

**दिनांक 01.01.2017 से 31.03.2017 तक की अवधि के लिए प्राप्त ग्राहक  
शिकायतों की प्रकृति**

| शिकायतों की प्रकृति   | मार्च 2017 को समाप्त तिमाही के लिए प्राप्त शिकायतों की संख्या |
|---|---|
| सेवा में कमी  | 1873  |
| ऋण संबंधित  | 497   |
| जमाराशि (ऑनलाइन शिकायतें)   | 218   |
| प्रबंधक/स्टाफ का अशिष्ट व्यवहार Rude behavior of Manager/staff              | 80  |
| प्रबंधक/स्टाफ की भ्रष्ट प्रथा से संबंधित आरोप                               | 17  |
| अत्यधिक कमीशन/सेवा शुल्क प्रभारित करना                                      | 21  |
| विवादित एटीएम लेनदेन  | 216   |
| कार्मिक संबंधी मामले  | 236   |
| सामान्य बैंकिंग (ऑनलाइन शिकायत)   | 459   |
| टीडीएस संबंधी मामले   | 38  |
| तकनीकी मामले  | 311   |
| हमारे कर्मचारी या बाहर के कर्मचारी के खिलाफ प्राप्त शिकायतें                | 0   |
| प्रधान कार्यालय/कॉरपोरेट कार्यालय से प्राप्त वेबसाइट में दर्ज ऑनलाइन शिकायत | 155   |
| अन्य  | 160   |
| कुल   | 4281  |

**\*उपरोक्त 'सेवा में कमी' शीर्षक के अंतर्गत दर्ज शिकायतों की प्रकृति**

| शिकायत की प्रकृति                                    | मार्च 2017 को समाप्त तिमाही (सं.) |
|--|-----------------------------------|
| लिखतों की संग्रह एवं तत्संबंधी मामले                 | 17                                |
| विप्रेषण संबंधी मामले                                | 140                               |
| पासबुक प्रविष्टि/खाता-विवरण संबंधी मामले             | 3                                 |
| खाते खोलने/स्थानांतरण/बंद करने से संबंधित मामले      | 8                                 |
| अवधिपूर्ण जमाराशि/दावे का भुगतान एवं तत्संबंधी मामले | 17                                |
| पेंशन संबंधित मामले                                  | 1317                              |
| एटीएम कार्ड संबंधित मामले                            | 34                                |
| इंटरनेट बैंकिंग संबंधित मामले                        | 8                                 |
| चेक का गलत तरीके से अस्वीकार करना                    | 8                                 |
| ग्राहक के खाते से गलत तरीके से नामे करने संबंधी आरोप | 15                                |
| अन्य ग्राहक सेवा संबंधी मामले (ऑनलाइन शिकायत)        | 306                               |
| कुल  | 1873                              |

**31.12.2016 को समाप्त तिमाही के लिए दौरान ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों तथा उनके निपटान संबंधी स्थिति**

| विवरण   | प्राप्त | निपटान | लंबित  |
|---|---------|--------|--------|
| 31.12.2016 की स्थिति के अनुसार (लंबित शिकायतें)   |         |        | 693    |
| प्राप्त शिकायत  | 4281    |        |        |
| समाधित शिकायतें   |         | 4570   |        |
| 31.03.2017 की स्थिति के अनुसार लंबित शिकायतें<br>(क्षे का / कॉ का/प्र का / शाखा स्तर पर लंबित/<br>समाधित) |         |        | 404    |
| लंबित शिकायतें (उम्र वार)   |         |        |        |
| 31.03.2017 की स्थिति के अनुसार लंबित शिकायतें   |         |        | संख्या |
| 15 दिनों से लंबित   |         |        | 251    |
| 15 दिनों से अधिक और 1 माह तक लंबित  |         |        | 96     |
| 1 माह से अधिक और 3 माह तक लंबित   |         |        | 57     |
| 3 माह से अधिक समय से लंबित  |         |        | 0      |

**बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत जारी आदेशों का अननुपालन: शून्य**