



दि बाबासाहेब देशमुख सहकारी बँक लि. ,

आटपाडी

प्रधान कार्यालय

**THE BABASAHEB DESHMUKH
SAHKARI BANK LTD., ATPADI**

ग्राहक तक्रार निवारण

धोरण

(Customer Grievance Redressal Policy)

वर्ष - 2024-2025

Year -2024-25

अनुक्रमणिका

अ.क.	तपशील	पान नंबर
१	प्रस्तावना	३
२	पार्श्वभूमी	३
३	तकारी ओळखणे	३
	३.१ तकारीचे स्वरूप	४
४	धोरणाची व्याप्ती	४
५	ग्राहकांच्या तकारी हाताळणेसाठी अंतर्गत यंत्रणा	४
	५.१ शाखा स्तरावर	४
	५.२ बॅकेची वेबसाईट	५
	५.३ ग्राहक सेवा कमिटी	५
	५.४ ग्राहक सेवेसाठी नोडल अधिकारी व त्यांच्या जबाबदा-या	५
६	तकारीचे निराकरण	६
७	वेळेची मर्यादा	६
८	ग्राहकांशी संवाद	६
९	तकार प्रवण कर्मचारी	७



ग्राहक तक्रार निवारण धोरण

Customer Grievance Redressal Policy

आर्थिक वर्ष २०२४-२०२५

❖ प्रस्तावना (Preamble) :-

तत्पर व कार्यक्षम ग्राहक सेवा प्रदान करणेचे वँकेचे मुख्य तत्वज्ञान आहे . वँकेचा ग्राहक सेवेतील उत्कृष्टतेवर विश्वास आहे जे शाश्वत व्यवसाय वाढीसाठी सर्वात महत्वाचे साधन आहे . या धोरणाचा मुख्य उद्देश ग्राहकांच्या तक्रारी व तक्रारींचे त्वरित निवारण सुनिश्चित करणेसाठी योग्य सेवा वितरण व पुनरावलोकन यंत्रणेद्वारे ग्राहकांच्या तक्रारी कमी करणे हे आहे .

वँकेचे तक्रार निवारणाबाबत धोरण खालीलप्रमाणे...

- ग्राहकांना नेहमी चांगली वागणूक दिली जाते .
- ग्राहकांनी केलेल्या तक्रारी सौजन्याने आणि वेळेवर हाताळल्या जातात .
- ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी आणि त्यांच्या तक्रारीवर वँकेच्या प्रतिसादाने पूर्ण समाधान न झाल्यास त्यांना पर्यायी उपायांसाठीचे अधिकार याबद्दल पूर्णपणे माहिती दिली जाते .
- वँक सर्व तक्रारी कार्यक्षमतेने आणि निष्पक्षपणे हातळेल कारण अन्यथा हाताळल्यास त्या वँकेच्या प्रतिष्ठा व व्यवसायाला हानी पोहचवू शकतात .
- वँकेच्या कर्मचा-यांनी ग्राहकांच्या हिताचा पूर्वग्रह न ठेवता सद्भावनेने काम केले पाहिजे .

तक्रार निवारण प्रणाली हे सुनिश्चित करेल की मागितलेले निवारण न्याय व योग्य आहे आणि नियमांच्या दिलेल्या चौकटीत परवानगी आहे . ग्राहक तक्रार निवारण धोरण हे सर्व शाखांमध्ये उपलब्ध करून दिले जाईल . संबंधित कर्मचा-यांना तक्रार हाताळणी प्रकियेबद्दल जागरूक करणेत येईल .

❖ पार्श्वभूमी (Background) :-

वँकेला याची जाणीव आहे की तक्रारींची जलद आणि प्रभावी हाताळणी तसेच प्रकिया सुधारणेसाठी त्वरित सुधारात्मक आणि प्रतिबंधात्मक कृती ग्राहकांच्या सर्व विभागांना उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करणेसाठी आवश्यक आहे .

या धोरणाद्वारे वँक आपल्या ग्राहकांकडून तक्रारी प्राप्त करणेसाठी आणि त्यांचे निराकरण करणेसाठी योग्य यंत्रणा अस्तित्वात असलेची खात्री करेल आणि तक्रारींचे स्रोत काहीही असले तरी अशा तक्रारींचे निष्पक्ष व त्वरित निराकरण करणेवर विशेष भर दिला जाईल .

❖ तक्रारी ओळखणे (Identifying complaints) :-

तक्रारींची व्याख्या खालीलप्रमाणे केली जाईल...

- १ . कोणत्याही असमाधानाची अभिव्यक्ती, तोंडी असो किंवा लेखी असो आणि न्याय असो वा नसो आर्थिक सेवा प्रदान करणेत अयशस्वी झालेबद्दल .



२ . तक्रारींमध्ये तक्रारदाराला आर्थिक नुकसान, भौतिक गैरसोय किंवा त्रास सहन करावा लागला आहे किंवा त्याचा त्रास होऊ शकतो असा आरोप .

तक्रारींचे स्वरूप (The nature of the complaints) :

- १ . कोणतेही ठेव किंवा कर्ज खाती उघडताना/बंद करताना सेवेतील कोणतीही कमतरता/उशीर व कर्ज खाती मंजूर करणेत विलंब .
- २ . शाखांसाठी अनिवार्य व्यावसायिक तासांचे पालन न केलेमुळे उद्भवलेल्या समस्या, ग्राहकाला सूचित न करता शुल्क आकारणे किंवा सेवा शुल्क सूचीमध्ये निर्दिष्ट केलेल्या व्यतिरिक्त अतिरिक्त शुल्क .
- ३ . ATM, M-POS, SMS, IMPS अलर्ट यासारख्या तांत्रिक सेवांमधील समस्यांमुळे ग्राहकांची गैरसोय होणे .
- ४ . कर्जवसुली प्रक्रियेत RBI ने सूचनांचे पालन न करणे आणि त्यासाठी धमकीचे कॉल/अयोग्य पध्दत वापरणे .
- ५ . वॅकींग किंवा इतर सेवांच्या वावतीत RBI ने जारी केलेल्या निर्देशांच्या उल्लंघनांशी संबंधित इतर कोणतेही वाव .

वॅकेने पुरविलेल्या सेवांवावत ग्राहक समाधानी नसलेस त्याची तक्रार नोंदवणेचा पूर्ण अधिकार आहे सदर तक्रार लेखी असावी . ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी नोंदवता याव्यात यासाठी सर्व शाखांमध्ये तक्रार पेटी उपलब्ध आहेत . दिलेल्या वेळेत ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण झाले नाही किंवा वॅकेने दिलेल्या समाधानावर तो समाधानी नसलेस वॅकेतील नोडल अधिकारी यांचेकडे तक्रार निवारणासाठी उपलब्ध असलेल्या अन्य कायदेशीर मार्गासह संपर्क साधू शकतो . वॅकेने तक्रार व्यवस्थापन प्रणाली स्थापित केली आहे जी शाखांमध्ये व ग्राहकांना तक्रारी करणेसाठी उपलब्ध आहे .

❖ धोरणाची व्याप्ती (Scope of policy) :-

सदर धोरणामध्ये प्रणालीतील गुंतागुंत, कार्यपध्दती, ग्राहक सेवेतील तफावत, सेवा शुल्क इ. वावत ग्राहकांनी केलेल्या सर्व तक्रारींचे निराकरण करणेत येईल . ग्राहकांच्या क्रेडिट माहितीच्या कारणास्तव उठविलेल्या तक्रारींवरही निवारण यंत्रणा लागू असेल . तक्रार निवारण यंत्रणा हे सुनिश्चित करेल की ग्राहकांच्या समस्यांचे आणि प्रभावीपणे निराकरण केले जाईल .

❖ ग्राहकांच्या तक्रारी हाताळणेसाठी अंतर्गत यंत्रणा (Internal mechanism for handling customer complaints) :-

१ . शाखा स्तरावर (Branch Level) :

ग्राहक साधारणपणे शाखांशी व्यवहार करत असल्याने शाखा कार्यालयात तक्रारी दाखल होण्याची शक्यता असते . अशाप्रकारे शाखाधिकारी शाखा स्तरावर ग्राहक सेवेच्या संदर्भात तक्रारीकडे लक्ष देणेस जबाबदार असतील . शाखांमध्ये प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींचे समाधानकारक करणे सुनिश्चित करणेसाठी जबाबदार असेल . प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारींचे एक रजिस्टर ठेवले जाईल आणि



अशा शाखाधिकारी यांच्या मासिक अनुपालन प्रमाणपत्रात त्यांच्या नोडल अधिकारी यांना कळविले जाईल .

जर शाखाधिकारी तक्रारींचे पूर्णपणे निराकरण करणेचे स्थितीत नसेल किंवा शाखाधिका-याने दिलेल्या ठरावावर ग्राहक समाधानी नसेल, तर ग्राहकाला प्रकरणाची तक्रार करणेसाठी पर्यायी माध्यमे उपलब्ध करून दिली जातील .

शाखाधिकारी ठराविक मुदतीत तक्रारींचे निराकरण करणेचा प्रयत्न करतील . सदर धोरणानुसार शाखा स्तरावर प्राप्त झालेल्या तक्रारी ७ दिवसांत सोडवल्या जातील . पूर्वनिर्धारित वेळेत तक्रारीचे निवारण न झालेस शाखाधिकारी तक्रारदाराला त्यांची तक्रार वॅकींग नोडल अधिका-याकडे देणेत येईल .

जर शाखाधिका-याला असे वाटले की समस्या सोडवणे त्याच्या स्तरावर शक्य नाही तर तो नोडल अधिका-याकडे मार्गदर्शन व आवश्यक कारवाईसाठी पाठवेल .

२ . वॅकेची वेबसाईट :

वॅकेच्या अधिकृत वेबसाईटवर ग्राहक त्यांच्या समस्या आणि तक्रारी नोंदवू शकतात. ग्राहक २४ ते ४८ कामकाजाच्या तासांत त्यांच्या तक्रारीवर परत येण्याची अपेक्षा करू शकतो. वेबसाईट तक्रारींचे व्यवस्थापन करणारी टीम सर्व समस्या/तक्रारींचे यशस्वीपणे निराकरण करण्यासाठी कार्य करेल.

३ . ग्राहक सेवा कमिटी (Customer Service Committee):-

वॅकेने ग्राहक सेवा समितीची स्थापना केलेली आहे व वॅकिंग सिस्टीममध्ये कॉर्पोरेट गर्हन्स स्ट्रक्चर मजबूत करणेच्या दृष्टीने वॅकेला धोरणांची आखणी करणे व अंतर्गत अनुपालनांचे मूल्यांकन करणेसाठी व सक्षम होणेसाठी तज्ञ व ग्राहकांच्या प्रतिनिधीचा समावेश असेल व त्याचबरोबर ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण करणेस पुढीलप्रमाणे समिती स्थापन केली आहे .

वॅकेची कमिटी पुढीलप्रमाणे असेल .

अ . क .	संचालकांचे नांव	पद
१	श्री . दिलीप वसंतराव कुलकर्णी	कमिटी अध्यक्ष / तज्ञ संचालक
२	श्री . आवासाहेव नरसिंगराव देशमुख	संचालक
३	श्री . ब्रम्हदेव तातोबा गायकवाड	संचालक
४	श्री . अरविंद गणपत मुढे	संचालक
५	श्री . भगवंत शाबा पाटील	एम . डी .

४ . ग्राहक सेवेसाठी नोडल अधिकारी व त्यांच्या जबाबदा-या (Nodal Officer and His Responsibilities):

वॅकेच्या प्रधान कार्यालयात ग्राहक सेवेसाठी नोडल अधिकारी म्हणून श्री . आवा गणपती जाधव हे काम पाहतील . ज्यांच्याकडे तक्रारी असलेले ग्राहक संपर्क साधू शकतात . नोडल अधिकारी वॅकेतील संपूर्ण तक्रार यंत्रणेवर देखरेख करेल . वॅकेच्या ग्राहक सेवेच्या गुणवत्तेवरील फीडबॅकचे



मूल्यमापन करेल आणि ग्राहक सेवेवरील टिप्पण्या व ग्राहकांना दिलेल्या वचनबद्धतेच्या अंमलबजावणीचे देखील पुनरावलोकन करेल . त्या संदर्भात न सोडवलेल्या तक्रारी हाताळेल आणि तक्रारी मिळाल्यापासून ३० दिवसात या प्रकरणाचे निराकरण केले जाईल .

वॅकेकडे ग्राहकांच्या सर्व तक्रारींचे त्वरित निवारण सुनिश्चित करणेसाठी एक मजबूत तक्रार निवारण रचना व प्रक्रिया आहे व वॅकेने त्यासाठी नोडल ऑफिसर नेमला आहे . ग्राहकांच्या तक्रारींचे निष्पक्ष व त्वरित निराकरण करणेवर विशिष्ट भर देऊन ग्राहकांकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारी प्राप्त करणेसाठी आणि त्यांचे निराकरण करणेसाठी योग्य यंत्रणा आहे .

वॅकेकडे ग्राहकांच्या तक्रारी स्वीकारणेची व्यवस्था आहे ज्याठिकाणी तक्रार पत्रे प्राप्त होतात . वॅकेने ग्राहकांचे तक्रार निवारण करणेसाठी नोडल ऑफिसर म्हणून श्री . आबा गणपती जाधव यांची नेमणूक केली आहे व सदर अधिका-याचे नाव वॅकेच्या प्रत्येक शाखेमध्ये ठळकपणे स्पष्ट करणेत आले आहे व त्यांचा फोन नंबर, पत्ता व ई मेल आय डी इ . माहिती दर्शवणेत आली आहे .

❖ तक्रारींचे निराकरण (Resolve complaints) :-

नोडल अधिकारी व ग्राहक तक्रार कक्ष हे ग्राहक सेवेच्या संदर्भात तक्रारींचे निराकरण करणेसाठी जबाबदार आहेत आणि शाखांमध्ये प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी बंद करणे सुनिश्चित करणेसाठी जबाबदार असतील . ग्राहकांच्या समाधानासाठी तक्रारींचे पूर्णपणे निराकरण केले जावे .

❖ वेळेची मर्यादा (Time Limit) :-

- १ . शाखेत प्राप्त झालेल्या तक्रारी प्राप्त झाल्यापासून वॅक कामकाजाच्या ३ दिवसांच्या आत सोडवल्या जातील .
- २ . वॅकेच्या मुख्य कार्यालयात प्राप्त झालेल्या तक्रारी प्राप्त झाल्यापासून वॅक कामकाजाच्या ४ दिवसांच्या आत सोडवल्या जातील .
- ३ . मुख्य कार्यालयातील ग्राहक तक्रार कक्षात प्राप्त झालेल्या कोणत्याही तक्रारी उदा . ग्राहकांच्या भेटी, वॅकेचा ई-मेल तसेच वाढलेली प्रकरणे तक्रार मिळाल्याच्या तारखेपासून वॅक कामकाजाच्या ७ दिवसांच्या आत सोडवल्या जातील .

कोणत्याही मुद्द्यावर वॅकेची भूमिका ग्राहकांपर्यंत पोहोचवणे आवश्यक आहे . प्राप्त झालेल्या तक्रारी ज्यांना गुंतलेल्या मुद्द्यांच्या तपासणीसाठी थोडा कालावधी लागेल ते त्वरित मान्य केले जावे .

❖ ग्राहकांशी संवाद (Communicate with customers) :-

ग्राहकांच्या अपेक्षा/आवश्यकता/तक्रारींना वॅकेच्या कर्मचा-यांकडून वैयक्तिक संवादाद्वारे ग्राहकांच्या अपेक्षा/आवश्यकता/तक्रारींची अधिक चांगली प्रशंसा करता येऊ शकते हे वॅकेने ओळखले आहे . वॅक सेवांवद्दल ग्राहकांमध्ये जागरूकता नसल्यामुळे अनेक तक्रारी उद्भवतात आणि अशा परस्परसंवादांमुळे ग्राहकांना वॅकींग सेवांचे अधिक चांगले कौतुक करणेस मदत होईल . वॅकेच्या वावतीत ग्राहकांच्या गरजा पूर्ण करणेसाठी त्यांच्या उत्पादन व सेवांमध्ये सुधारणा करणेसाठी ग्राहकांचा अभिप्राय मौल्यवान आहे .



❖ तक्रार प्रवण कर्मचारी (Employees prone to complaints) :-

ग्राहक संपर्क स्लॉटमध्ये कर्मचा-यांची नियुक्ती निवडक आधारावर करणेत आली आहे . जर कर्मचा-याविरुद्ध ग्राहकाची तक्रार असेल तर अशा कर्मचा-याविरुद्ध कारवाई करणेव्यतिरिक्त जाणूनवूजून पुर्नविचार व ग्राहक सेवा भावनेची अवहेलनावावतच्या प्रकरणांची दखल घेणेत येईल व संबंधित कर्मचा-यांच्या सेवा रेकॉर्डमध्ये ठेवणेत येईल .

वरीलप्रमाणे ग्राहक तक्रार निवारण धोरण संचालक मंडळामध्ये ठरले असून त्यामध्ये बदल करणेचा अधिकार संचालक मंडळास /ग्राहक सेवा कमिटीस राहिल.

सुचक :- श्री .दिलीप वसंतराव कुलकर्णी

अनुमोदक :- सौ .विमल दशरथ मोहिते

ठराव सर्वानुमते मंजूर

मा. संचालक मंडळ सभा दि. ३०/०४/२०२४

ठराव क्रं. १०१ ने मंजूर.



व्यवस्थापकीय संचालक



चेअरमन

दि बाबासाहेब देशमुख सहकारी बँक लि., आटपाडी

