

विषय: बैंक शाखा में दुर्व्यवहार, मानसिक प्रताड़ना, तकनीकी त्रुटि एवं सेवा में लापरवाही के संबंध में शिकायत।

महोदय/महोदया,

मैं सतीश चंद्र सचान, उम्र 60 वर्ष से अधिक, एक वरिष्ठ नागरिक हूँ और चलने-फिरने में असमर्थता और तबियत खराब रहने के कारण बैंक की बुनियादी सेवाओं के लिए भी व्यक्तिगत रूप से शाखा में जाना मेरे लिए अत्यंत कठिन होता है। फिर भी, मुझे बार-बार स्टेट बैंक ऑफ इंडिया शाखा शास्त्री चौक, कानपुर नगर में उपस्थित होकर कई समस्याओं का सामना करना पड़ा है, जिससे मुझे शारीरिक कष्ट के साथ-साथ **मानसिक प्रताड़ना** भी झेलनी पड़ी है।

मैं नीचे अपनी शिकायत के बिंदुवार विवरण प्रस्तुत कर रहा हूँ:

1. पासबुक प्रिंटिंग में लापरवाही और दुर्व्यवहार:

दिनांक [31/05/2025] को मैं पासबुक प्रिंट करवाने के लिए शाखा गया था। उस समय सामान्य पासबुक प्रिंटर (जो ग्राहक उपयोग करते हैं) ठीक से कार्य नहीं कर रहा था। इसलिए मैंने एक बैंक कर्मचारी से निवेदन किया कि कृपया मेरी पासबुक शाखा के माध्यम से प्रिंट कर दें।

उन्होंने केवल पहला पृष्ठ प्रिंट करने का प्रस्ताव दिया, जबकि मैंने अपने **हाल के सभी लेनदेन** की जानकारी माँगी। इसके बाद उन्होंने मुझे शाखा प्रबंधक के पास भेज दिया। दुर्भाग्यवश, शाखा प्रबंधक का व्यवहार अत्यंत **असभ्य, असहयोगात्मक और अपमानजनक** था।

शाखा प्रबंधक का कहना है कि जोनल ऑफिस ने पासबुक प्रिंट करने को मना किया है, मैंने उनसे कहा कि अगर ऐसा कोई नियम है तो वो मुझे दिखाये जिसके बाद उन्होंने अशुभ्यता से बात करना शुरू कर दिया

2. डबल CIF और मोबाइल नंबर की त्रुटि:

मेरे बैंक खाते से दो अलग-अलग CIF लिंक कर दिए गए थे, जिससे मेरा मोबाइल नंबर भी गलत जुड़ा गया। मैंने इस संबंध में दिनांक **11/04/2025 को एक लिखित आवेदन** शाखा में दिया, जिसमें सही CIF और सही मोबाइल नंबर को अपडेट करने का अनुरोध किया गया था।

हालाँकि, केवल **CIF को अपडेट किया गया**, लेकिन आज तक **मोबाइल नंबर अपडेट नहीं किया गया है**, जिससे मुझे SMS/OTP सेवाओं में समस्या हो रही है।

3. मानसिक और शारीरिक प्रताड़ना का अनुभव:

वरिष्ठ नागरिक होने के बावजूद, मुझे बार-बार बैंक बुलाया गया, मेरी समस्याओं को नजरअंदाज किया गया और शाखा प्रबंधक द्वारा अत्यंत **असभ्य एवं असम्मानजनक व्यवहार** किया गया। मुझे मानसिक तनाव के साथ-साथ शारीरिक रूप से भी अत्यधिक कष्ट का अनुभव हुआ।

मेरी आपसे विनम्र माँगें हैं:

1. मेरे खाते से संबंधित सही मोबाइल नंबर को शीघ्र अपडेट किया जाए।
2. शाखा प्रबंधक और संबंधित कर्मचारी के व्यवहार की जाँच कर उचित अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाए।
3. वरिष्ठ नागरिकों के लिए प्राथमिकता के आधार पर सेवाएँ सुनिश्चित की जाएँ।
4. पासबुक प्रिंटर जैसी आवश्यक सेवाओं की स्थिति में सुधार किया जाए।

आपसे आग्रह है कि मेरी शिकायत को गंभीरता से लेते हुए यथाशीघ्र समाधान सुनिश्चित करें।

नाम/[SATISH CHANDRA SACHAN]

खाता संख्या: \[11653479055]

मोबाइल नंबर: \[7786036739]

पता: \[B 67 EWS BARRA 7 KANPUR NAGAR]