

बैंकिंग लोकपाल योजना 2006

वार्षिक रिपोर्ट 2012-2013



भारतीय रिज़र्व बैंक
ग्राहक सेवा विभाग
केन्द्रीय कार्यालय
मुंबई

बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 वार्षिक रिपोर्ट 2012-13

विषय-सूची		
क्रम सं.	विवरण	पृष्ठ सं.
1.	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों की परिदृष्टि और उद्देश्य	5
2.	भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा ग्राहक सेवा पर पहल	6
3.	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की रूपरेखा	10
4.	बैंकिंग लोकपाल योजना 2006	11
5.	शिकायतों की प्राप्ति	13
6.	संचालित शिकायतों का स्वरूप	21
7.	शिकायतों का निपटान	24
8.	योजना चलाने की लागत	35
9.	बैंकिंग लोकपालों के निर्णयों के विरुद्ध अपील	37
10.	केन्द्रीकृत शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम) के माध्यम से प्राप्त शिकायतें	40
11.	सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के तहत प्राप्त आवेदन	41
12.	अन्य महत्वपूर्ण गतिविधियां	42
13.	अनुबंध-1 बैंकिंग लोकपालों के नाम, पता और परिचालन क्षेत्र	51
14.	अनुबंध-2 वर्ष 2012-13 में ग्राहक सेवा और बैंकिंग लोकपाल योजना के संबंध में महत्वपूर्ण अधिसूचनाएं	54
15.	अनुबंध-3 वर्ष 2012-13 के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा निपटाये गये अनुकरणीय मामले	60
16.	अनुबंध-4 बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 का रेडि रेकनर	83
17.	अनुबंध-5 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा प्राप्त शिकायतों का विवरण (2012-13 की अवधि के लिए)	86
18.	संक्षिप्त रूप	90

टेबल		
टेबल - सं.	नामावली	पृष्ठ सं.
टेबल 1	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की संख्या	13
टेबल 2	बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार शिकायतों की प्राप्ति	14
टेबल 3	प्राप्त शिकायतों का जनसंख्या समूह-वार वितरण	15
टेबल 4	माध्यम-वार प्राप्त शिकायतें	17
टेबल 5	शिकायतकर्ता समूह-वार वर्गीकरण	18
टेबल 6	बैंक समूह-वार वर्गीकरण	19
टेबल 7	श्रेणी-वार शिकायतों का वितरण	21
टेबल 8	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा शिकायतों के निपटान की तुलनात्मक स्थिति	24
टेबल 9	2012-13 के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयवार निपटायी गयी शिकायतों की स्थिति	25
टेबल 10	योजना के दायरे की/दायरे के बाहर की निपटायी गयी शिकायतों का वर्गीकरण	26
टेबल 11	योजना के दायरे की निपटायी गयी शिकायतों का माध्यम	27
टेबल 12	वर्ष 2012-13 के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयवार जारी अधिनिर्णयों की स्थिति	28
टेबल 13	शिकायतों की अस्वीकृति के कारण	29
टेबल 14	लंबित शिकायतों का अवधिवार वर्गीकरण	32
टेबल 15	प्रति अधिकारी शिकायतें	33
टेबल 16	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में संचालित शिकायतों की लागत	35
टेबल 17	वर्ष 2012-13 में बैंकिंग लोकपाल कार्यालयवार 'प्रति शिकायत लागत'	36
टेबल 18	प्राप्त अपीलों/आवेदनों की स्थिति	37
टेबल 19	वर्ष 2012-13 के दौरान प्राप्त अपीलों/आवेदनों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालयवार स्थिति	38
टेबल 20	सीपीग्राम के माध्यम से प्राप्त शिकायतों की स्थिति	40
टेबल 21	सूचना का अधिकार अधिनियम के तहत बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त आवेदन	41

सारणी

सारणी सं.	सारणी का शीर्ष	पृष्ठ सं.
सारणी 1	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा प्राप्त शिकायतें	13
सारणी 2	बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार शिकायतों की प्राप्ति	15
सारणी 3	जनसंख्या - समूहवार प्राप्त शिकायतों का वितरण	16
सारणी 4	शिकायतों की प्राप्ति - माध्यम-वार	17
सारणी 5	शिकायतकर्ता समूह-वार वर्गीकरण	19
सारणी 6	बैंक समूह-वार वर्गीकरण	20
सारणी 7	शिकायतों का श्रेणी-वार वितरण	22
सारणी 8	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा निपटायी गयी शिकायतों की तुलनात्मक स्थिति	24
सारणी 9	समर्थनीय/असमर्थनीय शिकायतों के निपटान का वर्गीकरण	26
सारणी 10	समर्थनीय शिकायतों के निपटान का माध्यम	27
सारणी 11	शिकायतों के अस्वीकार के कारण	30
सारणी 12	लंबित शिकायतों का अवधि-वार वर्गीकरण	33
सारणी 13	प्रति अधिकारी शिकायतें	34
सारणी 14	बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में संचालित शिकायतों की लागत	35
सारणी 15	अपीलों का निपटान	38

बॉक्स

	बॉक्स विषय	पृष्ठ सं.
बॉक्स I	वार्षिक बैंकिंग लोकपाल सम्मेलन - 2012 - बैंकिंग लोकपालों द्वारा पांच प्रतिबद्धताएं	43
बॉक्स II	वार्षिक बैंकिंग लोकपाल सम्मेलन - 2012 - बैंकों के लिए पांच अच्छी प्रथाएं	44

बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों की परिदृष्टि और उद्देश्य

विज़न

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

लक्ष्य

- बैंकिंग सेवाओं के उपयोगकर्ता की शिकायतों का सस्ते, शीघ्र, उचित एवं न्यायसंगत ढंग से निवारण सुनिश्चित करना ताकि बैंकिंग क्षेत्र में निरंतर आधार पर उन्नत ग्राहक सेवाओं को लगातार प्रोत्साहित किया जा सके।
- ग्राहक सेवा के स्तर में सुधार करने और आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली को मजबूत करने के प्रयोजन से बैंकों के लिए उपयुक्त और शीघ्र दिशानिर्देश तैयार करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक को महत्वपूर्ण प्रतिसूचना/सूझाव उपलब्ध कराना।
- बैंकिंग लोकपाल योजना के प्रति सजगता को बढ़ावा देना।
- सूचना प्रौद्योगिकी प्रणालियों के उपयोग से व्यापक एवं सुलभ डाटाबेस तथा प्रशिक्षित स्टाफ की उन्नत क्षमताओं के माध्यम से शिकायतों के शीघ्र और समुचित (पक्षपात रहित) निवारण को सरल बनाना।

1. भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा ग्राहक सेवा पर पहल

1.1 चूँकि स्पर्धा के कारण बैंक ग्राहकों के हितों के रक्षण के संबंध में अपेक्षित परिणाम पाने में असफल होने के कारण ग्राहकों के हितों को सुनिश्चित करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक को मध्यस्थता करनी पड़ी। अनेक वर्षों से भारतीय रिज़र्व बैंक ने इस प्रकार के अनेक उपाय किये हैं। वर्ष 2012-13 के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा किये गये कुछ उपाय नीचे दर्शाए हैं।

1.2 दामोदरन समिति की सिफारिशों का कार्यान्वयन : समिति ने अपनी रिपोर्ट में 232 सिफारिशों की थी इनमें से 155 सिफारिशों को लागू किया गया है। लागू की गयी कुछ महत्वपूर्ण सिफारिशें निम्नानुसार हैं। अस्थिर ब्याज दर से लिये गये आवास ऋणों को समय पूर्व बंद करने के प्रभार नष्ट करना, मूलभूत बचत खाता शुरू करना, सीमित सुविधा खाता खोलने के लिए केवायसी के रूप में विशिष्ट पहचान संख्या (यूआईडी), डेबिट कार्ड के पक्ष में विभेदक व्यापार शुल्क, कार्ड लेन-देनों के लिए बहु-घटक प्रमाणिकरण, एसएमएस द्वारा कार्ड ब्लॉक करना, इंटर-सोल प्रभारों में एकरूपता इस प्रकार की कुछ महत्वपूर्ण सिफारिशों को लागू किया गया है।

कुछ महत्वपूर्ण सिफारिशें जिन्हें अभी लागू करना बाकी है वे खाते में न्यूनतम शेष - पारदर्शिता, खाते में न्यूनतम शेष न रखने के लिए प्रभारों में एकरूपता, मूलभूत सेवाओं के लिए प्रभार, समाशोधन में वापस आए चेकों पर प्रभार लगाना - प्रस्तुतकर्ता पक्ष (आदाता) को दंड से छूट देना, बैंक की भूल के कारण चेक वापसी के लिए ग्राहकों को क्षतिपूर्ति देना, गृह ऋण - वर्तमान और नये उधारकर्ताओं के अस्थिर ब्याज दर में पक्षपात न करना, इंटरनेट बैंकिंग- संरक्षण नीति की रक्षा, ग्राहक प्रेरित लेनदेन में हानि के लिए शुन्य देयता, ग्राहक की लापरवाही साबित करना बैंक का दायित्व, ऑनलाइन बैंकिंग धोखाधड़ी को निपटाने में बैंकों के बीच बहु पक्षीय व्यवस्था, क्षतिपूर्ति। कार्यान्वयन में शामिल मामलों पर साझेदारों से विचार-विमर्श जारी है।

1.3 इंटर-सोल प्रभार

मौद्रिक नीति 2013-14 में की गयी घोषणा के अनुसार, भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों को एकसमान, उचित और पारदर्शित मूल्य नीति अपनाने और उनके अपने शाखा के ग्राहकों और गैर-गृह शाखाओं (Home branch) के ग्राहकों के साथ पक्षपात न करने की सलाह दी। तदनुसार बैंकों को सूचित किया गया कि यदि एक विशेष सेवा होम शाखा द्वारा दी जा रही है तो वह गैर होम शाखा द्वारा भी उपलब्ध की जानी चाहिए। ग्राहकों द्वारा होम शाखा और गैर होम शाखा में किये गये एक जैसे लेनदेनों के इंटरसोल प्रभारों में पक्षपात नहीं होना चाहिए।

1.4 तकनिकी आधार पर लौटाये गये चेकों को पुनः प्रस्तुत करने में बैंकों द्वारा लगाये गये दंडनीय प्रभार

चेक की वापसी के संबंध में बैंकों द्वारा लगाये गये प्रभारों के परिप्रेक्ष में तकनिकी आधार पर वापस किये गये चेकों को जहां चेकों को पुनः प्रस्तुत करने में ग्राहकों की कोई गलती नहीं थी, जिसे अदाकर्ता बैंकों द्वारा तकनिकी आधार पर लौटाया है, इस संबंध में बैंकों को सूचित किया गया कि चेक वापसी प्रभार केवल उसी मामले में लगाये जाएं जहां ग्राहक की गलती हो और वह इसके लिए जिम्मेदार है। उदाहरण स्वरूप सूची जिसमें ग्राहकों को गलत नहीं माना गया है, सभी बैंकों को भी परिचालित की गयी है। इसके अतिरिक्त, बैंकों को यह भी सूचित किया गया है कि आदाता की मदद लिये बिना चेक प्रस्तुत करने की आवश्यकता है, उसे दूसरे समाशोधन में 24 घंटों से पहले (छुट्टियों को छोड़कर) प्रस्तुत करना है, जिसकी सूचना ग्राहकों को एसएमएस चेतावनी, इ-मेल इत्यादि के माध्यम से देनी है।

1.5 केन्द्र सरकार के पेंशनभोगियों को पेंशन की अदायगी - पेंशनभोगि की मृत्यु होने पर दोनों में से कोई एक या उत्तरजीवी का पेंशन खाता जारी रखना

पेंशनभोगि की मृत्यु के बाद पेंशन प्राप्त करने के विलंब को कम करने की दृष्टि से बैंकों को सलाह दी गयी थी कि यदि जीवनसाथी (परिवार पेंशनभोगि) पेंशन जमा करने के लिए वर्तमान संयुक्त खाते का विकल्प चुनता है, बैंक नया खाता खोलने पर दबाव न डाले, जबकि जीवनसाथी जीवित है और पेंशनभोगि के साथ संयुक्त खाता है, जिसके नाम पेंशन भुगतान आदेश (पीपीओ) में परिवार पेंशन आदायगी का अधिकार-पत्र है।

1.6 पारगमन में पेंशन भुगतान आदेश का गुम होना

एक बैंक से दूसरी बैंक अथवा शाखा से केन्द्रीकृत पेंशन अदायगी कक्ष (सीपीपीसी) तक पारगमन के दौरान पीपीओ के गुम होने और जारीकर्ता द्वारा पीपीओ प्राप्त न होने के कारण पेंशन प्राप्ति में विलंब की पृष्ठभूमि में भारतीय रिजर्व बैंक ने पेंशन वितरण के लिए प्राधिकृत एजेंसी बैंकों को क्षेत्रीय शाखाओं को अनुदेश जारी करने और पेंशन वितरणकर्ता बैंक-शाखाओं को पेंशन योजना में दी गयी प्रक्रिया का पालन करने की सूचना बैंकों को दी है और पारगमन में पीपीओ का गुम होना और जारीकर्ता प्राधिकरण द्वारा पीपीओ प्राप्त न होना इत्यादि में यह सुनिश्चित करें कि पेंशनभोगि को पेंशन के भुगतान में विलंब न हो।

1.7 बैंक ग्राहक एटीएम लेनदेन के सीसीटीवी रिकॉर्डिंग की मांग कर सकता है

भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआय) ने बैंकों को निर्देश दिये हैं कि ग्राहकों द्वारा मांग किए जाने पर असफल लेनदेन के रिकॉर्डिंग के सीसीटीवी फुटेज उपलब्ध कराएं। 26 मार्च 2013 के उनके परिपत्र सं.एनपीसीआय/2013-13/एनएफसी/2737 में भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम (एनपीसीआय) ने सदस्य बैंकों को सलाह दी है कि शिकायतकर्ता को शिकायत जारीकर्ता बैंक को प्रस्तुत करते समय यदि वह चाहता है तो सीसीटीवी/कॅमरा की इमेज प्राप्त करने के लिए "ग्राहक शिकायत फार्म" का प्रावधान करें। डीएमएस (एनपीसीआय की विवाद प्रबंध प्रणाली) मोडयूल में चार्ज बैंक करते समय जारीकर्ता बैंक सीसीटीवी इमेज के अनुरोध को अपलोड करेगा। एनपीसीआय ने यह स्पष्ट किया है कि डीएमएस के माध्यम से केवल सीसीटीवी/इमेजेस के अनुरोध को अपलोड किया जा सकता है परंतु वर्तमान प्रथा के अनुसार रिकॉर्डिंग का आदान-प्रदान बैंकों के बीच किया जायेगा।

1.8 कार्ड भुगतान में सुरक्षा

रिजर्व बैंक कार्ड के माध्यम से और बिना कार्ड के माध्यम से किये जानेवाले लेनदेनों की सुरक्षा को बढ़ावा देने के लिए प्रयत्नशील है। इसके अतिरिक्त एसएमएस चेतावनी को लागू करने के अधिदेश के अलावा, कार्ड के बिना किये जानेवाले लेन-देनों को प्राधिकृत करने के लिए अन्य कारकों का भी उपयोग किया जा रहा है। इसके अतिरिक्त कार्यकारी दल द्वारा मई 2011 में प्रस्तुत रिपोर्ट में की गयी सिफारिशों के आधार पर रिजर्व बैंक ने अनुदेश जारी किये हैं। कार्यकारी दल ने अन्य बातों के साथ-साथ कार्ड द्वारा किये जानेवाले लेनदेनों में आधार कार्ड को एक अतिरिक्त कारक के रूप में उपयुक्तता का सुझाव दिया है। तदनुसार नई दिल्ली में दिसंबर 2012 से जनवरी 2013 में आयोजित किये गये प्रयोग के परिणाम के आधार पर कार्ड द्वारा किये गये लेन-देनों और अन्य संबंधित मामलों के लिए अतिरिक्त कारक के रूप में आधार की उपयुक्तता का अध्ययन करने के लिए कार्यकारी दल का गठन किया गया है।

रिजर्व बैंक ने बैंकों और अन्य साझेदारों को इको-सिस्टम के सुरक्षा पहलु को समयबद्ध तरीके से मजबूत बनाने के लिए कुछ सुरक्षा उपाय करने की सलाह दी है। इनमें से कुछ सुझाव ऑनलाइन लेन-देनों में आधार कार्ड और आरटीजीएस जैसे उच्च मूल्य वाले लेनदेनों में डीजीटल हस्ताक्षर लागू करने के संबंध में हैं। इनमें से कुछ उपाय आंकड़ों के साथ समझौते की सुरक्षा, इंटरनेट बैंकिंग के बढ़ते हुए लाभार्थियों के खातों और ऑनलाइन अंतरण

की संख्या पर रोक लगाना, ग्राहक द्वारा अनुरोध करने पर ही अंतर्राष्ट्रीय कार्ड जारी करना और अंतर्राष्ट्रीय लेनदेनों में मेगास्ट्रीप कार्ड को मर्यादित रखना, अंतर्राष्ट्रीय कार्ड का उपयोग करनेवाले लोगों के लिए इएमपी कार्ड जारी करना और बिक्री स्थलों की सुरक्षा और साथ ही धोखाधड़ी की रोकथाम के बारे में तकनीक लागू करने के संबंध में है।

1.9 मास्टर परिपत्र: ग्राहक सेवा पर मास्टर परिपत्र जिसमें जमा खाते का परिचालन, सेवा प्रभार लगाना, जानकारी का अप्रकटीकरण, विप्रेषण, चेकों का संग्रहण, चेकों का अनादरण, सुरक्षा जमा लॉकर, नामांकन सुविधा, शिकायतों का निपटान इत्यादि के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी अनुदेश/दिशानिर्देश शामिल किये गये हैं और इसका संशोधन कर 1 जुलाई 2013 को बैंक की वेबसाइट पर रखा गया था।

बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा संचालित ग्राहकों के शिकायतों की रूपरेखा

विवरण	2010-11	2011-12	2012-13
पिछले वर्ष से आगे लायी गयी शिकायतें	5364	4617	4642
वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतें	71274	72889	70541
वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में संचालित शिकायतों की कुल संख्या	76638	77506	75183
वर्ष के दौरान निपटायी गयी शिकायतें	72021	72864	69704
वर्ष के अंत में बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में लंबित शिकायतें	4617 (6.0%)	4642 (6.0%)	5479 (7%)
एक माह से कम लंबित शिकायतें	2888 (3.7%)	2681 (3.0%)	3281 (4.36%)
एक से दो माह तक लंबित शिकायतें	1397 (1.9%)	1655 (2.14%)	1675 (2%)
दो से तीन माह तक लंबित शिकायतें	297 (0.39%)	277 (0.35)	492 (0.6%)
तीन माह से अधिक लंबित शिकायतें	35 (0.01%)	9 (0.01%)	31 (0.04%)
पिछले वर्ष से आगे लाये गये अपील	34	0	13
वर्ष के दौरान अपील प्राधिकारी द्वारा प्राप्त अपीलों की संख्या	133	351	360
अपील प्राधिकारी द्वारा वर्ष के दौरान संचालित अपीलों की कुल संख्या	167	351	373
अपील प्राधिकारी द्वारा निपटाये गये अपील	167	338	357
वर्ष के अंत में लंबित अपीलों की संख्या	0	13	16

2. बैंकिंग लोकपाल योजना 2006

2.1 भारत में बैंकों द्वारा उनके ग्राहकों को प्रभावी सेवा सुनिश्चित करने के उपलक्ष्य में एक प्रभावी प्रयास के रूप में भारतीय रिजर्व बैंक ने वर्ष 1995 में बैंकिंग लोकपाल योजना लागू की। योजना का उद्देश्य बैंक के ग्राहकों को वाणिज्यिक बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक और अनुसूचित प्राथमिक सहकारी बैंकों द्वारा दी जानेवाली सेवाओं में कमी के संबंध में शिकायतों के निवारण के लिए शीघ्र और सस्ता मंच उपलब्ध कराना है। विभिन्न बैंकों के ग्राहकों की बदलती हुई अपेक्षाओं के स्तर और इन बैंकों द्वारा दिये गये नये उत्पादों की श्रृंखला में परिवर्तन के परिणामस्वरूप वर्ष 2002 (बीओएस 2002) और दिसंबर 2005 (बीओएस 2006) में बैंकिंग लोकपाल योजना में व्यापक बदलाव किये गये। बैंकिंग लोकपाल योजना 2002 में "समीक्षा प्राधिकरण" और "मध्यस्थता और प्रक्रिया" को लागू किया गया। योजना की व्याप्ति को बढ़ाते समय बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 ने बैंकिंग लोकपाल योजना 2002 के मुख्य दो प्रावधानों को नष्ट कर दिया। बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 ने "अपील प्राधिकारी" की धारणा लायी और योजना चलाने की जिम्मेदारी भारतीय रिजर्व बैंक पर सौंपी। बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत दिये गये कारणों के अनुसार अधिनिर्णय अथवा शिकायत की अस्वीकृति के विरुद्ध अपीलीय प्राधिकारी के पास अपील कर सके इसके लिए बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 में मई 2007 में और संशोधन किया गया था। इंटरनेट बैंकिंग से उभरनेवाली कठिनाईयों को शामिल करने हेतु बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 में अंतिम संशोधन फरवरी 2009 में किया गया था। संशोधित बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के तहत ग्राहक क्रेडिट कार्ड, एटीएम और इंटरनेट बैंकिंग सहित किसी भी बैंकिंग सेवा में कमी के संबंध में बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज कर सकता है। इसके अतिरिक्त ग्राहक भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड (बीसीएसबीआय) द्वारा जारी उधारकर्ता के प्रति उचित प्रथा कोड अथवा ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धता कोड के प्रावधानों का पालन न करने के संबंध में शिकायत दर्ज करने में समर्थ होगा।

2.2 बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के संशोधन और अद्यतन के लिए कार्यकारी दल:

उभरती हुई बैंकिंग तकनीक के साथ ही नये बैंकिंग उत्पादों को लागू करने के कारण बैंकिंग लोकपाल योजना को चुनौती का सामना करना पड रहा है। आगे, बैंकों में ग्राहक सेवा पर समिति (दामोदरन समिति) और अधीनस्थ विधायन पर राज्य सभा समिति ने उनकी रिपोर्ट में बैंकिंग लोकपाल योजना में कुछ सिफारिशों की थी। इसके परिप्रेक्ष्य में भारतीय रिजर्व बैंक ने जुलाई 2012 में बैंकिंग लोकपाल योजना में संशोधन के लिए आंतरिक

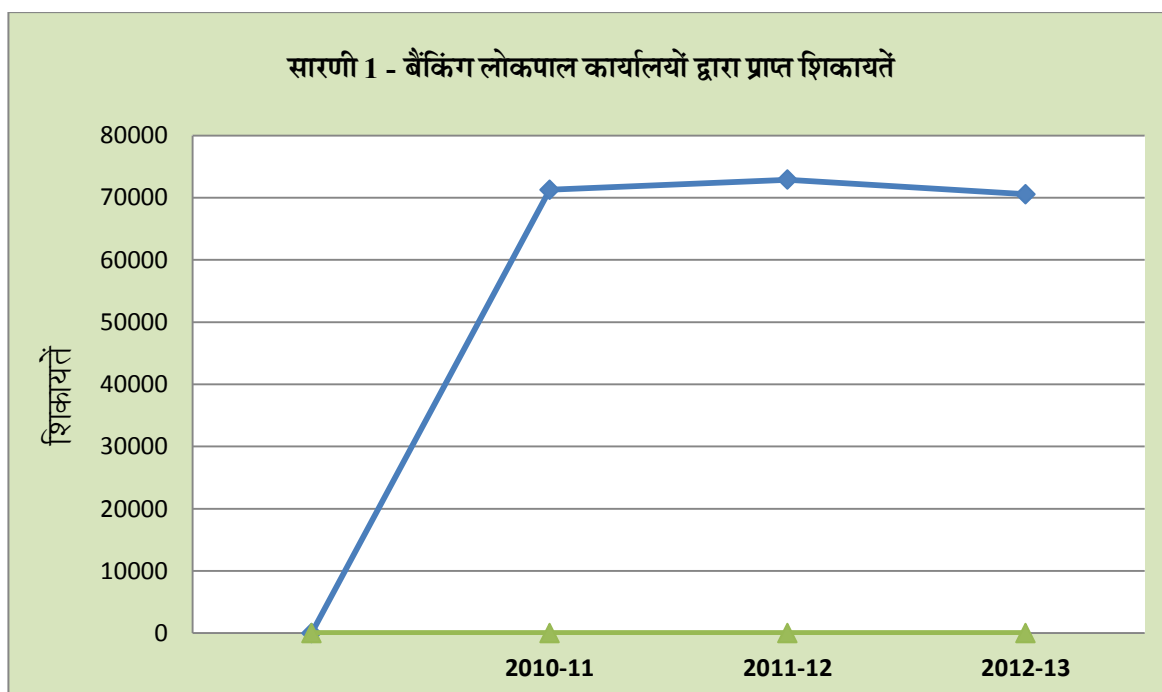
कार्यकारी दल की स्थापना की थी। कार्यकारी दल ने उनकी रिपोर्ट जनवरी 2013 में प्रस्तुत की थी। कार्यकारी दल की सिफारिशों में गैर अनुसूचित शहरी सहकारी बैंकों/जिला और राज्य सहकारी बैंक, बैंकिंग लोकपाल योजना की व्याख्या को व्यापक बनाना, शिकायतों के नये आधार लागू करना, बैंकिंग लोकपाल योजना की जागरूकता और शिकायतों के अत्यधिक भार के कारण अतिरिक्त लोकपालों की नियुक्ति करना आदि शामिल किया है। भारतीय रिजर्व बैंक के ग्राहक सेवा विभाग द्वारा कार्यकारी दल की सिफारिशों की जांच की जा रही है।

3. शिकायतों की प्राप्ति

3.1 पंद्रह बैंकिंग लोकपाल कार्यालय जिसमें 29 राज्य और 7 केन्द्रशासित प्रदेश शामिल है, बैंकिंग लोकपाल योजना में उल्लिखित विविध आधारों पर बैंक ग्राहकों से प्राप्त बैंकिंग सेवाओं में कमी के संबंध में शिकायतों का संचालन करते हैं। वर्ष 2012-13 के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में 70541 शिकायतें प्राप्त हुईं। प्राप्त शिकायतों की तुलनात्मक स्थिति टेबल 1 में दर्शायी गयी है।

टेबल 1 - बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों की संख्या

	2010-11	2011-12	2012-13
बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों की संख्या	15	15	15
वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतें	71274	72889	70541



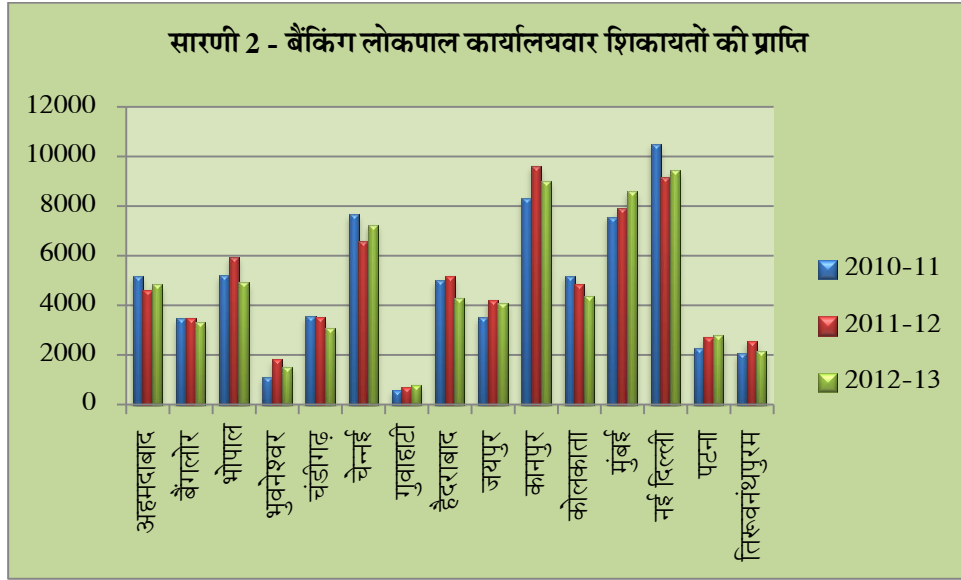
वर्ष 2011-12 के दौरान पिछले वर्ष की तुलना में प्राप्त शिकायतों की संख्या में 2% की वृद्धि हुई थी, जबकि पिछले वर्ष की तुलना में 2012-13 में प्राप्त शिकायतों में 3% की कमी हुई थी।

बैंकिंग लोकपाल कार्यालयवार प्राप्त शिकायतें

3.2 पिछले तीन वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालय-वार प्राप्त शिकायतों की स्थिति टेबल 2 में दर्शायी गयी है।

टेबल 2- बैंकिंग लोकपाल कार्यालयवार शिकायतों की प्राप्ति

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	के दौरान प्राप्त शिकायतें			2011-12 की तुलना में 2012-13 में परिवर्तन	कुल शिकायतों का प्रतिशत
	2010-11	2011-12	2012-13		
अहमदाबाद	5190	4590	4838	5.40	6.86
बैंगलूर	3470	3486	3318	-4.82	4.70
भोपाल	5210	5953	4920	-17.35	6.97
भुवनेश्वर	1124	1826	1523	-16.59	2.16
चंडीगढ़	3559	3521	3094	-12.13	4.39
चेन्नई	7668	6614	7255	9.69	10.28
गुवाहाटी	584	708	807	13.98	1.14
हैदराबाद	5012	5167	4303	-16.72	6.10
जयपुर	3512	4209	4099	-2.61	5.81
कानपुर	8319	9633	9012	-6.45	12.78
कोलकाता	5192	4838	4388	-9.30	6.22
मुंबई	7566	7905	8607	8.88	12.20
नई दिल्ली	10508	9180	9444	2.88	13.39
पटना	2283	2718	2785	2.47	3.95
तिरुवनन्तपुरम	2077	2541	2148	-15.47	3.05
कुल	71274	72889	70541	-3%	



बैंकिंग लोकपाल कार्यालय नई दिल्ली, कानपुर, मुंबई और चेन्नई इन चार बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में बैंकों के विरुद्ध पाच हजार से अधिक शिकायतें प्राप्त हुईं। इन चार बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में सभी बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों के 50% शिकायतें प्राप्त हुईं।

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय अहमदाबाद, चेन्नई, गुवाहाटी, मुंबई, नई दिल्ली और पटना में प्राप्त शिकायतों में वृद्धि हुई जबकि बैंकिंग लोकपाल कार्यालय बैंगलूर, भोपाल, भुवनेश्वर, चंडीगढ़, हैदराबाद, जयपुर, कानपुर, कोलकाता और तिरुवनन्तपुरम में पिछले वर्ष की तुलना में कम शिकायतें प्राप्त हुईं।

वर्ष के दौरान प्रत्येक बैंकिंग लोकपाल कार्यालय में औसतन 4702 शिकायतें प्राप्त हुईं।

जनसंख्या समूह-वार प्राप्त शिकायतों का वितरण

3.3 पिछले तीन वर्षों में जनसंख्या समूह-वार प्राप्त शिकायतों के वितरण की तुलनात्मक स्थिति टेबल 3 में दर्शायी गयी है।

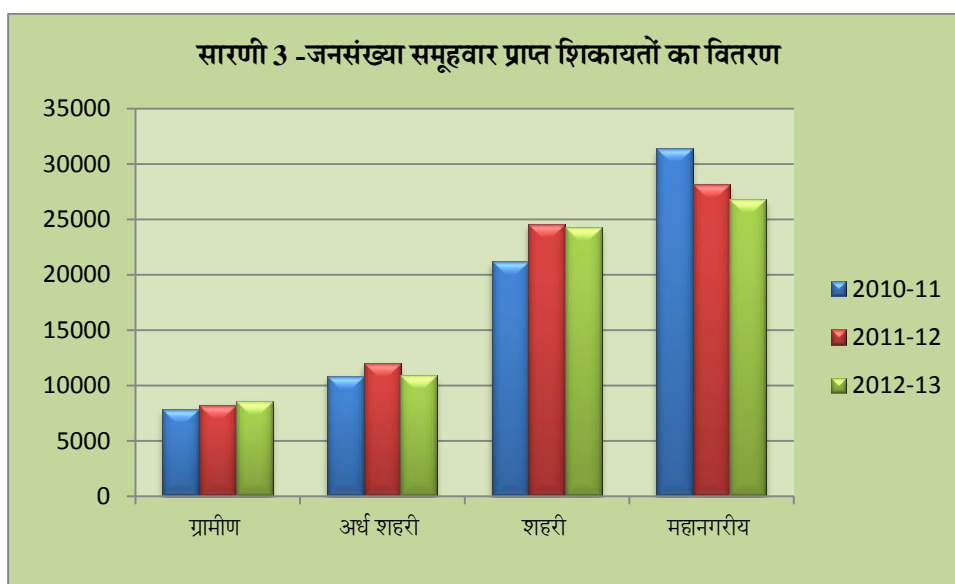
टेबल 3- प्राप्त शिकायतों का जनसंख्या-वार शिकायतों का वितरण

जनसंख्या समूह	के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या			% घट/बढ़ (+ / -)
	2010-11	2011-12	2012-13	
ग्रामीण	7816 (11%)	8190 (11%)	8598 (12%)	(+1%)
अर्ध-शहरी	10816 (15%)	11982 (16%)	10868 (16%)	(0)

शहरी	21218 (30%)	24565 (34%)	24246 (34%)	(0)
महानगरीय	31424 (44%)	28152 (39%)	26829 (38%)	(-1%)
कुल	71274	72889	70541	

(कोष्ठक में दर्शाये गये आंकड़े संबंधित वर्ष के कुल शिकायतों से प्रतिशत दर्शाते हैं।)

उपर्युक्त टेबल से यह देखा जा सकता है कि बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में जनसंख्या समूह-वार प्राप्त शिकायतों में बहुत ही कम परिवर्तन हुआ है। महानगर/शहरी क्षेत्रों से शिकायतों का स्रोत बहुत ही विषम रहा है। वर्ष 2012-13 के दौरान ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों से प्राप्त 28% की तुलना में शहरी और महानगरीय क्षेत्रों से प्राप्त कुल शिकायतों का 72% जारी रहा है।



कुछ कारण जिससे शिकायतों में अधिक वृद्धि हुई है, वह बैंकिंग सेवाओं की बढ़ती हुई उपलब्धता, वित्तीय साक्षरता और बैंक ग्राहकों का अपेक्षा का स्तर और निवासी, अर्ध-शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकिंग लोकपाल योजना की बढ़ती हुई जागरूकता है। ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकिंग सेवाओं की बढ़ती हुई समझ और सकल वित्तीय समावेशन और वित्तीय शिक्षा के मिलाप के कारण आनेवाले वर्षों में महत्वपूर्ण परिवर्तन होने की अपेक्षा है। ग्रामीण क्षेत्रों से प्राप्त 1% की सीमांत वृद्धि इस प्रवृत्ति का दर्शक है।

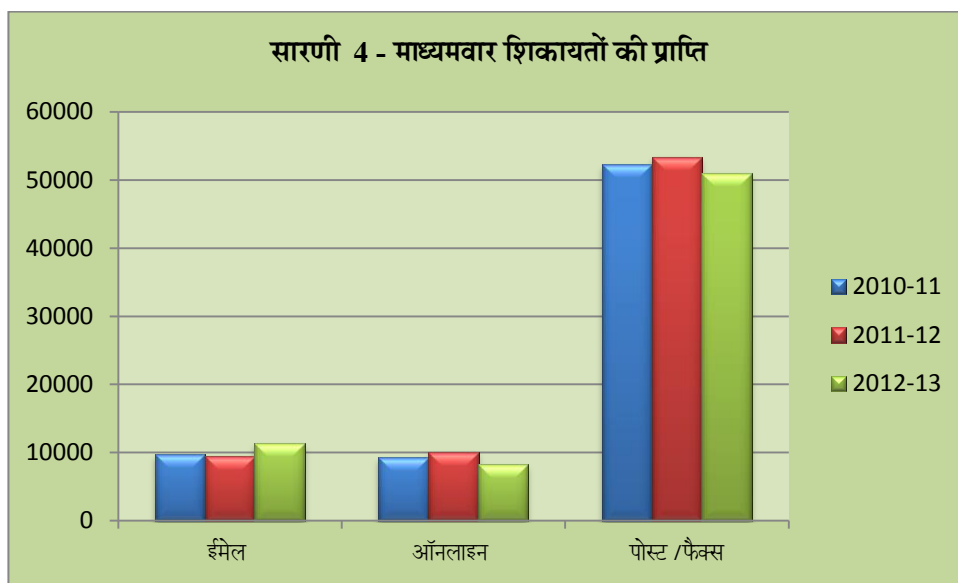
माध्यम-वार प्राप्त शिकायतों की प्राप्ति

3.4 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में ऑनलाईन, ई-मेल, फैक्स, कुरियर, रजिस्टर्ड/सामान्य डाक और दस्ती सुपुर्दगी आदि भिन्न-भिन्न माध्यमों द्वारा शिकायतें प्राप्त होती रहती है। पिछले तीन वर्षों के दौरान भिन्न-भिन्न माध्यमों से प्राप्त शिकायतों की तुलनात्मक स्थिति टेबल 4 में दर्शायी गयी है।

टेबल 4 - माध्यम-वार प्राप्त शिकायतें

माध्यम	के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या		
	2010-11	2011-12	2012-13
ई-मेल	9736 (14%)	9499 (13%)	11381 (16%)
ऑनलाइन	9265 (13%)	10026 (14%)	8160 (12%)
पोस्ट/फैक्स/कुरियर	52273 (73%)	53364 (73%)	51000 (72%)
कुल	71274	72889	70541

(कोष्ठक में दर्शाये गये आंकड़े संबंधित वर्ष के कुल शिकायतों से प्रतिशत दर्शाते हैं।)



बैंकिंग लोकपाल कार्यालय में प्राप्त 72% शिकायतों में डाक/फैक्स/कुरियर के माध्यम से शिकायत दर्ज करना लोकप्रिय रहा है। 28% शिकायतकर्ताओं की पसंद इलेक्ट्रॉनिक मोड रहा है। पिछले वर्ष की तुलना में इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से प्राप्त शिकायतों में 1% की वृद्धि हुई है।

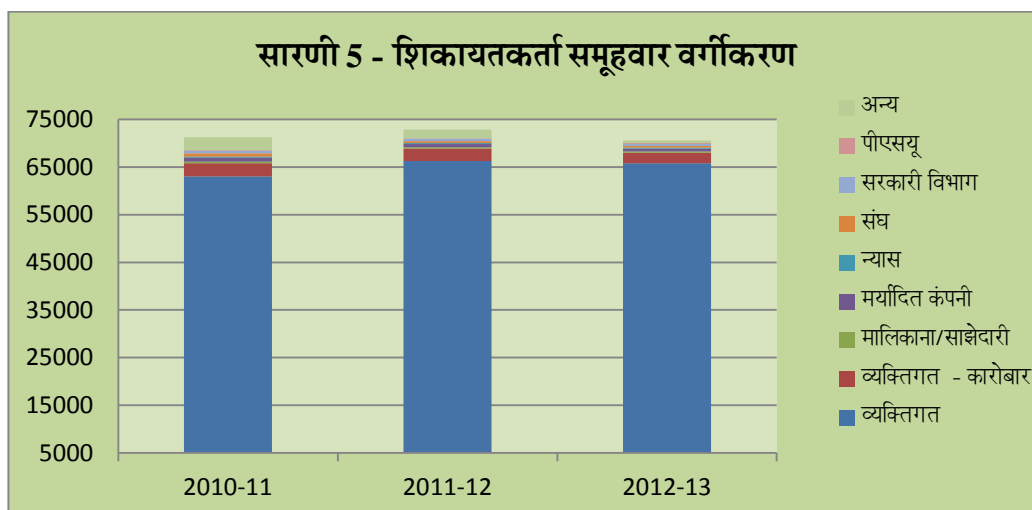
शिकायतकर्ता समूह-वार वर्गीकरण

3.5 पिछली प्रवृत्ति को जारी रखते हुए, वर्ष के दौरान प्राप्त अधिकतम शिकायतें व्यक्तिगत थी। सोसाइटी के विभिन्न हिस्सों से प्राप्त शिकायतों का ब्रेक-अप टेबल 5 में दर्शाया गया है।

टेबल 5 - शिकायतकर्ता समूह-वार वर्गीकरण

(कोष्ठक में दर्शाये गये आंकड़े संबंधित वर्ष के कुल शिकायतों से प्रतिशत दर्शाते हैं।)

शिकायतकर्ता समूह	प्राप्त शिकायतों की संख्या		
	2010-11	2011-12	2012-13
व्यक्तिगत	63064 (89%)	66279 (91%)	65808 (93%)
व्यक्तिगत-कारोबार	2739 (4%)	2635 (4%)	2245 (3%)
स्वामित्व/साझेदारी	306 (0.5%)	253 (0.3%)	227 (0.3%)
मर्यादित कंपनी	901 (1%)	690 (1%)	628 (1%)
न्यास	224 (0.3%)	150 (0.2%)	213 (0.3%)
महासंघ	667 (0.9%)	461 (0.6%)	325 (0.6%)
सरकारी विभाग	523 (0.7%)	521 (0.7%)	390 (0.5%)
सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम	120 (0.1%)	80 (0.1%)	222 (0.6%)
अन्य	2730 (4%)	1820 (2%)	483 (0.7%)
कुल	71274	72889	70541

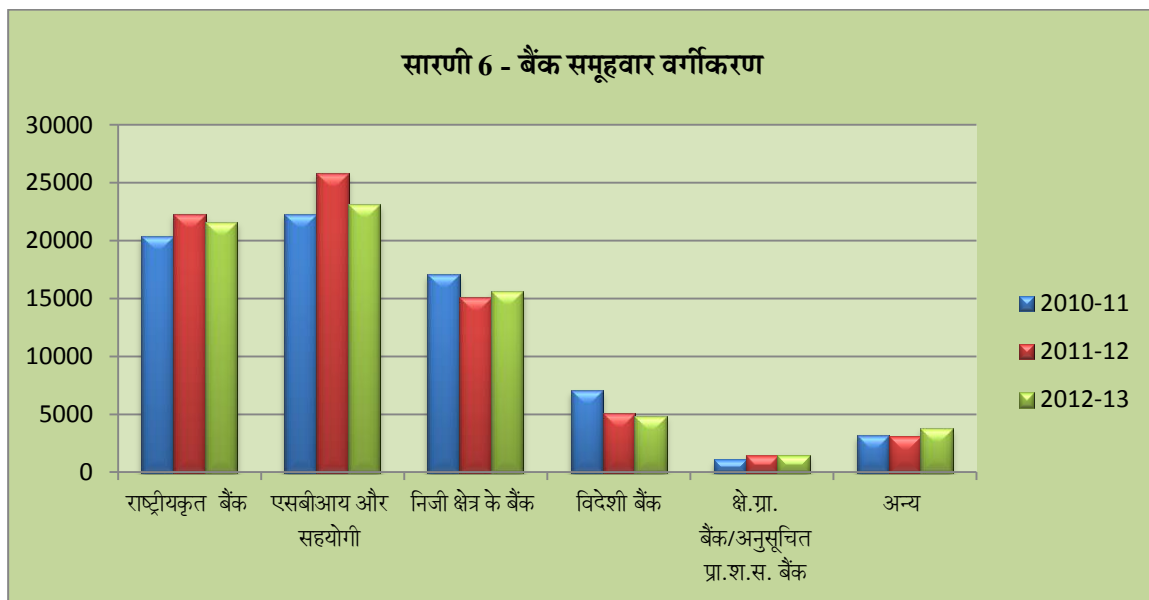


बैंक समूह-वार वर्गीकरण

बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त बैंक समूहवार शिकायतों का वर्गीकरण टेबल-6 और उसका ग्राफिकल प्रस्तुतीकरण सारणी-6 में दर्शाया गया है।

टेबल-6 बैंक समूहवार वर्गीकरण

बैंक समूह	के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या		
	2010-11	2011-12	2012-13
राष्ट्रीयकृत बैंक	20417 (29%)	22326 (31%)	21609 (31%)
भारतीय स्टेट बैंक और उनके सहयोगी	22307 (31%)	25848 (35%)	23134 (33%)
निजी क्षेत्र के बैंक	17122 (24%)	15090 (21%)	15653 (22%)
विदेशी	7081 (10%)	5068 (7%)	4859 (7%)
क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक/अनुसूचित प्राथमिक शहरी सहकारी बैंक	1130 (2%)	1439 (2%)	1489 (2%)
अन्य	3217 (4%)	3118 (4%)	3797 (5%)
कुल	71274	72889	70541



यह देखा जा सकता है कि अन्य राष्ट्रीयकृत बैंकों से प्राप्त (31%), निजी क्षेत्र के बैंक (22%) और विदेशी बैंकों के (7%) के बाद एसबीआय समूह के विरुद्ध प्राप्त शिकायतें (33%) अधिक संख्या में प्राप्त हुई थी। पिछले वर्ष की तुलना में एसबीआय और सहयोगियों के विरुद्ध शिकायतों में 2% की गिरावट हुई, जबकि निजी क्षेत्र के बैंकों के विरुद्ध शिकायतों में 1% की वृद्धि हुई थी।

वर्ष 2012-13 में प्राप्त बैंक-वार (अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक) और श्रेणी-वार शिकायतों का ब्रेक-अप **अनुबंध V** में दर्शाया गया है।

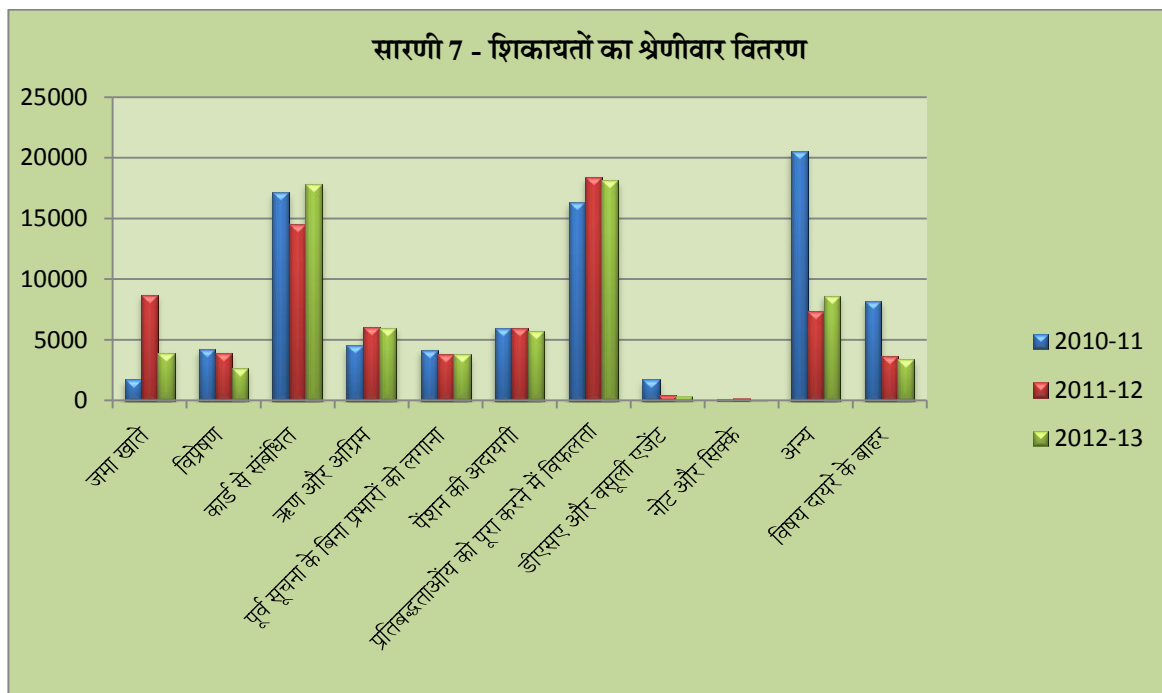
4. संचालित शिकायतों का स्वरूप

4.1 बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के खंड 8 के तहत बैंकिंग सेवाओं में कमी के 27 आधारों का उल्लेख किया गया है, जिसके बारे में शिकायतकर्ता बैंकिंग लोकपाल कार्यालय में शिकायत दर्ज कर सकता है। इन आधारों के तहत प्राप्त शिकायतों को टेबल 7 के प्रमुख शीर्ष में दर्शाया गया है।

टेबल 7 - श्रेणी-वार शिकायतों का वितरण

संबद्ध शिकायत का आधार	प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या		
	2010-11	2011-12	2012-13
जमा खाते	1727 (2%)	8713 (12%)	3913 (6%)
विप्रेषण	4216 (6%)	3928 (5%)	2664 (4%)
कार्ड से संबंधित (एटीएम/डेबिट/क्रेडिट)	17116 (24%)	14492 (21%)	17867 (25%)
ऋण और अग्रिम	4564 (6%)	6016 (8%)	5996 (9%)
पूर्व सूचना के बिना प्रभार लगाना	4149 (6%)	3806 (5%)	3817 (5%)
पेंशन का भुगतान	5927 (8%)	5944 (8%)	5740 (8%)
प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में असफलता/उचित प्रथा कोड/ बीसीएसबीआई कोड का पालन न करना	16302 (23%)	18365 (25%)	18130 (26%)
डीएसए और वसूली एजेंट	1722 (2%)	459 (1%)	351 (0.8%)
नोट और सिक्के	146 (0.2%)	165 (0.2)	56 (0.2%)
अन्य	7201 (29%)	7327 (10%)	8635 (12%)
असंबद्ध विषय	8204 (11%)	3674 (5%)	3372 (5%)
कुल	71,274	72889	70541

(कोष्ठक में दर्शाये गये आंकड़े संबंधित वर्ष के कुल शिकायतों से प्रतिशत दर्शाते हैं।)



4.2 प्रतिबद्धताओं को पूरा करने में विफलता/उचित प्रथा कोड /बीसीएसबीआय कोड का पालन न करना इत्यादि के संबंध में शिकायतें शिकायतों के मुख्य आधार थे जो 18130 थी और प्राप्त शिकायतों के 26% थे। इस आधार पर प्राप्त शिकायतों की संख्या में पिछले वर्ष से 1% की कमी हुई थी। इस आधार पर भारी मात्रा में शिकायतें बैंक का स्टाफ और साथ ही ग्राहकों के बीच इन कोड के बारे में जागरूकता में कमी दर्शाता है। बैंकों को यह आवश्यक है कि इन पहलुओं पर ध्यान दें और कोड्स के संबंध में स्टाफ को प्रशिक्षण उपलब्ध कराएं।

4.3 25% प्राप्त शिकायतों में कार्ड से संबंधित आधार पर शिकायतों में 23% शिकायतें पिछले वर्ष प्राप्त शिकायतों से अधिक थी। कार्ड से संबंधित कुल 17867 शिकायतों में से 10123 शिकायतें एटीएम/डेबिट कार्ड से संबंधित थी। मोटे तौर पर, कार्ड से संबंधित शिकायतों का कारण अप्रार्थित कार्ड जारी करना, अप्रार्थित बिमा पालिसियों की बिक्री करना और प्रीमियम की वसूली, 'फ्री' कार्ड देने के बावजूद भी वार्षिक शुल्क लगाना, फोन पर ऋण की अनुमति देना, गलत बिलिंग करना, टेलीफोन पर निपटान के लाभ सूचित करना, कार्ड धारक के निधन पर बीमे के दावे का निपटान न करना, अत्यधिक प्रभार, खाते से भूल से राशि डेबिट करना, एटीएम से नकद का वितरण न करना/कम करना, आदि है।

4.4 ऋण और अग्रिमों में पेंशन की आदायगी, जमा खाते, पूर्व सूचना दिये बिना प्रभारों को लगाना आदि शिकायतों के मुख्य स्रोत थे। ऋण और अग्रिमों में शिकायतें मुख्य रूप से शिक्षा ऋण मंजूर करने में विलंब/मंजूर न करना, अत्यधिक ब्याज दर लगाना, वाहन ऋण के मामले में पंजीकरण प्रमाणपत्र प्रस्तुत न

करना, अ-देय प्रमाणपत्र जारी न करना, स्वत्व-विलेख न लौटाना, सीबील की गलत रिपोर्टिंग इत्यादि से संबंधित शिकायतें शामिल थीं।

पिछले तीन वर्षों से पेंशन से संबंधित शिकायतें यद्यपि स्थिर रहीं, फिर भी यह एक शिकायत का क्षेत्र है। यह शिकायतें मुख्य रूप से विलंब से अदायगी, गणना में भूल, परिवार पेंशन में स्वीच करने में कठिनाईयां आदि से संबंधित थीं।

बचत और चालू खाते में औसतन न्यूनतम तिमाही शेष (एक्यूबी) न रखना, नवीकरण प्रभार, ऋण खातों पर प्रक्रिया शुल्क और पूर्व पुनर्भुगतान दंड लगाना, चेक संग्रहण प्रभार आदि पूर्व सूचना दिये बिना प्रभार लगाने से संबंधित शिकायतों के आधार थे।

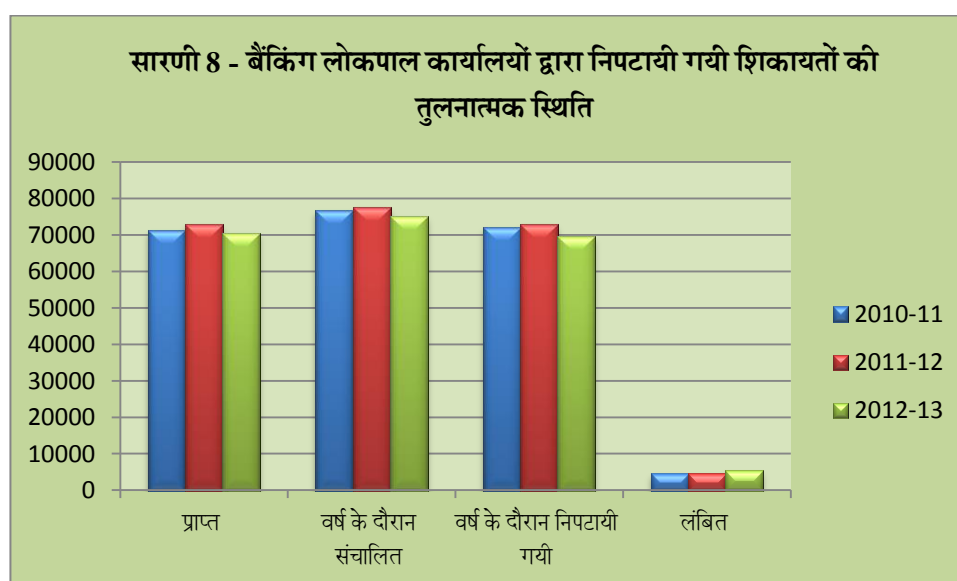
5. शिकायतों का निपटान

5.1 नीचे टेबल 8 और 9 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा निपटाये गये शिकायतों की तुलनात्मक स्थिति दर्शाते हैं। वर्ष 2012-13 के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने 75183 शिकायतें संचालित की। इसमें पिछले वर्ष से आगे लायी गयी 4642 शिकायतें और समीक्षा अवधि के दौरान प्राप्त 70541 शिकायतें शामिल हैं। इनमें से, 69704 शिकायतों का निपटान (93%) वर्ष 2012-13 के दौरान किया गया था।

टेबल -8 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयवार निपटायी गयी शिकायतों की तुलनात्मक स्थिति

टेबल 8 - बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा निपटायी गयी शिकायतों की तुलनात्मक स्थिति

शिकायतों की संख्या	वर्ष		
	2010-11	2011-12	2012-13
वर्ष के दौरान प्राप्त	71274	72889	70541
पिछले वर्ष से आगे लायी गयी	5364	4618	4642
वर्ष के दौरान संचालित	76,638	77507	75183
वर्ष के दौरान निपटायी गयी	72,020	72865	69704
निपटान का प्रमाण (%)	94%	94%	93%
अगले वर्ष में आगे ले जायी गयी	4618	4642	5479



वर्ष 2012-13 के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालय निपटायी शिकायतों की स्थिति नीचे टेबल 9 में दर्शायी गयी है।

टेबल 9 - वर्ष 2012-13 के दौरान निपटायी गयी शिकायतों का बैंकिंग लोकपाल कार्यालयवार स्थिति

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	वर्ष के शुरूआत में लंबित शिकायतें	वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतें	संचालित शिकायतों की संख्या	निपटायी गयी शिकायतें	वर्ष के अंत में लंबित शिकायतें	निपटान की दर %
अहमदाबाद	64	4838	4902	4830	72	99%
बैंगलूर	86	3318	3404	3307	97	97%
भोपाल	397	4920	5317	5034	283	95%
भुवनेश्वर	40	1523	1563	1495	68	96%
चंडीगढ़	273	3094	3367	2994	373	89%
चेन्नई	419	7255	7674	7021	653	91%
गुवाहाटी	26	807	833	751	82	90%
हैदराबाद	377	4303	4680	4112	568	88%
जयपुर	127	4099	4226	4146	80	98%
कानपुर	539	9012	9551	8780	771	92%
कोलकाता	710	4388	5098	4633	465	91%
मुंबई	676	8607	9283	8628	655	93%
नई दिल्ली	660	9444	10104	9013	1091	89%
पटना	102	2785	2887	2790	97	97%
तिरुवनन्तपुरम	146	2148	2294	2170	124	95%
कुल	4642	70541	75183	69704	5479	93%

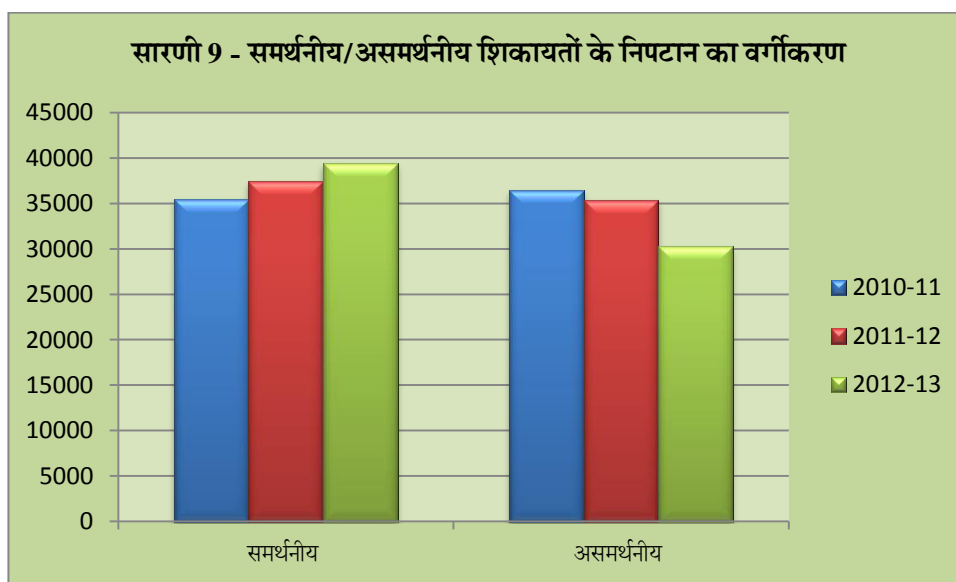
5.2 शिकायतों का वर्गीकरण - समर्थनीय/असमर्थनीय

शिकायतें जो बैंकिंग लोकपाल योजना के शिकायतों के आधारों में विनिर्दिष्ट नहीं हैं और वह शिकायतें जिनमें शिकायतें दर्ज करने की प्रक्रिया को बैंकिंग लोकपाल योजना के अनुसार अपनाया नहीं जा रहा है, उनका वर्गीकरण असमर्थनीय के रूप में किया जाता है। अन्य सभी शिकायतों का वर्गीकरण समर्थनीय के रूप में किया जाता है और उनका निपटान बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के प्रावधानों के अनुसार किया जाता है।

टेबल 10 पिछले तीन वर्षों के दौरान सभी बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा निपटायी गयी शिकायतों का वर्गीकरण दर्शाता है। वर्ष 2012-13 के दौरान निपटायी गयी 69704 शिकायतों में से 56% शिकायतें योजना के दायरे की थी।

टेबल - 10 योजना के दायरे की/दायरे के बाहर की निपटायी गयी शिकायतों का वर्गीकरण

	2010-11	2011-12	2012-13
निपटायी गयी शिकायतें	72021	72885	69704
दायरे के अंतर्गत	35499 (49%)	37455 (51%)	39400 (56%)
दायरे के बाहर	36522 (51%)	35430 (49%)	30304 (44%)



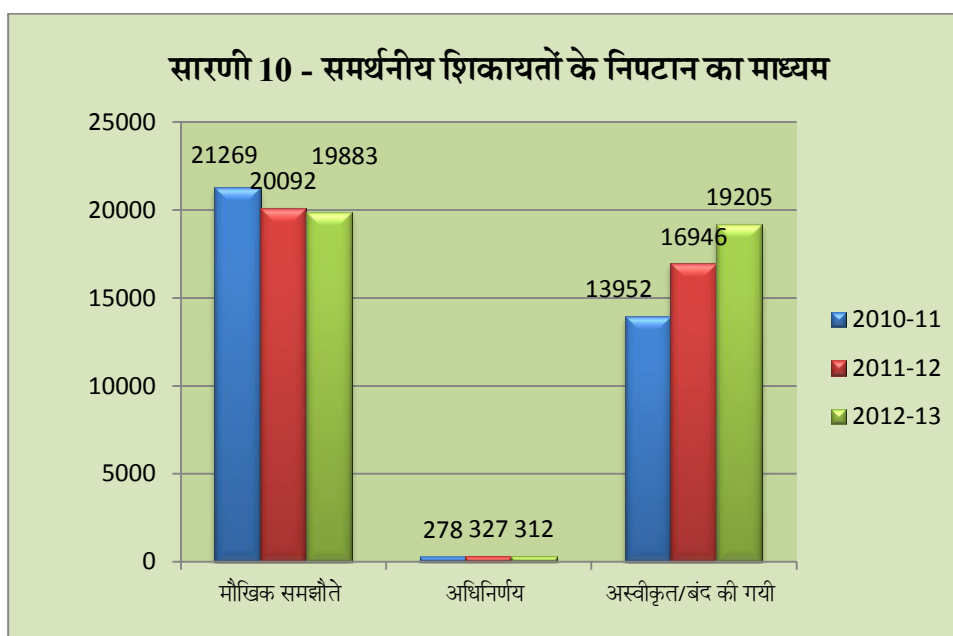
पिछले तीन वर्षों में योजना के दायरे की शिकायतों का प्रतिशत 2010-11 के 49% से वर्ष 2012-13 में 56% तक बढ़ गया है। यह बैंक ग्राहकों के बीच बैंकिंग लोकपाल योजना के बारे में बढ़ती हुई जागरूकता दर्शाता है।

5.3 दायरे की शिकायतों के निपटान का माध्यम

बैंकिंग लोकपाल योजना का मुख्य कार्य शिकायतों का निवारण समझौते और मध्यस्थता से करना है। जब दोनों पक्षों के बीच बैंकिंग लोकपाल के मध्यस्थता के बावजूद समझौता नहीं होता है, बैंकिंग लोकपाल अधिनिर्णय पारित करता है। टेबल 11 और सारण 10 नीचे दायरे की शिकायतों के निपटान का माध्यम दर्शाता है।

टेबल 11 - योजना के दायरे की निपटायी गयी शिकायतों का माध्यम

दायरे के अंतर्गत शिकायतों का निपटान	2010-11	2011-12	2012-13
मौखिक समझौते द्वारा	21269 (60%)	20092 (54%)	19883 (50%)
अधिनिर्णय द्वारा निपटान	278 (1%)	327 (1%)	312 (1%)
अस्वीकार की गयी /वापस ली गयी योजना के दायरे की शिकायतें	13952 (39%)	16946 (45%)	19205 (49%)
दायरे के अंतर्गत निपटायी गयी कुल शिकायतें	35499	37365	39400



कुल समर्थनीय शिकायतों में से 50% शिकायतें मौखिक समझौते से सुलझायी गयी। कुल मामलों के 1% अधिनिर्णय पारित किये गये, जबकि 49% शिकायतें अस्वीकृत / निकाल दी गयी (118)।

समर्थनीय शिकायतों को बैंकिंग लोकपाल योजना के क्षेत्राधिकार के बाहर होने के कारण अस्वीकृत किया गया, जिसमें बैंकिंग लोकपाल के समक्ष विस्तृत दस्तावेजी और मौखिक साक्ष्य की आवश्यकता है जिसमें इस

प्रकार की शिकायतों की कार्यवाही पर्याप्त कारण के बिना न्यायनिर्णय के लिए बैंकिंग लोकपाल के समक्ष उचित नहीं है। अस्वीकृत शिकायतों के अनुपात को कम करने के लिए इन मामलों के संबंध में जागरूकता को बढ़ाने के उपाय बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा किये जाते हैं।

5.4 जारी किये गये अधिनिर्णय

वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपालों ने 312 अधिनिर्णय पारित किये। वर्ष 2012-13 के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयवार जारी किये गये अधिनिर्णय की स्थिति नीचे टेबल 12 में दर्शायी गयी है।

टेबल 12 - वर्ष 2012-13 के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयवार जारी अधिनिर्णयों की स्थिति

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	जारी अधिनिर्णय
अहमदाबाद	4
बैंगलूर	0
भोपाल	0
भुवनेश्वर	4
चंडीगढ़	0
चेन्नई	2
गुवाहाटी	6
हैदराबाद	63
जयपुर	69
कानपुर	87
कोलकाता	33
मुंबई	22
नई दिल्ली	18
पटना	2
तिरुवनन्तपुरम	2
कुल	312

5.5 योजना के दायरे के बाहर की शिकायतें

योजना के दायरे के बाहर की शिकायतों में पहली शिकायत, शिकायत की विषय-वस्तु योजना में शामिल नहीं, शिकायत बैंकिंग लोकपाल के क्षेत्राधिकार के बाहर, बैंकों के अलावा अन्य संस्थानों के संबंध में शिकायत, समय समाप्त, अदालत/अन्य मंच पर लंबित, बेनामी शिकायतें इत्यादि शामिल हैं। इस प्रकार

की सभी शिकायतों के संबंध में शिकायत पर प्रक्रिया न करने के कारण शिकायतकर्ता को सूचित किये जाते हैं। वर्ष 2012-13 के दौरान 44% योजना के दायरे के बाहर की शिकायतें प्राप्त हुई थी। तथापि, पिछले तीन वर्षों में इसका प्रतिशत 51% से 44% तक कम हुआ है।

5.6 शिकायतों की अस्वीकृति के कारण

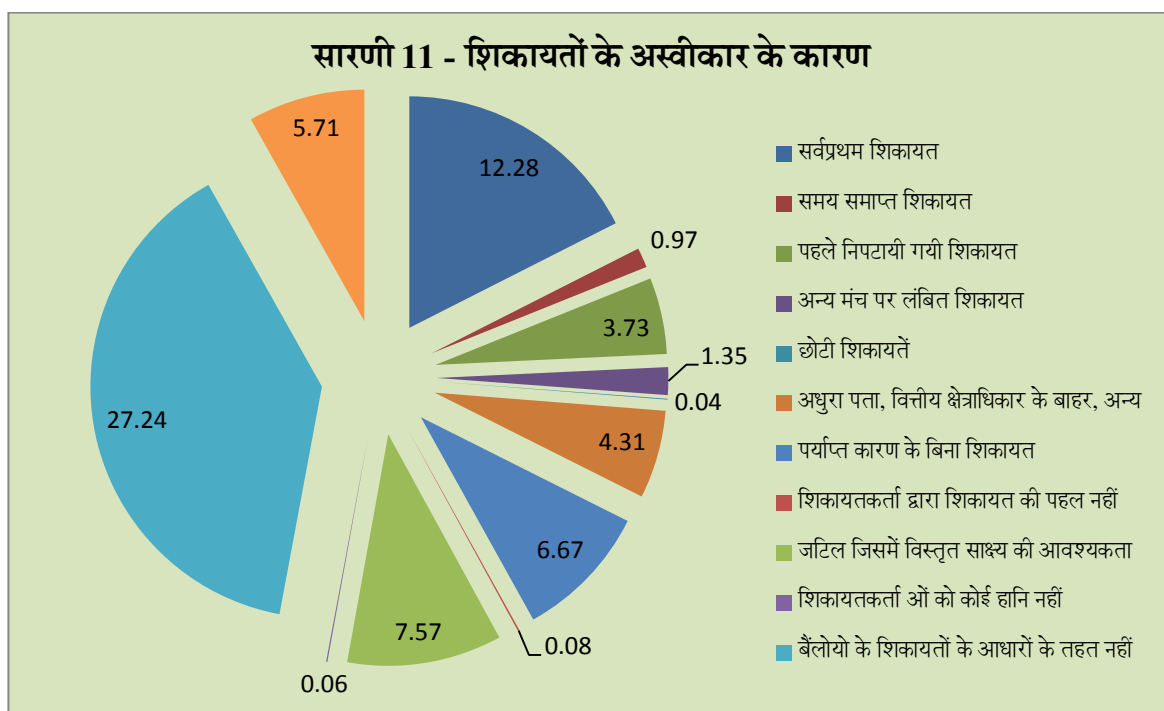
टेबल 13 विभिन्न कारणों से अस्वीकृत शिकायतों की संख्या दर्शाता है।

टेबल 13 - शिकायतों की अस्वीकृति के कारण

कारण	2010-11	2011-12	2011-12
प्रथम स्वरूप की शिकायतें	16755 (23.51%)	14352 (19.69%)	8660 (12.28%)
कालातीत शिकायतें	874 (1.23%)	778 (1.07%)	683 (0.97%)
पहले निपटायी गयी शिकायतें	2633 (3.69%)	2771 (3.80%)	2634 (3.73%)
अन्य मंच पर लंबित शिकायतें	886 (1.24%)	705 (0.97%)	955 (1.35%)
छोटी शिकायतें	99 (0.14%)	32 (0.04%)	31 (0.04%)
अधुरा पता, आर्थिक क्षेत्राधिकार के बाहर, अन्य संस्था/विभागों से संबंधित, विविध असंबद्ध शिकायतें, इत्यादि	5162 (7.24%)	3144 (4.31%)	3039 (4.31%)
शिकायतों के लिए पर्याप्त कारण नहीं	5447 (7.64%)	5268 (7.23%)	4705 (6.67%)
शिकायतकर्ता द्वारा ध्यान नहीं दिया गया	219 (0.31%)	62 (0.09%)	55 (0.08%)
जटिल जिसमें विस्तृत साक्ष्य की आवश्यकता है	4441 (6.23%)	4328 (5.94%)	5340 (7.57%)
शिकायतकर्ता को हानि नहीं	254	43	44

	(0.36%)	(0.06%)	(0.06)
शिकायतें शिकायतों के आधार पर नहीं है (योजना के खंड 9 के उप खंड 8 अथवा उप खंड (3))	10866 (15.25%)	17867 (24.51%)	19217 (27.24%)
बैंकिंग लोकपाल के क्षेत्रीय सीमा के बाहर	2838 (3.98%)	3026 (4.15%)	4028 (5.71%)
कुल अस्वीकृत शिकायतें (योजना के दायरे में और दायरे के बाहर)	50474	52376	49391
कुल प्राप्त शिकायतें	71274	72889	70541

(कोष्ठक में दर्शाये गये आंकड़े संबंधित वर्ष के कुल प्राप्त शिकायतों का प्रतिशत दर्शाते हैं।)



5.7 बैंकिंग लोकपाल योजना के आधारों पर शिकायतें नहीं

बैंकिंग लोकपाल के पास की जानेवाली शिकायतों के आधार बैंकिंग लोकपाल योजना के खंड 8 में स्पष्ट किये गए हैं। शिकायतें जो इन आधारों में शामिल नहीं उन्हें अस्वीकृत किया जाता है। वर्ष 2012-13 में शिकायतों को अस्वीकृत करने का मुख्य कारण था जिसके कारण 27.24% शिकायतें अस्वीकृत की गयी।

5.8 सर्वप्रथम शिकायत

बैंकिंग लोकपाल योजना में यह स्पष्ट है कि बैंकिंग लोकपाल से संपर्क करने से पूर्व शिकायतकर्ता शिकायत निवारण हेतु पहले अपने बैंक से संपर्क करें। यदि एक माह के भीतर बैंक से कोई जवाब प्राप्त नहीं हुआ अथवा बैंक द्वारा दिये गये जवाब से शिकायतकर्ता संतुष्ट नहीं है, तो वह बैंकिंग लोकपाल कार्यालय से संपर्क कर सकता है। बैंकिंग लोकपाल कार्यालय में प्राप्त इस प्रकार की शिकायतों को अस्वीकृत किया जाता है और शिकायतकर्ता को तदनुसार सूचित किया जाता है। इन शिकायतों को आवश्यक कार्रवाई हेतु संबंधित बैंक को प्रेषित किया जाता है। वर्ष 2012-13 के दौरान 12.28% प्राप्त शिकायतों को सर्व प्रथम शिकायत (एफआरसी) के रूप में अस्वीकृत किया गया था।

बैंकों में ग्राहक सेवा पर समिति (दामोदरन समिति) की सिफारिशों के अनुसार जुलाई 2012 से शिकायत दर्ज करने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध ऑनलाइन शिकायत फार्म में शिकायत संबंधित बैंक को भेजने हेतु संशोधन किया गया है। इस मोडयूल के माध्यम से वर्ष 2012-13 में 5553 एफआरसीज सीधे ही संबंधित बैंकों को भेजी गयी थी। इस मोडयूल से प्राप्त शिकायतें सीधे ही संबंधित बैंकों को भेजने का विकल्प बैंकिंग लोकपाल कार्यालय के पास उपलब्ध है, जिसमें स्कैन दस्तावेज अपलोड करने की व्यवस्था है। इस मोडयूल के उपयोग से बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने 3729 शिकायतें संबंधित बैंकों को भेज दी है।

5.9 शिकायत जिसमें विस्तृत साक्ष्य की आवश्यकता है

बैंकिंग लोकपाल योजना के खंड 13(ग) के अनुसार बैंकिंग लोकपाल किसी भी स्तर पर शिकायत अस्वीकृत कर सकता है, यदि उसे लगता है कि की गयी शिकायत के संबंध में विस्तृत दस्तावेज और मौखिक साक्ष्य की आवश्यकता है और इस प्रकार की शिकायतें न्याय निर्णयन कार्यवाही के लिए बैंकिंग लोकपाल के समक्ष उचित नहीं है। वर्ष के दौरान इस खंड के तहत बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने 7.57% शिकायतें अस्वीकृत की।

5.10 पर्याप्त कारण के बिना की गयी शिकायतें

यदि बैंकिंग लोकपाल का मानना है कि शिकायत का कारण पर्याप्त नहीं है, इस प्रकार की शिकायतें बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के खंड 13(घ) के तहत अस्वीकृत की जा सकती है। इस प्रकार की शिकायतों में

संबंधित बैंक द्वारा उत्पाद और सेवा समझौते के अनुसार कार्रवाई की गयी होगी। वर्ष के दौरान इस खंड के अंतर्गत 0.67% शिकायतें अस्वीकृत की गयी थी।

5.11 अन्य कारणों से शिकायतों को अस्वीकृत करना

शिकायत बैंकिंग लोकपाल के सीमा क्षेत्र के बाहर, समय-समाप्त शिकायत, पहले कार्रवाई की जा चुकी है, शिकायत अन्य मंच पर लंबित, बेनामी शिकायत, बैंकिंग लोकपाल के वित्तीय अधिकार के बाहर, अन्य संस्था से संबंधित शिकायत, शिकायतकर्ता ने शिकायत छोड़ दी, शिकायत जिसमें शिकायतकर्ता को कोई हानि नहीं आदि शिकायतों को अस्वीकृत करने के कारण थे।

5.12 लंबित शिकायतों का अवधि-वार वर्गीकरण

टेबल 14 सारणी 12 नीचे लंबित शिकायतों का अवधि-वार वर्गीकरण दर्शाता है

टेबल 14 लंबित शिकायतों का अवधि-वार वर्गीकरण

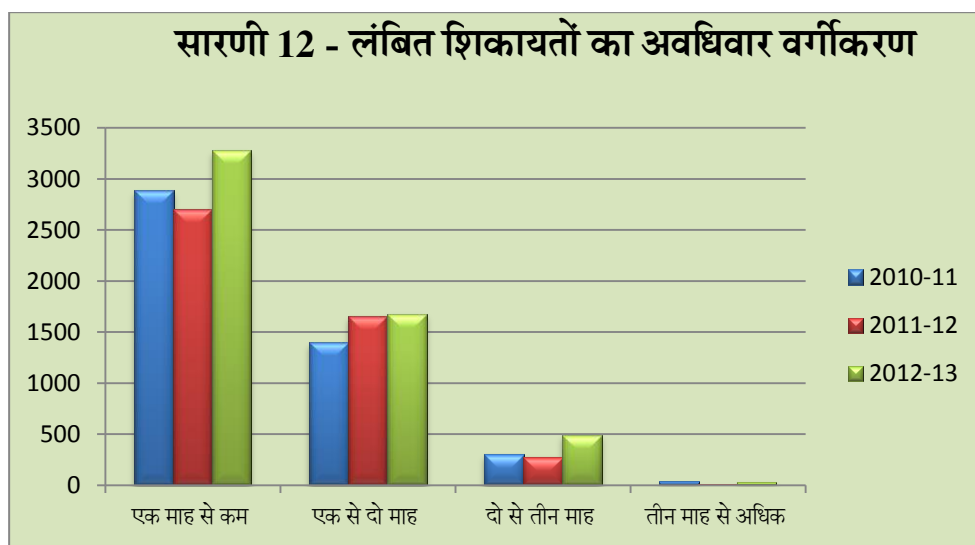
तक लंबित	30 जून 2011	30 जून 2012	30 जून 2013
1 माह	2889 (3.76%)	2701 (3.42%)	3281 (4.36%)
1-2 माह	1397 (1.82%)	1655 (2.13%)	1675 2%
2-3 माह	297 (0.38%)	277 (0.35%)	492 0.60%
3 माह से अधिक	35 (0.04%)	9 (0.1%)	31 0.04%
कुल लंबित	4618 (6%)	4642 (6%)	5479 (7%)
संचालित शिकायतें	76638	77507	75183

(कोष्ठक में दर्शाये गये आंकड़े संबंधित वर्ष के कुल प्राप्त शिकायतों का प्रतिशत दर्शाते हैं।)

वर्ष 2012-13 के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने संचालित शिकायतों के 93% शिकायतों का निपटान किया। वर्ष के अंत में सभी बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में 5479 (7%) शिकायतें लंबित थी। इनमें से 4.36% शिकायतें एक माह से कम अवधि के लिए लंबित थी, 2% शिकायतें 1 से 2 माह के बीच लंबित थी, 0.6% शिकायतें दो से तीन माह के लिए लंबित थी और केवल 0.04% शिकायतें तीन माह से अधिक लंबित थी।

सामान्यतः बैंकिंग लोकपाल कार्यालय शिकायतों का निपटान कम-से कम अवधि में करने का प्रयास करते हैं।

विलंब का कारण प्रस्तुत की गयी अधुरी जानकारी/दस्तावेज और दोनों पक्षों से सूचना प्राप्त करने में विलंब है।



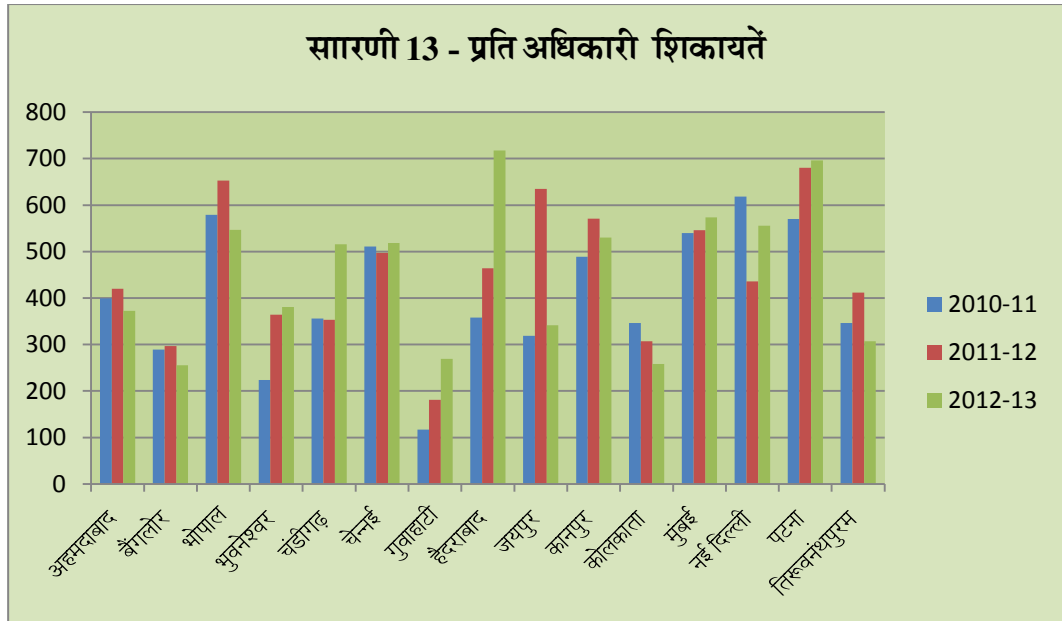
5.13 प्रति अधिकारी शिकायतें

टेबल 15 और सारणी 13 संबंधित बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों के प्रति अधिकारी शिकायतें दर्शाता है

टेबल-15 प्रति अधिकारी शिकायतें

अधिकारी	2010-11			2011-12			2012-13		
	प्राप्त शिकायतों की संख्या	अधिकारियों की संख्या	प्रति अधिकारी शिकायतों की संख्या	प्राप्त शिकायतों की संख्या	अधिकारियों की संख्या	प्रति अधिकारी शिकायतों की संख्या	प्राप्त शिकायतों की संख्या	अधिकारियों की संख्या	प्रति अधिकारी शिकायतों की संख्या
अहमदाबाद	5190	13	399	4624	11	420	4838	13	372
बैंगलूर	3470	12	289	3562	12	297	3318	13	255
भोपाल	5210	9	579	5874	9	653	4920	9	547
भुवनेश्वर	1124	5	224	1819	5	364	1523	4	381
चंडीगढ़	3559	10	356	3534	10	353	3094	6	516
चेन्नई	7668	15	511	6458	13	497	7255	14	518
गुवाहाटी	584	5	117	722	4	181	807	3	269

हैदराबाद	5012	14	358	5107	11	464	4303	6	717
जयपुर	3512	11	319	4444	7	635	4099	12	342
कानपुर	8319	17	489	9713	17	571	9012	17	530
कोलकाता	5192	15	346	4606	15	307	4388	17	258
मुंबई	7566	14	540	7650	14	546	8607	15	574
नई दिल्ली	10508	17	618	9583	22	436	9444	17	556
पटना	2283	4	570	2718	4	680	2785	4	696
तिरुवनन्तपुरम	2077	6	346	2471	6	412	2148	7	307
अखिल भारतीय	71274	167	427	72889	160	454	70541	157	449



इस वर्ष बैंकिंग लोकपाल कार्यालय के प्रत्येक अधिकारी के पास औसतन 449 शिकायतें प्राप्त हुईं।

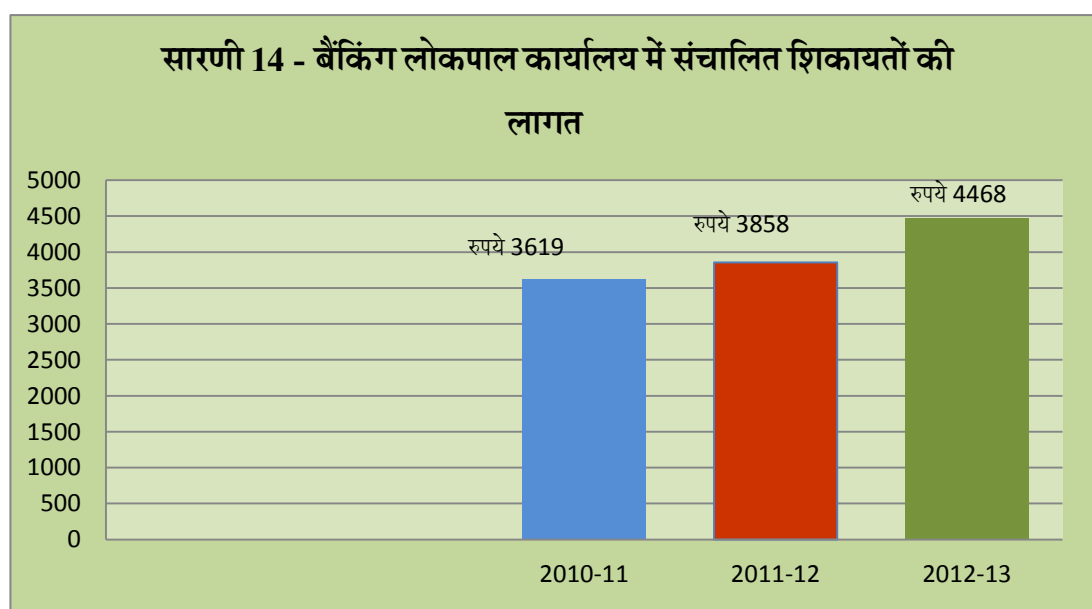
6. योजना चलाने की लागत

6.1 योजना चलाने के लिए किया गया पूरा व्यय भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा वहन किया जाता है। लागत में राजस्व व्यय और बैंकिंग लोकपाल योजना के प्रशासन पर किया गया पूंजीगत व्यय शामिल है। राजस्व व्यय में आस्थापना मर्दे जिसेमें बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों से संबद्ध स्टाफ का वेतन और भत्ते और गैर आस्थापना मर्दे जैसे कि किराया, कर, बीमा, अवधि प्रभार, डाक और टेलीग्राम प्रभार, छपाई और लेखन सामग्री व्यय, प्रचार व्यय, मूल्य हास और अन्य विविध मर्दे शामिल है। पूंजीगत व्यय में फर्नीचर, विद्युत स्थापना, कंप्यूटर/संबद्ध उपकरण, संचार उपकरण और मोटर वाहन शामिल है।

टेबल 16 - बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में संचालित शिकायतों की लागत

	2010-11	2011-12	2012-13
कुल लागत (रुपये मिलियन में)	260.7	281.1	315
निपटायी गयी शिकायतें	72021	72889	70541
प्रति शिकायत लागत (रुपयों में)	3619	3858	4468

पिछले तीन वर्षों के दौरान बैंकिंग लोकपाल योजना चलाने की लागत 2010-11 में 261 मिलियन रुपये से 2012-13 में 315 मिलियन रुपये तक बढ़ोत्तरी हुई। इस अवधि के दौरान शिकायत संचालन की औसतन लागत 3619 रुपये से 4468 रुपये तक बढ़ गयी है।



वर्ष 2012-13 के लिए बैंकिंग लोकपाल कार्यालयवार प्रति शिकायत लागत नीचे टेबल 17 में दर्शायी गयी है:

टेबल 17- वर्ष 2012-13 में बैंकिंग लोकपाल कार्यालयवार प्रति शिकायत लागत

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	जारी अधिनिर्णय
अहमदाबाद	5140
बैंगलूर	5907
भोपाल	3555
भुवनेश्वर	7551
चंडीगढ़	4056
चेन्नई	3534
गुवाहाटी	19327
हैदराबाद	3463
जयपुर	5727
कानपुर	3443
कोलकाता	5388
मुंबई	3808
नई दिल्ली	3479
पटना	5706
तिरुवनन्तपुरम	6251
प्रति शिकायत औसतन लागत	4468

7. बैंकिंग लोकपाल के निर्णय के विरुद्ध अपील

7.1 बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के तहत कुछ खंडों के अंतर्गत बंद किये गये मामलों पर शिकायतकर्ता और बैंक को बैंकिंग लोकपाल के निर्णय के विरुद्ध अपील करने का विकल्प है। बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के खंड 14 के प्रावधानों के तहत इन सभी अपीलों का वर्गीकरण समर्थनीय के रूप में किया है। उप गवर्नर, भारतीय रिजर्व बैंक के योजना चलानेवाले विभाग (ग्राहक सेवा विभाग) के प्रभारी अपीलीय प्राधिकारी है। विभाग में बैंकिंग लोकपाल के निर्णय के विरुद्ध कुछ आवेदन प्राप्त होते हैं, जो बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के तहत अपील करने लायक नहीं होते हैं, इन आवेदनों पर भी विभाग में कार्रवाई की जाती है।

नीचे टेबल 18 और चार्ट 15 योजना के अंतर्गत प्राप्त अपीलों / आवेदनों की स्थिति दर्शाता है।

टेबल 18 - प्राप्त अपीलों/आवेदनों की स्थिति

विवरण	के दौरान प्राप्त अपीलों की संख्या		
	2010-11	2011-12	2012-13
पिछले वर्ष से आगे लाये गये अपील	34	0	13
वर्ष के दौरान शिकायतकर्ताओं द्वारा किये गये अपील	93	314	338
वर्ष के दौरान बैंकों द्वारा किये गये अपील	40	37	22
वर्ष के दौरान प्राप्त कुल अपील	133	351	360
वर्ष के दौरान संचालित अपीलों की कुल संख्या	167	351	373@
वर्ष के दौरान निपटाये गये अपीलों की कुल संख्या	167	338	357
वर्ष की समाप्ति पर लंबित अपील निपटान का ब्रेकप	0	13(4%)	16(4%)
अपीलीय प्राधिकारी द्वारा बैंकिंग लोकपाल को लौटाये गये अपील	9(5%)	0	5 (1%)
पीछे लिये गये अपील/समझौते हुए इत्यादि	32(19%)	1(0%)	9 (3%)
अपीलीय प्राधिकारी द्वारा अस्वीकृत अपील	71(43%)	327(97%)	337 (94%)
अपीलीय प्राधिकारी द्वारा अपीलों को अनुमति	55(33%)	10(3%)	6(2%)
वर्ष के दौरान निपटाये गये कुल अपील	167(100%)	338(96%)	357 (96%)
30 जून 2013 को लंबित अपील	0	13(4%)	16(4%) \$
1 माह से कम लंबित	0	2	-
1 से 2 माह तक लंबित अपील	0	3	-
2 से 3 माह तक लंबित अपील	0	3	5
3 माह से अधिक लंबित अपील	0	5	11

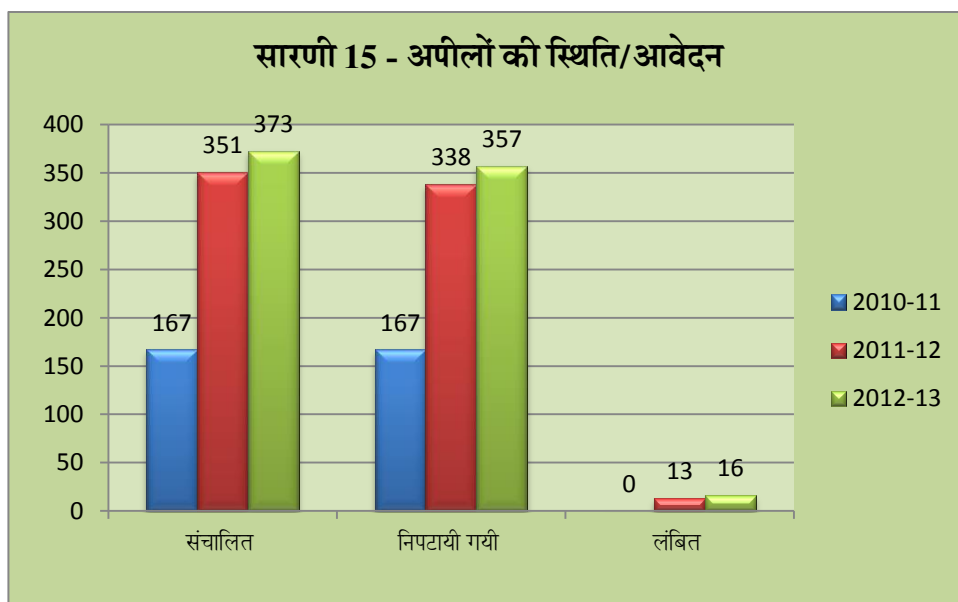
7.2 वर्ष के दौरान 360 अपील/आवेदन प्राप्त हुए थे जिनमें से 52 अपील/आवेदन बैंकिंग लोकपाल योजना के खंड 14 के तहत योजना के दायरे के थे और 308 अपील/आवेदन योजना के गैर अपीलीय खंड के अंतर्गत बंद की गयी शिकायतों के थे ।

वर्ष 2012-13 के तहत निपटायी गयी योजना के दायरे की शिकायतों की स्थिति निम्नानुसार है:

वर्ष 2012-13 के दौरान प्राप्त योजना के दायरे की अपीलों की संख्या	52
ग्राहकों द्वारा किये गये अपील	30
बैंकों द्वारा किये गये अपील	22
वर्ष के दौरान निपटाये गये अपील	36

ग्राहकों के हित में: 18	18
बैंकों के हित में : 18	18
वर्ष के अंत में लंबित	16

वर्ष के दौरान निपटाये गये छत्तीस अपीलों में से, पांच मामलों में बैंकिंग लोकपालों का निर्णय अलग रखा था। योजना के अपील न करने लायक खंड से उभरनेवाली शिकायतों के सभी 321 आवेदनों का निपटान वर्ष के दौरान किया गया था।



वर्ष 2012-13 के दौरान अपीलों/आवेदनों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालयवार स्थिति टेबल 19 में दर्शायी गयी है।

टेबल 19 - वर्ष 2012-13 के दौरान प्राप्त अपीलों/आवेदनों की बैंकिंग लोकपाल कार्यालयवार स्थिति

बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय	प्राप्त अपील / आवेदन (2012-13)
अहमदाबाद	14
बेंगलूर	14
भोपाल	13
भुवनेश्वर	16
चंडीगढ़	6
चेन्नई	22
गुवाहाटी	6

हैदराबाद	40
जयपुर	27
कानपुर	43
कोलकाता	26
मुंबई	40
नई दिल्ली	70
पटना	13
तिरुवनन्तपुरम	10
कुल	360

8. केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम) के माध्यम से प्राप्त शिकायतें

सीपीग्राम यह एक भारत सरकार के प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत निवारण विभाग द्वारा जनता से शिकायतें प्राप्त करने हेतु विकसित वेब आधारित सॉफ्टवेयर है। इस पोर्टल के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक का ग्राहक सेवा विभाग नोडल कार्यालय है। 15 बैंकिंग लोकपाल कार्यालय अधिनस्थ कार्यालय है जो भारत सरकार इस माध्यम से प्रेषित शिकायतें प्राप्त करते हैं।

टेबल 20 - सीपीग्राम के माध्यम से प्राप्त शिकायतों की स्थिति (2012-13)

बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय	प्राप्त शिकायतें 1 जुलाई 2012 - 30 जून 2013	निपटायी शिकायतें	30 जून 2013 को लंबित शिकायतें
अहमदाबाद	92	92	0
बेंगलूर	106	105	1
भोपाल	100	99	1
भुवनेश्वर	42	42	0
चंडीगढ़	126	124	2
चेन्नई	161	149	12
गुवाहाटी	11	10	1
हैदराबाद	112	110	2
जयपुर	99	99	0
कानपुर	227	224	3
कोलकाता	123	121	2
मुंबई	547	477	70
नई दिल्ली	372	364	8
पटना	35	33	2
तिरुवनन्तपुरम	47	46	1
कुल	2200	2095	105

9. सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के तहत प्राप्त आवेदनों की संख्या

बैंकिंग लोकपालों को आवेदन प्राप्त करने और बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा संचालित शिकायतों की जानकारी भेजने हेतु केन्द्रीय जन सूचना अधिकारी के रूप में पदनामित किया गया है। वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में सूचना का अधिकार अधिनियम के अंतर्गत 895 अनुरोध प्राप्त हुए। बैंकिंग लोकपाल कार्यालयवार स्थिति टेबल 21 में दर्शायी गयी है।

टेबल 21 - सूचना का अधिकार अधिनियम के तहत बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त आवेदन (2012-13)

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय	प्राप्त आवेदन
अहमदाबाद	24
बेंगलूर	14
भोपाल	34
भुवनेश्वर	13
चंडीगढ़	36
चेन्नई	126
गुवाहाटी	1
हैदराबाद	45
जयपुर	92
कानपुर	230
कोलकाता	22
मुंबई	100
नई दिल्ली	115
पटना	33
तिरुवनन्तपुरम	10
कुल	895

10. अन्य महत्वपूर्ण गतिविधियां

10.1 वार्षिक बैंकिंग लोकपाल सम्मेलन

बैंकिंग लोकपालों का वार्षिक सम्मेलन 4 जनवरी 2013 को भारतीय रिजर्व बैंक, मुंबई में आयोजित किया गया था। सम्मेलन का उद्घाटन माननीय गवर्नर डॉ.डी. सुब्बाराव द्वारा किया गया था। उनके उद्घाटन पर भाषण में बैंकिंग लोकपाल और बैंकों द्वारा उनके क्षेत्राधिकार के अंतर्गत किये गये प्रशंसनीय कार्य के लिए उन्होंने समाधान व्यक्त किया जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक सेवा और शिकायत निवारण के क्षेत्र में काफी सुधार दिखाई दे रहे हैं। बैंकिंग लोकपालों द्वारा बैंकों के सहयोग से आयोजित किये जानेवाले टाउन हॉल इवेंट के महत्व पर प्रकाश डालते हुए गवर्नर ने इस बात पर बल दिया कि इन इवेंट को निष्पक्षता को नहीं छोड़ना चाहिए और सही उत्साह से इसे कार्यान्वित करना चाहिए। बैंकिंग लोकपाल योजना के अधिकतर शहरी वातावरण पर विचार करते हुए गवर्नर ने इच्छा व्यक्त की कि भारतीय रिजर्व बैंक के वरिष्ठ अधिकारी यह सुनिश्चित करें कि प्रत्येक वर्ष वास्तविकताओं की जानकारी प्राप्त करने हेतु दुर्गम ग्रामीण और अर्ध शहरी शाखाओं को भेट करें। उन्होंने इस बात पर भी बल दिया कि जिस क्षेत्र में बिल्कुल सेवा नहीं दी जा रही है और जो सेवाधिन है वहां पहुंचे। सम्मेलन के दौरान गवर्नर ने बैंकिंग लोकपालों से यह भी इच्छा व्यक्त की कि बैंकों के लिए पांच अच्छी प्रथाएं और पांच प्रतिबद्धताएं प्राप्त करें।

इस अवसर पर बोलते हुए उप गवर्नर डॉ. के.सी.चक्रवर्ती ने कहा कि यद्यपि यह तथ्य है कि बैंकिंग लोकपाल कार्यालय वर्ष में 70000 से अधिक शिकायतें प्राप्त करते हैं, यह बैंकिंग लोकपाल योजना की विश्वसनीयता की गवाह है। यह बैंकों की कमजोर शिकायत निवारण प्रणाली और बैंकिंग लोकपाल पर ग्राहकों का अधिक विश्वास प्रतिबिंबित करता है। उन्होंने बैंकों को उनकी शिकायत निवारण प्रणाली मजबूत करने, प्रक्रिया की सक्रिय समीक्षा करने, कार्यक्षमता को बढ़ाने, वादा की गयी सेवाओं की निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से पूर्ति करने के पर बल दिया। उन्होंने इस बात पर भी बल दिया कि बैंकों को इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग में ग्राहकों का विश्वास बढ़ाने और साथ ही लगाये गये सेवा प्रभारों में एकरूपता लाने के लिए सुरक्षा और सुरक्षितता को संबोधित करने की आवश्यकता है।

सम्मेलन में भारतीय रिजर्व बैंक का उच्च प्रबंधतंत्र, निदेशक डीएफसी, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार, अध्यक्ष आयबीए, सेबी, सार्वजनिक और निजी क्षेत्र के प्रमुख वाणिज्यिक बैंकों के सीएमडी /सीइओ, बीसीएसबीआय, सीएएफआरएएल, इर्डा, सेबी, सीबील और एनपीसीआय ने उपस्थिति दर्शायी।

बॉक्स I वार्षिक बैंकिंग लोकपाल सम्मेलन 2012 - बैंकिंग लोकपाल द्वारा पांच प्रतिबद्धताएं

1. शिकायतों का शीघ्र निपटान - शिकायतों के निपटान में लिया गया कम से कम समय लोगों के बीच बैंकिंग लोकपाल योजना की शिकायत निवारण प्रणाली के बारे में विश्वास को बढ़ावा देगी। इस संदर्भ में बैंकिंग लोकपाल शिकायत ट्रैकिंग प्रणाली में दर्ज शिकायतों का निपटान अधिकतम दो माह के भीतर करने का प्रयास करें।

2. शिकायत ट्रैकिंग प्रणाली में प्रवेश - सुविधा सभी बैंकों को दी जाएं: सभी बैंक और बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय सीटीएस की विशेषताओं का पूरा उपयोग करें जो बैंक और बैंकिंग लोकपालों को दस्तावेजों/पूछताछ/वर्गीकरण इत्यादि को अपलोड करने में मदद करता है। भारतीय रिजर्व बैंक का ग्राहक सेवा विभाग बैंकों के नोडल अधिकारियों को आवश्यक सुविधा प्रदान करेगा ताकि वे एक ही स्थान से पूरे बैंकों के शिकायतों की स्थिति पर निगरानी रख सके। इससे कागज का कम उपयोग करने के हमारे "हरियाली की ओर बढ़े" प्रयासों का एक भाग के रूप में शीघ्र कार्रवाई करने में सुविधाजनक होगा।

3. राज्य के अंतर्गत बैंकिंग लोकपालों की अंतर जिला गतिशिलता - बैंकिंग लोकपाल गतिशिल हो, जहां तक संभव हो वह अपने कार्यालय को शिकायतकर्ता के नजदीक लाकर निर्णय दें। इससे जागरूकता तो निर्माण होगी ही और बैंकिंग लोकपाल योजना के प्रति आम आदमी का विश्वास भी बढ़ेगा जिसे अपने मामले को व्यक्तिगत रूप से प्रस्तुत करने के अवसर से शक्तिशाली महसूस होगा। बैंकिंग लोकपाल अपने जिले के विशिष्ट क्षेत्र के शिकायतों की अधिक संख्या के आधार पर बैठकों का आयोजन करें।

4. ब्लॉग साइट - जानकारी के अधिक से अधिक प्रचार-प्रसार को बढ़ावा देने और विचारों के आदान-प्रदान के लिए बैंकिंग लोकपाल अपने महत्वपूर्ण निर्णयों को ब्लॉग साइट पर पोस्ट करें।

5. एटीएम से संबंधित शिकायतों के निवारण के लिए मंच - एटीएम से संबंधित विवादों के निवारण प्रणाली को गति देने की दृष्टि से और साथ ही दो बैंकों के बीच तकनीकी सक्षम विवाद निवारण को सुनिश्चित करने हेतु आयबीए और एनपीसीआय ऐसे मामलों के निपटान के लिए संयुक्त रूप से एक मंच का निर्माण करें। बैंकिंग लोकपालों के कार्यालय केवल इन शिकायतों को दाखिल करें यदि उन शिकायतों को प्रक्रिया के अंत में सुलझाया नहीं गया है। बैंकिंग लोकपाल के समक्ष सभी एटीएम से संबंधित विवादों के संबंध में इस हेतु नामित बैंकों का वरिष्ठ आयटी अधिकारी मामले को प्रस्तुत करें।

बॉक्स II. वार्षिक बैंकिंग लोकपाल सम्मेलन 2012 - बैंकों के लिए पांच अच्छी प्रथाएं:

1. सभी आवेदनों/अनुरोधों की प्राप्ति सूचना देना - ग्राहक स्तर के अनुरोधों को प्राप्ति सूचना जारी करना एक जैसी प्रथा नहीं है। इसके परिणामस्वरूप, अनेक शिकायतों, सेवा अनुरोधों और साथ ही संभाव्य कारोबारी अनुरोधों की ओर ध्यान नहीं दिया जाता है। अतः, बैंकों को यह आवश्यक है कि प्राप्त सभी प्रकार के ग्राहकों के अनुरोधों के लिए प्राप्ति-सूचना प्रणाली को लागू करें। इससे यह सुनिश्चित होगा कि आवश्यकता पडने पर ग्राहक तथा गैर ग्राहकों को बैंकिंग प्रणाली और शिकायत निवारण प्रणाली की सुविधा की पहुंच है।

2. सेवा अनुभव की गुणवत्ता पर प्रतिसूचना - मोबाइल टेलीफोन के उपयोग से बैंकों को टेक्स्ट मैसेज जैसे कि 'SMS Happy/Unhappy' के माध्यम से सेवा गुणवत्ता/शिकायतों के संबंध में फीडबैक रजिस्टर करने के आसान तरीके को निर्माण करने की आवश्यकता है। इस प्रकार के सभी मामलों में बैंक 48 घंटे के भीतर ग्राहक से संपर्क करेंगे। इससे एक लंबे समय में शिकायत निवारण के प्रति ग्राहकों के विश्वास में वृद्धि होगी और सेवा में आगे सुधार के लिए बैंकों को प्रभावी प्रतिसूचना प्रणाली होगी।

3. आवासीय और गैर आवासीय ग्राहकों के बीच कोई भेदभाव नहीं - बैंक यह विश्वास करते हैं कि आवासीय अथवा गैर आवासीय सभी शाखाओं में, सभी ग्राहकों को मूलभूत बैंकिंग सुविधाएं मिलें। गैर आवासीय शाखा के ग्राहकों को दी जानेवाली मूलभूत खुदरा बैंकिंग सेवाएं बैंक निर्धारित करेगा। गैर आवासीय शाखाओं की सेवाओं के लिए लागू प्रभारों को मानकीकृत किया जाएगा और प्रभारों की पारदर्शिता जनता तथा ग्राहकों की जानकारी के लिए प्रदर्शित किया जाएगा। साथ ही धोखाधड़ी यांत्रिकीकरण के विरुद्ध आतंक को रोकने के लिए बैंक सुरक्षा उपायों को विकसित करेगा।

4. ई-लेनदेनों की रक्षा और सुरक्षा - इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग में ग्राहकों का विश्वास निर्माण करने और सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए बैंक उचित लागत पर जिसमें ग्राहक शिक्षा और संवेदनशील प्रभावों के साथ शून्य देयता/क्षतिपूर्ति/बीमा पर नीति से बाहर कार्य करें। ग्राहकों के सुरक्षित इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग सेवा के लिए बैंक वह सब करें। इन उपायों में अन्य बातों के साथ-साथ राशि के संबंध में उचित सीमा तय करना, संभाव्यता, तृतीय पक्ष लाभार्थियों की संख्या आदि शामिल है।

5. समर्पित हेल्पलाइन - बैंकिंग उत्पादों की गलत जानकारी प्रायः ग्राहकों के शिकायतों को बढ़ावा देती है। ग्राहकों को उत्पादों की सही और अत्यंत महत्वपूर्ण जानकारी देने के लिए बैंक अनुभवी व्यक्ति द्वारा संचालित

समपित हेल्पलाइन निर्माण करें। ग्राहकों के पहले संपर्क में आनेवाला बैंक का स्टाफ भी बैंकों के उत्पादों की विशेषताओं के संबंध में स्पष्टीकरण देने में समर्थ हो।

10.2. राज्य वित्त सचिवों का 26 वां सम्मेलन

भारतीय रिजर्व बैंक के आंतरिक ऋण प्रबंध विभाग, मुंबई ने 21 मई 2013 को राज्य वित्त सचिवों के 26 वे सम्मेलन का आयोजन किया था। सम्मेलन का उद्घाटन करते समय गवर्नर ने वित्त सचिवों से पेंशनरों की कठिनाइयां और उस पर सुधारात्मक कार्रवाई शुरू करने हेतु कुछ जिलों को भेट करने का आग्रह किया।

सम्मेलन के दौरान मुख्य महाप्रबंधक, ग्राहक सेवा विभाग ने पेंशन, सायबर अपराध, तृतीय पक्ष के उत्पादों की गलत बिक्री के संबंध में कुछ मुद्दों पर ध्यान आकर्षित किया। यह निर्णय लिया गया कि जहां तक संभव हो राज्य सरकार पेंशन विनियमों में एकरूपता और केन्द्रीय पेंशन विनियमों में सुनिश्चिती के लिए प्रयास करेगा। भारतीय रिजर्व बैंक की बैंकों के लिए अपने ग्राहक को जानिए पहचान आवश्यकता को शामिल करने का अनुरोध किया और जहां कहीं सीधे इलेक्ट्रॉनिक अदायगी समाविष्ट नहीं है, पेंशन की सही अदायगी के लिए बैंकों को सहयोग करने का अनुरोध किया गया। यह भी निर्णय लिया गया कि वे जागरूकता कार्यक्रमों के दौरान बैंकिंग लोकपाल और सायबर अपराध की जांच दर्ज करने के लिए पुलिस से संवेदनशील रहेंगे। तृतीय पक्ष उत्पादों की गलत बिक्री और वित्तीय धोखाधड़ी को रोकने की दृष्टि से यह निर्णय लिया गया था कि राज्य सरकार भारतीय रिजर्व बैंक को सहयोग देगा और उचित विनियामक हस्तक्षेप के लिए बाजार आसूचना और सूक्ष्म जानकारी प्रदान करेगा।

10.3 ओपन हाउस इवेंट

ग्राहक अधिकार संरक्षण के लिए प्रतिबद्ध एक एनजीओ द्वारा 3 जून 2013 को मुंबई में आयोजित ओपन हाउस इवेंट में उप गवर्नर डॉ. के.सी.चक्रवर्ती ने भाग लिया। बैंक ग्राहकों की सेवाएं जैसे की ब्याज दरों/सेवा प्रभारों का अविनियमन जिसके परिणामस्वरूप शोषण /व्यावसायी समूहन निर्माण होना, बैंकों द्वारा तृतीय पक्ष के उत्पादों की गलत बिक्री, बैंकों द्वारा सीबील को गलत जानकारी देना और इसके परिणाम स्वरूप उत्पीडन यह चर्चा के मुख्य विषय थे। इस संबंध में भारतीय रिजर्व बैंक आयबीए/बैंकों के बोर्ड, केवायसी मानदंडों का सरलीकरण, शिकायत निवारण प्रणाली के प्रभाव में सुधार और बैंकों द्वारा सोने के सिक्कों की बिक्री का विनियमन, प्रभारों की उचितता निर्धारित करें।

10.4 बैंकिंग लोकपालों का क्षेत्रीय सम्मेलन

प्रत्येक क्षेत्र के प्रमुख बैंकिंग लोकपाल कार्यालय को उनके क्षेत्र में बैंकिंग लोकपालों के क्षेत्रीय सम्मेलनों के आयोजन की जिम्मेदारी सौंपी जाती है। सम्मेलनों का मुख्य उद्देश्य बैंकिंग लोकपालों के बीच निर्णयों में एकरूपता सुनिश्चित करना और महत्वपूर्ण प्रणालीगत मामलों के संबंध में विचारों का आदान-प्रदान करना। वर्ष के दौरान सभी नोडल

कार्यालयों ने उनके क्षेत्र में ऐसे सम्मेलन का आयोजन किया। इन सम्मेलनों से अलग, क्षेत्र के मुख्य बैंकों के आंचलिक प्रधानों के साथ व्यावहारिक मामलों, ग्राहकों के शिकायतों के निवारण में कठिनाईयां और रूकावट, स्थानीय हित के ग्राहक सेवा संबंधी मामलों, नियामक चिंता और अपेक्षाओं पर चर्चा करने हेतु एक बैठक का आयोजन किया गया था।

10.5 नोडल अधिकारियों के साथ बैठकें/बैंकों के प्रधान नियंत्रक

शिकायतों का संख्यात्मक और गुणवत्ता समाधान सुनिश्चित करने हेतु और साथ ही बैंकों से प्रति-सूचना प्राप्त करने हेतु बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा बैंकों के नोडल अधिकारियों के साथ बैठकों का आयोजन किया गया था। नोडल अधिकारियों के साथ इस प्रकार की नियमित बैठकों से शिकायतों के निवारण में आनेवाली समस्याएं दूर करने में मदद हुई। जहां कहीं समस्याएं हैं और शिकायतों के पर्याप्त जवाब नहीं आ रहे हैं, मामले को संबंधित नियंत्रक प्रधानों के साथ उठाया जाता है।

10.6 बैंकिंग लोकपालों की परोक्ष बैठकें

4 जनवरी 2013 को हुए बैंकिंग लोकपाल सम्मेलन के दौरान गवर्नर, भारतीय रिजर्व बैंक ने बैंकिंग लोकपाल कार्यालय अपने क्षेत्र के जिलों को विनिर्दिष्ट करके उनकी गतिशीलता को बढ़ाने और व्यापक बनाने की आवश्यकता पर ध्यान आकर्षित किया और इसी जगहों पर बैठकों के आयोजन पर ध्यान आकर्षित किया। इसे आगे बढ़ाते हुए बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने उस क्षेत्र के शाखाओं से संबंधित शिकायतों के निवारण हेतु जिला मुख्यालय में बैठकों का आयोजन किया। इन बैठकों के दौरान स्थान पर ही शिकायतों का निवारण करने के प्रयास किए गए। प्राप्त प्रतिसाद और अतिरिक्त लाभों को देखते हुए शिकायकर्ताओं के पास पहुंचना और योजना को लोकप्रिय बनाना, यह बहुत ही प्रभावी साबित हुआ।

10.7 बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के संबंध में जागरूकता का फैलाव करना -

बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों के प्रयास

10.7.1 टाउन हॉल इवेंट

बैंकिंग लोकपाल सम्मेलन 2011 में लिए गए निर्णय के अनुसार सभी बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में, मुख्यतः दूसरी श्रेणी के शहरों में उनके अपने क्षेत्राधिकार में टाउन-हॉल इवेंट्स का आयोजन किया गया था। ऐसे इवेंट आयोजित करने का उद्देश्य बैंकों के साथ व्यवहार करते समय किस प्रकार जिम्मेदारी से लेनदेन की जाएं और विवाद अथवा शिकायत के मामले में व्यक्तिगत बैंकों की आंतरिक शिकायत निवारण प्रक्रिया और ग्राहकों को उपलब्ध अवसर, साथ ही बैंकिंग लोकपाल की सहायता के बारे में जनता में जागरूकता का प्रसार करना है। इन

इवेंट्स का आयोजन स्थानीय भाषा और हिंदी में किया जाता है। वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने नीचे दर्शाये गये (36) जगहों पर टाउन हॉल इवेंट्स का आयोजन किया गया।

अहमदाबाद	मेहसाना, जामनगर
बेंगलूर	मैंगलोर, बेलगाम
भोपाल	ग्वालियर, भीलाइ, इन्दौर
भुवनेश्वर	बरीपाडा, पुरी, सांबलपुर
चंडीगढ़	जालंधर (पंजाब), धरमशाला (हिमाचल प्रदेश)
चेन्नई	मदुराई, नागरकोईल
गुवाहाटी	मैलागढ़-त्रिपुरा, शिलांग-मेघालय, ऐझवाल-मिझोराम
हैदराबाद	तिरुपती
जयपुर	अलवार, जोधपुर, पीलानी, श्रीगंगानगर
कानपुर	झांसी
कोलकाता	पश्चिम मिदनापुर
मुंबई	औरंगाबाद, रत्नागिरी, मड़गांव (गोवा)
नई दिल्ली	लेह, सोनीपत, जम्मू, रोहतक, रेवारी
पटना	रांची, मुझफ्फरपुर
तिरुवनन्तपुरम	थ्रिशुर, पाला

10.7.2 जागरूकता अभियान और अन्य उपक्रम

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय मुख्यतः राज्य के प्रमुख शहरों में स्थित है इसे देखते हुए बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में बैंकिंग लोकपाल योजना के प्रचार और प्रसार की गतिविधि में व्यग्र रहते हैं। वर्ष के दौरान देश के विभिन्न क्षेत्रों में स्थित 15 बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने उनके क्षेत्राधिकार में विभिन्न जागरूकता अभियानों/आउटरिच गतिविधियों का आयोजन किया।

इन जागरूकता कार्यक्रमों में गांववासी, विद्यालय, महाविद्यालय के विद्यार्थी, बैंक के ग्राहक, सार्वजनिक क्षेत्र और निजी क्षेत्र के बैंकों के स्टाफ सदस्य, पेंशनर संघ के प्रतिनिधि, जमाकर्ता संघटन आदि ने भाग लिया। बैंकिंग लोकपाल योजना की विशेषताएं, आरबीआय, बीसीएसबीआय द्वारा जारी अद्यतन अनुदेश, पेंशन संबंधी मामले, शिक्षा ऋण, एटीएम कार्ड के उपयोग में सावधानी बरतना, असली और नकली करेंसी नोट इत्यादि के बारे में सहभागियों को जानकारी दी गयी और उनकी पूछताछों का जवाब भी दिया गया।

बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने आउटरिच कार्यक्रमों, भारतीय रिजर्व बैंक के ग्रामीण आयोजना और ऋण विभाग द्वारा वित्तीय साक्षरता पर आयोजित शिविर में भी भाग लिया।

डॉक्यूमेंटरी फिल्म, स्थानीय समाचार पत्र द्वारा प्रचार, ऑल इंडिया रेडियो, दूरदर्शन, पुष्कर मेला, कुंभ मेला, बीकानेर कॅमल फेअर, माउंट अबु के शीत ऋतु त्यौहार आदि में विभिन्न स्टॉल्स लगाना, व्यापार यात्रा, पुस्तक प्रदर्शन, दूरदर्शन, ऑल इंडिया रेडियो पर सीधा वार्तालाप आदि में भाग लेना यह बैंकिंग लोकपाल योजना के प्रसार के लिए किए गये कुछ उपाय थे।

10.7.3 मीडिया के साथ जानकारी का आदान-प्रदान करना

बैंकिंग लोकपाल सम्मेलन 2011 के समाप्ति के बाद बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा संचालित शिकायतों पर मीडिया के साथ किये गये जानकारी के आदान-प्रदान का स्थानीय प्रेस ने अच्छा स्वागत किया। प्रेस के साथ बैठक के दौरान बैंकिंग लोकपालों ने महत्वपूर्ण मामले और पारित अधिनियमों सहित प्राप्त और निपटायी गयी शिकायतों के संबंध में जानकारी का आदान-प्रदान किया। प्रेस के साथ इन बैठकों को हिंदी और स्थानीय भाषाओं के समाचार पत्रों व्यापक रूप से शामिल किया गया था।

10.7.4 बैंक शाखाओं में गुप्त बैठकें

वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने बैंक शाखाओं की आकस्मिक भेट की। आउटरिच कार्यक्रम के दौरान बैंकिंग लोकपालों ने शाखा द्वारा ग्राहकों को और आम जनता को दी जानेवाली सेवा की गुणवत्ता का मूल्यांकन करने हेतु कुछ बैंक शाखाओं की भेट की। इन भेट के दौरान यह भी सुनिश्चित किया गया कि बैंकिंग लोकपाल योजना के खंड 15 के तहत जनता की जानकारी के लिए बैंकिंग लोकपाल योजना की मुख्य बातें प्रदर्शित की जा रही है। गुप्त बैठकों के निष्कर्ष की चर्चा शाखा के अधिकारी और नोडल अधिकारियों के साथ की गयी ताकि बैंकों द्वारा दी जानेवाली सेवाओं की वर्तमान प्रणाली और प्रक्रिया में सुधार किया जा सके।

10.7.5 जानकारी का आदान-प्रदान - क्षमता का निर्माण करना

बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने शाखा प्रमुखों / बैंक के स्टाफ के साथ बैठकें आयोजित की, बैंक के प्रबंधकों के लिए कार्यशाला का आयोजन किया, बैंकों द्वारा आयोजित बैंकर-ग्राहक बैठकें, अग्रणी बैंक योजना/डीसीसी और एसएलबीसी और ग्राहक सेवा केन्द्र द्वारा गठित समिति की बैठकें आदि में भाग लिया, बैंक अधिकारी, महाविद्यालय के विद्यार्थी, पेंशनभोगी आर्मी जवानों को बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के विविध प्रावधानों पर व्याख्यान दिया, बैंकों के सहयोग से ज्ञान के आदान-प्रदान के कार्यक्रम का आयोजन किया गया था।

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय के अधिकारियों की कुशलता का उन्नयन करने की दृष्टि से और उनकी अच्छी समझ और अंतर्निहित लेनदेनों की बारीकी को समझने के लिए बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने नेट बैंकिंग, एटीएम परिचालन,

पेंशन इत्यादि विषयों पर इन हाउस प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन किया। बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों ने बैंकिंग लोकपाल के स्टाफ के साथ अनुभव के आदान प्रदान के लिए एक सत्र का भी आयोजन किया था।

अनुबंध 1

बैंकिंग लोकपालों के नाम, पते और परिचालन क्षेत्र

केंद्र	बैंकिंग लोकपाल कार्यालय का पता	परिचालन क्षेत्र
अहमदाबाद	श्री राजेश कुमार द्वारा - भारतीय रिजर्व बैंक ला गज्जर चेंबर, आश्रम रोड अहमदाबाद-380 009 टेलीफोन : 079-26582357/26586718 फैक्स : 079-26583325 इ-मेल:boahmedabad@rbi.org.in	गुजरात, दादरा और नगर हवेली, दमन और दीव केंद्र शासित क्षेत्र
बेंगलूर	श्री एम.पलानीसामी द्वारा - भारतीय रिजर्व बैंक 10/3/8, नृपतुंगा रोड रोड बेंगलूर-560 001 टेलीफोन : 080-22210771/22275629 फैक्स : 080-22244047 इ-मेल:bobangalore@rbi.org.in	कर्नाटक
भोपाल	श्री ए.एफ.नक्वी द्वारा - भारतीय रिजर्व बैंक होशंगाबाद रोड, पोस्ट बॉक्स सं.32 भोपाल- 462 011 टेलीफोन : 0755-2573772/2573776 फैक्स : 0755-2573779 इ-मेल:bobhopal@rbi.org.in	मध्य प्रदेश तथा छत्तीसगढ़
भुवनेश्वर	श्री बी.के.भोई द्वारा - भारतीय रिजर्व बैंक पं.जवाहरलाल नेहरूमार्ग भुवनेश्वर-751 001 टेलीफोन : 0674-2396207/2396008 फैक्स : 0674-2393906 इ-मेल:bobhubaneshwar@rbi.org.in	उड़ीसा
चंडीगढ़	श्री आर.के.सूद द्वारा - भारतीय रिजर्व बैंक नया कार्यालय भवन, सेक्टर 17 सेंट्रल विस्टा, चंडीगढ़-160 017 टेलीफोन : 0172-2721109/2721011 फैक्स : 0172-2721880 इ-मेल:bochandigarh@rbi.org.in	चंडीगढ़ संघ शासित क्षेत्र और पंचकुला, यमुना नगर और हरियाणा का अंबाला जिला

चेन्नै	श्री यू.चिरंजिवी द्वारा - भारतीय रिजर्व बैंक फोट ग्लेसिस, नेताजी सुभाष चन्द्र बोस रोड चेन्नई- 600 001 टेलीफोन :044- 25399170/25395963/ 25399159 फैक्स : 044-25395488 इ-मेल:bochennai@rbi.org.in	तमिलनाडु, पाँडिचेरी संघ शासित क्षेत्र (माहे क्षेत्र के अलावा) और अंदमान तथा निकोबार द्विप समूह
गुवाहाटी	श्री आनंद प्रकाश द्वारा - भारतीय रिजर्व बैंक स्टेशन रोड, पान बाजार गुवाहाटी-781 001 टेलीफोन : 0361- 2542556/2540445 फैक्स : 0361-2540445 इ-मेल:boguwahati@rbi.org.in	असम, अस्साचल प्रदेश, मणिपूर, मेघालय, मिझोराम, नागालैंड और त्रिपुरा
हैदराबाद	डॉ.एन.कृष्ण मोहन द्वारा - भारतीय रिजर्व बैंक 6-1-56, सचिवालय मार्ग, सैफाबाद हैदराबाद-500 004 टेलीफोन :040- 23210013/23243970 फैक्स : 040-23210014 इ-मेल:bohyderabad@rbi.org.in	आंध्र प्रदेश
जयपुर	श्री एन.पी.टोपनो द्वारा - भारतीय रिजर्व बैंक राम बाग सर्किल, टॉक रोड, पोस्ट बॉक्स सं.12 जयपुर-302 004 टेलीफोन : 0141-5107973/5101331 फैक्स :0141-2562220 इ-मेल:bojaipur@rbi.org.in	राजस्थान
कानपुर	श्री ए.के.नासकर द्वारा - भारतीय रिजर्व बैंक महात्मा गांधी रोड, पो.बा.सं.82 कानपुर-208 001 टेलीफोन : 0512-2306278/2303004 फैक्स : 0512-2305938 इ-मेल:bokanpur@rbi.org.in	उत्तर प्रदेश (गाजियाबाद जिला और गौतम बुद्ध नगर छोड़कर) और उत्तराखंड
कोलकाता	डॉ.श्रीमती एस.चट्टोपाध्याय द्वारा - भारतीय रिजर्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता-700 001	पश्चिम बंगाल और सिक्किम

	<p>टेलीफोन : 033-22306222/22305580 फैक्स : 033-22305899 इ-मेल: bokolkata@rbi.org.in</p>	
मुंबई	<p>श्रीमती आर.सेबास्टियन द्वारा - भारतीय रिजर्व बैंक गारमेट हाऊस तल मंजिल, डॉ.एनी बेसेंट रोड वरली, मुंबई-400 018 टेलीफोन : 022-24924607/24960893 फैक्स : 022-24960912 इ-मेल: bomumbai@rbi.org.in</p>	महाराष्ट्र और गोवा
नई दिल्ली	<p>श्रीमती रश्मि फौजदार द्वारा - भारतीय रिजर्व बैंक संसद मार्ग नई दिल्ली-110 001 टेलीफोन : 011- 23725445/23710882 फैक्स : 011-23725218 इ-मेल: bonewdelhi@rbi.org.in</p>	दिल्ली, जम्मू और कश्मीर तथा उत्तर प्रदेश का गाजियाबाद और गौतम बुद्ध नगर जिला हरियाणा (पंचकुला, यमुना नगर और अंबाला जिलों के अलावा)
पटना	<p>श्री पट्टीक बालरा द्वारा - भारतीय रिजर्व बैंक दक्षिण गांधी मैदान पटना-800 001 टेलीफोन : 0612-2322569/2323734 फैक्स : 0612-2320407 इ-मेल: bopatna@rbi.org.in</p>	बिहार और झारखण्ड
तिरुवनन्तपुरम	<p>श्री ए.मादासामी द्वारा - भारतीय रिजर्व बैंक बेकरी जंक्शन तिरुवनन्तपुरम-695 033 टेलीफोन : 0471-2332723/2323959 फैक्स : 0471-2321625 इ-मेल: bothiruvananthapuram@rbi.org.in</p>	केरल, लक्षव्दीप और पांडिचेरी केन्द्र शासित प्रदेश (केवल माहे क्षेत्र)

अनुबंध - 2

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा वर्ष 2012-13 में जारी ग्राहक सेवा के संबंध में महत्वपूर्ण अधिसूचनाएं

तारीख	नीति घोषणा
2 जुलाई 2012	बैंकों में ग्राहक सेवा के संबंध में मास्टर परिपत्र - बैपविवि सं.विधि.बीसी.22/09.07.006/2012-13: 30 जून 2012 तक ग्राहक सेवा क्षेत्र के संबंध में जारी किये गये सभी अनुदेशों /दिशानिर्देशों को मास्टर परिपत्र के रूप में समेकित किया गया है और उन्हें भारिबैंक की वेबसाइट पर भी डाला गया है। बैंकों को यह सुनिश्चित करने के लिए कहा गया है कि परिपत्र की प्रतियां उनकी सभी शाखाओं में उपलब्ध है ताकि ग्राहक इसका लाभ उठा सके।
2 जुलाई 2012	मास्टर परिपत्र - अपने ग्राहक को जानिए (केवायसी) मानदंड / धन शोधन निवारक (एएमएल) मानक / आतंकवाद के वित्तपोषण के लिए विरोध (सीएफटी) / काले धन को वैध बनाने के लिए विरोध अधिनियम 2002 के अंतर्गत बैंकों का दायित्व - यह परिपत्र अपने ग्राहक को जानिए (केवायसी) मानदंड/धन शोधन निवारक (एएमएल) मानक/आतंकवाद के वित्तपोषण के लिए विरोध /काले धन को वैध बनाने के लिए विरोध अधिनियम 2002 के अंतर्गत बैंकों का दायित्व के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक ने 30 जून 2012 तक जारी सभी परिपत्रों का समेकन किया है और उसे भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट पर डाला है।
2 जुलाई 2012	मास्टर परिपत्र - नोटों और सिक्कों के विनियम की सुविधा - डीसीएम (एनइ) सं)जी-1/08.07.18/2012-13 : देश के सभी क्षेत्रों में ग्राहकों को सेवा उपलब्ध कराने के संबंध में बैंकों की सभी शाखाओं को परिपत्र में जारी किये गये अनुदेश जनसामान्य की जानकारी के लिए प्रभावी रूप से दिये गये है ताकि उन्हें इसके लिए भारतीय रिज़र्व बैंक के क्षेत्रीय कार्यालय से संपर्क करने की आवश्यकता न हो।
2 जुलाई 2012	बैंकों के क्रेडिट कार्ड परिचालन पर मास्टर परिपत्र - डीबीओडी. सं.एफएसडी.बीसी.23/24.01.011/2012-13: बैंकों /गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों द्वारा उनके कारोबार हेतु समय-समय पर जारी नियम/विनियमों/मानकों/प्रथाओं का ढांचा मास्टर परिपत्र में समेकित किया गया है। बैंकों को यह सुनिश्चित करने के लिए दिशानिर्देश जारी किये गये है कि उनका क्रेडिट कार्ड परिचालन सुचारू, मितव्ययी और ग्राहकाभिमुख तरीके से चले।
2 जुलाई 2012	मास्टर परिपत्र - एजेंसी बैंकों द्वारा पेंशन का वितरण - डीजीबीए.जीएडी.सं.एच-4/31.05.001/2012-13 : महालेखा नियंत्रक, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार अथवा राज्य सरकार के संबंधित मंत्रालय/विभागों द्वारा सेवा निवृत्त सरकारी कर्मचारियों पेंशन के भुगतान के संबंध में जिसमें मूल पेंशन, बढे हुए महंगाई भत्ते और अन्य लाभों के संबंध में जारी अनेक परिपत्रों को इस मास्टर परिपत्र में संकलित किया है।
2 जुलाई 2012	मास्टर परिपत्र - प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्रों को उधार देना : आरपीसीडी.सीओ.प्लान.बीसी 6/03.05.33/2012-13 : रिज़र्व बैंक द्वारा प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्रों को उधार के संबंध में जारी

	सभी अनुदेशों को एक मास्टर परिपत्र में समेकित किया गया है।										
13 जुलाई 2012	<p>राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनइएफटी) प्रणाली - ग्राहक प्रभारों को तर्कसंगत बनाना - डीपीएसएस सीओ (इपीपीडी)/98/04.03.01/2012-13 बढ़ते हुए लेनदेनों के कारण होनेवाले सभी लाभों का फायदा ग्राहकों को मिले ताकि चेक/डीडी जैसे कागज आधारित जटिल कार्यप्रणाली की जगह इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली के प्रयोग को और अधिक बढ़ावा दिया जा सके, भारतीय रिजर्व बैंक ने बैंकों द्वारा लगाये जानेवाले एनइएफटी लेनदेन प्रभारों को निम्नानुसार सर्कसंगत बनाया है :</p> <table border="0"> <tr> <td>मूल्य सीमा</td> <td>अधिकतम प्रभार (सेवा कर सहित)</td> </tr> <tr> <td>` 10,000/- तक की राशि के लिए</td> <td>` 2.50/-</td> </tr> <tr> <td>` 10,001 से 1 लाख रुपये तक</td> <td>` 5/-</td> </tr> <tr> <td>` 1 लाख से 2 लाख तक</td> <td>` 15/-</td> </tr> <tr> <td>` 2 लाख से अधिक</td> <td>` 25/-</td> </tr> </table>	मूल्य सीमा	अधिकतम प्रभार (सेवा कर सहित)	` 10,000/- तक की राशि के लिए	` 2.50/-	` 10,001 से 1 लाख रुपये तक	` 5/-	` 1 लाख से 2 लाख तक	` 15/-	` 2 लाख से अधिक	` 25/-
मूल्य सीमा	अधिकतम प्रभार (सेवा कर सहित)										
` 10,000/- तक की राशि के लिए	` 2.50/-										
` 10,001 से 1 लाख रुपये तक	` 5/-										
` 1 लाख से 2 लाख तक	` 15/-										
` 2 लाख से अधिक	` 25/-										
10 अगस्त 2012	<p>सीबीएस सक्षम शाखाओं द्वारा मल्टिसिटी/सभी शाखाओं पर देय चेकों को जारी करना - डीपीएसएस.सीओ.सीएचडी सं.274/03.01.02/2012-13 देश भर में सभी समाशोधन स्थानों पर बाहरी चेकों के समाशोधन के लिए प्रसंस्करण के बुनियादी ढांचे की उपलब्धता को देखते हुए और चेक समाशोधन में कुशलता लाने हेतु सभी सीबीएस सक्षम बैंकों को सभी पात्र ग्राहकों को केवल "सममूल्य पर देय"/"मल्टि सीटी" सीटीएस 2010 मानक चेक जारी करने के निर्देश दिये हैं। बैंकों को सूचित किया गया है कि खातों के जोखिम वर्गीकरण पर आधारित यथोचित बोर्ड द्वारा अनुमोदित जोखिम प्रबंध प्रक्रिया को अपनाए। चूँकि ऐसे चेकों (सममूल्य पर देय) को समाशोधन गृहों में स्थानीय चेक के रूप में समाशोधित किया जाता है इसलिए ग्राहकों से अतिरिक्त शुल्क नहीं लिया जाना चाहिए। इस संबंध में बैंकों के बोर्ड द्वारा अनुमोदित अद्यतन नीति को बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाए।</p>										
13 अगस्त 2012	<p>स्थानीय चेकों के समाशोधन में होने वाली देरी के संबंध में क्षतिपूर्ति निर्धारण - डीपीएसएस.सीओ.सीएचडी सं.284/03.06.03/2012-13 - बैंकों को यह निर्देश दिया जाता है कि वे अपने स्थानीय चेकों के संग्रहण के मामले में देरी से किये गये भुगतान के संबंध में देय क्षतिपूर्ति को शामिल करने के लिए अपनी चेक संग्रहण नीति में संशोधन करें । यदि स्थानीय चेक की वसूली में हुई देरी के संबंध में कोई दर विनिर्दिष्ट नहीं की गयी है तो विलंब की अवधि के लिए बचत बैंक ब्याज दर पर क्षतिपूर्ति दी जाएगी। सभी बैंकों को सूचित किया गया है कि वे अपनी संशोधित चेक संग्रहण नीति का प्रचार अपनी शाखाओं में स्थित सूचना पटल और अपनी वेबसाइट पर करें ताकि बेहतर ग्राहक सेवा और सूचना का प्रसार सुनिश्चित किया जा सके।</p>										
5 सितंबर 2012	<p>दृष्टि बाधित/विकलांग व्यक्तियों के लिए बैंकिंग सुविधाएं - डीबीओडी सं.एलइजी.बीसी.38/09.07.005/2012-13 - इस संदर्भ में मौजूदा अनुदेशों के अनुसार बैंक तृतीय पक्ष चेक सहित चेक बुक सुविधा, एटीएम सुविधा, नेट बैंकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, रिटेल ऋण, क्रेडिट कार्ड इत्यादि जैसी सभी बैंकिंग सुविधाएं किसी भेद-भाव के बिना दृष्टि बाधित</p>										

	<p>व्यक्तियों को अनिवार्य रूप से दे , क्यों कि वे विधिक रूप से संविदा करने के लिए सक्षम है। इसके अतिरिक्त, मौजूदा /भविष्य में स्थापित किये जानेवाले एटीएमों को चल सीढी सुविधायुक्त बनाने के लिए आवश्यक कदम उठाने की आवश्यकता है और नये स्थापित किए जानेवाले एटीएमों में कम से कम एक तिहाई एटीएम को ब्रैल की पैड युक्त एवं बोलनेवाले एटीएम बनाये। मुख्य आयुक्त के कार्यालय से हमें ज्ञात हुआ है कि दृष्टि बाधित लोगों को इंटरनेट बैंकिंग जैसी बैंकिंग सुविधाएं प्राप्त करने में समस्याओं का सामना करना पड रहा है, बैंकों को सूचित किया गया था कि उपर्युक्त परिपत्रों में दिए गए अनुदेशों का सख्ती से पालन करें और दृष्टि हिन, क्षीण दृष्टि और अन्य प्रकार की विकलांगता से ग्रासित व्यक्तियों को सभी बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करें।</p>
1 अक्टूबर 2012	<p>भारत में प्रीपेड भुगतान लिखतों को जारी और परिचालित करने के लिए नीतिगत दिशानिर्देश - संशोधन - डीपीएसएस.सीओ.पीडी.सं.560/02.14.006/2012-13 हमारे वर्तमान दिशानिर्देशों में निर्दिष्ट सेमी क्लोज्ड प्रीपेड भुगतान लिखतों की पांच श्रेणियों को तीन व्यापक श्रेणियों के अंतर्गत निम्नानुसार रखा गया है।</p> <p>i. सेमी क्लोज्ड सिस्टम प्रीपेड भुगतान लिखतों को ग्राहक के बारे में न्यूनतम जानकारी के साथ 10,000 रुपये तक के लिए जारी किया जा सकता है, बशर्ते कि किसी भी समय बकाया राशि 10,000/- रुपये से अधिक न हो और किसी भी महीने में रीलोड्स का मूल्य 10,000/- रुपये अधिक न हो। इन्हें केवल इलेक्ट्रॉनिक रूप में ही जारी किया जा सकता है।</p> <p>ii. धनशोधन निवारण अधिनियम के नियम 2(घ) के अंतर्गत परिभाषित किसी "अधिकारिक रूप से वैध दस्तावेज" को स्वीकार करके 10,000/- रुपये 50,000/- रुपये तक के मूल्यों के सेमी क्लोज्ड सिस्टम प्रीपेड भुगतान लिखतों को जारी किया जा सकता है। ऐसे प्रीपेड भुगतान लिखतों को केवल इलेक्ट्रॉनिक रूप में ही जारी किया जा सकता है और ये नॉन-रिलोडेबल स्वरूप के ही होने चाहिए।</p> <p>iii. केवायसी की सभी शर्तों को पूरा करके सेमी क्लोज्ड सिस्टम प्रीपेड भुगतान लिखतों को 50,000/- रुपये तक की राशि के लिए जारी किया जा सकता है और ये रिलोडेबल स्वरूप के हो सकते हैं।</p>
12 दिसंबर 2012	<p>बैंकों द्वारा डेबिट कार्ड जारी करने हेतु दिशानिर्देश - डीबीओडी सं.एफएसडी.बीसी.66/24.01.019/2012-13 बैंक कुछ शर्तों के अधीन भारतीय रिजर्व बैंक से पुर्वानुमति लिए बिना को-ब्रांडेड डेबिट कार्ड सहित डेबिट कार्ड जारी कर सकते हैं।</p>
12 दिसंबर 2012	<p>रुपये में मूल्यवर्गित को-ब्रांडेड प्रीपेड/कार्ड जारी करना - डीबीओडी.सं.एफएसडी.बीसी.67/24.01.019/2012-13 - परिपत्र में निर्दिष्ट शर्तों के अधीन बैंकों को भारत में को-ब्रांडेड प्रीपेड डेबिट कार्ड और रुपये में मूल्यवर्धित प्रीपेड लिखत जारी करने की अनुमति दी गयी है।</p>
1 जनवरी 2013	<p>स्वर्ण जयंती सहकारी रोजगार योजना लागू करने के संबंध में (एसजेएसआरवाय)- आरपीसीडी.जीएसएसडी.बीसी.सं.55/09.16.01/2012-13 - राज्यों/संघशासित क्षेत्र स्तर पर कार्यान्वयन करनेवाली एजेंसियों द्वारा उक्त योजना के स्वरोजगार घटक के अंतर्गत शहरी गरीब लाभाधियों को ऋण मंजूर करने में बैंकों द्वारा सहयोग न दिये जाने की घटनाएं रिपोर्ट की जा रही है। नीचे दिये गये अनुदेशों का अनुपालन करने के संबंध में बैंकों को सूचित किया गया</p>

	<p>था।</p> <p>i) एसजेएसआरवाय के अंतर्गत उदारतापूर्वक वित्त प्रदान किया जाए, क्योंकि यही एकमात्र ऐसी एजेंसी है जिससे शहरी ग्रामीणों को सीधे सहायता प्राप्त होती है।</p> <p>ii) एसजेएसआरवाई योजना के अंतर्गत कार्यनिष्पादन की समीक्षा को राज्य स्तरीय बैंकर समिति (एसएलबीसी) और जिला स्तरीय बैंकर समिति (डीएलबीसी) की बैठकों में स्थायी अजेंडा मद के रूप में शामिल किया जाए।</p> <p>iii) राज्य के लिए निर्धारित प्रोफार्मा में एक मासिक प्रगति रिपोर्ट हर राज्य के सचिव, शहरी विभाग तथा संयुक्त सचिव (यूपीए), एचयूपीए मंत्रालय, यूपीए प्रभाग, निर्माण भवन, नई दिल्ली के पास भेजी जाए।</p>
17 जनवरी 2013	<p>विफल एटीएम लेनदेन की रिपोर्टिंग - डीपीएसएस. सीओ.पीडी.सं. 1207/02.10.002/2012-13 : वर्तमान अनुदेशों के अनुसार बैंकों से अपेक्षा की जाती है कि वे अपने निदेशक मंडल के समक्ष एटीएम लेनदेन की तिमाही समीक्षा प्रस्तुत करें जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ एटीएम स्थलों पर ग्राहक सेवा से वंचित रहने के मामले, उसके कारणों और ऐसे मामलों की पुनरावृत्ति से बचने के लिए किए गए उपायों को दर्शाया जाना चाहिए। बैंकों को यह भी निर्देश दिये गये कि वे बोर्ड की टिप्पणियों के साथ इस रिपोर्ट को मुख्य महाप्रबंधक, भारतीय रिजर्व बैंक, भुगतान और निपटान प्रणाली विभाग, मुंबई को भी भेजे। बैंकों को सूचित किया गया है कि यह निर्देश भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम 2007 (2007 का अधिनियम 51) की धारा 18 के तहत जारी किया जा रहा है। इस परिपत्र के प्रावधानों का पालन न करने पर भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम 2007 के तहत दंड दिया जा सकता है।</p>
14 फरवरी 2013	<p>स्वर्ण जमा योजना - डीबीओडी.सं.आयबीडी.बीसी.81/23.67.001/2012-13 : भारत सरकार (वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय) द्वारा जारी अधिसूचना के प्ररिप्रेक्ष्य में सेबी (म्युचुअल फंड) विनियमावली के अंतर्गत पंजीकृत म्युचुअल फंड/एक्सचेंज ट्रेडेड फंड अपने स्वर्ण का कुछ हिस्सा इस योजना के अंतर्गत बैंकों में जमा कर पाएंगे। स्वर्ण जमा योजना के परिचालन के संबंध में वर्तमान अनुदेशों में संशोधन कर बैंकों को परिपत्र जारी किया गया था।</p>
28 फरवरी 2013	<p>इलेक्ट्रॉनिक भुगतान लेनदेनों में सुरक्षा संबंधी और जोखिम को कम करने के उपाय - डीपीएसएस.(सीओ) पीडी सं.1462/02.14.003/2012-13 : सायबर हमलों के और अधिक अप्रत्याशित होने और इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली के दुरुपयोग के नये-नये तरीकों के चलते यह अनिवार्य हो जाता है कि बैंक ऐसे हमलों के प्रभावों को कम करने और नुकसान न होने देने/कम करने के लिए कतिपय न्यूनतम नियंत्रण और सुरक्षा उपाय लागू करें। तदनुसार, बैंकों को परिपत्र के अनुसार सुरक्षा और सुरक्षा नियंत्रण उपाय लागू करने के संबंध में सूचित किया गया था। बैंकों को इन उपायों को शीघ्र लागू करने के संबंध में सूचित किया गया था।</p>
14 मार्च 2013	<p>ग्राहक शिकायतों के संबंध में सूचना एकत्र करना - डीपीएसएस.सीओ.ओएसडी.सं.1604/06.06.005/2012-13: प्रीपेड भुगतान लिखत जारी करने के लिए प्राधिकृत सभी कंपनियों को सूचित किया गया था कि प्राप्त और निपटायी गयी शिकायतों के आंकड़े तिमाही आधार पर प्रस्तुत करें।</p>
18 मार्च 2013	<p>चेक फार्मों में सुरक्षा संबंधी विशेषताओं का मानकीकरण और संवर्धन/सीटीएस 2010 मानकों को अपनाना - डीपीएसएस.सीओ.सीएचडी.सं.1622/04.07.05/2012-13 : बैंकों</p>

	<p>द्वारा सीटीएस 2010 मानक चेकों को अपनाने के संबंध में अब तक हुई प्रगति की समीक्षा और कुछ बैंकों और भारतीय बैंक संघ के परामर्श से लिये गये निर्णय के अनुसार 31 मार्च 2013 की अंतिम सीमा के पश्चात अवशिष्ट गैर-सीटीएस 2010 मानक चेकों के समाशोधन के लिए निम्नलिखित व्यवस्था की गयी है। परिपत्र में स्पष्ट किया गया है कि:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ इस परिपत्र की तिथि के बाद बैंकों द्वारा जारी किये जानेवाले सभी चेक (बैंकों द्वारा जारी डीडी/पीओ सहित) अनिवार्य रूप से सीटीएस 2010 मानक के रूप में होने चाहिए। ▪ बैंक अपने बचत बैंक खाता ग्राहकों से सीटीएस 2010 मानकों के अनुरूप चेक जारी करने के लिए पहली बार शुल्क नहीं लेंगे। ▪ ग्राहकों के पास उपलब्ध सभी अवशिष्ट गैर-सीटीएस 2010 चेक चार महीनों के लिए अर्थात् 31 जुलाई 2013 तक वैध होंगे (चेक ट्रंकेशन सिस्टम (सीटीएस) केन्द्रों सहित), बशर्ते जून 2013 में इसकी समीक्षा की जाएगी। ▪ नये पोस्ट डेटेड चेक (पीडीसी) /समानीकृत मासिक किश्त (इएमआई) चेक (पुराने स्वरूप या नये सीटीएस 2010 मानक प्रारूप में) ऋण देनेवाले बैंकों द्वारा ऐसे स्थानों पर स्वीकार किये जाएंगे जहां ईसीएस/आरईएसएस (डेबिट) की सुविधा उपलब्ध है।
<p>28 मार्च 2013</p>	<p>अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) मानदंड/धनशोधन निवारण (एएमएल) मानक /आतंकवाद के वित्तपोषण का प्रतिरोध (सीएफटी)/धनशोधन निवारण अधिनियम (पीएमएलए), 2002 के अंतर्गत बैंकों के उत्तरदायित्व - स्वयं सहायता समूहों के लिए मानदंडों का सरलीकरण करना - डीबीओडी.एएमएल.बीसी.सं.87/14.01.001/2012-13 : स्वयं सहायता समूहों के बचत खाते खोलने और उन बचत खातों को ऋण सुविधा से जोड़ने के दौरान 'अपने ग्राहक को जानिए' मानदंडों के अनुपालन में स्वयं सहायता समूहों के समक्ष आनेवाली कठिनाइयों का निराकरण करने के लिए स्वयं सहायता समूहों के लिए कतिपय मानदंडों को सरलीकृत करने का निर्णय लिया गया है। स्वयं सहायता समूह का बचत खाता खोलते समय स्वयं सहायता समूह के सभी सदस्यों का केवाईसी सत्यापन करने की आवश्यकता नहीं होगी। जहां तक स्वयं सहायता समूहों के बचत खाते को ऋण सुविधा से जोड़ने का संबंध है, यह स्पष्ट किया जाता है कि बचत खाता खोलते समय पहले ही केवाईसी सत्यापन किया जा चुका होगा और खाते का परिचालन और उसी खाते को ऋण सुविधा से जोड़ा जाएगा, अतः सदस्यों अथवा पद धारकों की अलग से केवाईसी सत्यापन करने की आवश्यकता नहीं है।</p>
<p>7 मई 2013</p>	<p>तकनीकी रूप से वापस किये गये चेकों के पुनः प्रस्तुतीकरण में विलंब और इस तरह की वापसियों पर प्रभार लगाना- आरबीआय/2012-13/493 डीपीएसएस. सीओ.सीएचडी. सं.2030/03.06.01/2012-13 : हाल ही में हमारी जानकारी में ऐसे मामले आए हैं जहां बैंक i) ऐसे मामलों में भी चेक वापसी का शुल्क ले रहे हैं जहां वापसी में ग्राहकों की गलती नहीं थी और ii) अदाकर्ता बैंक द्वारा तकनीकी कारणों से वापस किये गये चेकों के पुनः प्रस्तुतीकरण में विलंब करना। बैंकों को सूचित किया गया था कि वे निम्नलिखित निर्देशों का पालन तत्काल प्रभाव से आरंभ करें।</p> <p>i) चेक वापसी प्रभार केवल उन्हीं मामलों में लागू जाए जहां ग्राहक की गलती है और वह चेक की वापसी के लिए जिम्मेदार है।</p>

	ii) ऐसे चेक जिन्हें पुनः प्रस्तुत करने के लिए आदाता की जरूरत नहीं है, उन्हें 24 घंटे के अंदर अगले समाशोधन में प्रस्तुत किया जाना चाहिए और ग्राहक को एसएमएस अथवा इ-मेल के माध्यम से सूचित किया जाना चाहिए।
27 मई 2013	स्वर्ण पर ऋण - डीबीओडी.सं.डीआयआर.बीसी.96/13.03.00/2012-13 : बैंकों को सूचित किया गया था कि उनके द्वारा बेचे गये विशेष रूप से ढाले गए सोने के सिक्कों की जमानत पर अग्रिम प्रदान करते समय यह सुनिश्चित करें कि सिक्के (कों) का भार प्रति ग्राहक 50 ग्राम से अधिक न हो, तथा स्वर्ण आभूषणों, स्वर्ण जूलरी तथा (50 ग्राम तक के भार वाले स्वर्ण के सिक्कों) की जमानत पर दिये जानेवाले ऋण की राशि बोर्ड द्वारा मंजूर की गयी सीमा के भीतर हो।
31 मई 2013	अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) मानदंड/धनशोधन निवारण (एएमएल) मानक /आतंकवाद के वित्तपोषण का प्रतिरोध (सीएफटी) दिशानिर्देश - भारत में बैंक ग्राहकों के लिए विशिष्ट ग्राहक पहचान कोड (यूसीआयसी) - डीबीओडी.एएमएल.बीसी.सं.101/14.01.001/2012-13: यूसीआयसी को लागू करने में विभिन्न कारणों से कठिनाइयां आ रही है और बैंकों ने अपने मौजूदा ग्राहकों को यूसीआयसी आवंटित करने के लिए और समय मांगा है। इन कठिनाइयों को ध्यान में रखते हुए मौजूदा ग्राहकों को यूसीआयसी आवंटित करने की प्रक्रिया पूरी करने का समय 31 मार्च 2013 तक बढ़ा दिया गया है।
31 मई 2013	फार्म 15-जी/15-एच प्रस्तुत करते समय बैंकों द्वारा प्राप्ति-सूचना देना - डीबीओडी.सं.एलईजी.बीसी.100/09.07.005/2012-13 : जमाकर्ताओं के हितों की रक्षा करने तथा बेहतर ग्राहक सुविधा प्रदान करने की दृष्टि से बैंकों को सूचित किया जाता है कि वे फार्म 15-जी/15-एच की प्राप्ति-सूचना दें। इससे एक प्रणाली के निर्माण में सहायता मिलेगी तथा बैंकों द्वारा होनेवाली किसी चूक के लिए ग्राहकों को असुविधा नहीं होगी।
28 जून 2013	वित्त प्रबंधन पर निर्देश/विपणन/बैंकों द्वारा दी गयी वितरण सेवाएं - प्रारूप निर्देश - डीबीओडी.सीओ.एफएसडी.सं. /24.01.026/2012-13 : वित्त प्रबंधन तथा विपणन/सेवाओं के वितरण पर प्रारूप निर्देश तैयार किये गये है और उन्हें बैंकों से टिप्पणी प्राप्त करने हेतु प्रेषित किया गया है।

अनुबंध - 3

वर्ष 2012-13 के दौरान बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों द्वारा संचालित अनुकरणीय मामले

ऋण और अग्रिम

1. एक ग्राहक को 8.25 प्रतिशत की दर से 8 लाख रुपये का ऋण योजना के अंतर्गत मंजूर किया गया था। योजना के अनुसार पहले दो वर्ष के लिए स्थायी दर और उसके बाद अस्थिर दर था। 20 जनवरी 2010 को ऋण मंजूर किया गया था। प्रस्ताव पत्र में उल्लेख था कि प्रस्ताव 31 मार्च 2010 तक वितरण के लिए वैध होगा। तथापि, 4 फरवरी 2010 को बैंक ने सूचित किया कि उक्त योजना 31 जनवरी 2010 से बंद की गयी थी और नया ब्याज दर 8.75 प्रतिशत होगा और यदि ग्राहक ऋण लेने की इच्छा व्यक्त करता है तो उसे संशोधित स्वीकृति पत्र पर हस्ताक्षर करने होंगे। चूंकि ग्राहक को उस विशिष्ट समय पर ऋण की आवश्यकता थी, उसने संशोधित स्वीकृति पत्र पर हस्ताक्षर किए। ऋण का वितरण 10 फरवरी 2010 को किया गया था। शिकायतकर्ता का कहना था कि चूंकि वितरण 31 मार्च 2010 के पहले था, वह 8.25 प्रतिशत की दर के लिए पात्र था। योजना बंद करने के संबंध में परिपत्र में लिखा था कि 31 जनवरी 2010 तक सिस्टम में प्रविष्टि किये गये सभी आवेदनों का वितरण योजना के अंतर्गत होगा। बैंक ने बताया कि शिकायतकर्ता ने ऋण का वितरण फरवरी, 2010 में मांगा था यानी नीति बंद होने के उपरांत इसलिए नयी योजना के साथ मंजूरी पत्र ग्राहक को 4 फरवरी 2010 को जारी किया गया था और 10 फरवरी 2010 को ऋण वितरित किया गया।

शिकायतकर्ता का कहना था कि पहले मंजूरी पत्र के अनुसार चूंकि वितरण 31 मार्च 2010 से पूर्व किया गया था, वह 8.25 % की दर से ऋण के लिए पात्र था। योजना बंद करने के संबंध में परिपत्र में यह स्पष्ट था कि 31 जनवरी 2010 तक योजना के अंतर्गत प्रविष्टि किए गए ऋण आवेदनों का वितरण पुरानी योजना के अंतर्गत किया जा सकता है। बैंक ने दर्शाया कि शिकायतकर्ता ने फरवरी 2010 में ऋण वितरण का अनुरोध किया था जो कि योजना बंद होने के बाद और इसलिए ग्राहक को नयी योजना का संशोधित मंजूरी पत्र 4 फरवरी 2010 को जारी किया गया और ऋण का वितरण 10 फरवरी 2010 को किया गया।

यह स्पष्ट था कि मंजूर गृह ऋण आवेदन पत्र को सिस्टम में दर्ज करने में विलंब हुआ था। इस बीच योजना बंद हुई थी। तथापि, 31 जनवरी 2010 तक सिस्टम में दर्ज ऋण आवेदनों का वितरण पूरानी योजना के अंतर्गत किया जा सकता है। ऐसे में, बैंक की गलती/विलंब के कारण ग्राहक को अनिवार्य रूप से संशोधित मंजूरी पत्र का स्वीकार करना पड़ा। बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने मामले को उठाया और विभिन्न दस्तावेजी साक्ष्य की मांग करने पर बैंक ने अपनी भूल मान ली और अधिक लगाये गये ब्याज के समायोजन के विरुद्ध 20,896/- रुपये की राशि शिकायतकर्ता के खाते में जमा की।

2. शिकायतकर्ता, जिसने गृह ऋण लिया था आरोप लगाया कि जब ऋण मंजूर किया गया तब उसे बीमा पालिसी लेने का आग्रह किया गया। उसे समझाया गया कि उसे पालिसी की किश्त केवल एक बार ही भरनी है। परंतु बैंक ने उसके खाते से प्रत्येक वर्ष किश्त की वसूली करना जारी रखा। मामले को बैंक के पास उठाया गया, बैंक ने समर्थन दिया कि ऋण की अवधि के दौरान उधारकर्ता की मृत्यु की घटना से उनके उत्तराधिकारी की रक्षा करने के लिए किश्त की वसूली की गयी थी। जब बैंक को दस्तावेजी साक्ष्य प्रस्तुत करने के लिए कहा जैसे कि अधिदेश अथवा उधारकर्ता का सहमति पत्र, बैंक ने जवाब दिया कि उन्हें इस बारे में मौखिक रूप से सूचित किया गया था। चूंकि शिकायतकर्ता से अधिदेश प्राप्त नहीं किया गया था और नाही उसे बीमा पालिसी लेने से पूर्व लिखित रूप में सूचित किया गया था, बैंक को वसूल किए गए बीमा प्रभार शिकायतकर्ता को लौटाने की सलाह दी गयी।

3. शिकायतकर्ता ने फरवरी 2013 को उच्च अध्ययन हेतु शिक्षा ऋण के लिए आवेदन किया था। सभी दस्तावेज प्रस्तुत करने के बावजूद भी शाखा अधिकारी ने प्रक्रिया की उचित जानकारी देने के बजाय शिकायतकर्ता को अनेक बार शाखा के फेरे लगवाये। चूंकि उसे चिकित्सा महाविद्यालय में बेटे का शुल्क जमा करना था, इस प्रक्रिया में शिकायतकर्ता का समय निकला जा रहा था। शिकायतकर्ता शिकायत निवारण के लिए बैंकिंग लोकपाल कार्यालय में पहुंचा। बैंक के पास मामले को उठाने पर प्रक्रिया पूरी करने के बाद ऋण का वितरण किया गया।

4. शिकायतकर्ता ने 5 लाख रुपये का व्यक्तिगत ऋण लिया था और सभी एकसमान ब्याज सहित मासिक किश्तों के उत्तर दिनांकित चेक जारी किये थे। तथापि, बैंक ने सभी उत्तर दिनांकित चेक समय पर प्रस्तुत नहीं किए और 10,410/- रुपये का दंड लगाया। शिकायतकर्ता ने वापसी के लिए बैंक को अनेक आवेदन भेजे परंतु कोई जवाब नहीं प्राप्त हुआ। वह बैंकिंग लोकपाल कार्यालय में पहुंचा। मामले को बैंक के पास उठाया गया

और बैंकिंग लोकपाल कार्यालय द्वारा मामले का कडाई से पीछा करने पर बैंक ने सूचित किया कि शिकायतकर्ता से चर्चा करने पर उसे 9500/- रुपये की वापसी की गयी है।

5. शिकायतकर्ता ने 5,12,000/- रुपये का ऋण लिया था। उसने बैंक को उनके बचत खाते से 10,760/- रुपये की एकसमान मासिक किश्त की राशि खाते से डेबिट करने के स्थायी अनुदेश दिये थे। उसने दावा किया कि खाते से आसानी से राशि डेबिट हो इसलिए खाते में पर्याप्त जमा रखी थी और इस दावे के समर्थन में बैंक का विवरण भी प्रस्तुत किया। उसने आरोप लगाया कि खाते में पर्याप्त राशि रखने के बावजूद और बार-बार अनुरोध करने पर भी बैंक ऋण खाते की राशि डेबिट करने में अनियमित थी। अगस्त 2011 में उसने सभी बकाया राशि बैंक को अदा की और बैंक ने उसे "अदेय प्रमाणपत्र" जारी किया। ऋण की चुकौती के उपरांत उसने बैंक प्राधिकरण से अनापत्ती प्रमाणपत्र जारी कर फार्म 35 पर हस्ताक्षर करके दृष्टि बंधक रद्द करने के लिए बार-बार अनुरोध किया। परंतु बैंक ने दृष्टिबंधक रद्द करने से इन्कार किया। अनापत्ती प्रमाणपत्र प्राप्त होने के उपरांत शिकायतकर्ता को कार बेचनी थी। परंतु बैंक की लापरवाही के कारण वह अपनी कार बेच नहीं सका। उसने यह भी शिकायत की कि चूँकि एक साल पहले ही बीत चुका है, कार का मूल्य घट जाने के कारण उसे भारी वित्तीय हानि हुई है। उसने बैंकिंग लोकपाल से तुरंत दृष्टिबंधक रद्द करने के आदेश देने और 1,50,000/- रुपये की क्षतिपूर्ति का अनुरोध किया। समझौता बैठक में बैंक प्राधिकरण ने प्रस्तुत किया कि शिकायतकर्ता के खाते में कुछ त्रुटि थी। यद्यपि, उसका खाता शुन्य देय राशि दर्शा रहा था, वास्तव में उनसे कुछ राशि देय थी। तथापि बैंक उनके विवरण की पुष्टि नहीं कर सका। सभी प्रस्तुत दस्तावेजों की जांच करने पर बैंकिंग लोकपाल ने देखा कि चूँकि अदेय प्रमाणपत्र जारी किया गया था, यह स्पष्ट था कि शिकायतकर्ता ने सभी ऋण की चुकौती की थी और ऋण के विरुद्ध कोई राशि देय नहीं थी। बैंक के प्रतिनिधि ने माना की प्रमाणपत्र सही था। बैंकिंग लोकपाल ने देखा कि बैंक ने जो वचन दिया है उसका सम्मान करना था। बैंक के प्रतिनिधियों की उनके उच्च प्राधिकरण से टेली कॉन्फरन्स पर चर्चा हुई और बैंकिंग लोकपाल से कुछ अधिक समय की मांग की। बैंकिंग लोकपाल ने उन्हें 21 नवंबर 2012 तक निर्णय सूचित करने की अनुमति दी और कहा कि यदि वे निर्धारित तारीख तक अपना जवाब सूचित नहीं करते हैं, तो वह अधिनिर्णय पारित करेगा। बैंक ने निर्धारित अवधि में अपना जवाब प्रस्तुत नहीं किया। बैंक के नोडल अधिकारी को 3 दिसंबर 2012 को बैंकिंग लोकपाल कार्यालय से संपर्क करने और रिपोर्ट की स्थिति प्रस्तुत करने के लिए कहा था परंतु उनसे कोई जवाब प्राप्त नहीं हुआ।

इन परिस्थितियों में, बैंकिंग लोकपाल ने विचार व्यक्त किये कि यह बैंक की संवेदनाहीनता और गैर-जिम्मेदार प्रवृत्ति है। बैंक ग्राहक और बैंकिंग लोकपाल कार्यालय के प्रति अपने दायित्व को निभाने में पूर्णतया असफल रही है। अतः, बैंकिंग लोकपाल ने अधिनिर्णय पारित करने का निर्णय लिया। बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को शिकायतकर्ता को अविलंब "अनापत्ती प्रमाणपत्र" जारी करने के आदेश दिये और शिकायतकर्ता को हुई हानि के लिए क्षतिपूर्ति के रूप में 10,000/- रुपये अदा करने के निर्देश दिये। अधिनिर्णय पारित करने के उपरांत प्रतिवादी बैंक ने अपील प्राधिकारी के समक्ष अपील दायर की जिसे अपील प्राधिकारी ने अस्वीकृत किया।

6. बैंक के मंजूरी पत्र की शर्तों के अनुसार ब्याज दर न लगाए जाने के संबंध में शिकायत थी। बैंक का कहना था कि बैंक के मंजूरी पत्र के खंड में बहुप्रयोजन खंड था जिससे वे ब्याज दर में परिवर्तन/संशोधन/मंजूरी की शर्तों में बदलाव कर सकते हैं। तदनुसार, उन्होंने समय-समय पर बदलाव किए और तदनुसार ब्याज दर में परिवर्तन किया गया।

मनमानी तरीके से ब्याज दर में परिवर्तन करने की कृति का बैंक ने समर्थन किया कि मंजूरी पत्र में इसकी अनुमति दी गयी थी यह दलील भारतीय रिजर्व बैंक के वर्तमान दिशानिर्देश, उचितता, पारदर्शिता और साथ ही बीसीएसबीआय कोड की प्रतिबद्धता के विरुद्ध है। बैंक की कृति को अनुचित प्रथा और बैंक की सेवा में कमी माना गया। अतः, बैंक के विरुद्ध अधिनिर्णय पारित किया गया।

7. शिकायतकर्ता को बैंक द्वारा 5 लाख रुपये का गृह ऋण दिया गया था। उसने स्पष्ट किया कि ऋण की चुकौती नियमित रूप से की थी। तथापि, बैंक ने सरफाइसी अधिनियम 2002 की धारा 13(2) के तहत उसे नोटीस जारी की और उसके ऋण का वर्गीकरण एनपीए के तहत किया गया। शिकायतकर्ता ने कहा कि उनके फ्लैट के दरवाजे पर डिमांग नोटीस चिपकाकर कुछ फोटोग्राफ भी लिये गये थे। बैंक की इस कृति से सोसाइटी और साथ ही उनके कारोबार क्षेत्र में उनकी छवी को नुकसान पहुंचा था। बैंक से टिप्पणी मांगने पर, बैंक ने जवाब दिया कि तकनीकी समस्याओं के कारण खाते का वर्गीकरण एनपीए के रूप में किया गया था। बैंकिंग लोकपाल के हस्तक्षेप करने पर बैंक ने सिस्टम में आवश्यक सुधार किये और साथ ही शिकायतकर्ता से क्षमा मांगी। बैंक ने यह भी कहा कि डिजिटल कैमरा से ली गयी क्लिप मिटा दी गयी थी। ऐसे में, फोटोग्राफ के दुरुपयोग की संभावना नहीं थी और साथ ही सीबील रिपोर्ट ने खाते में कोई त्रुटि नहीं दर्शायी। सेवा में कमी के लिए शिकायतकर्ता को 15,000/- रुपये क्षतिपूर्ति के रूप में अदा करने के निर्देश दिए गए।

8. शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि बैंक द्वारा कार ऋण की अदायगी को अपलोड करने में विलंब के परिणामस्वरूप i) ऋण खाता बंद करने में विलंब ii) अनपत्ती प्रमाणपत्र जारी करने iii) देय ऋण की अगली मांग में विलंब हुआ है। बैंक के पास मामले को उठाने पर देय माह से कार ऋण की वसूली शुरू करने में बैंक की ओर से कमी देखी गयी, जिसके परिणामस्वरूप शिकायतकर्ता को आरटीओ को अनापत्ती प्रमाणपत्र जारी करने में असुविधा हुई। बैंक को सूचित किया गया कि 5909/- रुपये की राशि त्यागकर खाता बंद करके शिकायतकर्ता को अनापत्ती प्रमाणपत्र जारी कर सीबील रिपोर्ट शून्य सुनिश्चित करें।

9. शिकायतकर्ता के वाहन ऋण खाते के निरीक्षण और प्रक्रिया पर लगाये गए शुल्क के संबंध में शिकायत थी। यद्यपि, मंजूरी पत्र में अस्थिर ब्याज दर और प्रक्रिया शुल्क का उल्लेख शर्तों के भाग के रूप में किया था, पिछले तीन वर्षों के लिए 8,000/- रुपये निरीक्षण शुल्क लगाया गया था जो ऋण करार के सेवा शर्तों का भाग नहीं था। बैंक को सूचित किया गया कि चूंकि ऋण मंजूर करते समय शिकायतकर्ता को निरीक्षण शुल्क की जानकारी नहीं दी गयी थी, इसके तुरंत बाद इसे लगाना उधारकर्ताओं के लिए उचित प्रथा कोड की नीति के विरुद्ध था इसलिए उक्त प्रभार बैंक ने लौटाए।

10. विशेष सुविधा अवधि के दौरान शिकायतकर्ता ने गृह ऋण लिया था जिसमें 7.25 % (स्थिर) की छूट की दर से ऋण दिया था। तथापि, बैंक ने तदुपरांत 12.25% तक ब्याज दर बढ़ायी। शिकायतकर्ता का कहना था कि ऋण स्थिर दर से दिया गया था और करार पत्र में कहीं भी उल्लेख नहीं था कि ब्याज दर परिवर्तन के अधीन है और केवल चूक के मामले में बैंक ब्याज दर में परिवर्तन किया जा सकता है। जब मामले को बैंक के पास उठाया गया तो उन्होंने सूचित किया कि ब्याज दर को तीन वर्षों में एक बार रिसेट करना होगा, यह उल्लेख आंतरिक साफ्टवेयर में खराबी के कारण ऋण करार में नहीं किया गया था। चूंकि "रिसेट खंड" का उल्लेख मूल ऋण करार में नहीं किया गया था, बैंक को करार के अधीन बाध्यकारी ब्याज दर लगाने के बारे में सूचित किया गया। बैंक ने ब्याज दर में कमी की और साथ ही अधिक वसूले गये ब्याज दर की वापसी भी की।

11. शिक्षा ऋण बंद करने और शिकायतकर्ता के पति के आकस्मिक निधन के बाद दस्तावेजों को वापस करने के संबंध में शिकायत थी। बैंक की शिक्षा ऋण योजना के अंतर्गत ऋण लिया गया था जिसमें माता अथवा पिता किसी एक की मृत्यु की घटना में ऋण देयता को शामिल किया गया था। शिकायत को उठाने के बाद बैंक ने सूचित/स्पष्ट किया कि माता-पिता का जीवन भारतीय जिवन बीमा के तहत बीमाकृत था, एलआयसी से दावे की राशि प्राप्त होने के बाद ही मामले को निपटाया जा सकेगा। चूंकि शिकायत निपटान में अति विलंब देखा

गया था, बैंकिंग लोकपाल ने चर्चा करने हेतु बैंक के क्षेत्रीय प्रमुख और शाखा प्रबंधक को आमंत्रित किया। बैंकिंग लोकपाल ने देखा कि चूँकि ऋण लेते समय शिकायतकर्ता द्वारा प्रीमियम की एकमुश्त अदायगी की थी, उसमें ऋण की पूरी राशि समाविष्ट थी और बैंक की ओर से एलआयसी के पास समय पर दावा करने में लापरवाही थी, बैंक मामले को खींच नहीं सकती और एलआयसी द्वारा बाद में निपटान होने के बावजूद भी पूरी ऋण की राशि माफ करनी पड़ी। जब बैंक एक माह के बाद भी ऐसा करने में असफल रही, बैंक को ऋण देयताओं को तत्काल समाप्त करने और शिकायतकर्ता को दस्तावेज जारी करने के निर्देश दिये गये, जिसका बैंक ने अनुपालन किया।

एटीएम/डेबिट कार्ड/ क्रेडिट कार्ड/इंटरनेट बैंकिंग

12. असफल एटीएम लेनदेन जिसमें ग्राहक के खाते से राशि डेबिट की गयी परंतु नकदी का वितरण नहीं हुआ, शिकायतकर्ता ने भूल से नामे की गयी राशि के वापसी की मांग की। दोनों बैंकों के पास मामले को उठाया गया। जारीकर्ता बैंक ने कहा कि उसने प्रभार वापस किए परंतु चूँकि लेनदेन और पहली शिकायत बहुत पुरानी थी, दस्तावेजी साक्ष्य उपलब्ध नहीं थे। लेनदेन सफल हुए ऐसा दर्शाया गया था। प्राप्तकर्ता बैंक से जवाब प्राप्त होने का भी उन्होंने उल्लेख किया परंतु कोई दस्तावेजी साक्ष्य प्रस्तुत नहीं कर सके। वे अन्य दस्तावेज जैसे कि नकद शेष रिपोर्ट इत्यादि उपलब्ध नहीं करा सके क्योंकि वे प्राप्तकर्ता बैंक के पास उपलब्ध नहीं थे। प्राप्तकर्ता बैंक ने अपने जवाब में स्पष्ट किया कि यद्यपि, लेनदेन इजे लॉग के अनुसार संदेहास्पद थी, एटीएम में अधिक राशि प्राप्त नहीं हुई। सीसीटीवी फुटेज के संबंध में बैंक ने स्पष्ट किया कि उनके पास केवल 90 दिनों का बैंक-अप था इसलिए विवादित लेनदेन के सीसीटीवी फुटेज उपलब्ध नहीं थे। तथापि, संलग्न इजे लॉग की प्रति ने दर्शाया कि "लेनदेन अस्वीकृत हुई" और रिस्पॉन्स कोड "शून्य" इस टिप्पणी के साथ कि "बैंक से संपर्क करें"। विशेष रूप से स्पष्टीकरण की मांग करने पर इजे लॉग के अनुसार लेनदेन असफल होने पर राशि की वापसी क्यों नहीं की गयी। प्राप्तकर्ता बैंक सही कारण नहीं दे सके परंतु शिकायतकर्ता को तुरंत राशि का भुगतान किया गया।

बैंक द्वारा प्रस्तुत रिकार्ड से देखा गया कि किसी भी बैंक ने मामले पर विचारपूर्वक ध्यान नहीं दिया और नाही तत्परता दिखायी क्योंकि इजे लॉग स्पष्ट रूप से दर्शा रहा था कि लेनदेन "असफल" है और दोनों बैंकों के निपटानकर्ता अधिकारियों को ब्याज दर को निर्धारित करने से पहले अधिक विचारपूर्वक ध्यान देना चाहिए था। यदि वह किसी अन्य साक्ष्य पर आधारित 'संदेहास्पद' लेनदेन होता तो भी संदेह का लाभ सामान्यतः ग्राहक को

ही मिलता था। ऐसी स्थिति में यह अनुमान करना उचित था कि शिकायतकर्ता के खाते में विवादित राशि पुनः जमा न करने के लिए दोनों बैंक जिम्मेदार थे, और इसलिए ग्राहक/शिकायतकर्ता को क्षतिपूर्ति/दंड की अदायगी करने के लिए पात्र है। इन परिस्थिति में भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुसार जारीकर्ता बैंक को क्षतिपूर्ति देने का अधिनिर्णय पारित किया गया। क्षतिपूर्ति के देय भुगतान की राशि के विभाजन का निर्णय बाद में दोनों बैंकों के मौखिक निपटान पर छोड़ दिया था।

13. 10,000/- रुपये के एक असफल लेनदेन में जिसमें नकद वितरण के बदले में शिकायतकर्ता के खाते से राशि डेबिट की गयी थी। यह देखा गया कि बैंक द्वारा प्रस्तुत सभी दस्तावेज जैसे कि जेपी लॉग, स्वीच रिपोर्ट इत्यादि सफल लेनदेन दर्शा रहे थे। तथापि, विवादित लेनदेन की तारीख को नकदी सत्यापन रिपोर्ट 76,800/- रुपये की अधिक राशि दर्शा रहा था। अधिक राशि के लेखा संबंधी कोई कारण देने में बैंक असमर्थ थी। बैंकिंग लोकपाल ने शिकायतकर्ता को 10,000/- रुपये की अदायगी करने की सलाह दी।

14. शिकायतकर्ता ने एटीएम कार्ड के उपयोग से 20,000/- रुपये की राशि का आहरण करने की कोशिश की। शिकायतकर्ता को केवल 14,500/- रुपये ही मिले जबकि शेष राशि वापस चली गयी थी। परंतु उनके खाते से 20,000/- रुपये डेबिट किए गए। बैंकिंग लोकपाल ने बैंक से आवश्यक दस्तावेजों की मांग की। बैंक द्वारा प्रस्तुत सभी रिपोर्ट दर्शा रहे थे कि लेनदेन सफल रहा और उस तारीख को अधिक राशि नहीं मिली। तथापि, यह देखा गया था कि नकद शेष विवरण में दूसरे ट्रे में असाधारण रूप से अधिक संख्या में नोट दर्शाए गए थे। इसके अतिरिक्त, विवादित लेनदेन की तारीख को उक्त एटीएम की नोट वापस लेने की सुविधा को बंद नहीं किया गया था। दूसरे ट्रे के नोटों का विवरण प्रस्तुत करने में बैंक असफल रही और इसलिए शिकायतकर्ता को कम वितरित की गयी 5,500/- रुपये की राशि अदा करने की सलाह दी गयी।

15. शिकायतकर्ता के बचत खाते से 17 अक्टूबर और 6 नवंबर 2011 के दौरान अप्राधिकृत आहरण के संबंध में बैंकिंग लोकपाल कार्यालय में शिकायत प्राप्त हुई। शिकायतकर्ता को 2 नवंबर 2011 को आहरण की चेतावनी देनेवाली पहली एसएमएस सूचना मिली। जब उसने बैंक से संपर्क किया, शिकायत दर्ज करने के बजाय उसे बैंक के कॉल सेंटर से संपर्क करने की सलाह दी गयी। कॉल सेंटर से संपर्क करने पर उन्होंने बताया कि तकनीकी कारण से राशि डेबिट की गयी थी और मामले को एक सप्ताह के भीतर सुलझाया जाएगा। आहरण के संबंध में उन्हें अनेक बार एसएमएस मिलना जारी रहा और अनेक प्रयासों के बाद 6 नवंबर 2011 को वे कॉल सेंटर से संपर्क कर पाए। उस समय उन्हें सूचित किया गया कि आहरण विदेश के एटीएम से हुआ है

और वे धोखाधड़ी के लेनदेन थे। बैंक द्वारा उनका कार्ड ब्लॉक करने तक उनके खाते से 1,63,668/- रुपये की राशि डेबिट की गयी थी। मामले को उठाने पर बैंक ने विवाद किया कि शिकायतकर्ता ने लापरवाही से धोखाधड़ी करनेवालों को सूचना दी होगी और कार्ड की जानकारी सुरक्षित रखना ग्राहक की जिम्मेदारी थी। बैंक ने यह भी कहा कि सभी विवादित लेनदेनों के संबंध में पहले से ही एसएमएस चेतावनी भेजी जा रही थी। बैंक ने यह भी विवाद किया कि एटीएम से राशि का वितरण न होने की सेवा के संबंध में कॉल सेंटर से संपर्क करते समय और कॉल सेंटर के व्यक्ति द्वारा पूछे जाने पर की क्या आपको राशि प्राप्त नहीं हुई, परंतु उनके खाते से राशि डेबिट हुई, उनका जवाब सकारात्मक था। इससे उन्हें विश्वास हुआ कि मशिन नकद वितरण करने में असफल रही (इस प्रकार के मामले सात दिनों के भीतर सिस्टम द्वारा अपने आप निपटाये जाते हैं) इसलिए उनका कार्ड ब्लॉक नहीं किया गया था, जिसके परिणामस्वरूप अगले लेनदेन हुए। तथापि, बैंक 2 नवंबर 2011 के पूर्व एसएमएस चेतावनी के संबंध में दस्तावेजी साक्ष्य प्रस्तुत नहीं कर सकी। उनके दावे के संबंध में ग्राहक और कॉल सेंटर के बीच हुई चर्चा का रिकार्डिंग प्रेषित करने पर यह देखा गया कि शिकायतकर्ता को एटीएम आहरण की एसएमएस चेतावनी प्राप्त हुई जो आहरण उसके द्वारा नहीं किया गया था और उसका कार्ड उसके पास ही था, परंतु कॉल सेंटर के व्यक्तियों ने बताया कि एटीएम मशिन में तकनीकी खराबी थी जिसे सात दिन के भीतर सुलझा जायेगा और उसके उपरांत शिकायतकर्ता के खाते में राशि जमा की जाएगी।

कार्ड की जानकारी किसी अन्य को प्रदर्शित करने के संबंध में शिकायतकर्ता ने स्पष्ट रूप से इन्कार किया और कहा कि कार्ड उसके पास ही था और उस अवधि के दौरान उसने विदेश दौरा नहीं किया था। बैंक अन्यथा साबित करने में असमर्थ थी। बैंक की सेवा में कमी को देखते हुए खाते से अप्राधिकृत आहरण के राशि की क्षतिपूर्ति शिकायतकर्ता को देने का बैंक के विरुद्ध अधिनिर्णय पारित किया गया था।

16. शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि अन्य बैंक के एटीएम से 10,000/- रुपये का आहरण करते समय मशिन से राशि का वितरण नहीं हुआ, परंतु उनके खाते से राशि डेबिट की गयी थी। बैंक के पास मामले को उठाने पर बैंक ने कहा कि विवादित लेनदेन सफल था और दावे के संबंध में संबंधित दस्तावेज भेज दिये हैं। सीसीटीवी फुटेज में देखा गया कि शिकायतकर्ता ने तीन बार नकद आहरण करने की कोशिश की थी। शिकायतकर्ता के पहले दो प्रयास सफल नहीं रहे, तीसरा प्रयास सफल रहा परंतु नकदी के वितरण से पहले वह परिसर छोड़कर चला गया। यह भी देखा गया कि कुछ मिनटों में दूसरा बैंक ग्राहक एटीएम कमरे में आया और

8,000/- रुपये का आहरण करने की कोशिश की, परंतु वितरण खांचे में नकद राशि पडी रहने के कारण लेनदेन असफल रहा। सीसीटीवी फुटेज से यह स्पष्ट रूप से देखा जा सकता है कि यद्यपि, उसका लेनदेन असफल रहा दूसरे ग्राहक ने वितरण खांचे में पडी 10,000/- रुपये की रकम उठा ली। उसे दो बार नोटों की गिनती करते हुए देखा गया और वह चकराया हुआ दिखाई दे रहा था। इसके अतिरिक्त, जब उसके खाते का सत्यापन किया तो यह देखा गया कि असफल एटीएम के लिए उसके खाते में कोई डेबिट नहीं था। एटीएम रिपोर्ट से भी 8000/- रुपये के कार्ड लेनदेन को असफल सुनिश्चित किया। इसलिए बैंक से प्राप्त उक्त सीसीटीवी फुटेज दूसरे बैंक को प्रेषित किये गये और मामले की जांच करने और राशि की वसूली कर शिकायतकर्ता के खाते में राशि जमा करने के निदेश दिये। तदनुसार विवादित 10,000/-राशि की वसूली की गयी।

17. शिकायतकर्ता ने आरोप किया कि नेट बैंकिंग के माध्यम से उनके खाते से 1,01,076/- रुपये की राशि का धोखाधडी से आहरण किया गया था। धोखाधडी से पूर्व शिकायतकर्ता ने नेट बैंकिंग के माध्यम से रेल टिकट बुक किया था। इसके उपरांत खाते से 16 लेनदेन किये गये जिसमें 1,01,076/- रुपये की राशि शामिल थी। इनमें से किसी भी लेनदेन के संबंध में शिकायतकर्ता को एसएमएस चेतावनी नहीं मिली। बैंक को की गयी शिकायत के आधार पर खाते को अवरूद्ध किया गया और पुलिस के पास शिकायत दर्ज की गयी। समझौता बैठक में बैंक ने मान लिया कि उन्होंने जांच नहीं की क्योंकि उनका विश्वास था कि ग्राहक के पासवर्ड के साथ समझौते के बिना इस प्रकार के लेनदेन नहीं हो सकते। बैंकिंग लोकपाल ने देखा कि यह आश्चर्यजनक है कि बैंक ने एक वर्ष तक और बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करने के 3 महीने बाद भी मामले की जांच नहीं की। उन्होंने आदेश दिए कि विवादित लेनदेन की पूरी राशि क्षतिपूर्ति बांड प्राप्त कर सात दिन के भीतर दी जाएं। बैंक ने इसका अनुपालन नहीं किया, परंतु उसी विवाद के साथ पुनः आवेदन किया कि पासवर्ड के साथ शिकायतकर्ता के समझौते के बिना ऐसी घटना नहीं हो सकती और यह भी की मामला पुलिस जांच के अधीन है। बैंकिंग लोकपाल के आदेश के विरुद्ध बैंक ने अपील की। अपील प्राधिकारी ने बैंकिंग लोकपाल के निर्णय का समर्थन किया और स्पष्ट किया कि बैंक ग्राहक के हित का रक्षण करने की प्राथमिक जिम्मेदारी को निभाने में असफल रही क्योंकि वह वर्तमान धोखाधडी के उनके इंटरनेट बैंकिंग के प्लेटफार्म का रक्षण नहीं कर सके। मामला पुलिस जांच के अधीन है इस कारण से ग्राहक को अपने हक के पैसों से वंचित नहीं खा जाना चाहिए।

18. 12 से 27 फरवरी 2012 के दौरान शिकायतकर्ता के खाते से 90 लेनदेनों में 1,62,000/- रुपये डेबिट किए गए थे। उसे एक भी एसएमएस चेतावनी नहीं मिली। बैंक ने प्रस्तुत किया कि बिक्री स्थान पर किये गये लेनदेन की 1,67,319/- रुपये राशि शिकायतकर्ता के खाते से डेबिट की गयी थी। सेवा प्रदाता कंपनी से पुलिस ने एसएमएस चेतावनी के संबंध में जानकारी प्राप्त की, जो बैंक को नहीं दी थी। समझौता बैठक में बैंक ने बिक्री स्थान पर किये गये लेनदेनों के एसएमएस लॉग उपलब्ध कराने में असमर्थता व्यक्त की क्योंकि उनके एटीएम स्वीच केन्द्र में छः माह से अधिक अवधि से लॉग नहीं था। बैंक ने यह भी कहा कि निधि का अंतरण निर्धारित सीमा के भीतर था।

यह देखा गया कि उक्त अवधि के दौरान रिचार्ज के लिए करिबन 100 बिक्री स्थान निरंतर लेनदेन हुए। बैंकिंग लोकपाल कार्यालय ने देखा कि प्रस्तुतीकरण के बावजूद भी समझौता हो सकता था, वस्तुस्थिति थी कि बैंक की प्रणाली ने उस दिन इस प्रकार के अनेक लेनदेनों की अनुमति दी। एक सीमा के बाद बैंक की प्रणाली लेनदेनों को रोक सकती थी अथवा शिकायतकर्ता से इस प्रकार के बड़े लेनदेनों की सुनिश्चित करने के लिए कि क्या यह लेनदेन वास्तव में उन्होंने किए है अथवा नहीं इसके लिए ट्रिगर चेतावनी दी जा सकती थी। भारिबैंक के वर्तमान दिशानिर्देशों के अनुसार बैंकों के पास सभी 'कार्ड द्वारा/बिना कार्ड' द्वारा बिना किसी सीमा के किये जानेवाले लेनदेनों के लिए उचित "ऑनलाइन चेतावनी" प्रणाली हो। बैंक ऐसा करने में असफल रही। शिकायतकर्ता ने टेलीकॉम सर्विस प्रदाता का रिकार्ड प्रस्तुत किया जो दर्शाता है कि डेबिट के लिए एसएमएस चेतावनी प्राप्त नहीं हुई थी, जिससे बैंक की सेवा में स्पष्ट रूप से कमी पायी गयी। बैंक को 1,62,000/- रुपये की राशि शिकायतकर्ता को जमानत प्राप्त कर वापस करने के निर्देश दिये गये।

19. शिकायतकर्ता ने अन्य बैंक के एटीएम का आहरण के लिए उपयोग किया था परंतु बिजली के चले जाने के कारण उसे नकद प्राप्त नहीं हुई जबकि राशि उसके खाते से डेबिट की गयी। जारीकर्ता बैंक ने सूचित किया कि अधिग्राहक बैंक अपेक्षित जानकारी नहीं दे रही थी। असफल लेनदेनों की अदायगी के निपटान में विलंब की जिम्मेदारी भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा एटीएम समझौते पर जारी परिपत्र के अनुसार राशि की अदायगी करने और मामले को उठाने का दायित्व जारीकर्ता बैंक पर है। अधिग्राहक बैंक को अपेक्षित दस्तावेज प्रस्तुत करने की सलाह दी गयी परंतु ऐसा करने में वे असफल रहे। अतः, अधिग्राहक बैंक को शिकायतकर्ता को सीधे विवादित राशि का भुगतान करने की सलाह दी गयी। चूँकि यह स्पष्ट था कि विलंब अधिग्राहक बैंक की ओर से

था जो बार-बार मांगी जानकारी उपलब्ध कराने में असमर्थ रहें, सेवा में कमी स्पष्ट रूप से देखी जा सकती थी।
अतः प्रति दिन 100/- रुपये की दर से विवादित राशि अदा करने की सलाह बैंक को दी गयी।

20. शिकायतकर्ता को फोन पर उनके विरुद्ध अदालत में मामला दर्ज किये जाने की सूचना प्राप्त हुई। उसे बैंक से भी वसूली के बारे में फोन आ रहे थे। बैंक के साथ उनका बैंकिंग से संबंधित कोई संबंध नहीं था। शिकायतकर्ता के अनुसार चूँकि वह पहचान में भूल का मामला था, उसने कार्ड धारक का संपर्क ब्यौरा बैंक को दिया। उसने बैंक से यह भी अनुरोध किया कि उनका नाम सीबील के चूककर्ताओं की सूची में न आए। जांच के उपरांत बैंक ने शिकायतकर्ता को हुई परेशानी के लिए माफी मांगी और क्रेडिट कार्ड जो उनका नहीं था, के संबंध में बार-बार किये गये फोन कालों के लिए खेद व्यक्त किया। बैंक की ओर से सेवा में कमी की दखल लेते हुए बैंकिंग लोकपाल ने शिकायतकर्ता को 10,000/- रुपये की क्षतिपूर्ति अदा करने और उनका सीबील रिकार्ड अद्यतन करने के निर्देश दिये।

21. शिकायतकर्ता को 2009 में "अदेय प्रमाणपत्र" जारी किया गया था। तथापि, बैंक ने खाते को एनपीए मानना जारी रखा और खाता एआरसी को सुपुर्द किया। तदनुसार, कार्ड खाता सीबील के विपरित टिप्पणी में आया। शिकायत बैंक को प्रेषित की गयी और बैंक ने उनकी ओर से गलती मान ली और गलती में सुधार के लिए कदम उठाये। तथापि, बैंक को सेवा में कमी के लिए शिकायतकर्ता को 5000/- रुपये अदा करने की सलाह दी गयी।

22. शिकायतकर्ता ने आरोप किया कि उसने 2006 में क्रेडिट कार्ड के लिए आवेदन किया था जिसे उनके पते में कोई परिवर्तन न होने के बावजूद भी नहीं दिया गया था। तथापि, इसके बावजूद भी बैंक ने 93,930/- रुपये की बकाया राशि का दावा किया जिसका परिणाम उनकी विश्वस्तता पर हुआ। उनके खाते के संबंध में बैंक ने खाते का विवरण नहीं दिया था जिसमें व्यक्तिगत ऋण की आय को कथित रूप से जमा किया गया था। बैंक ने माना कि शिकायतकर्ता के घर में कोई भी न होने के कारण कार्ड की सुपुर्दगी नहीं की गयी थी, परंतु कार्ड को नष्ट कर निष्क्रिय स्थिति में रखा गया था यह मानकर कि कार्ड की सक्रियता के लिए अनुरोध प्राप्त होगा। इस बीच, शिकायतकर्ता से टेलीफोन पर की गयी चर्चा के माध्यम से 75,000/- रुपये के ऋण के प्रस्ताव का स्वीकार किया और उसका लाभ सितंबर 2006 में उनके खाते में जमा किया गया था। बैंक ने स्पष्ट किया कि शिकायतकर्ता ने अक्टूबर 2006 में एक किश्त की अदायगी की थी। चूँकि बाद वाले किश्तों की अदायगी नहीं की गयी थी, ऋण खाते को बंद किया गया था और शेष राशि क्रेडिट कार्ड खाते में अंतरित की गयी थी जो

वित्तीय प्रभारों के कारण 93,930/- रुपये तक बढ़ गयी। समझौता बैठक के दौरान बैंक ने वित्तीय प्रभारों को माफ करना मान लिया बशर्ते कि शिकायतकर्ता 69,500/- रुपये की मूल देय राशि की अदायगी करेगा। खाते के विवरण से पता चला कि शिकायतकर्ता ने वितरण के दो दिन के भीतर पूरे ऋण का उपयोग किया था। ऋण के स्रोत की उसे जानकारी नहीं थी यह शिकायतकर्ता की दलील बैंकिंग लोकपाल ने स्वीकार नहीं की क्योंकि उसने ऋण का उपयोग किया था और एक किश्त की अदायगी भी की थी, अतः वह चुकौती के लिए पात्र था। शिकायतकर्ता ने तीन माह के भीतर 69,500/- रुपये की मूल बकाया राशि की अदायगी करना स्वीकार किया।

जमा खाते

23. न्यूनतम शेष न रखने के कारण औसतन न्यूनतम शेष प्रभार के रूप में 1,124/- रुपये की राशि डेबिट करने के संबंध में शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि बैंक की वेबसाइट पर उत्पाद के संबंध में उपलब्ध सूचना के अनुसार 181 दिनों से कम अवधि के लिए 20,000/- रुपये से अधिक निधि के लिए उपलब्ध सुपर सेविंग खाता और 1,000/- रुपये के गुणज में रिवर्स एटो स्वीप से सुपर सेविंग खाते में न्यूनतम शेष रखने की आवश्यकता है। उसने आरोप किया कि उसकी 30,000/- रुपये की मीयादी जमा थी जिससे बचत बैंक खाता न्यूनतम शेष से कम होने पर रिवर्स नहीं किया गया था। बजाय कि औसतन न्यूनतम शेष न रखने के कारण डेबिट कार्ड के माध्यम से आहरण करने पर 5000/- रुपये की राशि उनके खाते से डेबिट की गयी। बैंकिंग लोकपाल ने मामले को बैंक के पास उठाने पर बैंक ने जवाब दिया कि उत्पाद की सेवा शर्तों के अनुसार शिकायतकर्ता को सुपर सेविंग खाते में 20,000/- रुपये न्यूनतम शेष खाते में रखना आवश्यक था। बैंक ने यह भी सूचित किया कि डेबिट कार्ड से आहरण के लिए रिवर्स स्वीप प्रावधान उपलब्ध नहीं था। शिकायतकर्ता ने एटीएम के माध्यम से 5,000/- रुपये आहरित किये जिसके परिणामस्वरूप खाते का शेष 20,000/- रुपये से कम हुआ और इसलिए सिस्टम ने रिवर्स स्वीप नहीं किया था। तदनुसार सिस्टम ने सही रूप से न्यूनतम शेष न रखने के कारण प्रभार लगाए। आज कल अधिक से अधिक आहरण डेबिट कार्ड के उपयोग के माध्यम से किये जाते हैं, इसके बावजूद बैंक ने ग्राहकों को खाता खोलते समय पुस्तिका अथवा वेबसाइट पर जानकारी प्रदर्शित कर उत्पाद की महत्वपूर्ण विशेषताओं को प्रकट नहीं किया था (डेबिट कार्ड द्वारा नकद आहरण के लिए रिवर्स स्वीप प्रावधान उपलब्ध नहीं है)। अतः बैंक द्वारा लगाये गये औसतन न्यूनतम शेष प्रभारों की प्रति-प्रविष्टि ग्राहक के खाते में की गयी।

24. एक महिला शिकायतकर्ता ने, जिसकी बेटी का दुर्घटना में स्वर्गवास हुआ था, आरोप किया कि उनकी अवयस्क बेटी के नाम मीयादी जमा में रखी राशि की आय तीन वर्ष से अधिक अवधि के लिए निरंतर अनुवर्ती

करने के बावजूद भी बैंक इसकी अदायगी नहीं कर रही थी जिसकी वह अभिभावक थी। मामले को उठाने पर बैंक ने स्पष्ट किया कि जमाखाता शिकायतकर्ता की अवयस्क बेटी के नाम से अभिभावक के बिना 3 मई 2001 में खोला गया था। उनकी माता का हस्ताक्षर (शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर) केवल बेटी की जन्म तारीख के सत्यापन हेतु प्राप्त किया गया था। जमा खाता खोलते समय कोई नामांकन नहीं किया गया था। जमा की अवधि 8 वर्ष की थी और राशि की परिपक्वता 3 मई 2009 में हुई थी। चूंकि अवयस्क खाता धारक और उनके पिता का स्वर्गवास जमा परिपक्वता के पहले हुआ था, बैंक ने स्पष्ट किया कि मीयादी जमा की परिपक्वता राशि विविध लेनदार खाते में रखी गयी ताकि दावे का निपटान किया जा सके, बशर्ते कि इस संबंध में विधि वारिश प्रमाणपत्र या अदालत का आदेश प्राप्त हो। बैंक का जवाब और दी गयी दस्तावेजी साक्ष की जांच करने पर यह देखा गया कि खाता खोलने के फार्म में अवयस्क की माता (शिकायतकर्ता) ने "अवयस्क की माता/अभिभावक" की जगह हस्ताक्षर किया था, यह स्पष्ट रूप से दर्शाता था कि वह उनके बेटी की अभिभावक थी, और बैंक का दावा कि उनका हस्ताक्षर बेटी के हस्ताक्षर के सत्यापन हेतु प्राप्त किया गया था यह तर्कसंगत नहीं था। अतः बैंक को मीयादी जमा राशि के दावे को विलंब की अवधि के लिए लागू ब्याज दर सहित देने के निर्देश बैंकिंग लोकपाल ने दिए थे। इसके अलावा बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को 5,000/- रुपये की क्षतिपूर्ति देने के भी निर्देश दिये।

25. शिकायतकर्ता ने वर्ष 2002 में बैंक से 1.0 लाख रुपये मीयादी जमा रसीद संपादित के रूप में रखकर गृह ऋण लिया था। गृह ऋण मंजूरकर्ता बैंक ने 2006 में परिपक्वता पर मीयादी जमा रसीद का नकदीकरण किया था परंतु भूल से राशि अन्य व्यक्ति के नाम जमा की। जब शिकायतकर्ता ऋण की चुकौती के बाद एफडीआर वापस लेने पहुंचा, बैंक ने जवाब दिया कि एफडीआर मिल नहीं रहे थे। शिकायतकर्ता बैंकिंग लोकपाल कार्यालय में पहुंचा। मामले को उठाने पर पता चला कि गलती आवास ऋण मंजूरकर्ता बैंक की थी क्योंकि, i) बैंक ने एफडीआर का पहले ही नकदीकरण किया था ii) राशि को भूल से दूसरे खाते में जमा किया था iii) ग्राहक/शिकायतकर्ता को राशि की वापसी नहीं की iv) बैंकिंग लोकपाल के समक्ष कहा कि रिकार्ड में एफडीआर मिल नहीं रहे थे। अतः, बैंक को सूचना दी गयी कि नकदीकरण की तारीख से एफडीआर की दर से शिकायतकर्ता को राशि की वापसी की जाएं।

26. शिकायतकर्ता का एक बैंक में बचत बैंक खाता था। 7 दिसंबर 2009 को उसने अपने खाते में 33,000/- रुपये जमा किए लेकिन बैंक ने यह राशि उसके खाते में जमा नहीं की। 19 अक्टूबर 2010 को जब उसने खाते से राशि का आहरण किया तब उसे इस बात का पता चला। इस संबंध में उसने बैंक के पास शिकायत की। बैंक ने

कोई उचित जवाब नहीं दिया और शिकायत पर ध्यान नहीं दिया। शिकायत निवारण के लिए वह बैंकिंग लोकपाल कार्यालय में पहुंचा। बैंक ने प्रस्तुत किया कि यह मामला बैंक के अनेक खातों में बैंक कर्मचारियों द्वारा किये गये धोखाधड़ी से आहरित अनेक लेनदेनों का एक भाग था और पिछले दस वर्ष से इस प्रकार के धोखाधड़ी आहरणों की पहले से ही जांच जारी थी, मामले के संबंध में बैंक ने एफआयआर भी दर्ज किया था। बैंक ने यह भी स्पष्ट किया कि शिकायतकर्ता द्वारा जमा की गयी 33,000/- रुपये की प्रविष्टि जमा वाउचर के बिना लेजर में की गयी थी और वह बैंक के नकदी स्कूल में भी प्रतिबिंबित नहीं हुई थी। बैंकिंग लोकपाल ने प्रतिवादी बैंक से पूछताछ की कि दो वर्ष की विभागीय जांच के बावजूद भी बैंक उत्तरदायित्व क्यों निश्चित नहीं कर सकी। बैंक के प्रतिनिधि ने जवाब दिया कि वे पुलिस जांच पूरी होने के लिए रुके थे। मामला सुलझाने के लिए अपेक्षित समय के बारे में भी बैंक संतोषजनक जवाब नहीं दे सकी। शिकायतकर्ता के पास बुक की प्रतियां, बचत खाते के लेजर के पन्ने और अन्य संबंधित कागजातों की जांच करने के उपरांत बैंकिंग लोकपाल ने देखा कि शिकायतकर्ता के खाते से अप्राधिकृत आहरण, विभागीय पूछताछ पूरी करने में विलंब और निर्धारित समय के बिना पुलिस जांच के लिए रूकना, यह दर्शाता है कि बैंक उनके ग्राहकों की शिकायतों को सुलझाने में गंभीर नहीं थी। बैंकिंग लोकपाल का मानना था कि बैंक ने सावधानी और सही ढंग से कार्य नहीं किया था। अतः शिकायतकर्ता को जमा राशि के 33,000/- रुपये और उसे हुई असुविधा के लिए क्षतिपूर्ति के लिए अन्य 5,000/- रुपये देने के निर्देश बैंक को दिये।

27. शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि बैंक ने उसके अनुदेशों के बिना खाते की कार्यप्रणाली को 'एकल' से 'संयुक्त' में परिवर्तित किया। तदुपरांत, अलग-अलग तारीखों को खाते से 9,55,000/- रुपये आहरित किये गये। जब शिकायतकर्ता ने सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 के तहत जानकारी मांगी तो बैंक ने जानकारी दी कि खाते की कार्यप्रणाली में परिवर्तन के संबंध में उनके पास कोई रिकार्ड नहीं था। शिकायतकर्ता ने बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज की और बैंक से 10,000/- रुपये की क्षतिपूर्ति सहित उक्त राशि की मांग की। बैंक ने शिकायतकर्ता के पत्र की प्रति प्रस्तुत की जिसके अनुसार शिकायतकर्ता ने बैंक से खाते में उनके पति का नाम "दोनों में से एक या उत्तरजीवी" के रूप में दर्ज करने का अनुरोध किया था। बैंक ने सूचित किया कि मामले के संबंध में उनके पास कोई रिकार्ड उपलब्ध नहीं था और इस पत्र की प्रति शिकायतकर्ता के पति को उपलब्ध की गयी थी। तथापि, पत्र में उनके पति के हस्ताक्षर नहीं थे और नाही उक्त को सत्यापित किया गया था। खाते के

परिचालन में इस प्रकार परिवर्तन करने से पहले बैंक को उस व्यक्ति की केवायसी करना जरूरी था, जिसे बैंक ने नहीं किया था।

पूर्ववर्ती से यह स्पष्ट था कि बैंक ने खाते के परिचालन के माध्यम में वैध दस्तावेज/प्राधिकार के बिना दोनों में से एक या उत्तरजीवी के रूप में परिवर्तन किया था। उपर्युक्त परिप्रेक्ष्य में बैंक को निर्देश देते हुए अधिनिर्णय पारित किया गया कि खाते का परिचालन का माध्यम 'एकल' के रूप में पुनः स्थापित करें और शिकायतकर्ता को 10,000/- रुपये क्षतिपूर्ति के रूप में अदा करें।

चेक संग्रहण और अन्य मामले

28. शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया था कि उसके द्वारा संग्रहण के लिए प्रस्तुत 2,25,200/- रुपये का चेक 6 मई 2008 को उनके खाते में जमा हुआ। तथापि, उक्त को चार वर्ष के अंतराल के बाद 19 जून 2012 को यह कहते हुए डेबिट किया गया, कि बैंक द्वारा चेक अदायगी के बिना वापस लौटाया गया। शिकायतकर्ता का कहना था कि बैंक ने चेक की वापसी के संबंध में उसे तुरंत सूचित करना जरूरी था ताकि जारीकर्ता के विरुद्ध वह कार्रवाई कर सके। मामले को बैंक के पास उठाने पर यह स्पष्ट किया गया कि यद्यपि, ग्राहक द्वारा संग्रहण के लिए प्रस्तुत चेक भुगतान किये बिना बैंक द्वारा वापस लौटाया गया, वापसी को सही तरह से मार्क नहीं किया गया था और कोअर बैंकिंग सोल्यूशन में समस्या के कारण खाते से राशि डेबिट नहीं की गयी थी। बकाया असमायोजित राशि का मिलान करते समय बैंक के समाशोधन अनुभाग द्वारा गलती को बाद में ढुंढा गया और तदनुसार ग्राहक के खाते से राशि डेबिट की गयी थी। वर्तमान मामले में, यह देखा गया कि बैंक ने चार वर्ष के अंतराल के बाद उनकी ओर से मिलान में विलंब के कारण वापसी चेक की राशि डेबिट की थी। बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को विवादित राशि क्षतिपूर्ति सहित शिकायतकर्ता के खाते में जमा करने के निर्देश दिये गये।

29. शिकायतकर्ता ने उनके आपूर्तिकर्ता के नाम एक बहु नगरीय चेक जारी किया था। लाभार्थि ने चेक ड्रॉप बॉक्स में जमा किया। इसी बीच ड्रॉप बॉक्स तोड़कर चेकों की चोरी हुई। विवादित चेक उनमें से एक था जिसमें धोखाधड़ी से फेरबदल किये गये थे और समाशोधन के माध्यम से प्रस्तुत कर उसके आय को अन्य बैंक के खाते में जमा किया गया था। निवारण के प्रयास असफल साबित होने पर शिकायतकर्ता बैंकिंग लोकपाल कार्यालय में पहुंचा। समझौता बैठक में बैंकिंग लोकपाल द्वारा सभी तीनों शामिल बैंकों की ओर से सेवा में कमी देखी गयी। प्रस्तुतकर्ता बैंक उनके ड्रॉप बॉक्स को सुरक्षा प्रदान करने में असफल रही। संग्रहणकर्ता बैंक ने धोखाधड़ी

करनेवाले के नाम से उनके पास रखे गये खाते का वर्तमान केवायसी निर्देशों का निष्ठापूर्वक अनुपालन नहीं किया। अदाकर्ता बैंक ने महत्वपूर्ण परिवर्तन पर ध्यान नहीं दिया यद्यपि वे सुस्पष्ट थे। तदनुसार, बैंकिंग लोकपाल ने तीनों बैंकों को समान अनुपात में 83,278/- रुपये की हानि का हिस्सा उठाने और शिकायतकर्ता को अदायगी करने के आदेश दिये।

पेंशन

30. स्वातंत्र सेनानी की 84 वर्षीय विधवा पत्नी ने आरोप लगाया कि स्वातंत्र सैनिक सम्मान पेंशन योजना के अंतर्गत 1000/- रुपये की उनकी मूल परिवारिक पेंशन पिछले दो दशकों से स्थिर रही, जबकि उक्त अवधि के दौरान राज्य सरकारी स्वातंत्र सेनानी पेंशन योजना के अंतर्गत मूल पेंशन में अनेक अवसरों पर संशोधन किया गया था। बैंक ने स्पष्ट किया कि वह उनके रिकार्ड से पेंशन अदायगी का ब्यौरा प्राप्त करने में असमर्थ रही और ब्यौरा मंगाया था जो वे नहीं दे रहे थे। अतः बैंक अगली कार्रवाई करने में असमर्थ थी। बैंक ने पेंशनभोगी को जानकारी उपलब्ध करने की सलाह दी ताकि उसमें संशोधन कर सके और बकाया राशि यदि कोई हो, की अदायगी कर सके।

शिकायतकर्ता और बैंक से प्राप्त दस्तावेजों की समीक्षा से देखा गया कि पेंशन अदायगी के संबंध में मैनुअल के अनुपालन में बैंक द्वारा गंभीर कमी पायी गयी। बैंक 1978 से पेंशनरों की प्रविष्टियों का अद्यतन करने में असफल रही। वितरण हिस्से में भी अदायगी की प्रविष्टियां नहीं की गयी थी। सभी महत्वपूर्ण पेंशन अदायगी रजिस्टर अद्यतन नहीं किये गये थे और केन्द्रीय पेंशन लेखा कार्यालय के साथ बैंक के मास्टर डाटा बेस का मिलान का कार्य नहीं किया गया था। इसके अतिरिक्त, अनेक लेखा परीक्षा और जांच के दौरान शिकायतकर्ता की मूल पेंशन में संशोधन करने की नोटीस को नजरंदाज किया गया था। बैंक का प्रस्तुतीकरण पेंशनभोगी के प्रति निष्ठुर और लापरवाह था। बैंक की कमियों में सुधार करने की सलाह दी गयी और बकाया आय की गणना कर विलंबित अवधि के लिए ब्याज सहित वर्तमान नियामक निर्देशों के अनुसार अदायगी करने के निदेश दिये गये। परिणामस्वरूप पेंशनभोगी को दो दशकों के बाद 13 लाख रुपये तक की बकाया राशि प्राप्त हुई।

31. शिकायतकर्ता जो 1 अक्टूबर 2009 को सेवानिवृत्त हुआ था, उसके पेंशन की अदायगी पर कार्रवाई का मामला बैंक की शाखा और केन्द्रीकृत पेंशन प्रक्रमण कक्ष के बीच मई 2013 तक लंबित था। 15 मई 2013 को शिकायतकर्ता मध्यस्थता हेतु बैंकिंग लोकपाल कार्यालय में पहुंचा। बैंकिंग लोकपाल कार्यालय के मध्यस्थता के

बाद जून 2013 से पेंशन की अदायगी शुरू की गयी थी। वर्तमान मानदंडों के अनुसार शिकायतकर्ता को पेंशन जमा करने में विलंब के लिए क्षतिपूर्ति देने की बैंक को सलाह दी गयी।

32. शिकायतकर्ता ने आरोप किया कि बैंक ने छः माह तक उसके पेंशन खाते के परिचालन को रोक रखा था और 1,26,000/- रुपये की कटौती की और बैंक द्वारा भूल से जमा की गयी 1,98,000/- रुपये की अधिक राशि की मांग की। जांच करने पर पता चला कि चूँकि बैंक ने स्वयं शिकायतकर्ता के खाते में अधिक राशि जमा की, बैंक की ओर से भूल थी। बैंक द्वारा पेंशन खाते के परिचालन को नहीं रोकना ठीक नहीं था। बैंकिंग लोकपाल कार्यालय के मध्यस्थता से पेंशन खाते के परिचालन की अनुमति दी गयी और बकाया राशि की वसूली सुविधाजनक किशतों में वसूली करने पर सहमती हुई।

33. वर्तमान पेंशन नियमों के अनुसार, फॅमिली पेंशन धारक 80 वर्ष की आयु पूरी करने के बाद 20% अतिरिक्त पेंशन पाने के लिए पात्र था। चूँकि शिकायतकर्ता की जन्म तिथि पेंशन भुगतान आदेश में नहीं दर्शायी गयी थी, शिकायतकर्ता ने पेंशन मंजूरकर्ता प्राधिकारी द्वारा विधिवत प्रमाणित आयु/जन्म तिथि के सबूत के रूप में पॅन कार्ड की प्रति प्रस्तुत की। इस प्रकार के मामलों को निपटाने के संबंध में वर्तमान नियमों और प्रशासनिक क्रियाविधि के अनुसार, बैंकों को अस्थायी आधार पर छः माह की अवधि तक आयु/जन्म तिथि के सबूत के रूप में पॅन कार्ड सहित कुछ दस्तावेज प्राप्त कर अतिरिक्त फॅमिली पेंशन का भुगतान करने के लिए प्राधिकृत किया गया। इस पृष्ठभूमि में शिकायतकर्ता ने आरोप किया कि बैंक ने बढ़ी हुई फॅमिली पेंशन का भुगतान करने से इंकार किया। बैंक ने स्पष्ट किया कि शिकायतकर्ता द्वारा प्रस्तुत की गयी पॅन कार्ड की प्रति स्पष्ट नहीं थी और शिकायतकर्ता को सूचित किया कि पॅन कार्ड की स्पष्ट प्रति शाखा में प्राप्त होने के बाद उचित कार्रवाई के लिए पेंशन मंजूरकर्ता प्राधिकारी को प्रस्तुत करेंगे और उसके बाद अतिरिक्त पेंशन का भुगतान करने की व्यवस्था की जाएगी।

बैंकिंग लोकपाल ने देखा कि बैंक शिकायतकर्ता के आवेदन पर वर्तमान नियमों के अनुसार अतिरिक्त फॅमिली पेंशन का अस्थायी भुगतान करने की कार्रवाई न करने के कारणों का स्पष्टीकरण देने में असफल रही। बैंक के जवाब में पेंशनरों के ग्राहक सेवा मामलों के प्रति संवेदनशीलता में गंभीर कमी पायी गयी। बैंक के शाखा प्रबंधक द्वारा सत्यापित और बैंकिंग लोकपाल कार्यालय को प्रस्तुत पॅन कार्ड की प्रति में शिकायतकर्ता की जन्म तिथि स्पष्ट रूप से दिखायी दे रही थी। बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को शिकायतकर्ता को फॅमिली पेंशन के समकक्ष अतिरिक्त बकाया राशि पर 20% सहित + 2 प्रतिशत वार्षिक बैंक से दर अदा करने के निर्देश दिये। इसके

अतिरिक्त बैंक को 10,000/- रुपये की वित्तीय क्षतिपूर्ति शिकायतकर्ता को लागत के रूप में अदा करने के निर्देश दिये।

धोखाधड़ी

34. शिकायतकर्ता का उनके पति के साथ संयुक्त खाता था। उनके पति को पार्किन्सन की बीमारी थी जिससे उनका मानसिक संतुलन बिगड़ जाने के कारण पर वे बिस्तर पर ही थे। उनके बीमार होने के कारण वह बैंक से पैसे निकालने जैसे कार्य करने में असमर्थ थी। बैंक को दी गयी एक भेट में जन संपर्क अधिकारी ने सूचित किया कि बैंक ने वरिष्ठ नागरिकों की पीडा कम करने के लिए उनके घर में ही अनेक सेवाएं उपलब्ध की है ताकि उन्हें बैंक में आना न पड़े। इस प्रकार की सेवा लेने की इच्छा व्यक्त करने पर जनसंपर्क अधिकारी ने उनके घर आना-जाना शुरू किया। ऐसी ही एक भेट में उस महिला ने चूँकि उसे पूरे समय अपने पति की सेवा में होना था, अपने पति के एटीएम कार्ड और साथ ही टेलीफोन इत्यादि के बिलों के भुगतान में आनेवाली कठिनाइयों के बारे में बताया। जन संपर्क अधिकारी ने महिला को एटीएम कार्ड नष्ट करने की सलाह दी और वह खुद टेलीफोन बिल भरेगा ऐसा कहा। महिला ने तदनुसार एटीएम/डेबिट कार्ड नष्ट करने हेतु उसे दिया और टेलीफोन बिल की अदायगी के लिए 640/- रुपये का एक कोरा चेक उसे दिया। खाते का विवरण प्राप्त होने पर वह चकित हुई कि उनके पति के डेबिट कार्ड के उपयोग से अनेक बार राशि का आहरण किया गया था। टेलीफोन बिल का भुगतान करने के लिए दिये गये चेक का उपयोग जन संपर्क अधिकारी ने 20,640/- रुपये के आहरण के लिए किया। उसके पति के एटीएम/डेबिट कार्ड के दुरुपयोग की सूचना शाखा प्रबंधक को दी। उसने आरोप किया कि आहरण आपने ही किया होगा। शाखा प्रबंधक ने कथित रूप से महिला पर भरोसा करने से इन्कार किया और मामले की जिम्मेदारी को टाला। उसने जन संपर्क अधिकारी (पीआरओ) के विरुद्ध एफआईआर दर्ज की और उसे तुरंत पुलिस ने पकड़ लिया। बैंक का शुरूआती कथन और उसके तुरंत पूछताछ के जवाब की जांच करने पर बैंकिंग लोकपाल ने घटना स्थल पर ही जांच की, जिसमें शिकायतकर्ता और साथ ही शाखा प्रबंधक और बैंक का नोडल अधिकारी उपस्थित थे। बैंक ने देखा कि पीआरओ बैंक का कर्मचारी था और यह विश्वास करना कठिन नहीं था कि बैंक ने शिकायतकर्ता के पास अपने कर्मचारी को भेजा है। महिला वरिष्ठ नागरिक होने के नाते और बैंक

अधिकारी द्वारा निर्माण की गयी विश्वसनीय स्थिति के कारण बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को धोखाधडी से आहरित पूरी राशि की वापसी करने के निर्देश दिए, बशर्ते कि शिकायतकर्ता उचित इंडेन्सिटी बांड दें।

35. शिकायतकर्ता जिसका बचत खाता 'ए' बैंक में था, उनके बेटे द्वारा जारी 'बी' बैंक के नाम आहरित चेक बैंक के चेक ड्रॉप बॉक्स में जमा किया। ड्रॉप बॉक्स से चेक की चोरी हुई और चेक को किसी दूसरे व्यक्ति के नाम जमा किया गया जिसका 'सी' बैंक में खाता था। चेक की स्कैन प्रति देखने पर पता चला कि तारीख और नाम के पहले 'मिसेस' की जगह 'मिस्टर' शब्द परिवर्तित किया गया था। समझौता बैठक बुलायी गयी जिसमें बैंक 'ए' और 'सी' ने भाग लिया। बैंक 'ए' ने स्पष्ट किया कि कॅमरा फुटेज के अनुसार, ड्रॉप बॉक्स केबिन में शिकायतकर्ता प्रवेश करते हुए दिखायी दे रहा है परंतु यह स्पष्ट नहीं है कि विवादित चेक बॉक्स में डाला है अथवा नहीं। बॉक्स के साथ छेड़छाडी नहीं की गयी थी और ताला सही था। बैंक ने बैंक 'सी' में खाता खोलने के लिए धोखाधडीकर्ता द्वारा दस्तावेजों सहित प्रस्तुत खाता खोलने के फार्मों को प्रस्तुत किया। यह देखा गया कि चुराये गये चेक की राशि खाता खोलने के दूसरे दिन ही खाते में जमा की गयी थी। धोखाधडीकर्ता के खाता खोलने के फार्म के साथ दी गई जानकारी भी अधुरी थी। केवायसी और पते की सत्यता की जांच किये बिना ही धोखाधडीकर्ता को वेलकम कीट और एटीएम कार्ड जारी किया गया था। बैंक 'सी' ने चेक पर खाताधारक के नाम में परिवर्तन के बावजूद चेक संग्रहण में कोई तत्परता नहीं बरती। इन तथ्यों के परिप्रेक्ष्य में बैंक 'सी' को शिकायतकर्ता से इंडेन्सिटी बांड लेते हुए राशि की अदायगी करने के निर्देश दिये गये।

36. शिकायतकर्ता ने स्पष्ट किया कि उसके बचत बैंक खाते से धोखाधडी से कुछ राशि आहरित की गयी थी और रिकार्ड से हस्ताक्षर भिन्न होने के न्यायालय के रिपोर्ट के बावजूद बैंक ने राशि लौटायी नहीं थी। बैंक ने स्पष्ट किया कि पुलिस मामले की जांच कर रही थी। समझौता बैठक में, यह निष्कर्ष किया गया कि चेक का भुगतान समय पर नहीं किया गया था। इस तथ्य को मानते हुए भी कि राशि की अदायगी समय पर नहीं की गयी थी, बैंक की स्पष्ट रूप से गलती थी। चूंकि यह वर्तमान अनुदेशों के अनुसार नहीं था, बैंक को उनकी जिम्मेदारी स्वीकार करने और दावे का भुगतान करने की सलाह दी गयी। शिकायतकर्ता से इंडेन्सिटी बांड लेते हुए राशि का भुगतान करने के निर्देश बैंक को दिये गये।

37. शिकायतकर्ता व्यथित था कि उसके संयुक्त खाते में नकली चेक से 7.60 लाख रुपये की राशि धोखाधडी से डेबिट की गयी थी, जबकि उसी नंबर का असली चेक शिकायतकर्ता के कब्जे में था। बैंक ने कहा कि उन्होंने पुलिस विभाग के पास नकली चेक के लाभार्थि, जिसका खाता संग्रहणकर्ता बैंक के पास था, उसके विरुद्ध

शिकायत दाखिल करने हेतु आवेदन भेजा था और बैंकिंग लोकपाल कार्यालय से अनुरोध किया कि मामला न्याय-प्रविष्ट होने के कारण शिकायत को बंद कर दिया जाए। बैंक ने यह भी प्रस्तुत किया कि आंतरिक जांच के आधार पर उन्होंने दोषी स्टाफ के विरुद्ध कार्रवाई की और सर्कल प्रमुख को सूचित किया था कि धोखाधड़ी से आहरित की गयी राशि वापस की जाए। संग्रहणकर्ता बैंक ने कहा कि इस मामले में केवायसी मानदंड और बैंक की चेक संग्रहण नीति का अनुपालन किया गया था और लाभार्थी का खाता अदाकर्ता बैंक द्वारा मामले को उठाने के तुरंत बाद अवरुद्ध किया गया था। बैंकिंग लोकपाल ने देखा कि प्रथम दर्शनी यह चेक नकली होने का मामला था। चेक पर दर्शाया गया आयएफएससी कोड सही नहीं था और उसे बिना सावधानी पास किया गया था और राशि की वापसी के लिए सक्षम प्राधिकारी से मंजूरी प्राप्त करने में अति विलंब हुआ था। समझौता बैठक में अदाकर्ता बैंक के अधिकारियों ने उनकी ओर से लापरवाही मान ली। चूंकि बैंक ग्राहकों के हितों का रक्षण करने में असफल रही, बैंकिंग लोकपाल ने 7.60 लाख रुपये मियादी जमा पर डेबिट की तारीख को लागू ब्याज दर से राशि जमा होने तक अधिक 100 बेसिस पॉइंट से राशि वापस करने का अधिनिर्णय पारित किया। बैंक ने बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित अधिनिर्णय के विरुद्ध अपील की परंतु वह अपील प्राधिकारी ने अस्वीकार की।

अन्य

38. क्रेडिट लिंकड कॅपिटल सबसिडी (CLCS) के तहत सबसिडी प्राप्त करने हेतु बैंक द्वारा सिडबी को आवेदन प्रेषित करने में विलंब के परिणामस्वरूप कंपनी को भारत सरकार की 1,500,000/- रुपये की सहायता से वंचित रहना पड़ा। मामले को बैंक के पास उठाने पर बैंक ने सूचित किया कि आवेदन नियत तारीख के बाद प्राप्त होने के कारण सिडबी ने उसे वापस किया था। बैंक ने पुनः विचारार्थ शिकायतकर्ता का आवेदन सिडबी को भेज दिया परंतु सिडबी ने दावे को अस्वीकार किया। चूंकि बैंक की ओर से सेवा में कमी पायी गयी थी, बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को शिकायतकर्ता संशोधित सीएलसीएस योजना के तहत अनुदान के लिए पात्र था इसकी सुनिश्चिति करने के बाद कंपनी को हुई हानि की पूर्ति करने का आदेश दिया।

39. एक वरिष्ठ नागरिक ने आवेदन किया कि बैंक ने उसे वर्ष 2008-09, 2009-10 और 2010-11 में मीयादी जमा पर देय ब्याज दर एकमुश्त कर कटौत प्रमाणपत्र जारी किया था। तथापि, वार्षिक कर विवरण (फार्म एएस 26) में टीडीएस की राशि प्रतिबिंबित नहीं हुई थी और आयकर विभाग से उसे डीमांड नोटिस प्राप्त हुई।

मामले को उठाने पर, बैंक ने सुनिश्चित किया कि वर्ष 2009-10 और 2010-11 की टीडीएस की राशि आयकर विभाग को भेज दी गयी थी और संबंधित जानकारी शिकायतकर्ता के पैन में अद्यतन की थी। तथापि, वर्ष 2008-09 में की गयी टीडीएस कटौती की 1359/- रुपये की राशि के बारे में स्थिति स्पष्ट करने में बैंक असफल रही। समझौता बैठक के दौरान बैंक ने इस बात पर बल दिया कि उन्होंने 2009-10 और 2010-11 वर्ष में जमा की गयी टीडीएस की राशि शिकायतकर्ता के खाते में जमा की थी। तथापि, वर्ष 2008-09 में टीडीएस की राशि पर कार्रवाई करने अथवा शिकायतकर्ता के दावे की वैधता को न मानने में असमर्थ रहें। उपर्युक्त परिप्रेक्ष्य में, बैंकिंग लोकपाल ने पाया कि वर्ष 2008-09 के टीडीएस कटौती के संबंध में कोई स्पष्टीकरण देने में बैंक की असफलता और शिकायतकर्ता के दावे को मानना कि अदा की गयी मीयादी जमा की परिपक्वता राशि में 1359/- रुपये की राशि और ब्याज की कमी थी यह बात बैंक द्वारा सेवा में कमी का स्पष्ट संकेत था।

शिकायतकर्ता को टीडीएस के रूप में डेबिट की गयी 1359/- रुपये की राशि को मीयादी जमा राशि पर लागू ब्याज दर सहित और वित्तीय क्षतिपूर्ति की लागत के रूप में 500/- रुपये की अदायगी करने के निर्देश बैंकिंग लोकपाल ने दिये।

40. शिकायतकर्ता ने आरोप किया था कि बैंक ने उनके बचत बैंक खाते से एलआयसी की किश्त डेबिट की और उनके इसीएस अधिदेश के बिना राशि एलआयसी को भेज दी। बैंक के प्रस्तुतीकरण की जांच करने पर बैंक को सूचित किया गया कि एलआयसी को राशि भेजने हेतु ग्राहक से राशि खाते से डेबिट करने के लिए प्राप्त प्राधिकृत इसीएस अधिदेश की प्रति प्रस्तुत करें। बैंक ने स्पष्ट किया कि उनके रिकार्ड में कोई इसीएस अधिदेश नहीं था और नाही वह एलआयसी से उसे प्राप्त कर सकते हैं। बैंक ने यह भी स्पष्ट किया कि एलआयसी फार्म के आधार पर ग्राहक के हित में शिकायतकर्ता के खाते से राशि डेबिट की गयी थी।

बैंक के दावे से यह स्पष्ट था कि उन्होंने भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी इसीएस (डेबिट) प्रक्रिया दिशानिर्देशों का उल्लंघन किया है। तदनुसार बैंक को एलआयसी की किश्त के रूप में एक वर्ष तक की डेबिट की गयी राशि शिकायतकर्ता के बचत बैंक खाते में ब्याज सहित जमा करने और सेवा में कमी के लिए 5000/- रुपये क्षतिपूर्ति के रूप में अदा करने की सलाह दी गयी।

41. बैंक की बचत बैंक योजना के अंतर्गत शिकायतकर्ता ने 11,43,000/- रुपये जमा किये थे। परिपक्वता अवधि पर अदा की जानेवाली राशि 18,35,152/- थी। परंतु परिपक्वता तारीख को शिकायतकर्ता को केवल 17,84,634/- रुपये ही प्राप्त हुए जो 50,518/- रुपये से कम थे। शिकायतकर्ता ने प्रत्येक वर्ष पैन नंबर दर्शाते

हुए 15जी/15एच फार्म प्रस्तुत किया था इसलिए उसने 50,518/- रुपये और 18% दंडनीय ब्याज की मांग की। बैंक ने 43,312/- रुपये की एकमुश्त कर कटौती के लिए शिकायतकर्ता को दोषी ठहराया क्योंकि शिकायतकर्ता द्वारा प्रस्तुत फार्म 15जी/15एच में पैन नंबर नहीं था। चूंकि पिछले वर्ष बैंक के रिकार्ड में उपलब्ध पैन के ब्यौरे के आधार पर कर कटौती की गयी थी, बैंक का यह जवाब तर्कसंगत नहीं पाया गया। समझौता बैठक में बैंक ने कटौती की तारीख से अदायगी की वास्तविक तारीख तक 50,518/- रुपये की राशि लागू ब्याज दर से वापस करने पर सहमति दर्शायी परंतु शिकायतकर्ता से आयकर वापसी आवेदन फार्म पर हस्ताक्षर मांगे। शिकायतकर्ता ने ऐसे फार्म पर हस्ताक्षर करने से इन्कार किया। बैंकिंग लोकपाल ने बैंक को कटौती की तारीख से भुगतान की वास्तविक तारीख तक मीयादी जमा पर लागू ब्याज दर से 50,518/- रुपये अदा करने का अधिनिर्णय पारित किया। बैंक को यह भी निर्देश दिये गये कि यात्रा और लेखन सामग्री के व्यय के लिए 3,000/- रुपये क्षतिपूर्ति के रूप में अदा करें।

42. पिछले 7 वर्षों से मामले को निरंतर उठाने के बावजूद बैंक द्वारा लॉकर की सामग्री न देने के संबंध में शिकायत पायी गयी थी। बैंक ने प्रस्तुत किया कि शिकायतकर्ता ने वर्ष 1989 में बैंक से लॉकर किराये पर लिया था और 1999 से 2004 तक किराये की अदायगी नहीं की थी, अतः 2004 में लॉकर को तोड़ना पड़ा। शिकायत प्राप्त के उपरांत बैंक ने वस्तुओं की खोज की परंतु लॉकर में कुछ नहीं मिला और बैंक ने एफआयआर दर्ज किया। बैंक ने शिकायतकर्ता को भी अपना वित्तीय दावा प्रस्तुत करने का अनुरोध किया। शिकायतकर्ता ने 4,38,874/- रुपये का दावा प्रस्तुत किया। समझौता बैठक में शिकायतकर्ता ने बैंक से क्षतिपूर्ति प्राप्त होने की तारीख को 6,500/- रुपये किराया अदा करने पर सहमति दर्शायी, बैंक शिकायतकर्ता के प्रस्ताव पर सहमत हुई बशर्ते कि शिकायतकर्ता विधिवत हस्ताक्षरित जमानत बांड प्रस्तुत करें। अंततः शिकायत समझौते से निपटायी गयी।

43. शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि उनके पीता, ने संपत्ति के स्वत्व विलेख जमा करके गृह ऋण लिया था जो भुगतान करने के बाद भी बैंक लौटा नहीं रही थी। शिकायतकर्ता ने उक्त विलेख के संबंध में रसीद की प्रति प्रस्तुत की। मामले को उठाने पर बैंक ने स्पष्ट किया कि उन्हें वह प्राप्त नहीं हुआ और उस समय का रिकार्ड उनके पास उपलब्ध नहीं है। मामले की जांच करने पर बैंक की ओर से सेवा में कमी पायी गयी कि उन्हें विलेख प्राप्त नहीं हुआ, तो उक्त विलेख प्राप्त होने की रसीद कैसे जारी की गयी। बैंक द्वारा स्वत्व विलेख गुम करने के लिए शिकायतकर्ता को 50,000/- रुपये देने का अधिनिर्णय पारित किया गया।

44. शिकायतकर्ता ने आरोप लगाया कि उसके खाते से एटीएम के माध्यम से उनकी जानकारी के बिना 29,695/- रुपये की राशि का आहरण किया गया। मामले को बैंक के पास उठाने के बाद भी विवादित राशि उसे नहीं दी गयी। बैंकिंग लोकपाल द्वारा मामले को उठाने पर बैंक ने शिकायतकर्ता को एटीएम लेनदेन के फुटेज दिखाए। शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में माना की विडियो फुटेज में दिखायी देनेवाली व्यक्ति वह स्वयं है और उसने अपनी शिकायत वापस ली।

यह मामला झुटी प्रवृत्ति और विशेषकर एटीएम लेनदेनों के संबंध में झुटी और बेनामी शिकायतों की संभावनाओं को चिह्नित करता है। इलेक्ट्रॉनिक रिकार्ड जैसे सहायक दस्तावेजों के अतिरिक्त विवादों के मामलों में अच्छा विडियो कवरेज विश्वसनीय साबित होता है।

अनुबंध 4

बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 का रेडि रेकनर

मद	बैंकिंग लोकपाल योजना खंड
बैंकिंग लोकपाल की नियुक्ति	4
बैंकिंग लोकपाल के कार्य	5.2, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 और 8.3
शिकायतों के आधार	8.1 और 8.2
भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के उल्लंघन के संबंध में किसी भी शिकायत का संचालन करने का बैंकिंग लोकपाल को अधिकार	8.1(प)
वकील के अलावा प्रतिनिधि द्वारा शिकायत दर्ज की जा सकती है	9.1
क्रेडिट कार्ड शिकायतें बिल के पते के अनुसार प्रस्तुत की जाएं	9.1
लिखित शिकायत पर शिकायतकर्ता का हस्ताक्षर हो	9.2(क)
शिकायत के साथ सहायक सबूत जोड़ा जाएं	9.2(ख)
इ-मेल शिकायतें, ऑनलाइन शिकायतों का स्वीकार किया जाएगा	9.2(ग)
संबंधित बैंक से संपर्क करने के उपरांत एक माह के बाद शिकायत बैंकिंग लोकपाल को प्रस्तुत की जाएं	9.3(क)
संबंधित बैंक से संपर्क करने के उपरांत 13 माह के भितर शिकायत बैंकिंग लोकपाल को प्रस्तुत की जाएं	9.3(ख)
जिन शिकायतों का पहले संचालन किया/निर्णय दिया गया है उसे दोबारा प्रस्तुत न किया जाएं	9.3(ग)
जिन शिकायतों का संचालन कोर्ट, मंच द्वारा पहले किया गया है उसे फिर से बैंकिंग लोकपालों को प्रस्तुत न किया जाएं	9.3(घ)
कोर्ट, मंच पर लंबित शिकायतों को बैंकिंग लोकपालों को प्रस्तुत न करें	9.3(घ)
सामान्य शिकायतें बैंकिंग लोकपाल को प्रस्तुत न करें	9.3(ड.)
कालातीत शिकायतें बैंकिंग लोकपाल को प्रस्तुत न करें	9.3(च)
पूर्ण संतुष्टि होनेपर शिकायत को बंद करना	11.1
समझौते द्वारा निपटान न होनेपर अधिनिर्णय पारित करना	12
शिकायतों को अस्वीकार करना	13(क) से 13(च)
अस्वीकार आदेश जिस पर अपील प्राधिकारी के पास अपील की जा	13.घ, 13.ड. 13.च

सकती है	
अस्वीकार आदेश जिस पर अपील प्राधिकारी के पास अपील नहीं की जा सकती है	13.ए, 13.बी, 13.सी
अपील करने लायक अन्य बंद सूचनाएं	12
अपील न करने लायक अन्य बंद सूचनाएं	11.1
क्षतिपूर्ति के लिए आर्थिक सीमाएं - सामान्य शिकायतें	12.5
क्षतिपूर्ति के लिए आर्थिक सीमाएं - क्रेडिट कार्ड शिकायतें	12.6
बैंक से जवाब प्राप्त न होने की स्थिति में बैंकिंग लोकपाल एकपक्षीय निर्णय ले सकता है	10.1
बैंकिंग लोकपाल शिकायतों के संबंध में जानकारी की गोपनीयता बरतें	10.2
शिकायतों के संचालन के संबंध में बैंकिंग लोकपाल को विवेकाधिकार	11.2
बैंकिंग लोकपाल के तहत सारांश का स्वरूप	11.3
शिकायतों का उचित निपटान	12.1
बैंकिंग लोकपाल के निर्णयों के आधार	12.2
सभी शिकायतों के संबंध में तर्कसंगत आदेश पारित किया जाए	12.3
अधिनिर्णय की प्रति शिकायतकर्ता और बैंक दोनों को भेजी जाए	12.7
शिकायतकर्ता 30 दिनों के भीतर अधिनिर्णय पर अपना मत प्रकट करें।	12.8
अधिनिर्णय का कालातीत होना	12.8
बैंकों द्वारा अपील दर्ज करना	12.9
योजना के दायरे के बाहर की शिकायतों की अस्वीकृति	13.क अथवा 13.ख
बैंकिंग लोकपाल योजना के दायरे के बाहरी शिकायतों को अस्वीकार करना	13.क
मांगी गयी क्षतिपूर्ति की सीमा अधिक होने के कारण अस्वीकृति	13.ख
शिकायत की विस्तृत जांच की आवश्यकता के कारण अस्वीकृति	13.ग
अपर्याप्त कारण के बिना शिकायत की अस्वीकृति	13.घ
शिकायतकर्ता द्वारा ध्यान न देने के कारण अस्वीकृति	13.ङ
शिकायतकर्ता को हानि अथवा नुकसान न होने के कारण अस्वीकृति	13.च
सामान्य शिकायतों की अस्वीकृति	9.3क को 13.क के साथ पढ़ें
कालातीत शिकायतों की अस्वीकृति	9.3च को 13.क के साथ पढ़ें
अन्य मंच पर लंबित शिकायतों की अस्वीकृति	9.3घ को 13.क के साथ पढ़ें
बैंकिंग लोकपाल द्वारा पहले ही संचालित शिकायतों के अस्वीकृति के कारण	9.3ग को 13.क के साथ पढ़ें
क्षुद्र अथवा सामान्य शिकायतों की अस्वीकृति	9.3ङ को 13.क के साथ पढ़ें
13 माह के बाद संबंधित बैंक को शिकायत करने पर शिकायत की	9.3ख को 13.क के साथ पढ़ें

अस्वीकृति	
बैंक/शिकायतकर्ता द्वारा अपील प्रस्तुत करना	14.1
अपील दर्ज करने के लिए बैंक मुख्य प्रबंध निदेशक की मंजूरी प्राप्त करें	14.1
30 दिन के भीतर अपील प्रस्तुत की जाएं	14.1
अपील प्राधिकारी (एए) के निर्णय की वैधता	14.3
अपील प्राधिकारी द्वारा अपीलों के निपटान की प्रक्रिया	14.2
बैंक शाखाएं बैंकिंग लोकपालों के संपर्क ब्यौरे प्रदर्शित करें	15.1
बैंकिंग लोकपाल योजना की प्रति बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाए	15.2
प्रत्येक बीओ के लिए बैंक नोडल अधिकारी की नियुक्ति करें	15.3

अस्वीकरण

बैंकिंग लोकपालों 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 उद्देश्य है कि बैंकिंग लोकपाल योजना के कार्यप्रणाली के संबंध में केवल जानकारी का प्रसार करना । बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित आदेशों तथा अधिनिर्णयों के लिए उक्त रिपोर्ट को अधिकृत न माना जाए तथा रिपोर्ट को तैयार करने में हुई गलती के लिए भारतीय रिजर्व बैंक की जिम्मेदारी तथा दायित्व नहीं होगा।

-----बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट 2012-13 -----

बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों में प्राप्त शिकायतों का विवरण (2012-2013 की अवधि के दौरान) अनुबंध 5																	
क्रम संख्या	बैंक का नाम	प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या	क्रेडिट/डेबिट कार्ड शिकायतों के अलावा प्रति 1000 खाते	क्रेडिट/डेबिट कार्ड शिकायतों की संख्या /1000 क्रेडिट/डेबिट कार्ड खाते	प्रति शाखा शिकायतों की संख्या	शिकायतें - विषयवार											
						जमा खाते	विप्रेषण	ऋण और अग्रिम	एटीएम/क्रेडिट/डेबिट कार्ड	पूर्व सूचना के बिना प्रभार	पेशान	किये गये वायदों को पूरे करने में विफलता - बीएसपीएसबीआई कोड	उचित प्रथा कोड का पालन न करना	नोट और सिक्के	डीएसए और वसूली एजेंटों से संबंधित निर्देशों का पालन न करना	असंबद्ध विषय	अन्य
	अनुसूचित वाणिज्य बैंक	65255	0.05	0.05	0.73	3716	2554	5486	17612	3657	5646	6522	10256	42	335	1946	7483
	सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक	44742	0.05	0.04	0.61	2628	1976	4152	10067	1748	5614	4888	6813	28	97	1663	5068
एसबीआय एवं सहयोगी बैंक																	
1	भारतीय स्टेट बैंक	20030	0.07	0.05	1.36	1066	815	1447	5461	560	3261	1934	2720	14	51	693	2008
2	स्टेट बैंक ऑफ़ बीकानेर एड जयपुर	1171	0.09	0.03	1.13	74	118	191	165	87	146	169	133	3	0	12	73
3	स्टेट बैंक ऑफ़ हैदराबाद	643	0.04	0.02	0.41	29	21	63	185	29	53	35	78	0	1	14	135
4	स्टेट बैंक ऑफ़ मैसूर	266	0.03	0.02	0.34	19	8	23	60	3	41	10	48	0	1	19	34
5	स्टेट बैंक ऑफ़ पटियाला	498	0.04	0.04	0.44	40	16	52	152	13	56	23	69	0	2	26	49
6	स्टेट बैंक ऑफ़ त्रावणकोर	525	0.05	0.01	0.53	34	18	84	83	56	39	56	90	0	1	9	55
	कुल (एसबीआय और सहयोगी)	23133	0.07	0.04	1.14	1262	996	1860	6106	748	3596	2227	3138	17	56	773	2354
राष्ट्रीयकृत बैंक																	
1	हलाहाबाद बैंक	908	0.03	0.05	0.34	55	45	118	105	32	103	136	151	0	3	57	103
2	आंध्र बैंक	556	0.02	0.01	0.30	42	14	42	113	24	56	31	45	1	0	22	166
3	बैंक ऑफ़ बड़ौदा	2117	0.05	0.03	0.50	87	83	206	291	136	150	368	479	0	1	76	240
4	बैंक ऑफ़ इंडिया	1649	0.03	0.02	0.39	82	72	134	298	96	159	203	304	2	1	84	214
5	बैंक ऑफ़ महाराष्ट्र	384	0.02	0.01	0.22	15	14	34	49	41	26	37	100	1	4	14	49
6	केनरा बैंक	1769	0.04	0.03	0.47	155	83	214	351	56	182	206	247	0	3	80	192
7	सेंट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया	1514	0.04	0.04	0.35	84	81	155	185	40	231	198	270	2	3	101	164

-----बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट 2012-13 -----

8	कार्पोरेशन बैंक	568	0.03	0.03	0.35	46	22	67	148	31	5	56	80	0	0	12	101
9	देना बैंक	539	0.04	0.01	0.39	54	22	53	29	80	42	45	152	0	2	21	39
10	इंडियन बैंक	907	0.03	0.01	0.44	50	40	216	112	28	73	133	116	0	4	28	107
11	इंडियन ओवरसीज़ बैंक	1156	0.04	0.05	0.39	80	54	185	233	56	101	162	125	1	3	34	122
12	ओरिएंटल बैंक ऑफ कॉमर्स	613	0.03	0.04	0.31	40	33	52	157	28	11	71	83	0	3	31	104
13	पंजाब एंड सिंध बैंक	294	0.04	0.08	0.26	24	16	23	25	5	29	23	73	0	1	30	45
14	पंजाब नेशनल बैंक	3325	0.04	0.04	0.60	165	145	262	901	91	418	390	465	0	3	103	382
15	सिडिकेब बैंक	926	0.03	0.03	0.32	76	34	75	171	57	92	79	140	1	1	35	165
16	यूको बैंक	1085	0.05	0.04	0.42	101	59	101	124	39	175	116	179	2	3	50	136
17	यूनियन बैंक ऑफ इंडिया	1610	0.04	0.03	0.45	83	65	137	341	65	98	224	311	0	2	76	208
18	युनायटेड बैंक ऑफ इंडिया	555	0.02	0.05	0.33	40	42	88	104	23	48	47	111	0	1	2	49
19	विजया बैंक	318	0.03	0.03	0.23	24	8	43	68	16	18	32	54	0	2	16	37
	कुल (एसबीआय सहयोगी के अलावा)	20796	0.04	0.03	0.40	1303	932	2205	3805	944	2017	2557	3485	10	40	872	2623
अन्य सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक																	
1	आयडीबीआय बैंक लिमिटेड	816	0.09	0.03	0.75	63	48	87	156	56	1	104	190	1	1	18	91
	कुल (सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के अलावा)	816	0.09	0.03	0.75	63	48	87	156	56	1	104	190	1	1	18	91
निजी क्षेत्र के बैंक																	
निजी क्षेत्र के पुराने बैंक																	
1	कर्थलिक सिरियन बैंक लिमिटेड	66	0.03	0.00	0.17	3	1	21	1	9	1	1	17	0	0	0	12
2	सिटी यूनियन बैंक लिमिटेड	85	0.03	0.01	0.22	6	5	26	10	13	0	9	8	0	0	0	8
3	फेडरल बैंक लिमिटेड	261	0.04	0.01	0.24	13	6	33	36	24	0	14	80	1	0	4	50
4	आइएनजी वैश्य बैंक लिमिटेड	383	0.13	0.03	0.70	34	15	38	34	45	9	31	89	0	2	11	75
5	जम्मू एंड कश्मिर बैंक लिमिटेड	102	0.01	0.02	0.15	6	0	6	25	3	2	7	14	0	0	5	34
6	कर्नाटक बैंक लिमिटेड	82	0.01	0.01	0.15	7	3	7	25	3	0	7	13	0	2	3	12
7	करूर वैश्य बैंक लिमिटेड	169	0.03	0.01	0.31	19	14	19	23	4	0	27	23	0	0	6	34
8	लक्ष्मी विलास बैंक लिमिटेड	91	0.04	0.03	0.31	9	2	24	12	7	1	9	12	0	0	2	13
9	नैनीताल बैंक लिमिटेड	23	0.04	0.00	0.21	1	0	3	0	3	0	3	5	0	0	2	6

-----बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट 2012-13 -----

10	कर्नाटक बैंक लिमिटेड	16	0.04	0.00	0.13	2	0	0	0	2	0	1	6	0	0	2	3
11	साउथ इंडियन बैंक लिमिटेड	137	0.02	0.01	0.18	14	8	28	20	9	0	17	21	2	0	2	16
12	तमिलनाडु मर्कटार्शल बैंक लिमिटेड	95	0.03	0.01	0.29	11	8	19	5	7	0	20	7	0	1	1	16
13	धनलक्ष्मी बैंक लिमिटेड	80	0.04	0.01	0.29	8	1	14	5	3	0	12	13	0	0	0	24
	कुल (पुराने निजी क्षेत्र के बैंक)	1590	0.03	0.01	0.26	133	63	238	196	132	13	158	308	3	5	38	303
	नये निजी क्षेत्र के नये बैंक																
1	एक्सिस बैंक लिमिटेड	2828	0.14	0.05	1.42	146	108	149	783	469	1	237	533	2	12	35	353
2	डेवलपमेंट क्रेडिट बैंक लिमिटेड	66	0.10	0.02	0.63	7	0	7	4	6	0	6	19	0	0	3	14
3	एचडीएफसी बैंक लिमिटेड	5143	0.11	0.08	1.67	268	127	286	1842	510	6	433	979	3	82	57	550
4	आयसीआयसीआय बैंक लिमिटेड	4571	0.07	0.07	1.40	256	171	419	1603	287	9	381	709	3	77	92	564
5	इंडस इंड बैंक लिमिटेड	507	0.15	0.07	0.96	39	27	23	112	86	0	43	100	2	4	7	64
6	कोटक महिन्द्रा बैंक लिमिटेड	800	0.29	0.14	1.79	65	23	41	192	97	1	80	145	0	13	15	128
7	येस बैंक लिमिटेड	148	0.30	0.05	0.32	15	4	4	24	15	0	20	34	0	0	3	29
	कुल (नये निजी क्षेत्र के बैंक)	14063	0.10	0.07	1.42	796	460	929	4560	1470	17	1200	2519	10	188	212	1702
	विदेशी बैंक																
1	अबुधाबी कर्माशियल बैंक लिमिटेड	2	0.15	0.00	1.00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
2	अमेरिकन एक्सप्रस बैंकिंग कार्पोरेशन	79	0.03	0.09	79.00	2	0	0	59	3	0	5	4	0	0	1	5
3	बैंक ऑफ अमेरिका एन.टी. और एस.ए.	3	0.48	0.00	0.60	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
4	बैंक ऑफ बेहरिन एंड कुवैत बी.एस.सी.	1	0.07	0.00	0.33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5	बर्कलेज बैंक पीएलसी	163	0.16	13.74	18.11	4	2	15	92	2	0	6	22	0	7	3	10
6	बीएनपी पेरिबास	4	0.67	0.00	0.44	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
7	चायना ट्रस्ट कर्माशियल बैंक	2	1.51	0.00	1.00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
8	सिटी बैंक एन.ए.	778	0.11	0.09	18.09	35	10	28	386	44	1	41	136	1	2	12	82
9	डीबीएस बैंक लिमिटेड	1	0.06	0.00	0.08	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
10	डॉइश बैंक एजी	62	0.37	0.13	3.65	5	1	5	10	6	0	2	13	0	1	3	16
11	हॉगवॉग एंड शंघाई बैंकिंग कार्पोरेशन लिमिटेड	559	0.12	0.30	11.18	24	8	28	298	41	1	19	76	0	7	5	52
12	जेपीमॉर्गन चैस बैंक नॅशनल असोसिएशन	1	0.00	0.00	1.00	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0

-----बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 - वार्षिक रिपोर्ट 2012-13 -----

13	रॉयल बैंक ऑफ स्कॉटलंड	260	0.21	0.00	8.39	9	1	10	138	18	0	10	37	0	6	1	30
14	स्टैंडर्ड चार्टर्ड बैंक	2944	0.20	0.82	29.74	78	32	81	1805	193	0	192	326	0	22	8	207
15	स्टेट बैंक ऑफ मॉरिशियस लिमिटेड	1	0.64	0.00	0.25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	कुल (विदेशी बैंक)	4860	0.16	0.34	14.51	159	55	167	2789	307	2	276	616	1	45	33	410
	प्राथमिक शहरी सहकारी बैंक	335				20	2	24	9	15	0	13	176	0	1	14	61
	क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक	1154				79	43	260	19	65	7	251	191	1	4	108	126
	अन्य	3797				98	65	226	227	80	87	302	419	13	11	1304	965
	कुल	70541				3913	2664	5996	17867	3817	5740	7088	11042	56	351	3372	8635

संक्षिप्त रूप

एए	- अपील प्राधिकारी	के वायसी	- अपने ग्राहक को जानिए
एआरसी	- परिसंपत्ति पुनर्निर्माण कंपनी	एमएसएमई	- सुक्ष्म लघु एवं मझौले उद्योग
एटीएम	- स्वचालित टेलर मशीन	एनइएफटी	- राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण
बीसीएसबीआय	- भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड	एनसीपीआई	- भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम
बीपीएलआर	- बेंचमार्क मूल उधार दर	आरटीजीएस	- साथ-साथ सकल भुगतान
बीओ	- बैंकिंग लोकपाल	ओबीओ	- बैंकिंग लोकपाल का कार्यालय
बीओएस	- बैंकिंग लोकपाल योजना	पीडीसी	- उत्तर दिनांकित चेक
सीबीएस	- मूल बैंकिंग समाधान	पीपीओ	- पेंशन अदायगी आदेश
सीसीटीवी	- क्लोज सर्किट टेलीविजन	पीओएस	- बिक्री का स्थान
सीएफसी	- ग्राहक सुविधा केंद्र	पीएसयू	- सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम
सीबील	- ऋण आसूचना ब्यूरो (भारत) लिमि.	आरबीआय	- भारतीय रिजर्व बैंक
सीएसडी	- ग्राहक सेवा विभाग	आरटीआई	- सूचना का अधिकार
डीएसए	- सीधे बिक्री एजेंट	एसबीआय	- भारतीय स्टेट बैंक
इसीएस	- इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा प्रणाली	एसएमएस	- लघु संदेश सेवा
इएफटी	- इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण		
एफएक्युज	- बार-बार पूछे जानेवाले प्रश्न		
एफडी	- मीयादी जमा		
एफडीआर	- सावधि जमा रसीद		
एफआईआर	- पहली जांच रिपोर्ट		
आईबीए	- भारतीय बैंक महासंघ		