

## "भारतीय बँकिंग व ग्राहक कायदेविषयक तरतुदींचा अभ्यास"

कोल्हे पृथ्वीराज भिमराव

अर्थशास्त्र विभाग

डॉ. बाबासाहेब आंबेडकर मराठवाडा विद्यापीठ, औरंगाबाद

### प्रस्तावना:

आज मोठ्या प्रमाणात बँकाचा विकासात वाढ होत आहे, अनेक व्यवहार, नवीन शाखा, योजना, व्यवहारातील बदलती स्थिती लक्षात घेता त्या विषयक ग्राहक संरक्षण विषयक माहिती घेणे गरजेचे आहे. बँकांचे व्यवहार लक्षात घेवून त्या बाबत ग्राहकांचे हक्क व कर्तव्य कोणते आहेत. याविषयाची माहिती घेणे व कोणत्या तरतुदी आहेत हे अगत्याचे आहे. भारतीय संविधानानुसार सामाजिक आणि आर्थिक न्याय हा एक महत्त्वाचा भाग आहे. ज्यात ग्राहक न्याय आणि संरक्षण देखील एक भाग आहे. भारतीय संसदेने अनेक कायदे ग्राहक संरक्षण विषयक केलेले आहेत. भारतीय करार कायदा १८७२, माल विक्री कायदा १९३०, अन्न धान्य भेसळ प्रतिबंधक कायदा १९५४, तसेच अत्यावश्यक वस्तू अधिनियम, १९५५ आहेत. पण तेलहान ग्राहकांच्या हिताचे रक्षण करण्यास अपयशी ठरले आहेत.

सामाजातील प्रत्येक व्यक्ती ही ग्राहक असते. यामध्ये समानता असणे गरजेचे आहे. विविध गरजा परिपूर्ण करण्यासाठी आपण वेगवेगळ्या वस्तू व सेवांचा वापर करीत असतो व त्या सेवेची किंमत मोजत असतो. त्या वस्तू व सेवा खरेदी करताना फसवले जाते. त्यात आर्थिक लूट, दिशाभूल, खोट्या जाहिराती साठेबाजी भेसळ व कृत्रिम माल वाढविला जातो. तसेच मोठ्या प्रमाणात किमती मध्ये गफलत केली जाते. या करीता ग्राहक हक्क संरक्षणाची गरज निर्माण होते. बँका ग्राहकांच्या वित्तीय विषयक म्हणजे बचत, गुंतवणूक कर्ज, ठेवी, या बाबत ग्राहकांच पैसांच्या विषयी कार्य करते ठेव घेऊन कर्ज रूपाने देऊन पत पैसाची निर्मिती करत असतात. व तसेच अनेक सेवा ही प्रदान करतात ग्राहकांना योग्य भावात वस्तू मिळव्यात त्या विषयक संरक्षण व्हावे म्हणून प्रस्तुत विषय या दृष्टीकोनातून निवडला आहे.

### ग्राहक कोण?

इंग्रजीमध्ये Consumer हा शब्द आहे. क्रता (Buyer), खरेदीदार (Purchaser) असे शब्द आहेत. ग्राहक हा

सामाजातील व्यक्ती असून, त्याला कुठल्याही धर्म, पंत, अथवा जातीचा असला तरी त्यास ग्राहकच नाव आहे. त्यात वय, भाषा, प्रांत, ह्यांचेही काही बंधन नाही. तरीही ही संज्ञा वापरतांना ग्राहकात फरक करत नाही तरी त्यास वेगळे नाव देवून संकुचित करता येत नाही. अनंत गरजा भागविण्यासाठी उपलब्ध मर्यादित साधनाचा वापर करतो. तो ग्राहक होय.

### व्याख्या :

#### १. Oxford Dictionary:

ग्राहक म्हणजे वस्तू आणि सेवेची खरेदी करणारी व्यक्ती होय.

#### २. ऑडम स्मोय :

"मानवी गरज भागविण्यासाठी जड वस्तू किंवा सेवा रूप वस्तू याचा उपयोग करणारी व्यक्ती म्हणजे ग्राहक."

#### ३. बिंदूमाधव जोशी :

"शरीर, मन, बुद्धी आणि आत्मा यांच्या साहाय्याने वस्तू आणि सेवा ग्रहण करणारी व्यक्ती म्हणजे ग्राहक होय."

### बँक म्हणजे काय?

"बँक म्हणजे पैसे सुरक्षित ठेवण्यासाठी उभारलेली संस्था, जी मागणी केल्यावर ग्राहकाला पैसे परत देते." बँकिंग नियमन कायदा १९४९ च्या कलम ५ (१) (बी) नुसार बँक म्हणजे मागणी करताक्षणी परत करण्याच्या अटीवर स्वीकारलेल्या ठेवीतून ग्राहकांना धनादेश, ड्राफ्ट, ऑर्डर व अन्य मार्गांनी पैसे काढण्याची परवानगी देणे, ठेवींचा पैसा कर्जाने देण्यासाठी किंवा गुंतवणूक करण्यासाठी वापरणे होय.

### बँकेची व्याख्या :

#### १. वॉल्टरलिफ

"मागणी होताच विनिमय पत्राव्दारे काढता येणाऱ्या जनतेच्या ठेवी स्वीकारणारी व्यक्ती अथवा संस्था म्हणजे बँकर होय"

#### २. प्रा. सेयर्स

"ज्या संस्थांची कर्जे ज्यांचा उल्लेख लोकांकडील ठेवी असा करण्यात येतो. अन्य संस्थांची किंवा व्यक्तींची कर्जे

फेडण्यासाठी सहज मान्य केली जातात अशा संस्था म्हणजे बँका होत."

**संशोधनाची उद्दिष्टे :**

- ✦ बँकिंग ग्राहक कायदे विषयक तरतुदीचा अभ्यास करणे.
- ✦ ग्राहक संरक्षण हक्क कोणते हे पाहणे.
- ✦ बँक व ग्राहकमध्ये झालेल्या तक्रारी तपासणे.

**गृहितके :**

- ✦ बँक साक्षरतेत ग्राहकांमध्ये अज्ञान आहे.
- ✦ बँक कर्मचारी व बँक ग्राहकांच्यामध्ये समन्वयाचा अभाव आहे
- ✦ बँक कायद्यातील तरतुदी बाबत लोकांना माहिती नाही.

**संशोधन पद्धती :**

शोध निबंधाच्या पूर्णत्वा करिता दुय्यम स्रोतांचा अवलंब करण्यात आलेला आहे. त्याकरिता संदर्भ पुस्तके, अग्रलेखे, वर्तमानपत्रे, अहवाल, त्याच प्रमाणे स्वयः संशोधन या प्रदर्शनाच्या आयोजनामध्ये सहभाग झालो व त्यातून निरीक्षण अनुभव इ. स्रोतांचा अवलंब केला आहे

**बँकिंग कायदा १९४९ :**

हा कायदा ब्रिटिश बँकिंग कायद्यावर आधारित आहे. सन १९९३ च्या भारतीय कंपनी कायद्यात बँकांच्या संदर्भात तरतुदी केल्याय पण त्या पुरेशा नव्हत्या. त्यामुळे बँकिंग कंपनी कायदा, १९४९ पास करण्यात आला होता. सन १९६६ मध्ये नामकरण बँक व्यवसाय नियमन कायदा १९४९ (Banking Regulation Act, १९४९) असे करण्यात आले. हा कायदा महत्त्वाचा कायदा आहे. या आधी बँकिंग कंपन्यांचे व्यवहार, भारतीय कंपनी कायदा १९९३ अनुसार नियंत्रित केले जात होते. बँक व्यवसायाची स्वतःची अशी वेगळी वैशिष्ट्ये असल्यामुळे स्वतंत्र असा कायदा करण्यात आला आहे.

✦ बँक व्यवसाय नियमन कायद्या, १९४९ कलम ५ (ब) नुसार, बँक व्यवसाय म्हणजे कर्जाऊ देण्याच्या हेतूने किंवा गुंतवणूक करण्याच्या हेतूने मागणी करताच अथवा अन्य प्रकारे परत करण्यायोग्य आणि धनादेश, धनाकर्ष, आदेश वा इतर मार्गांनी काढता येतील अशा पैशांच्या ठेवी अन्य लोकांकडून स्वीकारणे होय."

✦ कायद्याच्या पोट कलम ५ (क) अनुसार, बँकिंग कंपनी म्हणजे भारतात बँक व्यवसाय करणारी कोणतही कंपनी होय."

**सन १९४९ कायद्याची उद्दिष्टे :**

- ✦ बँकांना बुडण्यापासून वाचविणे: भारतात बँका बुडण्याचे प्रमाण अधिक होते. कारण पुरेसे भांडवल बँकांकडे नसत. या कायदानुसार किमान भांडवलाचे प्रमाण ठरवून देण्यात आले आहे. (कलम ११, १२ आणि १३)
- ✦ गळेकापू स्पर्धा टाळणे : नवीन बँका सुरू करण्याविषयीयक तरतुदी, बँकेची जागा किंवा ठिकाण बदलणे या विषयी तरतुदी करण्यात आल्या.
- ✦ अर्थव्यवस्थेत संतुलित विकास करणे: भारतात बँकांचा विषमतेने विकास होत होता. बँक सेवा सर्वसामान्यांपर्यंत पोहोचविणे या कायद्याचा एक उद्देश होता.
- ✦ बँक कर्जाचे नियमन करणे: या कायद्याने भारतीय रिझर्व्ह बँकेला काही विशेष अधिकार देऊन तिला अधिक सक्षम केले. त्यामुळे बँकांची कार्य पध्दतीए कर्ज वितरण यावर नियंत्रण आले.
- ✦ ठेवीदारांच्या हिताचे रक्षण करणे यासाठी व्याजदर निश्चिती, कर्ज तारण प्रमाण, राखीव निधी, तरल मालमत्ता विषयक तरतुदी करण्यात आल्या जणेकरून ठेवी सुरक्षित राहाव्यात.

**सन १९४९ चा बँक नियमन कायदा**

विभाग	कलमे	वर्णन
I	१ ते ५ (अ)	प्राथमिक बाबी
II	६ ते ३६(अ)	बँकिंग कंपन्यांच्या व्यवसाय विषयक
II-A	३६ (अ-अ) ते ३६ (अ-क)	नियंत्रण आणि व्यवस्थापन
II-B	३६ (अ-ड)	काही विशिष्ट कार्यांना मनाई

III-C	३६ (अ-इ) ते ३६ (अ-ज)	बँकांचे विलीनीकरण
III	३६ (ब) ते ४५	बँक बंद करणे आणि विसर्जन करणे
III - A	४५ (अ) ते (एक्स)	समापनाच्या प्रक्रियेचे सुलभीकरण व जलद गतीने प्रक्रिया करणे.
IV	४६ ते ५५ (अ)	इतर

स्रोत: Baking law and practices in India, Nirali Prakashan, २०१५

### ग्राहक संरक्षण कायदा, १९८६

ग्राहकांचे न्याय हक्क संरक्षित रहावेत म्हणून ग्राहक संरक्षण कायदा मजूर करण्यात आला आहे. ग्राहकाने तक्रार केल्यानंतर त्याला योग्य न्याय मिळावा आणि तो इतरांवर अन्यायकारक नसावा. या कायद्याची उभारणी करण्यात आली असून या कायद्याची काही उद्दिष्टे आहेत. १) ग्राहकांच्या विविध हक्कांचे संरक्षण २) विना खर्च न्याय. ३) विना विलंब न्याय ४) चुकीच्या तक्रारी बदल दंडाची तरतूद ५) सर्वांसाठी कायदा. या कायदानुसार व्यवहार करण्यासाठी अधिनियमांतर्गत खालील त्रिस्तरीय प्रणाली प्रदान करण्यात आली आहे. अ) जिल्हा ग्राहक न्यायमंच- हे जिल्हा स्तरावर कार्य करते. ज्या तक्रारींमध्ये वस्तू किंवा सेवेचे मूल्य वा नुकसान भरपाईची रक्कम ५ लाखापर्यंतच्या तक्रारी या मंचाकडे करता येते. ब) राज्य आयोग- हे राज्य स्तरांवर कार्य करते. हे जिल्हा मंचाच्या आदेशाविरुद्धचे अपील राज्य आयोग स्वीकारतात. यात ५ लाख ते २० लाखापर्यंतच्या तक्रारी या आयोगाकडे दाखल करता येतात. क) राष्ट्रीय ग्राहक तक्रार निवारण आयोग: या आयोगाचे कार्यक्षेत्र संपूर्ण देश असून देशातील राज्य आयोगांच्या कामकाजावर देखरेख व प्रशासकीय नियंत्रण आयोग ठेवते. यात २० लाखा पेक्षा जास्त रक्कमेच्या तक्रारी या आयोगाकडे दाखल करता येतात. उपरोक्त ग्राहक न्यायालय किंवा कोणत्याही मान्यता प्राप्त ग्राहक संघटनेद्वारे जिथे ग्राहक सदस्य आहे किंवा जिथे आवड आहे, तेथे एक किंवा अधिक ग्राहक आहेत, अशा कोणत्याही वस्तू किंवा सेवांच्या संदर्भात तक्रारींना प्राधान्य दिले जाऊ शकते ग्राहकांच्या हितासाठी किंवा केंद्र किंवा राज्य सरकारकडून तक्रारींना प्राधान्य दिले जाते आणि तेथे दाद मागू शकतात. अधिनियमांच्या कलम २ (१) (सी) नुसार खालील तक्रारीचा विषय बनू शकतो.

- ✚ कोणत्याही व्यापार्याने स्वीकारलेली अनुचित व्यापार व्यवहार किंवा प्रतिबंधात्मक व्यापार पध्दती.
  - ✚ खरेदी केलेल्या मालामध्ये दोष आढळल्यास.
  - ✚ सेवेतील कमतरता असल्यास.
  - ✚ किंमतीचे जास्त शुल्क आकारल्यास.
- उपस्थित लेख विषय काही संदर्भ लक्षात घेता कायद्यात दिलेल्या महत्वाचे स्पष्टीकरण
- सेवा {कलम २ (१) (ओ)} नुसार ही संज्ञा कायद्यामध्ये पुढील सेवा परिभाषित केली गेली आहेत त्यात बँकिंग, वित्तपुरवठा, विमा, वाहतूक, प्रक्रिया, पुरवठा या संबंधी सुविधांचा तरतूद समाविष्ट आहे. विद्युत किंवा इतर ऊर्जा वगैरे पण कोणत्याही सेवा विनामूल्य किंवा वयक्तिक सेवेच्या करारा अंतर्गत प्रदान करणे समाविष्ट नाही.
  - कमतरता (कलम २ (१) (जी)) नुसार कोणताही कायद्याच्या अंतर्गत किंवा कराराच्या अनुषंगाने कोणताही दोष, अपूर्णता, गुणवत्ता, निसर्ग आणि कार्यप्रणालीच्या पध्दतीमध्ये कमतरता किंवा अपुरेपणा असणे आवश्यक आहे.
  - ग्राहक अधिनियमचे ग्राहक कलम २ (१) (डी), ग्राहक हा खालील वर्गातील व्यक्ती आहे- अ) ज्यानी पैसे दिले किंवा आश्वासन दिले किंवा अंशतः पैसे दिले आहेत अशा गोष्टीसाठी माल खरेदी करतो आणि स्थगित केलेल्या कोणत्याही प्रणाली अंतर्गत अंशतः वचन देतो.
  - ज्यात वापर कर्ता किंवा वस्तू किंवा सेवांचा लाभ घेणारा व्यक्ती समाविष्ट आहे, जो प्रत्यक्षात वस्तू खरेदी करतो किंवा सेवा घेतो किंवा अशा वापराचा वापर खरेदी किंवा भाड्याने मंजूर करून केला जातो.

### ग्राहकांचे हक्क :

ग्राहकांना योग्य भावात वस्तू व सेवा मिळाव्यात, त्यासाठी नफ्याचे प्रमाण काय असावे. वस्तूचे मूल्य

कसे निश्चित करावे. ह्या अनुषंगाने ग्राहकांचे खालील प्रमाणे काही हक्क दिसून येतात. १) सुरक्षिततेचा हक्क २) निवड करण्याचा हक्क ३) तक्रारी ऐकविण्याचा हक्क ४) ग्राहक शिक्षणाचा हक्क ५) दाद मागण्याचा हक्क ६) माहिती मिळविण्याचा हक्क इत्यादी.

**बँकिंग क्षेत्रासाठी लागू असलेले ग्राहक संरक्षण कायदे :**

अधिनियमानुसार 'ग्राहक, अधिनियम कलम २ (१) (डी) मध्ये, एखाद्या व्यक्तीला विचारात घेतले आहे की, ती कोणत्याही सेवेचा लाभ घेणारी व्यक्तीचा बँकेत समावेश केला आहे. बँकिंग व्यवहारांमध्ये, बँकेचे ग्राहक ज्याचे बँकेत खाते आहे किंवा बँक ड्राफ्ट खरेदी करणारी व्यक्ती, लॉकर सुविधा भाड्याने घेतली आहे किंवा बँकेकडून, बँक गॅरंटी घेते हे सर्व 'ग्राहक' आहेत आणि ते कायदानुसार तक्रारी करू शकतात. सेवेतील कमतरता बँकेकडून किंवा प्रतिबंधात्मक व्यापार पध्दती किंवा अनुचित व्यापार केला असल्यास त्या विषयी दाद मागता येते. ज्या व्यक्तीने शेअर्स साठी अर्ज केला आहे तो ग्राहक आहे, सामान्य गैरसमज विरुद्ध त्यांच्या वाटपापूर्वी शेअर्ससाठी अर्जदार ग्राहक असू शकत नाही. याचे कारण गैरसमज म्हणजे मॉर्गन स्टॅन्लेच्या बाबतीत सर्वोच्च न्यायालयाचा निर्णय जिथे सुधारणा करण्यापूर्वी ग्राहक संरक्षण कायद्यातील तरतुदींचा सर्वोच्च न्यायालयाने अर्थ लावला. जून १९९३ मध्ये असे मानले की, अर्जदार वाटप करण्यापूर्वी ग्राहकाच्या स्थितीचा आनंद घेऊ शकत नाही. संदेवाने, सीपी कायद्या अंतर्गत १९९३ मध्ये सुधारणा करण्यात आली जेणे करून संभाव्य ग्राहक, ज्यांनी सहमती दर्शविली की कोणताही माल खरेदी करण्यासाठी, तक्रार दाखल करण्याचा अधिकार देखील असेल. शेअर्स साठी अर्ज मुख्यतः विशिष्ट बँकांकडे अर्ज केले जातात. या उद्देशाने कंपनीला नियुक्त केले जाते. बँकांनी अर्जावर प्रक्रिया करणे गरजेचे आहे. अर्जदाराचा चेक पैसे काढण्यासाठी जमा करणे आणि नंतर मिळालेली रक्कम कंपनीच्या खात्यात जमा करणे त्यानंतर कंपनी शेअर्सची डिलीव्हरी घेते किंवा त्यानुसार रिटर्न ऑर्डर पाठवते वाटप योजने सह अनेक वेळा, या प्रक्रिये दरम्यान, बँक काही अर्ज भरते किंवा हरवते, इतर प्रकरणा मध्ये, बँका माहिती प्रक्रिया करण्यासाठी काही संगणक एजन्सी नियुक्त करते. तपशील भरण्यात चुक झाल्यास काही धनादेश दुरुस्त केल्यानंतर पुन्हा सादरीकरणासाठी परत केले जातात संबंधित चुका सुधारणाकरण्यासाठी आणि चेक पुन्हा सादर

करण्यासाठी बँक या प्रकारणात बँक झोपली असून जो पर्यंत अर्जदारस यांची जानीव होत नाही तो पर्यंत समस्या आधिच नाहीशी केली जाते.

**न्यायालयातील तक्रारी ज्या ग्राहकांच्या बाजूने आहेत :**

१. पंजाब अँड सिंध बँक विरुद्ध मनप्रीत सिंग [१९९४ (३) CPJ ५३२] मध्ये पंजाब राज्य आयोगाने असे मानले होते की बचत बँक खातेधारक हा कायदानुसार ग्राहक आहे. पण कर्ज देण्याच्या आणि उधार घेण्याच्या दरामध्ये फरक सेवा प्रदान करण्याचा विचार बँकेव्दारे केला आहे. असेही लक्षात घेतले की बँक खातेदाराला चेक सुविधा पुरवण्यासाठी बँक शुल्क आकारत नसले तरी ते विचारात न घेता दिले जाते असे म्हणता येणार नाही. खरंतर चेक बुक सुविधा ठेवीदाराने बँकेच्या विल्हेवाटीत निधी ठेवण्याच्या विचारात घेतली आहे.

२. विमलचंद्र गोव्हर वि. बँक ऑफ इंडिया (२००० (२) (एस. सी) ११ (एस. सी): AIR SC २१८१) मध्ये, बँकेच्या वतीने सर्वोच्च न्यायालया समोर युक्तिवाद करण्यात आला की अपील कर्त्याने, बँकेकडून ओव्हर ड्राफ्ट सुविधा घेतली व शेअर्स गहाण ठेवणे, ग्राहक संरक्षण कायद्याच्या अर्थाने तो ग्राहक नाही. हे सर्वोच्च न्यायालयाने बँकेचा युक्तिवाद फेटाळून लावला आणि ग्राहकाला बँक ओव्हर ड्राफ्ट सुविधा पुरवून सेवा देत आहे जे विचारात घेतल्या शिवाय नाही. बँक सेवा देण्यासाठी व्याज आणि इतर शुल्क आकारत आहे. ओव्हर ड्राफ्ट सुविधेची तरतूद निश्चितपणे बँकिंगचा एक भाग आहे आणि कायद्याच्या कलम २ (१) (ओ) दिल्या प्रमाणे 'सेवा' च्या अर्था मध्ये येते.

ग्राहक संरक्षण कायद्या अंतर्गत आयोजित केल्या जातात त्या बँकांना लागू होत नाहीत. अशी काही उदाहणे खालील प्रमाणे :

१. विरेंद्र प्रसाद वि. रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (१९९१ (१) सी पी जे ३३६ (एन सी)) मध्ये, राष्ट्रीय आयोगा समोर तक्रार दाखल करण्यात आली होती की तक्रारदार त्याच्या परकीय चलन/रूपयाच्या बँक खात्यांमध्ये काही फायद्यांसाठी पात्र होते. परंतु या सुविधा आरबीआयच्या सूचनेवर त्यांच्या बँकर्सनी नकार दिला. राष्ट्रीय आयोगाने असे म्हटले आहे की, तक्रारदार आणि आरबीआय यांच्यात सेवेचा कोणता करार नाही आरबीआय केवळ त्याचे वैधानिक कार्यकरत आहे त्यामुळे ते ग्राहक संरक्षण कायद्याच्या कक्षे बाहेर आहेत.

२. भाडेकरू जमीनदार विविध युसीओ बँक विरुद्ध आर. चिमणलाल अँड कंपनी (१९९४ (१) सीपीआर ५२६ मध्ये बँक-जमीनदार यांच्यातील वाद ग्राहक संरक्षण कायद्यांतर्गत मिटवण्याची मागणी करण्यात आली जी आयोगाने नाकारली.

३. डी. यशोधरण विरुद्ध कॅनरा बँक (१९९४ (३) सीपीजे ६३) मध्ये, बँकेच्या कर्मचार्याला सेवा लाभ नाकारल्याबद्दल तक्रार दाखल करण्यात आली. राष्ट्रीय आयोगाने असे म्हटले आहे की, ग्राहक नसल्यामुळे नियोजित-कर्मचारीवाद मिटवण्यासाठी ग्राहक न्यायालय योग्य मंच नाही.

#### निष्कर्ष :

ग्राहक आणि बँक मध्ये असलेले समन्वयाचे नाते हे सामाजिक आणि आर्थिक विकासाला मदत करत असतात देशातील प्रत्येक नागरिक हा ग्राहक आहे. त्यांना जगण्यासाठी वस्तूची खरेदी करावी लागतात. पण उत्पादक व व्यापार्याच्या नफेखोरी व फसवणूक या वृत्तीमध्ये वाढ होत आहे म्हणून ग्राहकांच्या हक्कांचे रक्षण व्हावेत सेच बँक ग्राहक न्यायालयांच्या विविध निकालांचे विश्लेषण केले आहे ते केवळ सेवेतील दोष आणि कमतरतेसाठी वस्तू किंवा सेवांचे मूल्य देत नाहीत तर मानसिक वेदना आणि छळाची भरपाई देखील देतात. असे दिसून येते की या तक्रारीमध्ये अन्याय विरुद्ध कायद्याच्या तत्वाखाली न्याय प्रबल झाल्याचे दिसते. सदोष बँकिंग सेवां विरोधात ग्राहकांना

सकारात्मक न्याय मिळत असल्याचे आढळून आले आहे.

#### संदर्भ सूची :

- ✓ ग्राहक मार्गदर्शिका अ.भा.पं. नांदेड जिल्हा
- ✓ जोशी बिंदूमाधव ग्राहक तीर्थ अखिल भारतीय ग्राहक पंचायत, पूणे.
- ✓ डॉ. कानेटकर मेधा भारतीय ग्राहक चळवळ
- ✓ डॉ. प्रदीप आगलावे (२०१६) सामाजिक पद्धती शास्त्र व तंत्र श्री. साईनाथ प्रकाशन नागपूर
- ✓ A Study of Consumer Protection Act Related to Banking Sector, Sharma Vijaykumar Ramachandra, Vol. १ (४), December (२०१२)
- ✓ Consumer protection Act 2 by Arshad Subzwari, Published by law vision Allahabad.
- ✓ Consumer Protection Act, By Dr. V. M. Peshawe, Vidya Prakashan (Marathi Edition).
- ✓ <https://rbi.org.in/financialeducation/home.aspx> (२०२०)
- ✓ <http://shodhganga.inflibnet.ac.in/bitstream/Ro page.pdf> (2083)
- ✓ Vyavsayik Kayade by A S Ukhalkar, Pimpalapur Publishers, (Marathi Edition)
- ✓ The Chartered Accountant Publication 883 Feb. Roo Issue.
- ✓ Banking Law and practice in India, By Dr. Mukund Mahajan, Nirali Publication
- ✓ An article from The Financial Express, Dated 8 Jan. Roox
- ✓ Consumer protection Act- by Shri. O. P. Tiwari, Published by Allahabad law agency- २००७