वित्तीय जागरूकता संदेश (फेम)

वित्तीय समावेशन और विकास विभाग,
केंद्रीय कार्यालय

वित्तीय समावेशन और विकास विभाग,
भारतीय रिज़र्व बैंक

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

तीसरा संस्करण - जुलाई 2020

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा मुद्रित

भारतीय रिज़र्व बैंक
भारत का केंद्रीय बैंक

वित्तीय समावेशन और विकास विभाग
10वीं मंजिल, शहीद भगत सिंह मार्ग,
फोर्ट, मुंबई – 400001

अभिस्वीकृति
डिज़ाइन: कौशिक रामचंद्रन

अनुक्रमणिका

वित्तीय सक्षमता

संदेश 1 - ऋण पर ब्याज 01
संदेश 2 – चक्रवृद्धि (कंपाउंडिंग) 02
संदेश 3 - मुद्रास्फीति 04
संदेश 4 – मुद्रा का आवधिक मूल्य 05
संदेश 5 - जोखिम बनाम प्रतिलाभ 07
संदेश 6 – विविधीकरण 09

बेसिक बैंकिंग

संदेश 7 - बजट, बचत और जिम्मेदारीपूर्ण उधार 10
संदेश 8 - जमा खाते 13
संदेश 9 - क्रेडिट स्कोर 14
संदेश 10 -नए श्रेणी के बैंक और व्यवसाय प्रतिनिधि 15

डिजिटल वित्तीय साक्षरता

संदेश 11 - खुदरा विप्रेषण 17
संदेश 12 - यूनीफ़ाइड पेमेंट्स इंटरफेस 18
संदेश 13 - इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए क्या करें और क्या न करें 20
संदेश 14 - एटीएम लेनदेन के लिए क्या करें और क्या न करें 21
संदेश 15 - धोखाधड़ी (डिजिटल) लेनदेन के लिए ग्राहक देयता 23

उपभोक्ता संरक्षण

संदेश 16 - मिस-सेलिंग 25
संदेश 17 – सचेत पोर्टल 26
संदेश 18 – विश्वास करने योग्य न होना? 27
संदेश 19 - शिकायत निवारण प्रणाली 29
संदेश 20 – भारतीय रिज़र्व बैंक की शिकायत प्रबंध प्रणाली (सीएमएस) 31

वित्तीय जागरूकता संदेश (फेम)

वित्तीय सक्षमता

वित्तीय समावेशन और विकास विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक

संदेश 1 { ऋण पर ब्याज }

{आप बैंक से 1 वर्ष के लिए ₹100 का ऋण लेते हैं}

{और बैंक कहता है कि आपको प्रति वर्ष 10% साधारण ब्याज का भुगतान करना होगा}

इसका अर्थ है कि वर्ष के अंत में आपको ₹100 (ऋण राशि) तथा ₹10 (साधारण ब्याज*) अर्थात कुल ₹110 का भुगतान करना होगा।

साधारण ब्याज* की गणना

$$\left(₹100 \times \frac{10}{100}\right) \times 1 = ₹10$$

अर्थात

$$\text{आई} = \left(\text{पी} \times \frac{\text{आर}}{100}\right) \times \text{एन, जहां}$$

पी = मूलधन; आई = ब्याज; आर = ब्याज दर और एन = वर्ष की संख्या

परंतु सावधान रहें !!!

- हमेशा ऋण स्वीकृति पत्र के नियमों और शर्तों को पढ़ें क्योंकि वे विभिन्न संस्थानों में अलग-अलग हो सकते हैं।
- हमेशा महीन प्रिंट को पढ़ें, कुछ संस्थान कह सकते हैं कि वे 2% (छोटे प्रिंट में प्रति माह) चार्ज करते हैं, परंतु वास्तविक दर प्रति वर्ष 24% होती है।
- हमेशा वास्तविक दर को जानने और इसका आपके वित्त पर पड़ने वाले प्रभाव की जानकारी के लिए ब्याज दरों को वार्षिक रूप में निर्धारित करवाएँ।

*बैंक साधारण ब्याज दर पर ऋण पेश नहीं करते हैं।

संदेश 2 {चक्रवृद्धि (कंपाउंडिंग)}

चक्रवृद्धि को 'ब्याज पर ब्याज' भी कहा जाता है। चक्रवृद्धि में, लाभ यह होता है कि अर्जित ब्याज को मूलधन में जोड़ा जाता है और फिर से उसे निवेश किया जाता है, अतः मूलधन और ब्याज पर ब्याज अर्जित होता है!

और जब यह चक्रवृद्धि लंबी अवधि के लिए होता है तो, प्रतिलाभ साधारण ब्याज* की तुलना में बहुत अधिक मिलता है!

इसे समझाने के लिए एक उदाहरण:

वर्ष 1	
मूलधन	₹ 10,000
ब्याज @10% (वार्षिक चक्रवृद्धि)	₹ 1,000
1 वर्ष के अंत में राशि	₹ 11,000
वर्ष 2	
₹11,000 पर ब्याज @10% (वार्षिक चक्रवृद्धि) (अर्थात असल मूलधन ₹10,000 + ब्याज ₹1,000)	₹ 1,100
2 वर्ष के अंत में राशि	₹ 12,100
वर्ष 3	
₹12,100 पर ब्याज @10% (वार्षिक चक्रवृद्धि) (2 वर्ष के अंत की राशि)	₹ 1,210
3 वर्ष के अंत में राशि	₹ 13,310

कम्पाउंडिंग के लिए फॉर्मूला

$$\text{ए} = \text{पी} \times \left(1 + \frac{\text{आर}}{\text{एन}}\right)^{\text{एन} \times \text{टी}}$$

जहां, ए = राशि; पी = मूलधन; आर = ब्याज दर (दशमलव);
एन = एक वर्ष में चक्रवृद्धि की संख्या; टी = वर्षों में समय की अवधि

*बैंक साधारण ब्याज दर पर ऋण पेश नहीं करते हैं।

चक्रवृद्धि की शक्ति

10% की साधारण ब्याज* दर पर ₹10000 की आय को 10 वर्ष के लिए निवेश करने पर यह ₹20,000 होगा।

परंतु 10% की तिमाही चक्रवृद्धि ब्याज दर पर यह राशि ₹26,851 होगी।

[=10000 x (1+((10/100)/4)))^4 x 10
=10000 x 2.6851
=26,851]

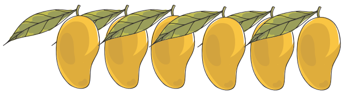
अतः चक्रवृद्धि से ₹6851 या 34% की अधिक आय होती है।

याद रखें

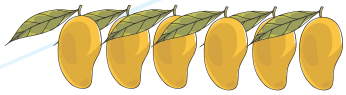
लंबी अवधि में, यदि पैसा निवेशित रहने दिया जाता है तो चक्रवृद्धि से अधिक लाभ प्राप्त किए जा सकते हैं!

*बैंक साधारण ब्याज दर पर ऋण पेश नहीं करते हैं।

संदेश 3 { मुद्रास्फीति }



2019 में, मान लीजिए कि आपको 1 किलो आम ₹100 में मिलता है



2020 में, उसी आम के लिए आपको ₹110 चुकाने पड़ते हैं

1 वर्ष में मुद्रास्फीति

मुद्रास्फीति = ₹110 − ₹100 = ₹10
अथवा
(10/100)*100=10%

अतः, मुद्रास्फीति समय-समय पर वस्तुओं और सेवाओं की कीमतों में वृद्धि की दर है। इससे जीवन यापन की लागत बढ़ जाती है।

निम्नलिखित परिदृश्यों पर गौर करें –

परिदृश्य 1

6% प्रति वर्ष की दर से जमा की गई राशि

प्रतिलाभ - 6%
मुद्रास्फीति - 4%

प्रतिलाभ की वास्तविक दर:
प्रतिलाभ% - मुद्रास्फीति % =
6% - 4% = अर्थात 2%

सकारात्मक प्रतिलाभ

परिदृश्य 2

राशि जमा नहीं की गई और उसे नकद के रूप में रखा गया

प्रतिलाभ – 0%
मुद्रास्फीति - 4%

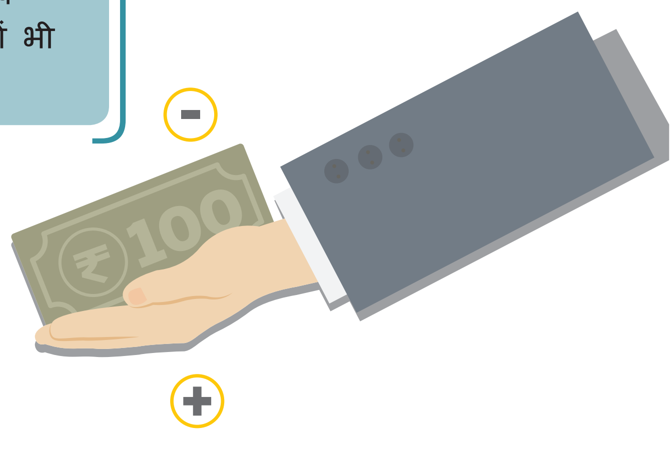
प्रतिलाभ की वास्तविक दर:
प्रतिलाभ % - मुद्रास्फीति % = 0% - 4%
= अर्थात - 4%

नकारात्मक प्रतिलाभ
नकद रखे गए राशि के मूल्य में 4% की गिरावट हुई क्योंकि मुद्रास्फीति 4% थी।

अतः ऊपर दिये गए तथ्यों से आप समझ सकते हैं कि सही वित्तीय उत्पादों में निवेश करना कितना महत्वपूर्ण है ताकि वह कम से कम मुद्रास्फीति से अधिक प्रतिलाभ प्रदान करे!

संदेश 4 { मुद्रा का आवधिक मूल्य }

मुद्रा का आवधिक मूल्य (टीवीएम) वह अवधारणा है जिसमें अभी उपलब्ध धनराशि अपनी संभावित अर्जन क्षमता के कारण भविष्य में उपलब्ध समान धनराशि से अधिक होगी बशर्ते ब्याज दर सकारात्मक हो। अभी के ₹100 दो वर्ष बाद मिलने वाले ₹100 के बराबर नहीं भी हो सकते है।



10% की ब्याज दर / छूट दर को मानते हुए निम्नलिखित परिदृश्यों पर विचार करें

मान लीजिये कि 10% ब्याज दर पर, वार्षिक चक्रवृद्धि, ₹100 निवेश किया जाए तो वह 2 वर्षों के बाद ₹121 हो जाएगा। इसे वर्तमान नकदी प्रवाह का भविष्य मूल्य कहा जाता है।

इसके ठीक विपरीत, इसी परिदृश्य में आज प्राप्त हुआ एक ₹100, 2 वर्ष बाद प्राप्त होने वाले ₹121 के बराबर होगा। इसे भविष्य के नकदी प्रवाह का वर्तमान मूल्य कहा जाता है। अतः 2 वर्ष बाद प्राप्त होने वाले ₹121 का वर्तमान मूल्य ₹100 है।

अतः हमने देखा कि मुद्रा का एक 'आवधिक मूल्य' है।

याद रखें,

यदि रुपये को समझदारी के साथ निवेश नहीं किया गया तो मुद्रास्फीति के कारण इसके मूल्य में गिरावट आ सकती है।

मान लीजिए कि ₹100 के निवेश पर प्रतिलाभ 5% है और मुद्रास्फीति की दर 7% है तो वास्तविक प्रतिलाभ -2% होगा ! अर्थात मुद्रा के मूल्य में ₹2 की गिरावट हुई।

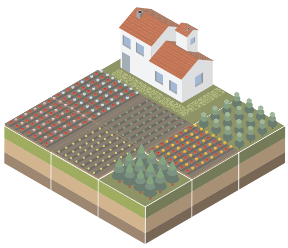
अतः मुद्रास्फीति और अन्य कारकों के कारण हुये नुकसान की क्षतिपूर्ति हेतु वित्तीय संस्थान, यदि आपने पैसे जमा किए हैं तो उस पर ब्याज देते हैं और यदि आपने ऋण लिया है तो उस पर ब्याज लेते हैं। अतः यह आवश्यक है कि उपयुक्त वित्तीय उत्पाद में बचत और निवेश किया जाए ताकि मुद्रास्फीति की दर से अधिक प्रतिलाभ प्राप्त किया जा सके एवं मुद्रा के भविष्य मूल्य को संरक्षित रखा जा सके।

संदेश 5 { जोखिम बनाम प्रतिलाभ }

किसी भी निवेश में जोखिम की एक निश्चित सीमा विद्यमान रहती है।

सामान्यतः, जोखिम और लाभ में एक प्रत्यक्ष सह-संबंध होता है।
अधिक प्रतिलाभ की अपेक्षा में अधिक जोखिम (अपने आरंभिक निवेश को खोने की संभावनाओं सहित) उठाना पड़ता है।

और जहां प्रतिलाभ कम रहता है, वहां जोखिम भी कम होता है।



वित्तीय उत्पादों में बचत एवं निवेश करने के दौरान मूल निवेश सिद्धांत अर्थात जोखिम बनाम प्रतिफल तालमेल पर अवश्य ध्यान दिये जाने की आवश्यकता है। अत्यधिक प्रतिलाभ की अपेक्षा में अत्यधिक जोखिम उठाना पड़ सकता है तथा संभाव्य हानि की संभावना बन सकती है।

अपने धन का निवेश समझदारी से करें।

कृपया सावधान रहें। अत्यधिक और शीघ्र प्रतिलाभ वाली योजनाएं जोखिम भरी हो सकती है। अतः बिना जोखिम को जाने प्रतिलाभ की ओर न भागे।

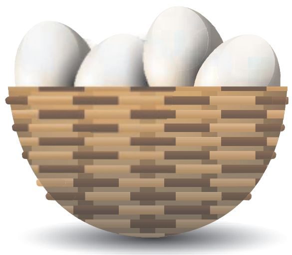
योजना का प्रस्ताव दे रहे संस्था के कार्य निष्पादन और पृष्ठभूमि की पूरी तरह से जाँच करें। नियम एवं शर्तों को सावधानी से पढ़ें।

अज्ञात संस्थाओं के संदेहजनक योजनाओं में निवेश करने से पहले उसकी पूर्णरूपेण जांच करें एवं समुचित सावधानी बरते !!!

किसी भी ऐसे संस्था, जिसने किसी योजना के तहत लिए गए जमा या धन के पुनर्भुगतान में चूक की है, के विरुद्ध सूचना देने या शिकायत दर्ज करने के लिए www.sachet.rbi.org.in पर जाएं।

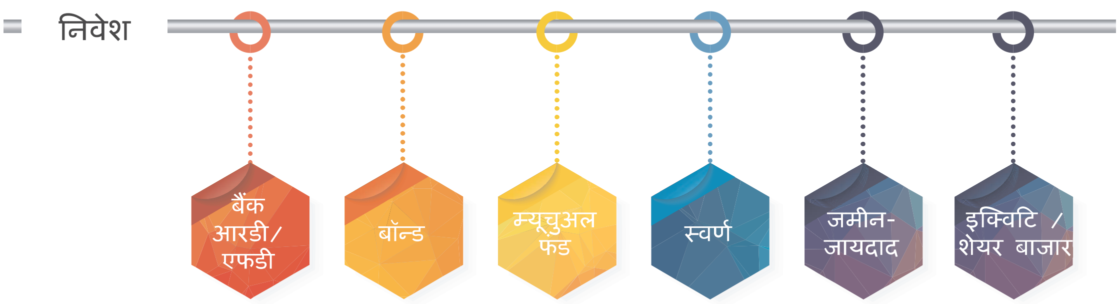
संदेश 6 { विविधीकरण }

हम सभी जानते हैं, यह पुरानी कहावत है कि



अपने सभी अंडों को एक ही टोकरी में न रखें

विविधीकरण आपके पैसे को विभिन्न आस्तियों में निवेश करने की प्रक्रिया है।



विविधता क्यों

किसी को एक या एक से अधिक आस्तियों के मूल्य में गिरावट के कारण होने वाले नुकसान से बचने के लिए उन्हें चाहिए कि वे अपने निवेश को विविधता प्रदान करते हुये विभिन्न आस्तियों में निवेश करें। चूंकि विभिन्न आस्तियों के प्रतिलाभ में एकसाथ गिरावट नहीं होती है, अतः एक आस्ति के मूल्य में गिरावट से हुये नुकसान की भरपाई दूसरे आस्ति के मूल्य में वृद्धि से हो जाता है, जिससे किसी के निवेश को पूर्ण नुकसान से बचाया जा सकता है।

वित्तीय जागरूकता संदेश (फेम)

बेसिक बैंकिंग

वित्तीय समावेशन और विकास विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक

संदेश 7 { बजट, बचत और जिम्मेदारीपूर्ण उधार }

बजट

बजट क्या है?

आसान भाषा में, यह आपके भविष्य की आय और खर्चों की एक योजना है। बजट वार्षिक, मासिक या साप्ताहिक भी हो सकता है।

आखिर बजट क्यों तैयार करना चाहिए?

बजट योजना के साथ, आप अपने खर्चों को बेहतर तरीके से नियंत्रित कर पाएंगे और अधिक बचत कर पाएंगे। बजट के साथ वास्तविक व्यय की तुलना करने पर यह आपको दिखाएगा कि आपने कहाँ अधिक (या कम) खर्च किया है।

बजट का मुख्य उद्देश्य आपके वित्त योजना को तैयार करने में मदद करना है।

बचत

बचत क्या है?

बचत को निम्नानुसार देखना एक अच्छा तरीका हो सकता है:

बचत = आय - व्यय ✗

व्यय = आय – बचत ✓

आपको अपनी आय के एक हिस्से को अलग करना चाहिए, इससे पहले कि आप कुछ खर्च करें।

कहाँ बचाएँ?

किसी को भी बचत करते समय जिन तीन बातों का ध्यान रखना है वो हैं सुरक्षा, तरलता और प्रतिलाभ।

सुरक्षा इस बात पर निर्भर करेगी कि आपके द्वारा किसी विशेष आस्ति में निवेश या आपकी मूल राशि पर निश्चित / गारंटीड प्रतिफल कैसा है। सरकारी बॉन्ड सबसे अधिक सुरक्षित है। बैंक सावधि जमाओं को भी तुलनात्मक रूप से सुरक्षित माना जाता है।

तरलता इस बात पर निर्भर करेगी कि किसी आस्ति को मूल्य में न्यूनतम नुकसान के साथ कितनी आसानी से बेचा जा सकता है। बैंक जमा, सूचीबद्ध और खरीद-बिक्री वाले इक्विटी शेयर और म्यूचुअल फंड तुलनात्मक रूप से अधिक तरल माने जाते हैं।

प्रतिलाभ वित्तीय उत्पाद के प्रकार और उस उत्पाद में शामिल जोखिम पर निर्भर करेगा। इक्विटी शेयर आपको अधिक प्रतिफल दे सकता है परंतु उसमें नुकसान का अधिक जोखिम रहता है।

बचत करते समय ध्यान रखने योग्य बातें

- सुनिश्चित करें कि आपकी बचत विविध लिखतों में निवेश की गई हो (विविधता पर ऊपर के संदेश को देखें)।
- कुछ हिस्सा तरल आस्तियों में होना चाहिए ताकि आप जरूरत पड़ने पर पैसे निकाल सकें।
- अपने पैसे को ऐसे लिखतों में न लगाएं जो बहुत जोखिम भरे / अविनियमित हों, आप पूरे पैसे खो सकते हैं !!!

जिम्मेदारीपूर्ण उधार

किसी को उधार ऐसे आस्तियों में निवेश करने के लिए लेना चाहिए जो मूल्य सृजित करते हों या प्रतिलाभ उत्पन्न करते हों। अच्छे उधारी के उदाहरण घर खरीदने के लिए बंधक ऋण, बच्चों की उच्च शिक्षा को वित्तपोषित करने के लिए शिक्षा ऋण आदि, है।

संपत्ति में निवेश करने के लिए ✓

शिक्षा को वित्तपोषित करने के लिए ✓

निजी खर्च के लिए ✗

खर्चों के लिए क्रेडिट कार्ड का उपयोग गैर जिम्मेदाराना तरीके से करना ✗

किससे उधार लेना है?

बैंकों, एनबीएफसी और एचएफसी जैसी विनियमित संस्थाओं से उधार लेना एक अच्छी प्रथा है क्योंकि इन संस्थाओं का नियमित रूप से पर्यवेक्षण किया जाता है, अधिक पारदर्शी होते हैं, साहूकारों की तरह अधिभार नहीं लेते हैं और किसी भी विनियामक के अनुपालन या सेवा में कमी के मामले में, आंतरिक और विनियामक दोनों स्तरों पर एक लागत-मुक्त शिकायत निवारण प्रणाली प्रदान करते हैं।

ऋण की सुविधा के नाम पर आपको ठगा जा सकता है

ऐसे एजेंटों से सावधान रहें जो शुल्क के बदले आपको ऋण दिलाने में सहायता करने की बात कहते हैं। सीधे बैंक / एनबीएफसी / एचएफसी या व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी) के साथ लेनदेन करें।

संदेश 8 { जमा खाते }

निष्क्रिय बनाम सक्रिय बचत

नियमित बचत बैंक खातों में पैसे पर मिलने वाले ब्याज का दर बहुत कम होता है, इसलिए इसे निष्क्रिय बचत कहा जा सकता है। बचत खाते में बहुत अधिक पैसा न रखें!

इसके बजाय, बैंकों के आवर्ती / सावधि जमा में निवेश करें जो बेहतर प्रतिफल देते हैं।

अन्य अच्छी प्रथाएं:

- खाते के पासबुक / विवरणी को प्राप्त करना और समय-समय पर प्रविष्टियों की जाँच करना
- चेक-बुक (यदि लिया गया है) को सुरक्षित अभिरक्षा में रखना
- किसी के साथ इंटरनेट बैंकिंग (यदि सुविधा लिया गया है) आईडी और पासवर्ड साझा नहीं करना
- किसी के साथ डेबिट कार्ड (यदि प्राप्त किया गया है) पिन साझा नहीं करना
- किसी के साथ ऑनलाइन लेन-देन के लिए प्राप्त ओटीपी (वन टाइम पासवर्ड) साझा नहीं करना

नामांकन क्या है और नामांकन क्यों करना है?

नॉमिनी वह व्यक्ति होता है, जो एकल खाते में जमाकर्ता की मृत्यु के बाद और संयुक्त खाते के मामले में सभी जमाकर्ताओं की मृत्यु के बाद बैंक खाते (मृतक जमाकर्ता के कानूनी उत्तराधिकारी/यों के ट्रस्टी के रूप में) में पड़े धन को प्राप्त करने का हकदार होता है। नामांकन, दावों के त्वरित निपटान में मदद करता है और परिवार के जीवित सदस्यों की कठिनाई को कम करता है।

“ बैंक जमा खाता खोलते समय हमेशा नामांकन फॉर्म भरें ”

समय-पूर्व आहरण

सावधि जमा आमतौर पर किसी विशेष / निर्दिष्ट अवधि के लिए होते हैं। यदि आप अवधि समाप्त होने से पहले राशि को वापस लेना चाहते हैं, तो बैंक समय-पूर्व आहरण के लिए दंड वसूल करेगा।

जमाकर्ता के मृत्यु की स्थिति में, समय-पूर्व आहरण पर कोई दंड प्रभार नहीं लगेगा।

संदेश 9 { क्रेडिट स्कोर }

क्रेडिट स्कोर वास्तव में क्या होता है?

- क्रेडिट स्कोर (तीन अंकों की संख्या) उधारकर्ता की साख को इंगित करता है और आमतौर पर उसके क्रेडिट इतिहास और अन्य कारकों पर आधारित होता है
- यह साख सूचना कंपनी द्वारा जारी क्रेडिट सूचना रिपोर्ट के साथ दिया जाता है
- क्रेडिट स्कोर उस स्थिति में अधिक होगा जब उधारकर्ता ने बैंकों / वित्तीय संस्थानों से लिए गए ऋण को हमेशा समय पर चुकाया हो

उच्च स्कोर का तात्पर्य अधिक साख और अधिक जिम्मेदार उधारकर्ता से है।

क्रेडिट स्कोर क्यों महत्वपूर्ण है?

- बैंक / वित्तीय संस्थान आपके ऋण को मंजूरी देते समय, अन्य कारकों के साथ, आपके क्रेडिट स्कोर और क्रेडिट इतिहास का पता लगाते / जांचते हैं
- एक उधारकर्ता शेष सभी चीजें समान होने परंतु उच्च क्रेडिट स्कोर होने के फलस्वरूप आमतौर पर ब्याज की कम दर पर उधार लेने में सक्षम होता है

अब प्रश्न उठता है कि आप अपने क्रेडिट स्कोर में कैसे सुधार कर सकते हैं?

- अपने साधनों के भीतर ही उधार; अर्थात केवल उतना ही उधार लें जिसे आप नियमित रूप से और समय पर चुका सकें
- यह सुनिश्चित करें कि आप किसी भी चुकौती किस्त को देना न भूलें
- यदि आप समय से पहले ऋण चुका सकते हैं तो उसे अवश्य चुकाएँ क्योंकि इससे बेहतर क्रेडिट इतिहास का निर्माण होता है

संदेश 10 { नए श्रेणी के बैंक और व्यवसाय प्रतिनिधि }

हाल के वर्षों में, पारंपरिक बैंकों के अलावा, बैंकों की कुछ अन्य श्रेणियां अर्थात भुगतान बैंक और लघु वित्त बैंक के रूप में अस्तित्व में आई हैं। दोनों प्रकार के बैंकों की स्थापना का मुख्य उद्देश्य सुरक्षित, प्रौद्योगिकी संचालित वातावरण के माध्यम से अधिक से अधिक वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देना है।

भुगतान बैंक

- आम जनता से प्रति ग्राहक ₹1 लाख तक के मांग जमा को स्वीकार कर सकते हैं परंतु आवर्ती / सावधि जमा स्वीकार नहीं कर सकते
- एटीएम / डेबिट कार्ड जारी कर सकते हैं परंतु क्रेडिट कार्ड नहीं
- कोई ऋण और अग्रिम नहीं दे सकते हैं

ये विभिन्न चैनलों के माध्यम से भुगतान और विप्रेषण सेवाओं की पेशकश भी कर सकते हैं और म्यूचुअल फंड और बीमा उत्पादों को वितरित कर सकते हैं।

लघु वित्त बैंक

लघु वित्त बैंक मुख्य रूप से आबादी के सेवा से वंचित एवं कम सेवा प्राप्त वर्गों को बचत साधन उपलब्ध कराते हैं और उच्च प्रौद्योगिकी एवं कम लागत वाले परिचालन के माध्यम से लघु व्यवसाय इकाइयों, सूक्ष्म और लघु उद्यमों, लघु और सीमांत किसानों, असंगठित क्षेत्रों के संस्थाओं, को छोटी राशि के ऋण (₹25 लाख तक) प्रदान करते हैं।

- लघु व्यवसाय इकाइयां
- सूक्ष्म और लघ उद्यम
- लघु और सीमांत किसान
- असंगठित क्षेत्रों की संस्थाएं

व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी)

बीसी, बैंक का एक प्रतिनिधि (या एक एजेंट) होता है जो ग्राहकों के पास (आमतौर पर दूरस्थ स्थानों/गांवों में) उनके बैंकिंग जरूरतों / लेनदेन के लिए मदद करने के लिए जाता है।

एक बीसी आपको निम्नलिखित सेवाएं प्रदान कर सकता है:

- बैंक खाता खोलना
- पैसे जमा करना और निकालना
- आपके खाते से या आपके खाते में धनराशि अंतरित करना
- ऋण आवेदनों का संग्रह
- छोटे मूल्य के ऋण का संवितरण

नोट

आप,

- अपने इलाके में बीसी की उपलब्धता के बारे में जानने के लिए निकटतम बैंक शाखा से संपर्क कर सकते हैं
- किसी भी संदेह की स्थिति में, अपने बैंक से बीसी के नाम और विवरण की पुष्टि कर सकते हैं
- आप अपने आसपास किसी बीसी को खोजने के लिए **https://www.iba.org.in/bcregistry/** पर भी एक्सेस कर सकते हैं
- यदि आप बीसी की सेवाओं से संतुष्ट नहीं हैं, तो अपने बैंक में शिकायत दर्ज कर सकते हैं

वित्तीय जागरूकता संदेश (फेम)

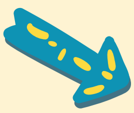
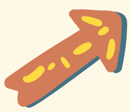
डिजिटल वित्तीय साक्षरता

वित्तीय समावेशन और विकास विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक

संदेश 11 { खुदरा विप्रेषण }

एनईएफटी, आरटीजीएस और आईएमपीएस पैसे ट्रांसफर करने के लिए बैंकों द्वारा दिए जाने वाले सबसे लोकप्रिय खुदरा विप्रेषण माध्यम हैं। इन सुविधाओं का लाभ बैंक की शाखा में या आपके बैंक द्वारा उपलब्ध कराये गए ऑनलाइन माध्यमों जैसे इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग आदि के माध्यम से उठाया जा सकता है।

यहाँ एक ग्राफिक है जो तीन चैनलों के बारे में बताता है:

विशेषताएं	एनईएफटी	आरटीजीएस	आईएमपीएस
अंतरण में लगने वाला समय	कुछ घंटे	तुरंत	तुरंत
ग्राहक लेनदेन के लिए कार्य-समय	24/7 – चौबीसों घंटे, यहां तक कि सप्ताहांत और बैंक अवकाशों में भी	सुबह 7 बजे से शाम 6 बजे तक कार्य दिवसों एवं कामकाजी शनिवार को	24/7 - यहां तक कि सप्ताहांत और बैंक अवकाशों में भी
आवश्यक न्यूनतम राशि 	कोई न्यूनतम राशि नहीं	₹2 लाख	कोई न्यूनतम राशि नहीं
अधिकतम राशि जिसे अंतरित किया जा सकता है 	कोई भी राशि	कोई भी राशि	₹2 लाख

संदेश 12 { यूनीफ़ाइड पेमेंट्स इंटरफेस }

यूनीफ़ाइड पेमेंट्स इंटरफेस या यूपीआई एक ऐसा प्लेटफॉर्म है जो स्मार्टफोन, जिसकी इंटरनेट तक पहुंच है, का उपयोग करके दो बैंक खातों के बीच पैसे के अंतरण की अनुमति देता है। यूपीआई लेनदेनों की सुविधा के लिए आप भीम ऐप या किसी भी बैंक के ऐप या किसी भी तीसरे पक्ष के ऐप का उपयोग कर सकते हैं।

यह कैसे कार्य करता है

आवश्यकताएँ:
आपके पास एक बैंक खाता, उस बैंक खाते से जुड़ा एक मोबाइल नंबर और इंटरनेट कनेक्शन वाला स्मार्टफोन होना चाहिए। मोबाइल फोन पर यूपीआई स्थापित करने के लिए खाते से जुड़ा डेबिट कार्ड की एकबार आवश्यकता होगी।

यूपीआई को कैसे सक्रिय करें

- अपने स्मार्टफोन पर ऐप डाउनलोड करें और बैंक खाते को लिंक करें तथा ऐप में दिए गए निर्देशों का पालन करते हुये यूपीआई पिन बनाएं
- यूपीआई का उपयोग: अपने यूपीआई पिन का उपयोग करके, आप केवल लाभार्थी के आभासी पते को जानकर किसी भी लाभार्थी को मूल रूप से धन अंतरित कर सकते हैं
- यदि लाभार्थी के पास आभासी पता नहीं है, तो लाभार्थी को आईएफएससी और खाता संख्या के माध्यम से धन अंतरित करने का विकल्प भी उपलब्ध है।

यूपीआई के क्या लाभ हैं

- तुरंत पैसा भेज और प्राप्त कर सकते हैं
- स्मार्टफोन का उपयोग करके अवकाशों और रविवार सहित 365 दिन 24/7, पैसे अंतरित कर सकते हैं
- वर्चुअल आईडी के उपयोग से पैसे अंतरित करना आसान हो जाता है और संवेदनशील बैंक खाते की जानकारी साझा करने की आवश्यकता कम हो जाती है

यूपीआई के संबंध में निम्नलिखित 'क्या करें एवं क्या न करें' को याद रखें

क्या करें

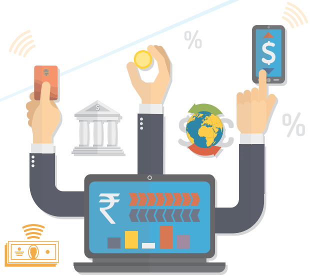
- यूपीआई एप को अपडेट रखें
- अनुरोध स्वीकार करने से पहले हमेशा व्यापारी / व्यक्ति के वसूली अनुरोध की समीक्षा करें
- अंतरण को पूरा करने से पहले राशि और लाभार्थी की पुनः जांच एवं पुनः पुष्टि करें

क्या न करें

- कभी भी किसी को अपना पिन न बताएं
- प्राप्तकर्ता को सत्यापित / पुनः पुष्टि किए बिना धन अंतरित करने से बचना चाहिए

संदेश 13 इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए क्या करें और क्या न करें

ऑनलाइन और मोबाइल बैंकिंग



क्या करें

- भुगतान के लिए केवल एचटीटीपीएस सुरक्षित वेबसाइटों (एस का अर्थ सिक्योर है) और सत्यापित एवं विश्वसनीय ब्राउज़र का उपयोग करके हमेशा अपने बैंक का यूआरएल टाइप करें। यूआरएल विंडो में सुरक्षित साइन (लॉक) अवश्य देखें (इमेज)।
- अल्फ़ान्यूमेरिक और विशेष वर्णों (#, *, @, $ आदि) का उपयोग करके अपने पासवर्ड को मुश्किल बनायें ताकि आसानी से कोई उसका अनुमान न लगा सके
- सुनिश्चित करें कि आप अपना पासवर्ड नियमित अंतराल पर बदलते हैं
- हमेशा नवीनतम संस्करण के साथ अपने भुगतान लेनदेन एप (बैंक, गैर-बैंक, वॉलेट आदि) को अपडेट रखें
- अपने मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी को अपने बैंक खाते से लिंक करें और एसएमएस / ई-मेल अलर्ट सेवा का विकल्प चुनें
- किसी भी असामान्य / अनधिकृत लेनदेन के मामले में, तुरंत बैंक को सूचित करें

क्या न करें

- ऑनलाइन सर्च के माध्यम से कभी भी अपने बैंक की वेबसाइट को एक्सेस न करें।
- कभी भी फ़ोन पर लॉगिन क्रेडेंशियल स्टोर न करें, अविश्वसनीय पोर्टल्स / सर्विस प्रोवाइडर्स पर भी क्रेडेंशियल को दर्ज / स्टोर न करें
- सार्वजनिक उपकरणों, साइबर कैफे और सार्वजनिक / मुफ्त वाईएफआई जैसे असुरक्षित / खुले नेटवर्क पर लेनदेन करने से बचें
- कभी भी अपना मोबाइल बैंकिंग पिन या इंटरनेट बैंकिंग आईडी, पासवर्ड और ओटीपी किसी के साथ (बैंक कर्मचारियों सहित) साझा न करें

संदेश 14 { एटीएम लेनदेन के लिए क्या करें और क्या न करें }

कार्ड खो जाने या चोरी हो जाने पर या यदि आपको लगता है कि उसके साथ छेड़छाड़ की गई है, तो कार्ड को ब्लॉक करने के लिए तुरंत अपने बैंक से संपर्क करें।

एटीएम लेनदेन के लिए निम्नलिखित क्या करें और क्या न करें पर ध्यान दें

क्या करें

- सुनिश्चित करें कि आप चुंबकीय पट्टी कार्ड के बजाय केवल ईएमवी चिप और पिन आधारित डेबिट कार्ड का उपयोग करते हैं (चुंबकीय पट्टी कार्ड को बदलने के लिए अपने बैंक से संपर्क करें)
- सुनिश्चित करें कि जब आप अपना पिन डाल रहे हों या अपने कार्ड को स्वाइप कर रहे हों तो एटीएम के पास कोई अनधिकृत कैमरा या अन्य स्किमिंग डिवाइस न हों
- सुनिश्चित करें कि जब एटीएम में पिन डाला जा रहा हो तो कोई भी उसे देखे नहीं। एक हाथ से कीपैड को ढंकना और दूसरे हाथ का उपयोग करते हुये अपने पिन को प्रविष्ट करना एक अच्छा अभ्यास है।
- एटीएम से बाहर निकले नोटों की गिनती और जांच करना न भूलें
- लेन-देन समाप्त होने के बाद एटीएम से अपना कार्ड प्राप्त करना न भूलें
- एटीएम लेनदेन पर अलर्ट पाने के लिए कार्ड जारी करने वाले बैंक के साथ अपना फोन नंबर पंजीकृत करें
- कार्ड खो जाने या चोरी हो जाने पर या यदि आपको लगता है कि उसके साथ छेड़छाड़ की गई है, तो कार्ड को ब्लॉक करने के लिए तुरंत अपने बैंक से संपर्क करें

नोट करें:

यदि आपके पास किसी असफल एटीएम लेनदेन से संबंधित कोई शिकायत है, तो इसे तुरंत कार्ड जारी करने वाले बैंक के ध्यान में लाएं। बैंकों को टी+5 दिवसों के भीतर असफल एटीएम लेनदेन का हल करना आवश्यक होगा, अन्यथा उन्हें आपको प्रति दिन @ ₹100 का भुगतान करना होगा।

क्या न करें

- अपने एटीएम कार्ड का विवरण (कार्ड सं, एक्सपायरी डेट और सीवीवी आदि) और पिन किसी के साथ साझा न करें
- एटीएम में कभी भी कार्ड न छोड़े
- अपने ओटीपी को कभी भी किसी के साथ साझा न करें
- कार्ड पर अपना पिन कभी न लिखें

संदेश 15 { धोखाधड़ी (डिजिटल) लेनदेन के लिए ग्राहक देयता }

कोई भी इलेक्ट्रॉनिक / एटीएम लेनदेन करते समय, ऐसी संभावना होती है कि आपको लापरवाही या धोखाधड़ी के कारण नुकसान उठाना पड़ सकता है

अपने बैंक को सूचित करें

- यदि आप अपने खाते / कार्ड में किसी धोखाधड़ी या अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन का सामना करते हैं तो तुरंत अपने बैंक को सूचित करें भले ही गलती किसी की भी हो
- आप बैंक को सूचित करने में जितना अधिक समय लगाएंगे, आपको या आपके बैंक को उतना ही अधिक नुकसान उठाना पड़ सकता है

बैंक की जिम्मेदारी

यदि आपके द्वारा बैंक को सूचित करने के बाद भी फर्जी लेनदेन जारी रहता है, तो बैंक को नुकसान उठाना पड़ेगा

- जब आप बैंक को जानकारी देते हैं / सूचित करते हैं तो आपके बैंक को शिकायत के लिए एक पावती देनी होगी
- बैंक को 90 दिनों के भीतर आपकी शिकायत का समाधान करना होगा
- बैंक को ग्राहक के द्वारा इस तरह की सूचना प्राप्त होने की तारीख से 10 कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक के खाते में संबधि राशि को जमा (प्रतिवर्ती कार्रवाई) करना होगा

सीमित देयता

- यदि ग्राहक की लापरवाही (पासवर्ड शेयर करना आदि) के कारण नुकसान होता है, तो ग्राहक को बैंक को सूचित किए जाने तक नुकसान उठाना पड़ेगा
- यदि ग्राहक की कोई लापरवाही नहीं है और ग्राहक ने तुरंत (अनधिकृत लेनदेन के 3 कार्य दिवसों के भीतर) बैंक को सूचित किया है तो ग्राहक की कोई देयता नहीं बनती है।

ऐसे मामले जिनमें अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की जवाबदेही न तो बैंक की हो, न ही ग्राहक की, बल्कि कहीं-न-कहीं प्रणाली की ही हो, और जहां इस प्रकार की लेनदेन की सूचना बैंक को देने में ग्राहक की ओर से विलम्ब (बैंक से सूचना प्राप्ति के बाद चार से सात कार्य दिवसों का) हो, वहां ग्राहक की प्रति लेनदेन देयता लेनदेन मूल्य अथवा निम्नानुसार उल्लेखित राशि, जो भी कम हो, तक सीमित रहेगी।

खाते का प्रकार	अधिकतम देयता
बीएसबीडी खाते	₹5,000
• अन्य सभी बचत बैंक खाते • पूर्व-प्रदत्त भुगतान लिखत और गिफ्ट कार्ड • एमएसएमई के चालू/ नकदी ऋण/ ओवरड्राफ्ट खाते • व्यक्तियों के वार्षिक औसत जमाशेष वाले (धोखाधड़ी की घटना से पहले 365 दिनों के दौरान)/ 25 लाख रुपये तक की सीमा वाले चालू/ नकदी ऋण/ ओवरड्राफ्ट खाते • 5 लाख रुपये तक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	₹10,000
• अन्य सभी चालू/ नकदी ऋण/ ओवरड्राफ्ट खाते • 5 लाख रुपये से अधिक की सीमा वाले क्रेडिट कार्ड	₹25,000

सावधान रहें!

यदि आपकी लापरवाही के कारण अर्थात आपके द्वारा पासवर्ड, पिन, ओटीपी आदि को साझा करने के कारण धोखाधड़ी लेनदेन होता है, तो आप बैंक को रिपोर्ट करने तक नुकसान उठाएंगे।

याद रखें

धोखाधड़ी वाले लेनदेन की रिपोर्ट तुरंत करने के लिए अपने बैंक के संपर्क विवरण को संभाल कर रखें।

वित्तीय जागरूकता संदेश (फेम)

उपभोक्ता संरक्षण

वित्तीय समावेशन और विकास विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक

संदेश 16 { मिस-सेलिंग }

याद रखें

- बचत को बीमा के साथ न जोड़ना एक अच्छा अभ्यास है। अपनी बीमा जरूरतों और निवेश आवश्यकताओं का अलग से आंकलन करें
- बीमा पॉलिसी या निवेश उत्पाद तभी लें जब आपको उसकी आवश्यकता हो! बैंक आपको उसे लेने के लिए मजबूर नहीं कर सकता है!
- हस्ताक्षर करने से पहले आवेदन पत्र अच्छी तरह से पढ़ें। रिक्त फार्मों पर अपने हस्ताक्षर करने से बचें
- यदि बैंक ने आपको कोई ऐसा उत्पाद बेचा है जो आपने नहीं मांगा था, या महत्वपूर्ण शर्तों / खंडों के बारे में नहीं बताया, तो बैंक के समक्ष शिकायत दर्ज करने में संकोच न करें, और यदि आप बैंक की प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं, तो आरबीआई के लोकपाल के समक्ष लिखित रूप में या आरबीआई के शिकायत प्रबंध प्रणाली पर (संदेश 19 को देखें) एक शिकायत दर्ज की जा सकती है
- बैंकों को अपनी शाखाओं में लोकपाल का विवरण प्रदर्शित करना आवश्यक है

संदेश 17 { सचेत पोर्टल }

तब आप क्या कर सकते हैं?

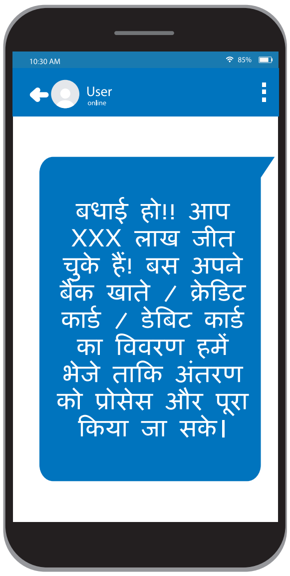
- केवल आरबीआई, सेबी, आईआरडीएआई, पीएफआरडीए या सरकार द्वारा पंजीकृत या विनियमित संस्थाओं के साथ निवेश करें या उसमें जमा करें
- बहुत अधिक प्रतिफल का वादा करने वाली योजनाओं के लालच में न पड़े; वे धोखाधड़ी से संबंधित योजनाएँ हो सकती हैं
- बैंकों द्वारा चार्ज किए गए दर से कम दर पर ऋण देने वाली संस्थाओं से ऋण न लें। वे सिर्फ आपसे प्रसंस्करण शुल्क ले के गायब हो सकते हैं!

किसी भी ऐसे संस्था, जिसने किसी योजना के तहत लिए गए जमा या धन के पुनर्भुगतान में चूक की है, के विरुद्ध सूचना देने या शिकायत दर्ज करने के लिए www.sachet.rbi.org.in पर जाएं।

संदेश 18 { विश्वास करने योग्य न होना? }

जैसा की कहावत है

'दुनिया में कोई भी चीज मुफ्त में नहीं मिलती'। यदि कोई मुफ्त पैसे या लॉटरी पुरस्कार टिकट का वादा कर रहा है, जिसे आपने कभी खरीदा ही नहीं, तो जरा ठहरिए और सोचिए – क्यों? क्या ऐसे वादों पर विश्वास किया जा सकता है?



इन सब के शिकार न बने ! याद रखें :

- आरबीआई / बैंक कभी भी ईमेल / एसएमएस या फोन कॉल के माध्यम से आपके बैंक खाते / क्रेडिट कार्ड / डेबिट कार्ड का विवरण; पिन और ओटीपी आदि, नहीं मांगते हैं
- आरबीआई न तो व्यक्तियों का बचत खाता / चालू खाता / सावधि जमा खोलता है और न ही क्रेडिट / डेबिट कार्ड की पेशकश करता है और न ही किसी व्यक्ति के साथ किसी भी प्रकार का लेनदेन करता है

जाली प्रस्तावों से सावधान रहें।
अपने खाते से संबंधित विवरण कभी भी किसी को न दें

आरबीआई कहता है और आरबीआईसे

आरबीआई ने जनता को वित्तीय साक्षरता और उपभोक्ता संरक्षण संदेशों के बारे में शिक्षित करने के लिए एक मास मीडिया जन जागरूकता अभियान (एसएमएस, इलेक्ट्रॉनिक और प्रिंट मीडिया, फेसबुक और ट्विटर) आरंभ किया है।

एसएमएस अभियान के लिए, आरबीआई 'आरबीआईसे' आईडी से संदेश भेजता है।
अधिक जानकारी के लिए, 14440 पर कॉल करें।

संदेश 19 { शिकायत निवारण प्रणाली }

बैंकों / एनबीएफसी / भुगतान प्रणाली प्रतिभागियों द्वारा प्रदान की गई सेवाओं में कमियों के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों के समाधान के लिए आरबीआई द्वारा अपनी लोकपाल योजनाओं के अंतर्गत एक त्वरित और लागत-मुक्त प्रणाली की व्यवस्था की गई है। (https://rbi.org.in/Scripts/Complaints.aspx or cms.rbi.org.in).

भारतीय रिज़र्व बैंक
Reserve Bank of India
India's Central Bank

शिकायत प्रबंध प्रणाली
Complaint Management System

लोकपाल के समक्ष शिकायत दर्ज करने से पहले, हमेशा याद रखें कि:

- सबसे पहले अपने शिकायत के निवारण हेतु संबंधित बैंक / एनबीएफसी / भुगतान प्रणाली प्रतिभागी से संपर्क करें
- बैंक / एनबीएफसी / भुगतान प्रणाली प्रतिभागी से संपर्क करने के 1 महीने के बाद भी यदि आपकी शिकायत का निवारण नहीं होता है या आप जवाब से संतुष्ट नहीं हैं तो आप लोकपाल के समक्ष अपनी शिकायत (उत्तर के 1 वर्ष के भीतर) दर्ज कर सकते हैं
- शिकायत संबंधित लोकपाल योजनाओं में वर्णित दायरे के भीतर होनी चाहिए
- शिकायत में आवश्यक विवरण / जानकारी होनी चाहिए और किसी अन्य मंच (जैसे कोर्ट) के साथ निपटाया न गया हो / लंबित नहीं होना चाहिए या लोकपाल द्वारा पहले से निपटाया नहीं गया हो
- निर्दिष्ट प्रारूप में सीएमएस पर शिकायत दर्ज करने से लोकपाल को शीघ्र शिकायत के निपटारे में मदद मिलती है

शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

कब?

- यदि शिकायत के 1 महीने के भीतर बैंक / एनबीएफसी / भुगतान प्रणाली प्रतिभागी से कोई जवाब नहीं मिलता है
- यदि शिकायतकर्ता, बैंक / एनबीएफसी / भुगतान प्रणाली प्रतिभागी के उत्तर से संतुष्ट नहीं हो

कहाँ?

- शाखा / बैंक के पंजीकृत कार्यालय / एनबीएफसी / भुगतान प्रणाली प्रतिभागी जिस लोकपाल के क्षेत्राधिकार में आते हैं उस लोकपाल में (https://rbi.org.in/Scripts/Complaints.aspx or cms.rbi.org.in).

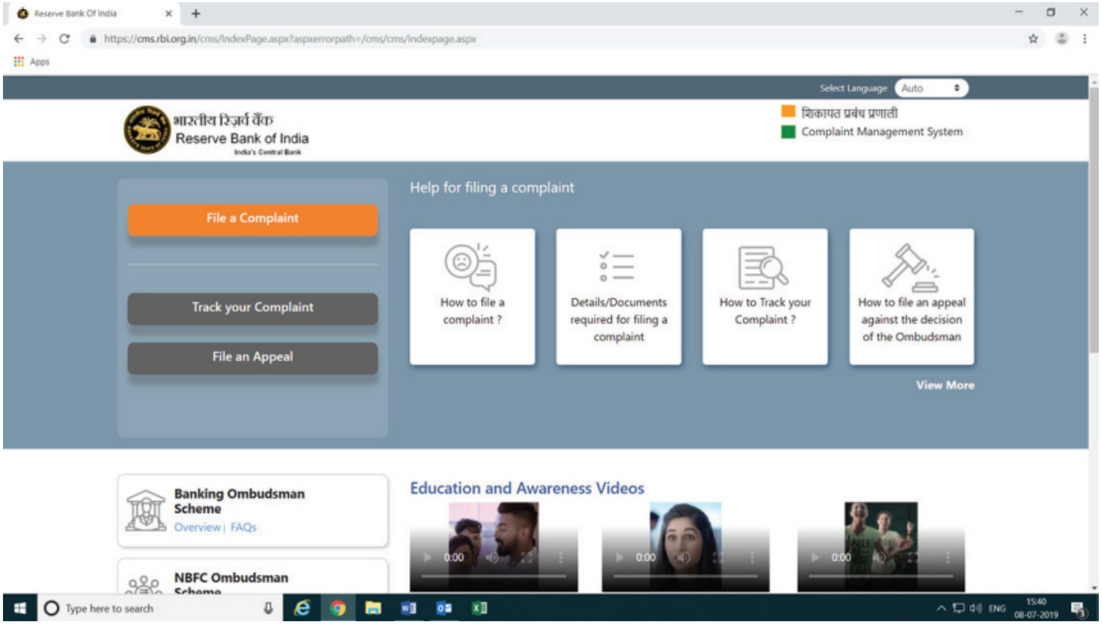
कैसे?

- आरबीआई के शिकायत प्रबंध पोर्टल (cms.rbi.org.in) या ई-मेल या पोस्ट का उपयोग करते हुये योजना के अनुबंध में निर्दिष्ट फार्म में विधिवत हस्ताक्षरित शिकायत प्रस्तुत करें
- शिकायतकर्ता के नाम तथा संपर्क विवरण (पता, ई-मेल, फोन नंबर) और बैंक / एनबीएफसी / भुगतान प्रणाली प्रतिभागी का उल्लेख करें
- सभी विवरण जैसे शिकायत की प्रकृति, हानि और राहत की मांग आदि को समाहित करें एवं सभी संबंधित दस्तावेजों को संलग्न करें

अधिक जानकारी के लिए, देखें :
https://rbi.org.in/Scripts/Complaints.aspx or cms.rbi.org.in

संदेश 20 { भारतीय रिज़र्व बैंक की शिकायत प्रबंध प्रणाली (सीएमएस) }

आरबीआई द्वारा विनियमित किसी भी संस्था के विरुद्ध लोकपाल के समक्ष शिकायत दर्ज करने के लिए, cms.rbi.org.in पोर्टल पर लॉग ऑन करें। पोर्टल के वेब पेज का स्क्रीनशॉट निम्नानुसार प्रस्तुत है:



पोर्टल उपयोगकर्ता के अनुकूल है और शिकायत दर्ज करने के तरीके के बारे में उपयोगकर्ता को मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए पोर्टल पर स्व-सहायता वीडियो उपलब्ध है।

शिकायत दर्ज करने पर, शिकायतकर्ता को एक विशिष्ट पंजीकरण संख्या के साथ एसएमएस / ईमेल के माध्यम से तत्काल पावती मिल जाती है, जिसका उपयोग शिकायत की स्थिति की ऑनलाइन ट्रैकिंग सहित भविष्य के संदर्भ के लिए किया जा सकता है।

शिकायतकर्ता, आरबीआई द्वारा शिकायत निवारण के अनुभव पर प्रतिक्रिया देने और अपील दायर करने के लिए भी पोर्टल का उपयोग कर सकते हैं।

इस पोर्टल में आरबीआई के उपभोक्ता जागरूकता और संरक्षण संबंधी पहलों पर नवीनतम वीडियो और पोस्टर भी उपलब्ध है।

वित्तीय समावेशन और विकास विभाग,
भारतीय रिज़र्व बैंक
10वीं मंजिल, केंद्रीय कार्यालय
मुंबई 400001, भारत