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

आरबीआई/2013-14/90
डीसीएम(सीसी) सं॰ जी-3/03॰39॰01/2013-14 01/07/2013

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक /मुख्य कार्यपालक अधिकारी
(सभी बैंक)

महोदय /महोदया

आम जनता को ग्राहक सेवा प्रदान करनेमे कार्यनिष्पादन के आधार पर मुद्रा तिजोरी सहित बैंक शाखाओ के लिए प्रोत्साहन और दंड की योजना से सबंधित मास्टर परिपत्र

कृपया हमारा उपरयुक्त विषयपर दिनांक 02/07/2012 का मास्टर परिपत्र डीसीएम(सीसी) सं जी-3 /03॰39॰ 01/2012-13 देखें|

2॰ इस विषयपर संशोधित मास्टर परिपत्र सूचना एवं आवश्यक कारवाई हेतु संलग्न किया गया हैं |

3॰ यह मास्टर परिपत्र हमारी वैबसाइट www.rbi.org.in पर उपलब्ध हैं |

भवदीय,

(बी॰ पी॰ विजयेन्द्र)
प्रधान मुख्य महाप्रबंधक

मुद्रा प्रबंध विभाग, केंद्रीय कार्यालय, 4थीं मंजिल, अमर बिल्डिंग, सर पी.एम.रोड, पो.बा.सं.1379, मुंबई ॐ 400 001(भारत)
दूरभाष + 91-22-2266 1644 फैक्स : + 91-22-2266 2442 ई-मेल : helpdcm@rbi.org.in
Department of Currency Management, Central Office, 4th Floor, Amar Building, Sir P.M.Road, P.B.No.1379, Mubai- 400 001(India)
Tel: + 91-22-2266 1644 Fax : + 91 -22-2266 2442 E-mail : helpdcm@rbi.org.in
हिंदी आसान है, इसका प्रयोग प्रयोग बढ़ाइयें।

अनुबंध

आम जनता को ग्राहक सेवा प्रदान करने में कार्यनिष्पादन के आधार पर मुद्रा तिजोरी सहित बैंक शाखाओं के लिए प्रोत्साहन और दंड की योजना से संबंधित मास्टर परिपत्र

1. यह सुनिश्चित करने के लिए कि **सभी बैंक शाखाएं** आम जनता को नोटों और सिक्कों के विनिमय के संबंध में बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करती है, मुद्रा तिजोरी सहित **बैंक शाखाओं के लिए** प्रोत्साहन और दंड की योजना की शुरूवात की गयी है।

2. प्रोत्साहन

क) उक्त योजना के अनुसार, नोटों और सिक्कों के विनिमय के लिए सुविधा प्रदान करने हेतु बैंक निम्नलिखित वित्तीय प्रोत्साहन पाने के लिए पात्र हैं :

क्रम सं.	**सेवा का प्रकार**	**प्रोत्साहन के ब्योरे**
i)	अल्प बैंकिंग सेवाओंवाले राज्यों में 1 लाख से कम जनसंख्या वाले केंद्रों में मुद्रा तिजोरियों को खोलना और उनका रखरखाव	क. **पूंजीगत लागत** : प्रति मुद्रा तिजोरी, रु. 50 लाख की सीमा के अधीन, पूंजीगत व्यय के 50 प्रतिशत की प्रतिपूर्ति। उत्तरी पूर्व क्षेत्र में, रु.50 लाख की सीमा के अधीन, पूंजीगत व्यय के 100 प्रतिशत तक प्रतिपूर्ति के लिए पात्र है। ख. <u>राजस्व लागत</u> : पहले 3 वर्षों के लिए, राजस्व व्यय के 50 प्रतिशत की प्रतिपूर्ति। उत्तरी पूर्व क्षेत्र में, पहले 5 वर्षों के लिए, राजस्व व्यय के 50 प्रतिशत की प्रतिपूर्ति की जाएगी।

ii)	बैंक शाखाओं के काउंटरों पर गंदे नोटों की विनिमय/कटे-फटे बैंकनोटों का न्यायनिर्णयन	क. गंदे नोटों का विनिमय : रु.5, रु.10,रु. 20 और रु.50 मूल्यवर्ग में प्रति पैकेट एक रूपया। ख. कटे-फटे नोटों का न्यायनिर्णयन : प्रति नोट रु.2.00
iii)	काउंटरों पर सिक्कों का वितरण	i) काउंटरों पर सिक्कों के वितरण लिए प्रति बैग रु.25/-
iv)	कॉइन वेंडिंग मशीन की स्थापना	क. <u>पूंजीगत लागत</u> i) शहरी/महानगर केंद - पूंजीगत व्यय के, 50 प्रतिशत की प्रतिपूर्ति । ii) ग्रामीण और अर्ध-शहरी केंद्र - पूंजीगत व्यय के, 75 प्रतिशत की प्रतिपूर्ति । ख. <u>राजस्व लागत</u> मुद्रा तिजोरी सहित वाणिज्य बैंकों कलिए लागू प्रति बैग रु. 25 के दर से राजस्व लागत की प्रतिपूर्ति अब शहरी सहकारी बैंक और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों (मुद्रा तिजोरी का रखरखाव नहीं करते हो तो भी) सहित सभी अनुसूचित वाणिज्य बैंकों के लिए भी लागू होगी।

ख) क्षेत्रीय कार्यालयों में वास्तविक रूप से प्राप्त गंदे नोटों पर प्रोत्साह्न का भुगतान किया जायेगा । बैंकों को अलग से दावा प्रस्तुत करने की आवश्यकता नहीं है । मुद्रा तिजोरी शाखा को सहलग्न शाखाओं को उनके द्वारा प्रस्तुत गंदे नोटों के लिए समानुपातिक आधार पर प्रोत्साहन हस्तांतरित करना होगा ।

(ii) इसी तरह गंदे नोट प्रेषणो के साथ प्राप्त अधिनिर्णित नोटों के संबंध में नोटों के साथ प्रोत्साह्न का भुगतान किया जायेगा । अलग से दावा प्रस्तुत करने की आवश्यकता नहीं है ।

(ii) सिक्का वितरण मशीनों को स्थापित करने के लिए प्रोत्सहनों एवं सिक्कों के वितरण से संबंधित प्रोत्साहन के बारे में, लेखापरीक्षक के प्रमाणपत्र के साथ दावों को 30 दिनों के भीतर तिमाही के आधार पर आरबीआई के संबंधित निर्गम कार्यालय को संबंधित बैंक के संपर्क कार्यालय के माध्यम से प्रस्तुत करना आवश्यक है ।

3. <u>दंड</u>

क) नोटों और सिक्कों के विनिमय/ भारतीय रिज़र्व बैंक को भेजे गये प्रेषण/ मुद्रा तिजोरियों के परिचालन आदि में पायी गयी कमियों के लिए बैंकों पर लगाये जानेवाले दंड निम्नानुसार हैं:

क्रम सं.	**अनियमितता का प्रकार**	**दंड**
i)	गंदे नोट प्रेषणों और मुद्रा तिजोरी शेषों में कमियां	<u>रु. 50 तक के मूल्यवर्ग के नोटों के लिए</u> हानि की राशि के अतिरिक्त प्रति नोट रु. 50/- । <u>रु. 100 और ऊपर के मूल्यवर्ग के नोटों के लिए</u> हानि की राशि के अतिरिक्त, प्रति नोट के मूल्यवर्ग के मूल्य के बराबर। प्रति प्रेषण 100 और ऊपर के नोटों की कमियों के लिए तत्काल नामे किया जायेगा। संचित रूप से जब 100 नगों की सीमा होने पर द्ण्ड लगाया जायेगा ।
ii.	गंदे नोट प्रेषणों और मुद्रा तिजोरी शेषों में पाये गये जाली नोट	बैंकों के गंदे नोट प्रेषण से एवं मुद्रा तिजोरी के अतिशेष में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जाली नोट पाये जाने पर अब दंड की राशि जाली नोटों के अनुमानित

		मूल्य के तीन गुना होगी। यदि भारतीय रिज़र्व बैंक के निरीक्षण आदि में यह पाया जाता है कि बैंक शाखा या मुद्रा तिजोरी ने जाली नोट पाये हैं लेकिन उनकी सूचना भारतीय रिज़र्व बैंक या पुलिस को नहीं दी है, तो उस बैंक के खिलाफ भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा सख्त विनियामक कदम उठाये जायेंगे जिसमें कठोर अनुशासनिक कार्रवाई और/या मौद्रिक दंड लगाना शामिल है। कोई भी जाली नोट पाये जानेपर, तत्काल दंड लगाया जायेगा।
iii.	गंदे नोट प्रेषणों और मुद्रा तिजोरी शेषों में पाये गये कटे-फटे नोट	मूल्यवर्ग को ध्यान में लिए बिना, प्रति नोट रु. 50/- प्रति प्रेषण 100 और ऊपर के नोटों की कमियों के लिए तत्काल नामे किया जायेगा। संचित रूप से जब 100 नगों की सीमा होने पर द्ण्ड लगाया जायेगा ।
iv.	मुद्रा तिजोरियो द्वारा परिचालनात्मक मार्गदर्शी सिद्धान्तों का अननुपालन भारतीय रिज़र्व बैंक के अधिकारियों द्वारा पाया जाना क) सीसीटीवी कार्यरत न होना। ख) शाखा की नकदी/दस्तावेज़ सुरक्षा कक्ष में रखना।	प्रत्येक अनियमितता के लिए रु.5000 का दंड। मामले की पुनरावृत्ति होने पर, दंड को रु. 10,000 तक बढ़ाया जायेगा। दंड तत्काल लगाया जायेगा।

	ग) नोटों की सोर्टिंग के लिए एनएसएम का उपयोग न करना(काऊंटरों पर प्राप्त उच्च मूल्यवर्ग के नोटों की सोर्टिंग के लिए या मुद्रा तिजोरी/भारतीय रिज़र्व बैंक को भेजे गये प्रेषण नोटों की सोर्टिंग के लिए एनएसएम का उपयोग न करना ।	
v.	भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ किये गये करार (मुद्रा तिजोरियां खोलने और उनके रखरखाव के लिए) की किसी भी शर्त का उल्लंघन या विनिमय सुविधाएं प्रदान करने से संबंधित सेवा में भारतीय रिज़र्व बैंक के अधिकारियों द्वारा पायी गयी कमी जैसे कि : क) सिक्कों का स्टाक होने के बावजूद, किसी भी व्यक्ति को काऊंटर पर सिक्कों का वितरण न करना । ख) गंदे नोटों के विनिमय के लिए, किसी बैंक शाखा द्वारा इन्कार किया जाना/ किसी भी व्यक्ति द्वारा प्रस्तुत कटे-फटे नोटों के न्यायनिर्णयन के लिए किसी मुद्रा तिजोरी शाखा द्वारा इन्कार किया जाना।	करार के उल्लंघन/सेवा में कमी के लिए रु.10,000 । शाखा द्वारा किये गये करार के उल्लंघन/सेवा में कमी की 5 से अधिक घटनाओं के लिए रु.5 लाख। इस प्रकार लगाये गये दंड को सावर्जनिक वेबसाइट (पब्लिक डोमेन) पर डाला जायेगा। दंड तत्काल लगाया जायेगा।

	ग) मुद्रा तिजोरी शेषों का, उसकी अभिरक्षा से न जुडे हुए अधिकारियों द्वारा कम से कम दो माह के अंतराल पर आकस्मिक सत्यापन न करना और छह महीने में एक बार नियंत्रक कार्यालय के अधिकारियों द्वारा सत्यापन न करना। घ) अन्य बैंकों के सहलग्न शाखाओं को सुविधाएं/ सेवाएं देने से इन्कार। ङ) आम जनता और सहलग्न शाखाओं द्वारा प्रस्तुत निम्न मूल्यवर्ग (अर्थात रु. 50 और उससे कम मूल्यवर्ग) के नोटों को अस्वीकृत करना। च) मुद्रा तिजोरी शाखाओं द्वारा तैयार किये गये पुनः जारी करने योग्य पैकेटों में कटे-फटे/जाली नोट पाये जाना।	

ख) विसंगतियों का स्वरूप निर्धारित करने के लिए क्षेत्रीय कार्यालय के निर्गम विभाग के प्रभारी अधिकारी ही सक्षम प्राधिकारी होंगें जिनके क्षेत्राधिकार में चूककर्ता मुद्रा तिजोरी/ बैंक शाखा स्थित है।

ग) सक्षम प्राधिकारी के निर्णय के खिलाफ की जानेवाली अपील, बैंक को नामे करने के पश्चात 30 दिनों के भीतर संबंधित मुद्रा तिजोरी/शाखा के नियंत्रक कार्यालय द्वारा

संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय के क्षेत्रीय निदेशक को की जाए , जो ऐसी अपील को स्वीकार/अस्वीकार करने का निर्णय लेंगे।

घ) स्टाफ नया होना/अप्रशिक्षित होना, स्टाफ में जानकारी का अभाव, सुधारात्मक उपाय किये गये हैं/ किये जाएंगे आदि विषयों पर दंड से छूट के लिए किये गये अपीलों पर विचार नहीं किया जाएगा।

संलग्नक

---------- तिमाही के दौरान प्रोत्साहन और दंड की योजना के अंतर्गत बैंकों से वसूल की गयी/छूट दी गयी दंड की राशि और भुगतान की गयी प्रोत्साहन राशि को दर्शानेवाला (बैंक - वार) विवरण

कार्यालय का नाम

क. वसूल किये गये / छूट दिये गये दंड का विवरण

क्रम सं.	बैंक का नाम	तिमाही के दौरान वसूला किया गया दंड(रु.)					तिमाही के दौरान छूट दिया गया दंड (रु.)
		कमी	जाली नोट	कटे-फटे नोट	अन्य	कुल (3+4+5+6)	
1	2	3	4	5	6	7	8
	समग्र कुल रु.						

ख. उक्त कॉलम 6 के अनुसार लगाये गये दंड की घटनाएं

क्रम सं.	बैंक का नाम	मुद्रा तिजोरियों की संख्या जिनपर उक्त (6) के अनुसार दंड लगाया गया	कमी/अनियमितता की घटनाओं की संख्या जिनके लिए, उक्त (6) के अनुसार, दंड लगाया गया			
			परिचालनात्मक मार्गदर्शी सिद्धान्तों का अननुपालन (क)	भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ किये गये करार की शर्त का उल्लंघन (ख)	सेवा में कमी (ग)	कुल (क)+(ख)+(ग)
	समग्र कुल					

ग. तिमाही के दौरान बैंकों को दी गयी प्रोत्साहन राशि

क्रम सं.	बैंक का नाम	तिमाही के दौरान दी गयी प्रोत्साहन राशि (रु. हजार में)						
		अल्प बैंकिंग सेवाओं वाले राज्यों में मुद्रा तिजोरियां		कॉइन वेंडिंग मशीन		गंदे नोटों का विनिमय/कटे -फटे नोटों का न्यायनिर्णयन	सिक्कों का वितरण	कुल
		पूँजीगत व्यय	राजस्व व्यय	पूँजीगत व्यय	राजस्व व्यय			
	समग्र कुल							

घ. संस्थापित कॉइन वेंडिंग मशीनों की संख्या

क्रम सं.	बैंक का नाम	संस्थापित उन कॉइन वेंडिंग मशीनों की संख्या जिनके लिए तिमाही के दौरान पूँजीगत व्यय प्रोत्साहन राशि का भुगतान किया गया	
		शहर/महानगर	ग्रामीण और अर्ध शहरी केंद्र