



कार्यालय—डिस्ट्रिक्ट कोआपरेटिव बैंक लि०, देहरादून
(मुख्यालय कचहरी अहता देहरादून)

बैंक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ नीति

(Customer Grievance Redressal Policy)

District Co-operative Bank Ltd. Dehradun

Head office-Dehradun

Mail ID- ho@dcbdehradun.com

Website – <https://dcbdehradun.com>

1. प्रस्तावना (Introduction)

डिस्ट्रिक्ट कोआपरेटिव बैंक लि०, देहरादून में त्वरित, कुशल और निरंतर ग्राहक सेवा प्रदान करने का मुख्य ध्येय / दर्शन (Philosophy) है।

बैंक निरंतर व्यावसायिक विकास के लिए सबसे महत्वपूर्ण उपकरण के रूप में ग्राहक सेवा में निरंतरता पर विश्वास करता है। इस नीति पत्र का मुख्य लक्ष्य एक ऐसा तन्त्र विकसित करना है जिसके माध्यम से वैधानिक, तर्कपूर्ण और वास्तविक शिकायतों का निवारण किया जा सके। शिकायत निवारण पर बैंक की नीति निम्न सिद्धांतों का पालन करती है :-

- ग्राहकों के साथ हर समय उचित व्यवहार किया जाना चाहिए।
- ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों को शिष्टाचार और समय पर निपटाया जाता है।
- ग्राहकों को संस्था के साथ हुई शिकायतों के निवारण के सम्बन्ध में मार्ग उपलब्ध कराया जाता है साथ ही शिकायत निवारण से सन्तुष्ट नही होने पर वैकल्पिक उपायों से सम्बन्धित ग्राहकों के अधिकारों के सम्बन्ध में अवगत कराया जाता है।
- बैंक सभी शिकायतों का कुशलता पूर्वक और निष्पक्ष रूप से निवारण करेगा क्योंकि यदि वे अन्यथा प्रयोग किए जाते हैं तो वे बैंक की प्रतिष्ठा और व्यवसाय को क्षति/नुकसान पहुँचा सकते हैं। बैंक कर्मचारियों को ग्राहक के हितों के लिए विश्वास और पक्षपात के बिना काम करना चाहिए।
- शिकायत निवारण प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी की माँग की गई शिकायत का निवारण न्यायसंगत और उचित है और नियमों और विनियमन के दिए गए फ्रेम-वर्क के भीतर स्वीकार्य है। नीति दस्तावेज सभी शाखाओं में उपलब्ध कराया जाएगा। सम्बन्धित कर्मचारियों की शिकायत निवारण प्रक्रिया के बारे में जागरूक किया जाना चाहिए।

2. भूमिका

बैंक को ज्ञात है, कि शिकायतों के त्वरित और प्रभावी संचालन के साथ-साथ प्रक्रियाओं को बेहतर बनाने के लिए त्वरित सुधारात्मक और निवारण कार्यवाहियाँ ग्राहकों के सभी वर्गों को उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए आवश्यक है।

इस नीति के माध्यम से बैंक यह सुनिश्चित करें कि इस तरह की शिकायतों को निष्पक्ष और त्वरित रूप से हल करने पर विशेष जोर देने के साथ अपने ग्राहकों से शिकायतें प्राप्त करने और उनका समाधान करने के लिए एक उपयुक्त तंत्र मौजूद है।

यह नीति नाबार्ड परिपत्र संख्या 63/DOS-20/2016 दिनांक 13.07.2016 के आधार पर तैयार की गई है।

3. पॉलिसी का विस्तार

नीति में ग्राहकों द्वारा सिस्टम की पेचीदगियों, प्रक्रियाओं ग्राहक सेवा में अंतराल सेवा शुल्क इत्यादि के लिए उठाई गई सभी वैध शिकायतों के समाधान किए जाएंगे। ग्राहकों की क्रेडिट जानकारी के आधार पर उठाई गई शिकायतों के लिए निवारण मशीनरी भी लागू है। शिकायत निवारण तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक के मुद्दों को तेजी से और प्रभावी ढंग से हल किया जाए।

4. पॉलिसी के महत्वपूर्ण अंश (बिन्दु)

नीति दस्तावेज में निम्नलिखित पहलू शामिल हैं:-

1. ग्राहकों की शिकायतों को संभालने के लिए आंतरिक मशीनरी।
2. बैंक शाखाओं में ग्राहक बैठक।
3. ग्राहक सेवा पर शिकायत निवारण समिति।
4. आवश्यकताओं का अनिवार्य प्रदर्शन।
5. शिकायतों का समाधान।
6. समय सीमा।

4.1. ग्राहकों की शिकायतों को संभालने के लिए आंतरिक मशीनरी शाखा(स्तर-1)

जैसा कि ग्राहक आम तौर पर शाखाओं के साथ समन्वय स्थापित करते हैं यह संभावना है कि शाखा कार्यालय में शिकायतें दर्ज की जाती हैं। शाखा प्रबन्धक इस प्रकार शाखा स्तर पर ग्राहक सेवा के समन्वय में शिकायतें लेने के लिए जिम्मेदार होगा। वह शाखाओं में प्राप्त सभी शिकायतों के संतोषजनक निस्तारण करने के लिए जिम्मेदार होगा। सभी औपचारिक शिकायतों (इलेक्ट्रॉनिक साधनों के माध्यम से की गई शिकायतों सहित) को स्वीकार कर उचित अवधि के भीतर समाधान करने के लिए कार्य होना चाहिए, 60 दिन के भीतर (शिकायत के निवारण के लिए जिम्मेदार उच्चतम रैंकिंग आंतरिक अधिकारी को शिकायत के अग्रसारण और शिकायत जाँच के लिए समय सहित) ग्राहक द्वारा मांगी गई सभी आवश्यक सूचनाएँ प्राप्त होने के बाद 60 दिनों की अवधि की गणना की जाएगी।

शाखा प्रमुख निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर शिकायतों को हल करने का प्रयास करेगा। नीति के अनुसार शाखा स्तर पर प्राप्त शिकायतों का 15 कार्य दिवसों के भीतर समाधान किया जाना चाहिए।

किसी भी मुद्दे पर बैंक के रुख की सूचना ग्राहक के लिए महत्वपूर्ण है, इसलिए यदि प्राप्त शिकायतों की जांच करने के कुछ समय लगता है, तो ग्राहक को सूचित किया जाएगा।

शिकायतों के निवारण के लिए नोडल अधिकारी की नियुक्ति

ग्राहक सहायता सेल (स्तर-2)

प्रधान कार्यालय में ग्राहक शिकायत सेल की देखरेख उपमहाप्रबन्धक (प्रशासन) द्वारा की जाएगी जो एक नोडल अधिकारी के रूप में कार्य करेगा। नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण शाखा सूचना बोर्ड पर प्रदर्शित किया जाएगा। ग्राहकों को सलाह दी जाती है, कि वे लिखित में किसी भी शिकायत के लिए शाखा प्रमुख से संपर्क करें। यदि शाखा स्तर पर शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो ग्राहक बैंक के प्रधान कार्यालय में ग्राहक शिकायत सेल से संपर्क कर सकता है।

नोडल अधिकारी ग्राहक से प्राप्त फीडबैक/शिकायतों का मूल्यांकन करेगा और मामले को संबन्धित शाखा/विभाग/कार्यात्मक प्रमुख को तत्काल समाधान करने के लिए निर्देशित करेंगे।

शिकायत निवारण समिति (स्तर-3)

शिकायतकर्ता, यदि अभी भी निवारण से संतुष्ट नहीं है तो वह अपने शिकायत प्रधान कार्यालय में गठित शिकायत निवारण समिति को कर सकता है। उपरोक्त समिति में सचिव/महाप्रबन्धक, उपमहाप्रबन्धक(लेखा एवं बैंकिंग/वित्त), उपमहाप्रबन्धक (विकास/संग्रह), अनुभाग अधिकारी (प्रशा0) तथा नोडल अधिकारी उपमहाप्रबन्धक (प्रशा0) शामिल होंगे। समिति सम्पूर्ण बैंक के लिए ग्राहक सेवा एवं शिकायत निवारण के लिए जिम्मेदार होगी।

समिति के ग्राहक सेवा सम्बन्धित निम्नलिखित कार्य है :-

- विभिन्नि शाखाओं से प्राप्त ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर फीड बैक का मूल्यांकन करें समिति ग्राहक सेवा और बैंक की ग्राहक सेवा नीति के अनुसार प्रतिबद्धताओं के कार्यान्वयन पर टिप्पणियों की समीक्षा भी करेगी।
- समिति निवारण के लिए उत्तरदायी कार्यात्मक प्रमुखों द्वारा भेजी गई अनसुलझी शिकायतों पर भी विचार करेगी एवं अपनी परामर्श प्रदान करेगी।

4.2. बैंक शाखाओं में ग्राहक बैठक

शाखा प्रबन्धक की अध्यक्षता में ग्राहक सेवा बैठक प्रत्येक शाखा में त्रैमासिक बुलाई जाएगी, जिसमें उस शाखा की ग्राहक सेवा गुणवत्ता की समीक्षा की जाएगी एवं विशेष ध्यान देने की आवश्यकता वाले विषयों की जांच की जाएगी।

4.3. ग्राहक सेवा पर शिकायत निवारण समिति

ग्राहकों द्वारा शाखाओं में प्राप्त सभी शिकायतों की त्रैमासिक रिपोर्ट बैंक के शिकायत निवारण समिति के समक्ष रखी जाएगी। जिसकी सूचना विचार एवं संस्तुति समिति निदेशक मण्डल को प्रस्तुत करेगी।

4.4. शाखा में आवश्यक प्रदर्शनी

बैंक अनिवार्य रूप से शाखाओं में निम्न का प्रदर्शन करेगा। :-

- शाखाओं में शिकायत और सुझाव प्राप्त करने के लिए उपयुक्त व्यवस्था जैसे शिकायत रजिस्टर और सुझाव बॉक्स।
- बैंक की ई-मेल आईडी के साथ नोडल अधिकारी का नाम, पता एवं सम्पर्क नम्बर।

4.5. शिकायतों का समाधान :-

ग्राहक शिकायत प्रकोष्ठ की विधिवत रूप से यह जिम्मेदारी है कि वह सुनिश्चित करें कि ग्राहक संतुष्टि के लिए पूर्ण रूप से शिकायत का समाधान किया जाना चाहिए और यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है तो उसकी समस्या को आगे अग्रसारित करने के लिए वैकल्पिक सुझाव उपलब्ध कराएं।

4.6. समय सीमा

प्राप्त की गई शिकायत का सभी संभावित कोणों से विश्लेषण किया जाएगा।

शिकायत निस्तारण स्तर	शिकायत प्राप्तकर्ता अधिकारी	शिकायत निस्तारण की समय सीमा	शिकायत पर अग्रिम कार्यवाही
1 st पहला स्तर/चरण	शाखा प्रबन्धक	15 दिन	यदि ग्राहक शाखा प्रबन्धक द्वारा उसे प्रदान की गई प्रतिक्रिया से संतुष्ट शिकायत को नोडल अधिकारी तक पहुँचाने का विकल्प है।

2 nd स्तर/चरण	दूसरा	उपमहाप्रबन्धक(प्रशासन) प्रधान कार्यालय	15 दिन	नोडल अधिकारी प्रधान कार्यालय शिकायत/फीडबैक की समीक्षा करेगा एवं शीघ्र समाधान के लिए सम्बन्धित विभाग कार्यालय महाप्रबन्धक/उपमहाप्रबन्धक को भेजेगा।
3 rd स्तर/चरण	तीसरा	शिकायत निवारण समिति	30 दिन	नोडल अधिकारी/सम्बन्धित विभाग उपमहाप्रबन्धक मामले को नीति निर्धारण तथा, अंतिम प्रस्ताव व बैंक के निर्णय के लिए समिति को प्रस्तुत करेगा।

किसी भी मुद्दे पर बैंक के रुख की सूचना ग्राहक के लिए आवश्यक है। ऐसी प्राप्त शिकायतें जिनमें शामिल मुद्दों की जाँच के लिए कुछ समय की आवश्यकता होती है निरपवाद रूप से यथासमय स्वीकृत की जाए।

5. ग्राहकों से परस्पर क्रिया/वार्तालाप

बैंक यह स्वीकार करता है, कि बैंक के द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत बातचीत के माध्यम से ग्राहक की अपेक्षा/आवश्यकता/ शिकायत का बेहतर तरीके से मूल्यांकन किया जा सकता है। संरचित ग्राहक बैठक से ग्राहकों को यह संदेश मिलता है कि बैंक ग्राहकों की परवाह करता है एवं ग्राहक सेवा को सुधारने के लिए उनके फीड बैक/सुझावों को महत्व देता है। ग्राहकों में बैंक सेवाओं के सन्दर्भ में जागरूकता की कमी के कारण उत्पन्न होने वाली शिकायतों का परस्पर परिचर्चा होने से ग्राहकों को बैंकिंग सेवाओं का बेहतर मूल्यांकन करने मदद मिलेगी। ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूर्ण करने तथा अपने उत्पादों एवं सेवाओं को संशोधित करने हेतु ग्राहकों की प्रतिक्रिया बैंक के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है।

6. शिकायत निवारण के लिए परिचालन कर्मचारियों को संवेदनशील बनाना

शिकायत संचालन एवं ग्राहकों का विश्वास जीतने के लिए कर्मचारी यथोचित प्रशिक्षित हो। ग्राहकों को सभालने के लिए आवश्यक कौशल प्रशिक्षण का हिस्सा होना चाहिए यह शिकायत निवारण समिति की जिम्मेदारी है कि वह सुनिश्चित करें कि शिकायतों के निपटारे के लिए आंतरिक तंत्र सभी स्तरों पर सुचारु रूप से एवं कुशलता से संचालित हो।

सचिव/ महाप्रबन्धक
डिस्ट्रिक्ट कोऑपरेटिव बैंक लि0, देहरादून

अध्यक्ष
डिस्ट्रिक्ट कोऑपरेटिव बैंक लि0, देहरादून