

# বেংকিং লোকপাল আঁচনি, ২০০৬ৰ বিষয়ে জানো আহক

- \* ভাৰতীয় বিজাৰ্ড বেংকে বাণিজ্যিক বেংক, ক্ষেত্ৰীয় গ্ৰামীণ বেংক আৰু অনুসূচীত প্ৰাথমিক সমবায় বেংক সমূহৰ বিৰুদ্ধে বেংকিং সেৱা সম্পৰ্কীয় গ্ৰাহকসকলৰ অভিযোগসমূহ নিষ্পত্তি কৰাত সহায় আগবঢ়াবলৈ বেংকিং লোকপাল কাৰ্যালয় স্থাপন কৰিছে।
- \* আমাৰ সেৱা সমূহ বিনামূলীয়া।
- \* আপুনি প্ৰথমে আপোনাৰ বেংকৰ সৈতে পোনপতীয়াকৈ সন্তোষজনক সমাধান বিচাৰিবলৈ চেষ্টা কৰক।
- \* যদি আপোনাৰ অভিযোগ প্ৰাপ্তিৰ পৰা এমাহৰ ভিতৰত কোনো উত্তৰ নাপায় অথবা বেংকৰ দ্বাৰা দিয়া উত্তৰত আপুনি সন্তুষ্ট নহয়, তেন্তেহ'লে আমাৰ ওচৰলৈ আহক।
- \* আপুনি আপোনাৰ অভিযোগ সম্পৰ্কে আপোনাৰ বেংকৰ পৰা উত্তৰ পোৱাৰ এবছৰৰ ভিতৰতেই আমালৈ আপোনাৰ অভিযোগ পঠাওঁক।
- \* আপোনাৰ অভিযোগ আমাৰ ওচৰত দাখিল কৰাৰ বাবে আপোনাৰ কোনো বন্ধু, সন্দ্বন্ধীয় ব্যক্তি অথবা অন্য প্ৰতিনিধিক (কোনো অধিবক্তাৰ বাহিৰে) প্ৰাধিকৃত কৰিব পাৰে।
- \* আপোনাৰ অভিযোগ উকা কাগজত লিখিতভাৱে দাখিল কৰিব পাৰে। আপোনাৰ অভিযোগ [www.bankingombudsman.rbi.org.in](http://www.bankingombudsman.rbi.org.in) যোগে অনলাইনত অথবা বেংকিং লোকপাললৈ ই-মেইলৰ যোগেও পঠাব পাৰে।
- \* যদি আপুনি অভিযোগ ইতিমধ্যে কোনো ফ'ৰামত দাখিল কৰিছে, তেন্তেহ'লে আমি সেই অভিযোগটো গ্ৰহণ কৰিব নোৱাৰিম।
- \* আপুনি আমি লোৱা সিদ্ধান্ত গ্ৰহণ নকৰি আপোনাৰ পছন্দৰ যিকোনো ফ'ৰামৰ ওচৰলৈ যাব পাৰে, কিন্তু আমাৰ সিদ্ধান্ত এবাৰ মানি লোৱাৰ পিছত ই আপোনাৰ লগতে সংশ্লিষ্ট বেংকেও গ্ৰহণ কৰিবলৈ বাধ্য হ'ব।
- \* অধিক জানিবৰ বাবে তলত দিয়া ঠিকনাত আমালৈ যোগাযোগ কৰক :-

বেংকিং লোকপাল কাৰ্যালয়

ভাৰতীয় বিজাৰ্ড বেংক

তৃতীয় মহলা, ষ্টেচন ৰোড,

গুৱাহাটী - ৭৮১ ০০১

টেলিফোন নং : ০৩৬১-২৫১০০৫৪

ফেক্স নং : ০৩৬১-২৫৪০৪৪৫

ই-মেইল ঠিকনা : [boguwahati@rbi.org.in](mailto:boguwahati@rbi.org.in)

# বেংকিং লোকপাল আঁচনি, ২০০৬ৰ বিষয়ে জানো আহক বैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 को जानें

LET US KNOW ABOUT BANKING OMBUDSMAN SCHEME, 2006



ভাৰতীয় বিজাৰ্ড বেংক

भारतीय रिज़र्व बैंक

Reserve Bank of India

## BANKING OMBUDSMAN SCHEME , 2006

- ❁ The office of the Banking Ombudsman has been set up by the Reserve Bank of India to help resolution of grievances of the customers related to banking services against the Commercial Banks, Regional Rural Banks and Scheduled Primary Cooperative Banks.
- ❁ Our service is free.
- ❁ You must first attempt to find a satisfactory solution directly with your bank.
- ❁ If you do not receive any reply within a period of one month after the bank concerned has received your representation or you are not satisfied with the reply given by the bank you may approach our office.
- ❁ You must refer your complaint to us within one year after you have received the reply of the bank concerned.
- ❁ You can authorize your friend, relative or any representative (other than an Advocate) to file your complaint with us.
- ❁ You can file a complaint with us simply by writing on a plain paper. You can also file it online at [www.bankingombudsman.rbi.org.in](http://www.bankingombudsman.rbi.org.in) or by sending an email to the Banking Ombudsman.
- ❁ If you have already approached any other forum, we can not take up your case.
- ❁ You do not have to accept any decision we make – you are always free to go to any forum of your choice. But if you accept our decision, it is binding on you as well as the bank concerned.
- ❁ For further details, contact us at the following address :

**Office of the Banking Ombudsman  
Reserve Bank of India Building  
3rd Floor, Station Road, Panbazar  
Guwahati – 781 001.**

Tel No : 0361 – 2510054  
Fax No : 0361 – 2540445  
e-mail address : [boguwahati@rbi.org.in](mailto:boguwahati@rbi.org.in)

## बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006

- ❁ भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकिंग सेवाओं के संबंध में वाणिज्य बैंकों, क्षेत्रीय-ग्रामीण बैंकों और अनुसूचित प्राथमिक सहाकारी बैंकों के खिलाफ ग्राहकों की शिकायतों के निवारण भी मदद देने के लिए बैंकिंग लोकपाल कार्यालय की स्थापन की है।
- ❁ हमारी सेवा नि:शुल्क है।
- ❁ सबसे पहले आपको सीधे अपने बैंक के साथ संतोषजनक हल ढुंढने का प्रयास करना होगा।
- ❁ संबंधित बैंक को आपका प्रतिवेदन प्राप्त होने के बाद एक माह की अवधि के भीतर यदि आप को उस बैंक की ओर से कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता अथवा बैंक द्वारा दिये गये उत्तर से आप संतुष्ट नहीं होते, तो आप हमारे कार्यालय से संपर्क कर सकते हैं।
- ❁ संबंधित बैंक से आपको उत्तर प्राप्त होने के एक वर्ष के भीतर आपकी अपनी शिकायत हमारे पास प्रस्तुत करनी चाहिए।
- ❁ आपकी शिकायत हमारे पास दर्ज कराने के लिए आप अपनी किसी मित्र, रिश्तेदार अथवा किसी अन्य प्रतिनिधि (वकील से अथवा) को प्राधिकृत कर सकते हैं।
- ❁ आप अपनी शिकायत हमारे पास एक सादे कागज पर लिखकर दर्ज कर सकते हैं। आप उसे ई-टर्नेट [www.bankingombudsman.rbi.org.in](http://www.bankingombudsman.rbi.org.in) पर अथवा बैंकिंग लोकपाल को ई-मेल द्वारा भी दर्ज कर सकते हैं।
- ❁ यदि आप ने अपने शिकायत निवारण हेतु किसी अन्य फोरम से संपर्क किया है, तो हम आपके मामले को स्वीकार नहीं कर सकते।
- ❁ हमारे किसी भी निर्णय को स्वीकार करने के लिए आप बाध्य नहीं है। आप अपनी पसंद के किसी भी फोरम के पास जाने के लिए स्वतंत्र हैं। परंतु यदि आप हमारा निर्णय स्वीकार करने हैं तो वह आप तथा संबंधित बैंक पर भी बाध्यकारी होगा।
- ❁ अधिक जानकारी के लिए कृपया निम्नलिखित पते पर संपर्क करें।

**बैंकिंग लोकपाल का कार्यालय  
भारतीय रिज़र्व बैंक बिल्डिंग  
तीसरी मंज़िल, स्टेशन रोड  
गुवाहाटी - 781 001  
टेली नं. 0361-2510054  
फेक्स नं. - 0361-2540445  
ई मेल पता : [boguwahati@org.in](mailto:boguwahati@org.in)**