

शिकायतों के निवारण हेतु नीति

1. प्रस्तावना :

प्रतियोगिता पूर्ण बैंकिंग के वर्तमान परिवेश में श्रेष्ठतम ग्राहक सेवा ही स्थायी विकास का महत्वपूर्ण साधन है। किसी कारपोरेट संस्था के लिए ग्राहक शिकायतें कारोबारी जीवन का अभिन्न अंग हैं। सेवादायी संस्थान के रूप में बैंक के लिए ग्राहक सेवा एवं ग्राहक संतुष्टि अत्यंत महत्वपूर्ण हैं। बैंक का विश्वास है कि नये कारोबार के लिए बेहतर एवं त्वरित ग्राहक सेवा देना न केवल आवश्यक है वरन् उसे बनाये रखने के लिए भी यह जरूरी है।

2. प्रयोजन/उद्देश्य

ग्राहक शिकायतें किसी भी कारपोरेट इकाई के व्यवसायिक जीवन का अंग हैं। नीति दस्तावेज का उद्देश्य उचित सुपुर्दगी माध्यमों से सेवा देने एवं ग्राहक शिकायतों के त्वरित निवारण की समीक्षा करना है। समीक्षा प्रणाली से उत्पाद एवं सेवाओं की न केवल कमियों का पता चलता है बल्कि उन्हें दुरुस्त करने में सहायता मिलती है। बैंक में शिकायतों के निवारण की नीति निम्नलिखित महत्वपूर्ण तथ्यों पर आधारित है :-

- ≈ ग्राहक के साथ हमेशा अच्छा व्यवहार किया जाये।
- ≈ ग्राहकों द्वारा उठायी गयी शिकायतों का सद्भावपूर्वक समय पर निवारण करें।
- ≈ ग्राहक को अपनी शिकायत को बैंक के स्तर पर प्रस्तुत करने और उस पर बैंक की कार्यवाही से यदि वे संतुष्ट नहीं होते, तो उसके वैकल्पिक उपायों के विषय में विविध तरीके/रास्तों के बारे में ग्राहकों को पूरी जानकारी दी जाए।
- ≈ बैंक सभी शिकायतों का निवारण कुशलतापूर्वक करेगा क्योंकि अन्यथा उनसे बैंक की प्रतिष्ठा और व्यवसाय को क्षति पहुंचेगी।
- ≈ बैंक के कर्मचारी सदाशयता के साथ बिना भेदभाव ग्राहक के हित में कार्य करते हैं।

शिकायत निवारण मशीनरी को और अधिक सार्थक एवं प्रभावी बनाने के लिए संगठित ढांचा इस हेतु बनाया गया है। यह प्रणाली सुनिश्चित करती है कि अपेक्षित निवारण निर्धारित ढांचे एवं नियमों एवं विनियमों के अधीन है। यह नीति दस्तावेज सभी ग्राहकों को उपलब्ध कराया जायेगा। बैंक के सभी कर्मचारियों को शिकायत निवारण प्रणाली से अवगत कराया जायेगा।

3. संरचना

ग्राहक शिकायतें निम्नलिखित कारणों से होती हैं :-

- क) ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय मनोवृत्ति संबंधी पहलू।
- ख) ग्राहकों को दिये गये कार्य/व्यवस्था की अपर्याप्तता अथवा अपेक्षित मानक सेवाओं एवं वास्तविक सेवाओं में अन्तर।

ग्राहक को अपनी शिकायत करने का पूरा अधिकार है, यदि वह बैंक द्वारा दी जा रही सेवा से संतुष्ट नहीं है। वह अपनी शिकायत लिखित रूप में अथवा मौखिक अथवा टेलीफोन/ई-मेल से कर सकता है। यदि ग्राहक की शिकायत का निवारण समय सीमा में नहीं होता है अथवा वह बैंक द्वारा दिये गये समाधान से संतुष्ट नहीं है वह बैंकिंग लोकपाल के पास जा सकता है अथवा शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध कानूनी रास्तों को अपना सकता है।

4. ग्राहक शिकायतों के निवारण के लिए आंतरिक व्यवस्था

4.1 ग्राहक सेवा समिति

सहायक महाप्रबन्धक की अध्यक्षता में प्रधान कार्यालय पर ग्राहकों की शिकायतों के निवारण हेतु एक समिति गठित है, जिसके सदस्य प्रधान कार्यालय में कार्यरत मुख्य प्रबन्धक स्तर के दो कार्यपालक होंगे तथा एक वरिष्ठ प्रबन्धक भी समिति का सदस्य होगा।

समिति का निम्नलिखित कार्य होगा :-

- ⇒ विभिन्न स्रोतों से प्राप्त ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर अभिमत का मूल्यांकन करना। यह समिति बीसीएसबीआई से प्राप्त ग्राहकों के प्रति वचनबद्धता के संहिता के प्रति कार्यान्वयन की समीक्षा करेगी।
- ⇒ यह समिति यह सुनिश्चित करने के लिए उत्तरदायी होगी कि ग्राहक सेवा के सन्दर्भ में प्राप्त सभी विनियामक अनुदेशों का अनुपालन किया जाता है। इसके लिए समिति क्षेत्रीय प्रबन्धकों से आवश्यक अभिमत प्राप्त करेगी।
- ⇒ यह समिति भारतीय बैंकिंग संहिता एवं मानक बोर्ड के निर्देशों का अनुपालन न किये जाने की शिकायतों पर भी विचार करेगी और इसके संदर्भ में बैंक द्वारा उठाये गये कदमों के बारे में समिति की आवधिक बैठक में विचार किया जायेगा।
- ⇒ यह समिति तिमाही अंतरालों पर निदेशक मंडल/बैंक अध्यक्ष के समक्ष अपनी निष्पादन रिपोर्ट पेश करेगी।

4.2 शिकायतों का निवारण : शिकायतों के निवारण हेतु नोडल अधिकारी एवं अन्य अधिकारी

ग्राहकों को अपनी शिकायतें प्रस्तुत करने तथा अपने सुझाव देने हेतु पूरे बैंक की सभी शाखाओं में द्वितीय गैर व्यवसाय दिवस को "ग्राहक दिवस" मनाया जाता है। ऐसी शाखाएं जहां, गैर व्यवसाय दिवस की व्यवस्था नहीं है, वहां प्रत्येक माह की 15 तारीख (यदि 15 को छुट्टी का दिन है तो अगले दिवस) को "ग्राहक दिवस" मनाया जाता है। ग्राहक दिवस पर क्षेत्रीय कार्यालय के अधिकारी भी यथासंभव भाग लेंगे तथा विशेष अवसरों पर प्रधान कार्यालय के वरिष्ठ कार्यपालकों/अधिकारियों द्वारा भी भाग लिया जायेगा।

किसी भी शिकायत के मामले में, मामला, संबंधित शाखा प्रबंधक के ध्यान में तत्काल निवारण हेतु लाया जाता है। यदि शिकायत का निवारण ग्राहक की संतुष्टि के स्तर तक नहीं होता है तब मामले पर संबंधित क्षेत्रीय प्रबन्धक/प्रधान कार्यालय द्वारा विचार किया जाता है। बैंक द्वारा संबंधित क्षेत्रीय प्रबन्धकों को उनके अधिकार क्षेत्र की शिकायतों के निवारण के लिए नोडल अधिकारी के रूप में नियुक्त किया है।

यदि शिकायतकर्ता कृत कार्यवाही से अभी भी असंतुष्ट है तब वह शिकायत बैंक प्रधान कार्यालय के नोडल अधिकारी, जो मुख्य प्रबन्धक (मा0सं0प्र0) होंगे, को भेज सकता है। मामले का पूरा विवरण देते हुए इसे निम्नलिखित पते पर भेजा जाना चाहिए।

श्री डी0 पी0 बोस
मुख्य प्रबन्धक (मा0सं0प्र0)
बड़ौदा उत्तर प्रदेश ग्रामीण बैंक
प्रधान कार्यालय,
ए-1, सिविल लाइन्स,
रायबरेली - 229 001. (उत्तर प्रदेश)

टेलीफोन 0535 - 2702050, 2703875, 9235402055

फैक्स 0535 - 2700723

संपर्क सूत्र [इनचहइततइ/इंदावइतवकण्ववउ](#)

उपरोक्त सभी चैनलों के समाप्त होने के बाद भी यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है तब वह बैंक के अध्यक्ष को अपनी शिकायत भेज सकता है।

5. अन्य मामले

5.1 अनिवार्यतः प्रदर्शित की जाने वाली सूचना

निम्नलिखित व्यवस्थाएं करना शाखा के लिए अनिवार्य है :-

- ≈ शिकायतें एवं सुझाव प्राप्त करने के लिए समुचित व्यवस्था।
- ≈ नोडल अधिकारी(रिपों) के नाम, पते व संपर्क नम्बर उपलब्ध कराना।
- ≈ क्षेत्र के बैंकिंग लोकपाल का संपर्क विवरण।
- ≈ ग्राहकों के प्रति बैंक की वचनबद्धता/उचित व्यवहार संहिता उपलब्ध कराना।

5.2 शिकायतों का निवारण

शाखा द्वारा दी जाने वाली सेवा के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए शाखा प्रबन्धक जिम्मेदार होंगे। वह शाखा में प्राप्त होने वाली सभी शिकायतों के निवारण के लिए उत्तरदायी होंगे। यह उनका परम कर्तव्य होगा कि सभी शिकायतों का निवारण ग्राहक की संतुष्टि के अनुरूप हो तथा यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है तब उसे मुद्दे को उठाने के लिए वैकल्पिक व्यवस्था के बारे में उसे बताया जाना चाहिए। यदि शाखा प्रबन्धक समझता है कि शिकायत का निवारण उसके स्तर पर संभव नहीं है तब वह मामले पर मार्गदर्शन हेतु क्षेत्रीय कार्यालय को भेज सकता है। इसी प्रकार यदि क्षेत्रीय कार्यालय मानते हैं कि शिकायत का निवारण उनके स्तर पर संभव नहीं है तो वे इसे प्रधान कार्यालय नोडल अधिकारी को भेज सकते हैं।

यदि बैंक ने शिकायत को निरस्त कर दिया अथवा शिकायतकर्ता को बैंक में शिकायत प्राप्त होने के बाद एक महीने के भीतर उत्तर प्राप्त नहीं होता है अथवा शिकायतकर्ता उसके दिये गये जवाब से

संतु ट नहीं है तब वह बैंकिंग लोकपाल के पास, जिसका नाम व पता [ग्राहकों में प्रदर्शित रहता है](#), शिकायत कर सकता है। बैंकिंग लोकपाल योजना हमारी वेबसाइट पर भी उपलब्ध है।

5.3 पीजी पोर्टल के माध्यम से दर्ज की गई शिकायतें

भारत सरकार, प्रशासनिक पुनर्गठन और जन शिकायतें विभाग, कार्मिक, जन शिकायतें और पेंशन मंत्रालय ने कुछ ही समय पूर्व बैंकों के ग्राहकों सहित भारत के नागरिकों के लिए शिकायतें दर्ज करने हेतु वेब आधारित व्यवस्था प्रचलित की है। यह पब्लिक ग्रिवन्सेस पोर्टल के नाम से जानी जाती है।
[ग्राहक/जनता अपनी शिकायत को दर्ज करने के लिए इस पोर्टल का उपयोग कर सकते हैं। बैंक के प्रधान कार्यालय और क्षेत्रीय कार्यालयों में शिकायतों के आवश्यक अनुवर्तन/निपटान के लिए समुचित व्यवस्था लागू की गयी है।](#)

5.4 समय-सीमा

शिकायतों को सही संदर्भ में देखा जाता है क्योंकि वे बैंक की कार्यप्रणाली के कमजोर बिन्दुओं को उजागर करते हैं। प्राप्त शिकायतों को विभिन्न कोणों से विश्लेषित किया जाता है। हम शिकायत प्राप्त होने के 21 दिनों के भीतर निवारण का प्रयास करेंगे। विशिष्ट मामलों में यदि शिकायत के निवारण हेतु और अधिक समय की आवश्यकता हो तो ग्राहक को सूचित करना चाहिए एवं उसे अंतरिम उत्तर भेज दिया जाना चाहिए। ग्राहक प्रबन्धक को शिकायत समय सीमा के भीतर सुलझाने का प्रयास करना चाहिए। प्राप्त सभी शिकायतों की प्राप्ति सूचना दी जानी चाहिए।

क्षेत्रीय कार्यालय प्रत्येक माह के अंत में प्राप्त शिकायतों पर कृत कार्यवाही की रिपोर्ट प्रधान कार्यालय को प्रेषित करेंगे।

5.5 ग्राहकों के साथ संवाद

बैंक इस तथ्य को महत्व देता है कि ग्राहकों की अपेक्षाएं/आवश्यकताएं/शिकायतों का निवारण वैयक्तिक संवाद के द्वारा किया जा सकता है। मासिक आधार पर प्रत्येक ग्राहक पर द्वितीय गैर व्यवसाय दिवस को तथा ऐसी ग्राहक जहां गैर व्यवसायिक दिवस का आयोजन नहीं किया जाता है, प्रत्येक माह की 15 तारीख (यदि 15 को छुट्टी का दिन है तो अगले दिवस) को सायं 4 बजे से 5 बजे "ग्राहक दिवस" का आयोजन किया जाता है। बैठकों में ग्राहकों को यह संदेश दिया जाना चाहिए कि बैंक उनको महत्व देता है और ग्राहक सेवा में सुधार के लिए उनके सुझावों/राय को महत्वपूर्ण समझता है। ग्राहकों को बैंक सेवाओं के बारे में जानकारी के अभाव के कारण बहुत सी शिकायतें पैदा होती हैं। बैठकों में चर्चा के माध्यम से ग्राहक बैंकिंग सेवाओं को बेहतर रूप से समझ लेता है। जहां तक बैंक का प्रश्न है, ग्राहकों का फीडबैक उनकी अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए तथा उत्पाद एवं सेवाओं को संशोधित करने में महत्वपूर्ण एवं उपयोगी होगा।

5.6 ग्राहक शिकायतों के लिए स्टाफ सदस्यों को संवेदनशील बनाना

स्टाफ सदस्यों को ग्राहक शिकायतों के निवारण के लिए समुचित रूप से प्रशिक्षित किया जायेगा। खुले मन एवं चेहरे पर मुस्कान के साथ ग्राहकों को सेवाएं दी जायेंगी। नोडल अधिकारी का यह दायित्व होगा कि वह सुनिश्चित करें कि शिकायतों के निवारण की मशीनरी सभी स्तरों पर कुशलतापूर्वक कार्य करें। वह मानव संसाधन विभाग को स्टाफ के प्रशिक्षण की आवश्यकता के संबंध में फीड बैक देंगे।

6. नीति की समीक्षा के लिए आवश्यकता

अनुमोदन की तारीख से एक वर्ष तक नीति प्रभावी होगी और संशोधित नीति के प्रभावी होने तक जारी रहेगी।