



सिंधुदुर्ग जिल्हा मध्यवर्ती सहकारी बँक लि, सिंधुदुर्ग

प्रधान कार्यालय सिंधुदुर्गनगरी

बँकेच्या ग्राहकांना दयावयाच्या मुलभूत सेवा, सवलती, कार्यालयीन कामकाजाची कार्यपध्दती इ. बाबत ग्राहक सेवा धोरण (Customer Service Policy)

(संचालक मंडळ सभा दि.१८/०५/२०२४ ठराव क्र. ६ अन्वये मंजूर धोरण)

१. प्रस्तावना -

ग्राहक सेवा व ग्राहकांस दयावयाच्या मुलभूत सुविधा तसेच बँकेची कार्यपध्दती, बँकेची ग्राहकाप्रती असणारी धोरणे, त्यांना प्रत्यक्षात काउंटरवर दयावयाची सेवा, यामध्ये बँक ग्राहकांची शाखा कार्यालयामधील बैठक व्यवस्था, पेन, डेस्क, पिण्याच्या पाण्याची व्यवस्था, स्वच्छतागृह इ. चा अंतर्भाव असावा. तसेच ग्राहकांच्या माहितीकरिता बँकेच्या विविध योजनांची माहिती, कार्यालयीन कामकाजाच्या वेळा याबाबत माहितीचा नोटीस बोर्ड प्रत्येक शाखेमध्ये असावा. त्याचप्रमाणे ग्राहकांच्या आलेल्या तक्रारींचे वेळीच निरसन करणे इ. मुद्द्यांचा ग्राहकसेवा धोरणात समावेश असणे आवश्यक आहे. बँकेमार्फत ग्राहकांना देण्यात येणाऱ्या सेवा-सुविधांमध्ये म्हणजेच दैनंदिन देवघेवीचे व्यवहार, विविध प्रकारच्या ठेव व कर्ज योजना, सोनेतारण कर्जयोजना, लॉकर सुविधा, एटीएम कार्ड, मोबाईल बँकिंग, क्यु-आर कोड, ईसीएस, मोबाईल व्हॅन, पीएफएमएस, ग्राहकांचे सीबील रिपोर्ट पाहणे, ऑनलाईन ७/१२ उतारा, मिस कॉल अलर्ट सुविधा, DBT, POS, E-Com इ. डिजीटल बँकिंग सेवांचा समावेश राहिल. ग्राहकांना उत्तम सेवा देणे, ग्राहकांचे हित जपणे व त्याद्वारे बँकिंग व्यवसाय वाढविणे हा धोरणाचा मुख्य उद्देश आहे.

२. सामान्य व्यवस्थापन धोरण -

बँकेची कार्यपध्दती ही ग्राहकांना चांगली सेवा द्यावी या उद्देशाने कार्यान्वित राहिल. बँकेच्या कार्यपध्दतीचा ग्राहकांना देण्यात येणाऱ्या सेवांमुळे ग्राहक आपल्या बँकेकडे आकर्षित होण्याच्या दृष्टीने कार्यपध्दती अवलंबून ग्राहकांना आवश्यक सेवा-सुविधा देणे आवश्यक आहे. यामध्ये खालील सेवांचा अंतर्भाव राहिल.

- सामान्य ग्राहकांना त्यांचे बँकिंग कामकाज करणे सुलभ होण्याच्या दृष्टीने बँकेच्या काउंटरवरील कर्मचाऱ्यांकडून ग्राहकांनी चौकशी केल्यावर त्याला आवश्यक ती माहिती पुरविण्यात यावी. तसेच बँकेमध्ये स्थानिक भाषेत बँकेच्या विविध योजनांचे पोस्टर्स असावेत. बँकेमार्फत ग्राहकांना देण्यात येणाऱ्या सेवा व विविध योजनांची माहिती पुस्तिका शाखांमध्ये असावी. बँकेतील ग्राहकांशी व्यवहार करताना स्थानिक भाषेचाच वापर करावा. जेणेकरून ग्राहक व बँक कर्मचारी यामध्ये चांगला सुसंवाद निर्माण होईल. कर्मचाऱ्यांना ओळखपत्र देणे तसेच कर्मचाऱ्यांच्या कामकाजामध्ये वेळोवेळी बदल करणेत येईल जेणेकरून कर्मचाऱ्यांना सर्व प्रकारच्या बँकिंग कामकाजाची माहिती होईल. यासाठी कर्मचाऱ्यांना आवश्यक ते प्रशिक्षण देणे इ. गोष्टी बँकेकडून करणेत येतील.
- शाखांकडून ग्राहकांना देण्यात येणाऱ्या सेवांचे वेळोवेळी मुल्यमापन करणेत यावे व चांगली ग्राहक सेवा देण्यात येणाऱ्या शाखांना पुरस्कार देणे, त्यांचे कामाचा गौरव करणे इ.कार्यवाही करणेत येईल जेणेकरून उत्तमोत्तम ग्राहकसेवा देणेसाठी शाखांना काम करण्याची प्रेरणा मिळू शकेल.
- ग्राहक सेवा वृद्धिंगत करण्यासाठी विविध क्षेत्रांशी संलग्न असणाऱ्या ग्राहकांचे ठराविक कालावधीनंतर मेळावे आयोजित करण्यात यावेत. जेणेकरून ग्राहकांना बँकेकडून आवश्यक असलेल्या अपेक्षा व त्यासंदर्भाने ग्राहकांनी केलेल्या सुचना समजल्याने बँकिंग कामकाज करणे अथवा कृतीशील कार्यक्रम/नियोजन तयार करणे सोपे जाईल व त्याअनुषंगाने बँकेच्या ग्राहक सेवेमध्ये चांगली सुधारणा घडू शकेल.

३. ग्राहक सेवेसंदर्भाने संस्थात्मक कामकाज -

मा. संचालक मंडळाकडून ग्राहक सेवा विचारात घेवून त्यादृष्टीने वेळोवेळी निर्णय घेण्यात येईल. तसेच ग्राहक सेवेसंदर्भाने घेतलेल्या निर्णयांच्या/सुचनांच्या अंमलबजावणीचा आढावा संचालक मंडळाकडून घेण्यात येईल. एखाद्या ग्राहकाच्या आलेल्या तक्रारीला बँकेने निश्चित केलेल्या तक्रार निवारण कालावधीपेक्षा जास्त कालावधी होवून गेला असेल व सबळ कारण नसतानाही तक्रारीचे निवारण झाले नसेल तर अशा तक्रारीचा तपशील मा.संचालक मंडळ/कार्यकारी समिती सभेसमोर ठेवण्यात यावा. जेणेकरून याबाबत सविस्तर आढावा घेता येईल.

४. ग्राहक सेवेसाठी नोडल अधिकारी -

बँकेच्या मुख्य कार्यालयातील व्यवसाय विकास विभागाचे प्रमुख हे ग्राहक सेवेसाठी नोडल अधिकारी म्हणून राहतील. ते प्रधान कार्यालयातील सर्व विभाग, सर्व शाखा व विकास अधिकारी कार्यालय यांचेशी सातत्याने संपर्कात राहून ग्राहक सेवा सुधारणेच्या दृष्टीने कामकाज करतील.

५. ग्राहक सेवेसाठी बोर्डांने मंजूर केलेली धोरणे -

ग्राहकांना चांगली ग्राहक सेवा देवून बँकेचा व्यवसाय वाढविणे, नफा वाढविणे हे बँकेचे मुख्य उद्दिष्ट राहिल त्यादृष्टीने बँकेकडून आवश्यक ध्येय-धोरणे राबविणेत येतील.

५.अ) सर्व समावेशक ठेव धोरण -

लहान ठेवीदारांपासून ते मोठ्या ठेवीदारांपर्यंत सर्व ठेवीदारांचे हक्क व हित विचारात घेवून बँकेचे ठेवीविषयीचे सर्व समावेशक असे धोरण राहिल. या धोरणामध्ये ठेव खात्यांची नियमावली व खात्यांच्या व्यवहारासंदर्भाने सर्व अनुषंगिक मुद्द्यांचा समावेश राहिल. त्याचप्रमाणे विविध बँकिंग सेवा-सुविधांकरिता ग्राहकांना आकारण्यात येणारे शुल्क, इतर सेवा-सवलती व इतर संबंधित मुद्द्यांचा समावेश धोरणामध्ये करणेत येईल. तसेच या धोरणात ग्राहकांच्या माहितीची गोपनीयता व गुप्तता याबाबतही स्पष्ट उल्लेख करणेत येईल.

५.ब) ग्राहक नुकसान भरपाई धोरण -

एखाद्या प्रसंगी बँकिंग सेवा-सुविधा पुरविताना सबळ कारण नसताना ग्राहकाचे नुकसान होईल अशी घटना घडलेस ग्राहकास दयावयाच्या नुकसान भरपाईपोटी बँकेचे ग्राहक नुकसान भरपाई धोरण निश्चित केले जाईल. या धोरणात मुख्यत्वे खालील मुद्द्यांचा समावेश असेल.

- १) बँकेकडील त्रुटी/कमतरतेमुळे घडलेल्या फसव्या/ इतर व्यवहारामुळे खात्याला नांवे पडणाऱ्या रक्कमा
- २) क्लिअरिंगच्या रक्कमा उशिरा जमा झाल्यामुळे दयावे लागणारे चार्जेस
- ३) डुप्लिकेट ड्राफ्ट देण्यास विलंब झाला तर दयावे लागणारे चार्जेस
- ४) बँकेच्या अनाधिकृतीमुळे ग्राहकाचे होणारे आर्थिक नुकसान

६. मुलभूत सुविधा -

बँकेचे व्यवहार सुरळीत पार पाडण्यासाठी व ग्राहकांना सोयीचे व्हावे या हेतुने ग्राहकांना शाखा कार्यालयामध्ये बसण्यासाठी पुरेशी जागा, योग्य फर्निचर, पिण्याच्या पाण्याची सोय, स्वच्छतागृह तसेच वयोवृद्ध ग्राहकांसाठी विशेष व्यवस्था, दिव्यांग ग्राहकांसाठी रॅम्पची व्यवस्था इ. सुविधा बँकेकडून उपलब्ध करून देण्यात येतील.

७. काऊंटर सेवा -

शाखेतील सर्व अधिकारी/कर्मचाऱ्यांनी कार्यालयामध्ये वक्तशीरपणे येवून कार्यालयीन कामकाज करताना ग्राहकसेवा हा प्रमुख उद्देश ठेवून कामकाज करणे आवश्यक राहिल. साप्ताहिक व सार्वजनिक सुट्ट्या वगळता कोणत्याही कारणास्तव इतर दिवशी बँक बंद राहणार असतील तर ग्राहकांना माहिती होण्याच्या दृष्टीने अशा सुट्टी संदर्भाने शाखा कार्यालयाबाहेर सुचनापत्रक लावणेत येईल.

७.१. कामाच्या तासाची सुरुवात/विस्तार -

सर्व शाखांचे कामकाजाची सुरुवात ही शाखांचे कामकाजाचे तास सुरु होण्यापूर्वी १५ मिनीटे अगोदर असेल. बँकिंग तास सुरु झाल्यापासून शाखाव्यवस्थापक व इतर कर्मचारी यांनी स्वतःच्या टेबलवर उपस्थित असावे जेणेकरून ग्राहकांची गैरसोय होणार नाही अथवा तक्रारीला वाव राहणार नाही. बँकिंग व्यवसाय सुरु झाल्यावर कोणताही काऊंटर दुर्लक्षित राहणार नाही याची प्रत्येक शाखेकडून काळजी घेणे आवश्यक राहिल. कर्मचाऱ्यांमध्ये कामाची विभागणी करून शाखेची देवघेवीची वेळ पूर्ण संपेपर्यंत शाखेमध्ये येणाऱ्या ग्राहकाला बँकिंग सेवा देणे गरजेचे राहिल.

ग्राहक सेवेत सुधारणा, स्थानिक परिस्थिती व ग्राहकांना विशेष सेवा देण्याच्या उद्देशाने शहरी शाखांकरिता आवश्यकतेनुसार बँक संबंधित शाखांच्या वेळा निश्चित/विस्तारीत करू शकेल. यामुळे बँकेच्या व्यवसाय वाढीसाठी चालना मिळू शकेल.

७.२. मार्गदर्शन -

बँकेच्या सर्व शाखांमधून ग्राहकांना त्यांच्या बँकिंग गरजांविषयी काही माहिती हवी असल्यास संबंधित शाखेच्या शाखाव्यवस्थापक यांचेशी संपर्क साधणेत यावा अशा स्वरूपातील फलक शाखा कार्यालयामध्ये दर्शनी भागात लावणेत येईल. शाखेच्या काऊंटरवरील कर्मचारी यांचेकडून शाखेत ग्राहक आलेवर त्यांचे बँकिंग कामकाजाबाबत आत्मियतेने विचारणा करून त्यांना आवश्यक माहिती देण्यात येईल. तसेच आवश्यकतेनुसार शाखाव्यवस्थापक यांचेशी ग्राहक संपर्क साधू शकेल.

७.३. सुचनाफलक -

शाखांच्या विविध ठेव/कर्ज योजना, बँकेकडून पुरविण्यात येणाऱ्या सेवा-सुविधा, विविध डिजीटल सर्व्हिसेस इ. बाबत भित्तीपत्रकांच्या माध्यमातून शाखांमध्ये प्रसिध्दी देण्यात येईल. तसेच बँकेचे सेवाशुल्क, ठेवी व कर्जाचे व्याजदर, केवायसीसाठी आवश्यक कागदपत्रे, तक्रार निवारण अधिकारी संपर्क क्रमांक इ. बाबतही सर्व शाखांमध्ये माहिती प्रदर्शित करणेत येईल. सदर प्रसिध्द केलेली माहिती ग्राहकांना सहज व ठळक दिसेल अशा पध्दतीने शाखांमध्ये लावणेत येईल. अशी माहिती नियमितपणे अद्ययावत ठेवणेत येईल.

७.४. माहिती पत्रके -

बँकेकडील विविध ठेव/कर्ज योजना, ठेवी/कर्जाचे व्याजदर, बँकेच्या विविध सेवा-सुविधा डिजीटल बँकिंग सुविधा इ. बाबतची माहिती पत्रके सर्व शाखांमध्ये ग्राहकांना देण्यासाठी उपलब्ध करून देण्यात येतील. सदर माहितीपत्रके ग्राहकांना वितरीत करून त्यांना संबंधित बँकिंग सेवेविषयी माहिती घेवून सदर सेवा उपलब्ध करून घेणे सुलभ होईल. सदर माहिती पत्रके स्थानिक भाषेत असतील. याव्यतिरिक्त बँकेच्या विविध ठेव/कर्ज योजना सेवा-सुविधांबाबत ग्राहकास सविस्तर माहिती तातडीने देता यावी यासाठी बँकेची महत्वाची/धोरणात्मक स्वरूपाची परिपत्रके शाखेचे शाखाव्यवस्थापक यांचेकडे उपलब्ध ठेवणेत येतील.

७.५. वेबसाईट -

बँकेच्या शाखांचे संपर्क क्रमांक व पत्त्यासह यादी, बँकेबद्दल सर्वसाधारण माहिती, बँकेचे मा.संचालक मंडळ व वरिष्ठ व्यवस्थापनाबाबत माहिती, बँकेची आर्थिक स्थितीची माहिती, विविध ठेव/कर्ज योजना, ठेवी/कर्जाचे व्याजदर, बँकेच्या विविध सेवा-सुविधा, डिजीटल बँकिंग सुविधा, सेवाशुल्क दर, लॉकर सुविधा, DEAF खाती वर्ग झालेल्या खात्यांची माहिती, तक्रार नोंदविण्याची सोय इ. बाबी बँकेच्या वेबसाईटवरही उपलब्ध करून देणेत येतील व सदर माहिती नेहमी अद्ययावत ठेवणेत येईल. बँक विविध सोशल मिडीयांच्या माध्यमातून सर्वसामान्य ग्राहकांच्या माहितीसाठी व व्यवसायवृद्धीच्या दृष्टीने बँकेच्या विविध योजनांना प्रसिध्दी देवू शकेल.

८. नामनिर्देशन सुविधा -

बँकिंग रेग्युलेशन अँक्ट, १९४९ कलम ४५ Z A व कलम ५६ तसेच को-ऑपरेटिव्ह बँक (नॉमिनेशन) बँकिंग नामांकन नियम १९८५ च्या नियम २ (६) अंतर्गत तरतूदीनुसार ग्राहकाला नामनिर्देशन सुविधा उपलब्ध करून दिली जाईल. त्या अनुषंगाने प्रत्येक खातेदारास त्याचा प्रत्येक खात्यासाठी विहित नमुन्यातील नामनिर्देशन फॉर्म पुरविणेत येवून नामनिर्देशन सुविधा देण्यात येईल. सदर सुविधेमध्ये मयत खातेदाराच्या ठेव खाती जमा असलेली शिल्लक त्यांच्या नामनिर्देशितांना आदा करणे, सेफ कस्टडीमधील कस्टडीदाराचा दस्तऐवज, तारणऐवज कस्टडीदाराचा मृत्यू झाल्यास नामनिर्देशित व्यक्तीस परत देणे, सुरक्षा लॉकरमधील सामग्री/ऐवज मयत लॉकरधारकाच्या नामनिर्देशित व्यक्तीस परत देणे इ. बाबी समाविष्ट राहतील. ग्राहक त्याच्या प्रत्येक खात्यासाठी नामनिर्देशन फॉर्म भरून देवू शकेल. त्याचबरोबर नामनिर्देशन रद्द करणे, नामनिर्देशन बदलणे यासाठी विहित नमुन्यामध्ये अर्ज सादर करून आवश्यक बदल करू शकेल. याबाबतची नोंद बँकेच्या दफ्तरी तसेच संगणक प्रणालीमध्ये त्या-त्यावेळी करणेत येईल. मयत खातेदार, लॉकरधारक, कस्टडीमधील तारण ऐवजाचा बँक ग्राहक मयत झाल्यास नियुक्त केलेल्या नामनिर्देशितास व नामनिर्देशन केलेले नसल्यास त्याचे वारसदारास ठेव रक्कम, तारण ऐवज, सुरक्षा लॉकरमधील सामग्री/ऐवज परत देणेसंदर्भातील कार्यवाही बँकेच्या वेळोवेळीच्या वारसकलेम धोरणानुसार करणेत येईल.

बँकेच्या ठेवीदार/ग्राहकांना नामनिर्देशनाचे महत्व पटवून देण्यासाठी बँकेच्या अधिकारी/कर्मचाऱ्यांकडून ग्राहकांना वेळोवेळी माहिती देण्यात येईल. तसेच नामनिर्देशनाची सुविधा उपलब्ध असलेबाबत बँकेच्या विविध योजनांच्या माहितीपत्रकामध्ये तसा उल्लेख करणेत येईल. एखादा खातेदार नामनिर्देशन करणेस नकार देत असेल तर नामनिर्देशन करावयाचे नाही असे संबंधितांकडून लेखी स्वरूपात घेणेत येईल व तशी नोंद दफ्तरी/संगणक प्रणालीमध्ये करणेत येईल. मात्र खातेदाराने नामनिर्देशनास नकार दिला म्हणून बँकेकडून खाते उघडणेस/सेवा-सुविधा पुरविणेस नकार देता येणार नाही.

नामनिर्देशन करण्याचा हेतू, मयत ठेवीदाराच्या खात्यासंदर्भात दाव्याचा लवकरात-लवकर निपटारा करणे, ठेवीदाराच्या नामनिर्देशित व्यक्तीस नामनिर्देशन नसल्यास दावेदारास होणारा त्रास कमी करणे, नामनिर्देशनाचे फायदे किंवा सुविधेचा लाभ जास्तीत-जास्त ग्राहकांपर्यंत पोहोचवणे, त्याकरिता नामनिर्देशन सुविधेचा प्रसार करणे याबाबत बँक काळजी घेईल.

९. कर्जमागणी प्रस्ताव छाननी, मंजूरी/नामंजूरी -

कर्जदार ग्राहक बँकेकडे/शाखांकडे कर्जमागणीच्या अनुषंगाने ज्यावेळी संपर्क साधेल त्यावेळी बँकेकडून कर्जमागणीदाराचे कर्जमागणी कारण, कर्जमागणी रक्कम, कर्जदाराचा प्रकल्प, प्रकल्पाची लाभप्रदता, कर्जपरतफेडीची क्षमता, तारणव्यवस्था, जामिनकी तसेच बँकेच्या कर्जविषयक धोरणानुसार आवश्यक बाबी कर्जदाराला एकाचवेळी व्यवस्थितपणे समजावून सांगण्यात येतील. कर्जदारास सबळ कारणाशिवाय कर्जप्रस्ताव सादर करताना अनावश्यक त्रास होणार नाही याची दक्षता घेण्यात येईल. कर्जदाराकडून आवश्यक माहिती घेतल्यावर बँकेच्या कर्जधोरणानुसार कर्जप्रस्ताव मंजूरीबाबतची शक्यता/अशक्यता अजमावून त्यानुसार कर्जदारास माहिती पुरविण्यात येईल. कर्जदाराकडून परिपूर्ण कर्जप्रस्ताव प्राप्त झाल्यावर तो निकाली काढण्यासाठी लागणारा कालावधी व त्याबाबतची नियमावली बँकेकडून वेळोवेळी ठरविण्यात येईल. तसेच निर्धारित कालावधीत मंजूर न झालेल्या प्रलंबित प्रस्तावांबाबत आवश्यक पुनरावलोकन करण्याची व्यवस्था अगर कर्जप्रस्ताव नामंजूर झाल्यास त्याबाबत कर्जमागणीदारास लेखी स्वरूपात वेळीच कळविणेबाबतची व्यवस्था बँकेकडून करणेत येईल.

१०. दिव्यांग व्यक्तींकरिता बँकिंग सुविधा -

रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया, नाबार्ड यांचेकडील मार्गदर्शक सुचना तसेच इंडियन बँक असोशिएशन कडून दिव्यांग व्यक्तींना बँकिंग सेवा-सुविधा पुरविण्यासंदर्भाते बँकांनी अंमलबजावणी करणेसाठी कळविलेली मार्गदर्शक तत्वे विचारात घेवून त्यानुसार सदर सुचनांचे पालन करणेत येईल.

बँकेची शाखा कार्यालये, एटीएम यामध्ये प्रवेश करणे सुकर होण्याच्या दृष्टीने दिव्यांग व्यक्तींकरिता रँम्पची व्यवस्था करणेत येईल. त्याचप्रमाणे एटीएमची उंची व्हीलचेअर वापरणाऱ्या दिव्यांगाना सोयीची होईल अशी ठेवणेत येईल. बँकेच्या प्रधान कार्यालयामध्ये कामासाठी येणाऱ्या दिव्यांग ग्राहकांसाठी रँम्पची तसेच लिफ्टची सोय ठेवणेत येईल. बँकेकडून पुरविणेत येणाऱ्या विविध ठेव/कर्ज योजना, सेवा-सुविधा, डिजीटल सर्व्हिसेस, सर्वसामान्य ग्राहकास उपलब्ध असतात. त्याप्रमाणेच त्या दिव्यांगानाही उपलब्ध राहतील.

दृष्टीहीन (अंध) व्यक्तींना सर्व बँकिंग सेवा-सुविधा पुरविणेसंदर्भाने रिझर्व्ह बँक, नाबार्ड, इंडियन बँक असोशिएशन यांचेकडून सुचना करणेत आल्या आहेत. यासंदर्भाने चेकबुक सुविधा, एटीएम सुविधा, लॉकर सुविधा या सेवा-सुविधा दृष्टीहीन व्यक्तीही घेवू शकतात. त्याकरिता बँकेकडून आवश्यक सहकार्य करणेत येईल. दृष्टीहीन व्यक्ती रोखा रक्कमेच्या देवाण-घेवाणीचे व्यवहार करीत असताना बँकेकडून त्यांना आवश्यक सहकार्य करणेत येईल.

११. ग्राहकांसाठी तक्रार निवारण यंत्रणा -

बँकिंग हे सेवा क्षेत्र आहे. बँकिंगमध्ये ग्राहक हा केंद्रभूत असून, ग्राहकांना बँकिंग सेवा समाधानकारकरित्या उपलब्ध करून देण्याची जबाबदारी प्रत्येक बँकेची/शाखेची असते. सध्या बँकिंग क्षेत्रातील स्पर्धा व आधुनिक बँकिंग सुविधा या पार्श्वभूमीवर बँकेकडून मिळावयाच्या सेवांबद्दल ग्राहकांच्या अपेक्षा उंचावल्या आहेत. त्यांच्या वास्तव अपेक्षांची पूर्तता न झाल्यास त्यातून तक्रारींचा उद्भव होतो व अशाप्रकारे निर्माण झालेल्या तक्रारीचेही समाधानकारक निराकरण होणे गरजेचे असते. बदलत्या परिस्थितीचा विचार करून ग्राहक तक्रारींचे अनुषंगाने आवश्यक त्या सुधारणा वेळोवेळी करणेत येतील.

११.१. ग्राहकांच्या बँकेकडून असलेल्या सर्वसाधारण अपेक्षा-

- १) शाखेच्या देवघेवीच्या वेळा जास्तीत जास्त ग्राहकांच्या सोयीनुसार असाव्यात.
- २) शाखेत बसण्यासाठी, लिहीण्यासाठी सर्वसाधारण सुविधा, स्वच्छता, शांतता व आनंदी वातावरण असावे.
- ३) ग्राहकांचे काम लवकरात लवकर पूर्ण व्हावे व कामास उशिर होणारा असेल तर ग्राहकास स्पष्ट कल्पना द्यावी.
- ४) काऊंटरवर कामकाजानुसार फलक लावलेले असावेत.
- ५) ग्राहकांचे काम स्विकारणाऱ्या कर्मचाऱ्याने कामासंदर्भातील माहिती/पूर्ततेविषयी माहिती शक्यतो एकाचवेळी व एकत्रितपणे द्यावी. पूर्ततेसाठी ग्राहकास आवश्यक सहकार्य करावे.
- ६) कर्मचाऱ्याकडून सौजन्यपूर्ण व आदरयुक्त वागणूक मिळावी. सतत येणाऱ्या ग्राहकांविषयी आपुलकीच्या भावनेतून विचारपूस करावी.
- ७) ग्राहकाची तक्रार निटपणे ऐकून घेवून लवकरात लवकर निराकरण व्हावे. खोटी आश्वासने देवू नयेत. एखादी अपेक्षा पूर्ण करणे शक्य नसेल तर तसे स्पष्टपणे, नम्रपणे समजावून सांगावे.
- ८) अशिक्षित व्यक्ती, अपंग, वृद्ध यांना बँकेचे फॉर्मस् भरणेसाठी मदतीची व सहानुभूतीच्या वागणूकीची अपेक्षा असते.
- ९) ग्राहकांच्या व्यक्तीगत गंभीर अडचणीचे वेळी ग्राहकांच्या समस्यांना प्राधान्य देवून काम करून द्यावे अशी अपेक्षा असते. (उदा. रूग्णालयात दाखल झालेला ग्राहक इ.)
- १०) बँकिंग व्यवहारात काहीवेळा ग्राहकांचा फायदा होणेसारखा असल्यास उत्स्फूर्तपणे त्यांचे निदर्शनास आणावे. उदा. काहीवेळा मुदतपूर्व ठेव बंद करणेपेक्षा त्यावर कर्ज घेणे ग्राहकांच्या फायद्याचे असते.
- ११) पासबुकातील नोंदी वेळीच करून देणे तसेच या नोंदी स्पष्ट व समजणेसारख्या असाव्यात.
- १२) बँकेच्या सुट्टीच्या दिवसाची आगावू कल्पना मिळेल अशी व्यवस्था करावी. (नोटीस लावणे इ.)
- १३) काऊंटरवरील कर्मचाऱ्यास कामकाजाची अचूक व पूर्ण माहिती असावी. ग्राहकाला आवश्यक ती माहिती न कंटाळता प्रसन्नपणे द्यावी.
- १४) ग्राहकांच्या सूचना व तक्रारी करिता शाखेमध्ये सुचनापेटी/तक्रारवही असावी. या सूचनांचा आढावा घेणेत यावा.
- १५) आधुनिक बँकिंगमध्ये पैसे काढणे, भरणे, ट्रान्सफर करणे इ. सर्व सुविधा तंत्रज्ञानाद्वारे होत असल्याने या तांत्रिक सेवा सुविधांबाबत ग्राहकांना माहिती करून देवून चांगली सेवा पुरविणे.

१६) संगणकीय यंत्रणा/आधुनिक बँकिंग सुविधा देताना काही तांत्रिक बिघाड/अडचणी असल्यास ग्राहकास त्याबाबतची माहिती देवून सेवा लवकरात लवकर कार्यान्वित करणेसाठी प्रयत्न करावेत.

या अपेक्षांची पूर्ती होईल असे बँकेतील सेवकांचे वर्तन असणे आवश्यक आहे. काहीवेळा ग्राहकांना मिळालेल्या सेवेबद्दल ग्राहक समाधानी नसलेस तो बँकेिंग सेवेबद्दल आपली तक्रार नोंदवत असतो. अशावेळी अशा ग्राहक तक्रारीचे अनुषंगाने पुढीलप्रमाणे कार्यपध्दती अवलंबणेत येईल.

११.२. तक्रार निवारण अधिकारी - बँकेचे दक्षता सेल प्रमुख (दक्षता अधिकारी) हे “तक्रार निवारण अधिकारी” म्हणून काम करतील. सदर अधिकारी हे थेट मुख्य कार्यकारी अधिकारी/उपमुख्य कार्यकारी अधिकारी यांचे नियंत्रणाखाली काम करतील.

११.३. शाखेने करावयाची कार्यवाही -

- १) प्रत्येक शाखेत दर्शनी भागात तक्रार निवारण अधिकारी यांचे नांव व मोबाईल नंबर लावणेत यावा. ग्राहकांना तक्रार करणेसाठी तक्रारपेटी /तक्रार नोंदवही ठेवण्यात यावी.
- २) शाखेने तक्रार निवारण रजिस्टर शाखास्तरावर ठेवावयाचे आहे. तसेच तक्रार नोंद वही ग्राहकाला उपलब्ध होईल अशा ठिकणी ठेवण्यात यावी. सदर तक्रार वहीत दाखल होणाऱ्या तक्रारीची नोंद घेवून शाखास्तरावर निवारण होणाऱ्या तक्रारींचा तात्काळ निपटारा करावा.
- ३) ग्राहकाची तक्रार नीट ऐकून घ्यावी. नम्रपणे समर्पक उत्तर देवून निराकरण करावे. तेवढ्यावर समाधान न झालेने लेखी तक्रार देणेची त्याची इच्छा असल्यास तक्रार व सुचनावहीमध्ये अथवा स्वतंत्रपणे लेखी तक्रार नोंदवून घ्यावी. त्याला पोहोच द्यावी. तक्रारीच्या माहितीसाठी निश्चित दिवस ठरवून द्यावा.
- ४) तक्रारीची नोंद विहित नमुन्यातील तक्रार रजिस्टरमध्ये नोंद करावी. तक्रारीचे अनुषंगाने तपास/चौकशी करावी व निष्कर्ष काढून ठरले दिवशी लिखित स्वरूपात तक्रारदार यांना पोच करावी. या सर्व स्टेजीसची नोंद नोंदवहीमध्ये करावी.
- ५) शाखाव्यवस्थापकांचे माहितीने तक्रारदाराचे समाधान न झालेने त्यास वरिष्ठाकडे दाद मागावयाची असेल तर तसा त्यांचेकडून अर्ज घेवून त्यासंबंधिच्या पूर्वीच्या सर्व कागदपत्रांसह व अभिप्राय नमूद करून तो अर्ज प्र.का.कडे ‘तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांकडे’ पाठवावा.
- ६) तक्रार निवारणासाठी बँकेकडून gro@sindhudurgdcc.com असा स्वतंत्र ई-मेल तयार करण्यात आलेला आहे. शाखापातळीवर निवारण न होणाऱ्या तक्रारी अगर प्रधान कार्यालयाकडे प्राप्त होणाऱ्या तक्रारी सदर मेलवर संबंधित शाखा/विभागाकडून पाठविण्यात याव्यात. सदर तक्रार थेट मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांचेकडे जाईल व ते सदर तक्रार संबंधित तक्रार निवारण अधिकारी किंवा संबंधित विभागाकडे पुढील कार्यवाहीसाठी देतील.

११.४. प्रधान कार्यालयाने करावयाची कार्यवाही -

- १) प्रधान कार्यालय स्तरावर तक्रार निवारण अधिकारी यांनी स्वतंत्र तक्रार निवारण रजिस्टर ठेवून सर्व प्रकारच्या आलेल्या तक्रारी व निपटारा केलेल्या तक्रारींची सविस्तर नोंद तक्रार निवारण रजिस्टरमध्ये करावयाची असून त्याचा एकत्रित अहवाल नाबार्ड/सहकार खात्यास विहित कालावधीत सादर करावयाचा आहे. तसेच त्यांचे तपासणीसाठी उपलब्ध ठेवावयाचा आहे.
- २) प्र.का.कडील तक्रार निवारण अधिकारी/वरिष्ठ अधिकारी यांचेमार्फत शाखापातळीवर निवारण न होणाऱ्या तक्रारींच्या संबंधाने चौकशी केली जावून, तक्रार नोंदवहीमध्ये योग्य त्या नोंदी करून त्याबाबतचा निष्कर्ष काढून त्याबाबतचा अहवाल तक्रार निवारण अधिकारी मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांना सादर करतील.
- ३) संबंधित तक्रारदार यांना उत्तर पाठवावे. प्रत शाखेस द्यावी. तक्रारीचे गांभिर्य विचारात घेवून प्र.का.तील संबंधित विभाग प्रमुखाने सरव्यवस्थापक/मा.मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांचे मार्गदर्शन घेवून त्यानुसार कार्यवाही करावी.
- ४) मा.संचालक मंडळ/मा.कार्यकारी समिती, उपसमिती यांचा निर्णय आवश्यक असल्यास अगर तक्रारीचे अनुषंगाने धोरणात्मक निर्णय घेणे अगर अन्य कारवाई करणे आवश्यक असल्यास सदर प्रस्ताव संबंधित विभागाकडे पुढील कार्यवाहीसाठी पाठविणेत यावा.

५) प्र.का.तील सर्व विभागांनी त्यांचेकडे शाखास्तरावरून आलेल्या तक्रारीचे अनुषंगाने मासिक अहवाल तसेच त्यांचे स्तरावरील दाखल तक्रारी यांचे संदर्भातील मासिक माहिती तक्रार निवारण अधिकाऱ्याकडे देवून त्यांनी ती प्रशासन विभागामार्फत दरमहाच्या मासिक सभेमध्ये आढाव्यासाठी अहवाल मा.संचालक मंडळ/मा.कार्यकारी समितीला प्रशासन विभागामार्फत सादर करावा. तसेच नाबार्ड/ शासन यंत्रणेस अहवाल मुदतीत सादर करावा.

११.५. तक्रार निवारणासाठी सर्वसाधारण कालमर्यादा -

तक्रारींची वर्गवारी सर्वसाधारणपणे खालीलप्रमाणे राहिल. मात्र तक्रारीचे स्वरूप पाहून मुख्य कार्यकारी अधिकारी तक्रार निवारण कालावधी कमी/जास्त करू शकतील.

तक्रारीचा प्रकार	तक्रारी प्राप्त होण्याचे मार्ग	तक्रार निवारणासाठी कालमर्यादा	तक्रार निवारणाची जबाबदारी
'अ' वर्ग	शासन, रिझर्व्ह बँक, नाबार्ड, मा.खासदार/आमदार/संचालक यांचेकडून वा त्यांचेमार्फत आलेल्या तक्रारी	१५ दिवसांत	संबंधित विभागाचे सरव्यवस्थापक
	डिजीटल बँकिंग सेवा संदर्भातील तक्रारीसाठी MIS Portal- e channel Help Desk तयार केलेले असून त्यामध्ये शाखा व प्र.का.कडून नोंद करणे आवश्यक आहे. विविध डिलीव्हरी चॅनेल संदर्भातील तक्रारीबाबत (ATM/Mobile App/UPI/NEFT/फंड ट्रान्स्फर इ.) सिस्टिमद्वारे रजिस्टर मेन्टेन करून त्याचे कामकाज संगणक व लेखा-टेक्नोसेल विभाग करेल व त्याचा अहवाल त्रैमासिक स्वरूपात तक्रार निवारण अधिकारी यांचेकडे करेल.	७ दिवसांचे आत	संबंधित शाखाव्यवस्थापक, सरव्यवस्थापक (संगणक-झेप), सरव्यवस्थापक (लेखा)
'ब' वर्ग	बँकेचे भागधारक सभासद, दैनंदिन व्यवहारासंबंधाने असलेले तक्रारदार ग्राहक यांचेकडून आलेल्या तक्रारी	३० दिवसांत	संबंधित विभागाचे सरव्यवस्थापक
'क' वर्ग	बँकेच्या सेवकांचे विरोधातील तक्रारी	४५ दिवसांत	प्रशासन विभाग
'क' वर्गातील शाखा पातळीवरील त्रुटी/गैरसमज		तात्काळ / जास्तीत जास्त ३ दिवसांत	शाखाव्यवस्थापक

ग्राहकांना सेवा देताना त्यांना उत्तमोत्तम सेवा देवून तक्रारी येणार नाहीत यादृष्टीने दक्षता घेणेत येईल. तसेच ग्राहकांच्या तक्रारी आलेस त्यांचे निराकरण वेळीच होण्यासाठी बँकेकडून आवश्यक कार्यवाही करणेत येईल.

१२. ग्राहक शिक्षण -

बँक व ग्राहक या दोहोंमधील संबंध परस्पर विश्वासाह व पोषक होणेकरिता तसेच ग्राहक सेवा सुधारणेकरिता ग्राहकांना वेळोवेळी बँकिंग सेवा सुविधांबद्दल ग्राहक मेळावे, प्रदर्शने इ. माध्यमातून माहिती देण्यात येईल. जेणेकरून बँक ग्राहकांना पुरवित असणाऱ्या सेवांसंदर्भात ग्राहकामध्ये जागरूकता (Awareness) व निष्ठा (Loyalty) वाढेल.

१३. ग्राहक धोरण प्रसिध्दी -

बँकेने तयार केलेले सदरचे 'ग्राहक सेवा धोरण' बँकेच्या वेबसाईटवर तसेच बँकेच्या सर्व शाखांमधील नोटीस बोर्डवर प्रसिध्द करणेत यावे.

१४. धोरणामधील सुधारणा -

सदरचे ग्राहक सेवा धोरणामध्ये आवश्यकतेनुसार वेळोवेळी बदल करण्याचे अधिकार बँकेच्या मा.संचालक मंडळास राहतील.



S. M. R. G. B. K. Ltd.
मुख्य कार्यकारी अधिकारी