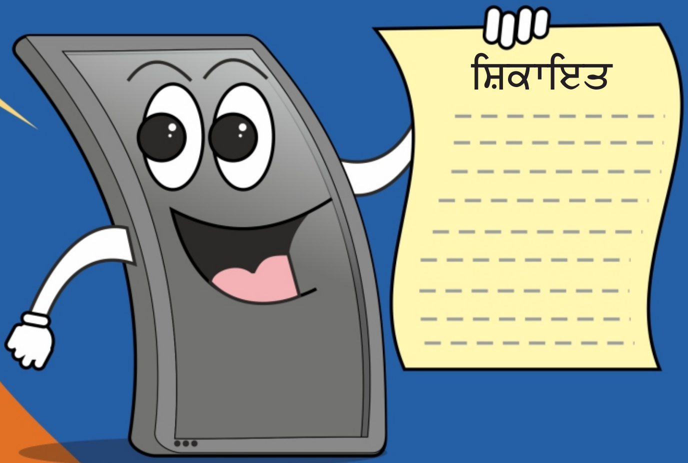
ਬੈਂਕ ਅਤੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਕੋਲ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦਰਜ਼ ਕਰਵਾਉਣੀ ਹੈ?

ਵਿੱਤੀ ਸਾਖਰਤਾ ਹਫ਼ਤਾ
ਜੂਨ 4-8, 2018

ਬਤੌਰ ਗ੍ਰਾਹਕ ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਦੀਆਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਨਗਦ ਨਿਕਾਸੀ ਨਾ ਹੋਣ ਕਰਕੇ ਫੇਲਡ ਏ ਟੀ ਐਮ ਵਿਦਡ੍ਰਾਅਲ ਟਰਾਂਜ਼ੈਕਸ਼ਨ, ਪਹਿਲਾਂ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੇ ਬਿਨਾਂ ਬੈਂਕ ਚਾਰਜਿਜ਼ ਲਗਾਉਣਾ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ-ਕਾਰਡ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਮਾਮਲਿਆਂ ਆਦਿ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਮਾਮਲੇ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਆਪਣੇ ਬੈਂਕ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਜੇਕਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਨਿਮਨ ਲਿਖਿਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ।



ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ

1 ਆਪਣੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਸ਼ਾਖਾ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਰਜਿਸਟਰ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦਰਜ਼ ਕਰਵਾਓ, ਜੇਕਰ ਰਜਿਸਟਰ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰੋ ਜਾਂ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਆਨ ਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ਼ ਕਰੋ।

2 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਨਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪਤਾ ਕਰੋ, ਜੇਕਰ ਇਸ ਨੂੰ ਸ਼ਾਖਾ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਇਆ ਨਹੀਂ ਗਿਆ ਹੈ। ਬੈਂਕਾ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਇਕ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ

3 ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਬੈਂਕ ਵਲੋਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਇਕ ਮਹੀਨੇ ਅੰਦਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ ਦੀ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਤੇ ਮੁਫ਼ਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਬੈਂਕਿੰਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਵਾਲੀਆ ਜਿਆਦਾਤਰ ਕਮੀਆਂ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਿਤ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਆਉਂਦੀਆਂ ਹਨ।

4 ਆਨ ਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ਼ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ https://bankingombudsman.rbi.org.in ਤੇ ਜਾਉ ਅਤੇ "Complaint Form" ਤੇ ਕਲਿੱਕ ਕਰੋ। ਕਾਗਜ਼ੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ਼ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਜਿੱਥੋਂ ਤੱਕ ਹੋ ਸਕੇ ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਸਕੀਮ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ। ਬੈਂਕਿੰਗ ਲੋਕਪਾਲ ਦੀ ਸਕੀਮ, ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਅਤੇ ਪਤੇ ਸਬੰਧੀ ਵੇਰਵੇ ਇੱਥੇ ਉਪਲੱਬਧ ਹਨ https://bankingombudsman.rbi.org.in

ਵਿੱਤੀ ਸਾਖਰਤਾ• ਖੁਸ਼ਹਾਲੀ ਦੀ ਰਾਹ

ਵਿੱਤੀ ਸਮਾਵੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਵਿਕਾਸ ਵਿਭਾਗ
ਭਾਰਤੀ ਰਿਜ਼ਰਵ ਬੈਂਕ
www.rbi.org.in