

**वित्तीय वर्ष 2009–10 हेतु शिकायतों का विश्लेषण एवं प्रकटन**  
**(Analysis and disclosure of Complaints for Financial Year 2009-10)**

**(अ) ग्राहक शिकायतें (Customer Complaints)**

● वर्ष के प्रारंभ में लंबित शिकायतों की संख्या	-	80
Number of complaints pending at the beginning of the year		
● वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	-	852
Number of complaints received during the year		
● वर्ष के दौरान दूर की गयी शिकायतों की संख्या	-	886
Number of complaints redressed during the year		
● वर्ष के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या	-	46
Number of complaints pending as at the end of the year		

**(ब) बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित अधिनिर्णय**

**(Awards passed by the Banking Ombudsman)**

● वर्ष के प्रारंभ में ऐसे अधिनिर्णय की संख्या जिन्हें लागू नहीं किया गया है— निरंक		
Number of un implemented award at the beginning of the year		
● वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित अधिनिर्णयों की संख्या	-	181
Number of awards passed by Banking Ombudsman during the year		
● वर्ष के दौरान लागू किये गये अधिनिर्णयों की संख्या	-	181
Number of awards implemented during the year		
● वर्ष के अंत में लागू न किये गये अधिनिर्णयों की संख्या		निरंक
Number of un implemented awards as at the end of the year		