

नर्मदा झाबुआ ग्रामीण बैंक

प्रधान कार्यालय : इन्दौर

शिकायत निवारण नीति

1. परिचय

प्रतियोगितापूर्ण बैंकिंग के वर्तमान परिदृश्य में, कारोबार वृद्धि को बरकरार रखने के लिए ग्राहक सेवा में निखार एक महत्वपूर्ण आयाम है। किसी भी नैगमिक संस्था में ग्राहक की शिकायत कारोबारी जीवन का एक हिस्सा है। ग्राहक जब शिकायत करता है तब वह दर्शाता है कि उसमें संस्था के प्रति विश्वास शेष है। एक सेवा संस्थान होने के कारण, ग्राहक सेवा और ग्राहक संतुष्टि बैंक का प्रमुख लक्ष्य है। हमारा यह मानना है कि केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करना ही जरूरी नहीं है बल्कि तत्काल और प्रभावशाली सेवा प्रदान करना भी आवश्यक है।

ग्राहक की असंतुष्टि बैंक के नाम तथा छवि पर प्रतिकूल प्रभाव डालती है। अतः इस नीति दस्तावेज का लक्ष्य है कि उचित सेवा प्रदान करते हुए तथा बैंक प्रणाली एवं पद्धतियों की समय-समय पर समीक्षा करते हुए न केवल ग्राहक की शिकायतों को न्यूनतम किया जाए बल्कि ग्राहकों की शिकायतों का तत्परतापूर्वक निवारण भी सुनिश्चित किया जाए। प्रणाली की समीक्षा से उत्पाद की विशेषताओं तथा प्रदान की जा रही सेवा की कमियों को सुधारने में मदद मिलेगी।

बैंक की शिकायत निवारण नीति अन्तर्गत निम्नलिखित सिद्धांतों का अनुपालन समाविष्ट है :-

- ❖ हर समय ग्राहक के साथ प्रीतिकर व्यवहार हो।
- ❖ ग्राहक की शिकायत को खुले मस्तिष्क से समझा जाए तथा उस पर सहानुभूति और समय से कारवाई की जाए।
- ❖ ग्राहक यदि अपनी शिकायत के प्रत्युत्तर से संतुष्ट नहीं होता है तो, ग्राहक को उसकी शिकायत संस्था में और ऊपर ले जाने तथा समाधान विकल्प के उसके अधिकारों के बारे में, पूरी जानकारी प्रदान की जानी चाहिए।
- ❖ शिकायतों पर बैंक तत्परतापूर्वक और उचित ढंग से कारवाई करेगा अन्यथा इससे बैंक की साख को हानि हो सकती है।
- ❖ शिकायतकर्ता ग्राहक बैंक का अपना ग्राहक है, अतः उसके द्वारा प्रस्तुत शिकायत को फीड बैक के रूप में लेकर सेवा/उत्पाद में सुधार के क्षेत्र/क्षेत्रों की पहचान कर आवश्यकतानुसार सुधारात्मक कार्यवाही की जाये।
- ❖ बैंक के कर्मचारी पूर्ण विश्वास तथा बिना पूर्वाग्रह के ग्राहक के हित में कार्य करें।

1.1 ग्राहक शिकायत के मुख्य कारण

ग्राहक शिकायत के मुख्यकारण निम्नानुसार हैं :

- क. ग्राहकों से व्यवहार करते समय बैंक के स्टाफ सदस्यों द्वारा आचार-व्यवहार में कमी।
- ख. ग्राहकों को उपलब्ध कराई गई सुविधाओं/व्यवस्थाओं में अपर्याप्तता।
- ग. वचनबद्ध सेवाओं के स्तर तथा प्रदान की गई सेवाओं में फर्क।
- घ. त्रुटियाँ

ग्राहक को यह पूर्ण अधिकार है कि यदि वह बैंक द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं से संतुष्ट नहीं है, तो वह अपनी शिकायत दर्ज करे। वह अपनी शिकायत लिखित, मौखिक, टेलीफोन पर अथवा बैंक की वेबसाइट द्वारा दे सकता है। यदि निर्धारित अवधि में ग्राहक की शिकायत को निपटाया नहीं जाता है अथवा बैंक द्वारा किये गये समाधान से वह संतुष्ट नहीं है, तो वह बैंकिंग लोकपाल के पास अपनी शिकायत लेकर जा सकता है या शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध अन्य विधिक मार्ग अपना सकता है।

2. आन्तरिक कार्यप्रणाली द्वारा ग्राहक शिकायत को निपटाना

2.1 शिकायत निवारण प्रणाली के चरण

बैंक में सार्वजनिक शिकायत निवारण प्रणाली तीन चरणों यथा शाखा, क्षेत्रीय कार्यालय तथा प्रधान कार्यालय स्तर पर विद्यमान है। सभी स्तरों पर प्राप्त सभी शिकायतों की तुरन्त पावती देना चाहिए एवं शिकायत के शीघ्रतिशीघ्र निवारण/ समाधान हेतु कार्यवाही करना चाहिए तत्पश्चात् शिकायत का अंतिम जवाब देना चाहिए।

2.2 शिकायत पर गौर करने के लिए नोडल अधिकारी तथा अन्य पदमानित अधिकारी

बैंक में ग्राहक सेवा तथा शिकायत संचलन नीति के कार्यान्वयन के लिए बैंक के महाप्रबंधक जिम्मेदार होंगे। महाप्रबंधक के निर्देशन में शिकायत निवारण की उपरोक्तानुसार त्रिस्तरीय व्यवस्था अन्तर्गत प्राप्त शिकायतों पर गौर करने के लिये, विभिन्न पदनामित प्राधिकारियों का विवरण निम्नानुसार है—

अ) शाखा स्तर पर – शाखा प्रबंधक,

ब) क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर – क्षेत्रीय प्रबंधक के निर्देशन में क्षेत्रीय कार्यालय के पदनामित ग्राहक सम्पर्क अधिकारी,

स) प्रधान कार्यालय स्तर पर – अध्यक्ष/महाप्रबंधक द्वारा पदनामित अधिकारी प्रधानकार्यालय स्तर पर पदनामित अधिकारी बैंक के आंतरिक लोकपाल के दायित्व का निर्वहन भी करेंगे।

प्रधान कार्यालय में पदस्थ नोडल अधिकारी का नाम, पता, टेलीफोन नम्बर, ई-मेल आईडी को शाखा के नोटिस बोर्ड, सिटीजन चार्टर (नागरिक सूचना पत्र) तथा बैंक के वेबसाइट पर भी दर्शाया जायेगा। बैंक ने क्षेत्रीय कार्यालयों में ग्राहक सम्पर्क अधिकारी को नियुक्त किया है जो अपने क्षेत्राधिकार में आनेवाली शाखाओं के शिकायतों का संचलन करेंगे।

प्रधान कार्यालय स्तर पर नोडल अधिकारी की जिम्मेदारियों में निम्नलिखित का समावेश होगा :

- ग्राहक सेवा के परिप्रेक्ष्य में, सभी उत्पादों ओर प्रक्रियाओं की समीक्षा एवं अनुमोदन।
- शिकायत निवारण नीति एवं क्रियाविधि निर्धारित करना, उसके कार्यान्वयन पर निगरानी रखना एवं जहाँ आवश्यक हो, वहाँ सुधारात्मक कार्यवाही शुरू करना।
- ग्राहक सेवा के संबंध में, जैसा स्थायी समिती द्वारा अनुमोदित किया गया है, अप्रत्यक्ष शिकायतों के बारे में अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए ग्राहक सेवा सर्वेक्षण कराना और जहाँ कहीं आवश्यक हो, सुधारात्मक कार्यवाही शुरू करना।
- ग्राहक सेवा एवं शिकायत निवारण नीतियों के कार्यान्वयन के बारे में लेखा परीक्षकों की टिप्पणियों की समीक्षा करना और जहाँ कहीं आवश्यक हो, सुधारात्मक कार्यवाही करना।
- आंकड़े एकत्र करना, विश्लेषण करना और निदेशक मंडल की स्थायी समिति एवं ग्राहक सेवा समिति के समक्ष प्रस्तुत करना ताकि ग्राहक सेवा संबंधी उन विषयों को समझा जा सके जिनमें समाधान की आवश्यकता है और प्रस्तावित कार्यवाही की भी अनुशंसा करना।
- प्रतिक्रिया, शिकायतों, ग्राहक सेवा सर्वेक्षण एवं लेखापरीक्षकों से एकत्र आँकड़ों की सहायता से सर्वाधिक गंभीरता वाले और/या सर्वाधिक बार-बार होने वाले मामलों के मूल कारण का विश्लेषण करना ताकि उस प्रक्रिया को ज्ञात किया जा सके, जिसे ऐसी आवृत्ति को रोकने के लिए ठीक करने की जरूरत है। प्रधान कार्यालय स्तर पर गुणवत्ता कक्ष मूल कारण के विश्लेषण और प्रक्रिया सुधार के लिए जिम्मेदार होगा।
- अन्य कार्यरत प्रमुखों के सहयोग से क्षमतावर्द्धक पहल करना ताकि फ्रंट ऑफिस एवं बैंक ऑफिस स्टाफ गुणवत्तापूर्वक ग्राहक सेवा दे सके।
- ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति एवं निदेशक मंडल की ग्राहक सेवा समिति की बैठक करना एवं उनके द्वारा दिए गए दिशानिर्देशों को समयबद्ध रूप में लागू करना।

- भारतीय रिजर्व बैंक एवं ग्राहक संबंधी अन्य सांविधिक/विनियामक निकायों को सभी रिपोर्टों एवं विवरणियों का तत्परतापूर्वक प्रस्तुतीकरण करना।
- ग्राहक सेवा की गुणवत्ता को बेहतर बनाने के लिए लगातार आवश्यक पहल एवं अन्य सभी कार्य करना।

नोडल अधिकारी, अपने उपर्युक्त वर्णित कर्तव्यों के अलावा, ग्राहकों की शिकायतों का निवारण समय पर करने के लिए संबंधित मामलों पर तुरंत कार्यवाही एवं अनुवर्ती कार्यवाही करेगा। जहाँ उसे विलंब होना समझ में आए, वहाँ, वह विलंब को रोकने के लिए सुधारात्मक उपाय/कार्यवाही करेगा, जिसमें स्टाफ, जहाँ कमियाँ पाई जाती हैं, के विरुद्ध कार्यवाही भी शामिल है।

2.3 निदेशक मंडल की ग्राहक सेवा समिति

ग्राहक शिकायत निवारण व्यवस्था की समीक्षा इस हेतु गठित निदेशक मंडल की उपसमिति द्वारा की जायेगी। निदेशक मंडल की ग्राहक सेवा समिति के सदस्य निम्नानुसार होंगे—

- 1) बैंक अध्यक्ष
- 2) प्रायोजक बैंक से नामित निदेशक गण
- 3) भारतीय रिजर्व बैंक से नामित निदेशक गण
- 4) नाबार्ड से नामित निदेशक गण

उपरोक्त समिति की बैठकों का आयोजन वर्ष में 02 बार किया जायेगा एवं उक्त बैठक की गणपूर्ति (कोरम) हेतु न्यूनतम 03 सदस्यों की उपस्थिति आवश्यक होगी। निदेशक मंडल की यह उपसमिति समग्र रूप से ग्राहक शिकायत निवारण व्यवस्था की समीक्षा करेगी। यह समिति निम्नलिखित के बारे में भी ध्यान रखेगी :-

- ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति की कार्यप्रणाली की समीक्षा।
- ग्राहक सेवा विषयक विभिन्न नीतियों की समीक्षा।
- उत्पाद अनुमोदन कार्यवाही।
- ग्राहक संतुष्टि का वार्षिक सर्वेक्षण एवं ऐसे सर्वेक्षण की त्रैवार्षिक लेखापरीक्षा।

यह समिति ग्राहक सेवा की गुणवत्ता को बेहतर करने एवं सभी प्रवर्गों के ग्राहकों की ग्राहक संतुष्टि के स्तर को हमेशा बढ़ाने के लिए नवीन उपाय सुझाएगी।

2.4 ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति

ग्राहक सेवा संबंधी समिति की अध्यक्षता बैंक के अध्यक्ष/महाप्रबंधक करेंगे। बैंक के दो या तीन वरिष्ठ कार्यपालकों के अलावा समिति में आम जनता से दो या तीन प्रतिष्ठित गैर-कार्यपाल को भी सदस्य के रूप में सम्मिलित किया जायेगा। इस समिति के निम्नलिखित कार्य होंगे :

- ❖ विभिन्न क्षेत्रों से ग्राहक सेवा की गुणवत्ता के बारे में प्राप्त प्रतिक्रियाओं का मूल्यांकन करना। यह समिति ग्राहक सेवा संबंधी टिप्पणियों/ प्रतिक्रियाओं और बीसीएसबीआई से प्राप्त ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता में प्रतिबद्धताओं के कार्यान्वयन की समीक्षा करेगी।
- ❖ समिति यह सुनिश्चित किये जाने हेतु जवाबदेही होगी कि बैंक द्वारा ग्राहक सेवा संबंधी समस्त नियामक अनुदेशों का पालन किया जाता है। इस विषय में समिति द्वारा अंचल/कार्यालय प्रमुखों से आवश्यक प्रतिपुष्टि प्राप्त की जानी चाहिए।
- ❖ शिकायत निवारण एवं उनके सूचना प्रस्ताव हेतु जवाबदेह कार्यालय प्रमुखों द्वारा समिति को संदर्भित की गई अनुत्तरित शिकायतों पर भी, समिति द्वारा विचार किया जाएगा।
- ❖ समिति, बैंक द्वारा की गई त्रुटियों हेतु शिकायतकर्ताओं को भुगतान की गई क्षतिपूर्ति की समीक्षा करेगी।
- ❖ समिति द्वारा, मंडल की ग्राहक सेवा समिति को तिमाही अन्तराल पर अपने कार्यनिष्पादन की रिपोर्ट प्रेषित की जाएगी।

2.4 ग्राहक सेवा समिति बैठकों की आवृत्ति निम्नानुसार रहेगी :-

a. शाखा स्तर पर – प्रतिमाह 15 तारीख तथा 15 को अवकाश होने पर अगला कार्यदिवस

b. क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर : प्रति त्रैमास की समाप्ति के बाद आगामी 15 तारीख तथा 15 को अवकाश होने पर अगला कार्यदिवस।

c. प्रधान कार्यालय में ग्राहक सेवा संबंधी स्थाई समिति : फरवरी, मई, अगस्त तथा अक्टूबर का द्वितीय सप्ताह में।

d. ग्राहक सेवा समिति (निदेशक मंडल की उपसमिति) : जनवरी-मार्च की प्रथम बोर्ड मीटिंग तथा जुलाई- सितम्बर की प्रथम बोर्ड मीटिंग।

अध्यक्ष उक्त बैठकों की आवृत्ति में यथेष्ट परिवर्तन करने के लिए प्रधिकृत होंगे।

3. आवश्यक प्रदर्शन आवश्यकताएं

शाखाओं के लिए निम्नलिखित उपलब्ध कराया जाना आवश्यक है :

- ❖ शिकायतें एवं सुझाव प्राप्त करने हेतु यथोचित व्यवस्था
- ❖ नोडल अधिकारी का नाम, पता एवं संपर्क संख्या
- ❖ क्षेत्र के बैंकिंग लोकपाल का संपर्क विवरण
- ❖ बैंक की ग्राहक के प्रति प्रतिबद्धता संहिता/उत्तम आचार संहिता

प्रधान कार्यालय शाखाओं में प्रदर्शनार्थ पोस्टर प्रदाय करेगा ताकि समस्त आवश्यक जानकारी मानक तरीके से प्रस्तुत की जा सके।

4. शिकायतों का निवारण

शाखा में ग्राहक सेवा के संबंध में शिकायतों/परिवादों के समाधान के लिए शाखा प्रबंधक जवाबदेह है। शाखा स्तर पर प्राप्त समस्त शिकायतों को बंद किया जाना सुनिश्चित करने हेतु, शाखा प्रबंधक जवाबदेह होगा। ग्राहक संतुष्टि के लिए शिकायत का पूर्णरूपेण निवारण किया जाना चाहिए, यह देखना शाखा प्रबंधक का प्रथम कर्तव्य है एवं यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं होता है, उस स्थिति में शिकायत के समाधान हेतु वैकल्पिक मार्ग उपलब्ध किया जाना चाहिए। शाखा प्रबंधक के स्तर पर समस्या का समाधान संभव न होने की स्थिति में मामले के मार्गदर्शनार्थ क्षेत्रीय कार्यालय को संदर्भित किया जा सकता है।

इसी प्रकार, क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा समस्या निवारण हेतु असमर्थ होने की स्थिति में, ऐसे मामले प्रधान कार्यालय के नोडल अधिकारी को संदर्भित किये जा सकते हैं। उच्च प्राधिकारियों को प्रेषित ऐसे संदर्भों की शाखा स्तर पर गणना शिकायतकर्ता द्वारा प्रस्तुत/प्राप्ति की तारीख से की जाएगी। आरबीआई/शासकीय विभागों से प्रत्यक्ष रूप से प्राप्त शिकायतों को समाधान हेतु, तत्परता से संबद्ध शाखा/बैंक के कार्यालय को प्रेषित किया जाएगा एवं शीघ्र समाधान सुनिश्चित करने हेतु अनुवर्ती कार्यवाही की जाएगी।

समस्या शिकायतों को एक रजिस्टर में दर्ज कर क्रम संख्या आबंटन, प्राप्ति की पावती दी जानी चाहिए तथा अनुवर्ती कार्यवाही एवं समाधान हेतु डायरी नोट लिया जाना चाहिए। शिकायतों के त्वरित समाधान के लिए अनुस्मारकों, ई-मेल, फेक्स, फोन कॉल्स का उपयोग किया जाना चाहिए। शिकायतकर्ताओं को समाधान की सूचना दी जानी चाहिए। शाखा क्षेत्रीय कार्यालय/प्रधान कार्यालय हेतु प्रक्रिया समरूप रहेगी।

4.1 निर्धारित समय-सीमा

शिकायतकर्ताओं को सही परिप्रेक्ष्य में देखा जाना चाहिए क्योंकि अपरोक्ष रूप से उनके द्वारा बैंक की कार्यविधि में किसी कमी की और इंगित किया जाता है। अतः प्राप्त शिकायतों का समस्त दृष्टिकोणों से विश्लेषण किया जाना चाहिए। शिकायतों के निराकरणार्थ समुचित कार्यवाही किए जाने तथा शाखा, क्षेत्र एवं प्रधान कार्यालय सहित समस्त स्तरों पर उनके निपटान हेतु विशिष्ट समय सूची निम्नानुसार है-

- अ) शाखा स्तर पर – 07 दिवस,
- ब) क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर – 15 दिवस, एवं
- स) प्रधान कार्यालय स्तर पर – 21 दिवस,

शाखा प्रबंधक को उपर्युक्त निर्धारित समय सीमा के अध्यक्षीन शिकायत के शीघ्रतिशीघ्र निवारण हेतु प्रयत्न करना चाहिए। ग्राहक से संबंधित किसी भी मामले में बैंक द्वारा की गई पहल एक महत्वपूर्ण आवश्यकता है। जटिल मामलों संबंधी शिकायतें जिनकी जांच में कुछ समय लगता है, को तत्परता से अभिस्वीकृत किया जाना चाहिए। नाबार्ड के परिपत्र क्र NB.DoS.HO.POL/1399/J-1/2016-17 cir No 162/DoS-19/2016 दिनांक 13.07.2016 के अनुपालन में किसी भी शिकायत के निपटान की अधिकतम समय सीमा 60 दिन से अधिक नहीं होना चाहिए।

4.2 प्रधान कार्यालय को रिपोर्टिंग एवं समीक्षा

क्षेत्रीय कार्यालय को शाखा एवं क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर प्राप्त शिकायतों पर कृत कार्यवाही रिपोर्ट, **प्रत्येक त्रैमास समाप्ति पर** क्षेत्रीय कार्यालय ग्राहक सेवा समिति के कार्यवृत्त के साथ प्रधान कार्यालय को प्रेषित की जानी चाहिए।

बैंक द्वारा बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के निर्देशन पर, बैंक सेवाओं के समस्त पहलुओं पर अथवा किसी विशिष्ट सेवा/सेवाओं के समूह हेतु, ग्राहक सेवा संतोष सर्वेक्षण कराया जाना चाहिए। प्रधान कार्यालय के सामान्य परिचालन विभाग, शिकायत निवारण कक्ष द्वारा उपर्युक्त संबंध में पहलें/निगरानी/अनुवर्ती कार्यवाही एवं सर्वेक्षण रिपोर्ट पर कार्यवाही की जाएगी। आवश्यकतानुसार शिकायत निवारण व्यवस्था की कार्यविधि की लेखा परीक्षकों से निरीक्षित किये जाने पर भी विचार किया जाना चाहिए।

5. ग्राहकों के साथ विचार-विमर्श

ग्राहकों की अपेक्षाओं/आवश्यकताओं /शिकायतों को बैंक के स्टाफ द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत रूप से विचार-विमर्श कर बेहतर रूप से समझा जा सकता है। महीने में एक बार निर्धारित ग्राहक बैठकें ग्राहकों को यह संदेश देने के लिए की जाती हैं कि बैंक उनकी चिंता करता है और ग्राहक सेवा में सुधार करने हेतु उनके द्वारा प्रदत्त प्रतिक्रियाओं/सुझावों को महत्वपूर्ण समझता है। अतः शाखा स्तर पर प्रत्येक माह ग्राहक बैठकों को आयोजित कर इसका उचित अभिलेख रखा जाना चाहिए।

बैंक सेवाओं के बारे में ग्राहकों में जागरूकता का अभाव रहने से कई शिकायतें उत्पन्न हो जाती हैं और ऐसे विचार-विमर्श से ग्राहकों को बैंकिंग सेवाओं को बेहतर ढंग से समझने में सहायता मिलती है। बैंक के लिए ग्राहकों की प्रतिक्रियाएं ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुरूप अपने उत्पाद एवं सेवाओं को सुधारने के लिए मूल्यवान निविष्टि साबित होगी।

6. शिकायतों पर कार्य करने वाले स्टाफ का सुग्राही होना

शिकायतों पर कार्य करने हेतु स्टाफ को उचित रूप से प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए। हम लोगों के साथ व्यवहार करते हैं और इसलिए मत भिन्नता तथा मनमुटाव के प्रसंग उत्पन्न हो सकते हैं। उदारता से और चेहरे पर मुस्कान लाकर ग्राहकों का विश्वास जीता जा सकता है नोडल अधिकारी की यह जिम्मेदारी होगी कि वह यह सुनिश्चित करे कि कार्य करने का आंतरिक तंत्र सभी स्तरों पर सरलता एवं दक्षता से कार्य करता हो। वह विभिन्न स्तरों पर स्टाफ के प्रशिक्षण की आवश्यकताओं के संबंध में मानव संसाधन विभाग को प्रतिसूचना प्रदान करेगा।

नोडल अधिकारी ग्राहक अनुकूल आचरण पर प्रशिक्षण कार्यक्रमों का विकास करेगा और शिकायतों का समाधान प्रशिक्षण प्रणाली के माध्यम से किया जा सकेगा। वह प्रदान किए जानेवाले प्रशिक्षण की निगरानी करेगा और ग्राहक सेवा समिति को रिपोर्ट देगा। इस संबंध में सभी स्टाफ को प्रशिक्षित करने की जिम्मेदारी उनकी होगी।