## **Banker Customer Relationship**

The relationship between a banker and a customer depends on the activities; products or services provided by bank to its customers or availed by the customer. Thus the relationship between a banker and customer is the transactional relationship. Bank’s business depends much on the strong bondage with the customer. “Trust” plays an important role in building healthy relationship between a banker and customer.

Thus bank customers can be categorized in to four broad categories as under:

* Those who maintain account relationship with banks i.e. Existing customers.
* Those who had account relationship with bank i.e. Former Customers
* Those who do not maintain any account relationship with the bank but frequently  visit branch of a bank for availing banking facilities such as for purchasing a draft, encashing a cheque, etc. Technically they are not customers, as they do not maintain any account with the bank branch.
* Prospective/ Potential customers: Those who intend to have account relationship  
  with the bank. A person will be deemed to be a ‘customer’ even if he had only  
  handed over the account opening form duly filled in and signed by him to the bank  
  and the bank has accepted the it for opening the account, even though no  
  account has actually been opened by the bank in its books or record.

Customers and Bankers share a fiduciary relationship with one another and build an interconnection between the two on the basis of trust. The terms Customer and Banker have not been defined under any specific statute although, various legal philosophers have tried to define and give an understandable meaning to these terms.

According to H.L.A Hart, a Banker “is one who, in the ordinary course of his business, honours cheques drawn upon him by customers from and for whom he receives money on current accounts.”According to Sir John Paget’s view, “to constitute a customer there must be some recognizable course or habit of dealing in the nature of regular banking business.”

Similarly, the Cambridge dictionary defines the term Banker as “someone with an important position in a bank” and the term Customer as “a person who buys goods or a service”.

Banking customer is defined as:

♣ A person or entity that maintains account and/or has business relation with the bank

♣ One on whose behalf account is maintained

♣ Beneficiary of transaction carried professional intermediaries

♣ Person or entity connected with financial transaction, which can pose significant reputational or other risks to the bank

Inference can be made from the above definitions that as soon as a person enters a bank in order to avail its services, that person becomes the customer of the bank and the person from whom the services are availed by that customer in a bank can be termed as the banker.

### Existence of a legal relationship

Since there is an involvement of transfer of funds between the parties, it is important to establish a relationship which covers in its ambit, legal provisions in order to safeguard the interest of both the parties. Flow of money in these cases are generally unidirectional i.e., the banker pays back the money to the customer which he/she deposited in the bank exception being in the cases of loans.

Inclusion of legal principles in this relationship is necessary not only to safeguard the rights of the parties but also to ensure that a well-established working model exists which can be followed by public at large without any discrepancies.

### Legal provisions safeguarding the relationship

Year 1969 proved to be a founding pillar of the banking system in India when the procedure for nationalization of banks was initiated. Several legal frameworks were enunciated in India whose main purpose was to safeguard the rights of the bankers as well as customers. The **SARFAESI ACT, 2002** was passed with an objective to provide security to the banking institutions and their assets.

Debt recovery tribunals (DRT) were set up under this act by the amendment of 2016.

The Reserve Bank of India, established in 1934 under the Reserve Bank of India Act, 1934 is the most important body which holds the responsibility of setting ground rules for the Banks and its officials to work in a specified manner.

The Securities Exchange Board of India (SEBI) established in 1992 also put certain restrictions on the bankers and side by side, provide them with reasonable powers.

The Consumer Protection Act 1986 is one such Act which protects the rights of the Customers. Since a banker can be considered as a service provider, their relationship is covered under the consumer protection Act.

### Rights and duties of a banker and customer – Protection of Bankers and Customers

**Rights of a Banker**

A banker enjoys many rights. From opening of a bank account to its closing procedure, everything is carried out by the bank officials. Some of the important rights are listed below:

### **1. Right to charge interest**

Every bank in India has the right to charge interest on the loans and advances sanctioned to customers. Interest is usually charged monthly, quarterly, semiannually or annually.

### **2. Right to levy commission and service charges**

Along with interest, banks also have the right to levy a commission and service charges for the services rendered. The service rendered by the bank might be SMS notification service, retail banking and so on. Banks can also debit these charges from the customer's bank account.

### **3. Right of Lien**

Another important right enjoyed by banks is the Right of Lien. Banks have the right to keep goods and securities belonging to the debtor as a security, until the loan is repaid by the debtor. Banks have only the right to maintain the security of the debtor and not to sell.

### **4. The Right of Set-off**

The banker has the right to set off customer accounts. Banks can merge a couple of accounts which are in the name of the customer and set off the debit balance in one account with the credit balance in the other, provided the funds belong to the customer.

### **5. Right of Appropriation**

Let us consider that a customer has taken many loans from the bank and he deposits some money in the bank without any instructions. If that amount is not sufficient to discharge all loans, the bank has the right to appropriate the amount deposited to any loan, even to a time-barred debt. But the customer should be informed on the same.

### **6. Right to Close the Account**

If the customer’s account is not properly maintained, banks have all the right to close the account by sending a notice to the customer. Bankers have no right to close the account, without sending a written notice.

It must be noted that these rights should be exercised with great caution and care without violating the rights of a customer and maintain the element of trust between the two.

**Duties of a banker includes:**

1. Foremost duty of the bank is to assure safety to its customers and keep the funds safely. It is the paramount duty of the banker to handle cash and kind with utmost care and caution. Bankers should not disclose personal information given by customers to any outsider.

2. Day to day Transactions must be kept safe by the bankers and show the same to its customers. Banks should maintain all details of transactions made by the customer.

3. It is the duty of the bank to honor the cheques of its customers up to the amount standing to the credit of the customer’s account. The bank is liable to pay the compensation to the customer, if it wrongfully refuses to honor the cheque.

4. It is the duty of the bank to follow the instructions given by the customers. If the customer has not given any instructions, the bank should act as per rules and regulations.

Customers of the bank are also vested by certain rights and duties which are listed below:

**Rights of Banking Customers**

Reserve bank of India along with BCSBI serves as a watchdog for rights of a customer regulations. In February 2006, Reserve Bank of India set up the Banking Codes and Standards Board of India (BCSBI). The BCSBI publishes the “Code of Banks’ Commitments to Customers.

The Reserve Bank of India also released a Charter of Customer Rights in 2014, which enshrines broad, overarching principles for protection of bank customers and enunciates the ‘five’ basic rights of bank customers. These are: (i) Right to Fair Treatment; (ii) Right to Transparency; Fair and Honest Dealing; (iii) Right to Suitability; (iv) Right to Privacy; and (v) Right to Grievance Redress and Compensation.

1. **Right to fair treatment**

This right prohibits banks from discriminating against customers on grounds of gender, age, religion, caste and physical ability while offering products and services. Banks can, however, continue to offer differential rates of interest or products to customers. “The financial services provider may, however, have certain special products which are specifically designed for members of a target market group or may use defensible, commercially acceptable economic rationale for discriminating between its customers,” the central bank had elaborated in the draft charter released in August.

2. **Right to transparency, fair and honest dealing**

You can expect language in bank documents to be simplified and transparent. The charter requires banks to ensure that all contracts are transparent and easily understood by the common person. The onus of sending out effective communication will rest with banks. Information on the product’s price, customer’s responsibilities and key risks will have to be clearly disclosed. “Any features that may disadvantage the customer should be made known to him. Important terms and conditions should be clearly brought to the notice of the customer,” the charter says.

3. **Right to suitability**

Despite several regulations, complaints related to mis-selling continue to plague the distribution space, particularly in case of life insurance policies. Lured by higher commissions, sales officials tend to push products without ascertaining their suitability for the customer. With this charter coming into force, such officials might find it difficult to palm off say market-linked insurance products to senior citizens who are looking for stable returns. The charter has now made it mandatory for banks to sell products after keeping in mind customers’ needs, financial circumstances and understanding.

4. **Right to privacy**

Banks are duty-bound to keep customers’ personal information confidential, unless the disclosure is required by law or customers have given their consent. “Customers have the right to protection from all kinds of communications, which infringe upon their privacy,” the charter states. Banks cannot pass on your details to telemarketing companies or for cross-selling. “There have been instances where bank officials, on the basis of transaction details, have asked customers to route their investments through them (since banks also act as distributors for mutual funds and insurance companies). This is unethical,” says Roongta.

5. **Right to grievance redressal and compensation**

The right to grievance redressal is at your aid if your bank fails to adhere to basic norms. The charter makes banks accountable for their own products as well as those of third parties like insurance companies and fund houses. They will no longer be able to wash their hands of the responsibility once the product is sold. Banks will have to communicate the policy for compensating for mistakes on their part, lapses in conduct and non-performance or delays. The redressal and compensation policy will have to state the rights of customers when such events occur.

The Reserve Bank has also advised the Indian Banks’ Association (IBA) and the Banking Codes and Standards Board of India (BCSBI) to formulate a “Model Customer Rights Policy” encapsulating the principles enshrined in the Charter.

**Duties of Customers**

1. It is the duty of customers to present the cheque and other negotiable instruments only during the business hours of the bank.

2. In the case of any disagreement in the bank statement, customers should inform the bank.

3. Whenever photographs of customers are required by the bank, it should be submitted.

4. It is the duty of the customer to present the instrument of credit within the due time from the date of issue.

5. The cheque should be filled by customers very carefully.

6. If the cheque book is lost or stolen, it is the duty of the customers to inform the bank.

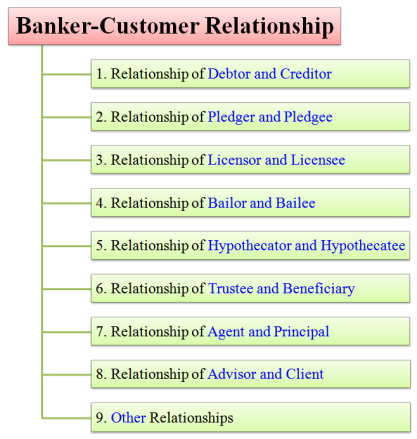
7. If the customer notices any forgery in the amount of the cheque, he/she should inform it to the bank immediately.

8. Customers should provide proper information in the Know Your Customer (KYC) form.

9. Customers should make the repayment of all the dues on time.

10. It is the duty of the customers to read the MITC ( Most Important Terms and Conditions)

**Classification of Relationship:**



### Debtor and Creditor:

When a customer opens an account with a bank and if the account has a credit balance, then the relationship is that of debtor (banker / bank) and creditor (customer).

In case of loan / advance accounts, banker is the creditor, and the customer is the debtor because the customer owes money to the banker. The banker can demand the repayment of loan / advance on the due date, and the customer has to repay the debt.

### Pledger and Pledgee:

This happens when customer pledges (promises) certain assets or security with the bank in order to get a loan. In this case, the customer becomes the Pledger, and the bank becomes the Pledgee.

### Licensor and Licensee:

When the banker gives a safe deposit locker to the customer, the banker will become the Licensor and the customer will become the Licensee.

### Bailor and Bailee:

The relationship between banker and customer can be that of Bailor and Bailee.

1. **Bailment** is a contract for delivering goods by one party to another to be held in trust for a specific period and returned when the purpose is ended.
2. **Bailor** is the party that delivers property to another.
3. **Bailee** is the party to whom the property is delivered.

So, when a customer gives a sealed box to the bank for safe keeping, the customer became the bailor, and the bank became the bailee.

### Hypothecator and Hypothecatee:

When the customer hypothecates (pledges) certain movable or non-movable property or assets with the banker in order to get a loan, the customer became the Hypothecator, and the Banker became the Hypothecatee.

### Trustee and Beneficiary:

A trustee holds property for the beneficiary, and the profit earned from this property belongs to the beneficiary. If the customer deposits securities or valuables with the banker for safe custody, banker becomes a trustee of his customer. The customer is the beneficiary so the ownership remains with the customer.

### Agent and Principal:

The banker acts as an agent of the customer (principal) by providing the following agency services:

* Buying and selling securities on his behalf,
* Collection of cheques, dividends, bills or promissory notes on his behalf, and
* Acting as a trustee, attorney, executor, correspondent or representative of a customer.

Banker as an agent performs many other functions such as payment of insurance premium, electricity and gas bills, handling tax problems, etc.

Relationship of Assigner and Assignee

An assignor is a person who transfers his security rights to a lender as collateral to the money borrowed by him. The transfer of   Life Insurance Policies, National Saving Certificates, Supply bills etc. in the name of the bank is examples of assignment.  The bank on whose name security rights are transferred by the assignor is called as assignee. On full payment of dues to the assignee, the assignor can get the security re-assigned in his name.

### Advisor and Client:

When a customer invests in securities, the banker acts as an advisor. The advice can be given officially or unofficially. While giving advice the banker has to take maximum care and caution. Here, the banker is an Advisor, and the customer is a Client.

So, these were some important banker-customer relationships.

### Discontinuance of the relationship - **Termination of banker and customer Relationship**

### **A. Termination by customer**

### A customer at his own wish will at any time terminate the relationship with the bank closing his account in the following reasons:

### 1. If the customer is dissatisfied with the services of the banker.

### 2. where banker is fail to provide the better services.

### 3. where customer feels that the bank is looses his reputation in the market and will effects its economic stability.

### 4. Where there is or a rumour about the winding up of the company.

### 5. when customer does not agree with the terms of the banker.

### **Termination by the Banker**

### Under the operation of Law

### ➢ death of the customer.

### ➢ Insanity of customer.

### ➢ Insolvency of customer.

### ➢ Assignment.

### ➢ Order of the court.

### ➢ Winding up of company.

### ➢ Dissolution of partnership firm.

### ➢ Customer of enemy character.

### Landmark judgments

Various judgments have been laid down by the higher courts in order to establish a fiduciary relationship between the bankers and the customers.

* In the case of **Motigavri vs. NaranjiDwarkadas**[[1]](about:reader?url=http%3A%2F%2Flawtimesjournal.in%2Fcustomer-banker-relationship%2F%23_ftn1), the Bombay High court held that the relationship between customer and a banker is that of a borrower and a lender.
* Later, in the case of **Canara Bank vs. Canara Sales Corporation and others**[[2]](about:reader?url=http%3A%2F%2Flawtimesjournal.in%2Fcustomer-banker-relationship%2F%23_ftn2), a wider approach was taken into consideration and it was held that the relationship between a customer of a bank and a customer is that of a creditor and a debtor. A similar approach was shown by the Madras High Court in the case of **Commissioner of Gift-Tax vs. K. M. Ziauddin**[[3]](about:reader?url=http%3A%2F%2Flawtimesjournal.in%2Fcustomer-banker-relationship%2F%23_ftn3).
* In a judgment of **Surender S/O Laxman Nikose vs. Chief manager and authorised officer, state bank of India**[[4]](about:reader?url=http%3A%2F%2Flawtimesjournal.in%2Fcustomer-banker-relationship%2F%23_ftn4), the Bombay High Court held that as soon as the relationship between the banker and the customer ends, all the rights and duties are waived off including banker’s lien.

### Conclusion

It is very important to understand the relationship between a banker and a customer since it helps us to understand the foundation of the whole banking system and what all rights and duties vests with both the parties. It also helps us to gather the remedies available in case of breach of duties.

Government of India has also worked hard from time to time by introducing several legal statutes in order to safeguard this relationship and create an exceptional bond between the two.

Banks build a strong economical structure of a nation where customers work as a catalyst and enhance the building process. Courts and Tribunals have also emphasized on the importance of the relationship and therefore it must not be disregarded and both, the bankers as well as customers should interact comprehensively.

### Frequently Asked Questions

#### What is the role of RBI in maintaining the customer banking relationship?

RBI plays an important role in maintaining a sound customer banking relationship. It lays down rules and regulations for the banks which must be abided and spreads awareness among the general public. It can be considered as the head of all the banks in India.

Major roles of RBI include – securitization of banks, laying down policies, ensure fulfilment of rights of the customers etc.

#### What remedies are available with the customers in case of breach of their rights?

In case of breach of rights of the customers by the bankers, the government has laid down various rules and regulations in the form of statutes to safeguard the customer’s rights and penalties for the banks.

The Consumer Protection Act provides the customers of the bank appropriate remedies. The customers under this Act can be considered as the consumers of the services provided by the banks and in case, these services are not fulfilled, they can approach the court of law.

***Reference***

*[[1]](about:reader?url=http%3A%2F%2Flawtimesjournal.in%2Fcustomer-banker-relationship%2F%23_ftnref1)*(1927) 29 BOMLR 423

*[[2]](about:reader?url=http%3A%2F%2Flawtimesjournal.in%2Fcustomer-banker-relationship%2F%23_ftnref2)*1987 AIR 1603

*[[3]](about:reader?url=http%3A%2F%2Flawtimesjournal.in%2Fcustomer-banker-relationship%2F%23_ftnref3)*1998 231 ITR 645 Mad

*[[4]](about:reader?url=http%3A%2F%2Flawtimesjournal.in%2Fcustomer-banker-relationship%2F%23_ftnref4)*2013, Bombay High Court

References:

* “Principles & Practices of Banking”, *Tata McGraw-Hill, New Delhi.*
* *sol.du.ac.in*
* *kalyan-city.blogspot.com*
* https://jaiibadda.wordpress.com/2018/07/04/banker-customer-relationship/
* Aniket Vashisth - lawtimesjournal.in

## Present Status Of Consumer Protection In Indian Banking Sector

19 November 2019

by [Akshay Ramesh](https://www.mondaq.com/Home/Redirect/1865608?mode=author&article_id=865580" \o "View this authors biography on their website" \t "_blank) and [Gokul L](https://www.mondaq.com/Home/Redirect/1910968?mode=author&article_id=865580" \o "View this authors biography on their website" \t "_blank)

King, Stubb & Kasiva

The need and importance of the consumer protection is expanding at a rate of knots especially in the Indian banking sector. We have encountered many incidents in the banking sector where the consumers are misled due to the failure of bank's operational capacities leading to the financial insecurity amongst the innocent customers. The recent example is the Punjab and Maharashtra Co-operative bank issue, wherein, the Reserve Bank of India (**"RBI"**) under Section 35(A) of Banking Regulation Act, 1949 imposed the regulatory restrictions and withdrawal restrictions upon the said bank due to its irregularities disclosed to the RBI, which in turn has affected the faultless customers.

Being the caretaker of the Indian banking sector, RBI has the due responsibility in establishing its strong and effective control over all the banks in India in order to provide the citizens of this land with a transparent banking system. To achieve this, the banks have to effectively coordinate with the RBI through initiatives, customer service departments, customer education departments, customer protection departments, banking ombudsman, etc.

### Role of RBI so far, in the creation of a vital consumer protection environment in Indian Banking Sector

From past few decades, the RBI has involved itself in strengthening the fiduciary relationship between the banks and the customers as it holds the responsibility of maintaining the financial health in the Indian banking sector. At the same time RBI has a major duty in building up a strong consumer confidence amongst general public by ensuring the stability and the safety in the Indian Banking System.

When previous works of RBI are traced, we can note its efforts in introducing **Banking Ombudsman ("BO") Scheme 2006**. BO is an 'Alternative Dispute Resolution Mechanism' for resolving the disputes between a bank and its customers. As of today, there are 20 BO offices in our country. However, the Indian Banking Sector is simultaneously exposed to innumerable known and unknown risks and uncertainties such as cybersecurity breaches, phishing/ vishing frauds, data thefts, misuse of data, data privacy breaches, malware attacks, etc. While it is known that these risks exist, the garb in which they manifest, when and at what severity, is unknown. In this background, the role of the Ombudsman has become challenging as there is an increase in the number of complaints, their complexity, as well as the ability to deal with the dynamic financial environment.

When we come across the recent initiatives of RBI in consumer education and protection, we find the formulation of the '**Charter of Customer Rights**' which includes 5 basic rights of bank customers. They are:

* Right to Fair Treatment
* Right to Transparency, Fair and Honest Dealing
* Right to Suitability
* Right to Privacy
* Right to Grievance Redress and Compensation

Also, RBI has done a prominent job by setting up the **Customer Service Department** in 2006 to act as the nodal department in the RBI for grievance redressal of complaints received from the public. The department is renamed as **Consumer Education and Protection Department (CEPD)** and continues to focus on providing a level playing field between suppliers and consumers of financial services, by easing the imbalances arising from information irregularities, inadequate disclosures, and unfair treatment.

An important milestone in strengthening the grievance redressal mechanism available to bank customers was the institutionalisation of the Internal Ombudsman (**"IO"**) mechanism in 2015 in all public sector banks, selected private sector and foreign banks. Now, the coverage of the "IO" Scheme is extended to all scheduled commercial banks (other than Regional Rural Banks) having 10 or more banking outlets in India. The objective of setting up the "IO" is to ensure that an undivided attention is given to the resolution of customer complaints in banks and the customers of banks get an independent and auto-review of their grievances which are partially or wholly unaddressed before they approach the BO.

On the other hand, recently on 24 June, 2019 RBI launched a software application called Complaint Management System (**"CMS"**)1 in order to effectively support the Ombudsman framework 2006. Now, the citizens can access the CMS portal at RBI's website to lodge their complaints against any of the entities regulated by RBI. With the launch of CMS, the processing of complaints received in the offices of Banking Ombudsman (**"BO"**) and Consumer Education and Protection Cells (**"CEPCs"**) of RBI has been digitalized2.

### Role of Banks in Consumer Protection

Banks not only need to make sufficient disclosures on all aspects of their functioning and operations but also have to play a proactive role in educating customers on the products offered, the operational techniques, risks involved, safeguards and redressal options available. Banks need to maintain transparency in pricing, service charges, fees, and penalties. Every bank has to ensure the following in order to build a secure environment for the customers:

* Limiting the liability of customers in unauthorised electronic banking transactions.
* Enforcing ethical behaviour by financial service providers under the regulatory purview of the RBI.
* Emphasis on "Consumer Education" - Advertisement campaign on fictitious offers/fund transfers, coordination with the cyber-crime department, etc.
* Spreading awareness about Banking Ombudsman in rural and semi-urban areas.
* Improving the internal grievances redress mechanism of banks for effectiveness and timely response.
* Sensitising frontline staff of banks on the importance of customer service.
* Bringing about continuous systemic improvement by root cause analysis of complaints.
* Review of the BO Scheme in the light of emerging changes in the environment.
* Conducting thematic surveys and studies on specific areas.
* Monitoring implementation of the Charter of Customer Rights.

### Recent Development in Banking Sector which has escalated the Consumer Protection

It can be said that Article 21 of the Indian Constitution is the main theme behind the evolution of consumer protection laws in our country. The Right to Privacy is the stepping stone of the consumer protection laws in our country because every customer has the right with respect to their personal choice. At the same time, the service providers have the inbound duty to protect the 'Right to Privacy' of their valuable customers. Highlighting the same, the High Court of Kerala referring to the case of District Registrar and the Collector v. Canara Bank3, has held that, 'Demanding information about bank accounts without statutory backings violates Right to Privacy.

The Kerala High Court upheld the same by stating that the demand of details pertaining to the bank account of a person shall amount to infringement of Right to Privacy. So, this has created a positive hope amongst the banking customers about banks which are now duly responsible in maintaining the privacy of its customers and uphold the validity of Right privacy enshrined in the Indian Constitution.

### Conclusion

RBIs efforts in upholding the Consumer Protection in the Banking sector can be yielded only if the citizens are made aware of entire grievance redressal structures and their functions thereupon. People have to be educated about the procedures for lodging complaints especially the grounds of complaints under the various Ombudsmen Schemes. Therefore, creation of public awareness from grass root level about entire grievance redressal structures is in inevitable. For which both RBI and the Central Government of India have to coordinate with each other to infuse certain policy measures into the Indian banking sector.

Since the banks are under the obligation to maintain the secrecy of information unless disclosure of the same is required by law, it must be well understood that the Right to Privacy is not lost as a result of confidential information being parted by customers to the custody of the bank

Hence, the development of the overall banking sector in our country depends on how effectively the banks maintain the fiduciary relationship with its customers.

**Footnotes**

1. Reach CMS at [https://cms.rbi.org.in/cms/IndexPage.aspx?aspxerrorpath=/cms/cms/indexpage.aspx](https://cms.rbi.org.in/cms/IndexPage.aspx?aspxerrorpath=/cms/cms/indexpage.aspx" \t "_blank)
2. [https://www.rbi.org.in/Scripts/BS\_PressReleaseDisplay.aspx?prid=47383](https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_PressReleaseDisplay.aspx?prid=47383" \t "_blank)
3. AIR 2005 SC 186

# Special types of customers under the Banking Act: A Analytical study

ATIN KUMAR DAS, NATIONAL LAW INSTITUTE UNIVERSITY BHOPAL

INTRODUCTION

The term ‘customer’ of a bank is not defined by law. Ordinarily a person who has an account in a bank is considered its customer. There is no statutory definition of “customer”, and so one has to refer the decisions of the courts in order to discover the principle which determines whether or not a person is a customer. In the United States, customer means, ‘any person having an account with a banker or from whom a bank has agreed to collect items and includes a bank carrying an account with another bank’.The statutory protection under section 131 and 131A of the Negotiable Instruments Act, 1881, is available to a collecting banker only if the banker inter alia receives payment of a cheque or a draft for a customer. Though a customer is a very important person for a bank, he appears only once in law of Negotiable Instrument (i.e., in section 131 of the Negotiable Instruments Act) and even there only casually; he is neither defined nor explained. A customer of a banker need not necessarily be a person. A firm, joint stock Company, a society or any separate legal entity may be a customer. According tosection 45-Z of the Banking Regulation Act, 1949, “Customer” includes a government department and a corporation incorporated by or under any law.[2]

Now come to the researcher’s topic is that Special types of customer means are those who are distinguished from other types of ordinary customers by some special features. Hence, they are called a special types of customers. They are to be dealt with carefully while operating and opening the accounts. The following are some examples of special types of customers:

° Married women

° Lunatics

° Minors

° Illiterate Persons

° Joint Hindu Family

° Co-operative Societies

° Partnership

° Trustees

In the case of Commissioner of Taxation v. English Scottish and Australian Bank[3], Lord Dunedin observed, “the word customer signifies a relationship in which duration is not essence. A person whose money has been accepted by the bank on the footing that the bank undertakes to honour cheques upto the amount standing to his credit, is a customer of the bank irrespective of whether his connection is of long or short standing.”

The above view was also confirmed by the Kerala High Court in the case of Central Bank of India, Bombay v. Gopinath Nair and Others[4], the Lordship observed: “Broadly speaking a customer is a person who has the habit of resorting to the same place or person to do business. So far as the banking transactions are concerned he is a person whose money has been accepted on the footing that the banker will honour his cheques upto the amount standing to his credit, irrespective of his connection being of short or long standing”.[5]

Thus in order to constitute customer, a person should satisfy two conditions:[6]

° He should have an account with the bank, whether fixed, savings or current.

° The dealings should be of a banking nature.

Review of Literature:

1. Cranston Ross, “Principles of Banking Law”, the researcher mainly follow the book to know about the Banking Law and Banking Regulations in India.

2. Milnes Holden T, “Banking Law and Practice in India”, the researcher follow the book to know about the Banker and Customer Relationship in India.

3. Tannan M.L., “Banking Law and Practice in India”, the researcher follow the book to know about the Legal Provisions which covers or governs the relationship between banker and customer.

4. Banker’s Journal , February 2010, The Banking Law in Theory and Practice the researcher mainly follow the journals to know about the cases on banker and customers relations.

Title of the Project:

Special Types of Customers under The Indian Legal Regime.

Formulation of Problem:

Special Types of Customers under The Indian Legal Regime: A Critical Analysis.

Statement of Problem:

In this research researcher try to find out who are the special types of customers? And how they get the privileges under the Indian Legal Regime?

Aims and Objectives:

The main aims of the project are as follows:

° The paper essentially seeks to outline the Special types of Customers.

° To identify or examine the different Laws to provides the privileges to the special types of customers.

° The comparative study between India and United States.

Scope, focus and limitations of the project: (Hypothesis)

To analyze the Banks procedures and stipulated terms.

To analyze the Banking Regulation Act,1949.

To Analyze the Judicial pronouncements.

Sources of data:

The researcher has mainly relied upon secondary sources such as books and articles.

Methods of analysis:

This project uses both the analytical and descriptive methods. The Analytical method is used widely throughout this project while examining the role of the state, its various mechanisms (legislature, judiciary, executive). Descriptive method is also used in this project to give illustrations and instances of subjugation being perpetuated by several books and articles.

References and style of footnoting:

All references are cited and a uniform style of footnoting has been followed throughout the project, acknowledging the respective sources that have been used.

CHAPTERISATION

CHAPTER I

Special Classes of Customers

MINOR

A person under the age of 18 years is years is a minor; if a guardian of his person or property or both has been appointed by a court or if the superintendence of his property or both has been assumed the age of 18 years, he remains minor till he completes the age of 21 years.[7] According to the Indian Contract Act, 1872, a minor is not capable of entering into by a minor is void. The banker should, therefore, be very careful in dealing with a minor and take the following precautions:[8]

OPENING THE ACCOUNT

The banker may open a savings bank account, not a current account in the name of a minor since in case of an overdraft the minor does not have any personal liability. The savings bank account may be opened in any of the following ways:

° In the name of the minor himself.

° In the joint names of the minor and his/her guardian.

° In the name of guardian in the following way “ABC, natural guardian of XYZ”.

Section 26 of Negotiable Instruments Act provides that a minor may draw, endorse, deliver and negotiate a negotiable instrument. In case of the minor can operate the account only jointly with his or her guardian while in case of the account is to be operated by the guardian on behalf of the minor. In cases the minor must have at least attained the age of 12 years and should be in a position to read or write English, Hindi or Regional language.[9]

DATE OF BIRTH

At the time of opening of the account of minor, the bank should record the date of birth of the minor as disclosed by his or her guardian.

DEATH OF THE MINOR GUARDIAN

In the event of death of a minor the money will be payable to the guardian. In case the guardian dies before the minor attains majority and the account is a joint account or to be operated by the guardian only, the money should be paid by the bank to the minor or attaining majority or to some person appointed by the court as his guardian.

MINOR AS A PARTNER

A minor can be admitted to the benefit of partnership with the consent of all the partners but he will not be liable for the losses or debts of the firm. Within six months after majority he should repudiate the liability as partner otherwise he will be liable as a partner.[10]

PROVISIONS REGARDING LGAL GUARDIANSHIP OF A MINOR

° Natural guardian

° Testamentary guardian

° Guardian appointed by the Court

The first two types of guardians are governed by the provisions of the Hindu Minority and Guardianship Act, 1956, whereas a guardian is appointed by a court under the Guardians and Wards Act, 1890.

RESERVE BANK’S DIRECTIVES

Reserve bank of India has advised the banks to allow opening of minors accounts with mother as guardian. Thus, banks are now permitted to open account of minor in the guardianship of the mother, even if the father of the minor is alive.[11]

CHAPTER II

MARRIED WOMAN

A married woman is competent to enter into a valid contract. The banker may, therefore, open an account in the name of a married woman. In case of a debt taken by a married woman, her husband shall not be liable except in the following circumstances:

° If the loan is taken with his consent or authority; and

° If the debt is taken for the supply of necessaries of life to the wife, n case the husband defaults in supplying the same to her.

The husband shall not be liable for the debts taken by his wife in any other circumstances. The creditor may in that case recover his debt out of the personal assets of the married woman.[12] While granting a loan to a married woman, the banker should, therefore, examine her own assets and ensure that the same are sufficient to cover the amount of the loan.

PARADANASHIN WOMAN

A paradanashin woman observes complete seclusion in accordance with the custom of her own community. She does not deal with the people, other than the members of her own family. As she remains completely secluded, a presumption in law exists that:

° Any contract entered into by her might have been made with her free will and with full understanding of what the contract actually means.

° The same might not have  been made with her free will and with full understanding of what the contract actually means.

The banker should, therefore take due precaution in opening an account in the name of a paradanashin woman. As the identity of such a woman cannot be ascertained, the banker generally refuses to open an account in her name.

ILLITERATE PERSONS

Illiterate persons cannot sign their names and hence the bankers taken their thumb impressions as a substitute for signature, and also a copy of their recent photograph. The application from and the photograph should be attested by an approved witness. For withdrawing money, he must attend personally and affix his thumb impression in the presence of an official of the bank, for the purpose of identification.

Auchteronis Co. vs. Midland Ltd.[13] In this case the court held that a bank does not owe duties to third parties who are not its customers. Certainly the mere fact that a bank owes a duty to its customer in connection with a transaction does not mean that it owes a duty to its customer in connection with a transaction does not mean that it owes a parallel duty to  third person who may also be interested in the transaction.

 LUNATICS

The banker should, therefore, not open an account in the name of a person who is of unsound mind. But if a banker has discounted a bill duly written, accepted or endorsed by a lunatic he can realize the money due on the same from such person except in the circumstances where it is proved that the banker was aware of the lunacy of the person concerned at the time he discounted the bill. The banker should suspend all operations on the account of a customer as soon as he receives the news of his lunacy till he gets the proof of his sanity or is served with an order of the court.

In the case of Shanti Prasad Jai v. Director of Enforcement Exchange Regulation Act.[14] High court cases in India, it has been repeatedly held that the banker and customer relationship in respect of money deposited in the account of  customer with the bank is that of debtor and creditor.

CHAPTER III

JOINT HINDU FAMILIES

The concept of joint Hindu Family is recognized by law. A business, according to law is a distinct heritable asset. Where a Hindu dies, leaving a business it passes on the heirs. If he leaves male issues it descends to them and the property becomes joint Hindu Family property. The members of the family are called co- parceners and the eldest male member is the manager or the karta. When an account in the name of the JHF is opened all the adult co- parceners are to sign the account opening form, even though the karta would operate on the account. In addition, the bankers also obtain a letter of undertaking signed by all the adult co- parceners stating that the business carried on by the family through births and deaths will be advised to the banker. If the business is ancestral, the co- parceners are liable to the extent of their share in the family property, whereas if the business is not ancestral, co- parceners will be personally liable for the family from the bank.

The main problem in dealing with a JHF arises in respect of loans. In the JHF governed by mithakshara law, all the members acquires a right in the property by birth and this right starts from the date of conception in the womb and so there is always the danger of a loan being repudiated by a  member who was not even born on the date of the transactions. The burden of proving this necessity lies on the banker and the banker has to not only prove the legal necessity, but also prove that he made reasonable inquiries and was satisfied as to the existence of the legal necessity.

To avoid these and several other difficulties, some banks requires a Hindu customer opening an account, to furnish a statement to this effect that the money deposited is his self acquired property and not that of JHF.

° The account should clearly indicate that it is a JHF.

° The JHF letter should be signed by all the co- parceners.

° The letter should clearly indicates the powrs of the karta.

° All co- perceners should sign the documents for loans.

° Death/Lunacy/Insolvency of co- perceners does not dissolve the JHF. It continues till partition of property.

 TRUSTEES

According to the Indian Trusts Act, 1882, a ‘trust’ is an obligation annexed to the ownership of property, and arising out of a confidence responed in and accepted by the owner, or declared and accepted by him, for the benefit of another, or of another and the owner Section 3. The person who resposes the confidence is called the author of the trust. Trustees is the person in whom the confidence is resposed. The person for whose benefit the trust is formed is called beneficiary.

In the case of New Bank of India v. Union of India[15], Supreme Court observed that a trustees is generally not entitled to dispose of or appropriate trust property for his benefit. In the present case the banker was entitled to dispose of the share and utilities the amount thereof for adjustment to the loan account if the debtor defaults. This bankers obligation to transfer back the shares can arise only when the debtor clears dues of the bank. Hence bank was not considered as trustees.

PARTNERSHIP

A bank should take the following precautions in the course of having business dealing with the firm:

° The banker should open an account in the name of partnership firm only when one or more partners make an application to the effect.

° The bank should ask for a copy of the partnership agreement and thoroughly acquaint itself with its clauses.

° The banker should take a letter signed by all the partners containing the following:

° The name and address of all partners

° The nature of the firms business

° The names of the partners authorized to operate the account in the name of the firm.

° The banker should not credit a cheque in the firms name to the personal account of a partner without enquiring from other partners.[16]

In the absence of any contract to the contrary, a partnership firm stands dissolved on the death of a partner. In case the firm continues to carry on the business, the estate of the deceased is not liable for any act of the firms after his death.

CHAPTER IV

ACCOUNTS IN THE NAME OF LIQUIDATORS

A liquidator is a person appointed by the court to wind up the affairs of a company. His business is to realize the company’s assets and apply funds thus collected in repayment of debts and distribute the balance among shareholders. He has power to borrow money on the security of the company’s assets and to draw endores and accept instruments on behalf of the company. While exercising such powers, the liquidator is free personal liability.

Every official liquidator is required to maintain a personal ladges account with RBI or SBI or any Nationalized Bank in terms of the court order.

CO – OPERATIVE SOCIETIES

These are established under Co – operative socities act in force in various states. They are governed by their respective rules and by – laws. Before opening the accounts, these have to be scrutinized to see if there are any restrictions on opening bank accounts. In some states, the co- operative societies cannot open accounts with commercial banks without permission from the registrar of co- operative societies and the registrar may also impose certain conditions like maximum balances. All such conditions should be observed while opening and operating the accounts.

RECOMMENDATIONS AND SUGGESTIONS

The present discussion highlights the legal position of the special cases of a bank’s customer and the necessary precautions that a prudent banker should take while dealing with them. A bank account may be opened by any person who can legally enter into a valid contract and applies to the bank in the proper manner i.e., undertakes to abide by the bank’s procedure and stipulated terms and conditions. Some persons like the minors, drunkards, lunatic, and insolvents are not competent to enter into valid contracts. Thus requiring extra care to ensure that their accounts are conducted in accordance with the provisions of their respective charters.

CONCLUSION

The customers of banks consist of millions of private individuals, hundreds of thousands of small businesses some formed as private limited companies the majority being sole traders or partnerships. Some persons like the minors, drunkards, lunatics and insolvent not competent to enter into valid contracts. Some other persons like agents, trustees, executors, etc. who act on behalf of others, have limitations on their powers. Thus requiring extra care to ensure that their accounts are conducted in accordance with the provisions of their respective charters.

BIBLIOGRAPHY

Cranston Ross, Principles of Banking Law ,Published by Clarendon Press Oxford, Edition I, 1997.

Gupta S.N., The Banking Law in Theory and Practice Published by Universal Law Publishing co. pvt. Ltd. Edition III 2004.

Holden Milnes J, The Law and Practice of Bankin in India, Published by Pitman Publishing Ltd, London, Edition II, 2001.

Tannan M.L., Banking Law and Practice in India , Wadhwa Nagpur, Edition XXI 2007.

Banker’s Journal, The Banking Law in Theory and Practice February 2010.

WEBLIOGRAPHY

http://www.nls.ac.in

http://www.infibeam.com

http://www. bot-tz.org

http://www.economywatch.com

http://www.iibf.org

http://www.ssrn.com

http://www.articleaalley.com

http://www.findarticles.com

http://www.lexisnexis.com

http://www.ezinearticles.com

[1] Section 4 – 104(1)(e) of the Uniform Commercial Code.

[2] http://www.nls.ac.in

[3] 1920 AC 683.

[4] AIR 1970 Kerala 74.

[5] http://www.lexisnexis.com

[6] http://www.ssrn.com

[7] Indian Majority Act, 1875, Section 3.

[8] http://www.infibeam.com

[9] http://www.articlealley.com

[10] Indian Partnership Act, 1932, Section 30(7)(a).

[11] http://www.ezinearticles.com

[12] http://www.findarticles.com

[13] AIR 1928

[14] AIR 1962 SC.

[15] AIR 1981, 51 Company Case.

[16] http://www.ehow.com

**बैंक और ग्राहक के बीच रिश्ते**

**ग्राहक कौन है?**

शब्द "ग्राहक" को न तो भारतीय क़ानून में और न ही अंग्रेजी विधियों में ही समझाया गया है. आम बोलचाल की भाषा में ग्राहक (बैंक के सन्दर्भ में) उसी को कहते हैं जो या तो बैंक का खाताधारक हो या बैंक में बैंक से सम्बंधित आपने कार्यों को अंजाम देता हो.

### ग्राहक और उपभोक्ता में अन्तर

बैंकिंग सेवाओं के संदर्भ में ग्राहक और उपभोक्ता में भेद होता है, जिसे निम्नलिखित परिभाषाओं से समझा जा सकता है

**ग्राहक**

कोई व्यक्ति बैंक का ग्राहक तभी माना जाता है, जब संबंधित बैंक में उसका खाता खुला हो

**उपभोक्ता**

उपभोक्ता होने के लिए बैंक में खाता होना आवश्यक नहीं है| उपभोक्ता की श्रेणी में वह व्यक्ति भी आता है, जिसका खाता तो बैंक में नहीं होता है, लेकिन बैंक उसे सेवाएँ प्रदान करते हैं| उदाहरण के लिए-बैंक ड्राफ्ट, क्रेडिट कार्ड सुविधा आदि|

**बैंकर और ग्राहक के कानूनी लक्षण**

बैंकर और ग्राहक के बीच वैध कानूनी सुविधाओं को निम्नलिखित रूप में देखा जा सकता है. इसके अलावा इनके कुछ कानूनी दायित्व भी होते हैं जो इन्हें निभाने पड़ते हैं.

बैंक विश्वास आधारित रिश्ता है|बैंक और ग्राहक के बीच रिश्ते कई तरह के होते हैं| बैंक और ग्राहक के बीच के सम्बन्ध कई प्रकार के लेन-देन पर निर्भर करते हैं| इस प्रकार इनके रिश्ते, अनुबन्ध और निश्चित अवधि व शर्तों पर आधारित होते हैं| इन सम्बन्धों में कुछ अधिकार और दायित्व बैंकर व ग्राहकों को प्रदान होते हैं| हालांकि बैंक और उसके ग्राहकों के बीच व्यक्तिगत सम्बन्ध लम्बे समय तक चलने वाले रिश्ते होते हैं| कुछ बैंकों का यह कहना है कि उनका ग्राहकों के साथ पीढ़ी दर पीढ़ी बैकिंग रिश्ता है| बैंकर ग्राहक का सम्बन्ध विश्वास पर आधारित है| बैंकर द्वारा सम्बन्धित नियम व शर्ते तीसरी पार्टी को बतायी नहीं जा सकती|

बैंक व उसके ग्राहकों के बीच के सम्बन्धों को मोटे तौर पर सामान्य सम्बन्ध व विशेष सम्बन्ध में वर्गीकृत किया जा सकता है| बैंकिंग विनियमन अधिनियम की धारा 5 (ख) को देखे तो हम नोटिस करेंगे कि बैंक व्यापार उधार के उद्देश्य को पूरा करने के लिये जमा राशि स्वीकारता है| अर्थात दो मुख्य गतिविधियों से उत्पन्न सम्बन्ध, सामान्य सम्बन्ध कहलाते हैं| इन दो गतिविधियों के अलाला भी अन्य कार्यों का आयोजन करता है जो कि बैकिंग विनियमन अधिनियम की धारा 6 में वर्णित है|

**देनदार-लेनदार** जब ग्राहक को खाता खोलना होता है तो वह खाता खोलने का फार्म भरकर व हस्ताक्षर करके बैंक को देता है| फार्म पर हस्ताक्षर करके वह बैंक के साथ एक समझौते/अनुबन्ध में प्रवेश करता है| जब ग्राहक बैंक में अपने खाते में पैसे जमा करता है तो बैंक ग्राहक का ऋणी हो जाता है और ग्राहक लेनदार (creditor) हो जाता है| ग्राहक द्वारा जमा किया हुआ पैसा बैंक की सम्पत्ति बन जाती है और बैंक को अधिकार है कि वह अपनी पसन्द से धन का इस्तेमाल करे| बैंक बाध्य नहीं है जमाकर्ता को सूचित करने के लिये कि वह धनराशि का उपयोग किस तरीके से कर रहा है| बैंक पैसे उधार लेता है और जब जमाकर्ता की मांग हो तब बैंकर को भुगतान करना होता है| बैंक की स्थिति सामान्य देनदारों से काफी अलग है| बैंकर अपने आप से भुगतान नहीं करता क्योंकि बैंकर को स्वेच्छा से कर्ज चुकाना आवश्यक नहीं है| मांग उसी शाखा में जाकर की जा सकती है जहां उनका खाता खुला हुआ है या मौजूद हो व सही तरीके से कार्य दिवसों व कार्य के घण्टों (working hours) में ही किया जा सकता है|

खाता खोलने के समय फार्म पर नियम व शर्तें उल्लिखित होती है जिसका पालन ऋणी (debtor) को करना होता है| यद्यपि नियम व शर्तें खाता खोलने वाले फार्म पर नहीं होती, लेकिन खाता खोलने वाले फार्म पर घोषणा की जाती है कि नियम व शर्तें पढ़ व समझ ली गयी हैं| हालांकि नियम व शर्तों का उल्लेख पासबुक में किया गया है जो केवल खाता खोलने के पश्चात ग्राहक को प्राप्त होती है| कुछ समय पहले, कुछ बैंकों में खाता खोलने समय हस्तलिखित पत्र होता था जिसमें खाता खोलने के फार्म के साथ नियम व शर्तें भी साथ में मिलती थीं| लेकिन कुछ समय बाद इस प्रथा को बंद कर दिया| सुविधा के लिये, कुछ बैंकों ने बेबसाइट के जरिये खाता खोलने का फार्म, नियम और शर्तें और विभिन्न सेवाओं से जुड़ी जानकारी अपलोड कर रखी हैं| डिमांड ड्राफ्ट, मेल/टेलीग्राफिक ट्रान्सफर जारी करते समय, बैंक अपने ही पैसे का ऋणी बन जाता है, भुगतानकर्ता/लाभाथ्र्ाी के लिये|

## ऋणदाता (lender) के रूप में

देनदार पैसे उधार देना बैंक की सबसे महत्वपूर्ण गतिविधियों में से एक है| बैंक द्वारा जुटाये गये संसाधन ऋण देने के लिये उपयोग किये जाते हैं| जो ग्राहक बैंक से उधार लेता है वह बैंक के पैसे का मालिक होता है| किसी भी ऋण/अग्रिम खाते के मामले में, बैंकर लेनदार होता है और ग्राहक ऋणी| व्यक्ति बैंक से जमा किये हुये पैसे को ही उधार के रूप में बैंक से मांगता है| ऋण लेने के लिये दस्तावेजों को कार्यान्वित करना और बैंक को प्रतिभूति के रूप में कुछ रखवाना, ऋण लेने से पहले जरूरी है| जमा/ऋण खाता खोलने के साथ ही बैंक विविध सेवायें उपलब्ध कराता है जो रिश्तों को और अधिक व्यापक व जटिल बनाता है| उपलब्ध करायी गयी सेवाओं और लेन-देन की प्रकृति पर निर्भर करता है कि बैंक निक्षेपग्रहीता (bailee), ट्रस्टी, एजेंट, पट्टेदार, संरक्षक आदि में से किस रूप में कार्य करें|

## बैंक न्याय (Trustee) के रूप में

भारतीय न्याय अधिनियम, 1882 की धारा 3 के अनुसार, “’न्यास’ एक दायित्व होता है जो सम्पत्ति के स्वामित्व के साथ ही जुड़ा होता है| यह उस विश्वास से उत्पन्न होता है, जो सम्पत्ति के स्वामी में रखा जा जाता है और सम्पत्ति के स्वामी द्वारा ग्रहण किया जाता है या उसके द्वारा घोषित या ग्रहण किया जाता है और उसका उद्देश्य किसी अन्य व्यक्ति को या किसी अन्य व्यक्ति तथा सम्पत्ति के स्वामी को लाभ पहुँचाना होता है| ’’ अर्थात् लाभाथ्र्ाी की ओर से न्यासी सम्पत्ति का धारक होता है| भारतीय न्यास अधिनियम, 1882 की धारा 15 के अनुसार, न्यासी बाध्य है कि वह न्यास- सम्पत्ति का सौदा करते समय ध्यान रखे कि व्यक्ति अपनी सामान्य समझ से इस तरह सम्पत्ति का सौदा करे जैसे कि वह स्वयं की है और इसके विपरीत अनुबन्ध के अभाव में, न्यासी जिम्मेदार नहीं होगा, न्यास-सम्पत्ति में हुये किसी भी प्रकार की हानि, विनाष (destruction) या तबाही (deterioration) के लिये| न्यासी को अधिकार है कि वह व्यय की प्रतिपूर्ति करे (भारतीय न्यास अधिनियम की धारा 32)| विश्वास की नजर से देखें तो बैंक ग्राहक सम्बन्ध एक विशेष अनुबन्ध है| जब कोई व्यक्ति विश्वास रखते हुये अपनी मूल्यवान वस्तुयें किसी दूसरे व्यक्ति को सौंपता है इस इरादे से कि मांगने पर वस्तुयें उसे लौटा दी जायेंगी और इस तरह उन दोनों के बीच का सम्बन्ध न्यासी और न्यासकर्ता (trustier) का हो जाता है| ग्राहक कुछ कीमती चीजें या प्रतिभूतियां बैंक के पास सुरक्षित रखवाते हैं या किसी विशिष्ट उद्देश्य से बैंक में पैसे जमा कराते हैं तब ऐसे मामलों में बैंक न्यासी के रूप में कार्य करता है| बैंक सामान को सुरक्षित रखने के लिये शुल्क वसूल करता है|

## उपनिहिती -उपनिधाता

भारतीय संविदा अधिनियम, 1872 की धारा 148 ‘उपनिधान’, ‘उपनिहिती’ और ‘उपनिधाता’ को परिभाषित करता है| उपनिधान से तात्पर्य, किसी उद्देश्य को पूरा करने के लिये माल का परिदान (delivery of goods) एक व्यक्ति से दूसरे व्यक्ति को, अनुबन्ध के द्वारा जिसका उद्देश्य पूरा होने पर या तो वापिस कर दिया जायेगा अन्यथा देने वाले व्यक्ति के निर्देशों के अनुसार निपटा दिया जाये| माल पहुँचाने वाले व्यक्ति को ‘उपनिधाता’ (baitor) कहते हैं| जिस व्यक्ति के सुपुर्द किया जाता है, उसे ‘उपनिहिती’ (bailee) कहते हैं| बैंक अपने द्वारा दी गयी अग्रिम को सुरक्षित करने के लिये मूर्त प्रतिभूतियां रखते हैं| कुछ मामलों में प्रतिभूति माल का भौतिक कब्जा (गिरवी), कीमती सामान, बांड आदि रखे जाते हैं| प्रतिभूतियों का भौतिक कब्जा करते समय बैंक उपनिहिती हो जाता है और ग्राहक ‘उपनिधाता’| बैंक ग्राहकों की वस्तु, कीमती सामान, प्रतिभूतियां इत्यादि सुरक्षित धरोहर में रखते हैं और उपनिहिती के रूप में कार्य करते हैं| एक उपनिहिती के रूप में बैंक को जमानती माल की सुरक्षा करनी चाहिये|

## पट्टादाता – पट्टेदार

सम्पत्ति अंतरण अधिनियम, 1882 की धारा 105 के द्वारा पट्टादाता, पट्टेदार, प्रीमियम और किराये को परिभाषित किया गया है| धारा के अनुसार ‘अचल सम्पत्ति का पट्टा अंतरण अधिकार है जिसके द्वारा ऐसी सम्पत्तियों का आनन्द लेने का जो कि कुछ समय के लिये बनायी गयी हो, व्यक्त या अव्यक्त या शाश्वत मूल्य का भुगतान या वादा के प्रतिफल में, या धन, फसलों में हिस्सा, सेवा या मूल्य की कोई वस्तु, आविधिक प्रदान की जाने वाली या निर्दिष्ट अवसरों पर अंतरिती द्वारा अंतरणकर्ता को हस्तांतरित किया गया हो, जो कि दी गयी शर्तों पर उसे स्वीकार्य हो|

### पट्टादाता, पट्टेदार, प्रीमियम और किराये की परिभाषा

1. अंतरणकर्ता को पट्टादाता कहा जाता है|
2. अंतरिती को पट्टादाता कहा जाता है|
3. कीमत को प्रीमियम कहा जाता है|
4. धन, हिस्सा, सेवा या अन्य वस्तुएं जो कि प्रदान की गयीं को किराया कहा जाता है|

ग्राहकों को बैंकों द्वारा सुरक्षित जमा लॉकर उपलब्ध कराना सहायक सेवा (ancillary service) है| अपने ग्राहकों को सुरक्षित जमा प्रदान करने के साथ वाल्ट लॉकर सुविधा उपलब्ध कराने के लिये बैंक को सुरक्षित जमा प्रदान करने के साथ वाल्ट लॉकर सुविधा उपलब्ध कराने के लिये बैंक को अपने ग्राहकों के साथ अनुबंध (agreement) करना होता है| अनुबन्ध को ‘बताने का ज्ञापन’ (memorandum of letting) कहा जाता है और स्टाम्प शुल्क के साथ है| बैंक और ग्राहक के बीच सम्बन्ध पट्टादाता और पट्टेदार का होता है| बैंक अपनी अचल सम्पत्ति पट्टे पर (अपने ग्राहकों के लिये लॉकर किराये पर देना) ग्राहकों को देती है और उन्हें अधिकार देती है कि वह कुछ समय सीमा तक उसका उपयोग कर सकें जैसे- कार्यालय/बैंकिंग कार्यों के समय पर और इस सुविधा के लिये बैंक किराया चार्ज करती हैं| बैंक के पास अधिकार है लॉकर को तोड़ने व खोलने का, अगर लॉकर धारक किराये का भुगतान नहीं करता है| अगर लॉकर में रखी हुई सामग्री का कोई नुकसान होता है तब बैंक किसी प्रकार की देनदारी या जिम्मेदारी ग्रहण नहीं करता है| ग्राहकों द्वारा लॉकर में रखे गये सामान को बैंक बीमा नहीं करवाता है|

## अभिकर्ता (Agent) एवं मालिक

भारतीय संविदा अधिनियम, 1872 की धारा 182 ‘अभिकर्ता’ को परिभाषित करते हुए कहती है जो किसी दूसरे के लिए कार्य करता है या तीसरे के साथ व्यवहार करते हुए दूसरे का प्रतिनिधित्व करता है| जिनके लिये व्यक्ति इस तरह का कृत्य या प्रतिनिधित्व करता है, उन्हें मालिक कहा जाता है| अर्थात अभिकर्ता वह व्यक्ति है जो मालिक की ओर से कार्य करता है और उत्तरार्द्ध के व्यक्त या अव्यक्त अधिकार के अन्तर्गत और ऐसे प्राधिकार के अन्तर्गत किये गये कार्यों के लिये मालिक बाध्य होगा| किसी पक्ष के लिये अभिकर्ता द्वारा किये गये कृत्य के लिये मालिक उत्तरदायी होता है| बैंक धनादेश बिल इत्यादि एकत्र करता है और ग्राहकों की ओर से विभिन्न प्राधिकारियों को भुगतान करता है जैसे किराया, टेलीफोन बिल, बीमा प्रीमियम इत्यादि| अपने ग्राहकों द्वारा दिये गये निर्देशों का पालन बैंक को भी करना होता है| ऐसे सभी मामलों में बैंक अभिकर्ता के रूप में कार्य करता है अपने ग्राहकों के लिये और सेवाओं के लिये शुल्क भी लेता है| भारतीय संविदा अधिनियम के अनुसार, अभिकर्ता शुल्क प्राप्त करने का अधिकार रखता है| किसी प्रकार का शुल्क स्थानीय धनादेशों की वसूली पर नहीं लगाया जायेगा| शुल्क तभी लगाया जायेगा जब समाशोधन गृह से धनादेश वापिस लौट आये|

## अभिरक्षक के रूप में

अभिरक्षक वह व्यक्ति होता है जो किसी वस्तु के कार्यवाहक के रूप में कार्य करता है| बैंक कानूनी तौर पर ग्राहक की प्रतिभूतियों की जिम्मेदारी लेता है| डीमैट खाता खोलते समय बैंक संरक्षक बन जाता है|

## गारन्टर के रूप में

बैंक अपने ग्राहकों की ओर से गारन्टी देते हैं| गारंटी एक आकस्मिक अनुबंध है| भारतीय संविदा अधिनियम की धारा 31 के अनुसार, गारन्टी एक ‘आकस्मिक अनुबन्ध’ है| आकस्मिक अनुबंध एक अनुबन्ध है, कुछ करने या न करने के लिये, अगर कोई घटना, इस तरह के अनुबन्ध के लिये संपािश्र्वक, होती या नहीं होती है| इस प्रकार यह देखा गया है कि बैंकर – ग्राहक सम्बन्ध एक लेनदेन का सम्बन्ध है|

## बैंकर और ग्राहक के बीच रिश्तों का समापन

बैंकर और ग्राहक के बीच रिश्तों का समापन होता है-

1. ग्राहक की अगर मौत या वह दिवालिया या पागल हो गया हो,
2. ग्राहक सवेच्छा से खाता बंद कर रहा हो (यानी स्वैच्छिक समाप्ति)
3. कंपनी का परिसमापन
4. बैंक द्वारा खाते का समापन, नोटिस देने के पश्चात
5. विशिष्ट लेन-देन या अनुबन्ध का पूरा होना बैंकर और ग्राहक के बीच सम्बन्धों को विकसित करने के लिये दोनों को कुछ कर्तव्य निभाना होता है|

## बैंकर के कर्तव्य

ग्राहक के लिये बैंकर के कुछ कर्तव्य होते हैं –

1. ग्राहक के खाते की गोपनीयता बनाये रखना|
2. ग्राहकों द्वारा अपने खातों से भुगतान हेतु चेक का आदर करने का कर्तव्य एवं उनके लिए चेक, बिल आदि एकत्र करना|
3. बिलों का भुगतान करना इत्यादि का कर्तव्य, ग्राहकों के निर्देशानुसार| घ.उचित सेवायें प्रदान करने का कर्तव्य|
4. ग्राहक द्वारा दिये गये निर्देशानुसार कार्य करने का कर्तव्य| अगर निर्देश नहीं दिये जाते तो बैंकर उसी तरह कार्य करें जिस तरह के कार्य की उम्मीद रखी जाती है|
5. आवधिक कथन (periodical statements) प्रस्तुत करने का कर्तव्य अर्थात ग्राहकों को उनके खातों की स्थिति की जानकारी देना|
6. रखी गयी वस्तुओं को तीसरी पार्टी को जारी नहीं करना बिना ग्राहक की अनुमति से|

### गोनीयता बनाये रखने का कर्तव्य

बैंक का कर्तव्य है कि वह ग्राहकों के खातों की गोपनीयता बनाये रखें| गोपनीयता बनाये रखना मात्र नैतिक कर्तव्य ही नहीं है बल्कि बैंक कानूनी तौर पर बाध्य है ग्राहकों के मामलों को गुप्त रखने के लिये| इस कर्तव्य के पीछे यह सिद्धान्त है कि अगर ग्राहक के लेन-देन के बारे में किसी अनाधिकृत व्यक्ति को पता चलता है तो ग्राहक की प्रतिष्ठा को नुकसान हो सकता है और बैंक को इसके लिये जिम्मेदार ठहराया जा सकता है| गोपनीयता को बनाये रखने का कर्तव्य सिर्फ खाते को बन्द कराना या खाते धारक की मृत्यु पर समाप्त नहीं हो जाता|

बैंकिंग कम्पनियाँ (उपक्रमों का अर्जन तथा अन्तरण) अधिनियम, 1970 की धारा 13 के अनुसार हर नया बैंक निरीक्षण करेगा कानून, प्रथाओं और प्रथागत प्रयोगों जो कि बैंकरों के बीच हो, अन्यथा विधि द्वारा आवश्यक को छोड़कर और विशेष रूप से, किसी भी सम्बन्धित जानकारी का खुलासा नहीं करेगा या उसके घटकों के मामलों को छोड़कर व ऐसी परिस्थितियों को छोड़कर जो कि कानून के अनुसार या बैंकरों में प्रचलित व्यवहार और रीति के अनुरूप हो आवश्यक या संगत हो नये बैंकों की जानकारी प्रकट करने के लिये| ग्राहक की गोपनीयता बनाये रखना अनुबन्ध की शर्तों में निहित है जिसके लिये खाता खोलते समय बैंक ग्राहक के साथ एक रिश्ता बनाता है| बैंक सिर्फ लेन-देन की गोपनीयता नहीं बनाता, बल्कि एटीएम/डेबिट कार्ड द्वारा संचालन के सम्बन्ध में भी गोपनीयता बनाये रखता है| बैंक को 10 पिन की भी देखभाल करनी होती है ताकि वह किसी गलत हाथों में न चला जाये, यह भी गोपनीय रखना जरूरी है|

**गोपनीय बनाये रखने में विफलता-** धन और प्रतिष्ठा की रक्षा में विफल होने पर बैंक उत्तरदायी है, नुकसान का भुगतान करने के लिये| गोपनीयता बनाये रखने के कर्तव्य को पूरा करने में असफल हो जाये और ग्राहक से सम्बन्धित जानकारी का खुलासा हो जाये या खाते का संचालन किसी अनाधिकृत व्यक्ति द्वारा किया जाये तो बैंक पूर्णरूप से नुकसान की भरपायी करने के लिये उत्तरदायी है|

बैंक तीसरे पक्ष के लिये भी जिम्मेदार हो सकता है अगर गलत तरीके से प्रकटीकरण किया गया हो जिससे तीसरे पक्ष के हित को हानि हो| अगर बैंक जानबूझकर गलत जानकारी देता है तो इसका मतलब गलत प्रस्तुतीकरण से होगा| वह परिस्थितियां जब बैंकर ग्राहक के खाते की जानकारी का खुलासा कर सकता है, वह निम्न प्रकार से है-

1. कानून की बाध्यता के तहत
2. बैंकिंग प्रथाओं के तहत
3. राष्ट्रीय हितों की रक्षा के लिये
4. बैंक के खुद के हितों की रक्षा के लिये
5. ग्राहक की व्यक्त या अव्यक्त सहमति पर

### कानून की बाध्यता के तहत प्रकटीकरण

बैंक विभिन्न अधिकारियों को जानकारी का खुलासा कर सकता है जिन्हें शक्तियां प्राप्त है अधिनियम के विभिन्न प्रावधानों के अन्तर्गत और बैंक जरूरत पड़ने पर ग्राहक के खाते की जानकारी उपलब्ध करा सकता है, जो कि  है-

1. बैंकर्स बुक आफ एडवीडेन्स अधिनियम, 1891 की धारा 4
2. दिवानी प्रक्रिया संहिता अधिनियम, 1908 की धारा 94(3)
3. भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम, 1934 की धारा 45 (ब)
4. बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 26
5. उपहार कर अधिनियम 1958 की धारा 36
6. आयकर अधिनियम 1961 की धारा 131, 133 7.भारतीय उद्योग विकास बैंक अधिनियम, 1964 की धारा 29
7. विदेशी विनिमय प्रबंधन अधिनियम, 1999 की धारा 120f
8. प्रिवेन्शन ऑफ मनी लािन्ड्रंग एक्ट, 2002 की धारा 12

बैंक उतनी ही जानकारी दे सकता है जितनी (अतिरिक्त जानकारी उपलब्ध नहीं करायी जाती) किसी व्यक्ति के लिखित अनुरोध पर मांगी जाये जिसको ऊपर लिखे गये अधिनियमों के अनुसार शक्ति प्राप्त हो| ग्राहक को सूचित कर दिया जाता है कि उसके खाते की जानकारी किसी को दी जा रही है|

### बैंकिग प्रथाओं के तहत प्रकटीकरण

व्यक्ति की वित्तीय स्थिति और ऋण पात्रता को जानने के लिये बैंक किसी, दूसरे बैंक से, जहां उसने खाता खोल रखा है, से जानकारी प्राप्त कर सकता है| यह बैंकों के बीच की प्रथा और मौजूदा ग्राहकों की प्रकल्पित सहमति है| क्रेडिट जानकारी कोडिड संदर्भ में दूसरे बैंकों को प्रस्तुत की जाती है, IBA प्रारूप में व बिना हस्ताक्षर के|

**समुचित खातों को प्रदान करने का कर्तव्य:** बैंकों का कर्तव्य है कि वह ग्राहकों को उनके द्वारा खातों से किये गये लेन-देन की पूर्ण जानकारी दे| बैंक के लिये आवश्यक है कि वह खाते /पासबुक के कथनों की जानकारी ग्राहक को उपलब्ध कराये जिसमें खाते में किये गये डेबिट और क्रेडिट (लेनदेन) स्पष्ट किये गये हों|

## चैक भुगतान करने का दायित्व

बैंकर ग्राहकों द्वारा दिये गये चैक भुगतान करने के लिये बाध्य है| अधनियम, 1881 की धारा 31 के अनुसार- ‘‘किसी चैक के आहाथ्र्ाी (drawee) को जिसके पास आहरणकर्ता (drawer) की पर्याप्त निधि जमा है, उस समय चैक का भुगतान करना होगा, जब उससे ऐसा करने के लिये विधिवत कहा जाये और यदि वह भुगतान करने में चूक करे तो उसे ऐसी चूक के कारण आहरणकर्ता को हुई किसी हानि अथवा क्षति के लिये क्षतिपूर्ति करनी होगी| ”

इसलिये बैंक का कर्तव्य है कि वह खाता धारक के दिये हुये चैैकों का भुगतान करे यदि  बतायी गयी बातें पूर्ण हों-  
चैक ठीक तरीके से तैयार किया गया हो यानी तारीख, शब्दों व अंकों में लिखी गयी राशि ठीक तरह से लिखी हो और न ही पुराना हो, कटा-फटा न हो व उत्तर दिनांकित (Post docted) भी न हो और साथ ही साथ खाताधारक के हस्ताक्षर बैंक में दर्ज नमूने जैसे हों| चैक का भुगतान वहीं से होगा जहां पर खाता खुला हुआ है| (प्रौद्योगिकी और कोर बैंकिग समाधान के कार्यान्वयन की वजह से ग्राहक बैंक की दूसरी शाखाओं में चैक प्रस्तुत कर सकते हैं| आरबीआई ने बैंकों को सलाह देते हुये कहा कि खाता धारकों को मल्टीसिटी चैक जारी किये जायें)|

1. खाते में पर्याप्त शेष राशि/धन (balance) हो और शेष राशि/धन इतना हो कि चैक के भुगतान ठीक से किये जा सकें|
2. भुगतान के लिये चैक को कार्य दिवस व शाखा के कार्य समय में प्रस्तुत किया जाये|
3. चेक पर पृष्ठांकन नियमित और समुचित हो|
4. आहरणकर्ता के द्वारा भुगतान का चेक रद्द/प्रत्यादेशित (countermanded) न हो|

### चैक भुगतान इन परिस्थितियों में समाप्त हो जाता है-

1. जब खाता धारक ने चैक का भुगतान न करने के लिये बैंक को निर्देश दिया हो,
2. आहरणकर्ता की मृत्यु की सूचना पाने पर, स.(गार्निशी) अनुऋणी आदेश खाते में धन के साथ संलग्न हो या बैंकर के द्वारा आयकर संलग्न आदेश प्राप्त हुआ हो,
3. चैक के भुगतान के समय आहरणकर्ता पागल या दिवालिया हो गया हो|

### बैंक इन परिस्थितियों में चैक का भुगतान करने को मना कर सकता है-

1. जब खाते में पर्याप्त धन न हो,
2. जब सम्बन्धित पक्ष की दावेदारी में त्रुटि हो,
3. जब चैक में कुछ कमी हो (भुगतान से आगे की तारीख, चुराया, शब्दों और अंकों में अलग-अलग लिखा होना, इत्यादि)
4. जब खाते में शेष राशि किसी विशिष्ट प्रयोजन के लिये निर्धारित हो और बाकी शेष राशि धनादेश का भुगतान करने के लिये पर्याप्त नहीं हो|

## बैंकर के अधिकार

ऐसा नहीं है कि बैंक के अपने ग्राहकों की तरफ सिर्फ कर्तव्य है बल्कि उसके पास कुछ अधिकार भी हैं जो कि हैं-

1. सामान्य धारणाधिकार
2. समायोजन का अधिकार
3. विनियोजन का अधिकार
4. ग्राहक के आदेश के अनुसार कार्य करने का अधिकार
5. ब्याज लगाना, कमीशन, प्रासंगिक प्रभार या शुल्क इत्यादि का अधिकार

### 1. धारणाधिकार

धारणाधिकार लेनदार (Creditor) को यह अधिकार प्रदान करता है कि वह ऋण के पुर्नभुगतान के बदले संरक्षा में रखी वस्तुएं, प्रतिभूतियां आदि रोक ले जब तक इसके विपरीत कोई व्यक्त या अव्यक्त अनुबन्ध न हो| यह अधिकार है, विशेष वस्तुओं या प्रतिभूतियों या अन्य चल सम्पत्ति जिनका स्वामित्व किसी दूसरे व्यक्ति में निहित है, को अपने कब्जे में रखने का एवं कब्जा तब तक बनाया जा सकता है जब तक कि स्वामी ऋण उन्मुक्त न हो जाये या कब्जा करने वाले को दायित्व मुक्त न कर दे| लेनदार (बैंक) देनदार की प्रतिभूतियों को रख सकता है, पर उन्हें बेच नहीं कर सकता| धारणाधिकार दो प्रकार के होते हैं- 1. विशेष धारणाधिकार 2. सामान्य धारणाधिकार

#### (i) विशेष धारणाधिकार

विशेष धारणाधिकार अधिकार देता है कि केवल उन वस्तुओं पर तब तक अपना कब्जा बनाए जा सकता है जब तक उनसे संबंधित राशि बकाया है| अगर बैंक ने किसी विशेष उधारी के लिए कोई विशेष प्रतिभूति प्राप्त की है तो बैंकर का अधिकार विशेष धारणाधिकार में बदल जाता है|

#### (ii) सामान्य धारणाधिकार

बैंक के पास सामान्य धारणाधिकार का अधिकार उधार लेने वाले के लिये हैं| बैंक के सामान्य धारणाधिकार में निहित सभी देय राशि आती है न कि कोई विशेष देय राशि| यह बैंक का वैधानिक अधिकार है और संविदा (agreement) के अभाव में भी यह उपलब्ध है लेकिन गिरवी का अधिकार इसमें निहित नहीं है| सामान्य धारणाधिकार के अनुसार एक व्यक्ति अपने कब्जे में आयी हुई दूसरे की सम्पत्ति को तब तक रोक सकता है जब तक दूसरे व्यक्ति के ऊपर उसके सभी दावे सन्तुष्ट नहीं हो जाते| भारतीय संविदा अधिनियम, 1872 की धारा 171 के द्वारा बैंक को सामान्य धारणाधिकार का अधिकार प्राप्त है| धारा के अनुसार ‘‘ बेंकर, फैक्टर, घाटवाले, उच्च न्यायालय के अटर्नी और बीमा दलाल अपने को उपनिहित किसी माल को, तत्प्रतिकूल संविदा के अभाव में, समस्त लेखाओं की बाकी के लिये, प्रतिभूति के रूप में रोके रख सकेंगे, किन्तु अन्य किसी भी व्यक्ति को यह अधिकार नहीं है कि वे अपने को उपनिहित माल ऐसी बकाया के लिये प्रतिभूति के रूप में रोके रख सके, जब तक कि कोई अभिव्यक्त संविदा उसे प्रभावित न करती हो’’| बैंक को धारणाधिकार का अधिकार तभी है, जब उसने लेनदार के रूप में वस्तुयें व प्रतिभूतियों को प्राप्त किया है| अग्रिम देते समय बैंक अपने पास दस्तावेजों को रख लेता है| यह दस्तावेज साधारण धारणाधिकार को विवक्षित गिरवी में परिवर्तित कर देते हैं| बैंकर धारणाधिकार सामान्य धारणाधिकार से अधिक है क्योंकि यह विवक्षित गिरवी है और उसे किसी व्यातिक्रम की स्थिति में (default) माल को बेचने का अधिकार भी है| धारणाधिकार के अन्तर्गत बैंक को माल की बिक्री का अधिकार है| सीमा की विधि से बैंकरों के धारणाधिकार के अधिकार वर्जित नहीं है (Law of Limitation)|

#### धारणाधिकार के अधिकार का क्रियान्वयन

1. बैंक को कानूनी रूप सौंपे गये माल व प्रतिभूतियों पर धारणाधिकार का अधिकार है एवं वह ऋण लेने वाले के नाम पर स्थायी है|
2. विशेष प्रतिभूति के विरूद्ध लिये गये ऋण के भुगतान कर देने के बाद भी बैंक को धारणाधिकार का अधिकार है कि उसी उधारकर्ता की बकाया राशि बैंक पर देय है|
3. धारणाधिकार का अधिकार वचन पत्र, धनादेश, शेयर सार्टिफिकेट, बांड डिबेचंर आदि पर प्रयोग कर सकता है|

**जहाँ धारणाधिकार के अधिकार का क्रियान्वयन नहीं हो सकता**  
धारणाधिकार के अधिकार का क्रियान्वयन नहीं हो सकता अगर वस्तुयें सुरक्षित अभिरक्षा के लिये प्राप्त की गई हों, न्यासी के रूप में प्राप्त सम्पत्तियां या ग्राहक के अभिकर्ता के रूप में प्राप्ति या भूलवश बैंक के पास रह गयी हो|

### 2. समायोजन का अधिकार

बैंकर के पास अधिकार है कि वह अपने ग्राहकों के खातों को समायोजित कर सके| बैंक को प्राप्त यह एक वैधानिक अधिकार है कि यदि एक ही ग्राहक के कुुछ खातों में ऋणात्मक अवशेष हो (यानी उतने धन के लिये बैंक का ऋणी हो) और कुछ अन्य खातों में ग्राहक का धनात्मक अवशेष हो (यानी उतने धन के लिये बैंक ग्राहक का ऋणी हो), तो बैंक को यह अधिकार होता है कि वह उन सब खातों की धनराशियों को समायोजित कर ले और अन्तिम रूप से पाये गये ऋणात्मक या धनात्मक (जैसी स्थिति हो) अवशेषों को तदनुसार निपटाये अर्थात अन्तिम ऋणात्मक अवशेष को ग्राहक से वसूल कर ले या अन्तिम धनात्मक अवशेष को ग्राहक को वापस कर दें| यह अधिकार एक ही बैंक की अन्य शाखाओं में जमा राशियों पर भी उपलब्ध है| इस अधिकार का प्रयोग मृत्यु के बाद, कंपनी के दिवालिया और विघटित होने पर अनुऋणी/कुर्की आदेश पर प्रयोग किया जा सकता है| समय बाधित ऋण के लिये भी यह अधिकार उपलब्ध है| समायोजन के अधिकार का उपयोग तभी किया जा सकता है जब इसके विपरीत कोई व्यक्त या अव्यक्त अनुबंध न हो| इस अधिकार का प्रयोग उन देयों के सम्बन्ध में किया जाता है जो देय है या देय होने वाले हैं अर्थात् विशेष एवं अनिश्चित नहीं है| यह भविष्य के ऋणों पर उपलब्ध नहीं है| गारन्टर के नाम पर जमाओं को ऋणी के ऋण बैलेन्स से समायोजित नहीं किया जा सकता, जब तक गारन्टर से मांग न की हो एवं उसका दायित्व निश्चित हो गया हो|

#### समायोजन का स्वत: अधिकार

कुछ परिस्थितियों में यह अधिकार स्वत: रूप से लागू हो जाता है और इसमें ग्राहक की पूर्व आज्ञा की आवश्यकता नहीं होती| निम्न स्थितियां में समायोजन स्वत: ही हो जाता है यानि ग्राहक की आज्ञा के बिना-

1. ग्राहक की मृत्यु होने पर,
2. ग्राहक के दिवालिया हो जाने पर,
3. न्यायालय द्वारा ग्राहक के खाते के कुर्की के आदेश हो जाने पर,
4. ग्राहक के धनात्मक अवशेष के बारे में उसके समानुदेशन का नोटिस प्राप्त होने पर|
5. प्रतिभूतियों जिन्हें पहले ही बैंक द्वारा शुल्क लिया जा चुका है उस पर द्वितीय शुल्क के नोटिस की प्राप्ति पर|

#### समायोजन के अधिकार को लागू करने हेतु आवश्यक शर्तें

1. खाते के धारक का स्वामित्व एक के ही नाम होना चाहिये|
2. ऋण की राशि निश्चित व मापी या गणना योग्य (measurebale) हो|
3. इसके प्रतिकूल कोई समझौता नहीं होना चाहिये|
4. न्यास खातों में धनराशि (funds) नहीं होनी चाहिये|
5. भविष्य या अनिश्चित ऋणों के आधार पर अधिकार लागू नहीं किया जा सकता|
6. बैंकर को अधिकार है कि कुर्की के आदेश प्राप्त करने से पहले वह अपने इस अधिकार का प्रयोग करे|

### 3. विनियोजन का अधिकार

यह ग्राहक का अधिकार है कि वह बैंकर को निर्देशित करे कि उस ऋण (जब एक से अधिक ऋण बकाया हों) के विरूद्ध जो भुगतान उसके द्वारा किया गया है, विनियोजित कराना चाहिए अगर ऐसे कोई दिशा निर्देश नहीं दिये गये हैं, तो बैंक अपने विनियोजन के अधिकार को किसी भी ऋण के भुगतान के लिये प्रयोग कर सकता है| भारतीय संविदा अधिनियम, 1872 की धारायें 59, 60 और 61 विनियोजन के नियमों के बारे में बताती है|

#### धारा 59 : ऋणी द्वारा विनियोजन

यदि ऋणी यह स्पष्ट रूप से या निहित रूप से बैंक को यह सूचित करता है कि उसके द्वारा जमा धनराशि किस ऋण खाते में जमा की जाये| (जब एक से अधिक ऋण बकाया है)

#### धारा 60 : बैंक द्वारा विनियोजन

यदि ऋणी धन जमा करते समय यह न बताये कि वह धन किस ऋण खाते में जमा होना है और परिस्थितियों से भी उसका कोई आशय स्पष्ट न होता हो, तो भारतीय संविदा अधिनियम, 1872 की धारा 60 के अनुसार ऋणदाता अपने विवेकानुसार ऋणी के किसी भी ऋण खाते में उस धन को जमा कर सकता है| एक बार ऋणदाता द्वारा ऋणी को यह सूचित किये जाने पर, कि उसके द्वारा जमा धन का विनियोजन किस प्रकार कर दिया गया है, के बाद ऋणदाता उस प्रकार को बदल नहीं सकता है|

#### धारा 61 : कानून द्वारा विनियोजन

यदि ऋणी अथवा ऋणदाता जमा किये गये धन को किसी ऋण खाते में विनियोजित करने के लिये सुनिश्चित नहीं हो पाता, तो उस धन को सबसे पहले उस ऋण की अदायगी में विनियोजित किया जायेगा, जो सबसे पहले लिया गया था| जब तक कोई प्रतिकूल समझौता न हो, ऋणदाता के द्वारा किसी भुुगतान को पहले ब्याज फिर मूलश् राशि पर लागू किया जायेगा| अगर ग्राहक के पास एक ही खाता है और वह राशि जमा व निकालना उसी से नियमित तौर पर करता है| तो जिस क्रम में लेनदार प्रविष्टि (Credit entry) समायोजित की जाएगी| ऋण प्रविष्टि (debit entry) से वह कालानुक्रमिक होगी, इसे क्लाइटन के नियम (clagton’srule) से जाना जाता है|

**क्लाइटन वाद में नियम-** यह व्यवस्था देवायनिस बनाम नोबिल एण्ड कं0 के मामले में सामने आई| यकद किसी ग्राहक का चालू खाता हो और उसी में ऋणात्मक अवषेश हो जाने पर ग्राहक की स्थिति ऋणी की हो जाती हो और उसमें धन जमा करते और निकालते रहने पर ऋणात्मक अवषेश बदलता रहता हो, तो यह स्थिति होती है कि उस खाते में से धन निकालने पर नया ऋण उत्पन्न होता है और जमा करने पर इस तरह से उत्पन्न हुए ऋणों में कालानुसार विनियोजन होता है| बैंकर को अधिकार है ब्याज, कमीषन, आनुशांगिक प्रभार इत्यादि प्रभार लेने का| बैंकर का यह गर्भित अधिकार है कि अपने द्वारा दी गई सेवाओं को चार्ज करे व ग्राहक को बेचे| बैंक प्रभारी है अग्रिम राषि पर ब्याज वसूलने, अग्रिम पर प्रभार लगाना, पारित की गई साख सुविधाओं के अनुपयोग पर प्रभार, कमीशन प्रभार इत्यादि को वसूलने के लिए जो कि अग्रिम बैंक द्वारा मासिक/चर्तुमासिक/अर्धवार्शिक या वार्षिक दी गई शर्तो पर निर्भर हो| बैंक चार्ज तब भी लेता है जब निर्देषित की हुई राशि का तुलन (balance) कम हो| अधिकतर बैंक विभिन्न तरीकों से इन प्रभारों के बारे में अपने ग्राहकों को सूचित करते हैं|

## नामांकन सुविधा

व्यक्ति द्वारा की गयी इच्छा की अभिव्यक्ति नामांकन है कि उसकी मृत्यु के बाद नामांकित व्यक्ति को उसकी सम्पतित हस्तांतरित कर दी जाये| नामांकन वसीयत नहीं है लेकिन वसीयत जैसा कार्य करती है| बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949, बैकिंग कम्पनियों (नामांकन) नियम 1985 की धारा 47जेड ए से 45जेड एफ इस संदर्भ में बनायी गयी है| नामांकन सुविधा एक सरल प्रक्रिया है जिसके द्वारा मृतक की जमा राशि और लाकर धारक के दावों को निपटाया जा सकता है एक दुर्भाग्यपूर्ण घटना में जमाकर्ता की मौैत बेैंक को सक्षम बनाती हैै कि वह मृतक द्वारा नामांकित व्यक्ति को भुगतान कर सके, उस राशि का जो जमाकर्ता के खाते में शेष है एवं उसके द्वारा छोड़ा गया समान जो कि बैंक की सुरक्षित अभिरक्षा में है मृतक व्यक्ति द्वारा नामांकित व्यक्ति को दे दिया जाये बिना उत्तराधिकार प्रमाणपत्र या कानूनी वारिस की पुष्टि करे हुये|

नामांकन मृतक की सम्पत्ति के कानूनी वारिस का अधिकार नहीं लेता| नामांकित व्यक्ति बैंक से कानूनी वारिस के न्यासी के रूप में धन प्राप्त करता है| संयुक्त जमा खाते के मामले में नामांकन का अधिकार तभी मिलता है जब सभी जमाकर्ताओं की मौत हो गयी हो| नामांकन सुविधा व्यक्तियों और एकल मालिकाना संबंधित मामलों में ही मिलती है| अगर नामांकित व्यक्ति नाबालिग है तो नामांकन बनाने वाला जमाकर्ता, राशि को प्राप्त करने के लिये किसी व्यक्ति को नियुक्त कर देता है, जो उसकी मृत्यु होने की स्थिति में नामांकित व्यक्ति के नाबालिग होने के दौरान जमाराशि प्राप्त करेगा नावालिग की ओर से| एक व्यक्ति जो कानूनी तौर पर खाते को संचालित करने की शक्ति रखता है वह नाबालिग की ओर से नामांकन दर्ज करा सकता है| नामांकन, खाता खोलने के फार्म में ही या अलग से फार्म पर अपने नामांकित व्यक्ति का नाम व पता लिखकर भी किया जा सकता है| खाताधारक नामांकन किसी भी समय बदल सकते हैं| जमा खाते के लिये केवल एक ही नामांकन होगा चाहे वे एकल या संयुक्त रूप से आयोजित किया गया हो| संयुक्त लॉकर के लिये दो नामांकन किये जा सकते हैं|

### नामांकन सुविधा की व्यवहार्यता

नामांकन सुविधा सभी प्रकार की जमा राशि, सुरक्षित जमा लॉकर और सुरक्षित अभिरक्षा वस्तुओं के लिये उपलब्ध है| यह उन जमाराशियों के लिये भी लागू है जिन पर संचालन सम्बन्धी निर्देश हों ‘‘या तो या उत्तरजीवी’’| नामांकन केवल एक व्यक्ति के पक्ष में किया जा सकता है| संयुक्त खाते के मामले में, नामांकन सभी जमाकर्ताओं द्वारा संयुक्त रूप से किया जाता है| नामांकन उन खातों पर नहीं किया जा सकता जहां जमा किसी प्रतिनिधित्व क्षमता का हो, जैसे न्यासी खाता, साझेदारी फर्म, कम्पनी, संगठन, क्लबों इत्यादि के खातों में| नामांकन एक नाबालिग के पक्ष में किया जा सकता है| हालांकिन नामांकन करते समय, नामांकित व्यक्ति किसी दूसरे व्यक्ति को नियुक्त करता है जो कि नाबालिग न हो, ताकि वह नामांकित व्यक्ति की ओर से जमा राशि प्रापत कर सके, जमाकर्ता की मृत्यु की स्थिति में या नामांकित व्यक्ति के नाबालिग होने के दौरान| नाबालिग के जन्म की तारीख प्राप्त हो व नोट की जाये| नामांकन जारी रहेगा सावधि जमा के नवीनीकरण पर जब तक विशेष रूप से रद्द न कर दिया जाये या बदल न दिया जाये| बैंक प्रत्येक सावधि जमा खरीद पर अलग नामांकन फार्म लेते हैं| अनिवासी नामांकित व्यक्ति के मामले में वह मृतक की राशि का हकदार होगा| वह राशि उसके एन आर ओ खाते में जमा होगी| वह जमा राशि को भारत से बाहर प्रेषित नहीं कर सकता|

## बैंक मे जमा राशियों का बीमा

भारतीय निक्षेप बीमा ओर प्रत्यय गारंटी निगम, एक सार्वजनिक लिमिटेड कम्पनी है जो कि भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा प्रवर्तित है और इसका कार्य है बैंक जमाओं का बीमा करना| निगम की अधिकृत पूंजी 50 करोड़ रूपये है जो कि भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा पूर्ण जारी व समर्थित है| निगम का प्रबन्धन निदेशक मण्डल में निहित है जिसमें भारतीय रिजर्व बैंक के डिप्टी गवर्नर अध्यक्ष के रूप में हैं| निगम जमाकर्ताओं के हितों की रक्षा करता है और बैंक के असफल होने पर जमा राशि पर बीमा प्रदान करता है जिससे कि उनका आत्मविश्वास बना रहे| भारत में कार्यरत सभी विदेशी बैंकों की शाखाओं सहित सभी वाणिज्यिक बैंकों, स्थानीय क्षेत्रों के बैंकों, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों, सभी पात्र सहकारी बैंक निक्षेप बीमा योजना के अन्तर्गत आते हैं| 1,00,000 रूपये की अधिकतम राशि तक जो कि बैंंक की सभी शाखाओं में से किसी की भी जमा राशि का पूर्ण या कोई हिस्सा हो, का बीमा करती है| यह बीमा सभी जमा राशियों को शामिल करता है जैसे बचत, सावधि, चालू, आवर्ती आदि| लेकिन कुछ इसके अन्तर्गत नहीं आते, जैसे,

1. विदेशी सरकारों की जमा राशियां
2. केन्द्र/राज्य सरकारों की जमाराशियां
3. अन्तर बैंक जमा राशियां
4. राज्य सहकारी बैंक के पास राज्य भूमि विकास बैंकों की जमा राशियां
5. भारत के बाहर से प्राप्त की गयी राशि या खातों पर देय राशि
6. ऐसी राशि जो कि भारतीय रिजर्व बैंक के पूर्व अनुमोदन से, निगम द्वारा विशेष रूप से छूट प्राप्त हो|

निगम बैंकों से प्रतिवर्ष प्रति रू0 100 के निर्धारणीय पर 10 पैेसे की दर बीमा प्रीमियम के तौर पर वसूल करता है| यह प्रीमियम निर्धारणीय जमा पर साल में दो बार वसूला जाता है| प्रथमत: 31 मार्च व द्वितीय 30 सितम्बर को| हालांकि प्रीमियम जमाकर्ताओं द्वारा बैंक में जमा की पूर्ण राशि पर वसूला जाता है| बीमा अधिकतम 1,00,000 रूपये (मूल राशि व ब्याज दोनों के लिये) का किया जा सकता है|

परिसमापक से क्लेम की सूची के प्राप्त करने के दो माह के अन्दर परिसमापक के माध्यम से, निगम जमाकर्ता को उसकी दो लाख तक की जमा राशि का भुगतान करता है, यदि किसी बैंक को पुन: संरचित या विलय या संलयन किसी अन्य बैंक में किया जाता है तब जमा की गई पूर्ण राशि या उस समय प्रभावी बीमित राशि जो भी कम हो एवं वह राशि जो पुनसंरचना या संलयन योजना के तहत प्राप्त की है, के मध्य अन्तर (राशि) को अंतरिती बैंक/बीमित बैंक के मुख्य प्रशासनिक अधिकारी, जैसा कि मामले के अनुसार हो, से क्लेम सूची प्राप्त की तिथि से दो माह के भीतर सम्बन्धित बैंक को भुगतान करेगा| बैंकिंग क्षेत्र में सुधार के लिये बनायी गई, नरसिंहमन समिति (अप्रैल 1998) द्वारा दी गई द्वितीय रिपोर्ट के अनुसार यह सुझाव दिया गया है कि निक्षेप बीमा योजना के अन्तर्गत निश्चित दर पर भुगतान देने के स्थान पर परिवर्तित या जोखिम आधारित मूल्यांकन पर भुगतान करना चाहिये|

केवाईसी (KYC) के दिशा निर्देशों का उद्देश्य है कि आपराधिक तत्वों द्वारा काले धन की वैध बनाने संबंधी गतिविधियों का जानबूझकर या अनजाने में हिस्सा बनने से बैंकों को रोका जा सके| केवाईसी प्रक्रियाओं से बैंकों को सक्षम बनाया जाता है जिससे कि वह अपने ग्राहकों को और उनके वित्तीय लेन-देन को बेहतर समझ सके| इससे जोखिमों को कम करने में सहायता मिलेगी| एक नया खाता खोलने से पहले जांच करवाना आवश्यक है कि ग्राहक की पहचान किसी आपराधिक पृष्ठभूमि वाले व्यक्ति से तो नहीं मिलती या फिर किसी प्रतिबंधित तत्व जैसे व्यक्तिगत आतंकवादी या आतंकवादी संगठनों से तो जुड़ा हुआ नहीं है और कोई खाता गुमनाम या फर्जी/ बेनामी नामों से तो नहीं खोला जा रहा| बैंकों को खाता खोलते समय केवाईसी मानदण्डों को पूर्णरूप से ध्यान में रखना चाहिये| केवाईसी का उद्देश्य है कि ग्राहक की पहचान को सुनिश्चित करे और संदिग्ध प्रकृति के लेनदेन को निगरानी में रखें| नया खाता खोलते समय बैंक को कुछ महत्वपूर्ण जानकारी इकट्ठी कर लेनी चाहिये जैसे मौजूदा खातेदार के माध्यम से परिचय होना या ग्राहक द्वारा प्रदान किये गये दस्तावेजों के आधार पर| यह दस्तावेज, पासपोर्ट, ड्राइविंग लाइसेंस इत्यादि हो सकते हैं| मौजूदा खातेदार के सम्बन्ध में बैंक को शीघ्र अतिशीघ्र ग्राहक की पहचान का कार्य पूरा कर लेना चाहिये|

बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 35-ए के तहत जारी किये गये भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा निर्देशों के अनुसार-

भारतीय बैंक संघ ने एक कोड तैयार किया है वो बैंकों के उचित व्यवहार के लिये मानक प्रस्तुत करता है| इस दस्तावेज के द्वारा व्यापक रूपरेखा देखने को मिलती है| जिसके तहत आम जमाकर्ताओं के अधिकारों को मान्यता दी गयी है|यह एक स्वैच्छिक कोड है जो प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा देता है और बाजार की ताकतों को प्रोत्साहित करता है ताकि उच्च परिचालन मानकों से ग्राहकों को लाभ मिल सके|यह कोड लागू होता है- चालू, बचत और अन्य सभी बचत खातों, बैंकों द्वारा संग्रह और प्रेषण सेवाएं, ऋण और ओवरड्राफ्ट, विदेशी मुद्रा सेवायें, बैंकों द्वारा कार्ड उत्पाद व तीसरे पक्ष उत्पाद इत्यादि के लिये|

# बैंक ग्राहकों को मिलते हैं ये 5 अधिकार

आजकल बैंक में खाता होना आम बात है. हर किसी को किसी न किसी वजह से बैंक में जाना ही पड़ता है. बैंक की सर्विस भी हर दिन बेहतर हो रही है और लोग पहले के मुकाबले जागरूक भी है. इसके बावजूद बैंक में ग्राहकों को कई ऐसे अधिकार मिलते हैं, जिनकी जानकारी आमतौर पर कस्टमर्स को नहीं होती है.

* ग्राहक सेवा के क्षेत्र में रिज़र्व बैंक द्वारा की गईं पहल में शामिल हैं ग्राहक शिकायत निवारण कक्षों की स्‍थापना, 2006 में ग्राहक सेवा विभाग की स्‍थापना जिसे हाल ही में उपभोक्‍ता शिक्षण और संरक्षण विभाग नाम दिया गया है और भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) की स्‍थापना, जो समर्पित ग्राहक सेवा के लिए बैंकों द्वारा स्‍वयं लगाइ गई संहिता के अनुपालन को बढ़ावा देने के लिए बनाया गया स्‍वायत्‍त निकाय है|
* विवाद समाधान हेतु संस्‍थागत प्रणाली को सशक्‍त बनाने के लिए, 1995 में रिज़र्व बैंक ने बैंकिंग लोकपाल योजना शुरू की| बैंकिंग लोकपाल एक अर्द्धन्यायिक प्राधिकरण है जो बैंक और उनके ग्राहकों के बीच के विवाद को निपटाता है| वर्तमान में देश में 15 बैंकिंग लोकपाल कार्यालय मौजूद हैं| इस योजना के अधीन वाणिज्यि बैंकों, अनुसूचित प्राथमिक सहकारी बैंकों तथा क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के विरुद्ध ग्राहकों की शिकायतों को निपटाया जाता है| 2006 में रिज़र्व बैंक ने बैंकिंग लोकपाल योजना को संशोधित किया| इस संशोधित योजना के अनुसार, बैंकिंग लोकपाल और संबद्ध स्‍टाफ में भारतीय रिज़र्व बैंक में सेवारत स्‍टाफ-सदस्‍यों में से तैनात किया जाता है| नयी योजना का निधीयन पूर्ण रूप से रिज़र्व बैंक द्वारा किया जाता है और योजना में ऋण मंजूरी निर्णय को छोडकर अन्‍य सभी बैंकिंग लेनदेन से संबंधित शिकायतें समाविष्‍ट हैं|

**वैश्विक सर्वोत्‍तम प्रथाओं के आधार पर ग्राहक अधिकारी के तत्‍वों को व्‍यापाक बनाने वाले, ग्राहक अधिकार चार्टर की रूपरेखा| इस चार्टर के अनुसार बैंक ग्राहकों के पांच अधिकार निम्‍नलिखित है:**

### **1. सही व्यवहार का अधिकार**

कस्टमर और फाइनेंशियल सर्विसेज देने वालों को हमेशा ग्राहक से शिष्टाचार के साथ पेश आना अनिवार्य है. ग्राहक के साथ लिंग, उम्र, धर्म, जाति और शारीरिक क्षमता आदि के आधार पर सेवाएं देते समय भेदभाव नहीं ​किया जा सकता है.

### **2. पारदर्शिता और ईमानदारी का अधिकार**

फाइनेंशियल सर्विस देने वाले हर बैंक को यह सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास करना चाहिए कि वह जो भी कॉन्ट्रैक्ट या एग्रीमेंट बनाएं, वह पारदर्शी हो और आम ग्राहक उसे आसानी से समझ सके. प्रोडक्ट की कीमत, उससे जुड़ा रिस्क, नियम और शर्तों का स्पष्ट रूप से खुलासा किया जाना चाहिए.

ग्राहक को गलत बिजनेस या मार्केटिंग प्रेक्टिस का शिकार नहीं बनाया जा सकता है. धमका कर या जबरदस्ती कराया गया कॉन्ट्रैक्ट या फिर गलत तथ्यों के साथ हुआ समझौता मान्य नहीं होगा. कॉन्ट्रैक्ट के दौरान फाइनेंशियल सर्विस प्रोवाइडर ग्राहक को धमकाना-डराना, कठोर उत्पीड़न या शारीरिक नुकसान नहीं पहुंचा सकता है.

### **3. उपयुक्तता का अधिकार**

ग्राहक को दिया गया प्रोडक्ट उसकी जरूरतों के हिसाब से हो, यह सुनिश्चित करना बैंक की जिम्मेदारी है. ग्राहक के आर्थिक हालात और अन्य जानकारी को ध्यान में रखकर ही उसको कोई प्रोडक्ट ऑफर किया जाए.

### **4. निजता का अधिकार**

ग्राहक की निजी जानकारी को तब तक सार्वजनिक नहीं किया जा सकता है जब तक कि उसने इसकी सहमति न दी हो. या फिर कानूनी रूप से वह जरूरी न हो. ग्राहक के पास यह अधिकार है कि वह खुद को ऐसी सभी तरह की कम्युनिकेशन से बचाए रख सकता है जो उसकी निजता के साथ छेड़छाड़ करे.

### **5. शिकायत निवारण का अधिकार**

ग्राहक उसे बेचे गए किसी भी प्रोडक्ट के लिए फाइनेंशियल सर्विस प्रोवाइडर को जिम्मेदार ठहरा सकता है. इस स्थिति में ग्राहक की शिकायत का हल तय समय में बिना किस परेशानी होना चाहिए. थर्ड पार्टी प्रोडक्ट की बिक्री से संबधित सभी समस्याओं का हल भी सर्विस प्रोवाइडर को करना चाहिए. बैंक को अपनी सभी नीतियों जैसे क्षतिपूर्ति, काम में देरी आदि की जानकारी ग्राहक को देनी चाहिए. किसी भी तरह की देरी या अन्य परिस्तिति में ग्राहक के क्या अधिकार या दायित्व है इन सभी की जानकारी ग्राहक को देनी जरूरी है.

### बैकिंग लोकपाल योजना, 2006

बैंक के ग्राहकों एवं उपभोक्ताओं के परिवादों के निवारण के लिए बैंकिग लोक पाल योजना लागू की गयी है| यह योजना भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा 1 जनवरी, 2006 से पूरे देश में लागू है| लगभग सभी राज्यों की राजधानियों में इसके कार्यालय हैं, जहाँ भारतीय रिजर्व बैंक की ओर से न्युक्त अधिकारी ग्राहकों की समस्याएँ सुनते हैं तथा उसका समाधान करते हैं|

सभी बैंकों की वेबसाइट पर अथवा बैंकों की शाखाओं में अनुरोध करके नाममात्र के प्रभार पर भारतीय रिजर्व बैंक की बैंकिंग लोकपाल योजना की एक प्रति प्राप्त की जा सकती है| इनके कार्यालयों के पते बैंक में न्युक्त नोडल अधिकारी से प्राप्त किया जा सकता है| इस योजना के अधीन सभी कामर्शियल, क्षेत्रीय ग्रामीण तथा कोऑपरेटिव बैंक आते हैं|

**कौन-कौन सी शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं?**

बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के अन्तर्गत प्रमुख रूप से निम्न प्रकार की शिकायतें दर्ज करायी जा सकती हैं :

* इंटरनेट बैंकिंग सहित सभी प्रकार की सेवा में कमी से संबंधित शिकायतें| जैसे, धननिकासी या जानबूझकर धननिकासी में बैंक द्वारा देर करना|
* चेक, ड्राफ्ट, बैंक ड्राफ्ट आदि से संबंधित शिकायत होने पर|
* बिना किसी उचित कारण के बैंक द्वारा सिक्कों तथा नोट को न देना|
* बिना किसी कारण के लोन के आवेदन को अस्वीकार कर देना|
* बैंक खातों को बन्द न करना या उसमें जानबूझकर देरी करना|
* बिना किसी पूर्व सूचना के ग्राहक के खाते को बन्द कर देना|
* इसके अलावा वे सभी कार्य जो भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों का अनुपालन न करती हों|

**शिकायत कब दर्ज करायी जा सकती हैं?**

निम्नलिखित स्थितियों में कोई ग्राहक या उपभोक्ता बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के तहत शिकायत दर्ज करा सकता है-

* जब ग्राहक की शिकायत पर बैंक कोई कार्रवाई न कर रहा हो|
* ग्राहक द्वारा बैंक में शिकायत करने के 30 दिन के भीतर यदि बैंक कोई जवाब न दे तो ग्राहक को यह अधिकार प्राप्त है कि वह अपनी समस्या के समाधान के लिए बैंकिंग लोकपाल कार्यालय में शिकायत दर्ज करा सकता है|
* यदि कोई बैंक ग्राहक की शिकायत को स्वीकार नहीं करता है तो ऐसी स्थिति में भी ग्राहक बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के तहत शिकायत दर्ज करा सकता है|
* यदि कोई ग्राहक बैंक द्वारा दिए गये जवाब से संतुष्ट न हो, तो ऐसी दशा में वह बैंकिंग लोकपाल कार्यालय में शिकायत दर्ज करा सकता है|

# उपभोक्ता संरक्षण

रिज़र्व बैंक द्वारा उपभोक्‍ता शिक्षण और संरक्षण से संबंधित हाल ही की गई कुछ पहल:

* • वैश्विक सर्वोत्‍तम प्रथाओं के आधार पर ग्राहक अधिकार के व्‍यापक तत्‍वों पर ग्राहकों के अधिकारों के चार्टर की व्‍यापक रूपरेखा आरबीआई की वेबसाइट पर प्रकाशित की गई| चार्टर के अनुसार बैंक ग्राहकों के पांच अधिकार निम्‍नलिखित है:

1. उचित बर्ताव का अधिकार   
2. पारदर्शिता, उचित तथा ईमानदार व्‍यवहार का अधिकार   
3. उपयुक्‍तता का अधिकार  
4. गोपनीयता का अधिकार  
5. शिकायत निवारण और क्षतिपूर्ति का अधिकार

भारतीय बैंक संघ और भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड़ (बीसीएसबीआई) ने इस चार्टर के निहित तत्‍वों को अपनाते हुए एक ''मॉडल ग्राहक अधिकार नीति'' तैयार की तथा सभी सदस्‍य बैंकों के बीच परिचालित की है| बैंकों को यह सूचित किया गया है कि वे अपने बोर्ड के अनुमोदन से, उचित रूप से चार्टर की भावना को बरकरार रखते हुए या तो एक विशेष ग्राहक अधिकार नीति बनाए या विद्यमान ग्राहक सेवा नीति में चार्टर और उसके सिद्धांतों को समाहित करें|

ग्राहक संरक्षण के लिए हाल ही उठाए गए अन्य कदम:

* सभी अस्थिर दर वाले आवास ऋण/ सभी अस्थिर दर ऋणों पर फोरक्‍लोजर प्रभार/ अवधिपूर्व भुगतान अर्थदंड को समाप्‍त कर दिया गया है|
* एसएमएस शुल्‍क वास्तविक उपयोग के आधार पर वसूल करना
* अपरिचालित खातों में न्‍यूनतम शेष नहीं बनाए रखने पर दंडात्‍मक प्रभार लगाने से रोक
* बचत बैंक खातों में न्‍यूनतम शेष राशि न रखने पर दंडात्‍मक प्रभार को युक्तिसंगत बनाना
* इंटर-सोल प्रभारों में एकरूपता
* रिज़र्व बैंक के नियामक दायरे के अंतर्गत वित्तीय सेवा प्रदाताओं पर नैतिक व्यवहार लागू करना|
* ''ग्राहक शिक्षण'' पर जोर - जाली प्रस्‍तावों/ निधि अं‍तरणों पर विज्ञापन अभियान, साइबर अपराध विभाग के साथ समन्‍य आदि|
* ग्रामीण तथा अर्ध शहरी क्षेत्रों में बैंकिंग लोकपाल के संबंध में जागरूकता फैलाना|
* प्रभावशाली और समय पर निपटान के लिए बैंकों की अंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली को बेहतर बनाना|
* ग्राहक सेवा के महत्‍त्‍व पर बैंकों के फ्रंटलाइन कर्मचारियों को संवेदनशील बनाना|
* शिकायतों के मूल कारण के विश्‍लेषण द्वारा प्रणालीगत सुधार लाना|
* पर्यावरण में उभरते हुए परिवर्तनों के आलोक में बैंकिंग लोकपाल योजना की समीक्षा करना|
* विशिष्ट क्षेत्रों, जैसे अन्‍य पक्ष उत्‍पादों की एकत्रित विक्रय, मजबूरन विक्रय, क्रोस विक्रय, दुर्विक्रय आदि पर विषयगत सर्वेक्षण/ अध्ययन/ आकस्मिक दौरे करना|