

# अपनी शिकायत बैंक में या बैंकिंग लोकपाल के पास कैसे दर्ज करें ?

वित्तीय साक्षरता सप्ताह  
5-9 जून 2017

एक ग्राहक के रूप में जब आप अपनी दैनिक बैंकिंग सेवाओं, जैसे कि एटीएम मशीन से नकदी न निकलने के कारण असफल एटीएम निकासी लेनदेन, बिना पूर्व सूचना के शुल्क लगाया जाना, क्रेडिट कार्ड से जुड़े मामले, आदि परेशानियों का सामना करते हैं तो ऐसे मामलों के निपटान के लिए बैंक के अधिकारियों से संपर्क करें। यदि मामले का निपटान नहीं किया जाता है तो अपनी शिकायत के निवारण के लिए निम्नलिखित प्रक्रिया अपनाएं।



1.

अपनी बैंक शाखा के शिकायत रजिस्टर में अपनी शिकायत लिखें। यदि आसपास रजिस्टर उपलब्ध न हो तो इसकी मांग करें या अपनी शिकायत बैंक की वेबसाइट पर ऑनलाइन दर्ज करें।

2.

यदि शाखा में शिकायत निवारण के लिए अधिकारियों के नाम प्रदर्शित नहीं किए गए हो तो ऐसे अधिकारियों के नाम पूछें। बैंकों में शिकायत निवारण के लिए नोडल अधिकारी होते हैं।

3.

यदि आपका बैंक एक महीने के भीतर आपकी शिकायत का निपटान नहीं करता है तो आप भारतीय रिज़र्व बैंक के बैंकिंग लोकपाल से संपर्क करें। भारतीय रिज़र्व बैंक की बैंकिंग लोकपाल योजना आपकी शिकायतों का तेजी से और निःशुल्क निपटान करता है। बैंकिंग लोकपाल योजना में बैंकिंग सेवाओं की कई कमियों को शामिल किया गया है।

4.

अपनी शिकायत केवल सादे कागज पर लिख कर भेजें या ई-मेल द्वारा भेजें। <https://bankingombudsman.rbi.org.in> पर लॉग इन कर तथा "Addresses of Banking Ombudsmen" पर क्लिक करके बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों के पते और ई-मेल आईडी प्राप्त किए जा सकते हैं।

5.

ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने के लिए <https://bankingombudsman.rbi.org.in> वेबसाइट पर जाकर, "Complaint Form" पर क्लिक करें।

अधिक जानकारी के लिए कृपया वेबसाइट <https://bankingombudsman.rbi.org.in> देखें

वित्तीय साक्षरता - विकास का रास्ता

## बैंकिंग लोकपाल



वित्तीय समावेशन एवं विकास विभाग  
भारतीय रिज़र्व बैंक  
[www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)