



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 - 2023-2024

Year -2023-24

अनुक्रमणिका

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



ग्राहक तक्रार निवारण धोरण

Customer Grievance Redressal Policy

आर्थिक वर्ष २०२३-२०२४

❖ प्रस्तावना (Preamble) :-

तत्पर व कार्यक्षम ग्राहक सेवा प्रदान करणेचे बँकेचे मुख्य तत्वज्ञान आहे. बँकेचा 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.

बँकेचे तक्रार निवारणाबाबत धोरण खालीलप्रमाणे...

- ग्राहकांना नेहमी चांगली वागणूक दिली जाते.
- ग्राहकांनी केलेल्या तक्रारी सौजन्याने आणि वेळेवर हाताळल्या जातात.
- ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी आणि त्यांच्या तक्रारीवर बँकेच्या प्रतिसादाने पूर्ण समाधान न झाल्यास त्यांना पर्यायी उपायांसाठीचे अधिकार याबद्दल पूर्णपणे माहिती दिली जाते.
- बँक सर्व तक्रारी कार्यक्षमतेने आणि निष्पक्षपणे हातळेल कारण अन्यथा हाताळल्यास त्या बँकेच्या प्रतिष्ठा व व्यवसायाला हानी पोहचवू शकतात.
- बँकेच्या 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 प्रक्रियेबद्दल जागरूक करणेत येईल.

❖ पार्श्वभूमी (Background) :-

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

या धोरणाद्वारे बँक 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. बँकींग किंवा इतर सेवांच्या बाबतीत RBI ने जारी केलेल्या निर्देशांच्या उल्लंघनांशी संबंधित इतर कोणतेही बाब .

बँकेने पुरविलेल्या सेवांबाबत 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 बँकेने दिलेल्या समाधानावर तो समाधानी नसलेस बँकेतील नोडल अधिकारी यांचेकडे तक्रार निवारणासाठी उपलब्ध असलेल्या अन्य कायदेशीर मार्गासह संपर्क साधू शकतो . बँकेने 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.बाबत 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 बँकींग 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 . ग्राहक सेवा कमिटी (Customer Service Committee):-

बँकेने ग्राहक सेवा समितीची स्थापना केलेली आहे व बँकिंग सिस्टीममध्ये कॉर्पोरेट गर्व्हनन्स स्ट्रक्चर मजबूत करणेच्या दृष्टीने बँकेला 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 .

बँकेची कमिटी पुढीलप्रमाणे असेल .

अ . क .	सदस्यांचे नांव	पद
१	मा . श्री . दादासाहेब भिमराव पाटील	चेअरमन
२	मा . श्री . आबासाहेब नरसिंगराव देशमुख	संचालक
४	मा . श्री . अरविंद गणपत मुढे	संचालक
५	मा . श्री . दिलीप वसंतराव कुलकर्णी	तज्ञ संचालक
६	मा . श्री . भगवंत शाबा पाटील	एम . डी .

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

बँकेच्या प्रधान कार्यालयात ग्राहक सेवेसाठी नोडल अधिकारी म्हणून श्री . आबा गणपती जाधव हे काम पाहतील . ज्यांच्याकडे तक्रारी असलेले ग्राहक संपर्क साधू शकतात . नोडल अधिकारी बँकेतील संपूर्ण तक्रार यंत्रणेवर देखरेख करेल . बँकेच्या ग्राहक सेवेच्या गुणवत्तेवरील फीडबॅकचे मूल्यमापन करेल आणि ग्राहक सेवेवरील टिप्पण्या व ग्राहकांना दिलेल्या वचनबध्दतेच्या अंमलबजावणीचे देखील पुनरावलोकन करेल . त्या संदर्भात न सोडवलेल्या तक्रारी हाताळेल आणि तक्रारी मिळाल्यापासून ३० दिवसात या प्रकरणाचे निराकरण केले जाईल .



बँकेकडे ग्राहकांच्या सर्व तक्रारींचे त्वरित निवारण सुनिश्चित करणेसाठी एक मजबूत तक्रार निवारण रचना व प्रक्रिया आहे व बँकेने 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 .

बँकेकडे ग्राहकांच्या तक्रारी स्वीकारणेची व्यवस्था आहे ज्याटिकाणी तक्रार पत्रे प्राप्त होतात . बँकेने ग्राहकांचे तक्रार निवारण करणेसाठी नोडल ऑफिसर म्हणून श्री . आबा गणपती जाधव यांची नेमणूक केली आहे व सदर अधिका-याचे नाव बँकेच्या 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 बँक कामकाजाच्या ३ दिवसांच्या आत सोडवल्या जातील .
- २ . बँकेच्या मुख्य कार्यालयात प्राप्त झालेल्या तक्रारी प्राप्त झाल्यापासून बँक कामकाजाच्या ४ दिवसांच्या आत सोडवल्या जातील .
- ३ . मुख्य कार्यालयातील ग्राहक तक्रार कक्षात प्राप्त झालेल्या कोणत्याही तक्रारी उदा . ग्राहकांच्या भेटी, बँकेचा ई-मेल तसेच वाढलेली प्रकरणे तक्रार मिळाल्याच्या तारखेपासून बँक कामकाजाच्या ७ दिवसांच्या आत सोडवल्या जातील .

कोणत्याही मुद्द्यावर बँकेची 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 बँकेच्या कर्मचा-यांकडून वैयक्तिक संवादाद्वारे ग्राहकांच्या अपेक्षा/आवश्यकता/तक्रारींची अधिक चांगली प्रशंसा करता येऊ शकते हे बँकेने ओळखले आहे . बँक सेवांबद्दल ग्राहकांमध्ये जागरूकता नसल्यामुळे अनेक तक्रारी उदभवतात आणि अशा परस्परसंवादांमुळे ग्राहकांना बँकींग सेवांचे अधिक चांगले कौतुक करणेस मदत होईल . बँकेच्या बाबतीत 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-यांविरुद्ध ग्राहकाची तक्रार असेल तर अशा कर्मचा-यांविरुद्ध कारवाई करणेव्यतिरिक्त



जाणूनवूजून पुर्नविचार व ग्राहक सेवा भावनेची अवहेलनाबाबतच्या 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. आबासाहेब नरसिंगराव देशमुख

अनुमोदक :- श्री. अरविंद गणपत मूढे

ठराव सर्वानुमते मंजूर

मा. संचालक मंडळ सभा दि. २४/०४/२०२३

ठराव क्रं. 102 ने मंजूर.

व्यवस्थापकीय संचालक

चेअरमन

दि बाबासाहेब देशमुख सहकारी बँक लि., आटपाडी

