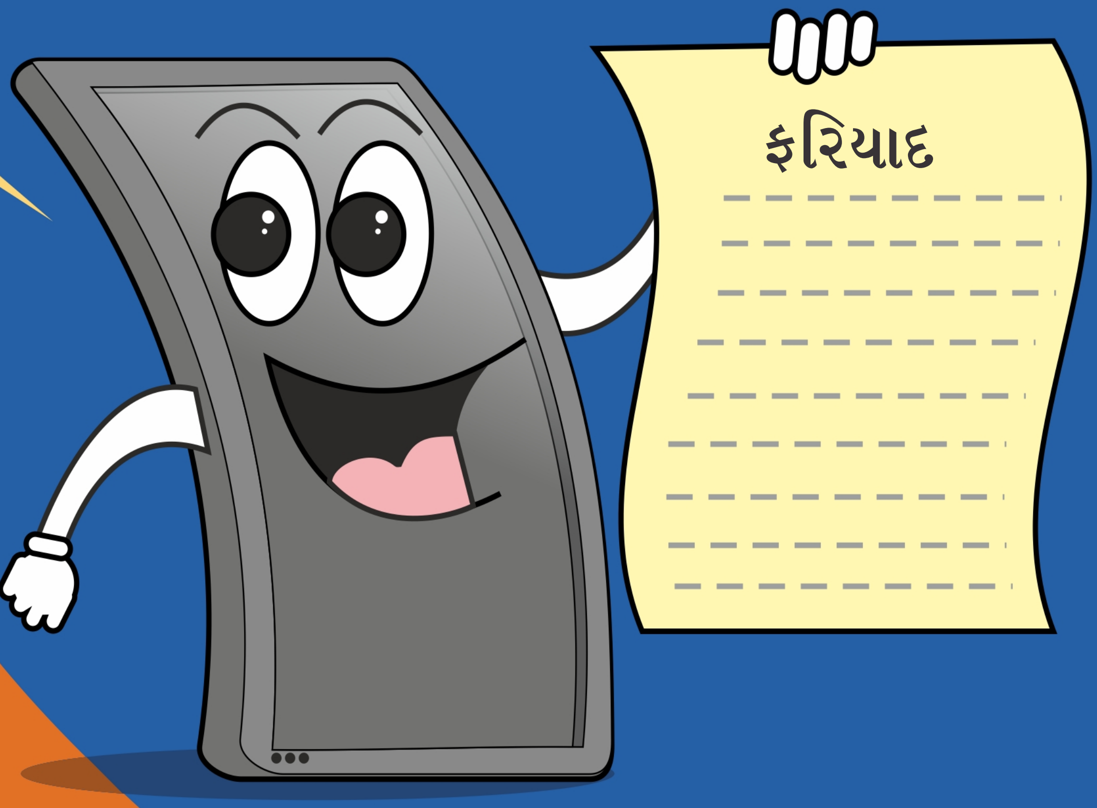
નાણાકીય સાક્ષરતા સપ્તાહ

June 4-8, 2018

બેંક અને બેંકિંગ લોકપાલ પાસે તમારી ફરિયાદો કેવી રીતે દાખલ કરવી તે જાણો

બેંકના ગ્રાહક તરીકે તમારા રોજિંદા બેંકિંગ કાર્યમાં પડતી મુશ્કેલી જેવી કે ATMમાં થી ઉપાડ કરતા વ્યવહારનું ફેલ થઈ જવું જેના લીધે રોકડ ના મળે, પૂર્વ જાણકારી વગર લગાવવામાં આવતા ચાર્જીસ, ક્રેડિટ કાર્ડને લગતી બાબતો વગેરેના સમાધાન માટે પહેલા તમારા બેંક અધિકારીનો સંપર્ક કરો. જો સમાધાન ના થાય તો ફરિયાદ નિવારણ માટે નીચેની પ્રક્રિયાનું અનુસરણ કરો.



બેંકને ફરિયાદ

1. તમારી બેંક શાખાની ફરિયાદ બુકમાં તમારી ફરિયાદની નોંધણી કરો, જો ઉપલબ્ધ ના હોય તો તેની માંગણી કરો અથવા બેંકની વેબસાઈટ પર ઓનલાઈન ફરિયાદ કરો.
2. ફરિયાદ નિવારણ માટેના અધિકારીઓના નામ બેંકની શાખામાં પ્રદર્શિત ન કરેલ હોય તો તેમનાં નામ જાણો. બેંક દ્વારા ફરિયાદ નિવારણ માટે એક નોડલ અધિકારીની નિમણુંક કરવામાં આવે છે.

બેંકિંગ લોકપાલને ફરિયાદ

3. જો તમારી બેંક એક મહિનાના સમયગાળામાં ફરિયાદનું નિવારણ નથી કરતી તો ભારતીય રિઝર્વ બેંકના બેંકિંગ લોકપાલનો સંપર્ક કરો. ભારતીય રિઝર્વ બેંકની બેંકિંગ લોકપાલ યોજના હેઠળ ઝડપથી અને કોઈ પણ કિંમત વગર ફરિયાદનું નિવારણ કરવામાં આવે છે. બેંકિંગ લોકપાલ બેંકિંગ સેવામાં રહેલ વિવિધ ઉણપને દૂર કરવા માટે કામ કરે છે.
4. ઓન લાઈન ફરિયાદ કરવા માટે https://bankingombudsman.rbi.org.inની મુલાકાત લો અને ‘‘ફરિયાદ ફોર્મ’’ (Complaint Form) પર ક્લિક કરો. પેપર મોડમાં ફરિયાદ કરવા માટે બેંકિંગ લોકપાલ યોજના હેઠળ આપવામાં આવેલ ફરિયાદ ફોર્મ ને પ્રાધાન્ય આપો. યોજના, કાર્યક્ષેત્ર અને લોકપાલ કાર્યાલયના સરનામાં https://bankingombudsman.rbi.org.in પર ઉપલબ્ધ છે.

નાણાકીય સાક્ષરતા ● સમૃધ્ધિ તરફનો માર્ગ

BO

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