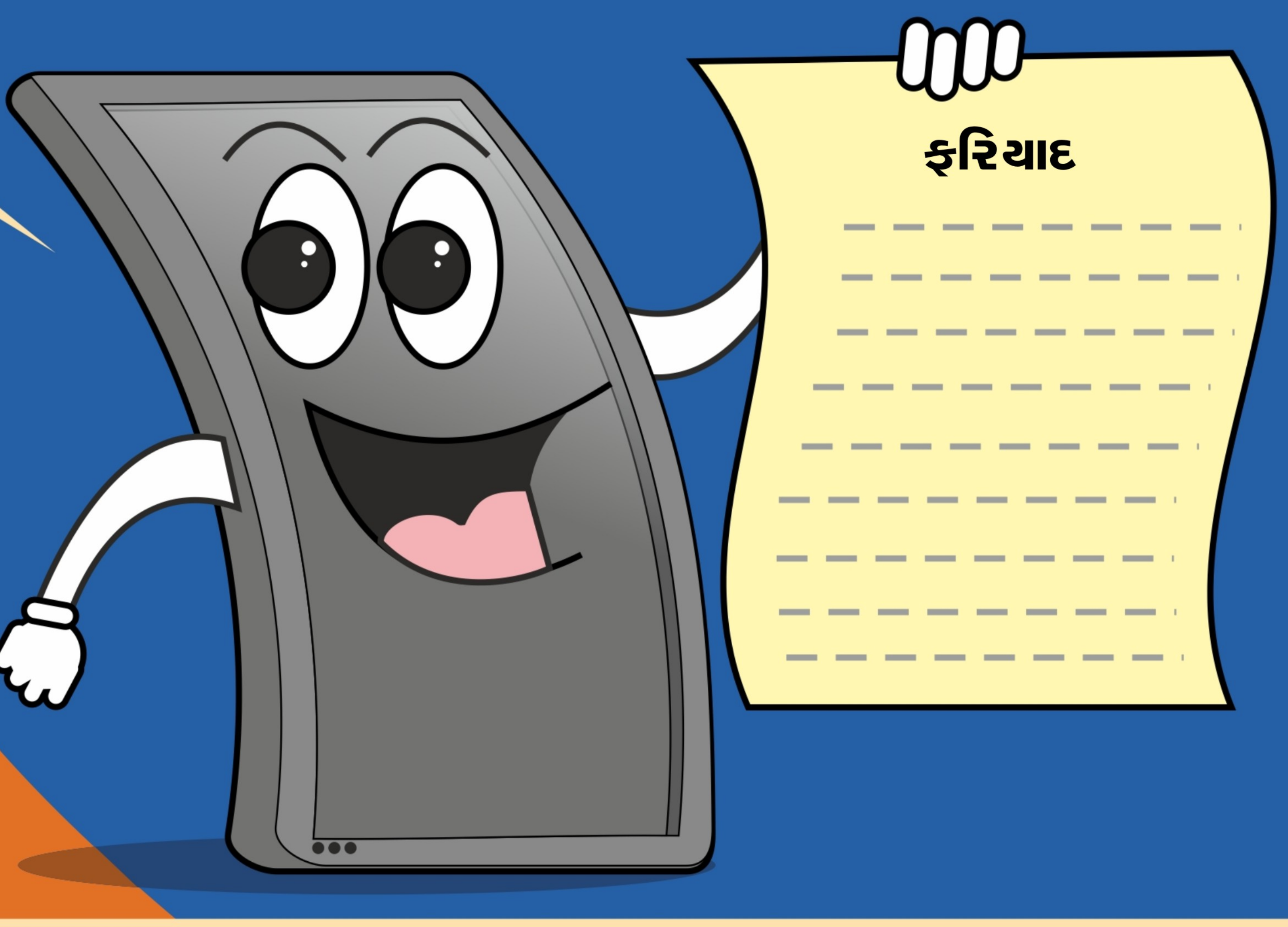
બેંકમાં અને બેંકિંગ લોકપાલમાં ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી તે જાણો

નાણાકીય સાક્ષરતા સપ્તાહ
૫ થી ૯ જૂન ૨૦૧૭

રોકડ ન મળવાને કારણે એટીએમમાંથી નાણા ઉપાડવાના નિષ્ફળ વ્યવહારો, અગાઉ જણાવ્યા વગર ચાર્જ વસુલ કરવા, ક્રેડિટ કાર્ડ સંબંધિત બાબતો વગેરે જેવી રોજીંદી બેંકિંગ સેવાઓના એક ગ્રાહક તરીકે તમે મુશ્કેલી અનુભવો તો તેના નિરાકરણ માટે તમારી બેંકના અધિકારીનો સંપર્ક કરો. તેમ છતાં પણ જો ફરિયાદનું નિરાકરણ ન થાય તો નીચે જણાવેલી કાર્યવાહી કરો.



૧ તમારી બેંકની શાખામાં રહેલા ફરિયાદપત્રકમાં તમારી ફરિયાદ નોંધો. જો આવું પત્રક શાખામાં ઉપલબ્ધ ન હોય તો તમે તે માંગો અથવા બેંકની વેબસાઇટ પર ઓનલાઇન ફરિયાદ કરો.

૨ ફરિયાદ નિરાકરણ માટે સંપર્ક કરી શકાય તેવા અધિકારીઓના નામ જો બેંક શાખામાં દર્શાવેલ ન હોય તો તમે તે શાખા પાસે માંગો. દરેક બેંકમાં ફરિયાદ નિરાકરણ માટે એક નોડલ અધિકારી હોય છે.

૩ જો બેંક તમારી ફરિયાદનું નિરાકરણ એક મહિનામાં ન કરે, તો તમે ભારતીય રિઝર્વ બેંકના બેંકિંગ લોકપાલને ફરિયાદ કરો. ભારતીય રિઝર્વ બેંકની બેંકિંગ લોકપાલ યોજના અંતર્ગત આપની ફરિયાદનું એક મહિનામાં મફત નિરાકરણ કરવામાં આવે છે. બેંકિંગ લોકપાલ બેંકિંગ સેવાઓમાં રહેલ વિવિધ ખામીઓને આવરી લે છે.

૪ માત્ર સાદા કાગળ પર લખીને કે ઇ મેલ દ્વારા ફરિયાદ કરી શકો છો. બેંકિંગ લોકપાલ કાર્યાલયના સરનામાં અને ઇમેઇલ આઇડી **https://bankingombudsman.rbi.org.in** પર **“Addresses of Banking Ombudsmen”** પર ક્લિક કરીને મેળવી શકાય છે.

૫ ઓનલાઇન ફરિયાદ માટે **https://bankingombudsman.rbi.org.in** જુઓ અને **“Complaint Form”** પર ક્લિક કરો.

વધુ માહિતી માટે https://bankingombudsman.rbi.org.in જુઓ

Design: Anupam Sharma01/17-05

નાણાકીય સાક્ષરતા • સમૃદ્ધિનો માર્ગ

BO

નાણાકીય સમાવેશન અને વિકાસ વિભાગ
ભારતીય રિઝર્વ બેંક
www.rbi.org.in