിറ്റി ആവശ്യമോ ഉചിതമോ ആണെന്ന് കരുതുന്ന അത്തരം നിർദ്ദേശങ്ങളെക്കുറിച്ചുതന്നെ പുതിയ തീർപ്പിനായി വിഷയം ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ അയയ്ക്കുക; അല്ലെങ്കിൽ
- അവാർഡ് പരിഷ്കരിക്കുക, പരിഷ്കരിച്ച അവാർഡ് പ്രാബല്യത്തിൽ വരുത്തുന്നതിന് ആവശ്യമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിക്കുക; അല്ലെങ്കിൽ

v. ഉചിതമെന്ന് തോന്നുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും ഉത്തരവ് പാസാക്കുക.

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

2. ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം (2017 ജൂലൈ 1 മുതൽ ഭേദഗതി ചെയ്തതും പ്രാബല്യത്തിൽ വന്നതും)

ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2006
(2017 ജൂലൈ 1 വരെ ഭേദഗതി ചെയ്ത പ്രകാരം)
റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ
സെൻട്രൽ ഓഫീസ്
മുംബൈ

ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2006 വിജ്ഞാപനം

Ref. CEPD. PRS. നമ്പർ 6317 /13.01.01/2016-17
ജൂൺ 16, 2017

1949 ലെ ബാങ്കിംഗ് റെഗുലേഷൻ ആക്ടിലെ (1949 ലെ 10) സെക്ഷൻ 35 എ നൽകുന്ന അധികാരങ്ങൾ പ്രയോഗിക്കുന്നതിലും അതിന്റെ വിജ്ഞാപനങ്ങൾ ഭാഗികമായി പരിഷ്കരിക്കുന്നതിലും (i) ആർപിസിഡി. ബോസ്. നമ്പർ 441/ 13.01.01/200506 തീയതി ഡിസംബർ 26, 2005, (ii) CSD. BOS 4638 /13.01.01/2006-07 തീയതി മെയ് 24, 2007, (iii) CSD. ബോസ്. നമ്പർ 4736 /13.01.01/2008-09 ഫെബ്രുവരി 3, 2009, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ ഇതിനാൽ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം 2006 നെ അനുബന്ധത്തിൽ വ്യക്തമാക്കിയിരിക്കുന്ന പരിധി വരെ ഭേദഗതി ചെയ്യുന്നു. എല്ലാ വാണിജ്യ ബാങ്കുകളും പ്രാദേശിക ഗ്രാമീണ ബാങ്കുകളും ഷെഡ്യൂൾ ചെയ്ത പ്രാഥമിക സഹകരണ ബാങ്കുകളും 2006 ലെ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീം പാലിക്കണമെന്ന് റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.

2. സ്കീമിലെ ഭേദഗതികൾ **2017 ജൂലൈ 1 മുതൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വരും.**

Sd/-
(എസ് എസ് മുന്ദ്ര)

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

ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ ഓഫീസിന്റെ പേരും വിലാസവും

ഉറവിടം:

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

3. പ്രായമായവർ / രോഗികൾ / വികലാംഗർ / അംഗവൈകല്യമുള്ള പെൻഷൻകാർ പെൻഷൻ പിൻവലിക്കൽ - ജൂലൈ 1, 2017

മാസ്റ്റർ സർക്കുലർ - ഏജൻസി ബാങ്കുകൾ വഴി സർക്കാർ പെൻഷൻ
വിതരണം

ആർബിഎ/2017-18/1
ഡിജിബിഎ. GBD. No.-1/31.05.001/2017-18

ജൂലൈ 1, 2017

എല്ലാ ഏജൻസി ബാങ്കുകളും

പ്രിയപ്പെട്ട സർ / മാഡം

മാസ്റ്റർ സർക്കുലർ - ഏജൻസി ബാങ്കുകൾ വഴി സർക്കാർ പെൻഷൻ വിതരണം

മേൽപ്പറഞ്ഞ വിഷയത്തിൽ 2015 ജൂലൈ 1 എന്ന തീയതിയിലെ ഞങ്ങളുടെ
മാസ്റ്റർ സർക്കുലർ ആർബിഎ/2015-16/63 [കാണുക](#). 2017 ജൂൺ 30 വരെ
റിസർവ് ബാങ്ക് പുറപ്പെടുവിച്ച ഈ വിഷയത്തിൽ സുപ്രധാന നിർദ്ദേശങ്ങൾ
ഏകീകരിക്കുന്ന മാസ്റ്റർ സർക്കുലർ ഞങ്ങൾ ഇപ്പോൾ പരിഷ്കരിക്കുകയും
അപ്ഡേറ്റ് ചെയ്യുകയും ചെയ്യുന്നു.

2. പുതുക്കിയ മാസ്റ്റർ സർക്കുലറിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് നിങ്ങളുടെ
വിവരങ്ങൾക്കായി ഇതോടൊപ്പം ചേർത്തിരിക്കുന്നു. ഈ സർക്കുലർ
www.mastercirculars.rbi.org.in ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ നിന്ന് ഡൗൺലോഡ്
ചെയ്യാം.

നിങ്ങളുടേത് വിശ്വസ്തതയോടെ

(എസ്. രാമസ്വാമി)
പ്രിൻസിപ്പൽ ചീഫ് ജനറൽ മാനേജർ

Encl.: മുകളിൽ പറഞ്ഞതുപോലെ

പ്രായമായവർ/ രോഗികൾ/ വികലാംഗർ/ അംഗവൈകല്യമുള്ള പെൻഷൻകാർ
പെൻഷൻ പിൻവലിക്കൽ

14. ബാങ്കുകളിൽ നിന്ന് പെൻഷൻ / കുടുംബ പെൻഷൻ പിൻവലിക്കുന്നതിൽ
രോഗികളും വികലാംഗരുമായ പെൻഷൻകാർ നേരിടുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ /
ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന്, ഏജൻസി ബാങ്കുകൾക്ക് അത്തരം
പെൻഷൻകാരെ ഇനിപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ തരംതിരിക്കാം:

- ഒരു ചെക്കിൽ ഒപ്പിടാൻ കഴിയാത്തവിധം അസുഖമുള്ള പെൻഷൻകാർ /
ബാങ്കിൽ ശാരീരികമായി ഹാജരാകാൻ കഴിയാത്തവർ
- ബാങ്കിൽ നേരിട്ട് ഹാജരാകാൻ കഴിയില്ലെന്ന് മാത്രമല്ല, ചില ശാരീരിക
വൈകല്യം / കഴിവില്ലായ്മ കാരണം ചെക്ക് / പിൻവലിക്കൽ

ഫോമിൽ പെരുവീരലടയാളം ഇടാൻ പോലും കഴിയാത്ത
പെൻഷൻകാർ.

15. അത്തരം പ്രായമായ / രോഗികൾ / അംഗവൈകല്യമുള്ള പെൻഷൻകാരെ
അവരുടെ അക്കൗണ്ടുകൾ പ്രവർത്തിപ്പിക്കാൻ പ്രാപ്തരാക്കുന്നതിനായി,
ബാങ്കുകൾക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിക്കാം:

1-ഓഗസ്റ്റ്-2017

-12-

- പ്രായമായ / രോഗിയായ പെൻഷൻകാർന്റെ പെരുവീരലോ കാൽവീരലോ അടയാളം ലഭിക്കുന്നിടത്തല്ലാം, ബാങ്കിന് അറിയാവുന്ന രണ്ട് സ്വതന്ത്ര സാക്ഷികൾ അത് തിരിച്ചറിയണം, അവരിൽ ഒരാൾ ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ബാങ്ക് ഉദ്യോഗസ്ഥനായിരിക്കണം.
- പെൻഷൻകാർക്ക് അവന്റെ / അവളുടെ പെരുവീരൽ / കാൽവീരൽ അടയാളം പോലും ഇടാൻ കഴിയാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, ബാങ്കിൽ നേരിട്ട് ഹാജരാകാൻ കഴിയാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, ചെക്ക് / പിൻവലിക്കൽ ഫോമിൽ ഒരു അടയാളം ലഭിക്കും, അത് രണ്ട് സ്വതന്ത്ര സാക്ഷികൾ തിരിച്ചറിയണം, അവരിൽ ഒരാൾ ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ബാങ്ക് ഉദ്യോഗസ്ഥനായിരിക്കണം.

ഇതനുസരിച്ച്, രോഗികളും വികലാംഗരുമായ പെൻഷൻകാർക്ക് ഈ സൗകര്യങ്ങൾ പൂർണ്ണമായി ഉപയോഗിക്കാൻ കഴിയുന്ന തരത്തിൽ ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് പുറപ്പെടുവിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങൾ അവരുടെ നോട്ടീസ് ബോർഡിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കാൻ ഏജൻസി ബാങ്കുകൾ അവരുടെ ബ്രാഞ്ചുകളോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു. ഇക്കാര്യത്തിൽ സ്റ്റാഫ് അംഗങ്ങളെ ബോധവൽക്കരിക്കാനും എന്തെങ്കിലും സംശയമുണ്ടെങ്കിൽ www.rbi.org.in ഞങ്ങളുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ ഹോസ്റ്റുചെയ്തിട്ടുള്ള പെൻഷൻ വിതരണത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ചോദ്യോത്തരങ്ങൾ പരിശോധിക്കാനും ബാങ്കുകളോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.

ഉറവിടം:

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

4. HFCS വഴി കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് വായ്പാ സൗകര്യം - 3 ഡിസംബർ 2015

നാഷണൽ ഹൗസിംഗ് ബാങ്ക്

NHB(ND)/DRS/Policy Circular No.73/2015-16 December 3, 2015

രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത എല്ലാ ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനികളും

പ്രിയപ്പെട്ട സർ / മാഡം

കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് എച്ച്എഫ്സിക്സ് വായ്പാ സൗകര്യം

ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനികളിൽ (എച്ച്എഫ്സി) നിന്ന് ഭവനവായ്പ സൗകര്യങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിന് ചില കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ആളുകൾ പ്രശ്നം നേരിടുന്നതായി ഞങ്ങളുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടുണ്ട്. എച്ച്എഫ്സിക്സ് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് നിഷേധിക്കാൻ കഴിയില്ലെന്നത് ശ്രദ്ധിക്കേണ്ടതാണ്, കാരണം അവർ നിയമപരമായി കരാറിൽ ഏർപ്പെടാൻ പ്രാപ്തരാണ്.

2. അതിനാൽ, വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കാഴ്ചയില്ലാത്ത വ്യക്തിക്ക് വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, സൗകര്യങ്ങൾ മുതലായവ വീപുലീകരിക്കുന്നതിൽ വിവേചനമില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ എച്ച്എഫ്സിക്സോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് അവർ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന വീവിധ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ / സേവനങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിന് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായങ്ങളും നൽകാൻ എച്ച്എഫ്സിക്സ്ക്ക് അവരുടെ ബ്രാഞ്ചുകൾ / ഓഫീസുകൾക്ക് ഉപദേശം നൽകാം. ഇതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾക്കായുള്ള വിശദീകരണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുബന്ധത്തിൽ നൽകിയിരിക്കുന്നു.

3. ദയവായി പാലിക്കൽ ഉറപ്പാക്കുക. നിങ്ങളുടേത് വിശ്വസ്തതയോടെ

(ഡോ. സഞ്ജീവ് ശർമ്മ) എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ

Encl.: മുകളിൽ പറഞ്ഞതുപോലെ

പൂർണ്ണമായും റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ ഉടമസ്ഥതയിലാണ് കോർട്-എ, നാലാം നില, ഇന്ത്യ ഹാബിറ്റാറ്റ് സെന്റർ. ലോധി റോഡ്, ന്യൂഡൽഹി-110003.

ഫോൺ : PBX 011-2464 9031 ഫാക്സ് : 011-2464 6988, 24649041

വെബ്സൈറ്റ് : www.nhb.org.in ഇ-മെയിൽ : ho@nhb.org.in ഗ്രാമം : നിവാസ് ബാങ്ക്

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

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

പമ്പരം

5. അനുബന്ധം - കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ളവർക്കുള്ള വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾക്കായുള്ള വിശദീകരണ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

1. ഹൗസിംഗ് ഫിനാൻസ് കമ്പനികൾ (എച്ച്എഫ്സി) വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് ലഭ്യമാക്കുകയും എച്ച്എഫ്സിയുടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും ഓഫീസുകളിലും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുകയും വേണം.
2. എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും മറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതുപോലെ കാഴ്ചയില്ലാത്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്കും ലഭ്യമാക്കണം, കൂടാതെ അവരുടെ കാഴ്ച വൈകല്യം വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിനോ നിഷേധിക്കുന്നതിനോ ഒരു മാനദണ്ഡമാകരുത്.
3. മറ്റേതൊരു ഉപഭോക്താവിനും നൽകുന്ന അതേ സൗകര്യങ്ങൾ കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താവിന് എച്ച്എഫ്സികൾ നൽകണം.
4. എച്ച്എഫ്സികൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ, സൗകര്യങ്ങൾ മുതലായവ മറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്ന അതേ നടപടിക്രമം കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താവിലേക്ക് വ്യാപിപ്പിക്കുന്നതിന് അതേ നടപടിക്രമം പാലിക്കണം.
5. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ മേൽ പലിശ അടയ്ക്കൽ, ഞാട്, മറ്റ് നിബന്ധനകൾ എന്നിവയുടെ അധിക ഭാരം ചുമത്തരുത്.
6. ഒരു എച്ച്എഫ്സിയുടെ ക്രെഡിറ്റ് പോളിസി മറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എന്തെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾക്കായി ഒരു സഹ-വായ്പക്കാരനെയോ ഗ്യാരണ്ടറയോ നിർബന്ധിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ, കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താവിനും ഇത് നിർബന്ധിക്കരുത്.
7. കാഴ്ചയില്ലാത്ത ഉപഭോക്താക്കളെ നിരക്ഷരരായ ഉപഭോക്താക്കളുമായി എച്ച്എഫ്സികൾ താരതമ്യം ചെയ്യരുത്.
8. പെരുവീരലടയാളം ഉപയോഗിക്കുന്ന കാഴ്ചയില്ലാത്ത ഉപഭോക്താക്കൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എച്ച്എഫ്സികൾ ഒരു സേവനവും നിഷേധിക്കരുത്. ആവശ്യമെങ്കിൽ, കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് ഒരു അധിക ഡോക്യുമെന്റായി എച്ച്എഫ്സികൾക്ക് പെരുവീരലടയാള പ്രഖ്യാപനം എടുക്കാം.
9. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താവിന് ഫോമുകൾ, സ്ലിപ്പുകൾ മുതലായവ വായിക്കുകയും പൂർത്തിയാക്കുകയും ചെയ്യുക തുടങ്ങിയ അധിക സൗകര്യങ്ങൾ നൽകണം. ഉപഭോക്താവിന് ആവശ്യമെങ്കിൽ, ബ്രാഞ്ച് / ഓഫീസിലെ ഓഫീസർ / മാനേജർ ബിസിനസ്സിന്റെ നിയമങ്ങളും മറ്റ് നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഒരു സാക്ഷിയുടെ സാന്നിധ്യത്തിൽ വായിക്കണം.
21. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താവിനെ ഒരു വായ്പ എടുക്കാനോ അല്ലെങ്കിൽ കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള വ്യക്തി (കൾ) ഉൾപ്പെടെ അവൻ / അവൾ തിരഞ്ഞെടുക്കുന്ന ആരുമായും സംയുക്തമായി വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന മറ്റേതെങ്കിലും സൗകര്യങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്താനോ എച്ച്എഫ്സി അനുവദിക്കണം.

22. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തിപ്പിക്കാൻ ഒരു വ്യക്തിയെ / വ്യക്തിയെ അവരുടെ പവർ ഓഫ് അറ്റോർണി അല്ലെങ്കിൽ മാനുവേറ്റ് ഹോൾഡറായി നിയമിക്കാൻ അനുവദിക്കാം.

23. ബ്രാഞ്ച് / ഓഫീസിലെ ഓഫീസർ / മാനേജർ ഉൽപ്പന്നം വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ് കാഴ്ചയില്ലാത്ത ഒരു ഉപഭോക്താവിനെ / ഭാവി ഉപഭോക്താവിനെ തന്റെ അവകാശങ്ങളെയും ബാധ്യതകളെയും കുറിച്ച് അറിയിക്കണം.

24. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ ഡോക്യുമെന്റേഷൻ ആവശ്യകതകൾ മറ്റേതൊരു ഉപഭോക്താവിനെയും പോലെ ആയിരിക്കണം. "അക്കൗണ്ട് ഉടമയ്ക്ക് കാഴ്ചവൈകല്യമുണ്ട്" എന്ന് അക്കൗണ്ട് വ്യക്തമായി അടയാളപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ട്.

25. ആവശ്യമെങ്കിൽ എല്ലാ രേഖകളുടെയും പകർപ്പ് കാഴ്ചയില്ലാത്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഡിജിറ്റൽ രൂപത്തിലും എച്ച്എഫ്സികൾ നൽകണം.

26. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താവിന് ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളുടെയും വ്യവസ്ഥകളുടെയും (എംഐടിസി) ഒരു പകർപ്പ് ബ്രെയിൽ രൂപത്തിലോ ടെക്സ്റ്റ് വായിക്കാവുന്ന പിഡിഎഫ് രൂപത്തിലോ എച്ച്എഫ്സികൾ നൽകണം.

16. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താവിന് ഇലക്ട്രോണിക് ക്ലിയറിംഗ് സർവീസ് (ഇസിഎസ്) സൗകര്യം എച്ച്എഫ്സികൾ നൽകണം.

ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ദൃഷ്ടാന്തം മാത്രമാണെന്നും സമഗ്രമായ നടപടികളൊന്നുമില്ലെന്നും ഓർമ്മിക്കേണ്ടതാണ്.

[പമ്പരം](#)

6. ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ആർബിഐ മാസ്റ്റർ സർക്കുലർ - ജൂലൈ 1, 2015

ആർബിഐ/2015-16/59

DBR No.Leg.BC. 21/09.07.006/2015-16

ജൂലൈ 1, 2015

ആഷാദ 10, 1937

എല്ലാ ഷെഡ്യൂൾഡ് വാണിജ്യ ബാങ്കുകളും (ആർആർബികൾ ഒഴികെ)

പ്രിയ സർ,

ബാങ്കുകളിലെ ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള മാസ്റ്റർ സർക്കുലർ

2014 ജൂൺ 30 വരെ ഉപഭോക്തൃ സേവന മേഖലയിൽ ഞങ്ങൾ നൽകിയ പ്രധാന നിർദ്ദേശങ്ങൾ എക്സിക്യൂട്ടീവ് ചെയർമാൻ [2014 ജൂലൈ 01 ലെ മാസ്റ്റർ സർക്കുലർ ഡിബിഒഡി നമ്പർ ലെഗ്.ബിസി.21/09.07.006/](#) 2014-15 കാണുക. ഈ മാസ്റ്റർ സർക്കുലർ 2015 ജൂൺ 30 വരെ പുറപ്പെടുവിച്ച മേൽപ്പറഞ്ഞ കാര്യങ്ങളിൽ നിർദ്ദേശങ്ങൾ എക്സിക്യൂട്ടീവ് ചെയർമാൻ.

2. സർക്കുലറിന്റെ പകർപ്പുകൾ അപ്പരൂടെ എല്ലാ ശാഖകളിലും ലഭ്യമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ബാങ്കുകളിൽ നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്.

നിങ്ങളുടേത് വിശ്വസ്തതയോടെ,

(സുദർശൻ സെൻ)

ചീഫ് ജനറൽ മാനേജർ ഇൻ ചാർജ്

ഉറവിടം:

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

റിസർവ് ബാങ്ക് മാസ്റ്റർ സർക്കുലർ 2015 ൽ നിന്ന് പിഡബ്ല്യുഡി ഉപഭോക്തൃ സേവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട 7. KEY പോയിന്റുകൾ

1.1 പൊതു

ശാഖകളുടെ പൊതുവായ മാനേജുമെന്റിനുള്ള നയം

ബാങ്കുകളുടെ സംവിധാനങ്ങൾ മെച്ചപ്പെട്ട ഉപഭോക്തൃ സേവനം നൽകുന്നതിന് ഊന്നൽ നൽകണം, മാത്രമല്ല അവരുടെ സിസ്റ്റങ്ങളും ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിൽ അവയുടെ സ്വാധീനവും ഇടയ്ക്കിടെ പഠിക്കണം. ശാഖകളുടെ പൊതുവായ മാനേജുമെന്റിനായി ബാങ്കുകൾക്ക് ബോർഡ് അംഗീകൃത നയം ഉണ്ടായിരിക്കണം, അതിൽ ഇനിപ്പറയുന്ന വശങ്ങൾ ഉൾപ്പെടും:-

(എ) പെൻഷൻകാർ, മുതിർന്ന പൗരന്മാർ, വികലാംഗർ തുടങ്ങിയവർക്ക് പ്രത്യേക ഊന്നൽ നൽകിക്കൊണ്ട് മതിയായ സ്ഥലം, ശരിയായ ഫർണിച്ചർ, കുടിവെള്ള സൗകര്യങ്ങൾ എന്നിവ നൽകുന്നതിന് പ്രത്യേക ശ്രദ്ധ നൽകിക്കൊണ്ട് ശാഖകൾ അടിസ്ഥാന സൗകര്യങ്ങൾ ഒരുക്കുക.

9. പ്രായമായവരും കഴിവില്ലാത്തവരുമായ വ്യക്തികളുടെ അക്കൗണ്ടുകളുടെ പ്രവർത്തനം

9.1 രോഗികൾ / പ്രായമായവർ / അംഗവൈകല്യമുള്ള പെൻഷൻ ഇതര അക്കൗണ്ട് ഉടമകൾക്ക് സൗകര്യം

പെൻഷൻ അക്കൗണ്ട് ഉടമകൾക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന സൗകര്യങ്ങൾ രോഗികൾ / പ്രായമായവർ / അംഗവൈകല്യമുള്ളവർ, ജോയിന്റ് അക്കൗണ്ടുകൾ തുറക്കാനും പ്രവർത്തിപ്പിക്കാനും തയ്യാറാകാത്ത പെൻഷൻ ഇതര അക്കൗണ്ട് ഉടമകൾക്കും വ്യാപിപ്പിക്കണം.

9.2 രോഗികൾ / പഴയ / അംഗവൈകല്യമുള്ള അക്കൗണ്ട് ഉടമകളുടെ തരങ്ങൾ

രോഗികൾ / പ്രായമായവർ / അംഗവൈകല്യമുള്ള അക്കൗണ്ട് ഉടമകളുടെ കേസുകൾ ഇനിപ്പറയുന്ന വിഭാഗങ്ങളിൽ പെടുന്നു:

(a) ഒരു ചെക്കിൽ ഒപ്പിടാൻ കഴിയാത്തത്ര അസുഖമുള്ള ഒരു അക്കൗണ്ട് ഉടമയ്ക്ക് / തന്റെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് പണം പിൻവലിക്കാൻ ബാങ്കിൽ നേരിട്ട് ഹാജരാകാൻ കഴിയില്ല, പക്ഷേ ചെക്ക് / പിൻവലിക്കൽ ഫോമിൽ അവനെ / അവളുടെ പെരുവീരലടയാളം ഇടാം;

(b) ബാങ്കിൽ ശാരീരികമായി ഹാജരാകാൻ കഴിയില്ലെന്ന് മാത്രമല്ല, ചില ശാരീരിക കഴിവില്ലായ്മ കാരണം ചെക്ക് / പിൻവലിക്കൽ ഫോമിൽ പെരുവീരലടയാളം ഇടാൻ പോലും കഴിയാത്ത ഒരു അക്കൗണ്ട് ഉടമ.

9.3 പ്രവർത്തന നടപടിക്രമം

പഴയ / അസുഖമുള്ള അക്കൗണ്ട് ഉടമകളെ അവരുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടുകൾ പ്രവർത്തിപ്പിക്കാൻ പ്രാപ്തരാക്കുന്നതിനായി, ബാങ്കുകൾക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിക്കാം:-

- രോഗി / പ്രായമായ / അംഗവൈകല്യമുള്ള അക്കൗണ്ട് ഉടമയുടെ പെരുവീരലോ കാൽവീരലോ അടയാളം ലഭിക്കുന്നിടത്തെല്ലാം, ബാങ്കിന് അറിയാവുന്ന രണ്ട് സ്വതന്ത്ര സാക്ഷികൾ അത് തിരിച്ചറിയണം, അവരിൽ ഒരാൾ ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ബാങ്ക് ഉദ്യോഗസ്ഥനായിരിക്കണം.
- ഉപഭോക്താവിന് പെരുവീരലടയാളം പോലും ഇടാൻ കഴിയാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, ബാങ്കിൽ നേരിട്ട് ഹാജരാകാൻ കഴിയാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, ചെക്ക് / പിൻവലിക്കൽ ഫോമിൽ ഒരു അടയാളം ലഭിക്കും, അത് രണ്ട് സ്വതന്ത്ര സാക്ഷികൾ തിരിച്ചറിയണം, അവരിൽ ഒരാൾ ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ബാങ്ക് ഉദ്യോഗസ്ഥനായിരിക്കണം.
- മുകളിൽ ലഭിച്ച ചെക്ക് / പിൻവലിക്കൽ ഫോമിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ആരാണ് ബാങ്കിൽ നിന്ന് തുക പിൻവലിക്കുന്നതെന്ന് ബാങ്കിനോട് സൂചിപ്പിക്കാനും ആ വ്യക്തിയെ രണ്ട് സ്വതന്ത്ര സാക്ഷികൾ തിരിച്ചറിയാനും ഉപഭോക്താവിനോട് ആവശ്യപ്പെട്ടേക്കാം. യഥാർത്ഥത്തിൽ ബാങ്കിൽ നിന്ന് പണം പിൻവലിക്കുന്ന വ്യക്തിയോട് ബാങ്കിൽ ഒപ്പിടാൻ ആവശ്യപ്പെടണം.

9.4 രണ്ട് കൈകളും നഷ്ടപ്പെട്ടതിനാൽ ഒപ്പിടാൻ കഴിയാത്ത ഒരു വ്യക്തിയുടെ കാര്യത്തിൽ ഐബിഎയുടെ അഭിപ്രായം

രണ്ട് കൈകളും നഷ്ടപ്പെട്ട് ചെക്ക് / പിൻവലിക്കൽ ഫോമിൽ ഒപ്പിടാൻ കഴിയാത്ത ഒരു വ്യക്തിയുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്ന വിഷയത്തിൽ ഇന്ത്യൻ ബാങ്കിംഗ് അസോസിയേഷൻ അവരുടെ കൺസൾട്ടന്റിൽ നിന്ന് നേടിയ അഭിപ്രായം ഇപ്രകാരമാണ്:

"ജനറൽ ക്ലോസ്സ് ആക്റ്റിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ, "ചിഹ്നം" എന്ന പദം അതിന്റെ വ്യാകരണ വ്യതിയാനങ്ങളും കോശേറ്റ് പദപ്രയോഗങ്ങളും ഉപയോഗിച്ച്, പേര് എഴുതാൻ കഴിയാത്ത ഒരു വ്യക്തിയെ പരാമർശിച്ച്, അതിന്റെ വ്യാകരണ വ്യതിയാനങ്ങളും കോശേറ്റ് പദപ്രയോഗങ്ങളും ഉപയോഗിച്ച് "മാർക്ക്" ഉൾപ്പെടുത്തും. എഐആർ 1950 - സൂപ്രീം കോടതി, 265 ൽ ഒപ്പിടേണ്ട വ്യക്തി തമ്മിൽ ശാരീരിക സമ്പർക്കം ഉണ്ടായിരിക്കണമെന്നും ഒപ്പ് ഒരു അടയാളം വഴിയാകാമെന്നും സൂപ്രീം കോടതി വിധിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ അടയാളം വ്യക്തിക്ക് ഏത് രീതിയിലും സ്ഥാപിക്കാൻ കഴിയും. നിർദ്ദേശിച്ചതുപോലെ ഇത് കാൽവീരൽ ഇംപ്രഷൻ ആകാം. ഒപ്പിടേണ്ട വ്യക്തിക്ക് വേണ്ടി ആർക്കും വയ്ക്കാൻ കഴിയുന്ന അടയാളം, ഒപ്പിടേണ്ട വ്യക്തിയുമായി ശാരീരിക സമ്പർക്കം പുലർത്തിയ ഒരു ഉപകരണം സ്ഥാപിക്കുന്ന അടയാളം".

10. വികലാംഗർക്ക് ബാങ്ക് സൗകര്യം നല്കുക

10.1 വികലാംഗർക്കായുള്ള ചീഫ് കമ്മീഷണറുടെ വിധിയെ അടിസ്ഥാനമാക്കി ഐബിഎ തയ്യാറാക്കിയ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് അംഗ ബാങ്കുകൾ നടപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള പ്രവർത്തന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഇന്ത്യൻ ബാങ്കിംഗ് അസോസിയേഷൻ രൂപീകരിച്ചു. ബാങ്കുകൾ പ്രവർത്തന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ സൂക്ഷ്മമായി സ്വീകരിക്കണം / പാലിക്കണം.

10.2 വികലാംഗർക്ക് ബാങ്ക് ശാഖകളും എടിഎമ്മുകളും ലഭ്യമാക്കേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത

വീൽചെയർ ഉപയോക്താക്കൾക്കും ഭിന്നശേഷിക്കാർക്കും എളുപ്പത്തിൽ ആക്സസ് ചെയ്യാൻ കഴിയുന്ന തരത്തിൽ നിലവിലുള്ള എല്ലാ എടിഎമ്മുകൾ / ഭാവിയിലെ എടിഎമ്മുകൾ എന്നിവയ്ക്ക് റാമ്പുകൾ നൽകുന്നതിന് ആവശ്യമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കാൻ ബാങ്കുകൾക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്. എടിഎമ്മുകളുടെ ഉയരം വീൽചെയർ ഉപയോക്താക്കൾക്ക് അവയുടെ ഉപയോഗത്തിന് തടസ്സം സൃഷ്ടിക്കാത്ത തരത്തിൽ ക്രമീകരണങ്ങൾ നടത്താനും ശ്രദ്ധിക്കണം. എന്നിരുന്നാലും, ഭൂമിയിൽ സ്ഥിരമായോ അല്ലാതെയോ അത്തരം റാമ്പ് സൗകര്യങ്ങൾ നൽകുന്നത് പ്രായോഗികമല്ലാത്ത സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ബന്ധപ്പെട്ട ശാഖകളിലോ എടിഎമ്മുകളിലോ രേഖപ്പെടുത്തുകയും പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്ന കാരണങ്ങളാൽ ഈ ആവശ്യകത ഒഴിവാക്കാം.

വൈകല്യമുള്ളവർ / വീൽചെയർ ഉപയോക്താക്കൾക്ക് ബാങ്ക് ശാഖകളിൽ പ്രവേശിക്കാനും ബുദ്ധിമുട്ടില്ലാതെ ബിസിനസ്സ് നടത്താനും കഴിയുന്ന തരത്തിൽ സാധ്യമാകുന്നിടത്തെല്ലാം ബാങ്ക് ശാഖകളുടെ പ്രവേശന കവാടത്തിൽ റാമ്പുകൾ ഏർപ്പെടുത്തുന്നത് ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉചിതമായ നടപടികളും ബാങ്കുകൾ സ്വീകരിക്കണം. ഇക്കാര്യത്തിൽ കൈവരിച്ച പുരോഗതി ബോർഡിലെ അതത് കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റിക്ക് ഇടയ്ക്കിടെ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാനും പാലിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാനും ബാങ്കുകളോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.

10.3 കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ നൽകുക

കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങളിലേക്ക് പ്രവേശനം സുഗമമാക്കുന്നതിന്, നിയമപരമായി കരാറിന് യോഗ്യതയുള്ളതിനാൽ കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം / എടിഎം / ലോക്കറിന്റെ പ്രവർത്തനം എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ നൽകാൻ ബാങ്കുകളോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.

കേസ് നമ്പർ 2791/2003 ൽ, വികലാംഗർക്കായുള്ള ചീഫ് കമ്മീഷണറുടെ ബഹുമാനപ്പെട്ട കോടതി 2005 സെപ്റ്റംബർ 5 ലെ ഉത്തരവുകൾ പുറപ്പെടുവിച്ചിരുന്നു, ഇത് 2005 ഒക്ടോബർ 20 ലെ സർക്കുലർ കത്തിലൂടെ ഐബിഎ എല്ലാ അംഗ ബാങ്കുകൾക്കും അയച്ചു. ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം, എടിഎം സൗകര്യം, ലോക്കർ സൗകര്യം എന്നിവയുൾപ്പെടെ എല്ലാ ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങളും കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് ബാങ്കുകൾ നൽകണമെന്നും പണം പിൻവലിക്കാൻ അവരെ സഹായിക്കണമെന്നും ബഹുമാനപ്പെട്ട കോടതി നിർദ്ദേശിച്ചു.

മേൽപ്പറഞ്ഞ ഉത്തരവിന്റെ 14-ാം ഖണ്ഡികയിൽ, പ്രസ്തുത സൗകര്യം പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്നതിലും ഉപയോഗിക്കുന്നതിലും അപകടസാധ്യതയുണ്ടെന്ന് ചൂണ്ടിക്കാട്ടി കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് ചെക്ക് ബുക്ക്, ലോക്കർ, എടിഎം എന്നിവയുടെ സൗകര്യം നിഷേധിക്കാൻ കഴിയില്ലെന്ന് ബഹുമാനപ്പെട്ട കോടതി നിരീക്ഷിച്ചു.

അതിനാൽ മൂന്നാം കക്ഷി ചെക്കുകൾ, എടിഎം സൗകര്യം, നെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യം, ലോക്കർ സൗകര്യം, റിട്ടെയിൽ വായ്പകൾ, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം പോലുള്ള എല്ലാ ബാങ്കിംഗ്

സൗകര്യങ്ങളും വിവേചനമില്ലാതെ കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ബാങ്കുകൾ ഉറപ്പാക്കണം.

വിവിധ ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിന് കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായങ്ങളും നൽകാൻ ബാങ്കുകൾക്ക് അവരുടെ ശാഖകളോട് നിർദ്ദേശിക്കാം.

10.3.1 കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളുടെ ഉപയോഗം സുഗമമാക്കുന്നതിന് ബ്രെയിൽ കീപാഡുകളുള്ള എടിഎമ്മുകൾ സംസാരിക്കുന്നു

2014 ജൂലൈ 1 മുതൽ ബാങ്കുകൾ സ്ഥാപിച്ച എല്ലാ പുതിയ എടിഎമ്മുകളും ബ്രെയിൽ കീപാഡുകളുള്ള ടോക്കിംഗ് എടിഎമ്മുകളായി മാറണം. നിലവിലുള്ള എല്ലാ എടിഎമ്മുകളും ബ്രെയിൽ കീപാഡുകളുള്ള ടോക്കിംഗ് എടിഎമ്മുകളാക്കി മാറ്റുന്നതിനുള്ള ഒരു റോഡ് മാപ്പ് ബാങ്കുകൾ തയ്യാറാക്കണം, ഇത് ബോർഡിന്റെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി കാലാകാലങ്ങളിൽ അവലോകനം ചെയ്യണം.

മേൽപ്പറഞ്ഞവ കൂടാതെ, ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾ എളുപ്പത്തിൽ നടത്തുന്നതിന് കാഴ്ചക്കുറവുള്ള വ്യക്തികളുടെ ഉപയോഗത്തിനായി എല്ലാ ബാങ്ക് ശാഖകളിലും മാഗ്നീഫൈയിംഗ് ഗ്ലാസുകളും നൽകണം. ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് ലഭ്യമായ മാഗ്നീഫൈയിംഗ് ഗ്ലാസുകളുടെ ലഭ്യതയെക്കുറിച്ചും മറ്റ് സൗകര്യങ്ങളെക്കുറിച്ചും ബ്രാഞ്ചുകൾ ഒരു പ്രമുഖ സ്ഥലത്ത് പ്രദർശിപ്പിക്കണം.

**** 11. ഓട്ടിസം, സെറിബ്രൽ പാൾസി, ബുദ്ധിമാന്ദ്യം, മാനസിക രോഗം, മാനസിക വൈകല്യങ്ങൾ എന്നിവയുള്ള വ്യക്തികളുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടുകൾ തുറക്കുന്നതിനോ പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്നതിനോ ഉള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ**

മേൽപ്പറഞ്ഞ വ്യക്തികളുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടുകൾ തുറക്കുന്നതിന് / പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്നതിന് ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാധകമായിരിക്കും:

- i. മാനസികാരോഗ്യ നിയമം, 1987 മാനസികരോഗികളുടെ ചികിത്സയും പരിചരണവും സംബന്ധിച്ചും അവരുടെ സ്വത്തും കാര്യങ്ങളും സംബന്ധിച്ച് മെച്ചപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകൾ ഏർപ്പെടുത്തുന്നതിനും ഒരു നിയമം നൽകുന്നു. പ്രസ്തുത നിയമമനുസരിച്ച്, "മാനസിക രോഗി" എന്നാൽ ബുദ്ധിമാന്ദ്യം ഒഴികെയുള്ള ഏതെങ്കിലും മാനസിക വൈകല്യം കാരണം ചികിത്സ ആവശ്യമുള്ള ഒരു വ്യക്തി എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്. ഈ നിയമത്തിലെ 53, 54 വകുപ്പുകൾ മാനസികരോഗികൾക്ക് രക്ഷാകർത്താക്കളെയും ചില സന്ദർഭങ്ങളിൽ അവരുടെ സ്വത്തുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മാനേജർമാരെയും നിയമിക്കാൻ വ്യവസ്ഥ ചെയ്യുന്നു. 1987 ലെ മാനസികാരോഗ്യ നിയമപ്രകാരം ജില്ലാ കോടതികളും ജില്ലകളിലെ കളക്ടർമാരുമാണ് നിർദ്ദിഷ്ട നിയമനാധികാരികൾ.
- ii. ഓട്ടിസം, സെറിബ്രൽ പാൾസി, ബുദ്ധിമാന്ദ്യം, മൾട്ടിപ്പിൾ ഡിസെബിലിറ്റീസ് എന്നിവയുള്ള വ്യക്തികളുടെ ക്ഷേമത്തിനായുള്ള നാഷണൽ ട്രസ്റ്റ് ആക്ട്, 1999 ചില നിർദ്ദിഷ്ട വൈകല്യങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഒരു നിയമം നൽകുന്നു. ഓട്ടിസം, സെറിബ്രൽ പാൾസി, ബുദ്ധിമാന്ദ്യം അല്ലെങ്കിൽ അത്തരം രണ്ടോ അതിലധികമോ അവസ്ഥകളുടെ സംയോജനം എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏതെങ്കിലും അവസ്ഥകളാൽ ബുദ്ധിമുട്ടുന്ന ഒരു വ്യക്തിയെയാണ് "വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തി" എന്ന് ആ നിയമത്തിലെ സെക്ഷൻ 2 ലെ ഖണ്ഡം (ജെ) നിർവ്വചിക്കുന്നത്. വികലാംഗനായ വ്യക്തിയുടെ പരിചരണവും സ്വത്തും പരിപാലിക്കുന്ന വൈകല്യമുള്ള ഒരു വ്യക്തിക്ക് ഒരു രക്ഷാകർത്താവിനെ നിയമിക്കാൻ ഈ നിയമം ഒരു പ്രാദേശികതല സമിതിയെ അധികാരപ്പെടുത്തുന്നു.

- iii. മുകളിൽ പറഞ്ഞ നിയമപരമായ സ്ഥാനം ശ്രദ്ധിക്കാനും ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടുകൾ തുറക്കുന്നതിനോ പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്നതിനോ രക്ഷാകർത്താക്കളെ / മാനേജർമാരെ നിയമിക്കുന്നതിന് ബന്ധപ്പെട്ട നിയമങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ ബന്ധപ്പെട്ട അതോറിറ്റി നൽകുന്ന ഉത്തരവുകൾ / സർട്ടിഫിക്കറ്റുകളെ ആശ്രയിക്കുകയും നയിക്കുകയും ചെയ്യണമെന്ന് ബാങ്കുകളോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. സംശയമുണ്ടെങ്കിൽ ശരിയായ നിയമോപദേശം തേടാൻ ശ്രദ്ധിക്കണം.

വികലാംഗരുടെ രക്ഷാകർത്താക്കൾക്ക് / മാനേജർമാർക്ക് ഇക്കാര്യത്തിൽ ഒരു ബുദ്ധിമുട്ടും നേരിടാതിരിക്കാൻ അവരുടെ ശാഖകൾ അവരുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ശരിയായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുന്നുവെന്ന് ബാങ്കുകൾ ഉറപ്പാക്കണം.

11.1 ഓട്ടിസം, സെനിബ്രൽ പാൾസി, ബുദ്ധിമാന്ദ്യം, മൾട്ടിപ്പിൾ ഡിസെബിലിറ്റി ആക്ട്, 1999 എന്നിവയുള്ള വ്യക്തികളുടെ ക്ഷേമത്തിനായി നാഷണൽ ട്രസ്റ്റിന് കീഴിൽ രൂപീകരിച്ച പ്രാദേശികതല സമിതികളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങളുടെ പ്രദർശനം

ഡൽഹി ഹൈക്കോടതിയുടെ മുമ്പാകെ വന്ന ഒരു കേസിൽ, ബഹുമാനപ്പെട്ട കോടതി എല്ലാ ബാങ്കുകളും അവരുടെ ശാഖകൾ വ്യക്തമായ സ്ഥലത്ത് പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കണമെന്ന് നിർദ്ദേശിച്ചിരുന്നു (1) നിയമത്തിന് കീഴിലുള്ള സൗകര്യങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള ആവശ്യ വിശദാംശങ്ങൾ (മാനസിക വൈകല്യ നിയമം); (2) സർട്ടിഫിക്കറ്റ് നൽകുന്നതിന് കക്ഷികൾക്ക് പ്രാദേശികതല സമിതികളെ സമീപിക്കാമെന്നും മാനസിക വൈകല്യ നിയമപ്രകാരം നൽകുന്ന സർട്ടിഫിക്കറ്റ് സ്വീകാര്യമാണെന്നും വസ്തുത; (iii) ആ പ്രദേശത്തെ പ്രാദേശികതല സമിതികളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ. വിവരങ്ങൾ പ്രാദേശിക ഭാഷയിലും ഇംഗ്ലീഷ് / ഹിന്ദിയിലും (അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടും) പ്രദർശിപ്പിക്കണമെന്നും കോടതി നിർദ്ദേശിച്ചിരുന്നു. കോടതിയുടെ മേൽപ്പറഞ്ഞ ഉത്തരവുകൾ കർശനമായി പാലിക്കാൻ ബാങ്കുകളോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.

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

**** (ബാങ്കുകൾക്കുള്ള കുറിപ്പ് - മാനസികാരോഗ്യ നിയമം, 1987 ന് പകരം മാനസികാരോഗ്യ പരിപാലന നിയമം 2017. വികലാംഗരുടെ അവകാശങ്ങൾ നിയമം 2016 കാണുക)**

[പമ്പരം](#)

8. മുൻഗണനാ മേഖല വായ്പ - ഭിന്നശേഷിക്കാർ (പിഡബ്ല്യുഡി) - ദുർബല വിഭാഗങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ ഉൾപ്പെടുത്തൽ - 2015 മാർച്ച് 13

ആർബിഎ/2014-15/499

FIDD.CO. പ്ലാൻ.BC.51/04.09.01/2014-15

മാർച്ച് 13, 2015

ചെയർമാൻ / മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ / ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഓഫീസർ
[എല്ലാ ഷെഡ്യൂൾഡ് വാണിജ്യ ബാങ്കുകളും (പ്രാദേശിക ഗ്രാമീണ ബാങ്കുകൾ ഒഴികെ)]

പ്രിയപ്പെട്ട സർ / മാഡം,

മുൻഗണനാ മേഖല വായ്പ - ഭിന്നശേഷിക്കാർ (പിഡബ്ല്യുഡി) - ദുർബല വിഭാഗങ്ങളിൽ ഉൾപ്പെടുത്തൽ

ഞങ്ങളുടെ മാസ്റ്റർ സർക്കുലർ RPCD.CO ഖണ്ഡിക IV കാണുക. പ്ലാൻ.ബിസി 10/04.09.01/2014-15 ജൂലൈ 1, 2014 തീയതി മുൻഗണനാ മേഖല വായ്പ-ലക്ഷ്യങ്ങളും വർഗ്ഗീകരണവും.

2. വികലാംഗർക്കുള്ള മുൻഗണനാ മേഖലയിലെ വായ്പകളിൽ ദുർബല വിഭാഗങ്ങളുടെ വിഭാഗത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്താൻ തീരുമാനിച്ചു.

3. ഈ സർക്കുലർ തീയതി മുതൽ ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പ്രാബല്യത്തിൽ വരും.

നിങ്ങളുടേത് വിശ്വസ്തതയോടെ,

(പി മനോജ്)

ഡെപ്യൂട്ടി ജനറൽ മാനേജർ

ഉറവിടം:

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

9. ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് ബാങ്ക് ശാഖകളുടെ എടിഎമ്മുകളിൽ ലഭ്യമാക്കേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത - 11 ജൂൺ 2014

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ

ആർബിഐ/2013-14/ 637

UBD. BPD. Cir.No. 70/13.03.000/2013-14

ജൂൺ 11, 2014

ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഓഫീസർ

എല്ലാ പ്രാഥമിക (അർബൻ) സഹകരണ ബാങ്കുകളും

പ്രിയപ്പെട്ട സർ / മാഡം

വികലാംഗർക്ക് ബാങ്ക് ശാഖകൾ / എടിഎമ്മുകൾ ലഭ്യമാക്കേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത

ദയവായി ഞങ്ങളുടെ സർക്കുലർ UBD.CO കാണുക. BPD. (പിസിബി) 2009 ഏപ്രിൽ 29 ലെ സി.ഐ.ആർ നമ്പർ 63/9.39.000/2008-09 എന്ന തലക്കെട്ടിൽ നിലവിലുള്ളതും ഭാവിയിലെതുമായ എല്ലാ എടിഎമ്മുകളിലും റാമ്പുകൾ നൽകാനും ബ്രെയിൽ കീപാഡുകളുള്ള ടോക്കിംഗ് എടിഎമ്മുകളായി സ്ഥാപിച്ച പുതിയ എടിഎമ്മുകളിൽ മുന്നിലൊന്ന് ഉണ്ടാക്കാനും ബാങ്കുകൾക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകി. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ളവരുടെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്നതിനായി ഓരോ പ്രദേശത്തും ബ്രെയിൽ കീപാഡ് ഉപയോഗിച്ച് കുറഞ്ഞത് ഒരു ടോക്കിംഗ് എടിഎം ലഭ്യമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കാനും നിർദ്ദേശിച്ചു.

2. വികലാംഗർ / വീൽചെയർ ഉപയോക്താക്കൾക്ക് ബാങ്ക് ശാഖകളിൽ പ്രവേശിക്കാനും ബുദ്ധിമുട്ടില്ലാതെ ബിസിനസ്സ് നടത്താനും കഴിയുന്ന തരത്തിൽ ബാങ്ക് ശാഖകളുടെ പ്രവേശന കവാടത്തിൽ റാമ്പുകൾ നൽകുന്നതിന് ഉചിതമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കാൻ യൂസിബികൾക്ക് ഇപ്പോൾ നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്. ഇക്കാര്യത്തിൽ കൈവരിച്ച പുരോഗതി ഇടയ്ക്കിടെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് / ബോർഡിന്റെ ഉപഭോക്തൃ സേവന സമിതിക്ക് റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാനും പാലിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാനും ബാങ്കുകളോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. എന്നിരുന്നാലും, ഭൂമിയിൽ സ്ഥിരമായോ അല്ലാതെയോ അത്തരം റാമ്പ് സൗകര്യങ്ങൾ നൽകുന്നത് പ്രായോഗികമല്ലാത്ത സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ബന്ധപ്പെട്ട ശാഖകളിലോ എടിഎമ്മുകളിലോ

രേഖപ്പെടുത്തുകയോ പ്രദർശിപ്പിക്കുകയോ ചെയ്യുന്ന കാരണങ്ങളാൽ ഈ ആവശ്യകത ഒഴിവാക്കാം.

3. മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച ഞങ്ങളുടെ സർക്കുലർ അനുസരിച്ച് ചില ബാങ്കുകൾ ബ്രെയിൽ കീപാഡുകളുള്ള ടോക്കിംഗ് എടിഎമ്മുകളായി ഇൻസ്റ്റാൾ ചെയ്ത പുതിയ എടിഎമ്മുകളിൽ മൂന്നിലൊന്ന് ഇതുവരെ നിർമ്മിച്ചിട്ടില്ലെന്ന് നിരീക്ഷിക്കപ്പെടുന്നു. അതിനാൽ, 2014 ജൂലൈ 1 മുതൽ ഇൻസ്റ്റാൾ ചെയ്ത എല്ലാ പുതിയ എടിഎമ്മുകളും ബ്രെയിൽ കീപാഡുകളുള്ള ടോക്കിംഗ് എടിഎമ്മുകളായി മാറ്റാനും നിലവിലുള്ള എടിഎമ്മുകൾ ഇപ്രകാരം പരിവർത്തനം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള റോഡ് മാപ്പ് തയ്യാറാക്കാനും ബാങ്കുകൾക്ക് നിർദ്ദേശമുണ്ട്.

ഏപ്രിൽ 24, 2009 ലെ ഞങ്ങളുടെ സർക്കുലറിൽ നിർദ്ദേശിച്ച പ്രകാരം ബ്രെയിൽ കീപാഡുകൾ ഉപയോഗിച്ച് എടിഎമ്മുകൾ സംസാരിക്കുന്നത് ബോർഡിലെ ഡയറക്ടർ ബോർഡ് / കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി കാലാകാലങ്ങളിൽ അവലോകനം ചെയ്യാം.

4. മേൽപ്പറഞ്ഞവയ്ക്ക് പുറമേ, കാഴ്ചക്കുറവുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് ആവശ്യമുള്ളിടത്ത് ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾ എളുപ്പത്തിൽ നടത്തുന്നതിന് എല്ലാ ബാങ്ക് ശാഖകളിലും മാഗ്നിഫൈയിംഗ് ഗ്ലാസുകളും നൽകണം. ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് ലഭ്യമായ മാഗ്നിഫൈയിംഗ് ഗ്ലാസുകളുടെ ലഭ്യതയെക്കുറിച്ചും മറ്റ് സൗകര്യങ്ങളെക്കുറിച്ചും ബ്രാഞ്ചുകൾ ഒരു പ്രമുഖ സ്ഥലത്ത് പ്രദർശിപ്പിക്കണം.

നിങ്ങളുടേത് വിശ്വസ്തതയോടെ, (പി.കെ.അറോറ)
ജനറൽ മാനേജർ

ഉറവിടം:

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

10. ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് ബാങ്ക് ശാഖകളുടെ എടിഎമ്മുകളിൽ ലഭ്യമാക്കേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത - 21 മെയ് 2014

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ

ആർബിഎ/2013-14/598

DBOD. No.Leg.BC.113 /09.07.005/2013-14

മേയ് 21, 2014

എല്ലാ ഷെഡ്യൂൾഡ് വാണിജ്യ ബാങ്കുകളും (ആർആർബികൾ ഒഴികെ)

പ്രിയപ്പെട്ട സർ / മാഡം,

വികലാംഗർക്ക് ബാങ്ക് ശാഖകളും എടിഎമ്മുകളും ലഭ്യമാക്കേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത

ദയവായി ഞങ്ങളുടെ സർക്കുലർ DBOD കാണുക. 2009 ഏപ്രിൽ 13-ന് പ്രസിദ്ധീകരിച്ച നമ്പർ ലെഗ്.ബിസി.123/09.07.005/2008-09 എന്ന തലക്കെട്ടിൽ നിലവിലുള്ളതും ഭാവിയിലെതുമായ എല്ലാ എടിഎമ്മുകളിലും റാമ്പുകൾ നൽകാനും പുതിയ എടിഎമ്മുകളിൽ മൂന്നിലൊന്നെങ്കിലും ബ്രെയിൽ കീപാഡുകളുള്ള ടോക്കിംഗ് എടിഎമ്മുകളായി സ്ഥാപിക്കാനും ബാങ്കുകൾക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകി.

2. ദൈനംദിന ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾ നടത്തുന്നതിന് ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് ബാങ്ക് ശാഖകളിലേക്കും എടിഎമ്മുകളിലേക്കും എളുപ്പത്തിൽ പ്രവേശനം സുഗമമാക്കുന്നതിന് ഇന്ത്യാ ഗവൺമെന്റിലൂടെയും അല്ലാതെയും പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്ന് ഞങ്ങൾക്ക് നിരവധി നിർദ്ദേശങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നുണ്ട്. അത്തരം നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഞങ്ങൾ പരിശോധിച്ചു. മേൽപ്പറഞ്ഞ സർക്കുലറിൽ നിർദ്ദേശിച്ചതുപോലെ, നിലവിലുള്ള എല്ലാ എടിഎമ്മുകൾ / ഭാവിയിലെ എടിഎമ്മുകൾ എന്നിവയ്ക്ക് റാമ്പുകൾ നൽകുന്നതിന് ബാങ്കുകൾ ആവശ്യമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളണം, അതുവഴി വീൽചെയർ ഉപയോക്താക്കൾക്കും ഭിന്നശേഷിക്കാർക്കും അവ എളുപ്പത്തിൽ ആക്സസ് ചെയ്യാൻ കഴിയും. എടിഎമ്മുകളുടെ ഉയരം വീൽചെയർ ഉപയോക്താക്കൾക്ക് അവയുടെ ഉപയോഗത്തിന് തടസ്സം സൃഷ്ടിക്കാത്ത വിധത്തിൽ ക്രമീകരണങ്ങൾ നടത്താനും ശ്രദ്ധിക്കണം. എന്നിരുന്നാലും, ഭൂമിയിൽ സ്ഥിരമായോ അല്ലാതെയോ അത്തരം റാമ്പ് സൗകര്യങ്ങൾ നൽകുന്നത് പ്രായോഗികമല്ലാത്ത സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ബന്ധപ്പെട്ട ശാഖകളിലോ എടിഎമ്മുകളിലോ രേഖപ്പെടുത്തുകയും പ്രദർശിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്ന കാരണങ്ങളാൽ ഈ ആവശ്യകത ഒഴിവാക്കാം.

4. വൈകല്യമുള്ളവർ / വീൽചെയർ ഉപയോക്താക്കൾക്ക് ബാങ്ക് ശാഖകളിൽ പ്രവേശിക്കാനും ബുദ്ധിമുട്ടില്ലാതെ ബിസിനസ്സ് നടത്താനും കഴിയുന്ന തരത്തിൽ സാധ്യമാകുന്നിടത്തെല്ലാം ബാങ്ക് ശാഖകളുടെ പ്രവേശന കവാടത്തിൽ റാമ്പുകൾ ഏർപ്പെടുത്തുന്നത് ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉചിതമായ നടപടികളും ബാങ്കുകൾ സ്വീകരിക്കണം. ഇക്കാര്യത്തിൽ കൈവരിച്ച പുരോഗതി ബോർഡിലെ അതത് കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റിക്ക് ഇടയ്ക്കിടെ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യാനും പാലിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കാനും ബാങ്കുകളോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. 2

5. കൂടാതെ, മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച സർക്കുലർ പ്രകാരം ബ്രെയിൽ കീപാഡുകളുള്ള ടോക്കിംഗ് എടിഎമ്മുകളായി സ്ഥാപിച്ച പുതിയ എടിഎമ്മുകളിൽ മൂന്നിലൊന്നെങ്കിലും ചില ബാങ്കുകൾ നിർമ്മിച്ചിട്ടില്ലെന്ന് ഞങ്ങളുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടുണ്ട്. അതിനാൽ, 2014 ജൂലൈ 1 മുതൽ ഇൻസ്റ്റാൾ ചെയ്ത എല്ലാ പുതിയ എടിഎമ്മുകളും ബ്രെയിൽ കീപാഡുകളുള്ള ടോക്കിംഗ് എടിഎമ്മുകളായി ബാങ്കുകൾ മാറ്റണമെന്ന് ആവർത്തിക്കുന്നു. നിലവിലുള്ള എല്ലാ എടിഎമ്മുകളും ബ്രെയിൽ കീപാഡുകളുള്ള ടോക്കിംഗ് എടിഎമ്മുകളാക്കി മാറ്റുന്നതിനുള്ള ഒരു റോഡ് മാപ്പ് ബാങ്കുകൾ തയ്യാറാക്കണം, ഇത് ബോർഡിന്റെ കസ്റ്റമർ സർവീസ് കമ്മിറ്റി കാലാകാലങ്ങളിൽ അവലോകനം ചെയ്യണം.

6. മേൽപ്പറഞ്ഞവ കൂടാതെ, ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾ എളുപ്പത്തിൽ നടത്തുന്നതിന് കാഴ്ചക്കുറവുള്ള വ്യക്തികളുടെ ഉപയോഗത്തിനായി എല്ലാ ബാങ്ക് ശാഖകളിലും മാഗ്നഫൈയിംഗ് ഗ്ലാസുകളും നൽകണം. ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് ലഭ്യമായ മാഗ്നഫൈയിംഗ് ഗ്ലാസുകളുടെ ലഭ്യതയെക്കുറിച്ചും മറ്റ് സൗകര്യങ്ങളെക്കുറിച്ചും ബ്രാഞ്ചുകൾ ഒരു പ്രമുഖ സ്ഥലത്ത് പ്രദർശിപ്പിക്കണം.

നിങ്ങളുടേത് വിശ്വസ്തതയോടെ,
(രാജേഷ് വർമ്മ)
ചീഫ് ജനറൽ മാനേജർ

ഉറവിടം:

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

11. നിയമപരമായ രക്ഷാകർതൃ സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ -

ജനുവരി 13, 2014 റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ

ആർബിഎ/2013-14/444

DBOD. No.Leg.BC.84/09.07.005/2013-14

ജനുവരി 13, 2014

എല്ലാ ഷെഡ്യൂൾഡ് വാണിജ്യ ബാങ്കുകളും (ആർആർബികൾ ഒഴികെ)

പ്രിയപ്പെട്ട സർ / മാഡം,

**** 1987 ലെ മാനസികാരോഗ്യ നിയമപ്രകാരവും ഓട്ടിസം, സെറിബ്രൽ പാൾസി, ബുദ്ധിമാന്ദ്യം, മൾട്ടിപ്പിൾ ഡിസെബിലിറ്റി ആക്ട്, 1999 എന്നിവയുള്ള വ്യക്തികളുടെ ക്ഷേമത്തിനായുള്ള നാഷണൽ ട്രസ്റ്റ് പ്രകാരവും നൽകിയ നിയമപരമായ രക്ഷാകർതൃ സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ**

ദയവായി ഞങ്ങളുടെ സർക്കുലർ DBOD കാണുക. 2007 നവംബർ 19 ലെ ലെഗ്.ബിസി.51/09.07.005/2007-08 ൽ, ഓട്ടിസം, സെറിബ്രൽ പാൾസി, മാനസിക വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളുടെ ക്ഷേമത്തിനായി നാഷണൽ ട്രസ്റ്റിന് കീഴിലുള്ള പ്രാദേശികതല സമിതികൾ നൽകുന്ന രക്ഷാകർതൃ സർട്ടിഫിക്കറ്റിനെ ആശ്രയിക്കാൻ ബാങ്കുകൾക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകി. സെറിബ്രൽ പാൾസി, ബുദ്ധിമാന്ദ്യം, ഒന്നിലധികം വൈകല്യങ്ങൾ.

2. മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച സർക്കുലറിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് പകരമായി, ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടുകൾ തുറക്കുന്നതിനോ പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്നതിനോ ഇനിപ്പറയുന്ന മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാധകമാകും:

i. 1987-ലെ മാനസികാരോഗ്യ നിയമം മാനസികരോഗികളുടെ ചികിത്സയും പരിചരണവും സംബന്ധിച്ചും അവരുടെ സ്വത്തും കാര്യങ്ങളും സംബന്ധിച്ച് മെച്ചപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകൾ ഏർപ്പെടുത്തുന്നതിനും ഒരു നിയമം നൽകുന്നു. പ്രസ്തുത നിയമമനുസരിച്ച്, "മാനസിക രോഗി" എന്നാൽ ബുദ്ധിമാന്ദ്യം ഒഴികെയുള്ള ഏതെങ്കിലും മാനസിക വൈകല്യം കാരണം ചികിത്സ ആവശ്യമുള്ള ഒരു വ്യക്തി എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്. ഈ നിയമത്തിലെ 53, 54 വകുപ്പുകൾ മാനസികരോഗികൾക്ക് രക്ഷാകർത്താക്കളെയും ചില സന്ദർഭങ്ങളിൽ അവരുടെ സ്വത്തുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് മാനേജർമാരെയും നിയമിക്കാൻ വ്യവസ്ഥ ചെയ്യുന്നു. 1987 ലെ മാനസികാരോഗ്യ നിയമപ്രകാരം ജില്ലാ കോടതികളും ജില്ലകളിലെ കളക്ടർമാരുമാണ് നിർദ്ദിഷ്ട നിയമനാധികാരികൾ.

ii. ഓട്ടിസം, സെറിബ്രൽ പാൾസി, ബുദ്ധിമാന്ദ്യം, മൾട്ടിപ്പിൾ ഡിസെബിലിറ്റിസ് എന്നിവയുള്ള വ്യക്തികളുടെ ക്ഷേമത്തിനായുള്ള നാഷണൽ ട്രസ്റ്റ് ആക്ട്, 1999 ചില നിർദ്ദിഷ്ട വൈകല്യങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഒരു നിയമം നൽകുന്നു. ഓട്ടിസം, സെറിബ്രൽ പാൾസി, ബുദ്ധിമാന്ദ്യം അല്ലെങ്കിൽ അത്തരം രണ്ടോ അതിലധികമോ അവസ്ഥകളുടെ സംയോജനം എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഏതെങ്കിലും

അവസ്ഥകളാൽ ബുദ്ധിമുട്ടുന്ന ഒരു വ്യക്തിയെയാണ് "വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തി" എന്ന് ആ നിയമത്തിലെ സെക്ഷൻ 2 ലെ ഖണ്ഡം (ജെ) നിർവചിക്കുന്നത്. ഈ നിയമം

വികലാംഗനായ വ്യക്തിയുടെയും സ്വത്തിന്റേയും പരിപാലനം ഉണ്ടായിരിക്കുന്ന വൈകല്യമുള്ള ഒരു വ്യക്തിക്ക് ഒരു രക്ഷാകർത്താവിനെ നിയമിക്കാൻ ഒരു പ്രാദേശികതല സമിതിയെ അധികാരപ്പെടുത്തുന്നു.

iii. മുകളിൽ പറഞ്ഞ നിയമപരമായ നിലപാട് ശ്രദ്ധിക്കാനും ആശ്രയിക്കാനും ബാങ്കുകളോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. ബന്ധപ്പെട്ട നിയമങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ, ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടുകൾ തുറക്കുന്നതിനോ പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്നതിനോ രക്ഷാകർത്താക്കളെ / മാനേജർമാരെ നിയമിക്കുന്നതിന് ബന്ധപ്പെട്ട അതോറിറ്റി നൽകുന്ന ഉത്തരവുകൾ / സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ എന്നിവയാൽ നയിക്കപ്പെടുക. സംശയമുണ്ടെങ്കിൽ ശരിയായ നിയമോപദേശം തേടാൻ ശ്രദ്ധിക്കണം.

3. വികലാംഗരുടെ രക്ഷാകർത്താക്കൾക്ക് / മാനേജർമാർക്ക് ഇക്കാര്യത്തിൽ ഒരു ബുദ്ധിമുട്ടും നേരിടാതിരിക്കാൻ അവരുടെ ശാഖകൾ അവരുടെ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ശരിയായ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുന്നുവെന്ന് ബാങ്കുകൾ ഉറപ്പാക്കണം.

നിങ്ങളുടേത് വിശ്വസ്തതയോടെ,

(രാജേഷ് വർമ്മ)

ചീഫ് ജനറൽ മാനേജർ

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

**** (ബാങ്കുകൾക്കുള്ള കുറിപ്പ് - മാനസികാരോഗ്യ നിയമം, 1987 ന് പകരം മാനസികാരോഗ്യ പരിപാലന നിയമം 2017.)**

പമ്പരം

12. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ളവർക്കുള്ള ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ - സെപ്റ്റംബർ 5, 2012

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ

ആർബിഎ /2012-13/191

DBOD. അല്ല. Leg.BC. 38/09.07.005/2012-13

സെപ്റ്റംബർ 5, 2012

എല്ലാ ഷെഡ്യൂൾഡ് വാണിജ്യ ബാങ്കുകളും (ആർആർബികൾ ഒഴികെ)

പ്രിയ സാർ

കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവർ / ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ

ദയവായി ഞങ്ങളുടെ സർക്കുലർ DBOD കാണുക. അല്ല. ലെഗ് ബിസി. 91/09.07.005/2007-08 എന്ന ശീർഷകത്തിൽ 2008 ജൂൺ 4-ന് നൽകിയ അടിക്കുറിപ്പിൽ, തേർഡ് പാർട്ടി ചെക്കുകൾ, എടിഎം സൗകര്യം, നെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യം, ലോക്കർ സൗകര്യം, റീട്ടെയിൽ വായ്പകൾ, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം പോലുള്ള എല്ലാ ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങളും നിയമപരമായി കരാറിന് യോഗ്യതയുള്ളതിനാൽ കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് വിവേചനമില്ലാതെ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നു. കൂടാതെ, സർക്കുലർ ഡിബിട്രിയും കാണുക. നിലവിലുള്ള എല്ലാ എടിഎമ്മുകൾക്കും ഭാവിയിലെ എടിഎമ്മുകൾക്കും റാമ്പുകൾ നൽകാനും പുതിയ എടിഎമ്മുകളിൽ മുന്നിലൊന്ന് ബ്രെയിൽ കീപാഡുകളുള്ള ടോക്കിംഗ് എടിഎമ്മുകളായി ഇൻസ്റ്റാൾ ചെയ്യാനും ആവശ്യമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കാൻ 2009 ഏപ്രിൽ 13 ലെ ലെഗ്.ബിസി.123 / 09.07.005/2008-09 ബാങ്കുകളെ ഉപദേശിച്ചു.

2. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ളവർ ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് പോലുള്ള ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിൽ പ്രശ്നങ്ങൾ നേരിടുന്നതായി വികലാംഗർക്കായുള്ള ചീഫ് കമ്മീഷണറുടെ ഓഫീസ് ഞങ്ങളുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. അതിനാൽ, മേൽപ്പറഞ്ഞ സർക്കുലറുകളിൽ അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ കർശനമായി പാലിക്കാനും അന്ധരും കാഴ്ചക്കുറവ്, മറ്റ് വൈകല്യങ്ങൾ എന്നിവയുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് എല്ലാ ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങളും വ്യാപിപ്പിക്കാനും ബാങ്കുകളോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.

നിങ്ങളുടേത് വിശ്വസ്തതയോടെ,

(രാജേഷ് വർമ്മ)

ചീഫ് ജനറൽ മാനേജർ

ഉറവിടം:

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

13. വികലാംഗർ ക്ക് ബാങ്ക് ശാഖകളുടെ എടിഎമ്മുകളിൽ ലഭ്യമാക്കേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത - ഏപ്രിൽ 13, 2009

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ

ആർബിഎ/2008-09/431

DBOD. No.Leg.BC.123 /09.07.005/2008-09 ഏപ്രിൽ 13, 2009

എല്ലാ ഷെഡ്യൂൾഡ് വാണിജ്യ ബാങ്കുകളും
(ആർആർബികൾ ഒഴികെ)

പ്രിയ സർ,

വികലാംഗർക്ക് ബാങ്ക് ശാഖകളും എടിഎമ്മുകളും ലഭ്യമാക്കേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത

വീൽചെയർ ഉപയോക്താക്കൾക്ക് ആക്സസ് ചെയ്യാനും മെഷീന്റെ ഉയരം അവർക്ക് അനുയോജ്യമാകാനും റാമ്പുകൾ നൽകിക്കൊണ്ട് ബാങ്ക് ശാഖകളും എടിഎമ്മുകളും വൈകല്യമുള്ള ആളുകൾക്ക് എളുപ്പത്തിൽ ലഭ്യമാക്കുന്നതിന് ഇന്ത്യാ ഗവൺമെന്റിൽ നിന്ന് ഉൾപ്പെടെ നിരവധി നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഞങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കുന്നുണ്ട്. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളുടെ ഉപയോഗം സുഗമമാക്കുന്നതിന് ബ്രെയിൽ ലിപിയിലുള്ള അക്ഷരങ്ങളുടെ സ്പീക്കിംഗ് സോഫ്റ്റ്‌വെയറും കീ പാഡുകളും ഇൻസ്റ്റാൾ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങളും ഞങ്ങൾക്ക് ലഭിക്കുന്നുണ്ട്.

2. മേൽപ്പറഞ്ഞ നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഞങ്ങൾ പരിശോധിച്ചു, നിലവിലുള്ള എല്ലാ എടിഎമ്മുകൾ / ഭാവിയിലെ എടിഎമ്മുകൾ / വീൽചെയർ ഉപയോക്താക്കൾക്ക് / ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് എളുപ്പത്തിൽ ആക്സസ് ചെയ്യാൻ കഴിയുന്ന തരത്തിൽ റാമ്പുകൾ നൽകുന്നതിന് ആവശ്യമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കാൻ ബാങ്കുകളോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. വികലാംഗർ / വീൽചെയർ ഉപയോക്താക്കൾക്ക് ബാങ്ക് ശാഖകളിൽ പ്രവേശിക്കാനും വലിയ ബുദ്ധിമുട്ടില്ലാതെ ബിസിനസ്സ് നടത്താനും ബാങ്ക് ശാഖകളുടെ പ്രവേശന കവാടത്തിൽ റാമ്പുകൾ ഏർപ്പെടുത്തുന്നത് ഉൾപ്പെടെയുള്ള ഉചിതമായ നടപടികളും ബാങ്കുകൾക്ക് സ്വീകരിക്കാം.

3. കൂടാതെ, ബാങ്കുകൾ പുതിയ എടിഎമ്മുകളിൽ മൂന്നിലൊന്നെങ്കിലും ബ്രെയിൽ കീപാഡുകളുള്ള ടോക്കിംഗ് എടിഎമ്മുകളായി സ്ഥാപിക്കുകയും കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ആളുകളുടെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്നതിനായി ബ്രെയിൽ കീപാഡുള്ള കുറഞ്ഞത് ഒരു എടിഎമ്മെങ്കിലും ഓരോ പ്രദേശത്തും ലഭ്യമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ മറ്റ് ബാങ്കുകളുമായി കൂടിയാലോചിച്ച് തന്ത്രപരമായി സ്ഥാപിക്കുകയും വേണം. അത്തരം സംസാരിക്കുന്ന എടിഎമ്മുകളുടെ ലൊക്കേഷനുകൾ കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താക്കളുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്താനും ബാങ്കുകൾക്ക് കഴിയും.

നിങ്ങളുടേത് വിശ്വസ്തതയോടെ

(പ്രശാന്ത് ശരൺ)

ചീഫ് ജനറൽ മാനേജർ ഇൻ ചാർജ്

ഉറവിടം:

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

14. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ളവർക്ക് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങളിൽ - 4 ജൂൺ 2008

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ

ആർബിഎ / 2007-08 / 358

DBOD. ഇല്ല. ലെറ്റ് ബിസി. 91 /09.07.005/2007-08

ജൂൺ 4, 2008

എല്ലാ ഷെഡ്യൂൾഡ് വാണിജ്യ ബാങ്കുകളും
(ആർആർബികൾ ഒഴികെ)
പ്രിയ സർ,

കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ളവർക്ക് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ

കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ളവർ ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിൽ പ്രശ്നങ്ങൾ നേരിടുന്നതായി ഞങ്ങളുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടുണ്ട്. ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം / എടിഎം / ലോക്കർ മുതലായവയുടെ പ്രവർത്തനം ഉൾപ്പെടെയുള്ള ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ളവർക്ക് നിഷേധിക്കാൻ കഴിയില്ല, കാരണം അവർ നിയമപരമായി കരാറിൽ ഏർപ്പെടാൻ പ്രാപ്തരാണ്.

2. കേസ് നമ്പർ 2791/2003 ൽ ബഹുമാനപ്പെട്ട ചീഫ് കോടതി വികലാംഗർക്കായുള്ള കമ്മീഷണർ 05.09.2005 ലെ ഉത്തരവുകൾ പുറപ്പെടുവിച്ചിരുന്നു, ഇത് 2005 ഒക്ടോബർ 20 ലെ സർക്കുലർ കത്തിലൂടെ ഐബിഎ എല്ലാ അംഗ ബാങ്കുകൾക്കും അയച്ചു. ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം, എടിഎം സൗകര്യം, ലോക്കർ സൗകര്യം എന്നിവയുൾപ്പെടെ എല്ലാ ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങളും കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് ബാങ്കുകൾ നൽകണമെന്നും പണം പിൻവലിക്കാൻ അവരെ സഹായിക്കണമെന്നും ബഹുമാനപ്പെട്ട കോടതി നിർദ്ദേശിച്ചു. മേൽപ്പറഞ്ഞ ഉത്തരവിന്റെ 14-ാം ഖണ്ഡികയിൽ, കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് ചെക്ക് ബുക്ക്, ലോക്കർ, എടിഎം എന്നിവയുടെ സൗകര്യം നിഷേധിക്കാൻ കഴിയില്ലെന്ന് ബഹുമാനപ്പെട്ട കോടതി നിരീക്ഷിച്ചിട്ടുണ്ട്.

3. അതിനാൽ മൂന്നാം കക്ഷി ചെക്കുകൾ, എടിഎം സൗകര്യം, നെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യം, ലോക്കർ സൗകര്യം, റീട്ടെയിൽ വായ്പകൾ, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങളും വിവേചനമില്ലാതെ കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നുവെന്ന ഉറപ്പാക്കാൻ ബാങ്കുകളോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. വിവിധ ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിന് കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായങ്ങളും നൽകാൻ ബാങ്കുകൾക്ക് അവരുടെ ശാഖകളോട് നിർദ്ദേശിക്കാം.

നിങ്ങളുടേത് വിശ്വസ്തതയോടെ

(പ്രശാന്ത് ശരൺ)

ചീഫ് ജനറൽ മാനേജർ ഇൻ ചാർജ്

ഉറവിടം:

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

IBA

15. IBA മോഡൽ കസ്റ്റമർ റൈറ്റ്സ് പോളിസി - 5 ഫെബ്രുവരി 2015
16. ബാങ്കുകളിലെ ഗ്രീവൻസ് പരിഹാരത്തിനുള്ള ഐബിഎ മോഡൽ പോളിസി - 5 ഫെബ്രുവരി 2015
17. ടോക്കിംഗ് എടിഎമ്മിന്റെ പ്രവേശന കവാടത്തിൽ ഐബിഎ പോസ്റ്റർ പ്രദർശിപ്പിക്കും - ജനുവരി 16, 2014
18. ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന എടിഎമ്മിലെ ഐബിഎ സ്റ്റാൻഡേർഡുകൾ - 27 ഫെബ്രുവരി 2013
19. കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ നൽകുന്ന ഐബിഎ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ - 18 നവംബർ 2008

15. ഐബിഎ മോഡൽ കസ്റ്റമർ റൈറ്റ്സ് പോളിസി - ഫെബ്രുവരി 5, 2015

No.CIR/RB/CS/1292

ഫെബ്രുവരി 5, 2015

എല്ലാ ബാങ്കുകളുടെയും ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾ

പ്രിയപ്പെട്ട സർ / മാഡം,

മാതൃകാ ഉപഭോക്തൃ അവകാശ നയം

ഇനിപ്പറയുന്ന അഞ്ച് അടിസ്ഥാന ഉപഭോക്തൃ അവകാശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന ഉപഭോക്തൃ അവകാശങ്ങളുടെ കരട് ചാർട്ടർ റിസർവ് ബാങ്ക് സമർപ്പിച്ചിരുന്നു - (1) ന്യായമായ പെരുമാറ്റത്തിനുള്ള അവകാശം (2) സുതാര്യതയ്ക്കും സത്യസന്ധമായ ഇടപാടിനുമുള്ള അവകാശം, (3) അനുയോജ്യതയ്ക്കുള്ള അവകാശം, (4) സ്വകാര്യതയ്ക്കുള്ള അവകാശം, (5) പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള അവകാശം,

നഷ്ടപരിഹാരത്തോടൊപ്പം 2014 ഓഗസ്റ്റ് 22 ന് അവരുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ പൊതുജന അഭിപ്രായങ്ങൾക്കായി ഓരോ അവകാശത്തെയും കുറിച്ചുള്ള വിശദീകരണ കുറിപ്പുകൾ. 2014 സെപ്റ്റംബർ 26 ന് നടന്ന മാനേജിംഗ് കമ്മിറ്റി യോഗത്തിന്റെ സൂക്ഷ്മപരിശോധനയ്ക്ക് ശേഷം ഐബിഎ അതിന്റെ അംഗ ബാങ്കുകളിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച അഭിപ്രായങ്ങള് സമാഹരിച്ച് റിസർവ് ബാങ്കിന് കൈമാറിയിരുന്നു. വിവിധ പങ്കാളികളിൽ നിന്നുള്ള ഫീഡ്ബാക്ക് പഠിച്ച ശേഷം, നിലവിലുള്ള റെഗുലേറ്ററി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി ഒരു മോഡൽ ഉപഭോക്തൃ അവകാശ നയം തയ്യാറാക്കാൻ റിസർവ് ബാങ്ക് ഐബിഎയോടും ബിസിഎസ്ബിഐയോടും അഭ്യർത്ഥിച്ചിരുന്നു. അതനുസരിച്ച്, അഞ്ച് അടിസ്ഥാന ഉപഭോക്തൃ അവകാശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന കരട് മോഡൽ ഉപഭോക്തൃ അവകാശ നയം തയ്യാറാക്കി റിസർവ് ബാങ്കിന് മാനേജിംഗ് കമ്മിറ്റി അംഗീകരിച്ചു.

ഇപ്പോൾ, 2015 ജനുവരി 27 ലെ ആശയവിനിമയത്തിലൂടെ, കരടിൽ ചില മാറ്റങ്ങളോടെ മോഡൽ പോളിസി ഡോക്യുമെന്റിന് അംഗീകാരം നൽകണമെന്ന് റിസർവ് ബാങ്ക് ഞങ്ങളെ ഉപദേശിക്കുകയും 2015 ജൂലൈ 31 ന് ശേഷം സ്വന്തം ബോർഡ് അംഗീകൃത നയം രൂപീകരിക്കാൻ ആവശ്യപ്പെട്ട് അംഗ ബാങ്കുകൾക്ക് രേഖ കൈമാറാൻ ഐബിഎയോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുകയും ചെയ്തു. മോഡൽ പോളിസി ഡോക്യുമെന്റിനൊപ്പം റിസർവ് ബാങ്ക് കത്തിന്റെ പകർപ്പും ഇതോടൊപ്പമുണ്ട്.

2015 ജനുവരി 31ന് ചേർന്ന ഐബിഎ മാനേജിംഗ് കമ്മിറ്റി യോഗത്തിലാണ് ഇക്കാര്യം വ്യക്തമാക്കിയത്. മാതൃകാ ഉപഭോക്തൃ അവകാശ നയം അംഗ ബാങ്കുകൾക്കിടയിൽ പ്രചരിപ്പിക്കാൻ ഐബിഎയ്ക്ക് കമ്മിറ്റി അംഗീകാരം നൽകി.

റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ ഉപദേശപ്രകാരം നിങ്ങളുടെ സ്വന്തം ബോർഡ് അംഗീകൃത ഉപഭോക്തൃ അവകാശ നയം എത്രയും വേഗം രൂപീകരിക്കാൻ ഞങ്ങൾ നിങ്ങളോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു. സമാനമായ ബോർഡ് അംഗീകൃത ഉപഭോക്തൃ അവകാശ നയം സ്വീകരിക്കുന്നതിന് നിങ്ങൾ സ്പോൺസർ ചെയ്യുന്ന ആർആർബികളെ ഉപദേശിക്കാനും ഞങ്ങൾ നിങ്ങളോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു. മോഡൽ പോളിസി ഡോക്യുമെന്റ് ഞങ്ങളുടെ വെബ് സൈറ്റിൽ അപ് ലോഡ് www.iba.org.in [കസ്റ്റമർ കെയർ - മോഡൽ പോളിസി ഡോക്യുമെന്റുകൾ എന്ന തലക്കെട്ടിന് കീഴിൽ].

നിങ്ങളുടേത് വിശ്വസ്തതയോടെ,

കെ ഉണ്ണികൃഷ്ണൻ
ഡെപ്യൂട്ടി ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവ്

ഉറവിടം : <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>

പമ്പരം

IBA മോഡൽ കസ്റ്റമർ റൈറ്റ്സ് പോളിസി

ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണം സാമ്പത്തിക ഉൾച്ചേർക്കലിന്റെ അവിഭാജ്യ ഘടകമാണ്. അത്തരം പരിരക്ഷ വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിന് ആഭ്യന്തര അനുഭവത്തെയും ആഗോള മികച്ച സമ്പ്രദായങ്ങളെയും അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ള ഇനിപ്പറയുന്ന സമഗ്രമായ ഉപഭോക്തൃ അവകാശ നയം കൊണ്ടുവരുന്നു.

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ നിയന്ത്രിക്കുന്ന ബാങ്കുകളുടെ ഉപഭോക്താക്കളുടെ അടിസ്ഥാന അവകാശങ്ങൾ ഉപഭോക്തൃ അവകാശ നയം ഉൾക്കൊള്ളുന്നു. ഇത് ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശങ്ങളും ബാങ്കിന്റെ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും വിശദീകരിക്കുന്നു. ബാങ്കോ അതിന്റെ ഏജൻറുമാരോ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ഈ നയം ബാധകമാണ്, അത് കൗണ്ടറിലുടനീളം, ഫോൺ വഴി, തപാൽ വഴി, ഇന്ററാക്ടീവ് ഇലക്ട്രോണിക് ഉപകരണങ്ങൾ വഴി, ഇന്റർനെറ്റിൽ അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും രീതിയിലൂടെ നൽകിയാലും.

1. ന്യായമായ ചികിത്സയ്ക്കുള്ള അവകാശം

ഉപഭോക്താവിനും സാമ്പത്തിക സേവന ദാതാവിനും മര്യാദയോടെ പെരുമാറാൻ അവകാശമുണ്ട്. സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുമ്പോഴും വീതരണം ചെയ്യുമ്പോഴും ലിംഗഭേദം, പ്രായം, മതം, ജാതി, ശാരീരിക കഴിവ് തുടങ്ങിയ കാരണങ്ങളാൽ ഉപഭോക്താവിനോട് അന്യായമായി വിവേചനം കാണിക്കരുത്.

മേൽപ്പറഞ്ഞ അവകാശത്തിന് അനുസൃതമായി, ബാങ്ക് ഇനിപ്പറയുന്നവ -

i) ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള എല്ലാ ഇടപാടുകളിലും മിന്നിമം മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ച് നല്ലതും ന്യായവുമായ ബാങ്കിംഗ് സമ്പ്രദായങ്ങൾ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;

ii) ബാങ്കും ഉപഭോക്താവും തമ്മിൽ ന്യായവും തുല്യവുമായ ബന്ധം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുക;

iii) ഉപഭോക്താക്കളെ മതിയായും ഉചിതമായും പരിപാലിക്കുന്ന ബാങ്ക് ജീവനക്കാരെ പരിശീലിപ്പിക്കുക;

iv) സ്റ്റാഫ് അംഗങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കളെയും അവരുടെ ബീസിനസ്സിനെയും ഉടനടിയും മാനന്യമായും ശ്രദ്ധിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക;

v) എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കളോടും നീതിപൂർവ്വം പെരുമാറുക, ലിംഗഭേദം, പ്രായം, മതം, ജാതി, സാക്ഷരത, സാമ്പത്തിക നില, ശാരീരിക ശേഷി മുതലായവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിനോടും വിവേചനം കാണിക്കരുത്. എന്നിരുന്നാലും, ടാർഗെറ്റ് മാർക്കറ്റ് ഗ്രൂപ്പിലെ അംഗങ്ങൾക്കായി പ്രത്യേകമായി രൂപകൽപ്പന ചെയ്ത പ്രത്യേക സ്കീമുകളോ ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ ബാങ്കിന് ഉണ്ടായിരിക്കാം അല്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്തൃ വ്യത്യാസത്തിനായി ന്യായീകരിക്കാവുന്നതും വ്യാപ്തിപരമായി സ്വീകാര്യവുമായ സാമ്പത്തിക യുക്തി ഉപയോഗിക്കാം. സത്രികൾക്കോ പിന്നാക്ക വിഭാഗങ്ങൾക്കോ വേണ്ടിയുള്ള സ്ഥിരീകരണ നടപടിയുടെ ഭാഗമായി ബാങ്കിന് പദ്ധതികളോ ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ ഉണ്ടായിരിക്കാം. അത്തരം സ്കീമുകൾ / ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ അന്യായമായ വിവേചനത്തിന് തുല്യമാകില്ല. അത്തരം പ്രത്യേക സ്കീമുകളുടെയോ നിബന്ധനകളുടെയോ യുക്തി ആവശ്യമുള്ളിടത്ത് ബാങ്ക് വിശദീകരിക്കും;

vi) എല്ലാ ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും വാഗ്ദാനം ചെയ്യുമ്പോൾ മേൽപ്പറഞ്ഞ തത്വം ബാധകമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക;

vii) വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും പ്രസക്തമായ നിയമങ്ങൾക്കും ചട്ടങ്ങൾക്കും അനുസൃതമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക;

ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് തടസ്സരഹിതവും നീതിയുക്തവുമായ പരിഗണന നൽകുക എന്നത് ബാങ്കിന്റെ ശ്രമമാണെങ്കിലും, ബാങ്കുമായുള്ള ഇടപാടുകളിൽ ഉപഭോക്താക്കൾ മാന്യമായും സത്യസന്ധമായും പെരുമാറുമെന്ന് ബാങ്ക് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു.

ബാങ്കിന്റെ ആഭ്യന്തര പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തിന് കീഴിലുള്ള എല്ലാ പരിഹാരങ്ങളും തീർന്ന ശേഷം ബാങ്കിന്റെ ആഭ്യന്തര പരാതി പരിഹാര സംവിധാനത്തെ സമീപിക്കാനും ഇതര ഫോറങ്ങളെ സമീപിക്കാനും ഉപഭോക്താക്കളെ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള ബാങ്കിന്റെ ശ്രമമാണിത്.

2. സുതാര്യത, ന്യായവും സത്യസന്ധവുമായ ഇടപാട് എന്നിവയ്ക്കുള്ള അവകാശം

ധനകാര്യ സേവന ദാതാവ് താൻ രൂപീകരിക്കുന്ന കരാറുകളോ കരാറുകളോ സുതാര്യവും സാധാരണക്കാർക്ക് എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കുന്നതും നന്നായി ആശയവിനിമയം നടത്തുന്നതുമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും നടത്തണം. ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ വില, അനുബന്ധ അപകടസാധ്യതകൾ, ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ ജീവിത ചക്രത്തിലെ ഉപയോഗത്തെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും, ഉപഭോക്താവിന്റെയും സാമ്പത്തിക സേവന ദാതാവിന്റെയും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങൾ എന്നിവ വ്യക്തമായി വെളിപ്പെടുത്തണം. അന്യായമായ ബിസിനസ് അല്ലെങ്കിൽ മാർക്കറ്റിംഗ് സമ്പ്രദായങ്ങൾ, നിർബന്ധിത കരാർ വ്യവസ്ഥകൾ അല്ലെങ്കിൽ തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്ന പ്രാതിനിധ്യങ്ങൾ എന്നിവയ്ക്ക് ഉപഭോക്താവ് വിധേയനാകരുത്. അവരുടെ ബന്ധത്തിനിടയിൽ, സാമ്പത്തിക സേവന ദാതാവിന് ഉപഭോക്താവിനെ ശാരീരികമായി ഉപദ്രവിക്കാനോ അനാവശ്യ സ്വാധീനം ചെലുത്താനോ നഗ്നമായ ഉപദ്രവത്തിൽ ഏർപ്പെടാനോ കഴിയില്ല.

മേൽപ്പറഞ്ഞ അവകാശത്തിന് അനുസൃതമായി, ബാങ്ക് ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യും

i) സമ്പൂർണ്ണ സുതാര്യത ഉറപ്പാക്കുക, അതുവഴി ഉപഭോക്താവിന് ബാങ്കിൽ നിന്ന് ന്യായമായും / ന്യായമായും എന്താണ് പ്രതീക്ഷിക്കാൻ കഴിയുക എന്നതിനെക്കുറിച്ച് മികച്ച ധാരണ ഉണ്ടായിരിക്കാൻ കഴിയും;

ii) ഉപഭോക്താവുമായുള്ള ബാങ്കിന്റെ ഇടപാടുകൾ തുല്യത, സമഗ്രത, സുതാര്യത എന്നിവയുടെ ധാർമ്മിക തത്വങ്ങളെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക;

iii) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അതിന്റെ ഉൽപ്പന്നങ്ങളെയും സേവനങ്ങളെയും നിബന്ധനകളെയും കുറിച്ചുള്ള വ്യക്തമായ വിവരങ്ങൾ, പലിശ നിരക്കുകൾ / സേവന നിരക്കുകൾ എന്നിവ ലളിതവും എളുപ്പത്തിൽ മനസ്സിലാക്കാവുന്നതുമായ ഭാഷയിൽ നൽകുക, മതിയായ വിവരങ്ങൾ നൽകുക, അതുവഴി ഉപഭോക്താവിന് ഉചിതവും അറിവുള്ളതുമായ ഉൽപ്പന്നം തിരഞ്ഞെടുക്കുമെന്ന് ന്യായമായും പ്രതീക്ഷിക്കാം;

iv) എല്ലാ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ന്യായമാണെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുകയും അതത് അവകാശങ്ങൾ, ബാധ്യതകൾ, ബാധ്യതകൾ എന്നിവ വ്യക്തവും ലളിതവുമായ ഭാഷയിൽ കഴിയുന്നത്ര വ്യക്തമാക്കുകയും ചെയ്യുക;

v) ഉൽപ്പന്നവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രധാന അപകടസാധ്യതകളും ഉപഭോക്താവിന് പ്രത്യേകിച്ചും ദോഷം വരുത്തിയേക്കാവുന്ന ഏതെങ്കിലും സവിശേഷതകളും അറിയിക്കുക. ഉൽപ്പന്നവുമായോ സേവനവുമായോ ബന്ധപ്പെട്ട ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും (MITC) ഉൽപ്പന്നം വാഗ്ദാനം ചെയ്യുമ്പോൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തും. പൊതുവേ, അത്തരം നിബന്ധനകൾ ഒരു

ഉപഭോക്താവിന്റെ ഭാവി തിരഞ്ഞെടുപ്പിനെ തടസ്സപ്പെടുത്തില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കും.

vi) പലിശ നിരക്കുകൾ, ഫീസ്, ചാർജ്ജുകൾ എന്നിവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ബ്രാഞ്ചുകളിലോ വെബ്സൈറ്റിലോ അല്ലെങ്കിൽ ഹെൽപ്പ്-ലൈനുകൾ അല്ലെങ്കിൽ ഹെൽപ്പ്-ഡെസ്ക് വഴിയോ നോട്ടീസ് ബോർഡിൽ നൽകുക, ഉചിതമായിട്ടത് ഉപഭോക്താവിനെ നേരിട്ട് അറിയിക്കും;

vii) താരിഫ് ഷെഡ്യൂൾ അവരുടെ വെബ്സൈറ്റിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുക, ഉപഭോക്താവിന്റെ പരിശോധനയ്ക്കായി അതിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് ഓരോ ബ്രാഞ്ചിലും ലഭ്യമാക്കും. ബ്രാഞ്ചിലെ താരിഫ് ഷെഡ്യൂളിന്റെ ലഭ്യതയെക്കുറിച്ചുള്ള അറിയിപ്പ് അതിന്റെ ശാഖകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും;

) ഉപഭോക്താവ് തിരഞ്ഞെടുത്ത ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കും സേവനങ്ങൾക്കും ബാധകമായ എല്ലാ ചാർജ്ജുകളുടെയും വിശദാംശങ്ങൾ അവരുടെ താരിഫ് ഷെഡ്യൂളിൽ നൽകുക;

ix) പുതുക്കിയ നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്നതിന് കുറഞ്ഞത് ഒരു മാസം മുമ്പെങ്കിലും ഉപഭോക്താവ് അംഗീകരിച്ച ഒരു കത്ത് അല്ലെങ്കിൽ അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്‌മെന്റ്, എസ്എംഎസ് അല്ലെങ്കിൽ ഇമെയിൽ വഴി നിബന്ധനകളിലും വ്യവസ്ഥകളിലും എന്തെങ്കിലും മാറ്റം ഉണ്ടെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുക;

x) അത്തരം മാറ്റങ്ങൾ ഒരു മാസത്തെ അറിയിപ്പ് നൽകിയതിന് ശേഷം മാത്രമേ പ്രാബല്യത്തിൽ വരുന്നുള്ളൂവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക. ഉപഭോക്താവിന് അനുകൂലമായ അറിയിപ്പ് നൽകാതെ ബാങ്ക് എന്തെങ്കിലും മാറ്റം വരുത്തിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, അത്തരം മാറ്റം വന്ന് 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ മാറ്റം അറിയിക്കും. മാറ്റം ഉപഭോക്താവിന് പ്രതികൂലമാണെങ്കിൽ, കുറഞ്ഞത് 30 ദിവസത്തെ മുൻകൂർ അറിയിപ്പ് നൽകുകയും ഉപഭോക്താവിന് അത്തരം അറിയിപ്പ് ലഭിച്ച് 60 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പുതുക്കിയ ചാർജ്ജ് പലിശയോ നൽകാതെ അക്കൗണ്ട് ക്ലോസ് ചെയ്യാനോ യോഗ്യതയുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും അക്കൗണ്ടിലേക്ക് മാറാനോ ഓപ്ഷനുകൾ നൽകാം;

xi) ഉപഭോക്താവ് തിരഞ്ഞെടുത്ത ഉൽപ്പന്നം / സേവനങ്ങളെ നിയന്ത്രിക്കുന്ന എന്തെങ്കിലും നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും പാലിക്കാതിരിക്കുകയോ ലംഘിക്കുകയോ ചെയ്താൽ ലഭ്യമായ പിഴകളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ നൽകുക;

12) നിക്ഷേപം, ചെക്ക് ശേഖരണം, പരാതി പരിഹാരം, നഷ്ടപരിഹാരം, കുടിശ്ശിക ശേഖരണം, സെക്യൂരിറ്റി റിപ്പോസിഷൻ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച ബാങ്കുകളുടെ നയങ്ങൾ പൊതു ഡൊമെയ്നിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുക;

xiii) ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങൾ പൂർണ്ണമായും ശരിയായും സത്യസന്ധമായും നൽകുന്നതിന് ഒരു പ്രത്യേക ഉൽപ്പന്നം കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന സ്റ്റാഫിന് ശരിയായ പരിശീലനം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ എല്ലാ ശ്രമങ്ങളും നടത്തുക;

xiv) ഒരു ഉൽപ്പന്നം / സേവനം ലഭിക്കുന്നതിന് സമർപ്പിച്ച അപേക്ഷകളുടെ സ്വീകാര്യത / സ്വീകരിക്കാതിരിക്കൽ എന്നിവയെക്കുറിച്ച് ബാങ്ക് തീരുമാനിച്ച ന്യായമായ സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ അപേക്ഷകനുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുകയും അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കാതിരിക്കുന്നതിനുള്ള / നിരസിക്കുന്നതിനുള്ള കാരണങ്ങൾ രേഖാമൂലം അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുക. അത്തരം കാലയളവ് ബാങ്കിന്റെ വെബ്സൈറ്റിലും നിർദ്ദിഷ്ട ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെയോ സേവനത്തിന്റെയോ ആപ്ലിക്കേഷനിലും അറിയിക്കും

xv) ഇനിപ്പറയുന്നവയെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ വ്യക്തമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുക -

- a. പ്രത്യേക ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ നിർത്തലാക്കുക,
- b. അവരുടെ ഓഫീസുകൾ മാറ്റിസ്ഥാപിക്കുക
- c. ജോലി സമയത്തിലെ മാറ്റങ്ങൾ
- d. ടെലിഫോൺ നമ്പറുകളിൽ മാറ്റം
- e. എന്തെങ്കിലും ഓഫീസോ ബ്രാഞ്ചോ അടച്ചുപൂട്ടുക

- കുറഞ്ഞത് 30 ദിവസത്തെ മുൻകൂർ അറിയിപ്പ്. വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തുന്നത് ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ / ബന്ധത്തിന്റെ ജീവിത ചക്രത്തിലൂടെ

നടന്നുകൊണ്ടിരിക്കുന്ന ഒരു പ്രക്രിയയാണെന്നും അവ ശ്രദ്ധാപൂർവ്വം പിന്തുടരുമെന്നും സ്ഥിരീകരിക്കുന്നു. എല്ലാ മാറ്റങ്ങളെയും കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിനെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് വെബ് സൈറ്റ് ഉൾപ്പെടെ സാധ്യമായ എല്ലാ ആശയവിനിമയ ചാനലുകളും ഉപയോഗിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക;

xvi) ഉപഭോക്താവ് സംശയിക്കുകയോ കണ്ടെത്തുകയോ അഭിമുഖീകരിക്കുകയോ ചെയ്യുന്ന ഏതെങ്കിലും നിർണായക സംഭവങ്ങൾ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത ഉൾപ്പെടെ നിയമത്തിലും / അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിംഗ് നിയന്ത്രണത്തിലും ഉൾച്ചേർത്തിരിക്കുന്ന അവകാശങ്ങളുടെയും ബാധ്യതകളുടെയും ഉൽപ്പന്നം വിൽക്കുന്ന സമയത്ത് ഉപഭോക്താവിനെ ഉപദേശിക്കുക;

xvii) ഒരു ഉൽപ്പന്നമോ സേവനമോ ലഭിക്കുന്നതിനായി ബാങ്കിന്റെ സ്റ്റാഫ് അംഗങ്ങളെ ഉപഭോക്താവ് സമീപിക്കുമ്പോൾ, ഉൽപ്പന്നം / സേവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ പ്രസക്തമായ വിവരങ്ങളും നൽകുകയും ഉപഭോക്താവിനെ അറിവുള്ള തീരുമാനമെടുക്കാൻ പ്രാപ്തരാക്കുന്നതിനായി വിപണിയിൽ ലഭ്യമായ സമാന ഉൽപ്പന്നങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവര വിഭവങ്ങൾക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകുകയും വേണം;



xviii) ഉപഭോക്താവിന് ന്യായമായതോ കരാർ പ്രകാരമോ മുൻകൂർ അറിയിപ്പ് നൽകാതെ ഒരു ഉപഭോക്തൃ ബന്ധം അവസാനിപ്പിക്കരുത്;

viii) അക്കൗണ്ട് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റുകൾ / പാസ്ബുക്കുകൾ, അലേർട്ടുകൾ, ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ പ്രകടനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള സമയബന്ധിതമായ വിവരങ്ങൾ, ട്രോ ഡ്രപ്പോസിറ്റ് മെച്ചൂരിറ്റി മുതലായ ബാങ്കിന്റെ മേഖലകളിൽ പതിവ് ഇൻപുട്ടുകൾ നൽകിക്കൊണ്ട് ഉപഭോക്താവിന്റെ അക്കൗണ്ട് മാനേജ് ചെയ്യുന്നതിന് ലഭ്യമായ എല്ലാ മാർഗങ്ങളിലും ഉപഭോക്താവിനെ സഹായിക്കുക;

ix) എല്ലാ മാർക്കറ്റിംഗ്, പ്രമോഷണൽ മെറ്റീരിയലുകളും വ്യക്തവും തെറ്റിദ്ധരിപ്പിക്കുന്നതുമല്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക;

x) ഉപഭോക്താവിനെ ശാരീരികമായി ഉപദ്രവിക്കുകയോ സ്വാധീനം ചെലുത്തുകയോ അനാവശ്യ പീഡനമായി കണക്കാക്കുന്ന പെരുമാറ്റത്തിൽ ഏർപ്പെടുകയോ ചെയ്യരുത്. സാധാരണ ഉചിതമായ ബിസിനസ്സ് സമ്പ്രദായങ്ങൾ മാത്രം പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക.

) ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ / സേവനങ്ങളുടെയും അതിന്റെ ഘടനയുടെയും ഫീസും ചാർജുകളും ഉപഭോക്താവിന് യുക്തിസഹമല്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക

3. അനുയോജ്യതയ്ക്കുള്ള അവകാശം

വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് ഉചിതമായതും ഉപഭോക്താവിന്റെ സാമ്പത്തിക സാഹചര്യങ്ങളുടെയും ധാരണയുടെയും വിലയിരുത്തലിനെ അടിസ്ഥാനമാക്കിയുള്ളതുമായിരിക്കണം.

മേൽപ്പറഞ്ഞ അവകാശത്തിന് അനുസൃതമായി, ബാങ്ക് ഇനിപ്പറയുന്നവ ചെയ്യും

i) വിൽപ്പനയ്ക്ക് മുമ്പ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ അനുയോജ്യത വിലയിരുത്തുന്നതിന് ബോർഡ് അംഗീകൃത നയം ഉണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക;

ii) വിൽക്കുകയോ വാഗ്ദാനം ചെയ്യുകയോ ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നമോ സേവനമോ ഉപഭോക്താവിന്റെ ആവശ്യങ്ങൾക്ക് അനുയോജ്യമാണെന്നും ഉപഭോക്താവിന്റെ സാമ്പത്തിക നിലക്കും ധാരണയ്ക്കും അനുയോജ്യമല്ലെന്നും ഉറപ്പാക്കാൻ ശ്രമിക്കുക. അത്തരം വിലയിരുത്തൽ അതിന്റെ രേഖകളിൽ ഉചിതമായി രേഖപ്പെടുത്തും

iii) മൂന്നാം കക്ഷി സാമ്പത്തിക ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിപണനം ചെയ്യുന്നതിനും വിതരണം ചെയ്യുന്നതിനും ബോർഡ് അംഗീകൃത നയം ഏർപ്പെടുത്തിയ ശേഷം, അങ്ങനെ ചെയ്യാൻ അധികാരമുണ്ടെങ്കിൽ മാത്രം മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ വിൽക്കുക;

iv) ബാങ്കിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും സേവനത്തിന് പകരമായി ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ സബ്സ്ക്രൈബ് ചെയ്യാൻ ഒരു ഉപഭോക്താവിനെ നിർബന്ധിക്കരുത്;

v) മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ വിൽക്കുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങളോ സേവനം വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതോ നിലവിലുള്ള നിയമങ്ങൾക്കും ചട്ടങ്ങൾക്കും അനുസൃതമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക;

vi) ഉപഭോക്താവിന് ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ അനുയോജ്യത നിർണ്ണയിക്കാൻ അവരെ പ്രാപ്തരാക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് ആവശ്യപ്പെടുന്ന പ്രസക്തവും യുക്തിസഹവുമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഉടനടിയും സത്യസന്ധമായും നൽകുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തത്തെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കുക.

4. സ്വകാര്യതയ്ക്കുള്ള അവകാശം

സാമ്പത്തിക സേവന ദാതാവിന് നിർദ്ദിഷ്ട സമ്മതം നൽകിയില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ അത്തരം വിവരങ്ങൾ നിയമപ്രകാരം നൽകേണ്ടതുണ്ടെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ നിർബന്ധിത ബിസിനസ്സ് ഉദ്ദേശ്യത്തിനായി (ഉദാഹരണത്തിന്, ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്ക്) നൽകിയില്ലെങ്കിൽ ഉപഭോക്താക്കളുടെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ രഹസ്യാത്മകമായി സൂക്ഷിക്കണം. നിർബന്ധിത ബിസിനസ്സ് ഉദ്ദേശ്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കണം. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ സ്വകാര്യതയെ ലംഘിക്കുന്ന എല്ലാത്തരം ആശയവിനിമയങ്ങളിൽ നിന്നും, ഇലക്ട്രോണിക് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ്തെങ്കിലും ആശയവിനിമയങ്ങളിൽ നിന്നും പരിരക്ഷ ലഭിക്കാനുള്ള അവകാശമുണ്ട്.

മേൽപ്പറഞ്ഞ അവകാശത്തിന് അനുസൃതമായി, ബാങ്ക് ഇനിപ്പറയുന്നവ -

i) ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ സ്വകാര്യവും രഹസ്യാത്മകവുമായി പരിഗണിക്കുക (ഉപഭോക്താവ് ഇപ്പോൾ ഞങ്ങളുമായി ബാങ്കിംഗ് നടത്തുന്നില്ലെങ്കിൽ പോലും), ഒരു പൊതു നിയമമെന്ന നിലയിൽ, അത്തരം വിവരങ്ങൾ അതിന്റെ അനുബന്ധ സ്ഥാപനങ്ങൾ / അസോസിയേറ്റുകൾ, ട്രൈ-അപ്പ് സ്ഥാപനങ്ങൾ മുതലായവ ഉൾപ്പെടെ മറ്റ്തെങ്കിലും വ്യക്തിക്ക് / സ്ഥാപനങ്ങൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്തരുത്:

a. അത്തരം വെളിപ്പെടുത്തലിന് ഉപഭോക്താവ് രേഖാമൂലം വ്യക്തമായി അനുമതി നൽകിയിട്ടുണ്ട്

b. വെളിപ്പെടുത്തൽ നിയമം / റെഗുലേഷൻ പ്രകാരം നിർബന്ധിതമാണ്;

c. പൊതുജനങ്ങൾക്ക് വെളിപ്പെടുത്താൻ ബാങ്കിന് കടമയുണ്ട്, അതായത് പൊതു താൽപ്പര്യത്തിനായി

d. വെളിപ്പെടുത്തലിലൂടെ ബാങ്ക് അതിന്റെ താൽപ്പര്യങ്ങൾ പരിരക്ഷിക്കേണ്ടതുണ്ട്

e. ക്രെഡിറ്റ് ഇൻഫർമേഷൻ കമ്പനികൾക്കോ ഡെറ്റ് കളക്ഷൻ ഏജൻസികൾക്കോ ഡിഫോൾട്ട് വെളിപ്പെടുത്തുന്നത് പോലുള്ള റെഗുലേറ്ററി നിർബന്ധിത ബിസിനസ്സ് ഉദ്ദേശ്യത്തിനാണ് ഇത്

ii) അത്തരം നിർബന്ധിത വെളിപ്പെടുത്തലുകൾ ഉടൻ ഉപഭോക്താവിനെ രേഖാമൂലം അറിയിക്കുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക

iii) ഉപഭോക്താവ് പ്രത്യേകമായി അംഗീകരിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ, മാർക്കറ്റിംഗ് ഉദ്ദേശ്യത്തിനായി ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുകയോ പങ്കിടുകയോ ചെയ്യരുത്;

4) ഉപഭോക്താക്കളുമായി ആശയവിനിമയം നടത്തുമ്പോൾ ടെലികോം റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റി ഓഫ് ഇന്ത്യ പുറപ്പെടുവിച്ച ടെലികോം കോമേഴ്സ്യൽ കമ്മ്യൂണിക്കേഷൻസ് കസ്റ്റമർ പ്രീഫറൻസ് റെഗുലേഷൻസ്, 2010 (നാഷണൽ കസ്റ്റമർ പ്രീഫറൻസ് രജിസ്ട്രി) പാലിക്കും.

5. പരാതി പരിഹാരത്തിനും നഷ്ടപരിഹാരത്തിനുമുള്ള അവകാശം

വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്ക് സാമ്പത്തിക സേവന ദാതാവിനെ ഉത്തരവാദിയാക്കാനും സാധുതയുള്ള ഏതെങ്കിലും പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന് വ്യക്തവും എളുപ്പവുമായ മാർഗ്ഗം ഉണ്ടായിരിക്കാനും

ഉപഭോക്താവിന് അവകാശമുണ്ട്. മൂന്നാം കക്ഷി ഉൽപ്പന്നങ്ങളുടെ വിൽപ്പനയിൽ നിന്ന് ഉണ്ടാകുന്ന പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനും ദാതാവ് സൗകര്യമൊരുക്കണം. ദാതാവ് മൂലമോ മറ്റെന്തെങ്കിലുമോ ഉണ്ടാകുന്ന തെറ്റുകൾ, പെരുമാറ്റത്തിലെ വീഴ്ചകൾ, പ്രകടനത്തിലെ അപര്യാപ്തത അല്ലെങ്കിൽ കാലതാമസം എന്നിവ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള നയം ധനകാര്യ സേവന ദാതാവ് ആശയവിനിമയം നടത്തണം. അത്തരം സംഭവങ്ങൾ ഉണ്ടാകുമ്പോൾ ഉപഭോക്താവിന്റെ അവകാശങ്ങളും കടമകളും നയം വ്യക്തമാക്കണം.

മേൽപ്പറഞ്ഞ അവകാശത്തിന് അനുസൃതമായി, ബാങ്ക് ഇനിപ്പറയുന്നവ -
1) തെറ്റായി സംഭവിക്കുന്ന എല്ലാ കാര്യങ്ങളോടും സഹാനുഭൂതിയോടെയും വേഗത്തിലും ഇടപെടുക;

- ii) തെറ്റുകൾ ഉടൻ തിരുത്തുക;
- iii) തെറ്റായും അബദ്ധമായും പ്രയോഗിച്ച ഏതെങ്കിലും ചാർജ് റദ്ദാക്കുക;
- iv) വീഴ്ചകൾ കാരണം ഉപഭോക്താവിന് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന നേരിട്ടുള്ള സാമ്പത്തിക നഷ്ടത്തിന് ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടപരിഹാരം നൽകുക.

ബാങ്കും -

- i) ഉപഭോക്താവിന് ലഭ്യമായ പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം ഉൾപ്പെടെ അതിന്റെ ഉപഭോക്തൃ പരാതി പരിഹാര നയം പൊതു ഡൊമെയ്നിൽ സ്ഥാപിക്കുക;
- v) നിർദ്ദിഷ്ട സമയത്തിനുള്ളിൽ ഉപഭോക്തൃ ഇടപാടുകൾ നടത്തുന്നതിൽ / പരിഹരിക്കുന്നതിലെ കാലതാമസം / വീഴ്ചകൾ എന്നിവയ്ക്കുള്ള നഷ്ടപരിഹാര നയം പൊതു ഡൊമെയ്നിൽ സ്ഥാപിക്കുക;
- vi) ശക്തവും പ്രതികരണാത്മകവുമായ പരാതി പരിഹാര നടപടിക്രമം ഉണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക, ഉപഭോക്താവ് സമീപിക്കേണ്ട പരാതി പരിഹാര അതോറിറ്റിയെ വ്യക്തമായി സൂചിപ്പിക്കുക;
- vii) പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എളുപ്പത്തിൽ ലഭ്യമാക്കുക;
- viii) എങ്ങനെ പരാതി നൽകണം, ആർക്കാണ് അത്തരമൊരു പരാതി നൽകേണ്ടത്, എപ്പോൾ മറുപടി പ്രതീക്ഷിക്കണം, ഫലത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് സംതൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ എന്തു ചെയ്യണം എന്നതിനെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ ഉപദേശിക്കുക;
- ix) പരാതി പരിഹാര അതോറിറ്റി / നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേര്, വിലാസം, ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങൾ എന്നിവ പ്രദർശിപ്പിക്കുക. പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി എല്ലാ സേവന വിതരണ സ്ഥലങ്ങളിലും വ്യക്തമായി പ്രദർശിപ്പിക്കും / ആകസ്മം ചെയ്യും;
- x) മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ച സമയത്തിനുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന് പരാതി നൽകാനുള്ള ഓപ്ഷൻ പരാതിക്കാരനെ അറിയിക്കുക;
- xi) ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിനെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ പൊതു ഡൊമെയ്നിൽ ഇടുക;
- xii) ബാങ്കിന്റെ ശാഖ ആരുടെ അധികാരപരിധിയിൽ വരുന്ന ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പേരും സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങളും കസ്റ്റമർ കോൺടാക്റ്റ് പോയിന്റുകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുക.

കൂടാതെ, ബാങ്ക് -

- i) എല്ലാ ഔദ്യോഗിക പരാതികളും (ഇലക്ട്രോണിക് മാർഗങ്ങളിലൂടെ നൽകിയ പരാതികൾ ഉൾപ്പെടെ) മൂന്ന് പ്രവൃത്തി ദിവസത്തിനുള്ളിൽ അംഗീകരിക്കുകയും 30 ദിവസത്തിൽ കവിയാതെ ന്യായമായ കാലയളവിനുള്ളിൽ അത് പരിഹരിക്കാൻ പ്രവർത്തിക്കുകയും ചെയ്യുക (പരാതി പരിഹാരത്തിന് ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ഏറ്റവും ഉയർന്ന ആഭ്യന്തര ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പരാതി വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനും പരിശോധിക്കുന്നതിനുമുള്ള സമയം ഉൾപ്പെടെ). ഉപഭോക്താവിന് നിന്ന് ആവശ്യമായ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ലഭിച്ചതിന് ശേഷം 30 ദിവസത്തെ കാലയളവ് കണക്കാക്കും;
- ii) തർക്കം പരിഹരിക്കുന്നതിൽ ഉപഭോക്താവ് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ തർക്കം കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന പ്രക്രിയയുടെ ഫലത്തിൽ ഉപഭോക്താവിന് സംതൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ പരാതി പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ബാങ്കിംഗ്

ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുക;

കൂടാതെ, ഒരു ഉപഭോക്തൃ ബന്ധം സ്ഥാപിക്കുന്ന സമയത്ത്, സ്പെസിഫിക്കേഷനുകൾക്കനുസൃതമായി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ പ്രവർത്തിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, നഷ്ടത്തിനുള്ള ബാധ്യതയും എല്ലാ കക്ഷികളുടെയും അവകാശങ്ങളും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും ബാങ്ക് വ്യക്തമായി വ്യക്തമാക്കും. എന്നിരുന്നാലും, ന്യായമായ നിയന്ത്രണത്തിന് അതീതമായ ബാഹ്യ സാഹചര്യങ്ങൾ മൂലമുണ്ടാകുന്ന ഏതെങ്കിലും നഷ്ടങ്ങൾക്ക് ബാങ്ക് ബാധ്യസ്ഥരല്ല (മാർക്കറ്റ് മാറ്റങ്ങൾ, മാർക്കറ്റ് വേരിയബിളുകൾ കാരണം ഉൽപ്പന്നത്തിന്റെ പ്രകടനം മുതലായവ). ബി) കാലതാമസമില്ലാതെ ഉപഭോക്താവിന് റീഫണ്ട് ലഭിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക

തർക്കമുള്ള ഏതെങ്കിലും ഇടപാടിൽ ഉപഭോക്താവിനെ സംശയാതീതമായി
കാണിക്കാൻ കഴിയില്ല (പലിശ / ചാർജുകൾ സഹിതം)

ഉറവിടം:

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

പമ്പരം

16. ബാങ്കുകളിലെ പരാതി പരിഹാരത്തിനുള്ള ഐബിഎ മാതൃകാ നയം - 5 ഫെബ്രുവരി 2015

1. ആമുഖം

മത്സരാധിഷ്ഠിത ബാങ്കിംഗിന്റെ നിലവിലെ സാഹചര്യത്തിൽ, ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിലെ മികവ് സുസ്ഥിരമായ ബിസിനസ്സ് വളർച്ചയ്ക്കുള്ള ഏറ്റവും പ്രധാനപ്പെട്ട ഉപകരണമാണ്. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ ഏതൊരു കോർപ്പറേറ്റ് സ്ഥാപനത്തിന്റേയും ബിസിനസ്സ് ജീവിതത്തിന്റെ ഭാഗമാണ്. ബാങ്കുകൾ സേവന സംഘടനകളായതിനാൽ ബാങ്കുകൾക്ക് ഇത് കൂടുതലാണ്. ഒരു സേവന ഓർഗനൈസേഷൻ എന്ന നിലയിൽ, ഉപഭോക്തൃ സേവനവും ഉപഭോക്തൃ സംതൃപ്തിയും ഏതൊരു ബാങ്കിന്റേയും പ്രധാന ആശങ്കയായിരിക്കണം. പുതിയ ഉപഭോക്താക്കളെ ആകർഷിക്കാൻ മാത്രമല്ല, നിലവിലുള്ളവരെ നിലനിർത്താനും കൃത്യവും കാര്യക്ഷമവുമായ സേവനം നൽകേണ്ടത് അത്യാവശ്യമാണെന്ന് ബാങ്ക് വിശ്വസിക്കുന്നു. ശരിയായ സേവന വിതരണത്തിലൂടെയും അവലോകന സംവിധാനത്തിലൂടെയും ഉപഭോക്തൃ പരാതികളും ആവലാതികളും കുറയ്ക്കുന്നതിനും ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾക്കും ആവലാതികൾക്കും ഉടൻടി പരിഹാരം ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും ഈ നയ രേഖ ലക്ഷ്യമിടുന്നു. ഉൽപ്പന്ന സവിശേഷതകളിലെയും സേവന വിതരണത്തിലെയും പോരായ്മകൾ തീരിച്ചറിയാൻ അവലോകന സംവിധാനം സഹായിക്കണം. ഉപഭോക്തൃ അസംതൃപ്തി ബാങ്കിന്റെ പേരും പ്രതിച്ഛായയും നശിപ്പിക്കും. പരാതി പരിഹാരത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ബാങ്കിന്റെ നയം താഴെപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങൾ പിന്തുടരുന്നു.

- എല്ലായ്പ്പോഴും ഉപഭോക്താക്കളോട് ന്യായമായി പെരുമാറണം
- ഉപഭോക്താക്കൾ ഉന്നയിക്കുന്ന പരാതികൾ മര്യാദയോടെയും കൃത്യസമയത്തും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു
- ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പരാതികളോടുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതികരണത്തിൽ പൂർണ്ണമായും തൃപ്തിരല്ലെങ്കിൽ, സ്ഥാപനത്തിനുള്ളിൽ അവരുടെ പരാതികൾ / ആവലാതികൾ വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള മാർഗങ്ങളെക്കുറിച്ചും ബദൽ പരിഹാരത്തിനുള്ള അവരുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചും പൂർണ്ണമായി അറിയിക്കുന്നു.
- ബാങ്ക് എല്ലാ പരാതികളും കാര്യക്ഷമമായും ന്യായമായും കൈകാര്യം ചെയ്യും, കാരണം അവ കൈകാര്യം ചെയ്താൽ ബാങ്കിന്റെ പ്രശസ്തിയും ബിസിനസ്സും നശിപ്പിക്കും.
- ബാങ്ക് ജീവനക്കാർ നല്ല വിശ്വാസത്തോടെയും ഉപഭോക്താവിന്റെ താൽപ്പര്യങ്ങൾക്ക് മുൻവീധിയില്ലാതെയും പ്രവർത്തിക്കണം.

ബാങ്കിന്റെ പരിഹാര സംവിധാനം കൂടുതൽ അർത്ഥവത്തായതും ഫലപ്രദവുമാക്കുന്നതിന്, അത്തരം ലക്ഷ്യത്തിനായി ഒരു ഘടനാപരമായ സംവിധാനം കെട്ടിപ്പടുക്കേണ്ടതുണ്ട്. ആവശ്യപ്പെടുന്ന പരിഹാരം നീതിയുക്തവും നീതിയുക്തവുമാണെന്നും നിയമങ്ങളുടെയും നിയന്ത്രണങ്ങളുടെയും നിശ്ചിത ചട്ടക്കൂടിനുള്ളിൽ അനുവദനീയമാണെന്നും അത്തരം സംവിധാനം ഉറപ്പാക്കും. നയരേഖ എല്ലാ ശാഖകളിലും ലഭ്യമാക്കും. പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന പ്രക്രിയയെക്കുറിച്ച് ബന്ധപ്പെട്ട ജീവനക്കാരെ ബോധവാന്മാരാക്കണം.

1.1 ഉപഭോക്തൃ പരാതി ഉയരുന്നത് ഇനിപ്പറയുന്നവ മൂലമാണ്;

- a. കസ്റ്റമർമാരുമായി ഇടപഴകുന്നതിലെ അറ്റിറ്റ്യൂഡിനൽ വശങ്ങൾ

b. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമായ ഫംഗ്ഷനുകളുടെ / ക്രമീകരണങ്ങളുടെ അപര്യാപ്തത അല്ലെങ്കിൽ പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന സേവനങ്ങളുടെ നിലവാരത്തിലും യഥാർത്ഥ സേവനങ്ങളിലും വ്യത്യാസം.

ബാങ്ക് നൽകുന്ന സേവനങ്ങളിൽ സംതുപ്തനല്ലെങ്കിൽ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാൻ ഉപഭോക്താവിന് പൂർണ്ണ അവകാശമുണ്ട്. രേഖാമൂലമോ വാക്കാലോ ടെലിഫോണിലൂടെയോ പരാതി നൽകാം. ഉപഭോക്താവിന്റെ പരാതി നിശ്ചിത സമയത്തിനുള്ളിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ ബാങ്ക് നൽകിയ പരിഹാരത്തിൽ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, പരാതിയുമായി ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ സമീപിക്കാം.

2. ഉപഭോക്തൃ പരാതികൾ / ആവലാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള

ആന്തരിക യന്ത്രങ്ങൾ 2.1 ബോർഡിന്റെ ഉപഭോക്തൃ സേവന സമിതി

അക്കൗണ്ടിന്റെ പ്രവർത്തനത്തിനായി ഒരു നിക്ഷേപകന്റെ മരണം കൈകാര്യം ചെയ്യൽ, ഉൽപ്പന്ന അംഗീകാര പ്രക്രിയ, നിക്ഷേപക സംതൃപ്തിയുടെ വാർഷിക സർവ്വേ, അത്തരം സേവനങ്ങളുടെ ത്രിവത്സര ഓഡിറ്റ് തുടങ്ങിയ പ്രശ്നങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന ഒരു സമഗ്ര നിക്ഷേപ നയം രൂപീകരിക്കുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം ബോർഡിന്റെ ഈ ഉപസമിതിക്കായിരിക്കും. ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിന്റെ ഗുണനിലവാരത്തെ ബാധിക്കുന്ന മറ്റെന്തെങ്കിലും പ്രശ്നങ്ങളും കമ്മിറ്റി പരിശോധിക്കും. ഉപഭോക്തൃ സേവന സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റിയുടെ പ്രവർത്തനവും ഈ കമ്മിറ്റി അവലോകനം ചെയ്യും.

2.2 ഉപഭോക്തൃ സേവന സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റി

ഉപഭോക്തൃ സേവന സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റിയുടെ അധ്യക്ഷൻ ബാങ്കിന്റെ മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടർ / എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ ആയിരിക്കും. ബാങ്കിലെ രണ്ടോ മൂന്നോ മുതിർന്ന എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾക്ക് പുറമേ പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്നുള്ള രണ്ടോ മൂന്നോ മികച്ച നോൺ എക്സിക്യൂട്ടീവുകളും കമ്മിറ്റിയിൽ അംഗങ്ങളായിരിക്കും. കമ്മിറ്റിക്ക് ഇനിപ്പറയുന്ന ചുമതലകൾ ഉണ്ടായിരിക്കും.

- വിവിധ കോണുകളിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തിന്റെ ഗുണനിലവാരം ഫീഡ് ബാക്ക് വിലയിരുത്തുക. ഉപഭോക്തൃ സേവനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള അഭിപ്രായങ്ങൾ / ഫീഡ് ബാക്ക്, ബാങ്കിന്റെ കോഡ് ഓഫ് ബാങ്കിലെ പ്രതിബദ്ധതകൾ നടപ്പാക്കൽ എന്നിവയും കമ്മിറ്റി അവലോകനം ചെയ്യും.
- BCSBI-യിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച കസ്റ്റമർമാർക്കുള്ള പ്രതിബദ്ധതകൾ.
- ഉപഭോക്തൃ സേവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ റെഗുലേറ്ററി നിർദ്ദേശങ്ങളും ബാങ്ക് പാലിക്കുന്നുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ കമ്മിറ്റിക്ക് ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ട്. ഇതിനായി സോണൽ / റീജിയണൽ മാനേജർമാർ / ഫംഗ്ഷണൽ മേധാവികൾ എന്നിവരിൽ നിന്ന് കമ്മിറ്റി ആവശ്യമായ ഫീഡ് ബാക്ക് നേടും.
- പരിഹാരത്തിന് ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള പ്രവർത്തന മേധാവികൾ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന പരിഹരിക്കപ്പെടാത്ത പരാതികൾ / ആവലാതികൾ കമ്മിറ്റി പരിഗണിക്കുകയും അവരുടെ ഉപദേശം നൽകുകയും ചെയ്യും.
- ത്രൈമാസ ഇടവേളകളിൽ സമിതിയുടെ പ്രകടനത്തെക്കുറിച്ചുള്ള റിപ്പോർട്ട് ബോർഡിന്റെ ഉപഭോക്തൃ സേവന സമിതിക്ക് സമർപ്പിക്കും.

2.3 പരാതികളും ആവലാതികളും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് നോഡൽ ഓഫീസറും മറ്റ് നിയുക്ത ഉദ്യോഗസ്ഥരും *

മുഴുവൻ ബാങ്കിനും ഉപഭോക്തൃ സേവനവും പരാതി കൈകാര്യം ചെയ്യലും നടപ്പാക്കുന്നതിന് ഉത്തരവാദിത്തമുള്ള ജനറൽ മാനേജർ (അല്ലെങ്കിൽ അതിന് തുല്യമായ) റാങ്കിലുള്ള ഒരു നോഡൽ ഓഫീസറെ ബാങ്ക് നിയമിക്കും. തങ്ങളുടെ നിയന്ത്രണത്തിലുള്ള ശാഖകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് സോണൽ / റീജിയണൽ ഓഫീസുകളിൽ നിർദ്ദിഷ്ട കേന്ദ്രങ്ങളിൽ മറ്റ് നിയുക്ത ഉദ്യോഗസ്ഥരെയും ബാങ്ക് നിയമിക്കാം. നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേരും ബന്ധപ്പെടാനുള്ള വിശദാംശങ്ങളും ബ്രാഞ്ച് നോട്ടീസ് ബോർഡുകളിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കും.

[* ഉൽപ്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും വിതരണം ചെയ്യുന്നതിന് ഉപയോഗിക്കുന്ന അഡ്മിനിസ്ട്രേറ്റീവ് ഘടന / ചാനലുകളെ ആശ്രയിച്ച് പരാതികളും ആവലാതികളും കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് വിവിധ തലങ്ങളിൽ ഉദ്യോഗസ്ഥരെ നിയമിക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച് വ്യക്തിഗത ബാങ്കുകൾക്ക് തീരുമാനിക്കാം.]

3. നിർബന്ധിത ഡിസ്പ്ലേ ആവശ്യകതകൾ

ബാങ്ക് നൽകേണ്ടത് നിർബന്ധമാണ്;

- പരാതികളും നിർദ്ദേശങ്ങളും സ്വീകരിക്കുന്നതിന് ഉചിതമായ ക്രമീകരണം.
- നോഡൽ ഓഫീസറുടെ പേര്, വിലാസം, ബന്ധപ്പെടാനുള്ള നമ്പർ
- പ്രദേശത്തെ ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങൾ
- ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതിബദ്ധതയുടെ കോഡ് / ഫെയർ പ്രാക്ടീസ് കോഡ്

4. പരാതികളുടെ പരിഹാരം

ഉപഭോക്താവിന്റെ സേവനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പരാതികൾ / ആവലാതികൾ ബ്രാഞ്ച് പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം ബ്രാഞ്ച് മാനേജർക്കാണ്. ശാഖകളിൽ ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ പരാതികളും അവസാനിപ്പിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം അദ്ദേഹത്തിനായിരിക്കും. ഉപഭോക്താവിന്റെ സംതൃപ്തിക്ക് അനുസൃതമായി പരാതി പൂർണ്ണമായും പരിഹരിക്കപ്പെടണമെന്നും ഉപഭോക്താവിന് സംതൃപ്തിയില്ലെങ്കിൽ, പ്രശ്നം വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിന് ഇതര മാർഗങ്ങൾ നൽകണമെന്നും ഉറപ്പാക്കേണ്ടത് അദ്ദേഹത്തിന്റെ പ്രധാന കടമയാണ്. പ്രശ്നം പരിഹരിക്കാൻ തന്റെ തലത്തിൽ സാധ്യമല്ലെന്ന് ബ്രാഞ്ച് മാനേജർക്ക് തോന്നുന്നുവെങ്കിൽ മാർഗനിർദ്ദേശത്തിനായി കേസ് റീജിയണൽ അല്ലെങ്കിൽ സോണൽ ഓഫീസിലേക്ക് റഫർ ചെയ്യാം. അതുപോലെ, റീജിയണൽ അല്ലെങ്കിൽ സോണൽ ഓഫീസുകൾക്ക് പ്രശ്നം പരിഹരിക്കാൻ കഴിയില്ലെന്ന് കണ്ടെത്തിയാൽ അത്തരം കേസുകൾ നോഡൽ ഓഫീസർക്ക് റഫർ ചെയ്യാം.

4.1 സമയപരിധി

ബാങ്കിന്റെ പ്രവർത്തനത്തിലെ ദുർബലമായ സ്ഥാനം പരോക്ഷമായി വെളിപ്പെടുത്തുന്നതിനാൽ പരാതിയെ ശരിയായ വീക്ഷണകോണിൽ കാണേണ്ടതുണ്ട്. ലഭിക്കുന്ന പരാതികൾ സാധ്യമായ എല്ലാ കോണുകളിൽ നിന്നും വിശകലനം ചെയ്യണം. ബ്രാഞ്ചുകൾ, സോണൽ, ഹെഡ് ഓഫീസ് എന്നിവയുൾപ്പെടെ എല്ലാ തലങ്ങളിലും പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും തീർപ്പാക്കുന്നതിനും പ്രത്യേക സമയക്രമം ക്രമീകരിക്കാം. ബാങ്ക് തീരുമാനിക്കുന്ന നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ പരാതി പരിഹരിക്കാൻ ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ ശ്രമിക്കണം.

ഏത് വിഷയത്തിലും ബാങ്കിന്റെ നിലപാട് ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കേണ്ടത് അത്യാവശ്യമാണ്. ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങൾ പരിശോധിക്കാൻ കുറച്ച് സമയം ആവശ്യമായി വരുന്ന പരാതികൾ ഉടൻ അംഗീകരിക്കണം. ലഭിക്കുന്ന പരാതികളിൽ സ്വീകരിച്ച നടപടികളുടെ റിപ്പോർട്ട് എല്ലാ മാസവും അവസാനം ബ്രാഞ്ച്, സോണൽ ഓഫീസുകൾ ഹെഡ് ഓഫീസിലേക്ക് അയയ്ക്കണം.

5. കസ്റ്റമർമാരുമായുള്ള ആശയവിനിമയം

ബാങ്ക് സ്റ്റാഫ് ഉപഭോക്താക്കളുമായി വ്യക്തിപരമായ ആശയവിനിമയം നടത്തുന്നതിലൂടെ ഉപഭോക്താവിന്റെ പ്രതിക്ഷ / ആവശ്യകത / ആവലാതികൾ മികച്ച രീതിയിൽ വിലമതിക്കാൻ കഴിയുമെന്ന് ബാങ്ക് തിരിച്ചറിയുന്നു. മാസത്തിലൊരിക്കൽ ഘടനാപരമായ ഉപഭോക്തൃ മീറ്റുകൾ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബാങ്ക് അവരെ ശ്രദ്ധിക്കുന്നുണ്ടെന്നും ഉപഭോക്തൃ സേവനം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള അവരുടെ ഫീഡ്ബാക്ക് / നിർദ്ദേശങ്ങൾ വിലമതിക്കുന്നുവെന്നും ഒരു സന്ദേശം നൽകും. ബാങ്ക് സേവനങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കൾക്കിടയിൽ അവബോധത്തിന്റെ അഭാവം മൂലമാണ് പല പരാതികളും ഉയരുന്നത്, അത്തരം ഇടപെടലുകൾ ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങളെ മികച്ച രീതിയിൽ വിലമതിക്കാൻ ഉപഭോക്താക്കളെ സഹായിക്കും. ബാങ്കിനെ സംബന്ധിച്ചിടത്തോളം ഉപഭോക്തൃ ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുന്നതിനായി ഉൽപ്പന്നവും സേവനങ്ങളും പരിഷ്കരിക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്നുള്ള ഫീഡ്ബാക്ക് വിലപ്പെട്ട ഇൻപുട്ടായിരിക്കും.

6. പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിൽ ഓപ്പറേറ്റിംഗ് സ്റ്റാഫിനെ സംവേദനക്ഷമമാക്കുക

പരാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് ജീവനക്കാർക്ക് ശരിയായ പരിശീലനം നൽകണം. ഞങ്ങൾ ആളുകളുമായി ഇടപെടുന്നു, അതിനാൽ അഭിപ്രായവ്യത്യാസവും സംഘർഷ മേഖലകളും ഉണ്ടാകാം. തുറന്ന മനസ്സോടെയും മുഖത്ത് പുഞ്ചിരിയോടെയും ഉപഭോക്താവിന്റെ വിശ്വാസം നേടാൻ നമുക്ക് കഴിയണം. പ്രകോപിതരായ ഉപഭോക്താക്കളെ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ സോഫ്റ്റ് സ്കിൽസ് നൽകുന്നത് പരിശീലന പരിപാടികളുടെ അവിഭാജ്യ ഘടകമായിരിക്കും. പരാതികൾ / ആവലാതികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ആന്തരിക യന്ത്രങ്ങൾ എല്ലാ തലങ്ങളിലും സുഗമമായും കാര്യക്ഷമമായും പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കേണ്ടത് നോഡൽ ഓഫീസറുടെ ഉത്തരവാദിത്തമായിരിക്കും. വിവിധ തലങ്ങളിലുള്ള ജീവനക്കാരുടെ പരിശീലന ആവശ്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് അദ്ദേഹം എച്ച്ആർ വകുപ്പിന് ഫീഡ്ബാക്ക് നൽകണം.

ഉറവിടം: <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)
[മുകളിൽ](#)

17. ടോക്കിംഗ് എടിഎമ്മിന്റെ പ്രവേശന കവാടത്തിൽ ഐബിഎ പോസ്റ്റർ പ്രദർശിപ്പിക്കും - 16 ജനുവരി 2014

ഇന്ത്യൻ ബാങ്ക്സ് അസോസിയേഷൻ

നമ്പർ.സി.ഐ.ആർ/ആർ.ബി/എ.ടി.എം.വി.സി.പി/8667 ജനുവരി 16, 2014

എല്ലാ അംഗ ബാങ്കുകളുടെയും ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾ

പ്രിയപ്പെട്ട സർസ് / മാഡം,

കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ളവർക്കായി സ്ഥാപിച്ച എടിഎമ്മുകൾ

സമഗ്ര ബാങ്കിംഗ് ലക്ഷ്യമിട്ടുള്ള നടപടികളുടെ ഭാഗമായി, സാധാരണ ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് നൽകുന്നതുപോലെ കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ആളുകൾക്ക് എല്ലാ ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങളും നൽകുന്നതിന് റിസർവ് ബാങ്ക് സമീപകാലത്ത് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിച്ചിട്ടുണ്ട്. ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം, എടിഎം കാർഡുകൾ, മൊബൈൽ, ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ എന്നിവ ഈ സേവനങ്ങളിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു. ഇന്ത്യയിൽ 15 ദശലക്ഷത്തിലധികം കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളുണ്ട്, ഈ വ്യക്തികളുടെ ബാങ്കിംഗ് ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റാൻ കഴിയുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ബാങ്കുകൾ പ്രത്യേക ശ്രമങ്ങൾ നടത്തേണ്ടതുണ്ട്. റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി, എല്ലാ ബാങ്കുകളും കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ളവർക്ക് ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങൾ നൽകാനുള്ള ശ്രമങ്ങൾ നടത്തിയിട്ടുണ്ട്. എന്നിരുന്നാലും, അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്നതിനോ ചെക്ക് ബുക്ക്, എടിഎം കാർഡുകൾ നേടുന്നതിനോ നെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിനോ കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവർ താഴെത്തട്ടിൽ വളരെയധികം ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ നേരിടുന്നുണ്ടെന്ന് ഫീഡ്ബാക്ക് സൂചിപ്പിക്കുന്നു.

2. പുതിയ എടിഎമ്മുകളുടെ മൂന്നിലൊന്ന് ബ്രെയിൽ കീപാഡുകളുള്ള ടോക്കിംഗ് എടിഎമ്മുകളായി സ്ഥാപിക്കണമെന്നും കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ളവരുടെ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്നതിനായി ബ്രെയിൽ കീപാഡുള്ള ഒരു എടിഎമ്മെങ്കിലും ഓരോ പ്രദേശത്തും ലഭ്യമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ മറ്റ് ബാങ്കുകളുമായി കൂടിയാലോചിച്ച് തന്ത്രപരമായി സ്ഥാപിക്കണമെന്നും റിസർവ് ബാങ്ക് നിർദ്ദേശിച്ചിരുന്നു.

3. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ളവർക്കായുള്ള എടിഎം സിസ്റ്റം സംബന്ധിച്ച ഐബിഎ ഉപസമിതി എടിഎമ്മുകൾ സംസാരിക്കുന്ന പ്രശ്നം ചർച്ച ചെയ്യുകയും ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന എടിഎമ്മിനായി വർക്ക്ഫ്ലോയുടെയും സ്ക്രീൻ

ഷോട്ടുകളുടെയും സമ്പൂർണ്ണ ഉദാഹരണം രൂപകൽപ്പന ചെയ്യുകയും ചെയ്തു, ഇത് സമ്പൂർണ്ണവും സമഗ്രവും അങ്ങേയറ്റം ഉപയോക്തൃ സൗഹൃദവുമാണ്. അന്ധരും കാഴ്ച കുറഞ്ഞവരുമായ ഉപയോക്താക്കൾക്കും വീൽചെയർ ഉപയോക്താക്കൾക്കും 'ആക്സസിബിലിറ്റി' സവിശേഷതകൾ എന്താണെന്നും വിവിധ ബാങ്കുകളുടെ ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന എടിഎമ്മുകൾക്കിടയിൽ ഫലപ്രദമായ വിന്യാസവും ഏകീകൃതതയും ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് പാലിക്കേണ്ട പ്രോസസ്സ് മാനദണ്ഡങ്ങളും ഈ മാനദണ്ഡങ്ങൾ വിശദീകരിക്കുന്നു. ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന ATM-നുള്ള സ്റ്റാൻഡേർഡുകൾ ഇനിപ്പറയുന്നവയുടെ സമ്പൂർണ്ണ ഉദാഹരണം

ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന എടിഎമ്മുകൾ സ്വീകരിച്ചതുപോലെ ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന എടിഎമ്മിനായുള്ള വർക്ക്ഷോയും സ്ക്രീൻ ഷോട്ടുകളും ഐബിഎ വഴി അംഗ ബാങ്കുകൾക്ക് കൈമാറി.

4. ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന എടിഎമ്മുകൾക്കായുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ സ്വീകരിക്കുമ്പോൾ, ഒരു പ്രത്യേക എടിഎം കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ളവർക്കായി പ്രത്യേകം രൂപകൽപ്പന ചെയ്തതാണെന്ന വിവരം നൽകുന്നതിനായി എടിഎം പ്രവേശന കവാടത്തിൽ ഒരു ബോർഡ് പ്രദർശിപ്പിക്കുന്ന കാര്യവും ഐബിഎ പരിഗണിക്കണമെന്ന് ഐബിഎ ഉപസമിതി നിർദ്ദേശിച്ചു. അനുബന്ധം - 1

5. അസോസിയേഷന്റെ മാനേജിംഗ് കമ്മിറ്റി യോഗത്തിൽ ഇക്കാര്യം ചർച്ച ചെയ്യുകയും കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള വ്യക്തിയുടെ പ്രയോജനത്തിനായി എടിഎം പ്രവേശന കവാടത്തിൽ അനുബന്ധത്തിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന ബോർഡ് (കാണിച്ചിരിക്കുന്ന നിറങ്ങൾ അനുസരിച്ച്) പ്രദർശിപ്പിക്കാൻ അംഗ ബാങ്കുകളോട് അഭ്യർത്ഥിക്കാമെന്നും തീരുമാനിച്ചു.

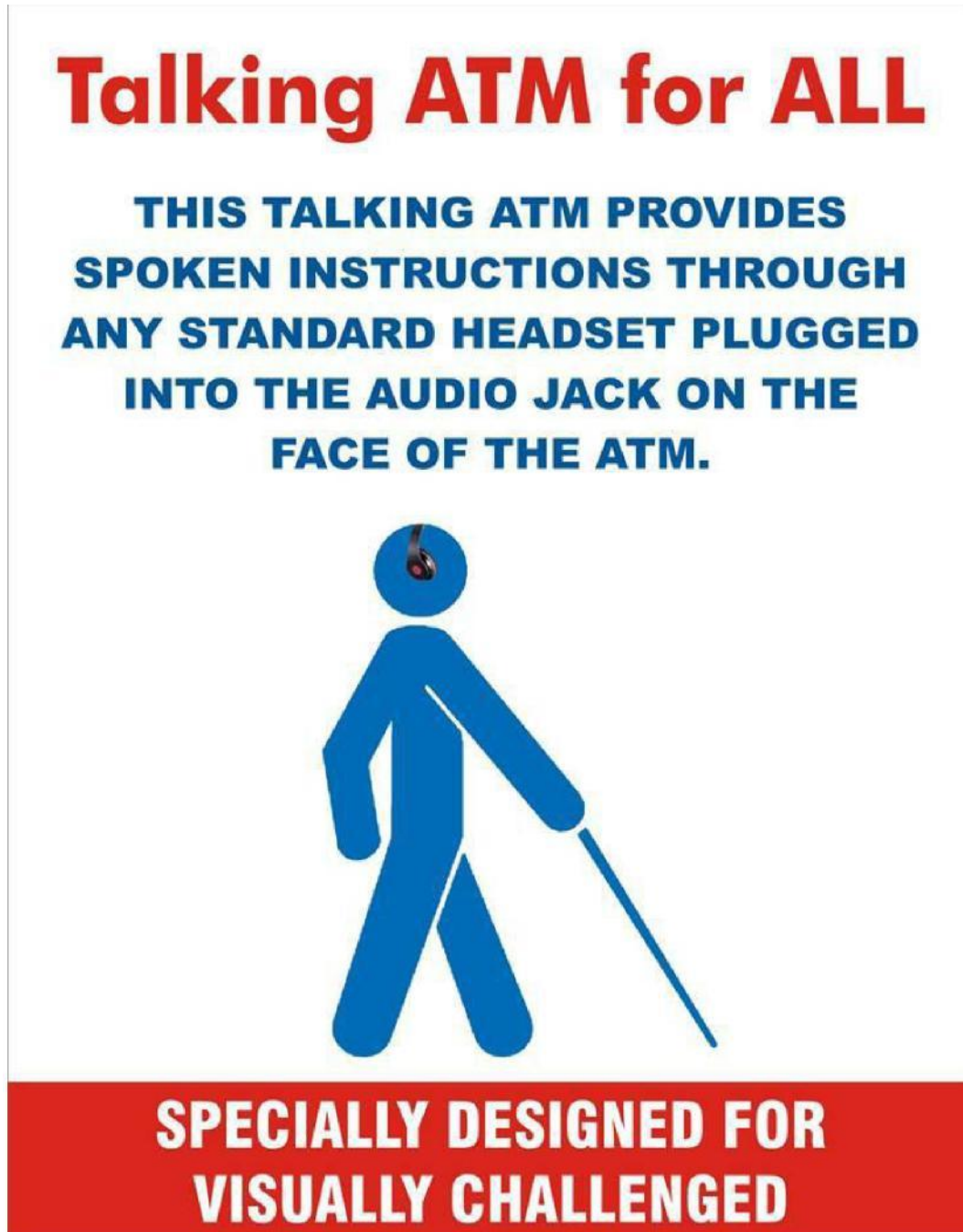
6. അതനുസരിച്ച് കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള സാഹോദര്യത്തിന്റെ പ്രയോജനത്തിനായി ബോർഡ് പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നത് പരിഗണിക്കണമെന്ന് ഞങ്ങൾ നിങ്ങളോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

നിങ്ങളുടേത് വിശ്വസ്തതയോടെ,

കെ ഉണ്ണികൃഷ്ണൻ
ഡെപ്യൂട്ടി ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവ്

Encl: മുകളിൽ മുകളിൽ പോലെ

അനുബന്ധം - ഐബിഎ ടോക്കിംഗ് എടിഎം പോസ്റ്റർ



[പമ്പരം](#)

18. ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന എടിഎമ്മിനെക്കുറിച്ചുള്ള ഐബിഎ മാനദണ്ഡങ്ങൾ - 27 ഫെബ്രുവരി 2013

No.CIR/RB/ATMVCP/6846

ഫെബ്രുവരി 27, 2013

എല്ലാ അംഗ ബാങ്കുകളുടെയും ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾ

പ്രിയപ്പെട്ട സർസ് / മാഡം,

കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ളവർക്കായി സ്ഥാപിച്ച എടിഎമ്മുകൾ

ഡിബിഒഡി എന്ന ആർബിപ്രെ സർക്കുലർ ഞങ്ങൾ പരാമർശിക്കുന്നു. 2009 ഏപ്രിൽ 13 ലെ ലെഗ്.ലെഗ്.ബിസി.123 /09.07.005/2008-09 എന്ന തീയതി പ്രകാരം എല്ലാ പുതിയതും നിലവിലുള്ളതുമായ എടിഎമ്മുകളിൽ വീൽ ചെയർ ഉപയോക്താക്കൾക്കായി ആക്സസ്ബിലിറ്റി സവിശേഷതകൾ ഉണ്ടായിരിക്കണം. പുതിയ എടിഎമ്മുകളിൽ മൂന്നിൽ ഒന്ന് അന്ധരും കാഴ്ച കുറഞ്ഞവരുമായ ഉപയോക്താക്കൾക്ക് ആക്സസ്ബിലിറ്റി സവിശേഷതകൾ ഉറപ്പാക്കണമെന്നും ഇത് അനുശാസിക്കുന്നു. ഡിബിഒഡി വഴി റിസർവ് ബാങ്ക് സർക്കുലറും പിന്തുടരുന്നുണ്ട്. No.Leg.BC.38/09.07.005/2012-13 തീയതി 5 സെപ്റ്റംബർ 2012 ഇത് ആവർത്തിക്കുന്നു. റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ സർക്കുലറുകളെത്തുടർന്ന് കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ളവർക്കായി എടിഎം സംവിധാനങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഐബിഎ ഒരു ഉപസമിതി രൂപീകരിച്ചിരുന്നു. ഫലപ്രദമായ മോഡലുകളും സ്റ്റാൻഡേർഡൈസേഷന്റെ അഭാവവും കാരണം ഫീൽഡിൽ ഉണ്ടാകുന്ന പ്രാരംഭ പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനാണ് ഉപസമിതി രൂപീകരിച്ചത്. ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന എടിഎമ്മുകളുടെ ക്രോസ് കൺട്രി വിന്യാസം ഫലപ്രദവും സാധ്യവുമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് കൂട്ടായി പ്രവർത്തിക്കാനും ഇത് ലക്ഷ്യമിടുന്നു. കഴിഞ്ഞ വർഷങ്ങളിൽ എടിഎം നിർമ്മാതാക്കളുമായുള്ള ചർച്ചകളിലൂടെയും ആശയവിനിമയങ്ങളിലൂടെയും പ്രധാന ആശങ്കകളെ പരിഹരിക്കാനും രാജ്യത്തുടനീളം എടിഎമ്മുകളെ ഫലപ്രദമായി വിന്യസിക്കുന്നതിനുള്ള മൂന്ന് കൈ മുന്നോട്ട് കൊണ്ടുപോകാനും ഉപസമിതിക്ക് കഴിഞ്ഞു. സേവ്യേഴ്സ് റിസോഴ്സ് സെന്റർ ഫോർ ദി വിഷ്വൽ ചലഞ്ച്ഡ് (എക്സ്ആർസിവിസി) യുമായി സഹകരിച്ച് ഉപസമിതിയുടെ വിജയകരമായ പ്രവർത്തനവും യൂണിയൻ ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയും സ്റ്റേറ്റ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയും കൈക്കൊണ്ട മുൻനിര സംരംഭങ്ങളും രാജ്യത്തുടനീളം വിന്യസിച്ച 2000 ലധികം മെഷീനുകൾ ഉപയോഗിച്ച് ദിഭാഷാ എടിഎമ്മുകൾ ഇന്ത്യയിൽ യാഥാർത്ഥ്യമാക്കി എന്നത് എടുത്തുപറയേണ്ടതാണ്. കുറച്ചു വോയസ് പ്രോംപ്റ്റുകൾ ഉള്ളതും എന്നാൽ പ്രവേശനത്തിന്റെ മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കാത്തതുമായ ഭാഗികമായി സംസാരിക്കുന്ന എടിഎമ്മുകൾ ഒഴിവാക്കുന്നതിനും ഇതിനകം വിജയകരമായ മോഡലുകളിൽ നിന്ന് പഠിച്ച് ശ്രമങ്ങളുടെ ഇരട്ടിപ്പ് ഒഴിവാക്കുന്നതിനും ഇവ ആവശ്യമായിരുന്നു. മേൽപ്പറഞ്ഞവ കണക്കിലെടുത്ത്, വിവിധ ബാങ്കുകളുടെ ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന എടിഎം മെഷീനുകൾക്കിടയിൽ ഫലപ്രദമായ വിന്യാസവും ഏകീകൃതതയും ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും അതിനാൽ അന്തിമ ഉപയോക്താവിന്റെ തലത്തിൽ എളുപ്പം സുഗമമാക്കുന്നതിനും എല്ലാ ബാങ്കുകളും സ്വീകരിക്കാവുന്ന വ്യവസ്ഥാ മാനദണ്ഡങ്ങൾ രൂപീകരിക്കാൻ നിലവിലെ ഡോക്യുമെന്റ് ലക്ഷ്യമിടുന്നു. .../-

2012 ഓഗസ്റ്റ് 24-ന് ചേർന്ന ഉപസമിതി യോഗത്തിൽ സ്റ്റേറ്റ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, ഐസിഐസിഐ ബാങ്ക്, എച്ച്ഡിഎഫ്സി ബാങ്ക് എന്നിവയിടങ്ങളിൽ നിന്നുള്ള അംഗങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുന്ന വർക്കിംഗ് ഗ്രൂപ്പ് ഒരു റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിച്ചു. എടിഎമ്മിൽ നിന്ന് കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഒരാൾ പണം പിൻവലിക്കുന്നതിനുള്ള പ്രക്രിയ റിപ്പോർട്ട് നിർദ്ദേശിച്ചു. 2012 നവംബർ 19-ന്

ചേർന്ന സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റി യോഗത്തിലാണ് റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിച്ചത്. കമ്മിറ്റി ഈ വിഷയം വിശദമായി ചർച്ച ചെയ്യുകയും (1) യൂണിയൻ ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയും എക്സ്ട്രാർസിവിസിയും തയ്യാറാക്കിയ എടിഎമ്മുകൾ ആക്സസ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ വിതരണം ചെയ്യാൻ തീരുമാനിക്കുകയും ചെയ്തു.

(2) നിർദ്ദേശിക്കപ്പെട്ട പ്രക്രിയ പ്രവാഹങ്ങളും അംഗ ബാങ്കുകൾക്കിടയിലെ അധിക സുവിശേഷതകളും. 2012 നവംബർ 30-ന് ചേർന്ന അസോസിയേഷൻ മാനേജിംഗ് കമ്മിറ്റി യോഗം സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റിയുടെ തീരുമാനം അംഗീകരിച്ചു. എടിഎം സ്റ്റാൻഡേർഡുകൾ അപ്ഗ്രേഡ് ചെയ്യുന്നതിന് എടിഎമ്മുകൾക്കായുള്ള സ്റ്റാൻഡേർഡുകളുടെ (അനുബന്ധം -1), എടിഎമ്മിൽ കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഒരാൾ പണം പിൻവലിക്കുന്നതിനുള്ള പ്രോസസ്സ് ഫ്ലോ എന്നിവയുടെ പകർപ്പ് (അനുബന്ധം -2) ഇതോടൊപ്പം ചേർത്തിട്ടുണ്ട്. നിങ്ങളുടെ വിന്യാസ പ്രക്രിയയിൽ, എടിഎമ്മുകൾ ആക്സസ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങളും എടിഎമ്മിൽ നിന്ന് കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള വ്യക്തി പണം പിൻവലിക്കുന്നതിനുള്ള പ്രോസസ്സ് ഫ്ലോയും സ്വീകരിക്കുന്നത് പരിഗണിക്കണമെന്ന് അംഗ ബാങ്കുകളോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

നിങ്ങളുടേത് വിശ്വസ്തതയോടെ,

കെ ഉണ്ണികൃഷ്ണൻ
ഡെപ്യൂട്ടി ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവ്

[പമ്പരം](#)

ഐബിഎ - പ്രത്യേക ആവശ്യങ്ങളുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്കും

വൈകല്യമുള്ളവർക്കുമുള്ള ബാക്കപ്പസ് ശ്രേണി

അനുബന്ധം - ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന എടിഎമ്മിനായുള്ള ഐബിഎ
മാനദണ്ഡങ്ങൾ

ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന എടിഎമ്മിനുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങൾ



സ്വീകരിച്ചത്

ഇന്ത്യൻ ബാങ്ക്സ് അസോസിയേഷൻ

റിസർവ് ബാങ്ക് സർക്കുലർ - ആർബിഎ/2008-09/431 ഡിബിഒഡി. 2009 ഏപ്രിൽ 13 ലെ ലെറ്റ്.ബിസി.123/09.07.005/2008-09 പ്രകാരം എല്ലാ പുതിയതും നിലവിലുള്ളതുമായ എടിഎമ്മുകളിൽ വീൽചെയർ ഉപയോക്താക്കൾക്കായി ആക്സസബിലിറ്റി സവിശേഷതകൾ ഉണ്ടായിരിക്കണം. പുതിയ എടിഎമ്മുകളിൽ മൂന്നിൽ ഒന്ന് അന്ധരും കാഴ്ച കുറഞ്ഞവരുമായ ഉപയോക്താക്കൾക്ക് ആക്സസബിലിറ്റി സവിശേഷതകൾ ഉറപ്പാക്കണമെന്നും ഇത് അനുശാസിക്കുന്നു. വിവിധ ബാങ്കുകൾ ഈ സർക്കുലർ പുറപ്പെടുവിച്ചതുമുതൽ നടത്തിയ അടിസ്ഥാന പ്രവർത്തനങ്ങളുടെയും വിവിധ എടിഎം നിർമ്മാതാക്കളുമായും ബാങ്കുകളുമായും സഹകരിച്ച് സേവ്യേഴ്സ് റിസോഴ്സ് സെന്റർ ഫോർ ദി വിഷ്വൽ ചലഞ്ചസ് (എക്സ്ആർസിവിസി) ഏറ്റെടുത്ത ഗവേഷണ വികസന പ്രവർത്തനങ്ങളെയും അടിസ്ഥാനമാക്കി, ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന എടിഎമ്മിന്റെ നിർദ്ദിഷ്ട സവിശേഷതകൾ ഉയർത്തിക്കാട്ടുന്ന ഒരു സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഡോക്യുമെന്റ് ഉണ്ടായിരിക്കുന്നത് ഉചിതമാണെന്ന് തോന്നുന്നു.

അന്ധരും കാഴ്ച കുറഞ്ഞവരുമായ ഉപയോക്താക്കൾക്കും വീൽചെയർ ഉപയോക്താക്കൾക്കും 'ആക്സസബിലിറ്റി' സവിശേഷതകൾ എന്താണെന്നും വിവിധ ബാങ്കുകളുടെ ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന എടിഎമ്മുകളിൽ ഫലപ്രദമായ വിന്യാസവും ഏകീകൃതതയും ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് പാലിക്കേണ്ട പ്രോസസ്സ് മാനദണ്ഡങ്ങളും ഈ മാനദണ്ഡങ്ങൾ വിശദീകരിക്കുന്നു. ബാങ്കുകളും എടിഎം നിർമ്മാതാക്കളും തമ്മിൽ വ്യവസായത്തിലുടനീളം സംസാരിക്കുന്ന എടിഎം പ്രക്രിയ സ്റ്റാൻഡേർഡ് ചെയ്യേണ്ടത് ആവശ്യമാണ്.



1-ဆာဂဏ္ဏ-2017

ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന എടിഎമ്മുകൾക്കായി പാലിക്കേണ്ട സവിശേഷതകൾ

പൂർണ്ണമായും അന്ധരായ ഉപയോക്താക്കൾക്കുള്ള വോയ്സ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശത്തിലൂടെ ശൂന്യമായ സ്ക്രീൻ ഉപയോഗിച്ച് എല്ലാ ഇടപാടുകളും വിജയകരമായി പൂർത്തിയാക്കാൻ ഉപയോക്താവിനെ പ്രാപ്തമാക്കുന്ന ഒരു മെഷീൻ ഉറപ്പാക്കുക, കാഴ്ച കുറവുള്ള / ഭാഗികമായി കാഴ്ചയുള്ള ഉപയോക്താക്കൾക്ക് വ്യക്തമായ സ്ക്രീൻ ഡാറ്റയിലൂടെ സ്വതന്ത്ര ഉപയോഗം അനുവദിക്കുക, വീൽചെയർ ഉപയോക്താക്കൾക്ക് ഫലപ്രദമായ ശാരീരിക പ്രവേശനം അനുവദിക്കുക എന്നിവയാണ് വികസനം, പരിശോധന, നടപ്പാക്കൽ ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കായി ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന എടിഎമ്മിന്റെ അടിസ്ഥാന തത്വം. വ്യത്യസ്ത ഉപയോക്തൃ പ്രൊഫൈലുകൾ അനുസരിച്ച് ചുവടെയുള്ള സവിശേഷതകൾ പട്ടികപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.

പൂർണ്ണമായും അന്ധരായ ഉപയോക്താക്കൾ

ഇടപാട് സവിശേഷതകൾ: (എടിഎം ഇടപാട് ഒഴുക്കിൽ ദൃശ്യമാകേണ്ട സീക്വൻസ് അനുസരിച്ച് സവിശേഷതകൾ പട്ടികപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു.)

1. ഓഡിയോ സ്റ്റാർട്ടപ്പ് ഓപ്ഷൻ: ഓഡിയോ ആക്ടിവേഷൻ

എടിഎം ഹെഡ്ഫോൺ ജാക്കിൽ ഹെഡ്ഫോൺ ചേർക്കുന്നതിലൂടെ നൽകും.



2. സ്വാഗത സന്ദേശവും ഭാഷാ ഓപ്ഷനും: ഓഡിയോ സ്റ്റാർട്ടപ്പ് ഉപയോക്താവിന് ഭാഷകളുടെ മെനു തിരഞ്ഞെടുക്കുന്നതിനുള്ള സ്വാഗത വിലാസത്തോടെ ആരംഭിക്കണം (ഇനിപ്പറയുന്നവയിൽ ഒന്ന്: ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി / റീജിയണൽ). നമ്പർ പാഡ് കീകൾ 1, 2 അല്ലെങ്കിൽ 3 ഉപയോഗിച്ച് ഈ തിരഞ്ഞെടുപ്പ് സജീവമാക്കണം.

3. വോളിയം കൺട്രോൾ ഓപ്ഷൻ: യൂണിറ്റിൽ ഒരു വോളിയം നിയന്ത്രണ ശേഷി നൽകേണ്ടതുണ്ട്, അത് ഒരു ഓഡിയോ പ്രോംപ്റ്റായി നൽകേണ്ടതുണ്ട്. നമ്പർ പാഡ് കീകൾ 1, 2 എന്നിവ അളവ് വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിനോ കുറയ്ക്കുന്നതിനോ ഉള്ള ഓപ്ഷനുകളായി നൽകണം. ഈ സമയത്ത് സഹായ പ്രവർത്തനം ഇതുവരെ നൽകിയിട്ടില്ലാത്തതിനാൽ, നമ്പർ പാഡ് കീകൾ ഒഴികെയുള്ള ഏതെങ്കിലും ഫംഗ്ഷൻ കീയുടെ ഉപയോഗത്തിന് നമ്പർ പാഡുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പൂർണ്ണമായ ഓറിയന്റേഷൻ നൽകേണ്ടതുണ്ട്.

4. സ്ക്രീൻ മറയ്ക്കുക / ശൂന്യമാക്കുക: വിഷയ ഡിസ്പേ മറയ്ക്കാനുള്ള / ശൂന്യമാക്കാനുള്ള ഓപ്ഷനിൽ നിന്ന് ഇടപാട് സെഷൻ ആരംഭിക്കേണ്ടതുണ്ട്. മുൻകൂട്ടി പ്രഖ്യാപിച്ച നമ്പർ പാഡ് കീ അമർത്തിക്കൊണ്ട് ഈ ചോയ്സ് സജീവമാക്കണം / നിർജീവമാക്കണം. ഈ സവിശേഷത ഉപയോക്താവിന് അധിക സുരക്ഷ അനുവദിക്കുന്നു. തിരഞ്ഞെടുത്ത ഓപ്ഷനെ അടിസ്ഥാനമാക്കി സ്ക്രീൻ മറഞ്ഞിരിക്കുന്നുണ്ടോ അതോ ഇപ്പോഴും ദൃശ്യമാണോ എന്ന് മെഷീൻ പ്രഖ്യാപിക്കേണ്ടതുണ്ട്.
5. സഹായം / ഓറിയന്റേഷൻ പ്രവർത്തനം: മെഷീനിലേക്കുള്ള ഒരു സമ്പൂർണ്ണ വോയ്സ് ഗൈഡഡ് ഓറിയന്റേഷൻ ഓപ്ഷൻ അല്ലെങ്കിൽ നേരിട്ട് നൽകേണ്ട ഇടപാട് ഒഴിവാക്കുക. എടിഎം മെഷീന്റെ പൂർണ്ണ ലേഔട്ട്, ഫംഗ്ഷൻ കീകൾ - അവയുടെ നമ്പർ, അവയുടെ സ്ഥാനം, നമ്പർ പാഡ് - ചിഹ്ന കീകൾ, കാർഡ് സ്ലോട്ടുകൾ, മണി ഔട്ട്പുറുകൾ, രസീത് പ്രിന്ററിന്റെ സ്ഥാനം എന്നിവയുൾപ്പെടെ നമ്പർ പാഡിലെ കീകളുടെ എണ്ണം ഓറിയന്റേഷൻ നൽകേണ്ടതുണ്ട്. കേൾക്കാനുള്ള ഓപ്ഷൻ

നമ്പർ പാഡിലെ മുൻകൂട്ടി പ്രഖ്യാപിച്ച കീ അമർത്തിക്കൊണ്ട് ഓറിയന്റേഷൻ അല്ലെങ്കിൽ നേരിട്ട് ഇടപാടിനോട് ചാടുന്നത് സജീവമാക്കണം. ഓറിയന്റേഷൻ ടെക്സ്റ്റ് മനസ്സിലാക്കാൻ ലളിതമായിരിക്കണം.

ഓഡിയോ ഓറിയന്റേഷൻ സന്ദേശത്തിന്റെ ഉദാഹരണം:
നിങ്ങളുടെ മുന്നിൽ ഒരു സ്ക്രീൻ ഉണ്ട്. കീപാഡ് നിങ്ങളുടെ സ്ക്രീനിന് താഴെയാണ്, നിങ്ങളുടെ ഏടിഎം പ്രവർത്തനങ്ങളിലുടനീളം വിവിധ ഓപ്ഷനുകൾ തിരഞ്ഞെടുക്കുന്നതിനും ഡാറ്റ നൽകുന്നതിനും നിങ്ങൾ കീപാഡ് ഉപയോഗിക്കും. ഈ കീപാഡ് ഒരു സാധാരണ ടെലിഫോൺ കീപാഡാണ്, ഒപ്പം വലതുവശത്ത് നാല് അധിക കീകളും. ക്ലിയർ കീ നമ്പർ 3 ന്റെ വലതുഭാഗത്താണ്, ഉയർത്തിയ ലംബ ചിഹ്നം ഉണ്ട്. ഉയർത്തിയ ക്രോസ് ചിഹ്നമുള്ള നമ്പർ 6 ന്റെ വലതുവശത്താണ് ക്യാൻസൽ കീ. ഉയർത്തിയ വ്യക്ത ചിഹ്നമുള്ള എൻറർ കീ നമ്പർ 9 ന്റെ വലത്താണ്. ക്യാഷ് ഡിസ്പെൻസർ സ്റ്റോട്ട് കീപാഡിന് താഴെയാണ്, ഏടിഎമ്മിന്റെ മുൻവശത്ത് രസീത് പ്രിന്റർ സ്റ്റോട്ട്, ഏടിഎമ്മിന്റെ മുൻവശത്തെ സ്ക്രീനിന്റെ ചുവടെ ഇടത് വശത്താണ്. ഏടിഎമ്മിന്റെ മുൻവശത്തെ സ്ക്രീനിന്റെ ചുവടെ വലതുവശത്താണ് കാർഡ് ഇൻസെർട്ട് സ്റ്റോട്ട്. കൂടാതെ, രസീത്, ക്യാഷ്, കാർഡ് സ്റ്റോട്ട് എന്നിവയുടെ സ്ഥാനങ്ങൾ കണ്ടെത്താൻ ബ്രെയിൽ ലേബലുകൾ ഇടുന്നു. നിങ്ങളുടെ ഏടിഎം പ്രവർത്തനം പൂർത്തിയാക്കിയിട്ടുണ്ടെന്ന് നിങ്ങളുടെ ഹോഡ്ഫോൺ പിൻ പൂർത്താക്കുക. ഓറിയന്റേഷൻ സന്ദേശം ആവർത്തിക്കാൻ - 1 അമർത്തുക, അല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങളുടെ ഇടപാട് തുടരുന്നതിന്, 2 അമർത്തുക.

6. ഇടപാട് മെനുകളും പ്രക്രിയകളും: എല്ലാ ഏടിഎം പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കും സമ്പൂർണ്ണ വോയസ് ഗൈഡഡ് സഹായം ഉണ്ടായിരിക്കണം. ഓർമ്മിക്കേണ്ട പ്രത്യേക സവിശേഷതകൾ ഇവയാണ്:

- ഓരോ സ്ക്രീൻ ഡിസ്പ്ലേയും പൂർണ്ണമായും ശബ്ദം നൽകേണ്ടതുണ്ട്. ഉദാഹരണത്തിന് മെനുകൾ, പീശക് സന്ദേശങ്ങൾ, പ്രോംപ്റ്റുകൾ മുതലായവ. സംസാരിക്കാത്ത ഓഡിയോ ഔട്ട്പുട്ട് ഓരോ എൻട്രിക്കും * (നക്ഷത്രം) ആയി ബീപ്പ് ചെയ്യുകയോ ശബ്ദം നൽകുകയോ ചെയ്യേണ്ട PIN ആയിരിക്കും.
- ആവർത്തിക്കുക: ഒരു ആവർത്തിച്ചുള്ള പ്രവർത്തനം ഉപയോക്താവിനെ Enter / OK മുമ്പ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ളതും എൻട്രികളുടെയും കൃത്യത പരിശോധിക്കാൻ സഹായിക്കും. സന്ദേശങ്ങൾ യാന്ത്രികമായി ആവർത്തിക്കണം. ഉചിതമായ സ്ഥലങ്ങളിൽ ഒരു അന്യനായ ഉപയോക്താവ് ഡാറ്റ നൽകുമ്പോൾ വോയസ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം താൽക്കാലികമായി നിർത്തുന്നു, ഉദാഹരണത്തിന് പിൻ എൻട്രി അല്ലെങ്കിൽ തുക എൻട്രി മുതലായവ.
- ഐവിആർ ടൈപ്പ് ഓപ്പറേഷൻ: എല്ലാ പ്രവർത്തനങ്ങളും കീപാഡ് വഴി മാത്രമേ നിർവ്വഹിക്കാവൂ. Interactive Voice Response type. ടോക്കിംഗ് മോഡിൽ FDK പ്രവർത്തനം പ്രവർത്തനരഹിതമാകും, പറഞ്ഞിരിക്കുന്നത് ലളിതവും എളുപ്പവും കൂടുതൽ ആകസ്മികം ചെയ്യാവുന്നതുമാണ്. മെനു-സബ്മെനു ഫോർമാറ്റിൽ നമ്പർ കീകൾ 1, 2 മുതലായവ ഉപയോഗിച്ച് എല്ലാ ഇടപാടുകളും നടത്താം.
- ടച്ച് സ്ക്രീൻ ഏടിഎമ്മിനൊപ്പം എല്ലായ്പ്പോഴും ഒരു സാധാരണ കീപാഡ് ആവശ്യമാണ് സിസ്റ്റം.

- സ്ക്രീനിൽ തുക / അക്കൗണ്ട് നമ്പർ നൽകുകയോ മറ്റേതെങ്കിലും ഡാറ്റ (പിൻ ഒഴികെ) നൽകുകയോ ചെയ്യുമ്പോൾ കീപാഡ് നമ്പറുകൾ സ്വയം ശബ്ദിക്കണം.
- ബിൽ, മീറ്റ് പേയ്മെന്റുകൾ തുടങ്ങിയ മുഖ്യവർദ്ധിത സേവനങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ, ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളിൽ വിവരിച്ചിരിക്കുന്ന സമാനമായ ആകസ്മിബിലിറ്റി മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതുണ്ട്.
- ഫംഗ്ഷൻ നിർവ്വഹിക്കുന്നതിന് ഏത് കീ അമർത്തേണ്ടതുണ്ടെന്നും താക്കോൽ എവിടെ കണ്ടെത്തുമെന്നും അറിയിക്കുന്നതിന് ഇടപാട് കമാൻഡുകൾ വ്യക്തവും വ്യക്തവുമായിരിക്കണം. മുഴുവൻ മൊഡ്യൂളിനും കീകളിലേക്കുള്ള ഓറിയന്റേഷന്റെ ഒഴുക്ക് സ്റ്റാൻഡേർഡ് ചെയ്യേണ്ടതുണ്ട്.
- പണം ശേഖരിക്കൽ, കാർഡ് ചേർക്കൽ, രസീത് ശേഖരിക്കൽ എന്നിവയുടെ ഇടപാടുകളിൽ, കാർഡ് സ്റ്റോട്ടുകളുടെ സ്ഥാനം, മണി ഔട്ട്ലറ്റുകൾ, രസീത് പ്രിന്റിന്റെ സ്ഥാനം എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഇടപാട് കമാൻഡുകളിലെ ഉപയോക്താവിന് ശബ്ദം നൽകേണ്ടതുണ്ട്.
- പിശക് സന്ദേശങ്ങൾ: പിശക് സന്ദേശങ്ങൾ ശബ്ദം സൂചിപ്പിക്കേണ്ടതുണ്ട്. ഒരു തലതിരിഞ്ഞ കാർഡ് കാർഡ് തെറ്റായി ഇട്ടതായി ഒരു ഓഡിയോ പ്രോംപ്റ്റിന് കാരണമാകണം.
- വോയ്സ് ഔട്ട്പുട്ടുമായി സ്ക്രീൻ ടെക്സ്റ്റ് സമന്വയിപ്പിക്കൽ പൂർത്തിയാക്കുക.

എല്ലാ ഇടപാടുകൾക്കുമുള്ള വർക്ക് ഫ്ലോയുടെ സമ്പൂർണ്ണ ഉദാഹരണം അനുബന്ധം
എയിൽ ചേർത്തിരിക്കുന്നു.

അധിക സവിശേഷതകൾ

1. ഹെഡ്ഫോണുകൾ: ഹെഡ്ഫോൺ ജാക്ക് യൂണിവേഴ്സൽ സ്റ്റാൻഡേർഡ് പിൻ വലുപ്പം ഉപയോഗിക്കണം.
2. ബ്രെയിൽ ലേബലുകൾ:
 - o കാർഡ് സ്റ്റോട്ട്, ക്യാഷ് ഡിസ്പെൻസർ, രസീത് പ്രിന്റർ, ഹെഡ്ഫോൺ ജാക്ക് സ്റ്റോട്ടുകൾ എന്നിവയ്ക്ക് ബ്രെയിൽ ലേബലുകൾ നൽകും.
 - o സ്ക്രീനിന് മുകളിൽ 'ഇത് സംസാരിക്കുന്ന എടിഎം' എന്ന് പറയുന്ന ഒരു അധിക ബ്രെയിൽ ലേബലും സ്ഥാപിക്കേണ്ടതുണ്ട്.
 - o കോൺട്രാക്റ്റഡ് ബ്രെയിൽ ഉപയോഗിച്ച് ബ്രെയിൽ ലേബലുകൾ സൃഷ്ടിക്കും.
 - o എല്ലാ ബ്രെയിൽ ലേബലുകളും നിർദ്ദിഷ്ട ഇനത്തിന് കഴിയുന്നത്ര അടുത്ത സ്ഥാപിക്കണം. കഴിയുന്നിടത്തോളം 1 ഇഞ്ച് (25 മില്ലീമീറ്റർ) കവിയാത്ത വിടവ് നിലനിർത്തണം.
3. ഒരു ഉപയോക്താവ് 10 സെക്കൻഡ് ഒരു ബട്ടണും അമർത്തിയില്ലെങ്കിൽ, സിസ്റ്റം യാന്ത്രികമായി പ്രോംപ്റ്റുകൾ ആവർത്തിക്കണം.
4. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഒരാൾക്ക് ഇടപാടുകൾ പൂർത്തിയാക്കാൻ മതിയായ സമയം അനുവദിക്കുന്നതിനാൽ എടിഎം മെഷീനുകളുടെ സമയം 30 സെക്കൻഡ് ആയിരിക്കണമെന്ന് ശുപാർശ ചെയ്യുന്നു.
5. ടെക്സ്-ടു-സ്പീച്ച് (ടിടിഎസ്) സാങ്കേതികവിദ്യയുടെ ഉപയോഗം. ടിടിഎസ് എഞ്ചിൻ വാക്കുകൾ ശരിയായി പ്രഖ്യാപിച്ചില്ലെങ്കിൽ നിഷ്ഠഭൂത ക്രമീകരണങ്ങളുള്ള ഇന്ത്യൻ ഉച്ചാരണം ഉപയോഗിച്ച് മനോഹരമായ ടിടിഎസ് ശബ്ദങ്ങൾ ഉപയോഗിക്കുക.
6. എടിഎം കിയോസ്കിന്റെ പ്രവേശന കവാടം മുതൽ ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന മെഷീനിലേക്ക് സ്പർശന / ടെക്സ്ചർഡ് ഫ്ലോർ ഗൈഡൻസ് ആവശ്യമാണ്. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള വ്യക്തിക്ക് കിയോസ് കിനുള്ളിൽ നിലനിൽക്കുന്ന എല്ലാത്തിൽ നിന്നും ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന യന്ത്രം സ്വതന്ത്രമായി കണ്ടെത്താൻ കഴിയുമെന്ന് ഇത് ഉറപ്പാക്കും.
7. ദൂര എടിഎം പ്രവർത്തനത്തിനുള്ള ഒഴിവാക്കലിന്റെ സവിശേഷത: ടോക്കിംഗ് മോഡ് പ്രവർത്തനക്ഷമമാക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താവ് എടിഎം ഓഡിയോ ജാക്കിലേക്ക് ഹെഡ്ഫോൺ പിൻ ചേർക്കുകയും അവന്റെ / അവളുടെ എടിഎം കാർഡ് ചേർക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. ഡിഫോൾട്ട് വഴി ഇംഗ്ലീഷ് ഭാഷ തിരഞ്ഞെടുക്കുകയും സ്ക്രീനുകൾ മറയ്ക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.



അന്ധനായ ഒരു ഉപയോക്താവിന് (ദുരുത എടിഎം പ്രവർത്തനത്തിന്റേ

കാര്യത്തിൽ നിർദ്ദേശിച്ച വർക്ക് ഫ്ലോ ഇപ്രകാരമാണ്: -

അവന്റെ / അവളുടെ എടിഎം കാർഡ് ചേർക്കുന്നു.

ഡിഫോൾട്ട് ആയി തിരഞ്ഞെടുത്ത ഭാഷ ഇംഗ്ലീഷ് ആണ്,
സ്ക്രീനുകൾ മറഞ്ഞിരിക്കുന്നു (മുകളിൽ
വിശദീകരിച്ചതുപോലെ).

- ദയവായി നിങ്ങളുടെ PIN സന്ദേശം നൽകുക.

- PIN നൽകിയ ശേഷം

എടിഎം ഇടപാടുകൾക്ക് ഓപ്ഷനുകൾ നൽകുന്നു.

> പണം പിൻവലിക്കൽ.

> ബാലൻസ് അന്വേഷണം.

> PIN മാറ്റം.

8. ഭാഷാ പിന്തുണ: ബഹുഭാഷാ പിന്തുണ. തുടക്കത്തിൽ ഇംഗ്ലീഷ്, ഹിന്ദി
എന്നീ രണ്ട് ഭാഷകളിൽ നിന്ന് ആരംഭിക്കുക.

9. കാഴ്ചയുള്ളവർക്കും വികലാംഗർക്കും എടിഎം ഉപയോഗം.

10. പ്രത്യേക ATM കാർഡ് ഇല്ല.

11. സ്വന്തം ബാങ്കും മറ്റ് ബാങ്കുകളും എടിഎം കാർഡ് ഉപയോഗം സാധ്യമാണ്.

12. ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന മാനുവൽ: ഉപയോക്താക്കൾക്ക് പൂർണ്ണമായ
ഓറിയന്റേഷൻ നൽകുന്നതിനായി ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന
എടിഎമ്മുകളുടെ സവിശേഷതകളെയും പ്രവർത്തനങ്ങളെയും കുറിച്ച്
ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന ഫോർമാറ്റുകളിൽ (ബ്രെയിൽ, ഡെയ്സി
ഡിജിറ്റൽ ടോക്കിംഗ് ബുക്ക്, ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന പിഡിഎഫ്, ഇ-
ടെക്സ്റ്റ്, എച്ച്ടിഎംഎൽ, വലിയ ഫോണ്ട് ബുക്ക് മുതലായവ)
ബാങ്കുകൾ ഒരു മാനുവൽ ലഭ്യമാക്കാൻ ശുപാർശ ചെയ്യുന്നു.

13. മൂന്ന് പ്രധാന എടിഎം പ്രവർത്തനങ്ങൾ (ക്യാഷ് പിൻവലിക്കൽ,
ബാലൻസ് എൻക്വയറി, പിൻ മാറ്റം) ആരംഭിച്ച ശേഷം ബാങ്കുകൾ
എല്ലാ എടിഎം പ്രവർത്തനങ്ങളും ഘട്ടം ഘട്ടമായി ആക്സസ്
ചെയ്യാവുന്ന ടോക്കിംഗ് മോഡിൽ ലഭ്യമാക്കാൻ ലക്ഷ്യമിടണമെന്നും
ശുപാർശ ചെയ്യുന്നു.

കാഴ്ചക്കുറവ് / ഭാഗികമായി കാഴ്ചയുള്ള ഉപയോക്താക്കൾ

1. കളർ കോൺട്രാസ്റ്റ്: മോണിറ്ററിലും ഫംഗ്ഷൻ കീകളിലും ടെക്സ്റ്റിനും പശ്ചാത്തലത്തിനും നല്ല കോൺട്രാസ്റ്റ് (ഇരുണ്ടതും വെളിച്ചവും). (ഇരുണ്ട പശ്ചാത്തലത്തിൽ തിളക്കമുള്ള നിറങ്ങൾ. ഉദാഹരണത്തിന് കറുപ്പിൽ വെള്ള അല്ലെങ്കിൽ നീലയിൽ മഞ്ഞ).
2. ഫോണ്ട് ശൈലി: നോൺ സെറിഫ് ഫോണ്ടുകൾ.

3. ഫോണ്ട് വലുപ്പം: വലുത്: "I" എന്ന മുകളിലെ അക്ഷരത്തെ അടിസ്ഥാനമാക്കി പ്രതീകങ്ങൾ കുറഞ്ഞത് 3/16 ഇഞ്ച് ഉയർന്നതായിരിക്കണം.
4. ടെക്സ്റ്റിന്റേയും ശബ്ദത്തിന്റേയും സമന്വയം.
5. ലളിതമായ വായനയ്ക്കായി താക്കോലുകളിൽ ധീരവും വലിയതുമായ സംഖ്യകൾ / പേരുകൾ.

വിൽപനയർ ഉപയോക്താക്കൾ

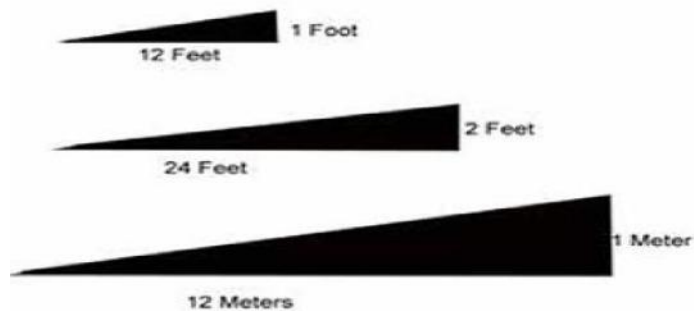
1. എൻട്രി പോയിന്റ്:

- തറനിരപ്പ് ഉപരിതലം.
- പരിധിയില്ല.
- ഉപരിതലം ഉയരത്തിലാണെങ്കിൽ ഒരു റാമ്പ് നൽകേണ്ടതുണ്ട്.

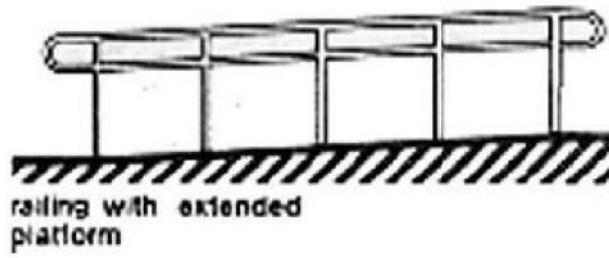
2. റാമ്പ്:

- ചരിവ്: പരമാവധി 1: 12 ഗ്രേഡിയന്റ് ഉള്ള ഒരു റാമ്പ്. റാമ്പ് ഉയരുന്ന നിലത്തുനിന്നുള്ള ഓരോ ഇഞ്ചിനും (25 മില്ലിമീറ്റർ) 12 ഇഞ്ച് (305 മില്ലിമീറ്റർ) റാമ്പ് നീളം നൽകുക.

Examples of 1:12 Ramps



- വീതി: വീതി കുറഞ്ഞത് 1200 മില്ലിമീറ്റർ (48 ഇഞ്ച്) ആയിരിക്കണം.
- ലാൻഡിംഗ് സ്പേസ്: ലംബമായ ഉയർച്ചയുടെ ഓരോ 750 മില്ലിമീറ്റർ (30 ഇഞ്ച്) വേഗതയിലും ലാൻഡിംഗ് ഉണ്ടായിരിക്കണം. ലാൻഡിംഗ് സ്ഥലത്തിന്റെ വലുപ്പം കുറഞ്ഞത് 1500 മില്ലിമീറ്റർ x 1500 മില്ലിമീറ്റർ (60 x 60 ഇഞ്ച്) വ്യക്തമായ ഇടം ആവശ്യമാണ്. റാമ്പിന്റെ മുകളിലും താഴെയും വ്യക്തമായ ലാൻഡിംഗ് സ്ഥലവും ഉണ്ടായിരിക്കണം.
- ഹാൻഡ് റെയിലുകൾ: റാമ്പിന്റെ ഇരുവശത്തും ഹാൻഡ് റെയിലുകൾ. 760 മില്ലിമീറ്റർ (30 ഇഞ്ച്), 900 മില്ലിമീറ്റർ (36 ഇഞ്ച്) എന്നിങ്ങനെ രണ്ട് നിലകളുള്ള ഹാൻഡ് റെയിലുകൾ. രണ്ട് അറ്റങ്ങളും വൃത്താകൃതിയിലോ വൃത്താകൃതിയിലോ ആയിരിക്കണം, കൂടാതെ റാമ്പിന്റെ മുകളിലും താഴെയും 300 മില്ലിമീറ്റർ (12 ഇഞ്ച്) നീളത്തിൽ നീട്ടണം.
- റാമ്പിന്റെ ഉപരിതലവും ലാൻഡിംഗും സ്ലിപ്പ് റെസിസ്റ്റന്റ് ആയിരിക്കണം.



1-630100-2017

-57-

3. വാതിൽ:

- വാതിൽ തുറക്കൽ: എടിഎം കിയോസ്കിന് ഒരു വാതിൽ ഉണ്ടെങ്കിൽ അത് 900 മില്ലിമീറ്റർ (36 ഇഞ്ച്) വ്യക്തമായ തുറക്കൽ നൽകണം.
- ഹാൻഡിലുകൾ: തറനിരപ്പിൽ നിന്ന് 800 മില്ലിമീറ്റർ (32 ഇഞ്ച്) മുതൽ 1000 മില്ലിമീറ്റർ (40 ഇഞ്ച്) വരെ സ്ഥാനങ്ങൾ ആവശ്യമാണ്.
- തരവും ഹിംഗുകളും: ഹാൻഡിലുകൾ ലിവർ തരത്തിലായിരിക്കണം, ഹിംഗുകൾ 20 ട്വിഞ്ചിൽ കവിയാത്ത ശക്തിയോടെ പ്രവർത്തിക്കാൻ മിനുസമാർന്നതായിരിക്കണം.
- ലാൻഡിംഗ് സ്‌പേസ്: വീൽചെയർ ഉപയോക്താവിന് വാതിൽ തുറക്കാൻ അനുവദിക്കുന്നതിന്, അകത്തോ പുറത്തോ തുറക്കുന്ന എല്ലാ വാതിലുകൾക്കും അല്ലെങ്കിൽ സ്പെഡിംഗ് തരത്തിനും, റാംപിന് ശേഷം 1500 മില്ലിമീറ്റർ x 1500 മില്ലിമീറ്റർ (60 x 60 ഇഞ്ച്) ലാൻഡിംഗ് സ്‌പേസ് നിർബന്ധമാണ്. ലാൻഡിംഗ് സ്ലിപ്പ് റെസിസ്റ്റന്റ് ആയിരിക്കണം.

4. ക്യൂബിക്കിൾ വലുപ്പം:

- വ്യാസമുള്ള ഇടം: വീൽചെയറിന്റെ 180 ഡിഗ്രി ചലനം സുഗമമാക്കുന്നതിന് 60 ഇഞ്ച് (1524 മില്ലിമീറ്റർ) വ്യാസമുള്ള ഇടം അല്ലെങ്കിൽ 60 ഇഞ്ച് (1524 മില്ലിമീറ്റർ) 60 ഇഞ്ച് (1524 മില്ലിമീറ്റർ) ടി-ആക്സ് തിരിയിലുള്ള ഇടം ലഭ്യമായിരിക്കണം.
- ക്ലിയർ ഫ്ലോർ വലുപ്പം: ക്യൂബിക്കിളിന്റെ കുറഞ്ഞ വ്യക്തമായ തറ വലുപ്പം 1800 മില്ലിമീറ്റർ (72 ഇഞ്ച്) മുതൽ 1800 മില്ലിമീറ്റർ (72 ഇഞ്ച്) ആയിരിക്കണം. (അതായത് എടിഎം മെഷീൻ സമീപം).

5. യന്ത്രത്തിന്റെ ഉയരവും ആഴവും:

- പരമാവധി ഉയരം: വീൽചെയർ ഉപയോക്താവ് എത്തിച്ചേരുമെന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും വസ്തുവിൽ, എടിഎം ക്യൂബിക്കിളിലെ ടച്ച് സ്ക്രീൻ, നമ്പർ പാഡ് അല്ലെങ്കിൽ മറ്റേതെങ്കിലും ഷെൽഫ് എന്നിവ 800 എംഎം - 1000 മില്ലിമീറ്റർ (32 ഇഞ്ച് - 40 ഇഞ്ച്) പരിധിയിൽ സ്ഥാപിക്കണം.
- ആഴം: ഒരു ടേബിൾ / ഷെൽഫ് നൽകിയിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, വീൽചെയറിന് കുറഞ്ഞത് 700 മില്ലിമീറ്റർ (28 ഇഞ്ച്) ഉയരവും 280 മില്ലിമീറ്റർ - 300 മില്ലിമീറ്റർ (11 ഇഞ്ച് - 12 ഇഞ്ച്) ആഴവുമുള്ള കാലിനും കാൽമുട്ടിനും ഇടം ഉണ്ടായിരിക്കണം.

പ്രത്യേക കുറിപ്പ്

യഥാർത്ഥ എടിഎം ഇടപാടുകളിൽ നിരവധി സാഹചര്യങ്ങൾ ഉണ്ടാകാം. ഓരോ സ്ക്രീനിനും - ടെക്സ്റ്റ് ഇംഗ്ലീഷിലും ഹിന്ദിയിലും ശരിയായി ശബ്ദം നൽകണം.

ആക്സസിബിലിറ്റി സവിശേഷതകൾ മികച്ചതാക്കാൻ അന്ധരായ, കാഴ്ചക്കുറവുള്ള, വീൽചെയർ ഉപയോക്താക്കളിൽ നിന്ന് ഫീഡ്ബാക്ക് നേടുന്നതിനും ടെസ്റ്റിംഗിനും സമയം ചെലവഴിക്കേണ്ടതുണ്ട്. ആദ്യമായി സംസാരിക്കുന്ന എടിഎം മോഡലിന് ഇത് നിർബന്ധമാണ്.

ബാങ്കുകൾ, എടിഎം നിർമ്മാതാക്കൾ, വ്യത്യസ്ത മോഡലുകൾ എന്നിവ തമ്മിലുള്ള യഥാർത്ഥ ജോലി പ്രവാഹം വ്യത്യാസപ്പെടാം. എന്നിരുന്നാലും നിർദ്ദേശിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച് എടിഎമ്മിന്റെ ഒഴുക്കും സംസാരവും കഴിയുന്നത്ര സ്റ്റാൻഡേർഡ് ചെയ്യേണ്ടതുണ്ട്. ഇത് പ്രധാനമായും അന്ധരായ ഉപയോക്താക്കൾക്ക് വിഷയകോണിൽ

അനുബന്ധം എ

ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന എടിഎമ്മുകൾ സ്വീകരിച്ചതുപോലെ ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന എടിഎമ്മിനായുള്ള വർക്ക്ഷോയുടെയും സ്ക്രീൻ ഷോട്ടുകളുടെയും സമ്പൂർണ്ണ ഉദാഹരണം

(ഈ ഒഴുക്ക് സമ്പൂർണ്ണവും സമഗ്രവും അങ്ങേയറ്റം ഉപയോക്തൃ സൗഹൃദവുമാണ്.)

വർക്ക് ഷോയിൽ രണ്ട് ഭാഗങ്ങൾ ഉണ്ടാകും.

എടിഎം കാർഡ് ചേർക്കുന്നതിനും പിൻ നൽകുന്നതിനും മുമ്പാണ് ആദ്യ ഭാഗം (ബാങ്കിന്റെ സ്വീച്ചിലേക്ക് കണക്റ്റുചെയ്യുന്നതിന് മുമ്പ്). ഓഫ് ലൈൻ മോഡിൽ

രണ്ടാമത്തെ ഭാഗം എടിഎം കാർഡ് ചേർത്ത് പിൻ നൽകിയതിന് ശേഷമാണ് (അതായത് ബാങ്കിന്റെ സ്വീച്ചുമായി ബന്ധിപ്പിച്ചതിന് ശേഷം). ഒരു ഓൺലൈൻ മോഡിൽ

ആദ്യ ഭാഗത്തിനുള്ള വർക്ക് ഷോ - ഓഫ് ലൈൻ മോഡ്.

1. എടിഎം ഓഡിയോ ജാക്കിലേക്ക് കസ്റ്റമർ ഹെഡ്ഫോണിൽ പ്ലഗുകൾ - ടോക്കിംഗ് മോഡ് പ്രവർത്തനക്ഷമമാക്കിയിരിക്കുന്നു.
2. സ്വാഗതം ഓഡിയോ സന്ദേശം.
3. ഭാഷകളുടെ തിരഞ്ഞെടുപ്പ്.
4. കീപാഡ് (ഇപിപി) വഴി വോളിയം നിയന്ത്രണ ക്രമീകരണം.
5. എടിഎം സ്ക്രീനുകൾക്കായി മറയ്ക്കുക അല്ലെങ്കിൽ പ്രദർശിപ്പിക്കുക എന്ന ഓപ്ഷൻ.
6. ഓറിയന്റേഷൻ സന്ദേശം കേൾക്കുക അല്ലെങ്കിൽ ഒഴിവാക്കുക.
7. ഓറിയന്റേഷൻ സന്ദേശം ആവർത്തിക്കുക അല്ലെങ്കിൽ തുടരുക.
8. ATM കാർഡ് ഇടുക.

രണ്ടാം ഭാഗത്തിനായുള്ള വർക്ക് ഷോ - ഓൺലൈൻ മോഡ്.

1. നിങ്ങളുടെ PIN നൽകുക.
2. എടിഎം ഇടപാടുകൾ
 - പണം പിൻവലിക്കൽ - ബാലൻസ് അന്വേഷണം - പിൻ മാറ്റം
3. പണം പിൻവലിക്കുന്നതിന് X അമർത്തുക.
ബാലൻസ് എൻക്വയറിക്കായി X അമർത്തുക.
PIN മാറ്റത്തിനായി X അമർത്തുക.
(കീപാഡ് നമ്പർ മാപ്പിംഗ് ബാങ്കിന്റെ എഫ്ഡികെ ഓപ്ഷനുകളെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കും.)

വിവിധ ഇടപാടുകൾക്കായുള്ള ഇടപാട് പ്രവാഹം

ഞാൻ. പണം പിൻവലിക്കൽ

- നിങ്ങൾ ക്യാഷ് പിൻവലിക്കൽ തിരഞ്ഞെടുത്തു. അമർത്തുക
 - 1 - സ്ഥിരീകരിക്കാൻ
 - 2 - തിരിച്ചുപോകാൻ
- നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് തിരഞ്ഞെടുക്കുക. അമർത്തുക
 - 1 - സേവിംഗ്സ് അക്കൗണ്ട്
 - 2 - കറന്റ് അക്കൗണ്ട്
- ദയവായി തുക നൽകി നൽകുക (നൽകിയ തുക ഒരു അക്കൗണ്ടിലല്ല, പൂർണ്ണമായി പ്രഖ്യാപിക്കണം. ഉദാഹരണത്തിന് ഒന്ന്, പത്ത്, നൂറു, ആയിരം, പതിനായിരം മുതലായവ).
- നിങ്ങൾ രൂപ XXXX /- പ്രസ്സ് നൽകിയിട്ടുണ്ട്
 - 1 - ശരിയാണെങ്കിൽ സ്ഥിരീകരിക്കാൻ / ഉണ്ടെങ്കിൽ
 - 2 - തിരിച്ച് പോകുക / തെറ്റാണെങ്കിൽ
- നിങ്ങൾക്ക് രസീത് വേണമെങ്കിൽ പ്രസ്സ് ചെയ്യുക
 - 1 - ഉണ്ടെങ്കിൽ
 - 2 - ഇല്ലെങ്കിൽ
- ദയവായി കാത്തിരിക്കുക; ഞങ്ങൾ നിങ്ങളുടെ അഭ്യർത്ഥന പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നു.
- നിങ്ങൾ രസീത് ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, നിങ്ങളുടെ പണവും രസീതും ശേഖരിക്കുക.
- XXX ബാങ്ക് ATM ഉപയോഗിച്ചതിന് നന്ദി.

II. ബാലൻസ് അന്വേഷണം

- നിങ്ങൾ ബാലൻസ് എൻക്വയറി തിരഞ്ഞെടുത്തു. അമർത്തുക
 - 1 - സ്ഥിരീകരിക്കാൻ
 - 2 - തിരിച്ചുപോകാൻ
- നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് തിരഞ്ഞെടുക്കുക. അമർത്തുക
 - 1 - സേവിംഗ്സ് അക്കൗണ്ട്
 - 2 - കറന്റ് അക്കൗണ്ട്

- നിങ്ങൾക്ക് രസീത് വേണമെങ്കിൽ പ്രസ്തുത ചെയ്യുക
 - 1 - ഉണ്ടെങ്കിൽ
 - 2 - ഇല്ലെങ്കിൽ
- ദയവായി കാത്തിരിക്കുക; ഞങ്ങൾ നിങ്ങളുടെ അഭ്യർത്ഥന പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നു.
- നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിലെ ബാലൻസ് XXXX /- രൂപയാണ്.
- നിങ്ങൾ ആവശ്യപ്പെട്ടിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ, നിങ്ങളുടെ രസീത് ശേഖരിക്കുക.
- XXX ബാങ്ക് ATM ഉപയോഗിച്ചതിന് നന്ദി.

III. PIN മാറ്റം

- നിങ്ങൾ PIN മാറ്റം തിരഞ്ഞെടുത്തു. അമർത്തുക
 - 1 - സ്ഥിരീകരിക്കാൻ
 - 2 - തിരിച്ചുപോകാൻ
- നിങ്ങളുടെ പുതിയ PIN നൽകുക.
- ദയവായി നിങ്ങളുടെ പുതിയ PIN വീണ്ടും നൽകുക (PIN നൽകുമ്പോൾ ഒരു ബീപ്പിന്റെ അല്ലെങ്കിൽ *(നക്ഷത്രം) ഓഡിയോ പ്രോംപ്റ്റ് സംസാരിക്കേണ്ടതുണ്ട്).
- ദയവായി കാത്തിരിക്കുക; ഞങ്ങൾ നിങ്ങളുടെ അഭ്യർത്ഥന പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നു.
- നിങ്ങളുടെ PIN വിജയകരമായി മാറ്റിയിരിക്കുന്നു.
- XXX ബാങ്ക് ATM ഉപയോഗിച്ചതിന് നന്ദി.

സംസാരിക്കുന്ന എടിഎമ്മിനായുള്ള XYZ ബാങ്കിന്റെ വർക്ക് പ്ലോ ഓഡിയോ, സ്ക്രീൻ ടെക്സ്റ്റ് ഉള്ള ഒരു ടേബിൾ ഫോർമാറ്റിൽ ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു. അതേ സ്റ്റാൻഡേർഡെസ് ചെയ്യാൻ കഴിയും.

സംസാരിച്ച ഓഡിയോ		സ്ക്രീൻ ടെക്സ്റ്റ്	
ഹെഡ് ഫോൺ ജാക്കിലേക്ക് പ്ലഗ് ചെയ്താലുടൻ, പോയ് സ് ഗൈഡ്സ് (ടോക്കിംഗ് മോഡ്) ആയിരിക്കും തുടങ്ങൂ.		XYZ ബാങ്കിന്റെ സ്മാൻഡേർഡ് എടിഎം സ്ക്രീനാണ് ആദ്യ സ്ക്രീൻ. എറ്റവും പുതിയ ഉൽപ്പന്ന വിവരങ്ങളും "നിങ്ങളുടെ കാർഡ് ചേർക്കുക" സന്ദേശവും ഉപയോഗിച്ച് സ്ക്രീൻ മാറുന്നു. XYZ	
ഇംഗ്ലീഷ് ഓഡിയോ	ഹിന്ദി ഓഡിയോ	ഇംഗ്ലീഷ് സ്ക്രീൻ	ഹിന്ദി സ്ക്രീൻ
XYZ ബാങ്ക് ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന എടിഎമ്മിലേക്ക് സ്വാഗതം	XYZ ുക ടുഎ ഏടിഎം മേ് അപകാ സ്വാഗത ഹേ്.	XYZ ബാങ്കിന്റെ (ബ്രാൻഡഡ് സ്ക്രീൻ ടെക്സ്റ്റ് ചുവടെ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു. XYZ ബാങ്കിന്റെ എടിഎമ്മിലേക്ക് സ്വാഗതം നിങ്ങളുടെ കാർഡ്	XYZ ബാങ്കിന്റെ (ബ്രാൻഡഡ് സ്ക്രീൻ ടെക്സ്റ്റ് ചുവടെ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു. XYZ ബാങ്കിന്റെ ATM MEIN APKA SWAGAT HAI കൃപായ അപ്ന കാർഡ് പ്രവാസി
നിങ്ങൾക്ക് ഇഷ്ടമുള്ള ഒരു ഭാഷ തിരഞ്ഞെടുക്കുക. ഇംഗ്ലീഷിന് 1, ഹിന്ദിക്ക് 2 തിരഞ്ഞെടുക്കുക	എല്ലാവരുടെയും ഹൃദയം, എല്ലാവരുടെയും ഹൃദയം	നിങ്ങളുടെ ഭാഷ തിരഞ്ഞെടുക്കുക - ഇംഗ്ലീഷ് - ഹിന്ദി	അപ്പാനി പസന്ദ് കി ഭാഷ കാ ചുനവ് കരേ - ഇംഗ്ലീഷ് - ഹിന്ദി
പോളോ കൺട്രോൾ പോളിയം വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിന് 1 അമർത്തുക, പോളിയം കുറയ്ക്കുന്നതിന് 2 അമർത്തുക തുടരുന്നതിന് Enter കീ നമ്പർ 9-ന്റെ വലത് ഭാഗത്താണ് (ബീപ്സ് പോളിയം	한 국 어 ോ 号 ल 号 号 ल 号 ब 号 ल ए ख 号 ब. वाा ट क ब ब ड न न ब न ब ब ड न ब श श ड ने ब न ट ट ने	പോളോ വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിന് "1" അമർത്തുക പോളോ കുറയ്ക്കുന്നതിന് "2" അമർത്തുക തുടരുന്നതിന് Enter അമർത്തുക.	AAWAJ BADHANE KE LIYE "1" DABANYE ആവാജ് കാം കർണെ കെ ലിയെ "2" ഡാബാനിയെ AAGE JANE KE LIYE "ENTER" DABANYE

ഐബിഎ - പ്രത്യേക ആവശ്യങ്ങളുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്കും വൈകല്യമുള്ളവർക്കുമുള്ള ബാങ്കേഴ്സ് മെമ്പർ

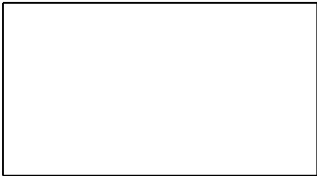
ബാങ്കിംഗ് വേളയിൽ സ്വകാര്യതയ്ക്കായി എടിഎം സ്ക്രീനുകൾ മറയ്ക്കാനും പ്രദർശിപ്പിക്കാനും ഓഡിയോ സെഷൻ നിങ്ങളെ അനുവദിക്കുന്നു സെഷൻ	한국어, पपकघघगपाा कस 한 국어국국어 ना ना दा ददा नदीसवधा देता है. ए टी ए म स द क री न छु पा ने क ल य य ए एक द बा एं ए टी ए म स द क री न द दाननदो द बाएं .	സ്ക്രീനുകൾ മറയ്ക്കാൻ "1" അമർത്തുക സ്ക്രീനുകൾ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് "2" അമർത്തുക	Screen Cchipane Ke Liye "1" Dabanye Screen Dikhane ke Liye "2" Dabanye
ATM സ്ക്രീനുകൾ മറയ്ക്കാൻ ദയവായി അമർത്തുക 1 ATM സ്ക്രീനുകൾ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിന് ദയവായി 2 അമർത്തുക			
നിങ്ങളുടെ എടിഎം സ്ക്രീനുകൾ മറഞ്ഞിരിക്കുന്നു.	आ पु की ए टी ए म स स् क री न्स प्र दर् श श त न ही की जा रही हैं.	यदद आप ए टी म इ स् ते माल कर ने सम् बन्धी जान कारी न ही सु न ना चा ह ते , तो कृ प या एक द बा यें , यदद आप ए टी ए म इ स् ते माल कर ने सम् बन्धी जान कारी सु न ना चा ह ते	---
നിങ്ങളുടെ ATM സ്ക്രീനുകൾ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു	आ पु की ए टी ए म स स् क री न्स प्र दर् श श त की जा रही हैं.	हैं, तो दो द बा यें .	---
നിങ്ങളുടെ ഇടപാട് ആരംഭിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് ഒരു ഹ്രസ്വ എടിഎം ഓറിയന്റേഷൻ കേൾക്കാൻ ഓഡിയോ സെഷൻ നിങ്ങളെ അനുവദിക്കുന്നു, ഓറിയന്റേഷൻ ഒഴിവാക്കാൻ, ദയവായി 1 അമർത്തുക, ഓറിയന്റേഷൻ കേൾക്കാൻ, ദയവായി 2 അമർത്തുക.	한국어, ഒരു പ്രൊഡക്റ്റും പ്രൊഡക്റ്റും ഔട്ട് ലെറ്റിൽ നിന്ന് ഔട്ട് ഔട്ട് ലെറ്റിൽ നിന്ന്, എല്ലാവർക്കും എല്ലാവർക്കും പ്രയോജനം ലഭിക്കും		എടിഎം ഓറിയന്റേഷൻ ഒഴിവാക്കാൻ "1" അമർത്തുക ATM ഓറിയന്റേഷൻ കേൾക്കാൻ "2" അമർത്തുക

---	---	ATM NIRDESHON KO BAND KARNE KE LIYE "1" Dabanye	ATM NIRDESHON KO Sunane Ke Liye "2" Dabanye
-----	-----	--	---

എടിഎം ഓഡിയോയുടെ ഓറിയന്റേഷൻ - ഓറിയന്റേഷൻ സന്ദേശം എടിഎം മോഡൽ അനുസരിച്ചായിരിക്കും. അതിനുള്ള ഒരു ഉദാഹരണം മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശ വിഭാഗത്തിൽ നൽകിയിരിക്കുന്നു.

ഓറിയന്റേഷൻ കേൾക്കാൻ നിങ്ങൾ തിരഞ്ഞെടുത്തിരിക്കുന്നു	आपने एटीएम इस्तेमाल करने सम्बन्धी संक्षिप्त हान्दक, , सर्वकल्प चुना है.	---	---
ഓറിയന്റേഷൻ ശ്രദ്ധിക്കാൻ നിങ്ങൾ തിരഞ്ഞെടുത്തു, അല്ല.	आपने एटीएम इस्तेमाल करने सम्बन्धी संक्षिप्त	---	---

1-ഓഗസ്റ്റ്-2017



	한 국어 한 어, എൻറെ		
ഓറിയന്റേഷൻ സന്ദേശം ആവർത്തിക്കാൻ 1 അമർത്തുക അല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങളുടെ ഇടപാട് അമർത്തുക 2.	한 국 어 बबननल लयबाा ददबाां ए.	ATM ഓറിയന്റേഷൻ ആവർത്തിക്കാൻ "1" അമർത്തുക തുടരുന്നതിന് "2" അമർത്തുക	ATM NIRDESHON KO Dobara Surane ke Liye "1" Dabanye ജാരി രഖാനെ കെ ലിയെ "2" Dabanye
നിങ്ങളുടെ ATM കാർഡ് ഇടുക. കാർഡ് സ്ലോട്ട് വലതുവശത്താണ്.	का या पा, एम कािड िलें. कािड खांचा आपके दासहनी और है.	ദിഭാഷാ ടെക്സ്റ്റ് പ്രദർശിപ്പിക്കുന്ന XYZ ബാങ്കിന്റെ ബ്രാൻഡഡ് സ്ക്രീൻ നിങ്ങളുടെ കാർഡ് കൃപയ്ക്കായി അപ്നാ കാർഡ് പ്രവാസി കരേ	
ദയവായി നിങ്ങളുടെ എടിഎം പിൻ നൽകി തുടരുന്നതിന് എൻറർ അമർത്തുക, നിങ്ങൾക്ക് എന്തെങ്കിലും തെറ്റ് സംഭവിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ വക്രമായി	कृ पया अपना एटीएम सपन दजड करें . लेनदेन की प्रदिया जारी रखने के सलये, एन्टर दबाएँ. सपन दजड करते समय कोई	XYZ ബാങ്കിന്റെ ബ്രാൻഡഡ് സ്ക്രീൻ ദയവായി നിങ്ങളുടെ പിൻ നൽകുക	
പണം പിൻവലിക്കുന്നതിന് X ഫോർ ബാലൻസ് എൻക്വയറി അമർത്തുക X	한 국 어 국 어 語 한 국 어 어	XYZ ബാങ്കിന്റെ ബ്രാൻഡഡ് സ്ക്രീൻ ദയവായി നിങ്ങളുടെ ഇടപാട് തിരഞ്ഞെടുക്കുക	

(കീപായ് നമ്പർ മാപ്പിംഗ് ബാങ്കിന്റെ എഫ്ഡികെ ഓപ്ഷനുകളെ ആശ്രയിച്ചിരിക്കും.)

എടിഎമ്മിൽ നിന്ന്
കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള വ്യക്തി
പണം പിൻവലിക്കുന്നതിനുള്ള
പ്രോസസ്സ് പ്ലോ
നിർദ്ദേശിക്കുന്നു

സ്വീകരിച്ചത്

ഇന്ത്യൻ ബാങ്ക്സ് അസോസിയേഷൻ

സ്റ്റേറ്റ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, ഐസിഐസിഐ ബാങ്ക്, എച്ച്ഡിഎഫ്സി ബാങ്ക് എന്നിവിടങ്ങളിൽ നിന്നുള്ള അംഗങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുന്ന ഉപസമിതി രൂപീകരിച്ച വർക്കിംഗ് ഗ്രൂപ്പ് എടിഎമ്മിൽ നിന്ന് കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തിയിൽ നിന്ന് പണം പിൻവലിക്കുന്നതിനുള്ള പ്രക്രിയ നിർദ്ദേശിച്ചു

കസ്റ്റമർ ഓഡിയോ ജാക്ക് ചേർക്കുന്നു:

1. XYZ ബാങ്ക് ATM ലേക്ക് സ്വാഗതം.

2. ദയവായി ഭാഷ തിരഞ്ഞെടുക്കുക. അമർത്തുക
1 - ഇംഗ്ലീഷ്
2 - ഹിന്ദി

3. നിങ്ങളുടെ ഭാഷയായി നിങ്ങൾ ഇംഗ്ലീഷ് / ഹിന്ദി തിരഞ്ഞെടുത്തു. പോളിയം വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നതിന് 1 അമർത്തുക
2-to decreasethethevolume

4. ഇതിനായി ATM സ്ക്രീനുകൾ മറയ്ക്കാനോ പ്രദർശിപ്പിക്കാനോ ഓഡിയോ സെഷൻ നിങ്ങളെ അനുവദിക്കുന്നു
ഒരു ബാങ്കിംഗ് സെഷനിൽ സ്വകാര്യത. അമർത്തുക
1 - എടിഎം സ്ക്രീൻ മറയ്ക്കാൻ
2 - എടിഎം സ്ക്രീൻ പ്രദർശിപ്പിക്കാൻ

5. സ്വകാര്യതയ്ക്കായി മറഞ്ഞിരിക്കുന്ന സ്ക്രീൻ/നിങ്ങളുടെ എടിഎം സ്ക്രീനുകൾ പ്രദർശിപ്പിച്ചിരിക്കുന്നു.
നിങ്ങളുടെ ഇടപാട് ആരംഭിക്കുന്നതിന് മുമ്പ് ഒരു പ്രാഥമിക എടിഎം ഓറിയന്റേഷൻ കേൾക്കാൻ ഓഡിയോ സെഷൻ നിങ്ങളെ അനുവദിക്കുന്നു. അമർത്തുക
1 - ഓറിയന്റേഷൻ കേൾക്കാൻ
2 - ഓറിയന്റേഷൻ ഒഴിവാക്കാൻ

6. ഓറിയന്റേഷൻ സന്ദേശം ആവർത്തിക്കാൻ, അമർത്തുക
1 - അതെ
2 - നിങ്ങളുടെ ഇടപാട് തുടരാൻ

7. നിങ്ങളുടെ എടിഎം കം ഡെബിറ്റ് കാർഡ് ഇടുക, അത് നീക്കം ചെയ്യുക.

8. ദയവായി നിങ്ങളുടെ PIN നൽകി Enter അമർത്തുക.

9. നിങ്ങളുടെ ഇടപാട് തിരഞ്ഞെടുക്കുക. അമർത്തുക
1 - പണം പിൻവലിക്കൽ 2 - ബാലൻസ് അന്വേഷണം
3 - പിൻ മാറ്റം

10. നിങ്ങൾ ക്യാഷ് പിൻവലിക്കൽ തിരഞ്ഞെടുത്തു. അമർത്തുക
1 - സ്ഥിരീകരിക്കാൻ
2 - റദ്ദാക്കാൻ
11. നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് തിരഞ്ഞെടുക്കുക.
1 - സേവിംഗ്സ് അക്കൗണ്ട്
2 - കറന്റ് അക്കൗണ്ട്
12. ദയവായി തുക നൽകി നൽകുക, നൽകുക.
13. നിങ്ങൾ 100 രൂപ പ്രസ്തിൽ നൽകിയിട്ടുണ്ട്
1 - സ്ഥിരീകരിക്കാൻ
2 - റദ്ദാക്കാൻ
14. ദയവായി കാത്തിരിക്കുക, ഞങ്ങൾ നിങ്ങളുടെ അഭ്യർത്ഥന പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുകയാണ്.
15. നിങ്ങളുടെ പണവും രസീതും ശേഖരിക്കുക.
16. നിങ്ങളുടെ ഇടപാട് പൂർത്തിയായി. XYZ ബാങ്ക് ATM ഉപയോഗിച്ചതിന് നന്ദി.

ഒരു എടിഎമ്മിൽ കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഒരു വ്യക്തി ബാലൻസ്

അന്വേഷണത്തിനായി നിർദ്ദേശിച്ച പ്രോസസ്സ് ഫ്ലോ

10. ഉപഭോക്താവ് ഓഡിയോ ജാക്ക് ചേർക്കുന്നു: (1 മുതൽ 9

വരെയുള്ള ഘട്ടങ്ങൾ സാധാരണമാണ്)

11. നിങ്ങൾ ബാലൻസ് എൻക്വയറി തിരഞ്ഞെടുത്തു.
അമർത്തുക
1 - സ്ഥിരീകരിക്കാൻ
2 - തിരികെ പോകാൻ

12. നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് തിരഞ്ഞെടുക്കുക.
1 - സേവിംഗ്സ് അക്കൗണ്ട്
2 - കറന്റ് അക്കൗണ്ട്

- 13.
14. ദയവായി കാത്തിരിക്കുക. ഞങ്ങൾ നിങ്ങളുടെ അഭ്യർത്ഥന പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നു.

നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിലെ ബാലൻസ് 100 രൂപയാണ്.
നിങ്ങളുടെ രസീത് ശേഖരിക്കുക.

നിങ്ങളുടെ ഇടപാട് പൂർത്തിയായി. xyz ബാങ്ക് ATM ഉപയോഗിച്ചതിന് നന്ദി.

1-ഓഗസ്റ്റ്-2017

-67-

എടിഎമ്മിൽ കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഒരു വ്യക്തി പിൻ

മാറ്റത്തിനായി നിർദ്ദേശിച്ച പ്രോസസ്സ് ഫ്ലോ ഉപഭോക്താവ്

ഓഡിയോ ജാക്ക് ചേർക്കുന്നു: 1 മുതൽ 9 വരെയുള്ള ഘട്ടങ്ങൾ

സാധാരണമാണ്)

10. നിങ്ങൾ PIN മാറ്റം തിരഞ്ഞെടുത്തു. അമർത്തുക
1 - സ്ഥിരീകരിക്കാൻ
2 - തിരികെ പോകാൻ
11. നിങ്ങളുടെ പുതിയ PIN നൽകുക.
12. നിങ്ങളുടെ പുതിയ PIN വീണ്ടും നൽകുക.
13. ദയവായി കാത്തിരിക്കുക, ഞങ്ങൾ നിങ്ങളുടെ അഭ്യർത്ഥന പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുകയാണ്.
14. നിങ്ങളുടെ PIN വിജയകരമായി മാറ്റിയിരിക്കുന്നു.
15. നിങ്ങളുടെ ഇടപാട് പൂർത്തിയായി. XYZ ബാങ്ക് ATM ഉപയോഗിച്ചതിന് നന്ദി.

എടിഎമ്മിലെ കാർഡ് റീഡറിന്റെ തരത്തെ ആശ്രയിച്ച് സ്പെഷ് -7 ന്റെ ഭാഷ വ്യത്യാസപ്പെടാം (ഡിപ്പ് കാർഡ് റീഡർ അല്ലെങ്കിൽ മോട്ടോറൈസ്ഡ് ഒന്ന്). ഏതെങ്കിലും ഘട്ടത്തിൽ ഇടപാട് പരാജയപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ സ്ക്രീനിൽ ദൃശ്യമാകുന്ന സന്ദേശം ഉപഭോക്താവിന് വായിച്ചുകേൾപ്പിക്കണം. കീ പാഡ്, ക്യാഷ് ഡിസ്പെൻസർ, കാർഡ് റീഡർ, ഇടപാട് രസീത്, കീ പാഡിന്റെ വീവരണം തുടങ്ങിയ സ്റ്റോട്ടുകളുടെ സ്ഥാനം സംബന്ധിച്ചായിരിക്കും ഓറിയന്റേഷൻ.

അധിക സവിശേഷതകൾ:

1. വേഗത്തിലുള്ള എടിഎം പ്രവർത്തനത്തിന് ഒഴിവാക്കലിന്റെ സവിശേഷത.

ഓഡിയോ ജാക്ക് ചേർത്തതിന് ശേഷം കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവ് കാർഡ് ചേർക്കുകയാണെങ്കിൽ, ഡിഫോൾട്ട് ഭാഷ ഇംഗ്ലീഷ് ആയിരിക്കും, കൂടാതെ വേഗതയേറിയ പ്രവർത്തനത്തിനായി 1 മുതൽ 6 വരെയുള്ള ഘട്ടങ്ങൾ ഒഴിവാക്കുകയും ചെയ്യും.

2. ഏതെങ്കിലും നമ്പർ കീയിലൂടെ ടോക്കിംഗ് മോഡ് പ്രവർത്തനക്ഷമമാക്കുന്നതിന്റെ സവിശേഷത.

ആദ്യത്തെ എടിഎം പ്രവർത്തനം പൂർത്തിയായ ശേഷം, ടോക്കിംഗ് മോഡ് ഉപയോഗിക്കുന്ന ഒരു ഉപഭോക്താവ് കൂടുതൽ എടിഎം പ്രവർത്തനങ്ങൾ തുടരാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നുവെങ്കിൽ, നമ്പർ കീയിൽ ഏതെങ്കിലും ഒന്ന് അമർത്തിക്കൊണ്ട് അവൻ / അവൾക്ക് വീണ്ടും ടോക്കിംഗ് മോഡ്

പ്രവർത്തനക്ഷമമാക്കാൻ കഴിയണം. (2/3 ഇടപാടുകൾക്കായി ഹെഡ്ഫോൺ ജാക്ക് നീക്കം ചെയ്യുന്നതും ചേർക്കുന്നതും ഒഴിവാക്കാൻ.)

[പമ്പരം](#)

1-ഓഗസ്റ്റ്-2017

-68-

19. കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ നൽകുന്ന ഐബിഎ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ - 18 നവംബർ 2008

No.CE/RB-1/vip/1766

നവംബർ 18, 2008

എല്ലാ അംഗ ബാങ്കുകളുടെയും ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവുകൾ

പ്രിയ സർ,

കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ നൽകുക

2006 ഫെബ്രുവരി 4-ലെ ഞങ്ങളുടെ സർക്കുലർ നമ്പർ.സി.ഐ.ആർ/ആർ.ബി/1230 ഞങ്ങൾ പരാമർശിക്കുന്നു. ഇതിനെത്തുടർന്ന്, ബാങ്കുകൾ നൽകുന്ന സൗകര്യങ്ങളും സേവനങ്ങളും അവർ അഭിമുഖീകരിക്കുന്ന ഗ്രൂണ്ട് ലെവൽ ബുദ്ധിമുട്ടുകളും സംബന്ധിച്ച് കാഴ്ചയില്ലാത്ത ആളുകളിൽ നിന്ന് ഞങ്ങൾക്ക് നിരവധി നിവേദനങ്ങൾ ലഭിച്ചു. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ളവർക്ക് നൽകേണ്ട സൗകര്യങ്ങളും സംബന്ധിച്ച് ന്യൂഡൽഹിയിലെ വികലാംഗർക്കായുള്ള ചീഫ് കമ്മീഷണറുടെ കോടതി 2005 സെപ്റ്റംബർ 5 ന് പുറപ്പെടുവിച്ച ഉത്തരവിന്റെ പശ്ചാത്തലത്തിലാണ് നടപടിക്രമ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളെ പുറപ്പെടുവിച്ചതെന്ന് നിങ്ങളുടേതാണ്.

കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവരുടെ പരാതികളെത്തുടർന്ന്, കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് സാധാരണ ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ നിഷേധിക്കപ്പെടുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കാൻ ആവശ്യമായ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കാൻ വികലാംഗ കമ്മീഷണർ 2008 മെയ് മാസത്തിൽ വീണ്ടും ധനമന്ത്രാലയത്തിനും റിസർവ് ബാങ്കിനും (ആർബിഐ) ഉപദേശം നൽകിയിരുന്നു.

തുടർന്ന്, റിസർവ് ബാങ്ക് സർക്കുലർ ഡിബിഒഡി വഴി. No.Leg

BC.91/09.07.005/2007-08 തീയതി

2008 ജൂൺ 4 ന് എല്ലാ ബാങ്കുകളും മറ്റേതൊരു വ്യക്തിക്കും നൽകുന്ന അതേ സേവനങ്ങൾ കാഴ്ചയില്ലാത്ത വ്യക്തിക്കും വിവേചനമില്ലാതെ നൽകണമെന്ന് ബാങ്കുകളെ ഉപദേശിച്ചു. ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം, എടിഎഫ് സൗകര്യം, നെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യം, ലോക്കർ സൗകര്യം, റീട്ടെയിൽ വായ്പകൾ, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ തുടങ്ങി എല്ലാ സൗകര്യങ്ങളും ബാങ്കുകൾ കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് നൽകണമെന്ന് സർക്കുലറിൽ പറയുന്നു.

മേൽപ്പറഞ്ഞ റിസർവ് ബാങ്ക് സർക്കുലറിനെ തുടർന്ന്, ഉപഭോക്തൃ സേവനവും ഉപഭോക്തൃ അവകാശങ്ങളും സംബന്ധിച്ച് ഐബിഎ ഉപസമിതിയുമായി കൂടിയാലോചിച്ച് 2006 ഫെബ്രുവരിയിൽ പുറപ്പെടുവിച്ച നടപടിക്രമ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പരിഷ്കരിക്കേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകത ഞങ്ങൾ പരിശോധിച്ചിരുന്നു. വൈകല്യമുള്ളവരുടെ ക്ഷേമത്തിനായി പ്രവർത്തിക്കുന്ന മുംബൈ ആസ്ഥാനമായുള്ള ഒരു സന്നദ്ധ സംഘടനയുമായും ഞങ്ങൾ ആശയവിനിമയം നടത്തി. സമീപ വർഷങ്ങളിലെ സാങ്കേതിക കണ്ടുപിടുത്തങ്ങൾ കാഴ്ചയില്ലാത്തവരെ സാധാരണ ജീവിതം നയിക്കാൻ വളരെയധികം പ്രാപ്തരാക്കിയിട്ടുണ്ടെന്ന് ആശയവിനിമയങ്ങൾ സൂചിപ്പിക്കുന്നു. കാഴ്ചയില്ലാത്തവർ ഓൺലൈൻ / നെറ്റ് ബാങ്കിംഗിനായി ഉപയോഗിക്കുന്ന കമ്പ്യൂട്ടറുകൾ, മൊബൈൽ ഫോണുകൾ എന്നിവയ്ക്കുള്ള സ്ക്രീൻ റീഡറുകൾ പോലുള്ള സാങ്കേതിക ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ ഞങ്ങൾക്ക് പ്രദർശിപ്പിച്ചു. കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് ആദ്യം സ്കാൻ ചെയ്ത് സ്ക്രീൻ റീഡർ വഴി അച്ചടിച്ച രേഖകൾ വായിക്കാനും മനസ്സിലാക്കാനും കഴിയും.

കൂടാതെ, കാഴ്ചയില്ലാത്തവരുടെ വിരലടയാളം അവരുടെ സിസ്റ്റത്തിൽ ഒപ്പിന് പകരം സൂക്ഷിക്കാൻ ബാങ്കുകളെ പ്രാപ്തമാക്കുന്ന സോഫ്റ്റ്‌വെയർ സ്ഥാപനം വികസിപ്പിക്കുന്ന ഫിംഗർ പ്രിന്റ് സാങ്കേതികവിദ്യയുടെ പ്രകടനവും ഞങ്ങൾ കണ്ടു. പെരുവീരലടയാളം ഉപയോഗിച്ച് അവർ ആധികാരികമാക്കിയ ചെക്കുകൾ സ്കാൻ ചെയ്യാനും ചെക്കിനെ ബഹുമാനിക്കുന്നതിനായി സിസ്റ്റത്തിൽ സംഭരിച്ചിരിക്കുന്ന ചിത്രവുമായി താരതമ്യം ചെയ്യാനും കഴിയും. ഈ സാങ്കേതികവിദ്യ പൂർണ്ണമായും വികസിപ്പിക്കുകയും വിപണിയിൽ ലഭ്യമാക്കുകയും ചെയ്യുമ്പോൾ, ബാങ്കുകൾ ഇത് അവരുടെ കോർ ബാങ്കിംഗ് പ്ലാറ്റ്‌ഫോമുമായി സംയോജിപ്പിക്കുന്നത് പരിഗണിക്കണമെന്ന് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു, അതുവഴി ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം കാഴ്ചയില്ലാത്തവരുടെ ഒരു വലിയ വിഭാഗത്തിലേക്ക് വ്യാപിപ്പിക്കാൻ കഴിയും.

വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചും സേവനങ്ങളിലേക്കുള്ള അവരുടെ പ്രവേശനത്തിനും വ്യക്തമായി പ്രതിജ്ഞാബദ്ധമായ വികലാംഗരുടെ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള ഐക്യരാഷ്ട്ര കൺ വെൻ ഷനിലേക്കും ഞങ്ങളുടെ ശ്രദ്ധ ക്ഷണിക്കപ്പെട്ടു. കൺവെൻഷന്റെ ആർട്ടിക്കിൾ 9 വികലാംഗരെ സ്വതന്ത്രമായി ജീവിക്കാനും ജീവിതത്തിന്റെ എല്ലാ വശങ്ങളിലും പൂർണ്ണമായി പങ്കെടുക്കാനും പ്രാപ്തരാക്കുന്നു, കൂടാതെ നഗര, ഗ്രാമ പ്രദേശങ്ങളിൽ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് തുറന്നതോ നൽകുന്നതോ ആയ സൗകര്യങ്ങളിലേക്കും സേവനങ്ങളിലേക്കും അവർക്ക് പ്രവേശനം നൽകുന്നു.

കൂടാതെ, ആർട്ടിക്കിൾ 12 പറയുന്നു, "വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് സ്വന്തം സ്വന്തമാക്കാനോ പാരമ്പര്യമായി നേടാനോ ഉള്ള തുല്യ അവകാശം ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും സ്വന്തം സാമ്പത്തിക കാര്യങ്ങൾ നിയന്ത്രിക്കുന്നതിനും ബാങ്ക് വായ്പകൾ, മോർട്ട്ഗേജുകൾ, മറ്റ് തരത്തിലുള്ള സാമ്പത്തിക ക്രെഡിറ്റ് എന്നിവയിലേക്ക് തുല്യ പ്രവേശനം ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് അവരുടെ സ്വന്തം ഏകപക്ഷീയമായി നടപ്പിലാക്കുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും ഉചിതമായതും ഫലപ്രദവുമായ എല്ലാ നടപടികളും കക്ഷികൾ സ്വീകരിക്കണം."

റിസർവ് ബാങ്ക് പുറപ്പെടുവിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് നൽകുന്ന എടിഎം കാർഡുകളുടെ എണ്ണത്തിൽ വർദ്ധനവിന് കാരണമാകുമെന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കുന്നു. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളുടെ തടസ്സരഹിതമായ പ്രവർത്തനങ്ങളെ സുഗമമാക്കുന്നതിന് ടോക്കിംഗ് എടിഎമ്മുകളെ സ്ഥാപിക്കുന്നതിനുള്ള സാഹചര്യം ഇത് വർദ്ധിപ്പിക്കും. സാധ്യമാകുന്നിടത്തെല്ലാം ടോക്കിംഗ് എടിഎമ്മുകൾ സ്ഥാപിക്കുന്നത് പരിഗണിക്കാൻ ബാങ്കുകളോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു. മേൽപ്പറഞ്ഞവ കണക്കിലെടുത്ത്, കാഴ്ചയില്ലാത്ത വ്യക്തികൾക്ക് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുള്ള നടപടിക്രമ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഞങ്ങൾ പരിഷ്കരിച്ചു, അതിന്റെ പകർപ്പ് ഇതോടൊപ്പം ചേർത്തിട്ടുണ്ട്. എടിഎം സൗകര്യങ്ങൾ, ഓൺലൈൻ ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ മുതലായവയ്ക്കുള്ള അഭ്യർത്ഥന അപേക്ഷകൾ ഉപയോഗിക്കാൻ കഴിവുള്ള കാഴ്ചയില്ലാത്തവരിൽ നിന്ന് മാത്രമേ ലഭിക്കൂ എന്ന് ഉപസമിതി രേഖയ്ക്ക് അന്തിമരൂപം നൽകുമ്പോൾ കണക്കിലെടുത്തു. പുതുക്കിയ നടപടിക്രമ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ദയവായി പരിഗണിക്കാനും ഓപ്പറേറ്റിംഗ് സ്റ്റാഫിന് ആവശ്യമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകാനും അംഗങ്ങളോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

നിങ്ങളുടേത് വിശ്വസ്തതയോടെ,

കെ ഉണ്ണികൃഷ്ണൻ
ഡെപ്യൂട്ടി ചീഫ് എക്സിക്യൂട്ടീവ്

Encl: മുകളിൽ പറഞ്ഞതുപോലെ

കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾക്കായുള്ള നടപടിക്രമ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

I. പൊതുവായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ

1. ബാങ്കിന്റെ എല്ലാ ശാഖകളിലും കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യം ഏർപ്പെടുത്തണം.
2. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താക്കളെ നിരക്ഷരരായ ഉപഭോക്താക്കളുമായി ബാങ്കുകൾ താരതമ്യം ചെയ്യരുത്.
3. എല്ലാ ബാങ്കുകളും മറ്റേതൊരു ഉപഭോക്താവിനും നൽകുന്ന അതേ സൗകര്യങ്ങൾ കാഴ്ചയില്ലാത്ത ഉപഭോക്താവിന് / ഭാവി ഉപഭോക്താവിന് നൽകണം. എന്നാൽ അതേ സമയം ഈ സൗകര്യങ്ങളിൽ ചിലതിൽ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന അപകടസാധ്യതയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താക്കളെ ബോധവാന്മാരാക്കണം, ഇത് ഒരു സാധാരണ ഉപഭോക്താവിനേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കാം.
4. ആവശ്യമെങ്കിൽ ഫോമുകൾ, സ്ലിപ്പുകൾ, ചെക്കുകൾ എന്നിവ വായിക്കുകയും പൂരിപ്പിക്കുകയും ചെയ്യുക തുടങ്ങിയ അധിക സൗകര്യങ്ങൾ കാഴ്ചയില്ലാത്ത ഉപഭോക്താവിന് നൽകണം.
5. ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തിപ്പിക്കാൻ പെരുവീരലടയാളം ഉപയോഗിക്കുന്ന കാഴ്ചയില്ലാത്ത ഉപഭോക്താക്കൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള കാഴ്ചയില്ലാത്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ബാങ്കുകൾ ഒരു സേവനവും നിഷേധിക്കരുത്.
6. കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവിനെ ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയുമായി സംയുക്തമായോ ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയുടെ സാന്നിധ്യത്തിലോ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തിപ്പിക്കാൻ നിർബന്ധിക്കരുത്.
7. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തിപ്പിക്കാൻ ഒരു വ്യക്തിയെ / വ്യക്തിയെ അവരുടെ പവർ ഓഫ് അറ്റോർണി അല്ലെങ്കിൽ മാനുവേറ്റ് ഹോൾഡറായി നിയമിക്കാൻ അനുവദിക്കാം.

2. ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് തുറക്കൽ

1. ബാങ്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്ന എല്ലാ ബാങ്കിംഗ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളും കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് ലഭ്യമാക്കണം.
2. മറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ചെയ്യുന്ന അതേ നടപടിക്രമം കാഴ്ചയില്ലാത്ത ഒരാളുടെ അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്നതിനും ബാങ്ക് പാലിക്കണം.
3. ഒറ്റയ്ക്കോ മറ്റുള്ളവരുമായി സംയുക്തമായോ അക്കൗണ്ട് തുറക്കാൻ അവനെ / അവളെ അനുവദിക്കണം.
4. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള വ്യക്തി (കൾ) ഉൾപ്പെടെ അവൻ / അവൾ തിരഞ്ഞെടുക്കുന്ന ആരുമായും ഒരു ജോയിന്റ് അക്കൗണ്ട് തുറക്കാൻ ബാങ്ക് ഉപഭോക്താവിനെ അനുവദിക്കണം.
5. ഉപഭോക്താവിന് ആവശ്യമെങ്കിൽ, ബ്രാഞ്ചിന്റെ ഓഫീസർ / മാനേജർ ബിസിനസ്സ് നിയമങ്ങളും മറ്റ് നിബന്ധനകളും വ്യവസ്ഥകളും ഒരു സാക്ഷിയുടെ സാന്നിധ്യത്തിൽ വായിക്കണം.
6. അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്നതിന് മുമ്പ് ബാങ്ക് ബ്രാഞ്ച് മാനേജർ കാഴ്ചയില്ലാത്ത ഒരു ഉപഭോക്താവിനെ / ഭാവി ഉപഭോക്താവിനെ തന്റെ അവകാശങ്ങളെയും ബാധ്യതകളെയും കുറിച്ച് അറിയിക്കണം.
7. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവിന്റെ ഡോക്യുമെന്റേഷൻ ആവശ്യകതകൾ മറ്റേതൊരു ഉപഭോക്താവിനെയും പോലെ ആയിരിക്കണം.
8. "അക്കൗണ്ട് ഉടമയ്ക്ക് കാഴ്ചവൈകല്യമുണ്ട്" എന്ന് അക്കൗണ്ട് വ്യക്തമായി അടയാളപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ട്.

III. പണം പിൻവലിക്കൽ / ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം

1. പണമിടപാടുകളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് എല്ലാ ഉപഭോക്താക്കൾക്കും നൽകുന്നതുപോലെ പണം പിൻവലിക്കുന്നതിനുള്ള സൗകര്യങ്ങൾ കാഴ്ചയില്ലാത്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്കും നൽകണം.
2. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവ് ബാങ്കിൽ നിന്ന് പണം പിൻവലിക്കുകയാണെങ്കിൽ മറ്റൊരു ബാങ്ക് ജീവനക്കാരന്റെ / ഓഫീസറുടെ സാന്നിധ്യത്തിൽ പേയ്മെന്റ് നടത്തണം. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താവ് അത്തരം സാക്ഷികൾ ഹാജരാകണമെന്ന് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ പുറത്തുനിന്നുള്ള സാക്ഷികളുടെ ആവശ്യമില്ല.
3. പ്രവർത്തനങ്ങൾ സ്വയം പിൻവലിക്കലിൽ മാത്രമായി പരിമിതപ്പെടുത്തരുത്.

4. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ളവർക്ക് ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം നിഷേധിക്കരുത്.
5. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾ അത്തരം ചെക്ക് ബുക്കുകൾ ഉപയോഗിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ നടപടിക്രമങ്ങളും മറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അനുസൃതമായിരിക്കണം.
6. കാഴ്ചയില്ലാത്തവർ മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് നൽകുന്ന ചെക്കുകൾ ക്രമത്തിലാണെങ്കിൽ ബഹുമാനിക്കണം.

IV. ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ / ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ

1. കാഴ്ചയില്ലാത്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അഭ്യർത്ഥനപ്രകാരം ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ / ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ നൽകണം.
2. ക്രെഡിറ്റ് / ഡെബിറ്റ് കാർഡ് സംബന്ധിച്ച എല്ലാ നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും അതത് ബാങ്കിന്റെ വെബ് സൈറ്റിൽ ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന ഫോർമാറ്റിൽ ലഭ്യമായിരിക്കണം. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് ഇവ വായിച്ചുകേൾപ്പിക്കുകയും അപകടസാധ്യതാ ഘടകങ്ങൾ വിശദീകരിക്കുകയും വേണം.
3. ഫോട്ടോ പതിച്ച ക്രെഡിറ്റ്/ ഡെബിറ്റ് കാർഡ് നൽകുന്നത് ബാങ്കുകൾക്ക് പരിഗണിക്കാം. ഈ ഫോട്ടോ ഒരു ഐഡൻറിഫിക്കേഷൻ/വെരിഫിക്കേഷൻ ആയി പ്രവർത്തിക്കും.

V. എടിഎം / ഡെബിറ്റ് കാർഡുകൾ

1. കാഴ്ചയില്ലാത്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എടിഎം സൗകര്യം പ്രയോജനപ്പെടുത്താൻ അനുവദിക്കണം.
2. ഓർത്തോപീഡിക് വൈകല്യമുള്ളവർ പോലുള്ള മറ്റ് വിഭാഗം ഭിന്നശേഷിക്കാർക്കും എടിഎമ്മുകൾ ലഭ്യമാണെന്ന് ബാങ്കുകൾ ഉറപ്പാക്കണം.

6. ഓൺ ലൈൻ ബാങ്കിംഗ് / മൊബൈൽ ബാങ്കിംഗ്, ടെലി ബാങ്കിംഗ് / ഫോൺ ബാങ്കിംഗ്

1. എല്ലാ ബാങ്കുകൾക്കും ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന വെബ്സൈറ്റുകൾ ഉണ്ടായിരിക്കണം. കൂടാതെ അന്താരാഷ്ട്ര പ്രവേശന മാനദണ്ഡങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായിരിക്കണം.
2. വെബ് ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ, ഡെസ്ക്ടോപ്പ് ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ, മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ തുടങ്ങിയ ഉപഭോക്തൃ അഭിമുഖീകരിക്കുന്ന എല്ലാ ആപ്ലിക്കേഷനുകളും കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്നതായിരിക്കണം.
3. ഉപയോക്തൃ പ്രാമാണീകരണം / പാസ്വേഡ് പരിശോധനയുടെ ഇതര രീതികൾ ബാങ്കുകൾക്ക് ഉണ്ടായിരിക്കണം.
4. എല്ലാ സവിശേഷതകളും പ്രത്യേകിച്ച് ഉപഭോക്തൃ സുരക്ഷയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടവ കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്നതായിരിക്കണം.

VII. ലോക്കറുകൾ

1. കാഴ്ചയില്ലാത്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അഭ്യർത്ഥനപ്രകാരം ലോക്കർ സൗകര്യം നൽകണം.
2. പ്രവർത്തനത്തിന് സൗകര്യപ്രദമായി സ്ഥാപിച്ചിരിക്കുന്ന അനുയോജ്യമായ ലോക്കറുകൾ അനുവദിക്കാം.
3. കാഴ്ചയില്ലാത്ത ഉപഭോക്താവിന് ലോക്കർ നൽകുന്നതിനുള്ള ബാങ്ക് നടപടിക്രമങ്ങൾ മറ്റേതൊരു ഉപഭോക്താവിനും തുല്യമായിരിക്കണം.

4. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവിന് ലോക്കറിന്റെ പ്രവർത്തനത്തിനായി ഇനിപ്പറയുന്ന ഓപ്ഷനുകൾ നൽകിയേക്കാം:
- a. ഓപ്പറേഷൻ - ഒറ്റയ്ക്ക്
 - b. ഓപ്പറേഷൻ - അപേക്ഷകന്റെ ഇഷ്ടാനുസരണം വിശ്വസനീയമായ ഒരു വ്യക്തിയുടെ സഹായത്തോടെ ഒറ്റയ്ക്ക്.
 - c. ഓപ്പറേഷൻ - സംയുക്തമായി.
5. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവിന് ലോക്കർ തുറക്കുമ്പോൾ ലോക്കറിന്റെ ചുമതലയുള്ള വ്യക്തിയോട് ഹാജരാകാൻ അഭ്യർത്ഥിക്കാം അല്ലെങ്കിൽ ലോക്കർ അടച്ചിട്ടിരിക്കുമ്പോൾ അത് അടയ്ക്കുന്നതിനായി അല്ലെങ്കിൽ വീണ്ടെടുക്കുന്നതിനായി അത് പരിശോധിക്കാം.

VIII. വായ്പകൾ

1. മറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നതുപോലെ കാഴ്ചയില്ലാത്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്കും വായ്പ ലഭ്യമാക്കണം, അവരുടെ കാഴ്ച വൈകല്യം വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിനോ നിരസിക്കുന്നതിനോ മാനദണ്ഡമാകരുത്.
2. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ മേൽ പലിശ അടയ്ക്കൽ, ഹൗസ്, മറ്റ് നിബന്ധനകൾ എന്നിവയുടെ അധിക ഭാരം ചുമത്തരുത്.

പമ്പരം

BCSBI

20. ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതിബദ്ധതയുടെ
ബിസിഎസ്ബിഐ കോഡ് - ജനുവരി 2014

21. പരാതി പരിഹാരം

20. ഉപഭോക്താക്കളോടുള്ള ബാങ്കിന്റെ പ്രതിബദ്ധതയുടെ ബിസിഎസ്ബിഐ കോഡ് - ജനുവരി 2014

ബാങ്കിംഗ് കോഡ്സ് ആൻഡ് സ്റ്റാൻഡേർഡ്സ് ബോർഡ് ഓഫ് ഇന്ത്യ

11. മുതിർന്ന പൗരന്മാരും ഭിന്നശേഷിക്കാരും

- a) മുതിർന്ന പൗരന്മാർ, ഭിന്നശേഷിക്കാർ, നിരക്ഷരർ തുടങ്ങിയ ഞങ്ങളുടെ പ്രത്യേക ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഞങ്ങളുമായി ബാങ്ക് ചെയ്യുന്നത് എളുപ്പവും സൗകര്യപ്രദവുമാക്കാൻ ഞങ്ങൾ പരമാവധി ശ്രമിക്കും. അത്തരം അപേക്ഷകർക്കും ഉപഭോക്താക്കൾക്കും സൗകര്യപ്രദമായ നയങ്ങൾ, ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, സേവനങ്ങൾ എന്നിവ നിർമ്മിക്കുന്നത് ഇതിൽ ഉൾപ്പെടും.
- b) നിങ്ങൾക്ക് ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങളിലേക്കുള്ള പ്രവേശനം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള സംവിധാനങ്ങളും നടപടിക്രമങ്ങളും വികസിപ്പിക്കാൻ ഞങ്ങൾ ശ്രമിക്കും.
- c) ഞങ്ങളുടെ ശാഖകളിലേക്കും എടിഎമ്മുകളിലേക്കും നിങ്ങൾക്ക് സൗകര്യപ്രദമാക്കാൻ ഞങ്ങൾ ശ്രമിക്കും.
- d) നിങ്ങളുടെ ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾ നടത്തുന്നതിന് നിങ്ങളെ സഹായിക്കുന്നതിന് നിങ്ങളുമായി ഇടപഴകുന്ന ഞങ്ങളുടെ സ്റ്റാഫിനെ ഞങ്ങൾ സംവേദനക്ഷമമാക്കും.
- e) ഈ ചട്ടത്തിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള മറ്റെല്ലാ പ്രതിബദ്ധതകൾക്കും പുറമേ -
 - I. ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് അർഹമായ മുൻഗണന നൽകും. ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകൾക്കും പരാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിനുമായി നിങ്ങൾക്ക് വ്യക്തിഗത സേവനങ്ങൾ നൽകാൻ ഞങ്ങൾ ശ്രമിക്കും.
 - II. ബാങ്കിംഗ് ഹാളിൽ ഇരിപ്പിടങ്ങൾ ഒരുക്കാൻ ഞങ്ങൾ ശ്രമിക്കും.
 - III. ഏകജാലക സംവിധാനത്തിലൂടെ ഞങ്ങളുടെ സേവനങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് നൽകാൻ ഞങ്ങൾ ശ്രമിക്കും.
 - IV. ഓതരൈസേഷൻ ലെറ്ററും പാസ് ബുക്കും ഹാജരാക്കി നിങ്ങൾ അധികാരപ്പെടുത്തിയ വ്യക്തികൾ നിങ്ങളുടെ ഫണ്ടുകൾ, നിങ്ങൾ നിശ്ചയിച്ച പരിധികൾ വരെ പിൻവലിക്കാൻ ഞങ്ങൾ അനുവദിക്കും.
 - V. അനാരോഗ്യം, ബ്രാഞ്ചിലേക്ക് വരാനുള്ള കഴിവില്ലായ്മ തുടങ്ങിയ പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങളിൽ 'ഡോർസ്റ്റെപ്പ്' ബാങ്കിംഗ് (അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്യുന്നതിനുള്ള പണം / ഉപകരണങ്ങൾ എടുക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ ചെക്ക് നൽകുന്നതിനെതിരെ പണം / ഡിമാൻഡ് ഡ്രാഫ്റ്റുകൾ വിതരണം ചെയ്യൽ / രേഖാമൂലം അഭ്യർത്ഥന) നൽകാൻ ഞങ്ങൾ ശ്രമിക്കും.
 - VI. നിങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടിലേക്ക് ക്രെഡിറ്റ് ചെയ്ത പെൻഷന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ അടങ്ങിയ ഒരു പെൻഷൻ സ്ലിപ്പ് ഞങ്ങൾ നിങ്ങൾക്ക് (പെൻഷൻകാർക്ക്) നൽകും.

- VII. പ്രത്യേക സാഹചര്യങ്ങളിൽ പെൻഷൻ വീട്ടുപടിക്ക് എത്തിക്കാൻ ഞങ്ങൾ ശ്രമിക്കും.
- VIII. ഞങ്ങളുടെ ബാങ്കിന്റെ ഏതെങ്കിലും ശാഖയിൽ നിങ്ങൾ (പെൻഷൻകാർ) സമർപ്പിക്കേണ്ട ലൈഫ് സർട്ടിഫിക്കറ്റ് ഞങ്ങൾ സ്വീകരിക്കും.

- . ഓട്ടിസം, സെറിബ്രൽ പാൾസി, ബുദ്ധിമാന്ദ്യം, ഒന്നിലധികം വൈകല്യങ്ങൾ എന്നിവയുള്ള വികലാംഗർക്കായി 1999 ലെ നാഷണൽ ട്രസ്റ്റ് ആക്ട് പ്രകാരം ഒരു നിയമപരമായ രക്ഷാകർത്താവിനെ എങ്ങനെ നിയമിക്കാമെന്ന് വികലാംഗരുടെ ബന്ധുക്കൾക്കും മാതാപിതാക്കൾക്കും ഞങ്ങൾ മാർഗനിർദ്ദേശം നൽകും.
- I. ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം, എടിഎം സൗകര്യം, നെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യം, ലോക്കർ സൗകര്യം, റിട്ടെയിൽ വായ്പകൾ, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ മുതലായ എല്ലാ ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങളും വിവേചനമില്ലാതെ കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ഞങ്ങൾ ഉറപ്പാക്കും.
- II. വിവിധ ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിന് കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ളവർക്ക് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായങ്ങളും ഞങ്ങൾ നൽകും.
- III. നിങ്ങളുടെ ആശങ്കകൾ പ്രകടിപ്പിക്കാനും കൂട്ടായ അനുഭവത്തിൽ നിന്ന് പ്രയോജനം നേടാനും കഴിയുന്ന തരത്തിൽ പതിവ് മീറ്റിംഗുകൾ ക്രമീകരിക്കാൻ ഞങ്ങൾ ശ്രമിക്കും.

ഉറവിടം:

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

21. പരാതി പരിഹാരം

നിങ്ങളുടെ ആവലാതികൾ പരിഹരിക്കുന്നതിന്, ഇതാണ് നിങ്ങൾ ചെയ്യേണ്ടത്

- ബന്ധപ്പെട്ട ബ്രാഞ്ചിൽ രേഖാമൂലം പരാതി നൽകുക.
- നിങ്ങളുടെ പരാതി ബ്രാഞ്ചിൽ പരിഹരിച്ചില്ലെങ്കിൽ, ബാങ്കിന്റെ ഉന്നത അധികാരികളെ (റിജിയണൽ / സോണൽ മാനേജർ) നിങ്ങൾക്ക് സമീപിക്കാം, അവരുടെ കോൺടാക്റ്റ് വിശദാംശങ്ങൾ ബ്രാഞ്ചിൽ ലഭ്യമായിരിക്കണം.
- ബാങ്കിൽ പരാതി നൽകി 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ നിങ്ങൾക്ക് മറുപടി ലഭിച്ചില്ലെങ്കിൽ അല്ലെങ്കിൽ മറുപടിയിൽ നിങ്ങൾ തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, ശാഖയുടെ അധികാരപരിധിയിൽ വരുന്ന ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാനെ നിങ്ങൾക്ക് സമീപിക്കാം. ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ സമ്പർക്ക വിശദാംശങ്ങൾ www.rbi.org.in >ഹോം>മോർലിക്>കോംപ്ലയിന്റ്>ബാങ്കിംഗ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ സ്കീമിലും ലഭ്യമാണ്

ബാങ്കിംഗ് കോഡ്സ് ആൻഡ് സ്റ്റാൻഡേർഡ്സ് ബോർഡ് ഓഫ് ഇന്ത്യ അംഗ ബാങ്കുകളിൽ വ്യവസ്ഥാപരമായ മാറ്റങ്ങൾ വരുത്താൻ ശ്രമിക്കുന്നു, അതുവഴി ഈ ബാങ്കുകൾ കോഡുകളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങൾ നൽകുമെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നു. വ്യക്തിഗത പരാതികൾ ബിസിഎസ്ബിഐ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നില്ല.

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

ടോപ്പ്

NSDL

22. അന്ധരായ വ്യക്തികളുടെ ഡിപ്പോസിറ്ററി അക്കൗണ്ട് തുറക്കലും പ്രവർത്തനവും

23. അന്ധനായ ഒരു വ്യക്തിയുടെ അക്കൗണ്ട് തുറക്കൽ

22. അന്ധരായ വ്യക്തികളുടെ ഡിപ്പോസിറ്ററി അക്കൗണ്ട് തുറക്കലും പ്രവർത്തനവും

നാഷണൽ സെക്യൂരിറ്റീസ് ഡിപ്പോസിറ്ററി ലിമിറ്റഡ്

പങ്കാളിയുടെ ഇന്റർഫേസ്

സർക്കുലർ

സർക്കുലർ നമ്പർ. NSDL/POLICY/2007/0049

തീയതി : ഓഗസ്റ്റ് 21, 2007

ഉപവകുപ്പ് : പുതുക്കിയ നടപടിക്രമം - അന്ധരായ വ്യക്തികളുടെ ഡിപ്പോസിറ്ററി അക്കൗണ്ട് തുറക്കലും പ്രവർത്തനവും

എല്ലാ ഡിപ്പോസിറ്ററി പങ്കാളികൾക്കും (ഡിപി) എൻഎസ്ഡിഎൽ അതിന്റെ സർക്കുലർ നമ്പർ അനുസരിച്ച് അറിയാമെന്നതിനാൽ. ഒരു അന്ധനായ വ്യക്തി ഗുണഭോക്തൃ അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്നത് സംബന്ധിച്ച് 2005 ഓഗസ്റ്റ് 26 ലെ എൻഎസ്ഡിഎൽ / പിഐ / 2005/ 1584 വ്യക്തത വരുത്തി. അന്ധരായ വ്യക്തികളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾ പരിരക്ഷിക്കുകയും പരിരക്ഷിക്കുകയും ചെയ്യുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെയാണ് മേൽപ്പറഞ്ഞ വിശദീകരണം എൻഎസ്ഡിഎൽ പുറപ്പെടുവിച്ചത്.

മേൽപ്പറഞ്ഞ സർക്കുലറിൽ വ്യക്തമാക്കിയ ആവശ്യകതകൾ നിറവേറ്റുന്നതിൽ അന്ധരായ വ്യക്തികൾ നേരിടുന്ന പ്രായോഗിക ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ സംബന്ധിച്ച് അന്ധരുടെ വികസനത്തിനും ക്ഷേമത്തിനുമായി പ്രവർത്തിക്കുന്ന നിരവധി സംഘടനകളിൽ നിന്ന് എൻഎസ്ഡിഎല്ലിന് കൂട്ടായ പ്രാതിനിധ്യം ലഭിച്ചിട്ടുണ്ട്.

എൻഎസ്ഡിഎല്ലിന് ലഭിച്ച വിവിധ പ്രാതിനിധ്യങ്ങൾ കണക്കിലെടുത്ത്, അന്ധരായ വ്യക്തികളുടെ വികസനത്തിനും ക്ഷേമത്തിനുമായി പ്രവർത്തിക്കുന്ന സംഘടനകളുടെ പ്രതിനിധികളെ കേട്ട ശേഷം, സാങ്കേതിക പുരോഗതിയും അന്ധനായ വ്യക്തിയുടെ (വ്യക്തികളുടെ) സ്വതന്ത്രമായി പ്രവർത്തിക്കാനും സ്വയം പ്രതിനിധീകരിക്കാനുമുള്ള ആഗ്രഹം കണക്കിലെടുത്ത്, സർക്കുലർ നമ്പറിലെ ഉള്ളടക്കം പരിഗണിക്കാൻ ഡിപിമാരോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. 2005 ഓഗസ്റ്റ് 26-ന് റദ്ദാക്കിയ എൻഎസ്ഡിഎൽ/പിഐ/2005/1584, ഗുണഭോക്തൃ അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്നതിനും പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്നതിനുമായി അന്ധരായ വ്യക്തികളിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച അപേക്ഷ ഉടൻ പ്രാബല്യത്തിൽ വരും:

1) യഥാക്രമം 2004 സെപ്റ്റംബർ 7, 2004, നവംബർ 25, 2004 തീയതികളിലെ എൻഎസ്ഡിഎൽ സർക്കുലർ നമ്പർ എൻഎസ്ഡിഎൽ / പിഐ / 2004 / 1622, എൻഎസ്ഡിഎൽ / പിഐ / 2004 / 2117 എന്നിവയിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന നടപടിക്രമമനുസരിച്ച് തിരിച്ചറിയൽ രേഖ, വിലാസ തെളിവ്, അന്ധനായ വ്യക്തിയുടെ (ഇനി മുതൽ ക്ലയന്റ് എന്ന് പരാമർശിക്കപ്പെടുന്നു) ഫോട്ടോ എന്നിവ നേടുക. NSDL സർക്കുലർ നമ്പർ NSDL/Policy/2007/0016, NSDL/Policy/2007/0022 എന്നിവയിൽ യഥാക്രമം മാർച്ച് 16, 2007, ഏപ്രിൽ 18, 2007 എന്നിവയിൽ പ്രതിപാദിച്ചിട്ടുള്ള നടപടിക്രമമനുസരിച്ച് ഉപഭോക്താവിന്റെ 'വ്യക്തിഗത' പരിശോധന നടത്തുക. ഉപഭോക്താവിന്റെ പാൻ കാർഡ് നേടുക, എൻഎസ്ഡിഎൽ സർക്കുലർ നമ്പറിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിക്കുക. NSDL/POLICY/2006/0007 തീയതി മാർച്ച് 3, 2006.

2) കൂട്ടാളി(കളുടെ) ആവശ്യകത പിൻവലിച്ചിരിക്കുന്നു.

3) ക്ലയന്റുകൾ അഭ്യർത്ഥിക്കുമ്പോഴെല്ലാം അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്ന ഫോമിനെയും DP-ക്ലയന്റ് കരാറിനെയും ഉള്ളടക്കം DP-ക്ലയന്റ് വായിച്ചു മനസ്സിലാക്കുകയും വിശദീകരിക്കുകയും വേണം. ക്ലയന്റ് നിരക്ഷരനാണെങ്കിൽ, എൻഎസ്ഡിഎൽ സർക്കുലർ നമ്പറിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന നടപടിക്രമങ്ങൾ ഡിപി പാലിക്കണം. NSDL/PI/2002/0709 മെയ് 3, 2002.

4) ഡിപിഎം സിസ്റ്റത്തിലെ അക്കൗണ്ട് തുറക്കൽ ഫോമിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള ക്ലയന്റുകളുടെ ഒപ്പ് (കൾ) ഡിപി രേഖപ്പെടുത്തണം. കൂടാതെ, ഒരു പരാമർശം ഡിപിഎം സിസ്റ്റത്തിൽ ഇടണം (അംഗീകൃതത്തിന് കീഴിൽ)

ക്ലയൻ്റ് "കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവൻ" ആണെന്ന് 'ഒപ്പിട്ടവരുടെ' സ്ക്രീനിൽ ഒപ്പിടുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ. കൂടാതെ, ക്ലയൻ്റ് നിരക്ഷരനാണെങ്കിൽ, ഡിപി "കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവരും പെരുവീരലടയാളികളും" എന്ന പരാമർശം ഇടണം.

5) അത്തരം ക്ലയൻ്റുകളുടെ ഡെലിവറി ഇൻസ്ട്രക്ഷൻ സ്ലിപ്പുകൾ (ഡിഐഎസ്) വിതരണം ചെയ്യുന്നതിനും വീണ്ടും നൽകുന്നതിനും പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിനും, എൻഎസ്ഡിഎൽ സർക്കുലർ നമ്പറിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിക്കാൻ ഡിപിമാരോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. NSDL/PI/2004/1401 തീയതി ഓഗസ്റ്റ് 5, 2004. എൻഎസ്ഡിഎൽ സർക്കുലർ നമ്പർ പാലിക്കാനും ഡിപിമാർ ആവശ്യപ്പെടും. DIS സംബന്ധിച്ച സെബി സർക്കുലറുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് 2007 ഫെബ്രുവരി 15 ലെ NSDL/Policy/2007/0011. അത്തരം ക്ലയൻ്റുകൾക്ക് നൽകുന്ന ഡിഐഎസ് "കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവൻ" അല്ലെങ്കിൽ "കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവരും പെരുവീരലടയാളികളും" എന്ന് മുൻകൂട്ടി സ്റ്റാമ്പ് ചെയ്യണമെന്നും കൂട്ടിച്ചേർത്തു. കൂടാതെ, ഈ ക്ലയൻ്റുകൾ നിരക്ഷരനാണെങ്കിൽ മാത്രം ഡിഐഎസ് വിതരണം ചെയ്യുന്നതിന് ഡിപിയുടെ ഓഫീസ് സന്ദർശിക്കണം.

ഈ സർക്കുലർ പുറപ്പെടുവിച്ച ശേഷം തുറന്ന പുതിയ അക്കൗണ്ടുകൾക്കും നിലവിലുള്ള ക്ലയൻ്റുകൾക്കായി ഡിഐഎസ് പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിനും മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച നടപടിക്രമങ്ങൾ ബാധകമാകുമെന്ന് ശ്രദ്ധിക്കാൻ ഡിപിമാരോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

അതിനു വേണ്ടിയും വേണ്ടിയും
നാഷണൽ സെക്യൂരിറ്റീസ് ഡിപ്പോസിറ്ററി ലിമിറ്റഡ്

sd/-

ഭൂഷൺ മൈദിയോ വൈസ് പ്രസിഡൻ്റ്

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

ടോപ്പ്

23. അന്ധനായ വ്യക്തിയുടെ അക്കൗണ്ട് തുറക്കൽ

നാഷണൽ സെക്യൂരിറ്റീസ് ഡിപ്പോസിറ്ററി ലിമിറ്റഡ്

പങ്കാളിയുടെ ഇന്റർഫേസ്

അനുബന്ധം

'അക്കൗണ്ട് തുറക്കൽ' സംബന്ധിച്ച മാസ്റ്റർ സർക്കുലർ - പതിപ്പ് 1

(9) ഒരു അന്ധനായ വ്യക്തിയുടെ അക്കൗണ്ട് തുറക്കൽ (NSDL/POLICY/2007/0049 തീയതി ഓഗസ്റ്റ് 21, 2007)

(a) പോയിന്റ് നമ്പറിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന നടപടിക്രമമനുസരിച്ച് POI, വിലാസ തെളിവ്, അന്ധനായ വ്യക്തിയുടെ (ഇനി മുതൽ ക്ലയന്റ് എന്ന് പരാമർശിക്കപ്പെടുന്നു) ഫോട്ടോ എന്നിവ നേടുക. (i) (1) 1.3. പോയിന്റ് നമ്പറിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന നടപടിക്രമമനുസരിച്ച് ക്ലയന്റിന്റെ 'വ്യക്തിഗത' പരിശോധന നടത്തുക. (i) (1) 1.1. ഉപഭോക്താവിന്റെ പാൻ കാർഡ് നേടുക, പോയിന്റ് നമ്പറിൽ നിർദ്ദേശിച്ചിരിക്കുന്ന നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിക്കുക. (i) (2) 2.1.

(b) ക്ലയന്റുകൾ അഭ്യർത്ഥിക്കുമ്പോഴെല്ലാം അക്കൗണ്ട് തുറക്കുന്ന ഫോമിന്റെയും DP-ക്ലയന്റ് കരാറിന്റെയും ഉള്ളടക്കം DP-ക്ലയന്റ് വായിച്ചു മനസ്സിലാക്കുകയും വിശദീകരിക്കുകയും വേണം. ക്ലയന്റ് നിരക്ഷരനാണെങ്കിൽ, പോയിന്റ് നമ്പർ 8 ൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന നടപടിക്രമങ്ങൾ ഡിപി പാലിക്കണം.

(c) ഡിപിഎം സിസ്റ്റത്തിലെ അക്കൗണ്ട് തുറക്കൽ ഫോമിൽ നൽകിയിട്ടുള്ള ക്ലയന്റുകളുടെ ഒപ്പ് (ഒപ്പുകൾ) ഡിപി രേഖപ്പെടുത്തണം. കൂടാതെ, ഡിപിഎം സിസ്റ്റത്തിൽ ('ഒപ്പിട്ടവരുടെ' സ്ക്രീനിലെ അംഗീകൃത ഒപ്പിട്ട വിശദാംശങ്ങൾക്ക് കീഴിൽ) ക്ലയന്റ് "കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവൻ" ആണെന്ന് ഒരു പരാമർശം ഇടണം. കൂടാതെ, ക്ലയന്റ് നിരക്ഷരനാണെങ്കിൽ, ഡിപി "കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവരും പെരുവീരലടയാളികളും" എന്ന പരാമർശം ഇടണം.

(d) അത്തരം ക്ലയന്റുകളുടെ ഡെലിവറി ഇൻസ്ട്രക്ഷൻ സ്ലിപ്പുകൾ (ഡിഐഎസ്) വിതരണം ചെയ്യുന്നതിനും വീണ്ടും നൽകുന്നതിനും പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിനും, എൻഎസ്ഡിഎൽ സർക്കുലർ നമ്പറിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിക്കാൻ ഡിപിമാരോട് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. NSDL/PI/2004/1401 തീയതി ഓഗസ്റ്റ് 5, 2004. എൻഎസ്ഡിഎൽ സർക്കുലർ നമ്പർ പാലിക്കാനും ഡിപിമാർ ആവശ്യപ്പെടും. DIS സംബന്ധിച്ച സെബി സർക്കുലറുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് 2007 ഫെബ്രുവരി 15 ലെ NSDL/Policy/2007/0011. അത്തരം ക്ലയന്റുകൾക്ക് നൽകുന്ന ഡിഐഎസ് "കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവൻ" അല്ലെങ്കിൽ "കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവരും പെരുവീരലടയാളികളും" എന്ന് മുൻകൂട്ടി സ്റ്റാമ്പ് ചെയ്യണമെന്നും കൂട്ടിച്ചേർത്തു. കൂടാതെ, ഈ ക്ലയന്റുകൾ നിരക്ഷരനാണെങ്കിൽ മാത്രം ഡിഐഎസ് വിതരണം ചെയ്യുന്നതിന് ഡിപിയുടെ ഓഫീസ് സന്ദർശിക്കണം.

മേൽപ്പറഞ്ഞ നടപടിക്രമങ്ങൾ 2007 ഓഗസ്റ്റ് 21 മുതൽ തുറന്ന പുതിയ അക്കൗണ്ടുകൾക്കും (പുതുക്കിയ സർക്കുലർ പുറപ്പെടുവിക്കുന്നത്) നിലവിലുള്ള ക്ലയന്റുകൾക്കായി ഡിഐഎസ് പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിനും ബാധകമാകുമെന്ന് ശ്രദ്ധിക്കാൻ ഡിപിമാരോട് അഭ്യർത്ഥിക്കുന്നു.

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

[top](#)

1-ഓഗസ്റ്റ്-2017

-81-

നിയമങ്ങളും നിർദ്ദേശങ്ങളും

24. വികലാംഗരുടെ അവകാശ നിയമങ്ങൾ, 2017
25. വികലാംഗരുടെ അവകാശ നിയമം, 2016
26. UNCRPD ബാധ്യത
27. നാഷണൽ ട്രസ്റ്റ് റെഗുലേഷൻസ്, 2001
28. ഓട്ടിസം, സെറിബ്രൽ പാൾസി, ബുദ്ധിമാന്ദ്യം, മൾട്ടിപ്പിൾ ഡിസെബിലിറ്റിസ് എന്നിവയുള്ള വ്യക്തികളുടെ ക്ഷേമത്തിനായുള്ള നാഷണൽ ട്രസ്റ്റ് ആക്ട്, 1999
29. മാനസികാരോഗ്യ നിയമം, 2017
30. വികലാംഗരുടെ കരാർ ശേഷി
31. സ്ഥിരമായി വികലാംഗരായ കുട്ടികൾക്കും സഹോദരങ്ങൾക്കും ആശ്രിതരായ മാതാപിതാക്കൾക്കുമുള്ള പെൻഷൻ പ്രക്രിയ

24. വികലാംഗരുടെ അവകാശ നിയമങ്ങൾ, 2017

സാമൂഹിക നീതി ശാക്തീകരണ മന്ത്രാലയം

[ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് ആൻഡ് പേഴ്സൺസ് വിത്ത് ഡിസെബിലിറ്റി (ദിവിഡാംഗൻ)]

അറിയിപ്പ്

ന്യൂഡൽഹി, മാർച്ച് 10, 2017

സാമൂഹിക നീതി ശാക്തീകരണ മന്ത്രാലയം 2017 ലെ വികലാംഗരുടെ അവകാശ ചട്ടങ്ങൾ വിജ്ഞാപനം ചെയ്തു.

- ഭിന്നശേഷിക്കാർക്കായി തുല്യ അവസര നയം പ്രസിദ്ധീകരിക്കാൻ ഓരോ സ്ഥാപനത്തെയും നിയമങ്ങൾ അനുശാസിക്കുന്നു. ഈ നയം അതിന്റെ വെബ്സൈറ്റിൽ മുൻഗണനയോടെ പ്രസിദ്ധീകരിക്കേണ്ടതാണ്, കൂടാതെ നൽകേണ്ട സൗകര്യങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും അത്തരം ആളുകൾക്കായി കണ്ടെത്തിയ പോസ്റ്റുകളും ഉൾപ്പെടുത്തണം.
- കൂടാതെ, എല്ലാ സ്ഥാപനങ്ങളും ഭൗതിക പരിസ്ഥിതി, ഗതാഗതം, വിവര-ആശയവിനിമയ സാങ്കേതികവിദ്യ തുടങ്ങിയവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മാനദണ്ഡങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതുണ്ട്. വെബ്സൈറ്റിൽ സ്ഥാപിക്കേണ്ട ഡോക്യുമെന്റുകൾ ഇലക്ട്രോണിക് പബ്ലിക്കേഷൻ (ഇപിയുബി) അല്ലെങ്കിൽ ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന പിഡിഎഫ് ഫോർമാറ്റിലായിരിക്കണം.

(എസ്.നമ്പർ 25) - ആർ.പി.ഡി.എ ചട്ടങ്ങൾ 2017 - അധ്യായം 3 - സെക്ഷൻ 7 പരാതി പരിഹാര സംവിധാനം സ്ഥാപിക്കുന്നതിനും നടപടിക്രമങ്ങൾക്കും ഉത്തരവിടുന്നു.

7. സർക്കാർ സ്ഥാപനങ്ങൾ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്ന രീതി.-
- (1) പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ പരാതികളുടെ ഒരു രജിസ്റ്ററും ഇതിനായി പ്രത്യേകം സൂക്ഷിക്കുന്ന സോഫ്റ്റ് കോപ്പിയും സൂക്ഷിക്കേണ്ടതും ഓരോ പരാതിക്കും പ്രത്യേക പേജ് അനുവദിക്കേണ്ടതുമാണ്.

(0) പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ ഇനിപ്പറയുന്ന വിശദാംശങ്ങൾ രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്, അതായത്:-

(എ) പരാതിയുടെ തീയതി; (ബി) പരാതിക്കാരന്റെ പേര്; (സി) പരാതി അന്വേഷിക്കുന്ന വ്യക്തിയുടെ പേര്; (ഡി) സംഭവം നടന്ന സ്ഥലം; (ഇ) പരാതി നൽകിയ സ്ഥാപനത്തിന്റെയോ വ്യക്തിയുടെയോ പേര്; (എഫ്) പരാതിയുടെ ചുരുക്കം; (ജി) എന്തെങ്കിലും അധിക വിവരങ്ങൾ; (എച്ച്) ഡോക്യുമെന്ററി തെളിവുകൾ ഉണ്ടെങ്കിൽ; (i) പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ തീർപ്പാക്കിയ തീയതി; (ജെ) ജില്ലാതല സമിതി അപ്പീൽ തീർപ്പാക്കിയതിന്റെ വിശദാംശങ്ങള്; (കെ) മറ്റേതെങ്കിലും വിവരങ്ങൾ.

ഉറവിടം:

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

1-മാർച്ച്-2017

-83-

25. വികലാംഗരുടെ അവകാശ നിയമം, 2016

നിയമ നീതിന്യായ മന്ത്രാലയം

(ലെജിസ്ലേറ്റീവ് ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ്)

ന്യൂഡൽഹി, ഡിസംബർ 28, 2016/Pausha 17, 1938 (Saka)

പാർലമെന്റിന്റെ ഇനിപ്പറയുന്ന നിയമത്തിന് രാഷ്ട്രപതിയുടെ അംഗീകാരം ലഭിച്ചു

ഡിസംബർ 27, 2016, പൊതുവായ വിവരങ്ങൾക്ക് ഇതിനാൽ

പ്രസിദ്ധീകരിക്കുന്നു:-

വികലാംഗരുടെ അവകാശ നിയമം, 2016

(നമ്പർ 49 ഓഫ് 2016)

[ഡിസംബർ 27, 2016]

വികലാംഗരുടെ അവകാശങ്ങൾക്കായുള്ള ഐക്യരാഷ്ട്രസഭയുടെ കൺവെൻഷനും അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതോ ആകസ്മികമോ ആയ കാര്യങ്ങൾക്കും പ്രാബല്യം നൽകുന്ന ഒരു നിയമം.

അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള ഐക്യരാഷ്ട്ര കൺവെൻഷന് പ്രാബല്യം നൽകുന്നതിനുള്ള ഒരു നിയമം

വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികൾ, അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതോ ആകസ്മികമോ ആയ കാര്യങ്ങൾ അതിലേക്ക്.

ഐക്യരാഷ്ട്രസഭയുടെ പൊതുസഭ അവകാശങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള ഉടമ്പടി അംഗീകരിച്ചു.

2006 ഡിസംബർ 13-ന് വികലാംഗരുടെ എണ്ണം;

മേൽപ്പറഞ്ഞ കൺവെൻഷൻ ഇനിപ്പറയുന്ന തത്വങ്ങൾ നിർദ്ദേശിക്കുന്നു

വികലാംഗരുടെ ശാക്തീകരണം, -

(a) അന്തർലീനമായ അന്തസ്സിനോടുള്ള ബഹുമാനം, സ്വന്തം തിരഞ്ഞെടുപ്പുകൾ നടത്താനുള്ള സ്വാതന്ത്ര്യം ഉൾപ്പെടെയുള്ള വ്യക്തിഗത സ്വയംഭരണം, വ്യക്തികളുടെ സ്വാതന്ത്ര്യം;

(b) വിവേചനമില്ലായ്മ;

(c) സമൂഹത്തിൽ പൂർണ്ണവും ഫലപ്രദവുമായ പങ്കാളിത്തവും ഉൾപ്പെടുത്തലും;

(d) മാനുഷിക വൈവിധ്യത്തിന്റെയും മാനവികതയുടെയും

ഭാഗമായി ഭിന്നശേഷിക്കാരുടെ അംഗീകരിക്കുകയും വ്യത്യാസത്തെ

ബഹുമാനിക്കുകയും ചെയ്യുക;

(e) അവസരസമത്വം;

(f) പ്രവേശനക്ഷമത;

(g) സ്ത്രീയും പുരുഷനും തമ്മിലുള്ള സമത്വം;

(h) വൈകല്യമുള്ള കുട്ടികളുടെ വികസിച്ചുവരുന്ന

കഴിവുകളോടുള്ള ബഹുമാനവും വൈകല്യമുള്ള കുട്ടികളുടെ

സ്വത്വം സംരക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള അവകാശത്തോടുള്ള

ബഹുമാനവും;

പ്രസ്തുത കൺ വെൻ ഷനില് ഇന്ത്യ ഓപ്പറേഷിട്ടുണ്ട്.

2007 ഒക്ടോബർ 1-ന് പ്രസ്തുത കൺ വെൻ ഷൻ ഇന്ത്യ അംഗീകരിച്ചു.

മേൽപ്പറഞ്ഞ കൺവെൻഷൻ നടപ്പാക്കേണ്ടത് ആവശ്യമാണെന്ന്

കണക്കാക്കപ്പെടുന്നു. ഇന്ത്യൻ റിപ്പബ്ലിക്കിന്റെ അറുപത്തിയേഴാം

വർഷത്തിൽ പാർലമെന്റ് ഇത് പാസാക്കി

(വിക്കലാംഗർ (തൃലു അവസൂരങ്ങൾ, അവകാശങ്ങളുടെ സംരക്ഷണം, പൂർണ്ണ പങ്കാളിത്തം) നിയമം, 1995 ന് പകരമാണ് ഈ നിയമം. വിക്കലാംഗരുടെ അവകാശങ്ങൾക്കായുള്ള യൂണൈറ്റഡ് നാഷണൽ കൺവെൻഷന്റെ (യുഎൻസിആർപിഡി) ബാധ്യതകൾ ഇത് നിറവേറ്റുന്നു, അതിൽ ഇന്ത്യ ഒപ്പുവെച്ചിട്ടുണ്ട്. ഈ നിയമം 2016 ഡിസംബറിൽ പ്രാബല്യത്തിൽ വന്നു.)

വൈകല്യങ്ങളുടെ തരം നിലവിലുള്ള 7 ൽ നിന്ന് 21 ആയി ഉയർത്തി, കൂടുതൽ തരത്തിലുള്ള വൈകല്യങ്ങൾ ചേർക്കാൻ കേന്ദ്ര സർക്കാരിന് അധികാരമുണ്ടാകും. 21 വൈകല്യങ്ങൾ ചുവടെ നൽകിയിരിക്കുന്നു:-

1. അജ്ഞത
2. കാഴ്ചക്കുറവ്
3. കുഷ്ഠരോഗം ഭേദമായ വ്യക്തികൾ
4. ശ്രവണ വൈകല്യം (ബധിരനും കേൾവിക്കുറവും)
5. ലോക്കോമോട്ടർ വൈകല്യം
6. ഡാർഫിനം
7. ബൗദ്ധിക വൈകല്യം
8. മാനസിക രോഗം
9. Autism Spectrum Disorder
10. സെറിബ്രൽ പാൾസി
11. മസ്കുലർ ഡിസ്ട്രോഫി
12. വിട്ടുമാറാത്ത ന്യൂറോളജിക്കൽ അവസ്ഥകൾ
13. നിർദ്ദിഷ്ട പഠന വൈകല്യങ്ങൾ
14. മൾട്ടിപ്പിൾ സ്ക്ലിറോസിസ്
15. സംസാര വൈകല്യവും ഭാഷാ വൈകല്യവും
16. തലാസീമിയ
17. ഹീമോഫിലിയ
18. സിക്കിൾ സെൽ രോഗം
19. ബധിരത ഉൾപ്പെടെ ഒന്നിലധികം വൈകല്യങ്ങൾ
20. ആസിഡ് ആക്രമണത്തിന് ഇരയായി
21. പാർക്കിൻസൺസ് രോഗം

മുകളിൽ സൂചിപ്പിച്ച വൈകല്യങ്ങളുടെ കുറഞ്ഞത് 40 ശതമാനമെങ്കിലും ഉണ്ടെന്ന് സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയവരെയാണ് "ബെഞ്ച്മാർക്ക് വൈകല്യമുള്ളവർ" എന്ന് നിർവചിക്കുന്നത്.

ആർപിഡിഎ 2016 സെക്ഷൻ 13 നിയമപരമായ ശേഷി, സാമ്പത്തിക കാര്യങ്ങൾക്കുള്ള അവകാശം, വൈകല്യമുള്ള എല്ലാ വ്യക്തികൾക്കും ബാങ്ക് വായ്പ, മോർട്ട്ഗേജുകൾ, മറ്റ് തരത്തിലുള്ള സാമ്പത്തിക ക്രെഡിറ്റ് എന്നിവയ്ക്കുള്ള അവകാശം നൽകുന്നു:

13. (1) വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് ജംഗമമോ സ്ഥാവരമോ ആയ സ്വത്ത് സ്വന്തമാക്കാനോ പാരമ്പര്യമായി നേടാനോ അവരുടെ സാമ്പത്തിക കാര്യങ്ങൾ നിയന്ത്രിക്കാനും ബാങ്ക് വായ്പകൾ, മോർട്ട്ഗേജുകൾ, മറ്റ് തരത്തിലുള്ള സാമ്പത്തിക ക്രെഡിറ്റ് എന്നിവയിലേക്കുള്ള പ്രവേശനം ഉണ്ടെന്നും ഉചിതമായ സർക്കാർ ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.
- (2) വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികൾ ജീവിതത്തിന്റെ എല്ലാ മേഖലകളിലും മറ്റുള്ളവരോടൊപ്പം തുല്യ അടിസ്ഥാനത്തിൽ നിയമപരമായ ശേഷി ആസ്വദിക്കുന്നുണ്ടെന്നും നിയമത്തിന് മുമ്പിലുള്ള മറ്റേതൊരു വ്യക്തിയെയും പോലെ എല്ലായിടത്തും തുല്യ അംഗീകാരത്തിനുള്ള അവകാശമുണ്ടെന്നും ഉചിതമായ സർക്കാർ ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്.

വികലാംഗർക്ക് അവരുടെ നിയമപരമായ ശേഷി വിനിയോഗിക്കുന്നതിന് പിന്തുണ ഉറപ്പാക്കാൻ ഉചിതമായ സർക്കാരിന് ആർപിഡിഎ 2016 സെക്ഷൻ 15 വ്യവസ്ഥ ചെയ്യുന്നു.

15. (1) ഉചിതമായ ഗവൺമെന്റ് ഓരോ അതിലധികമോ അധികാരികളെ അണിനിരത്താൻ നിയോഗിക്കേണ്ടതാണ്

വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളെ അവരുടെ നിയമപരമായ ശേഷി വിനിയോഗിക്കുന്നതിൽ പിന്തുണയ്ക്കുന്നതിന് കമ്മ്യൂണിറ്റിയും സാമൂഹിക അവബോധവും സൃഷ്ടിക്കുക.

(2) (1)-ാം ഉപവകുപ്പ് പ്രകാരം നിയുക്തമായ അതോറിറ്റി സ്ഥാപനങ്ങളിൽ താമസിക്കുന്ന ഭിന്നശേഷിക്കാർക്കും ഉയർന്ന പിന്തുണ ആവശ്യമുള്ളവർക്കും ആവശ്യമായ മറ്റേതെങ്കിലും നടപടികളും നിയമപരമായ ശേഷി വിനിയോഗിക്കുന്നതിന് ഉചിതമായ പിന്തുണാ ക്രമീകരണങ്ങൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളേണ്ടതാണ്.

വികലാംഗർക്ക് വായ്പ നൽകുന്ന പദ്ധതികളും പരിപാടികളും രൂപീകരിക്കാൻ ആർപിഡിഎ 2016 സെക്ഷൻ 19 ഉചിതമായ സർക്കാരിനോട് ആവശ്യപ്പെടുന്നു:

19. (1) ഉചിതമായ ഗവൺമെന്റ് ഇനിപ്പറയുന്ന പദ്ധതികളും പരിപാടികളും ആവിഷ്കരിക്കേണ്ടതാണ്

വികലാംഗരുടെ തൊഴിൽ സുഗമമാക്കുന്നതിനും പിന്തുണയ്ക്കുന്നതിനും പ്രത്യേകിച്ച് അവരുടെ തൊഴിലധിഷ്ഠിത പരിശീലനത്തിനും സ്വയം തൊഴിലിനും ഇളവ് നിരക്കിൽ വായ്പ നൽകുക.

ആർപിഡിഎ 2016 സെക്ഷൻ 21 എല്ലാ സ്ഥാപനങ്ങളും ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് തുല്യ അവസര നയം കൊണ്ടുവരാൻ അനുശാസിക്കുന്നു:

21. (1) എല്ലാ സ്ഥാപനങ്ങളും തുല്യ അവസര നയ നടപടികൾ വിശദീകരിക്കുന്ന നടപടികൾ അറിയിക്കേണ്ടതാണ്

ഈ അധ്യായത്തിലെ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് അനുസൃതമായി കേന്ദ്രസർക്കാർ നിർദ്ദേശിച്ചേക്കാവുന്ന വീഡത്തിൽ അത് എടുക്കാൻ നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.

(2) ഓരോ സ്ഥാപനവും പ്രസ്തുത പോളിസിയുടെ ഒരു പകർപ്പ് ചീഫ് കമ്മീഷണർക്കോ സ്റ്റേറ്റ് കമ്മീഷണർക്കോ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

ആർപിഡിഎ 2016 സെക്ഷൻ 23 പ്രകാരം ഓരോ സ്ഥാപനവും ഭിന്നശേഷിക്കാർക്കായി ഒരു പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ നിയമിക്കണം:

23. (1) ഓരോ സർക്കാർ സ്ഥാപനവും ഇതിനായി ഒരു പരാതി പരിഹാര ഓഫീസറെ നിയമിക്കേണ്ടതാണ്

സെക്ഷൻ 19 ന്റെ ഉദ്ദേശ്യം, അത്തരം ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ നിയമനത്തെക്കുറിച്ച് ചീഫ് കമ്മീഷണറെയോ സംസ്ഥാന കമ്മീഷണറെയോ അറിയിക്കണം.

(2) സെക്ഷൻ 20 ലെ വ്യവസ്ഥകൾ പാലിക്കാത്തതിൽ അസ്വസ്ഥനായ ഏതൊരു വ്യക്തിക്കും പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർക്ക് പരാതി നൽകാം,

അദ്ദേഹം അത് അന്വേഷിക്കുകയും തിരുത്തൽ നടപടിക്കായി സ്ഥാപനവുമായി ഇക്കാര്യം ഏറ്റെടുക്കുകയും ചെയ്യും.

(3) പരാതി പരിഹാര ഓഫീസർ കേന്ദ്ര സർക്കാർ നിർദ്ദേശിക്കുന്ന രീതിയിൽ പരാതികളുടെ ഒരു രജിസ്റ്റർ സൂക്ഷിക്കേണ്ടതും ഓരോ പരാതിയും രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത് രണ്ടാഴ്ചയ്ക്കുള്ളിൽ അന്വേഷിക്കേണ്ടതുമാണ്.

(4) പരാതിയിൽ സ്വീകരിച്ച നടപടിയിൽ പരാതിക്കാരന് തൃപ്തനല്ലെങ്കിൽ, അയാൾക്ക് അല്ലെങ്കിൽ അവൾക്ക് വൈകല്യത്തെക്കുറിച്ചുള്ള ജില്ലാതല സമിതിയെ സമീപിക്കാം.

ആർപിഡിഎ 2016 സെക്ഷൻ 40, 42 & 43 വികലാംഗർക്കുള്ള നിർമ്മിത പരിസ്ഥിതി, സേവനങ്ങൾ, ഐസിടി, ഉപഭോക്തൃ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, ആക്സസറികൾ എന്നിവയിൽ പ്രവേശനം നൽകുന്നു:

40. ചീഫ് കമ്മീഷണറുമായി കൂടിയാലോചിച്ച് കേന്ദ്ര ഗവൺ മെന്റ് ഇതിന് രൂപം നൽകും.

ശാരീരിക പരിസ്ഥിതി, ഗതാഗതം, വിവരങ്ങൾ, ആശയവിനിമയം, ഉചിതമായ സാങ്കേതികവിദ്യകളും സംവിധാനങ്ങളും ഉൾപ്പെടെ, നഗര, ഗ്രാമ പ്രദേശങ്ങളിൽ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് നൽകുന്ന മറ്റ് സൗകര്യങ്ങളും സേവനങ്ങളും എന്നിവയ്ക്കുള്ള പ്രവേശനത്തിന്റെ മാനദണ്ഡങ്ങൾ നിശ്ചയിക്കുന്ന വികലാംഗർക്കായുള്ള നിയമങ്ങൾ.

42. ഉചിതമായ ഗവൺമെന്റ് ഇനിപ്പറയുന്നവ ഉറപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളും,

(i) ഓഡിയോ, അച്ചടി, ഇലക്ട്രോണിക് മാധ്യമങ്ങളിൽ ലഭ്യമായ എല്ലാ ഉള്ളടക്കങ്ങളും ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന ഫോർമാറ്റിലാണ്;

(ii) ഓഡിയോ വിവരണം, ആംഗ്യഭാഷാ വ്യാഖ്യാനം, ക്ലോസ് ക്യാപ്ഷനിംഗ് എന്നിവ നൽകിക്കൊണ്ട് വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് ഇലക്ട്രോണിക് മാധ്യമങ്ങളിലേക്ക് പ്രവേശനം ഉണ്ട്;

(i) ദൈനംദിന ഉപയോഗത്തിനുള്ള ഇലക്ട്രോണിക് വസ്തുക്കളും ഉപകരണങ്ങളും സാർവത്രിക രൂപകൽപ്പനയിൽ ലഭ്യമാണ്.

43. വികലാംഗർ ക്ക് പൊതുവായ ഉപയോഗത്തിനായി സാർവത്രികമായി രൂപകൽപ്പന ചെയ്ത ഉപഭോക്തൃ ഉല്പന്നങ്ങളുടെയും ആക്സസറികളുടെയും വികസനം, ഉല്പാദനം, വിതരണം എന്നിവ പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിന് ഉചിതമായ ഗവൺ മെന്റ് നടപടികള് കൈക്കൊള്ളേണ്ടതാണ്.

ആർപിഡിഎ 2016 സെക്ഷൻ 46 വികലാംഗർക്ക് സേവനങ്ങളുടെ ലഭ്യത സ്വീകരിക്കുന്നതിനുള്ള സമയപരിധി നൽകുന്നു:

46. സർക്കാർ അല്ലെങ്കിൽ സ്വകാര്യ സേവന ദാതാക്കൾ ഇനിപ്പറയുന്ന സേവനങ്ങൾ നൽകും

അത്തരം ചട്ടങ്ങൾ വിജ്ഞാപനം ചെയ്ത തീയതി മുതൽ രണ്ട് വർഷത്തിനുള്ളിൽ സെക്ഷൻ 40 പ്രകാരം കേന്ദ്ര സർക്കാർ രൂപീകരിച്ച പ്രവേശനക്ഷമത സംബന്ധിച്ച നിയമങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി: ചീഫ് കമ്മീഷണറുമായി കൂടിയാലോചിച്ച് കേന്ദ്ര സർക്കാരിന് പ്രസ്തുത നിയമങ്ങൾക്ക് അനുസൃതമായി ചില വിഭാഗം സേവനങ്ങൾ നൽകുന്നതിനുള്ള സമയം നി്ദാൻ കഴിയും.

ആർപിഡിഎ 2016 നിയമത്തിലെ പതിനാറാം അധ്യായത്തിൽ കുറുകൃത്യങ്ങളെയും പിഴകളെയും കുറിച്ചുള്ള വകുപ്പുകൾ ഉണ്ട് വികലാംഗർക്കെതിരെ നടപടിയെടുക്കുകയും നിയമത്തിലെ വ്യവസ്ഥകളുടെ ലംഘനം നടത്തുകയും ചെയ്തു.

ഉറവിടം:

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

1-ഓഗസ്റ്റ്-2017

-87-

26. യുഎൻസിആർപിഡി ബാധ്യത

വികലാംഗരുടെ അവകാശങ്ങൾക്കായുള്ള ഐക്യരാഷ്ട്ര കൺവെൻഷനിൽ 2006[4] (ഇനിമുതൽ "യുഎൻസിആർപിഡി") ഇന്ത്യ ഒപ്പുവച്ചിട്ടുണ്ട്. അതിനാൽ, ജനസംഖ്യയിലെ എല്ലാ അംഗങ്ങൾക്കും തുല്യ പ്രവേശനം ഉറപ്പാക്കാനുള്ള അന്താരാഷ്ട്ര ബാധ്യതയുണ്ട്. വികലാംഗർക്ക് ബാങ്കിംഗ് സേവനങ്ങൾ നടത്താനുള്ള അവകാശം നൽകുന്നതിലേക്ക് ഈ ബാധ്യത വ്യാപിക്കുന്നു.

വികലാംഗർക്ക് മറ്റെല്ലാവർക്കും ലഭിക്കുന്ന അതേ മനുഷ്യാവകാശങ്ങൾ നൽകുന്ന ഒരു അന്താരാഷ്ട്ര ഉപകരണമാണ് യുഎൻ കൺവെൻഷൻ ഓൺ ദി റൈറ്റ്സ് ഓഫ് പേഴ്സൺസ് വിത്ത് ഡിസെബിലിറ്റീസ് (യുഎൻസിആർപിഡി).

വികലാംഗരുടെ അവകാശങ്ങൾക്കായുള്ള ഐക്യരാഷ്ട്ര കൺവെൻഷൻ (യുഎൻ സിആർപിഡി) ആർട്ടിക്കിൾ 5.2 അനുസരിച്ച് ശാരീരികവും മാനസികവുമായ വൈകല്യങ്ങൾ തമ്മിലുള്ള ആന്തരിക സമത്വം സ്ഥാപിക്കുന്നു. അതിനാൽ മാനസിക രോഗികളും, ബുദ്ധിമാന്ദ്യമുള്ളവർ, ഓട്ടിസം തുടങ്ങിയവരുടെ തുല്യതയും അവകാശങ്ങളും ശാരീരിക വൈകല്യമുള്ള ഇന്ത്യൻ പൗരന്മാർക്ക് തുല്യമായി പുനഃസ്ഥാപിക്കേണ്ടതുണ്ട്.

ആർട്ടിക്കിൾ 5 - സമത്വവും വിവേചനമില്ലായ്മയും

1. എല്ലാ വ്യക്തികളും നിയമത്തിന് മുമ്പും കീഴിലും തുല്യരാണെന്നും നിയമത്തിന്റെ തുല്യ പരിരക്ഷയ്ക്കും തുല്യ ആനുകൂല്യത്തിനും വിവേചനമില്ലാതെ അർഹരാണെന്നും സംസ്ഥാന കക്ഷികൾ തിരിച്ചറിയുന്നു.
2. വൈകല്യത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള എല്ലാ വിവേചനങ്ങളും സംസ്ഥാന കക്ഷികൾ നിരോധിക്കുകയും വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് എല്ലാ അടിസ്ഥാനത്തിലുമുള്ള വിവേചനത്തിനെതിരെ തുല്യവും ഫലപ്രദവുമായ നിയമ പരിരക്ഷ ഉറപ്പുനൽകുകയും ചെയ്യും.
3. സമത്വം പ്രോത്സാഹിപ്പിക്കുന്നതിനും വിവേചനം ഇല്ലാതാക്കുന്നതിനുമായി, ന്യായമായ താമസസൗകര്യം നൽകുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് സംസ്ഥാന കക്ഷികൾ ഉചിതമായ എല്ലാ നടപടികളും കൈക്കൊള്ളും.
4. വികലാംഗരുടെ യഥാർത്ഥ സമത്വം ത്വരിതപ്പെടുത്തുന്നതിനോ കൈവരിക്കുന്നതിനോ ആവശ്യമായ നിർദ്ദിഷ്ട നടപടികൾ നിലവിലെ കൺവെൻഷന്റെ വ്യവസ്ഥകൾ പ്രകാരം വിവേചനമായി കണക്കാക്കില്ല.

ഉറവിടം:

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

ആർട്ടിക്കിൾ 12 - നിയമത്തിന് മുന്നിൽ തുല്യ അംഗീകാരം

1. വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് നിയമത്തിന് മുന്നിൽ എല്ലായിടത്തും വ്യക്തികളായി അംഗീകരിക്കപ്പെടാനുള്ള അവകാശമുണ്ടെന്ന് സംസ്ഥാന പാർട്ടികൾ ആവർത്തിക്കുന്നു.
2. വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികൾ ജീവിതത്തിന്റെ എല്ലാ വശങ്ങളിലും മറ്റുള്ളവരുമായി തുല്യമായ അടിസ്ഥാനത്തിൽ നിയമപരമായ ശേഷി ആസ്വദിക്കുന്നുവെന്ന് സംസ്ഥാന കക്ഷികൾ തിരിച്ചറിയണം.

3. വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് അവരുടെ നിയമപരമായ ശേഷി വിനിയോഗിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ പിന്തുണ നൽകുന്നതിന് സംസ്ഥാന കക്ഷികൾ ഉചിതമായ നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളും.
4. നിയമപരമായ ശേഷി പ്രയോഗിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാ നടപടികളും അന്താരാഷ്ട്ര മനുഷ്യാവകാശ നിയമത്തിന് അനുസൃതമായി ദുരുപയോഗം തടയുന്നതിന് ഉചിതവും ഫലപ്രദവുമായ സുരക്ഷാ സംവിധാനങ്ങൾ നൽകുന്നുവെന്ന് സംസ്ഥാന കക്ഷികൾ ഉറപ്പാക്കണം. നിയമപരമായ ശേഷി പ്രയോഗിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നടപടികൾ വ്യക്തിയുടെ അവകാശങ്ങൾ, ഇച്ഛാശക്തി, മുൻഗണനകൾ എന്നിവയെ മാനിക്കുന്നുവെന്നും താൽപ്പര്യ വൈരുദ്ധ്യത്തിൽ നിന്നും അനാവശ്യ സ്വാധീനത്തിൽ നിന്നും മുക്തമാണെന്നും അത്തരം മുൻകരുതലുകൾ ഉറപ്പാക്കും

വ്യക്തിയുടെ സാഹചര്യങ്ങൾക്ക് ആനുപാതികവും അനുയോജ്യവുമായ, സാധ്യമായ ഏറ്റവും കുറഞ്ഞ സമയത്തേക്ക് അപേക്ഷിക്കുകയും കഴിവുള്ളതും സ്വതന്ത്രവും നിഷ്പക്ഷവുമായ അതോറിറ്റിയുടെയോ ജുഡീഷ്യൽ ബോഡിയുടെയോ പതിവ് അവലോകനത്തിന് വിധേയമാവുകയും ചെയ്യുന്നു. അത്തരം നടപടികൾ വ്യക്തിയുടെ അവകാശങ്ങളെയും താൽപ്പര്യങ്ങളെയും എത്രത്തോളം ബാധിക്കുന്നു എന്നതിന് ആനുപാതികമായിരിക്കണം പരിരക്ഷകൾ.

5. ഈ അനുച്ഛേദത്തിലെ വ്യവസ്ഥകൾക്ക് വിധേയമായി, ഭിന്നശേഷിയുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് സ്വന്തം സ്വന്തമാക്കാനോ പാരമ്പര്യമായി നേടാനോ ഉള്ള തുല്യ അവകാശം ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനും സ്വന്തം സാമ്പത്തിക കാര്യങ്ങൾ നിയന്ത്രിക്കുന്നതിനും ബാങ്ക് വായ്പകൾ, മോർട്ട്ഗേജുകൾ, മറ്റ് തരത്തിലുള്ള സാമ്പത്തിക ക്രെഡിറ്റ് എന്നിവയിലേക്ക് തുല്യ പ്രവേശനം ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് അവരുടെ സ്വന്തം ഏകപക്ഷീയമായി നഷ്ടപ്പെടുന്നില്ലെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും സംസ്ഥാന കക്ഷികൾ ഉചിതവും ഫലപ്രദവുമായ എല്ലാ നടപടികളും കൈക്കൊള്ളേണ്ടതാണ്.

ഉറവിടം:

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

പമ്പരം

27. നാഷണൽ ട്രസ്റ്റ് റെഗുലേഷൻസ്, 2001

11. രക്ഷാകർതൃത്വത്തിന് ആർക്കൊക്കെ അപേക്ഷിക്കാം?

1. മാതാപിതാക്കൾക്ക് സംയുക്തമായി അല്ലെങ്കിൽ മരണം, വിവാഹമോചനം, നിയമപരമായ വേർപിരിയൽ, ഉപേക്ഷിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ ശിക്ഷ എന്നിവ കാരണം ഒരാളുടെ അഭാവം ഉണ്ടായാൽ, അവരുടെ രക്ഷാകർതൃത്വത്തിനായി ഒറ്റയ്ക്ക് അപേക്ഷിക്കാം അല്ലെങ്കിൽ കേസ് 18 വയസ്സിന് മുകളിലുള്ള അദ്ദേഹത്തിന്റെ കുട്ടിയായിരിക്കാം.
2. മരണം, ഉപേക്ഷിക്കൽ, മാതാപിതാക്കൾ രണ്ടുപേരുടെയും ശിക്ഷ, സഹോദരങ്ങൾ (പകുതിയും രണ്ടാമത്തെയും ഉൾപ്പെടെ) സംയുക്തമായോ ഒറ്റയ്ക്കോ (പ്രത്യേകം വിശദീകരിക്കേണ്ട ഒരാറ്റ അപേക്ഷയുടെ കാരണം) കുടുംബത്തിലെ വികലാംഗ അംഗത്തിന്റെ രക്ഷാകർതൃത്വത്തിന് അപേക്ഷിക്കാം.
3. മുകളിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന ഉപനിയന്ത്രണം (1), (2) എന്നിവ പ്രയോഗിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, ഒരു ബന്ധുവിന് രക്ഷാകർതൃത്വത്തിനായി ഒരു അപേക്ഷ നൽകാം.
4. (1), (2), (3) എന്നീ ഉപനിയന്ത്രണങ്ങൾ പ്രയോഗിക്കാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ, രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത ഏതൊരു സ്ഥാപനത്തിനും രക്ഷാകർതൃത്വത്തിനായി ഒരു അപേക്ഷ നൽകാം.
5. നിരാലംബനായ അല്ലെങ്കിൽ ഉപേക്ഷിക്കപ്പെട്ട വ്യക്തിയുടെ കാര്യത്തിൽ രക്ഷാകർതൃത്വത്തിന് അപേക്ഷ നൽകാൻ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത സംഘടനയ്ക്ക് പ്രാദേശികതല സമിതിക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകാം.

12. രക്ഷാകർത്താവായി അപേക്ഷകൻ ആരെ സൂചിപ്പിക്കാം?

1. മാതാപിതാക്കൾ രണ്ടുപേരും ഒരുമിച്ചോ, അല്ലെങ്കിൽ, മരണം കാരണം ഒരാളുടെ അഭാവത്തിൽ ഒറ്റയ്ക്കോ, വിവാഹമോചനം, നിയമപരമായ വേർപിരിയൽ, ഉപേക്ഷിക്കൽ അല്ലെങ്കിൽ ശിക്ഷിക്കപ്പെടൽ, പ്രായപൂർത്തിയാകാത്തവരുടെ സ്വാഭാവിക രക്ഷാകർത്താവായിരിക്കുക, അവരുടെ രക്ഷാകർത്താവായി നിയമിക്കപ്പെടാം, അല്ലെങ്കിൽ 18 വയസ്സിന് മുകളിലുള്ള വികലാംഗനായ കുട്ടിയുടെ രക്ഷാകർത്താവായി നിയമിക്കപ്പെടാം, ഈ സാഹചര്യത്തിൽ രക്ഷിതാവിനെ അയോഗ്യനാക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കും
 - i. പൗരത്വ നഷ്ടം;
 - ii. അസ്വസ്ഥമായ മനസ്സുള്ളവൻ;
 - iii. ഒരു കോടതി ശിക്ഷിച്ചു; അല്ലെങ്കിൽ
 - iv. ഒരു നിരാലംബനായിരിക്കുക.
2. അപേക്ഷകന് സഹോദരങ്ങളെയോ കുടുംബത്തിലെ ഏതെങ്കിലും അംഗത്തെയോ മറ്റേതെങ്കിലും വ്യക്തിയെയോ സൂചിപ്പിക്കാം

അല്ലെങ്കിൽ രക്ഷാകർത്താവ് എന്ന നിലയിൽ പരിഗണിക്കുന്നതിനായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത സ്ഥാപനം, സ്ഥാപനങ്ങളുടെ കാര്യത്തിൽ, സ്ഥാപനങ്ങളുടെ യോഗ്യതയുടെ വ്യവസ്ഥകൾ (3), (4), (5) എന്നീ ഉപ ചട്ടങ്ങളിൽ നിഷ്കർഷിച്ചിരിക്കുന്നതായിരിക്കണം.

3. സ്ഥാപനത്തെ രക്ഷാകർത്താവായി പരിഗണിക്കുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, സ്ഥാപനം ഇനിപ്പറയുന്നവയായിരിക്കണം

ഒരു നിയമപ്രകാരം രജിസ്റ്റർ ചെയ്തതും വ്യക്തിയുടെ പരിചരണം നൽകാൻ കഴിവുള്ളതുമായിരിക്കണം.

4. ഒരു നിയമപ്രകാരം രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നത് സ്ഥാപനം നിർത്തുകയോ പ്രവർത്തനം നിർത്തുകയോ ചെയ്യുന്ന സാഹചര്യത്തിൽ, അല്ലെങ്കിൽ അനുയോജ്യമല്ലെന്ന് കണ്ടെത്തിയാൽ, ലോക്കൽ ലെവൽ കമ്മിറ്റി ബദൽ ഉണ്ടാക്കും

അത്തരം ഏതെങ്കിലും സ്ഥാപനത്തിന്റെ പരിപാലനത്തിലുള്ള ഏതെങ്കിലും അന്തഃസംസ്കാരങ്ങളോ വാർഡിന്റെയോ പരിപാലനത്തിനുള്ള ക്രമീകരണങ്ങൾ.

5. (4)-ാം ഉപചട്ടപ്രകാരമുള്ള ബദൽ പരിചരണം സ്വഭാവത്തിൽ സ്ഥിരമായിരിക്കില്ല, ഒരു വർഷത്തിനുള്ളിൽ സ്ഥിരമായ രക്ഷാകർതൃത്വത്തിലൂടെ സ്ഥാപിക്കേണ്ടതാണ്.

6. രക്ഷാകർത്താവിനെ നിയമിക്കുന്ന സമയത്ത് അപേക്ഷകൻ വാർഡ് പതിവായി താമസിക്കുന്ന സ്ഥലത്തിന് സമീപമോ സമീപത്തോ താമസിക്കുന്നയാളായിരിക്കണം.

7. ഒരൊറ്റ പുരുഷനെയും ഒരു സ്ത്രീ വാർഡിന്റെ രക്ഷാകർത്താവായി പരിഗണിക്കരുത്, സ്ത്രീ വാർഡുകളുടെ കാര്യത്തിൽ, പുരുഷന് തന്റെ പങ്കാളിയുമായി സഹ-രക്ഷാകർതൃത്വം നൽകപ്പെടും.

13. രക്ഷാകർത്താവിനെ നിയമിക്കുന്നതിനുള്ള അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിനും സ്ഥിരീകരിക്കുന്നതിനുമുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

1. ചട്ടപ്രകാരം ഫോം ഡിയിലോ ഫോം എയിലോ രക്ഷാകർത്താവിനെ നിയമിക്കുന്നതിനുള്ള അപേക്ഷകൾ പ്രാദേശികതല സമിതി സ്വീകരിക്കും.

2. രക്ഷാകർത്താവിനെ നിയമിക്കുന്നതിനുള്ള അപേക്ഷ ലഭിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ, പ്രാദേശികതല സമിതി അപേക്ഷ പരിശോധിക്കുകയും രക്ഷാകർതൃത്വം തീരുമാനിക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായ ഏതെങ്കിലും അനുബന്ധ രേഖയോ വിവരങ്ങളോ ആവശ്യപ്പെടുകയും വേണം.

3. തങ്ങളല്ലാത്ത രക്ഷാകർത്താക്കൾക്കായി മാതാപിതാക്കളിൽ നിന്ന് അപേക്ഷ ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ, ഏതെങ്കിലും വിധത്തിൽ മാതാപിതാക്കളുടെ കൗൺസിലിംഗ് നേടാൻ പ്രാദേശികതല കമ്മിറ്റിക്ക് തീരുമാനിക്കാം, മാതാപിതാക്കൾ അല്ലാതെ മറ്റൊരു രക്ഷാകർത്താവ് ഉണ്ടായിരിക്കുന്നതിന്റെ സത്യസന്ധത നിർണ്ണയിക്കാൻ അത് തീരുമാനിച്ചേക്കാം.

4. രക്ഷാകർത്താവിനെ ആവശ്യമുള്ള വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തിക്ക് മാതാപിതാക്കളോ ബന്ധുക്കളോ ലഭ്യമല്ലെങ്കിൽ, ഒരു കുടിയേറ്റക്കാരനോ നിരാലംബനോ ഉപേക്ഷിക്കപ്പെട്ടവനോ ആയതിനാൽ, കമ്മിറ്റിയിലെ അംഗത്തിനോ അംഗങ്ങൾക്കോ വ്യക്തിക്ക് രക്ഷാകർതൃത്വ പ്രക്രിയ ആരംഭിക്കുന്നതിന് രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത സംഘടനയിൽ നിന്ന് അപേക്ഷകൾ ആവശ്യപ്പെടാം.

5. അംഗവൈകല്യമുള്ള വ്യക്തിയെ രക്ഷാകർതൃത്വത്തിന്റെ ആവശ്യകതയുടെ യഥാർത്ഥ നിർണ്ണയിക്കുന്നതിന് പ്രാദേശികതല സമിതി വിലയിരുത്തണം, ആവശ്യം നിർണ്ണയിക്കാൻ സാങ്കേതിക ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെയോ അവരുടെ സേവനങ്ങളുടെയോ സഹായം തേടാൻ പ്രാദേശികതല സമിതിക്ക് സ്വാതന്ത്ര്യമുണ്ടായിരിക്കും.

6. രക്ഷാകർതൃത്വം നൽകുന്ന വ്യക്തിയുടെ കഴിവുകളെയും അനുയോജ്യതയെയും കുറിച്ച് പ്രാദേശികതല സമിതി സ്വയം തൃപ്തിപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

7. വ്യക്തിഗത പരിചരണത്തിനും പരിപാലനത്തിനുമുള്ള രക്ഷാകർതൃത്വത്തിനുള്ള അപേക്ഷ ഇനിപ്പറയുന്ന മേഖലകൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്നതിന് സ്വീകരിക്കും, അതായത്:-

1. ഭക്ഷണം, വസ്ത്രം, പാർപ്പിട ആവശ്യങ്ങൾ;
2. ആരോഗ്യ പരിരക്ഷാ ആവശ്യങ്ങൾ;

3. മതപരമായ ആവശ്യങ്ങൾ;
4. വിദ്യാഭ്യാസം, പരിശീലനം, തൊഴിൽ ആവശ്യങ്ങൾ;
5. ഒഴിവുസമയവും പോഷകാഹാര ആവശ്യങ്ങളും;
6. ചൂഷണത്തിൽ നിന്നും ദുരുപയോഗത്തിൽ നിന്നും സംരക്ഷണം;
7. ഭരണഘടനാപരവും മനുഷ്യാവകാശപരവുമായ സംരക്ഷണം; ഉം
8. മെഡിക്കൽ, സർജിക്കൽ ആവശ്യങ്ങൾ.

8. (1) ഒരു രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത സ്ഥാപനം നൽകിയ അപേക്ഷയിൽ രക്ഷാകർത്താവിന്റെ നിയമനത്തിന്റെ സ്ഥിരീകരണം; അല്ലെങ്കിൽ (2) വൈകല്യമുള്ള ഒരു വ്യക്തിയുടെ രക്ഷിതാവിനെയോ ബന്ധുവിനെയോ നിയമങ്ങൾ പ്രകാരം ഫോം ബിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

14. പ്രാദേശികതല സമിതി പാസാക്കിയ ഉത്തരവുകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ

പ്രാദേശികതല സമിതി ഓരോ പാദത്തിലും ബോർഡിന് ലഭിച്ച അപേക്ഷകളുടെ വിശദാംശങ്ങൾ, അതിൽ പാസാക്കിയ ഉത്തരവുകൾ, രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത രക്ഷാകർതൃ അസോസിയേഷനുമായി കൂടിയാലോചിച്ച് നിർണ്ണയിക്കേണ്ട രക്ഷാകർതൃത്വത്തിന്റെ പ്രവർത്തനം വിലയിരുത്തുന്നതിനുള്ള റിപ്പോർട്ട് എന്നിവ ബോർഡിന് അയയ്ക്കേണ്ടതാണ്.

ഉറവിടം:

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

പമ്പരം

28. ഓട്ടിസം, സെറിബ്രൽ പാൾസി, ബുദ്ധിമാന്ദ്യം, മൾട്ടിപ്പിൾ ഡിസെബിലിറ്റിസ് എന്നിവയുള്ള വ്യക്തികളുടെ ക്ഷേമത്തിനായുള്ള നാഷണൽ ട്രസ്റ്റ് ആക്ട്, 1999

സെക്ഷൻ 14 രക്ഷാകർതൃത്വത്തിനുള്ള നിയമനം.-

(1) വൈകല്യമുള്ള ഒരു വ്യക്തിയുടെ രക്ഷിതാവിനോ ബന്ധുവിനോ വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളുടെ രക്ഷാകർത്താവായി പ്രവർത്തിക്കാൻ തനിക്കിഷ്ടമുള്ള ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയെ നിയമിക്കുന്നതിന് പ്രാദേശികതല സമിതിക്ക് അപേക്ഷ നൽകാം.

(2) അംഗവൈകല്യമുള്ള ഒരു വ്യക്തിക്ക് ഒരു രക്ഷാകർത്താവിനെ നിയമിക്കുന്നതിനായി ഏതെങ്കിലും രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത സ്ഥാപനത്തിന് നിർദ്ദിഷ്ട ഫോമിൽ പ്രാദേശികതല സമിതിക്ക് അപേക്ഷ നൽകാം : വികലാംഗനായ വ്യക്തിയുടെ രക്ഷാകർത്താവിന്റെ സമ്മതം വാങ്ങാതെ അത്തരം അപേക്ഷകളൊന്നും പ്രാദേശികതല കമ്മിറ്റി സ്വീകരിക്കില്ല.

വികലാംഗന്റെ രക്ഷാകർത്താവിന്റെ സമ്മതം വാങ്ങാതെ അത്തരം അപേക്ഷകളൊന്നും പ്രാദേശികതല കമ്മിറ്റി പരിഗണിക്കില്ല.

(3) രക്ഷാകർത്താവിനെ നിയമിക്കുന്നതിനുള്ള അപേക്ഷ പരിഗണിക്കുമ്പോൾ, പ്രാദേശികതല സമിതി ഇനിപ്പറയുന്നവ പരിഗണിക്കേണ്ടതാണ്-

- (a) വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തിക്ക് ഒരു രക്ഷാകർത്താവ് ആവശ്യമുണ്ടോ;
- (b) വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തിക്ക് രക്ഷാകർതൃത്വം ആവശ്യമുള്ള ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾ.

(4) (1), (2) എന്നീ ഉപവകുപ്പുകൾ പ്രകാരം ലഭിച്ച അപേക്ഷകൾ പ്രാദേശികതല സമിതി സ്വീകരിക്കുകയും പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുകയും തീരുമാനിക്കുകയും വേണം.

ഒരു രക്ഷാകർത്താവിനെ നിയമിക്കുന്നതിന് ശുപാർശ നൽകുമ്പോൾ, രക്ഷാകർത്താവ് നിറവേറ്റേണ്ട ബാധ്യതകൾ പ്രാദേശികതല സമിതി നൽകും.

(5) പ്രാദേശികതല സമിതിക്ക് ലഭിച്ച അപേക്ഷകളുടെ വിശദാംശങ്ങളും ചട്ടങ്ങളാൽ നിർണ്ണയിക്കാവുന്ന ഇടവേളകളിൽ അതിൽ പാസാക്കിയ ഉത്തരവുകളും ബോർഡിന് അയയ്ക്കേണ്ടതാണ്.

**** വകുപ്പ് 15 രക്ഷാകർത്താവിന്റെ ചുമതലകൾ**

15. രക്ഷാകർത്താവിന്റെ കടമകൾ - ഈ അധ്യായത്തിന് കീഴിൽ വൈകല്യമുള്ള ഒരു വ്യക്തിയുടെ രക്ഷാകർത്താവായി നിയമിക്കപ്പെടുന്ന ഓരോ വ്യക്തിക്കും ആവശ്യമുള്ളിടത്തെല്ലാം, വൈകല്യമുള്ള അത്തരം വ്യക്തികളുടെയും സ്വത്തുക്കളുടെയും പരിചരണം ഉണ്ടായിരിക്കണം അല്ലെങ്കിൽ വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തിയുടെ പരിപാലനത്തിന് ഉത്തരവാദിയായിരിക്കും.

(ഈ വകുപ്പ് സൂചിപ്പിക്കുന്നത്, ഒരു രക്ഷാകർത്താവിനെ നിയമിച്ചാലും, വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തിയുടെ സാമ്പത്തിക കാര്യങ്ങൾ ശ്രദ്ധിക്കേണ്ടതില്ല, മറിച്ച് വ്യക്തിയെ മാത്രം പരിപാലിക്കാം.)

ഉറവിടം:

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

29. മാനസികാരോഗ്യ നിയമം, 2017

അധ്യായം I - നിർവചനങ്ങൾ

(i) "വിവരങ്ങൾ ബോധ്യപ്പെടുത്തിയുള്ള സമ്മതം" എന്നാൽ ഒരു നിർദ്ദിഷ്ട ഇടപെടലിനായി, ബലപ്രയോഗം, അനാവശ്യ സ്വാധീനം, വഞ്ചന, ഭീഷണി, തെറ്റായ അല്ലെങ്കിൽ തെറ്റായി ചിത്രീകരിക്കൽ എന്നിവ കൂടാതെ, ഒരു വ്യക്തിക്ക് മതിയായ വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്തിയതിന് ശേഷം ലഭിക്കുന്ന സമ്മതം എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

(എസ്) "മാനസികരോഗം" എന്നാൽ ചിന്ത, മാനസികാവസ്ഥ, ധാരണ, ദിശാബോധം അല്ലെങ്കിൽ മെമ്മറി എന്നിവയുടെ ഗണ്യമായ തകരാറാണ്, അത് വിധി, പെരുമാറ്റം, യാഥാർത്ഥ്യം തിരിച്ചറിയാനുള്ള കഴിവ് അല്ലെങ്കിൽ ജീവിതത്തിന്റെ സാധാരണ ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റാനുള്ള കഴിവ്, മദ്യത്തിന്റെയും മയക്കുമരുന്നിന്റെയും ദുരുപയോഗവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട മാനസിക അവസ്ഥകൾ എന്നിവയെ സാരമായി ബാധിക്കുന്നു, എന്നാൽ ഒരു വ്യക്തിയുടെ അറസ്റ്റ് ചെയ്യപ്പെട്ട അല്ലെങ്കിൽ അപൂർണ്ണമായ മനസ്സിന്റെ വികാസത്തിന്റെ അവസ്ഥയായ മാനസിക വൈകല്യം ഇതിൽ ഉൾപ്പെടുന്നില്ല. ബുദ്ധിശക്തിയുടെ ഉപ-സാധാരണതയാൽ പ്രത്യേകമായി സവിശേഷതപ്പെടുന്നു;

അധ്യായം II - മാനസിക രോഗവും മാനസികാരോഗ്യവും ചികിത്സാ തീരുമാനങ്ങളും എടുക്കാനുള്ള കഴിവ്

3. (1) മാനസിക രോഗം ദേശീയതലത്തിൽ നിർണ്ണയിക്കപ്പെടേണ്ടതാണ് അല്ലെങ്കിൽ കേന്ദ്രസർക്കാർ വിജ്ഞാപനം ചെയ്തേക്കാവുന്ന അന്താരാഷ്ട്രതലത്തിൽ അംഗീകരിക്കപ്പെട്ട മെഡിക്കൽ മാനദണ്ഡങ്ങൾ (ലോകാരോഗ്യ സംഘടനയുടെ ഇന്റർനാഷണൽ ക്ലാസിഫിക്കേഷൻ ഓഫ് ഡിസീസ് ഏറ്റവും പുതിയ പതിപ്പ് ഉൾപ്പെടെ).

(2) മാനസികരോഗത്തിന്റെ ചികിത്സയുമായി നേരിട്ട് ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്ദേശ്യങ്ങൾക്കോ അല്ലെങ്കിൽ ഈ നിയമത്തിന്റെയോ അല്ലെങ്കിൽ തൽക്കാലം പ്രാബല്യത്തിലുള്ള മറ്റേതെങ്കിലും നിയമത്തിന്റെയോ പരിധിയിൽ വരുന്ന മറ്റ് കാര്യങ്ങളിലോ ഒഴികെ ഒരു വ്യക്തിയോ അധികാരിയോ ഒരു വ്യക്തിയെ മാനസിക രോഗമുള്ള വ്യക്തിയായി തരംതിരിക്കാൻ പാടില്ല.

(3) ഒരു വ്യക്തിയുടെ മാനസിക രോഗം ഇനിപ്പറയുന്നവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ നിർണ്ണയിക്കാൻ പാടില്ല-

(a) രാഷ്ട്രീയമോ സാമ്പത്തികമോ സാമൂഹികമോ ആയ പദവി അല്ലെങ്കിൽ ഒരു സാംസ്കാരിക, വംശീയ അല്ലെങ്കിൽ മത ഗ്രൂപ്പിലെ അംഗത്വം, അല്ലെങ്കിൽ വ്യക്തിയുടെ മാനസികാരോഗ്യ നിലയുമായി നേരിട്ട് ബന്ധമില്ലാത്ത മറ്റേതെങ്കിലും കാരണത്താൽ;

(b) ഒരു വ്യക്തിയുടെ സമൂഹത്തിൽ നിലനിൽക്കുന്ന ധാർമ്മിക, സാമൂഹിക, സാംസ്കാരിക, തൊഴിൽ അല്ലെങ്കിൽ രാഷ്ട്രീയ

മൂല്യങ്ങളുമായോ
പൊരുത്തപ്പെടാതിരിക്കുക.

മതവിശ്വാസങ്ങളുമായോ

(4) ഒരു മാനസികാരോഗ്യ സ്ഥാപനത്തിലെ മുൻകാല ചികിത്സയോ ആശുപത്രിയിൽ പ്രവേശിപ്പിക്കലോ പ്രസക്തമാണെങ്കിലും, വ്യക്തിയുടെ മാനസിക രോഗത്തിന്റെ നിലവിലെ അല്ലെങ്കിൽ ഭാവി നിർണ്ണയത്തെ സ്വയം ന്യായീകരിക്കരുത്.

(5) ഒരു വ്യക്തിയുടെ മാനസികരോഗം നിർണ്ണയിക്കുന്നത് മാത്രം ആ വ്യക്തിക്ക് മാനസികാസ്വാസ്ഥ്യമുണ്ടെന്ന് അർത്ഥമാക്കുകയോ പരിഗണിക്കുകയോ ചെയ്യരുത്.

ഉറവിടം:

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

പമ്പരം

30. വികലാംഗരുടെ കരാർ ശേഷി ഇന്ത്യൻ കോൺട്രാക്ട്

ആക്ടിലെ സെക്ഷൻ 11 >:-

പ്രായപൂർത്തിയായ, നല്ല മനസ്സുള്ള, ഏതെങ്കിലും നിയമപ്രകാരം അയോഗ്യനല്ലാത്ത ഓരോ വ്യക്തിക്കും ഒരു കരാറിൽ ഏർപ്പെടാൻ അർഹതയുണ്ട്.

അതിനാൽ വൈകല്യമുള്ള പ്രായപൂർത്തിയായ വ്യക്തികൾക്ക് 'മാനസികാസ്വാസ്ഥ്യം' ഉണ്ടെന്ന് കാണിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ അവർക്ക് രോഗം പിടിപെടാൻ കഴിയുമെന്ന് അനുമാനിക്കപ്പെടുന്നു. വ്യക്തിയുടെ ആശയവിനിമയ രീതി അവരെ അനാരോഗ്യമുള്ള മനസ്സുള്ളവരായി പരാമർശിക്കുന്നതിനുള്ള ഒരു അടിസ്ഥാനമല്ല.

> ഇന്ത്യൻ കരാറിലെ സെക്ഷൻ 12 മനസ്സിന്റെ അനാരോഗ്യം എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നതെന്ന് ഇനിപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ വിശദീകരിക്കുന്നു:-

ഒരു കരാർ ഉണ്ടാക്കുക എന്ന ഉദ്ദേശ്യത്തിനായി ഒരു വ്യക്തിക്ക് നല്ല മനസ്സുണ്ടെന്ന് പറയപ്പെടുന്നു, അവൻ അത് ചെയ്യുന്ന സമയത്ത്, അത് മനസ്സിലാക്കാനും തന്റെ താൽപ്പര്യത്തിൽ അതിന്റെ സ്വാധീനത്തെക്കുറിച്ച് യുക്തിസഹമായ ഒരു തീരുമാനം രൂപീകരിക്കാനും അദ്ദേഹത്തിന് കഴിവുണ്ടെങ്കിൽ.

സാധാരണഗതിയിൽ അസ്വസ്ഥമായ മനസ്സുള്ള, എന്നാൽ ഇടയ്ക്കിടെ നല്ല മനസ്സുള്ള ഒരു വ്യക്തി, നല്ല മനസ്സുള്ള ഒരു വ്യക്തി, നല്ല മനസ്സുള്ളപ്പോൾ ഒരു കരാർ ഉണ്ടാക്കിയേക്കാം.

സാധാരണഗതിയിൽ നല്ല മനസ്സുള്ള, എന്നാൽ ഇടയ്ക്കിടെ അനാരോഗ്യമുള്ള മനസ്സുള്ള ഒരു വ്യക്തി, അസ്വസ്ഥമായ മനസ്സുള്ളപ്പോൾ ഒരു കരാർ ഉണ്ടാക്കാൻ കഴിഞ്ഞേക്കില്ല.

ദ്യുഷ്ടാന്തങ്ങൾ

(a) ഭ്രാന്താശുപത്രിയിലെ ഒരു രോഗിക്ക്, ഇടവേളകളിൽ, നല്ല മനസ്സുള്ള, ആ ഇടവേളകളിൽ രോഗം പിടിപെടാം.

(b) പനി ബാധിച്ച് ഭ്രാന്തനായ, അല്ലെങ്കിൽ ഒരു കരാറിന്റെ നിബന്ധനകൾ മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയാത്തവിധം മദ്യപിച്ചിരിക്കുന്ന, അല്ലെങ്കിൽ തന്റെ താൽപ്പര്യങ്ങളിൽ അതിന്റെ സ്വാധീനത്തെക്കുറിച്ച് യുക്തിസഹമായ ഒരു തീരുമാനം രൂപീകരിക്കുന്ന ഒരു ബുദ്ധിമാനായ മനുഷ്യന് അത്തരം ഭ്രാന്തോ മദ്യപാനമോ നിലനിൽക്കുമ്പോൾ ചുരുങ്ങാൻ കഴിയില്ല.

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

ടോപ്പ്

31. സ്ഥിരമായി വികലാംഗരായ കുട്ടികൾക്കും സഹോദരങ്ങൾക്കും ആശ്രിതരായ മാതാപിതാക്കൾക്കുമുള്ള പെൻഷൻ പ്രക്രിയ

പേഴ്സണൽ, പി.ജി, പെൻഷൻ മന്ത്രാലയം പുറപ്പെടുവിച്ച 01.07.2013 ലെ സർക്കുലർ നമ്പർ 1/27/2011-പി & പിഡബ്ല്യു (ഇ) പ്രകാരം സ്ഥിരമായി വികലാംഗരായ കുട്ടികൾ / സഹോദരങ്ങൾ, ആശ്രിതരായ മാതാപിതാക്കൾ എന്നിവർക്കുള്ള പെൻഷൻ പ്രക്രിയ ലളിതമാക്കുക

പ്രായമായ മാതാപിതാക്കൾക്കും വികലാംഗരായ കുട്ടികൾക്കും സഹോദരങ്ങൾക്കും നൽകുന്ന പുതുക്കിയ പെൻഷൻ പേയ്മെന്റ് ഓർഡറുകൾ (പിപിഒ) ലഭിക്കുന്നതിൽ നേരിടുന്ന ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ ഇല്ലാതാക്കുക.

- > 1972 ലെ സിസിഎസ് (പെൻഷൻ) ചട്ടങ്ങളിലെ ചട്ടം 54 ലെ വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച് സ്ഥിരമായി വികലാംഗനായ കുട്ടിക്ക് / സഹോദരങ്ങൾക്ക് കുടുംബ പെൻഷൻ അനുവദിക്കുന്നതിന് മുൻകൂർ അനുമതി തേടി ജീവനക്കാരനോ പെൻഷൻകാരനോ വിരമിക്കുന്നതിന് മുമ്പോ ശേഷമോ ഏത് സമയത്തും നിയമന അതോറിറ്റിയോട് അഭ്യർത്ഥിക്കാം.
- > അത്തരം ഏതെങ്കിലും മകനോ മകൾക്കോ കുടുംബ പെൻഷൻ അനുവദിക്കുന്നതിനുമുമ്പ്, അവന്റെ അല്ലെങ്കിൽ അവളുടെ ഉപജീവനം നേടുന്നതിൽ നിന്ന് തടയുന്ന തരത്തിലുള്ള വൈകല്യമാണിതെന്ന് നിയമനാധികാരി തൃപ്തിപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്, ഇത് ശരിയായി രൂപീകരിച്ച മെഡിക്കൽ ബോർഡിൽ നിന്നുള്ള സർട്ടിഫിക്കറ്റ് തെളിയിക്കേണ്ടതാണ്.
- > കുടുംബ പെൻഷൻ വികലാംഗരായ ആശ്രിത സഹോദരങ്ങൾക്ക് നൽകേണ്ടതാണ്, അത്തരം സഹോദരങ്ങൾ വിധവയോ യോഗ്യതയുള്ള കുട്ടിയോ യോഗ്യതയുള്ള മാതാപിതാക്കളോ ഇല്ലാത്ത പെൻഷൻകാരനെ പൂർണ്ണമായും ആശ്രയിക്കുന്നുവെങ്കിൽ.
- > അത്തരമൊരു അഭ്യർത്ഥന സ്വീകരിച്ചുകഴിഞ്ഞാൽ, അത്തരം കുട്ടികൾ / സഹോദരങ്ങൾ / ആശ്രിതരായ മാതാപിതാക്കൾ എന്നിവർക്ക് കുടുംബ പെൻഷൻ അനുവദിക്കുന്നതിനുള്ള അനുമതി ഉത്തരവ് ഓഫീസ് മേധാവി (എച്ച്ഒയു) ഉടൻ പുറപ്പെടുവിക്കും. വികലാംഗരായ കുട്ടി / സഹോദരങ്ങൾ / ആശ്രിതരായ മാതാപിതാക്കൾക്ക് കുടുംബ പെൻഷൻ അനുവദിക്കുന്നതിന് കൂടുതൽ അംഗീകാരം ആവശ്യമില്ല.
- > പെൻഷൻ പേയ്മെന്റ് ഓർഡറുകൾ (പിപിഒ), നിയമന അതോറിറ്റിയുടെ അംഗീകാരം, പെൻഷൻകാരുടെ മരണ സർട്ടിഫിക്കറ്റ്, വരുമാനത്തിന്റെ സ്വയം സർട്ടിഫിക്കറ്റ് എന്നിവയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ പെൻഷൻ വിതരണക്കാരന്റെ മരണശേഷം സ്ഥിരമായി വികലാംഗരായ കുട്ടി / സഹോദരങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ ആശ്രിതരായ മാതാപിതാക്കൾക്ക് പെൻഷൻ വിതരണ അതോറിറ്റി കുടുംബ പെൻഷൻ വിതരണം ചെയ്യാൻ ആരംഭിക്കും.
- > അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ കുടുംബ പെൻഷൻ ഉടൻ അനുവദിക്കുന്നതിന് ബാങ്ക് അധികാരികളെ സഹായിക്കുന്നതിന്, സർക്കാർ ജീവനക്കാർ / പെൻഷൻകാർ / പങ്കാളികൾ അത്തരം കുട്ടികൾ / സഹോദരങ്ങൾ / മാതാപിതാക്കൾ എന്നിവരുടെ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് തുറക്കുകയും പെൻഷൻ

പേയ്മെന്റ് ഓർഡറുകളിൽ (പിപിഒ) ഉൾപ്പെടുത്തുന്നതിനായി ഈ വിവരങ്ങൾ ഓഫീസ് മേധാവിയിൽ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യാം.

ഉറവിടം:

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

പമ്പരം

കോടതി ഉത്തരവ്

32. CCPD ഓർഡർ തീയതി: 23.02.2012

33. CCPD ഓർഡർ തീയതി: 05.09.2005

32. സിസിപിഡി ഓർഡർ തീയതി: 23.02.2012

വികലാംഗർക്കായുള്ള ചീഫ് കമ്മീഷണറുടെ ഓഫീസ്, സാമൂഹിക നീതി ശാക്തീകരണ മന്ത്രാലയം, ഇന്ത്യാ ഗവൺമെന്റ്

കേസ് നമ്പർ 21/1102/2011-12 തീയതി: 23.02.2012
ഡിസ്പാച്ച് നമ്പർ.

ഇനിപ്പറയുന്നവയുടെ കാര്യത്തിൽ
റാജീത്രിപാരി
ഓൾഡ് എച്ച് /9, കബീർ കോളനി, ബി.എച്ച്.യു.

- R1554

Varansi

പരാതിക്കാരൻ

എതിരായി
സ്റ്റേറ്റ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യാ
(കുടുംബ: ചീഫ് മാനേജർ)
ബനാറസ് ഹിന്ദു സർവകലാശാല ശാഖ
- R1555

മറുപടിക്കാരൻ

വാദം കേൾക്കുന്ന തീയതി: 21.02.2012

ഇപ്പോഴത്തെ:

i) ശ്രീ റാജീത്രിപാരി.

ii) ശ്രീരാമകാന്ത് ഗുപ്ത, ചീഫ് മാനേജർ, എസ്ബിഐ, ബിഎച്ച്യു, വരൻസി

ഓർഡർ

സ്റ്റേറ്റ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ എടിഎം കാർഡ് ഉൾപ്പെടെയുള്ള ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ നൽകാൻ വിസമ്മതിക്കുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് 1995 ലെ ഭിന്നശേഷി (തുല്യ അവസരങ്ങൾ, അവകാശ സംരക്ഷണം, പൂർണ്ണ പങ്കാളിത്തം) നിയമപ്രകാരം 14.11.2011 ന് വികലാംഗർക്കായുള്ള ചീഫ് കമ്മീഷണർക്ക് പരാതി നൽകി. ബിഎച്ച്യു ബ്രാഞ്ച് മറ്റുള്ളവരുമായി തുല്യ അടിസ്ഥാനത്തിൽ.

2. താൻ കാഴ്ചയില്ലാത്ത വ്യക്തിയാണെന്നും ഇനിപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ ജോലി ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്നും പരാതിക്കാരൻ സമർപ്പിച്ചു

ബനാറസ് ഹിന്ദു സർവകലാശാലയിലെ പേഴ്സണൽ അസിസ്റ്റന്റ്. ബനാറസ് ബ്രാഞ്ചിലെ സ്റ്റേറ്റ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യാ ബിഎച്ച്യുവിൽ അദ്ദേഹം സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് പരിപാലിക്കുന്നു. കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് എടിഎം കാർഡ് നൽകാൻ കഴിയില്ലെന്ന് ബാങ്ക് അറിയിച്ചിരുന്നു.

3.01.12.2011 ലെ 21/1102/11-12 ലെ കത്ത് വഴി ഈ വിഷയം പ്രതി ബാങ്കിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തി.

4 ശ്രീത്രിപാരിയുടെ ഒപ്പുകൾ സ്ഥിരതയില്ലാത്തതും എളുപ്പത്തിൽ പകർത്താൻ കഴിയുന്നതുമായതിനാൽ അദ്ദേഹത്തിന്റെ സാമ്പത്തിക താൽപ്പര്യം കണക്കിലെടുത്ത് ചെക്ക് ബുക്ക് നൽകാൻ കഴിയില്ലെന്ന് 12.01.2012 ലെ മറുപടിയിൽ പ്രതി അറിയിച്ചു. എടിഎമ്മിനെ സംബന്ധിച്ചിടത്തോളം, മേലുദ്യോഗസ്ഥരുടെ നിർദ്ദേശങ്ങൾ അനുസരിച്ച്

കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവർക്കായി ഓഫീസുകളിൽ ഇതുവരെ എടിഎമ്മുകളൊന്നും സ്ഥാപിച്ചിട്ടില്ല, അതിനാൽ ശ്രീ ത്രിപാഠിക്ക് എടിഎം കാർഡ് നൽകാൻ കഴിയില്ല.

സരോജിനി ഹൗസ്, 6, ഭഗവാൻ ദാസ് റോഡ്, ന്യൂഡൽഹി-110001 ടെലിഫോൺ: 23386054, 23386154, ടെലിഫോൺ: 23386006

ഇ-മെയിൽ : ccpd@nic.in വെബ്സൈറ്റ്: www.ccdisabilities.nic.in

(ഭാവിയിലെ കത്തിടപാടുകളിൽ മുകളിൽ പറഞ്ഞ ഫയൽ / കേസ് നമ്പർ ഉദ്ധരിക്കുക)

5. പ്രതിയുടെ രേഖാമൂലമുള്ള സമർപ്പണങ്ങൾ പരിഗണിച്ച ശേഷം, 21.02.2012 ന് ഒരു വ്യക്തിഗത വാദം കേൾക്കൽ ഷെഡ്യൂൾ ചെയ്തിട്ടുണ്ട്. ഇതിനിടയിൽ 13.02.2012 ലെ കത്തിൽ പരാതിക്കാരൻ നിർദ്ദേശിച്ച പ്രോഫോർമ സമർപ്പിച്ചതിനെത്തുടർന്ന് 09 02 2012 ന് പരാതിക്കാരന് ചെക്ക് ബുക്ക് നൽകിയതായി പ്രതി അറിയിച്ചു. എടിഎം കാർഡിനായി നിർദ്ദിഷ്ട പ്രോഫോർമയിൽ അപേക്ഷ സമർപ്പിച്ച ശേഷം അദ്ദേഹത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങളും സിവിഎസ് സിസ്റ്റത്തിൽ ഉൾപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. എടിഎം കാർഡ് നമ്പർ 5048 0980 0211 0000 018 എന്ന നമ്പറും ഇയാൾക്ക് നൽകിയിരുന്നു. പരാതിക്കാരന് ചെക്ക് ബുക്കും എടിഎം കാർഡും നൽകിയതിന്റെ തെളിവായി അനുബന്ധ രേഖകളും അദ്ദേഹം ഇതോടൊപ്പം ചേർത്തു

6. വാദം കേൾക്കുന്നതിനിടെ കക്ഷികൾ രേഖാമൂലമുള്ള സമർപ്പണങ്ങൾ ആവർത്തിച്ചു. തനിക്ക് ചെക്ക് ബുക്ക് നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്നും എന്നാൽ ബാങ്ക് ആവശ്യപ്പെട്ടപ്പോൾ ഉറപ്പ് നൽകിയതിന് ശേഷമാണ് തനിക്ക് ചെക്ക് ബുക്ക് നൽകിയതെന്നും പരാതിക്കാരൻ കൂട്ടിച്ചേർത്തു, എന്നാൽ തുടക്കത്തിൽ ബാങ്കിംഗ് ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് ഒരു ഉറപ്പും നൽകാൻ അദ്ദേഹം തയ്യാറായില്ല. രാജ്യത്തെ മറ്റ് പൗരന്മാരിൽ നിന്ന് ഐ.എസ് ലഭിക്കാത്ത അധിക നിബന്ധനകളൊന്നും നിർബന്ധിക്കരുതെന്ന് അദ്ദേഹം കരുതുന്നു. എടിഎം കാർഡ് തനിക്ക് ഇതുവരെ ലഭിച്ചിട്ടില്ലെന്ന് അദ്ദേഹം സമർപ്പിച്ചു.

7. സ്റ്റേറ്റ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, ബനാറസ് ഹിന്ദു യൂണിവേഴ്സിറ്റി ബ്രാഞ്ച് സ്റ്റേറ്റ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, കോർപ്പറേറ്റ് സെന്റർ, മുംബൈ, 06/07.05.2009 തീയതിയിലെ സർക്കുലർ നമ്പർ എൻബിജി / എസ് ആൻഡ് പി-എസ് പി / 4/2009-10 പ്രകാരം പുറപ്പെടുവിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിച്ചുവെന്ന് പ്രതിയുടെ പ്രതിനിധി സമർപ്പിച്ചു. സ്വയം പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്ന ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം നൽകുന്നതിന് കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഒരു അക്കൗണ്ട് ഉടമ ഇനിപ്പറയുന്ന ഉറപ്പ് നൽകണമെന്ന് പ്രസ്തുത സർക്കുലറുകൾ ആവശ്യപ്പെടുന്നു:-

i. ഞാൻ ഞാൻ ഞങ്ങൾ കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവരും / വൈകല്യമുള്ളവരും രണ്ട് കണ്ണുകളിലും കാഴ്ചയില്ലാത്തവരുമാണ്. അതേസമയം, എന്റെ / ഞങ്ങളുടെ വ്യക്തിപരമായ അഭ്യർത്ഥന പ്രകാരം സ്റ്റേറ്റ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, ബിഎച്ച്യു ബ്രാഞ്ച് എനിക്ക് / ഞങ്ങൾക്ക് ഒരു 'ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം' നൽകാൻ സമ്മതിച്ചിട്ടുണ്ട്, അങ്ങനെ എന്റെ / ഞങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ടുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിവിധ ഇടപാടുകൾ സുഗമമാക്കുന്നതിന് 'സെൽഫ് ഓപ്പറേറ്റഡ് ചെക്കുകൾ' വഴി എന്റെ / ഞങ്ങളുടെ അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തിപ്പിക്കാൻ എന്നെ / ഞങ്ങളെ പ്രാപ്തരാക്കും. എന്റെ/സ്വന്തം റിസ്ക്, ചെലവുകൾ, അനന്തരഫലങ്ങൾ

എന്നിവയിൽ പ്രസ്തുത ചെക്ക് ബുക്ക് ഉപയോഗിക്കാൻ ഞാൻ/ഞങ്ങൾ ഇതിനാൽ സമ്മതിക്കുകയും പ്രതിജ്ഞയെടുക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

vi. ചെക്ക് ബുക്കിനെ സംബന്ധിച്ചിടത്തോളം ഏതെങ്കിലും മൂന്നാം കക്ഷിയുടെ അശ്രദ്ധ അല്ലെങ്കിൽ ദുരുപയോഗം അല്ലെങ്കിൽ മറ്റെന്തെങ്കിലും കാരണം എനിക്ക് / ഞങ്ങൾക്ക് ഉണ്ടായേക്കാവുന്ന ഏതെങ്കിലും നഷ്ടത്തിന് ബാങ്ക് ഉത്തരവാദിയല്ല.

vii. ഇനിപ്പറയുന്ന സാക്ഷികളുടെ സാന്നിധ്യത്തിൽ എനിക്ക് / ഞങ്ങൾക്ക് അറിയാവുന്ന ഭാഷയിൽ എനിക്ക് / ഞങ്ങൾക്ക് അറിയാവുന്ന ഭാഷയിൽ ഞാൻ / ഞങ്ങൾക്ക് ഇത് മനസ്സിലാക്കിയിട്ടുണ്ട്

ഇടത് / വലത് കൈ പെരുവീരലടയാളമുള്ള അക്കൗണ്ട് ഉടമയുടെ ഒപ്പ്".

8 കോർപ്പറേറ്റ് സെന്റർ മുംബൈയുടെ സർക്കുലർ നമ്പർ എൻബിജി / എസ് & പിമിസ്ക് /20/2009-10 തീയതി 3110 ൽ അദ്ദേഹം സമർപ്പിച്ചു. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളുടെ മൂന്നാം കക്ഷി സ്വയം എടുത്ത ചെക്കുകൾ ഇപ്പോൾ അനുവദനീയമാണെന്ന് 2009 വ്യവസ്ഥ ചെയ്യുന്നു. നേരത്തെ, ക്രോസ്ഡ് ചെക്കുകൾ മാത്രമാണ് അവർക്ക് നൽകിയിരുന്നത്. പൊരുത്തക്കേടുള്ള സംഭവങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വ്യവസ്ഥകൾ അനുസരിച്ച് കരാറിന്റെ ഫോർമാറ്റ് പരിഷ്കരിച്ചിട്ടുണ്ടെന്നും ഒപ്പുകൾ ചേർത്തിട്ടുണ്ടെന്നും അദ്ദേഹം സമർപ്പിച്ചു. പരാതിക്കാരനെയോ വൈകല്യമുള്ള ഏതെങ്കിലും ഉപഭോക്താവിനെയോ ഉപദ്രവിക്കാൻ നിരോധനത്തിന് ഉദ്ദേശ്യമില്ല.

9. റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ അതിന്റെ സർക്കുലർ നമ്പർ പ്രകാരം നിരീക്ഷിക്കപ്പെടുന്നു. DBOD. ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം / എടിഎം, ലോക്കർ മുതലായവയുടെ പ്രവർത്തനം ഉൾപ്പെടെയുള്ള ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിൽ കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ആളുകൾക്ക് പ്രശ്നങ്ങൾ നേരിടുന്നുണ്ടെന്നും കരാർ ഒപ്പിടാൻ നിയമപരമായി കഴിവുള്ളതിനാൽ കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവർക്ക് ഈ സൗകര്യങ്ങൾ നിഷേധിക്കാൻ കഴിയില്ലെന്നും 04.06.2008 ലെ ലെഗ് ബിസി 91/09.07.00512007-08 ആർആർബികൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള എല്ലാ ഷെഡ്യൂൾഡ് വാണിജ്യ ബാങ്കുകളെയും അറിയിച്ചിരുന്നു. . തേർഡ് പാർട്ടി ചെക്ക് സൗകര്യം, നെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യം, ലോക്കർ സൗകര്യം, റീട്ടെയിൽ വായ്പകൾ, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡുകൾ എന്നിവയുൾപ്പെടെ ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം പോലുള്ള എല്ലാ ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങളും വിവേചനമില്ലാതെ കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നുവെന്ന് ബാങ്കുകൾക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്. മേൽപ്പറഞ്ഞ സൗകര്യങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നതിന് കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് സാധ്യമായ എല്ലാ സഹായങ്ങളും നൽകാൻ ബാങ്കുകൾ അവരുടെ ശാഖകളോട് അഭ്യർത്ഥിച്ചിട്ടുണ്ട്.

10. 04 06.2008 ലെ ആർബിഐ സർക്കുലറിന് അനുസൃതമായി ഇന്ത്യൻ ബാങ്ക്സ് അസോസിയേഷൻ (ഐബിഎ) അതിന്റെ സർക്കുലർ നമ്പർ. CE/RB-1Nip/1766 dt. 18.11 2008 എന്നത് കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളുടെ വിരലടയാളം ഒപ്പിന് പകരം സൂക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള ലഭ്യമായ സാങ്കേതികവിദ്യയെയും വികലാംഗരുടെ അവകാശങ്ങൾക്കായുള്ള ഐക്യരാഷ്ട്ര കൺവെൻഷന്റെ (യുഎൻസിആർപിഡി) ആർട്ടിക്കിൾ 9 ഉം സൂചിപ്പിക്കുന്നു. സാധ്യമാകുന്നിടത്തെല്ലാം ടോക്കിംഗ് എടിഎമ്മുകൾ സ്ഥാപിക്കാൻ ബാങ്കുകളെ ഉപദേശിക്കുന്നു. നടപടിക്രമ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പരിഷ്കരിക്കുന്നതും ഓപ്പറേറ്റിംഗ് സ്റ്റാഫിന് ആവശ്യമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുന്നതും പരിഗണിക്കണമെന്നും ഐബിഎ അംഗങ്ങളോട് അഭ്യർത്ഥിച്ചു, കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവർക്ക് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾക്കായുള്ള നടപടിക്രമ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളെക്കുറിച്ചുള്ള റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ പൊതു നിർദ്ദേശങ്ങളും എല്ലാ ബാങ്കുകളും മറ്റേതൊരു ഉപഭോക്താവിനും നൽകുന്ന അതേ സൗകര്യങ്ങൾ കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവിന് നൽകണമെന്ന് പറയുന്നു. അതേസമയം, ഈ സൗകര്യങ്ങളിൽ ചിലതിൽ ഉൾപ്പെട്ടിരിക്കുന്ന അപകടസാധ്യതയെക്കുറിച്ച് ഉപഭോക്താവിനെ ബോധവാന്മാരാക്കണം, ഇത് വികലാംഗരല്ലാത്ത ഉപഭോക്താവിനേക്കാൾ കൂടുതലായിരിക്കാം. 2006 ലെ

ഡബ്ല്യൂപി (സി) നമ്പർ 2215 ൽ ബഹുമാനപ്പെട്ട ഗുവാഹത്തി ഹൈക്കോടതി, സമാനമായ വിവേചനം നേരിട്ട ശ്രീ പ്രസന്ന കുമാർ പിഞ്ച, ഇടക്കാല ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുമ്പോൾ സമാനമായ വിവേചനം നേരിട്ട ഗുവാഹത്തിയിലെ എൽ.ഡി.ബി.ഐ ബാങ്കിനോട് ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യമുള്ള എൽ.ബി.ഐയുടെ ഗുവാഹത്തി ശാഖയിൽ ഒരു സേവിംഗ്സ് ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് തുറക്കാൻ അനുവദിക്കണമെന്ന് ഹർജിക്കാരനെ അനുവദിക്കണമെന്ന് നിർദ്ദേശിച്ചു. കാഴ്ച വൈകല്യമോ മറ്റേതെങ്കിലും വൈകല്യങ്ങളോ ഇല്ലാതെ. പ്രസ്തുത ബാങ്ക് അക്കൗണ്ടിന്റെ സാധാരണ / സാധാരണ പ്രവർത്തനത്തിന് ഹർജിക്കാരനെ അനുവദിക്കുമെന്നും ബഹുമാനപ്പെട്ട കോടതി നിർദ്ദേശിച്ചു. കോടതിയുടെ ഇടക്കാല ഉത്തരവ് എൽ.ഡി.ബി.ഐ ബാങ്ക് അക്ഷരാർത്ഥത്തിൽ നടപ്പാക്കി, അതിന്റെ ഫലമായി ഹർജിക്കാരൻ എല്ലാ ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങളും മറ്റുള്ളവരുമായി തുല്യമായി ആസ്വദിക്കുന്നു. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഒരു ഉപഭോക്താവിന് രാജ്യത്തെ ഒരു ബാങ്കിന് ഈ ഉത്തരവ് വിജയകരമായി നടപ്പിലാക്കാൻ കഴിയുമെങ്കിൽ, രാജ്യത്തെ മറ്റെല്ലാ ബാങ്കുകൾക്കും കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള എല്ലാ വ്യക്തികൾക്കും ഇത് ചെയ്യാൻ കഴിയാത്തതിന് ഒരു കാരണവുമില്ല.

11. പ്രതികരണ ബാങ്ക് പിന്തുടരുന്ന നിലവിലെ നടപടിക്രമം അനുസരിച്ച്, കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഒരു വ്യക്തി ഓരോ തവണയും ബാങ്ക് സന്ദർശിക്കേണ്ടതുണ്ട്, അവൾ / അവൾ പണം പിൻവലിക്കേണ്ടതുണ്ട്, അതുവഴി ആ വ്യക്തിയെ ഒഴിവാക്കാവുന്ന ഉപദ്രവത്തിനും അനീതിക്കും വിധേയമാക്കേണ്ടതുണ്ട്.

12. മുകളിൽ പറഞ്ഞ വസ്തുതകളിലും സാഹചര്യങ്ങളിലും, കാഴ്ച, മറ്റ് വൈകല്യങ്ങളുള്ള വ്യക്തികൾ പതിവായി അഭിമുഖീകരിക്കുന്ന വിവേചനത്തിൽ സജീവമായിരിക്കുന്നതിനാൽ, ഞങ്ങൾ ഇതിനാൽ പ്രതിയോട് ഇനിപ്പറയുന്ന രീതിയിൽ നിർദ്ദേശിക്കുന്നു:

i) പരാതിക്കാരൻ ഉൾപ്പെടെ കാഴ്ച, മറ്റ് വൈകല്യങ്ങളുള്ള എല്ലാ വ്യക്തികൾക്കും എല്ലാ ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങളും മറ്റുള്ളവർക്ക് തുല്യമായി ആക്സസ് ചെയ്യാനും ഉപയോഗിക്കാനും ആസ്വദിക്കാനും അനുവാദമുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക. ചെക്ക് സൗകര്യം, നെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യം, എടിഎം സൗകര്യം, ലോക്കർ സൗകര്യം എന്നിവ അത്തരം സൗകര്യങ്ങളിൽ ഉൾപ്പെടുന്നു.

xiii) വൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപ്പര്യങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള സുരക്ഷാ സംവിധാനങ്ങൾ വികസിപ്പിക്കുമ്പോൾ കാഴ്ച, മറ്റ് വൈകല്യങ്ങളുള്ള വ്യക്തികളുടെ അവകാശങ്ങളിൽ ഒരു കാരണവശാലും വിട്ടുവീഴ്ച ചെയ്യരുത്

xiv) കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താവിന്റെ ഒപ്പുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് ഉണ്ടാകാനിടയുള്ള പൊരുത്തക്കേടുകൾ മൂലമുണ്ടാകുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾ ഫിംഗർ പ്രോബ് മെഷീനുകൾ സ്ഥാപിക്കുന്നതൾപ്പെടെ വിവിധ രീതികളിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ കഴിയും.

xv) കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അവരുടെ പെരുവിരലടയാളം ഇടുന്നതിലൂടെയോ അല്ലെങ്കിൽ ഒപ്പിന്റെ സാധാരണ പ്രക്രിയയിലൂടെയോ ബാങ്ക് അക്കൗണ്ട് പ്രവർത്തിപ്പിക്കാനുള്ള അവസരം നൽകും.

xvi) കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താക്കളിൽ നിന്ന് അധിക സംരംഭങ്ങളൊന്നും (വികലാംഗരല്ലാത്ത പൗരന്മാരിൽ നിന്ന് ലഭിക്കാത്ത ഏറ്റെടുക്കൽ) ലഭിക്കില്ല; ബാങ്കിംഗ് നയത്തിന് മാനുഷിക മൂലം ഉണ്ടായിരിക്കണം.

13. എസ്ബിഐയുടെ പ്രതിഭാഗം ശാഖ കോർപ്പറേറ്റ് സെക്ടർ വിതരണം ചെയ്ത നടപടിക്രമങ്ങൾ പാലിക്കുന്നുവെന്ന് റിപ്പോർട്ടുണ്ട്. മുകളിൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങളുടെ വെളിച്ചത്തിൽ സ്റ്റേറ്റ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെ മുംബൈയിലെ കോർപ്പറേറ്റ് സെക്ടർ പുതുക്കിയ സർക്കുലറും നടപടിക്രമങ്ങളും പുറപ്പെടുവിക്കുന്നത് ഉചിതമായിരിക്കും. ഈ ഉത്തരവിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയ്ക്കും ഐബിഎയ്ക്കും അടയാളപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്, അവർ എല്ലാ വാണിജ്യ ബാങ്കുകൾക്കും / അംഗങ്ങൾക്കും ഉചിതമായ സർക്കുലറുകൾ നൽകിയേക്കാം. മാത്രമല്ല, പ്രതികരിച്ച ബാങ്ക് പിന്തുടരുന്ന നിലവിലെ നടപടിക്രമം തികച്ചും പൊരുത്തപ്പെടാത്തതും 04.01.2008 ലെ മേൽപ്പറഞ്ഞ റിസർവ് ബാങ്ക് സർക്കുലറിന്റെയും 18.11.2008 ലെ ഐബിഎ സർക്കുലറിന്റെയും ചൈതന്യത്തിനും ഉദ്ദേശ്യത്തിനും വിരുദ്ധമാണ്.

14. അതനുസരിച്ചാണ് കേസ് തീർപ്പാക്കുന്നത്.

(പ്രസന്ന കുമാർ പിഞ്ചു)
വകുപ്പാധ്യക്ഷയുടെ
ചീഫ് കമ്മീഷണർ

1-ഓഗസ്റ്റ്-2017

-102-

ഇതിലേക്ക് പകർപ്പ്:

1. CMD, State Bank of India കോർപ്പറേറ്റ് സെന്റർ, - ആർ 1556 സ്റ്റേറ്റ് ബാങ്ക് ഭവൻ, എട്ടാം നില, മാഡം കാമ റോഡ്, മുംബൈ, മഹാരാഷ്ട്ര.
2. ചീഫ് ജനറൽ മാനേജർ (എച്ച്ആർഡി), റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, ബാങ്കിംഗ് ഓപ്പറേഷൻസ് ആൻഡ് ഡെവലപ്മെന്റ് വകുപ്പ്, സെൻട്രൽ ഓഫീസ്, ഇരുപതാം നില, സെൻട്രൽ ഓഫീസ് കെട്ടിടം, ഷാ ഭഗത് സിംഗ് മാർഗ്, മുംബൈ - 400 001
3. ചെയർമാൻ, ഇന്ത്യൻ ബാങ്ക്സ് അസോസിയേഷൻ, വേൾഡ് ട്രേഡ് സെന്റർ കോംപ്ലക്സ്, സെന്റർ -1 - ആർ 1555, കഫി പരേഡ്, മുംബൈ-400005.

പമ്പരം

33. സിസിപിഡി ഓർഡർ തീയതി: 05.09.2005

(2005) CCDJI

വികലാംഗർക്കായുള്ള ചീഫ് കമ്മീഷണറുടെ കോടതിയിൽ

[വികലാംഗർ (തൃപ്ത അവസരങ്ങൾ, അവകാശങ്ങളുടെ സംരക്ഷണം, പൂർണ്ണ പങ്കാളിത്തം) നിയമം, 1995 പ്രകാരം]

വി.പി. സിംഘാനിയ വി. ബാങ്കിംഗ് ഡിവിഷൻ ആൻഡ് ഒ.ആർ.എസ്.

കേസ് നമ്പർ 2791, 2003 - 05.09.2005 ന് തീരുമാനം

വി.പി. സിംഘാനിയ

പ്രസിഡന്റ്

നാഷണൽ ഫെഡറേഷൻ ഓഫ് ദി ബ്ലൈൻഡ് (ഗാസിയാബാദ് യൂണിറ്റ്)

D-51, Sec. IX. വിജയ് നഗർ

ഗാസിയാബാദ് (യു.പി.)

പരാതി

v.

ബാങ്കിംഗ് ഡിവിഷൻ

(സെക്രട്ടറി മുഖേന)

ധനകാര്യ മന്ത്രാലയം, ഇന്ത്യാ ഗവൺമെന്റ്

ജീവൻ ഡിപ്പോസിറ്റും

പാർലമെന്റ് സ്ട്രിറ്റ്

ന്യൂഡൽഹി

മറുപടിക്കാരൻ നമ്പർ 1

ഇന്ത്യൻ ബാങ്ക് അസോസിയേഷൻ

(ഓപ്പറേഷൻസ് വൈസ് പ്രസിഡന്റ് മുഖേന)

വേൾഡ് ട്രേഡ് സെന്റർ, ആറാം നില

സെന്റർ 1 Bldg., വേൾഡ് ട്രേഡ് സെന്റർ കോംപ്ലക്സ്

ക്യൂബ് പരേഡ്

മുംബൈ - 400005

മറുപടി നമ്പർ 2

റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യാ

(ബാങ്കിംഗ് ഓപ്പറേഷൻസ് ചീഫ് ജനറൽ മാനേജർ മുഖേന)

Department of Banking Operations and Development

സെൻട്രൽ ഓഫീസ്, സെന്റർ 1

ക്യൂബ് പരേഡ്, കൊളാബ

മുംബൈ - 400005

ബാങ്കിംഗ് സേവനം - പരാതിക്കാരൻ ഒരു ദേശസാൽകൃത ബാങ്കിൽ ഉദ്യോഗസ്ഥനായി ജോലി ചെയ്യുന്ന കാഴ്ചയില്ലാത്ത വ്യക്തിയാണ് - ബാങ്കുകൾ കാഴ്ചയില്ലാത്ത വ്യക്തികൾക്ക് പ്രത്യേകിച്ച് ഒപ്പിടാൻ കഴിയാത്തവർക്ക് ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം നൽകാത്തതിനാൽ അത്തരം വ്യക്തികൾക്ക് പോസ്റ്റ്-ഡേറ്റഡ് ചെക്കുകൾ നൽകേണ്ട ഏതെങ്കിലും വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നത് അസാധ്യമാക്കുന്നു - പരിശോധന / സർട്ടിഫിക്കേഷൻ ശേഷം കാഴ്ചയില്ലാത്ത അക്കൗണ്ട് ഉടമകൾക്ക് ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം വ്യാപിപ്പിക്കണമെന്ന് പരാതിക്കാരൻ അഭ്യർത്ഥിച്ചു. ഇടതുകെ പെരുവിരൽ

ഇംപ്രഷൻ (എൽഎച്ച്ടിഐ) / റെറ്റ് ഹാൻഡ് പെരുവീരലടയാളം (ആർഎച്ച്ടിഐ) - ബാങ്കുകൾ ഇതിനകം തന്നെ കാഴ്ചയില്ലാത്ത വ്യക്തികൾക്ക് ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം നൽകുന്നുണ്ടെന്ന് പ്രതി നമ്പർ 1 സമർപ്പിച്ചു - കൂടാതെ, തുല്യ പ്രതിമാസ തവണകൾ (ഇഎംഐ) അടയ്ക്കുന്നതിനായി കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് ഇസിഎസ് ഡെബിറ്റ് പോലുള്ള ഇലക്ട്രോണിക് സംവിധാനത്തിന്റെ ആനുകൂല്യം നേടാൻ കഴിയുമെന്ന് പ്രതി നമ്പർ 3 അഭിപ്രായപ്പെട്ടു. അതിനാൽ ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം അല്ലെങ്കിൽ എടിഎം / ലോക്കറിന്റെ പ്രവർത്തനം അവർക്ക് നിഷേധിക്കാൻ കഴിയില്ല - കൂടാതെ, ഡ്യൂട്ടി അധികാരമുള്ള വ്യക്തിയുടെയോ അറ്റോർണിയുടെ അംഗീകാരമുള്ള വ്യക്തിയുടെയോ ഒപ്പിന് കീഴിൽ അതേ ആനുകൂല്യങ്ങൾ നൽകാം - വിഷയത്തിന്റെ പ്രാധാന്യം തിരിച്ചറിഞ്ഞ് പ്രതികളുടെ അഭിപ്രായത്തിനായി വിവിധ പ്രശ്നങ്ങൾ രൂപീകരിച്ചു - പ്രതി നമ്പർ 2 ഈ വിഷയം സീനിയർസ് ബാങ്കർമാരുടെ സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റിക്ക് കൈമാറി. പരാതിക്കാരൻ നിർദ്ദേശിച്ച നടപടികൾ തട്ടിപ്പിന് സാധ്യതയുള്ളതിനാൽ നിലവിലുള്ള സംവിധാനത്തിൽ ആവശ്യമാണ് - ചെക്ക് ബുക്ക്, ലോക്കർ, എടിഎം സൗകര്യങ്ങൾ എന്നിവയുടെ പ്രവർത്തനം കാഴ്ചയില്ലാത്ത അക്കൗണ്ട് ഉടമകളെ പരിഹസിക്കാൻ കഴിയില്ല - വിശദമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകി.

പ്രധാന പദം(കൾ): ബാങ്കിംഗ് സേവനം: ചെക്ക് ബുക്ക്: പെരുവീരലടയാളം

എം.കെ.റസ്തോഗി, സുഭാഷ് വസിഷ്ഠ, അഭിഭാഷകൻ (പരാതിക്കാരനുവേണ്ടി): എ.തോമസ്, അണ്ടർ സെക്രട്ടറി, വി.പി.ഗ്രോവർ. സീനിയർ റിസർച്ച് ഓഫീസർ, രാം രഞ്ചവാർ, സെക്ഷൻ ഓഫീസർ പ്രേം മിവാൽ, സെക്ഷൻ ഓഫീസർ ഹേം ബ്ലൂട്ടിയ അസിസ്റ്റന്റ് (പ്രതി നമ്പർ 1): വി രാമചന്ദ്രൻ. വൈസ് പ്രസിഡന്റ് (മറുപടിക്കാരൻ നമ്പർ 2): സുബാത ദാസ്. ഡെപ്യൂട്ടി ജനറൽ മാനേജർ (മറുപടിക്കാരൻ നമ്പർ 3)

ടി.ഡി. ദാരിയാൽ, ഡി.സി.സി. - കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ശ്രീ വി.പി.സിംഘാനിയ 18.08.2003 ന് വികലാംഗർക്കായുള്ള ചീഫ് കമ്മീഷണറുടെ കോടതിയിൽ പരാതി നൽകി. അദ്ദേഹം നാഷണൽ ഫെഡറേഷൻ ഓഫ് ദി ബ്ലൈൻഡിന്റെ (ഗ്രാസിയാബാദ് യൂണിറ്റ്) പ്രസിഡന്റാണ്, വ്യക്തികൾക്ക്, പ്രത്യേകിച്ച് ഒപ്പിടാൻ കഴിയാത്തവർക്ക് ഒരു ബാങ്കും ചെക്ക് ബുക്കുകൾ നൽകുന്നില്ല. വായ്പ നൽകുന്ന ധനകാര്യ സ്ഥാപനങ്ങൾ വായ്പക്കാർ മുൻകൂട്ടി ഒപ്പിട്ട പോസ്റ്റ്-ഡേറ്റഡ് ചെക്കുകൾ ആവശ്യപ്പെടുന്നു. ഈ രീതിയിൽ അവർക്ക് ഭവന അല്ലെങ്കിൽ മറ്റ് വായ്പാ സൗകര്യങ്ങൾ നേടാൻ അനുവാദമില്ല. ഓരോ ചെക്ക് ലീഫിലും അത്തരം ഉപഭോക്താക്കളുടെ ലെഫ്റ്റ് ഹാൻഡ് പെരുവീരലടയാളം (എൽഎച്ച്ടിഐ) / റെറ്റ് ഹാൻഡ് പെരുവീരലടയാളം (ആർഎച്ച്ടിഐ) പരിശോധിച്ച് / സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ ശേഷം ബാങ്ക് അവരുടെ അന്യ അക്കൗണ്ട് ഉടമകൾക്ക് ചെക്ക് ബുക്കുകൾ നൽകണമെന്ന് അദ്ദേഹം നിർദ്ദേശിച്ചു. അതിനാൽ, ഈ വിഷയം പ്രതി നമ്പർ 1, 3 എന്നിവരുമായി ചർച്ച ചെയ്യാൻ അദ്ദേഹം അഭ്യർത്ഥിച്ചു.

2. വികലാംഗർക്കായുള്ള ചീഫ് കമ്മീഷണറുടെ ഓഫീസ് 1955 ലെ വികലാംഗ നിയമത്തിലെ സെക്ഷൻ 59 പ്രകാരം പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുകയും 09.09.2003 ലെ കാരണം കാണിക്കൽ നോട്ടീസ് നൽകുകയും ചെയ്തു.

3. പ്രതികരണമെന്നും ലഭിക്കാത്തതിനാൽ 21.01.2004 ന് വ്യക്തിപരമായ വാദം കേട്ടു. 21.01.2004 ന് നൽകിയ നോട്ടീസ് ലഭിച്ചിട്ടില്ലെന്ന് ധനകാര്യ മന്ത്രാലയം, ബാങ്കിംഗ് ഡിവിഷൻ അറിയിച്ചു, 21.01.2004 ന് ധനമന്ത്രാലയം റിസർവ് ബാങ്കുമായി കൂടിയാലോചിക്കേണ്ടതുണ്ടെന്നും കൂടുതൽ സമയം വേണമെന്നും പ്രതി നമ്പർ 1 ന്റെ പ്രതിനിധി പറഞ്ഞു. ഒരു മാസത്തിനകം മറുപടി നൽകണമെന്നും രണ്ടാഴ്ചയ്ക്കകം പരാതിക്കാരന് മറുപടി നൽകണമെന്നും കോടതി നിർദ്ദേശിച്ചു.

1-ഓഗസ്റ്റ്-2017

-105-

4. 2004 മാർച്ച് 12-ന് ലഭിച്ച 2004 മാർച്ച് 3/2/2004-എസ്.സി.ടി (ബി) ലെ ഒന്നാം നമ്പർ കത്തിൽ ഇന്ത്യൻ ബാങ്ക് സ് അസോസിയേഷനുമായി കൂടിയാലോചിച്ച് ഇക്കാര്യം പരിശോധിച്ചതായി അറിയിച്ചു. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള അക്കൗണ്ട് ഉടമകൾക്ക് ബാങ്കുകൾ ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം നൽകുമെന്ന് പ്രസ്താവിച്ചു. നിഷ്കളങ്കരായ വ്യക്തികൾ ചെക്കുകൾ ദുരുപയോഗം ചെയ്യുന്നതിനെതിരെ അവർ വളരെ ജാഗ്രത പുലർത്തുന്നു. കൗണ്ടറിലുടനീളം പണമടയ്ക്കുന്നതിന് പെരുവീരലടയാളത്തിന്റെ ഉപയോഗം പരിമിതപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്നു. ഇലക്ട്രോണിക് ക്ലിയറിംഗ് ക്രമീകരണങ്ങളുടെ (ഇസിഎസ് ഡെബിറ്റ്) സംവിധാനം വായ്പ നൽകുന്നവരുടെ തുല്യ പ്രതിമാസ തവണകൾ ശേഖരിക്കാൻ ഉപയോഗിക്കാം. ഇഎംഐയെ പ്രതിനിധീകരിക്കുന്ന വായ്പാ സ്ഥാപനങ്ങളിൽ നിന്ന് ലഭിച്ച ക്ലെയിമുകൾ മാനിക്കാൻ അക്കൗണ്ട് ഉടമയ്ക്ക് തന്റെ ബാങ്കർക്ക് ഉത്തരവ് നൽകാം. മേൽപ്പറഞ്ഞവ കണക്കിലെടുത്ത്, കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് പതിവായി ചെക്ക് ബുക്കുകൾ നിർബന്ധമായും നൽകാൻ ബാങ്കുകൾക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകുന്നത് ഉചിതമല്ലെന്ന് ബാങ്കിംഗ് ഡിവിഷൻ നിലപാടെടുത്തു. 2004 മാർച്ച് 17ന് നല്കിയ പരാതിയിൽ ചെക്ക് ലീഫിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ വീരലടയാളം ബാങ്ക് ഓഫീസർ പരിശോധിച്ചിട്ടുണ്ടെന്നും അതിനാൽ തട്ടിപ്പിന് സാധ്യതയില്ലെന്നും പറയുന്നു. ഇക്കാര്യം റിസർവ് ബാങ്കിനോടോ ഐബിഎയ്ക്കോ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടില്ലെന്ന് തോന്നുന്നു. ബാങ്കിംഗ് ഡിവിഷൻ, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യ, ഇന്ത്യൻ ബാങ്ക് അസോസിയേഷൻ എന്നിവയെ വിളിക്കാൻ അദ്ദേഹം അഭ്യർത്ഥിച്ചു.

5. രണ്ടാമത്തെ വ്യക്തിഗത ഹിയറിംഗ് 14.05.2004 ന് ഷെഡ്യൂൾ ചെയ്തു, അതിൽ പ്രതി നമ്പർ 1 ഈ വിഷയം റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുമായി (ആർബിഐ) ചർച്ച ചെയ്തതായി അറിയിച്ചു. അവരുടെ അഭിപ്രായങ്ങൾ ലഭ്യമായാലുടൻ തീരുമാനം അറിയിക്കും. ബന്ധപ്പെട്ട ഏജൻസിക്ക് നൽകേണ്ട വൈദ്യുതി ബിൽ അടയ്ക്കുക, പോസ്റ്റ്മെൻ്റ് തുക മുൻകൂട്ടി അറിയാത്ത ഹൗസിംഗ് സൊസൈറ്റികൾക്ക് നൽകേണ്ട ചാർജുകൾ തുടങ്ങിയ മറ്റേതെങ്കിലും പ്രത്യേക ആവശ്യങ്ങൾക്കും ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം അനുവദിക്കണമെന്ന് ധനകാര്യ മന്ത്രാലയം സ്വീകരിച്ച മുൻകൈയെ അഭിനന്ദിച്ച പരാതിക്കാരൻ സമർപ്പിച്ചു. അത്തരം സന്ദർഭങ്ങളിൽ, ചെക്ക് ബുക്ക് നൽകുന്ന സമയത്ത് ബന്ധപ്പെട്ട ബാങ്ക് പണമടയ്ക്കുന്നയാളുടെ പേര് എഴുതണമെന്നും ഒപ്പിടാൻ കഴിയാത്ത കാഴ്ചയില്ലാത്ത അക്കൗണ്ട് ഉടമയുടെ വീരലടയാളം പരിശോധിക്കണമെന്നും അദ്ദേഹം നിർദ്ദേശിച്ചു.

6. റിസർവ് ബാങ്കുമായി കൂടിയാലോചിച്ച് ഐബിഎ അംഗ ബാങ്കുകൾക്ക് ചില മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകിയിട്ടുണ്ടെന്ന് 25.06.2004 ലെ കത്ത് നമ്പർ 3/2/2004-എസ്ഒടി (ബി) ലെറ്റർ നമ്പർ 1 വഴി അറിയിച്ചു. OPR/JSM/17-04/2008 തീയതി 15.04.2004. നിയമപരമായി പറഞ്ഞാൽ, അന്ധർക്ക് / കാഴ്ചക്കുറവുള്ള വ്യക്തികളെ ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം / എടിഎം / ലോക്കറിന്റെ പ്രവർത്തനം നിഷേധിക്കാൻ കഴിയില്ലെന്ന് റിസർവ് ബാങ്ക് അഭിപ്രായപ്പെട്ടതായി കത്തിൽ പറയുന്നു. കൂടാതെ, അത്തരം ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യം / ലോക്കറിന്റെ പ്രവർത്തനം ശരിയായി അംഗീകൃത വ്യക്തിയുടെ / പവർ ഓഫ് അറ്റോർണി നോട്ടരൈസ്ഡ് വ്യക്തികളുടെ ഒപ്പിന് കീഴിൽ അനുവദിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ അത് സുരക്ഷിതവും നിയമപരമായി സാധ്യതയുള്ളതുമാണ്. അന്ധരായ വ്യക്തികൾ / കാഴ്ചക്കുറവുള്ള വ്യക്തികൾ എടിഎം പ്രവർത്തിപ്പിക്കുന്നതും സാങ്കേതികവിദ്യയുടെ മാറ്റത്തോടെ സുരക്ഷിതവും നിയമപരമായി

സാധുതയുള്ളതുമാണ്. മേൽപ്പറഞ്ഞവ കണക്കിലെടുത്ത്, അന്ധരായ വ്യക്തികളുടെ എൽഎച്ച്ടിഐ / ആർഎച്ച്ടിഐ പരിശോധിച്ച് / സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തിയ ശേഷം ബാങ്കുകൾക്ക് പോസ്റ്റ്-ഡേറ്റഡ് ചെക്കുകൾ നൽകാമെന്ന് റിസർവ് ബാങ്ക് കരുതി.

7. ഈ കോടതിയുടെ 04.08.2004 ലെ കത്ത് പ്രകാരം, ചെക്ക് ബുക്കുകൾ നൽകാനും അന്ധർ / കാഴ്ചക്കുറവുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് എടിഎം / ലോക്കർ സൗകര്യം അനുവദിക്കാനും ബാങ്കുകൾക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകുന്നതിന് റിസർവ് ബാങ്കുമായി ചർച്ച നടത്താൻ പ്രതി നമ്പർ 1 ന് നിർദ്ദേശം നൽകി. 27.08.2004 ലെ 3/2/2004-എസ്റ്റിടി (ബി) ലെ കത്ത് നമ്പർ 1 പ്രകാരം, റിസർവ് ബാങ്കിന്റെ 14.08.2004 ലെ കത്തിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് പ്രതി നമ്പർ 1 അയച്ചു.

നിയമപരമായി മികച്ചതും പ്രവർത്തനപരമായി പ്രായോഗികവുമായ പരിഹാരം കണ്ടെത്തുന്നതിനായി ഐബിഎയുമായി കൂടിയാലോചിച്ച് കൂടുതൽ പരിശോധിച്ചു. പേയ്മെന്റ് മുൻകൂട്ടി അറിയാത്തതിടത്ത്, ചെക്കുകളുടെ ദുരുപയോഗം / വഞ്ചനാപരമായ ഉപയോഗത്തിന്റെ സാധ്യത തള്ളിക്കളയാനാവില്ലെന്നും അന്ധർക്ക് ചെക്ക് ഫോമുകളിലെ വിശദാംശങ്ങൾ സ്വതന്ത്രമായി പൂരിപ്പിക്കാൻ കഴിയില്ലെന്നും ഐബിഎയുടെ ഉപദേശത്തെക്കുറിച്ച് റിസർവ് ബാങ്ക് പരാമർശിച്ചു. ഒരു പരിഹാരമെന്ന നിലയിൽ, അന്ധരായ വ്യക്തികൾ വൈദ്യുതി ബില്ലോ മറ്റ് ബില്ലുകളോ ഉപയോഗിച്ച് ബാങ്കിൽ വന്ന് ചെക്കിന്റെ തുക പൂരിപ്പിക്കുന്നതിന് ബന്ധപ്പെട്ട ബാങ്ക് ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ സഹായം തേടേണ്ടതുണ്ട്, കാരണം അന്ധരുടെ പെരുവീരലടയാളത്തിന് സാക്ഷ്യം വഹിക്കുന്ന / തിരിച്ചറിയുന്ന വ്യക്തികളിൽ ഒരാളായിരിക്കും ബന്ധപ്പെട്ട ബാങ്ക് ഉദ്യോഗസ്ഥൻ. പ്രായോഗികമായ മറ്റ് നിർദ്ദേശങ്ങളൊന്നും കണ്ടെത്തിയിട്ടില്ലെന്നും മേൽപ്പറഞ്ഞ നിർദ്ദേശത്തെക്കുറിച്ച് വികലാംഗർക്കായുള്ള ചീഫ് കമ്മീഷണറുടെ ഓഫീസിന്റെ അഭിപ്രായം തേടിയിട്ടുണ്ടെന്നും ഐബിഎ പറഞ്ഞു.

8. 2003 ഓഗസ്റ്റ് മുതൽ ഈ വിഷയം തീർപ്പാക്കാതെ കിടക്കുകയായിരുന്നു, കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ളവർ നേരിടുന്ന പ്രശ്നങ്ങളെ കണക്കിലെടുത്ത് ധനമന്ത്രാലയം, ആർ ബിഐ, ഐബിഎ, നാഷണൽ കോൺ ഫെഡറേഷൻ ഓഫ് ദി ഇന്ത്യ, ഓൾ ഇന്ത്യ കോൺ ഫെഡറേഷൻ ഓഫ് ദി ബ്ലൈന്റ് എന്നിവയുടെ പ്രതിനിധികളുടെ യോഗം 22.02.2005 ന് വികലാംഗരുടെ കമ്മീഷണറുടെ ഓഫീസിൽ വിളിച്ചുചേർത്തു. വിശദമായ ആലോചനകൾക്ക് ശേഷം, റിസർവ് ബാങ്കുമായി കൂടിയാലോചിച്ച് ഐബിഎയുടെ പരിശോധനയ്ക്കായി ഇനിപ്പറയുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ ഏകകണ്ഠമായി നൽകി.

i) അന്ധതയും കാഴ്ചക്കുറവുമുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് വ്യക്തിഗത അക്കൗണ്ടുകൾ തുറക്കാനും അക്കൗണ്ട് പേയി ചെക്കുകൾ മാത്രം നൽകാനും അനുവദിക്കണം.

ii) ചെക്ക് ബുക്ക്, ഒപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ പെരുവീരലടയാളം നൽകുന്ന സമയത്ത്, മൂന്നാം കക്ഷികൾക്ക് പേയ്മെന്റുകൾ നടത്തുന്ന സമയത്ത് ഒപ്പുകൾ പൊരുത്തപ്പെടാതിരിക്കാൻ അക്കൗണ്ട് ഉടമയുടെ ഒപ്പ് അല്ലെങ്കിൽ പെരുവീരലടയാളം ബാങ്ക് അധികൃതർ സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തണം.

xvii) "കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്കുള്ള കെയർ-ചെക്ക്" പോലുള്ള ചെക്കുകളിൽ ഉചിതമായ മുന്നറിയിപ്പ് അച്ചടിക്കുന്നതിനുള്ള സാധ്യത ഐബിഎ പരിശോധിക്കും.

xviii) ചെക്ക് ബുക്ക് ഇഷ്യൂ ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് സ്വന്തം റിസ്കിൽ ചെക്ക് ബുക്ക് നൽകുമെന്ന് അക്കൗണ്ട് ഉടമ ബാങ്കിന് ഉറപ്പ് നൽകണം.

xix) ആർ ബിഐയുമായി കൂടിയാലോചിച്ച് കാഴ്ചയില്ലാത്ത വ്യക്തികൾക്ക് ലോക്കർ അനുവദിക്കുന്നതും അതിന്റെ പ്രവർത്തനവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ആശങ്കകളും ഐബിഎ പരിശോധിക്കും. ലോക്കർ പ്രവർത്തിപ്പിക്കാൻ വ്യക്തി സ്വയം ബാങ്കിൽ പോകേണ്ടതുണ്ടെന്നും അതിനാൽ സുരക്ഷാ പ്രശ്നങ്ങൾ കൂടുതലായി ഉൾപ്പെടില്ലെന്നും കണക്കിലെടുക്കണം.

xx) കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് എടിഎം സൗകര്യങ്ങൾ നൽകുന്നതിനെക്കുറിച്ചും അവരുടെ പ്രയോജനത്തിനായി ഏറ്റവും പുതിയ ബാങ്കിംഗ് സാങ്കേതികവിദ്യ സ്വീകരിക്കാനുള്ള സാധ്യതയെക്കുറിച്ചും ഐബിഎ പരിശോധിക്കും.

മേൽപ്പറഞ്ഞ വിഷയങ്ങളിൽ 2005 മാർച്ച് 31 നകം ഐബിഎ ഒരു റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കേണ്ടതായിരുന്നു. ഓൾ ഇന്ത്യ കോൺഫെഡറേഷൻ ഓഫ് ദി ബ്ലൈൻഡിന്റെ 2004 സെപ്റ്റംബർ 12 ലെ നിവേദനത്തിൽ ഉന്നയിച്ച എഴുത്തുകാരുടെ യോഗ്യതാ വ്യവസ്ഥകൾ, പരീക്ഷയിലെ അധിക സമയം മുതലായവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഹരിക്കാനും ഐബിഎയോട് നിർദ്ദേശിച്ചു, അതിന്റെ ഒരു പകർപ്പ് ശ്രീ രാമചന്ദ്രൻ കൈമാറി.

ഈ കോടതിയെയും ഓൾ ഇന്ത്യ കോൺഫെഡറേഷൻ ഓഫ് ദി ബ്ലൈൻഡിനെയും ഫലം അറിയിക്കാനും ഐബിഎയ്ക്ക് നിർദ്ദേശം നൽകി.

9. നമ്പർ എന്ന അക്ഷരം കാണുക. 5 ഏപ്രിൽ 2005 ലെ OPR/17-04/007 ഐബിഎ ഈ വിഷയം സീനിയർ ബാങ്കർമാരുടെ സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റിയുടെ പരിഗണനയ്ക്കായി റഫർ ചെയ്യുന്നതായി അറിയിച്ചു. 17.06.2005 ലെ കത്തിൽ, വിജയ ബാങ്ക് ചെയർമാനും മാനേജിംഗ് ഡയറക്ടറും അധ്യക്ഷനായ ഒരു സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റിയായ ലീഗൽ ആൻഡ് ഓപ്പറേഷൻ കമ്മിറ്റിയുടെ ഇനിപ്പറയുന്ന തീരുമാനങ്ങൾ ഐബിഎ അറിയിച്ചു:

"മേൽപ്പറഞ്ഞ നിർദ്ദേശങ്ങൾ കമ്മിറ്റി വിശദമായി ചർച്ച ചെയ്തു, കാഴ്ചയില്ലാത്ത (അന്ധരായ) ഉപഭോക്താക്കളുടെ താൽപ്പര്യം സംരക്ഷിക്കുന്നതിനായി അകമ്പടിക്കാരുമായി ബാങ്കിലേക്ക് നേരിട്ട് വരാനും അവരുടെ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് പണം പിൻവലിക്കാനും കമ്മിറ്റി തീരുമാനിച്ചു. പിൻവലിക്കൽ ഫോമുകൾ / ചെക്കുകൾ അകമ്പടിക്കാർ ഊരുമറിക്കുകയും കാഴ്ചയില്ലാത്ത ഉപഭോക്താവിന്റെ ഒപ്പ് / പെരുവീരലടയാളം ബാങ്ക് ഉദ്യോഗസ്ഥൻ സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തുകയും പിൻവലിച്ച തുക അത്തരം ഉപഭോക്താക്കളെ അറിയിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള അക്കൗണ്ട് ഉടമകൾക്ക് ചെക്ക് ബുക്കുകൾ നൽകുന്നത് അപകടസാധ്യത നിറഞ്ഞതാണെന്ന് കമ്മിറ്റി വിലയിരുത്തി, കാരണം അത്തരം അക്കൗണ്ട് ഉടമകളുടെ അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് പണം ദുരുപയോഗം / വഞ്ചനാപരമായി പിൻവലിക്കാൻ സാധ്യതയുണ്ട്. അതിനാൽ, അത്തരം ഉപഭോക്താക്കളുടെയും ബാങ്കിന്റെയും താൽപ്പര്യം സംരക്ഷിക്കുന്നതിനായി, മുകളിൽ പറഞ്ഞതുപോലെ കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് സേവനങ്ങൾ നൽകുന്ന നിലവിലുള്ള സമ്പ്രദായത്തിൽ ഒരു മാറ്റവും ശുപാർശ ചെയ്തില്ലെന്ന് തീരുമാനിച്ചു. ഭവനവായ്പ, ഉപഭോക്തൃ വായ്പകൾ മുതലായ റീടെയിൽ വായ്പകൾക്കായി മുൻകൂട്ടി നിശ്ചയിച്ച ഇഎംഐഎസ് അടയ്ക്കുന്നതിന് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് അക്കൗണ്ട് പേയി ചെക്കുകൾ നൽകാനുള്ള നിർദ്ദേശവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട് വ്യക്തിഗത ബാങ്കിന് ഇക്കാര്യത്തിൽ ഉചിതമായ കാഴ്ചപ്പാട് എടുക്കാം. അത്തരം വിഭാഗം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എടിഎം സൗകര്യങ്ങൾ നൽകുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട്, അവരുടെ വൈകല്യങ്ങളും അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് വ്യാജമായി പിൻവലിക്കുന്നതിനുള്ള എടിഎം കാർഡുകൾ അനധികൃതമായി ഉപയോഗിക്കാനുള്ള സാധ്യതയും കണക്കിലെടുത്ത്, കാഴ്ചയില്ലാത്ത വ്യക്തിക്ക് സുരക്ഷിതമായ രീതിയിൽ എടിഎം സൗകര്യം നൽകുന്നതിന് സാങ്കേതിക പുരോഗതി കൈവരിച്ചില്ലെങ്കിൽ അത്തരം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് എടിഎം സൗകര്യം നൽകുന്നത് പ്രായോഗികമല്ലെന്ന് സമിതി അഭിപ്രായപ്പെട്ടു.

കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലോക്കർ സൗകര്യം നൽകുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ട്, കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താക്കളുടെയും ബാങ്കുകളുടെയും താൽപ്പര്യം സംരക്ഷിക്കുന്നതിനായി ഉചിതമായ നിബന്ധനകളോടെയും വ്യവസ്ഥകളോടെയും ബാങ്കുകൾക്ക് അത്തരം ഉപഭോക്താക്കളുമായി ജോയിന്റ് അക്കൗണ്ട് തുറക്കാമെന്ന് കമ്മിറ്റി അഭിപ്രായപ്പെട്ടു.

അക്കൗണ്ട് ഉടമയുടെ അടുത്ത ബന്ധുക്കളോ ബന്ധുക്കളോ ഒപ്പിട്ടതായി ആരോപിക്കപ്പെടുന്ന അക്കൗണ്ടിൽ നിന്ന് വഞ്ചനാപരമായ പിൻവലിക്കൽ

നടക്കുമ്പോൾ അക്കൗണ്ട് ഉടമയ്ക്ക് തുല്യ ഉത്തരവാദിത്തമുണ്ടെന്ന് ചെയർമാൻ പറഞ്ഞു.

27. ഐബിഎയുടെ മേൽപ്പറഞ്ഞ ശുപാർശകൾ / തീരുമാനങ്ങൾ പാലിക്കാൻ ഈ കോടതി താൽപ്പര്യപ്പെടാത്തതിനാൽ, മറ്റൊരു വാദം 2005 ജൂലൈ 28 ന് നിശ്ചയിച്ചു, മുംബൈയിൽ കനത്ത മഴ കാരണം രണ്ട് തവണ മാറ്റിവയ്ക്കേണ്ടിവന്നു, ഒടുവിൽ 2005 ഓഗസ്റ്റ് 23 ന് നടന്നു. പ്രശ്നങ്ങൾ പരിഗണിക്കുന്നതിനുള്ള ഐബിഎയുടെ സ്റ്റാൻഡിംഗ് കമ്മിറ്റിയുടെ അഭിപ്രായങ്ങളും തീരുമാനങ്ങളും ഇതിനകം കത്ത് നമ്പർ വഴി അറിയിച്ചിട്ടുണ്ടെന്ന് ഇന്ത്യൻ ബാങ്കിംഗ് അസോസിയേഷൻ വൈസ് പ്രസിഡന്റ് (ഓപ്പറേഷൻസ്) ശ്രീ വി രാമചന്ദ്രൻ പറഞ്ഞു. BD/L&O/200 തീയതി 17.06.2005. അവ്വർ കയ്യിൽ ഒന്നുമില്ലായിരുന്നു.

ചേർക്കാൻ. എന്നിരുന്നാലും, റിസർവ് ബാങ്ക് ഓഫ് ഇന്ത്യയുടെയും ധനകാര്യ മന്ത്രാലയത്തിന്റേയും (ബാങ്കിംഗ് ഡിവിഷൻ) അഭിപ്രായങ്ങൾ കേട്ട ശേഷം കോടതിക്ക് ഒരു അഭിപ്രായം എടുക്കാമെന്ന് അദ്ദേഹം പ്രസ്താവിച്ചു.

28. ബാങ്കിംഗ് വ്യവസായത്തിന്റേ റെഗുലേറ്ററി അതോറിറ്റിയാണ് റിസർവ് ബാങ്ക് എന്ന് ബാങ്കിംഗ് ഡിവിഷനിലെ ധനകാര്യ മന്ത്രാലയത്തിന്റേ പ്രതിനിധി സെക്ഷൻ ഓഫീസർ ശ്രീ റാം കൻവാർ പറഞ്ഞു. ടി എസ് തീരുമാനങ്ങൾ ബന്ധപ്പെട്ട എല്ലാവരും പിന്തുടരേണ്ടതുണ്ട്.

29. ശ്രീ.പി. അന്ധരായ, പ്രായപൂർത്തിയാകാത്ത കുട്ടികളുള്ള അല്ലെങ്കിൽ അവിവാഹിതനായ അന്ധനായ അത്തരം കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് നോട്ടരൈസ്ഡ് പവർ ഓഫ് അറ്റോർണി അല്ലെങ്കിൽ അംഗീകൃത വ്യക്തിയുടെ ലഭ്യത ബുദ്ധിമുട്ടാണെന്ന് പരാതിക്കാരനായ പി.സിഘാനിയ പറഞ്ഞു. അതിനാൽ, വായ്പ, യൂട്ടിലിറ്റി ബില്ലുകൾ മുതലായ നിർദ്ദിഷ്ട ആവശ്യങ്ങൾക്കായി ക്രോസ് ചെക്ക് ബുക്ക് നൽകുന്നത് നിരസിക്കരുത്. കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള അക്കൗണ്ട് ഉടമ സ്വന്തം റിസ്കിൽ ചെക്ക് ബുക്ക് നൽകുമെന്ന് ഉറപ്പുനൽകുന്ന ബ്ലാങ്ക് ചെക്കുകൾ ഒരു പ്രശ്നമാകരുത്. എടിഎമ്മിന്റേയും ലോക്കറിന്റേയും പ്രവർത്തനം കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് അനുവദിക്കണമെന്നും അദ്ദേഹം പറഞ്ഞു.

30. 22.02.2005-ലെ ഹിയറിംഗിൽ എട്ടാം ഖണ്ഡികയിൽ പരാമർശിച്ചിരിക്കുന്ന വിവിധ വിഷയങ്ങൾ വിശദമായി ചർച്ച ചെയ്യുകയും ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങൾ ലഭിക്കുന്നതിൽ കാഴ്ചയില്ലാത്തവർ നേരിടുന്ന പ്രശ്നങ്ങൾക്ക് ക്രിയാത്മക പരിഹാരം കണ്ടെത്തുന്നതിനായി പരിശോധനയ്ക്കും പരിഗണനയ്ക്കും നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുകയും ചെയ്തു.

31. ഐബിഎ, റിസർവ് ബാങ്ക്, ധനകാര്യ മന്ത്രാലയം (ബാങ്കിംഗ് ഡിവിഷൻ), പരാതിക്കാരൻ എന്നിവരുടെ രേഖാമൂലവും വാക്കാലുള്ളതുമായ സമർപ്പണങ്ങൾ പരിഗണിച്ച കോടതി, കാഴ്ചയില്ലാത്തവർക്ക് ചെക്ക് ബുക്ക്, ലോക്കർ, എടിഎം എന്നിവയുടെ സൗകര്യം നിഷേധിക്കാൻ കഴിയില്ലെന്ന് ഉറച്ചു അഭിപ്രായപ്പെടുന്നു. ചില ബാങ്കുകൾ കാഴ്ചയില്ലാത്ത ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് മിക്കവാറും എല്ലാ ബാങ്കിംഗ് സൗകര്യങ്ങളും അനുവദിച്ചിട്ടുണ്ട്. ഒരു ബാങ്കിന് അത്തരം ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ഈ സൗകര്യം അനുവദിക്കാൻ കഴിയുമെങ്കിൽ, മറ്റ് ബാങ്കുകൾക്കും ഇത് ചെയ്യാൻ കഴിയും. അതിനാൽ, ഈ ഉത്തരവ് ലഭിച്ച് 45 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ എല്ലാ ബാങ്കുകളും നടപ്പാക്കുന്നതിന് ഉചിതമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിക്കാൻ ഈ കോടതി ധനകാര്യ മന്ത്രാലയത്തോടും ബാങ്കിംഗ് വിഭാഗത്തോടും റിസർവ് ബാങ്കിനോടും നിർദ്ദേശിക്കുന്നു.

എ) കാഴ്ചയില്ലാത്ത വ്യക്തികൾക്ക് ചെക്ക് ബുക്ക് സൗകര്യമുള്ള ഒരു അക്കൗണ്ട് തുറക്കാൻ (ഇഷ്യൂ സമയത്ത് ചെക്കുകൾ ക്രോസ് ചെയ്യണം) അക്കൗണ്ട് ഉടമയുടെ ഉറപ്പോടെ ചെക്ക് ബുക്ക് സ്വന്തം റിസ്കിൽ നൽകാമെന്ന് ഉറപ്പുനൽകണം. അക്കൗണ്ട് ഉടമയുടെ അഭ്യർത്ഥനപ്രകാരം, റീട്ടെയിൽ വായ്പകൾ, യൂട്ടിലിറ്റി ബില്ലുകൾ മുതലായവയ്ക്കായി ആനുകാലിക പേയ്മെന്റുകൾ നടത്തുന്നതിന് നിർദ്ദിഷ്ട പേയറുടെ പേരിൽ ബാങ്ക് ചെക്കുകൾ നൽകണം. ചെക്ക് ബുക്കുകൾ നൽകുന്ന സമയത്ത്, അക്കൗണ്ട് ഉടമയുടെ പെരുവീരലടയാളം ശരിയായി ഒട്ടിക്കുകയും ബാങ്ക് ഉദ്യോഗസ്ഥൻ ആധികാരികമാക്കുകയും വേണം.

എ) പണം പിൻവലിക്കുന്നതിന് കാഴ്ചയില്ലാത്ത വ്യക്തി നേരിട്ട് ബാങ്ക് ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ മുമ്പാകെ ഹാജരാകണം, അവർ "ചെക്ക് / പിൻവലിക്കൽ സ്ലിപ്പുകൾ പൂരിപ്പിക്കാൻ" സൗകര്യമൊരുക്കും.

B) ജോയിന്റ് അക്കൗണ്ടിൽ നിർബന്ധം പിടിക്കാതെ കാഴ്ചയില്ലാത്ത അക്കൗണ്ട് ഉടമകൾക്കും ലോക്കറുകൾ പ്രവർത്തിപ്പിക്കാനുള്ള സൗകര്യം അനുവദിക്കണം, കാരണം അവിവാഹിതരായ അല്ലെങ്കിൽ ജീവിതപങ്കാളി കാഴ്ച വൈകല്യമുള്ളവർക്കും കുട്ടികൾക്ക് പ്രായപൂർത്തിയാകാത്തവർക്കും ഇത് സാധ്യമാകില്ല.

C) കാഴ്ചവൈകല്യമുള്ള ഉപഭോക്താവിന് ആവശ്യാനുസരണം എടിഎം സൗകര്യവും അനുവദിക്കണം മറ്റ് ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് ലഭ്യമായതുപോലെ, പുതിയ എടിഎമ്മുകൾ ഇൻസ്റ്റാൾ ചെയ്യുമ്പോഴെല്ലാം ടോക്കിംഗ് എടിഎമ്മുകൾ പ്രോസസ്സ് ചെയ്യണം. അത്തരമൊരു എടിഎം മെഷീൻ പൂനെ / മുംബൈയിലെ ചില ബാങ്കുകൾ ഇതിനകം സ്ഥാപിച്ചിട്ടുണ്ട്.

ഇ) വീൽചെയർ ഉപയോക്താക്കൾ പോലുള്ള മറ്റ് വിഭാഗം ഭിന്നശേഷിക്കാർക്കും എടിഎമ്മുകൾ ആക്സസ് ചെയ്യാൻ കഴിയുമെന്ന് ബാങ്കുകൾ ഉറപ്പാക്കണം.

[പമ്പരം](#)

Accessibility

34. Accessible India Campaign (Sugamya Bharat Abhiyan)

35. ഇന്ത്യൻ സർക്കാർ വെബ്സൈറ്റുകൾക്കുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

36. WEB ACCESSIBILITY

37. മൊബൈൽ ആക്സസിബിലിറ്റി

38. സാർവത്രിക ഇലക്ട്രോണിക് ആക്സസിബിലിറ്റിയെക്കുറിച്ചുള്ള ദേശീയ നയം

39. സേവനങ്ങളുടെ ഇലക്ട്രോണിക് ഡെലിവറി ബിൽ, 2011

40. വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികൾക്കായി തടസ്സരഹിതമായ നിർമ്മിത അന്തരീക്ഷത്തിനായുള്ള സമന്വയിപ്പിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും ബഹിരാകാശ മാനദണ്ഡങ്ങളും

41. ഇന്റർനാഷണൽ പ്രാക്ടീസ് - Accessible Banking

34. ആക്സസബിൾ ഇന്ത്യ കാമ്പെയ്ൻ (സുഗമ്യ ഭാരത് അഭിയാൻ)

ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് പ്രാപ്യമായ അന്തരീക്ഷം സൃഷ്ടിക്കുക

1. വികലാംഗരെ സംബന്ധിച്ചിടത്തോളം (പിഡബ്ല്യുഡി) സാർവത്രിക പ്രവേശനക്ഷമത തുല്യ അവസരത്തിനുള്ള പ്രവേശനം നേടുന്നതിനും സ്വതന്ത്രമായി ജീവിക്കുന്നതിനും എല്ലാവരെയും ഉൾക്കൊള്ളുന്ന സമൂഹത്തിൽ ജീവിതത്തിന്റെ എല്ലാ വശങ്ങളിലും പൂർണ്ണമായി പങ്കെടുക്കുന്നതിനും അവരെ പ്രാപ്തരാക്കുന്നതിന് നിർണായകമാണ്. 1995 ലെ വികലാംഗ (തുല്യ അവസരങ്ങൾ, അവകാശ സംരക്ഷണം, പൂർണ്ണ പങ്കാളിത്തം) നിയമം, 44, 45, 46 വകുപ്പുകൾ പ്രകാരം യഥാക്രമം ഗതാഗതത്തിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതിരിക്കുക, റോഡിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതിരിക്കുക, നിർമ്മിത പരിതസ്ഥിതിയിൽ വിവേചനം കാണിക്കാതിരിക്കുക എന്നിവ യഥാക്രമം വ്യവസ്ഥ ചെയ്യുന്നു. വികലാംഗരുടെ അവകാശങ്ങൾക്കായുള്ള ഐക്യരാഷ്ട്ര കൺവെൻഷൻ (യുഎൻസിആർപിഡി) ആർട്ടിക്കിൾ 9 പ്രകാരം ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് (എ) വിവരങ്ങൾ, (ബി) ഗതാഗതം, (സി) ഭൗതിക പരിസ്ഥിതി, (ഡി) ആശയവിനിമയ സാങ്കേതികവിദ്യ, (ഇ) സേവനങ്ങളിലേക്കും അടിയന്തിര സേവനങ്ങളിലേക്കും പ്രവേശനം ഉറപ്പാക്കുന്നതിനുള്ള ബാധ്യത സർക്കാരുകൾക്ക് നൽകുന്നു. വികലാംഗരുടെ ഏഷ്യൻ, പസഫിക് ദശകത്തെക്കുറിച്ചുള്ള യുണൈറ്റഡ് നേഷൻസ് ഇക്കണോമിക് ആൻഡ് സോഷ്യൽ കമ്മീഷൻ ഫോർ ഏഷ്യ ആൻഡ് പസഫിക് (യുഎൻഎസ്സിഎപി) വർക്കിംഗ് ഗ്രൂപ്പിന്റെ രണ്ടാം സെഷൻ 2015 മാർച്ച് 2 മുതൽ 3 വരെ ന്യൂഡൽഹിയിൽ യുഎൻഎസ്സിഎപി സെക്രട്ടേറിയറ്റുമായി സഹകരിച്ച് ഡിപ്പാർട്ട്മെന്റ് ആതിഥേയത്വം വഹിച്ചു. വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികൾക്കായി "ശരിയായത് യാഥാർത്ഥ്യമാക്കുക" എന്ന ഇഞ്ചിയോൺ തന്ത്രം നടപ്പാക്കുന്നത് നിരീക്ഷിക്കുന്നതിന് യുഎൻഎസ്സിഎപി സെക്രട്ടേറിയറ്റ് ഈ വർക്കിംഗ് ഗ്രൂപ്പ് രൂപീകരിച്ചു. ലക്ഷ്യം നമ്പർ. ഇഞ്ചിയോൺ സ്റ്റാറ്റജിയുടെ '3' "ഭൗതിക പരിസ്ഥിതി, പൊതുഗതാഗതം, അറിവ്, വിവരങ്ങൾ, ആശയവിനിമയം എന്നിവയിലേക്കുള്ള പ്രവേശനം വർദ്ധിപ്പിക്കുക".

2. ഉല്പാദനപരവും സുരക്ഷിതവും അന്തസ്സുള്ളതുമായ ജീവിതം നയിക്കുന്നതിന് ഭിന്നശേഷിക്കാരുടെ വളർച്ചയ്ക്കും വികാസത്തിനും തുല്യ അവസരങ്ങളും പ്രവേശനവും നല്കുന്ന എല്ലാവരെയും ഉള്ക്കൊള്ളുന്ന ഒരു

സമൂഹം ഉണ്ടായിരിക്കുക എന്നതാണ് ഗവൺ മെന്റിന്റെ കാഴ്ചപ്പാട്. പൊതുമരാമത്ത് വകുപ്പ് ഉള്പ്പെടെയുള്ള എല്ലാ പൗരന്മാർക്കും സാർവത്രിക പ്രവേശനം കൈവരിക്കുന്നതിനായി രാജ്യവ്യാപകമായി ബോധവല്ക്കരണ കമ്പയിന് ആരംഭിക്കേണ്ടത് അനിവാര്യമാണ്. ഈ ദിശയിൽ, സാമൂഹിക നീതി, ശാക്തീകരണ മന്ത്രാലയത്തിന്റെ കീഴിലുള്ള വികലാംഗരുടെ ശാക്തീകരണ വകുപ്പ് (ഡിഇപിഡബ്ല്യുഡി) "ആക്സസിബിൾ ഇന്ത്യ കാമ്പെയ്ൻ (സുഗമ്യ ഭാരത് അഭിയാൻ) എന്നത് സാർവത്രിക പ്രവേശനം കൈവരിക്കുന്നതിനുള്ള രാജ്യവ്യാപകമായ മുൻനിര പ്രചാരണമായി വിഭാവനം ചെയ്തിട്ടുണ്ട്.

എല്ലാവരെയും ഉൾക്കൊള്ളുന്ന ഒരു സമൂഹത്തിൽ ജീവിതത്തിന്റെ എല്ലാ വശങ്ങളിലും സ്വതന്ത്രമായി പൂർണ്ണമായി പങ്കെടുക്കുക. നിർമ്മിത പരിസ്ഥിതി, ഗതാഗത സംവിധാനം, ഇൻഫർമേഷൻ & കമ്മ്യൂണിക്കേഷൻ ഇക്കോ സിസ്റ്റം എന്നിവയുടെ പ്രവേശനക്ഷമത വർദ്ധിപ്പിക്കുക എന്നതാണ് കാമ്പയിൻ ലക്ഷ്യമിടുന്നത്.

3. (എ) പ്രചാരണത്തിന്റെ നേതൃത്വ അംഗീകാരങ്ങൾ, (ബി) ബഹുജന അവബോധം, (സി) വർക്ക്ഷോപ്പുകളിലൂടെ ശേഷി വർദ്ധിപ്പിക്കൽ, (ഡി) ഇടപെടലുകൾ (നിയമപരമായ ചട്ടക്കൂട്, സാങ്കേതിക പരിഹാരങ്ങൾ, വിഭവ ഉൽപാദനം മുതലായവ), (ഇ) പൊതു-സ്വകാര്യ പങ്കാളിത്തത്തിൽ കോർപ്പറേറ്റ് മേഖലയിലെ ശ്രമങ്ങളെ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുക തുടങ്ങിയ പ്രധാന ഘടകങ്ങളുള്ള ഒരു ബഹുമുഖ തന്ത്രം പ്രചാരണത്തിനായി സ്വീകരിക്കും.

4. പ്രവേശനക്ഷമതയെക്കുറിച്ച് അവബോധം സൃഷ്ടിക്കുന്നതിനും ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന കെട്ടിടങ്ങൾ, ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന ഗതാഗതം, ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന വെബ്സൈറ്റുകൾ മുതലായവ സൃഷ്ടിക്കാൻ സഹായിക്കുന്നതിനും വികലാംഗരുടെ ശാക്തീകരണ വകുപ്പ് സംസ്ഥാനവുമായി ധാരണാപത്രം ഒപ്പിടും.

ഉറവിടം:

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

35. ഇന്ത്യൻ സർക്കാർ വെബ്സൈറ്റുകൾക്കുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ

നാഷണൽ ഇൻഫോർമാറ്റിക്സ് സെന്റർ (എൻഐസി) ആണ് 'ഇന്ത്യൻ സർക്കാർ വെബ്സൈറ്റുകൾക്കായുള്ള മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ (ജിഐജിഡബ്ല്യു)' രൂപീകരിച്ചത്. ഇന്ത്യൻ സർക്കാർ വെബ്സൈറ്റുകൾ യുയുയു ത്രയവുമായി പൊരുത്തപ്പെടുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനായി 2009 ജനുവരിയിൽ സെൻട്രൽ സെക്രട്ടേറിയറ്റ് മാനുവൽ ഓഫ് ഓഫീസ് പ്രൊസീജറിന്റെ (സിഎസ്എംഒപി) അവിഭാജ്യ ഘടകമാക്കി.

വെബ് സൈറ്റുകളും ബാങ്ക് ഡിജിറ്റൽ ബാങ്കിംഗ് ചാനലുകളും ഉദാഹരണത്തിന് മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ, ഇന്റർനെറ്റ് ബാങ്കിംഗ് മുതലായവ വികലാംഗർക്ക് എളുപ്പത്തിൽ ആക്സസ് ചെയ്യാൻ ഉപയോക്തൃ സൗഹൃദമായിരിക്കണം. ഉദാഹരണത്തിന്, അന്ധരായ വ്യക്തികൾക്ക്, വെബ്സൈറ്റുകൾ വേൾഡ് വൈഡ് വെബ് കൺസോർഷ്യത്തിന്റെ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കേണ്ടതുണ്ട്.

ഇന്ത്യാ ഗവൺമെന്റിന്റെ ആക്സസിബിലിറ്റി സ്റ്റാൻഡേർഡുകൾക്ക് അനുസൃതമായി ബാങ്കുകൾ ഡിജിറ്റൽ ബാങ്കിംഗ് ഉൽപ്പന്നങ്ങളും എല്ലാ വെബ്സൈറ്റുകളും / പോർട്ടലുകളും.

GIWW-യുമായി പൊരുത്തപ്പെടാൻ ഇന്ത്യൻ ഗവൺമെന്റ് വെബ്സൈറ്റുകളെ സഹായിക്കുന്നതിന്, വിശദമായ ഒരു മാനുവൽ ലഭ്യമാണ്

ഇത് ഉപകരണങ്ങളും വിഭവങ്ങളും നൽകി

- മുഖ്യനിർണ്ണയ ഉപകരണങ്ങൾ: HTML, CSS, Broken Links
- Accessibility
- മൊബൈൽ സൗഹൃദം
- അസിസ്റ്റീവ് ടെക്നോളജീസ്
- Screen Reader Access

ഉറവിടം: <http://guidelines.gov.in/>

[top](#)

36. വെബ് ആക്സസിബിലിറ്റി

വെബ് ആക്സസിബിലിറ്റി എന്നാൽ വൈകല്യമുള്ള ആളുകൾക്ക് വെബ് ഉപയോഗിക്കാൻ കഴിയും എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്. കൂടുതൽ വ്യക്തമായി പറഞ്ഞാൽ, വൈകല്യമുള്ള ആളുകൾക്ക് വെബിനെ കാണാനും മനസ്സിലാക്കാനും നാവിഗേറ്റുചെയ്യാനും ഇടപഴകാനും കഴിയുമെന്നും അവർക്ക് വെബിലേക്ക് സംഭാവന ചെയ്യാൻ കഴിയുമെന്നും വെബ് ആക്സസിബിലിറ്റി അർത്ഥമാക്കുന്നു. വാർദ്ധക്യം കാരണം മാറുന്ന കഴിവുകളുള്ള പ്രായമായ ആളുകൾ ഉൾപ്പെടെയുള്ള മറ്റുള്ളവർക്കും വെബ് ആക്സസിബിലിറ്റി പ്രയോജനം ചെയ്യുന്നു.

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

WCAG 2.0

വെബ് ഉള്ളടക്ക ആക്സസിബിലിറ്റി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ (ഡബ്ല്യുസിഎജി) നിലവിൽ പതിപ്പ് 2.0 ൽ ഉണ്ട്, വെബ് ഡെവലപ്പ്മെന്റ്, ഡിസൈൻ മേഖലയിലെ വിവിധ വ്യക്തികളെ വെബ്സൈറ്റുകളിലൂടെ ഉപയോഗപ്രദമായ വിവരങ്ങൾ ആക്സസ് ചെയ്യാൻ ഇന്റർനെറ്റിന്റെ പ്രവർത്തനരഹിതമായ ഉപയോക്താക്കളെ സഹായിക്കുന്ന ചില ആക്സസിബിലിറ്റി പോയിന്റുകൾ നടപ്പിലാക്കാൻ സഹായിക്കുന്നതിന് അപ്ഡേറ്റുചെയ്തു. WCAG 2.0 4 തത്വങ്ങളാൽ നിയന്ത്രിക്കപ്പെടുന്ന 12 മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്നു: ഗ്രഹിക്കാവുന്നതും പ്രവർത്തനക്ഷമമായതും മനസ്സിലാക്കാവുന്നതും ശക്തവും. ഈ ഗൈഡ് ഒരു വെബ് സൈറ്റിൽ എന്താണ് ചെയ്യേണ്ടത് എന്നതിനെക്കുറിച്ചുള്ള ശുപാർശകൾ മാത്രമല്ല നൽകുന്നത്. HTML കോഡുകളുടെ ഉദാഹരണങ്ങളുടെയും സ്ക്രിപ്റ്റുകളുടെയും സഹായത്തോടെ വെബ്സൈറ്റിനുള്ളിൽ ആക്സസിബിലിറ്റി ഫംഗ്ഷനുകൾ എങ്ങനെ നടപ്പാക്കാമെന്നും ഇത് നിർദ്ദേശിക്കുന്നു. വെബ്സൈറ്റിന്റെ രൂപകൽപ്പന, വികസന ഘട്ടത്തിൽ തന്നെ ആക്സസിബിലിറ്റി നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുള്ള മികച്ച ഉറവിടമാണിത്

വെബ് ആക്സസിബിലിറ്റിയിലെ വിഭവങ്ങൾ

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

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

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

1-ഓഗസ്റ്റ്-2017

-115-

37. മൊബൈൽ ആക്സസിബിലിറ്റി

മൊബൈൽ ആക്സസിബിലിറ്റി സംബന്ധിച്ച വിഭവങ്ങൾ

WCAG 2.0 ഉം മറ്റ് W3C/WAI മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും മൊബൈലിന് എങ്ങനെ ബാധകമാണ്

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

നിങ്ങളുടെ ഐഒഎസ് ആപ്പ് ലഭ്യമാക്കുക

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

ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ കൂടുതൽ പ്രാപ്യമാക്കുന്നു | Android Developers

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

മൊബൈൽ ആക്സസിബിലിറ്റി സമ്പ്രദായങ്ങൾ - (വികലാംഗർക്ക്

മൊബൈൽ ആപ്ലിക്കേഷനുകൾ ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്നതും

ഉപയോഗയോഗ്യവുമാക്കുക) 12 ഏപ്രിൽ, 2017

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

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

പമ്പരം

38. സാർവത്രിക ഇലക്ട്രോണിക് ആക്സസിബിലിറ്റി സംബന്ധിച്ച ദേശീയ നയം

വൈകല്യങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലുള്ള വിവേചനം ഇല്ലാതാക്കേണ്ടതിന്റെ ആവശ്യകതയും ഇലക്ട്രോണിക്സ്, ഇൻഫർമേഷൻ ആൻഡ് കമ്മ്യൂണിക്കേഷൻ ടെക്നോളജീസ് (ഐസിടി) എന്നിവയ്ക്ക് തുല്യ പ്രവേശനം സുഗമമാക്കേണ്ടതിന്റെയും ആവശ്യകത തിരിച്ചറിയുന്ന യൂണിവേഴ്സൽ ഇലക്ട്രോണിക് ആക്സസിബിലിറ്റിയെക്കുറിച്ചുള്ള ദേശീയ നയത്തിന് 03-ഒക്ടോബർ-2013 ന് കേന്ദ്ര മന്ത്രിസഭ അംഗീകാരം നൽകി. വിവിധ പങ്കാളികളിൽ നിന്നുള്ള അഭിപ്രായങ്ങളും നിർദ്ദേശങ്ങളും ഉൾപ്പെടുത്തിയാണ് ഈ നയം തയ്യാറാക്കിയിരിക്കുന്നത്. ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് (ശാരീരികവും മാനസികവുമായ വെല്ലുവിളികള് നേരിടുന്നവർ) ഇലക്ട്രോണിക്സ്, ഐടി ഉൽപ്പന്നങ്ങളിലേക്കും സേവനങ്ങളിലേക്കും തുല്യവും തടസ്സമില്ലാത്തതുമായ പ്രവേശനം സുഗമമാക്കുന്നതിനും പ്രാദേശിക ഭാഷാ പിന്തുണ സുഗമമാക്കുന്നതിനും ഈ നയം സഹായിക്കും. തടസ്സരഹിത പരിതസ്ഥിതിയുമായി സമന്വയിപ്പിക്കുന്നതിനും പൊരുത്തപ്പെടാതെ ഉപയോഗിക്കാവുന്നതുമായ ഇലക്ട്രോണിക്സ്, ഐസിടി ഉൽപ്പന്നങ്ങളിലേക്കും സേവനങ്ങളിലേക്കും സാർവത്രിക പ്രവേശനത്തിലൂടെ ഇത് കൈവരിക്കും. രാജ്യത്തുടനീളമുള്ള ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് ഈ നയത്തിൽ നിന്ന് പ്രയോജനം ലഭിക്കും.

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

പമ്പരം

39. സേവനങ്ങളുടെ ഇലക്ട്രോണിക് ഡെലിവറി ബിൽ, 2011

സുതാര്യത, കാര്യക്ഷമത, ഉത്തരവാദിത്തം, പ്രാപ്യത, വിശ്വാസ്യത എന്നിവ ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനും അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതോ അതുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതോ ആകസ്മികമായതോ ആയ കാര്യങ്ങളിൽ സുതാര്യത, കാര്യക്ഷമത, ഉത്തരവാദിത്തം, പ്രവേശനക്ഷമത, വിശ്വാസ്യത എന്നിവ ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് സർക്കാർ എല്ലാ വ്യക്തികളും പൊതുസേവനങ്ങളുടെ ഇലക്ട്രോണിക് ഡെലിവറി നൽകുക.

ഉറവിടം:

http://meity.gov.in/sites/upload_files/dit/files/Electronic_Delivery_of_Services_Bill_2011_16thNov_Legal_17112011.pdf

പമ്പരം

40. ഭിന്നശേഷിക്കാർക്ക് തടസ്സരഹിതമായ നിർമ്മിത പരിസ്ഥിതിയ്ക്കായി സമന്വയിപ്പിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും ബഹിരാകാശ മാനദണ്ഡങ്ങളും

നഗരവികസന മന്ത്രാലയം പ്രസിദ്ധീകരിച്ച ഭിന്നശേഷിക്കാർക്കുള്ള തടസ്സരഹിത നിർമ്മിത പരിസ്ഥിതിയ്ക്കായി സമന്വയിപ്പിച്ച മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും ബഹിരാകാശ മാനദണ്ഡങ്ങളും

ഫെബ്രുവരി 2016

പൊതുജനങ്ങൾക്ക് പ്രവേശനം തുറന്നിരിക്കുന്ന കെട്ടിടങ്ങൾ ഉൾപ്പെടെ ഇന്ത്യയിലെ എല്ലാ പൊതു കെട്ടിടങ്ങൾക്കും ഈ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ ബാധകമായിരിക്കും.

ഭിന്നശേഷിക്കാർക്കും പ്രായമായവർക്കും കെട്ടിടങ്ങൾക്കകത്തും പരിസരത്തുമുള്ള പ്രവേശനം, ചലനം എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ടതാണ് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളും സവിശേഷതകളും.

വൈകല്യമുള്ളവർ ഉൾപ്പെടെ എല്ലാ ആളുകൾക്കും കെട്ടിടങ്ങളും സൗകര്യങ്ങളും പ്രാപ്യവും ഉപയോഗയോഗ്യവുമാക്കുക എന്നതാണ് ഉദ്ദേശ്യം, നടക്കാൻ കഴിവില്ലായ്മ അല്ലെങ്കിൽ നടക്കാൻ ബുദ്ധിമുട്ടുള്ളവർ, നടത്തം / മൊബിലിറ്റി എയ്ഡുകൾ ആശ്രയിക്കുന്നവർ, അന്ധതയും കാഴ്ച വൈകല്യങ്ങളും, സംസാര, ശ്രവണ വൈകല്യങ്ങൾ, മോട്ടോർ ചലനങ്ങളുടെ പരിമിതമായ ഏകോപനം, എത്തിച്ചേരലും കൈകാര്യം ചെയ്യലും, ശക്തിയുടെ അഭാവം, ഇന്ദ്രിയ വിവരങ്ങളോട് വ്യാഖ്യാനിക്കുന്നതിലും പ്രതികരിക്കുന്നതിലും ബുദ്ധിമുട്ട്, ശാരീരിക വലുപ്പത്തിന്റെ തീവ്രത എന്നിവ ഉൾപ്പെടാം.

ഉറവിടം:

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

പമ്പരം

41. അന്താരാഷ്ട്ര സമ്പ്രദായങ്ങൾ - ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന ബാങ്കിംഗ്

Bank of America – Accessible Banking

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

Barclays – Accessibility and Disability support

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

യുഎസ് ബാങ്കിലെ പ്രവേശനക്ഷമത

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

ലോയ്ഡ്സ് ബാങ്ക് - ആക്സസിബിലിറ്റി ആൻഡ് ഡിസെബിലിറ്റി

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

ANZ – Accessible Banking

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

PNC - ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന ബാങ്കിംഗ് ഞങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താക്കളെ ശാക്തീകരിക്കുകയും

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

നിബന്ധനകളുടെ പരാമർശങ്ങൾ

Accessibility:-

പ്രവേശനം എല്ലാവർക്കുമുള്ളതാണ്. ഉൽപ്പന്നങ്ങൾക്കായുള്ള "എല്ലാവർക്കും പ്രവേശനം" നയമാണിത്. ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ എല്ലാ വ്യക്തികൾക്കും മെച്ചപ്പെട്ട ലഭ്യതയും ഉപയോഗവും നൽകുന്നു, പ്രധാനമായും വൈവിധ്യമാർന്ന ജനസംഖ്യ, പ്രായമായവർ, ഭിന്നശേഷിക്കാർ എന്നിവർക്ക് പ്രയോജനം ചെയ്യുന്നു.

ഇതര ഫോർമാറ്റുകൾ:-

വൈകല്യമുള്ള ഒരു വ്യക്തിക്ക് ബ്രെയിൽ, ലാർജ് പ്രിന്റ്, എച്ച്ടിഎംഎൽ, ടെക്സ്റ്റ്, വേഡ്, ആക്സസ് ചെയ്യാവുന്ന പിഡിഎഫ് മുതലായ ഇതര ഫോർമാറ്റിൽ ഒരു ബാങ്ക് സ്റ്റേറ്റ്മെന്റ് ആവശ്യമായി വന്നേക്കാം.

അസിസ്റ്റീവ് ടെക്നോളജി:-

ശാരീരികമോ വൈജ്ഞാനികമോ ആയ ബുദ്ധിമുട്ടുകൾ, വൈകല്യങ്ങൾ, വൈകല്യങ്ങൾ എന്നിവയുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് അധിക പ്രവേശനക്ഷമത നൽകുന്നതിനാണ് അസിസ്റ്റീവ് ടെക്നോളജി ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ രൂപകൽപ്പന ചെയ്തിരിക്കുന്നത്. ഉദാഹരണത്തിന് ഇതര കീബോർഡുകൾ, ഇലക്ട്രോണിക് പോയിന്റിംഗ് ഉപകരണങ്ങൾ, ജോയ്സ്റ്റിക്കുകൾ, ട്രാക്ക്ബോളുകൾ, ടച്ച് സ്ക്രീനുകൾ, ബ്രെയിൽ എംബോസറുകൾ, കീബോർഡ് ഫിൽട്ടറുകൾ, ഒസിആർ ഉള്ള റീഡിംഗ് ഉപകരണങ്ങൾ, ലൈറ്റ് അലേർട്ടുകൾ മോണിറ്റർ, ഓൺ-സ്ക്രീൻ കീബോർഡുകൾ, റീഡിംഗ് ടൂളുകളും പഠന വൈകല്യങ്ങളും പ്രോഗ്രാമുകൾ, റിഫ്രഷബിൾ ബ്രെയിൽ ഡിസ്പ്ലേകൾ, സ്ക്രീൻ മാഗ്നിഫയറുകൾ, സ്ക്രീൻ റീഡറുകൾ, സ്പീച്ച് റെക്കഗ്നിഷൻ അല്ലെങ്കിൽ വോയ്സ് റെക്കഗ്നിഷൻ പ്രോഗ്രാമുകൾ, ടെക്സ്റ്റ്-ടു-സ്പീച്ച് (ടിടിഎസ്) അല്ലെങ്കിൽ സ്പീച്ച്

സിന്ധുസംസ്കാരം, ഓക്സിഫ്, ലാർജ് പ്രിന്റ് വേഡ് പ്രോസസ്സറുകൾ, ടിടിവൈ / ടിഡിഡി പരിവർത്തന മോഡങ്ങൾ. മുതലായവ.

CCPD:-

വികലാംഗർക്കായുള്ള ചീഫ് കമ്മീഷണറുടെ ഓഫീസ് (സാമൂഹിക നീതി, ശാക്തീകരണ മന്ത്രാലയം, ഇന്ത്യാ ഗവൺമെന്റ്). വികലാംഗർക്കായുള്ള ചീഫ് കമ്മീഷണറുടെ ഓഫീസ് വികലാംഗരുടെ (തുല്യ) സെക്ഷൻ 57 പ്രകാരമാണ് സ്ഥാപിച്ചിരിക്കുന്നത്

അവസരങ്ങൾ, അവകാശങ്ങളുടെ സംരക്ഷണം, പൂർണ്ണ പങ്കാളിത്തം) നിയമം, 1995, വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളുടെ അവകാശങ്ങൾ സംരക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികൾ കൈക്കൊള്ളാൻ നിർബന്ധിതമാണ്.

നാഷണൽ ട്രസ്റ്റ്:-

"ഓട്ടിസം, സെനിബ്രൽ പാൾസി, ബുദ്ധിമാന്ദ്യം, മൾട്ടിപ്പിൾ ഡിസെബിലിറ്റിസ്" ആക്റ്റ് (1999 ലെ നിയമം 44) പ്രകാരം സ്ഥാപിതമായ ഇന്ത്യാ ഗവൺമെന്റിന്റെ സാമൂഹിക നീതി, ശാക്തീകരണ മന്ത്രാലയത്തിന്റെ സ്വയംഭരണ സ്ഥാപനമാണ് നാഷണൽ ട്രസ്റ്റ്.

PWD:-

വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തിക്ക് (പിഡബ്ല്യുഡി) വൈജ്ഞാനിക, വികാസ, ബൗദ്ധിക, മാനസിക, ശാരീരിക, ഇന്ദ്രിയ അല്ലെങ്കിൽ ഇവയുടെ ഏതെങ്കിലും സംയോജനമായേക്കാവുന്ന ഒരു വൈകല്യമുണ്ട്. ഇത് ഒരു വ്യക്തിയുടെ ജീവിത പ്രവർത്തനങ്ങളെ ഗണ്യമായി ബാധിക്കുന്നു, ജനനം മുതൽ ഉണ്ടാകാം അല്ലെങ്കിൽ ഒരു വ്യക്തിയുടെ ജീവിതകാലത്ത് സംഭവിക്കാം.

ന്യായമായ താമസസൗകര്യം:-

"ന്യായമായ താമസസൗകര്യം" എന്നാൽ ഒരു പ്രത്യേക സാഹചര്യത്തിൽ ആവശ്യമുള്ളിടത് ആനുപാതികമല്ലാത്തതോ അനാവശ്യമോ ആയ ഭാരം അടിച്ചേൽപ്പിക്കാതെ, വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികൾക്ക് എല്ലാ മനുഷ്യാവകാശങ്ങളുടെയും മൗലിക സ്വാതന്ത്ര്യങ്ങളുടെയും മറ്റുള്ളവരുമായി തുല്യമായ അടിസ്ഥാനത്തിൽ ആസ്വാദനമോ വ്യായാമമോ ഉറപ്പാക്കുന്നതിന് ആവശ്യമായതും ഉചിതവുമായ പരിഷ്കരണവും ക്രമീകരണങ്ങളും എന്നാണ് അർത്ഥമാക്കുന്നത്.

സ്ക്രീൻ റീഡർ:-

ഒരു സ്ക്രീൻ റീഡർ ഒരു ഗ്രാഫിക് യൂസർ ഇന്റർഫേസ് (ജിയുഐ) ഒരു ഓഡിയോ ഇന്റർഫേസാക്കി മാറ്റുന്നു. അന്ധരായ കമ്പ്യൂട്ടർ, മൊബൈൽ ഉപകരണ ഉപയോക്താക്കൾക്ക് സ്ക്രീൻ റീഡറുകൾ അത്യാവശ്യമാണ്.

UNIVERSAL DESIGN:-

1-ഓഗസ്റ്റ്-2017

-122-

"സാർവത്രിക രൂപകൽപ്പന" എന്നാൽ ഉൽപ്പന്നങ്ങൾ, പരിതസ്ഥിതികൾ, പ്രോഗ്രാമുകൾ, സേവനങ്ങൾ എന്നിവയുടെ രൂപകൽപ്പനയാണ്, സാധ്യമായ പരമാവധി, പൊരുത്തപ്പെടുത്തലിന്റേയോ പ്രത്യേക രൂപകൽപ്പനയുടേയോ ആവശ്യമില്ലാതെ. "സാർവത്രിക രൂപകൽപ്പന" ആവശ്യമുള്ളിടത്ത് വൈകല്യമുള്ള വ്യക്തികളുടെ പ്രത്യേക ഗ്രൂപ്പുകൾക്കുള്ള സഹായ ഉപകരണങ്ങൾ ഒഴിവാക്കരുത്.

WCAG 2.0:-

ഇന്റർനെറ്റിന്റെ പ്രധാന അന്താരാഷ്ട്ര സ്റ്റാൻഡേർഡ് ഓർഗനൈസേഷനായ വേൾഡ് വൈഡ് വെബ് കൺസോർഷ്യത്തിന്റെ (ഡബ്ല്യു 3 സി) വെബ് ആക്സസിബിലിറ്റി ഇനിഷ്യേറ്റീവ് (ഡബ്ല്യുഎഐ) പ്രസിദ്ധീകരിച്ച വെബ് ആക്സസിബിലിറ്റി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളുടെ ഒരു പരമ്പരയുടെ ഭാഗമാണ് വെബ് ഉള്ളടക്ക ആക്സസിബിലിറ്റി മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ (ഡബ്ല്യുസിഎജി) പതിപ്പ് 2.0.

പമ്പരം

□ □ □ □ □ □

ഇന്ത്യൻ ബാങ്ക്സ് അസോസിയേഷൻ

വേൾഡ് ട്രേഡ് സെന്റർ, ആറാം നില സെന്റർ 1 കെട്ടിടം, വേൾഡ് ട്രേഡ് സെന്റർ കോംപ്ലക്സ്, കഫ് പരേഡ്, മുംബൈ - 400 005

ഇമെയിൽ: mail@iba.org.in ടെൽ: 91-22- 22174040, ഫാക്സ്: 91-22-22184222 വെബ് :

www.iba.org.in
