शिकायत निवारण नीति

बैंक ऑफ़ बड़ौदा
ग्राहक सेवाएं विभाग,
प्रधान कार्यालय, वडोदरा

दिनांक: 01.01.2025
(2 वर्षों के लिए वैध अर्थात् 31.12.2026 तक)

<u>अनुक्रमणिका</u>

क्रम संख्या	विषय-सूची	पृष्ठ संख्या
1	परिचय	3
2	उद्देश्य/ लक्ष्य	3
3	फ्रेमवर्क	4
3.1	परिभाषाएँ	4
3.2	ग्राहक शिकायतें निम्नलिखित कारणों से उत्पन्न होती हैं	4
3.3	शिकायतों का पंजीकरण	4
3.4	शिकायतों को दर्ज करना और उनकी निगरानी करना (ट्रैकिंग)	7
3.5	प्राप्ति सूचना	8
3.6	शिकायत निवारण	9
3.7	टर्न अराउंड-टाईम	10
3.8	एस्केलेशन मैट्रिक्स	10
3.9	बैंक के मुख्य नोडल अधिकारी	10
3.10	बैंक के आंतरिक लोकपाल	11
3.11	नियामक को एस्केलेशन	12
3.12	शिकायतों के मूल कारण का विश्लेषण	12
4	ग्राहक शिकायतों की समीक्षा करने तथा ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने हेतु फॉरम	13
4.1	निदेशक मंडल की ग्राहक सेवा समिति	13
4.2	ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति	14
4.3	ग्राहक सेवा के पहलू	15
5	अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएं	15
6	ग्राहकों के साथ संवाद	15
7	नीति की समीक्षा की आवधिकता	16

शिकायत निवारण नीति

1. **परिचय**

आज के परिदृश्य में बैंकिंग उद्योग में उत्कृष्ट ग्राहक सेवा, प्रतिस्पर्धा में एक प्रमुख निर्णायक कारक है।

यद्यपि, कोई भी कॉर्पोरेट इकाई, जिसका व्यवसाय लाभप्रद है, वहां भी ग्राहक शिकायतें अपरिहार्य है। अत: यह उपयुक्त है कि ग्राहक शिकायतों को स्वीकार किया जाए और एक सशक्त प्रणाली द्वारा उनपर प्रभावपूर्ण तरीके से कार्रवाई की जाए ताकि सही ढंग से त्वरित निवारण सुनिश्चित हो सके।

हमारे बैंक ने 7 बुनियादी मूल्यों अर्थात् सत्यनिष्ठा, ग्राहक केंद्रियता, साहस, उत्साहपूर्ण स्वामित्व, नवोन्मेषिता, उत्कृष्टता और सम्मान को अपनाया है। ग्राहक केंद्रियता का मूल तात्पर्य यह है कि हमारे सभी कार्यों के केंद्र में हमारे ग्राहकों का हित निहित है। इसे ध्यान में रखते हुए हमने नई शिकायत निवारण नीति बनाई है और हम सभी बैंकिंग चैनलों में अपने ग्राहकों के अनुभव को बेहतर बनाने के लिए प्रयासरत है।

2. **उद्देश्य/ लक्ष्य**

बैंक ने ग्राहक शिकायत निपटान के लिए प्रभावी शिकायत निवारण प्रणाली तैयार की है। बैंक के सभी कर्मचारियों को शिकायत निवारण प्रक्रिया के संबंध में जागरुक किया जाएगा। बैंक की शिकायत निवारण नीति निम्नलिखित सिद्धांतों पर आधारित हैः

- ग्राहकों से सदैव उचित व्यवहार किया जाएगा।
- ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों पर विनम्रता से और समय पर कार्रवाई की जाएगी।
- संगठन में ग्राहकों की शिकायतों को आगे बढ़ाए जाने की गुंजाइशों के बारे में तथा उनकी शिकायतों के संबंध में बैंक के उत्तर से वे पूर्णतः संतुष्ट नहीं हैं तो वैकल्पिक उपायों के उनके अधिकारों के बारे में उन्हें पूर्णतया अवगत कराया जाएगा।
- बैंक के कर्मचारी सद्भावना से तथा पूर्वाग्रह से मुक्त रहकर ग्राहक के हित में कार्य करेंगे।
- बैंक के ग्राहक शिकायत एवं फीडबैक बैंक के लिए महत्वपूर्ण हैं, अतः शिकायतों के निवारण/ उन्हें कम करने के उद्देश्य से मूल कारणों का विश्लेषण किया जाता है।

यह नीतिगत दस्तावेज़ सभी शाखाओं को उपलब्ध कराया जाएगा। यह शिकायत निवारण प्रणाली नियामक दिशानिर्देशों के फ्रेमवर्क के अनुरुप है।

3. फ्रेमवर्क:

3.1 परिभाषाएँ:

- **'शिकायत"** का अर्थ है लिखित में अथवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से दिया गया वह अभ्यावेदन जिसमें बैंक, किसी कर्मचारी अथवा बैंक के वेंडर (बैंक ने सेवाओं की डिलिवरी के लिए अन्य पक्ष या साझेदार से टाई-अप किया हो) की सेवाओं में त्रुटि का आरोप लगाते हुए शिकायत की गई हो।
- **"बैंक"** का तात्पर्य बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 (1949 का अधिनियम 10) की धारा 5 में परिभाषित 'बैंकिंग कंपनी' से है, जो भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934 (1934 का अधिनियम 2) की दूसरी अनुसूची में शामिल है, किन्तु इसमें रिज़ोल्यूशन में या बंद होने वाले या निदेशाधीन बैंक या रिज़र्व बैंक द्वारा निर्दिष्ट कोई अन्य बैंक शामिल नहीं है।
- **"बैंकिंग आउटलेट"** एक स्थायी-बिंदु सेवा वितरण इकाई है, जिसका संचालन बैंक के कर्मचारियों या उसके व्यवसाय प्रतिनिधियों द्वारा किया जाता है, जहां जमा स्वीकार करने, चेक भुनाने/नकद निकासी या उधार देने की सेवाएं सप्ताह में कम से कम पांच दिन न्यूनतम चार घंटे के लिए प्रदान की जाती हैं।
- **"सक्षम प्राधिकारी"** का तात्पर्य बैंकों के लिए ग्राहक सेवा के प्रभारी कार्यपालक निदेशक, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के लिए कार्यपालक निदेशक/ प्रबंध निदेशक/ मुख्य कार्यपालक अधिकारी, गैर-बैंक सिस्टम के लिए प्रबंध निदेशक/ मुख्य कार्यपालक अधिकारी और क्रेडिट सूचना कंपनियों के लिए प्रबंध निदेशक/ मुख्य कार्यपालक अधिकारी से है।
- **"सेवाओं में कमी"** का अर्थ किसी सेवा में कमी या अपर्याप्तता है, जिसे विनियमित इकाई को वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो भी सकती है और नहीं भी हो सकती है।

अन्य सभी अभिव्यक्तियों का, जब तक कि यहां परिभाषित न किया गया हो, वही अर्थ होगा जो उन्हें बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949, भारतीय रिज़र्व बैंक अधिनियम, 1934, भुगतान और निपटान प्रणाली अधिनियम, 2007, क्रेडिट सूचना कंपनियां (विनियमन) अधिनियम, 2005, क्रेडिट सूचना कंपनियां नियम, 2006, क्रेडिट सूचना कंपनियां विनियम, 2006, या रिज़र्व बैंक-एकीकृत लोकपाल योजना (आरबी-आईओएस), 2021 या भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी विनियमों, निर्देशों और दिशानिर्देशों के तहत दिया गया है।

3.2 ग्राहक शिकायतें निम्नलिखित कारणों से उत्पन्न होती हैं:

ए. ग्राहकों के साथ लेन-देन के दौरान व्यवहार संबंधी पहलू

बी. ग्राहकों को उपलब्ध कराई गई प्रकार्यों/व्यवस्थाओं की अपर्याप्तता या सेवाओं के अपेक्षित स्तर एवं वास्तव में प्रदान की गयी सेवाओं के स्तर में अंतर।

सी. प्रौद्योगिकी से संबंधित मामले।

डी. ग्राहक के खाते में अनधिकृत लेन-देन ।

3.3 शिकायतों का पंजीकरण:

ग्राहक निम्नलिखित विभिन्न चैनलों के माध्यम से अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं:

- **शाखा :** ग्राहक अपने मामलों के समाधान के लिए शाखा अधिकारियों के पास अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। वैकल्पिक रुप से, ग्राहक अपनी शिकायत/ फीडबैक शाखा में उपलब्ध कराए गए बॉक्स में डाल सकते हैं। सभी शाखाओं में सुझाव/ शिकायत पेटियाँ उपलब्ध कराई गई हैं। शाखा में प्राप्त किसी भी लिखित शिकायत की तुरंत पावती दी जाती है और उसे आईजीआर पोर्टल पर दर्ज किया जाता है।

- **संपर्क केंद्र :** ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए निम्नलिखित नंबरों पर हमारे संपर्क केंद्र कार्मिकों से संपर्क कर सकते हैं।

संपर्क केंद्र	**वैयक्तिक बैंकिंग (24*7)**	
	टोल-फ्री नंबर (घरेलू)	1800 5700/ 1800 5000
	विदेश से कॉल करने वाले घरेलू ग्राहकों के लिए (24*7)	+91 79-66296009
	मिस्ड कॉल सुविधा	
	शेष राशि की पूछताछ	8468001111
	लघु विवरणी	8468001122
	प्रधानमंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई) एवं अन्य वित्तीय समावेशन योजनाओं हेतु	
	समर्पित टोल फ्री नंबर (सुबह 6:00 बजे से रात्रि 10:00 बजे तक)	1800 102 77 88
	एनआरआई (विदेशी स्थानों से) 24X7 उपलब्धता	+91 79-66296629
	एनआरआई (केवल भारत से) टोल फ्री नंबर	1800 5700 1800 5000
परिचालनगत दिशानिर्देश संबंधी जानकारी (केवल एनआरआई ग्राहकों के लिए)	nribo@bankofbaroda.com	
एनआरआई ग्राहकों के लिए टोल फ्री नंबर (विदेशी स्थानों से)	ओमान	80077196
	केन्या	0800721742
	यूएई	80001830996
	यूनाइटेड स्टेट्स	18445379719
	यूके	08000478340
वीडियो कॉल सुविधा	हमसे-संपर्क करें वेब पेज पर बॉब वीडियो कॉल आइकन पर क्लिक करके	
ऑनलाइन शिकायतें/ स्थिति ट्रैक करना/ फीडबैक	https://bobcrm.bankofbaroda.co.in/onlinecomplaint	
संदिग्ध की रिपोर्ट करें/ धोखाधड़ी लेनदेन	आईवीआर सेवाएँ	1800 5700/ 1800 5000

	कार्ड खोने की रिपोर्ट करने, धोखाधड़ी की रिपोर्ट करने या अनधिकृत लेनदेन की रिपोर्ट करने के लिए विकल्प 1 का चयन करें	
ऑनलाइन पोर्टल	अनधिकृत लेनदेन के मामले में खाते को स्वयं ब्लॉक करने/ डेबिट फ्रीज़ करने के लिए	ऑनलाइन खाता ब्लॉकिंग पोर्टल यूआरएल https://appstack.bankofabroda.co.in/debitfreeze/
मोबाइल बैंकिंग ऐप्लिकेशन	बॉब वर्ल्ड के माध्यम से डेबिट कार्ड ब्लॉक करना	पाथ: बॉब वर्ल्ड ऐप में लॉगिन पासवर्ड की सहायता से लॉगिन करें > अधिक> डेबिट कार्ड ब्लॉक/ हॉटलिस्ट (त्वरित कार्रवाई के तहत)
बॉब वर्ल्ड इंटरनेट (इंटरनेट बैंकिंग)	बॉब वर्ल्ड इंटरनेट के माध्यम से डेबिट कार्ड ब्लॉक करना	पाथ: बॉब वर्ल्ड इंटरनेट में साइन-ऑन पासवर्ड की सहायता से लॉगिन करें > सेवाएँ > मेरे खाते> डेबिट कार्ड ब्लॉक करना
गिफ्ट/ प्री-पेड/ रीलोडेबल कार्ड	गिफ्ट/ प्री-पेड/ री-लोडेबल कार्ड संबंधी अनधिकृत लेन-देन रिपोर्टिंग के लिए	1800 102 5627 bobsupport@cardbranch.com
मूल शाखा को रिपोर्ट करना	शाखा विवरण जानने के लिए, कृपया शाखा में जाएँ	https://www.bankofbaroda.in/locate-us/branches
पेंशनरों की शिकायतें	पेंशनरों की शिकायतों के समाधान हेतु	1800 111 348 cm.cppc@bankofbaroda.com helpdesk.cppc@bankofbardoa.com अन्य हेल्पलाइन नंबर: 079-66734653/ 079-66734655
व्यवसाय प्रतिनिधियों के विरुद्ध शिकायतें	व्यवसाय प्रतिनिधियों के विरुद्ध ग्राहक शिकायतें	1800-5000
सरकारी कारोबार के संबंध में ग्राहक शिकायतें	सरकारी कारोबार के संबंध में ग्राहक शिकायतें	1800 5700

- **बैंक की वेबसाइट :** शिकायतकर्ता अपनी शिकायत हमारे बैंक की वेबसाइट पर ऑनलाइन शिकायत प्रबंधन पोर्टल अर्थात् ग्राहक संपर्क प्रबंधन (सीआरएम) के माध्यम से रजिस्टर कर सकते हैं। ऑनलाइन शिकायत

पोर्टल को लिंक https://bobcrm.bankofbaroda.co.in/onlinecompalint/ के माध्यम से एक्सेस किया जा सकता है।

यदि शिकायतकर्ता शिकायत निवारण से संतुष्ट नहीं है तो अंतिम निवारण की तारीख से 15 कार्य दिवसों के भीतर उसी शिकायत को "री-ओपन" करने के लिए सिस्टम में विकल्प उपलब्ध करवाया गया है। बैंक शिकायत को री-ओपन करने के 7 कार्य दिवसों के अंदर शिकायत को बंद करने का प्रयास करेगा। एक शिकायत को उसके लाइफ साइकल में दो बार री-ओपन किया जा सकता है। इसके पश्चात् शिकायत को बंद माना जाएगा।

- **बैंक के ऐप्लीकेशन (बॉब वर्ल्ड मोबाइल एवं बॉब वर्ल्ड इंटरनेट):** ग्राहक अपनी शिकायत बैंक के ऐप्लीकेशन (बॉब वर्ल्ड मोबाइल एवं बॉब वर्ल्ड इंटरनेट) के माध्यम से भी ऑनलाइन शिकायत प्रबंधन पोर्टल अर्थात् ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) पर दर्ज कर सकते हैं।

- **सीपीजीआरएएमएस:** भारत सरकार, कार्मिक मंत्रालय, लोक शिकायतें एवं पेंशन, प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायतें विभाग के शिकायत प्रबंधन पोर्टल - केंद्रीय लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) में भी ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं। सीपीजीआरएएमएस की वेबसाइट को https://pgportal.gov.in/ लिंक के माध्यम से एक्सेस किया जा सकता है।

- **आईएनजीआरएएम:** ग्राहक आईएनजीआरएएम पोर्टल के माध्यम से अपनी शिकायत(तें) दर्ज कर सकते हैं। उक्त पोर्टल की निगरानी भारत सरकार, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय तथा उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा की जाती है। इस पोर्टल को https://consumerhelpline.gov.in/ लिंक के माध्यम से एक्सेस किया जा सकता है।

- **सोशल मीडिया:** ग्राहक सोशल मीडिया पर अपने फीडबैक दे सकते हैं। हमारा बैंक निम्नलिखित सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध है:
    - फेसबुक
    - X
    - यूट्यूब
    - इंस्टाग्राम
    - लिंक्डइन
    - कोरा

3.4 शिकायतों को दर्ज करना और उनकी निगरानी करना (ट्रैकिंग):

बैंक का एक आईजीआर पोर्टल है- अर्थात् सीआरएम, जहां ग्राहक अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं। शिकायत दर्ज करने हेतु विभिन्न माध्यमों का उल्लेख इस नीति के अंतर्गत बिंदु 3.3 में पहले ही किया जा चुका है।

बैंक को भौतिक रुप सहित किसी भी माध्यम से प्राप्त होने वाली सभी शिकायतों को उनके निपटान के लिए सीआरएम पोर्टल पर दर्ज किया जाएगा और उनकी ट्रैकिंग की जाएगी। भारत में प्राप्त होने वाली सभी शिकायतें सीआरएम में दर्ज की जाती हैं और निपटान के लिए संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय/ फंक्शनल विभाग को समनुदेशित की जाती हैं।

बैंक की सभी शाखाओं में एक अलग शिकायत पुस्तिका/ रजिस्टर भी रखा जाता है। शिकायतकर्ता इस सुविधा का उपयोग शाखा में अपनी शिकायतों को रजिस्टर करने/ अपने सुझाव देने के लिए भी कर सकते हैं। शिकायत रजिस्टर में दर्ज शिकायतों को पूर्ण विवरण के साथ शाखा द्वारा सीआरएम पोर्टल पर दर्ज किया जाएगा। शाखाओं द्वारा प्राप्त सुझावों को व्यवहार्यता के आधार पर उनके संबंधित क्षेत्र/ अंचल के माध्यम से मुख्यालय को कार्यान्वियन के लिए भेजा जा रहा है।

यह ग्राहक की जिम्मेदारी है कि वह शिकायत को अनावश्यक रूप से अग्रेषित होने से बचाने तथा शिकायत के समाधान में देरी को रोकने के लिए पूर्ण विवरण के साथ उचित श्रेणी में शिकायत दर्ज कराए।

बैंक किसी भी माध्यम से की गई शिकायतों के निवारण के लिए ग्राहकों से केवल आवश्यक डेटा ही एकत्रित करेगा।

शिकायत स्वीकृति, समाधान में न्यूनतम जानकारी (व्यक्तिगत डेटा) होनी चाहिए ताकि ग्राहक तक संदेश पहुंचाया जा सके।

नीति में ग्राहक के डेटा की सुरक्षा, ग्राहक की डेटा अखंडता और गोपनीयता पर जोर दिया गया है। उदाहरण के लिए, भूमिका आधारित एक्सेस, समाधानकर्ताओं के पास शिकायत निवारण के लिए कम से कम जानकारी तक पहुँच होनी चाहिए।

इस पॉलिसी के अंतर्गत गुमनाम/ छद्मनाम शिकायतें कवर नहीं की जाएंगी।

3.5 प्राप्ति सूचना:

- पंजीकृत ई-मेल आईडी एवं मोबाइल नंबर पर ई-मेल और एसएमएस भेजकर संदर्भ संख्या के रुप में सभी ग्राहकों को प्राप्ति की सूचना भेजी जाएगी।
- शाखा/ अन्य कार्यालयों को सीआरएम के अतिरिक्त किसी भी माध्यम से शिकायत प्राप्त होने के मामले में, संबंधित शाखा/ अन्य कार्यालय द्वारा सीआरएम में शिकायत दर्ज की जाएगी एवं शिकायतकर्ता को संदर्भ संख्या भेजी जाएगी।
- ग्राहक संदर्भ संख्या का इस्तेमाल कर किसी भी समय शिकायत की स्थिति का पता लगा सकते हैं।

- यदि ग्राहक द्वारा अनुरोध किया जाता है और मोबाइल नंबर/ ई-मेल का पता उपलब्ध नहीं हैं, तो ग्राहकों को शिकायत की प्राप्ति की पावती भौतिक प्रारूप के रूप में प्रदान की जाएगी।

3.6 शिकायतों का निवारण :

- ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज किए जाने के बाद, उसे निवारण हेतु संबंधित रिज़ॉल्वर समूह, अर्थात् शाखा (शाखाओं) से संबंधित शिकायतों के मामले में क्षेत्रीय कार्यालय (कार्यालयों) को और अन्य मामलों में संबंधित वर्टिकल (अर्थात् एडीसी चैनलों, एएसबीए आदि से संबंधित शिकायतें) को निर्देशित किया जाता है।
- शिकायत का निवारण होने पर ग्राहक को सूचना भेजी जाएगी।
- यदि ग्राहक किए गए निवारण से संतुष्ट नहीं है तो
  -वह इस नीति के बिंदु संख्या 3.8 में उल्लिखित एस्केलेशन मैट्रिक्स के अनुसार शिकायत को अगले प्राधिकारी को एस्केलेट कर सकता/ सकती है।
  -क्षेत्र (क्षेत्रों) के अलावा किसी अन्य वर्टिकल द्वारा किए गए निवारण के मामले में वह शिकायत को संबंधित वर्टिकल प्रमुख को एस्केलेट कर सकता/ सकती है।
- उपलब्ध कराए गए निवारणों की गुणवत्ता और समयावधि का आकलन करने के लिए प्रधान कार्यालय, बड़ौदा में एक समर्पित ग्राहक सेवा विभाग स्थापित किया गया है। यह विभाग शिकायतों के मूल कारणों का भी विश्लेषण करता है और उसके उन्मूलन के लिए आवश्यक कदम उठाता है।
- यदि बैंक किसी भी क्षतिपूर्ति का भुगतान करने के लिए उत्तरदायी है, तो बैंक की ग्राहक क्षतिपूर्ति नीति के प्रावधानों के अनुसार शिकायतकर्ता को इसका भुगतान किया जाएगा। बैंक की क्षतिपूर्ति नीति बैंक की आधिकारिक वेबसाइट पर भी उपलब्ध है।
- अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेन-देन संबंधी शिकायतों का निवारण “ग्राहक संरक्षण नीति- अनधिकृत इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग में ग्राहकों के सीमित उत्तरदायित्व” के अनुसार सुनिश्चित किया जाएगा। यह नीति हमारे बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- ग्राहकों के पास सीआरएम के माध्यम से शिकायत निवारण के संबंध में अपना अभिमत देने का विकल्प उपलब्ध है।
- बैंक अपनी आउटसोर्सिंग नीति के अनुसार आरबीआई से एनओसी प्राप्त करने के बाद शिकायत निवारण का कार्य अपनी पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी (डब्ल्यूओएस) "बड़ौदा ग्लोबल शेयर्ड सर्विसेज (बीजीएसएस)" को सौंप सकता है।
- बैंक ने एक क्षतिपूर्ति नीति तैयार की है तथा एक प्रणाली स्थापित की है जिसके तहत बैंक ग्राहक को किसी भी वित्तीय हानि के लिए क्षतिपूर्ति प्रदान करता है, जो बैंक की ओर से सेवा में कमी या बैंक से सीधे संबंधित किसी चूक या कमीशन के कारण होती है।

- शिकायतों और शिकायत निवारण पर बैंक द्वारा प्रकटीकरण पर आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार, शिकायतों पर डेटा वित्तीय वर्ष के लिए बैंक के नोट टू अकाउंट्स में प्रकाशित किया जाता है।

3.7 टर्न अराउंड-टाईम

बैंक अधिकतम 15 व्यवसाय दिनों की अवधि के भीतर शिकायतों का निवारण करने का प्रयास करेगा। तथापि, एनपीसीआई, भारतीय रिज़र्व बैंक एवं विभिन्न अन्य विनियामक प्राधिकारियों द्वारा शिकायतों की प्रकृति के आधार पर विशेष टर्न-अराउंड-टाइम (टीएटी) निर्धारित किया गया है।

यदि बैंक को शिकायत निवारण करने के लिए अधिक समय की आवश्यकता है तो बैंक द्वारा ग्राहक को सूचित किया जाएगा और अंतरिम उत्तर भेजा जाएगा।

3.8 एस्केलेशन मैट्रिक्स:

यदि सीआरएम पोर्टल में शिकायत का निवारण दी गई समयावधि (टीएटी) के भीतर नहीं होता है, तो शिकायत निम्नलिखित तालिका अनुसार स्वतः रूप से अगले स्तर पर एस्केलेट हो जाएगी:

एस्केलेशन मैट्रिक्स (नॉन-एडीसी)	
एस्केलेशन प्राधिकारी	**कब एस्केलेट करें**
क्षेत्र (प्रारंभिक निवारणकर्ता)	शिकायत हेतु टीएटी समाप्ति से एक दिन पूर्व
अंचल	शिकायत हेतु टीएटी समाप्ति वाले दिन
मुख्य नोडल अधिकारी	टीएटी+1 कार्य दिवस
विभाग/ वर्टिकल (एडीसी)	
एस्केलेशन प्राधिकारी	**कब एस्केलेट करें**
स्तर 1 (प्रारंभिक निवारणकर्ता)	शिकायत हेतु टीएटी समाप्ति से एक दिन पूर्व
स्तर 2 (उप विभाग प्रमुख)	शिकायत हेतु टीएटी समाप्ति वाले दिन
स्तर 3 (विभाग प्रमुख)	टीएटी+1 कार्य दिवस
स्तर 4 (पीएनओ)	टीएटी+2 कार्य दिवस

*टर्नअराउंड टाइम का निर्धारण शिकायत(तों) के वर्ग के अनुरूप होता है और यह शिकायत दर्ज करते समय ग्राहक को सूचित किया जाता है।

3.9 बैंक के मुख्य नोडल अधिकारी

महाप्रबंधक (परिचालन एवं सेवाएं) हमारे बैंक के मुख्य नोडल अधिकारी के रूप में कार्य करेंगे।
मुख्य नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं जिन्हें https://www.bankofbaroda.in/grievance-redressal.htm लिंक पर क्लिक करके एक्सेस किया जा सकता है। तथापि, विवरणों का उल्लेख नीचे दिया जा रहा है:

महाप्रबंधक (परिचालन और सेवाएं)
बैंक ऑफ़ बड़ौदा
7वीं मंजिल, प्रधान कार्यालय
आर सी दत्त रोड, अलकापुरी
वडोदरा, गुजरात
पिन-390007
फोन नंबर - 0265-2316377
ईमेल - cs.ho@bankofbaroda.com

3.10 बैंक के आंतरिक लोकपाल:

द दामोदरन कमेटी की अनुशंसा पर बैंक ने आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति की है। आंतरिक लोकपाल एक स्वतंत्र प्राधिकारी हैं और वे बैंक ऑफ़ बड़ौदा के कर्मचारी नहीं हैं।

यदि बैंक किसी शिकायत को अस्वीकृत करने या शिकायतकर्ता को आंशिक समाधान उपलब्ध कराने का निर्णय करता है, तो बैंक द्वारा ऐसी शिकायतों को आगे जांच के लिए आंतरिक लोकपाल को अग्रेषित किया जाएगा।

आंतरिक लोकपाल योजना के प्रावधानों के अनुसार, बैंक द्वारा अस्वीकृत या आंशिक रूप से स्वीकार की गई शिकायतों को अंतिम निर्णय के लिए प्राप्ति के 20 दिनों के भीतर जांच हेतु आंतरिक लोकपाल के पास भेज दिया जाएगा।

आंतरिक लोकपाल और विनियमित इकाई यह सुनिश्चित करेगी कि विनियमित इकाई द्वारा शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 30 दिनों की अवधि के भीतर शिकायतकर्ता को अंतिम निर्णय सूचित कर दिया जाए।

आईओ (आंतरिक लोकपाल) द्वारा स्वतंत्र रूप से शिकायतों की समीक्षा की जाएगी और बैंक के आंतरिक लोकपाल का निर्णय बैंक के लिए बाध्यकारी होगा। तथापि, बैंक कुछ मामलों में आंतरिक लोकपाल के निर्णय से असहमत हो सकता है, और ऐसा केवल ग्राहक सेवा के प्रभारी कार्यपालक निदेशक की पूर्व स्वीकृति से ही किया जा सकता है।

बैंक ने "निस्तारित", "अस्वीकृत" और "आंशिक रूप से स्वीकृत" शब्दों को निम्नानुसार परिभाषित किया है:

निस्तारित:
जब बैंक ग्राहक द्वारा किए गए दावे से सहमत हो जाएगा तो रिज़ॉल्वर शिकायत का "निस्तारण" करेगा। शिकायत को तब भी “निस्तारित” माना जा सकता है जब:

- लोकपाल के हस्तक्षेप पर बैंक द्वारा शिकायतकर्ता के साथ इस मामले का निपटारा कर दिया गया है।
- शिकायतकर्ता ने लिखित रुप में या अन्यथा (जिसे रिकॉर्ड किया जा सकता है) सहमति व्यक्त की है कि मामला तथा शिकायत का समाधान संतोषजनक है।
- शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली है।

<u>अस्वीकृत:</u>
जब बैंक ग्राहक द्वारा किए गए दावे से असहमत हो तो समाधानकर्ता शिकायत को "अस्वीकृत" कर देगा।

<u>"आंशिक रुप से स्वीकृत":</u>
जब बैंक ग्राहक द्वारा किए गए दावे से आंशिक रुप से सहमत हो जाता है, तो समाधानकर्ता शिकायत को "आंशिक रुप से स्वीकार" कर लेगा।

इसके अलावा, बैंक आरबीआई/सीईपीडी/2023-24/108-सीईपीडी पीआरडी संख्या एस1228/13.01.019/2023-24 दिनांक 29.11.2023 के तहत जारी विनियमित संस्थाओं के लिए आंतरिक लोकपाल पर भारतीय रिज़र्व बैंक के मास्टर निर्देश का अनुपालन करता है।

3.11 नियामक को एस्केलेशन:

यदि ग्राहक की शिकायत का निवारण शिकायत प्राप्त होने की तिथि से 30 कार्य दिवसों के भीतर नहीं किया जाता है अथवा यदि ग्राहक बैंक के जवाब से संतुष्ट नहीं है (आंतरिक लोकपाल द्वारा विधिवत् जांच किए गए), तो ग्राहक शिकायत के एक वर्ष के भीतर या, जहां कोई उत्तर प्राप्त न हो, शिकायत की तिथि से एक वर्ष और 30 कार्य दिवसों के भीतर बैंकिंग लोकपाल (भारतीय रिज़र्व बैंक) से संपर्क कर सकता है। (बैंकिंग लोकपाल का ब्यौरा बैंक की वेबसाइट और शाखाओं में उपलब्ध है)

विनियामकों की अधिसूचना के अनुसार कोई भी परिवर्तन होने या बैंक की आवश्यकता के अनुसार बैंक अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया को संशोधित करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

3.12 शिकायतों के मूल कारण का विश्लेषण
बैंक का उद्देश्य ग्राहक शिकायत को कम करना है। बैंक ऐसे कमजोर क्षेत्रों, यदि कोई हो, का पता लगाने के लिए ऐसे संबंधित क्षेत्र में मूल कारणों का विश्लेषण करने के विशेष प्रयास करेगा, जहां बैंक के पास अधिक संख्या में शिकायत/ पुनरावृत्ति प्रकृति की शिकायतें प्राप्त हो रही हैं। इस समीक्षा प्रणाली से कमियों (उत्पाद सुविधाओं, सेवाओं या प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में) की पहचान करने और उक्त के निवारण के लिए आवश्यक उपाय करने में बैंक को मदद मिलेगी।

बैंक ऐसी शिकायतों की श्रेणियों की पहचान करता है जिनके लिए शिकायतों की आवृत्ती/ गंभीरता के आधार पर मूल कारण विश्लेषण की आवश्यकता होती है। संबंधित वर्टिकल ऐसी शिकायतें जिनसे संबद्ध हैं, इसके पश्चात मूल कारण विश्लेषण करेगा और किए गए विश्लेषण के अनुसार, यदि आवश्यक हो, तो अपेक्षित सुधार/ परिवर्तन

लागू करेगा। तिमाही अंतराल पर आयोजित निदेशक मण्डल की ग्राहक सेवा समिति की बैठक में मूल कारण विश्लेषण के विवरणों को प्रस्तुत किया जाता है।

4. ग्राहक शिकायतों की समीक्षा करने तथा ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने हेतु फॉरम

4.1 निदेशक मंडल की ग्राहक सेवा समिति

निदेशक मंडल की ग्राहक सेवा समिति निम्नलिखित मामलों का निपटान करेगी:

- किसी जमाकर्ता की मृत्यु पर उनके खाते में परिचालन हेतु की जाने वाली कार्रवाई
- व्यापक जमा नीति तैयार करना
- उपयुक्तता और तर्कसंगतता की दृष्टि से उत्पाद अनुमोदन प्रक्रिया
- ग्राहक संतुष्टि पर वार्षिक सर्वेक्षण करना
- ऐसी सेवाओं की त्रिवार्षिक लेखापरीक्षा

प्रत्येक तिमाही में निदेशक मंडल की ग्राहक सेवा समिति के समक्ष शिकायतों का विवरण प्रस्तुत किया जाता है। इसके उपरांत समिति निम्नानुसार कार्य करती है :

i. उन सेवा क्षेत्रों की पहचान करती है, जिनमें अक्सर शिकायतें प्राप्त होती हैं।
ii. शिकायतों के नियमित स्त्रोतों की पहचान है।
iii. प्रणालीगत कमियों, यदि कोई हो, की पहचान करती है।
iv. शिकायत निवारण प्रणाली को और अधिक प्रभावी बनाने के लिए उचित कार्रवाई शुरु करना।

बैंकिंग लोकपाल द्वारा लगाए गए सभी दंड (अवॉर्ड) को निदेशक मंडल की ग्राहक सेवा समिति के समक्ष प्रस्तुत किया जाता है ताकि दंड के कारण सामने आई बैंक में विद्यमान प्रणालीगत कमियों, यदि कोई हों, के मामलों को दूर करने में वे सक्षम हो सकें। 3 महीने से अधिक समय के लिए लागू नहीं किए गए सभी दंड, कारणों के साथ सीएससीबी के समक्ष प्रस्तुत किए जाते हैं ताकि समिति, लागू किए जाने में इस प्रकार के विलंब और आवश्यक सुधारात्मक कार्रवाई करने के लिए निदेशक मण्डल को रिपोर्ट करने में सक्षम हो सके।

समिति की संरचना:

समिति के सदस्यों में निम्नलिखित शामिल हैं :

1. प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी
2. सभी कार्यपालक निदेशक
3. गैर-कार्यपालक निदेशक में से कोई एक (अनिवार्य)

स्थायी आमंत्रिती

1. बैंक के आंतरिक लोकपाल

2. वर्टिकल प्रमुख
3. अतिथि आमंत्रिती के रूप में बैंक के दो सम्मानित ग्राहक, समिति में प्रतिनिधि/ ग्राहक अतिथि आमंत्रिती के रूप में होंगे। बैंक दो वर्ष बाद प्रतिनिधि में परिवर्तन कर सकता है।

संयोजक - मुख्य महाप्रबंधक (परिचालन)
उनकी अनुपस्थिति में, महाप्रबंधक (परिचालन एवं सेवाएं) सन्योजक के रूप में कार्य करेंगे।

समिति का कोरम:

- कोई भी दो निदेशक
- हमारे मूल्यवान ग्राहकों में से एक सहित स्थायी आमंत्रितों में से कोई दो।

4.2 ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति

समिति के कार्यकलाप निम्नानुसार होंगेः-

1. ग्राहकों और अन्य हितधारकों से प्राप्त ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर फीडबैक का मूल्यांकन करना। समिति ग्राहक सेवा पर प्राप्त टिप्पणियों/ फीडबैक की भी समीक्षा करेगी।
2. यह सुनिश्चित करना कि बैंक द्वारा ग्राहक सेवा संबंधी सभी विनियामक अनुदेशों का अनुपालन किया जाता है।
3. निवारण हेतु जवाबदेह विभाग प्रमुखों द्वारा समिति को संदर्भित की गई ऐसी शिकायतें, जिनका निवारण न हुआ हो, पर समिति विचार करेगी और अपना परामर्श देगी।
4. यह समिति अपने कार्यनिष्पादन की रिपोर्ट तिमाही अंतराल पर निदेशक मंडल की ग्राहक सेवा समिति के समक्ष प्रस्तुत करेगी।

समिति में अतिथि आमंत्रिती के रूप में प्रतिनिधि/ ग्राहक होंगे। बैंक दो वर्ष बाद प्रतिनिधियों में परिवर्तन कर सकता है।

समिति की संरचना:

समिति के सदस्य:

1) कार्यपालक निदेशक (ग्राहक सेवा के प्रभारी)
2) आमंत्रिती अतिथियों के रूप में दो सम्माननीय ग्राहक
3) वर्टिकल प्रमुख

सन्योजक - मुख्य महाप्रबंधक (परिचालन)
उनकी अनुपस्थिति में, महाप्रबंधक (परिचालन एवं सेवाएं) सन्योजक के रूप में कार्य करेंगे।

समिति का कोरम:

- कार्यपालक निदेशक (ग्राहक सेवाओं के प्रमुख)
- आमंत्रिती अतिथियों में से कोई एक
- मुख्य महाप्रबंधक / महाप्रबंधक (परिचालन एवं सेवाएं) / उप महाप्रबंधक (ग्राहक सेवा / ग्राहक अनुभव) में से कोई एक

4.3 ग्राहक सेवा के पहलू

बैंक, बैंक में ग्राहक सेवा पहलुओं की समीक्षा करेगा और इस संबंध में कैलेंडर वर्ष की प्रत्येक छःमाही में एक बार निदेशक मंडल को इस संबंध में एक विस्तृत ज्ञापन प्रस्तुत करेगा और जहां भी सेवा की गुणवत्ता / कौशल में कमी पाई गई है, वहां त्वरित रुप से सुधारात्मक कार्रवाई शुरू करेगा।

5. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएं

हमारी सभी शाखाएं निम्नलिखित की उचित व्यवस्था करेंगी:

- शिकायतें एवं सुझाव प्राप्त करने हेतु प्रणाली संबंधी जानकारी प्रदर्शित करना।
- बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत नियुक्त नोडल अधिकारियों सहित नोडल अधिकारी (अधिकारियों) का नाम, पता और संपर्क नंबर प्रमुख स्थान पर प्रदर्शित करना।
- क्षेत्र के बैंकिंग लोकपाल के संपर्क विवरण प्रदर्शित करना।

6. ग्राहकों के साथ संवाद

- बैंक यह मानता है कि बैंक के स्टाफ सदस्यों द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत बातचीत करके ग्राहकों की अपेक्षाओं/ आवश्यकताओं/ शिकायतों को बेहतर ढंग से समझा जा सकता है।

- हमारे बैंक ने शाखा स्तर पर ग्राहकों और बैंक के बीच बातचीत के औपचारिक माध्यमों को प्रोत्साहित करने के लिए शाखा स्तर पर ग्राहक सेवा समितियों की स्थापना की है। उपर्युक्त शाखा स्तरीय समितियों में उनके ग्राहक, सदस्य के रूप में शामिल होते हैं। इसके अलावा, जहां भी संभव हो, शाखा स्तर पर समिति के सदस्यों में, एक वरिष्ठ नागरिक, दिव्यांग होते हैं। शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति शिकायतों/ सुझावों, विलंब से संबंधित मामलों, ग्राहकों/ समिति के सदस्यों को हुई/ रिपोर्ट की गई कठिनाइयों का अध्ययन करने के लिए महीने में कम से कम एक बार बैठक करती है और ग्राहक सेवा में सुधार करने के लिए मार्ग और माध्यम पर विचार करती है। शाखा स्तरीय समितियां अपनी मासिक रिपोर्ट संबंधित नियंत्रक कार्यालय (कार्यालयों) को प्रस्तुत करती हैं। शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समितियों में प्राप्त विचारों/ सुझावों पर एक तिमाही रिपोर्ट ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति के समक्ष

रखी जाती है, जो स्थायी समिति को उनकी जांच करने और आवश्यक नीति/ प्रक्रियात्मक कार्रवाई, यदि कोई हो, के लिए निदेशक मंडल की ग्राहक सेवा समिति को उपयुक्त फीडबैक प्रदान करने में सक्षम बनाता है।

- बैंकों में ग्राहक सेवा से संबंधित भारतीय रिज़र्व बैंक के नवीनतम माह के परिपत्र की प्रति हमेशा उपलब्ध रहती है ताकि ग्राहक शाखाओं में इनका उपयोग कर सकें।

7. **नीति की समीक्षा की आवधिकता**

यह नीति 31.12.2026 तक प्रभावी और वैध होगी। यदि परिचालन अवधि के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक या बैंक द्वारा जारी दिशानिर्देशों में कोई परिवर्तन किया जाता है, तो इस नीति की समीक्षा, वैधता तारीख से पहले भी की जा सकती है। **यदि पॉलिसी की समीक्षा नियत तिथि पर या उससे पहले नहीं की जा सकती है तो प्रबंध निदेशक एवं सीईओ समीक्षा की नियत तिथि से अधिकतम तीन महीने की अवधि के लिए पॉलिसी जारी रखने की अनुमति दे सकते हैं। इसके अलावा, भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देश इस नीति को प्रतिस्थापित करेंगे और प्रभावी होंगे।** नीति की वैधता अवधि के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक से प्राप्त दिशानिर्देश बैंक के मौजूदा दिशानिर्देशों का भाग बन जाएंगे और इसके नवीकरण के समय नीति दस्तावेज़ में शामिल किए जाएंगे।

………