

**बैंकिंग लोकपाल योजना 2006**  
**वार्षिक रिपोर्ट**  
**2015 -16**

**भारतीय रिज़र्व बैंक**  
**उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग**  
**केन्द्रीय कार्यालय**  
**मुंबई**



**बैंकिंग लोकपाल योजना 2006**  
**वार्षिक रिपोर्ट 2015 -16**  
**विषयवस्तु**

क्रम सं.	विवरण	पृष्ठ सं.
1	प्राक्कथन	7
2	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों की परिदृष्टि और उद्देश्य	9
3	कार्यकारी संक्षेप	11
4	बैंकिंग लोकपाल योजना 2006	13
5	शिकायतों की प्राप्ति	16
6	संचालित शिकायतों का स्वरूप	26
7	शिकायतों का निपटान	30
8	योजना चलाने की लागत	43
9	बैंकिंग लोकपालों के निर्णयों के विरुद्ध अपील	45
10	केंद्रीकृत सार्वजनिक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) के माध्यम से प्राप्त शिकायतें	47
11	सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के अंतर्गत प्राप्त आवेदन	48
12	अन्य महत्वपूर्ण गतिविधियां	49
13	ग्राहक संरक्षण और जागरूकता के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा की गयी पहलें	57
14	अनुबंध - I बैंकिंग लोकपालों के नाम, पते और परिचालन का क्षेत्र	62
15	अनुबंध - II भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा वर्ष 2015-16 में ग्राहक सेवा के संबद्ध में जारी की गयी महत्वपूर्ण अधिसूचनाएं	65
16	अनुबंध - III वर्ष 2015-16 के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा निपटाये गये अनुकरणीय मामले	72
17	अनुबंध - IV अपीलीय प्राधिकारी के महत्वपूर्ण निर्णय	107
18	अनुबंध-V बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों का विवरण (2015-16)	122
19	संक्षिप्त रूप	130

## तालिकाएँ

क्रम सं.	नामावली	पृष्ठ सं.
तालिका 1	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की संख्या	16
तालिका 2	बैंकिंग लोकपाल कार्यालय - वार शिकायतों की प्राप्ति	17
तालिका 3	शिकायतों का क्षेत्रवार वितरण	18
तालिका 4	प्राप्त शिकायतों का जनसंख्या समूह -वार वितरण	21
तालिका 5	शिकायतों की प्राप्ति के माध्यम	22
तालिका 6	शिकायतकर्ता समूह -वार वर्गीकरण	23
तालिका 7	बैंक समूह- वार वर्गीकरण	24
तालिका 8	शिकायतों का श्रेणी - वार वर्गीकरण	26
तालिका 9	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा निपटायी शिकायतों की तुलनात्मक स्थिति	30
तालिका 10	वर्ष 2015-16 के दौरान निपटायी गयी शिकायतों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार स्थिति	31
तालिका 11	स्वीकार्य / अस्वीकार्य शिकायतें	32
तालिका 12	स्वीकार्य शिकायतों के निपटान की पद्धति	33
तालिका 13	स्वीकार्य शिकायतों को खारिज करने का आधार	34
तालिका 14	अस्वीकार्य शिकायतें	35
तालिका 15	बैंक-वार स्वीकार्य और अस्वीकार्य शिकायतें	36
तालिका 16	बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार स्वीकार्य और अस्वीकार्य शिकायतें	38
तालिका 17	वर्ष 2015-16 के दौरान जारी किये गये अधिनिर्णयों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार स्थिति	39
तालिका 18	अनिर्णीत शिकायतों का अवधि-वार वर्गीकरण	40
तालिका 19	प्रति अधिकारी शिकायतें	41
तालिका 20	शिकायत पर कार्रवाई करने की लागत	43
तालिका 21	वर्ष 2015-16 के लिए बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार 'प्रति - शिकायत लागत	44
तालिका 22	अपीलों की स्थिति	45
तालिका 23	वर्ष 2015-16 दौरान प्राप्त अपीलों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार स्थिति	46
तालिका 24	सीपीग्राम्स के माध्यम से प्राप्त शिकायतों की स्थिति	47
तालिका 25	सूचना का अधिकार अधिनियम के अंतर्गत बैंकिंग लोकपाल कार्यालय में प्राप्त आवेदन	48

## चार्ट

क्रम सं.	चार्ट का शीर्षक	पृष्ठ सं.
चार्ट 1	वर्ष में प्राप्त शिकायतें	16
चार्ट 2	बैंकिंग लोकपाल कार्यालय - वार शिकायतों की प्राप्ति	17
चार्ट 3	शिकायतों का क्षेत्रवार विवरण	19
चार्ट 4	प्राप्त शिकायतों का जनसंख्या समूह -वार वितरण	21
चार्ट 5	शिकायतों की प्राप्ति के माध्यम	22
चार्ट 6	शिकायतकर्ता समूह-वार वर्गीकरण	24
चार्ट 7	बैंक समूह-वार वर्गीकरण	25
चार्ट 8	शिकायतों का श्रेणी-वार वर्गीकरण	27
चार्ट 9	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा निपटायी गयी शिकायतों की तुलनात्मक स्थिति	30
चार्ट 10	स्वीकार्य / अस्वीकार्य शिकायतें	32
चार्ट 11	स्वीकार्य शिकायतों के निपटान की पद्धति	33
चार्ट 12	स्वीकार्य शिकायतों को खारिज करने के आधार	34
चार्ट 13	अनिर्णीत शिकायतों का अवधि-वार वर्गीकरण	40
चार्ट 14	प्रति अधिकारी शिकायतें	42
चार्ट 15	शिकायत पर कार्रवाई करने की लागत	43

## बॉक्स

क्रम सं.	विषय	पृष्ठ सं.
1	बैंकिंग लोकपाल कार्यालय, नई दिल्ली में प्राप्त शिकायतों में आये अकस्मात उछाल का अध्ययन	20





एस. एस. मूंदड़ा

उप गवर्नर और अपीलीय प्राधिकारी

### प्राक्कथन

यह प्राक्कथन लिखते समय, बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत प्राप्त शिकायतों की संख्या, जो वर्ष 1999-2000 में 4994 थी, वह समीक्षाधीन वर्ष के दौरान बढ़कर 102894 हो गयी है। योजना के शुरू होने से पहली बार यह संख्या एक लाख का आंकड़ा पार कर गयी है। इससे ग्राहक संरक्षण के संबन्ध में भारतीय रिज़र्व बैंक तथा कुल मिलाकर समूचे बैंकिंग उद्योग के समक्ष उपजी भारी चुनौतियों से निपटने का महत्वपूर्ण दायित्व उजागर हो जाता है। शिकायतों की बढ़ती संख्या को देखते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक, बैंकों द्वारा ग्राहकों को उचित सेवाएं मिलने पर अत्यधिक महत्व देता है। भारतीय रिज़र्व बैंक इस बात के लिए भी प्रतिबद्ध है कि बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं के उपभोक्ताओं का संरक्षण सुनिश्चित किया जा सके। इस प्रयास में भारतीय रिज़र्व बैंक एक विनियामक की भूमिका में बैंकों द्वारा प्रदान की जा रही ग्राहक सेवा के मूल्यमापन के बारे में बहुत सतर्क है और वह समूचे देश में कार्यरत बैंकों को और अधिक ग्राहकोन्मुखी दृष्टिकोण और ग्राहक केन्द्रित प्रणालियाँ अपनाने के लिए निरंतर समझाता रहा है। रिज़र्व बैंक भले ही ग्राहक संरक्षण के क्षेत्र में ग्राहक अधिकारों को और मजबूत बनाने के लिए बल देता रहा है, फिर भी, बैंकों के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र को और अधिक मजबूत बनाने की दृष्टि से किये जा रहे उपाय भी जरूरी हैं, क्योंकि रिज़र्व बैंक का अंतिम उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि ग्राहक सेवा प्रदान के प्रमुख पहलुओं को बैंक स्वयं ही आंतरिक तौर पर प्रभावी ढंग से निपट ले।

2. बैंकिंग लोकपाल योजना को भारतीय रिज़र्व बैंक चलाता है और इसके लिए निधि उपलब्ध कराता है। यह एक ऐसा वैकल्पिक विवाद निवारण तंत्र है जो बैंकों के ग्राहकों की बैंकिंग सेवाओं से संबंधित विभिन्न शिकायतों के सत्वर निवारण के लिए उनकी पहुँच आसान बनाता है और इसके लिए उन्हें कोई खर्च भी नहीं उठाना पड़ता है। बैंकिंग लोकपाल योजना जैसे वैकल्पिक विवाद निवारण तंत्र के अलावा ग्राहक के अधिकार का चार्टर, सरकारी क्षेत्र के सभी बैंकों तथा कुछ चुनिन्दा निजी और विदेशी बैंकों में आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति, जैसे ग्राहक संरक्षण ढांचे को और मजबूत बनाने के लिए रिज़र्व बैंक द्वारा उठाए गए अनुपूरक कदम उल्लेखनीय हैं। इस बीच बैंकों ने चार्टर को ग्राहक अधिकार नीति के रूप में अमल में लाया है और भारतीय रिज़र्व बैंक उसके समग्र कार्यान्वयन की निगरानी कर रहा है।

3 आंतरिक लोकपाल तंत्र की स्थापना से बैंकों की आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली की प्रभावोत्पादकता में सुधार की संभावना है। इससे बैंक, ग्राहकों के बीच अपना गुडविल बनाये रखने में भी सफल होंगे। आंतरिक

लोकपाल, अन्य बैंकों के सेवानिवृत्त वरिष्ठ कार्यपालक होते हैं जिन्हें संबन्धित बैंक द्वारा अस्वीकार की गयी अथवा अंशतः स्वीकार की गयी सभी शिकायतों की जांच करने का उत्तरदायित्व दिया गया है। भारतीय रिज़र्व बैंक उपर्युक्त सारी पहलों के जरिए ग्राहक संरक्षण के क्षेत्र में उभर कर आ रही चुनौतियों से निपटने में बहुत सक्रिय रहा है, तथापि ग्राहक शिक्षण की चुनौतियों के बारे में और भी बहुत कुछ किया जाना जरूरी है। बैंकिंग लोकपाल योजना का रिपोर्ट इस बात पर प्रकाश डालता है कि आम तौर पर ग्राहक शिक्षण और विशेषतः बैंकिंग लोकपाल योजना के संबंध में जागरूकता बहुत ही कम है। समीक्षाधीन वर्ष में 73 प्रतिशत शिकायतें मेट्रो और शहरी क्षेत्रों से थी तथा 50 प्रतिशत शिकायतें योजना के अधीन अस्वीकार्य थीं। इन चुनौतियों से भारतीय रिज़र्व बैंक लगातार निपट रहा है। यहाँ पर मैं इस बात का उल्लेख करना चाहूँगा कि बैंकिंग लोकपाल योजना की समीक्षा अपने अंतिम चरण में है और रिज़र्व बैंक ऐसी निरंतर चुनौतियों से निपटने के लिए शीघ्र ही कुछ और बैंकिंग लोकपाल कार्यालय खोलने जा रहा है।

4 यह जानकर बहुत प्रसन्नता होती है कि इन वर्षों के दौरान सभी बैंकिंग लोकपाल कार्यालय प्रभावी ढंग से और दक्षता तथा निष्पक्षता के साथ ग्राहकों की शिकायतों का निवारण करने में बहुत ही प्रशंसनीय और उल्लेखनीय सेवा प्रदान करते रहे हैं। अपीलीय प्राधिकारी के रूप में मैंने देखा है कि वर्ष 2015-16 के दौरान भले ही ग्राहकों की शिकायतों की संख्या बहुत बढ़ गयी हो, तथापि, पिछले वर्ष की तुलना में, बैंको एवं ग्राहकों की ओर से किए गये अपीलों की संख्या में उल्लेखनीय कमी आयी है। इस वर्ष की एक खास विशेषता यह है कि ग्राहको द्वारा भेजे गये बहुत से अपील स्पष्ट, साधार और विश्वसनीय पाये गये हैं। इस प्रवृत्ति से स्पष्ट होता है कि, साझेदारों के बीच विश्वास बढ़ा है और हम इस बात से आश्वस्त हो गये हैं कि योजना के बारे में ग्राहकों में शिकायतों के निपटान में बैंकिंग लोकपाल की मध्यस्थता के प्रभाव के बारे में जागरूकता बढ़ी है। मैं इस बात से आश्वस्त हूँ कि बैंकिंग लोकपाल कार्यालय शिकायत निवारण में अत्यधिक महत्वपूर्ण, रचनात्मक और केंद्रीय भूमिका निभाते रहेंगे, साथ ही, बैंकों में प्रभावी ग्राहक केन्द्रित संस्कृति के निर्माण में भी योगदान देते रहेंगे।

ह.

[ एस एस मूंदड़ा ]



## बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों की परिदृष्टी और उद्देश्य

### परिदृष्टि

- आम जनता के लिए बैंकिंग सेवाओं से लाभान्वित होनेवाली एक पारदर्शी और विश्वसनीय विवाद समाधान एजेंसी के रूप में कार्य करना

### लक्ष्य

- बैंकिंग सेवाओं के उपयोगकर्ता की शिकायतों का निशुल्क, शीघ्र, उचित और न्याय संगत ढंग से निवारण सुनिश्चित करना, ताकि बैंकिंग क्षेत्र में निरंतर आधार पर उन्नत ग्राहक सेवाओं को प्रोत्साहित किया जा सके
- ग्राहक सेवा के स्तर में सुधार करने और आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली को मजबूत करने के प्रयोजन से बैंकों के लिए उपयुक्त और शीघ्र दिशानिर्देश तैयार करने हेतु भारतीय रिज़र्व बैंक को महत्वपूर्ण प्रतिसूचना / सुझाव उपलब्ध कराना
- बैंकिंग लोकपाल योजना के प्रति सजगता को बढ़ावा देना
- सूचना प्रौद्योगिकी प्रणालियों के उपयोग, व्यापक एवं सुलभ डाटा बेस तथा क्षमता निर्माण करते हुए स्टाफ की उन्नत क्षमताओं के माध्यम से शिकायतों के शीघ्र और समुचित [ पक्षपात रहित] निवारण करना |



## कार्यकारी संक्षेप

भारतीय रिज़र्व बैंक ने वर्ष 1995 में बैंकों के छोटे और दुर्बल ग्राहकों के लिए, जिनके लिए शिकायत निवारण के लिए लगने वाले व्यय को ध्यान लेते हुए किसी अन्य माध्यमों से अपनी शिकायत का निवारण करना मुश्किल है, वैकल्पिक विवाद निवारण तंत्र के तौर पर एक शीर्ष स्तरीय शिकायत निवारण प्रणाली के रूप में बैंकिंग लोकपाल योजना लागू की। बैंकिंग विनियमन अधिनियम की धारा 35 [ ए ] के अंतर्गत इस योजना को अधिसूचित किया गया। इस योजना का उद्देश्य और लक्ष्य है कि साधारण बैंक ग्राहकों को बैंकिंग सेवाओं की कमियों से संबन्धित शिकायतों के निवारण के लिए एक निशुल्क निवारण मंच प्राप्त हो। यह योजना सभी अनुसूचित वाणिज्य बैंक, अनुसूचित प्राथमिक शहरी सहकारी बैंक और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों पर लागू है। इस योजना को अब तक चार बार संशोधित किया जा चुका है ताकि उसे बैंकिंग क्षेत्र में आ रहे बदलावों के अनुरूप अद्यतन बनाया जा सके। फिलहाल, बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006, जिसे दिनांक 03 फरवरी 2009 तक संशोधित किया गया है, प्रचलन में है। इस समय भारतीय रिज़र्व बैंक, बैंकिंग लोकपाल के 15 कार्यालयों को विशिष्ट राज्यवार कार्यक्षेत्र आबंटित करते हुए, जिसमें सभी 29 राज्य और 7 संघ शासित प्रदेश शामिल हैं, इस योजना का प्रशासन देखता है। इस योजना को चलाने का सारा व्यय भारतीय रिज़र्व बैंक उठाता है।

### 2 बैंकिंग लोकपाल योजना के वर्ष 2015-16 के दौरान परिचालनों की संक्षिप्त समीक्षा

- वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल के 15 कार्यालयों में 102894 शिकायतें प्राप्त हुईं।
- पिछले वर्ष की तुलना में प्राप्त शिकायतों में 21 फीसदी की बढ़ोतरी हुई।
- बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने शिकायत निपटान का 95 फीसदी दर बनाये रखा।
- वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपालों ने 18 अधिनिर्णय जारी किये।
- अपीलीय प्राधिकारी के पास बैंकिंग लोकपालों के अधिनिर्णयों/ निर्णयों के विरुद्ध 34 अपील प्राप्त हुए।
- प्राप्त शिकायतों की श्रेणी में सबसे बड़ा, अर्थात् 33.9 फीसदी हिस्सा, बैंकों द्वारा किये गये वादे निभाने में असफलता, फेयर प्रैक्टिस कोड का और बीसीएसबीआई कोड का अनुपालन न करने से संबन्धित शिकायतों का रहा।
- एटीएम / डेबिट कार्डों के बारे में प्राप्त शिकायतों का हिस्सा कुल शिकायतों में 12.71 फीसदी रहा।
- क्रेडिट कार्डों के बारे में प्राप्त शिकायतों का हिस्सा कुल शिकायतों में 8.49 फीसदी रहा।

## बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16

- अन्य विभिन्न शिकायतों में श्रेणी वार शिकायतों का हिस्सा इस प्रकार था - पेंशन संबंधी शिकायतें [ 6,2%], पूर्व सूचना दिये बिना प्रभार संबंधी शिकायतें [ 5.5% ], ऋण और अग्रिम संबंधी शिकायतें [ 5.3% ], जमा खातों संबंधी शिकायतें [ 4.9% ], प्रेषण संबंधी शिकायतें [ 2.4% ] |
- भारत सरकार के सीपीग्राम्स पोर्टल से बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों के पास 330 शिकायतें प्राप्त हुई |
- वर्ष के दौरान सूचना का अधिकार अधिनियम के अंतर्गत 616 आवेदन प्राप्त हुए |
- प्रति शिकायत कार्रवाई की औसत लागत 4396/- रुपये आयी |
- बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने अपने कार्यक्षेत्रों के ग्रामीण और अर्धशहरी इलाकों में इस योजना के बारे में जागरूकता फैलाने की दृष्टि से जागरूकता अभियान, / आउटरीच गतिविधियां, टाउन हॉल ईवेंट / विज्ञापन अभियान आयोजित किये |

\*\*\*\*\*

## 1 बैंकिंग लोकपाल योजना 2006

भारतीय रिज़र्व बैंक ने वर्ष 1995 में बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 35 के अंतर्गत बैंकिंग लोकपाल योजना लागू की। यह योजना निशुल्क वैकल्पिक विवाद निवारण तंत्र है। इस योजना को अमल में आये हुए दो दशकों का समय बीत चुका है और अब वह पूरी तरह से सुस्थापित हो चुकी है। बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में पिछले तीन वर्षों के दौरान प्राप्त होने वाली शिकायतों की संख्या में वृद्धि होती हुई दिखाई दी है। भारत सरकार और भारतीय रिज़र्व बैंक के वित्तीय समावेशन के लिए किये गये उपायों के कारण बैंकों की ग्राहक संख्या में हुई वृद्धि, प्रौद्योगिकी आधारित विभिन्न बैंकिंग उत्पाद और सेवाएँ, ऐसे कुछ प्रमुख घटक हैं जिनकी वजह से इन वर्षों के दौरान शिकायतों में वृद्धि हुई है।

प्रौद्योगिकी ने शिकायत निवारण तंत्र को ग्राहकों के दरवाजे तक पहुंचा दिया है। बैंक ग्राहकों की युवा और नयी पौद अपने अधिकारों के बारे में और उनका कैसे उपयोग करना है इस बारे में भी बहुत सजग है। अत्याधुनिक तकनीक से परिचित होने के कारण यह पीढ़ी शिकायत दर्ज करने के लिए व्यापक रूप से इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों का उपयोग करती है। समीक्षाधीन वर्ष के दौरान, बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में मिली शिकायतों में से 49 फीसदी शिकायतें इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से मिली थीं। इससे यह बात उजागर हो जाती है कि बैंकों के शिकायत निवारण तंत्र को उतनाही चुस्त बनाकर उसका ताल स्वचालीकरण के माध्यम से शिकायत निवारण प्रक्रिया से मिलाना होगा।

बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों में पिछले वर्ष की तुलना में 21 फीसदी की वृद्धि हुई है। इस वर्ष प्राप्त शिकायतों का आंकड़ा तो एक लाख को भी पार कर चुका है। इस वृद्धि के बावजूद लोकपाल कार्यालयों ने दिनांक 30 जून 2016 तक 95 फीसदी शिकायतों का निपटान कर दिया है। प्रौद्योगिकी और स्वचालीकरण की वजह से ही यह संभव हो पाया है। बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों की प्रक्रियाओं का बहुत बड़े पैमाने पर स्वचालीकरण हुआ है जिससे शिकायत को निपटाने के लिए आवश्यक जानकारी प्राप्त करने में लगनेवाले समय में भारी कमी लाने में सहायता मिली है।

बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में इन वर्षों के दौरान प्राप्त शिकायतों के विश्लेषण से यह बात स्पष्टतया दिखाई देती है कि इस योजना की जड़े शहरी और मेट्रो क्षेत्रों में काफी गहराई तक फैल चुकी हैं। वर्ष 2015-16 के दौरान इन क्षेत्रों से 73 फीसदी शिकायतें प्राप्त हुईं। सुलभ संपर्क, जागरूकता का स्तर, शिक्षा का स्तर और शाखा नेटवर्क का सघन फैलाव; ये ऐसे कुछ कारण हैं जिनकी वजह से शहरी और मेट्रो क्षेत्रों में इस योजना का अधिक प्रभाव पड़ा है। भारतीय रिज़र्व बैंक के निरंतर प्रयासों के बावजूद ग्रामीण और अर्ध शहरी क्षेत्रों में यह योजना अभी तक गहराई

से अपनी पैठ नहीं बना पायी है | ग्रामीण जनता के बीच बैंक के ग्राहक के रूप में अपने अधिकारों का उपयोग करने के प्रति उदासीनता, शिक्षा का न्यून स्तर, शिकायत करने से डर लगना और यथोचित शिकायत निवारण तंत्र से संपर्क करने में अडचन, इन क्षेत्रों में इस योजना का कम प्रसार होने के कुछ कारण हो सकते हैं | ग्रामीण जनता का इस तंत्र से संपर्क बढ़ाने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों की संख्या बढ़ाने की संभावना पर विचार कर रहा है |

भारतीय रिज़र्व बैंक समय समय पर इस योजना में संशोधन करता आ रहा है ताकि वह बदलते बैंकिंग परिदृश्य के अनुरूप अद्यतन रहे | पिछली बार वर्ष 2009 में इस योजना में संशोधन किया गया था | उसके बाद बैंकिंग परिदृश्य में बहुत ही बदलाव आया है | नये स्वरूप की शिकायतें मिलने लगी हैं और इसके लिए इस योजना में यथोचित बदलाव करना जरूरी हो गया है ताकि शिकायतों की नयी आधारभूमि को शामिल किया जा सके और उसके परिचालनों को कारगर बनाया जा सके | योजना की समीक्षा अभी की जा रही है और भारत सरकार से सहमति मिलने के बाद संशोधित योजना को अधिसूचित किया जाएगा |

वर्ष 2015-16 के दौरान बैंकिंग लोकपाल के 15 कार्यालयों में 102894 शिकायतें मिली | वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा संचालित शिकायतों का ब्योरेवार विश्लेषण आनेवाले अध्यायों में दिया गया है |

\*\*\*\*\*

बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा संचालित ग्राहकों की शिकायतों का स्वरूप

ब्योरे	2013 -14	2014-15	2015-16
पिछले वर्ष की अनिर्णीत शिकायतें	5479	3307	3778
प्राप्त शिकायतें	76573	85131	102894
संचालित शिकायतों की संख्या	82052	88438	106672
निपटायी गयी शिकायते	78745	84660	101148
वर्ष के अंत मे अनिर्णीत शिकायतें	3307 (4%)	3778 (4%)	5524 (5%)
एक माह से कम अवधि के लिए अनिर्णीत शिकायतें	2432 (3%)	2375 (2.55%)	3136 (2.9%)
एक से दो माह तक अनिर्णीत शिकायतें	838 (1%)	1207 (1.23%)	1675 (1.5%)
दो से तीन माह तक अनिर्णीत शिकायतें	36 (0.04%)	105 (0.12%)	481 (0.4%)
तीन माह से अधिक अवधि तक अनिर्णीत शिकायतें	1 (0.001%)	91 (0.1%)	232 (0.2%)
वर्ष के प्रारम्भ में अनिर्णीत अपील	0	30	15
प्राप्त अपील	107	73	34
संचालित अपीलें	107	103	49
निपटाये गये अपीलों की संख्या	77	88	46
वर्ष के अंत में अनिर्णीत अपील	30	15	3
बैंकिंग लोकपालों के निर्णयों की समीक्षा करने के लिए प्राप्त अभ्यावेदन	531	810	855

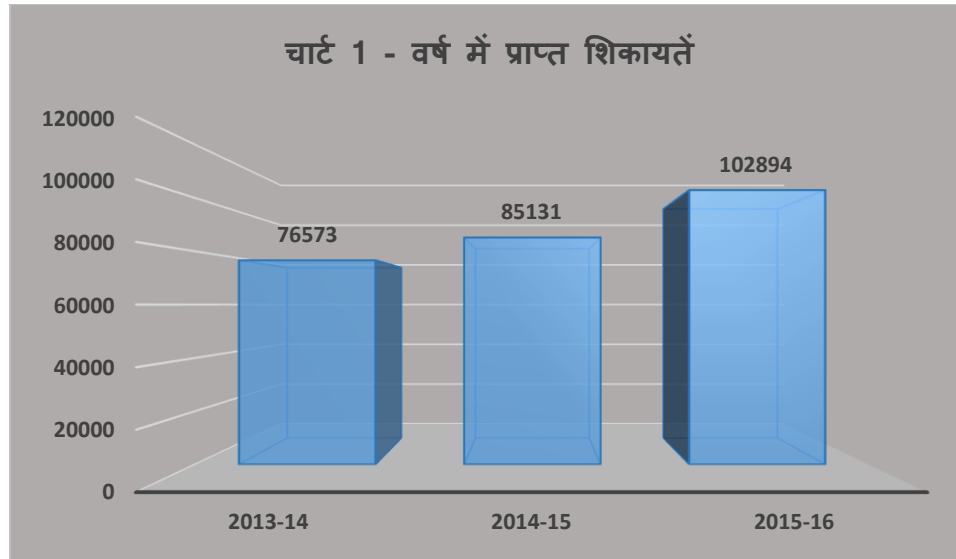
## 2. शिकायतों की प्राप्ति

2.1 वर्ष 2015-16 के दौरान बैंकिंग लोकपाल के 15 कार्यालयों में, जिनके अंतर्गत 29 राज्य और 7 संघ शासित प्रदेश आते हैं, कुल 102894 शिकायतें प्राप्त हुईं। पिछले तीन वर्षों के दौरान प्राप्त शिकायतों का तुलनात्मक विवरण तालिका 1 और चार्ट 1 में प्रस्तुत किया गया है।

तालिका 1 : बैंकिंग लोकपाल के कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की संख्या

	2013-14	2014 -15	2015-16
बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों की संख्या	15	15	15
वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	76573	85131	102894

पिछले वर्ष की तुलना में वर्ष 2015-16 के दौरान बैंकिंग लोकपाल के 15 कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों में 21 फीसदी की वृद्धि हुई। इससे बैंकों के ग्राहकों में अपने अधिकारों के प्रति तथा उनका किस प्रकार उपयोग किया जाए इसके बारे में बढ़ती जागरूकता का संकेत मिलता है। इससे यह भी दिखाई देता है कि जागरूकता फैलाने के संबंध में रिज़र्व बैंक और लोकपाल कार्यालयों द्वारा किये जा रहे सघन प्रयासों के अपेक्षित परिणाम मिल रहे हैं।



### बैंकिंग लोकपाल कार्यालय- वार प्राप्त शिकायतें

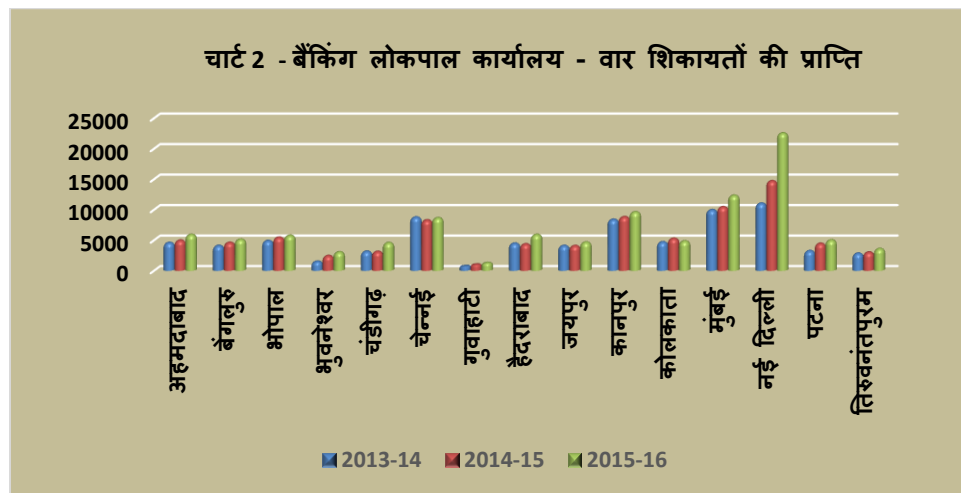
2.2 पिछले तीन वर्षों के दौरान प्राप्त शिकायतों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार तुलनात्मक स्थिति तालिका 2 और चार्ट 2 में दी गयी है।



बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16

तालिका 2 - बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार शिकायतों की प्राप्ति

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	वर्षों के दौरान प्राप्त प्राप्त शिकायतें			2014-15 की तुलना में 2015-16 में प्रतिशत	कुल शिकायतों से प्रतिशत प्रमाण
	2013-14	2014-15	2015-16		
अहमदाबाद	4588	4965	5909	19.01%	5.74%
बंगलुरु	4101	4610	5119	11.04%	4.98%
भोपाल	4907	5451	5748	5.45%	5.59%
भुवनेश्वर	1498	2448	3050	24.59%	2.96%
चंडीगढ़	3162	3131	4571	45.99%	4.44%
चेन्नै	8775	8285	8645	4.35%	8.40%
गुवाहाटी	770	1054	1328	26.00%	1.29%
हैदराबाद	4477	4366	5910	35.36%	5.74%
जयपुर	4104	4088	4664	14.09%	4.53%
कानपुर	8389	8818	9621	9.11%	9.35%
कोलकाता	4698	5277	4846	-8.17%	4.71%
मुंबई	9965	10446	12333	18.06%	11.99%
नई दिल्ली	11045	14712	22554	53.30%	21.92%
पटना	3253	4456	5003	12.28%	4.86%
तिरुवनंतपुरम	2841	3024	3593	18.82%	3.49%
<b>कुल</b>	<b>76573</b>	<b>85131</b>	<b>102894</b>	<b>20.87%</b>	



**बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16**

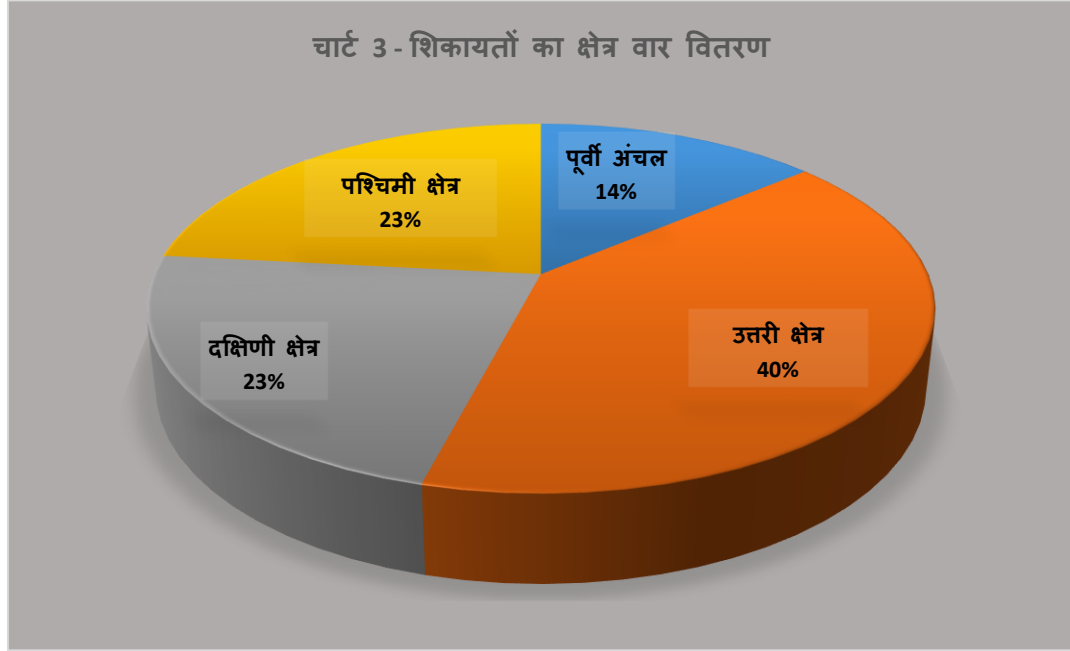
इस वर्ष बैंकिंग लोकपाल कार्यालय, नई दिल्ली में सबसे अधिक शिकायतें प्राप्त हुईं [ 22554 ] जो कुल प्राप्त शिकायतों के 22 प्रतिशत थीं। मेट्रो केंद्र के बैंकिंग लोकपाल कार्यालय, अर्थात् नई दिल्ली, चेन्नै, कोलकाता, मुंबई तथा दो गैर मेट्रो केंद्र अर्थात् कानपुर और भोपाल में प्राप्त शिकायतों का हिस्सा कुल शिकायतों के 62 प्रतिशत रहा। बैंकिंग लोकपाल कार्यालय, नई दिल्ली में प्राप्त शिकायतों की संख्या में वर्ष 2014-15 की तुलना में इस वर्ष 53 फीसदी वृद्धि हुई। रिजर्व बैंक ने नई दिल्ली लोकपाल कार्यालय के कार्यक्षेत्र में शिकायतों की संख्या में भारी वृद्धि के कारणों का पता लगाने के लिए एक व्यापक अध्ययन किया जिसके निष्कर्ष बॉक्स 1 में दिये हैं।

**शिकायतों का क्षेत्र वार वितरण :**

2.3 शिकायतों का क्षेत्र वार वितरण तालिका 3 और चार्ट 3 में प्रस्तुत किया गया है।

**तालिका 3 -शिकायतों का क्षेत्र वार वितरण**

पूर्वी अंचल	2014- 15	2015 -16	% परिवर्तन
भुवनेश्वर	2448	3050	24.59%
गुवाहाटी	1054	1328	26.00%
कोलकाता	5277	4846	-8.17%
पटना	4456	5003	12.28%
	<b>13235</b>	<b>14227</b>	<b>7.50%</b>
<b>उत्तरी क्षेत्र</b>			
चंडीगढ़	3131	4571	45.99%
जयपुर	4088	4664	14.09%
कानपुर	8818	9621	9.11%
नई दिल्ली	14712	22554	53.30%
	<b>30749</b>	<b>41410</b>	<b>34.67%</b>
<b>दक्षिणी क्षेत्र</b>			
बेंगलुरु	4610	5119	11.04%
चेन्नै	8285	8645	4.35%
हैदराबाद	4366	5910	35.36%
तिरुवनंतपुरम	3024	3593	18.82%
	<b>20285</b>	<b>23267</b>	<b>14.70%</b>
<b>पश्चिमी क्षेत्र</b>			
अहमदाबाद	4965	5909	19.01%
भोपाल	5451	5748	5.45%
मुंबई	10446	12333	18.06%
	<b>20862</b>	<b>23990</b>	<b>14.99%</b>



शिकायतों की प्राप्ति में सभी क्षेत्रों में उत्तरी क्षेत्र का हिस्सा 40 प्रतिशत रहा | पश्चिमी और दक्षिणी क्षेत्रों में हरेक का हिस्सा 23 प्रतिशत रहा, जबकि पूर्वी क्षेत्र का हिस्सा कुल प्राप्त शिकायतों में 14 प्रतिशत रहा | पिछले वर्ष की तुलना में उत्तरी क्षेत्र में प्राप्त शिकायतों की संख्या में 34.67 प्रतिशत की वृद्धि हुई जबकि पश्चिमी क्षेत्र में 14.99 प्रतिशत, दक्षिणी क्षेत्र में 14.70 प्रतिशत तो पूर्वी क्षेत्र में 7.50 प्रतिशत की वृद्धि हुई |

**बॉक्स 1: बैंकिंग लोकपाल कार्यालय, नई दिल्ली में प्राप्त शिकायतों में आये अकस्मात उछाल पर अध्ययन**

बैंकिंग लोकपाल के नई दिल्ली कार्यालय में प्राप्त शिकायतों में अन्य लोकपाल कार्यालयों की तुलना में आये अकस्मात उछाल को देखते हुए भारतीय रिजर्व बैंक को उसके कारणों का पता लगाने / किन क्षेत्रों की वजह से शिकायतों में भारी वृद्धि आयी है इसका पता लगाने के लिए अध्ययन करने को प्रवृत्त होना पड़ा | इस विश्लेषण में साझेदारों के साथ चर्चा सहित शिकायतकर्ताओं का नमूना सर्वेक्षण, बैंकों के साथ चर्चा, आयोजित की गयीं जिसमें से निम्नलिखित बातें सामने आयीं :

**अध्ययन के प्रमुख निष्कर्ष**

- राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र (एनसीआर) में, जो बैंकिंग लोकपाल कार्यालय, नई दिल्ली के कार्यक्षेत्र के अंतर्गत आता है, गृह निर्माण क्षेत्र में आये उछाल, सूचना प्रौद्योगिकी तथा आई टी ई एस क्षेत्र एवं शिक्षा तथा स्वास्थ्य के क्षेत्रों में हो रही तीव्र वृद्धि के कारण अन्य समीपवर्ती भागों से स्थलान्तर |
- बैंकों की शाखाएँ, ए टी एम संख्या तथा बैंकिंग कारोबार में भारी वृद्धि के फलस्वरूप बैंकिंग कारोबार का फैलाव |
- हरियाणा और दिल्ली के क्षेत्रों में साक्षरता के उंचे स्तर के कारण ग्राहकों में बेहतर जागरूकता |
- पिछले 5 वर्षों के दौरान दिल्ली में इंटरनेट में हुई तेज वृद्धि से ई मेल तथा ऑन लाईन माध्यमों से शिकायत दर्ज करने में आसानी।
- राष्ट्रीय स्तर पर प्राप्त शिकायतों में कार्ड से जुड़ी शिकायतों की संख्या लगभग एक पंचमांश है | तथापि, इस श्रेणी में बैंकिंग लोकपाल कार्यालय, नई दिल्ली में प्राप्त शिकायतों का योगदान 33-40 प्रतिशत है |

**पिछले तीन वर्षों के शिकायतकर्ताओं के सर्वेक्षण से निम्नलिखित बातें सामने आयीं :**

- युवा जनसंख्या [ 22 से 29 वर्ष ] अधिक शिकायतें दर्ज कर रही हैं |
- कम शिक्षा प्राप्त [ निरक्षर, मध्य स्तर और उच्च माध्यमिक स्तर ] के ग्राहकों ने भी शिकायतें दर्ज करना शुरू किया है और इन वर्षों के दौरान उनका प्रमाण बढ़ता ही गया है |
- नौकरी पेशा / स्वनियोजित व्यक्तियों ने और महाविद्यालय से डिग्री प्राप्त अथवा उच्च शिक्षित लोगों द्वारा दायर की गयी शिकायतों की संख्या कुल शिकायतों के लगभग 80 फीसदी से अधिक थी |
- अपने बैंकों के साथ 5 से 10 वर्षों तक नाता बनाये रखने वाले ग्राहकों की शिकायतों का हिस्सा कुल शिकायतों में बहुत अधिक था |
- ग्राहकों की बढ़ती हुई अपेक्षाओं का समाधान करने में बैंकों की असफलता |
- शिकायत निवारण प्रणाली के संबंध में जागरूकता का बहुत उच्च स्तर और उसमें हो रही वृद्धि |
- बैंकों द्वारा शिष्टाचार की कमी और ग्राहकों की शिकायतों पर विलंबित प्रतिक्रिया / अथवा प्रतिक्रिया न देना |
- बैंकिंग लोकपाल में बढ़ता हुआ विश्वास / भरोसा |
- बैंकिंग लोकपाल कार्यालय, आसानी और सत्वरत से शिकायत निवारण का एक प्रमुख चैनल |
- आधे से ज्यादा शिकायतकर्ताओं ने बैंकिंग लोकपाल कार्यालय के अपने अनुभव को 'बहुत अच्छा' अथवा 'अच्छा' करार दिया और 75 से 80 फीसदी शिकायतकर्ताओं ने सूचित किया कि उन्होंने अपने परिवार के सदस्यों / मित्रों आदि को शिकायतों के निवारण के लिए बैंकिंग लोकपाल कार्यालय से संपर्क करने की सिफारिश कर दी है/करेंगे |

**बैंकों ने कहा कि संभवतः निम्नलिखित कारणों से शिकायतों में उछाल आया है :**

- जनसंख्या में विविधता और सामाजिक - सांस्कृतिक बदलाव
- आस पास के इलाकों में गतिशील विकास
- जनता के कुछ हिस्सों में प्रौद्योगिकी तथा समग्र जागरूकता स्तर में कमी
- कानून लागू करनेवाली एजेंसियों द्वारा छोटी राशियों के संबंध में शिकायतें स्वीकार करने से मना कर देना |
- विवाद निवारण में यथोचित सहयोग का अभाव [जैसे ए टी एम सीसीटीवी फूटेज शेयर करना]
- बैंकों में मानव संसाधन में होनेवाली वृद्धि का बैंकों के बढ़ते कारोबार के साथ मेल न खाना |
- सीमा / आस पास के इलाकों में तथा कम विकसित / कमजोर आर्थिक और सामाजिक स्तर में धोखाधड़ी युक्त लेन देनों [ विशेषतः ए टी एम मशीनों पर] की बढ़ती संभाव्यता |
- गलत इरादा रखनेवाले तत्वों द्वारा लोगों को बहला फुसलाकर गलत उद्देश्य से आधारहीन शिकायतें दर्ज करवाना।

प्राप्त शिकायतों का जनसंख्या समूह-वार वितरण

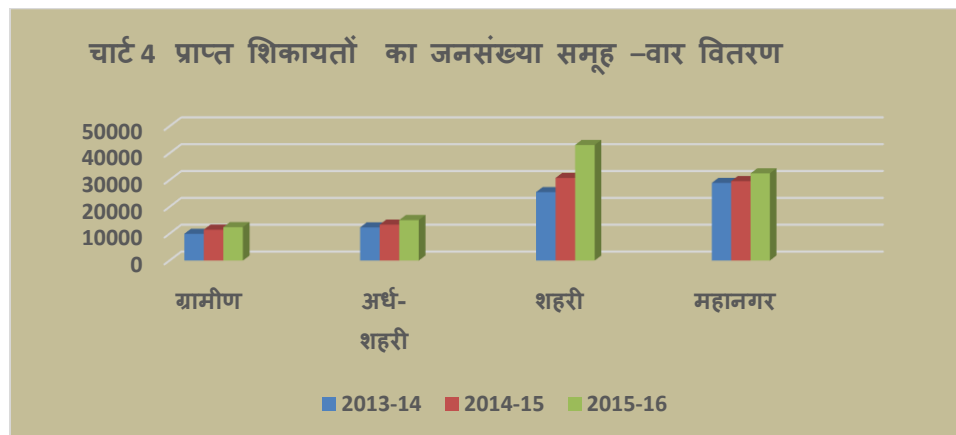
2.4 पिछले तीन वर्षों के दौरान प्राप्त शिकायतों का जनसंख्या समूह-वार वितरण तालिका 4 और चार्ट 4 में प्रस्तुत किया गया है।

तालिका 4 - प्राप्त शिकायतों का जनसंख्या समूह-वार वितरण

जनसंख्या समूह	निम्नलिखित वर्षों के दौरान प्राप्त प्राप्त शिकायतें			% वृद्धि [ वर्ष प्रति वर्ष ]
	2013-14	2014-15	2015-16	
ग्रामीण	9927 (13%)	11484 (13%)	12420 (12%)	8.2%
अर्ध शहरी	12314 (16%)	13363 (16%)	15048 (15%)	12.6%
शहरी	25448 (33%)	30710 (36%)	42994 (42%)	40%
मेट्रोपॉलिटन	28884 (38%)	29574 (35%)	32432 (31%)	9.7%
कुल	<b>76573</b>	<b>85131</b>	<b>102894</b>	

[ कोष्ठकों में दिये गये आंकड़े संबन्धित वर्ष में प्राप्त कुल शिकायतों का प्रतिशत दर्शाते हैं। ]

पिछले कई वर्षों की तरहा इस वर्ष भी शहरी-विभाग-केन्द्रित शिकायतों की प्राप्ति की प्रवृत्ति कायम रही। 73 प्रतिशत शिकायतों के साथ शहरी और मेट्रोपॉलिटन जनसंख्या समूह शिकायतकर्ताओं का प्रमुख समूह रहा। पिछले वर्ष की तुलना में शहरी जनसंख्या समूहों द्वारा की गयी शिकायतों में 40 प्रतिशत की अभूतपूर्व वृद्धि हुई। ग्रामीण और अर्ध शहरी जनसंख्या समूहों द्वारा की गयी शिकायतों में क्रमशः 8.2 और 12.6 प्रतिशत वृद्धि हुई, जबकि मेट्रोपॉलिटन जनसंख्या समूहों से प्राप्त शिकायतों में 9.7 प्रतिशत वृद्धि हुई।



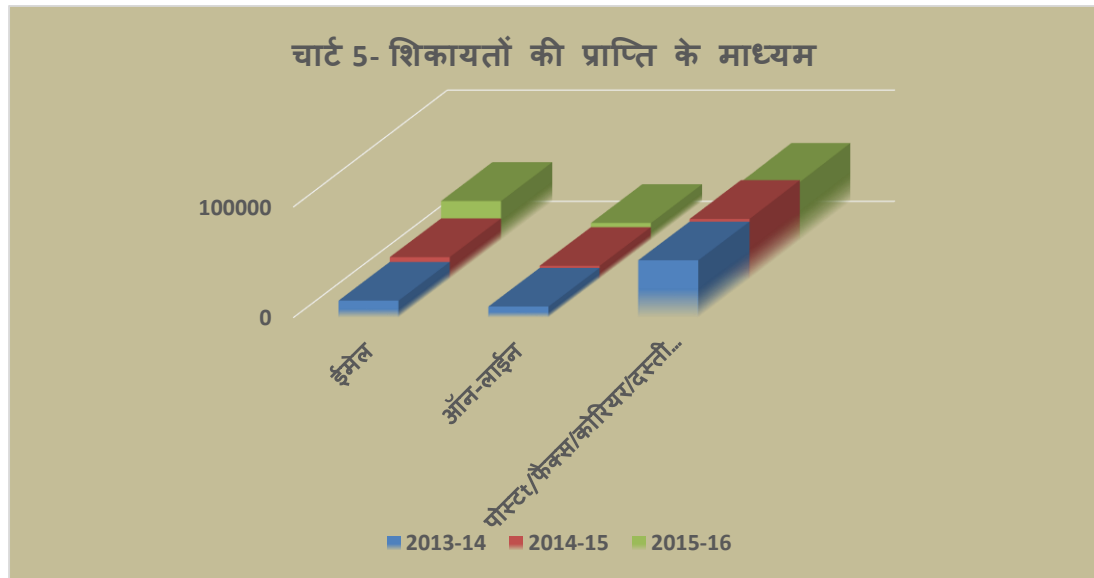
शिकायतों की प्राप्ति के माध्यम

2.5 बैंकिंग लोकपाल कार्यालय के पास शिकायत दस्ती सुपुर्दगी, डाक, कूरियर, फैक्स अथवा ई-मेल से भेजी जा सकती है। भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध शिकायत फार्म भरकर शिकायत ऑन लाइन भी दायर की जा सकती है। पिछले तीन वर्षों के दौरान इन विभिन्न माध्यमों से प्राप्त शिकायतें तालिका 5 और चार्ट 5 में दर्शायी गयी हैं।

तालिका 5 - शिकायतों की प्राप्ति के माध्यम

शिकायत प्राप्त होने का माध्यम	वर्षों के दौरान प्राप्त शिकायतें			% बदलाव (वर्ष दर वर्ष)
	2013-14	2014-15	2015-16	
ई-मेल	15181 (20%)	19508 (23%)	35169 (34%)	80.3%
ऑन लाइन	9785 (13%)	11634 (14%)	15378 (15%)	32.2%
डाक/फैक्स कूरियर दस्ती सुपुर्दगी	51607 (67%)	53989 (63%)	52347 (51%)	-3.04%
<b>कुल</b>	<b>76573</b>	<b>85131</b>	<b>102894</b>	

(कोष्ठकों में दिये गये आँकड़े संबंधित वर्षों में प्राप्त कुल शिकायतों का प्रतिशत दर्शाते हैं।)



**बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16**

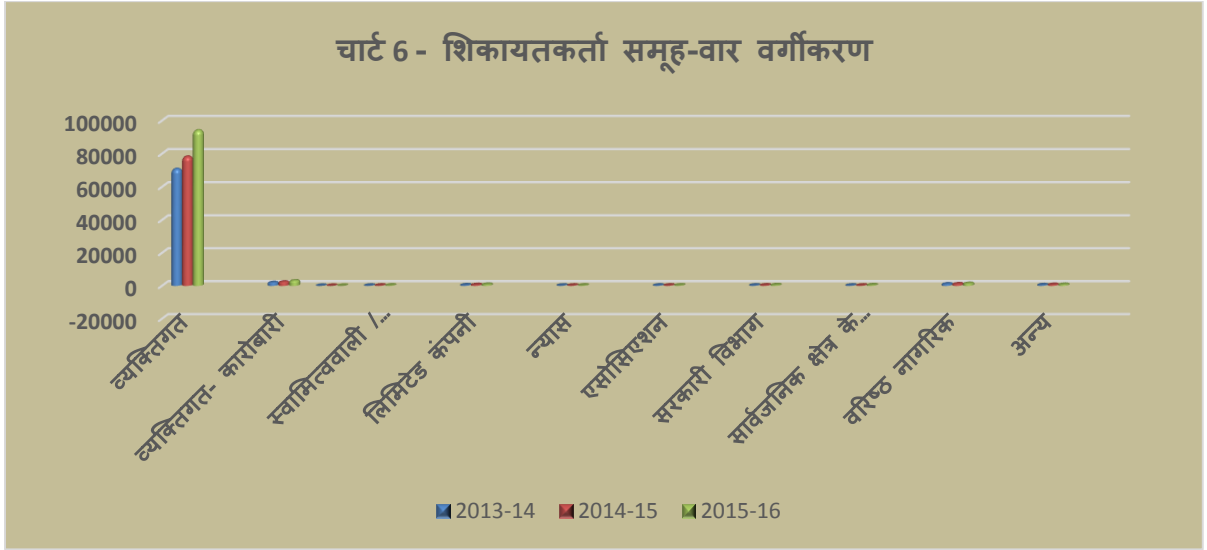
बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में डाक / फैंक्स कुरीयर/ दस्ती सुपुर्दगी जैसे प्रत्यक्ष माध्यम से शिकायते प्राप्त होने का प्रमाण भले ही ज्यादा रहा हो, लेकिन पिछले कई वर्षों से इस माध्यम से शिकायतें दर्ज करने की प्रवृत्ति में कमी आई है। वर्ष 2013-14 में यह प्रमाण 67 प्रतिशत था, जो वर्ष 2015-16 में घटकर 51 प्रतिशत हुआ। पिछले वर्ष की तुलना में इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से दायर की गयी शिकायतों का अनुपात 62 प्रतिशत से बढ़ा और वर्ष 2015-16 में शिकायतों की संख्या में वृद्धि का यह प्रमुख कारण भी रहा।

**शिकायतकर्ता समूह-वार वर्गीकरण**

2.5 'व्यक्तिगत बैंक ग्राहक' बैंकिंग लोकपाल योजना का प्रमुख लक्ष्य समूह है। इस वर्ष के दौरान 93.06% प्रतिशत शिकायतें वरिष्ठ नागरिकों सहित वैयक्तिक ग्राहकों से प्राप्त हुई। समाज के विभिन्न वर्गों से प्राप्त शिकायतों के अलग-अलग आंकड़े तालिका 6 और चार्ट-6 में दर्शाये गये हैं।

**तालिका 6 - शिकायतकर्ता समूह-वार वर्गीकरण**

	प्राप्त शिकायतें		
	2013-14	2014-15	2015-16
व्यक्तिगत	70913 (92.6%)	78353 (92%)	94186 (91.54%)
व्यक्तिगत-कारोबारी	2163 (2.87%)	2566 (3%)	3312 (3.22%)
स्वामित्ववाली /भागीदारी फर्म	151 (0.2%)	255 (0.3%)	310 (0.3%)
लिमिटेड कंपनी	510 (0.7%)	699 (0.8%)	936 (0.91%)
न्यास	184 (0.2%)	224 (0.3%)	288 (0.28%)
एसोसिएशन	297 (0.4%)	281 (0.3%)	316 (0.31%)
सरकारी विभाग	287 (0.4%)	376 (0.4%)	561 (0.54%)
सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम	266 (0.3%)	234 (0.3%)	524 (0.51%)
वरिष्ठ नागरिक	1229 (1.6%)	1318 (1.55%)	1569 (1.52%)
अन्य	573 (0.73%)	825 (0.97%)	892 (0.87%)
<b>कुल</b>	<b>76573</b>	<b>85131</b>	<b>102894</b>



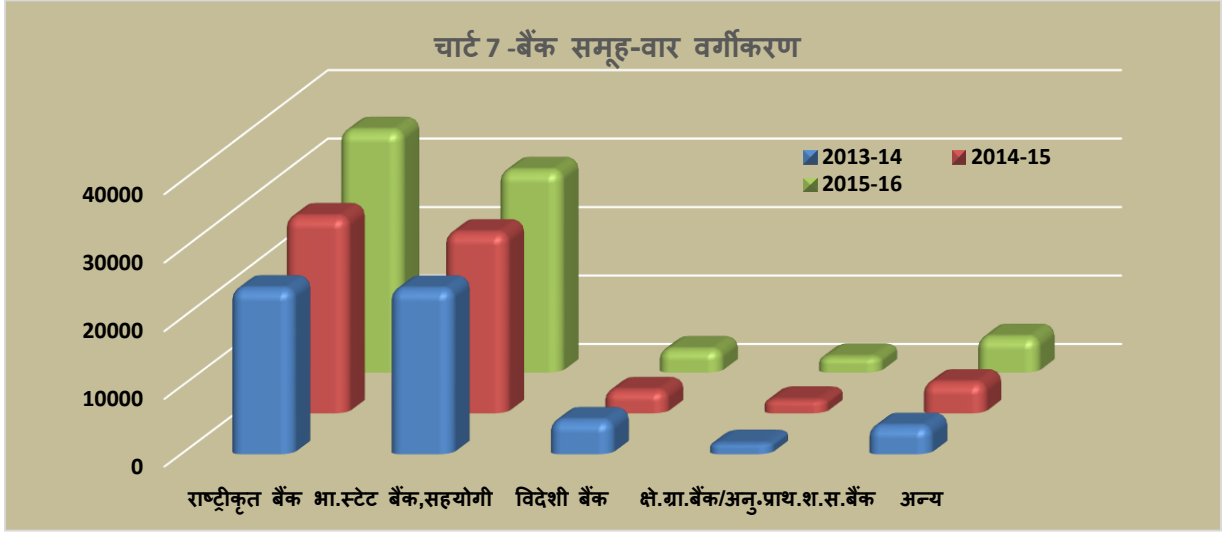
### बैंक समूह-वार वर्गीकरण

2.6 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त बैंक समूह-वार शिकायतों का वर्गीकरण तालिका 7 और चार्ट- 7 में दर्शाया गया है।

तालिका 7 बैंक समूह-वार वर्गीकरण

बैंक समूह				% बदलाव (वर्ष -दर- वर्ष)
	2013-14	2014-15	2015-16	
राष्ट्रीयकृत बैंक	24391 (32%)	28891 (34%)	35447 (35%)	22.7%
भा. स्टेट बैंक और उसके सहयोगी बैंक	24367 (32%)	26529 (31%)	29585 (29%)	11.5%
निजी क्षेत्र के बैंक	17030 (22%)	19773 (23%)	26931 (26%)	36.2%
विदेशी बैंक	5016 (6.5%)	3406 (4%)	3413 (3%)	0.2%
क्षे. ग्रा. बैंक/ अनुसूचित प्राथमिक शहरी सहकारी बैंक	1590 (2%)	1966 (2%)	2293 (2%)	16.6%
अन्य	4179 (5.5%)	4566 (6%)	5225 (5%)	14.5%
<b>कुल</b>	<b>76573</b>	<b>85131</b>	<b>102894</b>	





प्राप्त हुई कुल शिकायतों में सरकारी क्षेत्र के बैंकों के खिलाफ प्राप्त शिकायतों का प्रमाण 64 प्रतिशत रहा। इनमें से 29 प्रतिशत शिकायतें भारतीय स्टेट बैंक और उसके सहयोगी बैंकों से खिलाफ थीं। कुल शिकायतों में निजी क्षेत्र के बैंकों खिलाफ प्राप्त शिकायतों का प्रमाण 26 प्रतिशत था, तो विदेशी बैंकों के बारे में यह प्रमाण 3% प्रतिशत रहा।

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक और अनुसूचित शहरी सहकारी बैंकों के खिलाफ प्राप्त शिकायतों का प्रमाण 2 प्रतिशत रहा। बैंकेतर इकाइयों के खिलाफ प्राप्त शिकायतों का प्रमाण 5 प्रतिशत रहा; लेकिन वे बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत नहीं आते हैं।

पिछले वर्ष की तुलना में सरकारी क्षेत्र के बैंकों के खिलाफ प्राप्त शिकायतों में 17 प्रतिशत वृद्धि हुई जबकि निजी क्षेत्र के बैंकों के खिलाफ प्राप्त शिकायतों में 36 प्रतिशत वृद्धि हुई, हालांकि विदेशी बैंकों के बारे में वृद्धि का प्रमाण बहुत ही नगण्य, 0.2 प्रतिशत रहा।

वर्ष 2015-16 के दौरान प्राप्त शिकायतों के बैंक-वार (अनुसूचित वाणिज्य बैंक) और शिकायत श्रेणी-वार अलग-अलग आँकड़े अनुबंध V में दिये गये हैं।

\*\*\*\*\*

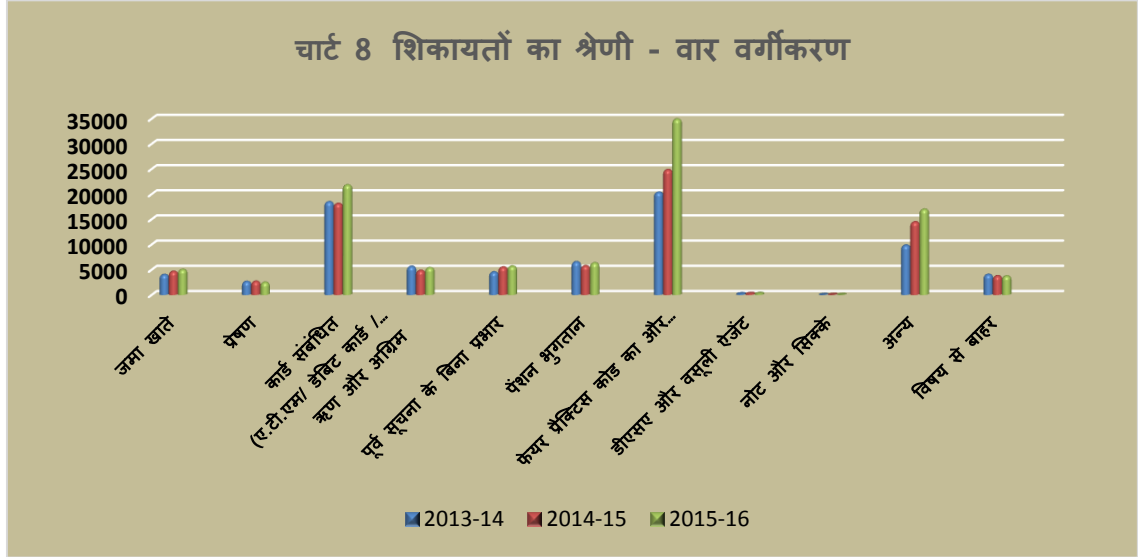
### 3. संचालित शिकायतों का स्वरूप

3.1. बैंकिंग लोकपाल योजना में शिकायतों के 27 आधार दिए हैं। इन आधारों पर प्राप्त शिकायतों को नीचे दी गयी तालिका में दर्शाये गये शीर्षकों के अंतर्गत एक व्यापक श्रेणी में शामिल किया है। तालिका 8 और चार्ट 8 में पिछले तीन वर्षों के दौरान प्राप्त कुल शिकायतों के साथ इन प्रमुख श्रेणियों के अंतर्गत प्राप्त शिकायतों का अनुपात दर्शाया गया है।

तालिका- 8 - शिकायतों का श्रेणीवार वर्गीकरण

	प्राप्त शिकायतों की संख्या		
	2013-14	2014-15	2015-16
जमा खाते	4032 (5.3%)	4661 (5.5%)	5046 (4.9%)
प्रेषण	2659 (3.5%)	2700 (3.2%)	2494 (2.4%)
एटीएम/डेबिट कार्ड	10714 (14%)	10651 (12.5%)	13081 (12.7%)
क्रेडिट कार्ड	7760 (10%)	7472 (8.7%)	8740 (8.5%)
ऋण और अग्रिम	5655 (7.4%)	4846 (5.7%)	5399 (5.3%)
पूर्व सूचना दिये बिना प्रभार लगाना	4547 (5.9%)	5510 (6.5%)	5705 (5.5%)
पेंशन का भुगतान	6555 (8.5%)	5777 (6.8%)	6342 (6.2%)
किए गये वादों को निभाने में असफलता / फेयर प्रैक्टिस/बीसीएसबीआई कोड का अनुपालन न करना	20368 (26.6%)	24850 (29.2%)	34928 (33.9%)
डीएसए और वसूली एजेंट	295 (0.4%)	347 (0.4%)	357 (0.3%)
नोट और सिक्के	63 (0.1%)	61 (0.1%)	63 (0.1%)
अन्य	9861 (12.9%)	14482 (17%)	16988 (16.5%)
विषय से इतर	4064 (5.3%)	3774 (4.4%)	3751 (3.7%)
<b>कुल</b>	<b>76573</b>	<b>85131</b>	<b>102894</b>

कोष्ठकों में दिये गये आँकड़े संबंधित वर्षों में प्राप्त कुल शिकायतों का प्रतिशत दर्शाते हैं।



**3.2** वर्ष 2015-16 में प्राप्त शिकायतों की श्रेणी में, किये गये वादे न निभाना / फेयर प्रैक्टिस कोड / बीसीएसबीआई कोड का अनुपालन न करने संबंधी श्रेणी की शिकायतों का प्रमाण 33.9 प्रतिशत था जो शिकायतों की अन्य श्रेणियों से ज्यादा रहा । इससे यह बात अधोरेखित होती है कि, अपने ग्राहकों के साथ किये वादे निभाने की ओर ध्यान देना तथा अग्रणी कर्मचारियों को फेयर प्रैक्टिस कोड / बीसीएसबीआई कोड समझाने के लिए यथोचित प्रशिक्षण देना बैंकों के लिए जरूरी है ।

**3.3** कार्ड से संबंधित शिकायतों की मात्रा कुल शिकायतों में 21.2 प्रतिशत थीं जो शिकायतों की श्रेणी में दूसरी सबसे बड़ी श्रेणी थी । प्रतिशत के हिसाब से देखें तो कुल शिकायतों में कार्ड से संबंधित शिकायतों का प्रतिशत पिछले वर्ष के मुकाबले बरकरार रहा । परंतु शिकायतों का वास्तविक आँकड़ा वर्ष 2015-16 के दौरान 3698 से बढ़ गया ।

कार्ड से संबंधित कुल 21821 शिकायतों में से 13081 शिकायतें एटीएम/ डेबिट कार्ड से संबंधित थीं (प्राप्त शिकायतों के 12.7 %)। इनमें से 8259 शिकायतें एटीएम मशीन से पैसे निकालने में असफलता से संबंधित थी , जिनमें मशीन से कम राशि निकलना या राशि ही न निकलना जैसी स्थितियाँ शामिल है। एटीएम मशीन से धोखाधड़ी से पैसे निकालने की शिकायतें भी इसमें शामिल हैं । जबकि 8740 शिकायतें क्रेडिट कार्ड परिचलनों से संबंधित थी (प्राप्त शिकायतों के 8.5%) । क्रेडिट कार्ड से संबंधित शिकायतों के प्रमुख कारण इस प्रकार है : मांगे बिना गये कार्ड जारी करना, न मांगी गयी बीमा पॉलिसियाँ जारी करना और कार्ड के प्रभारों के साथ ही बीमा प्रीमियम की राशि वसूलना, 'फ्री' कार्ड का प्रस्ताव देकर भी वार्षिक फीस वसूलना, फोन पर ही ऋण मंजूर करना, गलत बिल

लगाना, टेलीफोन पर ही गलत बिलों के निपटान का प्रस्ताव देना, कार्ड धारक की मृत्यु के बाद बीमे के दावों को नहीं निपटाना, बहुत भारी प्रभार, वसूली एजेंटों का अनुचित व्यवहार, क्रेडिट इन्फार्मेशन कंपनियों को बैंकों द्वारा गलत क्रेडिट सूचना देना, आदि ।

**3.4** कुल शिकायतों में से 5.3% शिकायतें 'ऋण और अग्रिमों' से संबंधित थी । इन शिकायतों के प्रमुख कारण इस प्रकार हैं : ऋण मंजूर न करना / विलंब से मंजूर करना, अतिरिक्त दर से ब्याज लगाना, स्वामित्व विलेख [ टाइटल डीड ] न लौटाना, 'कोई देयता नहीं' प्रमाणपत्र जारी न करना, शिक्षा ऋण, क्रेडिट इन्फार्मेशन कंपनी को गलत / विलंब से रिपोर्ट करना, आदि ।

**3.5** पेंशन के बारे में प्राप्त शिकायतों की मात्रा कुल शिकायतों में 6.2% रही । पेंशन का विलंब से भुगतान, पेंशन गणना में गलतियाँ, पेंशन भोक्ता की मृत्यु के बाद पेंशन को परिवार पेंशन में बदलने में कठिनाई, बैंकों द्वारा पेंशनरों के साथ सहयोग न करना, आदि जैसे प्रमुख कारणों से यह शिकायतें प्राप्त हुईं।

**3.6** शिकायतों का एक प्रमुख हिस्सा 'पूर्व सूचना दिये बिना प्रभार लगाने' से संबंधित शिकायतों का रहा। इस श्रेणी में 5.5 % शिकायतें प्राप्त हुईं । ये शिकायतें मुख्यतः खाते में न्यूनतम राशि न रखने से संबंधित प्रभार, प्रक्रिया शुल्क, ऋण का समय से पहले भुगतान करने पर दंड, चेक संग्रहण प्रभार से संबंधित थीं ।

**3.7** प्राप्त शिकायतों में 'जमा खातों' से संबंधित शिकायतों की श्रेणी का हिस्सा 4.9% रहा । खातेदारों के खातों में राशियाँ जमा करने में विलंब, या राशियाँ जमा ही न करना, जमाराशि का भुगतान न करना, बैंक के पास रखे गये बचत, चालू अथवा अन्य प्रकार के खाते में देय ब्याज दरों के मामले में भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशों का, यदि कोई हों, पालन न करना, आदि इस श्रेणी में प्राप्त शिकायतों के मुख्य कारण रहे ।

**3.8** आंतरिक प्रेषणों का भुगतान न करना / विलंब से करना, चेक, ड्राफ्ट, बिलों, आदि का भुगतान न करना अथवा भुगतान में अत्यधिक विलंब करना, आदि 'प्रेषण' श्रेणी के अंतर्गत प्राप्त 2.4% शिकायतों के प्रमुख कारण थे।

**3.9** जो शिकायतें उपरोल्लिखित किसी भी प्रकार में शामिल नहीं कि जा सकती ऐसी शिकायतों को 'अन्य' श्रेणी में शामिल किया गया है । ये शिकायतें इस प्रकार की थीं : निर्धारित समय का पालन न करना, बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने में विलंब, भारतीय रिज़र्व बैंक / सरकार के निर्देशानुसार कर की राशियाँ स्वीकार करने से मना करना या विलंब से स्वीकार करना, सरकारी प्रतिभूतियों की परिपक्वता राशि जारी करने से या उससे संबंधित काम करने से

मना कर देना अथवा उसमें विलंब करना, भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों की अवहेलना करना, आदि । इनकी मात्रा कुल प्राप्त शिकायतों में 16.5% थी ।

**3.10** 'विषय से इतर' श्रेणी में वर्गीकृत शिकायतें ऐसी शिकायतें हैं जो बैंकिंग लोकपाल योजना में निर्दिष्ट शिकायतों के आधार पर नहीं होती हैं । वर्ष के दौरान इस श्रेणी में प्राप्त शिकायतों की मात्रा कुल शिकायतों के 3.7% थी । बैंकिंग लोकपाल योजना किस प्रकार की शिकायतों पर लागू होती है, इसके बारे में जनता में अनभिज्ञता, यह इसका प्रमुख कारण रहा ।

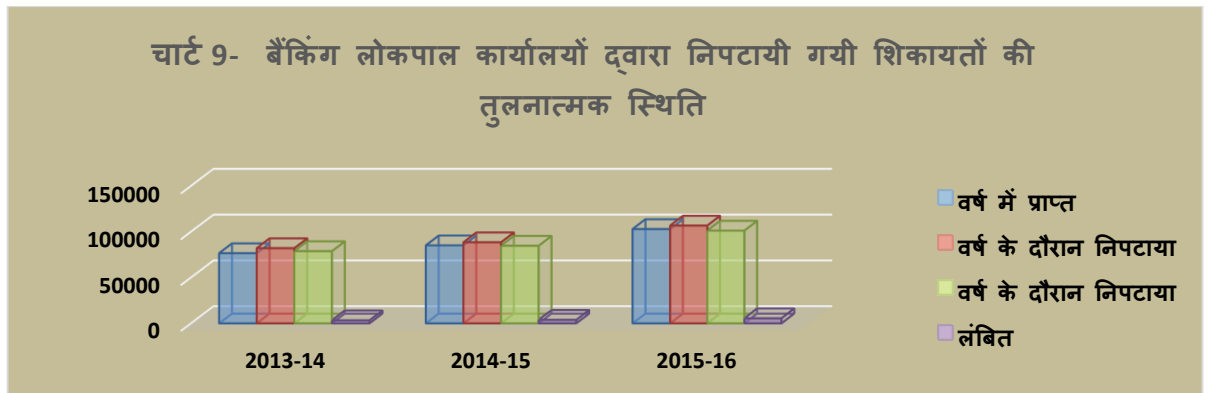
\*\*\*\*\*

## 4. शिकायतों का निपटान

4.1 इस वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने पिछले वर्ष की अनिर्णीत 3778 शिकायतों को मिलाकर कुल 106672 शिकायतों पर कार्रवाई की। बैंकिंग लोकपाल योजना लागू होने से लोकपालों द्वारा कार्रवाई की गयी शिकायतों का यह सर्वाधिक आँकड़ा है। योजना लागू होने के बाद पहली बार शिकायतों की संख्या 1 लाख के आँकड़े को पार कर गयी है। प्राप्त शिकायतों की संख्या में इतनी भारी वृद्धि होने के बावजूद बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने दिनांक 30 जून 2016 तक 101148 (95%) शिकायतों का निपटान किया। नीचे दी गयी तालिका 9 और चार्ट 9 में बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा शिकायतों के निपटान की तुलनात्मक स्थिति दर्शायी गयी है।

तालिका - 9 - बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा शिकायतों के निपटान की तुलनात्मक स्थिति

शिकायतों की संख्या	वर्ष		
	2013-14	2014-15	2015-16
वर्ष के दौरान प्राप्त	76573	85131	102894
पिछले वर्ष कि अनिर्णीत शिकायतें	5479	3307	3778
वर्ष के दौरान कार्रवाई की गयी शिकायतें	82052	88438	106672
वर्ष के दौरान निपटायी गयी शिकायतें	78745	84660	101148
निपटान की दर (%)	96%	96%	95%
वर्ष के अंत में अनिर्णीत शिकायतें	3307	3778	5524



वर्ष 2015-16 के दौरान निपटायी गयी शिकायतों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार स्थिति नीचे तालिका 10 में दर्शायी गयी है।

तालिका 10 - वर्ष 2015-16 दौरान निपटायी गयी शिकायतों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार स्थिति

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	वर्ष के प्रारंभ में अनिर्णीत शिकायतें	वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतें	कार्रवाई की गयी शिकायतें	निपटायी गयी शिकायतें	वर्ष के अंत में अनिर्णीत शिकायतें	निपटान की दर
अहमदाबाद	0	5909	5909	5909	0	100.00%
बेंगलुरु	174	5119	5293	5162	131	97.53%
भोपाल	1078	5748	6826	6610	216	96.84%
भुवनेश्वर	6	3050	3056	3048	8	99.74%
चंडीगढ़	63	4571	4634	4593	41	99.12%
चेन्नै	87	8645	8732	8616	116	98.67%
गुवाहाटी	16	1328	1344	1307	37	97.25%
हैदराबाद	122	5910	6032	5695	337	94.41%
जयपुर	5	4664	4669	4437	232	95.03%
कानपुर	589	9621	10210	8753	1457	85.73%
कोलकाता	71	4846	4917	4639	278	94.35%
मुंबई	402	12333	12735	11848	887	93.03%
नई दिल्ली	932	22554	23486	21902	1584	93.26%
पटना	125	5003	5128	5035	93	98.19%
तिरुवनंतपुरम	108	3593	3701	3594	107	97.11%
<b>कुल</b>	<b>3778</b>	<b>102894</b>	<b>106672</b>	<b>101148</b>	<b>5524</b>	<b>95%</b>

#### शिकायतों का निपटान : स्वीकार्य/अस्वीकार्य

4.2 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों को स्वीकार्य और अस्वीकार्य इन दो श्रेणियों में वर्गीकृत किया जाता है। जो शिकायतें बैंकिंग लोकपाल योजना के खंड 8 में निर्दिष्ट श्रेणियों में नहीं आतीं और ऐसी शिकायतें, जिनके दायर करने में उक्त योजना के खंड 9 में निर्धारित प्रक्रिया का पालन नहीं किया जाता उन्हें 'अस्वीकार्य' शिकायतों के रूप में वर्गीकृत किया जाता है। अन्य सभी शिकायतों को स्वीकार्य होती है और इन पर बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के प्रावधानों के अनुसार कार्रवाई की जाती है।

अस्वीकार की गयी शिकायतें उनकी अस्वीकृति का कारण बताते हुए शिकायतकर्ताओं को लौटायी जाती हैं और यदि वे उक्त योजना के खंड 8 में निर्धारित आधार पर हों, तो निर्धारित क्रियाविधि का पालन करते हुए दोबारा भेजने के लिए उनसे अनुरोध किया जाता है।

## बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16

बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त अस्वीकार्य शिकायतों की भारी मात्रा का एक कारण यह है कि आम बैंक ग्राहकों का इस योजना में भारी विश्वास है। लेकिन इस योजना के प्रावधानों के बारे में उनमें जागरूकता की कमी है।

लोगों के बीच एक आम भावना है कि बैंक के पास शिकायत करते हुए उसकी एक प्रतिलिपि बैंकिंग लोकपाल कार्यालय को भेजने से ही शिकायत को तुरंत निपटाया जाता है। बैंकिंग लोकपाल कार्यालय में प्राप्त होने वाली 'प्रथम स्वरूप' (अर्थात्, बैंक शाखा से पहले संपर्क किये बिना बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में सीधे की गई शिकायत) की शिकायतों की भारी संख्या का यह एक प्रमुख कारण है।

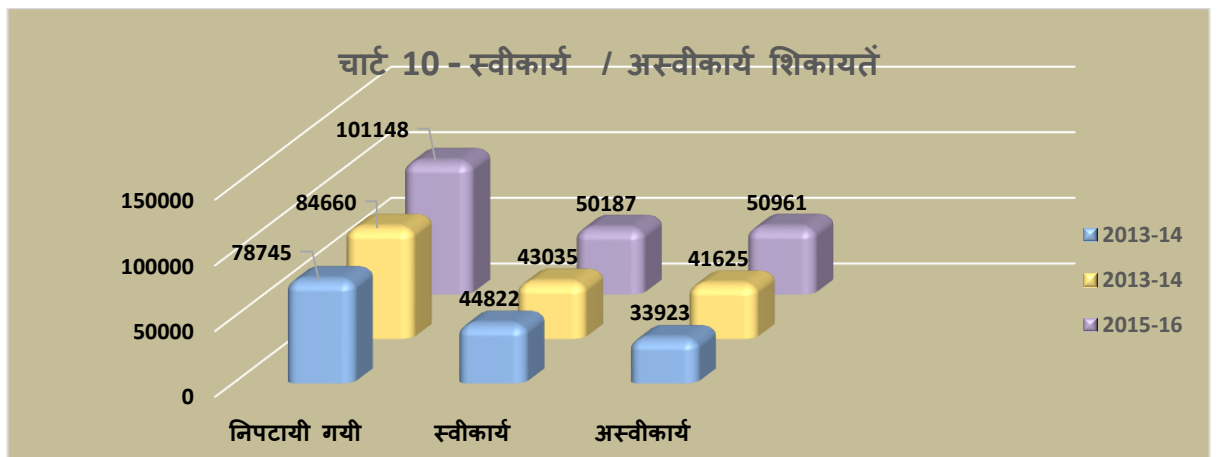
बैंकिंग लोकपाल कार्यालय, नई दिल्ली के कार्य क्षेत्र में शिकायतों की संख्या में अचानक उछाल के कारणों का पता करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक ने जो अध्ययन किया उससे इस तथ्य पर प्रकाश पड़ता है कि लोगों का बैंकिंग लोकपाल योजना में पूरा भरोसा है। (कृपया देखें : बॉक्स -1; बैंकिंग लोकपाल कार्यालय, नई दिल्ली में शिकायतों में आये उछाल पर अध्ययन )

तालिका 11 और चार्ट 10 में पिछले 3 वर्षों के दौरान लोकपाल कार्यालयों द्वारा निपटायी गयी स्वीकार्य और अस्वीकार्य शिकायतों की संख्या दर्शायी गयी है। कुल 101148 शिकायतों में से 50% शिकायतें ही स्वीकार्य थीं।

### तालिका 11 - स्वीकार्य / अस्वीकार्य शिकायतें

	2013-14	2014-15	2015-16
निपटायी गयी शिकायतें	78745	84660	101148
स्वीकार्य	44822 (57%)	43035 (51%)	50187 (50%)
अस्वीकार्य	33923 (43%)	41625 (49%)	50961 (50%)

(कोष्ठकों में दिये गये आँकड़े निपटायी गयी शिकायतों की संख्या का प्रतिशत दर्शाती हैं)





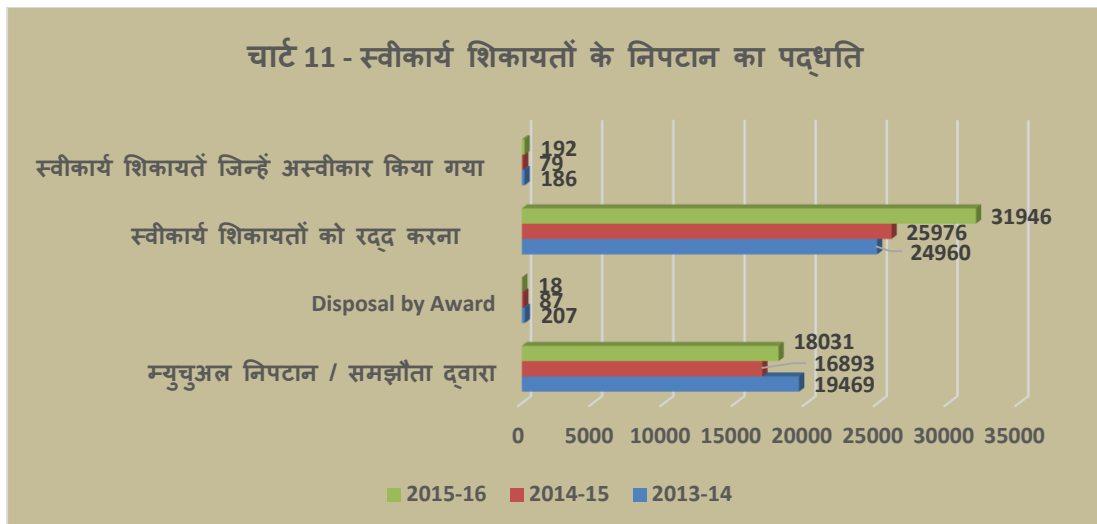
**स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका**

4.3 बैंकिंग लोकपाल योजना का उद्देश्य विवाद का समझा बूझाकर और मध्यस्थता करते हुए सौहार्दपूर्ण समाधान ढूँढने में सहायता करना है, ताकि बैंक और ग्राहक के बीच रिश्ता बरकरार रहे। यह योजना शिकायतों के निवारण के लिए यथासंभव किसी को हानी न पहुंचानेवाला तरीका आजमाती है। फलस्वरूप, बैंकिंग लोकपाल को बहुत कम अधिनिर्णय जारी करने पड़ते हैं। उक्त योजना के खंड 7 (2) के अधीन बैंकिंग लोकपाल शिकायतों का समाधान, समझौता अथवा सहमति से बैंक और शिकायतकर्ता के बीच मध्यस्थता करते हुए समाधान के माध्यम से अथवा योजना के अनुसार अधिनिर्णय जारी करते हुए कर सकते हैं। जब शिकायत के समाधान में किये गये मध्यस्थता तथा समझौते के सारे प्रयास विफल होते हैं, तब बैंकिंग लोकपाल अपना अधिनिर्णय देते हैं। नीचे दी गयी तालिका 12 और चार्ट 11 में स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का तरीका दर्शाया गया है।

**तालिका - 12 - स्वीकार्य शिकायतों के निपटान का पद्धति**

स्वीकार्य शिकायतों का निपटान	2013-14	2014-15	2015-16
पारस्परिक समझौते/सहमति के जरिए	19469 (43.5%)	16893 (39.3%)	18031 (35.93%)
अधिनिर्णय जारी करते हुए	207 (0.5%)	87 (0.2%)	18 (0.04%)
स्वीकार्य शिकायतें जिन्हें खारिज किया गया	24960 (55.6%)	25976 (60.3%)	31946 (63.65%)
वापस ली गयी स्वीकार्य शिकायतें	186 (0.4%)	79 (0.2%)	192 (0.38%)
निपटायी गयी कुल स्वीकार्य शिकायतें	44822	43035	50187

(कोष्ठकों में दिये गये आँकड़े स्वीकार्य शिकायतों का प्रतिशत दर्शाते हैं)



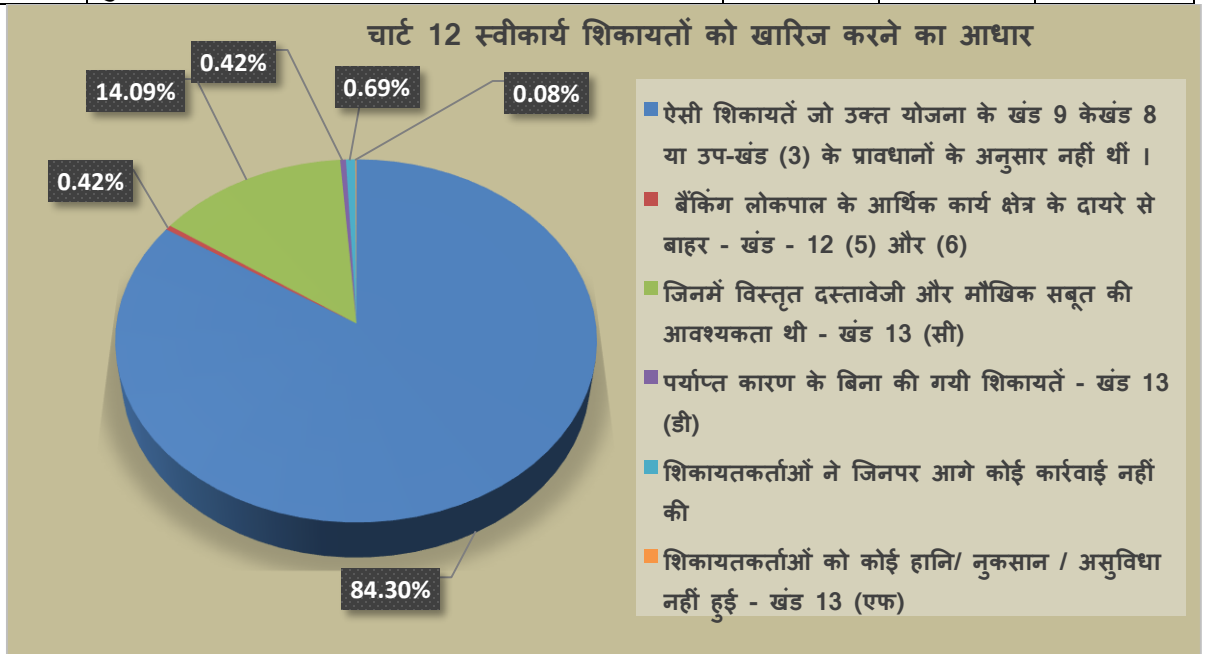
प्राप्त शिकायतों में से 35.93% शिकायतें पारस्परिक सहमति से निपटायी गयीं; केवल 0.1 % शिकायतों में अधिनिर्णय जारी हुए ; 63.65% शिकायतें खारिज की गयी; 0.38% शिकायतें शिकायतकर्ताओं ने वापस लीं।

#### स्वीकार्य शिकायतों को खारिज करने के आधार

4.4 स्वीकार्य शिकायतों को खारिज करने के आधार और कुल शिकायतों के साथ अनुपात तालिका 13 और चार्ट 12 में प्रस्तुत किया गया है।

तालिका - 13 - स्वीकार्य शिकायतों को खारिज करने के आधार

क्रम सं.		अस्वीकार शिकायतें	अस्वीकार शिकायतों %	कुल शिकायतोंसे%
1.	ऐसी शिकायतें जो उक्त योजना के खंड 9 के उप-खंड (3) के प्रावधानों के अनुसार नहीं थीं ।	26929	84.30%	26.17%
2.	बैंकिंग लोकपाल के आर्थिक कार्य क्षेत्र के दायरे से बाहर - खंड - 12 (5) और (6)	135	0.42%	0.13%
3.	जिनमें विस्तृत दस्तावेजी और मौखिक सबूत की आवश्यकता थी - खंड 13 (सी)	4501	14.09%	4.37%
4.	पर्याप्त कारण के बिना की गयी शिकायतें - खंड 13 (डी)	136	0.42%	0.13%
5.	शिकायतकर्ताओं ने जिनपर आगे कोई कार्रवाई नहीं की	219	0.69%	0.21%
6.	शिकायतकर्ताओं को कोई हानि/ नुकसान / असुविधा नहीं हुई - खंड 13 (एफ)	26	0.08%	0.03%
7.	<b>कुल</b>	<b>31946</b>		



**अस्वीकार्य शिकायतें**

4.5 अस्वीकार्य शिकायतों का कारण और वर्ष में प्राप्त कुल शिकायतों के साथ उनका प्रतिशत तालिका 14 में दर्शाया गया है ।

**तालिका -14 - अस्वीकार्य शिकायतें**

क्रम सं.	कारण	शिकायतों की संख्या	अस्वीकार्य शिकायतोंसे %	कुल शिकायतोंसे %
1.	ऐसी शिकायतें जो खंड 8 के दायरे से बाहर थीं	6360	12.48%	6.18%
2.	खंड 7 (1) और खंड 9 (1) में यथा परिभाषित लोकपाल कार्यालय के प्रादेशिक क्षेत्र से बाहरी क्षेत्रों से प्राप्त शिकायतें	6459	12.67%	6.28%
3.	खंड 3(5) में यथा परिभाषित बैंकों के अलावा अन्य इकाइयों के खिलाफ प्राप्त शिकायतें	1712	3.36%	1.66%
4.	खंड 9 (2) में यथा परिभाषित तरीके से दायर नहीं की गयी शिकायतें	11430	22.43%	11.11%
5.	खंड 9 (2) में यथा अपेक्षित, ऐसी शिकायतें जहाँ शिकायतकर्ता ने शिकायत निवारण के लिए पहले बैंक से संपर्क नहीं किया (प्रथम स्वरूप शिकायतें)	13571	26.63%	13.19%
6.	समय बाधित शिकायतें - खंड 9 (3) (ख)	450	0.88%	0.44%
7	पहले जिस शिकायत पर कार्रवाई की गयी थी अथवा जिसे निपटाया गया था उसी कारण को लेकर दोबारा की गयी शिकायत खंड 9 (3) (ग)	8155	16.00%	7.93%
8	ऐसी शिकायतें जिनके बारे में किसी न्यायालय, लवाद अथवा किसी अर्बीट्रेटर अथवा किसी अन्य मंच पर पहले से ही कोई कार्रवाई चल रही हो खंड 9(3)(घ)	1125	2.21%	1.09%
9	मामूली स्वरूप की शिकायतें (FRIVOLOUS/VEXATIOUS)	26	0.05%	0.03%
10	ऐसी शिकायतें जिनकी इंडियन लिमिटेड एक्ट - 1963 के अंतर्गत निर्धारित समय सीमा समाप्त हो चुकी है । खंड 9 (3) (च)	198	0.39%	0.19%
11	नीतिगत और विविध मामले से संबंधित अन्य शिकायतें जो बैंकिंग लोकपाल योजना के दायरे में नहीं आते और जिन्हें भारतीय रिज़र्व बैंक/अन्य विनियामक विभागों को भेजा गया ।	1475	2.89%	1.43%
	<b>कुल शिकायतें</b>	<b>50961</b>		

**बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16**

**4.6 प्रथम स्वरूप [ फर्स्ट रीसोर्ट ] शिकायतें** - बैंकिंग लोकपाल योजना के खंड 9 (3) (क) के अनुसरण में शिकायतकर्ता को अपनी शिकायत के निवारण के लिए सबसे पहले संबंधित बैंक शाखा से संपर्क करना जरूरी है। यदि बैंक एक माह के भीतर शिकायत का जवाब नहीं देती है अथवा बैंक के जवाब से शिकायतकर्ता संतुष्ट नहीं है, तो वह बैंकिंग लोकपाल कार्यालय से संपर्क कर सकता है। जब शिकायतकर्ता बैंक से संपर्क किये बिना सीधे ही लोकपाल कार्यालय से संपर्क करता है तब इस प्रकार की शिकायत को 'प्रथम स्वरूप [ फर्स्ट रीसोर्ट ] शिकायत' कहा जाता है और बैंकिंग लोकपाल उसे अस्वीकार कर देता है। बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ऐसी शिकायतें यथोचित कार्रवाई के लिए अनिवार्यतः संबंधित बैंक को भेज देता है। वर्ष के दौरान प्राप्त कुल शिकायतों में से 13% शिकायतें प्रथम स्वरूप की शिकायतें थीं।

भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध ऑनलाइन शिकायत फार्म पर प्राप्त प्रथम स्वरूप शिकायतें संबंधित बैंक को ऑनलाइन भेजी जाती हैं। वर्ष के दौरान 12312 प्रथम स्वरूप शिकायतें इस माध्यम से प्राप्त हुईं जिन्हें संबंधित बैंकों के पास भेजा गया। बैंकिंग लोकपाल कार्यालय में प्रत्यक्ष रूप से या पोस्ट / फैंक्स / कूरियर द्वारा भेजी गयी इस प्रकार की शिकायतें भी ऑनलाइन माध्यम से संबंधित बैंको को भेजी जाती हैं। वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने इस माध्यम से 3140 प्रथम स्वरूप शिकायतें संबंधित बैंकों के पास भेजी।

**बैंक-वार स्वीकार्य और अस्वीकार्य शिकायतें**

4.7 तालिका 15 में बैंक-वार स्वीकार्य और अस्वीकार्य शिकायतों की स्थिति दर्शायी गयी है।

**तालिका 15- बैंक-वार स्वीकार्य और अस्वीकार्य शिकायतें**

बैंक का नाम	निपटायी गयी कुल शिकायतें	स्वीकार्य	अस्वीकार्य
भारतीय स्टेट बैंक	25638	14598	11040
स्टेट बैंक ऑफ बीकानेर एंड जयपुर	1197	852	345
स्टेट बैंक ऑफ हैदराबाद	744	555	189
स्टेट बैंक ऑफ मैसूर	361	237	124
स्टेट बैंक ऑफ पटियाला	767	425	342
स्टेट बैंक ऑफ त्रावणकोर	837	479	358
इलाहाबाद बैंक	1168	541	627
आंध्र बैंक	1023	645	378
बैंक ऑफ बड़ौदा	3701	1710	1991
बैंक ऑफ इंडिया	3127	1644	1483
बैंक ऑफ महाराष्ट्र	647	334	313
कैनरा बैंक	3738	2060	1678

बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16

सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया	2262	1194	1068
कापरिशन बैंक	790	400	390
देना बैंक	774	382	392
इंडियन बैंक	1346	959	387
इंडियन ओवरसीज बैंक	2313	1518	795
ओरिएंटल बैंक ऑफ कॉमर्स	1039	488	551
पंजाब एंड सिंध बैंक	539	228	311
पंजाब नैशनल बैंक	4578	2232	2346
सिंडिकेट बैंक	1193	612	581
यूको बैंक	1370	761	609
यूनियन बैंक ऑफ इंडिया	2249	1141	1108
यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया	701	428	273
विजया बैंक	481	259	222
भारतीय महिला बैंक लि.	9	8	1
आईडीबीआई बैंक	1410	746	664
कैथलिक सिरियन बैंक	78	46	32
सिटी यूनियन बैंक लिमिटेड	120	87	33
फेडरल बैंक लिमिटेड	376	232	144
जम्मू एंड कश्मिर बैंक लिमिटेड	168	43	125
कर्नाटक बैंक लिमिटेड	145	74	71
करूर वैश्य बैंक लिमिटेड	238	165	73
लक्ष्मी विलास बैंक लिमिटेड	167	112	55
नैनीताल बैंक लिमिटेड	45	15	30
रत्नाकर बैंक लिमिटेड	219	86	133
साउथ इंडियन बैंक लिमिटेड	191	115	76
तमिलनाडु मर्कटाइल बैंक लिमिटेड	118	76	42
धनलक्ष्मी बैंक लिमिटेड	72	38	34
एक्सिस बैंक लिमिटेड	4861	2495	2366
बंधन बैंक	23	8	15
डेवलपमेंट क्रेडिट बैंक लिमिटेड	252	85	167
एचडीएफसी बैंक लिमिटेड	7547	3024	4523
आईसीआईसीआई बैंक लिमिटेड	7708	3578	4130
आईडीएफसी बैंक लिमिटेड	1	0	1
इंडस इंड बैंक लिमिटेड	1189	595	594
कोटक महिन्द्रा बैंक लिमिटेड	2287	1066	1221
येस बैंक लिमिटेड	481	205	276
एबी बैंक लिमिटेड	1	0	1

बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16

आबूधाबी कमर्शियल बैंक लिमिटेड	3	2	1
अमेरिकन एक्सप्रेस बैंकिंग कार्पोरेशन	155	63	92
एंटवर्प डाइमंड बैंक एनवी	2	0	2
ऑस्ट्रेलिया एंड न्यूजीलैंड बैंकिंग ग्रुप लिमिटेड	2	1	1
बैंक ऑफ अमेरिका नैशनल एसोसिएशन	4	0	4
बैंक ऑफ नोवा स्कोटिया	2	1	1
बर्कलेज बैंक पीलसी	96	38	58
बीएनपी परिबास	3	1	2
कलियन बैंक	2	0	2
सिटी बैंक एन.ए.	881	404	477
डीबीएस बैंक लि.	11	4	7
डॉइश बैंक (एशिया)	89	36	53
होंगकाँग एंड शंघाय बैंकिंग कार्पो. लि.	383	170	213
एचएसबीसी बैंक ओमन एस.ए.ओ.जी.	2	1	1
मार्शक बैंक पीएससी	2	0	2
रॉयल बैंक ऑफ स्कोटलैंड	175	52	123
सबीर बैंक	1	0	1
सोनाली बैंक	2	0	2
स्टैंडर्ड चार्टर्ड बैंक	1557	726	831
स्टेट बैंक ऑफ मॉरिशस लि.	2	1	1
दि बैंक ऑफ टोकियो मित्सुबिशी यूएफजे लि.	2	1	1
क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक	1765	841	924
अनुसूचित सहकारी बैंक	470	254	216
अन्य	5248	10	5238
<b>कुल</b>	<b>101148</b>	<b>50187</b>	<b>50961</b>

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय वार स्वीकार्य और अस्वीकार्य शिकायतें

4.8 तालिका 16 में बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार स्वीकार्य और अस्वीकार्य शिकायतों की स्थिति दर्शायी गयी है ।

तालिका-16 बैंकिंग लोकपाल कार्यालय वार स्वीकार्य और अस्वीकार्य शिकायतें

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	निपटायी गयी कुल शिकायतें	स्वीकार्य	अस्वीकार्य
अहमदाबाद	5909	2057	3852
बेंगलुरु	5165	3226	1939
भोपाल	6611	4094	2517
भुवनेश्वर	3048	1159	1889

**बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16**

चंडीगढ़	4593	2682	1911
चेन्नै	8616	6430	2186
गुवाहाटी	1308	924	384
हैदराबाद	5696	4522	1174
जयपुर	4437	3228	1209
कानपुर	8753	3066	5687
कोलकाता	4640	2837	1803
मुंबई	11845	5796	6049
नयी दिल्ली	21897	5290	16607
पटना	5035	2815	2220
तिरुवनंतपुरम	3595	2061	1534
<b>कुल</b>	<b>101148</b>	<b>50187</b>	<b>50961</b>

**जारी किये गये अधिनिर्णय**

4.9 वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने बैंकों के विरुद्ध 18 अधिनिर्णय जारी किये। इनमें से 10 अधिनिर्णयों पर बैंकों ने अमल किया। सात मामलों में बैंकों ने अपील दायर की। दिनांक 30 जून 2016 तक एक अधिनिर्णय पर अमल नहीं किया जा सका क्योंकि इसे जून माह में ही जारी किया गया था और उसके अमल में लाने का समय समाप्त नहीं हुआ था। वर्ष 2015-16 के दौरान जारी हुए अधिनिर्णयों की स्थिति तालिका 17 में दर्शायी गयी है।

**तालिका 17 - वर्ष 2015-16 में जारी किये गये अधिनिर्णयों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालय वार स्थिति**

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	जारी किये गये अधिनिर्णय
अहमदाबाद	1
बेंगलुरु	1
भोपाल	0
भुवनेश्वर	0
चंडीगढ़	2
चेन्नै	0
गुवाहाटी	1
हैदराबाद	0
जयपुर	0
कानपुर	6
कोलकाता	1
मुंबई	3
नई दिल्ली	1
पटना	2
तिरुवनंतपुरम	0
<b>कुल</b>	<b>18</b>

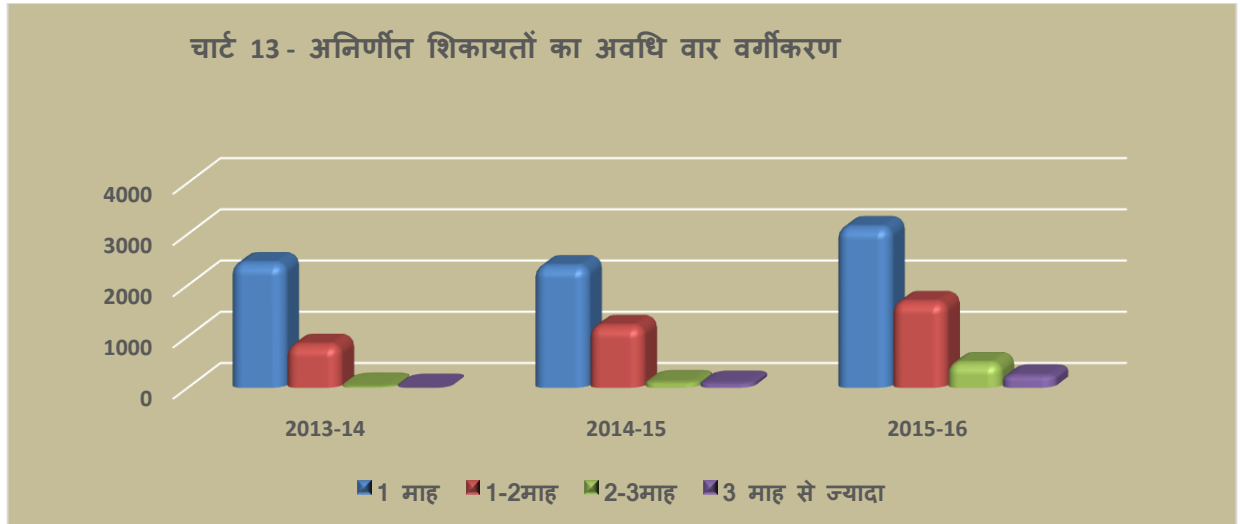
अनिर्णीत शिकायतों का अवधि वार वर्गीकरण

4.10 तालिका 18 और चार्ट 13 में अनिर्णीत शिकायतों का अवधि वार वर्गीकरण दर्शाया गया है ।

तालिका 18 - अनिर्णीत शिकायतों का अवधि वार वर्गीकरण

अवधि तक अनिर्णीत	30 जून 2014	30 जून 2015	30 जून 2016
1 माह	2432 (3%)	2375 (2.69%)	3136 (2.94%)
1-2 माह	838 (1%)	1207 (1.36%)	1675 (1.57%)
2-3 माह	36 (0.04%)	105 (0.12%)	481 (0.45%)
3 माह से अधिक	1 (0.001%)	91 (0.1%)	232 (0.22%)
कुल अनिर्णीत	3307 (4%)	3778 (4%)	5524 (5%)
कार्रवाई की गई शिकायतें	<b>82052</b>	<b>88438</b>	<b>106672</b>

( कोष्ठकों में दर्शाये गये आँकड़े संबंधित वर्षों में शिकायतों पर की गयी कार्रवाई का प्रतिशत दर्शाते हैं)



वर्ष के अंत तक बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने 95 प्रतिशत शिकायतों का निपटान किया । सभी बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में वर्ष के अंत में 5524 (5 प्रतिशत) शिकायतों पर कार्रवाई करना शेष था, इनमें से 2.94 प्रतिशत शिकायतें एक माह से कम अवधि के लिए अनिर्णीत थीं, जबकि 1.57 प्रतिशत शिकायतें एक से दो माह की अवधि तक अनिर्णीत थीं और 0.45 प्रतिशत शिकायतें दो से तीन माह की अवधि तक अनिर्णीत थीं और बाकी केवल 0.2 प्रतिशत शिकायतें तीन माह से अधिक अवधि तक अनिर्णीत थीं।



## बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16

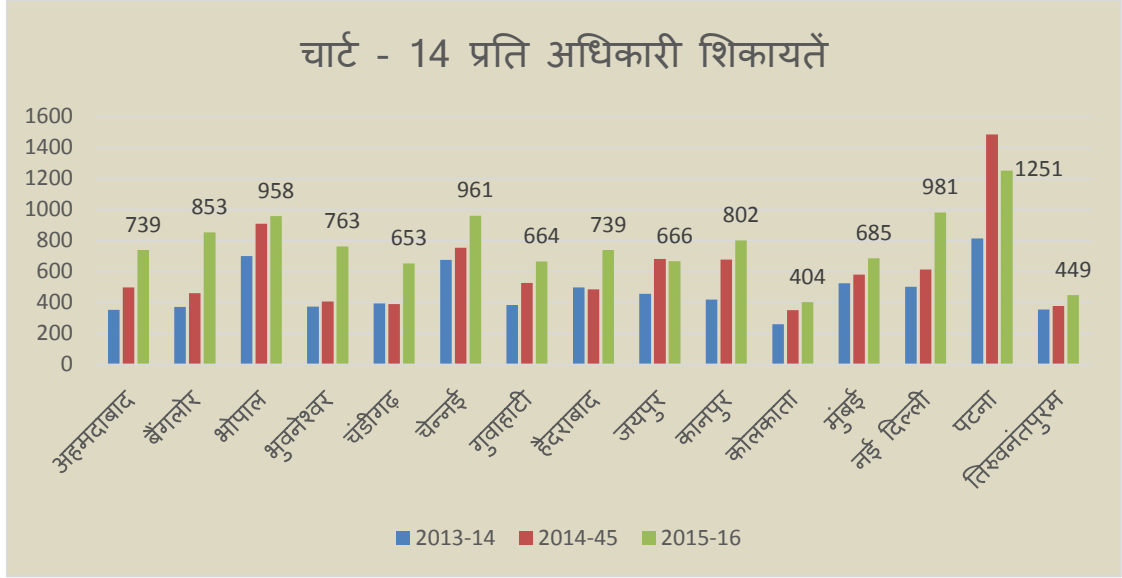
पिछले वर्ष की तुलना में इस वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों में 21 प्रतिशत वृद्धि हुई। बैंकिंग लोकपाल योजना प्रारंभ होने के बाद पहली बार ही प्राप्त शिकायतों की संख्या 1 लाख का आँकड़ा पर कर गयी है। बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की संख्या में इतनी भारी वृद्धि होने के बावजूद बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों के सघन प्रयासों के कारण 95 प्रतिशत शिकायतों का निपटारा हो सका।

### प्रति अधिकारी शिकायत

4.11 वर्ष 2015-16 के दौरान 134 डेस्क अधिकारी बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में शिकायतों पर कार्रवाई कर रहे थे। कुल मिलकर प्रति अधिकारी शिकायतों का प्रमाण 768 रहा। तालिका 19 और चार्ट 14 में संबंधित बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्रति अधिकारी शिकायतों की संख्या दर्शायी गयी है।

**तालिका - 19 - प्रति अधिकारी शिकायतें**

कार्यालय	2013-14			2014-15			2015-16		
	प्राप्त शिकायतों की संख्या	अधिकारियों की संख्या	प्रति अधिकारी शिकायतों की संख्या	प्राप्त शिकायतों की संख्या	अधिकारियों की संख्या	प्रति अधिकारी शिकायतों की संख्या	प्राप्त शिकायतों की संख्या	अधिकारियों की संख्या	प्रति अधिकारी शिकायतों की संख्या
अहमदाबाद	4588	13	353	4965	10	497	5909	8	739
बैंगलुरु	4101	11	372	4610	10	461	5119	6	853
भोपाल	4907	7	701	5451	6	909	5748	6	958
भुवनेश्वर	1498	4	374	2448	6	408	3050	4	763
चंडीगढ़	3162	8	395	3131	8	391	4571	7	653
चेन्नै	8775	13	675	8285	11	753	8645	9	961
गुवाहाटी	770	2	385	1054	2	527	1328	2	664
हैदराबाद	4477	9	497	4366	9	485	5910	8	739
जयपुर	4104	9	456	4088	6	681	4664	7	666
कानपुर	8389	20	419	8818	13	678	9621	12	802
कोलकाता	4698	18	261	5277	15	352	4846	12	404
मुंबई	9965	19	524	10446	18	580	12333	18	685
नयी दिल्ली	11045	22	502	14712	24	613	22554	23	981
पटना	3253	4	813	4456	3	1485	5003	4	1251
तिरुवनंतपुरम	2841	8	355	3024	8	378	3593	8	449
	<b>76573</b>	<b>167</b>	<b>459</b>	<b>85131</b>	<b>149</b>	<b>571</b>	<b>102894</b>	<b>134</b>	<b>768</b>



\*\*\*\*\*

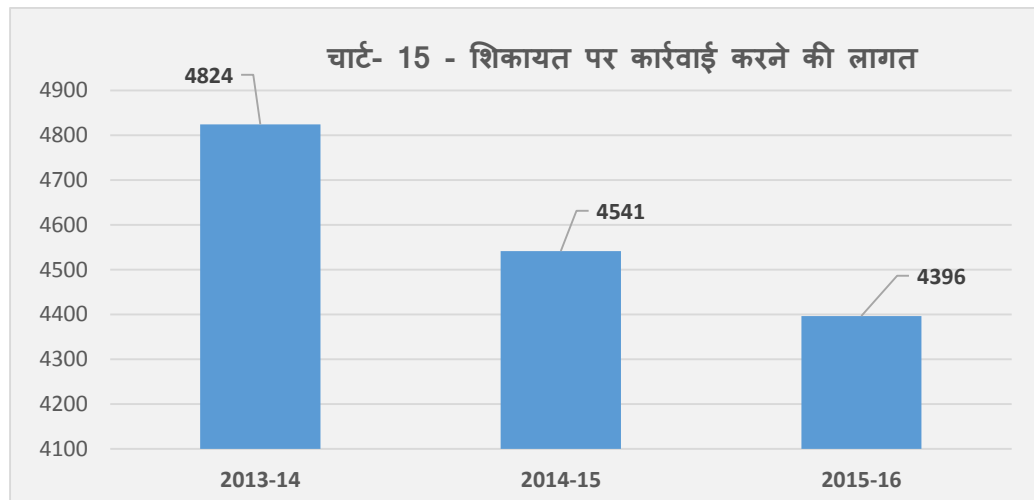
## 5. योजना चलाने की लागत

5.1 बैंकिंग लोकपाल योजना का सारा व्यय वर्ष 2006 से ही भारतीय रिज़र्व बैंक उठता रहा है। इसमें राजस्व व्यय और बैंकिंग लोकपाल योजना के प्रशासन संबंधी पूँजी व्यय भी शामिल है। राजस्व व्यय में बैंकिंग लोकपाल योजना से जुड़े स्टाफ सदस्यों का वेतन और भत्तों जैसे स्थापना व्यय और किराया, कर, बीमा, कानूनी प्रभार, डाक और तार प्रभार, मुद्रण और लेखन सामग्री व्यय, प्रचार संबंधी व्यय, मूल्य-हास और अन्य विविध मदों पर किये जाने वाले गैर-स्थापना व्यय भी शामिल है। पूँजी व्यय में फर्नीचर, बिजली के उपकरण, कंप्यूटर /उससे जुड़े उपकरण, टेलीफोन आदि उपकरण, मोटर वाहन, आदि शामिल हैं। बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा शिकायतों पर कार्रवाई करने की औसत लागत तालिका 20 और चार्ट 15 में दर्शायी गयी है।

तालिका 20 - शिकायत पर कार्रवाई करने की लागत

	2013-14	2014-15	2015-16
कुल लागत (मिलियन रुपये )	369	387	452
प्राप्त शिकायतें	76573	85131	102894
शिकायतों पर कार्रवाई करने की औसत लागत (रु.)	4824	4541	4396

बैंकिंग लोकपाल योजना चलाने की सकल लागत वर्ष 2013-14 के 369 मिलियन रुपयों से बढ़कर वर्ष 2015-16 में 452 मिलियन रुपये हो गयी है। इस अवधि के दौरान शिकायतों की मात्रा 34 फीसदी बढ़ गयी, फिर भी शिकायत पर कार्रवाई की औसत लागत 4824/- रुपयों से घटकर 4396/- रुपये हुई।



बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16

वर्ष 2015-16 के लिए बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार प्रति शिकायत लागत तालिका 21 में दर्शायी गयी है ।

तालिका- 21 - वर्ष 2015-16 में बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार प्रति शिकायत लागत

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	प्रति शिकायत लागत (रु)
अहमदाबाद	5481
बेंगलुरु	4610
भोपाल	4567
भुवनेश्वर	6000
चंडीगढ़	6355
चेन्नै	4354
गुवाहाटी	7441
हैदराबाद	4907
जयपुर	5879
कानपुर	4052
कोलकाता	7911
मुंबई	3923
नयी दिल्ली	2070
पटना	3666
तिरुवनंतपुरम	7810

\*\*\*\*\*

## 6. बैंकिंग लोकपालों के निर्णयों के विरुद्ध अपील

6.1 बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के खंड 14 के अनुसरण में बैंकिंग लोकपाल योजना में दोनों ही पार्टियों को अपील करने का विकल्प उपलब्ध है। जो भी पार्टी बैंकिंग लोकपाल द्वारा खंड 12 के अधीन दिये गये अधिनिर्णय से संतुष्ट नहीं है, अथवा खंड 13 के उपखंड (घ) से (च) तक उल्लिखित कारणों से यदि शिकायत अस्वीकार की गयी हो, तो वह उक्त योजना के अंतर्गत अधिनिर्णय अथवा अस्वीकृति जारी किये जाने की तारीख से 30 दिन के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के पास अपना अपील दायर कर सकती है। उक्त योजना का प्रशासन देखने वाले भारतीय रिज़र्व बैंक के विभाग ( उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग) के प्रभारी उप-गवर्नर इसके पदनामित अपीलीय प्राधिकारी हैं। अपीलीय प्राधिकारी को उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग सचिवीय सहायता प्रदान करता है। अपीलीय प्राधिकारी द्वारा वर्ष 2015-16 में की गयी कार्रवाई की स्थिति नीचे तालिका 22 में दर्शायी गयी है।

तालिका 22- अपीलों की स्थिति

ब्योरे	अपीलों की संख्या
वर्ष के प्रारंभ में अनिर्णीत अपील	15
शिकायतकर्ताओं से वर्ष के दौरान प्राप्त अपील	25
बैंकों से वर्ष के दौरान प्राप्त अपील	9
वर्ष के दौरान कार्रवाई की गई अपील	49
वर्ष के दौरान निपटाये गये अपील	46
वर्ष के अंत में अनिर्णीत अपील	3
<b>निपटान का तरीका</b>	
बैंकिंग लोकपाल से समीक्षा के लिए वापस किए गये अपील	0
वापस लिये गये / सुलझाए गये अपील	5
अस्वीकार किये गये अपील	29
स्वीकार किये गये अपील	12
<b>वर्ष के दौरान निपटाये गये अपील</b>	
ग्राहकों के पक्ष में	15
बैंकों के पक्ष में	29

वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल के निर्णयों के विरुद्ध 34 अपील प्राप्त हुए थे। अपीलीय प्राधिकारी ने वर्ष प्रारंभ होने के समय अनिर्णीत 15 अपीलों सहित कुल 49 अपीलों पर कार्रवाई की। अपीलीय प्राधिकारी ने 46 अपीलों

## बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16

को निपटा दिया । 15 मामलों में अपीलीय प्राधिकारी का निर्णय ग्राहकों के पक्ष में रहा जबकि 29 मामलों में यह निर्णय बैंकों के पक्ष में रहा । पाँच अपील वापस लिये गये । वर्ष 2015-16 के दौरान अपीलों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार स्थिति तालिका 23 में दर्शायी गयी है ।

तालिका - 23 - वर्ष 2015-16 के दौरान प्राप्त अपीलों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार स्थिति

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	अपीलों की संख्या
अहमदाबाद	0
बेंगलुरु	2
भोपाल	0
भुवनेश्वर	0
चंडीगढ़	3
चेन्नै	0
गुवाहाटी	2
हैदराबाद	0
जयपुर	0
कानपुर	0
कोलकाता	0
मुंबई	25
नयी दिल्ली	1
पटना	0
तिरुवनंतपुरम	1
कुल	34

बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के अंतर्गत अपील का विकल्प उपलब्ध नहीं है ऐसे खंडों के अधीन बंद की गयी शिकायतों की समीक्षा करने के लिए प्राप्त प्रतिवेदन

6.3 बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के खंड 14 (1) के अनुसरण में उक्त योजना के खंड 13 (क), (ख), और (ग) के अंतर्गत बैंकिंग लोकपाल द्वारा अस्वीकार की गयी शिकायतों के बारे में अपील नहीं की जा सकती । तथापि, अपीलीय प्राधिकारी के सचिवालय, उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग में उक्त योजना के खंडों के अधीन अस्वीकार की गयी शिकायतों को दोबारा खोलने के लिए शिकायतकर्ताओं से प्रतिवेदन प्राप्त होते रहते हैं। वर्ष के दौरान ऐसे 855 प्रतिवेदन प्राप्त हुए और उन्हें निपटाया गया ।

\*\*\*\*\*

## 7. केंद्रीकृत सार्वजनिक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) के माध्यम से प्राप्त शिकायतें

सीपीग्राम्स, भारत सरकार के प्रशासनिक सुधार और सार्वजनिक शिकायत विभाग द्वारा विकसित एक वेब आधारित प्रणाली है जो नागरिकों को ऑनलाइन शिकायतें दर्ज करने की सुविधा प्रदान करता है। साथ ही, निर्धारित समय के भीतर उसके निवारण की कार्रवाई को संभव बनाता है। इस प्रणाली के अंतर्गत इस पोर्टल के माध्यम से भेजी गयी शिकायतें प्राप्त करने एवं उन्हें निपटाने के लिए सरकारी विभाग, बैंक, आदि अधीनस्थ कार्यालय हैं।

भारतीय रिज़र्व बैंक का उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग, इस पोर्टल के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक का नोडल कार्यालय है। बैंकिंग लोकपाल के 15 कार्यालय इसके उप कार्यालय हैं। इस पोर्टल के माध्यम से बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा जिन शिकायतों पर कार्रवाई की गयी उनकी स्थिति तालिका 24 में दी गयी है।

**तालिका 24 - सीपीग्राम्स के माध्यम से प्राप्त शिकायतों की स्थिति**

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	2013-14	2014-15	2015-16
अहमदाबाद	12	07	19
बेंगलुरु	14	06	16
भोपाल	5	02	17
भुवनेश्वर	3	04	7
चंडीगढ़	9	14	6
चेन्नै	29	23	52
गुवाहाटी	2	03	7
हैदराबाद	13	07	11
जयपुर	2	01	9
कानपुर	24	23	31
कोलकाता	22	13	14
मुंबई	40	21	37
नयी दिल्ली	72	48	79
पटना	8	05	6
तिरुवनंतपुरम	6	01	19
कुल	261	178	330

## 8 सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के अंतर्गत प्राप्त आवेदन

बैंकिंग लोकपालों को सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के अंतर्गत आवेदन प्राप्त करने और लोकपालों द्वारा जिन शिकायतों पर कार्रवाई की गयी है उनसे संबंधित जानकारी प्रदान करने के लिए केंद्रीय सार्वजनिक सूचना अधिकारी के रूप में नामित किया गया है। इस वर्ष के दौरान 15 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में सूचना का अधिकार अधिनियम के अंतर्गत कुल 616 आवेदन प्राप्त हुए।

बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा कार्रवाई किये गये सूचना का अधिकार अधिनियम आवेदनों की तुलनात्मक स्थिति दर्शाने वाला विवरण तालिका 25 में दिया गया है।

तालिका 25 - सूचना का अधिकार अधिनियम के अंतर्गत बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त आवेदन

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	2013-14	2014-15	2015-16
अहमदाबाद	11	10	9
बेंगलुरु	11	11	19
भोपाल	13	11	34
भुवनेश्वर	4	5	5
चंडीगढ़	21	22	31
चेन्नै	81	50	55
गुवाहाटी	9	1	9
हैदराबाद	40	22	20
जयपुर	51	52	51
कानपुर	131	112	137
कोलकाता	28	19	14
मुंबई	62	32	59
नयी दिल्ली	90	60	94
पटना	31	35	63
तिरुवनंतपुरम	13	12	16
<b>कुल</b>	<b>596</b>	<b>454</b>	<b>616</b>



## 9 अन्य महत्वपूर्ण गतिविधियां

### बैंकिंग लोकपालों का वार्षिक सम्मेलन - 2016

9.1[i] बैंकिंग लोकपालों का वार्षिक सम्मेलन तिरुवनंतपुरम में दिनांक 15 और 16 फरवरी 2016 को सम्पन्न हुआ। भारतीय रिज़र्व बैंक के गवर्नर डॉ. रघुराम राजन ने इस सम्मेलन का उदघाटन किया। वाणिज्यिक बैंकों के प्रबंध निदेशक और वरिष्ठ कार्यपालक, भारतीय बैंक संघ, बैंकिंग कोड और मानक बोर्ड, बैंकिंग लोकपाल, और भारतीय रिज़र्व बैंक के संबंधित विनियामक और पर्यवेक्षी विभागों के प्रमुखों ने इस सम्मेलन में भाग लिया।

9.1[ii] गवर्नर महोदय ने बैंकों से आवाहन किया कि जब ग्राहक बैंकिंग सेवाओं के लिए संपर्क करते हैं तब उन्हें सुविधाजनक वातावरण प्रदान किया जाए ताकि उन्हें ऐसा लगे कि वे बैंकिंग सेवाओं के दायरे से बाहर नहीं हैं। तीसरी पार्टी का उत्पाद बेचते समय उत्पाद की ग्राहक के लिए उपयुक्तता और ग्राहक शिक्षा के महत्व पर भी उन्होंने बल दिया ताकि ग्राहक कोई साधारणसा उत्पाद न खरीदें। उन्होंने बैंकों को यह भी आगाह किया कि यदि बैंक गलत तरीके से उत्पाद बेचना जारी रखते हैं तो रिज़र्व बैंक उनपर विनियामक कार्रवाई भी कर सकता है। गवर्नर ने बैंकों और बैंकिंग लोकपालों से यह आवाहन किया कि जब किसी मामले में कोई आशंका हो तो उसका फायदा ग्राहक को दिया जाना चाहिए। गवर्नर ने यह सुझाव दिया कि बैंक अपने उत्पादों के प्रचार अभियान में जनहित संबंधी चेतावनी देनेवाले संदेश जारी कर सकते हैं, जैसे, धन राशियों के जाली प्रस्ताव, कार्ड से भुगतान संबंधी सुरक्षा पहलू, इंटरनेट बैंकिंग, मुद्रा नोटों की विशेषताएँ आदि।

9.1[iii] भारतीय रिज़र्व बैंक के उप गवर्नर श्री एस. एस. मूंडा ने अपने संबोधन में बैंक विनियमन के चार मूलभूत तत्व अर्थात्, विविधतापूर्ण वातावरण का निर्माण, ग्राहकों के लिए अधिक विकल्पों की उपलब्धता, वित्तीय समावेशन और नैतिक रूप से सही बैंकिंग, पर प्रकाश डाला। उन्होंने कहा कि टेक्नोलोजी में तेजीसे हो रहे विकास के कारण खाता संख्या की पोर्टेबिलिटी की संभावना बढ़ती जा रही है। इससे यदि ग्राहक किसी बैंक के सेवा स्तर से संतुष्ट नहीं हैं, तो किसी अन्य बैंक के पास जाने का विकल्प भी उनके पास उपलब्ध हो सकता है। श्री मूंडा ने इस बात का भी उल्लेख किया कि रिज़र्व बैंक बैंकिंग लोकपाल योजना की समीक्षा कर रहा है ताकि उसमें शामिल किये गये विषयों का दायरा बढ़ाया जा सके और उसकी शहर उन्मुख प्रवृत्ति को कुछ कम किया जा सके।

9.1 [iv] श्री यू.एस.पालीवाल, कार्यपालक निदेशक ने अपने स्वागत भाषण में बैंकों द्वारा शिकायतों की जड़ का विश्लेषण किये जाने की आवश्यकता पर बल दिया ताकि सत्वर सुधारात्मक कार्रवाई करना संभव हो सके।

## 9.2 प्रधान नोडल अधिकारी सम्मेलन

9.2 [ii] 30 जून 2015 को समाप्त छमाही के लिए अनुसूचित वाणिज्य बैंकों के प्रधान नोडल अधिकारियों का सम्मेलन दिनांक 08,09 और 10 सितंबर 2015 को भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई में आयोजित किया गया। प्रमुख अनुसूचित वाणिज्य बैंकों के प्रधान नोडल अधिकारी, भारतीय बैंक संघ, बीसीएसबीआई के प्रतिनिधि, भारतीय रिज़र्व बैंक के विनियामक और पर्यवेक्षी विभागों के प्रमुखों ने और मुंबई, चेन्नै, नई दिल्ली तथा कानपुर के बैंकिंग लोकपालों ने इस सम्मेलन में भाग लिया।

9.2 [iii] अपने प्रास्तविक भाषण में भारतीय रिज़र्व बैंक के कार्यपालक निदेशक श्री यू.एस.पालीवाल ने ग्राहक संरक्षण पर रिज़र्व बैंक द्वारा दिये जा रहे महत्व को उजागर किया और ग्राहक सेवा से संबंधित अन्य महत्वपूर्ण पहलुओं पर भी बल दिया जैसे : बैंकों में आंतरिक लोकपाल, [ सी.सी.एस.ओ.] की नियुक्ति और उसका बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में संचालित शिकायतों पर सम्भावित परिणाम, शिकायतों के शीघ्र निपटान में बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा मांगी गयी जानकारी बैंकों द्वारा समय पर प्रस्तुत करने का महत्व, अग्रणी स्टाफ सदस्यों को उचित प्रशिक्षण, ग्राहक शिक्षा और जागरूकता, शिकायत की जड़ का विश्लेषण, वरिष्ठ नागरिकों, पेंशन धारकों, विधवाओं की शिकायतों पर विशेष ध्यान देना, ए.टी.एम परिचालन और उससे जुड़ी सुरक्षा समस्याएं आदि।

9.2 [iii] बैठकों में विचार विमर्श के दौरान ग्राहक सेवा से जुड़े जिन महत्वपूर्ण मुद्दों पर चर्चा हुई वे इन बातों से संबंधित थीं : क्रेडिट / डेबिट कार्ड, विकलांग व्यक्तियों के लिए ए.टी.एम. मशीनों की सुलभता, एसएमएस अलर्ट भेजने के लिए वास्तविक आधार पर प्रभार लगाना, आवास ऋण को अन्य बैंकों में अंतरित करने के लिए प्रभार लगाना, शिक्षा ऋण नामंजूर करना / मंजूरी में विलंब करना, सुरक्षा जमा लॉकर, केवाईसी अनुपालन, मृत व्यक्ति के जमा खातों के दावों का निपटान, और खातों का नामांकन आदि।

## 9.3 इंटरनेशनल नेटवर्क ऑफ फाइनान्शियल ओम्बड्समन का वार्षिक सम्मेलन [इन्फो] 2015 :

इंटरनेशनल नेटवर्क ऑफ फाइनान्शियल ओम्बड्समन [इन्फो नेटवर्क ] एक 36 कार्यक्षेत्रों से 56 वित्तीय विवाद निवारण सेवाओं का विश्वव्यापी संगठन है। बैंकिंग लोकपाल योजना इस संगठन पर भारत का प्रतिनिधित्व करती है। यह संस्था हर वर्ष सदस्य योजनाओं का सम्मेलन आयोजित करती है। यह सम्मेलन वित्तीय सेवाओं में विशेषज्ञता के आदान- प्रदान का एवं व्यावसायिक विकास और सदस्यों के साथ मिलने का अच्छा अवसर प्रदान करता है। इस वर्ष, इन्फो 2015 का सम्मेलन हेलसिंकी में दिनांक 13 से 16 सितंबर 2015 तक आयोजित किया

गया। इस सम्मेलन की थीम थी 'समस्याओं को सुलझाना- विश्वास संपादन करना'। इस सम्मेलन में मुश्किल परिस्थिति का प्रबंधन, संभाव्य स्टैक धारकों के साथ जटिल रिश्ते निभाने के तरीके, सीमा पार मामले एवं डिजिटल टेक्नॉलॉजी में हो रहे नवोन्मेष और सुधार आदि विषयों को शामिल किया गया था।

#### 9.4 बैंकिंग लोकपालों का क्षेत्रीय सम्मेलन

वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल नोडल कार्यालयों द्वारा संबंधित क्षेत्रों के बैंकिंग लोकपालों के क्षेत्रीय सम्मेलन आयोजित किये गए। इन सम्मेलनों में महत्वपूर्ण प्रणालीगत मुद्दों पर चर्चा की गयी। इस अवसर पर संबंधित क्षेत्रों के प्रमुख बैंकों के नियंत्रक और नोडल अधिकारियों की बैठकें भी आयोजित की गयीं जिनमें विभिन्न प्रकार की ग्राहक सेवा से संबंधित विषयगत रुचि के मुद्दों पर चर्चा की गयीं और विनियामक चिंता के मुद्दे बैंकों द्वारा उठाये गये।

#### 9.5 जागरूकता और ग्राहक शिक्षण

बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में जागरूकता पैदा करने के प्रयोजन से अपने-अपने क्षेत्रों की जनता से संपर्क करने के प्रयास जारी रखे। इलेक्ट्रॉनिक मीडिया में विज्ञापन अभियानों के साथ आउटरीच कार्यक्रमों में जनता से प्रत्यक्ष चर्चा, जागरूकता अभियान, टाऊन हॉल बैठकों का आयोजन आदि के माध्यम से यह काम संपन्न किया गया। स्थानीय, हिंदी और अंग्रेजी समाचार पत्रों में विज्ञापन अभियान चलाये गये और उनके माध्यम से विशेषतः ग्रामीण इलाकों की अधिकतम जनता के साथ संपर्क किया गया। बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा की गयी प्रमुख पहलों की जानकारी नीचे दी गयी है।

- **अहमदाबाद :** सूरत और राजकोट में टाऊन हॉल बैठकों का आयोजन किया गया जिनमें पेंशनधारक, वरिष्ठ नागरिक तथा अन्य जनता ने भी भाग लिया। इन बैठकों में सहभागियों को बैंकिंग लोकपाल योजना, शिकायत दायर करने के आधार और क्रियाविधि, बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों की शक्तियाँ और कार्यक्षेत्र, जमा खाते, ऋण खाते, नामांकन सुविधाएँ, क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कंपनी को ऋण सूचना उपलब्ध करवाना आदि विषयों के बारे में जानकारी दी गयी। सहभागियों को एटीएम मशीनों पर अपने क्रेडिट / डेबिट कार्ड और इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग करते समय अधिक सतर्क रहने के लिए और सावधानी बरतने के लिए सूचित किया गया। इस कार्यालय ने कच्छ जिले के भुज और गांधीधाम में भी ग्राहक जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किये। प्रश्नोत्तर सत्र के रूप में एक रेकॉर्ड किया गया इंटरव्यू भी दूरदर्शन पर प्रसारित किया गया जिसमें बैंकिंग लोकपाल ने

बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 की महत्वपूर्ण विशेषताओं की जानकारी प्रदान की। ऑल इंडिया रेडियो पर भी इसी प्रकार का कार्यक्रम प्रसारित किया गया। दूरदर्शन के 33 प्रसारण केंद्रों में गुजराती भाषा में एक पंक्ति का संदेश 40 दिनों तक चलाया गया। इस योजना के बारे में हिंदी में जानकारी देने वाली एक ऑडियो क्लिप भी ऑल इंडिया रेडियो, एफ एम बैंड पर 97 दिनों तक प्रसारित की गई।

- **बेंगलुरु** : हसन जिले में साकलेशपुर और बेल्लुर, चिक्कबल्लापुर जिले के चिक्कबल्लापुर में तीन आउटरीच कार्यक्रम आयोजित किये गये। बैंकों के ग्राहकों ने और आम जनता ने इनमें भाग लिया और इन कार्यक्रमों की प्रशंसा की। इसका कार्यक्रम का प्रचार करने के लिए स्थानीय प्रसार माध्यमों को कार्यक्रम के आयोजन के पहले और बाद में इस कार्य में जोड़ा गया था। इसके अलावा, ग्राहकों को बैंकिंग लोकपाल योजना की मुख्य बातें समझाने के साथही शिकायतों का वहीं पर निवारण किया गया और योजना के बारे में पत्रक भी बाँटे गये।

- **भोपाल** : इंदौर और रायपुर में बैंकिंग लोकपाल योजना पर शिकायत निवारण जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किया गया। सहभागियों को बैंकिंग लोकपाल योजना की मुख्य बातों के बारे में एवं ग्राहक सेवा में सुधार लाने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा की गयी पहलों के बारे में भी जानकारी दी गयी। बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में प्रसार सामग्री का भी वितरण किया गया। मध्य प्रदेश और छत्तीसगढ़ के स्थानीय समाचार पत्रों में बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में विज्ञापन प्रकाशित किये गये। मध्य प्रदेश में ऑल इंडिया रेडियो पर बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में जिंगल्स प्रसारित किये गये। ऑल इंडिया रेडियो ने बैंकिंग लोकपाल योजना पर बैंकिंग लोकपाल का इंटरव्यू प्रसारित किया।

- **भुवनेश्वर** : बैंकिंग लोकपाल योजना को लोकप्रिय करने के लिए प्रेस में विज्ञापन प्रकाशित किये गये और रथ यात्रा के लाईव प्रसारण में दूरदर्शन के उडिया चैनल पर उडिया भाषा में भी ये विज्ञापन प्रसारित किये गये। राज्य में बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में जागरूकता का प्रसार करने के लिए राज्य में उप जिला स्तर पर अलग-अलग ग्रामीण / अर्ध शहरी क्षेत्रों में जनता के लिए जागरूकता कैम्प आयोजित किये गये। बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने एक राष्ट्रीयकृत बैंक द्वारा आयोजित टाउन हॉल की बैठक में भी भाग लिया।

- **चंडीगढ़** : पूरे वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने चार टाउन हॉल बैठके, पाँच आउटरीच कार्यक्रम, और छः जागरूकता कार्यक्रमों का आयोजन किया। ऑल इंडिया रेडियो पर बैंकिंग लोकपाल योजना का विज्ञापन प्रसारित किया गया। बैंकिंग लोकपाल ने ऑल इंडिया रेडियो द्वारा प्रसारित 'रेडियो जिंगल' कार्यक्रम में भाग लिया। इस कार्यक्रम में बैंकिंग लोकपाल योजना के उद्देश्य और बैंकिंग लोकपाल की भूमिका के बारे में विस्तार से जानकारी दी गयी। बैंकिंग लोकपाल ने पंजाब में रोपड़ में एक आउटरीच कार्यक्रम में भाग लिया

और पेंशन, ऋणों पर बदलती ब्याज दरें, ऋणों की चुकौती करने पर स्वामित्व विलेख ना लौटाना, एटीएम से संबंधित धोखाधडियाँ, खराब ग्राहक सेवा आदि के बारे में पूछे गये प्रश्नों के उत्तर दिये ।

• **चेन्नै** : बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने गुडियातम, अंदमान, कोडुमुडी, मल्लियाडुथुराई, कोथागिरी में संबंधित जिलों के अग्रणी बैंकों के साथ मिलकर छः जागरूकता कार्यक्रमों का आयोजन किया । इन कार्यक्रमों में दर्शकों को बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में एक एनीमेशन सीडी दिखायी गयी और बैंकिंग लोकपाल योजना की महत्वपूर्ण बातों पर प्रकाश डालने वाले पत्रकों का वितरण किया गया तथा बैंकिंग सेवाओं के बारे में पूछे गये विभिन्न प्रश्नों का उत्तर दिया गया । बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने इस इलाके में व्यापक पहुंच रखनेवाले डाक कार्यालयों की सेवाओं का भी उपयोग किया। डाक विभाग के मेघदूत पोस्ट कार्ड के जरिए बैंकिंग लोकपाल योजना के ब्योरे दर्शानेवाले द्विभाषिक पत्रक इन क्षेत्रों में स्थित उप-डाक कार्यालयों द्वारा बेचे गये, जिनमें बैंकिंग लोकपाल योजना की जानकारी दी गयी थी, और बैंकिंग लोकपाल योजना का स्नैप शॉट भी मुद्रित किया गया था । इन कार्डों के वितरण से जनता के बीच जागरूकता बढ़ गयी जो शिकायतों की बढ़ती हुई संख्या से परिलक्षित होती है । बैंकिंग लोकपाल ने भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा आयोजित चेन्नै ट्रेड फेयर / आउटरीच गतिविधियों में सक्रिय रूप से भाग लिया ।

• **गुवाहाटी**: बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने अपने कार्यक्षेत्र में आनेवाले सभी सात राज्यों के स्थानीय समाचार पत्रों में बैंकिंग लोकपाल योजना और उसके कार्यकलापों के बारे में अंग्रेजी, हिंदी, बंगाली, असमियाँ और स्थानीय भाषाओं में राष्ट्रीय, राज्य स्तर और स्थानीय समाचार पत्रों में विज्ञापन प्रसारित किये । साप्ताहिक तौर पर बैंकिंग लोकपाल का साक्षात्कार प्रसारित किया गया । बैंकिंग लोकपाल के साथ ऑल इंडिया रेडियो पर लाईव फोन कार्यक्रम प्रसारित किया गया । इस प्रसारण के दौरान श्रोताओं के विभिन्न प्रश्नों के उत्तर दिये गये । उत्तर पूर्व के दूरदर्शन 1 और दूरदर्शन 13 पर बैंकिंग लोकपाल का स्पॉट विज्ञापन प्रसारित किया गया । बैंकिंग लोकपाल ने अपने क्षेत्र के अंतर्गत आनेवाले सभी सात राज्यों में बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किये।

• **हैदराबाद** : भारतीय रिज़र्व बैंक, हैदराबाद ने हैदराबाद और सिकंदराबाद के जुड़वां शहरों में 77 वें वार्षिक औद्योगिक प्रदर्शन में 'नुमाईश 2016' में लगाए पैविलियन में बैंकिंग लोकपाल कार्यालय के अधिकारियों ने जनता के प्रश्नों का उत्तर दिया और बैंकिंग लोकपाल योजना से संबन्धित सामग्री का वितरण किया । लोकपाल

कार्यालय ने रिज़र्व बैंक द्वारा आयोजित आउटरीच गतिविधियों में सक्रिय रूप से भाग लिया । लोकपाल कार्यालय ने वरंगल में टाउन हॉल इवेंट का आयोजन किया।

● **जयपुर:** आम जनता के बीच बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में जागरूकता का प्रसार करने के लिए चित्तौड़गढ़, निम्बहेरा, निकुम्भ गांव, अम्थाला और ओरिया में टाउन हॉल इवेंट का आयोजन किया गया । इसी समय कतिपय शिकायतों का वहीं पर निवारण किया गया और कुछ अन्य शिकायतों के निवारण की प्रक्रिया प्रारंभ की गयी । एटीएम संबंधी लेनदेनों और लॉटरी के प्रलोभनों के बारे में क्या सतर्कता बरतनी चाहिए इसके बारे में भी जानकारी प्रदान की गयी ।

● **कानपुर :** बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने योजना के बारे में जनता के बीच जागरूकता का प्रसार करने तथा विशेषतः एटीएम / डेबिट कार्ड, नेट बैंकिंग, राशियाँ अंतरित करने से संबंधित सुरक्षा के पहलू, शिकायतों के निवारण के लिए बैंक ग्राहकों के पास उपलब्ध विभिन्न तरीके, शिक्षा ऋण, मुद्रा नोटों के सुरक्षा चिन्ह, आदि के बारे में जानकारी प्रदान करने के उद्देश्य से मुगलसराय में एक टाउन हॉल इवेंट का आयोजन किया । यह इवेंट स्थानीय भाषा में आयोजित की गई । बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने उत्तर प्रदेश और उत्तराखंड के विभिन्न भागों में ग्राहक शिक्षा और जागरूकता अभियान चलाये । इन कार्यक्रमों में ग्रामीण जनता, पाठशालाओं और महाविद्यालयों के छात्र, बैंक के ग्राहक, सरकारी क्षेत्र और निजी क्षेत्र के बैंकों के अधिकारी, पेंशनधारकों के एसोसिएशन के प्रतिनिधि, जमाकर्ता एसोसिएशन के प्रतिनिधि आदि को शामिल किया गया । ये कार्यक्रम मुख्यतः ग्रामीण और अर्ध शहरी इलाकों में आयोजित किये गये । इन कार्यक्रमों के दौरान बैंकिंग लोकपाल ने कुछ शिकायतों का वहीं पर निपटान भी कर दिया ।

● **कोलकाता :** बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने जनता के बीच योजना का तथा ग्राहक जागरूकता का प्रसार करने लिए विभिन्न कार्यक्रमों का आयोजन किया । इन कार्यक्रमों में विभिन्न बैंक उत्पाद लेते समय [ क्रेडिट कार्ड, कारोबार ऋण, व्यक्तिगत ऋण, बीमा नीतियाँ आदि ] बरतने की खबरदारी के बारे में लोगों को जानकारी दी । साथ ही, इंटरनेट बैंकिंग, ए टी एम सेवाएँ, मोबाईल बैंकिंग, ऋण और अग्रिम, मीयादी जमाराशियाँ, पेंशन आदि के बारे में बैंक ग्राहकों को सचेत किया । आउट रीच कार्यक्रम सामान्यतः स्टैक धारकों के साथ मिलकर ग्रामीण, अर्धशहरी और शहरी भागों में आयोजित किये गये जिनमें बैंक, बैंकों के ग्राहक, और आम जनता के सदस्य शामिल थे । इन कार्यक्रमों में सहभागियों ने अपने अनुभव बाँटे और अपने प्रश्नों का उत्तर भी पाया ।

जहाँ संभव था वहाँ शिकायतों का वहीं पर निराकरण किया गया । इस योजना के बारे में बंगाली, हिंदी और अंग्रेजी में विज्ञापन प्रकाशित किये गये ।

- **मुम्बई** : पणजी, गोवा और पालघर, महाराष्ट्र में जागरूकता कार्यक्रम चलाये गये । स्थानीय बैंक, ग्राहक और वरिष्ठ नागरिकों के एसोसिएशन ने इन कार्यक्रमों में भाग लिया । स्थानीय बैंको के साथ एक बैठक का आयोजन किया गया जिसमें बैंकिंग लोकपाल ने बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान किये जाने की आवश्यकता पर बल दिया । बैंकिंग लोकपाल ने इस कार्यक्रम के दौरान शिकायतों का निराकरण भी किया । कोल्हापुर में टाउन हॉल ईवेंट का आयोजन किया गया जिसमें लगभग 800 ग्राहकों ने और कतिपय बैंकों के स्थानीय प्रतिनिधियों ने भाग लिया ।

- **नई दिल्ली** : बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने जम्मू और कश्मीर में तीन आउट रीच कार्यक्रमों का आयोजन किया । बैंकों को यह कहा गया कि वे अपने ग्राहकों को अपने उत्पादों तथा एटीएम /इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग करते समय बरती जानेवाली सावधानियों के बारे में निरंतर रूप से शिक्षित करते रहें, ताकि शिकायतों की मात्रा कम हो सके । इसके अलावा, उक्त कार्यालय ने भारतीय रिज़र्व बैंक के विभिन्न विभागों द्वारा आयोजित टाउन हॉल /आउटरीच गतिविधियाँ, ग्राहक सम्मेलन आदि में भी भाग लिया ।

- **पटना** : बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने टाउन हॉल ईवेंट सहित इस योजना के बारे में हज़ारीबाग [ झारखंड], जगदीशपुर [ आरा - बिहार ], रातु, [ रांची-झारखंड ], रामपुरा गांव,[ दरभंगा- बिहार ], दानापुर कैन्ट [ पटना-बिहार ] , रामगढ, [ झारखंड ], और दरभंगा [ बिहार ] में कुल सात जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किये । बैंकिंग लोकपाल योजना की विशेषताएँ बताने के अलावा सहभागियों को बैंकिंग सेवाओं का उपयोग करते समय प्राप्त अपने-अपने अनुभव बाँटने के लिए कहा गया । कार्यालय ने यह भी सुनिश्चित किया कि ऐसे कार्यक्रमों के दौरान उठाये जाने वाले प्रश्न अथवा समस्याओं का वहीं संतोषजनक तरीके से निराकरण हो । बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने भारतीय रिज़र्व बैंक, पटना द्वारा राजगिर में आयोजित राजगिर महोत्सव में वित्तीय साक्षरता और जागरूकता कार्यक्रम में भाग लिया । इस कार्यक्रम में बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में पत्रक, पोस्टर और प्रदर्शनी द्वारा जनता को जानकारी दी गयी । इस कार्यालय ने बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में जागरूकता का प्रसार करने की दृष्टि से सोनेपुर मेले में भी भाग लिया ।

- **तिरुवनंतपुरम** : इडुक्की जिले में इराट्टयार , कंथाल्लूर-मारायूर, अल्लुपुडुझा जिले में अम्बालापुडुझा तिरुवनंतपुरम जिले में पेरुमकाडविला में टाउन हॉल ईवेंट और आउटरीच /जागरूकता कार्यक्रमों का आयोजन किया गया । सहभागियों को बैंकिंग लोकपाल योजना की महत्वपूर्ण बातें, ग्राहक संरक्षण, ग्राहक जागरूकता

और परामर्श के बारे में बताया गया तथा उनके प्रश्नों का भी उत्तर दिया गया । बैंकिंग लोकपाल ने वहीं पर शिकायतों का निराकरण भी कर दिया । अल्लपुडुझा जिले के हरिपाद में, टाउन हॉल ईवेंट का आयोजन किया गया । हरिपाद तहसील के प्रमुख बैंकों के प्रभारी, विभिन्न बैंकों के ग्राहक, रक्षा कर्मी, पेंशन धारक, और आम जनता ने इस कार्यक्रम में हिस्सा लिया । बैंकिंग लोकपाल ने दूरदर्शन के लाईव जागरूकता कार्यक्रम में भाग लेकर दर्शकों के प्रश्नों का फोन पर ही उत्तर दिया । बैंकिंग लोकपाल ने कुछ बैंक शाखाओं का आकस्मिक दौरा किया और जो कमियाँ पायीं गयीं उनको ठीक करने के लिए संबंधित बैंक शाखाओं को सूचित किया । बैंकिंग लोकपाल कार्यालय के प्रतिनिधियों ने केरल में विभिन्न स्थानों पर विभिन्न बैंक शाखाओं द्वारा आयोजित ग्राहक सेवा की बैठकों में भाग लिया ताकि उनके द्वारा ग्राहकों को प्रदान की जा रही सेवाओं के स्तर का जायजा लिया जा सके।

#### 9.6 प्रेस के साथ बैठकें

बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने स्थानीय प्रसार माध्यमों के साथ बैठकें आयोजित की । इन बैठकों में कार्रवाई की गयी / सुलझायी गयीं शिकायतें और महत्वपूर्ण / उल्लेखनीय शिकायतों के स्वरूप और उनकी संख्या के बारे में जानकारी दी गई ।

#### 9.7 बैंकों के नोडल अधिकारियों के साथ बैठकें

बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने अपने-अपने कार्यक्षेत्र की बैंकों के नोडल अधिकारियों के साथ बैठकें आयोजित की और प्रणालीगत मुद्दों पर तथा किये जानेवाले सुधारात्मक उपायों पर चर्चा की । इन बैठकों में ग्राहक संरक्षण की विभिन्न गतिविधियां और रिज़र्व बैंक द्वारा की गयी पहलों की जानकारी दी गयी ।

#### 9.8 कुशलता निर्माण

बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने अपने स्टाफ सदस्यों को बैंकिंग की अद्यतन गतिविधियों की जानकारी देने के प्रयोजन से आंतरिक प्रशिक्षण कार्यशालाओं में प्रशिक्षण देने के अलावा आईडीआरबीटी, एनपीसीआई जैसी बाहरी संस्थाओं के साथ प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किये । बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने रिज़र्व बैंक के आंचलिक प्रशिक्षण केंद्र, नई दिल्ली और रिज़र्व बैंक स्टाफ महाविद्यालय द्वारा आयोजित कार्यक्रमों में अपने स्टाफ सदस्यों को प्रतिनियुक्त किया ।

\*\*\*\*\*



## 10. ग्राहक संरक्षण और जागरूकता के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा की गयी पहलें

10.1 बैंकों ग्राहकों की तेजी से बढ़ती संख्या, जिसमे मुख्यतः समाज का दुर्बल वर्ग शामिल है, और टेक्नॉलॉजी आधारित बैंकिंग उत्पादों के निर्माण से ग्राहक संरक्षण और जागरूकता के क्षेत्र में भारतीय रिज़र्व बैंक की भूमिका अत्यधिक महत्वपूर्ण बन गयी है। इन वर्षों के दौरान, नीतिगत मध्यस्थता करते हुए और स्थिति पर नज़र रखते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक ने ग्राहकों हितों की रक्षा को सुनिश्चित किया। पैसों के जाली प्रस्तावों का शिकार बनने की बढ़ती घटनाओं को देखते हुए रिज़र्व बैंक ने जनता के बीच ऐसे जाली प्रस्तावों के बारे में जागरूकता पैदा करने पर अपना ध्यान केंद्रित किया है। इस दिशा में रिज़र्व बैंक ने इस वर्ष जो महत्वपूर्ण पहलें की, उनका उल्लेख नीचे दिये गये पैराग्राफों में किया गया है।

10.2 बैंकों द्वारा तीसरी पार्टी के उत्पाद बेचना - ग्राहक सेवा का मूल्यांकन करने के लिए आकस्मिक दौरें : बैंकों द्वारा बीमा पॉलिसियों को गलत तरीकों से बेचने / जबरदस्ती बेचने के बारे में मिल रही शिकायतों की बढ़ती संख्या को देखते हुए रिज़र्व बैंक ने अपने क्षेत्रीय कार्यालयों के माध्यम से ऐसे उत्पाद बेचनेवाले बैंकों की शाखाओं का आकस्मिक दौरा किया। ऐसे दौरें विशिष्टतः पूरे देश के अर्ध-शहरी और ग्रामीण इलाकों में आयोजित किये गये ताकि गलत तरीकों से उत्पाद बेचने में इन इलाकों में प्रचलित गतिविधियों का जायजा लिया जा सके। इन दौरों के कुछ प्रमुख निष्कर्ष नीचे प्रस्तुत हैं।

- ग्राहकों की जरूरत और क्षमता के बारे में कोई भी समुचित सावधानी का अभाव
- ग्राहकों के लिए उत्पाद की उपयुक्तता और औचित्य को नज़र अंदाज़ कर देना
- उत्पाद बेचते समय अपने लक्ष्य और प्रोत्साहन राशि पर ध्यान
- ग्राहकों की अनुमति लिये बिना उनके ऋण खाते से बीमे की प्रीमियम को डेबिट करना
- ग्राहकों को अन्य उत्पादों की उपलब्धि के बारे में जानकारी न देना।
- उत्पादों की शर्तों में तीसरी पार्टी के उत्पाद खरीदना [ क्रॉस सेलिंग ] अनिवार्य बनाना
- ग्राहकों को अन्य एजेंसियों से उत्पाद खरीदने का विकल्प नहीं देना

### 10.3 बैंकिंग लोकपाल योजना की समीक्षा :

10.3 [ i ] भारतीय रिज़र्व बैंक ने इस वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल योजना की व्यापक समीक्षा की। इस समीक्षा में जिन पहलुओं पर विचार किया गया है वे इस प्रकार हैं :

- i. बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित अधिनिर्णय के आर्थिक अधिकार क्षेत्र में बढ़ोती
- ii. अधिनिर्णय की राशि की उच्चतम सीमा में वृद्धि।
- iii. समय की हानि, व्यय, परेशानी और मानसिक पीडा के लिए क्षतिपूर्ति [ जैसे क्रेडिट कार्ड की शिकायतों के मामले में दी जाती हैं ]
- iv. योजना में शिकायतों के कुछ नये आधारों का समावेश
- v. बैंकिंग लोकपाल द्वारा शिकायत को अस्वीकार करने के लिए दिये गये खंडों को अधिक तर्कसंगत बनाना और योजना के अधीन अपील के लिए योग्य खंडों की व्याप्ति बढ़ाना
- vi. योजना के खंड 11 को तर्कसंगत बनाना - समझौते द्वारा शिकायत का निपटान

10.3 [ ii ] संशोधित बैंकिंग लोकपाल योजना का पूर्ण कार्यान्वयन वर्ष 2016-17 में किया जाएगा। ग्रामीण और अर्ध-शहरी इलाकों में इस योजना की पहुंच बढ़ाने के लिए तथा कुछ मौजूदा कार्यालयों के कार्यक्षेत्र को तर्कसंगत बनाने के लिए राँची, रायपुर, जम्मू और देहरादून में नये बैंकिंग लोकपाल कार्यालय खोले जा रहे हैं और नई दिल्ली में एक अतिरिक्त लोकपाल की तैनाती की जा रही है।

### 10.4. ग्राहकों में जागरूकता बढ़ाना

10.4 [ i ] चुनिंदा बैंकों के साथ बैठकें : भारतीय रिज़र्व बैंक के उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग ने भारतीय बैंक संघ और चुनिंदा बैंकों के नोडल अधिकारियों के साथ दिनांक 24 फरवरी 2016 को पैसों के जाली प्रस्तावों के बारे में जागरूकता, एटीएम की धोखाधड़ियाँ - सावधानी के उपाय, बैंकों द्वारा तीसरी पार्टी के उत्पाद बेचने के गलत तरीके जैसे विषयों पर चर्चा करने के लिए एक बैठक आयोजित की। बैंकों द्वारा अपने उत्पाद के विज्ञापनों का पैसों के जाली प्रस्तावों के बारे में जागरूकता फैलाने के लिए उपयोग करना, एटीएम / डेबिट कार्ड के उपयोग के बारे में जानकारी देने वाले संदेश प्रदर्शित करने के लिए एटीएम कियोस्क / एनक्लोजर का उपयोग, बैंकों द्वारा तीसरी पार्टी के उत्पाद बेचते समय बरती जानेवाली सावधानियाँ जैसे अन्य विषयों पर भी इस बैठक में चर्चा हुई।

10.4[ ii ] **बैंकों के उत्पादों के विज्ञापनों में संदेशों को शामिल करना** : सुरक्षित बैंकिंग के लिए और भारतीय रिज़र्व बैंक सहित अन्य सार्वजनिक प्राधिकारियों के नाम का उपयोग करते हुए मिलने वाले पैसों के जाली प्रस्तावों से बचने के लिए जनता के बीच जागरूकता लाने के पहलु पर भारतीय बैंक संघ और प्रमुख वाणिज्यिक बैंकों के साथ स्थिति की समीक्षा की गयी । यह निर्णय किया गया कि बैंक अपने उत्पाद और सेवाओं के प्रसार के विज्ञापनों में इस पहलु से संबंधित छोटे-छोटे संदेश शामिल करें। इस निर्णय के अनुपालन में कुछ बैंकों ने इस प्रकार के चेतावनी देनेवाले संदेश अपने विज्ञापनों में शामिल किए हैं ।

10.4[ iii ] **जाली ई मेल के बारे में एफ एम रेडियो पर विज्ञापन अभियान** : पैसों के जाली प्रस्तावों के बारे में बढ़ती शिकायतों को देखते हुए ऑल इंडिया रेडियो / एफ एम रेडियो पर लगातार एक माह जागरूकता अभियान चलाया गया जिसमें भारतीय रिज़र्व बैंक अथवा किसी अन्य सार्वजनिक प्राधिकारी के नाम में मिल रहे ऐसे प्रस्तावों की लालच में आने से बचने के लिए जनता को जागरूक करने की कोशिश की गयी ।

10.4[ iv ] **जाली योजनाओं में पैसे जमा न करने की सावधानी बरतने के लिए बैंक शाखाओं में प्रचार**: जाली योजनाओं के बारे में जनता को आगाह करने और सुरक्षित निवेशों के लिए वित्तीय साक्षरता एवं जागरूकता फैलाने के प्रयास के रूप में भारतीय रिज़र्व बैंक ने महसूस किया कि वाणिज्यिक बैंकों के व्यापक नेटवर्क रिज़र्व बैंक के इन प्रयासों को बढ़ावा देने में काम आ सकता है। तदनुसार, भारतीय रिज़र्व बैंक ने सभी बैंकों को यह सूचित किया है कि वे संबंधित राज्य की भाषा में चेतावनी संदेश देनेवाले पोस्टर्स, पत्रक अथवा फ्लायर्स और नोटीस बनाए और अपनी शाखाओं में वितरित करें अथवा ऐसी जगह पर प्रदर्शित करें कि वे आसानी से ग्राहकों की नज़र में आ सकें । भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों से यह भी कहा है कि वे स्वचालित टेलर मशीन अथवा बिज़नेस कॉरस्पॉन्डेंट के स्थान पर ऐसी सामग्री को प्रदर्शित करने के बारे में विचार करें जहाँ से यह संदेश ज्यादा लोगों तक पहुंचे।

**10.5 बैंकों में सामान्यतः प्रयोग में लाये जानेवाले फार्मों का मानकीकरण** : बैंक ग्राहकों द्वारा सामान्यतः प्रयोग में लाये जानेवाले फार्मों का मानकीकरण करने के लिए प्राप्त हुए अनुरोधों की पृष्ठभूमि में ऐसे फार्मों का पता लगाने और उनका मानकीकरण करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक के विनियामक विभाग और भारतीय बैंक संघ के प्रतिनिधियों की एक समिति स्थापन की गयी । इस समिति ने ऐसे फार्मों का चयन किया और उनके प्रारूप को अंतिम रूप दिया जा चुका है । भारतीय बैंक संघ शीघ्र ही ऐसे मानकीकृत फॉर्म अपने सदस्य बैंकों के बीच कार्यान्वयन के लिए परिचालित करेगा ।

**10.6 विकलांग व्यक्तियों के लिए ए टी एम प्रवेश सुलभ बनाना - प्रबंध निदेशक/ मुख्य कार्यपालक अधिकारी / और मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी द्वारा अधिप्रमाणन :** विकलांग व्यक्तियों के लिए ए टी एम प्रवेश सुलभ बनाने संबंधी भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुदेशों के अनुपालन में बैंकों द्वारा ढिलाइ तथा शाखाओं में मैग्निफायिंग ग्लास उपलब्ध कराने के बारे में प्राप्त शिकायतों को देखते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों से कहा है कि वे तत्काल इसके बारे में सुधारात्मक उपाय करें और निर्धारित प्रारूप में प्रबंध निदेशक/ मुख्य कार्यपालक अधिकारी तथा मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी [ सीसीएसओ-आंतरिक लोकपाल], जिन बैंकों को सीसीएसओ नियुक्त करना जरूरी है , के संयुक्त हस्ताक्षरों से इस आशय का एक प्रमाण पत्र प्रस्तुत करें कि उन्होंने विकलांग व्यक्तियों के लिए ए टी एम प्रवेश सुलभ बनाने संबंधी भारतीय रिज़र्व बैंक के निदेशों का पालन कर लिया है ।

**10.7 उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण कक्षाओं का पहला सम्मेलन:** भारतीय रिज़र्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालयों के उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण कक्षाओं के प्रभारियों का पहला सम्मेलन दिनांक 13 अप्रैल 2016 को कृषि बैंकिंग महाविद्यालय, पुणे में संपन्न हुआ । भारतीय रिज़र्व बैंक के कार्यपालक निदेशक श्री यू. एस. पालीवाल ने इस सम्मेलन का उद्घाटन किया । अपने प्रास्तविक संबोधन में कार्यपालक निदेशक ने ग्राहकों से संबंधित विभिन्न चिंता के विषय और ग्राहकों को शिक्षित करने एवं संरक्षित करने के तरीकों से संबंधित विषयों को छुआ । उन्होंने उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभागों से कहा कि वे शिकायतों की जड़ तक पहुँचे और उनका विश्लेषण करें ताकि प्रणालीगत समस्याओं का पता लगे और उनमें सुधार किया जा सके । उन्होंने बैंक के दुर्बल श्रेणी के ग्राहकों को, जिन्हें कुछ अविवेकी तत्व अपना शिकार बनाते हैं, संरक्षण देने में वित्तीय शिक्षा और साक्षरता के महत्व को अधोरेखित किया । इस सम्मेलन में उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण कक्षाओं के प्रभारियों को अपने अनुभव साझा करने, अपने सुझाव देने और उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण कक्षाओं के कार्यकलापों के अन्य पहलुओं पर अपने दृष्टिकोण व्यक्त करने का अवसर प्रदान किया गया ।

**10.7 बैंकों के प्रधान कोड अनुपालन अधिकारियों का सम्मेलन :** बैंकों के प्रधान कोड अनुपालन अधिकारियों का सम्मेलन बीसीएसबीआई द्वारा मुंबई में दिनांक 23 मई 2016 को आयोजित किया । उप गवर्नर श्री एस.एस.मूंदडा ने इस सम्मेलन का उद्घाटन किया । यथोचित जाँच और शिकायत के निराकरण के लिए योग्य प्रयास करने के बाद बैंकों द्वारा सत्वर प्रतिक्रिया सुनिश्चित करते हुए बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत शिकायत निवारण प्रक्रिया को सुचारू बनाने में बैंकों के नोडल अधिकारियों द्वारा निभायी जानेवाली अहम भूमिका पर उप गवर्नर महोदय ने प्रकाश डाला । उन्होंने इस बात का आग्रह किया कि नोडल अधिकारियों को समस्या की जड़ का विश्लेषण करना

## बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16

चाहिए जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि एक ही प्रकार की शिकायतें बार-बार नहीं आए । उन्होंने बैंकों से यह भी आवाहन किया कि वे बीसीएसबीआई कोड के अनुपालन के मौजूदा स्तर को और बढ़ाएँ तथा ग्राहकों के प्रति इन कोड में निर्धारित अपनी प्रतिबद्धताओं को विधिवत पूरा करें ।

\*\*\*\*\*

## अनुबंध - I

### बैंकिंग लोकपालों के नाम, पते और परिचालन का क्षेत्र

केंद्र	बैंकिंग लोकपालों के नाम, और कार्यालयों के पते	परिचालन का क्षेत्र
अहमदाबाद	श्री सुनील टी.एस.नायर द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक ला गज्जर चेम्बर्स, आश्रम रोड, अहमदाबाद-380 009 एसटीडी कोड : 079 टेलीफोन : 26582357/ 26586718, फ़ैक्स सं: 26583325 ई मेल: boahmedabad@rbi.org.in	गुजरात, दादरा और नगर हवेली, दमण और दीव के संघशासित क्षेत्र,
बैंगलुरु	सुश्री सी.आर. संयुक्ता द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक 10/3/8, नृपथुंग मार्ग बैंगलुरु-560 001 एसटीडी कोड : 080 टेलीफोन सं: 22210771 / 22275629 फ़ैक्स :22244047; ईमेल:bobangalore@rbi.org.in	कर्नाटक
भोपाल	श्री पी. के. अरोरा द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक होशंगाबाद रोड,पो.बॉ.सं 32 भोपाल, 462 011 एसटीडी कोड 0755 टेलीफोन सं :2573 772 / 2573776 फ़ैक्स सं: 2573 779; ईमेल: bobhopal @rbi.org.in	मध्यप्रदेश और छत्तीसगढ़
भुवनेश्वर	श्री एस. बेहरा द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक पंडित जवाहरलाल नेहरु मार्ग, भुवनेश्वर- 751 001 एसटीडी कोड 0674 टेलीफोन सं :2396 207 / 2396008 फ़ैक्स सं: 2393906; ईमेल: bobhbaneswar @rbi.org.in	उड़ीसा
चंडीगढ़	श्री जे.एल.नेगी द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक न्यू ऑफिस बिल्डिंग, सेक्टर 17, सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़-160 017 एसटीडी कोड :0172; टेलीफोन सं :2721109 / 2721019 फ़ैक्स सं: 272 1880; ईमेल: bochandigarh @rbi.org.in	हिमाचल प्रदेश, पंजाब, चंडीगढ़ संघशासित प्रदेश,और पंचकुला , यमुनानगर, हरियाना का अंबाला जिला

बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16

चेन्नै	श्री एस. राजा द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक फोर्ट ग्लासिस, चेन्नै- 600 001 एसटीडी कोड :044 टेलीफोन सं :25399170 / 25395963 / 2539 9159 फैक्स सं: 25395488; ईमेल: bochennai @rbi.org.in	तमिलनाडु, पुदुचेरी संघशासित प्रदेश [ माहे क्षेत्र को छोड़ कर ] अंडमान और निकोबार द्वीप समूह
गुवाहाटी	सुश्री अनिदिता भट्टाचार्य द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक स्टेशनरोड, पान बाज़ार, गुवाहाटी-781 001 एसटीडी कोड :0361 टेलीफोन सं :2542556 /2540445 फैक्स सं: 2540 445; ईमेल: boguwahati @rbi.org.in	असम, अरुणाचल प्रदेश मणिपुर, मेघालय, मिज़ोरम, नागालैंड, त्रिपुरा
हैदराबाद	श्रीमती रीनी अजित द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक 6-1-56, सचिवालय मार्ग,सैफाबाद, हैदराबाद-500 004 एसटीडी कोड :040 टेलीफोन सं :23210013 /23243970 फैक्स सं: 23210014; ईमेल: bohyderabad @rbi.org.in	आंध्र प्रदेश और तेलंगाणा
जयपुर	श्रीमती माधवी शर्मा द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक रामबाग सर्कल, टॉक रोड,पो.बॉ. 12, जयपुर -302 004 एसटीडी कोड :0141 टेलीफोन सं :5107973 /5101331 फैक्स सं: 0141- 2562220; ईमेल: bojaipur @rbi.org.in	राजस्थान
कानपुर	श्रीमती सुप्रिया पटनायक द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक एम.जी.रोड,पो.बॉ.सं 82, कानपुर -208 001 एसटीडी कोड :0512 टेलीफोन सं :2306278 / 2303004 फैक्स सं: 2305938; ईमेल: bokanpur @rbi.org.in	उत्तरा प्रदेश ,[ गाज़ियाबाद और गौतमबुद्ध नगर के जिलों को छोड़कर ] और उत्तराखंड
कोलकाता	श्रीमती रीना बैनर्जी द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड, कोलकाता-700 001 एसटीडी कोड :033 टेलीफोन सं :2230 6222/ 22305580 फैक्स सं: 22305899; ईमेल: bokolkata @rbi.org.in	पश्चिम बंगाल और सिक्कीम,

बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16

मुंबई	श्रीमती रंजना सहजवाला द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक गारमेट हाउस, तीसरी मंजिल, डॉ.एनी बेसेंट रोड, वर्ली, मुंबई -400-018 एसटीडी कोड :022 टेलीफोन सं :2492 4607/2496 0803 फैक्स सं: 24960912; ईमेल: bomumbai @rbi.org.in	महाराष्ट्र और गोवा
नई दिल्ली	श्री आर.एल. शर्मा द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक संसद मार्ग, नई दिल्ली एसटीडी कोड :011 टेलीफोन सं :23724545 / 23710882 फैक्स सं: 23725218; ईमेल: bonewdelhi @rbi.org.in	दिल्ली, जम्मू और कश्मीर, तथा उत्तर प्रदेश के गाज़ियाबाद और गौतमबुद्ध नगर के जिलें
पटना	श्रीमती स्मिता चंद्रामानी द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक साउथ गांधी मैदान, पटना- 800 001 एसटीडी कोड :0612 टेलीफोन सं :2322569/ 2323734 फैक्स सं: 2320407; ईमेल: bopatna @rbi.org.in	बिहार और झारखंड
तिरुवनंतपुरम	श्रीमती उमा शंकर द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक बेकरी जंक्शन, तिरुवनंतपुरम-695 033 एसटीडी कोड :0471 टेलीफोन सं :2332723 / 2323959 फैक्स सं: 2321625; ईमेल: bothiruvananthapuram@rbi.org.in	केरल और लक्षद्वीप संघशासित प्रदेशऔर पुडुचेरी संघशासित प्रदेश [ केवल माहे क्षेत्र ]



## अनुबंध -II

### भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा वर्ष 2015-16 में ग्राहक सेवा के संबंध में जारी की गयी महत्वपूर्ण अधिसूचनाएँ

दिनांक 1 जुलाई 2015	बैंकों में ग्राहक सेवा पर मास्टर परिपत्र -डीबीआर सं. एलईजी.बीसी.21 / 09.07.006/ 2015-16- भारतीय रिज़र्व बैंक ने ग्राहक सेवा के क्षेत्र में दिनांक 30 जून 2015 तक जितने भी परिपत्र जारी किये हैं उन्हें इस परिपत्र में समेकित किया गया है। इस परिपत्र को रिज़र्व बैंक की वेबसाइटपर भी डाला गया है। बैंकों को यह सुनिश्चित करने के लिए कहा गया है कि इस परिपत्र की प्रतिलिपियाँ अपनी शाखाओं में उपलब्ध कराए ताकि ग्राहक इनपर नज़र डाल सकें।
दिनांक 1 जुलाई 2015	मास्टर परिपत्र- अपने ग्राहक को जानिए [ केवाईसी ] मानदंड / एंटी मनी लॉडरिंग [ ए.एम.एल ] मानदंड/ आतंकवाद के वित्तपोषण का प्रतिकार [ सी एफ टी ] पीएमएलए, 2002 के अंतर्गत बैंकों और वित्तीय संस्थाओं का दायित्व- डीबीआर सं. एएमएल बीसी.15 / 14.01.001/ 2015-16 - यह मास्टर परिपत्र ' अपने ग्राहक को जानिए ' [ केवाईसी ] मानदंडों / आतंकवाद के वित्तपोषण का प्रतिकार [ सीएफटी ] एवं पीएमएलए, 2002 के अंतर्गत बैंकों और वित्तीय संस्थाओं के दायित्व के बारे में दिनांक 30 जून 2015 तक जितने भी परिपत्र जारी किये हैं उनका समेकन है। इस परिपत्र को रिज़र्व बैंक की वेबसाइटपर भी डाला गया है।
दिनांक 1 जुलाई 2015	मास्टर परिपत्र - पैरा बैंकिंग गतिविधियाँ - डीबीआर सं. एफएसडी बीसी.19 / 24.01.001/ 2015-16 : यह मास्टर परिपत्र दिनांक 30 जून 2015 तक भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा पैरा बैंकिंग गतिविधियों पर जारी किये गये अनुदेशों / दिशानिर्देशों का समेकन है।
दिनांक 16 जुलाई 2015	भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में ' दि रत्नाकर बैंक लि. के नाम में 'आरबीएल बैंक लिमिटेड ' में परिवर्तन - डीबीआर सं. आरईटी.बीसी.सं 29 / 12.06.47 ए / 2015-16 - दि रत्नाकर बैंक लिमिटेड का नाम भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में बदलकर 'आरबीएल बैंक लिमिटेड ' कर दिया गया है।
दिनांक 30 जुलाई 2015	प्राथमिक शहरी सहकारी बैंकों द्वारा एटीएम के माध्यम से मूल्य वर्धित सेवाएँ प्रदान करना - डीसीबीआर सं. सीओ.एलएस.[ पीसीबी ] परिपत्र सं 2/ 07.01.000 / 2015-16 - शहरी सहकारी बैंकों को बिलों का भुगतान, खाता अंतरण,आदि ऑन साईट / ऑफ साईट / मोबाईल एटीएम के माध्यम से दी जा सकनेवाली सेवाएँ मानकीकृत एटीएम मशीनों के माध्यम से देने की अनुमति प्रदान की जाएगी। तथापि, किसी भी शहरी सहकारी बैंक को यह सुनिश्चित करना होगा कि डेटा की सुरक्षितता सुनिश्चित करने के लिए सुरक्षा के पर्याप्त उपाय किये गये हैं। साथ ही, मौजूदा अनुदेशों के अनुसार, अन्य वित्तीय संस्थाओं के उत्पादों को एटीएम के माध्यम से बेचा नहीं जा सकेगा।
दिनांक 27 अगस्त 2015	प्वाइंट-ऑफ-सेल (पीओएस) पर नकद आहरण - टीयर III से VI केन्द्रों में बढ़ी हुई सीमा - भारिबै / 2015-16- 164 -डीपीएसएस सं. सीओ.पीडी.449 / 02.14.003 / 2015-16 -

**बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16**

	<p>प्वाइंट-ऑफ-सेल पर नकद राशि के आहरण की सीमा भारत में बैंकों द्वारा जारी किये गये ओपन सिस्टीम प्रीपेड और डेबिट कार्डों के लिए टीयर III से VI के केंद्रों में 1000/- रुपये प्रतिदिन थी जिसे बढ़ाकर 2000/- रुपये प्रतिदिन कर दिया गया है । टीयर I और II के लिए प्रति दिन की सीमा में कोई परिवर्तन नहीं किया गया है । नकदी आहरणों पर यदि कोई ग्राहक प्रभार लगाये जा रहे हों तो वे किसी भी केंद्र में लेनदेन की राशि के 1 % से अधिक नहीं होंगे, भले ही उसकी सीमा 1000/- रुपये अथवा 2000/- रुपये हो ।</p>
दिनांक 27 अगस्त 2015	<p><b>कार्ड प्रेजेंट और इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेनों के लिए सुरक्षा और जोखिम कम करने के उपाय - ईएमवी चिप और पिन कार्ड जारी करना -</b> डीपीएसएस सं. सीओ.पीडी.448 / 02.14.003 / 2015-16 - बैंकों को ईएमवी चिप और पिन कार्ड जारी करने के लिए निम्नानुसार समय सीमा बढ़ाकर दी गयी है । i] प्रधानमंत्री जन धन योजना के अंतर्गत जारी किये गये कार्ड / बेसिक बचत बैंक जमा खाते / अन्य सरकारी योजनाएँ -दिनांक 30 सितंबर 2016; ऊपरोल्लिखित कार्डों के अलावा अन्य सभी कार्ड - दिनांक 31 जनवरी 2017</p>
दिनांक 27 अगस्त 2015	<p><b>जाली नोटों की पहचान -</b> डीसीएम (एफएनवीडी) सं. 776 / 16.01.05 / 2015-16-जाली नोटों के बारे में रिपोर्ट करने के तरीके में सुधार लाने के लिए और बैंकों द्वारा उनका सही तरीके से रेकॉर्ड रखना संभव हो इसके लिए जाली नोटों की पहचान प्रक्रिया की समीक्षा की गयी है और उसमें संशोधन किया गया है । कुछ महत्वपूर्ण संशोधन इस प्रकार हैं : i] काउंटर पर प्रस्तुत किये गये बैंक नोटों की सत्यता की मशीन से जाँच की जानी चाहिए और जो नोट जाली नोट के रूप में तय किये जाते हैं उनपर "जाली नोट" का ठप्पा लगाया जाना चाहिए और उसे रद्द किया जाना चाहिए। ii] इस प्रकार रद्द की गयी हर नोट को अधिप्रमाणित करते हुए उसे एक अलग रजिस्टर में दर्ज किया जाना चाहिए । iii] जिस व्यक्ति ने काउंटर पर वह नोट प्रस्तुत किया है उसे नोट पर ठप्पा लगाने के बाद निर्धारित फॉर्म में प्राप्त सूचना रसीद दी जानी चाहिए । चालू क्रम सं. के अनुसार की गई उक्त रसीद, खजांची और निविदाकर्ता द्वारा प्रमाणित होनी चाहिए । iv ] काउंटर पर प्राप्त निविदा में या बैंक ऑफिस / मुद्रा तिजोरी में यदि कोई जाली नोट प्राप्त होते हैं, तो उनके लिए ग्राहक के खाते में कोई क्रेडिट नहीं दिया जाना है । v ] पहचान किये गये और रिपोर्ट किए गए जाली नोटों के अनुमानित मूल्य के 25% तक बैंकों को क्षतिपूर्ति करने तथा बैंकों के जाली नोट सतर्कता कक्ष द्वारा क्षतिपूर्ति के लिए दावा करने की प्रणाली के संबंध में जारी अनुदेशों को रद्द कर दिया गया है। ।</p>
दिनांक 01 सितंबर 2015	<p><b>आरटीजीएस समय सीमा [ टाईम विंडो ] में परिवर्तन-</b> डीपीएसएस [ सीओ ] आरटीजीएस 492 / 04.04 002 / 2015-16- दिनांक 01 सितंबर 2015 से दूसरे और चौथे शनिवार को बैंक अवकाश घोषित किये जाने के बाद आरटीजीएस दूसरे और चौथे शनिवार को चालू नहीं रहेगा लेकिन कामकाजी शनिवार को पूरा दिन चालू रहेगा ।</p>
दिनांक 24 सितंबर 2015	<p><b>दुर्बल दृष्टि व्यक्तियों के लिए नए अंकों के डिज़ाइन (पैटर्न), और खास विशेषताओं के साथ बैंक नोट -</b>डीसीएम [ पीएलजी ] सं.जी-6 / 1128 /10.01.24 / 2015-16 - भारतीय रिज़र्व बैंक ने महात्मा गांधी श्रृंखला 2005 में अंकों के नए डिज़ाइन (पैटर्न) और दुर्बल दृष्टि (विजुवली इम्पेड) के व्यक्तियों की सुविधा के लिए खास विशेषताओं के साथ रु 100, 500 और 1000 मूल्यवर्ग के बैंक नोट जारी जारी किये ।</p>

	<p>नए डिजाइन में दोनों संख्या पटलों में अंकों के आकार बाएं से दाएं बड़े होते जाते हैं, जबकि, पहले तीन अल्फान्युमेरिक फीचर [ प्रीफिक्स ] आकार में पहले जैसे ही बने रहे हैं। नोटों पर बढ़ते हुए आकार में संख्या का मुद्रण नोटों की एक दृश्य सुरक्षा विशेषता है ताकि आम जनता जाली नोट और असली नोट के बीच आसानी से फर्क कर सके । इन नोटों में अंध व्यक्तियों के लिए कुछ खास विशेषताएं शामिल की गयी हैं ताकि उनके लिए बैंक नोटों को पहचानना आसान हो सके । 100/-,500/- और 1000/- रुपये मूल्यवर्ग के नोटों का आकार 50 % बढ़ाया गया है और 100/- रुपये मूल्य वर्ग के नोटों में एंग्युलर ब्लीड लाईन्स - अर्थात दो ब्लॉक में 4 लाईन्स, 500/-रुपये मूल्य वर्ग के नोटों में तीन ब्लॉक में 5 लाईन्स और 1000/- रुपये मूल्य वर्ग के नोटों में चार ब्लॉक में 6 लाईन्स शामिल की गयी हैं ।</p>
<p><b>दिनांक 22 अक्टूबर 2015</b></p>	<p><b>गोल्ड मॉनिटाईजेशन स्कीम , 2015-</b> .डीबीआर.आईबीडी.सं 45/ 23.67.003/ 2015-16- भारतीय रिज़र्व बैंक ने सभी अनुसूचित वाणिज्य बैंकों को [ क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को छोड़कर] भारत सरकार द्वारा अधिसूचित गोल्ड मॉनिटाईजेशन स्कीम, 2015 के कार्यान्वयन के बारे में निदेश जारी किए हैं । इस योजना के अधीन निवासी भारतीय [ व्यक्ति, एचयूएफ, म्यूचुअल फंड / सेबी की विनियमावली के अंतर्गत पंजीकृत एक्सेचेंज ट्रेडेड फंड [ म्यूचुअल फंड ] और कंपनियों सहित न्यास ] अपनी जमाराशियाँ रख सकते हैं । किसी भी एक समय पर न्यूनतम जमा 995 शुद्धता वाला 30 ग्राम के समकक्ष कच्चा सोना [ बार, सिक्के, जवाहिर, हीरे और अन्य धातुओं को छोड़ कर सोने के गहने ] जमा कर सकते हैं । इसके लिए नामित बैंक सोने की जमा अल्पावधि के लिए [ 1 से 3 वर्ष ], मध्यावधि जमा [ 5 से 7 वर्ष ] और दीर्घावधि जमा [ 12 से 15 वर्ष ] स्वीकार करेंगे । ग्राहक पहचान के संबंध में स्वर्ण जमा खाता उन्हीं शर्तों के अधीन बनाये जा रखा सकेगा जिन शर्तों के अधीन अन्य जमा खाते बनाये रखे जाते हैं । रसीदें और जमा प्रमाणपत्र जारी करने, जमाराशियाँ वापस लेने, ब्याज की अदायगी के बारे में किसी विसंगति को लेकर नामित बैंकों के विरुद्ध कोई शिकायत हो तो, पहले संबंधित बैंक के शिकायत निवारण प्रक्रिया केंद्र और उसके बाद भारतीय रिज़र्व बैंक के बैंकिंग लोकपाल कार्यालय के पास की जा सकती है ।</p>
<p><b>दिनांक 29 अक्टूबर 2015</b></p>	<p><b>धनशोधन निवारण नियमावली, 2005 [ अभिलेखों का रखरखाव ] में संशोधन - 'अधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज' प्रस्तुत करना - विवाह अथवा अन्य किसी कारण से नाम में परिवर्तन-</b> डीबीआर.एएमएल.बीसी. सं 46 / 14.01.001/ 2015-16 - जो व्यक्ति अपने विवाह अथवा अन्य किसी कारण से अपना नाम बदल लेते हैं उनके सामने बैंक खाता खोलने के लिए अथवा उसे आवधिक रूप से अद्यतन करने या मौजूदा खाते में नाम में परिवर्तन करते समय अधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज' [ ओवीडी] प्रस्तुत करने में आनेवाली समस्याओं को देखते हुए भारत सरकार ने भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ परामर्श करते हुए इस बीच धन-शोधन निवारण नियमावली, 2005 [ अभिलेखों का रखरखाव ] में संशोधन किया और उसके विनियम 2 के खंड [ डी] में एक स्पष्टीकरण जोड़ दिया है जो निम्नानुसार है । "इस खंड के प्रयोजन के लिए उस दस्तावेज को अधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज' माना जाएगा भले ही उसके जारी होने के बाद नाम में परिवर्तन हुआ हो, बशर्ते, उसके साथ राज्य सरकार द्वारा जारी विवाह प्रमाणपत्र, अथवा इस प्रकार के नाम परिवर्तन की राजपत्र अधिसूचना संलग्न की गयी हो । तदनुसार, भारतीय रिज़र्व बैंक ने सभी विनियामक इकाइयों</p>

**बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16**

	को सूचित कर दिया है कि वे खाता आधारित रिश्ता स्थापित करते समय अथवा उसे आवधिक रूप से अद्यतन बनाने का काम करते समय राज्य सरकार द्वारा जारी किये गये प्रमाणपत्र अथवा उस व्यक्ति के वर्तमान नाम में अधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज' के साथ नाम परिवर्तन दर्शानेवाली राजपत्र अधिसूचना की प्रतिलिपि को स्वीकार करें ।
<b>दिनांक 05 और 19 नवंबर 2015</b>	<p><b>भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में समावेश :</b> निम्नलिखित बैंकों को भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में शामिल किया गया है ।</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. अपना सहकारी बैंक लि. : भा.रि.बैंक / 2015 -16 / 237 डीसीबीआर. सीओ. बीपीडी.बीसी.सं.7 /16.05.000/2015-16</li> <li>2. कोरिया एक्सचेंज बैंक कं लि. : भा.रि.बैंक / 2015 -16 / 227 डीबीआर.आरईटी.बीसी. 51 /12.07.135 ए /2015 -16</li> <li>3. बंधन बैंक लि. : भा.रि.बैंक / 2015 -16 / 224 डीबीआर.आरईटी.बीसी.सं.48 /12.07.135 ए / 2015 -16</li> <li>4. इंडस्ट्रियल बैंक ऑफ कोरिया : भा.रि.बैंक / 2015 -16 / 223 डीबीआर.सं.आरईटी.बीसी.47 /12.07.134 ए / 2015 -16</li> </ol> <p>उक्त बैंक भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में शामिल किये जाने के फलस्वरूप बैंकिंग लोकपाल योजना के दायरे में आ गये हैं ।</p>
<b>दिनांक 05 नवंबर 2015</b>	<p><b>भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में 'एंटरप्राइज डायमंड बैंक एन.वी' के नाम में 'के.बी.सी.बैंक एन.वी' के रूप में परिवर्तन :</b> डीबीआर.आरईटी.बीसी. सं 49 / 12.06.118 ए / 2015-16 भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में 'एंटरप्राइज डायमंड बैंक एन.वी' का नाम बदल कर 'के.बी.सी.बैंक एन.वी' कर दिया गया है ।</p>
<b>दिनांक 05 नवंबर 2015</b>	<p><b>'एचएसबीसी बैंक ओमान एस.ए.ओ.जी.'के नाम को भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम,1934 की दूसरी अनुसूची से हटाना :</b>डीबीआर.आरईटी.बीसी. सं 50 / 12.07. 071 ए / 2015-16 भारतीय रिज़र्व बैंक की दूसरी अनुसूची से 'एचएसबीसी बैंक ओमान, एस.ए.ओ.जी.'के नाम को हटा दिया गया है ।</p>
<b>दिनांक 10 दिसंबर 2015</b>	<p><b>'आईडीएफसी बैंक लि.' का नाम भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में शामिल करना:</b> डीबीआर.आरईटी.बीसी. सं 66 / 12.07.136 ए / 2015-16 : 'आईडीएफसी बैंक लि.' का नाम भारतीय रिज़र्व बैंक की दूसरी अनुसूची में शामिल किया गया है ।</p>
<b>दिनांक 17 दिसंबर 2015</b>	<p><b>भारत में मोबाइल बैंकिंग लेनदेन - बैंकों के लिए परिचालनात्मक दिशानिर्देश - मोबाइल बैंकिंग के लिए ग्राहक पंजीकरण -</b> डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं 1265 / 02.23.001/ 2015-16 : एनएफएस में शामिल होनेवाले सभी बैंकों को अपने एटीएम स्विचों में जरूरी बदलाव कर लेने चाहिए और अधिकतम दिनांक 31 मार्च 2016 तक उनके सभी एटीएम में मोबाइल बैंकिंग के लिए ग्राहक पंजीकरण क्षमता को सक्षम बना लेना चाहिए ।</p>
<b>दिनांक 23 दिसंबर 2015</b>	<p><b>वर्ष 2005 से पहले जारी किये गये सभी श्रृंखलाओं के बैंकनोटों को वापिस लेना -</b> डीसीएम.[ पीएलजी ] सं. जी-8 / 2331 / 10.27.00 / 2015-16 - पूर्व 2005 के बैंकनोटों की विनिमय की तारीख 30 जून 2016 तक बढ़ा दी गयी है । तथापि, दिनांक 01 जनवरी 2016 से ऐसी सुविधा केवल निर्धारित बैंक शाखाओं और रिज़र्व बैंक के निर्गम कार्यालयों में ही उपलब्ध होगी।</p>

**बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16**

दिनांक 12 जनवरी 2016	भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची से हटाना: यूबीएस एजी को भारतीय रिज़र्व बैंक की दूसरी अनुसूची से हटाया गया है। अधिसूचना सं. डीबीआर.आईबीडी. 7718/ 23.13.062 /2015-16
दिनांक 14 जनवरी 2016	प्रत्यक्ष लाभ अंतरण योजना-आधार संख्या को बैंक खातों से जोड़ना -स्पष्टीकरण- भारिबै / 2015-16- 289-एफआईडीडी सीओ. एलबीएस. बीसी. सं.17 /02.01.001 / 2015-16- भारतीय रिज़र्व बैंक ने यह स्पष्ट किया है कि आधार कार्ड का उपयोग तथा बैंक खातों में आधार संख्या जोड़ना पूर्णतः स्वैच्छिक है तथा यह अनिवार्य नहीं है।
दिनांक 21 जनवरी 2016	राष्ट्रीय कैलेंडर के अनुसार (शक संवत) दिनांक वहन करने वाले चेकों को भुगतान के लिए स्वीकृत किया जाना - भारिबै / 2015-16- / 297 / डीसीबीआर. बीपीडी. [ पीसीबी/ आरसीबी ] परिपत्र सं. 09/ 12.05.001 / 2015-16- सभी सहकारी बैंकों को यह सूचित किया गया है कि वे राष्ट्रीय कैलेंडर के अनुसार शक संवत की तारीख वाले चेक भुगतान के लिए स्वीकार करें, बशर्ते वे अन्यथा सही हों। बैंकों को यह भी सूचित किया गया है कि वे राष्ट्रीय कैलेंडर की तारीख के साथ ग्रेगरियन कैलेंडर की तारीख का मिलान भी कर लें ताकि गतावधि चेकों के भुगतान को टाला जा सके।
दिनांक 11 फरवरी 2016	मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम, 1987 के अधीन जारी विधिक अभिभावक प्रमाणपत्र - डीबीआर. एलईजी. बीसी / 78 / 09.07.005 / 2015-16- मानसिक रूप से अस्वस्थ सभी व्यक्तियों से अभिभावक प्रमाणपत्रों के लिए बैंकों द्वारा आग्रह किये जाने के मामलों को देखते हुए यह स्पष्ट किया गया कि बैंकों के लिए यह अत्यावश्यक नहीं है कि वे 'ऐसे किसी भी व्यक्ति से जिसे 'किसी मानसिक बीमारी के कारण उपचार की आवश्यकता है,' नेमी तौर पर किसी अभिभावक की नियुक्ति के लिए आग्रह करें। बैंकों के लिए यह आवश्यक होगा कि वे केवल उन्हीं मामलों में अभिभावक की नियुक्ति की मांग करें जहाँ पर वे स्वयं ही अथवा उपलब्ध दस्तावेजी सबूत के आधार पर उस बात से आश्वस्त हैं कि संबंधित व्यक्ति मानसिक रूप से बीमार है और वह किसी वैध या कानूनी रूप से बंधनकारक करार में शामिल नहीं हो सकता।
दिनांक 18 फरवरी 2016	' वसई विकास सहकारी बैंक लि., वसई, ठाणे ' का नाम भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में शामिल करना : डीसीबीआर.सीओ.बीपीडी.बीसी.सं 10 / 16.05.000 / 2015-16 : "वसई विकास सहकारी बैंक लि., वसई, ठाणे ' का नाम भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में शामिल किया गया है।
दिनांक 25 फरवरी 2016	'बैंक इंटरनासनल इंडोनेशिया' के नाम में 'पीटीबैंक मेबैंक इंडोनेशिया टीबीके ' के रूप में भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में परिवर्तन - डीबीआर.आरईटी.बीसी.80/ 12.07.104ए / 2015-16 - बैंक इंटरनासनल इंडोनेशिया' के नाम में 'पीटीबैंक मेबैंक इंडोनेशिया टीबीके ' के रूप में भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में परिवर्तन किया गया है।
दिनांक 25 फरवरी 2016	भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में 'नेशनल बैंक ऑफ अबूधाबी पीजेएससी को शामिल करना : भारिबै /2015-16/ 328 डीबीआर.आरईटी.बीसी. 79 / 12.07.138ए / 2015-16 : 'नेशनल बैंक ऑफ अबूधाबी पीजेएससी' को भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में शामिल किया गया है।

<p>दिनांक 10 मार्च 2016</p>	<p>भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में 'दि शामराव विठ्ठल को-ऑपरेटिव बैंक लिमिटेड' के नाम में 'एसवीसी को-ऑपरेटिव बैंक' के रूप में परिवर्तन-:डीसीबीआर.सीओ. एलएस.बीसी.सं 11 / 07.01.000 / 12.06.118 ए / 2015-16 भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में 'दि शामराव विठ्ठल को-ऑपरेटिव बैंक लिमिटेड' के नाम में 'एसवीसी को- ऑपरेटिव बैंक' के रूप में परिवर्तन किया गया है ।</p>
<p>दिनांक 17 मार्च 2016</p>	<p>पेंशनभोगियों को किए गए अधिक भुगतान की वसूली - डीजीबीए.जीएडी.सं.2960 / 45.01.001 / 2015-16- पेंशनभोगियों से पेंशन राशि के अतिरिक्त / गलत रूप से किये गये भुगतान के मौजूदा दिशा निर्देशों के विपरीत तरीके से वसूली के बारे में प्राप्त हो रही शिकायतों की भारी संख्या को देखते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक ने पेंशन के अतिरिक्त भुगतान की वसूली के बारे में एकरूप प्रक्रिया के बारे में जारी किये गये मौजूदा अनुदेशों को दोहराया है ।</p> <p>क ] जैसे ही किसी पेंशनभोगी को अतिरिक्त / गलत तरीके से पेंशन का भुगतान किये जाने की बात का संबंधित शाखा को पता चलता है, तब जहाँ तक संभव हो सके, उक्त पेंशनभोगी व्यक्ति के खाते में शेष राशि से बकाया राशि के भुगतान सहित वह राशि एकमुश्त वसूल करनी चाहिए ।</p> <p>ख ] यदि किये गये अतिरिक्त भुगतान की समस्त राशि को खाते में स्थित राशि से समायोजित नहीं किया जा सकता तो उस पेंशनभोगी को शेष राशि का तत्काल भुगतान करने के लिए कहा जाना चाहिए ।</p> <p>ग ] अगर वह पेंशनभोगी उक्त राशि का भुगतान करने में अपनी असमर्थता व्यक्त करता है तो उसे भविष्य में देय पेंशन के भुगतान से समायोजित किया जाए । पेंशनभोगियों को किये गये अतिरिक्त भुगतान की भविष्य में देय पेंशन से वसूली करने के लिए यदि पेंशनभोगी ने अधिक राशि की किस्त देने के लिए अपनी लिखित रूप में सहमति नहीं दी हो तो हर माह निवल पेंशन [ पेंशन + राहत ] के 1/3 राशि वसूल की जाए ।</p> <p>घ ] यदि पेंशनभोगी की मृत्यु हो जाने के कारण अथवा पेंशन रद्द किये जाने के कारण उस अतिरिक्त राशि को वसूल करना संभव नहीं हो तो ऐसे मामले में इस योजना के अधीन संबंधित पेंशनभोगी द्वारा दिये गये वचनपत्र के अनुसार उस राशि की वसूली की जाए ।</p> <p>ड. ] उक्त पेंशनभोगी व्यक्ति को उसे किये गये अतिरिक्त / गलत भुगतान की एवं उसके वसूली के तरीके के बारे में सूचित किया जाए ।</p>
<p>दिनांक 23 मार्च 2016</p>	<p>बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949-[ सहकारी समितियों पर यथा लागू ] -एटीएम के माध्यम से मूल्यवर्धित सेवाएँ प्रदान करना - डीसीबीआर.सीओ.बीपीडी.बीसी.सं.13/ 19.51.008 /2015-16 - बैंकों को परिचालनगत स्वतंत्रता प्रदान करने की दृष्टि से प्राथमिक [ शहरी ] सहकारी बैंकों और राज्य सहकारी बैंकों को अपने सारे उत्पाद और सेवाएँ एटीएम चैनल के माध्यम से प्रदान करने की अनुमति दी गयी है बशर्ते उनकी टेक्नॉलॉजी में यह संभव हो और बैंकों / अन्य वास्तविक ग्राहकों के साथ धोखाधड़ी करने के प्रयोजन से इस चैनल का दुरुपयोग रोकने के लिए सुरक्षा के पर्याप्त उपाय किये गये हों ।</p>
<p>दिनांक 06 अप्रैल 2016</p>	<p>भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में नाम शामिल करना : 'दि जलगाँव पीपल्स को- ऑप.बैंक लि.' जलगाँव का नाम भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम,</p>

**बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16**

	1934 की दूसरी अनुसूची में शामिल किया गया है । - डीसीबीआर.सीओ.बीपीडी.सं 04 / 16.05.000 / 2015-16
<b>दिनांक 07 अप्रैल 2016</b>	<b>रोबो बैंक इंटरनैशनल [ को-ऑपरेटिव सेंट्रल राईफसेन- बोरेनेलिनबैंक बी.ए ] का नाम भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में बदलकर 'को-ऑपरेटिव सेंट्रल राईफसेन- बोरेनेलिनबैंक बी.ए' कर दिया गया है । - डीबीआर.आरईटी.बीसी.87/12.07.131ए/2015-16</b>
<b>दिनांक 07 अप्रैल 2016</b>	<b>कोरिया एक्सचेंज बैंक कं.लि. का नाम भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में बदलकर 'केईबी हाना बैंक' कर दिया गया है । - डीबीआर.आरईटी.बीसी.88/ 12.07.137 ए /2015-16</b>
<b>दिनांक 26 मई 2016</b>	<b>एटीएम कार्ड प्रेज़ेंट लेनदेन में सुरक्षा और जोखिम कम करने के उपाय - डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं. 2895 / 02.10.002 / 2015-16 - बैंक और व्हाईट लेबल एटीएम परिचालकों को यह सुनिश्चित करने के लिए कहा गया है कि उन्होंने जितने भी एटीएम मशीन स्थापित किये हैं / उनको चला रहे हैं, उन सभी मशीनों को दिनांक 30 सितंबर 2016 तक ईएमवी चिप और पिन कार्ड की प्रक्रिया के लिए सक्षम कर दें । सभी नये एटीएम मशीन अनिवार्यतः प्रारंभ से ही ईएमवी चिप और पिन कार्ड प्रक्रिया सक्षम होने चाहिए । साथ ही, बैंक अपने माईक्रो एटीएम मशीनों पर भी, जो कार्ड आधारित भुगतानों के लिए सक्षम हैं, उपरोल्लिखित अपेक्षाओं को अमल में लायें ।</b>
<b>दिनांक 02 जून 2016</b>	<b>बैंकों में साइबर सिक्यूरिटी की रूपरेखा: डीबीएस.सीओ.सीएस आईटीई.बीसी. 11/ 33.01.001/2015-16 - भारतीय रिज़र्व बैंक ने सायबर सुरक्षा के ढाँचे पर बैंकों को दिशानिर्देश जारी किये हैं । इस ढाँचे के बारे में बैंकों को एक व्यापक बोर्ड अनुमोदित सायबर सुरक्षा नीति तैयार करने के लिए कहा गया है जो बैंक की व्यापक आईटी नीति / आईएस सुरक्षा नीति से अलग होनी चाहिए । इस नीति में निरंतर निगरानी, सुरक्षा के लिए सुयोग्य आर्किटेक्चर, व्यापक एड्रेस नेटवर्क और डेटा बेस सुरक्षा, ग्राहक संबंधी जानकारी की सुरक्षा शामिल होनी चाहिए । साथ ही, उसमें साइबर संकट प्रबंधन योजना, सायबर सुरक्षा तैयारी संकेतक, भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ सायबर सुरक्षा संबंधी घटनाओं की जानकारी साझा करना, पर्यवेक्षी रिपोर्टिंग ढाँचा, हितधारकों/ उच्च प्रबंध तंत्र / बोर्ड में सायबर सुरक्षा जागरूकता भी शामिल होनी चाहिए ।</b>
<b>दिनांक 02 जून 2016</b>	<b>भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में नाम शामिल करना : डीसीबीआर.सीओ.बीपीडी.सं 18 / 16.05.000 / 2015-16 'राजारामबापू सहकारी बैंक लि. पेठ, सांगली ' का नाम भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में शामिल किया गया है ।</b>

### अनुबंध III

## 2015-16 के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा निपटाये गये अनुकरणीय मामले

#### क. एटीएम/ डेबिट कार्ड

1. शिकायतकर्ता ने दूसरे बैंक के एटीएम मशीन से राशि निकालने की कोशिश करने पर मशीन से राशि नहीं निकली, लेकिन उसके खाते से डेबिट हो गयी। दोनों ही बैंकों ने उस एटीएम से संबंधित दस्तावेज बैंकिंग लोकपाल के सामने प्रस्तुत किये और यह भी प्रमाणित किया कि विवादित लेनदेन सफल था। जिस बैंक के एटीएम पर यह लेनदेन हुआ था, उसके सीसीटीवी के फूटेज से इस बात की पुष्टि नहीं हो सकी कि राशि शिकायतकर्ता ग्राहकनेही निकाली थी। विवादित लेनदेन के ई जे लॉग की छानबीन करने पर उस लेनदेन में एरर कोड पाया गया। तदनुसार, बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने उस बैंक को स्पष्टीकरण देने के लिए सूचित किया। एटीएम जिस बैंक का था उस बैंक ने लेनदेन के सारे ब्योरों की जाँच की और यह पाया कि जो ग्राहक उस एटीएम में पैसा निकालने के लिए शिकायतकर्ता के बाद आया था, उसे वह राशि मिली थी। बैंक ने राशि उस ग्राहक से वसूल कर शिकायतकर्ता के खाते में जमा कर दी।

2. शिकायतकर्ता का एटीएम से 10000/- रुपयों की राशि निकालने का प्रयास विफल रहा हालांकि, राशि खाते से डेबिट हो गयी। बैंक ने कहा कि लेनदेन सफल था और विवादित लेनदेन की तारीख को एटीएम में कोई अतिरिक्त राशि नहीं पायी गयी थी।

बैंक के साथ बैठक के दौरान बैंक अधिकारियों ने ई जे लॉग रिपोर्ट और स्विच सेंटर रिपोर्ट प्रस्तुत की जिससे लेनदेन सफल दिखाई दे रहा था। साथ ही, उन्होंने एक प्रमाणपत्र भी प्रस्तुत किया कि विवादित लेनदेन की तारीख को एटीएम में कोई अतिरिक्त राशि नहीं पायी गयी। तथापि, बैंक द्वारा प्रस्तुत किये गये सीसीटीवी के फूटेज से यह देखा गया कि शिकायतकर्ता ने शेष राशि की जाँच करने के 40 सेकंद बाद उस एटीएम से राशि निकालने की कोशिश की थी और 40 सेकंद बाद ही वह उस एटीएम से निकल गया था। उसके जाने के बाद एटीएम कियोस्क में एक दूसरी व्यक्ति आई और उसे एटीएम में पड़ी हुई राशि दिखाई दी। वह व्यक्ति राशि लेकर एटीएम कियोस्क से निकल गया और कुछ ही समय बाद एक पुलिसकर्मी के साथ उस कियोस्क में आया। पहले उन्होंने वहाँ जमीन



पर पड़ी हुई पर्चियों की जाँच की। उसके बाद जिस व्यक्ति ने एटीएम मशीन में वह राशि पायी थी, उसने अपने खाते से 500/- रुपयों की राशि निकाल ली। केवल इसी लेनदेन की वजह से जिस व्यक्ति ने मशीन में पड़ी राशि पायी थी उसे किसी अन्य बैंक के ग्राहक के रूप में पहचाना जा सका। बैंक अधिकारियों ने उससे संपर्क किया। उस व्यक्ति ने इस बात को स्वीकार किया कि उसे मशीन में लावारिस पड़ी हुई राशि मिली थी और उसने वह राशि पुलिसकर्मी को सौंप दी थी। बैंकिंग लोकपाल, संबंधित बैंक और पुलिस अधिकारियों की जागरूकता की वजह से शिकायतकर्ता को उसकी राशि वापस मिल सकी।

### ख. क्रेडिट कार्ड

3. शिकायतकर्ता ने बैंक के पास क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन किया था। बैंक ने वह क्रेडिट कार्ड संपूर्ण तो नहीं किया था लेकिन हर माह देय राशियों को दर्शाते हुए खाते का विवरण बैंक उसे भेजती रही। सांख रिपोर्ट में भी शिकायतकर्ता को उक्त कार्ड के चूककर्ता के रूप में दर्शाया गया था।

बैंक ने अपने उत्तर में कहा कि शिकायतकर्ता के आवेदन पर उसे कार्ड जारी किया जा चुका था। तदनुसार, कार्ड की जॉइनिंग फीस और लागू होने वाले सेवा कर लगाये जा रहे थे। चूंकि ग्राहक ने आवश्यक भुगतान नहीं किया, अतः हर माह वित्तीय प्रभार भी लगाये जा रहे थे। यह बात सांख रिपोर्ट में भी उक्त कार्ड के सामने बकाया राशि के रूप में परिलक्षित हो रही थी।

समझौता बैठक में बैंकिंग लोकपाल ने बैंक से पूछा कि जब ग्राहक ने कार्ड प्राप्त ही नहीं किया था तो उसे बिल भेजते हुए भुगतान करने के लिए कैसे कहा जा रहा था। बैंक ने कहा कि इस मामले की जाँच करने पर मालूम हुआ कि कार्यालय / घर बंद होने के कारण बार-बार प्रयास करने के बावजूद ग्राहक को कार्ड संपूर्ण नहीं किया जा सका। बैंक का उत्तर संतोषजनक न होने और बैंक की कार्रवाई अनुचित होने के कारण बैंक से कहा गया कि वह शिकायतकर्ता को क्षतिपूर्ति के रूप में 10000/- रुपयों का भुगतान करें और सांख अभिलेख भी दुरुस्त करे।

4 एक ग्राहक की क्रेडिट कार्ड से बिना जानकारी के 36767/- रुपयों के कुल पाँच लेनदेन किये गये थे। ग्राहक का कहना था कि बैंक ने उसका चिप वाला कार्ड बदल दिया था और उसने इन विवादित लेनदेनों की तारीख तक कोई भी लेनदेन किया ही नहीं था।

बैंक ने ग्राहक को सूचित कर दिया कि उन्होंने राशि वापस पाने के लिए बीमे का जो दावा किया था उसे अस्वीकार कर दिया गया है। अतः संबंधित राशि की क्षतिपूर्ति नहीं की जा सकती। उसके बाद ग्राहक ने बैंकिंग लोकपाल कार्यालय से संपर्क किया और यह अनुरोध किया कि 36767/- रुपयों की राशि उसे लौटाने के लिए तथा विलंबित भुगतान के कारण उसके कार्ड के खाते में डेबिट किये गये प्रभारों को भी हटाने के लिए बैंक को निदेश दिया जाए। समझौता बैठक के दौरान बैंक को संबंधित राशि का भुगतान शिकायतकर्ता को करने के लिए सूचित किया गया, बशर्ते, वह पुलिस प्राधिकारियों के पास दायर की गयी एफआईआर की प्रतिलिपि और बैंक को इंडेम्निटी बॉन्ड प्रस्तुत करता है कि बैंक द्वारा जाँच के दौरान उसकी ओर से कोई मिलीभगत सिद्ध हो जाती है तो बैंक राशि वसूल करने के लिए स्वतंत्र है। शिकायतकर्ता द्वारा आवश्यक दस्तावेज प्रस्तुत किये जाने पर बैंक ने उसे 52,629.71/- रुपयों की राशि का भुगतान किया जिसमें विवादित राशि का भुगतान न करने के लिए लगाये गये प्रभार भी शामिल थे।

5. एक शिकायतकर्ता को विसा क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन करने के बाद दिनांक 17 अप्रैल 2001 को उसके फोटो के साथ एक विसा क्रेडिट कार्ड जारी किया गया था। उसने दिनांक 02 मई 2001 को बैंक से शिकायत की, कि उसे कथित रूप से बैंक से एक फोन मिला और उसके बाद उसने बैंक का परिचय पत्र धारण करनेवाले एक बैंक अधिकारी को वह कार्ड सौंप दिया। उसके बाद उसे उस कार्ड के उपयोग करने के लिए उसी दिन 21,578/- रुपयों का बिल प्राप्त हुआ। शिकायतकर्ता ने इस घटना की रिपोर्ट बैंक एवं पुलिस प्राधिकारियों के पास कर दी और उन धोखाधड़ीपूर्ण लेनदेनों से संबंधित भुगतान नहीं किया।

बाद में बैंक ने अपना क्रेडिट कार्ड पोर्टफोलियो वर्ष 2010 में एआरसी को बेच दिया। एआरसी ने 2,85,000 /- रुपयों की राशि बकाया दर्शाते हुए उस ग्राहक को परेशान करना शुरू कर दिया। इस पर उस ग्राहक ने एआरसी के विरुद्ध पुलिस में शिकायत दर्ज की और उसकी एक प्रतिलिपि बैंक को भेज दी। बैंक ने उसे अपना सारा पत्राचार एआरसी से करने के लिए सूचित कर दिया। दिसंबर 2011 में एआरसी के वकीलों ने उस ग्राहक को टेलीफोन पर उसकी देयताओं को निपटाने के लिए 55,000/- रुपयों का भुगतान करने के लिए कह दिया।

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय से शिकायत प्राप्त होने के बाद बैंक ने कार्ड के लिए किया गया आवेदन पत्र निकाल लिया और यह नोट किया कि शिकायतकर्ता ने फोटो रहित कार्ड के लिए आवेदन दिया था। साथ ही, धोखाधड़ी की जाँच करने वाले बैंक के दल के सामने जाँच के दौरान शिकायतकर्ता ने इस बात को स्वीकार किया कि उसने दिनांक 02 मई 2001 को कार्ड बेचनेवाले कर्मी को वह कार्ड इस कारण से लौटा दिया था कि उसे कार्ड के साथ एटीएम पिन प्राप्त नहीं हुआ था। चूँकि विवादित लेनदेन 02 मई 2001 को ही, अर्थात् बैंक कर्मी को कार्ड सुपूर्द

करने से पहले ही संपन्न हुआ था, अतः बैंक ने यह तर्क दिया कि यह शिकायतकर्ता ही दायित्व है क्यों कि वह एक्टिव कार्ड उसके कब्जे में था। समझौता बैठक में बैंक को सूचित किया गया कि वह शिकायतकर्ता को एक प्रस्ताव पत्र दे जो उसे स्वीकार्य हो। बैंक ने 5000/- रुपयों में मामले को निपटाने के लिए प्रस्ताव दिया जिसे शिकायतकर्ता ने स्वीकार किया।

## ग ] जमा खाते

6. शिकायतकर्ता का बैंक के पास वर्ष 2006 से कॉर्पोरेट वेतन खाता था। उसकी शिकायत थी कि बैंक ने उसके खाते में 'नॉन मेंटेनेंस' प्रभार लगाये थे। बैंक ने कहा कि उसके खाते में अक्टूबर 2008 से कोई वेतन जमा नहीं हुआ था और शिकायतकर्ता ने 10,000/- रुपयों की न्यूनतम शेष राशि बनाये नहीं रखी थी। अतः लागू प्रभारों की वसूली की गयी थी।

शिकायतकर्ता द्वारा प्रस्तुत खाते के विवरण की जाँच करने से यह देखा गया कि दिनांक 09 मार्च 2013 को बैंक ने उसके खाते से 9/- रुपयों की राशि वसूल कर ली थी और उस खाते को 'बंद' दर्शाया था। बाद में उस खाते में कुछ राशि जमा होने के बाद बैंक ने 'नॉन मेंटेनेंस' प्रभार लगाये और दिनांक 01 अप्रैल 2015 को खाता बंद कर दिया। जब खाता बंद ही था, तो उस खाते में राशि कैसे जमा की गयी इस बात की पूछताछ करने पर बैंक ने पुष्टि की कि असावधानी से वह खाता परिचालित [ओपरेटिव] बनाया गया था। बैंक ने जो दृष्टिकोण अपनाया था वह उचित नहीं था। अतः उस खाते में लगाये गये 'नॉन मेंटेनेंस' प्रभार लौटाने के लिए कहा गया।

7. एक शिकायतकर्ता ने 'दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी' श्रेणी में बैंक में अपने भाई के साथ संयुक्त रूप से मीयादी जमा राशियाँ रखी थीं। उसकी शिकायत थी कि डुप्लिकेट जमा रसीदों के आधार पर पहले खाताधारक को उसकी चार मीयादी जमा रसीदों का अवधिपूर्व भुगतान किया गया था, जो मूल जमा रसीदें खो जाने के कारण पहले खाताधारक के अनुरोध पर जारी की गयीं थीं। तथापि, मूल मीयादी जमा रसीदें दूसरे खाता धारक [शिकायतकर्ता] के कब्जे में थीं। शिकायतकर्ता ने कहा कि डुप्लिकेट जमा रसीदें जारी करने के लिए अनुरोध और इंडेम्निटी बॉर्ड पर पहले खाता धारक ने ही हस्ताक्षर किये थे। उसने यह भी कहा कि जब उसने बैंक से सूचना का अधिकार अधिनियम के अधीन पहले खाताधारक द्वारा हस्ताक्षरित इंडेम्निटी बॉर्ड की प्रतिलिपि मांगी तब बैंक ने

उसे देने से मना कर दिया । समझौता बैठक के दौरान बैंक ने डुप्लिकेट मीयादी जमा रसीदे जारी करने में तथा उनका अवधि पूर्व भुगतान करने में हुई अपनी गलतियों को स्वीकार किया ।

बैंक ने आगे कहा कि उसने पहले खाताधारक को कानूनी नोटीस दी है और उसके विरुद्ध कोर्ट में मुकदमा भी दायर किया जाएगा । बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि बैंक द्वारा केवल एक ही खाताधारक के अनुरोध पर जारी की गई डुप्लिकेट मीयादी जमा रसीदे और केवल एक ही खाताधारक द्वारा हस्ताक्षरित इंडेम्निटी बॉर्ड के आधार पर किया गया चार मीयादी जमा रसीदों का विवादित अवधिपूर्व भुगतान सद्भाव में नहीं था और इस भुगतान में बैंक ने यथोचित सावधानी भी नहीं बरती थी । साथ ही, यह बैंकिंग मानदंडों और विनियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप भी नहीं था । अतः बैंक को सूचित किया गया कि वह पहले खाताधारक द्वारा मीयादी जमा राशियों को अवधि से पहले भुनाये जाने के कारण शिकायतकर्ता को मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार विलंबित भुगतान के लिए ब्याज के रूप में क्षतिपूर्ति देते हुए किये गये भुगतान का 50 % [ उसका हिस्सा ] अदा करें और यह राशि धोखाधड़ी करने वाले व्यक्ति से वसूल करें । शिकायतकर्ता को उसके कब्जे में स्थित मूल जमा रसीदें अभ्यर्पित करने के लिए भी कहा गया ।

8. बैंक के पास बचत खाता रखने वाली एक सहकारी हाउसिंग सोसाईटी की शिकायत थी कि उसके खाते पर बैंक ने रोक लगाया है और खाते से 15000/- रुपयों की राशि भी वसूल कर ली है । बैंक ने उस सोसायटी को यह सूचित कर दिया था कि वे इस बचत खाते को चालू खाते में बदल दें । सोसायटी ने चालू खाता खोलने के लिए अपनी सहमति भी दर्शायी लेकिन बैंक ने उनके अनुरोध को स्वीकार नहीं किया ।

बैंक ने यह तर्क दिया कि एक सहकारी हाउसिंग सोसाईटी बचत खाता नहीं खोल सकती अतः उसे चालू खाता खोलने के लिए सूचित कर दिया था । बैंक से कहा गया कि वह यह स्पष्ट करें कि उस सहकारी हाउसिंग सोसाईटी ने चालू खाता खोलने के लिए कब अनुरोध किया था; उसे स्वीकार क्यों नहीं किया गया और इसके लिए उसे क्यों रोका गया और 15000/- रुपये उसके खाते से क्यों वसूल किये गये । बैंक ने कोई संतोषजनक उत्तर नहीं दिया । अतः उसे निदेश दिया गया कि वह शिकायतकर्ता के खाते पर लगाया हुआ रोक हटा दे और वसूल की गयी 15000/- रुपयों की राशि सोसाईटी के खाते में फिर से जमा करें ।

9. एक शिकायतकर्ता ने बैंक के पास अपने पति के साथ 'दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी' श्रेणी में विदेशी मुद्रा अनिवासी खाता खोला था । शिकायतकर्ता का पति एक शिपिंग कंपनी का निदेशक था और वह बैंक द्वारा दी

गयी विभिन्न ऋण सुविधाओं के लिए गारंटर भी था । चूंकि उसके पति की कंपनी किये गये वादे निभाने के लिए पर्याप्त कारोबार जुटा नहीं पायी, बैंक ने उसकी जमाराशियों पर सामान्य लियन के अधिकार का उपयोग करने का निर्णय लिया और शिकायतकर्ता की 'दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी' संयुक्त मीयादी जमा राशि पर सामान्य लियन लगा दिया ।

बैंक के उत्तर की छानबीन के बाद यह देखा गया कि शिकायतकर्ता पर कोई ऋण भार नहीं था तथा अपनी जमाराशियों पर वैयक्तिक क्षमता में उसका अधिकार था । अतः लियन का उपयोग करने का बैंक का निर्णय सही नहीं था । बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को उन जमाराशियों पर से लियन हटाने का आदेश जारी किया ।

10. अपने मृत पति के खाते की मीयादी जमाराशि का नकदीकरण करने के लिए उसकी पत्नी से बैंक ने उत्तराधिकार प्रमाणपत्र के लिए आग्रह किया जबकि बैंक के अभिलेखों के अनुसार पत्नी उस खाते की नामिती थी । पूछताछ करने पर बैंक ने कहा कि न्यायालय में उसके कानूनी वारिसों के बीच विवाद अनिर्णीत था और न्यायालय के अंतरिम निर्णय के आधार पर उत्तराधिकार प्रमाणपत्र की आवश्यकता थी। न्यायालय के निर्णय की छानबीन के पश्चात बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि बैंक उत्तराधिकार प्रमाणपत्र के लिए तभी आग्रह कर सकती है जब बैंकिंग नियमावली के अनुसार जमाराशि निकालने के लिए इसकी जरूरी हो । साथ ही, न्यायालय के आदेश का उद्देश्य जमाराशि वापिस करने में बैंक की क्रियाविधिगत औपचारिकताओं पर बाधा डालना नहीं था । चूंकि सक्षम न्यायालय ने बैंक को उस मृत जमाकर्ता के खाते से भुगतान पर कोई प्रतिबंध नहीं लगाया था, बैंकिंग लोकपाल ने इस विषय पर मौजूदा विनियामक अनुदेशों के अनुसार नामित पत्नी को भुगतान करने का आदेश दिया ।

#### घ. वार्दों को निभाने में असफलता

11. शिकायतकर्ता ने, जो एक राज्य सरकार इकाई थी, यह आरोप लगाया कि उसने 8.8% ब्याज दर और जमाराशि समय से पहले निकालने पर 1% दंड ऐसी शर्तों पर बैंक द्वारा दिये गये प्रस्ताव पर 90 दिनों के लिए 8.10 करोड़ रुपयों की मीयादी जमाराशि रखी थी । किसी आकस्मिकता की वजह से उसे जमाराशि को समय से पहले निकालनी पड़ी और बैंक ने समय पूर्व निकासी के लिए 2% का दण्डात्मक ब्याज लगाया । बैंक ने 1% अतिरिक्त दण्ड लगाने की कार्रवाई को यह कहते हुए सही ठहराया कि प्रस्ताव पत्र में 1% के दंड का उल्लेख

लिपिकीय चूक के कारण हुआ था । शिकायतकर्ता ने यह भी आरोप लगाया था कि बैंक ने स्रोत पर टैक्स कटौती [ टीडीएस ] लागू न होने के बावजूद टैक्स कटौती की थी ।

बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि शिकायतकर्ता एक राज्य सरकार इकाई थी और उसने अपनी निधियां मीयादी जमा के रूप में बैंक के पास रखने से पहले बैंक से कोटेशन मांगा था । अतः प्रस्तावित 1% की दर के बदले 2% दंड लगाने की बैंक की कार्रवाई विश्वासघात जैसी थी । बैंक को यह सूचित किया गया कि वे मीयादी जमाराशि को समय से पहले निकाल लेने के कारण 1% की दर से वसूल की गयी दंड की अतिरिक्त राशि वापिस करें तथा उस राशि पर वसूली की तारीख से वापसी किये जाने की तारीख तक बचत बैंक की दर के ब्याज का भुगतान भी करें ।

12. शिकायतकर्ता द्वारा दिये गये बीमे की प्रीमियम की राशि बैंक ने बीमा कंपनी को नहीं भेजी लेकिन उसके खाते में डेबिट की । परिणामतः, पॉलीसी लैप्स हो गयी और शिकायतकर्ता को बीमारी के उपचार के लिए किये गये 1,61,151 /- रुपयों के खर्च के दावे की राशि प्राप्त नहीं हो सकी । बैंक ने संबंधित ग्राहक को सूचित कर दिया कि उसकी बीमा पॉलिसी का नवीकरण नहीं किया जा सकता क्योंकि वह पॉलिसी जारी करने के लिए निर्धारित समय सीमा के दायरे से बाहर हो चुका है ।

बैठक के दौरान बैंक को सूचित किया गया कि वह संबंधित बीमा कंपनी के साथ इस मामले को उठाये। बाद में उक्त बीमा कंपनी ने एक विशेष मामले के रूप में शिकायतकर्ता के पक्ष में नवीकृत पॉलिसी जारी कर दी । साथ ही, बीमारी के उपचार के लिए शिकायतकर्ता ने जो 1,61,151 /- रुपये खर्च करने का दावा किया था उसके लिए उसे 1,38,400/- रुपये का भुगतान कर दिया । बैंक ने स्पष्टीकरण दिया कि बीमा कंपनी द्वारा की गयी गणना और शिकायतकर्ता के पास उपलब्ध दस्तावेजों के अनुसार इस राशि का भुगतान किया गया था । बैंक को यह भी सूचित किया गया कि वह शिकायतकर्ता को उसके दावे के निपटान में हुए विलंब के लिए उनकी क्षतिपूर्ति की नीति के अनुसार भुगतान करें ।

13. शिकायतकर्ता ने, जो तीन कंपनियों का निदेशक था, बैंक से फ्लोटिंग ब्याज दर पर नकदी ऋण सुविधा और मीयादी ऋण लिया था । चूंकि विस्तार के प्रयोजन के लिए बैंक ने उसे अतिरिक्त ऋण सीमाएँ उपलब्ध नहीं की, कंपनी ने अपना ऋण किसी अन्य बैंक में स्थानांतरित किया । बैंक ने शेष मीयादी ऋण और समस्त नकदी ऋण सीमा को समय पूर्व बंद किये जाने के कारण 3% फोरक्लोज़र प्रभार लगाये। शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया

कि ऋण मंजूर करते समय कंपनी को फोरक्लोज़र प्रभार के बारे में कोई पूर्व सूचना नहीं दी गयी थी । अतः भारतीय रिज़र्व बैंक के मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार इस प्रकार के प्रभार नहीं लगाये जाने चाहिए ।

इन कंपनियों को ऋण मंजूर करते समय स्वीकृत शर्तों के अनुसार नकदी ऋण सीमा और बकाया ऋण पर 3% के फोरक्लोज़र प्रभार और 12.36% की दर से सेवा कर लगाये गये थे इस बात से सहमति दर्शाते हुए बैंक ने बताया कि इन कंपनियों के निदेशक कॉमन थे और उन्होंने कंपनियों को दिये गये ऋण के लिए अपनी वैयक्तिक क्षमता में भी व्यक्तिगत गारंटी दी थी, अतः उन्हें मौखिक रूप से ऋण खाते बंद करते समय ऋण सुविधा को किसी अन्य बैंक या वित्तीय संस्था में स्थानांतरित किये जाने के मामले में लगने वाले फोरक्लोज़र प्रभार 2% से बढ़ाकर 3% किए जाने की सूचना दी गयी थी ।

शिकायत पत्रों से यह देखा गया कि शिकायतकर्ता तीन कंपनियों का प्राधिकृत हस्ताक्षरी/निदेशक था और उसने वैयक्तिक हैसियत में ऋण नहीं लिया था । अतः भारतीय रिज़र्व बैंक के उपरोल्लिखित दिशानिर्देश इस मामले में लागू नहीं थे । साथ ही, चूँकि शिकायतकर्ता ने फोरक्लोज़र प्रभारों के रूप में बैंक को चेक जारी कर दिये थे जिससे यह सिद्ध था कि उसे इन प्रभारों के बारे में जानकारी थी । ऋण मंजूरी के पत्रों से यह भी देखा गया कि सभी बकाया ऋणों के मंजूरी पत्रों में 2% फोरक्लोज़र प्रभार दर्शाए गए थे, न कि 3% । तथापि, बैंक ने अपने मौखिक संभाषण के आधार पर सभी बकाया ऋणों और नकदी ऋण सीमा पर 3% फोरक्लोज़र प्रभार लगाए थे ।

बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को सूचित किया कि वे सहमत शर्तों के अनुसार बकाया ऋण और नकदी ऋण सीमा के समय पूर्व भुगतान पर 2% प्रभार लगाए तथा सेवा करों सहित अतिरिक्त राशि पर राशि को डेबिट करने की तारीख से खाते में जमा करने की तारीख तक बचत खाते की दर से ब्याज लगाते हुए उसे वापस करें ।

14. नॉन-होम बैंक शाखा से राशि निकालने पर 1012 /- रुपये 'नॉन-होम शाखा प्रभार' के रूप में वसूल किये जाने की एक शिकायत में शिकायतकर्ता ने कहा कि उसने अपनी 'होम ब्रांच' को इस बारे में पूर्व सूचना दी थी । तथापि, 'होम ब्रांच' बहुत छोटी होने के कारण शिकायतकर्ता को दूसरी शाखा से लेनदेन करने के लिए कहा गया था । अतः शिकायतकर्ता का कहना था यह लेनदेन उसने संबंधित शाखा के कहने पर ही दूसरी शाखा से किया था । इस मामले को उठाये जाने पर बैंक ने स्वीकार किया कि उस होम ब्रांच में पर्याप्त राशि न होने के कारण ग्राहक को अन्य शाखा से राशि निकालने के लिए सूचित किया था । बैंक ने लगाये हुए प्रभार शिकायतकर्ता को वापस किए ।

15. एक भागीदारी फर्म ने ऋण को किसी अन्य बैंक में अंतरित करने के कारण बैंक द्वारा लगाये गये फोरक्लोजर प्रभार, सेवा कर और अन्य प्रासंगिक प्रभार वापस करने की मांग की ।

प्रारंभिक ऋण व्यवस्था पत्र में एक शर्त यह थी कि यदि ऋण को किसी अन्य बैंक/ वित्तीय संस्था के पास अंतरित किया जाता है तो मंजूर ऋण सीमा पर 2 % का दंडात्मक ब्याज लगाया जाएगा । कुछ समय बाद जब ऋण सीमा में वृद्धि की गयी, तब भी यह शर्त लगायी गयी कि यदि उस ऋण को किसी अन्य बैंक / वित्तीय संस्था के पास अंतरित किया जाता है तो पूरी ऋण सीमा पर 2% प्रतिशत का प्रभार लगाया जाएगा । तथापि, संबंधित फर्म ने इस शर्त को स्वीकार नहीं किया, क्योंकि उन्होंने ऋण अन्य बैंक में अंतरित करना तय किया था । लेकिन ऋण के नवीकरण के बावजूद उस पहले ऋण को नवीकरण की तारीख समाप्त होने के बाद भी उसी बैंक में जारी रखा। नवीकरण की प्रक्रिया में सामान्यतः लगने वाले समय को देखते हुए बैंक ने उस फर्म को इन ऋण सीमाओं का उपयोग करने के लिए छूट प्रदान की । प्रसंगवश, जब दूसरे बैंक ने इन ऋण सीमाओं को अपने पास अंतरित करवा लिया तब बैंक ने सेवा प्रभारों सहित 2% के समयपूर्व भुगतान के प्रभार और अन्य प्रासंगिक प्रभार वसूल किये । संबंधित दस्तावेजों से यह पता चला कि प्रारंभ में मंजूर की गयी ऋण सीमा की वैधता समाप्त हो चुकी थी, अतः पहले ऋण व्यवस्था पत्र में सहमत वचनपत्र भी अपने आप समाप्त हो गया था । साथ ही, बढ़ायी गयी नयी ऋण सीमा के लिए सहमति पत्र पर संबंधित फर्म ने हस्ताक्षर नहीं किये थे । अतः संबंधित बैंक ने 'उधारदाता के फेयर प्रैक्टिसेस कोड' का अनुपालन नहीं किया था जिसमें यह निर्धारित किया गया है कि ऋण देने वाले बैंक के लिए जरूरी है कि उधारकर्ता को ऋण सीमा के बारे में सूचित करते समय उसकी शर्तों के बारे में भी जानकारी प्रदान करें और उधारकर्ता द्वारा इन शर्तों की स्वीकृति को अपने अभिलेखों में बनाये रखें । अतः बैंक को यह सूचित किया गया कि वह सेवा कर और प्रासंगिक व्यय सहित समय से पहले भुगतान के लिए लगाए गए प्रभारों को ऐसे प्रभार लगाये जाने की तारीख से प्रभार वापस करने की तारीख तक बचत बैंक की दर से ब्याज सहित वापस करें।

16. शिकायतकर्ता का कहना था कि बैंक ने उसके अनिवासी [ एनआरई ] मीयादी खाते पर 9.75 % ब्याज की सहमत दर को घटाकर 9.25 % कर दिया था । इसके जवाब में बैंक ने भारतीय रिज़र्व बैंक के एक निदेश का आधार दिया जिसके अनुसार इन मीयादी खातेपर घरेलु जमाराशियों पर दिए जानेवाले ब्याज दर से अधिक ब्याज दर नहीं दिया जा सकता । शिकायतकर्ता का दावा था कि मीयादी जमा राशि एक कानूनी करार था अतः बैंक को उसे मानना जरूरी है ।



बैंकिंग लोकपाल के समक्ष अपने प्रस्तुतीकरण में बैंक ने कहा कि शिकायतकर्ता ने भारतीय रिज़र्व बैंक के दिनांक 29 नवंबर 2013 के परिपत्र के आधारपर 9.75 % की ब्याज दर से अलग - अलग अनिवासी जमाराशियाँ रखी थीं | इस संबंध में बैंकों को यह स्वतंत्रता थी कि वे तीन वर्ष और उससे अधिक अवधि की परिपक्वतावाली अनिवासी जमाराशियों पर बिना किसी उच्चतम सीमा के वृद्धिशील ब्याज दर लगा सकते हैं । बैंक ने यह स्वीकार किया कि ये अनुदेश दिनांक 28 फरवरी 2014 तक लागू थे और दिनांक 01 मार्च 2014 से ब्याज दरों की उच्चतम सीमा 14 अगस्त 2013 के पहले की स्थिति पर वापस आयी थी; अर्थात अनिवासी जमाराशियों पर देय ब्याज दर घरेलु जमाराशियों की ब्याज दर से अधिक नहीं होगा। अतः 9.75 % की दी गयी ब्याज दर घरेलु जमाराशियों पर देय ब्याज दर से अधिक हो, यह सही नहीं था । इस गलती को सुधारने के लिए बैंक ने शिकायतकर्ता को सूचित किया कि वह अपनी जमा रसीदें आवश्यक सुधार के लिए बैंक को लौटा दे ।

बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि बैंकिंग विधि और व्यवहार के अनुसार मीयादी जमाराशियाँ एक निश्चित ब्याज दर पर एक निश्चित अवधि के लिए स्वीकार की जाती हैं जिसके लिए खाता खोलते समय जमाकर्ता और बैंकर के बीच पारस्परिक सहमति होती है । चूँकि जमाराशि पर ब्याज की दर करार के अनुसार तय होती है, अतः ब्याज दरों में उतार- चढ़ाव होने के बावजूद उसमें बदलाव नहीं किया जा सकता । अतः भले ही बैंक ने भारतीय रिज़र्व बैंक के निदेशों का उल्लंघन करते हुए ब्याज की उच्चतर दर पर मीयादी जमा रसीदें जारी की थीं, फिर भी बैंकिंग विधि और व्यवहार के तत्वों को ध्यान में रखते हुए बैंक की चूक का खामियाजा शिकायतकर्ता पर नहीं थोपा जाना चाहिए। उपरोल्लिखित बातों को देखते हुए बैंक को यह निदेश दिया गया कि वे करार की गयी दर पुनः लागू करें अथवा शिकायतकर्ता के साथ सहमति से मामले काको समाधान करें । चूँकि शिकायतकर्ता पूर्व सहमत ब्याज दर में किसी बदलाव के लिए राजी नहीं हुए, बैंक ने पूर्वी सहमत दर से ब्याज का भुगतान कर दिया ।

17. शिकायतकर्ता ने 7% की दर से कृषि ऋण लिया था और वह निर्धारित समय के भीतर ऋण की चुकौती करने पर 3% के सरकारी अनुदान के लिए पात्र था । शिकायतकर्ता ने ऋण की चुकौती की लेकिन उसे मालूम हुआ कि बैंक ने ऋण की शर्तों के विपरीत 12% से ब्याज लगाया था । आवश्यक दस्तावेज और बैंक की टिप्पणियों की जाँच करने के बाद बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि ऋण के लिए किये गये करार में 7 % की दर का उल्लेख था लेकिन बैंक ने गलत तरीके से 12 % की दर लगायी थी और सरकारी अनुदान के लिए दावा भी नहीं किया था । चूँकि बैंक ने गलती की थी, बैंकिंग लोकपाल की राय में उधारकर्ता को उसके लिए जिम्मेदार नहीं ठहराया जा सकता था । बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को ब्याज उपदान देने के लिए सूचित किया ।

18. शिकायतकर्ता के पिता ने गहनों की जमानत पर कृषि ऋण लिया था जो ब्याज उपदान के लिए पात्र था, बशर्ते, ऋण खाता एक वर्ष पहले बंद किया जाता है। इस बीच उधारकर्ता की मृत्यु हो गयी और उसके बेटे ने ऋण खाता बंद करने के लिए बैंक से संपर्क किया। उसने बैंक के कहने पर ऋण की बकाया राशि की चुकौती कर दी। उसे बैंक ने सूचित किया कि वह ब्याज उपदान के लिए पात्र होगा लेकिन गहने उसे कानूनी उत्तराधिकार प्रमाण पत्र प्रस्तुत करने के बाद ही दिए जाएँगे। उसके बाद उसे बताया गया कि उसने ऋण पर जो ब्याज अदा किया था वह केवल नवंबर 2013 तक के लिए था। उस समय तक ऋण की अवधि एक वर्ष से अधिक हो गयी और वह ग्राहक उपदान से वंचित हो गया। अंततः अतिरिक्त ब्याज का भुगतान करने पर ऋण खाता बंद किया गया। इस मामले में बैंक से पूछताछ करने पर बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि बैंक ने ऋण खाता बंद करने के लिए आवश्यक राशि जाहिर न करते हुए ग्राहक के अधिकार का चार्टर / फेयर प्रैक्टिस कोड / पारदर्शिता के तत्वों का अनुपालन नहीं किया था जिससे ग्राहक को ब्याज दर उपदान के लाभ से वंचित होना पड़ा। अतः बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को निदेश दिया कि ग्राहक को ब्याज के उपदान की राशि का भुगतान करे और ऋण खाता बंद करने की सही तारीख को वास्तविक भुगतान की तारीख मानते हुए अंतिम निपटान की तारीख तक की अवधि के लिए उस राशि पर बचत बैंक की दर से ब्याज भी दे।

19. शिकायतकर्ता ने 8.50 % की दर से, पहली किस्त का वितरण किये जाने के बाद हर पाँच वर्ष में उसे पुनर्गठित करने की सुविधा सहित आवास ऋण लिया था। शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि पहला वर्ष पूरा होने के बाद व्याज की दर उसे बिना बताये हुए बढ़ाकर पहले 9.50 % फिर 10% और उसके बाद 12% कर दी गयी। संबंधित बैंक के पास जब इस बारे में पूछताछ की गयी तब यह पाया गया कि 5.00 लाख रुपयों से अधिक 20.00 लाख रुपयों तक के ऋणों के लिए हर पाँच वर्ष में उसे पुनर्गठित करने की सुविधा सहित 9.25% की दर से ब्याज लगाया जाना था। तथापि, ऋण मंजूरी पत्र में ब्याज की दर पहले पाँच वर्षों के लिए भूल वश 9.25 % के बदले 8.50 % दर्शायी गयी थी। बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि ऋण देते समय उस बैंक ने उचित और पारदर्शी प्रथाओं का पालन नहीं किया था और उसे निदेश दिया कि शिकायतकर्ता को पहले पाँच वर्षों की अवधि के लिए 9.25 % की दर से वसूल की गयी ब्याज की राशि और 8.25 % की दर से ब्याज की राशि के फर्क की रकम का भुगतान करे।

#### ड. धोखाधड़ियाँ

20. शिकायतकर्ता का कहना था कि उसने जारी किए 399/- रुपयों के आदाता चेक में आँकड़ों का हेर-फेर करते हुए उसे 4,98,000/- बनाया गया था और धोखाधड़ी करने वाले व्यक्ति को काउंटर से उस राशि का भुगतान किया गया था। बैंक ने अपने उत्तर में कहा कि चेक पास करने वाले अधिकारी ने जब उस चेक को यूवी लैम्प में जांचा था तब उसमें कोई हेर-फेर नज़र नहीं आई थी और यथा समय उस चेक का भुगतान किया गया था। समझौता बैठक में चेक की यूवी लैम्प में जांच करने पर पाया गया कि राशि में और आदाता के नाम में किये गये परिवर्तन स्पष्टतया दिखायी दे रहे थे। साथ ही, उस आदाता चेक की बायी ओर जो क्रॉस लाइने थीं उसमें भी हेर-फेर किये गये थे। शिकायतकर्ता के खाते के विवरण से स्पष्ट प्रोफाइल से दिखाई दे रहा था कि उसने तीसरी पार्टियों के भुगतान हमेशा चेक के माध्यम से ही किए थे। बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि बैंक ने इस भुगतान में सावधानी नहीं बरती थी। बड़ी राशि की चेक का भुगतान काउंटर पर किया था और चेक पारित करने वाले अधिकारी ने ग्राहक से फोन पर इस लेनदेन की पुष्टि नहीं की थी और न ही कोई परिचय संबंधी सबूत मांगा था। बैंक से कहा गया कि वह शिकायतकर्ता को विवादित राशि का भुगतान करे।

21. शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि एक अनाम व्यक्ति ने बैंक प्रबंधक के रूप में अपना परिचय देते हुए उसकी एटीएम पिन मांगी और खाते से 39,780/- रुपयों का लेनदेन कर दिया। शिकायतकर्ता ने अपनी बैंक शाखा में तत्काल इस घटना की व्यक्तिगत रूप से रिपोर्ट की और खाते को फ्रीज़ करने के लिए कहा। बैंक ने खाता फ्रीज़ करते हुए खाते का विवरण उसे सौंप दिया जिसमें खाते में 11,148/- रुपये शेष दर्शाये गये थे। शिकायतकर्ता ने पुलिस के पास शिकायत की और उस पर आगे क्या कार्रवाई हुई इसका पता लगाने के लिए वह जब शाखा में गया और अपना पासबुक भरवा लिया तो उसने पाया कि खाता फ्रीज़ होने के बावजूद उसके खाते में 5,010/- रुपये नामे किये गये थे।

बैंक का कहना था कि ये सभी लेनदेन वैध कार्ड और एटीएम पिन के प्रयोग से किये गये ऑन लाइन लेनदेन थे। बैंक ने यह भी कहा कि ऐसे लेनदेनों में ओटीपी भी नहीं भेजा जाता जो बैंक के अपने ही 'पेमेंट गेट वे' से किये जाते हैं; जो एकदम सुरक्षित हैं और ऐसे लेन देन के लिए चार्ज बैंक सुविधा उपलब्ध नहीं है।

बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि फ्रीज़ किये गये खाते से लेनदेन संभव होना यह बैंक की गलती थी । बैंकिंग लोकपाल ने बैंक से कहा कि वह शिकायतकर्ता को खाता फ्रीज़ होने के बाद किये गये लेनदेन की 5,010/- रुपये की राशि का भुगतान करे।

22. शिकायतकर्ता विदेश जाते समय उसके खाते में 93,637.88/- रुपये थे । वापस लौटने पर जब उसने अपने खाते से 2000/- रुपये निकाल लिये तब उसे पता चला कि उसके खाते में केवल 8,047.88/- रुपये शेष थे । उसके खाते से इस बीच बहुत से अनधिकृत आहरण किये गये थे जिनके लिए उसके बैंक के पास रजिस्टर किये गये मोबाइल नंबर पर कोई एसएमएस अलर्ट्स नहीं मिले थे । उसने बैंक के पास शिकायत की और बैंक ने सूचित करे पर पुलिस के पास भी शिकायत की।

बैंक ने यह तर्क दिया कि सभी लेनदेन सफल थे और वैध एटीएम कार्ड और पिन संख्या से किये गये थे जिसका पता केवल शिकायतकर्ता को ही था। बैंक के पेमेंट गेट वे के माध्यम से किये गये लेनदेनों के लिए कोई चार्ज बैंक सुविधा उपलब्ध नहीं थी । बैंक ने यह भी कहा कि वैध एटीएम कार्ड और पिन का उपयोग करते हुए किये गये लेनदेनों के लिए ओटीपी नहीं भेजा जाता।

बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि यदि एसएमएस अलर्ट भेजे जाते तो खाते में एसएमएस के बाद धोखाधड़ी के लेनदेन नहीं हो पाते । सेवा में इस कमी की वजह से बैंकिंग लोकपाल ने बैंक से विवादित राशि शिकायतकर्ता के खाते में जमा करने का आदेश दिया ।

23. एक शिकायतकर्ता ने अपनी बीमा पॉलिसी को समय से पहले बंद करने के लिए हस्ताक्षर न किया हुआ ब्लैंक चेक डाक के जरिए बीमा एजेंट को भेज दिया । चेक बीमा एजेंट को तो नहीं मिला बल्कि किसी व्यक्ति ने उस चेक का उपयोग करते हुए अन्य बैंक में अपने खाते के माध्यम से शिकायतकर्ता के खाते से धोखाधड़ी से 4,98,200/- रुपयों की राशि निकाल ली । शिकायतकर्ता ने धोखाधड़ी से निकाली गयी अपनी राशि बैंक से वापस मांगी ।

यह देखा गया कि शिकायतकर्ता की शाखा ने हस्ताक्षर का सत्यापन करते समय आवश्यक सतर्कता नहीं बरती थी क्योंकि चेक पर किये गये हस्ताक्षर और बैंक के पास उपलब्ध हस्ताक्षर कार्ड में किये गये हस्ताक्षर में बहुत अंतर था । हस्ताक्षरों के मेल ना खाने की बात की बैंक द्वारा नियुक्त हस्ताक्षर विशेषज्ञों ने भी पुष्टि की थी । चेक संग्रहण करने वाले बैंक ने भी धोखाधड़ी करने वाले व्यक्ति का खाता खोलते समय, जो पुलिस जाँच के निष्कर्षों के अनुसार एक ढोंगी व्यक्ति था, और जिसने किसी अन्य व्यक्ति के परिचय संबंधी दस्तावेज चुराये थे, यथोचित

सावधानी नहीं जताई थीं। बैंक ने उस खाते को जोखिम वाले खाते के रूप में वर्गीकृत नहीं किया था। साथ ही, वह खाता केवल तीन माह पहले ही खोला गया था, तथापि, बैंक ने खाते में उच्च मूल्य के लेनदेनों की संदेहास्पद शृंखला पर निगरानी नहीं रखी थी। संग्रहण करनेवाले बैंक ने धोखाधड़ी करने वाले व्यक्ति के खाते में शेष 1,05,436/- रुपयों की राशि पर लियन मार्क किया था।

बैंकिंग लोकपाल ने शिकायतकर्ता के बैंक को सूचित किया कि वह हस्ताक्षरों का सत्यापन न करने और जाली चेक का भुगतान करने के कारण निवल हानि के 70% राशि का वहन करे। चेक संग्रहण करनेवाले बैंक से घोर असावधानी के लिए, जिसके कारण धोखाधड़ी करनेवाले व्यक्ति को वह राशि उड़ा ले जाना संभव हो पाया, और केवाईसी मानदंडों का उल्लंघन करने के लिए निवल हानि के 30 % राशि का भुगतान करने के लिए कहा गया। शिकायतकर्ता को यथोचित क्रियाविधि पूर्ण करने की शर्त पर धोखाधड़ी करनेवाले व्यक्ति के खाते में पड़ी हुई राशि से अपनी शेष राशि प्राप्त करने के लिए संग्रहणकर्ता बैंक से सीधे ही संपर्क करने के लिए कहा गया।

**24.** एक न्यास के विश्वस्त की शिकायत थी कि नेट बैंकिंग के माध्यम उसके खाते से 20.00 लाख रुपये धोखाधड़ी से निकले गए थे, जब कि उन्होंने नेट बैंकिंग का विकल्प ही नहीं दिया था।

बैंक ने तर्क दिया कि ग्राहक ने अपने खाता खोलने के फॉर्म में 'नेट बैंकिंग को चालू' करने का विकल्प दिया था और उसे उक्त आवेदन फॉर्म में दिये गये मोबाईल नंबर पर किये गये पुष्टिकरण कॉल के बाद ही नेट बैंकिंग को चालू किया गया था। साथ ही, न्यास का खाता केवाईसी मानदंडों का अनुपालन करते हुए खोला गया था और खाता खोलने के फॉर्म पर विश्वस्तों ने हस्ताक्षर भी किये थे। बैंक ने यह भी कहा कि सभी विवादित लेनदेन सामान्य कारोबार की प्रक्रिया के अनुसार चलाये गये थे और शिकायतकर्ता ने गोपनीय कार्ड के ब्योरों के अनुसार उन्हें विधिवत प्रमाणित भी किया था। सभी विवादित लेनदेनों के बारे में शिकायतकर्ता के मोबाईल नंबर पर एसएमएस अलर्ट दिया गया था। इसके अलावा, आवेदन पत्र में दिये गये ई मेल पते पर भी अलर्ट भेजे गये थे। खाता खोलने के फॉर्म का अवलोकन करने के बाद इस बात की पुष्टि हुई कि शिकायतकर्ता ने नेट बैंकिंग सुविधा का विकल्प दिया था। तथापि खाता खोलने के फॉर्म में जो मोबाईल नंबर दिया था वह उनके वित्त प्रबंधक का था जिसने धोखाधड़ी से राशियाँ निकाल ली थीं और उस फॉर्म के मोबाईल नंबर कॉलम में कुछ काटपीट भी हुई थी। उसमें उल्लिखित ई मेल आईडी उस न्यास के आधिकारिक ई मेल आईडी से अलग थी। शिकायतकर्ता ने पुष्टिकरण कॉल और ई मेल अलर्ट के बारे में बैंक के कथन को अस्वीकार कर दिया। शिकायतकर्ता ने यह भी कहा कि आवेदन पत्र में उल्लिखित मोबाईल नंबर और ई मेल आईडी सही नहीं थी। यह बात सिद्ध हो गयी कि नेट बैंकिंग

की पिन संख्या किसी ऐसी तीसरी पार्टी को भी सुपूँर्ण की गयी थी जो उसे पाने का हकदार नहीं था । चूँकि विवादित लेनदेन न्यास विलेख में उल्लिखित गतिविधियों के अनुरूप नहीं थे, अतः यह स्पष्ट था कि बैंक ने उस खाते के परिचालनों की सही तरीके से निगरानी नहीं की थी ।

शिकायतकर्ता की ओर से धोखाधड़ी का प्रमुख कारण था कि उस न्यास के सभी वित्तीय लेनदेन बिना किसी रोक टोक के अकेले वित्त प्रबंधक ने ही चलाये थे । साथ ही, शिकायत भी बहुत समय बीत जाने के बाद दर्ज की थी । उपर्युक्त बातों को देखते हुए बैंकिंग लोकपाल ने आदेश दिया कि बैंक और शिकायतकर्ता इस हानि को 75: 25 के अनुपात में बाँट लें ।

**25.** शिकायतकर्ता ने यह आरोप लगाया कि उसके बचत बैंक खाते से विभिन्न लेन देन मे 7.00 लाख रुपयों की राशि धोखाधड़ी से निकाली गयी थी और विवादित लेनदेनों के बारे में एसएमएस अलर्ट भी नहीं भेजे गये थे । उसने यह भी कहा कि उसने नेट बैंकिंग का विकल्प नहीं दिया था ।

यह पाया गया कि सभी लेनदेन ऑन लाईन किये गये थे । बैंक ने कहा कि खाते में 5,19,100/- रुपयों के धोखाधड़ियों वाले लेनदेन हुए थे जिनमें से 2500 रुपयों के चार लेनदेनों की राशि लौटायी गयी थी । बैंक ने इन चार लेनदेनों की राशि को लौटाने के निर्णय का कोई आधार नहीं बताया था । बैंक शिकायतकर्ता का मूल आवेदन / इंटरनेट के उपयोग के लिए ऑन लाईन लॉग भी प्रस्तुत नहीं कर सकी। यद्यपि, बैंक ने कहा कि उन्होंने सभी डेबिट लेनदेनों के लिए एसएमएस अलर्ट जारी कर दिये थे, शिकायतकर्ता ने कहा कि वह उसका मोबाईल नंबर नहीं था । साथ ही, बैंक ने लगातार किये गए लेनदेनों पर ध्यान नहीं दिया जो प्रथम दृष्ट्या संदेहास्पद लग रहे थे और उनके लिए ग्राहक को अलर्ट जारी किये जाने चाहिए थे । साथ ही, बैंक विवादित लेनदेनों के बारे में इलेक्ट्रॉनिक लॉग और रिपोर्ट भी प्रस्तुत नहीं कर पाई । इन सभी बातों को देखते हुए बैंकिंग लोकपाल ने विवादित लेनदेनों की समूची राशि शिकायतकर्ता को लौटाने का आदेश दिया ।

**26.** शिकायतकर्ता ने कहा कि उसके कारोबारी भागीदार के खाते में जमा की गई 30,000/- रुपयों की राशि उसके खाते में जमा नहीं हुई थी । शिकायतकर्ता ने उक्त राशि जमा किये जाने के सबूत के रूप में जमा पर्ची की मूल काउंटर फाईल प्रस्तुत की । बैंक ने प्रारंभ में कहा कि मामला कालातीत हो चुका था। बैंक ने यह भी कहा कि शिकायतकर्ता के नौकर ने वह राशि जमा की थी जिसे राशि जमा करने के बारे में पढ़ा कर भेजा गया था और जमाकर्ता उस जमा राशि के ब्योरो की पुष्टि नहीं कर सका । बैंक को मूल जमा पर्ची की काउंटर फाईल प्रस्तुत की

गयी । इसके बाद बैंक ने अपने आंतरिक जाँच के निष्कर्षों के आधार पर वह राशि उनके एक कर्मचारी से वसूल करते हुए शिकायतकर्ता को लौटा दी ।

27. एक शिकायतकर्ता ने वर्ष 2012 में 20,000/- रुपयों का किसान क्रेडिट कार्ड ऋण लिया था । बाद में वर्ष 2014 में ऋण सीमा बढ़ाकर एक लाख कर दी गयी । लेकिन इसके बारे में शिकायतकर्ता को कोई औपचारिक पत्र जारी नहीं किया गया था । शिकायतकर्ता ने यह आरोप लगाया कि उसके उक्त ऋण से विभिन्न तारीखों को 79,000/- रुपयों की राशि धोखाधड़ी से निकाल ली गयी थी । शिकायतकर्ता ने यह आश्वासन दिया कि उसने कभी भी किसी आहरण पर्ची पर हस्ताक्षर नहीं किये थे न ही कोई विवादित लेनदेन किये थे । उसे इन लेनदेनों के बारे में ऋण खाते का पास बुक अद्यतन करने के बाद ही जानकारी मिली थी । उसने यह भी कहा कि उसके बचत खाते से भी विवादास्पद आहरणों के आधार पर ब्याज प्रभार के रूप में 4721 /- रुपयों की राशि निकाली गयी थी। बैंक को प्रारंभ में कहा गया कि वे इस बात की जाँच करें और रिपोर्ट प्रस्तुत करें । बाद में एक समझौता बैठक आयोजित की गयी जिसमें बैंक ने विवादित लेनदेनों के संबंध में मूल आहरण पर्चियों के साथ सभी संबंधित दस्तावेज अवलोकन के लिए प्रस्तुत किये । यह देखा गया कि विवादित आहरण पर्चियों पर उपलब्ध हस्ताक्षर नमूना हस्ताक्षरों से स्पष्टतया मेल नहीं खा रहे थे। इन लेनदेनों के बारे में एसएमएस अलर्ट भी जारी नहीं किये गये थे । साथ ही, ये सारे आहरण उस खाते के अन्य लेनदेनों के पैटर्न से मेल नहीं खाते थे। बैंक द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों पर तथा बैंक अधिकारी के मौखिक प्रस्तुतीकरण पर बैंकिंग लोकपाल ने यह निर्णय दिया कि बैंक ने विवादित लेनदेन की प्रक्रिया सद्भाव से और यथोचित सावधानी के साथ नहीं की थी । बैंकिंग लोकपाल ने कहा कि यदि बैंक चाहे तो विवादित आहरण पर्चियाँ उनकी प्रामाणिकता की जाँच के लिए फॉरेंसिक लैबोरेटरी में भेजी जा सकती हैं । अंततः बैंकिंग लोकपाल ने विवादित राशि शिकायतकर्ता को लौटाने के लिए सूचित कर दिया ।

#### च. ऑन लाईन धोखाधड़ियाँ

28. शिकायतकर्ता का कहना था की उसके खाते से किए गए 13 ऑनलाईन लेनदेन न ही उसने किये थे और न ही उसे इन लेनदेनों के बारे में कोई एसएमएस अलर्ट मिला था । बैंक ने प्रारंभ में यह तर्क दिया कि खाताधारक ने अपना सीवीवी, डेबिट कार्ड की समाप्ति की तारीख, और व्यक्तिगत 6 आँकड़ों वाली 3डी पिन संख्या किसी को बता दी होगी जिनके बिना ऑन लाईन लेनदेन करना संभव नहीं था । बैंक ने इस बात को दोहराया कि हालांकि

ग्राहक के वैयक्तिक ब्योरों के आधार पर ही सभी लेनदेन किये गये थे, अतः बैंक के लिए मर्चेंट के साथ किये गये इन लेनदेनों को निरस्त करन संभव नहीं था । बैंकिंग लोकपाल ने ग्राहक का मोबाईल नंबर रजिस्टर होने के बावजूद बैंक द्वारा उस पर एसएमएस न भेजे जाने का कारण पूछा । इस चूक के बारे में बैंक कोई स्पष्टीकरण नहीं दे पाई । अतः सेवा भाव के रूप में बैंक ने संबंधित राशि ग्राहक के खाते में जमा करने का निर्णय किया।

29. शिकायतकर्ता के खाते से अनधिकृत ऑन लाईन लेनदेन के माध्यम से 33464/- रुपयों की राशि डेबिट की गयी थी । शिकायतकर्ता ने ऑन लाईन लेनदेन के लिए अपने कार्ड का कभी उपयोग ही नहीं किया था । उसके अगले ही दिन सबेरे 11.30 बजे से 00.30 बजे तक उसके खाते से 10 लेनदेन किये गये । बैंक ने अपने उत्तर में कहा कि सभी लेनदेन पिन तथा ओटीपी का उपयोग करते हुए किए गए सुरक्षित लेनदेन थे । लेकिन बैंक उस ग्राहक को भेजे गये ओटीपी अथवा एसएमएस के बारे में कोई भी सबूत प्रस्तुत नहीं कर सका । बैंक को विवादित राशि संबंधित ग्राहक को लौटाने के लिए कहा गया ।

30. शिकायतकर्ता ने उसके एटीएम कार्ड के जरिये पेरिस में धोखाधडी से पीओएस लेनदेन किये जाने की शिकायत की जब कि वह भारत में ही था । उसके पासपोर्ट से भी यह बात उजागर हो गयी । बैंक ने भी यह स्वीकार किया कि उसके एटीएम से विदेश में विवादित लेनदेन किया गया था । बैंक ने यह भी कहा कि उसी दिन भारत में भी दो असफल पीओएस लेनदेन के प्रयास किये गये लेकिन खाते में पर्याप्त राशि शेष न होने के कारण वे लेनदेन असफल हो गये । बैंक ने कहा कि विदेश में किए गए लेनदेन सफल थे और बैंक की ओर से कोई भी अनियमितता नहीं थी । समझौता बैठक में बैंक से पूछा गया कि क्या उस कार्ड के विदेशों में उपयोग पर कोई सीमा निर्धारित की गयी थी, क्या विवादित लेनदेनों के बारे में ग्राहक के रजिस्टर किये हुए मोबाईल नंबर पर कोई ओटीपी अथवा एसएमएस भेजे गये थे, क्या वह कार्ड ईएमवी चिप और पिन से सुरक्षित किया गया था और क्या लेनदेन के तरीके पर निगरानी रखने के लिए कोई सॉफ्टवेयर सुस्थापित किया गया था । इन प्रश्नों के बारे में बैंक का उत्तर पर्याप्त नहीं था । बैंक ने कहा कि एसएमएस लॉग से मालूम हो रहा था कि इन लेनदेनों के लिए कोई एसएमएस नहीं भेजे गये थे । जारी किया गया कार्ड केवल मैग्नेटिक स्ट्रिप वाला था और कार्ड के विदेशों में लेनदेन पर कोई सीमा निर्धारित नहीं की गयी थी जो विनियामक अनुदेशों के अनुसार जरूरी था । तदनुसार. बैंक से कहा गया कि वह शिकायतकर्ता को दो दिनों के भीतर विवादित राशि का भुगतान करे ।



31. एक शिकायतकर्ता के खाते से अनधिकृत लेनदेन करते हुए 30000/- रुपये निकाल लिये गये थे । उसने बैंक से जब संपर्क किया तब उसका एटीएम कार्ड बंद किया गया और उसे नया कार्ड जारी किया गया । शिकायतकर्ता को आश्वस्त किया गया कि उसके पुराने कार्ड से अब कोई लेनदेन नहीं किया जा सकेगा । तथापि, उसका खाता फ्रीज़ किया गया जिसके कारण वह स्वयं अपने ही खाते से कोई लेनदेन नहीं कर सका । चूँकि उसकी बेटी का विवाह होनेवाला था, अतः उसने बैंक से वह खाता सक्रिय करने के लिए अनुरोध किया । उसका खाता, नया एटीएम कार्ड जारी किये जाने के बावजूद पुराने डेबिट कार्ड से ही सक्रिय किया गया । उसके बाद में शिकायतकर्ता ने देखा कि उसका कार्ड फ्रीज़ किये जाने के बावजूद उसके बचत खाते से धोखाधड़ी से 2,88,360/- रुपये निकाले गये थे । बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि बैंक ने, इस तथ्य के बावजूद कि ग्राहक ने अपने पत्र में यह उल्लेख किया था कि एक अज्ञात व्यक्ति ने टेलीफोन करते हुए और कोई झूठा कारण बताते हुए उसके कार्ड के सारे ब्योरे ले लिये थे और एक नया एटीएम कार्ड भी उसे जारी किया गया था; उस ग्राहक के पुराने एटीएम कार्ड से ब्लॉक हटाकर बैंक ने चूक की थी । पुराना कार्ड 'हॉट लिस्टेड' ही बना रहना जरूरी था । साथ ही, खाता फ्रीज़ करने की भी आवश्यकता नहीं थी । इससे ग्राहक को उसकी बेटी के विवाह के समय अपने पैसे निकालने में असुविधा का सामना करना पड़ा । बैंक की उपर्युक्त असफलता के कारण यह धोखाधड़ी संभव हो पायी और उससे खाताधारक को हानी हुई । बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि बैंक पुराना डेबिट कार्ड फिर से चालू करने की अपनी जिम्मेदारी को टाल नहीं सकता । अतः बैंकिंग लोकपाल ने बैंक से कहा कि शिकायतकर्ता को 2,88,360/- रुपयों की विवादित राशि की क्षतिपूर्ति करे ।

32. इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से खाते से 90,500/- रुपये धोखाधड़ी से निकालने की शिकायत के बारे में शिकायतकर्ता ने कहा कि ऐसे 32 धोखाधड़ी वाले लेनदेनों के बारे में उसे कोई एसएमएस अलर्ट नहीं मिला था । मामले की जाँच के उपरांत यह देखा गया कि संदेहास्पद लेनदेनों के बारे में बैंक और ग्राहक को चेतावनी देने के बारे में विनियामक दिशानिर्देशों के अनुसार प्रति दिन / प्रति लाभकर्ता किये गये लेनदेनों पर निगरानी रखने के संबंध में वेलाँसिटी जाँच तंत्र सुस्थापित करने में बैंक असफल थी । इन बातों को देखते हुए बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को विवादित राशि ग्राहक को लौटाने के लिए सूचित किया ।

## छ ] ऋण और अग्रिम

33. एक बैंक ने शिकायतकर्ता को ऋण जारी करते समय पत्र में जिस ब्याज दर का उल्लेख किया था उससे अधिक दर पर ब्याज लगाया । बैंक ने पहले पाँच वर्षों के लिए 9.25 % प्रति वर्ष की दर से फ्लोटिंग ब्याज दर पर ऋण मंजूर किया था । तथापि, बैंक के उस समय के अनुदेशों के अनुसार केवल 20 लाख रुपयों तक के आवास ऋणों के लिए ही स्थिर दर पर ब्याज देय था । चूँकि संबंधित ऋण 20 लाख रुपयों से अधिक था, ऋण मंजूरी की तारीख को लागू ब्याज दर 9.50% थी । फ्लोटिंग ब्याज होने के कारण ब्याज की दर समय-समय पर पीएलआर दर के अनुसार बदली जानी चाहिए थी । अतः बैंक ने अनुरोध किया कि पहले पाँच वर्षों के दौरान निर्धारित 9.25% की दर लगाना एक विसंगति थी जिसका पत्र में भूल वश उल्लेख किया गया था । बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि लागू होने वाली ब्याज दर के बारे में शिकायतकर्ता को सही जानकारी नहीं दी गयी थी । अतः बैंक को सूचित किया गया कि वह ऋण करार के अनुसार ही [ जहाँ 9.25% की फिक्स ब्याज दर लगायी जानी थी ] इस मामले को निपटाये । बैंक ने शिकायतकर्ता को लगाये गये अतिरिक्त ब्याज की राशि ग्राहक के खाते में जमा कर दी ।

34. शिकायतकर्ता ने यह आरोप लगाया कि उसके बैंक ने ऋण प्रक्रिया प्रभार हटाने के लिए सहमति दर्शाने के बावजूद वे प्रभार उससे वसूल किये । साथ ही, बैंक ने प्रक्रिया शुल्क के भुगतान में हुए विलंब के लिए ब्याज वसूल किया । शिकायतकर्ता ने अपनी ओवरड्राफ्ट सुविधा के नवीकरण के लिए एक माह पहले ही आवेदन दिया था । लेकिन छः माह बीत जाने के बावजूद बैंक ने उसपर कोई कार्रवाई नहीं की थी ।

बैंकिंग लोकपाल ने दोनों पक्षों की दलीलें सुनने के बाद बैंक को सूचित किया कि शिकायतकर्ता ने अपनी ओवरड्राफ्ट सुविधा का नवीकरण न होने के बावजूद उसे जारी रखा था । अतः उसे प्रक्रिया शुल्क की 50% राशि लौटायी जाए। साथ ही, बैंक को यह भी सूचित किया गया कि प्रक्रिया शुल्क पर लगाये गये ब्याज की राशि को भी लौटाया जाए, क्योंकि नवीकरण के लिए शिकायतकर्ता के प्रस्ताव में बैंक ने देरी कर दी थी ।

35. शिकायतकर्ताओं ने [ 8 किसान ] यह आरोप लगाया था कि बैंक की गलत रिपोर्टिंग की वजह से उन्हें बीमा कंपनी से बीमे के दावे की राशि कम मिली थी । शिकायतकर्ताओं ने अपनी-अपनी पात्रता के अनुसार क्षतिपूर्ति के लिए आवेदन किया ।

बैंक ने दावा किया कि फसल में हुई हानि के बारे में अलग-अलग ग्राम पंचायतों ने अलग-अलग मात्रा दर्शायी थी और जिन ग्राम पंचायतों की फसल की हानि कम थी ऐसे ग्राम पंचायतों में गलती से शिकायतकर्ताओं के नाम

दिखाए गए थे। बैंक ने कहा कि यह गलती जानबूझकर नहीं की गयी थी। बैंक के पास इन किसानों का जो पता उपलब्ध था उसके आधार पर प्रीमियम का भुगतान किया गया जो उनके खेती के स्थान से अलग था। इसकी वजह से ग्राम पंचायतों की रिपोर्टिंग गलत हुई थी।

बैंक ने यह भी कहा कि उन्होंने इस मामले को जल्दी निपटाने के लिए संबंधित प्राधिकारियों के साथ लिखा-पढी की थी और बैंक ने इस मामले को सुलझाने के लिए थोड़ा और समय मांगा। तथापि, बैंकिंग लोकपाल की यह राय थी कि शिकायतकर्ता किसानों को इस मामले का निपटारा होने तक लटकाया नहीं जा सकता। उन्होंने बैंक से कह दिया कि बीमा कंपनी / सरकार द्वारा दावे का निपटान होने तक निपटायी गयी कम राशि के लिए उन किसानों को क्षतिपूर्ति प्रदान करे।

36. एक शिकायतकर्ता ने बैंक से व्यक्तिगत ऋण लिया था। उसने आरोप लगाया कि बैंक अधिकारियों ने जल्दबाजी में ऋण करार पर उसके हस्ताक्षर लिये जिसकी शर्तें वह हडबडी में पढ़ भी नहीं पाया। इसके अतिरिक्त उस करार के अंतिम पन्ने पर उसके हस्ताक्षर होने के बाद बैंक ने वह पन्ना भर दिया। उस करार की प्रतिलिपि बार-बार मांगने पर भी बैंक ने जान बूझकर वह करार उसे सौंपने में देरी कर दी। एक वर्ष के बाद जब उसे करार की प्रतिलिपि दी गयी तब उसने देखा कि करार के अनुसार 10.5% की ब्याज दर की जगह पर 18.15% ब्याज लगाया गया था। शिकायतकर्ता को ऋण का एक हिस्सा चुकाने की भी अनुमति नहीं दी गयी थी। ऋण की कुल देयता को चुकाने के लिए उसने जो चेक दिया था उसे भी 'खाता मौजूद नहीं' का कारण देते हुए लौटाया गया था। अंततः जब उसे अपना ऋण पूरी तरह चुकाने की अनुमति दी गयी तब समय से पहले ऋण चुकाने के लिए भारी प्रभार लगाये गये।

बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि [क] शिकायतकर्ता को समय पर ऋण करार की प्रतिलिपि नहीं दी गयी थी। [ख] शिकायतकर्ता को जिस ब्याज दर का आश्वासन दिया गया था उससे अधिक दर पर ब्याज लगाया गया था। [ग] खाता समय से पहले बंद करने में विलंब किया गया था। बैंकिंग लोकपाल ने ऋण वितरण करने की तारीख से ऋण की घटती हुई शेष राशि पर 14% से ब्याज वसूल करने के लिए तथा समय से पहले ऋण चुकाने के लिए 3% से कम दर पर ब्याज लगाने के लिए सूचित किया।

37. शिकायतकर्ता ने बैंक अधिकारियों के कहने पर अपने आवास ऋण की ब्याज की दर घटाने के लिए एकबारगी शुल्क के रूप में 6,239/- रुपयों का चेक जमा किया। लेकिन बैंक ने उसे हिसाब में ही नहीं लिया और न ही

ब्याज की दर घटायी । तीन वर्षों के बाद जब शिकायतकर्ता को इसका पता चला, उसने पूर्वलक्षी तारीख से ब्याज की दर घटाने के लिए अनुरोध किया । बैंक ने इस बात से इन्कार कर दिया कि इस प्रकार की कोई राशि अदा का गयी है और फिर से उसे 5589/- रुपये भरने के लिए कहा । शिकायतकर्ता ने फिर 5589/- रुपये की राशि जमा की तब राशि जमा करने की तारीख से ब्याज दर घटायी गयी । लेकिन बाद में जब शिकायतकर्ता ने तीन वर्ष पहले 6239/- रुपयों की राशि भरने की रसीद सबूत के रूप में प्रस्तुत की और पूर्वलक्षी प्रभाव से ब्याज दर में कमी करने की मांग की तब बैंक ने उसे अस्वीकार कर दिया । इस पर बैंक ने कहा कि 6,239/- रुपयों का चेक जमा करते समय शिकायतकर्ता ने ब्याज की दर में कमी करने के लिए कोई आदेश नहीं दिया था । अतः उसकी ब्याज की दर नहीं घटायी गयी थी । बैंकिंग लोकपाल ने यह निष्कर्ष निकाला कि 6,239/- रुपयों का चेक ग्राहक के आदेश के बिना स्वीकार ही नहीं किया जाना चाहिए था और अपेक्षित राशि मिलने के बाद भी ब्याज दर न घटाते हुए बैंक ने लापरवाह तरीके से व्यवहार किया था । बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को सूचित किया कि ब्याज दर में कटौती का लाभ शिकायतकर्ता को पूर्वलक्षी प्रभाव से प्रदान किया जाए ।

**38** शिकायतकर्ता एक बैंक से नकदी ऋण और बैंक गारंटी सुविधा का लाभ उठा रहा था । उसने यह आरोप लगाया कि बैंक ने इस सुविधा के नवीकरण के लिए प्रक्रिया शुल्क, सेवा कर, और उप कर के रूप में 10,53,400/- रुपयों का प्रभार लगाया जब कि उसने ऐसी किसी सुविधा के नवीकरण के लिए कोई मांग ही नहीं की थी । इस सुविधा की मंजूरी के पत्र के अनुसार यह सुविधा दिनांक 31 जनवरी 2016 तक वैध थी । इस पर बैंक ने कहा कि बैंक गारंटी दिनांक 10 जून 2016 तक वैध थी और वह मूल मंजूरी पत्र का ही एक हिस्सा थी । अतः बैंक ने उस सुविधा को 10 जून 2016 तक बढ़ाया था । बैंक को दिनांक 16 फरवरी 2016 को किसी दूसरे बैंक का इस सुविधा को अपने पास लेने का एक पत्र प्राप्त हुआ था । किसी अन्य बैंक द्वारा इस ऋण सुविधा को अपने पास लिये जाने के बाद शिकायतकर्ता के मंजूरी पत्र की शर्तों के अनुसार समय से पहले भुगतान के प्रभार वसूल किये गये थे। दोनों पक्षों द्वारा प्रस्तुत किये गये दस्तावेजों की जाँच में देखा गया कि दिनांक 16 फरवरी 2016 को जिस बैंक ने ऋण को अपना लिया था उसने शिकायतकर्ता के बैंक को एक पत्र भेजते हुए यह सूचित किया था कि वे उस कंपनी की सारी सुविधाओं को अपना रहा हैं। बाद में शिकायतकर्ता के बैंक ने शिकायतकर्ता को पत्र भेजा था कि वह अपने प्रस्ताव के नवीकरण के लिए अनुरोध करे क्योंकि वह सुविधा पहले ही समाप्त हो चुकी थी ।

बैंकिंग लोकपाल ने यह पाया कि बैंक ने दिनांक 10 जून 2016 तक नकदी ऋण और बैंक गारंटी सुविधा प्रदान की थी । लेकिन इसके लिए कोई मंजूरी / नवीकरण पत्र जारी नहीं किया था । लेकिन किसी दूसरे बैंक द्वारा यह ऋण

खाता अंगिकार किये जाने के बाद समयपूर्व ऋण खाता बंद करने के प्रभार/ प्रक्रिया शुल्क सेवा कर और उप कर के साथ वसूल किये थे । शिकायतकर्ता ने उक्त सुविधा के नवीकरण के लिए कोई प्रस्ताव नहीं दिया था । लेकिन यदि बैंक ने उसे पहले ही यह सुविधा प्रदान कर दी थी तो शिकायतकर्ता को नवीकरण का प्रस्ताव देने के लिए सूचित करते हुए एक पत्र भेजना बैंक के लिए जरूरी था। इन पहलुओं पर विचार करने के बाद बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को क्षतिपूर्ति के रूप में 8% की दर से ब्याज लगाते हुए 10,53,400/- रुपये शिकायतकर्ता को लौटाने के लिए कह दिया ।

### ज] तीसरी पार्टी के उत्पादों को गलत तरीके से बेचना

39. एक सेवानिवृत्त पेंशनधारक शिक्षक, जिसकी मासिक पेंशन 21000/- रुपये थी, अपनी उपदान की राशि को मीयादी जमा राशियों में निवेश करने के लिए बैंक में गया । उसे गलत सलाह देकर वार्षिक 7 लाख रुपयों के प्रीमियम की बीमा पॉलिसी बेची गयी । उसे बताया गया था कि यह प्रीमियम प्रारंभ में केवल 1 बार ही भरना है। लेकिन अगले वर्ष भी उसे प्रीमियम के लिए नोटीस मिला और बहुत कठिनाईयों का सामना करते हुए अपनी वैयक्तिक चीजें बेच कर उसे प्रीमियम भरना पड़ा । जब उसे तीसरी बार प्रीमियम के लिए नोटीस मिला तब उसने बैंकिंग लोकपाल से संपर्क किया । समझौता बैठक में बैंक ने स्वीकार किया कि शिकायतकर्ता को ऐसा उत्पाद बेचा गया था जो उसके लिए उचित नहीं था और यह बीसीएसबीआई कोड के अंतर्गत किये गये वादों का उल्लंघन था । बैंक और शिकायतकर्ता, दोनों ने ही यह स्वीकार किया कि शिकायतकर्ता ने अभी तक जो राशि दी है उसे संबंधित निधि के मूल्य में परिवर्तित किया जाए और इस प्रकार परिवर्तन किये जाने की तारीख से उसे मीयादी जमा माना जाए और उस पर संबंधित बीमा पॉलिसी की परिपक्वता की तारीख तक संचयी आधारपर 8% की दर से ब्याज दिया जाए । बैंक को भी निदेश दिया गया कि मीयादी जमाराशि परिपक्व होने पर राशि बीमा पॉलिसी परिपक्व होने की तारीख को ग्राहक के खाते में जमा की जाए ।

40. शिकायतकर्ता बैंक की मीयादी जमाराशियों में निवेश करना चाहता था । उसे प्रति वर्ष 25,000/- रुपयों के वार्षिक प्रीमियम दस वर्ष तक भरने पर 4.50 लाख रुपयों की परिपक्वता राशि का लालच देते हुए बीमा पॉलिसी लेने के लिए राजी किया गया । बाद में बैंक ने उसे बताया कि उस पॉलिसी की परिपक्वता राशि 2.92 लाख रुपये होगी । इस पॉलिसी में निकास का जो रास्ता (Exit Route) दिया था उसके अनुसार तीन वार्षिक किश्तें भरने के

बाद पॉलिसी को अभ्यर्पित किया जा सकता था और अभ्यर्पण मूल्य सिर्फ 21,826/- रुपये होगा। बैंक ने कहा कि उक्त पॉलिसी बेचते समय ग्राहक को सारी विशेषताएँ बताई गई थी और सत्यापन कॉल में भी तीन वर्षों के भीतर पॉलिसी अभ्यर्पित किये जाने पर मिलनेवाली राशि सहित अन्य सभी जानकारी दी गई थी।

समझौता बैठक में बैंक के अधिकारियों ने स्वीकार किया कि उनकी ओर से शिकायतकर्ता को पॉलिसी की जानकारी देते समय कुछ गलत फहमी हुई होगी। शिकायतकर्ता और बैंक अधिकारियों के बीच यह तय हुआ कि शिकायतकर्ता पॉलिसी के सभी दस्तावेज उसको रद्द करने के लिए सौंप देगा और उसने जो प्रीमियम भरा था वह बिना किसी ब्याज के लौटाया जाएगा।

41. एक कंपनी का बैंक के पास मीयादी ऋण और नकदी ऋण सहायता खाता था। बैंक ने कंपनी को बिना बताये किसी जीवन बीमा उत्पाद के प्रीमियम के रूप में 15 लाख रुपये उसके खाते से डेबिट कर दिये। इस अनधिकृत डेबिट से कंपनी द्वारा जारी किये गये चेक भुनाये नहीं जा सके। चूंकि बैंक ने इस शिकायत को नहीं सुलझाया, अतः कंपनी ने बैंकिंग लोकपाल कार्यालय को रिपोर्ट कर दी। जब बैंकिंग लोकपाल ने मामला उठाया तब उधारकर्ता से कोई आदेश और उसकी सहमति के बिना उसके खाते में राशि डेबिट करने की अपनी गलती का अहसास बैंक को हुआ और बैंक ने तुरंत इस शिकायत के निवारण के लिए कदम उठाये।

42. शिकायतकर्ता, जो डेट फंड में निवेश करना चाहता था, उसे 2/- लाख रुपयों के वार्षिक प्रीमियम पर एक बीमा उत्पाद गलत तरीके से बेचा गया। बैंक ने उससे दूसरा वार्षिक प्रीमियम मांगा और उसे बताया कि यदि वह प्रीमियम नहीं भरती है तो पहले प्रीमियम की राशि जब्त की जाएगी।

बैंक ने बताया कि शिकायतकर्ता ने उक्त निवेश बीमा उत्पाद को जारी किये जाने वाले दस्तावेज पर हस्ताक्षर किये थे लेकिन उसने वह पॉलिसी रद्द करने का निर्णय लिया और अपनी राशि वापस मांगी। बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि बैंक ने भले ही राशि लौटाने से सहमति जतायी हो, तथापि शिकायतकर्ता की राशि जब तक पॉलिसी में पड़ी रही और जिस पर उसे कोई आय नहीं हुई, उतने अवधि के लिए शिकायतकर्ता को जो हानि हुई थी उसकी क्षतिपूर्ति देने के लिए बैंक जिम्मेदार थी। बैंकिंग लोकपाल ने शिकायतकर्ता को मीयादी जमाराशि पर देय ब्याज की दर से ब्याज का भुगतान करने के लिए बैंक को सूचित कर दिया।

## झ ] पेंशन

43 एक 86 वर्षीय महिला ने आरोप लगाया कि उसे 85 वर्ष की आयु की हो जाने पर 30% की अतिरिक्त पेंशन का भुगतान नहीं किया गया । यहाँ तक कि उसे 80 वर्ष हो जाने के बाद 20% की अतिरिक्त पेंशन का भी भुगतान नहीं किया गया था । बैंक ने कहा कि उस महिला की जन्म तारीख उसके पेंशन भुगतान पत्रक में उपलब्ध नहीं थी । अतः उसे 80 वर्ष और 85 वर्ष हो जाने के बाद अतिरिक्त पेंशन जारी करना संभव नहीं हो पाया । चूँकि वह महिला वर्ष 1994 से ही उस बैंक से परिवार पेंशन प्राप्त कर रही थी, और उस महिला की जन्म तारीख बैंक के अभिलेखों में दर्ज रहनी चाहिए थी, अतः बैंक का स्पष्टीकरण संतोषजनक नहीं पाया गया । इसके अलावा, शिकायतकर्ता महिला ने अपनी जन्म तारीख के बारे में एक शपथ पत्र भी दायर कर दिया था । बैंक को यह सूचित किया गया कि वह उस महिला को बकाया राशि सहित पात्र पेंशन की राशि का भुगतान करे ।

44. बैंक ने शिकायतकर्ता को संशोधित पेंशन का भुगतान करने के लिए आदेश जारी करने के चार वर्ष के बाद भी संशोधित पेंशन का भुगतान नहीं किया था । बैंक द्वारा इस बात के लिए बार-बार मना करने के बाद शिकायतकर्ता ने बैंकिंग लोकपाल कार्यालय से संपर्क किया । बैंक ने पेंशन भुगतान आदेश खो जाने के कारण उसकी पेंशन जारी नहीं की थी । बैंक डुप्लिकेट पेंशन भुगतान आदेश के लिए आग्रह कर रहा था । इसके अलावा, डुप्लिकेट पेंशन भुगतान आदेश पाने के लिए उप कोषपाल कार्यालय शिकायतकर्ता से व्यक्तिगत रूप से एक आवेदन मांग रही थी । शिकायतकर्ता 80 वर्षीय था और विदेश में रहता था ।

बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि बैंक इस मामले में लापरवाह थी क्योंकि उसने चार वर्षों से अधिक अवधि तक संशोधित पेंशन / उसकी बकाया राशि का भुगतान नहीं किया और न ही इस मामले में उप-कोषपाल कार्यालय से लिखापट्टी करने के लिए कोई प्रयास किये थे । संबंधित पेंशन भुगतान आदेश बैंक में ही खो गया था जिसके लिए शिकायतकर्ता को उसका खामियाजा भुगतान के लिए मजबूर नहीं किया जाना ठीक नहीं था । बैंक को बकाया राशि सहित संशोधित पेंशन का भुगतान बिना विलंब करने के लिए कहा गया।

## य ] प्रेषण

45. आरटीजीएस निधि अंतरण में लाभार्थी के अन्य बैंक की शाखा के खाते में राशि जमा नहीं की गयी थी । शिकायतकर्ता ने कहा कि संभवतः प्रवर्तक (originating) बैंक द्वारा दिये गये खाते के गलत ब्योरे के कारण राशि वितरण करनेवाली (disbursing) शाखा ने गलत खाते में राशि जमा कर दी थी।

प्रवर्तक बैंक ने कहा कि प्रेषण करने वाले व्यक्ति ने आरटीजीएस भुगतान आदेश फॉर्म खाते के ब्योरे स्पष्टतया दर्ज करते हुए प्रस्तुत किया था। बैंक ने यह भी कहा कि वितरण करनेवाले बैंक ने किसी गलत लाभार्थी का खाता फ्रीज़ कर दिया था। वितरण करनेवाले बैंक ने कहा कि प्रवर्तक बैंक द्वारा दिए गये खाते में ही राशि जमा की गयी थी।

मूल अधपन्ना और अधिदेश की कार्बन प्रतिलिपि से यह स्पष्ट हुआ कि प्रेषक ने आदेश फॉर्म सही तरीके से भरा था परंतु प्रवर्तक बैंक ने राशि वितरण करनेवाले बैंक को लाभार्थी की खाते का नंबर गलत दिया था। वितरण करनेवाली शाखा ने स्वीकार किया कि उन्होंने राशि जमा करते समय खाते का नंबर और नाम में विसंगति का सत्यापन नहीं किया था। वितरण करनेवाली शाखा ने राशि लौटाना स्वीकार किया। बैंकिंग लोकपाल ने प्रवर्तक बैंक को शिकायतकर्ता को हुई हानी की क्षतिपूर्ति ब्याज के साथ करने के लिए कहा।

46. शिकायतकर्ता ने बैंक को 21,086/- रुपयों की राशि एनईएफटी के माध्यम से लाभार्थी के खाते में अंतरित करने के लिए आदेश दिया था। उसने आरोप लगाया कि बैंक ने गलती से 21,086/- रुपयों के बदले 1,84,489/- रुपयों की राशि अंतरित कर दी थी।

बैंक ने स्वीकार किया कि उसने गलती से 1,84,489/- रुपयों की राशि एनईएफटी के माध्यम से किसी अन्य व्यक्ति के खाते में जमा कर दी थी। बैंक ने उस व्यक्ति के बैंक से राशि की वसूली के लिए संपर्क किया तथापि, वह व्यक्ति इस मामले में चर्चा करने के लिए शाखा के अधिकारियों द्वारा अनुरोध किये जाने पर उन्हें टालता रहा। शाखा ने पुलिस के पास इस मामले में शिकायत भी की थी। बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि किसी अन्य व्यक्ति के खाते में राशि जमा करते हुए बैंक ने चूक की थी और इससे स्पष्ट था कि बैंक की सेवा में कमी थी। बैंकिंग लोकपाल ने 1,84,489/- रुपयों की राशि शिकायतकर्ता के खाते में उस पर देय ब्याज सहित जमा करने के लिए सूचित किया।

47. शिकायतकर्ता ने एक चेक संग्रहण के लिए अपने बैंक के ड्रॉप बॉक्स में जमा किया था जो किसी अन्य बैंक ने किसी अन्य व्यक्ति के खाते में जमा कर दिया। शिकायतकर्ता ड्रॉप बॉक्स में चेक जमा किये जाने के संबंध में कोई दस्तावेजी सबूत प्रस्तुत नहीं कर सका। बैंक ने शपथ पूर्वक कहा कि संबंधित रेकोर्ड से यह पता चलता था कि विवादित चेक ड्रॉप बॉक्स में डाला ही नहीं गया था। संग्रहण कर्ता बैंक को सूचित किया गया कि वे विवादित चेक अकाउंट ओपेनिंग फार्म, केवाईसी दस्तावेज और लाभार्थी के खाते के विवरण के साथ जाँच के लिए प्रस्तुत



करे। यह देखा गया कि चेक मे लाभार्थी के नाम में महत्वपूर्ण परिवर्तन स्पष्टतया दिखाई दे रहा था । यह भी देखा गया कि शिकायतकर्ता के नाम और खाता संख्या का स्टैम्प चेक के पीछे लगाया गया था जिसकी तरफ संग्रहण करनेवाले बैंक ने ध्यान नहीं दिया था । लाभार्थी के खाते के विवरण से देखा गया कि उसके खाते में आम तौर पर खाता प्रारंभ होने से लेकर निरंतर 100 से 200/- रुपयों की न्यूनतम राशि शेष रही थी । विवादित चेक की राशि खाते मे जमा की गयी सबसे बड़ी राशि थी जिसे बाद में एटीएम के जरिये निकाल लिया गया था ।

सीटीएस की प्रक्रिया संबंधी दिशानिर्देशों के अनुसार, भुगतान की प्रक्रिया को प्रतिमाओं के आधार पर अंजाम दिया जाता है अतः परक्राम्य लिखत अधिनियम की धारा 131 के स्पष्टीकरण // में उल्लिखित प्रावधान के अनुसार समुचित सावधानी बरतने का उत्तरदायित्व प्रस्तुतकर्ता बैंक पर है । साथ ही, बैंकों से यह भी अपेक्षित है कि वे ऐसी सभी सावधानियाँ बरते जो एक विवेकशील बैंकर सामान्य स्थितियों में लेता है, जैसे लिखत के प्रत्यक्ष स्वरूप की जाँच करना, लिखत का प्राकृतिक स्पर्श, यथोचित सावधानी लेने पर आसानी से दिखाई देने वाले हेरफेर । साथ ही अत्यधिक समुचित सावधानी के तौर पर बैंकों को जरूरी है कि वे उच्चमूल्य के लेनदेनों की छानबीन, अधिकारियों द्वारा सीमा आधारित जाँच, नये खातों के संबंध में अलर्ट जारी करना आदि जोखिम प्रबंधन की यथोचित तकनीकें अपनायें । प्रस्तुतकर्ता बैंक ने इस मामले में इनमें से सावधानी के कोई भी उपाय नहीं अपनाये थे और लापरवाही से महत्वपूर्ण परिवर्तन और आसानी से दिखायी देनेवाले हेरफेरों को नज़र अंदाज कर दिया था । बैंक उस चेक के पीछे अंकित किया हुआ नियत लाभार्थी का नाम और उसके खाते की संख्या को भी नोटीस नहीं कर पाई । इसके अलावा, बैंक ने खोले गये नये खाते पर निगरानी भी नहीं राखी । मामले के इन सभी तथ्यों और स्थितियों का जायजा लेने के बाद प्रस्तुतकर्ता बैंक को सूचित किया गया कि वे शिकायतकर्ता को विवादित राशि का भुगतान करे।

**48.** शिकायतकर्ता ने अपने बैंक में संग्रहण के लिए जमा किया हुआ चेक जमा होने पर राशि को निकाल लिया था । बाद में बैंक ने शिकायतकर्ता को बताया कि उसका चेक अस्वीकार हो गया है और वह उस राशि को बचत बैंक ब्याज दर के साथ वापस कर दे क्योंकि वह चेक 'खाता बंद' होने के कारण अस्वीकार हुआ था । शिकायतकर्ता ने बैंकिंग लोकपाल कार्यालय के पास यह कहते हुए शिकायत दायर की कि यह आहरण वास्तविक [ बोनाफाईड ] था और बैंक द्वारा उसके खाते में राशि जमा किये जाने के बाद ही उसने राशि निकाल ली थी । शिकायतकर्ता ने यह आरोप भी लगाया कि बैंक उसे कानूनी नोटीस भेजने की धमकी दे रही थी ।

बैंक के साथ इस बारे में पूछताछ करने के बाद यह देखा गया कि बैंक ने चेक की राशि जमा करते समय समुचित सावधानी नहीं ली थी । चेक की राशि जमाकर्ता के खाते में जिस दिन चेक संग्रहण के लिए भेजा गया था उसी

दिन जमा की गयी थी । अस्वीकार किया गया चेक बैंक को चार दिनों के बाद मिला था । साथ ही, बैंक का दृष्टिकोण यह था कि ग्राहक ने अप्रामाणिकता से वह चेक जमा किया था और इसीलिए बैंक उसके विरुद्ध कानूनी कार्रवाई करने के बारे में सोच रहा था ।

बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि प्रथम दृष्ट्या बैंक ने चेक की राशि वसूल न करते हुए खाता धारक के खाते में जमा करने की चूक की थी तथापि बैंक की इस चूक से खाता धारक को बैंक के पैसों का अनुचित लाभ उठाने का हक नहीं मिलता और खाता धारक को वह राशि बैंक को लौटानी होगी । हालांकि यह चेक जारी करनेवाले व्यक्ति द्वारा की गयी धोखाधड़ी का मामला था, शिकायतकर्ता को इसे परक्राम्य लिखत अधिनियम, 1881 के अंतर्गत चेक जारी करनेवाले व्यक्ति से उठाने के लिए कहा गया । मामले की विशिष्टता को देखते हुए बैंक से कहा गया कि वह उक्त राशि बिना किसी ब्याज के चार किश्तों में वसूल करने के लिए कदम उठाये ।

**49.** शिकायतकर्ता के खाते में पर्याप्त राशि होने के बावजूद उसके द्वारा जारी किया गया चेक अस्वीकार हो गया । इतना ही नहीं, चेक अस्वीकार होने के एक दिन पहले ही चेक अस्वीकार होने के लिए 150/- रुपयों का प्रभार भी लगाया गया । शिकायतकर्ता ने बैंक के पास शिकायत दायर की । लेकिन कई बार बैंक में जाने तथा कई पत्र भेजने के बावजूद बैंक ने इस पर कोई ध्यान नहीं दिया । प्रस्तुतकर्ता बैंक ने यह उत्तर दिया कि 'इमेज नॉट अपलोडेड' कारण बताते हुए वह चेक लौटाया गया था ।

बैंक के साथ यह मामला उठाये जाने के बाद यह पाया गया कि जब चेक प्रस्तुत किया गया था तब शिकायतकर्ता के खाते में पर्याप्त राशि नहीं थी । इसलिए चेक अस्वीकार करने के प्रभार लगाये गये थे। उसके बाद फिर एक बार वही चेक प्रस्तुत किया गया तब बैंक ने तकनीकी कारण देते हुए वह चेक लौटा दिया था । बैंक द्वारा प्रस्तुत विभिन्न रिपोर्टों की जाँच करने के बाद यह देखा गया कि जब खाते में पर्याप्त राशि शेष थी तब दोबारा वह चेक प्रस्तुत किये जानेपर गलती से बैंक ने उसे अस्वीकार कर दिया था । वह तकनीकी कारण बैंक के ग्राहक की पहुंच से बाहर था और वह इसके लिए जिम्मेदार नहीं था । यह भी देखने में आया कि शिकायतकर्ता बार-बार बैंक के पास प्रतिवेदन कर रहा लेकिन बैंक ने उसे कोई उत्तर देने की जहमत नहीं उठायी । बैंक की आंतरिक क्षतिपूर्ति नीति में गलती से चेक अस्वीकार किये जाने पर क्षतिपूर्ति के लिए कोई प्रावधान नहीं था । अतः बैंक अधिकारियों के साथ चर्चा करते हुए शिकायतकर्ता को संतोषजनक क्षतिपूर्ति राशि का भुगतान करने का निर्णय लिया गया ।

50. शिकायतकर्ता द्वारा जारी किया गया चेक बैंक ने उसके खाते में पर्याप्त राशि शेष होने के बावजूद 'आहरणकर्ता से संपर्क करें' कारण के साथ लौटा दिया। वह चेक शिकायतकर्ता ने एक चर्च को दान के रूप में जारी किया था। खाते में ग्राहक की ओर से छः महीनों तक कोई भी लेनदेन न होने के कारण उसे 'निष्क्रिय' खाता करार दिया गया था और इस स्थिति के कारण वह चेक अस्वीकार किया गया था। बाद में याचिकाकर्ताओं ने बैंकिंग लोकपाल के पास इस मामले को सुलझाने के लिए और क्षतिपूर्ति के लिए एक शिकायत दायर कर दी। चूँकि याचिकाकर्ता इस मामले में हुई हानि की सही राशि तय नहीं कर पाये अतः बैंकिंग लोकपाल ने बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के खंड 13 [ ए ] के अंतर्गत यह मामला बंद कर दिया। उसके बाद याचिकाकर्ता ने माननीय उच्च न्यायालय से संपर्क किया। उच्च न्यायालय ने अपने निर्णय में बैंकिंग लोकपाल को यह निदेश दिया कि भले ही याचिकाकर्ता ने विशेष 'हानि' को सिद्ध नहीं किया है तथापि, इस मामले पर दोबारा विचार किया जाए और 'सामान्य हानि' के लिए दिये जानेवाले एवॉर्ड देने के लिए यथोचित आदेश जारी किया जाएँ।

ग्राहक ने एक वयोवृद्ध बुजुर्ग व्यक्ति होने के कारण बैंकिंग लोकपाल कार्यालय में उपस्थित होने में अपनी असमर्थता जतायी। अतः बैंकिंग लोकपाल कार्यालय, और शिकायतकर्ता एवं बैंक प्रतिनिधियों के बीच वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के जरिये सुनवाई आयोजित की गयी।

इस तथ्य की ओर ध्यान देते हुए कि वह खाता भारतीय रिज़र्व बैंक के मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार 'निष्क्रिय स्थिति' में नहीं था, बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने इस बात का समर्थन किया कि बैंक का तर्क सही नहीं था कि जब चेक प्रस्तुत किया गया तब वह खाता 'निष्क्रिय' था, क्योंकि उस खाते में पर्याप्त राशि उपलब्ध थी और हाल ही के लेनदेनों की वजह से वह खाता सक्रिय भी था।

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय यद्यपि क्रेडिट कार्डों से संबंधित मामलों को छोड़ कर किसी अन्य कारण से 'मानसिक परेशानी' या तकलीफ जैसे कारणों से हुई हानि के लिए क्षतिपूर्ति की सिफारिश नहीं करता है, तथापि, उच्च न्यायालय के आदेश में यह बात निहित थी कि हानि की मूल भावना को देखें तो 'वास्तव में हानि' हुई थी, भले ही वह ठोस स्वरूप में नहीं हो, जैसे कि प्रतिष्ठा की हानि। अतः ऐसे मामलों में हुई 'सामान्य हानि' के लिए क्षतिपूर्ति देने के बारे में विचार किया जा सकता है।

इस प्रकार इस मामले में माना गया कि शिकायतकर्ता को 'सामान्य क्षतिपूर्ति' देने के लिए पर्याप्त कारण था क्योंकि खाते में पर्याप्त राशि होने के बावजूद चेक अस्वीकार किये जाने के कारण उसकी चर्च के प्राधिकारियों के समक्ष मानहानि हुई थी। शिकायतकर्ता को जिस मानहानि के दौर से गुजरना पड़ा वह किसी 'सामान्य हानि' के लिए दी जाने वाली क्षतिपूर्ति के लिए पात्र था अतः बैंकिंग लोकपाल ने उच्च न्यायालय के मार्गदर्शन के अनुसार संबंधित

बैंक को निदेश दिया कि वह शिकायतकर्ता को उसके मूल चेक की राशि, अर्थात 50,000/- रुपये और लिखतों को गलत तरीके से अस्वीकार करने के संबंध में बैंक की आंतरिक क्षतिपूर्ति नीति में कोई प्रावधान हो तो उसके अनुसार क्षतिपूर्ति प्रदान करे। यदि नीति में ऐसा कोई प्रावधान नहीं है तो उक्त प्रावधान को नीति में शामिल करने का मामला सक्षम प्राधिकारी के पास उठाये और उसकी सूचना बैंकिंग लोकपाल को भी दे। बैंक ने इस मामले में 50,000/- रुपयों की क्षतिपूर्ति प्रदान की।

#### त. अन्य

51. राज्य सरकार के एक इकाई ने आरोप लगाया कि उसके खाते में जमा किया गये चेक की राशि लगभग 6 वर्षों के बाद उसके खाते में जमा की गयी। शिकायतकर्ता ने बैंक से अनुरोध किया कि इस विलंबित अवधि के लिए उसे ब्याज का भुगतान किया जाए। इसे बैंक ने स्वीकार नहीं किया बल्कि यह तर्क दिया कि शिकायतकर्ता ने इस मामले में कोई तत्परता नहीं दिखायी थी और छः वर्षों के बाद इस मामले को उठाया था।

बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के खंड 8 [1] [ ए ] के अनुसार ग्राहक द्वारा दिये गये आदेश का अनुपालन नहीं करना बैंक द्वारा दी जा रही सेवा में एक कमी थी और यह वस्तुस्थिति थी कि बैंक ने शिकायतकर्ता को उसकी राशि जमा न करने के संबंध में जानकारी नहीं दी थी। अतः बैंक अपने दायित्वों से बच नहीं सकता। चूँकि यह राशि इस पूरी अवधि के लिए बैंक के पास ही रही, बैंक को इस राशि पर बचत खाते की दर से ब्याज के साथ क्षतिपूर्ति देने के लिए सूचित किया गया।

52. शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि उसके खाते से उसे कोई सूचना दिये बिना 13,586/- रुपये काट लिये गए थे। अपने प्रारंभिक तर्क में बैंक ने कहा कि उनकी जब लेखा परीक्षा हुई तब निरीक्षण टीम ने अपने निरीक्षण के दौरान इस खाते की 'अपात्र बचत बैंक खाता' श्रेणी में गणना की थी और उनके अनुदेशों के अनुसार ही शिकायतकर्ता के खाते से 13,586/- रुपयों की राशि काट ली। यह राशि पिछले निरीक्षण के बाद से उस खाते में दिये गये ब्याज की राशि की थी। साथ ही, बैंक ने शिकायतकर्ता को यह भी सूचित किया था कि वह यह खाता बंद कर दे और गैर व्यक्तिगत श्रेणी में एक नया चालू खाता खोले। बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि यद्यपि उक्त खाता अपात्र बचत बैंक खाते की श्रेणी में था, तब भी ग्राहक को जब तक इस बारे में विधिवत सूचित नहीं किया जाता तब तक उस

पर ब्याज देना जारी रखना चाहिए था । इसके अतिरिक्त बैंक ने स्वयं भी इस बात को पहचानने में देरी कर दी कि वह खाता अपात्र खाता बन गया है । बैंक से कहा गया कि वे विवादित राशि शिकायतकर्ता को लौटा दे।

53. एक शिकायतकर्ता, जिसने अपना खाता 25 वर्षों से परिचालित नहीं किया था, वह अपने खाते को परिचालित करवाना चाहता था । वह यह भी चाहता था कि उसके खाते की शेष राशि पर उस पूरी अवधि के लिए ब्याज भी दिया जाए । बैंक ने उसे कहा कि उनके मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार उनके रेकॉर्ड में जो खाता 10 वर्षों से अधिक अवधि के लिए अपरिचालित है उसे बनाये रखने की जरूरत नहीं थी । इसके बाद शिकायतकर्ता ने बैंकिंग लोकपाल कार्यालय से संपर्क किया । बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि यद्यपि, लेजर पत्रक आदि नष्ट किये गये थे, बैंक को ऐसे अपरिचालित खाते की शेष राशि का क्या किया गया उसके बारे में कोई तो अभिलेख रखना जरूरी था । बैंक से यह भी कहा गया कि वे अपने पुराने सभी अभिलेखों को फिर से एक बार खंगाले अथवा उसके खाते की शेष राशि पर इस समस्त अवधि के लिए ब्याज का भुगतान करें । अंततः बैंक ने किसी तरह शिकायतकर्ता के अभिलेख ढूँढ निकाले । शिकायतकर्ता को नये केवाईसी दस्तावेज प्रस्तुत करने और अपरिचालित खाते की शेष राशि के लिए दावा करने के लिए कहा गया । शिकायतकर्ता के खाते में 3,449.75 /- रुपयों की राशि शेष थी । शिकायतकर्ताने नये केवाईसी दस्तावेज प्रस्तुत करने पर उसे 7418/- रुपयों के ब्याज सहित 10868/- रुपयों का भुगतान किया गया ।

54. शिकायतकर्ता ने दावा किया कि उसका खाता कुछ विशिष्ट चेक नंबर के साथ कई बार डेबिट किया गया था, जो उसने जारी ही नहीं किये थे । बैंक ने कहा कि बैंक में एक ऐसी प्रथा प्रचलित थी जिसमें ग्राहक, शाखा अधिकारियों को फोन पर उसी बैंक के उसके ग्राहकों को उसने जारी किये चेकों की सारी जानकारी देता था और इस जानकारी के आधार पर बैंक उस ग्राहक का खाता डेबिट करते हुए अपेक्षित लाभार्थियों के खाते में राशि जमा कर देती थी और उसी दिन शाम को या अगले दिन सुबह तक ग्राहक ऐसे चेक उस शाखा में जमा कर देता था । बीच के समय में बैंक एक वाउचर बना कर रखती थी जिसे चेक प्राप्त करने पर हटा दिया जाता था । इस प्रथा के अनुसार विवादित लेनदेनों को भी अंजाम दिया गया था लेकिन, शाखा अधिकारी दिन समाप्त होते समय / अगले दिन शिकायतकर्ता से चेक प्राप्त करना और उसे अपने अभिलेख में रखना ही भूल गये थे । इसे बैंक की गंभीर चूक के रूप में देखा गया जिसमें विवेकपूर्ण बैंकिंग प्रथाओं की अवहेलना थी। बैंक को इस शिकायत का निवारण करने के लिए कहा गया । बैंक ने विवादित डेबिट प्रविष्टियों की प्रति प्रविष्टि कर दी ।

55. शिकायतकर्ता ने अपने क्रेडिट कार्ड से एयर टिकट बुक करने का प्रयास किया । इसके लिए उसके खाते से 1393.50 ग्रेट ब्रिटन पाउंड (1,40,609.77 रुपये) काट लिये गये । लेकिन लेन देन असफल होने के कारण यह राशि उसी दिन लौटायी गयी । जब शिकायतकर्ता ने अपने खाते की ऑन लाईन जाँच की तब उसने पाया कि उसके खाते में 1,40,609.77 रुपयों के बजाय केवल 1,26,270.54 रुपये ही वापस किये गये थे । 14, 339.23 रुपयों की राशि उस लेनदेन के लिए काट ली गयी थी जो सफल नहीं हो पाया था । बैंक ने कहा कि जब रुपये से अन्य किसी मुद्रा में लेनदेन किया जाता है तब उस मुद्रा का भारतीय रुपयों में परिवर्तन सेटलमेंट की तारीख को किया जाता है, जो जरूरी नहीं है कि लेनदेन की तारीख ही हो । यदि लेनदेन अमरीकी डॉलर में नहीं है, तो दूसरी मुद्रा को अमरीकी डॉलर के माध्यम से भारतीय रुपये में परिवर्तित किया जाता है। अमरीकी डॉलर से भारतीय रुपयों में परिवर्तन का दर सेटलमेंट की तारीख को विसा, मास्टर कार्ड अथवा एमेक्स द्वारा दी गयी दरों पर किया जाता है जिसमें, ऐसे लेनदेनों पर मुद्रा परिवर्तन घटक (Currency Conversion Factor) का मूल्यांकन मिलाया जाता है (जो उस समय 3.50% था) । बैंकिंग लोकपाल के कहने पर बैंक ने मार्क-अप फीस की 10,736.09 रुपयों की राशि वापस करने के लिए सहमति जतायी । शेष राशि विसा द्वारा परिवर्तन प्रभारों के रूप में वसूल की गयी थी जिस पर बैंक का कोई नियंत्रण नहीं था । शिकायतकर्ता ने इस समाधान से सहमति जतायी ।

56. शिकायतकर्ता का कहना था कि उसके पक्ष में नामांकन होने और बैंक को सभी आवश्यक दस्तावेज प्रस्तुत किये जाने के बावजूद संबंधित बैंक उसके पति के पीपीएफ खाते की राशि का भुगतान उसे नहीं कर रही थी । बैंक ने कहा कि वह खाता वर्ष 1991 में किसी अन्य शाखा से अंतरित हुआ था और उनके पास इस खाते से संबंधित कोई ठोस सबूत (जैसे खाता खोलने का फॉर्म, नामांकन आदि) उपलब्ध नहीं था । खाते का नवीकरण करते समय बैंक ने खाता खोलने /नामांकन के फॉर्म केवाईसी दस्तावेज आदि प्राप्त नहीं किये थे । समझौता बैठक में शिकायतकर्ता ने खाते का पास बुक प्रस्तुत किया जिसमें नामांकन दर्ज किया गया था । उसने वे सभी दस्तावेज भी प्रस्तुत किये जो कथित रूप से बैंक को प्रस्तुत करने थे । बैंक ने कहा कि पास बुक पर दर्ज नामांकन किसी अन्य व्यक्ति का था जो शिकायतकर्ता के पास बुक पर गलती से प्रिंट हुआ था ।

सुनवाई, दस्तावेजों की जाँच और बैंक से प्रस्तुत उत्तर की जांच के बाद बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि बैंक के पास इस खाते के संबंध में, जो 15 वर्षों के बाद भी जारी रहा था, कोई भी दस्तावेज नहीं था, और बैंक ने कभी भी शिकायतकर्ता के पति को नामांकन अथवा नये केवाईसी दस्तावेज प्रस्तुत करने के लिए कहने के लिए कोई कार्रवाई नहीं की थी । बैंक की ओर से हुई यह एक गंभीर चूक थी जिसके लिए शिकायतकर्ता को खामियाजा भुगतने के

लिए मजबूर नहीं किया जा सकता । हालांकि, संबंधित खाता बिना किसी नामांकन के खोला/ नवीकृत किया गया था यह सिद्ध करने में बैंक कोई दस्तावेज प्रस्तुत नहीं कर सकी, बैंकिंग लोकपाल ने बैंक से कहा कि वे शिकायतकर्ता द्वारा प्रस्तुत किये गये दस्तावेजों के आधार पर उसे नामिती मानते हुए इस दावे का निपटान करे ।

57. एक आर्मी अधिकारी ने दावा किया कि एक सिपाही के मृत्यु पर बीमा दावे को बैंक ने शव विच्छेदन की रिपोर्ट देरी से मिलने के कारण तथा मृत सिपाही की विधवा को इसके बारे में जानकारी नहीं होने के कारण नहीं निपटाया था । बैंक ने कहा कि इस दावे को इस लिए खारिज किया गया क्यों कि बैंक के आंतरिक परिपत्र के अनुसार मृत्यु के संबंध में जो भी दावे किये जाते हैं वे खाता धारक की मृत्यु के 60 दिनों के भीतर और एफआईआर की प्रतिलिपि, शव विच्छेदन रिपोर्ट और मृत्यु प्रमाण पत्र जैसे दस्तावेजों सहित किये जाने चाहिए ।

दस्तावेजों का अवलोकन करने के बाद यह देखा गया कि मृत्यु का प्रमाण पत्र शव प्राप्त करने के बाद मृत्यु की तारीख के बहुत दिन बाद जारी किया गया था । उस सिपाही की कुछ असाधारण स्थितियों में मृत्यु हुई थी और जब तक उसका शव नहीं मिलता तब तक मृत्यु का प्रमाण पत्र जारी नहीं किया जा सकता था । दावाकर्ता बीमे के दावे के विलंब से प्रस्तुतीकरणके लिए बिलकुल ही जिम्मेदार नहीं था । बैंक से कहा गया कि वे इस दावे की सत्यता को देखते हुए मानवीय दृष्टिकोण अपनाएँ और बीमे के दावे के आवेदन को फिर से प्राप्त करते हुए उसका निपटान कर दे ।

58. बैंक को शिकायतकर्ता के नियोक्ता से अमरीकी डॉलर में जो क्रेडिट मिला था उसकी राशि रुपयों में परिवर्तित करने पर राशि प्राप्त होने के 10 दिनों के बाद खाते में जमा की गयी थी । शिकायतकर्ता ने रुपये की दर में परिवर्तन होने के कारण 10,000 /- रुपयों की क्षतिपूर्ति के लिए दावा किया । बैंक ने अपने उत्तर में कहा कि बैंक अवकाश, बैंक हडताल, और वार्षिक खाता बंदी के कारण विलंब हुआ था और हालांकि इन सभी वजहों से राशि खाते में जमा करने में विलंब होना स्वाभाविक था, शिकायतकर्ता को कोई राहत प्रदान करना संभव नहीं था । सभी दस्तावेजों का अवलोकन करने के बाद और दोनों ही पक्षों के प्रस्तुतीकरण सुनने के बाद बैंकिंग लोकपाल की राय यह थी कि विलंब के लिए बैंक की हडताल कोई तर्क संगत कारण नहीं हो सकता । ग्राहक को ऐसी किसी भी स्थिति से नुकसान नहीं होना चाहिए । बैंक को मुद्रा परिवर्तन की दर में हुए बदलाव के लिए उस राशि के अंतर का भुगतान करने के लिए कहा गया ।

59. शिकायतकर्ता, जो एक 88 वर्षीय पेंशनर था, बैंक से बार-बार अनुरोध कर रहा था कि उसे जीवित होने का प्रमाण पत्र प्रस्तुत करने के लिए बैंक में व्यक्तिगत रूप से उपस्थित होने से छूट दी जाए, क्योंकि उनमें शाखा तक आने की ताकत नहीं है। बैंकिंग लोकपाल के पास जब यह मामला उठाया गया तब बैंक ने बताया कि जीवित होने का प्रमाण पत्र प्राप्त करने के संबंध में भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अनुसार शिकायतकर्ता की आधार कार्ड संख्या और जीवित होने के प्रमाण पत्र को पेंशन पैकेज में अद्यतन किया गया था और उन्हें शाखा में वैयक्तिक रूप से उपस्थित होने से छूट दी जा चुकी थी। बैंकिंग लोकपाल ने ग्राहक सेवा में कमी के लिए ग्राहक को 500/- रुपयों की क्षतिपूर्ति का भुगतान करने का आदेश दिया।

60. शिकायतकर्ता ने अमेरिका दौरे से पहले बैंक से एक प्री पेड विदेशी मुद्रा कार्ड खरीदा था। विदेश में रहने के दौरान शिकायतकर्ता को बैंक से एक ई-मेल मिला कि उसका प्री पेड विदेशी मुद्रा कार्ड विशिष्ट तारीख से ब्लॉक किया जाएगा। शिकायतकर्ता को यह भी कहा गया कि वह यह विकल्प दे कि क्या वह उस तारीख से पहले भारत लौट रही है और यदि नहीं तो क्या उसे उसके अंतर्राष्ट्रीय पते पर नये कार्ड की जरूरत है।

शिकायतकर्ता ने बैंक से कहा कि वह उस तारीख से पहले भारत नहीं लौट रही थी और उसने अपना विदेश का पता बैंक को भेज दिया। बैंक ने उस पते पर कार्ड भेजा लेकिन वह कार्ड कुछ तकनीकी खराबी के कारण चल न पाने के कारण वह उसका उपयोग नहीं कर पायी। कार्ड को सक्रिय करने के लिए उसने जितने भी प्रयास किये वे सब विफल हो गये। इस वजह से उसे न केवल भारी मानसिक परेशानी का सामना करना पड़ा बल्कि अपनी जरूरतों को पूरा करने के लिए तथा यातायात के लिए ज्यादा पैसे भी खर्च करने पड़े। उसने यह भी कहा कि उसके प्री पेड कार्ड में उपलब्ध राशि (5,000/- अमरीकी डॉलर) का वह उपयोग नहीं कर पायी और उसे 45 दिनों के लिए ब्याज का नुकसान उठाना पड़ा। शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि नया कार्ड किसी अन्य बैंक से मिलकर जारी किया गया को ब्रैंडेड कार्ड था और इसके लिए उसने सहमति नहीं दी थी। इस प्रकार, संबंधित बैंक ने उसकी जानकारी [क्रिडेंशियल्स] किसी अन्य बैंक के साथ साझा करते हुए उसकी गोपनीयता का उल्लंघन किया था। बैंक ने अपने प्रस्तुतीकरण में कहा कि उसने जब वह फॉरेक्स प्रीपेड कार्ड रद्द करना चाहा तब शिकायतकर्ता को ई मेल भेज दिये थे। साथ ही, शिकायतकर्ता ने भी नये कार्ड के लिए विकल्प दिया था। चूंकि, शिकायतकर्ता ने स्वयं ही नये कार्ड के लिए विकल्प दिया था, अतः गोपनीयता का उल्लंघन करने का सवाल ही नहीं था। बैंक ने यह भी कहा कि नया कार्ड भेजे जाने तक पुराना प्री पेड कार्ड शिकायतकर्ता के उपयोग के लिए सक्रिय था।



प्रस्तुत किये गये दस्तावेजों का अवलोकन करने के बाद बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि बैंक ने शिकायतकर्ता को को ब्रैंडेड कार्ड चुनने का विकल्प नहीं दिया था। उसे केवल यह पूछा गया था कि क्या वह एक विशिष्ट तारीख तक भारत लौट रही है अथवा नहीं और यदि नहीं तो उसे नया कार्ड जारी किया जाएगा। साथ ही, विदेश में उसके वास्तव्य में फॉरेक्स प्री पेड कार्ड के स्थान पर को ब्रैंडेड कार्ड जारी करने और वह कार्ड निष्क्रिय होने के कारण शिकायतकर्ता को असुविधा / परेशानी और पैसे की भी हानि हुई। चूंकि बैंक शिकायतकर्ता की सहमति से ही नया कार्ड जारी किये जाने के अपने दावे को सिद्ध नहीं कर सका, बैंक को सूचित किया गया कि वह शिकायतकर्ता को 1 लाख रुपयों की क्षतिपूर्ति का भुगतान करे।

61. शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि बैंक ने उनकी मीयादी जमा रसीदें तथा अन्य खाते उसके अधिप्रमाणन / अनुरोध के बिना अवधि से पहले बंद कर दिये और राशि उसके पति के खाते में अंतरित कर दी।

बैंक ने कहा कि उन्होंने शिकायतकर्ता के विधिवत हस्ताक्षरित पत्र के अनुसार कार्रवाई की थी, जिसमें उन्होंने अपने पति को अपने खातों के परिचालन करने के लिए प्राधिकृत किया था। बैंक ने अपने कथन के समर्थन में प्राधिकार पत्र की प्रति प्रस्तुत की।

बैंक को सूचित किया गया कि मूल प्राधिकार पत्र, लाभार्थियों के ब्योरों के साथ शिकायतकर्ता के खातों से अंतरित निधियों के ब्योरे तथा बैंक के अभिलेखों में उपलब्ध शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर की फोटो कॉपी प्रस्तुत की जाए। प्राधिकार पत्र और मामले के अन्य कागजातों के अवलोकन पर, बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि (i) शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर बैंक के अभिलेखों में उपलब्ध हस्ताक्षर से मेल नहीं खाते थे, (ii) प्राधिकार पत्र पर शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर किसी शाखा अधिकारी द्वारा सत्यापित नहीं किये गये थे, (iii) पत्र में न तो लाभार्थी के नाम का उल्लेख था न ही हस्ताक्षर थे, (iv) तथाकथित प्राधिकार पत्र, सामान्य मुखतारपत्र के रूप में होने के कारण स्टैम्प पेपर पर प्राप्त किया जाना जरूरी था। इसके अतिरिक्त, जिन डेबिट वाउचरों के आधार पर शिकायतकर्ता के खाते से राशि डेबिट की गयी थी उन पर शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर नहीं थे। चूंकि उपर्युक्त सभी मुद्दों पर बैंक दोषी पाया गया, बैंक को सूचित किया गया कि लागू मीयादी जमा की ब्याज दर के साथ विवादित राशि का भुगतान शिकायतकर्ता को करे।

62. शिकायतकर्ता ने बताया कि उसने बैंक की अन्य शाखा पर आहरित 1.00 लाख रुपयों का चेक अपने खाते में जमा किया और उसे मोबाइल पर मेसेज प्राप्त हुआ कि राशि खाते में उसी दिन जमा हुई। तथापि, आधे घंटे के

बाद और एक मेसेज प्राप्त हुआ कि वह राशि उसके खाते से डेबिट हो गयी । जांच करने पर, यह पता चला कि चेक के आहरणकर्ता ने चेक के भुगतान पर रोक लगायी थी । उसने आरोप लगाया कि चेक के आहरणकर्ता ने बैंक के अधिकारियों के साथ सांठगांठ की थी और उसके खाते से राशि अवैध रूप से आहरित की थी । बैंक ने कहा कि चेक की राशि शिकायतकर्ता के खाते में जमा किये जाने के तुरंत बाद, बैंक की दूसरी शाखा में आहरणकर्ता से एक पत्र प्राप्त हुआ कि वह चेक उसके द्वारा जारी नहीं किया गया था और किसी ने पुराने अप्रयुक्त चेक का उपयोग किया था । अतएव, बैंक की शाखा ने उस प्रविष्टि की प्रति प्रविष्ट कर दी । बैंक ने अपनी कथन के समर्थन में आहरणकर्ता के पत्र की प्रति प्रस्तुत की ।

बैंकिंग लोकपाल ने यह पाया कि आहरणकर्ता ने न तो चेक की वास्तविकता के बारे में विवाद किया न ही उस पर हस्ताक्षर किये । उन्होंने विवादित चेक के डेबिट किये जाने से पहले अपने चेक बुक अथवा उसके पन्ने खो जाने / चोरी के संबंध में बैंक को रिपोर्ट भी नहीं की थी । चूंकि आहरणकर्ता से चेक का भुगतान रोकने संबंधी अनुदेश मिलने से पहले संदर्भाधीन चेक का भुगतान किया गया था, बैंक को उसके खाते में दोबारा राशि जमा करना और अधिप्रमाणन के बिना शिकायतकर्ता के खाते से वह राशि डेबिट करना उचित नहीं था । तदनुसार, बैंक को सूचित किया गया कि चेक के स्पष्ट स्वरूप के अनुसार शिकायतकर्ता के खाते में राशि दोबारा जमा करे ।

63. शिकायतकर्ता के पिता की किसी बैंक में एक वर्ष की अवधि के लिए रु.45.00 लाख अनिवासी मीयादी जमाराशि थी । उसकी मृत्यु के बाद, उसके कानूनी वारिसों ने (शिकायतकर्ता के साथ उनकी 3 बेटियाँ) मीयादी जमाराशि खाते में रखी गयी राशि का दावा करने के लिए बैंक से संपर्क किया । शाखा अधिकारी ने जमाराशि पर दावा करने हेतु उन्हें कानूनी उत्तराधिकार प्रमाणपत्र, आदि प्रस्तुत करने के लिए सूचित किया क्योंकि मृत जमाकर्ता ने किसी का नामांकन नहीं किया था । भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुदेशों के अनुसार, यदि खाता 12 महीनों से कम अवधि के लिए रखा गया हो तो अनिवासी मीयादी जमाराशि पर ब्याज देय नहीं है । तथापि, शिकायतकर्ता के अनुसार, बैंक प्रबंधक ने उन्हें सूचित किया कि यदि मीयादी जमाराशि परिपक्वता अवधि से पहले बंद की जाती है तो भी उन्हें ब्याज मिलेगा। कानूनी वारिसों द्वारा सभी आवश्यक दस्तावेज़ प्रस्तुत किये जाने पर, बैंक ने मीयादी जमा रसीदें परिपक्वता अवधि से पहले बंद कीं और कानूनी वारिसों को प्राप्त होने वाली कुल राशि के बारे में उन्हें सूचित किये बिना उनके खातों में राशियाँ जमा कर दी । शिकायतकर्ता का आरोप यह था कि जब राशि प्राप्त हुई तब उन्हें लगा कि ब्याज का भुगतान नहीं किया गया था । अतएव, उन्हें लगभग रु.4.00/-लाख का नुकसान हुआ । बैंक ने इस शिकायत पर कोई उत्तर नहीं दिया ।

बैंक के साथ मामला उठाये जाने पर, बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि बैंक ने अनिवासी मीयादी जमाराशि के मूल खाता खोलने के फार्म में इस आशय का कोई खंड अंतर्निहित नहीं किया था कि जमाकर्ता की मृत्यु होने पर मीयादी जमाराशि का परिपक्वता अवधि से पहले आहरण किया जा सकेगा । बैंक ने जमाकर्ता से उनके जीवित रहते समय परिपक्वता अवधि से पहले जमाराशि के भुगतान के संबंध में कोई विशिष्ट अधिकार पत्र भी नहीं मांगा था । अतएव बैंक ने, जमाकर्ता की मृत्यु के बाद मीयादी जमाराशि की परिपक्वता अवधि से पहले आहरण के अनुमति देते हुए विनियामक अनुदेशों का उल्लंघन किया था। साथ ही, यह भी पाया गया कि बैंक ने मीयादी जमाराशि की वापसी के समय जमाकर्ता के कानूनी वारिसों को इस आशय का कोई पत्र जारी नहीं किया था कि यदि मीयादी जमाराशि परिपक्वता अवधि से एक वर्ष पहले आहरित की जाती है तो उन्हें ब्याज की राशि का त्याग करना होगा । इसकी वजह से कानूनी वारिसों को परिपक्वता अवधि से पहले आहरण के विषय में सोच समझ कर निर्णय लेना संभव नहीं हुआ और उन्हें नुकसान हुआ ।

बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को निदेश दिये कि उक्त जमाराशि पर उसे जमा किये जाने की तारीख से राशि बैंक के पास होने की तारीख तक बचत बैंक की ब्याज दर से ब्याज का भुगतान किया जाए और परिपक्वता अवधि से पहले आहरण के लिए कोई दंड न लगाया जाए ।

\*\*\*\*\*

## अनुबंध - IV

### अपीलीय प्राधिकारी के महत्वपूर्ण निर्णय

1. शिकायतकर्ता को आवास ऋण आंशिक रूप से वितरित किया गया था। शिकायतकर्ता कुछ समय तक तो मंजूर किये गये ऋण (यद्यपि ऋण आंशिक रूप से वितरित किया गया था) की पूर्ण राशि की चुकौती के संबंध में बैंक ने जो समय सारणी निर्धारित की थी उसके अनुसार नियमित रूप से समान मासिक किस्तों में ऋण चुका रहा था, परंतु कुछ कठिनाइयों के कारण आगे वह ऋण नहीं चुका पाया। बैंक ने ऋण की पुनर्चना की और बाद में एक विशिष्ट तारीख से समान मासिक किस्त की राशि को घटाते हुए उन किस्तों की भी पुनर्चना की। समान मासिक किस्त की पुनर्चना के बाद, शिकायतकर्ता चुकौती नियमित आधार पर कर रहा था। ऋण की पुनर्चना से कुछ वर्षों बाद बैंक ने पहली ऋण चुकौती सारणी के आधार पर (पुनर्चना से पहले) ऋण खाते को अनर्जक आस्ति के रूप में वर्गीकृत किया और वह खाता आस्ति-पुनर्निर्माण कंपनी को सुपुर्द किया। शिकायत की जांच करने के बाद बैंकिंग लोकपाल ने यह अधिनिर्णय दिया कि बैंक 'वित्तीय आस्तियों का प्रतिभूतिकरण और पुनर्चना एवं हित का प्रवर्तन (SARFAESI) अधिनियम' के अंतर्गत ग्राहक को हुई परेशानी और मानसिक पीड़ा के लिए रु.1.00 लाख की क्षतिपूर्ति का भुगतान करे। बैंक ने 'शिकायत की अवधि समाप्त हो चुकी है' यह बताते हुए बैंकिंग लोकपाल के निर्णय के विरुद्ध अपील की। बैंक ने अपने अपील में यह भी कहा कि, बैंकिंग लोकपाल को इस शिकायत पर वसूली जैसी कोई कार्रवाई नहीं करनी चाहिए क्योंकि 'वित्तीय आस्तियों का प्रतिभूतिकरण और पुनर्चना एवं हित का प्रवर्तन अधिनियम' बैंकिंग लोकपाल योजना की परिधि में नहीं आता है और बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को परेशानी और मानसिक पीड़ा के लिए क्षतिपूर्ति करने के लिए निदेश देते हुए गलती की है।

अपीलीय प्राधिकारी ने यह देखा है कि कानून के विभिन्न खंडों / प्रावधानों के तहत बैंक को वसूली के अधिकार तो हैं, लेकिन मामले की गुणवत्ता को देखते हुए, बैंक की कार्रवाई अनुचित थी और वह बैंक द्वारा अपनाया फेयर प्रैक्टिस कोड और सामान्य बैंकिंग प्रथाओं के विरुद्ध भी थी। बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत ग्राहक को परेशानी तथा मानसिक पीड़ा के लिए क्षतिपूर्ति करने का कोई प्रावधान नहीं है। अतः अपीलीय प्राधिकारी ने अपील को अंशतः स्वीकार किया और बैंकिंग लोकपाल के अधिनिर्णय में संशोधन करते हुए बैंक को उपर्युक्त अवलोकन के परिप्रेक्ष्य में आवश्यक कार्रवाई करने के निदेश दिये।

2. एक फर्म ने एक बैंक 'ए' के पास से जमानती ओवरड्राफ्ट के रूप में निधि आधारित कार्यशील पूंजी ऋण सुविधाएं और बैंक गारंटी के रूप में गैर-निधि आधारित सुविधाएं प्राप्त की थीं। उन्होंने जिस तारीख को उन ऋण सुविधाओं का नवीकरण किया जाना था उसी तारीख को उन्हें बैंक 'बी' में अंतरित करने का निर्णय लिया। तदनुसार, उन्होंने उन सुविधाओं के नवीकरण के लिए बैंक 'ए' के पास आवेदन नहीं किया और उसके लिए बैंक 'बी' से संपर्क किया। बैंक 'बी' ने ये सुविधाएं मंजूर की और नवीकरण की तारीख से पर्याप्त समय पहले उन सुविधाओं को अंगीकार करने के अपने इरादे तथा उसकी शेष राशियों को प्रस्तुत करने के बारे में लिखित रूप में बैंक 'ए' को सूचित किया।

बैंक 'ए' ने शायद ग्राहक को अपने पास रखने के उद्देश्य से बैंक 'बी' को सही समय पर शेष राशियाँ अंतरित नहीं की। परंतु वे राशियाँ उन्होंने वैधता अवधि / नवीकरण तारीख के कुछ दिनों के बाद ही बैंक 'बी' को सौंप दीं। बैंक 'ए' से पत्र प्राप्त होने के बाद बैंक 'बी' ने तुरंत जमानती ओवरड्राफ्ट खाते में राशियाँ जमा कर दीं तथा बैंक 'ए' को उनके द्वारा ग्राहक के लिए प्रदान की गयी बैंक गारंटी के लिए प्रतिगारंटी प्रदान की। कुछ दिनों के लिए ग्राहक ने जमानती ओवरड्राफ्ट और बैंक गारंटी सुविधाओं का उपयोग किया। बैंक 'ए' ने उस जमानती ओवरड्राफ्ट खाते को डेबिट करते हुए उसके नवीकरण की तारीख से बहुत पहले नवीकरण प्रक्रिया प्रभार / शुल्क वसूल किया। साथ ही, यह कहते हुए समय पूर्व खाता बंद करने के [ फोरक्लोज़र ] प्रभार लगाये कि इन सुविधाओं का उनकी वैधता अवधि के बाद भी उपयोग किया गया है और उन्हें उनकी अगली वैधता अवधि समाप्त होने से पहले बंद किया गया है और जो प्रभार लगाये गये हैं वे निर्धारित शर्तों के अनुसार ही हैं। इन प्रभारों की वजह से इन खातों से जो दो ईसीएस भुगतान किये जाने थे वे अस्वीकार हो गये।

सभी प्रभारों को वापस करने के लिए जब बैंक 'ए' के साथ इस मामले में पूछताछ की गयी तब ग्राहक को केवल नवीकरण प्रभारों की वापसी / डेबिट किये गये शुल्क तथा फोक्लोज़र प्रभारों की राशि में कुछ रियायत मिली। सभी प्रभार लौटाने के अनुरोध को बैंक ने अस्वीकार किया तब पीड़ित शिकायतकर्ता ने बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज की। बैंकिंग लोकपाल ने उक्त शिकायत पर विचार कराते हुए यह निर्णय लिया कि शिकायत पर्याप्त कारण के बिना की गयी थी।

शिकायतकर्ता द्वारा किये गये अपील पर, अपीलीय प्राधिकारी ने यह पाया कि बैंक की कार्रवाई, अर्थात् कार्यशील पूंजी सुविधाओं को समय से पहले लौटाने के प्रभार जिस तरह से डेबिट किये गये थे, वह अनुचित थी तथा इसके लिए वसूल की गयी राशि भी अत्यधिक थी। भले ही, संबंधित पार्टी ने ऐसे प्रभारों का अंदाज लगाया था, फिर भी इस मामले में अपीलीय प्राधिकारी की राय यह थी कि बैंक 'ए' ने भी शेष राशि के बारे में बैंक 'बी' को जानकारी

देने में समय लगाया था और इसके लिए बैंक 'ए' ने ऐसे प्रभारों के लिए जो तर्क दिया था कि बैंक 'बी' ने गैर-निधि ऋण सुविधा के लिए प्रति गारंटी देने में देरी कर दी, उचित नहीं था, इस लिए ग्राहक इस जमानती ओवरड्राफ्ट सुविधा का 6 दिनों तक उपयोग कर पाया, आदि न्यायोचित नहीं है। अपीलीय प्राधिकारी ने अपील को स्वीकार किया, बैंकिंग लोकपाल का निर्णय रद्द किया और बैंक को फोरक्लोज़र प्रभारों की राशि वापस लौटाने के निदेश दिये।

3. एक फर्म ने बैंक 'ए' से ली गयी ऋण सुविधा को बैंक 'बी' में कार्यशील पूँजी ऋण सुविधा में अंतरित करने का निर्णय लिया। बैंक 'बी' को इन ऋण सुविधा का अंतरण करते समय बैंक 'ए' ने फोरक्लोज़र प्रभार लगाएँ और ग्राहक ने उनके पास जमानत के रूप में रखी गयी प्रतिभूतियों के नॉन-परफेक्शन के लिए दंड भी लगाया। ग्राहक ने बैंक 'ए' के साथ यह बताते मामला उठाया कि उन्होंने अपनी ऋण सुविधा बैंक 'बी' के पास इसलिए अंतरित की क्योंकि बैंक 'ए' ने ग्राहक को न तो बैंक 'बी' से अतिरिक्त सुविधाएं स्वीकार करने की अनुमति दी और न ही बैंक 'बी' द्वारा स्वीकृत अतिरिक्त सुविधाओं के लिए बंधक प्रतिभूतियों पर ऋणभार लगाने दिया। साथ ही, बैंक 'ए' के पास रखे गए म्युच्युअल फंड के शोधन के लिए किये गये अनुरोध पर विलंब से कार्रवाई की गयी, परिणामस्वरूप कुछ नुकसान हुआ। अतः लगाये गये प्रभार वापस लेने और बैंक द्वारा म्युच्युअल फंड के विलंब से शोधन के कारण हुए नुकसान की क्षतिपूर्ति की शिकायतकर्ता ने मांग की।

बैंक 'ए' ने फोरक्लोज़र प्रभार वापस किए लेकिन म्युच्युअल फंड के विलंब से शोधन के कारण हुए नुकसान की क्षतिपूर्ति तथा प्रतिभूतियों के नॉन-परफेक्शन के लिए लगाये गए दंड को लौटाने के लिए अपनी सहमति दी। बैंकिंग लोकपाल ने शिकायत की जांच की और पाया कि शिकायत किसी पर्याप्त कारण के बिना की गयी थी।

अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष प्रस्तुत किये गये अपील में अपीलीय प्राधिकारी ने पाया कि जब बैंकिंग संबंध समाप्त करते समय बंधक रखी गयी प्रतिभूतियों को लौटाना जरूरी था तब प्रतिभूतियों के शोधन पर दंड लगाने की बैंक 'ए' कार्रवाई सही नहीं थी। चूंकि ऋण सुविधाएँ समाप्त होने कारण जब बैंक 'ए' के पास कोई प्रतिभूति बंधक ही नहीं थी, लेकिन उनके नॉन-परफेक्शन पर दंड लगाया गया था, अतः बैंक 'ए' को इस मामले को शिकायतकर्ता के पक्ष में सुलझाने का अवसर प्रदान किया जाना चाहिए। साथ ही, इस प्रकार के आरोप लगाना भी उचित नहीं था क्योंकि उसमें न तो कोई ऋण जोखिम थी, और न ही भुगतान में चूक की गूंजाईश। बैंक 'ए' ने शिकायतकर्ता के पक्ष में शिकायत का निवारण कर दिया।

4. शिकायतकर्ता ने वर्ष 2005 में किसी बैंक से 120 महीनों की अवधि के लिए 120 समान मासिक किस्तों (EMI) की चुकौती की शर्त पर आवास ऋण लिया था। शिकायतकर्ता ने, अन्य बातों के साथ-साथ, यह आरोप लगाया कि बैंक ने ऋण मंजूरी संबंधी निर्धारित शर्तों के पालन नहीं किया, उसे सूचित किये बिना ही ब्याज की दर बढ़ा दी और निर्धारित दर को फिक्स दर से बदल कर फ्लोटिंग ब्याज दर में परिवर्तित किया। बैंक ने उसे सूचित किया कि ऋण फ्लोटिंग ब्याज दर के अंतर्गत मंजूर किया गया था, जिसकी चुकौती 150 किस्तों में की जानी थी। बाद में, शिकायतकर्ता के अनुरोध पर चुकौती अवधि 120 महीनों तक कम कर दी गयी और समान मासिक किस्तों में वृद्धि की गयी। बैंक ने यह भी बताया कि BPLR में संशोधन के कारण ब्याज दर में संशोधन किया गया, जिसके बारे में शिकायतकर्ता को हर वर्ष जारी किये ब्याज प्रमाणपत्र से जानकारी मिल रही थी। बैंक ने उसे यह भी सूचित किया कि उसके ऋण खाते में स्थित बकाया राशि का पूरा भुगतान करते हुए जून 2005 के पहले ऋण को पूरी तरह समाप्त कर दे। शिकायतकर्ता ने इस मामले को सुलझाने के लिए बैंकिंग लोकपाल से संपर्क किया। बैंकिंग लोकपाल ने जांच करने पर बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के खंड 13 (डी) (पर्याप्त कारण के बिना की गयी शिकायत) के अंतर्गत शिकायत का निपटान किया।

शिकायतकर्ता ने अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील प्रस्तुत की, जिसमें उन्होंने, अन्य बातों के साथ-साथ, यह बताया कि बैंक द्वारा ऋण मंजूरी पत्र में 'फ्लोटिंग' शब्द बाद में स्याही से जोड़ दिया गया, जिस पर दोनों पार्टियों के हस्ताक्षर भी नहीं थे, समान मासिक किस्तों के लिए दिये गये पोस्ट डेटेड चेक बैंक ने कभी-कभी एक ही दिन में जमा किये थे, जिससे ब्याज का बोझ बढ़ गया था। साथ ही, बैंक ने समान मासिक किस्त की राशि भी नहीं बढ़ायी और न ही उसे इस बारे में सूचित किया, जबकि ऋण मंजूरी के समय उसने बैंक को सूचित किया था कि चुकौती अवधि केवल 120 माह ही होनी चाहिए। अपीलीय प्राधिकारी ने पाया कि यद्यपि आवास ऋण पर फ्लोटिंग ब्याज दर से ऋण लगाने के लिए करार किया गया था, फिर भी, ऋण मंजूरी पत्र में दी गयी चुकौती की शर्तों से यह देखा जा सकता था कि यह ऋण मासिक किस्तों की निर्धारित राशि के साथ एक निर्धारित अवधि के लिए मंजूर किया गया था। ऋण मंजूरी पत्र अयोग्य, अस्पष्ट, संदिग्ध था तथा उसमें यह खंड भी नहीं था कि अगर ब्याज दर में वृद्धि होती है तो समान मासिक किस्तों में भी वृद्धि होगी, या फिर ऋण की चुकौती की अवधि में वृद्धि होगी। बैंक ने ऋण की अवधि के दौरान कभी-कभी समान मासिक किस्तों वाले पोस्ट डेटेड चेक एक साथ जमा करके समाशोधन के लिए प्रस्तुत किये थे जिसके परिणामस्वरूप उधारकर्ता के ऋण खाते में ब्याज की वृद्धि हुई। अपीलीय प्राधिकारी ने बैंक को निदेश दिये कि समान मासिक किस्तों के चेकों की विलंब से प्रस्तुति के कारण वसूल किया गया अतिरिक्त ब्याज वापस लौटाया जाए और ऋण मंजूरी की अयोग्य शर्तों के कारण बकाया ऋण राशि के मामले का समाधान उधारकर्ता के साथ सौहार्दपूर्ण तरीके से किया जाए।

5. शिकायतकर्ताने, जो एक बचत बैंक खाता धारक था , बैंक को बताया कि जब वह बाहर गाँव गया हुआ था, तब किसी ने एटीएम से उसके खाते से अनधिकृत तरीके से राशि निकाल ली । उसने बैंक में फोन करके अपना डेबिट कार्ड ब्लॉक किया । विवादित लेनदेन उसके तथा किसी अन्य बैंक के एटीएम से किये गये थे । बैंक के कहने पर उसने पुलिस के पास एफआईआर दर्ज की । उसने आरोप लगाया कि बैंक इस निष्कर्ष पर पहुँचा था कि ये कपटपूर्ण लेनदेन थे, फिर भी, बैंक ने विवादित राशि वापस नहीं की ।

शिकायतकर्ता ने बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज की । बैंक ने बैंकिंग लोकपाल से कहा कि वीडियो क्लिपिंग से यह देखा जा सकता था कि किसी एक व्यक्ति ने अनेक कार्डों का उपयोग करते हुए राशि निकाल ली थी । बैंक का कहना था की, चूंकि सही पिन संख्या देने पर ही एटीएम से राशि निकाली जा सकती है, शिकायतकर्ता ने अपने पिन संख्या की जानकारी किसी और को दी होगी अतः बैंक उसे राशि वापस लौटाने के लिए जिम्मेदार नहीं थी । बैंकिंग लोकपाल का अवलोकन यह था कि बैंकों के क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड तथा रूपी डिनोमिनेटेड को-ब्रांडेड प्रीपेड कार्ड परिचलनों पर दिनांक 1 जुलाई 2014 के भारतीय रिज़र्व बैंक के मास्टर परिपत्र के पैरा 9 (i) के अनुसार "डेबिट कार्ड की सुरक्षा बैंक की ज़िम्मेदारी है तथा सुरक्षा के भंग तथा सुरक्षा व्यवस्था की असफलता के कारण किसी पार्टी को हुआ नुकसान बैंक द्वारा वहन किया जाना चाहिए । कार्ड की जानकारी चुरा लेना संभव होना यह बैंक की सुरक्षा व्यवस्था की असफलता थी । बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को विवादित राशि का भुगतान शिकायतकर्ता को करने के लिए सूचित किया।

बैंक ने इस निर्णय के विरुद्ध अपील दायर की । अपील में बैंकिंग लोकपाल के समक्ष दिये गये अपने प्रस्तुतीकरण के अतिरिक्त बैंक ने बताया कि शिकायतकर्ता ने पिछले तीन महीनों में अपने एटीएम कार्ड का उपयोग नहीं किया था, अतः इस प्रकार की स्कीमिंग धोखाधड़ी के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं थी । अपीलीय प्राधिकारी ने पाया कि बैंक ने यह मामला स्पष्ट रूप से धोखाधड़ी के रूप में दर्ज कर लिया था। ग्राहक ने इससे पहले ऐसी कोई शिकायत नहीं की थी तथा बैंक ने ग्राहक की अत्यधिक लापरवाही अथवा उसका दोष दर्शाने के लिए पर्याप्त सबूत भी नहीं दिये थे । अपीलीय प्राधिकारी का अवलोकन यह था कि मौजूदा विनियामक अनुदेशों के आधार पर बैंक को इस धोखाधड़ी को स्वीकार करते हुए शिकायतकर्ता को हुई हानि की प्रतिपूर्ति करनी चाहिए । अतः अपीलीय प्राधिकारी ने अपील को स्वीकार नहीं किया और शिकायतकर्ता के खाते में विवादित राशि जमा करने संबंधी बैंकिंग लोकपाल का निर्णय बरकरार रखा । इसके अतिरिक्त, इस मामले में हुए विलंब, जिसे टाला जा सकता था, और शिकायतकर्ता को हुई परेशानी के लिए रु. 5000/- की राशि का भुगतान करने के निदेश भी दिये।



6. शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि बैंक के एक स्टाफ सदस्य ने शिकायतकर्ता और उसके परिवार के सदस्यों के खाते खुलवाने में मदद की। लेकिन उनमें से एक खाता न खोलते हुए धोखाधड़ी की और जो अन्य खाते खोले गये थे उनमें कम राशि डाली। शिकायतकर्ता को बैंक की मुहर के साथ दी गई काउंटरफाइल में जो राशि जमा दिखायी गयी थी, वास्तव में उस राशि से कम राशि जमा की गई थी। बैंक ने शिकायतकर्ता को लिखित रूप में शिकायत दायर करने से भी रोका क्योंकि वह स्टाफ सदस्य कुछ और धोखाधड़ियों में भी शामिल था। बैंक ने शिकायतकर्ता से कहा कि मामले का निपटान यथासमय किया जाएगा। बैंक ने इस मामले को नहीं निपटाया। अतः शिकायतकर्ता ने शिकायत दर्ज कर दी। बैंक ने यह कहते हुए शिकायत अस्वीकार कर दी कि शिकायतकर्ता ने बैंक से समय पर संपर्क नहीं किया और काउंटरफाइल में नकद राशि प्राप्त किये जाने के संबंध में मुहर नहीं लगायी गयी थी, आदि। बैंकिंग लोकपाल ने मामले की जांच की और यह पाया कि शिकायतकर्ता ने यह मामला दो वर्ष पुराना होने के बावजूद अपनी शिकायत को सुलझाने के लिए बैंक का पीछा नहीं किया था।

शिकायतकर्ता ने अपीलीय प्राधिकारी को की गयी अपनी अपील में बताया कि बैंक ने उसकी शिकायत को नहीं सुलझाया, साथ ही, उसे लिखित शिकायत करने से रोका और पुलिस के पास शिकायत दायर करने के लिए भी सूचित नहीं किया। अपील में किये गये प्रस्तुतीकरण और मामले के अन्य तथ्यों की जांच करने पर अपीलीय प्राधिकारी ने यह पाया कि बैंक के स्टाफ सदस्य ने धोखाधड़ी की थी और वह इसी प्रकार की अन्य धोखाधड़ियों में भी लिप्त था। बैंक ने यह स्वीकार किया। शिकायतकर्ता द्वारा प्रस्तुत जमा पर्चियों, काउंटरफाइलों, आदि की लिखावट भी उसके हस्ताक्षरों से मेल खाती थी। अतः बैंक को इस मामले में समय पर सुधारात्मक कार्रवाई करना जरूरी था।

अपीलीय प्राधिकारी ने यह भी देखा कि बैंक ने अपने स्टाफ द्वारा धोखाधड़ी की बात को मानने के अलावा खाता खोलना, चेकों के भुगतान, आदि में बैंक के कामकाज ने भी भारी कमियाँ थी। अपीलीय प्राधिकारी ने बैंक को यह निदेश देते हुए अपील को स्वीकार किया कि शिकायतकर्ता को हुए नुकसान की प्रतिपूर्ति की जाए (लागू ब्याज सहित), बशर्ते वह पुलिस प्राधिकारियों के पास शिकायत / प्राथमिकी (FIR) फाइल करता है और उसकी एक प्रति बैंक को प्रस्तुत करता है।

7. शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि उन्होंने एक एटीएम कियोस्क से, जहाँ पर दो एटीएम मशीनें थीं, केवल 20,000/-रुपये निकाले थे। चूंकि कियोस्क में पहला एटीएम कार्य नहीं कर रहा था अतः उन्होंने दूसरे एटीएम से राशि निकाली थी। तथापि उसके खाते से राशि दो बार डेबिट की गयी। अतएव, उसने बैंक के हेल्पलाइन पर

शिकायत दर्ज की। उन्होंने बताया कि बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार वे एफआईआर दर्ज करने के लिए पुलिस स्टेशन पहुंचे थे, परंतु पुलिस ने शिकायत को स्वीकार करने से मना कर दिया। बैंक ने यह बताते हुए उनके अनुरोध को अस्वीकार किया कि शिकायतकर्ता ने पहले एटीएम के लाईव सेशन को निरस्त किये बिना छोड़कर लापरवाही बरती थी जिससे धोखाधड़ी करने वाला व्यक्ति राशि निकाल पाया।

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने जब शिकायत की सीसीटीवी फूटेज की जांच की तब देखा कि कियोस्क में मौजूद दो व्यक्तियों में से एक ने लाईव सेशन से कोई कार्ड के बिना राशि निकाल ली थी। बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को विवादित राशि का भुगतान करने के लिए निदेश दिये क्योंकि एटीएम कियोस्क में सुरक्षा रक्षक तैनात नहीं था तथा पहले एटीएम में लाईव सेशन तुरंत बंद नहीं हुआ था।

बैंक द्वारा प्रस्तुत किये गये अपील में अपीलीय प्राधिकारी ने बताया कि शिकायतकर्ता ने लाईव सेशन को रद्द किये बिना दूसरे एटीएम मशीन की ओर जाने में घोर लापरवाही बरती थी। बैंक की सुरक्षा व्यवस्था इस विषय पर उद्योग निकाय द्वारा दिये गये दिशानिर्देशों के अनुसार सुस्थापित थी तथा बैंक की ओर से कोई कमी नहीं दिखाई दे रही थी। अपीलीय प्राधिकारी ने अपील को स्वीकार किया और बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित अधिनिर्णय रद्द कर दिया।

8. शिकायतकर्ता ने, जो एक वरिष्ठ नागरिक थे, आरोप लगाया कि उन्होंने एटीएम कियोस्क से, जिसमें दो एटीएम मशीनें थी, कुछ राशि निकालने का प्रयास किया। चूंकि कियोस्क में पहला एटीएम कार्य नहीं कर रहा था वे कियोस्क में दूसरे मशीन के पास गये। दूसरे मशीन में भी नकद राशि वितरित करने संबंधी कुछ समस्या थी। उसी समय एक युवक ने एटीएम कियोस्क में प्रवेश किया और एटीएम में कुछ लेनदेन करके चला गया। इसी क्रम में शिकायतकर्ता ने नकद राशि निकालने का प्रयास किया लेकिन वह सफल नहीं हुआ। दूसरे दिन भी जब उन्होंने एटीएम से कुछ राशि निकालने की कोशिश की, तब वे वह लेनदेन नहीं कर सकें क्योंकि खाते में शेष राशि अपर्याप्त दर्शायी गयी। बैंक ने मामले की जांच की और राशि वापस करने से माना कर दिया क्योंकि शिकायतकर्ता ने लाईव सेशन रद्द किये बिना एटीएम के परिचालन में तीसरे पार्टी को परिचालन की अनुमति दी थी।

बैंकिंग लोकपाल ने सीसीटीवी फूटेज के साथ मामले की जांच की। सीसीटीवी फूटेज से यह दिखाई दे रहा था कि एक युवक ने एटीएम कियोस्क में प्रवेश किया और शिकायतकर्ता के लाईव सेशन से नकद राशि निकाल ली। बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को निदेश दिये कि विवादित राशि का भुगतान किया जाए क्योंकि एटीएम कियोस्क में सुरक्षा रक्षक तैनात नहीं था और एटीएम ने लाईव सेशन रद्द नहीं किया था।

बैंक द्वारा प्रस्तुत अपील में, अपीलीय प्राधिकारी ने बताया कि शिकायतकर्ता लाईव सेशन खुला रखने में तथा उस लाईव सेशन रद्द करने से पहले दूसरे व्यक्ति को उस मशीन से रकम निकालने देने में पूर्णतः लापरवाह था। बैंक की सुरक्षा व्यवस्था उद्योग निकाय द्वारा दिये गये दिशानिर्देशों के अनुसार सुस्थापित थी तथा बैंक बैंक ओर से कोई कमी नहीं दिखाई दे रही थी। अपीलीय प्राधिकारी ने अपील को स्वीकार किया तथा बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित अधिनिर्णय रद्द किया।

9. शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि उसने 20.00 लाख रुपये गवां दिये, जो उन्होंने अपने बच्चे को किसी प्रसिद्ध मेडिकल कॉलेज में प्रवेश लेने के लिए मांग ड्राफ्टों के जरिये मेडिकल कॉलेज के प्रतिनिधि को अदा किये थे। धोखाधड़ी करने वाले व्यक्ति ने बैंक में मेडिकल कॉलेज के नाम से खाता खोल कर वे मांग ड्राफ्ट भुना लिये थे। शिकायतकर्ता का कहना था कि बैंक ने भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी केवाईसी दिशानिर्देशों का पालन किये बिना खाता खोला था, जिसके परिणामस्वरूप यह धोखाधड़ी संभव हुई। अतएव, बैंक वह राशि वापस करने के लिए जिम्मेदार थी। बैंक ने उनके अनुरोध पर ध्यान नहीं दिया।

शिकायतकर्ता ने समाधान के लिए बैंकिंग लोकपाल से संपर्क किया। बैंकिंग लोकपाल ने मामले की विस्तृत जांच की और पाया कि बैंक ने खाता खोलते समय न्यूनतम सावधानी भी नहीं बरती थी। बैंक ने न तो केवाईसी दिशानिर्देशों का पालन किया और न ही खोले गये नये खाते में हो रहे लेनदेनों की निगरानी की। खाते के संबंध में केवाईसी के समर्थन में प्राप्त दस्तावेज़ तथा परिचालनों से यह दिखाई देता था कि बैंक की ओर से गंभीर चूकें हुई थी। बैंक बीसीएसबीआई कोड का पालन करने में भी असफल रहा। अतएव, बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को शिकायतकर्ता को शेष राशि अदा करने के लिए निदेश दिये।

बैंक ने अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील दायर की। मेडिकल कॉलेज के प्रतिनिधि के रूप में किसी व्यक्ति द्वारा किये गये धोखे संबंधी शिकायत (जो बैंकिंग लोकपाल अधिनियम के दायरे से बाहर थी) तथा गलतबयानी, अनिर्णीत पुलिस जांच जैसे विभिन्न पहलुओं पर विचार करने के बाद अपीलीय प्राधिकारी ने बैंक के अपील को स्वीकार किया तथा बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित अधिनिर्णय रद्द किया।

उपर्युक्त तथ्य के बावजूद, अपीलीय प्राधिकारी ने यह भी पाया कि मेडिकल संस्था के नाम में खाता खोलते समय केवाईसी दिशानिर्देशों का पालन करने में बैंक के ने गंभीर चूक की थी और वह खोले गये नये चालू खाते में लेनदेनों पर निगरानी भी नहीं राखी थी। आंतरिक प्रणालियों एवं प्रक्रियाओं में मौजूद कमियों की वजह से धोखाधड़ी हो पायी थी जिससे शिकायतकर्ता को वित्तीय हानि हुई थी। उसी कॉलेज के नाम में खोले गये कुछ अन्य खातों के

बारे में भी उस बैंक के विरुद्ध उसी प्रकार की अन्य शिकायतें दायर हुई थीं । उन्होंने बैंक को निदेश दिये कि प्रणालियों में, विशेषतः खाता खोलने तथा परिचालन प्रक्रिया में स्थित कमियों को दूर करना सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक कार्रवाई की जाए ताकि ऐसी घटनाओं की पुनरावृत्ति न हों । उन्होने इस मामले में की गयी कार्रवाई की जानकारी भी एक माह के भीतर प्रस्तुत करने के आदेश दिये ।

10. शिकायतकर्ता ने बैंक से आवास ऋण लिया था । करार की शर्तों के अनुसार उधारकर्ता को मकान का बीमा करवा लेना चाहिए था, जो बैंक के पास बंधक प्राथमिक अचल संपत्ति थी और यदि उधारकर्ता बीमा नहीं कराता है तो बैंक को अपने विवेकानुसार ( यद्यपि अनिवार्य नहीं ) आवास ऋण के खाते से बीमे की प्रीमियम की राशि काट लेते हुए मकान का बीमा करवा लेना चाहिए था । ऋण जारी करते समय एक बीमा कंपनी के पास मकान का तीन वर्षों के लिए बीमा कराया गया । बीमा पॉलिसी समाप्त होने पर, न तो उधारकर्ता ने पॉलिसी का नवीकरण किया न ही बैंक ने उसका बीमा करने के कोई प्रयास किये । कुछ वर्ष बीत जाने पर, आंतरिक लेखा-परीक्षा और निरीक्षण में की गयी प्रतिकूल टिप्पणियों के कारण बैंक ने उधारकर्ता ( शिकायतकर्ता ) के बैंक खाते में प्रीमियम की राशि डेबिट करते हुए ऋण की अवधि की तुलना में अधिक अवधि के लिए उस मकान का अपने सहयोगी भागीदार से बीमा कराया ।

शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि बैंक ने न तो उसे बीमा पॉलिसी की अवधि समाप्त होने के बारे में और न ही बीमा पॉलिसी का नवीकरण कराने के बारे में सूचित किया । उसके बदले में बैंक ने आवश्यक राशि के मुकाबले प्रीमियम की बढ़ी हुई राशि के साथ अधिक अवधि के लिए बीमा कराया । बैंकिंग लोकपाल के समक्ष अपनी शिकायत में उसने आरोप लगाया कि बैंक ने प्रीमियम की राशि के लिए बचत बैंक खाते से उसकी पूर्व अनुमति के बिना राशि डेबिट की तथा बैंकिंग लोकपाल से अनुरोध किया कि बैंक को राशि वापस लौटाने के लिए आदेश दें । बैंकिंग लोकपाल ने यह पाया कि बैंक ने ऋण की शर्तों के अनुसार कार्रवाई की थी और शिकायत को बंद कर दिया ।

अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष दायर किये गये अपील में शिकायतकर्ता ने बैंकिंग लोकपाल के समक्ष की गयी अपनी बातों को दोहराया । अपीलीय प्राधिकारी ने यह पाया कि उधारकर्ता के लिए बंधक अचल संपत्ति का बीमा करवाना ऋण की शर्तों के अनुसार जरूरी था, और यदि उधारकर्ता ऐसा करने में असफल होता है तो बैंक को अपने विवेकानुसार उक्त संपत्ति का बीमा करवा लेना चाहिए था । भले ही, बैंक ने करार की शर्तों के अनुसार कार्रवाई की थी, लेकिन बीमे की अवधि ऋण की अवधि से बहुत अधिक थी, जिसके कारण शिकायतकर्ता के खाते से उस बीमे के लिए अधिक राशि डेबिट की गयी थी । अतएव, अपील को अंशतः स्वीकार किया गया और बैंक को निदेश दिये

गये कि ऋण की अवधि से अधिक अवधि के लिए वसूल की गयी प्रीमियम की अतिरिक्त राशि लागू बचत बैंक ब्याज दर के साथ वापस लौटायी जाए ।

11. शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि ऑनलाइन आहरणों के जरिये उसके खाते से तीन दिनों के भीतर धोखे से बड़ी राशि निकाल ली गयी थी तथा उसकी शिकायत के आधार पर कुल राशि में से थोड़ी ही राशि उसके खाते में जमा की गयी थी। शिकायतकर्ता ने अपनी शिकायत में यह बताते हुए उनके खाते से निकाल ली गयी राशि वापस करने की मांग की, कि उन्होंने न तो कभी इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग किया था न ही कभी ऑनलाइन लेनदेन किये थे और बैंक द्वारा एसएमएस के जरिये उन्हें इन आहरणों के बारे में सावधान भी नहीं किया गया था, यद्यपि, भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुदेशों के अनुसार ऐसा करना अनिवार्य है । बैंक द्वारा प्रस्तुत की गयी जानकारी से यह देखने में आया कि मोबाइल के रिचार्ज और विभिन्न सेवाओं की खरीद के लिए मोबिविक, पे टीएम और अन्य माध्यमों से ऐसे 52 ऑनलाइन लेनदेन किये गये थे । ऐसे लेनदेन 3D सुरक्षित पासवर्ड से ही संभव है जो केवल शिकायतकर्ता को ही मालूम था तथा जब यह विवादित लेनदेन किये गये थे तभी 3D सुरक्षित पासवर्ड भी बनाए गए थे ।

बैंक ने बताया कि उन्होंने लेनदेनों के लिए कोई एसएमएस अलर्ट्स नहीं भेजे थे क्योंकि, जब 3D सुरक्षित पासवर्ड यह अधिप्रमाणीकरण का अतिरिक्त घटक मौजूद हो तब एसएमएस अलर्ट्स भेजना आवश्यक नहीं है । शिकायतकर्ता ने संभवतः सुरक्षा के ब्योरे, जैसे कार्ड की जानकारी, पासवर्ड, आदि किसी को बता दिये थे । यद्यपि, बैंकिंग लोकपाल द्वारा शिकायतकर्ता और बैंक के बीच आयोजित समझौता बैठक में प्रथमतः बैंक भुगतान करने के लिए सहमत थी, बाद में प्रधान कार्यालय द्वारा अनुमति न मिलने पर बैंक अपने निर्णय से पीछे हट गई । बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को विवादित राशि वापस करने के लिए निदेश देने का अधिनिर्णय पारित किया । बैंक ने बैंकिंग लोकपाल को दिए हुए तर्क को दोहराते हुए अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील दायर की ।

अपीलीय प्राधिकारी ने यह पाया कि:-

- बैंक ने भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी विनियामक दिशानिर्देशों का पालन नहीं किया था ।
- बैंक ने 52 ऑनलाइन लेनदेनों के लिए शिकायतकर्ता को एसएमएस अलर्ट्स नहीं भेजे ।
- शिकायतकर्ता ने अपने खाते / पासवर्ड के ब्योरे किसी को बता दिए थे इस बात की पुष्टि करने के लिए बैंक यथोचित साक्ष्य प्रस्तुत नहीं कर सकी ।
- बैंकिंग लोकपाल की उपस्थिति में किये गये समझौते से बैंक पीछे हट गई ।

- शिकायतकर्ता, जो एक वरिष्ठ नागरिक था, उसे भारी असुविधाओं का सामना करना पड़ा जिसे टाला जा सकता था और जिसकी वजह से उसे एक वर्ष से अधिक अवधि के लिए वित्तीय नुकसान उठाना पड़ा।

अतएव, अपीलीय प्राधिकारी ने बैंक की अपील को अस्वीकार कर दिया और बैंक को यह निदेश देते हुए अल्प संशोधन के साथ बैंकिंग लोकपाल के निर्णय को बरकरार रखा कि शिकायतकर्ता को बैंक द्वारा हुई असुविधा के लिए रु.5000/- का भुगतान किया जाए और विवादित राशि लागू ब्याज सहित वापस लौटायी जाए ।

12. मृत उधारकर्ता के सह आवेदक माता-पिता ने बैंकिंग लोकपाल को प्रस्तुत अपनी शिकायत में बताया कि बैंक ने 'जीवन बीमा कवर के बिना' और 'जीवन बीमा कवर के साथ ' ऋण का विकल्प देते हुए आवास ऋण के लिए प्रस्ताव दिया था । उधारकर्ता ने 'जीवन बीमा कवर के साथ ' वाला विकल्प चुना और बैंक ने तदनुसार ऋण मंजूर किया । ऋण की मंजूरी के बाद और वितरण से पहले, उधारकर्ता ने ऋण की राशि में कटौती करने के लिए अनुरोध किया । उधारकर्ता के अनुरोध पर, ऋण की राशि कम कर दी गयी तथा वितरित की गयी । बैंक ने यह सुनिश्चित नहीं किया कि उधारकर्ता ने बीमा कवर लिया है और उधारकर्ता की मृत्यु के बाद यह बताते हुए मामले को नहीं निपटाया कि बैंक को उधारकर्ता से बीमे के लिए प्रस्ताव फार्म प्राप्त नहीं हुआ था और उधारकर्ता के अनुरोध पर वह पूरी राशि बिल्डर को वितरित की गयी थी । बैंक ने उधारकर्ता को ही लापरवाही और समुचित सावधानी में कमी बरतने के लिए जिम्मेदार ठहराया।

बैंकिंग लोकपाल ने मामले की जांच करने पर पाया कि बैंक को उधारकर्ता से जीवन बीमा पॉलिसी की राशि के लिए कोई अनुरोध प्राप्त नहीं हुआ था और न ही उसने बीमा कंपनी को प्रीमियम का भुगतान किया था । अतः बैंकिंग लोकपाल ने शिकायत खारिज कर दी ।

शिकायतकर्ताओं ने अपीलीय प्राधिकारी के पास अपने अपील में आरोप लगाया कि, ऋण मंजूरी पत्र के अनुसार बैंक ने बीमा कवर प्रदान नहीं किया था । उधारकर्ता की मृत्यु हो जाने की स्थिति में देय आवास ऋण की वसूली सुनिश्चित करने के लिए ही बीमे का प्रावधान था । बैंक ने अपनी जिम्मेदारी स्वीकार करने से इंकार किया तथा ऋण खाता बंद करने के लिए अपनी सहमति नहीं दी ।

सभी उपलब्ध तथ्यों, बैंक द्वारा किये गये पत्राचार, अभिलेखों और स्पष्टीकरणों की जांच करने पर अपीलीय प्राधिकारी ने यह पाया कि उधारकर्ता ने बीमा कवर के साथ ऋण लिया था । उस पत्र में की गयी व्यवस्था के अनुसार बैंक को प्रीमियम का भुगतान करना जरूरी था । उधारकर्ता ने बीमा कंपनी का स्वास्थ्य घोषणा ( हेल्थ

डिकलरेशन ) फार्म भरा था, उस पर विधिवत हस्ताक्षर किये थे तथा उसकी आयु के आधार पर जो प्रीमियम लगाया गया था उसका उल्लेख मंजूरी पत्र में था । इस तथ्य के सबूत के रूप में बैंक के पास ऐसे कोई दस्तावेज़ नहीं थे कि उन्होंने अपनी ज़िम्मेदारी को निभाया है और न ही उस पत्र में बैंक और उधारकर्ता के कर्तव्य तथा जिम्मेदारि की कोई व्याख्या की गयी थी । बैंक ने उधारकर्ता के साथ बीमा प्रस्ताव प्रस्तुत करने के लिए कोई पत्राचार नहीं किया था । इससे यह स्पष्ट था कि बैंक ने ऋण मंजूरी की व्यवस्था के अनुसार बीमा कवर लेने की अपनी ज़िम्मेदारी नहीं निभायी थी ।

अतएव अपीलीय प्राधिकारी ने अपील को स्वीकार किया और बैंकिंग लोकपाल का निर्णय रद्द करते हुए बैंक को निदेश दिये कि वे इस मामले पर पुनर्विचार करें और यदि इस मामले के अन्य पहलू (EMIs, दस्तावेज) सही हों तो मामले का निपटान करें ।

13. शिकायतकर्ता ने अपने खाते में जमा करने के लिए एक चेक बैंक में प्रस्तुत किया था । जो राशि जमा की जानी थी वह खाते में अंतरण के स्वरूप थी, क्योंकि जिस शाखा में उसका खाता था उसी शाखा पर वह चेक आहारित किया गया था । बैंक ने कथित रूप से सीबीएस लिंक में समस्या के कारण उसी दिन खाते में राशि जमा नहीं की । शिकायतकर्ता ने अपनी शिकायत में बताया कि जमा किये गये चेक की राशि एक दिन के अंतराल से खाते में अंतरित की गयी, जिसके परिणामस्वरूप उसने जो चेक जारी किया उसका भुगतान खाते में पर्याप्त राशि न होने के कारण नहीं हो पाया । बैंक, न केवल प्रस्तुत किये गये चेक की राशि जमा करने में असफल रही, बल्कि शिकायतकर्ता के खाते से चेक वापसी प्रभार भी बैंक ने डेबिट किये । बैंकिंग लोकपाल ने इस विषय की जांच की और बैंक का स्पष्टीकरण ठीक मानते हुए यह पाया कि ग्राहक को अपने खाते में पर्याप्त शेष राशि रखनी चाहिए थी । बैंकिंग लोकपाल ने इसे पर्याप्त कारण के बिना की गयी शिकायत मानते हुए शिकायत को खारिज कर दिया। अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष प्रस्तुत अपील में, अपीलीय प्राधिकारी ने पाया कि, :

- बैंक ने शाखा अंतर्गत खाता अंतरण चेक की राशि ग्राहक के खाते में समय पर जमा नहीं की थी। यदि सीबीएस लिंक उस विशिष्ट दिवस पर कार्यरत नहीं थी, तो बैंक को चेक वापस लौटा देना चाहिए था अथवा कुछ वैकल्पिक व्यवस्था करनी चाहिए थीं । बैंक सही समय पर यथोचित कार्रवाई करने में असफल रही ।
- बैंक का यह तर्क सही नहीं था कि शिकायतकर्ता ने बैंकिंग लोकपाल से संपर्क करने से पहले बैंक के पास शिकायत दर्ज नहीं की।

- ग्राहक ने ऐसी कोई शिकायत पहले नहीं की थी इस तथ्य को देखते हुए यह मामला उचित समाधान के साथ निपटाया जा सकता था। बैंक द्वारा सेवा में कमी स्पष्ट रूप से थी।

अपीलीय प्राधिकारी ने अपील को स्वीकार किया और बैंक को ग्राहक के खाते से डेबिट किये गये चेक वापसी प्रभार वापस लौटाने तथा शिकायतकर्ता को हुई असुविधा के लिए, जिसे टाला जा सकता था, ₹.1000/- का भुगतान करने के निदेश दिये।

14. शिकायतकर्ता ने अपनी विदेश यात्रा के लिए अमरीकी डॉलर में स्मार्ट ट्रैवल प्रीपेड कार्ड लिया था। हालांकि कार्ड काम नहीं रहा था अतः वह अपनी विदेश यात्रा में कोई लेनदेन नहीं कर सका। उसने इस संबंध में न्यूयार्क में बैंक के कार्यालय से संपर्क किया परंतु कोई सहायता नहीं मिली। जब उसने सहायता के लिए भारत में बैंक से फोन पर संपर्क किया, तब उसे मालूम हुआ कि ट्रैवल कार्ड योजना पहले ही समाप्त हो चुकी थी और इस आशय का पत्र भारत में उसके निवास पर डाक द्वारा भेजा गया था, जिसमें शेष राशि का उपयोग विनिर्दिष्ट समय से पहले करने हेतु सूचित किया गया था।

भारत में उनकी वापसी पर, शिकायतकर्ता ने कार्ड वापस किया और हुई असुविधा तथा उसके द्वारा किये गये व्यय के लिए उचित क्षतिपूर्ति के लिए बैंक से अनुरोध किया। बैंक ने इस विषय की समीक्षा की और कार्ड की शेष राशि ब्याज, विनिमय दर में अंतर की राशि के साथ खाते में जमा की। बैंकिंग लोकपाल के समक्ष दायर की गयी शिकायत पर्याप्त कारण के बिना की गयी शिकायत मानते हुए खारिज कर दी गयी क्योंकि बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि बैंक ने ब्याज के साथ शेष राशि और विनिमय दर में अंतर की राशि खाते में जमा कर दी थी।

शिकायतकर्ताने उसे हुई हानि के लिए पर्याप्त क्षतिपूर्ति हेतु अपील दायर की। जब इस मामले में बैंक से प्रीपेड कार्ड सुविधा हटाने के बाद शिकायतकर्ता को सूचित करने के लिए बैंक ने क्या प्रयास किये, तथा बैंक की ओर से गलतियाँ के बावजूद क्षतिपूर्ति न किये जाने के क्या कारण हैं, आदि के संबंध में उनके अभिमत मांगते हुए पूछताछ की गयी तब बैंक ने शिकायतकर्ता द्वारा मांगे गये ₹. 10,000/- क्षतिपूर्ति प्रदान करते हुए शिकायतकर्ता की संतुष्टि से मामले को निपटा दिया। अपीलीय प्राधिकारी ने पाया कि बैंक मामले का निपटान पहले ही कर सकती थी।

15. शिकायतकर्ता ने शनिवार को अपने बैंक में नॉन सीटीएस चेक क्लियरिंग के लिए जमा किया, जो बैंक ने बाद वाले सोमवार को, जो नॉन सीटीएस चेक क्लियरिंग दिवस था, क्लियरिंग के लिए प्रस्तुत नहीं किया। चेक 10 दिनों के बाद ही जमा किया गया। विलंब से हुए क्लियरिंग के परिणस्वरूप, नॉन सीटीएस चेक जमा करने की



तारीख से लगभग चार दिनों के बाद शिकायतकर्ता द्वारा उपयोगिता बिलों के भुगतान के लिए कुछ चेक जारी किये गये, बैंक ने “अपर्याप्त निधि” कारण के साथ वापस लौटा दिये और चेक वापसी प्रभार भी लगाएँ । चेक वापसी प्रभार न लगवाने के लिए शिकायतकर्ता के अनुरोध को बैंक ने अस्वीकार कर दिया ।

शिकायतकर्ता द्वारा बैंकिंग लोकपाल के पास दायर की गयी शिकायत पर कार्रवाई की गयी और बैंक द्वारा दिये गये कारणों के आधार पर यह शिकायत पर्याप्त कारण के बिना की गयी शिकायत मानते हुए खारिज कर दी गयी; जैसे i) शिकायतकर्ता ने वह चेक शाखा में शनिवार को चेक उनके क्लियरिंग हब को भेजे जाने के बाद जमा किया, ii) वह चेक उनकी सेवा शाखा को सोमवार को ही भेज दिया गया, और iii) सेवा शाखा ने उक्त चेक सोमवार को क्लियरिंग के लिए नहीं भेजा क्योंकि उक्त चेक शाखा से तब प्राप्त हुआ जब चेक भारतीय रिज़र्व बैंक को पहले ही क्लियरिंग के लिए भेजे जा चुके थे । सेवा शाखा ने उक्त चेक क्लियरिंग के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक को तुरंत अगले मंगलवार ( सोमवार को सार्वजनिक अवकाश था ) को भेजा । अतएव, नॉन सीटीएस चेक क्लियरिंग में बैंक की ओर से कोई अत्यधिक विलंब नहीं हुआ था ।

शिकायतकर्ता ने अपने अपील में आरोप लगाया कि बैंकने नॉन सीटीएस चेक क्लियरिंग के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुदेशों का पालन नहीं किया था और केवल बैंक द्वारा हुए विलंब के कारण उसके अन्य चेक वापस लौटाये गये थे । अपीलीय प्राधिकारी ने यह पाया कि ग्राहक द्वारा चेक समय से पहले जमा किये जाने के बावजूद बैंक ने क्लियरिंग के लिए चेक प्रस्तुत करने में विलंब किया था । बैंक उस सप्ताह के बाद वाले सप्ताह में भी चेक प्रस्तुत करने में असफल रही और उसने भारतीय रिज़र्व बैंक के मौजूदा विनियामक दिशानिर्देशों की अवहेलना की जो, अन्य बातों के साथ-साथ, यह दर्शाता है कि सार्वजनिक अवकाश के मामले में चेक पहले कार्य दिवस पर प्रस्तुत किया जाना चाहिए था । चूंकि बैंक ने न तो नॉन सीटीएस चेकों की क्लियरिंग के संबंध में विनियामक दिशानिर्देशों का पालन किया और यह बात उनकी नोटीस में लाये जाने के बाद भी न ही वास्तविक शिकायत का समाधान किया। अतः अपीलीय प्राधिकारी ने अपील को स्वीकार किया और बैंक को निदेश दिये कि चेक वापसी प्रभार लौटा दिये जाएँ तथा बैंक की ओर से हुई चूक के कारण उन्हें जो असुविधा हुई उसके लिए शिकायतकर्ता को रु.500/- की क्षतिपूर्ति भी की जाए ।

\*\*\*\*\*

**अस्वीकरण**

बैंकिंग लोकपालों द्वारा पारित आदेशों, अधिनिर्णयों के उचित होने तथा उनके सही होने या वैधता के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक प्रमाण नहीं देता । इस कंपैडियम को प्रस्तुत करने का उद्देश्य है कि बैंकिंग लोकपाल योजना की कार्यप्रणाली के संबंध में केवल जानकारी का प्रसार करना। बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित आदेशों तथा अधिनिर्णयों के लिए उक्त रिपोर्ट को अधिकृत न माना जाए तथा रिपोर्ट को तैयार करने में हुई गलति के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक की कोई ज़िम्मेदारी तथा दायित्व नहीं होगा।

**अनुबंध - V - बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा प्राप्त शिकायतों का विवरण (2015-16)**

बैंक का नाम	प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या	शिकायतें प्रति 1000 खाते		प्रति शाखा शिकायतें	शिकायतें- श्रेणी वार											
		क्रेडिट/ डेबिट कार्ड के अलावा	क्रेडिट/ डेबिट कार्ड		जमा खाते	विप्रेषण	ऋण और अग्रिम	एटीएम/ डेबिट/ क्रेडिट कार्ड	पूर्व सूचना के बिना प्रभारों की वसूली	पेंशन	वायदे पूरे करने में विफलता- बीसीएस बीआई कोड का पालन न करना	उचित प्रथा कोड का पालन न करना	नोट और सिक्के	डीएसए और वसूली एजेंटों से संबंधित अनुदेशों का पालन न करना	विषय के बाहर	अन्य
अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक	95376	0.05	0.03	0.82	4751	2423	5061	21518	5553	6297	10558	22309	58	344	1714	14790
सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक	65032	0.04	0.02	0.70	3222	1756	3540	12758	2955	6273	7683	16275	46	75	1412	9037
भारतीय स्टेट बैंक	25611	0.06	0.03	1.47	1172	628	1142	5839	1212	3178	2924	5971	12	42	494	2997
स्टेट बैंक ऑफ बीकानेर एंड जयपुर	1267	0.06	0.02	0.88	85	21	42	194	81	211	322	63	0	0	5	243
स्टेट बैंक ऑफ हैदराबाद	777	0.03	0.01	0.4	31	38	39	169	26	50	72	167	2	0	44	139
स्टेट बैंक ऑफ मैसूर	351	0.03	0.01	0.32	19	15	28	46	18	26	55	61	2	1	8	72
स्टेट बैंक ऑफ पटियाला	760	0.05	0.02	0.54	41	14	26	150	15	92	23	248	2	1	6	142
स्टेट बैंक ऑफ त्रावणकोर	819	0.04	0.01	0.68	23	41	57	143	52	62	38	365	1	1	8	28

बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16

कुल (एसबीआई और सहयोगी)	29585	0.06	0.03	1.20	1371	757	1334	6541	1404	3619	3434	6875	19	45	565	3621
इलाहाबाद बैंक	1218	0.03	0.01	0.36	49	34	65	120	57	115	165	431	0	2	36	144
आंध्र बैंक	1051	0.02	0.01	0.36	59	26	65	254	34	55	126	161	0	0	102	169
बैंक ऑफ बड़ौदा	3916	0.05	0.02	0.71	271	121	167	719	165	180	435	1185	4	3	80	586
बैंक ऑफ इंडिया	3210	0.04	0.02	0.62	162	104	158	594	113	338	421	759	5	3	124	429
बैंक ऑफ महाराष्ट्र	652	0.02	0.01	0.33	15	9	21	85	24	31	192	195	0	0	8	72
कैनरा बैंक	3838	0.04	0.02	0.65	195	124	258	588	158	310	417	1063	1	0	55	669
सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया	2295	0.04	0.02	0.47	108	50	151	342	88	216	315	632	1	5	66	321
कार्पोरेशन बैंक	804	0.02	0.02	0.32	38	12	58	211	50	5	87	184	1	1	3	154
देना बैंक	784	0.03	0.01	0.43	37	10	38	74	54	70	91	289	0	0	20	101
इंडियन बैंक	1369	0.03	0.01	0.52	153	42	304	200	26	82	120	290	2	1	14	135
इंडियन ओवरसीज बैंक	2376	0.06	0.03	0.67	133	104	238	435	100	91	356	593	4	1	29	292
ओरिएंटल बैंक ऑफ कॉमर्स	1080	0.03	0.03	0.44	49	34	49	292	25	31	89	261	2	0	11	237
पंजाब एंड सिंध बैंक	554	0.06	0.03	0.37	24	11	24	64	9	33	35	206	0	0	23	125
पंजाब नेशनल बैंक	4735	0.04	0.02	0.69	170	97	187	1138	129	576	417	1070	3	3	113	832
सिंडिकेट बैंक	1225	0.03	0.01	0.31	74	29	93	129	44	142	112	332	0	1	26	243
यूको बैंक	1406	0.05	0.02	0.45	74	62	80	148	76	148	230	367	0	5	28	188

बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया	2249	0.04	0.02	0.52	97	48	121	363	101	139	273	740	1	1	57	308
यूनाइटेड बैंक ऑफ इंडिया	733	0.02	0.01	0.36	38	29	39	104	78	69	142	139	1	2	28	64
विजया बैंक	489	0.03	0.01	0.25	22	15	42	58	27	23	96	113	0	0	5	88
कुल (एसबीआई और सहयोगी के अलावा))	33984	0.04	0.02	0.51	1768	961	2158	5918	1358	2654	4119	9010	25	28	828	5157
<b>अन्य सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक</b>																
भारतीय महिला बैंक	10	-	0.00	0.10	0	0	5	1	2	0	1	0	0	0	0	1
आईडीबीआई बैंक लिमिटेड	1453	0.09	0.03	0.71	83	38	43	298	191	0	129	390	2	2	19	258
कुल ( अन्य सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक)	1463	0.09	0.03	0.68	83	38	48	299	193	0	130	390	2	2	19	259
<b>निजी क्षेत्र के बैंक</b>																
<b>निजी क्षेत्र के पुराने बैंक</b>																
कैथलिक सिरियन बैंक	80	0.04	0.00	0.18	10	3	9	4	12	0	3	28	0	0	0	11
सिटी यूनियन बैंक लिमिटेड	124	0.03	0.01	0.23	17	2	13	13	13	0	16	33	0	0	2	15
फेडरल बैंक लिमिटेड	387	0.04	0.02	0.30	13	12	29	77	29	0	31	147	0	0	4	45

बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16

जम्मू एंड कश्मिर बैंक लिमिटेड	168	0.01	0.01	0.19	14	2	10	35	3	1	2	14	0	0	2	85
कर्नाटक बैंक लिमिटेड	140	0.01	0.01	0.19	12	6	13	17	3	0	18	21	1	0	4	45
करूर वैश्य बैंक लिमिटेड	242	0.03	0.01	0.34	14	12	16	43	21	0	22	73	0	0	11	30
लक्ष्मी विलास बैंक लिमिटेड	166	0.06	0.02	0.34	29	1	21	16	9	1	11	49	0	0	0	29
नैनीताल बैंक लिमिटेड	45	0.05	0.00	0.35	3	0	1	4	1	0	2	13	0	0	2	19
रत्नाकर बैंक लिमिटेड	224	0.08	0.18	1.08	16	1	7	117	7	0	5	13	0	1	0	57
साउथ इंडियन बैंक लिमिटेड	195	0.02	0.01	0.23	19	12	19	33	15	0	11	51	0	0	1	34
तमिलनाडु मर्कटाइल बैंक लिमिटेड	122	0.03	0.01	0.24	14	9	17	9	10	0	9	37	0	0	1	16
धनलक्ष्मी बैंक लिमिटेड	71	0.02	0.00	0.24	11	3	5	3	11	0	0	26	0	0	1	11
कुल (निजी क्षेत्र के पुराने बैंक)	1964	0.03	0.02	0.28	172	63	160	371	134	2	130	505	1	1	28	397
<b>निजी क्षेत्र के नए बैंक</b>																
एक्सिस बैंक लिमिटेड	4966	0.13	0.08	1.66	227	160	233	1453	497	6	523	903	2	24	60	878
बंधन बैंक	26	-	0.00	0.04	1	1	0	7	1	0	8	4	1	0	1	2

बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16

डेवलपमेंट क्रेडिट बैंक लिमिटेड	263	0.29	0.08	1.15	12	7	40	27	19	0	22	57	0	0	3	76
एचडीएफसी बैंक लिमिटेड	7709	0.13	0.08	1.68	322	115	341	2414	715	4	743	1487	1	107	89	1371
आईसीआईसीआई बैंक लिमिटेड	7897	0.11	0.06	1.77	438	186	390	2144	620	4	784	1567	5	54	72	1633
आईडीएफसी बैंक लिमिटेड	2	-	0.00	0.03	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
इंडस इंड बैंक लिमिटेड	1214	0.16	0.08	1.18	65	27	72	258	127	0	136	292	0	12	13	212
कोटक महिन्द्रा बैंक लिमिटेड	2394	2.49	0.10	1.69	125	47	145	476	264	0	201	606	2	35	14	479
येस बैंक लिमिटेड	496	0.23	0.12	0.58	45	19	5	146	29	0	32	95	0	0	1	124
कुल (निजी क्षेत्र के नये बैंक)	24967	0.14	0.07	1.53	1235	562	1226	6925	2272	14	2449	5011	11	232	253	4777
<b>विदेशी बैंक</b>																
एबी बैंक लिमिटेड	1	2.04	0.00	1.00	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
आबूधाबी कमर्शियल बैंक लिमिटेड	2	0.20	0.00	1.00	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
अमेरिकन एक्सप्रेस बैंकिंग कार्पोरेशन	156	0.07	0.11	78.00	4	2	1	99	4	2	7	17	0	0	0	20
एंटरप्राइज डेवेलपमेंट बैंक एनवी	2	8.20	0.00	0.00	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0

बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16

ऑस्ट्रेलिया एंड न्यूजीलैंड बैंकिंग ग्रुप लिमिटेड	2	3.80	0.00	1.00	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
बीएनपी परिबास	3	0.57	0.00	0.33	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
बैंक इंटरनेशनल इंडोनेशिया	0	-	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
बैंक ऑफ अमेरिका नैशनल एसोसिएशन	4	0.34	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
बैंक ऑफ बेहरिन एंड कुवैत बी.एस.सी.	0	-	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
बैंक ऑफ सिलोन	0	-	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
बैंक ऑफ नोवा स्कोटिया	2	0.28	0.00	0.67	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
बर्कलेज़ बैंक पीएलसी	95	5.50	11.89	10.56	0	0	9	41	2	0	8	18	0	3	1	13
कलयीन बैंक	2	-	0.00	0.00	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
चायना ट्रस्ट कमर्शियल बैंक	0	-	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
सिटी बैंक एन.ए.	890	0.11	0.1	16.79	38	16	35	412	43	0	72	117	0	0	3	154
कॉमनवेल्थ बैंक ऑफ ऑस्ट्रेलिया	0	-	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16

क्रेडिट एग्रीकोल कारपोरेट एंड इन्वेस्टमेंट	0	-	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
क्रेडिट स्वीस एजी	0	-	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
डीबीएस बैंक लिमिटेड	13	0.53	0.00	1.08	1	0	0	0	4	0	3	3	0	0	0	2
डॉइश बैंक (एशिया)	90	0.50	0.07	5.00	5	2	8	7	12	0	15	13	0	0	0	28
फर्स्ट रैंडसन बैंक	0	-	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
एचएसबीसी लिमिटेड	403	0.17	0.14	8.06	24	9	22	131	12	0	37	91	0	3	5	69
इंडस्ट्रीयल एंड कमर्शियल बैंक ऑफ चायना	0	-	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
जेपी मॉर्गन चैस बैंक नैशनल एसोसिएशन	0	-	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
जेएससी वीटीबी बैंक	0	-	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
करुंग थाई बैंक पब्लिक कार्पो.लि.	0	-	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
माशर्क बैंक पीएससी	2	7.19	0.00	2.00	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
मिझुहो कार्पोरेट बैंक लिमिटेड	0	-	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16

नैशनल ऑस्ट्रेलिया बैंक	0	-	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
राबोबैंक इंटरनैशनल	0	-	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
सबीर बैंक	1	6.67	0.00	1.00	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
शीनहन बैंक	0	-	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
सोशिएट जनरल	0	-	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
सोनाली बैंक	2	0.34	0.00	1.00	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
स्टैंडर्ड चार्टर्ड बैंक	1558	0.59	0.4	15.43	42	11	57	702	103	5	135	219	0	28	10	246
स्टेट बैंक ऑफ मॉरीशियस	2	0.82	0.00	0.50	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
सुमितोमो मित्सुई बैंकिंग कापॉरिशन	0	-	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
दि बैंक ऑफ टोकियोमित्सुबिशी यूएफजे लि.	2	0.33	0.00	0.40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
रॉयल बैंक ऑफ स्कोटलैंड एन वी	181	0.62	0.67	18.1	6	1	3	69	9	1	14	35	0	1	2	40
यूबीएस एजी	0	-	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
यूनाइटेड ओवरसीज बैंक लि.	0	-	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
वेस्ट पैक बैंकिंग कापॉरिशन	0	-	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
वूरी बैंक	0	-	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट -2015 -16

कुल (विदेशी बैंक)	3413	0.22	0.18	10.18	122	42	135	1464	192	8	296	518	0	36	21	579
प्राथमिक शहरी सहकारी बैंक	474				86	3	47	39	18	0	13	82	0	2	3	181
क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक	1819				84	32	165	108	61	7	336	656	2	2	100	266
अन्य	5225				126	35	126	157	73	39	281	694	3	9	1934	1748
कुल	102894				5046	2494	5399	21821	5705	6342	11188	23740	63	357	3751	16988