



LAKHIMPUR DISTRICT
CO-OPERATIVE
BANK LTD.

जिला सहकारी बैंक लि0, लखीमपुर-खीरी

प्रधान कार्यालय : सिविल लाइन्स, लखीमपुर-खीरी (उ0प्र0) 262701

पत्र संख्या 485 / प्रशा0 / 2024-25

दिनांक 07-06-2024

समस्त शाखा प्रबन्धक,
जिला सहकारी बैंक लि0,
लखीमपुर-खीरी

विषय:- जिला सहकारी बैंक लि0, लखीमपुर-खीरी में ग्राहक सेवा लोक शिकायत निवारण प्रणाली (Customer Service Public Grievance Redressal Mechanism) नीति लागू करने के सम्बंध में।

बैंक के मान0 संचालक मण्डल की बैठक दिनांक 17.05.2024 में पारित प्रस्ताव सं0-8 के क्रम में निम्नानुसार ग्राहक सेवा लोक शिकायत निवारण प्रणाली (Customer Service Public Grievance Redressal Mechanism) नीति लागू की जाती है:-

1. प्रस्तावना:

जिला सहकारी बैंक लि0, लखीमपुर-खीरी 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 ग्रिवान्स रिड्रेसल पॉलिसी का उद्देश्य ग्राहकों की वास्तविक समस्याओं का तत्काल निराकरण एक स्थापित मैकेनिज्म के माध्यम से सम्पादित हो सके।

2. शिकायत निवारण प्रणाली पॉलिसी के निम्न सिद्धान्त होंगे:

- क- ग्राहकों के साथ हर समय उचित व्यवहार करना।
- ख- ग्राहक 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 गयी सभी शिकायतों का प्रभावी ढंग से एवं निष्पक्ष रूप से समाधान करना, 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 कि 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 नाबाड के संदर्भ सं0: एनवी.आईडीडी./कॉप/702/वी-128/2016-17 परिपत्र संख्या: 203/आईडीडी/14/2016 दिनांक 25 अगस्त, 2016 में दिए गये 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 क्रेडिट इन्फारमेशन से सम्बंधित शिकायत का निराकरण कराया जायेगा। शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करेगा, जिससे कि ग्राहकों की 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/कनि० शाखा प्रबन्धक ग्राहक के द्वारा की गयी शिकायत/शिकायतों पर ध्यान दते हुए उसके निराकरण हेतु जिम्मेदार होगा। वह शाखा को प्राप्त सभी शिकायतों का संतोषजनक समाधान करने के लिए उत्तरदायी होगा।
- सभी औपचारिक शिकायतों(इलेक्ट्रानिक माध्यम 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 जांच के लिए समय सहित) इनका निराकरण करें। ग्राहक से मांगी गयी सभी आवश्यक जानकारी प्राप्त होने के बाद 60 दिनों की अवधि की गणना की जायेगी।
- शाखा प्रबन्धक/कनि० शाखा 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 सन्दर्भ में बताना/सूचित करना महत्वपूर्ण कार्य है। इसलिए प्राप्त शिकायतों की जांच 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 उपमहाप्रबन्धक(प्रशासन) नोडल अधिकारी के रूप में कार्य करेंगे। नोडल अधिकारी का नाम एवं सम्पर्क हेतु मोबाईल 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/कनि० शाखा प्रबन्धक से करें। यदि शाखा स्तर पर शिकायत का समाधान 15 दिन में नहीं होता है तब ऐसी दशा में बैंक मुख्यालय के शिकायत निवारण प्रणाली से ग्राहक सम्पर्क कर सकता है।
- नोडल अधिकारी ग्राहक से प्राप्त शिकायत एवं फीडबैक का आंकलन कर सम्बंधित शिकायत को सम्बंधित शाखा/अनुभाग/अनुभाग अधिकारी को तत्काल निराकरण हेतु प्रस्तुत करेगा।

8. शिकायत निवारण कमेटी(लेवल-3):

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

1- उपमहाप्रबन्धक(विकास)	-	सदस्य
2- उपमहाप्रबन्धक(संग्रह-निरी०)	-	सदस्य
3- उपमहाप्रबन्धक(लेखा/आडिट)	-	सदस्य
4- उपमहाप्रबन्धक(प्रशासन/आई०टी०)	-	सदस्यसंयोजक/नोडल अधिकारी
5- अनुभाग अधिकारी(प्रशासन)	-	सदस्य
- विभिन्न शाखाओं से ग्राहक सेवा की गुणवत्ता के सन्दर्भ में प्राप्त फीडबैक का आंकलन किया जायेगा तथा लम्बित शिकायतों का नीति अनुसार निस्तारण किया जायेगा।

9. नाबार्ड से शिकायत के सम्बंध में:

यदि ग्राहक बैंक की शिकायत निवारण कमेटी के माध्यम से शिकायत के निस्तारण से संतुष्ट नहीं है तो वह नाबार्ड के क्षेत्रीय कार्यालय 11 विपिन खण्ड गोमतीनगर, लखनऊ से सम्पर्क कर सकता है।

10. बैंक की शाखाओं स्तर पर ग्राहक बैठक के सम्बंध में:

ग्राहक सेवा के सम्बंध में शाखा प्रबन्धक/कनि० शाखा 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 इन्डिविजुवल को अपना सदस्य बनाने में महत्ता प्रदान करेंगे तथा उनके सुझावों पर विशेष ध्यान देंगे।

11. ग्राहक सेवा पर शिकायत निवारण कमेटी:

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

12. आवश्यक तथ्य प्रदर्शित करना:

- शाखा स्तर पर ग्राहकों की शिकायत हेतु एक शिकायत रजिस्टर तथा सुझाव बाक्स होना चाहिए तथा बैंक की ई-मेल आईडी भी होनी चाहिए।
- नोडल अधिकारी का नाम, पता, कान्टैक्ट नम्बर प्रदर्शित होना चाहिए।
- नाबार्ड का कान्टैक्ट नम्बर डिटेल शाखा स्तर पर प्रदर्शित होनी चाहिए।

13. शिकायतों का निराकरण:

बैंक की शिकायत निवारण 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।

14. समय सीमा:

लेवल	शिकायत प्राप्कर्ता अधिकारी	शिकायत निस्तारण की समय सीमा	शिकायत के अग्रतर चरण
प्रथम लेवल	शाखा प्रबन्धक/ कनि० शाखा प्रबन्धक	15 दिन	यदि शिकायतकर्ता, शाखा प्रबन्धक / कनि० शाखा प्रबन्धक द्वारा किये गये समाधान से संतुष्ट नहीं है तो वह अपनी शिकायत नोडल अधिकारी से कर सकता है।
द्वितीय लेवल	उपमहाप्रबन्धक (प्रशासन)/ नोडल अधिकारी	15 दिन	नोडल अधिकारी शिकायत पर फीडबैक प्राप्त कर उसको निस्तारण करने हेतु सम्बंधित शाखा/ अनुभाग/अनुभाग अधिकारी के पास त्वरित समाधान हेतु अप्रसारित करेगा।
तृतीय लेवल	शिकायत निवारण कमेटी	30 दिन	नोडल अधिकारी/सम्बंधित अनुभाग/सम्बंधित शाखा शिकायत के सम्बंध में कमेटी के सख निर्णय हेतु प्रकरण को अन्तिम निर्णय हेतु प्रस्तुत करेंगे।

15. 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 रिकल्स डेवलप करके ग्राहकों की समस्याओं का निराकरण कराया जा सके।

अतः आपको निर्देशित किया जाता है कि ग्राहक सेवा लोक शिकायत निवारण प्रणाली(Customer Service Public Grievance Redressal Mechanism) नीति के अनुरूप ग्राहकों की शिकायतों का निराकरण निर्धारित समयावधि में करना सुनिश्चित करें। उपरोक्त नीति को शाखा/मुख्यालय के सूचना पट पर भी चस्पा/प्रदर्शित की जाय।

सचिव/मुख्य कार्यपालक अधिकारी