अनुबंध

ए. **शिकायतकर्ता द्वारा सीआईसी में दर्ज शिकायतें**

शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों की कुल समयावधि के भीतर सीआई के पास इसके समाधान के लिए अधिकतम 21 दिनों का समय होता है और सीआईसी के पास शेष अवधि होती है। सीआईसी/सीआई द्वारा देय मुआवजे की गणना नीचे दिए गए अनुसार विभिन्न परिदृश्यों के अंतर्गत की जाएगी।

मामला 1

- 01 जनवरी 2022 को सीआईसी में शिकायत दर्ज की गई।
- सीआईसी 12 जनवरी 2022 को सीआई (उदाहरण के लिए बैंक ए) से पुष्टि चाहता है।
- बैंक ए द्वारा 02 फरवरी 2022 को सीआईसी को पुष्टि प्रदान की जाती है (21वां दिन 02 फरवरी 2022 होगा)- बैंक ए द्वारा कोई देरी नहीं।
- सीआईसी 03 फरवरी 2022 को शिकायतकर्ता की शिकायत का समाधान करती है और शिकायतकर्ता को संशोधित सीआईआर प्रदान करती है।
- 30 दिनों की अनुमेय अवधि (अर्थात इस मामले में 31 जनवरी 2022 तक) से 3 दिन की देरी के लिए सीआईसी द्वारा शिकायतकर्ता को ₹300 का मुआवजा प्रदान किया जाएगा ।

मामला 2

- 1 जनवरी, 2022 को सीआईसी के पास शिकायत दर्ज की गई ।
- सीआईसी 5 जनवरी, 2022 को बैंक ए से पुष्टि चाहता है ।
- बैंक ए 26 जनवरी, 2022 को (यानी 21 दिनों के भीतर) सीआईसी को पुष्टि प्रदान करता है - बैंक ए द्वारा कोई देरी नहीं की गई ।
- सीआईसी 3 फरवरी, 2022 को शिकायत का समाधान करती है और शिकायतकर्ता को संशोधित सीआईआर प्रदान करती है ।
- 30 दिनों की अनुमेय अवधि (यानी इस मामले में 31 जनवरी, 2022 तक) से 3 दिन की देरी के लिए सीआईसी द्वारा शिकायतकर्ता को ₹300 का मुआवजा प्रदान किया जाएगा।

मामला 3

- 1 जनवरी, 2022 को सीआईसी के पास शिकायत दर्ज की गई।
- सीआईसी 5 जनवरी, 2022 को बैंक ए से पुष्टि चाहता है।
- बैंक ए 28 जनवरी, 2022 को सीआईसी को पुष्टि प्रदान करता है (21वां दिन 26 जनवरी, 2022 होगा) - बैंक ए द्वारा 2 दिन की देरी।

- यदि सीआईसी 2 फरवरी, 2022 को शिकायत का समाधान करता है और शिकायतकर्ता को संशोधित सीआईआर प्रदान करता है - 30 दिनों की अनुमत अवधि (यानी इस मामले में 31 जनवरी, 2022 तक) से 2 दिन की देरी के लिए बैंक ए द्वारा शिकायतकर्ता को ₹200 का मुआवजा प्रदान किया जाएगा ।
- यदि सीआईसी 3 फरवरी, 2022 को शिकायत का समाधान करता है और शिकायतकर्ता को संशोधित सीआईआर प्रदान करता है - 30 दिनों की अनुमत अवधि से 3 दिन की देरी के लिए शिकायतकर्ता को ₹300 [बैंक ए द्वारा ₹200 और सीआईसी द्वारा ₹100] का कुल मुआवजा प्रदान किया जाएगा। 30 दिन (अर्थात इस मामले में 31 जनवरी, 2022 तक) ।

मामला 4

- 1 जनवरी, 2022 को सीआईसी के पास शिकायत दर्ज की गई।
- सीआईसी 5 जनवरी, 2022 को बैंक ए, बैंक बी, बैंक सी, बैंक डी, बैंक ई से पुष्टि चाहता है - यानी सीआईसी को पुष्टि लेने के लिए 4 दिन का समय लगा है।
- बैंक ए, बी, सी, डी और ई के लिए - (21वां दिन 26 जनवरी, 2022 होगा)।
- यदि बैंक ए 26 जनवरी, 2022 को सीआईसी को पुष्टि प्रदान करता है - कोई देरी नहीं
- यदि बैंक बी 31 जनवरी, 2022 को सीआईसी को पुष्टि प्रदान करता है - 5 दिन की देरी
- यदि बैंक सी 2 फरवरी, 2022 को सीआईसी को पुष्टि प्रदान करता है - 7 दिन की देरी
- यदि बैंक डी 4 फरवरी, 2022 को सीआईसी को पुष्टि प्रदान करता है - 9 दिन की देरी
- यदि बैंक ई 6 फरवरी, 2022 को सीआईसी को पुष्टि प्रदान करता है - 11 दिन की देरी
- इसलिए, शिकायत के समाधान में कुल देरी इस प्रकार है:

32 दिन

- यदि सीआईसी 6 फरवरी, 2022 को शिकायत का समाधान करता है और शिकायतकर्ता को संशोधित सीआईआर प्रदान करता है – तो 30 दिनों की अनुमत अवधि (अर्थात इस मामले में 31 जनवरी, 2022 तक) से 6 दिनों की देरी के लिए, निम्नानुसार भारित औसत आधार पर, शिकायतकर्ता को ₹600 का कुल मुआवजा प्रदान किया:

  व्याख्या: छह दिनों की देरी को सीआई/सीआईसी द्वारा प्रत्येक सीआई/सीआईसी द्वारा देरी की सीमा के भारित औसत के आधार पर विभाजित किया जाएगा। उपरोक्त मामले में, कुल देरी 6 दिन है और इसलिए शिकायतकर्ता ₹600 के कुल मुआवजे का हकदार होगा। इसे सभी चूककर्ता बैंकों (इस मामले में बैंक बी, सी, डी और ई) के बीच विभाजित करने की आवश्यकता है। संचयी रूप से, सभी चूक बैंकों की कुल देरी 32 दिनों (5+7+9+11 दिन) का है। इसलिए, इस मामले में 32 दिनों की कुल देरी के संबंध में प्रत्येक सीआई द्वारा देरी के भारित औसत के आधार पर ₹600 की मुआवजा राशि विभाजित की जाएगी।

- बैंक ए = कोई मुआवजा नहीं
- बैंक बी = (5*600)/32 = ₹93.75
- बैंक सी= (7*600)/32 = ₹131.25
- बैंक डी = (9*600)/32 = ₹168.75
- बैंक ई = (11*600)/32 = ₹206.25
- सीआईसी = कोई मुआवजा नहीं

- यदि सीआईसी 11 फरवरी, 2022 को शिकायत का समाधान करता है और शिकायतकर्ता को संशोधित सीआईआर प्रदान करता है, तो सीआईसी द्वारा लिए गए कुल दिन 9 दिन (यानी 4+ 5 दिन) होंगे। 30 दिनों की अनुमत अवधि (यानी इस मामले में 31 जनवरी, 2022 तक) से 11 दिनों की देरी के लिए, शिकायतकर्ता को भारित औसत आधार पर, निम्नानुसार कुल ₹1100 का मुआवजा प्रदान किया जाएगा:
  - बैंक ए = कोई मुआवजा नहीं
  - बैंक बी = (5*1100)/32 = ₹171.88
  - बैंक सी = (7*1100)/32 = ₹240.62
  - बैंक डी = (9*1100)/32 = ₹309.38
  - बैंक ई = (11*1100)/32 = ₹378.12
  - सीआईसी = कोई मुआवजा नहीं (क्योंकि सीआईसी ने कुल मिलाकर 9 दिन का समय लिया है)

- यदि सीआईसी 15 फरवरी, 2022 को शिकायत का समाधान करती है और शिकायतकर्ता को संशोधित सीआईआर प्रदान करती है। सीआईसी को अंतिम संशोधित सीआईआर प्रदान करने में 13 दिन (यानी 4 दिन + 9 दिन) लगे हैं। 30 दिनों की अनुमत अवधि (यानी इस मामले में 31 जनवरी, 2022 तक) से 15 दिनों की देरी के लिए, शिकायतकर्ता को भारित औसत आधार पर कुल ₹1500 का मुआवजा प्रदान किया जाएगा:
  - बैंक ए = कोई मुआवजा नहीं
  - बैंक बी = (5*1500)/36 = ₹208.34
  - बैंक सी = (7*1500)/36 = ₹291.66
  - बैंक डी = (9*1500)/36 = ₹375.00
  - बैंक ई = (11*1500)/36 = ₹458.34
  - सीआईसी = (4*1500)/36 = ₹166.66

32 + 4 = 36 दिन

मामला 5

- 1 जनवरी, 2022 को सीआईसी के पास शिकायत दर्ज की गई।
- सीआईसी 5 जनवरी, 2022 को बैंक ए से पुष्टि चाहता है।
- बैंक ए 28 जनवरी, 2022 को सीआईसी को पुष्टि प्रदान करता है (21वां दिन 26 जनवरी, 2022 होगा) - 2 दिन की देरी।
- यदि, सीआईसी 31 जनवरी 2022 को शिकायतकर्ता को परिशोधित सीआईआर प्रदान करता है और शिकायत का समाधान करता है (यानी शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर समाधान किया जाता है) - मुआवजे[1] के लिए कोई मामला नहीं बनता।

[1] तथापि, सीआई सीआईसीआरए, 2005 के प्रावधानों और उसके तहत बनाए गए नियमों और विनियमनों के अनुसार भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा उचित समझी जाने वाली दंडात्मक कार्रवाई के लिए उत्तरदायी होगा।

बी. शिकायतकर्ता द्वारा सीआई के पास दर्ज की गई शिकायतें

मामला 6

- 1 जनवरी 2022 को सीआई[2] (उदाहरण के लिए बैंक ए) के पास शिकायत दर्ज की गई।
- बैंक ए, 22 जनवरी 2022 को सीआईसी को परिशोधित विवरण प्रदान करता है (21वां दिन 22 जनवरी 2022 होगा) - बैंक ए द्वारा कोई देरी नहीं।
- यदि सीआईसी समाधान करके 31 जनवरी 2022 को बैंक ए को परिशोधित सीआईआर प्रदान करता है और बैंक ए शिकायतकर्ता को 31 जनवरी 2022 को परिशोधित सीआईआर प्रदान करता है– मुआवज़े का कोई मामला नहीं।
- यदि सीआईसी समाधान करके 31 जनवरी 2022 को बैंक ए को परिशोधित सीआईआर प्रदान करता है और बैंक ए शिकायतकर्ता को 1 फरवरी 2022 को परिशोधित सीआईआर प्रदान करता है – 30 दिनों की अनुमेय अवधि (यानी इस मामले में 31 जनवरी, 2022 तक) से 1 दिन की देरी के लिए शिकायतकर्ता को बैंक ए द्वारा ₹100 का मुआवजा प्रदान किया जाएगा।
- यदि सीआईसी समाधान करके 1 फरवरी 2022 को बैंक ए को परिशोधित सीआईआर प्रदान करता है और बैंक ए शिकायतकर्ता को 1 फरवरी 2022 को परिशोधित सीआईआर प्रदान करता है - 30 दिनों की अनुमेय अवधि (यानी इस मामले में 31 जनवरी, 2022 तक) से 1 दिन की देरी के लिए सीआईसी द्वारा शिकायतकर्ता को ₹100 का मुआवजा प्रदान किया जाएगा।
- यदि सीआईसी समाधान करके 1 फरवरी 2022 को बैंक ए को परिशोधित सीआईआर प्रदान करता है और बैंक ए शिकायतकर्ता को 2 फरवरी, 2022 को परिशोधित सीआईआर प्रदान करता है- 30 दिनों की अनुमेय अवधि (यानी इस मामले में 31 जनवरी 2022 तक) से 2 दिन की देरी के लिए शिकायतकर्ता को कुल ₹200 का मुआवजा प्रदान किया जाएगा [सीआईसी द्वारा ₹100 और बैंक ए द्वारा ₹100]।

मामला 7

- 1 जनवरी 2022 को सीआई (उदाहरण के लिए बैंक ए) के पास शिकायत दर्ज की गई।
- बैंक ए समाधान करके 25 जनवरी 2022 को सीआईसी को परिशोधित विवरण प्रदान करता है (21वां दिन 22 जनवरी 2022 होगा) – बैंक ए द्वारा 3 दिन की देरी।

[2] जहां परिवाद/शिकायत में एक(1) से अधिक सीआई की गलत क्रेडिट जानकारी शामिल है, ग्राहक द्वारा संबंधित सीआईसी में शिकायत दर्ज की जाएगी। सीआईसी सभी संबंधित सीआई के साथ समन्वय करेगा और ग्राहक को शिकायत का व्यापक समाधान प्रेषित करेगा।

- यदि सीआईसी समाधान करके 31 जनवरी 2022 को बैंक ए को परिशोधित सीआईआर प्रदान करता है और बैंक ए शिकायतकर्ता को 31 जनवरी 2022 को परिशोधित सीआईआर प्रदान करता है - मुआवज़े का कोई प्रकरण नहीं।

- यदि सीआईसी समाधान करके 3 फरवरी 2022 को बैंक ए को परिशोधित सीआईआर प्रदान करता है (यानी बैंक ए द्वारा सूचित किए जाने के बाद सीआईसी को 9 दिन लगते हैं) और बैंक ए शिकायतकर्ता को 3 फरवरी, 2022 को परिशोधित सीआईआर प्रदान करता है – 30 दिनों की अनुमेय अवधि (यानी इस मामले में 31 जनवरी 2022 तक) से 3 दिन की देरी के लिए शिकायतकर्ता को बैंक ए द्वारा ₹300 का मुआवजा प्रदान किया जाएगा।

- यदि सीआईसी समाधान करके 3 फरवरी 2022 को बैंक ए को परिशोधित सीआईआर प्रदान करता है और बैंक ए शिकायतकर्ता को 4 फरवरी, 2022 को परिशोधित सीआईआर प्रदान करता है– 30 दिनों की अनुमेय अवधि (यानी इस मामले में 31 जनवरी 2022 तक) से 4 दिन की देरी के लिए शिकायतकर्ता को बैंक ए द्वारा ₹400 का मुआवजा प्रदान किया जाएगा।

- यदि सीआईसी समाधान करके 4 फरवरी 2022 को बैंक ए को परिशोधित सीआईआर प्रदान करता है और बैंक ए शिकायतकर्ता को 4 फरवरी 2022 को परिशोधित सीआईआर प्रदान करता है– 30 दिनों की अनुमेय अवधि (यानी इस मामले में 31 जनवरी 2022 तक) से 4 दिन की देरी के लिए शिकायतकर्ता को कुल ₹400 [सीआईसी द्वारा ₹100 और बैंक ए द्वारा ₹300] का मुआवजा प्रदान किया जाएगा।

- यदि सीआईसी समाधान करके 4 फरवरी 2022 को बैंक ए को परिशोधित सीआईआर प्रदान करता है और बैंक ए शिकायतकर्ता को 5 फरवरी 2022 को परिशोधित सीआईआर प्रदान करता है– 30 दिनों की अनुमेय अवधि (यानी इस मामले में 31 जनवरी 2022 तक) से 5 दिन की देरी के लिए शिकायतकर्ता को कुल ₹500 का मुआवजा [सीआईसी द्वारा ₹100 और बैंक ए द्वारा ₹400] प्रदान किया जाएगा।