

परिशिष्ट सारणी IV.12: आरबीआई लोकपाल कार्यालय में प्राप्त शिकायतों का विवरण (जारी)  
(अप्रैल से मार्च 2021-22)

क्र. सं.	बैंक का नाम	सरकारी क्षेत्र के बैंकों की प्रमुख श्रेणियों में शिकायतों की संख्या								अन्य	कुल
		जमा खाता	ऋण और अग्रिम	एटीएम/ क्रेडिट कार्ड/ डेबिट कार्ड	मोबाइल बैंकिंग / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	पूर्व सूचना के बिना प्रभार लगाना	पेंशन	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	प्रतिबद्धता पूरी न करना और बीसीएसबीआई संहिता की प्रतिबद्धता में असफलता		
	<b>सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक</b>	<b>10,632</b>	<b>12,609</b>	<b>35,037</b>	<b>24,226</b>	<b>5,087</b>	<b>6,070</b>	<b>13,445</b>	<b>14,669</b>	<b>25,250</b>	<b>147,025</b>
1	भारतीय स्टेट बैंक (एसबीआई कार्ड को छोड़कर)	3,858	4,889	13,003	12,275	1,862	2,710	5,047	5,390	9,610	58,644
2	बैंक ऑफ बड़ौदा	1,080	1,283	3,214	1,734	630	256	1,549	1,259	2,369	13,374
3	बैंक ऑफ इंडिया	452	602	2,923	966	215	217	608	530	1,319	7,832
4	बैंक ऑफ महाराष्ट्र	123	145	624	320	92	30	110	111	398	1,953
5	केनरा बैंक	980	1,202	1,992	1,111	581	343	1,256	1,463	2,042	10,970
6	सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया	417	527	2,346	904	140	373	585	513	1,033	6,838
7	इंडियन बैंक	757	792	1,940	1,168	275	429	777	741	1,361	8,240
8	इंडियन ओवरसीज़ बैंक	201	351	492	290	98	46	265	251	400	2,394
9	पंजाब एंड सिंध बैंक	61	82	207	134	31	7	60	210	156	948
10	पंजाब नेशनल बैंक	1,600	1,430	4,492	2,909	645	1,192	1,785	2,789	3,776	20,618
11	यूको बैंक	206	236	464	384	84	76	221	262	498	2,431
12	यूनियन बैंक ऑफ इंडिया	897	1,070	3,340	2,031	434	391	1,182	1,150	2,288	12,783

**परिशिष्ट सारणी IV.12: आरबीआई लोकपाल कार्यालय में प्राप्त शिकायतों का विवरण (जारी)**  
(अप्रैल से मार्च 2021-22)

क्र. सं.	बैंक का नाम	निजी क्षेत्र के बैंकों की प्रमुख श्रेणियों में शिकायतों की संख्या								अन्य	कुल
		जमा खाता	ऋण और अग्रिम	एटीएम/ क्रेडिट कार्ड/ डेबिट कार्ड	मोबाइल बैंकिंग / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	पूर्व सूचना के बिना प्रभार लगाना	पेंशन	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना	प्रतिबद्धता पूरी न करना और बीसीएसबीआई संहिता की प्रतिबद्धता में असफलता		
	<b>निजी क्षेत्र के बैंक</b>	<b>4,215</b>	<b>10,025</b>	<b>28,903</b>	<b>11,180</b>	<b>6,727</b>	<b>62</b>	<b>8,762</b>	<b>9,805</b>	<b>14,596</b>	<b>94,275</b>
1	एक्सिस बैंक लिमि.	856	1,499	5,685	1,694	1,730	7	1,424	1,779	2,318	16,992
2	बंधन बैंक लिमि.	48	134	184	106	21	1	83	54	138	769
3	कैथोलिक सीरियन बैंक लिमि.	7	19	15	7	10	-	24	12	25	119
4	सिटी यूनिन बैंक लिमि.	18	54	49	60	19	-	34	20	53	307
5	डीसीबी बैंक लिमि.	31	188	35	26	50	1	90	108	119	648
6	धनलक्ष्मी बैंक लिमिटेड	6	16	6	5	4	-	7	7	13	64
7	फेडरल बैंक लिमि.	77	119	241	207	38	-	118	66	175	1,041
8	एचडीएफसी बैंक लिमि.	834	2,077	5,950	2,673	1,248	18	1,849	2,305	3,090	20,044
9	आईसीआईसीआई बैंक लिमि.	1,050	2,529	5,815	3,158	1,698	21	2,102	2,298	3,372	22,043
10	आईडीबीआई बैंक लिमि.	179	392	383	301	217	5	250	252	521	2,500
11	आईडीएफसी बैंक लिमि.	136	790	406	289	232	1	527	493	913	3,787
12	इंडसइंड फ़र्स्ट बैंक लिमि.	221	467	1,960	515	298	-	488	614	860	5,423
13	जम्मू एंड कश्मीर बैंक लिमि.	28	59	190	143	31	2	52	29	123	657
14	कर्नाटक बैंक लिमि.	36	76	98	106	45	-	55	89	87	592
15	करूर वैश्य बैंक लिमि.	48	103	69	79	27	1	83	57	69	536
16	कोटक महिंद्रा बैंक लिमि.	326	765	2,152	1,048	503	5	706	785	1,451	7,741
17	नैनीताल बैंक लिमि.	6	8	11	12	3	-	9	5	7	61
18	आरबीएल बैंक लिमि.	114	234	4,856	294	297	-	433	417	657	7,302
19	साउथ इंडियन बैंक लिमि.	32	89	88	77	31	-	67	36	80	500
20	तमिलनाडु मर्केटाइल बैंक लिमि.	30	43	49	51	28	-	69	17	43	330
21	येस बैंक लिमि.	132	364	661	329	197	-	292	362	482	2,819

परिशिष्ट सारणी IV.12: आरबीआई लोकपाल कार्यालय में प्राप्त शिकायतों का विवरण (जारी)  
(अप्रैल से मार्च 2021-22)

क्र. सं.	बैंक का नाम	विदेशी बैंकों की प्रमुख श्रेणियों में शिकायतों की संख्या							अन्य	कुल	
		जमा खाता	ऋण और अग्रिम	एटीएम/ क्रेडिट कार्ड/ डेबिट कार्ड	मोबाइल बैंकिंग / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	पूर्व सूचना के बिना प्रभार लगाना	पेंशन	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना			प्रतिबद्धता पूरी न करना और बीसीएसबीआई संहिता की प्रतिबद्धता में असफलता
	<b>विदेशी बैंक</b>	<b>163</b>	<b>318</b>	<b>2,085</b>	<b>458</b>	<b>203</b>	<b>6</b>	<b>355</b>	<b>326</b>	<b>550</b>	<b>4,464</b>
1	एबी बैंक लिमिटेड	-	-	2	-	-	-	-	-	1	3
2	अबू धाबी कमर्शियल बैंक पी.जे.एस.सी	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
3	अमेरिकन एक्सप्रेस बैंकिंग कॉर्पोरेशन	1	2	233	4	26	-	14	19	10	309
4	बरक्लेज बैंक पीएलसी	2	1	6	1	1	-	-	2	6	19
5	बैंक ऑफ अमेरिका , नैशनल असोसिएशन	-	-	-	2	-	-	2	-	4	8
6	बैंक ऑफ बहरीन एंड कुवैत बी.एस.सी	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
7	बीएनपी पारिबास	-	1	-	-	-	-	1	-	-	2
8	सिटीबैंक एन.ए	33	34	777	136	41	-	98	80	162	1,361
9	डीबीएस बैंक इंडिया लिमिटेड*	54	27	56	105	20	2	48	40	81	433
10	ड्युश बैंक एजी	7	38	4	3	5	-	15	18	34	124
11	दोहा बैंक	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
12	एमिरेट्स एनबीडी बैंक (पी.जे.एस.सी.)	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
13	फ्रस्ट्रैंड बैंक लिमि.	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
14	हांगकांग एन्ड शंघाई बैंकिंग कॉरपोरेशन लिमि.	14	26	217	27	11	-	32	21	31	379
15	इंडस्ट्रियल एन्ड कामर्शियल बैंक ऑफ चाइना	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
16	जेपी मॉर्गन चैस बैंक नैशनल असोसिएशन	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
17	मिजुओ बैंक लिमि.	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2
18	एमयूएफजी बैंक लिमि.	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
19	नाटवेस्ट मार्केट्स पीएलसी (पूर्ववर्ती दि रॉयल बैंक ऑफ स्कॉटलैंड पीएलसी)	-	-	4	-	-	-	2	4	1	11
20	एसबीएम बैंक (इंडिया) लिमि.	10	6	66	11	1	-	2	9	10	115
21	सिनहान बैंक	-	1	-	-	-	-	-	1	1	3
22	सोनाली बैंक	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
23	स्टैंडर्ड चार्टर्ड बैंक	41	177	720	168	98	3	138	129	206	1,680
24	यूनाइटेड ओवरसीज बैंक लिमि.	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1
25	वूरी बैंक	-	3	-	-	-	-	-	2	-	5

**परिशिष्ट सारणी IV.12: आरबीआई लोकपाल कार्यालय में प्राप्त शिकायतों का विवरण (समाप्त)**  
(अप्रैल से मार्च 2021-22)

क्र. सं.	बैंक का नाम	लघु वित्त बैंकों की प्रमुख श्रेणियों में शिकायतों की संख्या							अन्य	कुल	
		जमा खाता	ऋण और अग्रिम	एटीएम/ क्रेडिट कार्ड/ डेबिट कार्ड	मोबाइल बैंकिंग / इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग	पूर्व सूचना के बिना प्रभार लगाना	पेंशन	उचित व्यवहार संहिता का पालन न करना			प्रतिबद्धता पूरी न करना और बीसीएसबीआई संहिता की प्रतिबद्धता में असफलता
	<b>लघु वित्त बैंक</b>	<b>155</b>	<b>388</b>	<b>196</b>	<b>189</b>	<b>115</b>	<b>1</b>	<b>243</b>	<b>263</b>	<b>389</b>	<b>1,939</b>
1	एयू स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड	39	160	62	60	45	-	88	103	172	729
2	कैपिटल स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड	1	10	2	4	1	-	-	16	7	41
3	इक्विटास स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड	28	85	24	35	19	-	49	39	61	340
4	ईएसएएफ स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड	3	9	13	8	4	-	10	7	14	68
5	फिनकेयर स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड	26	22	21	20	10	-	17	19	27	162
6	जना स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड	16	42	31	5	12	-	36	33	38	213
7	नॉर्थ ईस्ट स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड	1	1	2	-	-	-	1	-	-	5
8	सूर्योदय स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड	6	4	1	-	2	-	10	1	9	33
9	उज्जीवन स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड	23	49	33	43	19	1	24	33	49	274
10	उत्कर्ष स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड	12	6	7	14	3	-	8	12	12	74
	<b>भुगतान बैंक</b>	<b>578</b>	<b>44</b>	<b>461</b>	<b>2,433</b>	<b>133</b>	<b>1</b>	<b>278</b>	<b>645</b>	<b>1,564</b>	<b>6,137</b>
1	एयरटेल पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	346	5	102	1,167	92	1	131	397	821	3,062
2	फिनो पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	15	3	50	34	3	-	15	23	62	205
3	इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	32	2	53	84	7	-	15	33	61	287
4	जियो पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	1	-	1	9	-	-	1	1	1	14
5	एनएसडीएल पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	17	2	2	10	7	-	8	15	28	89
6	पेटीएम पेमेंट्स बैंक लिमिटेड	167	32	253	1,129	24	-	108	176	591	2,480
	<b>अन्य (एसबीआई कार्ड + प्राथमिक) शहरी सहकारी बैंक+आरबीआई+अन्य)</b>	<b>964</b>	<b>7,350</b>	<b>9,521</b>	<b>2,111</b>	<b>2,251</b>	<b>39</b>	<b>14,797</b>	<b>1,139</b>	<b>12,484</b>	<b>50,656</b>

टिप्पणी : शून्य/नगण्य।

स्रोत: आरबीआई।