

# शिकायत निवारण नीति

बैंक ऑफ़ बड़ौदा  
ग्राहक सेवाएं विभाग  
प्रधान कार्यालय,  
बड़ौदा

दिनांक: 23.12.2021

## शिकायत निवारण नीति

### 1. परिचय

आज के परिदृश्य में बैंकिंग उद्योग में उत्कृष्ट ग्राहक सेवा, प्रतिस्पर्धा में एक प्रमुख निर्णायक कारक है।

यद्यपि, किसी भी कॉर्पोरेट इकाई में ग्राहक शिकायतें व्यवसाय का एक भाग होती हैं और चाहे व्यवसाय कितना भी सुगठित क्यों न हो, ये अपरिहार्य होती हैं। अतः यह उपयुक्त है कि एक सुगठित प्रणाली बनाकर ग्राहक शिकायतों को स्वीकार किया जाए और उनपर प्रभावपूर्ण तरीके से कार्रवाई की जाए, ताकि इनका शीघ्रतापूर्वक और सही ढंग से निवारण सुनिश्चित हो सके।

हमारे बैंक ने 6 बुनियादी मूल्यों अर्थात् सत्यनिष्ठा, साहस, नवोन्मेषिता, उत्साहपूर्ण स्वामित्व, उत्कृष्टता और ग्राहक केंद्रियता को अपनाया है। ग्राहक केंद्रियता का मूल तात्पर्य यह है कि हमारे सभी कार्यों के केंद्र हमारे ग्राहकों का हित निहित है। इसे ध्यान में रखते हुए हमने नई शिकायत निवारण नीति बनाई है और सभी बैंकिंग चैनलों में अपने ग्राहकों के अनुभव को बेहतर बनाने के लिए प्रयासरत है।

### 2. उद्देश्य/ लक्ष्य

बैंक ने ग्राहक शिकायत निपटान के लिए प्रभावी शिकायत निवारण प्रणाली तैयार की है। बैंक के सभी कर्मचारियों को शिकायत निवारण प्रक्रिया के बारे में जागरूक किया जाएगा। बैंक की शिकायत निवारण नीति निम्नलिखित सिद्धांतों पर आधारित है:

- ग्राहकों से सदैव उचित व्यवहार किया जाएगा।
- ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों पर विनम्रता से और समय पर कार्रवाई की जाएगी।
- संगठन में ग्राहकों की शिकायतों को आगे बढ़ाए जाने की गुंजाइशों के बारे में तथा उनकी शिकायतों के संबंध में बैंक के उत्तर से वे पूर्णतः संतुष्ट नहीं हैं तो वैकल्पिक उपायों के उनके अधिकारों के बारे में उन्हें पूर्णतया अवगत कराया जाएगा।
- बैंक के कर्मचारी सद्भावना से तथा पूर्वाग्रह से मुक्त रहकर ग्राहक के हित में कार्य करेंगे।
- बैंक के ग्राहक शिकायत एवं फीडबैक बैंक के लिए महत्वपूर्ण हैं, अतः शिकायतों के निवारण/ उन्हें कम करने के उद्देश्य से मूल कारणों का विश्लेषण किया जाता है।

यह नीतिगत दस्तावेज़ सभी शाखाओं को उपलब्ध कराया जाएगा। यह शिकायत निवारण प्रणाली नियामक दिशानिर्देशों के फ्रेमवर्क के अनुरूप है।

### 3. फ्रेमवर्क:

#### 3.1 “शिकायत” की परिभाषा:

शिकायत का अर्थ है लिखित में अथवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से दिया गया वह अभ्यावेदन जिसमें बैंक, किसी कर्मचारी अथवा बैंक के वेंडर (बैंक ने सेवाओं की डिलिवरी के लिए अन्य पक्ष या साझेदार से टाई-अप किया हो) की सेवाओं में त्रुटि का आरोप लगाते हुए शिकायत की गई हो।

#### 3.2 ग्राहक शिकायतें निम्नलिखित कारणों से उत्पन्न होती हैं:

ए। ग्राहकों के साथ संव्यवहार के दौरान बर्ताव संबंधी पहलू  
 बी। ग्राहकों को उपलब्ध कराई गई प्रकार्यों/व्यवस्थाओं की अपर्याप्तता या सेवाओं के अपेक्षित स्तर एवं वास्तव में प्रदान की गयी सेवाओं के स्तर में अंतर।  
 सी। प्रौद्योगिकी से संबंधित मामले

#### 3.3 शिकायतों का पंजीकरण:

ग्राहक निम्नलिखित विभिन्न चैनलों के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं:

- **शाखा** : ग्राहक अपने मामलों के समाधान के लिए शाखा के अधिकारियों के पास अपनी शिकायतें प्रस्तुत कर सकते हैं। वैकल्पिक रूप से, ग्राहक शाखा में उपलब्ध कराए गए बॉक्स में अपनी शिकायत/फीडबैक डाल सकते हैं।
- **संपर्क केंद्र** : ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए निम्नलिखित नंबरों पर हमारे संपर्क केंद्र कार्मिकों से संपर्क कर सकते हैं।

संपर्क केंद्र	वैयक्तिक बैंकिंग (टोल फ्री) - डेबिट कार्ड/	1800 258 44 55
	बॉब वर्ल्ड (एम-कनेक्ट)/ बड़ौदा कनेक्ट/ यूपीआई	1800 102 44 55
एनआरआई (विदेशी स्थानों से)	24X7 उपलब्धता	+91 79 49044100
एनआरआई (भारत से)	टॉल फ्री नंबर	1800 258 44 55 1800 102 44 55
परिचालनगत दिशानिर्देश संबंधी जानकारी (एनआरआई)	<a href="mailto:nribo@bankofbaroda.com">nribo@bankofbaroda.com</a>	022-6884-3916 (भारतीय समयानुसार सुबह 10 बजे से शाम 5 बजे तक)
आईवीआर सेवाएं	कार्ड खो जाने/ धोखाधड़ी/ अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक संव्यवहार की रिपोर्ट करने हेतु	1800 258 44 55 1800 102 44 55
मिस कॉल सुविधा	शेष राशि की पूछताछ	8468001111
	लघु विवरणी	8468001122
प्रधानमंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाय) एवं अन्य	समर्पित टोल फ्री नंबर (सुबह 6 बजे से रात्रि 10 बजे तक)	1800 102 77 88

वित्तीय समावेशन योजनाओं हेतु		
गिफ्ट / प्री-पेड / रिलोडेबल कार्ड संबंधी अनधिकृत संव्यवहार रिपोर्टिंग के लिए:	<a href="mailto:bobsupport@cardbranch.com">bobsupport@cardbranch.com</a>	1800 103 9586

- **बैंक की वेबसाइट :** शिकायतकर्ता अपनी शिकायत हमारे बैंक की वेबसाइट पर ऑनलाइन शिकायत प्रबंधन पोर्टल अर्थात् ग्राहक संपर्क प्रबंधन (सीआरएम) के माध्यम से रजिस्टर कर सकते हैं. ऑनलाइन शिकायत पोर्टल को लिंक <https://bobcrm.bankofbaroda.co.in/onlinecompalint/> के माध्यम से एक्सेस किया जा सकता है।
- यदि शिकायतकर्ता शिकायत निवारण से संतुष्ट नहीं है तो अंतिम निवारण की तारीख से 15 दिनों के भीतर उसी शिकायत को “री-ओपन” करने के लिए सिस्टम में विकल्प उपलब्ध करवाया गया है। बैंक शिकायत को री-ओपन करने के 7 दिनों के अंदर शिकायत को बंद करने का प्रयास करेगा। एक शिकायत को उसके लाइफ साइकल में दो बार री-ओपन किया जा सकता है। इसके पश्चात् शिकायत को बंद माना जाएगा।
- **सीपीग्राम:** ग्राहक भारत सरकार, कार्मिक मंत्रालय, लोक शिकायतें एवं पेंशन, प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायतें विभाग के शिकायत प्रबंधन पोर्टल - केंद्रीय लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) में भी अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं। सीपीजीआरएएमएस की वेबसाइट को <https://pgportal.gov.in/> नामक लिंक के माध्यम से एक्सेस किया जा सकता है।
- **इनग्राम:** ग्राहक को आईएनजीआरएएम पोर्टल के माध्यम से अपनी शिकायत(तें) दर्ज करने की अतिरिक्त सुविधा प्राप्त है। उक्त पोर्टल की निगरानी भारत सरकार, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय तथा उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा की जाती है। इस पोर्टल को <https://consumerhelpline.gov.in/> नामक लिंक के माध्यम से एक्सेस किया जा सकता है।
- **सोशल मीडिया:** ग्राहक सोशल मीडिया पर अपने फीडबैक दे सकते हैं. हमारा बैंक निम्नलिखित सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध है:
  - फेसबुक
  - ट्विटर - @bankofbaroda
  - यूट्यूब
  - इंस्टाग्राम
  - लिंकडइन

### 3.4 शिकायतों को दर्ज करना और स्थिति का पता लगाना (ट्रैकिंग):

बैंक ने सीआरएम यानी ग्राहक संपर्क प्रबंधन नामक एक पोर्टल विकसित किया है जहां ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है। शिकायत दर्ज करने हेतु विभिन्न माध्यमों का उल्लेख इस नीति के अंतर्गत बिंदु 3.3 में पहले ही किया जा चुका है।

बैंक को भौतिक रूप सहित किसी भी माध्यम से प्राप्त होने वाली सभी शिकायतों को उनके निपटान के लिए सीआरएम पोर्टल पर दर्ज किया जाएगा और उनकी ट्रैकिंग की जाएगी। भारत में प्राप्त होने वाली

सभी शिकायतों को सीआरएम में दर्ज किया जाएगा और निपटान के लिए संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय/ फंक्शनल विभाग को समनुदेशित किया जाएगा।

बैंक की सभी शाखाओं में एक अलग शिकायत पुस्तिका/रजिस्टर भी रखा जाता है। शिकायतकर्ता इस सुविधा का उपयोग शाखा में अपनी शिकायतों को रजिस्टर करने / अपने सुझाव देने के लिए भी कर सकते हैं।

### 3.5 प्राप्ति सूचना:

- पंजीकृत ई-मेल आईडी एवं मोबाइल नंबर पर ई-मेल और एसएमएस भेजकर संदर्भ संख्या के रूप में सभी ग्राहकों को प्राप्ति की सूचना भेजी जाएगी।
- शाखा/ अन्य कार्यालयों को सीआरएम के अतिरिक्त किसी भी माध्यम से शिकायत प्राप्त होने के मामले में, संबंधित शाखा/ अन्य कार्यालय द्वारा सीआरएम में शिकायत दर्ज की जाएगी एवं शिकायतकर्ता को संदर्भ संख्या भेजी जाएगी।
- ग्राहक संदर्भ संख्या का इस्तेमाल कर किसी भी समय शिकायत की स्थिति का पता लगा सकते हैं।
- यदि ग्राहक द्वारा अनुरोध किया जाता है और मोबाइल नंबर/ई-मेल पता उपलब्ध नहीं हैं, तो ग्राहकों को शिकायत की प्राप्ति की पावती भौतिक प्रारूप के रूप में प्रदान की जाएगी।

### 3.6 शिकायतों का निवारण :

- ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज किए जाने के बाद, उसे निवारण हेतु संबंधित रिज़ॉल्वर समूह, अर्थात् शाखा (शाखाओं) से संबंधित शिकायतों के मामले में क्षेत्रीय कार्यालय (कार्यालयों) को और अन्य मामलों में संबंधित वर्टिकल (अर्थात् एडीसी चैनलों, एएसबीए आदि से संबंधित शिकायतों) को निर्देशित किया जाता है।
- शिकायत का निवारण होने पर ग्राहक को सूचना भेजी जाएगी।
- यदि ग्राहक किए गए निवारण से संतुष्ट नहीं है तो वह इस नीति के बिंदु संख्या 3।8 में उल्लिखित एस्केलेशन मैट्रिक्स के अनुसार शिकायत को अगले प्राधिकारी को एस्केलेट कर सकता है।
- क्षेत्र (क्षेत्रों) के अलावा किसी अन्य वर्टिकल द्वारा किए गए निवारण के मामले में वह शिकायत को संबंधित वर्टिकल प्रमुख को एस्केलेट कर सकता है।
- उपलब्ध कराए गए निवारणों की गुणवत्ता और समयावधि का आकलन करने के लिए प्रधान कार्यालय, बड़ौदा में एक समर्पित ग्राहक सेवा विभाग स्थापित किया गया है। यह विभाग शिकायतों के मूल कारणों का भी विश्लेषण करता है और उसके उन्मूलन के लिए आवश्यक कदम उठाता है।
- यदि बैंक किसी भी क्षतिपूर्ति का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी है, तो बैंक की ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति के प्रावधानों के अनुसार शिकायतकर्ता को इसका भुगतान किया जाएगा। बैंक की क्षतिपूर्ति नीति बैंक की आधिकारिक वेबसाइट पर भी उपलब्ध है।
- अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग ट्रांजेक्शन संबंधी शिकायतों का निवारण “ग्राहक संरक्षण नीति- अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग में ग्राहकों के सीमित उत्तरदायित्व” के अनुसार सुनिश्चित किया जाएगा। यह नीति हमारे बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- ग्राहकों के पास सीआरएम के माध्यम से अपनी शिकायत के निवारण के संबंध में अपना अभिमत देने का विकल्प उपलब्ध है।

### 3.7 टर्न अराउंड-टाइम

बैंक अधिकतम 15 व्यवसाय दिनों की अवधि के भीतर शिकायतों का निवारण करने का प्रयास करेगा। तथापि, एनपीसीआई, भारतीय रिज़र्व बैंक एवं विभिन्न अन्य विनियामक प्राधिकारियों द्वारा शिकायतों की प्रकृति के आधार पर विशेष टर्न-अराउंड-टाइम (टीएटी) निर्धारित किया गया है।

यदि बैंक को शिकायत का निवारण करने के लिए अधिक समय की आवश्यकता है तो बैंक द्वारा ग्राहक को सूचित किया जाएगा और अंतरिम उत्तर भेजा जाएगा।

### 3.8 एस्केलेशन मैट्रिक्स:

यदि सीआरएम पोर्टल में शिकायत का निवारण दी गई समयावधि (टीएटी) के भीतर नहीं होता है, तो शिकायत निम्नलिखित तालिका अनुसार स्वतः रूप से अगले स्तर पर एस्केलेट हो जाएगी:

एस्केलेशन मैट्रिक्स (नॉन-एडीसी)	
एस्केलेशन प्राधिकारी	कब एस्केलेट करें
क्षेत्र (प्रारंभिक निवारणकर्ता)	शिकायत हेतु टीएटी समाप्ति से एक दिन पूर्व
अंचल	शिकायत हेतु टीएटी समाप्ति वाले दिन
मुख्य नोडल अधिकारी	टीएटी+1 दिन
विभाग/ वर्टिकल (एडीसी)	
एस्केलेशन प्राधिकारी	कब एस्केलेट करें
स्तर 1 (प्रारंभिक निवारणकर्ता)	शिकायत हेतु टीएटी समाप्ति से एक दिन पूर्व
स्तर 2 (उप विभाग प्रमुख)	शिकायत हेतु टीएटी समाप्ति वाले दिन
स्तर 3 (विभाग प्रमुख)	टीएटी+1 दिन
स्तर 4 (पीएनओ)	टीएटी+2 दिन

\*टर्नअराउंड टाइम का निर्धारण शिकायत(तों) के वर्ग के अनुरूप होता है और यह शिकायत दर्ज करते समय ग्राहक को सूचित किया जाता है।

\*मुख्य नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं जिसे <https://www.bankofbaroda.in/grievance-redressal.htm> लिंक पर क्लिक करके एक्सेस किया जा सकता है. तथापि, विवरणों का उल्लेख नीचे दिया जा रहा है:

महाप्रबंधक (परिचालन और सेवाएं)  
 बैंक ऑफ़ बड़ौदा  
 7वीं मंजिल, प्रधान कार्यालय  
 आर सी दत्त रोड, अलकापुरी  
 वडोदरा, गुजरात  
 पिन-390007  
 फोन नंबर - 0265-2316792  
 ईमेल - [cs.ho@bankofbaroda.com](mailto:cs.ho@bankofbaroda.com)

### 3.9 बैंक के आंतरिक लोकपाल:

भारतीय रिज़र्व बैंक की अनुशंसा पर बैंक ने आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति की है। आंतरिक लोकपाल एक स्वतंत्र प्राधिकारी हैं और वे बैंक ऑफ़ बड़ौदा के कर्मचारी नहीं हैं।

यदि बैंक किसी शिकायत को अस्वीकृत करने या शिकायतकर्ता को आंशिक समाधान उपलब्ध कराने का निर्णय करता है, तो बैंक द्वारा ऐसी शिकायतों को आगे जांच के लिए आंतरिक लोकपाल को अग्रेषित किया जाएगा।

आईबीओ (आंतरिक बैंकिंग लोकपाल) द्वारा स्वतंत्र रूप से शिकायतों की समीक्षा की जाएगी और बैंक के आंतरिक लोकपाल का निर्णय बैंक के लिए बाध्यकारी होगा। तथापि, यदि बैंक कुछ मामलों में आंतरिक लोकपाल के निर्णय से सहमत नहीं होता है, तो ऐसे मामले आंतरिक लोकपाल तथा बैंक द्वारा भारतीय रिज़र्व बैंक को रिपोर्ट किए जाएंगे।

### 3.10 नियामक को एस्केलेशन:

यदि ग्राहक की शिकायत का निवारण 30 दिनों के भीतर नहीं होता है या ग्राहक बैंक के उत्तर से (आंतरिक लोकपाल द्वारा विधिवत् जांच किए गए) संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक बैंकिंग लोकपाल (भारतीय रिज़र्व बैंक) से संपर्क कर सकता है। (बैंकिंग लोकपाल का ब्यौरा बैंक की वेबसाइट और शाखाओं में उपलब्ध है।)

विनियामकों की अधिसूचना के अनुसार कोई भी परिवर्तन होने या बैंक की आवश्यकता के अनुसार बैंक अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया को संशोधित करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

### 3.11 शिकायतों के मूल कारण का विश्लेषण

बैंक का उद्देश्य ग्राहक शिकायत को कम करना है। बैंक ऐसे कमजोर क्षेत्रों, यदि कोई हो, का पता लगाने के लिए ऐसे संबंधित क्षेत्र में मूल कारणों का विश्लेषण करने के विशेष प्रयास करेगा, जहां बैंक के पास अधिक संख्या में शिकायत/ पुनरावृत्ति प्रकृति की शिकायतें प्राप्त हो रही हैं। इस समीक्षा प्रणाली से कमियों (उत्पाद सुविधाओं, सेवाओं या प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में) की पहचान करने और उक्त के निवारण के लिए आवश्यक उपाय करने में बैंक को मदद मिलेगी।

बैंक ऐसी शिकायतों की श्रेणियों की पहचान करता है जिनके लिए शिकायतों की आवृत्ति/ गंभीरता के आधार पर मूल कारण विश्लेषण की आवश्यकता होती है। संबंधित वर्टिकल ऐसी शिकायतें जिनसे संबद्ध हैं, इसके पश्चात मूल कारण विश्लेषण करेगा और किए गए विश्लेषण के अनुसार, यदि आवश्यक हो, तो अपेक्षित सुधार/ परिवर्तन लागू करेगा। तिमाही अंतराल पर आयोजित निदेशक मण्डल की ग्राहक सेवा समिति की बैठक में मूल कारण विश्लेषण के विवरणों को प्रस्तुत किया जाता है।

## 4 ग्राहक शिकायतों की समीक्षा करने तथा ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने हेतु मंच

### 4.1 निदेशक मण्डल की ग्राहक सेवा समिति

निदेशक मण्डल की यह ग्राहक सेवा समिति निम्नलिखित मामलों का निपटान करेगी:

- किसी जमाकर्ता की मृत्यु पर उनके खाते में परिचालन हेतु की जाने वाली कार्रवाई
- व्यापक जमा नीति तैयार करना
- उपयुक्तता और तर्कसंगतता की दृष्टि से उत्पाद अनुमोदन प्रक्रिया
- ग्राहक संतुष्टि पर वार्षिक सर्वेक्षण करना
- ऐसी सेवाओं की त्रिवाार्षिक लेखापरीक्षा

प्रत्येक तिमाही में निदेशक मण्डल की ग्राहक सेवा समिति के समक्ष शिकायतों का विवरण प्रस्तुत किया जाता है। इसके उपरांत समिति निम्नानुसार कार्य करती है :

- उन सेवा क्षेत्रों की पहचान करता है, जिनमें अक्सर शिकायतें प्राप्त होती हैं।
- शिकायतों के नियमित स्रोतों की पहचान है।
- प्रणालीगत कमियों, यदि कोई हो, की पहचान है।
- शिकायत निवारण प्रणाली को और अधिक प्रभावी बनाने के लिए उचित कार्रवाई शुरू करना।

बैंकिंग लोकपाल द्वारा लगाए गए सभी दंड (अवॉर्ड) को निदेशक मण्डल की ग्राहक सेवा समिति के समक्ष प्रस्तुत किया जाता है ताकि दंड के कारण सामने आई बैंक में विद्यमान प्रणालीगत कमियों, यदि कोई हों, के मामलों को दूर करने में वे सक्षम हो सकें। 3 महीने से अधिक समय के लिए लागू नहीं किए गए सभी दंड, कारणों के साथ सीएससीबी के समक्ष प्रस्तुत किए जाते हैं ताकि समिति, लागू किए जाने में इस प्रकार के विलंब और आवश्यक सुधारात्मक कार्रवाई करने के लिए निदेशक मण्डल को रिपोर्ट करने में सक्षम हो सके।

समिति की संरचना:

समिति के सदस्यों में निम्नलिखित शामिल हैं :

- प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी
- सभी कार्यपालक निदेशक
- गैर-कार्यकारी निदेशक में से कोई एक

स्थायी आमंत्रिती

- बैंक के आंतरिक लोकपाल
- वर्टिकल प्रमुख
- अतिथि आमंत्रिती के रूप में बैंक के दो सम्मानित ग्राहक, समिति में प्रतिनिधि/ ग्राहक अतिथि आमंत्रिती के रूप में होंगे। बैंक दो वर्ष बाद प्रतिनिधि में परिवर्तन कर सकता है।

#### संयोजक - मुख्य महाप्रबंधक (परिचालन)

उनकी अनुपस्थिति में, महाप्रबंधक (परिचालन एवं सेवाएं) संयोजक के रूप में कार्य करेंगे।

समिति का कोरम:

- कोई भी दो निदेशक
- हमारे मूल्यवान ग्राहकों में से एक सहित स्थायी आमंत्रितों में से कोई दो।

#### 4.2 ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति

समिति के कार्यकलाप निम्नानुसार होंगे:-

- ग्राहकों और अन्य हितधारकों से प्राप्त ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर फीडबैक का मूल्यांकन करना. समिति ग्राहक सेवा पर प्राप्त टिप्पणियों/ फीडबैक की भी समीक्षा करेगी।
- यह सुनिश्चित करना कि बैंक द्वारा ग्राहक सेवा संबंधी सभी विनियामक अनुदेशों का अनुपालन किया जाता है।
- विभाग प्रमुखों निवारण जवाबदेह हेतु द्वारा समिति को संदर्भित की गई ऐसी शिकायतें, जिनका निवारण न हुआ हो, पर समिति विचार करेगी और अपना परामर्श देगी।



4. यह समिति अपने कार्यनिष्पादन की रिपोर्ट तिमाही अंतराल पर निदेशक मंडल की ग्राहक सेवा समिति के समक्ष प्रस्तुत करेगी।

समिति में अतिथि आमंत्रिती के रूप में प्रतिनिधि/ ग्राहक होंगे। बैंक दो वर्ष बाद प्रतिनिधियों में परिवर्तन कर सकता है।

#### समिति की संरचना:

समिति के सदस्य:

- 1) कार्यपालक निदेशक (ग्राहक सेवा के प्रभारी)
- 2) आमंत्रिती अतिथियों के रूप में दो सम्माननीय ग्राहक
- 3) वटिकल प्रमुख

संयोजक - मुख्य महाप्रबंधक (परिचालन)

उनकी अनुपस्थिति में, महाप्रबंधक (परिचालन एवं सेवाएं) संयोजक के रूप में कार्य करेंगे।

#### समिति का कोरम:

- कार्यपालक निदेशक (प्रमुख, परिचालन एवं सेवाएं)
- आमंत्रिती अतिथियों में से कोई एक
- मुख्य महाप्रबंधक (परिचालन) / महाप्रबंधक (परिचालन एवं सेवाएं) / उप महाप्रबंधक (ग्राहक सेवा / ग्राहक अनुभव) में से कोई एक

#### 4.3 ग्राहक सेवा के पहलू

बैंक, बैंक में ग्राहक सेवा पहलुओं की समीक्षा करेगा और इस संबंध में कैलेंडर वर्ष की प्रत्येक छःमाही में एक बार निदेशक मंडल को इस संबंध में एक विस्तृत ज्ञापन प्रस्तुत करेगा और जहां भी सेवा की गुणवत्ता / कौशल में कमी पाई गई है, वहां त्वरित रूप से सुधारात्मक कार्रवाई शुरू करेगा।

#### 5. अनिवार्यतः प्रदर्शन आवश्यकताएं

हमारी सभी शाखाएं निम्नलिखित की उपयुक्त व्यवस्था करेंगी:

- शिकायतें एवं सुझाव प्राप्त करने हेतु प्रणाली संबंधी जानकारी करना।
- बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत नियुक्त नोडल अधिकारियों सहित नोडल अधिकारी (अधिकारियों) का नाम, पता और संपर्क नंबर प्रमुख स्थान पर प्रदर्शित करना।
- क्षेत्र के बैंकिंग लोकपाल के संपर्क विवरण प्रदर्शित करना।

#### 6. ग्राहकों के साथ संवाद

1- बैंक यह मानता है कि बैंक के स्टाफ सदस्यों द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत बातचीत करके ग्राहकों की अपेक्षाओं/ आवश्यकताओं/ शिकायतों को बेहतर ढंग से समझा जा सकता है।

2- हमारे बैंक ने शाखा स्तर पर ग्राहकों और बैंक के बीच बातचीत के औपचारिक माध्यमों को प्रोत्साहित करने के लिए शाखा स्तर पर ग्राहक सेवा समितियों की स्थापना की है। उपर्युक्त शाखा स्तरीय समितियों में उनके ग्राहक, सदस्य के रूप में शामिल होते हैं। इसके अलावा, जहां भी संभव हो, शाखा स्तर पर समिति के सदस्यों में, एक वरिष्ठ नागरिक होते हैं। शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति शिकायतों/ सुझावों,

विलंब से संबंधित मामलों, ग्राहकों/समिति के सदस्यों को हुई/ रिपोर्ट की गई कठिनाइयों का अध्ययन करने के लिए महीने में कम से कम एक बार बैठक करती है और ग्राहक सेवा में सुधार करने के लिए मार्ग और माध्यम पर विचार करती है। शाखा स्तरीय समितियां अपनी मासिक रिपोर्ट संबंधित नियंत्रक कार्यालय (कार्यालयों) को प्रस्तुत करती हैं। शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समितियों में प्राप्त विचारों/सुझावों पर एक तिमाही रिपोर्ट ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति के समक्ष रखी जाती है, जो स्थायी समिति को उनकी जांच करने और आवश्यक नीति/ प्रक्रियात्मक कार्रवाई, यदि कोई हो, के लिए निदेशक मंडल की ग्राहक सेवा समिति को उपयुक्त फीडबैक प्रदान करने में सक्षम बनाता है।

3- बैंकों में ग्राहक सेवा से संबंधित भारतीय रिज़र्व बैंक के नवीनतम माह के परिपत्र की प्रति हमेशा उपलब्ध रहती है ताकि ग्राहक शाखाओं में इनका उपयोग कर सकें।

## 7. नीति की समीक्षा की आवश्यकता

यह नीति 31.12.2024 तक प्रभावी और वैध होगी। यदि परिचालन अवधि के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक या बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों में कोई परिवर्तन किया जाता है, तो इस नीति की समीक्षा वैधता तारीख से पहले भी की जा सकती है। नीति की वैधता अवधि के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक से प्राप्त दिशानिर्देश बैंक के मौजूदा दिशानिर्देशों का भाग बन जाएंगे और इसके नवीकरण के समय नीति दस्तावेज़ में शामिल किए जाएंगे।

\*\*\*\*\*