



**Indian Banks' Association**

**ప్రత్యేక అవసరాలు ఉన్న  
కస్టమర్ ల కొరకు బ్యాంకర్ల గైడ్  
మరియు  
వికలాంగులైన వ్యక్తులు**

# ప్రత్యేక అవసరాలు ఉన్న కస్టమర్ లు మరియు వైకల్యం ఉన్న వ్యక్తుల కొరకు నియమాలు, ఆదేశాలు మరియు చట్టాలు

ఇండియన్ బ్యాంక్స్ అసోసియేషన్ ద్వారా  
సంకలనం చేయబడింది

(వ్యక్తుల కొరకు బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలపై ఐబిఎ వర్కింగ్  
గ్రూప్)

ప్రత్యేక అవసరాలతో)

## 1. ఆగస్టు 2017

"వికలాంగులకు ఆర్థిక సమ్మిళితాన్ని  
పెంపొందించడానికి బ్యాంకింగ్ సేవల ప్రాప్యత  
కీలకం"

"వైకల్యం అనేది సామాజికంగా సృష్టించబడిన  
సమస్య, ఒక వ్యక్తి  
యొక్క లక్షణం కాదు"



## పుస్తకం గురించి

ఈ హ్యాండ్ బుక్ అనేది ప్రత్యేక అవసరాలు మరియు వికలాంగుల కొరకు అందుబాటులో ఉన్న బాధ్యతలు మరియు చట్టాలను సమర్థవంతంగా అమలు చేయడానికి పాటించాల్సిన సమ్మిళిత బ్యాంకింగ్ కు సంబంధించిన నియమనిబంధనల సంకలనం.

ఆగస్టు 1, 2017 నాటికి నియమాలు, చట్టాలు మరియు మార్గదర్శకాల సంకలనం నవీకరించబడింది.

బ్యాంకర్లకు మరియు ప్రత్యేక అవసరాలు మరియు వైకల్యం ఉన్న వ్యక్తులకు అన్ని సంబంధిత సమాచారాన్ని ఒకే చోట సిద్ధంగా రిఫరెన్స్ గా ఉపయోగించడం ఈ డాక్యుమెంట్ యొక్క ఉద్దేశ్యం. వికలాంగుల హక్కులపై బ్యాంకు సిబ్బందికి అవగాహన కల్పించేందుకు ఈ పుస్తకం దోహదపడుతుంది. ఆర్బీఐ, ఇతర నియంత్రణ సంస్థలు జారీ చేసిన మార్గదర్శకాలను బ్యాంకు సిబ్బంది కఠినంగా అమలు చేసేలా చూడాలి.

- \* **రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్బీఐ)** నిబంధనల ప్రకారం అన్ని బ్యాంకింగ్ సేవలను అందులు, తక్కువ దృష్టి ఉన్న ఖాతాదారులకు ఎలాంటి వివక్ష లేకుండా అందించాలి. థర్డ్ పార్టీ చెక్కులు, ఏటీఎం సదుపాయం, నెట్ బ్యాంకింగ్ సదుపాయం, లాకర్ సౌకర్యం, రిటైల్ రుణాలు, క్రెడిట్ కార్డులతో సహా చెక్ బుక్ సదుపాయం వంటి అన్ని బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి ఎటువంటి వివక్ష లేకుండా అందించాలని ఆర్బీఐ మార్గదర్శకాలు నిర్ధారిస్తున్నాయి.
- + **ఇండియన్ బ్యాంక్స్ అసోసియేషన్ (ఐబిఎ)** విధానపరమైన మార్గదర్శకాలు కూడా అందులు మరియు తక్కువ దృష్టి ఉన్న ఖాతాదారులకు ఎటువంటి వివక్ష లేకుండా, దృష్టి ఉన్న ఖాతాదారులతో సమానంగా అన్ని బ్యాంకింగ్ సేవలను అందించాలని పేర్కొంది.
- + **బ్యాంకింగ్ కోడ్స్ అండ్ స్టాండర్డ్స్ బోర్డ్ ఆఫ్ ఇండియా (బిసిఎస్పిఐ)** యొక్క బ్యాంక్ నిబద్ధత నియమావళి "సీనియర్ సీటిజన్లు, వికలాంగులు మరియు నిరక్షరాస్యులు వంటి మా ప్రత్యేక కస్టమర్లకు మాతో బ్యాంకు చేయడానికి సులభతరం మరియు సౌకర్యవంతంగా చేయడానికి మేము మా వంతు ప్రయత్నాలు చేస్తాము".
- \* **వికలాంగుల హక్కుల చట్టం 2016** వికలాంగుల హక్కులపై ఐక్యరాజ్యసమితి కన్వెన్షన్ ను ప్రభావితం చేసింది మరియు వికలాంగుల కోసం ప్రతి సంస్థ సమాన అవకాశాల విధానాన్ని ప్రచురించాలని ఆర్ పిడి నిబంధనలు 2017 ను ఆదేశించింది.
- + **మానసిక ఆరోగ్య సంరక్షణ చట్టం 2017** 'సమాచార సమ్మతి' మరియు 'మానసిక అనారోగ్యం' అని నిర్వచిస్తుంది. ఈ చట్టంలోని సెక్షన్ 3.5 ప్రకారం "ఒక వ్యక్తి యొక్క మానసిక అనారోగ్యాన్ని నిర్ధారించడం అనేది ఒక సమర్థమైన కోర్టు ద్వారా ప్రకటించబడనంత వరకు ఆ వ్యక్తి మానసిక స్థితి సరిగా లేదని సూచించబడదు లేదా పరిగణించబడదు."
- + వికలాంగులకు బ్యాంకింగ్ డిజిటల్ ఉత్పత్తులను ఉపయోగించదగినదిగా మరియు అందుబాటులో ఉంచడానికి వెబ్ మరియు మొబైల్ యాక్సెసిబిలిటీ ప్రమాణాలను పాటించడం.

-----

## విషయాల పట్టిక

సీనియర్ నెం.

టాపిక్ లు

పేజీ నెం.

|                                                                                                    |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>ఆర్ బిఐ</b>                                                                                     | <b>5</b>  |
| 1. బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన స్కెమ్ పై FAQలు, 2006 - (జూలై 14, 2017 నాటికి అవ)                        | 6         |
| 2. బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన స్కెమ్ (జూలై 1 నుంచి అమల్లోకి వచ్చిన వరకు 2017)                          | 11        |
| 3. పాత పెన్షన్ ఉపసంహరణ! అస్వస్థత! వికలాంగుడు! అసమర్థ పెన్షనర్లు - 1వ స్థానం జూలై 2017              | 12        |
| 4. ప్లాచి ఎఫ్ సెవెన్ ద్వారా దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు రుణ సదుపాయం - 3,                           | 14        |
| 5. అన్యుబంధం - దృష్టి లోపం ఉన్న వారికి రుణ సౌకర్యాల కొరకు వివరణాత్మక వ్యక్తులు                     | 15        |
| 6. కస్టమర్ సర్వీస్ పై ఆర్ బిఐ మాస్టర్ సర్క్యులర్ - 1 జూలై 2015                                     | 17        |
| 7. కస్టమర్ సర్వీస్ సర్క్యులర్ నుంచి పడబ్ల్యూడ కస్టమర్ సర్వీసు సంబంధించిన 2015                      | 18        |
| 8. ప్రాధాన్య రంగ రుణాలు - వికలాంగులు (పడబ్ల్యూడ) - ఈ క్రింది చెప్పడం బలహీన వర్గాలు -13 మార్చి 2015 | 23        |
| 9. బ్యాంకు బ్రాంచిలు ఉన్న వ్యక్తులకు అందుబాటులో ఉండలా ఎటెఎంలు వికలాంగులు - 11 జూన్ 2014            | 24        |
| 10. బ్యాంకు బ్రాంచిలు ఉన్న వ్యక్తులకు ఎటెఎంలను అందుబాటులో ఉంచాల్సిన అంగవైకల్యం - 21 మే 2014        | 26        |
| 11. లగల్ గార్డయన్ షిప్ సర్టిఫికేట్లు - 13 జనవరి 2014                                               | 28        |
| 12. వికలాంగులకు బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలు ! దివ్యాంగులు - 5వ స్థానం సెప్టెంబర్ 2012                     | 30        |
| 13. బ్యాంకు బ్రాంచిలు ఉన్న వ్యక్తులకు ఎటెఎంలను అందుబాటులో ఉంచాల్సిన అంగవైకల్యం - 13 ఏప్రిల్ 2009   | 31        |
| 14. అంధులకు బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలు - జూన్ 4, 2008                                                    | 32        |
| <b>ఐబిఎ -</b>                                                                                      | <b>33</b> |
| 15. ఐబిఎ మోడల్ కస్టమర్ రైట్స్ పాలసీ-5 ఫిబ్రవరి 2015                                                | 34        |
| 16. బ్యాంకుల్లో ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి ఐబిఎ మోడల్ పాలసీ- 5 ఫిబ్రవరి 2015                          | 43        |
| 17. మూట్లడ్ ఎటెఎం ప్రవాళి ద్వారా వడ్డీ ఐబిఎ పోస్టర్ ప్రదర్శించబడుతుంది - 16                        | 46        |
| 18. యాక్సెస్ చెయ్యబడ్డ ATM పై ఐబిఎ ప్రమాణాలు - 27 ఫిబ్రవరి 2013                                    | 49        |
| 19. దృష్టి లోపం ఉన్న వారికి బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను అందించే ఐబిఎ మార్గదర్శకాలు - 18, నవంబర్ 2008     | 69        |

|                                                                                                               |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>బిసిఎస్పిఐ -</b>                                                                                           | <b>74</b>  |
| 20. ఖాతాదారుల పట్ల బిసిఎస్ బిఐ బ్యాంక్ యొక్క నిబద్ధత కోడ్ - జనవరి 2014                                        | 75         |
| 21. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం                                                                                       | 77         |
| <b>NSDL -</b>                                                                                                 | <b>78</b>  |
| 22. అంధుల డిపాజిటరీ ఖాతా తెరవడం మరియు నిర్వహించడం                                                             | 79         |
| 23. అంధుడి ఖాతా తెరవడం                                                                                        | 81         |
| <b>చట్టాలు మరియు ఆదేశాలు -</b>                                                                                | <b>82</b>  |
| 24. ఏకలాంగుల హక్కుల నిబంధనలు, 2017                                                                            | 83         |
| 25. ఏకలాంగుల హక్కుల చట్టం, 2016                                                                               | 84         |
| 26. UNCRPD బాధ్యత                                                                                             | 88         |
| 27. నెషనల్ ట్రస్ట్ రెగ్యులేషన్స్, 2001                                                                        | 90         |
| 28. నెషనల్ ట్రస్ట్ ఫర్ వెల్ఫేర్ ఆఫ్ ఆటీజం, సెరిబ్రల్ పాలిస్యీ, మానసిక వైకల్యం మరియు బహుళ వైకల్యాల చట్టం, 1999 | 93         |
| 29. మానసిక ఆరోగ్య సంరక్షణ చట్టం, 2017                                                                         | 94         |
| 30. ఏకలాంగుల కాంట్రాక్ట్ సామర్థ్యం                                                                            | 96         |
| 31. శాశ్వతంగా ఏకలాంగులైన పిల్లలు/తబుట్టువులు మరియు ఆధారపడిన వారి కొరకు తల్లిదండ్రులు                          | 97         |
| <b>కొద్దు ఆదేశాలు -</b>                                                                                       | <b>98</b>  |
| 32. సీసీపీడి ఆర్డర్ తేది: 23.02.2012                                                                          | 99         |
| 33. సీసీపీడి ఆర్డర్ తేది: 05.09.2005                                                                          | 104        |
| <b>ప్రాప్యత -</b>                                                                                             | <b>111</b> |
| 34. యాక్సెసబుల్ ఇండియా క్యాంపెయిన్ (సుగమ్య భారత్ అభియాన్)                                                     | 112        |
| 35. భారత ప్రభుత్వ వెబ్ సైట్ ల కొరకు మార్గదర్శకాలు                                                             | 114        |
| 36. వెబ్ ప్రాప్యత                                                                                             | 115        |
| 37. మొబైల్ ప్రాప్యత                                                                                           | 116        |
| 38. యూనివర్సల్ ఎలక్ట్రానిక్ యాక్సెసబిలిటీపై జాతీయ విధానం                                                      | 117        |
| 39. ఎలక్ట్రానిక్ డెలివరీ ఆఫ్ సర్వీసెస్ బిల్లు, 2011                                                           | 118        |
| 40. బారికెడ్ ఫ్రీ బిల్డింగ్ కొరకు హార్వేని ఫెడ్ గెడ్ లైన్స్ మరియు స్పెస్ స్టాండర్డ్స్ ఏకలాంగుల కొరకు వాతావరణం | 119        |
| 41. అంతర్జాతీయ పద్ధతులు - అందుబాటు బ్యాంకింగ్                                                                 | 120        |
| <b>టర్మ్ రిఫరెన్స్ లు -</b>                                                                                   | <b>121</b> |

## ఆర్ బిఐ

1. బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ పై FAQలు, 2006 - (జూలై 14, 2017 నాటికి అప్ డేట్ చేయబడింది)
2. బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ (జూలై 1, 2017 నుండి సవరించబడిన మరియు అమల్లోకి వచ్చిన విధంగా)
3. పాత/ అనారోగ్యంతో/ వికలాంగులు/ అసమర్థ పెన్షనర్ల పెన్షన్ ఉపసంహరణ - 1 జూలై 2017
4. హెచ్ ఎఫ్ సిఎస్ ద్వారా దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు రుణ సదుపాయం - 3 డిసెంబర్ 2015
5. అనుబంధం - దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు రుణ సౌకర్యాల కొరకు వివరణాత్మక మార్గదర్శకాలు
6. కస్టమర్ సర్వీస్ పై ఆర్ బిఐ మాస్టర్ సర్క్యులర్ - 1 జూలై 2015
7. మాస్టర్ సర్క్యులర్ నుండి పిడబ్ల్యుడి కస్టమర్ సర్వీస్ కు సంబంధించిన కీలక అంశాలు - 1 జూలై 2015
8. ప్రాధాన్య రంగ రుణాలు - వికలాంగులు (పిడబ్ల్యుడి) - బలహీన వర్గాల కింద చేర్చడం - 13 మార్చి 2015
9. వికలాంగులకు బ్యాంకు శాఖల ఎటిఎంలు అందుబాటులోకి రావాలి - 11 జూన్ 2014
10. వికలాంగులకు బ్యాంకు శాఖల ఎటిఎంలు అందుబాటులోకి రావాలి - 21 మే 2014
11. లీగల్ గార్డియన్ షిప్ సర్టిఫికేట్లు - 13 జనవరి 2014
12. వికలాంగులు/వికలాంగుల కొరకు బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలు - 5 సెప్టెంబర్ 2012
13. వికలాంగులకు బ్యాంకు శాఖల ఎటిఎంలు అందుబాటులో ఉండాలి - 13 ఏప్రిల్ 2009
14. అంధులకు బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలు - 4 జూన్ 2008



## 1. బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2006 పై FAQలు - (జూలై 14, 2017 నాటికి అప్ డేట్ చేయబడింది)

### 1. బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ అంటే ఏమిటి?

బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ అనేది బ్యాంకులు అందించే కొన్ని సేవలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి బ్యాంకు ఖాతాదారులకు వేగవంతమైన మరియు చవకైన వేదిక. బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ పథకాన్ని బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ యాక్ట్, 1949లోని సెక్షన్ 35 ఎ కింద ఆర్ బిఐ 1995 నుండి ప్రవేశపెట్టింది. ప్రస్తుతం బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ 2006 (జూలై 1, 2017 వరకు సవరించిన విధంగా) అమలులో ఉంది.

### 2. బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ అంటే ఎవరు?

బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ అనేది బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ 2006 యొక్క క్లాజ్ 8 (జూలై 1, 2017 వరకు సవరించిన విధంగా) కింద పేర్కొనబడిన ఫిర్యాదు ఆధారంగా కవర్ చేయబడిన కొన్ని బ్యాంకింగ్ సేవలలో లోపాలపై ఖాతాదారుల ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా నియమించిన ఒక సీనియర్ అధికారి.

### 3. ఎంత మంది బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ లను నియమించారు మరియు వారు ఎక్కడ ఉన్నారు?

ఇప్పటి వరకు 20 మంది బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ లను నియమించగా, వారి కార్యాలయాలు ఎక్కువగా రాష్ట్ర రాజధానుల్లోనే ఉన్నాయి. బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ కార్యాలయాల చిరునామాలు మరియు సంప్రదింపు వివరాలు ఈ పథకం యొక్క అనుబంధం 1 కింద ఇవ్వబడ్డాయి.

### 4. బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్, 2006 పరిధిలోకి వచ్చే బ్యాంకులు ఏవి?

అన్ని షెడ్యూల్డ్ వాణిజ్య బ్యాంకులు, ప్రాంతీయ గ్రామీణ బ్యాంకులు, షెడ్యూల్డ్ ప్రైవేట్ కోఆపరేటివ్ బ్యాంకులు ఈ పథకం పరిధిలోకి వస్తాయి.

### 5. ఫిర్యాదులకు కారణాలు ఏమిటి?

బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ బ్యాంకింగ్ సేవల్లో ఈ క్రింది లోపాలకు సంబంధించిన ఏవైనా ఫిర్యాదులను స్వీకరించవచ్చు మరియు పరిగణనలోకి తీసుకోవచ్చు:

- చెక్కులు, డ్రాఫ్ట్ లు, బిల్లులు మొదలైన వాటి చెల్లింపు లేదా సేకరణలో చెల్లింపు లేదా విపరీతమైన జాప్యం;
- ఏదైనా ప్రయోజనం కోసం టెండర్ చేయబడిన చిన్న డినామినేషన్ నోట్లను ఆమోదించకపోవడం, వాటికి సంబంధించి కమీషన్ వసూలు చేయడం;
- తగిన కారణం లేకుండా, టెండర్ చేసిన నాణేలను ఆమోదించకపోవడం మరియు వాటికి సంబంధించి కమీషన్ వసూలు చేయడం;
- ఇన్స్ట్రుక్ట్ రెమిటెన్స్ ల చెల్లింపులో జాప్యం లేదా చెల్లింపులో జాప్యం;
- డ్రాఫ్ట్ లు, పే ఆర్డర్ లు లేదా బ్యాంకర్ల చెక్కుల జారీలో వైఫల్యం లేదా జాప్యం;
- నిర్దేశిత పనిగంటలకు కట్టుబడి ఉండకపోవడం;
- బ్యాంకు లేదా దాని డైరెక్ట్ సెల్లింగ్ ఏజెంట్ లిఖితపూర్వకంగా వాగ్దానం చేసిన బ్యాంకింగ్ సదుపాయాన్ని అందించడంలో వైఫల్యం లేదా ఆలస్యం చేయడం (రుణాలు మరియు అడ్వాన్స్ లు మినహా);
- జాప్యం, పార్టీల ఖాతాలకు డబ్బు జమ కాకపోవడం, డిపాజిట్ చెల్లించకపోవడం లేదా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆదేశాలను పాటించకపోవడం, బ్యాంకులో నిర్వహించబడే ఏదైనా పొదుపు, కరెంట్ లేదా ఇతర ఖాతాలో డిపాజిట్లపై వడ్డీ రేటుకు వర్తించే ఏవైనా ఉంటే;

-----

- విదేశాల నుంచి రెమిటెన్స్ లు, డిపాజిట్లు, ఇతర బ్యాంకు సంబంధిత విషయాలకు సంబంధించి భారత్ లో ఖాతాలు కలిగి ఉన్న ప్రవాస భారతీయుల ఫిర్యాదులు;
- తిరస్కరించడానికి సరైన కారణం లేకుండా డిపాజిట్ ఖాతాలను తెరవడానికి నిరాకరించడం;
- కస్టమర్ కు తగిన ముందస్తు నోటీసు ఇవ్వకుండా ఛార్జీలు వసూలు చేయడం;
- బ్యాంకు లేదా దాని అనుబంధ సంస్థల ద్వారా భారతదేశంలో ఎటిఎమ్/డెబిట్ కార్డ్ మరియు ప్రీపెయిడ్ కార్డ్ కార్యకలాపాలపై రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క సూచనలను పాటించకపోవడం
- క్రెడిట్ కార్డ్ కార్యకలాపాలపై రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క సూచనలను బ్యాంకు లేదా దాని అనుబంధ సంస్థలు పాటించకపోవడం
- భారతదేశంలో మొబైల్ బ్యాంకింగ్/ ఎలక్ట్రానిక్ బ్యాంకింగ్ సేవలకు సంబంధించి రిజర్వ్ బ్యాంక్ యొక్క సూచనలను బ్యాంకు పాటించకపోవడం
- పించను పంపిణీ చేయకపోవడం లేదా ఆలస్యం కావడం (ఫిర్యాదు సంబంధిత బ్యాంకు యొక్క చర్యకు ఆపాదించవచ్చు, కానీ దాని ఉద్యోగులకు సంబంధించి కాదు);
- రిజర్వ్ బ్యాంక్/ప్రభుత్వం కోరిన విధంగా పన్నుల చెల్లింపును ఆమోదించడానికి నిరాకరించడం లేదా ఆలస్యం చేయడం;
- జారీ చేయడానికి నిరాకరించడం లేదా ఆలస్యం చేయడం, లేదా సర్వీస్ చేయడంలో వైఫల్యం లేదా ప్రభుత్వ సెక్యూరిటీల సేవ లేదా పునరుద్ధరణలో ఆలస్యం;
- సరైన నోటీసు లేకుండా లేదా తగిన కారణం లేకుండా డిపాజిట్ ఖాతాలను బలవంతంగా మూసివేయడం;
- క్లోజ్ చేయడానికి నిరాకరించడం లేదా ఖాతాలను క్లోజ్ చేయడంలో ఆలస్యం చేయడం;
- బ్యాంకు అవలంబించిన న్యాయమైన పద్ధతుల నియమావళిని పాటించకపోవడం;
- బ్యాంకింగ్ కోడ్స్ అండ్ స్టాండర్డ్స్ బోర్డ్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా జారీ చేయబడ్డ మరియు బ్యాంక్ ద్వారా స్వీకరించబడ్డ కస్టమర్ లకు బ్యాంక్ యొక్క కమిట్ మెంట్స్ కోడ్ యొక్క నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండటం;
- బ్యాంకులు రికవరీ ఏజెంట్ల నియామకంపై రిజర్వ్ బ్యాంక్ మార్గదర్శకాలను పాటించకపోవడం;
- బ్యాంకులు బీమా/ మ్యూచువల్ ఫండ్/ ఇతర థర్డ్ పార్టీ ఇన్వెస్ట్ మెంట్ ప్రొడక్ట్ ల అమ్మకం వంటి పారా బ్యాంకింగ్ కార్యకలాపాలపై రిజర్వ్ బ్యాంక్ మార్గదర్శకాలను పాటించకపోవడం
- బ్యాంకింగ్ లేదా ఇతర సేవలకు సంబంధించి రిజర్వ్ బ్యాంక్ జారీ చేసిన ఆదేశాల ఉల్లంఘనకు సంబంధించిన ఏదైనా ఇతర విషయం.

రుణాలు మరియు అడ్వాన్సులకు సంబంధించి సేవలో లోపం ఉన్న దిగువ కారణాలపై కూడా కస్టమర్ ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

- వడ్డీ రేట్లపై రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆదేశాలను పాటించకపోవడం;
- మంజూరు, పంపిణీలో జాప్యం లేదా రుణ దరఖాస్తుల పరిష్కారానికి నిర్దేశిత సమయ పట్టిక పాటించకపోవడం;
- దరఖాస్తుదారుడికి సరైన కారణాలు చెప్పకుండా రుణాల కోసం దరఖాస్తును ఆమోదించకపోవడం; మరియు
- బ్యాంకు ద్వారా అవలంబించబడ్డ రుణదాతల కొరకు న్యాయమైన విధానాల నియమావళి యొక్క నిబంధనలకు కట్టుబడి ఉండటం లేదా ఖాతాదారులకు బ్యాంక్ యొక్క కమిట్ మెంట్ కోడ్ కు కట్టుబడి ఉండటం;
- ఇందుకోసం రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఎప్పటికప్పుడు నిర్దేశించిన ఇతర ఆదేశాలను లేదా సూచనలను పాటించకపోవడం.
- బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ ఎప్పటికప్పుడు రిజర్వ్ బ్యాంక్ పేర్కొనే ఇతర విషయాలను కూడా పరిష్కరించవచ్చు.

-----

## 6. ఎప్పుడు ఫిర్యాదు చేయాలి?

సంబంధిత బ్యాంకుకు ఫిర్యాదు అందిన నెల రోజుల్లోగా బ్యాంకు నుంచి సమాధానం రాకపోతే, లేదా బ్యాంకు ఫిర్యాదును తిరస్కరిస్తే, లేదా బ్యాంకు ఇచ్చిన సమాధానంతో ఫిర్యాదుదారుడు సంతృప్తి చెందకపోతే బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

## 7. ఒకరి ఫిర్యాదును అంబుడ్స్ మన్ ఎప్పుడు పరిగణనలోకి తీసుకోరు?

ఒకరి ఫిర్యాదు పరిగణనలోకి తీసుకోబడదు:

- తన ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి ఎవరూ మొదట తన బ్యాంకును సంప్రదించలేదు.
- బ్యాంకు నుంచి రిపై అందిన తేదీ నుంచి ఏడాదిలోగా ఫిర్యాదు చేయకపోయినా, స్పందన రాకపోయినా, బ్యాంకుకు ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుంచి ఏడాది, నెల రోజులు దాటినా బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదు చేస్తారు.
- ఫిర్యాదు యొక్క విషయం పరిష్కారానికి పెండింగ్ లో ఉంది/ కోర్టు, వినియోగదారుల కోర్టు మొదలైన మరేదైనా ఫోరమ్ లో ఇప్పటికే పరిష్కరించబడింది.
- పనికిమాలిన లేదా చికాకు కలిగించే ఫిర్యాదులు.
- ఫిర్యాదు చేసిన సంస్థ ఈ పథకం పరిధిలోకి రావడం లేదు.
- బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ పథకంలోని క్లాజ్ 8 కింద పేర్కొన్న ఫిర్యాదుకు సంబంధించిన అంశం కాదు. ఏదైనా మునుపటి ప్రొసీడింగ్స్ లో బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ కార్యాలయం ద్వారా పరిష్కరించిన అదే అంశానికి సంబంధించిన ఫిర్యాదు అయితే.

## 8. బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదు చేసే విధానం ఏమిటి?

సాదాసీదా కాగితంపై రాయడం ద్వారా బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. ఆన్ లైన్ లో ("ఫిర్యాదు చేయడానికి ఇక్కడ క్లిక్ చేయండి") లేదా బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ కు ఇమెయిల్ పంపడం ద్వారా కూడా ఫైల్ చేయవచ్చు. మా వెబ్సైట్లో పథకం వివరాలతో పాటు ఒక ఫారం ఉంది. అయితే, ఈ ఫారాటును ఉపయోగించడం తప్పనిసరి కాదు.

## 9. ఎక్కడ ఫిర్యాదు చేయాలి?

ఫిర్యాదు చేసిన బ్యాంకు శాఖ ఏ పరిధిలో ఉందో ఆ బ్యాంకు అంబుడ్స్ మన్ కార్యాలయంలో ఫిర్యాదు చేయవచ్చు.

కేంద్రీకృత కార్యకలాపాలతో క్రెడిట్ కార్డులు మరియు ఇతర రకాల సేవలకు సంబంధించిన ఫిర్యాదుల కోసం, కస్టమర్ యొక్క బిల్లింగ్ చిరునామా ఏ ప్రాదేశిక పరిధిలో ఉందో బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదు చేయవచ్చు. (బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ చిరునామా మరియు పనిచేసే ప్రాంతం కొరకు ఇక్కడ క్లిక్ చేయండి)

## 10. అధీకృత ప్రతినిధి ద్వారా ఫిర్యాదు చేయవచ్చా?

అవును. ఫిర్యాదుదారును ఒక అధీకృత ప్రతినిధి (న్యాయవాది కాకుండా) దాఖలు చేయవచ్చు.

## 11. బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదు చేయడానికి ఏదైనా ఖర్చు ఉంటుందా?

కాదు. బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ ఖాతాదారుల ఫిర్యాదులను దాఖలు చేయడానికి మరియు పరిష్కరించడానికి ఎటువంటి రుసుము వసూలు చేయడు.

## 12. అవార్డులో పేర్కొన్న విధంగా పరిహార మొత్తంపై ఏదైనా పరిమితి ఉందా?

ఫిర్యాదుదారునికి జరిగిన నష్టానికి పరిహారంగా బ్యాంకు ఫిర్యాదుదారుకు చెల్లించాల్సిన మొత్తం, చట్టం లేదా బ్యాంకును మినహాయించడం వల్ల నేరుగా ఉత్పన్నమయ్యే మొత్తానికి లేదా ₹ 20 లక్షలు (₹ 2 మిలియన్లు) ఏది తక్కువైతే అది పరిమితం చేయబడుతుంది.

## 13. మానసిక వేదన, వేధింపులకు పరిహారం పొందవచ్చా?

బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ మానసిక వేదన మరియు వేధింపులకు ఫిర్యాదుదారుడికి రూ. 1 లక్ష (రూ. లక్షకు మించకుండా) నష్టపరిహారం ఇవ్వవచ్చు. బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ ఫిర్యాదుదారుడి సమయం వృథా, ఫిర్యాదుదారుడు చేసిన ఖర్చులు, అటువంటి తీర్పును జారీ చేసేటప్పుడు ఫిర్యాదుదారుడు అనుభవించిన వేధింపులు మరియు మానసిక క్షోభను పరిగణనలోకి తీసుకుంటారు.

## 14. అప్లికేషన్ లో ఎలాంటి వివరాలు ఉండాలి?

ఫిర్యాదుదారుడి పేరు, చిరునామా, ఫిర్యాదు చేసిన బ్యాంకు శాఖ లేదా కార్యాలయం పేరు, చిరునామా, డాక్యుమెంటు ద్వారా మద్దతు ఇచ్చే వాస్తవాలు, ఫిర్యాదుదారుడికి జరిగిన నష్టం స్వభావం, పరిధి, బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ నుంచి కోరిన ఉపశమనం, క్లాజ్ 9(3) కింద ఫిర్యాదుదారుడు పాటించాల్సిన షరతులను పాటించడం గురించి డిక్లరేషన్. బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ పథకం.

## 15. బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ కు ఫిర్యాదు అందిన తరువాత ఏమి జరుగుతుంది?

బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ రాజీ లేదా మధ్యవర్తిత్వం ద్వారా, ఫిర్యాదుదారుడు మరియు ఫిర్యాదులో పేర్కొన్న బ్యాంకు మధ్య ఒప్పందం ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కారాన్ని ప్రోత్సహించడానికి ప్రయత్నిస్తాడు.

సెటిల్మెంట్ నిబంధనలు (బ్యాంకు అందించేవి) ఒకరి ఫిర్యాదు యొక్క పూర్తి మరియు తుది పరిష్కారంలో ఒకరికి ఆమోదయోగ్యంగా ఉంటే, బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ సెటిల్మెంట్ నిబంధనల ప్రకారం ఒక ఉత్తర్వును జారీ చేస్తాడు, ఇది బ్యాంకు మరియు ఫిర్యాదుదారుకు కట్టుబడి ఉంటుంది.

## 16. బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ ఏ దశలోనైనా ఫిర్యాదును తిరస్కరించవచ్చా?

అవును. బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ తనకు చేసిన ఫిర్యాదు ఈ క్రింది విధంగా ఉన్నట్లు అనిపిస్తే ఏ దశలోనైనా ఫిర్యాదును తిరస్కరించవచ్చు:

- పైన పేర్కొన్న ఫిర్యాదు ఆధారంగా కాదు
- బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ నుంచి కోరిన పరిహారం ₹ 20 లక్షలు (₹ 2 మిలియన్లు) మించి ఉంది.
- విస్తృతమైన డాక్యుమెంటరీ మరియు మౌఖిక సాక్ష్యాలను పరిగణనలోకి తీసుకోవాల్సిన అవసరం ఉంది మరియు అటువంటి ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ ముందు ప్రొసీడింగ్స్ తగినవి కావు.
- ఫిర్యాదుకు తగిన కారణం లేకపోలేదు
- సహేతుకమైన శ్రద్ధతో ఫిర్యాదుదారుడు దానిని అనుసరించడం లేదని ఫిర్యాదు

- బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ అభిప్రాయం ప్రకారం ఫిర్యాదుదారుడికి ఎటువంటి నష్టం లేదా నష్టం లేదా అసౌకర్యం కలగదు.

### 17. ఒప్పందం ద్వారా ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే ఏమి జరుగుతుంది?

ఒకవేళ ఒక ఫిర్యాదును ఒక నెల వ్యవధిలో ఒప్పందం ద్వారా పరిష్కరించనట్లయితే, బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ ఒక అవార్డును ఆమోదించడానికి ముందుకు వెళతాడు. ఒక తీర్పును ఆమోదించడానికి ముందు, బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ ఫిర్యాదుదారుడు మరియు బ్యాంకుకు వారి వాదనను సమర్పించడానికి సహేతుకమైన అవకాశాన్ని అందిస్తుంది.

తీర్పును పూర్తిగా అంగీకరించడం లేదా తిరస్కరించడం ఫిర్యాదుదారుని బాధ్యత.

### 18. బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ నిర్ణయాన్ని తిరస్కరిస్తే ఇంకేదైనా మార్గం దొరుకుతుందా?

బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ పథకం 2006లోని క్లాజ్ 13లోని సబ్ క్లాజ్ (డి) నుంచి (జి) లో పేర్కొన్న కారణాల వల్ల క్లాజ్ 12 కింద జారీ చేసిన అవార్డు లేదా బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ నిర్ణయంతో బాధపడే ఏవరైనా (జూలై 1, 2017 వరకు సవరించిన విధంగా) అప్పిలేట్ అథారిటీని ఆశ్రయించవచ్చు. అప్పిలేట్ అథారిటీని ఆర్బిఐ డిప్యూటీ గవర్నర్ నిర్వహిస్తారు.

చట్టప్రకారం అతడు/ఆమెకు అందుబాటులో ఉన్న ఇతర మార్గాలు మరియు/లేదా పరిష్కారాలను కూడా అన్వేషించవచ్చు. ఈ పథకం కింద అప్పిలేట్ అథారిటీ ముందు అప్పిల్ దాఖలు చేసే అవకాశం కూడా బ్యాంకుకు ఉంది.

### 19. అప్పీల్ దాఖలు చేయడానికి ఏదైనా కాలపరిమితి ఉందా?

అవార్డు అందుకున్న 30 రోజుల్లోగా ఫిర్యాదును తిరస్కరిస్తూ బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ ఇచ్చిన తీర్పు లేదా తీర్పుపై అప్పీల్ దాఖలు చేయవచ్చు, గడువులోగా అప్పీల్ కు దరఖాస్తు చేయకపోవడానికి దరఖాస్తుదారునికి తగిన కారణం ఉందని అతడు/ఆమె సంతృప్తి చెందితే, అప్పిలేట్ అథారిటీ మరో 30 రోజులకు మించకుండా మరో వ్యవధిని కూడా అనుమతించవచ్చు.

### 20. అప్పీలు అథారిటీ అప్పీలును ఎలా డీల్ చేస్తుంది?

అప్పిలేట్ అథారిటీ వీటిని చేయవచ్చు:

- i. అప్పీలును కొట్టివేయండి; లేదా
- ii. అప్పీలును అనుమతించండి మరియు అవార్డును పక్కన పెట్టండి; లేదా
- iii. అప్పిలేట్ అథారిటీ అవసరమైన లేదా సముచితమైనదిగా భావించే అటువంటి ఆదేశాలకు అనుగుణంగా తాజా పరిష్కారం కోసం ఈ విషయాన్ని బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ కు పంపండి; లేదా
- iv. అవార్డును సవరించడం మరియు సవరించిన అవార్డును అమలు చేయడానికి అవసరమైన ఆదేశాలను జారీ చేయడం; లేదా
- v. తగినదిగా భావించే ఏదైనా ఇతర ఉత్తర్వులను జారీ చేయండి.

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

---

## 2. బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మెన్ స్కీమ్ (జూలై 1, 2017 నుంచి అమల్లోకి వచ్చేలా సవరించిన విధంగా)

బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మెన్ స్కీమ్ 2006  
(జూలై 1, 2017 వరకు సవరించిన ప్రకారం)  
రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా  
కేంద్ర కార్యాలయం  
ముంబై..

### బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మెన్ స్కీమ్ 2006 నోటిఫికేషన్

రిఫరెన్స్ సిఇపిడి. పి.ఆర్.ఎస్. నెంబరు 6317 /13.01.01/2016-17  
జూన్ 16, 2017

బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ యాక్ట్, 1949 (1949 యొక్క 10) లోని సెక్షన్ 35 ఎ ద్వారా ప్రసాదించిన అధికారాలను ఉపయోగించడం మరియు దాని నోటిఫికేషన్ల యొక్క పాక్షిక సవరణ రిఫరెన్స్ (i) RPCD. BOS. నెంబరు 441/ 13.01.01/200506 తేదీ డిసెంబర్ 26, 2005, (ii) CSD. BOS 4638 /13.01.01 /2006-07 తేదీ తేదీ మే 24, 2007 మరియు (iii) CSD. BOS. నెంబరు 4736 /13.01.01/2008-09 తేదీ ఫిబ్రవరి 3, 2009, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఇందుమూలంగా బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మెన్ స్కీమ్ 2006ను అనుబంధంలో పేర్కొన్న మేరకు సవరించింది. అన్ని వాణిజ్య బ్యాంకులు, ప్రాంతీయ గ్రామీణ బ్యాంకులు మరియు షెడ్యూల్డ్ ప్రాథమిక సహకార బ్యాంకులు ఇందుమూలంగా సవరించబడిన బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మెన్ పథకం, 2006 ను పాటించాలని రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఇందుమూలంగా ఆదేశిస్తుంది.

2. జూలై 1, 2017 నుంచి ఈ పథకంలో సవరణలు అమల్లోకి వస్తాయి.

Sd/-  
(ఎస్.ఎస్.ముంద్రా)

మూలం: [https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/Content/PDFs/BOS2006\\_2302017.pdf](https://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/Content/PDFs/BOS2006_2302017.pdf)

బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మెన్ కార్యాలయం పేరు మరియు చిరునామా

మూలం:

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



### 3. వృద్ధులు/ అనారోగ్యంతో ఉన్నవారు/ వికలాంగులు/ అసమర్థులైన పెన్షనర్ల పెన్షన్ ఉపసంహరణ- 2017 జూలై 1

#### మాస్టర్ సర్క్యులర్ - ఏజెన్సీ బ్యాంకుల ద్వారా ప్రభుత్వ పింఛను పంపిణీ

ఆర్డీఐ/2017-18/1

డిజిబిఎ.. జీబిడి.. నెం.-1/31.05.001/2017-18

జూలై 1, 2017

అన్ని ఏజెన్సీ బ్యాంకులు

ప్రియమైన సర్/మేడమ్

#### మాస్టర్ సర్క్యులర్ - ఏజెన్సీ బ్యాంకుల ద్వారా ప్రభుత్వ పింఛను పంపిణీ

దయచేసి పై అంశంపై [జూలై 1, 2015 నాటి మా మాస్టర్ సర్క్యులర్ RBI/2015-16/63](#) చూడండి. జూన్ 30, 2017 వరకు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన ఈ అంశంపై ముఖ్యమైన సూచనలను క్రోడీకరించే మాస్టర్ సర్క్యులర్ను మేము ఇప్పుడు సవరించాము మరియు నవీకరించాము.

2. మీ సమాచారం కోసం సవరించిన [మాస్టర్ సర్క్యులర్ కాపీ](#) జతచేయబడుతుంది. ఈ సర్క్యులర్ ను [www.mastercirculars.rbi.org.in](http://www.mastercirculars.rbi.org.in) మా వెబ్ సైట్ నుంచి కూడా డౌన్ లోడ్ చేసుకోవచ్చు.

నమ్మకంగా మీది

(ఎస్.రామస్వామి)

ప్రిన్సిపల్ చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్

ఎన్.సి.ఎల్.: పైన చెప్పిన విధంగా

#### వృద్ధులు, రోగులు, వికలాంగులు, వికలాంగుల పింఛన్ల ఉపసంహరణ

14. బ్యాంకుల నుంచి పింఛను/ కుటుంబ పింఛనును ఉపసంహరించుకోవడంలో అనారోగ్యంతో బాధపడుతున్న మరియు వికలాంగ పెన్షనర్లు ఎదుర్కొనే సమస్యలు/ ఇబ్బందులను పరిష్కరించడానికి, ఏజెన్సీ బ్యాంకులు అటువంటి పెన్షనర్లను ఈ క్రింది విధంగా వర్గీకరించవచ్చు:

- చెక్కుపై సంతకం చేయలేనంత అనారోగ్యంతో ఉన్న పెన్షనర్/ బ్యాంకులో భౌతికంగా హాజరు కాలేకపోవడం
- పెన్షనర్ భౌతికంగా బ్యాంకులో ఉండలేకపోవడమే కాకుండా, కొన్ని శారీరక లోపం/ అసమర్థత కారణంగా చెక్కు/ ఉపసంహరణ పత్రంపై తన బొటన వేలి ముద్రను కూడా వేయలేడు.

15. అటువంటి వృద్ధ/ అనారోగ్య/ అసమర్థ పెన్షనర్లు తమ ఖాతాలను నిర్వహించడానికి వీలుగా, బ్యాంకులు ఈ క్రింది ప్రక్రియను అనుసరించవచ్చు:

-----

- పాత/అనారోగ్యంతో ఉన్న పెన్షనర్ యొక్క బొటనవేలు లేదా బొటనవేలు ముద్ర ఎక్కడ లభించినా, దానిని బ్యాంకుకు తెలిసిన ఇద్దరు స్వతంత్ర సాక్షుల ద్వారా గుర్తించాలి, వారిలో ఒకరు బాధ్యతాయుతమైన బ్యాంకు అధికారి అయి ఉండాలి.
- పెన్షనర్ తన బొటనవేలు/ బొటనవేలు ముద్ర వేయలేకపోతే మరియు బ్యాంకులో భౌతికంగా హాజరు కాలేనప్పుడు, చెక్కు / ఉపసంహరణ పత్రంపై ఒక గుర్తును పొందవచ్చు, దీనిని ఇద్దరు స్వతంత్ర సాక్షులు గుర్తించాలి, వారిలో ఒకరు బాధ్యతాయుతమైన బ్యాంకు అధికారి అయి ఉండాలి.

దీని ప్రకారం వ్యాధిగ్రస్తులు, వికలాంగ పెన్షనర్లు ఈ సౌకర్యాలను సద్వినియోగం చేసుకునేందుకు వీలుగా ఈ మేరకు జారీ చేసిన సూచనలను తమ నోటీసు బోర్డులో ప్రదర్శించేలా ఏజెన్సీ బ్యాంకులు తమ శాఖలను ఆదేశించాలని కోరుతున్నారు. ఈ విషయంలో బ్యాంకులు సిబ్బందికి అవగాహన కల్పించాలని, ఏదైనా సందేహం ఉంటే [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) మా వెబ్ సైట్ లో ఉన్న పెన్షన్ పంపిణీపై ఎఫ్ ఏక్యూలను రిఫర్ చేయాలని సూచించారు.

**మూలం:**

[https://rbi.org.in/Scripts/BS\\_ViewMasCirculardetails.aspx?id=11020](https://rbi.org.in/Scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=11020) టాప్

#### 4. హెచ్ ఎఫ్ సిఎస్ ద్వారా దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు రుణ సదుపాయం - 3 డిసెంబర్ 2015

నేషనల్ హౌసింగ్ బ్యాంక్

NHB(ND)/DRS/పాలసీ సర్క్యులర్ నెం.73/2015-16 డిసెంబర్ 3, 2015

అన్ని రిజిస్టర్డ్ హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు

ప్రియమైన సర్/మేడమ్

#### హెచ్ఎఫ్సిఎస్ ద్వారా అంధులకు రుణ సదుపాయం

హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీల (హెచ్ఎఫ్సిఎస్) నుంచి గృహ రుణ సదుపాయం పొందడంలో కొందరు అంధులు ఇబ్బందులు ఎదుర్కొంటున్నట్లు మా దృష్టికి వచ్చింది. హెచ్ఎఫ్సిఎస్ అందించే రుణ సౌకర్యాలను వైకల్యం ఆధారంగా దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి నిరాకరించలేము, ఎందుకంటే వారు ఒప్పందానికి చట్టబద్ధంగా అర్హులు.

2. అందువల్ల, వైకల్యం ఆధారంగా దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తికి రుణ సౌకర్యాలతో సహా ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైన వాటిని అందించడంలో ఎటువంటి వివక్ష లేకుండా చూసుకోవాలని హెచ్ఎఫ్సిఎస్ కు సలహా ఇవ్వబడింది. హెచ్ఎఫ్సిఎస్ తమ శాఖలు / కార్యాలయాలకు వారు అందించే వివిధ ఉత్పత్తి / సేవలను ఉపయోగించుకోవడానికి దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి సాధ్యమైన అన్ని సహాయాన్ని అందించాలని సలహా ఇవ్వబడుతుంది. దీనికి సంబంధించి రుణ సౌకర్యాల కొరకు వివరణాత్మక మార్గదర్శకాలు అనుబంధంలో ఇవ్వబడ్డాయి.

3. దయచేసి పాటించేలా చూసుకోండి. నమ్మకంగా మీది

(డాక్టర్ సంజీవ్ శర్మ) ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్

ఎన్.సి.ఎల్.: పైన చెప్పిన విధంగా

**పూర్తిగా రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఆధీనంలో ఉంది.**

కోర్ 5-ఎ, 4వ అంతస్తు, ఇండియా హబిటాట్ సెంటర్. లోధీ రోడ్, న్యూఢిల్లీ-110003.

ఫోన్ : పీబీఎక్స్ 011-2464 9031 ఫ్యాక్స్ : 011-2464 6988, 24649041

వెబ్ సైట్ : [www.nhb.org.in](http://www.nhb.org.in) ఈ-మెయిల్ : [ho@nhb.org.in](mailto:ho@nhb.org.in) గ్రామం : నివాస్ బ్యాంక్

**మూలం :** [http://test.nhb.org.in/Regulation/Policy\\_Circular.php](http://test.nhb.org.in/Regulation/Policy_Circular.php)

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

బొంగరం

## 5. అనుబంధం - దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు రుణ సౌకర్యాల కోసం వివరణాత్మక మార్గదర్శకాలు

1. హౌసింగ్ ఫైనాన్స్ కంపెనీలు (HFCలు) అందించే అన్ని ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైనవి దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు అందుబాటులో ఉండాలి మరియు HFC యొక్క అన్ని బ్రాంచీలు/ఆఫీసుల్లో అందించాలి.
2. అన్ని ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైనవి ఇతర ఖాతాదారులకు అందించే విధంగా దృష్టి లోపం ఉన్న ఖాతాదారులకు అందుబాటులో ఉంచాలి మరియు రుణాన్ని మంజూరు చేయడానికి / తీరస్కరించడానికి వారి దృష్టి లోపం ప్రామాణికంగా ఉండకూడదు.
3. హెచ్ఎఫ్సీలు దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లు ఇతర కస్టమర్లకు అందించే సౌకర్యాలను అందించాలి.
4. హెచ్ఎఫ్సీలు తాము అందించే ఉత్పత్తులు, సేవలు, సౌకర్యాలు మొదలైన వాటిని దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లు విస్తరించడానికి దాని ఇతర కస్టమర్ల మాదిరిగానే అదే ప్రక్రియను అనుసరించాలి.
5. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ పై వడ్డీ చెల్లింపు, పూచీకత్తు మరియు ఇతర నిబంధనల యొక్క అదనపు భారాన్ని మోపరాదు.
6. ఒకవేళ HFC యొక్క క్రెడిట్ పాలసీ ద్వారా అందించబడే ఏదైనా రకమైన రుణ సౌకర్యాల కొరకు సహ-రుణగ్రహీత లేదా ఇతర ఖాతాదారులకు హామీదారుని కోరనట్లయితే, దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ కు కూడా దీనిని బలవంతం చేయకూడదు.
7. హెచ్ఎఫ్సీలు దృష్టి లోపం ఉన్న ఖాతాదారులను నిరక్షరాస్యమైన కస్టమర్లతో పోల్చకూడదు.
8. తమ వేలిముద్రను ఉపయోగించే దృష్టి లోపం ఉన్న ఖాతాదారులతో సహా దృష్టి లోపం ఉన్న ఖాతాదారులకు హెచ్ఎఫ్సీలు ఎటువంటి సేవలను నిరాకరించకూడదు. ఒకవేళ అవసరం అయితే, HFC లు దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ నుంచి అదనపు డాక్యుమెంట్ గా వేలిముద్రల డిక్లరేషన్ తీసుకోవచ్చు.
9. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ కు ఫారాలు, స్లిప్పులు చదవడం మరియు నింపడం వంటి అదనపు సౌకర్యాలను కల్పించాలి. కస్టమర్ కు అవసరమైతే, బ్రాంచీ/ఆఫీసు యొక్క అధికారి/మేనేజర్ వ్యాపార నియమాలు మరియు ఇతర నియమనిబంధనలను సాక్షి సమక్షంలో చదివి వినిపించాలి.
21. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తి(లు)తో సహా అతడు/ఆమె ఎంచుకున్న ఎవరితోనైనా కలిసి రుణం తీసుకోవడానికి లేదా వారు అందించే ఏదైనా ఇతర సౌకర్యాలను పొందడానికి HFC అనుమతించాలి.
22. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ కోరుకుంటే, దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ కోరుకుంటే, వారి ఖాతాను నిర్వహించడానికి ఒక వ్యక్తి/వ్యక్తులను వారి పవర్ ఆఫ్ అటార్నీ లేదా మాండేట్ హోల్డర్ గా నియమించుకోవడానికి అనుమతించబడవచ్చు.
23. బ్రాంచీ/ఆఫీసు యొక్క ఆఫీసర్/మేనేజర్, ప్రొడక్ట్ ని ఆఫర్ చేయడానికి ముందు దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్/కాబోయే కస్టమర్ కు అతని హక్కులు మరియు బాధ్యతల గురించి తెలియజేయాలి.

-----

**24.** దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ యొక్క డాక్యుమెంటేషన్ ఆవశ్యకతలు ఇతర కస్టమర్ ల మాదిరిగానే ఉండాలి. ఖాతాదారుడు దృష్టి లోపంతో ఉన్నాడని స్పష్టంగా మార్క్ చేయాలి.

**25.** ఒకవేళ అవసరం అయితే, హెచ్ఎఫ్సీలు దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్కు అన్ని డాక్యుమెంట్ల కాపీని డిజిటల్ రూపంలో కూడా అందించాలి.

**26.** హెచ్ఎఫ్సీలు దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్కు అత్యంత ముఖ్యమైన నియమనిబంధనల (ఎంఐటిసి) కాపీని బ్రెయిల్ రూపంలో లేదా టెక్స్ట్ రీడబుల్ పిడిఎఫ్ రూపంలో అందించాలి.

**16.** హెచ్ఎఫ్సీలు దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్కు ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ సర్వీస్ (ఈసీఎస్) సదుపాయాన్ని కల్పించాలి.

ఈ మార్గదర్శకాలు కేవలం వివరణాత్మకమైనవి మరియు ఎటువంటి చర్యల ద్వారా సమగ్రమైనవి కావని గుర్తుంచుకోవాలి.

[బొంగరం](#)

## 6. కస్టమర్ సర్వీస్పై ఆర్బిఐ మాస్టర్ సర్క్యులర్ - 1 జూలై 2015

ఆర్బిఐ/2015-16/59

DBR నెం.లెగ్.BC. 21/09.07.006/2015-16

1 జూలై 2015

ఆపాథ్ 10, 1937

అన్ని షెడ్యూల్డ్ కమర్షియల్ బ్యాంకులు (ఆర్ఆర్బిలు మినహాయించి)

డియర్ సర్,

### బ్యాంకుల్లో కస్టమర్ సర్వీస్ పై మాస్టర్ సర్క్యులర్

జూన్ 30, 2014 వరకు కస్టమర్ సర్వీస్ రంగంలో మేం జారీ చేసిన ముఖ్యమైన సూచనలను క్రోడీకరించి [జూలై 01, 2014 నాటి మాస్టర్ సర్క్యులర్ DBOD నెంబరు.Leg.BC.21/09.07.006/2014-15ను](#) దయచేసి చూడండి. ఈ [మాస్టర్ సర్క్యులర్](#) జూన్ 30, 2015 వరకు జారీ చేయబడిన పై విషయాలపై సూచనలను క్రోడీకరించింది.

2. సర్క్యులర్ కాపీలు తమ అన్ని శాఖల్లో అందుబాటులో ఉండేలా చూడాలని, తద్వారా కస్టమర్లు వాటిని సద్వినియోగం చేసుకోవచ్చని బ్యాంకులు సూచిస్తున్నాయి.

నమ్మకంగా నీది,

(సుదర్శన్ సేన్)

చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్ ఇన్ చార్జ్

మూలం:

[https://rbi.org.in/scripts/BS\\_ViewMasCircularDetails.aspx?id=9862](https://rbi.org.in/scripts/BS_ViewMasCircularDetails.aspx?id=9862) టాప్



## ఆర్ బిఐ మాస్టర్ సర్క్యులర్ 2015 నుండి పిడబ్ల్యుడి కస్టమర్ సర్వీస్ కు సంబంధించిన 7. KEY పాయింట్లు

### 1.1 జనరల్

#### బ్రాంచీల సాధారణ నిర్వహణకు విధానం

బ్యాంకుల వ్యవస్థలు మెరుగైన కస్టమర్ సేవలను అందించే దిశగా ఉండాలి మరియు అవి తమ వ్యవస్థలను మరియు కస్టమర్ సేవపై వాటి ప్రభావాన్ని క్రమానుగతంగా అధ్యయనం చేయాలి. బ్రాంచీల యొక్క సాధారణ నిర్వహణ కొరకు బ్యాంకులు బోర్డు ఆమోదించిన విధానాన్ని కలిగి ఉండాలి, దీనిలో ఈ క్రింది అంశాలు ఉండవచ్చు:-

(ఎ) పింఛనుదారులు, సీనియర్ సిటీజన్లు, వికలాంగులు మొదలైన వారికి ప్రత్యేక ప్రాధాన్యతనిస్తూ, తగినంత స్థలం, సరైన ఫర్నిచర్, త్రాగునీటి సౌకర్యాలను కల్పించడం ద్వారా శాఖల ద్వారా మౌలిక సదుపాయాలను కల్పించడం.

### 9. వృద్ధులు మరియు వికలాంగుల ఖాతాల నిర్వహణ

#### 9.1 అనారోగ్యంతో ఉన్న/వృద్ధులు/వికలాంగులు కాని పింఛను ఖాతాదారులకు సదుపాయం

పెన్షన్ ఖాతాదారులకు అందించే సౌకర్యాలను అనారోగ్యంతో / వృద్ధులు / అసమర్థులు మరియు ఉమ్మడి ఖాతాలను తెరవడానికి మరియు నిర్వహించడానికి ఇష్టపడని నాన్ పెన్షన్ ఖాతాదారులకు కూడా వర్తింపజేయాలి.

#### 9.2 అస్వస్థతకు గురైన/పాత/అసమర్థ ఖాతాదారుల రకాలు

అనారోగ్యంతో ఉన్న / పాత / అసమర్థ ఖాతాదారుల కేసులు ఈ క్రింది కేటగిరీలలోకి వస్తాయి:

(a) చెక్కుపై సంతకం చేయలేనంత అనారోగ్యంతో ఉన్న ఖాతాదారుడు/ తన బ్యాంకు ఖాతా నుండి డబ్బును ఉపసంహరించుకోవడానికి బ్యాంకులో భౌతికంగా ఉండలేడు, కానీ చెక్/ఉపసంహరణ పత్రంపై అతని/ఆమె బొటనవేలు ముద్ర వేయవచ్చు;

(b) ఒక ఖాతాదారుడు బ్యాంకులో భౌతికంగా హాజరు కాలేకపోవడమే కాకుండా, కొన్ని శారీరక అసమర్థత కారణంగా చెక్/ఉపసంహరణ పత్రంపై తన బొటన వేలి ముద్రను కూడా వేయలేడు.

### 9.3 కార్యాచరణ విధానం

పాత/అనారోగ్యంతో ఉన్న ఖాతాదారులు తమ బ్యాంకు ఖాతాలను నిర్వహించడానికి వీలుగా, బ్యాంకులు ఈ క్రింది ప్రక్రియను అనుసరించవచ్చు:-

- a. అనారోగ్యంతో ఉన్న/పాత/అసమర్థ ఖాతాదారుని బొటనవేలు లేదా బొటనవేలు ముద్ర ఎక్కడ లభించినా, దానిని బ్యాంకుకు తెలిసిన ఇద్దరు స్వతంత్ర సాక్షులు గుర్తించాలి, వారిలో ఒకరు బాధ్యతాయుతమైన బ్యాంకు అధికారి అయి ఉండాలి.
- b. ఒకవేళ కస్టమర్ తన వేలిముద్ర కూడా వేయలేనప్పుడు మరియు బ్యాంకులో భౌతికంగా హాజరు కాలేనప్పుడు, చెక్కు/ ఉపసంహరణ పత్రంపై ఒక గుర్తును పొందవచ్చు, దీనిని ఇద్దరు స్వతంత్ర సాక్షులు గుర్తించాలి, వీరిలో ఒకరు బాధ్యతాయుతమైన బ్యాంకు అధికారి అయి ఉండాలి.
- c. పైన పొందిన చెక్/విత్ డ్రా ఫారం ఆధారంగా బ్యాంకు నుంచి ఎవరు మొత్తాన్ని విత్ డ్రా చేస్తారో బ్యాంకుకు సూచించమని కస్టమర్ ని అడగవచ్చు మరియు ఆ వ్యక్తిని ఇద్దరు స్వతంత్ర సాక్షులు గుర్తించాలి. వాస్తవానికి బ్యాంకు నుంచి డబ్బులు డ్రా చేసే వ్యక్తి తన సంతకాన్ని బ్యాంకుకు సమర్పించాల్సి ఉంటుంది.

### 9.4 రెండు చేతులను కోల్పోవడం వల్ల సంతకం చేయలేని వ్యక్తి విషయంలో ఐబిఎ యొక్క అభిప్రాయం

ఇండియన్ బ్యాంక్స్ అసోసియేషన్ వారి కన్సల్టెంట్ నుండి రెండు చేతులను కోల్పోయి చెక్/ఉపసంహరణ పత్రంపై సంతకం చేయలేని వ్యక్తి యొక్క బ్యాంకు ఖాతాను తెరిచే ప్రశ్నపై పొందిన అభిప్రాయం ఈ క్రింది విధంగా ఉంది:

"జనరల్ క్లాజుల చట్టం ప్రకారం, "సంకేతం" అనే పదం దాని వ్యాకరణ వైవిధ్యాలు మరియు కాగ్నేట్ వ్యక్తీకరణలతో, తన పేరును రాయలేని వ్యక్తిని సూచిస్తుంది, దాని వ్యాకరణ వైవిధ్యాలు మరియు కాగ్నేట్ వ్యక్తీకరణలతో "గుర్తు" ను కలిగి ఉంటుంది. సంతకం చేయాల్సిన వ్యక్తి మధ్య భౌతిక సంబంధం ఉండాలని, సంతకం గుర్తు ద్వారా ఉండవచ్చని సుప్రీంకోర్టు 1950 - సుప్రీంకోర్టు, 265 లో పేర్కొంది. ఈ గుర్తును వ్యక్తి ఏ విధంగానైనా ఉంచవచ్చు. ఇది సూచించిన విధంగా బొటనవేలు ముద్ర కావచ్చు. సంతకం చేయాల్సిన వ్యక్తి తరపున ఎవరైనా వేయగల గుర్తు ద్వారా కావచ్చు, సంతకం చేయాల్సిన వ్యక్తితో శారీరక సంబంధం ఉన్న ఒక పరికరం ద్వారా వేసే గుర్తు".

## 10. వికలాంగులకు బ్యాంకు సౌకర్యాలు కల్పించడం

### 10.1 వికలాంగుల ప్రధాన కమిషనర్ తీర్పు ఆధారంగా ఐబిఎ రూపొందించిన మార్గదర్శకాలు

వికలాంగులకు బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలు కల్పించడంపై ఇండియన్ బ్యాంక్స్ అసోసియేషన్ తన సభ్య బ్యాంకుల అమలుకు కార్యాచరణ మార్గదర్శకాలను రూపొందించింది. బ్యాంకులు కార్యాచరణ మార్గదర్శకాలను ఖచ్చితంగా పాటించాలి/ పాటించాలి.

## 10.2 వికలాంగులకు బ్యాంకు శాఖలు/ఎటిఎమ్ లను అందుబాటులో ఉంచాల్సిన అవసరం

వీల్ చైర్ యూజర్లు/ వికలాంగులు సులువుగా యాక్సెస్ చేసుకునేలా ప్రస్తుతమున్న అన్ని ఏటీఎంలు/ భవిష్యత్ ఏటీఎంలకు ర్యాంపులను ఏర్పాటు చేసేందుకు అవసరమైన చర్యలు తీసుకోవాలని బ్యాంకులకు సూచించారు. వీల్ చైర్ వినియోగదారులు వాటి వాడకానికి ఏటీఎంల ఎత్తు అడ్డంకిగా మారకుండా ఏర్పాట్లు చేసేలా జాగ్రత్తలు తీసుకోవచ్చు. ఏదేమైనా, అటువంటి ర్యాంప్ సౌకర్యాలను అందించడం అసాధ్యమైన సందర్భాల్లో, శాశ్వతంగా భూమికి అమర్చబడిన లేదా ఇతరత్రా, సంబంధిత శాఖలు లేదా ఏటీఎంలలో నమోదు చేయబడిన మరియు ప్రదర్శించబడిన కారణాల వల్ల ఈ ఆవశ్యకతను తొలగించవచ్చు.

వికలాంగులు/ వీల్ చైర్ వినియోగదారులు బ్యాంకు శాఖల్లోకి ప్రవేశించి ఎలాంటి ఇబ్బందులు లేకుండా వ్యాపారం చేసుకునేందుకు వీలుగా వీలుగా బ్యాంకు శాఖల ప్రవేశ ద్వారం వద్ద ర్యాంపులు ఏర్పాటు చేయడం సహా బ్యాంకులు తగిన చర్యలు తీసుకోవాలి. దీనికి సంబంధించి సాధించిన పురోగతిని ఎప్పటికప్పుడు బోర్డు యొక్క సంబంధిత కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీకి నివేదించాలని మరియు పాటించేలా చూడాలని బ్యాంకులకు సలహా ఇవ్వబడుతుంది.

## 10.3 అంధులకు బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలు కల్పించడం

దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులు బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను పొందడానికి వీలుగా, బ్యాంకులు చెక్ బుక్ సదుపాయం / ఎటిఎం / లాకర్ నిర్వహణ మొదలైన వాటితో సహా బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను అందించాలని సూచించారు, ఎందుకంటే వారు ఒప్పందానికి చట్టబద్ధంగా అర్హులు.

కేసు నెంబరు 2791/2003లో, గౌరవనీయ వికలాంగుల ప్రధాన కమిషనర్ కోర్టు సెప్టెంబర్ 5, 2005 నాటి ఉత్తర్వులను జారీ చేసింది, దీనిని ఐబిఎ అక్టోబర్ 20, 2005 నాటి సర్క్యులర్ లేఖ ద్వారా అన్ని సభ్య బ్యాంకులకు పంపింది. వికలాంగులకు చెక్ బుక్ సదుపాయం, ఏటీఎం సదుపాయం, లాకర్ సదుపాయంతో పాటు అన్ని బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను బ్యాంకులు కల్పించాలని, నగదు ఉపసంహరణకు సహకరించాలని సుప్రీంకోర్టు ఆదేశించింది.

అంతేకాక, పై ఉత్తర్వులోని 14వ పేరాగ్రాఫ్ లో గౌరవనీయ న్యాయస్థానం దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు చెక్ బుక్, లాకర్ మరియు ఎటిఎమ్ సౌకర్యాన్ని నిరాకరించరాదని పేర్కొంది, ఎందుకంటే ఈ సదుపాయాన్ని ఆపరేట్ చేయడంలో/ ఉపయోగించడంలో రిస్క్ ఉండే అవకాశం ఉంది, ఎందుకంటే రిస్క్ యొక్క అంశం ఇతర ఖాతాదారుల విషయంలో కూడా ఇమిడి ఉంటుంది.

థర్డ్ పార్టీ చెక్కులు, ఏటీఎం సదుపాయం, నెట్ బ్యాంకింగ్ సదుపాయం, లాకర్ సౌకర్యం, రిమైట్ రుణాలు, క్రెడిట్ కార్డులు వంటి అన్ని బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి ఎలాంటి వివక్ష లేకుండా అందించేలా బ్యాంకులు చూడాలి.

వివిధ బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను పొందడానికి దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి సాధ్యమైనంత సహాయం అందించాలని బ్యాంకులు తమ శాఖలకు సలహా ఇవ్వవచ్చు.

### 10.3.1 దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులు ఉపయోగించడానికి వీలుగా బ్రెయిలీ కీప్యాడ్ లతో ఎటిఎంలను మాట్లాడటం

జూలై 1, 2014 నుంచి కొత్తగా ఏర్పాటు చేసిన ఎటిఎంలన్నింటినీ బ్రెయిలీ కీప్యాడ్ లతో మాట్లాడే ఎటిఎంలుగా బ్యాంకులు తీర్చిదిద్దాలి. ప్రస్తుతమున్న అన్ని ఎటిఎంలను బ్రెయిలీ కీప్యాడ్ లతో మాట్లాడే ఎటిఎంలుగా మార్చడానికి బ్యాంకులు రోడ్ మ్యాప్ ను రూపొందించాలి మరియు బోర్డు యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షించవచ్చు.

వీటితో పాటు తక్కువ దృష్టి ఉన్న వ్యక్తులు బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలను సులభంగా నిర్వహించడానికి అవసరమైన చోట ఉపయోగించుకోవడానికి అన్ని బ్యాంకు శాఖల్లో భూతద్దం కూడా ఏర్పాటు చేయాలి. వికలాంగులకు అందుబాటులో ఉన్న భూతద్దాలు, ఇతర సౌకర్యాల గురించి శాఖలు ప్రముఖ ప్రదేశంలో ప్రదర్శించాలి.

### **\*\* 11. ఆటిజం, సెరిబ్రల్ పాలీస్, మెంటల్ రిటార్డేషన్, మెంటల్ ఇల్ నెస్ మరియు మెంటల్ డిజేబిలిటీస్ ఉన్న వ్యక్తుల యొక్క బ్యాంకు ఖాతాలను తెరవడం/ఆపరేట్ చేయడం కొరకు మార్గదర్శకాలు**

పై వ్యక్తుల బ్యాంకు ఖాతాలను తెరవడం/నిర్వహించడం కొరకు దిగువ మార్గదర్శకాలు వర్తించబడతాయి:

- మానసిక ఆరోగ్య చట్టం, 1987 మానసిక రోగుల చికిత్స మరియు సంరక్షణకు సంబంధించిన చట్టాన్ని అందిస్తుంది మరియు వారి ఆస్తి మరియు వ్యవహారాలకు సంబంధించి మెరుగైన ఏర్పాట్లు చేస్తుంది. ఈ చట్టం ప్రకారం మానసిక వికలాంగుడు అంటే మానసిక వైకల్యం కాకుండా మరేదైనా మానసిక రుగ్మత కారణంగా చికిత్స అవసరమైన వ్యక్తి అని అర్థం. ఈ చట్టంలోని సెక్షన్లు 53, 54 ప్రకారం మానసిక రోగులకు సంరక్షకులను, కొన్ని సందర్భాల్లో వారి ఆస్తులకు సంబంధించి నిర్వాహకులను నియమించుకోవచ్చు. మెంటల్ హెల్త్ యాక్ట్ 1987 ప్రకారం జిల్లా కోర్టులు, జిల్లాల కలెక్టర్లు నియమిత నియామకాధికారులు.
- నేషనల్ ట్రస్ట్ ఫర్ వెల్ఫేర్ ఆఫ్ పర్సన్స్ విత్ ఆటిజం, సెరిబ్రల్ పాలీస్, మెంటల్ రిటార్డేషన్ అండ్ మల్టిపుల్ డిజేబిలిటీస్ యాక్ట్, 1999 కొన్ని నిర్దిష్ట వైకల్యాలకు సంబంధించిన చట్టాన్ని అందిస్తుంది. ఆ చట్టంలోని సెక్షన్ 2లోని క్లాజ్ (బై) ప్రకారం ఆటిజం, సెరిబ్రల్ పాలీస్, మెంటల్ రిటార్డేషన్ లేదా అటువంటి రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ పరిస్థితుల కలయికతో బాధపడుతున్న వ్యక్తి మరియు తీవ్రమైన బహుళ వైకల్యాలతో బాధపడుతున్న వ్యక్తిని సూచిస్తుంది. వికలాంగుల వ్యక్తి యొక్క వ్యక్తి మరియు ఆస్తి సంరక్షణను కలిగి ఉన్న ఒక సంరక్షకుడిని నియమించడానికి స్థానిక స్థాయి కమిటీకి ఈ చట్టం అధికారం ఇస్తుంది.
- పైన పేర్కొన్న చట్టపరమైన స్థితిని బ్యాంకులు గమనించాలని మరియు సంబంధిత చట్టాల ప్రకారం, బ్యాంకు ఖాతాలను తెరవడం / నిర్వహించడం కోసం సంరక్షకులు / మేనేజర్లను నియమించడం ద్వారా కాంపెటెంట్ అథారిటీ జారీ చేసిన ఉత్తర్వులు / ధృవీకరణ పత్రాలపై ఆధారపడవచ్చు మరియు మార్గనిర్దేశం చేయవచ్చు. అనుమానం వస్తే తగిన న్యాయసలహా తీసుకునేలా జాగ్రత్తలు తీసుకోవచ్చు.

వికలాంగుల సంరక్షకులు/నిర్వాహకులకు ఈ విషయంలో ఎలాంటి ఇబ్బందులు తలెత్తకుండా బ్యాంకులు తమ ఖాతాదారులకు సరైన మార్గనిర్దేశం చేసేలా చూడాలి.

**11.1 ఆటిజం, సెరిబ్రల్ పాలీస్, మెంటల్ రిటార్డేషన్ మరియు మల్టిపుల్ డిజేబిలిటీస్ యాక్ట్, 1999 వ్యక్తుల సంక్షేమం కోసం నేషనల్ ట్రస్ట్ ఫర్ ది వెల్ఫేర్ కింద ఏర్పాటు చేయబడిన స్థానిక స్థాయి కమిటీలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని ప్రదర్శించడం**

థిల్లీ హైకోర్టు ముందుకు వచ్చిన ఒక కేసులో, గౌరవనీయ న్యాయస్థానం అన్ని బ్యాంకులు తమ శాఖలు గుర్తించదగిన ప్రదేశంలో ప్రదర్శించేలా చూడాలని ఆదేశించింది (1) చట్టం (మానసిక వైకల్యాల చట్టం) కింద సౌకర్యాల గురించి అవసరమైన వివరాలు; (ii) ధృవీకరణ పత్రం జారీ కొరకు పార్టీలు స్థానిక స్థాయి కమిటీలను సంప్రదించవచ్చు మరియు మానసిక వైకల్యాల చట్టం కింద జారీ చేయబడిన ధృవీకరణ పత్రం ఆమోదయోగ్యమైనది; మరియు (iii) ఆ ప్రాంతంలోని స్థానిక స్థాయి కమిటీల వివరాలు. సమాచారాన్ని స్థానిక భాష, ఇంగ్లీష్/ హిందీ (లేదా రెండూ) లో ప్రదర్శించాలని కోర్టు ఆదేశించింది. కోర్టు ఆదేశాలను బ్యాంకులు కచ్చితంగా పాటించాలని సూచించారు.

**మూలం:** [https://rbi.org.in/scripts/BS\\_ViewMasCirculardetails.aspx?id=9862](https://rbi.org.in/scripts/BS_ViewMasCirculardetails.aspx?id=9862)

**\*\* (బ్యాంకులకు గమనిక - మానసిక ఆరోగ్య చట్టం, 1987 స్థానంలో మానసిక ఆరోగ్య సంరక్షణ చట్టం 2017 వచ్చింది. వికలాంగుల హక్కుల చట్టం 2016 కూడా చూడండి)**

[బొంగరం](#)

## 8. ప్రాధాన్య రంగ రుణాలు - వికలాంగులు (పిడబ్ల్యుడి) - బలహీన వర్గాల కింద చేర్చడం -13 మార్చి 2015

ఆర్పిఐ/2014-15/499

FIDD.CO.. ప్రణాళిక.బి.సి.51/04.09.01/2014-15

13 మార్చి 2015

చైర్మన్/ మేనేజింగ్ డైరెక్టర్/ చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ ఆఫీసర్

[అన్ని పెడ్యూల్డ్ వాణిజ్య బ్యాంకులు, (ప్రాంతీయ గ్రామీణ బ్యాంకులను మినహాయించి)]

ప్రియమైన సర్/మేడమ్,

### ప్రాధాన్య రంగ రుణాలు - వికలాంగులు (దివ్యాంగులు) - బలహీన వర్గాల కింద చేర్చడం

- దయచేసి మా మాస్టర్ సర్క్యులర్ RPCD.CO యొక్క నాల్గవ పేరాగ్రాఫ్ ని రిఫర్ చేయండి. ప్రాధాన్య రంగ రుణ లక్ష్యాలు మరియు వర్గీకరణపై ప్రణాళిక.బి.సి 10/04.09.01/2014-15 తేదీ జూలై 1, 2014.
- వికలాంగులకు ప్రాధాన్య రంగ రుణాలు బలహీన వర్గాల కేటగిరీ కింద వర్గీకరణకు అర్హులని నిర్ణయించారు.
  - ఈ మార్గదర్శకాలు ఈ సర్క్యులర్ తేదీ నుంచి అమల్లోకి వస్తాయి.

నమ్మకంగా నీది,

(పి.మనోజ్)

డిప్యూటీ జనరల్ మేనేజర్

మూలం:

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



## 9. వికలాంగులకు బ్యాంకు శాఖల ఏటీఎంలు అందుబాటులోకి రావాల్సిన అవసరం - 11 జూన్ 2014

### రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా

ఆర్డీఐ/2013-14/637

యుబిడి. బిపిడి. Cir.No. 70/13.03.000/2013-14

11 జూన్ 2014

చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్ ఆఫీసర్

అన్ని ప్రాథమిక (పట్టణ) సహకార బ్యాంకులు

ప్రియమైన సర్ / మేడమ్

### వికలాంగులకు బ్యాంకు శాఖలు/ఏటీఎంలు అందుబాటులోకి తేవాల్సిన అవసరం

దయచేసి మా సర్క్యులర్ [UBD.CO](http://UBD.CO) చూడండి. బిపిడి. (పిసిబి) సి.ఐ.ఆర్ నెం.63/9.39.000/2008-09 తేదీ ఏప్రిల్ 29, 2009న శీర్షికతో ఉన్న అంశంపై, ప్రస్తుతమున్న మరియు భవిష్యత్తులో ఉన్న అన్ని ఎటీఎంలలో ర్యాంపులను అందించాలని మరియు కనీసం మూడింట ఒక వంతు కొత్త ఎటీఎంలను బ్రెయిలీ కీప్యాడ్ లతో మాట్లాడే ఎటీఎమ్ లుగా ఏర్పాటు చేయాలని బ్యాంకులకు సూచించారు. దృష్టి లోపం ఉన్నవారి అవసరాలను తీర్చడానికి ప్రతి ప్రాంతంలో బ్రెయిలీ కీప్యాడ్ తో కనీసం ఒక మాట్లాడే ఏటీఎం అందుబాటులో ఉండేలా చూడాలని సూచించారు.

2. వికలాంగులు/ వీల్ చైర్ వినియోగదారులు బ్యాంకు శాఖల్లోకి ప్రవేశించి ఎలాంటి ఇబ్బందులు లేకుండా వ్యాపారం చేసుకునేందుకు వీలుగా బ్యాంకు శాఖల ప్రవేశ ద్వారం వద్ద ర్యాంపులు ఏర్పాటు చేసేందుకు యూసీబీలు తగిన చర్యలు తీసుకోవాలని సూచించారు. దీనికి సంబంధించి సాధించిన పురోగతిని ఎప్పటికప్పుడు బోర్డు డైరెక్టర్లు/కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీకి నివేదించాలని, పాటించేలా చూడాలని బ్యాంకులకు సూచించారు. ఏదేమైనా, అటువంటి ర్యాంప్ సౌకర్యాలను అందించడం ఆచరణ సాధ్యం కాని సందర్భాల్లో, శాశ్వతంగా భూమికి అమర్చబడినా లేదా ఇతరత్రా, సంబంధిత శాఖలు లేదా ఎటీఎంలలో నమోదు చేయబడిన లేదా ప్రదర్శించబడిన కారణాల వల్ల ఆ అవసరాన్ని తొలగించవచ్చు.

3. పైన పేర్కొన్న మా సర్క్యులర్ ప్రకారం కొన్ని బ్యాంకులు కొత్త ఎటీఎంలలో కనీసం మూడింట ఒక వంతు కూడా బ్రెయిలీ కీప్యాడ్ లతో టాకింగ్ ఎటీఎంలుగా ఏర్పాటు చేయలేదని గమనించబడింది. అందువల్ల బ్యాంకులు 2014 జూలై 1 నుంచి ఏర్పాటు చేసిన కొత్త ఏటీఎంలన్నింటినీ బ్రెయిలీ కీప్యాడ్ లతో మాట్లాడే ఏటీఎంలుగా మార్చాలని, ఉన్న ఏటీఎంలను యథాతథంగా మార్చేందుకు రోడ్ మ్యాప్ రూపొందించాలని సూచించారు.

-----



ఏప్రిల్ 24, 2009 నాటి మా సర్క్యులర్ లో సూచించిన విధంగా బ్రెయిలీ కీప్యాడ్ లతో ఎటిఎంలను మాట్లాడటం మరియు వాటిని బోర్డు యొక్క బోర్డ్ ఆఫ్ డైరెక్షర్స్/కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షించవచ్చు.

4. పైన పేర్కొన్న వాటితో పాటు, తక్కువ దృష్టి ఉన్న వ్యక్తులు అవసరమైన చోట, బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలను సులభంగా నిర్వహించడానికి అన్ని బ్యాంకు శాఖలలో భూతద్దం కూడా ఏర్పాటు చేయాలి. వికలాంగులకు అందుబాటులో ఉన్న భూతద్దాలు, ఇతర సౌకర్యాల గురించి బ్రాంచ్ లు ప్రముఖ ప్రదేశంలో ప్రదర్శించాలి.

నీది, (పి.కె.అరోరా)  
జనరల్ మేనేజర్

**మూలం:**

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

## 10. వికలాంగులకు బ్యాంకు శాఖల ఎటిఎంలు అందుబాటులోకి రావాల్సిన అవసరం - 21 మే 2014

### రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా

ఆర్డీఐ/2013-14/598

DBOD. నెం.లెగ్.BC.113 /09.07.005/2013-14

21 మే 2014

అన్ని పెడ్యూల్డ్ కమర్షియల్ బ్యాంకులు (ఆర్ఆర్పీలు మినహాయించి)

ప్రియమైన సర్/మేడమ్,

### వికలాంగులకు బ్యాంకు శాఖలు/ఎటిఎంలు అందుబాటులో ఉంచాల్సిన అవసరం

దయచేసి మా సర్క్యులర్ DBODని చూడండి. నెం.లెగ్.బిసి.123 /09.07.005/2008-09 తేదీ ఏప్రిల్ 13, 2009న శీర్షికతో ఉన్న అంశంపై, ప్రస్తుతమున్న మరియు భవిష్యత్తులో ఉన్న అన్ని ఎటిఎంలలో ర్యాంపులను అందించాలని మరియు కనీసం మూడింట ఒక వంతు కొత్త ఎటిఎంలను బ్రెయిలీ కీప్యాడ్ లతో మాట్లాడే ఎటిఎమ్ లుగా ఏర్పాటు చేయాలని బ్యాంకులకు సూచించారు.

2. వికలాంగులు రోజువారీ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలు నిర్వహించడానికి బ్యాంకు శాఖలు మరియు ఎటిఎంలను సులభంగా యాక్సెస్ చేయడంపై భారత ప్రభుత్వం ద్వారా మరియు ఇతరత్రా ప్రజల నుండి మాకు అనేక సూచనలు అందుతున్నాయి. అలాంటి సూచనలను పరిశీలించాం. పై సర్క్యులర్ లో సూచించిన విధంగా, వీల్ చైర్ వినియోగదారులు / వికలాంగులు సులభంగా యాక్సెస్ చేయడానికి వీలుగా ప్రస్తుతమున్న అన్ని ఎటిఎంలు / భవిష్యత్తు ఎటిఎంలకు ర్యాంపులను అందించడానికి బ్యాంకులు అవసరమైన చర్యలు తీసుకోవాలి. వీల్ చైర్ వినియోగదారులు వాటి వాడకానికి ఎటిఎంల ఎత్తు అడ్డంకిగా మారకుండా ఏర్పాట్లు చేసేలా జాగ్రత్తలు తీసుకోవాలి. ఏదేమైనా, అటువంటి ర్యాంప్ సౌకర్యాలను అందించడం అసాధ్యమైన సందర్భాల్లో, శాశ్వతంగా భూమికి అమర్చబడిన లేదా ఇతరత్రా, సంబంధిత శాఖలు లేదా ఎటిఎంలలో నమోదు చేయబడిన మరియు ప్రదర్శించబడిన కారణాల వల్ల ఈ ఆవశ్యకతను తొలగించవచ్చు.

4. వికలాంగులు/ వీల్ చైర్ వినియోగదారులు బ్యాంకు శాఖల్లోకి ప్రవేశించి ఎలాంటి ఇబ్బందులు లేకుండా వ్యాపారం చేసుకునేందుకు వీలుగా వీలుగా బ్యాంకు శాఖల ప్రవేశ ద్వారం వద్ద ర్యాంపులు ఏర్పాటు చేయడం సహా బ్యాంకులు తగిన చర్యలు తీసుకోవాలి. దీనికి సంబంధించి సాధించిన పురోగతిని ఎప్పటికప్పుడు బోర్డు యొక్క సంబంధిత కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీకి నివేదించాలని మరియు పాటించేలా చూడాలని బ్యాంకులకు సలహా ఇవ్వబడుతుంది. 2

-----

5. అంతేకాకుండా కొన్ని బ్యాంకులు పైన సూచించిన విధంగా బ్రెయిలీ కీప్యాడ్ లతో మాట్లాడే ఏటీఎంలుగా ఏర్పాటు చేసిన కొత్త ఏటీఎంలలో కనీసం మూడో వంతు కూడా తయారు చేయలేదని మా దృష్టికి వచ్చింది. అందువల్ల బ్యాంకులు 2014 జూలై 1 నుంచి ఏర్పాటు చేసిన కొత్త ఏటీఎంలన్నింటినీ బ్రెయిలీ కీప్యాడ్ లతో మాట్లాడే ఏటీఎంలుగా మార్చాలని పునరుద్ఘాటించారు. ప్రస్తుతమున్న అన్ని ఏటీఎంలను బ్రెయిలీ కీప్యాడ్ లతో మాట్లాడే ఏటీఎంలుగా మార్చడానికి బ్యాంకులు రోడ్ మ్యాప్ ను రూపొందించాలి మరియు బోర్డు యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ ఎప్పటికప్పుడు సమీక్షించవచ్చు.

6. వీటితో పాటు తక్కువ దృష్టి ఉన్న వ్యక్తులు బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలను సులభంగా నిర్వహించడానికి అవసరమైన చోట ఉపయోగించుకోవడానికి అన్ని బ్యాంకు శాఖల్లో భూతద్దం కూడా ఏర్పాటు చేయాలి. వికలాంగులకు అందుబాటులో ఉన్న భూతద్దాలు, ఇతర సౌకర్యాల గురించి శాఖలు ప్రముఖ ప్రదేశంలో ప్రదర్శించాలి.

నమ్మకంగా నీది,  
(రాజేష్ వర్మ)  
చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్

**మూలం:**

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

## 11. లీగల్ గార్డియన్ షిప్ సర్టిఫికేట్లు - 13 జనవరి 2014 రిజర్వ్

### బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా

ఆర్పిఐ/2013-14/444

DBOD. నెం.లెగ్.BC.84/09.07.005/2013-14

13 జనవరి 2014

అన్ని షెడ్యూల్డ్ కమర్షియల్ బ్యాంకులు (ఆర్ఆర్పిలు మినహాయించి)

ప్రియమైన సర్/మేడమ్,

**\*\* మానసిక ఆరోగ్య చట్టం, 1987 మరియు నేషనల్ ట్రస్ట్ ఫర్ ది వెల్ఫేర్ ఆఫ్ పర్సన్స్ ఆఫ్ ఆటిజం, సెరిబ్రల్ పాలీస్, మెంటల్ రిటార్డేషన్ అండ్ మల్టిపుల్ డిజేబిలిటీస్ యాక్ట్, 1999 కింద జారీ చేయబడిన లీగల్ గార్డియన్ షిప్ సర్టిఫికేట్లు**

దయచేసి మా సర్క్యులర్ DBODని చూడండి. నెం.లెగ్.బి.సి.51/09.07.005/2007-08 నవంబర్ 19, 2007న మెంటల్ హెల్త్ యాక్ట్, 1987 కింద జిల్లా కోర్టు జారీ చేసిన గార్డియన్ షిప్ సర్టిఫికేట్ పై లేదా నేషనల్ ట్రస్ట్ ఫర్ ది వెల్ఫేర్ ఫర్ ది వెల్ఫేర్ ఆఫ్ ది వెల్ఫేర్ ఆఫ్ ఆటిజం, సెరిబ్రల్ పాలీస్, మెంటల్ రిటార్డేషన్ మరియు మల్టిపుల్ డిజేబిలిటీస్ యాక్ట్ 9 ద్వారా వికలాంగుల ఖాతాలను తెరవడం కొరకు స్థానిక స్థాయి కమిటీలు జారీ చేసిన గార్డియన్ షిప్ సర్టిఫికేట్ పై ఆధారపడాలని బ్యాంకులకు సలహా ఇవ్వబడింది. మస్తిష్క పక్షవాతం, మానసిక వైకల్యం మరియు బహుళ వైకల్యాలు.

2. పైన పేర్కొన్న సర్క్యులర్లోని సూచనలను అనుసరించి, బ్యాంకు ఖాతాలను తెరవడానికి / నిర్వహించడానికి ఈ క్రింది మార్గదర్శకాలు వర్తిస్తాయి:

i. మానసిక ఆరోగ్య చట్టం, 1987 మానసిక రోగుల చికిత్స మరియు సంరక్షణకు సంబంధించిన చట్టాన్ని అందిస్తుంది మరియు వారి ఆస్తి మరియు వ్యవహారాలకు సంబంధించి మెరుగైన ఏర్పాట్లు చేస్తుంది. ఈ చట్టం ప్రకారం మానసిక వికలాంగుడు అంటే మానసిక వైకల్యం కాకుండా మరేదైనా మానసిక రుగ్మత కారణంగా చికిత్స అవసరమైన వ్యక్తి అని అర్థం. ఈ చట్టంలోని సెక్షన్లు 53, 54 ప్రకారం మానసిక రోగులకు సంరక్షకులను, కొన్ని సందర్భాల్లో వారి ఆస్తులకు సంబంధించి నిర్వాహకులను నియమించుకోవచ్చు. మెంటల్ హెల్త్ యాక్ట్ 1987 ప్రకారం జిల్లా కోర్టులు, జిల్లాల కలెక్టర్లు నియమిత నియామకాధికారులు.

ii. నేషనల్ ట్రస్ట్ ఫర్ వెల్ఫేర్ ఆఫ్ పర్సన్స్ విత్ ఆటిజం, సెరిబ్రల్ పాలీస్, మెంటల్ రిటార్డేషన్ అండ్ మల్టిపుల్ డిజేబిలిటీస్ యాక్ట్, 1999 కొన్ని నిర్దిష్ట వైకల్యాలకు సంబంధించిన చట్టాన్ని అందిస్తుంది. ఆ చట్టంలోని సెక్షన్ 2లోని క్లాజ్ (జె) ప్రకారం ఆటిజం, సెరిబ్రల్ పాలీస్, మెంటల్ రిటార్డేషన్ లేదా అటువంటి రెండు లేదా అంతకంటే ఎక్కువ పరిస్థితుల కలయికతో బాధపడుతున్న వ్యక్తి మరియు తీవ్రమైన బహుళ వైకల్యాలతో బాధపడుతున్న వ్యక్తిని సూచిస్తుంది. ఈ చట్టం

వికలాంగుల వ్యక్తి యొక్క వ్యక్తి మరియు ఆస్తి సంరక్షణను కలిగి ఉన్న ఒక సంరక్షకుడిని నియమించడానికి స్థానిక స్థాయి కమిటీకి అధికారం ఇస్తుంది.

iii. పైన పేర్కొన్న చట్టపరమైన స్థితిని గమనించాలని బ్యాంకులు సలహా ఇవ్వబడతాయి మరియు ఆధారపడవచ్చు.

బ్యాంకు ఖాతాలను తెరవడం/నిర్వహించడం కొరకు సంరక్షకులు/మేనేజర్లను నియమించడం ద్వారా సంబంధిత చట్టాల కింద కాంపిటెంట్ అథారిటీ జారీ చేసిన ఉత్తర్వులు/సర్టిఫికేట్ ల ద్వారా మార్గనిర్దేశం చేయాలి. అనుమానం వస్తే తగిన న్యాయసలహా తీసుకునేలా జాగ్రత్తలు తీసుకోవచ్చు.

3. వికలాంగుల సంరక్షకులు/ నిర్వాహకులకు ఈ విషయంలో ఎలాంటి ఇబ్బందులు తలెత్తకుండా బ్యాంకులు తమ ఖాతాదారులకు సరైన మార్గనిర్దేశం చేసేలా చూడాలి.

నమ్రకంగా నీది,

(రాజేష్ వర్మ)

చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్

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

**\*\* (బ్యాంకుల గమనిక - మానసిక ఆరోగ్య చట్టం, 1987 స్థానంలో మానసిక ఆరోగ్య సంరక్షణ చట్టం 2017 వచ్చింది.)**

[బొంగరం](#)

## 12. వికలాంగులు/ వికలాంగులకు బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలు - 5 సెప్టెంబర్ 2012

### రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా

ఆర్డీఐ (2012-13/191)  
DBOD. కాదు. లెగ్.బి.సి. 38/09.07.005/2012-13  
5 సెప్టెంబర్ 2012

అన్ని షెడ్యూల్డ్ కమర్షియల్ బ్యాంకులు (ఆర్ఆర్బీలు మినహాయించి)

డియర్ సర్

### దృష్టి లోపం/ వికలాంగులకు బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలు

దయచేసి మా సర్క్యులర్ DBODని చూడండి. కాదు. లెగ్ బి.సి. 91 /09.07.005/2007-08 తేదీ జూన్ 4, 2008 శీర్షికపై థర్డ్ పార్టీ చెక్కులు, ఎటిఎం సౌకర్యం, నెట్ బ్యాంకింగ్ సౌకర్యం, లాకర్ సౌకర్యం, రిటైల్ రుణాలు, క్రెడిట్ కార్డులు మొదలైన అన్ని బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు ఎటువంటి వివక్ష లేకుండా అందించాలని సూచించింది. ఇంకా, దయచేసి సర్క్యులర్ DBODని కూడా చూడండి. నెంబరు.లెగ్.BC.123 /09.07.005/2008-09 తేదీ ఏప్రిల్ 13, 2009న ప్రస్తుతమున్న అన్ని ఎటిఎంలు/ భవిష్యత్ ఎటిఎమ్ లకు ర్యాంపులు ఏర్పాటు చేయడానికి మరియు కనీసం మూడింట ఒక వంతు కొత్త ఎటిఎమ్ లను బ్రెయిలీ కీప్యాడ్ లతో మాట్లాడే ఎటిఎమ్ లుగా ఏర్పాటు చేయడానికి అవసరమైన చర్యలు తీసుకోవాలని బ్యాంకులకు సూచించింది.

2. దృష్టి లోపం ఉన్నవారు ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ వంటి బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను పొందడంలో సమస్యలను ఎదుర్కొంటున్నారని వికలాంగుల ప్రధాన కమిషనర్ కార్యాలయం మా దృష్టికి తెచ్చింది. అందువల్ల బ్యాంకులు పై సర్క్యులర్లలోని సూచనలను ఖచ్చితంగా పాటించాలని, అంధత్వం, తక్కువ దృష్టి మరియు ఇతర వైకల్యాలు ఉన్నవారికి అన్ని బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను విస్తరించాలని సూచించారు.

నమ్మకంగా నీది,  
(రాజేష్ వర్మ)  
చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్

మూలం:

[https://www.rbi.org.in/scripts/BS\\_CircularIndexDisplay.aspx?Id=7548](https://www.rbi.org.in/scripts/BS_CircularIndexDisplay.aspx?Id=7548) టాప్

### 13. వికలాంగులకు బ్యాంకు శాఖల ఎటిఎంలు అందుబాటులోకి రావాల్సిన అవసరం - 13 ఏప్రిల్ 2009

#### రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా

ఆర్ బిఐ/2008-09/431

DBOD. నెం.లెగ్.BC.123 /09.07.005/2008-09 ఏప్రిల్ 13, 2009

అన్ని షెడ్యూల్డ్ వాణిజ్య బ్యాంకులు  
(ఆర్ఆర్పీలను మినహాయించి)

డియర్ సర్,

#### వికలాంగులకు బ్యాంకు శాఖలు/ఎటిఎంలు అందుబాటులో ఉంచాల్సిన అవసరం

వీల్ చైర్ వినియోగదారులు యాక్సెస్ చేసుకునేందుకు వీలుగా ర్యాంపులు ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా బ్యాంకు శాఖలు, ఎటిఎంలను దివ్యాంగులకు సులభంగా అందుబాటులోకి తీసుకురావాలని, యంత్రం ఎత్తు కూడా వారికి తగిన విధంగా ఉండాలని భారత ప్రభుత్వం నుంచి మాకు అనేక సూచనలు అందుతున్నాయి. అలాగే దృష్టి లోపం ఉన్నవారు ఉపయోగించుకునేందుకు వీలుగా బ్రెయిలీలో అక్షరాలతో కూడిన స్పీకింగ్ సాఫ్ట్ వేర్, కీ ప్యాడ్ లను ఇన్ స్టాల్ చేయాలని సూచనలు అందుతున్నాయి.

2. మేము పై సూచనలను పరిశీలించాము మరియు వీల్ చైర్ వినియోగదారులు / వికలాంగులు సులభంగా యాక్సెస్ చేయడానికి వీలుగా ఇప్పటికే ఉన్న అన్ని ఎటిఎంలు / భవిష్యత్ ఎటిఎంలను ర్యాంప్ లతో అందించడానికి అవసరమైన చర్యలు తీసుకోవాలని మరియు ఎటిఎం యొక్క ఎత్తు వీల్ చైర్ వినియోగదారుడు దాని ఉపయోగానికి ఆటంకం కలిగించని విధంగా ఏర్పాట్లు చేయాలని బ్యాంకులకు సలహా ఇవ్వబడింది. **వికలాంగులు/ వీల్ చైర్ వినియోగదారులు బ్యాంకు శాఖల్లోకి ప్రవేశించి పెద్దగా ఇబ్బంది లేకుండా వ్యాపారం నిర్వహించుకునేందుకు వీలుగా బ్యాంకు శాఖల ప్రవేశ ద్వారం వద్ద ర్యాంపులు ఏర్పాటు చేయడం సహా బ్యాంకులు తగిన చర్యలు తీసుకోవచ్చు.**

3. అంతేకాకుండా బ్యాంకులు కనీసం మూడింట ఒక వంతు కొత్త ఎటిఎంలను బ్రెయిలీ కీప్యాడ్ లతో టాకింగ్ ఎటిఎంలుగా ఏర్పాటు చేసి, **ఇతర బ్యాంకులతో సంప్రదింపులు జరిపి ప్రతి ప్రాంతంలో కనీసం ఒక బ్రెయిలీ కీప్యాడ్ తో మాట్లాడే ఎటిఎంను** దృష్టిలోపం ఉన్నవారి అవసరాలను తీర్చడానికి అందుబాటులో ఉండేలా చూడాలి. బ్యాంకులు ఇలాంటి మాట్లాడే ఎటిఎంల లోకేషన్లను కూడా దృష్టి లోపం ఉన్న ఖాతాదారుల దృష్టికి తీసుకురావచ్చు.

నమ్మకంగా మీది

(ప్రశాంత్ శరణ్)

చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్ ఇన్ చార్జ్

మూలం:

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



-----

## 14. అంధులకు బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలు - జూన్ 4, 2008

### రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా

ఆర్ బిఐ / 2007-08 / 358

DBOD. నో.లెగ్ బి.సి. 91 /09.07.005/2007-08

4 జూన్ 2008

కు

అన్ని షెడ్యూల్డ్ వాణిజ్య బ్యాంకులు

(ఆర్ఆర్పిలను మినహాయించి)

డియర్ సర్,

### అంధులకు బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలు

దృష్టి వికలాంగులు బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను పొందడంలో సమస్యలను ఎదుర్కొంటున్నారని మా దృష్టికి వచ్చింది. చెక్ బుక్ సదుపాయం / ఎటిఎం / లాకర్ నిర్వహణ మొదలైన బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను వికలాంగులకు నిరాకరించలేమని గమనించవచ్చు, ఎందుకంటే వారు ఒప్పందానికి చట్టబద్ధంగా అర్హులు.

2. కేసు నెంబరు 2791/2003లో గౌరవనీయమైన చీఫ్ కోర్టు

వికలాంగుల కమీషనర్ 05.09.2005 నాటి ఉత్తర్వులను జారీ చేశారు, దీనిని ఐబిఎ అక్టోబర్ 20, 2005 నాటి సర్క్యులర్ లేఖ ద్వారా అన్ని సభ్య బ్యాంకులకు పంపింది. వికలాంగులకు చెక్ బుక్ సదుపాయం, ఎటిఎం సదుపాయం, లాకర్ సదుపాయంతో పాటు అన్ని బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను బ్యాంకులు కల్పించాలని, నగదు ఉపసంహరణకు సహకరించాలని సుప్రీంకోర్టు ఆదేశించింది. అంతేకాక, పై ఉత్తర్వులోని 14వ పేరాలో గౌరవనీయ న్యాయస్థానం దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు చెక్ బుక్, లాకర్ మరియు ఎటిఎమ్ సౌకర్యాన్ని నిరాకరించరాదని పేర్కొంది, ఎందుకంటే ఈ సదుపాయాన్ని ఆపరేట్ చేయడంలో/ ఉపయోగించడంలో రిస్క్ ఉండే అవకాశం ఉంది, ఎందుకంటే ఇతర ఖాతాదారుల విషయంలో కూడా రిస్క్ అంశం ఇమిడి ఉంటుంది.

3. అందువల్ల థర్డ్ పార్టీ చెక్కులు, ఎటిఎం సదుపాయం, నెట్ బ్యాంకింగ్ సదుపాయం, లాకర్ సౌకర్యం, రిటైల్ రుణాలు, క్రెడిట్ కార్డులు వంటి అన్ని బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి ఎలాంటి వివక్ష లేకుండా అందించాలని బ్యాంకులకు సూచించారు. వివిధ బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను పొందడానికి దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి సాధ్యమైనంత సహాయం అందించాలని బ్యాంకులు తమ శాఖలకు సలహా ఇవ్వవచ్చు.

నమ్మకంగా మీది

(ప్రశాంత్ శరణ్)

చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్ ఇన్ చార్జ్

మూలం:

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

## ఐబిఎ

15. ఐబిఎ మోడల్ కస్టమర్ రైట్స్ పాలసీ - 5 ఫిబ్రవరి 2015
16. బ్యాంకుల్లో గ్రీవెన్స్ పరిష్కారానికి ఐబీఎ మోడల్ పాలసీ - 5 ఫిబ్రవరి 2015
17. మాట్లాడే ఎటిఎమ్ ప్రవేశ ద్వారం వద్ద ఐబిఎ పోస్టర్ ప్రదర్శించబడుతుంది - 16 జనవరి 2014
18. యాక్సెస్ చేయబడ్డ ఎటిఎమ్ పై ఐబిఎ ప్రమాణాలు - 27 ఫిబ్రవరి 2013
19. అంధులకు బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలు కల్పించే ఐబీఎ మార్గదర్శకాలు - 18 నవంబర్ 2008

## 15. ఐబీఎ మోడల్ కస్టమర్ రైట్స్ పాలసీ-5 ఫిబ్రవరి 2015

నెం.CIR/RB/CS/1292

ఫిబ్రవరి 5, 2015

**అన్ని బ్యాంకుల ముఖ్య కార్యనిర్వహణాధికారులు**

ప్రియమైన సర్/మేడమ్,

### మోడల్ కస్టమర్ రైట్స్ పాలసీ

ఆర్ బిఐ ఈ క్రింది ఐదు ప్రాథమిక కస్టమర్ హక్కులతో కూడిన ఒక ముసాయిదా చార్టర్ ఆఫ్ కస్టమర్ రైట్స్ ను ఉంచింది - (i) న్యాయమైన ట్రీట్ మెంట్ హక్కు (ii) పారదర్శకత మరియు నిజాయితీగా వ్యవహరించే హక్కు, (iii) అనుకూలత హక్కు, (iv) గోప్యతా హక్కు, (v) ఫిర్యాదుల పరిష్కార హక్కు మరియు

22 ఆగస్టు 2014 న వారి వెబ్ సైట్ లో బహిరంగ అభిప్రాయాల కోసం ప్రతి హక్కుపై వివరణాత్మక గమనికలతో పాటు పరిహారం. ముసాయిదాపై ఐబిఎ తన సభ్య బ్యాంకుల నుండి వచ్చిన అభిప్రాయాలను క్రోడీకరించి 2014 సెప్టెంబర్ 26 న మేనేజింగ్ కమిటీ సమావేశం పరిశీలన తర్వాత ఆర్బిఐకి పంపింది. వివిధ భాగస్వాముల నుండి వచ్చిన ఫీడ్ బ్యాక్ ను అధ్యయనం చేసిన తరువాత, ప్రస్తుత రెగ్యులేటరీ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా మోడల్ కస్టమర్ రైట్స్ పాలసీని రూపొందించాలని ఆర్ బిఐ ఐబిఎ మరియు బిసిఎస్ బిఐలను కోరింది . తదనుగుణంగా, ఐదు ప్రాథమిక కస్టమర్ హక్కులను కలిగి ఉన్న ముసాయిదా మోడల్ కస్టమర్ రైట్స్ పాలసీని మేనేజింగ్ కమిటీ ఆమోదించింది.

ఇప్పుడు, ఆర్బిఐ జనవరి 27, 2015 నాటి వారి కమ్యూనికేషన్ ద్వారా ముసాయిదాలో కొన్ని మార్పులతో మోడల్ పాలసీ డాక్యుమెంట్ను ఆమోదించాలని మాకు సలహా ఇచ్చింది మరియు తమ స్వంత బోర్డు అప్రూవ్ పాలసీని వీలైనంత త్వరగా రూపొందించాలని కోరుతూ డాక్యుమెంట్ను సభ్య బ్యాంకులకు పంపాలని ఐబిఎను అభ్యర్థించింది. మోడల్ పాలసీ డాక్యుమెంట్ తో పాటు ఆర్ బిఐ లేఖ కాపీ జతచేయబడింది.

2015 జనవరి 31న జరిగిన ఐబీఎ మేనేజింగ్ కమిటీ సమావేశంలో ఈ విషయాన్ని ప్రస్తావించారు. మోడల్ కస్టమర్ రైట్స్ పాలసీని తన సభ్య బ్యాంకుల మధ్య పంపిణీ చేయడానికి ఐబిఎకు కమిటీ ఆమోదం తెలిపింది.

**ఆర్ బిఐ సలహా మేరకు దయచేసి వీలైనంత త్వరగా కానీ జూలై 31, 2015 లోపు కాకుండా మీ స్వంత బోర్డ్ అప్రూవ్డ్ కస్టమర్ రైట్స్ పాలసీని రూపొందించాలని మేం మిమ్మల్ని కోరుతున్నాం. ఇదే విధమైన బోర్డు ఆమోదించిన కస్టమర్ హక్కుల విధానాన్ని అవలంబించమని మీ ద్వారా స్పాన్సర్ చేయబడ్డ RRBలకు సలహా ఇవ్వమని మేం మిమ్మల్ని అభ్యర్థిస్తున్నాం. మోడల్ పాలసీ డాక్యుమెంట్ మా వెబ్ సైట్ [www.iba.org.in](http://www.iba.org.in) [కస్టమర్ కేర్ - మోడల్ పాలసీ డాక్యుమెంట్స్ అనౌ శీర్షిక కింద] అప్ లోడ్ చేయబడుతుంది.**

నమ్రకంగా నీది,

**కె.ఉన్నికృష్ణన్**  
**డిప్యూటీ చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్**

మూలం: <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>

[బొంగరం](#)

## ఐబిఎ మోడల్ కస్టమర్ రైట్స్ పాలసీ

కస్టమర్ ప్రొటెక్షన్ అనేది ఫైనాన్షియల్ ఇన్ క్లూజన్ లో అంతర్భాగం. అటువంటి రక్షణను పెంపొందించడానికి దేశీయ అనుభవం మరియు ప్రపంచ ఉత్తమ విధానాల ఆధారంగా ఈ క్రింది సమగ్ర కస్టమర్ హక్కుల పాలసీ తీసుకురాబడింది.

కస్టమర్ రైట్స్ పాలసీ రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ద్వారా నియంత్రించబడే బ్యాంకుల ఖాతాదారుల ప్రాథమిక హక్కులను పొందుపరుస్తుంది. ఇది కస్టమర్ యొక్క హక్కులు మరియు బ్యాంకు యొక్క బాధ్యతలను వివరిస్తుంది. బ్యాంకు లేదా దాని ఏజెంట్ల ద్వారా అందించబడే అన్ని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు, కౌంటర్ ద్వారా, ఫోన్ ద్వారా, పోస్ట్ ద్వారా, ఇంటరాక్టివ్ ఎలక్ట్రానిక్ పరికరాల ద్వారా, ఇంటర్నెట్ ద్వారా లేదా మరేదైనా పద్ధతి ద్వారా అందించబడుతుంది.

### 1. న్యాయమైన చికిత్స హక్కు

కస్టమర్ మరియు ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రొవైడర్ ఇద్దరికీ మర్యాదగా వ్యవహరించే హక్కు ఉంది. ఆర్థిక ఉత్పత్తులను ఆఫర్ చేసేటప్పుడు మరియు డెలివరీ చేసేటప్పుడు లింగం, వయస్సు, మతం, కులం మరియు శారీరక సామర్థ్యం వంటి ఆధారంగా కస్టమర్ పట్ల అన్యాయంగా వివక్ష చూపరాదు.

పై హక్కుకు అనుగుణంగా, బ్యాంకు ఇలా చేస్తుంది -

- ఖాతాదారులతో అన్ని లావాదేవీల్లో కనీస ప్రమాణాలను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా మంచి మరియు నిష్పాక్షిక బ్యాంకింగ్ పద్ధతులను ప్రోత్సహించడం;
- బ్యాంకు మరియు కస్టమర్ మధ్య న్యాయమైన మరియు సమానమైన సంబంధాన్ని ప్రోత్సహించడం;
- ఖాతాదారులకు తగిన విధంగా మరియు సముచితంగా సేవలందించే బ్యాంకు సిబ్బందికి శిక్షణ ఇవ్వడం;
- కస్టమర్ లు మరియు వారి వ్యాపారానికి సిబ్బంది వెంటనే మరియు మర్యాదపూర్వకంగా హాజరయ్యేలా ధృవీకరించుకోండి;
- లింగం, వయస్సు, మతం, కులం, అక్షరాస్యత, ఆర్థిక స్థితి శారీరక సామర్థ్యం మొదలైన వాటి ఆధారంగా కస్టమర్ లందరితోనూ నిష్పాక్షికంగా వ్యవహరించండి మరియు ఏ కస్టమర్ పట్ల వివక్ష చూపవద్దు. ఏదేమైనా, బ్యాంకు ఒక లక్ష్య మార్కెట్ సమూహంలోని సభ్యుల కోసం ప్రత్యేకంగా రూపొందించబడిన ప్రత్యేక పథకాలు లేదా ఉత్పత్తులను కలిగి ఉండవచ్చు లేదా కస్టమర్ వ్యత్యాసం కోసం రక్షణాత్మక, వాణిజ్యపరంగా ఆమోదయోగ్యమైన ఆర్థిక హేతుబద్ధతను ఉపయోగించవచ్చు. మహిళలు లేదా వెనుకబడిన తరగతుల వంటి సానుకూల చర్యలో భాగంగా బ్యాంకులు కూడా పథకాలు లేదా ఉత్పత్తులను కలిగి ఉండవచ్చు. అటువంటి పథకాలు/ ఉత్పత్తులు అన్యాయమైన వివక్షకు దారితీయవు. అటువంటి ప్రత్యేక పథకాలు లేదా నిబంధనల యొక్క హేతుబద్ధతను అవసరమైన చోట బ్యాంకు వివరిస్తుంది;
- అన్ని ప్రొడక్ట్ లు మరియు సర్వీస్ లను అందించేటప్పుడు పై సూత్రం వర్తించబడిందని ధృవీకరించుకోండి;
- అందించబడే ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు సంబంధిత చట్టాలు మరియు నిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని ధృవీకరించుకోండి;

తమ ఖాతాదారులకు ఇబ్బంది లేకుండా మరియు నిష్పాక్షికమైన ట్రీట్ మెంట్ అందించడం బ్యాంక్ యొక్క ప్రయత్నం అయితే, బ్యాంక్ తో వారి లావాదేవీల్లో తమ ఖాతాదారులు మర్యాదగా మరియు నిజాయితీగా ప్రవర్తించాలని బ్యాంక్ ఆశిస్తుంది.

-----

బ్యాంకు అంతర్గత ఫిర్యాదుల యంత్రాంగం కింద అన్ని పరిష్కారాలను పూర్తి చేసిన తర్వాత తమ ఖాతాదారులు బ్యాంకు అంతర్గత ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని సంప్రదించి ప్రత్యామ్నాయ ఫోరాన్ని ఆశ్రయించేలా ప్రోత్సహించడం కూడా బ్యాంక్ యొక్క ప్రయత్నం అవుతుంది.

## 2. పారదర్శకత, నిష్పాక్షిక మరియు నిజాయితీతో వ్యవహరించే హక్కు

ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రొవైడర్ తాను రూపొందించే ఒప్పందాలు లేదా ఒప్పందాలు పారదర్శకంగా, సామాన్యడికి సులభంగా అర్థమయ్యేలా మరియు బాగా కమ్యూనికేట్ అయ్యేలా చూడటానికి అన్ని ప్రయత్నాలు చేయాలి. ప్రొడక్ట్ యొక్క ధర, సంబంధిత రిస్క్ లు, ప్రొడక్ట్ యొక్క జీవిత చక్రంపై వినియోగాన్ని నియంత్రించే నియమనిబంధనలు మరియు కస్టమర్ మరియు ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రొవైడర్ యొక్క బాధ్యతలను స్పష్టంగా వెల్లడించాలి. కస్టమర్ అన్యాయమైన వ్యాపార లేదా మార్కెటింగ్ పద్ధతులు, బలవంతపు ఒప్పంద నిబంధనలు లేదా తప్పుదోవ పట్టించే ప్రాతినిధ్యాలకు లోబడి ఉండరాదు. వారి సంబంధంలో, ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రొవైడర్ కస్టమర్ ను శారీరక హానితో బెదిరించడం, అనవసరమైన ప్రభావాన్ని చూపడం లేదా తీవ్రమైన వేధింపులకు పాల్పడటం చేయరాదు.

పై హక్కుకు అనుగుణంగా, బ్యాంకు ఇలా చేస్తుంది -

i) పూర్తి పారదర్శకతను ధృవీకరించండి, తద్వారా కస్టమర్ బ్యాంకు నుండి సహేతుకంగా/ నిష్పాక్షికంగా ఏమి ఆశించవచ్చో మరింత మెరుగ్గా అర్థం చేసుకోగలుగుతాడు;

ii) కస్టమర్ తో బ్యాంక్ యొక్క లావాదేవీలు ఈక్విటీ, సమగ్రత మరియు పారదర్శకత యొక్క నైతిక సూత్రాలపై ఆధారపడి ఉండేలా చూసుకోండి;

iii) కస్టమర్ లకు దాని ఉత్పత్తులు మరియు సేవలు, నిబంధనలు మరియు షరతులు మరియు వడ్డీ రేట్లు/సేవా ఛార్జీల గురించి సరళమైన మరియు సులభంగా అర్థమయ్యే భాషలో స్పష్టమైన సమాచారాన్ని అందించడం, తద్వారా కస్టమర్ సముచితమైన మరియు సమాచారంతో కూడిన ఉత్పత్తిని ఎంచుకోవడం కొరకు సహేతుకంగా ఆశించవచ్చు;

iv) అన్ని నిబంధనలు మరియు షరతులు నిష్పాక్షికంగా ఉన్నాయని ధృవీకరించుకోండి మరియు సంబంధిత హక్కులు, బాధ్యతలు మరియు బాధ్యతలను స్పష్టంగా మరియు సాధ్యమైనంత వరకు సరళమైన మరియు సరళమైన భాషలో నిర్దేశించండి;

v) ప్రొడక్ట్ కు సంబంధించిన కీలక రిస్క్ లతో పాటు కస్టమర్ కు ప్రతికూలంగా ఉండే ఏదైనా ఫీచర్లను తెలియజేయండి. ప్రొడక్ట్ లేదా సర్వీస్ కు సంబంధించిన అత్యంత ముఖ్యమైన నియమనిబంధనలు (MITC) ప్రొడక్ట్ ని ఆఫర్ చేసేటప్పుడు కస్టమర్ దృష్టికి స్పష్టంగా తీసుకురాబడతాయి. సాధారణంగా, అటువంటి నిబంధనలు కస్టమర్ యొక్క భవిష్యత్తు ఎంపికకు ఆటంకం కలిగించవని నిర్ధారించబడుతుంది.

vi) వడ్డీ రేట్లు, ఫీజులు మరియు ఛార్జీలకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని బ్రాంచీలు లేదా వెబ్ సైట్ లోని నోటీసు బోర్డుపై లేదా హెల్ప్ లైన్ లు లేదా హెల్ప్ డెస్క్ ద్వారా అందించండి మరియు అవసరమైన చోట కస్టమర్ కు నేరుగా సమాచారం అందించాలి;

vii) టారిఫ్ షెడ్యూల్ ను వారి వెబ్ సైట్ లో డిస్ ప్లే చేయండి మరియు కస్టమర్ పరిశీలన కొరకు ప్రతి బ్రాంచ్ వద్ద దాని కాపీ లభ్యం అవుతుంది. బ్రాంచ్ వద్ద టారిఫ్ షెడ్యూల్ లభ్యత గురించి ఒక నోటీసును కూడా తన బ్రాంచీల్లో ప్రదర్శిస్తుంది;

) కస్టమర్ ఎంచుకున్న ప్రొడక్ట్ లు మరియు సర్వీసులకు వర్తించే అన్ని ఛార్జీల వివరాలను వారి టారిఫ్ షెడ్యూల్ లో ఇవ్వండి;



-----

ix) సవరించిన నియమనిబంధనలు అమల్లోకి రావడానికి కనీసం ఒక నెల ముందు కస్టమర్ అంగీకరించిన విధంగా లెటర్ లేదా ఫ్లెట్ మెంట్ ఆఫ్ అకౌంట్, SMS లేదా ఇమెయిల్ ద్వారా నియమనిబంధనల్లో ఏదైనా మార్పుల గురించి కస్టమర్ కు తెలియజేయండి.

x) ఒక నెల నోటీసు ఇచ్చిన తరువాత మాత్రమే అటువంటి మార్పులు సంభావ్య ప్రభావానికి అనుగుణంగా చేయబడతాయని ధృవీకరించుకోండి. ఒకవేళ ఖాతాదారుడికి అనుకూలమైన నోటీసు ఇవ్వకుండా బ్యాంకు ఏదైనా మార్పు చేసినట్లయితే, అటువంటి మార్పు జరిగిన 30 రోజుల్లోగా అది మార్పును నోటిఫై చేస్తుంది. ఒకవేళ మార్పు కస్టమర్ కు ప్రతికూలంగా ఉన్నట్లయితే, కనీసం 30 రోజుల ముందస్తు నోటీసు ఇవ్వబడుతుంది మరియు అటువంటి నోటీసు ఇచ్చిన 60 రోజుల్లోగా సవరించిన ఛార్జీ లేదా వడ్డీని చెల్లించాల్సిన అవసరం లేకుండా ఖాతాను మూసివేయడానికి లేదా మరేదైనా అర్హత కలిగిన ఖాతాకు మారడానికి కస్టమర్ కు ఆప్షన్ లు ఇవ్వబడతాయి.

xi) కస్టమర్ ఎంచుకున్న ప్రొడక్ట్/సేవలకు సంబంధించిన ఏదైనా నియమనిబంధనలను పాటించకపోవడం/ఉల్లంఘించినట్లయితే లభ్యమయ్యే జరిమానాల గురించి సమాచారాన్ని అందించడం;

xii) డిపాజిట్లు, చెక్ సేకరణ, ఫిర్యాదుల పరిష్కారం, పరిహారం మరియు బకాయిల సేకరణ మరియు సెక్యూరిటీ పునరుద్ధరణపై బ్యాంకుల విధానాలను పబ్లిక్ డొమైన్ లో ప్రదర్శించడం;

xiii) ఒక నిర్దిష్ట ఉత్పత్తితో వ్యవహరించే సిబ్బంది కస్టమర్ లకు సంబంధిత సమాచారాన్ని పూర్తిగా, సరిగ్గా మరియు నిజాయితీగా అందించడానికి సరైన శిక్షణ పొందారని ధృవీకరించడానికి అన్ని ప్రయత్నాలు చేయండి;

xiv) ఒక ప్రొడక్ట్/సర్వీస్ పొందడం కొరకు సబ్సిడీ చేయబడ్డ అప్లికేషన్ ల స్వీకరణ/ఆమోదించకపోవడం గురించి బ్యాంకు నిర్ణయించిన విధంగా సహేతుకమైన కాలవ్యవధిలోగా దరఖాస్తుదారుడికి తెలియజేసేలా చూసుకోండి మరియు దరఖాస్తును ఆమోదించకపోవడానికి/తీరస్కరించకపోవడానికి గల కారణాలను లిఖితపూర్వకంగా తెలియజేయండి. అటువంటి వ్యవధి బ్యాంకు యొక్క వెబ్ సైట్ లో మరియు నిర్దిష్ట ఉత్పత్తి లేదా సేవ యొక్క అప్లికేషన్ లో కూడా నోటిఫై చేయబడుతుంది.

xv) దీని గురించి సమాచారాన్ని నిస్సందేహంగా కమ్యూనికేట్ చేయండి -

- నిర్దిష్ట ఉత్పత్తుల నిలిపివేత,
- తమ కార్యాలయాల తరలింపు
- పనివేళల్లో మార్పులు
- టెలిఫోన్ నంబర్లలో మార్పు
- ఏదైనా ఆఫీసు లేదా బ్రాంచ్ మూసివేత

- కనీసం 30 రోజుల ముందస్తు నోటీసుతో. ప్రొడక్ట్/రిలేషన్ షిప్ యొక్క జీవిత చక్రం ద్వారా సమాచారాన్ని బహిర్గతం చేయడం అనేది ఒక నిరంతర ప్రక్రియ అని మరియు వారు శ్రద్ధగా పాటించబడతారని కూడా ధృవీకరిస్తుంది. అన్ని మార్పులకు సంబంధించిన సమాచారం కస్టమర్ కు ముందుగానే తెలిసేలా ధృవీకరించడం కొరకు వెబ్ సైట్ తో సహా అన్ని సంభావ్య కమ్యూనికేషన్ ఛానల్స్ ఉపయోగించాలని ధృవీకరించుకోండి;

xvi) కస్టమర్ అనుమానించిన, కనుగొన్న లేదా ఎదుర్కొనే ఏదైనా క్లిష్టమైన సంఘటనలను నివేదించాల్సిన అవసరంతో సహా చట్టం మరియు/లేదా బ్యాంకింగ్ రెగ్యులేషన్ లో పొందుపరిచిన హక్కులు మరియు బాధ్యతల గురించి ఉత్పత్తిని విక్రయించే సమయంలో కస్టమర్ కు సలహా ఇవ్వడం;

xvii) ఒక ప్రొడక్ట్ లేదా సర్వీస్ పొందడం కొరకు కస్టమర్ ని సంప్రదించినప్పుడు, ప్రొడక్ట్/సర్వీస్ కు సంబంధించిన అన్ని సంబంధిత సమాచారాన్ని అందించాలి మరియు కస్టమర్ సమాచారంతో కూడిన నిర్ణయం తీసుకోవడానికి వీలుగా మార్కెట్ లో లభ్యమయ్యే ఇలాంటి ప్రొడక్ట్ లపై సమాచార వనరులకు దిశానిర్దేశం చేయాలి;

1-ఆగస్టు-2017

-38-

-----

xviii) కస్టమర్ కు సహేతుకమైన లేదా ఒప్పంద ముందస్తు నోటీసు ఇవ్వకుండా కస్టమర్ సంబంధాన్ని ముగించవద్దు;

viii) ఖాతా స్టేట్ మెంట్ లు/పాస్ బుక్ లు, అలర్స్ లు, ప్రొడక్ట్ యొక్క పనితీరుకు సంబంధించిన సకాలంలో సమాచారం, టర్మ్ డిపాజిట్ల మెచ్యూరిటీ మొదలైన బ్యాంక్ యొక్క పరిధిలో రెగ్యులర్ ఇన్ ఫుట్ లను అందించడం ద్వారా కస్టమర్/ఆమె ఖాతా, ఆర్థిక సంబంధాలను నిర్వహించడానికి అందుబాటులో ఉన్న అన్ని మార్గాల్లో సహాయపడండి.

ix) అన్ని మార్కెటింగ్ మరియు ప్రమోషనల్ మెటీరియల్ స్పష్టంగా మరియు తప్పుదారి పట్టించకుండా ఉండేలా చూసుకోండి;

x) భౌతిక హానితో కస్టమర్ ని బెదిరించవద్దు, ప్రభావం చూపవద్దు లేదా అనవసరమైన వేధింపులుగా సహేతుకంగా పరిగణించబడే ప్రవర్తనలో నిమగ్నం కావద్దు. సాధారణ సముచిత వ్యాపార పద్ధతులకు మాత్రమే కట్టుబడి ఉండేలా చూసుకోండి.

) ప్రొడక్ట్ లు/సర్వీసులు మరియు వాటి నిర్మాణంపై రుసుములు మరియు ఛార్జీలు కస్టమర్ కు అసమంజసంగా లేవని ధృవీకరించుకోండి.

### 3. అనుకూలత హక్కు

**ఆఫర్ చేయబడ్డ ప్రొడక్ట్ లు కస్టమర్ యొక్క అవసరాలకు తగినవిగా ఉండాలి మరియు కస్టమర్ యొక్క ఆర్థిక పరిస్థితులు మరియు అవగాహన యొక్క మదింపు ఆధారంగా ఉండాలి.**

పై హక్కుకు అనుగుణంగా, బ్యాంకు ఇలా చేస్తుంది -

i) అమ్మకానికి ముందు కస్టమర్ ల కొరకు ప్రొడక్ట్ ల యొక్క అనుకూలతను మదింపు చేయడం కొరకు బోర్డు ఆమోదించిన పాలసీని కలిగి ఉందని ధృవీకరించుకోండి;

ii) అమ్మిన లేదా ఆఫర్ చేయబడ్డ ప్రొడక్ట్ లేదా సర్వీస్ కస్టమర్ యొక్క అవసరాలకు తగినది మరియు అది చేసిన మదింపు ఆధారంగా కస్టమర్ యొక్క ఆర్థిక స్థితి మరియు అవగాహనకు తగినది కాదని ధృవీకరించడానికి ప్రయత్నించడం. అటువంటి మదింపు దాని రికార్డుల్లో సముచితంగా నమోదు చేయబడుతుంది.

iii) థర్డ్ పార్టీ ఫైనాన్సియల్ ప్రొడక్ట్ లను మార్కెటింగ్ చేయడానికి మరియు పంపిణీ చేయడానికి బోర్డు ఆమోదించిన పాలసీని అమలు చేసిన తరువాత, అలా చేయడానికి అధికారం ఉంటేనే థర్డ్ పార్టీ ప్రొడక్ట్ లను విక్రయించండి;

iv) బ్యాంకు నుంచి పొందే ఏదైనా సేవకు క్వీడ్-ప్రోకోగా ఏదైనా థర్డ్ పార్టీ ప్రొడక్ట్ లకు సబ్ స్క్రైబ్ చేయమని కస్టమర్ ని బలవంతం చేయవద్దు;

v) థర్డ్ పార్టీ ప్రొడక్ట్ లతో సహా విక్రయించబడుతున్న ప్రొడక్ట్ లు లేదా అందించబడుతున్న సర్వీస్ లు ప్రస్తుత నియమనిబంధనలకు అనుగుణంగా ఉన్నాయని ధృవీకరించుకోండి;

vi) కస్టమర్ కు ప్రొడక్ట్ యొక్క అనుకూలతను నిర్ణయించడం కొరకు బ్యాంకు ద్వారా కోరబడే అన్ని సంబంధిత మరియు సహేతుకమైన సమాచారాన్ని తక్షణమే మరియు నిజాయితీగా అందించడం యొక్క బాధ్యత గురించి కస్టమర్ కు తెలియజేయాలి.

-----

#### 4. గోప్యతా హక్కు

ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రొవైడర్ కు నిర్దిష్ట సమ్మతిని అందించకపోతే లేదా అటువంటి సమాచారాన్ని చట్టం కింద అందించాల్సి వస్తే లేదా తప్పనిసరి వ్యాపార ప్రయోజనం కోసం (ఉదాహరణకు, క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీలకు) అందించకపోతే ఖాతాదారుల వ్యక్తిగత సమాచారం గోప్యంగా ఉంచాలి. సంభావ్య తప్పనిసరి వ్యాపార ప్రయోజనాల గురించి కస్టమర్ కు ముందుగానే తెలియజేయాలి. వినియోగదారులు తమ గోప్యతకు భంగం కలిగించే ఎలక్ట్రానిక్ లేదా ఇతరత్రా అన్ని రకాల కమ్యూనికేషన్ల నుండి రక్షణ పొందే హక్కును కలిగి ఉంటారు.

పై హక్కుకు అనుగుణంగా, బ్యాంకు ఇలా చేస్తుంది -

i) కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ప్రైవేట్ గా మరియు గోప్యంగా పరిగణించండి (కస్టమర్ ఇకపై మాతో బ్యాంకింగ్ చేయనప్పుడు కూడా), మరియు ఒక సాధారణ నియమం ప్రకారం, అటువంటి సమాచారాన్ని దాని అనుబంధ సంస్థలు/ అసోసియేట్ లు, ట్రై-ఆఫ్ సంస్థలు మొదలైన వాటితో సహా మరే ఇతర వ్యక్తి/సంస్థలకు బహిర్గతం చేయరాదు:

a. అటువంటి వెల్లడికి కస్టమర్ రాతపూర్వకంగా స్పష్టంగా అనుమతి ఇచ్చాడు.

b. బహిర్గతం చట్టం/ నియంత్రణ ద్వారా బలవంతం చేయబడుతుంది;

c. ప్రజాప్రయోజనాల దృష్ట్యా బహిర్గతం చేయాలనిన బాధ్యత బ్యాంకులపై ఉంది.

d. బహిర్గతం చేయడం ద్వారా బ్యాంకు తన ప్రయోజనాలను పరిరక్షించుకోవాలి

e. క్రెడిట్ ఇన్సూరెన్స్ కంపెనీలు లేదా డెబ్ కలెక్షన్ ఏజెన్సీలకు డిఫాల్ట్ ను బహిర్గతం చేయడం వంటి రెగ్యులేటరీ తప్పనిసరి వ్యాపార ప్రయోజనం కోసం ఇది

ii) అటువంటి ఆవశ్యక బహిర్గతాలను వెంటనే రాతపూర్వకంగా కస్టమర్ కు తెలియజేసేలా చూసుకోండి.

iii) కస్టమర్ ప్రత్యేకంగా అధీకృతం చేస్తే తప్ప, మార్కెటింగ్ ఉద్దేశ్యం కొరకు కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని ఉపయోగించరాదు లేదా పంచుకోరాదు;

iv) కస్టమర్లతో కమ్యూనికేట్ చేసేటప్పుడు టెలికాం రెగ్యులేటరీ అథారిటీ ఆఫ్ ఇండియా జారీ చేసిన టెలికాం కమర్షియల్ కమ్యూనికేషన్స్ కస్టమర్ ప్రైవసీ రెగ్యులేషన్స్, 2010 (నేషనల్ కస్టమర్ ప్రైవసీ రిజిస్ట్రీ)కి కట్టుబడి ఉండాలి.

#### 5. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం మరియు పరిహారం హక్కు

అందించే ఉత్పత్తులకు ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రొవైడర్ ను జవాబుదారీగా ఉంచే హక్కు కస్టమర్ కు ఉంటుంది మరియు ఏవైనా చెల్లుబాటు అయ్యే ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి స్పష్టమైన మరియు సులభమైన మార్గాన్ని కలిగి ఉంటుంది. థర్డ్ పార్టీ ఉత్పత్తులను విక్రయించడం వల్ల వచ్చే ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి కూడా ప్రొవైడర్ సహాయపడాలి. ఫైనాన్షియల్ సర్వీసెస్ ప్రొవైడర్ తన పాలసీని తప్పులు, ప్రవర్తనలో లోపాలు, అలాగే పనితీరులో జాప్యం, ప్రొవైడర్ వల్ల లేదా మరేదైనా కారణం కావచ్చు. అటువంటి సంఘటనలు జరిగినప్పుడు కస్టమర్ యొక్క హక్కులు మరియు విధులను పాలసీ పేర్కొనాలి.

పై హక్కుకు అనుగుణంగా, బ్యాంకు ఇలా చేస్తుంది -

1) తప్పు జరిగే అన్ని విషయాల పట్ల సానుభూతితో మరియు వేగంగా వ్యవహరించండి;

ii) తప్పులను వెంటనే సరిదిద్దుకోవడం;

iii) తప్పుగా మరియు పొరపాటున వర్తింపజేసిన ఏదైనా అభియోగాన్ని రద్దు చేయడం;

iv) తన లోపాల కారణంగా కస్టమర్ కు సంభవించే ఏదైనా ప్రత్యక్ష ఆర్థిక నష్టానికి కస్టమర్ కు పరిహారం చెల్లించడం.

బ్యాంకు కూడా -

i) కస్టమర్ కొరకు లభ్యం అయ్యే ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియతో సహా, కస్టమర్ గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ పాలసీని పబ్లిక్ డొమైన్ లో ఉంచండి;

v) నిర్ణీత సమయంలోగా మరియు అంగీకరించిన ఒప్పంద నిబంధనలకు అనుగుణంగా కస్టమర్ లావాదేవీలను నిర్వహించడం/పరిష్కరించడంలో జాప్యం/లోపాల కొరకు నష్టపరిహార విధానాన్ని పబ్లిక్ డొమైన్ లో ఉంచండి;

vi) దృఢమైన మరియు ప్రతిస్పందించే ఫిర్యాదుల పరిష్కార ప్రక్రియ ఉండేలా చూసుకోండి మరియు కస్టమర్ ద్వారా సంప్రదించబడే గ్రీవెన్స్ రిజల్యూషన్ అథారిటీని స్పష్టంగా సూచించండి;

vii) ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని వినియోగదారులకు సులభంగా అందుబాటులోకి తీసుకురావడం;

viii) ఫిర్యాదు ఎలా చేయాలి, ఎవరికి ఫిర్యాదు చేయాలి, ఎప్పుడు సమాధానం ఆశించాలి మరియు ఫలితంతో కస్టమర్ సంతృప్తి చెందనట్లయితే ఏమి చేయాలనే దాని గురించి కస్టమర్ కు సలహా ఇవ్వండి;

ix) గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ అథారిటీ/ నోడల్ ఆఫీసర్ యొక్క పేరు, చిరునామా మరియు కాంటాక్ట్ వివరాలను ప్రదర్శించండి. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం కొరకు కాలపరిమితి అన్ని సర్వీస్ డెలివరీ లోకేషన్ ల వద్ద స్పష్టంగా ప్రదర్శించబడుతుంది/యాక్సెస్ చేయబడుతుంది;

x) ముందుగా నిర్ణయించిన గడువులోగా ఫిర్యాదును పరిష్కరించకపోతే తన ఫిర్యాదును బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ కు ఎస్కలేట్ చేసే ఆప్షన్ గురించి ఫిర్యాదుదారుడికి తెలియజేయాలి.

xi) బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ గురించి పబ్లిక్ డొమైన్ సమాచారంలో ఉంచండి;

xii) బ్యాంక్ బ్రాంచ్ ఎవరి పరిధిలోకి వస్తుందో బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ పేరు మరియు కాంటాక్ట్ వివరాలను కస్టమర్ కాంటాక్ట్ పాయింట్ల వద్ద డిస్ ప్లే చేయండి.

ఇంకా, బ్యాంకు -

i) అన్ని అధికారిక ఫిర్యాదులను (ఎలక్ట్రానిక్ మార్గాల ద్వారా నమోదు చేసిన ఫిర్యాదులతో సహా) మూడు పనిదినాల్లోగా ఆమోదించి, 30 రోజులకు మించకుండా సహేతుకమైన వ్యవధిలో పరిష్కరించడానికి కృషి చేయండి (ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి బాధ్యత వహించే అత్యున్నత స్థాయి అంతర్గత అధికారి ఫిర్యాదును పెంచడానికి మరియు పరిశీలించడానికి సమయంతో సహా). కస్టమర్ నుంచి కోరిన అన్ని అవసరమైన సమాచారం అందుకున్న తరువాత 30 రోజుల వ్యవధి లెక్కించబడుతుంది;

ii) ఒకవేళ ఖాతాదారుడు వివాద పరిష్కారంతో లేదా వివాద నిర్వహణ ప్రక్రియ ఫలితంతో సంతృప్తి చెందనట్లయితే ఫిర్యాదు పరిష్కారం కొరకు బాధిత ఖాతాదారులకు బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ యొక్క వివరాలను అందించడం;

అదనంగా, కస్టమర్ సంబంధాన్ని స్థాపించే సమయంలో, ప్రొడక్ట్ లు స్పెసిఫికేషన్ ల ప్రకారం పనిచేయనప్పుడు లేదా తప్పుగా జరిగినట్లయితే, నష్టాలకు బాధ్యత, అలాగే అన్ని పక్షాల హక్కులు మరియు బాధ్యతలను బ్యాంక్ స్పష్టంగా తెలియజేస్తుంది. ఏదేమైనా, తన సహేతుకమైన నియంత్రణకు మించిన బాహ్య పరిస్థితుల వల్ల కలిగే ఏదైనా నష్టాలకు బ్యాంకు బాధ్యత వహించదు (మార్కెట్ మార్పులు, మార్కెట్ వేరియబుల్స్ కారణంగా ఉత్పత్తి యొక్క పనితీరు మొదలైనవి). బి) కస్టమర్ ఆలస్యం చేయకుండా రీఫండ్ అయ్యేలా చూసుకోండి మరియు ఒకవేళ డీమూర్ అయితే

-----



ఏదైనా వివాదాస్పద లావాదేవీపై కస్టమర్ కు సహేతుకమైన సందేహం లేకుండా చూపించరాదు (వడ్డీ/ఛార్జీలతో సహా)

**మూలం:**

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

[బొంగరం](#)

## 16. బ్యాంకుల్లో ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి ఐబీఎ మోడల్ పాలసీ-5 ఫిబ్రవరి 2015

### 1. పరిచయం

పోటీ బ్యాంకింగ్ యొక్క ప్రస్తుత పరిస్థితిలో, స్థిరమైన వ్యాపార వృద్ధికి కస్టమర్ సేవలో శ్రేష్టత అత్యంత ముఖ్యమైన సాధనం. కస్టమర్ ఫిర్యాదులు ఏదైనా కార్పొరేట్ సంస్థ యొక్క వ్యాపార జీవితంలో భాగం. బ్యాంకులు సేవా సంస్థలు కాబట్టి బ్యాంకులకు ఇది ఎక్కువ. సర్వీస్ ఆర్గనైజేషన్ గా, కస్టమర్ సర్వీస్ మరియు కస్టమర్ సంతృప్తి అనేది ఏదైనా బ్యాంకు యొక్క ప్రధాన అంశంగా ఉండాలి. కొత్త కస్టమర్లను ఆకర్షించడానికి మాత్రమే కాకుండా, ఇప్పటికే ఉన్న వారిని నిలుపుకోవడానికి సత్వర మరియు సమర్థవంతమైన సేవలను అందించడం చాలా అవసరమని బ్యాంక్ నమ్ముతుంది. ఈ పాలసీ డాక్యుమెంట్ సరైన సర్వీస్ డెలివరీ మరియు రివ్యూ మెకానిజం ద్వారా కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదుల సందర్భాలను తగ్గించడం మరియు కస్టమర్ ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదుల సత్వర పరిష్కారాన్ని నిర్ధారించడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది. ప్రొడక్ట్ ఫీచర్లు మరియు సర్వీస్ డెలివరీలో లోపాలను గుర్తించడంలో సమీక్షా యంత్రాంగం సహాయపడుతుంది. కస్టమర్ అసంతృప్తి బ్యాంకు పేరు మరియు ఇమేజ్ ను దెబ్బతీస్తుంది. ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి సంబంధించి బ్యాంక్ యొక్క విధానం ఈ క్రింది సూత్రాలను అనుసరిస్తుంది.

- కస్టమర్ లతో అన్నివేళలా నిష్పాక్షికంగా వ్యవహరించాలి.
- కస్టమర్ ల ద్వారా లేవనెత్తే ఫిర్యాదులను మర్యాదగా మరియు సకాలంలో పరిష్కరిస్తారు.
- ఖాతాదారులు తమ ఫిర్యాదులకు బ్యాంకు యొక్క ప్రతిస్పందనతో పూర్తిగా సంతృప్తి చెందనట్లయితే, సంస్థలో వారి ఫిర్యాదులు/ ఫిర్యాదులను పెంచడానికి మార్గాలు మరియు ప్రత్యామ్నాయ పరిష్కారానికి వారి హక్కుల గురించి పూర్తిగా తెలియజేయబడుతుంది.
- బ్యాంకు అన్ని ఫిర్యాదులను సమర్థవంతంగా మరియు నిష్పాక్షికంగా పరిష్కరిస్తుంది, ఎందుకంటే అవి ఇతరత్రా వ్యవహరించినట్లయితే బ్యాంకు ప్రతిష్ఠ మరియు వ్యాపారాన్ని దెబ్బతీస్తాయి.
- బ్యాంకు ఉద్యోగులు మంచి నమ్మకంతో, కస్టమర్ ప్రయోజనాలకు భంగం కలగకుండా పనిచేయాలి.

బ్యాంకు పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని మరింత అర్థవంతంగా, సమర్థవంతంగా మార్చడానికి, అటువంటి దిశగా నిర్మాణాత్మక వ్యవస్థను నిర్మించాల్సిన అవసరం ఉంది. అటువంటి వ్యవస్థ కొరిన పరిష్కారం న్యాయమైనది మరియు నిష్పాక్షికమైనది మరియు నియమ నిబంధనల యొక్క నిర్దిష్ట చట్టంలో అనుమతించబడుతుందని నిర్ధారిస్తుంది. పాలసీ డాక్యుమెంట్ ను అన్ని బ్రాంచ్ లో అందుబాటులో ఉంచుతారు. కంప్లైంట్ హ్యాండింగ్ ప్రక్రియ గురించి సంబంధిత ఉద్యోగులకు అవగాహన కల్పించాలి.

### 1.1 కస్టమర్ ఫిర్యాదు దేనికి దారితీస్తుంది?

- a. కస్టమర్ లతో వ్యవహరించడంలో ముఖ్యమైన అంశాలు
  - b. కస్టమర్ లకు లభ్యం అయ్యే విధులు/విర్వాహణలో లోపం లేదా ఆశించబడ్డ సేవల యొక్క ప్రమాణాలు మరియు అందించబడే వాస్తవ సేవల్లో అంతరాలు.
- బ్యాంకు అందించే సేవలతో సంతృప్తి చెందకపోతే ఖాతాదారుడు తన ఫిర్యాదును నమోదు చేయడానికి పూర్తి హక్కు కలిగి ఉంటాడు. అతను తన ఫిర్యాదును రాతపూర్వకంగా, మౌఖికంగా లేదా టెలిఫోన్ ద్వారా ఇవ్వవచ్చు. ఒకవేళ కస్టమర్ యొక్క ఫిర్యాదు నిర్ణీత సమయంలోగా పరిష్కరించబడనట్లయితే లేదా బ్యాంకు అందించిన పరిష్కారంతో అతడు సంతృప్తి చెందనట్లయితే, అతడు తన ఫిర్యాదు లేదా ఫిర్యాదు పరిష్కారానికి అందుబాటులో ఉన్న ఇతర చట్టపరమైన మార్గాలతో బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ ను సంప్రదించవచ్చు.

-----

## 2. కస్టమర్ ఫిర్యాదులు/ ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి అంతర్గత యంత్రాాలు 2.1 బోర్డు యొక్క కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీ

బోర్డు యొక్క ఈ ఉపసంఘం ఒక డిపాజిటర్ తన ఖాతా కార్యకలాపాల కోసం అతని మరణం, ఉత్పత్తి ఆమోద ప్రక్రియ మరియు డిపాజిటర్ సంతృప్తి యొక్క వార్షిక సర్వే మరియు అటువంటి సేవల యొక్క త్రైపాక్షిక ఆడిట్ వంటి అంశాలతో కూడిన సమగ్ర డిపాజిట్ విధానాన్ని రూపొందించడానికి బాధ్యత వహిస్తుంది. కస్టమర్ సర్వీస్ యొక్క నాణ్యతపై ప్రభావం చూపే ఏదైనా ఇతర సమస్యలను కూడా కమిటీ పరిశీలిస్తుంది. కస్టమర్ సర్వీస్ స్టాండింగ్ కమిటీ పనితీరును కూడా ఈ కమిటీ సమీక్షిస్తుంది.

### 2.2 కస్టమర్ సర్వీస్ స్టాండింగ్ కమిటీ

కస్టమర్ సర్వీస్ స్టాండింగ్ కమిటీకి బ్యాంక్ మేనేజింగ్ డైరెక్టర్/ ఎగ్జిక్యూటివ్ డైరెక్టర్ నేతృత్వం వహిస్తారు. ఈ కమిటీలో బ్యాంకుకు చెందిన ఇద్దరు ముగ్గురు సీనియర్ ఎగ్జిక్యూటివ్ లతో పాటు ప్రజల నుంచి వచ్చిన ఇద్దరు, ముగ్గురు ప్రముఖ నాన్ ఎగ్జిక్యూటివ్ లు కూడా సభ్యులుగా ఉంటారు. ఈ కమిటీ ఈ క్రింది విధులను కలిగి ఉంటుంది.

- వివిధ వర్గాల నుంచి అందుకున్న కస్టమర్ సర్వీస్ యొక్క నాణ్యతపై ఫీడ్ బ్యాక్ మదింపు చేయండి. కస్టమర్ సర్వీస్ పై వ్యాఖ్యలు/ఫీడ్ బ్యాక్ మరియు కోడ్ ఆఫ్ బ్యాంక్ యొక్క కమిటీ మెంట్ ల అమలును కూడా కమిటీ సమీక్షిస్తుంది.
- BCSBI నుంచి అందుకున్న కస్టమర్ లకు కమిటీ మెంట్ లు.
- కస్టమర్ సర్వీస్ కు సంబంధించిన అన్ని రెగ్యులేటరీ సూచనలను బ్యాంకు పాటించేలా చూసుకోవాల్సిన బాధ్యత కమిటీపై ఉంటుంది. ఇందుకోసం జోనల్/రీజినల్ మేనేజర్లు/ఫంక్షనల్ హెడ్స్ నుంచి అవసరమైన ఫీడ్ బ్యాక్ ను కమిటీ పొందనుంది.
- పరిష్కారానికి బాధ్యత వహించే కార్యనిర్వాహక అధిపతులు సూచించిన అపరిష్కృత ఫిర్యాదులు/ ఫిర్యాదులను కూడా కమిటీ పరిగణనలోకి తీసుకుంటుంది మరియు వారి సలహాలను అందిస్తుంది.
- త్రైమాసిక విరామాల్లో బోర్డు కస్టమర్ సర్వీస్ కమిటీకి ఈ కమిటీ తన పనితీరుపై నివేదికను సమర్పిస్తుంది.

### 2.3 ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి నోడల్ అధికారి మరియు ఇతర నియమించబడిన అధికారులు \*

బ్యాంక్ జనరల్ మేనేజర్ (లేదా దానికి సమానమైన) స్థాయి నోడల్ అధికారిని నియమిస్తుంది, అతను మొత్తం బ్యాంకుకు కస్టమర్ సర్వీస్ మరియు కంప్లైంట్ హ్యాండ్లింగ్ అమలుకు బాధ్యత వహిస్తాడు. బ్యాంకు తమ ఆధీనంలో ఉన్న శాఖలకు సంబంధించి ఫిర్యాదు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి జోనల్ / ప్రాంతీయ కార్యాలయాల్లో కస్టమర్ రిలేషన్ ఆఫీసర్ ను నిర్దిష్ట కేంద్రాల వద్ద ఇతర నిర్దేశిత అధికారులను కూడా నియమించవచ్చు. నోడల్ అధికారి(లు) యొక్క పేరు మరియు కాంటాక్ట్ వివరాలు బ్రాంచ్ నోటీసు బోర్డులపై ప్రదర్శించబడతాయి.

[\*ఉత్పత్తి మరియు సేవలను అందించడానికి ఉపయోగించే దాని పరిపాలనా నిర్మాణం/ మార్గాలను బట్టి ఫిర్యాదులు మరియు ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి వివిధ స్థాయిలలో అధికారుల నియామకాన్ని వ్యక్తిగత బ్యాంకులు నిర్ణయించవచ్చు.]

### 3. తప్పనిసరి డిస్పెన్సే అవసరాలు

ఇది బ్యాంకు అందించడం తప్పనిసరి;

- ఫిర్యాదులు, సలహాలు స్వీకరించేందుకు తగిన ఏర్పాట్లు.
- నోడల్ అధికారి(లు) పేరు, చిరునామా మరియు కాంటాక్ట్ నెంబరు
- ఆ ప్రాంత బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్మన్ కాంటాక్ట్ వివరాలు
- ఖాతాదారులకు బ్యాంకు యొక్క కట్టుబాట్ల కోడ్/ ఫెయిర్ ప్రాక్టీస్ కోడ్

-----

#### 4. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం[మార్పు]

బ్రాంచీ ద్వారా కస్టమర్ యొక్క సేవకు సంబంధించి ఫిర్యాదులు/గ్రివెన్స్ ల పరిష్కారానికి బ్రాంచ్ మేనేజర్ బాధ్యత వహిస్తాడు. బ్రాంచీల వద్ద వచ్చే అన్ని ఫిర్యాదులను కోజ్ చేసేలా చూడాలన్న బాధ్యత ఆయనదే. ఫిర్యాదును పూర్తిగా కస్టమర్ సంతృప్తి చెందేలా చూడటం అతని ప్రథమ కర్తవ్యం మరియు ఒకవేళ కస్టమర్ సంతృప్తి చెందనట్లయితే, సమస్యను పెంచడానికి అతనికి ప్రత్యామ్నాయ మార్గాలను అందించాలి. ఒకవేళ సమస్యను పరిష్కరించడం తన స్థాయిలో సాధ్యం కాదని బ్రాంచ్ మేనేజర్ భావించినట్లయితే, గ్రెడెన్స్ కొరకు అతడు కేసును రీజనల్ లేదా జోనల్ ఆఫీసుకు రిఫర్ చేయవచ్చు. అదేవిధంగా, ప్రాంతీయ లేదా జోనల్ కార్యాలయం వారు సమస్యను పరిష్కరించలేకపోతున్నట్లు గుర్తించినట్లయితే, అటువంటి కేసులను నోడల్ అధికారికి పంపవచ్చు.

##### 4.1 కాలపరిమితి

ఫిర్యాదును సరైన కోణంలో చూడాలి ఎందుకంటే అవి పరోక్షంగా బ్యాంకు పనితీరులో బలహీనమైన స్థానాన్ని వెల్లడిస్తాయి. అందిన ఫిర్యాదును అన్ని కోణాల్లో విశ్లేషించాలి. బ్రాంచీలు, జోనల్, హెడ్ ఆఫీస్ సహా అన్ని స్థాయిల్లో ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి నిర్దిష్ట కాలపరిమితిని ఏర్పాటు చేయాలి. బ్రాంచ్ మేనేజర్ బ్యాంకు నిర్ణయించిన నిర్దిష్ట కాలపరిమితిలో ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి ప్రయత్నించాలి. ఏదైనా సమస్యపై బ్యాంకు వైఖరిని కస్టమర్ కు తెలియజేయడం చాలా అవసరం. సంబంధిత సమస్యల పరిశీలనకు కొంత సమయం అవసరమయ్యే ఫిర్యాదులను వెంటనే స్వీకరించాలి. బ్రాంచ్, జోనల్ కార్యాలయాలు ప్రతి నెలా చివరిలో ప్రధాన కార్యాలయానికి వచ్చిన ఫిర్యాదులపై తీసుకున్న చర్యల నివేదికను పంపాలి.

#### 5. కస్టమర్ లతో ఇంటరాక్షన్

కస్టమర్ యొక్క ఆకాంక్ష/అవశ్యకత/ఫిర్యాదులను బ్యాంకు సిబ్బంది ఖాతాదారులతో వ్యక్తిగతంగా సంభాషించడం ద్వారా మరింత మెరుగ్గా అభినందించవచ్చని బ్యాంక్ గుర్తించింది. నిర్మాణాత్మక కస్టమర్ మీట్ లు, అంటే నెలకు ఒకసారి కస్టమర్ లకు బ్యాంక్ తమ పట్ల శ్రద్ధ వహిస్తుందని మరియు కస్టమర్ సేవలో మెరుగుదల కొరకు వారి ఫీడ్ బ్యాక్/సూచనలకు విలువ ఇస్తుంది. బ్యాంకు సేవలపై ఖాతాదారులకు అవగాహన లేకపోవడం వల్ల చాలా ఫిర్యాదులు ఉత్పన్నమవుతున్నాయని, ఇలాంటి ఇంటరాక్షన్లు కస్టమర్లు బ్యాంకింగ్ సేవలను మరింత మెరుగ్గా అర్థం చేసుకోవడానికి దోహదపడతాయన్నారు. బ్యాంక్ విషయానికొస్తే, కస్టమర్ అవసరాలకు అనుగుణంగా దాని ఉత్పత్తి మరియు సేవలను సవరించడానికి ఖాతాదారుల నుండి వచ్చే ఫీడ్ బ్యాక్ విలువైన ఇన్ పుట్ అవుతుంది.

#### 6. ఫిర్యాదుల నిర్వహణపై ఆపరేటింగ్ సిబ్బందికి అవగాహన కల్పించడం

ఫిర్యాదుల నిర్వహణకు సిబ్బందికి తగిన శిక్షణ ఇవ్వాలి. మేము ప్రజలతో వ్యవహరిస్తున్నాము, అందువల్ల అభిప్రాయ భేదాలు మరియు ఘర్షణ ప్రాంతాలు తలెత్తవచ్చు. ఓపెన్ మైండ్ తో ముఖంలో చిరునవ్వుతో కస్టమర్ విశ్వాసాన్ని గెలుచుకోగలగాలి. **ఆందోళనకు గురైన కస్టమర్లతో వ్యవహరించడానికి అవసరమైన సాఫ్ట్ స్కిల్స్ ను అందించడం శిక్షణా కార్యక్రమాల్లో అంతర్భాగంగా ఉంటుంది.** ఫిర్యాదులు/ఫిర్యాదులను పరిష్కరించడానికి అంతర్గత యంత్రాంగం అన్ని స్థాయిల్లో సజావుగా మరియు సమర్థవంతంగా పనిచేసేలా చూడటం నోడల్ అధికారి యొక్క బాధ్యత. వివిధ స్థాయిల్లోని సిబ్బంది యొక్క శిక్షణ అవసరాలపై అతడు HR డిపార్ట్ మెంట్ కు ఫీడ్ బ్యాక్ ఇవ్వాలి.

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

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

-----

## 17. మాట్లాడే ఎటిఎం ప్రవేశ ద్వారం వద్ద ఐబిఎ పోస్టర్ ప్రదర్శించబడుతుంది - 16 జనవరి 2014

ఇండియన్ బ్యాంక్స్ అసోసియేషన్

నెం.సిఐఆర్/ఆర్ బి/ఎటిఎంవిసిపి/8667 జనవరి 16, 2014

అన్ని సభ్య బ్యాంకుల ముఖ్య కార్యనిర్వహణాధికారులు

ప్రియమైన సర్/మేడమ్,

### వికలాంగుల కోసం ఏర్పాటు చేసిన ఏటీఎంలు

సమ్మిళిత బ్యాంకింగ్ లక్ష్యంగా తీసుకున్న చర్యల్లో భాగంగా, ఆర్బిఐ ఇటీవలి కాలంలో సాధారణ ఖాతాదారులకు అందించిన విధంగానే దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి అన్ని బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను అందించడానికి మార్గదర్శకాలను జారీ చేసింది. ఈ సేవల్లో చెక్ బుక్ సదుపాయం, ఏటీఎం కార్డులు, మొబైల్, ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలు ఉన్నాయి. భారతదేశంలో 15 మిలియన్లకు పైగా దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులు ఉన్నారు, మరియు ఈ వ్యక్తుల బ్యాంకింగ్ అవసరాలను తీర్చగలిగేలా బ్యాంకులు ప్రత్యేక ప్రయత్నాలు చేయాల్సిన అవసరం ఉంది. ఆర్బిఐ మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా అన్ని బ్యాంకులు వికలాంగులకు బ్యాంకింగ్ సేవలు అందించేందుకు ప్రయత్నాలు చేశాయి. అయితే ఖాతాలు తెరవడం, చెక్ బుక్, ఏటీఎం కార్డులు పొందడం, నెట్ బ్యాంకింగ్ సదుపాయం పొందడం వంటి అంశాల్లో క్షేత్రస్థాయిలో దృష్టి లోపం ఉన్నవారు చాలా ఇబ్బందులు ఎదుర్కొంటున్నారని ఫీడ్ బ్యాక్ సూచిస్తోంది.

2. కొత్త ఏటీఎంలలో కనీసం మూడింట ఒక వంతు బ్రెయిలీ కీప్యాడ్లతో ఏర్పాటు చేయాలని, ఇతర బ్యాంకులతో సంప్రదింపులు జరిపి ప్రతి ప్రాంతంలో కనీసం ఒక బ్రెయిలీ కీప్యాడ్ మాట్లాడే ఏటీఎం అందుబాటులో ఉండేలా చూడాలని రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా సూచించింది.

3. దృష్టి వికలాంగుల కొరకు ఎటిఎమ్ సిస్టమ్ పై ఐబిఎ సబ్ కమిటీ మాట్లాడే ఎటిఎమ్ ల సమస్యపై చర్చించింది మరియు యాక్సెసబుల్ ఎటిఎమ్ ల కొరకు వర్క్ ప్లాన్ మరియు స్క్రీన్ షాట్ ల యొక్క పూర్తి ఉదాహరణతో యాక్సెసబుల్ ఎటిఎమ్ కొరకు ప్రమాణాలను రూపొందించింది, ఇది సంపూర్ణంగా, సమగ్రంగా మరియు అత్యంత యూజర్ ఫ్రెండ్లీగా ఉంటుంది. ఈ ప్రమాణాలు అంధులు మరియు తక్కువ దృష్టి ఉన్న వినియోగదారులు మరియు వీల్ చైర్ వినియోగదారులకు 'ప్రాప్యత' లక్షణాలను వివరిస్తాయి మరియు వివిధ బ్యాంకుల యాక్సెస్ ఏటీఎంల మధ్య సమర్థవంతమైన మోహరింపు మరియు ఏకరూపతను నిర్ధారించడానికి అనుసరించాల్సిన ప్రక్రియ ప్రమాణాలను వివరిస్తాయి మరియు తద్వారా తుది వినియోగదారు స్థాయిలో సులభతరం చేస్తాయి. యాక్సెస్ చేయబడ్డ ATM కొరకు ప్రమాణాలు పూర్తి ఉదాహరణతో



యాక్సెసబుల్ ఎటిఎమ్ ల ద్వారా స్వీకరించబడే యాక్సెసబుల్ ఎటిఎమ్ కొరకు వర్క్ ఫ్లో మరియు స్క్రీన్ షాట్ లు తరువాత ఐబిఎ ద్వారా దత్తత కొరకు సభ్య బ్యాంకులకు పంపిణీ చేయబడ్డాయి.

4. ఐబిఎ సబ్ కమిటీ యాక్సెసబుల్ ఎటిఎంల ప్రమాణాలను అవలంబిస్తూ, ఒక నిర్దిష్ట ఎటిఎం దృష్టి వికలాంగుల కోసం ప్రత్యేకంగా రూపొందించబడిందనే సమాచారాన్ని అందించడానికి ఎటిఎం ప్రవేశ ద్వారం వద్ద ఒక బోర్డును ప్రదర్శించడాన్ని కూడా ఐబిఎ పరిగణించవచ్చని సూచించింది. అనుబంధం - 1

5. అసోసియేషన్ మేనేజింగ్ కమిటీ సమావేశంలో ఈ విషయంపై చర్చించి, దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తి ప్రయోజనం కోసం ఎటిఎం ప్రవేశ ద్వారం వద్ద అనుబంధంలో ఇచ్చిన విధంగా (చూపించిన రంగుల ప్రకారం) బోర్డును ప్రదర్శించాలని సభ్య బ్యాంకులను అభ్యర్థించవచ్చని నిర్ణయించారు.

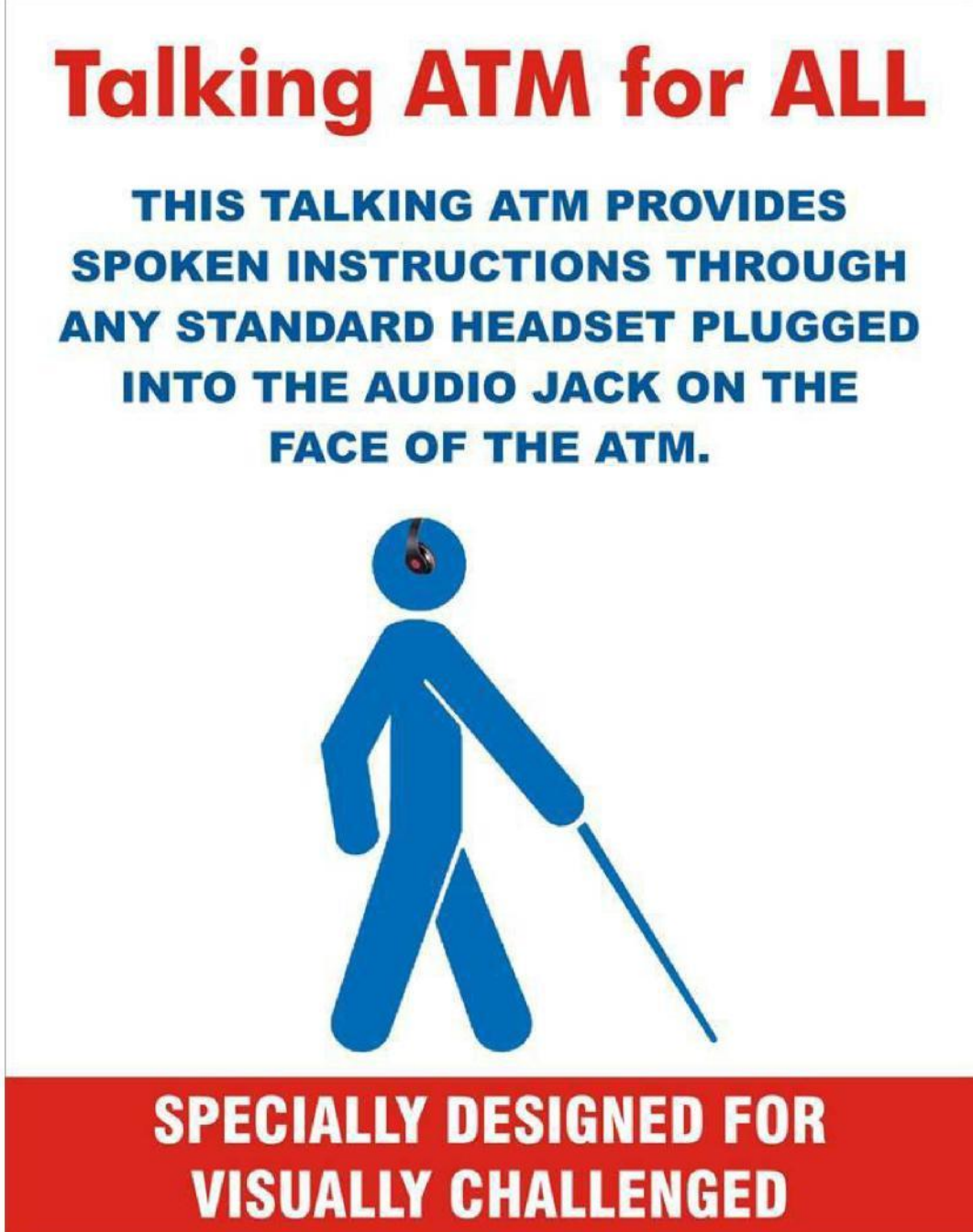
6. అందుకనుగుణంగా దృష్టి లోపం ఉన్నవారి ప్రయోజనాల కోసం బోర్డును ప్రదర్శించడాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకోవాలని మేము మిమ్మల్ని అభ్యర్థిస్తున్నాము.

నమ్మకంగా నీది,

**కె.ఉన్నిక్ష్మష్టన్**  
**డిప్యూటీ చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్**

Encl: పైన పేర్కొన్న విధంగా

అనుబంధం - ఐబీఎ మాట్లాడుతున్న ఎటిఎం పోస్టర్



[బొంగరం](#)

## 18. అందుబాటులో ఉన్న ఎటిఎంపై ఐబిఎ ప్రమాణాలు - 27 ఫిబ్రవరి 2013

నెం.సిఐఆర్/ఆర్బి/ఎటిఎంవిసిపి/6846

ఫిబ్రవరి 27, 2013

### అన్ని సభ్య బ్యాంకుల ముఖ్య కార్యనిర్వహణాధికారులు

ప్రియమైన సర్/మేడమ్,

### వికలాంగుల కోసం ఏర్పాటు చేసిన ఎటిఎంలు

ఆర్బిఐ సర్క్యులర్ను డిబీఓడీ ద్వారా ప్రస్తావిస్తున్నాం. నెం.లెగ్.BC.123 /09.07.005/2008-09 తేదీ 13 ఏప్రిల్ 2009, ఇది అన్ని కొత్త మరియు ఇప్పటికే ఉన్న ఎటిఎమ్ లలో వీల్ ఛైర్ వినియోగదారులకు యాక్సెసబిలిటీ ఫీచర్లను కలిగి ఉండాలని నిర్దేశిస్తుంది. అన్ని కొత్త ఎటిఎంలలో 1/3 వంతు అంధులు మరియు తక్కువ దృష్టి వినియోగదారులకు ప్రాప్యత ఫీచర్లను నిర్ధారించాలని కూడా ఇది నిర్దేశిస్తుంది. డిబీఓడీ ద్వారా ఆర్బిఐ సర్క్యులర్ను కూడా అనుసరించింది. నెం.లెగ్.BC.38 /09.07.005/2012-13 తేదీ 5 సెప్టెంబర్ 2012 ఇదే విషయాన్ని పునరుద్ఘాటించింది. ఆర్బిఐ సర్క్యులర్ల నేపథ్యంలో వికలాంగుల కోసం ఎటిఎం వ్యవస్థలపై ఐబిఎ సబ్ కమిటీని ఏర్పాటు చేసింది. అసమర్థ నమూనాలు మరియు ప్రామాణికీకరణ లేకపోవడం వల్ల ఈ రంగంలో ఏర్పడిన ప్రారంభ సమస్యలను పరిష్కరించడానికి ఉపసంఘాన్ని ఏర్పాటు చేశారు. అందుబాటులో ఉన్న ఎటిఎంలను సమర్థవంతంగా మరియు సాధ్యమయ్యేలా చూడటానికి సమిష్టిగా పనిచేయాలని కూడా ఇది లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది. సబ్ కమిటీ గత కొన్నేళ్లుగా ఎటిఎం తయారీదారులతో తన చర్చలు మరియు సంప్రదింపుల ద్వారా కీలక సమస్యలను పరిష్కరించగలిగింది మరియు దేశవ్యాప్తంగా అందుబాటులో ఉన్న ఎటిఎంలను సమర్థవంతంగా మోహరించే చొరవను ముందుకు తీసుకెళ్లగలిగింది. జేవియర్స్ రిసోర్స్ సెంటర్ ఫర్ ది విజువల్ ఛాలెంజ్ (ఎక్స్ఆర్వివీసీ) సహకారంతో సబ్ కమిటీ విజయవంతంగా పనిచేయడం, యూనియన్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, స్టేట్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా తీసుకున్న మార్గదర్శక చొరవలతో భారతదేశంలో ద్విభాషా యాక్సెస్ ఎటిఎంలను సాకారం చేశాయి. కొన్ని వాయిస్ ప్రాంప్ట్ ను కలిగి ఉండవచ్చు కాని ప్రాప్యత యొక్క ప్రమాణాలను అందుకోని పాక్షికంగా మాట్లాడే ఎటిఎంలను నివారించడానికి మరియు ఇప్పటికే విజయవంతమైన నమూనాల నుండి నేర్చుకోవడం ద్వారా ప్రయత్నాల డూప్లికేట్లు నివారించడానికి ఇవి అవసరం. పైన పేర్కొన్న అంశాలను దృష్టిలో ఉంచుకుని, వివిధ బ్యాంకుల యొక్క అందుబాటులో ఉన్న ఎటిఎం యంత్రాల మధ్య సమర్థవంతమైన మోహరింపు మరియు ఏకరూపతను ధృవీకరించడానికి అన్ని బ్యాంకులు అవలంబించగల పరిశ్రమ ప్రమాణాలను నిర్దేశించడం మరియు తద్వారా తుది వినియోగదారుడి స్థాయిలో సులభతరం చేయడం ప్రస్తుత ఎటిఎంల ప్రమాణాలను నిర్దేశించడం లక్ష్యంగా పెట్టుకుంది. .../-

2012 ఆగస్టు 24న జరిగిన పై ఉపసంఘం సమావేశంలో స్టేట్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, ఐసీఐసీఐ బ్యాంక్, హెచ్ డీఎఫ్ సీ బ్యాంక్ సభ్యులతో కూడిన వర్కింగ్ గ్రూప్ ఒక నివేదికను సమర్పించింది. దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తి ఎటిఎంలో నగదు ఉపసంహరణ ప్రక్రియను సూచించింది. 2012 నవంబర్ 19న జరిగిన స్టాండింగ్ కమిటీ సమావేశంలో ఈ నివేదికను సమర్పించారు. కమిటీ ఈ అంశంపై లోతుగా చర్చించింది మరియు (1) యూనియన్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా మరియు ఎక్స్ ఆర్ సివిసి తయారు చేసిన యాక్సెసబుల్ ఎటిఎంల ప్రమాణాలను పంపిణీ చేయాలని నిర్ణయించింది.

(2), సభ్య బ్యాంకుల మధ్య సూచించిన ప్రక్రియ ప్రవాహాలు మరియు అదనపు లక్షణాలు, స్టాండింగ్ కమిటీ నిర్ణయాన్ని 2012 నవంబర్ 30న జరిగిన అసోసియేషన్ మేనేజింగ్ కమిటీ సమావేశంలో ఆమోదించారు. ఎటిఎం ప్రమాణాలను అప్ గ్రేడ్ చేయడం కొరకు యాక్సెస్ ఎటిఎమ్ ల కొరకు స్టాండర్డ్స్ (అనుబంధం-1) మరియు దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తి ద్వారా ఎటిఎమ్ వద్ద నగదు ఉపసంహరణ కొరకు ప్రాసెస్ ఫ్లో (అనుబంధం-2) యొక్క కాపీ జతచేయబడింది. మీ డిప్యూటీ మెంట్ ప్రాసెస్ లో దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తి ద్వారా ఎటిఎం వద్ద నగదు ఉపసంహరణ కొరకు యాక్సెసబుల్ ఎటిఎమ్ ల కొరకు ప్రమాణాలు మరియు ప్రాసెస్ ఫ్లోను అవలంబించడాన్ని దయచేసి పరిగణనలోకి తీసుకోవాలని సభ్య బ్యాంకులు కోరుతున్నాయి.

-----

నమ్మకంగా నీది,

**కె.ఉన్నికృష్ణన్**  
**డిప్యూటీ చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్**

[బొంగరం](#)

అనుబంధం - యాక్సెసిబిలిటీ ఎటిఎమ్ కొరకు ఐబిఎ ప్రమాణాలు

## యాక్సెస్ ఎటిఎమ్ కొరకు ప్రమాణాలు



దత్తత తీసుకున్నారు

ఇండియన్ బ్యాంక్స్ అసోసియేషన్

ఆర్ బిఐ సర్క్యులర్ - ఆర్ బిఐ/2008-09/431 డిబిఓడి. నెం.లెగ్.BC.123/09.07.005/2008-09  
తేదీ 13 ఏప్రిల్ 2009న అన్ని కొత్త మరియు ఇప్పటికే ఉన్న ఎటిఎమ్ లు వీల్ చైర్  
వినియోగదారులకు యాక్సెసిబిలిటీ ఫీచర్లను కలిగి ఉండాలని నిర్దేశిస్తుంది. అన్ని కొత్త  
ఎటిఎంలలో 1/3 వంతు అంధులు మరియు తక్కువ దృష్టి వినియోగదారులకు ప్రాప్యత  
ఫీచర్లను నిర్ధారించాలని కూడా ఇది నిర్దేశిస్తుంది. వివిధ బ్యాంకులు ఈ సర్క్యులర్ జారీ  
చేసినప్పటి నుండి గ్రౌండ్ వర్క్ మరియు వివిధ ఎటిఎం తయారీదారులు మరియు  
బ్యాంకుల భాగస్వామ్యంతో జేవియర్స్ రిసోర్స్ సెంటర్ ఫర్ ది విజువల్ ఛాలెంజ్  
(ఎక్స్ఆర్సివిసి) చేపట్టిన ఆర్ & డి పనుల ఆధారంగా, యాక్సెసిబుల్ ఎటిఎంను  
రూపొందించే నిర్దిష్ట లక్షణాలను హైలైట్ చేసే ప్రమాణాల పత్రాన్ని కలిగి ఉండటం  
సముచితంగా భావించబడింది.

ఈ ప్రమాణాలు అంధులు మరియు తక్కువ దృష్టి ఉన్న  
వినియోగదారులు మరియు వీల్ చైర్ వినియోగదారులకు  
'ప్రాప్యత' లక్షణాలను వివరిస్తాయి మరియు వివిధ బ్యాంకుల  
యాక్సెస్ ఎటిఎంల మధ్య సమర్థవంతమైన మోహరింపు మరియు  
ఏకరూపతను నిర్ధారించడానికి అనుసరించాల్సిన ప్రక్రియ  
ప్రమాణాలను వివరిస్తాయి మరియు తద్వారా తుది వినియోగదారు  
స్థాయిలో సులభతరం చేస్తాయి. బ్యాంకులు మరియు ఎటిఎం  
తయారీదారుల మధ్య పరిశ్రమ అంతటా మాట్లాడే ఎటిఎం  
ప్రక్రియను ప్రామాణీకరించాల్సిన అవసరం ఉంది.



-----



## యాక్సెస్ చేయబడ్డ ఎటిఎమ్ ల కొరకు పాటించాల్సిన ఫీచర్లు

అభివృద్ధి, పరీక్ష మరియు అమలు ప్రయోజనాల కొరకు యాక్సెస్ చేయబడ్డ ATM యొక్క ప్రాథమిక సూత్రం ఏమిటంటే, పూర్తిగా అంధులైన వినియోగదారులకు వాయిస్ గైడెన్స్ ద్వారా ఖాళీ స్క్రీన్ తో అన్ని లావాదేవీలను విజయవంతంగా పూర్తి చేయడానికి వినియోగదారునికి వీలు కల్పించే ఒక యంత్రాన్ని నిర్ధారించడం, తక్కువ దృష్టి / పాక్షిక దృష్టి ఉన్న వినియోగదారులకు స్పష్టమైన స్క్రీన్ డేటా ద్వారా స్వతంత్ర ఉపయోగాన్ని అనుమతించడం మరియు వీల్ చైర్ వినియోగదారులకు సమర్థవంతమైన భౌతిక ప్రాప్యత. విభిన్న యూజర్ ప్రొఫైల్స్ ప్రకారం దిగువ ఫీచర్ లు జాబితా చేయబడ్డాయి.

### పూర్తిగా అంధు వినియోగదారులు

లావాదేవీ ఫీచర్లు: (ATM లావాదేవీ ప్రవాహంలో కనిపించే క్రమం ప్రకారం ఫీచర్లు జాబితా చేయబడ్డాయి.)

1. **ఆడియో స్టార్ట్ ఆప్షన్:** ఆడియో యాక్టివేషన్ ఎటిఎం హెడ్ ఫోన్ జాక్ లో హెడ్ ఫోన్ ను చొప్పించడం ద్వారా అందించవచ్చు.



2. **వెల్ కమ్ మెసేజ్ అండ్ లాంగ్వేజ్ ఆప్షన్:** ఆడియో స్టార్ట్ భాషల మెనూ ఎంపికతో యూజర్ కు స్వాగత చిరునామాతో ప్రారంభించాలి (ఈ క్రింది వాటిలో ఒకటి: ఇంగ్లీష్, హిందీ/ రీజినల్). ఈ ఎంపికను నంబర్ ప్యాడ్ కీలు 1, 2 లేదా 3 ద్వారా యాక్టివేట్ చేయాలి.
3. **వాల్యూమ్ కంట్రోల్ ఆప్షన్:** యూనిట్ లో వాల్యూమ్ కంట్రోల్ కెపాసిటివి ఆడియో ప్రాంప్ట్ గా అందించాల్సి ఉంటుంది. వాల్యూమ్ పెంచడానికి లేదా తగ్గించడానికి నంబర్ ప్యాడ్ కీలు 1 మరియు 2 ఆప్షన్లుగా ఇవ్వాలి. ఈ సమయంలో హెల్ప్ ఫంక్షనాలిటీ ఇంకా ఇవ్వబడలేదు కాబట్టి, నంబర్ ప్యాడ్ కీలు కాకుండా మరేదైనా ఫంక్షన్ కీని ఉపయోగించడం కొరకు నెంబరు ప్యాడ్ కు సంబంధించి పూర్తి ఓరియంటేషన్ ఇవ్వాలి ఉంటుంది.
4. **హెడ్/బ్లాంక్ అవుట్ స్క్రీన్:** లావాదేవీ సెషన్ విజువల్ డిస్ ప్లేను దాచడానికి/ఖాళీ చేయడానికి ఆప్షన్ తో ప్రారంభించాల్సి ఉంటుంది. ముందుగా ప్రకటించిన నంబర్ ప్యాడ్ కీని నొక్కడం ద్వారా ఈ ఎంపికను యాక్టివేట్ చేయాలి/ డియాక్టివేట్ చేయాలి. ఈ ఫీచర్ యూజర్ కు అదనపు భద్రతను కల్పిస్తుంది. ఎంచుకున్న ఆప్షన్ ఆధారంగా స్క్రీన్ దాచబడినా లేదా ఇంకా కనిపిస్తుందా అని మెషిన్ ప్రకటించాల్సి ఉంటుంది.
5. **హెల్ప్/ ఓరియంటేషన్ ఫంక్షనాలిటీ:** మెషిన్ కు కంప్లైట్ వాయిస్ గైడెడ్ ఓరియంటేషన్ ఆప్షన్ లేదా నేరుగా ట్రాన్స్లాక్షన్ ఇవ్వాలి. ఓరియంటేషన్ లో ఎటిఎం మెషిన్ యొక్క పూర్తి లేఅవుట్, ఫంక్షన్ కీలు - వాటి సంఖ్య, వాటి స్థానం, నంబర్ ప్యాడ్ - సింబల్ కీలు, కార్డు స్లాట్, మనీ అవుట్ లెట్ లు మరియు రశీదు ప్రింటర్ స్థానంతో సహా నంబర్ ప్యాడ్ లోని కీల సంఖ్య ఇవ్వాలి. వినడానికి ఆప్షన్

-----

నంబర్ ప్యాడ్ పై ముందుగా ప్రకటించిన కీని నొక్కడం ద్వారా ఓరియంటేషన్ లేదా నేరుగా లావాదేవీకి జంప్ చేయడం యాక్టివేట్ చేయాలి. ఓరియంటేషన్ టెక్స్ట్ అర్థం చేసుకోవడానికి సులభంగా ఉండాలి.

**ఆడియో ఓరియంటేషన్ సందేశానికి ఉదాహరణ:** మీ ముందు స్క్రీన్ ఉంది. కీప్యాడ్ మీ స్క్రీన్ దిగువన ఉంది, మీరు మీ ATM కార్యకలాపాల అంతటా కీప్యాడ్ ను ఉపయోగిస్తారు, వివిధ ఎంపికలను ఎంచుకోవడానికి మరియు డేటాను నమోదు చేయడానికి. ఈ కీప్యాడ్ ఒక ప్రామాణిక టెలిఫోన్ కీప్యాడ్, దాని కుడివైపున నాలుగు అదనపు కీలు ఉన్నాయి. క్లియర్ కీ నెంబరు 3 యొక్క కుడివైపు ఉంటుంది, ఇది ఎత్తైన నిలువు చిహ్నాన్ని కలిగి ఉంటుంది. క్యాన్సిల్ కీ నెంబరు 6 యొక్క కుడి వైపున ఉంది, దీనిలో ఎత్తైన క్రాస్ సింబల్ ఉంటుంది. ఎంటర్ కీ నెంబరు 9 యొక్క కుడివైపున ఉంటుంది, దీనిలో ఎత్తైన సర్కిల్ సింబల్ ఉంటుంది. క్యాష్ డిస్పెన్సర్ స్లాట్ కీప్యాడ్ కింద, ఎటిఎం ముందు ముఖంపై, రశీదు ప్రింటర్ స్లాట్ ఎటిఎం ముందు ముఖంలో స్క్రీన్ యొక్క దిగువ ఎడమ వైపున ఉంటుంది. కార్డు ఇన్సర్షన్ స్లాట్ ఎటిఎం ముందు భాగంలో స్క్రీన్ యొక్క దిగువ కుడి వైపున ఉంటుంది. అదనంగా, రిసీప్ట్, క్యాష్ మరియు కార్డ్ స్లాట్ యొక్క స్థానాలను కనుగొనడానికి బ్రెయిలీ లేబుల్స్ వేయబడతాయి. మీరు మీ ATM ఆపరేషన్ పూర్తి చేసిన తర్వాత, దయచేసి మీ హెడ్ ఫోన్ పిన్ ని బయటకు తీయండి. ఓరియంటేషన్ సందేశాన్ని పునరావృతం చేయడానికి - 1 నొక్కండి, లేదా మీ లావాదేవీని కొనసాగించడానికి, 2 నొక్కండి.

**6. లావాదేవీ మెనూలు మరియు ప్రక్రియలు:** అన్ని ఎటిఎం ఫంక్షన్లకు పూర్తి వాయిస్ గైడ్స్ అసిస్టెన్స్ ఉండాలి. గుర్తుంచుకోవలసిన నిర్దిష్ట లక్షణాలు:

- ప్రతి ఒక్క స్క్రీన్ డిస్ప్లేను పూర్తిగా వాయిస్ చేయాలి. ఉదా: మెనూలు, దోష సందేశాలు, ప్రాంప్ట్ మొదలైనవి. మాట్లాడని ఆడియో అవుట్ పుట్ మాత్రమే పిన్, ఇది ప్రతి ఎంట్రీకి\* (నక్షత్రం) గా బీప్ లేదా వాయిస్ ఇవ్వాలి ఉంటుంది.
- పునరావృతం: ఎంటర్/ఓకే చేయడానికి ముందు ఆప్షన్ లు మరియు ఎంట్రీల యొక్క కరెక్ట్ నెస్ ని ధృవీకరించడానికి రిపీట్ ఫంక్షనాలిటీ యూజర్ కు సహాయపడుతుంది. సందేశాలు స్వయంచాలకంగా పునరావృతం చేయబడతాయి. సరైన ప్రదేశాల్లో, అంధ యూజర్లు డేటాను నమోదు చేస్తున్నప్పుడు వాయిస్ గైడ్స్ నిలిపివేయబడుతుంది, ఉదా. PIN ఎంట్రీ లేదా అమౌంట్ ఎంట్రీ మొదలైనవి.
- ఐవిఆర్ టైప్ ఆపరేషన్: అన్ని ఆపరేషన్లు కీప్యాడ్ ద్వారానే చేయాలి. ఇంటరాక్టివ్ వాయిస్ ప్రతిస్పందన రకం. మాట్లాడే మోడ్ సమయంలో FDK ఫంక్షనాలిటీ నిలిపివేయబడింది. ఇది సరళమైనది, సులభమైనది మరియు మరింత అందుబాటులో ఉంటుంది. మెనూ-సబ్ మెనూ ఫార్మాట్ లో నంబర్ కీ 1, 2 తదితరాలను ఉపయోగించి అన్ని లావాదేవీలు నిర్వహించవచ్చు.
- టచ్ స్క్రీన్ ఎటిఎమ్ కు ఎల్లప్పుడూ రెగ్యులర్ కీప్యాడ్ తో పాటు ఉండాలి. వ్యవస్థ.
- అమౌంట్/అకౌంట్ నెంబరు ఎంటర్ చేసే ముందు లేదా స్క్రీన్ పై ఏదైనా ఇతర డేటా (PIN మినహా) ఫీడింగ్ చేసేటప్పుడు కీప్యాడ్ నంబర్లు సెల్ప్ వాయిస్ గా ఉండాలి.
- బిల్లు మరియు ఇతర చెల్లింపులు వంటి విలువ ఆధారిత సేవల విషయంలో, ఈ మార్గదర్శకాల్లో వివరించిన అదే ప్రాప్యత ప్రమాణాలను పాటించాలి.
- ఫంక్షన్ నిర్వహించడం కొరకు ఏ కీని నొక్కాలి మరియు కీ ఎక్కడ కనుగొనబడుతుంది అనే విషయాన్ని తెలియజేయడంలో లావాదేవీ కమాండ్ లు స్పష్టంగా మరియు నిర్దిష్టంగా ఉండాలి. మొత్తం మాడ్యూల్ కొరకు కీలకు ఓరియంటేషన్ యొక్క ప్రవాహాన్ని ప్రామాణికం చేయాలి ఉంటుంది.
- నగదును సేకరించడం, కార్డు చొప్పించడం మరియు రశీదును సేకరించడం వంటి లావాదేవీలలో, లావాదేవీ కమాండ్లలో వినియోగదారుడు కార్డు స్లాట్ స్థానం, మనీ అవుట్పుట్ మరియు రశీదు ప్రింటర్ యొక్క స్థానానికి సంబంధించి వాయిస్ ప్రాంప్ట్ చేయాలి ఉంటుంది.
- దోష సందేశాలు: దోష సందేశాలను వాయిస్ సూచించాలి ఉంటుంది. ఇన్వర్సిడ్ కార్డ్ వల్ల కార్డును తప్పుగా పెట్టారని ఆడియో ప్రాంప్ట్ వస్తుంది.

- వాయిస్ అవుట్ పుట్ తో స్క్రీన్ టెక్స్ట్ సింక్రనైజేషన్ పూర్తి చేయండి.



**అన్ని లావాదేవీ కొరకు పని ప్రవాహం యొక్క పూర్తి ఉదాహరణ అనుబంధం A లో  
జతచేయబడింది.**

**అదనపు ఫీచర్లు**

1. **హెడ్ ఫోన్స్:** హెడ్ ఫోన్ జాక్ యూనివర్సల్ స్టాండర్డ్ పిన్ సైజును ఉపయోగించాలి.
2. **బ్రెయిలీ లేబుల్స్:**
  - కార్డు స్టాట్, క్యాష్ డిస్పెన్సర్, రసీదు ప్రింటర్, హెడ్ఫోన్ జాక్ స్లాట్లపై బ్రెయిలీ లేబుల్స్ ఉండాలి.
  - స్క్రీన్ పైన 'ఇది మాట్లాడే ఏటీఎం' అని మరో బ్రెయిలీ లేబుల్ కూడా పెట్టాలి.
  - బ్రెయిలీ లేబుల్స్ ను కాంట్రాక్ట్ బ్రెయిలీ ఉపయోగించి సృష్టించాలి.
  - అన్ని బ్రెయిలీ లేబుల్స్ ను నిర్దిష్ట వస్తువుకు సాధ్యమైనంత దగ్గరగా ఉంచాలి. సాధ్యమైనంత వరకు 1 అంగుళం (25 మి.మీ) మించకుండా గ్యాప్ మెయింపైన్ చేయాలి.
3. ఒకవేళ వినియోగదారుడు 10 సెకన్ల పాటు ఏ బటన్ ను నొక్కకపోతే, సిస్టమ్ స్వయంచాలకంగా **ప్రాంప్ట్ లను పునరావృతం చేయాలి.**
4. ఏటీఎం యంత్రాల సమయం 30 సెకన్లుగా సిఫార్సు చేయబడింది, ఎందుకంటే ఇది దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తికి లావాదేవీలను పూర్తి చేయడానికి తగినంత సమయాన్ని అనుమతిస్తుంది.
5. **టెక్స్ట్-టు-స్పీచ్ (టీటీఎస్) టెక్నాలజీ వినియోగం.** ఆహ్లాదకరమైన టిటిఎస్ స్వరాలను ఉపయోగించండి టిటిఎస్ ఇంజిన్ ద్వారా పదాలను సరిగ్గా ప్రకటించకపోతే నిఘంటువు సర్దుబాట్లతో భారతీయ యాసకు ప్రాధాన్యత ఇవ్వండి.
6. ఏటీఎం కియోస్క్ ప్రవేశ ద్వారం నుండి అందుబాటులో ఉన్న యంత్రం వరకు **స్పర్శ / ఆకృతితో కూడిన ఫోర్ గైడెన్స్** ఉండాలి. దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తి కియోస్క్ లోపల ఉన్న అన్నింటి నుండి అందుబాటులో ఉన్న యంత్రాన్ని స్వతంత్రంగా గుర్తించగలరని ఇది నిర్ధారిస్తుంది.
7. **క్విక్ ATM ఆపరేషన్ కొరకు స్కిప్పిబిలిటీ ఫీచర్:** టాకింగ్ మోడ్ ని ఎనేబుల్ చేయడం కొరకు కస్టమర్ ATM ఆడియో జాక్ లో హెడ్ ఫోన్ పిన్ ని చొప్పించి, అతడి/ఆమె ATM కార్డును చొప్పిస్తాడు: డిఫాల్ట్ గా ఇంగ్లీష్ లాంగ్వేజ్ ఎంచుకోబడుతుంది మరియు స్క్రీన్ లు దాచబడతాయి.



-----

అంధ వినియోగదారుడి కొరకు త్వరితగతిన ఎటిఎమ్ ఆపరేషన్ జరిగినప్పుడు సిఫారసు

చేయబడ్డ పని ప్రవాహం ఈ క్రింది విధంగా ఉంటుంది: - అతని/ఆమె

ఎటిఎమ్ కార్డును చొప్పించండి.

డిఫాల్ట్ గా ఎంచుకున్న భాష **ఇంగ్లీష్** మరియు స్క్రీన్ లు దాచబడి ఉంటాయి (పైన వివరించిన విధంగా).

- దయచేసి మీ పిన్ సందేశాన్ని నమోదు చేయండి.

- పిన్ ఎంటర్ చేసిన తర్వాత..

ఏటీఎం ట్రాన్సాక్షన్స్ ఆప్షన్స్ ఇస్తుంది.

> నగదు ఉపసంహరణ..

> బ్యాలెన్స్ ఎంక్వైరీ. పిన్

మార్పు >.

8. లాంగ్వేజ్ సపోర్ట్: **బహుభాషా** మద్దతు. మొదట ఇంగ్లీష్, హిందీ అనే రెండు భాషలను అందిస్తున్నారు.
9. వికలాంగులు మరియు వికలాంగులు ఇద్దరికీ **ఎటిఎమ్ ఉపయోగం**.
10. ప్రత్యేక ఏటీఎం కార్డు లేదు.
11. **సొంత** బ్యాంకుతో పాటు **ఇతర బ్యాంకుల** ఏటీఎం కార్డు వినియోగం సాధ్యమవుతుంది.
12. **యాక్సెసబుల్ మాన్యువల్**: వినియోగదారులకు పూర్తి ఓరియంటేషన్ ఇవ్వడానికి బ్యాంకులు యాక్సెస్ట్ ఫార్మాట్లలో ఒక మాన్యువల్ ను అందుబాటులో ఉంచాలని సిఫార్సు చేయబడింది (అంధులకు అందుబాటులో ఉండే ఫార్మాట్లు **బ్రెయిలీ, డ్రెస్ డిజిటల్ టాకింగ్ బుక్, యాక్సెస్ పిడిఎఫ్, ఇ-టెక్స్ట్, హెచ్ టిఎమ్ ఎల్, లార్జ్ ఫాంట్ బుక్** మొదలైనవి).
13. అలాగే మూడు కీలక ఏటీఎం కార్యకలాపాలను (**నగదు ఉపసంహరణ, బ్యాలెన్స్ ఎంక్వైరీ, పిన్ ఛేంజ్**) ప్రారంభించిన తర్వాత దశలవారీగా అన్ని ఏటీఎం ఫంక్షన్లను యాక్సెస్ టాక్ మోడ్లో అందుబాటులో ఉంచాలని **బ్యాంకులు లక్ష్యంగా పెట్టుకోవాలి**.

### తక్కువ దృష్టి/ పాక్షికంగా దృష్టి ఉన్న వినియోగదారులు

1. **కలర్ కాంట్రాస్ట్**: మానిటర్ తో పాటు ఫంక్షన్ కీలపై టెక్స్ట్, బ్యాక్ గ్రౌండ్ కు మంచి కాంట్రాస్ట్ (డార్క్ అండ్ లైట్). (ముదురు నేపథ్యాలపై ప్రకాశవంతమైన రంగులు. ఉదా: నలుపుపై తెలుపు లేదా నీలంపై పసుపు).
2. **ఫాంట్ సైజ్**: నాన్ సెరిఫ్ ఫాంట్స్.
3. **ఫాంట్ పరిమాణం**: పెద్దది: అక్షరాలు ఎగువ అక్షరం "ఐ" ఆధారంగా 3/16 అంగుళాల ఎత్తు ఉండాలి.
4. **టెక్స్ట్** మరియు **వాయిస్ యొక్క సింక్రనైజేషన్**.
5. **సులభంగా చదవడానికి కీలపై బోల్డ్** మరియు పెద్ద నంబర్లు / పేర్లు.

-----



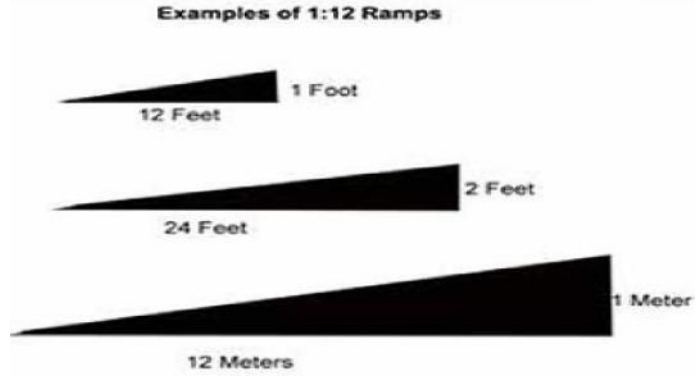
## వీల్ చైర్ యాజర్లు

### 1. ఎంట్రీ పాయింట్:

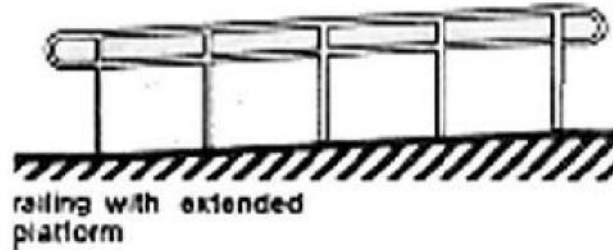
- గ్రౌండ్ లెవల్ ఉపరితలం.
- పరిమితి లేదు.
- ఉపరితలం ఎత్తులో ఉంటే ర్యాంప్ ఏర్పాటు చేయాల్సి ఉంటుంది.

### 2. ర్యాంప్:

- వాలు: గరిష్టంగా 1:12 గ్రేడియంట్ కలిగిన ర్యాంప్. ర్యాంప్ ఎత్తే భూమి నుండి ప్రతి అంగుళం (25 మిమీ) కోసం, ర్యాంప్ పొడవు 12 అంగుళాలు (305 మిమీ) అందించండి.



- వెడల్పు: వెడల్పు కనీసం 1200 మిమీ (48 అంగుళాలు) ఉండాలి.
- ల్యాండింగ్ స్పేస్: ప్రతి 750 మిమీ (30 అంగుళాలు) నిలువు ఎత్తు వద్ద ల్యాండింగ్ ఉండాలి. ల్యాండింగ్ స్థలం యొక్క పరిమాణం కనీసం 1500 మిమీ x 1500 మిమీ (60 x 60 అంగుళాలు) క్లియర్ స్పేస్ ఉండాలి. ర్యాంప్ పైభాగంలో, కింది భాగంలో స్పష్టమైన ల్యాండింగ్ స్పేస్ ఉండాలి.
- హ్యాండ్ రైల్స్: ర్యాంప్ కు ఇరువైపులా హ్యాండ్ పట్టాలు ఉండాలి. 760 మిమీ (30 అంగుళాలు) మరియు 900 మిమీ (36 అంగుళాలు) రెండు స్థాయిలలో చేతి పట్టాలు. రెండు చివరలు గుండ్రంగా లేదా గుండ్రంగా ఉండాలి మరియు ర్యాంప్ యొక్క పై మరియు దిగువకు 300 మిమీ (12 అంగుళాలు) విస్తరించాలి.
- ర్యాంప్ మరియు ల్యాండింగ్ యొక్క ఉపరితలం స్లిప్ రెసిస్టెంట్ గా ఉండాలి.



-----

### 3. డోర్:

- క్రియర్ డోర్ ఓపెనింగ్: ఒకవేళ ATM కియోస్క్ కు డోర్ ఉన్నట్లయితే, అది 900 మిమీ (36 అంగుళాలు) స్పష్టంగా తెరవాలి.
- హ్యాండిల్స్: ఫ్లోర్ లెవల్ నుండి 800 మిమీ (32 అంగుళాలు) మరియు 1000 మిమీ (40 అంగుళాలు) మధ్య ఉంచాలి.
- రకం మరియు హింజెస్: హ్యాండిల్స్ లివర్ రకం మరియు హింజ్ లు 20 న్యూటన్ కు మించకుండా శక్తితో పనిచేయడానికి మృదువుగా ఉండాలి.
- ల్యాండింగ్ స్పేస్: లోపల లేదా వెలుపల లేదా సైడింగ్ రకంలో తెరిచే అన్ని తలుపుల కోసం, వీల్ చైర్ వినియోగదారుడు డోర్ తెరవడానికి అనుమతించడానికి ర్యాంప్ తర్వాత 1500 మిమీ x 1500 మిమీ (60 x 60 అంగుళాలు) ల్యాండింగ్ స్పేస్ తప్పనిసరి. ల్యాండింగ్ స్లిప్ రెసిస్టెంట్ గా ఉండాలి.

### 4. క్యూబికల్ పరిమాణం:

- డయామీటర్ స్పేస్: వీల్ చైర్ యొక్క 180 డిగ్రీల విన్యాసాన్ని సులభతరం చేయడానికి 60 అంగుళాల (1524 మిమీ) వ్యాసం ఉన్న స్థలం లేదా 60 అంగుళాల (1524 మిమీ) 60 అంగుళాల (1524 మిమీ) టీ-షేప్ స్థలం అందుబాటులో ఉండాలి.
- క్రియర్ ఫ్లోర్ స్పేస్: క్యూబికల్ యొక్క కనీస స్పష్టమైన ఫ్లోర్ స్పేస్ 1800 మిమీ (72 అంగుళాలు) నుండి 1800 మిమీ (72 అంగుళాలు) ఉండాలి. (అంటే ఏటీఎం మెషిన్ పక్కన).

### 5. మెషిన్ యొక్క ఎత్తు మరియు లోతు:

- గరిష్ట ఎత్తు: వీల్ చైర్ వినియోగదారుడు చేరుకోవాలని ఆశించే ఏదైనా వస్తువులో, టచ్ స్క్రీన్, నమ్ వ్యాడ్ లేదా ఏటీఎం క్యూబికల్ లోని ఏదైనా ఇతర షెల్ప్ ను 800 మిమీ - 1000 మిమీ (32 అంగుళాలు - 40 అంగుళాలు) పరిధిలో ఉంచాలి.
- లోతు: టేబుల్ / షెల్ప్ ఇవ్వబడినట్లయితే, వీల్ చైర్ కోసం కాలు మరియు మోకాలి స్థలం ఉండాలి, కనీసం 700 మిమీ (28 అంగుళాలు) ఎత్తు మరియు 280 మిమీ - 300 మిమీ (11 అంగుళాలు - 12 అంగుళాలు) లోతు ఉండాలి.

#### ప్రత్యేక గమనిక

అసలు ఏటీఎం ట్రాన్సాక్షన్స్ లో చాలా సందర్భాలు ఉంటాయి. ప్రతి స్క్రీన్ కు - ఇంగ్లిష్ మరియు హిందీ రెండింటిలోనూ టెక్స్ట్ సరిగ్గా వాయిస్ చేయాలి.

యాక్సెసబిలిటీ ఫీచర్లను చక్కగా ట్యూన్ చేయడానికి అందులు, తక్కువ దృష్టి మరియు వీల్ చైర్ వినియోగదారుల నుండి పరీక్షించడానికి మరియు ఫీడ్ బ్యాక్ పొందడానికి సమయం వెచ్చించాల్సిన అవసరం ఉంది. ముఖ్యంగా ఫస్ట్ టాకింగ్ ఏటీఎం మోడల్ కు ఇది తప్పనిసరి.

బ్యాంకులు, ఏటీఎం తయారీదారులు మరియు వివిధ మోడల్ల మధ్య వాస్తవ పని ప్రవాహం మారవచ్చు. అయితే సూచించిన మార్గదర్శకాల ప్రకారం సాధ్యమైనంత వరకు ఏటీఎం కార్యకలాపాలను ప్రామాణికం చేయాల్సిన అవసరం ఉంది. ఇది ప్రధానంగా అంధ వినియోగదారుల కోణంలో ఉంది మరియు బ్యాంకులు మరియు ఏటీఎంల తయారీదారులు అందరికీ ఒక పరిష్కారం ఉంటే మంచిది.

## అనుబంధం A

యాక్సెసబుల్ ఎటిఎమ్ ల ద్వారా స్వీకరించబడ్డ యాక్సెస్డ్ ATM కొరకు వర్క్ ఫ్లో మరియు స్క్రీన్ షాట్ ల యొక్క పూర్తి ఉదాహరణ

(ఈ ప్రవాహం సంపూర్ణమైనది, సమగ్రమైనది మరియు చాలా వినియోగదారు స్నేహపూర్వకమైనది.)

**పని ప్రవాహంలో రెండు భాగాలు ఉంటాయి.**

**మొదటి భాగం** ఎటిఎం కార్డును చొప్పించడానికి ముందు మరియు పిన్ ఎంటర్ చేయడానికి ముందు (బ్యాంక్ సిస్ట్ కు కనెక్ట్ చేయడానికి ముందు). **ఆఫ్ లైన్ మోడ్ లో**

**రెండవ భాగం** ఎటిఎం కార్డును చొప్పించి, పిన్ ఎంటర్ చేసిన తర్వాత (అంటే బ్యాంక్ సిస్ట్ కు కనెక్ట్ అయిన తరువాత). **ఆన్ లైన్ మోడ్ లో**

**మొదటి భాగం కొరకు వర్క్ ఫ్లో - ఆఫ్ లైన్ మోడ్.**

1. ATM ఆడియో జాక్ లోనికి కస్టమర్ ఫ్లగ్ లు పెడ్ ఫోన్ లో ఫ్లగ్ లు - టాకింగ్ మోడ్ ప్రారంభించబడింది.
2. ఆడియో సందేశానికి స్వాగతం.
3. భాషల ఎంపిక..
4. కీప్యాడ్ (ఇవిపి) ద్వారా వాల్యూమ్ నియంత్రణ సర్దుబాటు.
5. ATM స్క్రీన్ ల కొరకు హైడ్ లేదా డిస్ ప్లే ఆప్షన్.
6. ఓరియెంటేషన్ సందేశాన్ని వినండి లేదా దాటవేయండి.
7. ఓరియెంటేషన్ సందేశాన్ని పునరావృతం చేయండి లేదా కొనసాగించండి.
8. ఎటిఎం కార్డు చొప్పించండి.

**రెండవ భాగం కోసం పని ప్రవాహం - ఆన్ లైన్ మోడ్.**

1. మీ పిన్ ఎంటర్ చేయండి.
2. ఎటిఎం లావాదేవీలు..  
- నగదు ఉపసంహరణ - బ్యాలెన్స్ ఎంక్వెరీ - పిన్ మార్పు
3. నగదు ఉపసంహరణ కొరకు X నొక్కండి.  
బ్యాలెన్స్ ఎంక్వెరీ కొరకు X నొక్కండి.  
PIN మార్పు కొరకు X నొక్కండి.

(ఇక్కడ X ని కీప్యాడ్ నంబర్లుగా ఉపయోగిస్తారు, ఇది బ్యాంక్ యొక్క FDK ఎంపికలపై ఆధారపడి ఉంటుంది.)

## వివిధ లావాదేవీల కొరకు లావాదేవీ ప్రవాహం

### నేను.నగదు ఉపసంహరణ

- మీరు క్యాష్ విత్ డ్రాను ఎంచుకున్నారు. నొక్కు  
1 - ధృవీకరించడానికి  
2 - తీరిగి వెళ్ళాలి
- దయచేసి మీ ఖాతాను ఎంచుకోండి. నొక్కు  
1 - పొదుపు ఖాతా  
2 - కరెంట్ అకౌంట్
- దయచేసి మొత్తాన్ని నమోదు చేయండి మరియు ఎంటర్ నొక్కండి (నమోదు చేసిన మొత్తాన్ని కేవలం సీంగిల్ అంకెల్లో కాకుండా పూర్తిగా ప్రకటించాలి. ఉదా. ఒకటి, పది, వంద, వెయ్యి, పది వేలు, మొదలైనవి).
- మీరు రూపాయలు XXXX/-  
ప్రెస్ చేశారు  
1 - ధృవీకరించడానికి / సరైనది అయితే  
2 - వెనక్కి వెళ్లడం / తప్పు అయితే
- మీకు రశీదు కావాలంటే ప్రెస్ చేయండి  
1 - అవును అయితే  
2 - ఒకవేళ లేనట్లయితే
- దయచేసి వేచి ఉండండి; మేము మీ అభ్యర్థనను ప్రాసెస్ చేస్తున్నాము.
- ఒకవేళ మీరు రశీదు అడిగినట్లయితే, దయచేసి మీ క్యాష్ మరియు రశీదును సేకరించండి.
- XXX బ్యాంక్ ఎటిఎమ్ ఉపయోగించినందుకు ధన్యవాదాలు.

### II. బ్యాలెన్స్ ఎంక్వైరీ

- మీరు బ్యాలెన్స్ ఎంక్వైరీని ఎంచుకున్నారు. నొక్కు  
1 - ధృవీకరించడానికి  
2 - తీరిగి వెళ్ళాలి
- దయచేసి మీ ఖాతాను ఎంచుకోండి. నొక్కు  
1 - పొదుపు ఖాతా  
2 - కరెంట్ అకౌంట్

- మీకు రశీదు కావాలంటే ప్రెస్ చేయండి  
1 - అవును అయితే  
2 - ఒకవేళ లేనట్లయితే
- దయచేసి వేచి ఉండండి; మేము మీ అభ్యర్థనను ప్రాసెస్ చేస్తున్నాము.
- మీ అకౌంట్ లో బ్యాలెన్స్ రూ.XXXX/- .
- ఒకవేళ మీరు అడిగినట్లయితే, దయచేసి మీ రసీదును సేకరించండి.
- XXX బ్యాంక్ ఎటిఎమ్ ఉపయోగించినందుకు ధన్యవాదాలు.

### III. PIN మార్పు

- మీరు PIN మార్పును ఎంచుకున్నారు. నొక్కు  
1 - ధృవీకరించడానికి  
2 - తిరిగి వెళ్ళాలి
- దయచేసి మీ కొత్త PIN నమోదు చేయండి.
- దయచేసి మీ కొత్త PINను మళ్ళీ నమోదు చేయండి (PINని నమోదు చేసేటప్పుడు బీప్ లేదా \*(స్టార్) యొక్క ఆడియో ప్రాంప్ట్ మాట్లాడాల్సి ఉంటుంది).
- దయచేసి వేచి ఉండండి; మేము మీ అభ్యర్థనను ప్రాసెస్ చేస్తున్నాము.
- మీ PIN విజయవంతంగా మార్చబడింది.
- XXX బ్యాంక్ ఎటిఎమ్ ఉపయోగించినందుకు ధన్యవాదాలు.

మాట్లాడే ఎటిఎమ్ కొరకు XYZ బ్యాంక్ యొక్క వర్క్ ఫ్లో ఆడియో మరియు స్క్రీన్ టెక్స్ట్ రెండింటితో టేబుల్ ఫారూట్ లో దిగువ ఇవ్వబడింది. వాటిని ప్రామాణీకరించవచ్చు.

| ఆడియో స్పృకెన్                                                                                                                                                                         |                                                                                             | స్క్రీన్ టెక్స్ట్                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| హెడ్ ఫోన్ ను జాక్ లో ప్లగ్ చేసిన వెంటనే వాయిస్ గైడెన్స్ (టాకింగ్ మోడ్) వస్తుంది. బయలుదేరు.                                                                                             |                                                                                             | మొదటి స్క్రీన్ XYZ బ్యాంక్ యొక్క ప్రామాణిక ATM స్క్రీన్. తాజా ఉత్పత్తుల సమాచారం మరియు "దయచేసి మీ కార్డును చొప్పించండి" సందేశంతో స్క్రీన్ మారుతూ ఉంటుంది. XYZ బ్యాంక్ లో "దయచేసి మీ కార్డును చొప్పించండి" కొరకు ద్వితీయ హిందీ |                                                                                                                                                                                        |
| ఇంగ్లీష్ ఆడియో                                                                                                                                                                         | హిందీ ఆడియో                                                                                 | ఇంగ్లీష్ స్క్రీన్ టెక్స్ట్                                                                                                                                                                                                   | హిందీ స్క్రీన్ టెక్స్ట్                                                                                                                                                                |
| XYZ బ్యాంక్ యాక్సెస్ ఎటిఎమ్ కు స్వాగతం                                                                                                                                                 | XYZ బ్యాంక్ కే అక్సెససబల్ ఐటీఎమ్ మే ఆపకా స్వాగత హై.                                         | XYZ బ్యాంక్ యొక్క బ్రాండెడ్ స్క్రీన్ ల టెక్స్ట్ ఈ క్రింది విధంగా ప్రదర్శించబడుతుంది.<br><br>XYZ బ్యాంక్ యొక్క ఎటిఎమ్ కు స్వాగతం<br><br>దయచేసి మీ కార్డును చొప్పించండి                                                        | XYZ బ్యాంక్ యొక్క బ్రాండెడ్ స్క్రీన్ ల టెక్స్ట్ ఈ క్రింది విధంగా ప్రదర్శించబడుతుంది.<br><br>XYZ బ్యాంక్ యొక్క ఎటిఎమ్ మెయిన్ ఆప్షన్ స్వాగత్ హై<br><br>కృపాయ్ అప్సా కార్డ్ ప్రవిష్ట కార్ |
| దయచేసి మీకు నచ్చిన భాషను ఎంచుకోండి. ఇంగ్లీష్ కొరకు 1, హిందీ కొరకు 2 ఎంచుకోండి                                                                                                          | अपनी पसन्दकी भाषा का चयन करें , इंसललश के सलये एक दबायें ,                                  | మీ భాషను ఎంచుకోండి - ఇంగ్లీష్ - హిందీ                                                                                                                                                                                        | అపానీ పసంద్ కీ భాషా కా చునావ్ కరే - ఇంగ్లీష్ - హిందీ                                                                                                                                   |
| వాల్యూమ్ కంట్రోల్ వాల్యూమ్ పెంచడానికి 1 నొక్కండి, వాల్యూమ్ తగ్గించడానికి 2 నొక్కండి, ముందుకు సాగడానికి ఎంటర్ కీని ప్రిస్ చేయండి నెంబరు 9 యొక్క కుడి వైపు ఉంది<br><br>( బీప్స్ వాల్యూమ్ | ध वसन सनयं त्रण. आवाज बढाने के सलए एक दबाएं. आवाज कम करने के सलए दो दबाएं. आगे बढ़ने के सलए | వాల్యూమ్ పెంచడం కొరకు "1" నొక్కండి.<br><br>వాల్యూమ్ తగ్గించడం కొరకు "2" నొక్కండి.<br><br>కొనసాగడం కొరకు ఎంటర్ నొక్కండి.                                                                                                      | ఆవాజ్ బధనే కే లియే "1" దబానే<br><br>ఆవాజ్ కమ్ కర్నే కే లియే "2" దబానే<br><br>ఆగే జేన్ కే లియే "ఎంటర్" డాబానీ                                                                           |



|                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ఆడియో సెషన్ బ్యాంకింగ్ సమయంలో గోప్యత కోసం ATM స్క్రీన్ లను దాచడానికి మరియు ప్రదర్శించడానికి మిమ్మల్ని అనుమతిస్తుంది సెషన్</p> <p>ATM స్క్రీన్ లను దాచడం కొరకు దయచేసి 1 నొక్కండి , ATM స్క్రీన్ లను డిస్ ప్లే చేయడం కొరకు దయచేసి 2 నొక్కండి.</p> | <p>ययहससनययततर , कपके बैंकककतत्र , कततदततन, ककद त न आपकी गोपनीयता के ससए आपको एटीएम सस्करीने छुपा छुपछे या ददखाने की सुसवधा देता है .</p> <p>ए टी ए म स द करीन छु पा ने के सल ए , कृ पया एक द बाएं ए टी ए म स द करीन दद खाने के सल ए , दो द बाएं .</p> | <p><b>స్క్రీన్ లను దాచడానికి "1" నొక్కండి</b></p> <p><b>స్క్రీన్ లను ప్రదర్శించడానికి "2" నొక్కండి</b></p>                                                                          | <p>స్క్రీన్ సిచిపానే కే లియే "1" DABANYE</p> <p>స్క్రీన్ డిఖానే కే లియే "2" డబానీ</p>                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>आ प की ए टी ए म स स् क री न स प्र दर् श श त न ही की जा र ही हैं.</p> <p>आ प की ए टी ए म स स् क री न स प्र दर् श श त की जा र ही हैं .</p>                                                                                                            | <p>है . यदद आप ए टी म इस्तेमाल करने सम्बन्धी जानकारी नहीं सुनना चाहते , तो कृ पया एक द बायें , यदद आप ए टी ए म इस्तेमाल करने सम्बन्धी जानकारी सुनना चाहते हैं , तो दो द बायें .</p> | <p>---</p> <p>---</p>                                                                                    |
| <p>మీ ఎటీఎం స్క్రీన్లు దాగి ఉన్నాయి.</p> <p>మీ ఎటీఎమ్ స్క్రీన్ లు డిస్ ప్లే అవుతాయి</p>                                                                                                                                                            | <p>आ प की ए टी ए म स स् क री न स प्र दर् श श त की जा र ही हैं.</p> <p>आ प की ए टी ए म स स् क री न स प्र दर् श श त की जा र ही हैं .</p>                                                                                                                 | <p>है . यदद आप ए टी म इस्तेमाल करने सम्बन्धी जानकारी नहीं सुनना चाहते , तो कृ पया एक द बायें , यदद आप ए टी ए म इस्तेमाल करने सम्बन्धी जानकारी सुनना चाहते हैं , तो दो द बायें .</p> | <p>ATM ఓరియంటేషన్ ని దాటవేయడం కొరకు "1" నొక్కండి.</p> <p>ATM ఓరియంటేషన్ వినడానికి దయచేసి 2 నొక్కండి.</p> |
| <p>ఆడియో సెషన్ మీ లావాదేవీని ప్రారంభించడానికి ముందు పార్ట్-ATM- ఓరియంటేషన్ వినడానికి మిమ్మల్ని అనుమతిస్తుంది, ఓరియంటేషన్ ను దాటవేయడానికి, దయచేసి 1 నొక్కండి, ఓరియంటేషన్ వినడానికి, దయచేసి 2 నొక్కండి.</p>                                          | <p>ये ऑसियो सत्र , ले नदे न शुरु करने से पहले , ए टी ए म इस्तेमाल करने सम्बन्धी संसिप्त खानकारी , सुनने की सुसवधा प्रदान करता</p>                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                          |



|     |     |
|-----|-----|
| --- | --- |
|-----|-----|

ఎటిఎమ్ నిర్దేశన్ కో  
బ్యాండ్ కర్నే  
కే లియే "1"  
DABANYE

ATM NIRDESHON KO  
Sunane ke Liye "2"  
DABANYE

ATM ఆడియో యొక్క ఓరియంటేషన్ - ఓరియంటేషన్ సందేశం ATM మోడల్ ప్రకారం ఉంటుంది. దీనికి ఉదాహరణ మార్గదర్శకాల విభాగంలో ఇవ్వబడింది.

|                                                      |                                                                                    |     |     |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| ఓరియంటేషన్ ని మీరు ఎంచుకున్నారు, వినండి              | आपने एटीम इस्तेमाल करने सम्बन्धी संसिप्त जानकारी, सुनने का, <u>सबकल्प</u> चुना है. | --- | --- |
| మీరు ఓరియంటేషన్ ను వినడానికి ఎంచుకున్నారు, చేయకూడదు. | आपने एटीम इस्तेमाल करने सम्बन्धी संसिप्त                                           | --- | --- |

आपने एटीम इस्तेमाल करने सम्बन्धी संसिप्त

1-ఆగస్టు-2017

-63-

-----

|                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                     |                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                       | జానకారి, నఱీ సుననె<br>కా, సవకల్ప యానా                                                                                           |                                                                                                                                                     |                                                                                                       |
| ఓరియెంటేషన్<br>సందేశాన్ని<br>పునరావృతం<br>చేయడానికి 1 నొక్కండి<br>లేదా మీ లావాదేవీని<br>కొనసాగించడానికి 2<br>నొక్కండి.                                                                                | సంసిప్త<br>జానకారి దిర<br>సె<br>సుననె కె సలె<br>?<br>దబాం. ఆగె                                                                  | ATM ఓరియెంటేషన్ ని<br>రిపీట్ చేయడం కొరకు<br>"1" నొక్కండి.<br><br>కొనసాగడం కొరకు "2"<br>నొక్కండి                                                     | ఎటిఎమ్ నిర్దేశాన్ కో<br>దోబారా సురానే కే లియె<br>"1"<br>DABANYE<br><br>జరీ రఖానే కే లియె "2"<br>దబానే |
| దయచేసి మీ ఎటిఎమ్<br>కార్డును చొప్పించండి.<br>కార్డ్ స్లాట్ కుడివైపున<br>ఉంటుంది.                                                                                                                      | కృపయా అపనా, ఎటిఎమ్<br>కాండ్ ిలె.<br>కాండ్ ఖాంఛా<br>आपके दासहनी और<br>है.                                                        | XYZ బ్యాంక్ యొక్క బ్రాండెడ్ స్క్రీన్ ద్వితీయా<br>టెక్స్ ని ప్రదర్శిస్తుంది<br><br>దయచేసి మీ కార్డు<br>కృపయ అప్పా కార్డ్ ప్రవిష్ట కేరేను చొప్పించండి |                                                                                                       |
| దయచేసి మీ ATM PIN<br>ఎంటర్ చేయండి<br>మరియు కొనసాగడం<br>కొరకు ఎంటర్ నొక్కండి,<br>ఒకవేళ మీరు ఏదైనా<br>తప్పు చేసినట్లయితే<br>క్లియర్ ప్రెస్ చేయండి,<br>క్లియర్ కీ నెంబరు 3<br>యొక్క కుడివైపు<br>ఉంటుంది. | కృపయా అపనా<br>ఎటిఎమ్<br>సపన దజడ కరే<br>.లెనదెన కీ<br>ప్రదియా జారి<br>రఖనె కె<br>సలయె, ఎంటర్<br>దబాం. సపన<br>దజడ కరతె<br>సमय कोई | XYZ బ్యాంక్ బ్రాండెడ్ స్క్రీన్<br><br>దయచేసి మీ PIN నమోదు చేయండి                                                                                    |                                                                                                       |
| నగదు ఉపసంహరణ<br>కొరకు బ్యాలెన్స్ ఎంక్వెరీ<br>కొరకు X ప్రెస్ చేయండి<br>PIN<br>మార్పు కొరకు X ప్రెస్<br>చేయండి.                                                                                         | नकद रासश के<br>सलए, X<br>दबाएं, खाते का<br>बैलें सजानने के<br>सलए, X<br>दबाएं, सपन                                              | XYZ బ్యాంక్ బ్రాండెడ్ స్క్రీన్<br><br>దయచేసి మీ లావాదేవీని ఎంచుకోండి                                                                                |                                                                                                       |

(ఇక్కడ X ని కీప్యాడ్ నంబర్లుగా ఉపయోగిస్తారు, ఇది బ్యాంక్ యొక్క FDK ఎంపికలపై ఆధారపడి ఉంటుంది.)

# ఎటిఎమ్ వద్ద దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తి ద్వారా నగదు ఉపసంహరణ కొరకు సిఫారసు చేయబడ్డ ప్రాసెస్ ప్రవాహం

దత్తత ద్వారా స్వీకరించబడింది

ఇండియన్ బ్యాంక్స్ అసోసియేషన్

**స్టేట్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, ఐసిఐసిఐ బ్యాంక్ మరియు హెచ్ఐఎఫ్ఐ బ్యాంక్ సభ్యులతో కూడిన సబ్ కమిటీ ఏర్పాటు చేసిన వర్కింగ్ గ్రూప్ ద్వారా దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తి ఎటిఎం నుండి నగదు ఉపసంహరణ ప్రక్రియను సూచించింది.**

కస్టమర్ ఆడియో జాక్ ని చొప్పిస్తాడు:

1. XYZ బ్యాంక్ ఎటిఎమ్ కు స్వాగతం.
2. దయచేసి భాషను ఎంచుకోండి. నొక్కు  
1 - ఆంగ్లం  
2 - హిందీ
3. మీరు ఇంగ్లీష్/హిందీని మీ భాషగా ఎంచుకున్నారు. వాల్యూమ్ పెంచడం కొరకు 1-ప్రెస్ చేయండి  
2-to decethe volume
4. ఆడియో సెషన్ ATM స్క్రీన్ లను దాచడానికి లేదా ప్రదర్శించడానికి మిమ్మల్ని అనుమతిస్తుంది  
బ్యాంకింగ్ సెషన్ సమయంలో గోప్యత.. నొక్కు  
1 - ఎటిఎం స్క్రీన్ ను దాచడానికి  
2 - ఎటిఎమ్ స్క్రీన్ డిస్ ప్లే చేయడానికి
5. గోప్యత/మీ ATM స్క్రీన్ ల కొరకు దాచిన స్క్రీన్ ప్రదర్శించబడుతుంది. [మార్పు]  
ఆడియో సెషన్ మీ లావాదేవీని ప్రారంభించడానికి ముందు ఒక చిన్న ATM ఓరియంటేషన్ వినడానికి మిమ్మల్ని అనుమతిస్తుంది. నొక్కు  
1 - ఓరియంటేషన్ వినడం  
2 - ఓరియంటేషన్ దాటవేయడం
6. ఓరియంటేషన్ సందేశాన్ని పునరావృతం చేయడానికి, నొక్కండి  
1 - అవును  
2 - మీ లావాదేవీని కొనసాగించడానికి
7. దయచేసి మీ ATM కమ్ డెబిట్ కార్డును చొప్పించండి మరియు దానిని తొలగించండి.
8. దయచేసి మీ PIN ఎంటర్ చేయండి మరియు ఎంటర్ నొక్కండి.
9. దయచేసి మీ లావాదేవీని ఎంచుకోండి. నొక్కు  
1 - నగదు ఉపసంహరణ 2 - బ్యాలెన్స్ ఎంక్వైరీ  
3 - పిన్ మార్పు

10. మీరు క్యాష్ విత్ డ్రాను ఎంచుకున్నారు. నొక్కు  
1 - ధృవీకరించడానికి  
2 - రద్దు చేయాలి
11. దయచేసి మీ ఖాతాను ఎంచుకోండి.  
1 - పొదుపు ఖాతా  
2 - కరెంట్ అకౌంట్
12. దయచేసి మొత్తాన్ని నమోదు చేయండి మరియు ఎంటర్ నొక్కండి.
13. మీరు రూ.100/- ప్రెస్ చేశారు  
1 - ధృవీకరించడానికి  
2 - రద్దు చేయాలి
14. దయచేసి వేచి ఉండండి, మేము మీ అభ్యర్థనను ప్రాసెస్ చేస్తున్నాము.
15. దయచేసి మీ నగదు మరియు రసీదు తీసుకోండి.
16. మీ లావాదేవీ పూర్తయింది. XYZ బ్యాంక్ ఎటిఎమ్ ఉపయోగించినందుకు ధన్యవాదాలు.

### ATM వద్ద దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తి ద్వారా బ్యాలెన్స్ ఎంక్వైరీ కొరకు సిఫారసు

చేయబడ్డ ప్రాసెస్ ఫ్లో కస్టమర్ ఆడియో జాక్ ని చొప్పిస్తాడు: (1 నుంచి 9 వరకు)

10. **దశలు సాధారణం)**  
మీరు బ్యాలెన్స్ ఎంక్వైరీని ఎంచుకున్నారు. నొక్కు  
1 - ధృవీకరించడానికి  
2 - తిరిగి వెళ్ళాలి
11.   
దయచేసి మీ ఖాతాను ఎంచుకోండి.  
1 - పొదుపు ఖాతా  
2 - కరెంట్ అకౌంట్
12.   
దయచేసి వేచి ఉండండి. మేము మీ అభ్యర్థనను ప్రాసెస్ చేస్తున్నాము.
13.   
మీ అకౌంట్లో బ్యాలెన్స్ రూ.100/-. దయచేసి మీ రసీదు తీసుకోండి.
14.   
మీ లావాదేవీ పూర్తయింది. XYZ బ్యాంక్ ఎటిఎమ్ ఉపయోగించినందుకు ధన్యవాదాలు.

-----

## ATM వద్ద దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తి ద్వారా PIN మార్పు కొరకు సిఫారసు

చేయబడ్డ ప్రాసెస్ ఫ్లో కస్టమర్ ఆడియో జాక్ ని చొప్పిస్తాడు: (1 నుండి 9

### వరకు దశలు సాధారణం)

10. మీరు PIN మార్పును ఎంచుకున్నారు. నొక్కు  
1 - ధృవీకరించడానికి  
2 - తిరిగి వెళ్ళాలి
11. దయచేసి మీ కొత్త PIN నమోదు చేయండి.
12. దయచేసి మీ కొత్త PINను మళ్ళీ నమోదు చేయండి.
13. దయచేసి వేచి ఉండండి, మేము మీ అభ్యర్థనను ప్రాసెస్ చేస్తున్నాము.
14. మీ PIN విజయవంతంగా మార్చబడింది.
15. మీ లావాదేవీ పూర్తయింది. XYZ బ్యాంక్ ఎటిఎమ్ ఉపయోగించినందుకు ధన్యవాదాలు.

ATM వద్ద కార్డ్ రీడర్ రకాన్ని బట్టి దశ -7 యొక్క భాష మారవచ్చు (డిప్ కార్డ్ రీడర్ లేదా మోటరైజ్డ్ ఒకటి). **ఏదైనా దశలో లావాదేవీ విఫలమైతే స్క్రీన్ పై కనిపించే సందేశాన్ని కస్టమర్ కు చదివి వినిపించాలి.** కీ ప్యాడ్, క్యాష్ డిస్పెన్సర్, కార్డ్ రీడర్, లావాదేవీ రసీదు మరియు కీ ప్యాడ్ యొక్క వివరణ వంటి స్లాట్ల స్థానం గురించి ఓరియంటేషన్ ఉంటుంది.

### అదనపు ఫీచర్లు:

#### 1. వేగవంతమైన ATM ఆపరేషన్ కొరకు సిగ్నిలిటి యొక్క ఫీచర్.

ఒకవేళ విజువల్ చాలెంజ్ కస్టమర్ ఆడియో జాక్ ను చొప్పించిన తరువాత కార్డును చొప్పించినట్లయితే, అప్పుడు డిఫాల్ట్ లాంగ్వేజ్ ఇంగ్లీష్ గా ఉంటుంది మరియు ఫాస్ట్ ఆపరేషన్ కొరకు దశలు 1 నుంచి 6 వరకు దాటవేయబడతాయి.

#### 2. ఏదైనా నంబర్ కీ ద్వారా టాకింగ్ మోడ్ ఎనేబుల్ చేసే ఫీచర్.

మొదటి ఎటిఎమ్ ఆపరేషన్ పూర్తయిన తరువాత, టాకింగ్ మోడ్ ఉపయోగిస్తున్న కస్టమర్, మరిన్ని ఎటిఎం కార్యకలాపాలను కొనసాగించాలనుకుంటే, అతడు/ఆమె ఏదైనా ఒక నంబర్ కీని నొక్కడం ద్వారా మళ్ళీ టాకింగ్ మోడ్ ను ఎనేబుల్ చేయగలగాలి. (2వ/3వ ట్రాన్సాక్షన్స్ కొరకు హెడ్ ఫోన్ జాక్ ని తొలగించడం మరియు చొప్పించడాన్ని నివారించడానికి.)

-----



## 19. అంధులకు బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలు కల్పించే ఐబీఎ మార్గదర్శకాలు - 18 నవంబర్ 2008

నెం.CE/RB-1/vip/1766

నవంబర్ 18, 2008

**అన్ని సభ్య బ్యాంకుల ముఖ్య కార్యనిర్వహణాధికారులు**

డియర్ సర్,

### దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను అందించడం

శీర్షిక అంశంపై విధానపరమైన మార్గదర్శకాలను జతచేస్తూ ఫిబ్రవరి 4, 2006 నాటి మా సర్క్యులర్ నెం.సి.ఐ.ఆర్/ఆర్.బి/1230ను మేము ప్రస్తావిస్తాము. ఆ తర్వాత బ్యాంకులు అందిస్తున్న సౌకర్యాలు, సేవలు, క్షేత్రస్థాయిలో వారు ఎదుర్కొంటున్న ఇబ్బందులపై అంధుల నుంచి పలు విజ్ఞప్తులు అందాయి. దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి కల్పించాల్సిన సౌకర్యాలకు సంబంధించి 2005 సెప్టెంబర్ 5న న్యూఢిల్లీలోని వికలాంగుల ప్రధాన కమిషనర్ కోర్టు జారీ చేసిన ఉత్తర్వుల నేపథ్యంలో విధానపరమైన మార్గదర్శకాలను జారీ చేసిన విషయం తెలిసిందే.

దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తుల నుండి వచ్చిన ఫిర్యాదుల తరువాత, వికలాంగుల కమిషనర్ 2008 మేలో ఆర్థిక మంత్రిత్వ శాఖకు మరియు రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్బిఐ) కు దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి సాధారణ బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను నిరాకరించకుండా ఉండటానికి అవసరమైన చర్యలు తీసుకోవాలని సలహా జారీ చేశారు.

అనంతరం ఆర్బిఐ సర్క్యులర్ డీబీఓడీ ద్వారా.. నెం.లెగ్ BC.91/09.07.005/2007-08 తేది 4 జూన్ 2008 న అన్ని బ్యాంకులు దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తికి ఇతర వ్యక్తులకు అందించే సేవలను వివక్ష లేకుండా అందించాలని బ్యాంకులకు సలహా ఇచ్చింది. అంధులకు చెక్ బుక్ సౌకర్యం, ఏటీఎం సౌకర్యం, నెట్ బ్యాంకింగ్ సదుపాయం, లాకర్ సౌకర్యం, రిటైల్ రుణాలు, క్రెడిట్ కార్డులు వంటి అన్ని సౌకర్యాలను బ్యాంకులు కల్పించాలని సర్క్యులర్ లో పేర్కొన్నారు.

పై ఆర్ బిఐ సర్క్యులర్ ను అనుసరించి, కస్టమర్ సర్వీస్ మరియు కస్టమర్ హక్కులపై ఐబిఎ సబ్ కమిటీతో సంప్రదించి ఫిబ్రవరి 2006 లో జారీ చేసిన విధానపరమైన మార్గదర్శకాలను సవరించాల్సిన అవసరాన్ని మేము పరిశీలించాము. అంధుల సంక్షేమం కోసం పనిచేస్తున్న ముంబైకి చెందిన స్వచ్ఛంద సంస్థతో సంప్రదింపులు జరిపాం. ఇటీవలి సంవత్సరాలలో సాంకేతిక ఆవిష్కరణలు దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులు సాధారణ జీవితాన్ని గడపడానికి గొప్ప శక్తినిచ్చాయని పరస్పర చర్యలు సూచించాయి. ఆన్లైన్/నెట్ బ్యాంకింగ్ కోసం దృష్టి లోపం ఉన్నవారు ఉపయోగిస్తున్న కంప్యూటర్లు, మొబైల్ ఫోన్ స్క్రీన్ రీడర్లు వంటి సాంకేతిక అనువర్తనాలను మాకు ప్రదర్శించారు. అంధులు ముద్రించిన డాక్యుమెంట్లను ముందుగా స్కాన్ చేసి ఆ తర్వాత స్క్రీన్ రీడర్ ద్వారా చదివి అర్థం చేసుకోవచ్చు.

అంతేకాకుండా బ్యాంకులు తమ సిస్టమ్ లో సంతకం స్థానంలో దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తుల వేలిముద్రను భద్రపరిచేందుకు వీలు కల్పించే ఫింగర్ ప్రింట్ టెక్నాలజీని సాఫ్ట్ వేర్ సంస్థ అభివృద్ధి చేయడం మనం చూశాం. వేలిముద్రతో వారు ధృవీకరించిన చెక్కులను స్కాన్ చేసి, చెక్కును గౌరవించడానికి సిస్టమ్లో నిల్వ చేసిన చిత్రంతో పోల్చవచ్చు. ఈ సాంకేతిక పరిజ్ఞానాన్ని పూర్తిస్థాయిలో అభివృద్ధి చేసి మార్కెట్లో అందుబాటులోకి తీసుకువచ్చిన తర్వాత బ్యాంకులు తమ కోర్ బ్యాంకింగ్ ప్లాట్ఫామ్లో అనుసంధానం చేసే అంశాన్ని పరిశీలించాలని, తద్వారా దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తుల్లో ఎక్కువ మందికి చెక్ బుక్ సదుపాయాన్ని విస్తరించవచ్చని సూచించారు.

వికలాంగుల హక్కులకు, వారి సేవల అందుబాటుకు స్పష్టంగా కట్టుబడి ఉన్న ఐక్యరాజ్యసమితి వికలాంగుల హక్కుల ఒప్పందాన్ని కూడా మా దృష్టికి తెచ్చారు. కన్వెన్షన్ యొక్క ఆర్టికల్ 9 వికలాంగులు స్వతంత్రంగా జీవించడానికి మరియు జీవితంలోని అన్ని అంశాలలో పూర్తిగా పాల్గొనడానికి వీలు కల్పిస్తుంది మరియు పట్టణ మరియు గ్రామీణ ప్రాంతాలలో ప్రజలకు అందుబాటులో ఉన్న లేదా అందించే సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు ప్రాప్యతను ఇస్తుంది.

అదనంగా, ఆర్టికల్ 12 "వికలాంగులకు ఆస్తిని కలిగి ఉండటానికి లేదా వారసత్వంగా పొందడానికి, వారి స్వంత ఆర్థిక వ్యవహారాలను నియంత్రించడానికి మరియు బ్యాంకు రుణాలు, తనఖాలు మరియు ఇతర రకాల ఆర్థిక రుణాలకు సమాన ప్రాప్యతను కలిగి ఉండటానికి మరియు వికలాంగులు వారి ఆస్తిని ఏకపక్షంగా కోల్పోకుండా చూసుకోవడానికి పార్టీలు అన్ని తగిన మరియు ప్రభావవంతమైన చర్యలు తీసుకోవాలి."

ఆర్బీఐ జారీ చేసిన మార్గదర్శకాల వల్ల అంధులకు జారీ చేసే ఎటిఎం కార్డుల సంఖ్య పెరుగుతుందని భావిస్తున్నారు. దీనివల్ల దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులు ఇబ్బంది లేకుండా పనిచేయడానికి వీలుగా మాట్లాడే ఎటిఎంల ఏర్పాటుకు అవకాశం పెరుగుతుంది. సాధ్యమైనంత వరకు టాకింగ్ ఎటిఎంలను ఏర్పాటు చేసే అంశాన్ని పరిశీలించాలని బ్యాంకులను కోరారు. పై వాటిని దృష్టిలో ఉంచుకుని, దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను అందించడానికి మేము విధానపరమైన మార్గదర్శకాలను సవరించాము, దాని కాపీ జతచేయబడింది. డాక్యుమెంట్ ను ఖరారు చేసేటప్పుడు, ఎటిఎం సౌకర్యాలు, ఆన్ లైన్ బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలు మొదలైన వాటి కోసం అభ్యర్థనలు అప్లికేషన్లను ఉపయోగించగల సామర్థ్యం ఉన్న దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తుల నుండి మాత్రమే వస్తాయని సబ్ కమిటీ పరిగణనలోకి తీసుకుంది. సభ్యులు దయచేసి సవరించిన విధానపరమైన మార్గదర్శకాలను పరిగణనలోకి తీసుకొని ఆపరేటింగ్ సిబ్బందికి అవసరమైన సూచనలు జారీ చేయాలని కోరారు.

నమ్రకంగా నీది,

**కె.ఉన్నికృష్ణన్**  
**డిప్యూటీ చీఫ్ ఎగ్జిక్యూటివ్**

ఆర్కె: పైన చెప్పిన విధంగా..

## దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాల కొరకు విధానపరమైన మార్గదర్శకాలు

### I. సాధారణ సూచనలు

1. అంధులకు బ్యాంకులోని అన్ని శాఖల్లో బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలు కల్పించాలి.
2. బ్యాంకులు దృష్టి లోపం ఉన్న ఖాతాదారులను నిరక్షరాస్యులైన ఖాతాదారులతో పోల్చకూడదు.
3. అన్ని బ్యాంకులు దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్/కాబోయ్ కస్టమర్ కు ఇతర కస్టమర్ ల మాదిరిగానే సౌకర్యాలను అందించాలి. కానీ అదే సమయంలో సాధారణ కస్టమర్ కంటే ఎక్కువగా ఉండే ఈ సౌకర్యాలలో కొన్నింటిలో ఉన్న ప్రమాదం గురించి వినియోగదారులకు తెలియజేయాలి.
4. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ కు అవసరమైతే ఫారాలు, స్లిప్ లు, చెక్కులను చదవడం మరియు నింపడం వంటి అదనపు సౌకర్యాలను కల్పించాలి.
5. బ్యాంకు ఖాతాను నిర్వహించడానికి బోటనవేలు ముద్రను ఉపయోగించే దృష్టి లోపం ఉన్న ఖాతాదారులతో సహా దృష్టి లోపం ఉన్న ఖాతాదారులకు బ్యాంకులు ఎటువంటి సేవలను నిరాకరించకూడదు.
6. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ ఏ వ్యక్తితోనైనా లేదా ఏ వ్యక్తి సమక్షంలోనైనా బ్యాంకు ఖాతాను నిర్వహించాలని బలవంతం చేయకూడదు.
7. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ అయితే వారి బ్యాంక్ ఖాతాను నిర్వహించడానికి దృష్టి లోపం ఉన్న ఖాతాదారులు ఒక వ్యక్తి/వ్యక్తులను వారి పవర్ ఆఫ్ అటార్నీ లేదా మాండేట్ హోల్డర్ గా నియమించుకోవడానికి అనుమతించబడవచ్చు.

### 2. బ్యాంకు ఖాతాలు తెరవడం

1. బ్యాంకు అందించే అన్ని బ్యాంకింగ్ ఉత్పత్తులను దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి అందుబాటులో ఉంచాలి.
2. దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తి ఖాతా తెరవడానికి బ్యాంకు తన ఇతర ఖాతాదారుల మాదిరిగానే అదే విధానాన్ని అనుసరించాలి.
3. అతడు/ఆమె ఒంటరిగా లేదా ఇతరులతో సంయుక్తంగా ఖాతా తెరవడానికి అనుమతించాలి.
4. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తి(లు)తో సహా అతడు/ఆమె ఎంచుకున్న ఎవరితోనైనా ఉమ్మడి ఖాతాను తెరవడానికి బ్యాంకు అనుమతించాలి.
5. కస్టమర్ కు అవసరమైతే, బ్రాంచ్ యొక్క అధికారి/మేనేజర్ వ్యాపార నియమాలు మరియు ఇతర నియమనిబంధనలను సాక్షి సమక్షంలో చదవాలి.
6. బ్యాంకు బ్రాంచ్ మేనేజర్ ఖాతా తెరవడానికి ముందు దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్/కాబోయ్ కస్టమర్ కు అతని హక్కులు మరియు బాధ్యతల గురించి తెలియజేయాలి.
7. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ యొక్క డాక్యుమెంటేషన్ ఆవశ్యకతలు ఇతర కస్టమర్ ల మాదిరిగానే ఉండాలి.
8. ఖాతాదారుడు దృష్టి లోపంతో ఉన్నాడని స్పష్టంగా మార్క్ చేయాలి.

### III. నగదు ఉపసంహరణ/ చెక్ బుక్ సదుపాయం

1. నగదు చెల్లింపులకు సంబంధించి ఖాతాదారులందరికీ కల్పించిన విధంగా నగదు ఉపసంహరణ సౌకర్యాలను దృష్టి లోపం ఉన్న ఖాతాదారులకు కల్పించాలి.
2. దృష్టి లోపం ఉన్న ఖాతాదారుడు బ్యాంకులో నగదు ఉపసంహరణలు చేస్తే, మరొక బ్యాంకు ఉద్యోగి/ అధికారి సమక్షంలో చెల్లింపు చేయాలి. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ అటువంటి సాక్షులు హాజరుకావాలని కోరితే తప్ప బయటి సాక్షులు అవసరం లేదు.
3. కార్యకలాపాలు స్వీయ ఉపసంహరణలకే పరిమితం కాకూడదు.

4. దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తికి చెక్ బుక్ సదుపాయాన్ని నిరాకరించకూడదు.
5. దృష్టి లోపం ఉన్న ఖాతాదారులు ఇటువంటి చెక్ బుక్ లను ఉపయోగించడానికి సంబంధించిన అన్ని ప్రక్రియలు ఇతర ఖాతాదారులకు అనుగుణంగా ఉండాలి.
6. దృష్టి లోపం ఉన్నవారు థర్డ్ పార్టీలకు ఇచ్చే చెక్కులను గౌరవించాలి.

#### IV. క్రెడిట్ కార్డులు/డెబిట్ కార్డులు

1. దృష్టి లోపం ఉన్న ఖాతాదారులకు అభ్యర్థన మేరకు క్రెడిట్ కార్డులు/డెబిట్ కార్డులు జారీ చేయాలి.
2. క్రెడిట్/డెబిట్ కార్డులకు సంబంధించిన అన్ని నియమనిబంధనలు సంబంధిత బ్యాంకు వెబ్ సైట్ లో అందుబాటులో ఉండాలి. వీటిని దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు చదివి వినిపించాలి మరియు గ్రహించిన ప్రమాద కారకాలను వారికి వివరించాలి.
3. ఫోటోగ్రాఫ్ తో క్రెడిట్/డెబిట్ కార్డు జారీ చేయడాన్ని బ్యాంకులు పరిగణనలోకి తీసుకోవచ్చు. ఈ ఛాయాచిత్రం గుర్తింపు/ధృవీకరణ వలె పనిచేస్తుంది.

#### V. ఏటీఎమ్/డెబిట్ కార్డులు

1. దృష్టి లోపం ఉన్న ఖాతాదారులను ఏటీఎమ్ సౌకర్యాలను ఉపయోగించుకోవడానికి అనుమతించాలి.
2. వికలాంగులు వంటి ఇతర కేటగిరీల వారికి కూడా ఏటీఎంలు అందుబాటులో ఉండేలా బ్యాంకులు చూడాలి.

#### VI. ఆన్ లైన్ బ్యాంకింగ్ / మొబైల్ బ్యాంకింగ్ మరియు టెలి బ్యాంకింగ్ / ఫోన్ బ్యాంకింగ్

1. అన్ని బ్యాంకులు యాక్సెస్ వెబ్ సైట్ లను కలిగి ఉండాలి మరియు అంతర్జాతీయ ప్రాప్యత ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.
2. వెబ్ అప్లికేషన్ లు, డెస్క్ టాప్ అప్లికేషన్ లు మరియు మొబైల్ అప్లికేషన్ లు వంటి అన్ని కస్టమర్ ఫేసింగ్ అప్లికేషన్ లు దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు అందుబాటులో ఉండాలి.
3. యూజర్ అథెంటికేషన్/పాస్వర్డ్ వెరిఫికేషన్కు బ్యాంకులు ప్రత్యామ్నాయ పద్ధతులను కలిగి ఉండాలి.
4. ముఖ్యంగా కస్టమర్ భద్రతకు సంబంధించిన అన్ని ఫీచర్లు దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు అందుబాటులో ఉండాలి.

#### VII. లాకర్లు

1. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లకు అభ్యర్థన మేరకు లాకర్ సదుపాయం కల్పించాలి.
2. కార్యకలాపాలకు అనువైన లాకర్లను కేటాయించవచ్చు.
3. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ కు లాకర్ జారీ చేయడానికి బ్యాంకు విధానాలు ఇతర ఖాతాదారుల మాదిరిగానే ఉండాలి.
4. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ కు లాకర్ నిర్వహణకు ఈ క్రింది ఆప్షన్లు ఇవ్వవచ్చు:
  - a. ఆపరేషన్ - సింగ్లీ
  - b. ఆపరేషన్ - దరఖాస్తుదారుని ఎంపిక ప్రకారం, విశ్వసనీయమైన వ్యక్తి సహాయంతో ఒంటరిగా.
  - c. ఆపరేషన్ - సంయుక్తంగా.
5. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ లాకర్ తెరిచినప్పుడు లేదా లాకర్ మూసివేసిన తర్వాత ఏమీ మిగిలిపోలేదా లేదా పడిపోయిందా అని తనిఖీ చేయడానికి లాకర్ యొక్క ఇన్సైడ్ వ్యక్తిని అభ్యర్థించవచ్చు.

### VIII. రుణాలు

1. ఇతర ఖాతాదారులకు ఇచ్చినట్లుగా దృష్టి లోపం ఉన్న ఖాతాదారులకు రుణాలను అందుబాటులో ఉంచాలి మరియు రుణాన్ని మంజూరు చేయడానికి / తిరస్కరించడానికి వారి దృష్టి లోపం ప్రామాణికంగా ఉండకూడదు.
2. దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ పై వడ్డీ చెల్లింపు, పూచీకత్తు మరియు ఇతర నిబంధనల యొక్క అదనపు భారాన్ని మోపరాదు.

[బొంగరం](#)

## BCSBI

20. ఖాతాదారుల పట్ల బిసిఎస్ బిఐ బ్యాంక్ యొక్క నిబద్ధత కోడ్ - జనవరి 2014

21. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

## 20. బిసిఎస్పిఐ కస్టమర్ లకు బ్యాంక్ యొక్క నిబద్ధత కోడ్ - జనవరి 2014

### బ్యాంకింగ్ కోడ్స్ అండ్ స్టాండర్డ్స్ బోర్డ్ ఆఫ్ ఇండియా

#### 11. సీనియర్ సిటిజన్లు మరియు వికలాంగులు

- a) సీనియర్ సిటిజన్లు, వికలాంగులు మరియు నిరక్షరాస్యులు వంటి మా ప్రత్యేక కస్టమర్లు మాతో బ్యాంకు చేయడానికి సులభంగా మరియు సౌకర్యవంతంగా ఉండేలా మేము మా వంతు ప్రయత్నాలు చేస్తాము. అటువంటి దరఖాస్తుదారులు మరియు వినియోగదారుల కోసం సౌకర్యవంతమైన పాలసీలు, ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను రూపొందించడం ఇందులో ఉంటుంది.
- b) మీ ద్వారా బ్యాంకింగ్ సేవల ప్రాప్యతను మెరుగుపరచడానికి సిస్టమ్ లు మరియు ప్రక్రియలను అభివృద్ధి చేయడానికి మేం ప్రయత్నిస్తాం.
- c) మా బ్రాంచీలు మరియు ఎటిఎమ్ లకు మీకు సౌకర్యవంతంగా భౌతిక ప్రాప్యతను కల్పించడానికి మేము ప్రయత్నిస్తాము.
- d) మీ బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలను నిర్వహించడంలో మీకు సహాయపడటానికి మేము మీతో సంభాషించే మా సిబ్బందిని చైతన్యపరుస్తాము.
- e) ఈ నియమావళిలో చేసిన అన్ని ఇతర కట్టుబాట్లకు అదనంగా -
  - I. మీకు సముచిత ప్రాధాన్యం ఇస్తాం. బ్యాంకింగ్ లావాదేవీలు మరియు ఫిర్యాదుల పరిష్కారానికి మీకు వ్యక్తిగతీకరించిన సేవలను అందించడానికి మేము ప్రయత్నిస్తాము.
  - II. బ్యాంకింగ్ హాల్ లో సీటింగ్ ఏర్పాట్లు చేసేందుకు కృషి చేస్తాం.
  - III. సింగిల్ విండో విధానం ద్వారా మా సేవలను మీకు అందించడానికి మేము ప్రయత్నిస్తాము.
  - IV. ఆధరైజేషన్ లెటర్ మరియు పాస్ బుక్ ను సమర్పించడంపై మీచే అధికారం పొందిన వ్యక్తులు మీ ద్వారా సెట్ చేయబడ్డ పరిమితుల వరకు మీ నిధులను ఉపసంహరించుకోవడానికి మేం అనుమతిస్తాం.
  - V. అనారోగ్యం, బ్రాంచ్ కు రాలేకపోవడం వంటి ప్రత్యేక పరిస్థితుల్లో 'డోర్ స్టెప్' బ్యాంకింగ్ (ఖాతాకు క్రెడిట్ చేయడానికి నగదు/సాధనాలను తీసుకోవడం లేదా చెక్/రిక్వెస్ట్ జారీకి వ్యతిరేకంగా నగదు/డిమాండ్ డ్రాఫ్ట్ లను లిఖితపూర్వకంగా డెలివరీ చేయడం) అందించడానికి మేం ప్రయత్నిస్తాం.
  - VI. మీ ఖాతాలో జమ అయిన పెన్షన్ వివరాలతో కూడిన పెన్షన్ స్లిప్ ను మీకు (పెన్షనర్లకు) జారీ చేస్తాం.
  - VII. ప్రత్యేక పరిస్థితుల్లో ఇంటి వద్దకే పింఛన్ పంపిణీకి కృషి చేస్తాం.
  - VIII. మీరు (పెన్షనరు) మా బ్యాంకు యొక్క ఏదైనా శాఖలో సమర్పించాల్సిన లైఫ్ సర్టిఫికేట్ ను మేం స్వీకరిస్తాం.

- . ఆటిజం, సెరిబ్రల్ పాలీ, మెంటల్ రిటార్డేషన్ మరియు బహుళ వైకల్యాలు ఉన్న వికలాంగుల కొరకు నేషనల్ ట్రస్ట్ యాక్ట్, 1999 ప్రకారం ఒక చట్టపరమైన సంరక్షకుడిని ఎలా నియమించాలో వికలాంగుల బంధువులు/ తల్లిదండ్రులకు మేము మార్గనిర్దేశం చేస్తాము, వారు అటువంటి వ్యక్తుల కోసం ఖాతాలను తెరవవచ్చు మరియు ఆపరేట్ చేయవచ్చు.
- I. చెక్ బుక్ సదుపాయం, ఏటీఎం సదుపాయం, నెట్ బ్యాంకింగ్ సదుపాయం, లాకర్ సదుపాయం, రిఫైల్ రుణాలు, క్రెడిట్ కార్డులు వంటి అన్ని బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి ఎలాంటి వివక్ష లేకుండా అందేలా చూస్తాం.
- II. అంధులకు వివిధ బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలు కల్పించేందుకు అన్ని విధాలా సహకరిస్తాం.
- III. మీరు మీ ఆందోళనలను తెలియజేయడానికి మరియు సమిష్టి అనుభవం నుండి ప్రయోజనం పొందడానికి మేము క్రమం తప్పకుండా సమావేశాలను ఏర్పాటు చేయడానికి ప్రయత్నిస్తాము.

**మూలం:**

[http://www.bcsbi.org.in/Codes\\_CommitmentCustomers.html](http://www.bcsbi.org.in/Codes_CommitmentCustomers.html) టాప్



## 21. ఫిర్యాదుల పరిష్కారం

మీ ఫిర్యాదును పరిష్కరించడానికి, మీరు చేయవలసినది ఇదే

- లిఖిత పూర్వకంగా సంబంధిత బ్రాంచ్ కు ఫిర్యాదు చేయాలి.
- బ్రాంచ్ వద్ద మీ ఫిర్యాదు పరిష్కరించబడకపోతే, మీరు బ్యాంకు ఉన్నతాధికారులను (రీజనల్ / జోనల్ మేనేజర్) సంప్రదించవచ్చు, వారి కాంటాక్ట్ వివరాలు బ్రాంచ్ వద్ద అందుబాటులో ఉండాలి.
- బ్యాంకులో ఫిర్యాదు చేసిన 30 రోజుల్లోగా మీకు సమాధానం రాకపోతే లేదా సమాధానంతో మీరు సంతృప్తి చెందకపోతే, మీరు బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ ను సంప్రదించవచ్చు. బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ యొక్క సంప్రదింపు వివరాలు బ్రాంచ్లో మరియు [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)>హోమ్>మోర్ లింక్>కాపైన్స్> బ్యాంకింగ్ అంబుడ్స్ మన్ స్కీమ్ వద్ద కూడా లభ్యం కావాలి.

బ్యాంకింగ్ కోడ్స్ అండ్ స్టాండర్డ్స్ బోర్డ్ ఆఫ్ ఇండియా సభ్య బ్యాంకుల్లో వ్యవస్థాగత మార్పులు తీసుకురావడానికి ప్రయత్నిస్తుంది, తద్వారా ఈ బ్యాంకులు కోడ్ల పరంగా నిబద్ధతతో బ్యాంకింగ్ సేవలను అందిస్తాయి. బిసిఎస్పిఐ వ్యక్తిగత ఫిర్యాదులను పరిష్కరించదు.

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

టాప్

## ఎన్ ఎస్ డిఎల్

22. అంధుల డిపాజిటరీ ఖాతా తెరవడం మరియు నిర్వహించడం

23. అంధుడి ఖాతా తెరవడం

## 22. అంధుల డిపాజిటరీ ఖాతా తెరవడం మరియు నిర్వహించడం

### నేషనల్ సెక్యూరిటీస్ డిపాజిటరీ లిమిటెడ్

పార్థిసిపెంట్ ఇంటర్ ఫేస్

గుండ్రని

సర్క్యులర్ నెంబరు. NSDL/పాలసీ/2007/0049

తేదీ : ఆగస్టు 21, 2007

### ఉప : సవరించిన విధానం - అంధుల డిపాజిటరీ ఖాతా తెరవడం మరియు నిర్వహించడం

డిపాజిటరీ పార్థిసిపెంట్స్ (DPలు) అందరికీ NSDL తన సర్క్యులర్ నెంబరు ద్వారా తెలుసు. NSDL/PI/2005/1584 తేదీ ఆగస్టు 26, 2005న అంధుడు లభిదారుని ఖాతాను తెరవడం గురించి వివరణ ఇచ్చింది. అంధులైన/అంధులైన వ్యక్తుల(ల) ప్రయోజనాలను పరిరక్షించడం మరియు పరిరక్షించే లక్ష్యంతో ఎన్ఎస్డీఎల్ పైన పేర్కొన్న వివరణను జారీ చేసింది.

పైన పేర్కొన్న సర్క్యులర్ లో పేర్కొన్న అవసరాలను తీర్చడంలో అంధులు ఎదుర్కొంటున్న ఆచరణాత్మక ఇబ్బందులకు సంబంధించి అంధుల అభివృద్ధి మరియు సంక్షేమం కోసం పనిచేస్తున్న అనేక సంస్థల నుండి ఎన్ ఎస్ డిఎల్ కు సమిష్టి విజ్ఞప్తులు అందాయి.

NSDL ద్వారా అందుకున్న వివిధ విజ్ఞప్తులను పరిగణనలోకి తీసుకొని మరియు అంధుల అభివృద్ధి మరియు సంక్షేమం కోసం పనిచేస్తున్న సంస్థల ప్రతినిధులను విన్న తరువాత మరియు సాంకేతిక పురోగతిని దృష్టిలో ఉంచుకుని మరియు అంధులు స్వతంత్రంగా వ్యవహరించాలని మరియు ప్రాతినిధ్యం వహించాలనే కోరికను దృష్టిలో ఉంచుకుని, సర్క్యులర్ నెంబరులోని విషయాలను పరిగణనలోకి తీసుకోవాలని డిపిలకు ఇందుమూలంగా సలహా ఇవ్వబడింది. NSDL/PI/2005/1584 తేదీ ఆగస్టు 26, 2005న రద్దు చేయబడింది మరియు లభిదారుని ఖాతాను ఈ క్రింది విధంగా తెరవడం మరియు ఆపరేట్ చేయడం కొరకు అంధుల(లు) నుంచి అందుకున్న దరఖాస్తును తక్షణమే అమలులోకి తీసుకురావాలి:

1) NSDL సర్క్యులర్ నెంబరులు NSDL/PI/2004/1622 మరియు NSDL/PI/2004/2117 తేదీల్లో వరుసగా సెప్టెంబర్ 7, 2004 మరియు నవంబర్ 25, 2004 తేదీల్లో పేర్కొనబడ్డ ప్రక్రియ ప్రకారం గుర్తింపు రుజువు, చిరునామా రుజువు మరియు అంధుల(లు) యొక్క ఫోటోగ్రాఫ్ ని పొందండి. NSDL సర్క్యులర్ నెంబరులు NSDL/పాలసీ/2007/0016 మరియు NSDL/పాలసీ/2007/0022 తేదీల్లో వరుసగా మార్చి 16, 2007 మరియు ఏప్రిల్ 18, 2007లో పేర్కొన్న ప్రక్రియ ప్రకారం క్లయింట్ యొక్క 'వ్యక్తిగత' ధృవీకరణను నిర్వహించండి. క్లయింట్ యొక్క పాస్ కార్డును పొందండి మరియు NSDL సర్క్యులర్ నెంబరులో పేర్కొనబడ్డ ప్రక్రియను అనుసరించండి. NSDL/పాలసీ/2006/0007 తేదీ మార్చి 3, 2006.

2) సహచరుడు(లు) యొక్క ఆవశ్యకత ఉపసంహరించబడుతుంది.

3) ఖాతాదారులు కోరినప్పుడల్లా ఖాతా తెరిచే ఫారం మరియు DP-క్లయింట్ అగ్రిమెంట్ లోని విషయాలను DP చదివి, క్లయింట్ కు వివరించాలి. ఒకవేళ క్లయింట్ నిరక్షరాస్యుడు అయితే, DP NSDL సర్క్యులర్ నెంబరులో పేర్కొన్న ప్రక్రియను అనుసరించాలి. NSDL/PI/2002/0709 తేదీ మే 3, 2002.

4) DPM సిస్టమ్ లోని అకౌంట్ ఓపెనింగ్ ఫారంలో ఇవ్వబడ్డ క్లయింట్ ల సంతకం(లు)ని DP క్యాప్పర్ చేయాలి. ఇంకా, ఒక వ్యాఖ్యను DPM సిస్టమ్ లో ఉంచాలి (అధీకృతం కింద).

-----

క్లయింట్ "విజువల్ చాలెంజ్" అని 'సంతకం చేసిన వారి' స్క్రీన్ పై సంతకం చేసిన వివరాలు. ఒకవేళ ఖాతాదారుడు నిరక్షరాస్యుడు అయితే, DP ఆ వ్యాఖ్యను "విజువల్ చాలెంజ్ మరియు బొటన వేలి ముద్ర" అని రాయాలి.

5) అటువంటి ఖాతాదారుల డెలివరీ ఇన్ స్ట్రక్షన్ స్లిప్పుల (DIS) జారీ, తిరిగి జారీ చేయడం మరియు ప్రాసెస్ చేయడం కొరకు, NSDL సర్క్యులర్ నెంబరులో పేర్కొన్న ప్రక్రియను పాటించాలని DPలకు సలహా ఇవ్వబడుతుంది. NSDL/PI/2004/1401 తేది ఆగస్టు 5, 2004. ఎన్ఎస్ఐఎల్ సర్క్యులర్ నెంబరును కూడా డిపిలు పాటించాల్సి ఉంటుంది. డిఐఎస్ పై సెబీ సర్క్యులర్ కు సంబంధించి ఫిబ్రవరి 15, 2007 నాటి ఎన్ ఎస్ డిఎల్/పాలసీ/2007/0011. అటువంటి ఖాతాదారులకు జారీ చేయబడ్డ డిఐఎస్ ను "విజువల్ చాలెంజ్" లేదా "విజువల్ చాలెంజ్ అండ్ థంబ్ ఇంప్రెషన్" అని ముందుగా స్టాంప్ చేయాలి. ఇంకా, ఈ క్లయింట్ లు(లు) నిరక్షరాస్యులుగా ఉన్నట్లయితే మాత్రమే డిఐఎస్ డెలివరీ చేయడం కొరకు DP యొక్క కార్యాలయాన్ని సందర్శించాలి.

ఈ సర్క్యులర్ జారీ చేసిన తరువాత తెరిచిన కొత్త ఖాతాలకు అదేవిధంగా ప్రస్తుత ఖాతాదారుల కొరకు డిఐఎస్ ప్రాసెసింగ్ కొరకు పైన పేర్కొన్న ప్రక్రియలు వర్తిస్తాయని DPలు గమనించాలని అభ్యర్థించబడింది.

దీని కొరకు మరియు వారి తరపున  
నేషనల్ సెక్యూరిటీస్ డిపాజిటరీ లిమిటెడ్

sd/-

భూషణ్ మైదేవ్ వైస్ ప్రెసిడెంట్

మూలం: [https://nsdl.co.in/business/cirRec\\_21Aug07.php](https://nsdl.co.in/business/cirRec_21Aug07.php)

[టాప్](#)

## 23. అంధుడి ఖాతా తెరవడం

### నేషనల్ సెక్యూరిటీస్ డిపాజిటరీ లిమిటెడ్

పార్టిసిపెంట్ ఇంటర్ ఫేస్

అనుబంధం[మార్పు]

### 'అకౌంట్ ఓపెనింగ్'పై మాస్టర్ సర్క్యులర్ - వెర్షన్ 1

#### (9) అంధుడి ఖాతాను తెరవడం (NSDL/పాలసీ/2007/0049 తేది ఆగస్టు 21, 2007)

(a) పాయింట్ నెంబరులో పేర్కొనబడ్డ ప్రక్రియ ప్రకారం POI, చిరునామా రుజువు మరియు అంధుడి(లు) యొక్క ఫోటోగ్రాఫ్ (ఇకపై క్లయింట్ గా పేర్కొనబడుతుంది) పొందండి. (I) (1) 1.3. పాయింట్ నెంబరులో పేర్కొనబడ్డ ప్రక్రియకు అనుగుణంగా క్లయింట్ యొక్క 'వ్యక్తిగత' ధృవీకరణను నిర్వహించండి. (I) (1) 1.1. క్లయింట్ యొక్క పాస్ కార్డును పొందండి మరియు పాయింట్ నెంబరులో పేర్కొనబడ్డ ప్రక్రియను అనుసరించండి. (I) (2) 2.1.

(b) ఖాతాదారులు కోరినప్పుడల్లా ఖాతా తెరిచే ఫారం మరియు DP-క్లయింట్ అగ్రిమెంట్ లోని విషయాలను DP చదివి, క్లయింట్ కు వివరించాలి. ఒకవేళ క్లయింట్ నిరక్షరాస్యుడు అయితే, DP పాయింట్ నెంబరు 8లో పేర్కొనబడ్డ ప్రక్రియను పాటించాలి.

(c) DPM సిస్టమ్ లోని అకౌంట్ ఓపెనింగ్ ఫారంలో ఇవ్వబడ్డ క్లయింట్ ల సంతకం(లు)ని DP క్యాప్చర్ చేయాలి. ఇంకా, క్లయింట్ "దృష్టి లోపం" అని DPM సిస్టమ్ లో ('సంతకం చేసిన' స్క్రీన్ లో అధీకృత సంతకం వివరాల కింద) ఒక వ్యాఖ్య ఉంచాలి. ఒకవేళ ఖాతాదారుడు నిరక్షరాస్యుడు అయితే, DP ఆ వ్యాఖ్యను "విజువల్ చాలెంజ్ మరియు బొటన వేలి ముద్ర" అని రాయాలి.

(d) అటువంటి ఖాతాదారుల యొక్క డెలివరీ ఇన్ స్ట్రక్షన్ స్లిప్పుల (DIS) జారీ, తిరిగి జారీ చేయడం మరియు ప్రాసెస్ చేయడం కొరకు, NSDL సర్క్యులర్ నెంబరులో పేర్కొనబడ్డ ప్రక్రియను పాటించాలని DPలకు సలహా ఇవ్వబడుతుంది. NSDL/PI/2004/1401 తేది ఆగస్టు 5, 2004. ఎన్ఎస్డీఎల్ సర్క్యులర్ నెంబరును కూడా డిపిలు పాటించాల్సి ఉంటుంది. డిఐఎస్ పై సెబీ సర్క్యులర్ కు సంబంధించి ఫిబ్రవరి 15, 2007 నాటి ఎన్ ఎస్ డిఎల్/పాలసీ/2007/0011. అటువంటి ఖాతాదారులకు జారీ చేయబడ్డ డిఐఎస్ ను "విజువల్ చాలెంజ్" లేదా "విజువల్ చాలెంజ్ అండ్ థంబ్ ఇంప్రెషన్" అని ముందుగా స్టాంప్ చేయాలి. ఇంకా, ఈ క్లయింట్ లు(లు) నిరక్షరాస్యులుగా ఉన్నట్లయితే మాత్రమే డిఐఎస్ డెలివరీ చేయడం కొరకు DP యొక్క కార్యాలయాన్ని సందర్శించాలి.

ఆగస్టు 21, 2007 నుంచి తెరిచిన కొత్త ఖాతాలకు (సవరించిన సర్క్యులర్ జారీ) అలాగే ప్రస్తుత ఖాతాదారులకు డిఐఎస్ ప్రాసెసింగ్ కు పైన పేర్కొన్న ప్రక్రియలు వర్తిస్తాయని DPలు గమనించాలని అభ్యర్థించబడింది.

మూలం: [https://nsdl.co.in/business/cirRec\\_19Dec07annex.php](https://nsdl.co.in/business/cirRec_19Dec07annex.php)

టాప్

## చట్టాలు మరియు ఆదేశాలు

24. వికలాంగుల హక్కుల నిబంధనలు, 2017
25. వికలాంగుల హక్కుల చట్టం, 2016
26. UNCRPD బాధ్యత
27. నేషనల్ ట్రస్ట్ రెగ్యులేషన్స్, 2001
28. నేషనల్ ట్రస్ట్ ఫర్ వెల్ఫేర్ ఆఫ్ ఆటిజం, సెరిబ్రల్ పాలీ, మెంటల్ రిటార్డేషన్ అండ్ మల్టిపుల్ డిజేబిలిటీస్ యాక్ట్, 1999
29. మెంటల్ హెల్త్ కేర్ యాక్ట్, 2017
30. వికలాంగుల కాంట్రాక్ట్ సామర్థ్యం
31. శాశ్వతంగా వికలాంగులైన పిల్లలు/తోబుట్టువులు మరియు ఆధారపడిన తల్లిదండ్రుల కొరకు పెన్షన్ ప్రక్రియ

## 24. వికలాంగుల హక్కుల నిబంధనలు, 2017

### సామాజిక న్యాయం మరియు సాధికారత మంత్రిత్వ శాఖ

[డిపార్ట్ మెంట్ ఆఫ్ ఎంపవర్ మెంట్ అండ్ పర్సన్స్ విత్ డిజేబిలిటీస్ (దివ్యాంగులు)]

### ప్రకటన

న్యూఢిల్లీ, మార్చి 10, 2017

సామాజిక న్యాయం, సాధికారత మంత్రిత్వ శాఖ వికలాంగుల హక్కుల నిబంధనలు, 2017ను నోటిఫై చేసింది.

- ప్రతి సంస్థ వికలాంగుల కోసం సమాన అవకాశాల విధానాన్ని ప్రచురించాలని నిబంధనలు నిర్దేశిస్తాయి. ఈ పాలసీని వెబ్ సైట్ లో పొందుపరిచి, వారికి కల్పించాల్సిన సౌకర్యాలు, సౌకర్యాలు, గుర్తించిన పోస్టులను పొందుపరచాలి.
- ప్రతి సంస్థ భౌతిక పర్యావరణం, రవాణా, ఇన్ఫర్మేషన్ అండ్ కమ్యూనికేషన్ టెక్నాలజీ మొదలైన వాటికి సంబంధించిన ప్రమాణాలను పాటించాల్సి ఉంటుంది. వెబ్సైట్లో ఉంచాల్సిన డాక్యుమెంట్లు ఎలక్ట్రానిక్ పబ్లికేషన్ (ఈపీయూబీ) లేదా యాక్సెస్ పీడీఎఫ్ ఫార్మాట్లో ఉండాలి.

(ఎస్.నెం.25) - ఆర్పీడీఏ నిబంధనలు 2017 - చాప్టర్ 3 - సెక్షన్ 7 ఫిర్యాదుల పరిష్కార యంత్రాంగాన్ని ఏర్పాటు చేయడం మరియు విధానాలను నిర్దేశిస్తుంది.

7. ప్రభుత్వ సంస్థల ద్వారా ఫిర్యాదుల నమోదు నిర్వహణ విధానం.-
- (1) గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ ఫిర్యాదుల రిజిస్టర్ మరియు సాఫ్ట్ కాపీని ప్రత్యేకంగా నిర్వహించాలి మరియు ప్రతి ఫిర్యాదుకు ప్రత్యేక పేజీని కేటాయించాలి.
- (0) ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి ఈ క్రింది వివరాలను రిజిస్టర్ లో నమోదు చేయాలి, అవి:-
- (ఎ) ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ; (బి) ఫిర్యాదుదారుని పేరు; (సి) ఫిర్యాదును విచారిస్తున్న వ్యక్తి పేరు; (డి) సంఘటన జరిగిన ప్రదేశం; (ఇ) ఫిర్యాదు చేయబడిన సంస్థ లేదా వ్యక్తి పేరు; (ఫ) ఫిర్యాదు యొక్క సారాంశం; (గ) ఏదైనా అదనపు సమాచారం; (హెచ్) డాక్యుమెంటరీ సాక్ష్యాలు ఏవైనా ఉంటే; (ఐ) ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారి ద్వారా పరిష్కరించబడిన తేదీ; (జె) అప్పీలును జిల్లా స్థాయి కమిటీ పరిష్కరించే వివరాలు; మరియు (కె) ఏదైనా ఇతర సమాచారం.

మూలం:

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



## 25. వికలాంగుల హక్కుల చట్టం- 2016

### మినిస్ట్రీ ఆఫ్ లా అండ్ జస్టిస్

(లెజిస్లేటివ్ డిపార్ట్ మెంట్)

న్యూఢిల్లీ, 28 డిసెంబర్, 2016/పాపా 17, 1938 (సాకా)

ఈ క్రింది పార్లమెంటు చట్టంపై రాష్ట్రపతి ఆమోదాన్ని పొందింది.

27 డిసెంబర్, 2016, మరియు సాధారణ సమాచారం కొరకు ఇందుమూలంగా ప్రచురించబడింది:-

### వికలాంగుల హక్కుల చట్టం- 2016

(నెం. 49 ఆఫ్ 2016)

[డిసెంబర్ 27, 2016]

వికలాంగుల హక్కులపై ఐక్యరాజ్యసమితి ఒడంబడికకు, దానికి సంబంధించిన లేదా యాదృచ్ఛికమైన విషయాలకు అమలు చేసే చట్టం.

హక్కులపై ఐక్యరాజ్యసమితి కన్వెన్షన్ ను అమలు చేయడానికి ఒక చట్టం వికలాంగులు మరియు దానికి సంబంధించిన లేదా యాదృచ్ఛికమైన విషయాల కొరకు దానితో.

ఐక్యరాజ్యసమితి సర్వప్రతినిధి సభ హక్కుల ఒప్పందాన్ని ఆమోదించింది.

డిసెంబర్ 13, 2006 రోజున వికలాంగుల సంఖ్య;

మరియు పైన పేర్కొన్న కన్వెన్షన్ ఈ క్రింది సూత్రాలను నిర్దేశిస్తుంది.

వికలాంగుల సాధికారత, -

(a) స్వాభావిక గౌరవాన్ని గౌరవించడం, వ్యక్తిగత స్వయంప్రతిపత్తితో పాటు

సొంత ఎంపికలు చేసుకునే స్వేచ్ఛ, వ్యక్తుల స్వతంత్రత;

(b) వివక్ష లేకుండా;

(c) పూర్తి మరియు సమర్థవంతమైన భాగస్వామ్యం మరియు సమాజంలో చేర్చడం;

(d) మానవ వైవిధ్యం మరియు మానవత్వంలో భాగంగా వికలాంగుల వ్యత్యాసాన్ని

గౌరవించడం మరియు అంగీకరించడం;

(e) సమాన అవకాశాలు;

(f) ప్రాప్యత;

(g) స్త్రీపురుషుల మధ్య సమానత్వం;

(h) అంగవైకల్యం ఉన్న పిల్లల అభివృద్ధి చెందుతున్న సామర్థ్యాలను

గౌరవించడం మరియు వైకల్యం ఉన్న పిల్లలు వారి గుర్తింపులను కాపాడుకునే

హక్కును గౌరవించడం;

అయితే ఈ ఒప్పందంపై భారత్ సంతకం చేసింది.

2007 అక్టోబర్ 1వ తేదీన ఈ ఒప్పందాన్ని భారత్ ఆమోదించింది. మరియు పైన

పేర్కొన్న ఒప్పందాన్ని అమలు చేయడం అవసరమని భావిస్తారు. భారత్ రిపబ్లిక్

యొక్క అరవై ఏడవ సంవత్సరంలో దీనిని పార్లమెంటు చట్టం చేసింది

(ఈ చట్టం వికలాంగుల (సమాన అవకాశాలు, హక్కుల పరిరక్షణ మరియు పూర్తి భాగస్వామ్యం) చట్టం, 1995 స్థానంలో ఉంది. ఇది భారతదేశం సంతకం చేసిన యునైటెడ్ నేషనల్ కన్వెన్షన్ ఆన్ ది రైట్స్ ఆఫ్ పర్సన్స్ విత్ డిజేబిలిటీస్ (యుఎన్సిఆర్పిడి) యొక్క బాధ్యతలను నెరవేరుస్తుంది. ఈ చట్టం 2016 డిసెంబరులో అమల్లోకి వచ్చింది.)

-----

ప్రస్తుతం ఉన్న 7 రకాల వైకల్యాలను 21కి పెంచామని, మరిన్ని రకాల వైకల్యాలను చేర్చే అధికారం కేంద్ర ప్రభుత్వానికి ఉంటుందన్నారు. 21 వైకల్యాలు క్రింద ఇవ్వబడ్డాయి:-

1. గుడ్డితనం
2. తక్కువ-దృష్టి
3. కుష్టువ్యాధి నయమైన వ్యక్తులు
4. వినికెడి లోపం (చెవిటి మరియు వినికెడి లోపం)
5. లోకోమోటర్ వైకల్యం
6. మరుగుజ్జు
7. మేధో వైకల్యం
8. మానసిక అనారోగ్యం
9. ఆటిజం స్పెక్ట్రం రుగ్మత
10. సెరిబ్రల్ పాలీ
11. కండరాల డిస్ట్రోఫీ
12. దీర్ఘకాలిక నాడి పరిస్థితులు
13. నిర్దిష్ట అభ్యాస వైకల్యాలు
14. మల్టిపుల్ స్క్లెరోసిస్
15. స్పీచ్ మరియు లాంగ్వేజ్ వైకల్యం
16. తలసేమియా
17. హిమోఫీలియా
18. కొడవలి కణ వ్యాధి
19. చెవిటితనంతో సహా బహుళ వైకల్యాలు
20. యాసిడ్ దాడి బాధితురాలు
21. పార్కిన్సన్ వ్యాధి

"బెంచ్ మార్క్ వైకల్యాలు" ఉన్న వ్యక్తులు పైన పేర్కొన్న వైకల్యాలలో కనీసం 40 శాతం కలిగి ఉన్నారని ధృవీకరించబడిన వారిని నిర్వచిస్తారు.

**ఆర్ పిడిఎ 2016 సెక్షన్ 13 వికలాంగులందరికీ చట్టపరమైన సామర్థ్యం, ఆర్థిక వ్యవహారాల హక్కు మరియు బ్యాంకు రుణాలు, తనఖాలు మరియు ఇతర రకాల ఆర్థిక రుణాలను పొందే హక్కును అందిస్తుంది:**

13. (1) వికలాంగులకు ఇతరులతో సమానంగా, చరాస్తులు లేదా స్థిరాస్తులను కలిగి ఉండటానికి లేదా వారసత్వంగా పొందడానికి, వారి ఆర్థిక వ్యవహారాలను నియంత్రించడానికి మరియు బ్యాంకు రుణాలు, తనఖాలు మరియు ఇతర రకాల ఆర్థిక రుణాలను పొందే హక్కు ఉందని సంబంధిత ప్రభుత్వం నిర్ధారిస్తుంది.

(2) వికలాంగులు జీవితంలోని అన్ని అంశాలలో ఇతరులతో సమానంగా చట్టపరమైన సామర్థ్యాన్ని అనుభవించేలా మరియు చట్టం ముందు ఇతర వ్యక్తుల మాదిరిగానే ప్రతిచోటా సమాన గుర్తింపు పొందే హక్కును కలిగి ఉండేలా సంబంధిత ప్రభుత్వం నిర్ధారిస్తుంది.

**ఆర్పిడిఎ 2016 సెక్షన్ 15 ప్రకారం వికలాంగులు తమ చట్టపరమైన సామర్థ్యాన్ని వినియోగించుకునేలా తగిన ప్రభుత్వం సహకారం అందించాలి.**

15. (1) తగిన ప్రభుత్వం సమీకరించడానికి ఒకటి లేదా అంతకంటే ఎక్కువ అధికారులను నియమిస్తుంది.

కమ్యూనిటీ మరియు వికలాంగులకు వారి చట్టపరమైన సామర్థ్యాన్ని ఉపయోగించడంలో మద్దతు ఇవ్వడానికి సామాజిక అవగాహనను సృష్టించడం.

(2) సబ్ సెక్షన్ (1) కింద నియమించబడిన అధికారి సంతృప్తి నివసిస్తున్న వికలాంగులు మరియు అధిక మద్దతు అవసరాలు ఉన్నవారు మరియు అవసరమైన ఇతర చర్యలను ఉపయోగించడానికి తగిన మద్దతు ఏర్పాట్లను ఏర్పాటు చేయడానికి చర్యలు తీసుకోవాలి.

**ఆర్ పిడిఎ 2016 సెక్షన్ 19 వికలాంగులకు రుణాలు అందించే పథకాలు మరియు కార్యక్రమాలను రూపొందించాలని సంబంధిత ప్రభుత్వాన్ని ఆదేశిస్తుంది:**

19. (1) సంబంధిత ప్రభుత్వం వీటితో సహా పథకాలు మరియు కార్యక్రమాలను రూపొందించాలి వికలాంగులకు ప్రత్యేకించి వృత్తి శిక్షణ మరియు స్వయం ఉపాధి కోసం ఉపాధిని సులభతరం చేయడానికి మరియు మద్దతు ఇవ్వడానికి రాయితీ రేట్లపై రుణాలను అందించడం.

**ఆర్ పిడిఎ 2016 సెక్షన్ 21 ప్రకారం ప్రతి సంస్థ వికలాంగులకు సమాన అవకాశాల విధానాన్ని తీసుకురావాలి:**

21. (1) ప్రతి సంస్థ సమాన అవకాశాల విధానాన్ని వివరించే చర్యలను తెలియజేయాలి. ఈ అధ్యాయంలోని నిబంధనలకు అనుగుణంగా కేంద్ర ప్రభుత్వం సూచించిన విధంగా చర్యలు తీసుకోవాలని ప్రతిపాదించింది.

(2) ప్రతి సంస్థ ఆ పాలసీ యొక్క కాపీని చీఫ్ కమీషనర్ లేదా స్టేట్ కమీషనర్ వద్ద రిజిస్టర్ చేయాలి.

**ఆర్పిడిఎ 2016 సెక్షన్ 23 ప్రకారం ప్రతి సంస్థ వికలాంగుల కోసం ఒక ఫిర్యాదుల పరిష్కార అధికారిని నియమించాలి.**

23. (1) ప్రతి ప్రభుత్వ సంస్థ ఒక గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ ను నియమించాలి. సెక్షన్ 19 యొక్క ఉద్దేశ్యం మరియు అటువంటి అధికారి నియామకం గురించి చీఫ్ కమీషనర్ లేదా స్టేట్ కమీషనర్ కు తెలియజేయాలి.

(2) సెక్షన్ 20లోని నిబంధనలను పాటించకపోవడంపై ఎవరైనా ఫిర్యాదు చేయవచ్చు, గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ అధికారికి ఫిర్యాదు చేయవచ్చు, అతను దానిపై దర్యాప్తు చేస్తాడు మరియు దిద్దుబాటు చర్యల కోసం ఈ విషయాన్ని సంస్థ దృష్టికి తీసుకువెళతాడు.

(3) గ్రీవెన్స్ రిడ్రెసల్ ఆఫీసర్ కేంద్ర ప్రభుత్వం సూచించిన విధంగా ఫిర్యాదుల రిజిస్టర్ ను నిర్వహించాలి మరియు ప్రతి ఫిర్యాదును దాని నమోదు చేసిన రెండు వారాల్లోపు విచారించాలి.

(4) ఒకవేళ బాధిత వ్యక్తి తన ఫిర్యాదుపై తీసుకున్న చర్యతో సంతృప్తి చెందకపోతే, అతను లేదా ఆమె వైకల్యంపై జిల్లా స్థాయి కమిటీని ఆశ్రయించవచ్చు.

**RPDA 2016 సెక్షన్ 40, 42 & 43 వికలాంగుల కొరకు బిల్డ్ ఎన్విరాన్ మెంట్, సర్వీసెస్, ICT, కన్సూమర్ ప్రొడక్ట్ లు మరియు యాక్సెసిబిలిటీ ప్రాప్యతను అందిస్తుంది:**

40. కేంద్ర ప్రభుత్వం, చీఫ్ కమిషనర్ తో సంప్రదింపులు జరిపి, భౌతిక పర్యావరణం, రవాణా, సమాచార మరియు కమ్యూనికేషన్లు, తగిన సాంకేతిక పరిజ్ఞానాలు మరియు వ్యవస్థలు మరియు పట్టణ మరియు గ్రామీణ ప్రాంతాలలో ప్రజలకు అందించే ఇతర సౌకర్యాలు మరియు సేవలకు ప్రాప్యత ప్రమాణాలను నిర్దేశించే వికలాంగుల నియమాలు.
42. ఈ విధంగా ధృవీకరించడానికి సంబంధిత ప్రభుత్వం చర్యలు తీసుకుంటుంది:-  
(i) ఆడియో, ప్రింట్ మరియు ఎలక్ట్రానిక్ మీడియాలో లభ్యమయ్యే అన్ని కంటెంట్ లు యాక్సెస్ ఫార్మాట్ లో ఉంటాయి;  
(ii) వికలాంగులు ఆడియో వివరణ, సంకేత భాష వ్యాఖ్యానం మరియు దగ్గరి శ్రీకను అందించడం ద్వారా ఎలక్ట్రానిక్ మీడియాకు ప్రాప్యత కలిగి ఉంటారు;  
( ) రోజువారీ ఉపయోగం కోసం ఉద్దేశించిన ఎలక్ట్రానిక్ వస్తువులు మరియు పరికరాలు సార్వత్రిక రూపకల్పనలో లభిస్తాయి.
43. వికలాంగుల కోసం సాధారణ ఉపయోగం కోసం విశ్వవ్యాప్తంగా రూపొందించిన వినియోగ ఉత్పత్తులు మరియు ఉపకరణాల అభివృద్ధి, ఉత్పత్తి మరియు పంపిణీని ప్రోత్సహించడానికి తగిన ప్రభుత్వం చర్యలు తీసుకోవాలి.

**RPDA 2016 సెక్షన్ 46 వికలాంగుల కొరకు సేవల ప్రాప్యతను స్వీకరించడానికి కాలవ్యవధిని అందిస్తుంది:**

46. సర్వీస్ ప్రొవైడర్లు ప్రభుత్వం లేదా ప్రైవేట్ గా సేవలను అందించాలి సెక్షన్ 40 కింద కేంద్ర ప్రభుత్వం రూపొందించిన యాక్సెసిబిలిటీ నిబంధనలకు అనుగుణంగా, అటువంటి నిబంధనలను నోటిఫై చేసిన తేదీ నుండి రెండు సంవత్సరాల వ్యవధిలో: కేంద్ర ప్రభుత్వం చీఫ్ కమిషనర్తో సంప్రదించి ఈ నిబంధనలకు అనుగుణంగా కొన్ని కేటగిరీ సేవలను అందించడానికి గడువును పొడిగించవచ్చు.

**RPDA 2016 చట్టంలోని 16వ అధ్యాయంలో నేరాలు మరియు జరిమానాలపై సెక్షన్లు ఉన్నాయి.**

**వికలాంగులకు వ్యతిరేకంగా మరియు చట్టం యొక్క నిబంధనలను ఉల్లంఘించడం.**

**మూలం:**

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

బొంగరం

## 26. యూఎన్సిఆర్పీడి బాధ్యత

వికలాంగుల హక్కులపై ఐక్యరాజ్యసమితి కన్వెన్షన్, 2006[4] (ఇకపై "యు.ఎన్.సి.ఆర్.పి.డి") పై భారతదేశం సంతకం చేసింది. అందువలన, జనాభాలోని సభ్యులందరికీ సమాన ప్రాప్యతను నిర్ధారించడానికి అంతర్జాతీయ బాధ్యత ఉంది. వికలాంగులకు బ్యాంకింగ్ సేవలను నిర్వహించే హక్కును కల్పించడం వరకు ఈ బాధ్యత విస్తరించింది.

వికలాంగుల హక్కులపై ఐక్యరాజ్యసమితి ఒడంబడిక (యుఎన్ సిఆర్ పిడి) అనేది వికలాంగులకు ప్రతి ఒక్కరూ అనుభవించే మానవ హక్కులను అందించే ఒక అంతర్జాతీయ సాధనం.

వికలాంగుల హక్కులపై ఐక్యరాజ్యసమితి కన్వెన్షన్ (యుఎన్ సిఆర్ పిడి) ఆర్టికల్ 5.2 ప్రకారం శారీరక మరియు మానసిక వైకల్యాల మధ్య అంతర్గత సమానత్వాన్ని ఏర్పాటు చేస్తుంది. అందువల్ల శారీరక వికలాంగులైన భారతీయ పౌరులతో సమానంగా మానసిక రోగులు, మానసిక వికలాంగులు, ఆటిజం మొదలైన వారి సమానత్వం మరియు హక్కులను పునరుద్ధరించాల్సిన అవసరం ఉంది.

### ఆర్టికల్ 5 - సమానత్వం మరియు వివక్షారహితం

1. చట్టం ముందు మరియు క్రింద వ్యక్తులందరూ సమానులేనని మరియు చట్టం యొక్క సమాన రక్షణ మరియు సమాన ప్రయోజనానికి ఎటువంటి వివక్ష లేకుండా అర్హులని రాష్ట్రాలు గుర్తించాయి.
2. వైకల్యం ఆధారంగా అన్ని వివక్షలను రాష్ట్ర పార్టీలు నిషేధించాలి మరియు వికలాంగులకు అన్ని కారణాల వల్ల వివక్షకు వ్యతిరేకంగా సమానమైన మరియు సమర్థవంతమైన చట్టపరమైన రక్షణకు హామీ ఇవ్వాలి.
3. సమానత్వాన్ని పెంపొందించడానికి మరియు వివక్షను తొలగించడానికి, సహేతుకమైన వసతి కల్పించేలా చూడటానికి రాష్ట్ర పార్టీలు అన్ని తగిన చర్యలు తీసుకోవాలి.
4. వికలాంగుల వాస్తవిక సమానత్వాన్ని వేగవంతం చేయడానికి లేదా సాధించడానికి అవసరమైన నిర్దిష్ట చర్యలు ప్రస్తుత కన్వెన్షన్ నిబంధనల ప్రకారం వివక్షగా పరిగణించబడవు.

మూలం:

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

### ఆర్టికల్ 12 - చట్టం ముందు సమాన గుర్తింపు

1. వికలాంగులకు చట్టం ముందు ప్రతిచోటా వ్యక్తులుగా గుర్తించే హక్కు ఉందని రాష్ట్ర పార్టీలు పునరుద్ఘాటించాయి.
2. వికలాంగులు జీవితంలోని అన్ని అంశాల్లో ఇతరులతో సమానంగా చట్టబద్ధమైన సామర్థ్యాన్ని అనుభవిస్తున్నారని రాష్ట్రాలు గుర్తించాలి.
3. వికలాంగులు తమ చట్టపరమైన సామర్థ్యాన్ని ఉపయోగించుకోవడంలో అవసరమైన మద్దతును అందించడానికి రాష్ట్ర పార్టీలు తగిన చర్యలు తీసుకోవాలి.
4. అంతర్జాతీయ మానవ హక్కుల చట్టానికి అనుగుణంగా దుర్వినియోగాన్ని నిరోధించడానికి చట్టపరమైన సామర్థ్యాన్ని ఉపయోగించడానికి సంబంధించిన అన్ని చర్యలు తగిన మరియు సమర్థవంతమైన రక్షణలను అందిస్తాయని రాష్ట్రాలు ధృవీకరించాలి. అటువంటి రక్షణలు వ్యక్తి యొక్క హక్కులు, సంకల్పం మరియు ప్రాధాన్యతలను గౌరవించే చట్టపరమైన సామర్థ్యాన్ని ఉపయోగించడానికి సంబంధించిన చర్యలు, ఆసక్తి సంఘర్షణ మరియు అనవసరమైన ప్రభావం లేకుండా ఉండేలా చూస్తాయి.

-----

వ్యక్తి యొక్క పరిస్థితులకు అనులోమానుపాతంలో మరియు అనుగుణంగా, సాధ్యమైనంత తక్కువ సమయం కోసం దరఖాస్తు చేయండి మరియు సమర్థవంతమైన, స్వతంత్ర మరియు నిష్పాక్షిక అథారిటీ లేదా న్యాయ సంస్థ ద్వారా క్రమం తప్పకుండా సమీక్షకు లోబడి ఉంటాయి. అటువంటి చర్యలు వ్యక్తి యొక్క హక్కులు మరియు ప్రయోజనాలను ఏ మేరకు ప్రభావితం చేస్తాయో దానికి అనుగుణంగా రక్షణలు ఉంటాయి.

5. ఈ అధికరణలోని నిబంధనలకు లోబడి, వికలాంగులకు ఆస్తిని సొంతం చేసుకోవడానికి లేదా వారసత్వంగా పొందడానికి, వారి స్వంత ఆర్థిక వ్యవహారాలను నియంత్రించడానికి మరియు బ్యాంకు రుణాలు, తనఖాలు మరియు ఇతర రకాల ఆర్థిక రుణాలకు సమాన ప్రాప్యతను కలిగి ఉండటానికి మరియు వికలాంగులు వారి ఆస్తిని ఏకపక్షంగా కోల్పోకుండా చూడటానికి రాష్ట్ర పార్టీలు అన్ని తగిన మరియు ప్రభావవంతమైన చర్యలను తీసుకోవాలి.

#### మూలం:

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

#### బొంగరం



## 27. నేషనల్ బ్రస్ట్ రెగ్యులేషన్స్, 2001

### 11. గార్డియన్షిప్ కోసం ఎవరు దరఖాస్తు చేసుకోవచ్చు?

1. తల్లిదండ్రులిద్దరూ సంయుక్తంగా, లేదా, మరణం, విడాకులు, చట్టపరమైన విడిపోవడం, విడిచిపెట్టడం లేదా శిక్ష కారణంగా ఒకరు లేనప్పుడు, వారి సంరక్షకత్వం కోసం ఒంటరిగా దరఖాస్తు చేసుకోవచ్చు లేదా 18 సంవత్సరాలు దాటిన వారి సంరక్షకత్వం కోసం దరఖాస్తు చేసుకోవచ్చు.
2. మరణం, పారిపోవడం, తల్లిదండ్రులిద్దరికీ శిక్ష పడిన సందర్భంలో, తోబుట్టువులు (సగం మరియు సవతి తోబుట్టువులతో సహా) ఉమ్మడిగా లేదా ఒంటరిగా (ఒకే దరఖాస్తు యొక్క కారణం విడిగా వివరించడానికి కారణం) కుటుంబంలోని వికలాంగ సభ్యుడి సంరక్షకత్వానికి దరఖాస్తు చేసుకోవచ్చు.
3. పైన పేర్కొన్న సబ్ రెగ్యులేషన్ (1) మరియు (2) వర్తించనట్లయితే, బంధువు సంరక్షకత్వం కోసం దరఖాస్తు చేయవచ్చు.
4. సబ్ రెగ్యులేషన్ (1), (2) మరియు (3) వర్తించనట్లయితే, ఏదైనా రిజిస్టర్డ్ ఆర్గనైజేషన్ గార్డియన్ షిప్ కొరకు దరఖాస్తు చేసుకోవచ్చు.
5. నిరుపేద లేదా వదిలివేయబడిన వ్యక్తి విషయంలో సంరక్షకత్వం కోసం దరఖాస్తు చేయమని స్థానిక స్థాయి కమిటీ ఒక రిజిస్టర్డ్ సంస్థను ఆదేశించవచ్చు.

### 12. దరఖాస్తుదారుడు సంరక్షకుడిగా ఎవరిని సూచించవచ్చు?

1. తల్లిదండ్రులిద్దరూ ఉమ్మడిగా, లేదా, మరణం కారణంగా ఒకరు లేనప్పుడు, విడాకులు, చట్టబద్ధంగా విడిపోవడం, విడిచిపెట్టడం లేదా శిక్ష అనుభవించడం, మైనర్ యొక్క సహజ సంరక్షకుడిగా ఉండటం, తమను లేదా తనను సంరక్షకుడిగా నియమించడానికి స్థానిక స్థాయి కమిటీకి దరఖాస్తు చేసుకోవచ్చు, లేదా 18 సంవత్సరాల వయస్సు దాటిన అతని వికలాంగ వార్డును నియమించవచ్చు, ఈ సందర్భంలో తల్లిదండ్రులు అనర్హతకు గురైతే తప్ప దరఖాస్తు ఆమోదించబడుతుంది.
  - i. పౌరసత్వం కోల్పోవడం;
  - ii. మానసిక స్థితి సరిగా లేకపోవడం;
  - iii. కోర్టు దోషిగా తేల్చడం; లేదా iv. నిరుపేద కావడంతో..
2. దరఖాస్తుదారుడు తోబుట్టువులను, లేదా కుటుంబంలోని ఏ సభ్యుడైనా లేదా మరే ఇతర వ్యక్తినైనా సూచించవచ్చు.  
లేదా సంరక్షకుడిగా పరిగణనలోకి తీసుకోవడానికి రిజిస్టర్డ్ చేయబడిన సంస్థ మరియు సంస్థల విషయంలో, సంస్థల అర్హత యొక్క షరతులు ఉప నిబంధనలు (3), (4) మరియు (5) లో నిర్దేశించిన విధంగా ఉండాలి.
3. సంస్థను సంరక్షకుడిగా పరిగణించే సందర్భంలో, సంస్థ తప్పనిసరిగా ఉండాలి ఒక చట్టం కింద నమోదు చేయబడింది మరియు వ్యక్తి యొక్క సంరక్షణను అందించే సామర్థ్యాన్ని కలిగి ఉండాలి.

4. ఒక చట్టం కింద నమోదు చేయబడటం ఆగిపోయినప్పుడు లేదా పనిచేయడం నిలిపివేసినప్పుడు, లేదా  
లేనిపక్షంలో అనుచితంగా కనిపించినట్లయితే, స్థానిక స్థాయి కమిటీ ప్రత్యామ్నాయాన్ని  
చేయాలి.

-----

అటువంటి ఏ సంస్థ సంరక్షణలో ఉన్న అటువంటి ఖైదీ లేదా వార్డు యొక్క పెంపుడు సంరక్షణ కోసం ఏర్పాట్లు.

5. సబ్ రెగ్యులేషన్ (4) కింద ప్రత్యామ్నాయ సంరక్షణ శాశ్వతంగా ఉండకూడదు మరియు ఒక సంవత్సరం వ్యవధిలో శాశ్వత సంరక్షకత్వం ద్వారా ఉంచబడుతుంది.

6. సంరక్షకుడిని నియమించే సమయంలో దరఖాస్తుదారుడు వార్డు నివసించిన ప్రాంతానికి సమీపంలో లేదా సమీపంలో నివసిస్తూ ఉండాలి.

7. ఏ ఒక్క పురుషుడూ మహిళా వార్డుకు సంరక్షకుడిగా పరిగణించబడడు మరియు మహిళా వార్డుల విషయంలో, పురుష వ్యక్తికి అతని జీవిత భాగస్వామితో సహా సంరక్షకుడిగా ఇవ్వబడుతుంది, ఆమె మాస్టర్ కో-గార్డియన్ గా ఉంటుంది.

### 13. సంరక్షకుడి నియామకం కోసం దరఖాస్తును స్వీకరించడం, ప్రాసెస్ చేయడం మరియు ధృవీకరించడానికి మార్గదర్శకాలు

1. నిబంధనల ప్రకారం ఫారం డి లేదా ఫారం ఎలో సంరక్షకుడిని నియమించడానికి స్థానిక స్థాయి కమిటీ దరఖాస్తులను స్వీకరిస్తుంది.

2. సంరక్షకుని నియామకం కొరకు దరఖాస్తు అందుకున్న తరువాత, స్థానిక స్థాయి కమిటీ దరఖాస్తును పరిశీలిస్తుంది మరియు సంరక్షకత్వ సమస్యను నిర్ణయించడానికి అవసరమైన ఏదైనా సహాయక పత్రం లేదా సమాచారాన్ని కోరుతుంది.

3. ఒకవేళ తాము కాకుండా ఇతర సంరక్షకుల కోసం తల్లిదండ్రుల నుండి దరఖాస్తు స్వీకరించినట్లయితే, స్థానిక స్థాయి కమిటీ తల్లిదండ్రుల కౌన్సిలింగ్ ను ఏ విధంగానైనా పొందాలని నిర్ణయించవచ్చు, ఇది తల్లిదండ్రులు కాకుండా మరొక సంరక్షకుడిని కలిగి ఉండటం యొక్క వాస్తవికతను నిర్ణయించవచ్చు.

4. సంరక్షకుడు అవసరమైన వైకల్యం ఉన్న వ్యక్తికి తల్లిదండ్రులు లేదా బంధువులు అందుబాటులో లేనట్లయితే, ఒక వ్యక్తి లేదా నిస్సహాయుడు లేదా వదిలివేయబడిన వ్యక్తిగా కనుగొనబడినట్లయితే, కమిటీ సభ్యుడు లేదా సభ్యులు ఆ వ్యక్తికి సంరక్షక ప్రక్రియను ప్రారంభించడానికి రిజిస్టర్డ్ సంస్థ నుండి దరఖాస్తులను అడగవచ్చు.

5. సంరక్షకత్వం యొక్క ఆవశ్యకత యొక్క వాస్తవికతను తెలుసుకోవడం కొరకు వైకల్యం ఉన్న వ్యక్తిని స్థానిక స్థాయి కమిటీ మదింపు చేయాలి మరియు అవసరాన్ని నిర్ణయించడానికి సాంకేతిక సిబ్బంది లేదా వారి సేవల సహాయం పొందడానికి స్థానిక స్థాయి కమిటీకి స్వేచ్ఛ ఉంటుంది.

6. సంరక్షకత్వం ప్రదానం చేయబడుతున్న వ్యక్తి యొక్క సామర్థ్యాలు మరియు అనుకూలత గురించి స్థానిక స్థాయి కమిటీ తనను తాను సంతృప్తి పరచుకుంటుంది.

7. వ్యక్తిగత సంరక్షణ మరియు నిర్వహణ కొరకు సంరక్షకత్వం కొరకు దరఖాస్తు ఈ క్రింది ప్రాంతాలను కవర్ చేయడం కొరకు ఆమోదించబడుతుంది, అవి:-

1. ఆహారం, దుస్తులు మరియు ఆశ్రయం అవసరాలు;

2. ఆరోగ్య సంరక్షణ అవసరాలు;

3. మతపరమైన అవసరాలు;
4. విద్య, శిక్షణ, ఉపాధి అవసరాలు;
5. విశ్రాంతి మరియు పోషకాహార అవసరాలు;
6. దోపిడీ మరియు దుర్వినియోగం నుండి రక్షణ;
7. రాజ్యాంగ, మానవ హక్కుల పరిరక్షణ; మరియు
8. వైద్య మరియు శస్త్రచికిత్స అవసరాలు.

8. (1) రిజిస్టర్డ్ ఆర్గనైజేషన్ ద్వారా చేయబడ్డ దరఖాస్తుపై సంరక్షకుడి నియామకాన్ని ధృవీకరించడం; లేదా (2) వైకల్యం ఉన్న వ్యక్తి యొక్క తల్లిదండ్రులు లేదా బంధువును నిబంధనల ప్రకారం ఫారం బిలో ఉంచాలి.

#### 14. స్థానిక స్థాయి కమిటీ జారీ చేసిన ఉత్తర్వుల వివరాలు

స్థానిక స్థాయి కమిటీ ప్రతి త్రైమాసికానికి ఒకసారి తనకు వచ్చిన దరఖాస్తుల వివరాలు, దానిపై జారీ చేసిన ఉత్తర్వులు, రిజిస్టర్డ్ పేరెంట్స్ అసోసియేషన్ తో సంప్రదింపులు జరిపి గార్డియన్ షిప్ పనితీరు మదింపుపై నివేదికను బోర్డుకు పంపుతుంది.

**మూలం:**

[http://disabilityaffairs.gov.in/upload/uploadfiles/files/The\\_National\\_Trust\\_Regulations\\_2001.pdf](http://disabilityaffairs.gov.in/upload/uploadfiles/files/The_National_Trust_Regulations_2001.pdf)

[బొంగరం](#)

## 28. ఆటిజం, సెరిబ్రల్ పాలీస్, మెంటల్ రిటార్డేషన్ అండ్ మల్టిపుల్ డిజేబిలిటీస్ ఉన్న వ్యక్తుల సంక్షేమం కోసం నేషనల్ ట్రస్ట్ యాక్ట్, 1999

### సెక్షన్ 14 సంరక్షకుడి నియామకం.-

(1) వైకల్యం ఉన్న వ్యక్తి యొక్క తల్లిదండ్రులు లేదా అతని బంధువు వికలాంగుల సంరక్షకుడిగా వ్యవహరించడానికి తనకు నచ్చిన వ్యక్తిని నియమించడానికి స్థానిక స్థాయి కమిటీకి దరఖాస్తు చేయవచ్చు.

(2) వైకల్యం ఉన్న వ్యక్తికి సంరక్షకుడిని నియమించడానికి ఏదైనా రిజిస్టర్డ్ సంస్థ స్థానిక స్థాయి కమిటీకి నిర్దేశిత ఫారంలో దరఖాస్తు చేయవచ్చు: వికలాంగుడి సంరక్షకుడి సమ్మతి కూడా పొందకపోతే, అటువంటి దరఖాస్తును స్థానిక స్థాయి కమిటీ స్వీకరించదు.

వికలాంగుడి సంరక్షకుడి సమ్మతి కూడా పొందకపోతే అటువంటి దరఖాస్తును స్థానిక స్థాయి కమిటీ స్వీకరించదు.

(3) సంరక్షకుని నియామకం కొరకు దరఖాస్తును పరిగణనలోకి తీసుకునేటప్పుడు, స్థానిక స్థాయి కమిటీ పరిగణనలోకి తీసుకోవాలి-

(a) వైకల్యం ఉన్న వ్యక్తికి సంరక్షకుడు అవసరమా;

(b) అంగవైకల్యం ఉన్న వ్యక్తికి సంరక్షకత్వం ఏ ప్రయోజనాల కోసం అవసరం అవుతుంది.

(4) స్థానిక స్థాయి కమిటీ (1) మరియు (2) ఉప సెక్షన్ల కింద స్వీకరించిన దరఖాస్తులను నిబంధనల ద్వారా నిర్ణయించబడే విధంగా స్వీకరించి, ప్రాసెస్ చేసి, నిర్ణయిస్తుంది:

సంరక్షకుడి నియామకం కోసం సిఫారసు చేసేటప్పుడు, సంరక్షకుడు నెరవేర్చాల్సిన బాధ్యతలను స్థానిక స్థాయి కమిటీ అందిస్తుంది.

(5) స్థానిక స్థాయి కమిటీ తనకు అందిన దరఖాస్తుల వివరాలను, నిబంధనల ద్వారా నిర్ణయించిన విరామంలో జారీ చేసిన ఉత్తర్వులను బోర్డుకు పంపాలి.

### \*\* సెక్షన్ 15 సంరక్షకుడి విధులు

15. సంరక్షకుడి విధులు - ఈ అధ్యాయం కింద వైకల్యం ఉన్న వ్యక్తి సంరక్షకుడిగా నియమించబడిన ప్రతి వ్యక్తి, అవసరమైన చోట, అటువంటి వైకల్యం ఉన్న వ్యక్తుల సంరక్షణ మరియు అతని ఆస్తి సంరక్షణను కలిగి ఉండాలి లేదా వైకల్యం ఉన్న వ్యక్తి యొక్క నిర్వహణకు బాధ్యత వహిస్తాడు.

(\*\* సంరక్షకుడు నియమితుడైనప్పటికీ, వైకల్యం ఉన్న వ్యక్తి యొక్క ఆర్థిక విషయాలను తప్పనిసరిగా చూసుకోవాల్సిన అవసరం లేదని, వ్యక్తి యొక్క సంరక్షణతో మాత్రమే చేయవచ్చని ఈ సెక్షన్ సూచిస్తుంది.)

మూలం:

[http://disabilityaffairs.gov.in/upload/uploadfiles/files/National\\_Trust\\_act-englsih.pdf](http://disabilityaffairs.gov.in/upload/uploadfiles/files/National_Trust_act-englsih.pdf)

బొంగరం

---

## 29. మెంటల్ హెల్త్ కేర్ యాక్ట్, 2017

### చాప్టర్ 1 - నిర్వచనాలు

(i) "సమాచారాంతర సమ్మతి" అనగా ఒక నిర్దిష్ట జోక్యానికి ఎటువంటి బలవంతం, అనవసరమైన ప్రభావం, మోసం, బెదిరింపు, పొరపాటు లేదా తప్పుగా చూపించడం, మరియు ఒక వ్యక్తికి అర్థమయ్యే భాషలో మరియు పద్ధతిలో నిర్దిష్ట జోక్యం యొక్క ప్రమాదాలు మరియు ప్రయోజనాలు మరియు ప్రత్యామ్నాయాలతో సహా తగిన సమాచారాన్ని వెల్లడించిన తరువాత పొందిన సమ్మతి;

(లు) "మానసిక అనారోగ్యం" అంటే ఆలోచన, మానసిక స్థితి, అవగాహన, దృక్పథం లేదా జ్ఞాపకశక్తి యొక్క గణనీయమైన రుగ్మత, ఇది తీర్పు, ప్రవర్తన, వాస్తవికత లేదా జీవితం యొక్క సాధారణ డిమాండ్లను తీర్చే సామర్థ్యాన్ని పూర్తిగా దెబ్బతీస్తుంది, మద్యం మరియు మాదకద్రవ్యాల దుర్వినియోగంతో సంబంధం ఉన్న మానసిక పరిస్థితులు, కానీ మానసిక మాంద్యం అనేది ఒక వ్యక్తి యొక్క మానసిక లేదా అసంపూర్ణ అభివృద్ధి యొక్క పరిస్థితి, ముఖ్యంగా తెలివితేటల యొక్క సబ్ నార్మాలిటీ ద్వారా వర్గీకరించబడుతుంది;

### చాప్టర్ II - మానసిక అనారోగ్యం మరియు మానసిక ఆరోగ్య సంరక్షణ మరియు చికిత్స నిర్ణయాలు తీసుకునే సామర్థ్యం

3. (1) మానసిక అనారోగ్యాన్ని జాతీయంగా లేదా దానికి అనుగుణంగా నిర్ణయించాలి. అంతర్జాతీయంగా ఆమోదించబడిన వైద్య ప్రమాణాలు (ప్రపంచ ఆరోగ్య సంస్థ యొక్క వ్యాధి యొక్క అంతర్జాతీయ వర్గీకరణ యొక్క తాజా సంచికతో సహా) కేంద్ర ప్రభుత్వం ద్వారా నోటిఫై చేయబడతాయి.

(2) ప్రస్తుతానికి ఈ చట్టం లేదా అమలులో ఉన్న మరే ఇతర చట్టం పరిధిలోకి వచ్చే మానసిక అనారోగ్యానికి సంబంధించిన ప్రయోజనాలు లేదా ఇతర విషయాలలో తప్ప, ఏ వ్యక్తి లేదా అధికారి ఒక వ్యక్తిని మానసిక అనారోగ్యంతో ఉన్న వ్యక్తిగా వర్గీకరించకూడదు.

(3) ఒక వ్యక్తి యొక్క మానసిక అనారోగ్యాన్ని వీటి ఆధారంగా నిర్ణయించరాదు:

(a) రాజకీయ, ఆర్థిక లేదా సామాజిక స్థితి లేదా సాంస్కృతిక, జాతి లేదా మత సమూహం యొక్క సభ్యత్వం, లేదా వ్యక్తి యొక్క మానసిక ఆరోగ్య స్థితికి నేరుగా సంబంధం లేని మరేదైనా కారణం;

(b) ఒక వ్యక్తి యొక్క సమాజంలో ఉన్న నైతిక, సామాజిక, సాంస్కృతిక, పని లేదా రాజకీయ విలువలు లేదా మత విశ్వాసాలకు అనుగుణంగా లేకపోవడం.

(4) మానసిక ఆరోగ్య సంస్థలో గత చికిత్స లేదా అసుపత్రిలో చేరడం సంబంధితమైనప్పటికీ, వ్యక్తి యొక్క మానసిక అనారోగ్యం యొక్క ప్రస్తుత లేదా భవిష్యత్తు నిర్ధారణను సమర్థించదు.

(5) ఒక వ్యక్తి యొక్క మానసిక అనారోగ్యాన్ని నిర్ధారించడం అనేది సమర్థవంతమైన న్యాయస్థానం ద్వారా ప్రకటించబడనంత వరకు ఆ వ్యక్తి మానసిక స్థితి సరిగా లేదని సూచించబడదు లేదా పరిగణించబడదు.

**మూలం:**

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

[బొంగరం](#)

### 30. వికలాంగుల ఒప్పంద సామర్థ్యం భారత ఒప్పంద చట్టంలోని సెక్షన్

11 >:-

మెజారిటీ వయస్సు ఉండి, మంచి మనసున్న, ఏ చట్టం ప్రకారం అనర్హుడు కాని ప్రతి వ్యక్తి ఒప్పందం కుదుర్చుకోవడానికి అర్హులు.  
అందువల్ల వికలాంగులైన వయోజన వ్యక్తులు 'ఆరోగ్యం బాగాలేదని' చూపకపోతే వారు సంకోచించగలరని భావిస్తారు. వ్యక్తి యొక్క కమ్యూనికేషన్ విధానం వారిని మానసిక స్థితి సరిగా లేనివారుగా సూచించడానికి ఆధారం కాదు.

> భారత ఒప్పందంలోని సెక్షన్ 12 మానసిక స్థితి సరిగా లేకపోవడం అంటే ఏమిటో ఈ క్రింది విధంగా వివరిస్తుంది:-

ఒక వ్యక్తి ఒక ఒప్పందాన్ని కుదుర్చుకునే సమయంలో, దానిని అర్థం చేసుకోగలడు మరియు అతని ఆసక్తిపై దాని ప్రభావం గురించి హేతుబద్ధమైన తీర్పును రూపొందించగల సామర్థ్యాన్ని కలిగి ఉంటాడు.  
ఒక వ్యక్తి సాధారణంగా మంచి మనస్సు కలిగి ఉంటాడు, కానీ అప్పుడప్పుడు మంచి మనస్సు కలిగి ఉంటాడు, అతను మంచి మనస్సుతో ఉన్నప్పుడు ఒక ఒప్పందాన్ని కుదుర్చుకోవచ్చు.  
సాధారణంగా మంచి మనసున్న వ్యక్తి, అప్పుడప్పుడు మానసిక స్థితి సరిగా లేని వ్యక్తి మానసిక స్థితి సరిగా లేనప్పుడు ఒప్పందం కుదుర్చుకోకపోవచ్చు.

#### [మార్పు] ఉదాహరణలు

- (a) ఉన్నాది ఆశ్రయంలో ఉన్న ఒక రోగి, విరామాలలో, మంచి మనస్సుతో, ఆ విరామాలలో సంకోచించబడవచ్చు.
- (b) జ్వరంతో మతిస్థిమితం లేని, లేదా ఒక ఒప్పంద నిబంధనలను అర్థం చేసుకోలేని, లేదా తన ఆసక్తులపై దాని ప్రభావం గురించి హేతుబద్ధమైన తీర్పును రూపొందించలేనంతగా తాగిన మనిషి, అటువంటి మతిస్థిమితం లేదా తాగుడు ఉన్నంత కాలం సంకోచించలేడు.

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

టాప్



-----

### 31. శాశ్వతంగా వికలాంగులైన పిల్లలు/తోబుట్టువులు మరియు ఆధారపడిన తల్లిదండ్రుల కొరకు పెన్షన్ ప్రక్రియ

01.07.2013 నాటి సర్క్యులర్ నెంబరు 1/27/2011-P&PW (E) ద్వారా శాశ్వతంగా వికలాంగులైన పిల్లలు/తోబుట్టువులు మరియు ఆధారపడిన తల్లిదండ్రుల కొరకు పెన్షన్ ప్రక్రియను సరళతరం చేయడం, సిబ్బంది, PG మరియు పెన్షన్ల మంత్రిత్వ శాఖ జారీ చేసింది.

వృద్ధ తల్లిదండ్రులు మరియు వికలాంగ పిల్లలు/తోబుట్టువుల కొరకు జారీ చేయబడ్డ రివైజ్డ్ పెన్షన్ పేమెంట్ ఆర్డర్ లు(PPOలు) పొందడంలో ఎదురయ్యే ఇబ్బందులను తొలగించడం.

- > సిసిఎస్ (పెన్షన్) రూల్స్, 1972 లోని రూల్ 54 నిబంధనల ప్రకారం శాశ్వతంగా వికలాంగుడైన పిల్లవాడు / తోబుట్టువుకు కుటుంబ పెన్షన్ మంజూరు చేయడానికి ముందస్తు అనుమతి కోరుతూ ఉద్యోగి / పెన్షనర్ పదవీ విరమణకు ముందు లేదా తరువాత ఎప్పుడైనా నియామక అధికారికి అభ్యర్థన చేయవచ్చు.
- > అటువంటి కుమారుడు లేదా కుమార్తెకు కుటుంబ పింఛనును అనుమతించడానికి ముందు, నియామక అధికారి వికలాంగుడు అతని లేదా ఆమె జీవనోపాధిని సంపాదించకుండా నిరోధించే స్వభావాన్ని కలిగి ఉన్నాడని సంతృప్తిపరచాలి మరియు దీనిని అధికారికంగా ఏర్పాటు చేసిన మెడికల్ బోర్డు నుండి ధృవీకరణ పత్రం ద్వారా రుజువు చేయాలి.
- > వితంతువు లేదా అర్హత కలిగిన బిడ్డ లేదా అర్హులైన తల్లిదండ్రులు జీవించని పెన్షనర్ పై పూర్తిగా ఆధారపడినట్లయితే, వికలాంగ ఆధారపడిన తోబుట్టువులకు కుటుంబ పెన్షన్ చెల్లించబడుతుంది.
- > అటువంటి అభ్యర్థనను ఆమోదించిన తరువాత, కార్యాలయ ప్రధాన కార్యాలయం (హెచ్ఓ) వెంటనే అటువంటి పిల్లలు / తోబుట్టువులు / ఆధారపడిన తల్లిదండ్రులకు కుటుంబ పెన్షన్ మంజూరు చేయడానికి మంజూరు ఉత్తర్వు జారీ చేస్తుంది. వికలాంగుడైన పిల్లవాడు/తోబుట్టువులు/ఆధారపడిన తల్లిదండ్రులకు ఫ్యామిలీ పెన్షన్ మంజూరు చేయడానికి తదుపరి అనుమతి అవసరం లేదు.
- > పెన్షన్ పేమెంట్ ఆర్డర్స్ (పిపిఓలు), నియామక అధికారి ఆమోదం మరియు పెన్షనర్ యొక్క మరణ ధృవీకరణ పత్రం మరియు ఆదాయ స్వీయ ధృవీకరణ పత్రం ఆధారంగా పెన్షనర్ మరణించిన తరువాత శాశ్వతంగా వికలాంగుడైన బిడ్డ / తోబుట్టువులు లేదా ఆధారపడిన తల్లిదండ్రులకు పెన్షన్ పంపిణీ అధారిటీ కుటుంబ పెన్షన్ పంపిణీని ప్రారంభిస్తుంది.
- > ఇటువంటి సందర్భాల్లో కుటుంబ పింఛనును బ్యాంకు అధికారులు తక్షణమే మంజూరు చేయడానికి వీలుగా, ప్రభుత్వ ఉద్యోగులు/ పెన్షనర్లు/ జీవిత భాగస్వాములు అటువంటి పిల్లలు/ తోబుట్టువులు/ తల్లిదండ్రుల యొక్క బ్యాంకు ఖాతాను తెరవవచ్చు మరియు పెన్షన్ పేమెంట్ ఆర్డర్స్ (పిపిఓలు) లో చేర్చడం కోసం ఈ సమాచారాన్ని కార్యాలయ అధిపతికి సూచించవచ్చు.

#### మూలం:

[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](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)

-----

## కోర్టు ఆదేశాలు..

32. సిసిపిడి ఆర్డర్ తేదీ: 23.02.2012

33. సిసిపిడి ఆర్డర్ తేదీ: 05.09.2005

### 32. సీసీపీడీ ఆర్డర్ తేదీ: 23.02.2012

వికలాంగుల కొరకు భారత ప్రభుత్వ సామాజిక న్యాయం మరియు సాధికారత మంత్రిత్వ శాఖ యొక్క చీఫ్ కమిషనర్ కార్యాలయం

కేసు నెం.21/1102/2011-12 తేదీ: 23.02.2012  
డిస్పాచ్ నెంబరు.

ఈ విషయంలో..

రాంజీ త్రిపాఠి

ఓల్డ్ హెచ్/9, కబీర్ కాలనీ, బి. హెచ్.యు.

- ఆర్ 1554

Varansi

ఫిర్యాది

వరెస్

ఫ్లేట్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా

(ద్వారా: చీఫ్ మేనేజర్)

బెనారస్ హిందూ విశ్వవిద్యాలయం శాఖ

- ఆర్ 1555

ఉత్తరవాది

విచారణ తేదీ: 21.02.2012

ప్రస్తుతం:

i) శ్రీ రాంజీ త్రిపాఠి.

ii) శ్రీ రమా కాంత్ గుప్తా, చీఫ్ మేనేజర్, ఎస్పిఐ, బిహెచ్ఐ, వారణాసి

### క్రమం

ఫ్లేట్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా ఎటిఎం కార్డుతో సహా బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను అందించడానికి నిరాకరిస్తూ 'చట్టం'గా పేర్కొనబడిన తరువాత, వికలాంగుల (సమాన అవకాశాలు, హక్కుల రక్షణ మరియు పూర్తి భాగస్వామ్యం) చట్టం 1995 కింద దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తి 14.11.2011 న వికలాంగుల ప్రధాన కమిషనర్కు ఫిర్యాదు చేశాడు. బిహెచ్ యు బ్రాంచ్ ఇతరులతో సమాన ప్రాతిపదికన ఉంటుంది.

2.తాను అంధుడినని, పని చేస్తున్నానని ఫిర్యాదుదారుడు వాదించాడు.

బెనారస్ హిందూ యూనివర్సిటీలో పర్సనల్ అసిస్టెంట్. అతను బెనారస్ లోని ఫ్లేట్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా బిహెచ్ యు బ్రాంచ్ లో సేవింగ్స్ బ్యాంక్ ఖాతాను నిర్వహిస్తున్నాడు. దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి ఎటిఎం కార్డును అందించడంలో బ్యాంకు తన అసమర్థతను వ్యక్తం చేసింది.

3.ఈ విషయాన్ని 01.12.2011 నాటి లెటర్ నెంబరు 21/1102/11-12 ద్వారా ప్రతివాద బ్యాంకు దృష్టికి తీసుకెళ్లారు.

4 ప్రతివాది 12.01.2012 నాటి సమాధానం ద్వారా శ్రీ త్రిపాఠికి తన ఆర్థిక ప్రయోజనాలను దృష్టిలో ఉంచుకొని చెక్ బుక్ జారీ చేయలేమని, ఎందుకంటే అతని సంతకాలు స్థిరంగా లేవని మరియు సులభంగా కాపీ చేయవచ్చునని తెలియజేశాడు. ఎటిఎం విషయానికొస్తే ఉన్నతాధికారుల సూచనల మేరకు..

కార్యాలయాలు, ఇప్పటి వరకు ఎటిఎమ్ లు ఏవీ "దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తుల కోసం ఏర్పాటు చేయబడలేదు, అందువల్ల శ్రీ త్రిపాఠికి ఎటిఎమ్ కార్డు జారీ చేయబడలేదు".

సరోజినీ హౌస్, 6, భగవాన్ దాస్ రోడ్, న్యూఢిల్లీ-110001 ఫోన్: 23386054, 23386154, టెలిఫాక్స్: 23386006

ఇ-మెయిల్: [ccpd@nic.in](mailto:ccpd@nic.in) వెబ్ సైట్: [www.ccdisabilities.nic.in](http://www.ccdisabilities.nic.in)

(దయచేసి పై ఫైల్/కేస్ నెంబరును భవిష్యత్తు ఉత్తరప్రత్యుత్తరాలలో కోట్ చేయండి)

5. ప్రతివాది లిఖితపూర్వక సమర్పణలను పరిగణనలోకి తీసుకున్న తరువాత, 21.02.2012 న వ్యక్తిగత విచారణ పెడ్యూల్ చేయబడింది. ఈలోగా 13.02.2012 నాటి లేఖ ద్వారా ఫిర్యాదుదారుడు నిర్దేశిత ప్రాఫార్మాను సమర్పించిన తరువాత 09 02 2012 న ఫిర్యాదుదారుడికి చెక్ బుక్ జారీ చేయబడిందని ప్రతివాది తెలియజేశారు. ఏటీఎం కార్డు కోసం నిర్దేశిత ప్రాఫార్మాలో దరఖాస్తు సమర్పించిన తర్వాత అతని వివరాలను సీవీఎస్ వ్యవస్థలో పొందుపరిచారు. ఏటీఎం కార్డు నంబరు 5048 0980 0211 0000 018 జారీ చేశారు. ఫిర్యాదుదారుడికి చెక్ బుక్, ఏటీఎం కార్డు జారీ చేసినట్లు రుజువుగా సపోర్టింగ్ డాక్యుమెంట్లను జత చేశాడు.

6. విచారణ సందర్భంగా ఇరుపక్షాలు తమ లిఖితపూర్వక వాదనలను పునరుద్ఘాటించాయి. తనకు చెక్ బుక్ ఇచ్చారని, అయితే బ్యాంకు అడిగిన తర్వాతనే అండర్ టేకింగ్ ఇచ్చానని, అయితే మొదట్లో ఎలాంటి బ్యాంకింగ్ ఉత్పత్తులను అందించడానికి తాను సిద్ధంగా లేనని ఫిర్యాదుదారుడు తెలిపారు. దేశంలోని ఇతర పౌరుల నుంచి ఐఎస్ పొందని అదనపు అవసరం ఏదీ ఉండకూడదని ఆయన అభిప్రాయపడ్డారు. ఏటీఎం కార్డుకు సంబంధించి తనకు ఇంకా అందలేదని చెప్పాడు.

7. స్టేట్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, బెనారస్ హిందూ విశ్వవిద్యాలయం శాఖ సర్క్యులర్ నెంబరు ఎన్ బిజి / ఎస్ అండ్ పి-ఎస్ పి / 4 / 2009-10 తేదీ 06 / 07.05.2009 ద్వారా స్టేట్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, బెనారస్ హిందూ విశ్వవిద్యాలయం శాఖ ముంబైలోని కార్పొరేట్ సెంటర్ జారీ చేసిన సూచనలను పాటించిందని ప్రతివాది ప్రతినిధి తెలిపారు. దృష్టి లోపం ఉన్న ఖాతాదారుడు స్వీయ-ఆపరేటెడ్ చెక్ బుక్ సదుపాయాన్ని జారీ చేయడం కొరకు ఈ క్రింది అండర్ టేకింగ్ ఇవ్వాలి ఉంటుంది: -

i. నేను నేను కాబట్టి మేము దృష్టి లోపం/ వికలాంగుడు మరియు రెండు కళ్ళలో దృష్టి లోపం కలిగి ఉన్నాము. అయితే, నా/మా వ్యక్తిగత అభ్యర్థన మేరకు స్టేట్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, బిహెచ్ యు బ్రాంచ్ నా/మాకు 'సెల్ఫ్ ఆపరేటెడ్ చెక్కుల' ద్వారా నా/మా ఖాతాను ఆపరేట్ చేయడానికి వీలుగా ఒక 'చెక్ బుక్ ఫెసిలిటీ'ని జారీ చేయడానికి/అందించడానికి అంగీకరించింది. నా/స్వంత రిస్క్, ఖర్చులు మరియు పర్యవసానాల వద్ద పేర్కొనబడ్డ చెక్ బుక్ ని ఉపయోగించుకోవడానికి నేను/మేం ఇందుమూలంగా అంగీకరిస్తున్నాం మరియు అంగీకరిస్తున్నాం.

vi. చెక్ బుక్ కు సంబంధించినంత వరకు నిర్లక్ష్యం లేదా దుర్వినియోగం లేదా మరే ఇతర తృతీయపక్షం ద్వారా నాకు/మాకు సంభవించే ఏదైనా నష్టానికి బ్యాంకు బాధ్యత వహించదు.

vii. ఈ అండర్ టేకింగ్ నా తదుపరి స్నేహితుని ద్వారా నాకు చదవబడింది మరియు ఈ క్రింది సాక్షుల సమక్షంలో నాకు/మాకు తెలిసిన భాషలో నేను/మాకు అర్థం చేసుకోబడ్డాయి.

## ఎడమ/కుడి చేతి వేలిముద్రతో ఖాతాదారుడు(లు) యొక్క సంతకం".

కార్పొరేట్ సెంటర్ ముంబై సర్క్యులర్ నెం.ఎన్.బి.జి/ఎస్ అండ్ పి.ఎం.సి./20/2009-10 తేదీ 3110 అని ఆయన పేర్కొన్నారు. 2009 ప్రకారం దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులు థర్డ్ పార్టీ సెల్స్ డ్రా చేసిన చెక్కులను ఇప్పుడు అనుమతిస్తారు. గతంలో క్రాఫ్డ్ చెక్కులను మాత్రమే వారికి ఇచ్చేవారు. అండర్ టేకింగ్ ఫార్మాట్ ను సవరించామని, దాని ప్రకారం అసంబద్ధత సందర్భాలకు సంబంధించిన క్లాజులు, సంతకాలను జోడించామని ఆయన తెలిపారు. ఫిర్యాదుదారుడిని లేదా వైకల్యం ఉన్న కస్టమర్ ను వేధించే ఉద్దేశం ఈ నిషేధానికి లేదు.

9. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా తన సర్క్యులర్ నెంబరు ద్వారా గమనించవచ్చు. DBOD. నెంబరు.లెగ్ BC.91/09.07.00512007-08 తేది 04.06.2008న ఆర్.ఆర్.బి.లతో సహా అన్ని షెడ్యూల్డ్ వాణిజ్య బ్యాంకులకు చెక్ బుక్ సదుపాయం/ఎటిఎం, లాకర్ వంటి బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను పొందడంలో దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులు సమస్యలను ఎదుర్కొంటున్నారని మరియు దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి ఈ సౌకర్యాలను నిరాకరించలేమని, ఎందుకంటే వారు చట్టబద్ధంగా ఒప్పందానికి అర్హులు కాబట్టి ఆ సౌకర్యాలను నిరాకరించలేమని నం.లెగ్ BC.91/09.07.00512007-08 తేది 04.06.2008న ఆర్.ఆర్.బి.లతో సహా అన్ని షెడ్యూల్డ్ వాణిజ్య బ్యాంకులకు సూచించింది. . థర్డ్ పార్టీ చెక్ సదుపాయం, నెట్ బ్యాంకింగ్ సదుపాయం, లాకర్ సౌకర్యం, రిటైల్ రుణాలు, క్రెడిట్ కార్డులు వంటి అన్ని బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి ఎటువంటి వివక్ష లేకుండా అందించాలని బ్యాంకులకు సూచించింది. పై సౌకర్యాలను ఉపయోగించుకోవడానికి దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి సాధ్యమైనంత సహాయం అందించాలని బ్యాంకులు తమ శాఖలకు సూచించాలని అభ్యర్థించారు.

10. 04 06.2008 నాటి ఆర్.బి.ఐ సర్క్యులర్ ప్రకారం ఇండియన్ బ్యాంక్స్ అసోసియేషన్ (ఐబిఎ) తన సర్క్యులర్ నెంబరు ద్వారా. CE/RB-1Nip/1766 dt. 18.11 2008 అనేది దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తుల వేలిముద్రను సంతకం స్థానంలో భద్రపరిచే అందుబాటులో ఉన్న సాంకేతిక పరిజ్ఞానాన్ని సూచిస్తుంది, అలాగే వికలాంగుల హక్కులపై ఐక్యరాజ్యసమితి కన్వెన్షన్ ఆన్ ది రైట్స్ ఆఫ్ డిజేబిలిటీస్ (యుఎన్సిఆర్పిడి) లోని ఆర్టికల్ 9 ను కూడా వికలాంగులు ఇతరులతో సమానంగా అన్ని సౌకర్యాలను పొందడానికి సంబంధించి, తదనుగుణంగా, సాధ్యమైనంత వరకు టాకింగ్ ఎటిఎంలను ఏర్పాటు చేయాలని బ్యాంకులకు సలహా ఇస్తుంది. విధానపరమైన మార్గదర్శకాలను సవరించడం మరియు ఆపరేటింగ్ సిబ్బందికి అవసరమైన సూచనలను జారీ చేయడాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకోవాలని ఐబిఎ తన సభ్యులను అభ్యర్థించింది దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాల కోసం విధానపరమైన మార్గదర్శకాలపై ఆర్పిఐ యొక్క సాధారణ సూచనలు కూడా అన్ని బ్యాంకులు ఇతర ఖాతాదారులకు అందించే అదే సౌకర్యాలను దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్లు అందించాలని పేర్కొంది. అదే సమయంలో ఈ సౌకర్యాలలో కొన్నింటిలో ఉన్న రిస్క్ గురించి కస్టమర్ కు తెలియజేయాలి, ఇది వికలాంగుడు కాని కస్టమర్ కంటే ఎక్కువగా ఉండవచ్చు. 2006లో శ్రీ ప్రసన్న కుమార్ పించా దాఖలు చేసిన డబ్ల్యుపి(సి) నెం.2215లో గౌరవ గౌహతి హైకోర్టు ఇదే విధమైన వివక్షను ఎదుర్కొన్న విషయాన్ని కూడా ప్రస్తావించడం సముచితం. పిటిషనర్ కు గౌహతిలోని ఎల్ డిబిఐ బ్యాంకులో చెక్ బుక్ సదుపాయంతో కూడిన పొదుపు బ్యాంకును తెరవడానికి అనుమతించాలని మధ్యంతర ఉత్తర్వు జారీ చేసింది. దృష్టి లోపం లేదా మరే ఇతర వైకల్యాలు లేకుండా. పిటిషనర్ కూడా సదరు బ్యాంకు ఖాతాను సాధారణ/సాధారణ కార్యకలాపాలకు అనుమతించాలని కోర్టు ఆదేశించింది. కోర్టు ఇచ్చిన మధ్యంతర ఉత్తర్వులను ఎల్బిఐ బ్యాంకు పూర్తి స్పూర్తితో అమలు చేసిందని, ఫలితంగా పిటిషనర్ అన్ని బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను ఇతరులతో సమానంగా అనుభవిస్తున్నాడని పేర్కొంది. ఒక దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ కోసం దేశంలో ఒక బ్యాంకు ఈ ఉత్తర్వులను విజయవంతంగా అమలు చేయగలిగితే, దేశంలోని అన్ని ఇతర బ్యాంకులు దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులందరికీ అలా చేయలేకపోవడానికి ఎటువంటి కారణం లేదు.

-----



11. ప్రతిస్పందక బ్యాంకు అనుసరిస్తున్న ప్రస్తుత విధానం ప్రకారం, దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తి ప్రతిసారీ బ్యాంకును వ్యక్తిగతంగా సందర్శించాల్సి ఉంటుందని, అతడు/ఆమె డబ్బు డ్రా చేయాల్సి ఉంటుందని, తద్వారా ఆ వ్యక్తి తప్పించుకోదగిన వేధింపులు మరియు అవాంఛనీయ పరిస్థితికి గురికావాల్సి ఉంటుందని కూడా గమనించబడింది.

12. పైన పేర్కొన్న వాస్తవాలు మరియు పరిస్థితులలో, మరియు దృశ్య మరియు ఇతర వైకల్యాలు ఉన్న వ్యక్తులు క్రమం తప్పకుండా ఎదుర్కొనే వివక్షకు సజీవంగా ఉండటం ద్వారా, మేము ప్రతిస్పందకుడిని ఈ క్రింది విధంగా ఆదేశిస్తున్నాము:

i) ఫిర్యాదుదారునితో సహా దృష్టి మరియు ఇతర వైకల్యాలు ఉన్న వ్యక్తులందరూ ఇతరులతో సమానంగా అన్ని బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను యాక్సెస్ చేయడానికి, ఉపయోగించడానికి మరియు ఆస్వాదించడానికి అనుమతించబడేలా చూసుకోండి. చెక్ షెనిలిటీ, నెట్ బ్యాంకింగ్ సదుపాయం, ఏటీఎం సదుపాయం, లాకర్ సదుపాయం వంటి సౌకర్యాలు ఉన్నాయి.

xiii) వికలాంగుల ఖాతాదారుల ప్రయోజనాలను పరిరక్షించడానికి భద్రతా యంత్రాంగాలను అభివృద్ధి చేస్తున్నప్పుడు, దృశ్య మరియు ఇతర వైకల్యాలు ఉన్న వ్యక్తుల హక్కులలో ఎట్టి పరిస్థితుల్లోనూ రాజీ పడకూడదు.

xiv) దృష్టి వైకల్యం ఉన్న కస్టమర్ యొక్క సంతకానికి సంబంధించి సంభావ్య అస్థిరతల వల్ల తలెత్తే సమస్యలను ఫింగర్ ప్రోబ్ మెషిన్ల ఇన్ ఫ్లెషన్ తో సహా వివిధ రకాలుగా పరిష్కరించవచ్చు.

xv) దృష్టి వైకల్యం ఉన్న ఖాతాదారులకు వారి బొటనవేలు ముద్ర వేయడం ద్వారా లేదా సంతకం యొక్క సాధారణ ప్రక్రియ ద్వారా బ్యాంకు ఖాతాను నిర్వహించే ఎంపిక ఇవ్వబడుతుంది.

xvi) దృష్టి వైకల్యం ఉన్న కస్టమర్ ల నుంచి ఎటువంటి అదనపు అండర్ టేకింగ్ (వికలాంగేతర పౌరుని నుంచి పొందని అండర్ టేకింగ్) పొందబడదు; మరియు బ్యాంకింగ్ పాలసీకి మానవీయ ముఖం ఉండాలి.

13. ఎస్బీఐ ప్రతిస్పందక శాఖ కార్పొరేట్ సెంటర్ సర్క్యూలేట్ చేసిన ప్రక్రియను అనుసరిస్తున్నందున.. పైన ఇచ్చిన ఆదేశాల నేపథ్యంలో స్టేట్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాకు చెందిన ముంబైలోని కార్పొరేట్ సెంటర్ సవరించిన సర్క్యులర్, ప్రక్రియను జారీ చేయడం సముచితంగా ఉంటుంది. ఈ ఉత్తర్వు యొక్క కాపీని రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా మరియు ఐబిఎకు కూడా మార్క్ చేయబడింది, వారు అన్ని వాణిజ్య బ్యాంకులు / సభ్యులకు తగిన సర్క్యులర్లను జారీ చేయవచ్చు. అంతేకాక, ప్రతిస్పందక బ్యాంకు అనుసరిస్తున్న ప్రస్తుత విధానం 04.01.2008 నాటి ఆర్బిఐ సర్క్యులర్ మరియు 18.11.2008 నాటి ఐబిఎ సర్క్యులర్ యొక్క స్ఫూర్తి మరియు ఉద్దేశ్యానికి విరుద్ధంగా ఉంది.

14. తదనుగుణంగా కేసును పరిష్కరిస్తారు.

(ప్రసన్న కుమార్ పింకా)  
వికలాంగుల చీఫ్ కమిషనర్

**దీనికి కాపీ:**

1. స్టేట్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా సీఎండీ. కార్పొరేట్ సెంటర్, - ఆర్ 1556 స్టేట్ బ్యాంక్ భవన్, 8 వ అంతస్తు, మేడమ్ కామా రోడ్, ముంబై, మహారాష్ట్ర.
2. చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్ (హెచ్ఆర్డి), రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, డిపార్ట్మెంట్ ఆఫ్ బ్యాంకింగ్ ఆపరేషన్స్ అండ్ డెవలప్మెంట్, సెంట్రల్ ఆఫీస్, 20వ అంతస్తు, సెంట్రల్ ఆఫీస్ బిల్డింగ్, షా భగత్ సింగ్ మార్గ్, ముంబై - 400 001
3. చైర్మన్, ఇండియన్ బ్యాంక్స్ అసోసియేషన్, వరల్డ్ ట్రేడ్ సెంటర్ కాంప్లెక్స్, సెంటర్-1 - ఆర్1555, కఫీ పరేడ్, ముంబై-400005.

[బొంగరం](#)

### 33. సీసీపీడీ ఆర్డర్ తేది: 05.09.2005

(2005) సిసిడిజెఐ

#### వికలాంగుల ప్రధాన కమిషనర్ కోర్టులో

[వికలాంగులు (సమాన అవకాశాలు, హక్కుల పరిరక్షణ మరియు పూర్తి భాగస్వామ్యం) చట్టం, 1995 ప్రకారం]

వీపీ సింఘానియా వర్సెస్ బ్యాంకింగ్ డివిజన్ అండ్ ఓఆర్ ఎస్.

**కేసు నెంబరు 2791 ఆఫ్ 2003 - 05.09.2005న నిర్ణయించబడింది**

వి.పి. సింఘానియా

అధ్యక్షుడు

నేషనల్ ఫెడరేషన్ ఆఫ్ ది బ్లెండ్ (ఘజియాబాద్ యూనిట్)

D-51, సెక్షన్ 9, విజయ్ నగర్

ఘజియాబాద్ (యు.పి.)

ఫిర్యాదు

v.

బ్యాంకింగ్ విభాగం

(కార్యదర్శి ద్వారా)

ఆర్థిక మంత్రిత్వ శాఖ, భారత ప్రభుత్వం

జీవన్ దీప్ భవనం

పార్లమెంట్ స్ట్రీట్

న్యూ ఢిల్లీ

ప్రతిస్పందకుడు నెం.1

ఇండియన్ బ్యాంక్స్ అసోసియేషన్

(ఆపరేషన్స్ వైస్ ప్రెసిడెంట్ ద్వారా)

వరల్డ్ ట్రేడ్ సెంటర్, 6వ అంతస్తు

సెంటర్ 1 బి.ఎల్.డి.జి., వరల్డ్ ట్రేడ్ సెంటర్ కాంప్లెక్స్

క్యాఫ్ పరేడ్

ముంబై - 400005

ప్రతిస్పందకుడు నెం.2

రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా

(దీని చీఫ్ జనరల్ మేనేజర్, బ్యాంకింగ్ ఆపరేషన్స్ ద్వారా)

డిపార్ట్ మెంట్ ఆఫ్ బ్యాంకింగ్ ఆపరేషన్స్ అండ్ డెవలప్ మెంట్

కేంద్ర కార్యాలయం, కేంద్రం 1

క్యాఫ్ పరేడ్, కొలాబా

ముంబై - 400005

బ్యాంకింగ్ సర్వీస్ - ఫిర్యాదుదారుడు ఒక జాతీయ బ్యాంకులో అధికారిగా పనిచేస్తున్న దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తి - బ్యాంకులు దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి ముఖ్యంగా సంతకం చేయలేని వారికి చెక్ బుక్ సదుపాయాన్ని అందించకపోవడం వల్ల ఫిర్యాదు బాధించబడుతుంది, అందువల్ల అటువంటి వ్యక్తులు పోస్ట్ డేటెడ్ చెక్కుల జారీ అవసరమైన చోట ఎటువంటి రుణ సౌకర్యాలను పొందడం అసాధ్యం అవుతుంది - వెరిఫికేషన్ / సర్టిఫికేషన్ తరువాత దృష్టి లోపం ఉన్న ఖాతాదారులకు చెక్ బుక్ సదుపాయాన్ని విస్తరించాలని ఫిర్యాదుదారుడు విజ్ఞప్తి చేశాడు ఎడమ చేతి బొటనవేలు

ఇంప్రెషన్ (LHTI)/రైట్ హ్యాండ్ బొటన వేలిముద్ర (RHTI) - ప్రతివాది నెం.1 బ్యాంకులు ఇప్పటికే దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు చెక్ బుక్ సదుపాయాన్ని కేస్ టు కేస్ ప్రాతిపదికన జారీ చేసే పద్ధతిని అనుసరిస్తున్నాయని నివేదించారు - అంతేకాకుండా, దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులు సమాన నెలవారీ వాయిదాలు (ఈఎమ్ఐ) చెల్లించే ఉద్దేశ్యం కోసం ఇసిఎస్ డెబిట్ వంటి ఎలక్ట్రానిక్ మెకానిజం యొక్క ప్రయోజనాన్ని పొందవచ్చని పేర్కొన్నారు - ప్రతిస్పందకుడు నెం.3 దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులు చట్టబద్ధంగా ఒప్పందానికి అర్హులని అభిప్రాయపడ్డారు. అందువల్ల చెక్ బుక్ సదుపాయం లేదా ఎటిఎం/లాకర్ నిర్వహణను వారికి నిరాకరించలేము - అంతేకాకుండా, డ్యూటీ అధీకృత వ్యక్తులు లేదా నోటరీ పబ్ ఆఫ్ అటార్నీ ఉన్న వ్యక్తి సంతకం కింద అదే ప్రయోజనాలను పొడిగించవచ్చు - ఈ విషయం యొక్క ప్రాముఖ్యతను గుర్తించి ప్రతివాదుల అభిప్రాయం కోసం వివిధ అంశాలను రూపొందించారు - ప్రతివాది నెం.2 ఈ విషయాన్ని సీనియర్స్ బ్యాంకర్ల స్టాండింగ్ కమిటీకి రిఫర్ చేసింది, ఇది తక్షణ మార్పును ప్రతిపాదించింది. ఫిర్యాదుదారుడు సూచించిన చర్యలు మోసపోయే ప్రమాదం ఉన్నందున ప్రస్తుత వ్యవస్థలో అవసరం - చెక్ బుక్, లాకర్ మరియు ఎటిఎం సౌకర్యాల నిర్వహణ దృష్టి లోపం ఉన్న ఖాతాదారులకు అపహాస్యం చేయబడదు - వివరణాత్మక సూచనలు జారీ చేయబడ్డాయి.

కీలక పదం(లు): బ్యాంకింగ్ సర్వీస్: చెక్ బుక్: వేలిముద్ర

వ్యక్తిగతంగా ఫిర్యాదుదారుడు, ఎం.కె.రస్టోగి, సుభాష్ వశిష్ట, న్యాయవాది (ఫిర్యాదుదారుడి తరపున): ఎ.థామస్, అండర్ సెక్రటరీ, వీపీ గ్రోవర్. సీనియర్ రీసెర్చ్ ఆఫీసర్ రామ్ రన్వర్, సెక్షన్ ఆఫీసర్ ప్రేమ్ మియువల్, సెక్షన్ ఆఫీసర్, హేమ్ బ్లాటియా అసిస్టెంట్ (ప్రతివాదులు నెం.1): వి. వైస్ ప్రెసిడెంట్ (ప్రతివాది నెం.2): సుబతా దాస్. డిప్యూటీ జనరల్ మేనేజర్ (ప్రతిస్పందకుడు నెం.3 కొరకు)

టి.డి.దరియాల్, డి.సి.సి. - వి.పి.సింఘనియా, దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తి 18.08.2003న వికలాంగుల ప్రధాన కమిషనర్ కోర్టులో ఫిర్యాదు చేశారు. నేషనల్ ఫెడరేషన్ ఆఫ్ ది బ్లైండ్ (ఘజియాబాద్ యూనిట్) అధ్యక్షుడిగా ఉన్న ఆయన సంతకాలు చేయలేని వ్యక్తులకు, ముఖ్యంగా సంతకం చేయలేని వారికి ఏ బ్యాంకు చెక్ బుక్స్ కూడా ఇవ్వరు. రుణదాత ఆర్థిక సంస్థలు ముందుగానే రుణగ్రహీతలు సంతకం చేసిన పోస్ట్ డేటెడ్ చెక్కులను డిమాండ్ చేస్తాయి. ఈ విధంగా వారు గృహ లేదా ఇతర రుణ సౌకర్యాలను పొందడానికి అనుమతించబడరు. ప్రతి చెక్ లీఫ్ పై అటువంటి ఖాతాదారుల ఎడమ చేతి బొటనవేలు ముద్ర (ఎల్ హెచ్ టిఐ/ రైట్ హ్యాండ్ థంబ్ ఇంప్రెషన్ (ఆర్ హెచ్ టిఐ) వెరిఫికేషన్ / సర్టిఫికేషన్ చేసిన తరువాత బ్యాంకు వారి అంధ ఖాతాదారులకు చెక్ బుక్ లను అందించాలని ఆయన సూచించారు. అందువల్ల ఈ విషయాన్ని ప్రతివాది నెం.1, 3 దృష్టికి తీసుకెళ్లాలని కోరారు.

2. వికలాంగుల చట్టం 1955లోని సెక్షన్ 59 కింద ఫిర్యాదును నమోదు చేసిన వికలాంగుల ప్రధాన కమిషనర్ కార్యాలయం ఇకపై ఈ కేసుకు సంబంధించిన తన వివరణను సమర్పించాలని ప్రతివాది నెం.1కు 09.09.2003 నాటి కారణాన్ని చూపించాలని నోటీసు జారీ చేసింది.

3. స్పందన లేకపోవడంతో 21.01.2004న వ్యక్తిగత విచారణ జరిపారు. 21.01.2004న ప్రతివాది నెం.1 ప్రతినిధి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియాను సంప్రదించాల్సిన అవసరం ఉందని, మరింత సమయం కావాలని కోరడంతో ఆర్థిక మంత్రిత్వ శాఖ, బ్యాంకింగ్ విభాగం తమకు నోటీసు అందలేదని తెలియజేసింది. నెలరోజుల్లోగా సమాధానం ఇవ్వాలని, ఆ తర్వాత రెండు వారాల్లోగా కౌంటర్ దాఖలు చేయాలని పిటిషనర్ కు సూచించింది.

4. 2004 మార్చి 12న అందిన లెటర్ నెం.3/2/2004-ఎస్ సిటీ (బి) ద్వారా ప్రతివాది నెం.1 ఇండియన్ బ్యాంక్స్ అసోసియేషన్ తో సంప్రదింపులు జరిపి ఈ విషయాన్ని పరిశీలించినట్లు తెలియజేశారు. దృష్టి లోపం ఉన్న ఖాతాదారులకు బ్యాంకులు కేస్ టు కేస్ ప్రాతిపదికన చెక్ బుక్ సదుపాయాన్ని కల్పిస్తున్నాయని పేర్కొంది. అక్రమార్కులు చెక్కులను దుర్వినియోగం చేయవద్దని వారు హెచ్చరిస్తున్నారు. కౌంటర్ అంతటా నగదు చెల్లింపుల కోసం బొటనవేలు ముద్రను ఉపయోగించడం పరిమితం చేయబడింది. రుణదాతల ద్వారా సమాన నెలవారీ వాయిదాలను సేకరించడానికి ఎలక్ట్రానిక్ క్లియరింగ్ అరేంజ్ మెంట్స్ (ఇసిఎస్ డెబిట్) యొక్క యంత్రాంగాన్ని ఉపయోగించవచ్చు. ఈఎమ్ఐకి ప్రాతినిధ్యం వహించే రుణ సంస్థల నుండి స్వీకరించిన క్లెయిమ్లను గౌరవించడానికి ఖాతాదారుడు తన బ్యాంకర్కు ఆదేశాన్ని ఇవ్వవచ్చు. ఈ నేపథ్యంలో దృష్టి లోపం ఉన్న వారికి తప్పనిసరిగా చెక్ బుక్స్ జారీ చేసేలా బ్యాంకులకు ఆదేశాలు జారీ చేయడం సరికాదని బ్యాంకింగ్ విభాగం అభిప్రాయపడింది. 2004 మార్చి 17వ తేదీన ఇచ్చిన ఫిర్యాదులో చెక్ లీఫ్ పై కస్టమర్ వేలిముద్రను బ్యాంకు అధికారి ధృవీకరించారని, అందువల్ల ఎలాంటి మోసాలకు ఆస్కారం లేదని పేర్కొన్నారు. ఈ విషయాన్ని ఆర్బిఐకి గానీ, ఐబీఎకు గానీ స్పష్టం చేయలేదని తెలుస్తోంది. బ్యాంకింగ్ విభాగం, రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, ఇండియన్ బ్యాంక్ అసోసియేషన్ కు ఫోన్ చేయాలని కోరారు.

5. రెండవ వ్యక్తిగత విచారణ 14.05.2004 న షెడ్యూల్ చేయబడింది, ఈ సమయంలో ప్రతివాది నెం.1 వాయిదాల మొత్తాన్ని తెలిసిన నిర్దిష్ట ప్రయోజనం కోసం దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తికి చెక్ బుక్ లను ఉపయోగించే ప్రతిపాదనను పరిశీలించడానికి రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా (ఆర్ బిఐ) దృష్టికి తీసుకెళ్లినట్లు తెలియజేశారు. వారి అభిప్రాయాలు అందిన వెంటనే నిర్ణయాన్ని తెలియజేస్తామన్నారు. సంబంధిత ఏజెన్సీకి చెల్లించాల్సిన విద్యుత్ బిల్లు చెల్లింపు, చెల్లింపు మొత్తం ముందుగా తెలియని హౌసింగ్ సొసైటీలకు చెల్లించాల్సిన ఛార్జీలు వంటి ఇతర నిర్దిష్ట అవసరాలకు కూడా చెక్ బుక్ సదుపాయాన్ని అనుమతించాలని ఆర్థిక మంత్రిత్వ శాఖ తీసుకుంటున్న చొరవను పిటిషనర్ అభినందించారు. ఇలాంటి సందర్భాల్లో చెక్ బుక్ జారీ చేసే సమయంలో సంబంధిత బ్యాంకు చెల్లింపుదారుడి పేరు రాయాలని, సంతకం చేయలేని దృష్టి లోపం ఉన్న ఖాతాదారుడి వేలిముద్రను సరిచూసుకోవాలని సూచించారు.

6. 25.06.2004 నాటి లెటర్ నెం.3/2/2004-SOT(B) ద్వారా ప్రతిస్పందకుడు నెం.1, ఆర్ బిఐతో సంప్రదింపులు జరిపి, లెటర్ నెంబరు ద్వారా సభ్య బ్యాంకులకు కొన్ని మార్గదర్శకాలను జారీ చేసిందని తెలియజేశారు. OPR/JSM/17-04/2008 తేది 15.04.2004. ఈ విషయాన్ని ఆర్బిఐ పరిశీలించిందని, చట్టబద్ధంగా చెప్పాలంటే అంధులు/తక్కువ దృష్టి ఉన్న వ్యక్తులకు చెక్ బుక్ సదుపాయం/ఎటిఎం/లాకర్ నిర్వహణను నిరాకరించలేమని ఆర్బిఐ అభిప్రాయపడింది. ఇంకా, అటువంటి చెక్ బుక్ సదుపాయం / లాకర్ యొక్క నిర్వహణను సరైన అధీకృత వ్యక్తి/ నోటరీ పవర్ ఆఫ్ అటార్నీ ఉన్న వ్యక్తుల సంతకం కింద అనుమతించినట్లయితే ఇది సురక్షితంగా మరియు చట్టబద్ధంగా చెల్లుబాటు అవుతుంది. అంధులు/తక్కువ దృష్టి ఉన్న వ్యక్తులు ఎటిఎం నిర్వహణ కూడా సాంకేతిక పరిజ్ఞానం మార్పుతో సురక్షితంగా మరియు చట్టబద్ధంగా చెల్లుబాటు అవుతుంది. పై పరిస్థితుల దృష్ట్యా అంధుల ఎలెక్ట్రానిక్/ఆర్కైవ్డ్ వెరిఫికేషన్/సర్టిఫికేషన్ తర్వాత బ్యాంకులు పోస్ట్ డేటెడ్ చెక్కులను జారీ చేయవచ్చని, తద్వారా వారు ఆర్థిక సంస్థల నుంచి రుణాలు పొందవచ్చని ఆర్బిఐ అభిప్రాయపడింది.

7. ఈ కోర్టు యొక్క 04.08.2004 లేఖ ద్వారా, అంధులు/తక్కువ దృష్టి ఉన్న వ్యక్తులకు చెక్ బుక్ లు జారీ చేయడానికి మరియు ఎటిఎం/లాకర్ సౌకర్యాన్ని అనుమతించడానికి బ్యాంకులకు ఆదేశాలు జారీ చేసే విషయాన్ని ఆర్ బిఐ దృష్టికి తీసుకెళ్లాలని ప్రతివాది నెం.1కు సూచించారు. లెటర్ నెంబరు 3/2/2004-SCT (B) తేది 27.08.2004 ద్వారా, ప్రతివాది నెం.1 14.08.2004 నాటి ఆర్ బిఐ యొక్క లేఖ కాపీని పంపాడు.

చట్టపరంగా బలమైన మరియు కార్యాచరణపరంగా సాధ్యమయ్యే పరిష్కారాన్ని కనుగొనే ఉద్దేశ్యంతో ఐబిఎతో సంప్రదింపులు జరిపి మరింత పరిశీలించారు. చెల్లింపు గురించి ముందుగా తెలియనప్పుడు, చెక్కుల దుర్వినియోగం / మోసపూరిత ఉపయోగం యొక్క పరిధిని తోసిపుచ్చలేమని ఆర్బిఐ ఐబిఎ సలహా గురించి ప్రస్తావించింది, ఎందుకంటే అంధులు చెక్ ఫారాలపై వివరాలను స్వతంత్రంగా పూరించలేరు. దీనికి పరిష్కారంగా అంధులు కరెంటు బిల్లు లేదా ఇతర బిల్లులతో బ్యాంకుకు వచ్చి చెక్కు మొత్తాన్ని పూరించడానికి సంబంధిత బ్యాంకు అధికారి సహాయం తీసుకోవాల్సి ఉంటుంది, ఎందుకంటే అంధుల వేలిముద్రను చూసే/ గుర్తించే వ్యక్తులలో సంబంధిత బ్యాంకు అధికారి ఒకరు. తమకు మరో ఆచరణయోగ్యమైన ప్రతిపాదన ఏదీ కనిపించలేదని, పై ప్రతిపాదనపై వికలాంగుల ప్రధాన కమిషనర్ కార్యాలయం అభిప్రాయాలను కోరామని ఐబీఎ పేర్కొంది.

8. ఈ విషయం 2003 ఆగస్టు నుంచి పెండింగ్ లో ఉందని, దృష్టిలోపం ఉన్నవారు ఎదుర్కొంటున్న సమస్యలను దృష్టిలో ఉంచుకుని ఆర్థిక మంత్రిత్వ శాఖ, ఆర్ బిఐ, ఐబిఎ, నేషనల్ కాన్సెడరేషన్ ఆఫ్ ది ఇండియా, ఆలిండియా కాన్సెడరేషన్ ఆఫ్ ది బ్లైండ్ ప్రతినిధుల సమావేశం 22.02.2005 న వికలాంగుల కమీషనర్ కార్యాలయంలో జరిగింది. విస్తృత చర్చల తరువాత, ఆర్బిఐతో సంప్రదించి ఐబిఎ పరిశీలన కోసం ఈ క్రింది సూచనలను ఏకగ్రీవంగా చేసింది.

i) అంధత్వం, తక్కువ దృష్టి ఉన్న వ్యక్తులను వ్యక్తిగత ఖాతాలు తెరవడానికి అనుమతించాలి మరియు ఖాతా చెల్లింపు చెక్కులను మాత్రమే జారీ చేయాలి.

ii) చెక్ బుక్ జారీ చేసే సమయంలో, సంతకం లేదా వేలిముద్ర జారీ సమయంలో, థర్డ్ పార్టీలకు చెల్లింపులు చేసే సమయంలో సంతకాలను సరిపోల్చుకుండా ఉండటానికి ఖాతాదారుని యొక్క వేలిముద్రను బ్యాంకు అధికారులు ధృవీకరించాలి.

xvii) బ్యాంకు అధికారులను అప్రమత్తం చేయడానికి "కేర్-చెక్ ఫర్ విజువల్ ఇంపెయిర్డ్" వంటి చెక్కులపై తగిన హెచ్చరికను ముద్రించే సాధ్యాసాధ్యాలను ఐబిఎ పరిశీలిస్తుంది.

xviii) చెక్ బుక్ జారీ చేసే సమయంలో తన సొంత రిస్క్ తో చెక్ బుక్ జారీ చేస్తామని ఖాతాదారుడు బ్యాంకుకు అండర్ టేకింగ్ ఇవ్వాలి.

xix) లాకర్ కేటాయింపు, దాని నిర్వహణకు సంబంధించిన ఆందోళనలను ఆర్బిఐతో సంప్రదించి ఐబీఎ పరిశీలిస్తుంది. లాకర్ ను ఆపరేట్ చేయడానికి వ్యక్తి స్వయంగా బ్యాంకుకు వెళ్లాల్సి ఉంటుంది, అందువల్ల దీనికి పెద్దగా భద్రతా సమస్యలు ఉండవు అనే వాస్తవాన్ని దృష్టిలో ఉంచుకోవాలి.

xx) అంధులకు ఎటిఎం సౌకర్యాలు కల్పించే అంశాన్ని కూడా ఐబిఎ పరిశీలిస్తుంది మరియు వారి ప్రయోజనం కోసం ఆధునిక బ్యాంకింగ్ సాంకేతికతను అవలంబించే అవకాశాలను అన్వేషిస్తుంది.

పై అంశాలపై ఐబీఎ 2005 మార్చి 31లోగా నివేదిక సమర్పించాల్సి ఉంది. ఆల్ ఇండియా కాన్సెడరేషన్ ఆఫ్ ది బ్లైండ్ 2004 సెప్టెంబర్ 12న సమర్పించిన వినతిపత్రంలో లేవనెత్తిన రచయితల అర్హత షరతులు, పరీక్షలో అదనపు సమయం తదితర అంశాలను పరిష్కరించాలని ఐబీఎకు సూచించగా, దాని కాపీని రామచంద్రన్ కు అందజేశారు.

ఈ తీర్పును ఈ కోర్టుకు, ఆల్ ఇండియా కాన్వెడరేషన్ ఆఫ్ ది బ్లైండ్ కు తెలియజేయాలని ఐబీఎకు సూచించారు.

9. లెటర్ నెం. OPR/17-04/007 తేదీ 5, ఏప్రిల్ 2005 ఐబిఎ ఈ విషయాన్ని తమ సీనియర్ బ్యాంకర్ల స్టాండింగ్ కమిటీ పరిశీలనకు పంపుతున్నట్లు తెలియజేసింది. 17.06.2005 నాటి లేఖ ద్వారా, విజయా బ్యాంక్ చైర్మన్ మరియు మేనేజింగ్ డైరెక్టర్ అధ్యక్షతన ఉన్న స్టాండింగ్ కమిటీ అయిన తన లీగల్ అండ్ ఆపరేషనల్ కమిటీ యొక్క ఈ క్రింది నిర్ణయాలను ఐబిఎ తెలియజేసింది:

పై సూచనలను కమిటీ వివరంగా చర్చించిందని, అందుల (అంధ) ఖాతాదారుల ప్రయోజనాలను పరిరక్షించడానికి ఎస్కార్డ్ తో వ్యక్తిగతంగా బ్యాంకుకు వచ్చి వారి ఖాతా నుంచి నగదును ఉపసంహరించుకోవాలని అభిప్రాయపడింది. విత్ డ్రా ఫారాలు/చెక్కులను ఎస్కార్డ్ లు టిల్లింగ్ చేస్తారు మరియు దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ యొక్క సంతకం/బొటనవేలు ముద్రను బ్యాంకు అధికారి ధృవీకరిస్తారు మరియు విత్ డ్రా చేసిన మొత్తాన్ని కూడా అటువంటి ఖాతాదారులకు తెలియజేస్తారు, తద్వారా ఖాతా నుండి వాస్తవంగా విత్ డ్రా చేసిన మొత్తం గురించి అతడు/ఆమె తెలుసుకుంటారు. దృష్టి లోపం ఉన్న ఖాతాదారులకు చెక్ బుక్ లను జారీ చేయడం ప్రమాదంతో కూడుకున్నదని, ఎందుకంటే దృష్టి లోపం కారణంగా అటువంటి ఖాతాదారుల ఖాతా నుండి డబ్బు దుర్వినియోగం / మోసపూరిత ఉపసంహరణకు అవకాశం ఉందని కమిటీ అభిప్రాయపడింది. అందువల్ల అటువంటి ఖాతాదారుల ప్రయోజనాలను, అలాగే బ్యాంకు ప్రయోజనాలను పరిరక్షించడానికి, పైన పేర్కొన్న విధంగా దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి సేవలు అందించే ప్రస్తుత వ్యవస్థలో ఎటువంటి మార్పును సిఫారసు చేయకూడదని నిర్ణయించారు. హౌసింగ్ లోన్, కన్స్ట్రక్షన్ లోన్ వంటి రిటైల్ లోన్ కోసం ముందుగా నిర్ణయించిన ఈఎంఐఎస్ చెల్లింపు కోసం ఖాతాదారులకు ఖాతా చెల్లింపు చెక్కులను అందించాలనే సూచనకు సంబంధించి, వ్యక్తిగత బ్యాంకు ఈ విషయంలో తగిన అభిప్రాయాన్ని తీసుకోవచ్చు. అటువంటి తరగతి ఖాతాదారులకు ఎటిఎం సౌకర్యాలను అందించడానికి సంబంధించి, వారి వైకల్యాలు మరియు ఖాతా నుండి మోసపూరితంగా ఉపసంహరించుకునే ఎటిఎం కార్డులను అనధికారికంగా ఉపయోగించే అవకాశాన్ని పరిగణనలోకి తీసుకొని, దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తి సురక్షితమైన పద్ధతిలో ఎటిఎం సదుపాయాన్ని అందించడానికి సాంకేతిక పురోగతి సాధించకపోతే అటువంటి కస్టమర్ కు ఎటిఎం సదుపాయాన్ని అందించడం సాధ్యమయ్యే ప్రతిపాదన కాదని కమిటీ అభిప్రాయపడింది.

దృష్టి లోపం ఉన్న ఖాతాదారులకు లాకర్ సదుపాయం కల్పించే విషయంలో, దృష్టి లోపం ఉన్న ఖాతాదారులతో పాటు బ్యాంకుల ప్రయోజనాలను పరిరక్షించడానికి బ్యాంకులు తగిన నియమనిబంధనలతో ఉమ్మడి ఖాతాను తెరవవచ్చని కమిటీ అభిప్రాయపడింది.

ఈ అంశంపై చర్చను ముగించిన చైర్మన్, ఖాతాదారుడి సమీప బంధువులు లేదా బంధువులు సంతకం చేసిన ఖాతా నుండి మోసపూరిత ఉపసంహరణ జరిగినప్పుడు ఖాతాదారుడు తన సంతకాన్ని కాపీ చేసినప్పుడు ఖాతాదారుడు కూడా అంతే బాధ్యత వహించాలని, ఎందుకంటే ఖాతాదారుడు బ్యాంకు జారీ చేసిన చెక్కును తగిన జాగ్రత్తలు / సురక్షిత కస్టడీ తీసుకోలేదని అన్నారు.

27. ఐబిఎ యొక్క పై సిఫార్సు/నిర్ణయాలను అనుసరించడానికి ఈ కోర్టు సుముఖంగా లేనందున, మరో విచారణ 2005 జూలై 28 న షెడ్యూల్ చేయబడింది, ఇది ముంబైలో భారీ వర్షాల కారణంగా రెండుసార్లు వాయిదా పడింది మరియు చివరికి 2005 ఆగస్టు 23 న జరిగింది. విచారణ సందర్భంగా ఇండియన్ బ్యాంక్స్ అసోసియేషన్ వైస్ ప్రెసిడెంట్ (ఆపరేషన్స్) శ్రీ వి రామచంద్రన్ మాట్లాడుతూ, ఇమిడి ఉన్న సమస్యలను పరిగణనలోకి తీసుకోవడానికి ఐబిఎ స్టాండింగ్ కమిటీ యొక్క అభిప్రాయాలు మరియు నిర్ణయాలను ఇప్పటికే లెటర్ నెంబరు ద్వారా తెలియజేశామని పేర్కొన్నారు. BD/L&O/200 తేది 17.06.2005. తన దగ్గర ఏమీ లేదు.

-----



జోడించడానికి. రిజర్వ్ బ్యాంక్ ఆఫ్ ఇండియా, ఆర్థిక మంత్రిత్వ శాఖ (బ్యాంకింగ్ విభాగం) అభిప్రాయాలను విన్న తర్వాత ఈ కోర్టు ఒక అభిప్రాయాన్ని తీసుకోవచ్చని ఆయన పేర్కొన్నారు.

**28.** బ్యాంకింగ్ విభాగానికి ఆర్బిఐ రెగ్యులేటరీ అథారిటీ అని ఆర్థిక మంత్రిత్వ శాఖ ప్రతినిధి, సెక్షన్ ఆఫీసర్ శ్రీ రామ్ కన్వర్ అన్నారు. టీఎస్ నిర్ణయాలను సంబంధిత వారంతా పాటించాల్సి ఉంటుంది.

**29.** శ్రీ వి. ఫిర్యాదుదారు పి.సింఘానియా మాట్లాడుతూ, జీవిత భాగస్వామి కూడా అంధులు మరియు మైనర్ పిల్లలను కలిగి ఉన్న లేదా ఒంటరిగా ఉన్న అంధుడు ఉన్న అంధులకు నోటరీడ్ పవర్ ఆఫ్ అటార్నీ లేదా తగిన అధీకృత వ్యక్తి లభ్యత కష్టమని పేర్కొన్నారు. అందువల్ల, రుణం చెల్లింపు, యుటిలిటీ బిల్లులు మొదలైన నిర్దిష్ట ప్రయోజనం కోసం క్రాఫ్ చెక్ బుక్ జారీని నిరాకరించకూడదు. అందుకైన ఖాతాదారుడు తన సొంత రిస్క్ తో చెక్ బుక్ జారీ చేయాలనే హామీతో ఖాళీ చెక్కులను క్రాస్ చేయడం సమస్య కాకూడదు. ఎటిఎం, లాకర్ నిర్వహణను కూడా దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులకు అనుమతించాలని ఆయన పేర్కొన్నారు.

**30.** 22.02.2005న జరిగిన విచారణలో పేరా 8లో పేర్కొన్న వివిధ అంశాలపై సవివరంగా చర్చించి, బ్యాంకింగ్ సౌకర్యాలను పొందడంలో దృష్టి లోపం ఉన్నవారు ఎదుర్కొంటున్న సమస్యలకు సానుకూల పరిష్కారాన్ని కనుగొనడానికి పరిశీలన మరియు పరిశీలనకు సూచనలు చేశారు.

**31.** ఐబిఎ, ఆర్ బిఐ, ఆర్థిక మంత్రిత్వ శాఖ (బ్యాంకింగ్ విభాగం) మరియు ఫిర్యాదుదారు యొక్క రాతపూర్వక మరియు మౌఖిక సమర్పణలను పరిగణనలోకి తీసుకున్న తరువాత, దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులు ఆ సదుపాయాన్ని ఆపరేట్ చేయడానికి / ఉపయోగించడానికి రిస్క్ చేసే అవకాశంపై చెక్ బుక్, లాకర్ మరియు ఎటిఎం సౌకర్యాన్ని నిరాకరించలేమని ఈ కోర్టు గట్టిగా అభిప్రాయపడింది. కొన్ని బ్యాంకులు దృష్టి లోపం ఉన్న ఖాతాదారులకు దాదాపు ప్రతి బ్యాంకింగ్ సదుపాయాన్ని అనుమతించాయి. ఒక బ్యాంకు ఇలాంటి ఖాతాదారులకు ఈ సదుపాయాన్ని అనుమతించగలిగితే, ఇతర బ్యాంకులు కూడా చేయవచ్చు. అందువల్ల, ఈ ఉత్తర్వు అందిన 45 రోజుల్లోగా అన్ని బ్యాంకులు అమలు చేయడానికి తగిన ఆదేశాలు జారీ చేయాలని ఈ కోర్టు ఆర్థిక మంత్రిత్వ శాఖ, బ్యాంకింగ్ విభాగం మరియు ఆర్బిఐకి సలహా ఇస్తుంది.

ఎ) దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తులు చెక్ బుక్ సదుపాయంతో ఖాతా తెరవడానికి అనుమతించాలి (జారీ సమయంలో చెక్కులు దాటాలి) తన స్వంత రిస్క్ తో చెక్ బుక్ జారీ చేస్తామని ఖాతాదారుడు హామీ ఇవ్వాలి. ఖాతాదారుడి అభ్యర్థన మేరకు రిటైల్ రుణాలు, యుటిలిటీ బిల్లులు మొదలైన వాటికి క్రమానుగత చెల్లింపులు చేయడానికి బ్యాంకు నిర్దిష్ట చెల్లింపుదారుడి పేరిట చెక్కులను జారీ చేయాలి. చెక్ బుక్ జారీ చేసే సమయంలో ఖాతాదారుడి వేలిముద్రను బ్యాంకు అధికారి సరిగ్గా అతికించి ధృవీకరించాలి.

ఎ) నగదు ఉపసంహరణల కోసం దృష్టి లోపం ఉన్న వ్యక్తి వ్యక్తిగతంగా బ్యాంకు అధికారి ముందు హాజరు కావాలి, అతను "చెక్కు / ఉపసంహరణ స్లిప్పులను నింపడానికి వీలు కల్పిస్తుంది.

B) ఉమ్మడి ఖాతాపై పట్టుబట్టకుండా దృష్టి లోపం ఉన్న ఖాతాదారులకు కూడా లాకర్లను నిర్వహించే సదుపాయాన్ని అనుమతించాలి, ఎందుకంటే ఒంటరిగా ఉన్నవారికి లేదా వారి జీవిత భాగస్వామి కూడా దృష్టి లోపం ఉన్నవారికి మరియు పిల్లలు మైనర్లుగా ఉన్నవారికి ఇది సాధ్యం కాకపోవచ్చు.

C) దృష్టి లోపం ఉన్న కస్టమర్ కు డిమాండ్ మేరకు ఎటిఎం సదుపాయాన్ని అనుమతించాలి ఇతర ఖాతాదారులకు అందుబాటులో ఉన్న విధంగా, 30 కొత్త వాటిని ఇన్ స్టాల్ చేసినప్పుడల్లా మాట్లాడే ఎటిఎంలను ప్రాసెస్ చేయాలి. ఇలాంటి ఎటిఎం మెషిన్ ను ఇప్పటికే పుణె/ముంబైలోని కొన్ని బ్యాంకులు ఏర్పాటు చేశాయి.

ఇ) వీల్ చైర్ వినియోగదారులు వంటి ఇతర కేటగిరీల వికలాంగులకు కూడా ఎటిఎంలు అందుబాటులో ఉండేలా బ్యాంకులు చూసుకోవాలి.

**బొంగరం**

-----

## ప్రాప్యత

34. యాక్సెసబుల్ ఇండియా క్యాంపెయిన్ (సుగమ్య భారత్ అభియాన్)
35. భారత ప్రభుత్వ వెబ్ సైట్ ల కొరకు మార్గదర్శకాలు
36. వెబ్ ప్రాప్యత
37. మొబైల్ ప్రాప్యత
38. యూనివర్సల్ ఎలక్ట్రానిక్ యాక్సెసబిలిటీపై జాతీయ విధానం
39. ఎలక్ట్రానిక్ డెలివరీ ఆఫ్ సర్వీసెస్ బిల్లు, 2011
40. వికలాంగుల కొరకు అవరోధం లేని నిర్మాణ వాతావరణం కొరకు  
సమన్వయపరచబడిన మార్గదర్శకాలు మరియు స్థల ప్రమాణాలు
41. అంతర్జాతీయ పద్ధతులు - అందుబాటు బ్యాంకింగ్

## 34. యాక్సెసబుల్ ఇండియా క్యాంపెయిన్ (సుగమ్య భారత్ అభియాన్)

### దివ్యాంగులకు అందుబాటులో ఉండే వాతావరణాన్ని సృష్టించడం

1. వికలాంగులకు (పిడబ్ల్యుడి) సార్వత్రిక ప్రాప్యత అనేది సమాన అవకాశాలను పొందడానికి మరియు స్వతంత్రంగా జీవించడానికి మరియు సమ్మిళిత సమాజంలో జీవితంలోని అన్ని అంశాలలో పూర్తిగా పాల్గొనడానికి వీలు కల్పించడానికి కీలకం. వికలాంగుల (సమాన అవకాశాలు, హక్కుల పరిరక్షణ, పూర్తి భాగస్వామ్యం) చట్టం- 1995లోని సెక్షన్ 44, 45, 46 ప్రకారం రవాణాలో వివక్ష, రహదారిపై వివక్ష, నిర్మాణ వాతావరణంలో వివక్ష లేకుండా ఉండాలి. భారతదేశం సంతకం చేసిన వికలాంగుల హక్కులపై ఐక్యరాజ్యసమితి కన్వెన్షన్ (యుఎన్సిఆర్పిడి) ఆర్టికల్ 9 ప్రకారం దివ్యాంగులకు (ఎ) సమాచారం, (బి) రవాణా, (సి) భౌతిక పర్యావరణం, (డి) కమ్యూనికేషన్ టెక్నాలజీ మరియు (ఇ) సేవలు మరియు అత్యవసర సేవలకు ప్రాప్యతను నిర్ధారించడానికి ప్రభుత్వాలపై బాధ్యత వహిస్తుంది. వికలాంగుల ఆసియా, పసిఫిక్ దశాబ్దంపై ఐక్యరాజ్యసమితి ఎకనామిక్ అండ్ సోషల్ కమిషన్ ఫర్ ఆసియా అండ్ పసిఫిక్ (యూఎన్ఈఎస్సీఎఫ్) వర్కింగ్ గ్రూప్ రెండో సెషన్ను 2015 మార్చి 2-3 తేదీల్లో న్యూఢిల్లీలో యూఎన్ఈఎస్సీఎఫ్ సెక్రటేరియట్ సహకారంతో నిర్వహించారు. వికలాంగుల కొరకు ఇంచియాన్ స్ట్రాటజీ "మేక్ ది రైట్ రియల్" అమలును పర్యవేక్షించడానికి యునెస్కాప్ సెక్రటేరియట్ ద్వారా ఈ వర్కింగ్ గ్రూప్ ఏర్పాటు చేయబడింది. లక్ష్యం నెం. ఇంచియాన్ స్ట్రాటజీ యొక్క '3' "భౌతిక పర్యావరణం, ప్రజా రవాణా, జ్ఞానం, సమాచారం మరియు కమ్యూనికేషన్ కు ప్రాప్యతను పెంపొందించడం".

2. దివ్యాంగుల ఎదుగుదలకు, అభివృద్ధికి సమాన అవకాశాలు, ప్రాప్యత కల్పించి ఉత్పాదక, సురక్షితమైన, గౌరవప్రదమైన జీవితాలను గడపాలన్నది ప్రభుత్వ దార్శనికత. డిపార్టుమెంటు యొక్క దార్శనికతను ముందుకు తీసుకువెళ్ళడానికి, ఎనేబుల్ మరియు అడ్డంకులు లేని వాతావరణాన్ని సృష్టించడంలో దివ్యాంగులతో సహా పౌరులందరికీ సార్వత్రిక ప్రాప్యతను సాధించే దిశగా దేశవ్యాప్త అవగాహన ప్రచారాన్ని ప్రారంభించడం అత్యవసరం. ఈ దిశలో, సామాజిక న్యాయం మరియు సాధికారత మంత్రిత్వ శాఖకు చెందిన వికలాంగుల సాధికారత విభాగం (డిఇపిడబ్ల్యుడి) వికలాంగులు సమాన అవకాశాలను పొందడానికి మరియు జీవించడానికి వీలు కల్పించే సార్వత్రిక ప్రాప్యతను సాధించడానికి దేశవ్యాప్త ప్లాగ్గిప్ ప్రచారంగా "యాక్సెసబుల్ ఇండియా క్యాంపెయిన్ (సుగమ్య భారత్ అభియాన్)"ను రూపొందించింది.

స్వతంత్రంగా మరియు సమ్మిళిత సమాజంలో జీవితంలోని అన్ని అంశాలలో పూర్తిగా పాల్గొంటారు. నిర్మిత పర్యావరణం, రవాణా వ్యవస్థ మరియు సమాచార మరియు కమ్యూనికేషన్ ఎకో-సిస్టమ్ యొక్క ప్రాప్యతను పెంపొందించడం ఈ ప్రచారం లక్ష్యం.

3. (ఎ) ప్రచారం యొక్క నాయకత్వ ఆమోదాలు, (బి) సామూహిక అవగాహన, (సి) వర్క్ షాప్ ల ద్వారా సామర్థ్యాన్ని పెంపొందించడం, (డి) జోక్యాలు (చట్టపరమైన ఫ్రేమ్ వర్క్, టెక్నాలజీ పరిష్కారాలు, వనరుల ఉత్పత్తి మొదలైనవి) మరియు (ఇ) ప్రభుత్వ-ప్రైవేట్ భాగస్వామ్యంలో కార్పొరేట్ రంగ ప్రయత్నాలను ప్రోత్సహించడం వంటి కీలక అంశాలతో ప్రచారం కోసం బహుముఖ వ్యూహాన్ని అవలంబిస్తారు.

4. వికలాంగుల సాధికారత విభాగం ప్రాప్యత గురించి అవగాహనను వ్యాప్తి చేయడంలో సహాయపడటానికి మరియు అందుబాటులో ఉన్న భవనాలు, అందుబాటు రవాణా మరియు అందుబాటులో ఉన్న వెబ్ సైట్ లు మొదలైన వాటిని సృష్టించడంలో సహాయపడటానికి రాష్ట్రంతో అవగాహన ఒప్పందంపై సంతకం చేస్తుంది.

**మూలం:**

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

-----

### 35. భారత ప్రభుత్వ వెబ్సైట్ల మార్గదర్శకాలు

నేషనల్ ఇన్ఫర్మేటిక్స్ సెంటర్ (ఎన్ఐసీ) 'గైడ్లైన్స్ ఫర్ ఇండియన్ గవర్నమెంట్ వెబ్సైట్లు (జీఐజీడబ్ల్యూ)'ను రూపొందించింది. డిపార్ట్ మెంట్ ఆఫ్ అడ్మినిస్ట్రేటివ్ రిఫార్మ్స్ అండ్ పబ్లిక్ గ్రీవెన్స్ (DARPG) చే స్వీకరించబడింది మరియు జనవరి 2009లో సెంట్రల్ సెక్రటేరియట్ మాన్యువల్ ఆఫ్ ఆఫీస్ ప్రొసీజర్ (CSMOP) లో అంతర్భాగంగా చేయబడింది, భారత ప్రభుత్వ వెబ్ సైట్ లు యూజర్-సెంట్రిక్, యూజర్ ఫ్రెండ్లీ మరియు విశ్వవ్యాప్తంగా అందుబాటులో ఉండేలా చూడటం కొరకు UUU త్రయంకు అనుగుణంగా ఉండేలా చూడటం.

మొబైల్ యాప్స్, ఇంటర్నెట్ బ్యాంకింగ్ వంటి వెబ్ సైట్లు, బ్యాంక్ డిజిటల్ బ్యాంకింగ్ ఛానెళ్లు వికలాంగులు సులభంగా యాక్సెస్ చేసుకునేందుకు యూజర్ ఫ్రెండ్లీగా ఉండాలి. ఉదాహరణకు, అంధుల కొరకు, వెబ్ సైట్ లు వరల్డ్ వైడ్ వెబ్ కన్సర్టియం యొక్క మార్గదర్శకాలకు అనుగుణంగా ఉండాలి.

భారత ప్రభుత్వ యాక్సెసబిలిటీ ప్రమాణాలకు అనుగుణంగా బ్యాంకు డిజిటల్ బ్యాంకింగ్ ఉత్పత్తులు మరియు అన్ని వెబ్ సైట్ లు/పోర్టల్స్.

భారత ప్రభుత్వ వెబ్ సైట్ లు GIGWకు అనుగుణంగా మారడానికి సహాయపడటానికి, ఒక వివరణాత్మక మాన్యువల్ అందుబాటులో ఉంది

ఇది టూల్స్ మరియు వనరులను అందించింది

- ధ్రువీకరణ సాధనాలు: హెచ్ టిఎమ్ ఎల్, సిఎస్ ఎస్, బ్రోకెన్ లింక్ లు
- ప్రాప్యత
- మొబైల్ ఫ్రెండ్లీ
- సహాయక సాంకేతికతలు
- స్క్రీన్ రీడర్ యాక్సెస్

మూలం: <http://guidelines.gov.in/>

టాప్



-----

### 36. వెబ్ యాక్సెసిబిలిటీ

వెబ్ ప్రాప్యత అంటే వైకల్యం ఉన్నవారు వెబ్ ను ఉపయోగించవచ్చు. మరింత నిర్దిష్టంగా, వెబ్ ప్రాప్యత అంటే వైకల్యం ఉన్న వ్యక్తులు వెబ్ ను గ్రహించగలరు, అర్థం చేసుకోగలరు, నావిగేట్ చేయవచ్చు మరియు సంభాషించవచ్చు మరియు వారు వెబ్ కు దోహదపడగలరు. వృద్ధాప్యం కారణంగా మారుతున్న సామర్థ్యాలతో వృద్ధులతో సహా వెబ్ ప్రాప్యత ఇతరులకు కూడా ప్రయోజనం చేకూరుస్తుంది.

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

#### WCAG 2.0

వెబ్ కంటెంట్ యాక్సెసిబిలిటీ గైడ్ లైన్స్ (WCAG) ప్రస్తుతం వెర్షన్ 2.0లో ఉంది, వెబ్ డెవలప్ మెంట్ మరియు డిజైన్ రంగంలోని వివిధ వ్యక్తులకు వెబ్ ల ద్వారా ఉపయోగకరమైన సమాచారాన్ని యాక్సెస్ చేయడంలో ఇంటర్నెట్ యొక్క వికలాంగ వినియోగదారులకు సహాయపడే నిర్దిష్ట యాక్సెసిబిలిటీ పాయింట్లను అమలు చేయడానికి సహాయపడటానికి అప్ డేట్ చేయబడింది. WCAG 2.0 4 సూత్రాల ద్వారా నిర్వహించబడే 12 మార్గదర్శకాలను కలిగి ఉంటుంది: గ్రహించదగినది, అపరేట్ చేయదగినది, అర్థం చేసుకోదగినది మరియు దృఢమైనది. ఈ గైడ్ వెబ్ సైట్ లో ఏమి చేయాలనే దానిపై సిఫార్సులు మాత్రమే ఇవ్వదు. HTML కోడ్ ల యొక్క ఉదాహరణలు మరియు స్క్రిప్టెడ్ సహాయంతో వెబ్ సైట్ లో యాక్సెసిబిలిటీ ఫంక్షన్ లను మీరు ఏవిధంగా అమలు చేయవచ్చో కూడా ఇది సూచిస్తుంది. వెబ్ సైట్ యొక్క డిజైనింగ్ మరియు అభివృద్ధి దశలో ప్రాప్యతను అమలు చేయడానికి ఇది ఉత్తమ వనరు.

#### వెబ్ ప్రాప్యతపై వనరులు

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

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

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

[బొంగరం](#)

-----

### 37. మొబైల్ యాక్సెసిబిలిటీ

#### మొబైల్ ప్రాప్యతపై వనరులు

WCAG 2.0 మరియు ఇతర W3C/WAI మార్గదర్శకాలు మొబైల్ కు ఎలా వర్తిస్తాయి

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

మీ ఐఓఎస్ యాప్ ను అందుబాటులోకి తీసుకురావడం

[https://developer.apple.com/library/content/documentation/UserExperience/Conceptual/iPhoneAccessibility/Making\\_Application\\_Accessible/Making\\_Application\\_Accessible.html](https://developer.apple.com/library/content/documentation/UserExperience/Conceptual/iPhoneAccessibility/Making_Application_Accessible/Making_Application_Accessible.html)

యాప్ లను మరింత అందుబాటులోకి తీసుకురావడం | ఆండ్రాయిడ్ డెవలపర్స్

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

మొబైల్ యాక్సెసిబిలిటీ ప్రాక్టీసెస్ - (వికలాంగులకు మొబైల్ అప్లికేషన్ లను అందుబాటులో ఉంచడం మరియు ఉపయోగించడం) 12 ఏప్రిల్, 2017

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

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

[బొంగరం](#)

### 38. యూనివర్సల్ ఎలక్ట్రానిక్ యాక్సెసిబిలిటీపై జాతీయ విధానం

వైకల్యాల ఆధారంగా వివక్షను తొలగించడంతో పాటు ఎలక్ట్రానిక్స్ అండ్ ఇన్ఫర్మేషన్ అండ్ కమ్యూనికేషన్ టెక్నాలజీస్ (ఐసిటి) లకు సమాన ప్రాప్యతను సులభతరం చేయాల్సిన అవసరాన్ని గుర్తించే సార్వత్రిక ఎలక్ట్రానిక్ ప్రాప్యతపై జాతీయ విధానానికి 03-అక్టోబర్-2013 న కేంద్ర మంత్రివర్గం ఆమోదం తెలిపింది. వివిధ భాగస్వాముల అభిప్రాయాలు, సూచనలను పొందుపరిచి ఈ విధానాన్ని రూపొందించారు. వికలాంగులు (శారీరకంగా మరియు మానసికంగా వికలాంగులు) ఎలక్ట్రానిక్స్ మరియు ఐసిటి ఉత్పత్తులు మరియు సేవలను సమానంగా మరియు నిరాటంకంగా పొందడానికి మరియు దీనికి స్థానిక భాషా మద్దతును సులభతరం చేయడానికి ఈ విధానం దోహదపడుతుంది. అవరోధాలు లేని పర్యావరణంతో సింక్రనైజ్ చేయడానికి ఎలక్ట్రానిక్స్ మరియు ఐసిటి ఉత్పత్తులు మరియు సేవలకు సార్వత్రిక ప్రాప్యత ద్వారా ఇది సాధించబడుతుంది మరియు అనుసరణ లేకుండా ఉపయోగించవచ్చు. దేశవ్యాప్తంగా దివ్యాంగులు ఈ విధానం ద్వారా లబ్ధి పొందనున్నారు.

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

బొంగరం

### 39. ఎలక్ట్రానిక్ డెలివరీ ఆఫ్ సర్వీసెస్ బిల్లు, 2011

అటువంటి సేవలను అందించడంలో పారదర్శకత, సమర్థత, జవాబుదారీతనం, ప్రాప్యత మరియు విశ్వసనీయతను ధృవీకరించడానికి మరియు దానికి సంబంధించిన లేదా యాదృచ్ఛికమైన విషయాల కోసం ప్రభుత్వం ద్వారా ప్రజలందరికీ ఎలక్ట్రానిక్ డెలివరీని అందించడం.

**మూలం:**

[http://meity.gov.in/sites/upload\\_files/dit/files/Electronic Delivery of Services Bill 2011 16నవ్ లీగల్ 17112011.pdf](http://meity.gov.in/sites/upload_files/dit/files/Electronic_Delivery_of_Services_Bill_2011_16నవ్_లీగల్_17112011.pdf)

[బొంగరం](#)

#### 40. వికలాంగుల కొరకు అడ్డంకులు లేని నిర్మాణ వాతావరణం కొరకు సమన్వయపరచబడిన మార్గదర్శకాలు మరియు స్థల ప్రమాణాలు

పట్టణాభివృద్ధి మంత్రిత్వ శాఖ ద్వారా ప్రచురించబడిన వికలాంగుల కొరకు అవరోధం లేని నిర్మిత పర్యావరణం కొరకు హార్మోనిజైడ్ మార్గదర్శకాలు మరియు అంతరిక్ష ప్రమాణాలు

ఫిబ్రవరి 2016

ఈ మార్గదర్శకాలు సాధారణ ప్రజలకు ప్రవేశం ఉన్న భవనాలతో సహా భారతదేశంలోని అన్ని ప్రభుత్వ భవనాలకు వర్తిస్తాయి.

మార్గదర్శకాలు మరియు స్పెసిఫికేషన్లు భవనాలు లోపల మరియు చుట్టుపక్కల, వికలాంగులు మరియు వృద్ధుల ప్రవేశం, కదలికలకు సంబంధించినవి.

భవనాలు మరియు సౌకర్యాలను వికలాంగులతో సహా ప్రజలందరికీ అందుబాటులో మరియు ఉపయోగించడానికి వీలు కల్పించడం దీని ఉద్దేశం మరియు నడవలేకపోవడం లేదా నడకలో ఇబ్బంది ఉన్నవారు, నడక / చలనశీలత సహాయాలపై ఆధారపడటం, అంధత్వం మరియు దృష్టి లోపాలు, ప్రసంగం మరియు వినికిడి లోపాలు, మోటారు కదలికల పరిమిత సమన్వయం, చేరుకోవడం మరియు తారుమారు చేయడం, శక్తి లేకపోవడం, ఇంద్రియ సమాచారం మరియు శారీరక పరిమాణం యొక్క అంత్య భాగాలకు అర్థం చేసుకోవడంలో మరియు ప్రతిస్పందించడంలో ఇబ్బంది.

మూలం:

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

[బొంగరం](#)

-----



## 41. అంతర్జాతీయ పద్ధతులు - అందుబాటు బ్యాంకింగ్

**బ్యాంక్ ఆఫ్ అమెరికా - యాక్సెస్ బ్యాంకింగ్**

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

**బార్క్లెయ్స్ - ప్రాప్యత మరియు వైకల్యం మద్దతు**

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

**యు.ఎస్. బ్యాంకులో ప్రాప్యత**

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

**లాయిడ్స్ బ్యాంక్ - ప్రాప్యత మరియు వైకల్యం**

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

**ANZ - యాక్సెస్ బ్యాంకింగ్**

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

**PNC - యాక్సెస్ బ్యాంకింగ్ సాధికారత మా కస్టమర్ లకు**

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

## టర్మ్ రిఫరెన్స్ లు

### ప్రాప్యత:-

అందుబాటు అనేది ప్రతి ఒక్కరికీ ఉంటుంది. ఇది ఉత్పత్తుల కోసం "యాక్సెస్ టు ఆల్" పాలసీ. అందుబాటు ఉత్పత్తులు వ్యక్తులందరికీ మెరుగైన రీచ్ మరియు ఉపయోగాన్ని అందిస్తాయి, ప్రధానంగా విభిన్న జనాభా, వృద్ధులు మరియు వికలాంగులకు ప్రయోజనం చేకూరుస్తాయి.

### ప్రత్యామ్నాయ ఫార్మాట్లు:-

వైకల్యం ఉన్న వ్యక్తికి బ్రెయిలీ, లార్డ్ ప్రింట్, హెచ్ టిఎమ్ ఎల్, టెక్స్ట్, వర్డ్, యాక్సెసబుల్ పిడిఎఫ్ వంటి ప్రత్యామ్నాయ ఫార్మాట్ లో బ్యాంక్ స్టేట్ మెంట్ అవసరం కావచ్చు.

### సహాయక సాంకేతిక పరిజ్ఞానం:-

శారీరక లేదా అభిజ్ఞా ఇబ్బందులు, బలహీనతలు మరియు వైకల్యాలు ఉన్న వ్యక్తులకు అదనపు ప్రాప్యతను అందించడానికి సహాయక సాంకేతిక ఉత్పత్తులు రూపొందించబడ్డాయి. ఉదా: ప్రత్యామ్నాయ కీబోర్డులు, ఎలక్ట్రానిక్ పాయింటింగ్ పరికరాలు, జాయ్ స్టిక్స్, ట్రాక్ బాల్స్, టచ్ స్క్రీన్లు, బ్రెయిలీ ఎంబోసర్లు, కీబోర్డ్ ఫిల్టర్లు, ఓసీఆర్ తో రీడింగ్ పరికరాలు, లైట్ అలర్ట్స్ మానిటర్, ఆన్ స్క్రీన్ కీబోర్డులు, రీడింగ్ టూల్స్ అండ్ లెర్నింగ్ డిజెబిలిటీస్ ప్రోగ్రామ్ లు, రిఫ్రెషబుల్ బ్రెయిలీ డిస్ ప్లేలు, స్క్రీన్ మాగ్నిఫైయర్లు, స్క్రీన్ రీడర్లు, స్పీచ్ రికగ్నిషన్ లేదా వాయిస్ రికగ్నిషన్ ప్రోగ్రామ్ లు, టెక్స్ట్-టు-స్పీచ్ (TTS) లేదా స్పీచ్ సింథసైజర్ లు, టాకింగ్ మరియు లార్డ్ ప్రింట్ వర్డ్ ప్రాసెసర్ లు, TTY/TDD కన్వర్షన్ మోడెమ్ లు. కంకి.

### సిసిపిడి:-

వికలాంగుల ప్రధాన కమిషనర్ కార్యాలయం (భారత ప్రభుత్వ సామాజిక న్యాయం మరియు సాధికారత మంత్రిత్వ శాఖ). వికలాంగుల (సమానం) సెక్షన్ 57 కింద వికలాంగుల ప్రధాన కమిషనర్ కార్యాలయాన్ని ఏర్పాటు చేశారు.

అవకాశాలు, హక్కుల పరిరక్షణ మరియు పూర్తి భాగస్వామ్యం) చట్టం, 1995 మరియు వికలాంగుల హక్కులను పరిరక్షించడానికి చర్యలు తీసుకోవడం తప్పనిసరి చేయబడింది.

### **నేషనల్ ట్రస్ట్:-**

నేషనల్ ట్రస్ట్ అనేది భారత ప్రభుత్వ సామాజిక న్యాయం మరియు సాధికారత మంత్రిత్వ శాఖకు చెందిన స్వయంప్రతిపత్తి కలిగిన సంస్థ, ఇది "ఆటిజం, సెరిబ్రల్ పాలీస్, మెంటల్ రిటార్డేషన్ మరియు మల్టిపుల్ డిజేబిలిటీస్ ఉన్న వ్యక్తుల సంక్షేమం కోసం నేషనల్ ట్రస్ట్" చట్టం (చట్టం 44 ఆఫ్ 1999) కింద స్థాపించబడింది.

### **పిడబ్బుడి:-**

వైకల్యం ఉన్న వ్యక్తి (పిడబ్బుడి) అభిజ్ఞా, అభివృద్ధి, మేధో, మానసిక, శారీరక, ఇంద్రియ లేదా వీటి కలయిక కావచ్చు. ఇది ఒక వ్యక్తి యొక్క జీవిత కార్యకలాపాలను గణనీయంగా ప్రభావితం చేస్తుంది మరియు పుట్టినప్పటి నుండి ఉండవచ్చు లేదా ఒక వ్యక్తి జీవితకాలంలో సంభవించవచ్చు.

### **సహేతుకమైన వసతి:-**

"సహేతుకమైన వసతి" అంటే ఒక నిర్దిష్ట సందర్భంలో అవసరమైన చోట అసమానమైన లేదా అనవసరమైన భారాన్ని మోపకుండా అవసరమైన మరియు తగిన మార్పులు మరియు సర్దుబాట్లు, వికలాంగులకు అన్ని మానవ హక్కులు మరియు ప్రాథమిక స్వేచ్ఛల యొక్క ఇతరులతో సమాన ప్రాతిపదికన అనుభవించడం లేదా అనుభవించడాన్ని నిర్ధారించడం.

### **స్క్రీన్ రీడర్:-**

స్క్రీన్ రీడర్ గ్రాఫిక్ యూజర్ ఇంటర్ ఫేస్ (జియుఐ) ను ఆడియో ఇంటర్ ఫేస్ గా మారుస్తుంది. అంధులైన కంప్యూటర్, మొబైల్ పరికరాల వినియోగదారులకు స్క్రీన్ రీడర్లు చాలా అవసరం.

### **యూనివర్సల్ డిజైన్:-**

"యూనివర్సల్ డిజైన్" అంటే అనుసరణ లేదా ప్రత్యేక రూపకల్పన అవసరం లేకుండా సాధ్యమైనంత వరకు ప్రజలందరికీ ఉపయోగపడే ఉత్పత్తులు, పర్యావరణాలు, కార్యక్రమాలు మరియు సేవల రూపకల్పన. "యూనివర్సల్ డిజైన్" ఇది అవసరమైన వికలాంగుల నిర్దిష్ట సమూహాలకు సహాయక పరికరాలను మినహాయించదు.

#### **WCAG 2.0:-**

వెబ్ కంటెంట్ యాక్సెసిబిలిటీ గైడ్ లైన్స్ (WCAG) వెర్షన్ 2.0 అనేది ఇంటర్నెట్ కొరకు ప్రధాన అంతర్జాతీయ ప్రమాణాల సంస్థ అయిన వరల్డ్ వైడ్ వెబ్ కన్సార్షియం (w3c) యొక్క వెబ్ యాక్సెసిబిలిటీ ఇనిషియేటివ్ (WAI) ప్రచురించిన వెబ్ యాక్సెసిబిలిటీ మార్గదర్శకాల శ్రేణిలో భాగం.

#### బొంగరం

□ □ □ □ □ □

---

#### **ఇండియన్ బ్యాంక్స్ అసోసియేషన్**

వరల్డ్ ట్రేడ్ సెంటర్, 6వ అంతస్తు సెంటర్ 1 బిల్డింగ్, వరల్డ్ ట్రేడ్ సెంటర్ కాంప్లెక్స్, కఫ్ పరేడ్, ముంబై - 400 005  
ఈమెయిల్: [mail@iba.org.in](mailto:mail@iba.org.in) ఫోన్: 91-22- 22174040, ఫ్యాక్స్: 91-22-22184222 వెబ్ :  
[www.iba.org.in](http://www.iba.org.in)

---