



## ग्राहक शिकायत निवारण हेतु नीति

1. ग्राहक की शिकायतों/कष्टों के निपटान हेतु आंतरिक तंत्र
  - 1.1. बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति किसी जमाकर्ता की मृत्यु पर उसके खाते के परिचालन की स्थिति, उत्पाद अनुमोदन प्रक्रिया, जमाकर्ता की संतुष्टि का वार्षिक सर्वेक्षण तथा एसी सेवाओं की त्रैवार्षिक लेखा परीक्षा जैसे मामलों को शामिल करते हुये एक व्यापक जमा नीति बनायेगी। समिति, उपलब्ध कराई जा रही ग्राहक सेवा की गुणवत्ता की जाँच करेगी, साथ ही ग्राहक सेवा पर स्थाई समिति के कार्यकलापों की समीक्षा भी करेगी।
  - 1.2. बैंक ग्राहक सेवा पर एक स्थाई समिति का गठन करेगा जिसके अध्यक्ष बैंक के अध्यक्ष होंगे। समिति में बैंक के दो-तीन कार्यपालकों के अतिरिक्त जनता से लिए गए दो-तीन गैर कार्यपालक भी वतौर सदस्य होंगे।  
ग्राहक सेवा पर स्थाई समिति के कार्यकलाप निम्नानुसार होंगे -
    - समिति ग्राहक सेवा से सम्बन्धित टिप्पणियों/प्रतिक्रियाओं का मूल्यांकन और समीक्षा तथा बीसीएलआई से यथाप्राप्त ग्राहकों हेतु बैंक की प्रतिबद्धता संहिता का कार्यान्वयन करेगी।
    - समिति यह सुनिश्चित करेगी कि बैंक द्वारा ग्राहक सेवा सम्बन्धी सभी विनियामक अनुदेशों का पालन किया जा रहा है तथा समिति क्षेत्रीय प्रमुखों से आवश्यक प्रतिक्रिया भी प्राप्त करेगी।
    - समिति क्षेत्रीय प्रमुखों द्वारा उन्हें प्रेषित की गयी गैर निस्तारित शिकायतों के सम्बन्ध में परामर्श भी प्रदान करेगी।
    - समिति बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के समक्ष त्रैमासिक आधार पर कार्य विष्पादन सम्बन्धी रिपोर्ट प्रस्तुत करेगी।
  - 1.3. बैंक के महाप्रबंधक, पूरे बैंक की ग्राहक सेवा तथा शिकायत निपटान तंत्र की निगरानी करेंगे। क्षेत्रीय कार्यालयों में अपने नियंत्रणाधीन शाखाओं से संबंधित शिकायतों को देखने वाले अधिकारियों को ग्राहक सम्पर्क अधिकारी के रूप में नामोद्धिष्ट किया जाएगा।
2. अनिवार्य प्रदर्शन अपेक्षाएँ
  - क) जैसा कि अब तक किया जा रहा है, ग्राहकों से बैंक को प्राप्त शिकायतों/सुझावों



को उनके निस्तारण/कार्यान्वयन के लिए विधिवत् दर्ज किया जाएगा।

- ख) बैंक के महाप्रबंधक का नाम एवं सम्पर्क विवरण शाखा परिसर में प्रदर्शित किये जाने के साथ-साथ बैंक की वेबसाइट पर भी उपलब्ध होगा। जिससे कि ग्राहकों को बैंक द्वारा प्रदान की जा रही ग्राहक सेवाओं के संबंध में अपनी शिकायतें/सुझाव देने में सुविधा हो सके।
- ग) जैसा कि अब तक किया जा रहा है, बैंकिंग लोकपाल योजना, 2008 जिसमें योजना के प्रावधान के साथ-साथ बैंकिंग लोकपाल कार्यालय के सम्पर्क विवरण निहित हों, शाखा परिसरों तथा बैंक की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जायेगा।
- घ) ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता/उचित व्यवहार संहिता की प्रतियाँ ग्राहकों में वितरित करने के लिए शाखाओं में उपलब्ध होंगी। इसके अलावा, ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता बैंक की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित की जायेगी।
- ड) सभी शाखाओं द्वारा प्रमुख स्थान पर एक शिकायत रजिस्टर रखा जाएगा ताकि उसमें ग्राहक अपनी शिकायतें आसानी से दर्ज कर सकें।

### 3. शिकायतों का निवारण :

- शाखा प्रबंधक शाखा में ग्राहक सेवा संबंधी शिकायतों के निस्तारण हेतु उत्तरदायी होंगे।
- शाखा प्रबंधक मामले का निस्तारण इस तरह करेंगे जिससे कि ग्राहक पूर्णतः संतुष्ट हो जाए।
- ग्राहक के संतुष्ट न होने के स्थिति में, ग्राहक को अपने मुद्दा उठाने के अन्य विकल्प उपलब्ध कराए जाएंगे।
- यदि शाखा प्रबंधक यह महसूस करते हैं कि वह शिकायत के समाधान करने की स्थिति में नहीं हैं तो वह क्षेत्रीय कार्यालय से मार्गदर्शन प्राप्त करेंगे तथा आगे यदि आवश्यक हो, क्षेत्रीय कार्यालय मामले को प्रधान कार्यालय को प्रेषित कर सकता है।

#### 3.1 शिकायतों के निस्तारण हेतु निर्धारित समय-सीमा

शिकायतों के निर्धारित समय-सीमा के भीतर निस्तारण हेतु बैंक की नीति निम्नवत् होगी:

- बैंक द्वारा प्राप्त शिकायतों की तत्काल पावती दी जाएगी।



- एमओएफ/डीपीजी/आरबीआई/नावार्ड/प्रवर्तक बैंक/डीआईएफ व अन्य डीआईपी से प्राप्त शिकायतों का निस्तारण 2 सप्ताह के अंदर किया जाएगा।
- ग्राहकों/जनता से सीधे प्राप्त शिकायतों को 3 सप्ताह के भीतर निस्तारित किया जाएगा।
- दुर्व्यवहार से संबंधित शिकायतों को कड़ाई से निपटाया जाएगा तथा उन्हें शांत दिनों की अवधि के अन्दर निस्तारित किया जाएगा।

ग्राहकों की शिकायतों का निवारण उनके स्वरूप एवं गंभीरता के आधार पर करने की ओर ध्यान केंद्रित करने के लिए बैंक शिकायतों को तीन बास्केट में विभाजित करते हुए तथा वर्गीकरण के अनुरूप निपटान के लिए समय-सीमा निर्धारित करते हुए शिकायतों का एबीसी विश्लेषण अपनाएगा। इस संबंध में की गई कार्रवाई की रिपोर्ट क्षेत्रीय कार्यालयों से निर्धारित प्रारूप पर प्राप्त की जाएगी। एबीसी विश्लेषण का विवरण (अनुबंध-1) में दिया गया है।

- 3.2 धार्मिक क्षेत्रों से प्राप्त होने वाली शिकायतें और प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र व सरकार के बरीबी उन्मूलन कार्यक्रमों में वित्तीय सहायता प्रदान करने संबंधी शिकायतें उनके स्वरूप को ध्यान में रखते हुए शिकायतों को एबीसी विश्लेषण के आधार पर सम्यक् रूप में निस्तारित की जाएगी।
- 3.3 बैंक वित्तीय परिणामों के साथ प्राप्त व निस्तारित की गई शिकायतों की संख्या के बारे में संक्षिप्त विवरण उपलब्ध कराएगा। इस विवरण में प्रधान कार्यालय/नियंत्रण कार्यालयों के साथ-साथ शाखा स्तर पर भी प्राप्त की गई शिकायतों को शामिल किया जाएगा। लेकिन, ऐसी शिकायतों को विवरण में शामिल नहीं किया जाएगा जिन्हें प्राप्त किया गया और अगले कार्य दिवस के भीतर जिनका निस्तारण कर दिया गया हो।
- 3.4 एक महीने के पश्चात भी निस्तारित न की गई शिकायतों के मामले में, संबंधित शाखा/नियंत्रण कार्यालय बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत महाप्रबन्धक (नोडल अधिकारी) को शिकायत की प्रति भेजकर उसे शिकायत की अद्यतन स्थिति से अवगत रखे ताकि महाप्रबन्धक शिकायत के संबंध में बैंकिंग लोकपाल से प्राप्त किसी भी संदर्भ में अधिक प्रभावी रूप से कार्रवाई कर सके।



3.5 शिकायत के निवारण के संबंध में ग्राहक को भेजे जाने वाले अंतिम पत्र में इस विकल्प का उल्लेख किया जाएगा कि यदि ग्राहक शिकायत के निवारण से संतुष्ट न हो तो वह बैंकिंग लोकपाल से सम्पर्क कर सकता है। अंतिम पत्र में बैंकिंग लोकपाल का विवरण भी दिया जायेगा।

4. ग्राहकों के साथ बातचीत :

ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत बातचीत के माध्यम से उनकी प्रत्याशा/अपेक्षा/ शिकायतों के विषय में प्रतिपुष्टि जुटाने के लिए ग्राहक सेवा में सुधार लाने हेतु शाखाओं में महीने में एक बार सुनियोजित ग्राहक संवोधियों का आयोजन किया जाएगा।

- प्रत्येक माह का पन्द्रहवां दिन "ग्राहक दिवस" के रूप में जाना जायेगा, जहाँ कोई ग्राहक बिना किसी पूर्व नियत समय के व्यक्तिगत तौर पर कार्यालयों/शाखाओं को अपनी शिकायत से अवगत करा सकता है।
- मासिक रूप से सुनियोजित ग्राहक बैठकें शाखाओं में आयोजित की जाएंगी जिनमें प्रबंधक और स्टाफ सदस्य ग्राहकों की समस्याओं को बेहतर रूप से समझने तथा सेवा की गुणवत्ता में सुधार लाने एवं ऐसी चर्चाओं के आलोक में उत्पाद का पुनरीक्षण, यदि कोई हो, के करने के लिये ग्राहकों से सीधी बातचीत करेंगे।

5. शिकायतों के निपटान हेतु परिचालन स्टाफ को सुबहाही बनाना:

- बैंक अपने कर्मचारियों को शिकायतों के निपटान/शिकायतों के निवारण/ग्राहक परामर्श पर अनवरत् रूप से प्रशिक्षण देगा।
- बैंक के महाप्रबंधक (नोडल अधिकारी) यह सुनिश्चित करेंगे कि शिकायतों के निवारण हेतु आंतरिक मशीनरी सभी स्तर पर सुचारु एवं प्रभावी रूप से कार्य कर रही है।

•••



## शिकायतों का एबीसी विश्लेषण

### परिचय

आहक शिकायत निवारण कक्ष, जिसके प्रमुख बैंक के महाप्रबन्धक (नोडल अधिकारी) हैं, आहकों की शिकायतों के निवारण की प्रभावी निगरानी हेतु प्रधान कार्यालय में कार्य कर रहा है। प्रधान कार्यालय पर प्राप्त शिकायतों की प्राप्ति तुरंत स्वीकार की जाती तथा उसी समय शिकायतकर्ता की संतुष्टि स्तर तक शिकायतों के शीघ्र निवारण हेतु इन्हें संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय/प्रधान कार्यालय के विभाग को भेज दिया जाता है। प्रधान कार्यालय स्तर पर प्राप्त शिकायतें चाहे जिस प्रकृति की हों, का अभिलेख क्रमांकित किया जाता है, एवं उनके निवारण की निगरानी बकाया क्रमांकों के आधार पर की जाती है।

### प्राप्त शिकायतों की प्रकृति

विश्लेषण के आधार पर, प्राप्त शिकायतों को मोटे तौर पर निम्नलिखित श्रेणियों में वर्गीकृत किया जा सकता है-

1. लिखतों/विप्रेषण के समाधान में विलम्ब
2. मृतक मामलों के निस्तारण में विलम्ब
3. लेखन सामग्री की अनुपलब्धता
4. लिखत/प्रतिभूति की हानि/खो जाना
5. पेंशन संबंधी मामलों की कार्रवाई में विलम्ब
6. व्याज लगाने/प्रभारित करने के संबंध में विलम्ब
7. सेवा प्रभार लगाने से संबंधित विवाद
8. उत्पीड़न का आरोप
9. आहकों के साथ अनुचित व्यवहार का आरोप
10. ऋण संबंधी निर्णय
11. अपर्याप्त आधारभूत सुविधाएँ/बैठने की व्यवस्था आदि
12. परिसर संबंधी निर्णय
13. श्रष्टाचार का आरोप
14. डुप्लिकेट डीडी/बीसी जारी करने में विलम्ब



15. खाते को एक शाखा से दूसरी शाखा में स्थानांतरित करने में विलम्ब
16. एमओएफ/डीपीजी/आरबीआई/नावार्ड/प्रवर्तक बैंक/डीआईएफ एवं वीआईपी के माध्यम प्राप्त शिकायतें

शिकायतों की प्रकृति के आधार पर इनके निवारण की गति को त्वरित करने एवं ग्राहक सेवा पर और अधिक बल देने के उद्देश्य से शिकायतों का एबीसी विश्लेषण किया जायेगा।

तदनुसार, बैंक द्वारा प्रधान कार्यालय/क्षेत्रीय कार्यालय/शाखाओं के स्तर पर प्राप्त सभी शिकायतों को तीन बड़ी श्रेणियों में निम्नानुसार विभाजित किया जायेगा-

**बास्केट-ए:**

- 1) दुर्व्यवहार
- 2) उत्पीड़न
- 3) मृतक मामलों के निस्तारण में विलम्ब
- 4) पेंशन संबंधी मामलों की कार्रवाई में विलम्ब
- 5) लिखातों/विप्रेषण के समाहरण में विलम्ब
- 6) श्रष्टाचार का आरोप
- 7) खाते को एक शाखा से दूसरी शाखा में स्थानांतरित करने में विलम्ब
- 8) एमओएफ/डीपीजी/आरबीआई/नावार्ड/प्रवर्तक बैंक/डीआईएफ एवं वीआईपी के माध्यम से प्राप्त शिकायत

**बास्केट-बी :**

- 1) ब्याज लगाने/प्रभारित करने के संबंध में विवाद
- 2) सेवा प्रभार लगाने से संबंधित विवाद
- 3) ऋण संबंधी निर्णय
- 4) लिखात/प्रतिभूति की हानि/रखो जाना

**बास्केट-सी**

- 1) लेखन सामग्री की अनुपलब्धता
- 2) अपर्याप्त आधारभूत सुविधा/बैठने की व्यवस्था आदि
- 3) परिसर संबंधी विवाद
- 4) दुष्प्रकार डीडी/बीसी जारी करने में विलम्ब



### कार्य बिंदु-

- बैंक के स्तर पर प्राप्त शिकायतों को समुचित श्रेणियों में वर्गीकृत किया जायेगा एवं तदनुसार चिन्हित और दर्ज किया जायेगा। लेकिन, एक से अधिक बास्केट के अंतर्गत आने वाली बहु आरोपों वाली शिकायत के मामले में, उपर्युक्त प्रस्तावित श्रेणीकरण की विधि के अनुसार प्रयोज्य उच्चतम श्रेणी पर विचार करते हुए श्रेणीकरण प्रस्तावित है। उदाहरणार्थ, ए, बी एवं सी श्रेणियों अथवा ए एवं बी श्रेणियों अथवा ए एवं सी श्रेणियों के अंतर्गत आने वाले आरोपों से युक्त शिकायत को ए श्रेणी की शिकायत के रूप में वर्गीकृत किया जायेगा। इसी प्रकार, बी एवं सी दोनों श्रेणियों के अंतर्गत आने वाले आरोपों से युक्त शिकायत को बी श्रेणी की शिकायत के रूप में चिन्हित किया जायेगा।
- बास्केट-ए के अंतर्गत आने वाली शिकायतों को उच्च प्राथमिकता के आधार पर निपटाया जाना अपेक्षित है एवं क्षेत्रीय प्रबन्धक को सूचित किया जाएगा कि वे ऐसी शिकायतों को व्यक्तिगत तौर पर देखें तथा जहाँ तक हो सके न्यूनतम समय के अंदर, किंतु किसी भी मामले में अधिकतम एक सप्ताह के भीतर, उक्त का तुरंत निस्तारण सुनिश्चित करावें/करें। यदि इस श्रेणी के अंतर्गत आने वाली शिकायत का निवारण बैंक के वर्तमान मानदण्ड एवं दिशानिर्देशों के अंतर्गत तत्काल नहीं किया जा सकता है तो क्षेत्रीय प्रबन्धक द्वारा प्रधान कार्यालय को सूचित करते हुए शिकायतकर्ता की स्थिति के बारे में अवगत करते हुए एक अंतरिम उत्तर प्रस्तुत किया जायेगा।
- बास्केट-बी के अंतर्गत आने वाली शिकायतों को निपटान सही परिप्रेक्ष्य से किया जायेगा एवं अधिकतम दो सप्ताह की अवधि के भीतर निस्तारण किया जायेगा।
- बास्केट-सी के अंतर्गत आने वाली शिकायतों का निवारण अधिकतम तीन सप्ताह की अवधि के भीतर सुनिश्चित किया जायेगा।
- एक से अधिक बास्केट के अंतर्गत आने वाले आरोपों से युक्त शिकायतों के निवारण हेतु समयसीमा को तीन सप्ताह तक नियत किया जायेगा।
- शिकायतों के निवारण की गति पर उचित निगरानी रखने के लिए, हम क्षेत्रीय कार्यालयों को सूचित कर सकते हैं कि क्षेत्रीय प्रबन्धक द्वारा शिकायतकर्ता से सीधे प्राप्त एवं प्रधान कार्यालय तथा उनके नियंत्रणाधीन शाखाओं से प्राप्त



शिकायतों के निवारण की स्थिति के संबंध में मासिक आधार पर निर्धारित प्रारूप (संलग्न) में कृत कार्रवाई की रिपोर्ट प्रधान कार्यालय को प्रस्तुत करेंगे। क्षेत्रीय कार्यालयों को सूचित किया जा सकता है कि वे प्रत्येक माह हेतु रिपोर्ट का प्रस्तुतीकरण परवर्ती माह की 15 तारीख के भीतर सुनिश्चित करें।



