

आईडीबीआई बैंक लि.

शिकायत निवारण हेतु नीति

2014

## आईडीबीआई बैंक लि. में शिकायत निवारण हेतु नीति

### 1. परिचय

आज के स्पर्धात्मक बैंकिंग दौर में, कारोबार के निरंतर विकास के लिए ग्राहक सेवाओं में उत्कृष्टता लाना सबसे महत्वपूर्ण उपाय है. किसी भी निगमित इकाई के लिए, ग्राहकों की शिकायतें कारोबार का एक हिस्सा हैं. यह बैंकों के विषय में अधिक स्वाभाविक है क्योंकि बैंक सेवा संगठन हैं. सेवा संगठन के रूप में ग्राहक सेवा और ग्राहक संतुष्टि किसी भी बैंक के लिए मुख्य विचारणीय विषय होना चाहिए. बैंक यह समझते हैं कि तत्काल और उत्कृष्ट सेवाएं देना न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए बल्कि वर्तमान ग्राहकों को बनाए रखने के लिए भी जरूरी है. इस नीति का उद्देश्य, उचित सेवाओं और समीक्षा तंत्र के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों में कमी लाना और प्राप्त शिकायतों और समस्याओं का तत्काल निवारण सुनिश्चित करना है. समीक्षा तंत्र द्वारा उत्पाद के स्वरूप और सेवाएं प्रदान करने संबंधी कमियों की पहचान की जानी चाहिए. ग्राहकों की असंतुष्टि बैंक के नाम तथा छवि को धूमिल कर सकती है. बैंक की शिकायत निवारण नीति निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन करती है.

- ग्राहकों के साथ सदैव निष्पक्ष व्यवहार किया जाए.
- ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों का निपटान सौहार्दपूर्ण तरीके से और समय पर किया जाए.
- ग्राहकों को इस बात की पूरी जानकारी होनी चाहिए कि वे अपनी शिकायतें उच्च स्तर पर ले जा सकते हैं, और इस संबंध में यदि वे बैंक के जवाब से संतुष्ट न हों तो वैकल्पिक उपाय के रूप में उन्हें अपने अधिकारों की जानकारी होनी चाहिए.
- बैंक सभी शिकायतों को दक्षता से तथा निष्पक्षता से निपटाएगा क्योंकि अन्यथा बैंक की साख तथा कारोबार को क्षति पहुंच सकती है.
- बैंक के कर्मचारी सद्भावना से कार्य करेंगे तथा उनके कार्यों से ग्राहकों के हितों पर कोई प्रतिकूल प्रभाव नहीं पड़ेगा.

बैंक के शिकायत निवारण तंत्र को अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए इस दिशा में एक सुनियोजित पद्धति अपनाने की आवश्यकता है. ऐसी पद्धति यह सुनिश्चित करेगी कि शिकायत का निवारण उचित और निष्पक्ष हो तथा नियमों व विनियमों के निर्धारित दायरे में हो. उक्त नीति से संबंधित दस्तावेज सभी शाखाओं में उपलब्ध कराए जाएंगे. बैंक के सभी कर्मचारियों को शिकायत निपटान पद्धति की जानकारी होनी चाहिए.

निम्नलिखित के कारण ग्राहक से शिकायत प्राप्त होती है:

- क. ग्राहकों को उपलब्ध कारोबार तथा प्रौद्योगिक प्रक्रियाओं / कार्यों/व्यवस्थाओं की अपर्याप्तता या ग्राहक द्वारा अपेक्षित सेवाओं तथा वास्तव में उसे मिली सेवाओं के स्तर में अंतर होना
- ख. ग्राहकों के साथ आचार-व्यवहार संबंधी पहलू.

यदि ग्राहक बैंक द्वारा प्रदत्त सेवाओं से संतुष्ट नहीं है तो उसे अपनी शिकायत दर्ज कराने का पूरा अधिकार है. वह अपनी शिकायत टेलीफोन द्वारा मौखिक रूप में अथवा पत्र/ ई-मेल/ वेबसाइट/ सोशल मीडिया द्वारा लिखित रूप में दे सकता है. यदि ग्राहक की शिकायत का बताए गए समय के भीतर निवारण नहीं किया जाता या वह बैंक द्वारा किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं होता तो वह अपनी शिकायत के निवारण के लिए बैंकिंग लोकपाल, भारतीय रिज़र्व बैंक या अन्य सांविधिक/ विनियामक विकल्पों तक जाने से पहले बैंक के मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी (सीसीएसओ) से शिकायत कर सकता है. इसके अलावा बैंक ने बोर्ड द्वारा अनुमोदित क्षतिपूर्ति नीति, चेक संग्रहण नीति और ग्राहक सेवा नीति लागू की हैं, जिनमें ग्राहकों की शिकायतों पर कार्रवाई करने और बैंक की ओर से सेवा में हुई किसी कमी अथवा किसी लोप के कारण या बैंक द्वारा किए गए किसी कृत्य से ग्राहक को हुए किसी ऐसे वित्तीय नुकसान के संबंध में, जिसे टालने के लिए ग्राहक द्वारा कोई लापरवाही न बरती गई हो, उसके संबंध में उन्हें उचित रूप से क्षतिपूर्ति करने हेतु अधिकारियों का मार्गदर्शन किया गया है.

## 2. शिकायतों का समाधान

**ग्राहक की शिकायतों / समस्याओं को निपटाने के लिए आंतरिक प्रणाली  
बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति (सीएससीबी)**

बोर्ड की इस उप-समिति के अध्यक्ष बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक (सीएमडी) हैं तथा इसमें एक सरकार द्वारा नामित निदेशक तथा बोर्ड के सरकारी व गैर-सरकारी निदेशक शामिल हैं. बैंक का मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी (सीसीएसओ) बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति का स्थायी आमंत्रिती सदस्य होगा. यह उप-समिति अन्य बातों के अलावा निम्न कार्यों के लिए ज़िम्मेदार होगी

- व्यापक जमा नीति बनाना.
- जमाकर्ता की मृत्यु होने पर उसके खाते का परिचालन कैसे हो, ऐसे मुद्दों को शामिल करना.
- योजनाओं की उपयुक्तता के आधार पर अनुमोदन की नीति.
- जमाकर्ताओं की संतुष्टि का वार्षिक सर्वेक्षण तथा ऐसी सेवाओं की त्रिवार्षिक

लेखापरीक्षा.

- समिति ऐसे किसी अन्य मुद्दे पर भी विचार करेगी जिसका प्रभाव, ग्राहक सेवाओं की गुणवत्ता पर पड़ता हो.
- यह समिति ग्राहक सेवा की स्थायी समिति के कार्य-संचालन की भी समीक्षा करेगी.
- सीएससीबी ग्राहक को सेवाएं देने के प्रति, जमाकर्ता तथा उधारकर्ता दोनों रूप में जिम्मेदार होगी. अतः समिति ऋण नीतियों की जाँच-पड़ताल के साथ-साथ उधारकर्ता के रूप में व्यक्ति विशेष को दी जाने वाली सेवाओं हेतु भी उत्तरदायी होगी.
- इसके अलावा सीएससीबी की प्रभावोत्पादकता बढ़ाने के लिए, बैंक निम्न कार्य भी करेगा:

(क) बैंकिंग लोकपाल द्वारा दिए गए सभी अधिनिर्णयों को सीएससीबी के समक्ष रखना ताकि वे ऐसे अधिनिर्णय (यों) द्वारा ध्यान में लाई गई बैंक में विद्यमान क्रमिक कमियों (यदि कोई हों) को दूर कर सकें; और

(ख) तीन माह से अधिक अवधि से कार्यान्वयन हेतु लंबित सभी अधिनिर्णयों को सीएससीबी के समक्ष रखना ताकि वे इस प्रकार के विलंबों के बिना किसी वैध कारण के होने की सूचना बोर्ड को कर सकें व आवश्यक उपचारात्मक कार्रवाई शुरू की जा सके.

### **ग्राहक सेवा की स्थायी समिति (एससीसीएस)**

ग्राहक सेवा की स्थायी समिति के अध्यक्ष बैंक के उप प्रबंध निदेशक तथा समिति में बैंक के कुछ वरिष्ठ कार्यपालक शामिल होंगे. इन बैठकों में ग्राहकों को आमंत्रित किया जाता है. समिति के निम्नलिखित कार्य होंगे.

- ग्राहक सेवाओं की गुणवत्ता के बारे में विविध स्तरों से प्राप्त फीड-बैक का मूल्यांकन करना. समिति ग्राहक सेवा के बारे में प्राप्त टिप्पणियों/फीड-बैक तथा बीसीएसबीआई से प्राप्त ग्राहकों के प्रति बैंकों की वचनबद्धताओं की संहिता में निर्दिष्ट वचनबद्धताओं के अनुपालन की भी समीक्षा करेगी.
- समिति यह सुनिश्चित करने के लिए उत्तरदायी होगी कि ग्राहक सेवा से संबंधित सभी नियामक अनुदेशों का पालन किया जाता है. इस दिशा में समिति अंचल/क्षेत्रीय प्रबंधकों/परिचालन प्रमुखों से आवश्यक फीड-बैक प्राप्त करेगी.

- समिति शिकायतों/समस्याओं के निवारण के लिए उत्तरदायी मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सीजीआरओ) के ज़रिए प्राप्त अनसुलझी शिकायतों/समस्याओं पर भी विचार करेगी तथा अपना परामर्श देगी.
- समिति अपने कार्य-निष्पादन से संबंधित रिपोर्ट, तिमाही आधार पर, बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को प्रस्तुत करेगी.

### **शिकायतों और समस्याओं को निपटाने के लिए मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सीजीआरओ) तथा शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ)**

बैंक एक सीजीआरओ नियुक्त करेगा जो पूरे बैंक की ग्राहक सेवा और शिकायत निवारण के कार्यान्वयन हेतु उत्तरदायी होगा. सीजीआरओ की तैनाती कॉरपोरेट सेंटर में केंद्रीकृत ग्राहक सेवा केंद्र (सीसीसी) में होगी. सीसीसी अंचल/ क्षेत्रीय कार्यालयों व शाखाओं के समन्वय से ग्राहक संबंधी सभी शिकायतों का विनिर्दिष्ट समयावधि में निपटान करेंगे. इस संबंध में बैंक अंचल कार्यालयों में दूसरे टीयर के रूप में शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) भी नियुक्त करेगा.

शाखा में प्राप्त होनेवाली सभी शिकायतों के निपटान की ज़िम्मेदारी शाखा प्रबंधक की होगी. यह उनकी ज़िम्मेदारी होगी कि ग्राहकों की शिकायतों का निपटान संतोषजनक रूप में किया जाए तथा यदि ग्राहक संतुष्ट न हो, तो मामले के निपटान हेतु वैकल्पिक तरीकों का इस्तेमाल किया जाए. यदि शाखा प्रबंधक को यह लगता है कि किसी शिकायत का निवारण करना उनके बस की बात नहीं है, तो उन्हें यह मामला अंचल कार्यालय में जीआरओ को भेज देना चाहिए. यदि शिकायत का निवारण तब भी न हो सके, तो इसे सीसीसी, कॉरपोरेट सेंटर में सीजीआरओ के पास भेजा जाना चाहिए.

### **मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी (सीसीएसओ):**

बैंक की आंतरिक ग्राहक शिकायत निवारण प्रणाली के एक हिस्से के रूप में बैंक ने मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी (सीसीएसओ) नियुक्त किया है. यदि ग्राहक मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सीजीआरओ) के जवाब से संतुष्ट नहीं हैं तो वह अपनी शिकायत के निवारण के लिए बैंकिंग लोकपाल, भारतीय रिज़र्व बैंक या अन्य सांविधिक/ विनियामक विकल्पों तक जाने से पहले बैंक के मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी (सीसीएसओ) से शिकायत कर सकता है. यदि शिकायतकर्ता मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी (सीसीएसओ) के जवाब से भी संतुष्ट नहीं होता है तो वह बैंकिंग लोकपाल, भारतीय रिज़र्व बैंक से शिकायत कर सकता है.

## मानकीकृत लोक शिकायत निवारण प्रणाली (एसपीजीआरएस)

बैंक ने एसपीजीआरएस लागू की है ताकि ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों के निपटान की गुणवत्ता में सुधार हो व समयबद्धता सुनिश्चित की जा सके. साथ ही शिकायतों के लोकपाल / विनियामक स्तर तक पहुँचने की संख्या को न्यूनतम किया जा सके.

एसपीजीआरएस की प्रमुख बातें निम्नवत होंगी

- बहुविध माध्यमों से प्राप्त होनेवाली सभी शिकायतों को कॉमन डिजिटल प्लेटफॉर्म में दर्ज किया जाएगा ताकि ग्राहकों की शिकायतों के लिए एकीकृत सूचना प्रणाली बन सके.
- हर शिकायत के लिए एक विशिष्ट संदर्भ क्रमांक जनरेट किया जाएगा तथा शिकायत का अंतरिम जवाब देते हुए यह बताया जाएगा कि अंतिम जवाब मिलने में कितना समय लगेगा.
- ग्राहक द्वारा अपनी शिकायत की स्थिति का पता लगा पाने की ट्रैकिंग सुविधा उपलब्ध रहेगी.

## ग्राहकों की शिकायतों / समस्याओं को निपटाने के लिए बाह्य प्रणाली

यदि ग्राहक की शिकायत का निपटान निर्धारित समय में नहीं किया जाता है अथवा वह बैंक द्वारा किए गए समाधान से संतुष्ट न हो, तो उन्हें यह सूचित किया जाना चाहिए कि वे अपनी शिकायत को निवारणार्थ कहाँ-कहाँ यथा बैंकिंग लोकपाल अथवा अन्य विनियामक/सांविधिक माध्यम तक ले जा सकते हैं.

## बैंकिंग लोकपाल (बीओ)

बैंकिंग लोकपाल योजना के ज़रिये बैंकिंग सेवाओं में कतिपय कमियों के बारे में ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित व निःशुल्क समाधान किया जाता है. अब तक 15 बैंकिंग लोकपाल नियुक्त किए जा चुके हैं. अधिकांशतः इनके कार्यालय राज्यों की राजधानी में हैं. बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों के पते भारतीय रिज़र्व बैंक की वेबसाइट ([www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)) तथा बैंक की वेबसाइट ([www.idbi.com](http://www.idbi.com)) पर उपलब्ध हैं.

## भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई)

किसी शिकायत के बैंक के मुख्य कोड अनुपालन अधिकारी (सीसीसीओ) तक पहुँचने के बाद भी इसका निपटान न होने पर व्यथित ग्राहक बीसीएसबीआई कोड के अनुपालन न होने की शिकायत लेकर बीसीएसबीआई तक पहुँच सकता है. मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सीजीआरओ) बैंक के सीसीसीओ की भूमिका भी निभाएंगे.

बीसीएसबीआई कोड के अनुपालन न होने की शिकायत क्षेत्रीय स्तर पर बैंक के कोड अनुपालन अधिकारी को भेजी जा सकती है, जो इस प्रकार के सभी मामलों का त्वरित निपटान सुनिश्चित करेंगे. यदि किसी शिकायत का फिर भी निपटान नहीं हो पाता है, तो इसे बैंक के मुख्य कोड अनुपालन अधिकारी को भेजा जाना चाहिए. कोड अनुपालन अधिकारी एवं मुख्य कोड अनुपालन अधिकारी के नाम, पते व संपर्क नंबर बैंक की वेबसाइट [www.idbi.com](http://www.idbi.com) पर उपलब्ध हैं.

केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) व्यथित ग्राहक [www.pgportal.gov.in](http://www.pgportal.gov.in) पर उपलब्ध केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली के माध्यम से अपनी शिकायत भारत सरकार को भेज सकते हैं.

### 3. प्रदर्शित की जानेवाली अनिवार्य अपेक्षाएं

बैंक के लिए निम्नलिखित उपलब्ध करना अनिवार्य होगा:

- शिकायतें तथा सुझाव प्राप्त करने व उनके समाधान हेतु उपयुक्त व्यवस्था.
- सीसीएसओ/सीजीआरओ/ शिकायत निवारण अधिकारियों के नाम, पते तथा टेलीफोन नं.
- संबंधित क्षेत्र के बैंकिंग लोकपाल के संपर्क का विवरण.
- ग्राहकों के प्रति बैंक की वचनबद्धताओं संबंधी आचार संहिता/ भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) की उचित व्यवहार आचार संहिता.
- बैंक के टोल फ्री नंबर.

#### 4. समय सीमा

सभी शिकायतों को सही दृष्टिकोण से देखना चाहिए क्योंकि अप्रत्यक्ष रूप से वे बैंक के कमजोर पक्ष को उजागर करती हैं. प्राप्त शिकायत का सभी पहलुओं से विश्लेषण किया जाना चाहिए. शिकायतकर्ता अपनी शिकायत फोन बैंकिंग, वेबसाइट, ई-मेल, पत्र, सोशल मीडिया, शाखा स्तर पर उपलब्ध होने वाले शिकायत फॉर्मों के ज़रिए कर सकते हैं. सभी शिकायतों के निपटान के लिए बैंक निम्नानुसार समय-सीमा अपनाएगा:

| स्तर    | कार्यालय        | अधिकारी                               | कार्यदिवसों की संख्या                               |
|---------|-----------------|---------------------------------------|---|
| प्रथम   | शाखा            | शाखा प्रमुख/ क्षेत्रीय प्रमुख         | शिकायत प्राप्ति की तारीख से 8 कार्यदिवस             |
| द्वितीय | अंचल            | शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ)         | शिकायत प्राप्ति की तारीख से 5 कार्यदिवस             |
| तृतीय   | प्रधान कार्यालय | मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सीजीआरओ) | शिकायत प्राप्ति की तारीख से 6 कार्यदिवस             |
| चतुर्थ  | प्रधान कार्यालय | मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी (सीसीएसओ)   | सीसीएसओ को शिकायत प्राप्ति की तारीख से 30 कार्यदिवस |

बैंक को प्राप्त प्रत्येक शिकायत का निपटान उपर्युक्त समय सीमा के भीतर किए जाने का प्रयास किया जाना चाहिए. यदि निर्धारित समयावधि में ग्राहक की शिकायत का निपटान नहीं होता है या यदि वे बैंक द्वारा उपलब्ध कराए गए समाधान से असंतुष्ट हों तो वह बैंकिंग लोकपाल, भारतीय रिज़र्व बैंक को अपील कर सकता है.

#### 5. ग्राहकों के साथ संपर्क

बैंक यह समझता है कि ग्राहक की अपेक्षाओं/जरूरतों/शिकायतों का निपटान बैंक के स्टाफ द्वारा ग्राहक के साथ वैयक्तिक संपर्क द्वारा बेहतर ढंग से किया जा सकता है. बैंक ने अपनी सभी शाखाओं में शाखा-स्तरीय ग्राहक सेवा समितियाँ (बीएलसीएससी) स्थापित की हैं. बीएलसीएससी शाखा स्तर पर ग्राहक और बैंक के बीच संवाद स्थापित करती है और इससे ग्राहकों की सक्रिय सहभागिता के चलते शाखा की सेवाओं में सुधार आता है. यह समिति एक

प्रकार का मंच है, जिसमें एक बचत खाताधारक, एक चालू खाताधारक, एक महिला ग्राहक व एक वरिष्ठ नागरिक अर्थात् कम-से-कम चार श्रेणियों के ग्राहकों को शामिल कर उनसे मासिक आधार पर सीधी बात की जाती है. यह बैठकें हर माह की 15वीं तारीख को (यदि उस दिन छुट्टी हो, तो उससे अगले कार्यदिवस को) आयोजित होती हैं. इन सुनियोजित ग्राहक बैठकों के आयोजन से ग्राहकों को यह संदेश जाता है कि बैंक उनकी परवाह करता है और ग्राहक सेवा में सुधार लाने के लिए वह उनके फीड-बैक/सुझावों का सम्मान करता है. अधिकांश शिकायतें ग्राहकों को बैंकिंग सेवाओं के संबंध में जागरूकता न होने के कारण आती हैं और ऐसे आयोजनों से ग्राहकों को बैंकिंग सेवाओं को समझने में सहायता मिलती है. बैंक के लिए ग्राहकों से प्राप्त फीड-बैक, अपने उत्पादों को संशोधित करने और ग्राहक की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए एक महत्वपूर्ण माध्यम हो सकता है.

6. शिकायतों के निपटान के लिए परिचालन स्टाफ को संवेदनशील बनाना

स्टाफ को शिकायतों के निपटान के लिए उपयुक्त प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए. हम लोगों के साथ व्यवहार करते हैं इसलिए, मतभेद होने और मनमुटाव आदि की संभावना हो सकती है. खुले दिमाग और मुस्कराते चेहरे से हम ग्राहक का विश्वास जीत सकते हैं. स्टाफ प्रशिक्षण कार्यक्रमों के एक महत्वपूर्ण हिस्से के रूप में यह भी बताया जाना चाहिए कि एक नाराज़ ग्राहक को मनाने के लिए किस कौशल की ज़रूरत होती है. सीजीआरओ का यह दायित्व होगा कि वह यह सुनिश्चित करे कि शिकायतों के निपटान से संबंधित आंतरिक तंत्र सभी स्तरों पर दक्षतापूर्वक और सुचारू रूप से कार्य करे. उन्हें स्टाफ के विभिन्न स्तरों पर प्रशिक्षण की आवश्यकताओं के बारे में मानव संसाधन विभाग को फीड-बैक देना होगा.

\*\*\*\*\*