CHAPTER - 4

Consumer Protection

1. Mis-selling

REMEMBER

- It is a good practice to not combine savings with insurance. Assess your insurance needs and investment requirements separately
- Take an insurance policy or investment product only if you need it! The bank cannot force you to take one!
- Read the application forms well before signing. Avoid putting your signature on blank forms
- If the bank has sold you a product which you did not ask for, or did not explain the important terms/clauses, do not hesitate to lodge a complaint with the bank, and if you are not satisfied with the bank's response, a complaint can be made to the RBI Ombudsman, either in writing or on the Complaint Management System of RBI (refer to Message 21 and 22)
- Banks are required to display Ombudsman details in their branches

याद रखें

- बचत को बीमा के साथ न जोड़ना एक अच्छी परिपाटी है। अपनी बीमा और निवेश आवश्यकताओं का अलग-अलग आकलन करें।
- बीमा पॉलिसी या निवेश उत्पाद केवल तभी लें जब आपको इसकी आवश्यकता हो! बैंक आपको इसके लिए मजबूर नहीं कर सकता है!
- हस्ताक्षर करने से पहले आवेदन पत्र को अच्छी तरह से पढ़ लें। खली फार्मों / दस्तावेजों पर अपने हस्ताक्षर करने से बचें।
- यदि बैंक ने आपको एक ऐसा उत्पाद बेचा है जिसे आपने नहीं मांगा है, या महत्वपूर्ण शर्तों / खंडों की व्याख्या नहीं की है, तो बैंक में शिकायत दर्ज करने में संकोच न करें, और यदि आप बैंक के उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं, तो आरबीआई लोकपाल को लिखित रूप में या आरबीआई की शिकायत प्रबंधन प्रणाली पर शिकायत की जा सकती है (संदेश 21 और 22 देखें)।

- बैंकों को अपनी शाखाओं में लोकपाल का विवरण प्रदर्शित करना आवश्यक है।

2. Sachet Portal

So what can you do?

- Invest with or deposit only with entities registered with or regulated by RBI, SEBI, IRDAI, PFRDA or Government
- Do not be lured by schemes promising very high returns; they could be fraudulent schemes
- Do not take loans from entities offering loans at a rate lower than rate charged by the banks. They may just collect the processing fees and vanish!

आप क्या कर सकते हैं?

- आरबीआई, सेबी, आईआरडीएआई, पीएफआरडीए या सरकार के अंतर्गत पंजीकृत या विनियमित संस्थाओं में ही निवेश करें या जमा करें।
- बहुत अधिक रिटर्न का वादा करने वाली योजनाओं के लालच में न आएं; वे धोखाधड़ीपूर्ण योजनाएं हो सकती हैं।
- बैंकों द्वारा ली जाने वाली दर से कम दर पर ऋण देने वाली संस्थाओं से ऋण न लें। वे सिर्फ प्रोसेसिंग शुल्क लेती हैं ओर भाग जाती हैं।

3. Too good to be True?

As they say 'There is no free lunch'. If someone is promising free money or a lottery prize ticket which you never bought, then you must **PAUSE and THINK - Why?** Is it too good to be true?

इतना अच्छा कि विश्वास न हो। (टू गुड टू बी टू)

कहते हैं कि दुनिया में कोई भी चीज मुफ्त में नहीं मिलती। अगर कोई मुफ्त पैसे या लॉटरी पुरस्कार वाला टिकट देने का वादा कर रहा है, जो आपने कभी नहीं खरीदा, **तो आपको सोचना चाहिए क्यों?** क्या यह इतना अच्छा है कि विश्वास ही नहीं हो रहा है। उक्त राशि को प्राप्त करने हेतु आप बैंक खाता / क्रेडिट कार्ड / डेबिट कार्ड सबंधी विवरण कभी न भेजें।

Do not fall prey to all this! Remember that:

- RBI/banks never ask for your bank account/credit card/debit card details; PIN and OTP etc. through email/SMS or phone calls.
- RBI neither opens savings account/current account/fixed deposit of individuals nor offers credit/debit card or engages in any transaction with any individual.

इन सब के शिकार मत बनिए ! याद रखें :

- आरबीआई / बैंक कभी भी ईमेल / एसएमएस या फोन कॉल के माध्यम से आपके बैंक खाते/क्रेडिट कार्ड/डेबिट कार्ड; पिन और ओटीपी आदि के विवरण नहीं मांगते हैं।
- आरबीआई न तो व्यक्तियों का बचत खाता / चालू खाता / सावधि जमा खाता खोलता है और न ही किसी को क्रेडिट / डेबिट कार्ड प्रदान करता है या वह किसी व्यक्ति के साथ किसी प्रकार का लेनदेन करता है।

4. Deposit Insurance
4. जमाराशि का बीमा
Are the deposits in banks safe?

Yes, up to the limit insured, the deposits are safe. Your deposits are insured by Deposit Insurance and Credit Guarantee Corporation (DICGC), a wholly owned subsidiary of the RBI.

क्या बैंकों में आपकी जमा राशि सुरक्षित है?

हाँ, आपकी जमाराशि किए गए बीमा की सीमा तक सुरक्षित है, आपकी जमाराशि का बीमा भारतीय रिज़र्व बैंक की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी निक्षेप बीमा और प्रत्यय गारंटी निगम (डीआईसीजीसी) द्वारा किया जाता है।

Which banks are covered?

Commercial banks viz. Private Sector banks, Public Sector Banks, Foreign Banks in India, Local Area Banks, Small Finance Banks, Payment Banks, Regional Rural Banks and cooperative banks viz. State Cooperative Banks, District Central Cooperative Banks and Urban Cooperative Banks, which are registered with DICGC are insured. Obtaining deposit insurance cover is mandatory for all banks licensed by RBI.

किन बैंकों को इसमें शामिल किया जाता है?

वाणिज्यिक बैंक अर्थात निजी क्षेत्र के बैंक, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक, भारत में स्थित विदेशी बैंक, स्थानीय क्षेत्र बैंक, लघु वित्त बैंक, पेमेंट बैंक, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक और सहकारी बैंक अर्थात राज्य सहकारी बैंक, जिला मध्यवर्ती सहकारी बैंक और शहरी सहकारी बैंक, जो डीआईसीजीसी में पंजीकृत हैं, का बीमा किया जाता है। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा लाइसेंस प्राप्त सभी बैंकों के लिए यह अनिवार्य है की वे जमा बीमा कवर लें।

Which deposits are covered?

DICGC insures all types of deposits (e.g., Savings, Fixed, Recurring, etc.) with an insured bank but does not include deposits received from a Foreign Government, the Central Government, a State Government, or another bank or any deposit received outside India. Each depositor in a bank is insured upto a maximum of ₹5 lakh for both principal and interest amount held by him in the ‘’same right and same capacity”.

कौन-सी जमाराशियाँ शामिल की जाती हैं?

डीआईसीजीसी एक बीमित बैंक में सभी प्रकार की जमाराशियों (जैसे, बचत, सावधि, आवर्ती, आदि) का बीमा करता है, लेकिन इसमें विदेशी सरकार, केंद्र सरकार, राज्य सरकार, या कोई अन्य बैंक या भारत के बाहर से प्राप्त कोई जमाराशि शामिल नहीं है। एक बैंक में प्रत्येक जमाकर्ता को उसके द्वारा रखे गए मूलधन और ब्याज की राशि दोनों के लिए 'समान क्षमता और समान अधिकार में' के आधार पर अधिकतम 5 लाख रुपये तक का बीमा प्रदान किया जाता है।

Do I need to pay premium for this insurance?

You do not have to pay any premium. However, the DICGC charges a nominal premium from the banks. Unlike other bank fees, this premium is not charged to you.

क्या मुझे इस बीमा के लिए प्रीमियम का भुगतान करने की आवश्यकता है?

आपको कोई प्रीमियम नहीं देना होगा। हालांकि, डीआईसीजीसी बैंकों से मामूली प्रीमियम लेता है। अन्य बैंक शुल्क की तरह, यह प्रीमियम आपसे नहीं लिया जाता है।

What do I need to do?

- As a depositor of a bank, you could check whether your bank is included in the list of banks insured by DICGC.
- You must also comply with all the KYC requirements for account opening and furnish complete information to the deposit taking bank so that claim settlement by DICGC, if at all required, is done without delay.

मुझे क्या करना चाहिए?

- एक बैंक के जमाकर्ता के रूप में, आप जाँच सकते हैं कि आपका बैंक डीआईसीजीसी द्वारा बीमाकृत बैंकों की सूची में शामिल है अथवा नहीं।
- आपको खाता खोलने के लिए आवश्यक सभी केवाईसी आवश्यकताओं का भी पालन करना होगा और जमाराशि लेने वाले बैंक को पूरी जानकारी देनी होगी ताकि आवश्यकता पड़ने पर डीआईसीजीसी द्वारा दावों का निपटान अविलम्ब किया जा सके।

5. Grievance Redressal Mechanism

Grievance Redress Mechanism means a system for receiving and addressing complaints from customers with specific emphasis on resolving such complaints fairly and expeditiously. The Reserve Bank has also put in place an expeditious and cost-free Alternate Grievance Redress

Mechanism for resolution of customer complaints relating to deficiencies in services rendered by its Regulated Entities (REs).

The AGR Framework of RBI comprises of RBI Ombudsmen (RBIOs), Consumer Education and Protection Cells (CEPCs) and Consumer Education and Protection Department (CEPD).

The RBIOs function under the framework of RB-IOS, 2021 (Reserve Bank – Integrated Ombudsman Scheme, 2021) and take up complaints against REs falling under the ambit of RB-IOS, 2021. The CEPCs take up complaints against REs not falling under the ambit of RB-IOS, 2021.

5. शिकायत निवारण तंत्र

शिकायत निवारण तंत्र का अर्थ है ग्राहकों द्वारा की गयी शिकायतों का निष्पक्ष और शीघ्रता से निपटान करने पर विशेष बल दिया जाता है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने विनियमित संस्थाओं (आरई) द्वारा प्रदान की गई सेवाओं में कमियों से संबंधित ग्राहकों की गई शिकायतों के समाधान के लिए एक त्वरित और निःशुल्क वैकल्पिक शिकायत निवारण (एजीआर) तंत्र भी स्थापित किया है।

आरबीआई के एजीआर फ्रेमवर्क में आरबीआई लोकपाल (आरबीआईओ), उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण कक्ष (सीईपीसी) और उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण विभाग (सीईपीडी) शामिल हैं।

आरबीआईओ आरबी-आईओएस, 2021 (रिज़र्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021) के ढांचे के तहत कार्य करते हैं और विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध आरबी आईओएस, 2021 के दायरे में आने वाली शिकायतों पर कार्रवाई करते हैं। सीईपीसी आरबी-आईओएस, 2021 के दायरे में नहीं आने वाली विनियमित संस्थाओं के विरुद्ध शिकायतों पर कार्रवाई करते हैं।

When to approach the RBI Ombudsman?

For redress of grievance, the complainant must first approach the concerned RE. If the complaint lodged with the RE is not redressed / no reply is received within a period of 30 days, or, if the complainant is not satisfied with the reply given by the RE, the complainant can lodge the complaint with the RBI Ombudsman.

Note: The complaints pertaining to the REs not covered under the RB-IOS, 2021 are forwarded to CEPCs of RBI for resolution

आरबीआई लोकपाल से कब संपर्क करना है?

शिकायत के निवारण के लिए, शिकायतकर्ता को पहले संबंधित विनियमित संस्थाओं से संपर्क करना चाहिए। यदि आरई में दर्ज शिकायत का निवारण नहीं किया जाता है/ 30 दिनों की अवधि के भीतर कोई जवाब प्राप्त नहीं होता है, या, यदि शिकायतकर्ता विनियमित संस्थाओं द्वारा दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो शिकायतकर्ता आरबीआई लोकपाल के पास उसकी शिकायत दर्ज कर सकता है।

नोटः आरबी-आईओएस, 2021 के तहत कवर न होने वाली विनियमित संस्थाओं से संबंधित शिकायतों को समाधान के लिए आरबीआई के सीईपीसी को भेज दिया जाता है।