

सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया

पीएफआरडीए (सब्सक्राइबर शिकायत निवारण) विनियम, 2015 के प्रावधान के अनुसार राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली (एनपीएस) पर सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया द्वारा शिकायत निवारण प्रणाली पर पॉलिसी.

राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली (एनपीएस) के नियामक, पेंशन फंड नियामक और विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए) ने पेंशन फंड नियामक और विकास प्राधिकरण (सब्सक्राइबर शिकायत निवारण) विनियमन, 2015 को अधिसूचित किया है।

विनियमन के प्रावधानों के अनुसार और एनपीएस ट्रस्ट, एनपीएस के तहत प्रत्येक मध्यस्थ को पॉलिसी द्वारा जारी एक विस्तृत दो स्तरीय शिकायत निवारण पॉलिसी 'शिकायत निवारण के दिशानिर्देश' तैयार करने, समयसीमा के भीतर शिकायतों पंजीकृत करने और इनका निवारण करने तथा बोर्ड के अनुमोदन के लिए उनके समक्ष प्रस्तुत करना अपेक्षित है। पॉलिसी, पीएफआरडीए (सब्सक्राइबर शिकायत निवारण) विनियमन, 2015 तथा समय-समय पर जारी दिशानिर्देशों के अनुसार होना चाहिए। अनुमोदन पर, इसे पीएफआरडीए/एनपीएस ट्रस्ट को प्रस्तुत किया जाना है और सार्वजनिक डोमेन में प्रमुखता से प्रस्तुत किया जाना है।

राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली पर शिकायत निवारण तंत्र पर आपके अनुमोदन के लिए तैयार की गई है। नीति का प्रारूप इस प्रकार है:

प्रस्तावना:

- प्रतिस्पर्धी बैंकिंग के वर्तमान परिदृश्य में, ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता निरंतर व्यापार वृद्धि के लिए सबसे महत्वपूर्ण उपकरण है। ग्राहकों की शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट इकाई के व्यावसायिक जीवन का हिस्सा हैं। यह बैंकों के लिए और भी अधिक है क्योंकि बैंक सेवा संगठन हैं।
- एक सेवा उन्मुख संगठन के रूप में, ग्राहक सेवा और ग्राहक संतुष्टि दोनों हमारी प्रमुख चिंता हैं। बैंक का मानना है कि त्वरित और कुशल सेवा प्रदान करना न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए आवश्यक है, बल्कि मौजूदा ग्राहक आधार को बनाए रखने के लिए भी आवश्यक है।
- शिकायत, किसी उत्पाद या सेवा से ग्राहक का मौखिक या लिखित रूप से असंतोष एक अभिव्यक्ति है। किसी ग्राहक के पास शिकायत का वास्तविक कारण हो सकता है, हालाँकि कुछ शिकायतें गलतफहमी या किसी उत्पाद या सेवा की अनुचित अपेक्षा के परिणामस्वरूप की जा सकती हैं। किसी शिकायत को कैसे निपटाया जाता है यह ग्राहक संतुष्टि के समग्र स्तर को प्रभावित करेगा। सेवाओं में सुधार लाने के लिए शिकायतों का उपयोग फीडबैक प्रणाली के रूप में भी किया जा सकता है। शिकायत निवारण प्रणाली ग्राहक सेवा पर नियामकों के दिशानिर्देशों के अनुरूप तैयार की गई है। इसका उपयोग सेवाओं में सुधार लाने के लिए फीडबैक प्रणाली के रूप में किया जाता है।
- इस नीति का उद्देश्य त्वरित निवारण, उचित सेवा वितरण और समीक्षा प्रणाली द्वारा ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों की पुनरावृत्ति को कम करना है। समीक्षा प्रणाली को उत्पाद सुविधाओं

और सेवा वितरण में कमियों की पहचान करने में मदद करनी चाहिए. ग्राहक असंतोष से जनता में बैंक का नाम और छवि खराब होती है.

- यह पॉलिसी राष्ट्रीय पेंशन योजना और अन्य विनियमित पेंशन के ग्राहकों को कवर करती है पीएफआरडीए द्वारा और हमारा बैंक मध्यस्थ के रूप में अधिकृत है.

मूलरूप आदर्श

शिकायत निवारण पर बैंक की नीति निम्नलिखित प्रमुख सिद्धांतों पर आधारित है: -

- ग्राहकों के साथ हर समय उचित व्यवहार किया जाए.
- ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों का निपटारा शिष्टाचारपूर्वक और समय पर किया जाता है.
- ग्राहकों को संगठन के भीतर अपनी शिकायतों/शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों और वैकल्पिक समाधान के उनके अधिकारों के बारे में पूरी जानकारी दी जाती है, यदि वे अपनी शिकायतों पर बैंक की प्रतिक्रिया से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं.
- बैंक सभी शिकायतों को कुशलतापूर्वक और निष्पक्षता से निपटाएगा क्योंकि अन्यथा निपटाए जाने पर वे बैंक की प्रतिष्ठा और व्यवसाय को नुकसान पहुंचा सकते हैं.
- बैंक कर्मचारियों को सद्भावना से और ग्राहकों के हितों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना काम करना चाहिए.

बैंक की शिकायत निवारण प्रणाली को अधिक सार्थक एवं प्रभावी बनाने के लिए एक संरचित प्रणाली का निर्माण किया गया है. ऐसी प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि जो निवारण मांगा गया है वह सार्थक, उचित है और नियमों और विनियमों के दिए गए निर्देशों के अनुसार है. पॉलिसी दस्तावेज सभी शाखाओं पर उपलब्ध है. सभी कर्मचारियों को शिकायत निवारण प्रक्रिया के बारे में जागरूक किया जाएगा.

ग्राहक की शिकायतों के कारण और ग्राहकों का अधिकार

- ग्राहक की शिकायत निम्न कारणों से उत्पन्न होती है:
 - ग्राहकों के साथ व्यवहार में कर्मचारियों का रवैया
 - कार्यात्मक कमियां, शाखाओं में ग्राहकों के लिए उपलब्ध अपर्याप्त प्रावधान/व्यवस्थाएं या अपेक्षित मानक सेवाओं और प्रदान की गई वास्तविक सेवाओं में अंतराल.
- यदि ग्राहक बैंक द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संतुष्ट नहीं है तो उसके पास अपनी शिकायत दर्ज कराने का पूरा अधिकार है. वह अपनी सुविधा के अनुसार किसी भी तरीके जैसे व्यक्तिगत, लिखित,

टेलीफोन, ई-मेल के माध्यम से या हमारे आंतरिक पोर्टल के माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है. यदि किसी ग्राहक की शिकायत निर्धारित समय सीमा के भीतर हल नहीं होती है या अन्यथा यदि वह बैंक के निर्णय/समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो वह मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी (सीसीएसओ)/बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकता है या शिकायत निवारण के अन्य कानूनी तरीकों का उपयोग कर सकता है.

पॉलिसी का उद्देश्य

- बैंक अंतर्दृष्टि, सशक्त कर्मचारियों और प्रौद्योगिकी के स्मार्ट उपयोग के माध्यम से ग्राहक वितरण में उत्कृष्ट प्रदर्शन करते हुए पसंदीदा वित्तीय समाधान प्रदाता बनना चाहता है. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि उसके ग्राहकों/स्त्रोतों से शिकायतें प्राप्त करने और उनका समाधान करने के लिए एक उपयुक्त प्रणाली मौजूद है, जिसमें शिकायतों के स्रोत की परवाह किए बिना ऐसी शिकायतों को निष्पक्ष और शीघ्रता से हल करने पर विशेष जोर दिया जाएगा. नीति यह भी सुनिश्चित करेगी कि निवारण निष्पक्ष, सुसंगत और मौजूदा नियमों और विनियमों के अनुसार होगा.

प्रयोज्यता

यह नीति बैंक के कामकाज में शामिल सभी शाखाओं, कार्यालयों, प्रधान कार्यालय विभागों और उसके कर्मियों पर लागू है.

पॉलिसी की मुख्य विशेषताएँ:

1. सभी शिकायतों को केंद्रीय शिकायत प्रबंधन प्रणाली के अंतर्गत पंजीकृत किया जाएगा. सभी शिकायतों के लिए एक संदर्भ संख्या दी जाएगी.
2. सभी शिकायतों की जांच की जाएगी और ग्राहक की शिकायत का उत्तर/समाधान करने के बाद ही उन्हें बंद (closed) के रूप में चिह्नित किया जाएगा.
3. शाखाओं द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित सभी शिकायतों का जवाब पहले स्तर पर संबंधित शाखा प्रबंधक द्वारा दिया जाएगा. अधिक शिकायतों और अनसुलझी शिकायतों को नोडल कार्यालय में नोडल अधिकारी द्वारा संभाला जाएगा (एनपीएस के लिए - नोडल कार्यालय एमएमओ शाखा है).
4. नियामकों से प्राप्त शिकायतों का समाधान नोडल अधिकारी द्वारा नोडल कार्यालय या केंद्रीय कार्यालय में तदनुसार किया जाएगा. जहां तक संभव हो संबंधित नियामक द्वारा निर्धारित समय-सीमा का पालन किया जाएगा.
5. शिकायतों का समाधान, जहां भी लागू हो, बैंक की मुआवजा नीति के अनुसार होगा.
6. शिकायत निवारण नीति सभी के लिए सुलभ है और यह सुनिश्चित करती है कि शिकायत करने और समाधान करने के तरीके पर जानकारी आसानी से उपलब्ध हो. यह नीति वेबसाइट और शाखाओं में भी उपलब्ध है.
7. शिकायत दर्ज कराने के लिए शिकायतकर्ता से कोई शुल्क नहीं लिया जाएगा. अनुरोध पर शिकायत निवारण नीति निःशुल्क उपलब्ध कराई जाएगी.

8. भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबी1) द्वारा निर्धारित व्यक्तिगत ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धता संहिता के साथ-साथ 1 जुलाई 2014 के ग्राहक सेवा पर मास्टर परिपत्र में उल्लिखित शिकायत निवारण प्रक्रिया का अनुपालन प्राप्त करें.
9. शिकायतकर्ता और/या शिकायत का विवरण अन्य संगठनों/नियामक प्राधिकारियों के साथ तभी साझा किया जाएगा जब यह देश के कानूनों के अनुरूप होगा और ग्राहक को इसके बारे में सूचित किया जाएगा. जानकारी साझा करना अन्यथा केवल ग्राहक की लिखित सहमति से ही किया जाएगा, नियामक/वैधानिक प्रावधानों के संचालन के मामले को छोड़कर, लागू नियामक/कानून के संदर्भ में शेयर का खुलासा करने के लिए ऐसा केवल उन्हीं परिस्थितियों में किया जाएगा जहां शिकायत के समाधान के लिए किसी बाहरी एजेंसी/संगठन का इनपुट आवश्यक हो.
10. ग्राहकों की प्रतिक्रिया और शिकायतों का संज्ञान लेकर बेहतर ग्राहक अनुभव की दिशा में प्रक्रियाओं और प्रणालियों में सुधार करें.

शिकायत निवारण प्रणाली

1. ग्राहकों द्वारा शिकायत दर्ज करने का माध्यम

- हमारे बैंक, शाखा में ग्राहकों द्वारा शिकायत दर्ज कराने का तरीका प्वाइंट ऑफ प्रेजेंस (पीओपी-एसपी) है जिसे नोडल कार्यालय और अंत में सरकारी व्यवसाय विभाग, प्रधान कार्यालय द्वारा नियंत्रित किया जाता है.
- हर स्तर पर प्राप्त सभी शिकायतों को संबंधित प्रभारी द्वारा तुरंत स्वीकार किया जाएगा और उचित तरीके से निपटारा किया जाएगा.
- हमारा बैंक एक ऑनलाइन शिकायत निवारण प्रणाली उपलब्ध करा रहा है जिसके तहत ऑनलाइन पंजीकरण किया जाता है. शिकायतें हमारी वेबसाइट www.centralbankofindia.co.in के माध्यम से की जा सकती हैं.
- समयानुसार विभिन्न स्तरों पर शिकायतों पर ध्यान दिया जाएगा इस पॉलिसी में निर्दिष्ट अनुसूची एक अंतर्निहित वृद्धि प्रक्रिया के साथ जिसके द्वारा शिकायत का निवारण न होने की स्थिति में शिकायतें अगले उच्च स्तर को की जाती हैं.

2. शिकायतें प्राप्त करना

प्रत्येक शाखा/नोडल कार्यालय/प्रधान कार्यालय

- सुनिश्चित करें कि शिकायत रजिस्टर उनके कार्यालयों में प्रमुख स्थान पर रखे जाएं जिससे ग्राहकों के लिए अपनी शिकायतें दर्ज करना संभव हो सके.
- बैंक के प्रत्येक कार्यालय में शिकायत/सुझाव पेटी उपलब्ध कराये.
- ग्राहकों से अनुरोध करते हुए एक नोटिस लगाएं कि वे किसी भी शिकायत के लिए हमेशा शाखा प्रबंधक से मिलें. यदि शिकायतों का समाधान नहीं हो पाता है, तो उसे नोडल शाखा (एमएमओ बीआर.), या सरकारी व्यवसाय विभाग, केंद्रीय कार्यालय के नोडल अधिकारी से संपर्क करना होगा.

- शिकायतकर्ता को ऑन-लाइन शिकायत प्रपत्र, नोडल अधिकारियों के नाम सहित सूचित करें। शिकायत निवारण के लिए, ग्राहकों द्वारा शिकायत प्रस्तुत करने की सुविधा के लिए बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है। शिकायत प्रपत्र में यह भी दर्शाया जाएगा कि शिकायतों के निवारण के लिए पहला बिंदु बैंक ही है और शिकायतकर्ता सीसीएसओ/बैंकिंग लोकपाल के पास तभी जा सकते हैं, जब एक महीने के भीतर बैंक स्तर पर शिकायत का समाधान नहीं होता है।
- किसी भी माध्यम से प्राप्त शिकायतों की पावती सुनिश्चित करें।
- विभिन्न स्तरों पर प्राप्त शिकायतों के समाधान हेतु इस नीति में दी गई समय-सीमा सुनिश्चित करें।

3. शिकायत पुस्तिका/रजिस्टर

- ग्राहकों को पावती प्रदान करने के लिए प्रत्येक शाखा और शाखाओं में शिकायत पुस्तिका उपलब्ध होगी।
- बैंक एक समान प्रारूप वाली शिकायत पुस्तिका का उपयोग करेगा, जिसमें पर्याप्त संख्या होगी, जो इस प्रकार निर्दिष्ट हैं कि शिकायतकर्ता को तुरंत एक पावती दी जा सके। शिकायत की एक प्रति शाखा प्रबंधक की टिप्पणी के साथ समय सीमा के भीतर बैंक के नोडल कार्यालय को भेज दी जाएगी।
- बैंक की शाखाएं उन्हें सीधे या हमारे केंद्रीय कार्यालय/सरकार/आरबीआई/बीसीएसबीआई आदि के माध्यम से प्राप्त सभी शिकायतों/व्यथा को दर्ज करने के लिए निर्धारित प्रारूप में एक अलग शिकायत रजिस्टर बनाए रखेंगी। इन रजिस्ट्रों को इस तथ्य की परवाह किए बिना बनाए रखा जाएगा कि शाखाओं को पूर्व में शिकायत प्राप्त हुई थी या नहीं, इसकी जांच संबंधित क्षेत्रीय प्रबंधक द्वारा की जाएगी। शिकायतें शाखाओं के आवधिक दौरे और संबंधित दौरे की रिपोर्ट में उनके विचार/टिप्पणियों को दर्ज करती हैं। सुविधा के लिए हमारा बैंक उपरोक्त प्रारूप को अपनाएगा और इलेक्ट्रॉनिक रूप से प्रतियां तैयार करेगा।

1. ऑनलाइन शिकायत निवारण प्रणाली

शिकायत का ऑनलाइन पंजीकरण हमारी वेबसाइट www.centralbankofindia.co.in पर उपलब्ध है। ऑनलाइन शिकायत प्रणाली ग्राहक को शिकायत की स्थिति दर्ज करने, ट्रैकिंग करने और बैंक से प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए विशिष्ट पहचान संख्या प्रदान करती है।

शिकायतों के त्वरित और पूर्ण समाधान की सुविधा के लिए, शिकायत पत्र/ईमेल में

- शिकायतकर्ता का नाम, पता और संपर्क विवरण (ई-मेल आईडी, फोन/मोबाइल नंबर आदि)
- सब्सक्राइबर पंजीकरण संख्या या पीआरएएन संख्या।
- दर्ज की गई किसी पिछली शिकायत/अनुरोध की संदर्भ संख्या, यदि कोई है।
- शिकायत का विवरण और प्रकृति।
- शाखा या किसी अन्य ग्राहक संपर्क बिंदु का नाम, , यदि कोई हो, शिकायत दर्ज करने से पहले।
- सहायक दस्तावेजों की प्रतियां, जहां भी लागू हो।

5. प्रदर्शन आवश्यकताएँ

शिकायत करने के लिए बैंक ग्राहक सेवा संबंधी जानकारी निम्नानुसार प्रदर्शित करेगा:-

- बैंक अपनी शाखाओं में उन अधिकारियों के नाम, जिनसे शिकायतों के निवारण के लिए संपर्क किया जा सकता है, उनके सीधे टेलीफोन नंबर, पूरा पता (पोस्ट बॉक्स नंबर नहीं) और ई-मेल आदि के साथ उचित और समय पर संपर्क के लिए प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा.
- इसमें बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के तहत नियुक्त संबंधित नोडल अधिकारी का नाम और अन्य विवरण भी शामिल होंगे.
- बैंक अपनी वेबसाइट पर अपने केंद्रीय कार्यालय/नोडल कार्यालय के उन अधिकारियों के नाम और अन्य विवरण प्रदर्शित करेगा, जिनसे शिकायतों के निवारण के लिए संपर्क किया जा सकता है, जिसमें नोडल अधिकारियों/प्रधान नोडल अधिकारियों के नाम भी शामिल हैं.

1. शिकायतों और शिकायतों को संभालने के लिए नोडल अधिकारी और अन्य नामित अधिकारी:

- बैंक ने अपने केंद्रीय कार्यालय में कार्यरत महाप्रबंधक (संचालन) को नोडल अधिकारी के रूप में नामित किया है जो ग्राहक सेवा के कार्यान्वयन और शिकायतों से निपटने के लिए बैंक के लिए पूरी तरह से जिम्मेदार है. बैंक ने इसके क्षेत्रीय कार्यालयों में सहायक क्षेत्रीय प्रबंधक/मुख्य प्रबंधक की ग्राहक संबंध अधिकारी के रूप में इनके नियंत्रण में आने वाली शाखाओं में शिकायतों और व्यथाओं को हैंडल करने के लिए नियुक्ति की है.

2. आंतरिक बैंकिंग लोकपाल (आईबीओ)/ मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी (सीसीएसओ)

- यह सुनिश्चित करने के लिए कि कम से कम मामले बैंकिंग लोकपाल तक पहुंचाए जाएं, बैंक को आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली के सक्रिय उपाय के रूप में आंतरिक बैंकिंग लोकपाल (बीओ)/मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी (सीसीएसओ) नियुक्त किया गया है.
- बैंकिंग सेवा से परेशान ग्राहक सबसे पहले बैंक को शिकायत करेगा और यदि एक महीने के भीतर उसे कोई जवाब नहीं मिला या वह जवाब से संतुष्ट नहीं है, तो वह बैंक के सीसीएसओ के पास अपील करेगा.
- सीसीएसओ शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों की समयसीमा के भीतर शिकायत का समाधान करेगा जिसमें समझौता बैठक आदि के लिए अपेक्षित अवधि भी शामिल है.
- सीसीएसओ से जवाब न मिलने पर, शिकायतकर्ता बैंकिंग लोकपाल में अपील कर सकता है. संबंधित
- बैंकिंग लोकपाल का निर्णय अंतिम होगा और आगे किसी अपील की अनुमति नहीं दी जाएगी.

बैंकिंग लोकपाल योजना

- बैंकिंग लोकपाल (बीओ) की योजना बैंक और उसके ग्राहकों के बीच ग्राहक सेवा में कमियों के संबंध में विवादों का समझौता और मध्यस्थता की प्रक्रिया के माध्यम से बैंकिंग प्रावधान से संबंधित शिकायतों के समाधान को सक्षम करने के उद्देश्य से शुरू की गई थी. बैंकिंग सेवाएं और मध्यस्थता बैंकों के ग्राहकों की शिकायतों/व्यथाओं की विस्तृत जांच और बैंकों की

टिप्पणियों के अवलोकन के बाद, बैंकिंग लोकपाल शिकायतों के निवारण के लिए व्यक्तिगत शिकायतों के संबंध में अपने पुरस्कार जारी करता है।

- बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि बैंकिंग लोकपाल के पुरस्कारों को शीघ्रता से और उसके शीर्ष प्रबंधन की सक्रिय भागीदारी के साथ लागू किया जाए।
- बीओ के निर्णय से असंतुष्ट ग्राहक उपभोक्ता न्यायालय, सिविल कोर्ट आदि जैसे औपचारिक फोरम में जा सकता है। बीओ के निर्णय से असंतुष्ट बैंक को अदालतों में जाने से पहले भारतीय रिज़र्व बैंक के ग्राहक सेवा विभाग से सलाह लेनी होगी।
- इसके अतिरिक्त, ऐसे किसी भी पुरस्कार या निर्णय को उच्च न्यायालय में चुनौती देने से पहले, हमारा बैंक बैंक के दृष्टिकोण से ऐसे निर्णय के लागत निहितार्थ की जांच करेगा। इसके अतिरिक्त, बीओ या किसी शिकायत निवारण फोरम द्वारा दिए गए किसी भी निर्णय या पुरस्कार की शाखा/संबंधित कार्यालयों में संभावित कार्रवाई शुरू करने के लिए बैंक द्वारा आंतरिक रूप से जांच की जाएगी।

अनिवार्य डिसप्ले आवश्यकताएं:

शाखाओं को अनिवार्य रूप से निम्नलिखित प्रस्तुत करना होगा;

- शिकायत एवं सुझाव प्राप्त करने के लिए उचित व्यवस्था।
- शिकायत निवारण हेतु नोडल अधिकारी का नाम, पता एवं संपर्क नंबर।
- क्षेत्र के बैंकिंग लोकपाल का संपर्क विवरण।
- बैंक की ग्राहकों की प्रतिबद्धताओं का कोड/उचित व्यवहार संहिता।
- बैंक की प्रत्येक शाखा में शिकायत/सुझाव पेटी।
- ग्राहक को अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए शिकायत पुस्तिका और रजिस्टर।
- बैंक की वेबसाइट पर ऑनलाइन शिकायत की सुविधा।
- कॉल सेंटर का टोल फ्री नंबर।

शिकायतों का समाधान

- यदि शिकायत किसी विशेष शाखा के संबंध में है, तो ग्राहक शाखा स्तर पर अगले कार्य दिवस के भीतर अपनी शिकायत का निवारण पाने के लिए शाखा प्रबंधक से फोन, ई-मेल या व्यक्तिगत रूप से संपर्क कर सकते हैं।
- ग्राहक सेवा के संबंध में प्राप्त शिकायतों/व्यथाओं के समाधान के लिए शाखा प्रबंधक जिम्मेदार है। वह प्राप्त सभी शिकायतों के निवारण सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होगा और यह देखना उसका सबसे बड़ा कर्तव्य है कि शिकायत का ग्राहक की संतुष्टि के अनुसार पूरी तरह से समाधान किया जाना चाहिए और यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है, तो उसे इस मुद्दे को आगे बढ़ाने के लिए वैकल्पिक रास्ते उपलब्ध किए जाने चाहिए।
- बैंक विभिन्न संपर्क बिंदुओं पर शिकायतों को निर्धारित समयसीमा के भीतर समाधान करने का प्रयास करेगा। इसके अतिरिक्त, समाधान में किसी भी देरी/कमी को उजागर करने के लिए ग्राहकों के लिए एक शिकायत वृद्धि प्रणाली उपलब्ध कराई जाएगी। यदि शाखा स्तर पर उसी

दिन शिकायत का निवारण नहीं होता है, तो उच्च प्राधिकारी के पास शिकायत दर्ज की जा सकती है। एक प्रभावी शिकायत निवारण प्रणाली सुनिश्चित करने के लिए, बैंक ने तीन स्तरीय शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित की है।

चरण 1 - नोडल शाखा के नोडल अधिकारी के पास शिकायत पंजीकरण: शाखा के खिलाफ शिकायत दर्ज करने के इच्छुक ग्राहकों से अनुरोध है कि वे नोडल शाखा (एमएमओ) में शिकायत दर्ज करें। शिकायतकर्ता को 3 दिनों के भीतर एक पावती प्राप्त होगी और उनकी शिकायत का निवारण शिकायत की प्राप्ति तिथि से 15 कार्य दिवसों के भीतर किया जाएगा।

चरण 2 - केंद्रीय कार्यालय में नोडल अधिकारी को शिकायत : ऐसे मामलों में जहां ग्राहक नोडल शाखा (एमएमओ) में नोडल अधिकारी से प्राप्त समाधान से संतुष्ट नहीं है या शिकायत को नोडल शाखा के नोडल अधिकारी तक पहुंचाने के बाद 15 कार्य दिवसों के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती तो ग्राहक अपनी शिकायत को केंद्रीय कार्यालय के नोडल अधिकारी तक पहुंचा सकते हैं।

- शिकायतकर्ता को 3 दिनों के भीतर एक पावती प्राप्त होगी और शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 15 कार्य दिवसों के भीतर उनकी शिकायत का निवारण किया जाएगा।
- इसके विधिवत चूक और कमीशन के कृत्यों से उत्पन्न होने वाली ग्राहक शिकायतें नियुक्त बिजनेस फैसिलिटेटर्स/बिजनेस कॉरैस्पॉन्डेंट्स को भी इस शिकायत निवारण नीति के अनुसार निवारण किया जाएगा।
- यदि ग्राहक की शिकायतों का समाधान अगले कार्य दिवस के भीतर कर दिया जाता है, तो बैंक को इसे शिकायतों के विवरण में शामिल करना होगा। इसके बारे में सभी कर्मचारियों को शिकायत निवारण प्रक्रिया के बारे में जागरूक किया जाएगा और शिकायत होने पर बैंक को मिलने वाला प्रोत्साहन अगले कार्य दिवस में उपलब्ध कराया जायेगा।
- प्रशासनिक कार्यालयों/भारतीय रिजर्व बैंक/सरकारी विभागों में सीधे दर्ज की गई शिकायतों को उचित समाधान के लिए तुरंत बैंक की संबंधित शाखा/कार्यालय को भेजा जाएगा।
- आंतरिक निवारण प्रणाली में ग्राहकों के विश्वास को मजबूत करते हुए, आंतरिक निवारण प्रणाली की उचित निगरानी की जाएगी ताकि न्यूनतम संख्या में शिकायतें बैंकिंग लोकपाल तक पहुंच सकें।

ग्राहकों के साथ बातचीत:

- बैंक मानता है कि बैंक के कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत बातचीत के माध्यम से ग्राहकों की अपेक्षाओं/आवश्यकताओं/शिकायतों को बेहतर ढंग से समझा जा सकता है।
- महीने में एक बार निर्धारित ग्राहक बैठक से ग्राहकों को यह संदेश जाएगा कि बैंक उनकी परवाह करता है और ग्राहक सेवा में सुधार के लिए उनकी प्रतिक्रियाओं/सुझावों को महत्व देता है।
- एनपीएस और अन्य पेंशन के बारे में ग्राहकों के बीच जागरूकता की कमी के कारण कई शिकायतें सामने आती हैं और इस तरह की बातचीत से ग्राहकों को बैंकिंग सेवाओं की बेहतर सराहना करने में मदद मिलेगी। जहां तक बैंक की बात है तो ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सेवाओं में सुधार के लिए ग्राहकों की प्रतिक्रिया मूल्यवान इनपुट होगी।

शिकायतों से निपटने के लिए परिचालन कर्मचारियों को संवेदनशील बनाना

- शिकायतों से निपटने के लिए कर्मचारियों को उचित रूप से प्रशिक्षित किया जाना चाहिए. हम जनता के साथ काम कर रहे हैं और इसलिए अलग-अलग विचारों और क्षेत्र के कारण विवाद उत्पन्न हो सकता है. खुले दिमाग से और चेहरे पर मुस्कान के साथ हम ग्राहकों का विश्वास जीतने में सफल हो सकते हैं.
- यह सुनिश्चित करना नोडल अधिकारी की जिम्मेदारी होगी कि शिकायतों/व्यथाओं से निपटने के लिए आंतरिक मशीनरी सभी स्तरों पर सुचारू रूप से और कुशलता से काम करे. उन्हें विभिन्न स्तरों पर कर्मचारियों की प्रशिक्षण आवश्यकताओं पर एचआर विभाग को फीडबैक देना चाहिए.
- उत्तेजित ग्राहकों को संभालने के लिए आवश्यक सॉफ्ट कौशल प्रदान करना प्रशिक्षण कार्यक्रम का एक अभिन्न अंग होगा.

संस्थागत व्यवस्था

- बैंक को अपने वित्तीय परिणामों के साथ शिकायतों की संख्या के बारे में संक्षिप्त विवरण का खुलासा करना आवश्यक है. इस विवरण में केंद्रीय कार्यालय/नियंत्रण कार्यालय/शाखा स्तर पर प्राप्त सभी शिकायतें शामिल होंगी.
- हालाँकि, जहाँ शिकायतों का निवारण अगले कार्य दिवस के भीतर किया जाता है, बैंक उसे शिकायतों के विवरण में शामिल नहीं करेगा. बैंक शिकायत निवारण तंत्र को विज्ञापनों के माध्यम से और अपनी वेबसाइट पर डालकर व्यापक प्रचार करेगा.

रिकॉर्ड रखना

- शिकायतों का रिकॉर्ड उनके समाधान की तारीख से कम से कम दस साल की अवधि तक रखा जाएगा. सॉफ्टवेयर की बैकअप प्रतियां सूचना प्रणाली सुरक्षा नीति के तहत नवीनतम बैकअप नीति के अनुसार बनाई जाएंगी.

नीति की समीक्षा

- इस नीति की वार्षिक अंतराल पर समीक्षा की जाएगी. यह नीति बैंक की वेबसाइट और सभी शाखाओं में (अनुरोध पर) उपलब्ध होगी. बैंकों के सभी कर्मचारियों को इस नीति के बारे में अवगत करा दिया गया है.

Reply

Reply To All

Forward

More

New

Show

Inbox (4)

Drafts

Sent

Follow Up

All Documents

Junk

Trash

Views

Folders

Tools