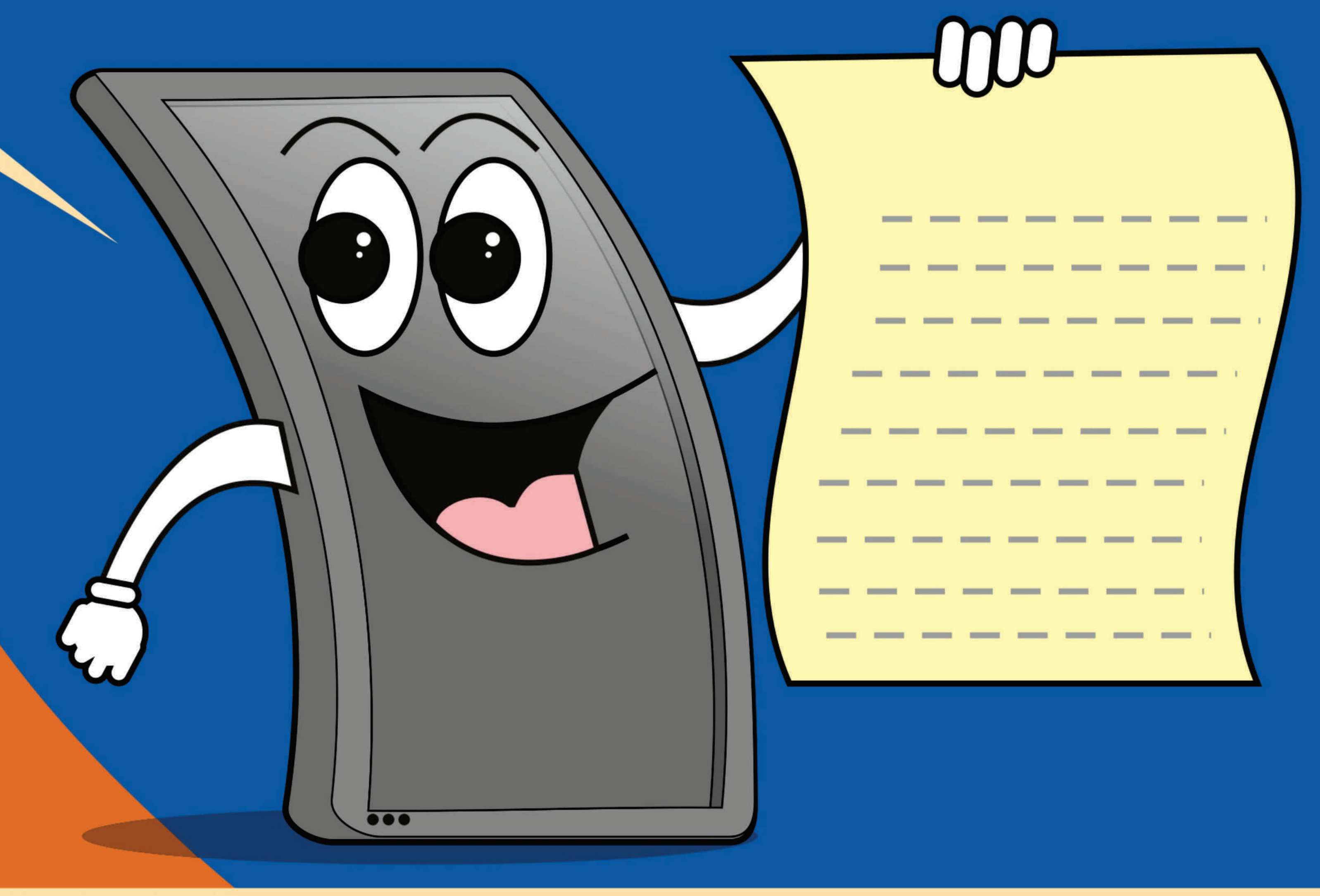
ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ਼ ਕਰਵਾਉਣ ਦਾ ਤਰੀਕਾ

ਮਨੀ ਸਾਖਰਤਾ ਹਫ਼ਤਾ
ਜੂਨ 5-9-2017

ਬਤੌਰ ਗ੍ਰਾਹਕ, ਜਦ ਵੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੀਆਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੈਸ਼ ਨਾ ਨਿਕਲਣ ਤੋਂ ਬਾਵਜੂਦ ਵੀ ਫ਼ੇਲਡ ਏਟੀਐਮ ਵਿਡਰਾਨ ਟਰਾਂਜੈਕਸ਼ਨਾਂ, ਬਿਨਾਂ ਪ੍ਰਵ ਸੂਚਨਾ ਤੋਂ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਲੱਗਣਾ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਆਦਿ, ਕਰਕੇ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਅਸੁਵਿਧਾ ਹੋਣ ਤੋਂ ਮਾਮਲੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਬੈਂਕ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਾ ਹੋਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਨਿਮਨ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ।



1. ਆਪਣੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ਼ ਕਰੋ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਉਪਲਭਧ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰੋ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈਬਸਾਇਟ ਤੇ ਆਨ ਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰੋ।

2. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਬੰਧਿਤ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਂ ਬਾਰੇ ਪਤਾ ਕਰੋ ਜੇਕਰ ਇਸ ਨੂੰ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਬੈਂਕ ਵਿਚ ਸਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ ਦੀ ਵਿਵਸਥਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

3. ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡਾ ਬੈਂਕ ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਆਰ ਬੀ ਆਈ ਦੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਆਰ ਬੀ ਆਈ ਦੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਮੁਫ਼ਤ ਅਤੇ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਵਿੱਚ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਕਸਿਆਂ ਦਾ ਇਕ ਵੱਡਾ ਹਿਸਾ ਆਉਂਦਾ ਹੈ।

4. ਸਾਦੇ ਕਾਗਜ਼ ਉਪਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਿਓ ਜਾਂ ਈ ਮੇਲ ਭੇਜੋ। ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦਫਤਰਾਂ ਦੇ ਪਤੇ ਤੇ ਈ ਮੇਲ ਆਈ ਡੀਜ਼ ਨੂੰ **https://bankingombudsman.rbi.org.in** ਤੇ ਲਾਗਇਨ ਕਰਕੇ ਦੇਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਲਿਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ **"Addresses of Banking Ombudsmen"**

5. ਆਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ਼ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਪਧਾਰੋ- **https://bankingombudsman.rbi.org.in** ਅਤੇ ਫਿਰ ਕਲਿਕ ਕਰੋ- **"Complaint Form"**

ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਪਧਾਰੋ
https://bankingombudsman.rbi.org.in

ਮਾਲੀਸਾਖਰਤਾ ਖੁਸ਼ਹਾਲੀ ਦੀ ਰਾਹ

BO

ਮਾਲੀਸਨਾਵੇਸ਼ ਤੇ ਵਿਕਾਸ ਵਿਭਾਗ
ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ
www.rbi.org.in