AXIS BANK

राष्ट्रव्यापी गहन जागरूकता कार्यक्रम

विनियमित संस्थाओं के सहयोग से भारतीय रिज़र्व बैंक की जागरूकता पहल

(नवम्बर 01, 2022 से नवम्बर 30, 2022)

Table of Content

क्रमांक.	विषय	स्लाइड संख्या
1	आंतरिक परिवेदना निवारण तंत्र	3-4
2	वैकल्पिक परिवेदना निवारण तंत्र	5-6
3	सुरक्षित डिजिटल बैंकिंग अनुशीलन Safe Digital Banking Practices	7-11
4	धोखाधड़ी निवारक उपाय	12-14
5	ग्राहक सुरक्षा नीति	15
6	बैंकिंग में प्रौद्योगिकी का उपयोग	16-17
7	वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग नागरिकों के लिए घर-घर बैंकिंग सेवाएं	18-19
8	एमएसएमई/स्वयं सहायता समूहों के लिए उपलब्ध बैंकिंग सेवाएं	20

इनके बारे में अनभिज्ञता कि क्या करना है ?

आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र

शिकायत निवारण की पहली पंक्ति

- ✓ शाखा / एटीएम
- ✓ तत्काल चैट / अभिकर्ता से चैट
- ✓ हमसे / कॉल सेन्टर से बात करें
- ✓ ईमेल के माध्यम से जुड़ें

शिकायत निवारण की द्वितीय पंक्ति

- ✓ बैंक के नोडल अधिकारी को लिखें
- ✓ शिकायत प्रपत्र डाउनलोड करें और उस पर उल्लिखित पते पर भेजें
- ✓ शाखा संबंधी शिकायतों के लिए अंचल नोडल अधिकारी से संपर्क करें

शिकायत निवारण की तृतीय पंक्ति

- ✓ प्रधान नोडल अधिकारी के पास शीघ्र भेजें
- ✓ पीएनओ को ईमेल भेजने के लिए वेबसाइट पर क्लिक करें
- ✓ शिकायत प्रपत्र डाउनलोड करें और उस पर उल्लिखित पते पर भेजें

आरबीआई के बैंकिंग लोकपाल – बैंकिंग में थर्ड अंपायर से संपर्क करें

1. यदि बैंक एक माह के अंदर आपकी शिकायत का समाधान नहीं करता है तो आरबीआई के बैंकिंग लोकपाल से संपर्क करें
2. बैंकिंग लोकपाल योजना आपकी बैंकिंग शिकायतों के समाधान हेतु एक निःशुल्क व परेशानी रहित तरीका है
3. बैंकिंग लोकपाल योजना में बैंक सेवा की अनेक कमियों को शामिल किया गया है

वैकल्पिक परिवेदना निवारण तंत्र
रिजर्व बैंक – एकीकृत लोकपाल योजना, 2021

यदि किसी बैंक या एनबीएफसी के खिलाफ आपकी कोई शिकायत है तो समाधान पाने के उपाय?

बैंक / एनबीएफसी

एस माह के अंदर कोई समाधान नहीं अथवा संतोषप्रद समाधान नहीं किया गया →

आरबीआई लोकपाल कार्यालय

एस माह के अंदर कोई समाधान नहीं अथवा संतोषप्रद समाधान नहीं किया गया →

अपीलीय प्राधिकरण

उपाय 1

- बैंकों/एनबीएफसी की शाखाओं या वेबसाइट पर लिखित शिकायत दर्ज करें
- बैंकों/एनबीएफसी द्वारा अपनी शिकायत के समाधान हेतु 30 दिन तक प्रतीक्षा करें।
- यदि बैंक/एनबीएफसी द्वारा किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है तो उपाय 2 की ओर बढ़ें

<u>एस्केलेशन मैट्रिक्स</u>
शाखा प्रबंधक → ज़ोनल कार्यालय → प्रधान कार्यालय

उपाय 2

- बैंकों/एनबीएफसी के विरुद्ध शिकायत को शिकायत प्रबंधन तंत्र पोर्टल https://cms.rbi.org.in. पर दर्ज करें अथवा;
- केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र, भारतीय रिज़र्व बैंक को संबोधित हस्तलिखित शिकायतें भेजें
- शिकायत संबंधी जानकारी के लिए, टोल फ्री नंबर 14448 पर कॉल करें

उपाय 3

- यदि ग्राहक लोकपाल द्वारा किए गए समाधान से प्रसन्न नहीं है तो वह 30 दिन के अंदर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील दायर कर सकता है।
- भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) के डिप्टी गवर्नर अपीलीय प्राधिकारी हैं।

सुरक्षित डिजिटल बैंकिंग

- अपने पासवर्ड, पिन, ओटीपी, सीवीवी आदि को ऑनलाइन या फोन के माध्यम से किसी के साथ साझा न करें
- एसएमएस, ईमेल या सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म के माध्यम से प्राप्त होने वाले संदिग्ध लिंक पर कभी भी क्लिक न करें

सुरक्षित डिजिटल बैंकिंग अनुशीलन

सुरक्षित बैंकिंग अनुशीलन के लिए करें

- ✓ हमेशा बैंकों/सेवा प्रदाता की आधिकारिक वेबसाइटों पर जाएं और उन वेबसाइटों का उपयोग करें जो सुरक्षित हैं जैसे, https:// - जहां 'एस' सुरक्षित वेबसाइट के लिए है
- ✓ अपने मोबाइल/लैपटॉप/पीसी यदि तकनीकी गड़बड़ियों का सामना कर रहे हैं या ऐप्स डाउनलोड करते समय सभी भुगतान/वित्तीय ऐप्स से लॉग आउट करें
- ✓ बैंक या ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म जैसी धोखाधड़ी, नकली और समान दिखने वाली वेबसाइटों से बचने के लिए एक्सेस की जा रही वेबसाइट/यूआरएल की वर्तनी की जांच करें
- ✓ यह सुनिश्चित करने के लिए कि ईमेल प्रामाणिक पते से हैं, प्राप्त ईमेल की वर्तनी और शीर्षलेख की जाँच करें
- ✓ एसएमएस/व्हाट्सएप/ईमेल आदि के माध्यम से प्राप्त संक्षिप्त यूआरएल/गूगल फॉर्म पर क्लिक करते समय सावधान रहें।
- ✓ बैंकों/ईकॉमर्स/सर्च इंजन वेबसाइटों की लिंक प्रदान करने वाले मेल को ब्लॉक/अनसब्सक्राइब/स्पैम के रूप में रिपोर्ट करें
- ✓ ऑनलाइन उत्पाद खरीदते/बेचते समय सावधान रहें। यूपीआई के माध्यम से धन प्राप्त करने के लिए पिन/पासवर्ड दर्ज करने की कोई आवश्यकता नहीं है
- ✓ नियमित वातावरण में काफी समय से आपके फोन में मोबाइल नेटवर्क न होने पर तुरंत अपने मोबाइल ऑपरेटर से संपर्क करें
- ✓ यह सुनिश्चित करने के लिए कि आपकी पूर्व जानकारी के बिना कोई ओटीपी उत्पन्न नहीं हुआ है नियमित रूप से एसएमएस/ईमेल जांचें
- ✓ किसी भी कंपनी से लेनदेन करने से पहले सत्यापित करें कि क्या वह पंजीकृत व लाइसेंस प्राप्त संस्था है
- ✓ जहां भी टू फैक्टर ऑथेंटिकेशन सुविधा उपलब्ध हो वहां उसे चालू करें
- ✓ एटीएम का उपयोग करते समय पिन डालते समय कीपैड को अपने दूसरे हाथ से ढक लें
- ✓ यदि नकद नहीं निकलता है, तो एटीएम पर 'रद्द करें' दबाएं और होम स्क्रीन दिखाई देने के बाद ही छोड़ें
- ✓ ध्यान दें कि कस्टमर केयर नंबर कभी भी मोबाइल नंबर के रूप में नहीं होते हैं
- ✓ सीडीएम में नकद जमा करते समय परिसर छोड़ने से पहले सुनिश्चित करें कि मशीन ने नकद स्वीकार कर लिया है
- ✓ हमेशा जांचें कि क्या एटीएम मशीन के कार्ड इंसर्शन स्लॉट या कीपैड के पास कोई अतिरिक्त उपकरण तो नहीं जुड़ा हुआ है

सुरक्षित डिजिटल बैंकिंग अनुशीलन

सुरक्षित बैंकिंग अनुशीलन के लिए न करें

- अजनबियों पर भरोसा न करें और एटीएम में उनकी मदद न लें क्योंकि क्रेडेंशियल चोरी हो सकते हैं
- सिम कार्ड व मोबाइल नंबर का विवरण साझा न करें या एटीएम कार्ड पर न पिन लिखें, न वेबसाइटों/उपकरणों/सार्वजनिक लैपटॉप/डेस्कटॉप पर विवरण सहेजें
- बैंकों, बीमा, सरकार आदि से कॉल सेंटर एजेंट के रूप में प्रस्तुत होने वाले व्यक्तियों के प्रस्तावों में न फंसें और यूजरनेम, पासवर्ड, कार्ड विवरण/पिन/सीवीवी/ओटीपी, जन्म तिथि, आधार नंबर, परिवार के सदस्यों के नाम आदि साझा करने के लिए दबाव/धोखे में न आयें।
- सर्च इंजन, एसएमएस, सोशल मीडिया, ईमेल आदि से सेवा प्रदाताओं के संपर्क विवरण की खोज न करें।
- अज्ञात/असत्यापित लिंक पर क्लिक न करें और अज्ञात लोगों की सलाह पर असत्यापित स्रोतों से ऐप्स डाउनलोड न करें
- अपने बैंक खातों/एटीएम कार्डों को किसी कमीशन या अन्य कार्य के लिए दूसरों द्वारा उपयोग न करने दें, जो बैंक खाते का दुरुपयोग कर धन अंतरण के लिए पुलिस जांच का कारण बन सकती है
- आपके केवाईसी विवरण/खाता विवरण/एटीएम कार्ड विवरण/पिन/सीवीवी/ओटीपी विवरण मांगने वाले कॉल/ईमेल/एसएमएस का जवाब न दें
- अविश्वसनीय लॉटरी ऑफ़र पर भरोसा न करें और ऐसे ईमेल/कॉल के उत्तर में सुरक्षित क्रेडेंशियल साझा न करें
- उन संदेशों का जवाब न दें जो दावा करते हैं कि आरबीआई के पास बड़ी राशि पड़ी हुई है और इसे जारी करने के लिए कुछ राशि अंतरित करने की आवश्यकता है
- नकद में अग्रिम ऋण प्रसंस्करण शुल्क का भुगतान करके धोखाधड़ी में न फसें
- पुरस्कार राशि, सरकारी सहायता की पेशकश/वादा करने वाले और धन प्राप्त करने/मोबाइल बैलेंस रिचार्ज करने/नौकरी पाने के लिए केवाईसी अपडेशन वाले संदेशों का जवाब न दें
- कम ब्याज दर पर ऋण/सुरक्षित तत्काल ऋण के ऑनलाइन प्रस्तावों पर न तो भुगतान करें और न ही सुरक्षित क्रेडेंशियल दर्ज करें
- जिस डिवाइस पर वित्तीय ऐप्स का उपयोग किया जा रहा हो उस पर स्क्रीन शेयरिंग ऐप्स का उपयोग न करें
- अनजान भुगतान ऐप के क्यूआर कोड को स्कैन न करें, जिनका उपयोग यूपीआई पिन डालने के बाद धन अंतरण करने के लिए किया जा सकता है।
- सार्वजनिक चार्जिंग पॉइंट या असुरक्षित वाई-फाई का उपयोग न करें क्योंकि इनसे मैलवेयर को स्थानांतरित और फोन के डेटा को नियंत्रित किया जा सकता है।

इलेक्ट्रोनिक बैंकिंग

करें

- भुगतान के लिए सदैव सत्यापित तथा विश्वसनीय ब्राउज़रों और एचटीटीपीएस सुरक्षित वेबसाइटों का उपयोग करके अपने बैंक का यूआरएल टाइप करें (एस का अर्थ सुरक्षित है)। यूआरएल विंडो (छवि) में सुरक्षित चिह्न (लॉक) देखें
- अक्षरांकीय और विशेष वर्णों (#.", @. $ आदि) का उपयोग करके अपने पासवर्ड को अनुमान से परे कठिन बनाएं।
- आप अपने पासवर्ड को बार-बार बदलना सुनिश्चित करें
- अपने भुगतान संबंधी लेनदेन के ऐप्स (बैंक, गैर-बैंक, वॉलेट आदि) को हमेशा नवीनतम संस्करण से अद्यतन 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 की स्थिति में बैंक को तुरंत सूचित करें

न करें

- अपने बैंक की वेबसाइट तक पहुंचने के लिए ऑनलाइन सर्च का उपयोग कभी भी न करें।
- कभी भी लॉगिन क्रेडेंशियल को फोन में स्टोर न करें, साथ ही अविश्वसनीय पोर्टल्स/सेवा प्रदाताओं पर क्रेडेंशियल दर्ज/स्टोर न करें
- सार्वजनिक उपकरणों, साइबर कैफे और असुरक्षित/खुले नेटवर्क यथा सार्वजनिक/मुफ्त वाईफाई के माध्यम से 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

एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई)

करें

- यूपीआई एप को अद्यतन रखें
- व्यापारी/व्यक्ति के संग्रह अनुरोध को स्वीकार करने से पहले उसका सदैव पुनरीक्षण करें
- हस्तांतरण पूर्ण करने से पहले राशि और लाभार्थी की दोबारा जांच करें और पुष्टि करें

न करें

- अपना पिन कभी भी किसी के साथ साझा न करें
- प्राप्तकर्ता को सत्यापित/पुनर्पुष्टि किए बिना पहले धन हस्तांतरित करने से बचना चाहिए

उपभोक्ता जागरूकता - साइबर खतरे और धोखाधड़ी

जालसाज गोपनीय विवरण जैसे यूजर आईडी, लॉगिन / ट्रांजेक्शन पासवर्ड, ओटीपी (वन टाइम पासवर्ड), डेबिट / क्रेडिट कार्ड विवरण जैसे पिन, सीवीवी, समाप्ति तिथि और अन्य व्यक्तिगत जानकारी प्राप्त करने का प्रयास करते हैं। धोखेबाजों द्वारा उपयोग किए जाने वाले कुछ विशिष्ट तौर-तरीके नीचे दिए गए हैं –

विशिंग - बैंक/गैर-बैंक ई-वॉलेट प्रदाताओं/दूरसंचार सेवा प्रदाताओं का दिखावा करने वाले फोन कॉल ग्राहकों को केवाईसी-अपडेशन, खाते/सिम-कार्ड को अनब्लॉक करने, डेबिट की गई राशि जमा करने आदि के बहाने गोपनीय विवरण साझा करने के लिए लुभाते हैं।

फ़िशिंग - नकली ईमेल और/या एसएमएस ग्राहकों को यह सोचकर धोखा देने के लिए डिज़ाइन किये जाते हैं जैसे संचार उनके बैंक / ई-वॉलेट प्रदाता से जारी हुआ है और इसमें गोपनीय विवरण निकालने के लिए लिंक शामिल होते हैं।

रिमोट एक्सेस - ग्राहक को अपने मोबाइल फोन / कंप्यूटर पर एक एप्लिकेशन, जो उस ग्राहक की डिवाइस पर सभी ग्राहकों के डेटा तक पहुंचने में सक्षम होती है, डाउनलोड करने का लालच देकर।

पैसे प्राप्त करने के लिए 'अपना यूपीआई पिन दर्ज करें' जैसे संदेशों के साथ फर्जी भुगतान के अनुरोध भेजकर यूपीआई की 'कलेक्ट अनुरोध' सुविधा का दुरुपयोग करते हैं।

वेबपेजों/सोशल मीडिया पर बैंकों/ई-वॉलेट प्रदाताओं के फर्जी नंबर और सर्च इंजन आदि द्वारा प्रदर्शित।

धोखाधड़ी होने पर उठाए जाने वाले कदम

अपने बैंक/एनबीएफसी से संपर्क करके अपना खाता/कार्ड तुरंत ब्लॉक करें तथा एक लिखित शिकायत दर्ज करें

↓

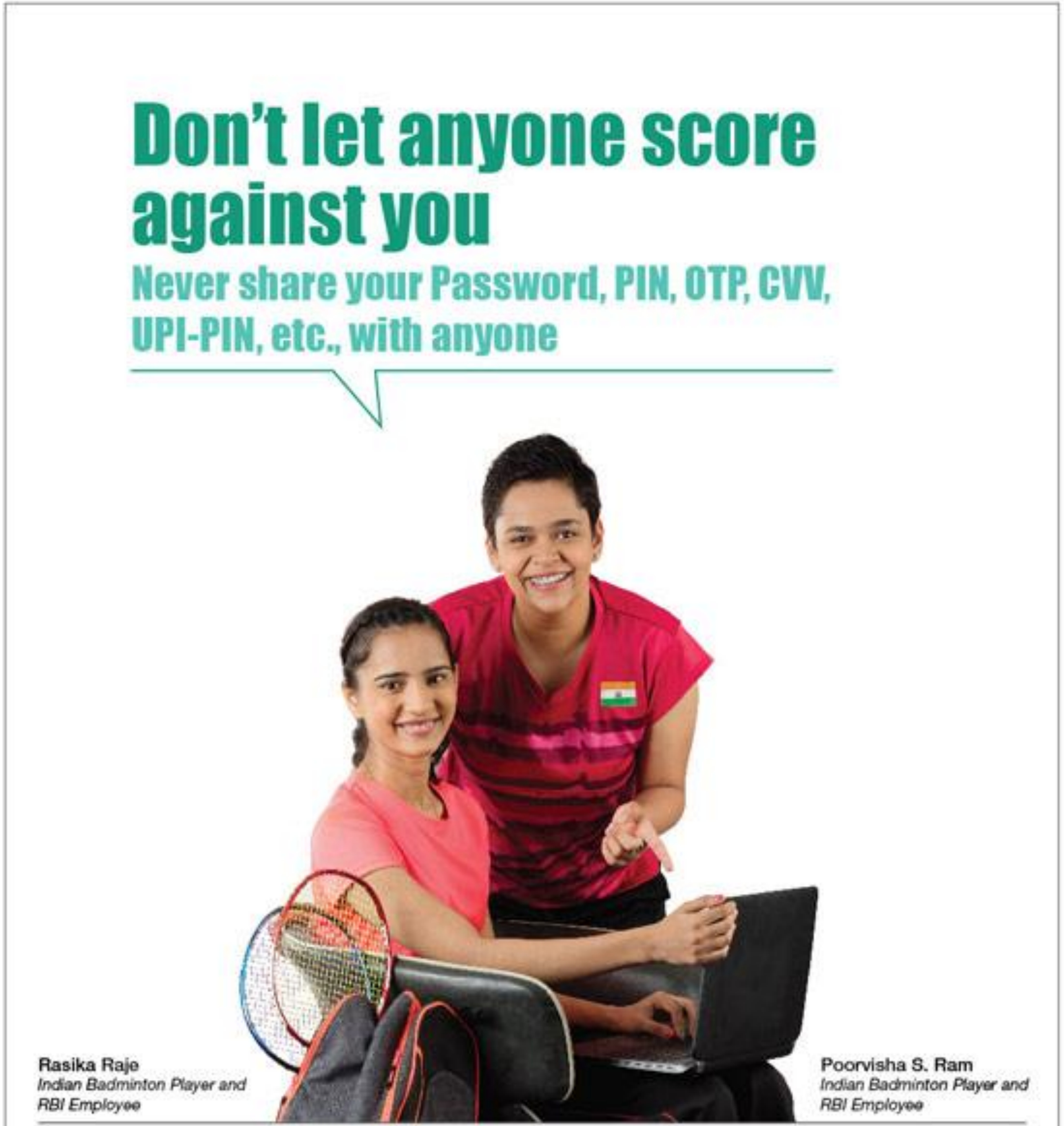
भारतीय साइबर अपराध समन्वय केंद्र में शिकायत/एफआईआर दर्ज करें या साइबर अपराध हेल्पलाइन नंबर 1930 पर कॉल करें

↓

लाभार्थी के खाते(खातों) में धनराशि अवरुद्ध करने के लिए अपनी शाखा से संपर्क करें

↓

अगर बैंक/एनबीएफसी आपकी शिकायत का समाधान करने में विफल रहता है तो मामले को आरबीआई लोकपाल के पास पहुंचाएं।



डिजिटल/ऑनलाइन धोखाधड़ी की रोकथाम

- तत्काल चेतावनी पाने के लिए अपने बैंक के पास अपना मोबाइल नंबर और ईमेल पंजीकृत करें
- मोबाइल, ईमेल या पर्स में महत्वपूर्ण बैंकिंग डेटा कभी न रखें
- ऑनलाइन बैंकिंग के लिए केवल सत्यापित, सुरक्षित और विश्वसनीय वेबसाइटों का ही उपयोग करें
- सार्वजनिक, खुले या मुफ्त नेटवर्क के माध्यम से बैंकिंग से बचें
- अपने ऑनलाइन बैंकिंग पासवर्ड और पिन को नियमित रूप से बदलते रहें
- अपना एटीएम कार्ड, डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, प्रीपेड कार्ड खो जाने या चोरी हो जाने पर तुरंत उसे ब्लॉक कर दें

ग्राहक संरक्षण नीति

प्रणालियों और प्रक्रियाओं का सुदृढ़ीकरण- इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन करने में ग्राहकों को सुरक्षित महसूस कराने के लिए बैंकों में प्रणालियों और प्रक्रियाओं को मजबूत करना

- धोखाधड़ी का पता लगाने और रोकथाम के लिए मजबूत व स्फूर्त तंत्र;
- अनधिकृत लेनदेन से उत्पन्न जोखिमों (उदाहरणार्थ बैंक की मौजूदा प्रणालियों में अंतराल) का आकलन करने और ऐसी घटनाओं से उत्पन्न होने वाली देनदारियों को मापने के लिए तंत्र;
- जोखिमों को कम करने और उनसे उत्पन्न होने वाली देनदारियों से बचने के लिए उपयुक्त उपाय;
- इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग और भुगतान संबंधी धोखाधड़ी से बचने के तरीकों के बारे में ग्राहकों को लगातार और बार-बार सलाह देने की एक प्रणाली
- ग्राहकों को अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन की क्षतिपूर्ति के लिए पारदर्शी, भेदभाव रहित और निर्धारित तंत्र

बैंकिंग में प्रौद्योगिकी का उपयोग

- **डिजिटल बैंकिंग 'सुविधाजनक‘ है और 'सुरक्षित' भी। कभी भी, कहीं भी लेनदेन करें।**
- अपने घर से आराम से बैंकिंग आपकी उंगलियों पर
- त्वरित और सुरक्षित भुगतान से समय की बचत होती है
- विभिन्न लेनदेन के लिए कई डिजिटल भुगतान विकल्प
- एनईएफटी, आईएमपीएस, यूपीआई और बीबीपीएस 24x7 उपलब्ध

स्मार्टफोन नहीं है या इंटरनेट तक पहुंच नहीं है?

*99# का उपयोग करके डिजिटल हो जाओ

एक ऐसा मंच जो यूएसएसडी कोड (*99#) डायल करने पर इंटरनेट कनेक्शन के बिना फीचर फोन स्मार्ट फोन का उपयोग करके दो बैंक खातों के बीच धन का अंतरण करने देता है।

- अपने यूपीआई पिन का उपयोग करके, आप लाभार्थी के आभासी पते की जानकारी मात्र से किसी भी लाभार्थी को बिना किसी बाधा के राशि का अंतरण कर सकते हैं।
- यदि लाभार्थी के पास वर्चुअल पता नहीं है, तो लाभार्थी को आईएफएससी और खाता संख्या या बैंक खाते से लिंक आधार संख्या या मोबाइल नंबर के माध्यम से धन अंतरण का विकल्प भी उपलब्ध है।
- "998 से, कोई भी व्यक्ति यूपीआई और #998 पर पंजीकृत प्राप्तकर्ता को धन का अंतरण कर सकता है।

एकमुश्त पंजीकरण प्रक्रिया

1. *99# डायल करें व भाषा चुनें
2. अपने बैंक के आईएफएससी कोड के पहले चार अंक प्रविष्ट करें
3. बैंक खाते का चयन करें
4. मोबाइल @upi आपका आभासी भुगतान पता (वीपीए) या यूपीआई आईडी होगा
5. *99*7*1# डायल करके और एटीएम कार्ड के अंतिम 6 अंक एवं एटीएम कार्ड की समाप्ति का महीना व वर्ष दर्ज करके यूपीआई पिन बनाएं

क्या आपके पास इंटरनेट तक पहुंच वाला स्मार्टफोन है?

एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) मंच का उपयोग करके डिजिटल हो जाओ

एक ऐसा मंच जो इंटरनेट तक पहुंच वाले मोबाइल फोन का उपयोग कर दो बैंक खातों के बीच धन का अंतरण करने देता है।

- अपने यूपीआई पिन का उपयोग करके, आप लाभार्थी के आभासी पते की जानकारी मात्र से किसी भी लाभार्थी को बिना किसी बाधा के राशि का अंतरण कर सकते हैं। यदि लाभार्थी के पास वर्चुअल पता नहीं है, तो लाभार्थी को आईएफएससी और खाता संख्या के माध्यम से धन अंतरण का विकल्प भी उपलब्ध है।.

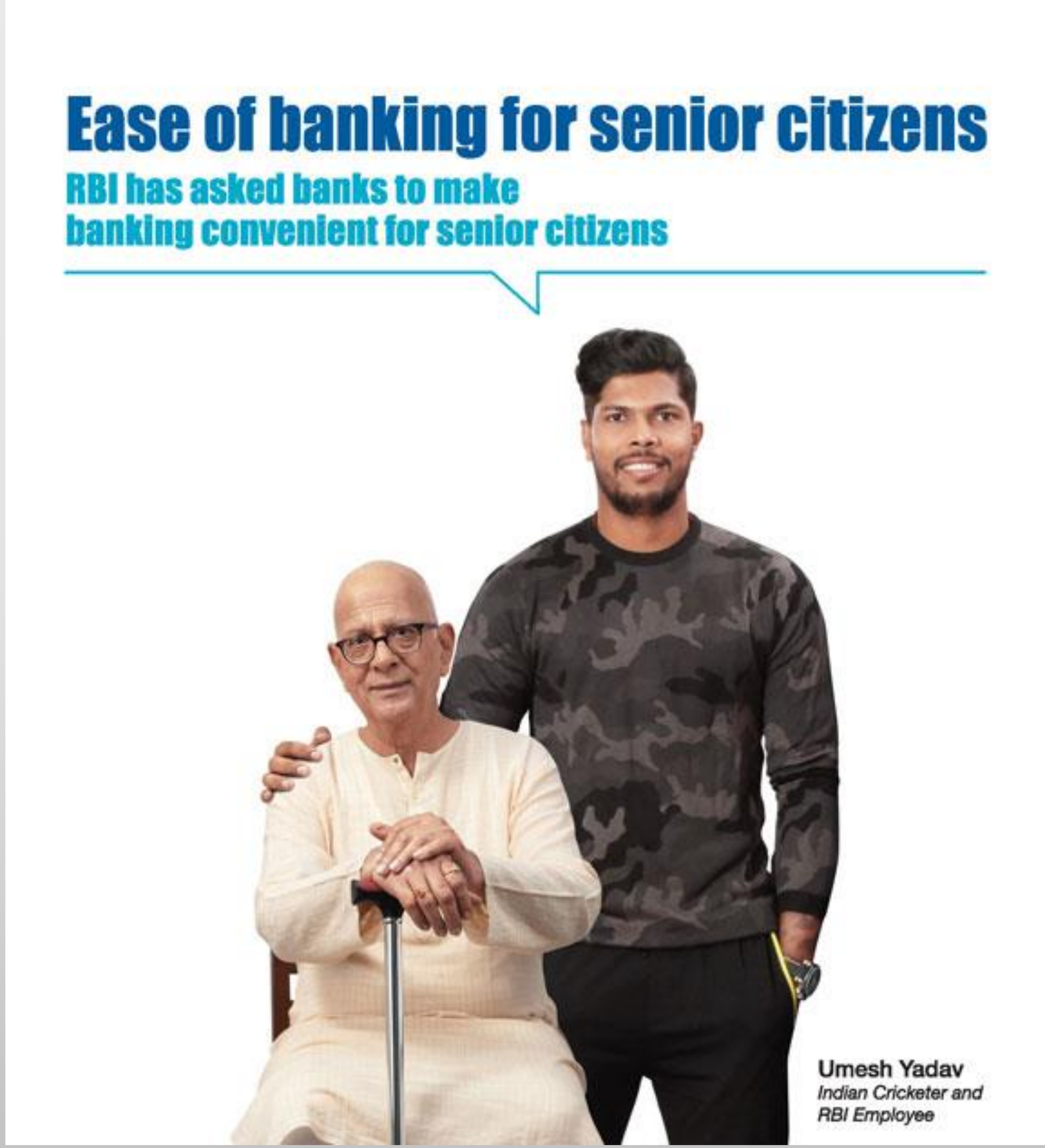
एकमुश्त पंजीकरण प्रक्रिया

1. भीम एप डाउनलोड करें
2. एप खोलें, डिवाइस के पंजीकरण हेतु एक बाहर को एसएमएस भेजा जाता है
3. एक लॉगिन पासकोड बनाएं और लॉगिन करने के बाद बैंक खाते का चयन करें
4. मोबाइल @upi आपका आभासी भुगतान पता (वीपीए) या यूपीआई आईडी होगा
5. एटीएम कार्ड के अंतिम 6 अंक तथा एटीएम कार्ड की समाप्ति का महीना व वर्ष और आपके मोबाइल नंबर पर प्राप्त ओटीपी को दर्ज करके यूपीआई पिन बनाएं

वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग नागरिकों के लिए घर-घर बैंकिंग सेवाएं

आरबीआई ने बैंकों से वरिष्ठ नागरिकों हेतु बैंकिंग को सुविधाजनक बनाने के लिए कहा है

- यदि आपकी आयु 70 वर्ष से अधिक है तो आप अपने घर पर ही कुछ बुनियादी बैंकिंग सुविधाएं प्राप्त कर सकते हैं
- बैंक अपने रिकॉर्ड में उपलब्ध जन्म तिथि के आधार पर पूर्ण केवाईसी अनुपालन खाते को स्वतः 'वरिष्ठ नागरिक खाते' में बदल देते हैं।
- बैंक अपनी शाखाओं में समर्पित काउंटर प्रदान करते हैं जहां वरिष्ठ नागरिकों को उनकी बैंकिंग आवश्यकताओं के लिए प्राथमिकता मिलती है



दिव्यांग नागरिकों के लिए बैंकिंग सेवा

- बैंक सुनिश्चित करते हैं कि बैंकिंग की सभी सुविधाएं यथा थर्ड पार्टी चेक सहित चेक बुक सुविधा, एटीएम सुविधा, नेट बैंकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, खुदरा ऋण, क्रेडिट कार्ड आदि शामिल हैं, बिना किसी भेदभाव के दृष्टिबाधित लोगों को अनिवार्य रूप से प्रदान की जाएं।
- दृष्टिबाधित व्यक्तियों की जरूरतों को पूरा करने के लिए प्रत्येक इलाके में **ब्रेल कीपैड** के साथ बोलने वाला कम से कम एक एटीएम सामान्यतया उपलब्ध है

- बैंक सुनिश्चित करते हैं कि **सभी मौजूदा एटीएम/भविष्य के एटीएम में रैंप हो** ताकि व्हीलचेयर उपयोगकर्ता/दिव्यांग व्यक्ति आसानी से एटीएम तक पहुंच सकें और व्यवस्था इस तरह की जाती है कि एटीएम की ऊंचाई व्हीलचेयर उपयोगकर्ता को एटीएम के उपयोग में बाधा उत्पन्न न करे।
- **बैंक उचित कदम उठाते हुए अपनी शाखाओं के प्रवेश द्वार पर रैंप प्रदान करते हैं** ताकि दिव्यांग व्यक्ति / व्हीलचेयर उपयोगकर्ता बैंक शाखाओं में प्रवेश कर सकें और बिना किसी कठिनाई के व्यवसाय कर सकें।

एमएसएमई/ स्वयं सहायता समूहों के लिए उपलब्ध बैंकिंग सेवा

एसएचजी बचत खातों हेतु केवाईसी:

- एसएचजी का बचत बैंक खाता खोलते समय एसएचजी के सभी सदस्यों का केवाईसी सत्यापन करने की आवश्यकता नहीं है।
- सभी पदाधिकारियों का केवाईसी सत्यापन पर्याप्त होगा।
- हालांकि, एसएचजी की ओर से खाता खोलने के लिए अधिकृत पदाधिकारियों के खेल को दर्शाने वाला एसएचजी का संकल्प पत्र प्रस्तुत करना आवश्यक है।

मार्जिन और सुरक्षा मानक

- ऋण लेने के लिए एसएचजीएस से कोई संपार्श्विक प्रतिभूति नहीं ली जाएगी
- कार्पस के चार गुना से अधिक की ऋण राशि संभव है यदि
  - एसएचजीएस कई वर्षों से सफलतापूर्वक कार्य कर रहे हों।
  - एसएचजीएस ने पिछले ऋणों की चुकौती समय पर की हो।
  - एसएचजीएस ने क्रेडिट सुविधा का जिम्मेदारी से उपयोग किया हो।

स्वैच्छिक बचत

- स्वैच्छिक बचत की गणना दो प्रकार से की जा सकती है :
  - ❖ ग्रुप कॉर्पस का हिस्सा न बना कर
  - ❖ ग्रुप कॉर्पस के एक हिस्से के रूप में और इन्ट्रा-ग्रुप लैंडिंग के लिए उपयोग करके
- स्वैच्छिक बचत को बैंक से समूह को दिए गए ऋण की राशि का आकलन करने के लिए भी गिना जाएगा जिससे आपके एसएचजी को लाभ हो सकता है क्योंकि एसएचजी को बैंक से बड़ी मात्रा में ऋण मिल सकता है। एसएचजी के सदस्य संयुक्त रूप से तय करेंगे कि समूह के सदस्यों की स्वैच्छिक बचत समूह से प्राप्त ब्याज या लाभांश आय में आनुपातिक हिस्सेदारी के लिए पात्र हैं या नहीं।

धन्यवाद

AXIS BANK