भारत सरकार

वित्त मंत्रालय

वित्तीय सेवाएं विभाग

राज्य सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 2293

जिसका उत्तर 21 मार्च, 2023/30 फाल्गुन, 1944 (शक) को दिया गया

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा प्राप्त शिकायतें

2293. श्री नीरज डांगी:

क्या वित्त मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) विगत दो वर्षों के दौरान देश में विभिन्न श्रेणियों की विभिन्न लोकपाल योजनाओं के अंतर्गत भारतीय रिजर्व बैंक को प्राप्त शिकायतों का ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या डेबिट और क्रेडिट कार्ड लेनदेन तथा ऑनलाइन बैंकिंग से संबंधित शिकायतों में वृद्धि हुई है; और

(ग) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इन शिकायतों के निवारण के लिए सरकार द्वारा क्या कदम उठाए गए हैं?

उत्तर

वित्त मंत्रालय में राज्य मंत्री (डॉ. भागवत कराड)

(क): विगत दो वर्ष के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) को पूर्ववर्ती लोकपाल योजनाओं अर्थात् बैंकिंग लोकपाल योजना (बीओएस), 2006; गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए लोकपाल योजना (ओएसएनबीएफसी), 2018; डिजिटल लेनदेन के लिए लोकपाल योजना (ओएसडीटी), 2019 और आरबीआई-एकीकृत लोकपाल योजना (आरबीआई-आईओएस), 2021 के अंतर्गत प्राप्त शिकायतों का ब्यौरा निम्नानुसार है:

योजना	**2020-21 (अप्रैल-मार्च)**		**2021-22 (अप्रैल-मार्च)**	
	संख्या	**भाग (%)**	**संख्या**	**भाग (%)**
बीओएस	3,41,747	89.39	2,09,196	50.02
ओएसएनबीएफसी	36,951	9.67	20,439	4.89
ओएसडीटी	3,594	0.94	2,281	0.55
आरबी-आईओएस, 2021	-		72,580	17.35
उप-योग	3,82,292	100.00	3,04,496	72.81
आरबी-आईओएस, 2021-सेंट्रलाइज्ड रिसिप्ट और प्रोसेसिंग सेंटर (सीआरपीसी)	-	-	1,13,688	27.19
कुल योग	3,82,292	100.00	4,18,184	100.00

(ख): लोकपाल योजनाओं के अंतर्गत बैंकों के विरुद्ध एटीएम/डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड और मोबाइल/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के संबंध में प्राप्त शिकायतों की कुल संख्या निम्नानुसार है :

शिकायतों के प्रकार	आरबीआई लोकपाल के कार्यालय (ओआरबीआईओएस) को बैंकों के विरुद्ध प्राप्त/निपटाई गई शिकायतों की संख्या			
	2020-21 (अप्रैल-मार्च)		2021-22 (अप्रैल-मार्च)	
	प्राप्त	निपटान किया गया	प्राप्त	निपटान किया गया
एटीएम/डेबिट कार्ड	60,203	60,203	41,375	41,375
मोबाइल/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	44,385	44,385	39,388	39,388
क्रेडिट कार्ड	40,721	40,721	32,162	32,162

इन आंकड़ों से यह पता चलता है कि वर्ष 2020-21 (अप्रैल से मार्च) की तुलना में वर्ष 2021-22 (अप्रैल से मार्च) में डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड और मोबाइल/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग से संबंधित शिकायतों की संख्या में कमी आई है।

(ग): सरकार इन शिकायतों के शीघ्र निवारण के लिए समय-समय पर विभिन्न पहल करती रही है। इनमें, अन्य बातों के साथ-साथ, नोडल अधिकारियों की नियुक्ति और वेबसाइट पर ब्यौरा अद्यतन करना, वेबसाइट पर शिकायत निवारण नीति और प्रक्रिया को दर्शाना, सभी लंबित शिकायतों का 30 दिनों के अंदर त्वरित समाधान, उच्च स्तर पर नियमित निगरानी/समीक्षा करना, शिकायतों को कम करने के लिए उनके मूल कारणों का विश्लेषण करना आदि शामिल हैं।

इसके अतिरिक्त, आरबीआई ने "ऑन-टैप सर्विस" के रूप में 24x7x365 आईवीआरएस (#14448) के साथ संपर्क केंद्र की स्थापना की है, विनियमित संस्थाओं में शिकायत निवारण की आंतरिक प्रक्रिया को सुदृढ़ किया है और ग्राहक जागरूकता के लिए अन्य पहल जैसे अखिल भारतीय गहन जागरूकता अभियान चलाए हैं।

इसके अलावा, आरबीआई ने बैंकों, गैर-बैंक भुगतान प्रणाली सहभागियों, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों (एनबीएफसी) और ऋण सूचना कंपनियों (सीआईसी) के लिए क्रमशः वर्ष 2015, 2019, 2021 और 2022 में आंतरिक लोकपाल (आईओ) योजना तैयार की है। आरबीआई लोकपाल कार्यालय द्वारा ग्रामीण इलाकों सहित अपने क्षेत्राधिकार में डिजिटल और ऑनलाइन धोखाधड़ियों सहित विभिन्न विषयों पर टाउन-हॉल बैठकें और जागरूकता कार्यक्रमों का आयोजन किया जाता है।

*****