

सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया

पीएफआरडीए (ग्राहक शिकायत समाधान) अधिनियम 2015 के अनुसार राष्ट्रीय पेंशन योजना (एनपीएस) पर सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया की शिकायत निवारण प्रक्रिया नीति:

राष्ट्रीय पेंशन योजना के विनियामक पेंशन निधि नियामक एवं विकास प्राधिकारण (पीएफआरडीए) ने पेंशन निधि विनियामक एवं विकास प्राधिकारण (अभिदाता शिकायत समाधान), अधिनियम 2015 को अधिसूचित किया है।

अधिनियम के प्रावधानों एवं एनपीएस ट्रस्ट द्वारा जारी 'शिकायत समाधान के दिशा-निर्देश' के अनुसार, एनपीएस के अंतर्गत प्रत्येक मध्यस्थ निश्चित समय-सीमा में शिकायत प्राप्ति, पंजीकरण एवं समाधान के लिए विस्तृत प्रणाली एवं प्रक्रिया हेतु द्विस्तरीय विस्तृत शिकायत समाधान नीति बनायेंगे एवं इसे बोर्ड के समक्ष अनुमोदन हेतु प्रस्तुत किया जाएगा। यह नीति संपूर्णता में पीएफआरडीए (ग्राहक शिकायत समाधान), अधिनियम 2015 और समय-समय पर जारी दिशा-निर्देश के निर्धारित मानदंडों के अंतर्गत होगी। अनुमोदन पर, इसे पीएफआरडीए/एनपीएस ट्रस्ट में जमा कर जन-क्षेत्र में स्पष्टतः प्रचारित किया जाएगा।

नीति का मसौदा निम्नवत् है –

प्रस्तावना –

- वर्तमान प्रतिस्पर्धी बैंकिंग परिदृश्य में प्रगतिशील व्यावसायिक वृद्धि के लिए बेहतरीन ग्राहक सेवा अतिमहत्वपूर्ण उपक्रम है। किसी भी कंपनी निकाय की व्यावसायिकता में ग्राहक शिकायत एक महत्वपूर्ण पहलू है। बैंकों पर यह विशेषतः लागू होता है, क्योंकि बैंक एक सेवा प्रतिष्ठान है।
- सेवा प्रधान संस्थान होने के कारण, ग्राहक सेवा एवं ग्राहक संतुष्टि दोनों ही हमारे प्रमुख साध्य हैं। बैंक का यह मानना है कि, त्वरित एवं दक्ष सेवा प्रदान कर न केवल ग्राहकों को आकर्षित किया जा सकता है; बल्कि वर्तमान ग्राहक गण को भी बनाए रख सकते हैं।
- लिखित अथवा कथित रूप में प्राप्त होने वाले शिकायत; किसी उत्पाद अथवा सेवा से ग्राहक की असंतुष्टि का संप्रेषण है। एक ग्राहक के पास शिकायत के उचित कारण भी हो सकते हैं, तथापि कुछ शिकायत गलतफहमी अथवा किसी उत्पाद/सेवा के संबंध में ग्राहक की अनुचित अपेक्षा का परिणाम भी होती है। शिकायत निवारण किये जाने का तरीका ही संपूर्णता में ग्राहक की संतुष्टि को प्रभावित करता है। सेवा में अपेक्षित सुधार किये जाने के उद्देश्य से शिकायतों का इस्तेमाल प्रतिपुष्टि प्रक्रिया से रूप में भी किया जा सकता है। ग्राहक सेवा पर नियामकों के निर्देश के अनुसार शिकायत निवारण नीति बनायी गयी है। सेवा में अपेक्षित सुधार किये जाने के उद्देश्य से इसे प्रतिपुष्टि के रूप में इस्तेमाल किया गया है।
- इस नीति दस्तावेज का उद्देश्य त्वरित समाधान, व्यवस्थित सेवा सुपूरुदगी एवं समीक्षा प्रक्रिया द्वारा ग्राहक शिकायत की घटना को न्यूनतम करना है। समीक्षा प्रक्रिया से उत्पाद की विशेषताओं एवं सेवा सुपूरुदगी की कमियाँ जानने में सहायता मिलनी चाहिए। ग्राहक की असंतुष्टि जनता में बैंक की छवि एवं साख को धूमिल करती है।
- यह नीति राष्ट्रीय पेंशन योजना एवं पीएफआरडीए द्वारा अन्य पेंशन नियामक के ग्राहकों को शामिल करती है और हमारा बैंक मध्यस्थ के रूप में प्राधिकृत है।

मूल सिद्धान्त

शिकायत समाधान के विषय में बैंक की नीति निम्न आधारभूत सिद्धान्तों पर निर्भर है –

- हर समय ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार किया जाए .
- ग्राहकों द्वारा उठायी गयी समस्याओं का समय पर सद्भाव के साथ समाधान किया जाए.
- अपनी समस्याओं का संतोषपूर्ण समाधान न प्राप्त करने पर, ग्राहकों को संस्था के आंतरिक प्रारूप के अंतर्गत शिकायत को आगे बढ़ाने की संपूर्ण जानकारी एवं वैकल्पिक समाधान के अधिकार की पूर्ण जानकारी प्रदान की जाए.
- बैंक सभी समस्याओं का दक्ष एवं निष्पक्ष समाधान करे, तथापि ऐसा न होने पर यह बैंक के छवि एवं व्यवसाय दोनों को नुकसान पहुँचा सकती है.
- बैंक कर्मचारी विश्वसनीयता एवं बिना किसी ग्राहक में विशेष दिलचस्पी के साथ काम करें.

बैंक के समाधान/समंजन कार्यविधि को अधिक सार्थक एवं प्रभावी बनाने के उद्देश्य से एक संगठित प्रणाली का निर्माण किया गया है. इस तरह की प्रणाली यह सुनिश्चित करेगी कि, प्रदान किया गया समाधान निष्पक्ष एवं निर्धारित नियम/मानदंडों के ढाँचे के अंतर्गत हो. इस नीति के दस्तावेज सभी शाखाओं को उपलब्ध कराये जाएंगे. सभी कर्मचारियों को शिकायत संभालने एवं समाधान प्रक्रिया के बारे में जानकारी दी जाएगी.

ग्राहक शिकायत के कारण एवं ग्राहकों के अधिकार

ग्राहक की शिकायत होने के कारण निम्नलिखित हैं :-

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में कर्मचारियों का रवैया.
- कार्यमूलक कमियां, शाखाओं में ग्राहकों के लिए अपर्याप्त इन्तजाम/व्यवस्था या अपेक्षित एवं प्रदान किये गए सेवा स्तर में अंतर.
- बैंक द्वारा प्रदान की गई सेवा से असंतुष्ट होने पर ग्राहक को पूर्ण अधिकार है कि, वे शिकायत कर सकते हैं. अपनी सुविधा के अनुसार ग्राहक अपनी शिकायत व्यक्तिगत रूप से, लिखित रूप से, टेलिफोन द्वारा, ई-मेल द्वारा अथवा बैंक के आंतरिक पोर्टल पर भी कर सकता है. ग्राहक के शिकायत का निश्चित निर्धारित समय के अंदर समाधान न होने पर अथवा शिकायत के लिए प्रदान किये गए समाधान/हल से संतुष्ट न होने पर ग्राहक मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी (सीसीएसओ)/बैंकिंग लोकपाल अथवा अन्य कानूनी उपक्रम की सहायता से समस्या का समाधान प्राप्त कर सकते हैं.

नीति का उद्देश्य

बैंक, अपने पूर्ण जानकार, सक्षम कर्मचारी एवं तकनीक के बेहतर इस्तेमाल कर बेहतर ग्राहक सेवा वाले पसंदीदा वित्तीय समाधान/सहयोग प्रदाता के रूप में स्थापित होना चाहता है. बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि, ग्राहक/प्रतिष्ठान से प्राप्त होने वाले शिकायत/समस्या को स्वीकार एवं समाधान करने के लिए एक उपयोगी कार्यविधि मौजूद रहे, जो शिकायतकर्ता के प्रति बिना किसी अनादर के भाव से शिकायत का दक्ष एवं निष्पक्ष निश्चित प्रभावी समाधान करेगी. नीति यह भी सुनिश्चित करेगी कि, निर्धारित नियम एवं मानदंडों के अनुसार शिकायत का निष्पक्ष एवं नियमित समाधान किया जाए.

प्रयोजनीयता -

यह नीति सभी शाखा, कार्यालय, प्रधान कार्यालय के विभाग एवं बैंक के परिचालन से जुड़े हर व्यक्ति पर लागू है।

नीति की प्रमुख विशेषताएं:

1. सभी शिकायत बैंक के केन्द्रीय शिकायत प्रबंधन प्रणाली में पंजीकृत की जाएगी. सभी शिकायतों की एक विशिष्ट संदर्भ संख्या होगी.
2. शिकायतों की निगरानी की जाएगी एवं ग्राहक की शिकायत का समाधान/उत्तर देने के पश्चात ही उसे बंद चिह्नित किया जाएगा.
3. सेवा प्रदान करने वाली शाखा से संबंधित शिकायत का उत्तर उसके शाखा प्रबंधक द्वारा प्राथमिक स्तर पर दिया जाएगा. अनुत्तरित एवं अग्रेषित शिकायतें नोडल कार्यालय के नोडल अधिकारी द्वारा संभाली जाएंगी (एन.पी.एस के लिए नोडल कार्यालय एम.एम,ओ शाखा है.)
4. नियामक द्वारा प्राप्त शिकायत का समाधान नोडल कार्यालय के नोडल अधिकारी अथवा केन्द्रीय कार्यालय द्वारा तदनुसार किया जाएगा. संबंधित नियामकों द्वारा निर्धारित समय सीमा का यथा संभव पालन किया जाएगा.
5. प्रयोजनीयता के अनुसार शिकायतों का समाधान बैंक की मुआवजा नीति के अनुसार होगा.
6. शिकायत समाधान नीति सभी की पहुँच में हो और यह सुनिश्चित करे कि, शिकायत की प्रकृति एवं समाधान के अनुरूप जानकारी सहज ही उपलब्ध हो.
7. शिकायत करने के लिए शिकायतकर्ता पर कोई शुल्क नहीं लगेगा. अनुरोध पर शिकायत समाधान नीति निःशुल्क उपलब्ध करवायी जाएगी.
8. भारतीय बैंकिंग संहिता एवं मानक बोर्ड के साथ ग्राहक सेवा पर दिनांक 01.07.2014 के हमारे प्रधान परिपत्र के दिशानिर्देश के अनुसार शिकायत समाधान की प्रक्रिया के अंतर्गत अनुपालन सुनिश्चित किया जाए.
9. शिकायतकर्ता और/या शिकायत का विवरण अन्य संगठन/नियामक अधिकारी के साथ साझा की जाएगी, जबकि यह ग्राहक की जानकारी एवं देश के नियम के अंतर्गत हो. इसके अलावा, नियामक/कानूनी प्रावधानों के परिचालन के मामले जो नियामक/लागू कानून के शर्तों के अनुसार साझा करना हो: को छोड़कर, ग्राहक की लिखित स्वीकृति के साथ ही सूचनाओं को साझा किया जाएगा. ऐसा तभी किया जाएगा जब बाहरी एजेंसी/संस्था का शिकायत समाधान हेतु उसमें शामिल होने आवश्यक हो.
10. ग्राहक के शिकायत एवं प्रतिपुष्टि का संज्ञान लेते हुए बेहतरीन ग्राहक सेवा हेतु प्रक्रिया एवं प्रणाली को भी उम्दा किया जाएगा.

शिकायत समाधान प्रक्रिया

1. ग्राहक द्वारा शिकायत करने की प्रक्रिया

- हमारे बैंक में, नोडल कार्यालय की देख-रेख में शाखा प्रारंभिक बिंदु है, अंततः सरकारी व्यवसाय विभाग, प्रधान कार्यालय.
- प्रत्येक स्तर पर प्राप्त होने वाली सभी शिकायतों की संबंधित प्रभारी द्वारा पावती दी जाएगी एवं उस पर कार्रवाई की जाएगी.
- हमारा बैंक ऑन-लाइन शिकायत समाधान प्रक्रिया प्रदान कर रहा है. जिसमें शिकायत का ऑन लाइन पंजीकरण www.centralbankofindia.co.in पर किया जा सकता है.
- नीति में निर्धारित निश्चित समय सीमा के अनुसार शिकायत को विभिन्न स्तरों पर स्वीकार किया जाएगा. निश्चित समय सीमा में शिकायत का समाधान न होने पर स्व अग्रेषण प्रक्रिया से शिकायत स्वतः अगले उच्च स्तर पर आ जाएगी.

शिकायत की प्राप्ति

प्रत्येक शाखा/नोडल कार्यालय/प्रधान कार्यालय में

- यह सुनिश्चित किया जाएगा कि, कार्यालय में शिकायत पंजिका प्रमुख स्थान पर रखी जाए, जो ग्राहकों को शिकायत दर्ज करना मुमकिन बनाए.
- बैंक के प्रत्येक कार्यालय में शिकायत/सुझाव पेटी उपलब्ध करवायी जाए.
- शाखा में ग्राहक का आग्रह करते हुए एक सूचना लगायी जाए कि, किसी भी शिकायत के लिए बेझिझक शाखा प्रबंधक मिलें. शिकायत का समाधान न होने पर वे नोडल शाखा (एम.एम.ओ शाखा) के नोडल अधिकारी या सरकारी व्यवसाय विभाग, केन्द्रीय कार्यालय से संपर्क कर सकते हैं.
- शिकायतकर्ता को सूचित किया जाए कि, ग्राहक की शिकायतों का सम्मान करते हुए बैंक की वेबसाइट पर शिकायत के लिए शिकायत समाधान के नोडल अधिकारी के नाम के साथ ऑन-लाइन शिकायत पत्र उपलब्ध है. शिकायत पत्र में यह भी निर्देशित किया जाए कि, शिकायत का समाधान किये जाने का प्रथम स्थान स्वयं बैंक ही है. तथापि, बैंक द्वारा एक माह के भीतर शिकायत का समाधान न किये जाने पर शिकायतकर्ता सीसीएसओ/बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकते हैं.
- किसी भी माध्यम से प्राप्त होने वाली शिकायत की पावती सुनिश्चित की जाए.
- नीति के निर्देश के अनुसार विभिन्न स्तरों पर प्राप्त होने वाले शिकायत के समाधान हेतु समय-सीमा सुनिश्चित किया जाए.

शिकायत पुस्तक/पंजिका

- सभी शाखाओं में शिकायत पुस्तक उपलब्ध हो एवं शाखाएं ग्राहकों को पावती प्रदान करें.
- बैंक पर्याप्त संख्या वाले एकरूप शिकायत पुस्तिका का प्रयोग करेगा, जो इस तरह बनाया जाए कि ग्राहक को तुरंत ही पावती दी जा सके. निश्चित समय सीमा के अंदर शिकायत की एक प्रति शाखा प्रबंधक की टिप्पणी के साथ नोडल कार्यालय को अग्रेषित की जाएगी.
- हमारे केन्द्रीय कार्यालय/सरकार/आरबीआई/बीसीएसबीआई अथवा सीधे प्राप्त होने वाली सभी शिकायतों की प्रविष्टि के लिए बैंक की शाखा प्रदान किये गए निश्चित प्रारूप की एक अलग शिकायत पंजिका भी रखी जाएगी.

(5)

बीते समय में प्राप्त होने अथवा न होने वाले शिकायत के वस्तुस्थिति की वास्तविकता के विवरण के साथ पंजिका रखी जाएगी। शाखा द्वारा रखी जाने वाली पंजिका की जाँच संबंधित क्षेत्रीय प्रबंधक द्वारा सामयिक दौर के दौरान की जाएगी एवं उस दौर के रिपोर्ट में उनके अभिमत/टिप्पणी का अभिलेख भी रखा जाएगा। सुविधा के लिए हमारा बैंक उक्त प्रारूप रखते हुए, तकनीकी विधि से उसकी प्रतियाँ प्रदान करेगा।

4. ऑन लाइन शिकायत समाधान प्रणाली

हमारी नेब साइट www.centralbankofindia.co.in पर शिकायत पंजीकरण की ऑनलाइन सुविधा उपलब्ध है। ऑनलाइन शिकायत प्रणाली ग्राहकों को शिकायत की स्थिति, पड़ताल एवं बैंक से प्राप्त उत्तर का अभिलेख रखने हेतु भी विशिष्ट पहचान संख्या प्रदान करती है।

शिकायत के त्वरित एवं संपूर्ण समाधान के लिए शिकायत पत्र/ई-मेल में निम्नलिखित शामिल हो कि –

- क) शिकायतकर्ता का नाम, पता एवं संपर्क विवरण (ई-मेल, फोन/मोबाइल नं इत्यादि)
- ख) ग्राहक पंजीकरण संख्या या प्रान (पीआरएएन) संख्या.
- ग) पिछली दर्ज शिकायत/अनुरोध की संदर्भ संख्या, यदि हो.
- घ) शिकायत का विवरण एवं प्रकृति.
- ङ) शिकायत दर्ज करने से पहले संपर्क किये गए शाखा अथवा अन्य ग्राहक संपर्ककर्ता का नाम.
- च) प्रयोजन के अनुसार आवश्यक दस्तावेज की प्रतियाँ.

5. प्रदर्शन आवश्यकता

बैंक ग्राहक सेवा से संबंधित शिकायत किये जाने के लिए जानकारी का निम्नवत प्रदर्शन करेगा –

- बैंक अपनी शाखाओं में ग्राहक के सामयिक एवं उपयुक्त संपर्क तथा समाधान प्रक्रिया को प्रभावी बनाने के लिए शिकायत समाधान हेतु संपर्क किये जाने वाले अधिकारी का फोन नंबर, संपूर्ण पता (पोस्ट बॉक्स नं. नहीं) और ई-मेल पता इत्यादि को प्रमुखता से प्रदर्शित करेगा.
- बैंकिंग लोकपाल योजना 2006 के अंतर्गत नियुक्त संबंधित नोडल अधिकारी का नाम एवं अन्य विवरण को भी उक्त में शामिल किया जाएगा.
- शिकायत समाधान के लिए केन्द्रीय/नोडल कार्यालय के स्तर पर संपर्क किये जाने वाले अधिकारी के साथ नोडल अधिकारी एवं प्रमुख नोडल अधिकारी के नाम एवं अन्य विवरण भी बैंक अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेगा.

1. शिकायत निपटान के लिए अन्य नामित अधिकारी एवं नोडल अधिकारी

बैंक ने केन्द्रीय कार्यालय में नियुक्त महाप्रबंधक (परिचालन) नोडल अधिकारी के रूप में नामित किया है। जो पूरे बैंक में ग्राहक सेवा कार्यान्वयन एवं शिकायत की देख-रेख के लिए उत्तरदायी हैं। बैंक ने क्षेत्रीय कार्यालयों में उप क्षेत्रीय प्रबंधक/मुख्य प्रबंधक को संबंधित क्षेत्र की शाखाओं में शिकायत के निपटान के लिए ग्राहक संपर्क अधिकारी के रूप में नामित किया है।

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

बैंकिंग लोकपाल के पास कम से कम मामले जाएं यह सुनिश्चित करने के लिए बैंक ने आंतरिक बैंकिंग लोकपाल (आईबीओ)/मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी (सीसीएसओ) को आंतरिक समस्या समाधान के अति-गतिशील उपक्रम के रूप में नामित किया है।

- अब तक बैंकिंग सेवा से असंतुष्ट ग्राहक पहले बैंक में शिकायत करेंगे, शिकायत से एक माह में कोई उत्तर/संतोषजनक उत्तर प्राप्त न होने पर; ग्राहक बैंक के सीसीएसओ से संपर्क कर सकते हैं।
- समझौता बैठक इत्यादि को शामिल करते हुए शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों की समय सीमा के भीतर सीसीएसओ शिकायत का समाधान करेंगे।
- सीसीएसओ से उत्तर प्राप्त न होने की स्थिति में शिकायतकर्ता संबंधित कार्यक्षेत्र के बैंकिंग लोकपाल में अपील कर सकते हैं।
- बैंकिंग लोकपाल का निर्णय अंतिम होगा और अन्य कोई अपील स्वीकार्य नहीं होगी।

बैंकिंग लोकपाल योजना

बैंकिंग लोकपाल (बीओ) योजना बैंकिंग सेवा के प्रावधान में ग्राहक सेवा में चूक के शिकायत और बैंक एवं इसके ग्राहक के बीच के विवाद को समझौता, समाधान एवं मध्यस्थता से समाप्त करने के उद्देश्य से लागू की गई थी। बैंक के ग्राहक के शिकायत एवं बैंक की अवलोकन टिप्पणी के विस्तृत परीक्षण के पश्चात बैंकिंग लोकपाल शिकायत का समाधान करते हुए प्रत्येक शिकायत के संदर्भ में निर्णय जारी करता है।

- बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि, शीर्ष प्रबंधन की सक्रिय सहभागिता के साथ बैंकिंग लोकपाल द्वारा दिये गए निर्णय का सफलपूर्वक अनुपालन किया जाए।
- बैंकिंग लोकपाल द्वारा दिये गए निर्णय से असंतुष्ट ग्राहक औपचारिक मंच जैसे – उपभोक्ता न्यायालय, दीवानी न्यायालय में जा सकते हैं। बैंकिंग लोकपाल के निर्णय से असंतुष्ट बैंक न्यायालय में जाने से पूर्व भारतीय रिजर्व बैंक के ग्राहक सेवा विभाग से सलाह लेंगे।
- इसके अलावा, इस प्रकार के किसी भी निर्णय को उच्च न्यायालय में चुनौती देने से पूर्व हमारा बैंक अपने नजरिये से लागत खर्च का भी विचार करेगा। बैंकिंग लोकपाल या अन्य किसी भी शिकायत समाधान मंच द्वारा दिये गये किसी भी निर्णय को शाखा/संबंधित अधिकारी के पक्ष में आरंभ करने से पूर्व बैंक उसका आंतरिक परीक्षण करेगी।

अपरिहार्य प्रदर्शन आवश्यकताएं:

शाखाओं द्वारा निम्नलिखित उपलब्ध कराया जाना आवश्यक है:

- शिकायत/सुझाव प्राप्त करने हेतु उपयुक्त व्यवस्था हो।
- शिकायत समाधान के लिए नोडल अधिकारी का नाम, पता एवं संपर्क संख्या।
- क्षेत्र के बैंकिंग लोकपाल का संपर्क विवरण।
- ग्राहक के प्रति बैंक प्रतिबद्धता संहिता/निष्पक्ष कार्यप्रणाली संहिता।
- बैंक की प्रत्येक शाखा में शिकायत/समाधान पेटी।
- ग्राहकों द्वारा शिकायत दर्ज करने हेतु शिकायत पुस्तिका और पंजिका।

- बैंक की वेबसाइट पर ऑनलाइन शिकायत करने की सुविधा.
- कॉल सेंटर का निःशुल्क नंबर.

शिकायत का समाधान

- किसी शाखा विशेष से संबंधित शिकायत होने पर, ग्राहक अगले कार्य दिवस तक शाखा स्तर पर ही समाधान प्राप्त करने हेतु, ग्राहक शाखा प्रबंधक से फोन, ई-मेल अथवा व्यक्तिगत रूप से संपर्क कर सकता है.
- शाखा द्वारा ग्राहक सेवा के संबंध में प्राप्त शिकायत के समाधान के लिए शाखा प्रबंधक उत्तरदायी होंगे. प्राप्त होने वाली सभी शिकायतों का संपूर्ण समाधान शाखा प्रबंधक द्वारा सुनिश्चित किया जाएगा और यह उनका कर्तव्य भी होगा कि, शिकायत समाधान में ग्राहक संतुष्टि हो, ग्राहक के संतुष्ट न होने पर उन्हें शिकायत को आगे बढ़ाने हेतु वैकल्पिक अवसर प्रदान करें.
- बैंक यह प्रयास करेगा कि, स्वयं ही निर्धारित समय सीमा के अंदर विभिन्न संदर्भ विदुओं पर शिकायत का समाधान करे. इसके साथ ही साथ, समाधान में किसी भी प्रकार के विलंब/कमी को प्रकाश में लाने के लिए एक शिकायत अग्रेषण प्रक्रिया उपलब्ध की जाए. यदि उसी दिन शाखा स्तर पर शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो शिकायत उच्च प्राधिकारी के पास दर्ज की जा सकती है. प्रभावी शिकायत समाधान प्रक्रिया सुनिश्चित करने के उद्देश्य से बैंक ने तीन श्रेणी की शिकायत समाधान प्रणाली बनायी है.

चरण-1 नोडल शाखा के नोडल अधिकारी के पास शिकायत पंजीकरण: शाखा के विरुद्ध शिकायत पंजीकरण करने को इच्छुक ग्राहकों से नोडल कार्यालय (एमएमओ) के नोडल अधिकारी के पास शिकायत दर्ज करने का अनुरोध किया जाता है. शिकायत प्राप्त होने के 3 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को शिकायत की पावती भेजी जाएगी और 15 कार्य दिवस के अंदर समाधान किया जाएगा.

चरण-2 केन्द्रीय कार्यालय के नोडल अधिकारी पास शिकायत का अग्रेषण: नोडल शाखा के नोडल अधिकारी द्वारा प्राप्त समाधान से संतुष्ट न होने पर या नोडल शाखा के नोडल अधिकारी के पास अग्रेषित मामलों में 15 दिनों के भीतर कोई उत्तर प्राप्त न करने पर ग्राहक पुनः अपनी शिकायत को केन्द्रीय कार्यालय के नोडल अधिकारी के पास अग्रेषित कर सकता है.

- शिकायत प्राप्त होने के 3 दिनों के भीतर शिकायतकर्ता को शिकायत की पावती मिलेगी और 15 कार्य दिवस के अंदर समाधान किया जाएगा.
- इसके विधिवत नियुक्त व्यवसाय सुलभकर्ता/व्यवसाय प्रतिनिधि की भूलचूक से उत्पन्न ग्राहकों की शिकायतों का समाधान भी इसके द्वारा किया जाएगा.
- यदि ग्राहक शिकायत अगले कार्य दिवस में निपट जाती है तो बैंक द्वारा उसे शिकायत विवरणी में प्रदर्शित करना आवश्यक नहीं है. शिकायतों के अगले कार्य दिवस में निपटाए जाने की प्रक्रिया एवं इससे बैंक को होने वाले लाभ के बारे में सभी कर्मचारियों को अवगत कराया जाएगा.
- प्रशासनिक कार्यालय/भारतीय रिजर्व बैंक/सरकारी विभाग में सीधे दर्ज शिकायतों को तुरंत ही संबंधित शाखा/कार्यालय में संपूर्ण समाधान के लिए भेज दिया जाएगा.

(8)

- आंतरिक समाधान प्रक्रिया में ग्राहक की आस्था मजबूत करने के लिए आंतरिक समाधान प्रक्रिया की व्यवस्थित निगरानी की जाएगी, ताकि कम से कम शिकायतें बैंकिंग लोकपाल अग्रेषित हों।

ग्राहकों के साथ संवाद

- बैंक का मानना है कि, ग्राहक से व्यक्तिगत चर्चा कर बैंक के कर्मचारी उनकी अपेक्षा/आवश्यकता/शिकायत का बेहतर मूल्यांकन कर सकते हैं।
- माह में आयोजित एक व्यवस्थित ग्राहक बैठक से ग्राहकों में यह संदेश जाएगा कि, बैंक ग्राहक सेवा को बेहतर बनाने के लिए उनका एवं उनके मूल्यवान प्रतिपुष्टि/सुझाव का सम्मान करता है।
- ग्राहकों में एनपीएस एवं अन्य पेंशन योजनाओं के बारे में जागरूकता की कमी कई शिकायतों को जन्म देती है। अतः इस प्रकार के वार्तालाप से ग्राहक को बैंकिंग सेवाओं का मूल्यांकन करने में सहायता मिलेगी। ग्राहक की आवश्यकता को पूरा करने के लिए सेवा में सुधार हेतु उनकी प्रतिपुष्टि मूल्यवान होगी।

शिकायत निपटान में शामिल कर्मचारियों को संवेदनशील बनाना

- शिकायत निपटान के लिए कर्मचारियों को व्यवस्थित रूप से प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। हम जनता के साथ सीधे व्यवहार कर रहे हैं, अतः विचार एवं संघर्ष के मुद्दे भिन्न हो सकते हैं। तथापि, खुले विचार एवं चेहरे पर मुस्कान रखकर हमें ग्राहक के विश्वास को जीत पाने में समल होना चाहिए।
- नोडल अधिकारी द्वारा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि, शिकायत निपटान की आंतरिक प्रणाली सभी स्तरों पर सरलता एवं प्रभावी तरीके से काम करे। उन्हें कर्मचारियों को प्रशिक्षण दिये जाने के लिए मासं विभाग में प्रतिपुष्टि प्रदान करनी चाहिए।
- क्रुद्ध उत्तेजित ग्राहकों को संभालने के लिए सॉफ्ट स्किल प्रदान करना, प्रशिक्षण कार्यक्रम का आवश्यक अंश होना चाहिए।

संस्थागत व्यवस्था

- बैंक के लिए यह जरूरी है कि, शिकायतों की संख्या के संबंध में: उनके वित्तीय परिणामों के साथ स्पष्ट विवरण प्रकट करे। इस विवरण में केन्द्रीय कार्यालय/प्रशासनिक कार्यालय/शाखा स्तर पर प्राप्त होने वाले सभी शिकायतों को शामिल किया जाए।
- तथापि, जहाँ शिकायतों का समाधान अगले कार्य दिवस में कर दिया गया हो, बैंक इन्हें विवरण में शामिल न करे।
- बैंक वेबसाइट पर एवं इशतहार के माध्यम से शिकायत समाधान प्रक्रिया का विस्तृत प्रचार-प्रसार करे।

अभिलेख प्रबंधन

- शिकायत समाधान होने की दिनांक से न्यूनतम दस वर्ष की अवधि तक शिकायत का अभिलेख रखा जाएगा। सुरक्षा नीति सूचना प्रणाली के अंतर्गत सॉफ्टवेयर की बैकअप प्रतियों अद्यतम बैंकअप नीति के अनुसार बनायी जाएंगी।

नीति की समीक्षा

वार्षिक अंतराल पर नीति की समीक्षा की जाए। यह नीति बैंक के वेबसाइट पर एवं सभी शाखाओं में (मांगने पर) उपलब्ध होगी। बैंक के सभी कर्मचारियों को इस नीति के बारे में जानकारी दी जाए।
