



# यू० पी० बैंक इम्प्लाइज यूनियन

पंजीकरण संख्या-538

ए.आई.बी.ई.ए. से संबद्ध

केन्द्रीय कार्यालय : 106/107 द्वितीय तल, ब्लॉक संख्या 26/2/4, संजय प्लेस, आगरा-282002

पत्र व्यवहार : 3/17, विभव नगर, आगरा-282 001, मो: 09837472750

फोन/फैक्स: (नि०) 0562-4044383, E-mail: mmrai\_2509@yahoo.co.in & mmrai2509@gmail.com

परिपत्र संख्या : 2016-19/42/2018

दिनांक : 30.04.2018

सभी प्रान्तीय पदाधिकारियों, कार्यकारिणी सदस्यों  
जिला इकाईओं के मंत्रियों/अध्यक्षों हेतु

प्रिय साथियों,

## रिजर्व बैंक ऑफ इण्डिया के गवर्नर को स्मरण-पत्र

यह कई ग्राहक समूहों तथा विद्वतजनों द्वारा अनुभव किया जा रहा है कि बैंकों द्वारा ग्राहकों से अनाप-शनाप वसूली विभिन्न खर्चों और दंडात्मक प्रावधान के माध्यम से की जा रही है, जो न केवल अनुचित है वरन् ग्राहकों पर अनुचित भार भी डालती है। इस सन्दर्भ में कई सामाजिक कार्यकर्ता, श्रम संगठन कार्यकर्ता, लेखकों, पत्रकारों द्वारा एक संयुक्त स्मरण-पत्र रिजर्व बैंक ऑफ इण्डिया के गवर्नर को भेजा गया है। इस स्मरण पत्र में एआईबीईए की पूर्ण सहमति है और हमारे महामंत्री ने इस पर अपने हस्ताक्षर भी अंकित किए हैं। हम अपनी सभी इकाईओं तथा सदस्यों की सूचना एवं संज्ञान हेतु इस स्मरण पत्र का अनूदित सार नीचे प्रस्तुत कर रहे हैं।

अभिवादन सहित,  
आपका साथी

(मदन मोहन राय)  
महामंत्री

## आरबीआई गवर्नर को स्मरण पत्र

डा० ऊर्जित पटेल  
गवर्नर,  
रिजर्व बैंक ऑफ इण्डिया

**विषय : बैंक ग्राहकों से अनुचित व्यवहार**

प्रिय डा० पटेल,

हम, बैंक उपभोक्ताओं और गैर-सरकारी संगठनों (एनजीओ) का एक समूह अनुचित व्यवहार से परेशान है कि बैंक ग्राहक बैंकिंग शुल्कों में लगातार, मनमानी और एकतरफा वृद्धि के रूप में, अथवा बैंक के द्वारा अपने आप अनुबंध से संबंधित लाभों जैसे कि परिवर्तनीय दर वाले आवासीय ऋण को कम ब्याज दर पर ले जाने से इंकार करना, अथवा तीसरा पक्ष उत्पादों जैसे बीमा की अनियंत्रित गलत बिक्री से पीड़ित हैं।

संलग्न स्मरण पत्र जानकार उपभोक्ता कार्यकर्ताओं, नीति निरीक्षकों, बैंकर्स, तथा श्रम संगठनों के समूह का सर्वसम्मत दृष्टिकोण है, जो यह सुनिश्चित करने के लिए तत्काल नीति परिवर्तनों का अनुरोध करता है कि बैंकों को बैंक ग्राहकों से उचित प्रकार से व्यवहार करना चाहिए।

डा० पटेल, हमें विश्वास है कि आप ज्ञापन की जांच करेंगे और जल्द से जल्द कार्रवाई शुरू होगी। हम सक्रिय कार्य और आपके कार्यालय से पावती की एक पंक्ति की आशा करते हैं।

## स्मरण पत्र

रिजर्व बैंक ऑफ इण्डिया (आरबीआई) बैंकिंग नियामक के रूप में बैंकों द्वारा प्रदान की गई ग्राहक सेवा में सुधार करने के लिए सक्रिय रहा है। हालांकि, आरबीआई ने बैंकों को कई ग्राहक के प्रति अमैत्रीपूर्ण कार्यों पर काम करने के लिए नहीं लिया है जो दण्ड मुक्ति के साथ बढ़ रहे हैं।

पिछले कुछ वर्षों में, आरबीआई बैंकों की कई जमाकर्ता-विरोधी कार्रवाईयों पर चुप रहा है। बैंकिंग लोकपाल के फैसले भी बैंकों के पक्ष में हैं, जिसमें शिकायतों के स्वरूप का निरीक्षण करने का कोई प्रयास नहीं होता है जो बीमा और धन प्रबंधन उत्पादों की अनियंत्रित गलत बिक्री को बहुतायत में लाता है। हमने कुछ विशिष्ट क्षेत्रों की पहचान की है और ग्राहकों से जुड़ने के बाद सुधारात्मक कदम उठाने के लिए आरबीआई से हस्तक्षेप का अनुरोध किया है।

**1. डिजिटल भुगतान :** जबकि केन्द्र सरकार ग्राहकों को डिजिटल लेन-देन के लिए प्रेरित कर रही है, हम उपभोक्ताओं की सुरक्षा के लिए वैश्विक सर्वोत्तम प्रथाओं को नहीं अपनाते हैं। 11 अगस्त 2016 को ([https://www.rbi.org.in/scripts/bs\\_viewcontent.aspx?Id=3235](https://www.rbi.org.in/scripts/bs_viewcontent.aspx?Id=3235)) आरबीआई ने ग्राहक देयताओं को सीमित करने पर और बैंकों पर ग्राहक की गलती साबित होने पर दायित्व का स्थानांतरण करने पर एक मसौदा परिपत्र जारी किया। आरबीआई ने 31 अगस्त, 2016 से पहले जनता से प्रतिक्रिया मांगी थी। हालांकि, इसे अभी तक मास्टर परिपत्र में परिवर्तित नहीं किया गया है।

हमें लगता है कि विमुद्रीकरण अभियान के बाद डिजिटल भुगतानों के बढ़ते हुए उपयोग के साथ, अनधिकृत बैंकिंग लेन-देन से ग्राहकों की सुरक्षा के लिए एक तंत्र अथवा प्रणाली स्थापित करना आवश्यक है। अनधिकृत बैंकिंग लेन-देन में देयता को सीमित करने पर रिजर्व बैंक द्वारा एक मास्टर परिपत्र/अधिसूचना धोखाधड़ी से ग्राहकों को बचाने पर एक बड़ा प्रभाव डालेगा।

**2. बैंक खाता संख्या परिवर्तनशीलता :** हमें लगता है कि बैंक खातों की प्रभावी परिवर्तनशीलता बैंकों द्वारा पालन की जानी वाली कई प्रतिबंधी प्रथाओं के लिए एक अच्छा प्रतिकारक है। यह दूरसंचार क्षेत्र में सफलतापूर्वक कार्यान्वित हो चुकी है और उपभोक्ताओं की मदद की है। आय (पेंशन, वार्षिकियां, लाभांश, ब्याज) और व्यय (उपयोगिताओं आदि) दोनों के लिए स्थायी निर्देशों और उन स्थायी निर्देशों को बदलने के साथ जुड़ी कठिनाईयों के कारण मुख्यतः गठबंधन के कारण वर्तमान में कोई व्यावहारिक परिवर्तनशीलता विकल्प मौजूद नहीं है।

ऋण की परिवर्तनशीलता दस्तावेजों पर मौजूद है, लेकिन उपभोक्ताओं पर वित्तीय और गैर-वित्तीय बोझ को थोपे बिना निष्पादन हेतु आसान और निर्बाध बनाना होगा।

*प्रधान मंत्री की आवास योजना* अब पात्र परिवारों द्वारा लिए गए ऋण के लिए ब्याज सब्सिडी प्रदान करती है। इस प्रकार के ऋण के अधिभार के लिए ऋणदाताओं को अनुमति देकर उपभोक्ता उन्हें करदाताओं के फण्ड से प्रदान की गई इस सब्सिडी को उचित ठहराने की अनुमति दे रहे हैं। यह सुनिश्चित करना सरकार और नियामकों का कर्तव्य है कि ऋणदाता उधार लेने वालों पर अधिभार लगाकर इस करदाताओं के धन को उचित नहीं मानते हैं और बाधाये पैदा करें जब उधार लेने वाला इस ऋण को बदलना चाहता है।

**3. अनुचित समझौते :** बैंकों की उपभोक्ताओं के साथ उनके समझौते में एकतरफा नियम और शर्तें नहीं हो सकतीं। बारीक छपाई से छिपे विवरण के साथ एकतरफा ऋण समझौते ग्राहकों का शोषण कर रहे हैं। रिजर्व बैंक को, अपनी सूचना में अनुचित शुल्क लगाने को छोड़ने के विषय में विशिष्ट होना चाहिए अन्यथा बैंकर्स अनावश्यक लाभ उठाते हैं और उपभोक्ताओं को खसोट लेते हैं। उपभोक्ताओं को नुकसान पहुंचाने में बैंकों को सीमित करने के लिए आरबीआई द्वारा एक मूल आदर्श समझौता निर्धारित किया जाना चाहिए।

**4. शुल्क :** शुल्कों में लगातार वृद्धि और ऑफ्ट-आउट वाक्यांश के माध्यम से चुपके से इन्हें ग्राहकों को लगा दिया जाता है जो कि ध्यान देने योग्य नहीं है, इन्हें तुरंत बंद किया जाना चाहिए। उदाहरण के तौर पर एचडीएफसी बैंक ने एक कार्यक्रम पर आमंत्रित करने के लिए शुल्क लेना शुरू कर दिया, जिसे अनैतिक रूप से मान लिया गया कि ग्राहक पहले से ही इसमें शामिल है और इसके लिए भुगतान करने को तैयार है। लेवी केवल तभी रूकती है जब उपभोक्ता इस पर ध्यान देता है और इसके विरोध के लिए बैंक से सम्पर्क करता है, यह भी एक आसान प्रक्रिया नहीं है।

5. **दोषपूर्ण प्रणाली** : बैंकों और वित्तीय कम्पनियों की दोषपूर्ण गणनाओं द्वारा टैग किए गए गलत ईमेल, उन लोगों को भेजे जाने वाले ईमेल में अग्रणी हैं जिनके पास कोई उधार या खाता नहीं है। यह एक गंभीर मुद्दा है जो लोगों की जमा इतिहास को प्रभावित करेगा; ऐसे दोषपूर्ण गणनाओं का उपयोग केवाईसी के उद्देश्य को निष्फल करता है और गंभीर उत्पीड़न का कारण बनता है।

6. **मास्टर परिपत्र में परिवर्तन** : आरबीआई द्वारा मास्टर परिपत्र अथवा अधिसूचना में लगातार परिवर्तन को बैंकों को अपनी कोर बैंकिंग प्रणाली में बदलाव करने की आवश्यकता पड़ती है। इससे उच्च आईटी लागत बढ़ जाती है, जिसे अंत में उपभोक्ताओं पर हस्तांतरित कर दिया जाता है। आरबीआई को लागत को नियंत्रण में रखने के लिए वर्ष में 4 बार अपने परिपत्र में परिवर्तन करना प्रतिबंधित करना चाहिए।

7. **उपभोक्ता घोषणा पत्र** : आरबीआई ने 3 दिसम्बर 2014 को ग्राहक अधिकारों का घोषणा पत्र बैंक ग्राहकों के पांच मूल अधिकारों को मान्यता देने के लिए जारी किया और बैंकों को अपने बोर्ड की मंजूरी के बाद इसे अंगीकृत करने और लागू करने के लिए कहा। ये हैं : (1) उचित व्यवहार का अधिकार; (2) पारदर्शिता का अधिकार; उचित और ईमानदार लेनदेन; (3) उपयुक्तता का अधिकार; (4) गोपनीयता का अधिकार; तथा (5) शिकायत निवारण और क्षतिपूर्ति का अधिकार।

घोषणा पत्र में लगभग हर समस्या को शामिल किया गया जिसे उपभोक्ताओं को सामना करना पड़ सकता था। उपभोक्ता समूहों द्वारा बार-बार अपील के बावजूद, तीन साल बाद, आरबीआई ने न तो शिकायत निवारण की समयसीमा तय की और न ही उचित रूप से ग्राहकों से व्यवहार करने में विफल रहने के लिए दंड की घोषणा की। नतीजतन, घोषणा पत्र एक दंतरहित बयान बना हुआ है।

एक मास्टर परिपत्र/अधिसूचना जो रिजर्व बैंक द्वारा ग्राहकों के अधिकारों को धार देगी, इसमें स्पष्ट प्रावधान जो समय सीमा को निश्चित करते हुए समाधान तथा निपटारे के लिए हों, लापरवाह सेवा के लिए दण्ड तथा ब्याज/क्षतिपूर्ति ग्राहकों हेतु, जो उनके हुए नुकसान के लिए हो, की अत्यन्त आवश्यकता है।

वास्तव में आपके,

- सुचेता दलाल, न्यासी मनीलाईफ फाउंडेशन
- देवाशीश बसु, न्यासी मनीलाईफ फाउंडेशन
- धीरेन्द्र कुमार, फाउंडेशन वैल्यू रिसर्च
- अभय दतार, मुम्बई ग्राहक पंचायत
- सुनील भंडारे, ऑल इण्डिया बैंक डिपॉजिटर्स एसोसिएशन
- सी एच वेंकचटलम, महामंत्री, ऑल इण्डिया बैंक इम्पलाईज एसोसिएशन
- हर्ष वर्धन रूंगटा, वित्तीय विशेषज्ञ और सलाहकार
- आर एन भास्कर, वरिष्ठ सम्पादक, स्तंभकार
- योगेश सपकाले, निदेशक, मनीलाईफ फाउंडेशन
- डॉल्फी डिसूजा, संयोजक, पुलिस सुधार पर्यवेक्षक
- महुआ घोष, सलाहकार
- पार्था मंसुखानी, न्यास संचालन के लिए सार्वजनिक संस्था
- ललिता जोशी, ऑल इण्डिया बैंक इम्पलाईज एसोसिएशन
- राज वैद्य, सेण्ट्रल बैंक इम्पलाईज यूनियन
- एडवोकेट बापू मैल्कम
- शुभादा खांडेकर, लेखक
- ए वी शिर्नाय, राष्ट्रीय मतदाता मंच
- गौतम मोदी, महामंत्री, नई श्रम संगठन पहल