



Indian Banks' Association

विशेष गरजा असलेल्या ग्राहकांसाठी

बँकर्स मार्गदर्शक आणि

अपंग व्यक्ती

विशेष गरजा असलेल्या आणि अपंग व्यक्तींसाठी नियम, निर्देश आणि कायदे

इंडियन बँक्स असोसिएशनने संकलित केले आहे
(आयबीए वर्किंग ग्रुप ऑन बँकिंग फॅसिलिटीज फॉर पर्सन्स
विशेष गरजा असलेल्या)

१ ऑगस्ट २०१७

"अपंग व्यक्तींसाठी आर्थिक समावेशन निर्माण करण्यासाठी
बँकिंग सेवांची सुलभता महत्वाची"

"अपंगत्व ही सामाजिकरित्या निर्माण झालेली समस्या आहे,
एखाद्या व्यक्तीचे वैशिष्ट्य नाही"

पुस्तकाबद्दल

ही पुस्तिका **सर्वसमावेशक बँकिंगशी** संबंधित **नियम** आणि **नियमांचे** संकलन आहे जे विशेष गरजा असलेल्या ग्राहकांसाठी आणि अपंग व्यक्तींसाठी उपलब्ध असलेल्या जबाबदाऱ्या आणि कायदांची प्रभावी अंमलबजावणी सुनिश्चित करण्यासाठी पाळणे आवश्यक आहे.

1 ऑगस्ट 2017 **रोजी नियम, कायदे आणि मार्गदर्शक तत्वांचे संकलन अद्ययावत केले आहे.**

या दस्तऐवजाचा उद्देश **बँकर्सतसेच** विशेष गरजा आणि अपंग व्यक्तींसाठी **सर्व संबंधित माहितीचा एकाच ठिकाणी** तयार संदर्भ **म्हणून काम करणे हा आहे**. या पुस्तकामुळे अपंगव्यक्तींच्या हक्कांविषयी जनजागृती आणि बँक कर्मचाऱ्यांना संवेदनशील होण्यास मदत होणार आहे. रिझर्व्ह बँक आणि इतर नियामक यंत्रणांनी जारी केलेल्या मार्गदर्शक सूचनांची काटेकोर अंमलबजावणी बँक कर्मचार्यांनी करणे आवश्यक आहे.

- + **भारतीय रिझर्व्ह बँकेच्या नियमांनुसार** सर्व बँकिंग सेवा अंध आणि कमी दृष्टी असलेल्या ग्राहकांना कोणत्याही भेदभावाशिवाय दिल्या पाहिजेत. रिझर्व्ह बँकेच्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार थर्ड पार्टी चेक, एटीएम सुविधा, नेट बँकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, किरकोळ कर्ज आणि क्रेडिट कार्ड सह चेकबुक सुविधा कोणत्याही भेदभावाशिवाय दृष्टीहीनांना नेहमीच दिली जाईल.
- + **इंडियन बँक्स असोसिएशन (आयबीए)** च्या प्रक्रियात्मक मार्गदर्शक तत्वांमध्ये असेही म्हटले आहे की अंध आणि कमी दृष्टी असलेल्या ग्राहकांना दृष्टीहीन ग्राहकांच्या बरोबरीने कोणत्याही भेदभावाशिवाय सर्व बँकिंग सेवा दिल्या पाहिजेत.
- + **बँकिंग कोड अँड स्टँडर्ड बोर्ड ऑफ इंडिया (बीसीएसबीआय)** च्या बँक वचनबद्धतेच्या संहितेत म्हटले आहे की "ज्येष्ठ नागरिक, दिव्यांग आणि निरक्षर व्यक्तींसारख्या आमच्या विशेष ग्राहकांना आमच्याबरोबर बँकिंग करणे सोपे आणि सोयीस्कर करण्यासाठी आम्ही आमचे सर्वतोपरी प्रयत्न करू".
- + **अपंग व्यक्तींचे हक्क (आरपीडी) अधिनियम २०१६** मुळे अपंग व्यक्तींच्या हक्कांवरील संयुक्त राष्ट्रांच्या करारावर परिणाम झाला आहे आणि **आरपीडी नियम २०१७** नुसार प्रत्येक आस्थापनाने अपंग व्यक्तींसाठी समान संधी धोरण प्रकाशित करणे बंधनकारक आहे.
- + **मेंटल हेल्थ केअर अक्ट २०१७** मध्ये 'माहितीपूर्ण संमती' आणि 'मानसिक आजार' यांची व्याख्या करण्यात आली आहे. या कायद्याच्या कलम ३.५ मध्ये म्हटले आहे की, "एखाद्या व्यक्तीच्या मानसिक आजाराचे निर्धारण म्हणजे सक्षम न्यायालयाने त्याला तसे घोषित केल्याशिवाय ती व्यक्ती अस्वस्थ मनाची आहे असा अर्थ काढला जाणार नाही."
- + बँकिंग डिजिटल उत्पादने अपंग व्यक्तींसाठी **वापरण्यायोग्य आणि प्रवेशयोग्य** बनविण्यासाठी **वेब आणि मोबाइल अॅक्सेसिबिलिटी मानकांचे** पालन करणे.

सामग्री सारणी

वरिष्ठ ना. विषय[संपादन] पृष्ठ क्र.

आरबीआ	5
1. बाकग लाकपाल याजना, २००६ वराल प्रश्न - (१४ जुल २०१७ राजा अद्ययावत)	6
2. बाकग लाकपाल याजना (सुधारत आणि १ जुलपासून लागू हाणारा, 2017)	11
3. जुन्यान पन्शन काढून घ्या! आजारा! अपंगा! अपंग पन्शनर - प्रथम जुलै २०१७	12
4. एचएफसाएसतफ दृष्टाहान व्यक्तीना कज सुवधा - ३ डिसेंबर २०१५	14
5. पाराशष्ट - दृष्टाहानाना कज सुवधासाठी उदाहरणात्मक मागदशक तत्त्व व्यक्ती	15
6. ग्राहक संवबाबत आरबाआयच मास्टर पारपत्रक - १ जुल २०१५	17
7. आरबाआय मास्टर सकुलरमधून पाडब्ल्यूडा ग्राहक संवशा सबाधत महत्वाच मुद्द 2015	18
8. प्राधान्य क्षेत्र कज - अपंग व्यक्ती (पाडब्ल्यूडा) - अतगत समावश दुर्बल घटक -१३ मार्च २०१५	23
9. बक शाखाच एटाएम व्यक्तीना उपलब्ध करून दण्याचा गरज अपंगत्व - ११ जून २०१४	24
10. बक शाखाच एटाएम व्यक्तीना उपलब्ध करून दण्याचा गरज अपंगत्व - २१ मे २०१४	26
11. कायदशार पालकत्व प्रमाणपत्र - १३ जानवारा २०१४	28
12. दृष्टाहानाना बाकग सुवधा ! अपंग व्यक्ती - ५ वा सप्टेंबर २०१२	30
13. बक शाखाच एटाएम व्यक्तीना उपलब्ध करून दण्याचा गरज अपंगत्व - १३ एप्रिल २००९	31
14. दृष्टाहानाना बाकग सुवधा - ४ जून २००८	32
आयबीए -	33
15. आयबीए माडल कस्टमर राइट्स पालिसी-५ फेब्रुवारी २०१५	34
16. बकामधाल तक्रार निवारणासाठी आयबीए माडल धारण - ५ फेब्रुवारी २०१५	43
17. टाकग एटाएमच्या प्रवेशद्वारावर लावण्यात येणार आयबीएच पास्टर - १६ जानवारा २०१४	46
18. सुलभ एटाएमवराल आयबीए मानक - 27 फेब्रुवारी 2013	49
19. दृष्टाहान व्यक्तीना बाकग सुवधा पुरावणारा आयबीएमगदशक तत्त्व - १८ नोव्हेंबर २००८	69

बीसीएसबीआय -		74
20.	बीसीएसबीआय कोड ऑफ बँकेची ग्राहकांना बांधिलकी - जानेवारी २०१४	75
21.	तक्रार निवारण	77
एनएसडीएल -		78
22.	अध व्यक्तींचे डिपॉझिटरी खाते उघडणे व चालावणे	79
23.	अध व्यक्तींचे खाते उघडणे	81
अधिनियम व निर्देश -		82
24.	अपंग व्यक्तींचे हक्क नियम, २०१७	83
25.	अपंग हक्क अधिनियम, २०१६	84
26.	UNCRPD उदायत्व	88
27.	नशनल ट्रस्ट रेग्युलेशन, २००९	90
28.	आटझम, सरब्रल पाल्सा असलेल्या व्यक्तीच्या कल्याणासाठी नशनल ट्रस्ट, मानसिक मंदता व बहुविध अपंगत्व अधिनियम, १९९९	93
29.	मानसिक आरोग्य सेवा अधिनियम, २०१७	94
30.	अपंग व्यक्तीचा कंत्राट क्षमता	96
31.	कायमस्वरूपी अपंग मुल/भावडे व आश्रितासाठी पन्शन प्रक्रिया आई-वडील	97
न्यायालयाचे आदेश -		98
32.	सीसीपीडी आदेश दिनांक: 23.02.2012	99
33.	सीसीपीडी आदेश दिनांक: 05.09.2005	104
सुलभता -		111
34.	सुगम्य भारत अभियान (सुगम्य भारत अभियान)	112
35.	भारत सरकारच्या सकतस्थळासाठी मागदशक तत्त्व	114
36.	वेब अक्सेसिबिलिटी	115
37.	मोबाइल अक्सेसिबिलिटी	116
38.	सावात्रक इलेक्ट्रॉनिक सुलभतवरील राष्ट्रीय धारण	117
39.	इलेक्ट्रॉनिक डिलेव्हरी ऑफ सॉल्व्हेंस बिल, 2011	118
40.	अडथळा मुक्त बांधकामासाठी सुसंगत मागदशक तत्त्व आणि जागा मानक अपंग व्यक्तींसाठी वातावरण	119
41.	आंतरराष्ट्रीय पद्धती - सुलभ बाकग	120
अटी संदर्भ -		121

आरबीआय

- एक. बँकिंग लोकपाल योजना, २००६ वरील प्रश्न - (१४ जुलै २०१७ रोजी अद्ययावत)
- दो. बँकिंग लोकपाल योजना (सुधारित आणि १ जुलै २०१७ पासून प्रभावी)
- तीन. वृद्ध/ आजारी/ अपंग/ अपंग पेन्शनधारकांकडून पेन्शन काढणे - १ जुलै २०१७
- चार. एचएफसीएसतर्फे दृष्टिहीन व्यक्तींना कर्ज सुविधा - ३ डिसेंबर २०१५
- पाँच. परिशिष्ट - दृष्टिहीन व्यक्तींना कर्ज सुविधांसाठी उदाहरणात्मक मार्गदर्शक तत्त्वे
- छः. ग्राहक सेवेबाबत आरबीआयचे मास्टर परिपत्रक - १ जुलै २०१५
- सात. मास्टर परिपत्रकातील पीडब्ल्यूडी ग्राहक सेवेशी संबंधित महत्वाचे मुद्दे - १ जुलै २०१५
- आठ. प्राधान्य क्षेत्रातील कर्ज - अपंग व्यक्ती (पीडब्ल्यूडी) - दुर्बल घटकांमध्ये समावेश - १३ मार्च २०१५
- नौ. अपंगव्यक्तींसाठी बँक शाखांचे एटीएम उपलब्ध करून देण्याची गरज - ११ जून २०१४
- दस. अपंगव्यक्तींसाठी बँक शाखांचे एटीएम उपलब्ध करून देण्याची गरज - २१ मे २०१४
- ग्यारह. कायदेशीर पालकत्व प्रमाणपत्र - १३ जानेवारी २०१४
- बारह. दृष्टिहीन/ अपंग व्यक्तींना बँकिंग सुविधा - ५ सप्टेंबर २०१२
- तेरह. अपंगव्यक्तींसाठी बँक शाखांचे एटीएम उपलब्ध करून देण्याची गरज - १३ एप्रिल २००९
- चौदह. दृष्टिहीनांना बँकिंग सुविधा - ४ जून २००८

१. बँकिंग लोकपाल योजना, २००६ वरील प्रश्न - (१४ जुलै २०१७ रोजी अद्ययावत)

एक. बँकिंग लोकपाल योजना म्हणजे काय?

बँकिंग लोकपाल योजना ही बँक ग्राहकांकरिता बँकांनी पुरविलेल्या काही सेवांशी संबंधित तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी एक जलद आणि स्वस्त मंच आहे. रिझर्व्ह बँकेने बँकिंग नियमन कायदा १९४९ च्या कलम ३५ अ अन्वये बँकिंग लोकपाल योजना १९९५ पासून सुरू केली आहे. सध्या बँकिंग लोकपाल योजना २००६ (१ जुलै २०१७ पर्यंत सुधारित) कार्यान्वित आहे.

दो. बँकिंग लोकपाल कोण आहे?

बँकिंग लोकपाल योजना २००६ (१ जुलै २०१७ पर्यंत सुधारित) च्या कलम ८ अन्वये निर्दिष्ट केलेल्या तक्रारीच्या आधारे समाविष्ट असलेल्या काही बँकिंग सेवांमधील त्रुटींविरोद्ध ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने नियुक्त केलेले एक वरिष्ठ अधिकारी आहेत.

तीन. किती बँकिंग लोकपाल नियुक्त करण्यात आले आहेत आणि ते कोठे आहेत?

आजमितीस वीस बँकिंग लोकपालांची नेमणूक करण्यात आली असून त्यांची कार्यालये मुख्यतः राज्यांच्या राजधान्यांमध्ये आहेत. योजनेच्या अनुलग्नक १ अंतर्गत बँकिंग लोकपाल कार्यालयांचे पत्ते आणि संपर्क तपशील देण्यात आले आहेत.

चार. बँकिंग लोकपाल योजना, २००६ अंतर्गत कोणत्या बँका समाविष्ट आहेत?

सर्व अनुसूचित वाणिज्य बँका, प्रादेशिक ग्रामीण बँका आणि अनुसूचित प्राथमिक सहकारी बँका या योजनेत समाविष्ट आहेत.

पाच. तक्रारींचे आधार काय आहेत?

बँकिंग लोकपाल बँकिंग सेवांमध्ये खालील कमतरतेशी संबंधित कोणतीही तक्रार प्राप्त करू शकतो आणि त्यावर विचार करू शकतो:

- धनादेश, ड्राफ्ट, बिले इ. भरण्यास किंवा गोळा करण्यास न भरणे किंवा अवाजवी विलंब;
- कोणत्याही कारणासाठी निविदा केलेल्या छोट्या मूल्याच्या नोटा पुरेशा कारणाशिवाय स्वीकारणे आणि त्यासंदर्भात कमिशन आकारणे;
- पुरेशा कारणाशिवाय, निविदा केलेल्या नाण्यांचा स्वीकार न करणे आणि त्यासंदर्भात कमिशन आकारणे;
- आवक पैसे न भरणे किंवा देण्यास उशीर ;
- ड्राफ्ट, पे ऑर्डर किंवा बँकर्स चेक जारी करण्यात अपयश किंवा विलंब;
- विहित कामाच्या तासांचे पालन न करणे ;
- बँक किंवा त्याच्या थेट विक्री एजंटानी लेखी आश्वासन दिलेली बँकिंग सुविधा (कर्ज े आणि अडव्हान्स वगळता) प्रदान करण्यात अपयश किंवा विलंब;
- विलंब, पक्षांच्या खात्यात रक्कम जमा न होणे, ठेवी न भरणे किंवा रिझर्व्ह बँकेच्या निर्देशांचे पालन न करणे, बँकेत ठेवलेल्या कोणत्याही बचत, चालू किंवा इतर खात्यातील ठेवींवरील व्याजदरास लागू असल्यास;

- अनिवासी भारतीयांच्या परदेशातील प्रेषण, ठेवी आणि बँकेशी संबंधित इतर बाबींच्या संदर्भात भारतात खाती असलेल्या तक्रारी;
- नकाराचे कोणतेही वैध कारण नसताना ठेव खाते उघडण्यास नकार;
- ग्राहकाला पुरेशी पूर्वसूचना न देता शुल्क आकारणे;
- बँक किंवा त्याच्या उपकंपन्यांनी भारतातील एटीएम / डेबिट कार्ड आणि प्रीपेड कार्ड ऑपरेशनबद्दल रिझर्व्ह बँकेच्या निर्देशांचे पालन न करणे
- क्रेडिट कार्ड कामकाजाबाबत रिझर्व्ह बँकेच्या निर्देशांचे बँक किंवा त्याच्या उपकंपन्यांनी पालन न करणे
- बँकेने भारतातील मोबाइल बँकिंग/ इलेक्ट्रॉनिक बँकिंग सेवेसंदर्भात रिझर्व्ह बँकेच्या सूचनांचे पालन न करणे
- पेन्शन चे वितरण न होणे किंवा देण्यास उशीर होणे (तक्रार संबंधित बँकेच्या कारवाईला कारणीभूत ठरू शकते, परंतु कर्मचार्यांच्या बाबतीत नाही);
- रिझर्व्ह बँक / सरकारच्या आवश्यकतेनुसार करांचे देयक स्वीकारण्यास नकार देणे किंवा स्वीकारण्यास उशीर करणे;
- जारी करण्यास नकार देणे किंवा देण्यास विलंब करणे, किंवा सेवा देण्यास अपयश किंवा सरकारी सिक्युरिटीजची सेवा किंवा मोचन करण्यास विलंब;
- योग्य सूचना न देता किंवा पुरेशा कारणाशिवाय ठेव खाती सक्तीने बंद करणे;
- खाती बंद करण्यास नकार किंवा उशीर करणे;
- बँकेने अवलंबिलेल्या फेअर प्रॅक्टिस कोडचे पालन न करणे;
- बँकिंग कोड अँड स्टँडर्ड बोर्ड ऑफ इंडियाने जारी केलेल्या आणि बँकेने स्वीकारलेल्या ग्राहकांना दिलेल्या वचनबद्धतेच्या संहितेतील तरतुदींचे पालन न करणे;
- बँकांकडून वसुली एजंटांची नेमणूक करण्याबाबत रिझर्व्ह बँकेच्या मार्गदर्शक सूचनांचे पालन न करणे;
- बँकांकडून विमा / म्युच्युअल फंड / इतर तृतीय पक्ष गुंतवणूक उत्पादनांची विक्री यासारख्या पॅरा-बँकिंग क्रियाकलापांबद्दल रिझर्व्ह बँकेच्या मार्गदर्शक सूचनांचे पालन न करणे
- बँकिंग किंवा इतर सेवांसंदर्भात रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेल्या निर्देशांच्या उल्लंघनाशी संबंधित इतर कोणतीही बाब.

ग्राहक कर्ज आणि अँडव्हान्ससंदर्भात सेवेतील कमतरतेच्या खालील कारणास्तव तक्रार दाखल करू शकतो

- व्याजदरांबाबत रिझर्व्ह बँकेच्या निर्देशांचे पालन न करणे;
- कर्जाचे अर्ज मंजूर करणे, वितरित करणे किंवा विहित वेळापत्रकाचे पालन न करणे;
- अर्जदाराला वैध कारणे न देता कर्जाचा अर्ज न स्वीकारणे; आणि
- बँकेने स्वीकारलेल्या कर्जदारांसाठी फेअर प्रॅक्टिस कोड किंवा कोड ऑफ बँकेच्या ग्राहकांप्रती बांधिलकीच्या तरतुदींचे पालन न करणे;
- यासाठी रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी निर्दिष्ट केल्याप्रमाणे रिझर्व्ह बँकेच्या इतर कोणत्याही निर्देशांचे किंवा सूचनांचे पालन न करणे.
- बँकिंग लोकपाल रिझर्व्ह बँकेने वेळोवेळी निर्दिष्ट केलेल्या इतर बाबीदेखील हाताळू शकतो.

6. तक्रार केव्हा दाखल करता येईल?

संबंधित बँकेला तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर एक महिन्याच्या कालावधीत बँकेकडून उत्तर न मिळाल्यास किंवा बँकेने तक्रार फेटाळून लावल्यास किंवा बँकेने दिलेल्या उत्तरावर तक्रारदार समाधानी नसल्यास बँकिंग लोकपालाकडे तक्रार दाखल करता येते.

7. एखाद्याच्या तक्रारीचा लोकपाल कधी विचार करणार नाही? एखाद्याच्या

तक्रारीचा विचार केला जाणार नाही जर:

- अ. आपल्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी कोणीही प्रथम बँकेशी संपर्क साधलेला नाही.
- आ. बँकेचे उत्तर मिळाल्यापासून एक वर्षाच्या आत किंवा कोणतेही उत्तर न मिळाल्यास तक्रार केली नाही आणि बँकेकडे तक्रार केल्याच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि एक महिन्यापेक्षा जास्त कालावधी उलटून गेल्यानंतर बँकिंग लोकपालाकडे तक्रार केली जाते.
- इ. तक्रारीचा विषय निकाली काढण्यासाठी प्रलंबित आहे/ न्यायालय, ग्राहक न्यायालय इत्यादी इतर कोणत्याही मंचावर हाताळला गेला आहे.
- ई. क्षुल्लक किंवा खोडसाळ तक्रारी.
- उ. ज्या संस्थेविरोधात तक्रार केली आहे, ती संस्था या योजनेत समाविष्ट नाही.
- ऊ. तक्रारीचा विषय बँकिंग लोकपाल योजनेच्या कलम ८ अन्वये निर्दिष्ट केलेल्या तक्रारीच्या आधाराशी संबंधित नाही. जर तक्रार त्याच विषयाची असेल तर जी मागील कोणत्याही कार्यवाहीत बँकिंग लोकपाल कार्यालयामार्फत निकाली काढण्यात आली होती.

8. बँकिंग लोकपालांकडे तक्रार दाखल करण्याची प्रक्रिया काय आहे?

साध्या कागदावर लिहून बँकिंग लोकपालांकडे तक्रार दाखल करता येते. आपण ते ऑनलाइन ("तक्रार नोंदविण्यासाठी येथे क्लिक करा") किंवा बँकिंग लोकपालांना ईमेल पाठवून देखील दाखल करू शकता. आमच्या वेबसाईटवर योजनेच्या तपशीलासह एक फॉर्म आहे. मात्र, हा फॉर्मेट वापरणे बंधनकारक नाही.

9. तक्रार कोठे नोंदवता येईल?

ज्या बँकिंग लोकपालाच्या अखत्यारित तक्रार केलेली बँक शाखा आहे, त्या कार्यालयात आपण आपली तक्रार नोंदवू शकतो.

क्रेडिट कार्ड आणि केंद्रीकृत कामकाजासह इतर प्रकारच्या सेवांशी संबंधित तक्रारींसाठी, बँकिंग लोकपालांकडे तक्रारी दाखल केल्या जाऊ शकतात ज्याच्या कार्यक्षेत्रात ग्राहकाचा बिलिंग पत्ता आहे. (बँकिंग लोकपालाचा पत्ता आणि कार्यक्षेत्रासाठी येथे क्लिक करा)

10. अधिकृत प्रतिनिधीकडून तक्रार दाखल करता येईल का?

हो। तक्रारदार हा अधिकृत प्रतिनिधी (वकील वगळता) दाखल करू शकतो.

11. बँकिंग लोकपालांकडे तक्रार दाखल करण्यासाठी काही खर्च येतो का?

नाही। बँकिंग लोकपाल ग्राहकांच्या तक्रारी दाखल करण्यासाठी आणि त्यांचे निराकरण करण्यासाठी कोणतेही शुल्क आकारत नाही.

बारह. पुरस्कारात नमूद केल्याप्रमाणे नुकसान भरपाईच्या रकमेवर काही मर्यादा आहे का?

तक्रारदाराला झालेल्या कोणत्याही नुकसानीच्या भरपाईपोटी बँकेने तक्रारदाराला द्यावी लागणारी रक्कम, बँकेच्या कृतीमुळे किंवा चुकल्यामुळे थेट उद्भवलेल्या रकमेपुरती किंवा ₹ 20 लाख (₹ 20 दशलक्ष), यापैकी जी कमी असेल त्यापुरती मर्यादित आहे.

तेरह. मानसिक त्रास आणि छळासाठी नुकसान भरपाईचा दावा केला जाऊ शकतो का?

बँकिंग लोकपाल तक्रारदाराला मानसिक त्रास आणि छळासाठी ₹ 1 लाख (₹ 100 हजार) पेक्षा जास्त नुकसान भरपाई देऊ शकतो. बँकिंग लोकपाल तक्रारदाराचा वेळ, तक्रारदाराने केलेला खर्च, असा पुरस्कार देताना तक्रारदाराला होणारा छळ आणि मानसिक त्रास विचारात घेईल.

चौदह. अर्जात कोणता तपशील आवश्यक आहे?

तक्रारदाराचे नाव व पत्ता, ज्या बँकेच्या शाखेविरुद्ध किंवा कार्यालयाविरुद्ध तक्रार केली जाते, त्या बँकेच्या शाखेचे किंवा कार्यालयाचे नाव व पत्ता, कागदपत्रांच्या आधारे तक्रारीला जन्म देणारी वस्तुस्थिती, तक्रारदाराला झालेल्या नुकसानीचे स्वरूप व व्याप्ती, बँकिंग लोकपालांकडून मागितलेला दिलासा आणि कलम ९(३) अन्वये तक्रारदाराने ज्या अटीचे पालन करणे आवश्यक आहे, त्या अटीचे पालन करण्याबाबतची घोषणा बँकिंग लोकपाल योजना.

पंद्रह. बँकिंग लोकपालाकडे तक्रार आल्यानंतर काय होते?

बँकिंग लोकपाल तक्रारदार आणि तक्रारीत नाव असलेली बँक यांच्यात सामंजस्याने किंवा मध्यस्थीद्वारे तक्रारीचा निपटारा करण्याचा प्रयत्न करतो.

जर एखाद्याच्या तक्रारीचा पूर्ण आणि अंतिम निपटारा करताना सेटलमेंटच्या अटी (बँकेने देऊ केलेल्या) एखाद्याला मान्य असतील तर बँकिंग लोकपाल सेटलमेंटच्या अटीनुसार आदेश देईल जो बँक आणि तक्रारदारावर बंधनकारक होईल.

सोलह. बँकिंग लोकपाल कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार फेटाळू शकतो का?

हो। बँकिंग लोकपाल कोणत्याही टप्प्यावर तक्रार नाकारू शकतो जर त्याला असे वाटत असेल की त्याच्याकडे केलेली तक्रार अशी आहे:

- वर नमूद केलेल्या तक्रारीच्या आधारे नाही
- बँकिंग लोकपालाकडून मागितली जाणारी नुकसान भरपाई ₹ 20 लाख (₹ 20 लाख) पेक्षा जास्त आहे.
- विस्तृत कागदोपत्री आणि तोंडी पुराव्यांचा विचार करणे आवश्यक आहे आणि बँकिंग लोकपालांसमोरील कार्यवाही अशा तक्रारीच्या निर्णयासाठी योग्य नाही
- तक्रार कोणत्याही पुरेशा कारणाशिवाय आहे
- तक्रारदाराकडून वाजवी तत्परतेने पाठपुरावा केला जात नसल्याची तक्रार

- बँकिंग लोकपालाच्या मते तक्रारदाराचे कोणतेही नुकसान किंवा नुकसान किंवा गैरसोय होत नाही.

सत्रह. कराराने तक्रार निकाली निघाली नाही तर काय होईल?

एका महिन्याच्या कालावधीत कराराने तक्रार निकाली निघाली नाही, तर बँकिंग लोकपाल पुरस्कार देण्यासाठी पुढे सरसावतात. पुरस्कार देण्यापूर्वी बँकिंग लोकपाल तक्रारदार आणि बँकेला आपली बाजू मांडण्याची वाजवी संधी उपलब्ध करून देतात.

हा पुरस्कार पूर्ण आणि अंतिम तडजोडीने स्वीकारणे किंवा नाकारणे हे तक्रारदारावर अवलंबून असते.

अठारह. बँकिंग लोकपालाचा निर्णय नाकारल्यास आणखी काही पर्याय उपलब्ध आहे का?

बँकिंग लोकपाल योजना २००६ (१ जुलै २०१७ पर्यंत सुधारित) च्या कलम १३ मधील उपखंड (ड) ते (छ) मध्ये निर्दिष्ट केलेल्या कारणांमुळे तक्रार फेटाळण्याच्या कलम १२ अन्वये जारी केलेल्या निर्णयामुळे किंवा बँकिंग लोकपालाच्या निर्णयामुळे व्यथित झालेली कोणतीही व्यक्ती अपिलीय प्राधिकरणाकडे दाद मागू शकते. अपिलीय प्राधिकरण आरबीआयच्या डेप्युटी गव्हर्नरकडे आहे.

कायदानुसार त्याला/तिला उपलब्ध असलेले इतर उपाय आणि/किंवा उपायही शोधले जाऊ शकतात. या योजनेअंतर्गत अपिलीय प्राधिकरणाकडे अपील दाखल करण्याचा पर्यायही बँकेकडे आहे.

उन्नीस. अपील दाखल करण्यासाठी काही कालमर्यादा आहे का?

पुरस्कार मिळाल्याच्या तारखेपासून ३० दिवसांच्या आत तक्रार फेटाळून लावणाऱ्या बँकिंग लोकपालाच्या निर्णयाविरुद्ध अपील दाखल करता येते, अर्जदाराकडे वेळेत अपिलासाठी अर्ज न करण्याचे पुरेसे कारण असल्याचे समाधान झाल्यास अपिलीय प्राधिकरण ३० दिवसांपेक्षा जास्त कालावधीची परवानगी देऊ शकते.

बीस. अपिलीय प्राधिकरण अपिलाचा कसा निपटारा करतो?

अपिलीय अधिकारी हे करू शकतात:

१. अपील फेटाळा; किंवा
२. अपील मंजूर करा आणि पुरस्कार रद्द करा; किंवा
३. अपिलीय प्राधिकरणाला आवश्यक किंवा योग्य वाटेल अशा निर्देशानुसार हे प्रकरण नव्याने निकाली काढण्यासाठी बँकिंग लोकपालाकडे पाठवा; किंवा
४. पुरस्कारात सुधारणा करणे आणि सुधारित पुरस्काराची अंमलबजावणी करण्यासाठी आवश्यक त्या सूचना देणे; किंवा
५. योग्य वाटेल तसा दुसरा आदेश द्या.

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

2. बँकिंग लोकपाल योजना (सुधारित आणि 1 जुलै 2017 पासून प्रभावी)

बँकिंग लोकपाल योजना २००६
(१ जुलै २०१७ पर्यंत सुधारित)
रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया
मध्यवर्ती कार्यालय
मुंबई :

बँकिंग लोकपाल योजना २००६ अधिसूचना

रेफ. सीईपीडी. पीआरएस. क्रमांक 6317/13.01.01/2016-17
जून 16, 2017

बँकिंग नियमन कायदा, १९४९ (१९४९ चा १०) च्या कलम ३५ अ द्वारे प्रदान केलेल्या अधिकारांचा वापर करून आणि त्याच्या अधिसूचनेत अंशतः बदल करून. बीओएस. क्र.४४१/१३.०१.०१/200506 दिनांक २६ डिसेंबर २००५, (२) सीएसडी. बीओएस 4638/13.01.01/2006-07 दिनांक 24 मे 2007 आणि (iii) सीएसडी. बीओएस. क्र. ४७३६/१३.०१.०१/२००८-०९ दिनांक ३ फेब्रुवारी २००९ रोजी भारतीय रिझर्व्ह बँक बँकिंग लोकपाल योजना २००६ मध्ये अनुलग्नकात नमूद केलेल्या मर्यादित सुधारणा करते. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने सर्व व्यापारी बँका, प्रादेशिक ग्रामीण बँका आणि अनुसूचित प्राथमिक सहकारी बँकांनी सुधारित बँकिंग लोकपाल योजना, २००६ चे पालन करावे, असे निर्देश दिले आहेत.

2. योजनेतील सुधारणा 1 जुलै 2017 पासून लागू होतील.

एसडी/-
(एस. एस. मुंद्रा)

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

बँकिंग लोकपाल कार्यालयाचे नाव व पत्ता

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

टॉप

वृद्ध/ आजारी/ अपंग/ अपंग पेन्शनधारकांनी पेन्शन काढणे- १ जुलै २०१७

मास्टर परिपत्रक - एजन्सी बँकांकडून शासकीय पेन्शनचे वितरण

आरबीआय/2017-18/1

डीजीबीए. जीबीडी. क्र.-1/31.05.001/2017-18

जुलै 1, 2017

सर्व एजन्सी बँका

प्रिय सर/मॅडम

मास्टर परिपत्रक - एजन्सी बँकांकडून शासकीय पेन्शनचे वितरण

कृपया वरील विषयावरील आमचे [मास्टर सर्कुलर आरबीआय/२०१५-१६/६३ दिनांक १ जुलै २०१५](#) पहा. रिझर्व्ह बँकेने ३० जून २०१७ पर्यंत जारी केलेल्या या विषयावरील महत्वाच्या सूचनांचे एकत्रीकरण करणाऱ्या मास्टर सर्कुलरमध्ये आता आम्ही सुधारणा आणि अद्ययावतीकरण केले आहे.

२. सुधारित [मास्टर सर्कुलरची प्रत](#) आपल्या माहितीसाठी संलग्न आहे. हे परिपत्रक www.mastercirculars.rbi.org.in आमच्या संकेतस्थळावरूनही डाऊनलोड करता येईल.

तुमचा विश्वासूपणाने

(एस. रामास्वामी)

प्रधान मुख्य महाव्यवस्थापक डॉ.

एन.सी.एल.: वरीलप्रमाणे

वृद्ध/ आजारी/ अपंग/ अपंग पेन्शनधारकांचे पेन्शन काढून घेणे

14. आजारी व अपंग पेन्शनधारकांना बँकांकडून पेन्शन/कौटुंबिक पेन्शन काढताना येणाऱ्या अडचणी/ अडचणी दूर करण्यासाठी एजन्सी बँका अशा पेन्शनधारकांचे खालीलप्रमाणे वर्गीकरण करू शकतात.

- पेन्शनर जो धनादेशावर स्वाक्षरी करण्यास खूप आजारी आहे / बँकेत प्रत्यक्ष उपस्थित राहण्यास असमर्थ आहे
- पेन्शनर जो केवळ बँकेत प्रत्यक्ष उपस्थित राहू शकत नाही तर काही शारीरिक दोष/ अक्षमतेमुळे चेक/ पैसे काढण्याच्या फॉर्मवर अंगठ्याचा ठसादेखील लावू शकत नाही.

15. अशा वृद्ध/आजारी/अपंग पेन्शनधारकांना आपली खाती चालविण्यास सक्षम करण्याच्या दृष्टीने बँका खालीलप्रमाणे प्रक्रियेचे अनुसरण करू शकतात.

- वृद्ध/आजारी पेन्शनधारकाच्या अंगठ्याचा किंवा पायाच्या बोटाचा ठसा जिथे मिळतो, तेथे तो बँकेच्या ओळखीच्या दोन स्वतंत्र साक्षीदारांनी ओळखावा, त्यापैकी एक जबाबदार बँक अधिकारी असावा.
- जेथे पेन्शनधारक अंगठ्याचा/ पायाचा ठसादेखील लावू शकत नाही आणि प्रत्यक्ष बँकेत उपस्थित राहू शकणार नाही, तेथे चेक/पैसे काढण्याच्या फॉर्मवर एक चिन्ह मिळू शकते, ज्याची ओळख दोन स्वतंत्र साक्षीदारांनी केली पाहिजे, त्यापैकी एक जबाबदार बँक अधिकारी असावा.

त्यानुसार आजारी व अपंग पेन्शनधारकांना या सुविधांचा पुरेपूर वापर करता यावा, यासाठी एजन्सी बँकांनी आपल्या शाखांना यासंदर्भात जारी केलेल्या सूचना सूचना सूचना आपल्या सूचना फलकावर लावण्याचे निर्देश द्यावेत, अशी विनंती करण्यात आली आहे. बँकांनी कर्मचार्यांना या बाबतीत संवेदनशील करण्याचा सल्ला दिला जातो आणि काही शंका असल्यास आमच्या वेबसाइटवर आयोजित पेन्शन वितरणावरील एफएक्यू www.rbi.org.in संदर्भ घ्यावा.

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

[टॉप](#)

चार. एचएफसीएसतर्फे दृष्टिहीन व्यक्तींना कर्ज सुविधा - ३ डिसेंबर २०१५

नॅशनल हाऊसिंग बँक

एनएचबी (एनडी)/डीआरएस/धोरण परिपत्रक क्र.73/2015-16 डिसेंबर 3, 2015

सर्व नोंदणीकृत गृहनिर्माण वित्त कंपन्या

प्रिय सर/मॅडम

एचएफसीकडून दृष्टिहीन व्यक्तींना कर्ज सुविधा

गृहनिर्माण वित्त कंपन्यांकडून (एचएफसी) गृहकर्ज सुविधा मिळण्यात काही दृष्टिहीन ांना अडचणी येत असल्याचे आमच्या निदर्शनास आणून देण्यात आले आहे. हे लक्षात घेतले पाहिजे की एचएफसीद्वारे देण्यात येणाऱ्या कर्जाच्या सुविधा अपंगत्वाच्या कारणास्तव दृष्टिहीनांना नाकारल्या जाऊ शकत नाहीत कारण ते करार करण्यास कायदेशीरदृष्ट्या सक्षम आहेत.

दो. त्यामुळे अपंगत्वाच्या कारणास्तव दृष्टिहीन व्यक्तीला कर्ज सुविधांसह उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी देण्यात कोणताही भेदभाव होणार नाही, याची काळजी घेण्याचा सल्ला एचएफसींना देण्यात आला आहे. एचएफसी त्यांच्या शाखा / कार्यालयांना दृष्टिहीनांना त्यांनी देऊ केलेल्या विविध उत्पादने / सेवांचा लाभ घेण्यासाठी सर्वतोपरी मदत करण्याचा सल्ला देऊ शकतात. या संदर्भातील कर्ज सुविधांसाठी मार्गदर्शक तत्त्वे परिशिष्टात दिलेली आहेत.

तीन. कृपया अनुपालन सुनिश्चित करा. तुमचा विश्वासूपणाने

(डॉ. संजीव शर्मा) कार्यकारी संचालक डॉ.

एन.सी.एल.: वरीलप्रमाणे

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाच्या पूर्ण मालकीची

कोअर ५-ए, चौथा मजला, इंडिया हॅबिटॅट सेंटर, लोधी रोड, नई दिल्ली-110003।

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

संकेतस्थळ : www.nhb.org.in ई-मेल : ho@nhb.org.in ग्राम : निवास बँक

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

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

टॉप

5. परिशिष्ट - दृष्टीहीन व्यक्तींना कर्ज सुविधांसाठी उदाहरणात्मक मार्गदर्शक तत्त्वे

एक. हाऊसिंग फायनान्स कंपन्यांकडून (एचएफसी) देण्यात येणारी सर्व उत्पादने, सेवा, सुविधा इ. दृष्टीहीन व्यक्तींना उपलब्ध करून देण्यात याव्यात आणि एचएफसीच्या सर्व शाखा / कार्यालयांमध्ये दिल्या पाहिजेत.

दो. सर्व उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादी इतर ग्राहकांप्रमाणे दृष्टीहीन ग्राहकांना उपलब्ध करून दिल्या पाहिजेत आणि त्यांची दृष्टी कमकुवत होणे हा कर्ज मंजूर/नाकारण्याचा निकष असू नये.

तीन. एचएफसीने दृष्टीहीन ग्राहकाला इतर कोणत्याही ग्राहकाप्रमाणेच सुविधा पुरविल्या पाहिजेत.

चार. एचएफसीने दृष्टीहीन ग्राहकाला त्यांनी दिलेली उत्पादने, सेवा, सुविधा इत्यादींचा विस्तार करण्यासाठी तीच प्रक्रिया अवलंबली पाहिजे जशी ती इतर ग्राहकांसाठी आहे.

पाँच. दृष्टीहीन ग्राहकावर व्याज भरणे, तारण व इतर अटींचा अतिरिक्त बोजा लादता कामा नये.

छः. जर एचएफसीच्या पतधोरणात त्याने दिलेल्या कोणत्याही प्रकारच्या कर्जाच्या सुविधांसाठी सह-कर्जदार किंवा इतर ग्राहकांसाठी जामीनदाराचा आग्रह नसेल तर दृष्टीहीन ग्राहकासाठी तसा आग्रह धरता कामा नये.

सात. एचएफसीने दृष्टीहीन ग्राहकांची तुलना निरक्षर ग्राहकांशी करू नये.

आठ. अंगठ्याचा ठसा वापरणाऱ्या दृष्टीहीन ग्राहकांसह दृष्टीहीन ग्राहकांना एचएफसीने कोणतीही सेवा नाकारू नये. आवश्यक असल्यास, एचएफसी दृष्टीहीन ग्राहकांकडून अतिरिक्त दस्तऐवज म्हणून अंगठ्याच्या ठशाची घोषणा घेऊ शकतात.

नौ. दृष्टीहीन ग्राहकाला वाचन व अर्ज, स्लिप भरणे आदी अतिरिक्त सुविधा उपलब्ध करून द्याव्यात. शाखा/कार्यालयाच्या अधिकारी/व्यवस्थापकाने ग्राहकाला गरज भासल्यास साक्षीदाराच्या उपस्थितीत व्यवसायाचे नियम व इतर अटी व शर्तींचे वाचन करावे.

इक्कीस. एचएफसीने दृष्टीहीन ग्राहकाला कर्ज घेण्याची किंवा त्यांनी देऊ केलेल्या इतर कोणत्याही सुविधांचा लाभ घेण्यास परवानगी दिली पाहिजे ज्यात दृष्टीहीन व्यक्ती (व्यक्ती) देखील समाविष्ट आहे.

बाईस. दृष्टीहीन ग्राहकाची इच्छा असल्यास दृष्टीहीन ग्राहकांना त्यांचे पॉवर ऑफ अ‍ॅटर्नी किंवा मॅन्डेट होल्डर म्हणून एखाद्या व्यक्तीला/ व्यक्तींना त्यांचे खाते चालविण्यासाठी नियुक्त करण्याची परवानगी दिली जाऊ शकते.

तेईस. शाखा / कार्यालयाचे अधिकारी / व्यवस्थापक यांनी दृष्टीहीन ग्राहक / संभाव्य ग्राहकाला उत्पादन देण्यापूर्वी त्याचे हक्क आणि दायित्वांची माहिती देणे आवश्यक आहे.

चौबीस. दृष्टिहीन ग्राहकाच्या कागदपत्रांच्या गरजा इतर ग्राहकांप्रमाणेच असणे आवश्यक आहे. खात्यावर 'खातेदार दृष्टिहीन आहे' असे स्पष्ट पणे नमूद करावे लागते.

पच्चीस. एचएफसीने सर्व कागदपत्रांची प्रत दृष्टिहीन ग्राहकाला गरज भासल्यास डिजिटल स्वरूपातही उपलब्ध करून द्यावी.

छब्बीस. एचएफसीने दृष्टिहीन ग्राहकांना सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती (एमआयटीसी) ची प्रत ब्रेल लिपी स्वरूपात किंवा मजकूर वाचनीय पीडीएफमध्ये प्रदान करावी.

एचएफसीने शक्यतो दृष्टिहीन ग्राहकाला इलेक्ट्रॉनिक क्लिअरिंग सर्व्हिस (ईसीएस) सुविधा उपलब्ध करून द्यावी.

हे लक्षात ठेवले पाहिजे की ही मार्गदर्शक तत्वे केवळ उदाहरणात्मक आहेत आणि कोणत्याही उपायांनी परिपूर्ण नाहीत.

[टॉप](#)

६. ग्राहक सेवेबाबत आरबीआयचे मास्टर परिपत्रक - १ जुलै २०१५

आरबीआय/२०१५-१६/५९

डीबीआर क्र.लेग.बीसी. 21/09.07.006/2015-16

जुलै १, २०१५

आषाढ १० नोव्हेंबर १९३७

सर्व अनुसूचित वाणिज्य बँका (आरआरबी वगळून)

प्रिय सर,

बँकांमधील ग्राहक सेवेबाबत मास्टर परिपत्रक

ग्राहक सेवेच्या क्षेत्रात ३० जून २०१४ पर्यंत आम्ही जारी केलेल्या महत्वाच्या सूचनांचे एकत्रीकरण करणारे मास्टर सर्कुलर डीबीओडी क्र.लेग.बीसी.२१/०९.०७.००६/२०१४-१५ दिनांक ०१ जुलै २०१४ पहा. या मास्टर सर्कुलरमध्ये ३० जून २०१५ पर्यंत जारी करण्यात आलेल्या वरील बाबींच्या सूचनांचे एकत्रीकरण करण्यात आले आहे.

२. परिपत्रकाच्या प्रती त्यांच्या सर्व शाखांमध्ये उपलब्ध आहेत याची खात्री करून घेण्याचा सल्ला बँकांना देण्यात आला आहे, जेणेकरून ग्राहकांना त्याचा अभ्यास करता येईल.

तुमचा विश्वासूपणा,

(सुदर्शन सेन)

प्रभारी मुख्य महाव्यवस्थापक डॉ.

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

टॉप

आरबीआय मास्टर सर्कुलर 2015 मधील पीडब्ल्यूडी ग्राहक सेवेशी संबंधित 7. KEY मुद्दे

१.१ सर्वसाधारण

शाखांच्या सामान्य व्यवस्थापनाचे धोरण

बँकांची यंत्रणा चांगली ग्राहक सेवा देण्याच्या दिशेने असली पाहिजे आणि त्यांनी वेळोवेळी त्यांच्या प्रणालीचा आणि ग्राहक सेवेवर होणाऱ्या परिणामांचा अभ्यास केला पाहिजे. शाखांच्या सामान्य व्यवस्थापनासाठी बँकांचे संचालक मंडळ मंजूर धोरण असावे ज्यात खालील बाबींचा समावेश असू शकतो:-

(अ) पेन्शनधारक, ज्येष्ठ नागरिक, अपंग व्यक्ती इत्यादींवर विशेष भर देऊन पुरेशी जागा, योग्य फर्निचर, पिण्याच्या पाण्याची सुविधा पुरविण्याकडे विशेष लक्ष देऊन शाखांमार्फत पायाभूत सुविधा पुरविणे.

९. वृद्ध व अपंग व्यक्तींकडून हिशेब चालविणे

९.१ आजारी/वृद्ध/अपंग बिगर पेन्शन खातेधारकांना सुविधा

पेन्शन खातेदारांना देण्यात येणाऱ्या सुविधा बिगर पेन्शन खातेदारांना देखील देण्यात याव्यात जे आजारी/ वृद्ध/ अपंग आहेत आणि संयुक्त खाते उघडण्यास आणि चालविण्यास तयार नाहीत.

९.२ आजारी/वृद्ध/अपंग खातेदारांचे प्रकार

आजारी/वृद्ध/अपंग खातेदारांची प्रकरणे खालील प्रकारात मोडतात.

(अ) जो खातेदार धनादेशावर स्वाक्षरी करण्यास खूप आजारी आहे / आपल्या बँक खात्यातून पैसे काढण्यासाठी बँकेत प्रत्यक्ष उपस्थित राहू शकत नाही परंतु चेक / पैसे काढण्याच्या फॉर्मवर त्याच्या अंगठ्याचा ठसा लावू शकतो;

(आ) जो खातेदार केवळ बँकेत प्रत्यक्ष उपस्थित राहू शकत नाही, तर काही शारीरिक अक्षमतेमुळे चेक/पैसे काढण्याच्या फॉर्मवर अंगठ्याचा ठसाही लावू शकत नाही.

9.3 ऑपरेशनल प्रक्रिया

वृद्ध/ आजारी खातेदारांना त्यांची बँक खाती चालविण्यास सक्षम करण्याच्या दृष्टीने, बँका खालीलप्रमाणे प्रक्रियेचे अनुसरण करू शकतात:-

- अ. आजारी/वृद्ध/अपंग खातेदाराच्या अंगठ्याचा किंवा पायाच्या बोट्याचा ठसा जिथे मिळतो, तो बँकेच्या ओळखीच्या दोन स्वतंत्र साक्षीदारांनी ओळखावा, त्यापैकी एक जबाबदार बँक अधिकारी असावा.
- आ. जेथे ग्राहक अंगठ्याचा ठसादेखील लावू शकत नाही आणि बँकेत प्रत्यक्ष उपस्थित राहू शकणार नाही, तेथे चेक / पैसे काढण्याच्या फॉर्मवर एक चिन्ह प्राप्त केले जाऊ शकते जे दोन स्वतंत्र साक्षीदारांनी ओळखले पाहिजे, त्यापैकी एक जबाबदार बँक अधिकारी असावा.
- इ. ग्राहकाने वर मिळविलेल्या धनादेश/पैसे काढण्याच्या फॉर्मच्या आधारे बँकेतून रक्कम कोण काढणार हे बँकेला सांगण्यास सांगितले जाऊ शकते आणि त्या व्यक्तीची ओळख दोन स्वतंत्र साक्षीदारांनी करून घ्यावी. जो व्यक्ती प्रत्यक्षात बँकेतून पैसे काढणार आहे, त्याला बँकेकडे स्वाक्षरी करण्यास सांगावे.

९.४ दोन्ही हात गमावल्यामुळे स्वाक्षरी करू न शकणाऱ्या व्यक्तीच्या बाबतीत आयबीएचे मत

आपले दोन्ही हात गमावलेल्या आणि धनादेश/पैसे काढण्याच्या फॉर्मवर स्वाक्षरी करू न शकलेल्या व्यक्तीचे बँक खाते उघडण्याच्या प्रश्नावर इंडियन बँक्स असोसिएशनने त्यांच्या सल्लागाराकडून मिळवलेले मत खालीलप्रमाणे आहे.

"सामान्य कलम कायदानुसार, "चिन्ह" हा शब्द त्याच्या व्याकरणातील भिन्नता आणि समकालीन अभिव्यक्तीसह, ज्या व्यक्तीला त्याचे नाव लिहिण्यास अक्षम आहे त्याच्या संदर्भात त्याच्या व्याकरणातील भिन्नता आणि समकालीन अभिव्यक्तीसह "चिन्ह" समाविष्ट करेल. सर्वोच्च न्यायालयाने आकाशवाणी १९५० - सर्वोच्च न्यायालय, २६५ मध्ये असे म्हटले आहे की स्वाक्षरी करणार या व्यक्तीमध्ये शारीरिक संपर्क असणे आवश्यक आहे आणि स्वाक्षरी चिन्हाद्वारे होऊ शकते. ही खूण व्यक्ती कोणत्याही प्रकारे लावू शकते. सुचविल्याप्रमाणे हे पायाच्या बोट्याचे ठसे असू शकते. ज्याला स्वाक्षरी करायची आहे, त्या व्यक्तीच्या वतीने कोणीही लावू शकतो, ज्या साधनाने स्वाक्षरी करायची आहे त्याच्याशी शारीरिक संपर्क साधलेला चिन्ह या चिन्हाच्या माध्यमातून असू शकतो".

10. अपंग व्यक्तींना बँक सुविधा पुरविणे

10.1 अपंग ोंसाठी मुख्य आयुक्तांच्या निर्णयाच्या आधारे आयबीएने तयार केलेली मार्गदर्शक तत्त्वे

इंडियन बँक्स असोसिएशनने अपंग व्यक्तींना बँकिंग सुविधा पुरविण्याबाबत आपल्या सदस्य बँकांच्या अंमलबजावणीसाठी ऑपरेशनल मार्गदर्शक तत्त्वे तयार केली आहेत. बँकांनी ऑपरेशनल मार्गदर्शक तत्त्वांचा काटेकोरपणे अवलंब करावा/ त्याचे पालन करावे.

10.2 अपंग व्यक्तींसाठी बँक शाखा / एटीएम उपलब्ध करून देण्याची गरज

व्हील चेअर वापरणारे/ अपंग व्यक्तींना ते सहज उपलब्ध व्हावे यासाठी बँकांनी सर्व विद्यमान एटीएम / भविष्यातील एटीएमला रॅम्पसह उपलब्ध करून देण्यासाठी आवश्यक पावले उचलण्याचा सल्ला देण्यात आला आहे. एटीएमच्या उंचीमुळे व्हीलचेअर वापरणाऱ्यांकडून त्यांच्या वापरात अडथळा निर्माण होणार नाही, अशा पद्धतीने व्यवस्था करण्याचीही काळजी घेतली जाऊ शकते. तथापि, अशा रॅम्प सुविधा पुरविणे अव्यवहार्य असल्यास, मग ते कायमस्वरूपी पृथ्वीवर स्थिर असो किंवा अन्यथा, संबंधित शाखा किंवा एटीएममध्ये नोंदवलेल्या आणि प्रदर्शित केलेल्या कारणांसाठी ही आवश्यकता काढून टाकली जाऊ शकते.

दिव्यांग/व्हील चेअर वापरणाऱ्यांना बँकेच्या शाखांमध्ये प्रवेश करून विनाअडथळा व्यवसाय करता यावा, यासाठी शक्य तेथे बँक शाखांच्या प्रवेशद्वारावर रॅम्प उपलब्ध करून देण्यासह बँकांनी योग्य ती पावले उचलावीत. बँकांनी या संदर्भात झालेल्या प्रगतीचा अहवाल मंडळाच्या संबंधित ग्राहक सेवा समितीला वेळोवेळी द्यावा आणि त्याचे पालन सुनिश्चित करावे, असा सल्ला देण्यात आला आहे.

१०.३ दृष्टिहीन व्यक्तींना बँकिंग सुविधा पुरविणे

दृष्टिहीन व्यक्तींना बँकिंग सुविधा उपलब्ध व्हावी, यासाठी बँकांनी दृष्टिहीनांना चेकबुक सुविधा/ एटीएम/लॉकर चालविणे आदी बँकिंग सुविधा उपलब्ध करून द्याव्यात, कारण ते करार करण्यास कायदेशीरदृष्ट्या सक्षम आहेत.

प्रकरण क्रमांक २७९१/२००३ मध्ये अपंग व्यक्तींच्या मुख्य आयुक्तांच्या माननीय न्यायालयाने ५ सप्टेंबर २००५ चे आदेश दिले होते जे आयबीएने २० ऑक्टोबर २००५ च्या परिपत्रकाद्वारे सर्व सदस्य बँकांना पाठवले होते. बँकांनी दृष्टिहीनांना चेकबुक सुविधा, एटीएम सुविधा, लॉकर सुविधेसह सर्व बँकिंग सुविधा उपलब्ध करून द्याव्यात तसेच रोख रक्कम काढण्यास मदत करावी, असे निर्देश माननीय न्यायालयाने वरील आदेशात दिले आहेत.

तसेच वरील आदेशाच्या परिच्छेद १४ मध्ये माननीय न्यायालयाने असे निरीक्षण नोंदवले आहे की, दृष्टिहीन व्यक्तींना ही सुविधा चालविताना/ वापरताना जोखीम येण्याच्या शक्यतेवर चेकबुक, लॉकर आणि एटीएमची सुविधा नाकारता येत नाही, कारण जोखीम घटक इतर ग्राहकांच्या बाबतीतही गुंतलेला असतो.

त्यामुळे थर्ड पार्टी चेक, एटीएम सुविधा, नेट बँकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, किरकोळ कर्ज, क्रेडिट कार्ड आदींसह चेकबुक सुविधा कोणत्याही भेदभावाशिवाय दृष्टिहीनांना देण्यात याव्यात, याची काळजी बँकांनी घ्यावी.

बँका त्यांच्या शाखांना विविध बँकिंग सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी दृष्टिहीनांना सर्वतोपरी मदत करण्याचा सल्ला देऊ शकतात.

10.3.1 दृष्टीदोष असलेल्या व्यक्तींना वापरण्यासाठी ब्रेल कीपॅडसह टॉकिंग एटीएम

बँकांनी १ जुलै २०१४ पासून सर्व नवीन एटीएम ब्रेल कीपॅडसह टॉकिंग एटीएम म्हणून स्थापित करावेत. बँकांनी सध्या अस्तित्वात असलेल्या सर्व एटीएमचे ब्रेल कीपॅडसह टॉकिंग एटीएममध्ये रूपांतर करण्यासाठी रोडमॅप तयार करावा आणि मंडळाच्या ग्राहक सेवा समितीकडून त्याचा वेळोवेळी आढावा घेतला जाऊ शकतो.

याशिवाय बँकिंग व्यवहार सुलभतेने पार पाडण्यासाठी कमी दृष्टी असलेल्या व्यक्तींच्या वापरासाठी सर्व बँक शाखांमध्ये मॅग्निफाईंग चष्मे देण्यात यावेत. अपंग व्यक्तींसाठी उपलब्ध असलेल्या मॅग्निफाईंग ग्लासेस व इतर सुविधांच्या उपलब्धतेबाबत शाखांनी ठळक ठिकाणी सूचना लावाव्यात.

**** 11. ऑटिझम, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता, मानसिक आजार आणि मानसिक अपंगत्व असलेल्या व्यक्तींची बँक खाती उघडणे/ ऑपरेट करण्याच्या उद्देशाने मार्गदर्शक तत्त्वे**

वरील व्यक्तींची बँक खाती उघडण्यासाठी / चालविण्याच्या उद्देशाने खालील मार्गदर्शक तत्त्वे लागू असतील:

१. मानसिक आरोग्य कायदा, १९८७ मध्ये मनोरुग्ण व्यक्तींवर उपचार आणि काळजी घेण्यासंबंधी आणि त्यांच्या मालमत्तेच्या आणि व्यवहारांच्या संदर्भात अधिक चांगली तरतूद करण्यासंबंधी कायदा आहे. या कायदानुसार 'मानसिक आजारी व्यक्ती' म्हणजे अशी व्यक्ती ज्याला मानसिक अपंगत्वाव्यतिरिक्त इतर कोणत्याही मानसिक विकारामुळे उपचारांची गरज आहे. या कायद्याच्या कलम ५३ आणि ५४ मध्ये मनोरुग्ण व्यक्तींसाठी पालक आणि काही प्रकरणांमध्ये त्यांच्या मालमत्तेसंदर्भात व्यवस्थापक नेमण्याची तरतूद आहे. मानसिक आरोग्य अधिनियम, १९८७ अन्वये जिल्हा न्यायालये आणि जिल्ह्यांचे जिल्हाधिकारी हे विहित नियुक्ती अधिकारी आहेत.
२. ऑटिझम, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता आणि बहुविकलांग व्यक्तींचे कल्याण ट्रस्ट कायदा, १९९९ मध्ये काही विशिष्ट अपंगत्वाशी संबंधित कायदा आहे. त्या कायद्याच्या कलम २ च्या खंड (जे) मध्ये "अपंग व्यक्ती" म्हणजे ऑटिझम, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता किंवा अशा कोणत्याही दोन किंवा अधिक परिस्थितींच्या संयोजनाशी संबंधित कोणत्याही परिस्थितीने ग्रस्त व्यक्ती आणि गंभीर बहुविध अपंगत्वाने ग्रस्त असलेल्या व्यक्तीचा समावेश आहे. हा कायदा स्थानिक पातळीवरील समितीला अपंग व्यक्तीच्या व्यक्तीची आणि मालमत्तेची काळजी घेणार या अपंग व्यक्तीला पालक नियुक्त करण्याचा अधिकार देतो.
३. बँकांनी वर नमूद केलेल्या कायदेशीर स्थितीची नोंद घ्यावी आणि बँक खाती उघडण्याच्या / ऑपरेट करण्याच्या उद्देशाने पालक / व्यवस्थापकांची नेमणूक करण्यासाठी संबंधित अधिनियमांतर्गत सक्षम प्राधिकरणाने जारी केलेल्या आदेश / प्रमाणपत्रांवर अवलंबून राहू शकतात आणि मार्गदर्शन करू शकतात. शंका आल्यास योग्य कायदेशीर सल्ला घेण्याची काळजी घेतली जाऊ शकते.

अपंग व्यक्तींच्या पालकांना/ व्यवस्थापकांना या संदर्भात कोणतीही अडचण येऊ नये म्हणून बँकांनी त्यांच्या शाखा त्यांच्या ग्राहकांना योग्य मार्गदर्शन करतील याची खात्री करावी.

11.1 ऑटिझम, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता व बहुविध अपंगत्व असलेल्या व्यक्तींच्या कल्याणासाठी राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, 1999 अंतर्गत स्थापन करण्यात आलेल्या स्थानिक पातळीवरील समित्यांची माहिती प्रदर्शित करणे

दिल्ली उच्च न्यायालयात आलेल्या एका प्रकरणात माननीय न्यायालयाने निर्देश दिले होते की सर्व बँकांनी त्यांच्या शाखांमध्ये त्यांच्या शाखा विशिष्ट ठिकाणी प्रदर्शित केल्या पाहिजेत (१) कायद्यांतर्गत (मानसिक अपंगत्व कायदा) सुविधांबद्दल आवश्यक तपशील; (ii) प्रमाणपत्र देण्याच्या उद्देशाने पक्षकार स्थानिक पातळीवरील समित्यांकडे जाऊ शकतात आणि मानसिक अपंगत्व कायद्यांतर्गत जारी केलेले प्रमाणपत्र ग्राह्य आहे; आणि (३) त्या क्षेत्रातील स्थानिक पातळीवरील समित्यांचा तपशील. ही माहिती स्थानिक भाषा आणि इंग्रजी/हिंदी (किंवा दोन्ही) भाषेत प्रदर्शित करावी, असे निर्देशही न्यायालयाने दिले होते. बँकांनी न्यायालयाच्या वरील आदेशांचे काटेकोरपणे पालन करावे, असा सल्ला देण्यात आला आहे.

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

**** (बँकांसाठी टीप - मेंटल हेल्थ ॲक्ट, १९८७ ची जागा मेंटल हेल्थ केअर ॲक्ट २०१७ ने घेतली आहे. तसेच अपंग हक्क अधिनियम २०१६ चा संदर्भ घ्या)**

टॉप

8. प्राधान्य क्षेत्र कर्ज - अपंग व्यक्ती (पीडब्ल्यूडी) - दुर्बल घटकांमध्ये समावेश - 13 मार्च 2015

आरबीआय/२०१४-१५/४९९

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

मार्च 13, 2015

अध्यक्ष/ व्यवस्थापकीय संचालक/ मुख्य कार्यकारी अधिकारी
[सर्व अनुसूचित वाणिज्य बँका, (प्रादेशिक ग्रामीण बँका वगळून)]

प्रिय सर/मॅडम,

प्राधान्य क्षेत्र कर्ज - अपंग व्यक्ती (पीडब्ल्यूडी) - दुर्बल घटकांमध्ये समावेश

कृपया आमच्या मास्टर सर्कुलर RPCD.CO परिच्छेद 4 पहा. आराखडा.बीसी दिनांक 10/04.09.01/2014-15 दिनांक 1 जुलै 2014 रोजी प्राधान्य क्षेत्र कर्ज-उद्दिष्टे व वर्गीकरण.
दो. अपंगव्यक्तींना प्राधान्य क्षेत्रातील कर्ज े दुर्बल घटक प्रवर्गातर्गत वर्गीकरणास पात्र असतील, असा निर्णय घेण्यात आला आहे.
तीन. या परिपत्रकाच्या तारखेपासून ही मार्गदर्शक तत्वे लागू आहेत.

तुमचा विश्वासूपणा,
(पी मनोज)
डेप्युटी जनरल मॅनेजर

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

टॉप

९. अपंग व्यक्तींसाठी बँक शाखांचे एटीएम उपलब्ध करून देण्याची गरज - ११ जून २०१४

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया

आरबीआय/२०१३-१४/ ६३७
यूबीडी. बीपीडी. Cir.No. 70/13.03.000/2013-14
जून ११, २०१४

मुख्य कार्यकारी अधिकारी डॉ.
सर्व प्राथमिक (शहरी) सहकारी बँका

प्रिय सर / मॅडम

बँक शाखा/एटीएम अपंगव्यक्तींसाठी उपलब्ध करून देण्याची गरज

कृपया आमचे परिपत्रक UBD.CO.PH बीपीडी. (पीसीबी) दिनांक २९ एप्रिल २००९ रोजी सी.आर.क्र.६३/९.३९.०००/२००८-०९ या विषयावर बँकांना सल्ला देण्यात आला होता की, सर्व विद्यमान आणि भविष्यातील एटीएममध्ये रॅम्प उपलब्ध करून द्यावेत आणि नवीन एटीएमपैकी किमान एक तृतीयांश ब्रेल कीपॅडसह टॉकिंग एटीएम म्हणून स्थापित करावेत. दृष्टिहीन व्यक्तींच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी प्रत्येक परिसरात ब्रेल कीपॅड असलेले किमान एक टॉकिंग एटीएम उपलब्ध असावे, असा सल्लाही यावेळी देण्यात आला.

दो. अपंग/व्हील चेअर वापरणार् यांना बँकेच्या शाखांमध्ये प्रवेश करून विनाअडथळा व्यवसाय करता यावा यासाठी बँक शाखांच्या प्रवेशद्वारावर रॅम्प उपलब्ध करून देण्यासाठी योग्य ती पावले उचलण्याचा सल्ला आता यूसीबींना देण्यात आला आहे. बँकांनी या संदर्भात झालेल्या प्रगतीचा अहवाल वेळोवेळी मंडळाच्या संचालक मंडळाला/ ग्राहक सेवा समितीला द्यावा आणि त्याचे पालन सुनिश्चित करावे, असा सल्ला देण्यात आला आहे. मात्र, अशा प्रकारची रॅम्प सुविधा उपलब्ध करून देणे अव्यवहार्य असेल, मग ते कायमस्वरूपी निश्चित असो वा अन्यथा, संबंधित शाखा किंवा एटीएममध्ये नोंदवलेल्या किंवा प्रदर्शित केलेल्या कारणास्तव ही गरज काढून टाकली जाऊ शकते.

तीन. वर नमूद केलेल्या परिपत्रकानुसार काही बँकांनी ब्रेल कीपॅडसह टॉकिंग एटीएम म्हणून स्थापित केलेल्या नवीन एटीएमपैकी किमान एक तृतीयांश एटीएम अद्याप तयार केलेले नाहीत, असे निदर्शनास आले आहे. त्यामुळे बँकांनी १ जुलै २०१४ पासून बसविण्यात आलेले सर्व नवीन एटीएम ब्रेल कीपॅड असलेले टॉकिंग एटीएम म्हणून करावेत आणि अस्तित्वात असलेल्या एटीएमचे रूपांतर करण्यासाठी रोडमॅप तयार करावा, असा सल्ला देण्यात आला आहे.

आमच्या २४ एप्रिल २००९ च्या परिपत्रकात सुचविल्याप्रमाणे ब्रेल कीपॅडसह एटीएम बोलणे आणि मंडळाच्या संचालक मंडळ / ग्राहक सेवा समितीद्वारे वेळोवेळी त्याचा आढावा घेतला जाऊ शकतो.

४. वरील बाबींव्यतिरिक्त सर्व बँक शाखांमध्ये कमी दृष्टी असलेल्या व्यक्तींना, आवश्यक तेथे, बँकिंग व्यवहार सुलभतेने पार पाडण्यासाठी मॅग्निफाईंग चष्मे देण्यात यावेत. अपंग व्यक्तींसाठी उपलब्ध असलेल्या मॅग्निफाईंग ग्लासेस व इतर सुविधांच्या उपलब्धतेबाबत शाखांनी ठळक ठिकाणी सूचना लावावी.

तुमचे विश्वासू, (पी.के.अरोरा)
जनरल मनेजर

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

[टॉप](#)

10. अपंग व्यक्तींसाठी बँक शाखांचे एटीएम उपलब्ध करून देण्याची गरज - 21 मे 2014

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया

आरबीआय/२०१३-१४/५९८
डीबीओडी. क्र.लेग.बीसी.113/09.07.005/2013-14
मे २१, २०१४

सर्व अनुसूचित वाणिज्य बँका (आरआरबी वगळून)

प्रिय सर/मॅडम,

अपंग व्यक्तींसाठी बँक शाखा/ एटीएम उपलब्ध करून देण्याची गरज

कृपया आमचे परिपत्रक डीबीओडी पहा. क्र.लेग.बीसी.123/09.07.005/2008-09 दिनांक 13 एप्रिल 2009 या विषयावर बँकांना सल्ला देण्यात आला होता की, इतर गोष्टींबरोबरच सर्व विद्यमान आणि भविष्यातील एटीएममध्ये रॅम्प उपलब्ध करून द्यावेत आणि नवीन एटीएमपैकी किमान एक तृतीयांश ब्रेल कीपॅडसह टॉकिंग एटीएम म्हणून स्थापित करावेत.

दो. अपंगव्यक्तींना दैनंदिन बँकिंग व्यवहार करण्यासाठी बँक शाखा आणि एटीएममध्ये सहज प्रवेश मिळावा, यासाठी भारत सरकार आणि अन्य माध्यमातून जनतेकडून अनेक सूचना येत आहेत. अशा सूचना आम्ही तपासून पाहिल्या आहेत. वरील परिपत्रकात सुचविल्याप्रमाणे बँकांनी सर्व विद्यमान एटीएम/ भविष्यातील एटीएमला रॅम्पसह उपलब्ध करून देण्यासाठी आवश्यक पावले उचलावीत जेणेकरून व्हील चेअर वापरकर्ते/ अपंग व्यक्ती सहजपणे त्यांचा वापर करू शकतील. एटीएमच्या उंचीमुळे व्हीलचेअर वापरणाऱ्यांकडून त्यांच्या वापरात अडथळा निर्माण होणार नाही, अशा पद्धतीने व्यवस्था करण्याचीही काळजी घेतली जाऊ शकते. तथापि, अशा रॅम्प सुविधा पुरविणे अव्यवहार्य असल्यास, मग ते कायमस्वरूपी पृथ्वीवर स्थिर असो किंवा अन्यथा, संबंधित शाखा किंवा एटीएममध्ये नोंदवलेल्या आणि प्रदर्शित केलेल्या कारणांसाठी ही आवश्यकता काढून टाकली जाऊ शकते.

चार. दिव्यांग/व्हील चेअर वापरणाऱ्यांना बँकेच्या शाखांमध्ये प्रवेश करून विनाअडथळा व्यवसाय करता यावा, यासाठी शक्य तेथे बँक शाखांच्या प्रवेशद्वारावर रॅम्प उपलब्ध करून देण्यासह बँकांनी योग्य ती पावले उचलावीत. बँकांनी या संदर्भात झालेल्या प्रगतीचा अहवाल मंडळाच्या संबंधित ग्राहक सेवा समितीला वेळोवेळी द्यावा आणि त्याचे पालन सुनिश्चित करावे, असा सल्ला देण्यात आला आहे. 2

पाँच. शिवाय काही बँकांनी वर नमूद केलेल्या परिपत्रकानुसार ब्रेल कीपॅडसह टॉकिंग एटीएम म्हणून बसविण्यात आलेल्या नवीन एटीएमपैकी किमान एक तृतीयांश एटीएम ब्रेल कीपॅडने बनविलेले नसल्याचे आमच्या निदर्शनास आले आहे. त्यामुळे बँकांनी १ जुलै २०१४ पासून बसविण्यात आलेले सर्व नवीन एटीएम ब्रेल कीपॅड असलेले टॉकिंग एटीएम म्हणून करावेत, असा पुनरुच्चार करण्यात आला आहे. बँकांनी सध्या अस्तित्वात असलेल्या सर्व एटीएमचे ब्रेल कीपॅडसह टॉकिंग एटीएममध्ये रूपांतर करण्यासाठी रोडमॅप तयार करावा आणि मंडळाच्या ग्राहक सेवा समितीकडून त्याचा वेळोवेळी आढावा घेतला जाऊ शकतो.

छः. याशिवाय बँकिंग व्यवहार सुलभतेने पार पाडण्यासाठी कमी दृष्टी असलेल्या व्यक्तींच्या वापरासाठी सर्व बँक शाखांमध्ये मॅग्निफाईंग चष्मे देण्यात यावेत. अपंग व्यक्तींसाठी उपलब्ध असलेल्या मॅग्निफाईंग ग्लासेस व इतर सुविधांच्या उपलब्धतेबाबत शाखांनी ठळक ठिकाणी सूचना लावाव्यात.

तुमचा विश्वासूपणा,
(राजेश वर्मा)
मुख्य महाव्यवस्थापक डॉ.

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

[टॉप](#)

कायदेशीर पालकत्व प्रमाणपत्र - १३ जानेवारी २०१४ रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया

आरबीआय/२०१३-१४/४४४

डीबीओडी. क्र.लेग.बीसी.८४/०९.०७.००५/२०१३-१४

जानेवारी १३, २०१४

सर्व अनुसूचित वाणिज्य बँका (आरआरबी वगळून)

प्रिय सर/मॅडम,

****मानसिक आरोग्य कायदा, १९८७ आणि ऑटिझम, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता आणि बहुविकलांगता असलेल्या व्यक्तींच्या कल्याणासाठी राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, १९९९ अन्वये देण्यात येणारे कायदेशीर पालकत्व प्रमाणपत्र**

कृपया आमचे परिपत्रक डीबीओडी पहा. क्र.बीसी.५१/०९.०७.००५/२००७-०८ दिनांक १९ नोव्हेंबर २००७ ज्यामध्ये बँकांना ऑटिझम ग्रस्त अपंग व्यक्तींद्वारे बँक खाती उघडण्यासाठी / चालविण्याच्या उद्देशाने मानसिक आरोग्य अधिनियम, १९८७ अंतर्गत जिल्हा न्यायालयाने किंवा राष्ट्रीय ऑटिझम, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता आणि बहुविकलांग व्यक्तींच्या कल्याणासाठी राष्ट्रीय विश्वस्त अधिनियम, १९९९ अंतर्गत स्थानिक पातळीवरील समित्यांनी जारी केलेल्या पालकत्व प्रमाणपत्रावर अवलंबून राहण्याचा सल्ला देण्यात आला होता. सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता आणि बहुविध अपंगत्व.

२. वरील परिपत्रकात नमूद केलेल्या सूचनांच्या अनुषंगाने बँक खाती उघडणे/ऑपरेट करण्याच्या उद्देशाने खालील मार्गदर्शक तत्त्वे लागू होतील.

१. मानसिक आरोग्य कायदा, १९८७ मध्ये मनोरुग्ण व्यक्तींवर उपचार आणि काळजी घेण्यासंदर्भात कायदा करण्याची आणि त्यांच्या मालमत्तेच्या आणि व्यवहारांच्या संदर्भात अधिक चांगली तरतूद करण्याची तरतूद आहे. या कायद्यानुसार 'मानसिक आजारी व्यक्ती' म्हणजे अशी व्यक्ती ज्याला मानसिक अपंगत्वाव्यतिरिक्त इतर कोणत्याही मानसिक विकारामुळे उपचारांची गरज आहे. या कायद्याच्या कलम ५३ आणि ५४ मध्ये मनोरुग्ण व्यक्तींसाठी पालक आणि काही प्रकरणांमध्ये त्यांच्या मालमत्तेसंदर्भात व्यवस्थापक नेमण्याची तरतूद आहे. मानसिक आरोग्य अधिनियम, १९८७ अन्वये जिल्हा न्यायालये आणि जिल्ह्यांचे जिल्हाधिकारी हे विहित नियुक्ती अधिकारी आहेत.

२. ऑटिझम, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता आणि बहुविकलांगता असलेल्या व्यक्तींच्या कल्याणासाठी राष्ट्रीय ट्रस्ट कायदा, १९९९ मध्ये काही विशिष्ट अपंगत्वाशी संबंधित कायद्याची तरतूद आहे. त्या कायद्याच्या कलम २ च्या खंड (जे) मध्ये "अपंग व्यक्ती" म्हणजे ऑटिझम, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता किंवा अशा कोणत्याही दोन किंवा अधिक परिस्थितींच्या संयोजनाशी संबंधित कोणत्याही परिस्थितीने ग्रस्त व्यक्ती आणि गंभीर बहुविध अपंगत्वाने ग्रस्त असलेल्या व्यक्तीचा समावेश आहे. हा कायदा

अपंग व्यक्तीच्या व्यक्तीची आणि मालमत्तेची काळजी घेणार् या अपंग व्यक्तीला पालक नेमण्याचा अधिकार स्थानिक पातळीवरील समितीला देतो.

iii. बँकांना वर नमूद केलेल्या कायदेशीर स्थितीची नोंद घेण्याचा सल्ला दिला जातो आणि ते अवलंबून राहू शकतात

बँक खाती उघडणे/ ऑपरेट करण्याच्या उद्देशाने पालक / व्यवस्थापकांची नेमणूक करणे, संबंधित अधिनियमांतर्गत सक्षम प्राधिकरणाने जारी केलेले आदेश / प्रमाणपत्रांद्वारे मार्गदर्शन करणे. शंका आल्यास योग्य कायदेशीर सल्ला घेण्याची काळजी घेतली जाऊ शकते.

3. अपंग व्यक्तींच्या पालकांना/ व्यवस्थापकांना या संदर्भात कोणतीही अडचण येऊ नये म्हणून बँकांनी त्यांच्या शाखा त्यांच्या ग्राहकांना योग्य मार्गदर्शन करतील याची खात्री करावी.

तुमचा विश्वासूपणा,

(राजेश वर्मा)

मुख्य महाव्यवस्थापक डॉ.

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

**** (बँकांसाठी टीप - मानसिक आरोग्य कायदा, १९८७ ची जागा मेंटल हेल्थ केअर २०१७ ने घेतली आहे.)**

[टॉप](#)

12. दृष्टिहीन/ अपंग व्यक्तींना बँकिंग सुविधा - 5 सप्टेंबर 2012

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया

आरबीआय /2012-13/191
डीबीओडी. नाही। लेग.बीसी. 38/09.07.005/2012-13
सप्टेंबर ५, २०१२

सर्व अनुसूचित वाणिज्य बँका (आरआरबी वगळून)

प्रिय सर

दृष्टिहीन/ अपंग व्यक्तींना बँकिंग सुविधा

कृपया आमचे परिपत्रक डीबीओडी पहा. नाही। लेग बीसी। 91/09.07.005/2007-08 दिनांक 4 जून 2008 रोजी दिलेल्या मथळ्यानुसार तृतीय पक्ष ाचे धनादेश, एटीएम सुविधा, नेट बँकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, किरकोळ कर्ज, क्रेडिट कार्ड आदी ंसह चेकबुक सुविधा दृष्टिहीन व्यक्तींना कोणत्याही भेदभावाशिवाय देण्यात यावी कारण ते करार करण्यास कायदेशीरदृष्ट्या सक्षम आहेत. याव्यतिरिक्त, कृपया परिपत्रक डीबीओडी देखील पहा. क्र.लेग.बीसी.१२३/०९.०७.००५/२००८-०९ दिनांक १३ एप्रिल २००९ रोजी बँकांनी सर्व विद्यमान एटीएम/भविष्यातील एटीएमला रॅम्पसह उपलब्ध करून देण्यासाठी आवश्यक पावले उचलावीत आणि नवीन एटीएमपैकी किमान एक तृतीयांश एटीएम ब्रेल कीपॅडसह टॉकिंग एटीएम म्हणून स्थापित करावेत.

२. दृष्टिहीन व्यक्तींना इंटरनेट बँकिंगसारख्या बँकिंग सुविधांचा लाभ घेताना अडचणी येत असल्याचे मुख्य अपंग आयुक्त कार्यालयाने आमच्या निदर्शनास आणून दिले आहे. त्यामुळे बँकांनी वरील परिपत्रकातील सूचनांचे काटेकोरपणे पालन करावे आणि अंधत्व, दृष्टी कमी आणि इतर अपंगत्व असलेल्या व्यक्तींना सर्व बँकिंग सुविधा उपलब्ध करून द्याव्यात, असा सल्ला देण्यात आला आहे.

तुमचा विश्वासूपणा,
(राजेश वर्मा)
मुख्य महाव्यवस्थापक डॉ.

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

[टॉप](#)

13. अपंगव्यक्तींसाठी बँक शाखांचे एटीएम उपलब्ध करून देण्याची गरज - 13 एप्रिल 2009

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया

आरबीआय/२००८-०९/४३१
डीबीओडी. क्र.लेग.बीसी.123/09.07.005/2008-09 एप्रिल 13, 2009
सर्व शेड्युल्ड कमर्शियल बँका
(आरआरबी वगळून)

प्रिय सर,

अपंग व्यक्तींसाठी बँक शाखा/ एटीएम उपलब्ध करून देण्याची गरज

व्हील चेअर वापरणाऱ्यांना वापरता यावे आणि मशीनची उंचीही त्यांच्यासाठी योग्य असावी, यासाठी रॅम्प उपलब्ध करून देऊन दिव्यांगव्यक्तींना बँक शाखा आणि एटीएम सहज उपलब्ध करून देण्यासाठी भारत सरकारकडून अनेक सूचना आम्हाला प्राप्त होत आहेत. तसेच दृष्टीदोष असलेल्या व्यक्तींना वापरता यावे यासाठी ब्रेल लिपीत अक्षरे असलेले स्पीकिंग सॉफ्टवेअर आणि की पॅड बसविण्याच्या सूचनाही आम्हाला मिळत आहेत.

दो. आम्ही वरील सूचनांची तपासणी केली आहे आणि बँकांना सल्ला देण्यात आला आहे की **सर्व विद्यमान एटीएम / भविष्यातील एटीएमला रॅम्पसह उपलब्ध करून देण्यासाठी** आवश्यक पावले उचलावीत जेणेकरून व्हील चेअर वापरकर्ते / अपंग व्यक्ती सहजपणे त्यांचा वापर करू शकतील आणि एटीएमच्या उंचीमुळे व्हीलचेअर वापरकर्त्यास त्याच्या वापरात अडथळा निर्माण होणार नाही अशी व्यवस्था देखील करावी. **अपंग/व्हील चेअर वापरणाऱ्यांना बँकेच्या शाखांमध्ये प्रवेश करून फारशी अडचण न येता व्यवसाय करता यावा यासाठी** बँक शाखांच्या प्रवेशद्वारावर रॅम्प उपलब्ध करून देण्यासह बँका योग्य ती पावले उचलू शकतात.

तीन. तसेच, बँकांनी **किमान एक तृतीयांश नवीन एटीएम ब्रेल कीपॅडसह टॉकिंग एटीएम म्हणून स्थापित केले पाहिजेत आणि इतर बँकांशी सल्लामसलत करून ते धोरणात्मकरित्या ठेवले पाहिजेत जेणेकरून दृष्टीहीन व्यक्तींच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी प्रत्येक भागात ब्रेल कीपॅडसह किमान एक टॉकिंग एटीएम उपलब्ध** होईल. बँका अशा टॉकिंग एटीएमची ठिकाणे त्यांच्या दृष्टिहीन ग्राहकांच्या निदर्शनास आणून देऊ शकतात.

तुमचा विश्वासूपणाने
(प्रशांत सरन)
प्रभारी मुख्य महाव्यवस्थापक डॉ.

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

टॉप

14. दृष्टिहीनांना बँकिंग सुविधा - 4 जून 2008

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया

आरबीआय / २००७-०८ / ३५८

डीबीओडी. ना.लेग बीसी. 91 /09.07.005/2007-08

जून ४, २००८

सर्व शेड्युल्ड कमर्शियल बँका
(आरआरबी वगळून)
प्रिय सर,

दृष्टिहीनांना बँकिंग सुविधा

दृष्टिहीन व्यक्तींना बँकिंग सुविधा मिळण्यात अडचणी येत असल्याचे आमच्या निदर्शनास आणून देण्यात आले आहे. दृष्टिहीनांना चेकबुक सुविधा/ एटीएम/लॉकर चालविणे आदी बँकिंग सुविधा नाकारता येत नाहीत कारण ते करार करण्यास कायदेशीरदृष्ट्या सक्षम आहेत.

दो. प्रकरण क्रमांक 2791/2003 मध्ये माननीय न्यायालय ऑफ चीफ अपंग आयुक्तांनी दिनांक ०५.०९.२००५ रोजीचे आदेश दिले होते जे आयबीएने २० ऑक्टोबर २००५ च्या परिपत्रकाद्वारे सर्व सदस्य बँकांना पाठवले होते. बँकांनी दृष्टिहीनांना चेकबुक सुविधा, एटीएम सुविधा, लॉकर सुविधेसह सर्व बँकिंग सुविधा उपलब्ध करून द्याव्यात तसेच रोख रक्कम काढण्यास मदत करावी, असे निर्देश माननीय न्यायालयाने वरील आदेशात दिले आहेत. तसेच वरील आदेशाच्या परिच्छेद १४ मध्ये माननीय न्यायालयाने असे निरीक्षण नोंदवले आहे की, दृष्टिहीन व्यक्तींना ही सुविधा चालविताना/ वापरताना जोखीम येण्याच्या शक्यतेवर चेकबुक, लॉकर आणि एटीएमची सुविधा नाकारता येत नाही, कारण जोखीम घटक इतर ग्राहकांच्या बाबतीतही गुंतलेला असतो.

तीन. त्यामुळे थर्ड पार्टी चेक, एटीएम सुविधा, नेट बँकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, किरकोळ कर्ज, क्रेडिट कार्ड आदींसह चेकबुक सुविधा कोणत्याही भेदभावाशिवाय दृष्टिहीनांना देण्यात यावी, असा सल्ला बँकांना देण्यात आला आहे. बँका त्यांच्या शाखांना विविध बँकिंग सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी दृष्टिहीनांना सर्वतोपरी मदत करण्याचा सल्ला देऊ शकतात.

तुमचा विश्वासूपणाने
(प्रशांत सरन)
प्रभारी मुख्य महाव्यवस्थापक डॉ.

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

टॉप

आयबीए

- पंद्रह. आयबीए मॉडेल ग्राहक हक्क धोरण - ५ फेब्रुवारी २०१५
- सोलह. बँकांमधील तक्रार निवारणासाठी आयबीए मॉडेल धोरण - ५ फेब्रुवारी २०१५
- सत्रह. टॉकिंग एटीएमच्या प्रवेशद्वारावर लावण्यात येणार आयबीएचे पोस्टर - १६ जानेवारी २०१४
- अठ्ठाारह. सुलभ एटीएमवरील आयबीए मानके - २७ फेब्रुवारी २०१३
- उन्नीस. दृष्टीहीन व्यक्तींना बँकिंग सुविधा पुरविणारी आयबीएमार्गदर्शक तत्त्वे - १८ नोव्हेंबर २००८

15. आयबीए मॉडेल कस्टमर राइट्स पॉलिसी-5 फेब्रुवारी 2015

क्र.सीआयआर/आरबी/सीएस/१२९२

फेब्रुवारी ५, २०१५

सर्व बँकांचे मुख्य कार्यकारी अधिकारी

प्रिय सर/मॅडम,

आदर्श ग्राहक हक्क धोरण

रिझर्व्ह बँकेने ग्राहक हक्कांचा मसुदा सादर केला होता ज्यात खालील पाच मूलभूत ग्राहक हक्कांचा समावेश होता - (१) न्याय्य वागणुकीचा अधिकार (२) पारदर्शकता आणि प्रामाणिक व्यवहाराचा अधिकार, (३) उपयुक्ततेचा अधिकार, (४) गोपनीयतेचा अधिकार, (५) तक्रार निवारणाचा अधिकार आणि

22 ऑगस्ट 2014 रोजी त्यांच्या संकेतस्थळावर सार्वजनिक टिप्पण्यांसाठी प्रत्येक अधिकारावरील स्पष्टीकरणात्मक टिपणांसह नुकसानभरपाई. आयबीएने या मसुद्यावर सदस्य बँकांकडून मिळालेली मते संकलित केली होती आणि २६ सप्टेंबर २०१४ रोजी व्यवस्थापकीय समितीच्या बैठकीद्वारे छाननीनंतर आरबीआयकडे पाठविली होती. विविध भागधारकांच्या अभिप्रायाचा अभ्यास केल्यानंतर आरबीआयने आयबीए आणि बीसीएसबीआयला **सध्याच्या नियामक मार्गदर्शक तत्वांच्या अनुषंगाने आदर्श ग्राहक हक्क धोरण ाचा मसुदा तयार करण्याची विनंती केली होती.** त्यानुसार, पाच मूलभूत ग्राहक हक्कांचा समावेश असलेल्या मॉडेल ग्राहक हक्क धोरणाचा मसुदा तयार करण्यात आला आणि व्यवस्थापकीय समितीने मंजूर करून आरबीआयकडे पाठविला.

आता, आरबीआयने 27 जानेवारी 2015 च्या पत्राद्वारे आम्हाला मसुद्यात काही बदलांसह मॉडेल पॉलिसी दस्तऐवज मंजूर करण्याचा सल्ला दिला आहे आणि आयबीएला विनंती केली आहे की त्यांनी लवकरात लवकर त्यांचे स्वतःचे बोर्ड मंजूर धोरण तयार करावे परंतु 31 जुलै 2015 नंतर नाही. मॉडेल पॉलिसी दस्तऐवजासह आरबीआयच्या पत्राची प्रत संलग्न आहे.

३१ जानेवारी २०१५ रोजी झालेल्या आयबीए मॅनेजिंग कमिटीच्या बैठकीत हा विषय मांडण्यात आला. समितीने आयबीएला आदर्श ग्राहक हक्क धोरण आपल्या सदस्य बँकांमध्ये प्रसारित करण्यास मान्यता दिली.

आम्ही तुम्हाला विनंती करतो की, आरबीआयच्या सल्ल्यानुसार लवकरात लवकर परंतु 31 जुलै 2015 नंतर आपले स्वतःचे बोर्ड मंजूर ग्राहक हक्क धोरण तयार करा. आम्ही आपल्याला विनंती करतो की आपण प्रायोजित आरबीआय देखील असेच बोर्ड मंजूर ग्राहक हक्क धोरण स्वीकारण्याचा सल्ला द्या. मॉडेल पॉलिसी दस्तऐवज आमच्या वेबसाइटवर www.iba.org.in [कस्टमर केअर - मॉडेल पॉलिसी डॉक्युमेंट्स] या शीर्षकाखाली अपलोड केला आहे.

तुमचा विश्वासूपा,

के. उन्नीकृष्णन
उपमुख्य कार्यकारी अधिकारी डॉ.

उगम: <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>

[टॉप](#)

आयबीए मॉडेल ग्राहक हक्क धोरण

ग्राहक संरक्षण हा आर्थिक समावेशनाचा अविभाज्य घटक आहे. असे संरक्षण वाढविण्यासाठी देशांतर्गत अनुभव आणि जागतिक सर्वोत्तम पद्धतींवर आधारित खालील सर्वसमावेशक ग्राहक हक्क धोरण आणले जाते.

ग्राहक हक्क धोरणात रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाद्वारे नियंत्रित बँकांच्या ग्राहकांच्या मूलभूत अधिकारांचा समावेश आहे. यात ग्राहकाचे अधिकार आणि बँकेच्या जबाबदाऱ्याही सांगितल्या आहेत. हे धोरण बँक किंवा त्याच्या एजंटद्वारे ऑफर केलेल्या सर्व उत्पादने आणि सेवांना लागू होते, मग ते काउंटरवर, फोनवर, पोस्टाद्वारे, इंटरॅक्टिव्ह इलेक्ट्रॉनिक डिव्हाइसद्वारे, इंटरनेटवर किंवा इतर कोणत्याही पद्धतीने प्रदान केले गेले असो.

१. न्याय्य वागणुकीचा अधिकार

ग्राहक आणि वित्तीय सेवा पुरवठादार या दोघांनाही सौजन्याने वागण्याचा अधिकार आहे. आर्थिक उत्पादने देताना आणि वितरित करताना लिंग, वय, धर्म, जात आणि शारीरिक क्षमता या सारख्या आधारावर ग्राहकाशी अन्याय केला जाऊ नये.

वरील अधिकाराच्या अनुषंगाने बँक करेल -

१) ग्राहकांबरोबरच्या सर्व व्यवहारांमध्ये किमान मानके निश्चित करून चांगल्या आणि निष्पक्ष बँकिंग पद्धतींना प्रोत्साहन देणे;

२) बँक आणि ग्राहक यांच्यात न्याय्य आणि समन्यायी संबंध ांना प्रोत्साहन देणे;

३) ग्राहकांची काळजी घेणाऱ्या बँक कर्मचार्यांना पुरेसे आणि योग्य प्रशिक्षण देणे;

४) कर्मचार्यांनी ग्राहकांना आणि त्यांच्या व्यवसायाला तत्परतेने आणि नम्रतेने सामोरे जावे याची खात्री करा;

५) लिंग, वय, धर्म, जात, साक्षरता, आर्थिक स्थिती, शारीरिक क्षमता इत्यादी आधारावर कोणत्याही ग्राहकाशी भेदभाव न करता सर्व ग्राहकांना न्याय्य वागणूक द्या. तथापि, बँकेकडे विशेष योजना किंवा उत्पादने असू शकतात जी विशेषतः लक्ष्य बाजार गटाच्या सदस्यांसाठी डिझाइन केलेली आहेत किंवा ग्राहक भिन्नतेसाठी संरक्षणात्मक, व्यावसायिकदृष्ट्या स्वीकार्य आर्थिक युक्तिवाद वापरू शकतात. महिला किंवा मागासवर्गीयांसाठी सकारात्मक कृतीचा भाग म्हणून बँकेकडे योजना किंवा उत्पादने देखील असू शकतात. अशा योजना/उत्पादने अन्यायकारक भेदभाव करणार नाहीत. अशा विशेष योजना किंवा अटींचे औचित्य बँकेकडून आवश्यक तेथे स्पष्ट केले जाईल;

६) सर्व उत्पादने आणि सेवा प्रदान करताना वरील तत्त्व लागू आहे याची खात्री करा;

७) ऑफर केलेली उत्पादने आणि सेवा संबंधित कायदे आणि नियमांनुसार आहेत याची खात्री करा;

ग्राहकांना विनाअडथळा व न्याय्य वागणूक देण्याचा बँकेचा प्रयत्न असला तरी ग्राहकांनी बँकेशी व्यवहार करताना सौजन्याने व प्रामाणिकपणे वागावे, अशी बँकेची अपेक्षा आहे.

बँकेच्या अंतर्गत तक्रार यंत्रणेअंतर्गत सर्व उपाय योजना पूर्ण करून ग्राहकांना बँकेच्या अंतर्गत तक्रार निवारण यंत्रणेशी संपर्क साधून पर्यायी मंचाकडे जाण्यासाठी प्रोत्साहित करण्याचा ही बँकेचा प्रयत्न असेल.

2. पारदर्शकता, निष्पक्ष आणि प्रामाणिक व्यवहाराचा अधिकार

वित्तीय सेवा पुरवठादाराने तयार केलेले करार किंवा करार पारदर्शक, सहज पणे समजणारे आणि सामान्य माणसापर्यंत पोहोचलेले असावेत यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न केले पाहिजेत. उत्पादनाची किंमत, संबंधित जोखीम, उत्पादनाच्या जीवनचक्रावरील वापर नियंत्रित करणार्या अटी आणि शर्ती आणि ग्राहक आणि वित्तीय सेवा प्रदात्याच्या जबाबदाऱ्या स्पष्टपणे प्रकट केल्या पाहिजेत. ग्राहकाला अनुचित व्यवसाय किंवा विपणन पद्धती, सक्तीच्या कराराच्या अटी किंवा दिशाभूल करणारे सादरीकरण होऊ नये. त्यांच्या नातेसंबंधादरम्यान, वित्तीय सेवा प्रदाता ग्राहकाला शारीरिक इजा करण्याची धमकी देऊ शकत नाही, अनुचित प्रभाव टाकू शकत नाही किंवा उघड छळ करू शकत नाही.

वरील अधिकाराच्या अनुषंगाने बँक करेल -

- १) संपूर्ण पारदर्शकता सुनिश्चित करा जेणेकरून ग्राहकाला बँकेकडून वाजवी / न्याय्य पणे काय अपेक्षा करता येईल याची चांगली समज होईल;
- २) बँकेचा ग्राहकांशी व्यवहार समता, सचोटी आणि पारदर्शकता या नैतिक तत्वांवर अवलंबून आहे याची खात्री करा;
- ३) ग्राहकांना त्याची उत्पादने आणि सेवा, अटी आणि शर्ती आणि व्याज दर / सेवा शुल्क याबद्दल स्पष्ट माहिती सोप्या आणि सहज समजेल अशा भाषेत आणि पुरेशी माहिती प्रदान करा जेणेकरून ग्राहकाने उत्पादनाची योग्य आणि माहितीपूर्ण निवड करणे अपेक्षित असेल;
- ४) सर्व अटी आणि शर्ती न्याय्य आहेत याची खात्री करा आणि संबंधित अधिकार, दायित्वे आणि जबाबदाऱ्या स्पष्टपणे आणि शक्य तितक्या सोप्या आणि सोप्या भाषेत निश्चित करा;
- ५) उत्पादनाशी संबंधित मुख्य जोखीम तसेच विशेषतः ग्राहकाला नुकसान पोहोचवू शकणारी कोणतीही वैशिष्ट्ये जाणून घ्या. उत्पादन किंवा सेवेशी संबंधित सर्वात महत्वाच्या अटी आणि शर्ती (एमआयटीसी) उत्पादन ऑफर करताना ग्राहकाच्या निदर्शनास स्पष्टपणे आणल्या जातील. सर्वसाधारणपणे, अशा अटी ग्राहकांच्या भविष्यातील निवडीस अडथळा आणणार नाहीत याची खात्री केली जाईल.
- ६) व्याजदर, शुल्क आणि शुल्काची माहिती शाखा किंवा वेबसाइटवरील सूचना फलकावर किंवा हेल्पलाईन किंवा हेल्प-डेस्कद्वारे द्यावी आणि जेथे योग्य असेल तेथे ग्राहकास थेट कळविले जाईल;
- ७) त्यांच्या वेबसाइटवर टॅरिफ शेड्यूल प्रदर्शित करा आणि त्याची एक प्रत ग्राहकांच्या अवलोकनासाठी प्रत्येक शाखेत उपलब्ध करून दिली जाईल. तसेच शाखेत टॅरिफ शेड्यूलच्या उपलब्धतेबाबत सूचना आपल्या शाखांमध्ये प्रदर्शित करणार आहे;
- ८) ग्राहकांनी निवडलेल्या उत्पादने आणि सेवांना लागू असलेल्या सर्व शुल्कांचा तपशील त्यांच्या टॅरिफ वेळापत्रकात द्या;

९) सुधारित अटी व शर्ती लागू होण्याच्या किमान एक महिना अगोदर ग्राहकाने मान्य केल्यानुसार पत्र किंवा स्टेटमेंट ऑफ अकाउंट, एसएमएस किंवा ईमेलद्वारे ग्राहकांना अटी व शर्तीमध्ये कोणत्याही बदलाची माहिती देणे;

एक्स) एक महिन्याची नोटीस दिल्यानंतर संभाव्य प्रभावानेच असे बदल केले जातील याची खात्री करा. ग्राहकाला अनुकूल अशी नोटीस न देता बँकेने कोणताही बदल केला असेल, तर तो बदल झाल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत त्या बदलाची माहिती देईल. जर हा बदल ग्राहकासाठी प्रतिकूल असेल तर किमान ३० दिवसांची पूर्वसूचना दिली जाईल आणि ग्राहकाला अशा नोटीसच्या ६० दिवसांच्या आत सुधारित शुल्क किंवा व्याज न भरता खाते बंद करणे किंवा इतर कोणत्याही पात्र खात्यात स्विच करण्याचे पर्याय प्रदान केले जाऊ शकतात;

१) ग्राहकाने निवडलेल्या उत्पादन / सेवेचे नियमन करणार्या कोणत्याही अटी आणि शर्तीचे पालन न केल्यास / उल्लंघन केल्यास उपलब्ध दंडाबद्दल माहिती प्रदान करणे;

१२) ठेवी, धनादेश संकलन, तक्रार निवारण, नुकसान भरपाई व थकबाकी वसुली व सुरक्षा पुनर्ताबा यासंबंधी बँकांची धोरणे सार्वजनिक डोमेनवर प्रदर्शित करणे;

१२) एखाद्या विशिष्ट उत्पादनात व्यवहार करणार्या कर्मचार्यांना ग्राहकांना संपूर्णपणे, योग्य आणि प्रामाणिकपणे संबंधित माहिती प्रदान करण्यासाठी योग्य प्रशिक्षण दिले गेले आहे की नाही याची खात्री करण्यासाठी सर्वतोपरी प्रयत्न करा;

४) उत्पादन/सेवा घेण्यासाठी सादर केलेले अर्ज स्वीकारण्या/न स्वीकारण्याबाबत बँकेने ठरविल्याप्रमाणे वाजवी मुदतीत अर्जदारास कळविणे व अर्ज न स्वीकारण्याची/नाकारण्याची कारणे लेखी स्वरूपात कळविणे. असा कालावधी बँकेच्या संकेतस्थळावर आणि विशिष्ट उत्पादन किंवा सेवेच्या अनुप्रयोगात देखील सूचित केला जाईल

xv) याविषयी ची माहिती स्पष्टपणे सांगा -

अ. विशिष्ट उत्पादने बंद करणे,

आ. त्यांच्या कार्यालयांचे स्थलांतर

इ. कामाच्या तासांमध्ये बदल

ई. दूरध्वनी क्रमांकांमध्ये बदल

उ. कोणतेही कार्यालय किंवा शाखा बंद करणे

- किमान ३० दिवसांची आगाऊ सूचना देऊन. तसेच माहितीचे प्रकटीकरण ही उत्पादनाच्या / नात्याच्या जीवनचक्राद्वारे चालू राहणारी प्रक्रिया आहे आणि ती त्यांनी काटेकोरपणे पाळली जाईल याची पुष्टी केली. सर्व बदलांची माहिती ग्राहकाला अगोदर कळविली जाईल याची खात्री करण्यासाठी वेब-साइटसह संप्रेषणाच्या सर्व संभाव्य वाहिन्या वापरण्याची खात्री करा;

१६) ग्राहकाला कायदा आणि / किंवा बँकिंग नियमनात अंतर्भूत अधिकार आणि जबाबदाऱ्यांचे उत्पादन विकताना सल्ला देणे ज्यात ग्राहकाला संशय आहे, शोधला जाणारा किंवा सामना करावा लागत असलेल्या कोणत्याही गंभीर घटनांची नोंद करण्याची आवश्यकता आहे;

१) बँकेचे कर्मचारी, ग्राहकाने उत्पादन किंवा सेवेचा लाभ घेण्यासाठी संपर्क साधल्यास, उत्पादन / सेवेशी संबंधित सर्व संबंधित माहिती प्रदान करतील आणि ग्राहकास माहितीपूर्ण निर्णय घेण्यास सक्षम करण्याच्या दृष्टीने बाजारात उपलब्ध असलेल्या तत्सम उत्पादनांबद्दल माहितीसंसाधनांना मार्गदर्शन करतील;

- १८) ग्राहकाला वाजवी किंवा कंत्राटी पूर्वसूचना दिल्याशिवाय ग्राहक संबंध संपुष्टात आणू नये;
- ८) ग्राहकाला त्याचे खाते, आर्थिक संबंध व्यवस्थापित करण्यासाठी सर्व उपलब्ध मार्गांनी मदत करणे जसे की खाते स्टेटमेंट / पासबुक, अलर्ट, उत्पादनाच्या कामगिरीबद्दल वेळेवर माहिती, मुदत ठेवी परिपक्वता इ. बँकेच्या क्षेत्रात नियमित इनपुट प्रदान करणे;
- ९) सर्व विपणन आणि जाहिरात सामग्री स्पष्ट आहे आणि दिशाभूल करणारी नाही याची खात्री करा;
- १०) ग्राहकाला शारीरिक इजा पोहोचविण्याची धमकी देऊ नका, प्रभाव टाकू नका किंवा अवांछित छळ म्हणून समजल्या जाणार्या वर्तनात गुंतू नका. केवळ सामान्य योग्य व्यवसाय पद्धतींचे पालन सुनिश्चित करा.
- ०) उत्पादने / सेवांवरील शुल्क आणि शुल्क आणि त्याची रचना ग्राहकासाठी अवाजवी नाही याची खात्री करा

3. उपयुक्ततेचा अधिकार

ऑफर केलेली उत्पादने ग्राहकाच्या गरजेनुसार आणि ग्राहकाच्या आर्थिक परिस्थितीचे मूल्यांकन आणि समजूतदारपणावर आधारित असावीत.

वरील अधिकाराच्या अनुषंगाने बँक करेल -

- १) विक्रीपूर्वी ग्राहकांसाठी उत्पादनांच्या उपयुक्ततेचे मूल्यांकन करण्यासाठी मंडळाने मंजूर केलेले धोरण आहे याची खात्री करा;
- २) विकलेले किंवा दिलेले उत्पादन किंवा सेवा ग्राहकाच्या गरजेनुसार योग्य आहे आणि त्याने केलेल्या मूल्यमापनाच्या आधारे ग्राहकाच्या आर्थिक स्थितीस आणि समजूतदारपणाला अयोग्य नाही याची खात्री करण्याचा प्रयत्न करा. अशा मूल्यमापनाची नोंद त्याच्या नोंदींमध्ये योग्य प्रकारे केली जाईल
- ३) थर्ड पार्टी फायनान्सिअल प्रॉडक्ट्सचे मार्केटिंग आणि वितरण करण्यासाठी बोर्डाचे मंजूर केलेले धोरण आखल्यानंतर, तसे करण्यास अधिकृत असेल तरच थर्ड पार्टी उत्पादनांची विक्री करा;
- ४) बँकेकडून घेतलेल्या कोणत्याही सेवेसाठी ग्राहकाला कोणत्याही थर्ड पार्टी उत्पादनांची सदस्यता घेण्यास भाग पाडू नये;
- ५) तृतीय पक्ष उत्पादनांसह विकली जाणारी उत्पादने किंवा ऑफर केली जाणारी सेवा सध्याच्या नियम आणि नियमांनुसार आहे याची खात्री करा;
- ६) ग्राहकाला उत्पादनाची उपयुक्तता निश्चित करण्यास सक्षम करण्यासाठी बँकेने मागितलेली सर्व संबंधित आणि वाजवी माहिती त्वरित आणि प्रामाणिकपणे प्रदान करण्याच्या त्याच्या जबाबदारीबद्दल ग्राहकास सूचित करा.

4. गोपनीयतेचा अधिकार

ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती गोपनीय ठेवली पाहिजे जोपर्यंत त्यांनी वित्तीय सेवा प्रदात्यास विशिष्ट संमती दिली नाही किंवा अशी माहिती कायदानुसार प्रदान करणे आवश्यक आहे किंवा ती अनिवार्य व्यावसायिक हेतूसाठी प्रदान केली जात नाही (उदाहरणार्थ, क्रेडिट माहिती कंपन्यांना). संभाव्य अनिवार्य व्यावसायिक हेतूबद्दल ग्राहकास अगोदर सूचित केले पाहिजे. ग्राहकांना इलेक्ट्रॉनिक किंवा इतर सर्व प्रकारच्या संप्रेषणांपासून संरक्षण ाचा अधिकार आहे, जे त्यांच्या गोपनीयतेचे उल्लंघन करतात.

वरील अधिकाराच्या अनुषंगाने बँक करेल -

- i) ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती खाजगी आणि गोपनीय मानली जावी (जरी ग्राहक यापुढे आमच्याकडे बँकिंग करत नसला तरीही), आणि सामान्य नियम म्हणून, अशी माहिती त्याच्या सहाय्यक / सहयोगी, करार संस्था इत्यादींसह इतर कोणत्याही व्यक्ती / संस्थांना कोणत्याही कारणासाठी उघड करू नये जोपर्यंत :
 - अ. ग्राहकाने अशा प्रकारचा खुलासा स्पष्टपणे लेखी स्वरूपात केला आहे
 - आ. प्रकटीकरण कायदाने / नियमांद्वारे सक्तीचे आहे;
 - इ. सार्वजनिक हितासाठी जाहीर करणे हे बँकेचे जनतेचे कर्तव्य आहे
 - ई. बँकेला प्रकटीकरणाद्वारे आपले हित संबंध जपावे लागतील
 - उ. क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपन्या किंवा कर्ज संकलन एजन्सींना डिफॉल्ट उघड करणे यासारख्या नियामकपणे बंधनकारक व्यावसायिक हेतूसाठी हे आहे
- ii) अशा संभाव्य अनिवार्य खुलाशांची माहिती ग्राहकाला लेखी स्वरूपात तात्काळ कळविण्यात यावी याची खात्री करा
- iii) ग्राहकाने विशिष्टरित्या अधिकृत केल्याशिवाय विपणनाच्या उद्देशाने ग्राहकाची वैयक्तिक माहिती वापरू किंवा सामायिक करू नये;
- 4) ग्राहकांशी संवाद साधताना टेलिकॉम कमर्शियल कम्युनिकेशन्स कस्टमर प्रेफरन्स रेग्युलेशन, 2010 (नॅशनल कस्टमर प्रेफरन्स रजिस्ट्री) चे पालन करणे भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरणाने जारी केले आहे.

5. तक्रार निवारण व नुकसान भरपाईचा अधिकार

ग्राहकांना ऑफर केलेल्या उत्पादनांसाठी वित्तीय सेवा प्रदात्यास जबाबदार धरण्याचा आणि कोणत्याही वैध तक्रारींचे निराकरण करण्याचा स्पष्ट आणि सोपा मार्ग असण्याचा अधिकार आहे. प्रदात्याने थर्ड पार्टी उत्पादनांच्या विक्रीमुळे उद्भवणार्या तक्रारींचे निराकरण देखील सुलभ केले पाहिजे. वित्तीय सेवा प्रदात्याने चुका, आचरणातील त्रुटी, तसेच कामगिरी न करणे किंवा कामगिरीत विलंब, प्रदात्यामुळे किंवा अन्यथा नुकसान भरपाई साठी आपले धोरण कळविले पाहिजे. जेव्हा अशा घटना घडतात तेव्हा पॉलिसीमध्ये ग्राहकाचे हक्क आणि कर्तव्ये निश्चित केली पाहिजेत.

वरील अधिकाराच्या अनुषंगाने बँक करेल -

- १) चुकीच्या सर्व गोष्टींशी सहानुभूतीपूर्वक आणि वेगाने व्यवहार करणे;

- २) चुका त्वरित दुरुस्त करा;
- ३) चुकीचे आणि चुकून लागू केलेले कोणतेही शुल्क रद्द करा;
- ४) त्यातील त्रुटींमुळे ग्राहकाला झालेल्या कोणत्याही थेट आर्थिक नुकसानीची भरपाई ग्राहकाला द्यावी.

बँकही करेल -

१) ग्राहकासाठी उपलब्ध असलेल्या तक्रार निवारण प्रक्रियेसह त्याचे ग्राहक तक्रार निवारण धोरण सार्वजनिक डोमेनमध्ये ठेवा;

५) विहित वेळेत आणि कराराच्या मान्य अटींनुसार ग्राहकांचे व्यवहार करण्यात / निकाली काढण्यात विलंब / त्रुटींसाठी नुकसान भरपाई धोरण सार्वजनिक डोमेनमध्ये ठेवा;

६) एक मजबूत आणि उत्तरदायी तक्रार निवारण प्रक्रिया असल्याची खात्री करा आणि ग्राहकाने कोणाशी संपर्क साधला जाईल हे तक्रार निवारण प्राधिकरणास स्पष्टपणे सूचित करा;

७) तक्रार निवारण यंत्रणा ग्राहकांना सहज उपलब्ध करून देणे;

८) ग्राहकाला तक्रार कशी करावी, अशी तक्रार कोणाकडे करावी, उत्तराची अपेक्षा केव्हा करावी आणि निकालावर ग्राहक समाधानी नसल्यास काय करावे याविषयी सल्ला द्या;

९) तक्रार निवारण प्राधिकरण / नोडल अधिकारी यांचे नाव, पत्ता आणि संपर्क तपशील प्रदर्शित करा. तक्रारीचे निराकरण करण्याची कालमर्यादा सर्व सेवा वितरण ाच्या ठिकाणी स्पष्टपणे दर्शविली जाईल / प्रवेशयोग्य असेल;

१०) पूर्वनिर्धारित वेळेत तक्रारीचे निवारण न झाल्यास तक्रारदाराला आपली तक्रार बँकिंग लोकपालाकडे वाढविण्याचा पर्याय कळवा;

११) बँकिंग लोकपाल योजनेची माहिती सार्वजनिक डोमेनमध्ये ठेवा;

१२) बँकेची शाखा ज्या बँकिंग लोकपालाच्या अखत्यारित येते, त्याचे नाव आणि संपर्क तपशील ग्राहक संपर्क बिंदूवर प्रदर्शित करा.

पुढे बँक करेल -

१) सर्व औपचारिक तक्रारी (इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांद्वारे दाखल केलेल्या तक्रारींसह) तीन कार्यदिवसांच्या आत स्वीकारा आणि 30 दिवसांपेक्षा जास्त नसलेल्या वाजवी कालावधीत (तक्रार निवारणासाठी जबाबदार असलेल्या उच्च पदस्थ अंतर्गत अधिकाऱ्याद्वारे तक्रारीत वाढ आणि तपासणीच्या वेळेसह) निराकरण करण्याचे कार्य करा. ग्राहकाकडून मागविण्यात आलेली सर्व आवश्यक माहिती मिळाल्यानंतर ३० दिवसांचा कालावधी गणला जाईल;

२) एखाद्या वादाच्या सोडवणुकीबाबत किंवा वाद हाताळण्याच्या प्रक्रियेच्या निकालावर ग्राहक समाधानी नसल्यास तक्रारीच्या निराकरणासाठी पीडित ग्राहकांना बँकिंग लोकपाल योजनेचा तपशील प्रदान करणे;

याव्यतिरिक्त, बँक अ) ग्राहक संबंध प्रस्थापित करताना, उत्पादनांनी वैशिष्ट्यांनुसार कामगिरी न केल्यास किंवा गोष्टी चुकल्यास नुकसानीची जबाबदारी तसेच सर्व पक्षांचे हक्क आणि जबाबदाऱ्या स्पष्टपणे नमूद करेल. तथापि, बँक त्याच्या वाजवी नियंत्रणाबाहेर ील बाह्य परिस्थितीमुळे झालेल्या कोणत्याही नुकसानीस जबाबदार राहणार नाही (जसे की बाजारातील बदल, बाजारातील बदलांमुळे उत्पादनाची कामगिरी इ.). ब) ग्राहकाला विलंब न करता परतावा देण्यात आला आहे याची खात्री करा

कोणत्याही वादग्रस्त व्यवहारावर (व्याज / शुल्कासह) ग्राहकाला वाजवी संशयापलीकडे दाखवू शकत नाही

उगम:

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

टॉप

16. बँकांमधील तक्रार निवारणासाठी आयबीए मॉडेल धोरण-5 फेब्रुवारी 2015

१. परिचय

स्पर्धात्मक बँकिंगच्या सध्याच्या परिस्थितीत, ग्राहक सेवेतील उत्कृष्टता हे शाश्वत व्यवसाय वाढीसाठी सर्वात महत्वाचे साधन आहे. ग्राहकांच्या तक्रारी हा कोणत्याही कॉर्पोरेट संस्थेच्या व्यावसायिक जीवनाचा भाग असतो. बँकांसाठी हे अधिक आहे कारण बँका सेवा संस्था आहेत. सेवा संस्था म्हणून ग्राहकसेवा आणि ग्राहकांचे समाधान ही कोणत्याही बँकेची मुख्य चिंता असली पाहिजे. केवळ नवीन ग्राहकांना आकर्षित करण्यासाठीच नव्हे, तर विद्यमान ग्राहकांना कायम ठेवण्यासाठी त्वरित आणि कार्यक्षम सेवा पुरविणे आवश्यक आहे, असे बँकेचे मत आहे. या पॉलिसी डॉक्युमेंटचा उद्देश योग्य सेवा वितरण आणि पुनरावलोकन यंत्रणेद्वारे ग्राहकांच्या तक्रारी आणि तक्रारींचे प्रमाण कमी करणे आणि ग्राहकांच्या तक्रारी आणि तक्रारींचे त्वरित निराकरण सुनिश्चित करणे आहे. पुनरावलोकन यंत्रणेने उत्पादन वैशिष्ट्ये आणि सेवा वितरणातील त्रुटी ओळखण्यास मदत केली पाहिजे. ग्राहकांच्या असंतोषामुळे बँकेचे नाव आणि प्रतिमा खराब होईल. बँकेचे तक्रार निवारणाबाबतचे धोरण अधोरेखित तत्वांचे अनुसरण करते.

- ग्राहकांना नेहमीच न्याय्य वागणूक दिली जावी
- ग्राहकांनी मांडलेल्या तक्रारींचा सौजन्याने आणि वेळेत निपटारा केला जातो
- ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारींना बँकेने दिलेल्या प्रतिसादावर पूर्णपणे समाधानी नसल्यास संस्थेमध्ये त्यांच्या तक्रारी / तक्रारी वाढविण्याचे मार्ग आणि पर्यायी उपायांच्या अधिकारांची पूर्ण माहिती दिली जाते.
- बँक सर्व तक्रारीकार्यक्षमतेने आणि निष्पक्षपणे वागवेल कारण अन्यथा हाताळल्यास त्या बँकेच्या प्रतिष्ठेचे आणि व्यवसायाचे नुकसान करू शकतात.
- बँक कर्मचार्यांनी ग्राहकांच्या हिताचा पूर्वग्रह न बाळगता चांगल्या हेतूने काम केले पाहिजे.

बँकेची निवारण यंत्रणा अधिक अर्थपूर्ण आणि परिणामकारक होण्यासाठी अशा दृष्टीने संरचित यंत्रणा उभी करणे गरजेचे आहे. अशी व्यवस्था सुनिश्चित करेल की मागितलेले निराकरण न्याय्य आणि निष्पक्ष आहे आणि नियम आणि नियमनाच्या दिलेल्या चौकटीत अनुज्ञेय आहे. धोरणाचे दस्तऐवज सर्व शाखांमध्ये उपलब्ध करून दिले जातील. संबंधित कर्मचार्यांना तक्रार हाताळण्याच्या प्रक्रियेची माहिती देण्यात यावी.

१.१ ग्राहकाची तक्रार यामुळे उद्भवते;

अ. ग्राहकांशी व्यवहार करताना वर्तणुकीचे पैलू

आ. ग्राहकांना उपलब्ध करून देण्यात आलेली कार्ये/व्यवस्था यांचा अपुरेपणा किंवा अपेक्षित सेवांच्या मानकांमध्ये आणि प्रत्यक्ष सेवांमध्ये तफावत.

बँकेने दिलेल्या सेवेवर समाधानी नसल्यास ग्राहकाला आपली तक्रार नोंदविण्याचा पूर्ण अधिकार आहे. तो आपली तक्रार लेखी, तोंडी किंवा दूरध्वनीद्वारे देऊ शकतो. ग्राहकाच्या तक्रारीचे ठराविक वेळेत निराकरण न झाल्यास किंवा बँकेने दिलेल्या उपायावर समाधानी नसल्यास तो आपली तक्रार किंवा तक्रार निवारणासाठी उपलब्ध असलेल्या इतर कायदेशीर मार्गांसह बँकिंग लोकपालांशी संपर्क साधू शकतो.

२. ग्राहकांच्या तक्रारी/ तक्रारी हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा २.१ मंडळाची ग्राहक सेवा समिती

ठेवीदाराच्या खात्याच्या कामकाजासाठी त्याच्या मृत्युवर उपचार, उत्पादन मंजुरी प्रक्रिया आणि ठेवीदारांच्या समाधानाचे वार्षिक सर्वेक्षण आणि अशा सेवांचे त्रैवार्षिक लेखापरीक्षण या मुद्द्यांचा समावेश करून सर्वसमावेशक ठेव धोरण तयार करण्याची जबाबदारी मंडळाची ही उपसमिती असेल. ही समिती ग्राहक सेवेच्या गुणवत्तेवर परिणाम करणार्या या इतर कोणत्याही मुद्द्यांचीही तपासणी करेल. ही समिती ग्राहक सेवेच्या स्थायी समितीच्या कामकाजाचा ही आढावा घेणार आहे.

२.२ ग्राहक सेवेवरील स्थायी समिती

ग्राहक सेवेच्या स्थायी समितीच्या अध्यक्षपदी बँकेचे व्यवस्थापकीय संचालक, कार्यकारी संचालक असतील. बँकेच्या दोन ते तीन वरिष्ठ अधिकाऱ्यांव्यतिरिक्त या समितीत जनतेतून दोन ते तीन नामवंत नॉन एक्झिक्युटिव्ह सदस्य असतील. या समितीची पुढील कामे असतील.

- विविध क्षेत्रांतून मिळालेल्या ग्राहक सेवेच्या गुणवत्तेचे मूल्यमापन करा. ही समिती ग्राहक सेवेवरील टिप्पण्या/फीड-बॅक आणि बँकेच्या संहितेतील वचनबद्धतेच्या अंमलबजावणीचा आढावा घेईल.
- बी.एस.बी.कडून ग्राहकांना मिळालेली वचने.
- ग्राहक सेवेसंदर्भातील सर्व नियामक सूचनांचे पालन बँकेने केले आहे की नाही याची खात्री करण्यासाठी ही समिती जबाबदार असेल. त्यासाठी ही समिती झोनल/रिजनल मॅनेजर/फंक्शनल हेडकडून आवश्यक फीडबॅक घेईल.
- ही समिती निवारणासाठी जबाबदार असलेल्या कार्याध्यक्षांनी पाठविलेल्या न सुटलेल्या तक्रारी/तक्रारींचा विचार करेल आणि त्यांचा सल्ला देईल.
- ही समिती तिमाही अंतराने मंडळाच्या ग्राहक सेवा समितीला आपल्या कामगिरीचा अहवाल सादर करेल.

२.३ तक्रारी व तक्रारी हाताळण्यासाठी नोडल अधिकारी व इतर नामनिर्देशित अधिकारी *

बँक महाव्यवस्थापक (किंवा त्याच्या समकक्ष) दर्जाच्या नोडल अधिकाऱ्याची नेमणूक करेल जो संपूर्ण बँकेसाठी ग्राहक सेवा आणि तक्रार हाताळणीची अंमलबजावणी करण्यासाठी जबाबदार असेल. बँक त्यांच्या अखत्यारित येणाऱ्या शाखांच्या संदर्भात तक्रारींच्या तक्रारी हाताळण्यासाठी विशिष्ट केंद्रांवर इतर नामनिर्देशित अधिकाऱ्यांची नियुक्ती झोनल/ प्रादेशिक कार्यालयांमध्ये ग्राहक संबंध अधिकारी म्हणून करू शकते. नोडल अधिकाऱ्यांचे नाव आणि संपर्क तपशील शाखा सूचना फलकांवर प्रदर्शित केला जाईल.

[*वैयक्तिक बँका आपल्या प्रशासकीय रचनेनुसार / उत्पादन आणि सेवा ंच्या वितरणासाठी वापरल्या जाणार्या वाहिन्यांवर अवलंबून तक्रारी आणि तक्रारी हाताळण्यासाठी विविध स्तरांवर अधिकाऱ्यांच्या नेमणुकीबद्दल निर्णय घेऊ शकतात.]

३. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकता

बँकेने देणे बंधनकारक आहे;

- तक्रारी व सूचना प्राप्त करण्यासाठी योग्य व्यवस्था.
- नोडल अधिकाऱ्यांचे नाव, पत्ता आणि संपर्क क्रमांक
- परिसरातील बँकिंग लोकपालाचा संपर्क तपशील
- ग्राहकांना बँकेची वचनबद्धता/ फेअर प्रॅक्टिस कोड

चार. तक्रारींचे निराकरण

शाखेच्या वतीने ग्राहकांच्या सेवेसंदर्भात तक्रारी/तक्रारींचे निराकरण करण्याची जबाबदारी शाखा व्यवस्थापकाची असते. शाखांमध्ये आलेल्या सर्व तक्रारी बंद करण्याची जबाबदारी त्यांच्यावर असेल. ग्राहकांच्या समाधानासाठी तक्रारीचे पूर्णपणे निराकरण व्हावे आणि ग्राहकाचे समाधान होत नसेल तर त्याला प्रश्न चिघळविण्यासाठी पर्यायी मार्ग उपलब्ध करून द्यावेत, हे पाहणे हे त्याचे आद्य कर्तव्य आहे. शाखा व्यवस्थापकाला असे वाटत असेल की समस्या सोडविणे आपल्या स्तरावर शक्य नाही तर तो हे प्रकरण मार्गदर्शनासाठी प्रादेशिक किंवा विभागीय कार्यालयाकडे पाठवू शकतो. त्याचप्रमाणे प्रादेशिक किंवा विभागीय कार्यालयाला समस्या सोडविण्यास सक्षम नसल्याचे आढळल्यास अशी प्रकरणे नोडल अधिकाऱ्याकडे पाठविली जाऊ शकतात.

४.१ कालमर्यादा

तक्रारीकडे योग्य दृष्टीकोनातून पाहणे लागते कारण त्यातून अप्रत्यक्षपणे बँकेच्या कामकाजातील कमकुवत स्थान दिसून येते. प्राप्त तक्रारीचे सर्व संभाव्य कोनातून विश्लेषण केले पाहिजे. शाखा, विभागीय आणि मुख्य कार्यालयासह सर्व स्तरांवर तक्रारी हाताळण्यासाठी आणि त्यांचा निपटारा करण्यासाठी विशिष्ट वेळापत्रक निश्चित केले जाऊ शकते. शाखा व्यवस्थापकांनी बँकेने ठरविलेल्या ठराविक मुदतीत तक्रार निकाली काढण्याचा प्रयत्न करावा. कोणत्याही मुद्द्यावर बँकेची भूमिका ग्राहकापर्यंत पोहोचविणे ही महत्त्वाची गरज आहे. प्राप्त झालेल्या तक्रारी ज्या समस्यांच्या तपासणीसाठी थोडा वेळ लागेल अशा तक्रारी त्वरित स्वीकारल्या पाहिजेत. शाखा व विभागीय कार्यालयाने प्राप्त तक्रारींवरील कारवाईचा अहवाल दर महिन्याच्या अखेरीस मुख्य कार्यालयाकडे पाठवावा.

पाँच. ग्राहकांशी संवाद

बँकेच्या कर्मचार्यांकडून ग्राहकांशी वैयक्तिक संवाद साधून ग्राहकांच्या अपेक्षा/ गरज/ तक्रारी अधिक चांगल्या प्रकारे समजून घेतल्या जाऊ शकतात, हे बँक ओळखते. संरचित ग्राहक बैठका, महिन्यातून एकदा म्हणा, ग्राहकांना संदेश देईल की बँक त्यांची काळजी घेते आणि ग्राहक सेवेत सुधारणा करण्यासाठी त्यांच्या अभिप्राय / सूचनांना महत्त्व देते. बँक सेवेबाबत ग्राहकांमध्ये जागरूकता नसल्यामुळे अनेक तक्रारी निर्माण होतात आणि अशा संवादांमुळे ग्राहकांना बँकिंग सेवेचे अधिक चांगले कौतुक होण्यास मदत होईल. बँकेबद्दल बोलायचे झाले तर, ग्राहकांच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी त्याचे उत्पादन आणि सेवा सुधारण्यासाठी ग्राहकांचा अभिप्राय मौल्यवान इनपुट असेल.

छः. तक्रारी हाताळण्याबाबत ऑपरेटिंग कर्मचार्यांना संवेदनशील करणे

तक्रारी हाताळण्यासाठी कर्मचार्यांना योग्य प्रशिक्षण देण्यात यावे. आम्ही लोकांशी व्यवहार करत आहोत आणि म्हणूनच मतभेद आणि संघर्षाची क्षेत्रे उद्भवू शकतात. मोकळ्या मनाने आणि चेहऱ्यावर स्मित हास्य ठेवून आपण ग्राहकांचा विश्वास जिंकू शकलो पाहिजे. **संतप्त ग्राहकांना हाताळण्यासाठी आवश्यक सॉफ्ट स्किल्स देणे, हा प्रशिक्षण कार्यक्रमांचा अविभाज्य भाग असेल.** तक्रार/तक्रारी हाताळण्यासाठी ची अंतर्गत यंत्रणा सर्व पातळ्यांवर सुरळीत आणि कार्यक्षमतेने कार्यरत राहिल याची खात्री करणे ही नोडल अधिकाऱ्याची जबाबदारी असेल. त्यांनी मानव संसाधन विभागाला विविध स्तरावरील कर्मचार्यांच्या प्रशिक्षणगरजांबाबत अभिप्राय द्यावा.

स्त्रोत: <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)

टॉप आहे

टॉकिंग एटीएमच्या प्रवेशद्वारावर लावण्यात येणारे आयबीएचे पोस्टर - १६ जानेवारी २०१४

इंडियन बँक्स असोसिएशन

क्र.सीआयआर/आरबी/एटीएमव्हीसीपी/८६६७ जानेवारी १६, २०१४

सर्व सदस्य बँकांचे मुख्य कार्यकारी अधिकारी

प्रिय सर/मॅडम,

दृष्टिहीन व्यक्तींसाठी एटीएम बसविण्यात आले

सर्वसमावेशक बँकिंगच्या उद्देशाने उपाययोजनांचा एक भाग म्हणून रिझर्व्ह बँकेने अलीकडच्या काळात दृष्टिहीन व्यक्तींना सर्व बँकिंग सुविधा सामान्य ग्राहकांना पुरविण्यासाठी मार्गदर्शक तत्त्वे जारी केली आहेत. या सेवांमध्ये चेकबुक सुविधा, एटीएम कार्ड, मोबाइल आणि इंटरनेट बँकिंग सुविधांचा समावेश आहे. भारतात दीड कोटींहून अधिक दृष्टिहीन व्यक्ती आहेत आणि या व्यक्तींच्या बँकिंग गरजा पूर्ण करण्यासाठी बँकांनी विशेष प्रयत्न करण्याची गरज आहे. रिझर्व्ह बँकेच्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार सर्व बँकांनी दृष्टिहीन व्यक्तींना बँकिंग सेवा देण्यासाठी प्रयत्न केले आहेत. मात्र, दृष्टिहीन व्यक्तींना खाती उघडणे, चेकबुक, एटीएम कार्ड मिळवणे किंवा नेट बँकिंगसुविधा मिळविणे असो, अनेक अडचणींना सामोरे जावे लागते, असे अभिप्राय आतून दिसून येते.

दो. भारतीय रिझर्व्ह बँकेने सल्ला दिला होता की बँकांनी ब्रेल कीपॅडसह टॉकिंग एटीएम म्हणून स्थापित केलेल्या नवीन एटीएमपैकी कमीतकमी एक तृतीयांश ब्रेल कीपॅडसह तयार करावे आणि इतर बँकांशी सल्लामसलत करून धोरणात्मकरित्या ठेवावे जेणेकरून दृष्टिहीन व्यक्तींच्या गरजा पूर्ण करण्यासाठी प्रत्येक भागात ब्रेल कीपॅडसह किमान एक टॉकिंग एटीएम उपलब्ध होईल.

तीन. दृष्टिहीन व्यक्तींसाठी एटीएम प्रणालीवरील आयबीए उपसमितीने टॉकिंग एटीएमच्या मुद्द्यावर चर्चा केली होती आणि प्रवेशयोग्य एटीएमसाठी वर्कफ्लो आणि स्क्रीन शॉट्सचे संपूर्ण उदाहरण आसह प्रवेशयोग्य एटीएमसाठी मानक तयार केले आहेत जे पूर्ण, सर्वसमावेशक आणि अत्यंत वापरकर्त्यास अनुकूल आहे. अंध आणि कमी दृष्टी वापरकर्ते आणि व्हीलचेअर वापरकर्त्यांसाठी 'अॅक्सेसिबिलिटी' वैशिष्ट्ये काय आहेत आणि विविध बँकांच्या सुलभ एटीएममध्ये प्रभावी तैनाती आणि एकरूपता सुनिश्चित करण्यासाठी आणि म्हणूनच शेवटच्या ग्राहकाच्या पातळीवर सुलभता सुनिश्चित करण्यासाठी कोणत्या प्रक्रिया मानकांचे अनुसरण केले पाहिजे याची रूपरेषा या मानकांमध्ये आहे. प्रवेशयोग्य एटीएमचे मानक संपूर्ण उदाहरणासह

ॲक्सेसिबल एटीएमने स्वीकारलेल्या ॲक्सेसिबल एटीएमसाठी वर्कप्लो आणि स्क्रीन शॉट्स नंतर आयबीएद्वारे दत्तक घेण्यासाठी सदस्य बँकांकडे वितरित करण्यात आले.

चार. आयबीए उपसमितीने सुलभ एटीएमचे मानक स्वीकारताना असेही सुचवले आहे की, आयबीए एटीएम प्रवेशद्वारावर एक बोर्ड लावण्याचा विचार करू शकते, जेणेकरून विशिष्ट एटीएम विशेषतः दृष्टीहीनांसाठी डिझाइन केले ले आहे याची माहिती मिळेल. परिशिष्ट - १

पाँच. संघटनेच्या व्यवस्थापकीय समितीच्या बैठकीत या विषयावर चर्चा करण्यात आली आणि सदस्य बँकांना दृष्टीहीन व्यक्तीच्या सोयीसाठी सक्षम करण्यात आलेल्या एटीएम प्रवेशद्वारावर परिशिष्टात (दर्शविलेल्या रंगानुसार) बोर्ड लावण्याची विनंती केली जाऊ शकते, असा निर्णय घेण्यात आला.

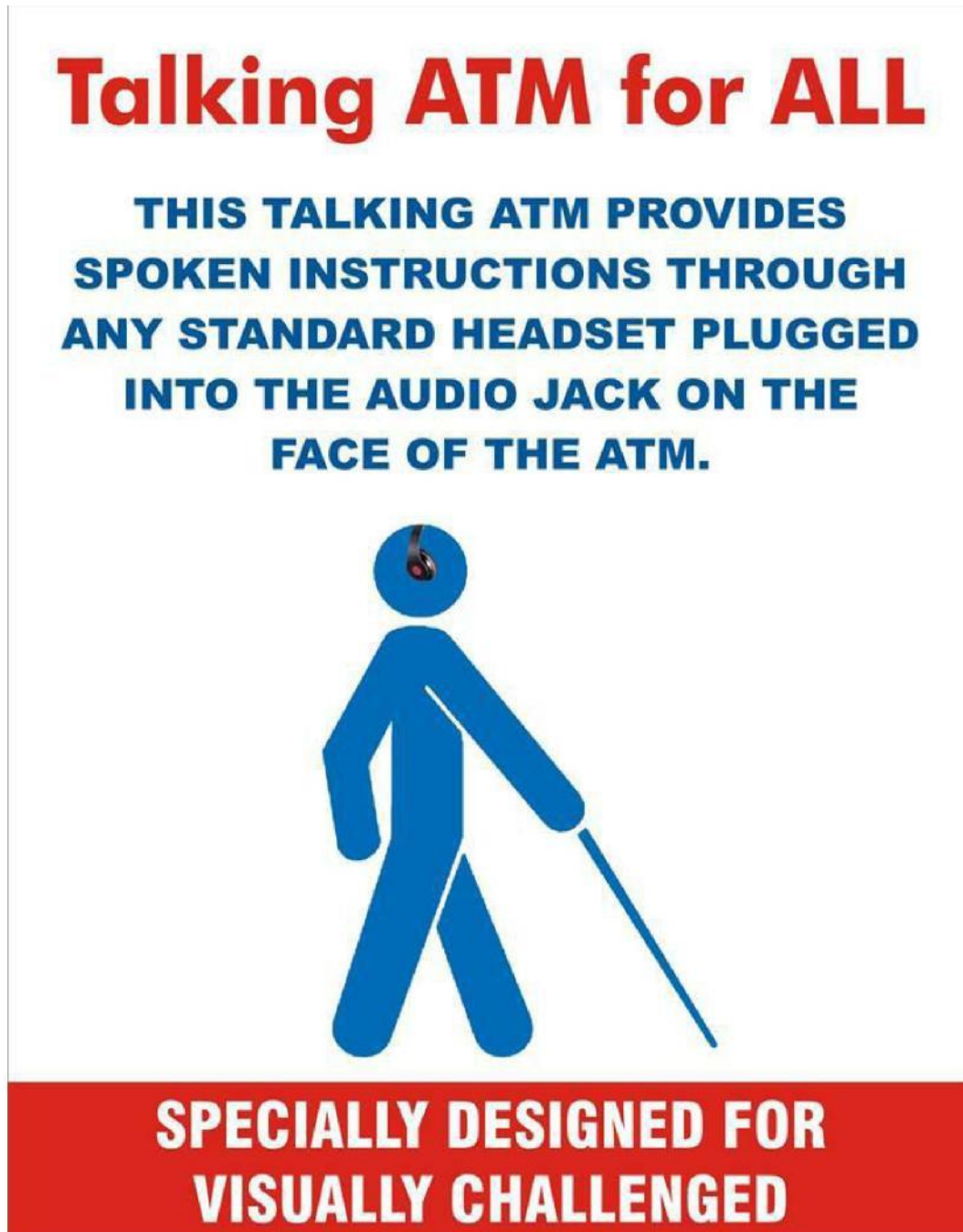
छः. त्यानुसार दृष्टीहीन बांधवांच्या हितासाठी फलक लावण्याचा विचार करावा, अशी आमची विनंती आहे.

तुमचा विश्वासूपणा,

के. उन्नीकृष्णन
उपमुख्य कार्यकारी अधिकारी डॉ.

एन्सीएल: वरच्या प्रमाणे

जोडलेले - आयबीए टॉकिंग एटीएम पोस्टर



[टॉप](#)

18. सुलभ एटीएमवरील आयबीए मानके - 27 फेब्रुवारी 2013

सीआयआर/आरबी/एटीएमव्हीसीपी/६८४६
फेब्रुवारी २७, २०१३

सर्व सदस्य बँकांचे मुख्य कार्यकारी अधिकारी

प्रिय सर/मॅडम,

दृष्टिहीन व्यक्तींसाठी एटीएम बसविण्यात आले

आम्ही डीबीओडीद्वारे आरबीआयच्या परिपत्रकाचा संदर्भ देतो. क्र.लेग.बीसी.123/09.07.005/2008-09 दिनांक 13 एप्रिल 2009 ज्यामध्ये सर्व नवीन आणि विद्यमान एटीएममध्ये व्हील चेअर वापरकर्त्यासाठी प्रवेशक्षमता वैशिष्ट्ये असणे बंधनकारक आहे. सर्व नवीन एटीएमपैकी एक तृतीयांश अंध आणि कमी दृष्टी असलेल्या वापरकर्त्यासाठी सुलभता वैशिष्ट्ये सुनिश्चित करणे देखील बंधनकारक आहे. डीबीओडीद्वारे आरबीआयच्या परिपत्रकाचा ही पाठपुरावा करण्यात आला आहे. क्र.लेग.बीसी.३८/०९.०७.००५/२०१२-१३ दिनांक ५ सप्टेंबर २०१२ रोजी त्याचा पुनरुच्चार केला. आरबीआयच्या परिपत्रकानंतर आयबीएने दृष्टिहीन व्यक्तींसाठी एटीएम प्रणालीबाबत एक उपसमिती स्थापन केली होती. अकार्यक्षम मॉडेल्स तसेच मानकीकरणाच्या अभावामुळे या क्षेत्रात उद्भवणाऱ्या सुरुवातीच्या समस्या दूर करण्यासाठी उपसमितीची स्थापना करण्यात आली होती. सुलभ एटीएमची क्रॉस कंटी तैनाती प्रभावी आणि शक्य आहे हे सुनिश्चित करण्यासाठी एकत्रितपणे कार्य करण्याचे उद्दीष्ट देखील होते. उपसमितीने गेल्या काही वर्षांत एटीएम उत्पादकांशी चर्चा आणि संवाद साधून प्रमुख चिंतांचे निराकरण केले आहे आणि देशभरात सुलभ एटीएमच्या प्रभावी वापराचा उपक्रम पुढे नेण्यात यश मिळवले आहे. झेविअर्स रिसोर्स सेंटर फॉर द व्हिज्युअल चॅलेंज (एक्सआरसीव्हीसी) यांच्या सहकार्याने उपसमितीचे यशस्वी काम आणि युनियन बँक ऑफ इंडिया आणि स्टेट बँक ऑफ इंडियाने घेतलेल्या पुढाकारामुळे द्विभाषिक सुलभ एटीएम भारतात प्रत्यक्षात आले असून देशभरात अशा प्रकारची २००० हून अधिक मशिन्स तैनात करण्यात आली आहेत. अर्धवट बोलणारे एटीएम टाळण्यासाठी ज्यात काही व्हाईस प्रॉम्प्ट असू शकतात परंतु सुलभतेचे निकष पूर्ण करत नाहीत तसेच आधीच यशस्वी मॉडेल्समधून शिकून प्रयत्नांची पुनरावृत्ती टाळण्यासाठी हे आवश्यक होते. वरील बाबी लक्षात घेता, सुलभ एटीएमच्या मानकांवरील सध्याच्या दस्तऐवजाचे उद्दीष्ट उद्योगाचे निकष निश्चित करणे आहे जे विविध बँकांच्या सुलभ एटीएम मशीनमध्ये प्रभावी वापर आणि एकरूपता सुनिश्चित करण्यासाठी सर्व बँकांद्वारे अवलंबले जाऊ शकतात आणि म्हणूनच शेवटच्या ग्राहकाच्या पातळीवर सुलभता सुलभ होईल. .../-

२४ ऑगस्ट २०१२ रोजी झालेल्या वरील उपसमितीच्या बैठकीत उपसमितीने स्थापन केलेल्या स्टेट बँक ऑफ इंडिया, आयसीआयसीआय बँक आणि एचडीएफसी बँकेच्या सदस्यांच्या कार्यगटाने एक अहवाल सादर केला. या अहवालात दृष्टिहीन व्यक्तीने एटीएममधून पैसे काढण्यासाठी प्रोसेस फ्लो सुचवला आहे. १९ नोव्हेंबर २०१२ रोजी झालेल्या स्थायी समितीच्या बैठकीत हा अहवाल सादर करण्यात आला. समितीने या विषयावर सविस्तर चर्चा केली आणि (१) युनियन बँक ऑफ इंडिया आणि एक्सआरसीव्हीसी यांनी तयार केलेले सुलभ एटीएमचे मानक प्रसारित करण्याचा निर्णय घेतला आणि

(२) सदस्य बँकांमधील सुचविलेली प्रक्रिया प्रवाह आणि अतिरिक्त वैशिष्ट्ये. स्थायी समितीच्या या निर्णयावर असोसिएशनच्या व्यवस्थापकीय समितीने ३० नोव्हेंबर २०१२ रोजी झालेल्या बैठकीत शिक्कामोर्तब केले. एटीएम मानके अद्ययावत करण्यासाठी प्रवेशयोग्य एटीएमसाठी मानक (परिशिष्ट - 1) आणि दृष्टिहीन व्यक्तीने एटीएममध्ये रोख रक्कम काढण्याची प्रक्रिया प्रवाह (परिशिष्ट - 2) ची प्रत संलग्न केली आहे. सदस्य बँकांना विनंती आहे की, त्यांनी आपल्या तैनाती प्रक्रियेदरम्यान सुलभ एटीएमचे मानक आणि एटीएममध्ये दृष्टिहीन व्यक्तीकडून रोख रक्कम काढण्यासाठी प्रक्रिया प्रवाह ाचा अवलंब करण्याचा विचार करावा.

तुमचा विश्वासूपणा,

के. उन्नीकृष्णन
उपमुख्य कार्यकारी अधिकारी डॉ.

[टॉप](#)

परिशिष्ट - सुलभ एटीएमसाठी आयबीए मानक

सुलभ एटीएमसाठी मानक



यांनी दत्तक घेतले

इंडियन बँक्स असोसिएशन

आरबीआयचे परिपत्रक - आरबीआय/२००८-०९/४३१ डीबीओडी. क्र.लेग.बीसी.१२३/०९.०७.००५/२००८-०९ दिनांक १३ एप्रिल २००९ नुसार सर्व नवीन आणि विद्यमान एटीएममध्ये व्हीलचेअर वापरकर्त्यांसाठी सुलभता वैशिष्ट्ये असणे बंधनकारक आहे. सर्व नवीन एटीएमपैकी एक तृतीयांश अंध आणि कमी दृष्टी असलेल्या वापरकर्त्यांसाठी सुलभता वैशिष्ट्ये सुनिश्चित करणे देखील बंधनकारक आहे. विविध बँकांनी हे परिपत्रक जारी केल्यापासून आणि झेविअर्स रिसोर्स सेंटर फॉर द व्हिज्युअल चॅलेंज (एक्सआरसीव्हीसी) ने विविध एटीएम उत्पादक आणि बँकांच्या सहकार्याने हाती घेतलेल्या संशोधन आणि विकास कार्याच्या आधारे, सुलभ एटीएम तयार करणार्या विशिष्ट वैशिष्ट्यांवर प्रकाश टाकणारे मानक दस्तऐवज असणे योग्य वाटले आहे.

अंध आणि कमी दृष्टी वापरकर्ते आणि व्हीलचेअर वापरकर्त्यांसाठी 'अॅक्सेसिबिलिटी' वैशिष्ट्ये काय आहेत आणि विविध बँकांच्या सुलभ एटीएममध्ये प्रभावी तैनाती आणि एकरूपता सुनिश्चित करण्यासाठी आणि म्हणूनच शेवटच्या ग्राहकाच्या पातळीवर सुलभता सुनिश्चित करण्यासाठी कोणत्या प्रक्रिया मानकांचे अनुसरण केले पाहिजे याची रूपरेषा या मानकांमध्ये आहे. बँका आणि एटीएम उत्पादक यांच्यात उद्योगभर ात टॉकिंग एटीएम प्रक्रियेचे प्रमाणीकरण करण्याची गरज आहे.



सुलभ एटीएमसाठी पाळली जाणारी वैशिष्ट्ये

विकास, चाचणी आणि अंमलबजावणीहेतूसाठी सुलभ एटीएमचे मूलभूत तत्त्व म्हणजे असे मशीन सुनिश्चित करणे जे वापरकर्त्यास पूर्णपणे अंध वापरकर्त्यासाठी व्हॉइस मार्गदर्शनाद्वारे रिकाम्या स्क्रीनसह सर्व व्यवहार यशस्वीरित्या पूर्ण करण्यास सक्षम करते, कमी दृष्टी / अंशतः दृष्टी असलेल्या वापरकर्त्यासाठी स्पष्ट स्क्रीन डेटाद्वारे स्वतंत्र वापरास परवानगी देते आणि व्हील चेअर वापरकर्त्यासाठी प्रभावी भौतिक प्रवेश देते. खालील वैशिष्ट्ये वेगवेगळ्या वापरकर्ता प्रोफाइलनुसार सूचीबद्ध आहेत.

पूर्णपणे अंध वापरकर्ते

व्यवहार वैशिष्ट्ये: (वैशिष्ट्ये एटीएम व्यवहार प्रवाहात दिसणे आवश्यक असलेल्या अनुक्रमानुसार सूचीबद्ध आहेत.)

1. **ऑडिओ स्टार्ट-अप पर्याय:** ऑडिओ अॅक्टिव्हेशन एटीएम हेडफोन जॅकमध्ये हेडफोन टाकून प्रदान केले जाईल.



दो. **स्वागत संदेश आणि भाषा पर्याय:** ऑडिओ स्टार्ट-अपची सुरुवात भाषेच्या मेनू निवडीसह वापरकर्त्यासाठी स्वागत पत्त्याने केली पाहिजे (खालीलपैकी एक: इंग्रजी, हिंदी / प्रादेशिक). ही निवड नंबर पॅड की 1, 2 किंवा 3 द्वारे सक्रिय केली पाहिजे.

तीन. **व्हॉल्यूम कंट्रोल ऑप्शन:** युनिटवर व्हॉल्यूम कंट्रोल क्षमता प्रदान केली जाईल आणि ती ऑडिओ प्रॉम्प्ट म्हणून प्रदान करणे आवश्यक आहे. व्हॉल्यूम वाढवण्यासाठी किंवा कमी करण्यासाठी पर्याय म्हणून नंबर पॅड की 1 आणि 2 द्याव्या लागतील. या वेळी मदत कार्यक्षमता अद्याप दिलेली नसल्याने नंबर पॅड की वगळता इतर कोणत्याही फंक्शन कीचा वापर नंबर पॅडच्या संदर्भात संपूर्ण ओरिएंटेशन देणे आवश्यक आहे.

चार. **स्क्रीन लपवा / ब्लॉक आऊट करा:** व्यवहार सत्राची सुरुवात व्हिज्युअल डिस्प्ले लपविण्याच्या / रिकाम्या करण्याच्या पर्यायाने करणे आवश्यक आहे. पूर्वघोषित नंबर पॅड की दाबून हा पर्याय अॅक्टिवेट/डीअॅक्टिवेट करावा. हे फीचर युजरसाठी अतिरिक्त सिक्युरिटी ची परवानगी देते. निवडलेल्या पर्यायाच्या आधारे मशीनला स्क्रीन लपलेली आहे की अद्याप दिसत आहे हे जाहीर करणे आवश्यक आहे.

पाँच. **हेल्प / ओरिएंटेशन फंक्शनलिटी:** मशीनला एक संपूर्ण व्हॉइस गाइडेड ओरिएंटेशन ऑप्शन किंवा थेट देण्यात येणाऱ्या व्यवहाराला स्किप करा. ओरिएंटेशनमध्ये एटीएम मशीनची संपूर्ण मांडणी, फंक्शन की - त्यांचा नंबर, त्यांची पोजिशन, नंबर पॅड - नंबर पॅडवरील चाव्यांची संख्या ज्यात चिन्ह की, कार्ड स्लॉट, मनी आउटलेट्स आणि पावती प्रिंटरची स्थिती यांचा समावेश आहे. ऐकण्याचा पर्याय

नंबर पॅडवर पूर्वघोषित की दाबून ओरिएंटेशन किंवा थेट व्यवहारात उडी मारणे सक्रिय करावे. ओरिएंटेशन मजकूर समजण्यास सोपा असावा.

ऑडिओ ओरिएंटेशन मेसेजचे उदाहरण : समोर एक स्क्रीन आहे. कीपॅड आपल्या स्क्रीनच्या खाली आहे, आपण आपल्या एटीएम ऑपरेशनदरम्यान कीपॅड वापरत असाल, विविध पर्याय निवडण्यासाठी आणि डेटा प्रविष्ट करण्यासाठी. हा कीपॅड एक मानक टेलिफोन कीपॅड आहे, त्याच्या उजव्या बाजूला चार अतिरिक्त चाव्या आहेत. स्पष्ट की क्रमांक 3 च्या उजवीकडे आहे, ज्यात उंचावलेले उभ्या चिन्ह आहे. कॅन्सल की म्हणजे उंचावलेले क्रॉस चिन्ह असलेल्या क्रमांक 6 च्या उजवीकडे आहे. एंटर की 9 क्रमांकाच्या उजवीकडे आहे, ज्यात उंचावलेले वर्तुळ चिन्ह आहे. कॅश डिस्पेंसर स्लॉट कीपॅडच्या खाली आहे, एटीएमच्या फ्रंट फेसवर स्क्रीनच्या खालच्या डाव्या बाजूला पावती प्रिंटर स्लॉट आहे. एटीएमच्या समोरच्या चेहऱ्यावर स्क्रीनच्या खालच्या उजव्या बाजूला कार्ड इन्सर्शन स्लॉट आहे. याव्यतिरिक्त, पावती, रोख आणि कार्ड स्लॉटची स्थाने शोधण्यासाठी ब्रेल लेबल लावले जातात. एटीएम ऑपरेशन पूर्ण झाल्यानंतर कृपया आपला हेडफोन पिन काढून टाका. ओरिएंटेशन संदेशाची पुनरावृत्ती करण्यासाठी - प्रेस, 1 दाबा किंवा आपला व्यवहार चालू ठेवण्यासाठी, 2 दाबा.

6. ट्रान्झॅक्शन मेनू आणि प्रोसेस : सर्व एटीएम फंक्शन्ससाठी संपूर्ण व्हॉइस गाइडेड असिस्टन्स असणे आवश्यक आहे. ज्या विशिष्ट वैशिष्ट्ये लक्षात ठेवणे आवश्यक आहे ते खालीलप्रमाणे आहेत:

- प्रत्येक स्क्रीन डिस्प्लेला पूर्णपणे आवाज देणे आवश्यक आहे. उदा., मेनू, त्रुटी संदेश, संकेत इ. एकमेव न बोललेले ऑडिओ आउटपुट पिन असेल ज्याला प्रत्येक नोंदीसाठी * (स्टार) म्हणून बीप करणे किंवा आवाज देणे आवश्यक आहे.
- पुनरावृत्ती: पुनरावृत्ती कार्यक्षमता वापरकर्त्यास प्रविष्ट / ओके करण्यापूर्वी निवडी आणि नोंदीची शुद्धता पडताळण्यास मदत करेल. संदेश स्वयंचलितपणे पुनरावृत्ती केले पाहिजेत. अंध वापरकर्ता डेटा प्रविष्ट करीत असताना योग्य ठिकाणी व्हॉइस मार्गदर्शन थांबवले जाते जसे की पिन एंटी किंवा अमाउंट एंटी इत्यादी.
- आयव्हीआर प्रकारचे ऑपरेशन : सर्व ऑपरेशन कीपॅडद्वारेच करावे. इंटरॅक्टिव्ह व्हॉइस रिस्पॉन्स प्रकार. टॉकिंग मोड दरम्यान एफडीके कार्यक्षमता अक्षम केली जाते. ही गोष्ट सोपी, सोपी आणि सुलभ आहे. सर्व व्यवहार मेनू-सबमेनू स्वरूपात नंबर की १ आणि २ इत्यादींचा वापर करून केले जाऊ शकतात.
- टच स्क्रीन एटीएमसोबत नेहमी नियमित कीपॅड असणे आवश्यक असते प्रणाली।
- स्क्रीनवर रक्कम/ खाते क्रमांक प्रविष्ट करणे किंवा इतर कोणताही डेटा (पिन वगळता) फीड करणे, कीपॅड क्रमांक स्वतः व्हॉईसिंग असणे आवश्यक आहे.
- बिल आणि इतर देयकांसारख्या मूल्यवर्धित सेवांच्या बाबतीत, या मार्गदर्शक तत्वांमध्ये वर्णन केल्याप्रमाणे समान सुलभता मानकाचे पालन करणे आवश्यक आहे.
- कार्य करण्यासाठी कोणती चावी दाबण्याची आवश्यकता आहे आणि चावी कोठे सापडेल याची माहिती देताना व्यवहार आदेश स्पष्ट आणि विशिष्ट असणे आवश्यक आहे. संपूर्ण मॉड्यूलसाठी चाव्यांकडे अभिमुखतेचा प्रवाह प्रमाणित करणे आवश्यक आहे.
- रोख रक्कम गोळा करणे, कार्ड टाकणे आणि पावती गोळा करणे या व्यवहारांमध्ये, ट्रान्झॅक्शन कमांडमधील वापरकर्त्यास कार्ड स्लॉटची स्थिती, मनी आउटलेट्स आणि पावती प्रिंटरची स्थिती याबद्दल व्हॉइस इंटिग्रेशन करणे आवश्यक आहे.
- त्रुटी संदेश: त्रुटी संदेश व्हॉइस सूचित करणे आवश्यक आहे. उलट्या कार्डमुळे कार्ड चुकीच्या पद्धतीने टाकल्याचा ऑडिओ प्रॉम्प्ट असावा.
- व्हॉइस आउटपुटसह संपूर्ण स्क्रीन मजकूर सिंक्रोनाइझेशन.

सर्व व्यवहारांसाठी कार्य प्रवाहाचे संपूर्ण उदाहरण परिशिष्ट अ मध्ये जोडलेले आहे

अतिरिक्त वैशिष्ट्ये

एक. **हेडफोन्स:** हेडफोन जॅकमध्ये युनिव्हर्सल स्टँडर्ड पिन साइज चा वापर करावा.

दो. **ब्रेल लेबल:**

- कार्ड स्लॉट, कॅश डिस्पेंसर, पावती प्रिंटर आणि हेडफोन जॅक स्लॉट ब्रेल लेबलसह सहाय्यित केले जातील.
- स्क्रीनच्या वर 'हे टॉकिंग एटीएम आहे' असे अतिरिक्त ब्रेल लेबल लावणे आवश्यक आहे.
- ब्रेल लिपीचा वापर करून ब्रेल लेबल तयार केले जाणार आहेत.
- सर्व ब्रेल लेबले शक्य तितक्या विशिष्ट वस्तूच्या जवळ ठेवावीत. शक्यतो १ इंच (२५ मिमी) पेक्षा जास्त अंतर ठेवावे.

तीन. जर वापरकर्त्याने 10 सेकंद कोणतेही बटण दाबले नाही तर सिस्टमने स्वयंचलितपणे **संकेतांची पुनरावृत्ती** केली पाहिजे.

चार. एटीएम मशिनसाठी वेळ ३० सेकंद ठेवण्याची शिफारस केली जाते कारण यामुळे दृष्टीहीन व्यक्तीला व्यवहार पूर्ण करण्यासाठी पुरेसा वेळ मिळतो.

पाँच. **टेक्स्ट-टू-स्पीच (टीटीएस) तंत्रज्ञानाचा वापर.** सुखद टीटीएस आवाजांचा वापर शक्यतो टीटीएस इंजिनद्वारे शब्दांची योग्य घोषणा न केल्यास शब्दकोश समायोजनासह भारतीय उच्चार.

छः. एटीएम किऑस्कच्या प्रवेशद्वारापासून ते उपलब्ध असलेल्या मशिनपर्यंत स्पर्श/पोतदार फरशीचे मार्गदर्शन **असणे आवश्यक** आहे. हे सुनिश्चित करेल की दृष्टीहीन व्यक्ती किऑस्कमध्ये अस्तित्वात असलेल्या सर्वांमधून स्वतंत्रपणे प्रवेशयोग्य मशीन शोधू शकेल.

सात. **क्लिक एटीएम ऑपरेशनसाठी स्किपेबिलिटीचे वैशिष्ट्य:** ग्राहक टॉकिंग मोड सक्षम करण्यासाठी एटीएम ऑडिओ जॅकमध्ये हेडफोन पिन घालतो आणि त्याचे एटीएम कार्ड टाकतो: डिफॉल्टपणे इंग्रजी भाषा निवडली जाते आणि स्क्रीन लपविल्या जातात.



अंध वापरकर्त्यासाठी त्वरित एटीएम ऑपरेशन च्या बाबतीत सुचविलेले कार्य प्रवाह खालीलप्रमाणे आहे

:- त्याचे एटीएम कार्ड टाका.

डिफॉल्टनुसार निवडलेली भाषा **इंग्रजी** आहे आणि स्क्रीन **लपलेल्या आहेत** (वर स्पष्ट केल्याप्रमाणे).

- कृपया तुमचा पिन मेसेज टाका.

- पिन टाकल्यानंतर

एटीएममध्ये व्यवहारांचे पर्याय दिले आहेत.

> रोख रक्कम काढणे.

> शिल्लक चौकशी.

> पिन बदल.

आठ. भाषा समर्थन: **बहुभाषिक** समर्थन। सुरवातीला इंग्रजी आणि हिंदी या दोन भाषा दिल्या जातात.

नौ. दृष्टीहीन आणि अपंग दोघांसाठी एटीएम चा वापर.

दस. विशेष एटीएम कार्ड नाही.

ग्यारह. स्वतःच्या बँका तसेच इतर बँकांच्या एटीएम कार्डचा वापर शक्य आहे.

बारह. **अॅक्सेसिबल मॅन्युअल** : बँकांनी अॅक्सेसेबल एटीएमची वैशिष्ट्ये आणि कार्यक्षमता याविषयी सुलभ स्वरूपात (अंध व्यक्तींसाठी उपलब्ध स्वरूप म्हणजे ब्रेल, डेझी डिजिटल टॉकिंग बुक, **अॅक्सेसिबल पीडीएफ, ई-मजकूर, एचटीएमएल, लार्ज फॉन्ट बुक इ.**) मॅन्युअल उपलब्ध करून द्यावे, जेणेकरून वापरकर्त्याला संपूर्ण ओरिएंटेशन मिळेल.

तेरह. तसेच तीन महत्वाच्या एटीएम ऑपरेशन्स (**कॅश विड्रॉल, बॅलन्स इन्क्वायरी आणि पिन चेंज**) सुरू केल्यानंतर **टप्प्याटप्प्याने सर्व एटीएम फंक्शन्स** सुलभ टॉकिंग मोडमध्ये उपलब्ध करून देण्याचे उद्दिष्ट बँकांनी ठेवावे, अशी शिफारस करण्यात आली आहे.

कमी दृष्टी / अर्धवट दृष्टी असलेले वापरकर्ते

एक. **कलर कॉन्ट्रास्ट**: मजकूर आणि पार्श्वभूमीसाठी चांगला कॉन्ट्रास्ट (गडद आणि प्रकाश) मॉनिटरवर तसेच फंक्शन कीजवर. (गडद पार्श्वभूमीवर चमकदार रंग. उदा. काळ्या रंगावर पांढरा किंवा निळ्या रंगावर पिवळा).

दो. **फॉन्ट शैली**: नॉन सेरिफ फॉन्ट.

तीन. **फॉन्ट आकार**: मोठा: वरच्या केस अक्षर "मी" च्या आधारे अक्षरे 3/16 इंच उंच किमान असावीत.

चार. **मजकूर आणि आवाजाचे** सिंक्रोनाइझेशन

पाँच. **सहज वाचनासाठी चावीवर** बोल्ड आणि मोठे आकडे / नावे.

व्हीलचेअर वापरकर्ते

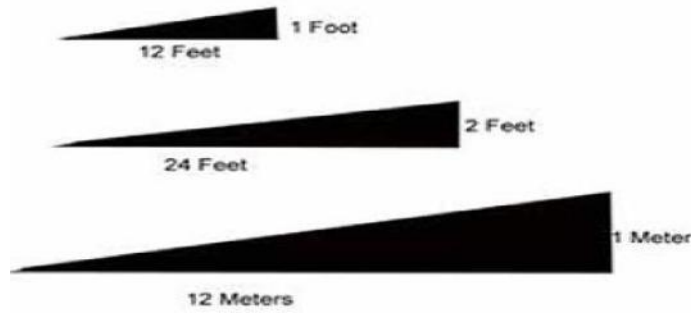
1. एंट्री पॉइंट:

- जमिनीच्या पातळीचा पृष्ठभाग[संपादन]।
- कोणतीही मर्यादा नाही.
- पृष्ठभाग उंचीवर असेल तर रॅम्प ची सोय करणे आवश्यक आहे.

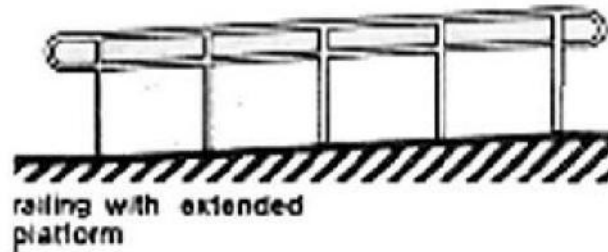
2. रॅम्प:

- उतार : जास्तीत जास्त १:१२ ग्रेडिएंट असलेला रॅम्प. रॅम्प उंचावलेल्या जमिनीपासून प्रत्येक इंच (25 मिमी) साठी, 12 इंच (305 मिमी) रॅम्प लांबी प्रदान करा.

Examples of 1:12 Ramps



- रुंदी : रुंदी कमीत कमी १२०० मिमी (४८ इंच) असावी.
- लँडिंग स्पेस: उभ्या उंचीच्या प्रत्येक 750 मिमी (30 इंच) वर लँडिंग असावे. लँडिंग स्पेसचा आकार कमीत कमी 1500 मिमी x 1500 मिमी (60 x 60 इंच) मोकळी जागा असणे आवश्यक आहे. तसेच रॅम्पच्या वरच्या आणि खालच्या बाजूला लँडिंगची स्पष्ट जागा असावी.
- हँड रेल: रॅम्पच्या दोन्ही बाजूला आदर्शपणे हँड रेल. 760 मिमी (30 इंच) आणि 900 मिमी (36 इंच) अशा दोन पातळ्यांवर हँड रेल. दोन्ही टोके गोलाकार किंवा गुळगुळीत असावीत आणि रॅम्पच्या वरच्या आणि खालच्या बाजूला 300 मिमी (12 इंच) पसरतात.
- रॅम्पचा पृष्ठभाग आणि लँडिंग स्लिप रेझिस्टंट असणे आवश्यक आहे.



३. दरवाजा:

- क्लिअर डोअर ओपनिंग: जर एटीएम किऑस्कमध्ये दरवाजा असेल तर त्याने 900 मिमी (36 इंच) चे स्पष्ट उघडणे प्रदान केले पाहिजे.
- हँडल्स: जमिनीपासून 800 मिमी (32 इंच) आणि 1000 मिमी (40 इंच) दरम्यान जागा असणे आवश्यक आहे.
- प्रकार आणि हिंग्स: हँडल लिक्वर प्रकारचे असावेत आणि 20न्यूटनपेक्षा जास्त शक्तीने ऑपरेट करण्यासाठी गुळगुळीत असावेत.
- लॉडिंग स्पेस: व्हीलचेअर वापरकर्त्याला दरवाजा उघडण्याची परवानगी देण्यासाठी रॅम्पनंतर आत किंवा बाहेर उघडणारे किंवा स्लाइडिंग प्रकारचे सर्व दरवाजे उघडण्यासाठी 1500 मिमी x 1500 मिमी (60 बाय 60 इंच) ची लॉडिंग स्पेस आवश्यक आहे. लॉडिंग स्लिप रेझिस्टंट असणे आवश्यक आहे.

4. क्यूबिकल आकार:

- व्यासाची जागा : व्हीलचेअरच्या १८० अंश चालण्यासाठी ६० इंच (१५२४ मिमी) व्यासाची जागा किंवा ६० इंच (१५२४ मिमी) बाय ६० इंच (१५२४ मिमी) टी-आकाराची जागा उपलब्ध असावी.
- स्पष्ट मजल्याचा आकार: क्यूबिकलचा किमान स्पष्ट मजल्याचा आकार 1800 मिमी (72 इंच) बाय 1800 मिमी (72 इंच) असणे आवश्यक आहे. (म्हणजे एटीएम मशिनच्या बाजूला).

5. मशीनची उंची आणि खोली:

- जास्तीत जास्त उंची : व्हीलचेअर वापरकर्त्याने गाठणे अपेक्षित असलेल्या कोणत्याही वस्तूपैकी एटीएम क्यूबिकलमधील टच स्क्रीन, नंबर पॅड किंवा इतर कोणतीही शेल्फ 800 मिमी - 1000 मिमी (32 इंच - 40 इंच) च्या रेंजमध्ये ठेवावी लागते.
- खोली: जर टेबल / शेल्फ प्रदान केले असेल तर व्हीलचेअरसाठी पाय आणि गुडघ्याची जागा असावी ज्यात कमीतकमी स्पष्ट गुडघ्याची जागा 700 मिमी (28 इंच) उंच आणि 280 मिमी - 300 मिमी (11 इंच - 12 इंच) खोल असावी.

विशेष टीप

प्रत्यक्ष एटीएम व्यवहारात अनेक प्रसंग येऊ शकतात. प्रत्येक स्क्रीनसाठी - मजकूर इंग्रजी आणि हिंदी या दोन्ही भाषांमध्ये योग्य प्रकारे व्यक्त केला पाहिजे.

अॅक्सेसिबिलिटी वैशिष्ट्ये सुधारण्यासाठी अंध, कमी दृष्टी आणि व्हीलचेअर वापरकर्त्यांकडून चाचणी आणि अभिप्राय मिळविण्यासाठी वेळ खर्च करण्याची आवश्यकता आहे. विशेषतः पहिल्या टॉकिंग एटीएम मॉडेलसाठी हे आवश्यक आहे.

बँका, एटीएम उत्पादक आणि विविध मॉडेल्स यांच्यातील प्रत्यक्ष कामाचा प्रवाह वेगवेगळा असू शकतो. मात्र, सुचविलेल्या मार्गदर्शक सूचनांनुसार शक्य तितके फ्लो आणि टॉकिंग एटीएम ऑपरेशनचे प्रमाणीकरण करण्याची गरज आहे. हे प्रामुख्याने अंध वापरकर्त्यांच्या दृष्टीकोनातून आहे आणि बँका आणि एटीएम उत्पादकांसाठी सर्वांसाठी एकच उपाय असणे चांगले ठरेल.

परिशिष्ट अ

सुलभ एटीएमद्वारे अवलंबिल्या जाणार्या सुलभ एटीएमसाठी वर्कफ्लो आणि स्क्रीन शॉट्सचे संपूर्ण उदाहरण

(हा प्रवाह पूर्ण, व्यापक आणि अत्यंत वापरकर्त्यास अनुकूल आहे.)

कार्यप्रवाहात दोन भाग असतील.

पहिला भाग एटीएम कार्ड टाकण्यापूर्वी आणि पिन टाकण्यापूर्वी (बँकेच्या स्विचशी कनेक्ट होण्यापूर्वी) आहे. **ऑफलाईन** मोडमध्ये)

दुसरा भाग म्हणजे एटीएम कार्ड टाकल्यानंतर आणि पिन टाकल्यानंतर (म्हणजे बँकेच्या स्विचशी जोडल्यानंतर). **ऑनलाईन** पद्धतीत)

पहिल्या भागासाठी वर्क फ्लो - ऑफलाईन मोड.

- एक. एटीएम ऑडिओ जॅकमध्ये हेडफोनमध्ये ग्राहक प्लग इन करतात - टॉकिंग मोड सक्षम आहे.
- दो. ऑडिओ संदेशाचे स्वागत आहे.
- तीन. भाषांची निवड[संपादन]।
- चार. कीपॅड (ईपीपी) द्वारे व्हॉल्यूम नियंत्रण समायोजन.
- पाँच. एटीएम स्क्रीनसाठी लपवा किंवा डिस्प्ले पर्याय द्या.
- छः. ओरिएंटेशन संदेश ऐका किंवा वगळा.
- सात. ओरिएंटेशन संदेश ाची पुनरावृत्ती करा किंवा चालू ठेवा.
- आठ. एटीएम कार्ड टाका.

दुसर् या भागासाठी वर्क फ्लो - ऑनलाईन मोड.

- एक. आपला पिन प्रविष्ट करा.
- दो. एटीएम व्यवहार
- रोख रक्कम काढणे - शिल्लक चौकशी - पिन बदल
- तीन. कॅश विड्रॉल प्रेस एक्ससाठी प्रेस एक्स.
शिल्लक चौकशीसाठी एक्स दाबा.
पिन चेंजसाठी प्रेस एक्स.
(येथे कीपॅड नंबर मॅपिंग म्हणून एक्सचा वापर बँकेच्या एफडीके पर्यायांवर अवलंबून असेल.)

विविध व्यवहारांसाठी व्यवहारांचा ओघ

मी। रोख रक्कम काढणे

- आपण रोख रक्कम काढण्याची निवड केली आहे. दाबणे
1 - पुष्टी करण्यासाठी
२ - परत जाणे
- कृपया आपले खाते निवडा. दाबणे
1 - बचत खाते
2 - चालू खाते
- कृपया रक्कम प्रविष्ट करा आणि प्रविष्ट दाबा (प्रविष्ट केलेली रक्कम केवळ एका अंकात नव्हे तर पूर्ण पणे जाहीर करावी. उदा. एक, दहा, शंभर, हजार, दहा हजार इ.).
- आपण रुपये XXXX /- प्रेस प्रविष्ट केले आहे.
1 - पुष्टी करणे / बरोबर असल्यास
२ - परत जाणे / चुकीचे असल्यास
- पावती हवी असल्यास प्रेस
1 - होय तर
2 - नाही तर
- कृपया थांबा; आम्ही आपल्या विनंतीवर प्रक्रिया करीत आहोत.
- आपण पावती मागितली असल्यास कृपया आपली रोख रक्कम आणि पावती गोळा करा.
- एक्सएक्सएक्स बँकेचे एटीएम वापरल्याबद्दल धन्यवाद.

२. शिल्लक चौकशी

- आपण बॅलन्स इनकायरी निवडली आहे. दाबणे
1 - पुष्टी करण्यासाठी
२ - परत जाणे
- कृपया आपले खाते निवडा. दाबणे
1 - बचत खाते
2 - चालू खाते

- पावती हवी असल्यास प्रेस
1 - होय तर
2 - नाही तर
- कृपया थांबा; आम्ही आपल्या विनंतीवर प्रक्रिया करीत आहोत.
- तुमच्या खात्यातील शिल्लक रक्कम XXXX/- रुपये आहे.
- जर तुम्ही ती मागितली असेल तर कृपया तुमची पावती गोळा करा.
- एक्सएक्सएक्स बँकेचे एटीएम वापरल्याबद्दल धन्यवाद.

३. पिन बदल

- आपण पिन चेंज निवडला आहे. दाबणे
1 - पुष्टी करण्यासाठी
२ - परत जाणे
- कृपया आपला नवीन पिन प्रविष्ट करा.
- कृपया आपला नवीन पिन पुन्हा प्रविष्ट करा (पिन प्रविष्ट करताना बीप किंवा *(स्टार) चा ऑडिओ प्रॉम्प्ट बोलणे आवश्यक आहे).
- कृपया थांबा; आम्ही आपल्या विनंतीवर प्रक्रिया करीत आहोत.
- आपला पिन यशस्वीरित्या बदलला गेला आहे.
- एक्सएक्सएक्स बँकेचे एटीएम वापरल्याबद्दल धन्यवाद.

टॉकिंग एटीएमसाठी एक्सवायझेड बॅकेचा वर्क फ्लो ऑडिओ आणि स्क्रीन मजकूर दोन्हीसह टेबल स्वरूपात खाली दिल्याप्रमाणे आहे. त्याच प्रमाणीकरण करता येईल.

ऑडिओ स्पोकन		स्क्रीन मजकूर	
जॅकमध्ये हेडफोन प्लग करताच व्हॉईस गार्डन्स (टॉकिंग मोड) होईल. प्रारंभ।		पहिली स्क्रीन एक्सवायझेड बॅकेची स्टँडर्ड एटीएम स्क्रीन आहे. नवीनतम उत्पादनांची माहिती आणि "कृपया आपले कार्ड घाला" संदेशासह स्क्रीन बदलत राहते. एक्सवायझेड बॅकेकडे "कृपया आपले कार्ड घाला" साठी द्विभाषिक हिंदी आणि इंग्रजी मजकूर आहे	
इंग्रजी ऑडिओ	हिंदी ऑडिओ	इंग्रजी स्क्रीन मजकूर	हिंदी पडद्यावरील मजकूर
एक्सवायझेड बॅकेच्या प्रवेशयोग्य एटीएममध्ये आपले स्वागत आहे	XYZ बँक के एक्सेससबल एटीएम में आपका स्वागत है.	एक्सवायझेड बॅकेचा ब्रँडेड स्क्रीन मजकूर खालीलप्रमाणे प्रदर्शित केला आहे. एक्सवायझेड बॅकेच्या एटीएममध्ये आपले स्वागत आहे कृपया आपले कार्ड घाला	एक्सवायझेड बॅकेचा ब्रँडेड स्क्रीन मजकूर खालीलप्रमाणे प्रदर्शित केला आहे. एक्सवायझेड बॅकेचे एटीएम में आपका स्वागत है कृपा अपना कार्ड प्रविष्टा करे
कृपया आपल्या आवडीची भाषा निवडा. इंग्रजीसाठी १, हिंदीसाठी २ निवडा	अपनी पसन्द की भाषा का चयन करें, इसलश के सलये एक दबायें,	आपली भाषा निवडा - इंग्रजी - हिंदी	अपानी पसंद की भाषा का चुनव करे - इंग्रजी - हिंदी
व्हॉल्यूम कंट्रोल प्रेस 1 व्हॉल्यूम वाढविण्यासाठी, व्हॉल्यूम कमी करण्यासाठी प्रेस 2 प्रेस पुढे जाण्यासाठी एंटर करा की नंबर 9 च्या उजवीकडे आहे (प्रमाण वाढ/घट जाणून घेण्यासाठी बीप्स)	ध वसन सनयंत्रण. आवाज बढ़ाने के सलए एक दबाएं. आवाज कम करने के सलए दो दबाएं. आगे बढ़ने के सलए	व्हॉल्यूम वाढविण्यासाठी "1" दाबा व्हॉल्यूम कमी करण्यासाठी "2" दाबा पुढे जाण्यासाठी एंटर दाबा.	अजवाज बधाने के लिए "1" डबनये आवाज कम करने के लिए "2" डबनये आगे जाने के लिए "एंटर" डबनये

आयबीए - विशेष गरजा असलेल्या आणि अपंग व्यक्तींसाठी बँकर्स मार्गदर्शक

ऑडिओ सत्र आपल्याला बँकिंग दरम्यान गोपनीयतेसाठी एटीएम स्क्रीन लपविण्याची आणि प्रदर्शित करण्याची परवानगी देते अधिवेशन	यह ऑसियो सत्र , आपके बैंककग सत्र , के दौरान, आपकी गोपनीयता के सलए आपको एटीएम सस्करीनें छुपाने या ददखाने की सुसवधा देता है	स्क्रीन लपवण्यासाठी "1" दाबा स्क्रीन प्रदर्शित करण्यासाठी "2" दाबा	स्क्रीन चिपाने के लिए "1" डबन्ये स्क्रीन दिखाने के लिए "2" दबाने
एटीएम स्क्रीन लपवण्यासाठी कृपया 1 एटीएम स्क्रीन प्रदर्शित करण्यासाठी कृपया 2 दाबा	ए टी ए म स द क री न छु पाने के सलए, कृ प या एक द बाएं		
	ए टी ए म स द क री न ददखाने के सलए, दो द बाएं .		
तुमचे एटीएम स्क्रीन लपलेले असतात.	आ प की ए टी ए म स स्क री न्स प्र द र्श श त न हीं की जा र ही हैं.	इस्तेमाल करने सम्बन्धी जानकारी नहीं सुनना चाहते, तो कृ पया एक दबायें, यदद आप एटीएम इस्तेमाल करने सम्बन्धी जानकारी सुनना चाहते हैं, तो दो दबायें.	---
आपले एटीएम स्क्रीन प्रदर्शित केले जातात	आ प की ए टी ए म स स्क री न्स प्र द र्श श त की जा र ही हैं.		---
ऑडिओ सेशनमध्ये तुम्हाला तुमचा व्यवहार सुरू करण्यापूर्वी शॉर्ट-एटीएम-ओरिएंटेशन ऐकता येते, ओरिएंटेशन स्किप करण्यासाठी, कृपया 1 दाबा, ओरिएंटेशन ऐकण्यासाठी, कृपया 2 दाबा.	ये ऑसियो सत्र , ले न दे न शुरू करने से पहले, एटीएम इस्तेमाल करने सम्बन्धी संसिप्त जानकारी, सुनने की सुसवधा प्रदान करता है . यदद आप एटीएम		एटीएम ओरिएंटेशन वगळण्यासाठी "1" दाबा एटीएम ओरिएंटेशन ऐकण्यासाठी "2" दाबा

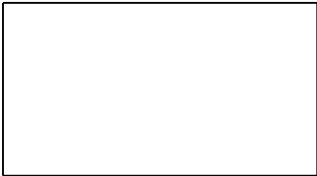
---	---	एटीएम निर्धार को बँड कर्णे के लिए "1" DABANYE	Uएटीएम NIRदेशशों को SUNANE KE LIYE "2" DABANYE
-----	-----	---	--

एटीएम ऑडिओचे ओरिएंटेशन - ओरिएंटेशन मेसेज एटीएम मॉडेलनुसार असेल. याचे उदाहरण मार्गदर्शक तत्त्वे विभागात दिले आहे.

आपण ओरिएंटेशन ऐकणे निवडले आहे, ऐकले आहे	आपण एटीएम इस्तेमाल करणे सम्बन्धी संसिप्त जानकारी, सुनने का, सवकल्प चुना है.	---	---
ओरिएंटेशन ऐकणं तुम्ही निवडलं आहे, ऐकायचं नाही.		---	---

आपण एटीएम इस्तेमाल करणे सम्बन्धी संसिप्त

1-ऑगस्ट-2017



	जानकारी, नहीं सुनने का, सवकल्प चुना है.		
ओरिएंटेशन संदेश ाची पुनरावृत्ती करण्यासाठी 1 दाबा किंवा आपला व्यवहार चालू ठेवण्यासाठी प्रेस 2.	संक्षिप्त जानकारी दिए से सुनने के सलए 1 दबाएं. आगे	एटीएम ओरिएंटेशनची पुनरावृत्ती करण्यासाठी "1" दाबा "2" चालू ठेवण्यासाठी दाबा	Uएटीएम NIRDESHON KO DOBARA SURANE KE LIYE "1" DABANYE जरी रखाने के लिए "2" डबान्ये
कृपया तुमचे एटीएम कार्ड टाका. कार्ड स्लॉट उजव्या बाजूला आहे.	कृपया अपना, एटीएम कार्ड िलें. कार्ड खांचा आपके दासहनी और है.	द्विभाषिक मजकूर दर्शविणारी एक्सवायझेड बँकेची ब्रँडेड स्क्रीन कृपया आपले कार्ड कृपा अपना कार्ड प्रविष्टा करे घाला	
कृपया आपला एटीएम पिन प्रविष्ट करा आणि चालू ठेवण्यासाठी एंटर दाबा, जर आपण काही चूक केली तर स्पष्ट दाबा, स्पष्ट चावी क्रमांक 3 च्या उजवीकडे आहे.	कृपया अपना एटीएम सपन दजड करें . लेनदेन की प्रदिया जारी रखने के सलये, एन्टर दबाएँ. सपन दजड करते समय कोई	एक्सवायझेड बँकेची ब्रँडेड स्क्रीन कृपया आपला पिन प्रविष्ट करा	
कॅश विड्रॉल प्रेस एक्स फॉर बॅलन्स इन्कायरी प्रेस एक्स फॉर पिन चेंज प्रेस एक्स	त्रक दे रांसेश के सलए, एक्स दबाएं, खाते का बैलेंस जानने के सलए, एक्स दबाएं, सपन	एक्सवायझेड बँकेची ब्रँडेड स्क्रीन कृपया आपला व्यवहार निवडा	

(येथे कीपॅड नंबर मॅपिंग म्हणून एक्सचा वापर बँकेच्या एफडीके पर्यायांवर अवलंबून असेल.)

दृष्टिहीन व्यक्तीने एटीएममधून पैसे काढण्यासाठी सुचवलेली प्रक्रिया

यांनी दत्तक घेतले

इंडियन बँक्स असोसिएशन

स्टेट बँक ऑफ इंडिया, आयसीआयसीआय बँक आणि एचडीएफसी बँकेच्या सदस्यांचा समावेश असलेल्या उपसमितीने स्थापन केलेल्या कार्यगटाने एटीएममधून दृष्टिहीन व्यक्तीने रोख रक्कम काढण्यासाठी सुचविलेली प्रक्रिया

ग्राहक ऑडिओ जॅक घालतो:

1. एक्सवायझेड बँकेच्या एटीएममध्ये आपले स्वागत आहे.
2. कृपया भाषा निवडा. दाबणे
१ - इंग्रजी
२ - हिंदी
3. आपण आपल्या आवडीची भाषा म्हणून इंग्रजी/हिंदी ची निवड केली आहे. व्हॉल्यूम वाढवण्यासाठी 1-दाबा
2-टोटो व्हॉल्यूम कमी करा
4. ऑडिओ सत्र आपल्याला एटीएम स्क्रीन लपविण्याची किंवा प्रदर्शित करण्याची परवानगी देते
बँकिंग सत्रादरम्यान गोपनीयता. दाबणे
1 - एटीएमस्क्रीन लपवण्यासाठी
2 - एटीएम स्क्रीन प्रदर्शित करणे
5. गोपनीयतेसाठी लपवलेली स्क्रीन / आपली एटीएम स्क्रीन प्रदर्शित केली जाते. द.
ऑडिओ सत्र आपल्याला आपला व्यवहार सुरू करण्यापूर्वी एक लहान एटीएम ओरिएंटेशन ऐकण्याची परवानगी देते.
दाबणे
1 - ओरिएंटेशन ऐकणे
2 - ओरिएंटेशन सोडणे
6. ओरिएंटेशन संदेश ाची पुनरावृत्ती करण्यासाठी, प्रेस करा
1 - होय
2 - आपला व्यवहार चालू ठेवण्यासाठी
7. कृपया तुमचे एटीएम कम डेबिट कार्ड टाका आणि ते काढून टाका.
8. कृपया आपला पिन प्रविष्ट करा आणि एंटर दाबा.
9. कृपया आपला व्यवहार निवडा. दाबणे
1 - रोख रक्कम काढणे 2 - शिल्लक चौकशी
3 - पिन बदल

10. आपण रोख रक्कम काढण्याची निवड केली आहे. दाबणे
1 - पुष्टी करण्यासाठी
2 - रद्द करणे
11. कृपया आपले खाते निवडा.
१ - बचत खाते
२ - चालू खाते
12. कृपया रक्कम प्रविष्ट करा आणि एंटर दाबा.
13. तुम्ही १००/- रुपये प्रविष्ट केले आहेत.
1 - पुष्टी करण्यासाठी
2 - रद्द करणे
14. कृपया थांबा, आम्ही आपल्या विनंतीवर प्रक्रिया करीत आहोत.
15. कृपया आपली रोख रक्कम आणि पावती गोळा करा.
16. तुमचा व्यवहार पूर्ण झाला आहे. एक्सवायझेड बँकेचे एटीएम वापरल्याबद्दल धन्यवाद.

एटीएममध्ये दृष्टिहीन व्यक्तीकडून शिल्लक चौकशीसाठी सुचविलेली प्रक्रिया प्रवाह ग्राहक

ऑडिओ जॅक घालतो: (1 ते 9 पर्यंतचरण सामान्य आहेत)

दस.	आपण बॅलन्स इनकायरी निवडली आहे. दाबणे 1 - पुष्टी करण्यासाठी २ - परत जाणे
ग्यारह	कृपया आपले खाते निवडा. १ - बचत खाते २ - चालू खाते
बारह	कृपया थांबा। आम्ही आपल्या विनंतीवर प्रक्रिया करीत आहोत.
तेरह.	तुमच्या खात्यात शिल्लक १००/- रुपये आहे. कृपया आपली पावती गोळा करा.
चौदह	तुमचा व्यवहार पूर्ण झाला आहे. एक्सवायझेड बँकेचे एटीएम वापरल्याबद्दल धन्यवाद.

एटीएममध्ये दृष्टिहीन व्यक्तीने पिन बदलासाठी सुचविलेली प्रक्रिया प्रवाह ग्राहक

ऑडिओ जॅक घालतो: **(1 ते 9 पर्यंतचरण सामान्य आहेत)**

10. आपण पिन चेंज निवडला आहे. दाबणे
1 - पुष्टी करण्यासाठी
२ - परत जाणे
11. कृपया आपला नवीन पिन प्रविष्ट करा.
12. कृपया आपला नवीन पिन पुन्हा प्रविष्ट करा.
13. कृपया थांबा, आम्ही आपल्या विनंतीवर प्रक्रिया करीत आहोत.
14. आपला पिन यशस्वीरित्या बदलला गेला आहे.
15. तुमचा व्यवहार पूर्ण झाला आहे. एक्सवायझेड बँकेचे एटीएम वापरल्याबद्दल धन्यवाद.

एटीएममधील कार्ड रीडरच्या प्रकारानुसार (डिप कार्ड रीडर किंवा मोटरचालित) चरण -7 ची भाषा बदलू शकते. **कोणत्याही टप्प्यावर व्यवहार अयशस्वी झाल्यास स्क्रीनवर दिसणारा संदेश ग्राहकाला वाचून दाखवावा लागतो.** की पॅड, कॅश डिस्पेंसर, कार्ड रीडर, ट्रान्झॅक्शन पावती आणि की पॅडचे डिस्क्रिप्शन अशा स्लॉटचे लोकेशन याबद्दल ओरिएंटेशन असेल.

अतिरिक्त वैशिष्ट्ये:

एक. **जलद एटीएम ऑपरेशनसाठी स्किपेबिलिटीचे वैशिष्ट्य.**

जर एखाद्या दृष्टिहीन ग्राहकाने ऑडिओ जॅक टाकल्यानंतर कार्ड टाकले तर डिफॉल्ट भाषा इंग्रजी असेल आणि जलद ऑपरेशनसाठी चरण 1 ते 6 वगळले जातील.

2. कोणत्याही नंबर कीद्वारे टॉकिंग मोड सक्षम करण्याचे वैशिष्ट्य.

पहिले एटीएम ऑपरेशन पूर्ण झाल्यानंतर टॉकिंग मोड वापरणाऱ्या ग्राहकाला अधिक एटीएम ऑपरेशन सुरू ठेवायचे असेल तर त्याने नंबर कीपैकी कोणताही एक दाबून टॉकिंग मोड पुन्हा सक्षम करावा. (दुसऱ्या/तिसऱ्या व्यवहारासाठी हेडफोन जॅक काढून टाकणे टाळावे.)

[टॉप](#)

19. दृष्टीहीन व्यक्तींना बँकिंग सुविधा पुरविणारी आयबीएमार्गदर्शक तत्त्वे - 18 नोव्हेंबर 2008

क्र.सीई/आरबी-१/व्हीआयपी/१७६६
नोव्हेंबर १८, २००८

सर्व सदस्य बँकांचे मुख्य कार्यकारी अधिकारी

प्रिय महोदय,

दृष्टीहीन व्यक्तींना बँकिंग सुविधा पुरविणे

आम्ही ४ फेब्रुवारी २००६ रोजीच्या आमच्या परिपत्रक क्रमांक सीआयआर/आरबी/१२३० चा संदर्भ घेतो, ज्यात या विषयावर प्रक्रियात्मक मार्गदर्शक तत्त्वे आहेत. त्यानंतर दृष्टीहीन व्यक्तींकडून बँकांकडून दिल्या जाणाऱ्या सोयी-सुविधा आणि त्यांना भेडसावणाऱ्या अडचणींबाबत अनेक निवेदने मिळाली आहेत. आपणास माहित आहे की, दृष्टीहीन व्यक्तींना देण्यात येणाऱ्या सुविधांबाबत मुख्य अपंग आयुक्त कार्यालय, नवी दिल्ली यांनी ५ सप्टेंबर २००५ रोजी दिलेल्या आदेशाच्या अनुषंगाने प्रक्रियात्मक मार्गदर्शक तत्त्वे जारी करण्यात आली होती.

दृष्टीहीन व्यक्तींच्या तक्रारीनंतर दिव्यांग आयुक्तांनी मे २००८ मध्ये पुन्हा एकदा अर्थ मंत्रालय आणि रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाला (आरबीआय) सूचना जारी करून दृष्टीहीन व्यक्तींना सामान्य बँकिंग सुविधांपासून वंचित राहू नये यासाठी आवश्यक पावले उचलण्याचे निर्देश दिले होते.

त्यानंतर आरबीआयने परिपत्रक डीबीओडीद्वारे कारवाई केली. क्र.लेग बीसी.९१/०९.०७.००५/२००७-०८ दिनांक ४ जून २००८ रोजी बँकांना सल्ला दिला की सर्व बँकांनी दृष्टीहीन व्यक्तीला समान सेवा प्रदान केल्या पाहिजेत जशा इतर कोणत्याही व्यक्तीला भेदभाव न करता दिल्या पाहिजेत. बँकांनी दृष्टीहीनांना चेकबुक सुविधा, एटीएम सुविधा, नेट बँकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, किरकोळ कर्ज, क्रेडिट कार्ड आदी सर्व सुविधा उपलब्ध करून द्याव्यात, असे परिपत्रकात म्हटले आहे.

वरील आरबीआय परिपत्रकानंतर, आम्ही ग्राहक सेवा आणि ग्राहक हक्कांवरील आयबीए उपसमितीशी सल्लामसलत करून फेब्रुवारी २००६ मध्ये जारी केलेल्या प्रक्रियात्मक मार्गदर्शक तत्त्वांमध्ये सुधारणा करण्याची आवश्यकता तपासली होती. अपंगांच्या कल्याणासाठी काम करणाऱ्या मुंबईतील एका स्वयंसेवी संस्थेशीही आमचा संवाद झाला. अलीकडच्या काही वर्षांत तंत्रज्ञानातील नाविन्यपूर्णतेमुळे दृष्टीहीन व्यक्तींना सामान्य जीवन जगण्यास मोठ्या प्रमाणात सक्षम केले आहे, असे या संवादातून दिसून आले. दृष्टीहीन व्यक्तींकडून ऑनलाइन/नेट बँकिंगसाठी वापरण्यात येत असलेल्या संगणकासाठी स्क्रीन रीडर आणि मोबाइल फोन सारख्या तंत्रज्ञान अनुप्रयोगांचे प्रात्यक्षिक आम्हाला दाखविण्यात आले. दृष्टीहीन व्यक्ती छापील दस्तऐवज वगैरे प्रथम स्कॅन करून आणि नंतर स्क्रीन रीडरकडून वाचून दाखवू शकतात आणि समजू शकतात.

याशिवाय, सॉफ्टवेअर फर्मने विकसित केलेल्या फिंगर प्रिंट तंत्रज्ञानाचे प्रात्यक्षिक आपण पाहिले आहे ज्यामुळे बँकांना त्यांच्या सिस्टममध्ये स्वाक्षरीऐवजी दृष्टीहीन व्यक्तींच्या अंगठ्याचे ठसे साठवता येतील. त्यांनी अंगठ्याच्या ठशाने प्रमाणित केलेले धनादेश स्कॅन केले जाऊ शकतात आणि धनादेशाचा सन्मान करण्यासाठी सिस्टममध्ये साठवलेल्या प्रतिमेशी तुलना केली जाऊ शकते. हे तंत्रज्ञान पूर्णपणे विकसित होऊन बाजारात उपलब्ध झाल्यावर बँकांनी ते आपल्या कोअर बँकिंग प्लॅटफॉर्मशी जोडण्याचा विचार करावा, जेणेकरून चेकबुकची सुविधा दृष्टीहीन व्यक्तींच्या मोठ्या वर्गापर्यंत पोहोचता येईल, असे सुचविण्यात आले आहे.

अपंग व्यक्तींच्या हक्कांवरील संयुक्त राष्ट्रांच्या कन्व्हेंशनकडेही आमचे लक्ष वेधले गेले, जे अपंग व्यक्तींचे हक्क आणि त्यांच्या सेवांमध्ये प्रवेशाबद्दल स्पष्टपणे वचनबद्ध आहे. कन्व्हेंशनच्या कलम 9 मध्ये अपंग व्यक्तींना स्वतंत्रपणे जगण्यास आणि जीवनाच्या सर्व पैलूंमध्ये पूर्णपणे सहभागी होण्यास सक्षम केले आहे आणि शहरी आणि ग्रामीण भागात जनतेसाठी खुल्या किंवा प्रदान केलेल्या सुविधा आणि सेवांमध्ये प्रवेश दिला आहे.

याव्यतिरिक्त, अनुच्छेद 12 मध्ये म्हटले आहे की "अपंग व्यक्तींना मालमत्तेची मालकी किंवा वारसा मिळण्याचा समान अधिकार सुनिश्चित करण्यासाठी, त्यांच्या स्वतःच्या आर्थिक व्यवहारांवर नियंत्रण ठेवण्यासाठी आणि बँक कर्ज, तारण आणि इतर प्रकारच्या आर्थिक कर्जांमध्ये समान प्रवेश मिळविण्यासाठी पक्षांनी सर्व योग्य आणि प्रभावी उपाययोजना केल्या पाहिजेत आणि अपंग व्यक्तींना मनमानीपणे त्यांच्या मालमत्तेपासून वंचित ठेवले जाणार नाही याची खात्री करावी."

रिझर्व्ह बँकेने जारी केलेल्या मार्गदर्शक सूचनांमुळे दृष्टिहीन व्यक्तींना देण्यात येणाऱ्या एटीएम कार्डच्या संख्येत वाढ होईल, अशी अपेक्षा व्यक्त केली जात आहे. यामुळे दृष्टिहीन व्यक्तींना त्रासमुक्त कामकाज करता यावे यासाठी टॉकिंग एटीएम बसविण्याची गरज वाढणार आहे. बँकांनी शक्य तेथे टॉकिंग एटीएम बसविण्याचा विचार करावा, अशी विनंती करण्यात आली आहे. वरील बाबी लक्षात घेऊन आम्ही दृष्टिहीन व्यक्तींना बँकिंग सुविधा पुरविण्याच्या प्रक्रियात्मक मार्गदर्शक तत्वांमध्ये सुधारणा केली आहे, ज्याची प्रत संलग्न आहे. कागदपत्रांना अंतिम स्वरूप देताना उपसमितीने लक्षात घेतले की, एटीएम सुविधा, ऑनलाइन बँकिंग सुविधा आदींची मागणी केवळ दृष्टिहीन व्यक्तींकडूनच येईल, जे अर्ज वापरण्यास सक्षम असतील. सदस्यांनी कृपया सुधारित प्रक्रियात्मक मार्गदर्शक तत्वांचा विचार करावा आणि ऑपरेटिंग स्टाफला आवश्यक सूचना जारी कराव्यात अशी विनंती आहे.

तुमचा विश्वासूपणा,

के. उन्नीकृष्णन
उपमुख्य कार्यकारी अधिकारी डॉ.

उत्तर : वरीलप्रमाणे

दृष्टीहीन व्यक्तींना बँकिंग सुविधांसाठी प्रक्रियात्मक मार्गदर्शक तत्त्वे

१. सामान्य सूचना

- एक. दृष्टीहीन व्यक्तींसाठी बँकेच्या सर्व शाखांमध्ये बँकिंग सुविधा उपलब्ध करून देण्यात यावी.
- दो. बँकांनी दृष्टीहीन ग्राहकांची तुलना निरक्षर ग्राहकांशी करू नये.
- तीन. सर्व बँकांनी दृष्टीहीन ग्राहकाला/ संभाव्य ग्राहकाला इतर कोणत्याही ग्राहकाप्रमाणेच सुविधा पुरविल्या पाहिजेत. पण त्याचबरोबर यातील काही सुविधांमध्ये असलेल्या जोखमीची जाणीव ग्राहकांना करून द्यायला हवी, जी सामान्य ग्राहकापेक्षा जास्त असू शकते.
- चार. गरज भासल्यास दृष्टीहीन ग्राहकाला अर्ज, स्लिप, धनादेश वाचणे व भरणे यासारख्या अतिरिक्त सुविधा उपलब्ध करून द्याव्यात.
- पाँच. बँक खाते चालविण्यासाठी अंगठ्याच्या ठशाचा वापर करणाऱ्या दृष्टीहीन ग्राहकांसह दृष्टीहीन ग्राहकांना बँकांनी कोणतीही सेवा नाकारू नये.
- छः. दृष्टीहीन ग्राहकाला कोणत्याही व्यक्तीसोबत किंवा कोणत्याही व्यक्तीच्या उपस्थितीत संयुक्तपणे बँक खाते चालविण्याची सक्ती केली जाऊ नये.
- सात. दृष्टीहीन ग्राहकांना दृष्टीहीन ग्राहकाने तसे केल्यास एखाद्या व्यक्तीला/ व्यक्तींना पॉवर ऑफ अ‍ॅटर्नी किंवा मॅन्डेट होल्डर म्हणून नियुक्त करण्याची मुभा दिली जाऊ शकते.

२. बँक खाती उघडणे

- एक. बँकेकडून देण्यात येणारी सर्व बँकिंग उत्पादने दृष्टीहीन व्यक्तींना उपलब्ध करून देण्यात यावीत.
- दो. दृष्टीहीन व्यक्तीचे खाते उघडण्यासाठी बँकेने तीच प्रक्रिया अवलंबली पाहिजे, जी इतर ग्राहकांसाठी आहे.
- तीन. त्याला/ तिला एकट्याने किंवा इतरांसमवेत संयुक्तपणे खाते उघडण्याची परवानगी दिली पाहिजे.
- चार. बँकेने दृष्टीहीन ग्राहकाला दृष्टीहीन व्यक्तीसह त्याच्या आवडीच्या कोणाशीही संयुक्त खाते उघडण्याची परवानगी दिली पाहिजे.
- पाँच. शाखेच्या अधिकारी/व्यवस्थापकाने ग्राहकाला गरज भासल्यास साक्षीदाराच्या उपस्थितीत व्यवसायाचे नियम व इतर अटी-शर्ती ंचे वाचन करावे.
- छः. बँक शाखा व्यवस्थापकाने दृष्टीहीन ग्राहक/ संभाव्य ग्राहकाला खाते उघडण्यापूर्वी त्याचे हक्क आणि दायित्वांची माहिती देणे आवश्यक आहे.
- सात. दृष्टीहीन ग्राहकाच्या कागदपत्रांच्या गरजा इतर ग्राहकांप्रमाणेच असणे आवश्यक आहे.
- आठ. खात्यावर 'खातेदार दृष्टीहीन आहे' असे स्पष्ट पणे नमूद करावे लागते.

३. रोख रक्कम / चेकबुक सुविधा काढून घेणे

- एक. रोख देयकासंदर्भात सर्व ग्राहकांना जी सुविधा दिली जाते, तशीच रोख रक्कम काढण्याची सुविधा दृष्टीहीन ग्राहकांना उपलब्ध करून देण्यात यावी.
- दो. जर एखाद्या दृष्टीहीन ग्राहकाने बँकेत रोख रक्कम काढली असेल तर दुसऱ्या बँक कर्मचाऱ्याच्या/ अधिकाऱ्याच्या उपस्थितीत पैसे भरणे आवश्यक आहे. दृष्टीहीन ग्राहकाने अशा साक्षीदारांना उपस्थित राहण्याची विनंती केल्याशिवाय बाहेरील साक्षीदारांची आवश्यकता नाही.
- तीन. कामकाज हे केवळ स्वतःहून काढण्यापुरते मर्यादित नसावे.

चार. दृष्टीहीन व्यक्तीला चेकबुक सुविधा नाकारता कामा नये.

पाँच. दृष्टीहीन ग्राहकांनी अशा चेकबुकच्या वापरासंदर्भातील सर्व प्रक्रिया इतर ग्राहकांच्या अनुषंगाने असणे आवश्यक आहे.

छः. दृष्टीहीन व्यक्तींनी तृतीयपंथीयांना दिलेल्या धनादेशांचा सत्कार करावा.

4. क्रेडिट कार्ड / डेबिट कार्ड

एक. दृष्टीहीन ग्राहकांना विनंतीनुसार क्रेडिट कार्ड/ डेबिट कार्ड देण्यात यावे.

दो. क्रेडिट/डेबिट कार्डसंदर्भातील सर्व नियम आणि कायदे संबंधित बँकेच्या वेबसाईटवर सुलभ स्वरूपात उपलब्ध असणे आवश्यक आहे. हे दृष्टीहीन व्यक्तींना वाचून दाखवले पाहिजे आणि त्यांना समजावून सांगितलेले जोखीम घटक समजावून सांगितले पाहिजेत.

तीन. बँका फोटोसह क्रेडिट / डेबिट कार्ड जारी करण्याचा विचार करू शकतात. हे छायाचित्र ओळख/पडताळणी म्हणून काम करेल.

एटीएम/डेबिट कार्ड

एक. दृष्टीहीन ग्राहकांना एटीएम सुविधेचा लाभ घेता यावा.

दो. ऑर्थोपेडिक अपंगांसारख्या इतर प्रवर्गातील अपंगव्यक्तींनाही एटीएम उपलब्ध असल्याची खात्री बँकांनी करावी.

6. ऑनलाइन बँकिंग / मोबाइल बँकिंग आणि टेलि बँकिंग / फोन बँकिंग

एक. सर्व बँकांकडे प्रवेशयोग्य संकेतस्थळे असणे आवश्यक आहे आणि आंतरराष्ट्रीय सुलभता मानकांचे पालन करणे आवश्यक आहे.

दो. वेब अनुप्रयोग, डेस्कटॉप अनुप्रयोग आणि मोबाइल अनुप्रयोग यासारख्या सर्व ग्राहकाभिमुख अनुप्रयोग दृष्टीहीन व्यक्तींसाठी सुलभ असणे आवश्यक आहे.

तीन. बँकांकडे युजर ऑथेंटिकेशन/पासवर्ड व्हेरिफिकेशनच्या पर्यायी पद्धती असाव्यात.

चार. सर्व वैशिष्ट्ये विशेषतः ग्राहक सुरक्षेशी संबंधित दृष्टीहीन व्यक्तींना उपलब्ध असणे आवश्यक आहे.

7. लॉकर

१. दृष्टीहीन ग्राहकांना विनंतीनुसार लॉकरची सुविधा उपलब्ध करून द्यावी.

२. ऑपरेशनसाठी सोयीस्कररित्या असलेल्या योग्य लॉकरचे वाटप केले जाऊ शकते.

३. दृष्टीहीन ग्राहकाला लॉकर देण्याची बँक प्रक्रिया इतर कोणत्याही ग्राहकाप्रमाणेच असणे आवश्यक आहे.

४. दृष्टीहीन ग्राहकाला लॉकर चालविण्यासाठी खालील पर्याय दिले जाऊ शकतात:

अ. ऑपरेशन - सिंगली

आ. ऑपरेशन - अर्जदाराच्या आवडीनुसार, विश्वासाह व्यक्तीच्या मदतीने.

इ. ऑपरेशन - एकत्रितपणे.

५. दृष्टीहीन ग्राहक लॉकर उघडताना लॉकरच्या प्रभारी व्यक्तीला उपस्थित राहण्याची विनंती करू शकतो किंवा लॉकर बंद झाल्यानंतर काही ही शिल्लक राहिले नाही किंवा पडले नाही हे तपासू शकतो.

8. कर्ज

एक. दृष्टिहीन ग्राहकांना इतर ग्राहकांप्रमाणे कर्ज उपलब्ध करून दिले पाहिजे आणि त्यांची दृष्टी कमकुवत होणे हा कर्ज मंजूर/नाकारण्याचा निकष असू नये.
दो. दृष्टिहीन ग्राहकावर व्याज भरणे, तारण व इतर अटींचा अतिरिक्त बोजा लादता कामा नये.

[टॉप](#)

बीसीएसबीआय

बीस. बीसीएसबीआय कोड ऑफ बँकेची ग्राहकांप्रती बांधिलकी - जानेवारी २०१४
इक्कीस. तक्रार निवारण

20. बीसीएसबीआय कोड ऑफ बँकेची ग्राहकांप्रती बांधिलकी - जानेवारी 2014

बँकिंग कोड अँड स्टँडर्डबोर्ड ऑफ इंडिया

11. ज्येष्ठ नागरिक आणि दिव्यांग व्यक्ती

- अ) ज्येष्ठ नागरिक, दिव्यांग आणि निरक्षर व्यक्तींसारख्या आमच्या विशेष ग्राहकांना आमच्याबरोबर बँकिंग करणे सोपे आणि सोयीस्कर व्हावे यासाठी आम्ही सर्वतोपरी प्रयत्न करू. यामध्ये अशा अर्जदार आणि ग्राहकांसाठी सोयीस्कर धोरणे, उत्पादने आणि सेवा बनविणे समाविष्ट असेल.
- आ) आपल्याकडून बँकिंग सेवांमध्ये प्रवेश सुधारण्यासाठी प्रणाली आणि कार्यपद्धती विकसित करण्याचा आम्ही प्रयत्न करू.
- इ) आम्ही आमच्या शाखा आणि एटीएममध्ये प्रत्यक्ष प्रवेश आपल्यासाठी सोयीस्कर करण्याचा प्रयत्न करू.
- ई) आपले बँकिंग व्यवहार पार पाडण्यासाठी आपल्याला मदत करण्यासाठी आम्ही आपल्याशी संवाद साधणार्या या आमच्या कर्मचार्यांना संवेदनशील करू.
- उ) या संहितेत केलेल्या इतर सर्व वचनबद्धतेव्यतिरिक्त -
१. आम्ही तुम्हाला योग्य प्राधान्य देऊ. बँकिंग व्यवहार आणि तक्रारींचे निवारण करण्यासाठी आम्ही आपल्याला वैयक्तिकृत सेवा प्रदान करण्याचा प्रयत्न करू.
 २. बँकिंग हॉलमध्ये बसण्याची व्यवस्था करण्यासाठी आम्ही प्रयत्न करू.
 ३. सिंगल विंडो यंत्रणेद्वारे आम्ही आपल्याला आमच्या सेवा प्रदान करण्याचा प्रयत्न करू.
 ४. अधिकृतपत्र आणि पासबुक सादर केल्यावर आपण प्राधिकृत केलेल्या व्यक्तींद्वारे आपण निर्धारित केलेल्या मर्यादित आम्ही आपला निधी काढण्यास परवानगी देऊ.
 ५. प्रकृती अस्वास्थ्य, शाखेत येण्यास असमर्थता अशा विशेष परिस्थितीत 'डोअरस्टेप' बँकिंग (खात्यात क्रेडिट साठी रोख रक्कम / साधने उचलणे किंवा धनादेश / लेखी मागणी देण्याविरूद्ध रोख / डिमांड ड्राफ्ट वितरित करणे) प्रदान करण्याचा आम्ही प्रयत्न करू.
 ६. आम्ही तुम्हाला (पेन्शनधारकांना) पेन्शन स्लिप जारी करू ज्यात तुमच्या खात्यात जमा झालेल्या पेन्शनचा तपशील असेल.
 ७. विशेष परिस्थितीत घरपोच पेन्शन देण्याची व्यवस्था करण्याचा आम्ही प्रयत्न करू.
 ८. आपण (पेन्शनधारकांनी) आमच्या बँकेच्या कोणत्याही शाखेत सादर करणे आवश्यक असलेले जीवन प्रमाणपत्र आम्ही स्वीकारू.

०. ऑटिझम, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता आणि बहुविध अपंगत्व असलेल्या अपंग व्यक्तींसाठी राष्ट्रीय न्यास अधिनियम, १९९९ अन्वये कायदेशीर पालक ाची नेमणूक कशी करावी याविषयी अपंग व्यक्तींच्या नातेवाइकांना/ पालकांना मार्गदर्शन करणार आहोत.
१. चेकबुक सुविधा, एटीएम सुविधा, नेट बँकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, किरकोळ कर्ज, क्रेडिट कार्ड अशा सर्व बँकिंग सुविधा कोणत्याही भेदभावाशिवाय दृष्टीहीनांना दिल्या जातील याची आम्ही खात्री करू.
२. दृष्टीहीनांना विविध बँकिंग सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी आम्ही सर्वतोपरी मदत करू.
३. आम्ही नियमित बैठकांचे आयोजन करण्याचा प्रयत्न करू जेणेकरून आपण आपल्या चिंता व्यक्त करू शकाल आणि सामूहिक अनुभवाचा लाभ घेऊ शकाल.

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

[टॉप](#)

21. तक्रार निवारण

आपल्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी, आपण हे केले पाहिजे

- संबंधित शाखेकडे लेखी तक्रार नोंदवावी.
- जर तुमच्या तक्रारीचे निवारण शाखेत होत नसेल तर तुम्ही बँकेच्या वरिष्ठ अधिकाऱ्यांशी (रिजनल/झोनल मॅनेजर) संपर्क साधू शकता ज्यांचा संपर्क तपशील शाखेत उपलब्ध असावा.
- बँकेकडे तक्रार केल्यानंतर ३० दिवसांच्या आत उत्तर न मिळाल्यास किंवा उत्तरावर समाधान न झाल्यास आपण बँकिंग लोकपालाकडे जाऊ शकता ज्याच्या अखत्यारित शाखा येते. बँकिंग लोकपालाचा संपर्क तपशील शाखेत तसेच www.rbi.org.in>होम>मोरलिंग>तक्रार>बँकिंग लोकपाल योजनेवर उपलब्ध असावा

बँकिंग कोड अँड स्टँडर्डबोर्ड ऑफ इंडिया सदस्य बँकांमध्ये पद्धतशीर बदल घडवून आणण्याचा प्रयत्न करते जेणेकरून या बँका कमीत कमी बँकिंग सेवा संहितेनुसार वचनबद्ध करतील. बीसीएसबीआय वैयक्तिक तक्रारींचा निपटारा करत नाही.

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

[टॉप](#)

NSDL

बाईस. अंध व्यक्तींचे डिपॉझिटरी खाते उघडणे व चालविणे
तेईस. अंध व्यक्तींचे खाते उघडणे

22. अंध व्यक्तींचे डिपॉझिटरी खाते उघडणे व चालविणे

नॅशनल सिक्युरिटीज डिपॉझिटरी लिमिटेड

सहभागी इंटरफेस

परिपत्रक

परिपत्रक क्र. एनएसडीएल/पॉलिसी/२००७/००४९
तारीख : २१ ऑगस्ट २००७

उप : सुधारित कार्यपद्धती - अंध व्यक्तींचे डिपॉझिटरी खाते उघडणे व चालविणे

सर्व डिपॉझिटरी पार्टिसिपेंट्स (डीपी) यांना माहित आहे की एनएसडीएल आपल्या परिपत्रक क्र. एनएसडीएल/पीआय/२००५/१५८४ दिनांक २६ ऑगस्ट २००५ रोजी अंध व्यक्तीने लाभार्थी खाते उघडण्याबाबत स्पष्टीकरण दिले. एनएसडीएलने अंध असलेल्या/असलेल्या व्यक्तींच्या हिताचे रक्षण आणि संरक्षण करण्याच्या उद्देशाने वरील स्पष्टीकरण जारी केले होते.

अंध व्यक्तींच्या विकास ासाठी आणि कल्याणासाठी काम करणाऱ्या अनेक संस्थांकडून एनएसडीएलला उपरोक्त परिपत्रकात नमूद केलेल्या अटींची पूर्तता करण्यात अंध व्यक्तींना येणाऱ्या व्यावहारिक अडचणींबाबत सामूहिक निवेदने प्राप्त झाली आहेत.

एनएसडीएलला प्राप्त झालेल्या विविध निवेदनांचा विचार करून आणि अंध व्यक्तींच्या विकास आणि कल्याणासाठी काम करणाऱ्या संस्थांच्या प्रतिनिधींचे म्हणणे ऐकून घेतल्यानंतर आणि तांत्रिक प्रगती आणि अंध व्यक्तीची स्वतंत्रपणे कार्य करण्याची आणि स्वतःचे प्रतिनिधित्व करण्याची इच्छा लक्षात घेऊन, डीपींना परिपत्रक क्र. एनएसडीएल/पीआय/२००५/१५८४ दिनांक २६ ऑगस्ट २००५ रोजी रद्द करण्यात आला असून लाभार्थी खाते उघडण्यासाठी व चालविण्यासाठी अंध व्यक्तींकडून प्राप्त झालेला अर्ज तत्काळ तत्काळ तत्काळ हाताळावा.

एक) एनएसडीएल परिपत्रक क्रमांक एनएसडीएल/पीआय/२००४/१६२२ आणि एनएसडीएल/पीआय/२००४/२११७ दिनांक ७ सप्टेंबर २००४ आणि २५ नोव्हेंबर २००४ रोजी दिलेल्या प्रक्रियेनुसार ओळखीचा पुरावा, पत्त्याचा पुरावा आणि अंध व्यक्तीचे छायाचित्र (पुढे ग्राहक म्हणून संबोधले जाते) मिळवा. एनएसडीएल परिपत्रक क्रमांक एनएसडीएल/पॉलिसी/२००७/००१६ आणि एनएसडीएल/पॉलिसी/२००७/००२२ दिनांक १६ मार्च २००७ आणि १८ एप्रिल २००७ मध्ये विहित केलेल्या प्रक्रियेनुसार ग्राहकाची 'वैयक्तिक' पडताळणी करावी. ग्राहकाचे पॅन कार्ड मिळवा आणि एनएसडीएल परिपत्रक क्र. एनएसडीएल/पॉलिसी/२००६/०००७ दिनांक ३ मार्च २००६.

दो) साथीदारांची अट मागे घेतली जाते.

तीन) जेव्हा ग्राहकांनी विनंती केली तेव्हा डीपीने क्लायंटला खाते उघडण्याचा फॉर्म आणि डीपी-क्लायंट कराराची सामग्री वाचून समजावून सांगितली पाहिजे. जर ग्राहक निरक्षर असेल तर डीपीने एनएसडीएल परिपत्रक क्र. एनएसडीएल/पीआय/२००२/०७०९ दिनांक ३ मे २००२.

चार) डीपीएम प्रणालीमध्ये खाते उघडण्याच्या फॉर्ममध्ये दिलेल्या ग्राहकांची स्वाक्षरी डीपीने कॅप्चर केली पाहिजे. शिवाय, डीपीएम प्रणालीमध्ये (अधिकृत अंतर्गत) टिप्पणी ठेवावी

'स्वाक्षरीदार' स्क्रीनवर स्वाक्षरी केलेले तपशील) की क्लायंट "दृष्टीविकलांग" आहे. शिवाय, जर क्लायंट निरक्षर असेल तर डीपीने "दृष्टिहीन आणि अंगठ्याचा ठसा" अशी टिप्पणी करावी.

5) अशा ग्राहकांच्या डिलिव्हरी इन्स्ट्रक्शन स्लिप (डीआयएस) जारी करणे, पुन्हा जारी करणे आणि प्रक्रिया करण्यासाठी, डीपींना एनएसडीएल परिपत्रक क्र. एनएसडीएल/पीआय/२००४/१४०१ दिनांक ५ ऑगस्ट २००४. डीपींना एनएसडीएल परिपत्रक क्र.चे पालन करणे देखील आवश्यक असेल. एनएसडीएल/पोलिसी/२००७/००११ दिनांक १५ फेब्रुवारी २००७ रोजी डीआयएसवरील सेबीच्या परिपत्रकाबाबत. तसेच अशा ग्राहकांना देण्यात येणाऱ्या डीआयएसवर 'दृष्टिहीन' किंवा 'दृष्टिहीन आणि अंगठ्याचा ठसा' असा प्री-स्टॅम्प लावण्यात यावा. शिवाय, या ग्राहकांनी अशिक्षित असल्यासच डीआयएस वितरित करण्यासाठी डीपीच्या कार्यालयात जावे.

हे परिपत्रक जारी झाल्यानंतर उघडलेल्या नवीन खात्यांसाठी तसेच विद्यमान ग्राहकांसाठी डीआयएसच्या प्रक्रियेसाठी वरील प्रक्रिया लागू होतील हे लक्षात घेण्याची विनंती डीपींना करण्यात आली आहे.

बाजूने आणि त्यांच्या वतीने
नॅशनल सिक्युरिटीज डिपॉझिटरी लिमिटेड

एसडी/-

भूषण मैदेव, उपाध्यक्ष

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

टॉप

23. अंध व्यक्तीचे खाते उघडणे

नॅशनल सिक्युरिटीज डिपॉझिटरी लिमिटेड

सहभागी इंटरफेस

परिशिष्ट

'खाते उघडण्या'वरील मास्टर परिपत्रक - आवृत्ती १

(१) अंध व्यक्तीचे खाते उघडणे (एनएसडीएल/पॉलिसी/२००७/००४९ दिनांक २१ ऑगस्ट २००७)

(अ) बिंदू क्र. मध्ये विहित केलेल्या प्रक्रियेनुसार पीओआय, पत्त्याचा पुरावा आणि अंध व्यक्तीचे छायाचित्र (पुढे क्लायंट म्हणून संबोधले जाते) मिळवा. (१) (१) १.३. पॉईंट क्र. मध्ये नमूद केलेल्या प्रक्रियेनुसार क्लायंटची 'इन-पर्सन' पडताळणी करा. (१) (१) १.१. क्लायंटचे पॅन कार्ड मिळवा आणि बिंदू क्र. मध्ये नमूद केलेल्या प्रक्रियेचे अनुसरण करा. (१) (२) २.१.

(आ) जेव्हा ग्राहकांनी विनंती केली तेव्हा डीपीने क्लायंटला खाते उघडण्याचा फॉर्म आणि डीपी-क्लायंट कराराची सामग्री वाचून समजावून सांगितली पाहिजे. जर ग्राहक निरक्षर असेल तर डीपीने बिंदू क्रमांक ८ मध्ये नमूद केलेल्या प्रक्रियेचे अनुसरण केले पाहिजे.

(इ) डीपीएम प्रणालीमध्ये खाते उघडण्याच्या फॉर्ममध्ये दिलेल्या ग्राहकांची स्वाक्षरी डीपीने कॅप्चर केली पाहिजे. याव्यतिरिक्त, डीपीएम सिस्टममध्ये ('स्वाक्षरीकर्त्याच्या स्क्रीनवरील अधिकृत स्वाक्षरी तपशीलांखाली) क्लायंट "दृष्टीविकलांग" आहे अशी टिप्पणी ठेवली पाहिजे. शिवाय, जर क्लायंट निरक्षर असेल तर डीपीने "दृष्टिहीन आणि अंगठ्याचा ठसा" अशी टिप्पणी करावी.

(ई) अशा ग्राहकांच्या डिलिव्हरी इन्स्ट्रक्शन स्लिप (डीआयएस) जारी करणे, पुन्हा जारी करणे आणि प्रक्रिया करण्यासाठी, डीपींना एनएसडीएल परिपत्रक क्र. एनएसडीएल/पीआय/२००४/१४०१ दिनांक ५ ऑगस्ट २००४. डीपींना एनएसडीएल परिपत्रक क्र.चे पालन करणे देखील आवश्यक असेल. एनएसडीएल/पॉलिसी/२००७/००११ दिनांक १५ फेब्रुवारी २००७ रोजी डीआयएसवरील सेबीच्या परिपत्रकाबाबत. तसेच अशा ग्राहकांना देण्यात येणाऱ्या डीआयएसवर 'दृष्टिहीन' किंवा 'दृष्टिहीन आणि अंगठ्याचा ठसा' असा प्री-स्टॅम्प लावण्यात यावा. शिवाय, या ग्राहकांनी अशिक्षित असल्यासच डीआयएस वितरित करण्यासाठी डीपीच्या कार्यालयात जावे.

२१ ऑगस्ट २००७ पासून उघडण्यात आलेल्या नवीन खात्यांसाठी (सुधारित परिपत्रक जारी करणे) तसेच विद्यमान ग्राहकांसाठी डीआयएसच्या प्रक्रियेसाठी वरील प्रक्रिया लागू असतील, हे लक्षात घेण्याची विनंती डीपींना करण्यात आली आहे.

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

टॉप

अधिनियम आणि निर्देश

- चौबीस. अपंग व्यक्तींचे हक्क नियम, २०१७
- पच्चीस. अपंग हक्क अधिनियम, २०१६
- छब्बीस. UNCRPD उदायित्व
- सत्ताईस. नॅशनल ट्रस्ट रेग्युलेशन, २००१
- अठ्ठाईस. ऑटिझम, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता आणि बहुविध अपंगत्व असलेल्या व्यक्तींच्या कल्याणासाठी राष्ट्रीय ट्रस्ट अधिनियम, १९९९
- उन्तीस. मानसिक आरोग्य सेवा अधिनियम, २०१७
- तीस. अपंग व्यक्तींची कंत्राटी क्षमता
- इक्तीस. कायमस्वरूपी अपंग मुले/भावंडे व अवलंबून पालकांसाठी पेन्शन प्रक्रिया

24. अपंग व्यक्तींचे हक्क नियम, 2017

सामाजिक न्याय आणि अधिकारिता मंत्रालय

[सक्षमीकरण व अपंग व्यक्ती विभाग (दिव्यांगजन)]

अधिसूचना

नवी दिल्ली, १० मार्च/वार्ताहर

सामाजिक न्याय आणि सक्षमीकरण मंत्रालयाने अपंग व्यक्तींचे हक्क नियम, 2017 अधिसूचित केले.

- या नियमावलीनुसार प्रत्येक आस्थापनाने अपंग व्यक्तींसाठी समान संधीचे धोरण जाहीर करणे बंधनकारक आहे. हे धोरण शक्यतो संकेतस्थळावर प्रसिद्ध करणे अपेक्षित असून त्यामध्ये अशा व्यक्तींसाठी देण्यात येणाऱ्या सोयी-सुविधा आणि पदांचा समावेश असावा.
- तसेच प्रत्येक आस्थापनाने भौतिक पर्यावरण, वाहतूक, माहिती व दळणवळण तंत्रज्ञान आदींशी संबंधित मानकांचे पालन करणे आवश्यक आहे. वेबसाइटवर टाकण्यात येणारी कागदपत्रे इलेक्ट्रॉनिक पब्लिकेशन (ईपीयूबी) किंवा प्रवेशयोग्य पीडीएफ स्वरूपात असणे आवश्यक आहे.

(स.क्र.२५) - आरपीडीए नियम २०१७ - परिच्छेद ३ - कलम ७ मध्ये तक्रार निवारण यंत्रणेची स्थापना व कार्यपद्धती निश्चित करण्यात आली आहे.

7. शासकीय आस्थापनांकडून तक्रारींची नोंद ठेवण्याची पद्धत:-
(एक) तक्रार निवारण अधिकारी तक्रारींची नोंद व सॉफ्ट कॉपी खास ठेवून ठेवतील व प्रत्येक तक्रारीसाठी स्वतंत्र पान देण्यात येईल.

(शून्य) तक्रार निवारण अधिकारी रजिस्टरमध्ये खालील तपशील नोंदवतील, उदा:-

(अ) तक्रारीची तारीख; (ब) तक्रारदाराचे नाव; (क) तक्रारीची चौकशी करणार्या व्यक्तीचे नाव; (ड) घटनेचे ठिकाण; (ड) ज्या आस्थापना किंवा व्यक्तीविरुद्ध तक्रार करण्यात आली आहे, त्याचे नाव; (च) तक्रारीचा सारांश; (छ) कोणतीही अतिरिक्त माहिती; (ज) कागदोपत्री पुरावे, असल्यास; (१) तक्रार निवारण अधिकाऱ्यामार्फत निकाली काढण्याची तारीख; (२) जिल्हास्तरीय समितीमार्फत अपील निकाली काढण्याचा तपशील; आणि (ट) इतर कोणतीही माहिती.

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

टॉप

25. अपंग हक्क अधिनियम, 2016

कायदा आणि न्याय मंत्रालय

(विधिमंडळ विभाग)

नवी दिल्ली, २८ डिसेंबर २०१६/पौषा १७, १९३८ (साका)

संसदेच्या खालील कायद्याला राष्ट्रपतींची संमती मिळाली

दिनांक 27 डिसेंबर 2016 रोजी सर्वसामान्य माहितीसाठी प्रसिद्ध करण्यात आला आहे:-

अपंग हक्क अधिनियम, २०१६

(क्रमांक 49 ऑफ 2016)

[२७ डिसेंबर २०१६]

अपंग व्यक्तींच्या हक्कांवरील संयुक्त राष्ट्रांच्या कराराला आणि त्याच्याशी संबंधित किंवा प्रासंगिक बाबींसाठी अंमलात आणणारा कायदा.

युनायटेड नेशन्स कन्व्हेंशन ऑन द राइट्स ची अंमलबजावणी करणारा कायदा

अपंग व्यक्ती आणि त्यांच्याशी संबंधित किंवा प्रासंगिक बाबींसाठी

त्यात.

तर संयुक्त राष्ट्रसंघाच्या महासभेने आपला हक्ककरार स्वीकारला

१३ डिसेंबर २००६ रोजी अपंग व्यक्तींची;

आणि उपरोक्त कन्व्हेंशनमध्ये खालील तत्त्वे नमूद केली आहेत

अपंग व्यक्तींचे सक्षमीकरण, -

(अ) अंगभूत प्रतिष्ठेचा आदर, वैयक्तिक स्वायत्ततेसह स्वतःची निवड करण्याचे स्वातंत्र्य आणि व्यक्तींचे स्वातंत्र्य;

(आ) भेदभाव न करणे;

(इ) समाजात पूर्ण आणि प्रभावी सहभाग आणि समावेश;

(ई) मानवी विविधतेचा आणि माणुसकीचा एक भाग म्हणून अपंग व्यक्तींचा आदर आणि स्वीकार;

(उ) संधीची समानता;

(ऊ) सुलभता;

(ऋ) स्त्री-पुरुष समानता;

(ल) अपंग मुलांच्या विकसित होत असलेल्या क्षमतेचा आदर आणि अपंग मुलांच्या त्यांची ओळख जपण्याच्या अधिकाराचा आदर;

आणि भारताने या करारावर स्वाक्षरी केली आहे;

आणि भारताने १ ऑक्टोबर २००७ रोजी या करारावर शिक्कामोर्तब केले; आणि वरील कराराची अंमलबजावणी करणे आवश्यक मानले जाते. भारतीय प्रजासत्ताकाच्या ६७ व्या वर्षात संसदेने लागू केलेला कायदा असो

(हा कायदा अपंग व्यक्ती (समान संधी, हक्कांचे संरक्षण आणि पूर्ण सहभाग) अधिनियम, १९९५ ची जागा घेतो. हे युनायटेड नॅशनल कन्व्हेंशन ऑन द राइट्स ऑफ पर्सन्स ऑफ डिसेबिलिटीज (यूएनसीआरपीडी) च्या जबाबदाऱ्या पूर्ण करते, ज्यावर भारताने स्वाक्षरी केली आहे. डिसेंबर २०१६ मध्ये हा कायदा लागू झाला.)

अपंगत्वाचे प्रकार सध्याच्या ७ वरून २१ करण्यात आले असून आणखी प्रकारच्या अपंगत्वाची भर घालण्याचा अधिकार केंद्र सरकारला असणार आहे. 21 अपंगत्व खालीलप्रमाणे :-

एक.	अंधत्व
दो.	कमी-दृष्टी
तीन.	कुष्ठरोग बरे झालेल्या व्यक्ती
चार.	कर्णबधिर (कर्णबधिर आणि कर्णबधिर)
पाँच.	लोकोमोटर अपंगत्व
छः.	बौनावादः
सात.	बौद्धिक अपंगत्व
आठ.	मानसिक आजार
नौ.	ऑटिझम स्पेक्ट्रम डिसऑर्डर
दस.	सेरेब्रल पाल्सी
ग्यारह.	मस्क्युलर डिस्टॉफी
बारह.	तीव्र न्यूरोलॉजिकल परिस्थिती
तेरह.	विशिष्ट शिक्षण अपंगत्व
चौदह.	मल्टीपल स्क्लेरोसिस
पंद्रह.	भाषण आणि भाषा अपंगत्व
सोलह.	थॅलेसेमिया
सत्रह.	हिमोफिलिया
अठ्ठारह.	सिकल सेल रोग
उन्नीस.	कर्णबधिरतेसह अनेक अपंगत्व
बीस.	असिड हल्ल्यातील पीडित ा
इक्कीस.	पार्किन्सन रोग

"बेंचमार्क अपंगत्व" असलेल्या व्यक्तींची व्याख्या वर नमूद केलेल्या किमान 40 टक्के अपंगत्व असल्याचे प्रमाणित म्हणून केली जाते.

आरपीडीए 2016 कलम 13 मध्ये सर्व अपंग व्यक्तींना कायदेशीर क्षमतेचा अधिकार, आर्थिक बाबींचा अधिकार आणि बँक कर्ज, तारण आणि इतर प्रकारच्या वित्तीय कर्जात प्रवेश ाची तरतूद आहे:

13. (१) योग्य सरकार हे सुनिश्चित करेल की अपंग व्यक्तींना इतरांप्रमाणेच जंगम किंवा स्थावर मालमतेची मालकी किंवा वारसा मिळण्याचा, त्यांच्या आर्थिक व्यवहारांवर नियंत्रण ठेवण्याचा आणि बँक कर्ज, तारण आणि इतर प्रकारचे आर्थिक कर्ज मिळण्याचा अधिकार आहे.

(२) योग्य सरकार हे सुनिश्चित करेल की अपंग व्यक्तींना जीवनाच्या सर्व पैलूंमध्ये इतरांबरोबर समान आधारावर कायदेशीर क्षमता प्राप्त होईल आणि कायद्यासमोर इतर कोणत्याही व्यक्तीप्रमाणे सर्वत्र समान मान्यता मिळण्याचा अधिकार आहे.

आरपीडीए 2016 कलम 15 मध्ये अपंग व्यक्तींना त्यांची कायदेशीर क्षमता वापरण्यासाठी मदत सुनिश्चित करण्यासाठी योग्य सरकारची तरतूद आहे.

15. (१) योग्य सरकार संघटित होण्यासाठी एक किंवा अधिक प्राधिकरणांची नेमणूक करेल अपंग व्यक्तींना त्यांच्या कायदेशीर क्षमतेचा वापर करण्यासाठी मदत करण्यासाठी समुदाय आणि सामाजिक जागरूकता निर्माण करणे.
- (२) उपकलम (१) अन्वये नेमलेले प्राधिकरण संस्थांमध्ये राहणाऱ्या अपंग व्यक्ती आणि उच्च सहाय्याची गरज असलेल्या व्यक्तींना कायदेशीर क्षमतेचा वापर करण्यासाठी योग्य सहाय्य व्यवस्था स्थापन करण्यासाठी आणि आवश्यकतेनुसार इतर कोणत्याही उपाययोजना करण्यासाठी उपाययोजना करेल.

आरपीडीए 2016 कलम 19 नुसार अपंग व्यक्तींना कर्ज पुरवठा करणार या योजना आणि कार्यक्रम तयार करणे योग्य सरकारला बंधनकारक आहे:

19. (१) योग्य सरकार खालील प्रमाणे योजना व कार्यक्रम तयार करेल.
अपंग व्यक्तींना विशेषतः व्यावसायिक प्रशिक्षण व स्वयंरोजगारासाठी रोजगार उपलब्ध करून देण्यासाठी सवलतीच्या दरात कर्जाची तरतूद करणे.

आरपीडीए 2016 कलम 21 नुसार प्रत्येक आस्थापनाने अपंग व्यक्तींसाठी समान संधी धोरण आखणे बंधनकारक आहे:

21. (१) प्रत्येक आस्थापनाने समान संधी धोरण अधिसूचित करावे ज्यात उपाययोजनांचा तपशील असेल या अध्यायातील तरतुदींच्या अनुषंगाने केंद्र सरकारने विहित केलेल्या पद्धतीने कार्यवाही करण्याचे प्रस्तावित आहे.
- (२) प्रत्येक आस्थापनाने या धोरणाची प्रत मुख्य आयुक्त किंवा राज्य आयुक्तांकडे नोंदवावी.

आरपीडीए २०१६ कलम २३ नुसार प्रत्येक आस्थापनाने अपंग व्यक्तींसाठी तक्रार निवारण अधिकारी नेमणे बंधनकारक आहे.

23. (१) प्रत्येक शासकीय आस्थापनासाठी एक तक्रार निवारण अधिकारी नियुक्त करेल.
कलम १९ चा उद्देश आणि अशा अधिकाऱ्याच्या नेमणुकीबाबत मुख्य आयुक्त किंवा राज्य आयुक्तांना कळविणे.
- (दो) कलम २० मधील तरतुदींचे पालन न केल्याने व्यथित झालेली कोणतीही व्यक्ती तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे तक्रार दाखल करू शकते, जे त्याची चौकशी करतील आणि सुधारात्मक कारवाईसाठी हे प्रकरण आस्थापनाकडे सादर करतील.
- (तीन) तक्रार निवारण अधिकारी केंद्र शासनाने विहित केलेल्या पद्धतीने तक्रारींची नोंद ठेवतील आणि प्रत्येक तक्रारीची नोंदणी झाल्यानंतर दोन आठवड्यांच्या आत चौकशी केली जाईल.
- (चार) पीडित व्यक्ती आपल्या तक्रारीवर केलेल्या कारवाईवर समाधानी नसल्यास तो जिल्हास्तरीय अपंग समितीकडे दाद मागू शकतो.

आरपीडीए 2016 कलम 40, 42 आणि 43 मध्ये अपंग व्यक्तींसाठी निर्मित वातावरण, सेवा, आयसीटी, ग्राहक उत्पादने आणि ॲक्सेसरीजमध्ये प्रवेशक्षमतेची तरतूद आहे:

40. केंद्र सरकार मुख्य आयुक्तांशी सल्लामसलत करून आराखडा तयार करेल शहरी आणि ग्रामीण भागातील जनतेला पुरविल्या जाणार या इतर सुविधा आणि सेवांसह भौतिक पर्यावरण, वाहतूक, माहिती आणि दळणवळण, योग्य तंत्रज्ञान आणि प्रणाली आणि इतर सुविधा आणि सेवांसाठी सुलभतेचे मानक निर्धारित करणारे अपंग व्यक्तींसाठीचे नियम.
42. हे सुनिश्चित करण्यासाठी योग्य सरकार उपाययोजना करेल:-
(१) ऑडिओ, प्रिंट आणि इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांमध्ये उपलब्ध सर्व सामग्री सुलभ स्वरूपात आहे;
(२) दिव्यांग व्यक्तींना ऑडिओ वर्णन, सांकेतिक भाषेचे विवेचन आणि जवळचे कॅप्शन देऊन इलेक्ट्रॉनिक माध्यमांमध्ये प्रवेश मिळतो;
(३) दैनंदिन वापरासाठी असलेल्या इलेक्ट्रॉनिक वस्तू आणि उपकरणे युनिव्हर्सल डिझाइनमध्ये उपलब्ध आहेत.
43. अपंग व्यक्तींसाठी सामान्य वापरासाठी सार्वत्रिक डिझाइन केलेल्या ग्राहक उत्पादने आणि ॲक्सेसरीजच्या विकास, उत्पादन आणि वितरणास प्रोत्साहन देण्यासाठी योग्य सरकार उपाययोजना करेल.

आरपीडीए 2016 कलम 46 मध्ये अपंग व्यक्तींसाठी सेवांची सुलभता स्वीकारण्यासाठी कालमर्यादा प्रदान केली आहे:

46. सेवा प्रदाते मग ते सरकारी असोत किंवा खाजगी, सेवा पुरवतील. अशा नियमांच्या अधिसूचनेच्या तारखेपासून दोन वर्षांच्या कालावधीत केंद्र शासनाने कलम ४० अन्वये तयार केलेल्या सुलभतेच्या नियमांनुसार : परंतु केंद्र सरकार मुख्य आयुक्तांशी सल्लामसलत करून उपरोक्त नियमांनुसार विशिष्ट श्रेणीच्या सेवा पुरविण्यासाठी मुदतवाढ देऊ शकेल.

आरपीडीए 2016 कायद्याच्या अध्याय 16 मध्ये गुन्हे आणि दंडाची कलमे आहेत अपंग व्यक्तींविरुद्ध केलेले कृत्य आणि कायद्यातील तरतुदींचे उल्लंघन.

उगम:

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

टॉप

26. यूएनसीआरपीडी दायित्व

भारताने अपंग व्यक्तींच्या हक्कांवरील संयुक्त राष्ट्रांच्या कन्व्हेन्शन, २००६[४] (त्यानंतर, "यूएनसीआरपीडी") वर स्वाक्षरी केली आहे. अशा प्रकारे, लोकसंख्येच्या सर्व सदस्यांना समान प्रवेश सुनिश्चित करणे हे आंतरराष्ट्रीय कर्तव्य आहे. हे बंधन अपंग व्यक्तींना बँकिंग सेवा चालविण्याचा अधिकार देण्यापर्यंत आहे.

अपंग व्यक्तींच्या हक्कांवरील संयुक्त राष्ट्रांचा करार (यूएनसीआरपीडी) हे एक आंतरराष्ट्रीय साधन आहे जे अपंग व्यक्तींना इतर सर्वांना समान मानवी हक्क प्रदान करते.

युनायटेड नेशन्स कन्व्हेन्शन ऑन राइट्स ऑफ पर्सन्स ऑफ डिसएबिलिटीज (यूएन सीआरपीडी) कलम ५.२ नुसार शारीरिक आणि मानसिक अपंगांमध्ये अंतर्गत समानता प्रस्थापित करते. म्हणूनच मानसिकदृष्ट्या आजारी, मतिमंद, ऑटिझम इत्यादींना शारीरिकदृष्ट्या अपंग भारतीय नागरिकांप्रमाणे समानता आणि अधिकार बहाल करण्याची गरज आहे.

अनुच्छेद ५ - समानता आणि भेदभाव न करणे

- एक. सर्व व्यक्ती कायद्यासमोर आणि कायद्याखाली समान आहेत आणि कायद्याच्या समान संरक्षण आणि समान लाभासाठी कोणत्याही भेदभावाशिवाय पात्र आहेत हे राज्य पक्ष मान्य करतात.
- दो. राज्य पक्ष अपंगत्वाच्या आधारावर सर्व भेदभाव प्रतिबंधित करतील आणि अपंग व्यक्तींना सर्व आधारांवर भेदभावाविरुद्ध समान आणि प्रभावी कायदेशीर संरक्षणाची हमी देतील.
- तीन. समानतेला प्रोत्साहन देण्यासाठी आणि भेदभाव दूर करण्यासाठी, राज्य पक्ष वाजवी निवास व्यवस्था प्रदान केली जाईल याची खात्री करण्यासाठी सर्व योग्य पावले उचलतील.
- चार. अपंग व्यक्तींच्या वास्तविक समानतेला गती देण्यासाठी किंवा साध्य करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या विशिष्ट उपाययोजना सध्याच्या कन्व्हेन्शनच्या अटीनुसार भेदभाव मानल्या जाणार नाहीत.

उगम:

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

कलम १२ - कायद्यासमोर समान मान्यता

- एक. अपंग व्यक्तींना कायद्यासमोरील व्यक्ती म्हणून सर्वत्र मान्यता मिळण्याचा अधिकार आहे, याची पुष्टी राज्यपक्ष करतात.
- दो. अपंग व्यक्तींना जीवनाच्या सर्व पैलूंमध्ये इतरांबरोबर समान आधारावर कायदेशीर क्षमता प्राप्त होते हे राज्य पक्ष मान्य करतील.
- तीन. अपंग व्यक्तींना त्यांच्या कायदेशीर क्षमतेचा वापर करण्यासाठी आवश्यक असलेल्या समर्थनात प्रवेश प्रदान करण्यासाठी राज्य पक्ष योग्य उपाययोजना करतील.
- चार. आंतरराष्ट्रीय मानवी हक्क कायद्यानुसार गैरवर्तन रोखण्यासाठी कायदेशीर क्षमतेच्या वापराशी संबंधित सर्व उपाययोजना योग्य आणि प्रभावी सुरक्षा उपायांची तरतूद करतात हे राज्य पक्ष सुनिश्चित करतील. अशा प्रकारच्या सुरक्षा उपायांनी हे सुनिश्चित केले जाईल की कायदेशीर क्षमतेच्या वापराशी संबंधित उपाय, व्यक्तीचे हक्क, इच्छा आणि प्राधान्ये यांचा आदर करतात, हितसंबंधांचा संघर्ष आणि अनुचित प्रभावापासून मुक्त आहेत.

आनुपातिक आणि त्या व्यक्तीच्या परिस्थितीनुसार, शक्य तितक्या कमी कालावधीसाठी अर्ज करा आणि सक्षम, स्वतंत्र आणि निःपक्षपाती प्राधिकरण किंवा न्यायिक संस्थेद्वारे नियमित पुनरावलोकनाच्या अधीन आहेत. अशा उपायांचा त्या व्यक्तीच्या हक्कांवर आणि हितसंबंधांवर किती प्रमाणात परिणाम होतो, त्या प्रमाणात हे संरक्षण उपाय असतील.

5. या कलमातील तरतुदींच्या अधीन राहून, राज्य पक्ष अपंग व्यक्तींना मालमत्तेची मालकी किंवा वारसा मिळण्याचा समान अधिकार सुनिश्चित करण्यासाठी, त्यांच्या स्वतः च्या आर्थिक व्यवहारांवर नियंत्रण ठेवण्यासाठी आणि बँक कर्ज, तारण आणि इतर प्रकारच्या आर्थिक पतपुरवठ्यात समान प्रवेश सुनिश्चित करण्यासाठी सर्व योग्य आणि प्रभावी उपाययोजना करतील आणि अपंग व्यक्ती मनमानीपणे त्यांच्या मालमत्तेपासून वंचित राहणार नाहीत याची खात्री करतील.

उगम:

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

[टॉप](#)

27. राष्ट्रीय न्यास नियम, 2001

11. पालकत्वासाठी कोण अर्ज करू शकतो?

एक. आई-वडील दोघेही संयुक्तपणे किंवा मृत्यू, घटस्फोट, कायदेशीर विभक्तहोणे, परित्यक्ता किंवा शिक्षा झाल्यामुळे गैरहजर राहिल्यास त्यांच्या पालकत्वासाठी एकट्याने अर्ज करू शकतात किंवा प्रकरण 18 वर्षांपेक्षा जास्त वयाचे असू शकते.

दो. आई-वडील दोघांचा मृत्यू, परित्यक्ता, दोषी ठरल्यास, भावंडे (अर्ध्या आणि सावत्र भावंडांसह) संयुक्तपणे किंवा एकट्याने (एकल अर्जाचे कारण स्वतंत्रपणे स्पष्ट करावे) कुटुंबातील अपंग सदस्याच्या पालकत्वासाठी अर्ज करू शकतात.

तीन. वरील उपनियम (१) व (२) लागू न केल्यास नातेवाईक पालकत्वासाठी अर्ज करू शकतात.

चार. उपनियम (१), (२) व (३) लागू न केल्यास कोणतीही नोंदणीकृत संस्था पालकत्वासाठी अर्ज करू शकते.

पाँच. स्थानिक पातळीवरील समिती नोंदणीकृत संस्थेला निराधार किंवा परित्यक्ता व्यक्तीच्या बाबतीत पालकत्वासाठी अर्ज करण्याचे निर्देश देऊ शकते.

12. अर्जदाराने पालक म्हणून कोणाला सूचित केले जाऊ शकते?

1. आई-वडील दोघेही एकत्रितपणे, किंवा, मृत्यूमुळे एकाची अनुपस्थिती असल्यास, घटस्फोट, कायदेशीर विभक्तहोणे, परित्यक्ता किंवा दोषी ठरवणे, अल्पवयीन मुलाचे नैसर्गिक पालक असणे, स्वतःला जसे असेल तसे पालक म्हणून नियुक्त करण्यासाठी, त्यांच्या किंवा जसे असेल तसे त्याच्या अपंग मुलाचे पालक म्हणून नियुक्त करण्यासाठी स्थानिक पातळीवरील समितीकडे अर्ज करता येईल, अशा परिस्थितीत पालक अपात्र ठरल्याशिवाय अर्ज स्वीकारला जाईल.

१. नागरिकत्व गमावणे;

२. अस्वस्थ मनाचे असणे;

३. न्यायालयाने दोषी ठरविणे; किंवा ४. निराधार असणे.

2. अर्जदार भावंडे, किंवा कुटुंबातील कोणताही सदस्य किंवा इतर कोणतीही व्यक्ती दर्शवू शकतो किंवा नोंदणीकृत संस्था पालक म्हणून विचारकरण्यासाठी आणि संस्थांच्या बाबतीत, संस्थांच्या पात्रतेच्या अटी उपनियम (3), (4) आणि (5) मध्ये नमूद केल्याप्रमाणे असतील.

3. संस्थेला पालक मानण्याच्या बाबतीत, संस्था असणे आवश्यक आहे कायद्यांतर्गत नोंदणीकृत आणि त्या व्यक्तीची काळजी घेण्यास सक्षम असणे.

4. एखाद्या कायद्यांतर्गत नोंदणी करणे बंद झाल्यास किंवा काम करणे बंद केल्यास किंवा अन्यथा अयोग्य आढळल्यास स्थानिक पातळीवरील समिती पर्याय तयार करेल

अशा कोणत्याही संस्थेच्या देखरेखीखाली असलेल्या अशा कोणत्याही कैद्याच्या किंवा वॉर्डच्या पाळणाघराची व्यवस्था करणे.

पाँच. उपनियम (४) अन्वये पर्यायी काळजी कायमस्वरूपी स्वरूपाची नसावी व ती एक वर्षाच्या कालावधीत कायमस्वरूपी पालकत्वाने दिली जाईल.

छः. पालक नियुक्तीच्या वेळी अर्जदार हा प्रभाग ज्या ठिकाणी सवयीने वास्तव्यास आहे, त्या ठिकाणाच्या आसपास किंवा जवळ राहत असावा.

सात. महिला प्रभागासाठी एकही पुरुष पालक मानला जाणार नाही आणि महिला प्रभागांच्या बाबतीत पुरुष व्यक्तीला त्याच्या जोडीदारासह सहपालकत्व दिले जाईल, जो मुख्य सहपालक असेल.

13. पालक नियुक्तीसाठी अर्ज प्राप्त करणे, प्रक्रिया करणे आणि पुष्टी करण्यासाठी मार्गदर्शक तत्त्वे

एक. स्थानिक पातळीवरील समितीला नियमानुसार फॉर्म डी किंवा फॉर्म ए मध्ये पालक नियुक्तीसाठी अर्ज प्राप्त होतील.

दो. पालक नियुक्तीसाठी अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर स्थानिक पातळीवरील समिती अर्जाची छाननी करेल आणि पालकत्वाच्या मुद्द्यावर निर्णय घेण्यासाठी आवश्यक असणारी कोणतीही सहाय्यक कागदपत्रे किंवा माहिती मागवेल.

तीन. पालकांकडून स्वतःव्यतिरिक्त इतर पालकांसाठी अर्ज आल्यास स्थानिक पातळीवरील समिती कोणत्याही प्रकारे पालकांचे समुपदेशन घेण्याचा निर्णय घेऊ शकते, पालकांव्यतिरिक्त इतर पालक असण्याची सत्यता निश्चित करण्याचा निर्णय घेऊ शकते.

चार. जर पालकत्वाची गरज असलेल्या अपंग व्यक्तीसाठी पालक किंवा नातेवाईक उपलब्ध नसतील, कारण ते अपंग किंवा निराधार किंवा परित्यक्त आढळले असतील तर समितीचे सदस्य किंवा सदस्य त्या व्यक्तीच्या पालकत्वाची प्रक्रिया सुरू करण्यासाठी नोंदणीकृत संस्थेकडून अर्ज मागू शकतात.

पाँच. पालकत्वाच्या गरजेची सत्यता ठरविण्यासाठी अपंग व्यक्तीचे मूल्यमापन स्थानिक पातळीवरील समितीकडून केले जाणे आवश्यक आहे आणि गरज निश्चित करण्यासाठी तांत्रिक कर्मचारी किंवा त्यांच्या सेवांची मदत घेणे स्थानिक पातळीवरील समितीला खुले असेल.

छः. ज्याला पालकत्व दिले जात आहे त्याच्या क्षमता आणि उपयुक्ततेबद्दल स्थानिक पातळीवरील समिती स्वतःचे समाधान करेल.

सात. वैयक्तिक काळजी आणि देखभालीसाठी पालकत्वाचा अर्ज खालील क्षेत्रांचा समावेश करण्यासाठी स्वीकारला जाईल, उदा.

एक. अन्न, वस्त्र आणि निवारा गरजा;

दो. आरोग्य सेवेच्या गरजा;

- तीन. धार्मिक गरजा;
- चार. शिक्षण, प्रशिक्षण आणि रोजगाराच्या गरजा;
- पाँच. विश्रांती आणि पोषण गरजा;
- छः. शोषण आणि गैरवर्तनापासून संरक्षण;
- सात. घटनात्मक आणि मानवी हक्कांचे संरक्षण; आणि
- आठ. वैद्यकीय आणि शस्त्रक्रियेच्या गरजा.

8. (१) नोंदणीकृत संस्थेने केलेल्या अर्जावर पालकाच्या नियुक्तीची पुष्टी; किंवा (२) अपंग व्यक्तीचे पालक किंवा नातेवाईक नियमानुसार फॉर्म बी मध्ये असतील.

14. स्थानिक पातळीवरील समितीने पारित केलेल्या आदेशांचा तपशील

स्थानिक पातळीवरील समिती दर तिमाहीतून एकदा मंडळाला प्राप्त अर्जाचा तपशील, त्यावर दिलेले आदेश आणि नोंदणीकृत पालक संघटनेशी सल्लामसलत करून पालकत्वाच्या कामकाजाच्या मूल्यमापनाचा अहवाल पाठवेल.

उगम:

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

[टॉप](#)

ऑटिझम, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता आणि बहुविध अपंगत्व असलेल्या व्यक्तींच्या कल्याणासाठी राष्ट्रीय ट्रस्ट अधिनियम, १९९९

कलम १४ पालकत्वासाठी नियुक्ती:-

(१) अपंग व्यक्तीचे पालक किंवा त्याचे नातेवाईक अपंग व्यक्तीचे पालक म्हणून काम करण्यासाठी आपल्या आवडीच्या कोणत्याही व्यक्तीच्या नियुक्तीसाठी स्थानिक पातळीवरील समितीकडे अर्ज करू शकतात.

(२) कोणतीही नोंदणीकृत संस्था अपंग व्यक्तीसाठी पालक नियुक्तीसाठी स्थानिक पातळीवरील समितीकडे विहित नमुन्यात अर्ज करू शकते; परंतु अपंग व्यक्तीच्या पालकाची संमती घेतल्याशिवाय अशा कोणत्याही अर्जाची दखल स्थानिक पातळीवरील समितीकडून घेतली जाणार नाही.

परंतु अपंग व्यक्तीच्या पालकांची संमती घेतल्याशिवाय स्थानिक पातळीवरील समितीकडून अशा कोणत्याही अर्जाची दखल घेतली जाणार नाही.

(३) पालक नियुक्तीच्या अर्जावर विचार करताना स्थानिक पातळीवरील समिती विचार करेल-

(अ) अपंग व्यक्तीला पालकाची गरज आहे का;

(आ) ज्या हेतूसाठी अपंग व्यक्तीसाठी पालकत्व आवश्यक आहे.

(४) स्थानिक पातळीवरील समिती उपकलम (१) व (२) अन्वये प्राप्त झालेले अर्ज नियमांद्वारे निश्चित केलेल्या पद्धतीने प्राप्त करेल, त्यावर कार्यवाही करेल व त्यावर निर्णय घेईल.

परंतु पालकनियुक्तीसाठी शिफारस करताना स्थानिक पातळीवरील समिती पालकाने पार पाडावी लागणाऱ्या जबाबदाऱ्यांची तरतूद करेल.

(५) स्थानिक पातळीवरील समिती त्याला प्राप्त झालेल्या अर्जाचा तपशील व त्यावर देण्यात आलेले आदेश नियमांद्वारे निश्चित केलेल्या अंतराने मंडळाकडे पाठवेल.

** कलम १५ पालकांची कर्तव्ये

१५) पालकाची कर्तव्ये - या अध्यायांतर्गत अपंग व्यक्तीचा पालक म्हणून नियुक्त करण्यात आलेली प्रत्येक व्यक्ती, आवश्यक तेथे, एकतर अशा अपंग व्यक्तींची आणि त्याच्या मालमत्तेची काळजी घेईल किंवा अपंग व्यक्तीच्या देखभालीची जबाबदारी घेईल.

(** या कलमाचा अर्थ असा आहे की, पालकाची नेमणूक झाली असली तरी त्याला अपंग व्यक्तीच्या आर्थिक बाबींची काळजी घेणे आवश्यक नसते, तर ते एकट्या व्यक्तीची काळजी घेऊ शकतात.)

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

टॉप

29. मानसिक आरोग्य सेवा अधिनियम, 2017

अध्याय 1 - परिभाषा

(१) "माहितीपूर्ण संमती" म्हणजे कोणत्याही बळजबरीने, अनुचित प्रभावाशिवाय, फसवणूक, धमकी, चूक किंवा चुकीची माहिती न देता विशिष्ट हस्तक्षेपासाठी दिलेली संमती आणि त्या व्यक्तीला समजलेल्या भाषेत आणि पद्धतीने विशिष्ट हस्तक्षेपाचे जोखीम आणि फायदे आणि पर्यायांसह पुरेशी माहिती एखाद्या व्यक्तीस जाहीर केल्यानंतर प्राप्त केलेली संमती;

(स) "मानसिक आजार" म्हणजे विचार, मनःस्थिती, आकलन, अभिमुखता किंवा स्मरणशक्तीचा एक लक्षणीय विकार जो निर्णय, वर्तन, वास्तव ओळखण्याची क्षमता किंवा जीवनाच्या सामान्य मागण्या पूर्ण करण्याची क्षमता, मद्यपान आणि अंमली पदार्थांच्या गैरवापराशी संबंधित मानसिक परिस्थिती, परंतु त्यात मानसिक मंदता समाविष्ट नाही जी एखाद्या व्यक्तीच्या मनाच्या अपूर्ण किंवा अपूर्ण विकासाची स्थिती आहे, विशेषतः बुद्धिमत्तेच्या उपसामान्यतेचे वैशिष्ट्य;

अध्याय २ - मानसिक आजार आणि मानसिक आरोग्य सेवा आणि उपचारांचे निर्णय घेण्याची क्षमता

3. (१) मानसिक आजार हे राष्ट्रीय किंवा अशा राष्ट्रीय स्तरानुसार निश्चित केले जातील किंवा आंतरराष्ट्रीय स्तरावर मान्य वैद्यकीय मानके (जागतिक आरोग्य संघटनेच्या आंतरराष्ट्रीय रोग वर्गीकरणाच्या ताज्या आवृत्तीसह) केंद्र सरकारने अधिसूचित केल्याप्रमाणे.

(२) मानसिक आजाराच्या उपचारांशी थेट संबंधित हेतू वगळता किंवा या अधिनियमांतर्गत किंवा सध्या अस्तित्वात असलेल्या इतर कोणत्याही बाबींखेरीज कोणतीही व्यक्ती किंवा प्राधिकरण एखाद्या व्यक्तीचे मानसिक आजार असलेली व्यक्ती म्हणून वर्गीकरण करू शकणार नाही.

(३) एखाद्या व्यक्तीचा मानसिक आजार खालील गोष्टींच्या आधारे निश्चित केला जाणार नाही:-

(अ) राजकीय, आर्थिक किंवा सामाजिक स्थिती किंवा सांस्कृतिक, वांशिक किंवा धार्मिक गटाचे सदस्यत्व किंवा इतर कोणत्याही कारणास्तव व्यक्तीच्या मानसिक आरोग्याच्या स्थितीशी थेट संबंधित नाही;

(आ) एखाद्या व्यक्तीच्या समाजात प्रचलित असलेल्या नैतिक, सामाजिक, सांस्कृतिक, कार्य किंवा राजकीय मूल्ये किंवा धार्मिक श्रद्धा यांच्याशी सुसंगत नसणे.

(४) मानसिक आरोग्य संस्थेत पूर्वीचे उपचार किंवा रुग्णालयात दाखल होणे जरी समर्पक असले तरी त्या व्यक्तीच्या मानसिक आजाराचे वर्तमान किंवा भविष्यातील कोणतेही निर्धारण योग्य ठरणार नाही.

(५) एखाद्या व्यक्तीच्या मानसिक आजाराच्या निश्चितीचा अर्थ सक्षम न्यायालयाने तसे घोषित केल्याशिवाय ती व्यक्ती अस्वस्थ मनाची आहे असा होत नाही किंवा घेतला जाणार नाही.

उगम:

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

[टॉप](#)

30. भारतीय करार कायद्याच्या कलम 11 > अपंग व्यक्तींची कंत्राटी क्षमता :-

प्रत्येक व्यक्ती ज्याचे वय बहुसंख्य आहे आणि त्याचे मन चांगले आहे आणि कोणत्याही कायदानुसार अपात्र नाही तो करार करण्यास सक्षम आहे.

त्यामुळे प्रौढ अपंग व्यक्ती 'अस्वस्थ मनाच्या' असल्याचे दाखवल्याशिवाय त्यांना संसर्ग होऊ शकतो, असे मानले जाते. त्या व्यक्तीच्या संवादाची पद्धत ही त्यांना अस्वस्थ मनाची म्हणून संबोधण्याचा आधार नाही.

> भारतीय कराराच्या कलम १२ मध्ये मनाची अस्वस्थता म्हणजे काय हे खालीलप्रमाणे स्पष्ट केले आहे:-

एखादी व्यक्ती करार करण्याच्या हेतूने सुदृढ मनाची असते असे म्हटले जाते, जर तो त्या वेळी तो करतो त्या वेळेस तो तो समजून घेण्यास आणि त्याच्या हितावर होणार्या परिणामांबद्दल तर्कसंगत निर्णय घेण्यास सक्षम असेल.

जी व्यक्ती सहसा अस्वस्थ मनाची असते, परंतु कधीकधी शांत मनाची असते, जेव्हा तो निरोगी मनाचा असतो तेव्हा करार करू शकतो.

जी व्यक्ती सहसा सुदृढ मनाची असते, परंतु कधीकधी अस्वस्थ मनाची असते, ती अस्वस्थ मनाची असताना करार करू शकत नाही.

दृष्टांत

(अ) वेड्याच्या आश्रयातील रुग्ण, जो अंतराने, निरोगी मनाचा आहे, त्या कालावधीत संकुचित होऊ शकतो.

(आ) जो विवेकी मनुष्य, जो तापामुळे विक्षिप्त आहे, किंवा जो इतका मद्यधुंद आहे की त्याला कराराच्या अटी समजत नाहीत किंवा त्याच्या हितसंबंधांवर त्याचा काय परिणाम होतो याबद्दल तर्कसंगत निर्णय घेऊ शकत नाही, असा प्रलाप किंवा मद्यपान टिकून असताना तो संकुचित होऊ शकत नाही.

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

टॉप

31. कायमस्वरूपी अपंग मुले/भावंडे आणि अवलंबून पालकांसाठी पेन्शन प्रक्रिया

कार्मिक, पीजी आणि पेन्शन मंत्रालयाने जारी केलेल्या दिनांक 01.07.2013 च्या परिपत्रक क्रमांक 1/27/2011-पी अँड पीडब्ल्यू (ई) द्वारे कायमस्वरूपी अपंग मुले / भावंडे आणि अवलंबून पालकांसाठी पेन्शन प्रक्रिया सुलभ करणे

वृद्ध पालक आणि अपंग मुले/भावंडांसाठी जारी केलेले सुधारित पेन्शन पेमेंट ऑर्डर (पीपीओ) मिळविण्यात येणाऱ्या अडचणी दूर करणे.

- > सीसीएस (पेन्शन) नियम, १९७२ च्या नियम ५४ च्या अटीनुसार कायमस्वरूपी अपंग मुलाला/ भावंडाला कौटुंबिक पेन्शन देण्यासाठी कर्मचारी/पेन्शनधारक निवृत्तीपूर्वी किंवा नंतर कोणत्याही वेळी नियुक्ती प्राधिकरणाकडे विनंती करू शकतो.
- > अशा कोणत्याही मुलाला किंवा मुलीला कौटुंबिक पेन्शन देण्यापूर्वी, नियुक्त अधिकाऱ्याने हे समाधान करावे की अपंगत्व अशा स्वरूपाचे आहे जेणेकरून त्याला किंवा तिला उपजीविकेपासून रोखता येईल आणि ते विधिवत स्थापन केलेल्या वैद्यकीय मंडळाच्या प्रमाणपत्राद्वारे सिद्ध केले जाईल.
- > विधवा किंवा पात्र मूल किंवा पात्र पालक नसलेल्या पेन्शनरवर अशी भावंडे पूर्णपणे अवलंबून असतील तर अपंग आश्रित भावंडांना कौटुंबिक पेन्शन देय असेल.
- > अशी विनंती मान्य झाल्यानंतर कार्यालयप्रमुख अशा मुलांना/भावंडांना/अवलंबून पालकांना कौटुंबिक पेन्शन देण्याबाबत तात्काळ मंजूरी आदेश जारी करतील. अपंग मुलाला/ भावंडांना/ आश्रित पालकांना कौटुंबिक पेन्शन देण्याकरिता यापुढे कोणत्याही अधिकृततेची आवश्यकता भासणार नाही.
- > पेन्शन वितरण प्राधिकरण निवृत्तीवेतनधारकाच्या मृत्यूनंतर कायमस्वरूपी अपंग मुलाला/ भावंडांना किंवा अवलंबून पालकांना पेन्शन पेमेंट ऑर्डर (पीपीओ), नियुक्ती अधिकाऱ्याची मान्यता आणि पेन्शनधारकाचा मृत्यू दाखला आणि उत्पन्नाच्या स्वयंप्रमाणपत्राच्या आधारे कौटुंबिक पेन्शन वितरित करण्यास सुरवात करेल.
- > अशा प्रकरणांमध्ये कौटुंबिक पेन्शन त्वरित मंजूर करण्यासाठी बँक अधिकाऱ्यांना सोयीस्कर करण्यासाठी, सरकारी कर्मचारी / पेन्शनर / पती-पत्नी अशा मुलांचे / भावंडांचे / पालकांचे बँक खाते उघडू शकतात आणि पेन्शन पेमेंट ऑर्डर (पीपीओ) मध्ये समाविष्ट करण्यासाठी ही माहिती कार्यालय प्रमुखांना दर्शवू शकतात.

उगम:

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

टॉप

न्यायालयाचे आदेश

बत्तीस. सीसीपीडी आदेश दिनांक: 23.02.2012

तैंतीस. सीसीपीडी आदेश दिनांक: 05.09.2005

32. सीसीपीडी आदेश दिनांक: 23.02.2012

भारत सरकारच्या सामाजिक न्याय व अधिकारिता मंत्रालयातील अपंग व्यक्तींसाठी मुख्य आयुक्त कार्यालय

प्रकरण क्रमांक 21/1102/2011-12 दिनांक : 23.02.2012
प्रेषण क्र.

या बाबतीत
रामजी त्रिपाठी
जुना एच/९, कबीर कॉलनी, बी.एच.यू.,
- आर 1554
Varansi

तक्रारदार

विरुद्ध
स्टेट बँक ऑफ इंडिया
(माध्यमातून : मुख्य व्यवस्थापक)
बनारस हिंदू विद्यापीठ शाखा
- आर 1555

प्रतिवादी

सुनावणीची तारीख : 21.02.2012

उपस्थित:

- १) श्री रामजी त्रिपाठी।
- २) रमाकांत गुप्ता, मुख्य व्यवस्थापक, एसबीआय, बीएचयू, वरंसी

हकूम

स्टेट बँक ऑफ इंडियाने एटीएम कार्डसह बँकिंग सुविधा देण्यास नकार दिल्याची तक्रार वरील तक्रारदार एका दृष्टिदोष व्यक्तीने अपंग व्यक्ती (समान संधी, हक्कांचे संरक्षण आणि पूर्ण सहभाग) अधिनियम १९९५ अन्वये मुख्य अपंग आयुक्तांकडे दिनांक १४.११.२०११ रोजी दाखल केली. बीएचयू शाखा इतरांच्या बरोबरीने.

दो. तक्रारदाराने आपण दृष्टिहीन व्यक्ती असून काम करत असल्याचे सांगितले.

बनारस हिंदू विद्यापीठात स्वीय सहाय्यक डॉ. स्टेट बँक ऑफ इंडिया बीएचयू, शाखा, बनारस येथे त्यांचे बचत खाते आहे. दृष्टिहीन व्यक्तींना एटीएम कार्ड देण्यास बँकेने असमर्थता दर्शविली होती.

तीन. ०१.१२.२०११ रोजीच्या पत्र क्रमांक २१/११०२/११-१२ द्वारे प्रतिवादी बँकेकडे हे प्रकरण मांडण्यात आले.

४ प्रतिवादीने दिनांक 12.01.2012 च्या उत्तराद्वारे सांगितले की, त्रिपाठी यांच्या स्वाक्ष्या सुसंगत नसल्यामुळे आणि त्यांची सहज कॉपी करता येत असल्याने त्यांचे आर्थिक हित लक्षात घेऊन त्यांना चेकबुक दिले जाऊ शकत नाही. एटीएमसंदर्भात वरिष्ठांच्या सूचनेनुसार

आतापर्यंत दृष्टिदोष व्यक्तींसाठी एटीएम बसविण्यात आलेले नाही, त्यामुळे त्रिपाठी यांना एटीएम कार्ड देता आले नाही.

सरोजिनी हाऊस, ६, भगवान दास रोड, नवी दिल्ली-११०००१ दूरध्वनी : 23386054, 23386154, टेलिफॅक्स: 23386006

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

(कृपया भविष्यातील पत्रव्यवहारात वरील फाईल/केस नंबर उद्धृत करा)

पाँच. प्रतिवादीच्या लेखी युक्तिवादाचा विचार केल्यानंतर, 21.02.2012 रोजी वैयक्तिक सुनावणी होणार आहे. दरम्यान, १३.०२.२०१२ च्या पत्राद्वारे तक्रारदाराने विहित प्रोफॉर्म सादर केल्यानंतर तक्रारदाराला ०९ ०२ २०१२ रोजी चेकबुक देण्यात आल्याची माहिती प्रतिवादीने दिली. एटीएम कार्डसाठी विहित प्रोफॉर्मामध्ये अर्ज सादर केल्यानंतर त्याचा तपशील सीव्हीएस प्रणालीत टाकण्यात आला आहे. त्याला एटीएम कार्ड क्रमांक ५०४८ ०९८० ०२११ ००००० ०१८ देण्यात येत होते. तक्रारदाराला चेकबुक व एटीएम कार्ड दिल्याचा पुरावा म्हणून त्यांनी सहाय्यक कागदपत्रेही जोडली

छः. सुनावणीदरम्यान पक्षकारांनी आपल्या लेखी युक्तिवादाचा पुनरुच्चार केला. आपल्याला चेकबुक देण्यात आले आहे, मात्र बँकेने विचारणा केल्यावर हमीपत्र दिल्यानंतरच सुरुवातीला आपण कोणतेही बँकिंग उत्पादन देण्यास तयार नसल्याचे तक्रारदाराने सांगितले. त्यांना असे वाटते की कोणत्याही अतिरिक्त गरजेचा आग्रह धरून नये ज्यावर देशातील इतर नागरिकांकडून आयएस प्राप्त होत नाही. एटीएम कार्डबाबत त्यांनी सांगितले की, त्यांना ते अद्याप मिळालेले नाही.

सात. स्टेट बँक ऑफ इंडिया, बनारस हिंदू विद्यापीठ शाखेने दिनांक 06/07.05.2009 च्या परिपत्रक क्रमांक एनबीजी/एसअँडपी-एसपी/4/2009-10 द्वारे जारी केलेल्या सूचनांचे पालन केले आहे. या परिपत्रकानुसार दृष्टिदोष असलेल्या खातेदाराने स्व-संचालित चेकबुक सुविधा देण्यासाठी खालील प्रतिज्ञापत्र देणे आवश्यक आहे :-

१. मी च आहे म्हणून आपण दृष्टीहीन/ अपंग आहोत आणि दोन्ही डोळ्यांच्या दृष्टीपासून अपंग आहोत. तर, माझ्या / आमच्या वैयक्तिक विनंतीनुसार स्टेट बँक ऑफ इंडिया, बीएचयू शाखेने मला / आम्हाला 'चेक बुक सुविधा' जारी करण्यास / प्रदान करण्यास सहमती दर्शविली आहे जेणेकरून मला / आम्हाला 'सेल्फ ऑपरेटेड चेक'द्वारे माझे / आमचे खाते ऑपरेट करता येईल, माझ्या / आमच्या खात्याशी संबंधित विविध व्यवहार सुलभ होतील. मी / आम्ही माझ्या स्वतः च्या जोखमीवर, खर्चावर आणि परिणामांवर या चेकबुकचा वापर करण्यास सहमत आणि वचनबद्ध आहोत.

६. चेकबुकच्या बाबतीत निष्काळजीपणा किंवा गैरवापर किंवा इतर कोणत्याही तृतीय पक्षाकडून मला / आम्हाला होणार्या कोणत्याही नुकसानीस बँक जबाबदार राहणार नाही.

७. हे प्रतिज्ञापत्र मला माझ्या पुढच्या मित्राने वाचून दाखवले आहे आणि खालील साक्षीदारांच्या उपस्थितीत मला / आम्हाला माहित असलेल्या भाषेत मला / आम्हाला समजले आहे

डाव्या / उजव्या हाताच्या अंगठ्याचा ठसा असलेल्या खातेदाराची स्वाक्षरी".

कॉर्पोरेट सेंटर मुंबईचे परिपत्रक क्र.एनबीजी/एसअँडपीआयएससी/२०/२००९-१० दिनांक ३११०. २००९ मध्ये दृष्टीहीन व्यक्तींनी थर्ड पार्टी सेल्फ ड्राॅ केलेल्या धनादेशांना आता परवानगी देण्यात आली आहे. यापूर्वी त्यांना केवळ क्रॉस केलेले धनादेश दिले जात होते. त्यानंतर प्रतिज्ञापत्राच्या स्वरूपात सुधारणा करण्यात आली असून, त्यानुसार स्वाक्षरीतील विसंगतीच्या घटनांशी संबंधित कलमे जोडण्यात आली आहेत, असेही त्यांनी नमूद केले. या बंदीचा तक्रारदार किंवा अपंग कोणत्याही ग्राहकाला त्रास देण्याचा कोणताही हेतू नाही.

नौ. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाने आपल्या परिपत्रक क्र. डीबीओडी. क्र.लेग बीसी.९१/०९.०७.००५१२००७-०८ दिनांक ०४.०६.२००८ ने आरआरबीसह सर्व अनुसूचित वाणिज्य बँकांना सल्ला दिला होता की दृष्टीहीन व्यक्तींना चेकबुक सुविधा / एटीएम, लॉकर इ. सह बँकिंग सुविधा ंचा लाभ घेण्यास अडचणी येत आहेत आणि दृष्टीहीनांना या सुविधा नाकारता येत नाहीत **कारण ते करार** करण्यास कायदेशीरदृष्ट्या सक्षम आहेत. थर्ड पार्टी चेक सुविधेसह चेकबुक सुविधा, नेट बँकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, किरकोळ कर्ज, क्रेडिट कार्ड आदी सर्व बँकिंग सुविधा कोणत्याही भेदभावाशिवाय दृष्टीहीनांना देण्यात याव्यात, असा सल्ला बँकांना देण्यात आला आहे. बँकांनी आपल्या शाखांना दृष्टीहीन व्यक्तींना वरील सुविधांचा लाभ घेण्यासाठी सर्वतोपरी मदत करण्याचा सल्ला द्यावा, असे आवाहन करण्यात आले आहे.

दस.दिनांक ०४.०६.२००८ च्या आर.बी.आय.च्या परिपत्रकानुसार इंडियन बँक्स असोसिएशनने (आयबीए) आपल्या परिपत्रक क्र. सीई/आरबी-१निप/१७६६ डीटी. १८.११ २००८ मध्ये दृष्टीहीन व्यक्तींच्या अंगठ्याचे ठसे स्वाक्षरीऐवजी साठवण्याचे उपलब्ध तंत्रज्ञान आणि अपंग व्यक्तींना इतरांशी समान तत्वावर सर्व सुविधा मिळण्यासंदर्भात युनायटेड नेशन्स कन्व्हेंशन ऑन द राइट्स ऑफ डिसएबिलिटी (यूएनसीआरपीडी) च्या अनुच्छेद ९ चा संदर्भ आहे आणि त्यानुसार , बँकांना शक्य तेथे टॉकिंग एटीएम बसविण्याचा सल्ला देतो. आयबीएने आपल्या सदस्यांना प्रक्रियात्मक मार्गदर्शक तत्वांमध्ये सुधारणा करण्याचा विचार करण्याची विनंती केली आणि ऑपरेटिंग कर्मचार्यांना आवश्यक सूचना जारी केल्या दृष्टीहीन व्यक्तींना बँकिंग सुविधांसाठी प्रक्रियात्मक मार्गदर्शक तत्वांबद्दल आरबीआयच्या सामान्य सूचनांमध्ये असेही म्हटले आहे की सर्व बँकांनी दृष्टीदोष असलेल्या ग्राहकाला इतर कोणत्याही ग्राहकाप्रमाणेच सुविधा प्रदान केल्या पाहिजेत. त्याचबरोबर यातील काही सुविधांमध्ये असलेल्या जोखमीची जाणीव ग्राहकाला करून दिली पाहिजे, जी अपंग नसलेल्या ग्राहकापेक्षा जास्त असू शकते. २००६ च्या डब्ल्यूपी (सी) क्रमांक २२१५ मध्ये माननीय गुवाहाटी उच्च न्यायालयाने अंतरिम आदेश देताना समान स्वरूपाच्या भेदभावाला सामोरे जावे लागलेल्या श्री प्रसन्नकुमार पिंचा यांनी दाखल केलेल्या डब्ल्यूपी (सी) क्रमांक २२१५ मध्ये प्रतिवादी बँकेला निर्देश दिले की याचिकाकर्त्याला एलओबीआयच्या गुवाहाटी शाखेत चेकबुक सुविधेसह बचत बँक खाते उघडण्याची परवानगी देण्यात यावी दृष्टीदोष किंवा इतर कोणतेही अपंगत्व नसलेले . तसेच याचिकाकर्त्याला संबंधित बँक खाते सामान्य/नेहमीच्या कामकाजाची परवानगी देण्यात येईल, असे निर्देश ही न्यायालयाने दिले आहेत. न्यायालयाच्या या अंतरिम आदेशाची एलडीबीआय बँकेने अक्षरशः अंमलबजावणी केल्याने याचिकाकर्त्याला सर्व बँकिंग सुविधा इतरांबरोबर समान तत्वावर मिळत आहेत. एका दृष्टीहीन ग्राहकासाठी देशातील एक बँक जर या आदेशाची यशस्वी अंमलबजावणी करू शकली, तर देशातील इतर सर्व बँका दृष्टीदोष असलेल्या सर्व व्यक्तींसाठी तसे करू शकत नाहीत, याचे कारण नाही.

11. हे देखील निदर्शनास आले आहे की प्रतिवादी बँकेने अवलंबिलेल्या सध्याच्या प्रक्रियेनुसार, दृष्टीदोष असलेल्या व्यक्तीस प्रत्येक वेळी वैयक्तिकरित्या बँकेत जाणे आवश्यक आहे, तिला / तिला पैसे काढणे आवश्यक आहे ज्यामुळे त्या व्यक्तीस टाळता येण्याजोगा छळ आणि अधर्मी परिस्थितीला सामोरे जावे लागते.

12. वर नमूद केलेल्या तथ्ये आणि परिस्थितीमध्ये, आणि दृष्टी आणि इतर अपंग व्यक्तींना नियमितपणे भेडसावणार्या या भेदभावाबद्दल सजग असल्याने आम्ही प्रतिवादीला खालीलप्रमाणे निर्देश देतो:

१) तक्रारदारासह सर्व दृष्टीआणि इतर अपंग व्यक्तींना सर्व बँकिंग सुविधा इतरांबरोबर समान तत्वावर वापरण्याची, वापरण्याची आणि उपभोगण्याची मुभा आहे याची खात्री करा. अशा सुविधांमध्ये चेक सुविधा, नेट बँकिंग सुविधा, एटीएम सुविधा, लॉकर सुविधा आदींचा समावेश आहे.

१३) अपंग ग्राहकांच्या हिताचे रक्षण करण्यासाठी सुरक्षा यंत्रणा विकसित करताना दृष्टिहीन आणि इतर अपंग व्यक्तींच्या हक्कांशी कोणत्याही किंमतीवर तडजोड केली जाऊ नये

१४) व्हिज्युअल डिसेबिलिटी असलेल्या ग्राहकाच्या स्वाक्षरीसंदर्भात संभाव्य विसंगतींमुळे उद्भवलेल्या समस्या फिंगर प्रोब मशिन बसविणे यासह विविध प्रकारे हाताळल्या जाऊ शकतात.

१५) दृष्टीदोष असलेल्या ग्राहकांना अंगठ्याचा ठसा लावून किंवा स्वाक्षरीच्या नेहमीच्या प्रक्रियेद्वारे बँक खाते चालविण्याचा पर्याय देण्यात यावा.

१६) दृष्टीदोष असलेल्या ग्राहकांकडून कोणतेही अतिरिक्त प्रतिज्ञापत्र (कोणत्याही अपंग नसलेल्या नागरिकाकडून प्राप्त न केलेले प्रतिज्ञापत्र) घेतले जाऊ नये; आणि बँकिंग धोरणाला मानवी चेहरा असावा.

एसबीआयची प्रतिवादी शाखा कॉर्पोरेट सेंटरने प्रसारित केलेल्या प्रक्रियेचे अनुसरण करीत असल्याचे वृत्त आहे. स्टेट बँक ऑफ इंडियाचे कॉर्पोरेट सेंटर, मुंबई यांनी वरील निर्देशांच्या अनुषंगाने सुधारित परिपत्रक व कार्यपद्धती जारी करणे योग्य ठरेल. या आदेशाची प्रत रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया आणि आयबीएला देखील पाठविली जात आहे जे सर्व व्यावसायिक बँका / सदस्यांना योग्य परिपत्रके जारी करू शकतात. शिवाय, प्रतिवादी बँकेने अवलंबिलेली सध्याची प्रक्रिया पूर्णपणे विसंगत आहे आणि 04.01.2008 च्या वरील आरबीआय परिपत्रकाच्या आणि 18.11.2008 च्या आयबीए परिपत्रकाच्या भावना आणि उद्देशाच्या विरोधात आहे.

14. त्यानुसार खटला निकाली काढला जातो.

(प्रसन्नकुमार पिंचा) मुख्य अपंग
आयुक्त डॉ.

कॉपी:

एक. सीएमडी, स्टेट बँक ऑफ इंडिया . कॉर्पोरेट सेंटर, - आर १५५६ स्टेट बँक भवन, ८ वा मजला, मॅडम कामा रोड, मुंबई, महाराष्ट्र.

दो. मुख्य महाव्यवस्थापक (एचआरडी), रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, बँकिंग ऑपरेशन्स अँड डेव्हलपमेंट विभाग, मध्यवर्ती कार्यालय, २० वा मजला, मध्यवर्ती कार्यालय इमारत, शाह भगतसिंग मार्ग, मुंबई - ४०० ००१

तीन. अध्यक्ष, इंडियन बँक्स असोसिएशन, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर कॉम्प्लेक्स, सेंटर-१ - आर १५५५, कफी परेड, मुंबई-४००००५.

[टॉप](#)

33. सीसीपीडी आदेश दिनांक: 05.09.2005

(२००५) सीसीडीजेआय

अपंगांसाठी मुख्य आयुक्तांच्या न्यायालयात

[अपंग व्यक्ती (समान संधी, हक्कांचे संरक्षण आणि पूर्ण सहभाग) अधिनियम, १९९५ अंतर्गत]

व्ही.पी. सिंगानिया विरुद्ध बँकिंग विभाग आणि ओआरएस.

२००३ चा खटला क्रमांक २७९१ - ०५.०९.२००५ रोजी निर्णय

वी.पी. सिंगानिया

राष्ट्राध्यक्ष

नॅशनल फेडरेशन ऑफ द ब्लाइंड (गाझियाबाद युनिट)

डी-51, सेक्शन 9. विजय नगर

गाझियाबाद (उत्तर प्रदेश)

तक्रार

V.

बँकिंग विभाग

(सचिवांमार्फत)

अर्थ मंत्रालय, भारत सरकार

जीवन दीप इमारत

संसद मार्ग

नवी दिल्ली : वृत्तसंस्था -

प्रतिवादी क्रमांक 1

इंडियन बँक असोसिएशन

(उपाध्यक्ष, ऑपरेशन्स यांच्यामार्फत)

वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, सहावा मजला

सेंटर १ बीएलजी., वर्ल्ड ट्रेड सेंटर कॉम्प्लेक्स

क्यूफु परेड

मुंबई - 400005

प्रतिवादी क्रमांक 2

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया

(मुख्य महाव्यवस्थापक, बँकिंग ऑपरेशन्स यांच्यामार्फत)

बँकिंग ऑपरेशन्स अँड डेव्हलपमेंट विभाग

मध्यवर्ती कार्यालय, केंद्र १

कॅफे परेड, कुलाबा

मुंबई - 400005

बँकिंग सेवा - तक्रारदार ही राष्ट्रीयकृत बँकेत अधिकारी म्हणून काम करणारी दृष्टीहीन व्यक्ती आहे - बँका दृष्टीहीन व्यक्तींना विशेषतः ज्यांना स्वाक्षरी करता येत नाही त्यांना चेकबुक सुविधा देत नाहीत म्हणून तक्रार व्यथित आहे ज्यामुळे अशा व्यक्तींना पोस्ट-डेटेड धनादेश देणे आवश्यक असलेल्या कोणत्याही कर्ज सुविधेचा लाभ घेणे अशक्य होते - पडताळणी / प्रमाणीकरणानंतर दृष्टीहीन खातेदारांना चेकबुक सुविधा देण्यात यावी अशी तक्रारदाराची विनंती डाव्या हाताच्या अंगठ्याचा

इम्प्रेशन (एलएचटीआय)/उजव्या हाताच्या अंगठ्याचा ठसा (आरएचटीआय) - प्रतिवादी क्रमांक १ ने सादर केले की बँका आधीपासूनच या पद्धतीचे अनुसरण करतात किंवा दृष्टीहीन व्यक्तींना केस-टू-केस आधारावर चेकबुक सुविधा देतात - याव्यतिरिक्त, दृष्टीहीन व्यक्ती समान मासिक हप्ते (ईएमआय) भरण्याच्या उद्देशाने ईसीएस डेबिट सारख्या इलेक्ट्रॉनिक यंत्रणेचा लाभ घेऊ शकतात - प्रतिवादी क्रमांक ३ चे मत होते की दृष्टीहीन व्यक्ती अन्यथा करार करण्यास कायदेशीररित्या सक्षम आहेत त्यामुळे त्यांना चेकबुक सुविधा देणे किंवा एटीएम/लॉकर चालविणे नाकारता येणार नाही - याव्यतिरिक्त, कर्तव्यबजावणी अधिकृत व्यक्ती किंवा नोटराईज्ड पॉवर ऑफ अॅटर्नी असलेल्या व्यक्तीच्या स्वाक्षरीखाली समान लाभ दिले जाऊ शकतात - प्रकरणाचे महत्त्व ओळखून प्रतिवादींच्या मतासाठी विविध मुद्दे तयार करण्यात आले - प्रतिवादी क्रमांक २ ने हे प्रकरण वरिष्ठ बँकर्सच्या स्थायी समितीकडे पाठवले ज्याने आपल्या निर्णयाद्वारे कोणताही बदल न करण्याचा प्रस्ताव ठेवला तक्रारदाराने सुचविलेल्या उपाययोजना फसवणुकीच्या जोखमीने भरलेल्या असल्याने विद्यमान यंत्रणेत आवश्यक - चेकबुक, लॉकर आणि एटीएम सुविधा ंचे संचालन दृष्टीहीन खातेदारांना करता येणार नाही - सविस्तर सूचना देण्यात आल्या आहेत.

मुख्य शब्द (शब्द): बँकिंग सेवा: चेक बुक: अंगठ्याचा ठसा

रस्तोगी आणि सुभाषवशिष्ट, वकील (तक्रारदारासाठी): ए थॉमस, अवर सचिव, व्ही.पी. वरिष्ठ संशोधन अधिकारी राम रणवार, सेक्शन ऑफिसर प्रेम मिआल आणि हेम ब्लुटिया सहाय्यक (प्रतिवादी क्रमांक १ साठी): व्ही. उपाध्यक्ष (प्रतिवादी क्रमांक २ साठी): सुबता दास. उपमहाव्यवस्थापक (प्रतिवादी क्रमांक ३ साठी)

टी.डी. धारियाल, डीसीसी. - व्ही.पी.सिंघानिया या दृष्टिदोष असलेल्या व्यक्तीने दिनांक १८.०८.२००३ रोजी मुख्य अपंग आयुक्तांच्या न्यायालयात तक्रार दाखल केली. ते नॅशनल फेडरेशन ऑफ द ब्लाइंड (गाझियाबाद युनिट) चे अध्यक्ष आहेत आणि ज्या व्यक्ती, विशेषत: ज्यांना स्वाक्षरी करता येत नाही, त्यांना कोणत्याही बँकेकडून चेकबुक अजिबात दिले जात नाही. सावकार वित्तीय संस्था कर्जदारांनी स्वाक्षरी केलेल्या पोस्ट-डेटेड चेकची आगाऊ मागणी करतात. अशा प्रकारे त्यांना घरे किंवा इतर कर्ज सुविधा ंचा लाभ घेता येत नाही. बँकेने प्रत्येक चेक लीफवर अशा ग्राहकांच्या डाव्या हाताच्या अंगठ्याचा ठसा (एलएचटीआय/राइट हँड थंब इम्प्रेशन (आरएचटीआय) पडताळणी/प्रमाणपत्र दिल्यानंतर त्यांच्या अंध खातेदारांना चेकबुक उपलब्ध करून द्यावेत, सर्व चेकलीफ कर्ज देणाऱ्या संस्थेच्या बाजूने ओलांडता येतील, असे त्यांनी सुचवले. त्यामुळे हे प्रकरण प्रतिवादी क्रमांक १ व ३ कडे नेण्याची विनंती त्यांनी केली.

दो. मुख्य अपंग आयुक्त कार्यालयाने अपंग अधिनियम, १९५५ च्या कलम ५९ अन्वये तक्रार नोंदविली आणि प्रतिवादी क्रमांक १ ला ०९.०९.२००३ रोजी कारणे दाखवा नोटीस बजावली.

तीन. प्रतिसाद न मिळाल्याने २१.०१.२००४ रोजी वैयक्तिक सुनावणी घेण्यात आली. दरम्यान, अर्थ मंत्रालय, बँकिंग विभाग यांनी २१.०१.२००४ रोजी देण्यात आलेली नोटीस प्राप्त झाली नसल्याची माहिती दिली, प्रतिवादी क्रमांक १ च्या प्रतिनिधीने अर्थ मंत्रालयाला रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाशी सल्लामसलत करण्याची आवश्यकता असल्याचे सांगितले आणि आणखी वेळ मागितला. त्यांना एक महिन्याच्या आत उत्तर सादर करण्यास आणि तक्रारदाराला दोन आठवड्यांत उत्तर सादर करण्यास सांगण्यात आले.

चार. १२ मार्च २००४ रोजी प्राप्त झालेल्या पत्र क्रमांक ३/२/२००४-एससीटी (ब) द्वारे प्रतिवादी क्रमांक १ ने इंडियन बँक्स असोसिएशनशी सल्लामसलत करून या प्रकरणाची तपासणी करण्यात आल्याची माहिती दिली. बँका केस-टू-केस तत्वावर दृष्टीहीन खातेदारांना चेक बुक सुविधा देतात, असे सांगण्यात आले. अनैतिक व्यक्तींकडून धनादेशाचा गैरवापर होऊ नये म्हणून त्यांना सावध केले जाते. काउंटरवर रोख देयकांसाठी अंगठ्याच्या ठशाचा वापर मर्यादित आहे. इलेक्ट्रॉनिक क्लिअरिंग अरेंजमेंट्स (ईसीएस डेबिट) या यंत्रणेचा वापर कर्जदारांकडून समान मासिक हप्ते गोळा करण्यासाठी केला जाऊ शकतो. ईएमआयचे प्रतिनिधित्व करणाऱ्या कर्ज देणाऱ्या संस्थांकडून मिळालेल्या दाव्यांचा सन्मान करण्यासाठी खातेदार आपल्या बँकरला आदेश देऊ शकतो. या पार्श्व वभूमीवर दृष्टीहीन व्यक्तींना नियमित पणे चेकबुक देण्याचे निर्देश बँकांना देणे योग्य नाही, असे बँकिंग विभागाचे मत होते. १७ मार्च २००४ च्या तक्रारीत म्हटले आहे की, ग्राहकाच्या अंगठ्याच्या ठशाची पडताळणी बँक अधिकाऱ्याकडून धनादेशावर केली जाते, त्यामुळे फसवणुकीची अजिबात शक्यता नाही. हे आरबीआय किंवा आयबीएला स्पष्ट केले गेले नाही, असे वाटत होते. त्यांनी बँकिंग विभाग, रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया आणि इंडियन बँक असोसिएशनला फोन करण्याची विनंती केली.

पाँच. दुसरी वैयक्तिक सुनावणी १४.०५.२००४ रोजी होणार होती ज्यादरम्यान प्रतिवादी क्रमांक १ ने माहिती दिली की हप्त्यांची रक्कम माहित असलेल्या विशिष्ट कारणासाठी दृष्टीहीन व्यक्तीला चेकबुक वापरण्याच्या प्रस्तावाची तपासणी करण्यासाठी हे प्रकरण रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाकडे (आरबीआय) घेण्यात आले आहे. त्यांची मते उपलब्ध होताच निर्णय कळविण्यात येणार आहे. संबंधित एजन्सीला करावयाचे वीजबिल भरणे, ज्या गृहनिर्माण सोसायट्यांना देयकाची रक्कम आगाऊ माहित नाही, अशा गृहनिर्माण संस्थांना भरावे लागणारे शुल्क अशा अन्य विशिष्ट कारणांसाठीही चेकबुक सुविधेला परवानगी देण्यात यावी, अशी विनंती तक्रारदाराने वित्त मंत्रालयाच्या पुढाकाराचे कौतुक करताना केली. अशा वेळी चेकबुक देताना संबंधित बँकेने देणाऱ्याचे नाव लिहून स्वाक्षरी करून न शकणाऱ्या दृष्टीहीन खातेदाराच्या अंगठ्याच्या ठशाची पडताळणी करावी, अशी सूचना त्यांनी केली.

छः. प्रतिवादी क्रमांक १ ने दिनांक २५.०६.२००४ च्या पत्र क्रमांक ३/२/२००४-एसओटी (बी) द्वारे सूचित केले की आयबीएने आरबीआयशी सल्लामसलत करून सदस्य बँकांना पत्र क्र. ओपीआर/जेएसएम/१७-०४/२००८ दिनांक १५.०४.२००४. पत्रानुसार, आरबीआयने या मुद्द्याची तपासणी केली होती आणि असे मत व्यक्त केले होते की कायदेशीरदृष्ट्या बोलायचे झाल्यास, एटीएम / लॉकरची चेकबुक सुविधा / एटीएम / लॉकरचे संचालन अंध व्यक्ती / कमी दृष्टी असलेल्या व्यक्तींना नाकारले जाऊ शकत नाही कारण ते करार करण्यास कायदेशीररित्या सक्षम आहेत. तसेच, नोटराइज्ड पॉवर ऑफ अॅटर्नी असलेल्या अधिकृत व्यक्ती/व्यक्तींच्या स्वाक्षरीने अशा चेकबुक सुविधेला/ लॉकरच्या संचालनास परवानगी दिल्यास ते सुरक्षित आणि कायदेशीरदृष्ट्या वैध ठरेल. अंध व्यक्ती/ कमी दृष्टी असलेल्या व्यक्तींद्वारे एटीएम चालविणे देखील तंत्रज्ञानाच्या बदलामुळे सुरक्षित आणि कायदेशीरदृष्ट्या वैध असेल. या पार्श्व वभूमीवर रिझर्व्ह बँकेने अंध व्यक्तींच्या एलएचटीआय/आरएचटीआयची पडताळणी/प्रमाणीकरण केल्यानंतर पोस्ट-डेटेड धनादेश जारी करावेत, जेणेकरून त्यांना आर्थिक संस्थांकडून कर्ज घेता येईल.

सात. या न्यायालयाच्या दिनांक ०४.०८.२००४ च्या पत्राद्वारे, प्रतिवादी क्रमांक १ ला बँकांना चेकबुक जारी करण्याच्या सूचना जारी करण्यासाठी आरबीआयकडे जाण्याचा सल्ला देण्यात आला होता आणि अंध / कमी दृष्टी असलेल्या व्यक्तींना एटीएम / लॉकर सुविधा देण्याची परवानगी देण्यात आली होती. दिनांक २७.०८.२००४ च्या पत्र क्रमांक ३/२/२००४-एससीटी (ब) द्वारे प्रतिवादी क्रमांक १ ने आरबीआयच्या १४.०८.२००४ च्या पत्राची प्रत पाठविली.

कायदेशीरदृष्ट्या सक्षम आणि कार्यक्षमतेने व्यवहार्य तोडगा काढण्याच्या दृष्टीने आयबीएशी सल्लामसलत करून पुढील तपासणी केली. आरबीआयने आयबीएच्या सल्ल्याबद्दल नमूद केले आहे की जेथे देयके आगाऊ माहित नसतात, तेथे धनादेशांचा गैरवापर / फसवणुकीची शक्यता नाकारता येत नाही कारण अंध व्यक्ती स्वतंत्रपणे चेक फॉर्मवरील तपशील भरू शकणार नाहीत. यावर संभाव्य उपाय म्हणून अंध व्यक्तींना वीजबिल किंवा अशी इतर बिले घेऊन बँकेत यावे लागेल आणि धनादेशाची रक्कम भरण्यासाठी संबंधित बँक अधिकाऱ्याची मदत घ्यावी लागेल कारण संबंधित बँक अधिकारी अंध व्यक्तींच्या अंगठ्याचे ठसे पाहणारे/ओळखणारे व्यक्ती असतील. आयबीएने पुढे नमूद केले की त्यांना इतर कोणतेही व्यवहार्य प्रस्ताव आढळले नाहीत आणि वरील प्रस्तावावर अपंग व्यक्तींसाठी मुख्य आयुक्त कार्यालयाची मते मागविली आहेत.

८. हे प्रकरण ऑगस्ट २००३ पासून प्रलंबित असून दृष्टिहीन व्यक्तींच्या समस्या लक्षात घेऊन २२.०२.२००५ रोजी अपंग आयुक्त कार्यालयात अर्थ मंत्रालय, आरबीआय, आयबीए, नॅशनल कॉन्फेडरेशन ऑफ द इंडिया आणि ऑल इंडिया कॉन्फेडरेशन ऑफ ब्लाइंडच्या प्रतिनिधींची बैठक बोलावण्यात आली होती. सविस्तर चर्चेनंतर आरबीआयशी सल्लामसलत करून आयबीएने तपासणीसाठी खालील सूचना एकमताने केल्या.

१) अंधत्व आणि कमी दृष्टी असलेल्या व्यक्तींना वैयक्तिक खाते उघडण्याची परवानगी द्यावी आणि त्यांना केवळ खातेदार धनादेश देण्यात यावेत.

२) चेकबुक जारी करताना खातेदाराची स्वाक्षरी किंवा अंगठ्याचा ठसा, जसे असेल तसे बँक अधिकाऱ्यांनी सत्यापित केले पाहिजे, जेणेकरून तृतीय पक्षांना देयके देताना स्वाक्षरी जुळणे टाळता येईल.

१७) आयबीए बँक अधिकाऱ्यांना सावध करण्यासाठी "केअर-चेक फॉर दृष्टिहीन" सारख्या धनादेशांवर योग्य इशारा छापण्याची व्यवहार्यता तपासेल.

१८) खातेदाराने चेकबुक जारी करताना स्वतःच्या जोखमीवर देण्यात यावे, असे प्रतिज्ञापत्र बँकेला द्यावे.

१९) आयबीए आरबीआयशी सल्लामसलत करून दृष्टिहीन व्यक्तींद्वारे लॉकरचे वाटप आणि त्याचे संचालन यासंबंधीच्या चिंतांची तपासणी करेल. लॉकर चालवण्यासाठी व्यक्तीला स्वतःला बँकेत जावे लागते आणि त्यामुळे सुरक्षेचा फारसा प्रश्न निर्माण होणार नाही, ही वस्तुस्थिती लक्षात घ्यायला हवी.

२०) आयबीए दृष्टिहीन व्यक्तींना एटीएम सुविधा पुरविण्याच्या प्रश्नाची ही तपासणी करेल आणि त्यांच्या फायद्यासाठी अद्ययावत बँकिंग तंत्रज्ञानाचा अवलंब करण्याची शक्यता शोधेल.

वरील बाबींचा अहवाल आयबीएने ३१ मार्च २००५ पर्यंत सादर करायचा होता. ऑल इंडिया कॉन्फेडरेशन ऑफ द ब्लाइंडच्या १२ सप्टेंबर २००४ च्या निवेदनात उपस्थित करण्यात आलेल्या पत्रकारांच्या पात्रतेच्या अटी, परीक्षेतील अतिरिक्त वेळ आदी मुद्द्यांकडे लक्ष देण्याची सूचना आयबीएला करण्यात आली होती, ज्याची प्रत श्री. रामचंद्रन यांना देण्यात आली.

आयबीएला या न्यायालयाला आणि ऑल इंडिया कॉन्फेडरेशन ऑफ द ब्लाइंडला निकाल कळवण्याचा सल्ला देण्यात आला होता.

नौ. पत्र क्र. ओपीआर/१७-०४/००७ दिनांक ५ एप्रिल २००५ आयबीएने हे प्रकरण वरिष्ठ बँकर्सच्या स्थायी समितीकडे विचारार्थ पाठवत असल्याची माहिती दिली. १७.०६.२००५ च्या पत्राद्वारे आयबीएने विजया बँकेचे अध्यक्ष व व्यवस्थापकीय संचालक यांच्या अध्यक्षतेखालील स्थायी समिती या आपल्या कायदेशीर व परिचालन समितीचे खालील निर्णय कळवले:

समितीने वरील सूचनांवर सविस्तर चर्चा केली असून दृष्टिहीन (अंध) ग्राहकांच्या हिताचे रक्षण करण्याच्या दृष्टीने त्यांनी एस्कॉर्ट घेऊन बँकेत येऊन त्यांच्या खात्यातून रोख रक्कम काढावी, असे समितीचे मत आहे. पैसे काढण्याचे फॉर्म/धनादेश एस्कॉर्टद्वारे गोळा केले जातात आणि दृष्टिहीन ग्राहकाची स्वाक्षरी/अंगठ्याचा ठसा बँक अधिकाऱ्याकडून सत्यापित केला जातो आणि काढलेल्या रकमेची माहिती अशा ग्राहकांना दिली जाते जेणेकरून त्याला खात्यातून प्रत्यक्षात काढलेल्या रकमेची माहिती होईल. दृष्टीदोष ामुळे अशा खातेदारांच्या खात्यातून गैरवापर/फसवणुकीने पैसे काढण्यास वाव असल्याने दृष्टिहीन खातेदारांना चेकबुक देणे धोक्याचे आहे, असे समितीला वाटते. त्यामुळे अशा ग्राहकांचे, तसेच बँकेचे हित जपण्याच्या दृष्टीने दृष्टिहीन व्यक्तींना वर सांगितल्याप्रमाणे सेवा देण्याच्या सध्याच्या व्यवस्थेत कोणताही बदल करण्याची शिफारस करू नये, असा निर्णय घेण्यात आला. गृहकर्ज, ग्राहक कर्ज इत्यादी किरकोळ कर्जासाठी पूर्वनिर्धारित ईएमआय भरण्यासाठी दृष्टिहीन ग्राहकांना खातेदारांचे धनादेश देण्याच्या सूचनेच्या संदर्भात वैयक्तिक बँक या बाबतीत योग्य ती भूमिका घेऊ शकते. अशा वर्गातील ग्राहकांना एटीएम सुविधा पुरविण्याबाबत, त्यांचे अपंगत्व आणि खात्यातून बनावट पैसे काढण्याच्या एटीएम कार्डचा अनधिकृत वापर होण्याची शक्यता लक्षात घेता, दृष्टिहीन व्यक्तीला सुरक्षित पद्धतीने एटीएम सुविधा उपलब्ध करून देण्यासाठी तांत्रिक प्रगती केल्याशिवाय अशा ग्राहकांना एटीएम सुविधा पुरविणे व्यवहार्य नाही, असे समितीला वाटते.

दृष्टिहीन ग्राहकांना लॉकर सुविधा देण्यासंदर्भात समितीने असे मत व्यक्त केले की, दृष्टिहीन ग्राहकतसेच बँकांच्या हिताचे रक्षण करण्यासाठी बँकांनी अशा ग्राहकांसोबत योग्य अटी व शर्तीसह संयुक्त खाते उघडावे.

या विषयावरील चर्चेचा समारोप करताना अध्यक्ष म्हणाले की, खातेदाराने बँकेने दिलेल्या धनादेशाची पुरेशी काळजी/सुरक्षित ताबा न घेतल्याने खातेदाराच्या जवळच्या नातेवाईकांनी किंवा नातेवाईकांनी स्वाक्षरी करून आपल्या खात्यातून फसवणुकीची रक्कम काढल्यास खातेधारकही तितकाच जबाबदार असावा.

सत्ताईस. हे न्यायालय आयबीएच्या वरील शिफारशी/निर्णयांवर चालण्यास तयार नसल्यामुळे २८ जुलै २००५ रोजी दुसरी सुनावणी होणार होती, जी मुंबईतील मुसळधार पावसामुळे दोनवेळा तहकूब करावी लागली आणि अखेर ीस २३ ऑगस्ट २००५ रोजी झाली. सुनावणीदरम्यान इंडियन बँक्स असोसिएशनचे उपाध्यक्ष (ऑपरेशन्स) व्ही. रामचंद्रन यांनी सांगितले की, आयबीएच्या स्थायी समितीने संबंधित मुद्द्यांवर विचार करण्याचे मत आणि निर्णय पत्र क्र. बीडी/एल&ओ/२०० दिनांक १७.०६.२००५. त्याच्याकडे काहीच नव्हतं

जोडण्यासाठी. मात्र, रिझर्व्ह बँक आणि अर्थ मंत्रालय (बँकिंग विभाग) यांचे म्हणणे ऐकून घेतल्यानंतर हे न्यायालय निर्णय घेऊ शकते, असे त्यांनी स्पष्ट केले.

अट्टाईस. अर्थ मंत्रालय, बँकिंग विभागाचे प्रतिनिधी सेक्शन ऑफिसर राम कंवर म्हणाले की, आरबीआय बँकिंग उद्योगासाठी नियामक प्राधिकरण आहे. टीएसच्या निर्णयांचे सर्व संबंधितांना पालन करावे लागेल.

उन्तीस. श्री. व्ही. पी. सिंगानिया यांनी म्हटले आहे की, अशा दृष्टीहीन व्यक्तींना नोटराइज्ड पॉवर ऑफ अॅटर्नी किंवा विधिवत अधिकृत व्यक्ती ची उपलब्धता करणे कठीण आहे ज्यांचा जोडीदार देखील अंध आहे आणि त्यांना अल्पवयीन मुले आहेत किंवा अविवाहित असलेली अंध व्यक्ती आहे. त्यामुळे कर्जाची भरणा, युटिलिटी बिले आदी विशिष्ट कारणांसाठी क्रॉस चेकबुक देण्यास नकार देता कामा नये. दृष्टीहीन खातेदाराला स्वतःच्या जोखमीवर चेकबुक देण्यात यावे, असे आश्वासन देऊन कोरे धनादेश ओलांडल्यास अडचण येऊ नये. तसेच दृष्टीहीन व्यक्तींना एटीएम आणि लॉकर चालविण्याची परवानगी देण्यात यावी, असेही ते म्हणाले.

तीस. दिनांक २२.०२.२००५ रोजी झालेल्या सुनावणीदरम्यान परिच्छेद ८ मध्ये नमूद केलेल्या विविध मुद्द्यांवर सविस्तर चर्चा करण्यात आली व दृष्टीहीन व्यक्तींना बँकिंग सुविधा ंचा लाभ घेताना येणाऱ्या समस्यांवर सकारात्मक तोडगा काढण्याच्या दृष्टीने तपासणी व विचारार्थ सूचना करण्यात आल्या.

इक्तीस. आयबीए, रिझर्व्ह बँक, अर्थ मंत्रालय (बँकिंग विभाग) आणि तक्रारदार यांच्या लेखी आणि तोंडी युक्तिवादांचा विचार केल्यावर, या न्यायालयाचे ठाम मत आहे की दृष्टीहीन व्यक्तींना चेकबुक, लॉकर आणि एटीएमची सुविधा नाकारता येणार नाही कारण या सुविधेचे संचालन / वापर करताना जोखीम होण्याची शक्यता आहे, कारण जोखीम घटक इतर ग्राहकांच्या बाबतीतदेखील सामील आहे. काही बँकांनी दृष्टीहीन ग्राहकांना जवळपास प्रत्येक बँकिंग सुविधेची परवानगी दिली आहे. जर एक बँक अशा ग्राहकांना ही सुविधा देऊ शकते, तर इतर बँकाही करू शकतात. त्यामुळे हा आदेश प्राप्त झाल्यापासून ४५ दिवसांच्या आत सर्व बँकांनी अंमलबजावणीसाठी खालील प्रमाणे योग्य त्या सूचना द्याव्यात, असा सल्ला हे न्यायालय अर्थ मंत्रालय, बँकिंग विभाग आणि रिझर्व्ह बँकेला देते.

अ) दृष्टीहीन व्यक्तींना चेकबुक सुविधेसह खाते उघडण्याची मुभा देण्यात यावी (चेकबुक जारी करताना क्रॉस केले जाणारे धनादेश) खातेदाराने स्वतःच्या जोखमीवर जारी करण्याचे हमीपत्र द्यावे. खातेदाराच्या विनंतीनुसार बँकेने किरकोळ कर्ज, युटिलिटी बिले आदींसाठी वेळोवेळी देयके देण्यासाठी ठराविक देयकाच्या नावे धनादेश द्यावेत. चेकबुक देताना खातेदाराच्या अंगठ्याचा ठसा बँकेच्या अधिकाऱ्याने योग्य रितीने चिकटवून प्रमाणित करावा.

अ) रोख रक्कम काढण्यासाठी दृष्टीहीन व्यक्तीने स्वतःला बँकेच्या अधिकाऱ्यासमोर वैयक्तिकरित्या हजर केले पाहिजे जे "धनादेश / पैसे काढण्याची स्लिप भरण्याची सुविधा देईल.

आ) संयुक्त खात्याचा आग्रह न धरता दृष्टिहीन खातेदारांना लॉकर चालविण्याची सुविधा देखील देण्यात यावी, कारण ज्यांनी एकल खाल्ले किंवा ज्यांचा जोडीदार देखील दृष्टिहीन आहे आणि मुले अल्पवयीन आहेत त्यांच्यासाठी हे शक्य होणार नाही,

इ) दृष्टिहीन ग्राहकाला मागणीनुसार एटीएम ची सुविधा देखील देण्यात यावी इतर ग्राहकांप्रमाणेच श्रीकेआयने नवीन एटीएम बसवताना टॉकिंग एटीएम ची प्रक्रिया करावी. असे एटीएम मशिन पुणे/मुंबईतील काही बँकेने यापूर्वीच बसवले आहे.

ई) व्हीलचेअर वापरकर्त्यांसारख्या इतर श्रेणीतील अपंगव्यक्तींसाठी एटीएम उपलब्ध असल्याची खात्री बँकांनी करावी.

[टॉप](#)

सुलभता

- चौंतीस. सुगम्य भारत अभियान (सुगम्य भारत अभियान)
- पैंतीस. भारत सरकारच्या संकेतस्थळांसाठी मार्गदर्शक तत्त्वे
- छतीस. वेब अॅक्सेसिबिलिटी
- सैंतीस. मोबाइल अॅक्सेसिबिलिटी
- अड़तीस. सार्वत्रिक इलेक्ट्रॉनिक सुलभतेवरील राष्ट्रीय धोरण
- उन्तालीस. इलेक्ट्रॉनिक डिलिव्हरी ऑफ सर्व्हिसेस बिल, 2011
- चालीस. अपंग व्यक्तींसाठी अडथळा मुक्त बांधलेल्या वातावरणासाठी सुसंगत मार्गदर्शक तत्त्वे आणि जागा मानके
- इक्तालीस. आंतरराष्ट्रीय पद्धती - सुलभ बँकिंग

34. सुगम्य भारत अभियान (सुगम्य भारत अभियान)

दिव्यांगांसाठी सुलभ वातावरण ाची निर्मिती

एक. अपंग व्यक्तींसाठी (पीडब्ल्यूडी) त्यांना समान संधी मिळण्यासाठी आणि स्वतंत्रपणे जगण्यासाठी आणि सर्वसमावेशक समाजात जीवनाच्या सर्व पैलूंमध्ये पूर्णपणे भाग घेण्यास सक्षम करण्यासाठी सार्वत्रिक सुलभता महत्त्वपूर्ण आहे. अपंग व्यक्ती (समान संधी, हक्कांचे संरक्षण आणि पूर्ण सहभाग) अधिनियम, १९९५ अन्वये कलम ४४, ४५ आणि ४६ अन्वये अनुक्रमे वाहतुकीत भेदभाव न करणे, रस्त्यावर भेदभाव न करणे आणि बांधलेल्या वातावरणात भेदभाव न करण्याची स्पष्ट तरतूद आहे. अपंग व्यक्तींच्या हक्कांवरील संयुक्त राष्ट्रांच्या करारावर (यूएनसीआरपीडी) कलम ९ अन्वये (अ) माहिती, (ब) वाहतूक, (क) भौतिक पर्यावरण, (ड) दळणवळण तंत्रज्ञान आणि (ई) सेवा तसेच आपत्कालीन सेवांची सुलभता सुनिश्चित करण्यासाठी सरकारवर जबाबदारी टाकण्यात आली आहे. या विभागाने यूएनईएससीएपी सचिवालयाच्या सहकार्याने २ ते ३ मार्च २०१५ दरम्यान नवी दिल्ली येथे संयुक्त राष्ट्रांच्या आशिया आणि पॅसिफिक अपंग ांच्या दशकावरील संयुक्त राष्ट्रांच्या आर्थिक आणि सामाजिक आयोगाच्या (यूएनईएससीएपी) कार्यकारी गटाचे दुसरे अधिवेशन आयोजित केले होते. अपंग व्यक्तींसाठी "योग्य वास्तविक बनवा" या इंचियोन धोरणाच्या अंमलबजावणीवर लक्ष ठेवण्यासाठी युनेस्को सचिवालयाने या कार्यगटाची स्थापना केली आहे.ध्येय क्र. इंचियोन स्ट्रॅटेजीच्या '३' मध्ये "भौतिक वातावरण, सार्वजनिक वाहतूक, ज्ञान, माहिती आणि संप्रेषणात प्रवेश वाढविणे" संबंधित आहे.

दो. एक सर्वसमावेशक समाज असणे हे सरकारचे ध्येय आहे ज्यामध्ये दिव्यांगांच्या वाढीसाठी आणि विकासासाठी समान संधी आणि प्रवेश प्रदान केला जाईल जेणेकरून उत्पादक, सुरक्षित आणि सन्मानजनक जीवन जगता येईल. या विभागाच्या दृष्टीकोनाच्या अनुषंगाने दिव्यांगांसह सर्व नागरिकांना सक्षम आणि अडथळामुक्त वातावरण निर्माण करण्यासाठी सार्वत्रिक सुलभता प्राप्त करण्यासाठी देशव्यापी जनजागृती अभियान सुरू करणे आवश्यक आहे. या दिशेने, सामाजिक न्याय आणि अधिकारिता मंत्रालयाच्या अपंग सक्षमीकरण विभागाने (डीईपीडब्ल्यूडी) "सुलभ भारत अभियान (सुगम्य भारत अभियान)" ही सार्वत्रिक सुलभता प्राप्त करण्यासाठी देशव्यापी प्रमुख मोहीम म्हणून संकल्पना केली आहे ज्यामुळे अपंग व्यक्तींना समान संधी आणि जगण्यास सक्षम होईल

सर्वसमावेशक समाजातील जीवनाच्या सर्व पैलूंमध्ये स्वतंत्रपणे आणि पूर्णपणे भाग घ्या. निर्मित पर्यावरण, वाहतूक व्यवस्था आणि माहिती आणि दळणवळण इको-सिस्टमची सुलभता वाढविणे हे या मोहिमेचे उद्दीष्ट आहे.

तीन. (अ) मोहिमेचे नेतृत्व समर्थन, (ब) जनजागृती, (क) कार्यशाळांच्या माध्यमातून क्षमता निर्मिती, (ड) हस्तक्षेप (कायदेशीर चौकट, तंत्रज्ञान उपाययोजना, संसाधननिर्मिती इ.) आणि (ई) सार्वजनिक-खाजगी भागीदारीत कॉर्पोरेट क्षेत्रातील प्रयत्नांचा लाभ घेणे या प्रमुख घटकांसह या मोहिमेसाठी बहुआयामी धोरण अवलंबले जाईल.

चार. अपंग सक्षमीकरण विभाग सुलभतेबद्दल जागरूकता पसरविण्यासाठी आणि सुलभ इमारती, सुलभ वाहतूक आणि प्रवेशयोग्य वेबसाइट्स इ. तयार करण्यात मदत करण्यासाठी राज्याबरोबर सामंजस्य करार ावर स्वाक्षरी करेल.

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

[टॉप](#)

35. भारत सरकारच्या संकेतस्थळांसाठी मार्गदर्शक तत्त्वे

नॅशनल इन्फॉर्मेटिक्स सेंटरने (एनआयसी) 'भारत सरकारच्या वेबसाइट्ससाठी मार्गदर्शक तत्त्वे (जीआयजीडब्ल्यू)' तयार केली आहेत. प्रशासकीय सुधारणा आणि सार्वजनिक तक्रार विभागाने (डीएआरपीजी) जीआयजीडब्ल्यू चा अवलंब केला आणि जानेवारी २००९ मध्ये भारत सरकारच्या वेबसाइट्स यूयूयू त्रयीशी सुसंगत आहेत हे सुनिश्चित करण्यासाठी केंद्रीय सचिवालय मॅन्युअल ऑफ ऑफिस प्रोसिजर (सीएसएमओपी) चा अविभाज्य भाग बनविला.

अपंगांना सहजतेने प्रवेश मिळावा यासाठी संकेतस्थळे व बँक डिजिटल बँकिंग चॅनेल उदा. मोबाइल ॲप्स, इंटरनेट बँकिंग इ. युजर फ्रेंडली असायला हवेत. उदाहरणार्थ, अंध व्यक्तींसाठी, वेबसाइट्सला वर्ल्डवाइड वेब कन्सोर्टियमच्या मार्गदर्शक तत्त्वांची पूर्तता करावी लागते.

बँका, डिजिटल बँकिंग उत्पादने आणि सर्व वेबसाइट्स / पोर्टल्स भारत सरकारच्या ॲक्सेसिबिलिटी स्टँडर्ड्सच्या अनुषंगाने.

भारत सरकारच्या संकेतस्थळांना जीआयजीडब्ल्यूचे अनुपालन करण्यास मदत करण्यासाठी, एक तपशीलवार मॅन्युअल उपलब्ध आहे

त्याने साधने आणि संसाधने प्रदान केली

- वैधता साधने: एचटीएमएल, सीएसएस, तुटलेले दुवे
- सुलभता
- मोबाइल फ्रेंडली
- सहाय्यक तंत्रज्ञान
- स्क्रीन रीडर ॲक्सेस

स्त्रोत: <http://guidelines.gov.in/>

टॉप

36. वेब अॅक्सेसिबिलिटी

वेब अॅक्सेसिबिलिटी म्हणजे अपंग लोक वेब वापरू शकतात. विशेषतः, वेब अॅक्सेसिबिलिटीचा अर्थ असा आहे की अपंग लोक वेबसमजून घेऊ शकतात, समजून घेऊ शकतात, नेव्हिगेट करू शकतात आणि संवाद साधू शकतात आणि ते वेबमध्ये योगदान देऊ शकतात. वेब अॅक्सेसिबिलिटीमुळे वृद्धत्वामुळे बदलत्या क्षमता असलेल्या वृद्ध लोकांसह इतरांनाही फायदा होतो.

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

WCAG 2.0

वेब सामग्री सुलभता मार्गदर्शक तत्त्वे (डब्ल्यूसीएजी) सध्या आवृत्ती 2.0 वर आहेत, वेब डेव्हलपमेंट आणि डिझाइन क्षेत्रातील विविध व्यक्तींना काही सुलभता बिंदू अंमलात आणण्यास मदत करण्यासाठी अद्ययावत केले गेले आहे जे इंटरनेटच्या अक्षम वापरकर्त्यांना वेबसाइट्सद्वारे उपयुक्त माहिती मिळविण्यात मदत करू शकतात. डब्ल्यूसीएजी 2.0 मध्ये 4 तत्त्वांद्वारे शासित 12 मार्गदर्शक तत्त्वे आहेत: समजण्यायोग्य, कार्यक्षम, समजण्यायोग्य आणि मजबूत. हे मार्गदर्शक केवळ वेबसाइटवर काय केले पाहिजे याबद्दल शिफारसी देत नाही. एचटीएमएल कोडची उदाहरणे आणि स्निपेट्सच्या मदतीने आपण वेबसाइटमध्ये प्रवेशयोग्यता कार्ये कशी कार्यान्वित करू शकता हे देखील सुचवते. वेबसाइटच्या डिझाईनिंग आणि डेव्हलपिंग टप्प्यावर अॅक्सेसिबिलिटी अंमलात आणण्यासाठी हे सर्वोत्तम स्त्रोत आहे

वेब अॅक्सेसिबिलिटीवरील संसाधने

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

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

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

[टॉप](#)

37. मोबाइल ॲक्सेसिबिलिटी

मोबाइल ॲक्सेसिबिलिटीवरील संसाधने

डब्ल्यूसीएजी 2.0 आणि इतर डब्ल्यू 3 सी / डब्ल्यूएआय मार्गदर्शक तत्त्वे मोबाइलवर कशी लागू होतात

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

आपले आयओएस ॲप सुलभ करणे

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

ॲप्स अधिक सुलभ बनविणे | ॲंड्रॉइड डेव्हलपर्स

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

मोबाइल ॲक्सेसिबिलिटी प्रॅक्टिसेस - (अपंग व्यक्तींसाठी मोबाइल ॲप्लिकेशन ्स सुलभ आणि वापरण्यायोग्य करणे) 12 एप्रिल, 2017

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

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

[टॉप](#)

38. सार्वत्रिक इलेक्ट्रॉनिक सुलभतेवरील राष्ट्रीय धोरण

केंद्रीय मंत्रिमंडळाने 03-ऑक्टोबर-2013 रोजी सार्वत्रिक इलेक्ट्रॉनिक ॲक्सेसिबिलिटीवरील राष्ट्रीय धोरणास मान्यता दिली जी अपंगत्वाच्या आधारावर भेदभाव दूर करण्याची तसेच इलेक्ट्रॉनिक्स आणि माहिती आणि संप्रेषण तंत्रज्ञान (आयसीटी) मध्ये समान प्रवेश सुलभ करण्याची आवश्यकता ओळखते. विविध भागधारकांच्या अभिप्राय आणि सूचनांचा समावेश करून हे धोरण तयार करण्यात आले आहे. या धोरणामुळे दिव्यांग व्यक्तींना (शारीरिक आणि मानसिकदृष्ट्या अपंग) इलेक्ट्रॉनिक्स आणि आयसीटी उत्पादने आणि सेवा समान आणि विनाअडथळा उपलब्ध होतील आणि त्यासाठी स्थानिक भाषेचे समर्थन सुलभ होईल. इलेक्ट्रॉनिक्स आणि आयसीटी उत्पादने आणि सेवांच्या सार्वत्रिक प्रवेशाद्वारे हे साध्य केले जाईल जेणेकरून अडथळा मुक्त वातावरणाशी समन्वय साधला जाईल आणि शक्यतो अनुकूलन न करता वापरता येईल. देशभरातील दिव्यांगव्यक्तींना या धोरणाचा फायदा होणार आहे

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

टॉप

39. इलेक्ट्रॉनिक वितरण सेवा विधेयक, 2011

अशा सेवांच्या वितरणात पारदर्शकता, कार्यक्षमता, उत्तरदायित्व, सुलभता आणि विश्वासार्हता सुनिश्चित करण्यासाठी आणि त्याशी संबंधित किंवा अनुषंगिक बाबींसाठी सरकारकडून सर्व व्यक्तींना सार्वजनिक सेवांचे इलेक्ट्रॉनिक वितरण करण्याची तरतूद करणे.

उगम:

[http://meity.gov.in/sites/upload_files/dit/files/Electronic Delivery of Services Bill 2011 16 November 17112011.pdf](http://meity.gov.in/sites/upload_files/dit/files/Electronic_Delivery_of_Services_Bill_2011_16_November_17112011.pdf)

[टॉप](#)

40. अपंग व्यक्तींसाठी अडथळा मुक्त बांधलेल्या वातावरणासाठी सुसंगत मार्गदर्शक तत्त्वे आणि जागा मानके

शहरी विकास मंत्रालयाने प्रकाशित केलेल्या अपंग व्यक्तींसाठी अडथळा मुक्त निर्मित वातावरणासाठी सुसंगत मार्गदर्शक तत्त्वे आणि अवकाश मानके

फेब्रुवारी २०१६

ही मार्गदर्शक तत्त्वे भारतातील सर्व सार्वजनिक इमारतींना लागू होतील, ज्यात सर्वसामान्यांसाठी प्रवेश खुला असलेल्या इमारतींचा समावेश आहे.

मार्गदर्शक तत्त्वे आणि वैशिष्ट्ये अपंग व्यक्ती आणि वृद्ध व्यक्तींना इमारतींमध्ये प्रवेश करणे, आत आणि आसपास हालचाल करण्याशी संबंधित आहेत.

अपंगांसह सर्व लोकांसाठी इमारती आणि सुविधा सुलभ आणि वापरण्यायोग्य बनविणे हा हेतू आहे आणि त्यामध्ये चालण्यास असमर्थता किंवा चालण्यास अडचण, चालणे / गतिशीलता सहाय्यांवर अवलंबून असणे, अंधत्व आणि दृष्टीदोष, बोलणे आणि श्रवणदोष, मोटर हालचालींचा मर्यादित-समन्वय, पोहोचणे आणि हाताळणी, सहनशक्तीचा अभाव, संवेदी माहिती आणि संवेदी माहिती आणि शारीरिक आकारावर प्रतिक्रिया देण्यात अडचण यांचा समावेश असू शकतो.

उगम:

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

टॉप

41. आंतरराष्ट्रीय पद्धती - सुलभ बँकिंग

बँक ऑफ अमेरिका - सुलभ बँकिंग

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

बार्कलेज - सुलभता आणि अपंगत्व समर्थन

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

अमेरिकन बँकेत सुलभता

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

लॉईड्स बँक - सुलभता आणि अपंगत्व

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

एएनझेड - सुलभ बँकिंग

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

पीएनसी - आमच्या ग्राहकांना सक्षम करणारी सुलभ बँकिंग

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

अटी संदर्भ

सुलभता :-

सुलभता प्रत्येकासाठी आहे. हे उत्पादनांसाठी "अॅक्सेस टू ऑल" धोरण आहे. प्रवेशयोग्य उत्पादने सर्व व्यक्तींद्वारे अधिक चांगली पोहोच आणि वापर प्रदान करतात, ज्याचा प्रामुख्याने विविध लोकसंख्या, वृद्ध आणि अपंग व्यक्तींना फायदा होतो.

पर्यायी स्वरूप :-

अपंग व्यक्तीला ब्रेल, लार्ज प्रिंट, एचटीएमएल, मजकूर, शब्द, सुलभ पीडीएफ इत्यादी पर्यायी स्वरूपात बँक स्टेटमेंटची आवश्यकता असू शकते.

सहाय्यक तंत्रज्ञान :-

सहाय्यक तंत्रज्ञान उत्पादने शारीरिक किंवा संज्ञानात्मक अडचणी, अपंगत्व आणि अपंगत्व असलेल्या व्यक्तींना अतिरिक्त सुलभता प्रदान करण्यासाठी डिझाइन केली गेली आहेत. जसे की वैकल्पिक कीबोर्ड, इलेक्ट्रॉनिक पॉइंटिंग डिव्हाइस, जॉयस्टिक, ट्रॅकबॉल, टच स्क्रीन, ब्रेल एम्बोसर, कीबोर्ड फिल्टर, ओसीआर सह वाचन उपकरणे, लाइट अलर्ट मॉनिटर, ऑन-स्क्रीन कीबोर्ड, रीडिंग टूल्स आणि लर्निंग डिसेबिलिटी प्रोग्राम, रिफ्रेशेबल ब्रेल डिस्प्ले, स्क्रीन मॅग्निफायर्स, स्क्रीन रीडर, स्पीच रिकग्निशन किंवा व्हॉइस रिकग्निशन प्रोग्राम्स, टेक्स्ट-टू-स्पीच (टीटीएस) किंवा स्पीच सिंथेसायझर, टॉकिंग आणि लार्ज-प्रिंट वर्ड प्रोसेसर, टीटीवाय / टीडीडी रूपांतरण मॉडेम, इत्यादी.

सीसीपीडी :-

अपंग व्यक्तींसाठी मुख्य आयुक्त कार्यालय (सामाजिक न्याय व अधिकारिता मंत्रालय, भारत सरकार)। अपंग व्यक्ती (समान) कलम ५७ अन्वये मुख्य अपंग आयुक्त कार्यालयाची स्थापना करण्यात आली आहे.

संधी, हक्कांचे संरक्षण आणि पूर्ण सहभाग) अधिनियम, १९९५ आणि अपंग व्यक्तींच्या हक्कांचे रक्षण करण्यासाठी पावले उचलणे बंधनकारक करण्यात आले आहे.

नॅशनल ट्रस्ट :-

नॅशनल ट्रस्ट ही भारत सरकारच्या सामाजिक न्याय आणि अधिकारिता मंत्रालयाची एक स्वायत्त संस्था आहे, जी "ऑटिझम, सेरेब्रल पाल्सी, मानसिक मंदता आणि बहुविध अपंगत्व असलेल्या व्यक्तींच्या कल्याणासाठी राष्ट्रीय ट्रस्ट" अधिनियम (1999 चा अधिनियम 44) अंतर्गत स्थापन केली गेली आहे.

पीडब्ल्यूडी :-

अपंग व्यक्ती (पीडब्ल्यूडी) मध्ये एक कमकुवतपणा असतो जो संज्ञानात्मक, विकासात्मक, बौद्धिक, मानसिक, शारीरिक, संवेदी किंवा यापैकी काही संयोजन असू शकतो. हे एखाद्या व्यक्तीच्या जीवनाच्या क्रियाकलापांवर मोठ्या प्रमाणात परिणाम करते आणि जन्मापासून उपस्थित असू शकते किंवा एखाद्या व्यक्तीच्या आयुष्यात उद्भवू शकते.

रास्त निवास :-

"वाजवी निवास" म्हणजे अपंग व्यक्तींना सर्व मानवी हक्क आणि मूलभूत स्वातंत्र्यांचा इतरांबरोबर समान आधारावर उपभोग किंवा वापर सुनिश्चित करण्यासाठी एखाद्या विशिष्ट प्रकरणात आवश्यक तेथे असमान किंवा अवाजवी ओझे न लादता आवश्यक आणि योग्य सुधारणा आणि समायोजन.

स्क्रीन रीडर :-

स्क्रीन रीडर ग्राफिक युजर इंटरफेस (जीयूआय) ऑडिओ इंटरफेसमध्ये रूपांतरित करते. अंध असलेल्या संगणक आणि मोबाइल डिव्हाइस वापरकर्त्यांसाठी स्क्रीन रीडर आवश्यक आहेत.

युनिव्हर्सल डिझाइन :-

"युनिव्हर्सल डिझाइन" म्हणजे अनुकूलन किंवा विशेष डिझाइनची आवश्यकता न पडता, शक्य तितक्या प्रमाणात सर्व लोकांना वापरण्यायोग्य उत्पादने, वातावरण, कार्यक्रम आणि सेवांचे डिझाइन. "युनिव्हर्सल डिझाइन" मध्ये अपंग व्यक्तींच्या विशिष्ट गटांसाठी सहाय्यक उपकरणे वगळली जाणार नाहीत जिथे याची आवश्यकता आहे.

डब्ल्यूसीएजी 2.0:-

वेब सामग्री सुलभता मार्गदर्शक तत्त्वे (डब्ल्यूसीएजी) आवृत्ती 2.0 इंटरनेटसाठी मुख्य आंतरराष्ट्रीय मानक संस्था वर्ल्ड वाइड वेब कंसोर्टियम (डब्ल्यू 3 सी) च्या वेब ॲक्सेसिबिलिटी इनिशिएटिव्ह (डब्ल्यूएआय) द्वारे प्रकाशित वेब ॲक्सेसिबिलिटी मार्गदर्शक तत्त्वांच्या मालिकेचा एक भाग आहे.

[टॉप](#)

□ □ □ □ □ □

इंडियन बँक्स असोसिएशन

--- वर्ल्ड-ट्रेड सेंटर, -सहावा-मजला सेंटर्स १ इमारत, वर्ल्ड-ट्रेड सेंटर कॉम्प्लेक्स, कफ-परेड, मुंबई - ४०० ००५ ---
ईमेल: mail@iba.org.in टेल: ९१-२२- 22174040, फॅक्स: ९१-२२-२२१८४२२२ वेब : www.iba.org.in