

## 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. सेवा दायी संस्थान के रूप में बैंक के लिए ग्राहक सेवा एवं ग्राहक संतुष्टि अत्यंत महत्वपूर्ण है. बैंक का विश्वास है कि नये कारोबार 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 शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट 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 के शिकायतों का निवारण की नीति निम्नलिखित महत्वपूर्ण तथ्यों पर आधारित है.

- ❖ ग्राहक के साथ हमेशा अच्छा व्यवहार किया जाये.
- ❖ ग्राहकों द्वारा उठायी गयी शिकायतों का सदभावपूर्वक समय पर निवारण करें.
- ❖ ग्राहक को अपनी शिकायत को बैंक के स्तर पर प्रस्तुत करने और उसपर 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 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 :

- 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 अंतर

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/ इमेल 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 निदेशक मंडल की ग्राहक सेवा समिति**

यह उपसमिति व्यपक जमा नीति बनाने के लिए उत्तरदायी है , जिसमें जमाकर्ता की मृत्यु पर उसके खाते का परिचालन - उत्पाद अनुमोदन प्रक्रिया, जमाकर्ताओं की संतुष्टि का वार्षिक सर्वेक्षण और इस प्रकार की सेवाओं का त्रिवर्षीय परीक्षण जैसे मसले शामिल होंगे. यह समिति ऋण नीति की भी परीक्षण करेगी तथा दी जा रही वैयक्तिक ऋणकर्ताओं का उन पर प्रभाव और अन्य विषयों की जानकारी लेगी. यह समिति ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति की कार्य पद्धति की जांच करेगी.

##### **4.2 ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति**

ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति की अध्यक्षता बैंक के प्रबंध निदेशक/ कार्यकारी निदेशक करते हैं. इसके अलावा बैंक के दो या तीन वरिष्ठ कार्यपालक, और सामान्य जनता के बीच में से 2 या 3 प्रतिष्ठित गैर कार्यपालक व्यक्ति इसके सदस्य होते हैं. 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 संदर्भ में प्राप्त सभी विनियामक अनुदेशों का अनुपालन किया जाता है. इसके लिए समिति अंचल/ क्षेत्र/ कार्यकारी प्रबंधनों से आवश्यक अभिमत प्राप्त करेगी.
- ❖ शिकायत निवारण के लिए उत्तरदायी कार्यप्रमुख द्वारा भेजी गई अनिर्णित शिकायतों पर भी यह समिति विचार करेगी और अपनी सलाह देगी.
- ❖ 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 स्थायी समिति की आवधिक बैठक में विचार किया जायेगा.
- ❖ यह समिति तिमाही अंतरालों पर निदेशक मंडल की ग्राहक सेवा समिति के समक्ष अपनी निष्पादन रिपोर्ट पेश करेगी.

### 4.3 शिकायतों का निवारण : शिकायतों के निवारण के हेतु नोडल अधिकारी एवं अन्य अधिकारी

ग्राहकों को अपनी शिकायतें प्रस्तुत करने तथा अपने सुझाव देने हेतु पूरे बैंक में क्षेत्रीय/ अंचल/ और प्रधान कार्यालय में प्रत्येक की 15 तारीख को "ग्राहक दिन" मनाया जाता है (यदि 15 को छुट्टी का दिन अथवा आधा दिन हो तो अगले दिन)

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 प्रबंधक/ अंचल प्रबंधन द्वारा विचार किया जाता है. बैंक द्वारा संबंधित क्षेत्रीय प्रबंधकों को उनके अधिकार क्षेत्र की शिकायतों के निवारण के लिए नोडल अधिकारी के रूप में नियुक्त किया है.

यदि शिकायत कर्ता कृत कार्यवाही से अभी भी असंतुष्ट है तब वह शिकायत बैंक प्रधान कार्यालय के नोडल अधिकारी को भेज सकता है. मामले का पूरा विवरण देते हुए इसे निम्नलिखित पते पर भेजा जाना चाहिए.

श्री के. वी. वच्छराजानी

महाप्रबंधक (परि. एवं सेवाएं)

बैंक ऑफ बड़ौदा, प्र.का.

सूरज प्लाजा - I, 5 वां माला,

सयाजीगंज, मगनवाडी

वडोदरा - 390005

गुजरात (भारत)

टेली (0265) 2363001, 2361852 (पीबीएक्स), फैक्स - 2362914

उपरोक्त सभी मशीनरी चैनलों के समाप्त होने के बाद भी यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है तब वह बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंधक निदेशक को अपनी शिकायत भेज सकता है.

## 5. अन्य मामले

### 5.1 अनिवार्यतः प्रदर्शित की जानेवाली सूचना

निम्नलिखित व्यवस्थायें करना बैंक के लिए अनिवार्य है.

- शिकायतें एवं सुझाव प्राप्त करने के लिए समुचित व्यवस्था.
- नोडल अधिकारी (रियों) के नाम, पते, एवं संपर्क नंबर 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 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 चाहिए. यदि शाखा प्रबंधक समझता है कि शिकायत का निवारण उसके स्तर पर संभव नहीं है तब वह मामले पर मार्गदर्शन हेतु क्षेत्रीय या अंचल कार्यालय को भेज सकता है. इसी प्रकार यदि क्षेत्रीय कार्यालय या अंचल कार्यालय मानते हैं कि शिकायत का निवारण उनके स्तर पर संभव नहीं है तो वे इसे 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 नहीं प्राप्त होता है अथवा शिकायतकर्ता उसके दिये गये 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 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. ([www.pgportal.gov.in](http://www.pgportal.gov.in)).

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 गई है.

## 5.4 समय-सीमा

शिकायतों को सही संदर्भ में देखा जाता है क्योंकि वे बैंक की कार्यप्रणाली के कमजोर बिंदुओं 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. शाखा प्रबंधक को शिकायत को समय सीमा के भीतर सुलझाने का प्रयास करना चाहिए. प्राप्त सभी शिकायतों की प्राप्ति सूचना दी जानी चाहिए.

शाखा प्रबंधक एवं अंचल कार्यालय प्रत्येक माह के अंत में प्राप्त शिकायतों पर कृत कार्यवाही रिपोर्ट प्रधान कार्यालय को भेजेगें.

## 5.5 ग्राहकों के साथ संवाद

बैंक इस तथ्य को महत्व देता है कि ग्राहकों की अपेक्षाएँ/ आवश्यकताएँ/ शिकायतों का निवारण वैयक्तिक संवाद के द्वारा किया जा सकता है. संगठित ग्राहक सेवा समिति की बैठक प्रतिमाह ग्राहकों को यह संदेश देने के लिए की जानी 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. जहाँ 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 स्टॉफ सदस्यों को संवेदनशील बनाना

स्टॉफ 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 जायेगी. नोडल अधिकारी का यह दायित्व होगा कि वह सुनिश्चित करें कि शिकायतों के निवारण की मशीनरी सभी स्तरों पर कुशलतापूर्वक कार्य करें वह मा.सं.विभाग को स्टॉफ के प्रशिक्षण की आवश्यकता के संबंध में फीड बैक देंगे.

## 6. नीति की समीक्षा के लिए आवधिकता

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