

बैंकिंग लोकपाल योजना 2006

वार्षिक रिपोर्ट 2008-2009



भारतीय रिज़र्व बैंक
ग्राहक सेवा विभाग
केन्द्रीय कार्यालय
मुंबई



विषय सूची

विवरण	पृष्ठ सं.
प्राक्कथन	i
बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों की परिदृष्टि और उद्देश	iv
वर्षों से भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा ग्राहक सेवा पर पहल	iv
बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की रूपरेखा	vii
1 बैंकिंग लोकपाल योजना	1
2 शिकायत संचालन की प्रक्रिया	3
3 शिकायतों की प्राप्ति	3
4 संचालित की गयी शिकायतों का स्वरूप	9
5 शिकायतों का निपटान	11
6 स्टाफ-वार शिकायतों का निपटान	15
7 योजना चलाने की लागत	16
8 बैंकिंग लोकपाल के निर्णय के विरुद्ध अपील	17
9 वर्ष 2008-2009 के दौरान महत्वपूर्ण गतिविधियाँ	18

टेबल

टेबल सं.	नामावली
टेबल 1	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा प्राप्त शिकायतों की संख्या
टेबल 2	बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय में प्राप्त माध्यम-वार शिकायते
टेबल 3	जनसंख्या खंड-वार प्राप्त शिकायतें
टेबल 4	शिकायतकर्ता समूह-वार वर्गीकरण
टेबल 5	बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार प्राप्त शिकायते
टेबल 6	बैंक समूह-वार प्राप्त शिकायते
टेबल 7	खातों की संख्या के संदर्भ में बैंक समूह-वार शिकायतें
टेबल 8	श्रेणी-वार प्राप्त शिकायतें
टेबल 9	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा शिकायतों का निपटान
टेबल 10	शिकायतों को निपटाने का माध्यम
टेबल 11	शिकायतों को अस्वीकार करने के कारण
टेबल 12	वर्ष के अंत में लंबित शिकायतों का ब्यौरा
टेबल 13	बैंकिंग लोकपाल कार्यालय स्टाफ-वार शिकायतों का निपटान
टेबल 14	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों के संचालन की लागत
टेबल 15	प्राप्त और निपटाये गये अपीलों की संख्या



सारणी

सारणी 1	प्राप्त शिकायतों की संख्या
सारणी 2	प्रत्येक बैंकिंग लोकपाल कार्यालय द्वारा प्राप्त शिकायतें
सारणी 3	माध्यम-वार प्राप्त शिकायतें
सारणी 4	जनसंख्या खंड-वार प्राप्त शिकायतें
सारणी 5	बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार प्राप्त शिकायतें
सारणी 6	श्रेणी-वार प्राप्त शिकायतों का कुल प्रतिशत
सारणी 7	शिकायतों के निपटान का माध्यम
सारणी 8	शिकायतों को अस्वीकार करने के कारण
सारणी 9	3 माह से अधिक लंबित शिकायतें
सारणी 10	बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार निपटायी गयी शिकायतें
सारणी 11	प्रत्येक शिकायत पर लागत

अनुबंध

अनुबंध 1	बैंकिंग लोकपाल के पते तथा परिचालन क्षेत्र
अनुबंध 2	बैंकिंग लोकपाल योजना 2008-09 और ग्राहक सेवा से संबंधित महत्वपूर्ण अधिसूचनाएं
अनुबंध 3	बैंकिंग लोकपाल द्वारा निपटाये गये मामलों का नमूना
अनुबंध 4	बैंक-वार शिकायतों के अलग-अलग आंकड़े (अनुसूचित वाणिज्य बैंक)



डॉ.के.सी.चक्रवर्ती
उप गवर्नर एवं अपीलीय प्राधिकारी

प्राक्कथन

निवेशकों/उपभोक्ताओं को सुरक्षा प्रदान करने के मुद्दों को लेकर उपभोक्ताओं के जागरूक हो जाने के कारण 'बैंक ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार करना' का मुद्दा अब लोकप्रिय होता जा रहा है। चूंकि बैंकिंग एक सेवा उद्योग है, इसलिए यह और भी अधिक महत्वपूर्ण है कि ग्राहकों को उचित व्यवहार सुनिश्चित करने के लिए एक सुपरिभाषित तथा कार्यमूलक क्रियाविधि उपलब्ध हो। बैंकिंग लोकपाल योजना का यही उद्देश्य है और बैंकों के बोर्डों पर उनकी दरें और शुल्क निर्धारित करने की स्वतंत्रता पर बहुत ज्यादा प्रभाव न डालते हुए, रिजर्व बैंक भी यही करता है। चूंकि बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 की धारा में 21ए के संशोधन के चलते बैंकों द्वारा अपने ऋणकर्ताओं पर लगायी जानेवाली ब्याज दरों -चाहे वे बहुत अधिक हों या न हों- के मामले में न्यायालयों द्वारा हस्तक्षेप नहीं किया जा सकता, इसलिए यह रिजर्व बैंक का उत्तरदायित्व हो जाता है कि लगायी गई ब्याज दरें और सेवा प्रभार तर्कसंगत हों, तथा उधार के सभी क्षेत्रों में बहुत अधिक न हों।

पिछले कुछेक वर्षों में, रिजर्व बैंक ने ग्राहकों को उचित व्यवहार मिले, इसे सुनिश्चित करने के लिए कई कदम उठाए हैं। ऐसा कई आदेश जारी करके (जैसे कि वसूली एजेंटों पर नियंत्रण लगाना, व्यापक डिस्प्ले बोर्ड लागू करना, दृष्टिहीन व्यक्तियों के लिए बैंकिंग सुविधाएं प्रारंभ करना, बाहरी चेकों की उगाही पर सेवा प्रभारों का युक्तिकरण, एटीएम का निःशुल्क प्रयोग आदि) तथा नैतिक दबाव तथा वर्गीय कार्रवाई। जुलाई

2006 में ग्राहकों के प्रति बैंकों की प्रतिबद्धता का कोड प्रारंभ किए जाने से अलग-अलग ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय बैंकों के लिए बैंकिंग प्रथाओं का एक न्यूनतम मानक स्थापित किया गया।

तथापि, ग्राहक सेवा को 'छोटे ग्राहक' के प्रति संवेदनशील बनाने की चुनौती अभी भी बनी हुई है। इस संबंध में रिजर्व बैंक द्वारा अब तक की गई कार्रवाई के बावजूद ग्राहकों को उचित व्यवहार दिलाने संबंधी चुनौतियां कम नहीं हुई हैं।

उत्पादों के विनिर्माताओं तथा वितरकों तथा खुदरा निवेशकों के बीच सूचना तथा विशेषज्ञता में बहुत भारी असंतुलन है और खुदरा निवेशक आम तौर पर वित्तीय सुविज्ञता के बारे में बहुत सुविज्ञ नहीं होते।

निवेशों/उत्पादों की 'पैकेजिंग' का कार्य इस असंतुलन को और भी बढ़ा सकता है, उदाहरण के लिए ऐसी जटिलता बढ़ाकर जो प्रमुख निवेशों/सेवा के लक्षणों को कम पारदर्शी बनाती है और लागत की कुछ ऐसी परतें जोड़ देती है जो तुरंत दिखलाई नहीं देतीं।

रिजर्व बैंक द्वारा 1995 में प्रारंभ की गई बैंकिंग लोकपाल योजना बैंकों और उत्पादों तथा सेवाओं के वास्तविक उपयोगकर्ताओं के बीच इस सूचना तथा विशेषज्ञता के बीच की दूरी को कम करने का एक प्रयास है।

कई प्रकार के मामलों में बैंकों के बोर्डों को निर्णय लेने की स्वतंत्रता दे देने के बाद वाणिज्य बैंकों द्वारा की गई चूक तथा गलती के लिए रिजर्व बैंक को उन्हें निदेश जारी करने की आवश्यकता नहीं पड़नी चाहिए। तथापि, कुछ ऐसे बुनियादी नियम जरूर हैं जिनका पालन प्रत्येक वाणिज्य बैंक को





करना चाहिए:

क. शिष्टाचार और व्यवहार के न्यूनतम मानक: ग्राहकों के प्रति न्यूनतम अपेक्षित शिष्टाचार और उनके प्रति यथोचित व्यवहार करना - एक मार्गदर्शी सिद्धांत है और बैंकों को दुर्व्यवहार के मामले कतई बर्दाश्त नहीं करने चाहिए। इस संबंध में सभी स्तरों पर ग्राहक सेवा समितियों को एक आक्रमक रूख अपनाना चाहिए।

ख. पारदर्शिता-सभी खुदरा उत्पादों के लिए अति महत्वपूर्ण शर्तें (एमआईटीसी) आवश्यक बना कर पारदर्शिता के लिए एक न्यूनतम मानक अपनाया जाना चाहिए। ग्राहक ने एमआईटीसी को समझ लिया है, इसके लिए उससे इस आशय के हस्ताक्षर प्राप्त किए जाने चाहिए। क्रेडिट कार्ड संबंधी उत्पादों के लिए एमआईटीसी पहले ही लागू हो चुका है, जबकि रिज़र्व बैंक सभी उधार और जमाराशि संबंधी उत्पादों के लिए एमआईटीसी लागू करने के लिए भारतीय बैंक संघ से सक्रिय रूप से वार्तालाप कर रहा है। साथ ही, जहां तक संभव हो, ये एमआईटीसी क्षेत्रीय भाषाओं में होने चाहिए।

दूसरे, उत्पादों और सेवाओं का मूल्य निर्धारित करते समय पारदर्शिता होनी चाहिए। जमाराशियों की लागत तथा जोखिम प्रीमिया तथा स्प्रेड को जोड़ कर बैंकों को पारदर्शी मूल्यन करना चाहिए और विक्रय के स्थल पर ही उसकी सूचना ग्राहक को दे देनी चाहिए। यदि उत्पाद की अवधि के दौरान मूल्यन में परिवर्तन किया जाता है, तो परस्पर रूप से सहमत शर्तों पर ही ऐसा किया जाना चाहिए।

ग. कोई भेदभाव नहीं नीति - बैंकों को कोई भेदभाव न करने वाली नीति में बुनियादी मानक स्थापित करना चाहिए। यह इस धारणा पर आधारित है कि यदि जोखिम की श्रेणी एक ही है तो 'नये' ग्राहकों को 'पुराने' ग्राहकों की तुलना में तरजीह नहीं दी जा सकती। कोई भेदभाव न करने की नीति मूल्य निर्धारित करते समय और सेवाओं के मानक स्थापित करते समय और सेवाओं के कार्यान्वयन में भी अपनायी जानी चाहिए।

घ. जिसका वायदा किया है, उसे पूरा करें - ग्राहक सेवा से जुड़ी समस्याएं तो हमेशा ही बनी रहेंगी, लेकिन जब समस्याएं बैंक के ध्यान में लाई जाती हैं, तो इन समस्याओं का हल खोजने को प्राथमिकता दी जानी चाहिए। ग्राहकों की शिकायतों के संबंध में आंतरिक बेंचमार्क तथा ऐस्कैलेशन नीतियां स्थापित किए जाने की आवश्यकता है।

ड. 'स्विचिंग' की अनुमति देना- बिना किसी अत्यधिक दंड के उपभोक्ता उत्पादों में परिवर्तन या उत्पाद स्विच करने की स्थिति में होना चाहिए। इसी प्रकार, यदि कुछ गलत हो जाता है, तो बैंक ऐसा कुछ न करें जिससे उपभोक्ता के लिए दावा करना या शिकायत करना अनावश्यक रूप से दुर्लभ हो जाए।

च. 'विक्रय' की उपयुक्तता - उद्दिष्ट ग्राहक को ध्यान में रखते हुए उत्पाद तथा सेवाएं तैयार की जानी चाहिए। ग्राहकों का लक्ष्य इस प्रकार निर्धारित किया जाना चाहिए कि उत्पादों को खरीदने के लिए अनुपयुक्त ग्राहक उन्हें खरीदने के लिए आकर्षित न हो जाएं।

छ. अनुचित ग्राहक मांग- यदि बैंक यह पाते हैं कि कोई ग्राहक अतर्कसंगत है, तो उन्हें एक मजबूत लेकिन शिष्ट दृष्टिकोण अपना कर उसे यह समझा देना चाहिए कि जो वह चाहता है उसे किन्हीं विशेष कारणों से स्वीकार नहीं किया जा सकता।

ग्राहकों की शिकायतों का समाधान करने के लिए उपर्युक्त सात मतों को मार्गदर्शी सिद्धांतों के रूप में अपना लिया जाना चाहिए। किसी भी विनियम का अन्ततः उद्देश्य यही होता है कि परिणाम पर आधारित दृष्टिकोण अपनाया जाए जहां ग्राहकों की समस्याओं के समाधान की संख्या का पता लगाया जा सके और तदनुसार विनियामक प्रतिक्रिया तैयार की जा सके। हमारा उद्देश्य कोई दुरुह विनियामक व्यवस्था लागू करना नहीं है लेकिन ग्राहक संबंधी समस्याओं के परिणाम को विनियामक पूंजी के साथ जोड़ कर देखना आवश्यक है। यदि भविष्य की ओर देखें, तो ग्राहक सेवा की रेटिंग पर आधारित दृष्टिकोण के साथ मात्रात्मक पैरामीटर के साथ जुड़ी पूंजी ऐसा प्रयोजन सार्थक कर सकती है। ग्राहकों की शिकायतों को एक निष्पक्ष तथा कुशल तरीके से निपटाने में पिछले कुछेक वर्षों में बैंकिंग लोकपाल के कार्यालयों ने बहुत अच्छी सेवा प्रदान की है। वर्ष 2008-09 में बैंकिंग लोकपालों को 69117 शिकायतें प्राप्त हुईं जबकि पिछले वर्ष यह संख्या 47887 थी (44% की वृद्धि) तथा कुल शिकायतों में से 87% का निपटान कर दिया गया (पिछले वर्ष 89%)। 30 जून 2009 की

स्थिति के अनुसार लंबित शिकायतों में से 10% शिकायतें 2 महीने से अधिक पुरानी थीं जबकि पिछले वर्ष के अंत में यह संख्या 15% थी।

वर्ष 2008-09 के दौरान बैंकिंग लोकपाल के कार्यालयों में ग्रामीण तथा अर्ध-शहरी क्षेत्रों से अधिकाधिक संख्या में शिकायतें प्राप्त हुईं। यह बैंकिंग लोकपालों तथा रिजर्व बैंक द्वारा वैयक्तिक/ग्राम दौरो, मीडिया अभियान आदि, के माध्यम से किए गए जागरूकता प्रयासों की सफलता का साक्ष्य है। ग्रामीण क्षेत्रों से प्राप्त शिकायतों की संख्या में 65% की वृद्धि हुई, जबकि अर्ध-शहरी क्षेत्रों से प्राप्त शिकायतों की संख्या में 48% की वृद्धि हुई। वर्ष 2008-09 के दौरान कुल शिकायतों की संख्या में 44% की वृद्धि हुई थी।

अपीलीय प्राधिकारी के रूप में मैंने देखा है कि ग्राहकों द्वारा की गई अपीलों में सूझबूझ की प्रवृत्ति दिखलाई पड़ती है। वह मुद्दों को समझता है और सेवा में कमी में सुधार के लिए विशेष रूप से अपील करता है और यह एक स्वागतयोग्य प्रवृत्ति है। 24 मई 2007 को संशोधित की गई बैंकिंग लोकपाल योजना में किसी भी पक्ष द्वारा अपील करने का प्रावधान किया गया था। अपीलों की बढ़ी हुई संख्या दिखलाती है कि ग्राहक बैंकिंग लोकपाल योजना को भलीभांति समझता है।

मुझे विश्वास है कि बैंकिंग लोकपाल वर्तमान और भावी चुनौतियों का सामना करने में उल्लेखनीय भूमिका निभाते रहेंगे।

हो/-

(डॉ. के.सी.चक्रवर्ती)

16 नवंबर 2009



बैंकिंग लोकपाल योजना के विज़न और लक्ष्य

विज़न

- बैंकिंग सेवाओं से लाभान्वित होनेवाली आम जनता के लिए एक पारदर्शी और विश्वसनीय विवाद समाधान व्यवस्था का होना।

लक्ष्य

- बैंकिंग सेवाओं के उपयोगकर्ता की शिकायतों का सस्ते, शीघ्र, उचित एवं न्यायसंगत ढंग से निवारण सुनिश्चित करना ताकि बैंकिंग क्षेत्र में निरंतर आधार पर उन्नत ग्राहक सेवाओं को लगातार 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 दिशनिर्देश तैयार करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक को महत्वपूर्ण प्रतिसूचना/सूझाव उपलब्ध कराना।
- बैंकिंग लोकपाल योजना के प्रति सजगता को बढ़ाना।
- सूचना प्रौद्योगिकी प्रणालियों, व्यापक एवं सुलभ डाटाबेस तथा प्रशिक्षित स्टाफ की उन्नत क्षमताओं के माध्यम से शिकायतों के शीघ्र और समुचित (पक्षपात रहित) निवारण को सरल बनाना।

वर्षों से रिज़र्व बैंक द्वारा ग्राहक सेवा में पहल

भारत में बैंकों द्वारा ब्याज दरें और उत्पाद कीमतों के विनियमन को हटाने का अनुकरण भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा कुछ संस्थागत, विनियामक और संरचनात्मक परिवर्तनों के बाद किया गया। बैंकों द्वारा दी गयी ग्राहक सेवा में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा की गयी महत्वपूर्ण पहल का सारांश निम्नानुसार है:

- ब्याज दरों के विनियमन को हटाने से पूर्व, जब बैंकिंग उद्योग मुख्यतः सरकार के नियंत्रणाधीन था, गोइपोरिया कमिटी द्वारा की गयी सिफारिशों के जरिए ग्राहक सेवा में कार्यकुशलता और शिष्टाचार की आवश्यकता विशेष रूप से महसूस हुई।
- निजी क्षेत्र के बैंकों के आगमन ने बैंकों द्वारा दी जानेवाली ग्राहक सेवाओं में बदलाव लाया और भारतीय ग्राहकों को प्रौद्योगिकी द्वारा संचालित एटीएम के रूप में पहली रूची मिली। आज हम इस संबंध में इतने आगे बढ़ चुके हैं कि एटीएम स्थापित करने के लिए लाइसेंस के नियंत्रण को समाप्त कर दिया गया है। बैंकिंग सेवाओं का लाभ लेने की दृष्टि से ग्राहकों को देश भर में किसी भी बैंक के एटीएम के निःशुल्क उपयोग की अनुमति दी गयी है।
- 1995 में सस्ती शिकायत निवारण प्रणाली उपलब्ध कराने हेतु वैकल्पिक बैंकिंग लोकपाल योजना (बैलोयो) का आरंभ यथाविधि किया गया था। बैंकिंग लोकपाल योजना ने देश और बैंकों के ग्राहकों की अच्छी सेवा की है। योजना को लागू करने की अवधि के दौरान प्राप्त प्रतिसूचना

का उपयोग भारतीय रिज़र्व बैंक ने अधिक से अधिक ग्राहकों को आकर्षित करने और उत्पादों को शामिल करने की दृष्टि से योजना में सुधार किया। बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत बढ़ती हुई शिकायतें हमारे ग्राहकों में जागरूकता और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा ग्राहकों के प्रति की गयी शीघ्र कार्रवाई का सूचक है।

➤ ब्याज दरों (ऋणों और अग्रिमों) के अविनियमन की शुरूआत जोखिम प्रबंधन निदेशों के अनुसार आस्ति प्रबंधन कंपनी (आल्को) की स्थापना से की गयी। ग्राहकों के अच्छे व्यवहार का निर्माण दिशानिर्देशों से किया गया जो निर्दिष्ट करता है कि ब्याज दरों के संबंध में जमाकर्ताओं को किसी भी परिपक्वता के लिए दिया गया विवेक जमाराशि की मात्रा के आधार पर होगा अर्थात् जो 15.00 लाख रुपये से अधिक है। बचत खातों को दिये जानेवाले ब्याज दरों को अभी भी आरबीआय द्वारा लागू किया जाता है। अधिकतर बैंकों ने कोअर बैंकिंग समाधान को अपनाया है, आरबीआय ने यह तय किया था कि बचत खाता उत्पादों पर लागू कार्यपद्धति में परिवर्तन किया जाए। 1 अप्रैल 2010 से परिवर्तन लागू होगा। ग्राहकों के पक्ष में इसका सही परिणाम एक बार बैंकों द्वारा इसके दिशा निर्देशों का कार्यान्वयन शुरू हो जाने पर ही पता चलेगा।

➤ अग्रिमों पर ब्याज दरों के अविनियमन का अनुकरण बैंक विशिष्ट मूल उधार दर (पीएलआर) को बैंक उनकी वेबसाइट पर प्रकट करने की विनियामक आवश्यकता और उधारकर्ता को ब्याज दर लगाने जो बैंक और उधारकर्ता एक दूसरे पर प्रतिबिंबित होती है या गतिविधि का प्रकार जिसके लिए वित्तपोषण किया है के कारण हुई।

➤ बैंकों को उधारकर्ताओं को स्थिर और अस्थिर आधार पर ब्याज दर लागू करने के संबंध में दी गयी स्वतंत्रता को बैंक दरों के अविनियमन के साथ भी जोड़ा गया था। बैंको को इसके बदले में ब्याज दर जोखिम से बचाव के लिए ब्याज दर अदली बदली करने (आयआरएस) का विकल्प था। जब ब्याज दरों का अविनियमन किया गया, आरबीआय ने मूल उधार दर जो कि ब्याज दर है (पीएलआर) जिस दर से बैंक ऐसे वर्ग को ऋण दे सकते थे को कम करके असुरक्षित समाज की ओर ध्यान नहीं दिया।

➤ आरटीजीएस/एनइएफटी/शीघ्र समाशोधन जैसी भुगतान प्रणालियों के मूल्य निर्धारण में आरबीआय के निदेशों का अनुकरण करती है। ये यह सुनिश्चित करने के लिए किया गया कि ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार किया जाता है।

➤ यह आवश्यक है कि आरबीआय के निर्देशानुसार सभी बैंक अपने पब्लिक डोमेन पर उचित व्यवहार संहिता (ऋण दाता की देयता) कोड डाले। प्रत्येक बैंक के निदेशक बोर्ड द्वारा इसकेपालन की समीक्षा करनी है और इस संबंध में बैंक का समग्र कार्यनिष्पादन का आरबीआय द्वारा बैंकों के वार्षिक वित्तीय निरीक्षण (एएफआय) के दौरान विश्लेषण किया जाएगा। इस संबंध में भ्रंश या कमी यदि कोई हो, तो ग्राहक सेवा विभाग के माध्यम से वरिष्ठ प्रबंधन के ध्यान में लाया जाता है।

➤ सीपीपीएपीएस की स्थापना (अध्यक्ष डॉ.एस.एस.तारापोर) और उनके सिफारिशों के कार्यान्वयन के प्रयासों से बीसीएसबीआय का गठन ग्राहकों के अच्छे व्यवहार में महत्वपूर्ण मिल का पथर है। ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धता



(बीसीएसबीआय) कोड पहले 2006 में आरंभ किया गया। इस कोड की पूर्ण रूप से समीक्षा की गयी और सुधारित रूपांतर अगस्त 2009 में लाया गया। यह सुनिश्चित करने की दृष्टि से की ग्राहकाभिमुख पहल को अपर्याप्त निधि और सहायता के कारण कठिनाइयों का सामना न करना पड़े, आरबीआय ने इस पूरी परियोजना को पहले पांच वर्षों के लिए निधि देने की जिम्मेदारी उठायी है।

➤ कार्ड उत्पादों का संचालन करने के लिए बैंकों को जारी किये गये परिचालन दिशानिर्देश ग्राहकों के उचित व्यवहार पर ध्यान आकर्षित करते हैं। तथ्यों को देखते हुए यह आवश्यक था कि बाज़ार का यह वर्ग अभी भी प्रथमावस्था में है।

➤ सीधे बिक्री एजेंटों (डीएसए) और सीधे वसूली एजेंटों (डीआरए) की नियुक्ति करते समय बैंकों द्वारा अपनाये गये आचरण-सहिता आरबीआय ने यह सुनिश्चित करने के लिए प्रस्तुत

की है कि ग्राहकों को इस संबंध में शिकायत करने का मौका न मिले।

➤ बैंकों द्वारा बिक्री की जानेवाले कार्ड उत्पाद के अति महत्वपूर्ण सेवा शर्तों (एमआयटीसी) का मामला, स्पष्ट और पढ़ने लायक फार्म को आरबीआय द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार अनिवार्य किया गया है।

➤ बैंकों को जारी विभिन्न अनुदेश जिनका ग्राहक सेवा से संबंध है, को मास्टर परिपत्र के रूप में एक जगह रखा है। भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट पर शीर्ष 'आम आदमी के लिए' के अंतर्गत बहुत सारी सूचना उपलब्ध है। इस भाग में 15 भारतीय भाषाओं में जानकारी उपलब्ध है।

➤ ग्राहक सेवा विभाग द्वारा आरबीआय के विभिन्न ग्राहकाभिमुख दिशानिर्देशों का पालन करने संबंधी इनपुट और प्रतिसूचना मिलने पर, बैंकों के शाखा विस्तार की वार्षिक योजना का अनुमोदन सामान्यतः संबंधित विनियामक विभाग द्वारा किया जाता है।

बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की रूपरेखा

क्रम सं.	विवरण	2006-07	2007-08	2008-09
1.	पिछले वर्ष से आगे लायी गयी शिकायतें	6128	7105	5892
2.	वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतें	38638	47887	69117
3.	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में संचालित की गयी कुल शिकायतें	44766	54992	75009
4.	वर्ष के दौरान निपटायी गयी शिकायतें	37661	49100	65576
5.	वर्ष के अंत में लंबित शिकायतें	7105	5892	9433
	- एक माह से कम लंबित शिकायतें	2262 (32)	2712 (46)	5041 (54)
	- एक से दो माह तक लंबित शिकायतें	1936 (27)	1394 (24)	2751 (29)
	- दो से तीन माह तक लंबित शिकायतें	943 (13)	861 (15)	956 (10)
	- तीन माह से अधिक लंबित शिकायतें	1964 (28)	925 (15)	685 (7)
6.	पिछले वर्ष से आगे लाये गये अपील	-	5	32
	अपीलीय प्राधिकारी द्वारा प्राप्त अपीलों की संख्या	15	186	269
	वर्ष के दौरान संचालित अपीलों की कुल संख्या	15	191	301
7.	अपीलीय प्राधिकारी द्वारा निपटाये गये अपील	10	159	180
8.	वर्ष के अंत में लंबित अपीलों की संख्या	5	32	121
	- एक माह से कम लंबित	-	17	55
	- एक से दो माह तक लंबित	-	10	18
	- दो से तीन माह तक लंबित	5	3	20
	- तीन माह से अधिक लंबित	-	2	28

कोष्ठक में दिये गये आंकड़े लंबित का प्रतिशत दर्शाते हैं।

बैंकिंग लोकपाल योजना 2006

बैंकिंग लोकपाल (‘अहम’ ‘बेड्ज़’ ‘मन’) का सामान्यतः अर्थ है कि सार्वजनिक अधिकारी जिसकी नियुक्ति प्रशासन के विरूद्ध नागरिकों के शिकायतों की जांच करना। आस्थापना में नागरिकों के जटिल कार्यप्रणाली के संचालन में उन्हें मध्यस्थता करनी है। भारत में, कोई भी व्यक्ति जिसकी बैंक के विरूद्ध शिकायत है और वह बैंकिंग लोकपाल योजना के दायरे में आती है, और उसका निवारण उसके समाधान होने तक बैंक द्वारा एक माह के भीतर नहीं किया तो वह बैंकिंग लोकपाल के पास पहुंच सकता है।

बैंकिंग लोकपालों को (क) बैंकिंग सेवाओं में कमी (ख) ऋण और अग्रिमों की स्वीकृति जहां तक ब्याज दरें, स्वीकृति में विलंब, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी निर्देशों का पालन न करना या ऋण आवेदनों का निर्धारित समय सीमा के भीतर निपटान न करना या इस संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर निर्धारित निर्देश या अनुदेशों का पालन न करना (ग) इस प्रकार के अन्य मामले जो भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट किये गये हैं।

यह योजना ग्राहकों की शिकायतों को समयबद्ध तरीके से शीघ्र समाधान तथा निपटान पर ध्यान देती है। शिकायत प्राप्त होने पर बैंकिंग लोकपाल यदि आवश्यक हो, तो शिकायतकर्ता और बैंक के बीच समझौता और मध्यस्थता से शिकायत निवारण करता है।

शिकायत के समाधान को बढ़ावा देने हेतु, बैंकिंग लोकपालों को ऐसी कार्यप्रणाली का अवलंब करने की जो वह ठीक समझे, अनुमति दी गयी है और उन पर कोई कानूनी साक्ष्य का बंधन नहीं है। यदि शिकायत का समाधान समझौते द्वारा शिकायत की प्राप्ति की तारीख से एक माह के भीतर नहीं हुआ या इस प्रकार की अगली अवधि जो भी बैंकिंग लोकपाल आवश्यक समझे, वह दोनों पक्षों को उनके मामले को प्रस्तुत करने के लिए उचित मौका देने के बाद अधिनिर्णय पारित कर सकता है। दोनों पक्षों द्वारा उनके सामने प्रस्तुत किये गये साक्ष्य, बैंक कानून के सिद्धांत, कार्यप्रणाली, निर्देश, अनुदेश और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी दिशा-निर्देश तथा अन्य घटक जो उनके मतानुसार निर्णय के लिए आवश्यक हैं, इसकी जानकारी उन्हें देनी होगी।

3 फरवरी 2009 की अधिसूचना के अनुसार संशोधन

3 फरवरी 2009 की अधिसूचना के अनुसार, इंटरनेट बैंकिंग के कारण उभरनेवाली कमियों को शामिल करने हेतु बैंकिंग लोकपाल योजना की व्याप्ति को बढ़ाया गया था। संशोधित योजना के अनुसार उधारकर्ताओं के लिए उचित कार्यप्रणाली कोड या बैंकिंग कोड तथा भारतीय मानक बोर्ड (बीसीएसबीआय) द्वारा जारी ग्राहकों के प्रति बैंकों की प्रतिबद्धता कोड के पालन न करने पर ग्राहक बैंक के विरूद्ध शिकायत कर सकता है। आगे, बैंकों द्वारा वसूली एजेंटों की नियुक्ति के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों का पालन न करना को भी विशेष रूप से योजना के दायरे में लाया गया है। संशोधित योजना के अंतर्गत कुछ कारोबार शामिल नहीं, जैसे कि, बैंक गारंटी या साख पत्र इत्यादि का अनादर करना, चूंकि इन मामलों पर शिकायतें अधिक संख्या में नहीं हैं।

प्रचलित प्रावधान बैंकिंग लोकपालों को बैंक की चूक-भूल और आचरण के परिणाम स्वरूप शिकायतकर्ता को हुई वास्तविक हानि या 10 लाख रुपये जो भी कम हो की क्षतिपूर्ति का निर्णय दे सकता है। संशोधित



योजना के अनुसार क्रेडिट कार्ड परिचालन से उत्पन्न होनेवाली शिकायतों के लिए बैंकिंग लोकपाल शिकायतकर्ता के समय की हानि, उसके द्वारा किया गया व्यय और साथ ही उसके द्वारा उठाई गई मानसिक पीडा को ध्यान में रखते हुए शिकायतकर्ता को 1 लाख रुपये तक की क्षतिपूर्ति दे सकता है।

कोई भी ग्राहक जिसे बैंक के विरुद्ध शिकायत हो वह बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत कर सकता है जिसके क्षेत्राधिकार में बैंक की शाखा स्थित है। कुछ बैंकों के केन्द्रीकृत व्यवहार है, जैसे कि आवास ऋण, क्रेडिट कार्ड, इत्यादि। यदि इस प्रकार के व्यवहार में शिकायतें हैं तो ग्राहक जिस राज्य में बिल/मासिक विवरण प्राप्त करता है उस राज्य में स्थित बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत कर सकता है।

इसके अलावा, भारतीय रिजर्व बैंक ने बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करने के लिए फार्मेट का सरलीकरण किया है। यदि शिकायतकर्ता विशिष्ट फार्मेट में शिकायत दर्ज करना नहीं चाहता और शिकायतकर्ता यदि उपयोग करना चाहता है तो योजना में भरने के लिए आसान फार्मेट का भी प्रावधान किया गया है। बैंकिंग लोकपाल के उन क्षेत्रों की भौगोलिक निकटता को ध्यान में रखते हुए कुछ क्षेत्रों को शामिल करने/छोड़ देने के लिए कानपुर, नई दिल्ली, चंडीगढ़, चेन्नई और तिरुवनंतपुरम के क्षेत्राधिकार को युक्तिसंगत बनाया गया है। व्यापक प्रसार के लिए भारतीय रिजर्व बैंक ने सभी बैंकों को इसकी प्रति अपनी वेबसाइट पर डालने के लिए कहा गया है।

शिकायतों के कारण

कोई भी व्यक्ति, जिसकी बैंक के विरुद्ध शिकायत हो उसका समाधान होने तक बैंक द्वारा एक माह के भीतर निवारण नहीं किया गया हो तो वह बैंकिंग लोकपाल के पास पहुंच सकता है, यदि उसकी शिकायत योजना में उल्लिखित इंटरनेट बैंकिंग सहित बैंकिंग सेवाओं में कमी के मामलों के संबंध में है। इसमें (क) भुगतान न करना या भुगतान या चेकों, ड्राफ्ट, बिलों इत्यादि के संग्रहण में अत्यधिक विलंब; (ख) किसी कारणवश दिये गये छोटे मूल्य वर्ग के नोट, या उन पर कमिशन लगाने के संबंध में बिना किसी पर्याप्त कारण के अस्वीकार करना; (ग) दिये गये सिक्के और उन पर लगाये गये कमिशन के संबंध में बिना किसी पर्याप्त कारण के अस्वीकार करना; (घ) भुगतान न करना या आवक विप्रेषण में विलंब; (ङ) ड्राफ्ट, भुगतान आदेश या बैंकर चेकों को जारी करने में असफलता या विलंब; (च) निर्धारित कार्यालय समय का पालन न करना; (छ) बैंक अथवा उनके सीधे बिक्री एजेंटों द्वारा लिखित रूप में वचन दी गयी बैंकिंग सेवाओं (ऋणों और अग्रिमों को छोड़कर) को देने में कमी या विलंब; (ज) पार्टी के खाते में लाभ को नामे करने में विलंब अथवा बैंक में रखे गये जमा, चालू या अन्य खातों में रखे गये जमा राशियों पर लागू ब्याज दरों के संबंध में रिजर्व बैंक के निर्देशों का पालन न करना; (झ) अनिवासी भारतीयों से शिकायतें जिनका विदेश से विप्रेषण, जमा राशियाँ और अन्य बैंकों के मामलों के संबंध में भारत में खाता है; (ञ) इन्कार के लिए उचित कारण के बिना जमा खाता खोलने के लिए नकारना; (ट) ग्राहकों को पूर्व सूचना दिये बिना प्रभारों को लगाना; (ठ) बैंकों अथवा उनके अनुषंगियों द्वारा एटीएम/डेबिट कार्ड के परिचालनों या क्रेडिट कार्ड परिचालनों के संबंध में रिजर्व बैंक के अनुदेशों का पालन न करना; (ड) पेंशन का वितरण न करना या उसमें विलंब करना (इस सीमा तक की संबंधित बैंक पर आरोप किया जा सकता है, परन्तु उसके कर्मचारियों पर नहीं) (ढ) जैसे कि रिजर्व बैंक/सरकार द्वारा अपेक्षित है, करों की अदागयी की स्वीकृति नकारना; (ण) जारी करने के

लिए इन्कार या विलंब करना, या सेवा देने में असफलता या सरकारी प्रतिभूतियों के मोचन सेवा कार्य में विलंब या; त) सूचना दिये बिना या पर्याप्त कारण के बिना जमा खातों को बंद करने पर दबाव; थ) खातों को बंद करने के लिए इन्कार या विलंब; द) बैंकों द्वारा अपनाये गये उचित कार्यप्रणाली कोड का पालन न करना और ध) भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड द्वारा जारी और बैंक द्वारा अपनाये गये ग्राहकों के प्रति बैंकों की प्रतिबद्धता कोड के प्रावधानों का पालन न करना; न) बैंकों द्वारा वसूली एजेंटों की नियुक्ति के संबंध में भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों का पालन न करना; और प) बैंकिंग आर अन्य सेवाओं के संबंध में रिजर्व बैंक द्वारा जारी निर्देशों के उल्लंघन संबंध में अन्य मामले। ऋणों और अग्रिमों के संबंध में शिकायतें (क) ब्याज दरों के संबंध में रिजर्व बैंक के निर्देशों का पालन न करना; ख) मंजूरी, वितरण में विलंब या ऋण अग्रिमों के आवेदन पत्रों के निपटान में समय सूची का पालन न करना; ग) आवेदक को सही कारण दिये बिना ऋणों के आवेदनों की स्वीकृति न करना; घ) उधारकर्ताओं के लिए बैंक द्वारा अपनाये गये उचित कार्यप्रणाली कोड या ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता कोड जैसी भी स्थिति हो, प्रावधानों का पालन न करना; ङ) बैंकों द्वारा वसूली एजेंटों की नियुक्ति के संबंध में रिजर्व बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों का पालन न करना; और च) इस प्रयोजन हेतु रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी कोई अन्य निर्देश या अनुदेश का पालन न करना।

शिकायत संचालन की प्रक्रिया

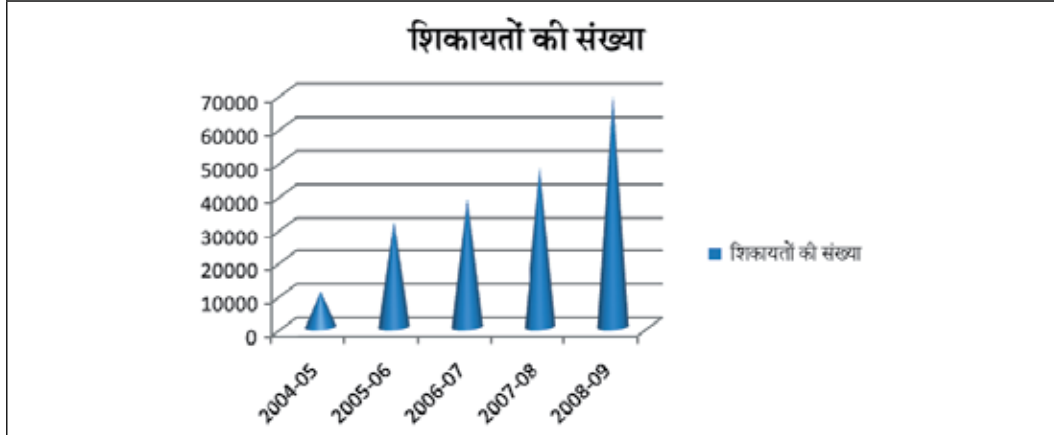
2. शिकायत प्राप्त होने पर बैंकिंग लोकपाल मामलों पर निम्नानुसार कार्रवाई कर सकता है :		
I	क्या बैंक /इकाई के विरुद्ध की गई शिकायत योजना में शामिल है?	यदि हां, तो शिकायत पर कार्रवाई करें। यदि नहीं तो शिकायतकर्ता को उचित प्राधिकारी को संपर्क करने के लिए सूचित करें।
II	क्या यह प्रथम वर्ग शिकायत है ?	यदि हां, तो शिकायतकर्ता को, बैंक की शिकायत निवारण व्यवस्था से संपर्क करने के लिए सूचित किया जाए ।
III	क्या शिकायतकर्ता ने बैंक से उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर बैंकिंग लोकपाल से संपर्क किया है । क्या शिकायत भारतीय प्रतिबंध अधिनियम, 1963 के समाप्ति के पूर्व की गई है ?	यदि हां, तो शिकायत पर कार्रवाई करें। यदि नहीं। तो शिकायतकर्ता को अन्य विकल्पों की जानकारी दें ।
IV	क्या शिकायत पर पहले कार्रवाई की गई है ?	यदि नहीं, तो शिकायत पर कार्रवाई करें। यदि हां तो शिकायतकर्ता को अन्य विकल्पों की जानकारी दें ।
V	क्या शिकायत किसी न्यायालय अथवा न्यायाधिकरण अथवा विवाचक अथवा अन्य कोई मंच के सामने लंबित है अथवा क्या इस मंच ने निर्णय दिया है ?	यदि हां तो, शिकायतकर्ता को बैंकिंग लोकपाल के क्षेत्राधिकार की सूचना दे ।

शिकायतों की प्राप्ति

3.1 बैंकिंग लोकपाल कार्यालय, बैंकों द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं में कमी के बारे में शिकायतें प्राप्त करते हैं । वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या में मूलतः वृद्धि हुई है और पिछले वर्ष की तुलना में इस प्रवृत्ति में 44% की वृद्धि दर्शाते हुए 2008 और 09 में बनाए रखा है।



सारणी 1- वर्ष 2004-05 से 2008-09 तक के वर्षों के दौरान प्राप्त

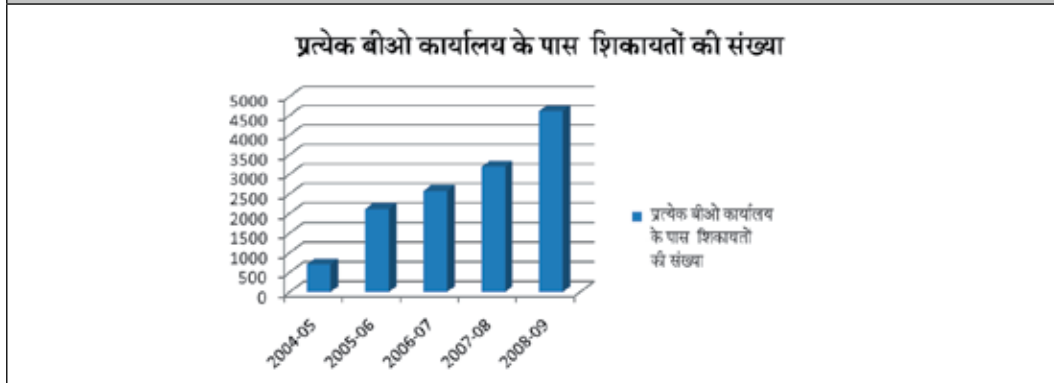


वर्ष 2006 से शिकायतों की संख्या में मूलतः वृद्धि हुई है। क्रेडिट कार्ड के मामले, दावा की गयी सुविधाओं को देने में असफलता, उचित कार्यप्रणाली कोड का पालन न करना और पूर्व सूचना दिये बिना अधिक प्रभार लगाना इत्यादि को योजना में शामिल किया गया है। आगे, 3 फरवरी 2009 को किये गये संशोधन के अनुसार योजना में इंटरनेट बैंकिंग से संबंधित शिकायतें नये रूप में शामिल की गयी है। जनता में बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में बढ़ती हुई जागरूकता और इंटरनेट के माध्यम से बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों तक ऑनलाइन पहुंच के कारण भी शिकायतों की प्राप्ति में वृद्धि हुई है।

टेबल 1 - बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की संख्या

अवधि	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों की संख्या	वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	वृद्धि की दर (पिछले वर्ष की तुलना में %)	प्रति बीओ कार्यालय में प्राप्त शिकायतों की औसत संख्या
2004-05	15	10560	28	704
2005-06	15	31732	200	2115
2006-07	15	38638	22	2576
2007-08	15	47887	24	3192
2008-09	15	69117	44	4608

सारणी 2- प्रत्येक बीओ कार्यालय के पास औसतन शिकायतों की संख्या



माध्यम-वार शिकायतों की प्राप्ति

3.2 शिकायतकर्ताएँ, रिज़र्व बैंक की वेबसाइट www.rbi.org.in पर संपर्क करते हुए ऑनलाईन शिकायत फॉर्म का उपयोग कर बैंकों की सेवाओं में कमी के बारे में शिकायत कर सकते हैं। बैंक की मुख्य साइट पर बैंकिंग लोकपाल के ई-मेल आईडीज उपलब्ध हैं और शिकायतकर्ताएँ उन्हें ई-मेल भेज सकते हैं। जिनकी इंटरनेट तक पहुँच नहीं है वे डाक के माध्यम से शिकायतों को भेज सकते हैं। शिकायतों की प्राप्ति सूचना भेजी जाती है और उन पर बैंकिंग लोकपाल कार्यालय की बही में कार्रवाई के समाप्ति तक कार्य किया जाता है। वर्ष 2007-08 और 2008-09 के दौरान विभिन्न माध्यमों द्वारा प्राप्त शिकायतें निम्नानुसार है :

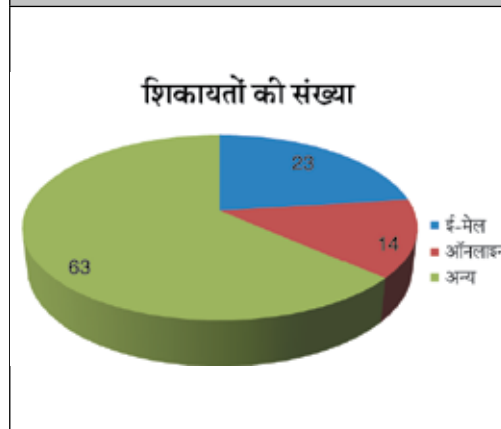
टेबल 2- कुल के प्रतिशत के अनुसार माध्यम-वार प्राप्त शिकायतें

माध्यम	वर्ष 2007-08 के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या		वर्ष 2008-09 के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	
	संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
ई-मेल	7183	15	15927	23
ऑनलाइन	7662	16	9362	14
अन्य (पोस्ट-कार्ड इत्यादि)	33042	69	43838	63
कुल	47887	100	69117	100

हालांकी वर्ष 2008-09 में 63% शिकायतें पत्रों के माध्यम से प्राप्त हुई है, इलेक्ट्रॉनिक माध्यम द्वारा प्राप्त हो रही शिकायतों में धीरे-धीरे वृद्धि हो रही है। वर्ष 2007-08 और 2008-09 के दौरान ई-मेल की शिकायतों में वृद्धि हुई है। बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय में शिकायत पर कार्य करनेवाला सॉफ्टवेयर प्रयुक्त किया गया है जो अपने आप प्राप्ति की सूचना देता है और जैसे

ही बैंकिंग लोकपाल कार्यालय के बही में शिकायत दर्ज होती है उसी समय शिकायत संख्या दी जाती है। शिकायतों के संबंध में होनेवाले परिवर्तनों को पूरा करने के लिए शिकायत पर कार्य करनेवाले सॉफ्टवेयर को समय समय पर अद्यतन किया जाता है।

सारणी 3- माध्यम -वार प्राप्त शिकायतें

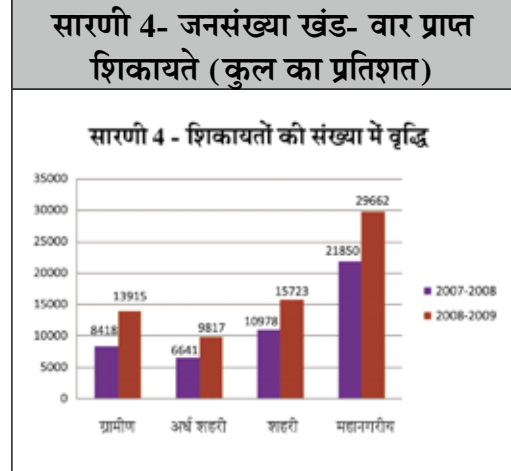


जनसंख्या खण्ड-वार प्राप्ति

3.3 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में वर्ष 2008-09 में ग्रामीण और अर्ध शहरी क्षेत्रों से बढ़ती हुई संख्या में शिकायतें प्राप्त हुई है। यह बैंकिंग लोकपालों और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा व्यक्तिगत/ग्रामीण दौरे, मीडिया अभियान इत्यादि द्वारा की गयी जागरूकता के प्रयासों के सफलता का ही प्रमाण है। वर्ष 2008-09 के दौरान ग्रामीण क्षेत्रों से प्राप्त शिकायतों में 65% की वृद्धि हुई है, अर्ध शहरी क्षेत्रों की शिकायतों में 48% की वृद्धि हुई है। इन आंकड़ों की तुलना 44% की बढ़ती शिकायतों के साथ की जा सकती है।



टेबल 3 वर्ष 2007-08 और 2008-09 के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में जनसंख्या खण्ड-वार प्राप्त शिकायतें				
क्रम सं.	क्षेत्र	वर्ष 2007-08 के दौरान प्राप्त शिकायतें	वर्ष 2008-09 के दौरान प्राप्त शिकायतें	प्रतिशत वृद्धि
1	ग्रामीण	8418	13915	65
2	अर्ध-शहरी	6641	9817	48
3	शहरी	10978	15723	43
4	महानगरीय	21850	29662	36
कुल		47887	69117	44



शिकायतकर्ता समूह-वार प्राप्ति

3.4 नीचे दिये अलग अलग आंकड़ों से यह देखा गया है कि अधिकांश शिकायतें व्यक्तिगत है। पिछली वर्ष की तुलना में शिकायतों के स्रोत में ठोस परिवर्तन नहीं है। चूँकि योजना प्राथमिक रूप से आम व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए हैं, गैर संस्थागत श्रेणी पर ही ध्यान दिया जाता है।

टेबल 4 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतकर्ताओं के समूह-वार शिकायतों का वर्गीकरण					
क्रम सं.	शिकायतकर्ता की श्रेणी	वर्ष 2007-08 में प्राप्त शिकायतों की संख्या	शिकायतों का प्रतिशत	2008-09 में प्राप्त शिकायतों की संख्या	शिकायतों का प्रतिशत
1	व्यक्तिगत	42294	88	62327	90
2	व्यक्तिगत-कारोबारी	1602	3	1446	2
3	स्वामित्व	336	1	329	0
4	मर्यादित कंपनी	743	2	930	2
5	न्यास	102	0	87	0
6	संघ	267	1	222	0
7	सरकारी विभाग	318	1	262	0
8	सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम	114	0	429	1
9	अन्य	2111	4	3085	5
कुल		47887	100	69117	100

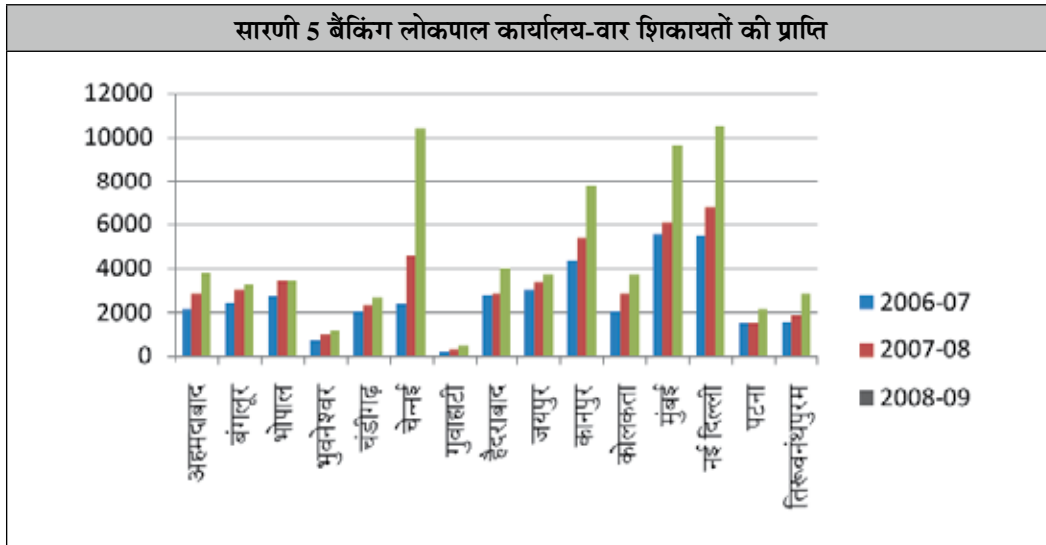
बैंकिंग लोकपाल-वार शिकायतों की प्राप्ति

3.5 बैंकिंग सेवाओं में कमी के बारों में बैंकिंग लोकपाल के 15 कार्यालयों को ग्राहकों से शिकायतें प्राप्त होती हैं और वे उनके क्षेत्रीय कार्यक्षेत्र से संबंधित शिकायतों पर कार्रवाई करते हैं। क्षेत्रीय कार्यक्षेत्र को **अनुबंध 1** में दर्शाया गया है। यह पाया गया है कि 2008-09 के दौरान हैदराबाद और अहमदाबाद के बाद नई दिल्ली, चेन्नई, मुंबई, कानपुर और भोपाल के बाद जयपुर में स्थित बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा अधिक संख्या में शिकायतें प्राप्त की गई है। चेन्नई कार्यालय में प्रतिशत-वार अधिकतम शिकायतें प्राप्त हुई हैं।

टेबल 5 - बैंकिंग लोकपाल कार्यालय -वार प्राप्त शिकायतें

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	2006-07	2007-08	प्रतिशत वृद्धि	2008-09	प्रतिशत वृद्धि
अहमदाबाद	2107	2855	35	3732	31
बंगलूर	2406	2975	24	3255	9
भोपाल	2731	3402	25	3375	(1)
भुवनेश्वर	689	998	45	1159	16
चंडीगढ़	2006	2331	16	2634	13
चेन्नई	2387	4545	90	10381	128
गुवाहाटी	170	282	65	455	61
हैदराबाद	2767	2843	3	3961	39
जयपुर	2976	3369	14	3688	9
कानपुर	4321	5340	24	7776	46
कोलकाता	2011	2815	40	3671	30
मुंबई	5525	6070	10	9631	59
नई दिल्ली	5481	6742	23	10473	55
पटना	1481	1480	0	2110	43
तिरुवनंथपुरम	1580	1840	16	2816	53
कुल	38638	47887	24%	69117	44%

सारणी 5 बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार शिकायतों की प्राप्ति



बैंकों की आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली को बढ़ावा देना

बैंकों को यह आवश्यक है कि वे शिकायत फार्म को अपनी वेबसाइट पर डालें। शिकायत निवारण प्रणाली को प्रभावी ढंग से बढ़ावा देने की दृष्टि से, बैंकों को सूचित किया गया था कि वे फरवरी 2007 से प्राप्त



शिकायतों को विश्लेषण सहित अपने बोर्ड/ग्राहक सेवा समिति के समक्ष शिकायतों की समीक्षा के लिए प्रस्तुत करें। i) ग्राहक सेवा क्षेत्रों को पहचानना जहां से बार-बार शिकायतें प्राप्त होती हैं, ii) पुनः-पुनः शिकायतों का स्रोत, iii) प्रणालीगत कमियों को पहचानना, iv) शिकायत निवारण प्रणाली को अधिक प्रभावी बनाने के लिए उचित कार्रवाई करने के लिए सिफारिशें करना। प्राप्त और निपटायी गयी शिकायतों का ब्यौरा, पारित अधिनिर्णय और कार्रवाई न की गयी बैंकिंग लोकपालों के अधिनिर्णयों को वित्तीय परिणाम सहित प्रकट करना। बैंकों को मई 2008 में भी सूचित किया गया था कि वे (i) यह सुनिश्चित करें कि उनकी शाखा में मुख्य जगह पर शिकायत रजिस्टर रखा गया है ताकि ग्राहकों को उनकी शिकायतों को दर्ज करने में आसानी हो, ii) पत्रों/फार्मों के माध्यम से प्राप्त शिकायतों की प्राप्ति-सूचना देने की कार्यप्रणाली शुरू करें, iii) विभिन्न स्तरों पर प्राप्त शिकायतों के निवारण के लिए समय सूची तय करें, iv) यह सुनिश्चित करें कि ग्रामीण क्षेत्रों से उत्पन्न होनेवाली शिकायतों का निवारण और प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र और सरकार की गरीबी उन्मुलन कार्यक्रम को वित्तीय सहायता करना उपर्युक्त प्रक्रिया का भाग है, v) प्रभावी शिकायत निवारण कार्यप्रणाली को बढ़ावा देने हेतु और ग्राहकों के शिकायत निवारण के लिए सही और समय पर संपर्क करने हेतु शाखाओं में अधिकारियों के नाम, उनके सीधे टेलीफोन नंबर, फैक्स नंबर और पूरा पता (पोस्ट बाक्स नंबर के अलावा), ई-मेल का पता विशिष्टता से प्रदर्शित किया जाए।

3.6 बैंक समूह-वार शिकायतों की प्राप्ति

बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों को अलग-अलग बैंक समूह-वार प्राप्त शिकायतों के आंकड़े नीचे दर्शाये गये हैं :-

टेबल 6 - बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा वर्ष 2004-05 से 2008-09 के दौरान प्राप्त बैंक समूह-वार शिकायतें						
बैंक समूह	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09	कुल
राष्ट्रीयकृत बैंक	5124 (45)	10137 (33)	10543 (30)	12033 (26)	14974 (22)	52811 (27)
स्टेट बैंक समूह	3359 (29)	9892 (32)	11117 (33)	13532 (29)	18167 (27)	56067 (29)
निजी क्षेत्र के बैंक	1863 (16)	6754 (22)	9036 (23)	14077 (29)	21982 (32)	53712 (28)
विदेशी बैंक	577 (5)	2997 (10)	3803 (11)	6126 (13)	11700 (17)	25203 (13)
अनुसूचित प्राथमिक सहकारी बैंक	256 (2)	198 (1)	313 (1)	295 (1)	302 (1)	1364 (1)
क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक	359 (3)	794 (2)	536 (2)	826 (2)	846 (1)	3361 (2)
उप-जोड़	11538 (100)	30772 (100)	35348 (100)	46889 (100)	67971 (100)	192518 (100)
अन्य*	496	2591	3290	998	1146	8521
कुल	12034	33363	38638	47887	69117	201039

* संस्था जो योजना के अंतर्गत शामिल नहीं है।

3.7 अलग प्रकार की शिकायतों पर विचार करने के बजाय बहुत सारी शिकायतों को बैंकों के कारोबार की व्याप्ति तथा खातों की संख्या को ध्यान में रखते हुए देखा गया है। यह देखा गया है कि जमा खाते और ऋण खातों की संख्या की तुलना में निजी क्षेत्र के बैंकों और विदेशी बैंकों के प्रति शिकायतों की संख्या का बढ़ा सहभाग है। यह इसलिए हो सकता है कि ये बैंक उन ग्राहकों की ओर ध्यान देते हैं जो उनके अधिकार के संबंध में जागरूक हैं। वर्ष 2008-09 में प्राप्त शिकायतों के बैंक-वार अलग-अलग आंकड़े (अनुसूचित वाणिज्य बैंक) **अनुबंध 4** में दिये गये हैं।

टेबल 7 - खातों की संख्या के संदर्भ में वर्ष 2006-07, 2007-08 और 2008-09 के दौरान

बैंक समूह-वार शिकायते						
बैंक समूह	जमा और ऋण खातों की संख्या @	बैंकिंग लोकपाल द्वारा प्राप्त शिकायतों की संख्या #	जमा और ऋण खातों की संख्या @	बैंकिंग लोकपाल द्वारा प्राप्त शिकायतों की संख्या #	जमा और ऋण खातों की संख्या @	बैंकिंग लोकपाल द्वारा प्राप्त शिकायतों की संख्या #
	मार्च 2006 को	2006-07 के दौरान	मार्च 2007 को	2007-08 के दौरान	मार्च 2008 को	2008-09 के दौरान
राष्ट्रीयकृत बैंक	2925 (52)	10543 (30)	3126 (51)	12033 (26)	2690 (49)	14974 (22)
भा.स्टे.बैं. समूह	1279 (22)	11117 (32)	1347 (22)	13532 (29)	1224 (22)	18167 (26)
निजी क्षेत्र के बैंक	640 (11)	9036 (25)	708 (12)	14077 (30)	750 (13)	21982 (32)
विदेशी बैंक	130 (2)	3803 (11)	153 (2)	6126 (13)	135 (2)	11700 (17)
क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक/ अनुसूचित सहकारी बैंक/ अन्य*	732 (13)	536 (2)	800 (13)	826 (2)	780 (14)	2294 (3)
जोड़	5706 (100)	35035 (100)	6134 (100)	46594 (100)	5579 (100)	69117 (100)
* संस्था जो योजना के अंतर्गत शामिल नहीं है। @ शिकायतें जिनपर कार्रवाई की गई # कोष्ठकों में दर्शाये गये आंकड़े योजना के अंतर्गत शामिल बैंकों के विरुद्ध कुल शिकायतों का प्रतिशत दर्शाते हैं।						

संचालित की गयी शिकायतों का स्वरूप

4.1 शिकायतों के अधार का वर्णन बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के खंड 8 में किया गया है। निम्नलिखित टेबल पिछले तीन वर्ष में प्राप्त शिकायतों की विस्तृत श्रेणी दर्शाता है।

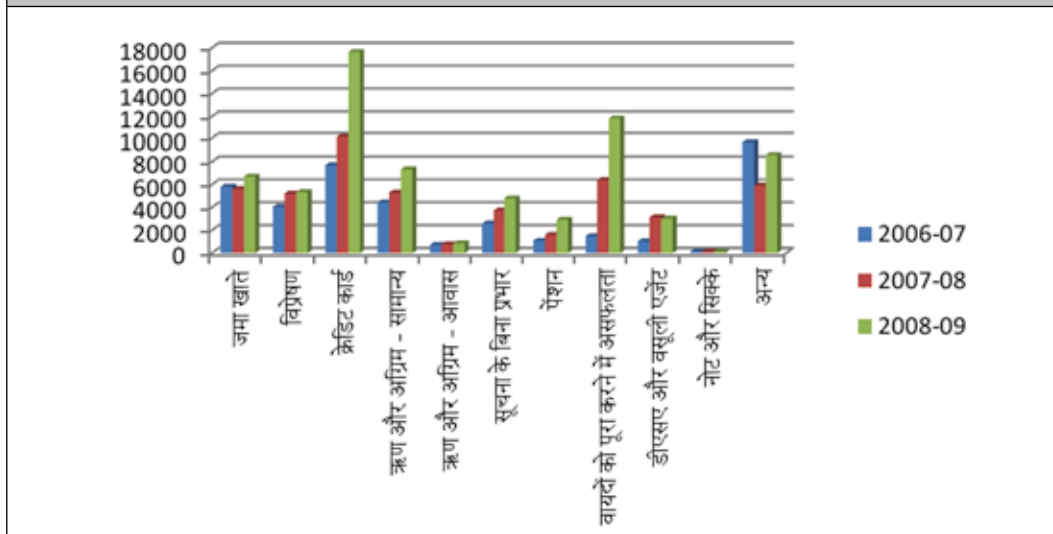


टेबल 8 - वर्ष 2006-07 से 2008-09 में श्रेणी वार प्राप्त प्राप्त शिकायतें

क्रम सं.	शिकायत का स्वरूप	वर्ष 2006-07 में प्राप्त	वर्ष 2007-08 में प्राप्त	प्रतिशत वृद्धि	वर्ष 2008-09 में प्राप्त	प्रतिशत वृद्धि
1.	जमा खाते	5803	5612	(3)	6706	19
2.	विप्रेषण	4058	5213	28	5335	2
3.	क्रेडिट कार्ड	7688	10129	32	17648	74
4.	ऋण और अग्रिम - सामान्य	4442	5297	19	7331	38
5.	ऋण और अग्रिम - आवास	709	757	7	843	11
6.	सूचना के बिना प्रभार	2594	3740	44	4794	28
7.	पेंशन	1070	1582	47	2916	84
8.	वायदों को पूरा करने में असफलता	1469	6388	335	11824	85
9.	डीएसए और वसूली एजेंट	1039	3128	201	3018	(3)
10.	नोट और सिक्के	130	141	8	113	(20)
11.	अन्य	9636	5900	(39)	8589	45
	कुल	38638	47887	24	69117	44

कोष्ठकों में दर्शाए गए आंकड़े घटाव-प्रतिशत होते हैं।

सारणी 6 - श्रेणीवार शिकायतों की प्राप्ति



4.2 क्रेडिट कार्ड के संबंध में शिकायतों (कुल शिकायतों के 26% के बराबर) में सतत वृद्धि पायी गयी। वर्ष 2008-09 में क्रेडिट कार्ड से संबंधित शिकायतों में 74% की वृद्धि हुई। जबकि

क्रेडिट कार्डों के उपयोगकर्ताओं की संख्या वर्ष 2008-09 में (137.17 मिलियन से 170.03 मिलियन जो कि 24% है), निश्चित रूप से वृद्धि हुई है। बैंकों द्वारा बिक्री करते समय बेहतर

सेवा और पारदर्शिता को अनावश्यक नहीं समझा जा सकता। क्रेडिट कार्डों से संबंधित शिकायतें, शिकायतों की एक महत्वपूर्ण धारा बन जाती है। इस प्रकार की शिकायतों में अप्रार्थित क्रेडिट कार्डों तथा बीमा पालिसी और किस्तों के प्रभारों की वसूली, कार्डों को निःशुल्क जारी करने के बावजूद भी वार्षिक फीस लगाना तथा फोन पर ऋणों को जारी करना, गलत बिलों पर विवाद, टेलीफोन पर दिया गया समाधान प्रस्ताव, कार्ड धारक के निधन पर बीमा-दावे का निपटान न करना, अपमानजनक कॉल, अत्यधिक प्रभार आदि शामिल हैं। क्रेडिट कार्डों के उपयोगकर्ताओं तक पहुंचने और कॉल सेंटर्स द्वारा प्रतिसाद न मिलने में आनेवाली कठिनाइयों के कारण शिकायतों के सामान्य स्रोत जारी रहे। संक्षेप में, यह अपारदर्शिता और बिक्री में चूक का मामला है।

4.3 वादाओ को पूरा करने के संबंधी शिकायतों का (बैंक द्वारा अपनायी गयी उचित कार्यप्रणाली कोड का पालन न करना, ऋणों और अग्रिमों के अलावा बैंकिंग सुविधा देने में असफलता या विलंब) बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों में द्वितीय स्थान रहा है। यह बिक्री

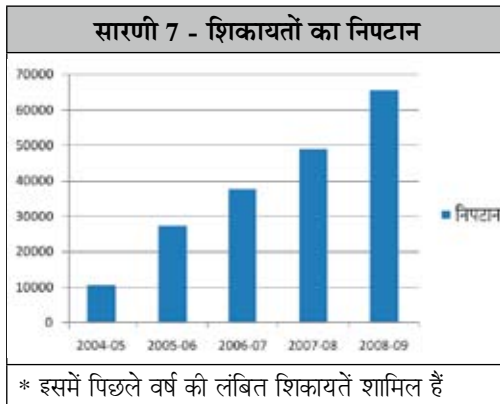
के स्तर पर संवेदनशीलता, पारदर्शिता और एमआइटीसी में सुधार की आवश्यकता में कमी को दर्शाता है। चूंकि ये शिकायतें अधिकतर मूल बैंकिंग सेवाओं से संबंधित है, बैंकों को बिना किसी आपत्ति इन मामलों पर प्राथमिकता के आधार पर कार्रवाई करनी चाहिए।

4.4 'अन्य' वर्ष के दौरान अन्य शिकायतों में समाविष्ट 12% शिकायतें बढ़कर 45% हुई। इसमें मुख्यतः निर्धारित कार्य समय का पालन न करना, भा.रि.बैंक/भारत सरकार द्वारा अपेक्षित करों की अदायगी का स्वीकार करने से इन्कार या विलंब, सरकारी प्रतिभूतियों के जारी/स्वीकार / मोचन करने के लिए इन्कार/ विलंब या सेवा देने में असफलता या विलंब, खातों को बंद करने के लिए इन्कार अथवा विलंब करना।

शिकायतों का निपटान

5.1 वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा निपटायी गयी शिकायतों का संक्षिप्त ब्यौरा निम्नानुसार है:

टेबल 9 - बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा शिकायतों का निपटान						
विवरण		2004-05	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09
पिछले वर्ष से आगे लायी शिकायतों सहित वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतें		12034	33363	44766	54992	75009
निपटायी गयी कुल शिकायतें	संख्या	10403	27193	37661	49100	65576
	प्रतिशत	86	82	84	89	87
अगले वर्ष में आगे लायी गयी शिकायतें	संख्या	1631	6170	7105	5892	9433
	प्रतिशत	14	18	16	11	13



5.2 बैंकिंग लोकपाला कार्यालयों में पिछले वर्ष प्राप्त 89% शिकायतों की तुलना में वर्ष 2008-09 में प्राप्त 75009 में से 87% (65576) शिकायतों का निपटान किया गया। मोटे तौर पर, कार्रवाई की गयी (65576) में से लगभग 35% (22461) शिकायतें मौखिक समझौते या अधिनिर्णय से समाप्त कर दी गयी, जबकि 65% (43115) शिकायतों का निपटान अन्य कारणों से जैसे कि: प्रथम वर्ग शिकायतें (27.73), अन्य मंच पर लंबित शिकायतें (1%), विषय-वस्तु बैंकिंग लोकपाल योजना के क्षेत्राधिकार के बाहर (16.50%), जटिल शिकायतें जिसमें विस्तृत साक्ष्य की आवश्यकता है (1%), पर्याप्त कारण के बिना शिकायत (7.30%), बैंक शाखाएं बैंकिंग लोकपाल के क्षेत्राधिकार के बाहर (4.20%), इत्यादि है, जैसे कि टेबल 11 में दर्शाया गया है। बनाए न रखनेवाली शिकायतों को संवीक्षा की प्रथमावस्था में अस्वीकृत किया गया जबकि अन्य शिकायतों का अस्वीकार उचित प्रक्रिया के बाद ही किया गया। तथापि, दोनों मामलों में शिकायत की प्रति निवारण के लिए बैंक को परांकित की गयी है। बैंकों को प्रेषित की गयी शिकायतों के निपटान में बैंक सामान्यतया तत्पर थे। कुछेक मामलों में बैंक इस संबंध में की गयी कार्रवाई से शिकायतकर्ता को भेजे गये समाधान पत्र के परांकन से बैंकिंग लोकपाल को सूचित करते रहे हैं।

5.3 शिकायतों के निपटान का माध्यम

वर्ष 2004-05 से 2008-09 के दौरान शिकायतों को निपटाने का माध्यम (अस्वीकृत शिकायतों के अलावा) निम्नानुसार है:-

टेबल 10 - वर्ष 2004-05 से 2008-09 के दौरान शिकायतों के निपटान का माध्यम (अस्वीकृत शिकायतों के अलावा)

क्रम सं.	वर्ष	निपटायी गयी शिकायतों की संख्या	अधिनिर्णय द्वारा निपटान		समझौते द्वारा निपटान	
			संख्या	प्रतिशत	संख्या	प्रतिशत
1.	2004-05	5440	165	3.03	5275	96.97
2.	2005-06	14889	146	0.98	14743	99.02
3.	2006-07	22150	84	0.38	22066	99.62
4.	2007-08	29365	70	0.24	29295	99.76
5.	2008-09	22461	73	0.32	22388	99.68

पिछले वर्ष की 29,295 शिकायतों की तुलना में अधिक से अधिक 22,388 शिकायतों का निपटान वर्ष के दौरान किया गया। वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने 73 अधिनिर्णय पारित किये। चूंकि अधिनिर्णयों की प्राप्ति अनपेक्षित हैं, बैंकिंग लोकपाल द्वारा कम संख्या में जारी किये गये अधिनिर्णय इस बात का लक्षण है कि अधिनिर्णय पारित करने से पहले शिकायतों को सुलझाने का प्रयास बैंक करता है।

5.4 समझौता बैठकें

समझौता बैठकें जिसमें दोनों पक्षों को आमने सामने मिलने का मौका मिलता है, इसमें शिकायतों के निवारण की प्रक्रिया में महत्वपूर्ण भूमिका निभायी है। यद्यपि, बैंकिंग लोकपाल समझौते के लिए दोनों पक्षों पर दबाव नहीं डालता, ऐसी बैठकों की सुविधा से दोनों पक्षों पर बैंकिंग लोकपाल द्वारा अधिनिर्णय पारित कर समाधान लादने से खुद अपना समाधान ढुंढने का मौका देती है। वर्ष के दौरान, बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों के प्रयासों से

जारी समझौता बैठकें और प्रबोधन के माध्यम से 22,388 शिकायतों का समझौता किया गया। इस प्रकार, बैंकिंग लोकपाल योजना का उद्देश्य (ग्राहकों की शिकायतों का विस्तृत दस्तावेजी साक्ष्य की जांच न करते हुए सस्ती और शीघ्र शिकायत निवारण प्रणाली) अधिक मात्रा में मौखिक सहमति को बढ़ावा देकर संतोषजनक समाधान प्राप्त किया जा सकता है।

5.5 अस्वीकृत शिकायतें

टेबल 11 - शिकायतों के अस्वीकार के कारण				
कारण	वर्ष 2007-08 के दौरान अस्वीकृत शिकायतें	प्रतिशत	वर्ष 2008-09 के दौरान अस्वीकृत शिकायतें	प्रतिशत
प्रथम वर्ग शिकायतें	7950	40	18187	42
समय बाधित शिकायतें	260	1	510	1
पूर्व में संचालित शिकायतें	333	2	804	2
अन्य मंच पर लंबित शिकायतें	476	2	707	2
निरर्थक शिकायतें	137	1	194	1
अपर्याप्त पता	434	2	3019	7
पर्याप्त कारण के बिना शिकायत	3249	16	4764	11
शिकायतकर्ता द्वारा ध्यान नहीं दिया गया	706	4	806	2
जटिल जिसमें विस्तृत साक्ष्य आवश्यक है	478	2	512	1
शिकायतकर्ता को कोई हानि नहीं	547	3	143	0
शिकायत योजना कार्यक्षेत्र के बाहर	3673	19	10771	25
बैंक शाखाएँ अधिकार क्षेत्र के बाहर (अन्य बीओ के पास हस्तांतरित)	1492	8	2698	6
जोड़	19735	100	43115	100

यद्यपि, वर्ष के दौरान 43,115 शिकायतों को अस्वीकृत दर्शाया गया था, यह उल्लेखनीय है कि पैराग्राफ 5.2 में किये गये उल्लेख के अनुसार अधिकांश मामलों में योजना शिकायतकर्ताओं को बैंक प्रभारों, अतिदेय ब्याज, सीमा समाप्ति प्रभार, आंशिक समझौता, अतिदेय को छोड़ देना इत्यादि में संकल्प के दौरान राहत दे सकती थी।

5.6 प्रथम वर्ग शिकायतें (42%)

अस्वीकार की गयी शिकायतों में प्रथम वर्ग शिकायतों के अधिक प्रतिशत की गणना की गयी है (वर्ष 2007-08 के 40% की तुलना में वर्ष 2008-09 में 42%)। प्रथम वर्ग शिकायतों का उच्च प्रतिशत यह दर्शाता है कि या तो शिकायतकर्ता अपने बैंक की तुलना में बैंकिंग लोकपाल योजना पर ज्यादा विश्वास रखते हैं अथवा शिकायतों का संचालन करनेवाले बैंक के प्रथम स्तर के स्टाफ इसके काबिल नहीं है। यह बैंकिंग लोकपाल योजना के प्रति ग्राहकों की जागरूकता विशिष्टता से दर्शाता है, शिकायत दर्ज करने के संबंध में पहले संबंधित बैंक के पास शिकायत दर्ज करने और उसके बाद यदि वे बैंक द्वारा दिये गये जवाब से संतुष्ट नहीं तो बैंकिंग लोकपाल के पास पहुंचने संबंधी जनता को शिक्षा की आवश्यकता दर्शाता है। इस प्रकार की शिकायतों के अस्वीकार के संबंध में शिकायत की एक प्रति संबंधित बैंक को भेजी जाती है। बैंक सामान्यतया उनको भेजी गयी शिकायतों के निवारण पर कार्रवाई करने में तत्पर थे। यद्यपि निवारण किये गये इस प्रकार की शिकायतों के आंकड़े उपलब्ध नहीं हैं, यह हमारा अनुभव है कि बैंकिंग लोकपाल द्वारा अस्वीकार की गयी बहुत कम शिकायतें पुनः प्राप्त हुईं। वे इस संदर्भ में हो सकती थी कि संबंधित बैंकों द्वारा शिकायतों के निवारण में बैंकिंग लोकपाल द्वारा मदद मिली है।



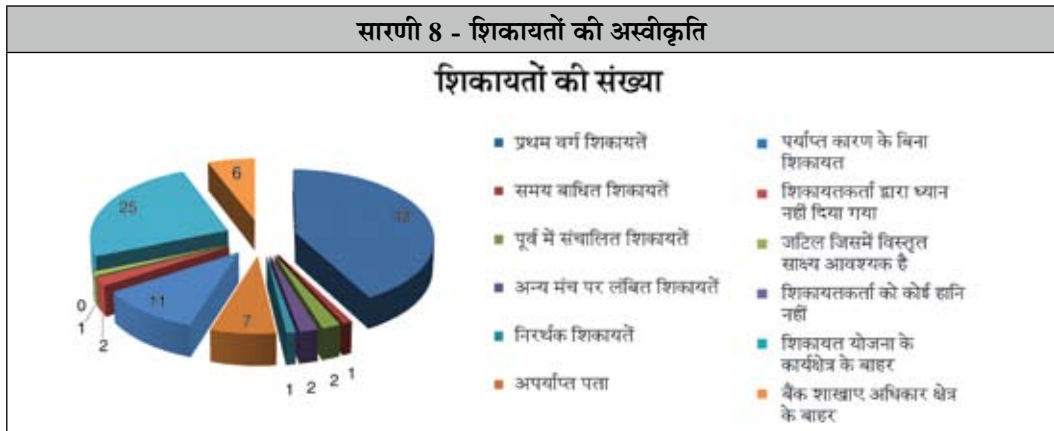
5.7 बैंकिंग लोकपाल योजना के कार्यक्षेत्र के बाहर की शिकायतें (25%)

अस्वीकार का दूसरा सबसे बड़ा कारण यह है कि 25% तक की अस्वीकृत शिकायतों में योजना के कार्यक्षेत्र के बाहर की शिकायतें, यह दर्शाता है कि ग्राहक जागरूकता अभियान में सुधार और अधिक ध्यान देने की आवश्यकता है। शुरूआती संवीक्षा में इन शिकायतों को भी अस्वीकृत किया गया था। तथापि, प्रथम वर्ग शिकायतों की तरह शिकायतों की प्रतियां संबंधित बैंक को परांकित की गयी थी। कित्येक मामलों में, इन शिकायतों के निवारण के लिए किये गये उपायों के संबंध में बैंक बैंकिंग लोकपालों को

5.9 अन्य कारणों से अस्वीकृती

दोनों पक्षों को समान मौका देने और बैंक द्वारा दिये गये निवेदन के उचित परीक्षण करने के बाद ही शिकायतों की अस्वीकृती की जाएगी। आवश्यकता होने पर बैठकों का आयोजन किया जाएगा और बैंकिंग लोकपाल योजना के प्रावधानों के अंतर्गत शिकायत का निवारण नहीं हुआ तो, उसे इन कारणों से जैसे कि जटिल शिकायत जिसमें विस्तृत साक्ष्य की आवश्यकता है। शिकायतकर्ता को कोई हानि नहीं, बैंकिंग लोकपाल योजना के वित्तीय क्षेत्राधिकार के बाहर, इत्यादि कारणों से अस्वीकार किया जा सकता है।

सारणी 8 - शिकायतों की अस्वीकृति



सूचित कर रहे हैं। इन शिकायतों में कुछ शिकायतें रिजर्व बैंक के अन्य विभाग जैसे कि डीबीएस, डीबीओडी, डीएनबीएस, आरपीसीडी इत्यादि या अन्य संगठनों जैसे कि सेबी, आयआरडीए को निवारण के लिए प्रेषित की गयी थी।

5.8 अपर्याप्त कारण के बिना की गयी शिकायतें (11%)

अपर्याप्त कारण के बिना की गयी शिकायतें वे शिकायतें हैं जिनमें संबंधित बैंक ने उत्पादों को सेवा संविदा में दिये गये नियमानुसार कार्रवाई की गयी हो। यहां भी शिकायतों पर हमेशा की तरह कार्रवाई की जाएगी और अपर्याप्त कारण के बिना शिकायत को अस्वीकृत करने का निर्णय लिया जाएगा।

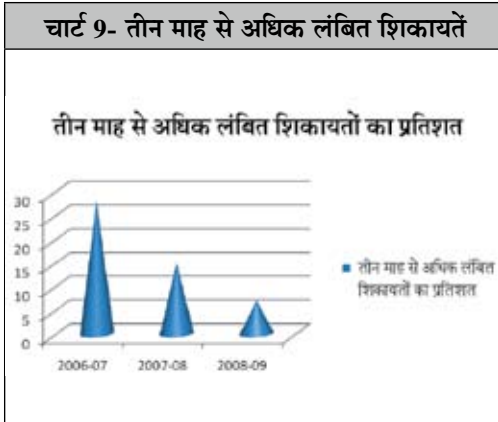
5.10 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में लंबित शिकायतें

जहां तक विलंबता का संबंध है, पिछली वर्ष की 11% तुलना में 13% शिकायतें अगले वर्ष में आगे लायी गयी। वर्ष 2008-09 के दौरान 10% शिकायतें 2 माह से अधिक लंबित थी और उसमें 7% शिकायतें 2 माह से अधिक लंबित थी (पिछले वर्ष में क्रमशः 15% और 15%)। इस स्थिति में किंचित सुधार दर्शाया गया है। शिकायतों के निपटान में विलंब का कारण शिकायतें जिसके साथ दस्तावेजी साक्ष्य नहीं है, असामान्यतया संबंधित बैंकों को पूछताछ इत्यादि के लिए दिये जाने से होता है।

टेबल 12 - वर्ष के अंत में बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में लंबित शिकायतों का ब्यौरा

लंबित अवधि	2006-07		2007-08		2008-09	
	लंबित शिकायतों की संख्या	लंबित का कुल प्रतिशत	लंबित शिकायतों की संख्या	लंबित का कुल प्रतिशत	लंबित शिकायतों की संख्या	लंबित का कुल प्रतिशत
1 माह तक	2262	32	2712	46	5041	54
1-2 माह	1936	27	1394	24	2751	29
2-3 माह	943	13	861	15	956	10
3 माह से अधिक	1964	28	925	15	685	7
कुल	7105	100	5892	100	9433	100

चार्ट 9- तीन माह से अधिक लंबित शिकायतें



स्टाफ वार शिकायतों का निपटान

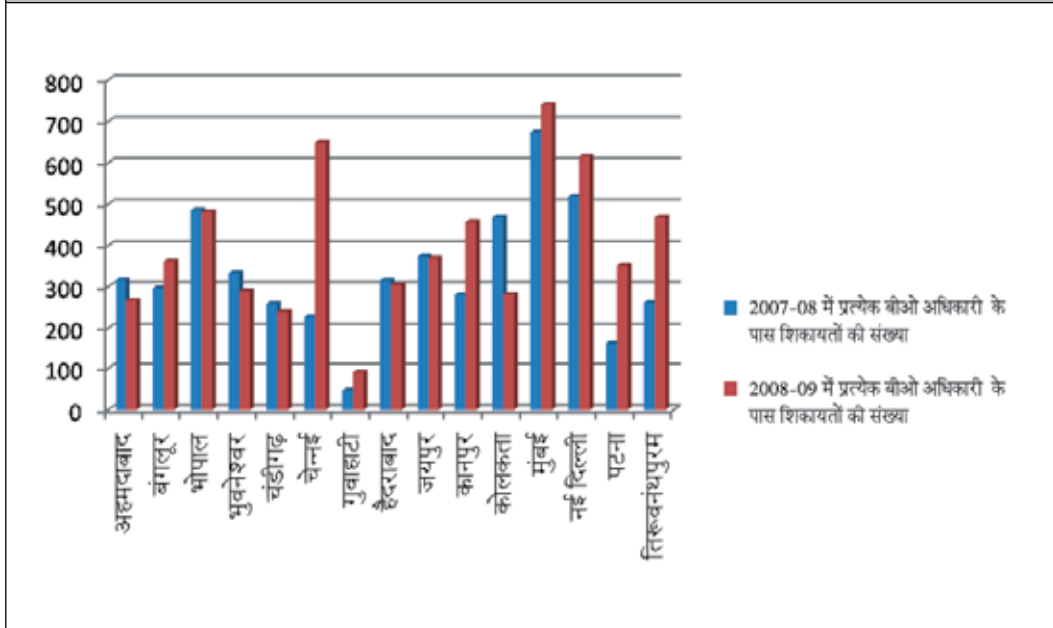
6. समीक्षाधीन वर्ष के अंतर्गत, एसएलबीसी के अधिकतम स्टाफ को अलग अलग श्रृंखला में उनके बैंकों को वापिस भेज दिया गया। बढ़ती हुई शिकायतों के संचालन के लिए तथा एसएलबीसी स्टाफ की जगह पुनः स्थापित करने के लिए बैंकिंग लोकपाल को अतिरिक्त स्टाफ दिया गया। संचालित की गयी शिकायतों की स्टाफ -वार स्थिति नीचे टेबल में दर्शायी गयी है:

टेबल 13 - बैंकिंग लोकपाल कार्यालय स्टाफ-वार शिकायतों का निपटान

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	2006-07			2007-08			2008-09		
	शिकायतों की कुल संख्या	अधिकारियों की संख्या	प्रति अधिकारी शिकायतें	शिकायतों की कुल संख्या	अधिकारियों की संख्या	प्रति अधिकारी शिकायतें	शिकायतों की कुल संख्या	अधिकारियों की संख्या	प्रति अधिकारी शिकायतें
अहमदाबाद	2107	7	301	2855	9	317	3732	14	267
बंगलूर	2406	6	401	2975	10	297	3255	9	362
भोपाल	2731	5	546	3402	7	486	3375	7	482
भुवनेश्वर	689	4	172	998	3	333	1159	4	290
चंडीगढ़	2006	5	412	2331	9	259	2634	11	240
चेन्नई	2387	4	597	4545	20	227	10381	16	649
गुवाहाटी	170	2	85	282	6	47	455	5	91
हैदराबाद	2725	8	341	2843	9	316	3961	13	305
जयपुर	2976	6	496	3369	9	374	3688	10	369
कानपुर	4321	15	288	5340	19	281	7776	17	457
कोलकाता	2011	8	251	2815	6	469	3671	13	282
मुंबई	5525	8	691	6070	9	674	9631	13	741
नई दिल्ली	5481	12	457	6742	13	519	10473	17	616
पटना	1481	6	247	1480	9	164	2110	6	352
तिरुवनंथपुरम	1580	6	263	1840	7	262	2816	6	469



सारणी 10 - बैंकिंग लोकपाल कार्यालय में स्टाफ वार की गयी कार्रवाई



योजना चलाने की लागत

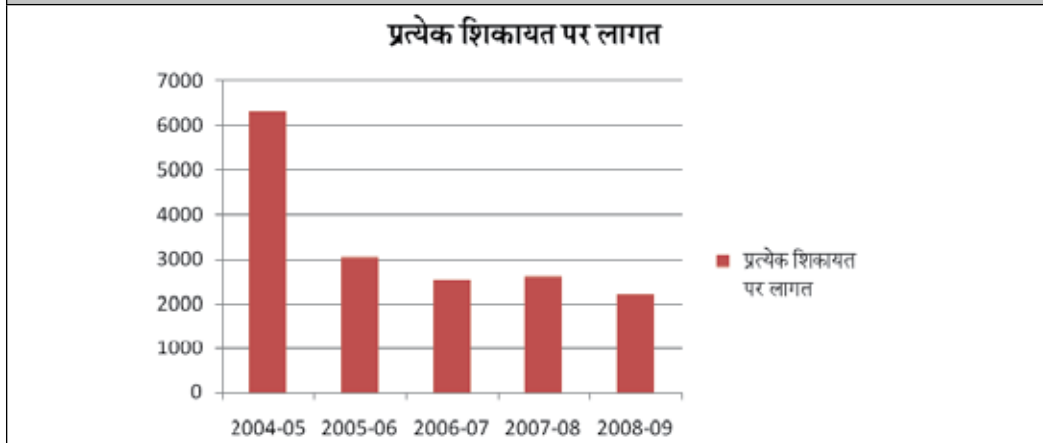
7. दिसंबर 2005 तक बैंकिंग लोकपाल योजना के परिचालन में आनेवाला कुल व्यय उनकी कार्यशील निधि के अनुपात में बैंको द्वारा बांटी जाती थी। जनवरी 2006 से बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के संबंध में होनेवाला कुल व्यय रिजर्व बैंक द्वारा किया जा रहा है। योजना की लागत में बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों को चलाने में होनेवाला राजस्व व्यय शामिल है। राजस्व व्यय में अस्थापना मर्दे जैसे कि बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों के स्टाफ को दिये जानेवाले वेतन तथा भत्ते शामिल हैं तथा गैर आस्थापना में भाड़ा, कर, बीमा, विधि प्रभार, पोस्टेज और टेलीग्राम प्रभार, मुद्रण तथा लेखन सामग्री व्यय, प्रचार व्यय, मूल्यहास तथा अन्य मर्दे शामिल हैं। पूंजीगत व्यय में फर्निचर, इलेक्ट्रिक संस्थापना, कम्प्यूटर्स / संबंधित उपकरण, टेलीकम्युनिकेशन उपकरण तथा मोटर वाहन आदि मर्दे शामिल हैं।

समीक्षा वर्ष के दौरान 15 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों को चलाने की लागत में 22% की वृद्धि हुई है, संचालित की गयी शिकायतों की संख्या में वृद्धि के कारण प्रत्येक संचालित की गयी शिकायत की लागत 15% प्रतिशत से कम हुई है। इसका विवरण निम्नानुसार है :

अवधि	कुल लागत (करोड़ रुपये)	संचालित की गयी शिकायतों की संख्या	प्रत्येक शिकायत की लागत (रुपये)
2004-05	7.60	12,034	6,315
2005-06	10.16*	33,363	3,045
2006-07	9.81	38,638	2,538
2007-08	12.50	47,887	2,611
2008-09	15.29	69,117	2,212

(* 1 अप्रैल 2005 से 30 जून 2006 तक की 15 महीनों के लिए अनुमानित राशि)

सारणी 11 - बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों प्राप्त शिकायतों के संचालन की लागत



बैंकिंग लोकपाल के निर्णय के विरुद्ध अपील

8.1 बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 बैंकों और ग्राहकों को बैंकिंग लोकपालों के निर्णयों के विरुद्ध अपील करने की अनुमति देती है। उप गवर्नर बैंकिंग लोकपाल योजना के प्रभारी और अपीलीय प्राधिकारी हैं और ग्राहक सेवा विभाग सचिवालय है। वर्ष 2007-08 और 2008-09 के दौरान बैंकों और ग्राहकों द्वारा किये गये अपीलों की संख्या निम्नानुसार है:

8.2 चूंकि अपील करने की सुविधा को व्यापक बनाकर बैंकिंग लोकपालों (बीओ) द्वारा दिये गये सभी निर्णयों को उसमें शामिल किया गया है और मई 2007 से बैंक और शिकायतकर्ता दोनों अपील कर सकते हैं, अपीलीय प्राधिकारी (एए) द्वारा केन्द्रीय कार्यालय के स्तर पर प्राप्त होनेवाले अपीलों की संख्या में धीरे-धीरे वृद्धि हो रही है। पिछले वर्ष के 191 की तुलना में अपीलीय प्राधिकारी ने 57% की वृद्धि दर्ज करते हुए वर्ष के दौरान 301 अपीलों पर कार्रवाई की। 301 में से 251 अपील जनता से प्राप्त हुए और 18 अपील बैंकों से प्राप्त हुए थे। अपीलीय प्राधिकारी ने पिछले वर्ष के 159 अपीलों की तुलना में इस वर्ष 180 शिकायतों का निपटान किया।

टेबल 15 - 2008-09 के दौरान प्राप्त अपीलों की संख्या

विवरण	2007-08 के दौरान प्राप्त अपीलों की संख्या	2008-09 के दौरान प्राप्त अपीलों की संख्या
पिछले वर्ष से आगे लाये गये अपील	5@@	32
जनता से प्राप्त अपील	169	251
बैंकों से प्राप्त अपील	17	18
प्राप्त अपीलों की कुल संख्या	191	301
वर्ष के दौरान निपटारे गये अपील	159	180
वर्ष के अंत में लंबित अपील	32	121

@ @ बैंकों और ग्राहकों दोनों द्वारा बैंकिंग लोकपाल के किसी भी निर्णय (अस्वीकार, अधिनिर्णय, अन्य निर्णय इत्यादि) के विरुद्ध अपील करने की व्यवस्था मई 2007 के बाद शुरू की गयी। इसके पूर्व, अपील करने की सुविधा केवल शिकायतकर्ता को थी और वह भी बैंकिंग लोकपाल द्वारा जारी अधिनिर्णयों के विरुद्ध।



टेबल 15ए - 2008-09 के दौरान निपटाये गये अपीलों की संख्या

विवरण	अधिनिर्णयों के अलावा बैंकिंग लोकपालों के निर्णय के विरुद्ध अपीलों की संख्या	अधिनिर्णयों के विरुद्ध अपील	ग्राहक सेवा विभाग के स्तर पर कुल अपील
1	2	3	4
पिछले वर्ष से आगे लाये गये अपीलों की संख्या	32	-	32
ग्राहकों से प्राप्त अपीलों की संख्या	251	-	251
बैंकों से प्राप्त अपीलों की संख्या	-	18	18
प्राप्त अपीलों की कुल संख्या	283	18	301
निपटाये गये अपीलों की संख्या	174	6	180@
अपीलीय प्राधिकारी द्वारा बैंकिंग लोकपाल के निर्णयों की पुष्टि	140	3	143
अपीलीय प्राधिकारी द्वारा अलग रखे गये बैंकिंग लोकपालों के निर्णय	20	-	20
अपीलीय प्राधिकारी द्वारा बैंकिंग लोकपाल को लौटाये	14	3	17
कुल	174	6	180
30 जून 2009 को लंबित अपील	109	12	121
एक मह से कम लंबित अपील	51	4	55
1-2 माह तक लंबित अपील	18	-	18
2-3 माह तक लंबित अपील	19	1	20
3 माह से अधिक लंबित अपील	21	7	28

@केन्द्रीय कार्यालय के स्तर पर निपटाये गये 180 अपीलों में से, 143 मामलों में (80%) अपीलीय प्राधिकारी ने बैंकिंग लोकपाल के निर्णय की पुष्टि की और 20 मामलों में बैंकिंग लोकपाल के निर्णयों की पुष्टि की। इसके अलावा, 17 मामलों पर अपीलीय प्राधिकारी के निर्देशानुसार पुनःनये तरीके के कार्रवाई करने के लिए बैंकिंग लोकपाल के पास लौटा दिये। अपीलीय प्राधिकारी द्वारा बैंकिंग लोकपालों के 80% निर्णयों की पुष्टि करना इस बात का द्योतक है कि बैंकिंग लोकपालों द्वारा लिये गये निर्णयों की गुणवत्ता, बैंकिंग लोकपाल योजना का उत्साह, विशेषकर जब योजना के अंतर्गत कार्यवाही संक्षेप रूप में होती है।

वर्ष 2008-09 के दौरान कुछ महत्वपूर्ण गतिविधियाँ

9.1 निजी क्षेत्र के बैंकों और विदेशी बैंकों में बैंकिंग लोकपाल योजना की कार्यपद्धति पर अधीनस्थ विधिनिर्माण, राज्य सभा पर समिति की बैठक

निजी क्षेत्र के बैंकों और विदेशी बैंकों में बैंकिंग लोकपाल योजना की कार्यपद्धति पर अधीनस्थ विधिनिर्माण, राज्य सभा पर समिति की बैठक की कार्यवाही में उप गवर्नर ने बैंक का प्रतिनिधित्व किया। समिति की अध्यक्षता डॉ.नजमा हेपतुल्ला, सांसद सदस्य ने की और एचडीएफसी, सिटी बैंक, स्टैंडर्ड चार्टर्ड बैंक, ड्यूच बैंक और एचएसबीसी लि. बैंकों को चर्चा के लिए आमंत्रित किया गया था।

9.2 वित्त पर स्थायी समिति

सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में ग्राहक सेवा से संबंधित मामलों पर चर्चा करने के लिए श्री अनंथ कुमार, सांसद सदस्य की अध्यक्षता में 26 जुलाई 2008 को पुणे में स्थायी समिति की बैठक आयोजित की गयी। बैंक ऑफ बड़ौदा और सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया को चर्चा के लिए आमंत्रित किया गया था।

9.3 शिकायत खोजनेवाले सॉफ्टवेयर का कोटि उन्नयन (सीटीएस)

1 जुलाई 2009 से सीटीएस पैकेज का कोटिउन्नयित पैकेज कार्य करने लगा। इस पैकेज में शिकायतें दर्ज करना, शिकायतों की प्राप्ति सूचना देना, संशोधित करने के लिए शिकायत

में सुधार करना, बैंकों द्वारा की गयी शिकायतों के संबंध में फाइलों को अपलोड/डाउनलोड करना, शिकायतों का ब्यौरा देखना, शिकायतों की स्थिति देखना इत्यादि प्रावधान है। उसमें प्राप्त शिकायतों के रिपोर्ट, शिकायत निवारण के रिपोर्ट, अधिनिर्णय जारी रिपोर्ट, लंबित शिकायत रिपोर्ट, बैंक- वार/विषय- वार रिपोर्ट, न बनाए रखनेवाली शिकायतों की रिपोर्ट, मासिक/तिमाही विवरण आदि तैयार करने की क्षमता है।

9.4 “जागो ग्राहक जागो” श्रृंखला के अंतर्गत विज्ञापन

ग्राहक सेवाएं मंत्रालय, खाद्य और सार्वजनिक वितरण, भारत सरकार से मिलकर बैंक ने “जागो ग्राहक जागो” श्रृंखला के अंतर्गत बैंकिंग लोकपाल योजना पर संयुक्त विज्ञापन अभियान शुरू किया है। दोनों प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मिडिया द्वारा बैंकिंग लोकपाल योजना पर प्रभावी विज्ञापन और दृश्य लोक प्रसिद्धि अभियान चलाया जा रहा है। इस लोक प्रसिद्धि से आम जनता में बैंकिंग लोकपाल योजना को बढ़ावा देने में मदद मिलेगी। इसके अलावा, बैंकों को उनकी शाखाओं में ग्राहकों के हित में बैंकिंग लोकपाल योजना के ब्यौरे प्रदर्शित करने के संबंध में अनुदेश दिये गये थे।

9.5 पीजीआरसी पोर्टल

नागरीकों की शिकायतों के शीघ्र और प्रभावी निवारण के लिए प्रशासनिक सुधार विभाग (डीएआरजीपी) भारत सरकार ने राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र (एनआयसी) की तकनीकी सहायता से पब्लिक पोर्टल अर्थात् केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण और जांच प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) को विकसित किया है। यह प्रणाली शिकायतों को ऑनलाइन में प्राप्ति दर्ज करना तथा विभिन्न स्तर पर की गयी कार्रवाई दर्शाती है। भारत सरकार

इस प्रणाली पर निगरानी रखता है।

सभी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों, बैंकिंग लोकपालों के कार्यालय, आरबीआय, सिडबी, आयडीबीआय बैंक, नाबार्ड इत्यादि को भारत सरकार द्वारा अधीनस्थ कार्यालय के रूप में सूचीबद्ध किया है और बैंकों के शिकायतों के ऑनलाइन निवारण के लिए डीएआरपीजी पोर्टल के उपयोग के लिए यूजर नेम और पासवर्ड दिया गया है। भारत सरकार को कागज पर लिखित रूप में प्राप्त शिकायतों को धिरे-धिरे समाप्त करना है।

9.6 पीएफआरडीए (पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण)की अध्यक्षता में वित्तीय साक्षरता और निवेशक संरक्षण पर समिति

श्री डी.स्वरूप, अध्यक्ष, पीएफआरडीए की अध्यक्षता में भारत सरकार ने भारतीय वित्तीय बाजार में वित्तीय साक्षरता और निवेशक संरक्षण से संबंधित मामलों पर विचार-विमर्श करने के लिए एक समिति गठित की है। श्री जी. गोपालकृष्णा, कार्यपालक निदेशक ने भारतीय रिजर्व बैंक का प्रतिनिधित्व किया। 30 मार्च 2009 को पहली बैठक आयोजित की गयी और अगली बैठकें आवधिक अंतराल पर हुईं। भारत सरकार को समिति ने उक्त रिपोर्ट प्रस्तुत की है।

9.7 वित्तीय सेवाओं का अंतर्राष्ट्रीय नेटवर्क

उप गवर्नर डॉ.के.सी.चक्रवर्ती को वित्तीय साक्षरता का अंतर्राष्ट्रीय नेटवर्क और साथ ही वित्तीय सेवाओं का अंतर्राष्ट्रीय नेटवर्क का सदस्य के रूप में नामित किया गया। सभी बैंकिंग लोकपालों को वित्तीय सेवाएं लोकपाल योजनाओं के साथ पंजीकृत किया गया है और नियमित रूप से



जागो ग्राहक जागो



क्या आपको आपके बैंक द्वारा दी जानेवाली सेवाओं के संबंध में कोई शिकायत है ?



क्या आपका बैंक लिखित रूप में दिये गये वचनो का पालन करने में असफल रहा है?

उत्पाद/वित्तीय सेवाओं की बिक्री करते समय क्या आपका बैंक शुरुआती महत्वपूर्ण सेवा शर्तों को प्रकट करने में असफल रहा है?

क्या आपका बैंक दरो और प्रभारों संबंध में आपको स्पष्ट रूप से जानकारी देता है?

क्या आपका बैंक आरबीआय के दिशानिर्देशों का पालन करता है?

क्या आपका बैंक भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड द्वारा जारी ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धता कोड का पालन करता है

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा नियुक्त बैंकिंग लोकपाल (बीओ) आपके शिकायत का निवारण करने में मदद करेंगे।

■ ध्यान देने योग्य कुछ बातें: सेवाओं में कमी और उससे उभरनेवाली वित्तीय हानी के संबंध में शिकायतों की जांच अधिनियम पारित करने /राहत देने के लिए बैंकिंग लोकपाल द्वारा सेवा दी जाएगी। ■ आपके शिकायत के निवारण के लिए पहले आप अपने बैंक से संपर्क करें। ■ एक माह के भीतर आपको कोई जवाब नहीं मिलता या जवाब से आप संतुष्ट न हो, तो आप एक वर्ष के भीतर और बैंक को शिकायत करने के एक माह के बाद बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत कर सकते हैं। ■ शिकायत की विषय-वस्तु निपटान के लिए किसी अन्य मंच, अदालत, ग्राहक अदालत इत्यादि में लंबित/पहले निपटायी गयी न हो। ■ बिना कोई कारण बताए आपके ऋण के आवेदन को अस्वीकार करना शिकायत का कारण बन जाता है, परंतु साख के संबंध में नहीं।

■ क्रेडिट कार्ड से संबंधित उत्पीडन, मानसिक पीडा इत्यादि के लिए क्षतिपूर्ति का दावा किया जा सकता है। ■ कर्मचारी द्वारा उसके/उन्के नियोक्ता (बैंक) के विरुद्ध शिकायत पर बैंकिंग लोकपाल द्वारा निपटान नहीं किया जाएगा। ■ लिखित, ऑनलाइन और इ-मेल आधारित शिकायतें स्वीकार की जाएगी। हम आपकी मदद कर सके इसलिए कम से कम ब्यौरे जैसे कि शिकायतकर्ता का नाम, पता, शाखा का नाम, खाता/कार्ड संख्या, शिकायत का कारण और प्राप्त राहत, बैंक के साथ किये गये पत्राचार की प्रतियां हमें प्रेषित करें। बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत करने के लिए कोई व्यय नहीं है।

अधिक जानकारी के लिए कृपया भेट करें www.bankingombudsman.rbi.org.in

बैंकिंग लोकपाल, महाराष्ट्र और गोवा
भारतीय रिजर्व बैंक, गारमेट हाउस, तल मंजिल, डॉ. ए.बी.रोड, वरली
मुंबई-400 018
टेली. नं.24924607/24960893, फैक्स सं.022-24960912



बुलेटिन प्राप्त करते हैं जिसमें अद्यतन समाचार और महत्वपूर्ण निर्णय सूचित किये जाते हैं। इससे ज्ञान का आदान-प्रदान महत्वपूर्ण पहलू बनता है और मामलों के निपटान में बैंकिंग लोकपाल को इससे मदद मिलती है।

9.8 संवर्ग कार्रवाई

उधार देने और देयताओं सहित अन्य सेवाओं के मामलों में ग्राहकों के साथ व्यवहार में हुई भूल-चूक के कारण ग्राहकों को हानि पहुंचती थी। जब ऐसे उदाहरण देखे गये/नियामक के ध्यान में लाये गये, सभी बैंकों में सामान्य निर्देश के रूप में सुधारात्मक कार्रवाई की गयी, ताकि ग्राहकों और शिकायतकर्ताओं को इस प्रकार की भूल-चूक से संरक्षण दिया जा सके। यह एक प्रतिक्रियाशील के विरुद्ध क्रियाशील उपाय है जिसमें शिकायतकर्ता ही नहीं बल्कि वे सभी जो इस प्रक्रिया में शामिल हैं।

रिजर्व बैंक ने जमा खातों पर ब्याज की गणना के संबंध में सभी विदेशी बैंकों के विरुद्ध संवर्ग कार्रवाई की है। एक सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक को सभी उधारकर्ताओं के साथ किये गये करार के अनुसार राहत के लिए आवेदन के बिना आवास ऋण पर ब्याज दर की पुनः गणना करने के आदेश दिये गये थे। एक और सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक को खाता धारक की अनुमति के बिना समूह बीमा योजना के अंतर्गत नामे की गयी बीमा प्रीमियम की राशि को पुनः जमा करने के लिए कहा गया। समाचार पत्रों और अन्य माध्यमों से प्राप्त समाचार के आधार पर ग्राहक सेवा विभाग, विशिष्ट शिकायतें प्राप्त न होते हुए भी मामले को संबंधित बैंक के साथ उठाकर सुधारात्मक सक्रिय कार्रवाई करता है।

9.9 बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के संबंध में जागरूकता निर्माण करने के लिए बैंकिंग लोकपालों द्वारा किये गये पहुंच कार्यक्रम

बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 की बढ़ती हुई प्रसिद्धि उन तक आसान पहुंच के साथ ही उसके प्रक्रिया में विश्वसनीयता और परिणामों के कारण मिली है। हालांकि, बैंक ग्राहकों का ऐसा बड़ा हिस्सा है जिसे बैंकिंग लोकपाल या शिकायत निवारण प्रणाली तक कैसे पहुंचे इसकी जानकारी नहीं है। इसलिए, बैंकों और उनके ग्राहकों को जागरूक, संवेदनशील और सक्षम बनाना बैंक की अर्थपूर्ण पहल रही है। इसके अंत तक, वर्ष के दौरान सारे देश में अनेक ध्यान देने योग्य पहलुओं का अनुसरण किया गया।

1. बैंकों के साथ इंटरफेस - प्रथम वर्ग शिकायतों को कम करने और बैंकों को भेजी गयी शिकायतों के संबंध में शीघ्र जवाब प्राप्त करने के लिए बैंकिंग लोकपाल संबंधित क्षेत्राधिकार के बैंकों के नोडल अधिकारियों के साथ आवधिक अंतराल पर बैठकों का आयोजन करता है।

2. जागरूकता शिविर का आयोजन करना - बैंकिंग लोकपाल ग्रामीण क्षेत्रों को मुख्य केन्द्र बनाकर जागरूकता शिविर का आयोजन करते हैं और साथ ही योजना के संबंध में जागरूकता का प्रसार करने के लिए बैंक शाखाओं में भी भेंट करते हैं।

3. प्रदर्शनी में सहभागिता - योजना के संबंध में जनता में जागरूकता का प्रसार करने हेतु विभिन्न संस्थाओं द्वारा उनके क्षेत्र में आयोजित प्रदर्शनी में बैंकिंग लोकपाल भाग लेते हैं।



4. समाचार पत्रों में उठाये गये प्रश्नों को जवाब देना - प्रमुख समाचार पत्रों में पाठकों द्वारा पूछे जानेवाले प्रश्नों के उत्तर कार्यक्रम में देने की पहल कुछ बैंकिंग लोकपालों ने की है और उसे अच्छी लोकप्रियता मिली है।

5. सिनेमा घरों में स्लाइड्स प्रदर्शित करना - कुछ बैंकिंग लोकपालों ने सिनेमा घरों में सभी बड़े संवर्ग के जनसंख्या को आकर्षित कर स्लाइड्स के माध्यम से योजना के संबंध में जागरूकता का प्रसार करने का प्रयास किया है।

6. पत्रिकाओं का वितरण/योजना के बारे में बार-बार पूछे जानेवाले प्रश्न - योजना के संबंध में जनता में जागरूकता का प्रसार करने हेतु बैंकिंग लोकपालों ने विभिन्न सार्वजनिक जगहों जैसे कि व्यापार और मेलों, धार्मिक मेलों, पाठशालाओं इत्यादि में बार-बार पूछे जानेवाले प्रश्नों तथा पत्रिकाओं का वितरण किया है।

7. पोस्टर प्रदर्शित करना - शहरों के प्रमुख स्थानों पर पोस्टरों का प्रदर्शन करना यह भी एक बैंकिंग लोकपालों द्वारा अपनाया गया कार्यक्रम है।

8. समाचार पत्रों में विज्ञापन - 'जागो ग्राहक जागो' श्रृंखला के अंतर्गत ग्राहक सेवा विभाग ने भारत सरकार के सहयोग से प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मिडिया में विज्ञापन प्रदर्शित करने की पहल की है। साथ ही आवधिक अंतराल पर

क्षेत्रीय भाषाओं में बैंकिंग लोकपालों द्वारा उनके क्षेत्र में विज्ञापन प्रदर्शित किये जाते हैं।

9. लायन्स क्लब इंटरनेशनल के साथ आपसी चर्चा, इत्यादि - बैंकिंग लोकपालों को सूचित किया गया है कि वे योजना के संबंध में जागरूकता का प्रसार करने हेतु लायन्स/रोटरी क्लब के साथ आपसी चर्चा करें और बैठकों का आयोजन कर इस प्रकार की पहल शुरू करें।

10. 'मेघदूत' पोस्ट कार्ड द्वारा प्रसिद्धि - नई दिल्ली क्षेत्र में प्रयोगिक आधार पर 'मेघदूत' पोस्ट कार्डों के माध्यम से जागरूकता अभियान का आयोजन किया गया। कार्टून संदेश मुद्रित किया गया था कि यदि बैंक द्वारा शिकायत का निवारण नहीं हुआ तो आप बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं। नई दिल्ली और हरियाणा में विभिन्न डाक घरों द्वारा पोस्ट कार्ड जारी किये जा रहे हैं। चूंकि पोस्ट कार्ड देश के विभिन्न स्थानों पर पहुंचते हैं, अतः, यह अपेक्षा की जाती है कि ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में जागरूकता के स्तर पर इसका सकारात्मक प्रभाव होगा।

11. ऑल इंडिया रेडियो और दूरदर्शन के माध्यम से विज्ञापन का प्रसारण - कुछ बैंकिंग लोकपालों ने ऑल इंडिया रेडियो और दूरदर्शन के माध्यम से योजना के विज्ञापन का प्रसारण किया है और ऑल इंडिया रेडियो के साथ आपसी चर्चा में भी भाग लिया है।

अनुबंध 1

बैंकिंग लोकपाल के पते और परिचालन क्षेत्र		
केंद्र	बैंकिंग लोकपाल कार्यालय का पता	परिचालन क्षेत्र
अहमदाबाद	द्वारा - भारतीय रिज़र्व बैंक ला गज्जर चेंबर, आश्रम रोड अहमदाबाद-380 009 टेलीफोन : 079-26582357/26586718 फैक्स : 079-26583325	गुजरात, दादरा और नगर हवेली, दमन और दीव केंद्र शासित क्षेत्र
बंगलूर	द्वारा - भारतीय रिज़र्व बैंक 10/3/8, नृपतुंगा रोड रोड बंगलूर-560 001 टेलीफोन : 080-22210771/22275629 फैक्स : 080-22244047	कर्नाटक
भोपाल	द्वारा - भारतीय रिज़र्व बैंक होशंगाबाद रोड, पोस्ट बॉक्स सं.32 भोपाल- 462 011 टेलीफोन : 0755-2573772/2573776 फैक्स : 0755-2573779	मध्य प्रदेश तथा छत्तीसगढ़
भुवनेश्वर	द्वारा - भारतीय रिज़र्व बैंक पं.जवाहरलाल नेहरूमार्ग भुवनेश्वर-751 001 टेलीफोन : 0674-2396207/2396008 फैक्स : 0674-2393906	उड़ीसा
चंडीगढ़	द्वारा - भारतीय रिज़र्व बैंक नया कार्यालय भवन, सेक्टर 17, सेंट्रल विस्टा चंडीगढ़-160 017 टेलीफोन : 0172-2721109/2721011 फैक्स : 0172-2721880	हिमाचल प्रदेश, पंजाब और चंडीगढ़ संघ शासित क्षेत्र और पंचकुला, यमुना नगर और हरियाणा का अंबाला जिला
चेन्नई	द्वारा - भारतीय रिज़र्व बैंक फोट ग्लेसिस, नेताजी सुभाष चन्द्र बोस रोड चेन्नई- 600 001 टेलीफोन : 044- 25399170/25395963/25399159 फैक्स : 044-25395488	तामिलनाडु, पांडिचेरी संघ शासित क्षेत्र (माहे क्षेत्र के अलावा) और अंदमान तथा निकोबार द्विप समूह
गुवाहाटी	द्वारा - भारतीय रिज़र्व बैंक स्टेशन रोड, पान बाजार गुवाहाटी-781 001 टेलीफोन : 0361- 2542556/2540445 फैक्स : 0361-2540445	असम, अस्साचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिज़ोराम, नागालैंड और त्रिपुरा
हैदराबाद	द्वारा - भारतीय रिज़र्व बैंक 6-1-56, सचिवालय मार्ग, सैफाबाद हैदराबाद-500 004 टेलीफोन : 040- 23210013/23243970 फैक्स : 040-23210014	आंध्र प्रदेश



बैंकिंग लोकपाल के पते और परिचालन क्षेत्र

केंद्र	बैंकिंग लोकपाल कार्यालय का पता	परिचालन क्षेत्र
जयपुर	द्वारा - भारतीय रिज़र्व बैंक राम बाग सर्किल, टॉक रोड, पोस्ट बॉक्स सं.12 जयपुर-302 004 टेलीफोन : 0141-2570357/2570392 फैक्स : 0141-2562220	राजस्थान
कानपुर	द्वारा - भारतीय रिज़र्व बैंक महात्मा गांधी रोड, पो.बा.सं.82 कानपुर-208 001 टेलीफोन : 0512-2306278/2303004 फैक्स : 0512-2305938	उत्तर प्रदेश (गाजियाबाद जिला और गौतम बुद्ध नगर को छोड़कर) और उत्तरांचल
कोलकाता	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता-700 001 टेलीफोन : 033-22306222/22305580 फैक्स : 033-22305899	पश्चिम बंगाल और सिक्किम
मुंबई	द्वारा - भारतीय रिज़र्व बैंक गारमेट हाऊस तल मंजिल, डॉ.एनी बेसेंट रोड वरली, मुंबई-400 018 टेलीफोन : 022-24924607/24960893 फैक्स : 022-24960912	महाराष्ट्र और गोवा
नई दिल्ली	द्वारा - भारतीय रिज़र्व बैंक 6, संसद मार्ग नई दिल्ली-110 001 टेलीफोन : 011- 23725445/23710882 फैक्स : 011-23725218	दिल्ली, हरियाणा, जम्मू और कश्मीर तथा उत्तर प्रदेश का गाजियाबाद जिला हरियाणा (पंचकुला, यमुना नगर और अंबाला जिलों के अलावा)
पटना	द्वारा - भारतीय रिज़र्व बैंक दक्षिण गांधी मैदान पटना-800 001 टेलीफोन : 0612-2322569/2323734 फैक्स : 0612-2320407	बिहार और झारखण्ड
तिरुवनंथपुरम	द्वारा - भारतीय रिज़र्व बैंक बेकरी जंक्शन तिरुवनंथपुरम-695 033 टेलीफोन : 0471-2332723/2323959 फैक्स : 0471-2321625	केरल, लक्षद्वीप और पाँडिचेरी संघ शासित क्षेत्र

अनुबंध 2

वर्ष 2008-09 में ग्राहक सेवा और बैंकिंग लोकपाल योजना के संबंध में महत्वपूर्ण अधिसूचनाएं	
घोषणा की तारीख	नीति घोषणाएं
23 जुलाई 2008	बैंकों द्वारा क्रेडिट कार्ड का परिचालन - परिपत्र सं. डीबीओडी.एफएसडी. बीसी.6/24.01.011/2008-09 आरबीआय ने अध्ययन किया और बैंकों को सूचित किया की वे क्रेडिट कार्ड के परिचालनों , अप्रार्थित कार्डों को जारी करने और क्रेडिट कार्ड धारकों को बिमा सुरक्षा के संबंध में दिये गये अनुदेशों का पालन सुनिश्चित करें। किसी भी प्रकार का उल्लंघन गंभीरता से लिया जाएगा।
22 अगस्त 2008	बैंकों द्वारा जानकारी प्रदर्शित करना - विस्तृत सूचना फलक - डीबीओडी सं.एलइजी.बीसी.33/09.07.005/2008-09 आरबीआय ने बैंकों को सूचित किया की विभिन्न जानकारी नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित की जानी चाहिए और उक्त जानकारी छोटी पुस्तिका में भी उपलब्ध की जानी चाहिए और उसे बैंकों की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराना चाहिए।
01 सितंबर 2008	शहरी सहकारी बैंकों में दावा न की गयी जमाराशियाँ और अपरिचालित/निष्क्रिय खाते - यूबीडी.बीपीडी (पीसीबी) परिपत्र सं.9/13.01.000/2008-09 बैंकों के पास वर्षों से दावा न की गयी जमाराशियों की संख्या में वृद्धि होने के कारण और उससे जुड़ी जोखिम के कारण, यह महसूस हो रहा है कि जिन खाता धारकों के खाते अपरिचालित रहे हैं उन्हें खोजने के लिए बैंकों को अधिक सक्रिय भूमिका निभानी होगी।
01 सितंबर 2008	बैंकों द्वारा जानकारी प्रदर्शित करना - विस्तृत सूचना फलक - यूबीडी. पीसीबी.परिपत्र सं.10/12.05.001/2008-09 बैंकों के परिचालनों में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के लिए विभिन्न महत्वपूर्ण पहलुओं को प्रदर्शित करना जैसे कि सेवा प्रभार, ब्याज दरें, दी गयी सेवाएं, उत्पाद की जानकारी, विभिन्न बैंकिंग लेनदेन और शिकायत निवारण प्रणाली के समय मानदंड के लिए रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकों को अनुदेश दिये गये हैं।
12 सितंबर 2008	क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक - लापता व्यक्तियों के संबंध में दावों का निपटान - आरपीसीडी.सीओ.आरआरबी.बीसी.26/03.05.33/2008-09 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों - (आरआरबी) को सूचित किया गया था कि वे कानूनी राय, तथ्यों और स्थिति को ध्यान में रखते हुए लापता व्यक्तियों के खातों का निपटान करने के लिए एक नीति तय करें।
12 सितंबर 2008	ब्याज दरें और सेवा प्रभारों के संबंध में जानकारी प्रदर्शित करना - शीघ्र दृष्टिक्षेप में ब्याज दरें - एक दृष्टि क्षेत्र में दरें - डीबीओडी सं.एलइजी. बीसी.42/ 09. 07 . 005/2008-09 आरबीआय ने ब्याज दरें और सेवा प्रभारों के संबंध में एक फार्मेट तैयार किया है जिससे ग्राहकों को देखते ही अपेक्षित जानकारी प्राप्त करने में मदद मिलेगी।
17 सितंबर 2008	अप्रार्थिक वाणिज्यिक संप्रेषण - राष्ट्रीय डू नॉट कॉल (एनडीएनसी)रजिस्ट्री - डीबीओडी सं.एफएसडी.बीसी.45/24.01.011/2008-09 आरबीआय ने बैंकों को यह सुनिश्चित करने के लिए कहा है कि केवल वही डीएमएज/डीएसएज जो डीओटी के साथ टेलीमार्केटर्स के रूप में पंजीकृत है उन्हें उन्होंने नियुक्त किया है। आगे जो डीओटी के साथ पंजीकृत नहीं है उन्हें सुप्रीम कोर्ट के आदेश का उल्लंघन माना जाएगा।



घोषणा की तारीख	नीति घोषणाएं
18 सितम्बर 2008	<p>ब्याज दरें और सेवा प्रभागों के संबंध में जानकारी प्रदर्शित करना - शीघ्र दृष्टिक्षेप में ब्याज दरें - यूबीडी.पीसीबी.परि.सं.15/12.05.001/2008-09</p> <p>आरबीआय ने ब्याज दरें और सेवा प्रभागों के संबंध में एक फॉर्मेट तैयार किया है जिससे ग्राहकों को देखते ही अपेक्षित जानकारी प्राप्त करने में मदद मिलेगी। बैंक यह भी सुनिश्चित करें कि केवल अद्यतन संशोधित सूचना ही फॉर्मेट के अनुसार बैंक/शाखा परिसर में तथा वेबसाइट पर उपलब्ध की गयी है और उसे आसानी से मुख पृष्ठ से प्राप्त किया जा सकता है।</p>
19 सितम्बर 2008	<p>बैंक द्वारा अवरूद्ध किये गये खातों पर ब्याज की अदायगी - डीबीओडी.सं.एलइजी.बीसी.47/09.07.005/2008-09</p> <p>भारतीय बैंक संघ के साथ परामर्श करके मामले की जांच की गयी थी और बैंकों को सूचित किया गया कि ग्राहक से लिखित रूप में अनुरोध प्राप्त कर प्रवर्तन प्राधिकरण द्वारा अवरूद्ध किये गये सावधी जमा खातों का नवीकरण करें। प्रवर्तन प्राधिकरण द्वारा अवरूद्ध किये गये जमा खातों के संबंध में, बैंक नियमित आधार पर खातों में ब्याज जमा करते रहें।</p>
08 अक्टूबर 2008	<p>भारत में मोबाइल बैंकिंग लेनदेन - बैंकों के लिए परिचालन दिशानिर्देश - डीपीएसएस. सीओ.सं.619/02.23.02/2008-09</p> <p>बैंकिंग सेवाओं को प्रदान करने में मोबाइल फोन ने महत्व प्राप्त किया है। कार्य क्षेत्र और अपेक्षाकृत नये तकनीक को ध्यान में रखते हुए, आरबीआय ने बैंकों द्वारा अपनाने के लिए परिचालन दिशानिर्देश तैयार किये हैं।</p>
24 अक्टूबर 2008	<p>राहत/जमा बांडों - ग्राहकों के अधिकार - डीजीबीए.सीडीडी.सं.एच-3854/13.01.299/2008-09</p> <p>बैंक ने सभी नामित एजेंसी बैंक शाखाओं को सूचित किया कि मानक आवेदन फार्म में शामिल निवेशकों के सभी अधिकारों को परिवर्धित कर निवेशक को परिपक्वता तारीख, एक एजेंसी बैंक से दूसरी बैंक में खाते को अंतरित करने का निवेशक का अधिकार और अदायगी में विलंब के लिए बचत बैंक ब्याज दर का अधिकार इत्यादि के संबंध में सूचित किया जाए।</p>
24 अक्टूबर 2008	<p>बचत बांड अब ऋणों के लिए संपार्श्विक के रूप में पात्र - डीबीओडी.सं.डीआयआर.बीसी.66/13.03.00/2008-09</p> <p>भारत सरकार ने अब वाणिज्यिक बैंकों से ऋण प्राप्त करने के लिए उक्त योजना के अंतर्गत जारी बांडों को गिरवी, दृष्टि बंधक, ग्रहणाधिकार रखने की अनुमति दी है। तदनुसार, बांड धारक अनुसूचित बैंक के हित में गिरवी रखने, दृष्टिबंधक या ग्रहणाधिकार के लिए पात्र होगा।</p>
03 नवंबर 2008	<p>ग्राहक सेवा पर मास्टर परिपत्र - डीबीओडी सं.एलइजी.बीसी. 75/ 09.07.005/ 2008-09</p> <p>बैंकों और उनकी शाखाओं में ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में सुधार लाने के लिए समय-समय पर विभिन्न अनुदेश/दिशानिर्देश जारी किये हैं। उक्त विषयों पर सभी अद्यतन अनुदेश एक जगह पर होने के उद्देश्य से आरबीआय ने अनेक महत्वपूर्ण अनुदेशों का मास्टर परिपत्र भी जारी किया है।</p>

घोषणा की तारीख	नीति घोषणाएं
25 नवंबर 2008	<p>उधारकर्ताओं के लिए उचित व्यवहार कोड पर दिशानिर्देश - प्रक्रिया शुल्क/प्रभार के संबंध में सभी जानकारी प्रकट करना - डीबीओडी सं.एलइजी.बीसी.86/09.07.005/2008-09</p> <p>सभी बैंकों/वित्तीय संस्थाएं यह सुनिश्चित करें कि प्रभारों/शुल्क के संबंध में सभी जानकारी नियमित रूप से ऋण आवेदन फार्म में प्रकट की गयी है। आगे, अन्य वित्तीय स्रोतों की तुलना की जा सके इसलिए बैंक ग्राहक को सभी दरें “कुल लागत” में दर्शाए।</p>
02 दिसंबर 2008	<p>क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक - आवास ऋण - दिल्ली उच्च न्यायालय के आदेश का कार्यान्वयन - आरपीसीडी.सीओ.आरआरबी.बीसी.सं.71/03.05.33/2008-09</p> <p>चूंकि कृषि जमिन ग्राम पंचायत और नगर परिषद के सीमा क्षेत्र के बाहर है और प्राधिकरण नाही फार्म हाउस के प्लान मंजूर करते और न ही समापन प्रमाण-पत्र जारी करते है। ऐसी स्थिति में उनके दिशानिर्देश लागू नहीं होंगे। तदनुसार कार्रवाई करने के लिए बैंकों को सूचित किया गया है।</p>
10 दिसंबर 2008	<p>उधारकर्ताओं के लिए उचित व्यवस्था कोड पर दिशानिर्देश - प्रक्रिया शुल्क/प्रभारों के संबंध में सभी जानकारी प्रकट करना - आरपीसीडी.सीओ.आरआरबी.बीसी.सं.75/03.05.28-बी/2008-09</p> <p>क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को यह सुनिश्चित करने के लिए सूचित किया गया है कि प्रक्रिया के लिए प्रभारों/शुल्कों के संबंध में सभी जानकारी आवेदन फार्म में प्रकट की है। आगे, अन्य वित्तीय स्रोतों की तुलना की जा सके इसलिए बैंक ग्राहक को सभी दरें “कुल लागत” में दर्शाए।</p>
19 दिसंबर 2008	<p>राज्य सहकारी बैंक/जिला मध्यवर्ती सह. बैंक - प्रक्रिया शुल्क/प्रभारों के संबंध में जानकारी प्रकट करना - आरपीसीडी. सीओ.आरएफबीसी. सं.78/ 07.38.01/2008-09</p> <p>राज्य और मध्यवर्ती सहकारी बैंकों को यह सुनिश्चित करने के लिए कहा गया है कि सभी प्रकार के ऋणों के लिए उधारकर्ताओं से प्राप्त व्यापक आवेदन-पत्र के ऋण की राशि को ध्यान में न ले और प्रभारों/शुल्कों के संबंध में सभी जानकारी यदि कोई हो, तो वह ऋण आवेदन पत्र में प्रकट की जाए।</p>
26 दिसंबर 2008	<p>जाली नोटों की पहचान और उन्हें जब्त करना - प्रस्तुत करनेवाले को प्राप्ति सूचना देना - यूबीडी.पीसीबी.परि.सं.31/09.39.000/2008-09</p> <p>शिकायतें प्राप्त हुई है कि बैंकों में जाली नोटों को जब्त करते वक्त बैंक प्रस्तुतकर्ता को नोट जब्त करने के कारण सूचित नहीं करते। यह सूचित किया जाता है कि मास्टर परिपत्र में अनुबंध I में दिये गये प्राप्ति सूचना के फार्मेट में तत्काल संशोधन किया गया है जिसमें जाली नोट को जब्त करने के मानदंडों को दर्शाया है।</p>
14 जनवरी 2009	<p>यूएस डॉलर मूल्यवर्ग के चेक - संग्रहण प्रक्रिया में सुधार - यूसीबीज- (पीसीबी). परिपत्र सं.33/16.26.00/2008-09</p> <p>शहरी सहकारी बैंकों को सूचित किया गया है कि वे नियमित चेक संग्रहण नीति के भाग के रूप में अमेरिकी डॉलर करेंसी चेक संग्रहण योजना को पारदर्शिता बनाए। संग्रहण के विभिन्न माध्यम के साथ प्रत्येक माध्यम के लिए नियत समय अवधि और प्रभारों को शामिल किया जाना चाहिए।</p>



घोषणा की तारीख	नीति घोषणाएं
20 जनवरी 2009	<p>संपार्श्विक मुक्त ऋण - सुक्ष्म और छोटे उद्योग- आरपीसीडी.एसएमइ एंड एनएफएस. बीसी.सं.84ए/06.02.31(पी)/2008-09</p> <p>आरबीआय को विभिन्न तिमाहियों से अभ्यावेदन प्राप्त हो रहे हैं कि 5 लाख तक के नये ऋणों के लिए सुक्ष्म और छोटे उद्योगों से संपार्श्विक प्रतिभूति की मांग की जा रही है। आरबीआय पुनः स्पष्ट करता है कि सुक्ष्म और छोटे उद्योग क्षेत्रों को 5 लाख तक के संपार्श्विक मुक्त ऋण (दोनों उत्पादनकर्ता और सेवा उद्योगों को) दें।</p>
20 जनवरी 2009	<p>शहरी सहकारी बैंक - चेक संग्रहण में विलंब - यूबीडी (पीसीबी) बीपीडी परिपत्र सं.34/09.39.000/2008-09</p> <p>राष्ट्रीय ग्राहक शिकायत निवारण आयोग (एनसीडीआरसी) के आदेश के अनुपालन में सभी शहरी सहकारी बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे आयोग द्वारा निर्धारित समय-सूची का पालन करें। स्थानीय चेकों के जमा और नामे उसी दिन या अधिक से अधिक दूसरे दिन किये जाएं और राज्य राजधानी/मुख्य शहरों/अन्य स्थानों पर आहरित चेकों के समाशोधन की समय सूची 7/10/14 दिनों की हो।</p>
28 जनवरी 2009	<p>आरटीजीएस लेनदेनों के लिए सेवा खिडकी का विस्तार - डीपीएसएस (सीओ) आरटीजीएस सं.1288/04.04.002/2008-09</p> <p>आरटीजीएस समय की समीक्षा करने पर, आरटीजीएस स्थायी समिति ने ग्राहकों के लेनदेनों के लिए आरटीजीएस के समय को शनिवार को अपराह्न 12.00 से 12.30 बजे तक और आंतर बैंक लेनदेनों के लिए 14.00 से 14.30 बजे तक बढ़ाने का निर्णय लिया है।</p>
02 फरवरी 2009	<p>इलेक्ट्रॉनिक अदायगी उत्पादों के लिए सेवा प्रभार लगाना, बाहरी चेकों का संग्रहण और अतिरिक्त निधि के अंतरण के लिए प्रभारों का मानकीकरण - यूबीडी.पीसीबी. परिपत्र सं.48/09.39.000/2008-09</p> <p>विभिन्न इलेक्ट्रॉनिक उत्पादों, बाहरी चेकों के संग्रहण की सेवा और अतिरिक्त निधि के अंतरण के लिए उनके द्वारा लगाये जानेवाले प्रभारों का ढांचा तैयार करने के संबंध में बैंकों को सूचित किया गया था।</p>
05 फरवरी 2009	<p>क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक - चेक के समाशोधन में विलंब - आरपीसीडी.सीओ. आरआरबी.बीसी.सं.87/03.05.33/2008-09</p> <p>राष्ट्रीय ग्राहक शिकायत निवारण आयोग (एनसीसीआरसी) के आदेश के अनुपालन में सभी क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे आयोग द्वारा निर्धारित समय-सूची का पालन करें। स्थानीय चेकों के जमा और नामे उसी दिन या अधिक से अधिक दूसरे दिन किये जाएं। और राज्य राजधानी/मुख्य शहरों/अन्य स्थानों पर आहरित चेकों के समाशोधन की समय-सूची 7/10/14 दिनों की हो।</p>
6 फरवरी 2009	<p>राज्य सहकारी बैंक/जिला मध्यवर्ती सहकारी बैंक - चेक के समाशोधन में विलंब - 2006 का मामला सं.82 राष्ट्रीय ग्राहक शिकायत निवारण आयोग - आरपीसीडी.सीओ.आरएफ.बीसी.सं.88/07.06.00/2008-09</p> <p>राष्ट्रीय ग्राहक शिकायत निवारण आयोग (एनसीसीआरसी) के आदेश के अनुपालन में सभी राज्य सहकारी बैंकों और जिला मध्यवर्ती सहकारी बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे आयोग द्वारा निर्धारित समय-सूची के अनुसार स्थानीय और बाहरी चेकों के संग्रहण को शामिल करते हुए चेक संग्रहण नीति (सीसीपीज) तैयार करें/पुनः तैयार करें।</p>

घोषणा की तारीख	नीति घोषणाएं
9 फरवरी 2009	इंडो - नेपाल विप्रेषण योजना - सेवा प्रभागों में संशोधन - डीपीएसएस.(सीओ) सं.1381/04.09.03/2008-09 हिताधिकारियों के साथ चर्चा करने के उपरान्त, यह निर्णय लिया गया है कि इंडो-नेपाल विप्रेषण योजना के माध्यम से निधि अंतरण करनेवाले ग्राहकों पर लगाये जानेवाले सेवा प्रभागों में संशोधन किया जाए। संशोधित प्रभार तत्काल प्रभाव से लागू है।
11 फरवरी 2009	एटीएम में खराबी होने पर लेनदेनों का मिलान करना - समय सीमा - डीपीएसएस. सं.1424/02.10.02/2008-09 ग्राहक द्वारा आवेदन-पत्र प्राप्त होने की तारीख से अधिकतम 12 दिनों की अवधि के भीतर बैंक ग्राहक को भूल से नामे की गयी रकम की प्रतिपूर्ति करेगा।
17 फरवरी 2009	एटीएम में खराबी होने पर लेनदेनों का मिलान करना - समय सीमा - यूबीडी.सीओ.बीपीडी (पीसीबी) परिपत्र सं.50/09.39.000/2008-09 आरबीआय ने बैंकों को सूचित किया कि वे शिकायतकर्ता के खाते से भूल से नामे की गयी राशि की प्रतिपूर्ति ग्राहक को शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 12 दिनों के भीतर करने की निर्धारित अवधि का कड़ाई से पालन करें।
18 फरवरी 2009	क्रेडिट /डेबिट कार्ड लेनदेन - सुरक्षा मामले और जोखिम कम करने के उपाय - डीपीएसएस.सं.1501/02.14.003/2008-09 बैंक/कार्ड कंपनियों के साथ ऑनलाइन लेनदेनों की सुरक्षा को बढ़ाने के विभिन्न विकल्पों पर विस्तृत परामर्श करने के उपरान्त, यह निर्णय लिया गया था कि 1 अगस्त 2009 से बैंकों को यह अनिवार्य होगा कि वे आयवीआर लेनदेनों को छोड़कर सभी ऑनलाइन कार्डों पर न दिखनेवाली सूचना के आधार पर सत्यापन/वैधीकरण करने की प्रणाली उपलब्ध कराएं।
18 फरवरी 2009	बैंकों में दावा न की गयी जमाराशियाँ और अपरिचालित/निष्क्रिय खाते - आरपीसीडी.सीओ.आरएफ.बीसी. परिपत्र सं.89/07.38.01/2008-09 बैंकों के पास वर्षों से दावा न की गयी बढ़ती हुई जमाराशियाँ और निष्क्रिय/सुस्त खातों की संख्या में वृद्धि होने और ऐसे खातों से जूडी जोखिम के कारण, यह महसूस हो रहा है कि जिन खाता धारकों के खाते निष्क्रिय हैं ऐसे खातों को ढुंढने में बैंक अधिक सक्रिय भूमिका निभाएं।
09 मार्च 2009	बैंकिंग कंपनीज (नामांकन) नियम, 1985 - नामांकन की प्राप्ति सूचना और पास बुक/ मीयादी जमाराशि रसीद पर नामिति का नाम दर्शाना - डीबीओडी.सं. एलइजी.बीसी. 114/09.07.005/2008-09 बैंकों को सूचित किया गया है कि वे बैंकिंग विनियम अधिनियम और बैंकिंग कंपनी (नामांकन) नियम, 1985 का कड़ाई से पालन करें और यथायोग्य भरे गये नामांकन फार्म की प्राप्ति, रद्द करने और /या उसमें परिवर्तन के संबंध में सूचना देने की प्रणाली तैयार करने की योजना बनाएं। ऐसी प्राप्ति सूचना सभी ग्राहकों को उनके नहीं मांगे जाने पर भी दी जानी चाहिए। पास बुक और मीयादी जमा रसीद पर नामिति का नाम दर्शाया जाए।



घोषणा की तारीख	नीति घोषणाएं
25 मार्च 2009	<p>रुपया निर्यात साख ब्याज दरें - डीबीओडी.डीआयआर. (इएक्सपी).बीसी.सं.117/04.02.01/2008-09</p> <p>यह निर्णय लिया गया है कि निर्यात साख पर 1 अप्रैल 2009 से 20 सितंबर 2009 तक की छः माह की अवधि के लिए उसी क्षेत्र को और वहीं सेवा शर्तों पर 2 % ब्याज की आर्थिक सहायता दी जाए।</p>
8 अप्रैल 2009	<p>आरटीजीएस लेनदेन - डीपीएसएस (सीओ) आरटीजीएस सं.1776/04.04.002/2008-09</p> <p>बैंक ग्राहक जो आरटीजीएस द्वारा जमा प्राप्त करते हैं उनके लेखा विवरण में विप्रेषणकर्ता का नाम दर्शाया जाए और आरटीजीएस द्वारा विप्रेषण करनेवाले बैंक ग्राहक के लेखा विवरण/पास बुक में हिताधिकारी का नाम दर्शाया जाए।</p>
13 अप्रैल 2009	<p>सहकारी बैंक (नामांकन) नियम, 1985 - नामांकन की प्राप्ति सूचना और पास बुक/मीयादी जमाराशि रसीद पर नामिति का नाम दर्शाना - आरपीसीडी.सीओ. आरएफ.बीसी.सं.96/07.38.01/2008-09</p> <p>बैंकों को सूचित किया गया है कि वे बैंकिंग विनियम अधिनियम, 1949 (एएससी) और सहकारी बैंक (नामांकन) नियम, 1985 का कड़ाई से पालन करें और यथायोग्य भरे गये नामांकन फार्म की प्राप्ति, रद्द करने और /या उसमें परिवर्तन के संबंध में सूचना देने की प्रणाली तैयार करने की योजना बनाएं। ऐसी प्राप्ति सूचना सभी ग्राहकों को उनके नहीं मांगे जाने पर भी दी जानी चाहिए। पास बुक और मीयादी जमा रसीद पर नामिति का नाम दर्शाया जाए।</p>
13 अप्रैल 2009	<p>बैंक शाखाएँ/एटीएम विकलांग व्यक्तियों की पहुंच में लाने की आवश्यकता डीबीओडी.सं.एलइजी.बीसी.123/09.07.005/2008-09</p> <p>बैंकों को सूचित किया गया था कि सभी वर्तमान एटीएम/भविष्य में आनेवाले एटीएम में उतार चढ़ाव बनाने के लिए आवश्यक कदम उठाए ताकि व्हिल चेअर /विकलांग व्यक्तियों की आसान पहुंच हो और यह भी व्यवस्था करें की एटीएम की उंचाई व्हिल चेअर का उपयोग करनेवाले के लिए बाधा न बने।</p>
13 अप्रैल 2009	<p>इलेक्ट्रॉनिक अदायगी उत्पादों और बाहरी चेक संग्रहण पर सेवा प्रभार लगाना और अधिक निधि के विप्रेषण के लिए प्रभारों का मानकीकरण - आरपीसीडी.सीओ. आरएफ.बीसी.सं.95/07.00/2008-09</p> <p>विभिन्न इलेक्ट्रॉनिक अदायगी उत्पादों (आरटीजीएस/एनइएफटी/इसीएस)पर बैंकों द्वारा लगाये जानेवाले प्रभारों का ढांचा इलेक्ट्रॉनिक माध्यम का उपयोग करनेवाले सभी आंतर बैंक विप्रेषणों पर लागू थे। यह स्पष्ट किया जाता है कि उक्त प्रभार विप्रेषण सुविधा योजना (आरएफएस), 2007 के अंतर्गत अधिक निधि के अंतरण पर लागू होंगे।</p>
20 अप्रैल 2009	<p>आरटीजीएस लेनदेनों में द्वि-स्तरीय जांच - डीपीएसएस (सीओ) आरटीजीएस सं.1839/04.04.002/2008-09</p> <p>यह अधोरेखित है कि अदायगी के लिए बढ़ते हुए इलेक्ट्रॉनिक माध्यम के परिवेश में मजबूत सुरक्षितता की आवश्यकता है। तदनुसार, सदस्यों को यह अनिवार्य किया गया था कि डेटा इंटी के दौरान उसके पुनः जांच की सुविधा बनाए। आगे, आरटीजीएस प्रणाली द्वारा किये गये सभी लेनदेनों पर कुट और अंकिय हस्ताक्षर होंगे।</p>

घोषणा की तारीख	नीति घोषणाएं
21 अप्रैल 2009	<p>बैंक शाखाओं में सुरक्षा व्यवस्था - क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक - आरपीसीडी.सीओ. आरआरबी.बीसी.सं.98/03.05.28/2008-09</p> <p>वर्तमान कानून व्यवस्था और समाजिक/उग्रवादी संगठनों की अन्य विद्रोही गतिविधियों को ध्यान में रखते हुए और ऐसे घटकों का बैंक अतिसंवेदनशील लक्ष्य होने के कारण यह आवश्यक हो गया है कि बैंक और शाखाओं की सुरक्षा के लिए कठोर मानदंड अपनाए। बैंक शाखाओं में सुरक्षा व्यवस्था और स्टाफ तथा सुरक्षा कर्मियों का मनोवैयर्थ्य बढ़ाने की दृष्टि से आरबीआय ने सुरक्षा व्यवस्था के लिए दिशानिर्देशों की जांच सूची तैयार की है।</p>
24 अप्रैल 2009	<p>दैनिक उत्पाद आधार पर बचत बैंक खाते पर ब्याज की अदायगी - सभी अनुसूचित वाणिज्य बैंक (आरआरबीज के अलावा) - डीबीओडी.सं.डीआयआर.बीसी. 128/13.03.00/2008-09</p> <p>वाणिज्यिक बैंक और उनकी शाखाओं में कंप्यूटरीकरण की संतोषजनक स्थिति को देखते हुए आरबीआय ने बैंकों को सुझाव दिया है कि 1 अप्रैल 2010 से वाणिज्य बैंकों के बचत बैंक खातों पर देय ब्याज की गणना दैनिक उत्पाद आधार पर की जाए। सुगम संक्रमण को सुनिश्चित करने के लिए बैंक इस संबंध में तौर तरीके तैयार करें।</p>
11 मई 2009	<p>ग्राहकों के लेनदेनों के लिए आंतर-बैंक खिड़की का उपयोग - डीपीएसएस (सीओ) आरजीटीएस सं.1959/04.04.002/2008-09</p> <p>सभी आरटीजीएस सहभागियों को सूचित किया गया था कि वे आरटीजीएस प्रक्रिया के दिशानिर्देशों का पालन करें और ग्राहकों के लेनदेनों को आंतर बैंक माध्यम में डालने की पद्धति से दूर रहे। उल्लंघन, यदि कोई हमारे ध्यान में लाया गया तो उसे गंभीरता से लिया जाएगा और भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007 की धारा 30 (2007 का 51) के अंतर्गत जुर्माना होगा।</p>
13 मई 2009	<p>बैंकिंग कंपनी (नामांकन) नियम, 1985 - नामांकन की प्राप्ति सूचना और पास बुक/मीयादी जमाराशि रसीद पर नामिति का नाम दर्शाना - आरपीसीडी.सीओ. आरआरबी.बीसी.सं.103/03.05.28-ए/2008-09</p> <p>क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को सूचित किया गया था कि वे बैंकिंग विनियम अधिनियम, 1949 और बैंकिंग कंपनी (नामांकन) नियम, 1985 का कड़ाई से पालन करें और यथायोग्य भरे गये नामांकन फार्म की प्राप्ति, रद्द करने और /या उसमें परिवर्तन के संबंध में सूचना देने की प्रणाली तैयार करने की योजना बनाए। इस प्रकार की प्राप्ति सूचना सभी ग्राहकों को उनके नहीं मांगे जाने पर भी दी जानी चाहिए। पास बुक और मीयादी जमा रसीद पर नामिति का नाम दर्शाया जाए।</p>
15 मई 2009	<p>इलेक्ट्रॉनिक अदायगी उत्पादों और बाहरी चेक संग्रहण पर सेवा प्रभार लगाना और अधिक निधि के विप्रेषण के लिए प्रभारों का मानकीकरण - आरपीसीडी.सीओ. आरआरबी.बीसी.सं.105/03.05.33/2008-09</p> <p>विभिन्न इलेक्ट्रॉनिक अदायगी उत्पादों (आरटीजीएस/एनइएफटी/इसीएस) पर बैंकों द्वारा लगाये जानेवाले प्रभारों का ढांचा इलेक्ट्रॉनिक माध्यम का उपयोग करनेवाले सभी अंतर बैंक विप्रेषणों पर लागू थे। यह स्पष्ट किया जाता है कि उक्त प्रभार विप्रेषण सुविधा योजना (आरएफएस), 2007 के अंतर्गत अधिक निधि के अंतरण पर लागू होंगे।</p>



घोषणा की तारीख	नीति घोषणाएं
22 मई 2009	<p>बैंकों में दावा न की गयी जमाराशियाँ और अपरिचालित/निष्क्रिय खाते - आरपीसीडी.सीओ.आरआरबी.बीसी. सं.108/03.05.33/2008-09</p> <p>बैंकों के पास वर्षों से दावा न की गयी जमाराशियों की संख्या में हुई वृद्धि के कारण और ऐसे खातों से जुड़ी जोखिम के कारण, यह महसूस हो रहा है कि जिन खाता धारकों के खाते निष्क्रिय है ऐसे खातों को ढुंढने में क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक अधिक सक्रिय भूमिका निभाएं।</p>
02 जून 2009	<p>चेक के समाशोधन में विलंब - 2006 का मामला सं.82 राष्ट्रीय ग्राहक शिकायत निवारण आयोग - डीपीएसएस.सीओ. (सीएचडी) सं.873/03.09.01/2008-09</p> <p>राष्ट्रीय ग्राहक शिकायत निवारण आयोग (एनसीसीआरसी) के आदेश के अनुपालन में बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे आयोग द्वारा निर्धारित समय-सूची का पालन करें। स्थानीय चेकों के जमा और नामे उसी दिन या अधिक से अधिक दूसरे दिन किये जाए और राजधानी/मुख्य शहरों/अन्य स्थानों पर आहरित चेकों के समाशोधन की समय सूची 7/10/14 दिनों की हो।</p>
05 जून 2009	<p>वरिष्ठ नागरीक जमा योजना , 2004 नामांकित से 15-जी फार्म स्वीकार करना - डीजीबीए.सीडीडी.एच-10566/15.15.001/2008-09 - 5 जून 2009</p> <p>बैंकों को सूचित किया गया था कि सेंट्रल बोर्ड ऑफ डायरेक्ट टॉक्स ने अब उनके दिनांक 14 मई 2009 के कार्यालय ज्ञापन एफ.सं.275/36/2009-आयटी(बी) द्वारा यह स्पष्ट किया है कि वरिष्ठ नागरीक जमा योजना (एससीएसएस) निवेशकों के नामांकित जमाकर्ता के निधन होने पर 15-जी (अदा किये जानेवाले ब्याज पर कर कटौती न करने के संबंध में घोषणापत्र) फार्म प्रस्तुत कर सकते हैं।</p>
16 जून 2009	<p>आरटीजीएस लेनदेन - डीपीएसएस (सीओ) आरटीजीएस सं.2246/04.04.002/2008-09</p> <p>यह निर्णय लिया गया था कि सभी आरटीजीएस सहभागी विवरण जानकारी आर 42 संदेश फार्मेट में मानकीकृत रूप में फील्ड टॉग 7495 में देंगे। यह उल्लेखनीय है कि फील्ड टॉग में 6 लाइनें हैं और आरटीजीएस सहभागियों को विवरण जानकारी पहले तीन लाइनों में देनी है। कोई अतिरिक्त जानकारी यदि आरटीजीएस सहभागी देना चाहता है तो बाकी तीन लाइनों में दे सकता है।</p>
24 जून 2009	<p>स्वयं के क्रेडिट रिपोर्ट तक पहुंच - डीबीओडी सं. डीएल. बीसी.138/20.16.042/2008-09</p> <p>बैंकों और वित्तीय संस्थाओं को सूचित किया गया था कि वे क्रेडिट इंफॉर्मेशन कंपनी (विनियम) अधिनियम, 2005 के प्रावधानों का साथ ही उसके अंतर्गत बनाये गये नियम और विनियमों का भी अनुपालन सुनिश्चित करें।</p>

अनुबंध - 3

बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा निपटाये गये अनुकरणीय मामले जिसमें ग्राहक सही थे

मामला 1

शिकायतकर्ता ने बैंक से वार्षिक 8% की स्थिर दर से तिमाही शेष पर मासिक शेष घटाने के आधार पर 3,40,000/- रुपये आवास ऋण लिया। शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया है कि ऋण मंजूरी की सेवा शर्तों के विरुद्ध बैंक ने तत्पश्चात ब्याज दर में 12.75% की वृद्धि की। बैंक के निवेदन दिया की ग्राहक को स्थिर दर से ऋण की मंजूरी दी गयी थी, परंतु वर्तमान अनुदेश और आंतरिक परिपत्रों के अनुसार प्रत्येक दो वर्ष के बाद ब्याज दरों को उस समय प्रचलित ब्याज दरों से जोड़ने की आवश्यकता होती है। तदनुसार, स्थिर ब्याज दरों में परिवर्तन कर उन्हें 8% से 12.75% किया गया। बैंकिंग लोकपाल के समक्ष कार्यवाही की अवधि के दौरान बैंक ने पुनः लागू ब्याज दरों की समीक्षा की और ब्याज दर को घटाकर 17,936/- रुपये शिकायतकर्ता के खाते में जमा कर धन की वापसी की। बैंक ने स्पष्टीकरण दिया कि भविष्य में प्रचलित ब्याज दर लागू होंगे। शिकायतकर्ता को बाहर निकलने का विकल्प दिया गया था, जिसका उसने स्वीकार नहीं किया। यदि ब्याज दरों में आवधिक परिवर्तनीय है, तो केवल यह उचित होगा कि उसका उल्लेख स्पष्ट और पारदर्शी रूप में ऋण करार और मंजूरी पत्र में किया जाना चाहिए। ग्राहक को स्थिर ब्याज दर चुनने का विकल्प देकर बैंक ने होशोहवास

में उत्पाद से संबद्ध ब्याज दर की जोखिम को वहन करने का निर्णय लिया है। किश्त के रूप में अस्थिर दर उत्पाद की तुलना में ऋण में उच्च ब्याज दर जोखिम के रूप में शामिल है। बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को सूचित करते हुए अधिनिर्णय पारित किया कि बैंक मूल करार के सेवा शर्तों का कड़ाई से पालन करें और शिकायतकर्ता से लिखित रूप में स्पष्ट अनुमति प्राप्त किये बिना इसे लागू न करें। बैंक को यह भी सूचित किया गया कि शिकायतकर्ता को शिकायत की लागत के रूप में 1000/- रुपये अदा करें। बैंक ने अधिनिर्णय का पालन किया।

मामला 2

शिकायतकर्ता के चालू खाते का परिवर्तन नकद ऋण खाते में करने हेतु वह बैंक के पास पहुंचा। इसके वास्ते उसने 1,20,000/- रुपये का राष्ट्रीय बचत प्रमाणपत्र बंधक के रूप में रखा था। तत्पश्चात बैंक ने न ही उसे नकद ऋण मंजूर किया और न ही उसे प्रमाणपत्र वापस किया। इस अवधि के दौरान प्रमाणपत्रों की परिपक्वता अवधि हो गयी और उसने बैंक से प्रमाणपत्र लौटाने के लिए अनुरोध किया। बैंक ने कहा की प्रमाणपत्र गुम हो गया है और उन्होंने उसे वापस नहीं लौटाया।

शिकायतकर्ता शिकायत निवारण के अनुरोध के साथ हमारे पास पहुंचा। मामले को बैंक के साथ



उठाने पर बैंक ने राष्ट्रीय बचत प्रमाणपत्रों की दूसरी प्रति जारी करने के संबंध में मामले को डाक कार्यालय के साथ उठाने का आश्वासन दिया। संबंधित डाक कार्यालय से दूसरी प्रति प्राप्त होने पर, मूल प्रमाणपत्रों के गुम हो जाने की क्षतिपूर्ति की गयी। शिकायतकर्ता ने बैंकिंग लोकपाल को समाधान पत्र दिया।

मामला 3

शिकायतकर्ता के खाते में चेक की राशि जमा न करने के संबंध में शिकायत प्राप्त हुई थी। शिकायतकर्ता ने मामले को बार-बार बैंक के साथ उठाया परंतु चेक की राशि जमा करने के संबंध में कोई जवाब प्राप्त नहीं हुआ। शिकायतकर्ता निवारण के लिए बैंकिंग लोकपाल के पास पहुंचा। शिकायत प्राप्त होने पर, बैंकिंग लोकपाल ने बैंक से प्रश्न किया कि शिकायत पर आपके द्वारा क्या कार्रवाई की गयी। बैंक ने सूचित किया कि स्थानांतरण में चेक गुम हो जाने के कारण शिकायतकर्ता के खाते में राशि जमा नहीं हो सकी। बैंकिंग लोकपाल के कहने पर वचन पत्र और मृत्यु प्रमाणपत्र करते हुए मामले को यूटीआय, म्युच्युअल फंड, पटना के साथ उठाया गया। म्युच्युअल फंड ने दूसरा चेक जारी किया और शिकायतकर्ता के खाते में राशि जमा की गयी। शिकायतकर्ता ने समाधान पत्र दिया।

मामला 4

शिकायतकर्ता बैंकिंग लोकपाल के पास पहुंचा और आरोप लगाया कि जिस बैंक से उसने आवास ऋण लिया था वह बैंक अब अधिक

ब्याज दर लगा गहा है। प्रारंभ में उसने स्थिर ब्याज दर पर 8,50,000/- रुपये के आवास ऋण के लिए आवेदन किया था। बैंक द्वारा दिये गये पुस्तिका के अनुसार ऋण पर लागू ब्याज दर 9.25% था। तथापि, शिकायतकर्ता ने आरोप किया कि ऋण मंजूर करते समय ऋण की सेवा शर्तों के संबंध में स्पष्ट जानकारी न देकर 9.75% की दर से ऋण की मंजूरी दी गयी। मामले को बैंक के साथ उठाने पर, बैंक ने बैंकिंग लोकपाल को सूचित किया कि ऋण पर लगाये गये अधिक ब्याज दर में बैंक के डाटा सेंटर द्वारा सुधार किया गया और लगाये गये अधिक ब्याज दर को समायोजित कर शिकायतकर्ता के खाते में जमा किया गया था।

मामला 5

बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत प्राप्त हुई जिसमें शिकायतकर्ता ने कहा है कि उनके पति की मृत्यु होने के बाद 27 नवंबर 2008 को वह पारिवारिक पेंशन की अदायगी और बैंक द्वारा अपेक्षित सभी औपचारिकताओं को पूरा करने हेतु संबंधित बैंक के पास पहुंची। खजाना अधिकारी ने पेंशन का परिवर्तन पारिवारिक पेंशन में किया और 18 अक्टूबर 2008 को विधवा को भुगतान करने के संबंध में बैंक को सूचित किया। बैंक के पास संपर्क करने पर उन्हें कोई भी जवाब नहीं मिला। बैंकिंग लोकपाल ने बैंक से प्रश्न पूछा कि शिकायत पर उनके द्वारा क्या कार्रवाई की गयी। अनुसरण करने पर बैंक ने शिकायत का निवारण किया और शिकायतकर्ता को पारिवारिक पेंशन का भुगतान किया।

मामला 6

शिकायतकर्ता का एक निजी क्षेत्र के बैंक में खाता था। यह खाता 1 लाख रुपये औसतन तिमाही शेष के आधार पर खोला गया था और ग्राहक को अनेक सेवाओं का वचन दिया गया था जिन्हें पूरा न करने का आरोप है। इन सेवाओं में घर से चेक का संग्रहण, शाखा में सेवक द्वारा पार्किंग की व्यवस्था, व्यक्तिगत बैठकों के लिए दफ्तर का उपयोग, क्रेडिट कार्ड सुविधा, डीमॉट सेवा, संविभाग सेवा और लेनदेन के संबंध में पूछताछ के लिए तुरंत जवाब। यह देखा गया है कि उनकी शाखाएं सभी ग्राहकों को दिये गये वचनों को पूरा करने के लिए पूरी तरह से सुसज्ज है यह सुनिश्चित किये बिना ही बैंक ने प्राथमिक बैंकिंग सेवा उत्पादों की शुरुआत की है। वादा की गयी सेवाओं से जुड़ी विभिन्न शर्तों के संबंध में ग्राहक से संपर्क करने में भी बैंक में कमी पायी गयी। वचन दिये गये सेवाओं को पूरा किये बिना 1 लाख रुपये तिमाही औसत शेष जमा बनाए रखने को उचित नहीं ठहराया गया। इस प्रकार ग्राहक ने 5000/- रुपये तिमाही औसत पर सामान्य बचत बैंक खाता बनाए रखा, उसे 95,000/- रुपये अधिक ब्याज दर पर मियादी खाते में निवेश के रूप में रखने का मौका मिलना चाहिए। बैंकिंग लोकपाल ने बैंक के विरुद्ध खाता खोलते वक्त लागू मियादी जमा दर से अधिक 2% (तिमाही चक्रवृद्धि से) खाता खोलने की तारीख से ब्याज का भुगतान करने का अधिनिर्णय पारित किया।

मामला 7

कर्मचारी भविष्य निर्वाह निधि विभाग द्वारा एबीसी

बैंक, नाशिक शाखा के नाम आहरित 21.36 लाख रुपये का चेक एक्सवायजेड बैंक, नई दिल्ली में शिकायतकर्ता के खाते में जमा करने हेतु भेजा गया था। राशि को शिकायतकर्ता के खाते में यह सूचित करते हुए जमा नहीं किया गया कि उन्हें चेक प्राप्त नहीं हुआ है। शिकायतकर्ता ने एक्सवायजेड बैंक को चेक भेजा था इसके दावे के संबंध में उसने डाक कार्यालय से सुपुर्दगी का सबूत प्राप्त किया था। इससे यह ज्ञात हुआ कि एबीसी बैंक को चेक संग्रहण के लिए भेजने से पहले ही एक्सवायजेड बैंक ने चेक गुम किया था और उसने पहले ही कर्मचारी भविष्य निर्वाह निधि विभाग को शपथ पत्र भेजा था जिसमें उन्हें चेक गुम हो जाने की सूचना दी थी और दूसरा चेक जारी करने के लिए अनुरोध किया था। बैंकिंग लोकपाल द्वारा मध्यस्थता करने पर बैंक ने चेक की प्राप्ति की तारीख से 18,894/- रुपये की राशि अदायगी के लिए विलंब के लिए ब्याज के रूप में जमा किया।

मामला 8

शिकायतकर्ता के पास विदेशी बैंक का क्रेडिट कार्ड था। उसने शिकायत की कि बैंक द्वारा चिकित्सा बीमा लाभ योजना लेने के संबंध में बार बार कहा जाता है, जबकि उसे और उसके परिवार के सदस्यों को इसकी आवश्यकता नहीं है। कुछ दिनों के बाद उनकी अनुमति लिये बिना उन्हें उनके बेटे और बेटी के नाम एक पालिसी प्राप्त हुई। जून 2006 में उसने बैंक से संपर्क किया तब उन्हें आश्वासन दिया गया था कि पालिसी को रद्द किया जाएगा और बाद में उसे सुनिश्चित किया गया। परंतु कुछ दिनों के बाद, उन्हें सूचित किया गया कि रद्द करने का अनुरोध



फैक्स से भेजे। विवरण में अदा न किये गये शेष दिखाये गये। शिकायतकर्ता ने पुनः अगस्त और सितंबर 2006 में पालिसी रद्द करने के लिए दो फैक्स भेजे। 19 जनवरी 2009 को बैंकिंग लोकपाल द्वारा की गयी बैठक में बैंक के अधिकारियों ने सूचित किया कि बीमा कंपनी के साथ टेलीफोन पर हुआ वार्तालाप मुद्रित था और इंश्योरन्स कंपनी द्वारा प्राप्त आदेश से बैंक ने ग्राहक का खाता नामे किया। इंश्योरन्स कंपनी के पालिसी की किश्त के लिए ग्राहक का खाता नामे करने के लिए बैंक के पास लिखित आदेश नहीं था। शिकायत का समाधान करने के लिए बैंक 2/3 वर्ष तक असफल रही। तथापि, बैंकिंग लोकपाल की मध्यस्थता से नामे की गयी रु. 23,246/- की राशि पुनः जमा की गयी।

मामला 9

बैंक 'ए' के साथ शिकायतकर्ता का खाता है और उन्होंने बैंक 'बी' के एटीएम से 25,000/- रुपये निकालने का प्रयास किया, परंतु नकद प्राप्त नहीं हुई। तथापि, उनका खाता नामे किया गया। उसने तुरंत बैंक 'ए' और उसके बाद बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत की। बैंक 'ए' ने 20.4.2008 को हुए लेनदेन की जानकारी मंगायी जो स्पष्ट नहीं थी और यह सुनिश्चित किया कि लेनदेन सफल रहा था। तथापि, बैंकिंग लोकपाल ने यह पाया कि मागी गयी जानकारी 20.1.2008 की थी और न ही 20.4.2008 की, जवाब था कि मुद्रण में भूल के कारण अंक 4 अंक 1 जैसा प्रतित हो रहा था। चूंकि हमें यह स्वीकार्य नहीं था अतः हमने स्पष्ट जानकारी की मांगी की, बैंक 'ए' ने एक माह के बाद सूचित किया कि उन्हें बैंक 'बी' से राशि प्राप्त हुई है

और शिकायतकर्ता के खाते में जमा की गयी है। वस्तुतः बैंक 'बी' ने बैंक 'ए' को गलत सूचना दी होगी।

मामला 10

सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम के कर्मचारी ने बैंक और पीएसयू के बीच बंधन व्यवस्था के अंतर्गत एक्सवायजेड बैंक से 385000/- रुपये का ऋण प्राप्त किया था। 7.5% की स्थिर दर से ऋण दिया गया था। उसके तुरंत बाद बैंक ने ब्याज दर में 7.5% से 8.5% की वृद्धि की और इएमआइ में परिवर्तन किया। मामले को जब बैंक के साथ उठाया गया, उन्हें सूचित किया गया कि समझौता ज्ञापन में दी गयी सेवा शर्तों के अनुसार करार की तारीख को आवास ऋण पर लागू स्थिर दर 'समायोजित ब्याज दर' है। 'समायोजित ब्याज दर' 'निर्दिष्ट दर' +/- रखा गया। यह बदलाव बीपीएलआर में बदलाव के कारण हुआ जो कि बैंक और पीएसयू के कर्मचारियों के बीच समझौते की तारीख की स्थिति माना गया। ऋण की मंजूरी करते समय बीपीएलआर 11.50 % था इसलिए 'समायोजित दर' 8.5% होगा और इसलिए बैंक ने तदनुसार बैंक दर लगायी जिसे 5 वर्ष के बाद 26.9.2006 से पुनः स्थापित किया जाएगा। चूंकि बैंक का जवाब स्वीकार्य नहीं था, वह बैंकिंग लोकपाल के पास पहुंचा। उनसे टिप्पणी मंगाने पर बैंक ने सूचित किया कि वे बैंक और पीएसयू के बीच हुई सेवा शर्तों के समझौता ज्ञापन के अनुसार ब्याज लगा रहे थे और वह ऋण के सेवा शर्तों के अनुसार था। उपर्युक्त दस्तावेजों की जांच करने पर यह पाया

गया कि करार के खंड 7 में 8.5% (स्थिर) और खंड 6 अस्थिर दर को लागू था, प्रविष्टियां नहीं की गयी थी। मंजूरी पत्र में 8.5% की स्थिर दर से और 5 वर्ष के बाद पुनः स्थापित करने के संबंध में दर्शाया गया था। आवास ऋण पास बुक की संवीक्षा करने पर यह जानकारी प्राप्त हुई कि बैंक 26 नवंबर 2006 से 3710/- रुपये इएमआई पर 168 माह के लिए 7.5% की दर लगायी थी। चूँकि पास बुक और ब्याज दर के संबंध में करार में विसंगति थी, बैंक ने ऋण का दस्तावेजीकरण ठीक से नहीं किया था। समान मासिक किश्त में वृद्धि उचित नहीं थी। अतः, बैंकिंग लोकपाल ने संदेह का लाभ शिकायतकर्ता को दिया और बैंक को 5 वर्ष के लिए 7.5% दर लागू करने और बाद में उसे पुनः स्थापित करने और इएमआई की अधिक वसूली की वापसी का आदेश दिया गया। बैंक ने बैंकिंग लोकपाल के आदेश का पालन किया।

मामला 11

बैंकिंग लोकपाल को चायना के एक निर्यातक से शिकायत प्राप्त हुई। उन्होंने मई 2008 के दरमियान बंगलूर में एक कंपनी को मुलबेरी सिल्क का माल भेजा था। सुपुर्दगी के बाद भुगतान के आधार पर एबीसी बैंक बंगलूर द्वारा राशि अदा की जानी थी। अनेक अनुरोध और व्यक्तिगत भेट करने पर भी अदायगी नहीं हो रही थी। देश की छवि और भारतीय अर्थ व्यवस्था को बनाए रखने की दृष्टि से मामले को बैंक के वरिष्ठ अधिकारियों के साथ उठाया गया। इस मंच की मध्यस्थता से शाखा में धोखे के बावजूद 78466 अमेरिका डालर का भुगतान

बैंक द्वारा किया गया। विदेशी निर्यातक ने बैंकिंग लोकपाल की भारी प्रशंसा की।

मामला 12

शिकायतकर्ता उसके खाते में पर्याप्त शेष न होने से इसीएस अदायगी वापस होने के कारण बैंकिंग लोकपाल के पास पहुंची। शिकायत में दो बैंक शामिल थे। प्राप्तकर्ता बैंक ने कहा कि शिकायतकर्ता के बैंक ने इसीएस का आदर नहीं किया और वापसी मेमो की प्रति प्रस्तुत की। उसके पश्चात शिकायतकर्ता ने मामले को उठाने पर, शिकायतकर्ता के बैंक ने प्रमाणपत्र जारी किया कि प्राप्तकर्ता बैंक को साख दी गयी है। तथापि, प्राप्तकर्ता बैंक ने इसे प्राप्त होने से इन्कार किया।

दो बैंकों के बीच में विवाद के कारण शिकायतकर्ता पर ध्यान नहीं दिया गया। बैंकिंग लोकपाल ने दोनों बैंकों के अधिकारियों को बुलाया और मामले की तुरंत जांच करने की सूचना दी। अंत में शिकायतकर्ता की शाखा ने उनके सर्विस शाखा में पड़े साख को पाया। इस प्रकार यह बात सामने आयी कि बैंक ने पर्याप्त आंतरिक पूछताछ किये बिना ही प्रमाणपत्र जारी किया था। तदनुसार, शिकायतकर्ता के बैंक को सूचित किया गया कि विलंब की अवधि के लिए तथ्यों को गलत प्रस्तुत करने और हुई असुविधा के लिए शिकायतकर्ता (ग्राहक) से क्षमा मांगने के अलावा ब्याज का भुगतान करें।

शिकायत 13

राष्ट्रीयकृत बैंक के ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज की गयी थी जिसने वर्ष 2004 के दौरान अपने पति



के साथ 5.00 लाख रुपये का संयुक्त आवेदक के रूप में आवास ऋण लिया था। वर्ष 2005 में बैंक ने बंधक मोचन बीमा योजना की शुरुआत की और योजना के अंतर्गत शिकायतकर्ता को बीमा लेने के निर्देश दिये और उनके आवास ऋण खाते से 15746/- रुपये नामे किये और तदनुसार समान मासिक किश्त समायोजित की। 2008 में उनके पति के निधन होने के पश्चात वह बैंक के पास इस अनुरोध के साथ पहुंची की लिये गये बीमा सुरक्षा के अंतर्गत ऋण को समायोजित कर खाता बंद करें। तथापि, बैंक ने जवाब दिया कि उनके खाते से नामे की गयी किश्त गलती से भारतीय जीवन बीमा निगम को नहीं भेजी गयी और इसलिए पालिसी जारी नहीं की गयी। आगे, उन्होंने यह भी कहा कि उनके प्रधान कार्यालय द्वारा दिये गये निर्देश के अनुसार केवल पहला उधारकर्ता ही योजना के अंतर्गत शामिल है, वह है स्वतः महिला।

चूँकि मामले पर समाधान नहीं हुआ, समझौता बैठक आयोजित की गयी। बैंक ने दलील की कि योजना को 2005 में लागू किया और शिकायतकर्ता के अनुसार वह अनिवार्य नहीं थी, परंतु वैकल्पिक थी। बैंकिंग लोकपाल ने बैंक से पूछताछ की कि क्या इस तथ्य की जानकारी ग्राहक को दी गयी थी, जिस पर बैंक ने जवाब दिया कि इस संबंध में बैंक के पास कोई रिकार्ड उपलब्ध नहीं है। बैंकिंग लोकपाल इस बात पर ठाम रहे कि योजना का ब्यौरा बैंक के सभी पात्र घटकों की जानकारी में लाना चाहिए था और यह देखा कि बैंक के संप्रेषण में बड़ी कमी थी। आगे, बैंकिंग लोकपाल ने जानना चाहा कि उधारकर्ता से वसूली गयी प्रीमियम की राशि भारतीय जिवन

बीमा निगम को क्यों नहीं भेजी गयी और वसूली गयी राशि का तीन वर्ष के दौरान क्या किया। बैंक ने जवाब दिया कि प्रीमियम की राशि उनके उचंत खाते में रखी गयी थी। बैंकिंग लोकपाल ने इस बात का आधार लिया कि शिकायतकर्ता से वसूली गयी राशि को न भेजने में बैंक लापरवाह थी। उन्हें अधिक तत्पर होकर शिकायतकर्ता के आवास ऋण खाते में उनके पति के निधन होने की तारीख से 15 दिन के भीतर राशि को जमा करना था और वसूली गयी अधिक राशि वापस देकर खाता बंद करना था। चूँकि बैंक ने समझौते पर सहमति नहीं दर्शायी, बैंकिंग लोकपाल ने इसके बाद अधिनिर्णय पारित किया।

मामला 14

शिकायतकर्ता एक पाठशाला में शिक्षक था। उनका वेतन खाता एक बैंक की शाखा में था। बैंक ने शिकायतकर्ता को एक एटीएम कार्ड जारी किया। एक दिन उन्हें पता चला कि उनका एटीएम कार्ड पीन के साथ गुम हो गया है। तुरंत उन्होंने नजदीकी पुलिस थाने में एफआयआर दर्ज की। इसकी सूचना उन्होंने संबंधित बैंक की शाखा को दी और कार्ड को निष्क्रिय करने का अनुरोध किया। शाखा ने उन्हें सूचित किया कि गुम हुए कार्ड को निष्क्रिय किया गया है और उन्हें दूसरा एटीएम कार्ड जारी किया। दो महीने के बाद शाखा द्वारा उन्हें एक ऋण मंजूर किया गया और उनके खाते में राशि जमा की गयी। तथापि, उन्हें पता चला कि पूरी राशि गुम हुए कार्ड का उपयोग करके किसीने उनके खाते से निकाली थी। उन्होंने तुरंत बैंक शाखा में शिकायत की और किसी कुकर्मि द्वारा गुम

हुए कार्ड का उपयोग करके निकाली गयी राशि का दावा किया। बैंक शाखा ने उनके दावे को यह कहकर नकारा की धोखा करनेवाले को जान बुझकर पिन प्रकट करने के लिए वह जिम्मेदार है अथवा पिन की गोपनीयता के संबंध में अनुदेशों को टाला है, जो कि शिकायतकर्ता के स्तर पर लापरवाही है। बैंक के जवाब से असंतुष्ट होकर उन्होंने शाखा के विरुद्ध बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज की। दोनों पक्षों से सुनने के बाद बैंकिंग लोकपाल इस निर्णय पर पहुंचे कि कार्ड गुम हो जाने की जानकारी बैंक के ध्यान में लाने के तुरंत बाद कार्ड निष्क्रिय करने में बैंक असफल रही। इस घटना को टाला जा सकता था यदि बैंक ने तुरंत कार्ड को निष्क्रिय किया होता, जो कि धोखे से राशि निकालने की सूचना बैंक को देने के बाद किया। बैंकिंग लोकपाल ने शिकायतकर्ता के पक्ष में अधिनिर्णय पारित किया और शिकायतकर्ता को क्षतिपूर्ति के रूप में धोखे से निकाली गयी अनधिकृत राशि पर उस तारीख से अदायगी की तारीख तक की अवधि के लिए मीयादी जमा ब्याज दर सहित क्षतिपूर्ति देने का आदेश बैंक को दिया।

मामला 15

शिकायतकर्ता (एक कंपनी) ने आरोप लगाया कि बैंक ने उनके चालू खाते से नियमित मासिक प्रभार 0.15 लाख के बदले में 2.42 लाख और दिसंबर 2007 में 6.75 लाख रुपये सेवा प्रभार (लेनदेन प्रभार, नकद मूल्यवर्ग प्रभार इत्यादि) के रूप में अचानक नामे किये। पूछताछ करने पर बैंक ने बताया कि सेवा प्रभार माह अक्टूबर 2007 में संशोधित किये गये थे। शिकायतकर्ता

ने दावा किया कि बैंक ने प्रभारों में संशोधन की सूचना पहले नहीं दी थी।

आगे, जब शिकायतकर्ता ने कम प्रभारवाले खाते में परिवर्तन करना चाहा तब बैंक ने उसे तिमाही के अंत तक रुकने की सलाह दी चूंकि परिवर्तन तिमाही के शुरूआत से लागू होंगे। बैंक ने उसे मार्च 2008 तक 12 लाख रुपये (लगभग) का प्रभार लगाया। बैंक ने दावा किया कि संशोधित प्रभार के संबंध में जानकारी सूचना फलक पर प्रदर्शित की गयी थी। समझौता बैठक में संशोधित प्रभार के बारे में पहले सूचित करने के अपने दावे के प्रमाण में बैंक सहायक दस्तावेज प्रस्तुत करने में असफल रही। ग्राहक अपने खाते के प्रकार में परिवर्तन केवल तिमाही की शुरूआत में ही कर सकता है इस बात को बैंक उचित नहीं ठहरा सकी। चूंकि दी जानेवाली सेवाओं पर संशोधित प्रभार के संबंध में शिकायतकर्ता को पहले सूचित करने में बैंक की ओर से कमी पायी गयी। बैंक को सूचित किया गया कि अक्टूबर 2007 से मार्च 2008 तक संशोधित प्रभार नहीं लगाए जाएं। बैंक ने आदेश का पालन किया।

मामला 16

शिकायतकर्ता ने दावा किया कि मई 2006 में उनके खाते में 5.56 लाख रुपये थे और एक वर्ष बाद जब उन्होंने अपने खाते की जांच की तब उनके खाते से 5.5 लाख रुपये से अधिक राशि निकाली गयी थी। उन्होंने दावा किया कि वह शहर से बाहर थी और खाते से राशि नहीं निकाली। बैंक ने दावा किया कि 25 अगस्त और 17 नवंबर 2006 के बीच राशि एटीएम के माध्यम से नियमित किशतों में निकाली है।



शिकायतकर्ता ने दावा किया कि उन्होंने कभी कार्ड के लिए अनुरोध नहीं किया न ही उसका उपयोग किया। बैंक ने कहा कि खाता धारक के मौखिक अनुरोध पर उन्होंने एटीएम कार्ड जारी किया। एटीएम कार्ड का पीन उसी व्यक्ति को दिया गया जो एटीएम कार्ड लेकर बैंक के पास पहुंचा और उसने दावा किया कि वह खाता धारक का पती है। चूंकि बैंक ने एटीएम कार्ड और पीन अनुरोध/खाता धारक द्वारा प्राधिकृत किये बिना जारी किया था, खाता धारक को हुई नुकसान को भर कर देने का निर्देश बैंक को दिया गया। बैंक ने आदेश का अनुपालन किया।

मामला 17

बैंक ने शिकायतकर्ता को 8% की ब्याज दर से 2.25 करोड़ रुपये का ऋण इस शर्त पर मंजूर किया कि प्रति वार्षिक वितरण की तारीख को पुनर्मुल्यांकन किया जाएगा और उसे 364 दिवसीय खजाना बिल दर के साथ जोड़ा जाएगा। पहला पुनर्मुल्यांकन दो वर्ष के बाद किया जाना था। शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि तीन वर्ष में बैंक ने छः बार ब्याज दर को बढ़ाया। बैंक ने दावा किया कि ऋण की अदायगी की शर्तों में संशोधन के लिए ऋण करार के प्रावधानों के अनुसार उन्होंने ऋण को खजाना बिल के बदले बीपीएलआर से उसे संयोजित किया और इस संबंध में कुरियर के माध्यम से शिकायतकर्ता को सूचित किया गया था, परंतु बैंक सुपुर्दगी साक्ष्य तथा अन्य दस्तावेज प्रस्तुत नहीं कर सकी। शिकायतकर्ता ने पत्र की प्राप्ति से इन्कार किया। हम इस निष्कर्ष पर पहुंचे कि सेवा शर्तों में परिवर्तन के संबंध में करार के

प्रावधान के अनुसार बैंक एक-पक्षीय परिवर्तन नहीं कर सकता और इसे लागू करने से पहले शिकायतकर्ता को सूचित करने में असफल रही। इस प्रकार, बैंक द्वारा किये गये शर्तों में परिवर्तन से नुकसान होने के कारण शिकायतकर्ता को ऋण से बाहर निकलने का मौका नहीं था। बैंक की कार्यवाही उधारकर्ता द्वारा स्वीकृत और मंजूर ऋण के लिए स्वीकृत शर्तों के अनुसार नहीं थी और उधारकर्ता की अनुमति के बिना बैंक द्वारा शर्तों में परिवर्तन किया गया था। शिकायतकर्ता द्वारा लिये गये ऋण पर लगाये गये ब्याज प्रभार के शेष की अदायगी करने के निर्देश बैंक को दिये गये। बैंक ने 11,85,309.29 रुपये का भुगतान किया।

मामला 18

शिकायतकर्ता पती और पत्नी ने बैंक 'सी' के पास पूंजी लाभ खाता योजना 1988 (सीजीएएस 1988) में संपत्ति की बिक्री से प्राप्त आगम को 20 जुलाई 2004 में 3 वर्ष के लिए क्रमशः पांच लाख और दस लाख रुपये का निवेश किया। उन्होंने आरोप लगाया कि निवेश करते समय दिया गया ब्याज दर 10.5% था और बैंक के अधिकारियों द्वारा उसे मियादी जमाराशि रसीद पर भी लिखा है। तथापि, परिपक्वता के समय बैंक ने दावा किया कि मीयादी जमा राशि पर 10.5% भूल से लिखा था और उन्होंने केवल 5.5% ब्याज की अदायगी की। शिकायतकर्ता ने राहत की मांग की और बैंक को शेष ब्याज तथा शिकायतकर्ता को हुई मानसिक पीडा के लिए उचित क्षतिपूर्ति देने के निर्देश दिये गये।

'सी' बैंक ने कहा कि शिकायतकर्ता ने शुरूआत

में उक्त राशि 91 दिन के लिए 5.5% की दर से मीयादी जमा (एफडी) में जमा की थी। जमाराशियों को परिपक्वता अवधि के पूर्व बंद करके 3 वर्ष के लिए सीजीए योजना में रखा गया था। मीयादी जमा राशि पर 10.5% की ब्याज दर को भूल से लिखा गया था और कंप्यूटर पर ब्याज दर में 10.5% से 5.5% तक के ब्याज दर में (पूंजी लाभ खाते पर उस समय लागू) सुधार नहीं किया गया था। बैंक ने अपनी भूल मान ली।

बैंक ने यह भी स्पष्टीकरण दिया कि सीजीए योजना की जमाराशियों पर तीन वर्ष के लिए रखी गयी राशि पर 5.5% की ब्याज दर 01.01.2004 से लागू था चूंकि यह अन्य जमाराशियों पर भी लागू है। उक्त ब्याज दर 14.11.2004 तक लागू था। उन्होंने संपत्ति के बिक्री आगम को पूंजी लाभ पर आय सुविधा प्राप्त करने के लिए सीजीए योजना में निवेश किया। योजना में उच्च ब्याज दर और आय कर से छूट के दोहरे लाभ का प्रावधान नहीं है। भा.रि. बैंक के निर्देशानुसार 22 अक्टूबर 1997 से बैंकों को 30 दिवसीय घरेलू मीयादी जमाराशियों पर ब्याज दर तय करने की छूट दी थी और प्रत्येक बैंक अपने सभी शाखाओं में सभी ग्राहकों के लिए एक समान दरें अपनाएं। भा.रि. बैंक के निर्देशानुसार बैंक ब्याज दर की अदायगी में अपने ग्राहकों के बीच भेद नहीं कर सकता।

मामले पर यह तय करना था कि क्या शिकायतकर्ता द्वारा किये गये दावे के अनुसार बैंक द्वारा ब्याज का भुगतान करना अथवा बैंक

द्वारा वास्तविक भूल का दावा स्वीकार करना। शिकायतकर्ता द्वारा बैंक को प्रस्तुत किये गये दोनों आवेदन फार्म और बैंक द्वारा जारी की गयी जमा रसीद से यह पाया गया है कि उस पर पूंजी लाभ खाते का उल्लेख किया गया था। इस प्रकार, केन्द्र सरकार द्वारा जारी पूंजी लाभ खाता योजना के अनुसार शिकायतकर्ता ने बिक्री आगम पर पूंजी लाभ आयकर की छूट का लाभ उठाना चाहा। उक्त योजना के पैरा 8 के अनुसार, जमाराशियों पर ब्याज भा.रि.बैंक द्वारा समय समय पर निर्दिष्ट किये जाने है। आगे, 21 अक्टूबर 1997 के भा.रि. बैंक के परिपत्र डीबीओडी सं.डीआयआर.बीसी.121/1 3.01.01/97 के अनुसार 30 दिवस और उससे अधिक सीजीए योजना, 1988 सहित मीयादी जमाराशियों पर ब्याज दर तय करने की बैंकों को स्वतंत्रता दी गयी है।

तथ्यों को ध्यान में लेते हुए उक्त राशि पहले अन्य जमा खाते में रखी गयी थी और उसके तुरंत बाद पूंजी लाभ खाता योजना में जमा की गयी, यह स्पष्ट था कि जमाकर्ता को पूंजी लाभ खाता योजना के प्रावधानों की जानकारी थी। कुछ अन्य सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों से पता लगाकर इस बात को सुनिश्चित किया गया कि वे भी इस प्रकार की जमाराशियों पर उक्त अवधि के लिए 5.5% से 5.75% के दरमियान ब्याज दे रहे थे।

विशिष्ट जमा खाते पर बैंक द्वारा तय किये गये एकसमान ब्याज दर के अलावा अन्य ब्याज का भुगतान करने से अन्य जमाकर्ताओं के बीच भेद निर्माण करेगा। दिये गये वचन के



अनुसार राशि का भुगतान न करने में बैंक की भूल थी, शिकायत को बैंकिंग योजना 2006 के खंड 13(घ) के अंतर्गत नकारा गया अन्यथा, आरबीआय के दिनांक 21 अक्टूबर 1997 के परिपत्र डीबीओडी सं.120/13.01.01/97 के अनुसार दिये गये प्रावधानों का उल्लंघन हो जाता जिसके अंतर्गत बैंकों को सभी शाखाओं में सभी ग्राहकों के लिए एक समान ब्याज दरों को अपनाना है।

मामला 19

एक लॉजिस्टिक प्रबंधन कंपनी ने एक बैंक के विरुद्ध शिकायत की कि उसने अनुचित और एक पक्षीय तरीके से खाता और ली गयी ऋण सुविधा को समय से पूर्व बंद करने के लिए प्रभार के रूप में अत्यधिक राशि वसूल की और अधिक वसूली गयी राशि को वापस करने का अनुरोध किया है। बैंक ने स्पष्ट किया कि उन्होंने खाते को पूर्व बंद करने के प्रभार लगाएं क्योंकि शिकायतकर्ता ने मीयादी ऋण मंजूरी के छः महीने के बाद खाता बंद किया, जबकि ऋण की अवधि 5 वर्ष की थी। ऋण खाता बंद करते समय असामान्य आर्थिक स्थिति के कारण बैंक ने खाते को पूर्व में बंद करने के लिए अधिक प्रभार लगाये। सुविधा को मंजूर करते समय बैंक के निधि की लागत अधिक थी और आय की दर कम थी। इसलिए निधि की लागत और आय के बीच हुए नुकसान से बचने के लिए अधिक प्रभार लगाये गये। बैंक ने उनका गणना पत्रक प्रस्तुत किया।

ऋण करार में समय से पूर्व बंद करने के लिए बकाया ऋण की राशि को 1% दर्शाया गया

है। बैंक ने ग्राहक द्वारा हस्ताक्षरीत मंजूरी पत्र के क्षतिपूर्ति खंड के आधार पर स्वीकृत दर से अधिक प्रभार लगाने के उनके दावे को साबित करने का प्रयास किया। चूंकि ऋण करार में 1% पूर्व बंद प्रभार का उल्लेख किया गया है, बैंक द्वारा कोई भी अधिक प्रभार लगाना करार का उल्लंघन है। बैंक को मामले पर दुबारा विचार करने और शिकायतकर्ता द्वारा प्राप्त अधिक राशि वापस करने के निर्देश दिये। बैंक ने शिकायतकर्ता को लगाये गये 28,47,873 रुपये के अधिक प्रभार को वापस करना सुनिश्चित किया और शेष सेवा कर प्राधिकरण से प्राप्त होने पर वापस करने का निश्चय किया।

मामला 20

शिकायतकर्ता ने बताया कि बीमा प्रीमियम की अदायगी के लिए उन्हें प्राधिकृत नहीं किया था। आगे, उन्होंने सूचित किया कि बीमा अधिकारी ने उनसे संपर्क नहीं किया और उसने किसी प्रस्ताव कागजात पर हस्ताक्षर नहीं किये। बैंक के अधिकारी ने सूचित किया कि उन्होंने शिकायत की जांच की और देखा कि बीमा कंपनी के 'क्रेडिट कार्ड द्वारा भुगतान के लिए प्राधिकृत' फार्म के हस्ताक्षर और क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन फार्म के हस्ताक्षर एक समान हैं। शिकायत और बैंक के जवाब की जांच करने पर बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि -

- i) क्रेडिट कार्ड जारीकर्ता (बैंक) ने बीमा कंपनी से प्राप्त और कार्डधारक द्वारा हस्ताक्षरित 'क्रेडिट कार्ड के माध्यम से अदायगी के लिए प्राधिकृत' के आधार

पर शिकायतकर्ता का क्रेडिट कार्ड खाता नामे किया।

- ii) 'क्रेडिट कार्ड के माध्यम से अदायगी के लिए प्राधिकृत' फोटो कॉपी के हस्ताक्षर और बैंक द्वारा इस कार्यालय को प्रस्तुत क्रेडिट कार्ड धारक द्वारा अन्य दस्तावेजों पर कार्ड आवेदन पत्र पर किये गये हस्ताक्षर मेल नहीं खाते। बैंक का ठोस कहना कि कार्ड धारक ने हस्ताक्षर किये थे परंतु उसे, सिद्ध नहीं कर पाये।
- iii) 'क्रेडिट कार्ड के माध्यम से अदायगी के लिए प्राधिकृत' फार्म पर कार्ड धारक का संपर्क क्रमांक 9230506205 दर्शाया गया है, जो कि क्रेडिट कार्ड आवेदन पत्र पर दिये गये फोन नंबर (9830159299) से अलग था।

उक्त लेनदेन के संबंध में बैंक शिकायतकर्ता को यह समझाने में असफल रही कि उन्होंने क्रेडिट कार्ड खाते से राशि नामे करने के लिए उसे प्राधिकृत किया था जो कि ग्राहकों के प्रति बैंकों की प्रतिबद्धता (बीसीएसबीआय) के पैरा 8.14.1 (घ) में वर्णित है।

मामला 21

'एबी' बैंक द्वारा अनापत्ती प्रमाणपत्र जारी करने के विवाद के संबंध में इस कार्यालय में शिकायत दर्ज की। शिकायतकर्ता ने 'एबी' बैंक से फरवरी 2006 में ऋण लिया जिसकी चुकौती 36 समान मासिक किश्तों में की जानी थी। शिकायतकर्ता ने नियमित समान मासिक किश्तों में चुकौती की परंतु जुलाई 2006 की 1700/-

रुपये की एक मासिक किश्त शिकायतकर्ता की अन्य बैंक उदा. 'सीडी' बैंक के बचत खाते से नामे की गयी परंतु उसे 'एबी' बैंक को नहीं भेजा गया। शिकायतकर्ता द्वारा सभी समान मासिक किश्तों की अदायगी की गयी थी, फिर भी जुलाई 2006 की मासिक किश्त प्राप्त न होने के कारण 'एबी' बैंक ने अनापत्ती प्रमाणपत्र जारी करने से इन्कार किया। बैंकिंग लोकपाल कार्यालय में समझौता बैठक हुई जिसमें 'एबी' बैंक ने अपने मत को दोहराया। 'सीडी' बैंक के प्रतिनिधियों ने स्वीकार किया कि उन्होंने जुलाई 2006 की मासिक किश्त के रूप में शिकायतकर्ता का खाता नामे किया परंतु आंतरिक कारणों से उसे 'एबी' बैंक को नहीं भेजा गया। बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि अंतर बैंक पत्राचार में विलंब के कारण शिकायतकर्ता/बैंक ग्राहक को परेशानी नहीं होनी चाहिए और उन्होंने बैंक को निर्देश दिये कि विवाद को परस्पर सम्मति से सुलझाये, यदि आवश्यक हो तो संबंधित बैंकों के उच्च प्राधिकारी के परामर्श से सुलझाये। तुरंत 'सीडी' बैंक प्रतिनिधियों ने नियंत्रण प्राधिकारी से फोन पर संपर्क किया और 'एबी' बैंक को कहा कि उनके उच्च अधिकारियों से संपर्क करने के बाद दावा की गयी राशि 'एबी' बैंक को प्रेषित करेंगे। विवाद का निपटान किया गया और एक सप्ताह के भीतर 'एबी' बैंक ने शिकायतकर्ता को अनापत्ती प्रमाणपत्र दे दिया।

मामला 22

शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि एक परिचित व्यक्ति ने उनके खाते में 20,000/- रुपये जमा किये थे और उसे बैंक ने अपने ग्रहणाधिकार में



रखा और बाद में जानकारी न देते हुए उसके खाते से नामे किये। वह बैंकिंग लोकपाल के पास पहुंचा और उनसे अनुरोध किया कि चूँकि उक्त राशि अवैध तरीके से उनके खाते से पूर्व सूचना दिये बिना नामे की थी, बैंक को उक्त राशि तुरंत उनके खाते में जमा करने के निर्देश दें। मामले को बैंक के स्तर पर उठाया गया था। बैंक ने उनके स्पष्टीकरण में कहा कि 20,000/- रुपये की राशि एक व्यक्ति ने वाय के नाम जमा की थी। जमाकर्ता ने जमा पर्ची में भूल से वाय के बदले में शिकायतकर्ता का खाता संख्या लिखा। तदनुसार बैंक ने जमा पर्ची में दर्शाये गये खाता संख्या में राशि जमा की जो कि शिकायतकर्ता की हो गयी। तत्पश्चात, जमाकर्ता से अनुरोध पत्र प्राप्त होने पर बैंक को गलती समझ में आयी और तत्काल उन्होंने शिकायतकर्ता के खाते की राशि पर ग्रहणाधिकार लगाया। उसके बाद शिकायतकर्ता का खाता उसे सूचना देते हुए नामे किया गया।

जमा पर्ची, जमाकर्ता का अनुरोध पत्र इत्यादि साक्ष्य का अवलोकन करने पर यह पाया गया कि शिकायतकर्ता द्वारा उल्लिखित जमाकर्ता का नाम जमा पर्ची में दर्शाये गये नाम से भिन्न था। जमा पर्ची में शिकायतकर्ता का खाता संख्या भूल से लिखा गया था, फिर भी राशि दूसरे व्यक्ति के खाते में जमा की गयी। राशि जमा करते समय नाम और संख्या का मिलान करने के बदले में बैंक जमा पर्ची में दिये गये खाता संख्या पर निर्भर रही जिसे वास्तविक भूल माना गया। इसलिए इस दृष्टि से विचार किया गया कि बैंक को उसके द्वारा की गयी भूल को सुधारने का

अधिकार है, बशर्ते कि वह वास्तविक भूल हो और उसे जमाकर्ता के आदेश पत्र का सहारा हो। राशि को ग्रहणाधिकार में लगभग एक महीने तक रखा था और शिकायतकर्ता को इसकी जानकारी थी यह तथ्य इस बात को सिद्ध करने के लिए पर्याप्त था की बैंक द्वारा की गयी कार्रवाई के संबंध में शिकायतकर्ता को पूरी जानकारी थी। मामले को बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के खंड 13(घ) के अंतर्गत निपटाया गया।

मामला 23

शिकायतकर्ता ने दावा किया कि उनका चेक बुक गुम हो गया और उनमें से एक चेक द्वारा 3 घंटे के भीतर उसी बैंक की शाखा से जो चेक बुक गुम होने की जगह से 100 किलोमीटर दूर है 1,00,000/- रुपये की राशि निकाली गयी। शिकायतकर्ता ने उसी दिन नजदीकी पुलिस थाने में एफआयआर दर्ज किया। तदनुसार, उन्होंने मांग की कि चूँकि राशि धोखे से उनको जानकारी दिये बिना निकाली गयी थी वह उन्हें वापिस दी जाएं।

बैंक ने स्पष्टीकरण दिया कि बैंक द्वारा चेक का आदर करना वैध था क्योंकि गुम हुए चेक के हस्ताक्षर और बैंक के अभिलेख के हस्ताक्षर एक जैसे थे। गुम हो जाने के संबंध में जानकारी शिकायतकर्ता को 3 दिन के बाद प्राप्त हुई। बैंक ने शिकायतकर्ता को नकद लेने आये व्यक्तियों के सीसीटीवी के विडियो क्लिप्स भी दिखाये परंतु उसे पहचानने में वह असफल रहा। दस्तावेज और बैंक द्वारा दिये गये निवेदन के आधार पर यह विचार किया गया कि मामले की अपराध

की दृष्टि से जांच करने की आवश्यकता है और जीइक्यूडी को संदर्भित करने पर ही हस्ताक्षर की असलियत सिद्ध हो सकती है। चूँकि अधिनिर्णय के लिए विस्तृत दस्तावेजी साक्ष्य और मौखिक साक्ष्य की आवश्यकता है, शिकायत का निपटान बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के खंड 13(ग) के अंतर्गत किया गया।

मामला 24

एक्स के साथ की गयी व्यवस्था के अनुसार, बैंक ने एक्स के खाते में जमा करने हेतु 20,47,007/- रुपये जमा किये थे। एक्स परिसर के बाहर डकैती हुई और पूरी रकम अपराधी द्वारा लूट ली गयी। बैंक ने डकैती के संबंध में अपराध का मामला दर्ज किया और चूँकि यह एक आकस्मिक घटना थी और मामले की जांच चल रही है बैंक ने एक्स के खाते में राशि जमा न करने का निर्णय लिया। चूँकि बैंक के प्रतिनिधि ने नकद राशि प्राप्त होने की रसीद दी थी, एक्स ने मामले को बैंक के पास उठाया और राशि को उनके चालू खाते में ब्याज सहित जमा करने का अनुरोध किया। बार बार सूचित करने पर भी बैंक ने राशि उसके खाते में जमा न करने पर एक्स ने बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज की।

बैंक और शिकायतकर्ता द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजों का अवलोकन करने पर बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि बैंक ने नकद प्राप्त किया था। दोनों पक्षों के करार के बीच कोई अनपेक्षित स्थिति नहीं देखी गयी। बैंक से अपेक्षा की गयी है कि ऐसे लेनदेनों के लिए मार्गस्थ बीमा प्राप्त करना

था। तदनुसार, बैंक की देयता पर डटे रहना सही नहीं था। एक्स के खाते में राशि जमा करना न ही जांच की पूरी होने पर और न ही बीमा कंपनी द्वारा दावे के निपटान पर निर्भर है।

तदनुसार, बैंक को निर्देश देते हुए अधिनिर्णय पारित किया गया कि एक्स के खाते में 20,47,007/- रुपये जमा करके उसे हुई हानि की क्षतिपूर्ति करें और प्राप्ति की तारीख से खाते में राशि जमा करने की तारीख तक ब्याज का भुगतान करें। अधिनिर्णय के विरुद्ध बैंक ने अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील किया जिसे निरस्त करके बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित अधिनिर्णय को संशोधित करकेकेवल विवादित राशि एक्स के खाते में जमा करने के लिए बैंक को निर्देश दिये गये। अधिनिर्णय का पालन किया गया।

मामला 25

क्रेडिट कार्ड कंपनी ने शिकायतकर्ता को अतिरिक्त क्रेडिट कार्ड जारी किया जिसकी उसने कभी मांग नहीं की थी। शिकायतकर्ता ने नजदीकी स्थानीय कार्ड कार्यालय से संपर्क किया और चूँकि उसने अपने मूल कार्ड का कभी उपयोग नहीं किया था और उसे दूसरे कार्ड की आवश्यकता नहीं थी इसलिए उसे वापिस करने का अनुरोध किया। एक व्यक्ति ने कार्ड कंपनी का अधिकारी होने का दावा किया और उनके एजेंट के माध्यम से कार्ड ले लिया और कार्ड रद्द करने के संबंध में पत्र जारी करने का वचन दिया। तथापि, कार्ड रद्द करने के संबंध में पत्र उन्हें प्राप्त नहीं हुआ। बल्कि शहर के विविध पेट्रोल पंप पर पेट्रोल की खरीद के लिए 19,487.50 रुपये



की अदायगी की मांग की गयी। इंडसूड बैंक जिसमें उसका खाता भी नहीं है उसके द्वारा जारी चेक बाउंस होने के कारण शिकायतकर्ता को कानूनी नोटीस भी प्राप्त हुई। चूँकि कार्ड कंपनी द्वारा शिकायतकर्ता को कोई राहत नहीं मिली, उसने मामले के निवारण के लिए बैंकिंग लोकपाल के मध्यस्थता की मांग की। कार्ड कंपनी का जवाब संतोषजनक नहीं था। मामले को सुलझाने के लिए समझौता बैठक बुलायी गयी। समझौता बैठक के दौरान कार्ड कंपनी ने मान लिया कि मामले में धोखा हुआ है। तदनुसार, चूँकि शिकायतकर्ता की कोई गलती नहीं थी यह तय किया गया कि क्रेडिट कार्ड खाते की सभी राशि में छूट देकर मामले को सुलझाया जाए। शिकायत को मौखिक करार से निपटाया गया।

मामला 26

शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि कार्ड खाते की बकाया राशि की पूरी अदायगी करने के बावजूद और कार्ड रद्द करने के अनुरोध करने पर भी कार्ड कंपनी बकाया देय राशि का विवरण जारी करती थी और निरंतर फोन पर सूचित करते थे। परेशान करने के लिए कार्ड कंपनी ने कानूनी नोटीस भी जारी की। उनके दलील पर कार्ड कंपनी टालती रही। कार्ड कंपनी को कार्ड बंद करने और उनको हुई परेशानी के लिए 1,00,000/- रुपये तक की प्रतिपूर्ति देने के निर्देश के बाद ही उन्हें राहत मिली।

मामले को सुलझाने के लिए बुलायी गयी समझौता बैठक में कार्ड कंपनी के लेखे और संग्रहण अनुभाग दोनों में समन्वय की कमी देखी

गयी। शिकायतकर्ता से पूरी अदायगी की साक्ष्य, रद्द करने के लिए अनुरोध, कानूनी नोटीस की प्रति और शिकायतकर्ता को कोई जवाब न देना इत्यादि से बैंकिंग लोकपाल ने देखा कि ग्राहक के प्रति कार्ड कंपनी उदासीन थी। विवाद के संबंध में बैंकिंग लोकपाल से संप्रेषण प्राप्त होने के बावजूद कानूनी नोटिस जारी करना यह दर्शाता है कि कार्ड कंपनी ग्राहक के शिकायत के प्रति संवेदनशील नहीं है और उनसे यह अपेक्षित है कि वे ऐसी प्रथा को छोड़ दें। तदनुसार कार्ड कंपनी को निर्देश दिये गये कि शिकायतकर्ता को हुई परेशानी के लिए 5000/- रुपये की क्षतिपूर्ति दें जिसपर कार्ड कंपनी ने सहमति दर्शायी और इस प्रकार मामले का निपटान किया गया।

मामला 27

एक शिकायतकर्ता ने 20 लाख रुपये के आवास ऋण के लिए आवेदन किया और प्रक्रिया शुल्क और अन्य आवश्यक दस्तावेजों के रूप में 11,020/- रुपये जमा किये। चूँकि बैंक ने ऋण का वितरण नहीं किया था, उसने बैंक को अदा किये गये प्रक्रिया शुल्क की वापसी के लिए इस कार्यालय को शिकायत की। बैंक के साथ मामले को उठाने पर उन्होंने सूचित किया कि शिकायतकर्ता ने स्वयं मंजूरी पत्र प्राप्त करने से इन्कार किया। उपर्युक्त कारण से बैंक ने प्रक्रिया शुल्क के वापसी के लिए इन्कार किया और वैसे भी ऋण आवेदन के स्वीकृति की लागत के शुल्क की वापसी नहीं की जाती है। बैंकिंग लोकपाल ने इसे नहीं माना। बैंक पर भारी दबाव लाने के बाद शिकायतकर्ता को प्रक्रिया शुल्क की वापसी की गयी।

मामला 28

मीयादी जमाराशि (एफडी) के खाता धारक के नामिति ने मृतक के एफडी खाते के दावे के निपटान में बैंक की ओर से विलंब के लिए एफडी की दर से ब्याज की अदायगी न करने के संबंध में शिकायत दर्ज की। बैंक ने बैंकिंग लोकपाल को सूचित किया कि दावे के संबंध में कागजात प्राप्त होते ही उन्हें उनके प्रधान कार्यालय को अनुमोदन के लिए प्रेषित किया गया था। आगे, कुछ वर्ष पहले गुजरात में हुए बाढ़ के दौरान नामिति के संबंध में अभिलेख नष्ट हो गये, जिसके परिणामस्वरूप भुगतान में विलंब हुआ। तथापि, बैंक ने विलंब की अवधि के लिए बचत बैंक की दर से ब्याज देने का प्रस्ताव रखा। दोनों पक्ष के निवेदन की संवीक्षा करने पर बैंकिंग लोकपाल द्वारा यह पाया गया कि शिकायतकर्ता के नाम से नामांकन के पंजीकरण होने के बावजूद बैंक ने अन्य कागजात और दस्तावेजों की मांग की और उन्हें अपने प्रधान कार्यालय को मंजूरी हेतु भेज दिया। 'ग्राहकों के प्रति बैंकों की प्रतिबद्धता कोड' के अनुसार ऐसे मामलों में आवश्यक दस्तावेजों के साथ दावा प्राप्त होने की तारीख से 15 दिन के भीतर भुगतान किया जाना चाहिए। बैंक को सूचित किया गया कि लंबित अवधि के लिए बचत बैंक दर के बदले में मीयादी जमाराशि की दर से ब्याज का भुगतान करें और शिकायत का निवारण करें।

मामला 29

छठे वेतन आयोग द्वारा स्वीकार्य पारिवारिक पेंशन वृद्धि को लागू न करने के संबंध में

शिकायत दर्ज की थी। शिकायत और बैंक द्वारा प्राप्त जवाब की जांच करने पर यह पाया गया कि बैंक शिकायतकर्ता को सामान्य पेंशन का भुगतान कर रही है, जबकि उनके नियोक्ता (पश्चिम रेलवे) द्वारा दिये गये अनुदेशों के अनुसार वह पेंशन में हुई वृद्धि के लिए पात्र है। हमने इस संबंध में रेलवे द्वारा स्पष्ट जारी परिपत्र का संदर्भ लिया और देखा कि बैंक जनवरी 2007 से पारिवारिक पेंशन का भुगतान नहीं कर रहा है। चूँकि बैंक की सेवाओं में कमी पायी गयी, बैंक को सूचित किया गया कि वे जनवरी 2007 से उनको दी जानेवाली न्यूनतम सामान्य पारिवारिक पेंशन और पारिवारिक पेंशन में हुई वृद्धि के बीच की बकाया शेष राशि का भुगतान करें और अपने केन्द्रीकृत कंप्यूटर केन्द्र के अभिलेख अद्यतन करें।

मामला 30

शिकायतकर्ता ने अपने क्रेडिट कार्ड की बकाया देय राशि का भुगतान करने हेतु बार-बार बैंक से संपर्क किया था। इसके समर्थन में उन्होंने डायरी में की गयी प्रविष्टि, बैंक के साथ किया गया संबंधित पत्राचार, फोन पर हुई बातचीत, एसएमएस इत्यादि प्रस्तुत किये। शिकायत बैंक को प्रस्तुत की गयी। इसके जवाब ने बैंक ने स्पष्ट किया कि शिकायतकर्ता ने देय राशि का नियमित रूप से भुगतान नहीं किया और कुछ समान मासिक किश्तों का भुगतान न करने से क्रेडिट कार्ड खाते पर विलंब अदायगी प्रभार, ब्याज इत्यादि लागू हुए। शिकायतकर्ता और बैंक के नोडल अधिकारी के बीच समझौता बैठक हुई थी। बैंक ने शिकायतकर्ता को भेजी गयी



दिनांक 2 अप्रैल 2009 की ई-मेल की प्रति प्राप्त की (प्रति इस कार्यालय को परांकित नहीं की)। उक्त ई-मेल में बैंक ने नियत किया था कि उनके खाते पर लगाये गये 36,604/- रुपये की प्रति प्रविष्टि की गयी थी, सीबील अभिलेख को भी अद्यतन करके शून्य राशि दर्शायी जाएगी और मूल खरीद के लिए 2862/- रुपये की छूट दी जाएगी।

बैंक द्वारा प्रस्तुत ई-मेल की प्रति को देखकर शिकायतकर्ता को आश्चर्य हुआ और उसकी प्राप्ति के लिए उसने इन्कार किया। बैंकिंग लोकपाल ने देय राशि का विस्तृत विवरण, उदा. भुगतान की नियत तारीख और भुगतान की वास्तविक तारीख की मांग की। तथापि, बैठक में बैंक द्वारा प्रस्तुत विवरण में ये दो कालम नहीं दर्शाये थे। जांच करने पर यह पाया गया कि दिनांक 2 अप्रैल 2009 की मेल जाली मेल थी जिसका ई-मेल पता अस्तित्व में नहीं है। शिकायतकर्ता को दो वर्ष तक बकाया देय राशि के संबंध में सही जानकारी न देने के परिणामस्वरूप उसे हुई मानसिक पीडा के लिए बैंक से स्पष्टीकरण मांगा गया। शिकायत की अनुवर्ती के लिए शिकायतकर्ता के समय, उसकी शक्ति और व्यय की बड़ी हानि हुई थी। बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को कारण बताओ नोटिस जारी की जिसमें 36,604/- रुपये की प्रतिप्रविष्टि के अतिरिक्त 20,000/- रुपये की क्षतिपूर्ति और शिकायतकर्ता को क्षमा पत्र जारी करने की आवश्यकता व्यक्त की। बैंक ने शिकायतकर्ता को 20,000/- रुपये की क्षतिपूर्ति दी और प्रभारों की प्रतिप्रविष्टि की।

मामला 31

शिकायतकर्ता ने बैंक की विशेष जमा योजना में एक वर्ष के लिए 6 लाख रुपये जमा रखे थे। 10 महीने के बाद उसने परिपक्वता अवधि समाप्त होने से पूर्व खाते को बंद करने का अनुरोध किया। शुरूआत में शाखा ने परिपक्वता अवधि से पूर्व जमा राशि की अदायगी के लिए इन्कार किया। उसके बाद प्रधान कार्यालय ने कोई ब्याज दिये बिना अवधि पूर्व भुगतान की अनुमति दी। 10 महीने की अवधि के लिए ब्याज का भुगतान न करने के कारण शिकायतकर्ता ने हमारे पास शिकायत दर्ज की। बैंक ने विशेष जमा योजना की विशेषताओं की ओर शिकायतकर्ता का ध्यान आकर्षित किया कि मीयादी जमा खाते को अवधि पूर्व बंद नहीं किया जाता, बैंक ने शुरूआत में भुगतान के लिए इन्कार किया था। तथापि, शिकायतकर्ता की अति आवश्यकता को देखते हुए बिना ब्याज राशि का भुगतान किया गया।

इस संबंध में शिकायतकर्ता का दावा था कि जमाराशि स्वीकार करते समय इन सेवा शर्तों के संबंध में उसे बताया नहीं गया और न ही जारी की गयी मीयादी जमाराशि रसीद में इसके बारे में स्पष्ट किया है। उसने दावा किया कि मोचन की गयी जमा रसीद काउंटर पर ली गयी और सूचित किया गया कि देय ब्याज की राशि आपके खाते में जमा की जाएगी। शिकायत की जांच करने पर यह देखा गया कि विशेष जमा योजना के अंतर्गत जमा राशि स्वीकारते समय बैंक ने पारदर्शिता नहीं बरती और ग्राहक को सेवा शर्तों के संबंध में जानकारी नहीं दी।

उसने 4 महीने के बाद योजना के नियम में भी परिवर्तन किया। योजना में किये गये संशोधन जमाकर्ताओं को हानिकारक थे जिन्होंने योजना में 19 जुलाई 2007 के पहले निवेश किया था इस संबंध में ग्राहकों को लिखित रूप में सूचित नहीं किया गया था।

उपर्युक्त परिप्रेक्ष्य में दिनांक 25 अक्टूबर 2007 को भा.रि. बैंक द्वारा 'निश्चित अवरूद्धता' के अंतर्गत स्वीकृत जमाराशि के संबंध में जारी परिपत्र डीबीओडी.सं.डीआयआर. बीसी. 39/13.03.00/2007-08 की ओर बैंक का ध्यान आकर्षित किया गया। उक्त परिपत्र में भा.रि. बैंक ने स्पष्ट किया कि 'निश्चित अवरूद्धता' जैसी विशेष योजनाएं और परिपत्र के पैरा 1 में उल्लिखित अन्य विशेषताओं को कुछ बैंकों ने शुरू किया था, वह बैंक के अनुदेशों के अनुसार नहीं है। दिनांक 2 जुलाई 2007 के भा.रि. बैंक के मास्टर परिपत्र के खंड 2.23 के प्रावधानों को "जमा संग्रहण योजना" पढ़ा जाए को बैंक के ध्यान में लाया गया था।

नये घरेलू जमाराशि संग्रहण योजनाओं को शुरू करने के लिए बैंकों को भारतीय बैंक संघ अथवा भारतीय रिज़र्व बैंक के पूर्व अनुमोदन की आवश्यकता नहीं है। तथापि, उनके संबंधित बोर्ड के अनुमोदन से नये घरेलू जमाराशि संग्रहण योजनाओं को आरंभ करने से पहले बैंकों को यह सुनिश्चित करना होगा कि जमाराशि पर ब्याज दरें, मीयादी जमाराशियों का अवधि पूर्व आहरण, मीयादी जमाराशियों पर मंजूर किये गये ऋण/अग्रिम के संबंध में

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर जारी अनुदेशों का पालन करें। इस संबंध में किये गये उल्लंघन को गंभीरता से लिया जाएगा और बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 के अंतर्गत दंड लगाया जाएगा।

उपर्युक्त परिप्रेक्ष्य में बैंक की कार्रवाई भा.रि. बैंक के अनुदेशों के अनुसार नहीं थी। बैंक को तदनुसार सूचित किया गया था कि अवधि पूर्व मीयादी जमाराशियों के भुगतान के संबंध में ब्याज का दावा बैंक की नीति के अनुसार निपटाये और अनुपालन करें। नियमित जमाराशि योजनाओं पर लागू ब्याज दर से भुगतान करके शिकायतकर्ता के दावे का निपटान किया गया।

मामला 32

एक बैंक के विरुद्ध प्राप्त शिकायत की छानबीन करने के बाद यह देखा गया कि औसतन तिमाही शेष बनाए न रखने के लिए लगाये जानेवाले प्रभारों के संबंध में शिकायतों में वृद्धि हो रही थी। वह विशेष उत्पादों के संबंध में अधिक थी, जिसमें खाता धारक से अनुमति लिये बिना खातों का उन्नयन सामान्य बचत बैंक श्रेणी में किया था।

यह देखा गया है कि वर्तमान उत्पाद का रूपांतरण कोटिउन्नयन उत्पाद में करने के लिए बैंक ग्राहकों से अनुमोदन प्राप्त करने के लिए एक सूचना के साथ उसके द्वारा हस्ताक्षर पाने के लिए एक नोट की प्रति भेजती थी। यह नोट बैंक के अभिप्राय की पुष्टि करता था। तथापि, ग्राहक से पुष्टि की प्राप्ति को ध्यान में लिये बिना



(निर्धारित अवधि के भीतर) बैंक अनिवार्यतः कोटिउन्नयन फार्मुले को लागू करती थी और उसके बाद कोटिउन्नयन उत्पाद की सेवा शर्तों का पालन न करने और औसतन तिमाही शेष न रखने के लिए प्रभार लगाने सहित ग्राहकों को दंडित भी करती थी। हमारी दृष्टि में बैंक की यह कार्रवाई बीसीएसबीआय के खंड 4.घ का उल्लंघन था और इसे तुरंत सुधारने की आवश्यकता है। इस प्रकार की शिकायत का पहलु उपर्युक्त पंजीकृत संदर्भ संख्या द्वारा प्रकट हुआ। इस संबंध में यह देखा गया कि मामले को बैंकिंग लोकपाल के साथ उठाने के बाद ही बैंक ने शिकायतकर्ता के खाते पर लगाये गये प्रभारों की प्रति प्रविष्टि की।

बैंकिंग लोकपाल को दिये जवाब में बैंक ने सुविधाजनक तरीके से यह स्पष्ट किया कि

प्रभारों की प्रति प्रविष्टि सेवा भाव के रूप में की थी। हमारा मानना है कि, प्रभारों की प्रति प्रविष्टि करके बैंक ने ग्राहक पर कोई एहसान नहीं किया, उन्होंने केवल गलतियों को सुधारा है। मामले में सबसे दुःख की बात यह थी कि बैंक लंबे अरसे से इस प्रथा का आश्रय ले रही थी और इस बात को समझा जा सकता है कि बैंक ने इस प्रकार के कित्येक खातों को दंड लगाया होगा। इस प्रकार की प्रथा से दूर रहने की बैंक को सलाह दी गयी और यह सुनिश्चित करने के लिए कहा गया कि बैंकों द्वारा अपनाए गए बीसीएसबीआय कोड का कड़ाई से पालन किया जाता है। साथ ही, बैंक का ध्यान 22 फरवरी 2007 के भा.रि. बैंक के परिपत्र पर आकर्षित किया गया, बैंक को सूचित किया गया कि उक्त परिपत्र के अनुसार शिकायतों को कम करने पर कार्रवाई करें।

अस्वीकरण

बैंकिंग लोकपालों द्वारा पारित आदेशों, अधिनिर्णयों की उचितता तथा उसके सही होने या वैधता के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक प्रमाण नहीं देता। इस कंपेंडियम को प्रस्तुत करने का उद्देश्य है कि बैंकिंग लोकपाल योजना के 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 गलती के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक की जिम्मेदारी तथा दायित्व नहीं होगा।

बैंक-वार ब्रेक अप (अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक) वर्ष 2008-09 में प्राप्त शिकायतें

बैंक	प्राप्त शिकायतों की संख्या	क्रेडिट कार्ड के अलावा शिकायतों की संख्या/ 1000 खोते*	क्रेडिट कार्ड के शिकायतों की संख्या/ 1000 खोते@	प्रत्येक शाखा के नाम शिकायतों की संख्या#	जमा खोते	अंतरण	क्रेडिट कार्ड	ऋण/ अग्रिम सामान्य	ऋण/ अग्रिम आवास	पूर्व सूचना के बिना प्रभार	पेंशन	प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में असफलता	सिधे विक्री एजेंट/ कस्ली एजेंट	नेट/ सिस्के	अन्य
अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक	66823				6550	5210	17603	7040	823	4740	2907	11446	2954	110	7440
सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक	33141				3353	3523	5916	3867	334	1898	2862	6560	1410	64	3354
वाणिज्यिक बैंक	14974				1941	1722	1220	2333	203	898	842	3434	780	34	1567
अलाहाबाद बैंक	838	0.05	0.06	0.38	105	99	25	139	4	30	33	229	59	4	111
आंध्र बैंक	619	0.04	0.04	0.46	62	67	141	46	5	10	48	181	7	0	52
बैंक ऑफ़ बड़ोवा	1450	0.06	0.05	0.50	157	171	164	235	32	140	45	303	82	3	118
बैंक ऑफ़ इंडिया	1018	0.04	0.03	0.34	141	118	106	161	25	43	63	219	41	0	101
बैंक ऑफ़ महाराष्ट्र	308	0.03	0.02	0.22	50	48	14	28	2	21	27	63	24	1	30
केनरा बैंक	1443	0.05	0.03	0.52	215	163	145	188	5	50	101	319	113	2	142
सेंट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया	1163	0.06	0.06	0.34	124	157	30	224	11	59	80	281	38	1	158
कार्पोरेशन बैंक	277	0.04	0.01	0.28	55	42	23	42	3	15	4	54	8	1	30
देना बैंक	334	0.05	0.02	0.31	23	46	17	34	5	38	50	47	17	2	55
इंडियन बैंक	558	0.04	0.01	0.35	64	28	24	158	4	26	30	179	18	1	26
इंडियन ओवरसीज बैंक	549	0.04	0.03	0.28	50	41	32	134	2	20	29	191	13	2	35
ओरियंटल बैंक ऑफ़ कॉमर्स	497	0.07	0.02	0.36	136	64	24	70	8	42	10	84	19	1	39



बैंक	प्राप्त शिकायतों की संख्या	क्रेडिट कार्ड के अलावा शिकायतों की संख्या/ 1000 खतों*	क्रेडिट कार्ड के शिकायतों की संख्या/ 1000 क्रेडिट कार्ड खतों@	प्रत्येक शाखा के नाम शिकायतों की संख्या#	जमा खतों	अंतरण	क्रेडिट कार्ड	ऋण/ अग्रिम सामान्य	ऋण/ अग्रिम आवास	पूर्व सूचना के बिना प्रभार	पेशान	प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में असफलता	सिधे बिक्री एजेंट/ क्लू एजेंट	नोट/ सिक्के	अन्य
पंजाब नेशनल बैंक	2210	0.07	0.03	0.51	305	282	188	341	28	146	181	420	80	6	233
पंजाब एण्ड सिंध बैंक	186	0.04	0.00	0.21	33	22	0	21	8	8	10	46	11	1	26
सिडिकोट बैंक	782	0.04	0.02	0.34	100	59	60	130	10	44	31	196	44	0	108
यूको बैंक	605	0.05	0.07	0.31	58	88	28	93	10	35	31	139	56	1	66
यूनियन बैंक ऑफ इंडिया	1110	0.06	0.04	0.45	106	116	140	192	11	73	48	255	58	4	107
युनायटेड बैंक ऑफ इंडिया	245	0.02	0.01	0.17	50	30	5	19	0	7	12	56	51	0	15
विजया बैंक	232	0.04	0.02	0.21	23	24	16	40	15	12	5	51	10	1	35
आईडीबीआई बैंक	550	0.20	0.02	1.09	84	57	38	38	15	79	4	121	31	3	80
स्टेट बैंक समूह	18167				1412	1801	4696	1534	131	1000	2020	3126	630	30	1787
भारतीय स्टेट बैंक	15306	0.13	0.09	1.06	1195	1454	4295	1079	112	697	1785	2631	578	27	1453
स्टेट बैंक ऑफ बिकानेर एण्ड जयपुर	979	0.12	0.07	1.08	43	130	159	212	1	143	99	78	5	3	106
स्टेट बैंक ऑफ हैदराबाद	355	0.03	0.03	0.35	18	49	82	28	1	25	23	93	3	0	33
स्टेट बैंक ऑफ इन्दौर	360	0.10	0.03	0.75	26	56	36	31	1	28	26	105	17	0	34
स्टेट बैंक ऑफ मैसूर	222	0.03	0.02	0.33	16	43	29	11	0	7	21	43	2	0	50
स्टेट बैंक ऑफ पटियाला	321	0.11	0.02	0.39	77	31	37	30	12	17	29	58	6	0	24
स्टेट बैंक ऑफ सौराष्ट्र	46	0.01	0.00	0.10	1	1	8	10	4	12	2	4	2	0	2
स्टेट बैंक ऑफ त्रिावणकोर	578	0.21	0.02	0.80	36	37	50	133	0	71	35	114	17	0	85

निजी क्षेत्र के बैंक	21982				2470	1386	5950	2291	375	2080	33	3736	1016	35	2610
पुराने निजी क्षेत्र के बैंक	1177				126	94	73	191	13	132	6	326	58	4	154
बैंक ऑफ राजस्थान लि.	163	0.08	0.06	0.34	14	27	18	17	0	45	4	21	4	3	10
भारत ओवरसीज बैंक	0	0.00	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
कैथलिक सिरीयम बैंक लि.	57	0.04	0.00	0.16	3	4	0	12	0	4	0	27	2	0	5
सिटी यूनियम बैंक लि.	30	0.05	0.02	0.16	1	1	2	8	0	2	0	14	0	0	2
धनलक्ष्मी बैंक लि.	31	0.04	0.00	0.16	1	3	1	7	0	3	0	7	2	0	7
फेडरल बैंक लि.	209	0.06	0.00	0.34	13	10	5	39	3	27	0	69	17	1	25
आयएनजी वैश्य बैंक लि.	274	0.13	0.03	0.66	27	17	29	25	6	22	0	77	12	0	59
जम्पू एण्ड कश्मीर बैंक लि.	43	0.01	0.00	0.09	14	7	0	10	1	0	0	9	0	0	2
कर्नाटक बैंक लि.	38	0.02	0.00	0.08	6	4	0	2	0	3	0	6	11	0	6
करू वैश्य बैंक लि.	80	0.04	0.00	0.27	9	5	6	11	1	4	2	31	2	0	9
लक्ष्मी विलास बैंक लि.	46	0.05	0.00	0.18	2	1	3	18	0	1	0	18	1	0	2
लॉर्ड कृष्णा बैंक लि.	3	0.00	0.00	0.00	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1
नैनताल बैंक लि.	19	0.06	0.00	0.22	2	5	0	4	0	2	0	1	2	0	3
रत्नाकर बैंक लि.	3	0.01	0.00	0.04	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
सांगली बैंक लि.	0	0.00	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
एसबीआय कमर्शियल एंड इंटरनैशनल बैंक लि.	1	0.09	0.00	0.33	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
साऊथ इंडियन बैंक लि.	126	0.07	0.01	0.25	29	7	7	20	2	14	0	31	4	0	12
तामिलनाडू मर्कटहॉल बैंक	54	0.04	0.80	0.25	5	1	2	17	0	4	0	15	1	0	9
नये निजी क्षेत्र के बैंक	20805				2344	1292	5877	2100	362	1948	27	3410	958	31	2456
एक्सिस बैंक	1733	0.17	0.04	2.69	200	137	329	57	33	400	3	260	88	2	224
सेन्चुरियम बैंक ऑफ पंजाब	31	0.01	0.00	0.08	8	1	4	4	2	3	0	5	1	0	3
डेवलपमेंट फ्रेडिट बैंक लि.	93	0.17	0.01	0.89	5	9	5	15	3	10	0	15	8	0	23

बर्कले बैंक पीएलसी	1925	1.31	1.59	385.00	46	63	1065	149	7	167	2	153	39	2	232
बीएनपी परिवार	7	0.11	0.00	0.78	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1
केलॉन बैंक	2	2.34	0.00	0.33	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0
चायनास्ट कमर्शियल बैंक	0	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
सिटी बैंक एन.ए.	2563	0.34	0.23	94.93	184	77	1145	244	26	126	0	200	167	3	391
डेवलपमेंट बैंक ऑफ सिंगापुर लि.	3	0.02	0.00	1.50	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
डच बैंक एजी	417	0.55	0.25	41.70	28	7	196	45	3	21	3	41	9	1	63
एक्सबीसी लि.	2838	0.35	0.57	60.38	204	55	1418	189	19	212	3	322	68	2	346
जे.पी.मॉर्गन चेस बैंक	0	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
क्रुग थार्ड बैंक पब्लिक लि.	0	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
माश्रुक्यू बैंक पीएससी	0	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
मॉरिशियस बैंक	0	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
मिड्रहो कॉर्पोरेट बैंक लि.	0	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ओमन इंटरनेशनल बैंक एस्.ए.ओ.जी.	0	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
शिनहान बैंक	0	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
सोसाइट जनरले	1	0.05	0.00	0.50	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
सोनाली बैंक	1	0.00	0.00	0.50	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
स्टैंडर्ड चार्टर्ड बैंक	1991	0.34	0.44	21.88	144	64	905	116	38	139	1	224	183	1	176
अनुसूचित सहकारी बैंक/क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक/अन्य	2294				156	125	45	291	20	54	9	378	64	3	1149
कुल	69117				6706	5335	17648	7331	843	4794	2916	11824	3018	113	8589

* 31 मार्च 2008 को खातों की संख्या
@ 30 जून 2009 को क्रेडिट कार्ड खातों की संख्या
31 मार्च 2008 को शाखाओं की संख्या