

# उ०प्र० कोआपरेटिव बैंक लि०

(शिड्यूल बैंक)

## लखनऊ



शिकायत / परिवाद निवारण प्रणाली

## उ0प्र0 कोआपरेटिव बैंक लि0 में शिकायतों के निवारण हेतु संशोधित शिकायत/परिवाद निवारण प्रणाली

कृपया अवगत कराना है कि नाबार्ड, प्रधान कार्यालय, मुम्बई द्वारा संदर्भ संख्या : राबैं.आईडीडी.कोप पालिसी/912/बी-70/2024-25 परिपत्र संख्या 150/आईडीडी-03/2024 दिनांक 06 अगस्त, 2024 के माध्यम से ग्रामीण सहकारी बैंकों में शिकायत/परिवाद निवारण की व्यवस्था को सुदृढ़ करने हेतु कतिपय सुझाव देते हुए शिकायतों के निवारण के लिए टर्न अराउन्ड टाइम (टीएटी) को भारतीय रिजर्व बैंक के एकीकृत लोकपाल योजना 2021 के अनुरूप कम करते हुए शिकायतों का निवारण 30 दिनों के अन्दर करने के निर्देश दिये गये हैं।

अतः बैंक द्वारा प्रबन्ध समिति की पूर्व बैठक दिनांक-24.07.2023 में पारित प्रस्ताव सं0-24 के क्रम में लागू की गयी शिकायत निवारण नीति/प्रणाली में नाबार्ड द्वारा दिये गये सुझावों के क्रम में निम्नानुसार शिकायत निवारण प्रणाली/नीति बैंक में लागू की जाती है :-

### 1. प्रस्तावना :

उ0प्र0 कोआपरेटिव बैंक का उद्देश्य बैंक के खाताधारकों को त्वरित, कुशल एवं लगातार सेवा प्रदान करना है। बैंक का विश्वास है कि बैंक के व्यवसाय सम्वर्धन हेतु ग्राहक की भूमिका महत्वपूर्ण होती है। शिकायत निवारण प्रणाली/नीति का उद्देश्य वास्तविक समस्याओं का तत्काल निराकरण कर बैंक की साख बनाये रखना एवं शिकायतकर्ता को बैंक द्वारा किये गये निराकरण से संतुष्ट करना है।

### 2. शिकायत/परिवाद निवारण प्रणाली/व्यवस्था के निम्न सिद्धान्त होंगे :

क- ग्राहकों के साथ हर समय उचित व्यवहार करना।

ख- प्राप्त शिकायतों को विनम्रता, शिष्टाचार तथा समय से निस्तारित करना।

ग- शिकायतकर्ता को संस्था के अन्दर शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों और वैकल्पिक उपचार के उनके अधिकारों के बारे में पूरी तरह से सूचित किया जाना।

घ- बैंक शिकायतकर्ता द्वारा प्राप्त सभी शिकायतों का प्रभावी ढंग से एवं निष्पक्ष रूप से समाधान करेगा ताकि बैंक की प्रतिष्ठा एवं व्यवसाय पर प्रतिकूल प्रभाव न पड़े।

ङ- बैंक कार्मिकों को अच्छी नियत तथा ग्राहकों के हितों के प्रति पूर्वाग्रह से ग्रसित हुए बिना कार्य करना।

### 3. पृष्ठभूमि :

शिकायतों के त्वरित और प्रभावी संचालन के साथ-साथ प्रक्रियाओं में सुधार के लिए त्वरित सुधारात्मक और निवारक कार्यवाही ग्राहकों तथा उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए आवश्यक है। इस नीति के माध्यम से बैंक यह स्थापित एवं सुनिश्चित करेगा कि शिकायतों को निष्पक्षता एवं शीघ्रता से निस्तारित किया जाये एवं ग्राहकों से शिकायत प्राप्त करने और उनके समाधान हेतु एक उपयुक्त तंत्र नाबार्ड के परिपत्र संख्या : 203/आईडीडी/14/2016 दिनांक 25 अगस्त, 2016 संदर्भ संख्या : एनबी.आईडीडी.सीओओपी.702/ वी-128/2016-17 एवं संदर्भ

सं0राबैं0आईडीडी, कॉप पालिसी/912/ वी-70/2024-25 परिपत्र संख्या : 150/आईडीडी-03/2024 दिनांक 06 अगस्त, 2024 में दिए गए निर्देशों के अन्तर्गत स्थापित किया जाये।

4. नीति का दायरा :

इस नीति के अन्तर्गत व्यवस्था की जटिलता, प्रक्रियाओं, ग्राहक सेवा में गैप, सेवा शुल्क आदि के कारण शिकायतों का समाधान करना सम्मिलित होगा। शिकायत निवारण तंत्र यह सुनिश्चित करेगा कि शिकायतों का तेजी और प्रभावी ढंग से समाधान किया जाये।

5. शिकायत/परिवाद के निवारण हेतु शिकायत निवारण कक्ष (ग्रीवान्स रीड्रेसल सेल) की स्थापना :

- बैंक के मुख्यालय में शिकायत/परिवाद निवारण कक्ष स्थापित किया जायेगा।
- महाप्रबन्धक(आईटी-बैंकिंग), शिकायत निवारण प्रणाली के नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी (ग्रीवान्स रीड्रेसल आफिसर) होंगे।

6. शिकायतों के प्रकार एवं उनके निराकरण की प्रक्रिया :

- नोडल अधिकारी प्राप्त शिकायतों को उनकी प्रकृति के अनुरूप सम्बन्धित अनुभाग को अग्रसारित करेंगे।
- निर्धारित 30 दिन की समयावधि के अन्दर शिकायतकर्ता की शिकायत का निराकरण करवाते हुए की गयी कार्यवाही/निराकरण से सम्बन्धित शिकायतकर्ता को पत्र/ई-मेल के माध्यम से सूचित करेंगे।
- नोडल अधिकारी वी0आई0पी0 शिकायतों, प्रशासनिक मामलों से सम्बन्धित शिकायतों एवं बैंकिंग क्रिया-कलाप से सम्बन्धित शिकायतों को पृथक-पृथक पहचान कर निम्नानुसार कार्यवाही करेंगे :-

अ- वीआईपी शिकायतों का निराकरण :

जन प्रतिनिधियों, माननीय मंत्री एवं शासन के उच्चाधिकारियों से प्राप्त संदर्भित शिकायतों को नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी उच्च प्राथमिकता के आधार पर शीघ्र निस्तारण करायेगे।

ब- प्रशासनिक मामलों से सम्बन्धित शिकायतों का निराकरण -

- प्रशासनिक मामलों से सम्बन्धित शिकायतों के निराकरण हेतु नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी प्रशासन अनुभाग को प्रकरण अग्रसारित करेंगे तथा प्रशासन अनुभाग शिकायत की प्रकृति के अनुसार निराकरण/जॉच कराते हुए 30 दिन में शिकायत का निस्तारण कर नोडल अधिकारी को, की गई कार्यवाही से अवगत करायेगे। तदनुसार नोडल अधिकारी कृत कार्यवाही से शिकायतकर्ता को अवगत करायेगे।

स- बैंकिंग सम्बन्धी शिकायतों के निवारण हेतु प्रणाली -

- बैंक की समस्त शाखाओं से सम्बन्धित शिकायतों के निराकरण लेविल-1 पर शाखा प्रबन्धक तथा मुख्यालय स्तर पर लेविल-2 में महाप्रबन्धक(आईटी-बैंकिंग) नोडल अधिकारी होंगे।
- मुख्यालय के विभिन्न अनुभागों से सम्बन्धित शिकायतों के निराकरण हेतु नोडल अधिकारी सम्बन्धित अनुभाग को शिकायत के निस्तारण हेतु अग्रसारित करेंगे तथा मुख्यालय के सम्बन्धित अनुभाग सम्बन्धित शिकायत का निस्तारण अधिकतम 30 दिन में करते हुए कृत कार्यवाही से नोडल अधिकारी को अवगत करायेगे ताकि नोडल अधिकारी शिकायतकर्ता को उक्त के सम्बन्ध में अवगत करा सकें।

7. **भारत सरकार की केन्द्रीयकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (CPGRAMS) में बैंक को ऑन बोर्ड करना :**

सीपीग्राम्स पोर्टल पर बैंक को ऑन बोर्ड करने हेतु मुख्यालय के पत्रांक : प्रशासन/एफ- / 2023-24/पीबी-111-569 दिनांक 21 सितम्बर, 2023 द्वारा उपमहाप्रबन्धक(आईटी-बैंकिंग) एवं महाप्रबन्धक(आडिट) को नामित किया गया है, जो उक्त पोर्टल पर बैंक को आन बोर्ड करने के पश्चात पोर्टल के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को शिकायत निवारण अधिकारी/नोडल अधिकारी को उपलब्ध करायेंगे ताकि नोडल अधिकारी शिकायत की प्रकृति के अनुसार सम्बन्धित अनुभाग को उसके निराकरण हेतु प्रेषित कर सकें। सीपीग्राम्स पोर्टल से प्राप्त शिकायतों का निस्तारण अधिकतम 30 दिन में करते हुए की गयी कार्यवाही को उपमहाप्रबन्धक(आईटी-बैंकिंग) पोर्टल में अपलोड करेंगे।

8. **शाखाओं की शिकायतों के निवारण हेतु व्यवस्था (लेवल 1-शाखा स्तर) :**

- ग्राहक सामान्य रूप से शाखाओं के साथ व्यवहार करते हैं तथा शाखा कार्यालयों में अधिकतर शिकायत/शिकायतें दर्ज की जाती हैं। शिकायतकर्ता किसी भी प्रकार की शिकायत लिखित तौर पर शाखा के शाखा प्रबन्धक/मुख्य प्रबन्धक से करेंगे। इस प्रकार शाखा प्रबन्धक/मुख्य प्रबन्धक प्राप्त शिकायतों पर ध्यान देते हुए उसके निराकरण हेतु जिम्मेदार होगा। वह शाखा को प्राप्त सभी शिकायतों का संतोषजनक समाधान करने के लिए उत्तरदायी होगा। शाखा प्रबन्धक का नाम एवं सम्पर्क हेतु मोबाइल नम्बर शाखा के नोटिस बोर्ड पर अंकित किया जायेगा।
- सभी औपचारिक शिकायतों (इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से दर्ज की गयी शिकायतों सहित) को स्वीकार करें तथा 30 दिनों के अन्दर (शिकायत निवारण के लिए जिम्मेदार उच्चतम रैंकिंग आन्तरिक अधिकारी द्वारा शिकायत की जाँच के लिए समय सहित) इसके निराकरण करें। ग्राहक से माँगी गयी सभी आवश्यक जानकारी प्राप्त होने के बाद 30 दिनों की अवधि की गणना की जायेगी।
- शाखा प्रबन्धक/मुख्य प्रबन्धक निर्धारित समय सीमा के अन्तर्गत प्राप्त शिकायत का समाधान/निराकरण करने का प्रयास करेंगे। नीति के अनुसार शाखा स्तर पर प्राप्त शिकायत/शिकायतों का समाधान 30 दिनों के अन्दर किया जाना चाहिए।
- ग्राहक को प्रकरण के सम्बन्ध में बताना/सूचित करना महत्वपूर्ण कार्य है। इसलिए प्राप्त शिकायतों की जाँच हेतु समय की आवश्यकता होती है तो शाखा प्रबन्धक/नोडल अधिकारी द्वारा इसकी जानकारी ग्राहक को दी जायेगी।

9. **शाखाओं की शिकायतों के निवारण हेतु मुख्यालय स्तर पर शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (लेवल 2-मुख्यालय स्तर)**

- शिकायतों एवं उसके निराकरण हेतु मुख्यालय स्तर पर महाप्रबन्धक(आईटी-बैंकिंग) शिकायत निवारण प्रणाली के नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी (ग्रीवान्स रीड्रेसल आफिसर) के रूप में कार्य करेंगे। नोडल अधिकारी का नाम एवं सम्पर्क हेतु मोबाइल नम्बर शाखा के नोटिस बोर्ड पर अंकित किया जायेगा।
- शिकायतकर्ता किसी भी प्रकार की शिकायत लिखित तौर पर शाखा के शाखा प्रबन्धक/मुख्य प्रबन्धक से करेंगे। यदि शाखा स्तर पर शिकायत का समाधान नहीं होता है तब ऐसी दशा में शिकायतकर्ता बैंक मुख्यालय के शिकायत निवारण प्रकोष्ठ, 2-महात्मा गाँधी मार्ग, लखनऊ में सम्पर्क कर सकता है।

- नोडल अधिकारी प्राप्त शिकायत एवं फीडबैक का आंकलन कर सम्बन्धित शिकायत को सम्बन्धित शाखा को तत्काल निराकरण हेतु प्रस्तुत करेंगे तथा शिकायत का समाधान 30 दिनों के अन्दर करायेगें।

10. अपीलीय अधिकारी (लेवल-3 मुख्यालय स्तर) :

- बैंक के मुख्य महाप्रबन्धक, अपीलीय अधिकारी होंगे।
- शिकायतकर्ता यदि लेवल-2 द्वारा प्रकरण के निस्तारण से असन्तुष्ट है तो वह अपनी शिकायत बैंक मुख्यालय में अपीलीय अधिकारी से कर सकते हैं।
- विभिन्न शाखाओं से ग्राहक सेवा की गुणवत्ता के सम्बन्ध में प्राप्त फीडबैक का आंकलन किया जायेगा तथा लम्बित शिकायतों का नीति अनुसार 30 दिनों के निस्तारण किया जायेगा।

11. शाखा के नोटिस बोर्ड पर शिकायतों के निवारण हेतु सम्पर्क सूत्र का प्रदर्शन :

- शाखा स्तर पर शिकायतों हेतु एक शिकायत रजिस्टर तथा सुझाव बाक्स होना चाहिए एवं निम्न प्रारूप पर सूचना नोटिस बोर्ड/उचित स्थल पर प्रदर्शित की जानी चाहिए :-

शिकायतों के निवारण हेतु सम्पर्क सूत्र

शाखा स्तर (लेवल-1)

- शाखा का नाम -----
- मुख्य प्रबन्धक/शाखा प्रबन्धक का नाम :-----
- शाखा का पता :-----
- सम्पर्क हेतु मोबाइल नम्बर :-----
- शाखा की ई-मेल आईडी :-----

मुख्यालय स्तर – शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (लेवल-2) :

- नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी : महाप्रबन्धक(आईटी-बैंकिंग)
- पता : शिकायत निवारण प्रकोष्ठ, 2 महात्मा गाँधी मार्ग, लखनऊ।
- सम्पर्क हेतु मोबाइल नम्बर : 7525006054
- ई-मेल आईडी : gro@upscb.com

मुख्यालय स्तर – अपीलीय अधिकारी (लेवल-3) :

- अपीलीय अधिकारी : मुख्य महाप्रबन्धक
- पता : 2 महात्मा गाँधी मार्ग, लखनऊ।
- सम्पर्क हेतु मोबाइल नम्बर : 7355113067
- ई-मेल आईडी : ao@upscb.com

नोट : शिकायतकर्ता अपनी शिकायत शाखा स्तर (लेवल-1) पर करेंगे, यदि शाखा स्तर से की गई शिकायत के निवारण से ग्राहक असन्तुष्ट हैं तो बैंक मुख्यालय के लोक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (लेवल-2) में कर सकते हैं।

12. शिकायत हेतु सम्पर्क सूत्र का बैंक की वेबसाइट में प्रदर्शन :-

बैंक की वेबसाइट पर शिकायत हेतु बैंक के नोडल अधिकारी/शिकायत अधिकारी एवं अपीलीय अधिकारी का सम्पर्क सूत्र तथा ई-मेल आईडी भी प्रदर्शित की जायेगी ताकि बैंक ग्राहक

बैंकिंग सेवाओं से सम्बन्धित शिकायत हेतु उक्त अधिकारियों से दूरभाष/ईमेल आईडी के माध्यम से सम्पर्क कर सकें।

**13. शिकायतों की निगरानी और समीक्षा :-**

- शिकायतों की समीक्षा एवं निगरानी तथा ग्राहकों की सहभागिता बढ़ाने हेतु बैंक द्वारा पत्रांक : बैंकिंग/एफ-83/2015-16/213 दिनांक 26 अगस्त, 2015 के माध्यम से ग्राहक सेवा नीति लागू की गयी है, जिसमें शाखा स्तर पर ग्राहक सेवा समिति, मुख्यालय स्तर पर प्रबन्ध निदेशक महोदय की अध्यक्षता में ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति तथा बैंक के उपाध्यक्ष महोदय की अध्यक्षता में बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति गठित है।
- शाखा प्रबन्धक/मुख्य प्रबन्धक द्वारा प्रत्येक माह शाखा में ग्राहक सेवा समिति की बैठक आयोजित की जा रही है, जिसमें ग्राहकों को प्रदान की जा रही सेवाओं एवं सुविधाओं तथा प्राप्त शिकायतों की समीक्षा की जाती है।
- शाखा पर गठित ग्राहक सेवा समिति, ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति को अपनी राय/सुझाव देने वाली तिमाही रिपोर्ट भी प्रस्तुत करती है, ताकि स्थायी समिति उनकी जाँच कर सके और बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को आवश्यक नीतिगत/ क्रियाविधिगत कार्रवाई करने के लिए उचित प्रतिसूचना (Feedback) दे सके।
- शाखा स्तर पर प्राप्त शिकायतों एवं निराकरण पर प्रत्येक शाखा निर्धारित प्रारूप पर त्रैमासिक रिपोर्ट बैंक मुख्यालय में गठित शिकायत निवारण प्रकोष्ठ के सम्मुख प्रस्तुत करेगी। शिकायत निवारण प्रकोष्ठ वार्षिक आधार पर बैंक की प्रबन्ध समिति में ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों एवं उनके निराकरण की स्थिति से सम्बन्धित एजेण्डा अवलोकन हेतु प्रस्तुत करेगी।
- बैंक अपनी वार्षिक रिपोर्ट में शिकायतों की प्राप्ति एवं निपटान का विवरण प्रदर्शित करेगा।
- बैंक द्वारा नाबार्ड के इन्श्योर पोर्टल पर शिकायतों से सम्बन्धित एमआईएस में निस्तारित शिकायतों एवं लम्बित मामलों की स्थिति समयान्तर्गत प्रेषित करेगा।

**14. ग्राहक शिक्षा और जागरूकता :**

बैंक द्वारा शिकायत निवारण व्यवस्था के सम्बन्ध में शिक्षित करने के लिए ब्रोशरों, पर्चों, वित्तीय साक्षरता शिविरों शाखाओं और मुख्यालय के नोटिस बोर्ड, पूँछताछ काउन्टर एवं बैंक की बेवसाइट पर सूचना प्रदर्शित की जायेगी।

**15. प्राप्त शिकायतों के विषय में कार्मिकों को प्रशिक्षण :**

शिकायतों के निवारण एवं ग्राहकों का विश्वास बनाये रखने हेतु बैंक के कार्मिकों को उचित प्रशिक्षण आवश्यक है ताकि उनमें स्किल्स डेवलप करके ग्राहकों की समस्याओं का निराकरण कराया जा सके। उक्त के सम्बन्ध में बैंक के प्रशिक्षण संस्थान द्वारा वार्षिक प्रशिक्षण कार्यक्रम में उक्त विषय को सम्मिलित कर बैंक कार्मिकों को प्रशिक्षण दिया जायेगा।