

# बैंकिंग लोकपाल योजना

वार्षिक रिपोर्ट  
2007-2008



भारतीय रिज़र्व बैंक  
ग्राहक सेवा विभाग  
केन्द्रीय कार्यालय, मुंबई

## विषय सूची

विवरण	पृष्ठ सं.
प्राक्कथन .....	i
बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों की परिदृष्टि और उद्देश्य .....	iii
शिकायतों की रूपरेखा .....	iv
1 बैंकिंग लोकपाल योजना .....	1
2 शिकायत निपटान की प्रक्रिया .....	1
3 प्राप्त शिकायतें .....	3
4 निपटायी गयी शिकायतों का स्वरूप .....	9
5 शिकायतों का निपटान .....	11
6 शिकायतों का निपटान स्टाफ-वार .....	14
7 शिकायतों की लागत .....	15
8 बैंकिंग लोकपाल के निर्णय के विरुद्ध अपील .....	16
9 अन्य जानकारी .....	16



## टेबल

टेबल सं.	नामावली
टेबल 1	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा प्राप्त शिकायतों की संख्या
टेबल 2	वर्ष 2007-08 के दौरान बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय में प्राप्त माध्यम-वार शिकायते
टेबल 3	वर्ष 2007-08 के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में जनसंख्या खंडवार प्राप्त शिकायतें
टेबल 4	वर्ष 2006-07 और 2007-08 के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों का शिकायतकर्ता समूह-वार वर्गीकरण
टेबल 5	वर्ष 2006-07 और 2007-08 के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार प्राप्त शिकायते
टेबल 6	बैंक समूह-वार बैंकों द्वारा प्राप्त शिकायते
टेबल 7	वर्ष 2003-04 से 2007-08 के दौरान बैंकिंग लोकपाल द्वारा प्राप्त समूह-वार शिकायते
टेबल 8	वर्ष 2007-08 में खातों की संख्या के संबंध में बैंक समूह-वार शिकायते
टेबल 9	वर्ष 2006-07 और 2007-08 में श्रेणी-वार प्राप्त शिकायतों की प्राप्ती
टेबल 10	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा शिकायतों का निपटान
टेबल 11	वर्ष 2003-04 से 2007-08 के दौरान शिकायतों के निपटान का प्रकार (अस्वीकृत शिकायतों के अलावा) वर्ष 2007-08 में प्राप्त शिकायतों के अस्वीकार के कारण
टेबल 12	वर्ष 2007-08 में प्राप्त शिकायतों के अस्वीकार के कारण
टेबल 13	वर्ष 2006-07 और 2007-08 के अंत में लंबित शिकायतों के ब्यौरे (लंबित अवधि दर्शाए)
टेबल 14	वर्ष 2006-07 और 2007-08 के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालय स्टाफ-वार शिकायतों का निपटान
टेबल 15	बैंकिंग लोकपाल के कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों के संचालन की लागत
टेबल 16	वर्ष 2007-08 के दौरान प्राप्त अपीलों की संख्या

## सारणी

सारणी 1	2003-04 से 2007-08 के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या
सारणी 2	माध्यम-वार प्राप्त शिकायतें
सारणी 3	जनसंख्या खंड-वार प्राप्त शिकायतें
सारणी 4	बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार प्राप्त शिकायतें
सारणी 5	वर्ष 2006-07 और 2007-08 में श्रेणी-वार प्राप्त शिकायतों की प्राप्ति
सारणी 6	वर्ष 2003-04 से 2007-08 के दौरान अस्वीकृत शिकायतों अलावा अन्य शिकायतों के निपटान का प्रकार
सारणी 7	वर्ष 2007-08 में प्राप्त शिकायतों के अस्वीकार के कारण



## अनुबंध

- |          |  |
|----------|--|
| अनुबंध 1 | बैंकिंग लोकपाल के पते तथा परिचालन क्षेत्र  |
| अनुबंध 2 | बैंकिंग लोकपाल योजना 2007-08 में ग्राहक सेवा से संबंधित महत्वपूर्ण अधिसूचनाएं    |
| अनुबंध 3 | बैंकिंग लोकपाल द्वारा निपटायी गयी शिकायतें                                       |
| अनुबंध 4 | वर्ष 2007-08 में बैंक-वार प्राप्त शिकायतों का (वाणिज्यिक व्यापारी बैंक) ब्रेक अप |

## प्राक्कथन

ग्राहकों के साथ उचित रूप से व्यवहार करने के कार्यक्षेत्र में, कीमत निर्धारण, ग्राहक औचित्य, गोपनीयता और डाक कारगर तक्रार निवारण प्रणाली के लिए पारदर्शिता और तर्कसंगति विकासामुख सिध्दांत हैं। बैंकों द्वारा दी गई ग्राहक सेवा की समीक्षा, जांच और मूल्यांकन करने में भारतीय रिज़र्व बैंक, बैंकिंग विनियामक के रूप में सक्रिय और व्यस्त है। बैंक, भारतीय बैंकिंग संस्थाओं को उनके व्यवहार और कारोबार प्रणाली में अधिक ग्राहक-अनुकूल और ग्राहक-केंद्रित बने रहने के लिए निरंतर निर्देश जारी कर रहा है। उनमें सलाहकार प्रक्रिया को व्यस्त करते हुए बैंकों में ग्राहक सेवा सुपुर्दगी प्रणाली को सुदृढ़ बनाते हुए वित्तीय सेवाओं का लाभ उठाने के लिए आरबीआई का व्यापक दृष्टिकोण रहा है। भारतीय रिज़र्व बैंक बैंकिंग उद्योगों में व्यवहार और कारोबार प्रक्रिया को ग्राहक मित्र तथा ग्राहकाभिमुख बनाने में सतत प्रयत्नशील हैं। वह बैंकों को बोर्ड स्तर पर ग्राहक सेवा में सुधार करने के लिए आंतरिक आचरण-संहिता को निर्धारित करने के लिए प्रोत्साहित कर रहा है। ग्राहक सेवा सुपुर्दगी प्रणाली सुदृढ़ बनाने के साथ ही बैंकों में ग्राहकों के साथ सलाहकार प्रक्रिया को बनाये रखने के साथ ही आम व्यक्तियों को अधिकारक्षम बनाना यह आरबीआई का व्यापक दृष्टिकोण रहा है।

बैंकों के उनकी बैंकिंग सेवाओं से संबंधित शिकायतों के समाधान के लिए शीघ्र तथा कम खर्चीला मंच देने हेतु रिज़र्व बैंक ने 1995 में बैंकिंग लोकपाल योजना शुरू की। योजना के अंतर्गत अनुसूचित वाणिज्य बैंकों तथा अनुसूचित प्राथमिक सहकारी बैंकों द्वारा दी जानेवाली बैंकिंग सेवाएं शामिल हैं। बैंकिंग लोकपाल का उद्देश्य है कि बैंक ग्राहकों के विवाद का समाधान

तकनीक में पारदर्शी और विश्वसनीय प्रणाली हो। लोकपाल सामान्यतः शिकायतकर्ताओं की शिकायत का निपटान समझौता या मध्यस्थता से करता है।

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को शामिल करने तथा बैंकिंग लोकपाल द्वारा बैंकों के विरुद्ध दिये गये अधिनिर्णयों की समीक्षा की अनुमती देने हेतु रिज़र्व बैंक ने बैंकिंग लोकपाल योजना में 2002 को संशोधन किया। ग्राहक शिकायतों के नये क्षेत्रों को शामिल कर उनका कार्यक्षेत्र व्यापक बनाकर 2006 में योजना में पुनः संशोधन किया गया। देश भर में वर्तमान में बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय 15 केन्द्रों में स्थित हैं और पूर्णतः रिज़र्व बैंक द्वारा निधियन हैं। बैंकिंग लोकपाल रिज़र्व बैंक में सेवारत मुख्य महाप्रबंधक और महाप्रबंधक पद के स्तर के अधिकारी हैं।

योजना के संबंध में व्यापक जागरूकता निर्माण करना तथा योजना के अंतर्गत शिकायत निवारण के मार्ग को सुलभ बनाना यह दो मुख्य चुनौतियां बैंकिंग लोकपाल योजना के प्रभावी कार्यान्वयन में हैं। इस योजना की प्रसिद्धि के लिए बैंकिंग लोकपाल देश भर में दौरे कर रहे हैं। जनता में बढ़ती हुई सतर्कता शिकायतों की संख्या की वृद्धि में स्थिरता दर्शाती है। यह देखा गया है कि अधिक से अधिक प्राप्त शिकायतों में ग्राहकों के अधिकार तथा बढ़ी हुई सतर्कता में वृद्धि दिखाई दे रही है। इंटरनेट के उपयोग द्वारा प्राप्त शिकायतों में वृद्धि हो रही है जिसमें सभी शिकायतों के 30% शिकायतें इलेक्ट्रॉनिक (इ-मेल/ऑनलाइन) माध्यम से प्राप्त हो रहे हैं।

भारतीय रिज़र्व बैंक के 2007-08 के वार्षिक रिपोर्ट में, प्राप्त शिकायतों की संख्या और स्वरूप, शिकायतों के निपटान की पध्दति के विरुद्ध बैंकों की शिकायतों



के संदर्भों के साथ 15 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों की गतिविधियों को शामिल किया गया है। बैंकिंग लोकपाल द्वारा दिये गये कतिपय अनुकरणीय निर्णयों पर भी रिपोर्ट में उल्लेख किया गया है।

वर्ष 2007-08 के दौरान गत वर्ष की 3638 की तुलना में 47887 शिकायतें (24 प्रतिशत की वृद्धि) प्राप्त हुई तथा अगले वर्ष में आगे ले जाये गये 11% के साथ कुल शिकायतों के 89% का निपटान किया गया (पिछले वर्ष 84%) अगले वर्ष में आगे ले जाये गये 11% शिकायतों में से 6% दो माह पुरानी है। शिकायतों के निवारण में बैंकिंग लोकपाल सामान्यतः प्रभावी रहा है।

चुनौतियों में से एक का सामना बैंक के ग्राहकों को करना पड़ता है वो है बैंकों से उचित व्यवहार। बैंकिंग लोकपाल द्वारा निपटाये गये मामले यह दर्शाते हैं की बैंकों को ग्राहकों के साथ अधिक पारदर्शिता बरतनी चाहिए विशेषकर प्रारंभ में ही उनके साथ जुड़ी

मंजूरी की शर्तें तथा विशिष्ट संकेतों के संबंध में उन्हें सतर्क करना चाहिए। बैंकों के उत्पाद मूल्य में उचितता तथा उनके विपरित स्थिति में कार्य करना ये अन्य क्षेत्र है जिसमें ज्यादा ध्यान देने की आवश्यकता है। चूंकि इसी वर्ग से शिकायतें बैंकिंग लोकपाल के पास आती रहती है।

बैंकिंग उद्योग में ग्राहक सेवा की सुनिश्चिती करने के लिए बैंकिंग लोकपाल कार्यालय का निर्माण हुआ है। बैंकों के अधिकार तथा ग्राहकाभिमुख वातावरण निर्माण करने में कार्यालय प्रमुख भूमिका निभाता रहता है।

उषा थोरात

उषा थोरात

उप गवर्नर एवं  
अपील प्राधिकारी

20 नवंबर 2008

## बैंकिंग लोकपाल योजना के विज़न और लक्ष्य

### विज़न

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

### लक्ष्य:

- बैंकिंग सेवाओं के उपयोगकर्ता की शिकायतों का सस्ते, शीघ्र, उचित एवं न्यायसंगत ढंग से निवारण सुनिश्चित करना ताकि बैंकिंग क्षेत्र में उन्नत ग्राहक-सेवाओं को लगातार प्रोत्साहित किया जा सके।
- बैंकों में ग्राहक-सेवा के स्तर में सुधार किए जाने तथा उनकी शिकायत निवारण संबंधी आंतरिक प्रणालियों को मजबूत करने के प्रयोजन से भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी किए जाने वाले समुचित एवं सामयिक दिशा-निर्देशों के लिए महत्वपूर्ण प्रतिसूचना/सुझाव उपलब्ध कराना।
- बैंकिंग लोकपाल योजना के प्रति अधिक सजग करना।
- सूचना प्रौद्योगिकी प्रणालियों, व्यापक एवं सुलभ डाटाबेस तथा प्रशिक्षित स्टाफ की उन्नत क्षमताओं के माध्यम से शिकायतों के शीघ्र और समुचित (पक्षपात रहित) निवारण को सरल बनाना।



## शिकायतों की रूपरेखा

क्रम सं.	विषय	30.6.2007 को	30.6.2008 को
1.	पिछले वर्ष से आगे ली गई शिकायतें	6128	7105
2.	वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतें	38638	47887
3.	<b>कुल</b>	<b>44766</b>	<b>54992</b>
4.	वर्ष के दौरान निपटायी गई शिकायतें	37661	49100
5.	वर्ष के अंत में लंबित शिकायतें	7105	5892
	- एक माह से कम	2262 (32)	2712 (46)
	- एक से दो माह तक	1936 (27)	1394 (24)
	- दो से तीन माह तक	943 (13)	861 (15)
	- तीन माह से अधिक	1964 (28)	925 (15)
6.	वर्ष के दौरान प्राप्त अपील	15	186
	- अधिनिर्णयों के विरुद्ध अपील *	15	17
	- निर्णयों के विरुद्ध अपील	0	169
7.	वर्ष के दौरान निपटाये गये अपील	13	154
8.	वर्ष के अंत में लंबित अपील	02	32
	- एक माह से कम	0	17
	- एक से दो माह तक	0	10
	- दो से तीन माह तक	02	03
	- तीन माह से अधिक	0	02

कोष्ठकों में दर्शाये गये आंकड़े लंबित का प्रतिशत दर्शाते हैं।

\* केवल मई 2007 से निर्णयों के विरुद्ध अपील की अनुमति दी गयी थी।

## बैंकिंग लोकपाल योजना

1. बैंकों के विरुद्ध शिकायतों का निपटान करने के लिए एक प्रणाली का प्रबंधन करने हेतु बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 (1949 का 10) की धारा 35ए के द्वारा रिज़र्व बैंक को प्रदत्त शक्तियों के अनुसरण में आरबीआई ने 14 जून 1995 में बैंकिंग लोकपाल योजना, 1995 को अधिसूचित किया था। योजना से वह अपेक्षित ग्राहक शिकायतों का यथाशीघ्र और किफायती से निपटान करने हेतु एक प्रणाली का गठन करें। यह योजना 1995 से प्रचालन में है और उसमें 2002 और 2006 में संशोधन किया गया था। बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के खण्ड 8 में किये गये उल्लेख के अनुसार योजना में बैंकिंग सेवाओं से संबंधित शिकायतों का व्यापक क्षेत्र शामिल हैं। मई 2007 से योजना के अधीन निर्धारित शिकायत के आधारों के भीतर आनेवाले मामलों में बैंकिंग लोकपाल द्वारा दिये गये निर्णयों के संबंध में शिकायतकर्ताओं और बैंकों से अपीलों को अनुमत किया गया है। इस योजना में सभी वाणिज्यिक बैंकों, अनुसूचित प्राथमिक सहकारी बैंकों और क्षेत्रीय ग्रामिण बैंकों को शामिल किया गया है। रिज़र्व बैंक योजना के प्रचालन हेतु मार्गदर्शी सिद्धांतों का निर्धारण करता है और योजना के कार्य की देखरेख करता है। योजना को स्वायत्त और कारगर बनाने के उद्देश से जनवरी 2006 से रिज़र्व बैंक में कार्यरत मुख्य महाप्रबंधकों / महाप्रबंधकों के स्तर के अधिकारियों के साथ रिज़र्व बैंक द्वारा पूर्ण रूप से निधिक सहायता से 15 बैंकिंग लोकपाल कार्यालय कार्यरत हैं। बैंकिंग लोकपाल के नाम, पते और कार्य-क्षेत्र को रिपोर्ट (अनुलग्नक I) के अनुबंध में दर्शाया गया है।

## शिकायत संचालन की क्रियाविधि

2. कोई भी व्यक्ति, एक बैंक के विरुद्ध शिकायत का एक महीने के भीतर संबंधित बैंक द्वारा समाधान के अनुसार निपटान नहीं किया गया हो और यदि उसकी शिकायत योजना में निर्धारित कोई भी मामलों से संबंधित है तो वह बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकता है। मामलों में, (क) भुगतान-रोक अथवा भुगतान में या चेकों, धनादेशों, बिलों आदि के वसूली में अत्याधिक विलंब; (ख) कोई भी उद्देश के लिए छोटे मूल्यवर्ग के प्रस्तुत नोटों को किसी पर्याप्त कारण के बिना अस्वीकृत करना तथा उससे संबंधित प्रभारों को लगाना; (ग) छोटे मूल्यवर्ग के प्रस्तुत सिक्कों को किसी पर्याप्त कारण के बिना अस्वीकृत करना तथा उससे संबंधित प्रभारों को लगाना; (घ) भुगतान-रोक अथवा आवक विप्रेषणों के भुगतान में विलंब; (ङ) ड्राफ्टों, भुगतान आदेशों या बैंकर चेकों को जारी करने में असफलता; (च) निर्धारित कारोबारी समय का अनुपालन न करना; (छ) एक बैंक या उसके सीधे बिक्री एजेंटों द्वारा लिखित में आश्रयित एक बैंकिंग सुविधा (ग्रहणों और अग्रिमों के अलावा) प्रदान करने में असफलता तथा विलंब; (ज) पार्टियों के लेखों में आग्रिम राशि का भुगतान न करना या भुगतान में विलंब, जमाराशि का भुगतान न करना, बैंक के साथ रखे गये बचत चालू और अन्य खाते की जमाराशियों के लिए लागू ब्याज दर के लिए रिज़र्व बैंक निर्देशों का अनुपालन, यदि कोई हो तो; (झ) अनिवासी भारतीयों से उनके विदेश से विप्रेषणों, जमाराशियाँ और अन्य बैंक से संबंधित मामलों के संबंध में प्राप्त शिकायतें; (ञ) नकार के लिए बिना किसी पर्याप्त कारण के बिना-जमाराशी खाता खोलने के लिए नकार; (ट) ग्राहक को पर्याप्त सूचना के बिना-प्रभारों को लगाना; (ठ) एटीएम / डेबीट कार्ड प्रचालनों अथवा क्रेडिट कार्ड प्रचालनों पर भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशों का बैंक या उसके अनुषंगियों द्वारा अनुपालन न करना; (ड) पेन्शन



वितरण न करना या पेन्शन के वितरण में विलंबता (शिकायत के लिए संबंधित बैंक के ओर कार्रवाई की जा सकती है और नकि उसके कर्मचारियों पर); (ढ) रिजर्व बैंक / सरकार से अपेक्षित करों से संबंधित भुगतान स्वीकार करने के लिए नकार या विलंब करना; (ण) सरकारी प्रतिभूतियाँ जारी करने में नकार या विलंबता अथवा कार्य करने में असफलता अथवा विलंबता अथवा प्रतिदान करने में विलंबता (त) पर्याप्त सूचना के बिना अथवा पर्याप्त कारण बिना जमाराशियाँ खाते के बंद करने के लिए दबाव; (थ) खाते को बंद करने के लिए नकार अथवा खाता बंद करने में विलंबता; (द) बैंक द्वारा अंगिकृत उचित प्रणालियाँ संहिता का अनुपालन न करना; (ध) बैंकिंग या अन्य सेवाओं के बारे में रिजर्व बैंक द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के उल्लंघन से संबंधित कोई अन्य मामला; आदि शामिल हैं। ऋणों और अग्रिमों के संबंध में शिकायतों में क) ब्याज दरों पर रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों का अनुपालन न करना; ख) ऋण आवेदनों के निपटान हेतु मंजूरी, संवितरण या निर्धारित समय-सारणी का अनुपालन न करना; ग) आवेदक को पर्याप्त कारण बताये बिना ऋणों के लिए आवेदनों को स्वीकृत करने के लिए नकार और इस

प्रयोजन के लिए समय-समय पर रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित रिजर्व बैंक के कोई अन्य निर्देशों या अनुदेशों का अनुपालन न करने से संबंधित शिकायत की प्राप्ति पर बैंकिंग लोकपाल मामलों पर निम्नानुसार कार्रवाई कर सकता है :

**2.2 सामान्यतः** शिकायत प्राप्त होने पर बैंकिंग लोकपाल, समाधान अथवा मध्यस्थता की कार्रवाई के जरीए शिकायतकर्ता और शिकायत में उल्लिखित बैंक के बीच सहमति द्वारा शिकायत का निपटान करने के लिए प्रयास करता है। इस प्रकार के शिकायत के निपटान उद्देश हेतु बैंकिंग लोकपाल ऐसी प्रक्रिया को अपनाता है जो उसे उचित लगती हो और वह साक्ष्य के किसी विधिक नियम से बाध्य नहीं है। शिकायत प्राप्त होने की तारीख से यदि शिकायत का निपटान अथवा ऐसे आगे की अवधि एक महीने भीतर सहमति द्वारा नहीं हो जाती है तो और अगर बैंकिंग लोकपाल को यह आवश्यक लगता है तो वह पार्टियों को उनके पक्ष को रखने के लिए उचित अवसर प्रदान कर अधिनिर्णय पारित कर सकता है। उसे, उसके सामने पार्टियों द्वारा साक्ष्य, बैंकिंग विधि और प्रणाली के सिध्दांत, निर्देशों, रिजर्व बैंक द्वारा समय-समय जारी

I	क्या बैंक / इकाई के विरुद्ध की गई शिकायत योजना के अधीन शामिल है ?	यदि हां, तो शिकायत पर कार्रवाई करें। यदि नहीं तो शिकायतकर्ता को उचित प्राधिकारी को संपर्क करने के लिए सूचित करें।
II	क्या यह एक पहली बार की गई शिकायत है ?	यदि हां तो शिकायतकर्ता को, बैंक के तक्रार निवारण व्यवस्था के साथ संपर्क करने के लिए सूचित किया जाए।
III	क्या शिकायतकर्ता ने बैंक से उत्तर प्राप्त होने के बाद एक वर्ष के भीतर बैंकिंग लोकपाल से संपर्क किया है। क्या शिकायत भारतीय प्रतिबंध अधिनियम, 1963 के समाप्ति के पूर्व की गई है?	यदि हां तो शिकायत पर कार्रवाई करें। यदि नहीं तो शिकायतकर्ता को अन्य विकल्पों की जानकारी दें।
IV	क्या शिकायत पर पहले कार्रवाई की गई है ?	यदि नहीं तो, शिकायत पर कार्रवाई करें। यदि हां तो शिकायतकर्ता को अन्य विकल्पों की जानकारी दें।
V	क्या शिकायत किसी न्यायालय अथवा न्यायाधिकरण अथवा विवाचक अथवा अन्य कोई मंच के सामने है अथवा क्या इन मंच ने निर्णय दिया है ?	यदि हां तो, शिकायतकर्ता को बैंकिंग लोकपाल के अधिकार क्षेत्र की सूचना दी जाए।

अनुदेशों और अन्य ऐसे कारकों का अनुसरण करना होगा जिसे उसके विचारा नुसार निर्णय के हित में आवश्यक है। अतः, शिकायत के संचालन में निम्नलिखित चरण शामिल हैं :-

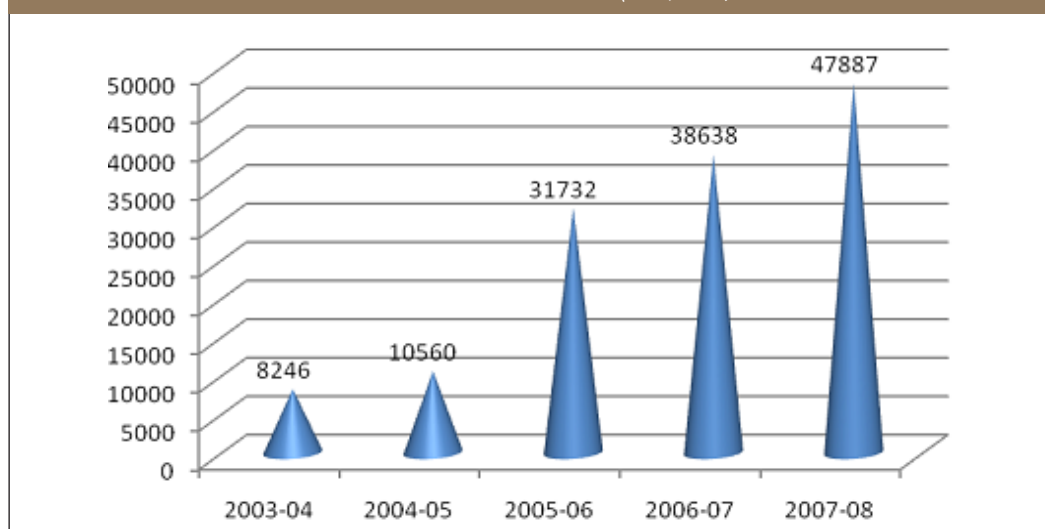
- शिकायतों की प्राप्ति
- कार्रवाई करनी है या नहीं से संबंधित निर्णय
- योजना के अधीन शामिल शिकायतों की प्राप्ति सूचना
- योजना के अधीन कार्रवाई नहीं की जानेवाली शिकायतों को लौटाना
- बैंकों से टिप्पणियां मंगाना
- समाधान के माध्यम से निपटान करना अथवा अधिनिर्णय पारित करना

## शिकायतों की प्राप्ति

**3.1** बैंकिंग लोकपाल कार्यालय, बैंकों द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं में कमी के बारे में शिकायतें प्राप्त करते हैं। जब से संशोधित बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 लागू हो गई है उस समय से शिकायतों में अभूतपूर्व वृद्धि हुई है (सारणी 1)।

शिकायतों से संबंधित नये क्षेत्रों जैसे कि क्रेडिट कार्ड जारी करना, आश्वासित सुविधाओं को प्रदान करने में असफलता, उचित प्रणाली संहिता का अनुपालन न करना, पर्याप्त सूचना के बिना अत्याधिक प्रभारों को लगाना आदि को शामिल किये जाने के कारण शिकायतों की प्राप्ति में वृद्धि हुई है। (टेबल-1)

सारणी 1- 2003-04 से 2007-08 तक के वर्षों के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या



टेबल 1 - बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा प्राप्त शिकायतों की संख्या

अवधि	बैंकिंग लोकपाल के कार्यालयों की संख्या	वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	वृद्धि की दर (पिछले वर्ष की तुलना में %)	प्रति कार्यालय शिकायतों की औसत संख्या
2003-04	15	8246	-	550
2004-05	15	10560	28	704
2005-06	15	31732	200	2115
2006-07	15	38638	22	2573
2007-08	15	47887	24	3192



## माध्यम वार प्राप्ति

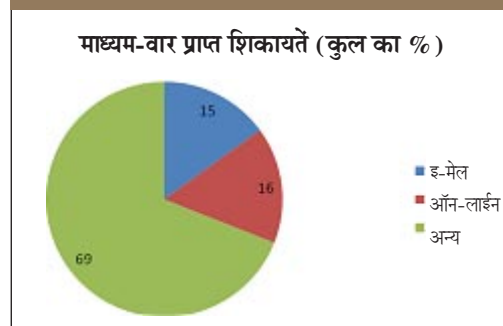
**3.2** शिकायतकर्ताएं, रिजर्व बैंक की वेबसाइट [www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in) पर संपर्क करते हुए ऑनलाईन शिकायत फॉर्म का उपयोग कर बैंकों की सेवाओं में कमी के बारे में शिकायत कर सकते हैं। बैंक की मुख्य साइट पर बैंकिंग लोकपाल के इ-मेल आईडीज उपलब्ध हैं और शिकायतकर्ताएं उन्हें इ-मेल भेज सकते हैं और जिनकी ईंटरनेट तक पहुँच नहीं है वे किसी भी भाषा में डाक के माध्यम से शिकायतों को भेज सकते हैं। प्राप्त शिकायतों की प्राप्ति की सूचना भेजी जाती है और उन पर बैंकिंग लोकपाल कार्यालय की बही में कार्रवाई के समाप्ति तक कार्य किया जाता है।

वर्ष 2007-08 के दौरान इन विभिन्न माध्यमों द्वारा प्राप्त शिकायतों को नीचे दर्शाया गया है :- (टेबल 2 और सारणी 2)

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

	शिकायतों की संख्या
इ-मेल	7183
ऑन लाईन	7662
अन्य	33042
<b>कुल</b>	<b>47887</b>

सारणी 2



हालांकी, 69% शिकायतें हार्ड-कापी में प्राप्त हुई है, इलेक्ट्रॉनिक माध्यम द्वारा प्राप्त हो रही शिकायतों में अहिस्ता-अहिस्ता वृद्धि हो रही है। यह पाया गया है कि जिन्हें तत्काल उत्तर की अपेक्षा होती है वे इन

माध्यमों का उपयोग कर रहे हैं। बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय में शिकायत पर कार्य करनेवाला सॉफ्टवेयर प्रयुक्त किया गया है जो अपने आप प्राप्ति की सूचना देता है और जैसे ही बैंकिंग लोकपाल कार्यालय के बही में शिकायत दर्ज होती है उसी समय शिकायत संख्या दी जाती है।

## जनसंख्या - खण्ड-वार प्राप्ति

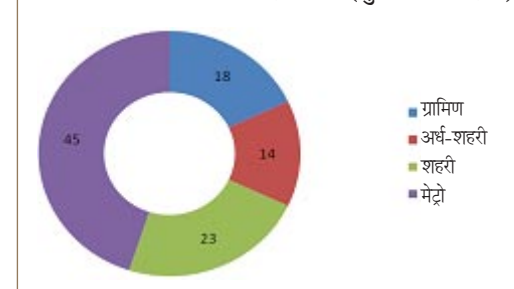
**3.3** बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में लगभग देश के सभी क्षेत्रों से शिकायतें प्राप्त हो जाती है। यह उनके द्वारा जागरूकता के किये गये प्रयासों की साक्ष्य है। क्षेत्रवार शिकायतों की स्थिति नीचे दर्शायी गयी है :- (टेबल 3 और सारणी 3)

टेबल 3 - 2007-08 के दौरान बैंकिंग लोकपाल के कार्यालयों में जनसंख्या-खण्ड वार प्राप्त शिकायतें

क्रम सं.	क्षेत्र	प्राप्त शिकायतों की संख्या
1	ग्रामिण	8418
2	अर्ध-शहरी	6641
3	नागरी	10978
4	महानगरीय	21850
	<b>कुल</b>	<b>47887</b>

सारणी 3

जनसंख्या - खण्ड वार प्राप्त शिकायतें (कुल का प्रतिशत)



नागरी और महानगरीय क्षेत्रों से अधिक संख्या में शिकायतें प्राप्त होने का कारण यह है कि इन क्षेत्रों में बैंकिंग का वृद्धिशील प्रभाव, जागरूकता में वृद्धि और ग्राहकों की अपेक्षा में वृद्धि है। फिर भी इसमें यह लक्ष्य है कि ग्रामीण और अर्ध शहरी क्षेत्रों से

शिकायतों की प्राप्ति में वृद्धि हुई है, क्योंकि बैंकिंग लोकपाल ने वैयक्तिक दौरे, समाचार पत्रों में प्रसार और विज्ञापनों के माध्यम से अधिक जागरूकता उत्पन्न कर दी है।

### समूह-वार प्राप्त शिकायतें

3.4 अधिकांश शिकायतें व्यक्तिगत रूप से हैं जिन्हें नीचे विश्लेषण-वार दर्शाया गया है। (टेबल 4)

टेबल 4 - 2007-08 के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों के स्तर शिकायतकर्ताओं के समूह-वार शिकायतों का वर्गीकरण

क्रम सं.	शिकायतकर्ताओं का संदर्भ	प्राप्त शिकायतों की संख्या	शिकायतों का %
1	व्यक्तिगत	42294	88
2	व्यक्तिगत-कारोबारी	1602	3
3	स्वामित्व	336	1
4	सीमित कंपनी	743	2
5	न्यास	102	0
6	संघ	267	1
7	सरकारी विभाग	318	1
8	सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम	114	0
9	अन्य	2111	4
	<b>कुल</b>	<b>47887</b>	<b>100</b>

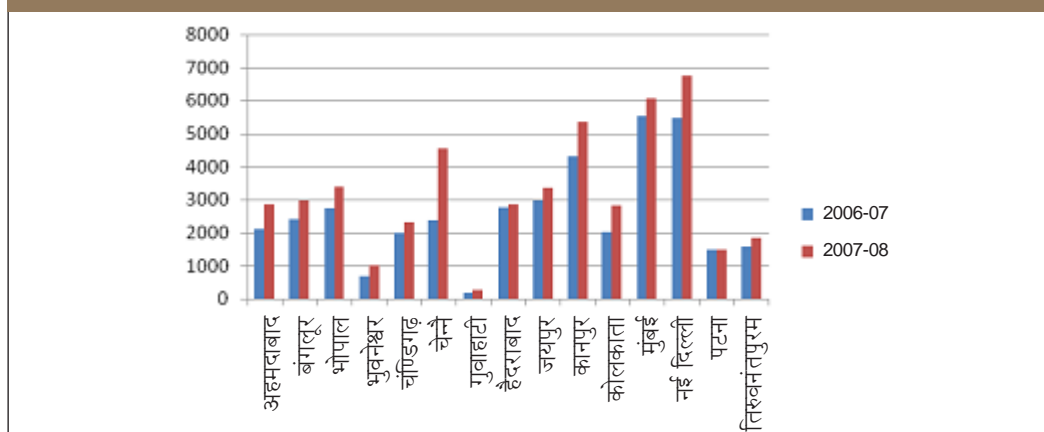
### बैंकिंग लोकपाल-वार शिकायतों की प्राप्ति

3.5 बैंकिंग लोकपाल के 15 कार्यालयों को, बैंकिंग सेवाओं में कमी के बारे में ग्राहकों से शिकायतें प्राप्त होती हैं और वे उनके क्षेत्रीय कार्यक्षेत्र से संबंधित शिकायतों पर कार्रवाई करते हैं। क्षेत्रीय कार्यक्षेत्र को अनुलग्नक 1 में दर्शाया गया है। यह पाया गया है कि 2007-08 में नई दिल्ली, मुंबई, कानपुर और चेन्नै के बाद भोपाल और जयपुर में स्थित बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा अधिक संख्या में शिकायतें प्राप्त की गईं। (टेबल 5 और सारणी 4)

टेबल 5 - 2006-07 और 2007-08 के दौरान बैंकिंग लोकपाल-वार प्राप्त शिकायतें

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	2006-07	2007-08
अहमदाबाद	2107	2855
बंगलूर	2406	2975
भोपाल	2731	3402
भुवनेश्वर	689	998
चण्डीगढ़	2006	2331
चेन्नै	2387	4545
गुवाहाटी	170	282
हैदराबाद	2767	2843
जयपुर	2976	3369
कानपुर	4321	5340
कोलकाता	2011	2815
मुंबई	5525	6070
नई दिल्ली	5481	6742
पटना	1481	1480
तिरुवनंतपुरम	1580	1840

सारणी 4 - बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार शिकायतों की प्राप्ति





## बैंकों के पास बैंक समूह-वार प्राप्त

**3.6.1** बैंकों द्वारा प्राप्त सभी शिकायतें बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में पहुँचाना अपेक्षित नहीं हैं। बैंकों द्वारा प्राप्त शिकायतों के आंकड़े नीचे दर्शाये गये हैं :- (टेबल 6)

टेबल 6 - बैंक समूह-वार बैंकों द्वारा प्राप्त शिकायतें		
बैंक समूह का नाम	2006-07 के दौरान प्राप्त	2007-08 के दौरान प्राप्त
स्टेट बैंक समूह	21909	21736
राष्ट्रीयकृत बैंक	45794	59708
पुरानी निजी क्षेत्र के बैंक	1100	1770
नये निजी क्षेत्र के बैंक	828903	738942
भारत में स्थित विदेशी बैंक	342599	357516
<b>कुल</b>	<b>1240305</b>	<b>1179672</b>

उपरोक्त आंकड़ों में एक दिन के भीतर निपटाई गई शिकायतों की संख्या शामिल नहीं है। यह देखा जा सकता है कि 92.95% के स्तर पर अधिकांश शिकायतें नयी निजी क्षेत्र की बैंकों और विदेशी बैंकों द्वारा प्राप्त की गई है। हालांकि, नयी निजी क्षेत्र की बैंकों द्वारा शिकायतों को कम करने के कारण 2006-07 की तुलना में 2007-08 में बैंकों द्वारा प्राप्त शिकायतों में गिरावट देखी जा सकती है।

**3.6.2** बैंकों से यह अपेक्षित है कि वे अपने होम पेज में शिकायत फॉर्म उपलब्ध कराए। शिकायत निपटान व्यवस्था के असर में वृद्धि करने के उद्देश से बैंकों को यह सूचित किया गया था कि फरवरी 2007 के प्रभाव से प्राप्त शिकायतों के एक विश्लेषण के साथ-साथ शिकायतों का विवरण उनके मंडलों / ग्राहक सेवा समितियों के सामने प्रस्तुत करें। विश्लेषण में i) जिन क्षेत्रों से बारंबार शिकायतें प्राप्त होती हैं, ऐसे क्षेत्रों की पहचान, ii) शिकायतों के बारंबार स्रोतों की पहचान, iii) चरणबद्ध कमियों

की पहचान, iv) शिकायत निवारण व्यवस्था को अधिक कारगर बनाने के लिए उचित कार्रवाई शुरू करने हेतु सिफारिशें करना आदि शामिल होना चाहिये। वित्तीय परिणामों के साथ-साथ, प्राप्त और निपटान की गई शिकायतें, बैंकिंग लोकपाल के पारित अधिनिर्णयों और गैर-क्रियान्वित अधिनिर्णयों के विस्तृत ब्यौरों को प्रकट किया जाना आवश्यक है। मई 2008 में बैंको को यह भी सूचित किया था कि i) वे यह सुनिश्चित करें कि उनके शाखाओं में शिकायत रजिस्टर विशिष्ट स्थान के स्तर पर रखा जा रहा है, जिसके फलस्वरूप ग्राहकों को उनकी शिकायतें दर्ज करने में आसानी होगी, ii) शिकायतों की प्राप्ति सूचना देने की एक प्रणाली बनाये रखें, जहां पर शिकायतें पत्रों/फार्मों के माध्यम से प्राप्त की जा रही हैं, iii) विभिन्न स्तर पर प्राप्त शिकायतों के निपटान के लिए समय-सारणी निर्धारित करें, iv) यह सुनिश्चित करें कि ग्रामीण क्षेत्रों तथा प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र और सरकार के गरीबी उन्मुलन कार्यक्रम हेतु वित्तीय सहायता से संबंधित प्राप्त होनेवाली शिकायतें भी उक्त प्रक्रिया का भाग बन रही हैं, v) ग्राहकों द्वारा उचित और समय पर संपर्क करने और शिकायत निपटान प्रणाली को अधिक कारगर बनाने के उद्देश से, शाखाओं के स्तर पर शिकायतों के निपटान हेतु संपर्क किये जानेवाले अधिकारियों के नाम, उनके सीधे फोन नंबर, फैक्स नंबर, पूरा पता (पोस्ट बाक्स सं. नहीं) तथा ई-मेल पता आदि सहित सुस्पष्ट रूप से प्रदर्शित करें।

## 3.6.3 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में बैंक समूह-वार प्राप्त शिकायतें

विभिन्न बैंक समूहों के विरुद्ध बैंकिंग लोकपाल द्वारा बैंक समूह-वार प्राप्त शिकायतें निम्नानुसार हैं। (टेबल 7)

टेबल 7 - वर्ष 2003-04 से 2007-08 के दौरान बैंकिंग लोकपाल द्वारा बैंक समूह-वार प्राप्त शिकायते

बैंक समूह	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08	कुल
वाणिज्यिक बैंक	4049 (46)	5124 (45)	10137 (33)	10543 (30)	12033 (26)	41886 (32)
भा.स्टे.बैं. समूह	2779 (31)	3359 (29)	9892 (34)	11117 (33)	13532 (29)	40679 (31)
निजी क्षेत्र के बैंक	1325 (14)	1863 (15)	6754 (20)	9036 (23)	14077 (29)	33055 (23)
विदेशी बैंक	406 (5)	577 (5)	2997 (10)	3803 (11)	6126 (13)	13909 (10)
अनुसूचित प्राथमिक सहकारी बैंक	166 (2)	256 (2)	198 (1)	313 (1)	295 (1)	1228 (1)
क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक	232 (3)	359 (3)	794 (3)	536 (2)	826 (2)	2747 (2)
उप जोड़ *	8957 (100)	11538 (100)	30772 (100)	35348 (100)	46889 (100)	133504 (100)
जोड़	526	496	2591	3290	998	7901
कुल	• 9483	• 12034	• 33363	38638	47887	141405

\* संस्था जो योजना के अंतर्गत शामिल नहीं है। • शिकायतें जिनपर कार्रवाई की गई।  
कोष्ठकों में दर्शाये गये आंकड़े योजना के अंतर्गत शामिल बैंकों के विरुद्ध कुल शिकायतों का प्रतिशत दर्शाते हैं।

**3.6.4** अलग प्रकार की शिकायतों पर विचार करने के बजाय बहुत सारी शिकायतों को बैंकों के कारोबार की व्याप्ति तथा खातों की संख्या को ध्यान में रखते हुए देखा है जो निम्नानुसार है : (टेबल 8)

टेबल 8 - वर्ष 2007-08 में खातों की संख्या की तुलना में बैंक समूह-वार शिकायते

बैंक समूह	जमाराशि की और ऋण खातों की संख्या (मिलियनों में)	बैंकिंग लोकपाल द्वारा प्राप्त शिकायतों की संख्या	जमाराशि की और ऋण खातों की संख्या (मिलियनों में)	बैंकिंग लोकपाल द्वारा प्राप्त शिकायतों की संख्या
	मार्च 2006 को	वर्ष 2006-07 के दौरान	मार्च 2007 को	वर्ष 2007-08 के दौरान
वाणिज्यिक बैंक	2925 (52)	10543 (30)	3126 (51)	12033 (26)
भारतीय स्टेट बैंक समूह	1279 (22)	11117 (32)	1347 (22)	13532 (29)
निजी क्षेत्र के बैंक	640 (11)	9036 (25)	708 (12)	14077 (30)
विदेशी बैंक	130 (2)	3803 (11)	153 (2)	6126 (13)
क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक	732 (13)	536 (2)	800 (13)	826 (2)
जोड़	5706 (100)	35035 (100)	6134 (100)	46594 (100)

कोष्ठकों में दिए गए आंकड़े प्रतिशत दर्शाते हैं।





उपर्युक्त से यह देखा जा सकता है कि नीजी क्षेत्र के बैंकों, विदेशी बैंकों और कुछ हद तक स्टेट बैंक समूह के बैंकों के जमा और ऋण खातों की कुल संख्या की तुलना में शिकायतों की संख्या अधिक मात्रा में है।

**3.6.5** वर्ष 2007-08 में प्राप्त बैंक-वार (अनुसूचित वाणिज्य बैंकों) शिकायतों का अलग-अलग विवरण **अनुबंध-4** में दिया गया है।

### बैंकिंग लोकपाल द्वारा की गई पहल

**3.7.1** बैंकिंग लोकपाल योजना और उसकी शिकायत निवारण प्रणाली तक पहुंचने की सुगमता के संबंध में जागरूकता, बैंक के ग्राहकों के सक्षमीकरण और योजना की सफलता के लिए प्रमुख आधार होने के कारण वर्ष के दौरान देश के कोने-कोने तक योजना संबंधी जानकारी पहुंचाने, आगे बढ़ाने और उसका प्रसार करने के लिए कुछ केंद्रीकृत प्रयास आरंभ किए गए। यह प्रारंभिक प्रयास जागरूकता कैम्पों के आयोजन, प्रदर्शनों और किसान मेलों में सहभागिता, रिजर्व बैंक के परिसर में भेट देने वाले विद्यार्थियों, समाचार पत्र के विज्ञापनों आदि में जानकारी देने के रूप में किए गए। एक बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने राज्य के सभी जिलों में बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के संबंध में जागरूकता अभियान चलाने का लक्ष्य निर्धारित किया था और उसे प्राप्त किया गया। बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा क्षेत्रीय भाषाओं में बैंकिंग लोकपाल योजना 2006, "बार-बार पूछे जाने वाले प्रश्न" और "कीजिए और मनाही" तैयार किए गए और उन्हें ग्रामीण और अर्धशहरी लोगों के बीच जागरूकता निर्माण करने के लिए अग्रणी जिला अधिकारियों और सरकारी कर्मचारियों के माध्यम से वितरित किया। एक बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने इस योजना के संबंध में जागरूकता बढ़ाने के उद्देश से

भुगतान के आधार पर पोस्ट विभाग के नेटवर्क की सेवाओं का उपयोग करते हुए एक नवोन्मेषि दृष्टिकोण अपनाया। "यदि आपको अपने बैंक के खिलाफ कोई शिकायत है; तो कृपया सचिव, बैंकिंग लोकपाल कार्यालय से संपर्क करें" इस आशय का एक लघुसंदेश धातु के स्टॉप पर एम्बॉस किया गया और उसे विशिष्ट समयावधि के लिए शहर के कतिपय प्रमुख पोस्ट कार्यालयों के सभी आवक और जावक पत्रों में पोस्टल विभाग के कर्मचारियों द्वारा लगाया गया। ऑल इंडिया रेडिओ पर विज्ञापनों का प्रसारण करना, जागरूकता अभियान का एक और साधन था। एक बैंकिंग लोकपाल कार्यालय द्वारा सामान्य जनों तक पहुंचने की पहल के रूप में राज्य में बड़े स्तर पर वितरण करनेवाले एक देशी दैनिक समाचार पत्र में आवधिक विशेषताओं का प्रकाशन किया गया जिसमें बैंकिंग लोकपाल बैंकिंग सेवाओं से संबंधित मामलों पर सामान्य जनों के प्रश्नों पर प्रतिक्रिया देता है।

**3.7.2** बैंकिंग लोकपाल की जागरूकता कौशल्य में ग्राहकों के अधिकारों के प्रति बैंकों की सुग्राह्यता, ग्राहकों के साथ निष्पक्ष एवं पारदर्शी व्यवहार करने के आदेश तथा ग्राहक संबंध प्रबंधन में अत्युत्तम पद्धतियों का स्वीकार समांतर रूप में शामिल हैं। नोडल अधिकारियों की आवधिक बैठकों से बैंकों के ग्राहक-केंद्रीत होने के महत्वपूर्ण संदेश का ही प्रसार होता है। बैंकरो तक पहुंचने के लिए बैंकों द्वारा आयोजित सेमीनारों में सहभागिता, बैंकर प्रशिक्षण संस्थानों में बैंकरो के लिए इन-हाऊस वर्ग चलाना यह भी माध्यम थे।

## संचालित की गई शिकायतें

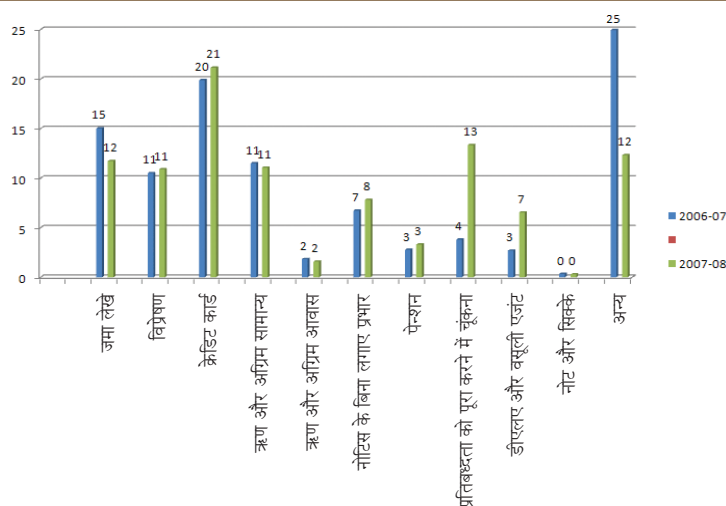
**4.1** बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के खण्ड 8 में शिकायत के आधारों की परिगणना की गयी है। समीक्षाधीन वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों को निम्नलिखित तालिका में श्रेणीवार दिया है : (टेबल 9 और सारणी 5)

**4.2** क्रेडिट कार्डों संबंधित शिकायतें, शिकायतों की एक महत्वपूर्ण धारा बन जाती है। इस प्रकार की शिकायतों में अप्रार्शित क्रेडिट कार्डों तथा बीमा पालिसी और किस्तों के प्रभारों की वसूली, कार्डों को निःशुल्क जारी करने के बावजूद भी वार्षिक फीस को लगाना तथा फोन पर ऋणों को जारी करना, गलत बिलों का विवाद, समाधान का प्रस्ताव टेलीफोन के

टेबल 9 - वर्ष 2006-07 और 2007-08 में प्राप्त शिकायतों की श्रेणीवार प्राप्ति

क्रम सं.	शिकायत का स्वरूप	2006-07	2007-08
1	जमा लेखे	5803	5612
2	विप्रेषण	4058	5213
3	क्रेडिट कार्ड	7688	10129
4	ऋण और अग्रिम सामान्य	4442	5297
5	ऋण और अग्रिम-आवास	706	757
6	नोटिस के बिना लगाए प्रभार	2594	3740
7	पेन्शन	1070	1582
8	प्रतिबद्धता को पूरा करने में चूक	1469	6388
9	डीएसए और वसूली एजेंट	1039	3128
10	नोट और सिक्के	130	141
11	अन्य	9636	5900
	<b>कुल</b>	<b>38638</b>	<b>47887</b>

सारणी 5 - वर्ष 2006-07 और 2007-08 में प्राप्त श्रेणी-वार शिकायतों की प्राप्ति (कुल का प्रतिशत)





माध्यम से सूचित करना, कार्ड धारक के निधन के बाद बीमा-दावे का निपटान न करना, अपमानजनक कॉले आदि शामिल हैं। इसके साथ ही यह भी पाया गया है कार्ड जारी-कर्ता बिलों, हिसाब और सूचना से संबंधित शिकायतों को तकनीकी समस्या के साथ जोड़ देते हैं। कार्ड-जारीकर्ताओं के साथ शिकायतों के अनुवर्तन पर अधिकांश मामलों में वसूल किये गये प्रभारों की किसी क्षतिपूर्ति के बिना ही चुकौती की जाती है। एटीएम से संबंधित शिकायतों में मुख्यतः ग्राहकों के खाते में नामे करने के बावजूद उनके द्वारा प्राप्त राशि में कमी अथवा नकदी प्राप्त न होना के संबंध में विवादित शिकायतें शामिल होती हैं। ये शिकायतें मुख्यतः सार्वजनिक क्षेत्र की बैंकों के विरुद्ध भी जिनके एटीएम के स्तर पर सीसीटीवी भी नहीं लगाया गया है। साथ ही इन समस्याओं को सुलझाने के लिए लिया गया समय तथा तकनीकी समस्याओं के साथ जुड़ी गई बिल गलतियों के सुधार में संवेदनशीलता की कमी, इस प्रकार के शिकायतों के अन्य क्षेत्र हैं।

**4.3** सीधे बिक्री एजेंटो (डीएसएज) / सीधे विपणन एजेंटों द्वारा दिया गया गलत स्पष्टीकरण / दी गई गलत जानकारी तथा उत्पादों के समय पर इन एजेंटों अथवा बैंक अधिकारियों द्वारा किये गये मौखिक आश्वासनों की पूर्ति न होना भी अधिकांश शिकायतों के उपज का कारण बन जाता है। बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों के स्तर पर प्राप्त शिकायतों के बीच वचनबद्धता की असफलता से संबंधित शिकायतों का स्थान द्वितीय हैं।

**4.4** अधिकतम शिकायतें जमाराशियाँ और विप्रेषणों से संबंधित हैं। इन शिकायतों में मुख्यतः (i) भुगतान न होना अथवा चेकों, बिलों और धनादेशों की उगाही में विलंब, (ii) आवक विप्रेषणों और (iii) भुगतान आदेशों, धनादेशों और बैंकर चेकों को जारी

करने में विलंब से शिकायतें होती हैं। राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण से संबंधित शिकायतों में भी वृद्धि देखी गयी है क्योंकि ग्राहक यह शिकायत कर रहे हैं कि उनके खाते को नामे करने के बावजूद भी तदनुरूप जमा को हिताधिकारी बैंक के साथ संपर्क करने के लिए धन प्रेषिती बैंक का कॉल सेंटर केवल लेन-देन का संदर्भ संख्या प्रदान करता है, परिणामस्वरूप हिताधिकारी बैंक प्रेषण प्राप्त नहीं हुआ है यह कहते हुए शिकायत पर अधिक ध्यान नहीं देते हैं।

**4.5** बैंको द्वारा विभिन्न प्रभारों को लगाने तथा प्रयुक्त करने और बैंक के शाखाओं / कार्यालयों में तथा बैंक की वेबसाइट पर इन प्रभारों को प्रदर्शित करने में पारदर्शिता लाने के लिए रिजर्व बैंक द्वारा किये गये प्रयासों के बावजूद भी औसतन तिमाही शेष को बनाये न रखने, लॉकर प्रभारों में संशोधन, ग्राहकों को पर्याप्त सूचना के बिना प्रसंस्करण/नविकरण/ समय-पूर्व समाप्ति के प्रभारों को लगाने संबंधी शिकायतें प्राप्त हुई हैं।

**4.6** बैंकों के वसूली एजेंटों द्वारा प्रताडना के मामलों ने विनियामक आयाम का स्तर छुने के कारण रिजर्व बैंक ने सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों को विनियामक निदेश जारी किये हैं क्योंकि रिजर्व बैंक को यह प्रतित हुआ कि वसूली एजेंटो से व्याप्त विवादों और मुकदमों के कारण बैंकों से झेली गई प्रतिकूल ख्याति, संपूर्ण रूप में बैंकिंग क्षेत्र की प्रतिष्ठा जोखिम के लिए कारक होगी। बैंकिंग लोकपाल के कार्यालयों में इससे जुड़ी हुई शिकायतों की प्राप्ति जारी हैं।

**4.7 बैंक अधिकारियों / स्टाफ का कठोर तथा उदासीन व्यवहार** अक्सर शिकायतकर्ताओं के बीच असंतोष का कारण बन जाता है। सेवाओं को प्रदान करने में विलंबता और बैंक स्टाफ के बीच

जानकारी का अभाव शिकायतकर्ताओं को उस स्तर तक पहुँचता है जहाँ वे बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय में उनकी शिकायतों को दर्ज करने में विवश हो जाते हैं। शाखा अधिकारियों / एजेंटों द्वारा तुष्टीकरण की मांग भी शिकायत के लिए कारण बन जाती है।

**4.8** बाकीदार की सूची में नाम शामिल करने तथा बैंको के साथ खाते के परिशोधन के बाद भी सूची से उनके नामों को हटाने में विलंब / समय-अंतराल के आरोप से संबंधित अधिकांश शिकायतें प्राप्त हो रही हैं। बैंकों द्वारा शैक्षिक ग्रहणों को नामंजूर करना और संपार्श्विक जमानत की मांग करना आदि से संबंधित शिकायतें प्राप्त हुई हैं। ग्राहकों से, ऋणों पर अस्थायी ब्याज दरों से संबंधित अधिकांश शिकायतें प्राप्त हुई हैं और वे निहित आधार और मार्जिनों के बारे में धारणा की कमी से संबंधित हैं।

## शिकायतों का निपटान

**5.1** शिकायत प्राप्त होने पर, नोडल अधिकारी को सूचित करते हुए उसके ब्यौरे संबंधित शाखा / विभाग को भेजे जाते हैं। यदि आवश्यक है, तो शिकायतकर्ता द्वारा कार्यालय को संदर्भित सभी पहलू

/ मुद्दों पर अंतिम समाधान प्राप्त करने के लिए शिकायतों को समझौता या मध्यस्थता के प्रयास से निराकरण करने की कोशिश की जाती है। इनमें दोनो पक्ष के साथ फोन पर चर्चा, उनसे मिलना तथा पत्राचार शामिल है। अगर इसमें असफलता आती है तो समझौते के लिए बैठके होती है और मैत्रीपूर्ण निपटान होता है। इसमें भी यदि सफलता नहीं मिलती तो बैंकिंग लोकपाल अधिनिर्णय पारित करता है। शिकायतकर्ता एक बार सहमत है तो वह बैंक पर भी बाध्यकारी होता है। कुछ मामले जिनमें अधिनिर्णय जारी किया गया था तथा कुछ मामले जिनमें बैंक द्वारा की गयी कार्रवाई का बैंकिंग लोकपाल ने स्वीकार किया है, जो कि **अनुबंध 3** के अनुसार है।

**5.2** बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने वार्षिक आधार पर 80 प्रतिशत से अधिक शिकायतों पर कार्रवाई की। वर्ष 2007-08 के दौरान 89% शिकायतें जिनपर कार्रवाई की गई और उन्हें निपटाया गया। कार्रवाई की गयी शिकायतों में से 53% का मौखिक समझौते या अधिनिर्णय द्वारा निपटान किया गया जबकि 36% शिकायतें जिनपर कार्रवाई को अस्वीकृत किया। (टेबल 10)

टेबल 10 - बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा शिकायतों का निपटान

विवरण		2003-04	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08
प्राप्त शिकायतें *		9483	12034	33363	44766	54992
निपटायी गई शिकायते अस्वीकार द्वार	सं.	4011	4963	12304	15511	19735
	%	42	41	37	35	36
मौखिक / अधिनिर्णय द्वारा निपटायी गयी शिकायते	सं.	3998	5440	14889	22150	29365
	%	42	45	45	49	53
निपटायी गयी कुल शिकायते	सं.	8009	10403	27193	37661	49100
	%	<b>84</b>	<b>86</b>	<b>82</b>	<b>84</b>	<b>89</b>
शिकायते जिन्हे अगले वर्ष में लाया गया	सं.	1474	1631	6170	7105	5892
	%	16	14	18	16	11

\* पिछले वर्ष की लंबित शिकायते शामिल है।



**5.3** अस्वीकृत शिकायतों के अलावा बैंकिंग लोकपाल ने समझौता या अधिनिर्णय जारी करके शिकायतों का निपटान किया। समीक्षा अवधि के दौरान, अधिनिर्णय द्वारा निपटाये शिकायतों का अनुपात समझौते द्वारा निपटाये गये शिकायतों की तुलना में लगभग 0.28 था जो बैंकों तथा शिकायतकर्ताओं के बीच मौखिक सामंजस्य में बैंकिंग लोकपाल का प्रभाव दर्शाता है। उक्त अवधि के दौरान 70 अधिनिर्णय जारी किये गये। शिकायतों की प्राप्ति में भारी वृद्धि होने के बावजूद वर्ष 2005-06 से जारी किये गये अधिनिर्णयों की संख्या तथा अधिनिर्णय जारी निपटान का प्रतिशत कम हुआ है।

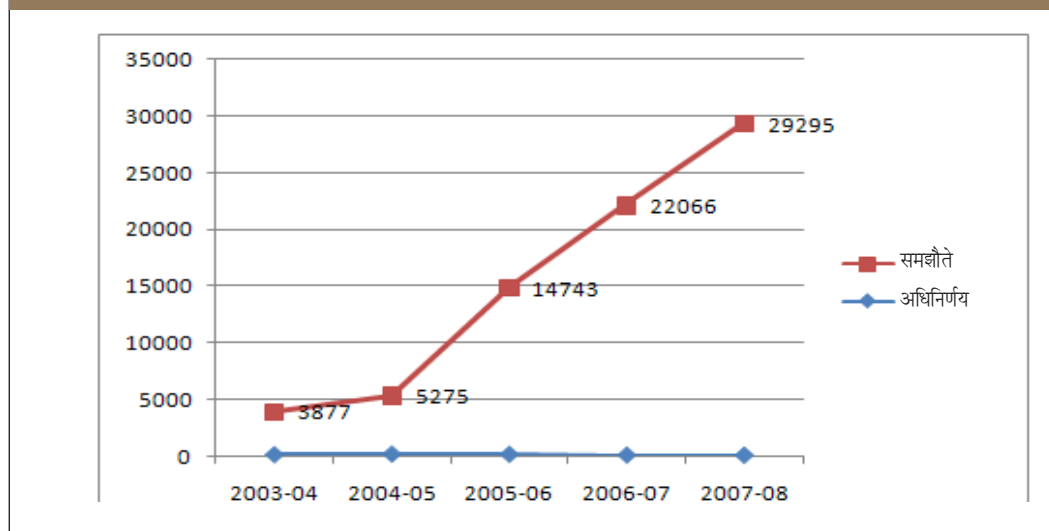
तथ्य यह है कि बैंकिंग लोकपाल शिकायतकर्ता और संबंधित बैंकों के बीच की 99.72% शिकायतों का निपटान समझौते द्वारा कर सकता है, यह दर्शाता है कि समझौता पध्दति प्रभावी थी तथा बैंकिंग लोकपाल को अधिनिर्णय नहीं देना पड़ा। (टेबल 11 और सारणी 6)

**5.4** शिकायतों के समाधान की प्रक्रिया में समझौता बैठकों ने महत्वपूर्ण भूमिका निभायी है। समझौता बैठक दोनों पक्षों को "आमने सामने" मिलने का मौका देती है। यह बात पहली बार सामने आयी है कि दोनों पक्ष शिकायत के कारणों पर मुद्दे को सुलझाने की

टेबल 11 - वर्ष 2003-04 से 2007-08 के दौरान निपटाये गये शिकायतों के प्रकार (अस्वीकृत शिकायतों के अलावा)

क्रम सं.	वर्ष	निपटायी गयी शिकायतों की संख्या	अधिनिर्णय द्वारा निपटान		समझौते द्वारा निपटान	
			सं.	%	सं.	%
1.	2003-2004	3998	121	3.00	3877	97.00
2.	2004-2005	5440	165	3.03	5275	96.97
3.	2005-2006	14889	146	0.98	14743	99.02
4.	2006-2007	22150	84	0.38	22066	99.62
5.	2007-2008	29365	70	0.24	29295	99.76

सारणी 6 - वर्ष 2003-04 से 2007-08 के दौरान अस्वीकृत शिकायतों के अलावा अन्य शिकायतों के निपटान का प्रकार



दृष्टि से चर्चा करते हैं। समझौता बैठक का उद्देश्य यह है कि दोनों पक्षों को शिकायत, विवाद से संबंधित मुद्दों पर चर्चा करने का मौका देना और अंत में मौखिक सहमति से शिकायत को सुलझाना। बैंकिंग लोकपाल पार्टियों पर किसी प्रकार का दबाव नहीं डालता परंतु समझौता बैठक पार्टियों को आपसी समाधान पर पहुंचने का मौका देती है। बहुत सारे शिकायतकर्ताओं ने बताया कि उनकी मुसीबतें सुनने के लिए किसी भी अधिकारी को नियुक्त नहीं किया गया था।

5.5 54,992 शिकायतों में से (47,887 शिकायतें वर्ष के दौरान प्राप्त हुईं तथा 7,105

शिकायतें पिछले वर्ष से आगे ली गईं), 29,365 (53%) शिकायतें निपटायी गईं, 19,735 शिकायतें (36%) अस्वीकृत की गईं तथा 5,892 शिकायतें (11%) अगले वर्ष में आगे लायी गईं।

5.6 जैसा कि टेबल 12 और सारणी 7 से पाया गया है की 40% शिकायतों पर बैंकिंग लोकपाल द्वारा विचार नहीं किया गया क्यूं कि वे प्रथम वर्ग के मामले थे जिनमें शिकायतकर्ता संबंधित बैंकों से शिकायत निवारण प्राप्त किये बिना बैंकिंग लोकपालों के पास पहुंचे। इस प्रकार की शिकायतों से ग्राहकों के बीच बैंकों के शिकायत निवारण प्रक्रिया में जानकारी की कमी या ग्राहकों के सीधे संपर्क में आनेवाले स्टाफ द्वारा

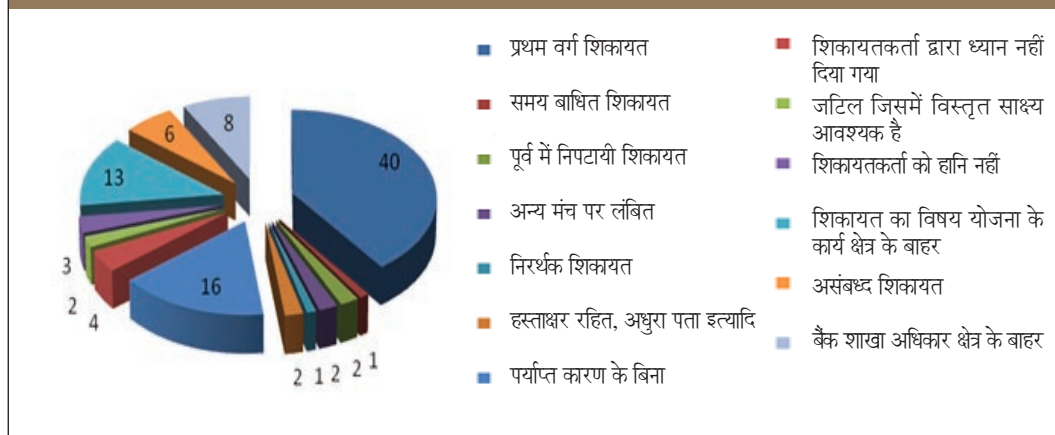
टेबल 12 - वर्ष 2007-08 के दौरान शिकायतों के अस्वीकार के कारण

क्रम सं.	कारण	संख्या	प्रतिशत
1.	प्रथम वर्ग शिकायत	7950	40
2.	समय बाधित शिकायत	260	1
3.	पूर्व में संचालित शिकायत	333	2
4.	अन्य मंच पर लंबित	476	2
5.	निरर्थक शिकायत	137	1
6.	हस्ताक्षर रहित, अपर्याप्त पता इत्यादि	434	2
7.	पर्याप्त कारण के बिना	3249	16
8.	शिकायतकर्ता द्वारा ध्यान नहीं दिया गया	706	4
9.	जटिल जिसमें विस्तृत साक्ष्य आवश्यक है	478	2
10.	शिकायतकर्ता को कोई हानि नहीं	547	3
11.	शिकायत का विषय योजना के कार्यक्षेत्र के बाहर	2537	13
12.	असंबद्ध शिकायत	1136	6
13.	बैंक शाखा अधिकार क्षेत्र के बाहर	1492	8
	<b>जोड़</b>	<b>19735</b>	<b>100</b>

\*बीओ को प्रेषित की गईं जिनके अधिकार क्षेत्र में है।



सारणी 7 - 2007-08 में प्राप्त शिकायतों के अस्वीकृति के कारण



अयोग्य संचालन या स्टाफ में पहुंच की कमी प्रतिबिंबित होती है। पर्याप्त कारण के बिना की गई शिकायतों (16%) से ग्राहक शिक्षा की आवश्यकता भी दर्शायी तथा इसे बैंकों तथा बैंकिंग लोकपालों द्वारा सम्बोधित किया गया है।

5.7 जहां तक लंबितता का प्रश्न है, कार्रवाई की गयी कुल शिकायतों में से लगभग 16% से 19% शिकायतें लंबित हैं। वर्ष 2006-07 के दौरान 41% शिकायतें 2 माह से ज्यादा तथा उनमें से 28% शिकायतें 3 माह से ज्यादा लंबित थीं। तथापि, समीक्षा वर्ष के अंतर्गत हुए सुधार की स्थिति टेबल 13 में दर्शायी है।

### स्टाफ-वार शिकायतों का निवारण

6. वर्ष 2006 तक बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में राज्य स्तरीय बैंकर समिति (एसएलबीसी) में संयोजक बैंक का स्टाफ था। समीक्षाधीन वर्ष के अंतर्गत, एसएलबीसी के स्टाफ को अलग अलग श्रृंखला में उनके बैंकों को वापिस भेज दिया। केवल कुछ ही बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों को संयोजक बैंक के कुछ स्टाफ को रोक रखने की अनुमति प्रदान की है। बढ़ती हुई शिकायतों को निपटाने तथा एसएलबीसी स्टाफ की जगह पुनः स्थापित करने के लिए बैंकिंग लोकपाल को अतिरिक्त स्टाफ दिया गया। (टेबल 14)

विलंबित शिकायतों का ब्यौरा  
(दर्शायी गयी लंबित अवधि)

लंबित अवधि	2006-07		2007-08	
	संख्या	जोड़ का प्रतिशत	संख्या	जोड़ का प्रतिशत
1 माह तक	2262	32	2712	46
1-2 माह	1936	27	1394	24
2-3 माह	943	13	861	15
3 माह से अधिक	1964	28	925	15
<b>जोड़</b>	<b>7105</b>	<b>100.0</b>	<b>5892</b>	<b>100</b>

टेबल 14 - वर्ष 2006-07 तथा 2007-08 के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालय  
स्टाफ-वार शिकायतों का निपटान

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	2006-07			2007-08		
	शिकायतों की कुल संख्या	अधिकारियों की संख्या	प्रत्येक अधिकारी के पास कुल शिकायतें	शिकायतों की कुल संख्या	अधिकारियों की संख्या	प्रत्येक अधिकारी के पास कुल शिकायतें
अहमदाबाद	2107	7	301	2855	9	317
बंगलूर	2406	6	401	2975	10	297
भोपाल	2731	5	546	3402	7	486
भुवनेश्वर	689	4	172	998	3	333
चण्डीगढ़	2006	5	412	2331	9	259
चेन्नै	2387	4	597	4545	20	227
गुवाहाटी	170	2	85	282	6	47
हैदराबाद	2767	8	341	2843	9	316
जयपूर	2976	6	496	3369	9	374
कानपुर	4321	15	288	5340	19	281
कोलकाता	2011	8	251	2815	6	469
मुंबई	5525	8	691	6070	9	674
नई दिल्ली	5481	12	457	6742	13	519
पटना	1481	6	247	1480	9	164
तिरुवनंथपुरम	1580	6	263	1840	7	262

## योजना चलाने की लागत

**7.1** दिसंबर 2005 तक बैंकिंग लोकपाल योजना के परिचालन में आनेवाला कुल व्यय उनकी कार्यशील निधि के अनुपात में बैंको द्वारा बांटी जाती थी। जनवरी 2006 से बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के संबंध में होनेवाला कुल व्यय रिज़र्व बैंक द्वारा किया जा रहा है। योजना के लागत में बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों को चलाने में होनेवाला राजस्व व्यय तथा पूंजी व्यय शामिल है। राजस्व व्यय में अस्थापना मर्दे जैसे कि बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों के स्टाफ को दिये जानेवाले वेतन तथा भत्ते शामिल है तथा गैर आस्थापना में भाड़ा, कर, बीमा, विधि प्रभार, पोस्टेज

और टेलीग्राम प्रभार, मुद्रण तथा लेखन सामग्री व्यय, प्रचार व्यय, मूल्य-हास तथा अन्य मर्दे शामिल है। पूंजीगत व्यय में फर्निचर, इलेक्ट्रिक संस्थापना, कम्प्यूटर्स / संबंधित उपकरण, टेलीकम्युनिकेशन उपकरण तथा मोटर वाहन आदि मर्दे शामिल है।

**7.2** निपटायी गयी शिकायतों में वृद्धि के कारण पंद्रह बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों को चलाने में होनेवाले कुल लागत में वृद्धि हुई है, जबकि, निपटायी गयी प्रत्येक शिकायत की लागत में धीरे-धीरे गिरावट हो रही है। विस्तृत जानकारी अगले पृष्ठ पर दी है। (टेबल 15)





टेबल 15 - बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों के संचालन की लागत

अवधि	कुल लागत (करोड़ रुपये)	निपटायी गयी शिकायतों की संख्या	प्रत्येक शिकायत पर लागत (रुपये)
2003-04	7.03	9,483	7,413
2004-05	7.60	12,034	6,315
2005-06	10.16*	33,363	3,045
2006-07	9.81	38,638	2,538
2007-08	12.50	47,887	2,611

\* 1 अप्रैल 2005 से 30 जून 2006 तक 15 माह की अवधि के लिए अनुमानित राशि। अप्रैल-दिसंबर 2005 से संबंधित राशि के आधार पर आंकड़े प्राप्त हुए हैं।

## बैंकिंग लोकपाल के निर्णय के विरुद्ध अपील

8. बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 बैंकों तथा शिकायतकर्ताओं को बैंकिंग लोकपाल के निर्णय के विरुद्ध अपील करने की अनुमति प्रदान करती है। बैंकों द्वारा अपील विकल्प का प्रयोग इस आधार पर किया जा सकता है कि अधिनिर्णय बैंक के अनुदेशों तथा/या बैंकिंग से संबंधित विधि तथा कार्यप्रणाली के विरुद्ध है। योजना में दर्शाये गये आधार के अंतर्गत आनेवाली शिकायतों के संबंध में शिकायतकर्ता बैंकिंग लोकपाल के निर्णय के विरुद्ध अपील कर सकता है। उप गवर्नर बैंकिंग लोकपाल योजना के प्रभारी अपील प्राधिकारी है। वर्ष 2007-08 के दौरान बैंकों तथा शिकायतकर्ता द्वारा किये गये अपीलों की संख्या निम्नानुसार है : (टेबल 16)

अपील प्राधिकारी या तो अपील अस्वीकार करता है या अपील के लिए अनुमति प्रदान करता है और अधिनिर्णय को अलग से रखता है या मामले को नये तरीके से निपटान हेतु ऐसे अनुदेशों के साथ बैंकिंग लोकपाल के पास पुनः भेजता है जो कि अपील प्राधिकारी सही तथा ठीक समझे या अधिनिर्णय में परिवर्तन करें तथा अधिनिर्णय को लागू करने के संबंध

टेबल 16 - वर्ष 2007-08 के दौरान प्राप्त अपीलों की संख्या

विवरण	अपीलों की संख्या
अधिनिर्णयों के विरुद्ध अपील	17
निर्णयों के विरुद्ध अपील	169
कुल	186
वर्ष के दौरान निपटाये गये अपील	154
वर्ष के समाप्ति पर अनिर्णित अपील	32
एक माह से कम	17
एक से दो माह	10
दो से तीन माह	03
तीन माह से ज्यादा	02

में आवश्यक निर्देश जारी करें या ऐसा आदेश पारित करें जो वे उचित समझे।

## अन्य जानकारियां

### शिकायत निवारण हेतु बैंको में नोडल अधिकारी

9.1.1 बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 ने अधिदेश दिया है कि बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों का कार्य सुविधा जनक होने हेतु प्रत्येक बैंक प्रत्येक क्षेत्र / मंडल में एक नोडल अधिकारी नामित करें। वैयक्तिक शिकायत लेने के अलावा, बैंकिंग लोकपाल

कार्यालय नोडल अधिकारी के पास बकाया शिकायतों की भी समीक्षा करता है। शिकायतों को शीघ्रता से सुलझाने में इस तकनीक के अच्छे परिणाम पाये हैं।

**9.1.2** ग्राहक सेवा विभाग वाणिज्यिक बैंकों के ग्राहक सेवा विभाग के प्रभारियों के (शिकायत निवारण अधिकारियों) के साथ आपसी चर्चा तथा रिज़र्व बैंक की अपेक्षाओं के संबंध में संक्षिप्त जानकारी देने हेतु अर्ध वार्षिक बैठक आयोजित करता है। शिकायत निवारण, बैंकिंग लोकपाल के बारे में प्रतिक्रिया, बैंक के परिपत्रों का पालन करना आदि मुद्दों के बारे में बैठक में चर्चा की गई थी। ग्राहक सेवा से संबंधित मुद्दों के मामले पर जहां बैंकों को सुग्राही बनाने की आवश्यकता हुई बैंकों को परामर्श जारी किये गये।

### ग्राहक सेवा बैठक

**9.2** बैंकिंग लोकपाल कार्यालय में प्राप्त शिकायतों में से उत्पन्न प्रतिसूचना के महत्वपूर्ण परिक्षण प्रक्रिया को वर्ष 2007 में रिज़र्व बैंक ने संस्थागत किया। ग्राहक सेवा विभाग द्वारा एक तिमाही बैठक का आयोजन किया जाता है जिसमें नियामक विभागों के वरिष्ठ स्तर के प्रतिनिधि, भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई), भारतीय बैंक संघ (आईबीए) तथा कुछ बैंकिंग लोकपालों को आमंत्रित किया जाता है। बैठक में किसी भी सहभागी द्वारा उठाये गये नियमित मुद्दे तथा बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों से प्राप्त प्रतिसूचना के आधार पर समाधान पर ध्यान दिया जाता है।

**9.3** वर्ष 2007 के दौरान, बैंकिंग लोकपालों के क्षेत्रीय सम्मेलन आयोजित किये गये। इन सम्मेलनों में केंद्रीय कार्यालय के अधिकारियों ने भाग लिया सम्मेलन में हुए वार्तालाप तथा विचारों के आदान-प्रदान बैंकिंग लोकपाल के लिए परस्पर लाभदायक थे

तथा इससे शिकायत प्रक्रियाओं के साथ ही समस्याएं सुलझाने में मदद हुई।

इस अवसर का उपयोग बैंकों के नोडल अधिकारियों को मिलने तथा उन्हें ग्राहक सेवा से संबंधित मामलों के बारे में संवेदनशील बनाने में हुआ।

### अध्ययन / कार्यकारी दल

#### 9.4.1 व्यापक प्रदर्शन फलक

बैंकों के परिचालन में पारदर्शिता को बढ़ावा देने हेतु विविध मुख्य पहलू जैसे कि सेवा प्रभार ब्याज दरें, दी जानेवाली सेवाएं, उत्पाद जानकारी, विभिन्न बैंकिंग लेन देन के लिए समय मानदंड इत्यादि के संबंध में विभिन्न अनुदेशों को प्रदर्शित करने के संबंध में बैंकों को अनुदेश जारी किये गये थे। तथापि, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निरीक्षण / भेट करने पर यह पाया गया कि बहुत सारे बैंक जगह की कमी तथा अनुदेशों के मानकीकरण की कमी इत्यादि के कारण आवश्यक सूचना प्रदर्शित नहीं करते थे। ग्राहकों को आवश्यक जानकारी दी जा रही है तथा इसकी सुनिश्चिति को ध्यान में रखते हुए, प्रदर्शित करने हेतु आवश्यक मदों की संख्या को टालने, वाणिज्यिक बैंकों द्वारा फलक पर प्रदर्शित किये जानेवाले वर्तमान अनुदेशों को प्रभावित करने हेतु रिज़र्व बैंक द्वारा एक आंतरिक कार्यकारी दल का गठन किया गया था। दल की शिफारिशों पर अगस्त 2008 में एक व्यापक परिपत्र सभी बैंकों को जारी किया गया था।

#### 9.4.2 दृष्टि समस्याग्रस्त व्यक्तियों के लिए बैंकिंग सुविधा

शिक्षित दृष्टि समस्याग्रस्त व्यक्तियों द्वारा प्राप्त शिकायतें तथा आईबीए तथा बैंको द्वारा प्राप्त प्रतिसूचना के आधार पर कुछ सुझाव दिये थे जिसके



आधार पर दृष्टि से समस्याग्रस्त व्यक्तियों को बैंकिंग सुविधा देने के संबंध में जून 2008 में एक परिपत्र जारी किया गया था ।

### 9.4.3 बैंकों के क्रेडिट कार्ड के परिचालन पर अध्ययन

रिज़र्व बैंक ने बैंकों द्वारा भारत में क्रेडिट कार्ड के परिचालन के लिए 21 नवंबर 2005 को व्यापक दिशानिर्देश जारी किये (तथा प्रत्येक वर्ष जुलाई में मास्टर परिपत्र) तथापि, क्रेडिट कार्ड के परिचालन के विरुद्ध रिज़र्व बैंक, बैंकिंग लोकपाल तथा वित्त मंत्रालय के पास शिकायतों में सतत वृद्धि हुई । वित्त पर स्थायी समिति ने भारत में क्रेडिट कार्ड के परिचालनों पर रिज़र्व बैंक को विस्तृत अध्ययन करने की सलाह दी । तदनुसार, ग्राहक सेवा विभाग ने बैंकों के क्रेडिट कार्ड परिचालनों पर अध्ययन करना शुरू किया । निष्कर्ष तथा दिये गये सुझावों के आधार पर जुलाई 2008 में रिज़र्व बैंक के विनियामक विभाग द्वारा एक विस्तृत परिपत्र जारी किया गया था ।

### शिकायत खोजनेवाला सॉफ्टवेयर

9.5 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों के कार्य निष्पादन पर निगरानी रखने के साथ-साथ उनकी कार्यप्रणाली सुकर बनाने हेतु शिकायत खोजने वाले सॉफ्टवेयर को सितम्बर 2005 में शुरू किया गया । रिज़र्व बैंक तथा वित्त मंत्रालय द्वारा आंकड़े देखने की इसमें सुविधा उपलब्ध है । बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 लागू करने के पश्चात वर्तमान पैकेज में ऑनलाईन शिकायत दर्ज करने की सुविधा उपलब्ध करने के लिए इसमें आवश्यक परिवर्तन करके जनवरी 2006 में फिर से तैयार किया गया ।

रिज़र्व बैंक द्वारा ग्राहक सेवा तथा बैंकिंग लोकपाल योजना के संबंध में 2007-08 (जुलाई 2007 से जून 2008) में जारी महत्वपूर्ण अधिसूचनाएं **अनुबंध-2** में दिये गये हैं ।

## अनुबंध 1

बैंकिंग लोकपाल के पते और परिचालन क्षेत्र		
केंद्र	बैंकिंग लोकपाल कार्यालय का संपर्क ब्यौरा	परिचालन क्षेत्र
अहमदाबाद	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक ला गज्जर चेंबर, आश्रम रोड अहमदाबाद 380009 फोन : 26582357/26586718 फैक्स : 079-26583325	गुजरात, दादरा और नगर हवेली, दमन और दीव केंद्र शाशित प्रदेश
बंगलूर	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक 10/3/8, नृपतुंगा रोड रोड बंगलूर 560001 फोन : 22210771/22275629 फैक्स : 080-22244047	कर्नाटक
भोपाल	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक होशंगाबाद रोड, पोस्ट बॉक्स सं.32 भोपाल 462011 फोन : 2573772/2573776 फैक्स : 0755-2573779	मध्य प्रदेश तथा छत्तीसगढ़
भुवनेश्वर	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक पं.जवाहरलाल नेहरू मार्ग भुवनेश्वर -751001 फोन : 2418007/2418008 फैक्स : 0674-418006	ओरिसा
चण्डीगढ़	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक नया कार्यालय भवन, सेक्टर 17 सेंट्रल विस्टा चण्डीगढ़ 160017 फोन : 2721109/2721011 फैक्स : 0172-2721880	हिमाचल प्रदेश, पंजाब तथा चण्डीगढ़ केंद्र शाशित प्रदेश
चेन्नै	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक फोट ग्लेसिस चेन्नै 600001 फोन : 25399170/25395963/ 25399159 फैक्स : 044-25395488	तामिलनाडू, पॉण्डिचेरी, अंदमान और निकोबार द्विप केंद्र शाशित प्रदेश



केंद्र	बैंकिंग लोकपाल कार्यालय का संपर्क ब्यौरा	परिचालन क्षेत्र
गुवाहाटी	द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक स्टेशन रोड, पान बाजार गुवाहाटी 781001 फोन : 2542556/2540445 फैक्स : 0361-2540445	असम, अरुणाचल प्रदेश, मणिपूर, मेघालय, मिझोराम, नागालैंड और त्रिपुरा
हैदराबाद	द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक 6-1-56, सेक्रेटरिएट रोड सैफाबाद हैदराबाद 500004 फोन : 23210013/23243970 फैक्स : 040-23210014	आंध्र प्रदेश
जयपुर	द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक राम बाग सर्किल टोंक रोड, पोस्ट बॉक्स सं.12 जयपुर 302004 फोन :2570357/2570392 फैक्स :0141-2562220	राजस्थान
कानपुर	द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक एम.जी.रोड, पो.बा.सं.82 कानपुर 208001 फोन :2361191/2310593 फैक्स : 0512-2362553	उत्तर प्रदेश (गजियाबाद जिले के अलावा) और उत्तरांचल
कोलकाता	द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता 700001 फोन : 22206222/22205580 फैक्स : 033-22205899	पश्चिम बंगाल तथा सिक्किम
मुंबई	द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक गारमेट हाऊस तल मंजिल, डॉ. ए.बी.रोड वरली, मुंबई 400018 फोन : 24924607/24960893 फैक्स : 022-24960912	महाराष्ट्र तथा गोवा

केंद्र	बैंकिंग लोकपाल कार्यालय का संपर्क ब्यौरा	परिचालन क्षेत्र
नई दिल्ली	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक संसद मार्ग नई दिल्ली 110001 फोन : 23725445/23710882 फैक्स : 011-23725218	उत्तर प्रदेश
पटना	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक पटना 800001 फोन : 2201734/2206308 फैक्स : 0612-2320407	बिहार और झारखंड
तिरुवनंतपुरम	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक बेकरी जंक्शन तिरुवनंतपुरम 695033 फोन : 2332723/2329676 फैक्स : 0471-2321625	केरल और लक्षद्वीप केंद्र शाशित प्रदेश



## अनुबंध 2

### बैंकिंग लोकपाल योजना 2007-08 में ग्राहक सेवा से संबंधित महत्वपूर्ण अधिसूचनाएं

घोषणा की तारीख		नीति घोषणाएं
<b>2007</b>		
जुलाई	3	<b>अप्रार्थिक वाणिज्यिक संप्रेषण नेशनल डू नॉट कॉल रजिस्ट्री, 3 जुलाई 2007</b> क्रेडिट कार्ड के ग्राहकों द्वारा पृष्ठपट के विरुद्ध प्राप्त हो रही शिकायतें तथा जनहित मुकदमों के संबंध में दिल्ली उच्च न्यायालय द्वारा की गई टिप्पणी तथा उसके परिणामस्वरूप अप्रार्थित वाणिज्यिक संप्रेषण कम करने हेतु टेलीकॉम रेग्युलेटरी ऑथोरिटी द्वारा दिशा-निर्देश तैयार करना, "टेलीकॉम अप्रार्थित वाणिज्यिक संप्रेषण के विनियम 2007" के ट्राय के साथ निश्चित समय सीमा के भीतर अनुपालन सुनिश्चित करने हेतु रिजर्व बैंक ने सही कार्रवाई करने के लिए बैंकों सूचित किया है।
जुलाई	5	<b>क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों द्वारा एफसीएनआर(बी) जमाराशियां स्वीकार करना, 5 जुलाई 2007</b> विदेशी मुद्रा विभाग, भारतीय रिजर्व बैंक, क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा प्राधिकृत क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को एनआरआई/पीआईओ से एफसीएनआर(बी) जमाराशियां स्वीकार करने हेतु भी अनुमति दी है।
जुलाई	13	<b>शहरी सहकारी बैंकों द्वारा एटीएम कार्ड जारी करना, 13 जुलाई 2007</b> शहरी सहकारी बैंक जिन्हे ऑन-साईट/ऑफ-साईट एटीएम स्थापित करने के लिए प्राधिकृत किया गया है वे बोर्ड की अनुमति से इस संबंध में उल्लिखित दिशा निर्देशों को ध्यान में रखते हुए अन्य गैर बैंक कंपनियों की सहायता लिये बिना एटीएम-कम-डेबिट कार्ड शुरू कर सकते हैं। तथापि, ऑफ लाईन डेबिट कार्ड जारी करने की अनुमति नहीं है।
अगस्त	22	<b>उधारदाताओं के लिए उचित आचार संहिता पर दिशानिर्देश ऋणनिर्देश ऋण करारनामे की प्रति प्रस्तुत करना 22 अगस्त 2007</b> बैंक तथा ग्राहक के बीच के विवाद के उदाहरणों को कम करने हेतु बैंकों/वित्तीय संस्थाओं को निरपवाद रूप से सूचित किया गया है कि वे ऋण मंजूरी/वितरण करते समय सभी अनुलग्नकों सहित ऋण करारनामे की प्रति प्रस्तुत करें।
अगस्त	30	<b>ग्राहकों के पीपीएफ दावों का निपटान, जो लापता है, 30 अगस्त 2007</b> 6 अगस्त 2007 के भारत सरकार द्वारा परिचालित उनके कार्यालय ज्ञापन सं.7/7/2005-एनएस, II के दिशा निर्देशों के अनुकरण में, बैंकों को सूचित किया गया है कि लापता अभिदाताओं के पीपीएफ लेखा भारतीय साक्ष अधिनियम की धारा 107/108 में दिये गये प्रावधानों के अनुसार निपटाये जाए।

घोषणा की तारीख		नीति घोषणाएं
सितम्बर	3	<p><b>शाखास्तरिय ग्राहक सेवा समिति, 3 सितम्बर 2007</b></p> <p>शाखा स्तर पर ग्राहक तथा बैंक के बीच संप्रेषण के चैनल को बढ़ावा देने हेतु बैंकों को सूचित किया गया है कि शाखा स्तर समिति को सुदृढ़ बनाने हेतु अधिकाधिक ग्राहकों का समावेश किया जाए ।</p>
सितम्बर	19	<p><b>एकमुश्त आयकर की कटौती 8% बचत (आयकर योग्य) बांड, 2003 आयकर अधिनियम, 1961 स्पष्टीकरण, 19 सितम्बर 2007</b></p> <p>सरकारी और बैंक लेखा विभाग, भारतीय रिज़र्व बैंक ने 8% बचत (करयोग्य) बांड योजना 2003 के अंतर्गत दिये जानेवाले ब्याज पर आयकर की एकमुश्त कटौती पर स्पष्टीकरण जारी किये है ।</p>
अक्तूबर	19	<p><b>अप्रार्थित वाणिज्यिक संप्रेषण राष्ट्रीय डु नॉट कॉल रजिस्ट्री डीबीओडी.एफएसडी.बीसी.35/24.01.11/2007-08 दिनांक 19 अक्तूबर 2007</b></p> <p>ट्राय से परामर्श करने पर रिज़र्व बैंक ने फैसला किया कि डीएसएज/डीएमएज के अलावा बैंक/उनके कॉल सेंटर जो अप्रार्थिक कॉल करते हैं को भी संचार विभाग के पास टेलिमार्केट के लिए पंजीकरण करना आवश्यक है।</p>
अक्तूबर	25	<p><b>निश्चित अवरुद्धता की जमायोजनाएं डीबीओडी सं. डीआईआर.बीसी.39/13.03.00/2007-08 दिनांक 25 अक्तूबर 2007</b></p> <p>रिज़र्व बैंक ने 300 दिनों से 5 वर्ष तक की निश्चित अवरुद्धतावाली विशेष मीयादी जमा योजनाएं तथा अन्य विशेषताएं जो रुपया जमा राशियों के ब्याज दर घरेलू जमाराशियों पर है जो 2 जुलाई, 2007 के मास्टर परिपत्र में दिये गये अनुदेशों के अनुसार नहीं है को तत्काल प्रभाव से रद्द करने की बैंकों को सलाह दी ।</p>
नवम्बर	19	<p><b>नेशनल न्यास अधिनियम, 1999 के अंतर्गत जारी विधिक पालकपर प्रमाणपत्र डीबीओडी सं.एलइजी.बीसी.51/09.07.05/2007-08 दिनांक 19 नवम्बर 2007</b></p> <p>बैंकों को सूचित किया गया है कि वे मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम, 1999 के अंतर्गत ऑटीजम, सेरेब्रल पाल्सी, न्यून मनस्क तथा विविध असमर्थता इत्यादि से ग्रस्त व्यक्तियों के खाते खोलने / खाते का परिचालन करने हेतु जिला कोर्ट या स्थानीय समिति द्वारा जारी पालकपद प्रमाण पत्र पर निर्भर रहे ।</p>





घोषणा की तारीख		नीति घोषणाएं
नवम्बर	30	<p><b>बैंकों द्वारा नियुक्त वसूली एजेंट - ड्राफ्ट दिशानिर्देश डीबीओडी सं.एलइजी. 6723/09.07.005/2007-08 दिनांक 30 नवंबर 2007</b></p> <p>हाल ही में वसूली एजेंटों की नियुक्ति के कारण बैंकों के विरुद्ध हो रहे मुकदमेबाजी की संख्या तथा इसके परिणामस्वरूप बैंको तथा समस्त बैंकिंग क्षेत्र की प्रतिष्ठा जोखिम को ध्यान में रखते हुए रिजर्व बैंक ने वाणिज्यिक बैंकों द्वारा विविध पहलुओं को अपनाने हेतु निशानिर्देश जारी किये हैं। इन दिशानिर्देशों में वसूली एजेंटों की नियुक्ति के संबंध में परिचालन पहलू, वसूली एजेंटों द्वारा अपनायी जानेवाली पध्दति, वसूली एजेंटों को दिया जानेवाला प्रशिक्षण तथा बैंक के पास बंधक / दृष्टि बंधक संपत्ति को काबिज करने की प्रक्रिया शामिल है। आदरणीय उच्च न्यायालय द्वारा दिये गये सुझाव के अनुसार बैंकों को यह भी सूचित किया गया है कि 10 लाख से कम वैयक्तिक ऋण, क्रेडिट कार्ड ऋण तथा आवास ऋण की वसूली के लिए लोक अदालत मंच का उपयोग करें। यदि रिजर्व बैंक के परिचालन दिशानिर्देशों का उल्लंघन तथा वसूली एजेंट द्वारा अनुचित पध्दति अपनाने के बारे में शिकायत प्राप्त होती है तो, रिजर्व बैंक उस विशिष्ट क्षेत्र में या उनके कामकाज पर सीमित अवधि के लिए वसूली एजेंटों की नियुक्ति करने पर रोक लगाने पर विचार कर सकता है। दिशानिर्देशों के सतत उल्लंघन पर रिजर्व बैंक प्रतिबंध अवधि बढ़ाना तथा क्षेत्र में प्रतिबंध लगाने पर विचार कर सकता है।</p>
<b>2008</b>		
फरवरी	18	<p><b>अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) मानदंड/धनशोधन निवारक (एएमएल) मानक /आतंकवाद को वित्तपोषण रोकना (सीएफटी) डीबीओडी.एएमएल.बीसी.सं.63/14.01.00/2007-08 दिनांक 18 फरवरी 2008</b></p> <p>रिजर्व बैंक ने दोहराया है कि ग्राहक स्वीकार नीति तथा उसके कार्यान्वयन को अपनाने के परिणाम स्वरूप सामान्य जनता को बैंकिंग सेवा से वंचित नहीं रखना चाहिए। यह रिजर्व बैंक द्वारा पृष्ठपर प्राप्त अधिसूचना के विरुद्ध है कि निर्देशित सूची का स्वरूप तथा दस्तावेजों का प्रकार बैंक ग्राहक की पहचान के लिए निर्भर रह सकता है कुछ बैंकों द्वारा परिपूर्ण सूची मानी जाती है, इसके परिणाम स्वरूप जनता का एक हिस्सा बैंकिंग सेवाओं से वंचित रहता है। रिजर्व बैंक ने आगे यह भी स्पष्ट किया है कि उपयोगिता बिल में दिये गये पते को स्थायी पता माना जाए या एसा कोई भी दस्तावेज जो बैंक ने पते का सत्यापन के लिए ग्राहक माना हो। नजदीकी रिश्तेदार के मामले में, बैंक रिश्तेदार के पहचान दस्तावेज तथा रिश्तेदार के उपयोगिता बिल प्राप्त कर सकता है जिसके साथ भावी ग्राह्य रहता है और इस घोषणापत्र के साथ की संबंधित व्यक्ति का रिश्तेदार खाता खोलना चाहता है और वह उनके साथ रहता / रहती है। बैंकों को यह भी सूचित किया गया है कि वे</p>

घोषणा की तारीख		नीति घोषणाएं
		लेखा तथा खाता खोलने के बाद ग्राहक का पहचान डाटा का आवधिक उन्नयन करने के हेतु जोखिम वर्गीकरण प्रणाली की स्थापना करे ।
मार्च	10	<p><b>एटीएम के उपयोग से नकद आहरण तथा शेष पूछताछ के लिए ग्राहक प्रभार डीपीएसएस.सं.1405/02.10.02/2007-08</b></p> <p>एटीएम के उपयोग से नकदी आहरण तथा शेष पूछताछ हेतु ग्राहक प्रभार लगाने संबंधित अधिक पारदर्शिकता सुनिश्चित करने हेतु रिज़र्व बैंक ने सभी बैंकों द्वारा अमल में लाने हेतु सेवा प्रभार की रुपरेखा घोषित की है । यह शर्त रखी है कि किसी भी हेतु अपने स्वयं के एटीएम का उपयोग मुफ्त रहेगा । शेष पूछताछ के लिए अन्य बैंकों के एटीएम के उपयोग के लिए कोई प्रभार नहीं लगाया जाएगा जबकि नकद आहरण के लिए बैंकों को सूचित किया गया है कि 31 मार्च 2008 से प्रत्येक लेन-देन के लिए अधिकतम 20/- रुपये तक प्रभार कम करें । यह सेवा 1 अप्रैल 2009 से मुफ्त होगी ।</p>
मार्च	10	<p><b>अधिक मूल्यवाले लेनदेनों की अदायगी के लिए इलेक्ट्रॉनिक माध्यम का उपयोग डीपीएसएस.सं.1407/02.10.02/2007-08 दिनांक 10 मार्च 2008</b></p> <p>1 अप्रैल 2008 से यह निश्चित किया गया है कि 1 करोड़ तथा उससे अधिक मूल्य की अदायगी इलेक्ट्रॉनिक अदायगी तकनीक के माध्यम से किया जाना अनिवार्य है।</p>
अप्रैल	17	<p><b>वरिष्ठ नागरीकों के लिए बचत योजना, 2005 (एससीएसएस) एक एजेंसी बैंक से दूसरे एजेंसी बैंक में लेखों का स्थानांतरण डीजीबीए. एसीडी.एच.11029/15.15.001/2007-08 17 अप्रैल 2008</b></p> <p>एक एजेंसी बैंक से दूसरी एजेंसी बैंक / डाकघर द्वारा अपनायी गयी लेखा प्रक्रिया मामले की जांच करने पर वित्त मंत्रालय, भारत सरकार ने उक्त योजना के उचित नियम के अंतर्गत लागू स्थानांतरण शुल्क की अदायगी करने पर एससीएसएस के अंतर्गत अंतर एजेंसी बैंक / डाक-घर लेखा के स्थानांतरण के लिए वही प्रक्रिया अपनाने के लिए मंजूरी दे दी जो पीपीएफ योजना द्वारा अपनायी जा रही है ।</p>
अप्रैल	24	<p><b>वर्ष 2007-08 के लिए वार्षिक नीति की मध्यावधि समीक्षा बैंकों द्वारा वसूली एजेंटों की नियुक्ति</b></p> <p>रिज़र्व बैंक ने अन्य बातों के साथ-साथ अंतिम दिशा निर्देश जारी किये जिसमे वसूली एजेंटों की नियुक्ति करते समय विशेष ध्यान देने की आवश्यकता पर बल दिया है । बैंकों को सूचित किया गया है कि वे वसूली एजेंटों की नियुक्ति की प्रक्रिया में यथायोग्य तत्परता बरते । चूक के मामले वसूली एजेंटों फर्म / कंपनी के बारे में उधारकर्ता को सूचित करना होगा । बैंकों द्वारा नियुक्त किये गये वसूली एजेंसी फर्म /कंपनी का विस्तृत ब्यौरा बैंकों की वेबसाइट पर प्रदर्शित करना चाहिए ।</p>



घोषणा की तारीख		नीति घोषणाएं
मई	2	<p><b>बैंकों में शिकायत निवारण तकनिक डीबीओडी.सं.एलइजी.बीसी.81/09.07.005/2007-08 दिनांक 2 मई 2008</b></p> <p>रिजर्व बैंक ने इस बात को दोहराया है कि बैंकों को उनके ग्राहकों/घटकों के शिकायतों का उचित तथा शिघ्रता से निराकरण करने हेतु एक कारगर प्रणाली को लागू करना आवश्यक है। बैंकों को केन्द्रीय कार्यालय/ नियंत्रणकर्ता कार्यालय तथा शाखा स्तर पर प्राप्त शिकायतों की संख्या विस्तृत ब्यौरा वित्तीय परिणाम के साथ प्रकट करना चाहिए। बैंकों को यह भी सूचित किया गया है कि यदि दूसरे कार्य दिवस के अंतर्गत शिकायत का निवारण किया गया तो उसे शिकायत विवरण में दर्ज करने की आवश्यकता नहीं है। अगले कार्य दिवस के भीतर शिकायत निवारण करना बैंकों तथा शाखाओं को बढ़ावा देने हेतु यह सेवा अपेक्षित है।</p>
मई	2	<p><b>लापता व्यक्तियों के संबंध में दावों का निपटान डीबीओडी.सं.एलइजी.बीसी.80/09.07.005/2007-08 दिनांक 2 मई 2008</b></p> <p>बैंकों को सूचित किया गया है कि विधिक राय तथा अन्य तथ्यों तथा परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए एक नीति तैयार करें जिससे लापता व्यक्ति के दावे को निपटाने में मदद मिल सके। आगे, असुविधा तथा सामान्य व्यक्ति के कष्ट को टालने की अत्याधिक आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए, बैंकों को सूचित किया गया है कि लापता व्यक्तियों के दावों को निपटाने हेतु एक अवसीमा तय करें जिसके अधिन (i) एफआईआर तथा सरकारी प्राधिकारी द्वारा जारी-अशोध्य रिपोर्ट तथा (ii) क्षतिपूर्ति पत्र के अलावा अन्य कोई दस्तावेज प्रस्तुत करने पर दबाव न डाले।</p>
जून	4	<p><b>दृष्टी समस्याग्रस्तों के लिए बैंकिंग सुविधा डीबीओडी.सं.एलइजी.बीसी.91/09.07.005/2007-08 दिनांक 4 जून 2008</b></p> <p>बैंकों को सूचित किया गया है कि वे यह सुनिश्चित करें कि सभी प्रकार की बैंकिंग सुविधाएं जैसे कि तृतीय पक्ष सहित चेक बुक सुविधा, नेट बैंकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, खुदरा ऋण, क्रेडिट कार्ड इत्यादि जैसी सुविधाएं किसी भेद-भाव के बिना दृष्टी समस्याग्रस्तों को निरंतर दी जा रही है। बैंक उनकी शाखाओं को भी सूचित करें कि बैंकिंग सुविधा की विभिन्न सेवाओं का लाभ उठाने में दृष्टी समस्याग्रस्तों की सभी प्रकार से सहायता करें।</p>

## अनुबंध 3

**क. बैंकिंग लोकपाल द्वारा निपटाये गये महत्वपूर्ण मामले, जिसमें ग्राहक सही थे**

### 1. अवैद्य एटीएम लेनदेन के लिए नामे

शिकायतकर्ता का एबीसी बैंक में बचत खाता था। 3 दिसंबर 2005 को उसने अपने एटीएम कार्ड से अपने खाते के परिचालन से 10,000/- रुपये के नकद आहरण के लिए एक्सवायजेड बैंक के एटीएम का उपयोग किया और इसका वितरण मशिन द्वारा नहीं किया गया। तथापि, एबीसी बैंक के उनके खाते से 10,020/- रुपये नामे कर दिये गये थे। चूँकि शिकायतकर्ता को भुगतान नहीं हुआ था, उसने एबीसी बैंक को प्रति प्रविष्टि के लिए अनुरोध किया। शिकायतकर्ता ने इस संबंध में 20.04.2006 को एबीसी बैंक के माध्यम से एक्सवायजेड बैंक को आवेदन प्रस्तुत किया। एबीसी बैंक ने प्रति प्रविष्टि नहीं की। मामले को बैंकिंग लोकपाल के सामने लाया गया था।

बैंकिंग लोकपाल ने यह पाया की दिनांक 28.02.2007 को एबीसी बैंक को एक्सवायजेड बैंक के पत्र में यह स्पष्ट किया था कि 10,000/- रुपये का लेनदेन अनुक्रम सं.8243 अवैद्य लेनदेन था और तदनुसार लेखा सत्यापन में प्रतीत नहीं हो रहा था। शिकायतकर्ता ने यह भी शिकायत की कि मशिन द्वारा नकद वितरण नहीं किया गया। एक्सवायजेड बैंक से पत्र प्राप्त होने पर भी एबीसी बैंक ने शिकायतकर्ता के खाते से 10,020/- रुपये की प्रति प्रविष्टि नामे नहीं की और न ही बैंकिंग लोकपाल द्वारा की गई पूछताछ का जवाब दिया, इसमें उनकी क्षमता तथा ग्राहकों की शिकायतों में दिलचस्पी का अभाव दिखाई देता है।

बैंकिंग लोकपाल ने 03 दिसंबर 2005 की 10,020/- रुपये तक की वादातीत नामे प्रविष्टि को प्रति प्रविष्टि करने तथा 3 दिसंबर 2005 से प्रति प्रविष्टि की तारीख तक प्रभावित राशि पर मीयादी जमा दर से ब्याज का भुगतान करने के निर्देश दिये। अधिनिर्णय का पालन किया गया।

### 2. ऋण प्राप्त किये बिना खाते से ऋण के किश्त की कटौती

दिनांक 26.12.2005 को शिकायतकर्ता को बैंक द्वारा पुरानी कार के लिए 2.45 लाख रुपये के ऋण की मंजूरी दी गयी थी और इसकी चुकौती 07.01.2006 को / से शुरू होनेवाली थी। शिकायतकर्ता का कहना है कि उसे ऋण का वितरण नहीं किया गया था। बैंक ने इसीएस के माध्यम से प्रत्येकी 6943/- रुपये की 7 किश्तों की कटौती की है। शिकायतकर्ता ने बैंकिंग लोकपाल से अनुरोध किया है कि चूँकि उन्होंने ऋण प्राप्त नहीं किया था इसलिए वसूली पर रोक लगाए तथा वसूली गयी ऋण की राशि ब्याज सहित उन्होंने वापस लौटाए। उन्हें इस संबंध में बैंक से अनापत्ति प्रमाणपत्र भी चाहिए।

बैंक के अनुसार, 3 दिसंबर 2005 को बैंक के सीधे विपणन अनुषंगी (डीएसए) को इस अनुदेश के साथ ऋण प्रदान किया गया था की शिकायतकर्ता द्वारा स्वामित्व अंतरण तथा / या दृष्टिबंधक से संबंधित सभी दस्तावेज एक साथ प्राप्त हो और आरटीओ द्वारा सही क्रम में पाये जानेपर शिकायतकर्ता को भुगतान करें। डीएसए द्वारा प्राप्त सूचना के अनुसार, उनके द्वारा शिकायतकर्ता को



आगे प्रेषण करने हेतु उनके सब-एजेंट को भुगतान जारी किया गया था। तथापि, सब एजेंट द्वारा जारी चेक भुगतान किये बिना वापस लौटा। सब एजेंट द्वारा नये चेक जारी किये गये जो मार्ग में रूक गये और उसका नकदीकरण उसी नाम के दूसरे व्यक्ति द्वारा किया गया। एफआईआर दर्ज किया गया था जिसके परिणामस्वरूप दोषी व्यक्ति के नाम से गैर जमानती वारंट जारी किया गया था, जिसे फरार घोषित किया गया। बैंक ने स्पष्ट किया की वह किसी भी प्रकार से इस मामले में शामिल नहीं है और शिकायतकर्ता को निधि प्राप्त न होने में उसे जिम्मेदार नहीं ठहराया जाएं। बैंक के अनुसार, स्वामित्व अंतरण तथा बैंक के पक्ष में दृष्टिबंधक प्रक्रिया पर उचित नियंत्रण रखने हेतु पुरानी कारों के लिए ऋण वितरण डीएसए के माध्यम से किया जाता है।

यद्यपि बैंक ने मान लिया की शिकायतकर्ता को डीएसए की चूक के कारण ऋण की राशि प्राप्त नहीं हुई, उसने इस तथ्य पर दुर्लक्ष किया की शिकायतकर्ता की किसी भी प्रकार की चूक न होते हुए भी बिना किसी आवश्यकता तथा कारण के बिना उसे परेशान किया जा रहा है। उस सीमा तक, शिकायतकर्ता के लिए बैंक की आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली कमजोर, अतर्कसंगत तथा अनुचित थी। शिवाय इसके यह प्रतीत होता है कि पुराने कार के ऋणों के संबंध में बैंकों के नियंत्रण एक पक्षीय है। उन्हें इसकी चिंता नहीं की ऋण का वितरण सही मायने में ग्राहक को हो रहा है या नहीं।

बैंकिंग लोकपाल ने बैंकों को निर्देश दिये की शिकायतकर्ता को प्रत्येकी 6943/- रुपये की 7 समान किश्तें 16% की दर से ब्याज सहित (चक्रवृद्धि ब्याज जो कि प्रारंभ में ऋण की स्वीकृति के समय थी, की धनराशि वापस करें। बैंक तथा बैंकिंग लोकपाल के साथ शिकायत की अनुवर्ती के

संबंध में हुए व्यय के लिए 1000/- रुपये शिकायतकर्ता को अदा करें। डीएसए के चूक-भूल के कारण हुए मामलों को शामिल करने हेतु क्षतिपूर्ति नीति की समीक्षा करें तथा आंतरिक शिकायत निवारण यंत्रणा के माध्यम से शिकायतों का निवारण करने की दृष्टि से बैंकों की दारी को स्वीकार करना। अधिनिर्णय का पालन किया गया।

### 3. आवास ऋण - ब्याज दर

शिकायतकर्ता जिसने अपने बेटे का प्रतिनिधित्व किया कहा की उसके बेटे ने 7.5% की स्थिर ब्याज दर से आवास ऋण के लिए आवेदन किया था, परन्तु बैंक ने 8% की अस्थिर ब्याज दर से ऋण मंजूर किया। इसके तुरंत बाद बैंक ने प्रति पक्ष को किसी प्रकार सूचना दिये बिना ब्याज दर में विभिन्न स्तर पर 8% से 11% की वृद्धि की। जबकि प्रति पक्ष ने बैंक से स्थिर दर के आधार पर ऋण के लिए आवेदन किया था, उसने मामले को बैंक के साथ उठाया। बैंक ने कोई जवाब नहीं दिया तथा किसी भी प्रकार का स्पष्टीकरण नहीं दिया। बैंक के रवैये से असंतुष्ट होकर प्रति पक्ष शिकायत निवारण हेतु बैंकिंग लोकपाल के पास पहुंचा। बैंकिंग लोकपाल ने आवास ऋण की करार प्रति का अवलोकन करने पर यह पाया की ऋण 8% की स्थिर दर से मंजूर किया गया था जो 5 वर्ष की न्यूनतम अवधि तक चलनेवाला था। करार में उल्लिखित शर्तों के विरुद्ध बैंक ने 8 से 11.5% के बीच अस्थिर दर से अलग अलग दर लगायी थी। बैंक की इस कृति से करार की शर्तों का उल्लंघन हुआ है और शिकायतकर्ता से अतिरिक्त ब्याज लिया गया है। बैंक को निर्देश दिये गये थे की सहमत किये गये शर्तों के अनुसार ही ब्याज लगाया जाए तथा लिये गये अतिरिक्त ब्याज को वापस किया जाए। इसका अनुपालन बैंक द्वारा 54,886/-रुपये वापस लौटाकर हुआ।

#### 4. बैंक द्वारा लगाये गये अतिरिक्त ब्याज की वापसी

खादी और ग्राम उद्योग बोर्ड (केवीआईबी) के अंतर्गत एक परियोजना को वित्तपोषण किया था। 4,34,021/- रुपये बैंक ऋण में केवीआईबी स्वीकृत 2,22,175/- रुपये की मार्जिन राशि शामिल की गई। शिकायतकर्ता ने बताया की मार्जिन मुद्रा ब्याज होना चाहिए था और बैंक ने 2,11,846/- रुपये की राशि पर ही ब्याज लगाना चाहिए था। तथापि, कुल मीयादी ऋण की राशि पर ब्याज लगाया और शिकायतकर्ता के ऋण खाते में किसी भी प्रकार की चूक न होते हुए भी दंडस्वरूप ब्याज लगाया। अनेक अनुस्मारक तथा लिखित पत्राचार के बाद भी उन्होंने मीयादी ऋण की समग्र राशि पर ब्याज लगाना जारी रखा।

मीयादी ऋण पर लगाये गये अधिक ब्याज की वापसी के लिए शिकायतकर्ता ने बैंकिंग लोकपाल को लिखा। मामले को बैंक के स्तर पर उठाया गया और उन्होंने बैंकिंग लोकपाल को सूचित किया की 75,296/- रुपये की राशि शिकायतकर्ता के खाते में जमा करके लौटायी है।

#### 5. एफडीआर खाता खोलने के लिए बैंक अधिकारियों द्वारा गलत बयानी

शिकायतकर्ता 60,000/- रुपये की राशि लेकर 46 दिवसीय मीयादी खाते में जमा करने हेतु बैंक के पास पहुंचा। बैंक अधिकारी ने उसे बचत फंड खाता खोलने के लिए सूचित किया। उसने पैसे जमा किए और उसे 55,000/- रुपये और 5,000/- रुपये की रसीद प्राप्त की। 46 दिनों के बाद शिकायतकर्ता एफडीआर की परिपक्वता राशि के आहरण के लिए बैंक शाखा में पहुंचा। बैंक के

अधिकारी ने उसे बताया की राशि निवेश फंड में जमा की गयी थी जिसमें एफडीआर से अधिक प्रतिफल है परंतु इसका आहरण छः महीने के बाद ही किया जा सकता है। शिकायतकर्ता ने बैंक के पास शिकायत दर्ज की परंतु उनसे कोई जवाब प्राप्त नहीं हुआ। शिकायतकर्ता को विद्यालय की फीस भरने के लिए रुपयों की अतिआवश्यकता थी।

बैंक द्वारा शिकायत का जवाब न मिलने के कारण उसने बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करना तय किया। बैंक को इस मामले में टिप्पणी प्रस्तुत करने के लिए कहा गया था। यह निश्चित था कि रुपये किसी बीमा योजना में जमा किये गये थे। तथापि, बैंक ने शिकायतकर्ता के पास संपर्क किया और उसके धन की वापसी करके शिकायत का निवारण किया। शिकायतकर्ता ने भी बैंकिंग लोकपाल को समाधान पत्र प्रेषित किया।

#### 6. एटीएम कार्ड के माध्यम से 25,000/- रुपये का आहरण

शिकायतकर्ता ने यह बताया की वह बैंक द्वारा जारी डेबिट कार्ड के उपयोग से बैंक की सेवाओं का लाभ उठाता था। सितंबर 2006 में शिकायतकर्ता ने शून्य देयताओं के साथ नये गोल्ड कार्ड के लिए आवेदन किया तथा बैंक के अधिकारी जिसने उनके कार्यालय को भेट दी के अनुरोध पर विभिन्न फार्म पर हस्ताक्षर किये। उसे कार्ड प्राप्त नहीं हुआ और 9 अक्टूबर 2006 को उनके खाते से 25,000/- रुपये नामे किये गये। बैंक द्वारा पूछताछ किये जानेपर पता चला की पहचान ब्यौरों की जांच किये बिना कार्ड उनके कार्यालय भवन के सुरक्षा कर्मचारी को सुपुर्द किया गया था। पीन भी उनके कार्यालय के किसी अन्य कर्मचारी को सुपुर्द किया था। शिकायतकर्ताने इस कारण से बैंक से राशि लौटने का



अनुरोध किया। बैंक ने सुपुर्दगी के सबूत प्रस्तुत किये थे (पीओडी) जिससे यह साबित होता है कि गोल्ड कार्ड तथा पिन कंपनी के डाक पते पर प्राप्त की गई है जिस पर रबड़ की मुहर है। एक सुश्री सुमिता ने पिन प्राप्त किया तथा श्री नरेंद्र ने डेबिट कार्ड प्राप्त किया जिससे गोल्ड कार्ड तथा पिन की सही सुपुर्दगी साबित हुई। बैंक ने इस बात को भी दोहराया कि एटीएम में डेबिट कार्ड का उपयोग यह दर्शाता है कि गोल्ड कार्ड तथा पिन के उपयोग से आहरण प्राधिकृत व्यक्ति द्वारा किया गया है तथा उक्त लेन-देन वैध है। ऐसे में इस मामले में बैंक उत्तरदायी तथा जिम्मेदार नहीं हैं।

5 दिसम्बर 2007 को आयोजित समझौता बैठक में बैंकिंग लोकपाल ने यह पाया कि बैंक अपनी जिम्मेदारी से यह कहकर छूट नहीं सकता कि कार्ड तथा पिन की सुपुर्दगी शिकायतकर्ता के डाक पते पर अनधिकृत व्यक्तियों को की गई थी जिससे उनके द्वारा दुरुपयोग की जोखिम बढ़ती है। कार्ड तथा पिन की सुपुर्दगी शिकायतकर्ता को वैयक्तिक रूप से दी जानी चाहिए थी या उनके यथायोग्य परिचय के प्राधिकृत प्रतिनिधि को।

इस प्रकार से, बैंक को यह निर्देश दिया गया कि अनधिकृत व्यक्ति द्वारा कार्ड के उपयोग से राशि का आहरण करने के कारण शिकायतकर्ता को 25,000/- रुपए की प्रतिपूर्ति करें। बैंक को यह भी सूचित किया गया कि वे शिकायतकर्ता को बचत बैंक दर से ब्याज अदा करें तथा शिकायत के संबंध में अनुवर्ती के लिए 1000/- रुपए का अतिरिक्त भुगतान करें। उपर्युक्त अनधिकृत आहरण के वसूली की जिम्मेदारी तय करने के लिए बैंक उचित प्राधिकारी के पास पहुंच सकती थी। अधिनिर्णय का अनुपालन किया गया।

**ख. बैंकिंग लोकपाल द्वारा निपटाये गये महत्वपूर्ण मामले, जिसमें बैंक सही थे**

### 7. समंजन का अधिकार

आर बैंक द्वारा शिकायतकर्ता को 1990 में नकद ऋण सीमा मंजूर की गई थी। जब ऋण एनपीए हुआ, शिकायतकर्ता ओटीएस के लिए बैंक के पास पहुंचा जिसे वर्ष 2007 में स्वीकृति दी गई। उसने बैंक से "बेबाकी प्रमाणपत्र" भी प्राप्त किया। साम्यिक बंधक के रूप में रखे दस्तावेज भी बैंक ने उसे वापस लौटा दिये। भू-संपत्ति के अलावा, शिकायतकर्ता चाहता है कि उक्त ऋण के लिए जमानत के रूप में रखी गयी मीयादी जमाराशि भी ओटीएस के बाद उसे लौटायी जाए।

और बैंक ने स्पष्ट किया कि जब ब्याज तथा मूलधन का निपटान न करने के कारण ऋण एनपीए हुआ है, धारणाधिकार के रूप में रखी सभी अर्थसुलभ प्रतिभूतियों को बैंक की कार्यप्रणाली के अनुसार बैंकों के "समंजन का अधिकार" के अंतर्गत वर्ष 2007 ओटीएस समझौता वर्ष के पूर्व के अतिदेय को समायोजित किया गया। और भी की शिकायतकर्ता ने ओटीएस समझौते में यह शर्त नहीं रखी थी। बैंकिंग लोकपाल कार्यालय द्वारा पूछताछ करने पर शिकायतकर्ता मीयादी जमा राशियों को ओटीएस से छूट के संबंध में सबूत प्रस्तुत नहीं कर सका।

बैंक द्वारा दी गई सेवा में दोष नहीं पाया गया तथा बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के खंड 13 के अंतर्गत "बिना किसी पर्याप्त कारण" से शिकायत को अस्वीकृत किया गया था।

### 8. परिपक्व मीयादी राशि पर ब्याज

शिकायतकर्ता ने बताया कि उनके मीयादी जमा (एफडी) का न्यून ब्याज दर पर कालातीत अवधि

के लिए एक्स बैंक में नवीकरण किया। शिकायतकर्ता ने स्वतः नवीकरण की मांग की तथा ब्याज की गणना कर तदनुसार उसके भुगतान के लिए अनुरोध किया। शिकायतकर्ता को इस मामले में हुए मानसिक कष्ट के लिए 10,000/- रुपये की क्षतिपूर्ती का भी दावा किया है। बैंक ने निवेदन किया की एफडी की अवधि 19.02.1993 को पूरी हुई थी तथा नवीकरण के लिए अनुरोध दिसंबर 2007 जनवरी 2008 के माह में लगभग 14 साल बाद किया गया। वर्तमान में लागू निर्देशों के अनुसार, नियत तारीख के बाद जमाराशि पर ब्याज अर्जित होना बंद हो जाता है तथा जब राशि जमा की गई उस समय मीयादी जमा पद्धति में अपने आप नवीकरण की व्यवस्था नहीं थी। तथापि, अच्छे भाव से बैंक ने शिकायतकर्ता को वर्तमान ब्याज दर से ब्याज का भुगतान किया था। शिकायतकर्ता के क्षतिपूर्ती के दावे के संबंध में बैंक ने उनके अधिकारी द्वारा परेशान किये जाने की बात को अस्वीकार किया तथा इसमें जमाराशि के नवीकरण के लिए बहुत ही कम विलंब हुआ और उक्त अवधि के लिए ब्याज का भुगतान भी किया गया था। बैंक ने, मामले की बर्खास्तगी के लिए अनुरोध किया, एफडीआर की प्रतियां भी संलग्न की (दोना बाजु से), ब्याज परिकलन पृष्ठ उनके निवेदन के समर्थन में बैंकों के दिशानिर्देश हमें अवलोकनार्थ प्रस्तुत किये है।

बैंक द्वारा प्रस्तुत दस्तावेजी सबूत तथा उनकी टिप्पणी पर अवलोकन करने पर, यह पाया गया है कि

जमा रसीद के शीर्ष पर यह स्पष्ट उल्लेख किया है कि "नियत तारीख से जमा राशि पर ब्याज देय नहीं होगा"।

तदनुसार, बैंकिंग लोकपालने बैंक के निवेदन को स्वीकारा और शिकायत को खंड 13 (घ) के अंतर्गत अस्वीकृत किया।

## 9. चेक अस्वीकार करना

शिकारतकर्ता ने बताया की उसने विद्युत प्रभार के संबंध में 1094/- रुपये का एक चेक जारी किया था। शिकायतकर्ता ने कहा की उनके ओवरड्राफ्ट खाते में केवल रुपये 719.67 कम होने के कारण बैंक ने चेक अस्वीकार किया। विद्युत कंपनी द्वारा लगायी गयी 310/- रुपये के दंड तथा चेक नकारा जाने के कारण बैंक द्वारा लगाये 100/- रुपए प्रभार की प्रतिपूर्ती की उन्होंने मांग की। बैंक ने स्पष्ट किया कि चेक की राशि शिकायतकर्ता को दी गई ओवरड्राफ्ट सीमा (ओडी) से ज्यादा होने के कारण चेक को नकारा गया।

मंजूर ओडी सीमा से अधिक राशिवाले चेक को स्वीकारना या अस्वीकार करना यह बैंक का अधिकार है। इस कारण बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के खंड 13 (घ) के अंतर्गत शिकायत को बिना किसी कारण से मानकर अस्वीकृत किया गया।

## अस्वीकरण

बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित आदेशों, अधिनिर्णयों की उचितता तथा उसके सही होने या वैधता के संबंध में भारतीय रिजर्व बैंक प्रमाण नहीं देता। इस कंपेंडियम को प्रस्तुत करने का उद्देश है की बैंकिंग लोकपाल योजना के कार्यप्रणाली के संबंध में केवल जानकारी का प्रसार करना। बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित आदेशों तथा अधिनिर्णयों के लिए उक्त रिपोर्ट को अधिकृत न माना जाए तथा रिपोर्ट को तैयार करने में हुई गलती के लिए भारतीय रिजर्व बैंक की जिम्मेदारी तथा दायित्व नहीं होगा।





## अनुबंध 4

### बैंक-वार ब्रेक अप (अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक) वर्ष 2007-08 में प्राप्त शिकायतें

	प्राप्त शिकायतों की संख्या	क्रेडिट कार्ड के अलावा शिकायतों की संख्या /1000 खाते	क्रेडिट कार्ड के शिकायतों की संख्या /1000 क्रेडिट कार्ड खाते	जमा खाते	अंतरण	क्रेडिट कार्ड	ऋण/अग्रिम सामान्य	ऋण/अग्रिम आवास प्रभार	पूर्व सूचना के बौर प्रभार	पेशन	वायदों को पूरा करने में असफलता	सोधे बिक्री एजेंट/ वसूली एजेंट	नोट/ सिक्के	अन्य
<b>अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक</b>	45772			5500	5077	10107	5042	731	3700	1573	6222	3044	133	4643
<b>सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक</b>	25694			2866	3432	3936	3348	392	1659	1519	3521	1902	91	3028
<b>वाणिज्यिक बैंक</b>	12163			1685	1713	697	1929	218	815	599	1805	979	47	1676
अलाहाबाद बैंक	506	0.04	0.03	57	75	10	91	11	24	30	85	75	0	48
आंध्रा बैंक	397	0.03	0.03	28	56	80	24	2	30	22	37	38	1	79
बैंक ऑफ बड़ोवा	1070	0.05	0.04	117	177	98	137	13	103	28	199	85	8	105
बैंक ऑफ इंडिया	930	0.05	0.02	138	130	65	152	22	68	37	133	74	1	110
बैंक ऑफ महाराष्ट्र	309	0.04	0.01	62	48	9	36	5	20	23	65	20	0	21
केनरा बैंक	1102	0.05	0.02	190	139	90	191	17	53	42	138	82	2	158
सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया	1013	0.07	0.07	125	157	24	208	30	22	73	140	91	7	136
कार्पोरेशन बैंक	205	0.04	0.01	41	30	14	25	5	15	2	33	14	0	26
देना बैंक	292	0.05	0.02	36	34	12	29	6	23	23	45	25	0	59

इंडियन बैंक	479	0.04	0.01	68	36	28	119	6	27	17	79	13	1	85
इंडियन ओवरसीज बैंक	435	0.05	0.02	66	39	17	107	1	27	19	79	22	3	55
ओरिएंटल बैंक ऑफ़ कॉमर्स	425	0.08	0.02	83	53	16	55	6	47	6	56	28	2	73
पंजाब नेशनल बैंक	2006	0.07	0.02	261	330	104	288	36	129	179	205	142	9	323
पंजाब एंड सिंध बैंक	224	0.06	1.03	41	33	3	31	5	4	14	34	22	1	36
सिंडिकेट बैंक	550	0.04	0.01	87	58	30	115	8	32	26	61	47	2	84
यूको बैंक	543	0.06	0.17	70	90	16	99	2	17	14	92	55	5	83
यूनियन बैंक ऑफ़ इंडिया	778	0.06	0.02	82	105	31	137	14	81	27	137	78	4	82
युनायटेड बैंक ऑफ़ इंडिया	195	0.02	0.03	36	27	11	19	3	25	9	35	12	1	17
विजया बैंक	195	0.04	0.02	25	29	11	34	0	12	6	27	15	0	36
आईडीबीआई बैंक	509	0.24	0.02	72	67	28	32	26	56	2	125	41	0	60
<b>स्टेट बैंक समूह</b>	<b>13531</b>			<b>1181</b>	<b>1719</b>	<b>3239</b>	<b>1419</b>	<b>174</b>	<b>844</b>	<b>920</b>	<b>1716</b>	<b>923</b>	<b>44</b>	<b>1352</b>
भारतीय स्टेट बैंक	10867	0.13	0.10	968	1362	3047	982	114	546	757	1187	757	34	1113
स्टेट बैंक ऑफ़ बिकानेर एंड जयपुर	949	0.21	0.03	28	157	55	73	19	148	71	342	4	5	47
स्टेट बैंक ऑफ़ हैदराबाद	275	0.05	0.03	18	41	59	32	0	15	13	39	17	1	40
स्टेट बैंक ऑफ़ इंदौर	396	0.17	0.02	15	43	21	52	12	48	22	59	107	2	15
स्टेट बैंक ऑफ़ मैसूर	178	0.06	0.01	25	27	13	28	1	9	8	22	23	0	22
स्टेट बैंक ऑफ़ पटियाला	298	0.07	0.02	44	38	29	47	9	34	27	30	8	1	31
स्टेट बैंक ऑफ़ सौराष्ट्र	155	0.07	0.01	16	18	7	23	2	25	7	26	7	1	23
स्टेट बैंक ऑफ़ त्रावणकोर	413	0.10	0.00	67	33	8	182	17	19	15	11	0	0	61



नैनिताल बैंक लि.	11	0.04	लागू नहीं	0	3	0	0	0	0	1	0	0	5	0	2
रत्नाकर बैंक लि.	5	0.02	लागू नहीं	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0
सांगली बैंक लि.	4	0.01	लागू नहीं	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
एसबीआई कमर्शियल	1	0.18	0.00	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
इंटरनेशनल बैंक लि.	0	लागू नहीं	लागू नहीं	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
साऊथ इंडियन बैंक लि.	85	0.07	0.00	18	8	1	14	1	16	1	11	3	0	0	12
तमिलनाडु मर्कटाइल बैंक	45	0.05	0.00	7	6	0	5	0	6	0	7	1	0	0	13
<b>नये निजी क्षेत्र के बैंक</b>	<b>13021</b>			<b>1973</b>	<b>1233</b>	<b>3035</b>	<b>1159</b>	<b>237</b>	<b>1507</b>	<b>42</b>	<b>1952</b>	<b>764</b>	<b>25</b>	<b>1094</b>	
एक्सिस बैंक	1043	0.20	0.03	155	126	210	56	17	200	6	152	44	3	74	
सेंच्युरियन बैंक ऑफ पंजाब	473	0.40	लागू नहीं	91	40	49	66	13	76	5	74	24	2	33	
डेवलपमेंट क्रेडिट बैंक लि.	61	0.19	0.00	7	7	0	5	6	9	0	18	4	0	5	
एचडीएफसी बैंक लि.	3480	0.48	0.08	508	286	963	286	37	362	6	468	224	1	339	
आईसीआईसीआय बैंक लि.	7576	0.66	0.08	1122	733	1795	701	156	820	20	1165	443	19	602	
इंडस इंड बैंक लि.	109	0.19	0.01	15	12	3	8	3	14	2	22	12	0	18	
कोटक महिंद्रा बैंक	261	1.04	0.02	72	26	12	37	5	23	1	52	12	0	21	
येस बैंक लि.	18	0.07	0.04	3	3	3	0	0	3	2	1	1	0	2	
<b>विदेशी बैंक</b>	<b>6128</b>			<b>521</b>	<b>315</b>	<b>3087</b>	<b>404</b>	<b>79</b>	<b>423</b>	<b>9</b>	<b>556</b>	<b>341</b>	<b>12</b>	<b>381</b>	
एबीएन एम्रो बैंक लि.	1162	1.22	0.35	75	40	612	86	13	93	0	130	67	2	44	
अबुधाबी कमर्शियल बैंक लि.	0	0.00	लागू नहीं	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
अमेरिकन एक्सप्रेस बैंक	63	1.30	0.09	7	3	38	2	0	6	1	2	0	0	4	



प्राप्त शिकायतों की संख्या	क्रेडिट कार्ड के अलावा शिकायतों की संख्या /1000 खाते	क्रेडिट कार्ड के शिकायतों की संख्या /1000 क्रेडिट कार्ड खाते	जमा खाते	अंतरण	क्रेडिट कार्ड	ऋण/ सामान्य	ऋण/ अग्रिम आवास	पूर्व सूचना के बगैर प्रथम	पेशान	वायदों को पुरा करने में असफलता	सीधे बिक्री एंजेंट/ बमूली एंजेंट	नोट/ सिक्के	अन्य
0	0.00	लागू नहीं	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0.00	लागू नहीं	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0.16	लागू नहीं	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
0	0.00	लागू नहीं	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0.00	लागू नहीं	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0.60	लागू नहीं	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
1	0.24	लागू नहीं	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
1	0.14	लागू नहीं	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
252	13.93	0.15	23	17	106	26	3	18	1	36	6	1	15
3	0.03	लागू नहीं	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0
3	0.00	लागू नहीं	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0.00	लागू नहीं	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1901	1.02	लागू नहीं	173	126	943	131	20	108	1	166	79	2	152
0	0.00	लागू नहीं	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

एंटवर्प बैंक लि.

अरब बांगलादेश बैंक

बैंक ऑफ अमेरिका एन.ए.

बैंक ऑफ इंटरनेशनल इंडोनेशिया

बैंक ऑफ बाहरिन एंड कुवैत बी.एस.सी.

बैंक ऑफ सिलोन

बैंक ऑफ नोवा स्कॉटिया

बैंक ऑफ टोकिया म्युत्सुबिशी

युएफजे लि.

बर्कलेज बैंक पीएलसी

बीएनपी पारिबास

केलॉन बैंक

चायनास्ट्र कमर्शियल बैंक

सिटी बैंक एन.ए.

डेवलपमेंट बैंक ऑफ सिंगापुर

डच बैंक एजी	134	1.00	0.08	11	7	49	10	1	15	0	19	17	0	5
एयरसबीसी लि.	1291	0.89	लागू नहीं	100	44	722	52	14	104	1	95	95	5	59
जे.पी.मॉर्गन चेस बैंक	0	0.00	0.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
कुंग थाई बैंक पब्लिक कं. लि.	0	0.00	लागू नहीं	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
माश्रैक्मू बैंक पीएससी	1	3.58	लागू नहीं	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
मॉरिशियस बैंक	1	0.05	लागू नहीं	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
मिछुहो कॉर्पोरेट बैंक लि.	0	0.00	लागू नहीं	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ओमन इंटरनेशनल बैंक एस.ए.ओ.जी.	1	0.13	लागू नहीं	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
शिनहान बैंक	0	लागू नहीं	लागू नहीं	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
सोसाइट जनरले	0	0.00	लागू नहीं	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
सोनाली बैंक	0	0.00	लागू नहीं	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
स्टैंडर्ड चार्टर्ड बैंक	1310	1.02	029	130	77	612	95	28	77	5	106	77	2	101
<b>अनुसूचित प्राथमिक सहकारी बैंक</b>	<b>183</b>			<b>29</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>88</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>22</b>
<b>क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक</b>	<b>630</b>			<b>31</b>	<b>106</b>	<b>10</b>	<b>205</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>64</b>	<b>60</b>	<b>3</b>	<b>120</b>
अन्य	1302			52	23	12	47	17	6	6	14	9	1	1115
	<b>47887</b>			<b>5612</b>	<b>5213</b>	<b>10129</b>	<b>5297</b>	<b>757</b>	<b>3740</b>	<b>1582</b>	<b>6388</b>	<b>3128</b>	<b>141</b>	<b>5900</b>