

शिकायत निवारण नीति

1. परिचय

वर्तमान प्रतिस्पर्धात्मक बैंकिंग परिवेश में, कारोबार में निरंतर वृद्धि के लिए उत्कृष्ट ग्राहक सेवा बहुत महत्वपूर्ण है। किसी भी नैगम संस्था के लिए ग्राहक द्वारा की गई शिकायत उसके व्यवसाय का एक हिस्सा है। चूँकि, बैंक एक सेवा संगठन के रूप में कार्य करता है ग्राहक सेवा और ग्राहक संतुष्टि हमारे बैंक का प्रमुख कर्तव्य है।

हमारा बैंक इस बात पर विश्वास करता है कि नए ग्राहकों को आकर्षित करने और मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए तत्पर एवं दक्ष सेवा प्रदान करना जरूरी है। इस नीतिगत दस्तावेज का उद्देश्य यही है कि उचित सेवा और पुनरीक्षण तंत्र के जरिए ग्राहकों की शिकायतों को कम करने के साथ-साथ इन शिकायतों का त्वरित निवारण किया जाए।

शिकायत निवारण पर बैंक की नीति में निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन किया जाता है :

- ❖ ग्राहकों के साथ अच्छा व्यवहार किया जाए।
- ❖ ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों का शिष्टतापूर्वक एवं ससमय निवारण किया जाए।
- ❖ अगर ग्राहक अपनी शिकायतों के निवारण हेतु बैंक द्वारा दिए गए जवाब से संतुष्ट नहीं है तो संगठन के भीतर उन्हें निवारण के लिए तथा अन्य निवारण उपाय के अधिकार की सूचना दी जाए।
- ❖ शाखाओं/ क्षेत्रीय कार्यालयों को ग्रामीण क्षेत्रों तथा प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र ऋणों के संबंध में प्राप्त शिकायतों पर विशेष ध्यान देना चाहिए और इनमें सरकार गरीबी उन्मूलन कार्यक्रमों को भी शामिल किया जाना चाहिए।
- ❖ बैंक को इस बात का ध्यान रखना चाहिए कि प्राप्त सभी शिकायतों का निपुणता एवं निष्पक्ष रूप से निवारण करें अन्यथा बैंक की छवि, प्रतिष्ठा एवं कारोबार को क्षति पहुँच सकती है।
- ❖ बैंक कर्मचारियों को ग्राहक के हितों के प्रतिकूल कार्य नहीं करना चाहिए और उनके साथ निष्ठा से पेश आना चाहिए।

बैंक की शिकायत निवारण तंत्र को और प्रभावी बनाने के लिए एक सुनियोजित प्रणाली का होना आवश्यक है। ऐसी प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि मांगे गए निवारण निष्पक्ष है और निर्दिष्ट नियम और नियमावली की ढांचे के भीतर ही अनुमत है सभी शाखाओं को नीति गत दस्तावेज उपलब्ध कराए गए हैं। कर्मचारियों को शिकायत निपटान प्रक्रिया के बारे में अवगत कराया गया है।

1.1 ग्राहकों की शिकायतें निम्न कारणों से होती हैं -

क) ग्राहक के साथ आपका रवैया

ख) ग्राहकों के लिए की गयी व्यवस्था और कार्यों में कमी और अपेक्षित सेवाओं और प्रदान की गयी वास्तविक सेवाओं में अंतर।

यदि ग्राहक बैंक द्वारा दी गई सेवाओं से संतुष्ट नहीं है तो उसे शिकायत दर्ज करने का पूरा अधिकार है। ग्राहक अपनी शिकायत को लिखित, मौखिक, दूरभाषा, टोलफ्री, मेल या बैंक के वेबसाइट में दी गई शिकायत पृष्ठ के माध्यम से कर सकता है।

अगर, ग्राहक की शिकायत का निवारण निर्दिष्ट समय में नहीं किया जाता है या वह बैंक द्वारा दिए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है तो, ग्राहक अपनी शिकायत के निवारण हेतु उपलब्ध अन्य विधिक माध्यम या बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकता है।

2. ग्राहक शिकायत पर कार्रवाई हेतु आंतरिक तंत्र

2.1 बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति :

बोर्ड की उप समिति की यह जिम्मेदारी होगी कि व्यापक जमाराशि निति को निरूपित करना जिसमें खातेदार को मुख्य होने पर उसके खाते का परिचालन कैसे करना, उत्पाद अनुमोदन प्रक्रिया तथा जमाकर्ता संतुष्टि का वार्षिक सर्वेक्षण और ऐसी सेवाओं के त्रैवार्षिक लेखा परीक्षा आदि शामिल हैं। यह समिति, ग्राहक सेवा की गुणवत्ता से संबंधित विषय तथा उधारकर्ता के रूप में व्यक्ति विशेष की ऋण नीतियों तथा सेवा के विषयों का भी परीक्षण करेगी। यह समिति ग्राहक सेवा की स्थायी समिति के कार्यों का भी पुनरीक्षण करेगी।

2.2 ग्राहक सेवा की स्थायी समिति :

बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक इस ग्राहक सेवा की स्थायी समिति की अध्यक्षता करेंगे। इसके साथ साथ, इस समिति में तीन वरिष्ठ कार्यपालकों के अलावा बाहर से एक बाह्य सदस्य भी होगा। इस समिति के निम्नलिखित कार्य होंगे :

- विभिन्न स्तरों पर ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर प्राप्त फीडबैक का मूल्यांकन करना। यह समिति, बीसीएसबीआई से ग्राहकों के लिए बैंक की प्रतिबद्धता की संहिता के कार्यन्वयन एवं ग्राहक सेवा पर प्राप्त टिप्पणी/ फीडबैक का पुनरीक्षण करेगी।
- यह समिति इस बात को सुनिश्चित करेगी कि बैंक, ग्राहक सेवा से संबंधित सभी नियामक अनुदेशों का अनुपालन करता है। इस उद्देश्य हेतु समिति क्षेत्रीय प्रबंधकों/ कार्यात्मक प्रमुखों से आवश्यक फीडबैक प्राप्त करेगी।
- यह समिति अन्य पदाधिकारियों द्वारा संदर्भित अनिर्णित शिकायतों और ग्राहकों के लिए बैंक की प्रतिबद्धता संहिता से संबंधित शिकायतों के अननुपालन पर भी विचार करेगी।
- यह समिति, अपने निष्पादन रिपोर्ट को त्रैमासिक आधार पर ग्राहक सेवा समिति को प्रस्तुत करेगी।

2.3 शिकायतों पर कार्रवाई करने के लिए नियुक्त नोडल अधिकारी और अन्य पदनामित अधिकारी :

महा प्रबंधक - आयोजना एवं विकास विभाग, कॉरपोरेट कार्यालय, बंगलूरु, वीआईपी/ भारतीय रिजर्व बैंक/ वित्त मंत्रालय आदि ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों के लिए नोडल अधिकारी होंगे। नैगम कार्यालय में एक शिकायत कक्ष का गठन किया गया है जो शिकायतों की प्राप्ति और त्वरित निवारण की निगरानी करेगा।

क्षेत्रीय प्रमुख अपने अपने क्षेत्रों के नोडल अधिकारी होंगे तथा विभिन्न ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों का निवारण करेंगे। क्षेत्रीय कार्यालय, अपने नोडल अधिकारी(क्षेत्रीय प्रमुख) की सहायता हेतु वेतनमान -IV के कार्यपालक को शिकायत निवारण अधिकारी के रूप में पदनामित करेंगे।

शाखा स्तर पर, शाखा प्रमुख प्रत्यक्ष व अप्रत्यक्ष रूप से प्राप्त शिकायतों(शिकायत पेट्टी में प्राप्त शिकायतों सहित) को प्राप्त करेंगे और उन्हें पावती देने के साथ-साथ उनका निपटान भी करेंगे। इसके बाद इसे निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार, क्षेत्रीय कार्यालय को सूचित करना है।

3. अनिवार्य रूप से प्रदर्शित की जानेवाली मदें

बैंक द्वारा शाखाओं में निम्नलिखित का उपलब्ध कराया जाएगा -

- शिकायत दर्ज करने के लिए एक शिकायत/ सुझाव पेट्टी।
- शिकायत तथा सुझाव प्राप्त करने के लिए क्षेत्रों के नोडल अधिकारियों का नाम, पता और संपर्क संख्या।
- उस क्षेत्र के बैंकिंग लोकपाल का नाम और पता।
- उस क्षेत्र के संहिता अनुपालन अधिकारी का नाम, पता और संपर्क संख्या।
- ग्राहकों/ उचित व्यवहार संहिता के लिए बैंक की प्रतिबद्धताओं का कोड।
- टोलफ्री ध्वनि संदेश संख्या 180 425 6655
- प्रति माह की 15 तारीख को ग्राहक दिवस मानाने की सूचना
- एक सूचना पट्ट जिस पर ग्राहक सेवा, सेवा प्रभार, शिकायत निवारण अन्य सेवाओं की सूचना तथा पुस्तिका के रूप में सूचना उपलब्ध करना।

4. शिकायतों का निवारण

शाखा स्तर पर शाखा प्रबंधक ग्राहक सेवा पर शिकायतों के निवारण के लिए जिम्मेदार है। शाखा में प्राप्त सभी शिकायतों के निपटान/ निवारण को सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी शाखा प्रबंधक पर है। शाखा प्रबंधक का सर्वप्रथम कर्तव्य यही है कि वह ग्राहक की शिकायत का संतोषजनक निवारण करें। अगर शाखा प्रबंधक को कभी लगे कि वह अपने स्तर पर शिकायत का निवारण नहीं कर सकता है तो उसे निपटान हेतु क्षेत्रीय कार्यालय को अग्रेषित करना चाहिए। इसी तरह, अगर क्षेत्रीय कार्यालय को लगता है कि वे मामले को अपने स्तर पर निपटान नहीं कर सकते हैं तो, उसे नोडल अधिकारी, कॉर्पोरेट कार्यालय को अग्रेषित करना चाहिए।

4.1 समय सीमा:

प्राप्त सभी शिकायतों की सही परिप्रेक्ष्य में जाँच की जाएगी तथा शिकायत का निवारण शिकायतकर्ता की संतुष्ट पर किया जाएगा। शाखा द्वारा प्राप्त शिकायत की जाँच की जाएगी तथा कम से कम समय, किसी भी हालत में 7 दिनों के भीतर, निवारण किया जाएगा।

क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा प्राप्त शिकायत को शाखा को अग्रेषित करके शाखा से निवारण के स्पष्टीकरण और पुष्टीकरण के बाद शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्ति के 15 दिनों के भीतर पत्र लिखना होगा।

कॉरपोरेट कार्यालय के नोडल अधिकारी द्वारा क्षेत्रीय कार्यालय को तुरंत निवारण हेतु अग्रेषित शिकायत और शिकायतकर्ता को भेजे गए निवारण पत्र की प्रति को नोडल अधिकारी, क्षेत्रीय कार्यालय को उसके प्राप्ति की तारीख से 15 दिनों के भीतर भेजा जाए।

अगर मामले के परीक्षण/ निवारण में अधिक समय लगता है, तो शिकायतकर्ता को उस शिकायत पत्र की पावती के लिए तत्काल पत्र जारी किए जाए।

5. ग्राहकों के साथ विचार - विमर्श

बैंक के स्टॉफ सदस्य, वैयक्तिक रूप से ग्राहकों के साथ विचार विमर्श करके उनकी अपेक्षाओं/ आवश्यकताओं/ शिकायतों का निपटान कर सकते हैं। ग्राहकों से प्राप्त फीड-बैक, बैंक के लिए बहुत महत्वपूर्ण है, इससे बैंक अपने उत्पादों तथा सेवाओं को ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुरूप आशोधित कर सकेगा।

क्षेत्रीय कार्यालय तथा शाखा के प्रमुख हर माह के 15 तारीख को अपने कार्यालय में सायं 3.00 से 5.00 बजे तक ग्राहक दिवस मनाएं।

यदि 15 वीं तारीख छुट्टी/ शनिवार है, तो 'ग्राहक दिवस' को अगले कार्य दिवस को मनाया जाए।

हर माह की 15 तारीख को या अगले कार्य दिवस पर यदि 15 वीं छुट्टी/ शनिवार हो तो सायं 3.00 से 5.00 बजे तक शाखा/ कार्यालय प्रमुख की उपलब्धता को सूचना पट्ट पर प्रदर्शित किया जाए।

6. परिचालन स्टॉफ को शिकायतों के निपटान हेतु संवेदनशील बनाना

हम जनता के साथ व्यवहार करते हैं, इस लिए आपसी मतभेद और संघर्ष होते रहते हैं। हम खुलेमन और हाठों पर मुस्कान से ग्राहकों का विश्वास जीत सकते हैं। हमारे स्टॉफ सदस्यों को शिकायत निपटान हेतु उचित प्रशिक्षण दिया जाएगा। हमारे सभी प्रशिक्षण केंद्रों के विभिन्न प्रशिक्षणों में ग्राहक सेवा तथा संप्रेषण विषयों को शामिल किया गया है।

नोडल अधिकारी, महा प्रबंधक - आ. एवं वि., शिकायत निपटान हेतु हर स्तर पर आंतरिक तंत्र के सुचारु रूप से कार्य के लिए जिम्मेदार होंगे। वे प्रधान कार्यालय : मानव संसाधन विभाग तथा एसआईबीएम, मणिपाल को ग्राहक सेवा और संबंधित क्षेत्रों में प्रशिक्षण आवश्यकताओं पर फीडबैक प्रदान करेंगे।