

बैंकों और बीमा निकायों के लिए आरटीआई का उपयोग कैसे करें

इस टेम्पलेट में, हम यह अध्ययन करेंगे कि सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 (इसके बाद 'आरटीआई' के रूप में संदर्भित) नागरिकों को निम्नलिखित दो निकायों से जानकारी प्राप्त करने में कैसे मदद कर सकता है-

1. बैंक
2. बीमा कंपनियां

शब्दकोष

I. **केंद्रीय सूचना आयोग-** आरटीआई अधिनियम की धारा 2 (ख) में तहत परिभाषित। केंद्रीय सूचना आयोग केंद्र सरकार के तहत सार्वजनिक प्राधिकरणों के संबंध में शिकायतों और अपीलों से निपटने के लिए सक्षम प्राधिकारी है।

II. **सूचना -** धारा 2(च) "सूचना" से किसी इलेक्ट्रॉनिक रूप में धारित अभिलेख, दस्तावेज, ज्ञापन, ई-मेल, मत, सलाह, प्रेस विज्ञप्ति, परिपत्र, आदेश, लागबुक, संविदा, रिपोर्ट कागजपत्र, नमूने. माडल, आंकड़ों संबंधी सामग्री और किसी प्राइवेट निकाय से संबंधित ऐसी सूचना सहित, जिस तक तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अधीन किसी लोक प्राधिकारी की पहुंच हो सकती है, किसी रूप में कोई सामग्री अभिप्रेत है;

III. **लोक प्राधिकरण-** 2 (ज) "लोक प्राधिकारी" से.

(क) संविधान द्वारा या उसके अधीन;

(ख) संसद् द्वारा बनाई गई किसी अन्य विधि द्वारा ;

(ग) राज्य विधान-मंडल द्वारा बनाई गई किसी अन्य विधि द्वारा :

(घ) समुचित सरकार द्वारा जारी की गई अधिसूचना या किए गए आदेश द्वारा , स्थापित या गठित कोई प्राधिकारी या निकाय या स्वायत्त सरकारी संस्था अभिप्रेत है, और इसके अन्तर्गत,

i. कोई ऐसा निकाय है जो समुचित सरकार के स्वामित्वाधीन, नियंत्रणाधीन या उसके द्वारा प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से उपलब्ध कराई गई निधियों द्वारा सारभूत रूप से वित्तपोषित है;

ii. कोई ऐसा गैर-सरकारी संगठन है जो समुचित सरकार द्वारा प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से उपलब्ध कराई गई निधियों द्वारा सारभूत रूप से वित्तपोषित है।

IV. **सूचना का अधिकार-** 2(ज) "सूचना का अधिकार" से इस अधिनियम के अधीन पहुंच योग्य सूचना का, जो किसी लोक प्राधिकारी द्वारा या उसके नियंत्रणाधीन धारित है, अधिकार अभिप्रेत है और जिसमें निम्नलिखित का अधिकार सम्मिलित है

i. कृति, दस्तावेजों, अभिलेखों का निरीक्षण;

ii. दस्तावेजों या अभिलेखों के टिप्पण, उद्धरण या प्रमाणित प्रतिलिपि लेना;

iii. सामग्री के प्रमाणित नमूने लेना;

iv. डिस्कट फ्लोपी, टेप, वीडियो कैसेट के रूप में या किसी अन्य इलेक्ट्रॉनिक रीति में या प्रिंटआउट के माध्यम से सूचना को, जहां ऐसी सूचना किसी कम्प्यूटर या किसी अन्य युक्ति में भण्डारित है, अभिप्राप्त करना; (ट) "राज्य सूचना आयोग" से धारा 15 की उपधारा (1) के अधीन गठित राज्य सूचना आयोग अभिप्रेत

V. राज्य सूचना आयोग- आरटीआई अधिनियम की धारा 2 (के) के तहत परिभाषित। राज्य सूचना आयोग राज्य सरकार के अधीन लोक प्राधिकरणों के संबंध में शिकायतों और अपीलों से निपटने के लिए सक्षम प्राधिकारी है।

1. पृष्ठभूमि

सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 (इसके बाद 'आरटीआई' के रूप में संदर्भित) सार्वजनिक प्राधिकरणों से मांगी गई जानकारी प्रस्तुत करने का इरादा रखता है। सूचना को आरटीआई अधिनियम की धारा 2(च) और अधिनियम की धारा 2(ज) के तहत सार्वजनिक प्राधिकरण के तहत परिभाषित किया गया है। संबंधित अनुभाग नीचे पुनः प्रस्तुत किए गए हैं-

सूचना- धारा 2(च) "सूचना" से किसी इलेक्ट्रॉनिक रूप में धारित अभिलेख, दस्तावेज, झापन, ई-मेल, मत, सलाह, प्रेस विज्ञप्ति, परिपत्र, आदेश, लागबुक, संविदा, रिपोर्ट कागजपत्र, नमूने. माडल, आंकड़ों संबंधी सामग्री और किसी प्राइवेट निकाय से संबंधित ऐसी सूचना सहित, जिस तक तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अधीन किसी लोक प्राधिकारी की पहुंच हो सकती है, किसी रूप में कोई सामग्री अभिप्रेत है;

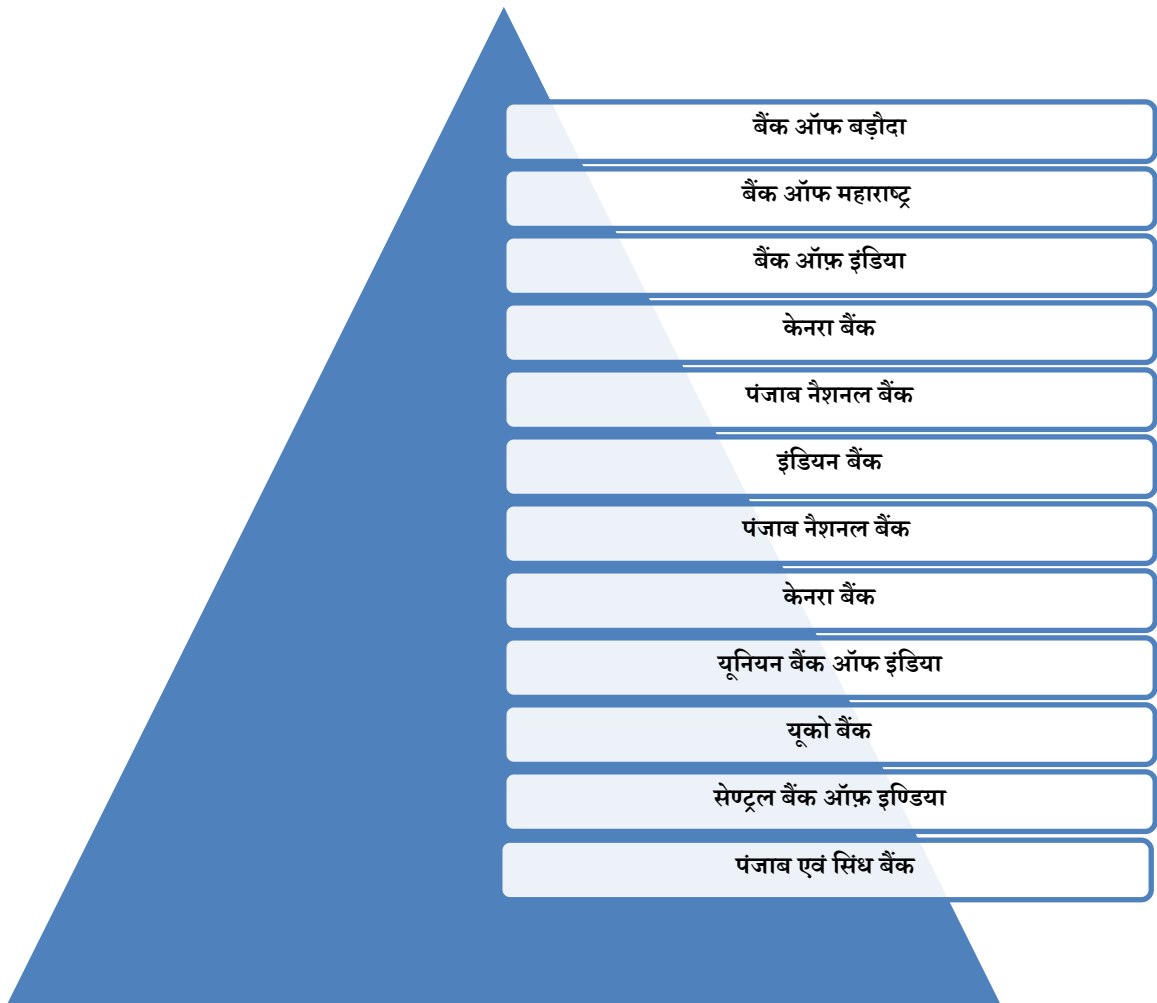
लोक प्राधिकरण- 2(ज) "लोक प्राधिकारी" से-

- (क) संविधान द्वारा या उसके अधीन;
- (ख) संसद् द्वारा बनाई गई किसी अन्य विधि द्वारा ;
- (ग) राज्य विधान-मंडल द्वारा बनाई गई किसी अन्य विधि द्वारा ;
- (घ) समुचित सरकार द्वारा जारी की गई अधिसूचना या किए गए आदेश द्वारा , स्थापित या गठित कोई प्राधिकारी या निकाय या स्वायत्त सरकारी संस्था अभिप्रेत है, और इसके अन्तर्गत,
 - i. कोई ऐसा निकाय है जो समुचित सरकार के स्वामित्वाधीन, नियंत्रणाधीन या उसके द्वारा प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से उपलब्ध कराई गई निधियों द्वारा सारभूत रूप से वित्तपोषित है;
 - ii. कोई ऐसा गैर-सरकारी संगठन है जो समुचित सरकार द्वारा प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से उपलब्ध कराई गई निधियों द्वारा सारभूत रूप से वित्तपोषित है।

2. क्या बैंक सार्वजनिक प्राधिकरण के अंतर्गत आते हैं?

यह ध्यान दिया जाना चाहिए कि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक सार्वजनिक प्राधिकरण की परिभाषा के अंतर्गत आते हैं क्योंकि वे भारत सरकार द्वारा नियंत्रित और वित्तपोषित होते हैं। हालांकि, निजी बैंकिंग क्षेत्र में आरटीआई अधिनियम की प्रयोज्यता के संबंध में विकास निर्णय निकायों के आदेशों और निर्णयों के माध्यम से किया गया है। इस टेम्पलेट में उसी पर चर्चा की गई है।

भारत में कुल मिलाकर 12 सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक हैं। पाठकों की सुविधा के लिए कुछ सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को नीचे सूचीबद्ध किया गया है-



क. हाल ही में, एक सूचना का अधिकार आवेदक ने सूचना का अधिकार अधिनियम के तहत भारतीय रिजर्व बैंक से ऑडिट और निरीक्षण रिपोर्ट के बारे में जानकारी मांगी। आरबीआई ने भारत में बैंकों को आरटीआई अधिनियम के तहत ऐसी निरीक्षण रिपोर्ट और जोखिम मूल्यांकन रिपोर्ट से संबंधित जानकारी प्रदान करने के निर्देश जारी किए थे। निर्देश में बैंक के बड़े डिफॉल्टरों की सूची का खुलासा करने का जिक्र है। हालाँकि, बैंक मांगी गई जानकारी प्रदान करने से आशंकित हैं और इन निर्देशों से व्यथित होकर माननीय सर्वोच्च न्यायालय में चले गए। कोर्ट ने याचिका को खारिज कर दिया और आरबीआई के निर्देशों की प्रयोज्यता को बनाए रखा।

बाद में, बैंकों द्वारा फैसले को वापस लेने के लिए एक आवेदन दायर किया गया था लेकिन अंततः सुप्रीम कोर्ट ने आवेदनों को खारिज कर दिया था।

ख. भारतीय रिजर्व बैंक ने अपनी आधिकारिक वेबसाइट पर आवेदक के अवलोकन के लिए आरटीआई आवेदन दाखिल करने के संबंध में विवरण दिया है। महत्वपूर्ण बिंदुओं की एक सूची नीचे संक्षेप में दी गई है-

पारदर्शिता अधिकारी का विवरण निम्नानुसार दिया गया है-

श्री सुब्रत दास
मुख्य महाप्रबंधक प्रभारी
मानव संसाधन प्रबंधन विभाग
भारतीय रिजर्व बैंक, केंद्रीय कार्यालय
केंद्रीय कार्यालय भवन, 21वीं मंजिल
शहीद भगत सिंह मार्ग, फोर्ट
मुंबई -400001
टेलीफोन 22611954

ग. आरबीआई के पास पहले से उपलब्ध सूचनाओं की सूची इस प्रकार है-

मौद्रिक नीति वक्तव्य और मौद्रिक नीति रिपोर्ट

[वार्षिक प्रकाशनों के तहत रिपोर्ट](#)

[तिमाही प्रकाशन के तहत रिपोर्ट](#)

[मासिक प्रकाशन के तहत रिपोर्ट](#)

[दैनिक प्रकाशनों के अंतर्गत रिपोर्ट](#)

[समसामयिक प्रकाशनों के तहत रिपोर्ट](#)

घ. आरबीआई ने एक परिपत्र (RBI/2021-22/84) भी जारी किया था जिसमें बैंकों को यह सुनिश्चित करने का निर्देश दिया गया था कि उनके एटीएम एक महीने में 10 घंटे से अधिक समय तक सेवा से बाहर न रहें। इस अधिसूचना के पीछे का उद्देश्य यह सुनिश्चित करना था कि एटीएम में पर्याप्त नकदी उपलब्ध हो।

इस दिशानिर्देश के संबंध में आरटीआई कैसे मदद कर सकता है, यह दिखाने के लिए इस टेम्पलेट के अंत में एक नमूना आरटीआई आवेदन संलग्न किया गया है।

3. बैंकों से आरटीआई के तहत क्या जानकारी मांगी जा सकती है?

कोई भी जानकारी जिसके निर्णय में या सहायता के माध्यम से सरकार या उसके पदाधिकारियों की भूमिका, या लोक कल्याण के उद्देश्य के लिए कोई अन्य भूमिका शामिल है, उस संस्था में एक आवेदन दाखिल करके जानकारी मांगी जा सकती है।

निजी संस्थानों में आवेदन दायर किया जा सकता है यदि कोई आवेदक उस निजी संस्थान में राज्य के योगदान को दर्शा सकता है।

उदाहरण: (i) हाशिए पर पड़े समुदाय के उत्थान के लिए गैर सरकारी संगठनों को धन उपलब्ध कराने वाली सरकारी कंपनियां। (ii) सरकार अपनी जन कल्याणकारी योजनाओं को बढ़ावा देने के लिए धन उपलब्ध कराने के लिए एक निजी बैंक के साथ एक समझौते पर हस्ताक्षर कर रही है। इन दोनों मामलों में आवेदन दाखिल करें जा सकते हैं।

बैंकों से आरटीआई आवेदन के माध्यम से मांगी जा सकने वाली सबसे आम और महत्वपूर्ण जानकारी निम्नलिखित है-

- i. एक वित्तीय वर्ष के लिए गैर-निष्पादित आस्तियों की सूची।
- ii. एक वित्तीय वर्ष के लिए गैर-निष्पादित परिसंपत्तियों की राशि। इन उप-बिंदुओं से संबंधित जानकारी बैंक की आर्थिक स्थिरता तक पहुँचने में महत्वपूर्ण होगी और उपभोक्ता तदनुसार उचित समय पर अपने धन को किसी अन्य बैंक को निर्देशित कर सकते हैं।

2013 में, एक आरटीआई आवेदक ने आरबीआई के क्षेत्रीय निदेशक को अपनी शिकायत के बारे में जानकारी मांगी थी, जिस पर सीपीआईओ ने धारा 8(1)(ए) और 8(1)(ई) के तहत छूट का दावा किया था; जब आवेदक ने माननीय सीआईसी के समक्ष दूसरी अपील दायर की, तो तत्कालीन केंद्रीय सूचना आयुक्त ने अपीलकर्ता के पक्ष में फैसला सुनाया, केवल इसलिए कि सूचना के प्रकटीकरण से चूक करने वाले संस्थानों में जनता के विश्वास पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकता है, यह इनकार का कारण नहीं हो सकता है। सीआईसी ने फैसला सुनाया कि भले ही छूट लागू हो, सूचना प्रदान करने में एक बड़ा सार्वजनिक हित अनिवार्य होगा।

4. क्या बीमा कंपनियां सार्वजनिक प्राधिकरण के अंतर्गत आती हैं?

हां, बीमा कंपनियां सार्वजनिक प्राधिकरण के व्यापक दायरे में आती हैं। लेकिन, सार्वजनिक और निजी बीमा कंपनियों को आरटीआई आवेदन दाखिल करने का तरीका अलग है। तरीका नीचे दिया गया है-

यदि आप किसी सार्वजनिक बीमाकर्ता के पास आरटीआई आवेदन दाखिल करना चाहते हैं, तो आप अपने आवेदन को संबंधित शाखा के पीआईओ को संबोधित कर सकते हैं। भारत में 7 सार्वजनिक क्षेत्र के बीमाकर्ता हैं। सार्वजनिक क्षेत्र के बीमाकर्ताओं की सूची नीचे दी गई है-

- I. भारतीय जीवन बीमा निगम
- II. भारतीय साधारण बीमा निगम
- III. न्यू इंडिया एश्योरेंस कंपनी लिमिटेड
- IV. युनाइटेड इंडिया इंश्यूरेन्स कंपनी लिमिटेड

V. ओरिएंटल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड

VI. नेशनल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड

VII. भारतीय कृषि विमा कम्पनी

यदि आपका बीमाकर्ता एक निजी है, तो आपको बीमा नियामक यानी भारतीय बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण (IRDAI) के साथ एक RTI आवेदन [दाखिल](#) करना होगा।

यदि किसी सार्वजनिक प्राधिकरण द्वारा किसी मुद्दे को ठीक से नहीं निपटाया जाता है, तो आवेदक [बीमा लोकपाल](#) को एक आवेदन भी दर्ज कर सकता है।

5. बीमा कंपनियों से आरटीआई के तहत क्या जानकारी मांगी जा सकती है?

आरटीआई आवेदन के माध्यम से बीमा के संबंध में सबसे अधिक मांगी जाने वाली जानकारी निम्नलिखित है:

- I. आपके द्वारा दायर किए गए बीमा दावे की स्थिति।
- II. आपके दावे पर की गई कार्रवाई का विवरण।
- III. आपके दावे से निपटने वाले व्यक्ति का नाम और पदनाम।
- IV. दावे के प्रसंस्करण में देरी का कारण दर्ज किया गया।
- V. दावे की अस्वीकृति का कारण दर्ज किया गया।

यह जानकारी आवेदक के लिए तब उपयोगी साबित हो सकती है जब बीमा दावे दायर किए गए हों लेकिन उन पर कोई कार्रवाई नहीं की जाती है या जब दावों को संसाधित करने में अनावश्यक देरी होती है।

उदाहरण: हाल ही में, एक [आरटीआई](#) से पता चला है कि बीमा कंपनी द्वारा जून 2021 तक 45,000 मौत के दावों का निपटारा किया गया है, जो कि कोरोना वायरस से होने वाली मौतों के संबंध में है, जो कि रु 3300 करोड़ हैं।

बीमा क्षेत्र में आरटीआई की उपयोगिता का एक और उदाहरण है जब फरवरी 2021 में जितेंद्र घडगे द्वारा दायर एक [आरटीआई](#) आवेदन से पता चला कि बीमा लोकपाल के लगभग 20% आदेशों का अभी तक पालन नहीं किया गया है।

6. बीमा लोकपाल की भूमिका: एक उत्कट विकल्प

‘बीमा लोकपाल’ एक ऐसा अधिकारी होता है जो अपनी बीमा पॉलिसियों या दावों से व्यथित लोगों की शिकायतों से निपटता है और बीमा संबंधी शिकायतों से निपटने के लिए प्राथमिक व्यवस्था या प्राधिकरण होता है। विभिन्न शाखाओं/कार्यालयों के लिए अलग-अलग बीमा लोकपाल हैं। जहां सूचना का अधिकार अधिनियम के तहत सूचना मांगने का प्रावधान है, वहीं बीमा लोकपाल का कार्यालय इसके समानांतर चलता है। यह बीमित लोगों को दोहरा लाभ प्रदान करता है।

आईआरडीए के अनुसार, एक बीमा लोकपाल निम्नलिखित शिकायतों से निपटता है:

- I. बीमाकर्ता (उसके एजेंटों और मध्यस्थों सहित) या बीमा दलाल के खिलाफ निम्नलिखित में से किसी भी आधार पर कोई शिकायत:
- II. भारतीय बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण अधिनियम, 1999 के तहत बनाए गए विनियमों में निर्दिष्ट समय से परे दावों के निपटान में देरी;
- III. द्वितीय बीमाकर्ता द्वारा दावों का कोई आंशिक या पूर्ण खंडन;
- IV. बीमा पॉलिसी के संदर्भ में भुगतान किए गए या देय प्रीमियम पर विवाद;
- V. पॉलिसी दस्तावेज़ या पॉलिसी अनुबंध में किसी भी समय पॉलिसी के नियमों और शर्तों की गलत व्याख्या;
- VI. बीमा पॉलिसियों का कानूनी निर्माण जैसा कि विवाद दावे से संबंधित है;
- VII. बीमाकर्ताओं और उनके एजेंटों और बिचौलियों के खिलाफ पॉलिसी सर्विसिंग संबंधी शिकायतें;
- VIII. जीवन बीमा पॉलिसी जारी करना, स्वास्थ्य बीमा पॉलिसी सहित सामान्य बीमा पॉलिसी जो प्रस्तावक द्वारा प्रस्तुत प्रस्ताव फॉर्म के अनुरूप नहीं है;
- IX. जीवन बीमा और स्वास्थ्य बीमा सहित सामान्य बीमा में प्रीमियम की प्राप्ति के बाद बीमा पॉलिसी जारी न करना; तथा
- X. पॉलिसीधारकों के हितों की सुरक्षा के संबंध में या अन्यथा, या प्राधिकरण द्वारा जारी किए गए किसी परिपत्र, दिशानिर्देश या निर्देश के संबंध में प्राधिकरण द्वारा बनाए गए किसी भी विनियम के प्रावधानों का पालन न करने या गैर-अनुपालन से उत्पन्न कोई अन्य मामला, या पॉलिसी अनुबंध के नियम और शर्तें, जहां तक ऐसा मामला खंड (i) से (ix) में संदर्भित मुद्दों से संबंधित है।

लोकपाल की भूमिका मध्यस्थ की तरह ही होती है। वह मामले के तथ्यों के आधार पर सिफारिशें करता है, और शिकायतकर्ता द्वारा स्वीकार किए जाने के बाद, वह कंपनी को इसके बारे में सूचित करता है। 15 दिनों के भीतर सिफारिशों का पालन करने के लिए बाध्य हैं।

यदि उपर्युक्त तरीका विफल हो जाता है, तो लोकपाल बीमा कंपनी को इस तरह की सूचना के 3 महीने के भीतर एक निर्णय पारित कर सकता है और 30 दिनों के भीतर उसका अनुपालन करना होगा।

7. आरटीआई बनाम लोकपाल

एक आरटीआई और एक लोकपाल के बीच का अंतर यह है कि जब किसी लोकपाल द्वारा शिकायत को संबोधित किया जाता है तो उस पर की गई कार्रवाई समयबद्ध या समय-प्रतिबंधित होती है। हालांकि, जब एक आरटीआई आवेदन की दूसरी अपील पर विचार किया जाता है तो इसकी समय सीमा के साथ अनिश्चितता जुड़ी होती है।

आरटीआई आवेदन और पहली अपील के मामले में निर्धारित समय सीमा क्रमशः 30 और 45 दिन है, जबकि एक लोकपाल केवल बीमा से संबंधित मामलों से संबंधित है, आप समय पर प्रतिक्रिया की उम्मीद कर सकते हैं। दूसरी ओर, एक पीआईओ या सूचना आयुक्त एक विषय से लेकर दूसरे विषय तक के आरटीआई आवेदनों के ढेरों पर कार्रवाई करते हैं। यही कारण है कि आरटीआई आवेदनों से निपटने में काफी देरी हो सकती है।

आरटीआई आवेदन

31 अक्टूबर 2021

प्रति,

जन सूचना अधिकारी

भारतीय स्टेट बैंक, रोहिणी शाखा

नई दिल्ली, भारत

महोदय,

आरटीआई अधिनियम, 2005 की धारा 6(1) के तहत निम्नलिखित जानकारी मांगी गई है। कृपया प्रस्तुत करें:

(क) एक्सवाइजेड बिल्डिंग, रोहिणी, नई दिल्ली में स्थित एटीएम अक्टूबर, 21 के महीने में कितने घंटे तक चालू रहा।

(ख) अक्टूबर, 21 के महीने में पैसे की आपूर्ति नहीं होने के कारण एक्सवाइजेड बिल्डिंग, रोहिणी, नई दिल्ली में स्थित एटीएम कितने घंटे तक चालू नहीं था।

(ग) बैंक द्वारा भुगतान की गई दंड की राशि, यदि कोई है, यदि गैर-संचालन के घंटों की संख्या आरबीआई द्वारा निर्धारित समय सीमा से अधिक है

भवदिय

आवेदन निरस्त करने से पूर्व कृपया संज्ञान में ले

1. जरूरत पड़ने पर धारा 5 (3) के अंतर्गत " युक्तियुक्त सहायता प्रदान करें
2. यदि आवेदन के पूरा या समुचित भाग पर जानकारी इस विभाग के अधीन उपलब्ध नहीं है तो धारा 6(3) के अंतर्गत अन्य उचित सूचना अधिकारी को अंतरित करने का कष्ट करें ।