



सत्यमेव जयते

न्यायालय मुख्य आयुक्त विकलांगजन
COURT OF CHIEF COMMISSIONER FOR PERSONS WITH DISABILITIES
विकलांगजन सशक्तिकरण विभाग / Department of Empowerment of Persons with Disabilities
सामाजिक न्याय और अधिकारिता मंत्रालय / Ministry of Social Justice and Empowerment
भारत सरकार / Government of India

केस संख्या 99 / 1102 / 2013

दिनांक:- 22.02.2017

के मामले में

श्री अशोक कुमार यादव, D818
Email - akyadav1196@gmail.com

..... शिकायतकर्ता

बनाम

काशी गोमती संयुक्त ग्रामीण बैंक,
द्वारा - अध्यक्ष, D819
प्रधान कार्यालय, सी-19/40, फातमन रोड,
सिंगरा, वाराणसी-221002 .

..... प्रतिवादी

सुनवाई की तिथि : 13.02.2017

उपस्थित :

1. श्री अशोक कुमार यादव, शिकायतकर्ता ।
2. श्री अरविंद कुमार त्रिपाठी, प्रबन्धक (विधि), प्रतिवादी की ओर से ।

आदेश

उपरोक्त शिकायतकर्ता, श्री अशोक कुमार यादव, 100 प्रतिशत दृष्टिबाधित व्यक्ति ने निःशक्त व्यक्ति (समान अवसर, अधिकारों का संरक्षण और पूर्ण भागीदारी) अधिनियम, 1995, जिसे इसमें इसके पश्चात् अधिनियम कहा गया है, के तहत बैंक द्वारा ए.टी.एम. कार्ड जारी नहीं करने संबंधित दिनांक 13.06.2013 की शिकायत प्रस्तुत की ।

2. शिकायतकर्ता का कहना है कि बैंक की शाखा शेरपुर कलां, जनपद गाजीपुर में उनका खाता संख्या 313132010006798 है । वह वर्तमान में दिल्ली में रह रहा है जिसके कारण उसे अपने खाते से धनराशि निकालने हेतु ए.टी.एम. कार्ड की आवश्यकता पड़ती है । शिकायतकर्ता ने ए.टी.एम. कार्ड जारी करवाने हेतु जब उपरोक्त शाखा से संपर्क किया तो उनकी दृष्टिबाधिता के कारण उन्हें ए.टी.एम. कार्ड जारी करने से मना कर दिया गया । शिकायतकर्ता को अपने खाते से धनराशि निकालने के लिए अनेकों कठिनाईयों का सामना करना पड़ता है ।

3. शिकायतकर्ता की शिकायत इस न्यायालय के पत्र दिनांक 11.07.2013 द्वारा प्रतिवादी को उनके टिप्पण हेतु भेजी गई थी ।

4. अध्यक्ष, काशी गोमती संयुक्त ग्रामीण बैंक ने अपने पत्रांक प्रका/अस/477/2013 दिनांक 29.07.2013 द्वारा सूचित किया कि शिकायतकर्ता की शिकायत के अनुसार

शिकायतकर्ता अशिक्षित है । अशिक्षित ग्राहकों को केवल बायोमेट्रिक कार्ड जारी किए जाएंगे, तदनुसार शिकायतकर्ता के मामले में आवश्यक कार्रवाई बैंक नियमानुसार की जा सकती है । प्रतिवादी ने अपने पत्रांक प्रका/अस/279/2014 दिनांक 30.05.2014 द्वारा सूचित किया कि प्रवर्तक बैंक यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के द्वारा जारी डेबिट कार्ड पालिसी (अनुदेश परिपत्रांक-9552 दिनांक 05.04.2013) के बिन्दु क्रमांक 4 के उप बिन्दु 'बी' में उल्लिखित है कि "अशिक्षित व्यक्ति डेबिट कार्ड पाने हेतु योग्य नहीं है। केवल बायोमेट्रिक अथवा आधार कार्ड ही जारी किए जा सकते हैं।" प्रतिवादी ने पत्र 12.08.2015 द्वारा सूचित किया है कि भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देश के अनुपालन में बैंक द्वारा अनुदेश परिपत्रांक 1270 दिनांक 11.07.2015 जारी करते हुए शाखाओं को अनुपालन करने हेतु निर्देशित कर दिया गया है । उक्त अनुदेश परिपत्र के साथ संलग्न एटीएम/डेबिट कार्ड पालिसी के बिन्दु सं. 4 में उल्लिखित है कि निःशक्त व्यक्तियों दृष्टिबाधित सहित को एटीएम कार्ड/डेबिट कार्ड जारी किया जाएगा ।

5. प्रतिवादी बैंक के पत्रों क्रमशः दिनांक 30.05.2014 एवं 12.08.2015 के अवलोकन के उपरान्त मामले की सुनवाई दिनांक 15.11.2016 को निर्धारित की गई ।

6. दिनांक 15.11.2016 को सुनवाई के दौरान शिकायतकर्ता ने प्रतिवादी बैंक द्वारा ए.टी.एम. कार्ड जारी न करने की अपनी शिकायत को दुहराया और प्रतिवादी बैंक के अधिकारी द्वारा ए.टी.एम. कार्ड जारी करने के मामले में उत्पीड़ित किए जाने की भी शिकायत की । शिकायतकर्ता ने दृढतापूर्वक कहा कि प्रतिवादी बैंक के अधिकारी को ए.टी.एम. कार्ड जारी न करके नियम का उल्लंघन करने और विकलांग व्यक्ति को उत्पीड़न किए जाने के लिए दंडित किया जाए ।

7. प्रतिवादी बैंक की ओर से उपस्थित प्रतिनिधि ने शिकायतकर्ता को भेजे गए पत्र दिनांक 12.08.2015 की छायाप्रति प्रस्तुत की जिसमें शिकायतकर्ता को अवगत कराया गया है कि पूर्व में प्रतिवादी बैंक द्वारा ए.टी.एम./डेबिट कार्ड नियमानुसार नहीं दिया जाता था। भारतीय रिजर्व बैंक के नवीनतम दिशा-निर्देश के अनुपालन में प्रतिवादी बैंक द्वारा अनुदेश परिपत्रांक 1270 दिनांक 11.07.2015 जारी कर शाखाओं को निर्देशित किया गया है कि विकलांगजन, दृष्टिबाधित व्यक्ति को भी, ए.टी.एम. कार्ड नियमानुसार जारी किया जा सकता है । शिकायतकर्ता को यह भी अवगत कराया गया है कि वे प्रतिवादी बैंक की शेरपुर शाखा, जनपद गाजीपुर से संपर्क कर ए.टी.एम. कार्ड प्राप्त करना सुनिश्चित करें । उपरोक्त के परिप्रेक्ष्य में मामले में अगली सुनवाई दिनांक 13.02.2017 सुनिश्चित की गई ।

8. दिनांक 13.02.2017 को शिकायतकर्ता ने सुनवाई के दौरान पुनः अपने लिखित कथनों को दोहराया और निवेदन किया कि भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों के

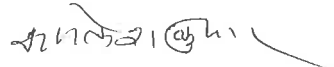
अनुसार प्रतिवादी बैंक ने ए.टी.एम. कार्ड व अन्य बैंकिंग सुविधाएं देने से इन्कार किया है । इस न्यायालय में शिकायत करने के बाद अपनी गलती का अहसास करते हुए वे ए.टी.एम. कार्ड देने के लिए राजी हुए और शिकायतकर्ता के अनुरोध को स्वीकार करते हुए इस न्यायालय ने यह माना कि प्रतिवादी बैंक ने विकलांगजनों के अधिकारों का हनन किया है परन्तु न्यायालय ने अपने सीमित अधिकारों को ध्यान में रखते हुए बैंक को दंडित करने से इनकार किया और सलाह दी कि इन अधिकारों के हनन के आधार पर उच्च न्यायालय के माध्यम से दंडित किया जा सकता है ।

9. प्रतिवादी बैंक के प्रतिनिधि ने निवेदन किया कि प्रतिवादी बैंक को शिकायतकर्ता को एटीएम कार्ड जारी करने में कोई आपत्ति नहीं है । वह कभी भी बैंक शाखा में आकर एटीएम कार्ड प्राप्त कर सकता है । प्रतिवादी बैंक अपने पत्र दिनांक 12.08.2015 द्वारा शिकायतकर्ता को एटीएम कार्ड प्राप्त करने के लिए पहले ही अनुरोध कर चुका है ।

10. भारतीय रिजर्व बैंक ने बैंकों में ग्राहक सेवा से संबंधित अपने मास्टर परिपत्र सं. DBOD.No.Leg BC.19/09.07.006/2010-11 दिनांक 01.07.2010 द्वारा दिनांक 30.06.2010 तक निर्गत निर्देशों को समेकित एवं नवीनीकृत किया है तथा बैंकों को सलाह दी गई है कि बैंक सुनिश्चित करें कि सभी ए.टी.एम. ब्रेल लिपि युक्त बाधारहित हों एवं बैंकिंग सुविधा जैसे कि चैक बुक सुविधा (तृतीय पक्ष के चैकों सहित), ए.टी.एम. सुविधा, नेट बैंकिंग सुविधा, लॉकर सुविधा, खुदरा ऋण सुविधा एवं क्रेडिट कार्ड सुविधा आदि बिना किसी भेदभाव के निःशक्तजनों (दृष्टिबाधित व्यक्तियों सहित) को प्रदान की जाएगी । मास्टर परिपत्र भारतीय रिजर्व बैंक की वेबसाइट (www.rbi.org.in) पर उपलब्ध है । उक्त निर्देशों के आधार पर भारतीय बैंक संघ ने भी समान दिशा-निर्देश जारी कर रखे हैं ।

11. मामले के उपरोक्त तथ्यों और परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए इस न्यायालय द्वारा प्रतिवादी बैंक को निर्देश दिया जाता है कि वे इस आदेश की प्राप्ति के तीन सप्ताह के भीतर शिकायतकर्ता को उनकी आवश्यकतानुसार सभी बैंकिंग सुविधाएं, जिनमें ए.टी.एम. की सुविधा भी शामिल है, प्रदान करे जोकि अन्य ग्राहकों को प्रदान की जाती हैं चाहे वे ग्राहक विकलांगजन हैं अथवा नहीं । शिकायतकर्ता को प्रदान की जाने वाली सुविधाएं भारतीय रिजर्व बैंक एवं भारतीय बैंक संघ द्वारा निर्गत दिशा-निर्देशों के अनुरूप होनी चाहिए । प्रतिवादी बैंक भारतीय रिजर्व बैंक एवं भारतीय बैंक संघ द्वारा निर्गत दिशा-निर्देशों का अनुपालन करने के लिए अपने अधीनस्थ सभी बैंकों को इस संबंध में निर्देश जारी करे तथा प्रतिवादी बैंक इस मामले में की गई कार्रवाई से इस न्यायालय को इस आदेश की प्राप्ति के 30 दिनों के अन्दर सूचित करे ।

12. मामले का तदनुसार निपटारा किया जाता है ।


(डा. कमलेश कुमार पांडे)
मुख्य आयुक्त, निःशक्तजन