



बैंकिंग लोकपाल योजना 2006
वार्षिक रिपोर्ट
2016-2017

भारतीय रिज़र्व बैंक
उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग
भारतीय रिज़र्व बैंक
केंद्रीय कार्यालय
मुंबई

बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 वार्षिक रिपोर्ट 2016-2017

विषयसूची

क्रम सं.	विवरण	पृष्ठ सं.
1.	प्राक्कथन	V
2.	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों की परिदृष्टि और उद्देश्य	VII
3.	कार्यकारी सारांश	IX
4.	बैंकिंग लोकपाल योजना 2006	1
5.	शिकायतों की प्राप्ति	8
6.	संचालित शिकायतों का स्वरूप	17
7.	शिकायतों का निपटान	22
8.	योजना चलाने की लागत	29
9.	बैंकिंग लोकपालों के निर्णयों के विरुद्ध अपील	31
10.	केंद्रीकृत सार्वजनिक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) के माध्यम से प्राप्त शिकायतें	33
11.	सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के अंतर्गत प्राप्त आवेदन	34
12.	अन्य महत्वपूर्ण गतिविधियां	35
13.	उपभोक्ता संरक्षण और जागरूकता के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा की गई पहलें	44
14.	अनुबंध - I बैंकिंग लोकपालों के नाम, पते और परिचालन का क्षेत्र	47
15.	अनुबंध - II भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 2016-17 में ग्राहक सेवा के संबंध में जारी की गई महत्वपूर्ण अधिसूचनाएं	51
16.	अनुबंध-III वर्ष 2015-16 के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा निपटाए गए अनुकरणीय मामले	57
17.	अनुबंध - IV अपीलीय प्राधिकारी के महत्वपूर्ण निर्णय	91
18.	अनुबंध-V बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों का विवरण (2016 -17)	102
19.	संक्षिप्त रूप	108

तालिकाएं

तालिका सं.	नामावली	पृष्ठ सं.
तालिका 1	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की संख्या	8
तालिका 2	बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार शिकायतों की प्राप्ति	9
तालिका 3	क्षेत्र-वार शिकायतों की प्राप्ति	10
तालिका 4	प्राप्त शिकायतों का जनसंख्या समूह-वार वितरण	11
तालिका 5	शिकायतों की प्राप्ति के माध्यम	13
तालिका 6	शिकायतकर्ता समूह-वार वर्गीकरण	14
तालिका 7	बैंक समूह-वार वर्गीकरण	15
तालिका 8	शिकायतों का श्रेणी-वार वर्गीकरण	17
तालिका 9	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा निपटाई गई शिकायतों की तुलनात्मक स्थिति	22
तालिका 10	वर्ष 2016-17 के दौरान निपटाई गई शिकायतों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार स्थिति	23
तालिका 11	स्वीकार्य शिकायतों के निपटान की पद्धति	24
तालिका 12	स्वीकार्य शिकायतों को खारिज करने के आधार	25
तालिका 13	वर्ष 2016-17 के दौरान जारी किए गए अधिनिर्णयों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार स्थिति	27
तालिका 14	लंबित शिकायतों का अवधि-वार वर्गीकरण	28
तालिका 15	शिकायत पर कार्रवाई करने की लागत	29
तालिका 16	वर्ष 2016-17 के लिए बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार 'प्रति शिकायत लागत'	30
तालिका 17	अपीलों की स्थिति	31
तालिका 18	वर्ष 2016-17 के दौरान प्राप्त अपीलों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार स्थिति	32
तालिका 19	केंद्रीकृत सार्वजनिक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स) के माध्यम से प्राप्त शिकायतों की स्थिति	33
तालिका 20	सूचना का अधिकार अधिनियम के अंतर्गत बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त आवेदन (2016-17)	34

चार्ट

चार्ट सं.	चार्ट का शीर्षक	पृष्ठ सं.
चार्ट 1	वर्ष 2016-17 में प्राप्त शिकायतें	8
चार्ट 2	बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार शिकायतों की प्राप्ति	9
चार्ट 3	शिकायतों का क्षेत्र-वार विवरण	11
चार्ट 4	प्राप्त शिकायतों का जनसंख्या समूह-वार वितरण	12
चार्ट 5	शिकायतों की प्राप्ति के माध्यम	13
चार्ट 6	बैंक समूह-वार वर्गीकरण	15
चार्ट 7	शिकायतों का श्रेणी-वार वर्गीकरण	18
चार्ट 8	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा निपटाई गई शिकायतों की तुलनात्मक स्थिति	22
चार्ट 9	स्वीकार्य शिकायतों के निपटान की पद्धति	25
चार्ट 10	स्वीकार्य शिकायतों को खारिज करने के आधार	26
चार्ट 11	लंबित शिकायतों का अवधि-वार वर्गीकरण	28
चार्ट 12	शिकायत पर कार्रवाई करने की लागत	29

बॉक्स

बॉक्स सं.	विषय	पृष्ठ सं.
I	जुलाई 2017 में किए गए संशोधन	1

प्राक्कथन

बैंकिंग लोकपाल योजना, भारतीय रिज़र्व बैंक का प्रमुख कार्यक्रम है और यह योजना बैंकों के ग्राहकों के लिए शिकायत निवारण व्यवस्था के एक महत्त्वपूर्ण स्तंभ के रूप में सामने आई है। इस बात पर विचार करते हुए कि यह योजना शिकायत निवारण के लिए तीव्र, प्रभावी और किफायती माध्यम है, भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकिंग लोकपाल योजना को लगातार उत्कृष्ट बनाया है ताकि यह ग्राहकों की बदलती हुई अपेक्षाओं के अनुरूप रहे। इस संदर्भ में वर्ष 2016-17 के दौरान विभिन्न उपायों की शुरुआत की गई है ताकि ग्राहक संरक्षण को बढ़ाया जा सके। शिकायत के नए आधारों, यथा- बैंकों के माध्यम से उत्पादों का दुर्विक्रय और मोबाइल के माध्यम से प्रदत्त बैंकिंग सेवाओं में कमी - को शिकायत दर्ज करने हेतु शामिल करके इसका विस्तार किया गया है। इसके अलावा निर्णय पारित करने के लिए अब बैंकिंग लोकपाल की मौद्रिक सीमाओं को दुगुना करके दो मिलियन रुपए कर दिया गया है जबकि बैंकिंग लोकपाल के निर्णय के विरुद्ध अपील करने के आधारों को बढ़ाया गया है ताकि पीड़ित ग्राहक को उपलब्ध अवसरों को बढ़ाया जा सके।

इस योजना की पहुँच को व्यापक और गहरा बनाने के लिए इस वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल के पाँच नए कार्यालय खोले गए जिनसे बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों की संख्या बढ़कर बीस हो गई। वर्ष 2016-17 में बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने 1,36,000 से भी ज्यादा शिकायतों को संचालित किए हैं, जिनमें से 92 % का निपटान एक साल के भीतर ही कर दिया गया। बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा प्राप्त शिकायतों में 2016-17 के दौरान 27 % की बढ़ोतरी हुई, जबकि पिछले वर्ष इनमें 21 % की बढ़ोतरी हुई थी। बढ़ोतरी की यह प्रवृत्ति बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में बढ़ती हुई जागरूकता के साथ ही बैंकों के लिए इस जरूरत को भी रेखांकित करती है कि वे अपनी आंतरिक शिकायत निवारण व्यवस्था को प्रबल बनाएँ। इस संदर्भ में अभी हॉल ही में भारतीय रिज़र्व बैंक की सलाह पर 34 बैंकों ने आंतरिक लोकपाल नियुक्त किए हैं, ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि सभी अस्वीकृत अथवा आंशिक रूप से निपटाई गई शिकायतों की स्वतंत्र समीक्षा इन्हें शिकायतकर्ता द्वारा बैंकिंग लोकपाल के पास ले जाने से पहले ही इनकी अपने स्तर पर कर ली जाए। इसके लिए बैंकों को सूचित किया जा चुका है कि शिकायतकर्ताओं को भेजे जाने वाले संदेशों में बताएँ कि उनकी शिकायतों पर आंतरिक लोकपाल ने जाँच कर ली है। हालांकि, बैंकिंग लोकपाल कार्यालय द्वारा प्राप्त होने वाली शिकायतों की बढ़ती हुई संख्या यह प्रकट करती है कि आंतरिक लोकपाल योजना के कार्यान्वयन को प्रबल बनाने की जरूरत है।

इसके अलावा, शिकायतकर्ता, बैंक/शाखाओं और भारतीय रिज़र्व बैंक को एक साथ एक ही मंच पर लाने के लिए शिकायतों को दर्ज करने और प्रोसेस करने हेतु भारतीय रिज़र्व बैंक ने एक वेब आधारित एप्लीकेशन तैयार करने की परियोजना को हाथ में लिया है। इससे सभी स्तरों पर शिकायतों की प्रोसेसिंग में गति और पारदर्शिता बढ़ेगी।

सारांश रूप में इस योजना के काफी आरंभिक स्तर पर बैंकिंग लोकपाल के रूप में कार्य कर लेने के बाद मैं यह देख कर खासतौर पर खुश हूँ कि अपने जनादेश को पूरा करने की दिशा में बैंकिंग लोकपाल योजना ने काफी लंबी यात्रा पूरी की है जो 2016-17 की वार्षिक रिपोर्ट में पर्याप्त रूप से प्रकट हो जाता है।

(बी. पी. कानूनगो)

उप गवर्नर एवं अपीलीय प्राधिकारी

बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों की परिदृष्टि और उद्देश्य

परिदृष्टि

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

उद्देश्य

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

कार्यकारी सारांश

पृष्ठभूमि

बैंकिंग लोकपाल योजना 1995 को भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकिंग विनियमन अधिनियम 1949 की धारा 35-ए के तहत 14 जून 1995 को अधिसूचित किया था। इस योजना का प्रशासन और निधियन भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा किया जाता है और यह अनुसूचित वाणिज्य बैंकों, अनुसूचित प्राथमिक शहरी सहकारी बैंकों और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों पर लागू होती है। सभी राज्यों और संघ शासित क्षेत्रों के लिए 20 बैंकिंग लोकपाल हैं।

शिकायतों की मात्रा और कार्रवाई करने की लागत

- बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की मात्रा 2015-16 के 1,02,000 से बढ़कर 2016-17 में 1,30,000 हो गई, अर्थात् 27.45 % की बढ़ोतरी जो विगत वर्ष के 21 % की बढ़ोतरी से अधिक रही। निपटाई गई 1,36,000 शिकायतों (लगभग) में से 2016-17 के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों से (विगत वर्ष में प्राप्त हुई शिकायतों में से अग्रसरित शिकायतों सहित) वर्ष के भीतर 92 % शिकायतों का निपटान किया गया, जबकि इसकी तुलना में विगत वर्ष के दौरान निपटाई गई 1,06,000 शिकायतों में से 95 % का निपटान किया गया था। इस प्रकार वर्ष 2015-16 में निपटाई गई 1,01,000 शिकायतों की तुलना में 2016-17 के दौरान 1,25,000 शिकायतों का निपटान किया गया।
- वर्ष 2016-17 के दौरान निपटाई गई शिकायतों की औसत लागत ₹ 3,780 रही जो 2015-16 के दौरान ₹ 4,396 की औसत लागत से कम रही, जो 2016-17 के दौरान शिकायतों की संख्या में 27 % की बढ़ोतरी के कारण हुआ।

शिकायतों के वर्ग

- वचनबद्धता को पूरा करने में विफलता, उचित व्यवहार संहिता, भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड की संहिता का पालन नहीं करना, कुल मिलाकर प्राप्त शिकायतों में 34 % रही।
- एटीएम/क्रेडिट और डेबिट कार्ड की शिकायतें कुल मिलाकर 18.9 % रहीं।
- पेंशन भुगतान से संबंधित शिकायतें कुल शिकायतों का 6.5 % रही जबकि शेष वर्गों में ये शिकायतें कर्ज और अग्रिमों तथा धनप्रेषण से संबंधित रहीं जो कुल शिकायतों के 5 % से कम ही है।

2016-17 में किए गए उपाय

इस तथ्य पर विचार करते हुए कि शिकायतों के निपटान का तीव्र, प्रभावी और किफायती माध्यम है, रिज़र्व बैंक बैंकिंग लोकपाल योजना को लगातार उत्कृष्ट बनाता रहा है, ताकि यह ग्राहकों की सामने आ रही जरूरतों के अनुरूप रहे। इस संबंध में सन 2016-17 के दौरान विभिन्न उपायों की शुरुआत हुई ताकि ग्राहक संरक्षण को बढ़ाया जा सके। इनका सारांश निम्नानुसार है :

- शिकायतों के नए आधारों को बढ़ाते हुए इस योजना के दायरे का विस्तार किया गया - यथा - बैंकों के माध्यम से वित्तीय उत्पादों का दुर्विक्रय और मोबाइलों के माध्यम से प्रदत्त बैंकिंग सेवाओं की कमी - शिकायत दायर करने के अतिरिक्त आधार हैं।
- आदेश पारित करने के लिए बैंकिंग लोकपाल की मौद्रिक सीमा को दोगुना करके बीस लाख रुपये कर दिया गया है।
- बैंकिंग लोकपाल के निर्णय के खिलाफ अपील करने के आधारों को विस्तार दिया गया है, ताकि पीड़ित ग्राहकों को उपलब्ध अवसरों को बढ़ाया जा सके। इस प्रकार बैंकिंग लोकपाल द्वारा इन आधारों पर बन्द किए गए मामले की शिकायतों की विस्तृत जाँच अपेक्षित है या मौखिक/दस्तावेजी प्रमाणों को ब्यौरेवार करना जो पहले गैर-अपीलीय वर्ग में आते थे अब इन्हें अपीलीय बना दिया गया है, ताकि पीड़ित ग्राहक को उपलब्ध अवसर बढ़ाए जा सकें।
- शिकायतकर्ता का समय नष्ट होने, किए गए व्यय, उत्पीड़न और मानसिक व्यथा के लिए क्रेडिट कार्ड संबंधी शिकायतों के लिए ₹ 1 लाख तक की क्षतिपूर्ति को शिकायतों के सभी वर्गों के लिए अनुमेय कर दिया गया है।
- इस स्कीम को व्यापक और गहरा बनाने के प्रयोजन से वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल (बैंकिंग लोकपाल का कार्यालय) के पाँच नए कार्यालय खोले गए, जिससे बैंकिंग लोकपाल का कार्यालय की कुल संख्या बढ़कर 20 हो गई जो 29 राज्यों और सात संघ शासित क्षेत्रों में हैं।
- गैर बैंकिंग वित्तीय कम्पनियों की सेवाओं के उपभोक्ताओं द्वारा बढ़ती हुई शिकायतों पर ध्यान देने के उद्देश्य से गैर बैंकिंग वित्तीय कम्पनियों के लिए लोकपाल योजना का अनुमोदन और कार्यान्वयन किया जा चुका है।
- बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने अपने-अपने अधिकार क्षेत्रों में ग्रामीण और अर्द्ध-शहरी इलाकों में 20 टाउन हॉल सभाएं और 68 जागरूकता कार्यक्रमों/आउटरीच क्रियाकलापों का आयोजन किया गया। उन्होंने इस स्कीम के बारे में जागरूकता फैलाने के लिए विज्ञापन अभियान भी चलाए।

भावी योजना

शिकायतों की बढ़ती हुई प्रवृत्ति बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में बढ़ती हुई जागरूकता को दिखाने के साथ-साथ बैंकों के लिए इस जरूरत को भी रेखांकित करती है कि बैंक अपनी आंतरिक शिकायत निवारण व्यवस्था को मजबूत करें। इस संबंध में अभी हॉल ही में भारतीय रिज़र्व बैंक की सलाह पर 34 बैंकों ने आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति की है ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि सभी अस्वीकृत और आंशिक रूप से निवारण की गई शिकायतों की समीक्षा स्वतंत्र रूप से हो जाने के बाद ही शिकायतकर्ता द्वारा इन्हें बैंकिंग लोकपाल तक ले जाया जाए। हालांकि बैंकिंग लोकपाल कार्यालय में प्राप्त शिकायतों की बढ़ती हुई संख्या आंतरिक लोकपाल स्कीम का कार्यान्वयन को मजबूत करने की जरूरत को प्रकट करती है ताकि उपभोक्ता द्वारा बैंकिंग लोकपाल के पास जाने की जरूरत महसूस होने से पहले ही आंतरिक लोकपाल प्रभावी फिल्टर के रूप में कार्य करे।

शिकायतों की बढ़ती हुई संख्या को संभालने की क्षमता विकसित करने की जरूरत को ध्यान में रखते हुए रिज़र्व बैंक ने निवारण प्रणाली की दक्षता में सुधार करते समय शिकायतों को दायर करने और प्रोसेसिंग के लिए वेब-आधारित एप्लीकेशन विकसित करने का काम हाथ में लिया है। यह परिकल्पित है कि सभी हिस्सेदार अर्थात् शिकायतकर्ता, बैंक/शाखाओं और बैंकिंग लोकपाल कार्यालय शिकायतों के तीव्र अंतरण और उन पर कार्रवाई हेतु इस मंच का प्रयोग करने में समर्थ होंगे। यह सभी स्तरों पर शिकायतों की प्रोसेसिंग की गति और पारदर्शिता बढ़ाएगा।

1. बैंकिंग लोकपाल योजना 2006

बैंकिंग लोकपाल योजना पिछले 22 वर्षों से चल रही है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने वर्ष 1995 में आम बैंक ग्राहक के हितों की रक्षा के लिए क़िफायती शिकायत निवारण तंत्र के रूप में योजना शुरू की थी। यह योजना विशिष्ट अधिकार क्षेत्र के साथ 20 कार्यालयों के माध्यम से शासित की जाती है, जिसमें सभी 29 राज्यों और सात केंद्र शासित प्रदेशों को शामिल किया गया है और सभी वाणिज्यिक बैंकों, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों और अनुसूचित प्राथमिक सहकारी बैंकों के लिए लागू है।

बैंकिंग लोकपाल के कार्यालयों (ओबीओ) को रिज़र्व बैंक द्वारा वित्त पोषित किया जा रहा है और अधिकारी और कर्मचारी भी रिज़र्व बैंक द्वारा ही नियुक्त किया जाते हैं। उपभोक्ता शिक्षा और संरक्षण विभाग नोडल विभाग के रूप में कार्य करता है, जो कि बैंकिंग लोकपाल योजना (बीओएस) के कार्यान्वयन की सुविधा प्रदान करता है।

बैंकिंग की गतिशील प्रकृति को ध्यान में रखते हुए और यह सुनिश्चित करने के लिए कि योजना अद्यतन रहे, इसे समय-समय पर संशोधित किया गया है। अब तक यह योजना, इसकी शुरुआत के बाद से पांच बार संशोधित की गई है, सबसे अद्यतन संशोधन जुलाई 2017 में किया गया। बैंकिंग लोकपाल योजना में उपरोक्त संशोधन के माध्यम से किए गए सुधारों को बॉक्स सं.1 में दिया गया है।

बॉक्स 1 - जुलाई 2017 में किए गए संशोधन		
क्र.सं.	बी ओ एस 2006 के खंड (जैसा कि 3 फरवरी 2009 तक संशोधित)	1 जुलाई 2017 से प्रभावी संशोधित खंड
1	खण्ड 7 : शक्तियां एवं अधिकार क्षेत्र (2) बैंकिंग लोकपाल, खण्ड - 8 में उल्लिखित आधार पर, बैंकिंग अथवा अन्य सेवाओं में कमी के संबंध में दायर की गई शिकायतों को प्राप्त करेगा और उन पर विचार करेगा और संबंधित बैंक तथा शिकायतकर्ता पार्टियों के बीच इस योजना के अनुसार करार अथवा समझौता अथवा मध्यस्थता अथवा अधिनिर्णय पारित करके उनके संतोषजनक समाधान अथवा निपटान करने में सहायता प्रदान करेगा।	खण्ड 7 : शक्तियां एवं अधिकार क्षेत्र (2) बैंकिंग लोकपाल, खण्ड 8 में उल्लिखित आधार पर, बैंकिंग अथवा अन्य सेवाओं में कमी के संबंध में दायर की गई शिकायतों को, सेवा में कमी की शिकायत के वित्तीय मूल्य पर ध्यान दिए बिना , प्राप्त करेगा और उन पर विचार करेगा और संबंधित बैंक तथा शिकायतकर्ता पार्टियों के बीच इस योजना के प्रावधानों के अनुसार करार अथवा समझौता अथवा मध्यस्थता अथवा अधिनिर्णय पारित करके उनके संतोषजनक समाधान अथवा निपटान करने में सहायता प्रदान करेगा।
	खंड 8 (1)(I)	खंड 8 (1)(I):

<p>2</p>	<p>बैंक या उसकी सहायक संस्थाओं द्वारा एटीएम / डेबिट कार्ड परिचालनों या क्रेडिट कार्ड परिचालनों से संबंधित रिज़र्व बैंक के निर्देशों का पालन न करना;</p>	<p>बैंक या उसकी सहायक संस्थाओं द्वारा एटीएम / डेबिट कार्ड परिचालनों या क्रेडिट कार्ड परिचालनों से संबंधित निम्नलिखित में से किसी के बारे में रिज़र्व बैंक के निर्देशों का पालन न करना;</p> <ul style="list-style-type: none"> i. खाते से राशि को डेबिट किया गया लेकिन एटीएम द्वारा नकदी नहीं दी गई ii. एटीएम से एक आहरण या पीओएस लेनदेन के लिए खाते से राशि को एक से अधिक बार डेबिट किया गया iii. एटीएम द्वारा कम/ अतिरिक्त राशि दी गई iv. कार्ड का उपयोग किए बिना या कार्ड के विवरण के बिना खाते से राशि को डेबिट किया गया v. चोरी किए गए/ क्लोन किए गए कार्डों का इस्तेमाल vi. अन्य <p>खंड 8 (1) (एम): बैंक या उसकी सहायक संस्थाओं द्वारा क्रेडिट कार्ड आपरेशन के संबंध में निम्नलिखित में से किसी के बारे में रिज़र्व बैंक के निर्देशों का पालन नहीं करना :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. ऐड-ऑन कार्ड, बीमा कार्ड आदि के लिए अवांछित कॉल ii. आजीवन निःशुल्क जारी किए गए कार्ड पर वार्षिक शुल्क लेना iii. गलत बिलिंग/ गलत डेबिट iv. वसूली एजेंटों द्वारा वसूली के लिए धमकी देना /अनुचित दृष्टिकोण अपनाना और वसूली एजेंटों को रखने के संबंध में रिज़र्व बैंक के
----------	---	---

		<p>दिशानिर्देशों का पालन न करना</p> <p>v. क्रेडिट सूचना ब्यूरो को क्रेडिट जानकारी की गलत सूचना देना</p> <p>vi. क्रेडिट सूचना ब्यूरो को गलत रिपोर्ट की गई क्रेडिट जानकारी के कारण क्रेडिट स्थिति की समीक्षा करने और उसे ठीक करने में देरी करना या विफल रहना</p> <p>vii. अन्य</p>
3	<p>खंड 8 (1) (एन): शिकायत के नए आधार</p>	<p>खंड 8 (1) (एन): भारत में मोबाइल बैंकिंग/ इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग सेवा के संबंध में बैंक द्वारा निम्नलिखित में से किसी के बारे में भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशों का पालन न करना :</p> <p>i. ऑनलाइन भुगतान/ निधि अंतरण में विफल रहना या देरी से करना;</p> <p>ii. अनधिकृत रूप से इलेक्ट्रॉनिक भुगतान/ निधि अंतरण करना।</p>
4	<p>खंड 8 (1) (डब्ल्यू): शिकायत के नए आधार</p>	<p>खंड 8 (1) (डब्ल्यू): पैरा-बैंकिंग गतिविधियों जैसे कि बीमा/म्यूचुअल फंड/अन्य तीसरे पक्ष के निवेश उत्पादों की निम्नलिखित के संबंध में बैंकों द्वारा रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों का पालन न करना,</p> <p>i. तीसरे पक्ष के वित्तीय उत्पादों की अनुचित, अनुपयुक्त बिक्री</p> <p>ii. बिक्री में गैर-पारदर्शिता/पर्याप्त पारदर्शिता की कमी</p> <p>iii. उपलब्ध शिकायत निवारण तंत्र के बारे में नहीं बताना</p> <p>iv. बैंकों द्वारा बिक्री सेवा के बाद की सुविधा के लिए मना करना या देरी करना</p>

<p>5</p>	<p>खंड 11- समझौते द्वारा शिकायत का निपटान:</p> <p>(1) व्यावहारिक तौर पर जितनी जल्दी करना संभव हो, बैंकिंग लोकपाल शिकायत की प्रति, बैंक की उस शाखा या कार्यालय को प्रेषित करेगा जिसका नाम शिकायत में उल्लिखित हो और उसकी एक प्रति खण्ड 15 के उपखण्ड (3) में संदर्भित नोडल अधिकारी को भी भेजेगा तथा शिकायतकर्ता और बैंक के बीच सुलह या मध्यस्थता द्वारा समझौता करवाने का प्रयास करेगा.</p> <p>(2) शिकायत के समाधान के प्रयोजन के लिए बैंकिंग लोकपाल ऐसी प्रक्रिया अपना सकता है, जिसे वह न्यायपूर्ण तथा उचित समझता है और वह साक्ष्य के किन्हीं भी नियमों से बाध्य नहीं होगा।</p>	<p>खंड 11- समझौते द्वारा शिकायत का निपटान:</p> <p>(1) व्यावहारिक तौर पर जितनी जल्दी करना संभव हो, बैंकिंग लोकपाल शिकायत की प्रति, बैंक की उस शाखा या उसकी सहायक संस्था को प्रेषित करेगा जिसका नाम शिकायत में उल्लिखित हो और उसकी एक प्रति खण्ड 15 के उपखण्ड (3) में संदर्भित नोडल अधिकारी को भी भेजेगा तथा शिकायतकर्ता और बैंक या उसकी सहायक संस्था के बीच सुलह या मध्यस्थता द्वारा समझौता करवाने का प्रयास करेगा।</p> <p>(2) शिकायत के समाधान के प्रयोजन के लिए बैंकिंग लोकपाल ऐसी प्रक्रिया अपना सकता है, जिसे वह न्यायपूर्ण तथा उचित समझता है और वह साक्ष्य के किन्हीं भी नियमों से बाध्य नहीं होगा। हालांकि, बैंकिंग लोकपाल को, कम से कम, बैंक द्वारा लिखित प्रस्तुतियों के संबंध में शिकायतकर्ता को एक समय सीमा के भीतर दस्तावेजी प्रमाण के साथ अपनी प्रस्तुतियां देने का एक अवसर प्रदान करना होगा।</p> <p>बशर्ते, जहां बैंकिंग लोकपाल की राय है कि दोनों दलों द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजी सबूत और लिखित प्रस्तुतियां किसी निर्णय पर पहुंचने के लिए पर्याप्त नहीं हैं, वे बैंक या संबंधित सहायक संस्था और शिकायतकर्ता की, सौहार्दपूर्ण समाधान निकालने के लिए, एक साथ बैठक बुला सकते हैं।</p> <p>बशर्ते, जहां ऐसी बैठक आयोजित की जाती है और शिकायत का पारस्परिक रूप से स्वीकार्य समाधान हो जाता है, बैठक की कार्यवाही को अभिलिखित किया जाएगा और विशेष रूप से बताते हुए कि वे प्रस्ताव से सहमत हैं, उस पर पार्टियों द्वारा हस्ताक्षर किए जाएंगे, और उसके बाद बैंकिंग लोकपाल द्वारा समझौते के तथ्य</p>
----------	--	---

	<p>3) बैंकिंग लोकपाल के समक्ष कार्यवाहियां सारांश प्रकृति की होंगी ।</p>	<p>को रिकॉर्ड करते हुए आदेश पारित किया जाएगा तथा समझौते की शर्तों को उसके साथ अनुबंध में दिया जाएगा।</p> <p>(3) बैंकिंग लोकपाल द्वारा निम्नलिखित परिस्थितियों में शिकायत का समाधान हो गया है ऐसा माना जा सकता है,:</p> <p>क. जहां शिकायतकर्ता द्वारा की गई शिकायत को बैंक या बैंक की संबंधित सहायक संस्था द्वारा लोकपाल के हस्तक्षेप से सुलझा लिया गया हो ; या</p> <p>ख. समझौते और मध्यस्थता के प्रयासों के आधार पर बैंकिंग लोकपाल द्वारा प्रदान किए समाधान से किसी प्रकार और सीमा तक शिकायतकर्ता लिखित रूप में या अन्यथा सहमत हो जाता है; या</p> <p>ग. बैंकिंग लोकपाल की राय में, बैंक प्रचलन में बैंकिंग मानदंडों और प्रथाओं का पालन करता है और इसके बारे में शिकायतकर्ता को उचित तरीके से सूचित किया गया है और शिकायतकर्ता की आपत्तियां, यदि कोई हो, बैंकिंग लोकपाल द्वारा समय सीमा के भीतर प्राप्त नहीं नहीं हुई हैं।</p> <p>(4) बैंकिंग लोकपाल के समक्ष कार्यवाहियां सारांश प्रकृति की होंगी।</p>
<p>6</p>	<p>खंड 12 (5) : उपखण्ड (4) में किसी बात के होते हुए भी, बैंक की भूल-चूक के प्रत्यक्ष परिणाम के कारण शिकायतकर्ता द्वारा उठाई गई वास्तविक हानि की राशि, अथवा ₹ दस लाख, जो भी कम है, से अधिक की राशि के</p>	<p>खंड 12 (5) : उपखण्ड (4) में किसी बात के होते हुए भी, बैंक की भूल-चूक के प्रत्यक्ष परिणाम के कारण शिकायतकर्ता द्वारा उठाई गई वास्तविक हानि की राशि, अथवा ₹ बीस लाख, जो भी कम है, से अधिक की राशि के</p>

	भुगतान हेतु निदेश देने के लिए अधिनिर्णय देने का अधिकार लोकपाल के पास नहीं होगा।	भुगतान हेतु निदेश देने के लिए अधिनिर्णय देने का अधिकार लोकपाल के पास नहीं होगा।
7	खंड 12 (6): क्रेडिट कार्ड परिचालनों के कारण उत्पन्न शिकायतों के मामले में, बैंकिंग लोकपाल शिकायतकर्ता के समय की हानि, शिकायकर्ता द्वारा वहन किए गए खर्चों, वित्तीय हानि, उत्पीडन और मानसिक वेदना को ध्यान में रखते हुए शिकायतकर्ता को ₹ 1 लाख तक की क्षतिपूर्ति करने का अधिनिर्णय भी दे सकते हैं।	खंड 12 (6): बैंकिंग लोकपाल उपर्युक्त के अलावा शिकायतकर्ता को क्षतिपूर्ति के समय की हानि, शिकायकर्ता द्वारा वहन किए गए खर्चों, वित्तीय हानि, उत्पीडन और मानसिक वेदना को ध्यान में रखते हुए ₹ 1 लाख तक की क्षतिपूर्ति का अधिनिर्णय भी दे सकते हैं।
8	खंड 13: शिकायत की अस्वीकृति: बैंकिंग लोकपाल शिकायत को किसी भी चरण में अस्वीकार कर सकता है, यदि उसे ऐसा प्रतीत हो कि यह शिकायत; (क) खंड 8 में संदर्भित शिकायत के आधारों के भीतर नहीं है या अन्यथा खण्ड 9 के उप-खण्ड(3) के अनुसार नहीं है;	खंड 13: शिकायत की अस्वीकृति: बैंकिंग लोकपाल शिकायत को किसी भी चरण में अस्वीकार कर सकता है, यदि उसे ऐसा प्रतीत हो कि यह शिकायत; (क) खंड 8 में संदर्भित शिकायत के आधारों के भीतर नहीं है; या (ख) अन्यथा खण्ड 9 के उप- खण्ड(3) के अनुसार नहीं है;
9	खंड 14: अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील यदि कोई व्यक्ति खंड 12 के तहत अधिनिर्णय से या खंड 13 के उप खंड (घ) से (च) तक में दिए गए कारणों से शिकायत के अस्वीकार किए जाने से असंतुष्ट है, तो अधिनिर्णय या अस्वीकृति की सूचना प्राप्त होने की तारीख से 30 दिन के भीतर अपील प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है;	खंड 14: अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील (1) यदि कोई पार्टी खंड 12 के तहत अधिनिर्णय से या खंड 13 के उप खंड (घ) विस्तृत दस्तावेजी और मौखिक सबूत की आवश्यकता (ड) शिकायत बिना किसी पर्याप्त कारण के की गई (च) शिकायतकर्ता द्वारा मामले पर समुचित तत्परता से ध्यान नहीं दिया गया (छ) शिकायतकर्ता को कोई हानि अथवा क्षति अथवा असुविधा नहीं हुई, के कारणों से शिकायत के अस्वीकार किए जाने से असंतुष्ट है, तो अधिनिर्णय या अस्वीकृति की सूचना प्राप्त होने की तारीख से 30 दिन के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील कर सकता है

इस योजना का विस्तारित क्षेत्र और आम लोगों के बीच इसकी बढ़ती हुई जागरूकता रिजर्व बैंक और बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा शुरू किए गए पहुंच से परे कार्यक्रमों तथा निरंतर प्रचार के परिणामस्वरूप शिकायतों की मात्रा वर्ष 2006-07 में जो 38,000 थी, वह 2016-17 में बढ़कर 130,000 तक पहुंच गई।

बैंकिंग लोकपाल योजना की पहुंच में वृद्धि की आवश्यकता के साथ-साथ शिकायतों की बढ़ती हुई मात्रा को ध्यान में रखकर आरबीआई ने वर्ष 2016-17 के दौरान देहरादून, जम्मू, रायपुर, रांची में नए बैंकिंग लोकपाल कार्यालय खोले और नई दिल्ली में अतिरिक्त बैंकिंग लोकपाल कार्यालय खोला, जिससे इन कार्यालयों की सं. 15 से बढ़कर 20 हो गई । अधिकार क्षेत्र के संशोधित क्षेत्रों को इस रिपोर्ट के अनुबंध -1 में दिया गया है।

वर्ष के दौरान, बीस बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों को 130987 शिकायतें मिलीं। वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा जिन शिकायतों पर कार्रवाई की गई, उनका विस्तृत विश्लेषण आगामी अध्याय में दिया गया है।

बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा संचालित ग्राहकों की शिकायतों का स्वरूप

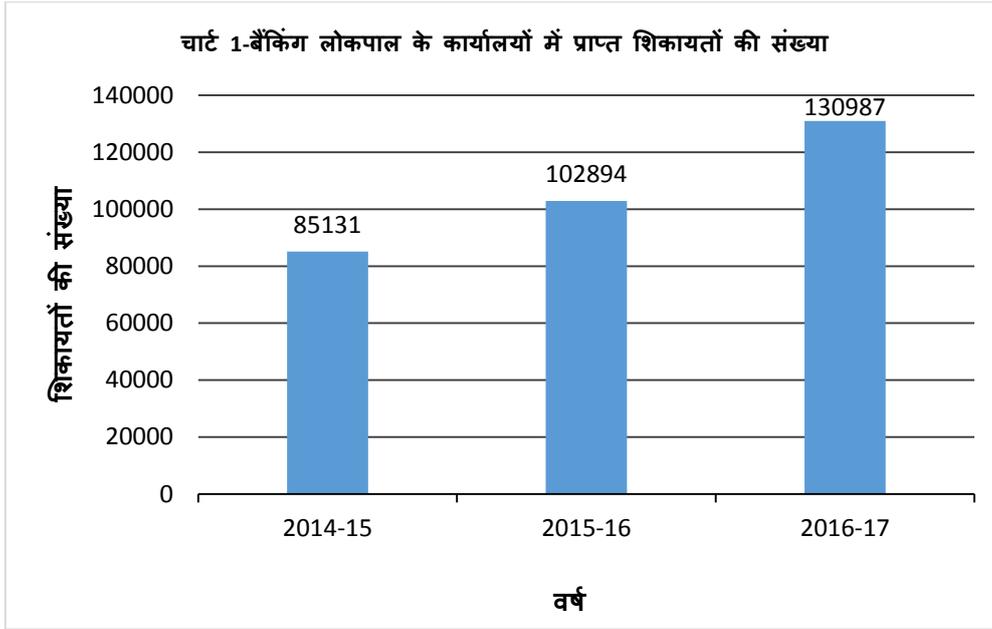
ब्योरे	2014-15	2015-16	2016-17
पिछले वर्ष की लंबित शिकायतें	3,307	3,778	5,524
प्राप्त शिकायतें	85,131	102,894	130,987
कार्रवाई की गई शिकायतों की कुल संख्या	88,438	106,672	136,511
निपटाई गई शिकायतें	84,660	101,148	125,319
वर्ष के अंत में लंबित शिकायतें	3,778 (4%)	5,524 (5%)	11,192 (8%)
एक माह से कम अवधि के लिए लंबित शिकायतें	2,375 (2.55%)	3,136 (2.9%)	4,511 (3.10%)
एक से दो माह तक लंबित शिकायतें	1,207 (1.23%)	1675 (1.5%)	3,181 (2.35%)
दो से तीन माह तक लंबित शिकायतें	105 (0.12%)	481 (0.4%)	1,361 (1%)
तीन माह से अधिक अवधि तक लंबित शिकायतें	91 (0.1%)	232 (0.2%)	2,139 (1.55%)
वर्ष के प्रारंभ में लंबित अपील	30	15	3
प्राप्त अपीलों	73	34	15
कार्रवाई की गई अपीलों	103	49	18
निपटाई गई अपीलों की संख्या	88	46	11
वर्ष के अंत में लंबित अपीलों	15	3	7
बैंकिंग लोकपालों के निर्णयों की समीक्षा करने के लिए प्राप्त अभिवेदन	810	855	835

2. शिकायतों की प्राप्ति

2.1 पिछले तीन वर्षों के दौरान बैंकिंग लोकपाल के बीस कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की तुलनात्मक स्थिति तालिका 1, चार्ट 1 में दी गई है।

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

	2014-15	2015-16	2016-17
बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों की संख्या	15	15	20
वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	85131	102894	130987



पिछले वर्ष की तुलना में, वर्ष 2015 -16 के दौरान प्राप्त शिकायतों में 21% और 2016-17 में 27% की वृद्धि हुई। बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में बढ़ती हुई जागरूकता और बढ़ते हुए युवा पीढ़ी के बैंक ग्राहकों का अपने अधिकारों के प्रति जागरूक होना, बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की मात्रा में वृद्धि के कुछ कारण हैं।

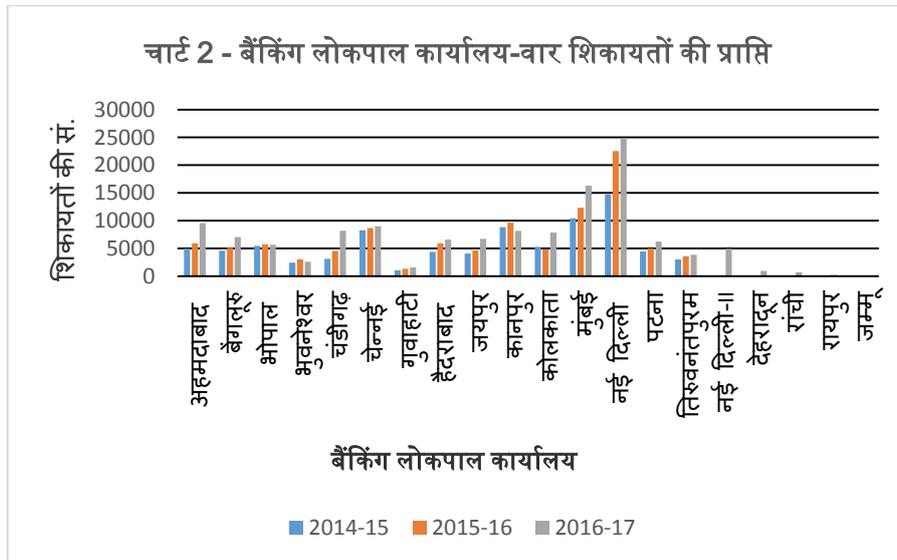
बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार शिकायतों की प्राप्ति

2.2 पिछले तीन वर्षों में बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा प्राप्त शिकायतों की तुलनात्मक स्थिति तालिका 2 और चार्ट 2 में दी गई है।

तालिका 2- बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार शिकायतों की प्राप्ति

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	वर्षों के दौरान प्राप्त शिकायतें			2015-16 की तुलना में 2016 -17 में %	कुल शिकायतों की %
	2014-15	2015-16	2016-17		
अहमदाबाद	4,965	5,909	9,552	61.65%	7.29%
बेंगलूरु	4,610	5,119	7,042	37.57%	5.38%
भोपाल	5,451	5,748	5,671	-1.34%	4.33%
भुवनेश्वर	2,448	3,050	2,582	-15.34%	1.97%
चंडीगढ़	3,131	4,571	8,189	79.15%	6.25%
चेन्नै	8,285	8,645	9,007	4.19%	6.88%
गुवाहाटी	1,054	1,328	1,569	18.15%	1.20%

हैदराबाद	4,366	5,910	6,570	11.17%	5.02%
जयपुर	4,088	4,664	6740	44.51%	5.15%
कानपुर	8,818	9,621	8,150	-15.29%	6.22%
कोलकाता	5,277	4,846	7,834	61.66%	5.98%
मुंबई	10,446	12,333	16,299	32.16%	12.44%
नई दिल्ली	14,712	22,554	24,837	10.12%	18.96%
पटना	4,456	5,003	6,225	24.43%	4.75%
तिरुवनंतपुरम	3,024	3,593	3,855	7.29%	2.94%
नई दिल्ली -II *	0	0	4,935	-	3.77%
देहरादून *	0	0	948	-	0.72%
रांची *	0	0	715	-	0.55%
रायपुर *	0	0	237	-	0.18%
जम्मू *	0	0	30	-	0.02%
कुल जोड़	85,131	102,894	130,987	27.30%	



बैंकिंग लोकपाल कार्यालय, नई दिल्ली में सबसे अधिक शिकायतें प्राप्त हुई [24837] जो कुल प्राप्त शिकायतों का 19 % थीं। चार मेट्रो केंद्र के बैंकिंग लोकपाल कार्यालय अर्थात नई दिल्ली I, चेन्नै, कोलकाता, मुंबई तथा दो गैर- मेट्रो केंद्र अर्थात अहमदाबाद और चंडीगढ़ में प्राप्त शिकायतों का हिस्सा कुल शिकायतों का 58 % रहा। बैंकिंग लोकपाल कार्यालय अहमदाबाद, चंडीगढ़ और कोलकाता में प्राप्त शिकायतों की संख्या में पिछले वर्ष की तुलना में इस वर्ष 50% की वृद्धि हुई।

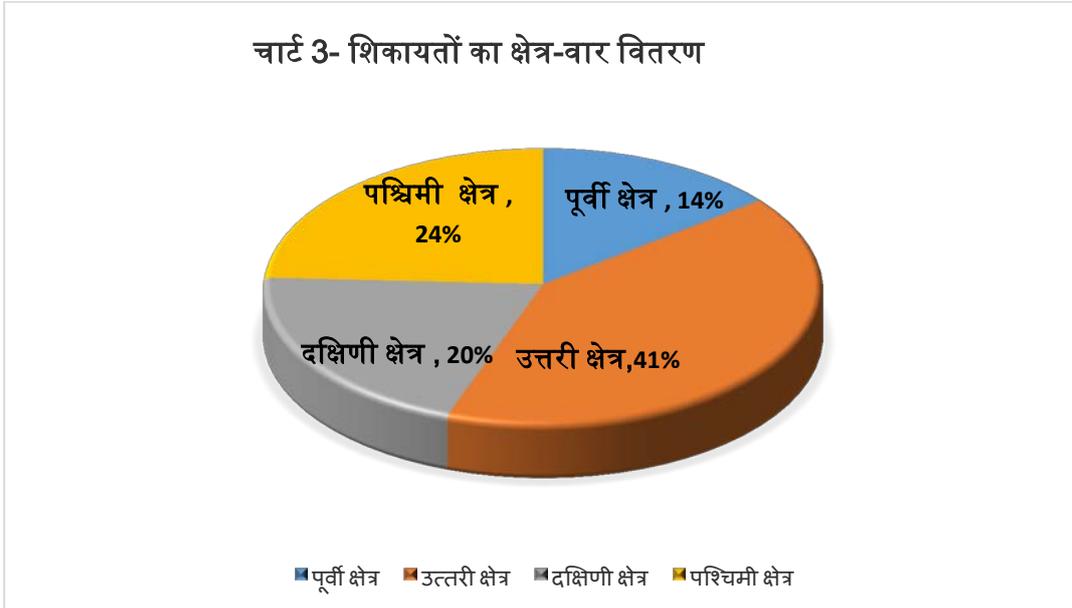
शिकायतों का क्षेत्र-वार वितरण

2.3. शिकायतों का क्षेत्र-वार वितरण तालिका 3 और चार्ट 3 में दर्शाया गया है।

तालिका 3 - शिकायतों का क्षेत्र-वार वितरण

पूर्वी अंचल	2015-16	2016-17	% बदलाव
भुवनेश्वर	3050	2582	-15.34%
गुवाहाटी	1328	1569	18.15%
कोलकाता	4846	7834	61.66%
पटना	5003	6225	24.43%
रांची *	0	715	-
	14227	18925	33.02%
उत्तरी क्षेत्र			
चंडीगढ़	4571	8189	79.15%
देहरादून *	0	948	-
जयपुर	4664	6740	44.51%
जम्मू *	0	30	-
कानपुर	9621	8150	-15.29%
नई दिल्ली	22554	24837	10.12%
नई दिल्ली II *	0	4935	-
	41410	53829	29.99%
दक्षिणी क्षेत्र			
बैंगलूरु	5119	7042	37.57%
चेन्नै	8645	9007	4.19%
हैदराबाद	5910	6570	11.17%
तिरुवनंतपुरम	3593	3855	7.29%
	23267	26474	13.78%
पश्चिमी क्षेत्र			
अहमदाबाद	5909	9552	61.65%
भोपाल	5748	5671	-1.34%
मुंबई	12333	16299	32.16%
रायपुर *	0	237	-
	23990	31759	32.38%

*बैंकिंग लोकपाल कार्यालय रांची में 22.12.2016, देहरादून में 16.12.2016, जम्मू में 12.04.2017, नई दिल्ली में 20.10.2016 तथा रायपुर में 7.4.2017 से कार्य शुरू हुआ।



कुल प्राप्त शिकायतों में उत्तरी क्षेत्र का हिस्सा 41% रहा। पूर्वी, दक्षिणी और पश्चिमी क्षेत्रों में इनका हिस्सा क्रमशः 14% % 20% और 24% रहा। पिछले वर्ष की तुलना में प्राप्त शिकायतों की संख्या में पूर्वी और पश्चिमी क्षेत्र में 33 % की वृद्धि हुई, उत्तरी क्षेत्र में 30% और दक्षिणी क्षेत्र में 14% की वृद्धि हुई।

प्राप्त शिकायतों का जनसंख्या समूह-वार वितरण

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

तालिका 4 - प्राप्त शिकायतों का जनसंख्या समूह-वार वितरण

जनसंख्या समूह	वर्षों के दौरान प्राप्त शिकायतें			वृद्धि/कमी का % (वर्ष दर वर्ष)
	2014-15	2015-16	2016-17	
ग्रामीण	11,484 (13%)	12,420 (12%)	17,458 (13.5%)	40.56%
अर्ध-शहरी	13,363 (16%)	15,048 (15%)	17,040 (13%)	13.24%
शहरी	30,710 (36%)	42,994 (42%)	59,721 (45.5%)	38.91%
मेट्रोपॉलिटन	29,574 (35%)	32,432 (31%)	36,768 (28%)	13.37%

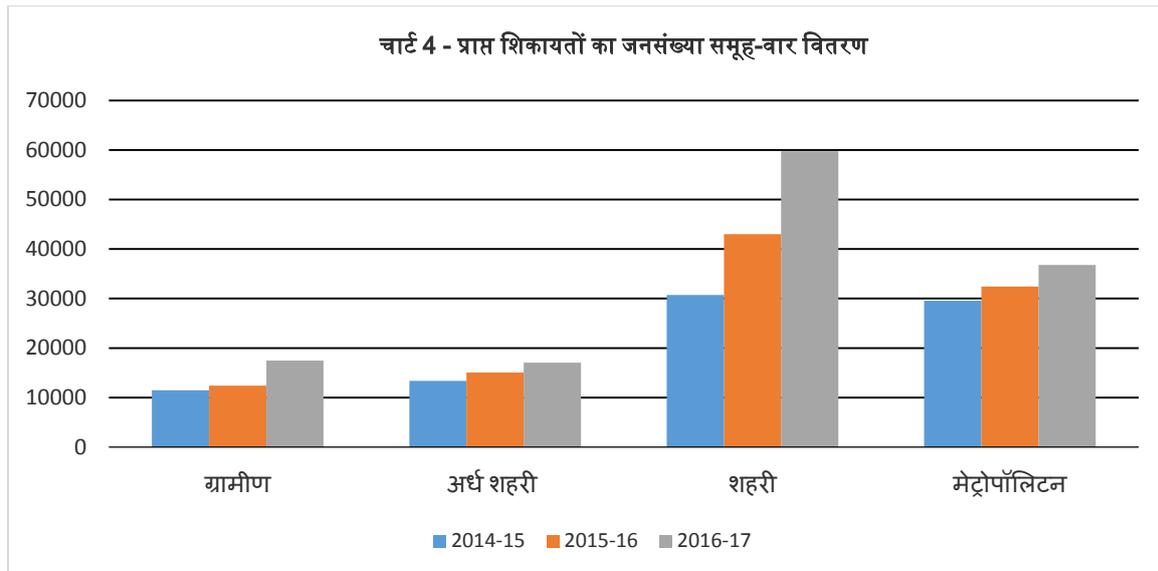
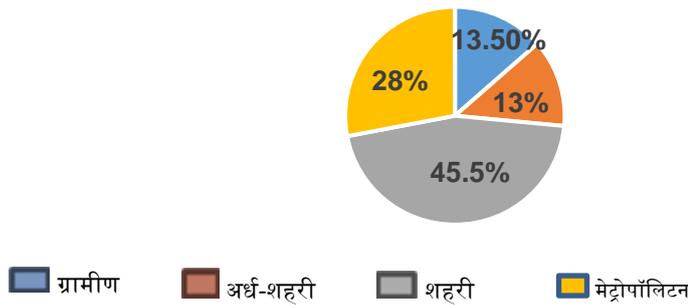
कुल	85,131	102,894	130,987	
-----	--------	---------	---------	--

(कोष्ठकों में दर्शाए गए आंकड़े संबंधित वर्ष में प्राप्त कुल शिकायतों से % दर्शाते हैं।)

जैसा कि उपर्युक्त तालिका से देखा जा सकता है कि मेट्रोपॉलिटन क्षेत्रों से शिकायतों का हिस्सा जो 2014-15 में कुल शिकायतों का 35% था वह कम होकर 2015-16 में 31% और 2016-17 में 28% तक हो गया है। इसी तरह शहरी क्षेत्रों में शिकायतों का हिस्सा 2014-15 में 36% था वह बढ़कर 2015-16 में 42% और 2016-17 में 45.5% हो गया। शहरी क्षेत्रों में शिकायतों के बढ़ने से मेट्रो और अर्ध शहरी इलाकों में शिकायतों में गिरावट का रुख रहा है।

शहरी और मेट्रोपॉलिटन क्षेत्रों से कुल शिकायतों में 73.5% का योगदान रहा। सालाना आधार पर, ग्रामीण जनसंख्या समूह ने 41% की अभूतपूर्व बढ़ोतरी दर्ज की है, जबकि शहरी क्षेत्रों में क्रमशः 39%, मेट्रोपॉलिटन क्षेत्रों में 13% और ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में 13% शिकायतें बढ़ी हैं।

प्राप्त शिकायतों का जनसंख्या समूह-वार वितरण -
2016 -17



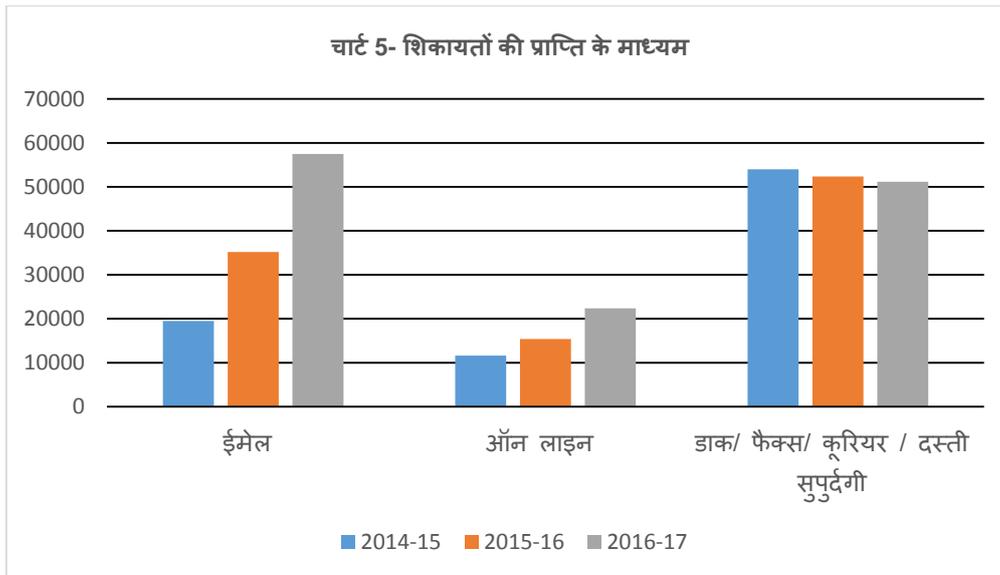
शिकायतों की प्राप्ति के माध्यम

2.5 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों के पास शिकायतें विभिन्न माध्यमों जैसे दस्ती सुपुर्दगी, डाक, कूरियर अथवा ई-मेल से प्राप्त होती हैं। शिकायतें भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध सीटीएस के माध्यम से ऑन लाइन द्वारा भी दर्ज की जा सकती हैं। पिछले तीन वर्षों के दौरान इन विभिन्न माध्यमों से प्राप्त शिकायतों की तुलनात्मक स्थिति तालिका 5 और चार्ट 5 में दर्शायी गई है।

तालिका 5 - शिकायतों की प्राप्ति के माध्यम

प्राप्ति के माध्यम	वर्षों के दौरान प्राप्त शिकायतें				% बदलाव (वर्ष दर वर्ष)
	2014-15	2015-16	% (Year-on-Year)	2016-17	
ई-मेल	19,508 (23%)	35,169 (34%)	80.28%	57,472 (44%)	63.42%
ऑन लाइन	11,634 (14%)	15,378 (15%)	32.18%	22,366 (17%)	45.44%
डाक/ फैंक्स/ कूरियर / दस्ती सुपुर्दगी	53,989 (63%)	52,347 (51%)	-3.04%	51,149 (39%)	-2.29%
कुल	85,131	102,894		130,987	

(*कोष्ठकों में दर्शाए गए आंकड़े संबंधित वर्ष में प्राप्त कुल शिकायतों से % दर्शाते हैं।)



यह देखा जा सकता है कि शिकायतकर्ता शिकायत दर्ज करने के लिए इलेक्ट्रॉनिक मोड (ईमेल/ऑनलाइन) पसंद कर रहे हैं। ई-मेल और ऑनलाइन सीटीएस के माध्यम से दर्ज की गई शिकायतें 2015-16 में 49% थीं, जबकि 2016-17 में बढ़कर 61% हो गयीं। पिछले तीन सालों के दौरान प्रत्यक्ष माध्यम से दर्ज की गई शिकायतें, जो 2014-15 में 63% थीं, उनमें 2015-16 में 51% और 2016-17 में 39% तक की गिरावट आई है। वर्ष-दर-वर्ष आधार पर, ई-मेल के माध्यम से दर्ज शिकायतों का अनुपात में काफी वृद्धि हुई है जो कि 63% तक बढ़ गया है, उसके बाद ऑनलाइन दर्ज शिकायत का अनुपात 45% हो गया है।

शिकायतकर्ता समूह-वार वर्गीकरण

2.6 व्यक्तिगत बैंक ग्राहक बैंकिंग लोकपाल योजना का एकल सबसे बड़ा शिकायतकर्ता समूह रहा है। इस वर्ष के दौरान 93% % शिकायतें, वरिष्ठ नागरिकों सहित, व्यक्तिगत ग्राहकों से प्राप्त हुईं। विभिन्न शिकायतकर्ता समूहों से प्राप्त शिकायतों के अलग-अलग आंकड़े तालिका 6 में दिए गए हैं।

तालिका 6 - शिकायतकर्ता समूह-वार वर्गीकरण

	प्राप्त शिकायतें		
	2014-15	2015-16	2016-17
व्यक्तिगत	78,353 (92%)	94,186 (91.54%)	120,105 (91.69%)
व्यक्तिगत - कारोबारी	2,566 (3%)	3,312 (3.22%)	3,855 (2.94%)
स्वामित्ववाली /भागीदारी फर्म	255 (0.3%)	310 (0.3%)	417 (0.32%)
लिमिटेड कंपनी	699 (0.8%)	936 (0.91%)	1047 (0.80%)
न्यास	224 (0.3%)	288 (0.28%)	307 (0.23%)
एसोसिएशन	281 (0.3%)	316 (0.31%)	307 (0.23%)
सरकारी विभाग	376 (0.4%)	561 (0.54%)	491 (0.37%)
सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम	234 (0.3%)	524 (0.51%)	190 (0.15%)
वरिष्ठ नागरिक	1318	1569	1745

	(1.55%)	(1.52%)	(1.33%)
अन्य	825 (0.97%)	892 (0.87%)	2523 (1.93%)
कुल	85,131	102,894	130,987

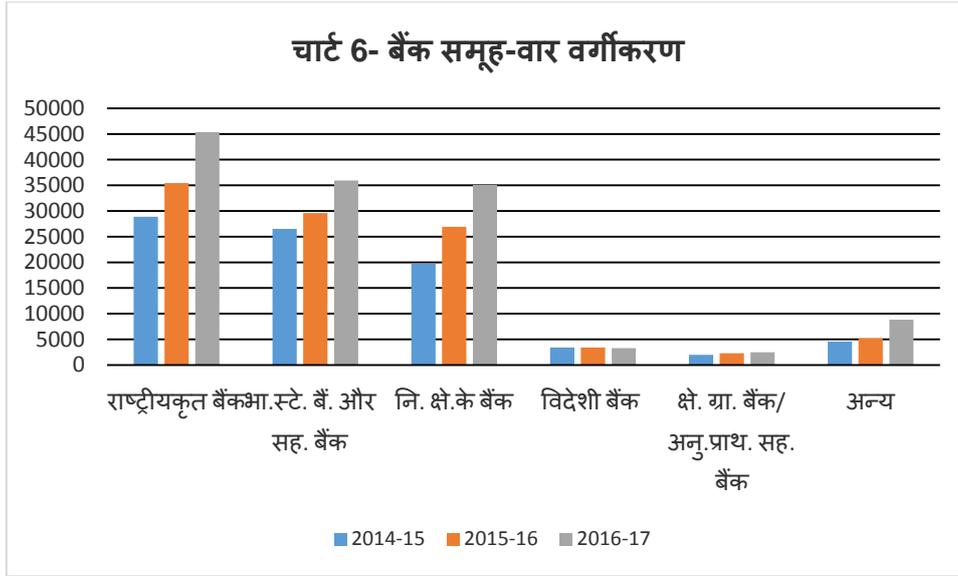
(*कोष्ठकों में दर्शाए गए आंकड़े संबंधित वर्ष में प्राप्त कुल शिकायतों से % दर्शाते हैं।)

बैंक समूह-वार वर्गीकरण

2.7 पिछले तीन वर्षों के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त बैंक समूह-वार शिकायतों का वर्गीकरण तालिका 7 और चार्ट 6 में दिखाया गया है।

तालिका 7- बैंक समूह-वार वर्गीकरण

बैंक समूह	वर्षों के दौरान प्राप्त शिकायतें				% बदलाव (वर्ष दर वर्ष)
	2014-15	2015-16	% (वर्ष दर वर्ष)	2016-17	
राष्ट्रीयकृत बैंक	28,891 (34%)	35,447 (35%)	22.69%	45,364 (35%)	27.98%
भा.स्टेट बैंक और उसकी सहयोगी बैंक	26,529 (31%)	29,585 (29%)	11.52%	35,950 (27%)	21.51%
निजी क्षेत्र के बैंक	19,773 (23%)	26,931 (26%)	36.20%	35,080 (26.5%)	30.26%
विदेशी बैंक	3,406 (4%)	3413 (3%)	0.21%	3284 (2.5%)	-3.78%
क्षे. ग्रा. बैंक/ अनुसूचित प्राथमिक सहकारी बैंक	1966 (2%)	2293 (2%)	16.63%	2481 (2%)	8.20%
अन्य	4,566 (6%)	5225 (5%)	14.43%	8828 (7%)	68.96%
कुल	85,131	102,894		130,987	27.30%



प्राप्त हुई कुल शिकायतों में से सरकारी क्षेत्र के बैंकों के खिलाफ प्राप्त शिकायतों का प्रमाण 62% रहा। इनमें से 27% शिकायतें भारतीय स्टेट बैंक और उसकी सहयोगी बैंकों के खिलाफ थीं, हालांकि शिकायतों का प्रमाण 2014-15 के 31% की तुलना में 2015-16 घटकर 29% और उसके बाद 2016-17 में घटकर 27 % हो गया। पिछले तीन वर्षों के दौरान कुल शिकायतों में निजी क्षेत्र के बैंकों के खिलाफ शिकायतों में वृद्धि का रुख रहा है। कुल प्राप्त शिकायतों में निजी क्षेत्र के बैंकों के खिलाफ शिकायतों का प्रमाण 26.5% था, जबकि विदेशी बैंकों के बारे में यह प्रमाण 2.5 % रहा। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों और अनुसूचित शहरी सहकारी बैंकों के खिलाफ प्राप्त शिकायतों का प्रमाण 2% रहा। बैंकेतर इकाइयों के खिलाफ प्राप्त शिकायतों का प्रमाण 7% रहा, लेकिन वे बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत नहीं आते हैं।

वर्ष 2016-17 के दौरान प्राप्त शिकायतों के विस्तृत बैंक-वार (अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक) और शिकायतकर्ता श्रेणी-वार अलग-अलग आंकड़े अनुबंध V में दिए गए हैं।

3. संचालित शिकायतों का स्वरूप

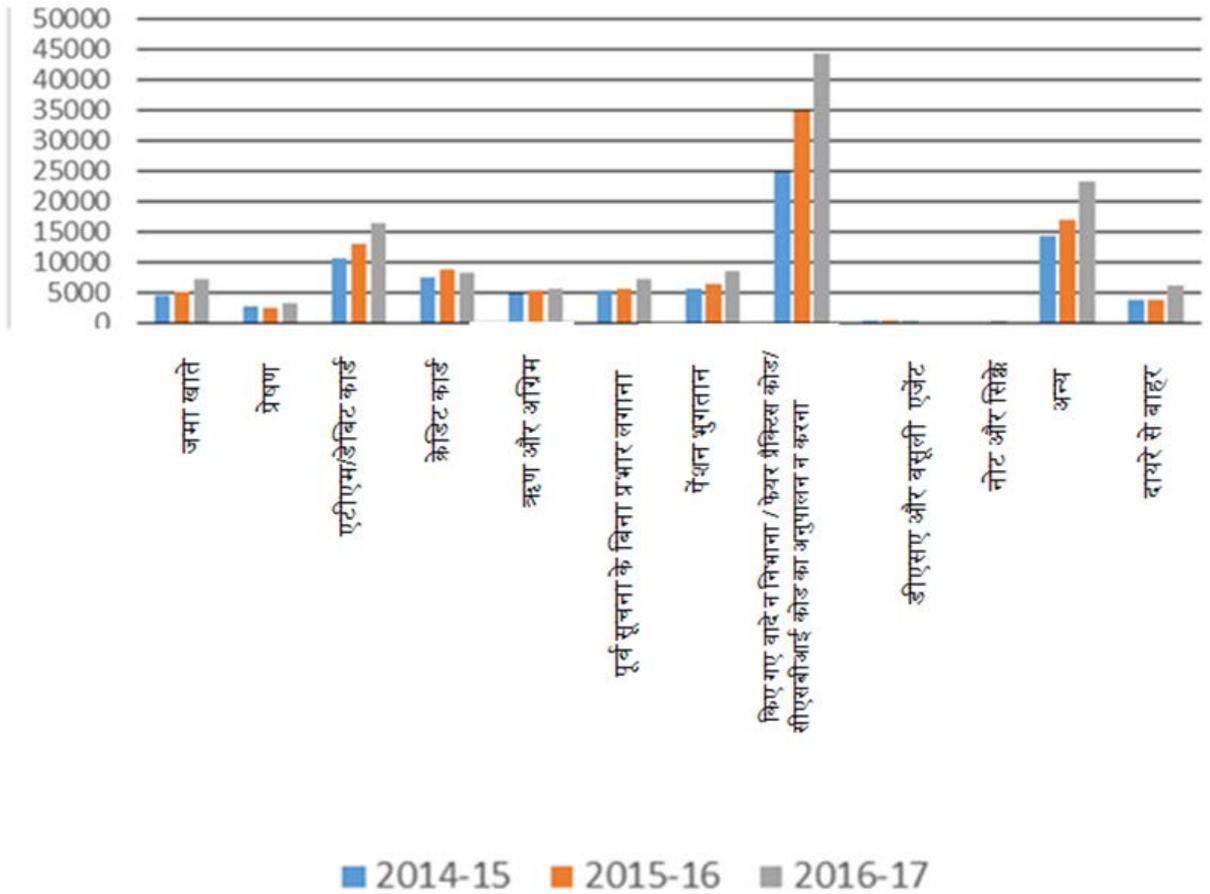
3.1 बैंकिंग लोकपाल कार्यालय में शिकायत दर्ज कराने के आधारों को बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 की धारा 8 के तहत निर्दिष्ट किया गया है। बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के अनुसार शिकायतों के 30 आधार हैं। इन आधारों के तहत प्राप्त शिकायतों को नीचे दी गई तालिका में दी गई विस्तृत श्रेणियों में शामिल किया गया है। तालिका 8 और चार्ट 7 में पिछले तीन वर्षों के दौरान प्राप्त कुल शिकायतों के साथ इन प्रमुख श्रेणियों के अंतर्गत प्राप्त शिकायतों का अनुपात दर्शाया गया है।

तालिका 8- शिकायतों का श्रेणी-वार वितरण

	प्राप्त शिकायतों की संख्या		
	2014-15	2015-16	2016-17
किए गए वादे न निभाना / फेयर प्रैक्टिस कोड/ बीसीएसबीआई कोड का अनुपालन न करना	24850 (29.2%)	34928 (33.9%)	44379 (33.9%)
अन्य	14482 (17%)	16988 (16.5%)	23169 (17.7%)
एटीएम/डेबिट कार्ड	10651 (12.5%)	13081 (12.7%)	16434 (12.5%)
पेंशन भुगतान	5777 (6.8%)	6342 (6.2%)	8506 (6.5%)
क्रेडिट कार्ड	7472 (8.7%)	8740 (8.5%)	8297 (6.4%)
पूर्व सूचना के बिना प्रभार लगाना	5510 (6.5%)	5705 (5.5%)	7273 (5.6%)
जमा खाते	4661 (5.5%)	5046 (4.9%)	7190 (5.5%)
बैंकिंग लोकपाल योजना के दायरे से बाहर	3774 (4.4%)	3751 (3.7%)	6230 (4.8%)
ऋण और अग्रिम	4846 (5.7%)	5399 (5.3%)	5559 (4.2%)
प्रेषण	2700 (3.2%)	2494 (2.4%)	3287 (2.5%)
डीएसए और वसूली एजेंट	347 (0.4%)	357 (0.3%)	330 (0.25%)
नोट और सिक्के	61 (0.1%)	63 (0.1%)	333 (0.25%)
कुल	85,131	102,894	130,987

(कोष्ठकों में दर्शाए गए आंकड़े संबंधित वर्ष में प्राप्त कुल शिकायतों से % दर्शाते हैं।)

चार्ट 7 - शिकायतों का श्रेणी-वार वितरण



तालिका 8 ए - 'किए गए वादे न निभाने/ फेयर प्रैक्टिस कोड/ बीसीएसबीआई कोड का अनुपालन न करने' की श्रेणी की शिकायतों का अलग-अलग विवरण

उप श्रेणी	शिकायतों की संख्या		
	2014-15	2015-16	2016-17
फेयर प्रैक्टिस कोड का अनुपालन न करना	16531 (19.4%)	23740 (23.1%)	31769 (24.3%)
किए गए वादे न निभाना	6997 (8.2%)	7977 (7.8%)	8911 (6.8%)
बीसीएसबीआई कोड का अनुपालन न करना	1322 (1.6%)	3211 (3.1%)	3699 (2.8%)
उप जोड़	24850 (29.2%)	34928 (33.9%)	44379 (33.9%)
प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या	85131	102894	130987

(कोष्ठकों में दर्शाए गए आंकड़े संबंधित वर्ष में प्राप्त कुल शिकायतों से % दर्शाते हैं।)

तालिका 8 बी- एटीएम/डेबिट कार्ड संबंधी शिकायतों का अलग-अलग विवरण

उप श्रेणी	शिकायतों की संख्या		
	2014-15	2015-16	2016-17
नकदी का भुगतान न होना	6128 (7.2%)	7095 (6.9%)	9656 (7.4%)
कम नकदी का भुगतान होना	862 (1%)	1164 (1.1%)	1222 (0.9%)
अन्य	3661 (4.3%)	4822 (4.7%)	5556 (4.2%)
उप जोड़	10651 (12.5%)	13081 (12.7%)	16434 (12.5%)
प्राप्त शिकायतों की संख्या	85131	102894	130987

(कोष्ठकों में दर्शाए गए आंकड़े संबंधित वर्ष में प्राप्त कुल शिकायतों से % दर्शाते हैं ।)

तालिका 8 सी - 'अन्य श्रेणी' की शिकायतों का अलग-अलग विवरण

उप श्रेणी	2014-15	2015-16	2016-17
i. भा.रि.बैं. के निदेशों का अनुपालन न करना			
I. बैंकिंग या अन्य सेवाएं	5318 (6.25%)	4529 (4.4%)	5202 (4%)
II. ब्याज दर (ऋण और अग्रिम)	918 (1.08%)	957 (0.9%)	1051 (0.8%)
III. ऋणों और अग्रिमों के संबंध में भा.रि.बैं. द्वारा निर्धारित अन्य कोई निर्देश या अनुदेश	7373 (8.66%)	10401 (10.1%)	13986 (10.7%)
ii. निर्धारित कार्य समय का पालन न करना	102 (0.12%)	148 (0.1%)	387 (0.3%)
iii. भारतीय रिज़र्व बैंक / सरकार द्वारा अपेक्षित कर की राशियां स्वीकार करने से मना करना/ विलंब से स्वीकार करना	171 (0.20%)	230 (0.2%)	183 (0.1%)
iv. सरकारी प्रतिभूतियां जारी करने या उससे संबंधित कार्य करने या परिपक्वता राशि का भुगतान करने से मना करना/देरी करना	75 (0.09%)	101 (0.1%)	210 (0.2%)
v. अन्य	525 (0.62%)	622 (0.6%)	2150 (1.6%)
उप जोड़	14482 (17.01%)	16988 (16.5%)	23169 (17.7%)
प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या	85131	102894	130987

(कोष्ठकों में दर्शाए गए आंकड़े संबंधित वर्ष में प्राप्त कुल शिकायतों से % दर्शाते हैं ।)

3.2 वर्ष 2016-17 में प्राप्त शिकायतों की प्रमुख श्रेणी में, किए गए वादे न निभाने/ फेयर प्रैक्टिस कोड/ बीसीएसबीआई कोड का अनुपालन न करने संबंधी श्रेणी की शिकायतें रहीं, जिनका प्रमाण कुल शिकायतों का 33.9 % था, जैसा कि पिछले दो वर्षों के मामले में था। बीसीएसबीआई के फेयर प्रैक्टिस कोड, विनियामक निर्देशों के संबंध में फ्रंटलाइन कर्मचारियों को प्रशिक्षण देने और शीर्ष प्रबंधन द्वारा निगरानी करने से इस श्रेणी की शिकायतों को कम करने में मदद मिलेगी।

3.3 जैसा कि उपरोक्त तालिका में दर्शाया गया है, क्रेडिट कार्ड संबंधित शिकायतों की संख्या में गिरावट आई है, साथ ही साथ इन शिकायतों के % हिस्से में भी गिरावट आई है। उसी समय एटीएम / डेबिट कार्ड संबंधी शिकायतों की संख्या में प्रत्यक्ष रूप से वृद्धि हुई है, जो कि समीक्षाधीन वर्ष के दौरान यह वृद्धि 12.5% हो गई। कुल शिकायतों में से कार्ड संबंधित शिकायतें (डेबिट और क्रेडिट) 18.9% रहीं, जो कि शिकायतों की श्रेणी में दूसरी सबसे बड़ी श्रेणी थी। कुल 24731 कार्ड संबंधित शिकायतों में से, 16434 शिकायतें एटीएम / डेबिट कार्ड (कुल प्राप्त शिकायतों का 12.5%) से संबंधित थी। इस श्रेणी के तहत एटीएम से राशि न निकलना /कम राशि निकलना शिकायतों के प्रमुख कारण रहे। 2016-17 के दौरान प्राप्त कुल शिकायतों में से क्रेडिट कार्ड से संबंधित शिकायतों की मात्रा 6.4% थी।

3.4 पेंशन के बारे में प्राप्त शिकायतों की मात्रा कुल शिकायतों में 6.5% रही। पेंशन का विलंब से भुगतान, पेंशन गणना में गलतियां, पेंशन भोक्ता की मृत्यु के बाद पेंशन को परिवारिक पेंशन में बदलने में कठिनाइयां, बैंक स्टाफ द्वारा पेंशनरों के साथ सहयोग न करना, आदि जैसे कारणों से यह शिकायतें प्राप्त हुईं।

3.5 प्राप्त कुल शिकायतों में से 'पूर्व सूचना दिए बिना प्रभार लगाने' से संबंधित शिकायतों का हिस्सा 5.5 % रहा। ये शिकायतें मुख्यतः खाते में न्यूनतम राशि न रखने से संबंधित प्रभार, प्रक्रिया शुल्क, ऋण का समय से पहले भुगतान करने पर दंड, चेक के संग्रहण प्रभार से संबंधित थीं।

3.6 कुल प्राप्त शिकायतों में 'जमा खातों' से संबंधित शिकायतों की श्रेणी का हिस्सा 5.5% रहा। खातेदारों के खातों में राशि जमा करने में विलंब, राशि जमा ही न करना, जमा राशि का भुगतान न करना, बैंक के पास रखे गए बचत, चालू अथवा अन्य प्रकार के खाते में देय ब्याज आदि के मामले में भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशों का, यदि कोई हों, पालन न करना, आदि इस श्रेणी में प्राप्त शिकायतों के प्रमुख कारण रहे।

3.7 कुल शिकायतों में से 4.2% शिकायतें 'ऋण और अग्रिमों' से संबंधित थीं। इन शिकायतों के प्रमुख कारण इस प्रकार हैं: ऋण को मंजूर, संवितरण करने में विलंब करना, आवेदन पत्रों का निपटान करने के लिए निर्धारित समय का पालन न करना और उचित कारणों के बिना आवेदन पत्रों अस्वीकृत करना।

3.8 आवक प्रेषणों का भुगतान न करना/ विलंब से करना, चेक, ड्राफ्ट, बिलों, आदि का भुगतान न करना अथवा भुगतान में अत्यधिक विलंब करना, आदि 'प्रेषण श्रेणी' के अंतर्गत प्राप्त 2.5% शिकायतों के प्रमुख कारण थे।

3.9 'अन्य श्रेणी' में शामिल की गई शिकायतें निर्धारित समय का पालन न करना, बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने में विलंब करना, भारतीय रिज़र्व बैंक/ सरकार के निर्देशानुसार कर की राशियां स्वीकार करने से मना करना/ विलंब से स्वीकार करना, सरकारी प्रतिभूतियां जारी करने/ उससे संबंधित कार्य करने या परिपक्वता राशि का भुगतान करने से मना करना/ देरी करना, भारतीय रिज़र्व बैंक के निदेशों की अवहेलना करना, आदि से संबंधित थीं। इनकी मात्रा कुल प्राप्त शिकायतों में 17.7% थी।

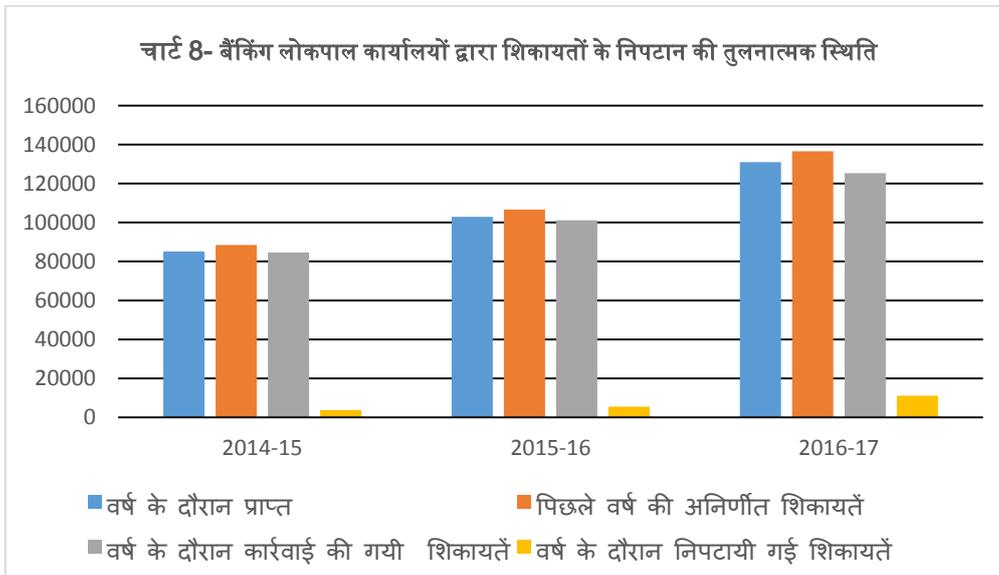
3.10 'विषय से इतर' श्रेणी में वर्गीकृत शिकायतें ऐसी शिकायतें हैं, जो बैंकिंग लोकपाल योजना के खंड 8 में निर्दिष्ट शिकायतों के आधार पर नहीं होती हैं। वर्ष के दौरान इस श्रेणी में प्राप्त शिकायतों की मात्रा कुल शिकायतों के 4.8% थीं।

4. शिकायतों का निपटान

4.1 इस वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने पिछले वर्ष की लंबित 5524 शिकायतों को शामिल करते हुए कुल 136511 शिकायतों पर कार्रवाई की। बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने दिनांक 30 जून 2017 तक 92 % शिकायतों का निपटान किया। नीचे दी गई तालिका 9 और चार्ट 8 में बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा शिकायतों के निपटान की तुलनात्मक स्थिति दर्शायी गई है।

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

शिकायतों की संख्या	वर्ष		
	2014-15	2015-16	2016-17
वर्ष के दौरान प्राप्त	85131	102894	130987
पिछले वर्ष की लंबित शिकायतें	3307	3778	5524
वर्ष के दौरान कार्रवाई की गई शिकायतें	88438	106672	136511
वर्ष के दौरान निपटाई गई शिकायतें	84660	101148	125319
निपटान की दर (%)	96%	95%	92%
वर्ष के अंत में लंबित शिकायतें	3778	5524	11192



पिछले साल की तुलना में, 2014-15 में 11% की वृद्धि हुई, 2015-16 में 21% और वर्ष 2016-17 में 27% की वृद्धि हुई। यद्यपि वर्ष के दौरान निपटान की दर 95% से घटकर 92% हो गई, लेकिन की गई कार्रवाई की शिकायतों की वास्तविक संख्या में 28% की वृद्धि हुई।

वर्ष 2016-17 के दौरान निपटाई गई शिकायतों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार स्थिति नीचे तालिका 10 में दर्शायी गई है :

तालिका 10 - वर्ष 2016-17 के दौरान निपटाई गई शिकायतों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार स्थिति

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	वर्ष के प्रारंभ में लंबित शिकायतें	वर्ष के दौरान प्राप्त	कार्रवाई की गई शिकायतें	निपाटायी गई शिकायतें	वर्ष के अंत में लंबित शिकायतें	निपटान की दर (%)
अहमदाबाद	0	9552	9552	9552	0	100.00%
बैंगलूरु	131	7042	7173	7169	4	99.94%
भोपाल	216	5671	5887	5599	288	95.11%
भुवनेश्वर	8	2582	2590	2580	10	99.61%
चंडीगढ़	41	8189	8230	8229	1	99.99%
चेन्ने	116	9007	9123	9033	90	99.01%
गुवाहाटी	37	1569	1606	1549	57	96.45%
हैदराबाद	337	6570	6907	6714	193	97.21%
जयपुर	232	6740	6972	6720	252	96.39%
कानपुर	1457	8150	9607	6444	3163	67.08%
कोलकाता	278	7834	8112	8065	47	99.42%
मुंबई	887	16299	17186	15503	1683	90.21%
नई दिल्ली I	1584	24837	26421	22896	3525	86.66%
पटना	93	6225	6318	5910	408	93.54%
तिरुवनंतपुरम	107	3855	3962	3649	313	92.10%
नई दिल्ली -II*	0	4935	4935	4010	925	81.27%
देहरादून*	0	948	948	799	149	84.28%
रांची*	0	715	715	649	66	90.77%
रायपुर*	0	237	237	222	15	93.67%
जम्मू *	0	30	30	27	3	90.00%
कुल	5524	130987	136511	125319	11192	92.00%

* 2016-17 में खोले गए कार्यालय

शिकायतों का निपटान

4.2 जो शिकायतें बैंकिंग लोकपाल योजना के खंड 8 में निर्दिष्ट श्रेणी में नहीं आती हैं और ऐसी शिकायतें, जिनके दायर करने में बैंकिंग लोकपाल योजना के खंड 9 में निर्धारित प्रक्रिया का पालन नहीं किया जाता, उन्हें 'अस्वीकार्य' शिकायतों के रूप में वर्गीकृत किया जाता है। अन्य सभी शिकायतों को 'स्वीकार्य' के रूप में वर्गीकृत किया जाता है और उन पर बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के प्रावधानों के अनुसार कार्रवाई की जाती है।

अस्वीकार्य शिकायतें उनकी अस्वीकृति का कारण बताते हुए शिकायकर्ताओं को लौटा दी जाती हैं। इस योजना के प्रयोज्यता के बारे में जागरूकता का अभाव होने से अस्वीकार्य और स्वीकार्य शिकायतों की एक जैसी श्रेणी होने का एक महत्वपूर्ण कारण है।

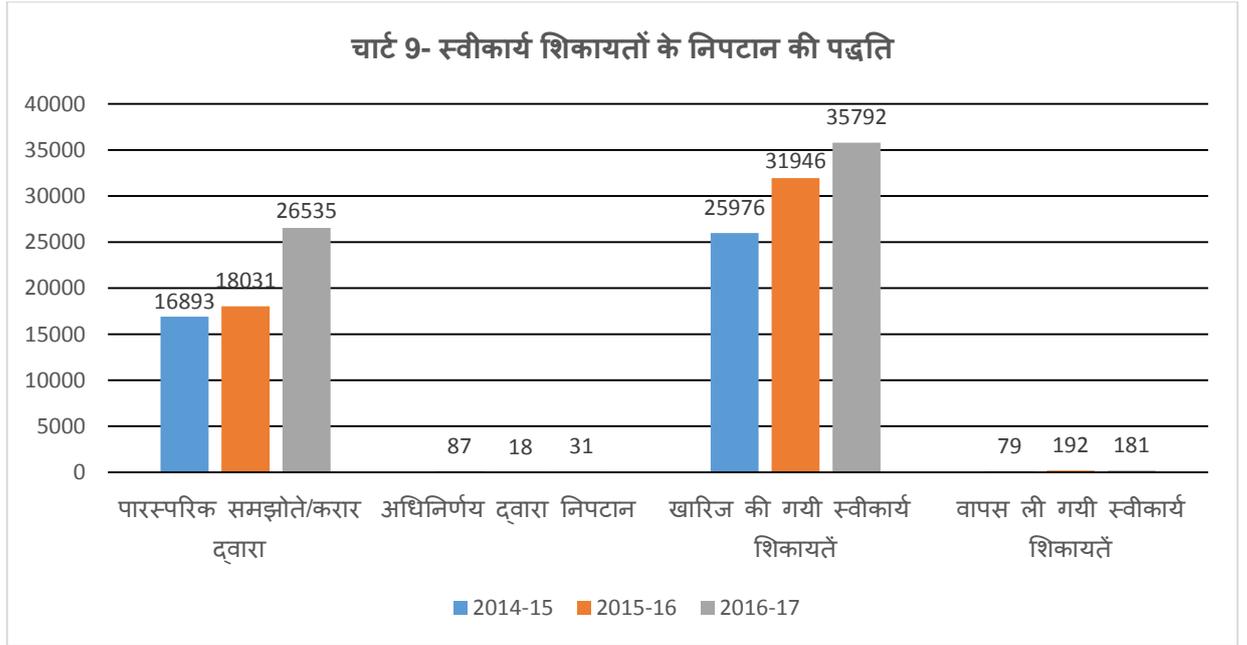
स्वीकार्य शिकायतें

4.3 बैंकिंग लोकपाल योजना का उद्देश्य विवाद का समझा बूझाकर और मध्यस्थता करते हुए सौहार्दपूर्ण समाधान ढूंढने में सहायता करना है। उक्त योजना के खंड 7 (2) में स्पष्ट रूप से उल्लेख किया गया है कि “बैंकिंग लोकपाल खंड 8 में उल्लिखित आधार पर दर्ज की गई बैंकिंग अथवा अन्य सेवाओं में कमियों से संबंधित शिकायतें प्राप्त करेगा, भले ही सेवा में कमी की वजह से वित्तीय मूल्य के लिए शिकायत दर्ज की गई हो तथा उन पर विचार करेगा और उनका संतोषजनक हल निकालेगा तथा संबंधित बैंक और पीड़ित पक्ष के बीच करार अथवा समायोजन तथा मध्यस्थता से निपटारा करेगा अथवा योजना के अनुरूप निर्णय देगा”

प्रारंभिक प्रयासों में बैंकिंग लोकपाल आपसी समझौते से विवाद सुलझाने का प्रयास करता है। केवल चरम सीमा वाले मामलों में जहां सुलह प्रयास विफल हो जाते हैं, बैंकिंग लोकपाल मामले का समाधान करने के लिए निर्णय या अधिनिर्णय का सहारा लेता है। नीचे तालिका 11 और चार्ट 9 में स्वीकार्य शिकायतों के निपटान के माध्यम को निर्दिष्ट किया गया है।

तालिका 11- स्वीकार्य शिकायतों के निपटान की पद्धति

स्वीकार्य शिकायतों का निपटान	2014-15	2015-16	2016-17
पारस्परिक समझौते/ सहमति द्वारा	16893 (39.3%)	18031 (35.93%)	26535 (42.43%)
अधिनिर्णय द्वारा निपटाई गई	87 (0.2%)	18 (0.04%)	31 (0.05%)
खारिज की गई स्वीकार्य शिकायतें	25976 (60.3%)	31946 (63.65%)	35792 (57.23%)
वापस ली गई स्वीकार्य शिकायतें	79 (0.2%)	192 (0.38%)	181 (0.29%)
कुल निपटाई गई स्वीकार्य शिकायतें	43035	50187	62539
(* कोष्ठकों में दर्शाए गए आंकड़े स्वीकार्य शिकायतों से % दर्शाते हैं ।)			



प्राप्त स्वीकार्य शिकायतों में से 42.43% शिकायतें पारस्परिक सहमति से निपटाई गयीं, जबकि केवल 0.05 % शिकायतों में अधिनिर्णय जारी हुए। 57.23 % स्वीकार्य शिकायतें जांच के बाद खारिज की गयीं, जबकि 0.29 % शिकायतें शिकायतकर्ताओं ने वापस लीं।

स्वीकार्य शिकायतों को खारिज करने के आधार

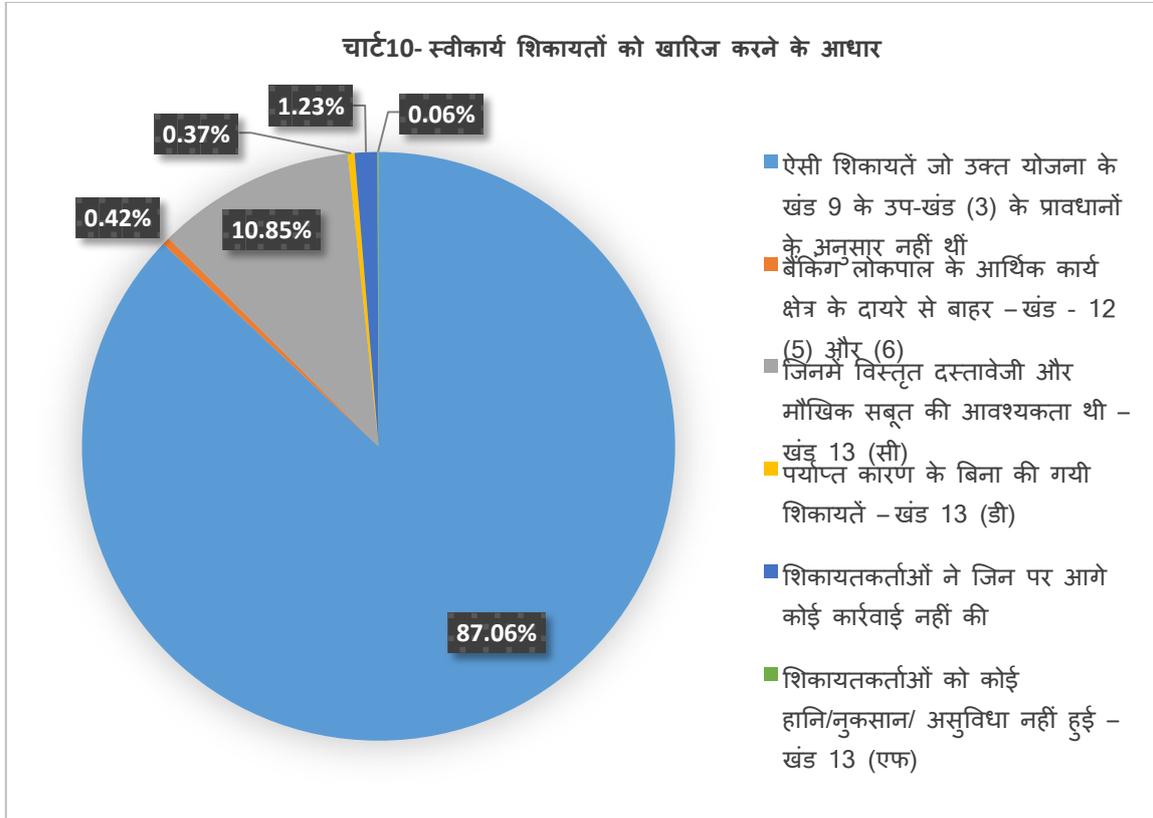
4.4 स्वीकार्य शिकायतों को खारिज करने के आधार और कुल शिकायतों के साथ अनुपात को तालिका 12 और चार्ट 10 में प्रस्तुत किया गया है:

तालिका - 12 - स्वीकार्य शिकायतों को खारिज करने के आधार

क्र.सं.	खारिज करने के आधार	खारिज की गई शिकायतों की सं.	खारिज की गई शिकायतों से %	कुल शिकायतों से %
1	ऐसी शिकायतें जो उक्त योजना के खंड 9 के उप-खंड (3), जो शिकायत करने की प्रक्रिया से संबंधित है, के प्रावधानों के अनुसार नहीं थीं	31162	87.06%	23.79%
2	बैंकिंग लोकपाल के आर्थिक कार्य क्षेत्र के दायरे से बाहर - खंड - 12 (5) और (6)	152	0.42%	0.12%
3	जिनमें विस्तृत दस्तावेजी और मौखिक सबूत की आवश्यकता थी - खंड 13 (सी)	3883	10.85%	2.96%
4	पर्याप्त कारण के बिना की गई शिकायतें - खंड 13 (डी)	132	0.37%	0.10%
5	शिकायतकर्ताओं ने जिन पर आगे कोई कार्रवाई नहीं की	440	1.23%	0.34%

6	शिकारतकताओं को कोई हानि/नुकसान/ असुविधा नहीं हुई - खंड 13 (एफ)	23	0.06%	0.02%
7	कुल	35792		27.32%

(*कोष्ठकों में दर्शाए गए आंकड़े स्वीकार्य शिकायतें - खारिज से % दर्शाते हैं ।)



4.5 प्रथम स्वरूप [फर्स्ट रिपोर्ट] शिकायतें - शिकायतकर्ता के लिए अपनी शिकायत के समाधान के लिए सर्व प्रथम बैंक ही उसका संपर्क बिंदु होता है। बैंकिंग लोकपाल योजना के खंड 9 (3) (क) के अनुसार "बैंकिंग लोकपाल को कोई शिकायत तब तक मान्य नहीं होगी जब तक कि : -(क) बैंकिंग लोकपाल को शिकायत करने से पहले शिकायकर्ता ने बैंक को एक लिखित अभ्यावेदन किया था और बैंक ने शिकायत अस्वीकार कर दिया था या शिकायतकर्ता को अभ्यावेदन की प्राप्ति से, एक माह की अवधि के भीतर बैंक से कोई जवाब नहीं प्राप्त हुआ था, या बैंक द्वारा दिए गए जवाब से शिकायतकर्ता संतुष्ट नहीं है"। इस खंड की शर्तों अनुसार शिकायतकर्ता को पहले अपने बैंक से अपनी शिकायत के निवारण के लिए संपर्क करना चाहिए। हालांकि, बड़ी संख्या में शिकायतकर्ता बैंक को पहले संपर्क किए बिना बैंकिंग लोकपाल कार्यालय में शिकायत करते हैं। इन शिकायतों को प्रथम स्वरूप शिकायतें (एफआरसी) कहा जाता है और उन्हें शिकायतकर्ता को उपयुक्त सलाह के साथ वापस कर दिया जाता है। हालांकि, शिकायत की एक प्रति उचित समाधान के लिए संबंधित बैंक को भी भेजी जाती है। वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त 24% शिकायतें में एफआरसी स्वरूप की थीं।

भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध ऑनलाइन शिकायत फॉर्म पर प्राप्त प्रथम स्वरूप शिकायतें सीधे ही संबंधित बैंक को ऑनलाइन भेजी जाती हैं। वर्ष के दौरान 20077 एफआरसी इस माध्यम से प्राप्त हुईं, जिन्हें संबंधित बैंकों के पास भेजा गया। शिकायतों की प्रोसेसिंग के लिए बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में इस्तेमाल किए जाने वाले सॉफ्टवेयर में भौतिक रूप में प्राप्त एफआरसी को, शिकायत की स्कैन की प्रति संलग्न करके, संबंधित बैंकों को ऑनलाइन अग्रेषित करने की सुविधा उपलब्ध है। वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने इस माध्यम से 3713 एफआरसी संबंधित बैंकों के पास भेजीं।

जारी किए गए अधिनिर्णय

4.6 बैंकिंग लोकपालों द्वारा वर्ष के दौरान 31 अधिनिर्णय जारी किए। इनमें से 20 को 30 जून, 2017 की स्थिति के अनुसार लागू किया जा चुका है। कार्यान्वित न किए गए 11 अधिनिर्णयों में से पांच मामलों में बैंकों द्वारा अपीली प्राधिकरण के समक्ष अपील दायर की गई है, दो अधिनिर्णयों की अवधि समाप्त हो गई है और 30 जून, 2017 तक की स्थिति के अनुसार चार अधिनिर्णय कार्यान्वयन के लिए शेष हैं।

वर्ष 2016-17 के दौरान जारी किए गए अधिनिर्णयों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार स्थिति नीचे तालिका 13 में दर्शायी गई है:

तालिका 13 - वर्ष 2016-17 के दौरान जारी किए गए अधिनिर्णयों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार स्थिति

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	जारी किए गए अधिनिर्णय
अहमदाबाद	0
बेंगलूरु	2
भोपाल	0
भुवनेश्वर	1
चंडीगढ़	0
चेन्नै	1
गुवाहाटी	0
हैदराबाद	0
जयपुर	0
कानपुर	17
कोलकाता	6
मुंबई	0
नई दिल्ली	1
पटना	1

तिरुवनंतपुरम	0
नई दिल्ली -II	0
देहरादून	2
रांची	0
रायपुर	0
जम्मू	0
कुल	31

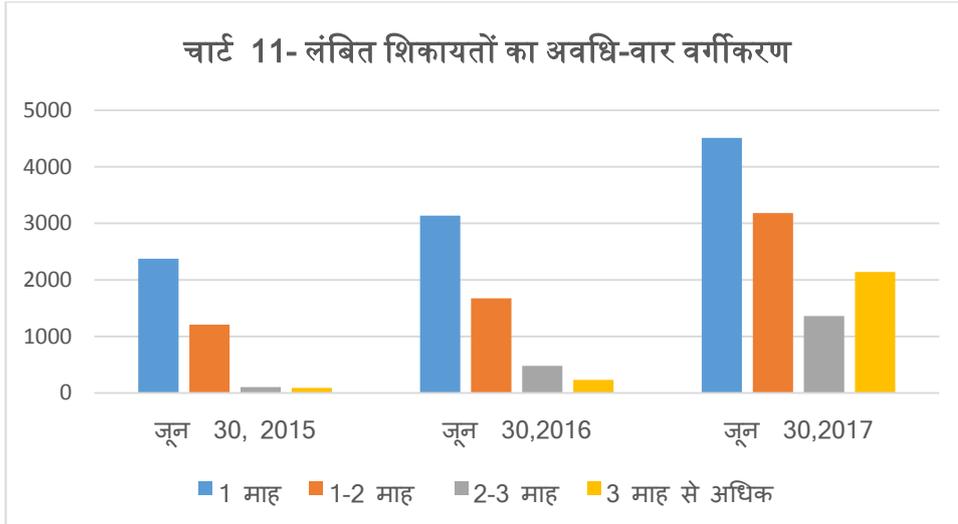
लंबित शिकायतों का अवधि-वार वर्गीकरण

4.7 लंबित शिकायतों का अवधि-वार वर्गीकरण नीचे तालिका 14 और चार्ट 11 में दर्शाया गया है।

तालिका 14- लंबित शिकायतों का अवधि-वार वर्गीकरण

अवधि तक लंबित	जून 30, 2015	जून 30, 2016	जून 30, 2017
1 माह	2375 (2.69%)	3136 (2.88%)	4511 (3.10%)
1-2 माह	1207 (1.36%)	1675 (1.51%)	3181 (2.35%)
2-3 माह	105 (0.12%)	481 (0.41%)	1361 (1%)
3 माह से अधिक	91 (0.1%)	232 (0.2%)	2139 (1.55%)
कुल लंबित	3778 (4%)	5524 (5%)	11192 (8%)
कार्रवाई की गई शिकायतें	88438	106672	136511

(कोषठकों में दिए गए आँकड़े संबंधित वर्षों में शिकायतों पर की गई कार्रवाई से % दिखाते हैं)



वर्ष के अंत में सभी बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में 11,192 (8%) शिकायतों पर कार्रवाई करना शेष था, इनमें से 3.10 % शिकायतें एक माह से कम अवधि के लिए लंबित थीं, जबकि 2.35 % शिकायतें एक से दो माह की अवधि तक लंबित थीं और 1% शिकायतें दो से तीन माह की अवधि तक लंबित थीं और बाकी केवल 1.55 % शिकायतें तीन माह से अधिक अवधि तक लंबित थीं।

5. योजना चलाने की लागत

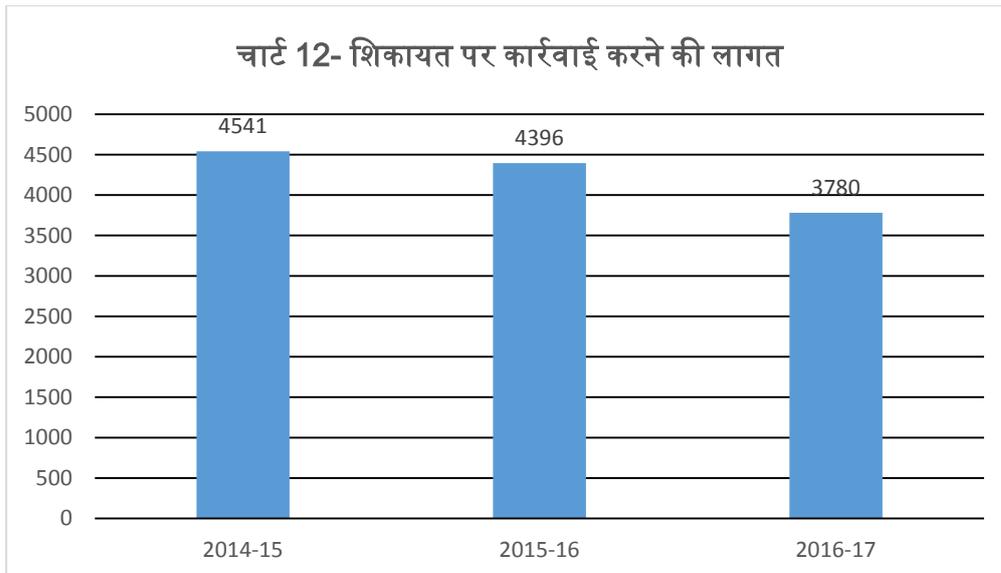
5.1 बैंकिंग लोकपाल योजना का सारा व्यय वर्ष 2006 से ही भारतीय रिज़र्व बैंक उठता रहा है। इसमें राजस्व व्यय और बैंकिंग लोकपाल योजना के प्रशासन संबंधी पूंजी व्यय भी शामिल है। राजस्व व्यय में बैंकिंग लोकपाल योजना से जुड़े स्टाफ सदस्यों का वेतन और भत्तों जैसे स्थापना व्यय और किराया, कर, बीमा, कानूनी प्रभार, डाक और तार प्रभार, मुद्रण और लेखन सामग्री व्यय, प्रचार संबंधी व्यय, मूल्य - ह्रास और अन्य विभिन्न मदों पर किए जाने वाले गैर-स्थापना व्यय भी शामिल हैं। पूंजी व्यय में फर्नीचर, बिजली के उपकरण, कंप्यूटर/उससे जुड़े उपकरण, टेलीफोन आदि उपकरण, मोटर वाहन, आदि शामिल हैं।

बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा शिकायतों पर कार्रवाई करने की औसत लागत तालिका 15 और चार्ट 12 में दर्शायी गई है।

तालिका 15 - शिकायत पर कार्रवाई करने की लागत

	2014-15	2015-16	2016-17
कुल लागत (मिलियन ₹)	387	452	495
प्राप्त शिकायतें	85131	102894	130987
शिकायतों पर कार्रवाई करने की औसत लागत (₹)	4541	4396	3780

बैंकिंग लोकपाल योजना चलाने की सकल लागत वर्ष 2015 -16 के ₹ 452 मिलियन रुपए से बढ़कर वर्ष 206-17 में ₹ 495 मिलियन रुपए हो गई है। इस अवधि के दौरान शिकायतों की मात्रा 27.30% बढ़ गई, एक शिकायत पर कार्रवाई की औसत लागत ₹ 4396/- से घटकर ₹ 3780/- हुई है।



वर्ष 2016 -17 के लिए बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार 'प्रति शिकायत लागत' तालिका 16 में दर्शायी गई है -

तालिका 16 - वर्ष 2016-17 में बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार 'प्रति शिकायत लागत'

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	प्रति शिकायत लागत (₹)
अहमदाबाद	4621
बेंगलूरु	3139
भोपाल	5208
भुवनेश्वर	8748
चंडीगढ़	4349
चेन्नै	3236
गुवाहाटी	5705
हैदराबाद	4766
जयपुर	4277
कानपुर	5737
कोलकाता	4984
मुंबई	4157
नई दिल्ली	1690
पटना	3280
तिरुवनंतपुरम	5770
नई दिल्ली -II	2117
देहरादून	5741
रांची	6163
रायपुर	8649
जम्मू	91306

6. बैंकिंग लोकपालों के निर्णयों के विरुद्ध अपील

6.1 बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के खंड 14 के अनुसार बैंकिंग लोकपाल योजना में दोनों ही पार्टियों को अपील करने का विकल्प उपलब्ध है। जो भी पार्टी बैंकिंग लोकपाल द्वारा खंड 12 के अधीन दिए गए अधिनिर्णय से संतुष्ट नहीं है, अथवा खंड 13 के उपखंड (घ) से (छ) तक उल्लिखित कारणों से यदि शिकायत अस्वीकार की गई हो, तो वह उक्त योजना के अंतर्गत अधिनिर्णय अथवा अस्वीकृति जारी किए जाने की तारीख से 30 दिन के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के पास अपना अपील दायर कर सकती है। उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग विभाग के प्रभारी उप-गवर्नर इसके पदनामित अपीलीय प्राधिकारी हैं। अपीलीय प्राधिकारी को उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग (उशिसंवि) सचवीय सहायता प्रदान करता है।

अपीलीय प्राधिकारी द्वारा वर्ष 2016-17 में की गई कार्रवाई की स्थिति नीचे तालिका 17 में दर्शायी गई है।

तालिका 17- अपीलों की स्थिति

विवरण	अपीलों की सं.
वर्ष के प्रारंभ में लंबित अपील	3
शिकायकर्ताओं से वर्ष के दौरान प्राप्त अपील	7
वर्ष के दौरान बैंकों से प्राप्त अपील	8
वर्ष के दौरान कार्रवाई की गई अपील	18
वर्ष के दौरान निपटाए गए अपील	11
वर्ष के अंत में लंबित अपील	7
निपटान का तरीका	
बैंकिंग लोकपाल से समीक्षा के लिए वापस किए गए अपील	2
वापस लिए गए / सुलझाए गए अपील	3
अस्वीकार किए गए अपील	-
स्वीकार किए गए अपील	6
वर्ष के दौरान निपटाए गए अपील	
ग्राहकों के पक्ष में	5
बैंकों के पक्ष में	1

6.2 वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल के निर्णयों के विरुद्ध 15 अपील प्राप्त हुए, अपीलीय प्राधिकारी ने वर्ष के प्रारंभ होने के समय लंबित 3 अपीलों सहित कुल 18 अपीलों पर वर्ष के दौरान कार्रवाई की। अपीलीय प्राधिकारी ने 11 अपीलों को निपटाया। वर्ष 2016-17 के दौरान प्राप्त अपीलों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार स्थिति तालिका 18 में दर्शायी गई है।

तालिका 18 - वर्ष 2016 -17 के दौरान प्राप्त अपीलों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	अपीलों की संख्या
अहमदाबाद	0
बेंगलूरु	0
भोपाल	0
भुवनेश्वर	1
चंडीगढ़	0
चेन्नै	1
गुवाहाटी	1
हैदराबाद	0
जयपुर	0
कानपुर	8
कोलकाता	2
मुंबई	0
नई दिल्ली	0
पटना	2
तिरुवनंतपुरम	0
नई दिल्ली -II	0
देहरादून	0
रांची	0
रायपुर	0
जम्मू	0
कुल	15

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

सीपीग्राम्स, भारत सरकार के प्रशासनिक सुधार और सार्वजनिक शिकायत विभाग द्वारा विकसित एक वेब आधारित प्रणाली है जो नागरिकों को ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने की सुविधा प्रदान करता है। इस प्रणाली के अंतर्गत इस पोर्टल के माध्यम से भेजी गई शिकायतें प्राप्त करने एवं उन्हें निपटाने के लिए सरकारी विभाग, बैंक अधीनस्थ कार्यालय हैं। उशिसंवि, आरबीआई भारतीय रिज़र्व बैंक के लिए नोडल कार्यालय है। बैंकिंग लोकपाल के बीस कार्यालय इसके उप कार्यालय हैं। इस पोर्टल के माध्यम से बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा जिन शिकायतों पर कार्रवाई की गई उनकी तुलनात्मक स्थिति तालिका 19 में दी गई है।

तालिका 19 - सीपीग्राम्स के माध्यम से प्राप्त शिकायतों की स्थिति

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	2014-15	2015-16	2016-17
अहमदाबाद	07	19	20
बेंगलूरु	06	16	14
भोपाल	02	17	8
भुवनेश्वर	04	07	1
चंडीगढ़	14	6	3
चेन्नै	23	52	15
गुवाहाटी	03	7	3
हैदराबाद	07	11	9
जयपुर	01	9	9
कानपुर	23	31	21
कोलकाता	13	14	8
मुंबई	21	37	29
नई दिल्ली	48	79	37
पटना	05	6	4
तिरुवनंतपुरम	01	19	3
नई दिल्ली -II	0	0	1
देहरादून	0	0	0
रांची	0	0	0
रायपुर	0	0	0
जम्मू	0	0	0
कुल	178	330	185

8. सूचना अधिकार अधिनियम, 2005 के तहत प्राप्त आवेदन

बैंकिंग लोकपाल को सूचना के अधिकार अधिनियम 2005 के तहत केन्द्रीय लोक सूचना अधिकारियों के रूप में नामित किया गया है ताकि वे आवेदन प्राप्त कर सकें और बैंकिंग लोकपाल का कार्यालय द्वारा किए गए शिकायतों से संबंधित सूचनाएं प्रस्तुत कर सकें। वर्ष के दौरान 20 बैंकिंग लोकपाल का कार्यालय को आरटीआई अधिनियम के तहत 616 आवेदन प्राप्त हुए। आरटीआई आवेदनों की बैंकिंग लोकपाल का कार्यालय वार स्थिति तालिका 20 में दर्शायी गई है

तालिका 20 - सूचना अधिकार अधिनियम, 2005 के तहत प्राप्त आवेदन

बैंकिंग लोकपाल	प्राप्त आवेदन
अहमदाबाद	17
बेंगलूरु	30
भोपाल	30
भुवनेश्वर	2
चंडीगढ़	21
चेन्नै	45
गुवाहाटी	3
हैदराबाद	26
जयपुर	32
कानपुर	181
कोलकाता	16
मुंबई	74
नई दिल्ली	88
पटना	36
तिरुवनंतपुरम	10
नई दिल्ली -II	0
देहरादून	5
रांची	0
रायपुर	0
जम्मू	0
कुल	616

9. अन्य महत्वपूर्ण गतिविधियां

9.1. बैंकिंग लोकपाल - वार्षिक सम्मेलन 2017

9.1 बैंकिंग लोकपालों के वार्षिक सम्मेलन का आयोजन मुंबई में 25 जुलाई 2017 को हुआ। इस सम्मेलन में प्रमुख वाणिज्यिक बैंकों, भारतीय बैंक संघ, भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड, के प्रबंध निदेशकों और वरिष्ठ कार्यपालकों, बैंकिंग लोकपालों और रिज़र्व बैंक के संबंधित विनियामक और पर्यवेक्षी विभागों के प्रमुखों ने हिस्सा लिया।

उपगवर्नर श्री मूंदड़ा ने अपने प्रमुख वक्तव्य में शिकायत निवारण के बारे में भारतीय रिज़र्व बैंक के नवीनतम प्रयासों का उल्लेख किया। उन्होंने बताया कि जुलाई 2017 में बैंकिंग लोकपाल योजना में संशोधन किया गया है और इसमें अन्य बातों के साथ-साथ मोबाइल और इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग में कमियों के साथ-साथ बैंकों द्वारा तृतीय पक्ष के निवेश उत्पादों के दुर्विक्रय को भी बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत शिकायत दायर करने के पात्र आधारों में शामिल कर लिया गया है। उप गवर्नर ने बताया कि बैंकिंग लोकपाल योजना को गहरा और व्यापक बनाने के उद्देश्य से भारतीय रिज़र्व बैंक ने पाँच नए बैंकिंग लोकपाल कार्यालय खोले हैं और यदि जरूरी हुआ तो समय के साथ कुछ नए बैंकिंग लोकपाल कार्यालय खोलने पर भी विचार किया जा सकता है।

दुर्विक्रय के बारे में मिली बड़ी संख्या में शिकायतों पर ध्यान दिलाते हुए उप गवर्नर ने उल्लेख किया कि इसके पीछे के कारण यही थे कि कर्मचारियों के लिए चुनौतीपूर्ण लक्ष्य निर्धारित कर दिए गए, कोटे के साथ प्रोत्साहन जोड़ दिए, प्रशिक्षण का अभाव रहा और अग्रिम पंक्ति के स्टाफ को तेजी से रोटेट किया गया। इसके साथ ही पश्च और अग्र-कार्यालय के बीच समन्वय की कमी ने ग्राहक संरक्षण को प्रभावित किया और शिकायतकर्ताओं के लिए इसे बहुत ही असहज बना दिया कि वे शिकायत निवारण के लिए उचित प्राधिकारी से आसानी से मिल सकें। उन्होंने इसलिए यह कहा कि बैंकों के शीर्षस्थ प्रबंधन वर्ग की वचनबद्धता भी नीचे तक पहुँचनी चाहिए ताकि ग्राहकों को कुशल सेवाओं के साथ-साथ सम्पर्क स्थलों पर उचित देखभाल मिले। शिकायत प्रबंधन के बारे में उन्होंने बताया कि बैंकों को चाहिए कि इस पूरे पैटर्न का अध्ययन करें और शिकायतों के मूल-कारणों का विश्लेषण करें जो तभी संभव है जब शिकायत निवारण व्यवस्था का आदि से अंत तक आटोमेशन अपनाया जाए और नवीनतम विश्लेषण युक्तियों को लगाया जाए।

बैंकिंग की बदलती हुई प्रोफाइल का उल्लेख करते हुए उप गवर्नर ने बताया कि ग्राहकों की नई पीढ़ी कहीं ज्यादा तकनीक-सक्षम है और उन्हें उपलब्ध पसंद भी, चैनल सहित, कई गुणा बढ़ गई है। एक ऐसा परिदृश्य सामने आ रहा है जिसमें यदि ग्राहक को सेवाओं में कोई असंतुष्टि हुई तो वह चुपचाप एक संस्था से दूसरी संस्था में चला जाएगा। उन्होंने बताया कि खातों को पोर्टबिलिटी की संभावना से इसे और भी गति मिल जाएगी। इसी संबंध में उप गवर्नर ने बैंकों से कहा कि वे खाता संख्या

पोर्टेबिलिटी की दिशा में कार्य करें, क्योंकि स्पर्धा बढ़ाने और ग्राहक सेवा में सुधार को बढ़ाने की तरफ यह एक दूरगामी कदम होगा।

उप गवर्नर ने ड्राप-बाक्स में से चेकों के गायब हो जाने की बढ़ती हुई घटनाओं और इस बारे में शिकायतों के निवारण में बैंकों द्वारा दिखाई जाने वाली सावधानी में कमी का भी जिक्र किया। उन्होंने कहा कि ऐसे मामलों में ग्राहक को तत्काल ही क्षतिपूर्ति दी जाए। इसीलिए उप-गवर्नर ने बैंकों से कहा कि वे एक उभयनिष्ठ खाते के सृजन की संभावना तलाश करें और बीमे आदि से रकम की वसूली के लिए प्रतीक्षा किए बिना ही इसी पूल में से ग्राहक को तत्काल मुआवजा प्रदान करें।

भारतीय रिज़र्व बैंक ने अपने हॉल ही के दिशा-निदेशों में बैंकिंग प्रतिनिधि को बैंकिंग स्थल के समतुल्य बना दिया गया है, इसी परिप्रेक्ष्य में बैंकिंग प्रतिनिधियों के महत्त्व पर जोर देते हुए उपगवर्नर ने बैंकों को प्रबोधित किया कि वे बैंकिंग प्रतिनिधियों द्वारा प्रदत्त सेवाओं पर बारीकी से ध्यान दें, खासकर ग्रामीण और अर्द्ध शहरी इलाकों में और उत्पादों के दुर्विक्रय को रोकने की सावधानी रखें तथा वित्तीय उत्पादों के उग्र विपणनकर्ताओं द्वारा अनपढ़ ग्राहकों को बरगलाने की समस्या पर ध्यान दें। उन्होंने बैंकों से जोर देकर कहा कि बारीकी से मुद्रित कानूनी करारों के संबंध में ग्राहकों से नकारात्मक पुष्टिकरण लेने से बचें, और इसके स्थान पर ग्राहकों से वह 'सकारात्मक पुष्टिकरण' कराएँ जो उन्होंने उत्पाद/सेवा की शर्तों के बारे में पढ़ और समझ लिए हैं। ग्राहक अधिकारों के चार्टर के मूल तत्वों का उल्लेख करते हुए उप-गवर्नर ने बैंकों और भारतीय बैंक संघ से कहा कि वे एक ऐसा उभयनिष्ठ मंच तैयार करने की दिशा में कार्य करें जो विभिन्न उत्पादों और सेवाओं की दृष्टि से सम्यक और पारदर्शी नजरिया प्रदान करे ताकि ग्राहक को अपने लिए सर्वोत्तम विकल्प/पों को चुनने में सहायता मिले।

इसी अवसर पर कार्यपालक निदेशक श्रीमती सुरेख मरांडी ने मोबाइल बैंकिंग के बढ़ते हुए प्रयोग को देखते हुए संरक्षण के एक प्रकार के रूप में साइबर-आरोग्यता सुनिश्चित करने के लिए ग्राहकों को शिक्षित करने के मुद्दे पर भारतीय रिज़र्व बैंक और अन्य बैंकों के बीच समन्वयन पर जोर दिया।

भारतीय बैंक संघ के अध्यक्ष श्री राजीव ऋषि ने कहा बैंकों के भीतर ही आंतरिक लोकपाल की प्रस्थापना एक अच्छा विचार है, उन्होंने वचन दिया कि आंतरिक लोकपालों के कार्यालयों के संबंध में बैंकों द्वारा प्रदान की जाने वाली सामान्य-न्यूनतम संरचना बनाने में निहित समस्याओं पर फिर से नजर डाली जाए।

भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड के अध्यक्ष श्री ए.सी. महाजन ने भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड द्वारा आयोजित संहिता अनुपालन सर्वे के महत्त्वपूर्ण निष्कर्षों का उल्लेख किया। उन्होंने बताया कि यद्यपि अनुपालन में सुधार हुआ है लेकिन कोई भी बैंक इस संहिता का सम्पूर्ण अनुपालन नहीं करता।

सम्मेलन के दौरान इस जरूरत पर भी जोर दिया गया कि साइबर पुलिस के साथ समन्वय करते हुए एक उभयनिष्ठ अंतर बैंक मंच स्थापित किया जाए ताकि साइबर अपराध के पीड़ितों की शिकायतों को दर्ज करने के लिए एकल संपर्क स्थल बने जिससे साइबर अपराधों के खिलाफ विभिन्न एजेंसियों के बीच बेहतर सहयोग रहे। वित्तीय क्षेत्र के कुछ खिलाड़ियों द्वारा प्रदर्शित उत्पादों की भ्रामक जानकारी पर, खासकर ब्याज दरों के बारे में, भी विचार किया गया - इस संदर्भ में कि ब्याज दर, प्रतिलाभ की आवधिकता, विभिन्न प्रभारों, आदि जानकारियों के महत्त्वपूर्ण पक्षों के प्रदर्शन हेतु प्रारूप का मानकीकरण होना चाहिए।

9.2 बैंकों के प्रधान नोडल अधिकारियों की छमाही बैठक

जून 2016 को समाप्त अवधि के लिए अनुसूचित वाणिज्य बैंकों के प्रधान नोडल अधिकारियों की छमाही बैठक दो चरणों में 29 और 30 सितंबर 2016 को भारतीय रिज़र्व बैंक मुंबई में आयोजित हुई। प्रमुख अनुसूचित वाणिज्य बैंकों के प्रधान नोडल अधिकारी, भारतीय बैंक संघ और भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड के प्रतिनिधि, रिज़र्व बैंक के विनियामक और पर्यवेक्षक विभागों के प्रमुख और चार बैंकिंग लोकपाल यथा, बैंकिंग लोकपाल नई दिल्ली, बैंकिंग लोकपाल चेन्नै, बैंकिंग लोकपाल कोलकाता भी इस बैठक में शामिल हुए।

बैठक के दौरान प्रधान नोडल अधिकारियों को सूचित किया गया कि वे शिकायतों के मूल कारणों का विश्लेषण करते हुए अपनी-अपनी शिकायत निवारण व्यवस्था को अधिक प्रतिसादपूर्ण और प्रबल बनाने की दिशा में कार्य करें और सुधार के उपाय करें। यह कहा गया कि बैंकों को चाहिए कि अपने ग्राहकों की जिम्मेदारी लें और बैंक के भीतर ही शिकायतों का समाधान करने का प्रयास करें, ताकि बैंकिंग लोकपाल तक पहुँचने वाली शिकायतों की संख्या न्यूनतम रहे। खासकर इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग और सुरक्षा पहलुओं के बारे में ग्राहकों का हाथ-थामने की जरूरत और बैंकिंग लोकपाल योजना तथा भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड की संहिताओं के बारे में जागरूकता फैलाने के लिए नोडल अधिकारियों पर जोर दिया गया। वरिष्ठ नागरिकों की निवेश जरूरतों के बारे में अभियान चलाने और इस वर्ग के ग्राहकों की जरूरतों और प्रोफाइल के अनुरूप उत्पाद प्रदान करने की जरूरत का उल्लेख बैंक में विचार-विमर्श के दौरान रिज़र्व बैंक द्वारा किया गया गया।

भारतीय बैंक संघ, भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड के प्रतिनिधियों, रिज़र्व बैंक के विनियामक और पर्यवेक्षी विभागों के प्रमुखों और मौजूद बैंकिंग लोकपालों ने प्रधान नोडल अधिकारियों के साथ विचार-विमर्श किया।

9.3 वरिष्ठ नागरिकों/पेंशन भोगियों के सामने आ रही समस्याओं का निवारण करने हेतु बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा आयोजित विशेष कैम्प

बैंकों के साथ कार्य-व्यवहार में वरिष्ठ नागरिकों/पेंशनभोगियों के सामने आने वाली समस्याओं के निवारण हेतु और विनियमन हस्तक्षेप की और अधिक जरूरत को देखते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक ने

सभी बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों को कहा कि वरिष्ठ नागरिकों/ पेंशन भोगियों के लिए ऐसे कैम्पों का आयोजन किया जाए।

9.4 बैंकों के आंतरिक लोकपालों के साथ बैठक

मुंबई स्थित आंतरिक लोकपालों की बैठक 22, मई 2017 को भारतीय रिज़र्व बैंक, मुंबई में हुई। बैठक की अध्यक्षता भारतीय रिज़र्व बैंक की कार्यपालक निदेशक श्रीमती सुरेखा मरांडी द्वारा की गई, जिसमें मुंबई स्थित 13 बैंकों के आंतरिक लोकपालों ने हिस्सा लिया। भारतीय बैंक संघ और भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड के प्रतिनिधि तथा बैंकिंग लोकपाल, मुंबई भी बैठक में शामिल हुए।

बैठक में कार्यपालक निदेशक ने बताया कि इस व्यवस्था की स्थापना और भारतीय रिज़र्व बैंक मानक परिचालन प्रक्रिया जारी किए जाने के दो साल की अवधि के बाद भी बैंकों में आंतरिक लोकपाल व्यवस्था का कार्यान्वयन अपेक्षित स्तर का नहीं रहा। बैंकों में अलग-अलग व्यवस्थाएँ अपनाई जा रही हैं जो कई बार तो एसओपी से अलग हैं। कुछ बैंकों में आंतरिक लोकपाल को प्रदत्त बुनियादी व्यवस्था भी पर्याप्त नहीं पाई गई। कार्यपालक निदेशक ने जोर देकर कहा कि पूरे बैंकिंग उद्योग में आंतरिक लोकपाल के लिए प्रतिपूर्ति सहित न्यूनतम सम-समान व्यवस्था बनाने की तत्काल जरूरत है। विगत वर्ष में आंतरिक लोकपाल सम्मेलन के इस कार्रवाई मुद्दे पर भारतीय बैंक संघ का ध्यान आकर्षित करते समय, ईडी ने भारतीय बैंक संघ से इस प्रकार की उद्योग-व्यापी संरचना स्थापित करने के लिए कदम उठाने को कहा। बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में शिकायतें प्राप्त होने के संबंध में इस आंतरिक लोकपाल व्यवस्था के प्रभाव के बारे में ईडी ने इस तथ्य पर चिंता जाहिर की कि विगत दो साल के दौरान आंतरिक लोकपाल व्यवस्था का कोई प्रभाव नहीं दिखाई दिया क्योंकि बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त होने वाली शिकायतों की संख्या इस अवधि में काफी बढ़ गई है। ईडी ने इस जरूरत पर जोर देकर कहा कि इस प्रयास को प्रभावी बनाने के लिए सभी हिस्सेदारों को समन्वित प्रयास करने होंगे।

9.5 बैंकिंग लोकपालों के क्षेत्रीय सम्मेलन

साल में दो बार, हर छमाही में बैंकिंग लोकपालों का क्षेत्रीय सम्मेलन होता है। इस प्रयोजन के लिए क्षेत्रों और क्षेत्रों के बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों का निर्धारण निम्नानुसार है:

क्षेत्र	बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	अग्रणी बैंकिंग लोकपाल कार्यालय
पश्चिमी	अहमदाबाद, भोपाल, मुंबई, रायपुर	मुंबई
पूर्वी	भुवनेश्वर, गुवाहाटी, कोलकाता, पटना, राँची	कोलकाता
उत्तरी	चंडीगढ़, देहरादून, जयपुर, जम्मू, कानपुर, नई दिल्ली I, नई दिल्ली II	नई दिल्ली I

दक्षिणी	बेंगलूरु, चेन्नै, हैदराबाद, तिरुवनंतपुरम	चेन्नै
---------	--	--------

इन सम्मेलनों में पाई गई प्रणालीगत समस्याओं, लिए गए महत्त्वपूर्ण निर्णयों, ग्राहक सेवा संबंधी विभिन्न मुद्दों के बारे में विनियामक अनुदेशों, बैंकिंग लोकपाल स्कीम/बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों/ग्राहक सेवाओं आदि में सुधार के लिए सुझावों पर विचार विमर्श किया गया।

9.6 जागरूकता और उपभोक्ता शिक्षण

बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में जागरूकता, खासकर ग्रामीण और अर्द्धशहरी इलाकों में इसका स्तर बढ़ाना बैंकिंग लोकपाल का कार्यालय के कार्यों के महत्त्वपूर्ण पक्षों में से एक है। वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए विभिन्न प्रयास किए। बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा किए गए प्रमुख प्रयास इस प्रकार रहे-

- **अहमदाबाद :**

इस बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने भावनगर में टाउन हॉल सभा, वापी में ग्राहक जागरूकता कार्यक्रम और वरिष्ठ नागरिकों/और पेंशनभोगियों के साथ विशेष बैठक का आयोजन किया। इन अवसरों पर आए सहभागियों को बैंकिंग लोकपाल स्कीम 2006 के प्रमुख लक्षणों के बारे में बताया गया। इन अवसरों पर ओपन हाउस सत्रों के दौरान सहभागियों के सवालों पर स्पष्टीकरण दिया गया।

- **भोपाल :**

ग्वालियर और खंडवा में जागरूकता कार्यक्रमों तथा जबलपुर में टाउन हॉल सभा का आयोजन किया गया। सहभागियों को बैंकिंग लोकपाल स्कीम की प्रमुख बातें बताई गईं और ग्राहक सेवाओं में सुधार के लिए भार के प्रयासों के बारे में जानकारी दी गई। बैंकिंग लोकपाल कार्यालय द्वारा स्थानीय अखबारों में बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में विज्ञापन दिए गए और मध्य प्रदेश व छत्तीस गढ़ में प्रसार भारती (आकाशवाणी) से बैंकिंग लोकपाल योजना की 'जिंगल' का प्रसारण किया गया।

- **बेंगलूरु:**

उडुपी, जिला उडुपी में टाउन हॉल सभा का आयोजन किया गया। बैंकिंग लोकपाल स्कीम के विशेष लक्षणों को विस्तार से बताने के अलावा, स्थानीय भाषा में इस योजना का स्पष्टीकरण करते हुए विशेष तौर पर मुद्रित पैम्फलेट वितरित किए गए और शाखाओं में आगे वितरण के लिए बैंकों को दिए गए। संबंधित बैंकों की मदद से शिकायतों का तत्काल निपटान भी किया गया।

- **भुवनेश्वर:**

नयागढ़ और बालासोर में बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने दो टाउन हॉल सभाएं आयोजित कीं, और राज्य में विभिन्न केन्द्रों पर 11 जन-जागरूकता कैम्प लगाए। अधिकांश कैम्पों का आयोजन जिला स्तर पर अर्द्धशहरी इलाकों में किया गया, जहाँ से शिकायतों की प्राप्ति कम होती है। इसके अलावा वरिष्ठ नागरिकों के लिए विशेष कैम्प आयोजित किया गया ताकि उनके सामने आ रही समस्याओं

का समाधान किया जा सके। बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में प्रमुख स्थानीय अखबारों में अंग्रेजी, हिन्दी और स्थानीय भाषा में विज्ञापन प्रकाशित किए गए और पुरी में रथ-यात्रा के सीधे प्रसारण के दौरान डी.डी. उड़िया पर भी इसके प्रसारण किए गए।

• **चंडीगढ़:**

रामपुर पंचायत जिला संगरूर (हिमाचल प्रदेश) और भठिंडा, पंजाब में दो टाउन हॉल सभाओं के अलावा बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने हिमाचल प्रदेश, पंजाब और हरियाणा में विभिन्न स्थानों पर जागरूकता कार्यक्रमों का आयोजन किया। कार्यालय ने दूरदर्शन पर सीधे प्रसारणों में हिस्सा लेने के साथ-साथ आकाशवाणी द्वारा प्रसारित रेडियो कार्यक्रम (रेडियो जिंगल) में भी हिस्सा लिया, जिनमें बैंकिंग लोकपाल योजना समझाई गई। रामपुर में अन्तरराष्ट्रीय लावी मेला में भी एक स्टाल लगाया गया जहाँ अधिकांशतया ग्रामीण इलाके के लोगों को बैंकिंग लोकपाल योजना, शिकायत दर्ज करने के आधारों और तरीकों, बैंकिंग लोकपाल के अधिकारक्षेत्र और शक्तियों तथा सरल केवाईसी मानदंडों के बारे में जागरूक किया गया। जागरूकता/आउटरीच कार्यक्रमों के प्रभाव के आकलन के प्रयोजन से प्राप्त हुई शिकायतों के आधार पर बैंकिंग लोकपाल का कार्यालय ने प्रभाव विश्लेषण आरंभ किया है।

• **चेन्नै :**

कार्यालय ने संबंधित जिलों के लीड बैंकों के समन्वयन में तिरुचेन्दुर, तेनकासी, थेनी, हरूर, येनम में छह जागरूकता कार्यक्रम, चेन्नै में वरिष्ठ नागरिकों के लिए विशेष कैम्प और कुम्भकोनम में टाउन हॉल सभा का आयोजन किया। बैंकिंग लोकपाल योजना पर कार्यालय द्वारा तैयार कराई गई एनिमेशन सीडी का प्रदर्शन इन कार्यक्रमों के दौरान दर्शकों के समक्ष किया गया।

• **देहरादून**

कार्यालय ने वरिष्ठ नागरिकों और पेंशनभोगियों के लिए देहरादून में टाउन हॉल सभा, उद्यमियों और बैंक के अन्य खाताधारकों के लिए काठगोदाम और रुद्रपुर में जागरूकता कार्यक्रमों का आयोजन किया। सहभागियों को बैंकिंग लोकपाल योजना, शिकायत दायर करने के आधारों और प्रक्रिया, बैंकिंग लोकपाल की शक्तियों और कार्यक्षेत्र, डिपाजिट खातों, ऋण खातों, नामांकन सुविधाओं, सिबिल को क्रेडिट जानकारी की रिपोर्टिंग आदि के बारे में बताया गया और कहा गया कि एटीएम तथा आनलाइन लेन-देन के लिए अपने क्रेडिट /डेबिट कार्ड का प्रयोग करते समय ज्यादा सतर्क/सावधान रहें।

• **गुवाहाटी**

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने बैंकिंग लोकपाल योजना और इसके कार्यों के बारे में अपने अधिकार क्षेत्र में आने वाले सभी सातों राज्यों के विभिन्न अखबारों/पत्रिकाओं में अंग्रेजी, हिन्दी, बंगाली, असमिया और अन्य स्थानीय भाषाओं के विज्ञापन दिए। दूरदर्शन पर बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में स्पॉट विज्ञापन प्रसारित हुआ। आकाशवाणी पर बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के बारे में एक विज्ञापन

प्रसारित कराया गया। बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने शिलांग में वरिष्ठ नागरिकों और पेंशन भोगियों के लिए विशेष कैम्प और टाउन हॉल सभा का तथा 'सुआल कुचि', आसाम, त्रिपुरा के उदयपुर, असम के नाहरकटिया, अयजोल के 'सिहफिर', और इम्फाल के 'यारिपोक', में जागरूकता कार्यक्रमों का आयोजन किया।

- **हैदराबाद**

विभिन्न हिस्सेदारों के साथ चर्चा और योजना के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए आन्ध्र प्रदेश और तेलंगाणा राज्यों के टाउन हॉल सभाओं का आयोजन किया गया। वरिष्ठ नागरिकों की समस्याओं को गहराई से समझने के लिए विशेष बैठक का भी आयोजन किया गया। जागरूकता पैदा करने के लिए कार्यालय ने बहुआयामी आउटरीच रणनीति अपनाई, जिसमें लक्ष्यबद्ध कार्रवाई यथा - प्रदर्शनियों में सहभागिता, भारतीय रिज़र्व बैंक हैदराबाद द्वारा फेलवेयर कार्यक्रम, स्कीमों पर पैम्फलेट/बार-बार पूछे जाने वाले सवालों का वितरण आदि।

- **जयपुर**

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने राजस्थान में उदयपुर सिटी, वल्लभनगर (अर्द्धशहरी), भींडर (गांव), अलवर जिले के नीमराना और बहरोड़ में टाउन हॉल सभाओं का आयोजन किया। वरिष्ठ नागरिकों के सामने आने वाली बैंकिंग सेवाओं के बारे में समस्याओं और कठिनाइयों को समझने के लिए विशेष कैम्प का आयोजन जयपुर में किया गया।

- **जम्मू**

कार्यालय ने बाशोली और बानी में दो जागरूकता कार्यक्रमों का आयोजन किया। FIDD, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जम्मू विश्वविद्यालय में आयोजित टाउन हॉल सभा के दौरान द्वाद ने भी अपना स्टाल लगाया जिसमें भारी संख्या में आए दर्शकों को बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में जानकारी दी गई और इस योजना का पूरा ब्यौरा देते हुए मुद्रित सामग्री का वितरण किया गया। बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में फ्लायर्स/पैम्फलेट/मुद्रित सामग्री को जम्मू और उसके आसपास के इलाकों के प्रमुख अखबारों में डलवाकर लोगों तक पहुँचने का प्रयास बैंकिंग लोकपाल का कार्यालय ने किया।

- **कानपुर:**

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने अखबारों (हिन्दी और अंग्रेजी दोनों), आकाशवाणी, इलेक्ट्रॉनिक मीडिया (दूरदर्शन) में विज्ञापन और ग्राहक शिक्षण कार्यक्रमों में जनता के साथ सीधे चर्चा कर के, बैंकर-ग्राहक मिलाप, प्रदर्शनियों, मेलों, आदि के माध्यम से लोगों में, खासकर दूरवर्ती इलाकों में बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में जागरूकता फैलाई। बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने उत्तर प्रदेश के मुगलसराय में टाउन हॉल सभा और उत्तर प्रदेश तथा उत्तराखंड के विभिन्न इलाकों में ग्राहक शिक्षण/जागरूकता अभियान चलाए।

• **कोलकाता:**

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने दो टाउन हॉल सभाओं और सात आउटरीच कार्यक्रमों का आयोजन किया। इन कार्यक्रमों के स्थानों का चयन इस आधार पर किया गया था, जिन स्थानों से कम अथवा कोई शिकायत नहीं मिली। इसके अलावा, कोलकाता में वरिष्ठ नागरिक मिलाप और क्रेडिट कार्ड लेनदेन के बारे में संवेदनशील कार्यक्रम आयोजित किया गया। बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में बंगाली, हिन्दी और अंग्रेजी के प्रमुख अखबारों में विज्ञापन दिए।

• **मुंबई :**

नागपुर में टाउन हॉल सभा और सेवाग्राम, वर्धा और अलीबाग में जागरूकता कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। सहभागियों को बताया गया कि एटीएम और /या ऑनलाइन लेनदेन करते समय क्रेडिट/डेबिट कार्ड का प्रयोग करने के दौरान क्या करना चाहिए और क्या नहीं करना चाहिए। इस अवसर पर स्थानीय बैंकों के साथ भी चर्चा की गई जिसमें उन पर जोर दिया गया कि वे अपने ग्राहकों को बेहतर सेवाएँ प्रदान करें। बैंकों के ऐसे ग्राहकों, जो वरिष्ठ नागरिक/पेंशनभोगी/वृद्ध और असमर्थ लोग हैं के साथ वार्ता कार्यक्रम मुंबई में आयोजित किया गया।

• **नई दिल्ली:**

कार्यालय ने बहुमुखी दृष्टिकोण अपनाया जिसमें आउटरीच कार्यक्रम, अखबारों में विज्ञापन देना, अन्य विभागों द्वारा आयोजित विभिन्न सभाओं/टाउन हॉल सभाओं में स्टाफ/अधिकारियों को भेजना शामिल रहे। इससे वित्तीय साक्षरता के प्रसारण के साथ-साथ शिकायतों का बैंकों द्वारा प्रभावी और तीव्र निपटान किए जाने की प्रत्याशा का सम्प्रेषण करने के दोहरे प्रयोजन सिद्ध हुए। कार्यालय ने दिल्ली और हरियाणा में आउटरीच कार्यक्रमों, दिल्ली में वरिष्ठ नागरिकों और पेंशनभोगियों के लिए विशेष कैम्प और लिंगाया विश्वविद्यालय में आउटरीच कार्यक्रम का आयोजन किया।

• **नई दिल्ली II**

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने आउटरीच कार्यक्रमों का आयोजन किया, अखबारों में विज्ञापन दिए, अन्य बैंकों/संस्थाओं द्वारा आयोजित विभिन्न बैठकों /टाउन हॉल सभाओं में स्टाफ को भेजा ताकि अपने अधिकार क्षेत्र में इस योजना के प्रसार को बढ़ाया जा सके। इसमें हरियाणा के गुरुग्राम जिले में वरिष्ठ नागरिकों और पेंशन भोगियों के लिए विशेष कैम्प लगाया।

• **पटना**

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने दो टाउन हॉल सभाओं सहित सात जागरूकता कार्यक्रमों का आयोजन किया। छोटे शहरों और ग्रामीण स्थानों के बैंक ग्राहकों और लोगों के असुरक्षित वर्गों पर इन आउटरीच कार्यक्रमों का फोकस रहा। पेंशनभोगियों और वरिष्ठ नागरिकों के लाभ हेतु विशेष पेंशन कैम्पों का आयोजन किया गया। बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने अंग्रेजी और हिन्दी के प्रमुख अखबारों में बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में विज्ञापन दिए। राजगीर में राजगीर महोत्सव के दौरान पोस्टरों के वितरण

और प्रदर्शन करके बैंकिंग लोकपाल योजना का प्रचार किया गया। बैंकिंग लोकपाल योजना पर एक जिंगल रेडियो पर भी प्रसारित कराया गया।

- **रायपुर**

रायपुर सिटी में एक टाउन हॉल सभा का आयोजन किया गया। सहभागियों को बैंकिंग लोकपाल योजना की प्रमुख बातें बताई गईं और सहभागियों के सवालों का जवाब दिया गया। बैंकों को सूचित किया गया कि वरिष्ठ नागरिकों, पेंशन भोगियों और एटीएम लेनदेन से संबंधित शिकायतों पर विशेष ध्यान देने के लिए कहा गया।

- **रांची**

सामने आई विभिन्न समस्याओं और कठिनाइयों को समझने के प्रयोजन से और बैंकिंग लोकपाल योजना की खास-खास बातों के प्रचार के लिए वरिष्ठ नागरिकों/पेंशन भोगियों के लिए विशेष बैठक आयोजित की गई। अंग्रेजी और हिन्दी अखबारों में रांची बैंकिंग लोकपाल कार्यालय की शुरुआत होने के विज्ञापन दिए गए जिसमें इस योजना को संक्षेप में बताते हुए बैंकिंग लोकपाल कार्यालय से सम्पर्क करने के विवरण दिए गए ताकि आम जनता उसका लाभ उठा सके।

- **तिरुवनंतपुरम:**

आउटरीच कार्यक्रम उन स्थानों पर आयोजित किए गए जहाँ से शिकायतों की संख्या अपेक्षाकृत कम रहती है। ये सभाएँ बहुत ही ज्यादा संवाद-परक रहीं और न केवल उठाए गए संदेहों का निवारण किया गया बल्कि जहाँ संभव हुआ वहाँ शिकायतों को तत्काल निपटाया गया।

9.7 दक्षता निर्माण

बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने अपने स्टाफ के लिए आईडीआईबी एनपीसीआई, आदि जैसी बाहरी संस्थाओं से मिलकर प्रशिक्षण कार्यक्रम चलाए। बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने अपने स्टाफ को क्षेत्रीय प्रशिक्षण केन्द्र, भारतीय रिज़र्व बैंक, नई दिल्ली और रिज़र्व बैंक स्टाफ कालेज चेन्नै द्वारा आयोजित प्रशिक्षण कार्यक्रमों में भी प्रतिनियुक्त किया।

10. भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा उपभोक्ता संरक्षण और जागरूक पहल

10.1 उपभोक्ता संरक्षण के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा किए गए कुछ महत्त्वपूर्ण प्रयासों का उल्लेख आगामी पैराग्राफों में किया गया है।

10.2. बैंकिंग लोकपाल कार्यालय के नए कार्यालय आरंभ करना

विगत समय में उल्लेखनीय रूप से बढ़ते हुए बैंकिंग नेटवर्क और कुछ बैंकिंग लोकपाल कार्यालय के दायरे में आने वाले विशाल अधिकार क्षेत्र को ध्यान में रखते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक ने देहरादून, जम्मू, रायपुर, रांची में नए बैंकिंग लोकपाल कार्यालय खोले और नई दिल्ली में द्वितीय बैंकिंग लोकपाल कार्यालय आरंभ किया। इन नए बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों का परिचालन क्षेत्र निम्नानुसार है। सभी नए बैंकिंग लोकपाल कार्यालय अपना परिचालन शुरू कर चुके हैं।

क्रमांक	बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	अधिकार क्षेत्र
1	देहरादून	i. उत्तराखंड राज्य ii. सहारनपुर, शामली (प्रबुद्ध नगर), मुजफ्फरनगर, बागपत, मेरठ, बिजनौर और अमरोहा (ज्योतिबा फुले नगर) उत्तर प्रदेश के जिले। (वर्तमान में बैंकिंग लोकपाल कार्यालय कानपुर अधिकारक्षेत्र में)
2	जम्मू	जम्मू और कश्मीर राज्य (वर्तमान में बैंकिंग लोकपाल कार्यालय नई दिल्ली के अधिकारक्षेत्र में)
3	नई दिल्ली II	हरियाणा (पंचकुला, यमुना नगर और अंबाला जिलों के अलावा) और उत्तर प्रदेश के गाजियाबाद और गौतम बुद्ध नगर जिले।
4	रायपुर	छत्तीसगढ़ राज्य (वर्तमान में बैंकिंग लोकपाल कार्यालय, भोपाल के अधिकारक्षेत्र में)
5	रांची	झारखंड राज्य (वर्तमान में बैंकिंग लोकपाल कार्यालय, पटना के अधिकारक्षेत्र में)

10.3 बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 में संशोधन

बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 में संशोधन भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 में संशोधन करते हुए 16 जून 2017 को एक अधिसूचना जारी की है। यह संशोधित योजना 1 जुलाई 2017 से प्रभावी हो गई है।

इन संशोधनों के तहत इस योजना के दायरे को बढ़ाया गया है ताकि अन्य बातों के साथ-साथ बैंकों द्वारा बीमे/म्युचुअल फंड/तृतीय पक्ष की अन्य निवेश लिखतों के अपविक्रय से होनेवाली विसंगतियों को भी शामिल किया जा सके। यदि किसी बैंक द्वारा मोबाइल बैंकिंग/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग सेवाओं के बारे में भारतीय रिज़र्व बैंक अनुदेशों के पालन नहीं किए जाते हैं तो ग्राहक उस बारे में भी शिकायत

दर्ज कर सकेगा। बैंकिंग लोकपाल द्वारा आदेश पारित किए जाने की मौद्रिक सीमा को वर्तमान के दस लाख रुपये से बढ़ाकर बीस लाख रुपये कर दिया गया है। समय नष्ट होने, किए गए व्यय और साथ ही शिकायतकर्ता द्वारा सहे गए उत्पीड़न और मानसिक पीड़ा के लिए शिकायतकर्ता के लिए बैंकिंग लोकपाल द्वारा ₹ एक लाख का मुआवजा आदेश भी पारित किया जा सकता है। इस योजना के तहत समझौते द्वारा शिकायत निपटाने की प्रक्रिया को भी संशोधित किया गया है। विद्यमान योजना के परिच्छेद 13 (c) के तहत बन्द कर दी शिकायतों के ले अब अपील की अनुमति भी है जो पहले नहीं थी।

संशोधित योजना भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट

<https://www.rbi.org.in/commonman/English/Scripts/AgainstBank.aspx> पर दी गई है।

10.4 अप्राधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के ग्राहकों की देयता का परिसीमन:

भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों को निर्देश दिए हैं जिनमें अप्राधिकृत बैंकिंग लेनदेन में ग्राहकों की देयता को सीमित कर दिया गया है। इन निर्देशों के अनुसार निम्नलिखित मामलों में अप्राधिकृत लेनदेन के कारण हुई हानि का दायित्व ग्राहक पर होगा:

- I. यदि ग्राहक की लापरवाही से हानि हुई हो, जैसे कि उस के द्वारा भुगतान-अधिकार साझा कर लिया गया हो, तो बैंक को इस अप्राधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट करने तक ग्राहक को सारा नुकसान उठाना पड़ेगा। अप्राधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट कर देने के बाद यदि कोई नुकसान होता है तो वह नुकसान बैंक उठाएगा।
- II. ऐसे मामले जिनके अप्राधिकृत लेनदेन का दायित्व न तो बैंक का है और न ही ग्राहक का, बल्कि सिस्टम में कहीं अन्यत्र हुआ है, और ऐसे लेनदेन की सूचना देने में ग्राहक की तरफ से देरी हुई है, तो ग्राहक की जिम्मेदारी प्रत्येक लेनदेन के मूल्य तक ही सीमित रहेगी या फिर परिपत्र में बताई गई रकम दोनों में से जो भी कम हो, यह भी खाते के प्रकार और बैंक को ऐसे लेनदेन की जानकारी देने में लगे समय पर निर्भर करेगा।

10.5 बैंकों में आमतौर पर प्रयुक्त फार्मों का मानकीकरण

बैंकों के ग्राहकों द्वारा आमतौर पर प्रयुक्त फार्मों को मानकीकृत करने के बहुत से अनुरोधों को देखते हुए, भारतीय रिज़र्व बैंक के विनियामक विभागों और भारतीय बैंक संघ के प्रतिनिधियों को शामिल करते हुए एक समिति का गठन किया गया ताकि ऐसे फार्मों की पहचान करके सभी बैंकों में प्रयोग के लिए मानक फार्म तैयार किए जा सकें। समिति ने इस प्रकार के दस फार्मों को चुनकर उनका मानक प्रारूप तैयार किया। भारतीय बैंक संघ ने सभी सदस्य बैंकों को सूचित किया कि 1 जनवरी 2017 से मानकीकृत फार्मों का प्रयोग किया जाए।

10.6 गैर बैंकिंग वित्तीय कम्पनियों के लिए बैंकिंग लोकपाल योजना

गैर-बैंकिंग वित्तीय कम्पनियों के लिए लोकपाल योजना तैयार करने की प्रक्रिया रिज़र्व बैंक में चल रही है। गैर बैंकिंग वित्तीय कम्पनियों का नियंत्रण भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम के अध्याय III-B के तहत किया जाता है। भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम की धारा 45 ठ रिज़र्व बैंक को अन्य बातों के साथ-साथ यह शक्ति भी देती है कि वित्तीय संस्थाओं को निर्देश जारी करे। भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम की धारा 45 ठ के तहत रिज़र्व बैंक द्वारा गैरबैंकिंग वित्तीय कम्पनियों के लिए लोकपाल योजना का परिचालन प्रस्तावित है।

10.7 शिकायत प्रबंधन प्रणाली

भारतीय रिज़र्व बैंक ने शिकायत प्रबंधन प्रणाली स्थापित करने के लिए कार्य आरंभ कर दिया है, ताकि इसके द्वारा प्राप्त की जा रही शिकायतों की बढ़ती मात्रा को संभालने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी के लाभों का उपयोग किया जा सके। बैंकिंग लोकपाल कार्यालय में प्रयुक्त विद्यमान शिकायत ट्रिकिंग प्रणाली के स्थान पर वेब-आधारित सीएमएस का प्रयोग किया जाएगा। इससे बैंक में शिकायत निवारण व्यवस्था को एकीकृत करने में मदद मिलेगी, क्योंकि बेहतर समन्वय और प्रभावशीलता में सुविधा लाने हेतु बैंकिंग लोकपाल का कार्यालय के साथ-साथ अशिस कक्षों और सभी बैंक सीएमएस प्लेटफार्म पर आ जाएंगे।

अनुबंध - I

बैंकिंग लोकपाल के नाम, पते और कार्य क्षेत्र

केंद्र	बैंकिंग लोकपाल के कार्यालयों के नाम और पते	कार्य क्षेत्र
अहमदाबाद	श्री जी जे राजू c/o भारतीय रिजर्व बैंक ला गजर चेम्बर्स, आश्रम रोड, अहमदाबाद-380 009 एसटीडी कोड: 079 टेली.नं.26582357/26586718 फैक्स नं.26583325 ईमेल	गुजरात, दादरा और नगर हवेली, दमन और दीव संघ शासित क्षेत्र
बेंगलुरु	सुश्री सी आर संयुक्ता c/o भारतीय रिजर्व बैंक 10/3/8, निरुपाथुंगा रोड बेंगलूर -560 001 एसटीडी कोड: 080 टेली.नं.22210771/22275629 फैक्स No.22244047 ईमेल	कर्नाटक
भोपाल	श्री वी के नायक c/o भारतीय रिजर्व बैंक होशंगाबाद रोड, पोस्ट बॉक्स सं.32, भोपाल-462 011 एसटीडी कोड: 0755 टेली.नं.2573772/2573776 फैक्स नं.2573779 ईमेल	मध्य प्रदेश
भुवनेश्वर	श्री एस बेहेरा c/o भारतीय रिजर्व बैंक पं. जवाहर लाल नेहरू मार्ग भुवनेश्वर-751 001 एसटीडी कोड: 0674 टेली.नं 2396207/2396008 फैक्स नंबर 2393906 ईमेल	उड़ीसा
चंडीगढ़	श्री जे एल नेगी	हिमाचल प्रदेश, पंजाब, संघ

	<p>c/o भारतीय रिजर्व बैंक 4थी मंजिल, सेक्टर 17 चंडीगढ़ टेली.नं 0172-2721109 फैक्स नंबर 0172-2721880 ईमेल</p>	<p>शासित क्षेत्र चंडीगढ़ और हरियाणा के पंचकूला, यमुनानगर और अम्बाला जिले</p>
चेन्नै	<p>श्री आर लक्ष्मी कांत राव c/o भारतीय रिजर्व बैंक फोर्ट गलेसिस चेन्नै 600 001 एसटीडी कोड: 044 टेली.नं. 25395964 फैक्स नंबर: 25395488 ईमेल</p>	<p>तमिलनाडु, संघ शासित प्रदेश पुडुचेरी (माहे क्षेत्र को छोड़कर) और अंडमान और निकोबार द्वीप समूह</p>
गुवाहाटी	<p>श्रीमती अनंदिता भट्टाचार्य c/o भारतीय रिजर्व बैंक स्टेशन रोड, पान बाज़ार गुवाहाटी-781 001 एसटीडी कोड: 0361 टेली.नं. 2542556/2540445 फैक्स नं. 2540445 ईमेल</p>	<p>असम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नगालैंड और त्रिपुरा</p>
हैदराबाद	<p>श्रीमती रीनी अजित c/o भारतीय रिजर्व बैंक 6-1-56, सचिवालय रोड सैफाबाद, हैदराबाद -500 004 एसटीडी कोड: 040 टेली.नं 23210013/23243970 फैक्स नं.23210014 ईमेल</p>	<p>आंध्र प्रदेश और तेलंगाना</p>
जयपुर	<p>श्रीमती माधवी शर्मा c/o भारतीय रिजर्व बैंक, राम बाग सर्किल, टॉक रोड, पोस्ट बॉक्स नं.12, जयपुर-302 004 एसटीडी कोड: 0141 टेली.नं. 0141-5107973 फैक्स नं. 0141-2562220</p>	<p>राजस्थान</p>

	ईमेल	
कानपुर	<p>श्री शंकर सुमन c/o भारतीय रिजर्व बैंक एम जी रोड, पोस्ट बॉक्स नं0.82 कानपुर-208 001 एसटीडी कोड: 0512 टेली.नं.2306278/2303004 फैक्स No.2305938</p> <p>ईमेल</p>	<p>उत्तर प्रदेश (गाजियाबाद, गौतमबुद्धनगर, सहारनपुर,शामली (प्रबुधनगर), मुजफ्फरनगर, बागपत, मेरठ, बिजनौर और अमरोहा (ज्योतिबा फुले नगर) जिलों को छोड़कर)</p>
कोलकाता	<p>श्रीमती रीना बनर्जी c/o भारतीय रिजर्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता-700 001 एसटीडी कोड: 033 टेली.नं.22304982 फैक्स नं.22305899</p> <p>ईमेल</p>	<p>बंगाल और सिक्किम</p>
मुंबई	<p>श्रीमती रंजना सहजवाला c/o भारतीय रिजर्व बैंक चौथी मंजिल, आरबीआई भायखला कार्यालय भवन, मुंबई सेंट्रल रेलवे स्टेशन के सामने, भायखला, मुंबई -400 008 एसटीडी कोड: 022 टेली.सं. 23022028 फैक्स: 23022024</p> <p>ईमेल</p>	<p>महाराष्ट्र और गोवा</p>
नई दिल्ली (I)	<p>श्री आर एल शर्मा c/o भारतीय रिजर्व बैंक, संसद मार्ग, नई दिल्ली एसटीडी कोड: 011 टेली.नं.23725445/23710882 फैक्स नं.23725218</p> <p>ईमेल</p>	<p>दिल्ली</p>
पटना	<p>श्रीमती नंदिता सिंह c/o भारतीय रिजर्व बैंक, पटना-800 001</p>	<p>बिहार</p>

	<p>एसटीडी कोड: 0612 टेली.नं.2322569 / 2,323734 फैक्स No.2320407 ईमेल</p>	
तिरुवनंतपुरम	<p>श्री एच एन अय्यर c/o भारतीय रिज़र्व बैंक बेकरी जंक्शन तिरुवनंतपुरम 695 033 एसटीडी कोड: 0471 टेली.नं.2332723/2,323,959 फैक्स नं.2321625 ईमेल</p>	<p>केरल, संघ राज्य क्षेत्र लक्षद्वीप और संघ शाशित क्षेत्र पुडुचेरी (केवल माहे क्षेत्र)</p>
नई दिल्ली (II)	<p>श्री आर एस अमर C/o भारतीय रिज़र्व बैंक संसद मार्ग, नई दिल्ली एसटीडी कोड: 011 टेली.सं. 23724856 फैक्स नंबर 23725218-19 ईमेल</p>	<p>हरियाणा (पंचकुला, यमुना नगर और अंबाला जिले के अलावा) और उत्तर प्रदेश के जिले गाजियाबाद और गौतम बुद्ध नगर</p>
देहरादून	<p>श्री एच एस खितौलिया C/o भारतीय रिज़र्व बैंक 74/1 जीएमवीएन बिल्डिंग, तीसरी मंजिल, राजपुर रोड, देहरादून - 248 001 एसटीडी कोड: 0135 टेलीफोन: 2742003 फैक्स: 2742001 ईमेल</p>	<p>उत्तराखंड और उत्तर प्रदेश के सात जिले अर्थात सहारनपुर, शामली (प्रबुध नगर), मुजफ्फरनगर, बागपत, मेरठ, बिजनौर और अमरोहा (ज्योतिबा फुले नगर)</p>
रांची	<p>श्री संजीव दयाल C/o भारतीय रिज़र्व बैंक चौथी मंजिल, प्रगति सदन, आरआरडीए बिल्डिंग, कुचररी रोड, रांची झारखंड 834001 एसटीडी कोड: 0651 टेलीफोन: 2210512 फैक्स: 2210511 ईमेल</p>	<p>झारखंड</p>

<p>रायपुर</p>	<p>श्री केशव कोरकोरा C/o भारतीय रिज़र्व बैंक 54/ 9 4 9, शुभाशिष परिसर, सत्य प्रेम विहार, महादेव घाट रोड, सुंदर नगर, रायपुर -4 92 013 एसटीडी कोड: 0771 टेलीफोन: 2242566 फ़ैक्स: 2242566 ईमेल</p>	<p>छत्तीसगढ़</p>
<p>जम्मू</p>	<p>श्री सुरेश सी शर्मा C/o भारतीय रिज़र्व बैंक रेल हेड कॉम्प्लेक्स जम्मू -180012 एसटीडी कोड: 0191 टेलीफोन: 2477617 फ़ैक्स: 2477219 ईमेल</p>	<p>जम्मू और कश्मीर राज्य</p>

अनुबंध - II

2016-17 में आरबीआई द्वारा जारी की गई ग्राहक सेवा से संबंधित महत्वपूर्ण अधिसूचनाएं

<p>जुलाई 14, 2016</p>	<p>गंदे / विरूपित / अपूर्ण नोटों के लिए विनिमय की सुविधा: डीसीएम (नोट विनिमय) सं.120/08.07.18/2016-17. विरूपित / अपूर्ण नोटों की विनिमय सुविधा पूरी बैंकिंग प्रणाली में उपलब्ध है। उसी प्रकार, गंदे नोटों के विनिमय की सुविधा भी सभी बैंक शाखाओं में उपलब्ध है। ग्राहक संरक्षण को बढ़ाने तथा ग्राहक सेवा में सुधार लाने की दृष्टि से भा.रि.बैं. द्वारा इस प्रक्रिया में संशोधन किया गया है। इस संबंध में बैंकों द्वारा दी गई सेवाओं से असंतुष्ट प्रस्तुतकर्ता संबन्धित बैंकिंग लोकपाल से आवश्यक कार्रवाई हेतु संपर्क कर सकते हैं।</p>
<p>जुलाई 18, 2016</p>	<p>मास्टर परिपत्र - नोटों तथा सिक्कों को बदलने की सुविधा: डीसीएम(नोट विनिमय)सं. जी - 1/08.07.18/2016-17. पूरे देश में सभी बैंक शाखाएं जनसाधारण को निम्नलिखित ग्राहक सेवाएं अधिक तत्परता और कारगर ढंग से प्रदान करें ताकि उन्हें भारतीय रिजर्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालयों में निम्नलिखित प्रयोजनों हेतु न आना पड़े :-i.मांग किए जाने पर सभी मूल्यवर्ग के नए / अच्छी हालत के नोट तथा सिक्के जारी करना ;ii. गंदे/कटे-फटे/दोषपूर्ण नोटों को बदलना और iii. लेनदेन अथवा विनिमय में नोट एवं सिक्के स्वीकारना। कोई भी बैंक शाखा, उसके काउंटरों पर प्रस्तुत किए गए छोटे मूल्यवर्ग के नोट और/या सिक्के की स्वीकृती के लिए इन्कार नहीं करे।</p>
<p>अगस्त 4, 2016</p>	<p>चेकों का नकारा जाना - क्रियाविधि में संशोधन: बैंवि.सं.एलईजी.बीसी.3/09.07.005/2016-17. बैंकों को पहले सूचित किया गया था कि वे चेक की सुविधा वाले खातों के परिचालन के लिए यह शर्त रखें कि खाते में पर्याप्त राशि न रहने पर भी वित्तीय वर्ष के दौरान चार बार चेक काटने वाले व्यक्ति के विशेष खाते पर एक करोड़ और उससे अधिक राशि के चेक के नकारे जाने की स्थिति में, नई चेक बुक जारी नहीं की जाएगी। साथ ही, बैंक अपने विवेक के अनुसार ऐसे चालू खाते को बंद करने पर भी विचार कर सकता है। उपर्युक्त अनुदेशों की समीक्षा की गई और यह निर्णय लिया गया है कि खाता धारकों के चेकों को नकारने के संबंध में बैंकों की प्रतिक्रिया का निर्धारण बैंकों के विवेक पर छोड़ दिया जाए।</p>
<p>सितंबर 1, 2016</p>	<p>व्यक्तियों को वार्षिक ऋण रिपोर्ट निशुल्क प्रदान करना: बैंवि.सीआईडी.बीसी.सं.11/20.16.042/2016-17 ऋण सूचना कंपनी (विनियमन) अधिनियम, 2005 की धारा 11 की उप-धारा (1) के द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक को प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भा.रि.बैं. ने ऋण सूचना कंपनियों(सीआईसी) को यह निदेश दिया है कि वे अनुरोध पर और अनुरोधकर्ता का समुचित प्रमाणीकरण करने के बाद, वर्ष में एक बार (जनवरी- दिसंबर) क्रेडिट अंक सहित एक निशुल्क संपूर्ण ऋण रिपोर्ट (एफएफसीआर) तक इलेक्ट्रॉनिक फॉर्मेट में उन व्यक्तियों को पहुंच प्रदान करें जिनका क्रेडिट इतिहास सीआईसी के पास उपलब्ध है। इस रिपोर्ट में सीआईसी के पास उपलब्ध अभिलेखों के अनुसार संबंधित व्यक्ति के बारे में ऋण संस्थाओं के एक्सपोजर की अद्यतन स्थिति दर्शायी जाएगी। सभी ऋण सूचना कंपनियों को सूचित किया गया है कि 1 जनवरी 2017 से प्रारम्भ वर्ष से अनुरोध पर वर्ष के दौरान किसी भी समय एक बार ऊपर उल्लिखित एफएफसीआर तक उन व्यक्तियों को पहुंच प्रदान करने के लिए आवश्यक प्रणाली बनाएंगी जिनके ऋण संबंधी आकड़े उनके पास हैं। सीआईसी एफएफसीआर तक पहुंच की क्रियाविधि को अपनी वेबसाइट पर अधिसूचित करेंगी, और इस संबंध में बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति भी बनाएंगी।</p>

सितंबर 15, 2016	कार्ड उपलब्ध और इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेनों के लिए सुरक्षा और जोखिम कम करने के उपाय - ईएमवी चिप और पिन कार्ड जारी करना: डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं. 812/02.14.003/2016-17 . कार्ड उपलब्ध लेनदेनों में सुरक्षा और जोखिम कम करने के उद्देश्य को और भी अधिक आगे बढ़ाने और मौजूदा सभी मैगस्ट्रिप कार्डों को पूरी तरह से परिवर्तित करने के लिए समय सीमा के भीतर कार्य संपन्न करने के संबंध में इसके संभावित प्रभाव को ध्यान में रखते हुए, यह निर्णय लिया गया है कि जारी किए जाने वाले नए कार्डों और मौजूदा कार्डों को ईएमवी चिप और पिन कार्डों में पूर्णरूपेण परिवर्तित करने के लिए दिनांक 27 अगस्त 2015 के परिपत्र में दर्शाई गई समय सीमा को और अधिक न बढ़ाया जाए।
सितंबर 29, 2016	कार्ड उपलब्ध लेनदेनों के लिए आधार-आधारित प्रमाणीकरण: डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं. 892/02.14.003/2016-17 . भा.रि.बैं.ने बैंकों सूचित किया है कि वे इस मुद्दे पर मौजूदा विनियामक निर्देशों का पालन करें और यह सुनिश्चित करें कि दिनांक 01 जनवरी 2017 से नए कार्डों को स्वीकार करने वाला बुनियादी ढांचा, आधार आधारित बायोमेट्रिक सत्यापन का उपयोग करके भुगतान लेनदेनों को प्रोसेस करने के लिए समर्थित हो।
अक्टूबर 6, 2016	भुगतान बैंकों के लिए परिचालनगत दिशानिर्देश: बैंवि.एनबीडी.सं. 25/16.13.218/2016-17.भुगतान बैंकों के कारोबार के भिन्न स्वरूप और उनके वित्तीय समावेशन पर फोकस को ध्यान में रखते हुए, भा.रि.बैं. ने भुगतान बैंकों के लिए परिचालनगत दिशानिर्देश जारी किए हैं। इन दिशानिर्देशों के अनुसार भुगतान बैंकों पर बैंकिंग लोकपाल योजना लागू होगी।
अक्टूबर 6, 2016	लघु वित्त बैंकों के लिए परिचालनगत दिशानिर्देश: बैंवि.एनबीडी.सं.26/16.13.218/2016-17 . भा.रि.बैं. ने लघु वित्त बैंकों के लिए परिचालनगत दिशानिर्देश जारी किए हैं। इन दिशानिर्देशों के अनुसार लघु वित्त बैंकों पर बैंकिंग लोकपाल योजना लागू होगी।
अक्टूबर 27, 2016	नकली नोटों का पता लगाना और जब्त करना : डीसीएम (एफ एन वी डी) सं.1134/16.01.05/2016-17. नकली नोटों के संचलन को बढ़ावा देने वाले लोगों की पहचान करने के लिए बैंकों को सूचित किया गया है कि वे बैंकिंग हॉल /क्षेत्र और काउंटरों को सीसीटीवी निगरानी और रिकॉर्डिंग के दायरे में लाएं और रिकॉर्डिंग को संरक्षित किया जाए।
नवंबर 22, 2016	इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों को प्रोत्साहित करने के लिए विशेष उपाय - भारत में प्रीपेड भुगतान लिखतों (पीपीआई) को जारी करने की सीमा में वृद्धि : डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं.1288/02.14.006/2016-2017 . ₹ 500 और ₹ 1000 मूल्यवर्ग के मौजूदा बैंक नोटों की विधि मान्य मुद्रा होने की मान्यता समाप्त होने के पश्चात, डिजिटल भुगतानों की सुविधा उपलब्ध कराने के लिए, भारतीय रिज़र्व बैंक ने भारत में प्रीपेड भुगतान लिखतों को जारी करने और उनका परिचालन करने के संबंध में मास्टर परिपत्र के पैरा 7.2 (i) के अंतर्गत जारी किए जा सकने वाले सेमी-क्लोज्ड प्रीपेड भुगतान लिखतों (पीपीआई) की सीमा को अब ₹ 10,000/- से बढ़ा कर ₹ 20,000/- कर दी है।
दिसंबर 02, 2016	कार्ड उपलब्ध लेनदेनों के लिए आधार-आधारित प्रमाणीकरण: डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं.1421/02.14.003/2016-17 . बैंकों को सूचित किया गया था कि दिनांक 1 जनवरी 2017 से स्थापित किए गए सभी नए कार्ड प्रेजेंट इन्फ्रास्ट्रक्चर को आधार आधारित बायोमेट्रिक सत्यापन का उपयोग करते हुए भुगतान संबंधी लेनदेनों को प्रोसेस करने में समर्थित कर दिया जाए। यह निर्णय लिया गया है कि, आधार समर्थित डिवाइस की स्थापना के समय में दिनांक 30 जून 2017 तक का विस्तार प्रदान किया जाए। तथापि, बैंक आवश्यक प्रबंध करना जारी रखें जिसमें उपर्युक्त अनुदेशों के अनुपालन को सुनिश्चित करने के लिए यथा अपेक्षित होस्ट-एंड, नेटवर्क लेवल और डिवाइस रेडीनेस के रूप में परिवर्तन शामिल हैं।

<p>दिसंबर 6, 2016</p>	<p>कार्ड नॉट प्रेजेंट लेनदेन - कार्ड नेटवर्क द्वारा उपलब्ध कराए गए प्रमाणीकरण सल्यूशन्स के लिए ₹ 2000/- तक भुगतान के लिए प्रमाणीकरण के अतिरिक्त कारक में छूट: डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं.1431/02.14.003/2016-17. संबंधित कार्ड जारी करने वाले और अधिग्राहक बैंकों की भागीदारी के साथ प्राधिकृत कार्ड नेटवर्कों द्वारा उपलब्ध कराए गए 'भुगतान प्रमाणीकरण सल्यूशन्स' के लिए ₹ 2000/- तक के ऑनलाइन कार्ड नॉट प्रेजेंट (सीएनपी) लेन-देनों के लिए प्रमाणीकरण के अतिरिक्त कारक की अपेक्षा में इस परिपत्र निर्दिष्ट शर्तों के अधीन छूट प्रदान की गई है। ग्राहकों की जागरूकता और सुरक्षा के हित में, इस तरह के सल्यूशन्स प्रदान करने वाले बैंकों और प्राधिकृत कार्ड नेटवर्कों को यह भी सूचित किया गया है कि वे ग्राहकों को इस बारे में जागरूक करें कि मात्र ₹ 2000 मूल्य तक के कार्ड नॉट प्रेजेंट लेनदेनों के लिए सोल्यूशन एक वैकल्पिक सुविधा है और वे जैसा कि अभी तक कर रहे थे, प्रमाणीकरण के अतिरिक्त कारक के अन्य रूपों का उपयोग कर के भुगतान कर सकते हैं। ग्राहकों को इसके उपयोग, जोखिम और शिकायतों के निवारण के लिए ग्राहक शिकायत तंत्र और विभिन्न माध्यमों (वेबसाइट, फोन बैंकिंग, एसएमएस, आईवीआर इत्यादि) के माध्यम से शिकायतों की रिपोर्टिंग के बारे में शिक्षित करें, ग्राहकों के नामांकन / पंजीयन के समय ग्राहक हस्तांतरित होने वाली अधिकतम देयता, यदि कोई हो और लेनदेन के समय होने वाली किसी भी धोखाधड़ी को रिपोर्ट करने के उत्तरदायित्व के बारे में सूचित करें, प्राधिकृत कार्ड नेटवर्क में सुरक्षा के किसी भी अतिक्रमण अथवा इसके जोखिम में पड़ने की दशा में पूर्ण दायित्व वहन करें।</p>
<p>दिसंबर 31, 2016</p>	<p>ऐसे निवासी तथा अनिवासी नागरिकों को, जो छूट अवधि के दौरान विदेश में थे, विनिर्दिष्ट बैंक नोटों (एसबीएन) के विनिमय की सुविधा - डीसीएम (आयो) सं 2170/10.27.00/2016-17, विनिर्दिष्ट बैंक नोटों के विनिमय की सुविधा, ऐसे निवासी तथा अनिवासी नागरिकों के लिए, जो 10 नवंबर से 30 दिसंबर, 2016 तक की अवधि के दौरान भारत में उपस्थित नहीं होने के कारण इस सुविधा का लाभ नहीं उठा सके, भारतीय रिज़र्व बैंक के पांच कार्यालयों में उपलब्ध करवाई गई है। यह सुविधा निवासी भारतीयों के लिए 02 जनवरी, 2017 से 31 मार्च, 2017 तक तथा अनिवासी भारतीयों (NRIs) के लिए 02 जनवरी, 2017 से 30 जून, 2017 तक खुली रहेगी। कोई व्यक्ति, प्रस्तुत किए गए विनिर्दिष्ट बैंक नोटों को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जमा नहीं करने के कारण असंतुष्ट है तो वह भारतीय रिज़र्व बैंक के केंद्रीय बोर्ड को अभिवेदन प्रस्तुत कर सकता है। इस प्रकार के अभिवेदन केंद्रीय बोर्ड, भारतीय रिज़र्व बैंक, सचिव विभाग, केंद्रीय कार्यालय भवन, 16 वीं मंजिल, शहीद भगत सिंह मार्ग, मुंबई - 400001 को संबोधित किए जाएँ।</p>
<p>फरवरी 16, 2017</p>	<p>“कैपिटल स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड” को भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में शामिल करना: भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में “कैपिटल स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड” को 4 फरवरी-10 फरवरी, 2017 के भारत के राजपत्र (भाग III-खंड 4- में प्रकाशित 8 नवंबर, 2016 की अधिसूचना बैंवि.पीएसबीडी.सं.5201/16.02.001 /2016 -17 के द्वारा शामिल किया गया है। (विवि.सं.आरईटी.बीसी.51/12.07.145ए/2016-17)</p>
<p>फरवरी 16, 2017</p>	<p>भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में शामिल करना: “इक्विटास स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड” को भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में 4 फरवरी - 10 फरवरी, 2017 के भारत के राजपत्र (भाग III-खंड 4) में प्रकाशित 23 दिसंबर, 2016 की अधिसूचना बैंवि.पीएसबीडी.सं.7144/16.02.002/2016-17 के द्वारा शामिल किया गया है।</p>

	(बैंविवि.सं.आरईटी.बीसी.52/12.07.143ए/2016-17)
मार्च 09, 2017	<p>भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में शामिल करना: "द रॉयल बैंक ऑफ स्काटलैंड पीएलसी" को भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में "द रॉयल बैंक ऑफ स्काटलैंड पीएलसी" को 21 जनवरी - 27 जनवरी, 2017 के भारत के राजपत्र (भाग III-खंड 4) में प्रकाशित 29 सितंबर, 2016 की अधिसूचना बैंविवि.आइबीडी.सं. 3878/23.13.020/2016-17 के द्वारा शामिल किया गया है।</p> <p>(बैंविवि.सं.आरईटी.बीसी.54/12.07.150/2016-17)</p>
मार्च 30, 2017	<p>डेबिट कार्ड लेनदेनों के लिए मर्चेट डिस्काउंट रेट (एमडीआर) का यौक्तिकीकरण - विशेष उपायों की निरंतरता: दिनांक 16 दिसंबर 2016 के परिपत्र डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं.1515/02.14.003/2016-17 के अनुसार डेबिट कार्ड लेनदेनों के लिए विशेष उपायों (सरकार को किए गए भुगतानों सहित) को 1 जनवरी, 2017 से 31 मार्च 2017 तक की अस्थायी अवधि के लिए लागू किया गया था। इसके अतिरिक्त दिनांक 16 फरवरी 2017 के "झाफ्ट परिपत्र -डेबिट कार्ड लेनदेनों के लिए मर्चेट डिस्काउंट रेट (एमडीआर) का यौक्तिकीकरण" जिसके अंतर्गत 28 फरवरी, 2017 तक डेबिट कार्ड लेनदेनों के लिए प्रस्तावित एमडीआर फ्रेमवर्क के लिए जनता से टिप्पणियां मांगी गई थीं। उसके पश्चात से भारतीय रिज़र्व बैंक को बैंकों, गैर-बैंक संस्थाओं, व्यक्तियों और सरकारी विभागों / मंत्रालयों सहित विभिन्न हितधारकों से प्रतिक्रियाएं प्राप्त हुई हैं। यौक्तिकीकरण के लिए इस प्रकार प्राप्त फीडबैक की जांच की जा रही है। डेबिट कार्ड लेनदेनों के लिए एमडीआर पर अंतिम अनुदेश जारी किए जाने तक हमारे दिनांक 16 दिसंबर के परिपत्र के अंतर्गत जारी किए गए मौजूदा अनुदेश जारी रहेंगे। (डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं.2737/02.14.003/2016-17)</p>
अप्रैल 20, 2017	<p>भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम,1934 की दूसरी अनुसूची से बैंकों को शामिल करना /हटाया जाना/परिवर्तन करना:</p> <p>भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में से केबीसी बैंक एन.वी. को हटा दिया गया है। बैंविवि.सं.आरईटी.बीसी.24/12.07.118ए/2016-17.</p>
अप्रैल 20, 2017	<p>भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम,1934 की दूसरी अनुसूची में "को-ऑपरेटिव सेन्ट्राले रैफेसेन-बोरेनलीनबैंक बी.ए." का नाम परिवर्तन कर "को-ऑपरेटिव रैबोबैंक यू.ए." किया गया है। बैंविवि.सं.आरईटी.बीसी/21/12.07.131ए/2016-17.</p>
अप्रैल 20, 2017	<p>भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 की दूसरी अनुसूची में "अबू धाबी कॉमर्शियल बैंक लिमिटेड" का नाम परिवर्तित कर"अबू धाबी कॉमर्शियल बैंक पीजेएससी" कर दिया गया है। बैंविवि.सं.आरईटी.बीसी/22/12.07.053ए/2016-17</p>
मई 08, 2017	<p>राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी) प्रणाली - आधे घंटे के अंतराल पर निपटान: डीपीएसएस(सीओ)ईपीपीडी.सं.2612/04.03.01/2016-17. राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी) प्रणाली में आधे घंटे के अंतराल पर एनईएफटी प्रणाली में अतिरिक्त निपटान लागू किए जा रहे हैं ताकि प्रणाली की दक्षता को बढ़ाया जा सके और ग्राहकों को सुविधा प्रदान की जा सके। आधे घंटे में किए जाने वाले निपटान धन अंतरण की प्रक्रिया को गति प्रदान करेंगे और गंतव्य खातों में तेजी से क्रेडिट प्रदान करेंगे। तदनुसार, यह निर्णय लिया गया है कि दिन में 11 अतिरिक्त निपटान बैचों को लागू किया, जिसके चलते दिन में आधे घंटे के निपटान बैचों की कुल संख्या 23 हो जाएगी।10 जुलाई, 2017 से अतिरिक्त बैचों को लागू किया जाएगा।</p> <p>कुशल ग्राहक सेवा के लिए एनईएफटी प्रणाली में भाग लेने वाले बैंकों सूचित किया गया था (दिनांक 5 फरवरी 2010 के परिपत्र डीपीएसएस सीओ ईपीपीडी सं.168/04.03.01/2009-2010</p>

	<p>के अंतर्गत) कि वे धन प्रेषण प्रवर्तक (ग्राहक) को एक सकारात्मक पुष्टि भेजें जिसमें इस बात की पुष्टि की गई हो कि लाभग्राही के खाते में धन को सफलतापूर्वक क्रेडिट कर दिया गया है। तदनुसार, लाभार्थी / गंतव्य बैंक, प्रवर्तक बैंकों को एन 10 संदेशों को भेजने के संबंध में सख्त अनुपालन सुनिश्चित करेंगे, जो बदले में धन प्रेषण करने वाले ग्राहक को लाभग्राही के खाते में क्रेडिट की स्थिति के बारे में सूचित करने के संबंध में सकारात्मक पुष्टि भेजना सुनिश्चित करेंगे।</p>
<p>जून 8, 2017</p>	<p>पेंशनभोगियों/परिवार पेंशनभोगियों की पासबुक में पेंशन भुगतान आदेश (पीपीओ) संख्या दर्ज करना: डीजीबीए.जीबीडी.सं.3235/45.01.001/2016-17. सभी एजेंसी बैंकों को सूचित किया गया है कि वे पेंशनभोगियों/परिवार पेंशनभोगियों को जारी उनकी पेंशन पासबुकों में पीपीओ संख्या दर्ज करें। इससे मूल पीपीओ के खो जाने की स्थिति में पेंशन भुगतान आदेश (पीपीओ) की दूसरी प्रति प्राप्त करने, पेंशन खाता एक बैंक/शाखा से दूसरे बैंक/शाखा में अंतरित करने, पेंशनभोगी की मृत्यु के बाद पति/पत्नी अथवा आश्रित बच्चों के लिए परिवार पेंशन प्रारंभ करने आदि में पीपीओ संख्या की तुरंत उपलब्धता के अभाव में पेंशनभोगियों/परिवार पेंशनभोगियों द्वारा सूचित की गई कठिनाइयों से बचा जा सकेगा।</p>
<p>जून 22, 2017</p>	<p>पास बुक/खाता विवरण में लेनदेन के ब्योरों की रिकॉर्डिंग: बैंविवि.सं.एलईजी.बीसी.76/09.07.005/2016 -17. बैंकों को सूचित किया गया है कि वे पासबुक / विवरण पत्रों में प्रविष्टियों के संबंध में न्यूनतम प्रासंगिक विवरण प्रदान करें। खाता विवरण / पासबुक के विवरण में दर्ज किए जाने वाले व्याख्यात्मक विवरणों को परिपत्र में उल्लिखित किया गया है जो कि सांकेतिक हैं और संपूर्ण नहीं। बैंक को यह भी सूचित किया गया है कि पासबुक में पहले से ही "जमाराशि बीमा कवर" के बारे में सूचना दें, जिसमें समय-समय पर परिवर्तन के अधीन कवरेज की सीमा भी शामिल होगी।</p>

अनुबंध III

2016-17 के दौरान बैंकिंग लोकपाल के कार्यालयों द्वारा अनुकरणीय मामले

एटीएम/ डेबिट कार्ड

1. शिकायतकर्ता ने यह आरोप लगाया कि जबकि उसका एटीएम कार्ड उसके पास था, उसके खाते में 5 दिन की अवधि में 5 आहरण धोखे से किए गए। उसने अपने बैंक से धन की वापसी के लिए तुरंत संपर्क किया और पुलिस के साथ एफआईआर भी दर्ज करवाई।

जारीकर्ता बैंक ने इलैक्ट्रॉनिक जर्नल लॉग प्रस्तुत किया जिसमें लेनदेनों को सफल दिखाया गया था। तथापि, वह विवादित लेनदेन के समय सीसीटीवी फुटेज प्रस्तुत नहीं कर पाया जिससे कि विवादित लेनदेन होने के समय एटीएम में ग्राहक की उपस्थिति सिद्ध की जा सकती। बैंक की यह भी कमी रही कि उसने सभी पांच लेनदेन चार्ज भी रिवर्स नहीं किए। यह भी देखा गया कि 2 विवादित लेनदेन एक ही तारीख और समय पर विभिन्न एटीएम में हुए। एक लेनदेन किसी दूसरे नगर में हुआ जबकि शिकायतकर्ता स्वयं शाखा में एटीएम कार्ड ब्लाक कराने के लिए उपस्थित था। अतः यह स्पष्ट था कि लेनदेन तब हुआ जब कार्ड शिकायतकर्ता के पास था। बैंक विवादित लेनदेनों के लिए सीसीटीवी फुटेज भी प्रस्तुत नहीं कर पाया। इसलिए, यह बैंक की कमी थी और उसे यह परामर्श दिया गया कि विवादित राशि के लिए मुआवजा दें।

2. शिकायतकर्ता का कार्ड 2 महीने की अवधि में विभिन्न स्थानों पर एटीएम में 68 बार प्रयुक्त किया गया। 2 महीने के बाद उसने इसके बारे में बैंक को शिकायत की और कार्ड को ब्लाक कर दिया गया। बैंक ने उत्तर दिया कि ऑटो नवीकृत कार्ड और पिन भी 2 विभिन्न कोरयोर एजेंसी द्वारा उसके पंजीकृत पते पर भेजा गया और उसने प्राप्त किया। जब शिकायत के साथ शिकायतकर्ता सामने आया तब यह पता चला कि उसने खाता खोलने के समय अपना पता और मोबाइल बदल लिया था। बैंक ने यह भी दलील दी कि ग्राहक का खाता निम्न जोखिम श्रेणी में वर्गीकृत किया गया था और इस लिए बैंक की नीति के अनुसार ग्राहक का केवाईसी 7 साल के बाद किया जाना था। तथापि, बैंकिंग लोकपाल का मत था कि बैंक द्वारा सेवा देने में कमी थी क्योंकि बैंक ने नवीकृत कार्ड भेजने से पहले बैंक पते / संपर्क क्रमांक नम्बर को अध्ययन करने में उचित सावधानी नहीं बरती। साथ ही, शिकायतकर्ता द्वारा कार्ड की प्राप्ति करने की स्थिति का पता नहीं लगाया, बैंक ने बिना सोच विचार के पिन भेज दिया। आउटसोरसिंग एजेंसी की सेवा का प्रयोग करते समय, बैंक ने यथोचित जोखिम प्रबंधन स्थापित नहीं किया। नवीकृत कार्ड को जारी करने से पहले और बाद में ग्राहक के लेनदेनों के पैटर्न को मॉनिटर करने में बैंक असफल रहा। नवीकृत कार्ड को भेजने के बाद लेनदेनों में अचानक

बढ़ोतरी से संदेह उत्पन्न हो जाना चाहिए था। बैंक को सूचित किया गया कि सभी विवादित लेनदेनों की पूरी राशि का भुगतान करे।

3. आठ अप्राधिकृत लेनदेनों में शिकायतकर्ता का खाता ₹ 80000 से डेबिट हो गया। उसने तुरंत बैंक को शिकायत की लेकिन उसे कोई उत्तर नहीं मिला। कार्ड शिकायतकर्ता के पास था और उसने कार्ड के विवरण किसी के साथ भी शेयर नहीं किए थे। बैंक की दलील थी कि विभिन्न बैंकों के एटीएम से 8 अवैध लेनदेन किए गए अर्थात् 3 अधिग्रहीता बैंक शामिल थे। मामला कार्ड क्लॉनिंग का लगता था और बैंकिंग लोकपाल ने जारीकर्ता बैंक को मौजूदा विनियामक अनुदेशों के अनुसार डेबिट/क्रेडिट कार्ड पर मास्टर परिपत्र के पैरा 9(i) के अनुसार डेबिट कार्ड की सुरक्षा करना बैंक की जिम्मेदारी होगी और किसी पार्टी द्वारा उठाई गई हानि को सुरक्षा के उल्लंघन या सुरक्षा संबंधी प्रक्रिया के कारण हुई हानि का बैंक द्वारा वहन किया जाएगा। जारीकर्ता बैंक ने शिकायतकर्ता के खाते में राशि विप्रेषित कर दी।

4. शिकायत बहुत सारे लेनदेनों से शिकायतकर्ता के खाते से धोखाधड़ी /संदेहास्पद आहरणों के बारे में थी। ग्राहक से शिकायत प्राप्त होने के बाद बैंक से कहा गया कि वह सूचित करें कि क्या शिकायतकर्ता उच्च मूल्य के लेनदेन करता था और यदि लेनदेनों के पैटर्न असामान्य थे तो क्या अलर्ट ट्रिगर किए गए। शिकायतकर्ता ने स्वीकार किया कि उसे फिशिंग मेल प्राप्त हुई थी और बैंक ने दावा किया कि हो सकता है कि अपने जवाबी ईमेल में उसने वैयक्तिक सूचना प्रकट कर दी हो। तथापि, बैंकिंग लोकपाल ने यह पाया कि बैंक ने कार्ड के प्रयोग में लेनदेन पैटर्न की निगरानी और काल रैफरल के बारे में रिज़र्व बैंक के अनुदेशों का पालन नहीं किया था। यदि बैंक ने वैलोसिटी जांच की होती और शिकायतकर्ता को अलर्ट कर दिया होता तो हानि से बचा जा सकता था, यदि कार्ड ब्लाक कर दिया गया होता। बैंक को परामर्श दिया गया कि वह विवादास्पद राशि का शिकायतकर्ता को भुगतान करे।

5. शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि उसने एटीएम से ₹ 14000 निकाले लेकिन केवल ₹ 10000 ही निकले। बैंकिंग लोकपाल को दी गई अपनी प्रारंभिक दलील में बैंक ने कहा कि एटीएम द्वारा पूरी राशि वितरित की गई थी। बैंक ने अपने कथन को सिद्ध करने के लिए ईजे लॉग और अन्य दस्तावेज प्रस्तुत किए। बैंकिंग लोकपाल ने बैंक और शिकायतकर्ता के बीच एक समाधान बैठक आयोजित की। बैठक के दौरान बैंक ने विवादित लेनदेन की सीसीटीवी फुटेज प्रस्तुत की। सीसीटीवी फुटेज की सावधानीपूर्वक जांच कर यह पाया गया कि शिकायतकर्ता को एटीएम से कम राशि प्राप्त हुआ है। जारीकर्ता बैंक और बैंकिंग लोकपाल के साथ अपनी शिकायत दर्ज कराने में निर्धारित प्रक्रिया का पालन किया है। तदनुसार, बैंक को आदेश दिया गया कि बाकी ₹ 4000 की राशि का भुगतान शिकायतकर्ता को करे।

7. शिकायतकर्ता ने यह आरोप लगाया कि उसने बैंक के एटीएम से 2 अलग अलग तारीखों को ₹ 20,000 निकालने की कोशिश की लेकिन उसको कैश नहीं मिला लेकिन उसका खाता ₹ 40,000 डेबिट हो गया। बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय ने बैंक के साथ यह मामला उठाया और बैंक को सूचित किया कि इन दो विवादित लेनदेनों के संबंध में ईजे लाग, स्विच रिपोर्ट, कैश बेलन्सिंग रिपोर्ट (सीबीआर) और दो विवादित लेनदेन के संबंध में सीसीटीवी फुटेज प्रस्तुत करें। सीसीटीवी फुटेज से यह पता लगा कि दोनों मौकों पर शिकायतकर्ता ने कैश लिया था और उसे सावधानीपूर्वक नोटों की गिनती करते देखा गया। इसकी पुष्टि के लिए शिकायतकर्ता से संपर्क किया गया और उसे बताया गया कि बैंक द्वारा उपलब्ध सीसीटीवी फुटेज में उसे कैश की गिनती करते हुए देखा गया। इसके उत्तर में शिकायतकर्ता ने कहा कि अपने खाते का समाधान करते समय उसने ₹ 40,000 का अंतर पाया और इस लिए यह मान लिया कि ऐसा एटीएम लेनदेन आहरण से हो सकता था।

8. शिकायतकर्ता ने यह आरोप लगाया कि उसके बचत बैंक खाते से कपटपूर्ण एटीएम लेनदेन में उसके एटीएम कार्ड का प्रयोग किया गया। उसने कहा कि जब वह आहरण के लिए एटीएम गई तब कुछ शरारती तत्वों द्वारा उसका एटीएम कार्ड कपटपूर्ण ढंग से बदल दिया गया। उसने यह भी कहा कि विवादित लेनदेनों के लिए उसके पंजीकृत मोबाइल नंबर पर कोई एसएमएस अलर्ट प्राप्त नहीं हुआ। शिकायत की संवीक्षा के दौरान यह पाया गया कि विविध लेनदेनों में अर्थात् एटीएम आहरण, पीओएस लेनदेनों, खाते से खाते में अन्तरण, आदि विभिन्न स्थलों में अलग अलग तारीखों को लेन देन हुए। बैंक की दलील थी कि विवादित लेन देन पिन का प्रयोग करते हुए किए गए जो शिकायतकर्ता के पास था। बैंक ने यह भी कहा कि सभी विवादित लेन देनों के लिए एसएमएस अलर्ट पंजीकृत मोबाइल नंबर पर भेजे गए और बैंक ने शिकायतकर्ता द्वारा सूचना दिए जाने के तुरंत बाद एटीएम कार्ड ब्लॉक कर दिया था। समाधान बैठक के दौरान यह पाया गया कि शिकायतकर्ता के नाम में गलत मोबाइल नंबर पंजीकृत था। लेनदेन पैटर्न की निगरानी बैंक द्वारा नहीं गई। उसने किसी अन्य पक्ष से सहायता मांगी थी और इस प्रकार वह गोपनीय सूचना को रखने में असफल रही। बैंकिंग लोकपाल ने यह निर्णय लिया कि चूंकि दोनों ही पार्टियों की ओर से चूक हुई थी, बैंक को विवादित राशि का 50% देना चाहिए और शिकायतकर्ता को विवादित लेनदेन की 50% हानि उठानी पड़ेगी।

9. शिकायतकर्ता ने एक एटीएम से ₹ 10,000 निकालने का प्रयास किया लेकिन कैश नहीं निकला और एटीएम स्क्रीन ब्लॉक हो गई। एटीएम कियोस्क में कोई सुरक्षा गार्ड नहीं था। एक व्यक्ति यह सब देख रहा था उसने सुझाव दिया कि बैंक के टाल फ्री नंबर को काल किया जा सकता है क्योंकि उसका कार्ड ब्लॉक हो गया था। एटीएम कियोस्क से बाहर आने के कुछ देर बाद, शिकायतकर्ता को संदेश प्राप्त हुआ कि उसके खाते से ₹ 20,000/- निकाले गए हैं। बैंक

की दलील थी कि एटीएम लेनदेन सफल था लेकिन इस मामले में अपने उत्तर के समर्थन में बैंक ने कोई दस्तावेज प्रस्तुत नहीं किया। शिकायतकर्ता द्वारा प्रस्तुत सीसीटीवी फुटेज की संवीक्षा करने पर बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय ने पाया कि शिकायतकर्ता का दावा सही था और उसे नकद नहीं मिला था। साथ ही, ऐसी कपटपूर्ण गतिविधियों को रोकने के लिए कोई सुरक्षा गार्ड भी नहीं था। तदनुसार, बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय ने बैंक को शिकायतकर्ता के खाते में विवादित राशि जमा करने को सूचित किया।

जमा खाते

1. शिकायतकर्ता ने अपने बैंक के साथ 1 दिसंबर 1998 को एक एफडी खाता खोला था। जब 31 मार्च 2012 को अपनी एफडी रसीद के साथ उसने बैंक से संपर्क किया तो कैशियर ने उसे बताया कि एफडी 17 वर्ष पुरानी थी, वह अपनी मूल एफडी रसीद उनके पास छोड़ दें ताकि वे ब्याज राशि की गणना कर सकें और ग्राहक को नई एफडी सौंप दें। बाद में ग्राहक ने एफडीआर के नवीनीकरण की स्थिति जानने के लिए कई बार बैंक से संपर्क किया। बैंक पदाधिकारियों ने उसे बताया कि वे शिकायतकर्ता द्वारा जमा कराई गई एफडीआर रसीद को ट्रेस नहीं कर पाए और एफडी का नवीनीकरण नहीं कर सकते और न ही एफडीआर जारी कर सकते हैं। प्रारंभ में बैंक ने उत्तर दिया कि एफडीआर का भुगतान ग्राहक को पहले ही किया जा चुका है और चूंकि एफडी रसीद 17 साल पुरानी थी और पुराने रजिस्टर/ बैंक रिकार्ड नष्ट कर दिए गए थे, वे एफडीआर की सत्यता को प्रमाणित करने में असफल थे या एफडीआर के संबंध में कोई डेटा खोजने में असमर्थ थे। इसके अतिरिक्त, बैंक ने यह भी बतलाया कि ग्राहक ने मूल एफडी रसीद प्रस्तुत नहीं की थी।

बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को सूचित किया कि उनका उत्तर संतोषजनक नहीं था क्योंकि ग्राहक का दावा था कि उसने 31 दिसंबर 2012 को मूल एफडीआर बैंक के पदाधिकारी को दे दी थी। इसलिए बैंक अपने रिकार्ड उस दिन की तारीख से सत्यापित करे और पुष्टि करे कि उन्होंने भुगतान किया था और शिकायतकर्ता द्वारा उठाए गए मुद्दों/ बिंदुओं का मदवार उत्तर दें। इसके लिए बैंक ने दलील दी कि उन्होंने शिकायतकर्ता के खाते में एफडी की परिपक्वता राशि जमा कर दी थी और विवादित एफडी पर ब्याज की गणना कर रहे थे, जो शिकायतकर्ता के खातों में यथासम्भव क्रेडिट कर दी जाएगी।

2. शिकायतकर्ता ने एफडी खाते आनलाईन खोले थे जो आर्वती एफडी के स्वरूप के थे जो आवधिक अन्तरालों पर उसे निधियां पार्क करने की अनुमति देते थे। उसने शिकायत की हांलाकि दो एफडी खाते परिपक्व हो गए थे परिपक्वता की राशि एफडी/ आरडी के शर्तों के अनुसार, न तो उसके बचत बैंक खाते में क्रेडिट की गई थी, और न ही खाते नवीकृत किए गए। वह ब्याज भुगतान को प्रत्येक तिमाही ऑनलाईन बढ़ते हुए देख सकता था लेकिन जब

उसने परिपक्वता राशि के विमोचन के लिए संपर्क किया तो संविदागत दर की तुलना में ब्याज की कम राशि दी गई। जब उसने यह मामला बैंक के साथ उठाया, तो उसे बताया गया कि ऑनलाइन खातों में बैलेन्स राशि वैध नहीं थी क्योंकि उन खातों के लिए उसे एक समापन अनुरोध करना चाहिए था। शिकायतकर्ता ने दुबारा कहा कि खातों की परिपक्वता के बारे में न तो उसे कोई एसएमएस प्राप्त हुआ था न ही कोई डाक। इसके अतिरिक्त, ऑनलाइन खातों के बारे में उसे कुछ नहीं बताया गया, न ही शर्तों में यह बताया गया था।

बैंक ने उसे सूचित किया कि ऑनलाइन एफडी/ आरडी खातों के लिए ब्याज परिपक्वता की तारीख एक लागू दर के अनुसार दिया जाता है। यदि परिपक्वता पर खाता बन्द नहीं किया जाता, ओवरड्यू अवधि के लिए बचत बैंक दर पर ब्याज का भुगतान किया जाता है। परिपक्वता के बाद ब्याज दर ऐसे ऑनलाइन खातों में स्वयं ही अपडेट नहीं हो जाती। इस लिए यह मूल संविदागत दर पर गणना की जाएगी और बचत बैंक जमा खाते में क्रेडिट कर दी जाएगी। विमोचन/खाते को बन्द करते समय, ओवरड्यू अतिरिक्त ब्याज को लागू बचत दर पर बैंक को समायोजित किया जाता है और अतिरिक्त ब्याज को क्रेडिट की गई शेष राशि ग्राहक को दी जाती हैं। इस लिए मूल संविदागत खाता बंद किए जाने पर परिपक्वता की जमा राशि की दर से, बचत बैंक खाते में समायोजित की गई थी और बंद होने से पहले अतिरिक्त ब्याज दर भुगतान से पहले वसूल की गई थी। बैंक ने यह भी स्पष्ट किया कि खाता खोलते समय उत्पाद की शर्तें ग्राहक को ऑनलाइन बताई गई थी और उत्पाद के विवरण उनके वेबसाइट पर रखे गए थे। उसने यह भी कहा कि राशियों की परिपक्वता के समय एसएमएस अलर्ट भेजे थे।

लेकिन बैंक ऐसे एसएमएस अलर्ट भेजने का कोई प्रमाण प्रस्तुत नहीं कर पाया। इसके अलावा, बैंक द्वारा दावा किए वेबसाइट में उत्पाद के स्पष्ट फीचर जैसे कि ऑटो रिनुअल फेसलिटी का न होना, खाता बन्द करने के लिए ग्राहक के आवेदन की अनिवार्यता, परिपक्वता के बाद ब्याज राशि की शर्तें आदि उपलब्ध नहीं थे।

ऐसी सूचना के अभाव में, यह स्पष्ट था कि उत्पाद के फीचर न बताने से बैंक ने ग्राहक को भ्रमित किया और इस लिए उसे विधिसम्मत ब्याज से वंचित कर दिया। इस लिए बैंक को सूचित किया गया कि ब्याज के भुगतान तथा रिफंड की वास्तविक तारीख तक बचत बैंक दर पर ब्याज को लौटाए।

3. शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया था कि हालांकि उसने अपने और पत्नी के बचत बैंक खाते में कैश जमा कराया था, ये राशियां उनके खाते में क्रेडिट नहीं हुईं। उसके प्रमाण के रूप में उसने बैंक को जमा पर्चियों के मूल काउंटरफाईल प्रस्तुत किए। जमा पर्चियों के काउंटर फाईल पर बैंक के पदाधिकारियों की स्टैंप और हस्ताक्षर थे। बैंक की दलील थी कि जमा पर्ची के काउंटरफाईल को वैध और सत्य नहीं माना जा सकता, क्योंकि उस पर केवल कैशियर के

हस्ताक्षर थे और बैंक के किसी प्राधिकृत प्राधिकारी के हस्ताक्षर नहीं थे। लेकिन बैंक की दलील स्वीकार्य नहीं थी क्योंकि जमा राशियों पर कैशियर के हस्ताक्षर उन को वैध और सत्य मानने के लिए पर्याप्त थे। इसलिए बैंक को यह निदेश दिया गया कि विवादित राशि तथा 4% की दर पर बचत बैंक ब्याज राशि शिकायतकर्ता के खाते में क्रेडिट करे।

4. एक शिकायतकर्ता ने अपनी नौकरानी, अनपढ़ विधवा के लिए किसी बैंक के पास ₹ 10,000/- की प्रारंभिक जमा राशि के साथ खाता खोला। खाते में बचत बैंक ब्याज, खाता धारक द्वारा वर्ष में एक बार निकाला जाता था और खाते में और कोई लेन देन नहीं थे। बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय के पास शिकायत की गई कि प्रारम्भ में तिमाही एसएमएस प्रभार खाते से डेबिट किए गए जिससे न्यूनतम बैलेंस में कमी हो गई। बैंक खाते में न्यूनतम बैलेंस न होने पर डेबिट प्रभार लगता रहा और 5 साल में उसके खाते की राशि जीरो हो गई। यह देखा गया कि एसएमएस प्रभारों का गलत डेबिट के कारण जमा राशि शेष ₹ 10,000/- न्यूनतम शेष से कम हो गया और बैंक तिमाही एवरेज बैलेंस न होने के कारण डेबिट प्रभार लगता रहा जिससे पूरी राशि खत्म हो गई जो बैंक द्वारा सेवा में एक गंभीर कमी थी। बैंक का उत्तर था कि यह एक प्रक्रिया गलती थी और उन्होंने शिकायतकर्ता के खातों में सभी प्रभार रिवर्स कर दिए थे। बैंक की इस कार्रवाई से शिकायतकर्ता को उसकी निधियों से गलत ढंग से वंचित कर दिया गया। इस लिए बैंक को निदेश दिया कि शिकायतकर्ता को ₹ 10,000/- का मुआवजा दे और सभी प्रभारों को रिवर्स करे और उससे माफी मांगे।

5. शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि बैंक के साथ उसका चालू खाता 3 साल के लिए निष्क्रिय रहा हालांकि शाखा प्रबंधक ने उसे आश्वासन दिया था कि जैसे ही खाता सक्रिय हो जायेगा, कोई प्रभार नहीं लगाया जाएगा। लेकिन बैंक ने न्यूनतम बैलेन्स और अन्य प्रभारों के लिए ₹ 2.4 लाख की कटौती कर दी। शिकायत करने पर बैंक ने ₹ एक लाख रिवर्स कर दिए लेकिन शेष राशि का रिवर्सल नहीं किया गया।

बैंक ने सूचित किया कि खाते पर लागू प्रभारों की अनुसूची के आधार पर प्रभार लगाए गए थे। लेकिन उनके वरिष्ठ प्रबंधन को संबंधित शिकायत कर्ता की शिकायत प्राप्त होने पर, बैंक ने राशि के कुछ भाग को रिवर्स कर दिया। उन्होंने यह भी कहा कि उन्होंने ग्राहक से अनुरोध किया था कि वह खाते में ₹ 5 लाख का मासिक औसत बनाए रखें और भविष्य में ऐसे प्रभारों से बचने के लिए खाते में उपलब्ध सुविधा के अनुसार लेनदेन करे। विकल्प के रूप में, शिकायतकर्ता अपनी आवश्यकता के अनुसार कोई और खाता चुन सकता है। बैंक एक निष्क्रिय खाते में न्यूनतम शेष के लिए दंडात्मक प्रभार लगाने के लिए दोषी था। उसकी यह कार्रवाई रिज़र्व बैंक के अनुदेशों का उल्लंघन था। बैंक को सूचित किया गया कि न्यूनतम शेष न रखने के कारण शिकायतकर्ता के खाते में लगाए गए सभी प्रभार रिवर्स कर दें।

6. किसी बैंक की जमा राशि योजना के अधीन शिकायतकर्ता ने एक वर्ष के लिए आर्वती जमा राशि खाता खोला। शिकायतकर्ता ने 2 वर्ष (24 महीने) के लिए हर मीने राशि जमा करते गए और बैंक ने उसको स्वीकार भी किया। शिकायतकर्ता के अनुरोध के अनुसार 2 वर्ष के बाद बैंक खाता बंद कर दिया और 1 वर्ष के लिए ब्याज सहित परिपक्वता राशि शिकायतकर्ता के बचत खाते में क्रेडिट कर दी। शिकायतकर्ता ने बैंक को अपनी शिकायत दर्ज कराई और जमा राशि पर रिकार्ड वर्ष के लिए अपने द्वारा जमा की गई राशि पर ब्याज मांगा। बैंक ने उत्तर दिया कि बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार निर्धारित अवधि के बाद किसी भी स्थिति में ब्याज नहीं दिया जाएगा और शिकायत अस्वीकार कर दी गई। शिकायतकर्ता ने तब बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय से संपर्क किया। एक समाधान बैठक में और दोनों पक्षों की बात सुनकर बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को निदेश दिया कि बैंक में जमा राशि पर ब्याज का भुगतान करें क्योंकि बैंक ने जमा राशि स्वीकार कर ली थी।

ऋण और अग्रिम

1. शिकायतकर्ता ने अपने पति के साथ एक आवासीय ऋण बैंक से लिया था और आवास ऋण चुकौती की रक्षा करने के लिए एक जीवन बीमा पॉलिसी भी खरीदी। योजना के अनुसार, बीमा किए गए व्यक्ति की मृत्यु हो जाने पर आवास ऋण के लिए बैंक की बहियों में बकाया राशि का बीमा कंपनी द्वारा निबटान किया जाएगा। पति की अचानक मृत्यु हो जाने पर, शिकायतकर्ता (बीमा किए गए व्यक्ति की पत्नी) ने बीमा कंपनी को दावा प्रस्तुत किया और मृत्यु की तारीख को उनके रिकार्ड के अनुसार बकाया ऋणराशि का निबटान कर दिया। लेकिन जब बीमा किए गए व्यक्ति की पत्नी अर्थात् शिकायतकर्ता ने बेबाकी प्रमाण पत्र मांगा तो उससे कुछ और राशि की मांग की क्योंकि उनके अनुसार उनकी बहियों में कुछ राशि बकाया थी। शिकायतकर्ता ने बैंक के द्वारा सूचित अनुसार उस तारीख को कुछ और राशि जमा कर दी। चूंकि शिकायतकर्ता बैंक द्वारा उस वसूली से सहमत नहीं था उसने बैंकिंग लोकपाल का कार्यालय को शिकायत की। बैंक ने यह तर्क दिया कि दावों का निबटान शिकायतकर्ता और बीमा कंपनी के बीच था और उनके अनुसार उनकी बहियों में कुछ राशि बकाया थी। जिसका भुगतान शिकायतकर्ता द्वारा किया जाना था। शिकायतकर्ता और बैंक के पदाधिकारियों के साथ एक समाधान बैठक आयोजित की गई। दोनों पक्षों को सुनने के बाद बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को शिकायतकर्ता द्वारा अतिरिक्त भुगतान को बहाल करने को सूचित किया जिसके लिए बैंक और शिकायतकर्ता दोनों ने सहमति दे दी और तदनुसार शिकायत बंद कर दी गई।

2. शिकायतकर्ता ने बैंक से संपर्क किया कि उसके मृत पति के आवास ऋणखाते को बंद कर दिया जाए जिसके लिए बैंक ने बीमा प्रीमियम की कटौती की थी। उसने यह भी आरोप लगाया

कि कई बार अनुरोध करने के बाद भी और एक वर्ष से अधिक बीत जाने पर भी बैंक ने बीमा दावा पाने और आवास ऋणखातों का निबटान करने के लिए कोई प्रभावी कदम नहीं उठाए। मामला उठाने पर, बैंक ने प्रारंभ में यह उत्तर दिया कि वे बीमा कंपनी के साथ पत्राचार कर रहे थे और एक सप्ताह में वे आवास ऋणखाता बंद कर देंगे। बाद में, बैंक ने यह दलील दी कि बीमा कंपनी द्वारा जारी की गई पोलिसी किसी और व्यक्ति के नाम में थी और दावा की गई राशि का भुगतान करने में देरी कर रही थी। लेकिन बैंक ने कोई दस्तावेज़ी प्रमाण पत्र प्रस्तुत नहीं किया कि उनके द्वारा काटी गई प्रीमियम राशि बीमाकृत उधारकर्ता का पूरा विवरण देते हुए वास्तव में बीमा कंपनी को भेजा था। इस लिए बैंक को कहा गया था वे फिर से मामले की जांच करे और ऋण खाते का निबटान करने के लिए और कोई विलंब किए बिना और बीमा कंपनी के साथ अनुवर्ती कार्रवाई अलग से करें। बैंक को यह भी कहा गया कि चूंकि यह मामला बहुत दिनों से विलंबित था अपने आन्तरिक लोकायुक्त के उत्तर के साथ प्रस्तुत करें। पुर्नविचार करने के बाद बैंक ने उत्तर दिया कि अपने प्रधान कार्यालय के अनुमोदन के पश्चात, उन्होंने आवास ऋण खाते का निबटान कर दिया है और बीमा कंपनी से दावे के निबटान की प्रतिकक्षा के बिना दस्तावेज़ शिकायतकर्ता को लौटा दिए।

3. एक शिकायत में शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि उसे आधार दर से एमसीएलआर में स्विच ओवर सुविधा की अनुमति नहीं दी जा रही। मामला उठाने के बाद, बैंक ने उत्तर दिया कि बैंक के वर्तमान आंतरिक दिशानिर्देशों के अनुसार स्विच ओवर सुविधा केवल उन आवास ऋण ग्राहकों के लिए उपलब्ध है, जिन्होंने आवास ऋण की सुविधा का उपयोग 11 जुलाई 2011 से पहले किया था और इस प्रकार यह सुविधा शिकायतकर्ता को उपलब्ध नहीं थी क्योंकि उसने आवास ऋण उक्त तारीख के बाद लिया था। यह देखा गया कि बैंक के आंतरिक अनुदेश अग्रीमों पर ब्याज दर पर रिज़र्व बैंक के मास्टर अनुदेशों के अनुरूप नहीं थे इस लिए बैंक को सूचित किया गया कि रिज़र्व बैंक के मास्टर निदेश (2016) को ध्यान में रखते हुए मामले पर पुर्नविचार करे और इस संबंध में शिकायतकर्ता को परस्पर स्वीकार्य प्रस्ताव दे। बैंक ने मामले की दोबारा जांच की और बताया कि उन्होंने आवास ऋण खाते को आधार दर से एमसीएलआर सिस्टम में बदल दिया है। इस पहलू पर बैंक के विरुद्ध कुछ और भी शिकायतें थी। यह मामलें भी ग्राहक के पक्ष में निबटा दिए गए। बैंक को यह भी सूचित किया गया कि इस विषय पर रिज़र्व बैंक के मास्टर निदेशों के अनुरूप अपने आंतरिक दिशानिर्देशों में संशोधन करें।

4. बैंक ने प्लॉट की खरीद और मकान बनवाने के लिए एक कम्पोजिट आवास ऋण मंजूर किया। उधारकर्ता को मंजूरी की तारीख से मकान का निर्माण 6 महीने में प्रारंभ करने और इसे 3 वर्ष में पूर्ण कर लेना था अन्यथा कम्पोजिट ऋण को प्लॉट ऋण में बदल दिया जाएगा और 2% कनवर्जन प्रभार लगाए जायेंगे। यही नहीं, मकान बनाने के लिए संवितरण का लाभ उठाने

से पहले उधारकर्ता को निर्माण के लिए लाईसेंस और सक्षम प्राधिकरण द्वारा जारी मंजूर प्लान प्रस्तुत करना होगा। बैंक ने प्रारंभ में एक प्लॉट खरीदने के लिए एक किस्त संवितरित कर दी और शेष राशि मकान के निर्माण के लिए थी। जब उधारकर्ता विनिर्दिष्ट समय फ्रेम में मकान नहीं बना सका, तो बैंक ने 2% अतिरिक्त ब्याज लगा दिया। शिकायतकर्ता के अनुसार, बैंक ने भली भांति कम्पोजिट ऋण यह जानते हुए मंजूर किया था कि यह एक बी खाता संपत्ति है जिसके लिए सक्षम प्राधिकारी की कोई मंजूरी नहीं होती। हालांकि वह बैंक के साथ लगातार शेष राशि जारी करने के लिए कहती रही, बैंक ने पिछले 3 वर्ष से संवितरित नहीं किया और अचानक उसे प्लॉट ऋण के कनवर्जन के बारे में सूचित किया और दंडात्मक ब्याज लगा दिया। शिकायतकर्ता ने बैंक द्वारा दंडात्मक राशि को वापस करने का अनुरोध किया।

बैंक ने सूचित किया कि शिकायतकर्ता ने पिछले 3 वर्ष में निर्माण लोन के लिए संपर्क नहीं किया, यही नहीं, शिकायतकर्ता ने निर्माण के लिए लाईसेंस और सक्षम प्राधिकरण का मंजूरी प्लान कभी प्रस्तुत नहीं किया। इस लिए कम्पोजिट ऋण को एक प्लॉट ऋण में बदल दिया और मंजूरी की शर्तों के अनुसार, दंडात्मक प्रभार लगाए गए। जांच करने पर यह देखा गया कि राज्य सरकार ने बी खाता सम्पत्तियों को नियमित करने के लिए एक योजना प्रारम्भ की थी। उच्च न्यायालय द्वारा स्कीम पर स्टे लगाने से पहले, कुछ बैंक इन सम्पत्तियों पर ऋण उपलब्ध करा रहे थे क्योंकि राज्य सरकार द्वारा नियमित किया जाना था। लेकिन न्यायालय के स्टे के कारण नए ऋण / संवितरण बंद कर दिया गया। बैंक ने स्कीम से बहुत पहले ऋण मंजूर किया था। चूंकि यह ऋण मंजूरी का निर्णय था जो पूरी तरह से बैंक का था। यह बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के दायरे में नहीं था।

लेकिन बैंक द्वारा दंडात्मक ब्याज लगाने के संबंध में, शिकायतकर्ता को आवेदन फार्म/ पत्र, कोई भी प्रमाण प्रस्तुत करने के लिए कहा गया कि मंजूरी की तारीख से 3 वर्ष पूर्ण होने से पहले नए ऋण के लिए आवेदन किया और उसे ऋण नहीं दिया गया। बैंक को सूचित किया गया कि शिकायतकर्ता द्वारा मकान का निर्माण प्रारंभ कर देने और पूर्ण कर देने के संबंध में शिकायतकर्ता के वचन पत्र की हस्ताक्षर प्रति प्रस्तुत करें।

शिकायतकर्ता ने कहा कि वह मौखिक रूप से निर्माण लोन का अनुरोध करती रही और वह इस आशय का कोई प्रमाण प्रस्तुत नहीं कर पाई कि उसने ऋण के संवितरण के लिए आवेदन किया था। बैंक ने उधारकर्ता द्वारा दिए गए वचन पत्र की हस्ताक्षरित प्रति प्रस्तुत की। लेकिन उधारकर्ता से संवितरण का आवेदन उधारकर्ता के उत्तरदायित्व पूरा करने के संबंध में कोई अनुवर्ती कार्रवाई/ पर्याप्त सावधानी बरतने का कोई प्रमाण प्रस्तुत नहीं कर पाया।

उपयुक्त को ध्यान में रखते हुए बैंक को निदेश दिया गया कि पूरी तरह से एक सेवा संकेत के रूप में दंडात्मक राशि का 50% छोड़ दे। बैंक ने इसका अनुपालन कर दिया।

5. एक भागीदारी फर्म ने शिकायत की कि बैंक की सलाह के आधार पर उसने आवधिक जमा राशियों की जमानत पर ओवर ड्राफ्ट लिया कि ओडी सुविधा पर ब्याज दर कम होगी और जमा राशियां समय से पूर्व बंद कर दी जाएगी और ओवर ड्राफ्ट खाते में समायोजित की जाएगी यदि वे दो महीने के लिए खाते का प्रचालन नहीं करेंगे। शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि बिना किसी सूचना के शाखा प्रबंधक ने अचानक ओडीटीडी खाता ब्लाक कर दिया। फर्म ने कई बार मियादी जमा राशियों को समय से पहले बंद करने और राशि ओडी सुविधा में समायोजित करने और शेष राशि को उन्हें पुनः प्रेषित करने का अनुरोध किया लेकिन शाखा प्रबंधक ने उनका अनुरोध स्वीकार नहीं किया, ओडीटीडी खाते पर ब्याज जोड़ दिया और उनके खाते को एनपीए मान लिया।

टिप्पणियां मांगने पर बैंक ने बताया कि सभी टीडी के परिपक्वता निबटान अनुदेश ऑटो रिन्युअल थे। इस लिए यह टीडी ब्याज सहित परिपक्वता पर ये स्वयंमेव नवीकृत हो रहे थे। एक भागीदार ने शाखा प्रबंधक को पंजीकृत नोटिस भेजा था जिसमें शाखा प्रबंधक से अनुरोध किया गया कि मियादी जमा राशियां समय से पहले बंद कर दे और राशियों को ओडी खाते में समायोजित कर दे। बैंक ने कहा था पिछले दो वर्ष में ओडी खाते में कोई प्रचालन नहीं हुआ। बैंक के एक भागीदार को सूचित किया गया कि टीडी को समय से पूर्व समाप्त करने के लिए और उसे ओडी खाते में समायोजित करने के लिए अलग अलग मियादी जमाकर्ताओं की सहमति आवश्यक थी। यह पत्र बिना डिलीवरी के वापस आ गया। शाखा ने टीडी बन्द कर दिए और ओडी खाते की पूर्ण चुकोती राशि में समायोजित कर दिए और संबंधित टीडी धारक को शेष राशि वापस कर दिए। ओडीटीडी खाते को ब्लाक करने के बारे में बैंक ने कोई टिप्पणी नहीं की। ओडीटीडी खाते की मंजूरी की शर्तों की जांच करने के बाद यह देखा गया कि बैंक को जमा राशियों की राशि को ओडीटीडी खाते के बकाया शेष राशि सेट आफ करने का अधिकार था। यही नहीं, मियादी जमाधारकों ने बैंक को प्राधिकृत किया था कि ओडीटीडी खाते में जमा राशि को समायोजित करने के बाद तथा या सीमाओं अवधि समाप्त होने या रद्द करने के बाद, बैंक को सीमा की समाप्ति की तारीख से 15 दिन में बैंक को उक्त खाता बंद करने के लिए स्वतंत्रता थी और जमा शेष राशि को उनको भेज दे। इस लिए बैंक की यह दलील कि वैयक्तिक मियादी जमा राशियों के धारक टीडी को समयपूर्व समाप्त करने के लिए सहमति दे और राशियों को समायोजित करे मान्य नहीं था। उपर्युक्त को देखते हुए बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को निदेश दिया कि ओडीटीडी में बकाया राशि मियादी जमा राशियों में समायोजित करें और ₹ 20,000/-राशि का प्रत्येक जमाकर्ता को मुआवजा दे।

6. शिकायतकर्ता ने 2 सितंबर 2008 को बैंक से शैक्षिक ऋण लिया था। 2 सितंबर 2008 से 8 जून 2012 तक किश्तों में ऋण दिया गया। उसने यह आरोप लगाया कि बैंक ने शैक्षिक ऋण पर 1 वर्ष अर्थात् 2010 में ब्याज सब्सीडी दी और उसके बाद उसे कोई ब्याज सब्सीडी

नहीं दी गई। शिकायतकर्ता का दावा था कि सरकार की अधिसूचना के अनुसार, वह 1 अप्रैल 2009 के बाद के वर्षों में भी ऋण के सक्रिय होने की तारीख तक ब्याज लेने का पात्र था जो इस मामले में 2013 था। बैंक ने कहा कि शिकायतकर्ता ने शिक्षा ऋण 2 सितंबर 2008 को लिया। 22 अक्टूबर 2010 को उसने ब्याज अनुदान लिया। राज्य सरकार की योजना के अधीन ली और केन्द्र सरकार की नहीं। 01 अप्रैल 2009 के बाद मंजूर किए गए शिक्षा ऋणों पर केंद्रीय ब्याज अनुदान योजना (सीआईएसएस) उपलब्ध थी। इस लिए शिकायतकर्ता पात्र नहीं था। सरकार ने एक और विशेष योजना “सीआईएसएस 2014-2015” लागू किया जिसके अनुसार 1 अप्रैल 2009 से पहले मंजूर किए गए ऋण एक ही बार ब्याज अनुदान हेतु पात्र था। चूंकि शिकायतकर्ता 1 अप्रैल 2009 से पहले ऋण लिया था, वह योजना के तहत तभी पात्र होता यदि 31 दिसंबर 2013 की स्थिति के अनुसार ब्याज बकाया होता। चूंकि शिकायतकर्ता ने 31 दिसंबर 2013 से पहले ऋण चुकौती कर दी थी, वह अनुदान लेने का पात्र नहीं था।

शिकायत की जांच करने पर यह पता चला कि 2 सितंबर 2008 से 8 जून 2012 तक शिक्षा ऋण विभिन्न तारीखों को संवितरित किया गया था। यह स्पष्ट था कि प्रत्येक वर्ष के अन्त में 2009-2010, 2010-2011, 2011-12 और 2012-13 जब तक ऋण की चुकौती होने तक ब्याज बकाया होगा। अतः बैंक से पूछा गया कि बाद के वर्षों के लिए बकाया ब्याज अनुदान के लिए विचार क्यों नहीं किया गया और सिर्फ 2009-2010 का बकाया ब्याज, पर अनुदान लगाया गया है। बैंक ने अपनी गलती मान ली और यह पुष्टि की वह पात्र ब्याज अनुदान को फिर से गणना करेगा और उसे शिकायतकर्ता के खाते में जमा कर देगा।

7. शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि उनके बैंक शाखा से लिए गए ऋण की पूर्ण चुकौती के लिए उसी शाखा/ बैंक के बचत खाते पर आहरित चेक जमा करने के बावजूद उनके ऋण खाते में वह यह टिप्पणी देने हुए क्रेडिट नहीं किया गया था कि उन्होंने समयपूर्व समाप्ति प्रभार 2% की चुकौती नहीं किया है। शिकायतकर्ता ने समयपूर्व प्रभार को हटा देने का अनुरोध किया क्योंकि मंजूरी पत्र में यह खण्ड नहीं था। चूंकि समयपूर्व प्रभारों का मुद्दा सुलझाया नहीं गया बैंक ने ₹ 24.78 लाख का चेक ऐसे ही रखा और उसे हिसाब में नहीं लिया गया हालांकि उसके बचत बैंक खाते में पर्याप्त राशि थी और वह वसूल की जा सकती थी और ऋण खाते में क्रेडिट की जा सकती थी।

शिकायतकर्ता ने यह तर्क दिया कि जब ₹ 24.78 लाख का चेक बैंक को उसके ऋण खाते को बन्द कर देने से 8 महीने पहले दिया, यह उसके ऋण खाते में क्रेडिट हो जाना चाहिए था जिससे ब्याज भार कम किया जा सकता था। हालांकि शिकायतकर्ता ने चेक ऋण खाते को बन्द करने के लिए दिया था और उसके बचत बैंक खाते में निधियां उपलब्ध थी। बैंक को परामर्श दिया गया कि 8 महीने के पूर्व व्यापी प्रभाव से उसी दर पर ब्याज सुविधा दे जिसपर

शिकायतकर्ता के ऋण खातों में ब्याज लगाया जा रहा है। समयपूर्व समाप्ती के लिए प्रभार के संबंध में, बैंकिंग लोकपाल को प्रस्तुत समयपूर्व समाप्ती के प्रभार के संबंध में शिकायतकर्ता को सूचित किया गया कि मंजूर पूरे ऋण पर 1% का भुगतान करे। यह निर्णय बैंक ने और शिकायतकर्ता ने स्वीकार कर लिया।

8. शिकायतकर्ता ने बताया कि अक्टूबर 2015 में ₹ 3.25 लाख के लिए एलआईसी पॉलिसियों के सरेंडर मूल्य के समायोजन के बाद, बैंक ने उसे सूचित किया कि 2010 में बैंक से लिए गए ₹ 5.00 लाख के आवास ऋण को समाप्त करने के लिए शेष ₹ 4000/- की राशि जमा करानी होगी। तदनुसार उसने अप्रैल 2016 को बकाश राशि और ब्याज का भुगतान किया और खाते को बंद किया। लेकिन जब उसने अगस्त 2016 को अर्थात् खाता बंद होने के 4 महीने के बाद निकारी प्रमाण, तो बैंक ने ₹ 1.60 लाख के भुगतान की मांग की। बैंक ने स्पष्टीकरण दिया कि वर्ष 2012 में खाता एनपीए श्रेणी में आ गया जिसके लिए बैंक को अप्राप्त ब्याज और लागू नहीं किए गए ब्याज के परिवर्तन के लिए ₹ 1.60 लाख की वसूली करनी थी। शिकायतकर्ता ने दलील दी कि अक्टूबर 2015 में एलआईसी पॉलिसियों के सरेंडर मूल्य को समायोजित किया गया और अंतिम भुगतान अप्रैल 2016 में किया गया था। तब बैंक ने उससे प्राप्य किसी भी ब्याज की वसूली की सूचना नहीं दी थी।

बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि जब अक्टूबर 2015 में शिकायतकर्ता के ऋण खातों में ₹ 3.25 लाख एलआईसी पॉलिसीज सरेंडर वेल्यु के द्वारा उसके ऋणखातों में जमा की गई थी, उस तारीख को खाता अपग्रेड हो गया था और इस लिए अप्राप्त ब्याज की वसूली तुरंत डेबिट कर देना चाहिए था। बैंक की ओर से विलंब हुआ और अप्रैल 2016 तक उसे रिवर्स न करने की चूक हो गई। खातों को बन्द करने के लिए उधारकर्ता ने ₹ 4000/- की शेष राशि जमा कराई गई। उसके बाद शिकायतकर्ता द्वारा निकासी प्रमाण पत्र मांगने तक और 4 महीने का विलंब हुआ।

हालंकि बैंक की ओर से विलंब होने के बावजूद अप्राप्य और लागू नहीं किए गए के हिसब से ब्याज ₹ 1.60 लाख के अप्राप्त ब्याज का दावा सही था और लेखाकरण रिकार्ड के आधार पर था। इस लिए, शिकायतकर्ता को यह सूचित किया गया कि वे ऋण के पूर्ण निबटान के लिए देय राशियों का 75% करें।

9. एक ग्राहक ने अवासीय ऋण के लिए आवेदन किया था। उसकी पात्रता का आकलन करने के बाद उसे सूचित किया गया कि वह कुछ अन्य दस्तावेज़ प्रस्तुत करे जैसे कि मूल्यांन रिपोर्ट, सर्च रिपोर्ट आदि जिसके लिए, कुछ खर्च करना पड़ेगा। ऋण आवेदन प्रस्तुत करने के बाद, बैंक ने उसे अपात्र पाया और उसका ऋण आवेदन अस्वीकार कर दिया गया। उसने बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय को शिकायत की कि यदि वह अपात्र था तो बैंक ने उसे दस्तावेज़ प्रस्तुत करने के

लिए क्यों कहा जो शुल्क देकर प्राप्त किए जाने थे। बैंक कोई कारण नहीं दे पाया, अतः उनको सूचित किया कि विवादित राशि का भुगतान करें। परंतु बैंक ने उसके लिए न कोई कारण दिया और न ही राशि का भुगतान किया। अंत में बैंकिंग लोकपाल ने बैंक के विरुद्ध अधिनिर्णय जारी कर दिया।

10. शिकायतकर्ता ने बताया कि उसकी पुत्री ने एक शिक्षा ऋण लिया था और नियमित रूप से ईएमआई का भुगतान कर रही थी। उसने आरोप लगाया कि बैंक ने कुछ वसूली एजेन्ट भेजे जिन्होंने ब्याज सहित पूरा बैंक लोन के भुगतान करने के लिए कहा। उसने बैंक को ऋणराशि के ब्याज की दर कम करने का अनुरोध किया था। बैंक के अधिकारी ने स्वीकार किया कि चुकौती नियमित थी। बैंक के वसूली एजेन्ट ने शिकायतकर्ता से संपर्क समान्य रूप में किया था। बैंकिंग लोकपाल ने सूचित किया कि ऋणों की वसूली करते समय एजेन्टों को किसी भी प्रकार की धमकी देने की अनुमति नहीं है। बैंक को सूचित किया गया कि संबंधित वसूली एजेन्ट को लिखित में सजग करें कि विनियामक दिशानिर्देशों का पालन करें।

11. शिकायत स्वयं सहायता समूह (एसएचजी) के 10 में से 1 सदस्य से प्राप्त हुआ जिसको बैंक द्वारा ₹ 5 लाख मंजूर किए गए थे अर्थात् प्रत्येक सदस्य को ₹ 50,000/-। लेकिन बैंक ने शिकायतकर्ता को ₹ 50,000/- का ऋण इस आधार पर मंजूर नहीं किया कि उसके पति ने ₹ 25,000/- का कृषि मियादी ऋण (एटीएल) लिया था जो बकाया राशियों के भुगतान न करने के लिए एनपीए हो गया था। लेकिन, यह देखने में आया कि शिकायतकर्ता का ऋण अस्वीकार करने का कारण सही नहीं था क्योंकि अपने पति के एटीएल में वह सह बाध्यकर नहीं थी और उसने स्वयं सहायता समूह के माध्यम से व्यक्ति ऋण के लिए आवेदन दिया था। बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को सूचित किया कि पति की क्रेडिट हिस्ट्री पर ध्यान न देकर गुण दोष के आधार पर आवेदन पर विचार करें क्योंकि पत्नी सह बाध्यकर नहीं थी। बाद में बैंक ने शिकायतकर्ता के ऋण आवेदन पर अनुकूल रूप से विचार किया।

12. शिकायतकर्ता ने 2 ऋण लिए अर्थात् आवासीय ऋण और मोर्टगेज ऋण। ऋण की शर्तों के अनुसार आवासीय ऋण के संबंध में उसने सभी किस्तों की चुकौती कर दी थी। उसने आरोप लगाया कि बैंक ने उसके आवासीय ऋण के लिए ₹ 5 लाख की अतिरिक्त राशि उसके मोर्टगेज ऋण से एक ही दिन ₹ 10,000/- की 50 किस्तें काट लीं जिसमें शेष राशि थी। इस कटौती के कारण उसने मोर्टगेज ऋण पर भी अधिक ब्याज दिया। इसके उत्तर में बैंक की दलील थी कि आवासीय ऋण पर ब्याज अस्थायी दर पर था और कालान्तर में 3% बढ़ गया था। आवासीय ऋण खातों में कुल बकाया ब्याज था। यह सुनिश्चित करने के लिए कि दोनों ऋण खातों एनपीए ना बन जाएं जिससे शिकायतकर्ता का क्रेडिट स्कोर भी प्रभावित ना हो जाए, बैंक ने मोर्टगेज ऋण में सरप्लस को आवासीय ऋण में अंतरित कर दिया। दोनों पक्षों की वैयक्तिक सुनवाई के

बाद और दोनों ऋणों के रिकार्ड की जांच के बाद यह देखा गया कि बैंक ने शिकायतकर्ता को ब्याज दर में वृद्धि हो जाने की सूचना नहीं दी थी। शिकायतकर्ता भी बहुत सावधान नहीं था कि ऋण खातों में अपनी देयता का पता बैंक से लगाए विशेषकर जब उसने ब्याज की अस्थायी दर का विकल्प दिया था। इस लिए बैंकिंग लोकपाल ने शिकायतकर्ता को सूचित किया कि वह अपने मोर्टगेज खाते में ₹ 5 लाख की चुकौती करें और बैंक को निदेश दिया कि डेबिट की तारीख से बैंकिंग लोकपाल से निदेश की तारीख तक ₹ 5 लाख पर लागू ब्याज को रिवर्स कर दे।

13. शिकायतकर्ता ने किसी बैंक से अपनी संपत्ति के मूल स्वत्व विलेख के आधार पर अपने पुत्र के लिए शिक्षा ऋण लिया था। उसने सभी देय राशियों का भुगतान कर दिया था लेकिन बैंक ने यह कहते हुए संपत्ति के दस्तावेज़ वापस नहीं लौटाए कि वह खो गए हैं। तथापि, बैंक ने शिकायतकर्ता को संपत्ति के दस्तावेज़ों की प्रमाणित प्रतियाँ सौंप दी और एक वचन पत्र भी दिया कि जब भी दस्तावेज़ मिल जाएंगे, वे उसे लौटा दिए जाएंगे। शिकायतकर्ता ने बैंकिंग लोकपाल का कार्यालय के पास एक शिकायत दर्ज की कि वह संपत्ति बेच नहीं पा रहा था क्योंकि संभावित खरीददार दोषपूर्ण स्वत्व विलेख के कारण मान नहीं रहे और इससे उसे मानसिक पीडा हुई है। उसने मूल संपत्ति दस्तावेज़ लौटाने की व्यवस्था करने और बैंक के विरुद्ध कड़ी कार्रवाई करने का अनुरोध किया। बैंक के नोडल अधिकारी के साथ और शिकायतकर्ता के साथ एक वैयक्तिक सुनवाई हुई जिसमें शिकायतकर्ता ने मांग की कि बैंक उसे मूल स्वत्व विलेख वापस करे और यथोचित मुआवजा भी दे। बैंक को दस्तावेज़ दूढ़ने और मामले का समाधान करने के लिए पर्याप्त समय और प्रचुर मौक़े दिए गए लेकिन वह असफल रहा। इस लिए बैंक को यह निदेश दिया गया कि शिकायतकर्ता को हुई मानसिक पीडा के लिए ₹ 50,000 का मुआवजा दे।

14. शिकायत यह थी कि उधारकर्ता द्वारा प्राप्त आवास ऋण की बकाया राशि की चुकौती न करने पर उसकी वसूली के लिए किए गए नीलामी में शिकायतकर्ता द्वारा प्राप्त संपत्ति के मूल स्वत्व विलेख और चेन विलेख प्राप्त नहीं हुआ है। बैंक ने दलील दी कि विभिन्न दबावग्रस्त ऋण आस्तियों को आस्ति पुनर्गठन कंपनी को बेच दी गई थी, उसके साथ बैंक ने गलती से पहले ही नीलामी की गई उक्त संपत्ति के स्वत्व विलेख और चेन विलेख को अन्तरित कर दिया था। दस्तावेज़ों और संबंधित पत्राचार सहित मामले की विस्तृत जांच से पता चला कि बैंक ने एआरसी को वह संपत्ति बेच दी और इसके लिए उनसे भी धन प्राप्त कर लिया, जिसकी नीलामी पहले ही कर ली थी और शिकायतकर्ता को बेच दी थी। इस प्रकार बैंक ने बेची गई उसी संपत्ति के लिए दो बार धन प्राप्त किया और एआरसी इस मूल स्वत्व विलेख और संपत्ति की चेन डीड आदि देने से पहले सम्पत्ति के लिए धन लौटाने की जिद कर रही थी।

बैंक ने इस संबंध में काफी विलंब कर दिया था और एडवाईजरी जारी करने के बाद भी शिकायतकर्ता की शिकायत नहीं निपटाया गया था। इस प्रकार, बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को निदेश देते हुए यह अध्यादेश जारी किया कि ग्राहक को मूल स्वत्व विलेख और चेन विलेख तुरंत उपलब्ध कराने की व्यवस्था करे और मौजूदा एफडी दर पर प्रदत्त नीलामी मूल्य पर ब्याज का भुगतान करें ताकि संपत्ति की नीलामी मूल्य पर भुगतान की तारीख से चेन विलेख सहित स्वत्व विलेख की वास्तविक तारीख के लिए और चेन विलेख की नीलामी मूल्य शिकायतकर्ता को हुए मौद्रिक हानि का मुआवाजा दे।

15. शिकायतकर्ता ने पूरी राशि जमा करने के बाद अपना किसान क्रेडिट कार्ड (केसीसी) बंद कर दिया था। लेकिन उसे केसीसी खातों में ओवरड्यू राशि के लिए बैंक से वसूली नोटिस मिला। उसने यह भी कहा कि खाता विवरण के अनुसार एक फ्रेश लिमिट मंजूर की गई जिसके लिए उसने कोई अनुरोध नहीं किया था। उसने यह भी आरोप लगाया कि एक अप्राधिकृत आहरण हुआ है जो मंजूर लिमिट से अधिक था।

बैंक के साथ एक समाधान बैठक में, बैंक अप्राधिकृत आहरण के संबंध में दस्तावेज़ प्रस्तुत नहीं कर पाया जो मंजूर लिमिट से अधिक था और केसीसी लिमिट में वृद्धि के बारे में भी दस्तावेज़ प्रस्तुत नहीं कर पाया। बैंक ने बताया कि उक्त शाखा में केसीसी खातों में धोखाधड़ी की रिपोर्ट प्राप्त हुआ था और यह संभव था कि यह भी एक धोखाधड़ी का मामला था लेकिन इससे अधिक बैंक कोई अन्य सूचना नहीं दे पाया।

बैंकिंग लोकपाल ने यह पाया कि लिमिट की वृद्धि के संबंध में अनुरोध के बारे में बैंक कोई दस्तावेज़ प्रस्तुत नहीं कर पाया। बैंक यह भी स्पष्ट नहीं कर पाया कि केसीसी खातों में अप्राधिकृत आहरण कैसे हुआ। बैंक यह भी स्पष्ट नहीं कर सका कि शिकायतकर्ता द्वारा देय राशि को जमा कराने के बाद भी और जमा पर्ची पर स्पष्ट रूप से खाता बंद हो गया लिखा हुआ था, खाता बंद क्यों नहीं किया गया। इस प्रकार, बैंक को सूचित किया गया कि खातों को बन्द करने के लिए विधिवत प्रक्रिया आरंभ करें और शिकायतकर्ता को बेबाकी प्रमाण पत्र जारी करें।

16. शिकायतकर्ता का किसी बैंक के साथ नकदी ऋण खाता चल रहा था। प्रचालन सुविधा और चूंकि उसको लगा कि बैंक द्वारा लगाई गई ब्याज दर ज्यादा है, उसने अपना खाता किसी और बैंक में शिफ्ट कर दिया। खाता बंद होने पर शिकायतकर्ता ने यह नोट किया कि समय से पूर्व खाता बन्द करने के लिए ₹ 2,26,977.00 के प्रभार लगाए गए हैं। शिकायकर्ता ने आरोप लगाया कि बैंक ने उसके खाते में विभिन्न सेवा प्रभार लगा दिए और समयपूर्व बंद करने का प्रभार बहुत ज्यादा था और उसकी वापसी के लिए अनुरोध किया।

बैंक के साथ यह मामला उठाया गया और उसकी दलील थी कि शिकायतकर्ता ने 2007 में 12 महीने के लिए मंजूर किए गए खाते से ₹ 100 लाख की नकदी ऋण सुविधा का उपयोग किया था, और आगे यह खाता वार्षिक आधार पर नवीकृत किया गया। नकदी ऋण सीमा बाद में दूसरे बैंक द्वारा ले ली गई। उधारकर्ता को समय पूर्व समाप्ति के बारे में जानकारी थी। मंजूरी की शर्तों की जांचक करने पर यह पाया गया कि शिकायतकर्ता को जारी किए गए और उसके द्वारा विधिवत पावती दिया गया मंजूरी पत्र में समयपूर्व समाप्ति के प्रभार को "अन्य प्रभार जो समय-समय पर लागू हो", के अधीन शामिल किए गए थे। शिकायतकर्ता द्वारा पावती दी गई मंजूरी पत्र समय पूर्व प्रभार का कोई विशिष्ट उल्लेख नहीं था। समयपूर्व समाप्ति के प्रभार या तो समय पूर्व समाप्ति के लागू होने की सूचना शिकायतकर्ता को नकदी ऋण की मंजूरी देते समय या उसके द्वारा हस्ताक्षरित शर्तों में शामिल किया जाना चाहिए था। सुविधा को दूसरे बैंक द्वारा टेकओवर करने के उसके अनुरोध पर कार्रवाई करते समय भी बैंक ने लिखित रूप में इसकी सूचना नहीं दी थी।

बैंक को सूचित किया गया कि समयपूर्व समाप्ति के प्रभार रिवर्स कर दे क्योंकि उसने बैंक की ग्राहक सेवा नीति के दिशानिर्देशों का पालन नहीं किया था और उसके लेनदेनों में पारदर्शिता नहीं थी।

17. शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि बैंक ने आवास ऋण बंद करने के 4 वर्ष बाद और आवासीय ऋण के दस्तावेज़ निर्मुक्त करने के बाद जीवन बीमा पालिसी के प्रीमियम के लिए ₹ 12196.00 की राशि की मांग की। बैंक ने शिकायतकर्ता के वेतन खाते को ब्लाक कर दिया था और शिकायतकर्ता को बिना कोई सूचना दिए सिबिल के पास चूक की रिपोर्ट दाखिल कर दी।

बैंक के साथ यह मामला उठाने पर, उसने बताया कि 30 जून 2011 को ग्राहक को ₹ 6 लाख का आवासीय ऋण और ₹ 37,525.00 के प्रीमियम वाले बीमा पालिसी मंजूर किया गया था। प्रीमियम ₹ 7505.00 की 5 वार्षिक किशतों में देय था और उधारकर्ता ने पहली किशत का भुगतान किया था। ऋण खाते को बंद कर देने के बाद, भूलवश उसने आवासीय ऋण दस्तावेज़ रिलीज़ कर दिए। बीमा ऋण खाता ₹ 12388.00 के लिए बकाया था और सक्रिय था। बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय से शिकायत प्राप्त करने के बाद, बैंक ने अपने रिकार्ड का सत्यापन किया और यह पाया कि बीमा आवेदन और पालिसी दस्तावेज़ उसके पास उपलब्ध नहीं थे। जीवन बीमा कंपनी के पक्ष में ₹ 7505.00 के लिए डीडी को भी नकदी नहीं कराया गया था। बीमा कंपनी के साथ मामला उठाने पर बैंक ने महसूस किया कि कंपनी के पास कोई पालिसी रिकार्ड नहीं था। बैंक ने बकाया राशि रिवर्स करके बीमा लोन खाता बंद कर दिया था।

बैंकिंग लोकपाल द्वारा मामला लिया जाने पर बैंक ने शिकायतकर्ता के वेतन खातों पर लगा ब्लाक हटा दिया और शिकायतकर्ता को आश्वस्त किया कि वह सीआईसी रिकार्ड को ठीक कर देगा।

दुर्विक्रय

1. शिकायतकर्ता ने परिवहन व्यापार खोलने और वाणिज्यिक वाहन खरीदने के लिए मुख्य मंत्री युवा उद्यमी योजना के तहत ऋण मंजूर करने के लिए बैंक से संपर्क किया। बैंक के प्रतिनिधि ने उसे ₹ 10,00,000/- का निवेश करने और ₹ 2,00,000/- वार्षिक किश्त देने के लिए मना लिया। ऋण की मंजूरी इस निवेश के साथ जुड़ी हुई थी। शिकायतकर्ता के पास आय का कोई साधन नहीं था और अन्य स्रोतों से उधार लेकर ₹ 2,00,000/- की प्रारंभिक राशि का निवेश करने के लिए सहमत हो गया। बाद में 4 महीने के बाद ऋण अस्वीकार कर दिया गया। शिकायतकर्ता ने बैंकिंग लोकपाल योजना के साथ शिकायत दर्ज की कि बैंक के पदाधिकारी ने निवेश योजना में भाग लेने के लिए बहका दिया कि इस निवेश से उसका ऋण अनुमोदित हो जाएगा और ऋण पर कार्रवाई करने में जानबूझ कर देरी की गई जिससे कि पालिसी को रद्द करने के लिए फ्री लुक अवधि खत्म हो जाए। शिकायत प्राप्त होने पर बैंक को सूचित किया गया कि अपनी टिप्पणियां दे विशेषकर ऋण के लिए मंजूरी को निवेश नीति के साथ जोड़ने के लिए और ऋण आवेदन आदि पर कार्रवाई को गलत ढंग से बेचने के लिए, बैंक को अपने टिप्पणियां देने को कहा गया कि क्या शिकायतकर्ता को बेचे गए उत्पाद की उपयुक्तता को जब निवेशक की आय का कोई नियमित स्रोत नहीं था तो उधार ली गई निधियों के प्रकाश में परखा गया। बैंक ने दलील दी कि उन्होंने मामलें की जांच की थी कि पालिसी को रद्द करके और ब्याज सहित शिकायतकर्ता के खाते में क्रेडिट करके शिकायत को निपटाया है।

2. शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि जब उसके पति (अब मृत) ने चिकित्सा व्यय को पूरा करने के लिए ₹ 1.50 लाख का एफडी बंद करने के लिए संपर्क किया, तो बैंक ने उर्पयुक्त एफडी पर ऋण लेने के लिए मना लिया और मई 2010 में ₹ 1.35 लाख का ऋण मंजूर किया। चूंकि शिकायतकर्ता के पति को प्रतिमाह केवल ₹ 1293 की पेंशन मिल रही थी, वह एफडी पर लिए गए ऋण की चुकौती करने की स्थिति में नहीं था और इस लिए उसने एफडी खाते को बंद करने का अनुरोध किया। उसने यह भी आरोप लगाया कि जब ब्याज सहित ऋण खातों में बकाया शेष राशि एफडी की परिपक्वता राशि के बराबर हो गया, ऋण खाते को बैंक ने बंद नहीं किया और उसे प्रत्येक महीने बढ़ते ब्याज के साथ 2 वर्ष तक जारी रखा। बाद में, एफडी की समूची राशि के समायोजन के बाद बैंक ने पेंशन खाते से ₹ 23,000 वसूल कर लिए, पेंशन खातों को रोक रखा और ऋण खाते में बकाया राशि वसूल करने के लिए शिकायतकर्ता को वसूली नोटिस जारी करना शुरू कर दिया।

बैंकिंग लोकपाल ने देखा कि जब शिकायतकर्ता प्रति माह ₹ 1293 की पेंशन पा रहा था और वह ऋण की चुकौती करने की स्थिति में नहीं था, तो यह एफडीआर पर ऋण मंजूर करने के लिए उपयुक्त मामला नहीं था। इसके अतिरिक्त मई 2010 में ₹ 1.35 लाख के लिए मंजूर ऋण मार्च 2011 के अन्त में ₹ 1.5 लाख की एफडी पर खत्म कर दिया जाना चाहिए था जब ऋण खाते के ब्याज सहित बकाया राशि के बराबर हो गई। बैंक द्वारा यह चूक कि एफडी मार्च 2011 को एफडी समायोजित करते हुए ऋण खाते को बंद नहीं किया गया। बैंकिंग लोकपाल ने सूचित किया कि मार्च 2011 के अंत में और ऋण खाते को बंद किया समझा जाए और अप्रैल 2011 से ब्याज की राशि सहित ऋण खाते के किए गए सभी लेन देन अनावश्यक/ औचित्यहीन माना जाए। तदनुसार, बैंक को परामर्श दिया गया कि मार्च 2011 के बाद पेंशन खाते से वसूल की गई ₹ 23000/- की राशि लौटा दे और मार्च 2011 के बाद खाते के सभी ऋण खाता बंद कर दिया जाए।

3. शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि बैंक ने उसके क्रेडिट कार्ड पर लगाए गए बिल के लिए ₹ 24000/- उसके वेतन खाते से काट लिए जबकि क्रेडिट कार्ड उसको डिलीवर भी नहीं किया गया था। उसने क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन किया था। बैंक ने क्रेडिट कार्ड को पंजीकृत करने के लिए उसे बीमा पॉलिसियों को सम्मिलित करने की अनिवार्यता के बारे में सूचित किया और तदनुसार उसके नाम में दो बीमा पालिसियां खोल दीं और क्रेडिट कार्ड खाते में ₹ 24000/- का प्रभार लगा दिया और उसके लिए बिल बना दिया। चूंकि शिकायतकर्ता को उसका कार्ड प्राप्त नहीं हुआ था, उसने डिलीवर न किए गए कार्ड के लिए बिल की राशि का भुगतान नहीं किया।

तब बैंक ने उसके पास रखे वेतन खाते से उसे बिना बताए बिल की राशि काट ली और उसे क्रेडिट कार्ड खाते में क्रेडिट कर दी। शिकायत को दूर करने के लिए समाधान बैठक आयोजित की गई। शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि बीमा पालिसी में सहायता या रद्द करने के लिए दिए गए नंबर पहुंच से बाहर थे और इसलिए वह निशुल्क लुक इन अवधि में पालिसी को केन्सिल करने के लिए पदाधिकारियों से संपर्क नहीं कर पाया। इसे बैंक की ओर से सेवा में कमी माना गया, यहीं नहीं, शिकायतकर्ता को बीमा उत्पाद के लिए उसे क्रेडिट कार्ड से जोड़ते हुए बैंक के क्रेडिट कार्ड विभाग द्वारा बीमा पालिसी लेने और उसे क्रेडिट कार्ड से जोड़ना सही नहीं था इसलिए बैंक की ओर से सेवा में कमी थी और उसे सूचित किया गया कि पूरी राशि को शिकायतकर्ता को लौटा दे।

4. शिकायतकर्ता ने, बढई और दैनिक श्रमजीवी, आरोप लगाया कि बैंक के पदाधिकारियों ने खाली फार्मों पर उसके और उसकी पत्नी के हस्ताक्षर करवाए और उन्हें बीमा पालिसी लेने के लिए विवश कर दिया जिसमें पालिसी लेने के 10 वर्ष बाद पेंशन के प्रावधान सहित पांच वर्ष के लिए ₹ 8 लाख के वार्षिक प्रीमियम का भुगतान किया जाना था। अपनी संपत्ति को बेचने के

बाद प्राप्त हुई राशि को मियादी जमा योजनाओं में धन जमा कराने के उद्देश्य से वे बैंक गए थे। बैंक के पदाधिकारियों ने पांच वर्ष के लिए इतनी बड़ी राशि के लिए प्रीमियम भुगतान के लिए उन्हें कोई जानकारी नहीं दी। शिकायतकर्ता ने बताया कि एक दैनिक श्रमजीवी और बढई होने के कारण दोनों पालिसियों के ₹ 8 लाख का वार्षिक प्रीमियम देने के लिए उसकी आय पर्याप्त नहीं थी। यही नहीं, शिकायतकर्ता ने बताया कि वह 62 वर्ष का था और पालिसी लेने के 10 वर्ष बाद प्राप्य पेंशन उसके किसी काम की नहीं थी। पालिसियां रद्द करने के लिए फ्री लुक अवधि में शिकायतकर्ता कई बार बैंक गया लेकिन बैंक ने फ्री लुक अवधि में पालिसियां रद्द करने के लिए उसके आवेदन को स्वीकार नहीं किया और यहां तक कि पालिसियां रद्द करने में भी सहयोग नहीं दिया गया। ऊपर से, शिकायतकर्ता पालिसी को रद्द करने के लिए आवेदन को डाक से भेजने के लिए विवश हो गया जिस पर भी बैंक ने कोई कार्रवाई नहीं की। शिकायतकर्ता की आयु को देखते हुए जीवन बीमा पालिसी का लाभ उठाने के लिए 10 वर्ष की प्रतीक्षा अवधि और पांच वर्ष के लिए ₹ 8 लाख प्रति वर्ष का भुगतान, पर्याप्त आय के बिना यह एक शिकायतकर्ता को अनुचित उत्पाद बेचने का स्पष्ट मामला था। इस लिए बैंक को सूचित किया गया कि बीमा पालिसी को रद्द करे और शिकायतकर्ता को पूरी राशि लौटा दे।

5. 75 वर्ष के शिकायतकर्ता ने शिकायत की कि उसका एफडी 22.02.16 को परिपक्व हुआ। बैंक ने उसे प्रस्ताव दिया कि यह राशि (₹ 19 लाख) वरिष्ठ नागरिकों के लिए एक विशेष एफडी योजना में निवेश कर दे जिसके लिए उसे 14 % ब्याज मिलेगा। तथापि, ₹ 15 लाख किसी म्यूच्युल फंड में, ₹ 2,93,600 नियत अवधि जमा और ₹ 99,000 किसी कंपनी की जीवन बीमा उत्पाद में निवेश किया। शिकायतकर्ता ने तर्क दिया कि म्यूचुअल फंड और बीमा में निवेश उसकी सहमति के बिना किया गया क्योंकि वह पूरी राशि एक सहज एफ डी में करना चाहती थी। हालांकि आइआरडीए को संपर्क करने के बाद जीवन बीमा कंपनी से ₹ 9900/- वापस मिल गए। बैंक ने बताया कि एफडी के परिपक्व हो जाने पर शिकायतकर्ता उनकी शाखा में आया और नियमित अंतराल पर धन के नियमित प्रवाह सहित दीर्घावधि निवेश विकल्पों के बारे में पूछताछ की। बैंक ने बीमा और म्यूचल फंड प्रस्तुत किए जिनपर शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर लिए गए और शिकायतकर्ता शर्तों पर सहमत हो गया और नामिती के रूप में अपने पोता का नाम जोड़ा।

बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय में एक बैठक आयोजित की गई और बैंकिंग लोकपाल का मत था कि यह गलत विक्रय का मामला था। चूंकि निवेश उत्पाद से ग्राहक के उपयुक्तता के अधिकार का हनन हुआ, इस प्रकार, यह निर्णय लिया गया कि म्यूअचल फंड कैन्सिल करने के बाद बैंक ₹ 15 लाख की राशि शिकायत कर्ता को लौटा देगा। बैंक को कई अनुस्मारक भेजने के बाद बैंक ने अन्ततः ₹ 15 लाख की राशि शिकायतकर्ता को लौटा दी।

तथापि, शिकायतकर्ता ने निधियों के देरी से डिस्चार्ज पर ब्याज के भुगतान के लिए बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय से फिर संपर्क किया। बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि शिकायतकर्ता की चिन्ता सही थी और बैंक को अनुदेश दिया कि या तो एफडी पर ब्याज दे या एनएवी में वृद्धि का मूल्य दे क्योंकि बैंक ने लगभग एक वर्ष के लिए बिना किसी कारण के भुगतान में विलंब किया और शिकायतकर्ता को परेशान किया। बैंक ने मुआवजे के रूप में शिकायतकर्ता को ₹ 1,13,389 का भुगतान कर दिया।

6. शिकायतकर्ता ने सूचना दी कि मंजूर किए गए केसीसी ऋण में से बिना उसकी जानकारी के प्रीमियम डिबेट करते हुए एक बीमा पालिसी जारी कर दी। मामले को सुलझाने के लिए एक समाधान बैठक आयोजित की गई जिसमें शिकायतकर्ता ने भाग नहीं लिया। बैंक के एक पदाधिकारी ने बताया कि उधारकर्ता ने सभी दस्तावेजों पर हस्ताक्षर किए थे और उसे सभी शर्तें समझा दी गई थी। बैंक की दलील सुनने के बाद और दस्तावेजों को देखने के बाद यह देखा गया कि शिकायतकर्ता के बचत बैंक खाते में बैलेंस कभी भी ₹ 25,000/- के बराबर नहीं था। यह एक बीमा उत्पाद के गलत विक्रय का स्पष्ट मामला था। बैंक को सूचित किया गया कि लगाए गए ब्याज सहित ₹ 25,000/- की राशि की प्रतिपूर्ति करे।

7. शिकायतकर्ता जो मीयादी जमा कराना चाहता था को एक फार्म भरने के लिए कहा गया और बैंक ने निष्पादित जीवन बीमा पालिसी पर गलत मोबाइल नंबर रिकार्ड कर लिया। परिणामस्वरूप, शिकायतकर्ता को फोन पर या संदेश द्वारा कोई पुष्टि प्राप्त नहीं हुई। शिकायतकर्ता ने पालिसी प्राप्त की और रख ली, बिना यह जाने कि उसे 5 वर्ष के लिए वार्षिक प्रीमियम देना था।

समाधान बैठक में बैंक ने यह सूचित किया कि शिकायतकर्ता ने दस्तावेजों पर हस्ताक्षर किए थे और उसे सभी शर्तें समझा दी गई थी। 15 दिन की निशुल्क लुक इन अवधि में बीमा उत्पाद छोड़ने का विकल्प दे सकता था लेकिन राशि को लौटाने के एक वर्ष बाद संपर्क किया। बैंक की दलील सुनने के बाद और दस्तावेज देखने के बाद, यह स्पष्ट हो गया कि बीमा कंपनी के प्रतिनिधि ने सत्यापन के लिए अपना ही मोबाइल नंबर दे दिया और शिकायतकर्ता की वित्तीय स्थिति अच्छी नहीं थी जिससे 5 वर्ष के लिए वह उत्पाद की सर्विस कर सके। बैंक को सूचित किया गया कि प्रीमियम राशि लौटा दे।

8. शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि बचत बैंक खाता खोलते समय उसे दुर्घटना बीमा पालिसी और चिकित्सा पालिसी लेने के लिए विवश किया गया और उक्त बीमा पालिसियों के प्रीमियम के लिए क्रमशः ₹ 100 और ₹ 1300 उसके बचत बैंक खाते से निकाल लिए गए। यहीं नहीं, इस मामले में उसके अनुरोध के बावजूद न तो बैंक ने बीमा पालिसी का प्रमाण पत्र दिया और न ही बीमा पालिसियों में अभिदान करने के लिए पावती दी। बैंक द्वारा कस्टमर राइट्स को

चार्टर- पारदर्शिता के अधिकार निष्पक्ष और ईमानदार डीलिंग और उपयुक्तता के अधिकार के स्पष्ट उल्लंघन में बीमा पॉलिसियों के गलत विक्रय का यह स्पष्ट मामला था। बैंक को कहा गया कि शिकायतकर्ता की शिकायत को दूर करने के लिए उपायों को प्रारम्भ करे और शिकायतकर्ता की बीमा पॉलिसियों के लिए काटी गई राशि लौटा दें।

पेंशन

1. बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय द्वारा एक रक्षा कार्मिक से शिकायत प्राप्त हुई जिसमें बैंक से 01 जनवरी 2006 से शिकायत की तारीख तक बैंक से पेंशन एरियर्स न मिलने की शिकायत की। उसने यह भी उल्लेख किया कि इस संबंध में न तो संबंधित बैंक और न ही केंद्रीय पेंशन प्रोसेसिंग कक्ष ने उत्तर दिया था। सीपीपीसी से कार्रवाई शीघ्र करने के लिए बैंक के साथ यह मामला उठाया गया। बैंक ने सीपीपीसी के साथ मामला उठाया और सूचित किया कि उसे प्रधान सीडीए (पेंशन) के द्वारा जारी परिपत्र के अनुसार ₹ 4,84,576/- का भुगतान किया था। इस मामले में बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय ने बैंक से कहा कि एरियर के देरी से भुगतान के लिए 8% ब्याज दे। बैंक ने 25 जून 2017 को पेंशन एरियर्स पर भुगतान के बिलंब के कारण 8% की दर से ₹ 66608/- का भुगतान किया।

2. शिकायत संशोधित दर पर परिवार पेंशन का भुगतान न करने के बारे में थी। शिकायतकर्ता को ₹ 4,010/- की पेंशन दी जा रही थी न कि ₹ 26995/- की। बैंकिंग लोकपाल ने देखा कि 1 जनवरी 2016 पात्र दर पर पेंशन नहीं दी गई है और न ही समय समय पर संशोधन परिपत्रों के अनुसार पेंशन संशोधित की गई है। सीडीए ने एक विशेष आदेश जारी किया जिसमें 1.01.2016 से देय विशेष परिवार पेंशन की दरें दी गई थीं। बैंकिंग लोकपाल द्वारा सूचित किए जाने पर बैंक ने शिकायतकर्ता की देय पेंशन की गणना की। बैंक को सूचित किया गया कि वे ₹ 7.49 लाख का भुगतान करें और साथ ही हुई देरी के लिए 8% ब्याज दिया। बैंक को यह भी सूचित किया गया कि देय राशि, प्रदत्त एरियर्स भुगतान में देरी और ब्याज की सूचना की विस्तृत गणना शिकायतकर्ता को दे। बैंक ने एरियर्स, देर से भुगतान के लिए ब्याज का भुगतान किया और ₹ 26,954/- पर पेंशन निर्धारित की।

3. शिकायतकर्ता ने पेंशन के लाईफ टाइम एरियर के भुगतान का मुद्दा उठाया। उसने बताया कि उसकी मां परिवार पेंशन ले रही थी। उसके पिता की मृत्यु 21.5.2009 को और मां की 18.07.2016 को हो गई। उसने 21.05.2009 से 18.07.2016 तक की अवधि के लिए भुगतान करने का अनुरोध किया। बैंक ने सूचित किया कि ₹ 3,77,214.00 का एरियर 13.10.2017 को क्रेडिट कर दिया। उसके कानूनी वारिस के खाते में अंतरित नहीं हुआ क्योंकि शिकायतकर्ता से मृत्यु क्लेम फार्म प्राप्त नहीं हुआ। बैंक को देरी की अवधि के लिए 8% ब्याज का भुगतान करने के लिए सूचित किया गया।

विप्रेषण

1. शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि बैंक में जमा चैक 4 वर्ष के बाद खाते में क्रेडिट किया गया। शिकायतकर्ता ने चेक कलैक्शन में देरी के लिए लागू मीयादी जमा पर ब्याज देने का अनुरोध किया। चूंकि शिकायतकर्ता की ओर से भी चूक हुई थी, चेक के कलैक्शन में देरी के लिए अनुवर्ती कार्रवाई न करने के कारण, शिकायतकर्ता को कहा गया कि मीयादी जमाराशि पर देय ब्याज के स्थान पर 4 वर्ष की देरी पर 4% की बचत बैंक दर, स्वीकार कर ले। यह देखा गया कि चेक की यह राशि वास्तव में पेड़िंग बैंक ने कलेक्टिंग बैंक को 4 वर्ष के बाद भुगतान किया हालांकि जिस खाते पर चेक अहारित किया गया था उसमें 4 वर्ष की अवधि के बाद पर्याप्त बैलेंस राशि थी। तदनुसार, चूंकि 4 वर्ष के लिए पेड़िंग बैंक ने निधियों में भाग नहीं लिया था, बैंक को शिकायतकर्ता को देय कुल ब्याज का 70% देने के लिए परामर्श दिया गया। कलेक्टिंग बैंकर भी चेक के कलेक्शन के लिए पेड़िंग बैंक के साथ अनुवर्ती कार्रवाई न करने का दोषी था और। अतः उसे बाकि 30% का भुगतान करने के लिए कहा गया। यह निर्णय सभी ने स्वीकार कर लिया।

2. शिकायतकर्ता ने कलेक्टिंग बैंक पर आहारित लाभार्थी के पक्ष में ₹ 2,36,337/- के चेक के धोखाधड़ी से नकदीकरण की शिकायत की। जारीकर्ता बैंक द्वारा सूचित किया गया कि यह चेक मिल नहीं रहा था और सीटीएस में पहले से ही समाशोधित था। अधिक जांच करने पर यह पाया गया कि यह चेक किसी और बैंक में किसी अन्य व्यक्ति के खाते में क्रेडिट कर दिया गया था (न जारीकर्ता बैंक था और न ही वसूलीकर्ता बैंक)। उसने यह भी कहा कि पुलिस जांच के अनुसार जारीकर्ता बैंक से चेक चुराया नहीं गया था और चेक यूवी स्केनर के अधीन सत्यापित नहीं किया गया था।

जारीकर्ता बैंक ने उत्तर दिया कि उनकी शाखा में धोखाधड़ी नहीं हुई है। किसी तीसरी बैंक ने धोखाधड़ी करने वाले व्यक्ति का खाता खोल दिया था और उसके खाते में भुगतान कर दिया गया। जारीकर्ता बैंक से सीसीटीवी की फुटेज पुलिस ने ले ली थी। जारीकर्ता बैंक से चेक चोरी होने का कोई सबूत पुलिस को प्राप्त नहीं हुआ था। तीसरी बैंक को मूल चेक और केवाईसी दस्तावेज़ प्रस्तुत करने के लिए कहा गया जिसमें चैक क्रेडिट हो गया था, जिसने अपने उत्तर में कहा कि तीसरे व्यक्ति का खाता (चेक राशि का लाभार्थी) पूरी सावधानी से खोला गया था और उचित केवाईसी दस्तावेज़ प्राप्त किए गए थे।

तीसरे बैंक को मामले की जांच के लिए 10 दिन का समय दिया गया। उसे सूचित किया गया कि चेक को जांच के लिए फॉरेन्सिक लैब को भेज दिया जाए और इस बीच शिकायतकर्ता को विवादित राशि का भुगतान करें। अंततः तीसरे बैंक ने शिकायतकर्ता को चेक की राशि का विप्रेषण कर दिया।

3. शिकायतकर्ता ने प्रीमियम के लिए जीवन बीमा कंपनी के पक्ष में 3 चेक जारी किए। उसके खाता विवरण से यह पता चला कि इन 3 चेक को किसी अलग आदाता को भुगतान कर दिया गया। उसने पहले दोनों चेकों की फोटोकॉपियां संलग्न करते हुए बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय को शिकायत कर दी। भुगतानकर्ता बैंक ने तीनों चेकों की स्केन प्रतियां प्रस्तुत कर दीं और यह सूचित किया कि तीनों चेक सीटीएस समाशोधन में वसूलीकर्ता बैंक द्वारा प्रस्तुत किए गए और सीटीएस इमेंज के आधार पर उनका भुगतान किया गया। शिकायतकर्ता के द्वारा चेकों की फोटोकॉपी और बैंक द्वारा प्रेषित स्केनड इमेंज से पता चला कि आदाता के नाम अलग थे। इस लिए वसूलकर्ता बैंक से मूल चेक मांगवाए गए जिससे यह पता चला कि जीवन बीमा कंपनी के एक पूर्व ऐजेंट जो प्रीमियम चेक कलेक्ट करता था उसने लाभार्थी बीमा कंपनी का नाम बदल कर अपना नाम लिखा। उसने अपनी हस्तलेख में शब्दों में राशि और आंकड़े भी बदल दिए थे। यह बदलाव मूल चेक में स्पष्ट था, हालांकि यह चेक की इमेज में दिखाई नहीं देता था। चूंकि सेवा में कमी वसूलकर्ता बैंक द्वारा की गई जिसने मूल चेक प्राप्त किए थे और जिन में बदलाव किया गया था, बैंकिंग लोकपाल ने हानि की भरपाई के लिए वसूलीकर्ता बैंक को आदेश दिया।

4. शिकायतकर्ता के समाशोधन के लिए प्रस्तुत चेक जारीकर्ता बैंक द्वारा भूलवश "निधियां पर्याप्त नहीं" के कारण बताकर जबकि शिकायतकर्ता के खाते में पर्याप्त बैलेंस था। चेक किसी बिल्डर से जमीन खरीदने के लिए टोकन अग्रिम भुगतान था। वैयक्तिक सुनवाई के दौरान बैंक ने दलील दी कि चेक हड़ताल के दिन प्राप्त हुआ था क्योंकि आवक समाशोधन और श्रम शक्ति की कमी होने के कारण अस्थायी स्टाफ को नियोजित किया गया था जिन्होंने गलत खाता संख्या की प्रविष्टि की और चेक वापस लौटा दिया गया। यह देखा गया कि बैंक द्वारा सेवा में कमी स्पष्ट थी क्योंकि चेक को अस्वीकार करते समय पर्याप्त सावधानी नहीं बरती गई। परिणामस्वरूप, इस लिए उसने एक निवेश का मौका भी गंवा दिया। शिकायतकर्ता को चेक के अस्वीकृति पर मानसिक परेशानी हुई और चेक अस्वीकृत हो जाने के कारण कलंक भी देखना पड़ा चूंकि समाज में उसकी एक सम्मानीय स्थान भी थी। बैंक की सेवा में कमी होने से उसको जो मानसिक परेशानी हुई, बैंक को शिकायतकर्ता को टोकन मुआवजे के रूप में ₹ 25,000/- का भुगतान करने के लिए सूचित किया गया और शिकायतकर्ता से माफी मांगने के लिए कहा गया जिसका अनुपालन बैंक ने कर दिया।

5. शिकायतकर्ता ने अपने वर्तमान सनदी लेखाकार के माध्यम से ₹ 5.00 लाख का एक चेक भेजा था, यह लिख कर कि पे to y/s एनईएफटी/आरटीजीएस, जिसके साथ एक स्लिप पर लाभार्थी के विवरण जैसे कि नाम, खाता संख्या और आईएफएससी कोड आदि लिखा था। एक महीने के बाद लाभार्थी द्वारा यह सूचित किया गया कि उसे भुगतान प्राप्त नहीं हुआ। जब

शिकायतकर्ता ने बैंक से पूछताछ की तो उसे पता चला कि चेक का भुगतान काउंटर पर किसी और व्यक्ति को सेल्फ चेक के रूप में किया गया।

13.01.2017 को एक समाधान बैठक बुलाई गई। कार्डवाई के दौरान शिकायतकर्ता ने बताया कि वह पिछले पांच वर्ष से बैंक के साथ व्यवहार कर रहा है और हमेशा ही y/s पर आहरित एनईएफटी/आरटीजीएस के लिए वाहक चेक प्रस्तुत करता था। सदाशयता में उसने कभी भी चेकों की पावती नहीं ली। इस लेनदेन का एसएमएस उसके मोबाईल पर प्राप्त हुआ था लेकिन उसने यह ध्यान नहीं दिया कि यह अंतरण या नकदी लेनदेन था। उसके ध्यान में यह तब आया जब लाभार्थी ने उसे बताया कि उसे राशि प्राप्त नहीं हुई थी। बैंक पदाधिकारियों ने बताया कि यह एक वाहक चेक था और चेक लीफ ग्राहक को जारी चेक बुक से था इसलिए उन्होंने चेक का नकद भुगतान कर दिया। चेक की प्रथम द्रष्टिया जांच के बाद, यह देखा गया कि लिखत में कुछ परिवर्तन किया गया था हालांकि यह खाली आंख से नहीं दिखता था जिसके कारण परक्राम्य लिखत अधिनियम, 1881 के तहत यथा परिभाषित भुगतान को (यथा समय भुगतान) नहीं कहा जा सकता। बैंक ने चेक के नगद भुगतान से पहले ग्राहक से पुष्टी भी प्राप्त नहीं की थी। सीसीटीवी फुटेज के अनुसार, यह देखा गया कि भुगतान किसी ऐसे व्यक्ति ने लिया था जिसे शिकायतकर्ता जानता नहीं था। चूँकि बैंक की लापरवाही बिल्कुल स्पष्ट थी बैंक को सूचित किया गया कि पुलिस जांच पूरी होने तक शिकायतकर्ता के खाते में ₹ 5 लाख की राशि डाल दें।

6. शिकायतकर्ता, एक सरकारी विभाग, ने किसी कल्याणकारी परियोजना के लिए जिला प्राधिकारी को 2 आरटीजीएस लेन देनों के द्वारा ₹ 8,08,280/- की कुल राशि अंतरित की। यह राशि प्रस्तुतकर्ता बैंक से गलती से किसी और खाते में जमा हो गई। खाताधारक ने निधियां निकाल लीं और बैंक उसे निधियां वापस करने के लिए प्रयास कर रहा था। उन्होंने बताया कि राशि को गलती से क्रेडिट किए गए खाते से वसूली किए जाने पर ही सही खाते में जमा कर सकते हैं या प्रेषक को लौटाई जा सकती थी। बैंक की दलील थी कि यदि उसने लाभार्थी के खाते में जमा कर दिया तो वह निधि रहित हो जाएगा, क्योंकि धन उनके पास नहीं था। यह मुद्दा 4 साल से अधिक अवधि के लिए लंबित था, बैंक द्वारा भुगतान की मनाही कर देने के कारण अन्ततः एक समाधान बैठक हुई और बैंक ने मान लिया कि प्रेषक को भुगतान करना अनिवार्य था।

7. शिकायतकर्ता ने ₹ 3 लाख का चेक लाभार्थी के पक्ष में जारी किया जिसका खाता किसी और बैंक में था। शिकायतकर्ता ने बताया कि जब लाभार्थी ने उसे बताया कि उसे चेक के लिए खाते में क्रेडिट नहीं मिला है, उसने दूसरे चेक से ₹ 3 लाख का भुगतान कर दिया। बाद में शिकायतकर्ता को पता चला कि ₹ 3 लाख के 2 चेकों द्वारा डबल भुगतान हो गया। पता

लगाने पर शिकायतकर्ता ने यह पाया कि पहले चेक का भुगतान जारी करने की तारीख से 106 दिन बाद किया गया। शिकायतकर्ता ने राशि की वापसी, जिस अवधि के लिए वह निधि रहित था, उसके लिए ब्याज अर्थात् लगभग 33 महीने और मुआवजे की मांग की।

बैंक ने कहा कि चेक का समय रहते भुगतान किया गया और मामला लाभार्थी के बैंक के साथ उठाया जाए। उन्होंने यह भी बताया कि शिकायतकर्ता ने उनसे शिकायत के बारे में संपर्क नहीं किया।

लाभार्थी बैंक ने दलील दी कि चेक सीटीएस समाशोधन में प्रस्तुत किया गया और समाशोधित हो गया लेकिन राशि भूलवश संड्री क्रेडिटर्स खाते में रखी गई और लाभार्थी के खाते में क्रेडिट नहीं हुआ। बाद में गलती का पता चलने पर लाभार्थी का खाता क्रेडिट किया गया।

बैंकिंग लोकपाल का कार्यालय के पास मामला पहुंचने पर, लाभार्थी के बैंक ने लाभार्थी को ₹ 3 लाख वापस करने का अनुरोध किया। लाभार्थी ने सूचित किया कि ₹ 1.5 लाख पहले ही शिकायतकर्ता को अन्तरित कर दिए गए थे और शेष राशि जल्द से जल्द लौटा दी जाएगी।

चूंकि लाभार्थी बैंक की ओर से कमी हुई, बैंक की मुआवजा नीति के अनुसार वह शिकायतकर्ता को मुआवजा देने के लिए बाध्य था। बैंकिंग लोकपाल ने भी बैंक को सूचित कि शिकायतकर्ता को ₹ 10,000/- का मुआवजा दे।

8. शिकायतकर्ता की शिकायत थी कि अपने बैंक के माध्यम से आईएमपीएस निधि अंतरण किसी और बैंक के गलत खाते में क्रेडिट हो गया। उसने आरोप लगाया कि लाभार्थी द्वारा निधियों को रिवर्स करने के लिए सहमति दी थी, फिर भी लाभार्थी का बैंक ऐसा नहीं कर रहा था। शिकायतकर्ता के बैंक ने दलील दी कि शिकायतकर्ता ने स्वयं निधियां भेजते समय गलत खाता नंबर डाला। तथापि, उन्होंने धन वापसी के लिए लाभार्थी के बैंक के साथ मामला उठाया है।

लाभार्थी के बैंक ने दलील दी कि लाभार्थी का खाता बैंक के लियन के अधीन था और उन्होंने बैंक के लियन और राइट टू सेट आफ के अधिकार का प्रयोग किया है और बकाया निधियों के विरुद्ध खाते में प्राप्त राशि को समायोजित कर दिया है।

मामले का निबटान करते समय, बैंकिंग लोकपाल ने निम्नलिखित न्यायालय निर्णय का सहारा लिया। जम्मू एण्ड कश्मीर बैंक लि. अतर-उल-निसा और अन्य [एआईआर 1967 एससी 540] जिसमें, उच्चतम न्यायालय का मत था कि यदि कोई अन्य पक्ष गलती से किसी अन्य व्यक्ति के खाते में धन जमा करा देता है तो जैसे ही धन ऐसे व्यक्ति के खाते में जमा किया जाता है वैसे ही धन उस अन्य व्यक्ति का हो जाता है और इन परिस्थितियों में बैंक को यह अधिकार नहीं है कि ग्राहक की सहमति लिए बिना खाते में की प्रविष्टि को रिवर्स कर दे और वस्तुतः

धन उस व्यक्ति को वापस कर दे जिसने धन जमा किया था, भले ही उसने गलती से धन जमा किया था।

टन्नन का बैंकिंग मैनुअल (पृष्ठ 988 पर 24 वां अंक 2011) कहता है कि जब किसी अन्य व्यक्ति द्वारा गलती से भुगतान किसी बैंक द्वारा प्राप्त किया जाता है तो बैंक लियन सैट अप या सैट आफ के लिए दावा प्रस्तुत नहीं कर सकता, जो वह अन्यथा स्वयं अपने ग्राहक के विरुद्ध कर सकता है, वहां भी जहां ऐसा अन्य व्यक्ति किसी अन्य व्यक्ति के एजेन्ट के रूप में धन जमा कराता है। बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय द्वारा लाभार्थी बैंक को सूचित किया गया कि वह कारण बताए कि उपर्युक्त कानूनी स्थिति को देखते हुए बैंक राशि को क्यों ना रिवर्स करे। बैंक ने बाद में आईएमपीएस की ₹ 10,000/- की राशि को रिवर्स करने की पुष्टि शिकायतकर्ता के बैंक को कर दी।

9. शिकायतकर्ता, एक अनिवासी भारतीय खाताधारक ने यूके से एक संपत्ति डीलर को ₹ 67,344.00 के लिए चेक भेजा। जब ग्राहक ने अपने खाते से ₹ 3,67,344.00 का अप्राधिकृत आहरण नोट किया उसने बैंक को शिकायत दर्ज की और यह नोट किया कि ₹ 67,344.00 का चेक जो उसने भेजा था वो प्राप्तकर्ता को नहीं मिला। शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि मुंबई में किसी अन्य बैंक ने किसी और खाते में ₹ 3,67,344.00 के लिए भुनान कर लिया।

बैंक के साथ मामला उठाने पर बैंक ने सूचना दी कि ग्राहक ने चेक भुनान हो जाने के बाद सूचित किया था। समाशोधन बैंक को सूचित किया गया था कि जिस खाताधारक ने चेक भुनान किया था उसके केवाईसी दस्तावेज की प्रतियां उपलब्ध कराये।

विवादित चेक की इमेज, केवाईसी दस्तावेज और खाता विवरण देखने के बाद खाते में बहुत कम गतिविधि देखी गई। खाते में शेष राशि भी बहुत ही कम था। विवादित चेक की राशि खाते में क्रेडिट के लिए केवल वही उच्च मूल्य की थी। इसके अतिरिक्त, ₹ 48,200.00 की राशि चेक के क्रेडिट होने के दिन ही आहरित कर ली गई। जिसके बाद अगले तीन दिन में शेष राशि आहरित कर ली गई।

बैंकिंग लोकपाल ने देखा कि समाशोधन बैंक ने केवाईसी के संबंध में रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों का पालन नहीं किया था जिसके अनुसार प्रत्येक ग्राहक के संबंध में बैंकों को पर्याप्त सावधानी बरतनी चाहिए और लेन देनों की निकट से जांच करनी चाहिए कि खाते में गतिविधि ग्राहक के प्रोफाइल और निधियों के स्रोत के अनुरूप है। इसके अतिरिक्त, चेक ट्रंक्शन सिस्टम (सीटीएस) के प्रक्रियागत दिशानिर्देशों के अनुसार सीटीएस के अधीन प्रस्तुत चेक की वास्तविकता को सुनिश्चित करने के लिए, पर्याप्त सावधानी बरतने की जिम्मेदारी समाशोधन बैंक की है जो ट्रंकेटेड चेक की इलैक्ट्रॉनिक इमेज के आधार पर भुगतान प्राप्त करता है।

समाशोधन बैंक ने पर्याप्त सावधानी नहीं बरती थी और वह खाते की निगरानी न कर सकने के कारण सेवा में कमी का दोषी था। समाशोधन बैंक को सूचित किया कि गया कि वह शिकायतकर्ता के खाते में चेक के भूनाम की तारीख से क्रेडिट की तारीख तक ब्याज सहित पूरी विवादित राशि का भुगतान करें।

10. शिकायतकर्ता ने बताया कि उसने 4000 अमेरिकी डालर का एक विदेशी मुद्रा का ड्राफ्ट अक्टूबर में जमा कराया था और उसे क्रेडिट नहीं मिला। बैंक ने उसे बताया था कि इसमें 20 दिन लग जाएंगे। लेकिन 90 दिनों के बाद भी उसे क्रेडिट नहीं मिला। बैंक के साथ मुद्द उठाने पर बैंक ने सूचित किया कि उसे बैंक का ड्राफ्ट 29 अक्टूबर 2016 को मिला। शाखा में देरी होने के कारण इसको प्रोसेसिंग के लिए 29 दिसंबर 2016 को भेजा। चेक की वसूली प्राप्त हुई और शिकायतकर्ता के खाते में 18 जनवरी 2017 को क्रेडिट हुई। बैंक ने देरी के कारण ग्राहक से क्षमा मांग ली थी। बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को सूचित किया कि देरी की अवधि के लिए टीडी दर पर ब्याज का भुगतान करें।

अन्य

1. शिकायतकर्ता के स्वर्गीय पति ने बैंक से प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना ली जिसके लिए खाते से कोई प्रीमियम डेबिट नहीं किया गया। बैंक ने दावा इस आधार पर अस्वीकार कर दिया कि प्रीमियम के अभाव में, दावा पास नहीं किया जा सकता। स्पष्टीकरण मांगे जाने पर बैंक ने अपना उत्तर दोहराया और यह भी सूचित किया कि तकनीकी कारणों से प्रीमियम की राशि की कटौती नहीं की गई। क्योंकि बैंक का मत औचित्यपूर्ण नहीं था, दोनों पक्षों के साथ एक समाधान बैठक आयोजित की गई। बैंक की ओर से प्रीमियम खाता कटौती न करने के लिए सेवा में कमी पाई गई। बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को ₹ 2 लाख की बीमा योजना का भुगतान शिकायतकर्ता को करने के लिए कहा जिसके लिए बैंक और शिकायतकर्ता दोनों ही सहमत हो गए।

2. एक दृष्टीहीन खाता धारक से प्राप्त शिकायत में यह आरोप लगाया कि शिकायतकर्ता को एटीएम सुविधा यह कहते हुए नहीं दी गई कि दृष्टीहीन व्यक्ति एटीएम की सुविधा नहीं ले सकते। हालांकि रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देश स्पष्ट थे कि बिना किसी भेदभाव के सभी बैंकिंग सुविधाएं दी जाएं क्योंकि कानूनी तौर पर वे करार करने के लिए सक्षम हैं। संबंधित बैंक शाखा के साथ यह मामला उठाया गया जिसने आश्वासन दिया कि दिशानिर्देश का अनुपालन सुनिश्चित किया जाएगा। बाद में, शिकायतकर्ता ने एक संतोषपत्र लिखा कि प्रबंधक ने उससे संपर्क किया और जब वह बैंक शाखा में गया, उसे स्पष्ट किया गया कि किसी भी बैंकिंग सुविधा के लिए दृष्टीहीन व्यक्तियों को कोई मनाही नहीं है।

3. शिकायतकर्ता ने कहा कि उसने ₹ 500 और ₹ 1000 के मूल्य वर्ग में विशिष्ट बैंक नोट/नोटबंदी के नोट 13 नवंबर 2016 को जमा किए थे। लेकिन बैंक ने उसके खाते में क्रेडिट नहीं किए। बैंक पदाधिकारियों ने उससे जमा रसीद के काउंटरफाएल ले ली और यह कहते हुए कि उसका खाता केवाईसी का अनुपालन नहीं करता था और उसको पुराने नोट वापस कर दिए। बैंक ने शिकायतकर्ता द्वारा जमा कराए गए विशिष्ट बैंक नोट आखिरी तारीख तक रखे थे और नोट बदलने की आखिरी तारीख के बाद शिकायतकर्ता को लौटा दिए। बैंक को ग्राहक के लिए गए आवश्यक कदमों के बारे में सूचना देनी चाहिए थी और सुनिश्चित करना चाहिए था कि राशि शिकायतकर्ता के खाते में क्रेडिट कर दी गई। बैंक द्वारा सेवा में कमी को देखते हुए बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को निदेश दिया कि विवादित राशि को शिकायतकर्ता के खाते में जमा कर दे।

4. शिकायतकर्ता अपनी पत्नी के साथ संयुक्त रूप से लॉकर का संचालित किया जा रहा था। वह लॉकर को संचालित करने के लिए बैंक गया और हैरान हो गया कि लॉकर खाली था। उसने आरोप लगाया कि बैंक पदाधिकारी उसकी पत्नी के साथ मिल गए जिन्होंने संयुक्त संचालन मैन्डेट का उल्लंघन किया जिसके कारण ₹ 32 लाख की अस्तियों की हानि हुई। बैंक द्वारा उपलब्ध कराए गए लॉकर ऐक्सेस रजिस्टर से यह देखने में आया कि शिकायतकर्ता और उनकी पत्नी को बैंक ने छह बार अकेले संचालन करने की अनुमति दी। यह लॉकर प्रचालन के लिए बैंक को दिए गए मैन्डेट का स्पष्ट उल्लंघन था। बैंक ने उनकी ओर से चूक होना स्वीकार किया लेकिन कहा कि किसी विशेष एकल प्रचालन में ₹ 32 लाख की अस्तियों की हानि की अनियमितता नहीं हो सकती क्योंकि शिकायतकर्ता और उसकी पत्नी ने लॉकर को अकेले अलग-अलग मौकों पर संचालित किया था। बैंकिंग लोकपाल का कहना था कि ₹ 32 लाख की अस्तियों की हानि के लिए मुआवजे पर विचार नहीं किया जा सकता क्योंकि 5 अनियमित संचालन थे। तथापि, बैंक द्वारा लॉकर संचालन के बहुत बड़े उल्लंघन को देखते हुए जिसके कारण अस्तियों की हानि की शिकायत हुई बैंक को शिकायतकर्ता को ₹ 50000/- का मुआवजा देने के निदेश दिए गए।

5. शिकायतकर्ता ने दावा किया कि क्रेडिट कार्ड देयताओं के लिए उसका क्रेडिट स्कोर प्रभावित हुआ जबकि उसने कभी भी क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन नहीं दिया। बैंक का कहना था कि आवेदक के द्वारा हस्ताक्षरित आवेदन और पेनकार्ड, पासपोर्ट की प्रति और कर्मचारी आईडी कार्ड वेतन स्लिप और मोबाईल बिल के आधार पर कार्रवाई हुई। वैयक्तिक सुनवाई के दौरान जिसमें बैंक ने खाता खोलने संबंधी दस्तावेज़ प्रस्तुत किए यह देखा गया कि केवाईसी सत्यापन के मूल दस्तावेज़ों के संबंध में बैंक की ओर से लापरवाही हुई। क्रेडिट कार्ड देयताओं के लिए शिकायतकर्ता के बैंक खाते से कोई भुगतान नहीं किया गया। यह पहचान की चोरी का मामला था और जिसके कारण शिकायतकर्ता का क्रेडिट स्कोर प्रभावित हुआ। बैंक को सूचित किया गया

कि ग्राहक को हुई मानसिक परेशानी के लिए ₹ 10000/- का मुआवजा दे। बैंक ने क्रेडिट सूचना कंपनी के साथ क्रेडिट स्कोर में भी सुधार कर लिया।

6. शिकायतकर्ता ने शिकायत दर्ज कि उसने अपने बैंक की कैश डिस्पेंसिंग मशीन (सीडीएम) में किसी विशेष दिन अलग अलग समय पर तीन कैश डिपोजिट किए। उसने दावा किया कि पहले दो लेनदेन सफल हुए लेकिन ₹ 1,50,500/- के तीसरे कैश डिपोजिट के दौरान धन मशीन में फंस गया और उसके खाते में यह क्रेडिट नहीं हुआ। बैंक ने विवादित राशि के लिए ईजे लाग और सीसीटीवी फुटेज प्रस्तुत किया। ईजे लाग में तीसरे लेनदेन का कोई रिकार्ड नहीं था। हालांकि फुटेज से स्पष्ट था कि तीसरी बार जब शिकायतकर्ता ने कैश डिपोजिट खत्म किया तब सीडीएम खराब हो गया। इस लिए बैंक को निदेश दिया गया कि विवादित राशि को क्रेडिट करे और राशि को क्रेडिट करने में बहुत अधिक विलंब के कारण एफडी दर पर ब्याज दें।

7. एक विख्यात संगठन के कर्मचारियों ने एक कोओपरेटिव हाउसिंग सोसाइटी गठित की और अपने सदस्यों के लिए आवासीय ऋण के लिए एक बैंक से सम्पर्क किया जो मंजूर हो गया। कुछ सदस्यों ने बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय के पास शिकायत कर दी कि बैंक ने सदस्यों को ऋण का 96% जल्दबाजी में संवितरित कर दिया जबकि प्रस्तावित निर्माण स्थल का उचित निरीक्षण नहीं किया गया और मकानों के निर्माण को पूरा करने और पंजीकरण के लिए कोई अंतिम तारीख निर्धारित नहीं की गई थी। घरों का अधिग्रहण प्राप्त न होने के कारण उन्हें बहुत हानि हो रही थी। उपर्युक्त के संबंध में बैंक उनके प्रश्नों का उत्तर नहीं दे रहा था। बैंक ने शिकायतकर्ता को उत्तर देते हुए कहा कि उन्होंने 450 आवासीय ऋण मंजूर किए थे और 24 महीने की मोरेटोरियम अवधि निर्धारित की थी। आवासीय सोसाइटी से प्राप्त सूचना के अनुसार, 500 मकानों का निर्माण पूरा होने को था और शेष 150 मकान करार के अनुसार 6 महीने की अवधि में पूर्ण हो जाएंगे और लॉटरी सिस्टम के आधार पर घरों को आबंटित किया जाएगा। बैंक पदाधिकारियों और शिकायतकर्ताओं के साथ कई वैयक्तिक सुनवाईयां आयोजित की गईं और बैंक के आन्तरिक लोकपाल के साथ एक बैठक भी की गई। यह देखा गया कि आवासीय सोसाइटी सदस्य और ऋणकर्ता के बीच त्रिपक्षीय करार का पालन न करने के कारण बैंक की सेवा में कमी थी, उसके द्वारा वित्तपोषित प्लॉट की पहचान न कर सकने और रिज़र्व बैंक के मौजूदा अनुदेशों के अनुसार किसी बाह्य एमपैनलड इन्जीनियर से इतने बड़े प्रोजेक्ट कार्य को पूरा करने का आकलन नहीं किया। इसलिये बैंक को यह निदेश दिया गया कि प्लॉट/मकान के आवन्टन को समयबद्ध तरीके से सुनिश्चित करने के लिए सेवा में कमी को दूर करे। तदनुसार, शिकायतकर्ताओं द्वारा बैंक के साथ सौहार्दपूर्ण निबटान किया गया कि उनकी सहभागिता से एक समिति बनाई जाए जो प्लॉट/मकानों के आवन्टन में तेज़ी लाएगी।

8. शिकायतकर्ता ने बताया कि उसने जयपुर में अपने क्रेडिटर बैंक को प्राधिकृत किया था कि वह वाहन ऋण के ईएमआई हेतु उनके खाते से प्रतिमाह ₹ 12954/- का आहरण इसीएस द्वारा करें। यह राशि जयपुर में किसी और बैंक के साथ रखे बचत बैंक से आहरित की जानी थी। बैंक ने 3-4 महीने के लिए भुगतान किया और अचानक, शिकायतकर्ता द्वारा या क्रेडिटर बैंक से बिना किसी अनुरोध के भुगतान रोक दिया। शिकायतकर्ता ने यह भी कहा कि उसने इस संबंध में पेंडिंग बैंक को लिखित अनुरोध किया लेकिन कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ। क्रेडिटर बैंक ने अतिरिक्त ब्याज लगाना और चेक अस्वीकृती प्रभार लगाना जारी रखा। इस स्थिति से बाहर निकलने के लिए शिकायतकर्ता को वाहन ऋण की बकाया राशि का पूर्ण भुगतान करना पड़ा इसके परिणाम स्वरूप शिकायतकर्ता को ₹ 20403/- की अतिरिक्त राशि का भुगतान करना पड़ा (₹ 10940/- पूर्व भुगतान प्रभार, इसीएस में चूक करने के लिए ₹ 5041/- का दंड और ₹ 4422/- अन्य खर्चों के लिए)।

बैंक ने उत्तर दिया कि इसीएस मेनडेट प्रभावी किया गया था लेकिन तकनीकी कारणों से कुछ अवधि के बाद रोक दिया। क्रेडिटर बैंक द्वारा लगाए गए दंड की गणना की गई और इसीएस में चूक के कारण ₹ 5041/- की राशि ग्राहक के खाते में जमा कर दी गई।

मामलें की जांच की गई और यह पाया गया कि पेंडिंग बैंक की सेवा में कमी होने के कारण शिकायतकर्ता को ₹ 2,0403/- की अतिरिक्त राशि का नुकसान उठाना पड़ा। इसके परिणामस्वरूप बैंक को सूचित किया गया कि ₹ 20403/- की पूरी राशि का भुगतान करे जो इसीएस मेनडेट के काम न करने के कारण ग्राहक को करना पड़ा।

9. शिकायतकर्ता ने वैयक्तिक दुर्घटना बीमा दावे का निबटान न करने के संबंध में बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय से संपर्क किया। दो पहिए का वाहन ऋण शिकायतकर्ता के पुत्र ने लिया था और एक समूह वैयक्तिक दुर्घटना बीमा निष्पादित किया गया जिसमें शिकायतकर्ता नामिती था। शिकायतकर्ता का पुत्र एक दुर्घटना में मारा गया। शिकायतकर्ता ने बीमा के दावे का निबटान करने के लिए बैंक से संपर्क किया और बैंक के दबाव के कारण न्यायलय से उत्तराधिकारी प्रमाण पत्र प्रस्तुत किया।

बैंक ने यह दलील दी कि हिन्दु उत्तराधिकारी अधिनियम के अनुसार, शिकायतकर्ता (मृत व्यक्ति का पिता) क्लास 1 कानूनी वारिस नहीं था, इस लिए एक और उत्तराधिकार प्रमाण पत्र प्रस्तुत करने के लिए सूचित किया। बैंक ने यह भी परामर्श दिया कि क्षतिपूर्ति बान्ड प्रस्तुत करके बकाया राशि प्राप्त करले।

मामले की जांच करने के बाद यह देखा गया कि वह नामिती को तुरंत दावा राशि का भुगतान कर सकता था। इस शर्त के अधीन वह भुगतान मृत व्यक्ति के कानूनी वारिसों के ट्रस्टी के रूप में प्राप्त करेगा अर्थात् उसे किए गए ऐसे दावे पर प्रभाव नहीं पड़ेगा जो नामिती के विरुद्ध हो

जिसको भुगतान किया गया है। इस प्रकार दावे के भुगतान में पूरी प्रक्रिया में 7 साल का विलंब हो गया। बैंक का दबाव अवांछनीय था और इससे बचा जा सकता था। बैंक को सूचित किया गया कि दुर्घटना मृत्यु बीमा के दावे का निबटान करने में अवधि/दिनों की संख्या को ध्यान में रखते हुए मौजूदा एफडी ब्याज दर का दंड निबटान की तारीख तक किया जाए।

10. शिकायतकर्ता ने यह आरोप लगाया कि उसका क्रेडिट कार्ड रद्द नहीं किया गया हालांकि उसने स्वयं बैंक को वापस किया था। और उसके वापस देने के बाद धोखाधड़ी के कई लेनदेन हुए और बैंक ने धोखे की राशि उससे वसूल की। बैंक ने यह दलील दी कि कार्ड को वापस करने के बाद, उसके पदाधिकारी कार्ड को वापस करने के कारणों का पता लगाने और उसे रोक रखने का प्रयास कर रहे थे। बैंक ने यह भी दावा किया कि एक दूसरे फेक्टर प्राधिकृत के रूप में लेन देनों को एक ओटीपी/वीजा द्वारा प्राधिकृत सभी लेन देन सिक्क्योर आन लाईन ट्रान्जेक्शन थे। उसने यह भी कहा कि कार्ड धारक ने कार्ड के विवरण और ओटीपी खुद उसने दिया है। उसने यह भी आरोप लगाया कि कार्ड वापस करते समय, शिकायतकर्ता ने उल्लेख किया था कि वह कार्ड इस लिए वापस कर रहा था कि उसका पुत्र ऑन लाईन लेनदेनों के लिए कार्ड का दुरुपयोग कर रहा था।

बैंकिंग लोकपाल ने देखा कि क्रेडिट कार्ड शिकायतकर्ता रद्द /नष्ट करने के लिए दिया था, जिसकी बैंक ने पावती दी थी। इस लिए वापस करने के बाद कार्ड के दुरुपयोग के लिए जिम्मेदार भले ही ओटीपी / वीबीवी के द्वारा लेन देनों को प्राधिकृत किया गया था या बैंक ने उसे एसएमएस अलर्ट भेजे थे। बैंक के इस तर्क में कार्ड ब्लॉक न करने में कोई ओचित्य नहीं थी। कार्ड को सक्रिय रखने में उसका दुरुपयोग हो सकता था जिसके लिए बैंक जिम्मेदार था। बैंक को सूचित किया गया कि बैंक को कार्ड वापस करने के बाद लेनदेनों की राशि को वापस लौटाए।

11. शिकायतकर्ता ने बताया कि उसे ओवरड्राफ्ट सुविधा का प्रस्ताव देते समय उसे बैंक से कॉल आई। उसे बताया गया कि कागज़ी कार्य करने के लिए बैंक का एजेन्ट उसके घर आएगा। बैंक की आईडी के साथ एक व्यक्ति शिकायतकर्ता के घर आया और दस्तावेज़ों सहित उसने तीन निरस्त चेक दिए जिनके पीछे उसने हस्ताक्षर नहीं किए थे। कुछ दिन के बाद उसे एक एसएमएस प्राप्त हुआ कि उसके खाते से ₹ 2 लाख निकाले गए। जब शिकायतकर्ता ने बैंक से पूछताछ की तो उसे सूचित किया गया कि काउंटर पर चेक के धारक को भुगतान किया गया था। मूलचेक पर लिखे गए को या तो मिटा दिया गया था या केमिकल से धोया गया था। मूल लिखावट का कुछ निशान देखा गया। बैंक को एक बदले हुए चेक का नगद भुगतान करने के लिए सेवा में कमी और लापरवाही का दोषी पाया गया। बैंक ने दलील दी कि यह एक धोखाधड़ी का मामला था और पुलिस द्वारा जांच करने की आवश्यकता थी। चूंकि चेक पर किए गए

बदलाव स्पष्ट थे और खाली आंखे से देखे जा सकते थे बैंक को उसकी जिम्मेदारी से मुक्त नहीं किया जा सकता था और उसे भुगतान करने के लिए सूचित किया गया।

12. शिकायत केसीसी के अधीन लिए गए कृषि ऋणों पर बैंक द्वारा फसल बीमा प्रीमियम न करने के कारण शिकायतकर्ता को हुई हानि के बारे में था। शिकायतकर्ताओं ने बैंक की सेवा में कमी के कारण हानि के लिए मुआवजे की मांग की थी। बैंक के साथ यह मामला उठाने पर, यह सूचित किया गया कि वार्षिक समीक्षा की शर्त पर सुविधा अगस्त 2016 तक नवीकृत की गई। 5 वर्ष के लिए बहुल फसल उगाने के लिए केसीसी सुविधा शिकायतकर्ता को मंजूर की गई थी। बैंक ने सूचना दी कि मंजूरी के समय शाखा को विभिन्न फसलों के विभाजित क्षेत्र की सूचना नहीं दी गई और चूंकि धान फसल कटाई का मौसम जुलाई और अगस्त के दौरान था, 31 जुलाई 2014 को संवितरण के समय बैंक धान की खेती का बीमा नहीं कर सकता था। बैंकिंग लोकपाल ने कहा कि संभावित उधारकर्ताओं से आवश्यक सूचना प्राप्त करने के बाद ऋण के मूल्यांकन की जिम्मेदारी बैंक की थी और यह भी कि उसने फसल का बीमा नहीं किया था हालांकि संशोधित किसान क्रेडिट कार्ड (केसीसी) योजना और राष्ट्रीय बीमा योजना के अधीन रिजर्व बैंक के दिशनिर्देशों के अनुसार आवश्यक था। बैंकिंग लोकपाल ने निम्नलिखित बिंदुओं पर बैंक से स्पष्टीकरण चाहा।

- i. बैंक द्वारा किए गए रक्षोपाय जिसमें यह सुनिश्चित हो कि लिया गया ऋण उत्पादक फसल कटाई के लिए था।
- ii. वह फसल जिसके लिए ऋण मंजूर किया गया और क्या फसल के अधीन क्षेत्र को वर्ष के दौरान फसल की असफलता के लिए अधिसूचित किया गया।
- iii. क्या अवधि के दौरान उल्लिखित फसल के लिए किसानों के बीमा दावे राष्ट्रीय कृषि बीमा योजना के लिए स्वीकार किए गए थे।

बैंक ने बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय को सूचित किया

- i. कि मंजूर की गई राशि मई 2014 के दौरान धान की फसल के लिए प्रयुक्त की गई और फसल के विक्रय से प्राप्त राशि से ग्राहक ने ऋणों की चुकौती कर दी थी।
- ii. उसे अन्य उधार कर्ताओं से फसल के क्षेत्र से कोई दावा प्राप्त नहीं हुआ और मई से अगस्त 2014 तक राष्ट्रीय बीमा योजना ने किसानों के बीमा दावों के लिए कोई नोटिस स्वीकार नहीं किया।

बैंकिंग लोकपाल ने बैंक के दृष्टिकोण की जांच के लिए नाबार्ड/ राज्य सरकार/ भारतीय कृषि बीमा कंपनी का मत जानना चाहा। इस बात की पुष्टि हुई कि जिले के प्रधान कृषि अधिकारी से प्राप्त घोषणा के अनुसार फसल के अधीन क्षेत्र में उपज में 100% कमी हुई थी। यह भी पता चला कि एआईसी ने उस क्षेत्र में खरीफ 2014 के मौसम के दौरान संशोधित राष्ट्रीय कृषि बीमा योजना के अधीन बीमाकृत किसानों के संबंध में सभी पात्र दावों का निबटान कर दिया

था। बैंक का यह दृष्टीकोण कि उधारकर्ता ने फसल की बिक्री से प्राप्त राशि से अपनी सभी देयताओं की चुकौती कर दिया था और इस लिए उन्हें कोई हानि नहीं हुई होगी, स्वीकार्य नहीं था क्योंकि विनियामक आवश्यकताओं के अनुसार जैसा कि केसीसी ऋणों के अनुसार बीमा प्रीमियम के लिए ग्राहक के खातों को डेबिट करने की चूक के औचित्य को सिद्ध नहीं कर पाया। जिसके कारण शिकायतकर्ता को हानि हुई थी। इस लिए बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को निदेश दिया कि शिकायतकर्ता द्वारा हुई हानि की भरपाई करे।

13. शिकायतकर्ता ने बीएसएनएल को एक ऑनलाइन भुगतान किया। लेकिन उसका खाता दो बार डेबिट हो गया। दूसरे डेबिट की राशि उस खाते में क्रेडिट नहीं हुई। यह मामला उसने बैंक के साथ उठाया जिसने उसे परामर्श दिया कि व्यापारिक लेनदेन तीसरे कार्य दिवस को अद्यतन हो जाएगा। पेमेन्ट गेटवे द्वारा 7 कार्य दिन के और असफल लेनदेन राशि स्वयं ही लौटा दी जाएगी।

बैंक से कोई उत्तर प्राप्त न होने पर उसने बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय से संपर्क किया। जब यह मामला बैंक के साथ उठाया गया, उसने सूचित किया कि उसने पेमेन्ट गेटवे से संपर्क किया था और उसने यह रिपोर्ट किया कि दोनों लेन देन सफल हो गए थे। तथापि, बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय के कहने पर बैंक ने पेमेंट गेटवे से दुबारा यह मामला उठाया और बैंक ने रिपोर्ट किया कि बीएसएनएल के साथ वह केवल एक लेनदेन की पहचान कर पाया। डेबिट की गई राशि ग्राहक को लौटा दी गई और डेबिट की तारीख से धनवापसी की तारीख तक बचत बैंक दर से ग्राहक को ब्याज का भुगतान किया गया।

14. बैंकिंग लोकपाल के पास किसी शॉपिंग माल में काम कर रहे एक प्रवासी कामगार से अनुरोध प्राप्त हुआ कि उसने गलती से ₹ 9933.00 की शार्ट बिलिंग की और उस राशि को वसूल करने में मदद करें। शॉपिंग माल में एक पोओएस मशीन पर ग्राहक का कार्ड स्वाईप करते समय उसने गलती से ₹ 100.34 की प्रविष्टि कर दी जब कि बिल राशि ₹ 10034.00 थी। नियोक्ता द्वारा शार्ट बिलिंग की राशि उसके वेतन से काट रहे थे।

चूंकि ग्राहक ने एक बैंक का क्रेडिट कार्ड का उपयोग किया था, बैंक के साथ यह मामला उठाया गया। बैंक ने यह मामला व्यापारी के साथ उठाया और संबंधित कार्ड धारक से राशि वसूल करने का अनुरोध किया। बैंकिंग लोकपाल के कहने पर, स्थिति को ठीक करने के लिए सेवा भाव से बैंक ने गुड फेथ रिक्वेस्ट का सहारा लिया। व्यापारी को शार्ट बिलिंग की राशि वापस मिल गई और अपने कर्मचारी से पहले वसूल की गई राशि लौटा दी ।

अनुबंध - IV

अपीलीय प्राधिकरण के महत्वपूर्ण निर्णय

1. एक शिकायतकर्ता, जिसने बैंक से कार्यकारी पूंजी सुविधा और मीयादी ऋण सुविधा प्राप्त की थी, उसने बैंक को शिकायत की कि आग के कारण उसका स्टॉक जल गया था। बीमा कंपनी ने मूल क्रेडिट लिमिट के आधार पर दावे का निबटान कर दिया और स्टॉक के बढ़े मूल्य के अनुसार निबटान नहीं किया, हालांकि क्रेडिट लिमिट में कई बार वृद्धि की गई थी क्योंकि बैंक ने पूरे स्टॉक मूल्य का बीमा नहीं करवाया था। उसने आरोप लगाया कि बीमा कंपनी को बैंक द्वारा दिए गए प्रीमियम को उसके ध्यान में नहीं लाया गया और पूरे स्टॉक मूल्य का बीमा न करने से उसे ₹ 46 लाख की हानि हुई। इस संबंध में बैंक को की गई शिकायत रद्द कर दी गई।

बैंकिंग लोकपाल ने शिकायतकर्ता द्वारा की गई शिकायत की जांच की गई। बैंक द्वारा सेवा में कमी के कारण बैंकिंग लोकपाल ने ₹ 10 लाख का मुआवजा ग्राहक को तुरंत देने के लिए कहा अन्य बातों के साथ साथ उसने कहा कि (क) स्टॉक /वस्तुओं का बीमा करने की जिम्मेदारी शिकायतकर्ता की है और बैंक का यह विवेकाधिकार है कि सहमत शर्तों पर बैंक बीमा करें और (ख) शिकायतकर्ता ने बैंक से बीमा कवर की लिमिट में वृद्धि करने के लिए सम्पर्क नहीं किया और बीमा कवर कई वर्ष से बीमा करवाता रहा है और शिकायतकर्ता ने स्टॉक के विवरण बैंक को प्रस्तुत किए।

बैंक द्वारा की गई अपील में, अन्य पहलुओं के साथ उसने कहा कि i) उधारकर्ताओं की संपत्ति/ वस्तुओं के लिए बीमा करने की कार्रवाई मुख्यतः बैंक और उधारकर्ता के बीच हुए करार पर आधारित है ii) बैंक का यह विवेकाधिकार है कि बीमा करवाए, यदि उधारकर्ता ने बीमा न करवाया हो जबकि उधारकर्ता के लिए यह अनिवार्य है कि अपनी संपत्ति/ वस्तुओं के लिए बीमा करवाए और इस लिए बी ओ द्वारा पारित किया अधिनिर्णय रद्द कर दिया जाए। अपील की जांच के बाद अपीलीय प्राधिकारी ने पाया कि (क) सहमत शर्तों से यह स्पष्ट है कि उधारकर्ता के लिए अपने स्टॉक का बीमा करवायें (ख) उधारकर्ता द्वारा ऐसा न करने पर बैंक अपने पूर्ण विवेकाधिकार पर उधारकर्ता के खर्च पर बंधक आस्तियों का बीमा करवाए और उधारकर्ता बैंक द्वारा सभी खर्च और लागत का भुगतान करने के लिए सहमत होता है और यह वचन देता है कि बैंक द्वारा बीमा/ उसके नवीकरण पर किए गए खर्च और लागत का भुगतान करने के लिए सहमत है ग) बैंक ने बीमा के कवर में वृद्धि नहीं की क्योंकि बैंक की सुविधा उधारकर्ता द्वारा प्रयुक्त सुविधाओं से रक्षित थी (घ) बैंक की इस कार्रवाई को सेवा में कमी नहीं माना जा

सकता। अपीलीय प्राधिकारी ने बैंक द्वारा की गई अपील की अनुमति दे दी है और बैंकिंग लोकपाल द्वारा जारी अधिनिर्णय को निरस्त कर दिया है।

2. एक शिकायतकर्ता, सशस्त्र सेनाओं का कार्यरत सदस्य, ने बैंकिंग लोकपाल को अपनी शिकायत में आरोप लगाया कि उसने मूल निवास स्थान पर अपनी यात्रा के दौरान अपने बैंक एटीएम से ₹ 20,000/- की राशि निकालने का प्रयत्न किया लेकिन कैश प्राप्त नहीं हुआ। जब उसने अपना बैलेंस चेक किया उसने पाया कि उसका खाता ₹ 40,000/- से डेबिट हो गया था और इस लिए उसने बैंक से शिकायत की जिसने राशि वापस करने से इन्कार कर दिया यह कहते हुए कि लेनदेन सफल हो गए थे। बैंकिंग लोकपाल ने एक समाधान बैठक आयोजित की और शिकायतकर्ता ने बैठक में भाग नहीं लिया और न ही अपना प्रतिनिधि भेजा। चूंकि बैंक ने लेनदेनों के समर्थन में इलेक्ट्रॉनिक रिपोर्ट प्रस्तुत की थी और शिकायतकर्ता ने बैठक में भाग नहीं लिया था, बैंकिंग लोकपाल ने शिकायत बैंकिंग लोकपाल योजना के खण्ड 13 (ड) के अधीन बंद कर दी [शिकायतकर्ता द्वारा यथोचित कर्मठता से पालन नहीं किया] शिकायतकर्ता द्वारा दायर की गई शिकायत में उसने कहा कि उसे समाधान बैठक की निर्धारित तारीख से एक सप्ताह बाद समाधान बैठक के बारे में सूचना मिली थी और उसने अनुरोध किया था कि डेबिट की गई राशि या तो वापस कर दी जाए या समाधान बैठक की तारीख बदल दी जाए। अपीलीय प्राधिकारी ने देखा कि (क) समाधान बैठक की सूचना शिकायतकर्ता को समय पर नहीं मिली। (ख) बैंक ने न तो शिकायतकर्ता को समय पर अलर्ट भेजा और न ही यथोचित अलर्ट उपलब्ध कराने के लिए मोबाइल नंबर/ ईमेल भेजने के लिए विनियामक अनुदेशों का पालन किया (ग) बैंक ने बैंकिंग लोकपाल को सीसीटीवी फुटेज उपलब्ध नहीं कराई और न ही शिकायत खत्म होने तक उसे सुरक्षित रखा। उपर्युक्त पहलुओं को देखते हुए, संदेह का लाभ शिकायतकर्ता को देते हुए अपीलीय प्राधिकारी ने बैंक को निदेश दिया कि शिकायतकर्ता द्वारा पुलिस प्राधिकारियों को एफआईआर/ शिकायत को दर्ज कराने की शर्त पर और उसकी एक प्रति बैंक को उपलब्ध कराने की शर्त पर ₹ 40,000/- की विवादित राशि वापस लौटाये।

3. एक शैक्षिक सोसाइटी ने जिसने बैंक से दो मीयादी ऋण लिए थे, आरोप लगाया कि बैंक ने दोनों ऋणों पर ब्याज की उच्चतर दर लगा दी और समय पूर्व भुगतान के लिए उच्च प्रभार सहित दंडात्मक ब्याज लगा दिया, जब उसने सुविधाओं को किसी और बैंक में शिफ्ट करने के लिए संपर्क किया। उसने विरोध दर्ज करते हुए बैंक द्वारा अतिरिक्त ब्याज पर विभिन्न प्रभारों सहित कुल बकाया राशि जमा करा दी और खाते बंद कर दिए। हालांकि बैंक ने दोनों ऋणों के लिए लगाए गए अतिरिक्त ब्याज के लिए कुछ राशि वापस कर दी, उसने पूरी राशि नहीं लौटाई। उसने अतिरिक्त ब्याज और मियादी ऋणों पर बैंक द्वारा लगाए गए विभिन्न प्रभारों की वापसी के लिए बैंकिंग लोकपाल से राहत मांगी थी।

बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय ने शिकायत की जांच की और बैंक से प्राप्त उत्तर /अभ्युक्तियां को दो बार शिकायतकर्ता को उसकी टिप्पणी के लिए भेजी। चूँकि शिकायतकर्ता अपना उत्तर बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय को भेज नहीं पाया बल्कि महत्वहीन मुद्दे उठाए जो ठोस और तथ्यात्मक नहीं थे, बैंकिंग लोकपाल ने बैंकिंग लोकपाल योजना केखंड 13 (इ) के अधीन यह कहते हुए कि शिकायतकर्ता ने शिकायत का यथोचित कर्मठता से अनुकरण नहीं किया।

शिकायकर्ता ने अपीलीय प्राधिकारी को अपील की कि बैंकिंग लोकपाल का आदेश निरस्त कर दिया जाए और सुनवाई/गुणदोष के आधार पर समाधान किया जाए। अपील की जांच के बाद अपीलीय प्राधिकरण ने देखा कि बैंक द्वारा लगाए गए प्रभार करार की शर्तों के अनुसार है और इस लिए प्रभारों की वापसी का पहलू उत्पन्न नहीं होता। तथापि, चूँकि बैंक द्वारा लगाया गया दंडात्मक ब्याज पूंजीकृत हो गया, जो बैंकिंग कानून और प्रथाओं के अनुसार नहीं है, अपीलीय प्राधिकारी ने बैंकिंग लोकपाल के निर्णय को संशोधित किया और उसे दंडात्मक ब्याज पर लगाए गए ब्याज को वापस करने का निदेश दिया।

4. एक शिकायतकर्ता द्वारा बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय के पास शिकायत दर्ज की कि बैंक के पास बचत बैंक खाता रखे हुए था, उसका कहना था कि अपनी पत्नी के अत्यावश्यक इलाज के लिए उसने अपने पुत्र को एटीएम/डेबिट कार्ड का प्रयोग करते हुए एटीएम से पैसा निकालने के लिए भेजा। जब उसके पुत्र ने एटीएम/डेबिट कार्ड का प्रयोग करते हुए कैश निकालने का प्रयत्न किया एटीएम से कोई कैश नहीं निकला। एटीएम कियोस्क में कुछ शरारती तत्वों ने उसकी सहायता करने के बहाने से एटीएम/ डेबिट कार्ड बदल दिया। इसके बाद अलग अलग स्थानों पर 3 दिन के समय में उसके खाते से काफी राशि निकाल ली गई। शिकायतकर्ता ने यह भी कहा कि उसे विवादित लेनदेनों के संबंध में कोई एसएमएस अलर्ट प्राप्त नहीं हुआ जबकि उसने एकल खाते को संयुक्त खाते में परिवर्तित करने के लिए बैंक को उसका मोबाईल नम्बर उपलब्ध कराया गया था।

बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय ने मामले की विस्तृत जांच की। मध्यस्थता और समझौते से मामले का समाधान करने के लिए एक समाधान बैठक आयोजित की। हलांकि बैंक ने यह पुष्टि कि बैंक के रिकार्ड में मोबाईल नंबर उपलब्ध था उसने तर्क दिया कि ग्राहक एसएमएस अलर्ट के लिए पंजीकृत नहीं था, जो बैंक की एक प्रभार योग्य सेवा थी। इसके अतिरिक्त, उसने कहा कि ग्राहक द्वारा अपने पुत्र को एटीएम/डेबिट कार्ड देने की कार्रवाई खाते के मेनडेट के विरुद्ध थी और उसके पुत्र ने न केवल शरारती तत्वों को कार्ड दे दिया बल्कि एटीएम पिन भी बता दिया। इस लिए शिकायतकर्ता की घोर लापरवाही और मेनडेट के उल्लंघन के लिए ग्राहक द्वारा उठाई गई हानि के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं था।

चूंकि बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय के प्रयत्नों से समाधान के लिए सफलता हासिल नहीं हुई, बैंकिंग लोकपाल ने अधिनिर्णय पारित किया कि (क) बैंक ने ग्राहक द्वारा उपलब्ध कराए गए मोबाईल नंबर को पंजीकृत और अद्यतन नहीं किया (ख) बैंक ने लेनदेन के पैटर्न की निगरानी /वैलोसिटी जांच के माध्यम से धोखाधड़ी के लेनदेनों को रोकने के लिए कोई कार्यविधि और वैधीकरण जांच के लिए कोई मानदंड स्थापित नहीं किया है, अनियमित पैटर्न मानीटरिंग आदि, स्थापित नहीं की थी जो मौजूदा विनियामक अनुदेशों के अनुसार न्यूनतम सुरक्षा मानकों के अनुरूप नहीं था। शिकायतकर्ता ने अपने पुत्र को एटीएम/डेबिट कार्ड देने में गलती की थी जो एटीएम कार्ड के प्रयोग के लिए शर्तों के अधीन अनुमत नहीं था। उपर्युक्त को देखते हुए बैंकिंग लोकपाल ने बैंक और ग्राहक के बीच 70% और 30% हानि को बांटते हुए अधिनिर्णय पारित किया और बैंक को निदेश दिया कि ग्राहक को विनियामक अनुदेशों का अनुपालन न करने के लिए कुल हानि का 70% वहन करे।

अपीलीय प्राधिकारी (एए) को की गई अपनी अपील में बैंक ने अन्य बातों के साथ-साथ, यह कहा था कि ग्राहक बहुत ही लापरवाह था और एटीएम/डेबिट कार्ड की शर्तों का उसने घोर उल्लंघन भी किया था और बैंक के विरुद्ध अधिनिर्णय मान्य नहीं था और औचित्यपूर्ण नहीं था। अपीलीय प्राधिकारी ने, अपील की जांच के बाद, देखा कि बैंक और शिकायतकर्ता दोनों की तरफ से बराबर चूक की गई। शिकायतकर्ता ने अपना कार्ड एटीएम पिन कैश निकालने के लिए अपने पुत्र को दिया जिसने अंजाने में धोखेबाज को दे दिया। बैंक (क) बहुत लापरवाह था और अपने सिस्टम में मोबाईल को पंजीकृत नहीं किया हालांकि शिकायतकर्ता ने वह उपलब्ध कराया था और (ख) मौजूदा विनियामक अनुदेशों के अनुसार वह इतने उच्च वेग के लेनदेनों की निगरानी नहीं कर पाया। दोनों अर्थात् शिकायतकर्ता और बैंक द्वारा बराबर चूकों के कारण, अपीलीय प्राधिकारी ने बैंकिंग लोकपाल के निर्णय में संशोधन किया और बैंक को निदेश दिया कि 50% राशि का वहन करे और तुरंत शिकायतकर्ता को भेज दें। और बैंक को निदेश दिया कि मौजूदा अनुदेशों के अनुसार ऐसी घटनाओं को रोकने के लिए उचित कार्यविधिया स्थापित करें।

5. शिकायतकर्ता ने स्मॉल रोड ट्रांसपोर्ट औपरेटर्स (एसआरटीओ) की ऋण स्कीम के अधीन बैंक से एक वाणिज्यिक वाहन खरीदने के लिए ऋण लिया। ऋण से खरीदा गया वाहन 3 महीने में चोरी हो गया। इसके कारण, वह ऋण के लिए मासिक किस्तों की चुकौती नहीं कर पाया। चोरी हो गए वाहन को ढूँढने के लिए संबंधित पुलिस प्राधिकारियों के पास एफआईआर लिखवाने के बाद, उसने बैंक से अनुरोध किया कि वह वाहन चोरी हो जाने की तारीख से ऋण पर ब्याज और अन्य प्रभार न लगाए। इस संबंध में उसने बीमा कंपनी को भी एक दावा प्रस्तुत किया।

क्योंकि बैंक ने उसका अनुरोध स्वीकार नहीं किया लेकिन चूक होने के कारण ऋण खाते में वसूली की प्रक्रिया आरंभ कर दी जिसके कारण वह अनर्जक आस्ति बन गया। शिकायतकर्ता ने

बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय को शिकायत की। उसने बताया कि बीमा कंपनी को प्रस्तुत किए गए दावे के संबंध में बीमा कंपनी ने विभिन्न दस्तावेज माँगे थे जिसके लिए उसे काफी धन खर्च करना पड़ा और बैंक ने दावा प्रस्तुत नहीं किया और बीमा कंपनी को समय पर दावा प्रस्तुत करने के संबंध में उसकी सहायता नहीं की। उसने बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय से यह राहत मांगी कि बैंक को सूचित करे कि उसकी वाहन की चोरी की तारीख से ब्याज और अन्य प्रभार न लगाएं। और दावा प्रस्तुत करते समय उसके द्वारा किए गए अतिरिक्त खर्च के संबंध में बीमा दावा की कुछ राशि शेयर करे। निबटान करने के लिए बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय ने शिकायतकर्ता और बैंक को समाधान बैठक में आमंत्रित किया। चूंकि न तो शिकायतकर्ता और न ही उसके प्राधिकृत प्रतिनिधि ने बैठक में भाग लिया, बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय ने बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के खण्ड 13 ड के अधीन शिकायत बंद कर दी अर्थात् शिकायतकर्ता द्वारा यथोचित कर्मठता से लगे रहने में दिलचस्पी नहीं दिखाई। लेकिन बैंकिंग लोकपाल योजना द्वारा बंद किए जाने का पत्र बिना डीलिवरी के वापिस आ गया। जिस पर लिखा था “पता नहीं मिला - प्रेषक को वापस भेज दे” इस संबंध में यह कहते हुए कि उसकी शिकायत के लिए बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय ने कोई समाधान नहीं दिया शिकायतकर्ता ने बाद में एक और शिकायत दर्ज कर दी। बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय ने इस शिकायत को बंद कर दिया यह कहते हुए कि इस विषय पर उसकी शिकायत पर योजना के प्रावधानों के अनुसार पहले ही कार्रवाई की जा चुकी है।

बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय से यह सूचना मिलने पर शिकायतकर्ता ने अन्य बातों के साथ साथ यह कहते हुए कि समाधान बैठक या शिकायत बंद करने के संबंध में लोकपाल या संबंध बैंक शाखा से उसे कोई सूचना प्राप्त नहीं हुई और अपीलीय प्राधिकारी के साथ एक अपील दायर कर दी और जीवन बीमा से अधिक राशि प्राप्त करने के लिए बैंक का तर्क उचित नहीं है। उसने अपीलीय प्राधिकारी से अनुरोध किया था कि वह बैंक को तदनुसार शिकायत का समाधान करने के लिए कहे।

अपीलीय प्राधिकारी ने अन्य बातों के साथ साथ यह देखा कि समाधान बैठक और शिकायत को बन्द करने के संबंध में बैंकिंग लोकपाल के पत्र शिकायत कर्ता को प्राप्त नहीं हुए थे। इस लिए, बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय 2006 के खण्ड 13 (ड) के अधीन शिकायत बंद करना कि शिकायत पर शिकायतकर्ता द्वारा उचित कर्मठता न दिखाना ठीक नहीं है। बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के खण्ड 14 (2) (ग) के अधीन शक्तियों का प्रयोग करते हुए अपीलीय प्राधिकरण ने बीओएस के प्रावधानों के अनुसार मामलों की जांच करने के लिए यह मामला बैंकिंग लोकपाल को लौटा दिया।

6. शिकायतकर्ता ने (वरिष्ठ नागरिक) जिसका किसी बैंक में बचत बैंक खाता था एक एटीएम से कैश निकालने के लिए प्रयास किया, लेकिन वह राशि प्राप्त करने में सफल नहीं हुआ। एटीएम कियोस्क में खड़े एक व्यक्ति ने सहायता देने का प्रस्ताव करते हुए और पैसे निकालने में मदद करने के लिए शिकायतकर्ता की जानकारी के बिना किसी और कार्ड से कार्ड बदल दिया। चूंकि लेनदेन सफल नहीं हुआ, शिकायतकर्ता बदल दिए गए एटीएम/ डेबिट कार्ड के साथ घर चला गया। अगले दिन शिकायतकर्ता को मोबाईल पर कुछ एसएमएस मिलें, जिनमें से कुछ एटीएम और जीजीसीसी से पैसे निकालने के संबंध में थे और कुछ लेनदेन पीओएस लेन देन थे। इन एसएमएस को प्राप्त करने के बाद, शिकायतकर्ता तुरंत एटीएम/ डेबिट कार्ड के साथ बैंक गया। क्योंकि शिकायतकर्ता ने कोई पैसे नहीं निकाला था और ऐसे एसएमएस प्राप्त करने और समझने में बैंक की सहायता मांगी। बैंक में, शिकायतकर्ता को पता चला कि एटीएम/डेबिट कार्ड बदल दिए गए हैं और विवादित लेनदेन किसी और शरारती तत्वों द्वारा किए गए। शिकायतकर्ता ने बैंक से एटीएम/ डेबिट कार्ड को ब्लॉक/ हॉट लिस्ट करने का अनुरोध किया था और खाते से किए गए धोखाधड़ी से आहरित राशि लौटाने के लिए कहा। लेकिन उस समय तक कुछ और लेनदेन हो गए जिसके कारण बहुत बड़ी राशि का डेबिट हो गया। हालांकि इस तरह के लेन देनों में एटीएम से राशि निकालना, ग्रीन चैनल काउंटर लेनदेन, पीओएस और खाते से खाते में अंतरण हुए थे, शिकायतकर्ता को कुछ ही एसएमएस डिलीवर हुए थे। पहला एसएमएस 18 घंटे की अवधि के बाद डिलीवर किया गया।

बैंक द्वारा उपलब्ध कराई गई राहत से संतुष्ट न होने के कारण, शिकायतकर्ता ने बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय से संपर्क किया और धोखे से किए गए आहरण के लिए रिफंड मांगा। बैंकिंग लोकपाल द्वारा एक समाधान बैठक बुलाई गई जिसमें बैंक ने स्वीकार किया कि काफी विलंब के बाद कुछ ही एसएमएस डिलीवर किए गए और उसी कमी के लिए ग्राहक को शिकायतकर्ता को पहले एसएमएस तक प्राप्त हानि की राशि तक मुआवजा दिया गया है। बैंकिंग लोकपाल ने देखा कि अन्य बातों के साथ-साथ क्रेडिट/डेबिट कार्ड के संबंध में “डेबिट कार्ड की सुरक्षा की जिम्मेदारी बैंक की होगी और सुरक्षा के उल्लंघन के कारण या सुरक्षा क्रियाविधि के कारण किसी एक पार्टी को हुए नुकसान का वहन बैंक करेगा” लेकिन बैंक शिकायतकर्ता को मुआवजा देने में असफल रहा। इसके अतिरिक्त, इस संबंध में बैंक के आंतरिक परिपत्र के अनुसार यह बताया गया था कि प्रति आहरण लेनदेन के लिए अधिकतम राशि निर्धारित की गई थी और लेनदेनों के विशिष्ट स्वरूप के लिए एक विशेष राशि का आहरण किया जा सकता था। लेकिन उक्त परिपत्र में लेनदेनों के लिए समय अवधि नहीं बताई गई और यह शरारती तत्व द्वारा दुरुपयोग करने का मौका दिया है जैसा कि धोखाधड़ी से आहरणों के संबंध में अनेक शिकायतों से पता चला। अन्य बातों के साथ-साथ बैंक ने यह भी कहा कि किसी पैच के संस्थापन के कारण, उनके सिस्टम में तकनीकी कमियां थीं जिसके कारण एसएमएस अलर्ट की

डिलीवरी नहीं हो पाई या विलंब से डिलीवरी की गई। उपर्युक्त की जांच करने पर, बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि बैंक के सिस्टम में पूर्ण असफलता थी और इसलिए उसने बैंक को निश्चित टाइम फ्रेम में शिकायतकर्ता को कुल आहरित राशि लौटाने के लिए कहा। जब बैंक बैंकिंग लोकपाल के कहे अनुसार मामले का निबटान नहीं कर पाया तो बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को धोखाधड़ी से आहरित पूरी राशि शिकायतकर्ता को लौटाने के लिए अधिनिर्णय पारित कर दिया। बैंकिंग लोकपाल के अधिनिर्णय से असंतुष्ट बैंक ने यह कहते हुए कि ग्राहक कार्ड के विवरण को गोपनीय रखने के लिए जिम्मेदार है, जिसे किसी को बताया नहीं जा सकता और शिकायतकर्ता की लापरवाही के कारण देते हुए अपीलीय प्राधिकारी के पास अपील दर्ज किया। बैंक ने यह भी दलील दी कि चूंकि बैंक ने पहले एसएमएस डिलीवर होने तक की राशि का मुआवजा दे दिया था, बैंक को और अधिक देयता से मुक्त रखा जाए।

अपीलीय प्राधिकारी ने अन्य बातों के साथ साथ यह देखा कि क) बैंक की ओर से घोर लापरवाही हुई और खाते में एटीएम/डेबिट कार्ड द्वारा हुए लेनदेनों की सूचना एसएमएस अलर्ट द्वारा समय पर नहीं दी गई ख) बैंक द्वारा रिज़र्व बैंक के मौजूदा विनियामक अनुदेशों का पालन नहीं कर पाया जैसाकि बैंकिंग लोकपाल ने पाया ग) बैंक ने जीसीसी लेनदेनों के लिए यथोचित सिस्टम स्थापित नहीं किए थे क्योंकि ऐसे लेनदेन केवल शाखाओं में ही किए जा सकते हैं घ) परिसर से अप्राधिकृत लेनदेनों पर रोक लगाने में बैंक असफल रहा ड) ऐसी तकनीकी कमियां थी जिनके कारण एसएमएस अलर्ट भेजने में असाधारण देरी हुई च) कार्ड को ब्लाक करने में बैंक ने काफी समय लगाया और छ) बैंक द्वारा पहले लेनदेन के लिए यदि एसएमएस अलर्ट भेज दिया होता तो बाद के लेनदेन नहीं हुए होते।

बैंक की ओर से हुई उक्त चूक के कारण जो शिकायतकर्ता की ओर से छोटी सी लापरवाही की तुलना में बहुत बड़ी हैं, अपीलीय प्राधिकारी ने बैंकिंग लोकपाल के अधिनिर्णय में संशोधन किया और बैंक को निदेश दिया कि पहले लेनदेन की राशि को छोड़कर, हानि की पूरी राशि का वहन करें, जो शिकायतकर्ता द्वारा वहन किया जा सकता है, क्योंकि शिकायतकर्ता को कार्ड को ब्लाक /हॉट लिस्ट करने का मौका मिल जाता और यदि पहला एसएमएस समय पर डिलीवर कर दिया होता।

7. शिकायतकर्ता अपने किसी रिश्तेदार के खाते में नकदी जमा करवाने के लिए बैंक गया (इन्टरसोल खाता)। जब वह कैश काउंटर पर गया तो उसे बताया गया कि वह शाखा प्रबंधक से संपर्क करें। एक व्यक्ति ने (धोखेबाज) जो सूट पहने हुए थे, उसे समाशोधन में सहायता का प्रस्ताव दे कर उसे शाखा प्रबंधक के केबिन में ले गया। उसने फार्म भरने में शिकायतकर्ता की मदद की और शिकायतकर्ता को पैन कार्ड की फोटोकॉपी लाने को कहा। शिकायतकर्ता ने यह मानते हुए कि वह बैंक का स्टाफ है, उस धोखेबाज को कैश पकड़ा दिया और पैन कार्ड की

फोटोकॉपी लाने बाहर चला गया। लेकिन जब वह लौटा वह व्यक्ति बैंक के परिसर में नहीं था। शिकायतकर्ता ने शाखा प्रबंधक से पूछा लेकिन उसने शिकायतकर्ता और धोखबाज को पहले देखने से इनकार किया। शिकायतकर्ता ने सीसीटीवी की मांग की जिसे शाखा प्रबंधक ने मना कर दिया।

शिकायतकर्ता ने पुलिस के साथ एफआईआर दर्ज की। बैंक ने सीसीटीवी की फुटेज पुलिस को दी। पुलिस ने इस वार्दात से संबंधित व्यक्ति को पकड़ लिया और स्थानीय मीडिया ने भी इसे कवर किया। शिकायतकर्ता और उसके मित्रों के बार बार आने के कारण बैंक ने उसके विरुद्ध एफआईआर दर्ज करवा दी। इसलिए शिकायतकर्ता ने बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय को शिकायत कर दी।

समाधान बैठक में दोनों पक्षों को सुनने के बाद और सीसीटीवी देखने के बाद, बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि अन्य बातों के साथ साथ बैंक के परिसर में सुरक्षा गार्ड नहीं था और सूट पहने यह आदमी (धोखेबाज) विश्वास और परिचित होने की अदा से घूम रहा था और बैंक के स्टाफ होने का नाटक कर रहा था। सुनवाई के आधार पर और सीसीटीवी देखने के बाद, बैंकिंग लोकपाल ने बैंक की ओर से घोर उल्लंघन पाया जिससे शिकायतकर्ता को वित्तीय हानि हुई और बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के खंड 12(1) के अधीन अधिनिर्णय पारित किया जिसमें बैंक को यह निदेश दिया गया कि बचत बैंक दर सहित (घटना की तारीख से समाधान की तारीख तक) शिकायतकर्ता को विवादित राशि का भुगतान करें। अधिनिर्णय से संतुष्ट न होने के कारण बैंक ने अपीलीय अधिकारी के सम्मुख अपील दायर की। बैंक की दलील थी कि शिकायतकर्ता द्वारा किसी अजनबी को स्वयं अपनी मर्जी से बैंक स्टाफ होने का विश्वास करते हुए धन देने के वजह से होने वाली हानि के लिए बैंक जिम्मेदार नहीं था। यह देखते हुए कि कैश जमा कराने के लिए एक अलग से काउंटर था यह शिकायतकर्ता की ओर से घोर उल्लंघन था। अपीलीय अधिकारी ने यह पाया कि शिकायत से संबंध मुद्दे बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के दायरे में नहीं है। इसलिए अपीलीय प्राधिकारी ने मामला बैंकिंग लोकपाल को लौटा दिया ताकि वह बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के प्रावधानों के अनुसार यथोचित निबटान कर सके।

8. एक खाता धारक ने उसके पक्ष में आहरित तीन चेक, अपने बैंक (लाभार्थी बैंक) के ड्राफ्ट बाक्स में डाले। तीन अलग बैंकों पर आहरित ये चेक 10 दिन के बाद भी भुनाए नहीं गए थे। पूछताछ करने पर, लाभार्थी बैंक ने बताया कि चेक बैंक से चोरी हो गए थे। खाता धारक ने चेकों के आहरणकर्ताओं को भुगतान न होने के बारे में बताया। यह पाया गया कि दो चेक भुनाए नहीं गए थे एक चेक धोखाधड़ी करके समाशोधन हो गया था। बार बार अनुरोध और मांग के बावजूद खाता धारक के बैंक ने भुगतान न होने के मामले में कार्यवाही नहीं की। इसलिए, शिकायतकर्ता ने बैंक के विरुद्ध बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय के पास शिकायत दर्ज की। इसके अतिरिक्त बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय के पास जिन बैंक पर चेक आहरित किए

गए और भुगतान किए (भुगतानकर्ता बैंक) और प्रस्तुतकर्ता बैंक (वसूलीकर्ता बैंक) के विरुद्ध शिकायत की।

अधिनिर्णय पारित करते समय, बैंकिंग लोकपाल ने देखा कि भुगतानकर्ता बैंक का चेक गायब हो जाने से कुछ लेना देना नहीं था और इसलिए खंड 13 (ग) के अधीन भुगतानकर्ता बैंक के विरुद्ध शिकायत बंद कर दी। वसूलीकर्ता बैंक के संबंध में शिकायत पर बैंकिंग लोकपाल ने आदेश दिया कि वे भुगतानकर्ता बैंक को पूरी राशि का भुगतान करें ताकि आहरक के खाते में क्रेडिट किया जा सके। लेकिन मामले में दूसरे बैंको के शामिल होने को देखते हुए वसूलीकर्ता बैंक ने बैंकिंग लोकपाल के आदेश की समीक्षा करने का अनुरोध किया। शिकायतकर्ता ने भुगतानकर्ता बैंक के विरुद्ध एक नई शिकायत दर्ज कर दी। इन शिकायतों की विस्तृत जांच के बाद सभी तीनों बैंको (वसूलीकर्ता बैंक, लाभार्थी बैंक और भुगतानकर्ता बैंक) को बैंकिंग लोकपाल द्वारा सूचित किया गया कि कुल हानि को अनुपात में वहन कर अर्थात वसूलीकर्ता बैंक द्वारा 50% और लाभार्थी बैंक और भुगतानकर्ता बैंक क्रमशः 25% शेयर करे। वसूलीकर्ता बैंक और लाभार्थी बैंकों ने अपने हिस्सों का भुगतान कर दिया। लेकिन भुगतानकर्ता बैंक ने अपीलीय प्राधिकारी को अपील कर दी।

अपीलीय प्राधिकारी ने देखा कि सीटीएस समाशोधन में, वसूलीकर्ता बैंक की जिम्मेदारी (वसूलीकर्ता बैंक) यह सुनिश्चित करना है कि प्रस्तुत किए गए लिखत निर्धारित दिशानिर्देशों के अनुसार है। वसूलीकर्ता बैंक ने सीटीएस समाशोधन के प्रावधानों का पालन नहीं किया और इस संबंध में बैंकिंग लोकपाल का निर्णय उसे 50% का वहन करने का आदेश सही था। लेकिन लाभार्थी बैंक की बहुत बड़ी गलती और पहले बिंदु पर लापरवाही, जिसके ड्राप बाक्स से चेक चुरा लिए गए थे। बैंकिंग लोकपाल द्वारा वसूलीकर्ता और लाभार्थी बैंक को प्रत्येक को 25% हानि का वहन करने का निदेश सही नहीं था। इस लिए अपीलीय प्राधिकारी ने अधिनिर्णय में संशोधन करते हुए लाभार्थी बैंक को निदेश दिया कि हानि का 25% और वहन करे अर्थात लाभार्थी बैंक को राशि का 50% दे।

9. एक बीमा कंपनी के साथ कारपोरेट टाई अप के अधीन वैयक्तिक दुर्घटना बीमा पालिसी द्वारा कवर किया हुआ ऋण एक पूर्व सैनिक को मंजूर किया गया था जिसकी पालिसी के लागू रहते एक सड़क दुर्घटना में मृत्यु हो गई। ग्राहक की पत्नी परिवार पेंशनर बन गई और ऋण की चुकौति करती रही। बाद में, बीमा पालिसी का पता चलने के बाद, सूचना का अधिकार अधिनियम के अधीन उसने डेढ़ साल के बाद शाखा को अनुरोध किया कि बीमा कंपनी को दावा प्रस्तुत करे और ऋण खाते का निबटान करे। बीमा कंपनी के दिशानिर्देशों के अनुसार, दुर्घटना में मृत्यु हो जाने की सूचना उसे तुरंत दी जानी चाहिए थी और मृत्यु की तारीख से 60 दिन में

दावा प्रस्तुत किया जाना चाहिए था। बैंक ने बार बार अनुरोध करने पर दावा प्रस्तुत किया लेकिन उसे “देर से प्राप्त सूचना” के आधार पर अस्वीकार कर दिया ।

बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय के साथ एक शिकायत प्रस्तुत की गई जिसमें कहा गया कि परिवार को जानकारी न होने और शाखा की लापरवाही के कारण, ऋण की ईएमआई का भुगतान परिवार पेंशन से करना जारी रहा, जब तक कि यह पता नहीं चला कि ऋण बीमा पालिसी से कवर था। कई बार अनुरोध करने के बाद भी बैंक ने कोई कार्रवाही नहीं की। पेंशन खाता ‘होल्ड आफ’ किया गया। लेकिन बार बार अनुरोध करने और प्लीडर नोटिस के बाद, खाते को प्रचालन के लिए खोल दिया। एक समाधान बैठक में बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को 15 दिन में मामले का निबटान करने और बिना कोई भुगतान मांगे ऋण खाते को बंद करने का आदेश दिया। लेकिन शाखा ने मुद्दे का समाधान नहीं किया। बैंकिंग लोकपाल ने देखा कि बैंक ने समय पर बीमा कंपनी को दावा प्रस्तुत नहीं किया। इसके अतिरिक्त, आरटीआई के प्रश्न के अपने उत्तर में, बैंक ने कहा कि शाखा में स्वर्गीय ग्राहक की मृत्यु के संबंध में शाखा में कोई रिकार्ड नहीं था, जबकि उसकी पत्नी अपने पति का मृत्यु प्रमाण पत्र प्रस्तुत करने के बाद उसी शाखा से परिवार पेंशन प्राप्त कर रही थी। उधारकर्ता को यह बताते हुए कि ऋण बीमा पालिसी में कवर है, उसे कोई दस्तावेज़ नहीं दिया गया था। मांगे गए दस्तावेज़ बैंक ने प्रस्तुत नहीं किए और बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय को गलत सूचना दी गई। इसे ध्यान में रखते हुए बैंकिंग लोकपाल ने एक अधिनिर्णय पारित किया और बैंक को सूचित किया कि मूल धन और ब्याज के लिए और बिना किसी भुगतान के ऋण खाता बंद करे और मामले का निबटान कर दे और बेबाकी प्रमाण पत्र जारी करें। अधिनिर्णय से संतुष्ट न होने पर, बैंक ने अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष एक अपील दायर कर दी।

बैंक ने अपनी अपील में अन्य बातों के साथ साथ यह कहा कि परिवार पेंशन पर कार्यवाही करते समय, जिस बुनियादी दस्तावेज़ पर विश्वास किया गया, वह मृत्यु प्रमाण पत्र था। शिकायतकर्ता ने मृत व्यक्ति के द्वारा लिए गए आवास ऋण के बारे में अपने आवेदन में और आवास ऋण खाते में बीमा पालिसी उपलब्धता के बारे में कुछ नहीं लिखा।

अपीलीय प्राधिकारी ने देखा कि जब मृत उधारकर्ता की पत्नी ने परिवार पेंशन दावा दस्तावेज़ प्रस्तुत किए तो बैंक ने मृत उधारकर्ता का बीमा पालिसी के कवर होने के बारे में नहीं बताया। इसके अतिरिक्त, वह न तो सह उधारकर्ता थी और न ही मृत व्यक्ति के आवासीय ऋण के संबंध में गारेन्टर थी और मृत व्यक्ति की विधवा से ईएमआई लेने के लिए वह कानूनी रूप से बैंक पात्र नहीं था। बैंक की ओर से उर्पयुक्त कमी को देखते हुए अपीलीय प्राधिकारी ने अपील अस्वीकार कर दी और बैंकिंग लोकपाल का अधिनिर्णय बरकार रखा जिसमें बैंक को निदेश दिया गया था कि मृत उधारकर्ता की पत्नी से बकाया मूलधन और ब्याज की वसूली न करें और

उधारकर्ता की मृत्यु के पश्चात लिए /प्राप्त ई एम आई और ब्याज को वापस करे और ऋण खाते को बंद करे और निबटान कर दे और बेबाकी प्रमाण पत्र जारी कर दे।

अस्वीकरण

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

अनुबंध V बैंकिंग लोकपालों के कार्यालयों द्वारा प्राप्त शिकायतों की स्थिति का विवरण																
बैंक का नाम	प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या	क्रेडिट / डेबिट कार्ड से इतर शिकायतें प्रत्येक 1000 खाता	क्रेडिट / डेबिट कार्ड से इतर शिकायतें प्रत्येक 1000 क्रेडिट / डेबिट कार्ड खाता	प्रति शाखा शिकायतें	शिकायतें- श्रेणीवार											
					जमा खाता	विप्रेषण	ऋण और अग्रिम	एटीएम क्रेडिट / डेबिट कार्ड	पूर्व सूचना के बिना प्रभार लगाना	पेंशन	प्रतिबद्धता ओ का पालन न करना, बीसीएसबी ई कोड	उचित प्रथा कोड का पालन न करना	नोट और सिक्के	डीएसए और वसूली एजेंट के बारे में अनुदेशों का पालन न करना	विषय के बाहर	अन्य
अनुसूचित वाणिज्य बैंक	119678	0.06	0.03	0.98	6931	3184	5181	24278	7032	8400	12017	29524	291	318	2619	19903
सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक	81314	0.05	0.02	0.84	4889	2370	3610	15104	3799	8367	8232	19837	224	86	2168	12628
भारतीय स्टेट बैंक	30591	0.06	0.03	1.67	1688	791	1313	6851	1648	3098	3176	7297	69	36	601	4023
स्टेट बैंक ऑफ़ बीकानेर एंड जयपुर	2031	0.09	0.00	1.41	138	91	99	262	75	514	176	154	8	2	58	454
स्टेट बैंक ऑफ़ हैदराबाद	862	0.03	0.00	0.42	50	29	26	205	17	49	69	271	3	0	40	103
स्टेट बैंक ऑफ़ मैसूर	450	0.03	0.00	0.39	105	20	17	56	12	14	112	63	2	1	6	42
स्टेट बैंक ऑफ़ पटियाला	1167	0.08	0.00	0.81	40	16	28	161	28	161	59	452	1	2	8	211
स्टेट बैंक ऑफ़ त्रावणकोर	849	0.04	0.00	0.68	18	29	17	143	36	80	41	423	1	0	0	61
कुल (एसबीआई और सहयोगी)	35950	0.06	0.03	1.40	2039	976	1500	7678	1816	3916	3633	8660	84	41	713	4894
इलाहाबाद बैंक	1414	0.03	0.02	0.42	42	48	62	195	61	136	153	474	3	2	36	202
आंध्र बैंक	1307	0.03	0.01	0.43	70	37	42	285	44	32	127	340	2	2	162	164
बैंक ऑफ़ बड़ोदा	5042	0.06	0.02	0.9	391	204	187	792	252	435	477	1117	24	6	284	873
बैंक ऑफ़ इंडिया	4187	0.04	0.01	0.79	149	100	144	609	143	801	435	1072	14	1	103	616
बैंक ऑफ़ महाराष्ट्र	845	0.03	0.01	0.43	31	19	24	93	49	38	162	320	0	0	20	89
केनरा बैंक	5250	0.06	0.02	0.84	433	148	256	658	167	673	582	1322	15	7	102	887
सेंट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया	2714	0.03	0.02	0.56	91	62	104	406	102	370	308	757	3	3	65	443
कापरिशन बैंक	1255	0.04	0.03	0.49	132	33	73	333	47	7	139	226	4	0	18	243
देना बैंक	1141	0.04	0.02	0.63	107	50	65	170	49	124	79	302	5	0	25	165
इंडियन बैंक	1673	0.03	0.01	0.61	200	55	215	264	38	119	106	430	5	4	31	206
इंडियन ओवरसीस बैंक	2631	0.06	0.03	0.75	175	134	162	490	149	116	292	718	6	6	51	332
ओरिएंटल बैंक ऑफ़ कॉमर्स	1524	0.04	0.03	0.52	82	34	56	331	101	40	110	369	6	0	22	373
पंजाब एंड सिंध बैंक	691	0.07	0.02	0.45	26	13	38	63	11	49	50	250	0	3	14	174
पंजाब नैशनल बैंक	6228	0.05	0.02	0.88	242	164	259	1170	221	890	436	1187	19	2	294	1344
सिंडिकेट बैंक	1417	0.03	0.01	0.35	124	32	94	157	44	161	136	283	1	1	40	344
यूको बैंक	1746	0.05	0.02	0.55	91	63	69	221	111	215	222	448	7	4	49	246
यूनियन बैंक ऑफ़ इंडिया	2556	0.04	0.02	0.58	207	76	120	438	97	136	299	676	15	2	61	429
यूनाइटेड बैंक ऑफ़ इंडिया	958	0.03	0.02	0.46	34	42	30	177	90	92	179	193	2	1	20	98
विजया बैंक	690	0.03	0.02	0.32	81	21	39	106	31	11	101	151	3	0	24	122
कुल एसबीआई और सहयोगी से इतर	43269	0.04	0.02	0.63	2708	1335	2039	6958	1807	4445	4393	10635	134	44	1421	7350

भारतीय महिला बैंक	16	0.03	0.00	0.15	2	0	1	3	0	0	1	3	0	0	3	3
आईडीबीआई बैंक लिमिटेड	2079	0.09	0.04	0.99	140	59	70	465	176	6	205	539	6	1	31	381
कुल (अन्य सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक)	2095	0.09	0.04	0.95	142	59	71	468	176	6	206	542	6	1	34	384
निजी क्षेत्र के बैंक																
निजी क्षेत्र के पुराने बैंक																
कैथोलिक सिरियन बैंक लिमिटेड	66	0.03	0.00	0.15	7	1	8	1	5	0	5	22	0	0	4	13
सिटि यूनिजन बैंक लिमिटेड	136	0.03	0.01	0.25	6	5	6	14	9	1	6	74	0	0	2	13
फेडरल बैंक लिमिटेड	503	0.05	0.02	0.39	28	15	25	111	48	0	36	175	1	2	2	60
जम्मू एंड कश्मीर बैंक लिमिटेड	140	0.01	0.01	0.16	6	2	4	21	2	0	3	20	0	0	0	72
कर्नाटका बैंक लिमिटेड	221	0.02	0.01	0.28	51	5	2	41	10	0	37	34	0	0	2	39
करूर वैश्य बैंक लिमिटेड	298	0.03	0.01	0.39	18	6	4	40	19	0	27	140	0	1	3	40
लक्ष्मी विलास बैंक लिमिटेड	120	0.04	0.01	0.24	18	1	6	11	2	1	5	64	0	0	0	12
नेनीताल बैंक लिमिटेड	25	0.02	0.00	0.18	2	0	2	5	1	0	1	2	0	0	0	12
आरबीएल बैंक	417	0.08	0.19	1.64	16	3	11	193	14	0	36	85	0	1	3	55
साउथ इंडियन बैंक लिमिटेड	206	0.03	0	0.23	22	8	10	17	9	0	13	90	0	1	2	34
तमिलनाडु मर्केटाइल बैंक लिमिटेड	144	0.03	0.01	0.27	42	9	26	16	3	1	9	28	0	0	5	5
द धनलक्ष्मी बैंक लिमिटेड	64	0.03	0.01	0.22	7	2	3	6	1	0	2	38	0	0	1	4
कुल (निजी क्षेत्र के पुराने बैंक)	2340	0.03	0.02	0.32	223	57	107	486	123	3	180	772	1	5	24	359
निजी क्षेत्र के नए बैंक																
एक्सिस बैंक लिमिटेड	6745	0.18	0.06	1.99	364	157	259	1431	505	9	677	1887	4	27	76	1349
बंधन बैंक	102	0.01	0.00	0.12	5	5	2	17	3	0	14	32	0	0	6	18
डीसीबी बैंक लिमिटेड	317	0.28	0.12	1.08	11	8	38	59	13	0	27	106	0	0	3	52
एचडीएफसी बैंक लिमिटेड	9884	0.14	0.08	2.07	447	169	385	2609	1042	3	1168	2178	16	97	113	1657
आईसीआईसीआई बैंक लिमिटेड	9541	0.11	0.05	1.97	486	217	402	2192	775	16	841	2490	37	38	139	1908
आईडीएफसी बैंक	29	0.98	0	0.32	5	0	0	1	1	0	10	11	0	0	0	1
इंडसइन्ड बैंक लिमिटेड	1437	0.16	0.09	1.17	74	26	50	352	121	1	136	358	3	9	26	281
कोटक महिंद्रा बैंक लिमिटेड	3715	0.48	0.09	2.56	205	81	165	589	428	1	332	1004	3	37	27	843
येस बैंक लिमिटेड	970	0.38	0.11	0.97	70	28	18	201	78	0	106	228	3	0	11	227
कुल (निजी क्षेत्र के नए बैंक)	32740	0.14	0.06	1.83	1667	691	1319	7451	2966	30	3311	8294	66	208	401	6336
विदेशी बैंक																
एबी बैंक लिमिटेड	6	8.3	0.00	6.00	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3
आबुधाबी कमिश्नल बैंक लिमिटेड	7	1.14	0.00	3.50	1	0	0	1	0	0	1	4	0	0	0	0
अमेरिकन एक्सप्रेस बैंकिंग कांफरिशन	187	0.07	0.11	93.50	2	1	1	111	7	0	13	25	0	1	2	24
एन्टवर्प दयमंड बैंक एनवी	0	0.00	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ऑस्ट्रेलिया एंड न्यूज़ीलैंड बैंकिंग ग्रुप लिमिटेड	2	2.75	0.00	0.67	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
बैंक इंटरनेशनल इंडोनेशिया	0	0.00	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
बैंक ऑफ अमरिका नैशनल असोशिएशन	12	0.62	0.20	2.40	1	2	1	3	0	0	0	1	0	0	0	4
बैंक ऑफ बहरीन एंड कुवैत बीएससी	2	0.11	0.00	0.5	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
बैंक ऑफ सिलोन	0	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
बैंक ऑफ नोवा स्कोटिया	2	0.29	0.00	0.67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
बर्कलेज बैंक पीएलसी	55	2.21	8.30	9.17	2	1	2	28	1	0	2	15	0	2	0	2
बीएनपी परिबास	1	0.18	0.00	0.11	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
कलयीन बैंक	1	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
चाइना ट्रस्ट कमर्शियल बैंक	1	0.90	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
सिटी बैंक एनए	1241	0.16	0.12	25.85	58	24	37	504	59	0	107	235	0	2	8	207
कॉमनवेल्थ बैंक ऑफ ऑस्ट्रेलिया	1	0.52	0.00	1.00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
क्रेडिट एग्रीकोल कॉर्पोरेट एंड इन्वेस्टमेंट	0	0.00	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
क्रेडिट स्प्रुस एजी	0	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
डीबीएस बैंक लिमिटेड	28	0.92	0.00	2.33	3	3	0	1	0	0	2	8	0	0	2	9
डॉइश बैंक (एशिया)	104	0.43	0.07	5.78	3	4	8	8	7	0	13	30	0	0	3	28
फ्रस्ट रैन्डसेन बैंक	0	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
एचएसबीसी लिमिटेड	415	0.2	0.13	15.96	34	4	23	128	12	0	44	95	0	0	0	75
इंडस्ट्रियल एंड कमर्शियल बैंक ऑफ चाइना	0	0.00	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
जेपी मॉर्गन चेंस बैंक नेशनल असोशिएशन	0	0.00	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
जेएससी वीटीबी बैंक	0	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
करुग थाई बैंक पब्लिक को लिमिटेड	0	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
माशर्क बैंक पीएससी	5	3.88	0.00	5	0	0	0	4	0	0	0	0	0	1	0	0
मिजुहो कॉर्पोरेट बैंक लिमिटेड	0	0.00	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
नैशनल ऑस्ट्रेलिया बैंक	0	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
रबोबैंक इंटरनेशनल	0	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
सबीर बैंक	0	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
शीनहन बैंक	0	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
सोशिएट जन्रेल	1	0.68	0.00	0.33	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
सोनाली बैंक	1	0.34	0	0.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
स्टैंडर्ड चार्टर्ड बैंक	1086	0.45	0.19	10.75	40	22	69	400	53	0	104	190	0	11	10	187

बैंकिंग लोकपाल योजना 2006

वार्षिक रिपोर्ट 2016-2017

स्टेट बैंक ऑफ मॉरीशियस	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
सुमितोमो मित्सुई बैंकिंग कापरिशन	0	0.00	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
द बैंक ऑफ टोक्यो-मित्सुबिशी यूएफजे लिमिटेड	0	0.00	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
द रॉयल बैंक ऑफ स्कॉटलैंड एनवी	126	0.45	0	126	7	4	3	47	3	0	7	15	0	2	1	37
यूबीएस एजी	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
यूनाइटेड ऑवरसीस बैंक लिमिटेड	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
वेस्टपैक बैंकिंग कापरिशन	0	0.00	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
वूरी बैंक	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
कुल (विदेशी बैंक)	3284	0.23	0.13	11.25	152	66	145	1237	144	0	294	621	0	19	26	580
प्रथमिक शहरी सहकारी बैंक	645	-	-	-	45	13	21	40	26	0	28	388	3	0	7	74
आरआरबी	1836	-	-	-	107	54	149	179	50	9	202	733	2	2	98	251
अन्य	8828	-	-	-	107	36	208	234	165	97	363	1124	37	10	3506	2941
कुल	130987	-	-	-	7190	3287	5559	24731	7273	8506	12610	31769	333	330	6230	23169

संक्षिप्त रूप

एए	अपीलीय प्राधिकारी	एफआरसी	प्रथम स्वरूप शिकायत
एआरसी	आस्ति पुनर्निमाण कंपनी	आईबीए	भारतीय बैंक संघ
एटीएम	स्वचालित टेलर मशीन	आईसी	बीमा कंपनी
बीसी	बैंकिंग प्रतिनिधि	आईएमपीएस	तुरंत भुगतान सेवा
बीसीएसबीआई	भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड	आईओ	आंतरिक लोकपाल
बीपीएलआर	बैंचमार्क मूल उधार दर	केसीसी	किसान क्रेडिट कार्ड
बीओ	बैंकिंग लोकपाल	केवाईसी	अपने ग्राहक को जानिए
बीओएस	बैंकिंग लोकपाल योजना	एमएसएमई	सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम
बीएसएनएल	भारत संचार निगम लिमिटेड	एनईएफटी	राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण
सीसीटीवी	क्लोज्ड सर्किट टेलिविजन	एनपीए	अनर्जक आस्तियां
सीडीएम	केश डिस्पेंसिंग मशीन	एनपीसीआई	भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम
सीईपीसी	उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग	ओबीओ	बैंकिंग लोकपाल का कार्यालय
सीआईसी	साख सूचना कंपनी	ओडी	ओवर ड्राफ्ट
सिबिल	भारतीय साख सूचना ब्यूरो लिमिटेड	पैन	स्थाई खाता संख्या
सीएमएस	शिकायत प्रबंधन प्रणाली	पीडीसी	पोस्ट डेटेड चेक
सीपीगाम्स	केंद्रीय लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली	पीएनओ	प्रधान नोडल अधिकारी
सीपीआईओ	केंद्रीय जन सूचना अधिकारी	पीपीओ	पेंशन भुगतान आदेश
डीजी	उप गवर्नर	पीओएस	पॉइंट ऑफ सेल
डीएसए	सीधे विक्री एजेंट	पीएसयू	सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम
ईसीएस	इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा	आरबीआई	भारतीय रिज़र्व बैंक
ईडी	कार्यपालक निदेशक	आरटीआई	सूचना का अधिकार
ईडीसी	एलेक्ट्रॉनिक डाटा कैपचेर	एसबी	बचत बैंक
ईएमआई	समान मासिक किस्त	एसबी-एनआरओ	बचत बैंक - अनिवासी साधारण
एफएक्यू	अक्सर पूछे जानेवाले प्रश्न	एसबीआई	भारतीय स्टेट बैंक
एफडी	मियादी जमा	एसएचजी	स्वयं सहायता समूह
एफडीआर	सावधि जमा रसीद	एसएमएस	शॉर्ट मैसेज सर्विस
एफआईडीडी	वित्तीय समावेशन और विकास विभाग	स्विफ्ट	विश्वव्यापी वित्तीय दूरसंचार सोसाइटी
एफआईआर	पहली जांच रिपोर्ट	टीडीएस	स्रोत पर कर कटौती