

शिकायत विश्लेषण 2016-17



ग्राहक की शिकायतें (फ्लेक्सीबॉन्ड एवं क्रेडिट कार्ड सहित शिकायतें)

क्र.सं.	विवरण	वित्तीय वर्ष 2016-17	वित्तीय वर्ष 2016-17
(i)	वर्ष के आरंभ में लंबित शिकायतों की संख्या	1,060	428
(ii)	वर्ष के दौरान प्राप्त हुई शिकायतों की संख्या	57,328	49,444
(iii)	वर्ष के दौरान निवारित की गई शिकायतों की संख्या	57,766	48,812
(iv)	वर्ष की समाप्ति पर लंबित शिकायतों की संख्या	622	1,060

बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित पुरस्कार

क्र. सं.	विवरण	वित्तीय वर्ष 2016-17	वित्तीय वर्ष 2016-17
(i)	वर्ष के आरंभ में लागू नहीं किए गए पुरस्कारों की संख्या	शून्य	शून्य
(ii)	वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित किए गए पुरस्कारों की संख्या	शून्य	शून्य
(iii)	वर्ष के लागू किए गए पुरस्कारों की संख्या	शून्य	शून्य
(iv)	वर्ष की समाप्ति पर लागू नहीं किए गए पुरस्कारों की संख्या	शून्य	शून्य

एटीएम लेनदेनों के कारण ग्राहक की शिकायतें

क्र. सं.	विवरण	वित्तीय वर्ष 2016-17	वित्तीय वर्ष 2016-17
(i)	वर्ष के आरंभ में लंबित शिकायतों की संख्या	253	351
(ii)	वर्ष के दौरान प्राप्त हुई शिकायतों की संख्या	43,185	48,566
(iii)	वर्ष के दौरान निवारित की गई शिकायतों की संख्या	42,744	48,664
(iv)	वर्ष की समाप्ति पर लंबित शिकायतों की संख्या	694	253