

शिकायत निवारण पॉलिसी

विषय-सूची

क्र सं	विवरण	पृष्ठ सं
1	प्रस्तावना	5
2	व्यापकता	6
3	उद्देश्य	6
4	समामेलन प्रक्रिया पूर्व एवं पश्चात, समामेलन प्रक्रिया के पश्चात दिशानिर्देशों / पॉलिसी संशोधन की आवश्यकता	6-8
5	ग्राहक, सक्रिय ग्राहक, निष्क्रिय ग्राहक, ग्राहक अधिकार	9
6	प्रश्न, सेवा अनुरोध और शिकायत	9-10
7	शिकायत के कारण	10
8	शिकायतों के प्रकार	10-11
9	शिकायतों के स्रोत	11
10	शिकायत की गंभीरता	11-12
11	शिकायतों का महत्व, शिकायत निवारण के सिद्धांत	12-13
12	शिकायतों को संग्रहण	13-14
13	बैंक में शिकायत निवारण तंत्र	14-15
14	केंद्रीय कार्यालय में कस्टमर केयर यूनिट (सीसीयू) की संरचना	16
15	भूमिकाएं और जिम्मेदारी	17-24
16	संदिग्ध धोखाधड़ी लेनदेन एवं उसका निदान	24-25
17	समय सीमा	25-27
18	मैट्रिक्स की वृद्धि	27-29
19	आंतरिक समीक्षा तंत्र	29-33
20	सोशल मीडिया पर फीडबैक	34
21	अनिवार्य प्रदर्शन (Display) आवश्यकता	34
22	विनियामक हेतु वृद्धि	34
23	रिकॉर्ड रखना	34
24	राष्ट्रीय पेंशन योजना (एनपीएस) के तहत मध्यस्थ के लिए शिकायत निवारण	34-35
25	पीएमजेडीवाई के तहत शिकायत निवारण	35
26	कोविड के तहत मृत्यु का दावा	36
27	ग्राहकों से संवाद	36
28	ग्राहकों प्रबंधन हेतु टिप्स	36-37
29	शिकायतों के प्रबंधन हेतु परिचालन स्टाफ को संवेदनशील बनाना	37-38
30	उपभोक्ता का फीडबैक	38
31	ग्राहक शिकायतों के प्रबंधन हेतु नई-संवर्धन/पहल	39
32	पॉलिसी की समीक्षा की आवधिकता	39
33	परिशिष्ट- II रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना, 2021	

संकेताक्षर

संकेताक्षर	पूर्ण रूप
सीसीयू	कस्टमर केयर यूनिट
ओसीआरएम	परिचालन ग्राहक संबंध प्रबंधन
बीओसीएमएस	बैंकिंग लोकपाल शिकायत प्रबंधन प्रणाली
सीपीग्राम (CPGRAM)	शिकायत निवारण तंत्र हेतु केंद्रीकृत प्रक्रिया
इंग्राम (INGRAM)	एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र
सीसी	कॉल सेंटर
डीआईटी	सूचना और प्रौद्योगिकी विभाग
डीबीडी	डिजिटल बैंकिंग विभाग
टीपीपीडी	तृतीय पक्ष उत्पाद विभाग
जीबी सेल	सरकारी व्यापार प्रकोष्ठ
सीपीपीसी	केंद्रीकृत पेंशन प्रसंस्करण प्रकोष्ठ
एफआरएमडी	धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन विभाग
एफआरएमसी	धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन समिति
एफजीएमओ	क्षेत्र महाप्रबंधक कार्यालय
सीआरबीडी	ग्राहक संबंध एवं कारोबार विकास विभाग
आईएमसी	कार्यान्वयन और निगरानी समिति (समामेलन प्रक्रिया हेतु)
एफसीएम	कार्यात्मक समिति की बैठक (समामेलन प्रक्रिया हेतु)
एसआर	सेवा अनुरोध
एसआरए	सेवा अनुरोध क्षेत्र
आईओ	आंतरिक लोकपाल
बीओ	बैंकिंग लोकपाल
बीओएनओ	बैंकिंग लोकपाल नोडल अधिकारी
एफ-जीआरओ	एफजीएमओ- शिकायत निवारण अधिकारी
आर-जीआरओ	आरओ -शिकायत निवारण अधिकारी
एसएसआर	उप सेवा अनुरोध क्षेत्र
आरओ	क्षेत्रीय कार्यालय
सीजीओ	मुख्य शिकायत अधिकारी
एमबी	मोबाइल बैंकिंग
आईबी	इंटरनेट बैंकिंग
एमएडीपी	मोबाइल एप्लिकेशन डेवलपमेंट प्लेटफॉर्म
एसबीए	एप्लिकेशन सपोर्टेड वाई ब्लॉकडअकाउंट
डीआरटी	ऋण वसूली न्यायाधिकरण
आईटी	आयकर विभाग
सीपी	क्राइम पुलिस
ईडी	प्रवर्तन निदेशालय
भारतीय रिजर्व बैंक	भारतीय रिजर्व बैंक

एसएफआईओ	गंभीर धोखाधड़ी जांच संस्थान
डीएफएस	वित्तीय सेवा विभाग
सीआईडी	केंद्रीय जांच विभाग
एसए	सांविधिक प्राधिकारी
एटीएस	आतंकवाद निरोधी दस्ते
सीएससीबी	बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति



परिचालन विभाग, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, कफ परेड, मुंबई

शिकायत निवारण पॉलिसी 2021-22

1. प्रस्तावना:

1.1 ग्राहक केंद्रितता बैंक के मुख्य आदर्शों में से एक है. एक सेवा संगठन के रूप में ग्राहक सेवा और ग्राहकों की संतुष्टि बैंक का प्रमुख लक्ष्य है. बैंक का मानना है कि ग्राहक अनुभव ग्राहकों को खुश रखने और बैंक के साथ लंबे समय तक चलने वाले संबंध सुनिश्चित करने की कुंजी है. ग्राहक द्वारा व्यक्त की गई शिकायत ग्राहकों को दी जाने वाली सेवा की गुणवत्ता में सुधार लाने के लिए फीडबैक तंत्र के रूप में कार्य करती है. हालाँकि, ग्राहक शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट इकाई के व्यावसायिक जीवन का हिस्सा होती हैं और यह अपरिहार्य है, भले ही व्यावसायिक प्रक्रियाएँ कितनी भी सुव्यवस्थित क्यों न हों. इसलिए यह वांछनीय है कि ग्राहकों की शिकायतों को स्वीकार किया जाए और एक कुशल प्रणाली विकसित करके उनका प्रभावी ढंग से निपटान किया जाए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि शिकायतों का त्वरित और सटीक समाधान किया जा रहा है.

1.2 ई-आंध्र बैंक (ई-एबी) और ई-कॉर्पोरेशन बैंक (ई-सीबी) के साथ समामेलन के बाद अब यूनियन बैंक ऑफ इंडिया कारोबार और नेटवर्क के आकार में काफी विस्तृत हो गया है. तीनों बैंकों के पास ग्राहक शिकायतों के प्रबंधन हेतु अपनी प्रणाली थी अर्थात् ई-एबी में पीजीआरएस, ई-सीबी में पीजीआरएस और स्टैंडअलोन यूबीआई के पास ओसीआरएम था. अतः, आने वाली चुनौतियों का सामना करने के लिए एक सामान्य प्रणाली का होना पूर्व-आवश्यकता थी जो बढ़े हुए ग्राहक आधार की अपेक्षा को पूरा करेगी. इस लक्ष्य को पूरा करने के लिए और ग्राहकों को अपने मामलों को उठाने और उनके निस्तारण हेतु दिशा-निर्देशों के लिए कार्यात्मक समितियों ने आम सहमति पर पहुंचने के लिए पूर्व-समामेलन सभी तीन बैंकों के कार्यपालकों का गठन किया.

उद्योग में सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाने हेतु समामेलन पर कार्यात्मक समिति की बैठक (एफसीएम) के दौरान सभी तीन सदस्य बैंकों (यानी ई-एबी, ई-सीबी और स्टैंडअलोन यूबीआई) द्वारा इसे महसूस किया गया और स्वीकार किया गया और ओसीआरएम की स्टैंडअलोन यूबीआई की प्रणाली को सर्वसम्मति से अपनाया गया. एफसीएम के सुझाव / निर्णय को कार्यान्वयन और निगरानी समिति (आईएमसी) द्वारा समामेलित इकाई में इसके कार्यान्वयन के लिए स्वीकार कर लिया गया.

1.3 बैंक की शिकायत निवारण पॉलिसी को ग्राहक सेवा पर विनियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप औपचारिक रूप दिया गया है ताकि संगठन में मानक परिचालन प्रक्रिया रखने के लिए दिशा-निर्देश हों. पॉलिसी ग्राहकों की शिकायतों को दूर करने के लिए रूपरेखा का ढांचा तैयार करती है; इसका उद्देश्य उचित वितरण और समीक्षा तंत्र के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों और शिकायतों से संबंधित मामलों को कम करना और ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित निवारण सुनिश्चित करना है. समय पर शिकायत निवारण न केवल ग्राहक को संतुष्ट करता है बल्कि ग्राहकों / गैर ग्राहकों को हमारे उत्पादों को बेचने का एक अवसर भी प्रदान करता है.

2. व्यापकता :

2.1 यह शिकायत निवारण पॉलिसी, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया एवं समामेलित इकाई (एई) की अखिल भारतीय शाखाओं / कार्यालयों के सभी घरेलू शाखाओं / कार्यालयों के शिकायत निवारण कार्य को कवर करेगी. विदेशी शाखाओं / कार्यालयों के लिए हमारे अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग प्रभाग (आईबीडी) द्वारा एक अलग पॉलिसी तैयार की गई है.

3. लक्ष्य / उद्देश्य:

3.1. एक ऐसी प्रणाली को अपनाने के लिए जो संभावित और वर्तमान ग्राहकों के साथ लाभदायक संबंध विकसित करने और बनाए रखने के लिए प्रौद्योगिकी, प्रक्रियाओं और लोगों का संयोजन है. उत्पाद विकास, विभाजन, उपयुक्त लक्ष्यीकरण, अभियान प्रबंधन और ग्राहकों के साथ दीर्घकालिक लाभदायक और पारस्परिक रूप से लाभप्रद संबंधों को बनाए रखने के लिए ग्राहक की बेहतर समझ को सृजित एवं प्रचलित करना है. मूल कारण विश्लेषण के माध्यम से 4 सी पर विनियामकों की चिंता का पालन करना और इसके हेतु:

3.1.1 बैंकों द्वारा दी जाने वाली सेवाओं का समेकन

3.1.2 ग्राहकों के लिए उत्पादों और सेवाओं का अनुकूलन

3.1.3 लेन-देन की सुविधा

3.1.4 ग्राहकों के लिए चिंता.

3.2. सेवाओं के सभी बिंदुओं पर ग्राहक के अनुभव की पूरी तरह समझ लेना.

3.2.1 विभिन्न चैनलों के साथ संतुष्टि के स्तर को समझने के लिए जिसके साथ ग्राहक यूनियन बैंक के साथ अपने दिन-प्रतिदिन के लेनदेन में संवाद करता है और इसके साथ ही इसे मजबूत करने के तरीके.

3.2.2 सेवाओं और सुधार की आवश्यकता वाले क्षेत्रों में कमियों की पहचान करना.

3.2.3 मूल्यांकन करें, यदि आंतरिक रूप से परिभाषित सेवा मानदंडों को पूरा किया जा रहा है.

3.2.4 सूक्ष्म स्तर पर सुधार क्षेत्रों को सक्रिय रूप से उपलब्ध कराना.

3.2.5 अंतर्निहित प्रणालीगत समस्याओं को समझने हेतु ताकि उनके तीव्र होने से पहले सुधारात्मक और समय पर उपाय किए जा सकें, जैसे: प्रतिधारण स्ट्रेटजी, संचार आवश्यकताएं, प्रशिक्षण आवश्यकताएं, पुरस्कार और पहचान, बेंचमार्किंग और एसओपी की स्थापना.

3.2.6 प्रक्रिया में सुधार, निष्पक्ष व्यवहार, सेवाओं में शिष्टाचार, बिना किसी पूर्वाग्रह के सद्भाव के साथ कार्य सुनिश्चित करना.

3.2.7 ग्राहकों को संस्था के भीतर अपनी शिकायतों / शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों और वैकल्पिक उपचार के उनके अधिकारों के बारे में पूरी तरह से सूचित किया जाए, अगर वे बैंक की प्रत्युत्तर से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं.

4. दिशानिर्देशों / पॉलिसी में संशोधन की आवश्यकता:

4.1. **समामेलन पूर्व और बाद की प्रक्रिया:** सामामेलन से पहले यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, आंध्रा बैंक और कॉर्पोरेशन बैंक के पास ग्राहकों की शिकायतों को संभालने के लिए अलग-अलग प्रक्रियाएं थीं. सामामेलन प्रक्रिया के दौरान कार्यात्मक समिति की बैठक (FCM) और उसके बाद हुई कार्यान्वयन और निगरानी समिति (IMC) की बैठक

आम सहमति पर पहुंची और समामेलित इकाई के लिए सामान्य प्रक्रिया का निर्णय लिया गया. आगे विभाग ने पूरी प्रक्रिया की गहन समीक्षा की है और इसे संक्षेप में/अंतिम रूप निम्नानुसार दिया गया है:

क्र.सं.	सिस्टम / प्रक्रिया	पूर्व समामेलन			समामेलन पश्चात
		ईयूबीआई	ईएबी	ईसीबी	समामेलित इकाई
1.	मुख्य शिकायत अधिकारी (सीजीओ)	अलग सीजीओ	अलग सीजीओ	अलग सीजीओ	सामान्य सीजीओ
2.	ग्राहक सेवा के लिए इकाई का नाम	ग्राहक सेवा इकाई	ग्राहक सेवा	ग्राहक सेवा प्रभाग	ग्राहक सेवा इकाई
3.	शिकायत निवारण इकाई	एजीएम द्वारा प्रबंधित स्वतंत्र इकाई	परिचालन का भाग	परिचालन का भाग	डीजीएम द्वारा प्रबंधित स्वतंत्र इकाई, सीजीओ से संबद्ध.
4.	शिकायत निवारण पॉलिसी	अलग पॉलिसी	अलग पॉलिसी	अलग पॉलिसी	सामान्य पॉलिसी
5.	क्षतिपूर्ति पॉलिसी	अलग पॉलिसी	अलग पॉलिसी	अलग पॉलिसी	सामान्य पॉलिसी
6.	ग्राहक अधिकार पॉलिसी	अलग पॉलिसी	अलग पॉलिसी	अलग पॉलिसी	सामान्य पॉलिसी
7.	प्रौद्योगिकी सपोर्ट	ओसीआरएम	पीजीआरएस	पीजीआरएस	ओसीआरएम (अभी तक)
8.	कॉल सेंटर	मुंबई, बैंगलोर में	हैदराबाद में	केवल डिजिटल शिकायतों के लिए कॉल सेंटर.	मुंबई, बैंगलोर और हैदराबाद में
9.	कॉल सेंटर के लिए टोल फ्री नंबर	अलग	अलग	अलग	कॉमन नंबर 1800222244, 18002082244 और एनआरआई के लिए +918061817110
10.	बैंकिंग लोकपाल प्रणाली / प्रक्रिया	बीओसीएमएस पैकेज - डिजिटलीकृत प्रक्रिया	मैनुअल प्रक्रिया - कोई एप्लिकेशन सपोर्ट नहीं	मैनुअल प्रक्रिया - कोई एप्लिकेशन सपोर्ट नहीं	सामान्य प्रणाली - बीओसीएमएस पैकेज
10.	CPGRAM / INGRAM सरकारी पोर्टल	अलग यूजर आईडी और लिंक	अलग यूजर आईडी और लिंक	अलग यूजर आईडी और लिंक	कॉमन यूजर आईडी और लिंक
11.	राज्य सरकार का पोर्टल और इसका CPGRAM / INGRAM तक विस्तार	अलग प्रक्रियाएं*	अलग प्रक्रियाएं*	अलग प्रक्रियाएं*	सामान्य प्रक्रिया
12.	नोडल अधिकारी आरबीआई के बीओ केंद्रों पर बीओ शिकायतों में भाग लेंगे	अलग नोडल अधिकारी	अलग नोडल अधिकारी	अलग नोडल अधिकारी	सभी 30 केंद्रों पर "R-GROs", "F-GRO's" के रूप में काम करने के लिए सामान्य BONO
13.	क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर नोडल अधिकारी	सभी आरओ पर ग्राहकों की शिकायतों को निपटाने के लिए अलग NOs	सभी आरओ पर ग्राहकों की शिकायतों को निपटाने के लिए अलग NOs	सभी आरओ पर ग्राहकों की शिकायतों को निपटाने के लिए अलग NOs	सभी आरओ पर नए रोल में " R-GROs " के रूप में कार्य करने के लिए सामान्य BONOs / NOs

14.	आंचलिक कार्यालय में GROs	ऐसा कोई प्रावधान नहीं	ऐसा कोई प्रावधान नहीं	ऐसा कोई प्रावधान नहीं	18 FGMO में सामान्य F-GROs "F-GROs" के रूप में नए रोल में
15.	आंतरिक लोकपाल परिचालन प्रणाली	अलग स्टाफ	अलग से स्टाफ नहीं दिया गया	अलग से स्टाफ नहीं दिया गया	आईओ की सहायता के लिए और आईओ कार्य को देखने के लिए स्टाफ के साथ आईओ का कार्यालय स्थापित किया गया है
16.	बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति (सीएससीबी)	त्रैमासिक बैठक	वार्षिक बैठक,	वार्षिक बैठक,	सीएससीबी की त्रैमासिक बैठक
17.	स्थायी समिति की बैठक	ऐसी कोई बैठक नहीं	एक बार तिमाही में	एक बार तिमाही में	सीएससीबी की त्रैमासिक बैठक
18.	मूल कारण विश्लेषण	त्रैमासिक बैठक	ऐसी कोई बैठक नहीं	ऐसी कोई बैठक नहीं	परिचालन/सीसीयू, डीबीडी, डीआईटी, डिजिटाइजेशन और बीपीटीई अधिकारियों की त्रैमासिक बैठक
19.	अखिल भारतीय स्तर पर नेटवर्क	लगभग 4281 शाखाएं और 6772 एटीएम	लगभग 2874 शाखाएँ और 3892 एटीएम	लगभग 2432 शाखाएँ और 2623 एटीएम	कुल 9587 शाखाएं और 13287 एटीएम

*राज्य सरकार को भेजी गई शिकायतों को संबंधित/संबद्ध एफजीएमओ के साथ बैंक को अग्रेषित किया जाता है। ये शिकायतें संबंधित राज्य के एक अलग लिंक पर उपलब्ध हैं, जिसमें बैंक को रजिस्टर करना होता है और इसके उपयोग और शिकायतों के समाधान के लिए यूजर आईडी और पासवर्ड बनाना होता है।

4.2 माननीय राज्यपाल का वक्तव्य, 4 दिसंबर, 2020

बैंकों में शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावोत्पादकता बढ़ाने की दृष्टि से यह निर्णय लिया गया है कि अन्य बातों के साथ-साथ एक व्यापक ढांचा तैयार किया जाए:

- क. ग्राहकों की शिकायतों पर बेहतर प्रकटन
- ख. शिकायतों के निवारण की लागत की वसूली के रूप में मौद्रिक दंड और
- ग. शिकायत निवारण तंत्र की गहन समीक्षा करना और अपने निवारण तंत्र में सुधार करने में विफल विनियमित संस्थाओं के खिलाफ पर्यवेक्षी कार्रवाई करना।

4.3 **समामेलन के बाद की प्रक्रिया** : जैसा कि ऊपर दिया गया है, परिवर्तन ग्राहक सेवा इकाई की कार्यशैली में शामिल हैं, और पॉलिसी दस्तावेज़ में अच्छी तरह से परिभाषित हैं। मौजूदा पॉलिसी की अंतिम समीक्षा 31.03.2020 (यूबीआई) की गई थी, जो 31.03.2021 तक वैध थी। सामामेलन के बाद सामान्य शिकायत निवारण पॉलिसी/दिशानिर्देश तैयार करना एक पूर्व-आवश्यकता है जिसमें अपनाए गए परिवर्तनों को शामिल किया गया है। इसलिए, सामामेलन के बाद शिकायत निवारण प्रणाली और इसके तंत्र का ध्यान रखने के लिए पॉलिसी में संशोधन / आशोधन शामिल किया गया है। सामामेलित इकाई में स्टैंडअलोन यूबीआई की ओसीआरएम, बीओसीएमएस प्रणाली को अपनाना:

- क. आरओ और एफजीएमओ में F-GRO's, R-GROs का नामांकन
- ख. सभी स्तरों पर सुपरिभाषित मानक परिचालन प्रक्रिया (एसओपी),
- ग. हैदराबाद, मुंबई और बैंगलोर में कॉल सेंटरों का कार्यान्वयन
- घ. सामान्य यूजर आईडी के तहत सरकारी पोर्टल की शिकायतों का निपटान
- ङ. सामान्य यूजर आईडी के तहत राज्य सरकार के पोर्टल की शिकायतों का निपटान
- च. आरबीआई की शिकायतों का निपटान,
- छ. एस्केलेशन मैट्रिक्स का पुनरीक्षण,

- ज. शामिल किए जाने वाले सीसीयू और जीआरओ की भूमिका और जिम्मेदारियों को परिभाषित करना.
 झ. सीसीयू एक केंद्रीकृत इकाई के रूप में कार्य करने के लिए समामेलन के बाद एक वरिष्ठ स्तर के कार्यपालक की अध्यक्षता में परिचालन विभाग से संबद्ध होगा.

5. ग्राहक : ग्राहक एक व्यक्ति या एक कृत्रिम व्यक्ति हो सकता है जिसे कानून द्वारा निरंतर अस्तित्व के साथ बनाया गया हो। ग्राहक वह है जिसका बैंक में खाता है या जो बैंक के साथ इस तरह के संबंध में है जिससे बैंक और ग्राहक का संबंध अस्तित्व में है। इन सेवाओं में क्रेडिट कार्ड, बैंक ऋण, बचत खाता, चालू खाता, सावधि जमा, तृतीय पक्ष उत्पाद क्रेता, खाता संचालित करने के लिए अधिकृत व्यक्ति, व्यक्तिगत खाता धारक, व्यक्ति/कंपनी/फर्म या संभावित खाता धारक का प्रतिनिधि आदि शामिल हो सकते हैं।

ग्राहक मौजूदा / संभावित / गैर ग्राहक हो सकता है, उदाहरण के लिए गैर ग्राहक वह व्यक्ति है जो बैंक से डिमांड ड्राफ्ट खरीदता है या जो हमारे बैंक के माध्यम से स्कूल / कॉलेज की फीस जमा करता है। इसके अलावा ग्राहकों को निम्नानुसार वर्गीकृत किया जा सकता है:

- 5.1 **सक्रिय ग्राहक :** सक्रिय ग्राहक सक्रिय खाताधारक हो सकता है, अधिकांश बैंकिंग चैनलों का उपयोगकर्ता हो सकता है और वह जो अपने प्रचार प्रसार से नए ग्राहकों को बैंक में लाता है या इसके विपरीत कार्य करता है। ये ग्राहक मुखर होते हैं और शिकायतें दर्ज कराने के लिए अधिक प्रवृत्त होते हैं।
- 5.2 **निष्क्रिय ग्राहक :** निष्क्रिय ग्राहक सक्रिय या निष्क्रिय खाताधारक हो सकते हैं। इस प्रकार के ग्राहक बैंकिंग सेवाओं का लाभ तो उठाते हैं, लेकिन उन्हें बैंक से बहुत अधिक अपेक्षाएं नहीं होती हैं। इस प्रकार के ग्राहक कम शिकायत प्रवृत्त होते हैं, लेकिन शांति दूसरे बैंक में शिफ्ट हो जाते हैं।
- 5.3 **ग्राहक अधिकार:** ग्राहकों की शिकायतों के निपटने के दौरान, अधिकारियों को पता होना चाहिए कि, " ग्राहक अधिकारों के चार्टर " में बैंक ग्राहक के पांच बुनियादी अधिकार शामिल हैं, अर्थात्,

- क. उचित व्यवहार का अधिकार
 ख. पारदर्शिता स्पष्ट और ईमानदार व्यवहार का अधिकार,
 ग. उपयुक्तता का अधिकार
 घ. निजता का अधिकार और
 ङ. शिकायत निवारण और क्षतिपूर्ति का अधिकार

हमारे पास ग्राहक अधिकार और शिकायत निवारण एवं क्षतिपूर्ति की पॉलिसी है, जिसमें ग्राहक अधिकारों के चार्टर को शामिल किया गया है।

6. प्रश्न, सेवा अनुरोध और शिकायत:

जब, हम ग्राहक की अपेक्षाओं को पूरा नहीं करते हैं, तो वह इस मामले को हल करने के लिए समाधान मांग सकता है। ग्राहक जिन सेवाओं की अपेक्षा कर रहे हैं, उसकी दो संभावनाएँ हैं कि बैंक द्वारा सेवा के लिए किया गया वादा या उठाया गया मामला बैंक के दायरे से बाहर है। बैंकों के दायरे से बाहर के मामलों का निश्चित रूप से तुरंत जवाब दिया जा सकता है और मामले को सुलझाया जा सकता है। लेकिन, जब समस्या मानक बैंकिंग प्रथाओं से संबंधित है, तो हमें एक समय सीमा (टीएटी) के भीतर समाधान प्रदान करना चाहिए। ऐसी परिस्थितियों में, जब हम समस्या का समाधान नहीं करते हैं, तो यह उच्च प्रबंधन तक जा सकता है और शिकायत बन सकता है। ग्राहक की अभिव्यक्ति के घटक है:

- 6.1 **प्रश्न:** जब ग्राहक उत्पादों और सेवाओं के बारे में प्रारंभिक पूछताछ करता है। यह केवल कुछ मामलों के संबंध में गैर-स्पष्टता से उत्पन्न होने वाला प्रश्न है। कई मामलों में, ग्राहक / गैर-ग्राहक की संतुष्टि के लिए शाखा / कॉल सेंटर या अन्य कार्यालयों द्वारा इनका आसानी से जवाब दिया जा सकता है और शिष्टाचार के साथ प्रबंधित किया जा सकता है।

6.2 सेवा अनुरोध: जब ग्राहक सेवाओं का लाभ उठाने का अनुरोध करता है, जो बैंक ने प्रदान करने का वादा किया है. इसे निश्चित समय सीमा के भीतर बैंक द्वारा निर्धारित प्रक्रिया के माध्यम से हल किया जा सकता है. सेवा अनुरोध केरी की एक विस्तारित शाखा है जिसे हल करने के लिए सही टच पॉइंट को निर्देशित कर निपटा जा सकता है. सेवा अनुरोध जब प्राथमिक शेयरर (शाखा/क्षेत्रीय कार्यालय/अंचल कार्यालय/वर्टीकल प्रमुख) के साथ साझा किया जाता है, तो शिकायत के रूप में इसके परिवर्तन के बिना, जल्द से जल्द आवश्यक सेवा प्रदान करने के लिए इसे प्रबंधित किया जाना चाहिए.

6.3 शिकायत: जब ग्राहक की केरी या अनुरोध का समाधान नहीं होता है तो यह शिकायत में बदल जाता है. शिकायत किसी भी माध्यम (मौखिक/लिखित/ईमेल इत्यादि) के माध्यम से बैंक को प्रेषित होती है, जो बैंक उत्पादों, सेवाओं, कर्मचारी व्यवहार / रवैया, प्रक्रियाओं, सिस्टम इत्यादि के किसी भी पहलू के बारे में असंतोष व्यक्त करता है. यह फ्रंट डेस्क स्टाफ, कॉल सेंटर, ईमेल, हार्ड कॉपी, सरकारी पोर्टल, आरबीआई आदि से आरंभ हो सकता है और आगे उच्च प्रबंधन को जा सकता है:

- क. शाखा / बैंक ऑफिस
- ख. आरओ / एफजीएमओ / सीओ
- ग. सीजीएम / ईडी/ एमडी और सीईओ /अध्यक्ष
- घ. बैंकिंग लोकपाल
- ङ. आरबीआई / सरकारी पोर्टल
- च. उपभोक्ता फोरम
- छ. मुकदमेबाजी / अन्य न्यायालय

7. शिकायतों के कारण : शिकायतों के कारणों को विभाजित किया गया है:

- क. ग्राहकों की केरी का समय पर समाधान नहीं करना
- ख. ग्राहक को ठीक से निर्देशित नहीं करना
- ग. कर्मचारियों के बीच उत्पाद ज्ञान की कमी
- घ. तकनीकी मामले
- ङ. ग्राहकों के साथ व्यवहार करने के दृष्टिकोण संबंधी पहलू
- च. मानक प्रथाओं का पालन नहीं करना
- छ. बैंकों का विनियामक दिशानिर्देशों का पालन नहीं करना
- ज. उत्पादों और सेवाओं की बिक्री में गैर-पारदर्शिता
- झ. उत्पादों की गलत बिक्री
- ञ. अधिकारियों द्वारा गलत व्यवहार
- ट. सेवा प्रदान करने में देरी
- ठ. बोझिल प्रक्रिया और व्यवहार
- ड. ईजे (EASE) एजेंडा के अनुसार सेवाओं की अनुपलब्धता
- ढ. बुनियादी सुविधाओं की अनुपलब्धता के कारण सेवाओं में देरी हो रही है आदि.

8. शिकायतों के प्रकार:

बैंकिंग में प्रौद्योगिकी के प्रसार और विभिन्न आईटी आधारित बैंकिंग सेवाओं और उत्पादों की शुरूआत के साथ, प्राप्त शिकायतों की प्रकृति में एक बड़ा बदलाव आया है. इंटरनेट बैंकिंग और एटीएम लेनदेन के मामलों को हल करने वाले ऑडिट लॉग, लेनदेन लॉग, आईपी पते और ईजे लॉग, स्विच रिपोर्ट आदि का ज्ञान धोखाधड़ी की शिकायतों के प्रभावी और कुशल समाधान में बहुत मददगार साबित हुआ . इसलिए, शिकायतों को इसकी प्रकृति के आधार पर मोटे तौर पर वर्गीकृत किया जा सकता है:

- क. प्रौद्योगिकी संबंधित
- ख. असफल डिजिटल लेनदेन
- ग. स्टाफ दुर्व्यवहार
- घ. मृत्यु दावे
- ङ. एसएमएस अलर्ट
- च. शुल्क संबंधित
- छ. ईसीएस संबंधित
- ज. टीडीएस संबंधित
- झ. चेक बुक संबंधित, चेक कलेक्शन, क्लियरिंग
- ञ. वरिष्ठ नागरिकों की शिकायतें, पेंशन संबंधी
- ट. ऋण संबंधी
- ठ. कॉल सेंटर के खिलाफ शिकायत
- ड. खाता संचालन संबंधित
- ढ. डीमैट, एएसबीए संबंधित शिकायतें आदि.

9. शिकायतों के स्रोत:

ग्राहक / गैर-ग्राहक द्वारा विभिन्न चैनलों के माध्यम से शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं यथा.

- क. शाखा/शिकायत पेटी/शिकायत रजिस्टर के माध्यम से
- ख. टेलीफोन कॉल/कॉल सेंटर
- ग. ऑनलाइन शिकायतें - यू-मोबाइल एप्लिकेशन, नेट बैंकिंग आदि के माध्यम से.
- घ. ग्राहकों / गैर-ग्राहकों द्वारा ऑनलाइन शिकायत पोर्टल के माध्यम से दर्ज की गई ऑनलाइन शिकायतें, जिसके लिए लिंक बैंकों की कॉर्पोरेट वेबसाइट (unionbankofindia.co.in) पर उपलब्ध कराया गया है.
- ङ. पत्रों के माध्यम से शाखा / आरओ / एफजीएमओ / सीओ में प्राप्त लिखित शिकायतें
- च. Customercare@unionbankofindia.com और cgo@unionbankofindia.com के माध्यम से ईमेल और बैंक के विभिन्न प्राधिकरणों के माध्यम से प्राप्त ईमेल.
- छ. हस्त सुपुर्दगी / डाक / ईमेल आदि द्वारा लिखित में पत्र, (ओसीआरएम/अन्य सीआरएम में दर्ज किया जाना है)
- ज. बैंकिंग लोकपाल / आरबीआई
- झ. सोशल मीडिया जैसे: ट्विटर/फेस बुक आदि.
- ञ. भारत सरकार / राज्य सरकार पोर्टल (CPGRAM/INGRAM) आदि.

10. शिकायत की गंभीरता:

आम तौर पर, ग्राहक तब शिकायत दर्ज करते हैं जब प्रारंभिक स्तर अर्थात शाखा, क्षेत्रीय कार्यालय, अंचल कार्यालय, केंद्रीय कार्यालय पर समाधान प्रदान नहीं किया जाता है. यदि शिकायतों का समय पर समाधान नहीं किया जाता है, तो वे बैंकिंग लोकपाल, उपभोक्ता फोरम, अदालत में मुकदमेबाजी आदि के लिए आगे बढ़ सकते हैं. समाधान के लिए उच्च प्राधिकारी से संपर्क करने वाले ग्राहक बैंक के खिलाफ आदेश ला सकते हैं, जो बैंक की वार्षिक बैलेंस शीट में परिलक्षित होता है और प्रतिकूल रूप से बैंकों की छवि प्रभावित करता है. शिकायत की महत्ता को गंभीरता से लिया जाना चाहिए, क्योंकि इससे जवाबदेही तय होती है. इसलिए, तीसरे पक्ष को इसके आगे बढ़ने की कोई गुंजाइश दिए बिना शिकायतों से समझदारी से निपटना अधिकारियों के हित में है.

गंभीर प्रकृति की शिकायत से निपटने के दौरान त्रुटि / गलती के बिंदु की पहचान बहुत महत्वपूर्ण है, ताकि किसी भी अप्रिय कार्रवाई से बचा जा सके. शिकायतों की गंभीरता का कारण हो सकता है:

- क. कर्मचारियों की जवाबदेही
- ख. भारी दंड का भुगतान
- ग. क्षतिपूर्ति का भुगतान
- घ. बैंक के तुलन पत्र में प्रकाशन पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ रहा है.

11. शिकायतें : महत्व, फीडबैक और सिद्धांत:

11.1 शिकायत का महत्व: बैंकिंग उद्योग एक सेवा उद्योग होने के कारण, ग्राहक सेवा कारोबार के विकास और बैंक के स्वास्थ्य में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है. ग्राहक / गैर-ग्राहक द्वारा की गई शिकायत सेवाओं में कमी को दर्शाती है. सूचना प्रौद्योगिकी और जमीनी स्तर पर इसके अपनाने से संचार में तेजी आई है जिससे संचार में कई गुना वृद्धि हुई है. इसके अलावा, सोशल मीडिया बैंक की सेवाओं पर चर्चा का एक मंच बन गया है और इससे प्रतिष्ठा के नुकसान का संकट पैदा हो गया है.

कारोबार में वास्तविक वृद्धि करने के लिए, हमें सेवा के महत्व और ग्राहक समस्या-बिंदुओं के समाधान को समझने की आवश्यकता है. तकनीकी नवाचार और वित्तीय सेवाओं के लिए बढ़ती प्रतिस्पर्धा ने उपभोक्ताओं के लिए उपलब्ध वित्तीय सेवाओं और उत्पादों की एक विस्तृत श्रृंखला को नए जोखिमों और रिवाइड के साथ बनाया है. इससे उपभोक्ता के लिए अपनी आवश्यकताओं के लिए उपयुक्त एक सूचित निर्णय लेना आसान हो गया है.

यह देखा गया है कि बैंकों द्वारा अपने समकक्षों के साथ प्रतिस्पर्धा में बने रहने के लिए तेजी से बढ़ते तकनीकी परिवर्तनों और प्रौद्योगिकी के उन्नयन से ग्राहकों की अपेक्षाएं बढ़ी हैं.

11.2 फीडबैक : शिकायत बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर ग्राहक की प्रतिक्रिया है, यह बैंक के लिए जमीनी हकीकत को समझने के लिए एक दर्पण के रूप में कार्य करता है. बदले में यह बैंक को कमी के मूल कारण तक जाने और प्रतिस्पर्धा में बने रहने की अनुमति देता है. शिकायतें प्रणाली और प्रक्रिया में सुधार लाती हैं, इसलिए, यदि इनका उचित प्रबंधन नहीं किया जाता है, तो कारोबार के अवसर की हानि हो सकती है.

11.3 शिकायत निवारण के सिद्धांत .

11.3.1 अभिगम्यता : बैंक हमारे ग्राहकों को उनकी शिकायत दर्ज करने के लिए विभिन्न तरीकों (जैसे शाखा, संपर्क केंद्र, ईमेल आईडी, आदि) के बारे में जानकारी प्रदान करता है और ग्राहकों को बैंक के भीतर उपयुक्त मंचों पर उनकी समस्याओं को उठाने में सहायता करता है.

11.3.2 शिकायतों की पावती और समाधान: बैंक प्रकाशित चैनलों के माध्यम से प्राप्त शिकायतों की प्राप्ति की पावती देगा और निर्धारित समय सीमा के भीतर समाधान को संप्रेषित करने की व्यवस्था करेगा.

11.3.3 पारदर्शिता: पेशेवर और पारदर्शी तरीके से शिकायतों का प्रबंधन और शिकायत से निपटने की प्रक्रिया में निष्पक्षता सुनिश्चित करें. बैंक शिकायत की प्राप्ति की उचित रूप से पावती देगा और समस्याओं के निवारण के लिए टर्न अराउंड-टाइम के बारे में सूचित करेगा. जांच और समाधान का समय पारदर्शी तरीके से बताया जाएगा.

11.3.4 शीघ्र और उत्तरदायी शिकायत समाधान: ग्राहकों को शीघ्र और उत्तरदायी शिकायत समाधान प्रदान करें. शिकायतकर्ता की जानकारी की गोपनीयता सुनिश्चित करें जब तक कि शिकायत की चर्चा करने के लिए आवश्यक न हो. शिकायतों के समाधान और रिपोर्टिंग के लिए स्पष्ट जवाबदेही सुनिश्चित करें. बैंक द्वारा परिभाषित क्षतिपूर्ति पॉलिसी का पालन सुनिश्चित करें. आरबीआई द्वारा अनिवार्य और शिकायत निवारण पॉलिसी में उल्लिखित सभी प्रासंगिक विनियामक और वैधानिक आवश्यकताओं का पालन सुनिश्चित करें.

- 11.3.5 एस्केलेशन:** यदि ग्राहक बैंक में वर्तमान स्तर द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, तो बैंक की वेबसाइट पर बैंक के कॉल सेंटर और बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध शिकायतों के उच्च प्रबंधन तक बढ़ने की प्रक्रिया के बारे में बैंक जानकारी देगा.
- 11.3.6 ग्राहक शिक्षा:** बैंक विभिन्न मंचों और माध्यमों के जरिए अपने ग्राहकों को बैंकिंग उत्पादों के बारे में शिक्षित करने और बैंकिंग लेनदेन में त्रुटियों को कम करने में सक्षम बनाने हेतु सतत उद्यम करने का प्रयास करेगा.
- 11.3.7 समीक्षा करें:** ग्राहकों, कर्मचारियों और अन्य इच्छुक पार्टियों से इनपुट लेकर अपनी प्रक्रियाओं और प्रणालियों में लगातार सुधार करें. बैंक के पास विभिन्न स्तरों अर्थात ग्राहक शिकायतों की समीक्षा करने और ग्राहक सेवा की गुणवत्ता बढ़ाने के लिए शाखा ग्राहक सेवा समिति, ग्राहक सेवा स्थायी समिति, बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति पर फोरम होंगे.

12. शिकायतों को पकड़ना :

यदि ग्राहक बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संतुष्ट नहीं है तो वह लिखित रूप में या इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है. बैंक द्वारा सभी शिकायतों को डाटाबेस में दर्ज किया जाएगा. पावती पत्र और अन्य पत्राचार के साथ डाटाबेस को भविष्य के संदर्भ के लिए कम से कम 3 साल के लिए संरक्षित किया जाएगा. तथापि, अनाम/छद्मनाम शिकायतों पर कोई कार्रवाई नहीं की जाएगी और इसे केंद्रीय सतर्कता आयोग द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार फाइल किया जाएगा. शिकायतें और सुझाव प्राप्त करने की व्यवस्था नीचे दी गई है.

- 12.1 व्यक्तिगत रूप से शिकायतें:** सभी शाखाओं में शिकायत पुस्तिका भी उपलब्ध कराई जाती है. ग्राहक इसे शाखा प्रबंधक से प्राप्त कर सकता है, उसमें अपनी शिकायतें दर्ज कर सकता है और पावती प्राप्त कर सकता है. ग्राहक हमारे उत्पादों और सेवाओं में सुधार के लिए किसी भी प्रतिक्रिया / सुझाव के लिए शाखा में रखे गए शिकायत सह सुझाव बॉक्स का उपयोग कर सकते हैं.
- 12.2 टेलीफोन पर शिकायतें:** शिकायत संबंधित शाखा के क्षेत्रीय कार्यालय या शाखा प्रबंधक को टेलीफोन पर दर्ज की जा सकती है. संबंधित शाखा के क्षेत्र प्रमुख का नाम और टेलीफोन नंबर शाखाओं में प्रदर्शित किया जाता है और बैंक की वेबसाइट पर भी उपलब्ध है.
- 12.3 संपर्क केंद्र/कॉल सेंटर:** बैंक के संपर्क केंद्र में टोल फ्री नंबर 1800222244, 18002082244 पर पूरे भारत में एमटीएनएल/बीएसएनएल फिक्स्ड फोन से 24 घंटे पहुंच या 080-61817110 - एक भुगतान नंबर पर शिकायत दर्ज की जा सकती है, जो फिक्स्ड और साथ ही साथ किसी भी टेलीकॉम ऑपरेटर के मोबाइल पर उपलब्ध है.
- 12.4 मेल/ई-मेल के माध्यम से शिकायतें:** ग्राहक 'cgo@unionbankofindia.com' पर डाक या ई-मेल के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकते हैं. ई-मेल द्वारा प्राप्त शिकायतों को ई-मेल द्वारा पावती दी जाएगी. नोडल अधिकारियों का ई-मेल पता शाखाओं और बैंक की वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराया जाएगा.
- 12.5 ऑनलाइन चैनलों के माध्यम से शिकायत:** शिकायत प्रबंधन प्रणाली अर्थात परिचालन ग्राहक संबंध प्रबंधन प्रणाली (ओसीआरएम) ग्राहक सेवा इकाई, केंद्रीय कार्यालय, मुंबई, बंगलोर और मुंबई में कॉल सेंटर, डिजिटल बैंकिंग विभाग (डीबीडी), सूचना प्रौद्योगिकी विभाग (डीआईटी), आरओ, जेडओ और शाखाओं में ऑनलाइन प्राप्त शिकायतों को दर्ज करने के लिए उपलब्ध कराई गई हैं. इसके अलावा, ग्राहक सीधे बैंक की वेबसाइट, इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं और मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकते हैं. भूमिका के अनुसार ग्राहक सेवा इकाई शाखाओं, क्षेत्रीय कार्यालयों, क्षेत्र महाप्रबंधक कार्यालय के साथ नियमित रूप से समन्वय स्थापित करेगी. ग्राहक, जो बैंक की वेबसाइट, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग आदि के माध्यम से ऑनलाइन

शिकायत दर्ज करता है, उसके पंजीकृत मोबाइल नंबर/मेल पर एक संदर्भ संख्या के साथ उसकी शिकायत की स्वतः पावती प्राप्त होती है। इस संदर्भ संख्या से ग्राहक अपनी शिकायत की स्थिति को ऑनलाइन ट्रैक कर सकते हैं।

12.6 ओसीआरएम पैकेज में संग्रहण (आईसी: 5528-2021 दिनांक 05.05.2021) : शिकायत को ट्रैक और बंद करने के लिए हेतु आरओ / जेडओ या आरजीआरओ / एफजीआरओ द्वारा मेल, टेलीफोन कॉल, भौतिक शिकायत या किसी अन्य मोड (भौतिक जमा आदि) के माध्यम से प्राप्त सभी शिकायतों को ओसीआरएम में प्रविष्ट किया जाना है। ओसीआरएम में प्रविष्टि निश्चित रूप से आरजीआरओ और एफजीआरओ का समर्थन करेगा क्योंकि ओसीआरएम में दर्ज की गई प्रत्येक शिकायत में सीसीयू टीम भी शामिल होती है। इसलिए, आरजीआरओ और एफजीआरओ जरूरत पड़ने पर स्थिति की जानकारी के साथ-साथ सीसीयू टीम के हस्तक्षेप करने की स्थिति में होंगे। इसलिए ओसीआरएम में प्रविष्टि से शिकायत निवारण के पूरे पारिस्थितिकी तंत्र को लाभ होगा।

12.7 माई डायरी पोर्टल (आईसी: 02601-2021 दिनांक 07.05.2021): ओसीआरएम पैकेज और बीओसीएमएस पैकेज में दर्ज सभी शिकायतों को माई डायरी पोर्टल में अपलोड किया जाता है ताकि शाखाओं को उनकी शाखा/क्षेत्र की बकाया शिकायतों को जानने में मदद मिल सके जिससे शिकायतों का टीएटी के भीतर त्वरित निवारण किया जा सके। पोर्टल ओसीआरएम और बैंकिंग लोकपाल के संबंध में विभिन्न स्तरों पर लंबित शिकायतों के संबंध में डैशबोर्ड से युक्त है।

12.8 ग्राहक सेवा इकाई: ग्राहक प्रधान नोडल अधिकारी को निम्नलिखित पते पर भी शिकायत भेज सकते हैं:-

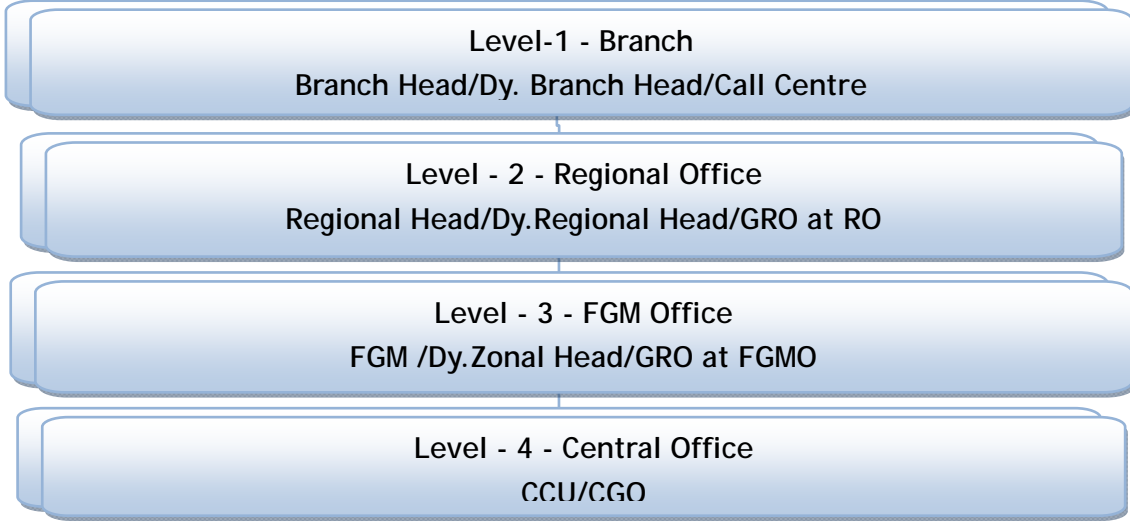
प्रधान नोडल अधिकारी कम मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी
यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, कस्टमर केयर यूनिट,
परिचालन विभाग, केंद्रीय कार्यालय,
यूनियन बैंक भवन, 239, विधानभवन मार्ग, नरीमन पॉइंट, मुंबई-400021.

संपर्क सूत्र: 022-22178871, ईमेल: cgo@unionbankofindia.com

प्रधान नोडल अधिकारी कम मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी का संपर्क विवरण बैंक की सभी शाखाओं में व्यापक रूप से नोटिस बोर्ड पर उपलब्ध है। इसके अलावा, संपर्क विवरण भी पास बुक में मुद्रित होते हैं। यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ग्राहक को सीसीयू / केंद्रीय कार्यालय स्तर पर शिकायत उच्च प्रबंधन तक पहुंचाने से रोकने के लिए शाखा, क्षेत्रीय कार्यालय / अंचल कार्यालय में समाधान प्रदान किया जाए।

13. बैंक में शिकायत निवारण तंत्र:

13.1 बैंक में शिकायत निवारण संरचना:



संपर्क विवरण (डायरेक्ट लाइन के साथ-साथ ई-मेल आईडी) भी केंद्रीय कार्यालय और एफजीएम कार्यालय स्तर के लिए बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाएगा.

13.2 सीसीयू केका को उपलब्ध सिस्टम सपोर्ट:

- क. ओसीआरएम - बीओ शिकायतों के अलावा अन्य शिकायतों के लिए
- ख. बीओसीएमएस - बीओ शिकायतों के लिए
- ग. CPGRAM/INGRAM - सरकार के लिए
- घ. आरबीआई की शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस)

13.2.1 यूनियन कस्टमर कनेक्ट पोर्टल तक पहुँचने के लिए यूआरएल नीचे दिया गया है :

- क. Lease Line: http://10.0.222.16/funsoui_enu
- ख. HCL: http://172.31.0.220/funsoui_enu
- ग. HECL: http://192.168.104.220/funsoui_enu
- घ. Bharti: http://192.168.11.220/funsoui_enu
- ङ. Access to OCRM Solution is available on
- च. UBINET>>Useful Link>>Union Customer Connect (OCRM)

शाखाएं/आरओ/एफजीएमओ निम्नलिखित तरीके से ओसीआरएम पैकेज में लॉग इन कर सकते हैं:

- यूजर आईडी : SOL ID
- पासवर्ड: (जैसा कि पूर्व ही दिया जा चुका है)

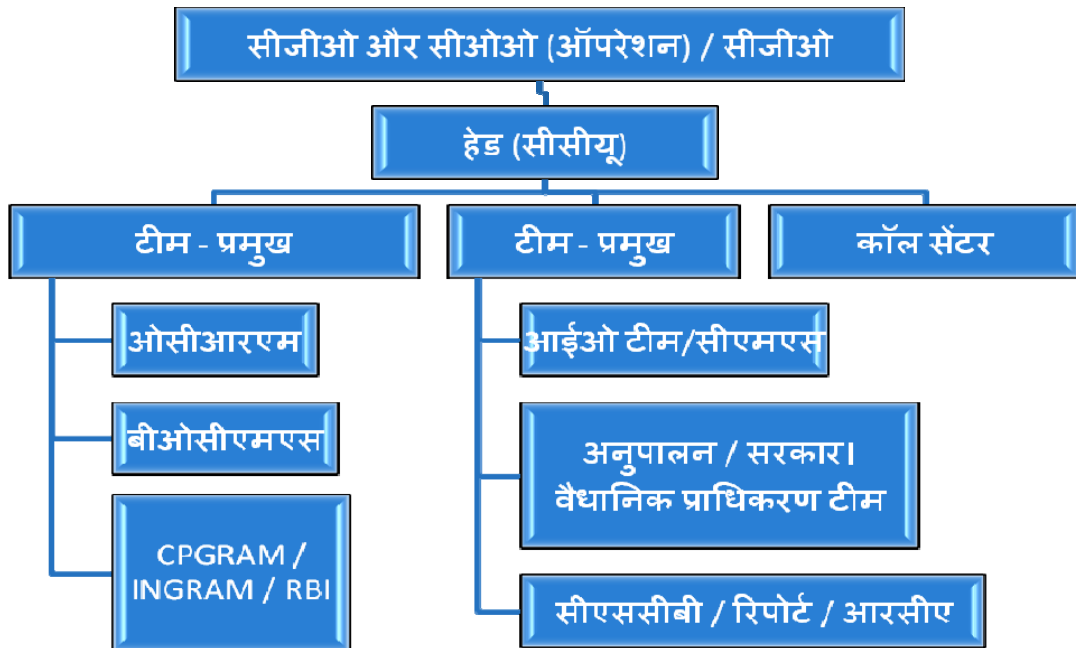
13.2.2 सीसीयू के शिकायत समाधान समर्थन भागीदार:

क्र. सं	मामले	सपोर्ट पार्टनर
01.	ओसीआरएम में शिकायत दर्ज करना	कॉल सेंटर
02.	इंटरनेट बैंकिंग (गैर-वित्तीय) मामलों का समाधान	डीआईटी
03.	ऑनलाइन/इंटरनेट बैंकिंग (वित्तीय मामले)	डीबीडी
04.	एनईएफटी/आरटीजीएस के माध्यम से प्रेषण	एनईएफटी / आरटीजीएस सेल

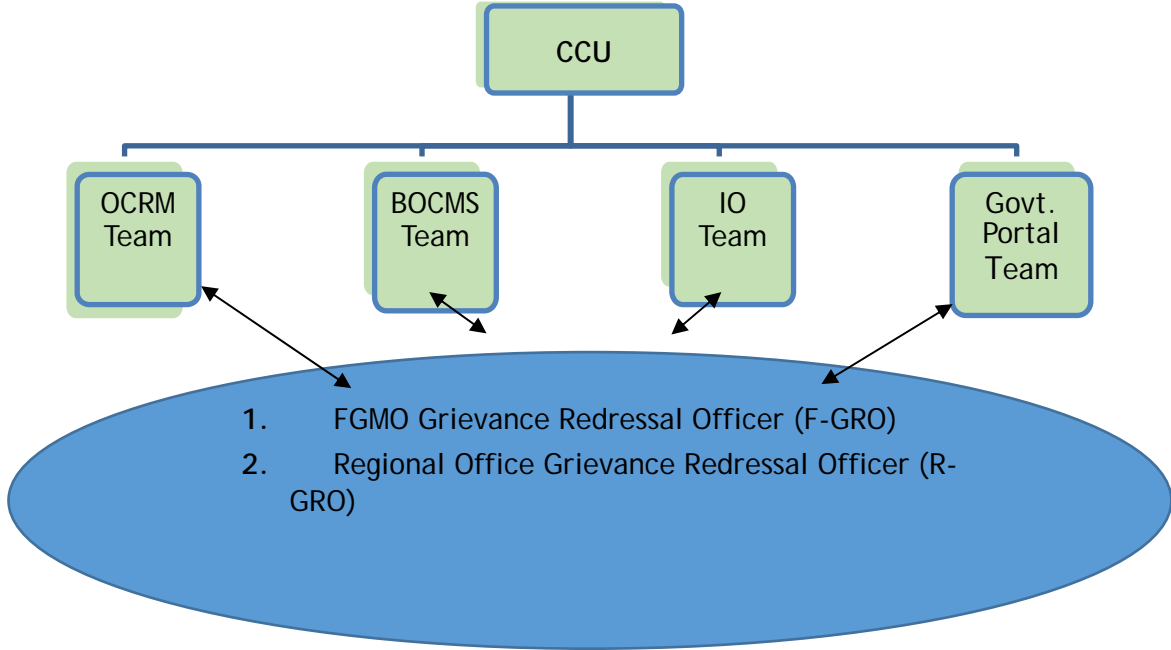
05.	सेवा शुल्क, क्षतिपूर्ति, शुल्क में छूट आदि के लिए.	परिचालन वर्टिकल
06.	उत्पाद सुविधाओं और विपणन के लिए	सीआरबीडी वर्टिकल
07.	विदेशी मुद्रा लेनदेन/एनआरई ग्राहकों के लिए	आईबीडी
08.	ऋण संबंधी मामलों के लिए	एफआई/एमएसएमई/एलसीवी/एमसीवी/सीआरबीडी
09.	वसूली संबंधी / ओटीएस के लिए	एसएएमवी वर्टिकल
10.	पेंशन संबंधी मामलों के लिए	सीपीपीसी
1 1.	अस्वीकृत शिकायतों की जांच के लिए	आईओ कार्यालय
12.	ओसीआरएम और बीओसीएमएस पर तकनीकी सहायता के लिए	डीआईटी/डीबीडी
13.	एसबीए, डीमैटीरियलाइजेशन शिकायतों के लिए	एमएसएम शाखा, डी. मैट. विभाग
14.	मूल कारण विश्लेषण	टीम डीबीडी, टीम डीआईटी, टीम ओसीआरएम/बीओसीएमएस और टीम सीसीयू
15.	रिपोर्ट जनरेशन के लिए	डीआईटी में टीम ओसीआरएम और बीओसीएमएस

13.2.3 शिकायत प्रबंधन पुस्तिका - यूनियन केयर वर्जन 2.0 (आईसी: 02818-2021 दिनांक 30.09.2021) - शाखाओं को समय पर ढंग से ग्राहकों की शिकायतों को हल करने में सुविधा के लिए, परिचालन वर्टिकल ने यूनियन केयर हैंडबुक-संस्करण-2.0 तैयार किया है। हैंडबुक में शिकायत का वर्गीकरण, शिकायत का संभावित कारण और उपचारात्मक उपाय, एस्केलेशन मैट्रिक्स और एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग, पेंशन, मोबाइल बैंकिंग, डोर स्टेप बैंकिंग, एनईएफटी / आरटीजीएस, आसबा (ASBA)/डीमैट आदि के क्षेत्र में ग्राहकों की शिकायतों के समाधान हेतु नामित अधिकारियों के संपर्क नंबर शामिल हैं।

14. केंद्रीय कार्यालय में कस्टमर केयर यूनिट (सीसीयू) की विस्तृत संरचना:



14.1 सीसीयू (F-GROs & R-GROs) से जुड़े क्षेत्र के लिए संचार संरचना:



आरओ और एफजीएमओ में शिकायत निवारण अधिकारियों के नाम और संपर्क विवरण हमारी बैंक शाखाओं और सीजीओ के साथ-साथ बैंक की वेबसाइट में एफजीआरओ में अपडेट किए जाएंगे ताकि ग्राहकों को शिकायतों के त्वरित समाधान में आसानी हो सके.

15. शाखाओं / कार्यालयों की भूमिकाएँ और उत्तरदायित्व:

15.1 शाखा प्रमुख / उप शाखा प्रमुख की भूमिकाएँ और उत्तरदायित्व:

शाखा द्वारा सेवित ग्राहकों के संबंध में शिकायतों/शिकायतों के समाधान के लिए शाखा प्रबंधक जिम्मेदार है. वह शाखा में प्राप्त सभी शिकायतों को बंद करना सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होगा. इसमें कस्टमर केयर यूनिट के माध्यम से प्राप्त सभी शिकायतें भी शामिल होंगी. यह देखना उसका सबसे पहला कर्तव्य है कि ग्राहक की संतुष्टि के लिए शिकायत का पूरी तरह से समाधान किया जाना चाहिए और यदि ग्राहक संतुष्ट नहीं है तो उसे इस मामले को उच्च प्रबंधन तक बढ़ाने के लिए वैकल्पिक रास्ते उपलब्ध कराए जाने चाहिए. यदि शाखा प्रबंधक को लगता है कि समस्या का समाधान उसके स्तर पर संभव नहीं है, तो उसे मार्गदर्शन के लिए मामले को क्षेत्रीय कार्यालय या क्षेत्र महाप्रबंधक के कार्यालय में भेजना चाहिए.

व्यवहार संबंधी पहलुओं से संबंधित शिकायतें: ऐसी सभी शिकायतों को विनम्रतापूर्वक, सहानुभूतिपूर्वक और सबसे बढ़कर तेजी से निपटाया जाएगा. ग्राहकों के साथ दुर्व्यवहार/असभ्य व्यवहार को **जीरो टॉलरेंस** के साथ लिया जाएगा, और गैर-पुनरावृत्ति हेतु तत्काल सुधारात्मक कदम उठाए जाने चाहिए. किसी भी परिस्थिति में बैंक अपने स्टाफ सदस्यों द्वारा किसी भी प्रकार के दुर्व्यवहार को बर्दाश्त नहीं करेगा.

कदाचार/अशिष्ट व्यवहार से संबंधित शिकायतों को जीरो टॉलरेंस के स्तर पर रखने हेतु संबंधित अनुशासनात्मक प्राधिकारी द्वारा दोषी अधिकारियों के खिलाफ कड़ी कार्रवाई/अनुशासनात्मक कार्रवाई शुरू की जाएगी. शाखा के शाखा प्रमुख और अधिकारियों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सीधे शाखा में या ओसीआरएम/बीओसीएमएस या किसी अन्य माध्यम से प्राप्त प्रश्न और शिकायतें हैं:

- क. उच्च प्रबंधन तक शिकायत को जाने से रोकने के लिए प्रारंभिक स्तर पर प्रश्नों/सेवा अनुरोध को ठीक से हल करने हेतु तुरंत ग्राहक से संपर्क करें. ग्राहक को उत्तर सीसीयू/आर-जीआरओ/एफ- जीआरओ को प्रतिलिपि के साथ भेजा जाना चाहिए.
- ख. मौखिक शिकायत के मामले में, ईमेल, पत्र आदि, जो शाखा में अनसुलझे रहते हैं, उन्हें ओसीआरएम पोर्टल पर अपलोड किया जाना चाहिए और समाधान के लिए क्षेत्रीय कार्यालय में जीआरओ को भेजा जाना चाहिए.
- ग. ऑनलाइन/डिजिटल विफल लेनदेन से संबंधित शिकायत के मामले में, इसे फिनेकल में एटीएम दावा मेनू में दर्ज किया जाना चाहिए और मामले के शीघ्र समाधान के लिए डीबीडी/डीआईटी/एमएडीपी के साथ आर-जीआरओ/एफ- जीआरओ को प्रतिलिपि के अनुवर्ती कार्रवाई करनी चाहिए.
- घ. शाखा प्रबंधक को ग्राहक के प्रश्नों और सेवा अनुरोध के उचित प्रबंधन के लिए अपने अग्रिम पंक्ति के कर्मचारियों को संवेदनशील बनाना चाहिए.
- ङ. शाखा प्रमुख / उप शाखा प्रमुख को निरपवाद रूप से दैनिक आधार पर ओसीआरएम मॉड्यूल का उपयोग करना चाहिए और शिकायतों, यदि कोई पंजीकृत है, में भाग लेना चाहिए और निर्धारित टीएटी के भीतर शिकायत का समाधान करना चाहिए.
- च. शिकायत के समाधान पर शाखा प्रमुख / उप शाखा प्रमुख को ग्राहक से एक संतुष्टि पत्र प्राप्त करना चाहिए और मामले को बंद करने की संस्तुति करते हुए उसे ओसीआरएम पोर्टल पर अपलोड करना चाहिए.
- छ. यह सुनिश्चित करें कि शिकायतों का समाधान अधिकतम 15 दिनों के भीतर किया जाए ताकि यह बैंकिंग लोकपाल के पास न पहुंचे.
- ज. यदि शिकायतकर्ता मामले को बीओ के पास भेजता है, तो शाखा प्रमुख / उप शाखा प्रमुख को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उत्तर आवश्यक सहायक दस्तावेजों, यदि कोई हो, के साथ निर्धारित टीएटी के भीतर जीआरओ / बीओएनओ को प्रस्तुत किया गया है.
- झ. शाखा प्रमुख / उप शाखा प्रमुख को साप्ताहिक/मासिक/त्रैमासिक रिपोर्ट क्षेत्रीय कार्यालय में जीआरओ को प्रस्तुत करनी चाहिए.
- ञ. मासिक ग्राहक सेवा बैठक आयोजित करना और प्राप्त फीडबैक और सुझावों को एफ-जीआरओ को कॉपी के साथ आर-जीआरओ को प्रस्तुत करना.

15.2 आरओ में आर-जीआरओ और एफजीएमओ में एफजीआरओ (बीओ शिकायतों के अलावा) की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां:

- क. उच्च प्रबंधन तक शिकायत को जाने से रोकने के लिए प्रारंभिक स्तर पर प्रश्नों को ठीक से हल करना
- ख. समय पर समाधान के लिए मामले को उप क्षेत्र प्रमुख / क्षेत्र प्रमुख तक प्रस्तुत करना.
- ग. प्रारंभिक स्तर पर शिकायतों को कम करने के लिए ग्राहक अधिकार, शिकायत निवारण, क्षतिपूर्ति पर परिपत्र/पॉलिसियों का संदर्भ लेना.
- घ. यह सुनिश्चित करें कि शिकायतों का ठीक से समाधान किया जाता है ताकि यह आगे बीओ/उपभोक्ता फोरम आदि तक न जाएं.
- ङ. आर-जीआरओ नियमित आधार पर आरएच, एफ-जीआरओ और सीसीयू को पाक्षिक रूप से रिपोर्ट प्रस्तुत करेंगे.
- च. एफ-जीआरओ नियमित आधार पर एफजीएम को पाक्षिक रिपोर्ट प्रस्तुत करेंगे
- छ. ओसीआरएम सिस्टम में यूजर आईडी और पासवर्ड बनाने के लिए, शाखाओं और संबंधित आरओ में पेंडेंसी को प्रशासित करने के लिए दैनिक आधार पर रिपोर्ट तैयार करें (संदर्भ आईसी नंबर 04593 दिनांक 18.07.2019)
- ज. क्षेत्र प्रमुख / उप क्षेत्र प्रमुख से बढ़ी हुई फाइलें प्राप्त करने के लिए और समाधान के लिए अनुवर्ती कार्रवाई करें.

- झ. शाखाओं/आरओ/एनओ के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करना और मामलों का समाधान करना. सुनिश्चित करें कि शिकायतकर्ता को जवाब की प्रति सीसीयू को सदैव चिह्नित की गई है, जिसमें शिकायत संदर्भ संख्या दी गई है ताकि शिकायत को बंद करने के लिए उन्हें सक्षम किया जा सके.
- ज. यह सुनिश्चित करने के लिए कि शिकायतों का समय पर समाधान किया जाता है और आरओ स्तर/एफजीएमओ स्तर पर लंबित शिकायतों/दावों पर सक्रिय रूप से कार्रवाई की जाती है. वास्तविक दावे टीएटी के बाद गैर भुगतान/अप्राप्त नहीं रहेंगे.
- ट. यह सुनिश्चित करने के लिए कि बैंक द्वारा खारिज किए गए सभी दावों की जांच आईओ द्वारा की जाती है. इसलिए, ऐसी शिकायतों को प्रतिलिपि के तहत आईओ को सीसीयू को अग्रेषित करने की आवश्यकता है. ऐसे, अस्वीकृत दावों/शिकायतों को ओसीआरएम पैकेज के माध्यम से स्थानांतरित किया जा सकता है.

15.3 सीएमएस/आरबीआई बैंकिंग लोकपाल मामलों के मामले में: बीओएनओ (आर-जीआरओ और एफ-जीआरओ): आरबीआई ने बीओ शिकायतों के निवारण के लिए पूरे भारत में 30 बैंकिंग लोकपाल कार्यालय स्थापित किए हैं. वे केंद्र जहां बैंकिंग लोकपाल कार्यालय मौजूद हैं, आरजीआरओ और एफजीआरओ भी बैंकिंग लोकपाल के लिए एक नोडल अधिकारी के रूप में कार्य करते हैं और उन्हें बैंकिंग लोकपाल नोडल अधिकारी (बीओएनओ) के रूप में नामित किया जाता है. **बीओएनओ (आर-जीआरओ और एफ-जीआरओ)** की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां निम्नानुसार हैं:

- क. सीएमएस पैकेज को नियमित/दैनिक आधार पर एक्सेस करना और बीओसीएमएस पैकेज में अपडेशन सुनिश्चित करना
- ख. बीओ को समय पर जवाब देने के लिए समाधान की तत्काल प्रक्रिया शुरू करना.
- ग. सभी अनिवार्य क्षेत्रों को भरकर बीओसीएमएस पैकेज में शिकायतों को अपलोड करना और अधिकार क्षेत्र के अंतर्गत संबंधित क्षेत्रीय कार्यालयों को अग्रेषित करना
- घ. यह सुनिश्चित करने के लिए कि आरओ नियमित/दैनिक आधार पर बीओसीएमएस पैकेज में भाग ले रहे हैं
- ङ. आरओ बीओएनओ द्वारा दावों की स्वीकृति के मामले में बीओ को शिकायत प्रस्तुत करें एवं तदनुसार इसे सिस्टम में बंद करें
- च. आरओ के जीआरओ की स्वीकृति के मामले में तुरंत दो दिनों के भीतर आरओ के निर्णय को बीओएनओ को सूचित करेंगे.
- छ. यह सुनिश्चित करें कि स्वीकृत दावों के मामले में उत्तर बीओ को अधिकतम 3 से 5 दिनों के भीतर प्रस्तुत किए जाते हैं.
- ज. आरओ, बीओएनओ द्वारा शिकायतों को आंशिक रूप से/पूरी तरह से अस्वीकार करने के मामले में यह सुनिश्चित करें कि आईओ द्वारा विधिवत रूप से जांचे गए उत्तर, सीएमएस में शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 15 दिनों के भीतर बीओ को प्रस्तुत किए जाते हैं.
- झ. यह सुनिश्चित करें कि सीसीयू में आईओ के कार्यालय में प्रतिदिन रिपोर्ट प्रस्तुत की जाती है.
- ञ. नियमित आधार पर आरओ से एफ-जीआरओ पर लंबित मामलों को 7 दिनों से अधिक बढ़ाना.
- ट. यह सुनिश्चित करें कि खारिज किए गए दावों के मामले में जवाब 2 दिनों से अधिक समय तक आईओ को प्रस्तुत करने के लिए आरओ पर और डीबीडी-एनओ (बीओ शिकायतों में भाग लेने के लिए जिम्मेदार/जवाबदेह अधिकारी) पर 7 दिनों से अधिक समय तक लंबित नहीं हैं.
- ठ. आर-जीआरओ यह सुनिश्चित करें कि डीबीडी की शाखाओं और एनओ से उत्तर एकत्र किए जाते हैं, ताकि इसे समय पर बीओ को प्रस्तुत किया जा सके.
- ड. यह सुनिश्चित करें कि सीएमएस में शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 15 दिनों की अवधि के भीतर आईओ द्वारा विधिवत जांच किए गए उत्तर बीओ को प्रस्तुत किए जाते हैं.

- ढ. उन मामलों में प्राप्त एडवाइजरी / रिवाइड के मामले में जहां आईओ द्वारा जांच किए बिना बीओ को जवाब प्रस्तुत किया गया है, बिना जांच के सीधे बीओ को जवाब प्रस्तुत करने के लिए जिम्मेदार अधिकारी से स्पष्टीकरण मांगा जाएगा.
- ण. ऐसे अधिकारी से प्राप्त स्पष्टीकरण प्रधान नोडल अधिकारी अर्थात मुख्य महाप्रबंधक, परिचालन को प्रतिलिपि के तहत आईओ के कार्यालय में प्रस्तुत किया जाना चाहिए.
- त. बीओएनओ को यह सुनिश्चित करना होगा कि टीएटी से अधिक देरी पर स्पष्टीकरण समय पर बिना असफल हुए प्रस्तुत किया जाए. उचित कारणों के बिना अनुचित देरी, स्पष्टीकरण का कारण बन सकती है.

15.4 एफ-जीआरओ और आर-जीआरओ के लिए वैधानिक प्राधिकरण (अनुपालन मामले) द्वारा मांगी गई जानकारी के मामले में: कई बार, प्रवर्तन एजेंसियां विभिन्न जानकारी, केवाईसी डाटा, खाता विवरण और शाखाओं के साथ समन्वयित करने की मांग कर रही हैं. इस संबंध में भूमिकाएं और जिम्मेदारियां निम्नानुसार होंगी:

- क. अनुवर्ती कार्रवाई करना और यह सुनिश्चित करना कि आवश्यक जानकारी निर्धारित टीएटी के भीतर केंद्रीय कार्यालय को प्रस्तुत की जाती है.
- ख. यदि पुराने अभिलेख मांगे जाते हैं जो आसानी से उपलब्ध नहीं हैं या प्रकृति में बोझिल हैं, तो क्षेत्र प्रमुख द्वारा समय विस्तार के अनुरोध की संस्तुति की जानी चाहिए.
- ग. केंद्रीय कार्यालय से ईमेल प्राप्त होने पर शाखा प्रमुख / उप. शाखा प्रमुख, स्केल IV के रैंक से ऊपर के अधिकारियों द्वारा विधिवत सत्यापित होने के बाद तुरंत (उसी दिन) दस्तावेजों/सूचनाओं को केंद्रीय कार्यालय में जमा करें (स्केल- I, II और III शाखाओं को क्षेत्रीय कार्यालय से इसका सत्यापन करवाना चाहिए)
- घ. ऐसे मामले में जहां पुराने रिकॉर्ड (08 वर्ष से अधिक) मांगे गए हैं या प्रकृति में बोझिल हैं जिन्हें पुनर्प्राप्त करने में कुछ अतिरिक्त समय लग सकता है, शाखा प्रमुख/उप शाखा प्रमुख को समय के विस्तार के लिए इसे एफ-जीआरओ/आर-जीआरओ और आरएच/एफजीएम के साथ लेना चाहिए और आरएच को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि विस्तार सांविधिक प्राधिकारी से प्राप्त किया गया है. सांविधिक प्राधिकारी को अनुरोध सीसीयू-अनुपालन टीम/सीसीयू-प्रमुख के माध्यम से भेजा जाना चाहिए, जिसकी प्रतिलिपि एफजीएम/सीजीओ को दी जानी चाहिए.
- ड. शाखा प्रमुख को उक्त प्रक्रिया के लिए निर्धारित टीएटी का पालन करना चाहिए.

15.5 एफ-जीआरओ और आर-जीआरओ के लिए क्या करें और क्या न करें (IC: 02445-2021 दिनांक 23.02.2021)

क्र सं	क्या करें	क्या न करें
1	सभी शिकायतों पर ठीक से ध्यान दें, संचार स्पष्ट और सरल होना चाहिए.	शिकायतकर्ता से बातचीत के दौरान कभी भी असभ्य / कठोर न हों.
2	ग्राहक की चिंता को समझें और फिर दिशानिर्देशों के अनुसार समाधान का मूल्यांकन करें.	संचार में कभी भी आक्रामक या प्रतिक्रियाशील न हों.
3	पॉलिसी दिशानिर्देशों के अनुसार शिकायत को आगे बढ़ाएं.	शिकायत को कभी भी लंबित न रखें.
4	प्राप्त सभी शिकायतों को ओसीआरएम पैकेज के माध्यम से भेजा जाना चाहिए और टीएटी के अनुसार बंद किया जाना चाहिए.	अपने कार्यालय द्वारा कॉलों को अन्य कक्षों/अन्य विभागों में शिफ्ट/स्थानांतरित करें.
5	यदि एफजीआरओ/आरजीआरओ छुट्टी पर है या कार्यालय के बाहर कोई अन्य आधिकारिक कार्यभार है, तो शिकायत के उचित निवारण के लिए हमेशा एक विकल्प उपलब्ध कराया जाएगा.	शिकायत कॉल को कभी भी अनअटेंडेड / अनुत्तरित न रखें.
6	स्वामित्व की भावना प्रदर्शित करें और सद्भाव से ग्राहक की सहायता करें.	कपटपूर्ण लेनदेन द्वारा धोखा देने वाले ग्राहक को कभी भी ताना या धमकाना नहीं चाहिए.
7	शिकायत का निष्पक्ष और ईमानदारी से हल करें.	कभी भी विवाद में न पड़ें, भले ही आप चर्चा को समय की बर्बादी समझें.

15.6 बैंकिंग लोकपाल नोडल अधिकारी हेतु क्या करें और क्या न करें (आईसी: 02445-2021 दिनांक 23.02.2021)

क्र सं	क्या करें	क्या न करें
1	बीओ शिकायतों से संबंधित दस्तावेजों को स्कैन किया जाना चाहिए और खोज योग्य पीडीएफ के रूप में सहेजा जाना चाहिए.	बैंकिंग लोकपाल के साथ साझा की जाने वाली फाइल पासवर्ड से सुरक्षित होनी चाहिए ताकि तीसरे पक्ष तक पहुंच से बचा जा सके.
2	खोजने योग्य ईजे लॉग/स्विच रिपोर्ट/खाता विवरण में विवादित लेनदेन को हाइलाइट करें; नोडल अधिकारी द्वारा विवादित लेनदेन को नोट किया जाना चाहिए.	बैंकिंग लोकपाल को अपूर्ण/अनिर्णायक दस्तावेज जमा न करें.
3	टेक्स्ट / वर्ड फाइलों को पठनीय प्रारूप में संशोधित किया जाना चाहिए.	शिकायत या दस्तावेजी साक्ष्य के विश्लेषण के बिना बैंकिंग लोकपाल को उत्तर प्रस्तुत न करें.
4	पूर्ण एसएमएस/ओटीपी रिपोर्ट और ईजे लॉग जमा करना सुनिश्चित करें.	एडवार्जरी राशि पर ग्रहणाधिकार अंकित न करें.
5	यूपीआई सक्रियण रिपोर्ट प्रस्तुत करना सुनिश्चित करें; यूपीआई लेनदेन के मामले में एसएमएस / ओटीपी प्रारम्भ रिपोर्ट, डिलीवरी की तिथि और समय.	एसएमएस रिपोर्ट / ओटीपी लॉग / ईजे लॉग को छोटा न करें क्योंकि रिपोर्ट की सामग्री महत्वपूर्ण है.
6	न्यूनतम 3 कार्यवाही और सफल निकासी के साथ ईजे लॉग जमा करना सुनिश्चित करें.	अन्य बैंक नोडल अधिकारी के साथ समन्वय कर नोडल अधिकारी स्तर पर उचित कार्रवाई करें क्योंकि यह समन्वय महत्वपूर्ण है.
7	8 पूर्ववर्ती और सफल निकासी के साथ स्विच रिपोर्ट प्रस्तुत करना सुनिश्चित करें.	आकस्मिक प्रतिक्रिया सबमिट न करें जैसे कि शिकायत का समाधान - समाधान स्पष्ट नहीं है; कथित तौर पर संलग्न दस्तावेज - गुम; मामला सीओ/जेडओ/आरओ को भेजा गया.
8	यदि नोडल अधिकारी छुट्टी पर हैं तो कृपया वैकल्पिक ईमेल आईडी/संपर्क व्यक्ति विवरण संबंधित बैंकिंग लोकपाल के साथ साझा करें.	संतुष्टि पत्र प्राप्त करने के लिए अनैतिक साधनों में लिप्त न हों.
9	अधिग्राहक बैंक से प्राप्त राशि अधिकतम 3 दिनों के भीतर जमा की जानी चाहिए अन्यथा जारीकर्ता द्वारा जुर्माना/मुआवजा देय होगा	अहस्ताक्षरित, अदिनांकित दस्तावेज या सादे कागज पर जमा न करें बल्कि बैंक के लेटर हेड पर जमा करें.
10	सीएमएस में संतुष्टि पत्र संलग्न करें, यदि अन्य प्राप्त होता है, तो संतुष्टि के आधार का उल्लेख करते हुए घोषणा प्रदान करें. नोडल अधिकारी टेलीफोन पर संतुष्टि पत्र की क्रॉस चेक करेंगे.	सीएमएस में नोडल अधिकारियों की एकाधिक आईडी - सामामेलन के बाद बैंक को सीएमएस में नोडल अधिकारी के एकाधिक उपयोगकर्ता आईडी को हटाने के लिए ध्यान रखना होगा

15.7 कस्टमर केयर यूनिट (सीसीयू) में अधिकारियों की भूमिकाएं और दायित्व:

15.7.1 सीसीयू में ओसीआरएम टीम / अधिकारी:

- क. कॉल सेंटर से सीधे उनकी आईडी में प्राप्त शिकायतों में ध्यान देना
- ख. टीम लीडर द्वारा अग्रेषित शिकायतों पर ध्यान देना
- ग. पत्र, एसएमएस, सोशल मीडिया, टेलीफोन, ईमेल, आरबीआई/डीएफएस, सरकार के माध्यम से प्राप्त ओसीआरएम में शिकायत दर्ज करने के लिए. पोर्टल, आदि,
- घ. शिकायत मिलने पर फिनेकल के एटीएम क्लेम मेन्यू में शिकायत दर्ज कराना.
- ङ. नियत स्वामित्व के अनुसार उनकी ईमेल आईडी/जेनेरिक ईमेल आईडी में प्राप्त सभी मेलों पर ध्यान देना.
- च. अनुपालन पोर्टल को अद्यतन करना तथा इसके अद्यतनीकरण हेतु आवश्यक सूचना संबंधित अधिकारी को उपलब्ध कराना.

- छ. ओसीआरएम में शिकायतों को ठीक से वर्गीकृत करने के लिए और इसके समाधान के लिए इसे क्षेत्र में ले जाना
- ज. शिकायतों के त्वरित निवारण के लिए आरजीआरओ और एफजीआरओ, वर्टीकल, डीबीडी, डीआईटी, सीपीपीसी आदि के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करना.
- झ. शाखाओं के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करना और यह सुनिश्चित करना कि मांगी गई जानकारी निर्धारित टीएटी के भीतर प्राप्त की गई है और यह सुनिश्चित करना कि जमा की गई जानकारी को शाखा / आरओ / जेडओ में स्केल IV से ऊपर के अधिकारी द्वारा सत्यापित किया गया है.
- ञ. निर्धारित टीएटी से अधिक देरी के मामले में मामले को क्षेत्र प्रमुख / उप क्षेत्र प्रमुख, एफजीएम / उप अंचल प्रमुख, सीजीओ, जैसा भी मामला हो, को आगे बढ़ाने के लिए अपेक्षित जानकारी प्रस्तुत करना सुनिश्चित करने के लिए.
- ट. जहां आवश्यक हो, क्षेत्र प्रमुख / अंचल प्रमुख के हस्ताक्षर से उत्तर प्राप्त करें.
- ठ. परिभाषित टीएटी के अनुसार शिकायतों के समाधान की निगरानी करना.
- ड. यह सुनिश्चित करें कि पूर्व-निर्धारित टीएटी के भीतर शिकायतों का समाधान किया जाता है और ठीक से बंद किया जाता है.
- ढ. सिस्टम में शिकायत बंद करने से पहले यह सुनिश्चित करें कि शिकायतकर्ता को मेल/पत्र के माध्यम से ठीक से जवाब दिया गया है.
- ण. लम्बित स्थिति और शिकायत की स्थिति, लंबित होने के कारण, अनुवर्ती कार्रवाई का रिकॉर्ड और आर-जीआरओ, एफ-जीआरओ, आरएच, एफजीएम, संबंधित वर्टीकल प्रमुख आदि के बारे में प्रभारी को दैनिक आधार पर रिपोर्ट करना.
- त. सीएससीबी के कार्यवृत्त को नोट करने के लिए, एटीआर के लिए अनुवर्ती कार्रवाई और तिमाही आधार पर सीएससीबी के लिए एजेंडा संकलित करना.
- थ. वरिष्ठों को समय-समय पर सौंपा गया कोई अन्य कार्य
- द. मौजूदा पद्धति के अनुसार डीबीडी और डीआईटी अधिकारी के समन्वय में तिमाही आरसीए बैठक आयोजित करना.
- ध. ओसीआरएम में परिभाषित क्षेत्रों और उप-क्षेत्रों की नियमित रूप से समीक्षा करना, ताकि शिकायतों का उचित वर्गीकरण और उनका असाइनमेंट सही स्वामी को किया जा सके. व्यापार विश्लेषिकी के लिए डीआईटी-ओसीआरएम टीम के समन्वय से मेनू, सब-मेनू को पेश करना और विकसित करना और उसकी रिपोर्ट तैयार करना.
- न. साथ ही, स्वामी को यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि यदि उनकी ओर से प्राप्त कोई शिकायत अन्य स्वामी से संबंधित है; इसे संबंधित स्वामी को उचित रूप से स्थानांतरित किया जाना चाहिए. शिकायतों का ऐसा स्थानांतरण एक दिन के भीतर किया जाना चाहिए (अर्थात 24 घंटे/एक कार्य दिवस में)

15.7.2 बैंकिंग लोकपाल शिकायत प्रबंधन प्रणाली (बीओसीएमएस) टीम:

- क. टीम आरबीआई/बैंकिंग लोकपाल (बीओ) शिकायतों की शिकायत प्रबंधन प्रणाली की देखभाल करने वाले आर-जीआरओ, एफ-जीआरओ से दैनिक/साप्ताहिक आधार पर लंबित स्थिति एकत्र करेगी.
- ख. बैंकिंग लोकपाल शिकायतों की लंबितता को कम करने के लिए आर-जीआरओ, एफ-जीआरओ के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करना
- ग. यह सुनिश्चित करने के लिए कि पास की गई एडवाइजरी पर एडवाइजरी की तिथि से 15 दिनों के भीतर ध्यान दिया जाता है
- घ. यह सुनिश्चित करने के लिए कि कोई भी एडवाइजरी अवार्ड में परिवर्तित न हो जाए

- ड. यदि बैंकिंग लोकपाल की सलाह/अधिनिर्णय के खिलाफ आरओ/जेडओ द्वारा अपील की जाती है: एडवाइजरी/अवार्ड के खिलाफ अपील के मामले में आरएच/एफजीएम से दस्तावेज के पूरे सेट (अपील के लिए सहायक दस्तावेज) के साथ सिफारिश प्राप्त करें.
- च. एडवाइजरी एवं अवार्ड के डाटा को संपूर्ण विवरण के साथ संकलित करने के लिए
- छ. डाटा का विश्लेषण करना और इसे सुपीरियर/सीएससीबी को प्रस्तुत करना, ताकि शिकायतों की पुनरावृत्ति से बचने के लिए समय पर कार्रवाई शुरू की जा सके.
- ज. डाटा संकलित करें और साप्ताहिक स्थिति तैयार करें और रिपोर्ट प्रस्तुत करें,
- झ. मासिक डाटा संकलित करना और रिपोर्ट के लिए उसका नोट तैयार करना.
- ञ. वरिष्ठों/टीम लीडर द्वारा समय-समय पर सौंपा गया कोई अन्य कार्य.

15.7.3 सरकार के अनुपालन के लिए अनुपालन टीम. निकाय/सांविधिक प्राधिकरण / आरबीआई / सीबीआई / ईडी / एसएफआईओ / आईटी / सतर्कता / अपराध विभाग / डीआरटी / सीआईडी / डीएफएस आदि:

- क. सरकारी निकायों / सांविधिक प्राधिकरण से प्राप्त प्रश्नों पर ध्यान देना.
- ख. क्षेत्र में कर्मचारियों को सतर्क करने के लिए एहतियाती उपाय के रूप में, मामले की गंभीरता को देखते हुए तुरंत सतर्कता सलाह / परिपत्र जारी करना.
- ग. प्रश्न प्राप्त होने के 24 घंटे के भीतर तार्किक निष्कर्ष के लिए संबंधित शाखा / आरओ / जेडओ / सीओ वर्टीकल / कार्यालयों के साथ मामलों को आर-जीआरओ, एफ-जीआरओ को कॉपी साथ उठाना. उचित समाधान और उत्तरों के लिए एफजीआरओ, आरजीआरओ के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करना.
- घ. अनुपालन पैकेज में प्रस्तावों को अद्यतन करना और संबंधित विभाग को समाधान प्रदान करना.
- ड. यदि समस्याएँ, शिकायतों से संबंधित हैं, तो यह सुनिश्चित करें कि शिकायतें ओसीआरएम में दर्ज की गई हैं
- च. निर्धारित टीएटी से अधिक देरी के मामले में मामले को क्षेत्र प्रमुख / उप क्षेत्र प्रमुख, एफजीएम / उप अंचल प्रमुख, सीजीएम और सीओओ (परिचालन) तक पहुंचाने के लिए, जैसा भी मामला हो, अपेक्षित जानकारी प्रस्तुत करना सुनिश्चित करें.
- छ. यदि शाखा मांगे गए दस्तावेज़ / सूचना को प्रस्तुत करने के लिए समय बढ़ाने की मांग करती है, तो उसे वैधानिक प्राधिकारी के साथ लिया जाना चाहिए.
- ज. दैनिक लम्बित स्थिति को उच्चाधिकारियों के समक्ष रखना.
- झ. वरिष्ठों, सीजीओ / सीवीओ / ईडी / एमडी को साप्ताहिक कार्रवाई रिपोर्ट (एटीआर) प्रस्तुत करना.
- ञ. विभिन्न शाखाओं / वर्टीकल से जानकारी प्राप्त करने के लिए, इसे समेकित करें, इसे सक्षम प्राधिकारी से विधिवत सत्यापित करवाएं और इसे निर्धारित प्रारूप में सांविधिक प्राधिकारी को प्रस्तुत करें.
- ट. यह सुनिश्चित करें कि सांविधिक प्राधिकारी को सूचना प्रस्तुत करने पर अनुरोध प्रणाली में बंद रहता है.
- ठ. अनुपालन विभागों या संबंधित विभाग के मेल का जवाब देने के लिए.
- ड. वरिष्ठों द्वारा समय-समय पर सौंपा गया कोई अन्य कार्य

15.7.4 कॉल सेंटर में अधिकारियों की भूमिकाएं और जिम्मेदारियां:

क. ग्राहक वर्तमान में टोल फ्री नंबरों के माध्यम से ऐरोली-मुंबई, बैंगलोर या हैदराबाद स्थित कॉल सेंटर में अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है, आगे यह स्टैंडअलोन बैंक यूनियन बैंक ऑफ इंडिया होगी.

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया	1800 2222 44, 1800 208 22444
	1800 425 1515
	1800 425 3555

- ख. असफल लेनदेन शिकायतों की प्राप्ति पर तुरंत एटीएम दावा मेनू में दावे दर्ज करने के लिए, कॉल सेंटर के अधिकारियों को पुष्टि करनी चाहिए और सुनिश्चित करना चाहिए कि कॉल सेंटर एजेंटों द्वारा प्रक्रिया को अच्छी तरह से अपनाया गया है।
- ग. कॉल सेंटर पर शिकायत प्राप्त होने पर, कॉल सेंटर एजेंट को उचित वर्गीकरण के साथ तुरंत ओसीआरएम पैकेज में शिकायत का विवरण दर्ज करना चाहिए। डिजिटल उत्पाद शिकायत, पेंशन शिकायत, सामान्य बैंकिंग शिकायतें, कानूनी शिकायत, कर्मचारियों के व्यवहार संबंधी शिकायतें आदि, ताकि इसे शीघ्र समाधान के लिए सही व्यक्ति को सौंपा जा सके। कॉल सेंटर प्रभारी को उचित वर्गीकरण की निगरानी करने और कॉल सेंटर के उचित प्रशासन के लिए आकस्मिक जांच करने की आवश्यकता है।
- घ. इसलिए कॉल सेंटर प्रभारी को इस संबंध में एजेंटों को समय-समय पर ब्रीफिंग करनी चाहिए और ओसीआरएम में संबंधित क्षेत्रों में उचित वर्गीकरण और उचित विवरण की प्रविष्टि सुनिश्चित करने के लिए कॉल सेंटर टीम के कॉल लॉग की समीक्षा करनी चाहिए। कॉल सेंटर प्रभारी को आवधिक समीक्षा/कॉल लॉग चेक का उचित रिकॉर्ड रखना चाहिए और सीसीयू में नियमित रूप से वरिष्ठों को दैनिक/साप्ताहिक/मासिक/त्रैमासिक रिपोर्ट जमा करनी चाहिए।
- ङ. कॉल सेंटर प्रभारी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि टीएटी के बाद लंबित मामलों की नियमित रूप से जांच की जाए और सीसीयू प्रमुख के साथ नियमित अनुवर्ती कार्रवाई की जाए।
- च. कॉल सेंटर प्रभारी और उनकी टीम यह सुनिश्चित करे कि कॉल सेंटर एजेंटों को बैंक के उत्पादों और सेवाओं पर नियमित प्रशिक्षण प्रदान किया गया है, ताकि वे प्रश्नों का सही उत्तर दे सकें और ग्राहक का उचित मार्गदर्शन कर सकें।

15.7.5 डीबीडी/डीआईटी/एसबीए (एमएडीपी) आदि के अधिकारी.

- क. शिकायतों के उच्च प्रबंधन तक जाने से रोकने के लिए प्रारंभिक स्तर पर प्रश्नों को ठीक से हल करना।
- ख. ओसीआरएम के माध्यम से शिकायत प्राप्त होने पर तुरंत विफल लेनदेन के मामले में प्रभार वापस लेना।
- ग. ओसीआरएम पोर्टल में शिकायत प्राप्त होने पर, इसे विभिन्न वेंडरों, एनपीसीआई; अन्य बैंक आदि को भेजा जाना चाहिए, और टीएटी के अनुसार शिकायत का समाधान सुनिश्चित करें।
- घ. यह सुनिश्चित करने के लिए कि शिकायतों का ठीक से समाधान किया जाए ताकि यह बीओ या उपभोक्ता फोरम तक न पहुंचे।
- ङ. पूर्व-मध्यस्थता और मध्यस्थता के मामले में प्रभार वापस लेने के लिए।
- च. ग्राहक द्वारा पहली बार शिकायत दर्ज किए जाने पर ईजे लॉग, स्विच रिपोर्ट, कोई नकद अतिरिक्त रिपोर्ट, सीसीटीवी फुटेज प्राप्त करने के लिए। इसे भविष्य के संदर्भ हेतु उनके पास सुरक्षित रखा जाना चाहिए।
- छ. यह सुनिश्चित करने के लिए कि परिपत्र क्र 2109 दिनांक 28.07.2020 के अनुसार शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 10 दिनों के भीतर संदिग्ध धोखाधड़ी लेनदेन के मामले में छाया क्रेडिट प्रदान किया जाता है।
- ज. यह सुनिश्चित करने के लिए कि शिकायत की तिथि से 90 दिनों के भीतर शैडो क्रेडिट जारी / वापस कर दिया गया है। संदिग्ध धोखाधड़ी लेनदेन के मामले में शैडो क्रेडिट के लिए परिपत्र संख्या 2109 दिनांक 28.07.2020 का संदर्भ लें।
- झ. डीबीडी / डीआईटी के अधिकारियों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि शिकायतकर्ता को सीसीयू को कॉपी के तहत समाधान प्रदान किया जाए और ओसीआरएम में शिकायत बंद कर दी जाए।

- ज. एमएडीपी/एसबीए/डीमैट संबंधित शिकायतों पर ध्यान देने वाले अधिकारियों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि शिकायतकर्ता को सीसीयू की प्रतिलिपि के साथ उचित समाधान/उत्तर प्रदान किया गया है ताकि ओसीआरएम में शिकायत को बंद किया जा सके।

16. संदिग्ध धोखाधड़ी लेनदेन और उसका निवारण:

- क. संदिग्ध धोखाधड़ी लेनदेन के मामले में, लेन-देन की तिथि से 10 दिनों के भीतर शैडो क्रेडिट प्रदान करना/फॉलो-अप करना सुनिश्चित करें।
- ख. यह सुनिश्चित करें कि शिकायत की तिथि से 90 दिनों के भीतर शैडो क्रेडिट जारी / वापस कर दिया गया है। संदिग्ध धोखाधड़ी लेनदेन के मामले में शैडो क्रेडिट के लिए परिपत्र संख्या 2109 दिनांक 28.07.2020 का संदर्भ लें।
- ग. किसी भी मामले में संदिग्ध धोखाधड़ी लेनदेन की शिकायत आंतरिक प्रक्रियाओं, जैसे एफआरएमसी निर्णय, एफआरएमसी बैठक में देरी, आरओ से रिपोर्ट प्राप्त न होने आदि के कारण 90 दिनों से अधिक लंबित नहीं रहेगी।
- घ. विफल डिजिटल लेनदेन में त्रुटि बिंदु की पहचान पर सक्रिय क्रेडिट प्रदान करने के लिए इस मुद्दे को उठाना।

16.1 क्षेत्रीय कार्यालय, अंचल कार्यालय एवं केंद्रीय कार्यालय, विधिक सेवा विभाग में विधि अधिकारी:

- क. आरओ / जेडओ के विधि अधिकारियों को दस्तावेजों की जांच करनी चाहिए और लोकपाल की सलाह/अधिनिर्णय के खिलाफ अपील करने के निर्णय के मामले में आरएच/एफजीएम को सलाह देनी चाहिए। आरएच/एफजीएम के हस्ताक्षर के तहत सहायक दस्तावेजों के साथ एक नोट का मसौदा तैयार करें और इसे सीजीओ (आईओ टीम - सीसीयू में) को आगे जमा करने हेतु विधिक सहायता विभाग, केंद्रीय कार्यालय को अग्रेषित करें, ताकि सीजीओ अनुशंसा सहित अनुमोदन हेतु एमडी और सीईओ को नोट प्रस्तुत कर सके।
- ख. अपील का विधि अधिकारी द्वारा पालन किया जाना चाहिए और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि अपीलीय प्राधिकारी द्वारा मांगे गए सभी आवश्यक और सहायक दस्तावेज समय-समय पर प्रस्तुत किए गए हैं। संबंधित विधि अधिकारी (आरओ/जेडओ) और समन्वय अधिकारी का नाम, मोबाइल नंबर और ईमेल पता अपीलीय प्राधिकारी को प्रदान किया जाना चाहिए, ताकि अपीलीय प्राधिकारी द्वारा उठाए गए प्रश्नों पर समय पर ध्यान दिया जा सके।
- ग. अपीलीय प्राधिकारी द्वारा मांगी गई कोई भी सूचना सीजीओ/सीसीयू प्रभारी/आर-जीआरओ/एफ-जीआरओ को कॉपी के साथ सीधे अपीलीय प्राधिकारी को उपलब्ध कराने की आवश्यकता है।

16.2 आरबीआई में अपीलीय प्राधिकारी से अपील:

- क. यह सुनिश्चित करने के लिए कि बैंक के खिलाफ पारित एडवार्जरी के मामले में, जिस पर सवाल उठाया जा सकता है, ऐसी एडवार्जरी को चुनौती दी जा सकती है। एमडी और सीईओ का अनुमोदन प्राप्त करने हेतु संबंधित क्षेत्र प्रमुख "ड्राफ्ट-नोट" और सभी सहायक दस्तावेजों के साथ क्षेत्र महाप्रबंधक को इसकी संस्तुति करता है। इसके अलावा क्षेत्र महाप्रबंधक कार्यालय, मुख्य विधि अधिकारी, विधि विभाग, एसएएमवी, केंद्रीय कार्यालय, मुंबई से ड्राफ्ट नोट पुनरीक्षित कराएं। प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी को इसके प्रस्तुतीकरण / अनुमोदन हेतु विधिवत पुनरीक्षित नोट संस्तुति के साथ सीजीएम, परिचालन विभाग को प्रस्तुत किया जाए।

- ख. मुख्य विधि अधिकारी यह सुनिश्चित करें कि प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी से अनुमोदन प्राप्त करने के पश्चात, आरबीआई के अपीलीय प्राधिकारी के पास अपील दायर की जाए और विवरण सीजीओ (आईओ टीम) के कार्यालय को सूचित किया जाए। सीएलओ को मामला अपीलीय प्राधिकारी को प्रस्तुत करना होता है, संबंधित अधिकारी (डीबीडी/डीआईटी/विधि अधिकारी) को आरबीआई अपीलीय कार्यालय की भविष्य

की किसी भी आवश्यकता के लिए इसमें भाग लेना होता है। मुख्य विधि अधिकारी यह सुनिश्चित करें कि बिना किसी चूक के विधि अधिकारी की सहायता से संबंधित अधिकारी द्वारा मामले को प्रस्तुत किया जाता है।

17. समय सीमा:

शिकायतों को सही परिप्रेक्ष्य में देखा जाना चाहिए क्योंकि वे परोक्ष रूप से बैंक के कामकाज में कमजोरियों को प्रकट करते हैं। प्राप्त शिकायतों का सभी संभावित दृष्टिकोण से विश्लेषण किया जाना चाहिए। कस्टमर केयर यूनिट, शाखाओं, क्षेत्रीय कार्यालय / क्षेत्र महाप्रबंधक कार्यालय और केंद्रीय कार्यालय सहित सभी स्तरों पर शिकायतों के प्रबंधन और उनके निपटान हेतु विशिष्ट समय सारिणी स्थापित की गई है। सभी अधिकारियों को बैंक द्वारा तय की गई निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर शिकायत का समाधान करने का प्रयास करना चाहिए:

17.1 यदि शिकायत लिखित रूप में या ई-मेल के माध्यम से या मौखिक रूप से या टेलीफोन पर प्राप्त होती है तो बैंक अधिकारी का यह प्रयास होना चाहिए कि शिकायत को एकीकृत शिकायत प्रबंधन प्रणाली यानी ऑपरेशनल कस्टमर रिलेशनशिप मैनेजमेंट सिस्टम (ओसीआरएम) में दर्ज किया जाए ताकि कस्टमर केयर यूनिट को शिकायत की ट्रैकिंग और प्रबंधन में सक्षम किया जा सके। बैंक को ग्राहक को भविष्य के अवसरों पर शिकायत ऑनलाइन लिंक या कॉल सेंटर या बैंक द्वारा स्थापित अन्य प्रणाली का उपयोग करने के लिए भी प्रोत्साहित करना चाहिए।

17.2 यदि शिकायत बैंक द्वारा स्थापित शिकायत ऑनलाइन लिंक या कॉल सेंटर या अन्य प्रणाली के माध्यम से प्राप्त होने के बाद एकीकृत शिकायत प्रबंधन प्रणाली अर्थात ऑपरेशनल कस्टमर रिलेशनशिप मैनेजमेंट सिस्टम (ओसीआरएम) में पंजीकृत है, तो प्रत्येक शिकायत के लिए समय अवधि टीएटी (टर्न अराउंड टाइम) के अनुसार होगी। सिस्टम स्वतः अनसुलझी शिकायतों को संबंधित रिपोर्टिंग अधिकारी तदनंतर क्षेत्रीय कार्यालय / क्षेत्र महाप्रबंधक कार्यालय / केंद्रीय कार्यालय सहित उच्च स्तर तक अग्रेषित करता है।

17.3 शिकायतों के समाधान में टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) : सांविधिक प्राधिकरण द्वारा मांगी गई विभिन्न प्रकार की शिकायतों और सूचनाओं के लिए टीएटी नीचे दिया गया है:

17.3.1 सामान्य बैंकिंग शिकायतें:

प्रकृति	एसआर स्वामित्व	प्राथमिक शेयरर	टीएटी दिनों में
स्टाफ का दुर्व्यवहार	टीम सीसीयू	आरओ	15
कासा	टीम सीसीयू	शाखा / आरओ	7
निधि अंतरण	टीम सीसीयू	शाखा / आरओ	10
लॉकर	टीम सीसीयू	शाखा / आरओ	20
मृत्यु दावा	टीम सीसीयू	शाखा / आरओ	20
सेवा से संबंधित यथा नोट विनिमय और मामले आदि.	टीम सीसीयू	शाखा / आरओ	15
अनुपालन का पालन न करना	टीम सीसीयू	शाखा / आरओ	15
टर्म डिपॉजिट	टीम सीसीयू	शाखा / आरओ	7
पेंशन संबंधी	टीम सीसीयू	शाखा / आरओ / सीपीपीसी	10
ऋण / अग्रिम	टीम सीसीयू	शाखा / आरओ	15
कानूनी	टीम सीसीयू	शाखा/आरओ/कानूनी प्रकोष्ठ	30
विदेशी मुद्रा	टीम सीसीयू	शाखा/आरओ/आईबीडी	10
टीपीपीडी	टीम सीसीयू	शाखा / आरओ / टीपीपीडी	15
डीमैट	टीम सीसीयू	शाखा / डीमैट सेल	10
सरकारी कारोबार के मामले	टीम सीसीयू	शाखा / जीबीडी	10

17.3.2 डिजिटल बैंकिंग शिकायतें:

प्रकृति	एसआर स्वामित्व	प्राथमिक शेयरर	टीएटी (दिन)
मोबाइल बैंकिंग	टीम सीसीयू	डीआईटी_एमबी_टीएम1	10
इंटरनेट बैंकिंग	टीम सीसीयू	इंटरनेट बैंकिंग I और II	7
एटीएम	टीम सीसीयू	एटीएम_I और II	7
डेबिट कार्ड	टीम सीसीयू	DEBIT_CARD I और II	7
क्रेडिट कार्ड	टीम सीसीयू	क्रेडिट कार्ड	15
ओटीपी संबंधित सहित सभी विफल लेनदेन	टीम सीसीयू	विफल_लेनदेन_	15
डीआईटी संबंधित			07

17.3.3 सांविधिक जांच प्राधिकारी से प्राप्त मामले:

प्रकृति	एसआर स्वामित्व	प्राथमिक शेयरर	टीएटी (दिन)
सांविधिक जांच अधिकारी द्वारा मांगी गई सूचना	टीम सीसीयू	सीसीयू	07

मास्टर / वीसा दिशानिर्देशों के अनुसार विवादित लेनदेन के लिए, रिट्रीवल रसीद के लिए 30 दिन का समय और चार्ज बैक क्लेम के लिए और 45 दिन का समय. ग्राहक को किसी भी मामले पर बैंक के रुख से अवगत कराना एक महत्वपूर्ण आवश्यकता है. प्राप्त शिकायतें जिनमें शामिल मुद्दों की जांच के लिए कुछ समय की आवश्यकता होगी, उन्हें पावती के अलावा पॉलिसी में निर्धारित टीएटी के भीतर एक अंतरिम उत्तर भेजा जाना चाहिए.

17.3.4 सीपीजीआरएमएस पोर्टल में लोक शिकायत के निस्तारण की समय सीमा (आईसी: 05604-2021 दिनांक 19.07.2021)

केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएमएस) वेब आधारित प्लेटफॉर्म है, जो नागरिकों को केंद्रीय मंत्रालयों / विभागों / राज्य सरकार / संघ राज्य क्षेत्रों में सार्वजनिक प्राधिकरणों को कहीं से भी और कभी भी (24X7) अपनी शिकायतें दर्ज कराने में सक्षम बनाता है. इस पोर्टल पर सिस्टम जनरेटेड यूनिक रजिस्ट्रेशन नंबर के माध्यम से शिकायतों की ट्रैकिंग भी सक्षम है.

सीपीजीआरएमएस पोर्टल के माध्यम से प्राप्त सभी शिकायतों का तत्काल 45 दिनों के भीतर समाधान किया जाना चाहिए. यदि बैंक के नियंत्रण से बाहर की परिस्थितियों जैसे न्यायाधीन मामलों / पॉलिसीगत मामलों आदि के कारण 45 दिनों के भीतर निवारण संभव नहीं है, तो शिकायतकर्ता को एक अंतरिम जवाब दिया जाएगा. COVID-19 श्रेणी के तहत शिकायतों को उच्च प्राथमिकता पर लिया जाएगा और अधिकतम 3 दिनों के भीतर समाधान किया जाएगा.

18. मैट्रिक्स की वृद्धि:

18.1 शिकायतों का उच्च प्रबंधन तक विस्तारण : ग्राहकों की शिकायतों के लिए बैंक के पास त्रि-स्तरीय उच्च प्रबंधन तंत्र है, जैसा कि नीचे दिया गया है :

18.1.1 क्षेत्र स्तर पर: शिकायतों को ओसीआरएम के माध्यम से शाखा को अग्रेषित किया जाता है और सीसीयू के एंड से अनुवर्ती कार्रवाई की जाती है यदि समय पर समाधान नहीं किया जाता है तो मामले को संबंधित क्षेत्र के उप-क्षेत्र प्रमुख / क्षेत्र प्रमुख और इसके अलावा संबंधित अंचल के उप अंचल प्रमुख / अंचल प्रमुख को अग्रेषित किया जाएगा. [शाखा > आरजीआरओ (आरएच) > एफ-प्रो (जेडएच)]

- 18.1.2 केंद्रीय कार्यालय स्तर :** टीएटी के भीतर समाधान नहीं होने पर ग्राहक सेवा इकाई के अधिकारी को सौंपी गई शिकायतों को सीसीयू प्रमुख, और आगे मुख्य शिकायत अधिकारी को भेज दिया जाता है. [सीसीयू> हेड (सीसीयू) > सीजीओ]
- 18.1.3 डिजिटल बैंकिंग शिकायतें :** यदि डिजिटल बैंकिंग अधिकारियों को सौंपी गई शिकायतों को टीएटी के भीतर हल नहीं किया जाता है तो उन्हें विभाग प्रभारी डीबीडी के साथ , सीसीयू प्रमुख और आगे जीएम, डिजिटल बैंकिंग को मुख्य शिकायत अधिकारी के साथ शीघ्र समाधान के लिए भेजा जाता है. {डीबीडी}> एजीएम (डीबीडी), डीजीएम (सीसीयू) >> जीएम (डीबीडी), सीजीओ}
- 18.1.4 डीआईटी से संबंधित शिकायतें:** सूचना प्रौद्योगिकी विभाग (डीआईटी) के अधिकारियों को सौंपी गई शिकायतें यदि टीएटी के भीतर हल नहीं होती हैं तो उन्हें सीसीयू प्रमुख के साथ विभाग प्रभारी डीआईटी तदनंतर जीएम (डीआईटी) और मुख्य शिकायत अधिकारी को भेज दिया जाता है. {डीआईटी}> एजीएम (डीआईटी), डीजीएम (सीसीयू) >> जीएम (डीआईटी), सीजीओ}

नोट: ग्राहक को किसी भी टच पॉइंट पर शिकायत दर्ज करने का अधिकार है, इसलिए पूरे संगठन में कोई भी उपयोगकर्ता (शाखा) फोन, ईमेल या पत्रों के माध्यम से किसी अन्य शाखा के किसी भी ग्राहक से प्राप्त शिकायत दर्ज कर सकता है. (परिपत्र क्र.04953-2019 दिनांक 18.07.2019 का संदर्भ लें)

18.2 सामान्य शिकायतों के लिए वृद्धि मैट्रिक्स :

स्तर संख्या	प्राधिकारी	दर्ज होने / वृद्धि का दिन	शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध दिन
1	शाखा/कॉल सेंटर/ओसीआरएम-पेंशन/ऋण या स्टाफ व्यवहार के अलावा अन्य सामान्य शिकायतें	प्रथम दिन	1 से 5 वें दिन (5 दिन)
2	क्षेत्रीय स्तर	छठा दिन	6 से 8 वें दिन (3 दिन)
3	एफजीएमओ स्तर	9 वां दिन	9 वां दिन (1 दिन)
4	केंद्रीय कार्यालय / प्रधान नोडल अधिकारी	10 वां दिन	10 वां दिन (1 दिन)

18.3 पेंशन / ऋण / कर्मचारी व्यवहार संबंधी शिकायतों के लिए वृद्धि मैट्रिक्स:

स्तर संख्या	प्राधिकारी	दर्ज होने / वृद्धि का दिन	शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध दिन
1.	शाखा/कॉल सेंटर/ओसीआरएम-पेंशन/ऋण/कर्मचारी व्यवहार	पहला दिन	पहला से चौथा दिन (4 दिन)
2.	क्षेत्रीय स्तर	5 वां दिन	5 वें से 7 वें दिन (3 दिन)
3.	एफजीएमओ स्तर	8 वां दिन	8 वें से 10 वें दिन (3 दिन)
4.	केंद्रीय कार्यालय/प्रधान नोडल अधिकारी	11 वां दिन	11 वें से 14 वें दिन (4 दिन)

18.4 डिजिटल शिकायतों हेतु वृद्धि मैट्रिक्स:

स्तर संख्या	प्राधिकारी	दर्ज होने / वृद्धि का दिन	शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध दिन
1.	शाखा/कॉल सेंटर/ओसीआरएम-डीबीडी/डीआईटी/एएसबीए	पहला दिन	पहला से तीसरा दिन (3 दिन)
2.	क्षेत्रीय स्तर	चौथा दिन	4 से 5 वें दिन (2 दिन)
3.	एफजीएमओ स्तर	छठा दिन	छठा दिन (1 दिन)
4.	केंद्रीय कार्यालय/प्रधान नोडल अधिकारी	7 वां दिन	7 वां दिन (1 दिन)

18.5 बैंकिंग लोकपाल शिकायतों के लिए वृद्धि मैट्रिक्स :

स्तर सं.	प्राधिकारी	दर्ज होने / वृद्धि का दिन	शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध दिन
1.	शाखा - BONO से BO शिकायतें प्राप्त करता है	पहला दिन	पहला से तीसरा दिन (3 दिन)
2.	क्षेत्रीय स्तर	चौथा दिन	4 से 5 वें दिन (2 दिन)
3.	एफजीएमओ स्तर	छठा दिन	छठा दिन (1 दिन)
4.	केंद्रीय कार्यालय/प्रधान नोडल अधिकारी	7 वां दिन	7 वां दिन (1 दिन)

18.6 सांविधिक जांच प्राधिकारी से प्राप्त मामलों के लिए वृद्धि मैट्रिक्स:

स्तर संख्या	प्राधिकारी	दर्ज होने / वृद्धि का दिन	शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध दिन
1.	शाखा/कॉल सेंटर/ओसीआरएम-डीबीडी/डीआईटी/एएसबीए	पहला दिन	पहला दिन (1 दिन)
2.	क्षेत्रीय स्तर	दूसरा दिन	दूसरा दिन (1 दिन)
3.	केंद्रीय कार्यालय	तीसरा दिन	तीसरा दिन (1 दिन)

नोट: दिनों की संख्या में उपर्युक्त वृद्धि मैट्रिक्स बाहरी सीमा है, हालांकि यदि प्रवर्तन एजेंसियां या शिकायत का प्रकार/अनुरोध आदि एक निश्चित तिथि/समय निर्दिष्ट करता है, तो उसे बाहरी सीमा के रूप में माना जाएगा.

19. आंतरिक समीक्षा तंत्र : ग्राहक शिकायतों की समीक्षा करने और ग्राहक अनुभव को बढ़ाने के लिए मंच : बैंक ने ग्राहक सेवा की गुणवत्ता और बैंक की शिकायत निवारण तंत्र की निगरानी और समीक्षा करने के लिए निम्नलिखित समितियों और समीक्षा तंत्र की स्थापना की है.

19.1 मूल कारण विश्लेषण (आरसीए): मूल कारण विश्लेषण बैंकों के हाथ में एक महत्वपूर्ण साधन है जिसका उद्देश्य ग्राहकों की शिकायतों की घटनाओं को कम करना है. बैंक उन क्षेत्रों में मूल कारणों का विश्लेषण करने का प्रयास करेगा जहां बैंक को बड़ी संख्या में शिकायतें/दोहराव वाली प्रकृति की शिकायतें प्राप्त होती हैं ताकि कमजोर क्षेत्रों की पहचान की जा सके. यह समीक्षा तंत्र बैंक को कमियों (उत्पाद सुविधाओं, सेवाओं या प्रौद्योगिकी में) की पहचान करने और उन्हें दूर करने के लिए आवश्यक सुधारात्मक उपाय करने में मदद करेगा.

डीआईटी, डीबीडी और सीसीयू के अधिकारियों की त्रैमासिक बैठक, (न्यूनतम स्केल-V और उससे ऊपर के रैंक की) नियमित रूप से आयोजित की जाएगी। सीसीयू (टीम-परिचालन) बैठक की समन्वयक होगी। कार्यवृत्त तैयार कर सीजीओ, सीसीयू प्रमुख और संबंधित वर्टिकल प्रमुख को अग्रेषित किया जाए ताकि संबंधित क्षेत्र में सुधार लाया जा सके, जिससे शिकायतों की पुनरावृत्ति न हो। सीएससीबी में आरसीए के कार्यवृत्त सीसीयू द्वारा रिपोर्टिंग का हिस्सा होंगे।

19.2 शाखा /आरओ/एफजीएमओ स्तर की ग्राहक सेवा समिति: बैंक यह मानता है कि बैंक के कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत बातचीत के माध्यम से ग्राहकों की अपेक्षाओं/आवश्यकताओं/शिकायतों की बेहतर सराहना की जा सकती है। ग्राहक सेवा की गुणवत्ता की जांच करने और ग्राहक सेवा में सुधार के लिए फीडबैक/सुझावों की समीक्षा करने के लिए सभी शाखाओं / क्षेत्रों / अंचलों में ग्राहक सेवा समितियों का गठन किया जाएगा। क्षेत्रीय और शाखा स्तर की समितियां महीने में एक बार बैठक करेंगी जहां कर्मचारी और आमंत्रित ग्राहक सेवा संबंधी मामलों पर स्वतंत्र रूप से बातचीत करेंगे। आंचलिक स्तर की समिति की बैठक तिमाही में एक बार होगी।

शाखा स्तरीय समिति की अध्यक्षता शाखा प्रमुख द्वारा की जाएगी जिसमें एक अधिकारी, एक फ्रंट लाइन स्टाफ और ग्राहकों में से कम से कम 2 से 3 सदस्य (एक सदस्य वरिष्ठ नागरिक/पेंशनभोगी)होना चाहिए।

क्षेत्रीय कार्यालय / अंचल कार्यालय स्तर की समिति की अध्यक्षता क्षेत्र प्रमुख / अंचल प्रमुख, उप क्षेत्र प्रमुख / उप अंचल प्रमुख, सरल के प्रमुख, ऋण प्रभारी, मानव संसाधन (एचआर), पी एंड डी, आरसीसी द्वारा की जाएगी।

19.2.1 शाखाओं का परिचालन, मासिक ग्राहक सेवा बैठक : आम तौर पर हर माह के 15^{वें} दिन, जिसमें शाखा सेवाओं में सुधार के क्षेत्र, उत्पाद सुधार, सेवा सुधार, शाखा के माहौल आदि में ग्राहक के किसी भी सुझाव पर चर्चा की जानी चाहिए, , नोट किया गया और बैठक के कार्यवृत्त तैयार किए जाने हैं। शाखा स्तर पर बैठक के सदस्य शाखा प्रबंधक, लेखाकार/अधिकारी कर्मचारी, फ्रंट लाइन कर्मचारियों की भागीदारी, वरिष्ठ ग्राहक (अधिमानत: पेंशनभोगी) और परिसंपत्ति ग्राहक रोटेशन के आधार पर हैं। शाखा प्रमुख / उप. शाखा प्रमुख, शाखा स्तर पर बैठक के समन्वयक के रूप में कार्य करेंगे। उप आरएच/पी एंड डी प्रभारी आरओ की बैठक के लिए समन्वयक के रूप में कार्य करेंगे। बैठक के कार्यवृत्त को सीएससीबी को आगे प्रस्तुत करने के लिए एफजीएमओ को प्रस्तुत करने की आवश्यकता है।

शाखा प्रमुख की अध्यक्षता वाली ग्राहक सेवा समिति को शिकायतों/सुझावों, देरी के मामलों, ग्राहकों/समिति के सदस्यों द्वारा सामना की गई/रिपोर्ट की गई कठिनाइयों का अध्ययन करने और ग्राहक सेवा में सुधार के तरीकों और साधनों को विकसित करने के लिए महीने में कम से कम एक बार बैठक करनी चाहिए। समिति निम्नलिखित उद्देश्यों के साथ ग्राहकों को बैंक के वरिष्ठ अधिकारियों से मिलने और बातचीत करने में सक्षम बनाने के लिए एक मंच के रूप में कार्य करती है:

- क. बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर ग्राहकों की प्रतिक्रिया एकत्र करें
- ख. ग्राहकों और बैंक के बीच सूचना के अंतर को कम करें
- ग. सबसे महत्वपूर्ण रूप से ग्राहकों के बीच विश्वास बनाएं

समितियों को ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति को इनपुट / सुझाव देते हुए त्रैमासिक रिपोर्ट भी प्रस्तुत करनी चाहिए जिससे स्थायी समिति उनकी जांच कर सके और आवश्यक पॉलिसी / प्रक्रियात्मक कार्रवाई के लिए बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को प्रासंगिक प्रतिक्रिया प्रदान कर सके।

19.2.2 एफजीएमओ क्षेत्र की ग्राहक सेवा पर त्रैमासिक बैठक आयोजित करेगा, जिसमें एफजीएमओ, उप अंचल प्रमुख, शाखा प्रमुख, क्षेत्र प्रमुख / क्षेत्रीय कार्यालय के प्रतिनिधि और अंचल के कुछ ग्राहक बैठक के सदस्य होंगे। बैठक के समन्वयक के रूप में अंचल प्रमुख कार्य करेंगे। बैठक के कार्यवृत्त को चर्चा के लिए सीएससीबी एजेंडा में शामिल करने हेतु सीजीओ (सीसीयू-टीम) को अग्रेषित करने की आवश्यकता है।

19.2.3 शिकायतों के निवारण हेतु नोडल अधिकारी और अन्य नामित अधिकारी. बैंक मुख्य शिकायत अधिकारी (प्रधान नोडल अधिकारी) को बैंक के मुख्य महाप्रबंधक / महाप्रबंधक (या इसके समकक्ष) के बैंक के नोडल अधिकारी के रूप में नामित करता है जो पूरे बैंक के लिए ग्राहक सेवा और शिकायत प्रबंधन के कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार होगा. बैंक ने अपने नियंत्रण में आने वाली शाखाओं के संबंध में शिकायतों / शिकायतों को संभालने के लिए क्षेत्र महाप्रबंधक और क्षेत्र प्रबंधक कार्यालय में शिकायत निवारण अधिकारी को नामित किया है. शिकायत निवारण अधिकारी (नोडल अधिकारी) का नाम और संपर्क विवरण शाखा सूचना पट्टों पर प्रदर्शित किया जाएगा.

नोडल अधिकारी को अपने निर्णय / या आंशिक राहत की सूचना देने से पहले, बैंक के आंतरिक लोकपाल के पास उसकी जांच के लिए भेजा जाएगा. यदि ग्राहक अभी भी संतुष्ट नहीं है तो उसके पास अपनी शिकायत या शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध अन्य तरीकों के साथ बैंकिंग लोकपाल के पास जाने का विकल्प हो सकता है.

19.3 रिजर्व बैंक - एकीकृत लोकपाल योजना, 2021.

बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 की धारा 35ए के तहत भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा विनियमित संस्थाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों को त्वरित और लागत प्रभावी तरीके से हल करने के लिए एक योजना.

भारतीय रिजर्व बैंक योजना के तहत उन्हें सौंपे गए कार्यों को पूरा करने के लिए अपने एक या अधिक अधिकारियों को लोकपाल और उप लोकपाल के रूप में तीन साल से अधिक की अवधि के लिए नियुक्त करेगा. चंडीगढ़ स्थित केंद्रीकृत रसीद और प्रसंस्करण केंद्र योजना के तहत दर्ज की गई शिकायतों को प्राप्त करेंगे. लोकपाल सेवा में कमी से संबंधित ग्राहकों की शिकायतों पर विचार करेगा. नई योजना को लागू करने के लिए, आरबीआई ने पूरे देश में बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों का विस्तार 22 से 30 तक कर दिया है.

ग्राहक ने योजना के तहत शिकायत करने से पहले बैंक को एक लिखित शिकायत की और शिकायत को बैंक द्वारा पूरी तरह या आंशिक रूप से निरस्त कर दिया गया और शिकायतकर्ता जवाब से संतुष्ट नहीं है या शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्ति की तिथि से बैंक से 30 दिनों के भीतर कोई जवाब नहीं मिला है. (शिकायत करने का प्रमाण प्रस्तुत किया जाना है).

लोकपाल सुविधा या सुलह या मध्यस्थता के माध्यम से शिकायत और विनियमित संस्था के बीच समझौते द्वारा शिकायत के निपटान को बढ़ावा देने का प्रयास करेगा.

शिकायत का समाधान तब माना जाएगा जब लोकपाल के हस्तक्षेप पर बैंक द्वारा शिकायतकर्ता के साथ इसका निपटान कर दिया गया हो या शिकायतकर्ता लिखित रूप में सहमत हो गया हो कि शिकायत का समाधान संतोषजनक है या शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है. योजना की मुख्य विशेषताएं परिशिष्ट-1 में दी गई हैं.

19.4 शिकायतों के निवारण की लागत की वसूली के रूप में मौद्रिक दंड: यह देखते हुए कि बैंकर-ग्राहक संबंध प्राथमिक संबंध है, ग्राहक शिकायत निवारण की मुख्य जिम्मेदारी बैंकों की है. यह सुनिश्चित करने की दृष्टि से कि बैंक इस उत्तरदायित्व का प्रभावी ढंग से निर्वहन करते हैं, शिकायतों के निवारण की लागत अब उन बैंकों से वसूल की जाएगी जिनके विरुद्ध ओबीओ में अनुरक्षणीय शिकायतें उनके समकक्ष समूह के औसत से अधिक हैं. हालांकि, ग्राहकों के लिए बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत शिकायत निवारण लागत मुक्त रहेगा. बैंकों के लिए लागत-वसूली ढांचे को परिचालित करने के लिए, पिछले वर्ष के 31 मार्च को बैंकों की संपत्ति के आकार के आधार पर सहकर्मी समूहों की पहचान की जाएगी, और ओबीओ में प्राप्त रखरखाव योग्य शिकायतों के पियर ग्रुप औसत की गणना निम्नलिखित मापदंडों पर की जाएगी:

- क. प्रति शाखा प्रबंधन करने योग्य शिकायतों की औसत संख्या;
- ख. बैंक द्वारा धारित प्रति 1000 खातों (जमा और क्रेडिट खातों की) में प्रबंधन योग्य शिकायतों की औसत संख्या.
- ग. अपने ग्राहकों द्वारा बैंक के माध्यम से निष्पादित प्रति 1000 डिजिटल लेनदेन पर प्रबंधन योग्य डिजिटल शिकायतों की औसत संख्या.

पीयर ग्रुप के औसत से अधिक शिकायतों के निवारण की लागत बैंक से निम्नानुसार वसूल की जाएगी :

- क. किसी एक पैरामीटर में अधिकता - पीयर ग्रुप के औसत से अधिक शिकायतों की संख्या के लिए शिकायत (ओबीओ में) के निवारण की लागत का 30%.
- ख. किन्हीं दो मापदंडों में अधिकता के साथ पैरामीटर में पीयर ग्रुप के औसत से अधिक शिकायतों की संख्या के लिए शिकायत निवारण की लागत का 60%.
- ग. सभी तीन मापदंडों में आधिक्य-100% उच्चतम आधिक्य के साथ पैरामीटर में पीयर ग्रुप से अधिक शिकायतों की संख्या के लिए एक शिकायत के निवारण की लागत.
- घ. इस संबंध में वसूल की जाने वाली निवारण की लागत वर्ष के दौरान ओबीओ में एक शिकायत के की औसत लागत होगी.

19.5 बैंक के आंतरिक लोकपाल (आईओ):

- क. आंतरिक लोकपाल तंत्र की स्थापना बैंकों की आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली को मजबूत करने और बैंक के उच्चतम स्तर के प्राधिकरण में ग्राहकों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करने के लिए की गई जिससे ग्राहकों को शिकायत निवारण के लिए अन्य से संपर्क करने की आवश्यकता को कम किया जा सके.
- ख. बैंक में आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति "बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006" पर आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार की जाती है, योजना का अध्याय- II सभी सार्वजनिक और निजी क्षेत्र के बैंकों में आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति से संबंधित है. बैंक का आंतरिक लोकपाल आमतौर पर एक सेवानिवृत्त वरिष्ठ बैंकर होता है, जो हमारे बैंक के अलावा किसी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक के महाप्रबंधक / उप महाप्रबंधक के पद से कम नहीं होता है. भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशों के अनुसार, बैंक द्वारा पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज की गई किसी भी शिकायत की आंतरिक लोकपाल से जांच करने की आवश्यकता है.
- ग. क्षतिपूर्ति के दावे के आंशिक अनुदान या कुल अस्वीकृति के दावे के मामले में, उत्तर की जांच की जानी चाहिए और आंतरिक लोकपाल द्वारा सहमति व्यक्त की जानी चाहिए. उत्तर में स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाना चाहिए कि आईओ द्वारा शिकायत की जांच की गई है. ऐसे मामलों को शाखाओं/कार्यालयों द्वारा एजीएम सीसीयू परिचालन विभाग, मुंबई को अग्रेषित करने की आवश्यकता है. तथापि, आंतरिक लोकपाल सुझावों की प्रकृति के संदर्भों, प्रभारित ब्याज दर में रियायतों के लिए अनुरोध, स्वीकृति नियमों

और शर्तों आदि में संशोधनों की जांच नहीं करेगा, जो प्राथमिक रूप से वाणिज्यिक निर्णयों की प्रकृति के हैं और इसलिए मामलों को आंतरिक लोकपाल से सहमति के लिए अग्रेषित करने की आवश्यकता नहीं है।

घ. आंतरिक लोकपाल, एक स्वतंत्र प्राधिकरण के रूप में, शिकायतों की समीक्षा करेगा, बैंक की ओर से सेवा में कमी की प्रकृति की ग्राहक शिकायतों की जांच करेगा, (बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006 के खंड 8 में सूचीबद्ध शिकायतों के आधार पर उन शिकायतों सहित) जो बैंक द्वारा आंशिक रूप से या पूर्ण रूप से अस्वीकार कर दिए जाते हैं। शिकायतकर्ता को अंतिम निर्णय की सूचना देने से पहले बैंक उन सभी शिकायतों को आंतरिक रूप से उच्च प्रबंधन को प्रस्तुत करेगा, जिनका पूरी तरह से आईओ (आंतरिक लोकपाल) द्वारा समाधान नहीं किया गया है। बैंक के ग्राहकों को सीधे आंतरिक लोकपाल से संपर्क करने की आवश्यकता नहीं है।

ङ. वह भारतीय रिजर्व बैंक के बैंकिंग लोकपाल के पास अपील करने के लिए स्वतंत्र होगा। आईओ योजना, 2018 के कार्यान्वयन की निगरानी आरबीआई द्वारा विनियामक निरीक्षण के अलावा बैंक के आंतरिक लेखापरीक्षा तंत्र द्वारा की जाएगी। (परिशिष्ट-II देखें)

19.6 बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति (सीएससीबी):

बोर्ड की यह समिति पूरे बैंक में सेवा वृद्धि पहल के कार्यान्वयन की निगरानी और मार्गदर्शन करने के लिए जिम्मेदार है। ग्राहक सेवा गुणवत्ता को बढ़ाने के लिए पहल पर बैंकों के प्रदर्शन की समीक्षा करने के लिए ग्राहकों की शिकायतों, नियामक जनादेशों और नीतिगत निर्णयों की समीक्षा करने के लिए समिति की प्रत्येक तिमाही में एक बार बैठक होती है।

बोर्ड की यह उप-समिति समय-समय पर ग्राहक शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों और ग्राहक सेवा में सुधार के लिए किए गए उपायों की समीक्षा करेगी। समिति व्यक्तिगत जमाकर्ताओं और उधारकर्ताओं को प्रदान की जाने वाली ग्राहक सेवा की गुणवत्ता को प्रभावित करने वाले सभी मामलों की भी जांच करेगी। समिति जमाकर्ता संतुष्टि के वार्षिक सर्वेक्षण और ऐसी सेवाओं की त्रैवार्षिक लेखा परीक्षा के साथ प्रदान की गई ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर असर डालने वाले किसी भी अन्य मामले का समाधान कर सकती है। इसके अलावा, इसके विश्लेषण के साथ शिकायतों का विवरण तिमाही आधार पर बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के समक्ष रखा जाता है। यह समिति ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति के कामकाज की समीक्षा करेगी और बैंक के शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावशीलता की निगरानी करेगी।

समिति, चूंकि, उच्चतम स्तर की समिति ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति के मामलों का ध्यान रखती है। समिति मूल कारणों के विश्लेषण के कार्यवृत्त की समीक्षा करेगी और तदनुसार संबंधित कार्यक्षेत्रों को शिकायतों की पुनरावृत्ति को रोकने के मूल कारणों को हल करने की सलाह देगी।

19.7 केंद्रीय कार्यालय में ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति:

ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति की अध्यक्षता कार्यपालक निदेशक करेंगे और समिति के अन्य सदस्यों में लार्ज कॉर्पोरेट (एलसीवी), मिड कॉर्पोरेट (एमसीवी), ग्राहक संबंध एवं कारोबार विकास (सीआरबीडी), सूक्ष्म लघु एवं मध्यम उद्यम (एमएसएमई), परिचालन, डिजिटल बैंकिंग (डीबीडी), सूचना एवं प्रौद्योगिकी विभाग (डीआईटी) और मानव संसाधन (एचआर) के वर्टिकल प्रमुख शामिल होंगे। बैठक का समन्वय वर्तमान दिशा-निर्देशों के अनुसार परिचालन वर्टिकल के उप महाप्रबंधक / सहायक महाप्रबंधक द्वारा किया जाएगा। बैठक का कोरम कम से कम चार सदस्यों का होगा। समिति की बैठक प्रत्येक तिमाही में एक बार होगी। समिति के निम्नलिखित कार्य होंगे:

- 19.7.1** विभिन्न तिमाहियों से प्राप्त ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर प्रतिक्रिया का मूल्यांकन करें. समिति बीसीएसबीआई से प्राप्त ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता कोड में ग्राहक सेवा और प्रतिबद्धताओं के कार्यान्वयन पर टिप्पणियों / फीडबैक की भी समीक्षा करेगी.
- 19.7.2** समिति यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होगी कि बैंक द्वारा ग्राहक सेवा के संबंध में सभी विनियामक निर्देशों का पालन किया जाता है. इस दिशा में, समिति क्षेत्र प्रबंधकों / क्षेत्र महाप्रबंधकों [जहां भी मौजूद है] / कार्यकारी प्रमुखों से आवश्यक फीडबैक प्राप्त करेगी.
- 19.7.3** समिति निवारण के लिए जिम्मेदार कार्यकारी प्रमुखों द्वारा भेजी गई अनसुलझी शिकायतों पर भी विचार करेगी और अपनी सलाह देगी.
- 19.7.4** समिति अपने कार्यनिष्पादन पर तिमाही अंतराल पर बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को रिपोर्ट प्रस्तुत करेगी.

20. सोशल मीडिया पर फीडबैक :

डिजिटल बैंकिंग विभाग की एक टीम सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म जैसे फेस बुक, ट्विटर, इंस्टाग्राम और यूट्यूब आदि पर पोस्ट किए गए मामलों का संज्ञान लेने के लिए 24X7 काम करती है. इन मामलों को संबंधित वर्टीकल के साथ समाधान प्रदान करने हेतु लिया जाता है और तत्काल हल किया जाता है.

21. अनिवार्य डिस्प्ले आवश्यकताएँ: बैंक के लिए यह प्रदान करना अनिवार्य है:

- 21.1** शिकायत एवं सुझाव प्राप्त करने की समुचित व्यवस्था.
- 21.2** नोडल अधिकारी (अधिकारियों) का नाम, पता और संपर्क नंबर
- 21.3** प्रधान नोडल अधिकारी का नाम, पता, फोन नंबर, ईमेल
- 21.4** क्षेत्र के बैंकिंग लोकपाल का संपर्क विवरण
- 21.5** ग्राहकों के प्रति बैंक का प्रतिबद्धता कोड / निष्पक्ष व्यवहार कोड

22. विनियामक हेतु प्रस्तुति :

यदि ग्राहक बैंक की प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है (आंतरिक लोकपाल द्वारा विधिवत जांच की गई है), तो ग्राहक बैंकिंग लोकपाल (आरबीआई) से संपर्क कर सकता है. बीओ का विवरण बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाता है एवं शाखा / कार्यालय के नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित किया जाता है.

बैंक, तदनुसार विनियामकों द्वारा अधिसूचना के अनुसार या बैंक की आवश्यकता के अनुसार किसी भी परिवर्तन के आलोक में अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया को संशोधित करेगा.

23. रिकॉर्ड रखना :

शिकायतों का रिकॉर्ड समाधान की तिथि से कम से कम आठ साल की अवधि के लिए रखा जाता है। सूचना प्रणाली सुरक्षा पॉलिसी के तहत नवीनतम बैंकअप पॉलिसी के अनुसार बैंकअप प्रतियों का रखरखाव किया जाता है।

23.1 नोडल अधिकारी शिकायत की प्राप्ति उसका समाधान और शिकायत को बंद करने से संबंधित अभिलेखों को सुरक्षित रखेगा।

23.2 नोडल अधिकारी अपेक्षित रिपोर्ट मुख्य नोडल अधिकारी को प्रस्तुत करेगा।

24. राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली (एनपीएस) शिकायतों के लिए शिकायत निवारण :

24.1 सामान्यतया एनपीएस के तहत शिकायतें निम्नलिखित क्षेत्रों में प्राप्त होती हैं :

क. खाता न खोलना, पीआरएन (PRAN) प्राप्त न होना, ग्राहक के एनपीएस खाते में अंशदान का न दिखना, ग्राहक द्वारा अनुरोधित परिवर्तनों का अद्यतन न होना, आई-पिन / टी-पिन प्राप्त न होना, टियर-II खाते का सक्रिय न होना और निकासी की प्राप्ति न होना।

- नोडल अधिकारी शिकायत की प्राप्ति उसका समाधान और शिकायत को बंद करने से संबंधित अभिलेखों को सुरक्षित रखेगा।
- नोडल अधिकारी अपेक्षित रिपोर्ट मुख्य नोडल अधिकारी को प्रस्तुत करेगा

24.2 एनपीएस ट्रस्ट को शिकायतों की प्रस्तुति:

क. कोई भी ग्राहक जिसकी शिकायत का समाधान बैंक द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 30 दिनों के भीतर नहीं किया गया है, या जो प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, वह शिकायत को राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट में भेज सकता है।

ख. जिस ग्राहक की शिकायत का समाधान बैंक द्वारा राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट को शिकायत प्रस्तुत करने की तिथि से 30 दिनों के भीतर नहीं किया गया है, या जो राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली ट्रस्ट द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है, वह संबंधित बैंक या संस्था के खिलाफ लोकपाल में अपील करेगा।

24.3 शिकायत को बंद करना:

प्रत्येक शिकायत का निपटान शिकायत प्राप्त होने से 30 दिनों की अवधि के भीतर किया जाएगा और अंतिम उत्तर शिकायतकर्ता को भेजा जाएगा, जिसमें शिकायत के समाधान या अस्वीकृति का विवरण होगा, जिसके कारण लिखित रूप में दर्ज किए जाएंगे। एक शिकायत को निम्नलिखित में से किसी भी मामले में निपटाया और बंद माना जाएगा:

क. जब बैंक ने शिकायतकर्ता के अनुरोध को पूरी तरह से स्वीकार कर लिया है;

ख. जहां शिकायतकर्ता ने बैंक की प्रतिक्रिया की स्वीकृति को लिखित रूप में स्वीकार किया है;

ग. जहां शिकायतकर्ता ने बैंक से लिखित प्रतिक्रिया प्राप्त होने से 45 दिनों के भीतर जवाब नहीं दिया है;

घ. जहां नोडल अधिकारी ने ग्राहक को सूचित करते हुए प्रमाणित किया है कि बैंक ने अपने संविदात्मक, वैधानिक और नियामक दायित्वों का निर्वहन किया है और इसलिए शिकायत को बंद कर देता है;

- ड. बैंक या नेशनल पेंशन सिस्टम ट्रस्ट, जैसा भी मामला हो, द्वारा सूचित शिकायत के समाधान या अस्वीकृति की तिथि से 45 दिनों के भीतर कोई अपील नहीं की है;
- च. जहां लोकपाल का निर्णय अपील है, ऐसे शिकायतकर्ता को सूचित कर दिया गया है;
- बशर्ते कि क्लोजर लागू नहीं होगा जहां लोकपाल या प्राधिकरण, जैसा भी मामला हो, ने निर्दिष्ट अवधि से परे अपील / पुनरीक्षण दाखिल करने की अनुमति दी है.

"राष्ट्रीय पेंशन योजना (एनपीएस) के ग्राहकों से संबंधित शिकायतों का निवारण पीएफआरडीए (अभिदाता शिकायत निवारण) विनियम 2015 के तहत एनपीएस ट्रस्ट की शिकायत निवारण पॉलिसी के प्रावधानों द्वारा नियंत्रित किया जाएगा".

25. पीएमजेडीवाई के तहत शिकायत निवारण:

25.1 पीएमजेडीवाई के तहत शिकायतें: आम तौर पर पीएमजेडीवाई के तहत शिकायतें निम्नलिखित क्षेत्रों से प्राप्त होती हैं:

- क. शाखा द्वारा बीएसबीडीए / बीएसबीडीएस श्रेणी के तहत खाता खोलने से इनकार करना - विशेष रूप से बीएसबीडीएस श्रेणी के तहत जहां पूर्ण केवाईसी दस्तावेजों की आवश्यकता नहीं है.
- ख. रुपये कार्ड की प्राप्ति न होना
- ग. एटीएम पर रुपये कार्ड का सक्रिय न होना
- घ. दुर्घटना बीमा दावा निपटान

पीएमजेडीवाई के तहत खातों से संबंधित शिकायतों का त्वरित निवारण सुनिश्चित करने के लिए, बैंक ने पीएमजेडीवाई के लिए एक अलग शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है जहां पीएमजेडीवाई ग्राहक कॉल सेंटर को कॉल करेंगे और शिकायत को पीएमजेडीवाई श्रेणी के तहत पहचाना जाएगा और फिर नियत समय पर समाधान के लिए निर्दिष्ट सीसीयू अधिकारी को भेजा जाएगा.

26. कोविड के तहत मृत्यु दावा निपटान: मृत्यु दावा निपटान प्रक्रिया में शीघ्रता लाने और कोविड / कोरोना वायरस के कारण मृत्यु एवं महामारी द्वारा उत्पन्न चुनौतियों को कम करने के लिए, विशेष रूप से बैंक में छोटे जमाकर्ताओं का समर्थन करने के लिए मृत्यु दावा निपटान प्रक्रिया (आईसी न. 02692:2021 दिनांक 7 अक्टूबर, 2021) को संशोधित किया गया है.

क्षेत्रीय कार्यालयों, अंचल कार्यालयों के शिकायत निवारण अधिकारियों को यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि कोविड के तहत प्राप्त मृत्यु दावा आवेदन विशेष रूप से छोटे जमाकर्ताओं को प्राथमिकता पर कार्यान्वित किया जाए एवं मृतक के परिवार को तत्काल राहत प्रदान की जाए.

जहां भी आवश्यक हो, आरओ / जेडओ में विधि अधिकारी की सहायता / समर्थन प्राप्त किया जाना चाहिए और मृतक के परिवार के सदस्य / सदस्यों को मृत्यु के दावे के ऐसे निपटान के लिए सहायता प्रदान की जानी चाहिए. ऐसी कोविड से संबंधित मृत्यु और उसके दावे के निपटान के लिए, यह अपेक्षा की जाती है कि आरओ / जेडओ से जुड़े विधि अधिकारी मृतक ग्राहकों के विधिक उत्तराधिकारियों के उचित सहायतार्थ शाखाओं का उपयुक्त मार्गदर्शन करेंगे.

27. ग्राहकों से संवाद :

27.1 बैंक यह मानता है कि बैंक के कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत संवाद के माध्यम से ग्राहकों की अपेक्षाओं / आवश्यकताओं / शिकायतों की बेहतर सराहना की जा सकती है.

27.2 माह में एक बार संरचित ग्राहक बैठकें, ग्राहकों को यह संदेश देंगी कि बैंक उनकी परवाह करता है और ग्राहक सेवा में सुधार के लिए उनकी फीडबैक / सुझावों को महत्व देता है।

27.3 बैंक सेवाओं के बारे में ग्राहकों में जागरूकता की कमी के कारण कई शिकायतें उत्पन्न होती हैं और इस तरह के संवाद से ग्राहकों को बैंकिंग सेवाओं की बेहतर जानकारी देने में मदद मिलेगी।

27.4 जहां तक बैंक का संबंध है, ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अपने उत्पादों और सेवाओं को संशोधित करने के लिए ग्राहकों फीडबैक एक मूल्यवान इनपुट होगा।

28. ग्राहकों के प्रबंधन हेतु टिप्स:

28.1 शाखा परिसर को साफ और स्वच्छ रखें. बैठने की उचित व्यवस्था / पीने के पानी की सुविधा जैसी बुनियादी सुविधाएं प्रदान करें.

28.2 रोविंग द्वारा शाखा में गतिविधियों पर नजर रखें - ग्राहकों और कर्मचारियों के साथ संवाद करें.

28.3 स्टाफ सदस्यों के लिए एक मार्गदर्शक / संरक्षक बनें और स्थानीय परिवेश के अनुसार सेवाएं देने के लिए नवीन तरीके अपनाएं.

28.4 लीडरशिप गुणों के लिए समाधान युक्त हों

28.5 तकनीकी समाधानों हेतु एस्केलेशन मैट्रिक्स के साथ अच्छी तरह से सुविज्ञ

28.6 समय-सीमा के साथ कार्यों को प्राथमिकता दें और सेवा की गुणवत्ता में सुधार करें

28.7 फ्रंटलाइन स्टाफ को जिम्मेदारी सौंपें - एकजुटता की भावना

28.8 शिकायतों से निपटने के लिए ऑपरेटिंग स्टाफ को संवेदनशील बनाना

28.9 डिलीवरी पॉइंट पर स्टाफ को बैंकिंग के तकनीकी क्षेत्रों में प्रशिक्षण प्रदान करना

28.10 कर्मचारियों / ग्राहकों के व्यवहार का अध्ययन करने के लिए समय-समय पर बैठकें आयोजित करना

28.11 खाता खोलने, डिजिटल उत्पादों, खुदरा ऋण आदि के लिए अग्रिम पंक्ति के कर्मचारियों को चेकलिस्ट प्रदान की जाए.

28.12 बड़ी शाखाओं में "क्या मैं आपकी सहायता कर सकता हूँ" काउंटरों / नियमित रिसेप्शन काउंटरों को स्थापित करने की संभावना का अन्वेषण करें

28.13 ऑन-बोर्डिंग ग्राहकों के लिए सुविधा की आसानी सेट करें

28.14 सहनशीलता और सहनशक्ति की शक्ति विकसित करें

28.15 बैंकिंग के डिजिटल तरीके को बढ़ावा देकर शाखा में भीड़-भाड़ कम करने के लिए कदम उठाएं.

29. शिकायतों से निपटने के लिए ऑपरेटिंग स्टाफ को संवेदनशील बनाना:

29.1 शिकायतों से निपटने के लिए कर्मचारियों को उचित ढंग से प्रशिक्षित किया जाएगा. बैंक अधिकारी लोगों के साथ व्यवहार कर रहे हैं और इसलिए वैचारिक मतभेद और क्षेत्रीय मतभेद उत्पन्न हो सकते हैं. व्यापक मस्तिष्क और चेहरे पर मुस्कान के साथ हमें ग्राहकों का विश्वास जीतने में सक्षम होना चाहिए. क्रोधित ग्राहकों को संभालने के लिए आवश्यक सॉफ्ट स्किल्स प्रदान करना प्रशिक्षण कार्यक्रमों का एक अभिन्न अंग होना है. यह सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी नोडल अधिकारी की होगी कि शिकायतों के प्रबंधन हेतु आंतरिक तंत्र सभी स्तरों पर सुचारू रूप से और कुशलता से संचालित होता है. नोडल अधिकारी विभिन्न स्तरों पर कर्मचारियों की प्रशिक्षण आवश्यकताओं पर क्षेत्रीय / अंचल कार्यालय के मानव संसाधन विभाग को फीडबैक दें.

29.2 यूनियन केयर - ग्राहक शिकायतों के प्रबंधन हेतु पुस्तिका / गाइड : विभाग ने ग्राहकों के प्रश्नों, फीडबैक और शिकायतों को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने के लिए शाखाओं / कार्यालयों में कर्मचारियों के लिए एक पुस्तिका भी बनाई है। हैंडबुक में एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग, पेंशन, मोबाइल बैंकिंग, डोर स्टेप बैंकिंग, एनईएफटी / आरटीजीएस आदि के क्षेत्र में ग्राहकों की शिकायतों के समाधान के लिए नामित अधिकारियों के सभी संपर्क विवरण शामिल हैं। मुख्यरूप से पुस्तिका में निम्न विषय-वस्तु को शामिल किया गया है:

क्र सं	विषय-वस्तु / विवरण
1	शाखा प्रमुखों के लिए टिप्स
2	फ्रंटलाइन स्टाफ के लिए क्या करें और क्या न करें
3	धोखाधड़ी की रोकथाम हेतु सुरक्षा उपाय
4	भीड़भाड़ कम करने वाली शाखाएँ : मूल्यवर्धित कार्य हेतु अतिरिक्त कर्मचारी
5	शिकायतों से संबंधित सामान्य मामले
6	शिकायतों की श्रेणी: एटीएम/डेबिट कार्ड
7	शिकायतों की श्रेणी: सभी विफल लेनदेन
8	शिकायतों की श्रेणी: स्टाफ दुर्व्यवहार
9	शिकायतों की श्रेणी: मृत्यु दावा
10	शिकायतों की श्रेणी: एसएमएस अलर्ट
11	शिकायतों की श्रेणी: संबंधित शुल्क
12	शिकायतों की श्रेणी: खातों का परिचालन
13	शिकायतों की श्रेणी: चेकबुक मामले
14	शिकायतों की श्रेणी: पेंशन संबंधी
15	शिकायतों की श्रेणी: संग्रहण संबंधित
16	शिकायतों की श्रेणी: ऋण संबंधी
17	शिकायतों की श्रेणी: कॉल सेंटर संबंधित मामले
18	टीम कस्टमर केयर यूनिट - संपर्क विवरण
19	एस्केलेशन मैट्रिक्स- डिजिटल बैंकिंग विभाग
20	एस्केलेशन मैट्रिक्स- सीपीपीसी और जीबीडी
21	एस्केलेशन मैट्रिक्स- डीआईटी
22	एस्केलेशन मैट्रिक्स- एनईएफटी/आरटीजीएस
23	ग्राहक शिकायत निवारण पर महत्वपूर्ण परिपत्र
24	वरिष्ठ नागरिकों और विकलांग व्यक्तियों के लिए बैंकिंग सुविधा
25	महत्वपूर्ण हेल्पलाइन नंबर

30. ग्राहक फ़ीडबैक - ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण:

30.1 ग्राहक की प्रसन्नता को कारोबार की वृद्धि से मापा जा सकता है। एक प्रसन्न ग्राहक बैंक के लिए एक प्रचारक के रूप में कार्य करता है। उसी समय, कर्मचारी अपने व्यक्तिगत ब्रांड को विकसित करता है, जो वरिष्ठों से पहचान प्राप्त करने में कार्य करता है। कुल मिलाकर, यह बैंकर और ग्राहक के लिए हमेशा लाभ की स्थिति होती है।

30.2 बैंकों का उद्देश्य:

- क. विभिन्न चैनलों के साथ संतुष्टि के स्तर को समझने हेतु जिसके साथ ग्राहक यूनियन बैंक के साथ अपने दिन-प्रतिदिन के लेनदेन में संवाद करता है और इसे और मजबूत करने के तरीके.
- ख. सेवा गुणवत्ता में कमी की पहचान करना और सुधार की आवश्यकता वाले क्षेत्रों को मजबूत करना.
- ग. मूल्यांकन करने के लिए, यदि आंतरिक रूप से परिभाषित सेवा मानदंडों को पूरा किया जा रहा है.
- घ. सूक्ष्म स्तर पर सुधार क्षेत्रों को सक्रिय रूप से उपलब्ध कराना.
- ङ. आंतरिक ग्राहक अर्थात् कर्मचारी का संतुष्टि स्तर समझना.
- च. निरंतर आधार पर कार्यनिष्पादन को ट्रैक करने के लिए ढांचा प्रदान करना.
- छ. प्रणालीगत समस्याओं को समझना ताकि गंभीर होने से पहले सुधारात्मक कार्रवाई की जा सके.
- ज. ग्राहक सेवा, डिजिटल उत्पादों, देयता और संपत्ति उत्पादों और एचआर मामलों और ग्राहक सेवाओं को कवर करने वाले ईज (ईएएसई) के तहत मानकों से संबंधित क्षेत्रों में ईएएसई (एनहांस्ट एक्सेस एंड सर्विस एक्सीलेंस) पर बैंक के समग्र अनुभव को समझना
- झ. प्रक्रिया में सुधार, प्रतिधारण स्ट्रेटजी, संवाद आवश्यकताओं, प्रशिक्षण आवश्यकताओं, पुरस्कार एवं पहचान, बेंचमार्किंग और एसओपी की स्थापना शुरू करना.
- ञ. ग्राहकों के साथ हर समय निष्पक्ष व्यवहार किया जाएगा.
- ट. ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों को शिष्टाचार और समय पर निपटाया जाएगा.
- ठ. ग्राहकों को संगठन के भीतर अपनी शिकायतों को आगे बढ़ाने के तरीकों और वैकल्पिक उपचार के उनके अधिकारों के बारे में पूरी तरह से सूचित किया जाए अगर वे बैंक की प्रतिक्रिया से पूरी तरह संतुष्ट नहीं हैं.
- ड. बैंक कर्मचारी ग्राहक के हित में सद्भावपूर्वक और बिना किसी पूर्वाग्रह के काम करेंगे.
- ढ. ग्राहकों की शिकायतें और फीडबैक बैंक के लिए महत्वपूर्ण हैं, इसके मूल कारण का विश्लेषण शिकायतों को दूर करने / कम करने के अंतिम उद्देश्य के साथ किया जाता है.

31. ग्राहक शिकायतों से निपटने के लिए नई अतिरिक्त/पहल:

- 31.1 **आईवीआर में पीएमजेडीवाई विकल्प:** वित्त मंत्रालय के निर्देशों के अनुसार, बैंक में कार्यरत कॉल सेंटर में आईवीआर मेनू में पीएमजेडीवाई विकल्प उपलब्ध कराने के लिए, हमने शिकायत दर्ज करने के लिए पीएमजेडीवाई ग्राहक की सुविधा हेतु आईवीआर विकल्प मेनू को संशोधित किया है. इसके साथ पीएमजेडीवाई ग्राहक आसानी से क्षेत्रीय भाषा में शिकायत दर्ज करा सकते हैं.
- 31.2 **बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों की सूची:** संपर्क विवरण और ईमेल आईडी के साथ सूची क्षेत्र-कर्मियों की सुविधा के लिए उपलब्ध कराई गई है. (परिशिष्ट-1)
- 31.3 बैंकों में आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली को मजबूत करने के लिए **आईओ तंत्र की निगरानी** . आरबीआई ने अपनी प्रेस विज्ञप्ति: 2018-201/542 दिनांक 3 सितंबर, 2018 के माध्यम से पेश किया है कि आईओ योजना 2018 के कार्यान्वयन की निगरानी आरबीआई द्वारा विनियामक निरीक्षण के अलावा बैंक आंतरिक लेखापरीक्षा तंत्र द्वारा की जाएगी.
- 31.4 **वित्त मंत्रालय**, वित्तीय सेवा विभाग भी राज्य स्तरीय शिकायत प्लेटफॉर्म को मजबूत करने और सर्वोत्तम प्रौद्योगिकी प्लेटफॉर्मों का उपयोग करके जनता की शिकायतों के बेहतर गुणवत्ता और समय पर निवारण के लिए अखिल भारतीय गतिविधि बनाने का प्रयास कर रहा है. विभाग की पॉलिसी उसी के अनुरूप के तैयारी की गई है.

31.5 शिकायत प्रबंधन पुस्तिका - यूनियन केयर : परिचालन विभाग ने शिकायत प्रबंधन पुस्तिका "यूनियन केयर" जारी किया है ताकि क्षेत्र-कर्मियों को ग्राहकों की शिकायतों / मामलों पर ध्यान देने में सहायता मिल सके, जिसमें स्पष्ट कट एस्केलेशन मैट्रिक्स के साथ शिकायत निवारण तंत्र पर संपूर्ण प्रक्रिया प्रवाह दिया गया है.

32. पॉलिसी की समीक्षा की आवधि:

मौजूदा पॉलिसी की पिछली बार 23.12.2020 को समीक्षा की गई थी और यह 31.03.2022 तक वैध है. हालाँकि, पॉलिसी का संशोधन इस पॉलिसी को अपनाने की तिथि से प्रभावी हो जाएगा और 31.03.2023 तक वैध होगा. बैंक के प्रबंध निदेशक और मुख्य कार्यपालक अधिकारी के विशिष्ट अनुमोदन से पॉलिसी की निरंतरता को अधिकतम तीन माह तक विस्तारित किया जा सकता है.
