<u>बैंकिंग लोकपाल की महत्वपूर्ण विशेषताएं:</u>

बैंकिंग लोकपाल कुछ बैंकिंग सेवाओं में कमी के खिलाफ ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए भारतीय रिजर्व बैंक दवारा नियुक्त एक वरिष्ठ अधिकारी है। सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक और अनुसूचित प्राथमिक सहकारी बैंक इस योजना के अंतर्गत आते हैं।

बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत आने वाली इंटरनेट बैंकिंग सहित बैंकिंग सेवाओं में कुछ कमियां हैं:

- किसी भी उद्देश्य के लिए प्रस्तुत किए गए छोटे मूल्यवर्ग के नोटों की गैर-स्वीकृति, पर्याप्त कारण के बिना ग्राहक सेवा में कमी, और उसके संबंध में कमीशन चार्ज करने के लिए;

- आवक प्रेषण में देरी या गैर-भुगतान, ड्राफ्ट जारी करने में देरी,

- निर्धारित कार्य घंटों का पालन न करना;

- इनकार के किसी भी वैध कारण के बिना जमा खाते खोलने से इनकार करना;

- ग्राहक को पर्याप्त पूर्व सूचना दिए बिना शुल्क लगाना;

- बिना किसी उचित सूचना या पर्याप्त कारण के जमा खातों को जबरन बंद करना;

- खातों को बंद करने से इनकार या बंद करने में देरी; आदि।,

- बैंक दवारा अपनाई गई उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना या भारतीय बैंकिंग कोड और मानक बोर्ड दवारा जारी ग्राहकों के लिए बैंक की प्रतिबद्धता संहिता के प्रावधानों का पालन न करना और बैंक दवारा अपनाए गए अनुसार;

- बैंकों दवारा वसूली एजेंटों की नियुक्ति पर रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों का पालन न करना; और बैंकिंग या अन्य सेवाओं के संबंध में रिज़र्व बैंक दवारा जारी निर्देशों के उल्लंघन से संबंधित कोई अन्य मामला।

ऋण और अग्रिम के संबंध में, ग्राहक ऋण और अग्रिम के संबंध में सेवा में कमी के निम्नलिखित आधारों पर भी शिकायत दर्ज कर सकता है: -

- ब्याज दरों पर रिजर्व बैंक के निर्देशों का पालन न करना; ऋण आवेदनों के निपटान के लिए स्वीकृत, संवितरण या निर्धारित समय सारिणी का पालन न करने में देरी;

- आवेदक को वैध कारण बताए बिना ऋण के लिए आवेदन की अस्वीकृति; बैंक दवारा अपनाए गए ऋणदाताओं के लिए उचित व्यवहार संहिता या ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता, जैसा भी मामला हो, के प्रावधानों का पालन न करना।

कोई व्यक्ति बैंकिंग लोकपाल के समक्ष शिकायत दर्ज कर सकता है यदि संबंधित बैंक को किसी का अभ्यावेदन प्राप्त होने के बाद एक महीने की अवधि के भीतर बैंक से जवाब प्राप्त नहीं होता है, या बैंक् शिकायत को अस्वीकार करता है, या यदि शिकायतकर्ता जवाब से संतुष्ट नहीं है बैंक दवारा दिया गया।

तथापि, निम्नलिखित स्थितियों में लोकपाल दवारा किसी शिकायत पर विचार नहीं किया जाएगा:

(i) व्यक्ति ने पहले अपनी शिकायत के निवारण के लिए अपने बैंक से संपर्क नहीं किया है

(ii) शिकायत का विषय निपटान के लिए लंबित है या पहले से ही किसी अन्य फोरम जैसे अदालत, उपभोक्ता अदालत आदि में निपटाया जा चुका है।

(iii) जिस संस्था के खिलाफ शिकायत की गई है वह योजना के तहत कवर नहीं है

(iv) शिकायत का विषय बैंकिंग लोकपाल के दायरे में नहीं है

एक व्यक्ति साधारण कागज पर लिखकर बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करा सकता है। कोई व्यक्ति इसे ऑनलाइन या बैंकिंग लोकपाल को ईमेल भेजकर भी फाइल कर सकता है। क्रेडिट कार्ड और केंद्रीकृत संचालन के साथ अन्य प्रकार की सेवाओं से संबंधित शिकायतों के लिए, बैंकिंग लोकपाल के समक्ष शिकायत दर्ज की जा सकती है जिसके क्षेत्रीय अधिकार क्षेत्र में ग्राहक का बिलिंग पता स्थित है।

शिकायत किसी के अधिकृत प्रतिनिधि (वकील के अलावा) दवारा भी दर्ज की जा सकती है। बैंक दवारा शिकायतकर्ता को किसी भी नुकसान के लिए मुआवजे के रूप में बैंक दवारा भुगतान की जाने वाली राशि, यदि कोई हो, बैंक के कृत्य या चूक से सीधे उत्पन्न होने वाली राशि या □ 10 लाख, जो भी कम हो, तक सीमित है।

बैंकिंग लोकपाल शिकायतकर्ता को केवल मानसिक पीड़ा और उत्पीड़न के लिए क्रेडिट कार्ड संचालन से संबंधित शिकायतों के मामले में □ 1 लाख से अधिक का मुआवजा नहीं दे सकता है। बैंकिंग लोकपाल शिकायतकर्ता के समय के नुकसान, शिकायतकर्ता दवारा किए गए खर्च, इस तरह के पुरस्कार को पारित करते समय शिकायतकर्ता दवारा झेले गए उत्पीड़न और मानसिक पीड़ा को ध्यान में रखेगा।

बैंकिंग लोकपाल किसी भी स्तर पर किसी शिकायत को अस्वीकार कर सकता है यदि उसे ऐसा लगता है कि उसे की गई शिकायत है:

(i) बैंकिंग लोकपाल से मांगे गए उपरोक्त मुआवजे की शिकायत के आधार पर □ 10 लाख से अधिक नहीं है (ii) बैंकिंग लोकपाल की राय में शिकायतकर्ता को कोई नुकसान या क्षति या असुविधा नहीं हुई है।

यदि कोई निर्णय से व्यथित है, तो वह पुरस्कार प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों के भीतर अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष पुरस्कार के खिलाफ अपील कर सकता है। अपील प्राधिकारी, यदि वह संतुष्ट है कि आवेदक के पास समय के भीतर अपील के लिए आवेदन नहीं करने के लिए पर्याप्त कारण है, तो 30 दिनों से अधिक की अवधि की अनुमति नहीं दे सकता है।