

जमाकर्ता शिक्षा और जागरूकता कार्यक्रम

राजस्थान

कट्स द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक के सहयोग से
संदर्भ सामग्री



क्रम सूची

1. वित्तीय जागरूकता संदेश
2. वरिष्ठ नागरिकों के लिए वित्तीय साक्षरता
3. स्कूली बच्चों के लिए वित्तीय साक्षरता
4. ग्राहक की देयता— अनाधिकृत / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन
5. बैंकिंग और बैंकिंग लोकपाल में अपनी शिकायत कैसे दर्ज करें, यह जानें
6. एक सुरक्षित डिजिटल बैंकिंग अनुभव के लिए अच्छी आदतें— क्या करें
7. जोखिम बनाम प्रतिफल (रिट्टन)
8. पैसा का वादा करने वाले ई—मेल / एस.एम.एस. / टेलीफोन द्वारा धोखा न खाएं

वित्तीय जागरूकता संदेश
विसविवि, केंद्रीय कार्यालय

Financial Awareness Messages (FAME)
FIDD, Central Office



अस्तीकरण

यह पुस्तक पाठ्य और शिक्षण सामग्री के रूप में तथा पाठक को वित्तीय रूप से साक्षर बनाने के गंभीर उद्देश्य के साथ प्रस्तुत है। इसका उद्देश्य किसी विशेष वित्तीय उत्पाद या सेवा के संबंध में निर्णय को प्रभावित करना नहीं है।

कॉपीराइट

इसकी पुनः प्रस्तुति की अनुमति है वशर्ते कि योत का उल्लेख किया जाए।

द्वितीय संस्करण- नवंबर 2016

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा मुद्रित



भारतीय रिजर्व बैंक
भारत का केंद्रीय बैंक

वित्तीय समावेशन और विकास विभाग
10वीं मंजिल, शहीद भगत सिंह मार्ग फोर्ट,
मुंबई- 400 001

विषय-सूची

पृष्ठ सं.

संदेश 1	बैंक खाता खोलते समय जमा किए जाने वाले दस्तावेज (केवाईसी)	2
संदेश 2	बजट बनाने और बचत करने का महत्व तथा जिम्मेदारी से उधार लेना	3
संदेश 3	अपनी जमाराशि और जमा खाता के संबंध में अधिक जानें	4
संदेश 4	समय पर ऋण की चुकौती कर अच्छा क्रेडिट स्कोर बनाए रखें	5
संदेश 5	डिमांड ड्राफ्ट और चेक को गुड बाय करें और इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से पैसे अंतरित करें/ प्राप्त करें	6
संदेश 6	आपके द्वार पर या आपके नजदीक बैंकिंग	7
संदेश 7	यह जानें कि बैंक में या बैंकिंग लोकपाल के पास अपनी शिकायत कैसे दर्ज करें	8
संदेश 8	मुफ्त में कुछ भी नहीं मिलता है! धोखा न खाएं	9
संदेश 9	बिना किसी परेशानी के एटीएम के उपयोग के लिए निम्नांकित बातों का ध्यान रखें	10
संदेश 10	केवल पंजीकृत संस्थाओं में ही अपनी मेहनत की कमाई का निवेश करें	11
संदेश 11	गलत ढंग से बेचना - जब आप पैसे जमा करने बैंक में जाते हैं और एक ऐसी बीमा योजना लेकर वापस आ जाते हैं जिसकी समझ आपको नहीं है	12



संदेश 1

बैंक खाता खोलते समय जमा किए जाने वाले दस्तावेज़ (केवाईसी)

- एक 'पहचान प्रमाणपत्र' और 'पता संबंधी प्रमाणपत्र' तथा हाल का एक फोटोग्राफ बैंक खाता खोलने के लिए पर्याप्त है।
- आपका आधार कार्ड, ड्राइविंग लाइसेंस, वोटर पहचान पत्र, पासपोर्ट या नरेगा कार्ड पहचान प्रमाणपत्र तथा पता संबंधी प्रमाणपत्र, दोनों के लिए काम आते हैं तथा पैन कार्ड केवल पहचान प्रमाणपत्र के रूप में काम आता है।
- यदि आपका वर्तमान पता आपके द्वारा बैंक में जमा कराए गए प्रमाणपत्र के अनुसार नहीं है तो नए पते के संबंध में केवल एक सामान्य घोषणा कर देना पर्याप्त है।
- 'पहचान और पता संबंधी प्रमाणपत्र' के बिना भी हाल के एक फोटोग्राफ और हस्ताक्षर से बचत बैंक लघु खाता खोला जा सकता है। इसमें आप ₹ 50,000/- तक अकाउंट बैलेंस, प्रतिमाह ₹ 10,000/- तक आहरण / निकासी और प्रत्येक वित्त वर्ष में ₹ 1 लाख तक कुल जमा की सुविधा प्राप्त कर सकते हैं।



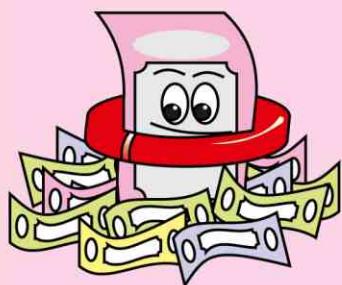
संदेश 2

बजट बनाने और बचत करने का महत्व तथा जिम्मेदारी से उधार लेना

- बजट बनाना और बचत: बजट भविष्य की आपकी आमदनी और खर्च की योजना होती है जिसका उपयोग आप अपने खर्च और बचत के लिए कर सकते हैं। हर परिवार को चाहिए कि वह अपनी आमदनी और खर्च का बजट तैयार करे और कठोरता से इसका पालन करे। मासिक बजट बनाना और बजट के अनुसार खर्च करना एक आदर्श स्थिति होती है। खर्च के बाद बची आमदनी को बची हुई रकम कहते हैं।



किसी भी अप्रत्याशित घटना (दुर्घटना, प्राकृतिक आपदा, नौकरी छूट जाना) तथा जीवन के महत्वपूर्ण अवसरों (शादी, बच्चों की पढ़ाई, किसी स्थान पर घूमने जाना, घर या वाहन की खरीद) के लिए ऐसी बची हुई रकम को सक्रियता से बचत या निवेश करना चाहिए। ऐसी बचत हमें उन स्थितियों में भी सहायता करती है, जब हम कमाई करने में सक्षम नहीं होते हैं, उदाहरण के लिए सेवानिवृत्ति के बाद।



बचत का महत्व: खर्च करने से पहले हमें अपनी आमदनी के एक भाग की बचत करनी चाहिए। सबसे पहले आपकी बचत सुरक्षित लिखतों (instruments) और संस्थाओं में होनी चाहिए। उदाहरण के लिए यदि आप अपनी मेहनत की कमाई किसी ऐसी संस्था या लिखत में निवेश करते हैं जो बहुत जोखिम वाले/ अविनियमित हैं तो आप अपना पूरा पैसा गवां सकते हैं। इसलिए यह जरूरी है कि आप अपने पैसों की बचत सुरक्षित लिखतों/ संस्थाओं में करें। दूसरा, बचत भविष्य के योजना और बिना योजना- दोनों तरह के खर्चों को पूरा करने के लिए की जानी चाहिए। इसलिए यह बेहतर है कि ऐसे लिखतों और संस्थाओं में निवेश किया जाए जहां से आवश्यकता के समय पैसे निकाले जा सकें। तीसरा, आपके पैसों पर कुछ रिटर्न मिलना चाहिए ताकि आप मुद्रास्फीति से सुरक्षित रहें।

- उधार: किसी को भी ऐसी परिसंपत्ति में निवेश के लिए उधार लेना चाहिए जिसका मूल्य बढ़े, न कि अपने दैनिक खर्चों को पूरा करने के लिए। अच्छे उधार के उदाहरण हैं- घर खरीदने के लिए बंधक ऋण, बच्चों की उच्च शिक्षा के खर्च के लिए शिक्षा ऋण आदि।
- बैंक बनाम साहूकार: साहूकार की तुलना में बैंक हमेशा बेहतर होते हैं क्योंकि इनका विनियमन भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा किया जाता है। बैंकों का काम पारदर्शी होता है और ये साहूकारों की तरह अधिक वसूली नहीं करते हैं। बैंकों में शिकायत निवारण के लिए लिखित प्रक्रिया उपलब्ध है।



संदेश 3

अपनी जमाराशि और जमा खाता के संबंध में अधिक जानें

- अपना पैसा बचत बैंक खाता में डालकर न छोड़ दें। इससे आपको अच्छा रिटर्न नहीं मिलता है। यदि आपको एकमुश्त पैसा मिलता है तो आप इसे सावधि जमा (fixed deposits) में निवेश करें और जब आप नियमित रूप से बचत करना चाहते हैं तो आवर्ती जमा (recurring deposit) खाता खोलें।
- अपने बैंक खातों तथा बैंक में रखी गई अपनी बहुमूल्य वस्तुओं की सुरक्षा के लिए आप ऐसे व्यक्ति को नामित करें जिसपर आपको भरोसा हो। यह आपके अपने लोगों के हित में है। बैंक खाता खोलते समय नॉमिनेशन फार्म भरें। नॉमिनी होने से दावों का तेजी से निपटान होता है और परिवार के बचे हुए सदस्यों की परेशानी कम होती है। 'दोनों में से कोई एक' ('Either or survivor'), 'पूर्वजीवी या उत्तरजीवी' ('Former or survivor'), 'संयुक्त खाता' ('Joint account') बैंक के लिए महत्वपूर्ण परिचालन अनुदेश होते हैं। ऐसे अनुदेश सावधानीपूर्वक दें।
- आवश्यकता पड़ने पर अपने सावधि/आवर्ती जमा को परिपक्वता के पहले निकालने की स्थिति में आपको यह सुनिश्चित करना है कि जमा करने के समय आपने इस सुविधा का विकल्प दिया है।



- पेंशनर अपने वर्तमान बचत खाता का उपयोग पेंशन प्राप्त करने के लिए कर सकते हैं। अपनी पत्नी/ अपने पति के साथ संयुक्त खाता रखना और नॉमिनी को रजिस्टर करना या खाता में 'दोनों में से कोई एक' ('Either or survivor') या 'पूर्वजीवी या उत्तरजीवी' ('Former or survivor') अनुदेश देना उपयुक्त होगा। यदि आवश्यक हो तो आप अपना पेंशन खाता किसी अन्य शाखा या अन्य बैंक में स्थानांतरित कर सकते हैं।
- प्रत्येक वर्ष नवंबर महीने में 'जीवन प्रमाणपत्र' जमा कराना याद रखें। 'जीवन प्रमाणपत्र' को दस्तावेजी रूप में जमा कराने के बदले अब आप जीवन प्रमाण नामक डिजिटल जीवन प्रमाणपत्र जमा कर सकते हैं जो आधार संख्या आधारित बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण का उपयोग करता है। आप वेबसाइट www.jeevanpramaan.gov.in पर जाकर अपने मोबाइल फोन का उपयोग कर बैंक को अपना जीवन प्रमाणपत्र भेज सकते हैं।



संदेश 4

समय पर ऋण की चुकौती कर अच्छा क्रेडिट स्कोर बनाए रखें

- सोच-समझकर उधार लें और यह देखें कि यह उधार आपकी चुकौती क्षमता के दायरे में है या नहीं।
- यह सुनिश्चित करें कि आप चुकाए जाने की किस्त के भुगतान में कोई चूक नहीं कर रहे हैं।
- अन्य ऋण देते समय बैंक आपका क्रेडिट स्कोर और क्रेडिट हिस्ट्री देखता है।
- ऋण की चुकौती या बैंकों के साथ ऋण के निपटान में हुए विलंब से आपके क्रेडिट हिस्ट्री/ क्रेडिट स्कोर पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है। किसी प्रकार के विलंब की स्थिति में बैंकर को सूचित करें।
- ऋण की चुकौती शीघ्र कर दें क्योंकि इससे आपका एक अच्छी क्रेडिट हिस्ट्री बनती है जिससे आपको भविष्य में अपने व्यक्तिगत/ कारोबारी प्रयोजनों के लिए अधिक ऋण लेने में सहायता मिलेगी।
- आपके क्रेडिट हिस्ट्री और अन्य संबंधित कारकों के आधार पर आपको क्रेडिट स्कोर मिलता है। आपका स्कोर जितना अधिक होगा आपकी ऋण पात्रता उतनी ही अधिक होगी और आपको



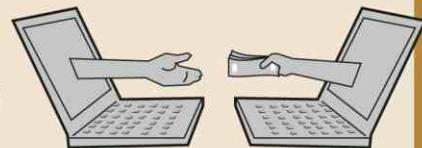
संदेश 5

डिमांड ड्राफ्ट और चेक को गुड बाय कहें और इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से पैसे अंतरित करें/ प्राप्त करें

➤ एनईएफटी

कुछ ही घंटों में देश में किसी को भी पैसा अंतरित करें।

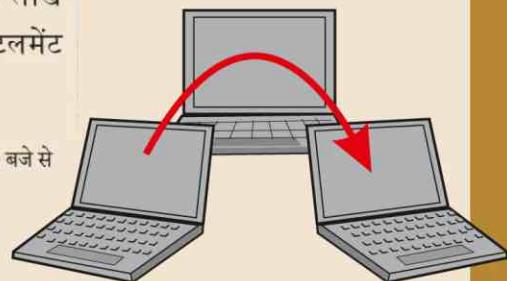
एनईएफटी कार्यदिवसों और कार्य दिवस वाले शनिवार को पूर्वाह्न 8.00 बजे से अपराह्न 7.00 बजे तक कार्य करता है।



➤ आरटीजीएस

यदि आपको तुरंत पैसा अंतरित करना है और यदि राशि ₹ 2 लाख या इससे अधिक है तो आप रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट (आरटीजीएस) का उपयोग कर सकते हैं।

ग्राहकों के लिए आरटीजीएस कार्यदिवसों और कार्य दिवस वाले शनिवार को पूर्वाह्न 8.00 बजे से अपराह्न 4.30 बजे तक उपलब्ध होता है।



➤ आईएमपीएस

पैसा तुरंत अंतरित करने के लिए तत्काल भुगतान सेवा (Immediate Payment Service) (IMPS) का उपयोग करें। बैंक की छुट्टियों और रविवार को भी 24x7 पैसों का अंतरण किया जा सकता है।

एनईएफटी, आरटीजीएस और आईएमपीएस सेवाओं का उपयोग शाखा में या आपके बैंक द्वारा उपलब्ध कराए गए इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग आदि जैसे ऑनलाइन माध्यमों से कर सकते हैं।

➤ यूपीआई (यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस)

यूपीआई लाभार्थी के बैंक खाता की संख्या, आईएफएससी, एटीएम/डेबिट कार्ड नंबर आदि जैसी विस्तृत जानकारी दिए बिना वर्चुअल पेमेंट ऐड्रेस (VPA) का उपयोग करते हुए पैसा भेजने और प्राप्त करने का एक त्वरित और आसान तरीका है।

बैंक की छुट्टियों और रविवार को भी 24x7 पैसे भेज सकते हैं।

आप ऐसे व्यापारियों को भी भुगतान कर सकते हैं जो भुगतान के विकल्प के रूप में यूपीआई को स्वीकार करते हैं।

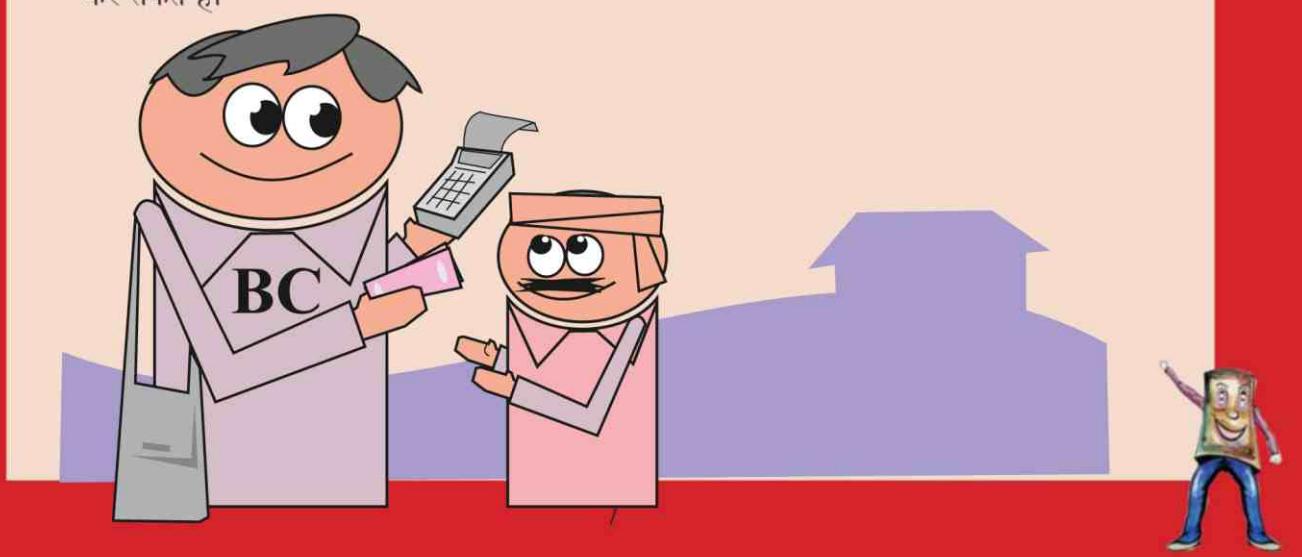
इसका उपयोग करने के लिए आपको अपने स्मार्ट फोन पर यूपीआई ऐप्लिकेशन डाउनलोड करना होगा।



संदेश 6

आपके द्वार पर या आपके नजदीक बैंकिंग

- आपको बैंकिंग संबंधी आवश्यकताओं के लिए बैंक शाखा जाने की जरूरत नहीं है। बिज़नेस करेस्पांडेंट आपकी शाखा द्वारा नियुक्त एक एजेंट होता है। अपने क्षेत्र में बिज़नेस करेस्पांडेंट की उपलब्धता के संबंध में जानने के लिए आप निकटतम बैंक शाखा से संपर्क कर सकते हैं। आप प्रधानमंत्री जनधन योजना की वेबसाइट पर <http://pmjdy.gov.in/g-i-s.aspx> लिंक पर अपने क्षेत्र में कार्य कर रहे बिज़नेस करेस्पांडेंट के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।
- बैंक बिज़नेस करेस्पांडेंट के रूप में व्यक्तियों तथा संस्थाओं को नियुक्त करते हैं जिनमें एनजीओ, स्वयं सहायता समूह, सिविल सोसाइटी संस्थाएं, डाकघर, प्राइमरी एग्रीकल्चर क्रेडिट सोसाइटीज, माइक्रो फाइनेंस इंस्टीट्यूशंस, कंपनियाँ जिनमें जमाराशि स्वीकार न करने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी शामिल हैं, भुगतान बैंक आदि शामिल हैं।
- बिज़नेस करेस्पांडेंट लैपटॉप, हैंड हेल्ड डिवाइस या मोबाइल फोन के जरिये आपको बैंक के साथ कनेक्ट करता है।
- किसी प्रकार की शंका होने की स्थिति में अपने बैंक से बिज़नेस करेस्पांडेंट के नाम और विवरण की पुष्टि करें।
- आप बिज़नेस करेस्पांडेंट के माध्यम से अपना खाता खोल सकते हैं, पैसा जमा कर सकते हैं और निकाल सकते हैं, ऋण के लिए आवेदन कर सकते हैं, माइक्रो इंश्योरेंस का लाभ उठा सकते हैं तथा अपने खाते से और खाते में पैसा का अंतरण कर सकते हैं।
- यदि आप अपने बिज़नेस करेस्पांडेंट की सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं तो आप अपने बैंक के पास शिकायत दर्ज कर सकते हैं।



संदेश 7

यह जानें कि बैंक में या बैंकिंग लोकपाल के पास अपनी शिकायत कैसे दर्ज करें



- बैंक शाखा में उपलब्ध रजिस्टर में अपनी शिकायत दर्ज करें। यदि आसपास रजिस्टर उपलब्ध न हो तो इसकी मांग करें या ऑनलाइन शिकायत दर्ज करें।
- यदि शाखा में शिकायतों के निपटान से संबंधित पदाधिकारियों का नाम प्रदर्शित नहीं किया गया है तो यह पूछें कि शिकायतों के निपटान के लिए किन पदाधिकारियों से संपर्क किया जा सकता है। शिकायत निवारण के लिए बैंकों में एक नोडल अधिकारी होता है।
- एक समय-सीमा के भीतर आपकी शिकायत का निवारण किया जाना है और यदि ऐसा नहीं होता है तो ऐसा न करने के लिए बैंक द्वारा आपको कारण बताना होगा।
- यदि बैंक आपकी शिकायत का निवारण एक महीने के भीतर नहीं करता है तो भारतीय रिज़र्व बैंक में बैंकिंग लोकपाल से संपर्क करें। भारतीय रिज़र्व बैंक का बैंकिंग लोकपाल आपकी शिकायत का निवारण तेजी से और निःशुल्क करता है।



- बैंकिंग लोकपाल भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नियुक्त अधिकारी होते हैं जो भारत में 15 स्थानों पर पदस्थापित हैं। बैंकिंग लोकपाल बैंकिंग सेवाओं में विभिन्न प्रकार की कमियों को कवर करता है।
- केवल एक सादा कागज में लिखें, ऑनलाइन शिकायत दर्ज करें या एक ई-मेल भेज दें। आप अपनी शिकायत <https://bankingombudsman.rbi.org.in> पर दर्ज कर सकते हैं।

The screenshot shows the 'Welcome' page of the 'Banking Ombudsman Complaint Tracking Software'. It features the Reserve Bank of India logo and the text 'मारतीय रिज़र्व बैंक' and 'Reserve Bank of India' along with 'India's Central Bank'. A 'Welcome' message and a 'Online Complaint Form' button are visible. Below the header, there is a form titled 'Complaint Form Annexure 'A'' with fields for 'Complaint No.' and 'Date'. A note says 'You can upload your proof after filling the Complaint Form, which should be only pdf or tif.' There is also a 'Upload Files' button. The main form area is titled 'FORM OF COMPLAINT (TO BE LODGED) WITH THE BANKING OMBUDSMAN (FOR OFFICE USE ONLY)'. It includes a section for 'To' the 'The Banking Ombudsman Reserve Bank of India' and a dropdown for 'Officed BO office'. A note at the bottom states '(Fields marked with an asterisk (*) are mandatory)'.



संदेश 8

मुफ्त में कुछ भी नहीं मिलता है! धोखा न खाएं

- भारतीय रिजर्व बैंक/ आरबीआई के गवर्नर/ या किसी अन्य बैंक, जिसमें आपका भी बैंक शामिल है, के नाम से प्राप्त ई-मेल, एसएमएस या फोन कॉल में पैसा देने के वादों से धोखा न खाएं।
- आरबीआई या अन्य किसी बैंक या सरकारी संस्था के नाम पर फर्जी ई-मेल, लॉटरी जीतने के ऑफर, भारत में या विदेश में सस्ती दर पर निधि के ऑफरों का शिकार न बनें।
- किसी भी प्रकार की जात या अज्ञात संस्थाओं से बड़ी राशि प्राप्त करने के लिए किसी को भी आरंभिक जमाराशि, कमीशन न भेजें या अंतरण फीस अंतरित न करें। आप धोखा खा सकते हैं।



~~SMSes
Phone Calls
Bank Accounts
CW
ATM PIN
OTP~~

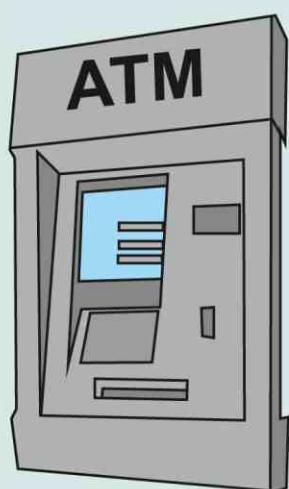
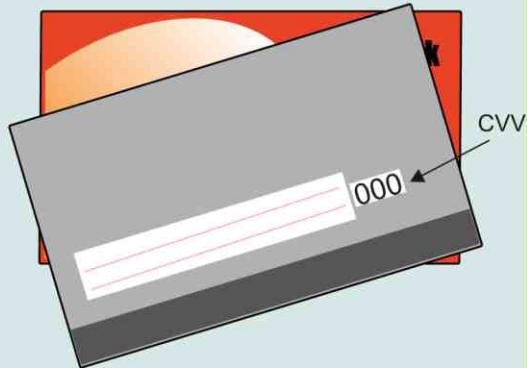
- भारतीय रिजर्व बैंक बचत खाता/ चालू खाता/ सावधि जमा नहीं खोलता है या क्रेडिट/ डेबिट कार्ड ऑफर नहीं करता है और न ही किसी व्यक्ति के साथ किसी प्रकार का लेन-देन करता है।
- भारतीय रिजर्व बैंक/ बैंक कभी भी ई-मेल/ एसएमएस या फोन कॉल के माध्यम से आपके बैंक खाता/ क्रेडिट-डेबिट कार्ड का ब्यौरा नहीं मांगता है। ऐसे विवरण कभी भी किसी को न दें।
- किसी को भी अपने बैंक खाता का विवरण, इंतरनेट बैंकिंग का यूजर आईडी, पासवर्ड, क्रेडिट/डेबिट कार्ड की संख्या, सीवीवी, एटीएम पिन या ओटीपी किसी को न बताएं।
- यदि आपको विदेश या भारत के अंदर से लॉटरी जीतने या सस्ती दर पर निधि उपलब्ध कराने का कोई फर्जी ऑफर मिलता है तो स्थानीय पुलिस या साइबर क्राइम अथॉरिटी के पास अपनी शिकायत दर्ज करें।



संदेश 9

बिना किसी परेशानी के एटीएम के उपयोग के लिए निम्नांकित बातों का ध्यान रखें

- आप अपने एटीएम पर पैसे निकाल सकते हैं, निधि का अंतरण कर सकते हैं, अकाउंट बैलेंस चेक कर सकते हैं, मोबाइल बैंकिंग के लिए रजिस्टर कर सकते हैं, बिल का भुगतान कर सकते हैं, बैंक खाता से अपने आधार नंबर को जोड़ सकते हैं।
- किसी के साथ अपने एटीएम कार्ड का व्यौरा तथा पिन शेयर न करें। कभी भी एटीएम में कार्ड न छोड़ें।
- यह सुनिश्चित करें कि जब आप अपना पिन डाल रहे हों या कार्ड स्वाइप कर रहे हों तो एटीएम से कोई भी कैमरा या अन्य उपकरण न जुड़ा हो। जहाँ तक संभव हो, एक हाथ से की-पैड को कवर करें और पिन डालने के लिए दूसरे हाथ का प्रयोग करें। एटीएम में पिन डालते समय किसी और को इसे न देखने दें।
- मशीन से निकले नोटों की गिनती और जांच करना न भूलें।

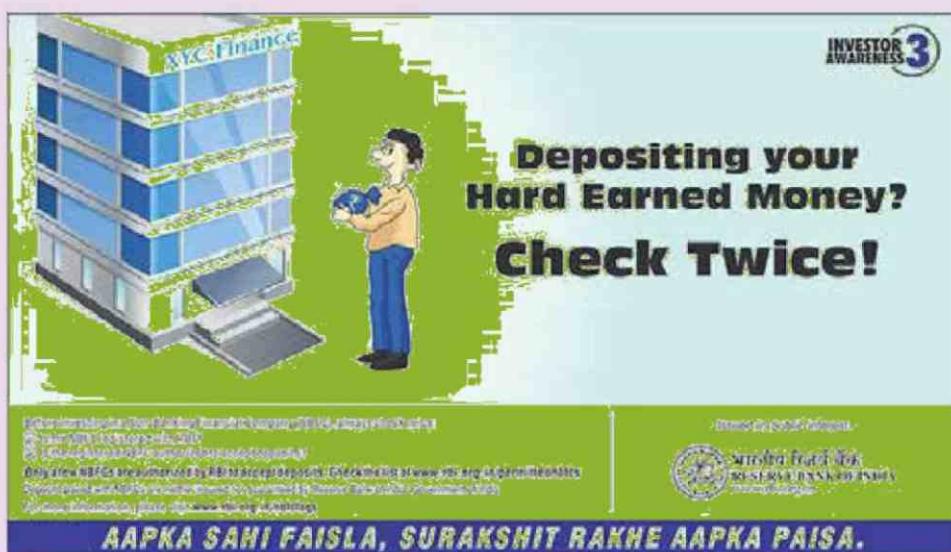


- एटीएम ट्रांजैक्शन संबंधी अलर्ट पाने के लिए कार्ड जारी करने वाले बैंक में अपना फोन नंबर रजिस्टर करें।
- यदि आपका कार्ड गुम या चोरी हो जाता है या आपको लगता है कि इस कार्ड से संबंधित जानकारी अन्य लोगों को मालूम हो गई है तो कार्ड को ब्लॉक कराने के लिए तुरंत बैंक से संपर्क करें।
- यदि एटीएम से संबंधित आपकी कोई शिकायत हो तो कार्ड जारी करने वाले बैंक को लिखें। बैंक को शिकायत प्राप्त करने के 7 कार्यदिवसों के अंदर आपकी शिकायत का निपटान करना है अन्यथा उसे आपको प्रतिदिन ₹100/- की दर से क्षतिपूर्ति का भुगतान करना होगा (यदि ट्रांजैक्शन के 30 दिनों के भीतर शिकायत दर्ज की गई हो)
- अपने एटीएम कार्ड का पिन नियमित रूप से बदलें।
- कार्ड का प्रयोग करने से पहले एटीएम रूम या एटीएम मशीन में संदिग्ध गतिविधि या सामग्री को देखें।

संदेश 10

केवल पंजीकृत संस्थाओं में ही अपनी मेहनत की कमाई का निवेश करें

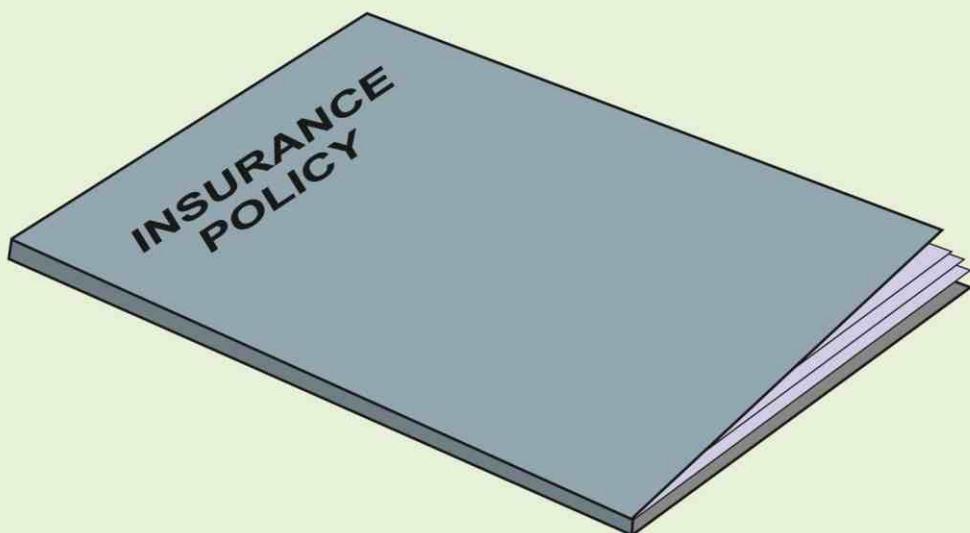
- आरबीआई, सेबी, आईआरडीए, पीएफआरडीए या राज्य सरकार के साथ पंजीकृत संस्थाओं में ही निवेश या जमा कर आप अपनी मेहनत की कमाई को सुरक्षित रख सकते हैं। ऐसी पंजीकृत संस्थाओं की सूची के लिए वेबसाइट www.sachet.rbi.org.in देखें।
- कम समय में उच्च या आश्वस्त रिटर्न का वादा करने वाली योजनाओं की लालच में न आएं। ऐसी योजनाएं धोखाधड़ी हो सकती हैं और इनके प्रोमोटर्स आपकी मेहनत की कमाई लेने के बाद भाग सकते हैं।
- वाणिज्यिक बैंकों से बहुत कम ब्याज दर पर ऋण देने का वादा करने वाली कंपनियाँ प्रोसेसिंग फीस लेने के बाद भाग सकती हैं।
- यदि आपके पास किसी ऐसी संस्था की जानकारी या शिकायत है जिसने जमा लौटाने या किसी स्कीम के अंतर्गत पैसा जुटाने में धोखाधड़ी की है तो आप वेबसाइट www.sachet.rbi.org.in पर जाएं।

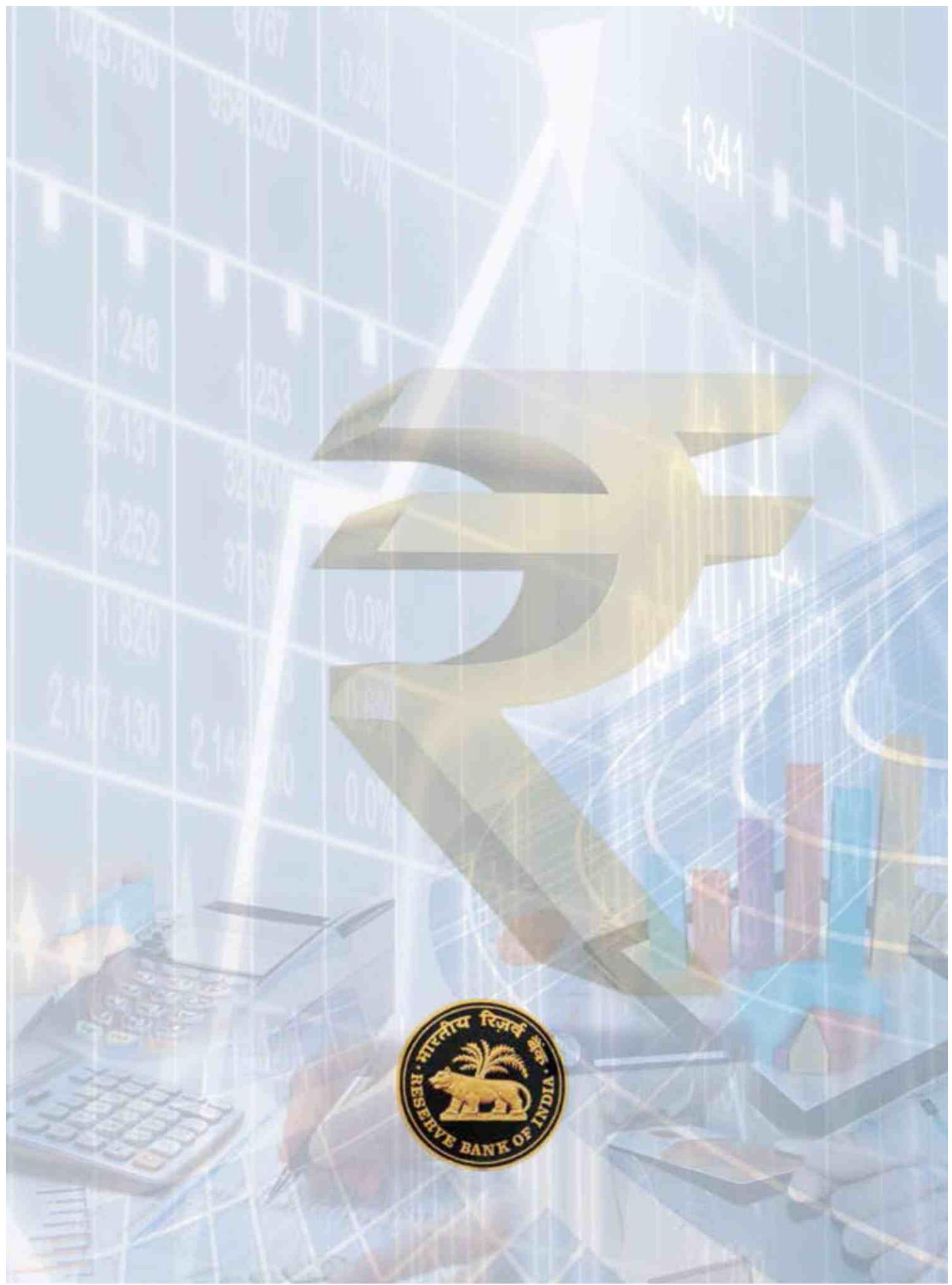


संदेश 11

गलत ढंग से बेचना- जब आप पैसे जमा करने बैंक में जाते हैं, और एक ऐसी बीमा योजना लेकर वापस आ जाते हैं
जिसकी समझ आपको नहीं है

- क्या कभी ऐसा हुआ है कि आप सावधि जमा (Fixed Deposit) कराने के लिए बैंक गए हों और इसके बदले उन्होंने आपको बीमा पॉलिसी का ऑफर दिया हो।
- बीमा पॉलिसी तभी लें जब आपको इसकी जरूरत है। यह याद रखें कि यदि आपको इसकी जरूरत नहीं है तो बैंक आपको इसे लेने के लिए बाध्य नहीं कर सकता है।
- किसी फार्म पर हस्ताक्षर करने से पहले उसे पढ़ने के लिए थोड़ा समय लें।
- यदि बैंक आपको कोई ऐसा प्रोडक्ट बेचना चाहता है जिसके लिए आपने नहीं कहा है तो आप इसे तब तक न खरीदें जब तक आप संतुष्ट न हों कि यह आपके लिए उपयुक्त है।
- यदि आपको लगता है कि बैंक द्वारा गलत तरीके से आपको कोई प्रोडक्ट बेच दिया गया है तो शिकायत दर्ज करने में कोई झिज्जक न करें।





टीजी – फेम श्रृंखला
(लक्ष्य समूह – वित्तीय जागरूकता संदेश)

वित्तीय
साक्षरता
विकास का
रास्ता



₹ ₹
वरिष्ठ
नागरिकों के लिए

वित्तीय साक्षरता



वित्तीय समावेशन और विकास विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक



संदेश १:

लुभावनी योजनाओं एवं धोखाधड़ियों से सावधान रहें

संदेश २:

बैंक एवं बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज कराने का तरीका जानें

संदेश ३:

संपदा आयोजना साधन

संदेश ४:

खुश रहने के अच्छे कारण हैं आपके पास, यदि आप पेंशनर हैं

संदेश ५:

सेवानिवृत्त जीवन के लिए उचित निवेश उत्पाद



संदेश १: लुभावनी योजनाओं और धोखाधड़ियों से सावधान



मामले की रिपोर्ट करें और विनियामकों की सहायता करें



संदेश २: बैंक एवं बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज कराने का तरीका जानें

शिकायत निवारण

चरण १

ई-मेल, वेबसाइट,
ग्राहक सेवा टोल फ्री
नंबर से आपके बैंक में
शिकायत दर्ज करें

उत्तर प्राप्त करने के लिए 30 दिनों की प्रतीक्षा करें

चरण २

यदि बैंक से कोई उत्तर
प्राप्त नहीं होता है अथवा उत्तर संतोषजनक
नहीं है, तो बैंकिंग लोकपाल से संपर्क करें।
समस्त बैंकिंग लोकपाल के संपर्क ब्यौरे एवं
न्यायाधिकार क्षेत्र निम्नलिखित लिंक से प्राप्त किए
जा सकते हैं:

<https://bankingombudsman.rbi.org.in>

ई-मेल, ऑनलाइन अथवा डाक के माध्यम
से बैंकिंग लोकपाल के पास
शिकायत दर्ज की जा सकती है।

लोकपाल, बैंक एवं ग्राहक के बीच एक समझौता कराने का प्रयास
करेंगे और यदि परस्पर सहमति से कोई निपटान नहीं हो पा रहा
है तो प्रस्तुत किए गए तथ्यों एवं दस्तावेजों के आधार पर
लोकपाल अपना निर्णय अथवा अवार्ड पारित करेंगे।

चरण ३

कठिपय परिस्थितियों में
लोकपाल द्वारा प्रदत्त समाधान से
यदि ग्राहक खुश नहीं हैं तो वह 30
दिनों के अंदर अपीलीय
प्राधिकारी के समक्ष एक अपील
दायर कर सकता है।
आरबीआई के उप गवर्नर
अपीलीय प्राधिकारी
हैं।

संदेश ३: संपदा आयोजना साधन

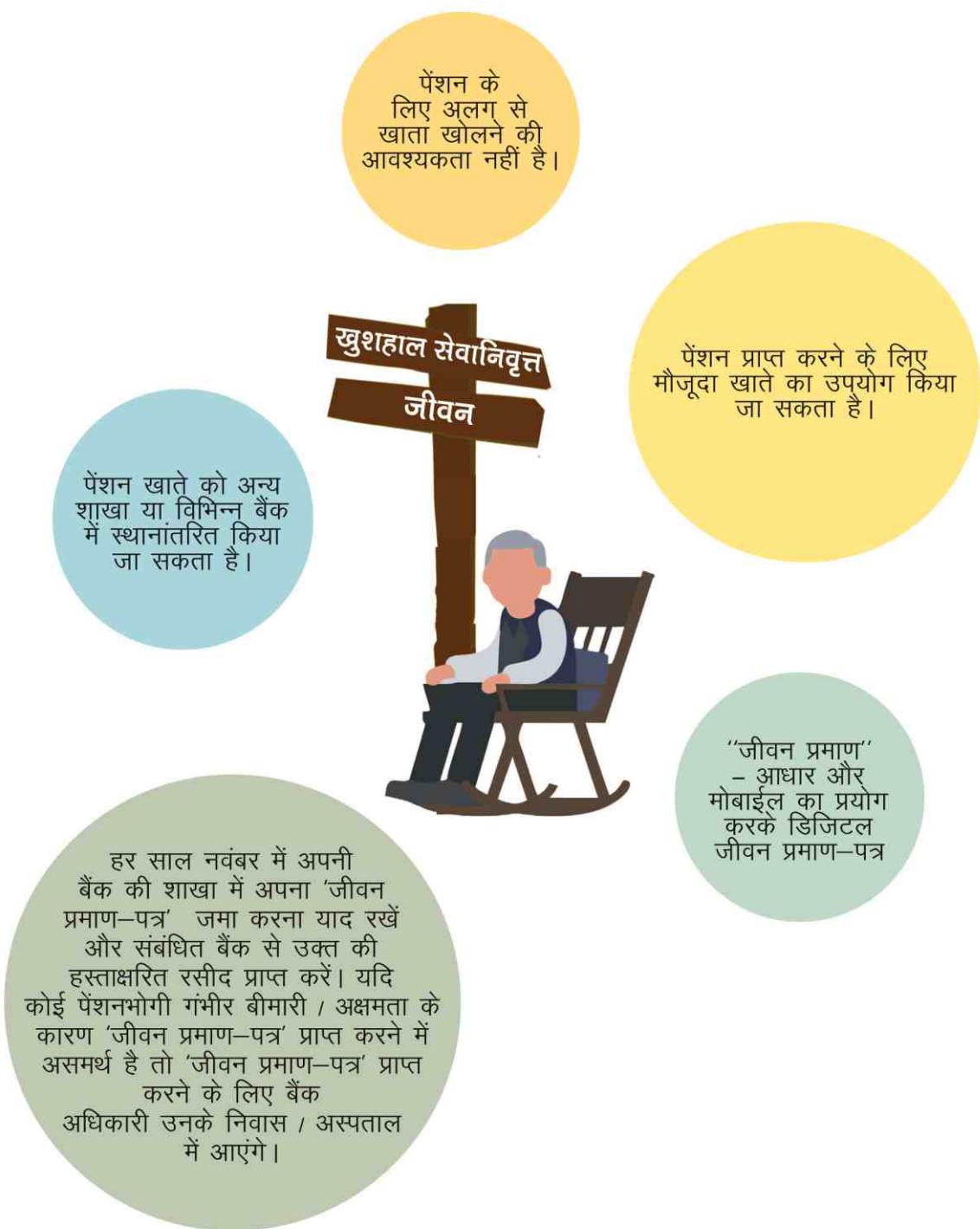
वरिष्ठ नागरिकों के लिए संपदा आयोजना के लिए कई साधन उपलब्ध हैं। उनमें से सर्वाधिक महत्वपूर्ण है – नामांकन। हालाँकि, वसीयतनामा, नामांकन का अधिक्रमण कर सकता है।

समस्त वित्तीय उत्पादों एवं सुरक्षित अभिरक्षा एवं सुरक्षित जमा तिजोरियों के लिए भी उपलब्ध	दावों के शीघ्र निपटान में सहायता होती है और उत्तराधिकारी परिवारजनों की परेशानियां कम हो जाती हैं।	नामांकन अनुरोध पंजीकृत करना सुनिश्चित करें। जब भी आवश्यकता हो नामांकन को अद्यतन करें।
--	---	---

अन्य संपदा आयोजना साधन



संदेश ४: खुश रहने के अच्छे कारण हैं आपके पास, यदि आप पेंशनर हैं



संयुक्त खातों की जानकारी और जमा की समयपूर्व निकासी

1

आपको अपने पति या पत्नी के साथ एक संयुक्त खाता रखने की सलाह दी जाती है और नामांकन पंजीकृत करके रखने अथवा “कोई एक उत्तरजीवी” अथवा “पूर्व अथवा उत्तरजीवी” परिचालन निर्देश लागू करके रखने की सलाह दी जाती है।

2

आवश्यकता के मामले में यदि आप अपनी सावधि जमा / भीयादी जमा अपरिपक्वता पर निकालना चाहते हैं तो ऐसे मामले में, आपको यह सुनिश्चित करना है कि आपने राशि जमा करने के समय अथवा जमा की अवधि के दौरान किसी भी समय उक्त के लिए अधिदेश दिया है।

3

यदि आप परिपक्वता पर सावधि जमा राशि का दावा नहीं करते हैं, तो बैंक, राशि को उसी अवधि के लिए मौजूदा दरों पर स्वतः नवीनीकृत कर सकता है, अगर आपने जमा करते समय यह सुविधा चुनी है।

वृद्ध / बीमार / अक्षम व्यक्तियों के लिए बैंक परिचालन

1

यदि आप वृद्ध, अस्वस्थ या शारीरिक रूप से अक्षम हैं, तो आप अपने अंगूठे की छाप का उपयोग करके पैसे निकाल सकते हैं। अंगूठे की छाप की पहचान बैंक को ज्ञात दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा की जानी चाहिए। इनमें से एक जिम्मेदार बैंक अधिकारी होना चाहिए।

2

यदि आप अपने अंगूठे की छाप भी नहीं लगा सकते हैं और प्रत्यक्ष रूप से बैंक में मौजूद नहीं हो सकते हैं तो चेक / निकासी फॉर्म पर एक निशान लिया जा सकता है जिसे दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा पहचाना जाना चाहिए, जिनमें से एक जिम्मेदार बैंक अधिकारी होना चाहिए।

3

बैंक आपसे यह भी पूछ सकता है कि उक्त प्राप्त चेक / निकासी फॉर्म के आधार पर बैंक से पैसा कौन निकालेगा और उस व्यक्ति को दो स्वतंत्र गवाहों द्वारा पहचाना जाना चाहिए। जो व्यक्ति वास्तव में बैंक से पैसा निकाल रहा होगा उसे बैंक को अपना हस्ताक्षर प्रस्तुत करने के लिए कहा जाएगा।

संदेश ५: सेवानिवृत्त जीवन के लिये उचित निवेश उत्पाद

वरिष्ठ नागरिक बचत योजना



सेवानिवृत्त व्यक्तियों के लिए वरिष्ठ नागरिक बचत योजना (एससीएसएस) 2004, एक बहुत अच्छा विकल्प है। एससीएसएस आकर्षक प्रतिलाभ दर की पेशकश करता है तथा ब्याज तिमाही आधार पर दिया जाता है। प्राप्त ब्याज पर लागू दर के अनुसार कर देना पड़ता है। प्रत्येक व्यक्ति के लिए निवेश की सीमा रु.15 लाख तक सीमित है।

सावधि जमा



सावधि जमा उन लोगों के लिए एक बहुत अच्छा विकल्प है जिनकी वार्षिक आय रु.5 लाख से कम है। क्योंकि वे 5% टैक्स ब्रैकेट में हैं। जिनकी वार्षिक आय रु.5 लाख से अधिक है, उन्हें सावधि जमा से अर्जित ब्याज आय पर 20% / 30% कर देना होगा।

प्रतिगामी बंधक रखना



ऐसे व्यक्ति जिनको सेवानिवृत्ति के बाद अपर्याप्त कोष प्राप्त हुआ है, परंतु उनका अपना घर है, उन्हें प्रतिगामी बंधक (रिवर्स मॉर्टगेज) रखने के विकल्प द्वारा सेवानिवृत्ति के बाद अतिरिक्त नकद प्रवाह प्राप्त हो सकता है।

इस विकल्प के तहत कर मुक्त आय, सेवानिवृत्त व्यक्तियों के लिये एक अतिरिक्त लाभ है।

वार्षिकी (एन्यूट्री) योजनाएं



वार्षिकी योजनाएं बीमा कंपनियों द्वारा उपलब्ध कराई जाती है। ये सेवानिवृत्त व्यक्तियों को उम्मीद के मुताबिक नकद प्रवाह प्रदान करती है क्योंकि प्रतिलाभ की दर निवेश के समय ही निर्धारित होती है। वार्षिकी का भुगतान प्राप्त करने के लिए अनेक विकल्प उपलब्ध हैं जैसे कि 5,10,15 वर्षों के लिए नियत भुगतान योजना, निवेशक की मृत्यु पर मूल निधि की वापसी, पति अथवा पत्नी को आजीवन वार्षिकी का भुगतान, आदि। इसका एक उदाहरण डाकघरों एवं बैंकों द्वारा पेश की जा रही मासिक आय योजना (एमआईएस) है, जहां प्राप्त वार्षिकी पर लागू दरों से कर देना पड़ता है।

भारतीय इंजर्व बैंक द्वारा हाल में की गई पहल - वरिष्ठ नागरिकों के लिए बैंकिंग सुविधाएं

वरिष्ठ नागरिकों, दिव्यांग व्यक्तियों को प्राथमिकता देने के लिए समर्पित काउंटर	बैंकों को सूचित किया गया है कि वे स्पष्ट रूप से दिखने वाले समर्पित काउंटर बनाए अथवा कोई एसा विशेष काउंटर बनाए जिस पर वरिष्ठ नागरिकों और दृष्टिबाधित व्यक्तियों सहित दिव्यांग व्यक्तियों को प्राथमिता के स्तर पर सेवाएं प्रदान की जाए।
जीवन प्रमाण-पत्र प्रस्तुत करने में सुविधा	'जीवन प्रमाण योजना' के अंतर्गत डिजिटल जीवन प्रमाण पत्र की सुविधा के अतिरिक्त, पेंशनभोगी पेंशन देने वाले बैंक की किसी भी शाखा में प्रत्यक्ष जीवन प्रमाण पत्र प्रस्तुत कर सकता है। प्राप्तकर्ता बैंक द्वारा पेंशन जमा होने में किसी भी प्रकार के विलंब से बचने के लिए उक्त को कोर बैंकिंग सोल्युशन (सीबीएस) प्रणाली के माध्यम से बिना भूले अद्यतन किया जाना चाहिए।
खाते की स्थिति का स्वचालित परिवर्तन	केवाईसी - बैंक के रिकॉर्ड में उल्लिखित जन्म तारीख के आधार पर सामान्य खाता अपने आप ही 'वरिष्ठ नागरिक खाते' में परिवर्तीत हो जाएगा।
फार्म १५ जी /एच को भरने में सुविधा	बैंकों को सूचित किया गया है कि वे वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग व्यक्तियों को वर्ष में एक बार (अधिमानतः अप्रैल महिने में), अथवा निर्धारित समय पर, यदि लागू हो तो, फार्म 15 जी/एच उपलब्ध कराएं ताकि वे उक्त को समय पर प्रस्तुत कर सकें।
बैंकिंग आपके द्वार पर	बैंकों को सूचित किया गया है कि वे ऐसे ग्राहकों को बुनियादी बैंकिंग सुविधाएं जैसे कि रसीद के बदले नकदी जमा और इन्स्ट्रूमेंट्स स्वीकार करना, खाते से आहरण के बदले नकदी की सुपुर्दगी, मांग ड्राफ्टों की सुपुर्दगी, अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) दस्तावेजों तथा जीवन प्रमाणपत्र को प्रस्तुत करने की सुविधा उनके आवास / परिसर पर प्रदान करने हेतु ठोस कदम उठाएँ।

फार्म १५जी और फार्म १५एच

यदि आपकी आयु 60 वर्ष से अधिक है और आपके पास पैन (स्थायी खाता संख्या) है और उस वर्ष के लिए आपकी कुल आय पर कर गणना 'शून्य' है तो आप फार्म 15 एच प्रस्तुत कर सकते हैं। ऐसे मामलों में, बैंक आयकर नियम 1962 के अंतर्गत निवेशकों से टीडीएस की कटौती नहीं करेगा। साथ ही आपको यह भी नोट करना चाहिए कि 15 एच के प्रस्तुतिकरण के समय आप अपने बैंक से पावती अवश्य प्राप्त करें। जबकि फार्म 15 एच 60 वर्ष से अधिक आयु वाले निवासी व्यक्तियों के लिए है, फार्म 15 जी 60 वर्ष से कम आयु वाले निवासी व्यक्तियों के लिए है। फार्म 15 जी के लिए एक अतिरिक्त मानदंड यह भी है कि इस वर्ष, सभी स्त्रोतों से प्राप्त कुल ब्याज आय, अधिकतर आयकर छूट सीमा से कम हो।

प्रतिवर्ष ३१ जुलाई से पहले अपना टैक्स रिटर्न भरना याद रखें।

यदि आपको रिटर्न फाइल करने समय किसी भी प्रकार की सहायता की आवश्यकता है तो आप www.trpscheme.com से आयकर विभाग द्वारा नियुक्त अधिकृत कर रिटर्न निर्माणकर्ता का पता लगा सकते हैं।

अधिक जानकारी के लिए कृपया www.incomtaxindia.gov.in का अवलोकन करें।



लक्ष्य विशिष्ट वित्तीय साक्षरता सामग्री

भारतीय रिज़र्व बैंक के कार्यपालक निदेशक श्री दीपक मोहन्ती की अध्यक्षता में वित्तीय समावेशन पर मध्यावधि पथ से संबंधी समिति की सिफारिशों में से एक सिफारिश यह था कि वित्तीय शिक्षा के लिए “सभी के लिए एक ही शिक्षा” वाला दृष्टिकोण शायद उचित न हो क्योंकि विभिन्न लक्ष्य समूहों को विभिन्न प्रकार के वित्तीय शिक्षा की आवश्यकता है। परिणामस्वरूप, सामग्री को विभिन्न लक्ष्य समूहों के लिए अनुकूल बनाए जाने की आवश्यकता है।

भारतीय रिज़र्व बैंक के वित्तीय समावेशन और विकास विभाग ने पांच अलग-अलग समूहों अर्थात् किसान, लघु उद्यमियों, स्कूली बच्चों, एसएचजी और वरिष्ठ नागरिकों के लिए कस्टमाइज्ड वित्तीय साक्षरता सामग्री का निर्माण किया है। यह पुस्तक कस्टमाइज्ड वित्तीय साक्षरता सामग्री पर पांच पुस्तकों की शृंखला में से एक है।

अस्वीकरण

यह पुस्तक, पढ़ने और शिक्षण सामग्री के रूप में प्रस्तुत की गई है जिसका मुख्य उद्देश्य पाठक को वित्तीय साक्षर बनाना है। इसका उद्देश्य किसी भी विशेष वित्तीय उत्पाद/दर्ओं या सेवा/ओं के संबंध में निर्णय लेने के लिए पाठक को प्रभावित करना नहीं है।

प्रतिलिप्याधिकार

प्रथम संस्करण – अप्रैल 2018

सामग्री को पुनः प्रस्तुत करने की अनुमति है, बशर्ते स्रोत की जानकारी दी गई हो।

भारतीय रिज़र्व बैंक

वित्तीय समावेशन और विकास विभाग

10वीं मंजिल, केंद्रीय कार्यालय भवन

शहीद भगत सिंह मार्ग, फोर्ट

मुंबई,

द्वारा लिखित और प्रकाशित

अभिस्वीकृति

डिजाइन: कौशिक रामचंद्रन

वित्तीय समावेशन और विकास विभाग

भारतीय रिज़र्व बैंक
10वीं मंजिल, केंद्रीय कार्यालय
मुंबई 400001, भारत

टीजी – फेम श्रृंखला
(लक्ष्य समूह – वित्तीय जागरूकता संदेश)



वित्तीय
साक्षरता
विकास का
रास्ता



स्कूली बच्चों के लिए

वित्तीय साक्षरता



वित्तीय समावेशन और विकास विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक



संदेश १:

जरुरतों बनाम माँगे

संदेश २:

बैंकिंग से परिचय

संदेश ३:

निवेश, बीमा और पेंशन संबंधी बुनियादी बातें

संदेश ४:

शिक्षा ऋण

संदेश ५:

वित्तीय क्षेत्र की विनियामक संस्थाएं



संदेश 9: जरूरतें बनाम माँगे



हमारे पैसों के कारगर प्रबंधन की पहली सीढ़ी है अपनी जरूरतों और माँगों के बीच के अंतर को समझने की हमारी क्षमता। ऊपर दिए गए चित्रों में हम देख सकते हैं कि जरूरतें अपरिहार्य हैं, जिन्हें टाल नहीं सकते, जबकि "माँगे" अनिवार्य नहीं हैं तथा उनकी प्राप्ति से हमें "अच्छा" लगता है। माँगों को हम कुछ समय के लिए टाल सकते हैं उन्हें बाद में भी पूरा किया जा सकता है। जब हम अपनी ऐसी "माँगों" को पहचानना सीख जाएंगे और उन्हें टालने की आदत बना लेंगे तभी हम अपने अधिकतर वित्तीय लक्ष्यों की प्राप्ति की ओर आगे बढ़ेंगे।

बजट बनाना (बजेटिंग)

बजट बनाना एक ऐसी कला है जिसमें हम अपनी आय और व्यय (खर्च) का संतुलन रखते हैं इसमें हम यह सुनिश्चित करते हैं कि हमारे खर्च हमारी आय से कम हों। खर्च के पश्चात यदि कुछ राशि शेष रह जाए, तो अपनी भविष्य की जरूरतों के लिए उसका निवेश किया जा सकता है।

आय बनाम व्यय



उधार लेना

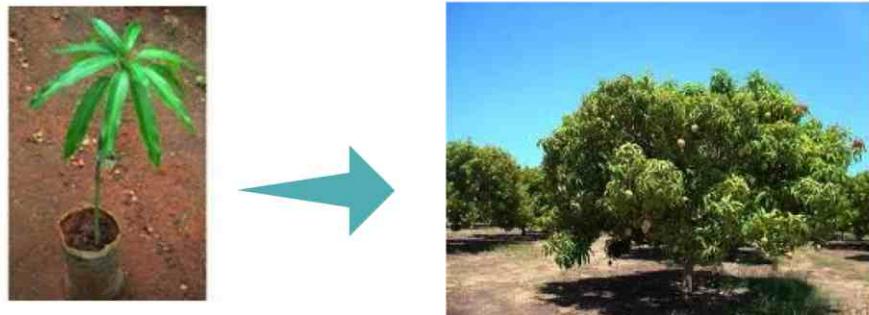


संदेश २: बैंकिंग से परिचय

<p>बैंक (ऐसे वित्तीय संस्थान जो जमाराशियाँ स्वीकार करते हैं तथा ऋण प्रदान करते हैं)</p>	<p>बचत तथा चालू खाते</p> <p>चेक बुक, निधि अंतरण, डेबिट कार्ड, यूपीआई आदि जैसी सुविधाएँ प्रदान करते हैं</p> <p>बचत खाता</p> <ul style="list-style-type: none"> → इसे एकल रूप से या संयुक्त रूप से खोला जा सकता है। → खाते में जमा—शेष पर मामूली ब्याज का भुगतान किया जाता है। → कुछ खातों में न्यूनतम शेष बनाए रखना आवश्यक हो सकता है। <p>चालू खाता</p> <ul style="list-style-type: none"> → मालिकाना कंपनियाँ, साझेदारी कर्म, सार्वजनिक तथा निजी कंपनियाँ, न्यास, व्यक्तियों का संघ, आदि जैसी कारोबारी संस्थाओं के लिए बनाए गए हैं। → जब तक कि खाता धारक के पास बैंक में निधियाँ शेष हैं तब तक जमा तथा आहरण की संख्या तथा राशि पर काइ प्रतिबंध नहीं है। → खाते में शेष राशि पर कोई ब्याज का भुगतान नहीं किया जाता है। <p>अवयरकों के लिए बचत खाता</p> <ul style="list-style-type: none"> → किसी भी आयु के अवयरक द्वारा अपने प्राकृतिक अथवा विधिक रूप से नियुक्त संरक्षक के माध्यम से बचत खाता खोला जा सकता है। 10 वर्ष की आयु से अधिक आयु वाले अवयरकों की यदि ऐसी इच्छा हो तो उन्हें स्वतंत्र रूप से बचत बैंक खाते खोलने तथा परिचालित करने की अनुमति है। → 18 वर्ष की आयु जिसे भारत में बालिग (वयरक) माना जाता है, हो जाने पर पहले के अवयरक व्यक्ति को अपने खाते में जमा शेष की पुष्टि करनी चाहिए तथा यदि खाते को प्राकृतिक अभिभावक / विधिक अभिभावक द्वारा परिचालित किया जा रहा हो, तो सभी परिचालनगत प्रयोजनाओं के लिए नए परिचालनगत अनुदेश तथा पूर्ववर्ती अवयरकों नमूना हत्ताक्षर प्राप्त करके उन्हें रिकार्ड में रख लेना चाहिए। <p>जमा-राशियाँ</p> <p>आवर्ती जमा</p> <ul style="list-style-type: none"> → आवर्ती जमा को आम तौर पर आरडी भी कहा जाता है। → इसमें किसी निर्दिष्ट अवधि के लिए कछु नियत राशि को व्याज सहित वापस किया जाता है तथा उक्त अवधि की समाप्ति पर कुल राशि को ब्याज सहित वापस किया जाता है। ये जमाराशियाँ 6 महीने से 120 महीने तक की अवधि के लिए खोली जा सकती हैं। → ये उन व्यक्तियों के लिए उचित हैं जिनके पास अधिक मात्रा में बचत नहीं है लेकिन वे प्रति माह अल्प राशि की बचत करना चाहते हैं। → इनमें से राशि निकाली नहीं जा सकती है। तथापि बैंक परिपक्वता अवधि के पूर्व खाता बंद करने की अनुमति दे सकते हैं। माह के भीतर भुगतान करने में हुई चूक पर अल्प दंड लग सकता है। <p>सावधि-जमा</p> <ul style="list-style-type: none"> → 7 दिनों से लेकर 10 वर्षों तक की विशिष्ट अवधि के लिए सावधि-जमा या एफडी खाता खोला जाता है। → जमा-राशि और अवधि के अनुसार ब्याज की दरें निर्धारित होती हैं। → जमा-अवधि की समाप्ति पर एकमुश्त रूप में ब्याज का भुगतान किया जाता है, हालांकि इसमें आवधिक अंतरालों पर ब्याज प्राप्त करने का भी विकल्प मौजूद है। → परिपक्वता अवधि पूर्ण होने से पहले भी इस प्रकार की जमा का आहरण किया जा सकता है, बशर्ते कि खाताधारक ने यह विकल्प चुना हो। <p>ऋण</p> <p>वैद्यकिक ऋण</p> <p>इस प्रकार का ऋण किसी भी उद्देश्य के लिए दिए जाते हैं। इस प्रकार के ऋण प्रायः आपातकालीन जरूरतों, जैसे — चिकित्सा व्यय, विवाह संबंधी खर्च इत्यादि के लिए दिए जाते हैं। इस प्रकार के ऋणों पर ब्याज की दर प्रायः अधिक होती है।</p> <p>वाहन ऋण</p> <p>इस प्रकार का ऋण वाहन (गाड़ी) खरीदने के लिए दिए जाते हैं। इस प्रकार के ऋणों के माध्यम से खरीदे गए वाहनों (गाड़ियों) को ऋण देने वाले बैंक के नाम ट्रॉफीबंक (हाईपोथीकेट) किया जाता है। ऋण के पुनर्भुगतान में चूक होने पर बैंक ऐसे वाहनों को अपने कब्जे में ले सकते हैं।</p> <p>आवास-ऋण</p> <p>हर एक व्यक्ति अपना खुद का घर खरीदने का सपना देखता है, लेकिन उसके लिए एक बड़ी रकम की जरूरत होती है जिसे कई लोग वहन करने की स्थिति में नहीं होते हैं। बैंक ऐसे अंतर को पाठने के उद्देश्य से आवास ऋण देते हैं।</p> <p>शिक्षा ऋण</p> <p>उच्चतर अध्ययन करने के इच्छुक छात्रों को बैंक शिक्षा ऋण प्रदान करते हैं। उक्त छात्र का पाठ्यक्रम पूर्ण हो जाने तथा कमाई शुरू हो जाने पर वह ऋण की चुकौती कर सकता/सकती है।</p> <p>कृषि ऋण</p> <p>कृषकों किसानों की जरूरतों को पूर्ण करने के लिए बैंक विभिन्न प्रकार के ऋण देते हैं। किसान इस ऋण की सहायता से बीज, कीटनाशक, ट्रैक्टर तथा खेतों के लिए आवश्यक अन्य उपकरण खरीद सकते हैं।</p>
--	--

संदेश ३: निवेश, बीमा और पेंशन संबंधी बुनियादी बातें।

निवेश पौधा रोपण की तरह है। यदि नियमित रूप से निगरानी की जाती है तथा बढ़ने के लिए पर्याप्त समय दिया जाता है तो अच्छे रिटर्न की उम्मीद की जा सकती है।



परंपरागत रूप से, निवेशक, स्वर्ण, जमीन और रियल एस्टेट को प्राथमिकता देते थे। हाल ही में, स्टॉक या म्युचुअल फंड जैसे वित्तीय संपत्तियों का चयन करने वाले निवेशकों की संख्या में बढ़ोतारी हुई है।

स्टॉक्स और म्युचुअल फंड

शेयर / स्टॉक – शेयर / स्टॉक एक कंपनी में स्वामित्व हित को दर्शाते हैं। शेयर, निवेशकर्ता को शेयरधारक अधिकार प्रदान करते हैं जिससे निवेशक वार्षिक आम बैठक में भाग ले सकते हैं तथा उन्हें वोट देने का अधिकार प्राप्त होता है। ये उत्पाद कंपनी द्वारा किए गए कार्यों से प्राप्त मुनाफे के आधार पर रिटर्न अर्जित करते हैं। इस रिटर्न में कंपनी के व्यवसाय की लाभप्रदता के आधार पर उतार-चढ़ाव हो सकता है। ये उत्पाद कई प्रकार के लाभ प्रदान करते हैं लेकिन निवेशकों को निवेश करने से पहले कंपनी के व्यवसाय को बहुत अच्छी तरह से समझ लेना चाहिए। ऐसा कोई भी व्यक्ति इन लिखतों में निवेश कर सकता है जिसका निवेश क्षितिज व्यापक हो।

निवेश, संसाधनों का आस्तियों या आस्तियों के समूह में किया गया वह आवंटन है, जिससे भविष्य में आय सृजित करने या मूल्य में बढ़ोतरी की अपेक्षा की जाती है। उदाहरण के लिए, व्यक्तियों द्वारा जमीन, व्यवसाय उद्यमों आदि में निवेश। स्टॉक मार्केट में बड़ी संख्या में लोग म्यूचुअल फंड्स या सीधे स्टॉक में ट्रेडिंग के माध्यम से निवेश कर रहे हैं।

म्यूचुअल फंड वह प्रणाली है जिसमें निवेशकों को यूनिट जारी करके संसाधनों को इकट्ठा किया जाता है तथा प्रस्ताव दस्तावेजों में बताए गए उद्देश्यों के अनुसार प्रतिभूतियों में निधियों का निवेश किया जाता है। प्रतिभूतियों में जो निवेश होता है वह उद्योगों और विभिन्न क्षेत्रों के व्यापक क्रास-सेक्शन में फैला होता है जिससे जोखिम कम हो जाता है। विविधीकरण समग्र जोखिम को कम कर देता है क्योंकि आमतौर पर सभी शेयर एक ही समय में एक ही दिशा में समान रूप से नहीं बढ़ते हैं। म्यूचुअल फंड, निवेशकों को उनके द्वारा निवेश किए गए धन की मात्रा के अनुसार इकाईयां जारी करते हैं। म्यूचुअल फंड के निवेशकों को यूनिट धारक के रूप में जाना जाता है।

म्यूचुअल फंड आमतौर पर विभिन्न निवेश उद्देश्यों के साथ कई योजनाओं के रूप में होते हैं जिसे समय-समय पर शुरू किया जाता है। म्यूचुअल फंड को जनता से निधि एकत्र करने से पहले भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (सेबी) के साथ पंजीकृत होना जरूरी है जो कि प्रतिभूति बाजार को नियंत्रित करता है।

ग्रोथ / इकिवटी उन्नुख योजना

ग्रोथ फंड का लक्ष्य मध्यम से लंबी अवधि हेतु पूँजी संबंधी मूल्य में वृद्धि प्रदान करना है। इस तरह की योजनाएं आम तौर पर इकिवटी में अपने मूल निधि का एक बड़ा हिस्सा निवेश करते हैं। ऐसे फंड में अपेक्षाकृत अधिक जोखिम होता है।

आय / त्रहण उन्नुख योजना

आय फंड का लक्ष्य निवेशकों को नियमित और स्थिर आय प्रदान करना है। ऐसी योजनाएँ आम तौर पर निश्चित आय प्रतिभूतियों जैसे बॉन्ड, कॉरपोरेट डिवेंचर्स, सरकारी प्रतिभूतियां और मनी मार्केट इंस्ट्रूमेंट्स में निवेश करते हैं। इकिवटी योजनाओं की तुलना में ऐसे फंड कम जोखिम भरे होते हैं।

भारत के दो प्रमुख स्टॉक एक्सचेंज जैसे नेशनल स्टॉक एक्सचेंज और बॉम्बे स्टॉक एक्सचेंज के माध्यम से 5000 से अधिक कंपनियों के शेयर निवेश के लिए उपलब्ध हैं। स्टॉक को दलालों के माध्यम से खरीदा जा सकता है जो कि भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड के साथ पंजीकृत है।



बीमा का परिचय



बीमा एक ऐसी व्यवस्था है जिसके माध्यम से कोई भी तब आय की निरंतरता हेतु योजना बना सकता है जब कुछ घटनाओं जैसे कि विपत्ति, बीमारी, दुर्घटना, मृत्यु या बुढ़ापे से उसकी आजीविका अर्जित करने की क्षमता बाधित होती है।

पेंशन का परिचय



यह जानना आवश्यक है कि सेवानिवृत्ति के लिए कितने धन की आवश्यकता होगी क्योंकि यह अलग-अलग व्यक्तियों की परिस्थितियों में भिन्न-भिन्न हो सकता है। सेवानिवृत्ति की जरूरतों की गणना करते समय ध्यान में रखे जाने वाले महत्वपूर्ण कारक हैं जीवन प्रत्याशा, मुद्रास्फीति और सेवानिवृत्ति की आयु।

वैश्विक रूप से, बीमा व्यवसाय को जीवन बीमा और साधारण बीमा में वर्गीकृत किया गया है। जीवन बीमा पॉलिसी को सुरक्षा की लाभकारी नीतियां कहा गया है और आम तौर पर कमाऊ सदस्य की मौत के अप्रत्याशित परिस्थिति के बदले उनके परिवार की रक्षा करने का एक साधन माना जाता है।

इसके अलावा, यहां विभिन्न प्रकार की ऐसी जीवन बीमा पॉलिसियां हैं जो बचत को इकट्ठा करने में मदद करती हैं तथा जीवन बीमा को दीर्घकालिक निवेश का एक माध्यम बनाती है। अतः इसे जीवन के विभिन्न चरणों में जरूरतों को पूरा करने हेतु एक बचत और निवेश विकल्प के रूप में भी देखा जाता है। सामान्य बीमा उद्योग, व्यक्तियों, परिवारों, व्यवसायियों और उद्योगों को अप्रत्याशित आपदा, उनकी आस्तियों और संपत्तियों के नुकसान की स्थिति में वित्तीय सुरक्षा प्रदान करके समाज को बहुत लाभ पहुंचाता है।

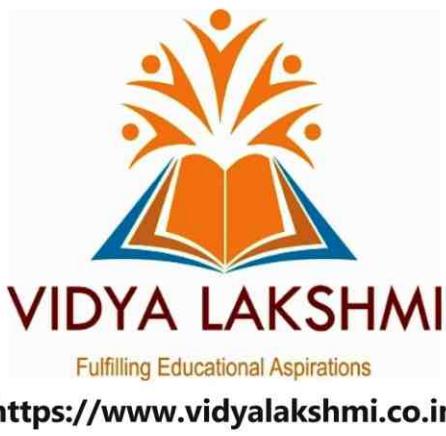
मुद्रास्फीति उपभोक्ता वस्तुओं और सेवाओं की बढ़ती लागत है। यह सेवानिवृत्ति की जरूरतों को दो तरीकों से प्रभावित करता है। पहला, इससे सामानों की कीमतों में बढ़ोतरी होती है जिससे सामान की उसी मात्रा को खरीदना महंगा हो जाता है। दूसरा, मुद्रास्फीति के कारण सेवानिवृत्ति की बचत का भी मूल्य कम हो जाता है। रिटायरमेंट फंड का निर्माण करते समय इन दोनों कारकों का ध्यान रखा जाना चाहिए।

राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली (एनपीएस)

राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली, भारत सरकार द्वारा वृद्धावस्था के दौरान, जब लोगों को आय का नियमित स्रोत नहीं मिलता है, वित्तीय सुरक्षा और स्थिरता प्रदान करने की एक पेंशन योजना है। यह स्वैच्छिक आधार पर 18 से 60 वर्ष की उम्र के बीच के सभी नागरिकों के लिए उपलब्ध है। एनपीएस की सदस्यता कोई भी ले सकता है जिसके माध्यम से वह कार्यशील जीवन के दौरान व्यवस्थित रूप से बचत और निवेश करने हेतु सक्षम हो जाएगा। इस योजना में भाग लेने के लिए वार्षिक आधार पर न्यूनतम ₹.500 की बचत करनी होगी। जब कोई सेवानिवृत्त हो जाएगा, सामान्य रूप से 60 वर्ष की उम्र में, तो धन का एक हिस्सा उन्हें मिल जाएगा और शेष मासिक आधार पर आहरण कर सकते हैं। एनपीएस में एक निश्चित सीमा तक की बचत कर मुक्त है।

संदेश ४: शिक्षा ऋण

शिक्षा ऋण विकल्प की लोकप्रियता प्रति वर्ष बढ़ती जा रही है। बहुत से विद्यार्थी शिक्षा ऋण के माध्यम से उच्च शिक्षा की लागत के लिए वित्तपोषण के विकल्प खोज रहे हैं। शिक्षा ऋण की बढ़ती हुई आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए, एक नया पोर्टल लॉन्च किया गया है जो न केवल शिक्षा ऋण पर जानकारी उपलब्ध करवाता है, बल्कि कई बैंकों हेतु एकल विंडो आवेदन प्रक्रिया भी उपलब्ध करवाता है।



चरण १ पंजीकरण

चरण २ एक फार्म भरें

चरण ३ कई बैंकों में आवेदन करें

विद्या लक्ष्मी (<https://www.vidyalakshmi.co.in>), शिक्षा ऋण चाहने वाले छात्रों के लाभ के लिए विकसित एक वेब आधारित पोर्टल है। यह विभिन्न बैंकों की शिक्षा ऋण योजनाओं के बारे में सभी सूचनाएँ उपलब्ध करवाने हेतु एकल विंडो इलैक्ट्रोनिक प्लेटफॉर्म है। पोर्टल पर उपलब्ध समान्य शिक्षा ऋण आवेदन विद्यार्थियों को कई बैंकों में आवेदन करने में सक्षम बनाता है। इस पोर्टल के द्वारा विद्यार्थी कहीं भी, किसी भी समय शिक्षा ऋण हेतु आवेदन कर सकते हैं तथा अपने आवेदन की स्थिति को देख एवं खोज सकते हैं।

इस पोर्टल से एक लाख से अधिक विद्यार्थी लाभान्वित हुए हैं, तथा 40 से अधिक बैंक विद्यार्थियों को शिक्षा ऋण सुविधा उपलब्ध करवाने के लिए पंजीकृत हैं।

शिक्षा ऋण पर महत्वपूर्ण नोट:

- आईबीए द्वारा निर्मित मॉडल शिक्षा ऋण योजना 2015 के अनुसार, उच्च शिक्षा हेतु शिक्षा ऋण राशि की अधिकतम सीमा भारत में ₹.10 लाख तथा विदेश में अध्ययन हेतु ₹.20 लाख है।
- ₹.4 लाख तक शिक्षा ऋण की सुविधा लेने हेतु किसी मार्जिन / जमानत की आवश्यकता नहीं है।
- ऋण का पुनर्भुगतान ऋण के सभी वर्गों के लिए 15 वर्ष की अवधि के लिए समान मासिक किस्तों में होगा।
- पाठ्यक्रम पूर्ण होने के पश्चात एक वर्ष की अधिस्थगन अवधि के उपरांत पुनर्भुगतान प्रारम्भ होगा।

संदेश ५: वित्तीय क्षेत्र की विनियामक संस्थाएं

भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई)

भारतीय रिज़र्व बैंक देश की सर्वोच्च मुद्रा प्राधिकरण और केंद्रीय बैंक है। इसे 1 अप्रैल 1935 को भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 के प्रावधान के अनुसार स्थापित किया गया था। भारतीय रिज़र्व बैंक के सामान्य निर्देश और निगरानी भारतीय रिज़र्व बैंक के गवर्नर की अध्यक्षता वाली केंद्रीय निदेशक मंडल को सौंपा गया है। केंद्रीय बोर्ड को दिल्ली, कोलकाता, चेन्नई और मुंबई में चार स्थानीय बोर्डों द्वारा समर्थित किया गया है।

भारतीय रिज़र्व बैंक की भूमिका

- मुद्रा जारी करना: भारत सरकार के साथ—साथ आरबीआई राष्ट्र की मुद्रा, डिजाइन, उत्पादन और समग्र प्रबंधन एवं स्वच्छ और वास्तविक नोटों की पर्याप्त आपूर्ति सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार है।
- सरकार का बैंकर: भारतीय रिज़र्व बैंक केंद्र सरकार का बैंकर है और जिन राज्य सरकारों ने इसके साथ समझौता किया है उनके लिए वह बैंकर के रूप में कार्य करता है।
- बैंकों के लिए बैंकर: बैंकों के बैंकर के रूप में, आरबीआई अंतर बैंक समाशोधन और निपटान, बैंकों के लिए धन हस्तांतरण के योग्य साधन, सांविधिक आरक्षित आवश्यकताओं के प्रयोजन के लिए बैंकों के खातों को बनाए रखना और अंतिम उधार दाता के दायित्वों का निर्वहन करता है।
- मौद्रिक नीति का परिचालन: मूल्य स्थिरता सतत विकास के लिए आवश्यक शर्त है। मौद्रिक नीति का प्राथमिक उद्देश्य विकास को ध्यान में रखते हुए मूल्य स्थिरता को बनाए रखना है।
- विकास का कार्य: भारतीय रिज़र्व बैंक का उद्देश्य (क) अर्थव्यवस्था के उत्पादक क्षेत्रों में ऋण की उपलब्धता सुनिश्चित करना, (ख) देश की वित्तीय बुनियादी ढांचे का निर्माण करने के लिए डिजाइन किए संस्थानों को स्थापित करना, (ग) सर्ती वित्तीय सेवाओं तक पहुंच का विस्तार और (घ) वित्तीय साक्षरता को बढ़ावा देना है।
- बैंकों का विनियामक और पर्यवेक्षक: बैंकिंग प्रणाली के विनियामक और पर्यवेक्षक के रूप में रिज़र्व बैंक जमाकर्ताओं के हितों की रक्षा, ग्राहक के हितों के अनुकूल बैंकिंग कार्यों का सुव्यवस्थित विकास हेतु एक फ्रेमवर्क और निवारक और सुधारात्मक उपाय के माध्यम से समग्र वित्तीय स्थिरता को बनाए रखने को सुनिश्चित करता है।
- भुगतान और निपटान प्रणाली का विनियामक: आरबीआई देश में अधिकृत सुरक्षित, सुदृढ़, कुशल, सुलभ तथा भुगतान प्रणाली के विकास पर ध्यान केंद्रित करता है।
- वित्तीय स्थिरता को बनाए रखना : वित्तीय व्यवस्था की निरंतर निगरानी के माध्यम से आरबीआई वित्तीय स्थिरता को बनाए रखता है।

अन्य वित्तीय विनियामक

भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (सेबी)

भारतीय प्रतिभूति एवं विनियम बोर्ड (सेबी) को 1988 में एक प्रशासनिक निकाय के रूप में स्थापित किया गया था। इसे सेबी अधिनियम, 1992 के प्रावधानों के अनुसार 12 अप्रैल 1992 को एक स्वायत्त वैधानिक निकाय बनाया गया। सेबी की स्थापना प्रमुखतः प्रतिभूति बाजार में निवेशकों के हितों की रक्षा के लिए की गई है। इसे प्रतिभूति बाजार के विकास और उसे बढ़ावा देने तथा बाजार को नियंत्रित करने का कार्य भी सौंपा गया है। सेबी का मुख्यालय मुंबई में स्थित है।

भारतीय बीमा विनियामक एवं विकास

प्राधिकरण (आईआरडीएआई)

भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीएआई) एक वैधानिक निकाय है जिसे भारत में बीमा क्षेत्र को विनियमित करने और विकसित करने का कार्य सौंपा गया है। इसकी स्थापना आईआरडीएआई अधिनियम, 1999 के प्रावधानों के अनुसार की गई है। इसका मुख्यालय हैदराबाद में स्थित है।

अन्य वित्तीय क्षेत्र के विनियामक

भारत में वित्तीय प्रणाली यथा बीमा, पूंजी बाजार और पेंशन निधि संबंधी क्षेत्र स्वतंत्र नियामकों द्वारा विनियमित होते हैं।

पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए)

पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए) भारत सरकार द्वारा 23 अगस्त 2003 को स्थापित किया गया था। सरकार ने 10 अक्टूबर 2003 के कार्यकारी आदेश के माध्यम से, पीएफआरडीए को पेंशन सेक्टर के विनियामक का कार्य सौंपा था। भारत में पेंशन क्षेत्र का विकास और विनियमन संबंधी कार्य पीएफआरडीए को सौंपा गया है। पीएफआरडीए अधिनियम, 2013 के प्रावधानों के अनुसार इसे संवैधानिक दर्जा दिया गया है। इसका मुख्यालय नई दिल्ली में स्थित है।



लक्ष्य विशिष्ट वित्तीय साक्षरता सामग्री

भारतीय रिज़र्व बैंक के कार्यपालक निदेशक श्री दीपक मोहन्ती की अध्यक्षता में वित्तीय समावेशन पर मध्यावधि पथ से संबंधी समिति की सिफारिशों में से एक सिफारिश यह था कि वित्तीय शिक्षा के लिए “सभी के लिए एक ही शिक्षा” वाला दृष्टिकोण शायद उचित न हो क्योंकि विभिन्न लक्ष्य समूहों को विभिन्न प्रकार के वित्तीय शिक्षा की आवश्यकता है। परिणामस्वरूप, सामग्री को विभिन्न लक्ष्य समूहों के लिए अनुकूल बनाए जाने की आवश्यकता है।

भारतीय रिज़र्व बैंक के वित्तीय समावेशन और विकास विभाग ने पांच अलग—अलग समूहों अर्थात् किसान, लघु उद्यमियों, स्कूली बच्चों, एसएचजी और वरिष्ठ नागरिकों के लिए कस्टमाइज्ड वित्तीय साक्षरता सामग्री का निर्माण किया है। यह पुस्तक कस्टमाइज्ड वित्तीय साक्षरता सामग्री पर पांच पुस्तकों की शृंखला में से एक है।

अस्वीकरण

यह पुस्तक, पढ़ने और शिक्षण सामग्री के रूप में प्रस्तुत की गई है जिसका मुख्य उद्देश्य पाठक को वित्तीय साक्षर बनाना है। इसका उद्देश्य किसी भी विशेष वित्तीय उत्पाद/दों या सेवा/ओं के संबंध में निर्णय लेने के लिए पाठक को प्रभावित करना नहीं है।

प्रतिलिप्याधिकार

प्रथम संस्करण – अप्रैल 2018

सामग्री को पुनः प्रस्तुत करने की अनुमति है, बशर्ते स्रोत की जानकारी दी गई हो।

भारतीय रिज़र्व बैंक
वित्तीय समावेशन और विकास विभाग
10वीं मंजिल, केंद्रीय कार्यालय भवन
शहीद भगत सिंह मार्ग, फोर्ट
मुंबई,
द्वारा लिखित और प्रकाशित

अभिरक्षीकृति

डिजाइन: वौशिक रामचंद्रन

वित्तीय समावेशन और विकास विभाग

भारतीय रिज़र्व बैंक
10वीं मंजिल, केंद्रीय कार्यालय
मुंबई 400001, भारत

वित्तीय साक्षरता भवन
04-08 जून, 2018



ग्राहक की देयता - अनधिकृत/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन

आपके बैंक खाते अथवा क्रेडिट / डेबिट कार्ड में घोखाघड़ी या अनधिकृत लेनदेन



तुरंत इसकी सूचना दें तथा अपनी शिकायत के लिए एक पावती प्राप्त करें

घबराएँ नहीं



जानें -

- अपने बैंक के फोन नंबर, टौल फ्री नंबर
- ई-मेल
- घरेलू शाखा का पता

एसएमएस तथा
ई-मेल अलर्ट के
लिए पंजीकरण
कराएं।

अपनी देयता जानें

आपकी लापरवाही

- जब तक आप रिपोर्ट नहीं करते, हानि आपकी
- आपके रिपोर्ट करने के पश्चात, हानि बैंक की

बैंक की लापरवाही

- बैंक की हानि

तृतीय पक्ष द्वारा उल्लंघन

- 3 कार्य दिवस तक * - आपकी कोई देयता नहीं है
- 4 से 7 कार्य दिवस तक * - लेनदेन की राशि की अधिकतम देनदारी बीएसबीडी खाते के लिए रु. 5,000 है तथा बचत खाते/क्रेडिट कार्ड (रु. 5 लाख तक की सीमा) के लिए रु. 10,000 है।
- 7 कार्य दिवस से अधिक * - आपके बैंक की नीति के अनुसार

* बैंक से सूचना प्राप्ति के समय से रिपोर्ट करने तक के लिए लिया गया समय # जैसे कि पासवर्ड, पिन, ओटीपी इत्यादि साझा करना

वित्तीय साक्षरता • विकास का रास्ता

अपनी देयता जानें



वित्तीय समावेशन और विकास विभाग

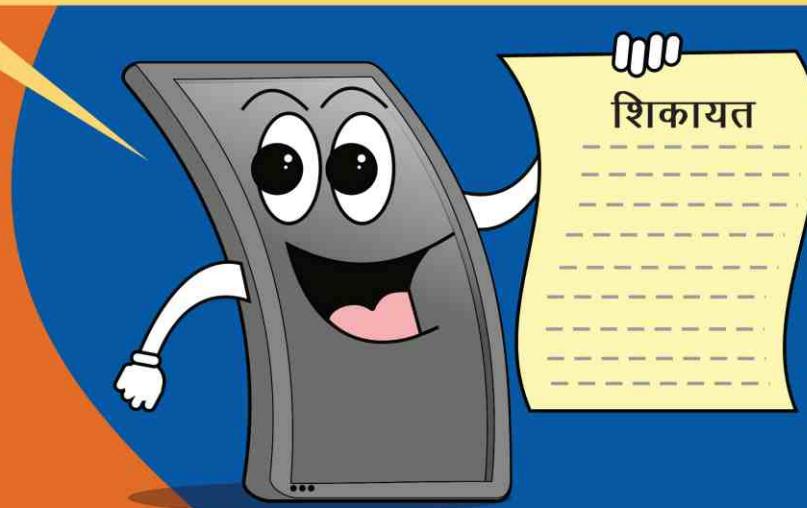
भारतीय रिजर्व बैंक

www.rbi.org.in

बैंक और बैंकिंग लोकपाल में अपनी शिकायत कैसे दर्ज करें यह जानें

वित्तीय साक्षरता चर्चाह
04-08 जून, 2018

एक ग्राहक के रूप में, जब आपको रोजमर्रा की बैंकिंग सेवाएं प्राप्त करने जैसे नकद की निकासी न होने के कारण असफल एटीएम लेनदेन, बिना पूर्व सूचना के शुल्क का लगना, क्रेडिट कार्ड से जुड़े मसले इत्यादि में परेशानी का सामना करना पड़े तो संबंधित मसले को हल करने के लिए अपने बैंक के अधिकारियों से संपर्क करें। यदि आपको समाधान प्राप्त नहीं हो, तो अपनी शिकायतों के निवारण के लिए नीचे दी गई प्रक्रिया का अनुसरण करें—



बैंक को शिकायत

1

आपकी बैंक शाखा में मौजूद शिकायत रजिस्टर में अपनी शिकायत को दर्ज करें। यदि शाखा में यह उपलब्ध नहीं है तो इसकी माँग करें अथवा बैंक के वेबसाईट पर इसे ऑनलाइन दर्ज करें।

2

उन अधिकारियों के नाम पूछें जिनसे शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क किया जा सकता है, यदि उनके नाम शाखा में प्रदर्शित नहीं किए गए हैं। शिकायत निवारण के लिए बैंकों में एक नोडल अधिकारी होता है।

बैंकिंग लोकपाल को शिकायत

3

यदि आपका बैंक एक माह के अंदर आपकी शिकायत का निवारण नहीं करता है तो भारतीय रिज़र्व बैंक के बैंकिंग लोकपाल को संपर्क करें। भारतीय रिज़र्व बैंक की बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत आपकी शिकायत का त्वरित एवं निःशुल्क समाधान किया जाता है। बैंकिंग लोकपाल के दायरे में बैंकिंग सेवाओं में हुई कई कमियां आती हैं।

4

ऑनलाइन शिकायत दायर करने के लिए <https://bankingombudsman.rbi.org.in> पर जायें तथा 'शिकायत फार्म' पर विलक करें। बेहतर होगा कि पेपर मोड / गैर-ऑनलाइन माध्यम में शिकायत दर्ज करने के समय भी बैंकिंग लोकपाल योजना के शिकायत फार्म का उपयोग किया जाए। बैंकिंग लोकपाल योजना, इसके अधिकार क्षेत्र और लोकपाल के पते <https://bankingombudsman.rbi.org.in> पर उपलब्ध हैं।

अधिक जानकारी के लिए कृपया <https://bankingombudsman.rbi.org.in> पर जाएँ।

वित्तीय साक्षरता – समृद्धि का रास्ता

बैंकिंग लोकपाल



वित्तीय समावेशन एवं विकास विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक
www.rbi.org.in

वित्तीय साक्षरता भवान
04-08 जून, 2018

अपनी शिकायत कैसे दर्ज करें यह जानें



बैंक विवरण में बिना सूचना
के शुल्क लगा दिखना



असफल एटीएम लेनदेन



क्रेडिट कार्ड से जुड़े मामले



परेशान ?

समाधान की प्रक्रिया

बैंक



बैंकिंग लोकपाल



एक माह के अंदर¹
समाधान नहीं प्राप्त होने पर

- क) बैंक शाखा में मौजूद शिकायत रजिस्टर में अपनी शिकायत को दर्ज करें अथवा बैंक के वेबसाइट पर इसे ऑनलाइन दर्ज करें
- ख) शिकायत निवारण के लिए उत्तरदायी अधिकारी से संपर्क करें

- क) पेपर मोड में शिकायत दर्ज करते समय बैंकिंग लोकपाल योजना के शिकायत फार्म का प्रयोग करें
- ख) ऑनलाइन शिकायत <https://bankingombudsman.rbi.org.in> पर जाकर दर्ज करें

वित्तीय साक्षरता • विकास का रास्ता

बैंकिंग लोकपाल



वित्तीय समावेशन और विकास विभाग

भारतीय रिजर्व बैंक

www.rbi.org.in



एक सुरक्षित डिजिटल बैंकिंग अनुभव के लिए अच्छी आदतें क्या करें ✓

ब्राउजर / वेबसाइट / ऐप

- केवल सत्यापित और विश्वसनीय ब्राउजर का प्रयोग करें
- भुगतान के लिए केवल HTTPS सुरक्षित वेबसाइटों का उपयोग करें
- भुगतान संबंधी एप्लिकेशन को अद्यतन (अपडेट) करें

धन अंतरण

- सुनिश्चित करें कि आप केवल ज्ञात लाभार्थियों को ही पैसा अंतरित करें
- यूपीआई से भुगतान करने के पूर्व भुगतान एकत्र अनुरोध (Payment collect request) की जांच कर लें।

क्रेडिट / डेबिट कार्ड

- उपयोग के दौरान अपने कार्ड पर नजर रखें
- लेन-देन के पश्चात राशि का सत्यापन करने हेतु एसएमएस मैसेज जांच लें
- रसीदों को सुरक्षित रूप से नष्ट करें।

क्या नहीं करें ✗

अपने खाते में लॉग-इन करते समय

- सार्वजनिक कम्प्यूटरों / उपकरणों के माध्यम से लेन-देन करने से बचें
- असुरक्षित / खुले नेटवर्क के माध्यम से लेन-देन करने से बचें

क्रेडेंशियल (यूजर आईडी, पासवर्ड आदि)

- अपना पासवर्ड, ओटीपी, सीवीवी, यूपीआई पिन आदि किसी से साझा न करें
- कभी भी फोन पर क्रेडेंशियल को सेव न करें

क्रेडिट / डेबिट कार्ड

- अपना कार्ड और कार्ड का विवरण किसी से भी साझा करने से बचें

एक सुरक्षित डिजिटल बैंकिंग अनुभव के लिए अच्छी आदतें

क्या करें तथा क्या न करें

ऑनलाइन एवं मोबाइल बैंकिंग



क्या करें

- भुगतान के लिए केवल सत्यापित और विश्वसनीय ब्राउजर तथा **HTTPS** सुरक्षित वेबसाइटों का ही उपयोग करें।
- यह सुनिश्चित करें कि आप अपना पासवर्ड नियमित आधार पर बदलें।
- हमेशा अपने भुगतान संबंधी ऐप्लिकेशन को नवीनतम संस्करण से अद्यतन (अपडेट) रखें।



क्या न करें

- कभी भी मोबाइल पर लॉग-इन क्रेडेंशियल (यूजर आईडी, पासवर्ड आदि) को सेव न करें, साथ ही, अविश्वसनीय क्रियोरस्क पर कभी अपने क्रेडेंशियल न डालें।
- सार्वजनिक कम्प्यूटरों/उपकरणों अथवा असुरक्षित / खुले नेटवर्क के माध्यम से लेन-देन करने से बचें।
- अपने मोबाइल बैंकिंग पिन अथवा इंटरनेट बैंकिंग पासवर्ड को किसी के भी साथ साझा नहीं करें।

यूनीफाईड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआई) / भीम



क्या करें

- सुनिश्चित करें कि आप केवल इच्छित लाभार्थियों को ही पैसा अंतरित करें।
- भुगतान करने के पूर्व सही लाभार्थी का भुगतान एकत्र अनुरोध विवरण (Payment collect request details) और राशि जाँच लें।



क्या न करें

- कभी भी अपना यूपीआई पिन साझा न करें अथवा इसे कहीं न लिखें।
- प्राप्तकर्ता को सत्यापित किए बिना धन अंतरित करने से बचें।

क्रेडिट तथा डेबिट कार्ड



क्या करें

- हमेशा उपयोग के दौरान अपने कार्ड पर नजर रखें और इसे तत्परता से वापस ले लें।
- हमेशा जांच लें कि लेन-देन के एसएमएस विवरण और वास्तविक लेन-देन के बीच कोई विसंगति तो नहीं है।
- यह सुनिश्चित करें कि आप रसीदों और लेन-देन के विवरण को सुरक्षित रूप से नष्ट करें दें।



क्या न करें

- अपने कार्ड का विवरण और पिन किसी से भी साझा करने से बचें।
- अपना क्रेडिट अथवा डेबिट कार्ड किसी और के पास न छोड़ें।
- अपना पासवर्ड / ओटीपी / पिन किसी से साझा न करें।

जोखिम बनाम प्रतिफल (रिट्न)



निवेश का मूल सिद्धांत
उच्च प्रतिफल – उच्च जोखिम
बैंक जमा

- बैंकों में जमा सुरक्षित है क्योंकि भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा बैंकों का विनियमन तथा निगरानी की जाती है और बैंकिंग लोकपाल योजना के माध्यम से शिकायत निवारण की एक प्रणाली विद्यमान है।

जमा के पुनर्भुगतान में चूक करने वाली संस्थाओं की सूचना दें



उच्च प्रतिफल वाली योजनाओं के ज्ञांसे में न आयें – समुचित सावधानी बरतें
जमा गारंटी

- बैंकों में जमा राशि प्रति ग्राहक प्रति बैंक के हिसाब से जमा निक्षेप बीमा और प्रत्यय गारंटी निगम (Deposit Insurance and Credit Guarantee Corporation) द्वारा 1 लाख रुपये तक प्रत्याभूत (Guaranteed) है।

अपनी शिकायत दर्ज करें तथा उसका पता करें

सचेत

राज्य स्तरीय समन्वय समिति की एक पहल
www.sachet.rbi.org.in

अपने विनियामक की मदद करें





जोखिम बनाम प्रतिफल (रिटर्न)

वित्तीय साक्षरता सप्ताह
04–08 जून, 2018

क्या आपको लगता है कि
आप रातों–रात अमीर बन सकते
हैं?

क्या आपको लगता है कि आप बहुत
कम समय में बहुत अधिक प्रतिफल
(रिटर्न) कमा सकते हैं?

ध्यान से सोचें क्योंकि उच्च प्रतिफल
की उम्मीद उच्च जोखिम को बुलावा देना है।

मूल सिद्धांत

वित्तीय उत्पाद (Financial product) में निवेश या बचत करते समय यह मौलिक सिद्धांत ध्यान में रखा जाना चाहिए कि यह जोखिम और प्रतिफल (रिटर्न) के बीच एक सामंजस्य है। उच्च संभावना वाले प्रतिफल (रिटर्न) के साथ उच्च जोखिम और गंभीर नुकसान की संभावना होती है।

सम्यक उद्यम (Due Diligence)

कम समय में उच्च या गारंटीकृत प्रतिफल (रिटर्न) का बादा करने वाली विनियमित संस्थाओं की योजनाओं के प्रलोभन में आने से पहले सम्यक उद्यम (Due Diligence) कर लेना चाहिए। ऐसी योजनाएँ धोखाधड़ी हो सकती हैं और संस्था के संस्थापक आपकी मेहनत के पैसे इकट्ठा कर के गायब हो सकते हैं।

सचेत पोर्टल

www.sachet.rbi.org.in पर जाकर किसी भी संस्था जिसने किसी योजना के तहत एकत्रित की गई जमा राशि के पुनर्भुगतान में चूक कर दी है उसके विरुद्ध सूचना दी जा सकती है या शिकायत की जा सकती है।

बैंक जमा सुरक्षित है क्या?

बैंकों में जमा सुरक्षित हैं क्योंकि भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा बैंकों का विनियमन तथा निगरानी की जाती है और बैंकिंग लोकपाल योजना (Banking Ombudsman Scheme) के माध्यम से शिकायत निवारण की एक प्रणाली विद्यमान है।

जमा—गारंटी

बैंकों में जमा राशि प्रति ग्राहक प्रति बैंक के हिसाब से जमा निक्षेप बीमा और प्रत्यय गारंटी निगम (Deposit Insurance and Credit Guarantee Corporation) द्वारा 1 लाख रुपये तक प्रत्याभूत (Guaranteed) है।

वित्तीय साक्षरता—समृद्धि का रास्ता
जोखिम बनाम प्रतिफल



वित्तीय समावेशन एवं विकास विभाग
भारतीय रिजर्व बैंक
www.rbi.org.in



पैसा
का वादा करने वाले
इ-मेल/एसएमएस/
टेलीफोन द्वारा

धोखा न खाएँ



क्या आपने कोई इ-मेल/एसएमएस/टेलीफोन प्राप्त किया है जिसमें यह बताया गया हो कि आपने कोई लाटरी जीती है? अथवा आपके करोड़ों के लिए आपको नस्ती निधियों प्रस्तावित की गई है?

अथवा यद्या आपने अनुचित रूप से लोगों के लिए अपने भारतीय रिजर्व बैंक के पत्रशीर्ष पर भारतीय रिजर्व बैंक के मबनर का कोई तथा भारतीय रिजर्व बैंक के किसी वरिष्ठ अधिकारी का नाम उद्दाहरण करने के साथ कोई इ-मेल प्राप्त किया है जिसमें यह बताया गया हो कि भारतीय रिजर्व बैंक ने आपके लिए निधियों घारित कर रखी है जिसे आपको जारी किया जाएगा यदि आप अपनी धार्ता नहीं बदलते तो आपने बैंक साते के पाजवड नेस महत्वपूर्ण ब्योरे के साथ कुछ राशि अथवा उसके कुछ हिस्से का अदावत करते हैं?

इस पर विश्वास न करें, वे जाली हैं, चाहे वे कितने भी कार्यालयीन अथवा आकर्षक दिखाई देते हों।

- भारत अधिकारी द्वितीय में किसी भी अज्ञात पाटी या व्यक्ति को किसी प्रारंभिक जमा/कमीशन/अंतरण शुल्क के रूप में कोई राशि नहीं भेजें।
- टेलीफोन पर अथवा इ-मेल के माध्यम से किसी को भी अपने बैंक खाता सख्त्या/व्यार अथवा अन्य जानकारी नहीं दें।
- नास्तीय अलब द्वितीय किसी भी काटी से कोई राशि प्राप्त करने की आशा में कोई पत्राचार न करें।
- भारतीय रिजर्व बैंक किसी व्यक्ति/नगठन/संस्था के लिए कोई धनरक्षण अपने पास नहीं रखता है।
- जपने विदेशी/प्रानियांक सदस्यों को भावधान रखने के लिए सूचित करें।
- ऐसे जाली अन्यांक के बारे में अपना सोर्फर कश/अन्य विधि प्रबन्धन एजेंसी को सूचित करें।
- अधिक जानकारी के लिए कृपया भारतीय रिजर्व बैंक की वेबसाइट www.rbi.org.in देखें।

याद रखें.... कोई भी व्यक्ति किसी को मुफ्त में पैसे नहीं देता है

जनहित में जारी



भारतीय रिजर्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA
www.rbi.org.in



जुधमोरा समन्वय का मंत्रालय, खाड़ी एवं सार्वजनिक वितरण प्रणाली
कानूनी समाजक सेवा बोर्ड द्वारा देखा गया।
कानूनी नं. नं. 110-001। वेबसाइट: www.fcamin.nic.in

पैसों का प्रस्ताव देने वाले फर्जी मेल से सावधान रहें

कठिपय विदेशी संस्था अथवा व्यक्ति जिनमें ऐसी संस्थाओं अथवा व्यक्तियों के प्रतिनिधि के रूप में कार्य करने वाले भारतीय निवासी भी शामिल हैं, पत्रों/ई-मेल के माध्यम से विदेशी मुद्रा में भारी राशि के फर्जी प्रस्ताव दे रहे हैं। विदेशी मुद्रा में भारी राशि के ऐसे प्रस्ताव निवासी व्यक्तियों/संस्थाओं (विद्यालयों/ अस्पतालों सहित) को भारत में उनके कारोबार/उद्यमों में सहायता करने के बहाने से किए जा रहे हैं। एक बार संपर्क स्थापित हो जाने पर ऐसी संस्थाएं व्यक्तियों अथवा भारतीय संस्था के बैंक खाते के ब्यौरे माँगती हैं और प्रारंभिक जमा/कमीशन के रूप में कुछ राशि उन्हें भेजने की माँग करती है ताकि प्रस्तावित राशि अंतरित की जा सके। यहाँ तक कि भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी किए गए जाली प्रमाणपत्र अथवा जमा रसीदों की प्रति भी ऐसे परिचालकों द्वारा प्रस्तुत की जाती हैं।

भारतीय रिजर्व बैंक ने आम जनता को सावधान किया है कि :

- ई-मेल, डाक अथवा कुरियर आदि के माध्यम से लॉटरी में जीतने के फर्जी प्रस्तावों का शिकार न बनें।
- अज्ञात संस्थाओं को ऐसी योजनाओं/प्रस्तावों में सहभागिता के लिए कोई भुगतान अथवा विप्रेषण न करें।
- लॉटरी योजनाओं में सहभागिता के लिए किसी भी रूप में वह विप्रेषण विदेशी मुद्रा प्रबंध अधिनियम 1999 के अंतर्गत प्रतिबंधित है; तथा
- भारतीय रिजर्व बैंक भारत में व्यक्तियों / कंपनियों/ न्यासों के नाम में वितरण के लिए किसी खाते का रखरखाव नहीं करता है।

जनहित में जारी



भारतीय रिजर्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA

www.rbi.org.in

Don't let anyone score against you

Never share your Password, PIN, OTP, CVV,
UPI-PIN, etc., with anyone



Rasika Raje
Indian Badminton Player and
RBI Employee

Poorvisha S. Ram
Indian Badminton Player and
RBI Employee

- Register your mobile number and email with your bank to get instant alerts
- Never store important banking data in mobile, email or purse
- Use only verified, secure and trusted websites for online banking
- Avoid banking through public, open or free networks
- Change your online banking password and PIN regularly
- Block your ATM Card, Debit Card, Credit Card, Prepaid Card immediately if it is lost or stolen



**RBI Kehta Hai...
Jaankar Baniye,
Satark Rahiye!**

For more details, give a missed call to 14440
or visit www.rbi.org.in/digitalbanking
For feedback on this advertisement, write to rbi_kehtahai@rbi.org.in



Issued in public interest by
भारतीय रिज़ेर्व बैंक
RESERVE BANK OF INDIA
www.rbi.org.in

Don't get clean bowled by a fraudulent or an unauthorised transaction in your bank account

Notify the bank immediately



Umesh Yadav
Indian Cricketer and RBI Employee

- The longer you take to notify the bank, the higher will be the risk of loss
- If the fraudulent transaction is due to your negligence, you will bear the loss till you report to the bank
- Ask your bank to provide you an acknowledgement when you notify it. It has to resolve your complaint within 90 days
- Always keep your bank's contact details handy to report fraudulent transactions



For more details, dial 14440 or visit www.rbi.org.in/LimitedLiability
For feedback on this advertisement, write to rbi_kehtahai@rbi.org.in



Issued in public interest by
भारतीय रिजर्व बँक
RESERVE BANK OF INDIA
www.rbi.org.in



कट्स सेन्टर फॉर कन्ज्यूमर एक्शन, रिसर्च एण्ड ट्रेनिंग

D-217, भास्कर मार्ग, बनीपार्क, जयपुर 302016

फोन: +91.141.2282821; फैक्स: +91.141.4015395, 2282485

ई-मेल: cart@cuts.org; वेबसाइट: www.cuts-international.org

यहां भी दिल्ली, कोलकता और चित्तौड़गढ़ (भारत); लुसाका (जाम्बिया); नैराबी (केन्या); आक्करा (घाना); हनोई (वियतनाम); जिनेवा (स्विटजरलैंड) और वाँशिंगटन डी.सी. (यूएसए)