

## बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006

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

### अध्याय I

#### प्रारंभिक

#### 1. संक्षिप्त नाम, प्रारम्भ, विस्तार और प्रयोज्यता

- (i) यह योजना बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 कहलाएगी ।
- (ii) यह योजना भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट तारीख से प्रभावशील होगी ।
- (iii) इसका विस्तार सम्पूर्ण भारत में होगा ।
- (iv) यह योजना भारत के यथा - परिभाषित किसी बैंक के कारोबार पर लागू होगी ।

#### 2. योजना का स्थगन

1. यदि भारतीय रिज़र्व बैंक इस बात से संतुष्ट हो कि सामान्यतया 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 स्थगन 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 करने वाले 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 विधिवत् नियुक्त अथवा प्राधिकृत किया गया हो ताकि वह शिकायतकर्ता की ओर से शिकायत पर कार्यवाही तथा 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 बैंकिंग कम्पनी से है जो बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 (1949 का अधिनियम 10) की धारा 5 में यथा पारिभाषित "तदनु रूप नया बैंक" "क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक, "भारतीय स्टेट बैंक", "सहायक बैंक" या उसी अधिनियम की धारा 56 के खण्ड (ग) में यथा परिभाषित "प्राथमिक सहकारी बैंक" और भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम , 1934 (1934 का अधिनियम 2) की दूसरी अनुसूची में सम्मिलित है, जिनका कारोबार स्थल भारत में है, चाहे ऐसा

बैंक भारत में निगमित हो या भारत के बाहर ।

6. "शिकायत" का अर्थ है लिखित या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से अभ्यावेदन, जिसमें बैंकिंग सेवा में गिरावट की शिकायत हो जैसा कि योजना के खण्ड 8 में उल्लेख है ।
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 उप-खण्ड (1) के अनुसार गठित कार्यालय से है ।
10. "समझौता" से आशय उस करार से है जिसपर इस 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. 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 अन्तर्गत 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 स्थान और अस्थायी मुख्यालय

- 1) बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय रिज़र्व बैंक द्वारा यथा - विनिर्दिष्ट स्थानों पर अवस्थित रहेंगे ।
- 2) शिकायतों के शीघ्र निपटान हेतु बैंकिंग लोकपाल अपने अधिकार क्षेत्र के दायरे में उस किसी भी स्थान पर बैठक आयोजित कर सकता है जो प्रस्तुत किसी प्रकरण 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 III

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

#### 7. शक्तियाँ और अधिकार क्षेत्र

- 1) रिज़र्व बैंक योजना के 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 पीडित 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 का प्रयोग करेगा ।
- 5) बैंकिंग लोकपाल , प्रत्येक 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 यथा-निर्दिष्ट 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. शिकायत के आधार

(1) निम्नलिखित में से किसी भी आधार पर बैंकिंग सेवा में गिरावट का आरोप होने पर बैंकिंग लोकपाल के अधिकार क्षेत्र में उससे शिकायत की जा सकती है :

(क) अदायगी न होना या चेकों, ड्राफ्टों, बिलों आदि की वसूली अथवा भुगतान में असाधारण विलम्ब,

(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 सम्बन्ध 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 विलम्ब अथवा भुगतान न करना,

(ङ) ड्राफ्ट, भुगतान आदेश अथवा बैंकर्स चेक जारी करने में विलम्ब अथवा जारी न करना ,

(च) कामकाज के निर्धारित समय का पालन न किया जाना,

(छ) गारंटी या साखपत्र संबंधी प्रतिबद्धताओं को सकारने में असफल रहना ,

(ज) बैंक अथवा उसके सीधे बिक्री एजेंटों द्वारा लिखित रूप में वचन दी गई बैंकिंग सुविधाएँ

(ऋणों और अग्रिमों के अतिरिक्त) प्रदान करने में विलम्ब अथवा उपलब्ध न कराना ,

(झ) बैंक द्वारा अनुरक्षित बचत, चालू या अन्य खाते में 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, विलम्ब करना ,

(ज) निर्यातकों के लिए निर्यात प्राप्तियाँ मिलने, निर्यात बिलों पर कार्रवाई, बिलों की वसूली आदि में विलंब बशर्ते कि ऐसी शिकायतें बैंक के भारत में परिचालन से संबंधित हों ।

(त) भारत में खाते रखनेवाले अनिवासी भारतीयों से विदेश से उनके प्रेषणों, जमाराशियों तथा बैंक संबंधी अन्य मामलों के संबंध में शिकायतें ,

(थ) इन्कार करने के लिए किसी वैध कारण के बिना जमा खाता खोलने हेतु इन्कार,

(द) ग्राहक को पर्याप्त पूर्व सूचना दिए बिना प्रभार लगाना ,

(ध) एटीएम / डेबिट कार्ड परिचालन या क्रेडिट कार्ड परिचालन पर रिज़र्व बैंक के अनुदेशों का बैंक अथवा उनके अनुषंगियों द्वारा अनुपालन न होना ,

(न) 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) ,

(प) रिज़र्व बैंक / सरकार द्वारा की गई अपेक्षा के अनुसार करों के प्रति भुगतान स्वीकार करने में विलंब अथवा इन्कार करना ,

(फ) सरकारी प्रतिभूतियाँ जारी करने से इन्कार अथवा विलंब, या सेवा प्रदान करने में असमर्थता अथवा सेवा प्रदान करने या शोधन में विलंब ,

(ब) बिना पर्याप्त सूचना अथवा बिना पर्याप्त कारण के जमा लेखों को जबरन बंद करना ,

(भ) लेखे बंद करने से इन्कार या बंद करने में विलंब ,

(म) बैंक द्वारा अपनाई गई बेहतर व्यवहार संहिता का अनुपालन न करना , तथा

(य) बैंकिंग अथवा अन्य सेवाओं के संबंध में रिज़र्व बैंक द्वारा जारी निदेशों के उल्लंघन से संबंधित अन्य कोई मामला ।

(2) ऋणों और अग्रिमों के संबंध में बैंकिंग सेवा में कथित कमियां दर्शाते हुए निम्नलिखित किसी एक आधार पर शिकायतें सम्यक् अधिकार क्षेत्र वाले बैंकिंग लोकपाल से की जा सकती है :

(क) ब्याज दरों पर रिज़र्व बैंक के निदेशों का अनुपालन नहीं किया जाना ,

(ख) मंजूरी, संवितरण में विलम्ब अथवा ऋण आवेदनों के निपटान हेतु निर्धारित समय की पाबन्दी का अनुपालन न होना,

(ग) आवेदक को बिना कोई वैध कारण बताए आवेदन पत्र स्वीकार न करना , और

(घ) 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 किये जायेंगे ।

## 9. शिकायत दायर करने की प्रक्रिया

1. योजना के खण्ड 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।

क्रेडिट कार्डों के परिचालन से उत्पन्न शिकायत उस बैंकिंग लोकपाल के समक्ष प्रस्तुत की जाए जिसके प्रादेशिक अधिकार क्षेत्र के अंतर्गत कार्ड धारक का बिलिंग पता स्थित हो और न कि वह स्थान जहां संबंधित बैंक अथवा क्रेडिट कार्ड प्रोसेसिंग यूनिट स्थित हो।

2 (क) शिकायत लिखित रूप में तथा शिकायतकर्ता या उसके प्राधिकृत प्रतिनिधि द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित होगी और जहाँ तक संभव हो अनुबंध 'क' में निर्धारित फार्म में होगी या परिस्थितियाँ 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 प्रतियाँ, यदि कोई हो, जिस पर वह विश्वास करता हो, के साथ शिकायत प्रस्तुत करेगा तथा इस खंड के उपखंड (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 खारिज कर दी हो या शिकायतकर्ता को सम्बन्धित बैंक द्वारा, अभ्यावेदन की प्राप्ति से, एक माह की अवधि के भीतर कोई जवाब नहीं मिला हो, या बैंक द्वारा दिये गये जवाब से शिकायतकर्ता संतुष्ट नहीं हो।

(ख) शिकायतकर्ता को उसके अभ्यावेदन पर बैंक का जवाब प्राप्त होने के बाद एक वर्ष के भीतर या जहाँ 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 विषय-वस्तु से सम्बन्धित नहीं हो जिसे गुणों के आधार पर बैंकिंग लोकपाल के कार्यालय के माध्यम से पिछली किन्ही कार्यवाहियों में निपटा दिया गया था, चाहे उसी विषयवस्तु से सम्बन्धित उसी शिकायतकर्ता या एक या अधिक शिकायतकर्ता अथवा एक अथवा अधिक पार्टियों से प्राप्त हुई हो या न हो ;

(घ) शिकायत उस विषयवस्तु पर न हो, जिसके लिए कोई कार्यवाही किसी न्यायालय, अधिकरण

या मध्यस्थ या किसी अन्य मंच पर लम्बित हो अथवा ऐसे न्यायालय, अधिकरण, मध्यस्थ या मंच द्वारा डिक्री या अभिनिर्णय या आदेश पारित कर दिया गया हो तथा;

(ड.) शिकायत का स्वरूप तुच्छ या तंग करने वाला न हो,

(च) शिकायत, 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 सम्बन्धित बैंक से शिकायत के विषयगत मामले से सम्बन्धित कोई जानकारी देने या तत्सम्बन्धी किसी प्रलेख की प्रमाणित प्रतियां, जो कि उसके पास हो या उसके पास होने का आरोप हो, प्रस्तुत करने के लिए कह सकता है ।

अपेक्षित मांग की पूर्ति करने में, बिना पर्याप्त कारण के बैंक के असफल होने पर, बैंकिंग लोकपाल यदि वह उचित समझे तो यह निष्कर्ष निकाल सकता है कि यदि सम्बन्धित सूचना अथवा प्रतियां प्रस्तुत की जाती हैं, तो वह बैंक के लिए प्रतिकूल होगा ।

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

लेकिन इस खण्ड 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 सम्बन्ध में किसी भी कानूनी नियम से बाध्य नहीं होगा ।

(3) बैंकिंग लोकपाल के समक्ष की जानेवाली कार्यवाही संक्षिप्त होगी ।

#### 12. बैंकिंग लोकपाल द्वारा जारी अधिनिर्णय

(1) यदि शिकायत प्राप्ति की तारीख से एक माह अथवा बैंकिंग लोकपाल द्वारा पार्टियों को दी गयी आगामी अवधि के भीतर शिकायत का निवारण समझौते द्वारा नहीं हो पाता तो 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 गये 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 पारित करने के कारणों का संक्षिप्त रूप से उल्लेख होगा ।

(4) उप-खंड(1) के अंतर्गत पारित अधिनिर्णय में शिकायतकर्ता को हुई हानि के लिए बैंक द्वारा क्षतिपूर्ति के रूप में उन्हें भुगतान की जानेवाली राशि, यदि कोई हो का उल्लेख तथा बैंक को दिए गए निर्देश निहित होंगे ।

(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 के कृत्याकृत्य के प्रत्यक्ष परिणामस्वरूप शिकायतकर्ता को हुई वास्तविक हानि से अधिक अथवा 10 लाख रुपये, जो भी कम हो ।

(6) क्रेडिट कार्ड परिचालन से उत्पन्न शिकायतों के मामले में, देय क्षतिपूर्ति की राशि निर्धारित करते समय बैंकिंग लोकपाल शिकायतकर्ता के समय की हानि, शिकायतकर्ता द्वारा खर्च किया गया व्यय, वित्तीय हानि, उत्पीड़न तथा शिकायतकर्ता द्वारा उठाई गई मानसिक वेदना को ध्यान में ले ।

(7) अधिनिर्णय की एक प्रतिलिपि शिकायतकर्ता और बैंक को भेजी जायेगी ।

(8) जिस बैंक के विरुद्ध अधिनिर्णय दिया गया है वह उस पर तब तक लागू नहीं होगा जब तक कि शिकायतकर्ता अधिनिर्णय प्राप्त 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 कथित अवधि के भीतर या बैंकिंग लोकपाल द्वारा प्रदान ऐसा समय जो 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 दिनों की अवधि से अधिक न हो, के भीतर उसका अनुपालन करेगा और इसकी सूचना बैंकिंग लोकपाल को भेजेगा ।

### 13. शिकायत अस्वीकार करना

(1) शिकायत को किसी भी चरण में बैंकिंग लोकपाल अस्वीकार कर सकता है यदि उसे ऐसा प्रतीत हो कि यह शिकायत:

(क) तुच्छ, परेशान करने, दुर्भावनापूर्ण नीयत से की गयी है, अथवा

(ख) बिना किसी पर्याप्त कारण की गई है, अथवा

(ग) शिकायतकर्ता द्वारा मामले पर समुचित तत्परता से ध्यान नहीं दिया गया है, अथवा

(घ) बैंकिंग लोकपाल की राय में शिकायतकर्ता को कोई हानि या नुकसान या असुविधा न हुई हो; या

(ड.) खंड 12(5) के अंतर्गत निर्धारित बैंकिंग लोकपाल के धन संबंधी अधिकार क्षेत्र से परे हो।

(2) बैंकिंग लोकपाल किसी भी स्तर पर शिकायत अस्वीकार कर सकता है यदि शिकायत पर विचार करने के बाद साक्ष्य प्रस्तुत की गई हो और बैंकिंग लोकपाल की राय में शिकायत के स्वरूप के लिए विस्तृत दस्तावेज और मौखिक साक्ष्य पर विचार करने की आवश्यकता है और ऐसी शिकायत के न्यायनिर्णयन के लिए बैंकिंग लोकपाल के समक्ष कार्यवाही उचित न हो। इस संबंध में बैंकिंग लोकपाल का निर्णय अंतिम होगा और शिकायतकर्ता और बैंक को बाध्य होगा।

#### 14. अपील प्राधिकारी के समक्ष अपील

(1) अधिनिर्णय के कारण कोई भी असंतुष्ट व्यक्ति अधिनिर्णय की प्राप्ति की तारीख से 45 दिन के भीतर अपील प्राधिकारी के समक्ष अधिनिर्णय के प्रति अपील कर सकता है;

लेकिन अपील अधिकारी यदि संतुष्ट हो कि समय के भीतर अपील न करने हेतु आवेदक के पास पर्याप्त कारण है तो वह 30 दिन से अनधिक अवधि की अनुमति दे सकता है।

लेकिन उसके बाद अपील बैंक द्वारा, केवल अध्यक्ष या उसकी अनुपस्थिति में प्रबंध निदेशक या कार्यपालक निदेशक या मुख्य कार्यपालक अधिकारी या समान श्रेणी का कोई अन्य अधिकारी की पूर्व स्वीकृति से ही प्रस्तुत किया जा सकता है।

(2) सुनवाई के लिए पार्टियों को उचित मौका देने के बाद अपील 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 या खंड 13 के अंतर्गत शिकायत अस्वीकार करना, जैसा भी मामला हो।

#### 15. बैंकों को जनता की सामान्य जानकारी के लिए योजना की मुख्य बातें प्रदर्शित करना

(1) जिन बैंकों ने इस योजना को अपनाया हो, उन्हें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि योजना का प्रयोजन तथा बैंकिंग लोकपाल का नाम व पता जिसके पास असंतुष्ट पक्ष शिकायतें कर सकते हैं, बैंक के सभी कार्यालयों और शाखाओं में सुस्पष्ट रूप से इस तरह प्रदर्शित किया जाता है कि कार्यालय या शाखा में आनेवाले व्यक्ति को योजना की पर्याप्त जानकारी मिले।

(2) जिन बैंकों ने इस योजना को अपनाया हो, उन्हें यह सुनिश्चित करना चाहिए कि योजना की प्रतिलिपि यदि कोई अवलोकन करना चाहता हो तो, बैंक के कार्यालय परिसर में नामित अधिकारी के पास उपलब्ध होती है और इस खंड के उप-खंड (1) के अंतर्गत नोटिस के साथ ऐसे नामित अधिकारी के पास उपलब्ध नोटिस भी प्रदर्शित की जाती है।

(3) जिन बैंकों ने इस योजना को अपनाया हो वे अपने क्षेत्रीय/अंचल कार्यालयों में नोडल अधिकारी नियुक्त करेंगे और बैंकिंग लोकपाल के उन संबंधित कार्यालय को सूचित करेंगे, जिस

क्षेत्रीय / अंचल कार्यालय के अधिकार क्षेत्र में आते हों । इस तरह नियुक्त नोडल अधिकारी बैंक का प्रतिनिधित्व और बैंक के विरुद्ध 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 कार्यान्वयन संबंधित बैंकिंग लोकपाल योजनाओं के प्रावधानों तथा उसके अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी अनुदेशों से शासित होता रहेगा ।

### अनुबंध "क"

#### 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 विरुद्ध 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 : . . . . .