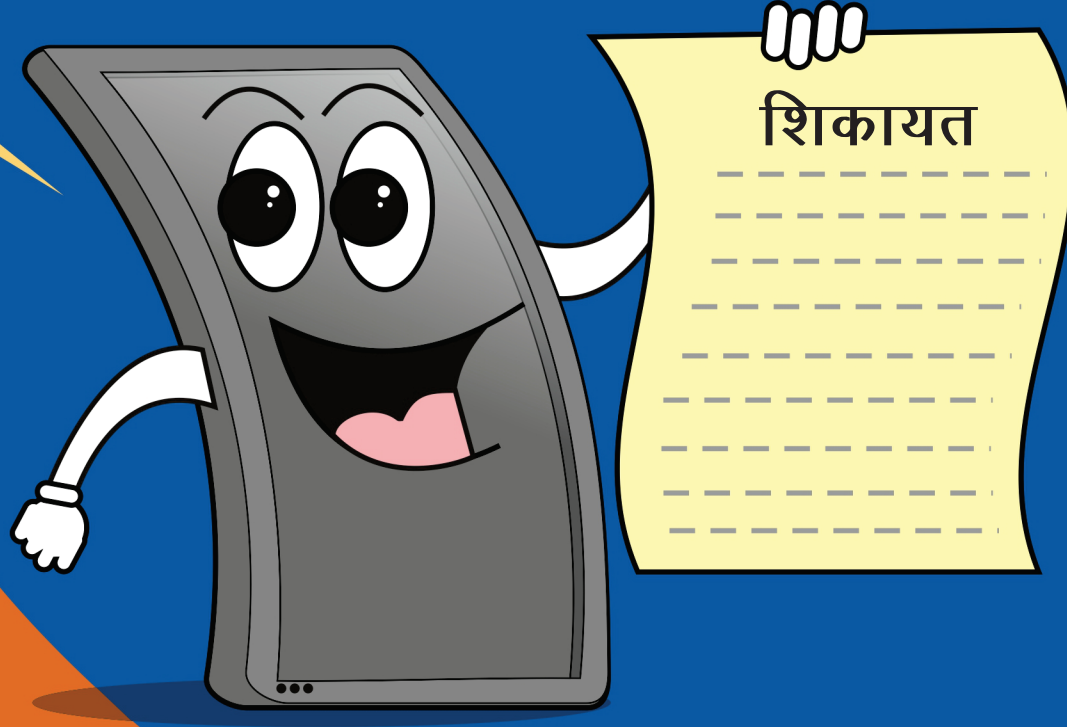


बैंक और बैंकिंग लोकपाल में अपनी शिकायत कैसे दर्ज करें यह जानें

वित्तीय साक्षरता सप्ताह
04-08 जून, 2018

एक ग्राहक के रूप में, जब आपको रोजमर्रा की बैंकिंग सेवाएं प्राप्त करने जैसे नकद की निकासी न होने के कारण असफल एटीएम लेनदेन, बिना पूर्व सूचना के शुल्क का लगना, क्रेडिट कार्ड से जुड़े मसले इत्यादि में परेशानी का सामना करना पड़े तो संबंधित मसले को हल करने के लिए अपने बैंक के अधिकारियों से संपर्क करें। यदि आपको समाधान प्राप्त नहीं हो, तो अपनी शिकायतों के निवारण के लिए नीचे दी गई प्रक्रिया का अनुसरण करें –



बैंक को शिकायत

1

आपकी बैंक शाखा में मौजूद शिकायत रजिस्टर में अपनी शिकायत को दर्ज करें। यदि शाखा में यह उपलब्ध नहीं है तो इसकी मांग करें अथवा बैंक के वेबसाइट पर इसे ऑनलाईन दर्ज करें।

2

उन अधिकारियों के नाम पूछें जिनसे शिकायतों के समाधान के लिए संपर्क किया जा सकता है, यदि उनके नाम शाखा में प्रदर्शित नहीं किए गए हैं। शिकायत निवारण के लिए बैंकों में एक नोडल अधिकारी होता है।

बैंकिंग लोकपाल को शिकायत

3

यदि आपका बैंक एक माह के अंदर आपकी शिकायत का निवारण नहीं करता है तो भारतीय रिज़र्व बैंक के बैंकिंग लोकपाल को संपर्क करें। भारतीय रिज़र्व बैंक की बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत आपकी शिकायत का त्वरित एवं निःशुल्क समाधान किया जाता है। बैंकिंग लोकपाल के दायरे में बैंकिंग सेवाओं में हुई कई कमियां आती हैं।

4

ऑनलाईन शिकायत दायर करने के लिए <https://bankingombudsman.rbi.org.in> पर जायें तथा 'शिकायत फॉर्म' पर क्लिक करें। बेहतर होगा कि पेपर मोड / गैर-ऑनलाइन माध्यम में शिकायत दर्ज करने के समय भी बैंकिंग लोकपाल योजना के शिकायत फार्म का उपयोग किया जाए। बैंकिंग लोकपाल योजना, इसके अधिकार क्षेत्र और लोकपाल के पते <https://bankingombudsman.rbi.org> पर उपलब्ध हैं।

अधिक जानकारी
के लिए कृपया
<https://bankingombudsman.rbi.org.in> पर जाएँ।

वित्तीय साक्षरता – समृद्धि का रास्ता

बैंकिंग लोकपाल



वित्तीय समावेशन एवं विकास विभाग

भारतीय रिज़र्व बैंक

www.rbi.org.in