

बैंकिंग

लोकपाल योजना

2006

(3 फरवरी 2009 तक यथा संशोधित)



भारतीय रिज़र्व बैंक

केन्द्रीय कार्यालय

मुंबई

## विषय सूची

### अध्याय I

#### प्रारंभक

1. संक्षिप्त नाम, प्रारंभ, विस्तार और प्रयोज्यता 1
2. योजना का स्थगत 1
3. परिभाषाएं 1

#### अध्याय II

##### बैंकिंग लोकपाल कार्यालय की स्थापना

4. नियुक्ति और अवधि 3
5. कार्यालय, स्थान और अस्थायी मुख्यालय 3
6. सचिवालय 3

#### अध्याय III

##### बैंकिंग लोकपाल का अधिकारक्षेत्र, शक्तियां और कर्तव्य

7. शक्तियां और अधिकार क्षेत्र 4

#### अध्याय IV

##### शिकायत निवारण की प्रक्रिया

8. शिकायत के आधार 5
9. शिकायत दायर करने की प्रक्रिया 7
10. जानकारी मांगने का अधिकार 9
11. समझौते द्वारा शिकायत का निपटान 10
12. बैंकिंग लोकपाल द्वारा जारी अधिनिर्णय 10
13. शिकायत अस्वीकार करना 12
14. अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील 13
15. बैंकों को जनता की सामान्य जानकारी के लिए योजना की मुख्य विशेषताएं प्रदर्शित करना 14

## अध्याय V

### विविध

- |  |    |
|--|----|
| 16. कठिनाइयों को दूर करना                            | 15 |
| 17. बैंकिंग लोकपाल योजना, 1995 और 2002 की प्रयोज्यता | 15 |

### अनुबंध

- |   |    |
|---|----|
| अनुबंध क - शिकायत फार्म   | 16 |
| अनुबंध ख - बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों के पते और परिचालन का क्षेत्र | 19 |

उप गवर्नर

बैंकिंग लोकपाल योजना 2006

अधिसूचना

संदर्भ सीएसडी. बीओएस. सं 4736/13.01.01/2008-09

3 फरवरी 2009

बैंकिंग विनियमन अधिनियम 1949 (1949 का 10) की धारा 35- क में प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए और 26 दिसंबर 2005 के अधिसूचना सं आरपीसीडीबीओएस सं 441/13.01.01/2005 06 तथा दिनांक 24 मई 2007 की अधिसूचना सी एस डी बीओएस सं 4638/13.01.01/ 2006- 07 में आंशिक संशोधन करते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक एतद्वारा संलग्नक में बताए अनुसार बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 में संशोधन करता है। रिज़र्व बैंक एतद्वारा सभी वाणिज्य बैंकों क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों और अनुसूचित प्राथमिक सहकारी बैंकों को निदेश देता है वे यथासंशोधित बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 का अनुपालन करें।

2. योजना में सभी संशोधन 3 फरवरी 2009 से लागू होंगे।

ह 0-

(उषा थोरात)

## बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006

उक्त योजना का उद्देश्य बैंकों द्वारा प्रदान की जानेवाली कतिपय सेवाओं से संबंधित शिकायतों का समाधान उनके संतोषजनक हल अथवा ऐसी शिकायतों का निपटारा करना है।

### अध्याय I

#### प्रारंभक

#### 1 सांक्षिप्त नाम प्रारम्भ विस्तार और प्रयोज्यता

यह योजना बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 कहलाएगी।

यह योजना भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट तारीख से प्रभावी होगी।

इसका विस्तार सम्पूर्ण भारत में होगा।

यह योजना भारत के यथा परिभाषित किसी बैंक के कारोबर पर लागू होगी।

#### 2 योजना का स्थगन

1. यदि भारतीय रिज़र्व बैंक इस बात से संतुष्ट हो कि सामान्यता अथवा किसी विनिर्दिष्ट बैंक के मामले में इस योजना के किसी अथवा सभी प्रावधानों का परिचालन स्थगित रखना समीचीन है तो वह एक आदेश जारी करते हुए उक्त आदेश में उल्लिखित अवधि के लिए ऐसा कर सकता है।

2. भारतीय रिज़र्व बैंक समय समय पर आदेश के माध्यम से ऊपर निर्दिष्ट किसी स्थगित अवधि को उतनी अवधि तक और बढ़ा सकता है जितना वह उचित समझे।

#### 3 परिभाषाएं

1. अधिनिर्णय से आशय उस निर्णय से है जिसे इस योजना के अनुसार बैंकिंग लोकपाल ने जारी किया हो।

2. "अपील अधिकारी" का अर्थ है योजना का कार्यान्वयन करनेवाले रिज़र्व बैंक के विभाग का प्रभारी उप गवर्नर।

3. "प्राधिकृत प्रतिनिधि" से आशय उस व्यक्ति से है जिसे योजना के अंतर्गत कार्यवाही के दौरान बैंकिंग लोकपाल के समक्ष उसकी शिकायत पर विचार हेतु उपस्थित होने के लिए विधिवत नियुक्त अथवा प्राधिकृत किया गया हो ताकि वह शिकायतकर्ता की ओर से उसका प्रतिनिधित्व कर सके।

4. "बैंकिंग लोकपाल से आशय उस व्यक्ति से है जिसे इस योजना के खण्ड 4 के अंतर्गत नियुक्त किया गया हो।

5. "बैंक" से आशय एक बैंकिंग कम्पनी से है जो बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 (1949 का अधिनियम 10) की धारा 5 में यथा परिभाषित "तदनु रूप नया बैंक" "क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, "भारतीय

स्टेट बैंक” “सहायक बैंक” या उसी अधिनियम की धारा 56 के खण्ड (ग) में यथा पारिभाषित “प्राथमिक सहकारी बैंक” और भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 (1934 का अधिनियम 2) की दूसरी अनुसूची में सम्मिलित है जिनका कारोबार स्थल भारत में हैं, चाहे ऐसा बैंक भारत में निगमित हो या भारत के बाहर।

6. योजनाके खण्ड 8 में उल्लेख किए अनुसार “शिकायत” का अर्थ हैं लिखित या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से अभ्यावेदन, जिसमें बैंकिंग सेवा में गिरावट की शिकायत हो।
7. “रिज़र्व बैंक” से आशय भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 (1934 का 2) की धारा 3 के अंतर्गत गठित भारतीय रिज़र्व बैंक से है।
8. “योजना” से आशय बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 से है।
9. “सचिवालय” से आशय इस योजना के खण्ड 6 के उन खण्ड (1) के अनुसार गठित कार्यालय से है।
10. “समझौता” से आशय उस करार से है जिस पर योजना के खण्ड 11 के अधीन मध्यस्थता अथवा समझौते के फलस्वरूप सहमति हुई हो।

## अध्याय II

### बैंकिंग लोकपाल कार्यालय की स्थापना

#### 4. नियुक्ति और अवधि

- 1) भारतीय रिज़र्व बैंक अपने मुख्य महाप्रबंधक अथवा महाप्रबंधक के स्तर के किसी एक अथवा अधिक अधिकारियों को बैंकिंग लोकपाल के रूप में नियुक्त कर सकता है जो योजना के अंतर्गत उन्हें सौंपे गए कार्य करेंगे।
- 2) उक्त खण्ड के अन्तर्गत बैंकिंग लोकपाल की नियुक्ति एक बार तीन वर्ष से अनधिक अवधि के लिए की जाएगी।

#### 5. कार्यालय का स्थान और अस्थायी मुख्यालय

- 1) बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय रिज़र्व बैंक द्वारा यथाविनिर्दिष्ट स्थानों पर रहेंगे।
- 2) शिकायतों के शीघ्र निपाटन हेतु बैंकिंग लोकपाल अपने अधिकार क्षेत्र के दायरे में ऐसे कसी भी स्थान पर बैठक आयोजित कर सकता है जो उसके सम्मुख प्रस्तुत किसी शिकायत अथवा मामले के परिप्रेक्ष्य में उसे आवश्यक और उचित लगे।

#### 6. सचिवालय

- 1) रिज़र्व बैंक अपने अधिकारियों अथवा अन्य स्टाफ को बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय में उस संख्या में प्रतिनियुक्त कर सकता है जो बैंकिंग लोकपाल के सचिवालय में कार्य करने के लिए आवश्यक समझे जाएँ।
- 2) सचिवालय की लागत का वहन रिज़र्व बैंक द्वारा किया जाएगा।

## अध्याय II

### बैंकिंग लोकपाल का अधिकार क्षेत्र, शाक्तियां और कर्तव्य

#### 7 शाक्तियाँ और अधिकार क्षेत्र

- 1) रिज़र्व बैंक योजनाके खण्ड 4 के अन्तर्गत नियुक्त बैंकिंग लोकपाल के लिए क्षेत्र की सीमा निर्दिष्ट करेगा।
- 2) बैंकिंग लोकपाल खण्ड 8 में उल्लिखित आधार पर दर्ज की गई बैंकिंग अथवा अन्य सेवाओं में कमियों से संबंधित शिकायतें प्राप्त करेगा तथा उन पर विचार करेगा और उनका संतोषजनक हल निकालेगा तथा संबंधित बैंक और पीड़ित पक्ष के बीच करार अथवा समायोजन तथा मध्यस्थता से निपटारा करेगा अथवा योजना के अनुरूप निर्णय देगा।
- 3) बैंकिंग लोकपाल का अपने कार्यालय पर सामान्य अधीक्षण और नियंत्रण रहेगा तथा वहां संचालित कामकाज हेतु वह उत्तरदायी रहेगा।
- 4) बैंकिंग लोकपाल रिज़र्व बैंक से परामर्श करते हुए अपने कार्यालय के लिए वार्षिक बजट तैयार करेगा तथा अनुमोदित बजट सीमा के भीतर ही भारतीय रिज़र्व बैंक व्यय नियमावली 2005 के अनुसार अपनी व्यय संबंधी शक्तियों को प्रयोग करेगा।
- 5) बैंकिंग लोकपाल प्रत्येक वर्ष 30 जून को रिज़र्व बैंक के गवर्नर को एक रिपोर्ट भेजेगा जिसमें पूर्ववर्ती वित्तीय वर्ष के दौरान उसके कार्यालय की गतिविधियों की सामान्य समीक्षा के अतिरिक्त रिज़र्व बैंक द्वारा यथानिर्दिष्ट अन्य जानकारी भी रहेगी। यदि रिज़र्व बैंक द्वारा जनहित में यह आवश्यक समझा जाए कि बैंकिंग लोकपाल से प्राप्त रिपोर्ट तथा सूचना को समेकित रूप में या अन्यथा प्रकाशित किया जाए तो वह भारतीय रिज़र्व बैंक उसे प्रकाशित करेगा।



## अध्याय IV

### शिकायत निवारण की प्रक्रिया

#### 8.1 शिकायत के आधार

- (1) कोई भी व्यक्ति निम्नलिखित आधारों पर इंटरनेट बैंकिंग या अन्य सेवाओं सहित बैंकिंग सेवा में कमी के लिए भी अपने क्षेत्र के बैंकिंग लोकपाल को शिकायत कर सकता है।
  - (क) अदायगी न होना या चेकों, ड्राफ्टों बिलों आदि की वसूली अथवा भुगतान में असाधारण विलंब;
  - (ख) किसी भी प्रयोजन हेतु अदायगी के लिए प्रदत्त कम मूल्य वर्ग के नोटों का बिना किसी पर्याप्त कारण के स्वीकार नहीं किया जाना तथा उनके संबंध में किसी भी तरह का कमीशन वसूल करना;
  - (ग) सिक्कों को बिना किसी पर्याप्त कारण के स्वीकार न करना तथा उसके संबंध में कमीशन लेना;
  - (घ) आवक परेषणों के भुगतान में विलंब अथवा भुगतान न करना;
  - (ङ) ड्राफ्ट भुगतान आदेश अथवा बैंकर्स चेक जारी करने में विलंब अथवा जारी न करना;
  - (च) कामकाज के निर्धारित समय का पालन न किया जाना;
  - (छ) बैंक अथवा उसके सीधे बिक्री एजेंटों द्वारा लिखित रूप में वचन दी गई बैंकिंग सुविधाएं (ऋणों और अग्रिमों के अतिरिक्त) प्रदान करने में विलंब अथवा उपलब्ध न कराना;
  - (ज) बैंक में बचत, चालू या अन्य खाते में रखी गई, जमाराशियों पर लागू ब्याज दर के संबंध में रिज़र्व बैंक के निर्देश, यदि कोई हों, का पालन न करना, जमाराशियों का भुगतान न करना, पार्टियों के खातों में आय जमा न करना, विलंब करना,
  - (झ) भारत में खाते रखनेवाले अनिवासी भारतीयों से विदेश से उनके प्रेषणों, जमाराशियों तथा बैंक संबंधी अन्य मामलों के संबंध में प्राप्त शिकायतें,
  - (त्र) इंकार करने के लिए किसी वैध कारण के बिना जमाखाता खोलने से इंकार करना,
  - (ट) ग्राहक को पर्याप्त पूर्व सूचना दिए बिना प्रभार लगाना,
  - (ठ) एटीएम / डेबिट कार्ड परिचालन या क्रेडिट कार्ड परिचालन पर रिज़र्व बैंक के अनुदेशों का बैंक अथवा उनके अनुषंगियों द्वारा अनुपालन न करना,
  - (ड) पेंशन संवितरण में विलंब अथवा संवितरण न करना (कुछ हद तक इस शिकायत हेतु संबंधित बैंक द्वारा की गई कार्रवाई के लिए बैंक को उत्तरदायी ठहरा सकते हैं लेकिन उनके कर्मचारियों के मामले में नहीं),
  - (ढ) रिज़र्व बैंक / सरकार द्वारा की गई अपेक्षा के अनुसार करों के प्रति भुगतान स्वीकार करने में विलंब अथवा इंकार करना,
  - (ण) सरकारी प्रतिभूतियां जारी करने से इंकार अथवा विलंब, या सेवा प्रदान करने में असमर्थता अथवा सेवा प्रदान करने या शोधन में विलंब,
  - (त) बिना पर्याप्त सूचना अथवा बिना पर्याप्त कारण के जमा लेखों को जबरन बंद करना,
  - (थ) खाते बंद करने से इंकार या बंद करने में विलंब,
  - (द) बैंक द्वारा अपनाई गई बेहतर व्यवहार संहिता का अनुपालन न करना,
  - (ध) भारतीय बैंकिंग संहिता तथा मानक बोर्ड द्वारा जारी और बैंक द्वारा स्वीकार कर ली गई बैंक की प्रतिबद्धता की संहिता के प्रावधानों का पालन न करना, तथा
  - (न) बैंकों द्वारा वसूली एजेंटों के नियोजन में रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों का पालन न करना;

- (प) बैंकिंग अथवा अन्य सेवाओं के संबंध में रिज़र्व बैंक द्वारा जारी निदेशों के उल्लंघन से संबंधित अन्य कोई मामला।
- (2)<sup>2</sup> ऋणों और अग्रिमों के संबंध में बैंकिंग सेवा में कथित कमियां दर्शाते हुए निम्नलिखित किसी एक आधार पर शिकायतें सम्यक अधिकार क्षेत्र वाले बैंकिंग लोकपाल से की जा सकती हैं:
- (क) ब्याज दरों के संबंध में रिज़र्व बैंक के निदेशों का अनुपालन नहीं किया जाना,
- (ख) मंजूरी, संवितरण में विलंब अथवा ऋण आवेदनों के निपटान हेतु निर्धारित समय की पाबंदी का अनुपालन न होना,
- (ग) आवेदक को बिना कोई वेध कारण बताए आवेदन पत्र स्वीकार न करना; और
- (घ) बैंक द्वारा स्वीकार कर लिए गए उधारकर्ताओं के लिए निष्पक्ष आचरण संहिता के प्रावधानों या ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता की संहिता के प्रावधानों, यथास्थिति, का पालन न करना,
- (ङ) बैंकों द्वारा वसूली एजेंटों के नियोजन के संबंध में रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों का पालन न करना, तथा
- (च) इस प्रयोजन हेतु, रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर विनिर्दिष्ट किसी भी निदेश अथवा अनुदेश का अनुपालन नहीं होना
- (3) बैंकिंग लोकपाल ऐसे ही उन अन्य मामलों पर भी कार्रवाई करेगा जो रिज़र्व बैंक द्वारा समय-समय पर विनिर्दिष्ट किए जाएंगे।

## 9. शिकायत दायर करने की प्रक्रिया

- (1) योजना के खंड 8 में उल्लिखित किसी एक या अधिक आधारों पर यदि किसी व्यक्ति को किसी बैंक के खिलाफ कोई शिकायत है, तो वह स्वयं या किसी प्राधिकृत प्रतिनिधि (एडवोकेट से इतर) के माध्यम से उस बैंकिंग लोकपाल को लिखित रूप में शिकायत कर सकता है जिसके अधिकार क्षेत्र में उस बैंक की वह शाखा या कार्यालय स्थित है, जिसके खिलाफ शिकायत की गई है।
- अवशर्ते क्रेडिट कार्ड और केंद्रीकृत परिचालनों वाली अन्य प्रकार की सेवाओं के परिचालन के कारण हुई शिकायत उस बैंकिंग लोकपाल को की जाएगी जिसके भौगोलिक क्षेत्राधिकार में ग्राहक का बिलिंग पता आता है।
- (2) (क) शिकायत लिखित रूप में तथा शिकायतकर्ता या उसके प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित होगी और जहां तक संभव हो अनुबंध 'क' में निर्धारित फार्म में होगी या परिस्थितियां जितनी अनुमति दें, निम्नलिखित का स्पष्ट उल्लेख हो।
- (i) शिकायतकर्ता का नाम एवं पता,
- (ii) बैंक का कार्यालय अथवा शाखा का नाम एवं पता जिसके विरुद्ध शिकायत की गई हो,
- (iii) शिकायत का आधार माने जानेवाले तथ्य,
- (iv) शिकायतकर्ता को हुई हानि का स्वरूप और सीमा; तथा
- (v) मांगी गई सहायता।
- (ख) शिकायतकर्ता दस्तावेजों की प्रतियां, यदि कोई हो, जिस पर वह विश्वास करता हो, के साथ शिकायत प्रस्तुत करेगा तथा इस खंड के उप खंड (3) के अंतर्गत यह घोषणा करेगा कि शिकायत समर्थनीय है।
- (ग) इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से की गई शिकायत भी बैंकिंग लोकपाल द्वारा स्वीकार की जाएगी तथा ऐसी शिकायत का प्रिंट आउट बैंकिंग लोकपाल द्वारा रिकार्ड पर रखा जाएगा।
- (घ) बैंकिंग लोकपाल इस योजना के अंतर्गत केंद्र सरकार या रिज़र्व बैंक द्वारा प्राप्त शिकायत, जो निपटान हेतु उनको प्रेषित की गई हो, भी स्वीकार करेगा।
- (3) बैंकिंग लोकपाल को प्रस्तुत कोई भी शिकायत तभी स्वीकार्य होगी, जब –
- (क) बैंकिंग लोकपाल को शिकायत करने से पहले शिकायतकर्ता ने उस बैंक को एक लिखित अभ्यावेदन दिया हो, जिसके खिलाफ शिकायत की गई हो और या तो बैंक ने शिकायत खरिज कर दी हो या शिकायतकर्ता

को संबंधित बैंक द्वारा, अभ्यावेदन की प्राप्त से, एक माह की अवधि के भीतर कोई जवाब नहीं मिला हो, या बैंक द्वारा दिए गए जवाब से शिकायतकर्ता संतुष्ट नहीं हो।

- (ख) शिकायतकर्ता को उसके अभ्यावेदन पर बैंक का जवाब प्राप्त होने के बाद एक वर्ष के भीतर या जहां बैंक को अभ्यावेदन प्रस्तुत करने की तारीख के बाद एक वर्ष और एक माह के भीतर जवाब प्राप्त न होने पर शिकायत दर्ज की गई हो,
- (ग) शिकायत उसी कार्रवाई के कारण नहीं है जिसका बैंकिंग लोकपाल ने पिछली किसी कार्यवाही में निपटान कर दिया था या उस पर कार्रवाई कर दी थी, चाहे वह शिकायत उसी शिकायतकर्ता से या किसी एक के साथ या एक से अधिक शिकायतकर्ताओं के साथ या कार्रवाई के कारण के साथ जुड़े किसी एक या अधिक पक्षों से प्राप्त हुई या न प्राप्त हुई हो,
- (घ) शिकायत उसी कार्रवाई के कारण से संबंधित नहीं है, जिसके लिए किसी भी न्यायालय, न्यायालय, न्यायाधिकरण, मध्यस्थ या फोरम द्वारा कोई निर्णय या अधिनिर्णय दिया गया है।
- (ङ) शिकायत का स्वरूप तुच्छ या तंग करने वाला न हो, और
- (च) शिकायत, भारतीय परिसीमा अधिनियम, 1963 के अंतर्गत ऐसे दावों के लिए निर्धारित परिसीमा की अवधि की समाप्ति के पूर्व की गई हो।

## 10. जानकारी मांगने का अधिकार

- (1) इस योजना के अंतर्गत अपने कर्तव्य-निर्वाह के प्रयोजन से बैंकिंग लोकपाल शिकायत में उल्लिखित बैंक अथवा किसी भी अन्य संबंधित बैंक से शिकायत के विषय गत मामले से संबंधित कोई जानकारी देने या तत्संबंधी किसी प्रलेख की प्रमाणित प्रतियां, जो कि उसके पास हो या उसके पास होने का आरोप हो, प्रस्तुत करने के लिए कह सकता है।

बशर्ते किसी अपेक्षा को पूरा करने में, बिना पर्याप्त कारण के बैंक के असफल होने पर, बैंकिंग लोकपाल यदि उचित समझे तो यह निष्कर्ष निकाल सकता है कि यदि संबंधित सूचना अथवा प्रतियां प्रस्तुत की जाती हैं, तो वह बैंक के लिए प्रतिकूल होगा।

- (2) अपने कर्तव्य निर्वाह के दौरान ध्यान में आनेवाली किसी भी जानकारी अथवा कब्जे में आए किसी प्रलेख के बारे में बैंकिंग लोकपाल गोपनीयता का निर्वाह करेगा तथा जानकारी या दस्तावेज देनेवाले व्यक्ति की अनुमति के बिना वह ऐसी जानकारी या दस्तावेज किसी भी अन्य व्यक्ति को नहीं देगा।

बशर्ते इस खंड में ऐसा कोई प्रावधान नहीं है जो बैंकिंग लोकपाल को इस बात से रोके कि किसी पार्टी द्वारा की गई शिकायत में निहित किसी जानकारी अथवा दस्तावेज को वह उसके द्वारा उचित समझी गई सीमा तक अन्य विधिक अपेक्षाएं या प्राकृतिक न्याय के अनुपालन की तर्कसंगत अपेक्षाओं और कार्यवाही में ईमानदारी के परिप्रेक्ष्य में अन्य पार्टी अथवा पार्टियों को बताएं।

## 11. समझौते द्वारा शिकायत का निपटान

- (1) व्यावहारिक तौर पर जितनी जल्दी संभव हो, बैंकिंग लोकपाल शिकायत की एक प्रतिलिपि, बैंक की उस शाखा या कार्यालय को प्रेषित करेगा जिसका नाम शिकायत में उल्लिखित हो, जिसकी सूचना खंड 15 के उप-खंड (3) में उल्लिखित नोडल अधिकारी को दी जाए, और उस बैंक तथा शिकायतकर्ता के बीच सुलह या मध्यस्थता द्वारा समझौता करवाने का प्रयास करेगा।
- (2) शिकायत के निवारण के प्रयोजन से बैंकिंग लोकपाल ऐसी किसी प्रक्रिया को अपना सकता है, जिसे वह न्यायोचित समझे और वह साक्ष्य के संबंध में किसी भी कानूनी नियम से बाध्य नहीं होगा।
- (3) बैंकिंग लोकपाल के समक्ष की जानेवाली कार्यवाही संक्षिप्त स्वरूप की होगी।

## 12. बैंकिंग लोकपाल द्वारा अधिनिर्णय

- (1) यदि शिकायत प्राप्ति की तारीख से एक माह अथवा बैंकिंग लोकपाल द्वारा पार्टियों को दी गई आगामी अवधि के भीतर शिकायत का निवारण समझौते द्वारा नहीं हो पाता तो वह पार्टियों को अपना पक्ष रखने के

लिए तर्कसम्मत अवसर देने के पश्चात अधिनिर्णय जारी कर सकता है या शिकायत अस्वीकार कर सकता है।

- (2) बैंकिंग लोकपाल पार्टियों द्वारा उनके समक्ष रखे गए साक्ष्यों, बैंकिंग विधि और व्यवहार संबंधी सिद्धांतों, निदेशों, समय-समय पर रिज़र्व बैंक द्वारा जारी अनुदेशों और दिशानिर्देशों तथा ऐसी अन्य बातों पर भी विचार कर सकता है जो उनके मतानुसार शिकायत से संबंधित हो।
- (3) अधिनिर्णय में उसे परित करने के कारणों का संक्षिप्त रूप से उल्लेख होगा।
- (4) उप खंड (1) के तहत दिए गए अधिनिर्णय में बैंक को दिए गए निदेश/निदेशों में, यदि कोई हो, उसके उत्तरदायित्वों के विशिष्ट निष्पादन के लिए तथा उसके अतिरिक्त या अन्यथा प्रत्यक्ष रूप से बैंक के कार्य या कोताही के कारण शिकायतकर्ता को हुई हानि के लिए क्षतिपूर्ति के रूप में बैंक द्वारा दी जाने वाली राशि भी शामिल होगी।
- (5) उप-खंड (4) में किसी प्रकार का उल्लेख होने के बावजूद, बैंकिंग लोकपाल के पास ऐसी राशि के भुगतान हेतु अधिनिर्णय पारित करने के लिए शक्ति नहीं होगी जो बैंक की भूलचूक के प्रत्यक्ष परिणामस्वरूप शिकायतकर्ता को हुई वास्तविक हानि से अधिक अथवा 10 लाख रुपए, जो भी कम हो।
- (6) क्रेडिट कार्ड के परिचालन की वजह से आनेवाली शिकायतों के मामलों में शिकायतकर्ता के समय की फिजूलखर्ची, शिकायतकर्ता द्वारा किए गए व्यय, शिकायतकर्ता को हुई परेशानी और मानसिक पीड़ा को ध्यान में रखते हुए बैंकिंग लोकपाल शिकायतकर्ता को एक लाख रुपए तक का मुआवज़ा दिला सकता है।
- (7) अधिनिर्णय की एक प्रतिलिपि शिकायतकर्ता और बैंक को भेजी जाएगी।
- (8) जिस बैंक के विरुद्ध अधिनिर्णय दिया गया है वह उस पर तब तक लागू नहीं होगा जब तक कि शिकायतकर्ता अधिनिर्णय परित होने से 15 दिनों की अवधि के भीतर मामले के पूर्ण और अंतिम निपटान स्वरूप स्वीकृति पत्र नहीं देता। शिकायतकर्ता यदि बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित अधिनिर्णय को स्वीकार नहीं करता तथा 15 दिन की अवधि से अधिक न हो, के भीतर अपना स्वीकृति पत्र प्रस्तुत नहीं करता तो ऐसी स्थिति में अधिनिर्णय समाप्त तथा प्रभाव रहित हो जाएगा।
- (9) बैंक अधिनिर्णय के प्राप्त होने तथा शिकायतकर्ता द्वारा उप-खंड (8) के संदर्भ में उससे लिखित स्वीकृति के प्राप्त होने से एक माह के भीतर या बैंकिंग लोकपाल द्वारा प्रदान ऐसा समय जो 15 दिन की अवधि से अधिक न हो, के भीतर उसका अनुपालन करेगा और इसकी सूचना बैंकिंग लोकपाल को भेजेगा।

### 13. शिकायत अस्वीकार करना

बैंकिंग लोकपाल किसी भी चरण में शिकायत को अस्वीकार कर सकता है, यदि उसे लगे कि शिकायत;

- (क) खंड 8 में संदर्भित शिकायत के आधार पर नहीं अथवा अन्यथा खंड 9 के उप खंड (3) के अनुरूप नहीं है, अथवा
- (ख) खंड 12 के उप खंड (5) और (6) के अधीन निर्धारित बैंकिंग लोकपाल के आर्थिक अधिकार क्षेत्र के बाहर हो अथवा
- (ग) विस्तृत दस्तावेजी साक्ष्य और मौखिक साक्ष्य पर विचार किया जाना अपेक्षित हो और बैंकिंग लोकपाल के सम्मुख इस प्रकार की शिकायत के अधिनिर्णयन के लिए उपयुक्त कार्यवाही न हो, अथवा
- (घ) बिना किसी पर्याप्त कारण के, अथवा
- (ङ) शिकायतकर्ता ने मामले में समुचित तत्परता नहीं बरती है, अथवा
- (च) बैंकिंग लोकपाल की राय में शिकायतकर्ता को कोई हानि अथवा क्षति अथवा असुविधा नहीं हुई है।

### 14. अपील प्राधिकारी के समक्ष अपील:

- (1) खंड 12 के अधीन किसी अधिनिर्णय या खंड 13 के उप खंड (घ) से (च) तक में उल्लिखित कारणों से शिकायत की नामंजूरी से व्यथित कोई भी व्यक्ति, अधिनिर्णय या शिकायत की नामंजूरी की सूचना की प्राप्ति की तारीख से 30 दिन के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के पास अपील कर सकता है,

बशर्ते बैंक द्वारा अपील के मामले में तीस दिन की अवधि खंड 12 के उप-खंड 6 के अधीन शिकायतकर्ता द्वारा अधिनिर्णय के स्वीकृति पत्र की बैंक द्वारा प्राप्ति की तारीख से शुरू होगी,

बशर्ते यदि अपीलीय प्राधिकारी इस बात से संतुष्ट हो कि आवेदनकर्ता के पास समय के भीतर अपील नहीं करने का पर्याप्त कारण है तो वह अधिकतम 30 दिन की अवधि और बढ़ाने की अनुमति दे सकता है।

बशर्ते यह अपील बैंक द्वारा केवल अध्यक्ष या उनकी अनुपस्थिति में प्रबंध निदेशक या कार्यपालक निदेशक या मुख्य कार्यपालक अधिकारी या, समकक्ष श्रेणी के किसी अन्य अधिकारी की पूर्व स्वीकृति से ही फाइल की जा सकती है।

(2) सुनवाई के लिए पार्टियों को उचित मौका देने के बाद अपीलीय प्राधिकारी

(क) अपील को रद्द कर सकता है, या

(ख) अपील को मान कर अधिनिर्णय रद्द कर सकता है, या

(ग) बैंकिंग लोकपाल को मामला फिर से निपटान हेतु इन निदेशों के साथ, जो अपील प्राधिकारी आवश्यक और उचित समझे, वापस भेज सकता है, या

(घ) अधिनिर्णय को आशोधित कर, ऐसा आशोधित अधिनिर्णय प्रभावी करने के लिए आवश्यक निदेश दे सकता है,

(ङ) कोई अन्य आदेश, जो उसे सही लगे, दे सकता है।

(3) अपील प्राधिकारी के आदेश का प्रभाव उसी तरह होगा, जैसा खंड 12 के अंतर्गत बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित अधिनिर्णय चा खंड 13 के अंतर्गत शिकायत अस्वीकार करना, जैसा भी मामला हो।

#### 15. बैंकों द्वारा आम जनता की सामान्य जानकारी के लिए की मुख्य बातें प्रदर्शित करना

(1) इस योजना के अधीन आनेवाले बैंक यह सुनिश्चित करें कि पीड़ित व्यक्ति द्वारा जिस बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज की जानी है, का संपर्क ब्यौरा और इस योजना का उद्देश्य बैंक के सभी कार्यालयों और शाखाओं में प्रमुख रूप से इस तरह से प्रदर्शित किया जाए कि उस कार्यालय या शाखा में आनेवाले व्यक्ति को इस योजना के बारे में पर्याप्त जानकारी मिल सके।

(2) इस योजना के अधीन आनेवाले बैंक यह सुनिश्चित करें कि यदि कोई इस योजना को देखना चाहे तो इस योजना की प्रति कार्यालय परिसर के भीतर नामिल अधिकारी के पास अवलोकनार्थ उपलब्ध हो और इस आशय की जानकारी इस खंड के उप खंड(1) के अधीन लगाई जानेवाली नोटिस में दी जाती है तथा इस योजना की एक प्रति अपनी वेबसाइट पर भी डालें।

(3) इस योजना के अधीन आनेवाले बैंक अपने क्षेत्रीय/आंचलिक कार्यालयों में नोडल अधिकारियों को नियुक्त करें और बैंकिंग लोकपाल के ऐसे संबंधित कार्यालय का उसकी सूचना दें जिसके अधिकारक्षेत्र में उक्त क्षेत्रीय/आंचलिक कार्यालय आता है। इस तरह से नियुक्त किया गया नोडल अधिकारी बैंक का प्रतिनिधित्व करने और बैंक के खिलाफ बैंकिंग लोकपाल के पास दर्ज की गई शिकायतों के संबंध में जानकारी प्रस्तुत करने के लिए उत्तरदायी होगा। जहां कहीं एक बैंकिंग लोकपाल के अधिकार क्षेत्र में एक से अधिक अंचल/क्षेत्र आते हों तो ऐसे अंचलों अथवा क्षेत्रों के लिए नोडल अधिकारियों में से किसी एक को 'प्रधान नोडल अधिकारी' के रूप में नामिल किया जाना चाहिए।

## अध्याय V विविध

### 16. कठिनाइयों को दूर करना

यदि इस योजना के प्रावधानों को लागू करने में कोई कठिनाई आती हो, तो ऐसी कठिनाई दूर करने के लिए रिज़र्व बैंक जैसा आवश्यक एवं उचित समझे, प्रावधान बना सकता है, जो बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 या इस योजना से असंगत न हो।

### 17. बैंकिंग लोकपाल योजना, 1995 और 2002 की प्रयोज्यता

बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के प्रभावी होने से पूर्व लंबित शिकायतों का अधिनिर्णय एवं पहले से ही पारित अधिनिर्णय का कार्यान्वयन संबंधित बैंकिंग लोकपाल योजनाओं के प्रावधानों तथा उसके अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी अनुदेशों के अनुसार होता रहेगा।

15 बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज कराने के लिए 15फार्म

(शिकायतकर्ता द्वारा भरा जाए)

सेवा में:

बैंकिंग लोकपाल

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय का सआतान .....

महोदय/महोदया,

विषय:------(बैंक का नाम) बैंक की -----

(शाखा का नाम) के खिलाफ शिकायत

शिकायत का विवरण इस प्रकार है:

1. शिकायतकर्ता का नाम .....

2. शिकायतकर्ता का पूरा पता .....

.....

.....

पिन कोड : .....

फोन/फैक्स नं. ....

ई-मेल .....

3. जिसके विरुद्ध शिकायत की जा रही है(बैंक/  
शाखा का पूरा नाम और पता .....

पिन कोड .....

फोन/फैक्स नं. ....

4. बैंक अथवा क्रेडिट कार्ड काते का पूरा विवरण (यदि कोई हो)

(जिस खाते के बारे में शिकायत की जा रही है कृपया उस खाते का प्रकार और संख्या बताएं  
अर्थात् बचत-खाता/चालू खाता/कैश क्रेडिट खाता/मीयादी जमा खाता/ऋण खाता इत्यादि)

5. (क) शिकायतकर्ता द्वारा बैंक को पहले से ही की गयी शिकायत की तारीख: .....

(कृपया प्रतिवेदन की एक प्रतिलिपि संलग्न करें)

(ख) क्या शिकायतकर्ता ने कोई अनुस्मारक दिया? हां/नहीं

(कृपया अनुस्मारक की एक प्रतिलिपि संलग्न करें)

6. शिकायत की विषय-वस्तु (कृपया योजना का खंड 8 देखिए)

.....  
.....

7. शिकायत का विवरण:

(यदि जरूरी होतो अलग कागज पर लिखकर संलग्न करें)

.....  
.....  
.....

8. क्या बैंक से कोई जवाब (संबंधित बैंक द्वारा शिकायत प्राप्त करने के बाद एक माह की अवधि के भीतर) मिला? हां/नहीं

(यदि हां तो बैंक से मिले जवाब की प्रतिलिपि संलग्न करें)

9. बैंकिंग लोकपाल से किस प्रकार की राहत चाहिए।

.....  
.....

(कृपया अपने दावे के समर्थन में यदि आपके पास कोई दस्तावेज़ हों तो उसकी प्रतिलिपि संलग्न करें)

10. शिकायतकर्ता ने मुआवजे के लिए जो दावा किया है उस संबंध में यदि आर्थिक हानि हुई है तो किस प्रकार की और कितनी ? रु.....

(कृपया योजना के खंड 12(5) और 12(6) देखिए)

11. संलग्न दस्तावेज़ों की सूची:

(कृपया सभी दस्तावेज़ों की प्रतिलिपियां संलग्न करें)

12. घोषणा:

(i) मैं/हम शिकायतकर्ता एतद् द्वारा निम्नानुसार घोषणा करता हूँ/करती हूँ/करते हैं:

क) ऊपर दि गयी सभी जानकारी सत्य और सही है; तथा



ख) मैंने /हमने ऊपर जि जानकारी दी है और जो दस्तावेज़ संलग्न किये हैं उनमें किसी भी तथ्य को छुपाया या गलत ढंग से प्रस्तुत नहीं किया गया है।

(ii) योजना के खंड 9(3)(क) और (ख) में बताए अनुसार एक वर्ष की अवधि पूरी होने से पहले ही यह शिकायत दायर की जा रही है।

(iii) मेरी/हमारी संपूर्ण जानकारी के अनुसार वर्तमान शिकायत की विषय-वस्तु को मेरे/हमारे या इसकी विषय-वस्तु से सम्बद्ध किसी भी पक्ष द्वारा कभी भी बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय में दायर नहीं किया गया।

(iv) वर्तमान शिकायत के संबंध में किसी भी फोरम/न्यायालय/अभिनिर्णायक द्वारा निर्णय नहीं दिया गया है और न ही इनमें से किसी के पास इस बारे में कोई मामला लंबित है।

(v) मेरी/हमारी शिकायत के निवारण के लिए जरूरी और अपेक्षित जानकारी/दस्तावेज़ों के बारे में यदि बैंकिंग लोकपाल के अभिमत से जरूरी हुआ तो मैं/हम अपने बैंक को प्राधिकृत करते हूँ/करती हूँ/करते हैं कि वह जानकारी/दस्तावेज़ बैंकिंग लोकपाल को उपलब्ध कराए जाएं?

(vi) मैंने/हमने बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 की विषय-वस्तु को नोट कर लिया है।

भवदीय,

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)

नामांकन - (शिकायतकर्ता यदि बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय में अथवा बैंकिंग लोकपाल के समक्ष अपना पक्ष प्रस्तुत करने हेतु किसी प्रतिनिधि का नामांकन करने के लिए इच्छुक है तो उसे निम्नलिखित घोषणा करनी होगी)

इस शिकायत के संबंध में सभी प्रकार की कार्रवाई के लिए मैं/हम एतद्वारा श्री/श्रीमती ..... जो वकील नहीं हैं तथा जिनका पता है ..... को इस शिकायत की सारी प्रक्रिया के लिए मेरे/गमारे प्रतिनिधि के रूप में नामांकित करता हूँ/करती हूँ/करते हैं और यह पुष्टी करता हूँ/करती हूँ/करते हैं कि इनके द्वारा दिया गया कोई भी वस्तव्य, स्वीकृति या अस्वीकृति मेरे/हमारे लिए बाध्यकारी होगी। मेरे/हमारे प्रतिनिधि ने नीचे किये गये हस्ताक्षर मेरी/हमारी उपस्थिति में किये हैं।

स्वीकार

(प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)

नोट: यदि शिकायत ऑनलाइन दर्ज की जा रही है तो हस्ताक्षर करने की जरूरत नहीं है।

बैंकिंग लोकपाल कार्यालय के पते और परिचालन का क्षेत्र

केन्द्र	बैंकिंग लोकपाल कार्यालय का पता	परिचालन का क्षेत्र 16
अहमदाबाद	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक ला गज़र चेंबर्स आश्रम रोड अहमदाबाद-380 009 टेलीफोन सं.079-26582357 फैक्स सं.079-26583325 <a href="#">ई-मेल</a>	गुजरात, दादरा एवं नगर हवेली संघशासित प्रदेश, दमण और दीव
बंगलूर	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक 10/3/8, नृपतुंगा रोड बंगलूर-560 001 बंगलूर-560 001 टेलीफोन सं.080-22210771/22275629 फैक्स सं.080-22244047 <a href="#">ई-मेल</a>	कर्नाटक
भोपाल	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक होशंगाबाद रोड पोस्ट बॉक्स सं.32 भोपाल-462011 टेलीफोन सं.0755-2573772/2573776 फैक्स सं.0755-2573779 <a href="#">ई-मेल</a>	मध्य प्रदेश एवं छत्तीसगढ़
भुवनेश्वर	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक पंडित जवाहरलाल नेहरू मार्ग भुवनेश्वर-751 001 टेलीफोन सं.0674-2396207/2396008 फैक्स सं.0674-2393906 <a href="#">ई-मेल</a>	उड़ीसा

चंडीगढ़	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक नया कार्यालय भवन सेक्टर-17, सेंट्रल विस्टा चंडीगढ़ टेलीफोन सं.0172-2721109/2721011 फैक्स सं.0172-2721880 <a href="#">ई-मेल</a>	हिमाचल प्रदेश, पंजाब चंडीगढ़ संघ शासित क्षेत्र और हरियाणा के पंचकुला, यमुना नगर और अम्बाला जिले
चेन्नै	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक फोर्ट ग्लेसिस चेन्नै-600 001 टेलीफोन सं.044-25399170/25395968/ 25399159 फैक्स सं.044-25395488 <a href="#">ई-मेल</a>	तमिलनाडु, पुडुचेरी संघ शासित क्षेत्र (माहे क्षेत्र को छोड़कर) और अंदमान तथा निकोबार द्वीप समूह
गुवाहाटी	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक स्टेशन रोड, पान बाज़ार गुवाहाटी-781 001 टेलीफोन सं.0361-2542556/2540445 फैक्स सं.0361-2540445 <a href="#">ई-मेल</a>	असम, अरुणाचल प्रदेश, मणीपुर, मेघालय, मिज़ोरम, नागालैंड और त्रिपुरा
हैदराबाद	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक 6-1-56, सचिवालय मार्ग सैफाबाद, हैदराबाद-500 004 टेलीफोन सं.040-23210013/23243970 फैक्स सं.040-23210014 <a href="#">ई-मेल</a>	आंध्र प्रदेश
जयपुर	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक राम बाग सर्किल टोंक रोड, पोस्ट बॉक्स सं.12 जयपुर-302 004 टेलीफोन सं.0141-2570357/2570392 फैक्स सं.0141-2562220 <a href="#">ई-मेल</a>	राजस्थान

कानपुर	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक एम.जी.रोड, पोस्ट बॉक्स सं.82 कानपुर-208 001 टेलीफोन सं.0512-2306278/2303004 फैक्स सं.0512-2305938 <a href="#">ई-मेल</a>	उत्तर प्रदेश (गाजियाबाद और गौतम बुध्द नगर जिलों को छोड़कर) और उत्तरांचल
कोलकाता	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक 15, नेताजी सुभाष रोड कोलकाता-700 001 टेलीफोन सं.033-22306222/22305580 फैक्स सं.033-22305899 <a href="#">ई-मेल</a>	पश्चिम बंगाल और सिक्किम
मुंबई	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक मुंबई -400 008 टेलीफोन सं. फैक्स सं. <a href="#">ई-मेल</a>	महाराष्ट्र और गोवा
नई दिल्ली	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक 6, संसद मार्ग, दूसरी मंजिल नई दिल्ली-110 001 टेलीफोन सं.011-23725445/23710882 फैक्स सं.011-23725218 <a href="#">ई-मेल</a>	दिल्ली, जम्मू और कश्मीर, उत्तर प्रदेश के हाजियाबाद और गौतम बुध्द नगर ज़िले हरियाणा (पंचकुला, यमुना नगर और बाला ज़ोलो को छोड़कर)
पटना	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक साउथ गांधीमैदान पटना-800 001 टेलीफोन सं.0612-2322569/2323734 फैक्स सं.0612-2320407 <a href="#">ई-मेल</a>	बिहार और झारखंड

तिरुवनंतपुरम	द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक बेकरी जंक्शन तिरुवनंतपुरम-695 003 टेलीफोन सं.0471-2332723/2323959 फैक्स सं.0471-2321625 <a href="#">ई-मेल</a>	केरल,संघशासित लक्ष द्वीप और संघशासित पुडुचेरी (केवल माहे क्षेत्र)
--------------	---	---

16. अधिसूचना सीएसडी.बीओएस.सं.4736/13.01.01/2008-09 दिनांक 3 फरवरी 2009 द्वारा प्रतिस्थापित