



AXIS BANK



राष्ट्रव्यापी इन्टेन्सिभ सचेतना कार्यक्रम

विनियमित संस्थाहरूसँगको सहकार्यमा भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जागरूकता पहल
(नोभेम्बर ०१, २०२२ देखि नोभेम्बर ३०, २०२२)

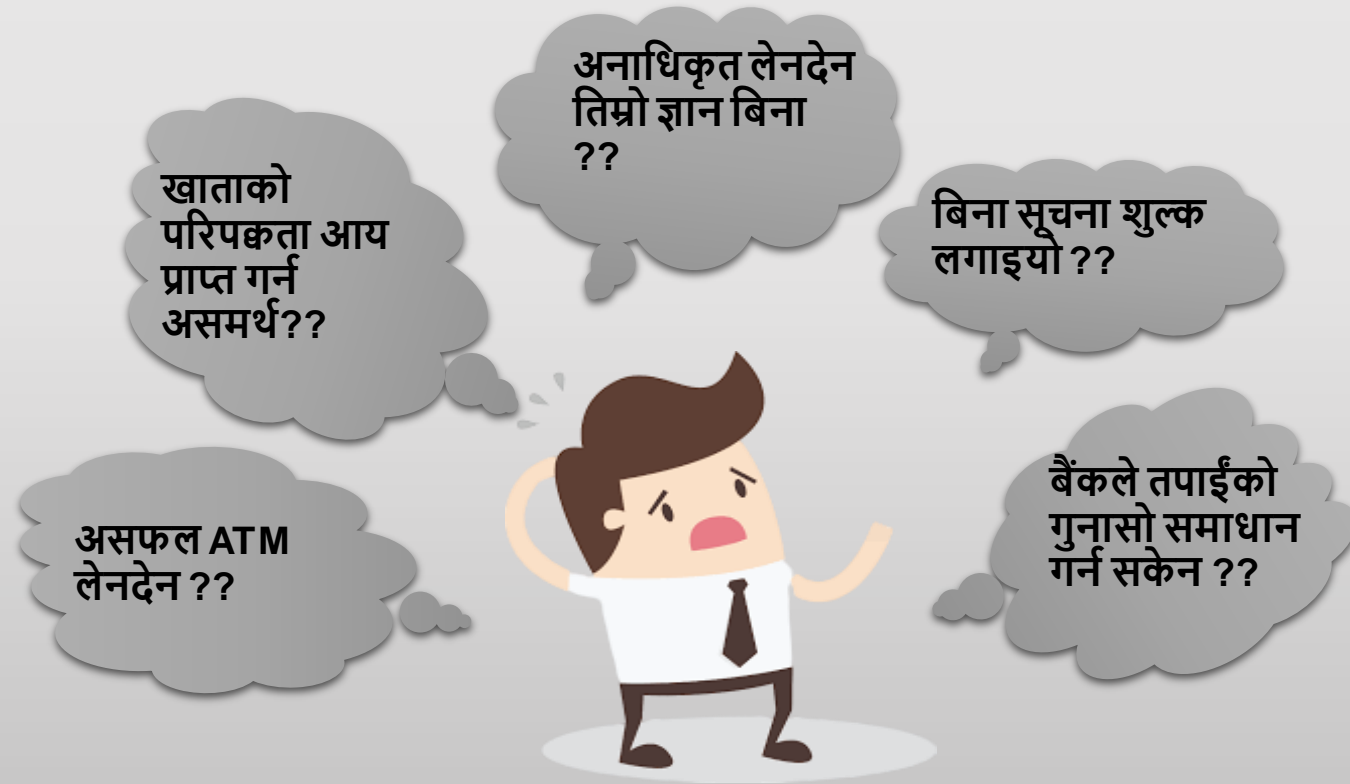
विषय-सूची



क्रम. सङ्ख्या.	शीर्षक	स्लाइड नम्बर
1	आन्तरिक गुनासो निवारण संयन्त्र	3-4
2	वैकल्पिक गुनासो निवारण संयन्त्र	5-6
3	सुरक्षित डिजिटल बैंकिङ अभ्यास	7-11
4	धोखाधडी रोकथामका उपायहरू	12-14
5	ग्राहक संरक्षण नीति	15
6	बैंकिङमा प्रविधिको प्रयोग	16-17
७	ज्येष्ठ नागरिक र विभिन्न असक्षमता भएका नागरिकहरूका लागि ढोकैमा बैंकिङ सेवाहरू	18-19
8	MSMEs/स्वयं सहायता समूहलाई उपलब्ध बैंकिङ सेवाहरू	20



के गर्ने थाहा छैन ?



आन्तरिक गुनासो निवारण संयन्त्र



गुनासो निवारणको पहिलो पङ्क्ति

- ✓ शाखा / ATM
- ✓ तत्काल कुराकानी / एजेन्ट संग कुराकानी
- ✓ हामीसँग कुरा गर्नुहोस् / कल सेन्टर
- ✓ इमेल मार्फत जडान गर्नुहोस्

गुनासो निवारणको दोस्रो पङ्क्ति

- ✓ बैंकको नोडल अधिकारीलाई लेख्नुहोस्
- ✓ गुनासो फारम डाउनलोड गर्नुहोस् र यसमा उल्लेख गरिएको ठेगानामा पठाउनुहोस्
- ✓ शाखा सम्बन्धित उजुरीहरूका लागि, सर्कल नोडल अधिकारीसँग लिनुहोस्

गुनासो निवारणको तेस्रो पङ्क्ति

- ✓ प्रमुख नोडल अधिकारीलाई बढाउनुहोस्
- ✓ PNO लाई इमेल पठाउन वेबसाइटमा क्लिक गरेर
- ✓ गुनासो फारम डाउनलोड गर्नुहोस् र यसमा उल्लेख गरिएको ठेगानामा पठाउनुहोस्

Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme



आरबीआईको बैंकिङ ओम्बड्सम्यानसँग सम्पर्क गर्नुहोस् - बैंकिङमा तेस्रो अम्पायर

1. बैंकले महिना भित्र तपाईंको सन्तुष्टिका लागि तपाईंको गुनासो समाधान गर्दैन भने, आरबीआईको बैंकिङ ओम्बड्सम्यानलाई सम्पर्क गर्नुहोस्।
2. बैंकिङ ओम्बड्सम्यान योजना तपाईंको बैंकिङ गुनासोहरू समाधान गर्न लागत-रहित र झन्झट-रहित तरिका हो।
3. बैंकिङ ओम्बड्सम्यान योजनाले बैंकिङ सेवाहरूमा भएका धेरै कमजोरीहरूलाई समेट्छ

Single window for complaints against entities regulated by RBI

- Complaints not resolved within 30 days or not resolved satisfactorily by banks/NBFCs/system participants regulated by RBI, can be filed with the Ombudsman
- Lodge your complaint from anywhere, anytime
- Get acknowledgement and track status of your complaint on the Complaint Management System (CMS) portal
- For more information or to file a complaint, visit <https://cms.rbi.org.in>



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

For more details, visit <https://rbikehtahai.rbi.org.in/>
For feedback, write to rbikehtahai@rbi.org.in



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

वैकल्पिक गुनासो निवारण संयन्त्र रिजर्व बैंक - एकीकृत ओम्बड्सम्यान योजना, 2021

तपाईंसँग कुनै बैंक वा NBFC विरुद्ध गुनासो छ भने समाधान प्राप्त गर्ने चरणहरू?

बैंक / NBFCs



एक महिना भित्र कुनै
समाधान वा असन्तुष्ट
समाधान प्रदान गरियो

आरबीआई ओम्बड्सम्यानको
कार्यालय



एक महिना भित्र कुनै
समाधान वा असन्तुष्ट
समाधान प्रदान गरियो

पुनरावेदन प्राधिकरण



चरण 1

- बैंक/NBFCs शाखा वा वेबसाइटमा लिखित उजुरी दर्ता गर्नुहोस्
- तपाईंको गुनासो समाधान गर्न बैंक/NBFCs का लागि 30 दिन पर्खनुहोस्।
- बैंक/NBFCs द्वारा दिइएको प्रस्तावसँग असन्तुष्ट हुनुहुन्छ भने, चरण 2 मा जानुहोस्

एस्केलेसन म्याट्रिक्स

शाखा प्रबन्धक → अञ्चल कार्यालय → प्रधान कार्यालय

चरण 2

- <https://cms.rbi.org.in> मा रहेको गुनासो व्यवस्थापन प्रणाली पोर्टलमा बैंक/NBFCs विरुद्ध उजुरी दर्ता गर्नुहोस्। वा;
- केन्द्रीयकृत रसिद र प्रशोधन केन्द्र, भारतीय रिजर्व बैंकलाई सम्बोधन गरिएको हस्तलिखित उजुरीहरू
- गुनासो सम्बन्धित प्रश्नहरूका लागि, टोल फ्री नम्बर 14448 मा कल गर्नुहोस्

चरण 3

- ग्राहकले 30 दिन भित्र पुनरावेदन अधिकारी समक्ष पुनरावेदन गर्न सक्नेछन्। ओम्बड्समेन द्वारा प्रदान गरिएको समाधान संग सन्तुष्ट छैन
- पुनरावेदन अधिकारी भारतीय रिजर्व बैंक (RBI) का डेप्युटी गभर्नर हुन्।

सुरक्षित डिजिटल बैंकिङ

- आफ्नो पासवर्ड, PIN, OTP, CVV, आदि अनलाइन वा फोन मार्फत कसैसँग साझेदारी नगर्नुहोस्
- तपाईंले SMS, इमेल वा सोशल मिडिया प्लेटफर्महरू मार्फत प्राप्त गर्नुभएको संदिग्ध लिङ्कहरूमा कहिल्यै क्लिक नगर्नुहोस्



सुरक्षित डिजिटल बैंकिङ अभ्यास



सुरक्षित बैंकिङ अभ्यासहरू का लागि कार्यहरू

- ✓ सधैं बैंक/सेवा प्रदायकको आधिकारिक वेबसाइटहरूमा जानुहोस् र वेबसाइटहरू प्रयोग गर्नुहोस् जुन सुरक्षित छन् जस्तै, <https://> - जहाँ 's' सुरक्षित वेबसाइटका लागि खडा हुन्छ
- ✓ तिनीहरूले प्राविधिक त्रुटिहरूको सामना गरिरहेका छन् वा एपहरू डाउनलोड गर्दा आफ्नो मोबाइल/ल्यापटप/पीसीबाट सबै भुक्तानी/वित्तीय एपहरू लग आउट गर्नुहोस्
- ✓ बैंक वा इ-वाणिज्य प्लेटफर्महरू जस्तै ठगी, नक्कली र लुक-एलाइक वेबसाइटहरूबाट बच्न पहुँच भइरहेका वेबसाइटहरू/URLs को हिज्जे जाँच गर्नुहोस्।
- ✓ इमेलहरू प्रामाणिक ठेगानाहरूबाट छन् भनी सुनिश्चित गर्न प्राप्त इमेलहरूको हिज्जे र हेडरहरू जाँच गर्नुहोस्
- ✓ SMS/ व्हाट्सएप/ इमेल, आदि मार्फत प्राप्त छोटो URL/ गुगल फारमहरूमा क्लिक गर्दा सावधान रहनुहोस्।
- ✓ बैंक/ईकमर्स/खोज इन्जिन वेबसाइटहरूमा लिङ्कहरू प्रदान गर्ने स्प्याम मेलहरूको रूपमा ब्लक/सदस्यता रद्द गर्नुहोस्/ रिपोर्ट गर्नुहोस्
- ✓ अनलाइन उत्पादनहरू खरिद/बिक्री गर्दा सावधान रहनुहोस्। UPI मार्फत पैसा प्राप्त गर्न पिन/पासवर्ड प्रविष्ट गर्न आवश्यक छैन
- ✓ तपाईंको फोनमा नियमित वातावरणमा पर्याप्त समयका लागि मोबाइल नेटवर्क छैन भने तुरुन्तै आफ्नो मोबाइल अपरेटरलाई सम्पर्क गर्नुहोस्
- ✓ तपाईंको पूर्व जानकारी बिना कुनै OTP उत्पन्न भएको छैन भनेर सुनिश्चित गर्न नियमित रूपमा SMS/इमेलहरू जाँच गर्नुहोस्
- ✓ कुनै पनि कम्पनीसँग लेनदेन गर्नु अघि, तिनीहरू दर्ता र इजाजतपत्र प्राप्त संस्था हुन् कि छैनन् भनी प्रमाणित गर्नुहोस्
- ✓ जहाँ यस्तो सुविधा उपलब्ध छ त्यहाँ दुई कारक प्रमाणीकरण खोल्नुहोस्
- ✓ ATM प्रयोग गर्दा, PIN प्रविष्ट गर्दा अर्को हातले किप्याड छोप्नुहोस्
- ✓ नगद वितरण गरिएको छैन भने, ATM मा 'रद्द गर्नुहोस्' थिच्नुहोस् र होम स्क्रिन देखा परेपछि मात्र छोड्नुहोस्।
- ✓ ग्राहक सेवा नम्बरहरू कहिल्यै मोबाइल नम्बरको रूपमा हुँदैनन् भन्ने ध्यान दिनुहोस्
- ✓ CDM मा नगद जम्मा गर्दा, परिसर छोड्नु अघि नगद मेसिनले स्वीकार गरेको छ भनी सुनिश्चित गर्नुहोस्
- ✓ कार्ड इन्सर्सन स्लट वा ATM मेसिनको कीप्याड नजिक कुनै अतिरिक्त उपकरण जडान गरिएको छ कि छैन भनेर सधैं जाँच गर्नुहोस्

सुरक्षित डिजिटल बैंकिङ अभ्यास



❌ सुरक्षित बैंकिङ अभ्यासहरूका लागि गर्न नहुने कार्य

- ❖ अपरिचितहरूलाई विश्वास नगर्नुहोस् र ATMहरूमा प्रमाणहरू चोरी हुन सक्ने हुनाले उनीहरूबाट मद्दत नलिनुहोस्
- ❖ सिम कार्ड र मोबाइल नम्बरको विवरण साझा नगर्नुहोस् वा ATM कार्डमा पिन नलेख्नुहोस् वा वेबसाइटहरू/उपकरणहरू/सार्वजनिक ल्यापटप/डेस्कटपहरूमा विवरणहरू बचत नगर्नुहोस्
- ❖ बैंक, बीमा, सरकार आदिबाट कल सेन्टर एजेन्टका रूपमा प्रस्तुत गर्ने व्यक्तिहरूको अफरको फन्डामा नपर्नुहोस् र प्रयोगकर्ता नाम, पासवर्ड, कार्ड विवरणहरू/PIN/CVV/OTP, जन्म मिति, आधार नम्बर, परिवारका सदस्यहरूको नाम, आदि साझेदारी गर्न दबाब नदिनुहोस्।
- ❖ सर्च इन्जिनहरू, SMS, सोशल मिडिया, इमेलहरू, आदिबाट सेवा प्रदायकहरूको सम्पर्क विवरणहरू खोजी नगर्नुहोस्।
- ❖ अज्ञात/अपरिचित लिङ्कहरूमा क्लिक नगर्नुहोस् र अज्ञात व्यक्तिहरूको सल्लाहमा अपरिचित स्रोतहरूबाट एपहरू डाउनलोड नगर्नुहोस्।
- ❖ तपाईंको बैंक खाता/ATM कार्डहरू अरूलाई कमिसन वा अन्यथा प्रयोग गर्न अनुमति नदिनुहोस्, जसले पैसा राउटिङको लागि बैंक खाताको दुरुपयोगको कारणले पुलिस अनुसन्धानको नेतृत्व गर्न सक्छ।
- ❖ तपाईंको KYC विवरणहरू/खाता विवरणहरू/ATM कार्ड विवरणहरू/PIN/CVV/OTP विवरणहरू खोज्ने कल/इमेल/SMS को जवाफ नदिनुहोस्।
- ❖ अविश्वसनीय लटरी प्रस्तावहरूमा विश्वास नगर्नुहोस् र त्यस्ता इमेलहरू/कलहरूको जवाफमा सुरक्षित प्रमाणहरू साझा नगर्नुहोस्।
- ❖ ठूलो रकम आरबीआईसँग छ र यसलाई जारी गर्न केही रकम स्थानान्तरण गर्न आवश्यक छ भनी दाबी गर्ने सन्देशहरूको जवाफ नदिनुहोस्।
- ❖ अग्रिम ऋण प्रशोधन शुल्क नगद भुक्तान गरेर ठगीमा नपर्नुहोस्
- ❖ पैसा प्राप्त गर्न / मोबाइल ब्यालेन्स रिचार्ज गर्न / जागिर पाउनका लागि पुरस्कार रकम, सरकारी सहायता र KYC अद्यावधिक प्रस्ताव / वादा सन्देशहरूको जवाफ नदिनुहोस्।
- ❖ भुक्तान नगर्नुहोस् वा कम ब्याज दरमा ऋणको अनलाइन प्रस्तावहरू विरुद्ध सुरक्षित प्रमाणहरू प्रविष्ट गर्नुहोस् / सुरक्षित तत्काल ऋण
- ❖ वित्तीय एपहरू प्रयोग भइरहेको एउटै यन्त्रमा स्क्रिन साझेदारी एपहरू प्रयोग नगर्नुहोस्
- ❖ UPI PIN मा कुञ्जी दिएपछि पैसा स्थानान्तरण गर्न प्रयोग गर्न सकिने अज्ञात भुक्तानी एपहरू प्रयोग गरेर QR कोडहरू स्क्यान नगर्नुहोस्।
- ❖ तिनीहरू मालवेयर स्थानान्तरण गर्न र फोनबाट डाटा नियन्त्रण गर्न प्रयोग गर्न सकिने हुनाले सार्वजनिक चार्जिङ पोइन्टहरू वा असुरक्षित Wi-Fi प्रयोग नगर्नुहोस्

इलेक्ट्रोनिक बैंकिङ



गर्न हुने

- सधैं तपाईंको बैंकको URL टाइप गर्नुहोस् केवल प्रमाणित र विश्वसनीय ब्राउजर र भुक्तानीहरूका लागि HTTPS सुरक्षित वेबसाइटहरू प्रयोग गरेर (S भनेको सुरक्षित हो)। URL विन्डोमा सुरक्षित चिन्ह (लक) खोज्नुहोस् (छवि)
- अल्फान्यूमेरिक र विशेष क्यारेक्टरहरू (#, ", @, \$ आदि) प्रयोग गरेर आफ्नो पासवर्डहरू अनुमान गर्न गाह्रो बनाउनुहोस्।
- तपाईं आफ्नो पासवर्ड बारम्बार परिवर्तन गर्नुहुन्छ भन्ने सुनिश्चित गर्नुहोस्
- सधैं आफ्नो भुक्तानी लेनदेन एपहरू (बैंक, गैर-बैंक, वालेट आदि) नवीनतम संस्करणका साथ अद्यावधिक राख्नुहोस्।
- आफ्नो बैंक खातासँग आफ्नो मोबाइल नम्बर र इमेल आइडी लिङ्क गर्नुहोस् र SMS/इमेल अलर्ट सेवाका लागि रोज्नुहोस्
- कुनै असामान्य/अनधिकृत कारोबार भएमा तुरुन्त बैंकलाई खबर गर्नुहोस्

गर्न नहुने

- अनलाइन खोज मार्फत आफ्नो बैंकको वेबसाइट कहिल्यै पहुँच नगर्नुहोस्।
- फोनमा लगइन प्रमाणहरू कहिल्यै भण्डार नगर्नुहोस्, अविश्वसनीय पोर्टलहरू/सेवा प्रदायकहरूमा पनि प्रमाणपत्रहरू प्रविष्ट/भण्डार नगर्नुहोस्
- सार्वजनिक उपकरण, साइबर क्याफे र सार्वजनिक/निःशुल्क वाइफाइजस्ता असुरक्षित/खुला नेटवर्कहरू मार्फत लेनदेन नगर्नुहोस्
- आफ्नो मोबाइल बैंकिङ पिन वा इन्टरनेट बैंकिङ आइडी, पासवर्ड र ओटीपी कसैसँग (बैंक कर्मचारीहरू सहित) कहिल्यै साझा नगर्नुहोस्

एकीकृत भुक्तानी इन्टरफेस (UPI)



गर्न हुने

- UPI एप अपडेट राख्नुहोस्
- यसलाई स्वीकार गर्नु अघि व्यापारी/व्यक्तिको सङ्कलन अनुरोधलाई सधैं समीक्षा गर्नुहोस्
- स्थानान्तरण प्रभावकारी हुनु अघि रकम र लाभार्थीलाई पुनः जाँच गर्नुहोस् र पुनः पुष्टि गर्नुहोस्

गर्न नहुने

- आफ्नो PIN कहिल्यै कसैसँग साझा नगर्नुहोस्
- पहिले प्रापकलाई प्रमाणित/पुनःपुष्टि नगरी पैसा हस्तान्तरण गर्नबाट बच्नुहोस्

उपभोक्ता जागरूकता - साइबर खतरा र धोखाधडी



ठगीहरूले प्रयोगकर्ता आइडी, लगइन / लेनदेन पासवर्ड, OTP (एक पटकको पासवर्ड), डेबिट / क्रेडिट कार्ड विवरणहरू जस्तै PIN, CVV, म्याद समाप्ति मिति र अन्य व्यक्तिगत जानकारी जस्ता गोप्य विवरणहरू प्राप्त गर्ने प्रयास गर्छन्। ठगीहरूले प्रयोग गर्ने केही विशिष्ट मोडस अपरेन्डीहरू हुन् –



भिसिड - KYC-अपडेशन, खाता/सिम-कार्ड अनब्लक गर्ने, डेबिट गरिएको रकम क्रेडिट गर्ने, इत्यादिको बहानामा ग्राहकहरूलाई गोप्य विवरणहरू साझा गर्न लोभ गर्न बैंक/गैर-बैंक इवालेट प्रदायकहरू/दूरसंचार सेवा प्रदायकहरूबाट आएको भनी फोन कलहरू।



फिसिड - नक्कली इमेलहरू र / वा एसएमएसहरू ग्राहकहरूलाई उनीहरूको बैंक / इवालेट प्रदायकबाट उत्पन्न भएको हो भन्ने सोच्न र गोप्य विवरणहरू निकाल्न लिङ्कहरू समावेश गर्न डिजाइन गरिएको हो।



दूर पहुँच - ग्राहकलाई आफ्नो मोबाइल फोन/कम्प्युटरमा एप्लिकेशन डाउनलोड गर्न प्रलोभन दिएर जुन ग्राहकको उपकरणमा सबै ग्राहकहरूको डेटा पहुँच गर्न सक्षम छ।



पैसा प्राप्त गर्नका लागि 'इन्टर योर UPI PIN' जस्ता सन्देशहरूसँग नक्कली भुक्तानी अनुरोधहरू पठाएर UPI को 'कलेक्ट अनुरोध' सुविधाको दुरुपयोग गर्नुहोस्।



वेबपेजहरू / सोशल मिडियामा बैंक / इवालेट प्रदायकहरूको नक्कली नम्बरहरू र खोज इन्जिन, आदि द्वारा प्रदर्शित।

ठगी भएको पाइएमा कदम चाल्नु पर्छ



आफ्नो बैंक/NBFC लाई सम्पर्क गर्नुहोस् र आफ्नो खाता/कार्ड तुरुन्तै ब्लक गर्नुहोस् र लिखित उजुरी पेश गर्नुहोस्



भारतीय साइबर अपराध समन्वय केन्द्रमा उजुरी/FIR दर्ता गर्नुहोस् वा साइबर क्राइम हेल्पलाइन नम्बर 1930 मा कल गर्नुहोस्



लाभार्थी खाता(हरू) मा रकम ब्लक गर्न आफ्नो शाखामा सम्पर्क गर्नुहोस्



बैंक/NBFC ले तपाईंको गुनासोको समाधान गर्न असफल भएमा RBI ओम्बड्सम्यानमा कुरा गर्नुहोस्।

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



डिजिटल/अनलाइन धोखाधड़ी रोकथाम

- तत्काल अलर्टहरू प्राप्त गर्न आफ्नो बैंकसँग आफ्नो मोबाइल नम्बर र इमेल दर्ता गर्नुहोस्
- महत्त्वपूर्ण बैंकिङ डेटा मोबाइल, इमेल वा पर्समा कहिल्यै भण्डारण नगर्नुहोस्
- अनलाइन बैंकिङका लागि प्रमाणित, सुरक्षित र विश्वसनीय वेबसाइटहरू मात्र प्रयोग गर्नुहोस्
- सार्वजनिक, खुल्ला वा निःशुल्क नेटवर्क मार्फत बैंकिङ नगर्नुहोस्
- आफ्नो अनलाइन बैंकिङ पासवर्ड र PIN नियमित रूपमा परिवर्तन गर्नुहोस्
- तपाईंको ATM कार्ड, डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, प्रिपेड कार्ड हराए वा चोरी भएमा तुरुन्तै ब्लक गर्नुहोस्

प्रणाली र प्रक्रियाहरूको सुदृढीकरण - ग्राहकहरूलाई इलेक्ट्रोनिक बैंकिङ कारोबार गर्न सुरक्षित महसुस गराउन बैंकहरूमा प्रणाली र प्रक्रियाहरू

- बलियो र गतिशील धोखाधडी पत्ता लगाउने र रोकथाम संयन्त्र;
- अनधिकृत लेनदेनबाट उत्पन्न जोखिमहरू (उदाहरणका लागि, बैंकको विद्यमान प्रणालीहरूमा रहेको खाडलहरू) मूल्याङ्कन गर्ने संयन्त्र र त्यस्ता घटनाहरूबाट उत्पन्न हुने दायित्वहरू मापन गर्ने;
- जोखिम न्यूनीकरण गर्न र त्यसबाट उत्पन्न हुने दायित्वहरूबाट आफूलाई सुरक्षित राख्न उपयुक्त उपायहरू;
- इलेक्ट्रोनिक बैंकिङ र भुक्तानी सम्बन्धी ठगीबाट आफूलाई कसरी जोगाउने भन्ने बारे ग्राहकहरूलाई लगातार र बारम्बार सल्लाह दिने प्रणाली।
- अनाधिकृत इलेक्ट्रोनिक बैंकिङ कारोबारका लागि ग्राहकहरूलाई क्षतिपूर्ति दिन पारदर्शी, गैर-भेदभावरहित र निर्धारित संयन्त्र

बैंकिङमा प्रविधिको प्रयोग

- डिजिटल बैंकिङ 'सुविधाजनक' र 'सुरक्षित' पनि छ। कुनै पनि समय, कहीं पनि लेनदेन।
- तपाईंको औंलाको छेउमा बैंकिङ, तपाईंको घरको आरामबाट
- छिटो र सुरक्षित भुक्तानी मार्फत समय बचत गर्छ
- विभिन्न लेनदेनका लागि बहु डिजिटल भुक्तानी विकल्पहरू
- NEFT, IMPS, UPI र BBPS उपलब्ध 24x7

digital transactions
Transact anytime,
anywhere



स्मार्टफोन वा इन्टरनेटको पहुँच छैन?

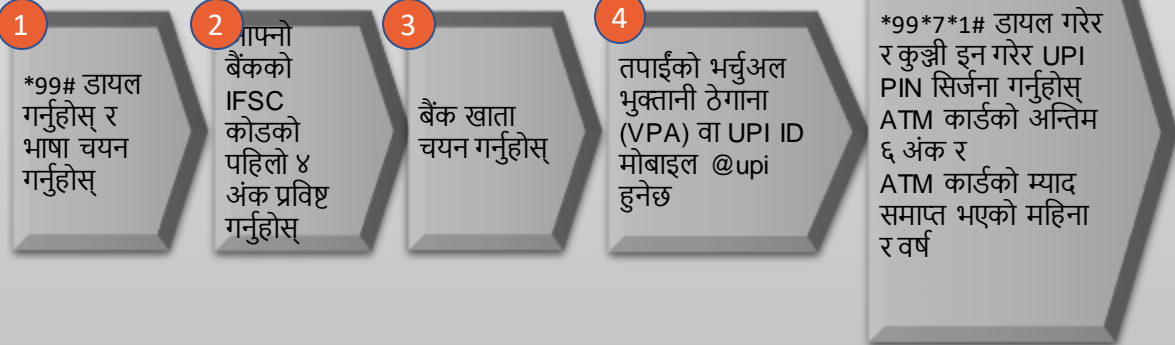
***99# प्रयोग गरेर डिजिटल जानुहोस्**

एउटा प्लेटफर्म जसले USSD कोड (*99#) डायल गरेर इन्टरनेट जडान बिना फिचर फोन/स्मार्ट फोन प्रयोग गरेर दुई बैंक खाताहरू बीच पैसा स्थानान्तरण गर्न अनुमति दिन्छ।



- तपाईंको UPI पिन प्रयोग गरेर, तपाईंले लाभार्थीको भर्चुअल ठेगाना थाहा पाएर कुनै पनि लाभार्थीलाई निर्बाध रूपमा रकम स्थानान्तरण गर्न सक्नुहुन्छ।
- लाभार्थीसँग भर्चुअल ठेगाना छैन भने, IFSC र खाता नम्बर वा बैंक खाता वा मोबाइल नम्बरसँग जोडिएको आधार नम्बर मार्फत लाभार्थीलाई रकम हस्तान्तरण गर्ने विकल्प पनि उपलब्ध छ।
- "998 मार्फत, कसैले UPI र #998 मा दर्ता भएका प्रापकलाई रकम स्थानान्तरण गर्न सक्छ

एक पटक दर्ता प्रक्रिया



तपाईंसँग इन्टरनेटको पहुँच भएको स्मार्टफोन छ?

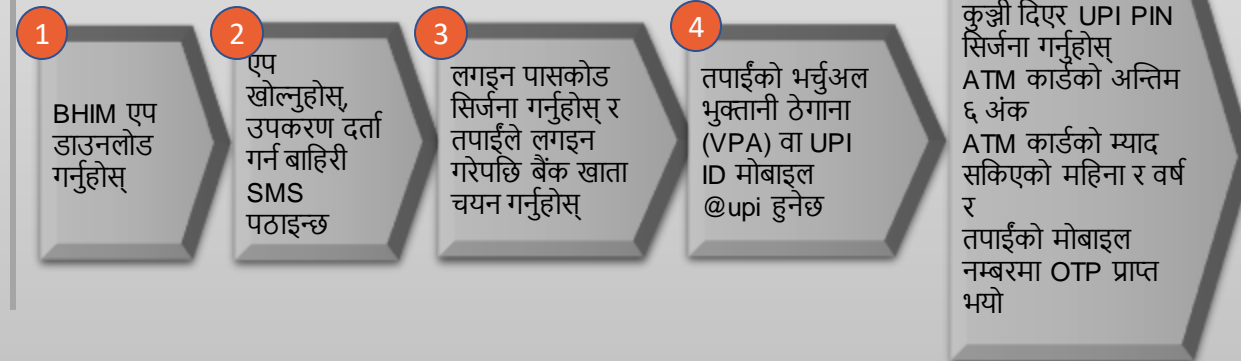
एकीकृत भुक्तानी इन्टरफेस (UPI) प्लेटफर्ममा प्रयोग गरी डिजिटल गर्नुहोस्

एउटा प्लेटफर्म जसले इन्टरनेटमा पहुँच भएको मोबाइल फोन प्रयोग गरेर दुई बैंक खाताहरू बीच पैसा स्थानान्तरण गर्न अनुमति दिन्छ



- तपाईंको UPI PIN प्रयोग गरेर, तपाईंले लाभार्थीको भर्चुअल ठेगाना थाहा पाएर कुनै पनि लाभार्थीलाई निर्बाध रूपमा रकम स्थानान्तरण गर्न सक्नुहुन्छ। लाभार्थीसँग भर्चुअल ठेगाना छैन भने, IFSC र खाता नम्बर मार्फत लाभार्थीलाई रकम हस्तान्तरण गर्ने विकल्प पनि उपलब्ध छ।

एक पटक दर्ता प्रक्रिया



ज्येष्ठ नागरिक र विभिन्न असक्षमता भएका नागरिकहरूका लागि ढोकैमा बैंकिङ सेवाहरू

ज्येष्ठ नागरिकका लागि बैंकिङ सुविधा सहज बनाउन RBI ले बैंकहरूलाई आग्रह गरेको छ

- तपाईं ७० वर्षभन्दा माथि हुनुहुन्छ भने, तपाईंले आफ्नो घरमै केही आधारभूत बैंकिङ सुविधाहरू प्राप्त गर्न सक्नुहुन्छ
- बैंकहरूले पूर्ण रूपमा KYC अनुपालन खातालाई बैंकहरूको रेकर्डमा उपलब्ध जन्म मितिको आधारमा स्वतः 'वरिष्ठ नागरिक खाता' मा रूपान्तरण गर्छ।
- बैंकहरूले आफ्ना शाखाहरूमा समर्पित काउन्टरहरू उपलब्ध गराउँछन् जहाँ ज्येष्ठ नागरिकहरूले उनीहरूको बैंकिङ आवश्यकताहरूका लागि प्राथमिकता पाउँछन्।

Ease of banking for senior citizens
RBI has asked banks to make banking convenient for senior citizens



Umesh Yadav
Indian Cricketer and
RBI Employee

विभिन्न अपाङ्गता भएका नागरिकहरूका लागि बैंकिङ सेवाहरू



- बैंकहरू ले सबै बैंकिङ सुविधाहरू जस्तै तेस्रो पक्षीय चेक, ATM सुविधा, नेट बैंकिङ सुविधा, लकर सुविधा, खुद्रा ऋण, क्रेडिट कार्ड आदि जस्ता चेकबुक सुविधाहरू कुनै भेदभाव बिना दृष्टिविहीनहरूलाई सधैं प्रदान गरिएको सुनिश्चित गर्छ
- **ब्रेल किप्याड** भएको कम्तिमा एउटा कुरा गर्ने एटीएम सामान्यतया प्रत्येक इलाकामा दृष्टिविहीन व्यक्तिहरूको आवश्यकता पूरा गर्न उपलब्ध छ।



- हिलचेयर प्रयोगकर्ताहरू/अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरूले सजिलैसँग पहुँच गर्न सकोस् भनेर बैंकहरूले सबै अवस्थित ATM/भविष्यका ATMहरू र्याम्पसहित सुनिश्चित गर्छन् र ATM को उचाइले हिलचेयर प्रयोगकर्ताद्वारा यसको प्रयोगमा बाधा नपर्ने गरी व्यवस्था गरिएको छ।
- अपाङ्गता भएका व्यक्तिहरू/हिलचेयर प्रयोगकर्ताहरूले **बैंक शाखाहरूमा प्रवेश गर्न र धेरै कठिनाइ बिना व्यापार सञ्चालन गर्न सकोस् भन्नाका खातिर बैंकहरूले बैंक शाखाहरूको प्रवेशद्वारमा र्याम्पहरू उपलब्ध गराएर उपयुक्त कदमहरू चाल्छन्।**

MSMEs/स्वयं सहायता समूहलाई उपलब्ध बैंकिङ सेवाहरू



SHG बचत खाताहरूका लागि KYC:

- SHG को बचत बैंक खाता खोल्दा SHG का सबै सदस्यहरूको KYC प्रमाणीकरण गर्नु पर्दैन।
- सबै पदाधिकारीहरूको KYC प्रमाणीकरण पर्याप्त हुनेछ।
- यद्यपि, SHG को तर्फबाट खाता खोल्न अधिकृत पदाधिकारीहरूको खेल देखाउने SHG को प्रस्ताव पेश गर्न आवश्यक छ।

मार्जिन र सुरक्षा मापदण्डहरू

- ऋण लिनका लागि SHGS बाट कुनै संपार्श्विक सुरक्षा लिनु पर्दैन
- कोषको चार गुणा भन्दा बढी ऋण रकम सम्भव छ
SHGS हरू धेरै वर्षदेखि सफलतापूर्वक काम गरिरहेका छन्।
SHGS ले विगतको ऋण समयमै तिरेका छन्।
SHGS ले ऋण सुविधा जिम्मेवारीपूर्वक प्रयोग गरेको छ।

स्वैच्छिक बचत

- स्वैच्छिक बचत दुई तरिकामा गणना गर्न सकिन्छ:
 - ❖ समूह कोर्पसको एक भाग गठन छैन
 - ❖ समूह कोर्पसको एक भागका रूपमा र अन्तर-समूह ऋणका लागि उपयोग
- स्वैच्छिक बचतहरू पनि बैंकबाट समूहलाई ऋणको मात्रा मूल्याङ्कन गर्न गणना गरिनेछ जसले तपाईंको SHG लाई फाइदा पुर्याउन सक्छ किनभने SHG ले बैंकबाट ठूलो मात्रामा ऋण प्राप्त गर्न सक्छ। SHG का सदस्यहरूले संयुक्त रूपमा समूहका सदस्यहरूले गरेको स्वैच्छिक बचत ब्याज आम्दानी वा समूहबाट लाभांशमा समानुपातिक साझेदारीका लागि योग्य छन् कि छैनन् भन्ने निर्णय गर्नेछन्।



AXIS BANK