

ग्रीवान्स रीड्रेसल पालिसी

बैंक में लागू ग्राहक ग्रीवान्स रीड्रेसल नीति के बिन्दु सं०-9 (नाबार्ड से शिकायत निवारण के सम्बन्ध में है) को हटाते हुए निम्नानुसार संशोधित ग्राहक ग्रीवान्स रीड्रेसल नीति लागू की जाती है :-

1. प्रस्तावना :

उ०प्र० कोआपरेटिव बैंक द्वारा 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 तथा कस्टमर ग्रीवान्स रीड्रेसल पालिसी का उद्देश्य ग्राहकों की वास्तविक समस्याओं का तत्काल निराकरण एक स्थापित मैकेनिज्म के माध्यम से सम्पादित हो सके।

2. ग्रीवान्स रीड्रेसल पालिसी के निम्न सिद्धान्त होंगे :

क- ग्राहकों के साथ हर समय उचित व्यवहार करना।

ख- ग्राहकों के द्वारा की गयी शिकायतों को विनम्रता, शिष्टाचार तथा समय से निस्तारित करना।

ग- ग्राहकों 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, यदि वे अपनी शिकायतों पर बैंक की कार्यवाही से पूर्णतया संतुष्ट नहीं हैं।

घ- बैंक ग्राहकों द्वारा उठायी गई 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 :

बैंक का मानना है कि शिकायतों के त्वरित और प्रभावी संचालन के साथ-साथ प्रक्रियाओं में सुधार के लिए त्वरित सुधारात्मक और निवारक कार्यवाही ग्राहकों के लिए 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 हल करने पर विशेष जोर दिया 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 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 ग्राहकों द्वारा उठाई गई सभी वैध शिकायतों का समाधान करना सम्मिलित होगा। साथ ही ग्राहक की कडिट इन्फारमेशन से सम्बन्धित शिकायत का निराकरण कराया जायेगा। शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा, जिससे कि ग्राहकों के शिकायतों का तेजी और प्रभावी ढंग से समाधान किया जाये।

5. नीति के प्रमुख बिन्दु :

1. ग्राहकों की शिकायतों के निराकरण हेतु आन्तरिक मशीनरी स्थापित करना।

2. ग्राहकों की शाखा स्तर पर बैठक।

3. ग्राहक सेवा हेतु शिकायत निवारण समिति का गठन।

4. आवश्यकताओं का अनिवार्य रूप से प्रदर्शन।

5. शिकायतों का निवारण/समाधान समय सीमा के अन्तर्गत करना।

6. ग्राहकों की शिकायत/शिकायतों के निवारण हेतु आन्तरिक मशीनरी (लेवल-1) :

● ग्राहक सामान्य रूप से शाखाओं के साथ व्यवहार करते हैं तथा शाखा कार्यालयों में अधिकतर शिकायत/शिकायतें दर्ज की जाती हैं। इस प्रकार शाखा प्रबन्धक/मुख्य प्रबन्धक ग्राहक के

द्वारा की गयी शिकायत/शिकायतों पर ध्यान देते हुए उसके निराकरण हेतु जिम्मेदार होगा। वह शाखा को प्राप्त सभी शिकायतों का संतोषजनक समाधान करने के लिए उत्तरदायी होगा।

- सभी औपचारिक शिकायतों (इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से दर्ज की गयी शिकायतों सहित) को स्वीकार करें तथा 60 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 60 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 15 कार्य दिवसों 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 इसकी जानकारी ग्राहक को दी जायेगी।

7. ग्राहकों के शिकायत एवं निवारण हेतु नोडल अधिकारी की नियुक्ति (लेवल-2) :

- ग्राहकों की शिकायत एवं उसके निराकरण हेतु मुख्यालय स्तर पर सहायक महाप्रबन्धक (बैंकिंग) नोडल अधिकारी के रूप में कार्य करेगा। नोडल अधिकारी का नाम एवं सम्पर्क हेतु मोबाइल नम्बर शाखा के नोटिस बोर्ड पर अंकित किया जायेगा।
- ग्राहकों को सुझाव है कि वे किसी भी प्रकार की शिकायत लिखित तौर पर शाखा के शाखा प्रबन्धक/मुख्य प्रबन्धक से करें। यदि शाखा स्तर पर शिकायत का समाधान नहीं होता है तब ऐसी दशा में बैंक मुख्यालय के ग्राहक ग्रीवान्स सेल 2—महात्मा गाँधी मार्ग लखनऊ से ग्राहक सम्पर्क कर सकता है।
- नोडल अधिकारी ग्राहक से प्राप्त शिकायत एवं फीडबैक का आंकलन कर सम्बन्धित शिकायत को सम्बन्धित शाखा/अनुभाग/अनुभाग अधिकारी को तत्काल निराकरण हेतु प्रस्तुत करेगा।

8. ग्रीवान्स रीड्रेसल कमेटी (लेवल-3) :

- ग्राहक यदि लेवल-2 द्वारा निस्तारित किये गये प्रकरण से असन्तुष्ट है तो वह अपनी शिकायत को ग्रीवान्स रीड्रेसल कमेटी जो मुख्यालय स्तर पर गठित होती से कर सकता है। ग्रीवान्स रीड्रेसल कमेटी में निम्नलिखित सदस्य होंगे :-

1. उपमहाप्रबन्धक (आईडीडी),	सदस्य
2. उपमहाप्रबन्धक (वित्त),	सदस्य
3. उपमहाप्रबन्धक (प्रशासन-लेखा),	सदस्य
4. उप सचिव(कैडर),	सदस्य
5. सहायक महाप्रबन्धक (बैंकिंग)	सदस्य, संयोजक/नोडल अधिकारी

- विभिन्न शाखाओं से ग्राहक सेवा की गुणवत्ता के सम्बन्ध में प्राप्त फीडबैक का आंकलन किया जायेगा तथा लम्बित शिकायतों का नीति अनुसार निस्तारण किया जायेगा।

9. बैंक की शाखाओं स्तर पर ग्राहक बैठक के सम्बन्ध में :-

ग्राहक सेवा के सम्बन्ध में शाखा प्रबन्धक/मुख्य प्रबन्धक की अध्यक्षता में प्रत्येक त्रैमास में प्रत्येक शाखा में एक बैठक आयोजित की जायेगी ताकि ग्राहकों को प्रदान की जा रही सेवा एवं ऐसे मामलों जिनकी आवश्यकता हो पर विशेष ध्यान दिया जा सके। शाखा स्तर पर आयोजित ग्राहक मीट में वरिष्ठ नागरिकों, महिलाओं या ऐसे ग्राहकों जिनका हाई नेटवर्थ इन्डिजुवल् को अपना सदस्य बनाने में महत्ता प्रदान करेंगे तथा उनके सुझावों पर विशेष ध्यान देंगे।

10. ग्राहक सेवा पर ग्रीवान्स रीड्रेसल कमेटी

शाखा स्तर पर ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों पर प्रत्येक शाखा त्रैमासिक रिपोर्ट बैंक मुख्यालय में गठित ग्रीवान्स रीड्रेसल कमेटी के सम्मुख प्रस्तुत करेगी ताकि बैंक की प्रबन्ध समिति को उक्त से अवगत कराया जा सके।

11. आवश्यक तथ्य प्रदर्शित करना :

- शाखा स्तर पर ग्राहकों की शिकायत हेतु एक शिकायत रजिस्टर तथा सुझाव बाक्स होना चाहिए तथा बैंक का ई-मेल आईडी भी होनी चाहिए। शाखा के नोटिस बोर्ड पर निम्न सम्पर्क सूत्र का पम्पलेट प्रदर्शित किया जाना चाहिए :-

भाखा के ग्राहकों की शिकायत निवारण हेतु सम्पर्क सूत्र

भाखा 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 – ग्रीवान्स रीड्रेसल सेल (लेवल-2) :

- नोडल अधिकारी : सहायक महाप्रबन्धक(बैंकिंग)
- पता : ग्राहक ग्रीवान्स रीड्रेसल सेल, 2 महात्मा गान्धी मार्ग, लखनऊ।
- सम्पर्क हेतु मोबाइल नम्बर : 7525006053
- ई-मेल आईडी : upcb.cust.gri.cell@upscb.com

मुख्यालय स्तर – ग्रीवान्स रीड्रेसल कमेटी (लेवल-3) :

ग्रीवान्स रीड्रेसल कमेटी के सदस्य :-

- उपमहाप्रबन्धक(आईडीडी) सदस्य
- उपमहाप्रबन्धक(वित्त) सदस्य
- उपमहाप्रबन्धक(प्रशासन-लेखा) सदस्य
- उप सचिव(कैंडर) सदस्य
- सहायक महाप्रबन्धक(बैंकिंग) सदस्य संयोजक/नोडल अधिकारी

नोट : ग्राहक अपनी शिकायत भाखा स्तर (लेवल-1) पर करेगे, यदि भाखा स्तर से की गई शिकायत के निवारण से ग्राहक असन्तुष्ट हैं तो बैंक मुख्यालय के ग्रीवान्स रीड्रेसल सेल(लेवल-2)/ ग्रीवान्स रीड्रेसल कमेटी (लेवल-3) में कर सकते हैं।

–ग्राहक सेवा नीति (पत्रांक संख्या : बैंकिंग/ एफ-83/ 2015-16/213 दिनांक 26 अगस्त, 2015)

12. शिकायतों का निराकरण :

बैंक की ग्राहक ग्रीवान्स रीड्रेसल कमेटी का मुख्य कार्य होगा कि प्राप्त शिकायतों का समाधान पूर्णतः करे ताकि ग्राहक को संतुष्टि प्रदान हो सके। यदि ग्राहक किसी लेवल पर समाधान से संतुष्ट नहीं है तो वह ऊपर के अन्य लेवल पर अपनी शिकायत दर्ज कराने हेतु स्वतंत्र होगा।

13. समय सीमा :

लेवल	शिकायत प्राप्तकर्ता	शिकायत	शिकायत के अग्रेतर चरण
------	---------------------	--------	-----------------------

	अधिकारी	निस्तारण की समय सीमा	
प्रथम लेवल	शाखा प्रबन्धक / मुख्य प्रबन्धक	15 दिन	यदि शिकायतकर्ता, शाखा प्रबन्धक / मुख्य प्रबन्धक द्वारा किये गये समाधान से संतुष्ट नहीं है तो वह अपनी शिकायत नोडल अधिकारी से कर सकता है
द्वितीय लेवल	सहायक महाप्रबन्धक (बैंकिंग) / नोडल अधिकारी	15 दिन	नोडल अधिकारी शिकायत पर फीडबैक प्राप्त कर उसको निस्तारण करने हेतु सम्बन्धित शाखा/अनुभाग/ अनुभाग अधिकारी के पास त्वरित समाधान हेतु अग्रसारित करेगा।
तृतीय लेवल	ग्रीवान्स रीड्रेसल कमेटी	30 दिन	नोडल अधिकारी / सम्बन्धित अनुभाग / सम्बन्धित शाखा शिकायत के सम्बन्ध में कमेटी के समक्ष निर्णय हेतु प्रकरण को अन्तिम निर्णय हेतु प्रस्तुत करेंगे।

14. ग्राहकों की शिकायतों के विषय में कार्मिकों को प्रशिक्षण :

ग्राहकों की 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।