क्षेत्रीय / अंचल कार्यालय के अधिकार क्षेत्र में आते हों । इस तरह नियुक्त नोडल अधिकारी बैंक का प्रतिनिधित्व और बैंक के विरुध्द दर्ज की गई शिकायतों के बारे में बैंकिंग लोकपाल को जानकारी प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार होंगे ।

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 प्रभावशील होने से पूर्व लंबित शिकायतों का अधिनिर्णय एवं पहले से ही पारित अधिनिर्णय का कार्यानवयन संबंधित बैंकिंग लोकपाल योजनाओं के प्रावधानों तथा उसके अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी अनुदेशों से शासित होता रहेगा ।

<u>अनुबंध "क"</u>
बैंकिंग लोकपाल को की जानेवाली शिकायत का फार्म
(कार्यालयीन उपयोग हेतु)

शिकायत संख्या

दिनांक . . . . **वर्ष** . . . .

(दिनांक) . . . .

(शिकायतकर्ता द्वारा भेजा जाए)

प्रति,

बैंकिंग लोकपाल

*(बैंकिंग लोकपाल के . . . . कार्यालय के क्षेत्राधिकार के अंतर्गत)

महोदय

विषय : . . . .

. . . . (बैंक) की

. . . .

.शाखा के विरुध्द शिकायत :

शिकायतकर्ता, जिसका नाम नीचे दिया है, ने असंतुष्ट होनेपर उपर्युक्त संदर्भित बैंक को एक शिकायत की है ।

शिकायत का ब्योरा निम्नानुसार है :

1. शिकायतकर्ता का नाम : . . . .

2. शिकायतकर्ता का पूरा पता : . . . .

....

पिन कोड : . . . .

फोन सं./फैक्स सं. : . . . .

3. बैंक / शाखा का नाम व पूरा पता

जिसके विरुध्द शिकायत हो : . . . .

पिन कोड : . . . .

फोन सं./फैक्स सं. : . . . .

4. खाते का स्वरूप

(कृपया की गई शिकायत की विषय वस्तु से संबंधित खाते का स्वरूप स्पष्ट करें यथा बचत बैंक / चालू / नकद जमा / सावधि जमा / ऋण खाता इत्यादि ।)

5. (क) बैंक को भेजे गए अभ्यावेदन की तारीख

(कृपया अभ्यावेदन की तीन प्रतियां संलग्न करें)

(ख) क्या शिकायतकर्ता द्वारा कोई अनुस्मारक भेजा गया? हाँ / नहीं

(यदि हाँ, तो अनुस्मारक की तीन प्रतियाँ संलग्न करें ।)

6. शिकायत की विषय वस्तु

(कृपया योजना का खण्ड 8 देखें)

7. शिकायत का ब्यौरा

(यदि जगह अपर्याप्त हो, तो अलग पन्ना लगाएं)

8. (क) क्या कोई उत्तर प्राप्त हुआ ? (बैंक द्वारा अभ्यावेदन प्राप्त करने के बाद 2 माह की अवधि में)

. . . . हां / नहीं

(यदि हाँ, तो बैंक के उत्तर की तीन प्रतियाँ संलग्न करें)

(ख) क्या अभ्यावेदन अस्वीकृत कर दिया गया ? . . . . हां / नहीं

(यदि हाँ, तो बैंक के पत्र की तीन प्रतियाँ प्रस्तुत करें)

(ग) क्या शिकायतकर्ता को बैंक की ओर से कोई अन्य अन्तिम निर्णय प्राप्त हुआ है?. . . हां/नहीं

(यदि हाँ, तो बैंक के अन्तिम निर्णय वाले पत्र की तीन प्रतियाँ संलग्न करें)

9. बैंकिंग लोकपाल से मांगी गई राहत का स्वरूप . . . .

(अपने दावे के समर्थन में दिए गए दस्तावेजी साक्ष्य, यदि कोई हो तो, की तीन प्रतियाँ)

10. शिकायतकर्ता द्वारा मुआवजे के रूप में दावा किए गए

मौद्रिक नुकसान का स्वरूप और सीमा । रु. . . . .

(कृपया दस्तावेजी साक्ष्य, यदि कोई हो तो, संलग्न करें, जिससे यह स्पष्ट होता हो कि नुकसान वास्तव में बैंक की कथित गलती के परिणामस्वरूप हुआ है)

11. संलग्न दस्तावेजों की सूची
(कृपया सभी दस्तावेजों की तीन प्रतियाँ प्रस्तुत करें)
12. घोषणा
1. मैं / हम, शिकायतकर्ता निम्नानुसार घोषणा करता / करती हूँ / करते हैं :
(क) इसमें दी गई जानकारी सत्य और सही है और
(ख) मैंने / हमने उपर्युक्त कॉलमों तथा प्रस्तुत दस्तावेजों में कोई तथ्य छिपाया नहीं है और न ही उसका गलत निरूपण किया है ।
2. यह शिकायत योजना के खण्ड 9 (3) (क) और (ख) के प्रावधानों के अनुसरण में गणना किए गए एक वर्ष की अवधि समाप्त होने से पहले दर्ज की गई थी ।
3. (क) मेरी / हमारी सर्वोत्तम जानकारी के अनुसार मैंने / हममें से किसी ने अथवा इसकी विषय वस्तु से संबंधित किसी भी पार्टी ने इससे पहले इस शिकायत की विषय वस्तु बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय में प्रस्तुत नहीं की है ।
(ख) इस शिकायत की विषय वस्तु बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय द्वारा पहले निपटाई गई किसी शिकायत से सम्बन्धित नहीं है ।
(ग) इस शिकायत की विषय वस्तु पर किसी मंच / न्यायालय / अभिनिर्णायक द्वारा निर्णय नहीं लिया गया है ।
4. मैं / हम बैंकिंग लोकपाल को हमारे द्वारा दी गई किसी जानकारी / दस्तावेजों को प्रकट करने हेतु बैंक को प्राधिकृत करता / करती हूँ / करते हैं, जो बैंकिंग लोकपाल की राय में हमारी शिकायत अथवा अन्य किसी शिकायत के निवारण हेतु आवश्यक हो ।
5. मैंने / हमने बैंकिंग लोकपाल योजना , 2006 की विषयवस्तु नोट कर ली 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)

मैं / हम, उपर्युक्त शिकायतकर्ता एतद्द्वारा श्री / श्रीमती . . . . जो वकील नहीं है तथा जिनका पता . . . . .है, को इस शिकायत की सारी प्रक्रिया हेतु अपना प्रतिनिधि नामित करता / करती हूँ / करते हैं तथा इस आशय की पुष्टि करता / करती हूँ / करते हैं कि उनके द्वारा दिया गया कोई भी बयान, स्वीकृति अथवा अस्वीकृति मुझे / हम पर बाध्यकारी होगी । उन्होंने मेरी / हमारी उपस्थिति में नीचे हस्ताक्षर किए हैं ।

स्वीकृत

(प्रतिनिधि के हस्ताक्षर)

(शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर)