



छत्तीसगढ़ राज्य ग्रामीण बैंक

प्रधान कार्यालय : महादेवघाट रोड सुंदरनगर, रायपुर (छ.ग.)

Telephone : (0771) 4265502, Fax : 4265503 | Tollfree 1800-233-2300 ; (PIN 492013)

Email : cgb_raipur@yahoo.co.in/web | www.cgbank.in

छत्तीसगढ़ राज्य ग्रामीण बैंक शिकायत निवारण नीति 2016

किसी भी संगठन की शिकायत निवारण प्रणाली इसकी कार्य कुशलता और प्रभावकारिता मापने का पैमाना है, क्योंकि यह संगठन की कार्यप्रणाली पर एक महत्वपूर्ण प्रतिक्रिया उपलब्ध कराता है। संगठन के किसी कार्य से ग्राहक को परेशानी हुई है तो अपनी शिकायत के निवारण के लिये उसे उपयुक्त अवसर प्राप्त हो। शिकायत नीति का मुख्य उद्देश्य एक समाधान प्रणाली निर्धारित करना है जिससे ग्राहक का संगठन के प्रति विश्वास पुख्ता हो एवं नियामकों के अनुदेशों का पालन हो।

प्रतिस्पर्धा के वर्तमान परिदृश्य में निरंतर व्यापार वृद्धि के लिए ग्राहक सेवा सर्वाधिक महत्वपूर्ण साधन है। ग्राहक शिकायत किसी भी संस्था के कारोबारी जीवन का एक हिस्सा है। चूंकि बैंक सेवा संगठन होते हैं, अतः हमारे लिए ग्राहक सेवा और ग्राहक संतुष्टीकरण महत्वपूर्ण विषय हैं। बैंक यह मानता है कि त्वरित, विश्वसनीय एवं प्रभावी सेवा देने से न केवल नए ग्राहक आकर्षित होंगे बल्कि वर्तमान ग्राहक भी जुड़े रहेंगे।

इस तरह इस नीति दस्तावेज का लक्ष्य श्रेष्ठ ग्राहक सेवा प्रदान करते हुए प्रणाली की सामयिक समीक्षा करना, ग्राहक शिकायतों एवं परिवादों में कमी लाना और नियमों का पालन करते हुए व्यावसाय में वृद्धि करना है।

मुख्य उद्देश्य

- i) ग्राहकों की शिकायतों को निष्पक्ष और समान रूप से तत्काल संबोधित करने और उसे हल करने के लिए संगठनात्मक संरचना विकसित करना एवं उसे ग्राहकों को सूचित करना।
- ii) ग्राहकों को संतुष्टि का संवर्धित स्तर उपलब्ध कराना।
- iii) यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों से निष्पक्ष एवं आदरपूर्ण व्यवहार किया जाये।
- iv) बैंक के प्रचलनात्मक कार्यों में कमियों का पता लगाना और उन्हें दूर करने के लिए उपाय सुझाना।
- v) शिकायत निवारण नीति की कार्य प्रणाली/क्षमता पर विवेचना हेतु निगरानी प्रणाली निर्धारित करना।

शिकायत की परिभाषा

व्यथा या शिकायत को ऐसे संचार के रूप में परिभाषित किया गया है जो किसी बैंकिंग कंपनी के सेवा के मानक /सेवा की कमी के बारे में की गयी कार्यवाही या कार्यवाही में कमी के बारे में असंतोष व्यक्त करे या उसे दूर करने को कहे।

शिकायतकर्ता से यह भी अपेक्षा की जाती है कि शिकायत पत्र में पूरा नाम, पता, संपर्क नंबर की सम्पूर्ण जानकारी देवे ताकि आवश्यक होने पर उनसे अतिरिक्त जानकारी एवं सहयोग प्राप्त हो सके।

सतर्कता आयोग के निर्देशानुसार, बेनामी/अनाम शिकायतों को संज्ञान में नहीं लिया जाएगा। तथापि शिकायत में उल्लेखित तथ्य सत्यापन योग्य होने पर उनका सत्यापन कराया जाएगा।

शिकायत का पंजीकरण करवाना :

बैंक ग्राहकों से असंतुष्टि की जानकारी प्राप्त करने और अपनी ग्राहक सेवा को और अधिक सार्थक एवं प्रभावी बनाने हेतु निम्नलिखित माध्यमों से शिकायत प्राप्त करता है :-

- I. ई-मेल के माध्यम से संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय या प्रधान कार्यालय में सतर्कता विभाग के ई-मेल आई.डी. crgbvigilance@gmail.com पर
- II. Toll Free No. 1800 233 2300 पर
- III. शाखाओं/क्षेत्रीय कार्यालय में स्वतः उपस्थित होकर
- IV. क्षेत्रीय कार्यालय/प्रधान कार्यालय को पत्र के माध्यम से
- V. समाचार पत्रों/मीडिया की खबरों के आधार पर.

शिकायत निवारण प्रणाली की संरचना

हमारी बैंक में तीन स्तरीय शिकायत निवारण मशीनरी होगी। इसमें हर स्तर पर पदनामित शिकायत अधिकारी होंगे।

1. **शाखा कार्यालय स्तर** : शाखा स्तर पर शाखा प्रबंधक शिकायत अधिकारी होंगे। इसका मुख्य कार्य शाखा को प्राप्त सभी शिकायतों का निवारण करना होगा। हालांकि शाखा प्रबंधक के विरुद्ध की गयी शिकायतों को क्षेत्रीय कार्यालय में शिकायत अधिकारी को भेजा जायेगा।
2. **क्षेत्रीय कार्यालय स्तर** : क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर क्षेत्रीय प्रबंधक शिकायत अधिकारी होगा। यह सभी शाखाओं के विरुद्ध तथा क्षेत्रीय कार्यालय के कार्यों के विरुद्ध की गयी शिकायतों का निवारण करेंगे। हालांकि क्षेत्रीय प्रबंधक के विरुद्ध की गयी शिकायतों को प्रधान कार्यालय में शिकायत अधिकारी को भेजा जायेगा।
3. **प्रधान कार्यालय स्तर** : प्रधान कार्यालय स्तर पर महाप्रबंधक (प्रशासन) शिकायत अधिकारी होंगे। यह सभी शाखाओं के विरुद्ध, क्षेत्रीय कार्यालय के कार्यों के विरुद्ध तथा प्रधान कार्यालय के कार्यों के विरुद्ध की गयी शिकायतों का निवारण करेंगे।
4. प्रथम चरण में प्राप्त शिकायत को ठीक अगले स्तर पर देखा जायेगा। अर्थात् शाखा के कार्य हेतु शिकायत पर शाखा प्रबंधक द्वारा विचार किया जायेगा। हालांकि शाखा प्रबंधक के विरुद्ध की गयी शिकायतों को प्रथम चरण में क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर शिकायतों का निवारण किया जायेगा।
5. जहां तक महाप्रबंधक या अध्यक्ष के विरुद्ध की गयी शिकायतों का प्रश्न है, इनका निवारण सर्वोच्च ग्राहक शिकायत समिति के द्वारा किया जायेगा।
6. **सर्वोच्च ग्राहक शिकायत समिति** :- ग्राहकों के शिकायतों को हल करने के लिए बैंक की यह अंतिम समिति होगी। इस समिति में अधिकतम निम्न 4 सदस्य हो सकते हैं-
 - i- अध्यक्ष
 - ii- महाप्रबंधक (प्रशासन)
 - iii- महाप्रबंधक (परिचालन)
 - iv- विचाराधीन शिकायत जिस विभाग से संबंधित हो उस विभाग का मुख्य प्रबंधक

शिकायत निपटान की समय सीमा

1. शिकायतकर्ता को प्राप्ति कार्यालय द्वारा शिकायत की पावती दी जाएगी, जो अधिक से अधिक 3 कार्य दिवसों के भीतर किसी भी हालत में भेज दी जाएगी।

2. शिकायतकर्ता को शिकायत पर की गयी कार्यवाही से भी अवगत कराया जायेगा।
3. सामान्य शिकायतों में शिकायत का निपटान 6 कार्य दिवसों के भीतर किया जाना चाहिए।
4. ऐसी शिकायतों में जिसमें जाँच आवश्यक है, का निपटान 15 कार्य दिवसों के भीतर किया जाना चाहिए।
5. ऐसी शिकायतों में जिसमें जाँच आवश्यक है तथा अनुशासनिक कार्यवाही की आवश्यकता है, शिकायत का निपटान 45 कार्य दिवसों के भीतर किया जाना चाहिए।
6. शिकायतकर्ता को जाँच के कारण लगने वाले विलम्ब की भी सूचना देनी चाहिए।
7. अन्वेषण की स्थिति में शिकायतकर्ता, जांच अधिकारी को पूरा सहयोग करेगा पूर्व निर्धारित समय पर मिलना, गवाही देना, आदि महत्वपूर्ण कार्यों में सहयोग करना शिकायतकर्ता की जिम्मेदारी है तभी शिकायतों का समयबद्ध/सार्थक समापन हो सकेगा।

शिकायत बंद करना : किसी भी शिकायत को निपटाया हुआ और बंद तभी माना जायेगा जब-

- i- शिकायत अधिकारी ने पूरी तरह से शिकायतकर्ता के अनुरोध पर विचार किया हो।
- ii- शिकायत अधिकारी द्वारा शिकायतकर्ता को शिकायत पर की गयी कार्यवाही से भी अवगत करा दिया गया हो/ई-मेल से सूचित कर दिया हो.
- iii- शिकायत अधिकारी इस मत में हो कि बैंक द्वारा संविदात्मक तथा विनियामक दायित्वों का निर्वहन किया गया है।

अपवर्जन : निम्न आरोप अथवा शिकायतों को ग्राहक शिकायत के रूप में नहीं माना जायेगा-

- i- अनाम शिकायतें या निराधार मामले/अस्पष्ट सामान्य सूचना.
- ii- दुर्भावना से की गई झूठीं और जाली शिकायतें एवं एक ही मूल विषय पर थोड़ा थोड़ा परिवर्तन कर बार बार शिकायत करना.
- iii- बैंक द्वारा गठित समितियों द्वारा लिए गए निर्णयों के विरुद्ध की गयी शिकायतें
- iv- बैंक के नीतिगत निर्णयों के विरुद्ध की गयी शिकायतें


महाप्रबंधक (प्रशासन)

दिनांक-16.06.2016

W