

ग्राहक सेवा विभाग

1. शिकायतकर्ता ऑनलाइन शिकायत फार्म का उपयोग करते हुए बैंकों में सेवाओं की कमी के संबंध में रिजर्व बैंक की वेबसाइट www.rbi.org.in पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं- बैंकिंग लोकपालों के ई-मेल पते भी पब्लिक डोमेन पर उपलब्ध है और शिकायतकर्ता उन्हें ई-मेल भेज सकते हैं- जिनकी इंटरनेट तक पहुंच नहीं है वे डाक द्वारा किसी भी भाषा में अपनी शिकायत भेज सकते हैं- प्राप्त शिकायतों की प्राप्ति सूचना दी जाती है और उनके समाप्त होने तक बैंकिंग लोकपाल की बही में उसपर निगरानी रखी जाती है।
2. बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत निश्चित समय सीमा में ग्राहकों के शिकायतों के शीघ्र और संतोषजनक निपटान पर ध्यान रखा जाता है- किसी भी प्रकार की शिकायत प्राप्त होने पर बैंकिंग लोकपाल शिकायतकर्ता और बैंक के बीच मध्यस्थता और सहमति द्वारा समझौता करने के प्रयास को बढ़ावा देते हैं- शिकायत के निपटान को बढ़ावा देने हेतु बैंकिंग लोकपालों को इस प्रकार की प्रक्रिया अपनाने की अनुमति दी है जो भी वे उचित समझे और वे किसी भी कानूनी नियम और साक्ष्य से बाध्य नहीं है- शिकायत प्राप्त होने की तारीख से एक माह या ऐसी किसी अवधि के भीतर जो बैंकिंग लोकपाल आवश्यक समझे, यदि शिकायत पर समझौता नहीं हुआ, तो दोनों पक्षों को मामला प्रस्तुत करने के लिए उचित मौका देकर अधिनिर्णय पारित कर सकता है- दोनों पक्षों द्वारा उनके समक्ष रखे गए साक्ष्य, बैंकिंग नियम और कार्यप्रणाली, अनुदेश और रिजर्व बैंक द्वारा समय समय पर जारी दिशानिर्देश जो न्यायनिर्णयन के लिए आवश्यक है के संबंध में उन्हें मार्गदर्शन करना होगा ।
3. बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 शिकायतकर्ता और बैंकों को बैंकिंग लोकपालों के निर्णय के विरुद्ध अपील करने की अनुमति देती है- बैंकों के अनुदेश और/अथवा बैंकिंग से संबंधित नियम और कार्यप्रणाली के प्रतिकूल अधिनिर्णय प्रतीत होने के आधार पर बैंकों द्वारा अपील विकल्प का उपयोग किया जाता है- योजना में दर्शाए गए विशिष्ट आधारों के अंतर्गत शिकायत होने के कारण शिकायतकर्ता बैंकिंग लोकपाल के निर्णय के विरुद्ध अपील कर सकता है- उप गवर्नर अपील प्राधिकारी है और बैंकिंग लोकपाल योजना के प्रभारी हैं।
4. अधिनिर्णय/अथवा शिकायत अस्वीकार करने के संबंध में सूचना प्राप्त होने की तारीख से 30 दिन के भीतर अपील प्राधिकारी के समक्ष अपील दर्ज किया जा सकता है।