

## बैंक शाखा (वित्तीय पहुँच के लिए)

### यह संस्थान क्या है

एक बैंक शाखा — चाहे वह SBI हो, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक हो, या जिला सहकारी बैंक हो — वह स्थान है जहाँ एक युवा की वित्तीय पहचान शुरू होती है। प्रधानमंत्री जन-धन योजना (PMJDY) खाते, छात्रवृत्तियों एवं मजदूरी के लिए प्रत्यक्ष लाभ अंतरण भुगतान, बचत खाते, मुद्रा ऋण तथा बुनियादी वित्तीय सेवाएँ — ये सब बैंक शाखाओं के माध्यम से प्रवाहित होती हैं। अग्रणी जिला प्रबंधक (LDM), जिसे जिले के अग्रणी बैंक (जिसे बदले में भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) नामित करता है) द्वारा नियुक्त किया जाता है, जिले के सभी बैंकों में वित्तीय समावेशन का समन्वय करते हैं। बिना शाखा वाले गाँवों में, बैंक मित्र (बैंकिंग संवाददाता) आधार-लिंक्ड उपकरणों का उपयोग करते हुए अंतिम-छोर तक बैंकिंग सुलभ कराते हैं। बैंक मित्र बैंक या सरकार के कर्मचारी नहीं हैं — वे बैंक द्वारा संविदा आधार पर नियुक्त स्थानीय एजेंट हैं।

#### यह आपके लिए क्यों मायने रखता है

यदि आपको शून्य-शेष बैंक खाता खोलना है, अपनी छात्रवृत्ति या VB-G RAM G मजदूरी प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (DBT) के माध्यम से प्राप्त करनी है, छोटा व्यवसाय शुरू करने के लिए मुद्रा ऋण के लिए आवेदन करना है, या किसी सरकारी वित्तीय लाभ तक पहुँचना है, तो ये सब बैंक शाखा में ही होते हैं।

### प्रशासन

कानून / नीति	दायरा
बैंकिंग विनियमन अधिनियम (बीआरए), 1949	बैंक संचालन एवं लाइसेंसिंग का संचालन
अग्रणी बैंक योजना (RBI, 1969, संशोधित)	वित्तीय समावेशन के लिए प्रत्येक जिले में एक बैंक को अग्रणी के रूप में नामित करती है
PMJDY दिशानिर्देश	RuPay कार्ड एवं बीमा सहित शून्य-शेष खाते
प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (PMMY) (मुद्रा योजना) दिशानिर्देश	चार श्रेणियों में बिना संपाशिवक के सूक्ष्म-उद्यम ऋण
प्राथमिकता क्षेत्र ऋण दिशानिर्देश (RBI)	अंडरसर्व क्षेत्रों को बैंक ऋण देना अनिवार्य करते हैं

- केंद्र:** RBI → SLBC (राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति, राज्य के अग्रणी बैंक द्वारा बुलाई जाती है; त्रैमासिक; सभी बैंक, RBI, राष्ट्रीय कृषि एवं ग्रामीण विकास बैंक (NABARD), राज्य सरकार)। अग्रणी बैंक योजना की अंतिम व्यापक समीक्षा 2009 में हुई थी (उषा थोरात समिति); परिचालन दिशानिर्देश RBI के अप्रैल 2025 LBS मास्टर परिपत्र में समेकित हैं, जिसमें फरवरी 2026 में सार्वजनिक टिप्पणी के लिए संशोधन-मसौदा जारी किया गया।
- जिला:** जिला सलाहकार समिति (DCC), जिलाधिकारी की अध्यक्षता में तथा LDM द्वारा बुलाई जाती है; सदस्यों में RBI के अग्रणी जिला अधिकारी (LDO) (RBI के जिला-स्तरीय प्रतिनिधि), जिले के सभी बैंक, NABARD DDM, जिला उद्योग केंद्र (DIC) महाप्रबंधक तथा अन्य लाइन-विभाग अधिकारी शामिल होते हैं; प्राथमिकता-क्षेत्र ऋण, PMMY, प्रधानमंत्री रोजगार सृजन कार्यक्रम (PMEGP), वित्तीय-समावेशन प्रदर्शन तथा स्टैंड-अप इंडिया के किसी उत्तराधिकारी की समीक्षा के लिए त्रैमासिक मिलती है। जिला स्तरीय समीक्षा समिति (DLRC) — जिलाधिकारी की अध्यक्षता में, LDM द्वारा बुलाई जाती है, त्रैमासिक; सांसद, विधायक तथा जिला परिषद प्रमुख आमंत्रित होते हैं; LBS कार्यक्रमों के कार्यान्वयन की समीक्षा करती है। खंड स्तरीय बैंकर्स समिति (BLBC) — LDM की अध्यक्षता में; सदस्यों में खंड में संचालित सभी बैंक (SFBs सहित), खंड विकास अधिकारी (BDO), तथा कृषि, उद्योग एवं सहकारिता के खंड-स्तरीय विस्तार अधिकारी शामिल होते हैं; NABARD के जिला विकास प्रबंधक (DDM) से उपस्थित होने की अपेक्षा की जाती है।
- शाखा:** शाखा प्रबंधक सभी संचालन संभालते हैं; बड़ी शाखाओं में वित्तीय समावेशन अधिकारी / MUDRA डेस्क अधिकारी; बिजनेस कारेस्पॉन्डेंट पर्यवेक्षक ग्राम-स्तरीय BCs का समन्वय करते हैं
- गाँव:** बैंक मित्र / बैंकिंग संवाददाता आधार-आधारित अंतिम-छोर बैंकिंग प्रदान करते हैं
- वित्त-पोषण:** बैंक वाणिज्यिक संस्थाएँ हैं; वित्तीय समावेशन जनादेश RBI आवश्यकताओं का हिस्सा हैं



## प्रमुख पद

पद	उत्तरदायित्व
शाखा प्रबंधक	सभी संचालन – खाता खोलना, ऋण, ग्राहक सेवा
अग्रणी जिला प्रबंधक (LDM)	जिले के लिए वित्तीय समावेशन समन्वयक (अग्रणी बैंक की मुख्य शाखा पर); अग्रणी बैंक द्वारा नियोजित, RBI द्वारा नहीं
अग्रणी जिला अधिकारी (LDO)	RBI के जिला-स्तरीय प्रतिनिधि; DCC में बैठते हैं; जिले में LBS की नियामक निगरानी प्रदान करते हैं
बैंक मित्र / बैंकिंग संवाददाता	गाँवों में आधार-लिंक्ड माइक्रो-ATMs का उपयोग करते हुए अंतिम-छोर बैंकिंग एजेंट; बैंक द्वारा संविदा पर नियुक्त, बैंक या सरकार के कर्मचारी नहीं
वित्तीय साक्षरता केंद्र (FLC) पर वित्तीय साक्षरता परामर्शदाता	SLBC दिशानिर्देशों के अंतर्गत खंड स्तर पर मौजूद होने की अपेक्षा है

## अनिवार्य सेवाएँ

- RuPay डेबिट कार्ड एवं 2 लाख रुपये दुर्घटना बीमा (ऐसे खातों के लिए जिनका RuPay कार्ड हर 90 दिनों में कम से कम एक बार उपयोग किया गया हो) सहित PMJDY शून्य-शेष बचत खाते खोलना, साथ ही 10,000 रुपये तक की ओवरड्राफ्ट सुविधा
- DBT प्राप्तियाँ प्रसंस्कृत करना: VB-G RAM G मजदूरी, छात्रवृत्तियाँ, पेंशन, PM-KISAN
- PMMY के अंतर्गत मुद्रा ऋण वितरित करना: शिशु (50,000 रुपये तक), किशोर (50,000-5 लाख रुपये), तरुण (5-10 लाख रुपये), तरुण प्लस (बार-बार तरुण उधारकर्ताओं के लिए 10-20 लाख रुपये)
- सभी सूक्ष्म एवं लघु उद्यम (MSE) उधारकर्ताओं को 20 लाख रुपये तक के बिना संपार्श्विक के ऋण प्रदान करना (RBI मास्टर निदेश, 1 अप्रैल 2026 से प्रभावी); बैंक आंतरिक नीति एवं ट्रैक रिकॉर्ड के आधार पर सीमा 25 लाख रुपये तक बढ़ा सकते हैं
- PM-SVANidhi (पीएम-स्वनिधि) (2020 में लॉन्च; 27 अगस्त 2025 को कैबिनेट द्वारा पुनर्गठित; 31 मार्च 2030 तक विस्तारित) – पथ विक्रेताओं को तीन किस्तों में 15,000, 25,000 तथा 50,000 रुपये के बिना संपार्श्विक के कार्यशील पूँजी ऋण; जो विक्रेता दूसरा ऋण चुका चुके हैं वे UPI-लिंक्ड RuPay क्रेडिट कार्ड के लिए पात्र हो जाते हैं (सीमा परिचालन MoHUA योजना दिशानिर्देश के अनुसार)

## संबंधित योजनाएँ

- **PMJDY** – शून्य-शेष बचत खाता, RuPay कार्ड, दुर्घटना बीमा, ओवरड्राफ्ट सुविधा
- **मुद्रा योजना (PMMY)** – बिना संपार्श्विक के ऋण: शिशु (50,000 रुपये तक), किशोर (5 लाख रुपये तक), तरुण (10 लाख रुपये तक), तरुण प्लस (20 लाख रुपये तक)
- **स्टैंड-अप इंडिया** – मूल योजना 31 मार्च 2025 को समाप्त; एक संशोधित संस्करण की घोषणा केंद्रीय वित्त मंत्री द्वारा 16 मार्च 2026 को की गई परंतु गाइड प्रकाशन तक यह लॉन्च नहीं हुआ था
- **अटल पेंशन योजना (APY)** – 18-40 आयु वर्ग के नागरिकों के लिए 1,000-5,000 रुपये/माह की गारंटीशुदा पेंशन
- **सुकन्या समृद्धि योजना** – कर लाभ सहित बालिका बचत खाता

## पता कैसे लगाएँ

**पोर्टल:** rbi.org.in – Bank Branch Locator खंड; सभी शाखाओं के लिए जिले के अनुसार खोजें

**अन्य:** LDM की पहचान के लिए "[आपका जिला] lead bank" खोजें; निकटतम बैंक मित्र के लिए खंड कार्यालय में पूछें

## प्रमुख सुविधाएँ

एक क्रियाशील बैंक शाखा में ये सुविधाएँ होनी चाहिए: ग्राहक लेन-देन के लिए पर्याप्त स्थान, कोर बैंकिंग प्रणाली कनेक्टिविटी, एक ग्राहक सेवा काउंटर, तथा (बड़ी शाखाओं के लिए) एक कार्यशील ATM। गाँवों में बैंक मित्रों के लिए, न्यूनतम आधार बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण के साथ एक कार्यशील माइक्रो-ATM उपकरण है।



## एक क्रियाशील बैंक शाखा कैसी दिखती है

- एक युवा एक ही दौरे में PMJDY खाता खोल सकता है
- शाखा मुद्रा ऋणों का प्रसंस्करण कर रही है — आवेदन स्वीकार किए जाते हैं तथा ट्रैक किए जाते हैं
- पास के गाँव में बैंक मित्र के पास कार्यशील उपकरण है तथा वे नियमित समय में उपलब्ध हैं
- DBT भुगतान (छात्रवृत्तियाँ, VB-G RAM G मजदूरी) समय पर खातों में पहुँच रहे हैं
- खंड स्तर पर एक वित्तीय साक्षरता केंद्र ने पिछले 6 महीनों में शिविर संचालित किए हैं

## शिकायत निवारण

**सेवा वितरण के दौरान।** पहला संपर्क बिंदु शाखा प्रबंधक है। DBT-क्रेडिट विफलताओं के लिए, ग्राहक सेवा अधिकारी अग्रिम-पंक्ति है। बैंक मित्र / बिजनेस कॉरिस्पॉन्डेंट (BC) सेवा से इनकार के लिए, मूल शाखा पर BC पर्यवेक्षक प्रथम उत्तरदाता है। LDM जिले भर में जागरूकता, फीडबैक एवं शिकायत निवारण के लिए (RBI के LDO के समन्वय में) त्रैमासिक सार्वजनिक बैठकें भी आयोजित करते हैं।

**सेवा के बाद।** एस्केलेशन बैंक के ग्राहक सेवा नोडल अधिकारी (सामान्यतः ज़ोनल कार्यालय में) तथा फिर बैंकिंग ओम्बड्समैन तक होती है। अग्रणी जिला प्रबंधक (LDM) जिला स्तर पर वित्तीय-समावेशन अंतरालों को संभालते हैं।

**बाहरी।** 1 जुलाई 2026 से, भारतीय रिज़र्व बैंक – एकीकृत ओम्बड्समैन योजना (Reserve Bank Integrated Ombudsman Scheme (RB-IOS)), 2026 (16 जनवरी 2026 को जारी) RB-IOS, 2021 का स्थान लेती है। यह प्रत्येक अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक तथा निर्दिष्ट आकार की गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी को कवर करती है, [cms.rbi.org.in](http://cms.rbi.org.in) पर सुलभ है। RBI हेल्पलाइन 14448 है। केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (CPGRAMS) ([pgportal.gov.in](http://pgportal.gov.in)) वित्त मंत्रालय / वित्तीय सेवा विभाग की शिकायतें संभालती है। PMJDY खाता खोलने से इनकार के लिए, वित्तीय समावेशन शिकायतें SLBC के माध्यम से जाती हैं। बैंकिंग कोड्स एंड स्टैंडर्ड्स बोर्ड ऑफ इंडिया (BCSBI) भी ग्राहक-सेवा शिकायतों को संभालता है।

—