



# The Surendranagar District Co-Op. Bank Ltd. ઘી સુરેન્દ્રનગર ડીસ્ટ્રીક્ટ કો-ઓપરેટીવ બેંક લી.

“Sahkar Bhavan” Gandhi Marg, Surendranagar -363001  
Phone : 02752 - 232495,235789,231087 • FAX : 02752 - 231087  
E-mail : sdc\_b\_snr@yahoo.in, sdc\_b.snr@gmail.com

## ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ નીતી

### ગ્રીવેન્સીઝ રીડ્રેસલ પોલીસી

સુરેન્દ્રનગર ડી.કો.ઓ.બેંકની મૂળભુત વિચારસરણી પ્રમાણે બેંકીંગ ધંધાના વિકાસ માટે ગ્રાહકોને ઝડપી અને સાતત્યપુર્ણ સેવા મળતી રહે તે પાયાની જરૂરીયાત છે. ગ્રાહક ફરીયાદ નિવારણ નીતી બનાવવા પાછળનો હેતુ ગ્રાહકોને ઝડપી અને સારી બેંકીંગ સેવાઓ મળે અને ગ્રાહકની કોઈ પણ ફરીયાદનું ઝડપી નિવારણ થાય તે રહેલો છે. અને તે માટે જરૂરી તંત્ર ઉભુ કરવાનો છે.

બેંકની ફરીયાદ નિવારણ નિતી માટે નીચેના સિધ્ધાંતો ધ્યાને લેવાયે છે.

- ❖ ગ્રાહકને સારામાં સારી સેવા સતત મળતી રહે.
- ❖ ગ્રાહકની ફરીયાદનો સમયસર અને વિવેકપુર્ણ પ્રતિભાવ મળવો જરૂરી
- ❖ ગ્રાહકને તેમની ફરીયાદના નિવારણથી પુર્ણ સંતોષ આપી શકાય તેમ ન હોય ત્યારે ફરીયાદના બારામાં તમામ આનુષંગીક બાબતોની જાણ કરી સંતોષ મળી રહે તેવા પુરો પ્રયત્ન કરવો જરૂરી છે.
- ❖ ગ્રાહકની ફરીયાદનું ઝડપી નિવારણ ન થાય તો તે બેંકની શાખ અને ધંધાને નુકશાન કર્તા બને.
- ❖ બેંક કર્મચારીઓએ ગ્રાહકો પ્રત્યે સદભાવ પુર્ણ અને વિવેકી વર્તાવ રાખવો જરૂરી છે.
- ❖ ફરીયાદ નિવારણ પદ્ધતિ એ છે કે નિયમ અનુસાર નક્કી કરાયેલ માળખાની મર્યાદામાં ફરીયાદનું વ્યાજબી નિવારણ થાય, આ નિતી બેંકની દરેક શાખામાંથી ઉપલબ્ધ કરાશે. અને બેંકના કર્મચારીઓને ફરીયાદ નિવારણ પદ્ધતિ નિતીથી વાકેફ કરાશે.
- ❖ બેંકની માન્યતા છે કે બેંકના તમામ પ્રકારના ગ્રાહકોને ઉત્તમ ગ્રાહક સેવા પુરી પાડવાની પ્રક્રિયામાં ગ્રાહકોને બેંકમાં તકલીફ પડે નહીં સારી સેવા મળી રહે તથા ફરીયાદનું અસરકારક અને ઝડપી નિવારણ થાય તે સમાવેશ થાય છે.

આ પોલીસી દ્વારા બેંક નિશ્ચીત કરે છે કે ગ્રાહકોની ફરીયાદના સ્વીકાર અને નિવારણ માટે યોગ્ય પદ્ધતિ અમલમાં છે. કોઈ પણ પ્રકારની ફરીયાદ હોય તેનું નિવારણ યોગ્ય રીતે અને ઝડપી થઈ રહ્યું છે.

આ પોલીસી નાબાર્ડ સરક્યુલર નં.૬૩/DOS-20/2016 dated ૧૩.૭.૨૦૧૬ અને સરક્યુલર ૨૦૩/IDD/14/2016 dated ૨૫.૮.૨૦૧૬નો આધાર લેવામાં આવેલ છે.

આ પોલીસી દ્વારા બેંકીંગ સીસ્ટમની ગુંચવણ, પ્રોસીજર, ગ્રાહક સેવાની ઉણપ, બેંક ચાર્જીસ વિગેરેના કારણે ઉપસ્થિત થતી ફરીયાદોનું નિવારણ યોગ્ય રીતે થાય. આ ઉપરાંત ગ્રાહકોની કેડીટ ઈન્ફર્મેશનની બાબતોનો પણ આમાં સમાવેશ કરાયેલ છે.

આ નિવારણ પદ્ધતિ દ્વારા ગ્રાહકોના પ્રશ્નોનું અસરકારક અને ઝડપી નિવારણ થાય તે ચોક્કસ કરવા માટેની છે.

મુખ્ય બાબતો:-

આ પોલીસીમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ.

1. ગ્રાહકોની તકલીફ/ફરીયાદ નિવારણ માટે બેંકના આંતરીક તંત્રની ગોઠવણ
2. બેંકની શાખાઓમાં ગ્રાહકો સાથે મીટીંગો.
3. ગ્રાહક સેવા માટે ફરીયાદ નિવારણ સમીતીની રચના
4. ફરીયાદ નિવારણ નીતિ અંગેની બાબતોની જાહેરાત/પ્રસિધ્ધી અંગે.
5. તકલીફોનું નિવારણ
6. નિવારણ પ્રક્રિયાનું ટાઈમટેબલ

ગ્રાહકની તકલીફ/ફરીયાદ નિવારણ માટે બેંકનું આંતરીક તંત્ર.

શાખા (લેવલ-૧)

ગ્રાહકો બેંકની શાખા સાથે બેંકીંગ વ્યવહાર કરતા હોય એટલે શાખાઓમાં ગ્રાહકોની ફરીયાદ સાધારણ રીતે આવે. તેથી ફરીયાદ નિવારણ કરવાનું શાખાનાં એજન્ટ/મેનેજરની ફરજમાં આવે છે. શાખામાં આવેલ ગ્રાહકની ફરીયાદનું સંતોષકારક રીતે નિવારણ કરવું તે અંગેની જવાબદારી શાખાના એજન્ટ/મેનેજરની છે.

લેખીત કે ઇલેક્ટ્રોનિક રીતે આવેલ ફરીયાદ મળ્યાની પહોંચ આપવાની રહે છે, અને ફરીયાદનું નિવારણ યોગ્ય સમયમર્યાદામાં ૬૦ દીવસ કરતા વધુ નહી તે રીતે કરવાનું રહે. ૬૦ દીવસનો ગાળો ગ્રાહકની ફરીયાદ અંગેની તમામ માહિતી વિગેરે ગ્રાહક પાસેથી મળ્યા બાદનો ગણવાનો રહે.

શાખાના મેનેજરે ગ્રાહકની ફરીયાદનું નિવારણ નક્કી થયેલ સમયના માળખામાં કરવાનું રહે છે. પોલીસી/નીતીમાં નક્કી થયા મુજબ શાખા લેવલે આવેલ ફરીયાદનું નિવારણ ૧૫ દીવસમાં કરવાનું રહે છે.

ગ્રાહકના પ્રશ્નો માટે બેંકના વલણ અંગેની માહિતીની આપ-લે (પત્ર વ્યવહાર) મહત્વનો છે. ગ્રાહકની ફરીયાદ અંગેના બારામાં તપાસ કરવા બેંકને થોડા સમયની જરૂરીયાત હોય તેવા સંજોગોમાં તેની જાણ ગ્રાહકને કરવાની રહે.

ગ્રાહકની ફરીયાદ/પ્રશ્નોના નિવારણ માટે નોડલ ઓફીસરની નિમણુંક

ફરીયાદ નિવારણ સેલ (કસ્ટમર ગ્રીવેન્સીઝ રીડ્રેસલ) (લેવલ-૨)

હેડઓફીસ લેવલે બનેલ કસ્ટમર ગ્રીવેન્સીઝ રીડ્રેસલ સેલની દેખરેખ બેંકના સીનીયર અધીકારી દ્વારા કરવામાં આવશે. અને તેમણે નોડલ અધિકારી તરીકે કામગીરી કરવાની રહેશે. અને તેમનું નામ અને હોદ્દો શાખાના નોટીસ બોર્ડ ઉપર પ્રદર્શિત કરવાની રહે છે.

ગ્રાહકોને જાણ કરવામાં આવે છે કે તેમની તકલીફ/ફરીયાદ અંગે શાખાના એજન્ટ/મેનેજરને લેખીતમાં જણાવે. જે શાખા લેવલે જો ફરીયાદનું નિવારણ થાય નહીં તો ગ્રાહક હેડઓફીસ લેવલના કસ્ટમર ગ્રીવેન્સીઝ સેલનો સંપર્ક સહકાર ભવન મેઈન બજારમાં સુરેન્દ્રનગર ના સરનામે કરી શકાશે.

નોડલ ઓફીસર આવી ફરીયાદોનો અભ્યાસ કરી તેનું તુરત જ નિવારણ થાય તે અંગે જે તે ડીપાર્ટમેન્ટ/શાખાનો સંપર્ક કરશે.

**કસ્ટમર રીડ્રેસલ કમીટી (ફરીયાદ નિવારણ સમીતી) (લેવલ-૩)**

લેવલ ૨ સુધીમાં નિવારણ થઈ શકે તેમ ન હોય તેવી ફરીયાદ કમીટીને રીફર કરવામાં આવશે. હેડઓફીસ લેવલે બનેલ આ કમીટી

1. સી.ઈ.ઓ
2. સીનીયર ઓફીસર (એકાઉન્ટ વિભાગ,લોન,બેંકીંગ)
3. સીનીયર ઓફીસર (ઈન્સ્પેક્શન)
4. જુનીયર ઓફીસર (સંબંધીત)
5. નોડલ મેનેજર

ગ્રાહક સેવા અને ફરીયાદ નિવારણ અંગેની તમામ કાર્યના અમલવારી માટેની જવાબદારી આ કમીટીની રહેશે.

ગ્રાહક સેવા માટે આ કમીટીએ નીચેના કાર્યોનો સમાવેશ કરવાનો રહેશે.

- ગ્રાહક સેવા સુધારા અંગેના શાખાઓમાંથી આવેલ સુચનોનો અભ્યાસ

બેંકની કસ્ટમર રીડ્રેસલ પોલીસી અંગે આવેલ સુચનો તથા ગ્રાહક સેવા અંગેની બાબતોને અમલમાં મૂકવાની કાર્યવાહી.

બેંકની શાખાઓ, ડીપાર્ટમેન્ટ વડાઓ દ્વારા નિવારણ થઈ શકેલ ન હોય તેવી ફરીયાદોના નિવારણ કરવાની જવાબદારી આ કમીટીની રહેશે.

નેશનલ બેંક ફોર એગ્રીકલ્ચર એન્ડ રૂરલ ડેવલપમેન્ટ (નાબાર્ડ)

- જો ગ્રાહકને કસ્ટમર ગ્રીવેન્સીઝ સેલથી તેની ફરીયાદ નિવારણ અંગે સંતોષ હોય નહીં તો તે નાબાર્ડ(નેશનલ બેંક ઓફ એગ્રીકલ્ચર એન્ડ રૂરલ ડેવલપમેન્ટ, રીજીઓનલ ઓફીસ, નાબાર્ડ ટાવર, મ્યુનિસીપલ ગાર્ડન સામે, ઉસ્માનપુરા, અમદાવાદ,૩૮૦૦૧૩ નો સંપર્ક કરી શકાશે.

- કસ્ટમર મીટ- ગ્રાહકો સાથે મીટીંગ. (બ્રાંચ લેવલે)

- અગત્યના મુદ્દાઓ, ગ્રાહક સેવાની ગુણવત્તાઓ વિગેરેના રીવ્યુ માટે શાખા લેવલે બ્રાંચ મેનેજરના અધ્યક્ષ પદે ગ્રાહકો સાથે મીટીંગનું આયોજન દરેક ક્વાટરમાં કરવાનું રહેશે, આ મીટીંગમાં સીનીયર સીટીઝન મહિલાઓ, મોટા નાણાકીય ક્ષેત્રની વ્યક્તિ વિગેરે. અને તેમની સલાહો, સુચનો સ્વીકાર્ય ગણાય.

૪.૩ ગ્રાહક સેવા માટે ગ્રીવેન્સીઝ રીડ્રેસલ કમીટી, બ્રાંચીઝ લેવલના આવેલ ગ્રાહકોની તમામ ફરીયાદો ગ્રીવેન્સીઝ રીડ્રેસલ કમીટી પાસે ક્વાટરલી રીપોર્ટમાં મુકવાની રહેશે. અને તેનો અભ્યાસ અને ભલામણો બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટરને કરવાની રહેશે.

૪.૪ ફરજિયાત પ્રદર્શિત કરવા અંગે.

બેંક માટે નીચેની બાબતો ફરજિયાત છે.

- ❖ ફરીયાદ અને સુચનો અંગે યોગ્ય વ્યવસ્થા કમ્પ્લેઈન રજીસ્ટર અને સજેશન બોક્ષ શાખા લેવલે રાખવાનું બેંકનો ઈમેઈલ ID પ્રદર્શિત કરવાનો.
- ❖ નોડલ ઓફીસરનું નામ, સરનામું અને કોન્ટેક્ટ નંબર પ્રદર્શિત કરવાનો.
- ❖ નાબાર્ડનો સંપર્ક કરી શકાય તે વિગતો.
- ❖ કસ્ટમર સર્વિસ પોલીસી

૪.૫ ફરીયાદ નિવારણ

ગ્રાહકને સંતોષ થાય તે રીતે ફરીયાદનું નિવારણ થાય તે કસ્ટમર ગ્રીવેન્સીઝ સેલની અગ્રીમ ફરજ છે. કોઈ કારણોસર ગ્રાહકને સંતોષ થાય નહીં તો ગ્રાહકને યોગ્ય વિકલ્પો પૂરા પાડવા પ્રયત્નો થવા ઘટે.

૪.૬ ટાઈમ ફ્રેમ (સમય મર્યાદા)

મળેલ ફરીયાદનો ઉકેલ.

લેવલ	ફરીયાદ લેનાર ઓથોરીટી	ઉકેલની સમય મર્યાદા	વધુ કાર્યવાહી
૧	બ્રાંચ મેનેજર	૧૫ દીવસ	ગ્રાહકને સંતોષ થાય નહીં તો તેની ફરીયાદ નોડલ ઓફીસરને મોકલવી
૨	નોડલ ઓફીસર	૧૫ દીવસ	નોડલ ઓફીસર ફરીયાદનો અભ્યાસ કરી જે તે વિભાગને નિવારણ અર્થે મોકલશે
૩	ગ્રીવેન્સીઝ રીડ્રેસલ કમીટી	૩૦ દીવસ	નોડલ ઓફીસર/જે તે વિભાગ વડા કમીટીમાં હાજર રહેશે અને આખરી નિવારણ/બેંકનો નિર્ણય લેવાશે.

કાર્યવાહી અંગેની માહિતીની આપ-લે ગ્રાહક સાથે થાય તે મહત્વનું છે. એટલે ફરીયાદ મળ્યાની પહોંચ ગ્રાહકને મળે તે ખાસ જોવું.

#### પ. ગ્રાહકો સાથે મસલતો

ગ્રાહકો સાથેની મીટીંગમાં મળેલ ફીડબેક, સુચનો વિગેરેની મસલતો દ્વારા ગ્રાહકો બેંક પાસે શું અપેક્ષા રાખે છે તે જાણી શકાશે તથા આવી મીટીંગથી ગ્રાહકોને પણ બેંક તેમના સુચનો સ્વીકારે છે તેનો સંતોષ થવાથી ગ્રાહક સેવા ઉપર સુધારો જણાશે. બેંકને પણ ગ્રાહકોના અમુલ્ય સુચનોથી લાભ થશે.

કસ્ટમર પ્રત્યે સ્ટાફનું વલણ હકારાત્મક બની રહે તેવા પ્રયત્નો

ગ્રાહકનો વિશ્વાસ જીતવા સ્ટાફને ગ્રાહકોની ફરીયાદ પ્રત્યેના વલણ અંગે યોગ્ય રીતે શીક્ષીત કરવો.