

## 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 कॉर्पोरेट संस्था के लिए ग्राहक शिकायतें कारोवारी जीवन का अभिन्न अंग है। सेवादायी संस्थान के रूप में बैंक के लिए ग्राहक सेवा एवं ग्राहक संतुष्टि अत्यंत महत्वपूर्ण है। बैंक का विश्वास है कि नये कारोवार के लिए बेहतर एवं त्वरित ग्राहक सेवा देना न केवल आवश्यक है वरन उसे बनाये रखने के लिए भी यह जरूरी है।

### 2. प्रयोजन / उद्देश्य

ग्राहक शिकायते किसी भी कॉर्पोरेट इकाई के व्यवसायिक जीवन का अंग है। नीति दस्तावेज का उद्देश्य उचित सुपुर्दगी माध्यमो 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 जायें।
- ग्राहक द्वारा उठायी गयी शिकायतों का सदभावपूर्वक समय पर निवारण किया जाए।
- 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 बनाया गया है। यह प्रणाली सुनिश्चित करती है कि अपेक्षित निवारण निर्धारित ढांचे एवं नियमों एवं विनियमों के अधीन है। यह नीति दस्तावेज सभी शाखाओं को उपलब्ध कराया जायेगा। बैंक के सभी कर्मचारियों को शिकायत निवारण प्रणाली से अवगत कराया जायेगा।

### 3. संरचना

ग्राहक शिकायतें निम्नलिखित कारणों से होती है :-

- ग्राहकों को दी गयी सेवा /व्यवस्था की अपर्याप्तता अथवा अपेक्षित मानक सेवाओं एवं वास्तविक सेवाओं में अंतर।
- ग्राहक सेवा में विलम्ब
- ग्राहक से दुर्व्यवहार
- ग्राहक के प्रति यथेष्ट ध्यान न देना व उनको यथोचित प्रतिउत्तर न देना
- शाखा पर प्राप्त शिकायतों का निस्तारण न करना
- शाखा की कार्यप्रणाली में पारदर्शिता का अभाव
- शिकायतों के निस्तारण में अनावश्यक विलम्ब
- प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से रिश्वत की मांग

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, 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

प्रधान कार्यालय पर ग्राहकों की शिकायतों के निवारण हेतु एक ग्राहक सेवा समिति का गठन किया जायेगा जिसकी अध्यक्षता भारत सरकार द्वारा नामित निदेशक करेंगे तथा भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नामित निदेशक, नाबार्ड द्वारा नामित निदेशक, बैंक आफ बड़ोदा द्वारा नामित निदेशक, उ.प्र.सरकार द्वारा नामित निदेशक समिति के अन्य सदस्य होंगे। भारत सरकार द्वारा नामित निदेशक की अनुपस्थिति में भारतीय रिज़र्व बैंक के प्रतिनिधि / निदेशक द्वारा समिति की अध्यक्षता की जायेगी। भारत सरकार तथा भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नामित निदेशक की अनुपस्थिति में समिति के उपस्थित सदस्यों द्वारा नामित अध्यक्ष द्वारा समिति की अध्यक्षता की जायेगी।

कोरम में समिति के अध्यक्ष तथा 2 सदस्यों का होना आवश्यक है। समिति के सचिव बैंक के महाप्रबन्धक होंगे।

##### समिति का निम्नलिखित कार्य होगा :-

- विभिन्न स्रोतों से प्राप्त ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर अभिमत का मूल्यांकन करना। यह समिति वीसीएसबीआई से प्राप्त ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धता 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 प्रबंधकों 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 सन्दर्भ में बैंक द्वारा उठाये गये कदमों के बारे में समिति की आवधिक बैठक में विचार किया जायेगा।
- यह समिति तिमाही अंतरालों पर निदेशक मण्डल / बैंक अध्यक्ष के समक्ष अपनी निष्पादन रिपोर्ट पेश करेगी।

4.2 उक्त समिति के अतिरिक्त शिकायतों की सतर्कता / गैर सतर्कता की जाँच हेतु एक अन्य समिति का गठन किया जायेगा जिसकी अध्यक्षता मुख्य प्रबंधक (परिचालन) करेंगे तथा मुख्य प्रबंधक (निरीक्षण), मुख्य प्रबंधक (अग्रिम), वरिष्ठ प्रबंधक (परिचालन) व वरिष्ठ प्रबंधक (सतर्कता) समिति के अन्य सदस्य होंगे। मुख्य प्रबंधक (परिचालन) की अनुपस्थिति में समिति की अध्यक्षता मुख्य प्रबंधक (निरीक्षण) करेंगे, इनकी अनुपस्थिति में समिति की अध्यक्षता मुख्य प्रबंधक (अग्रिम) करेंगे।

Quorum में समिति के अध्यक्ष तथा 2 सदस्यों का होना आवश्यक है। समिति के संयोजक वरिष्ठ प्रबंधक (विधि) होंगे। समिति मासिक अन्तराल पर बैठक करेगी तथा बैठक की कार्यवृत्ति बैंक के अध्यक्ष / महाप्रबंधक को प्रस्तुत करेगी।

##### 4.3 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 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 जायेगा। यदि शिकायत का निवारण ग्राहक की संतुष्टि के स्तर तक नहीं होता है तब मामले पर संबंधित क्षेत्रीय प्रबंधक / प्रधान कार्यालय द्वारा विचार किया जायेगा। बैंक द्वारा संबंधित क्षेत्रीय प्रबंधकों / मुख्य प्रबंधकों को उनके अधिकार क्षेत्र की शिकायतों के निवारण के लिए नोडल अधिकारी के रूप में नियुक्त किया जायेगा।

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

मुख्य प्रबंधक (सतर्कता एवं विधि)

बड़ौदा यू.पी. बैंक

प्रधान कार्यालय, बुद्ध विहार कामर्शियल स्कीम, तारामंडल

गोरखपुर – 273016 (उत्तर प्रदेश)

टेलीफोन .....

उपरोक्त सभी चैनलों के समाप्त होने के पश्चात भी यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है तब वह बैंक के अध्यक्ष को अपनी शिकायत प्रेषित कर सकता है, जिस पर प्रधान कार्यालय द्वारा आवश्यक कार्यवाही की जायेगी।

## 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(रियों) के नाम, पते व संपर्क (टेलीफोन नम्बर सहित) विवरण।
- क्षेत्र के बैंकिंग लोकपाल का संपर्क विवरण।
- ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता / 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 प्रबंधक 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 चाहिये। यदि शाखा प्रबंधक 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 के 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 जवाब से संतुष्ट नहीं है तब वह बैंकिंग लोकपाल के पास, जिसका नाम व पता शाखाओं में प्रदर्शित रहता है, शिकायत कर सकता है। बैंकिंग लोकपाल योजना हमारी वेबसाइट पर भी प्रदर्शित की जायेगी।

### 5.3 पीजी पोर्टल तथा CMS पोर्टल के माध्यम से दर्ज की गयी शिकायतें

भारत सरकार तथा भारतीय रिज़र्व बैंक ने ग्राहकों / नागरिकों के लिए शिकायतें दर्ज करने हेतु वेब आधारित व्यवस्था प्रचलित की है। यह Public Grievances Portal ([www.pgportal.gov.in](http://www.pgportal.gov.in)) तथा Complaint Management

System (<https://cms.rbi.org.in>) नाम से प्रचलित है। ग्राहक / जनता अपनी शिकायत को दर्ज करने के लिए उपरोक्त 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 जायेगी।

#### 5.4 **समय सीमा**

शिकायतों को उचित ढंग से देखा जाता है क्योंकि वे बैंक की कार्यप्रणाली के कमजोर बिन्दुओं को उजागर करती हैं। शिकायतों को विभिन्न दृष्टिकोणों से विश्लेषित किया जायेगा।

किसी भी स्तर पर शिकायत प्राप्त होने के **01 माह** के भीतर निस्तारण किया जायेगा। विशिष्ट मामलों में यदि शिकायत के निस्तारण हेतु और अधिक समय की आवश्यकता हो तो ग्राहक को सूचित किया जायेगा एवं उसे अंतरिम उत्तर भेजा जायेगा। शाखा प्रबंधक द्वारा शिकायत का निस्तारण समय सीमा के भीतर किया जायेगा। डाक / ईमेल से प्राप्त सभी शिकायतों पर शिकायतकर्ता को दूरभाष / ईमेल / डाक द्वारा पावती प्रेषित की जायेगी।

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

#### 5.5 **ग्राहकों के साथ संवाद**

बैंक इस तथ्य को महत्व देगा कि ग्राहकों की अपेक्षाओं / आवश्यकताओं / शिकायतों का निवारण वैयक्तिक संवाद के द्वारा कर दिया जाये। मासिक आधार पर प्रत्येक शाखा पर 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 जायेगा। बैठकों में ग्राहकों को यह सन्देश दिया जायेगा 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 सकता है। जहां तक बैंक का प्रश्न है, ग्राहकों द्वारा प्राप्त फीडबैक उनकी अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए तथा उत्पाद एवं सेवाओं में सुधार करने में महत्वपूर्ण एवं उपयोगी साबित 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। प्रधान कार्यालय के नोडल अधिकारी का यह दायित्व होगा कि वह सुनिश्चित करे कि शिकायतों के निवारण की मशीनरी सभी स्तरों पर कुशलतापूर्वक कार्य करें तथा वह मानव संसाधन विभाग को स्टाफ के प्रशिक्षण की आवश्यकता के संबंध में आवश्यक फीड बैक देंगे।

#### 6. **नीति की समीक्षा के लिए आवश्यकता**

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