

अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (एफएक्यू) - शिकायत निवारण तंत्र

1. बैंक में शिकायत निवारण तंत्र क्या है?

हमारा शिकायत निवारण तंत्र यह सुनिश्चित करता है कि ग्राहकों की शिकायतों का तुरंत और प्रभावी ढंग से समाधान किया जाए। शिकायतें कई चैनलों/माध्यमों से दर्ज की जा सकती हैं जैसे बैंक की वेबसाइट 24-घंटे फोन बैंकिंग नंबर ग्राहक सेवा ईमेल या निकटतम बैंक शाखा में जाकर। हमारी विस्तृत शिकायत निवारण नीति हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध है। () •

2. मैं शिकायत कैसे दर्ज कर सकता हूँ?

आप निम्नलिखित में से किसी भी तरीके से शिकायत दर्ज कर सकते हैं:

ऑनलाइन: हमारी आधिकारिक वेबसाइट पर शिकायत प्रपत्र का उपयोग करें। () •

ईमेल: अपनी शिकायत customer@bank.com पर भेजें।

फ़ोन बैंकिंग: हमारे 24/7 टोल-फ्री नंबर 1800-202-5333 पर कॉल करें

शाखाएँ: अपनी निकटतम शाखा पर जाएँ और शाखा प्रबंधक से बात करें।

एसएमएस: 9266680802 पर नाखुश (आपके पंजीकृत मोबाइल नंबर से)।

पोस्ट: नोडल अधिकारी को डाक द्वारा शिकायत की गई। नोडल अधिकारी/प्रधान नोडल अधिकारी का संपर्क नंबर और ई-मेल पता शाखाओं और बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया गया है। () •

3. शिकायत समाधान के लिए टर्नअराउंड टाइम (टीएटी) क्या है?

बैंक 7 कार्य दिवसों के भीतर शिकायतकर्ता की संतुष्टि के अनुसार समस्या का समाधान करने का प्रयास करेगा। यदि शिकायत की जांच के लिए अधिक समय की आवश्यकता है तो एनपीसीआई आरबीआई और अन्य नियामक अधिकारियों द्वारा निर्धारित विशिष्ट टीएटी को समझाकर शिकायत को स्वीकार किया जाएगा और उसका पालन किया जाएगा।

4. यदि मेरी शिकायत का मेरी संतुष्टि के अनुसार समाधान नहीं हुआ तो क्या होगा?

यदि आपकी शिकायत अनसुलझी है या आप समाधान से संतुष्ट नहीं हैं तो आप मामले को उच्च अधिकारियों तक पहुंचा सकते हैं:

स्तर 1: निकटतम शाखा के शाखा प्रबंधक से संपर्क करें।

यदि आप 7 कार्य दिवसों के भीतर लेवल 1 से प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं तो आप नोडल अधिकारी को कॉल कर सकते हैं या लिख सकते हैं।

स्तर 2: नोडल अधिकारी nodal@bank.com पर लिखें या 0120-4060011 पर कॉल करें।

क्षेत्रवार नोडल अधिकारियों की सूची के लिए यहां क्लिक करें। [यहाँ क्लिक करें](#)

यदि आप 7 कार्य दिवसों के भीतर लेवल 2 से प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं तो आप प्रधान नोडल अधिकारी को कॉल कर सकते हैं या लिख सकते हैं।

स्तर 3: प्रधान नोडल अधिकारी से chief@bank.com पर संपर्क करें या 0120-4060012 पर कॉल करें।

5. आरबीआई को शिकायत कब भेजी जा सकती है?

यदि आपकी शिकायत का समाधान एक महीने के भीतर बैंक स्तर पर नहीं होता है तो आप [Z • CEÀ vI K\(/v](#) पर ऑनलाइन शिकायत भरकर एकीकृत लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं। शिकायतें फिजिकल मोड के माध्यम से चंडीगढ़ में स्थापित केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र –सीआरपीसी) में भी जमा की जा सकती हैं। सीआरपीसी का पता: केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र (सीआरपीसी) भारतीय रिजर्व बैंक सेंट्रल विस्टा U सेक्टर 17 चंडीगढ़ - 160017 ईमेल - [CE %o >CE \]X }CE P X \]v](#)

आरबीआई संपर्क केंद्र टोल फ्री नंबर – 14448
