



शिकायत निवारण हेतु नीति  
(30 दिसंबर, 2016 को संशोधित)

## आईडीबीआई बैंक लि. में शिकायत निवारण हेतु नीति

### 1. परिचय

आज के प्रतिस्पर्धात्मक बैंकिंग दौर में, कारोबार के निरंतर विकास के लिए ग्राहक सेवाओं में उत्कृष्टता लाना सबसे महत्वपूर्ण उपाय है. किसी भी निगमित इकाई के लिए, ग्राहकों की शिकायतें कारोबार का एक हिस्सा है. यह बैंकों के लिए ज्यादा स्वाभाविक है क्योंकि बैंक सेवा संगठन हैं. बैंक यह मानते हैं कि तत्काल और उत्कृष्ट सेवाएं देना न केवल नए ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए बल्कि वर्तमान ग्राहकों को बनाए रखने के लिए भी जरूरी है. इस नीति दस्तावेज का उद्देश्य, उचित सेवाओं और समीक्षा तंत्र के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों में कमी लाना और प्राप्त शिकायतों और समस्याओं का तत्काल निवारण सुनिश्चित करना है. समीक्षा तंत्र द्वारा उत्पाद के स्वरूप और सेवाएं प्रदान करने संबंधी कमियों की पहचान की जानी चाहिए. ग्राहकों की असंतुष्टि बैंक की छवि को धूमिल कर सकती है. बैंक की शिकायत निवारण नीति निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन करती है.

- ग्राहकों के साथ सदैव निष्पक्ष व्यवहार करना.
- ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों का निपटान सौहार्दपूर्ण तरीके से और समय पर करना.
- ग्राहकों को इस बात की पूरी जानकारी होनी चाहिए कि वे अपनी शिकायतें उच्च स्तर पर ले जा सकते हैं, और इस संबंध में यदि वे बैंक के जवाब से संतुष्ट न हों तो वैकल्पिक उपाय के रूप में उन्हें अपने अधिकारों की जानकारी देना.
- बैंक सभी शिकायतों को दक्षता से तथा निष्पक्षता से निपटाएगा अन्यथा इससे बैंक की साख तथा कारोबार को क्षति पहुंच सकती है.
- बैंक के कर्मचारी सद्भावना से कार्य करेंगे तथा उनके हितों के प्रति कोई पूर्वाग्रह नहीं रखेंगे.
- दिव्यांग ग्राहकों, पेंशनभोगियों एवं वरिष्ठ नागरिकों की शिकायतें और ग्राहक जो शिक्षित नहीं हैं, को प्राथमिकता देना.

बैंक के शिकायत निवारण तंत्र को अधिक सार्थक और प्रभावी बनाने के लिए इस दिशा में एक सुनियोजित पद्धति अपनाने की आवश्यकता है. ऐसी पद्धति यह सुनिश्चित करेगी कि शिकायत का निवारण उचित और निष्पक्ष हो तथा नियमों व विनियमों के निर्धारित दायरे में हो. उक्त नीति से संबंधित दस्तावेज सभी शाखाओं / कारोबार इकाइयों में उपलब्ध कराए जाएंगे. बैंक के सभी कर्मचारियों को शिकायत निपटान पद्धति से अवगत कराया जाएगा.

ग्राहकों की शिकायतें निम्नलिखित कारणों से आती हैं:

- क. ग्राहकों को उपलब्ध कारोबार तथा प्रौद्योगिक प्रक्रियाओं / कार्यों/व्यवस्थाओं की अपर्याप्तता या ग्राहक द्वारा अपेक्षित सेवाओं तथा वास्तव में उन्हें मिली सेवाओं के स्तर में अंतर होना
- ख. ग्राहकों के साथ आचार-व्यवहार संबंधी पहलू.

यदि ग्राहक बैंक द्वारा प्रदत्त सेवाओं से संतुष्ट नहीं है तो उसे अपनी शिकायत दर्ज कराने का पूरा अधिकार है. वह अपनी शिकायत टेलीफोन अथवा पत्र/ ई-मेल/ बैंक की वेबसाइट/ सोशल मीडिया द्वारा लिखित रूप में दे सकता /सकती है. यदि ग्राहक की शिकायत का बताए गए समय के भीतर निवारण नहीं किया जाता या वह बैंक , जो आंतरिक लोकपाल (आईओ) द्वारा भी देखा गया है , द्वारा किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं तो वे अपनी शिकायत के निवारण के लिए बैंकिंग लोकपाल, रिजर्व बैंक या शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध अन्य सांविधिक/ विनियामक विकल्पों का सहारा ले सकते हैं. बैंक ने एक ऐसा सिस्टम बनाया है जिससे यदि बैंक शिकायत को रद्द और/या शिकायतकर्ता को केवल आंशिक राहत प्रदान करने का निर्णय लेता है तो ऐसे मामले , निरपवाद रूप से अतिरिक्त जांच के लिए आंतरिक लोकपाल (आईओ) को प्रेषित हो जाएंगे. शिकायतकर्ता को सलाह दी जाती है कि आंतरिक लोकपाल द्वारा जांच करने के बाद ऐसे मामलों में अनिवार्य रूप से एक खंड होना चाहिए कि उक्त शिकायत आंतरिक लोकपाल (आईओ) द्वारा भी जांची गई है. बैंक ने बोर्ड द्वारा अनुमोदित क्षतिपूर्ति नीति, चेक संग्रहण नीति और ग्राहक सेवा नीति लागू की हैं, जिनमें ग्राहकों की शिकायतों पर कार्रवाई करने और बैंक की ओर से सेवा में हुई किसी कमी अथवा किसी लोप के कारण या बैंक द्वारा किए गए किसी कृत्य से ग्राहक को हुए किसी ऐसे वित्तीय नुकसान के संबंध में , जिसे टालने के लिए ग्राहक द्वारा कोई लापरवाही न बरती गई हो , उसके संबंध में उन्हें उचित रूप से क्षतिपूर्ति करने हेतु अधिकारियों का मार्गदर्शन किया गया है.

## 2. नीति का दायरा

**2.01** यह नीति बैंक की सभी शाखाओं/कारोबार के क्षेत्र में लागू होगी, और इसे आरबीआई और/या कोई विनियामक और/या बैंक द्वारा समय-समय पर किए गए परिवर्तनों/संशोधनों के अनुक्रम में पढ़ा जाए.

**2.02** यदि आवश्यक हो, उक्त नीति की समीक्षा हर तीन वर्ष या उससे पहले की जाए.

## 3. शिकायतों का समाधान

**3.01** ग्राहक की शिकायतों / समस्याओं को निपटाने के लिए आंतरिक प्रणाली

### बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति (सीएससीबी)

बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति, समय-समय पर ग्राहक शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों की समीक्षा करेगी और ग्राहक सेवा को बेहतर बनाने हेतु कदम उठाएगी. उक्त समिति , जमाकर्ता की संतुष्टि का वार्षिक सर्वेक्षण, सेवाओं की त्रैवार्षिक लेखापरीक्षा और बैंक द्वारा लिए गए ग्राहक सेवा और सुरक्षा संबंधी उपायों की समीक्षा करेगी. उक्त समिति , अन्य बातों के साथ-साथ आंतरिक लोकपाल (आईओ) के परिचालन , जो समय-समय पर आवधिक रिपोर्टों को (कम से कम छह

महीने में एक बार) प्रस्तुत करेगा, पर निगरानी रखेगा.उक्त समिति, आंतरिक लोकपाल (आईओ) द्वारा रिपोर्ट किए गए धोखाधड़ी, दुर्विनियोजन आदि से संबंधित पहलुओं की भी जांच करेगी.

### **ग्राहक सेवा की स्थायी समिति (एससीसीएस)**

ग्राहक सेवा की स्थायी समिति के अध्यक्ष बैंक के उप प्रबंध निदेशक तथा समिति में बैंक के कुछ वरिष्ठ कार्यपालक शामिल होंगे. इन बैठकों में ग्राहकों को भी आमंत्रित किया जाता है. बैंक के आंतरिक लोकपाल (आईओ) ग्राहक सेवा की स्थायी समिति (एससीसीएस) के सदस्य होंगे. समिति के निम्नलिखित कार्य होंगे-

- ग्राहक सेवाओं की गुणवत्ता के बारे में विविध स्तरों से प्राप्त फीड-बैक का मूल्यांकन करना. समिति ग्राहक सेवा के बारे में प्राप्त टिप्पणियों/फीड-बैक तथा बीसीएसबीआई से प्राप्त ग्राहकों के प्रति बैंकों की वचनबद्धताओं की संहिता में निर्दिष्ट वचनबद्धताओं के अनुपालन की भी समीक्षा करेगी.

- समिति यह सुनिश्चित करने के लिए उत्तरदायी होगी कि बैंक द्वारा ग्राहक सेवा से संबंधित सभी नियामक अनुदेशों का पालन किया जाता है. तदनुसार,समिति अंचल/क्षेत्रीय प्रबंधकों/परिचालन प्रमुखों से आवश्यक फीड-बैक प्राप्त करेगी.

- समिति शिकायतों/समस्याओं के निवारण के लिए उत्तरदायी मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सीजीआरओ) के जरिए प्राप्त अनसुलझी शिकायतों/समस्याओं पर भी विचार करेगी तथा अपना परामर्श देगी.

- समिति अपने कार्य-निष्पादन से संबंधित रिपोर्ट , तिमाही आधार पर , बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को प्रस्तुत करेगी.

### **शिकायतों और समस्याओं को निपटाने के लिए मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सीजीआरओ) तथा शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ)**

बैंक एक सीजीआरओ नियुक्त करेगा, जो पूरे बैंक की ग्राहक सेवा और शिकायत निवारण के कार्यान्वयन हेतु उत्तरदायी होगा. सीजीआरओ की तैनाती कॉर्पोरेट सेंटर में केंद्रीकृत ग्राहक सेवा केंद्र (सीसीसी) में होगी. सीसीसी अंचल/ क्षेत्रीय कार्यालयों व शाखाओं के समन्वय से ग्राहक संबंधी सभी शिकायतों, आईओ द्वारा जांच सहित,जहां कहीं आवश्यक हो,30 दिन कीविनिर्दिष्ट समयावधि में निपटाने का प्रयास करेंगे. इस संबंध में , बैंक, अंचल कार्यालयों में दूसरे टीयर के रूप में शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) नियुक्त करेगा.शाखा में प्राप्त होनेवाली सभी शिकायतों के निपटान की जिम्मेदारी शाखा प्रबंधक की होगी. यह उनकी जिम्मेदारी होगी कि ग्राहकों की शिकायतों का निपटान संतोषजनक रूपसे किया जाए तथा यदि ग्राहक संतुष्ट न हो , तो मामले के निपटान हेतु वैकल्पिक तरीकों की जानकारी दी जाए. यदि शाखा प्रबंधक को यह लगता है कि किसी शिकायत को निवारण करना उनके बस की बात नहीं है , तो उन्हें यह

मामला अंचल कार्यालय में जीआरओ को भेज देना चाहिए. यदि शिकायत का निवारण तब भी न हो सके, तो इसे सीसीसी, कॉर्पोरेट सेंटर में सीजीआरओ के पास भेजा जाना चाहिए.

### **आंतरिक लोकपाल (आईओ)**

बैंक ने आंतरिक लोकपाल को नियुक्त किया है. जो एक स्वतंत्र प्रधिकारी है जिसे बैंक के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र में शीर्ष स्थान पर रखा है. सभी मामलों , जिसमें बैंक शिकायतों को रद्द करने या शिकायतकर्ता को आंशिक राहत प्रदान करने का निर्णय लेता है ,तो अतिरिक्त जांच के लिए मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सीजीआरओ) द्वारा आईओ को प्रेषित किया जाएगा. शिकायतकर्ता को सलाह दी जाती है कि आंतरिक लोकपाल द्वारा जांच करने के बाद ऐसे मामलों में अनिवार्य रूप से एक खंड होना चाहिए किउक्त शिकायत आंतरिक लोकपाल (आईओ) द्वारा भी जांची गई है और यदि शिकायतकर्ता फिर भी संतुष्ट नहीं होता है तो वह बैंकिंग लोकपाल, आरबीआई जिसका पता जवाब में दिया जाएगा , को अपील कर सकता/सकती है.

### **नोडल अधिकारी**

बैंक ने ग्राहकों , जिन्होंने अपनी शिकायत आरबीआई-बैंकिंग लोकपाल के पास भेजी है, की सुविधा के लिए प्रत्येक आरबीआई(बीओ) में एक नोडल अधिकारी (एनओ) को नियुक्त किया है. नोडल अधिकारी शिकायत का शीघ्र निपटान सुनिश्चित करने हेतु आरबीआई, ग्राहक और बैंक के संबंधित शाखा/विभाग के बीच संपर्क सूत्र के रूप में कार्य करता है.

### **मानकीकृत लोक शिकायत निवारण प्रणाली (एसपीजीआरएस)**

बैंक ने एसपीजीआरएस लागू की है ताकि ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों के निपटान की गुणवत्ता में सुधार हो एवं समयबद्धता सुनिश्चित की जा सके. साथ ही शिकायतों के लोकपाल / विनियामक स्तर तक पहुँचने की संख्या को न्यूनतम किया जा सके.

एसपीजीआरएस की प्रमुख बातें निम्नवत हैं:

- बहुविध माध्यमों से प्राप्त होनेवाली सभी शिकायतों को कॉमन डिजिटल प्लेटफॉर्म में दर्ज किया जाएगा ताकि ग्राहकों की शिकायतों के लिए एकीकृत सूचना प्रणाली बन सके.
- हर शिकायत के लिए एक विशिष्ट संदर्भ सं. जनरेट की जाएगी तथा शिकायत का अंतरिम जवाब देते हुए ग्राहक को यह बताया जाएगा कि अंतिम जवाब मिलने में कितना समय लगेगा. जो किसी भी मामले में 30 दिन से अधिक नहीं होगा,
- ग्राहक द्वारा अपनी शिकायत की स्थिति का पता लगा पाने की ट्रैकिंग सुविधा उपलब्ध रहेगी. ग्राहक निम्नलिखित किसी भी चैनल के जरिये अपनी शिकायत/फीडबैक दर्ज/रजिस्टर कर सकते हैं: साथ ही,

- बैंक की वेबसाइट [www.idbibank.co.in](http://www.idbibank.co.in) पर ऑनलाइन
- फोन बैंकिंग सेंटर 1800-200-1947, 1800-22-1070 पर कॉल द्वारा
- [customercare@idbi.co.in](mailto:customercare@idbi.co.in) को मेल द्वारा
- 9220800800 पर 'IDBICARE'को एसएमएस भेज कर
- शाखा में जाकर
- शाखा प्रबंधक/क्षेत्रीय प्रमुख/शिकायत निवारण अधिकारी/मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी को पत्र भेज कर

### 3.02 ग्राहकों की शिकायतों / समस्याओं को निपटाने के लिए आंतरिक प्रणाली

यदि ग्राहक की शिकायत का निपटान निर्धारित समय में नहीं किया जाता है अथवा वह आंतरिक लोकपाल द्वारा जांचा जाने के बाद बैंक द्वारा किए गए समाधान से संतुष्ट न हो , तो उन्हें यह सूचित किया जाना चाहिए कि वे अपनी शिकायत को निवारणार्थ उच्च स्तर अर्थात बैंकिंग लोकपाल अथवा अन्य विनियामक/ सांविधिक माध्यम जो शिकायत निवारण हेतु उपलब्ध हैं, तक ले जा सकते हैं.

#### बैंकिंग लोकपाल (बीओ)

बैंकिंग लोकपाल योजना के जरिये बैंकिंग सेवाओं में कतिपय कमियों के बारे में ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित व निःशुल्क समाधान किया जाता है. अब तक अठारह बैंकिंग लोकपाल नियुक्त किए जा चुके हैं जिनके कार्यालय राज्यों की राजधानी में स्थित हैं. बैंकिंग लोकपाल योजना और बैंकिंग लोकपाल कार्यालयों के पते एवं संपर्क विवरण भारतीय रिजर्व बैंक की वेबसाइट ([www.rbi.org.in](http://www.rbi.org.in)) तथा बैंक की वेबसाइट ([www.idbi.com](http://www.idbi.com)) पर भी उपलब्ध हैं.

#### भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई)

किसी शिकायत के बैंक के मुख्य कोड अनुपालन अधिकारी (सीसीसीओ) तक पहुँचने के बाद भी इसका निपटान न होने पर असंतुष्ट ग्राहक बीसीएसबीआई कोड के अनुपालन न होने की शिकायत लेकर बीसीएसबीआई तक पहुँच सकता है. मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सीजीआरओ) बैंक के सीसीसीओ की भूमिका भी निभाएंगे.

बीसीएसबीआई कोड के अनुपालन न होने की शिकायत क्षेत्रीय स्तर पर बैंक के कोड अनुपालन अधिकारी को भेजी जा सकती है , जो इस प्रकार के सभी मामलों का त्वरित निपटान सुनिश्चित करेंगे. यदि किसी शिकायत का फिर भी निपटान नहीं हो पाता है , तो इसे बैंक के मुख्य कोड अनुपालन अधिकारी को भेजा जाना चाहिए. कोड अनुपालन अधिकारी एवं मुख्य कोड अनुपालन

अधिकारी के नाम, पते व संपर्क नंबर बैंक की शाखा और बैंक की वेबसाइट (www.idbi.com) पर उपलब्ध हैं.

#### केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस)

भारत सरकार , प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग, कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय ने हाल ही में भारतीय नागरिकों , जिसमें बैंक के ग्राहक भी शामिल हैं , द्वारा शिकायत दर्ज करने हेतु वेब आधारित तंत्र शुरू किया है. इसे लोक शिकायत पोर्टल (www.pgportal.gov.in) कहा जाता है. असंतुष्ट ग्राहक वेबसाइट(www.pgportal.gov.in) पर उपलब्ध केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली के माध्यम से अपनी शिकायत भारत सरकार को भेज सकते हैं.

#### 4. प्रदर्शित की जानेवाली अनिवार्य अपेक्षाएं

बैंक के लिए निम्नलिखित उपलब्ध कराना अनिवार्य है:

- शिकायतें तथा सुझाव प्राप्त करने व उनके समाधान हेतु उपयुक्त व्यवस्था.
- सीजीआरओ/ शिकायत निवारण अधिकारियों के नाम, पते तथा संपर्क नंबर.
- संबंधित क्षेत्र के बैंकिंग लोकपाल के संपर्क का विवरण.
- ग्राहकों के प्रति बैंक की वचनबद्धताओं संबंधी आचार संहिता/ भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) की उचित व्यवहार आचार संहिता.
- बैंक के टोल फ्री नंबर.

#### 5. समय सीमा

सभी शिकायतों को सही दृष्टिकोण से देखना चाहिए क्योंकि अप्रत्यक्ष रूप से वे बैंक के कमजोर पक्ष को उजागर करती हैं. प्राप्त शिकायत का सभी पहलुओं से विश्लेषण किया जाना चाहिए. शिकायतकर्ता अपनी शिकायत फोन बैंकिंग , वेबसाइट, ई-मेल, पत्र, सोशल मीडिया , शाखा स्तर पर उपलब्ध होने वाले शिकायत फॉर्मों के जरिए कर सकते हैं. सभी शिकायतों के निपटान के लिए बैंक निम्नानुसार समय-सीमा अपनाएगा:

#### सामान्य बैंकिंग शिकायत हेतु (क्रेडिट कार्ड को छोड़कर)

| क्रम सं. | शिकायत दर्ज कराने/ उसका स्तर एवं अधिकारी                  | दर्ज शिकायत का दिन | निवारण के लिए उपलब्ध दिन |
|----------|---|--------------------|--------------------------|
| 1.       | प्रथम स्तर : शाखा/क्षेत्र<br>शाखा प्रमुख/क्षेत्रीय प्रमुख | 1 दिन              | 8 कार्यदिवस              |
| 2.       | द्वितीय स्तर : अंचल                                       | 9 दिन              | 5 कार्यदिवस              |

|    |  |        |              |
|----|--|--------|--------------|
|    | शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ)  |        |              |
| 3. | तृतीय स्तर: प्रधान कार्यालय<br>मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी (सीजीआरओ) | 14 दिन | 6 कार्यदिवस  |
| 4. | चतुर्थ स्तर:प्रधान कार्यालय<br>आंतरिक लोकपाल (आईओ)                   | 20 दिन | 11 कार्यदिवस |

### क्रेडिट कार्ड संबंधी शिकायत हेतु

| क्रम सं. | शिकायत दर्ज कराने/उनका स्तर एवं अधिकारी  | दर्ज शिकायत का दिन | निवारण के लिए उपलब्ध दिन |
|----------|--|--------------------|--------------------------|
| 1.       | प्रथम स्तर : एटीओएस/प्रधान कार्यालय<br>एटीओएस ग्राहक सेवा टीम/क्रेडिट कार्ड<br>टीम (प्रधान कार्यालय) | 1 दिन              | 8 कार्यदिवस              |
| 2.       | द्वितीय स्तर : प्रधान कार्यालय<br>उत्पाद प्रमुख - क्रेडिट कार्ड                                      | 9 दिन              | 5 कार्यदिवस              |
| 3.       | तृतीय स्तर: प्रधान कार्यालय<br>मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी<br>(सीजीआरओ)                              | 14 दिन             | 6 कार्यदिवस              |
| 4.       | चतुर्थ स्तर:प्रधान कार्यालय<br>आंतरिक लोकपाल (आईओ)   | 20 दिन             | 11 कार्यदिवस             |

तथापि ,बैंक की क्षतिपूर्ति नीति में उल्लिखित भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुरूप , यदि ग्राहक द्वारा असफल एटीएम संव्यवहार से संबंधित शिकायत दर्ज कराई जाती है तो शिकायत दर्ज कराने की तारीख से 7 दिनों के भीतर ग्राहक के खाते में राशि की वापसीकरते हुए शिकायत का निपटान करने का प्रयत्न किया जाना चाहिए.

बैंक को प्राप्त प्रत्येक शिकायत का निपटान ऊपर उल्लिखित समय सीमा के भीतर करने का प्रयत्न किया जाना चाहिए. यदि निर्धारित समयावधि में ग्राहक की शिकायत का निपटान नहीं होता है या यदि वे बैंक द्वारा उपलब्ध कराए गए समाधान से असंतुष्ट हों तो उन्हें यह सूचित किया जाना चाहिए कि वे अपनी शिकायत को निवारणार्थ बैंकिंग लोकपाल , आरबीआई के पास दर्जकर सकते हैं.

### 6.ग्राहकों के साथ संपर्क

बैंक यह समझता है कि ग्राहक की अपेक्षाओं/जरूरतों/शिकायतों का निपटान बैंक के स्टाफ द्वारा ग्राहक के साथ वैयक्तिक संपर्क द्वारा बेहतर ढंग से किया जा सकता है. बैंक ने अपनी सभी शाखाओं में शाखा-स्तरीय ग्राहक सेवा समितियाँ (बीएलसीएससी) स्थापित की हैं. बीएलसीएससी शाखा स्तर पर ग्राहक और बैंक के बीच संवाद स्थापित करती है और इससे ग्राहकों की सक्रिय सहभागिता के चलते शाखा की सेवाओं में सुधार आता है. यह समिति एक प्रकार का मंच है , जिसमें एक बचत खाताधारक , एक चालू खाताधारक , एक महिला ग्राहक व एक वरिष्ठ नागरिक अर्थात कम-से-कम चार श्रेणियों के ग्राहकों को शामिल कर उनसे सीधी बात की जाती है. तदनुसार, यह बैठकें हर माह की 15वीं तारीख को (यदि उस दिन छुट्टी हो, तो उससे अगले कार्यदिवस को) आयोजित होती है. इन सुनियोजित ग्राहक बैठकों के आयोजन से ग्राहकों को यह संदेश जाता है कि बैंक उनकी परवाह करता है और ग्राहक सेवा में सुधार लाने के लिए वह उनके फीड-बैक/सुझावों का सम्मान करता है. अधिकांश शिकायतें ग्राहकों को बैंकिंग सेवाओं के संबंध में जागरूकता न होने के कारण आती हैं और ऐसे आयोजनों से ग्राहकों को बैंकिंग सेवाओं को समझने में सहायता मिलती है. बैंक के लिए ग्राहकों से प्राप्त फीड-बैक, अपने उत्पादों को संशोधित करने और ग्राहक की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए एक महत्वपूर्ण माध्यम है.

#### **7. शिकायतों के निपटान के लिए परिचालन स्टाफ को संवेदनशील बनाना**

स्टाफ को शिकायतों के निपटान के लिए उपयुक्त प्रशिक्षण दिया जाना चाहिए. बैंक लोगों के साथ व्यवहार करता है इसलिए, मतभेद होने और मनमुटाव आदि की संभावना हो सकती है. खुले दिमाग और मुस्कराते चेहरे से हम ग्राहक का विश्वास जीत सकते हैं. स्टाफ प्रशिक्षण कार्यक्रमों के एक महत्वपूर्ण हिस्से के रूप में यह भी बताया जाना चाहिए कि एक नाराज ग्राहक को मनाने के लिए किस कौशल की जरूरत होती है.

\*\*\*\*\*