

**ग्राहक व्यथा / शिकायत निवारण नीति**  
**Customer Grievance Redressal Policy**

**1. परिचय**  
**Introduction**

प्रतिस्पर्धी बैंकिंग के मौजूदा परिदृश्य में, दीर्घकालिक व्यवसाय संवृद्धि के लिए ग्राहक सेवा की उत्कृष्टता सर्वाधिक महत्त्वपूर्ण साधन है। एक सेवा संगठन के रूप में, सिडबी के लिए ग्राहक सेवा और ग्राहक संतुष्टि परमावश्यक है। बैंक का विश्वास है कि शीघ्रता से और दक्षतापूर्ण सेवाएँ देना न केवल नए ग्राहकों को आकृष्ट करने बल्कि मौजूदा ग्राहकों को अपना बनाए रखने के लिए भी अत्यावश्यक है। इस नीति का लक्ष्य उचित सेवा के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों एवं व्यथाओं की घटनाएँ कम से कम रखना तथा प्रणाली की समीक्षा करना और ग्राहकों की शिकायतों एवं व्यथाओं का त्वरित निवारण सुनिश्चित करना है।

In the present scenario of competitive banking, excellence in customer service is the most important tool for sustained business growth. As a service organization, customer service and customer satisfaction are the prime concern of SIDBI. The Bank believes that providing prompt and efficient service is essential not only to attract new customers, but also to retain existing ones. This policy document aims at minimizing instances of customer complaints and grievances through proper service delivery and review mechanism and to ensure prompt redressal of customer complaints and grievances.

शिकायत निवारण संबंधी बैंक की नीति के प्रमुख सिद्धांत निम्नवत् हैं :

The Bank's policy on grievance redressal follows broadly the under noted principles:

- ग्राहकों के साथ सदैव उचित व्यवहार किया जाए।

Customers be treated fairly at all times

- ग्राहकों की शिकायतों पर शिष्टता से और समय से कार्य-व्यवहार किया जाए।

Grievances raised by customers are dealt with courtesy and on time.

- बैंक सभी शिकायतों पर दक्षतापूर्ण ढंग से और उचित रूप में कार्रवाई करेगा, क्योंकि यदि अन्यथा कार्रवाई की जाएगी, तो उनसे बैंक की प्रतिष्ठा और व्यवसाय की क्षति हो सकती है।

Bank will treat all grievances efficiently and fairly as they can damage the Bank's reputation and business if handled otherwise.

- बैंक कर्मचारियों को सद्भावनापूर्वक और ग्राहक के हितों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना कार्य करना चाहिए।

The Bank employees must work in good faith and without prejudice to the interests of the customer.

- ग्राहकों को उनकी शिकायतें /व्यथा संगठन के भीतर उच्चाधिकारियों तक ले जाने की प्रणाली और यदि वे उनकी शिकायतों के प्रति बैंक के प्रत्युत्तर /बैंक की कार्रवाई से पूर्णतः संतुष्ट नहीं हैं, तो वैकल्पिक उपायों से संबंधित उनके अधिकारों की पूरी जानकारी दी जानी चाहिए।

Customers are fully informed of avenues to escalate their complaints / grievances within the organization and their rights to alternative remedy if they are not fully satisfied with the response of the Bank to their complaints.

## 2. शिकायतों का पंजीकरण

### Registration of complaint

ग्राहक निम्नलिखित में से किसी माध्यम से अपनी व्यथा दर्ज /पंजीकृत कर सकते हैं :

Customer can lodge / register his grievance through any of the following channels:

#### 2.1 व्यक्तिगत रूप से शिकायत /Complaint in Person:

- कोई ग्राहक व्यक्तिगत रूप में शाखा की शिकायत पंजिका में लिखकर या शाखा प्रबंधक को लिखित पत्र देकर और उसकी प्राप्ति-सूचना प्राप्तकर या उसे शाखा कार्यालय में उपलब्ध शिकायत पेटिका में डालकर अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है।

A customer can lodge a complaint in person at the branch by giving his complaint in the complaint book or giving a written letter to the Branch Manager and obtaining an acknowledgement or drops the same in Complaint Box kept at the Branch Office.

#### 2.2 डाक / मेल /ई-मेल के माध्यम से शिकायत / Complaints through post / mail / email:

- ग्राहक डाक से या [complaints@sidbi.in](mailto:complaints@sidbi.in) पर ई-मेल भेजकर भी अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है।

Customers can also submit their grievances by post or through email at [complaints@sidbi.in](mailto:complaints@sidbi.in)

#### 2.3 शिकायतों का ऑनलाइन पंजीकरण / Online Registration of Complaints

बैंक ने शिकायतों /व्यथाओं के पंजीकरण के लिए वेब-आधारित पंजीकरण प्रणाली स्थापित की है, जिसमें शिकायतकर्ता ग्राहक बैंक की वेबसाइट ([www.sidbi.in](http://www.sidbi.in)) खोलकर उसमें ऑनलाइन शिकायत / व्यथा फ़ॉर्म Form ([Online Enquiry Form](#)) / ([Complaints / Grievance Redressal](#)) के अंतर्गत ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकता है।

The Bank has put in place a web-enabled registration of complaints / grievances, where the customer having grievance can visit the Bank's website ([www.sidbi.in](http://www.sidbi.in)) and register complaint online under Online Complaints / Grievance Form ([Online Enquiry Form](#)) / ([Complaints / Grievance Redressal](#))

## 2.4 लोक शिकायत पोर्टल के माध्यम से शिकायतें दर्ज करना

### Grievances lodged through the Public Grievance Portal

भारत सरकार, प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग, कार्मिक, लोक शिकायत एवं पेन्शन मंत्रालय ने वेब-आधारित प्रणाली अर्थात् 'केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली' शुरू की है, जिसमें भारतीय नागरिक अपनी शिकायतें / व्यथाएँ दर्ज कर सकते हैं। ऐसे नागरिकों में बैंक के ग्राहक भी शामिल हैं। इसे लोक शिकायत पोर्टल ([www.pgportal.gov.in](http://www.pgportal.gov.in)) के नाम से जाना जाता है। ग्राहक /जनता अपनी शिकायतों के दर्ज करने के लिए उक्त पोर्टल का उपयोग कर सकती है।

The Govt. of India, Department of Administrative Reforms & Public Grievances, Ministry of Personnel, Public Grievance & Pension has introduced a web based mechanism 'Centralized Public Grievances Redress and Monitoring System (CPGRAMS)', for lodging Complaints / Grievances by Citizens of India which includes Bank customers as well. This is known as Public Grievance portal ([www.pgportal.gov.in](http://www.pgportal.gov.in)). Customers / Public may make use of the said Portal to communicate their grievances.

## 3. शाखा / क्षेत्रीय /प्रधान कार्यालय में अनिवार्य प्रदर्शन संबंधी अपेक्षाएँ

### Mandatory display requirements at the Branch / Regional / Head Office

- पूछताछ पटल पर शिकायत पुस्तिका / पंजिका रखी जाएगी। क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी संबंधित शाखा के अपने दौरे के समय उसकी संवीक्षा करेंगे और अपनी संबंधित दौरा रिपोर्ट में अपनी टिप्पणियाँ दर्ज करेंगे।

Complaint Book/Register would be kept at 'Enquiry counter' and the same will be scrutinized by the concerned Regional Office In-charge during his/her visit to the Branch and his/her observations/comments will be recorded in the relative visit report.

- शिकायत / सुझाव पेटिका किसी प्रमुख स्थल पर रखी जाएगी।  
Complaints/Suggestion Box should be kept at a prominent place.
- ग्राहकों की सुविधा के लिए शिकायत फ़ॉर्म सिडबी की वेबसाइट के मुखपृष्ठ पर उपलब्ध कराया जाएगा।

The complaint form shall be provided in the home page of SIDBI website to facilitate complaint submission by the customers.

- शाखा में सूचना पटल पर अन्य के साथ-साथ, निम्नलिखित प्रदर्शित किए जाएँ

The Notice Board at the Branch should display, among others, the followings

- (i) यदि आपको कोई व्यथा / शिकायत है, तो कृपया शाखा के नोडल अधिकारी (नाम, पता, दूरभाष स.) से संपर्क करें।  
If you have any grievances/complaints, please approach Nodal Officer at Branch. (Name, address, phone no.)
- (ii) यदि शाखा स्तर पर आपकी शिकायत 8 कार्यदिवसों के अंदर अनसुलझी रहती है, तो आप संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी से निम्नलिखित पते पर संपर्क कर सकते हैं :  
अधिकारी (पता)  
If your complaint is unresolved at the branch level within 8 working days, you may approach concerned Regional Office In-Charge at : (address)
- (iii) यदि आप क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर 5 कार्यदिवसों के अंदर अपनी व्यथा /शिकायत के निवारण से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप मुख्य शिकायत अधिकारी (नाम, पता, दूरभाष स.) से संपर्क कर सकते हैं।  
If you are not satisfied with grievance redressal at Regional Office level within next 5 working days, you may approach the Chief Grievance Officer. (Name, address, phone no.)

#### 4. व्यथा /शिकायतों का समाधान

##### Resolution of grievances / complaints

- व्यक्तिगत रूप से या मेल से प्राप्त किसी शिकायत की तत्काल और पत्र /फॉर्म के माध्यम से प्राप्त शिकायतों की प्राप्ति-सूचना 3 कार्यदिवसों में, पर 5 दिनों से अधिक विलम्ब के बिना, दी जानी चाहिए। Any complaint through mail/ person should be acknowledged promptly and complaints received through letters / forms should be acknowledged within 3 working days but not later than 5 days after receipt of the complaint.
- ग्राहकों की शिकायतों /व्यथाओं पर कार्रवाई करने के लिए बैंक शाखा कार्यालय, क्षेत्रीय कार्यालय और प्रधान कार्यालय स्तर पर सोपानी व्यवस्था स्थापित करे (यहाँ क्लिक करें [Customer Services / Complaints - Nodal Officers of SIDBI](#)) । मुख्य शिकायत अधिकारी का नाम वरीयतः वेबसाइट के प्रथम पृष्ठ पर प्रदर्शित किया जाना चाहिए। शाखा स्तर पर, शाखा के नोडल अधिकारी प्राप्ति-सूचना देने और ग्राहकों की शिकायतों /व्यथाओं के निवारण के लिए उत्तरदायी हैं। शाखा के नोडल अधिकारी शाखा स्तर पर प्राप्त सभी शिकायतों /व्यथाओं का समाधान सुनिश्चित कर उन्हें संपन्न करने के लिए उत्तरदायी हैं। यह शाखा के नोडल अधिकारियों का

उत्तरदायित्व होगा कि शिकायतों /व्यथाओं के निवारण की आंतरिक कार्यपद्धति सुचारु और दक्षतापूर्वक कार्य करे। यह सुनिश्चित करना उनका प्रथम कर्तव्य होगा कि ग्राहक की संतुष्टि के अनुरूप शिकायत का निवारण किया जाए। यदि शाखा के नोडल अधिकारी यह महसूस करते हैं कि शिकायत का समाधान करना उनके स्तर पर संभव नहीं है, तो वे अपने शाखा प्रभारी से इस विषय पर चर्चा कर मामले को क्षेत्रीय कार्यालय के नोडल अधिकारी को संदर्भित करें। इसी प्रकार, यदि क्षे.का. यह महसूस करते हैं कि वे शिकायत का समाधान करने में असमर्थ है, तो वे मामले के शीघ्र निपटान के लिए उसे संबंधित व्यवसाय प्रमुख को संदर्भित करें।

The Bank should put in place an escalation matrix for attending to customer grievances at Branch Office, Regional Office and Head Office level. (Click here [Customer Services / Complaints - Nodal Officers of SIDBI](#)) The name of the Chief Grievance Officer should be displayed preferably on the first page of the website. At the branch level, the Branch Nodal Officer (BNO) is responsible for the acknowledgment and resolution of customer complaints / grievances. The BNO is responsible for ensuring closure of all complaints received at the branches. It would be the responsibility of the BNO to ensure that the internal machinery for handling complaints/grievances operates smoothly and efficiently. It is his / her foremost duty to see that the complaint is resolved to the customer's satisfaction. If the BNO feels that it is not possible at his/her level to resolve the complaint, he/she may discuss with Branch In-charge and escalate the case to Regional Office level Nodal Officer for guidance. Similarly, if Regional Office finds that it is not able to solve the problem, it may refer such cases to respective Business Head for early resolution.

- यदि शिकायतकर्ता शाखा स्तर के उत्तर / कार्रवाई / समाधान से संतुष्ट न हो, तो वह क्षेत्रीय कार्यालय स्तर के नोडल अधिकारी से संपर्क करे। यदि शिकायतकर्ता इसके उपरांत भी संतुष्ट न हो, तो वह सीधे मुख्य शिकायत अधिकारी से संपर्क कर सकता है, जिन्हें बैंक में समग्रतः ग्राहक सेवाओं के कार्यान्वयन एवं शिकायत संबंधी कामकाज की देखरेख के लिए बैंक ने नियुक्त किया है।

If the complainant is not satisfied with the reply / action / resolution at Branch level, he / she may approach Nodal Officer at Regional Office. If the customer is still not satisfied, he can approach directly to Chief Grievance Officer who has been appointed by the Bank for the implementation of customer services and complaints handling for the entire Bank.

- बेनाम शिकायतों पर विचार नहीं किया जाएगा।

Anonymous complaints will not be entertained

## 5. समय-सीमा / Time Frame

सभी शिकायतें बैंक के ग्राहक प्रबंध मॉड्यूल में तत्काल पंजीकृत की जानी चाहिए और नोडल अधिकारी उनकी प्राप्ति-सूचना यथाशीघ्र, किंतु बैंक में शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 5 दिन के अंदर, शिकायतकर्ता को प्रेषित करें। प्राप्त शिकायतों का हर-संभव दृष्टिकोण से विश्लेषण किया जाना चाहिए। सामान्यतः बैंक में प्राप्त प्रत्येक शिकायत के निर्धारित समय में समाधान के लिए, निम्नलिखित सोपानी व्यवस्था के अनुसार, हर संभव प्रयास जाना चाहिए :

All complaints have to be immediately registered in Customer Management Module (CMM) of the Bank and an acknowledgement has to be sent to the Complainant by the concerned Nodal Officer at the earliest, but not later than 5 days from the date of receipt of complaint by the Bank. Complaints when received are analyzed from all possible angles. All efforts are made to resolve each complaint received by the Bank generally within stipulated time as per the following escalation matrix:

स्तर Level	कार्यालय Office	अधिकारी Official	कार्यदिवसों की संख्या No. of working days
प्रथम First	शाखा कार्यालय Branch office	शाखा स्तरीय नोडल अधिकारी Nodal officer at branch level	8
द्वितीय Second	क्षेत्रीय कार्यालय Regional office	क्षे.का. स्तरीय नोडल अधिकारी Nodal officer at Regional level	5
तृतीय Third	प्रधान कार्यालय Head Office	मुख्य शिकायत अधिकारी Chief Grievance Officer	6

कुछ ऐसी शिकायतें हो सकती हैं, जिनका हर संभव दृष्टि से गहन विश्लेषण किया जाना अपेक्षित हो सकता है। ऐसे मामलों में, बैंक शिकायत प्राप्त होने की तिथि से एक माह के अंदर उसके समाधान का प्रयास करेगा।

There may be some complaints which require deeper analyses from all possible angles. In such cases, the Bank will try to resolve the grievance within one month from the receipt of complaint.

## 6. ग्राहकों की शिकायत / व्यथा सँभालने के लिए आंतरिक व्यवस्था

### Internal Machinery to handle Customer complaints/ grievances

#### 6.1 शाखा कार्यालय (शा.का.) /विस्तार शाखा कार्यालय (वि.शा.का.) Branch Office (BO) / Extension Branch Office (XBO)

- अधिकतर मामलों में ग्राहक के लिए पहला संपर्क बिंदु शाखा कार्यालय होता है। अतः ग्राहक संतुष्टि के लिए शा.का. का उत्तरदायित्व अधिक होता है। शाखा प्रभारी अपनी शाखाओं में ग्राहक सेवा के कार्य की देख-रेख करेंगे, ताकि ग्राहकों को दक्षतापूर्ण ढंग से और समय से सेवाएँ दी जा सकें और वह अपने अधिकारों के उपयोग में सक्षम बन सकें। वे ग्राहक सेवा से संबंधित प्रचलित प्रणालियों की आवधिक रूप से समीक्षा करेंगे, ताकि यह मूल्यांकन किया जा सके कि वे कितनी प्रभावी हैं।

The BO is the first contact of customers in most of the cases. Hence, the BO has added responsibilities of ensuring customer's satisfaction. The Branch In-charge would oversee the customer services in their branch to ensure dispensation of efficient and timely customer services so as to empower the customer. They would periodically review to evaluate the impact of prevailing systems on Customer Services.

- प्रत्येक शाखा कार्यालय में ग्राहकों की सेवा /शिकायत /व्यथा के लिए नोडल अधिकारी /वैकल्पिक नोडल अधिकारी नामित किया जाए, जिनसे ग्राहक अपनी सभी पूछताछ एवं शिकायतों के संबंध में संपर्क कर सकें। शाखाओं के सूचना पटल और सिडबी की वेबसाइट पर उनकी दूरभाष संख्या, फ़ैक्स संख्या, पूरा पता और ई-मेल पता, आदि प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाएँ, ताकि ग्राहक सरलता से उनसे संपर्क कर सकें और ग्राहक सेवा को अधिक प्रभावी बनाया जा सके।

The Nodal Officers / Alternate Nodal Officers for the customer services / grievances / complaints may be nominated at each Branch Office whom the customers could approach for all their queries and complaints. Their telephone number, fax number, complete address and email address etc. may be prominently displayed at the Notice Board of the branches and on SIDBI website for ease of contact by the customers and for enhancing the effectiveness of customer services.

- शाखा कार्यालय प्राप्त शिकायतों के बारे में प्रत्येक माह के अंत में क्षेत्रीय कार्यालय को कृत कार्रवाई रिपोर्ट प्रेषित करें।

The Branch Office should send Action Taken Report on complaints received to Regional Office at the end of every month.

➤ **शाखा ग्राहक सेवा समिति**  
**Branch Customer Service Committee**

दिनांक 01 जुलाई, 2015 के भा.रि.बैंक के मास्टर परिपत्र के अनुसार, बैंकों को यह सूचित किया गया है कि वे शाखा स्तर पर ग्राहक सेवा समितियों को सुदृढ़ बनाएँ, ताकि ग्राहकों और बैंक के बीच औपचारिक संप्रेषण माध्यम को प्रोत्साहित किया जा सके। भा.रि.बैंक के दिशानिर्देशों के अनुरूप, सिडबी के प्रमुख शाखा कार्यालयों में शाखा ग्राहक सेवा समितियाँ स्थापित की गई हैं, जिनमें सदस्य के रूप में दो चुनिंदा ग्राहकों सहित कुल पाँच सदस्य हैं और शा.का. के प्रभारी समिति के अध्यक्ष हैं।

**As per the RBI Master Circular on Customer Service in Banks dated July 01, 2015, Banks were advised to strengthen Customer Service Committees at Branch level with greater involvement of customers to encourage a formal channel of communication between the customers and the Bank. In line with RBI guidelines, Customer Service Committees have been set up at major Branch Offices of SIDBI with two select customers as members in the five member Committee headed by the respective BO In-Charge.**

**शाखा ग्राहक सेवा समिति की भूमिका एवं उत्तरदायित्व**  
**Role and Responsibilities of BCSC**

- शाखा ग्राहक सेवा समिति ग्राहकों की अधिकाधिक भागीदारी के साथ शाखा स्तर पर ग्राहकों और बैंक के बीच औपचारिक संप्रेषण माध्यम को प्रोत्साहित करेगी।

**BCSC shall encourage formal channels of communication between the customers and the Bank at the branch level, with greater involvement of customers.**

- पूछताछ, व्यथाओं, सुझावों, ग्राहक सेवा के बारे में ग्राहकों /क्षेत्रीय प्रमुख के अवलोकनों, जैसे - विलंब के मामलों तथा ग्राहकों /समिति के सदस्यों के समक्ष आई /रिपोर्ट की गई समस्याओं /कठिनाइयों पर चर्चा करने के लिए शाखा ग्राहक सेवा समिति की माह में एक बार बैठक की जाएगी।

BCSC shall meet once in a month to discuss the queries, grievances suggestions and observations of the customers / BO In-charge relating to customer services viz., cases of delay, difficulty faced / reported by customers / members of the Committee.

- शाखा ग्राहक सेवा समिति ग्राहकों को दक्षतापूर्ण और समय से सेवा उपलब्ध कराने के उपायों और साधनों पर ध्यान केंद्रित करेगी। इस प्रयोजन के लिए, वर्तमान में उपलब्ध कराई जा रही सेवाओं की सबलताओं और दुर्बलताओं / कमियों तथा उन्हें बेहतर बनाने के लिए उठाए गए / सुझाए गए कदमों पर चर्चा की जाएगी तथा क्षेत्र में और समग्रतः बैंक में ग्राहक सेवाओं के मौजूदा स्तर को बेहतर बनाने के न्यूनतम मानक स्थापित किए जाएंगे।

The BCSC shall focus on finding out ways and means to render efficient and timely service to the customers. For this purpose, the strengths and deficiencies of the services presently rendered shall be discussed vis-a-vis steps taken / suggested to improve the same and set benchmarks for improvement of customer services in the region and the Bank as a whole.

- बैठकों में प्राप्त सुझाव / प्रतिसूचनाएँ संबंधित क्षेत्रीय कार्यालयों के साथ साझा की जाएँ, ताकि समुचित पहल की जा सके / उत्पादों / कार्यों में लगने वाले समय को बेहतर और प्रक्रियाओं को सरल बनाया जा सके।

The suggestions emerging in the meetings / feedback may be shared with respective ROs for suitable intervention / improvements of products / turnaround time and simplification of procedures etc.

शाखा कार्यालयों में प्राप्त प्रतिसूचनाओं / जानकारियों का संकलन कर उन पर शाखा ग्राहक सेवा समिति की मासिक बैठक में चर्चा की जाए और संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय को उसकी रिपोर्ट अगले माह की 5 तारीख तक भेजी जाए।

The feedback / information gathered at BOs has to be discussed at the monthly BCSC meeting and reported to the respective RO by 5th of the following month.

## **6.2 क्षेत्रीय ग्राहक सेवा समिति**

### **Regional Customer Services Committee (RCSC)**

- प्रत्येक क्षे.का. में क्षेत्रीय ग्राहक सेवा समिति स्थापित की जाएँ।

The Regional Customer Services Committees (RCSCs) may be set up in each RO.

- क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर ग्राहकों की सेवा /शिकायत /व्यथा के लिए नोडल अधिकारी /वैकल्पिक नोडल अधिकारी चिह्नित किए जाएँ, जिनसे ग्राहक अपनी सभी पूछताछ एवं शिकायतों के संबंध में संपर्क कर सकें। शाखाओं के सूचना पटल और सिडबी की वेबसाइट पर उनकी दूरभाष संख्या, फ़ैक्स संख्या, पूरा पता और ई-मेल पता, आदि प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाएँ। यथापेक्षा, ये नोडल अधिकारी ग्राहकों की शिकायतों के संबंध में बाहरी प्राधिकारियों के साथ भी संपर्क करेंगे।

Nodal Officer / Alternate Nodal Officer for customer services at RO level may be identified, whom customers could approach for their queries / complaints / grievances. Their names along with addresses and telephone numbers, email id, etc. shall be mentioned at the Notice Board kept at BO and posted on the Bank's website. As and when required, such Nodal Officer may liaise with external authority with regard to customer grievances.

➤ क्षेत्रीय ग्राहक सेवा समिति  
RCSCs shall

- ग्राहकों की अधिकाधिक भागीदारी के साथ, क्षेत्रीय एवं शाखा स्तर पर ग्राहकों और बैंक के बीच औपचारिक संप्रेषण माध्यमों को प्रोत्साहित करेगी।

Encourage formal channels of communication between the customers and the Bank at the regional / branch level, with greater involvement of customers.

- क्षेत्रीय प्रमुख के शाखा कार्यालयों के दौरे के समय की गई पूछताछों, सुझावों तथा टिप्पणियों, विलंब वाले मामलों, ग्राहकों /समिति के सदस्यों के समक्ष आई /उनके द्वारा रिपोर्ट की गई कठिनाइयों पर चर्चा करने और ग्राहक सेवा में सुधार के तरीकों और उपायों विकसित करने के लिए माह में एक बार बैठक करेगी। इस प्रयोजन के लिए, उपलब्ध कराई जा रही मौजूदा सेवाओं और उनमें सुधार के लिए उठाए गए /सुझाए गए कदमों की सबलताओं और कमियों पर चर्चा की जानी चाहिए तथा क्षेत्र में एवं समग्र रूप से बैंक में ग्राहक सेवा के मौजूदा स्तर में सुधार के लिए न्यूनतम मानक निर्धारित किए जाने चाहिए।

Meet once in a month to discuss the queries, suggestions and observations of the RH on customer services during their visits to BOs, cases of delay, difficulty faced / reported by customers / members of the Committee and evolve ways and means of improving customer service. The meetings should focus on

finding out ways and means to render efficient and timely service to the customers. For this purpose, the strengths and deficiencies of the services presently rendered should be discussed and steps taken / suggested to improve the same and set benchmarks for improvement of prevailing standards of customer services in the region and the Bank as a whole.

### **6.3 प्रधान कार्यालय (प्र.का. स्तर पर ग्राहक सेवा कक्ष) Head Office (Customer Services Cell (CSC) at HO level)**

बैंक ने प्रधान कार्यालय स्तर पर ऋण परामर्श एवं ऋण समूहन उद्-भाग के अधीन ग्राहक सेवा कक्ष स्थापित किया है। ग्राहकों को दक्षतापूर्ण ढंग से और समय से सेवाएँ देने /उनकी व्यथा /शिकायतों के निवारण के लिए ग्राहक सेवा कक्ष केंद्र-बिंदु होगा, ताकि ग्राहक अपने अधिकारों के उपयोग में सक्षम बन सकें। यह ग्राहक सेवा के बारे में भारतीय रिज़र्व बैंक के मास्टर परिपत्र के अनुसार ग्राहक सेवाओं एवं उनके अनुपालन से संबंधित प्रचलित प्रणालियों की प्रभावशीलता का मूल्यांकन करने के लिए उनकी आवधिक समीक्षा भी करेगा। ग्राहक सेवा कक्ष सामान्य प्रकृति की शिकायतों एवं व्यथाओं की निगरानी करेगा। तथापि, मानव संसाधन एवं सतर्कता से संबंधित मामलों से जुड़ी शिकायतों एवं व्यथाओं की निगरानी क्रमशः मानव संसाधन उद्-भाग एवं सतर्कता विभाग करते रहेंगे।

The Bank has created Customer Services Cell (CSC) at HO level under the Credit Advisory and Loan Syndication (CALs) Vertical. CSC would be the Nodal Point for dispensation of efficient and timely customer services / complaints / grievances to empower the customers. It would periodically review to evaluate the impact of prevailing systems on Customer Services and compliance as per RBI Master Circular on Customer Services. The complaints and grievances of general nature would be monitored by CSC. However, complaints and grievances involving HR and Vigilance issues would continue to be monitored by HR Vertical and Vigilance Department, respectively.

### **6.4 ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति Standing Committee on Customer Services (SCCS)**

ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति परिचालन स्तरीय कार्यकारिणी समिति के रूप में कार्य करती है, जो ग्राहक सेवाओं की कार्यान्वयन प्रक्रिया का संचालन करती है और निदेशक मंडल की ग्राहक सेवा समिति (सीएससीबी) को आवश्यक प्रतिसूचनाएँ उपलब्ध कराती है। स्थायी समिति का संघटन एवं कार्य निम्नलिखित के अनुरूप होंगे :-

Standing Committee on Customer Service (SCCS) serves as micro level executive committee driving the implementation process of customer services and providing necessary feedback to Customer Service Committee of the Board (CSCB). The constitution and functions of the Standing Committee may be on the lines indicated below :-

- i) स्थायी समिति की अध्यक्षता अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक /उप प्रबंध निदेशक करेंगे और इसके सदस्य गैर-सरकारी व्यक्ति होंगे, ताकि बैंक में उपलब्ध ग्राहक सेवाओं की गुणवत्ता के बारे में स्वतंत्र प्रतिसूचनाएँ प्राप्त हो सकें।

The Standing Committee may be chaired by the CMD / DMD of the Bank and include non-officials as its members to enable an independent feedback on the quality of customer services rendered by the bank.

- ii) स्थायी समिति को न केवल भा.रि.बैंक के ग्राहक सेवा संबंधी अनुदेशों का समय से एवं प्रभावी अनुपालन सुनिश्चित करने का कार्य सौंपा जा सकता है, बल्कि आवश्यक प्रतिसूचनाओं प्राप्त करने का कार्य भी दिया जा सकता है, ताकि यह निश्चित किया जा सके कि बैंक के विभिन्न उद्-भागों /विभागों द्वारा की गई कार्रवाई उक्त अनुदेशों की भावना और आशय के अनुरूप है।

The Standing Committee may be entrusted not only with the task of ensuring timely and effective compliance of the RBI instructions on customer services, but also that of receiving the necessary feedback to determine that the action taken by various Verticals / Departments of the Bank is in tune with the spirit and intent of such instructions.

- iii) स्थायी समिति सतत आधार पर, बैंक में प्रचलित प्रथाओं एवं प्रक्रियाओं की समीक्षा कर सकती है और सुधार के लिए आवश्यक कार्रवाई कर सकती है, क्योंकि प्रयोजन को केवल प्रक्रियाओं एवं प्रथाओं के माध्यम से ही मूर्त रूप दिया जाता है।

The Standing Committee may review the practice and procedures prevalent in the Bank and take necessary corrective action, on an ongoing basis as the intent is translated into action only through procedures and practices.

- iv) स्थायी समिति के कार्यकाल के दौरान, उसके कामकाज के बारे में आवधिक रूप से एक संक्षिप्त रिपोर्ट निदेशक मंडल की ग्राहक सेवा समिति (सीएससीबी) को प्रस्तुत की जाए, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ, समीक्षित क्षेत्र, चिह्नित और सरलीकृत /शुरू की गई प्रक्रियाओं /प्रथाओं का विवरण भी दिया गया हो।

A brief report on the performance of the Standing Committee during its tenure indicating, inter alia, the areas reviewed, procedures / practices identified and simplified / introduced may be submitted periodically to the CSCB.

## 6.5 निदेशक मंडल की ग्राहक सेवा समिति Customer Services Committee of the Board

- निदेशक मंडल की ग्राहक सेवा समिति नीतियाँ तैयार करने के लिए निदेश देगी और उनके अनुपालन का मूल्यांकन करेगी, ताकि नैगम अभिशासन संरचना सुदृढ़ बनाई जा सके और साथ ही बैंक में उपलब्ध ग्राहक सेवाओं की गुणवत्ता में सतत सुधार भी लाया जा सके।

The CSCB would give direction in formulation of policies and assess the compliance thereof with a view to strengthening the corporate governance structure and also to bring about ongoing improvements in the quality of customer services provided by the Bank.

- इसके अलावा, समिति ऐसे मामलों /विषयों का परीक्षण भी करेगी, जिनका प्रदत्त ग्राहक सेवाओं की गुणवत्ता पर असर पड़ता हो।

Besides, the Committee may also examine other issues having a bearing on the quality of customer service rendered.

- निदेशक मंडल की ग्राहक सेवा समिति स्थायी ग्राहक सेवा समिति के कार्यों की समीक्षा भी करेगी।

The CSCB would also review the functioning of SCCS.

## 7. ग्राहकों के साथ विचार-विमर्श Interaction with customers

बैंक की यह मान्यता है कि ग्राहकों की अपेक्षाओं /आवश्यकताओं /व्यथाओं को ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत विचार-विमर्श /बातचीत कर तथा विज्ञापन के माध्यम से और साथ ही ऐसे विज्ञापन वेबसाइट पर डालकर शिकायत /व्यथा निवारण प्रणाली का व्यापक प्रचार-प्रसार कर अधिक बेहतर ढंग से पूरा किया / सुलझाया जा सकता है। बैंक शिकायत /व्यथा निवारण प्रणाली के प्रचार के लिए उद्योग संघों व हितधारकों के साथ बैठकें करने के साथ-साथ, शाखा कार्यालय एवं क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर बैठकों का आयोजन करे और ग्राहक सेवा के बारे में प्रतिसूचनाएँ /सुझाव प्राप्त करे। ग्राहक सेवाओं में सुधार के लिए, ग्राहकों को शिक्षित करने तथा सुझाव प्राप्त करने हेतु विभिन्न प्रौद्योगिकी माध्यमों का प्रयोग भी किया जाता है।

The Bank recognizes that customer's expectation / requirement / grievances can be better appreciated through personal interaction with customers and wide publicity of grievance redressal machinery through advertisement and also by placing them on website. The Bank should hold meetings at Branch Office and Regional Office level, besides meetings

with Industry Associations, stakeholders to publicise the Grievance Redressal Mechanism and have feedback / suggestions for improvement in customer services. Use of various technology channels for customer education and gathering suggestions is also made for improving customer services.

**8. सेवाओं में सुधार और शिकायतों को सँभालने/देख-भाल के लिए परिचालन स्टाफ़ को संवेदनशील बनाना**

**Sensitizing operating staff for improvement in service & handling complaints**

बैंक भिन्न-भिन्न वर्गों के ग्राहकों के साथ संव्यवहार करता है, जिसके कारण मत-भिन्नता एवं विवाद के विषय उत्पन्न होते हैं। बैंक विनम्रता, समवेदना एवं शीघ्रता से ग्राहकों की शिकायतों /व्यथाओं की देखभाल करने /सँभालने के लिए स्टाफ़ को संवेदनशील बनाने का महत्त्व समझता है। बैंक ग्राहक सेवा तथा शिकायतें कम से कम रखने के लिए नियमित रूप से कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम भी आयोजित करता है। क्रुद्ध ग्राहकों से निपटने के लिए आवश्यक व्यावहारिक कौशल प्रदान करना प्रशिक्षण कार्यक्रमों का एक अभिन्न हिस्सा होना चाहिए।

The Bank deals with customers from different segments, which may give rise to difference of opinion and areas of friction. The Bank understands the importance of sensitizing staff to handle customer complaints / grievances with courtesy, empathy and promptness. The Bank shall also conduct training programmes regularly for staff on customer services and minimizing grievances. Imparting soft skills required for handling irate customers, should be an integral part of the training programmes.

\*\*\*\*\*