



बज्जौदा राजस्थान क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक

परिवेदना निवारण पॉलिसी (Grievance Redressal Policy)

द्वारा

प्रधान कार्यालय, अजमेर

परिचालन विभाग,
बज्जौदा राजस्थान क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक,
प्रधान कार्यालय, प्लॉट नम्बर— 2343,
आनासागर सर्कुलर रोड़,
वैशाली नगर, अजमेर— 305 004. (राज.)



परिवेदना निवारण पॉलिसी (Grievance Redressal Policy)

1. प्रस्तावना :

वर्तमान प्रतिस्पर्धात्मक बैंकिंग के परिवेश में उत्कृष्ट ग्राहक सेवा, निरन्तर व्यावसायिक प्रगति हेतु एक नितान्त आवश्यक उपकरण है। ग्राहक शिकायतें प्रत्येक व्यावसायिक गतिविधि व संस्थान का एक अंग हो गई है। ग्राहक सेवा एवं ग्राहक सन्तुष्टि बैंकों का मुख्य ध्येय है। उत्तम व उत्कृष्ट ग्राहक सेवा न केवल नये ग्राहकों को आकर्षित करने हेतु वरन् विद्यमान ग्राहकों को भी जोड़े रखने हेतु बैंकों द्वारा नितान्त आवश्यक मानी जाती है।

2. उद्देश्य :

शिकायत निवारण पॉलिसी का उद्देश्य ऐसी उचित सेवा सुपुर्दगी व पुनःनिरीक्षण, दस्तावेज समीक्षा की सुव्यवस्था करना है ताकि ग्राहक शिकायतों व परिवेदनाओं का उचित व तुरन्त निवारण हो सके। समीक्षा/पुनःनिरीक्षण व्यवस्थापन के द्वारा उत्पाद सेवाओं की सुपुर्दगी में कमियों का पता लगाया जा सकता है। बैंक परिवेदना निवारण पॉलिसी (Bank's policy on grievance redressal) निम्न सिद्धांतों पर आधारित है –

- ग्राहक से सदैव उचित संव्यवहार किया जाना चाहिए।
- ग्राहक की शिकायतों का विनम्रतापूर्वक एवं समय पर निस्तारण किया जाना चाहिए।
- ग्राहकों को शिकायतों/परिवेदनाओं के निस्तारण हेतु अपनाई जाने वाली प्रक्रिया व वैकल्पिक समाधानों हेतु सूचित किया जाना चाहिए।
- बैंक द्वारा सभी शिकायतों/परिवेदनाओं का निष्पक्षता व तत्परता से निस्तारण करना चाहिए, ताकि बैंक की साख एवं व्यवसाय को क्षति न हो।
- बैंक कर्मचारियों को सद्व्यवहार व बिना किसी दुर्भावना के ग्राहकों के हित में कार्य करना चाहिये।

बैंक परिवेदना निवारण प्रणाली को अधिक उपयोगी व प्रभावशाली बनाने हेतु ढांचागत प्रणाली विकसित की जानी चाहिए। इस प्रणाली को सुनिश्चित करना चाहिए कि निवारण नियमों और विनियमों की संरचना के अन्तर्गत सही और निष्पक्ष हो। यह पॉलिसी दस्तावेज सभी शाखाओं में उपलब्ध करवाया जाना चाहिए। बैंक के सभी कर्मचारियों को शिकायतों के निपटान कार्य के बारे में जागरूक किया जाना चाहिए।

3. ढांचा :

ग्राहक शिकायतें उत्पन्न होने के निम्न मुख्य कारण होते हैं :-

- अ. ग्राहकों से संव्यवहार में स्टाफ सदस्यों का रुख सही नहीं होना।
- ब. ग्राहकों की अपेक्षाओं के मुकाबले अपर्याप्त सेवा/व्यवस्था का होना या अपेक्षित सेवाओं के स्तर और प्रदान की जा रही सेवाओं में अंतराल होना।

यदि ग्राहक बैंक द्वारा उपलब्ध कराई गई सेवाओं से संतुष्ट नहीं है तो उसे अपनी शिकायत दर्ज कराने का पूरा अधिकार है। वह अपनी शिकायत लिखित, मौखिक या



– 2 –

टेलीफोन/ई-मेल/ऑनलाइन पोर्टल पर दर्ज करा सकता है। यदि तय समय सीमा में ग्राहक की शिकायत का समाधान नहीं किया जाता या वह बैंक द्वारा उपलब्ध समाधान से संतुष्ट नहीं होता है तो वह अपनी शिकायत के साथ बैंकिंग लोकपाल से सम्पर्क कर सकता है या अपनी परिवेदना निवारण के लिए उपलब्ध अन्य कानूनी रास्ते अपना सकता है।

4. ग्राहक शिकायत/परिवेदनाओं के निपटान हेतु आन्तरिक ढांचा :

4.1 बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति :-

बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति एक व्यापक जमा नीति बनाने, किसी जमाकर्ता के खाते के परिचालन के लिए उसकी मृत्यु हो जाने पर की जाने वाली कार्यवाही जैसे मामलों में नीति बनाने, उपयुक्तता एवं उचितता की दृष्टि से उत्पाद अनुमोदन प्रक्रिया अपनाने, जमाकर्ता संतुष्टि का वार्षिक सर्वेक्षण करवाने और ऐसी सेवाओं की त्रैवार्षिक लेखा परीक्षा करवाने हेतु उत्तरदायी होगी। इसके अलावा प्रदान की जाने वाली ग्राहक सेवा की गुणवत्ता को प्रभावित करने वाले अन्य मामलों की भी समिति जांच कर सकती है। साथ ही बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति ग्राहक सेवा स्थायी समिति के कार्य की भी समीक्षा करेगी।

समिति की बैठक तिमाही समाप्ति के उपरान्त, समिति द्वारा विचारणीय मुद्दे होने पर, किया जाना प्रस्तावित है। समिति में निम्न पांच निदेशक सदस्य होंगे:-

1. बैंक अध्यक्ष
2. नाबार्ड से नियुक्त निदेशक
3. राज्य सरकार की ओर से नियुक्त निदेशक
4. भारत सरकार की ओर से नियुक्त गैर शासकीय निदेशक-प्रथम
5. भारत सरकार की ओर से नियुक्त गैर शासकीय निदेशक-द्वितीय

उपरोक्त में तीन निदेशकों की उपस्थिति में कोरम पूरा माना जायेगा।

4.2 ग्राहक सेवा स्थाई समिति :

ग्राहक सेवा स्थाई समिति की अध्यक्षता बैंक के अध्यक्ष/महाप्रबंधक द्वारा की जावेगी। कमेटी में बैंक के दो से तीन वरिष्ठ कार्यकारी अधिकारियों के साथ ही दो से तीन गैर कार्यकारी प्रतिष्ठित व्यक्ति भी सदस्य होंगे।

समिति में निम्न सदस्य होंगे:-

1. मुख्य प्रबंधक (सर्तकता विभाग)
2. मुख्य प्रबंधक (परिचालन एवं वसूली)
3. मुख्य प्रबंधक (मानव संसाधन विभाग)
4. दो से तीन प्रतिष्ठित व्यक्ति/ग्राहक



समिति के क्रियाकलाप निम्न प्रकार होंगे :-

- उत्तम ग्राहक सेवा के संबंध में विभिन्न तिमाहियों में प्राप्त फीडबैक का मूल्यांकन करना। समिति द्वारा ग्राहक सेवा के बारे में प्रतिक्रिया/फीडबैक की समीक्षा की जावेगी और बीसीएसबीआई से प्राप्त ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता कोड की अनुपालना सुनिश्चित की जावेगी।
- ग्राहक सेवा संबंधी सभी नियामक निर्देशों की अनुपालना सुनिश्चित करने हेतु समिति उत्तरदायी होगी। इस हेतु समिति क्षेत्रीय प्रबंधकों/कार्यात्मक प्रमुखों से आवश्यक फीडबैक प्राप्त करेगी।
- कार्यात्मक प्रमुखों द्वारा निर्दिष्ट (Referred) अनिर्णित शिकायतों/प्रतिवेदनों पर समिति गौर करेगी और उनका निस्तारण करने तथा अपने सुझाव देने हेतु जिम्मेदार होगी।
- बीसीएसबीआई कोड की अनुपालना नहीं करने की शिकायतों पर बैंक द्वारा की गई सुधारात्मक कार्यवाही को समय-समय पर ग्राहक सेवा स्थायी समिति के समक्ष रखा जायेगा।
- समिति अपने कार्य कलापों की त्रैमासिक अन्तराल पर रिपोर्ट बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के समक्ष रखेगी।

4.3 शिकायतों/परिवेदनाओं का निस्तारण – नोडल ऑफिसर व अन्य मनोनीत अधिकारी –

ग्राहकों की आवाज को बल देने, उनके प्रतिवेदनों/सुझावों (ग्राहक सेवा से सम्बद्ध) हेतु मंच उपलब्ध कराने हेतु सभी शाखाओं में **प्रत्येक माह की 15 तारीख को** (यदि उक्त दिवस अवकाश हो, तो अगले कार्य दिवस को) **“ग्राहक दिवस”** मनाया जायेगा। इस दिन शाखाओं में शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति की बैठक आयोजित की जावेगी।

किसी भी शिकायत/परिवेदना के तुरन्त निवारण हेतु मामला सम्बन्धित शाखा प्रबन्धक के ध्यान में लाना चाहिए। यदि ग्राहक की सन्तुष्टि होने तक शिकायत का निपटान नहीं होता है तो मामला संबंधित क्षेत्रीय प्रबन्धक के ध्यान में लाना चाहिये। बैंक द्वारा सम्बन्धित क्षेत्रीय प्रबन्धकों को, अपने क्षेत्राधिकार की शाखाओं से संबंधित ग्राहक शिकायतों/परिवेदनाओं के लिये, निस्तारण हेतु **नोडल अधिकारी** नियुक्त कर रखा है।

क्षेत्रीय कार्यालयों पर परिवेदनाओं के निस्तारण से संबंधित अधिकारियों के नाम एवं अन्य विवरण शाखा परिसर में प्रदर्शित किये जायेंगे।

शिकायतकर्ता को प्राप्त हुई प्रतिक्रिया के उपरान्त भी यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं हो तो शिकायत/परिवेदना निस्तारण हेतु बैंक के प्रधान कार्यालय में प्राधिकृत **नोडल अधिकारी** को मामले के पूर्ण विवरण के साथ निम्न पते पर शिकायत/परिवेदना भेज सकता है—

महाप्रबंधक (प्रशासन),

बड़ौदा राजस्थान क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक,

प्रधान कार्यालय, प्लॉट नं.- 2343, द्वितीय तल,

आनासागर सर्कुलर रोड़, वैशाली नगर, अजमेर-305 004. (राज.)

टेलीफोन नं. 0145-2641574, फेक्स 0145-2642603

ई-मेल (email) – ho@barodarajasthanrrb.co.in



उपरोक्त सभी ढांचों/प्रणालियों के उपयोग के उपरान्त भी ग्राहक सन्तुष्ट न हो, तो ग्राहक सीधे बैंक के अध्यक्ष को लिख सकता है।

शिकायत/परिवेदना निस्तारण के स्तर निम्न है (Escalation levels)		
स्तर / Level	Escalation	विवरण / Particulars
Level 1	शाखा स्तर	कोई भी शिकायत/प्रतिवेदना सर्वप्रथम तुरन्त निपटान हेतु शाखा प्रबंधक के ध्यान में लाई जानी चाहिए।
Level 2	क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर	ग्राहक की शिकायत/प्रतिवेदना के निपटान न होने पर मामला क्षेत्रीय प्रबंधक/नोडल अधिकारी को अग्रेषित किया जा सकता है।
Level 3	प्रधान कार्यालय स्तर पर	उक्त स्तरों से शिकायत/प्रतिवेदना का समाधान न होने/संतुष्टि न होने पर, मामला बैंक के महा प्रबंधक/नोडल अधिकारी को पूर्ण ब्यौरे सहित अग्रेषित किया जा सकती है।
Level 4	प्रधान कार्यालय स्तर पर	उक्त के उपरान्त भी ग्राहक सन्तुष्ट न हो तो ग्राहक सीधे बैंक के अध्यक्ष को लिख सकते हैं।
बाह्य एजेन्सियां	अभी भी संतुष्टि न होने पर	ग्राहक बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के अनुरूप बैंकिंग लोकपाल की शरण में जाने हेतु स्वतंत्र है।

4.4 ऑनलाइन शिकायतों/परिवेदनाओं हेतु बैंक की वेबसाइट -

बैंक की वेबसाइट www.brkgb.com/branch-admin पर ऑनलाइन शिकायत करने की सुविधा उपलब्ध है। इस हेतु ग्राहक बैंक से संबन्धित किसी भी तरह की शिकायत करने हेतु बैंक की वेबसाइट पर जा कर शिकायत पोर्टल पर लिख कर अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है। जैसे ही शिकायतकर्ता द्वारा ऑनलाइन शिकायत दर्ज करवाई जाती है शिकायत सीधे ईमेल पर संबन्धित शाखा, क्षेत्रीय कार्यालय एवं प्रधान कार्यालय को प्राप्त हो जाती है। शिकायत दर्ज कराते ही शिकायतकर्ता को acknowledgement प्राप्त हो जाती है जिसमें शिकायत संख्या/रेफरेंस नंबर भी अंकित होता है। शाखा एवं क्षेत्रीय कार्यालय से संबन्धित शिकायतों का अंतिम रूप से निस्तारण हेतु क्षेत्रीय प्रबंधक को अधिकृत किया गया है। ऐसी शिकायतें जिनका निस्तारण क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर संभव नहीं है उनका निस्तारण प्रधान कार्यालय स्तर पर महाप्रबंधक (प्रशासन) द्वारा किया जाता है। सभी प्राप्त शिकायतों कि मासिक आधार पर प्रधान कार्यालय स्तर पर आयोजित मासिक व्यवसाय बैठक में स्थायी एजेंडे के रूप में समीक्षा की जाती है। सभी प्राप्त शिकायतों का अधिकतम एक माह में निस्तारण कर दिया जाता है।

5. अन्य मुद्दे :

5.1 अनिवार्य रूप से प्रदर्शन करना आवश्यक :-

बैंक के लिये निम्न उपलब्ध करवाना अनिवार्य है-

- शिकायत एवं सुझाव प्राप्ति की समुचित व्यवस्था



- नोडल अधिकारियों मय बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत नियुक्त नोडल अधिकारियों, के नाम, पते, फोन नम्बर
- क्षेत्र के बैंकिंग लोकपाल से सम्पर्क का विवरण
- ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता के कोड/फेयर प्रैक्टिस कोड
- बैंक अध्यक्ष का नाम एवं अन्य विवरण

5.2 प्रतिवेदनों का निस्तारण :

शाखा की ग्राहक सेवा से संबंधित समस्त शिकायतों/परिवेदनाओं के समाधान हेतु शाखा प्रबन्धक जिम्मेदार होगा। वह शाखा में प्राप्त सभी शिकायतों का बन्द होना सुनिश्चित करने के लिए उत्तरदायी होगा। यह देखना उसका सबसे महत्वपूर्ण कर्तव्य होगा कि शिकायत का निवारण ग्राहक की पूर्ण संतुष्टि के अनुरूप हो और यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं हो, तो उसे मामले के निवारण हेतु वैकल्पिक उपाय मुहैया कराने चाहिए। यदि शाखा प्रबंधक यह महसूस करें कि इस समस्या का समाधान उसके स्तर पर किया जाना संभव नहीं है तो वह मार्गदर्शन के लिए मामले को क्षेत्रीय कार्यालय को अग्रेषित कर सकता है। इसी प्रकार, यदि क्षेत्रीय कार्यालय भी मामले के समाधान में अपने आप को असमर्थ पाता है तो ऐसे मामले प्रधान कार्यालय के नोडल अधिकारी को अग्रेषित करने चाहिए।

इस हेतु शिकायत/परिवेदना एक माह से अधिक लम्बित होने, बैंकिंग लोकपाल योजना से सम्बद्ध होने पर शाखा/क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा एक प्रति संबंधित नोडल अधिकारी को प्रेषित की जानी चाहिए, समय समय पर प्रगति से भी अवगत करवाना जाना चाहिये, ताकि शिकायत के बारे में बैंकिंग लोकपाल द्वारा निस्तारण हेतु बुलाये जाने पर अपना पक्ष प्रस्तुत कर सके।

ऐसी स्थिति में जब बैंक द्वारा शिकायत/परिवेदना रद्द कर दी गई हो या अभ्यावेदन बैंक को प्राप्त होने के बाद शिकायतकर्ता को एक माह के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ हो या शिकायतकर्ता प्राप्त हुए उत्तर से संतुष्ट नहीं हो, तो वह अपनी शिकायत बैंकिंग लोकपाल (जिसका नाम, पता शाखाओं में प्रदर्शित है) को शिकायत दर्ज कर सकते हैं। बैंकिंग लोकपाल योजना बैंक की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित की गई है।

5.3 समयबद्धता :

शिकायतें/परिवेदनायें सही परिपेक्ष्य में देखी जानी चाहिए क्योंकि उनसे परोक्ष रूप से बैंक के कामकाज में कमजोरी का पता चलता है। प्राप्त शिकायतों/परिवेदनाओं का सभी संभव दृष्टिकोणों से विश्लेषण करना चाहिये। शिकायतों/परिवेदनाओं का उनके प्राप्ति से 21दिन के भीतर निस्तारण किया जाना चाहिए। यदि, शिकायत के निस्तारण हेतु, विशेष कारणों से, हमें अधिक समय की आवश्यकता हो तो उसी अनुरूप ग्राहक को, अन्तरिम प्रत्युत्तर देते हुये, सूचित करना चाहिये। सभी शिकायतों की, प्राप्त होने पर, प्राप्ति रसीद अविलम्ब दी जानी चाहिए। शाखा प्रबंधकों को शिकायतों/परिवेदनाओं का निस्तारण, बैंक द्वारा निर्धारित समय सीमा में करने के प्रयास करने चाहिए।



उक्त संबंध में उठाये गये कदमों की रिपोर्ट (Action Taken Report) शाखाओं एवं क्षेत्रीय कार्यालयों द्वारा मासिक आधार पर प्रधान कार्यालय को प्रेषित की जावेगी।

5.4 ग्राहकों से वार्तालाप :

ग्राहकों की अपेक्षाओं/आवश्यकताओं/परिवेदनाओं को पहचानने हेतु ग्राहकों के साथ बैंक स्टाफ का वार्तालाप (Interaction) करना अच्छा हो सकता है। माह में एक बार ग्राहक संगोष्ठी आयोजित कर, ग्राहक सेवा में सुधार हेतु ग्राहकों के फीडबैक/सुझावों का बैंक द्वारा सम्मान करने का सन्देश दिया जा सकता है। काफी शिकायतें बैंक की सेवाओं के बारे में ग्राहकों को कम जानकारी होने के कारणों से उत्पन्न होती हैं और इस प्रकार के वार्तालाप (Interaction) ग्राहकों को प्रोत्साहन प्रदान करने में मददगार होंगे। ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिये अपने उत्पादों में बदलाव करने हेतु ग्राहकों से प्राप्त फीडबैक बैंक के लिये मूल्यवान इनपुट होगा।

5.5 शिकायतों/परिवेदनाओं की निगरानी करने वाले स्टाफ को संवेदनशील बनाना :

शिकायतों/परिवेदनाओं की निगरानी के लिए स्टाफ को अच्छी तरह से प्रशिक्षित किया जायेगा। खुले दिमाग और कर्मचारियों के चेहरे पर मुस्कान के साथ सेवायें प्रदान की जायेंगी। शिकायतों/परिवेदनाओं से सभी स्तरों पर कुशल तरीके से निपटने के लिए

आन्तरिक ढांचे का संचालन सही चलने को सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी नोडल अधिकारी की होगी। विभिन्न स्तरों पर कर्मचारियों के प्रशिक्षण की आवश्यकता के बारे में नोडल अधिकारी मानव संसाधन विभाग को फीडबैक देगा।

6. नीति की समीक्षा की अवधि :

यह नीति अनुमोदन की तारीख से दो वर्ष तक प्रभावी रहेगी और समीक्षाकृत पॉलिसी उसकी जगह पर नहीं आने तक प्रभावी रहेगी।
