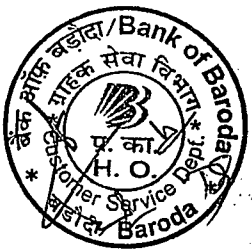




## शिकायत निवारण पॉलिसी

बैंक ऑफ़ बड़ौदा  
ग्राहक सेवाएं विभाग  
प्रधान कार्यालय,  
बड़ौदा

दिनांक: 01.10.2018



## शिकायत निवारण पॉलिसी

### 1 परिचय

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

यद्यपि, किसी भी कार्पोरेट 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।

### 2 उद्देश्य/ लक्ष्य

बैंक ने ग्राहक शिकायतों पर विचार करने के लिए एक प्रभावी शिकायत निवारण प्रणाली तैयार की है। बैंक के सभी कर्मचारियों को शिकायत निवारण प्रक्रिया के बारे में जागरूक बनाया जाएगा। बैंक की शिकायत निवारण पॉलिसी 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 मुक्त रहकर ग्राहक के हित में कार्य करेंगे।
- बैंक के ग्राहक शिकायत एवं फीडबैक बैंक के लिए महत्वपूर्ण हैं और शिकायतों का निवारण करने/ 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 फ्रेम-वर्क के अनुरूप है।

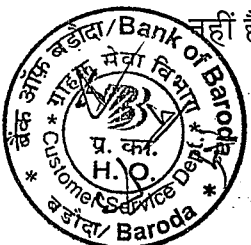
### 3 फ्रेमवर्क:

#### 3.1 "शिकायत" की परिभाषा:

शिकायत का अर्थ है लिखित में अथवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से दिया गया वह अभ्यावेदन जिसमें बैंक, 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।

इसके अलावा, भारतीय रिज़र्व बैंक के निदेशों के अनुसार अगले कार्यदिवस में निवारण कर दी गई शिकायतों को रिपोर्टिंग उद्देश्य के लिए शिकायतों की विवरणी में शामिल किए जाने की आवश्यकता

नहीं है।



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

- (क) ग्राहकों के साथ संव्यवहार के दौरान बर्तावगत पहलू
- (ख) ग्राहकों को उपलब्ध कराई गई व्यवस्थाओं/कार्यकलापों की अपर्याप्तता या सेवाओं के अपेक्षित स्तर एवं वास्तव में प्रदान की गयी सेवाओं के स्तर में अंतर.
- (ग) प्रौद्योगिकी से संबन्धित मामलें

### 3.3 शिकायतों का रजिस्ट्रेशन :

ग्राहक निम्नलिखित विभिन्न चैनलों के माध्यम से अपनी शिकायत 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 बक्सों में अपनी शिकायत/फीडबैक डाल सकते हैं.
- संपर्क केंद्र : ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए निम्नलिखित नम्बरों पर फोन से हमारे संपर्क केंद्र अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं.

संपर्क केंद्र 24x7	सभी ग्राहकों (पीएमजेडीवाई ग्राहकों एवं अन्य वित्तीय समावेशन योजनाओं को छोड़कर) के लिए टॉल फ्री नम्बर. ये नंबर डेबिट कार्ड/ एम-कनेक्ट/ बड़ौदा कनेक्ट के माध्यम से ग्राहक के खाते में अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग ट्रांजेक्शन संबंधी शिकायत दर्ज करने और चैनल को ब्लॉक करने के लिए भी हैं.	1800 258 44 55 1800 102 44 55
	एनआरआई (विदेशी स्थानों से)	91 79 49044100 91 79 23604000
	डेबिट कार्ड (भारत) 24x7	कार्ड हॉट लिस्टिंग के लिए
संपर्क केंद्र भारतीय समय के अनुसार सुबह 06.00 से रात 10.00 तक	प्रधानमंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाय) ग्राहकों एवं अन्य वित्तीय समावेशन योजनाओं के ग्राहकों के लिए समर्पित	1800 102 77 88
गिफ्ट/प्री-पेड कार्ड/रिलोडेबल कार्ड संबंधी अनधिकृत ट्रांजेक्शनों की रिपोर्टिंग के लिए: ई-मेल: <a href="mailto:bobsupport@cardbranch.com">bobsupport@cardbranch.com</a>		1800 102 5627



- बैंक की वेबसाइट : शिकायतकर्ता अपनी शिकायत हमारे बैंक की वेबसाइट पर ऑनलाइन शिकायत प्रबंधन पोर्टल अर्थात् मानकीकृत लोक शिकायत निवारण प्रणाली (एसपीजीआरएस) के माध्यम से रजिस्टर कर सकते हैं।

हमारे बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध कराए गए लिंक का प्रयोग कर केंद्रीयकृत शिकायत निवारण प्रणाली (एसपीजीआरएस) में सरल और आसान तरीके से लॉगइन कर सकते हैं।

यदि शिकायतकर्ता शिकायत निवारण से संतुष्ट नहीं है तो 15 दिनों के भीतर उसी शिकायत को "री-ओपन" करने के लिए सिस्टम में विकल्प उपलब्ध करवाया गया है।

- ई-मेल: ग्राहक अपनी शिकायत बैंक के ई-मेल आईडी [customerservice@bankofbaroda.com](mailto:customerservice@bankofbaroda.com) के माध्यम से भेज सकते हैं।
- सीपीजीआरएस: ग्राहक भारत सरकार के शिकायत प्रबंधन पोर्टल - केंद्रीय लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएस) में भी अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।
- सोशल मीडिया: ग्राहक अपने फीडबैक सोशल मीडिया पर दे सकते हैं।

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

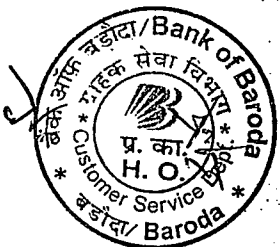
बैंक को प्राप्त होने वाली सभी शिकायतों को उनके अंतिम समाधान के लिए सिस्टम में दर्ज किया जाएगा और उनकी स्थिति का पता लगाया जाएगा। भारत में प्राप्त होने वाली सभी शिकायतों को एसपीजीआरएस में रिकार्ड किया जाएगा और समाधान के लिए संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय/ कार्यरत विभाग को सुपुर्द किया जाएगा।

### 3.5 प्राप्ति सूचना:

- ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज करते समय भरी गई 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। एसपीजीआरएस के अतिरिक्त किसी भी माध्यम से शिकायत प्राप्त होने के मामले में, संबंधित चैनल/ शाखा द्वारा एसपीजीआरएस 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।

### 3.6 शिकायतों का निवारण :

- ग्राहक शिकायतों के मामले के निवारण और उसके समाधान की ज़िम्मेदारी संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय या कार्यगत विभाग की है।
- शिकायत का निवारण और समाधान होने पर ग्राहक को सूचना भेजी जाएगी।



- 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 यह भुगतान किया जाएगा।
- अनधिकृत इलेक्टॉनिक बैंकिंग ट्रांजेक्शन संबंधी शिकायतों का निवारण "ग्राहक संरक्षण नीति-अनधिकृत इलेक्टॉनिक बैंकिंग में ग्राहकों के सीमित उत्तरदायित्व" के अनुसार सुनिश्चित किया जाएगा। यह पॉलिसी हमारे बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- ग्राहकों के पास एसपीजीआरएस के माध्यम से उसकी शिकायत के निवारण पर अपना अभिमत देने का विकल्प मौजूद होना।

### 3.7 टर्न-अराउंड-टाइम

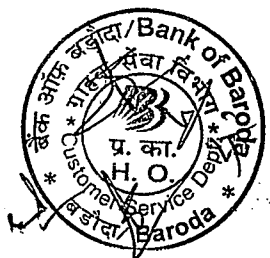
बैंक अधिकतम 15 कारोबारी दिनों की अवधि के भीतर शिकायतों का निवारण करने का प्रयास करेगा। तथापि, शिकायतों की प्रकृति के आधार पर विशेष टर्न-अराउंड-टाइम (टीएटी) निर्धारित किया गया है, जिसे ग्राहकों के संदर्भ के लिए अनुलग्नक 1 में संलग्न किया गया है। यदि बैंक को शिकायत का निवारण करने के लिए अधिक समय की आवश्यकता है तो बैंक द्वारा ग्राहक को सूचित किया जाएगा और अंतरिम उत्तर भेजा जाएगा।

### 3.7 एस्केलेशन मैट्रिक्स:

यदि पहले स्तर पर उपलब्ध कराए गए समाधान से ग्राहक की अपेक्षाएं पूरी नहीं होती हैं, तो ग्राहक क्षेत्रीय/अंचल/मुख्य नोडल अधिकारी\* से संपर्क कर सकता है:

क्र. सं.	स्तर	दर्ज करना/ आगे बढ़ाने का दिन	निवारण के लिए उपलब्ध दिन
1.	शाखा/ कॉल सेंटर/ एसपीजीआरएस	पहला दिन	5 दिन
<b>एस्केलेशन मैट्रिक्स</b>			
2.	क्षेत्रीय स्तर	छठा दिन	3 दिन
3.	अंचल स्तर	नौवां दिन	2 दिन
4.	मुख्य नोडल अधिकारी	ग्यारवां दिन	1 दिन

\* वरिष्ठ प्रबंधन और मुख्य नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है।



### 3.8 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।

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।

### 3.9 नियामक के लिए एस्केलेशन:

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

विनियामकों की अधिसूचना के अनुसार या बैंक की आवश्यकता के अनुसार किसी भी परिवर्तन के मामले में अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया को संशोधित करने का बैंक का अधिकार सुरक्षित रहेगा।

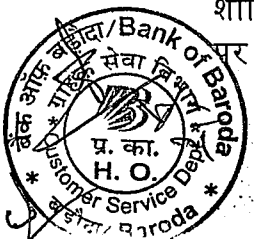
### 3.10 शिकायत के मूल कारण का विश्लेषण

बैंक का उद्देश्य ग्राहक शिकायतों के मामलों को कम करना है। बैंक को कमजोर क्षेत्रों, यदि कोई हो, का पता लगाने के लिए मामलों के मूल कारण का विश्लेषण करने के विशेष प्रयास करने चाहिए, जहां बैंक के पास अधिक संख्या में शिकायत/ दोहराव 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।

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

### 4.1 बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति

किसी जमाकर्ता की मृत्यु पर उसके खाते में परिचालन हेतु की जाने वाली कार्रवाई जैसे मामलों को शामिल करते हुए व्यापक जमा नीति तैयार करने, उत्पाद अनुमोदन प्रक्रिया तथा जमाकर्ता संतुष्टि पर वार्षिक सर्वेक्षण करने तथा ऐसी सेवाओं की त्रैवार्षिक लेखापरीक्षा करने के लिए बोर्ड की यह उप-



समिति उत्तरदायी होगी. यह समिति प्रदान की गई ग्राहक सेवा की गुणवत्ता से संबंधित मामलों की जांच करेगी. यह समिति ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति के कार्य-कलापों की समीक्षा भी करेगी.

#### 4.2 ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति

बैंक के प्रबंध निदेशक/ कार्यपालक निदेशक ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति के अध्यक्ष होंगे. इसके अतिरिक्त समिति में बैंक के दो या तीन वरिष्ठ कार्यपालकों के अलावा आम जनता से दो या तीन प्रतिष्ठित गैर- कार्यपालक भी सदस्य के रूप में होंगे. समिति के कार्य-कलाप निम्नानुसार होंगे:-

1. ग्राहक सेवाओं की गुणवत्ता पर विभिन्न जगहों से प्राप्त फीड बैक का मूल्यांकन करना. समिति ग्राहक सेवा पर तथा बीसीएसबीआई से प्राप्त ग्राहक के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता में दर्शाई गई प्रतिबद्धताओं के अनुपालन पर प्राप्त टिप्पणियों/फीड बैक की भी समीक्षा करेगी.
2. यह सुनिश्चित करना कि ग्राहक सेवा संबंधी सभी विनियामक अनुदेशों का बैंक द्वारा अनुपालन किया जाता है.
3. कार्यप्रमुखों द्वारा समिति को संदर्भित की गई ऐसी शिकायतें, जिनका निवारण न हुआ हो उस 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.

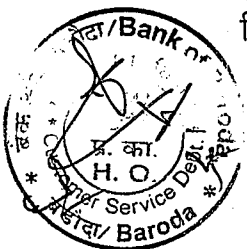
#### 5. अनिवार्यतः प्रदर्शित की जाने संबंधी अपेक्षाएं

हमारी सभी शाखाओं ने निम्नलिखित की उपयुक्त व्यवस्थाएं की हैं:

- शिकायत एवं सुझाव प्राप्त करने के लिए डिस्प्ले.
- बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत नियुक्त नोडल अधिकारियों सहित नोडल अधिकारी (अधिकारियों) के नाम, पते और संपर्क नंबर मुख्य रूप से प्रदर्शित करना.
- क्षेत्र के बैंकिंग लोकपाल का संपर्क विवरण प्रदर्शित करना.
- ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता संहिता उपलब्ध करना.
- प्रबंध निदेशक एवं सीईओ/कार्यपालक निदेशकों/विभिन्न परिचालनों के कार्य-अधिकारी के नाम एवं अन्य विवरण प्रदर्शित करना.

#### 6. ग्राहकों के साथ बातचीत

बैंक यह मानता है कि उसके स्टाफ सदस्यों द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत रूप से बातचीत करके ही ग्राहकों की अपेक्षाओं/आवश्यकताओं/शिकायतों को बेहतर ढंग से समझा जा सकता है. अपनी शिकायतों को पहुंचाने या सुधार के लिए सुझाव/ प्रतिक्रिया देने हेतु ग्राहकों को सक्षम बनाने

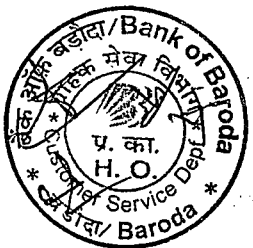


के लिए सभी शाखाओं, क्षेत्रीय/ अंचल कार्यालयों और प्रधान कार्यालय में प्रत्येक महीने की 15 तारीख (15 को छुट्टी होने पर अगले दिन) को "ग्राहक दिवस" मनाया जाता है.

## 7. पॉलिसी की आवधिक समीक्षा

यह पॉलिसी 31.12.2021 तक प्रभावी और मान्य होगी. हालांकि, इस पॉलिसी की समीक्षा नियत तारीख पर या पहले नहीं किए जाने के मामले में प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी इस पॉलिसी को समीक्षा की नियत तारीख से अधिकतम छः महीने की अवधि तक जारी रखने की अनुमति दे सकते हैं. यदि परिचालन अवधि के दौरान रिज़र्व बैंक या बैंक द्वारा जारी दिशा-निर्देशों में कोई परिवर्तन किया जाता है, तो इस नीति की समीक्षा वैधता तारीख से पहले भी की जा सकती है.

.....  
\\HEADOFINTCS305\Trivedi\_wef\_01.01.17\GRIEVANCE REDRESSAL POLICY\Renewal 2018-19\GRP 18-21.Hindi.doc





**अनुलग्नक 1**

**प्रश्नों / शिकायतों के व्यापक स्तर के लिए टर्न अराउंड टाइम (टीएटी)**

शिकायत का प्रकार	टीएटी (कार्यदिवस में)	टिप्पणी
खाता प्रबंधन	3-7	खाता रखरखाव करने में कोई त्रुटि या देरी
खाता खोलना/ बंद करना	3-8	खाता खोलने के दौरान डेटा कैप्चर की समस्या या खाता खोलने/ बंद करने में देरी
एफडी संबंधित	3-7	एफडी की ब्याज गणना/ टीडीएस/ प्रमाण पत्र से संबंधित मामले
अन्य परिचालनगत मुद्दे	21	कानूनी मामले / अन्वेषक मामले
	21 दिनों से अधिक या प्रत्येक मामले के अनुसार	जिन मामलों में दस्तावेजों की पुनर्प्राप्ति की आवश्यकता है/ असाधारण पुराने रिकॉर्ड
अग्रिम संबंधित	3 -11	किसी भी ऋण सर्विसिंग से संबंधित
एटीएम संबंधित	7-17 (भारत में) 45 (विदेश)	ऐसे मामलों में जहां नकदी बीओबी एटीएम/ अन्य बैंक के एटीएम से वितरित नहीं हुई है. जहां संव्यवहार का सफल के रूप में दावा किया गया है वहाँ प्रभार वापसी के मामले (यदि संव्यवहार की तारीख से 120 दिन के भीतर पंजीकृत है
	1-3	कार्ड जारी करना, पिन पुनःजेनरेट करना, ब्लॉक करना, डिब्लॉक करना, प्रेषित करना
संव्यवहार संबंधित (आईएमपीएस/ पीओएस/ ई-कॉमर्स)	3 7	आईएमपीएस विफल संव्यवहार
	30-32	असफल घरेलू पीओएस संव्यवहार
	45-47	असफल अंतर्राष्ट्रीय पीओएस संव्यवहार
	75	दावा किए गए संव्यवहार * * यदि संव्यवहार की तारीख से 120 दिनों के भीतर पंजीकृत है. यदि संव्यवहार की तारीख से 120 से अधिक दिनों में पंजीकृत है तो वह सद्भावना की श्रेणी में आएगा और वहाँ कोई टीएटी नहीं होगा.
बड़ौदा कनेक्ट (नेट बैंकिंग)	5-8	विफल संव्यवहार/ अन्य सामान्य प्रश्न और मामले
मोबाइल बैंकिंग	3	संव्यवहारों का जमा न होना
तृतीय पक्ष उत्पाद संबंधित	30-60	म्यूचुअल फंड/बीमा/डीमैट संबंधित
एनआरआई सेवाएं संबंधित	4-7	कराधान, निष्क्रिय खातों आदि के पुनर्सक्रियन
स्टाफ/ ग्राहक सेवा संबंधित	5-7	शाखा के स्टाफ द्वारा उपलब्ध कराई गई जानकारी से संबंधित
समाशोधन/ सीएमएस संबंधित	3-7	चेकों के समाशोधन / ईसीएस / एनईएफटी / आरटीजीएस संव्यवहारों की स्थिति
प्रदेय वस्तुएं	3-8	विभिन्न चेकबुक / डेबिट कार्ड / पिन आदि प्रदेय वस्तुओं के प्रेषण स्थिति से संबंधित
अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग ट्रांजेक्शन		कृपया हमारे बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध ग्राहक संरक्षण नीति का संदर्भ लें.

\\HEADOFINTCS305\Trivedi\_wef\_01.01.17\GRIEVANCE REDRESSAL POLICY\Renewal 2018-19\GRP 18-21.Hindi.doc

