

Grassroots Reachout and Networking in Rajasthan through Consumer Action (GRANIRCA)

Experts Complain of Deprivation of Consumer Rights in Financial Sector

Financial experts and bankers who assessed the status of consumer protection in the financial sector have termed access and affordability of financial services as still a dream in the country. In this modern era, when the global economy adds around 1.5 crore new consumers of financial services every year, awareness of their rights was awfully low. This was highlighted by S N Panda, General Manager, Reserve Bank of India (RBI), Jaipur circle in an event organised by CUTS on the occasion of World Consumer Rights Day, 2011. Putting his viewpoint on the theme 'Consumers for Fair Financial Services' Panda emphasised on the problem of poor awareness and accessibility among consumers about the banking sector. He mentioned various initiatives being taken by the RBI in generating financial literacy.

George Cheriyan, Director, CUTS laid stress on the financial inclusion of poor, migrated, disadvantaged and marginalised people, who struggle to open a bank account due to absence of a proper identification or address proof. He referred to a study conducted in 2009 which says that only 13 percent people use ATM & Debit cards and only 10 percent of them possess life insurance in this country.

K Sundari, Deputy General Manager, Office of Banking Ombudsman, Jaipur provided an overview of Banking Ombudsman and mechanism of seeking redressal through it. She also briefed the participants about fairness in financial services and requested RBI to intervene in case of financial abuses.

Justice Vinod Shankar Dave, former Chairman, Rajasthan State Consumer Disputes Redressal Commission shared his personal and professional experience of legal field and emphasised on behavioural aspects of consumer and service provider relationship and constraints due to ignorance.

S N Senapati, AGM, Banking Ombudsman Office laid importance on roles of regulatory bodies such as Securities and Exchange Board of India, Insurance Regulatory Development Authority & RBI. He briefed about fairness and transparency in contracts in relation to availability, accessibility and affordability of services rendered to consumers.



Govt Constitutes Financial Sector Legislative Reforms Commission

The Central Government has constituted the Financial Sector Legislative Reforms Commission (FSLRC) under the chairmanship of former Justice B N Srikrishna to rewrite and harmonise financial sector legislations, rules and regulations.

The Commission has been set up in pursuance of Finance Minister Pranab Mukherjee's budget announcement in 2010, which was made with a view to rewriting and streamlining the financial sector laws, rules and regulations to bring them in harmony with the requirements of the country's fast growing financial sector.

Apart from Justice Srikrishna as the head, other members of the 11-member Commission include former Pension Fund Regulatory Development Authority Chairman D Swarup, former Axis Bank Chief P J Nayak and Prime Minister's Economic Advisory Council member M Govinda Rao.

The Commission will oversee the architecture of the legislative and regulatory system governing the financial sector in the country and also look at the most appropriate means of oversight over regulators and their autonomy from the government. It will also examine if legislation should mandate statement of principles of legislative intent behind every piece of subordinate legislation to make the purposive intent of the legislation clear and transparent to users of the law and to the courts.

The Commission will look at the feasibility of whether public feedback for draft subordinate legislation should be made mandatory, with exception for emergency measures and also examine the interplay of exchange controls under Foreign Exchange Management Act and Foreign Direct Investment policy with other regulatory regimes within the financial sector. (The Hindu, 25.03.11)

There are over 60 Acts and multiple rules and regulations and many of them have become archaic

25 years
1983 2008
CUTS International



Ministry of Consumer Affairs,
Food & Public Distribution
Government of India



CUTS CART

IN THIS ISSUE

Ombudsmen Receive
15% More Complaints in
2010 2

Villagers Pay More than
Maximum Retail Price ... 2

A two-day Orientation
Workshop for Partners .. 4

Ombudsmen Receive 15% More Complaints in 2010

The number of complaints received by the Banking Ombudsmen increased by 15 percent in 2009-10 to 79,266 compared with 69,117 complaints received in 2008-09, according to the latest Annual Report of the Banking Ombudsman Scheme released by the RBI. Banking Ombudsmen offices in Chennai accounted for the maximum receipt of complaints (16.10 percent), followed by New Delhi at 15.20, Mumbai at 13.7 and Kanpur at 9.9 percent.

The RBI introduced the Banking Ombudsmen Scheme in 1995, to provide an expeditious and inexpensive forum to bank customers for resolution of their complaints relating to deficiency in banking services provided by commercial banks, regional rural banks and scheduled primary cooperative banks. There are 15 Banking Ombudsman offices across the country.

Credit card-related complaints at 24 percent of the total complaints formed a significant proportion, followed by complaints relating to 'failure to meet commitments made' at 15 percent. Complaints related to loans and advances at 8 percent, remittance-related complaints (7 percent), deposits-related complaints (5 percent), pension-related complaints (6 percent).

Using the feedback received from Banking Ombudsmen, the RBI asked agency banks to pay compensation at Bank rate plus 2 percent penalty for delay in payment of pension dues. It advised them to pay compensation of ₹100 a day to the complainants for delay in resolving complaints in respect of failed ATM transactions.

Further, the RBI directed banks to issue no-due certificates in all cases resolved through Banking Ombudsmen's intervention within a week of reaching such settlement, and also suitably modify records of Credit Information Bureau of India Ltd.

(The Hindu Business Line, 11.02.11)

Villagers Pay More than Maximum Retail Price

Rural consumers often shell out more than the maximum retail price for basic necessities and services, according to a study.

This happens due to faulty distribution networks in rural areas, states the Base of Pyramid Distribution Challenge, a study done by Chennai-based Institute of Financial Management and Research (IFMR).

A premium of 25-100 percent is often charged on several products sold in rural areas, states the study. For instance, a packet of salt available in urban areas for ₹8 may be sold in rural areas between ₹16 and ₹25.

The base of pyramid (BoP) penalty is primarily an outcome of local monopolies, inadequate access, poor distribution and strong traditional intermediaries.

"Most manufacturers assume their role to be complete once their products have been pushed to the first link of the distribution chain. It falls on each member in a distribution network to undertake a part of the responsibility and the decision is crucial to successful product adoption," states the study.

The rural BoP market segment spends close to 78 percent on food, which is an immediate survival need. This is followed by energy needs that account for 12 percent of the total expenditure. Next in line are spends on health at three percent, and transportation, housing and household goods at two percent respectively.

For small and medium or big companies aiming to successfully distribute their goods and services in the rural areas, a good local partner is imperative. While microfinance institutions are nowhere close to being the one-stop solution to all rural BoP distribution problems, non-governmental organisations, self-help groups and cooperatives are viable partners, recommends the study.

(The Hindu Business Line, 21.03.11)

Rs 1,360 cr Lying Unclaimed in Bank Accounts

The government and the RBI are considering a proposal to set up a 'Depositor Education and Awareness Fund' using the money lying in unclaimed deposit accounts, which have not been operated for 10 years or more.

As on December 31, 2009, there are 10,171,368 such unclaimed deposit accounts with a total amount of ₹1,360.32 crore, the Finance Minister, Pranab Mukherjee, said in a written statement in the Lok Sabha.

Since the RBI has not yet formulated any scheme for utilisation of such funds, the amount of unclaimed deposits lies with the respective banks and is utilised by them for their general business like any other deposits.

The new proposal is to credit the amount lying in such accounts, within three months from the expiry of the 10-year period, to the 'Depositor Education and Awareness Fund', Mukherjee said.

The Fund is proposed to be utilised for promotion of the interests of depositors and for such other purposes specified by the RBI. The Minister said the government is contemplating amending the Banking Regulation Act, 1949 for creating the Fund.

However, a depositor or any other claimant could claim his/her deposit or unclaimed account or operate his deposit account from or with the bank even after the expiry of the 10-year-period, he said, adding that such bank shall be liable to repay such deposit or amount at the rate of interest specified by the RBI.

(The Hindu Business Line, 03.12.10)

Unclaimed money		
(as on Dec 31, 2009)		
Banks	No: of unclaimed deposit accounts (current, saving, fixed & others)	Amount (₹ Crore)
SBI Group	1435259	158.43
Nationalised	7356457	1010.95
Private Sector	1330723	143.62
Foreign	48929	47.32
All scheduled commercial	10171368	1360.32

पूर्व विद्यमान रोग के आधार पर क्लेम निस्तारित करना गलत

राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग ने एक मामले में बीमा कंपनी की ओर से दायर की गयी याचिका रद्द कर दी और यह निर्धारित किया कि उसकी ओर से बीमित का क्लेम रद्द करने के जो कारण बताये गये हैं, वे मामले के साक्ष्य के अनुकूल नहीं हैं। मै. टाटा एआईजी जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड बनाम पूजा गुप्ता (पुनरीक्षण याचिका संख्या 3541/2006) के इस मामले में परिवादी पूजा अध्ययन करने हेतु फ्रांस गयी और उसने बीमा कंपनी से एक स्वास्थ्य बीमा पॉलिसी ली।

पॉलिसी अवधि के दौरान ही पेरिस में उसकी तबीयत काफी बिगड़ गई और उसे अस्पताल में भर्ती कराना पड़ा। 17 दिन के उपचार के बाद उसका स्वास्थ्य सुधरा और फिर उसने भारत आकर कुल 11824 यूरो का क्लेम प्रस्तुत किया। बीमा कंपनी ने उक्त क्लेम यह कहकर अदा करने से इंकार कर दिया कि परिवादी ने गेस्ट्रो इंटेस्टिनल ब्लीडिंग का उपचार करवाया है, यह तकलीफ उसे पॉलिसी लेने से पहले भी थी।

इसने जिस पॉलिसी के अन्तर्गत क्लेम प्रस्तुत कर दिया है, उसमें स्वास्थ्य लाभ का विकल्प नहीं था। अतः क्लेम की राशि का भुगतान करने की दायी कंपनी नहीं है। परिवादी ने इस अस्वीकृति आदेश को जिला उपभोक्ता मंच के समक्ष चुनौती दी, जिसने यह कहते हुए उसका परिवाद रद्द कर दिया कि चूंकि परिवादी ने अपना क्लेम दुर्घटना एवं स्वास्थ्य खर्च से सम्बन्धित

योजना से रहित पॉलिसी के अन्तर्गत प्रस्तुत किया था, इसलिए वह उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की धारा 2 की उपधारा एक के अन्तर्गत नहीं आता। साथ ही, परिवादी पॉलिसी लेने से पहले से ही सम्बन्धित बीमारी से पीड़ित थी, ऐसे में बीमा कंपनी उसके उपचार में हुई खर्च की भरपाई नहीं करेगी। इस आदेश को परिवादी ने चण्डीगढ़ राज्य उपभोक्ता आयोग के समक्ष चुनौती दी।

आयोग ने दोनों पक्षों को सुनकर यह निष्कर्ष निकाला कि परिवादी द्वारा ली गई पॉलिसी में इमरजेंसी इवेक्यूएशन तथा उससे सम्बन्धित बीमारी दोनों को कवर किया गया था, साथ ही जिस बीमारी को पॉलिसी लेने से पूर्व भी विद्यमान बताया गया है, उसके संबंध में परिवादी के पिता का कथन है कि परिवादी वर्ष 1981 से ही अलग-अलग बीमारियों से ग्रस्त थी, परंतु फ्रांस में उपचार के दौरान चिकित्सकों ने उसे किसी दूसरी बीमारी से ही ग्रसित माना था और उस बीमारी की विद्यमानता का उल्लेख तक नहीं किया था जिसके आधार पर क्लेम अस्वीकार किया गया है। अतः बीमा कंपनी को क्लेम राशि के भुगतान का दायी माना जायेगा। बीमा कंपनी इस आदेश से संतुष्ट नहीं हुई और उसने राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग के समक्ष याचिका दायर की। कंपनी की ओर से कहा गया कि परिवादी ने तथ्यों को तोड़-मरोड़ कर प्रस्तुत किया है।



आयोग ने दोनों पक्षों के तर्क सुने तथा राज्य आयोग के निष्कर्षों का भी अध्ययन किया। उसने पाया कि बीमा कंपनी ने अपनी ओर से इस बात को साबित करने के लिए कोई साक्ष्य प्रस्तुत नहीं किया है कि परिवादी का उपचार उसकी पूर्व विद्यमान बीमारी के संबंध में ही किया गया था। उसकी ओर से एक चिकित्सक से एक शपथ पत्र जारी करके उसके तर्कों का समर्थन किया है, परंतु कंपनी ने इस शपथ पत्र को सही साबित करने के लिए कोई और चिकित्सकीय साक्ष्य प्रस्तुत नहीं किया है।

ऐसी स्थिति में राज्य आयोग के निष्कर्षों के प्रतिकूल जाकर कोई नया निष्कर्ष निकालना संभव नहीं है। आयोग ने राज्य आयोग के निर्णय में कोई कमी न पाते हुए उसकी पुष्टि कर दी और बीमा कंपनी की याचिका को रद्द कर बीमित पूजा गुप्ता को राहत दी। (नफा नुकसान, 02 फरवरी, 2011)

बैंक पर साढ़े तेरह हजार रूपए का हर्जाना

जयपुर जिला मंच ने चेक राशि को ग्राहक के खाते में देरी से जमा कराने पर एक निजी बैंक को निर्देश दिया कि वह परिवादी को हर्जाना राशि साढ़े तेरह हजार रूपए दें। साथ ही, जमा राशि एक लाख रूपए पर 9 प्रतिशत वार्षिक दर से डेढ़ महीने का ब्याज भी परिवादी को दें। मंच ने यह आदेश पदम प्रकाश जैन के परिवाद पर दिया। जैन ने बैंक में अपने खाते में 16 अगस्त, 2007 को एक लाख रूपए का चेक जमा कराया, लेकिन बैंक ने चेक राशि को 51 दिन देरी से परिवादी के खाते में जमा की। प्रार्थी द्वारा इस अनुचित व्यापार व्यवहार व सेवा दोष को मंच में चुनौती दी गयी। (दैनिक भास्कर, 29 जनवरी, 2011)

समय पर रिफण्ड नहीं देने पर जुर्माना

समय पर रिफण्ड नहीं करना विपक्षी रिलायंस मनी लिमिटेड एवं रिलायंस सिक्योरिटीज लिमिटेड मुम्बई व कास्त्री कम्प्यूटर शेयर प्राइवेट लिमिटेड को महंगा पड़ गया।

जिला उपभोक्ता मंच जयपुर ने विपक्षी की सेवा में कमी मानते हुए आदेश दिए कि वह परिवादी को मानसिक संताप की क्षतिपूर्ति के तौर पर पचास हजार रूपए दें। साथ ही परिवाद व्यय के पांच हजार रूपए भी परिवादी को दिलवाए। मंच ने यह आदेश झोटवाड़ा निवासी सतीश कुमार शर्मा के परिवाद पर सुनाया। परिवादी ने बताया कि उसने डीमेट अकाउन्ट खुलवाकर रिलायंस पॉवर लिमिटेड के शेयर आवंटन के लिए करीब पच्चीस हजार का चेक विपक्षी के यहां भिजवाया। खाते से राशि लेने पर भी शेयर आवंटित नहीं किए और न ही समय पर राशि लौटाई। (राजस्थान पत्रिका, 31 जनवरी, 2011)

राज्य के खाद्य, नागरिक आपूर्ति एवं उपभोक्ता मामले विभाग के समक्ष प्रस्तुतिकरण

1 मार्च को राज्य के खाद्य, नागरिक आपूर्ति एवं उपभोक्ता मामले विभाग के समक्ष 'कट्स कार्ट' की 'ग्रेनिंका' टीम द्वारा संस्था के कार्यों का प्रस्तुतिकरण दिया गया। सचिव जे.सी. मोहंती, उपायुक्त हनुमान मल ढाका, सहायक आयुक्त प्रकाश चन्द शर्मा, जयपुर के दोनों जिला रसद अधिकारी यू.डी. खान व आभा जैन तथा अन्य अधिकारीगण इस अवसर पर मौजूद थे। प्रस्तुतिकरण में संस्था द्वारा क्रियान्वित 'ग्रेनिंका' परियोजना के अतिरिक्त पिछले कुछ वर्षों में किए गए कार्यों व उपलब्धियों पर प्रकाश डाला गया।

जिला स्तर के पार्टनरों की उन्मुखीकरण कार्यशाला व उपभोक्ता सर्वेक्षण



दिनांक 16-17 मार्च, 2011 को 'ग्रेनिका' परियोजना के अन्तर्गत दो दिवसीय उन्मुखीकरण कार्यशाला सभी 12 जिलों के पार्टनरों के लिए आयोजित की गई। कार्यशाला का उद्देश्य परियोजना में पिछले वर्ष की गतिविधियों का आकलन करते हुए उनकी सफलता व असफलता का मूल्यांकन व चर्चा करना था, जिससे कि इस वर्ष होने वाली गतिविधियों में पिछली कमियों को दूर किया जा सके। उक्त मूल्यांकन कुल गतिविधियों तथा जिला स्तर पर की गई गतिविधियों के आधार पर किया गया व प्रत्येक पार्टनर से उसकी प्रतिक्रिया जानी गई। इसके अतिरिक्त इस वर्ष की प्रथम गतिविधि के रूप में किये जाने वाले उपभोक्ता सर्वेक्षण की प्रक्रिया पर भी गहनता से चर्चा की गई। उन्मुखीकरण के दौरान ही पार्टनरों को पैरवी, उपभोक्ता शिकायत प्रकोष्ठ, संचरण कला, सूचना प्रौद्योगिकी व प्रशिक्षण तथा फण्ड रेजिंग की मूल जानकारीयों पर सत्र आयोजित किए गए। अंत में इस वर्ष आयोजित की जाने वाली गतिविधियों पर विस्तृत चर्चा की गई।

‘ग्रैनिका’ परियोजना की वार्षिक समीक्षा

दिसम्बर, 2010 में परियोजना को आरम्भ हुए पूरा एक वर्ष हो गया। 15 दिसम्बर, 2010 को आयोजित फीडबैक कार्यशाला वर्ष की अंतिम गतिविधि थी तथा 12 जनवरी, 2011 को सम्पूर्ण 'ग्रेनिका' टीम भारत सरकार के खाद्य, नागरिक आपूर्ति व उपभोक्ता मामले मंत्रालय के निमंत्रण पर दिल्ली गयी तथा वहां विभाग के संयुक्त सचिव श्रीकुमारन व निदेशक टी. मुरुगन व अन्य अधिकारियों के समक्ष परियोजना की एक वर्ष की गतिविधियों के बारे में विस्तृत जानकारी दी।

इस वर्ष प्रथम चरण का जन संवाद कार्यक्रम

क्र.सं.	दिनांक	जिला	जिला
1.	अप्रैल 22, शुक्रवार	टोंक	अलवर
2.	अप्रैल 25, सोमवार	सीकर	कोटा
3.	अप्रैल 26, मंगलवार	चूरू	बूंदी
4.	अप्रैल 27, बुधवार	-	बूंदी
5.	अप्रैल 28, गुरुवार	-	कोटा
6.	अप्रैल 29, शुक्रवार	धौलपुर	दौसा
7.	मई 03, मंगलवार	चित्तौगढ़	जोधपुर
8.	मई 04, बुधवार	बांसवाड़ा	जालौर

मीडिया क्लिप

[illegible]

CUTS Centre for Consumer Action, Research & Training (CART)

D-217, Bhaskar Marg, Bani Park, Jaipur 302016, India
Ph: 91.141.5133259, 2282821, Fax: 91.141.4015395, 2282485

Email: cart@cuts.org, Website: www.cuts-international.org/CART/GRANIRCA