



ریزرو بینک آف انڈیا

www.rbi.org.in: ویب سائٹ

9 نومبر 2017

آر بی آئی 89/2017-18

ڈی بی آر۔ نمبر ای ای جی۔ بی سی 96/09.07.005

سبھی شیڈولڈ کرسٹیل بینکیں (بشمول علاقائی دیہی بینکیں)

سبھی اسمال فائیننس بینکیں اور ٹیمینٹس بینکیں

محترم/محترمہ

ڈیو لپمنٹل اینڈ ریگولیٹری پالیسیز۔ 14 اکتوبر 2017 بزرگ شہریوں اور مختلف معذور افراد کے لئے بینکنگ سہولت

برائے مہربانی 14 اکتوبر 2017 کو ریزرو بینک کے ذریعہ چوتھی دو ماہی مانیٹری پالیسی اسٹیٹ میٹس 2017-18 کے اجراء کا حوالہ لیں جس میں ڈیو لپمنٹل اینڈ ریگولیٹری پالیسیز کے پیرا گراف 8 کو دیکھیں۔ اس کی ایک کاپی ساتھ میں منسلک ہے بہت سے موقعوں پر یہ مشاہدہ کیا گیا ہے کہ بینک برانچوں میں بزرگ شہریوں اور معذور افراد کو بینکنگ سہولیات حاصل کرنے میں بہت پریشانی اٹھانا پڑتی ہے۔ ان کو اے ٹی ایم کے استعمال و ڈیجیٹل ٹرانزیکشن میں بہت ہی دقتوں کا سامنا کرنا پڑتا ہے ان کی حوصلہ شکنی کی جاتی ہے۔

2۔ ان باتوں کو مد نظر رکھتے ہوئے بینکوں کو چاہئے کہ وہ ایسا مکینزم تیار کریں جس کی مدد سے اس طرح کے افراد بغیر کسی پریشانی کے سبھی بینک خدمات سے استفادہ حاصل کر سکیں۔

(a) بزرگ شہریوں اور معذور افراد کے لئے خاص طور سے الگ کاؤنٹر کا انتظام کریں/ ان کو ترجیح دیں۔
بینکوں کو صلاح دی جاتی ہے کہ وہ بزرگ شہریوں/ معذور افراد خاص طور سے کم بینائی والے افراد کے لئے ایک الگ سے پہچان کے ساتھ ایک کاؤنٹر کا انتظام کریں اور ان کو ترجیح دیں۔

(b) لائف سرفیکٹ لینا آسان بنائیں۔

ڈی جی بی اے کی گائیڈ لائنس پر عمل کریں اس کے ساتھ ہی ”جیون پرمان“ کے تحت ڈیجیٹل لائف سرفیکٹ کی سہولت کے علاوہ ہر پے انگ بینک برانچ میں پنشنرز سے لائف سرفیکٹ جمع کرنے کا بھی انتظام کرے۔ حالانکہ یہ دیکھا

گیا ہے کہ بینک کا کور بینکنگ سلوشن (سی بی ایس) کچھ برانچوں میں اکثر اپ ڈیٹ نہیں ہوتا اس کی وجہ سے پنشنرز کو بہت پریشان ہونا پڑتا ہے۔ لہذا اصلاح دی جاتی ہے کہ بینکیں اس بات کو یقینی بنائیں کہ جب بھی کسی برانچ میں لائف سرٹیفکٹ جمع کیا جائے چاہے وہ غیر ہوم برانچ ہی ہو پنشن پے انگ بینک کی، تو فوراً سی بی ایس میں وہ برانچ اس کو اپ لوڈ کرے تاکہ پنشن کریڈٹ ہونے میں کوئی دقت نہ ہو۔

C- چیک بک سہولت:

- 1- بینکیں اپنے سبھی صارفین کو ان کی درخواست پر جو مجوزہ سلف پر ہے، ان کو چیک بک جاری کریں گی۔
 - 2- بینکیں بغیر کسی چارجز کے پچیس پنوں کی ایک چیک بک سال میں ایک بار اپنے صارف کو جاری کریں۔
 - 3- بینکیں اپنے صارف بشمول بزرگ اور معذور افراد کو ذاتی طور پر موجودگی پر زور نہیں دیں چیک بک دینے کے لئے۔
 - 4- بینک اپنی پالیسی کے مطابق کسی اور طرح سے درخواست دینے پر بھی چیک بک جاری کر سکتی ہے۔
- اس بارے میں مزید وضاحت کی جاتی ہے کہ اس طرح کی سہولت بی ایس بی ڈی اے کھاتہ داروں کو ہی ملے گی۔ غیر بی ایس بی ڈی اے کھاتہ دار اس کے حق دار نہیں ہوں گے۔ (دیکھیں بینک سرکلر ”ڈی بی او ڈی۔ نمبر۔ لیگل۔ پی سی 14-2013/07.005/09.52 بی سی 14-2013/07.005/09.52 مورخہ 11 ستمبر 2013 جو کہ مالیاتی شمولیت۔ بینکنگ خدمات تک پہنچ۔ بی ایس بی ڈی اے۔ اکثر پوچھے جانے والے سوالات)

D- اکاؤنٹس کی ایسیٹس کی آٹومیٹک تبدیلی۔

موجودہ وقت میں کچھ بینکیں کے وائی سی کی تکمیل کے بعد بھی اپنے کھاتہ داروں کے کھاتا ”بزرگ شہری کھاتہ“ میں خود سے تبدیل نہیں کر رہی ہیں۔ جبکہ ان کے پاس کھاتہ دار کی پیدائش کی تاریخ ریکارڈ میں ہے۔ بینکوں کو اصلاح دی جاتی ہے کہ کے وائی سی کی بنیاد پر ایسے کھاتوں کو خود ہی ”بزرگ شہری کھاتہ“ میں تبدیل کر دیا جائے۔

E- کم بینائی والے افراد کے لئے اضافی سہولیات۔

بینکوں کو اصلاح دی جاتی ہے کہ ہمارے ماسٹر سرکلر ڈی بی آر نمبر لیگل۔ بی سی 16-2015/07.006/09.21 مورخہ یکم جولائی 2015 کے پیرا گراف 9 میں جو بیمار، معمر، چلنے پھرنے سے معذور افراد کے متعلق ہے ان کو بینک خدمات کیسے مہیا کرائی جائیں۔ (اس سرکلر کے حساب سے ایسے افراد سے انگوٹھے کا نشان، پیر کے انگوٹھے کا نشان، کہیں دو کھاتہ داروں کی گواہی جس کے ذریعہ کسی شخص کو ایسے بینک صارف کے کھاتہ سے رقم نکالی جا سکتی ہے) اس طرح کی سہولت کم بینائی والے صارف کو بھی دی جا سکتی ہے۔

F- 15 جی/ ایچ فارم بھرنے میں آسانی۔

بینکوں کو اصلاح دی جاتی ہے کہ وہ اپنے بزرگ شہری اور معذور کھاتہ داروں کو اپریل مہینہ میں ہی 15 جی/ ایچ فارم فراہم

کر دیں تاکہ وہ وقت مقررہ کے اندر ہی فارم بھر کر جمع کر دیں۔

G۔ گھر کے دروازہ پر بینکنگ۔

ہم نے گھر کے دروازہ پر بینکنگ سے متعلق بینکنگ ریگولیشن ایکٹ، 1949 کے سیکشن 23 کے تحت مورخہ 21 فروری 2007 کو ایک سرکلر ڈی بی او ڈی۔ نمبر۔ بی ایل۔ بی سی 07-006/2006.01.010/59/22 جاری کیا تھا۔ پھر بھی ستر سال سے زیادہ عمر کے لوگوں اور معذور یا کرونگ بیماریوں والے افراد کی پریشانیوں کو دیکھتے ہوئے نیز کم بینائی والے افراد کی دقتوں کو نظر میں رکھتے ہوئے بینکوں کو صلاح دی جاتی ہے کہ ان لوگوں کو بنیادی بینکنگ سہولیات مہیا کرائی جائیں۔ جیسے ان سے نقدی یا چیک وغیرہ ان کے گھریا کام کی جگہ سے حاصل کریں اور رسید دیں۔ نقدی کی نکاسی کے لئے ان سے فارم لے کر وہیں نقدی دیں۔ ایسے افراد کے وائی سی دستاویز، لائف سٹریٹنگٹ وغیرہ ان کے گھریا ان کے کام کی جگہ سے ہی لے کر جمع کریں۔ یعنی اپنے صارفین کو بہتر بینکنگ خدمات فراہم کریں۔

3۔ بینکوں کو صلاح دی جاتی ہے کہ وہ نیک نیٹی کے ساتھ ان ہدایات پر عمل کریں اور اس کے بارے میں اپنی بینک برانچوں میں اور ویب سائٹ پر تشہیر کریں۔

آپ کا مخلص

سورو سنہا

چیف جنرل منیجر

مورخہ 4 اکتوبر 2017 کو گورنر ریزرو بینک آف انڈیا کے ذریعہ
ڈیولپمنٹ اینڈ ریگولیٹری پالیسیز پر جاری اسٹیٹمنٹ

8۔ بزرگ شہریوں اور معذور افراد کے لئے بینکنگ سہولت

یہ معلوم ہوا ہے کہ بینکیں بزرگ و معذور افراد کو ان کو حاصل بینکنگ سہولیات فراہمی میں ان کی حوصلہ شکنی کرتی ہیں۔ ان کو ڈیجیٹل ٹرانزیکشن اور اے ٹی ایم کے استعمال میں بہت دقت کا سامنا کرنا پڑتا ہے۔ یہ بزرگ شہریوں اور معذور افراد کے لئے بہت حساس معاملہ ہے۔ لہذا یہ طے کیا گیا ہے کہ بینکیں ایسے افراد کی آسانی کے لئے ایک الگ سے میگزیم تیار کریں جس سے ایسے صارفین کو الگ تھلگ پڑے رہنے کا احساس نہ ہو۔ بینکنگ اوپنڈس مین کو بھی کہا جائے گا کہ اگر اس طرح کی کوئی شکایت موصول ہو تو بینک برانچ کے خلاف سخت کارروائی کی جائے۔ اس سے متعلق ہدایات اکتوبر ماہ کے آخر تک جاری کر دی جائیں گی۔