

ग्राहक सेवा नीति अप्रैल 2018



प्रस्तावना

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने 26 मई 2010 को ग्राहक सेवा पर श्री एम दामोदरन की अध्यक्षता में एक समिति का गठन किया था. समिति द्वारा बैंकों में सेवा के मानकों में सुधार के लिए तथा पारदर्शी एवं स्पष्ट प्रणाली अपनाने के लिए कई सिफारिशें प्रस्तुत की गईं, ताकि सम्पूर्ण बैंकिंग उद्योग में एकरूपता और उच्च सेवा मानक रहें. समिति ने आरबीआई को अपनी रिपोर्ट (03 अगस्त 2011) को प्रस्तुत की थी तथा आरबीआई ने बैंकों को स्वयं द्वारा स्वीकार की गई उन सिफारिशों को लागू करने के लिए निर्देशित किया था. इसमें से एक सिफारिश यह थी कि बैंकों के पास अपनी एक ग्राहक नीति होनी चाहिए.

तदनुसार दामोदरन समिति की सिफारिशों के अनुरूप बैंक ने ग्राहक सेवा नीति बनाई, बाद में चुनिंदा समकक्ष बैंकों के कार्यप्रणाली को ध्यान में रखते हुये तथा आरबीआई के 'ग्राहक संरक्षण- अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेनों के लिए ग्राहक की देयता सीमित करने' के संबंध में जारी परिपत्र के अनुसार इस नीति में संशोधन किया.

विषय-सूची

क्र. सं.	विवरण	पृष्ठ संख्या
1	परिचय	4
2	लक्ष्य एवं उद्देश्य	4
3	कार्य-क्षेत्र	4
4	नीति ढांचा	5
5	नीति ढांचे की समीक्षा	6
6	कर्मचारी नियुक्ति/प्रशिक्षण/ ग्राहक सेवा से संबंधित शिक्षा	6
7	ग्राहक शिक्षा	7
8	सुरक्षित बैंकिंग	7
9	ग्राहक संरक्षण	7
10	ग्राहक शिकायत निवारण	8

1. परिचय

किसी भी संगठन, विशेष रूप से बैंकिंग जैसे सेवा-उन्मुख संगठन की सफलता ग्राहकों को प्रदान की जा रही सेवा की गुणवत्ता पर निर्भर करती है। ग्राहक उन्हें त्वरित और प्रभावशाली सेवा देने वाला बैंक पसंद करता है। ग्राहक बैंक के लिए सबसे बड़ा हितधारक होता है, बैंक का विजन वक्तव्य ' सभी हितधारकों के मूल्य में वृद्धि करने के लिए सबसे पसंदीदा और भरोसेमंद बैंक' वास्तव में प्रभावशाली और कुशल सेवा वितरण द्वारा ग्राहकों को मूल्य बढ़ाने के लिए बैंक की वचनबद्धता को दर्शाता है।

इन सबके के अलावा बैंक के मिशन वक्तव्य में परस्पर निम्नलिखित शामिल है:

- अपनी उत्कृष्ट सेवा और बेहतरीन वित्तीय समाधानों की व्यापक श्रेणी से ग्राहकों को संतुष्ट करना.
- कारोबार कार्यकुशलता में सुधार लाने एवं ग्राहकों की अपेक्षाओं पर खरे उतरने के लिए विश्व स्तरीय प्रौद्योगिकी, प्रणालियों का उपयोग करना.
- कर्मचारियों को अभिप्रेरित करने, विकसित करने और कर्मठ एवं प्रतिबद्ध मानव संसाधन तैयार करने के लिए सकारात्मक, सक्रिय एवं कार्य-निष्पादन आधारित कार्य संस्कृति को प्रोत्साहित करना.

2. लक्ष्य एवं उद्देश्य :

अपने ग्राहकों को सर्वश्रेष्ठ सेवाएँ उपलब्ध करवाने के प्रयास के रूप में बैंक ने अपनी ग्राहक सेवा नीति तैयार की है। इस नीति के दिशानिर्देश निरंतर उच्च स्तरीय ग्राहक सेवा प्रदान करने तथा उसमें लगातार सुधार लाने में स्टाफ की सहायता करेंगे।

3. कार्य-क्षेत्र

यह नीति सभी शाखाओं/व्यवसाय और बैंक के ग्राहकों के तबके पर लागू होगी, और यह आरबीआई/या किसी विनियामक और/या बैंक द्वारा समय-समय पर आदेशित बदलावों/ सुधारों के अधीन आगे-पीछे/स्वतः संबंधित रूप में पठित होगी।

यह नीति बैंक द्वारा सभी चयनित चैनलों पर दी जाने वाली सभी सेवाओं और उत्पादों पर लागू होगी। बैंक द्वारा दी जाने वाली सेवाओं और उत्पादों के बारे में सम्पूर्ण जानकारी बैंक की सभी शाखाओं में तथा बैंक की वेबसाइट www.idbi.co.in पर उपलब्ध है।

4. नीति ढांचा

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा ग्राहक सेवा पर जारी मास्टर परिपत्र तथा भारतीय बैंक संघ (आईबीए) द्वारा जारी विभिन्न मॉडल नीति के अनुरूप हमारे बैंक ने पहले से ही निम्नलिखित विभिन्न नीतियों को सूत्रबद्ध करके लागू कर दिया था।

- (i) चेक संग्रहण नीति
- (ii) क्षतिपूर्ति नीति
- (iii) मॉडल जमा नीति
- (iv) शिकायत निवारण नीति
- (v) ग्राहक अधिकार नीति
- (vi) देय राशि और प्रतिभूति के पुनः कब्जे पर नीति
- (vii) केवाईसी एवं एएमएल नीति
- (viii) ऋण देने के लिए उचित कार्य-प्रणाली कोड
- (ix) नागरिक अधिकार-पत्र

(x) बैंक की प्रतिबद्धता के कोड - बीसीएसबीआई कोड

(xi) आंतरिक बैंकिंग लोकपाल योजना

ये नीतियाँ प्रासंगिक परिस्थियों के तहत ग्राहक सेवा के आवश्यकतानुसार लेनदेन के लिए तथा बैंक के साथ सभी लेनदेनों/बातचीत करते समय ग्राहकों के सभी वर्गों (विशिष्ट वर्गों यथा -वरिष्ठ नागरिक, शारीरिक रूप से अक्षम ग्राहकों, आदि की आवश्यकताओं सहित) के साथ उचित व्यवहार सुनिश्चित करने संबंधी दिशानिर्देशों का विवरण देती है। इस प्रकार की सभी नीतियों की समय-समय पर समीक्षा की जाती है।

बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि इन नीतियों को परिचालन दिशानिर्देशों/ प्रक्रियाओं, जैसा कि लागू हो, के रूप में और विस्तृत किया जाए और ग्राहकों को बेहतर सेवा प्रदान करने के लिए सभी कर्मचारियों को सूचित किया जाए।

5. नीति ढांचे की समीक्षा

बैंक ने बोर्ड ग्राहक सेवा समिति (सीएससीबी) गठित की है, जो मुख्य क्षेत्रों जैसे- ग्राहक शिकायतें तथा ग्राहक सेवा में सुधार के लिए उठाए गए कदमों की समीक्षा करती है। ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति (एससीसीएस) गठित की गई है, जो ग्राहक सेवा की गुणवत्ता की प्रतिक्रिया का मूल्यांकन करती है तथा बैंक द्वारा ग्राहक सेवा पर सभी विनियामकीय निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए जवाबदेह होगी।

सभी शाखाओं में शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति (बीएलसीएससी) भी गठित की गई है जो शाखा के ग्राहक वर्ग के साथ सीधे बातचीत के लिए एक मंच उपलब्ध करवाती है। तदनुसार, बीएलसीएससी की बैठक प्रत्येक माह के 15वें दिन (यदि 15 वें दिन अवकाश हो तो अगले कार्यदिवस में) आयोजित की जाती है।

बैंक की आंतरिक निरीक्षण/ ऑडिट अंतिम ऑडिट रिपोर्ट में इन तत्वों पर उचित प्रतिनिधित्व देने के लिए ग्राहक सेवा और शिकायत प्रबंधन को संबोधित करेगी।

बैंक भारतीय बैंकिंग कोड और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) द्वारा बैंक की ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धता तथा मध्यम और लघु उद्यमों (एमएसई) पर जारी कोड को लागू करने तथा कोड के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए प्रयासरत है। बैंक अपने ग्राहकों के प्रति प्रतिबद्धता बनाए रखने के लिए कोड कार्यान्वयन की विस्तृत समीक्षा सुनिश्चित करेगा।

6. कर्मचारी भर्ती/प्रशिक्षण/शिक्षण में ग्राहक सेवा का ध्यान रखना

ए) बैंक यह सुनिश्चित करता है भर्ती के लिए आयोजित व्यक्तिगत साक्षात्कार के दौरान साक्षात्कार पैनल अभ्यर्थी के विषय से संबंधित ज्ञान के अतिरिक्त सामान्य रवैया, व्यवहार, संचार कौशल, ग्राहक उन्मुख कौशल और संबंध प्रबंधन कौशल का आंकलन करें।

बी) बैंक यह सुनिश्चित करता है कि बैंक में ग्राहक सेवा विभाग में कर्मचारियों के पदों की स्थिति के अनुसार प्रशिक्षण प्राप्त हो ताकि ग्राहक की शिकायतों और सेवा से संबंधित मुद्दों को पेशेवर ढंग से हेंडल किया जा सके तथा ग्राहक के असंतुष्ट होने का कोई कारण न हो। बैंक ने अपने सभी अधिकारियों के ग्राहक देखभाल/सेवा में प्रशिक्षण के अलावा अपनी शाखाओं में ग्राहक सेवा को हेंडल करने हेतु अपने कर्मचारियों के लिए एक समर्पित ग्राहक सेवा उत्कृष्टता कार्यक्रम उपलब्ध करवाया है।

7. ग्राहक शिक्षा

बैंक अपने ग्राहकों को वित्तीय शिक्षा के बारे में विभिन्न माध्यमों तथा टेक्नोलॉजी द्वारा जागरूकता बढ़ाने के लिए प्रयास करेगा. भौगोलिक क्षेत्रों में ग्राहकों के प्रमुख भागों को कवर करेगा. बैंक बड़ी रणनीति के हिस्से के रूप में वित्तीय साक्षरता को बढ़ाने के दृष्टिकोण को अपनाएगा. बैंक बैंकिंग में टेक्नोलॉजी के उपयोग हेतु ग्राहकों को शिक्षित करने के लिए विशेष प्रोत्साहन देगा.

8. सुरक्षित बैंकिंग

बैंक ग्राहकों को ऑनलाइन बैंकिंग के साथ-साथ पारंपरिक बैंकिंग को संरक्षा एवं सुरक्षा उपलब्ध करवाने के लिए प्रतिबद्ध है. बैंक ने ग्राहकों के फंड की सुरक्षा को बढ़ाने तथा उनके खाते के संरक्षण के लिए विभिन्न कदम उठाए हैं. आईडीबीआई बैंक द्वारा बैंक की वेबसाइट www.idbi.com पर रखे गए "बैंकिंग में क्या करें और क्या न करें" द्वारा ग्राहक को आसान चरणों में अपने पैसे और व्यक्तिगत विवरण को सुरक्षित एवं संरक्षित के बारे में बताया गया है. इसके अलावा बैंक सुरक्षित बैंकिंग के लिए समय-समय पर ग्राहक के पंजीकृत मोबाइल नंबर/ई-मेल आईडी पर एसएमएस और ई-मेल भी भेजता है.

9. ग्राहक संरक्षण

बैंक ने ग्राहक संरक्षण के लिए निम्नलिखित कदम उठाए हैं:

- ग्राहक अधिकार नीति बनाई गई है जो ग्राहक के अधिकारों और बैंक के उत्तरदायित्व की व्याख्या करती है.
- ऋण देने के लिए उचित व्यवहार संहिता अपनाया; जो अन्य बातों के साथ-साथ ऋण के निबंधन एवं शर्तों के सामान्य सिद्धांतों का उचित ढंग से प्रकटीकरण करती है.
- भारतीय बैंकिंग कोड और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) का सदस्य

उपरोक्त के अलावा, बैंक नियमित रूप से किसी भी अनधिकृत लेनदेन के खिलाफ अपने खाते की सुरक्षा के लिए ग्राहकों को जानकारीपूर्ण तथा सतर्कता संबंधी मेल भेजता है. इसके अलावा, किसी भी अनधिकृत लेनदेन के मामले में, उक्त को बैंक के किसी भी चैनल यथा- फोन बैंकिंग, शाखा, वेबसाइट, ई-मेल आदि के माध्यम से रिपोर्ट किया जा सकता है.

उल्लेखनीय है कि ग्राहक की देयता निर्धारित करने के लिए अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्टिंग हेतु ग्राहक के अधिकार और दायित्वों तथा बैंक द्वारा देय मुआवजे को बैंक की मुआवजा नीति द्वारा शासित किया जाएगा जो आरबीआई के 'ग्राहक संरक्षण - अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन में ग्राहक की सीमित देयता' पर परिपत्र के अनुरूप होगा.

10. ग्राहक शिकायत निवारण

बैंक ग्राहक सेवा के लिए एक महत्वपूर्ण घटक के रूप में शिकायत निवारण को स्पष्ट रूप से मान्यता देता है और बोर्ड द्वारा एक अच्छी तरह से सुपरिभाषित शिकायत निवारण नीति को मंजूरी दी गई है. बैंक ने मानकीकृत सार्वजनिक शिकायत निवारण प्रणाली (एसपीजीआरएस) भी लागू की है ताकि ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों का समय पर तथा गुणात्मक निवारण तथा बैंकिंग लोकपाल, आरबीआई/विनियामकीय स्तर पर ग्राहकों की शिकायतों में होने वाली वृद्धि को न्यूनतम सीमा तक बनाए रखा जाना सुनिश्चित किया जा सके.

बैंक ने एक प्रणाली भी स्थापित की है जिससे यदि बैंक किसी शिकायत को अस्वीकार करने का फैसला करता है और/या शिकायतकर्ता को केवल आंशिक राहत प्रदान करने का निर्णय लेता है, तो इस प्रकार के मामलों को निरपवाद रूप से अग्रिम जांच के लिए आंतरिक लोकपाल (आईओ) को भेजा जाएगा. अगर ग्राहक अब भी बैंक से प्राप्त उत्तर से संतुष्ट न हो या बैंक में शिकायत दर्ज करने के एक माह के भीतर कोई उत्तर प्राप्त न हुआ हो तो ग्राहक आरबीआई द्वारा तैयार की गई बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत बैंकिंग लोकपाल के पास जा सकता है.