



दि कराड अर्बन को-ऑपरेटिव्ह बँक लि., कराड (शेड्यूल्ड बँक)

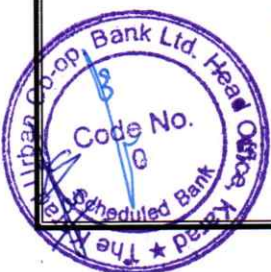
मुख्यकार्यालय: ५१६/२, शनिवार पेठ, कराड- ४१५११० Website:- www.karadurbanbank.com

ग्राहक तक्रार निवारण कार्यप्रणाली

बँकिंग व्यवसाय करताना विविध सेवांच्या अनुषंगाने ग्राहकांचा सतत संपर्क येत असतो. समाधानी ग्राहक हा आपल्या व्यवसायाचा मुख्य गाभा आहे. ग्राहकांना सेवा देताना बँकेचा सेवक वर्ग सतत सतर्क असतोच, तरी देखील काही वेळा ग्राहक नाराज होतात व मिळालेल्या सेवांच्या बाबतीत तक्रार करतात. अशावेळी तक्रारींचे निरसन लगेच करून ग्राहकाचे समाधान वेळीच पूर्ण होणे आवश्यक आहे व त्यासाठी तक्रारीचा निपटारा देखील अग्रक्रमाने पूर्ण करणे आवश्यक असते. अशा तक्रारींचा निपटारा जलद करणेसाठी व ग्राहक सेवा अधिक चांगली होणेसाठी बँकेने स्वतःची पुढीलप्रमाणे कार्यप्रणाली निश्चित केली आहे.

शाखा स्तरावर येणाऱ्या तक्रारीचे निवारण पुढील कार्यप्रणाली नुसार राहिल.

- १) शाखास्तरावर येणाऱ्या ग्राहकांच्या तक्रारीसाठी विहित नमुन्यात तक्रार रजिस्टर घालणेत यावे. हे रजिस्टर काऊंटरवर दर्शनी ठिकाणी ठेवणेत यावे. ग्राहकांनी मागणी केल्यास त्यांना ते उपलब्ध करून देणेत यावे. सदर तक्रार रजिस्टरचा दैनंदिन आढावा शाखा व्यवस्थापक यांनी घेणेचा आहे. दि.१ एप्रिल २०१६ पासून शाखांनीनवीन विहित नमुन्यातील तक्रार रजिस्टर वापरणेचे आहे.
- २) तक्रार रजिस्टरमध्ये तक्रार नोंद झाल्यावर त्याबाबतची माहिती प्रथम लगेच शाखा नियंत्रक एक्झिक्युटिव्ह यांना फोनवरून देण्यात यावी व तदनंतर तक्रार निवारण अधिकारी/मुख्य नोडल अधिकारी (Principal Nodal Officer) /साहाय्यक नोडल अधिकारी (Assistant Nodal Officer) यांना फोनवरून देण्यात यावी.
- ३) शाखेने संबंधीत ग्राहकास त्यांचे पूर्ण निरसन करून द्यावे व ग्राहकाचे पूर्ण समाधान झाल्यावर त्याबाबतचा (समाधान झाल्याबाबतचा) शेरा ग्राहकांकडून तक्रार वहीमध्ये नोंद करून घ्यावा व त्याठिकाणी ग्राहकांची सही ग्यावी. याकामी शाखा नियंत्रक एक्झिक्युटिव्ह यांची समक्ष अथवा फोनवरून मदत घेण्यात यावी. तक्रारीचा निपटारा पूर्ण झाल्यावर तक्रार-रजिस्टरवर शाखा व्यवस्थापक व शाखा नियंत्रक एक्झिक्युटिव्ह यांची सही घेण्यात यावी व त्याच दिवशी सदर रजिस्टरच्या पानाची झेरॉक्स प्रत/स्कॅन कॉपी तक्रार निवारण अधिकारी/मुख्य नोडल अधिकारी (Principal Nodal Officer)/साहाय्यक नोडल अधिकारी (Assistant Nodal Officer), मुख्यकार्यालय यांच्याकडे पाठवावी.
- ४) तक्रार नोंद झाल्यावर तक्रारीचे स्वरूप वरिष्ठ अधिकाऱ्यांना माहित होण्यासाठी व तक्रारीचा निपटारा पूर्ण झाल्यावर ग्राहकांचे समाधान झाल्याचे माहित होण्यासाठी म्हणजे अशा दोन्हीवेळी संबंधीत तक्रारीच्या तक्रार-रजिस्टर पानाची झेरॉक्स प्रत/स्कॅन कॉपी तक्रार निवारण अधिकारी / मुख्य नोडल अधिकारी (Principal Nodal Officer) /साहाय्यक नोडल अधिकारी (Assistant Nodal Officer), मुख्यकार्यालय यांच्याकडे पाठवण्यात यावी.
- ५) ग्राहकाने ज्या दिवशी तक्रार नोंद केली आहे त्या दिवशीच तक्रारीचा निपटारा होणे अपेक्षित आहे. जर तक्रारीचा निपटारा त्याच दिवशी पूर्ण झाला तर निपटारा पूर्ण झाल्याबाबत शाखा व्यवस्थापक व शाखा नियंत्रक एक्झिक्युटिव्ह यांची सही असलेली तक्रार रजिस्टरच्या पानाची झेरॉक्स प्रत/स्कॅन कॉपी तक्रार निवारण अधिकारी/मुख्य नोडल अधिकारी (Principal Nodal Officer)/साहाय्यक नोडल अधिकारी (Assistant Nodal Officer) मुख्यकार्यालय यांच्याकडे पाठवावी.
- ६) तक्रार तोंडी स्वरूपात असली तरी तक्रार रजिस्टरमध्ये नोंद करून याची माहिती (Reporting) प्रथम शाखा नियंत्रक एक्झिक्युटिव्ह व तदनंतर तक्रार निवारण अधिकारी / मुख्य नोडल अधिकारी (Principal Nodal Officer) भ्रमणध्वनी क्र.९८५०८८३४७२ व साहाय्यक नोडल अधिकारी (Assistant Nodal Officer) भ्रमणध्वनी क्र. ९८८१८१२८४८ / ७३५०००१४६१ यांना फोनवरून व लिखित स्वरूपात (Hard Copy / E-Mail) अशा दोन्ही पद्धतीने देण्याची आहे.



- ७) शाखांमध्ये तक्रार पेटी/सूचना पेटी ठेवण्यात आलेल्या आहेत. त्यामध्ये तक्रार असल्यास सदर तक्रार ही तक्रार रजिस्टर मध्ये नोंद करून घेण्यात यावी व त्यापुढील कार्यवाही वरील कार्यप्रणालीनुसारच करण्यात यावी शाखेतील तक्रार पेटी/सूचना पेटी शाखा नियंत्रक एक्झिक्युटिव्ह अथवा मुख्यकार्यालयातील वरिष्ठ अधिकारी यांच्या समक्ष उघडण्यात यावी.
 - ८) तक्रार पेटी/सूचना पेटी मध्ये अथवा स्वतंत्रपणे तक्रार नोंद करणेसाठी ग्राहकांकडून स्वतंत्र फॉर्मची मागणी झाली तर सदर "तक्रार फॉर्म" चा नमुना (Complaint Book) शाखेकडे ठेवण्यात आलेला आहे. सदर फॉर्मनुसार तक्रार नोंद करून घेण्याची आहे व त्याची एक प्रत सही करून पोहोच म्हणून ग्राहकास देण्यात यावी. सदर तक्रार अर्जांमधील तक्रारीचा निपटारा वरील कार्यप्रणाली प्रमाणेच करण्याचा आहे.
 - ९) तक्रार ही जर पत्राने (By Post) आल्यास त्याची देखील ग्राहकास पोच (Acknowledgement) देणेची आहे.
 - १०) शाखाव्यवस्थापक किंवा बँकेचे तक्रार निवारण अधिकारी/मुख्य नोडल अधिकारी (Principal Nodal Officer) /साहाय्यक नोडल अधिकारी (Assistant Nodal Officer) यांच्याकडून ग्राहकाचे समाधान न झाल्यास ग्राहक लोकपाल (Banking Ombudsman) यांच्याकडे लेखी तक्रार करू शकतात. त्याची माहिती स्वतंत्र बोर्डद्वारे शाखेमध्ये लावण्यात आलेली आहे.
 - ११) ग्राहक तक्रारींचे बाबतीत तक्रारीचा निपटारा जास्तीत-जास्त सात दिवसात पूर्ण होणे अत्यंत आवश्यक आहे.
 - १२) ग्राहक तक्रारीबाबतची माहिती मा.संचालक मंडळ सभेपुढे ठेवावी लागणार असल्याने त्याबाबतची माहिती मुख्य कार्यालयाकडे वेळोवेळी दिलेल्या कार्यप्रणालीनुसार वेळेत देण्यात यावी व त्याचे रेकॉर्ड लेखापरिक्षणाचे दृष्टीने शाखास्तरावर व्यवस्थित ठेवण्यात यावे.
 - १३) शाखास्तरावर वरील स्वरूपाच्या येणाऱ्या ग्राहकांच्या तक्रारींचा निपटारा करण्यासाठी मुख्यकार्यालय पातळीवर उपमहाव्यवस्थापक श्री.दीपक आफळे यांची "तक्रार निवारण अधिकारी/मुख्य नोडल अधिकारी (Principal Nodal Officer)" तर साहाय्यक महाव्यवस्थापक श्री.सुहास पवार यांची "साहाय्यक नोडल अधिकारी (Assistant Nodal Officer)" म्हणून नेमणूक करण्यात आली आहे. त्याबाबतचे बोर्ड सर्व शाखांमध्ये लावण्यात आले आहेत.
 - १४) तक्रारीबाबतचा तिमाही अहवाल तक्रार निवारण अधिकारी/मुख्य नोडल अधिकारी (Principal Nodal Officer)/साहाय्यक नोडल अधिकारी (Assistant Nodal Officer) यांना दर तिमाही नंतर पुढील महिन्याच्या पाच तारखेपर्यंत लेखी स्वरूपात करणेचा आहे. तक्रारी नसतील तर निरंक (Nil Report) पाठविणेचा आहे
- वेळोवेळी शाखा नियंत्रक एक्झिक्युटिव्ह व मुख्य कार्यालयातील वरिष्ठ अधिकारी शाखांना भेटी देत असतात. अशा भेटीच्या वेळी शाखेतील ग्राहक तक्रार रजिस्टर त्यांना दाखवणेत यावे व त्याबाबत त्यांची सही घेणेत यावी. ग्राहक तक्रारीबाबत शाखेने वरीलप्रमाणे कार्यवाही करणेची असली तरी दैनंदिन कामकाजात बँकेचा ग्राहक हा नेहमी समाधानी राहिल अशापद्धतीने "ग्राहक सेवा" देण्यात यावी त्यामुळे ग्राहक तक्रारीस वाव राहणार नाही व ग्राहक सेवेचा दर्जा देखील अधिक उंचावेल.



* * * *