

Janata Sahakari Bank., Pune (Multistate Scheduled Bank)

CUSTOMER CARE POLICY

कस्टमर केअर पॉलिसी

सन २०१६-२०१७

कस्टमर केअर पॉलिसी

ग्राहकांच्या हक्काचे रक्षण, ग्राहक प्रशिक्षण या उद्देशाने आपल्या बँकेत कस्टमर केअर विभागाची स्थापना करण्यात आलेली आहे. खातेदारांना प्रत्येक गोष्टीची माहिती पारदर्शकपणे त्वरीत, अचूकपणे देण्याची त्याचप्रमाणे माहिती न मिळाल्याने नुकसान झाल्यास त्याबाबत भरपाई देण्याची व्यवस्था बँकिंग ओम्ब्युडसमॅनचे माध्यमातून निर्माण झाली आहे. परंतु तत्पूर्वी मुख्यकचेरीस्तरावर आवश्यक कार्यवाही करणेचे कामकाज बँकेत कस्टमर केअर विभागामार्फत करणेत येते.

कस्टमर केअर विभागाद्वारे विविध माध्यमातून शाखेमार्फत दिल्या जात असलेल्या ग्राहकसेवेबाबत लक्ष ठेवले जात असून त्यात सुधारणेसाठी आवश्यकतेनुसार शाखांना सूचना दिल्या जातात. ग्राहकसेवेत सातत्याने सुधारणेचा प्रयत्न करणे, ग्राहकांना नवीन सेवा-सुविधा उपलब्ध करून देणे, यासंदर्भातील RBI / IBA यांच्या सूचनांची अमलबजावणी करणे तसेच ग्राहक तक्रारीची योग्य दखल घेवून त्यावर उचित कार्यवाही निश्चित वेळेत करण्याचे विभागाचे धोरण असून त्याबाबतचा तपशील पुढीलप्रमाणे :-

(1) ग्राहक सुविधांबाबत -

1. प्रत्येक शाखेत तक्रार / सुचनापेटी ठेवणे अनिवार्य असून ती वेळवेळी नियमितपणे पाहून त्यातील सूचना / तक्रारीचे शाखास्तरावर त्वरित निराकरण करावे व त्याची माहिती रजिस्टर स्वरूपात ठेवावी.
2. शाखेत ग्राहकांसाठी पिण्यासाठी स्वच्छ पाणी, बसण्यासाठी जागा, फॅन, पुरुष व महिलांसाठी स्वतंत्र स्वच्छतागृह इ. किमान सोयी कायम सुस्थितीत, आरोग्यपूर्ण व वापरण्यायोग्य असल्या पाहिजेत.
3. प्रत्येक शाखेत स्थानिक सल्लागार समिती स्थापन करणे आवश्यक आहे. त्यामध्ये शाखाव्यवस्थापक, शाखा संपर्क संचालक तसेच खातेदारांचे प्रतिनिधी यांचा समावेश असावा. प्रत्येक महिन्यात सदर समितीची एक सभा आयोजित करून त्यामध्ये शाखेतील खातेदारांना दिल्या जाणाऱ्या सेवेबाबत माहिती त्याचप्रमाणे मागील महिन्यातील खातेदारांच्या तक्रारीची त्याबाबतच्या निवारण कार्यवाहीची माहिती देणेत यावी. त्याचे शाखास्तरावर रजिस्टर ठेवावे. वेळवेळी केले जाणाऱ्या बदलाबाबत स्थानिक सल्लागारांना अवगत करावे.
4. बँक आकारीत असलेल्या सेवा शुल्काची माहिती शाखेतील दर्शनी भागात प्रसिद्ध करणे आवश्यक आहे.
5. बँकेतर्फे वेळवेळी बदलण्यात येणारे व्याजदर, सेवाशुल्क इ.ची पूर्वसूचना ग्राहकांना देणे आवश्यक असून याबाबत मुख्यकचेरीकडून शाखांना माहिती कळविल्यानंतर शाखांनी त्याची प्रसिद्धी शाखेच्या नोटीसबोर्डवर त्वरित करावी.
6. आपल्या बँकेची CBS / ABB सुविधा असलेने बँकेच्या कोणत्याही ग्राहकास कोणत्याही शाखेमार्फत कामकाज करणेची सोय असून त्याचा जास्तीत जास्त लाभ ग्राहकांना मिळेल यासाठी काळजी घ्यावी.

7. तंत्रपूर्ण सेवा सुविधांची माहिती ग्राहकांना होणे आवश्यक असून त्याबाबत त्यांच्यात जागरूकता होणे महत्वाचे आहे. याद्वारे होणारे विविध प्रकारचे फ्रॉड टाळण्यास मदत होवू शकेल. त्याबरोबरच ग्राहकांना त्यांचे हक्क व जबाबदारीची जाणीव होणेदेखील आवश्यक आहे. यासाठी इंडियन बँक्स असोसिएशनचे सहकार्याने विविध माध्यमांचे उपयोगाने जनजागृती करणेसाठी प्रयत्न करावेत.
8. बँकेच्या ग्राहकांशी चांगला संपर्क असेल तर व्यवसायवाढ चांगली होते. तसेच ग्राहकांच्या अडचणी वेळचेवेळी दूर करणेसाठी सुसंवाद असणे आवश्यक आहे. त्यासाठी शाखेच्या ग्राहकांचा वर्षातून किमान एकदा ग्राहक साक्षरता मेळावा घेण्यात यावा. त्यात बँकेच्या सेवा-सुविधांची माहिती देवून जास्तीत जास्त ग्राहकांकडून त्याचा वापर केला जाईल यासाठी प्रयत्न करावेत. त्याचप्रमाणे ग्राहकांच्या बँकेकडून असलेल्या अपेक्षा समजावून घेवून त्या जास्तीत जास्त प्रमाणात पूर्ण करणेसाठी प्रयत्नशील रहावे. सदर मेळाव्यासाठी मुख्यकचेरीहून किमान २ वरिष्ठ पदाधिकारी उपस्थित राहून ग्राहकांच्या तक्रारी / अपेक्षा समजावून घेतील यासाठी आवश्यक उपाय योजना करावी. बँकेच्या संचालक मंडळातील सदस्य यांनाही त्यासाठी आमंत्रित करावे. काही शाखांना स्थानिक अडचणींमुळे सदर बाब शक्य नसल्यास दोन वर्षातून किमान एकदा तरी अशा प्रकारच्या कार्यक्रमाचे आयोजन केले जावे.

(ब) ग्राहक तक्रारीबाबत -

1. ग्राहकास बँकिंग सेवेबाबत तक्रार करावयाची असल्यास - प्रथम शाखास्तरावर शाखाव्यवस्थापक, मुख्यकचेरीस्तरावर - कस्टमर केअर विभाग आणि रिझर्व्ह बँकेकडे तक्रार करणेसाठी - बँकिंग लोकपाल कार्यालय याची माहिती असलेले बोर्ड शाखेतील दर्शनी भागात लावणेत यावेत.
2. रिझर्व्ह बँकेच्या धोरणानुसार कस्टमर केअर विभाग आपल्या बँकेत कार्यरत आहे. सदर विभागाकडे शाखेच्या सेवेबाबत असमाधानी असल्यास विभाग प्रमुख (नोडल ऑफिसर) कस्टमर केअर विभाग यांचेकडे संपर्क साधणेसाठी विभागाचा दूरध्वनी तसेच कार्यालयाचा पत्ता, ई-मेल आयडी शाखेच्या दर्शनी प्रदर्शित करणेत यावा.
3. SMS / e-mail / letter अथवा कोणत्याही माध्यमातून बँकेकडे (शाखा अथवा मुख्यकचेरी) तक्रार आल्यास त्याची दखल घेण्यात यावी. दूरध्वनीद्वारे येणाऱ्या तक्रारींचे स्वतंत्र रजिस्टर ठेवण्यात येवून त्यात आलेली तक्रार नोंदवून त्यावर केल्या गेलेल्या कार्यवाहीचा तपशील नमूद करणेत यावा.
4. ग्राहकाने शाखेकडे केलेल्या तक्रारीचे त्वरित निराकरण करणेचा प्रयत्न करावा. तक्रारीचे त्वरित निराकरण करणे शक्य नसल्यास तसे ग्राहकास सांगून तक्रारीस पोहोच देण्यात यावी. त्यामध्ये साधारणपणे किती दिवसात तक्रारीबाबत कार्यवाही केली जाईल याचा उल्लेख असावा.
5. शाखास्तरावरून तक्रारीचे निराकरण न झालेल्या तक्रारींची माहिती त्वरित कस्टमर केअर विभागास कळवून त्यांचे मार्गदर्शनानुसार पुढील कार्यवाही करावी.
6. शाखास्तरावरील तक्रारींचा निपटारा तक्रार आल्यापासून जास्तीत जास्त शाखा कामकाजाच्या दुस-या दिवसापर्यंत होणे आवश्यक आहे.

7. बँकेकडे लेखी पत्र, ई-मेल अथवा फोनद्वारे आलेल्या तक्रारींची दखल घेतली जाईल. मात्र निनावी तक्रारीची दखल घेतली जाणार नाही.
8. मुख्यकचेरीकडे येणाऱ्या तक्रारींना २४ तासांचे आत पोहोच देणे आवश्यक असून तक्रारींचे निराकरण जास्तीत जास्त ७ दिवसांचे आत होणे आवश्यक आहे. तक्रारीचे स्वरूप, शाखांकडून माहिती उपलब्ध होणेसाठी लागणारा वेळ, इ. बाबींचा विचार करून सदर कालावधीत वाढ करण्याचे अधिकार विभाग प्रमुख - कस्टमर केअर विभाग यांना राहतील.
9. कस्टमर केअर तसेच कस्टमर सर्व्हिसबाबत रिझर्व्ह बँकेच्या मार्गदर्शक तत्वानुसार, बँकिंग लोकपाल कार्यालयाकडे केलेल्या तक्रारीप्रकरणी, खातेदाराने तक्रार केल्यापासून १५ दिवसांचे आत त्याच्या तक्रारीचे निराकरण करून तसे खातेदारास कळविले गेले पाहिजे. जर खातेदाराने केलेली मागणी / तक्रार बँकेस अमान्य असेल तर तसेदेखील खातेदारास लेखी कळविणे आवश्यक आहे.
10. बँकिंग लोकपाल कार्यालयाकडून प्राप्त झालेल्या तक्रारींबाबत आवश्यक माहिती व खुलासा प्राप्त करून तो सदर कार्यालयाकडे १५ दिवसांचे आत पाठविण्यात येईल.
11. शाखेकडे, मुख्यकचेरी - कस्टमर केअर विभागाकडे अथवा बँकिंग लोकपाल कार्यालयाकडून आलेल्या प्रत्येक तक्रारीस पोहोच देणे आवश्यक असून वर नमूद केलेल्या मुदतीपूर्वी तक्रारकर्त्यास त्याचे लेखी उत्तर कळविणे आवश्यक आहे. सदर कालावधी परिस्थितीनुरूप कमी-जास्त करणेचे अधिकार विभाग प्रमुख - कस्टमर केअर विभाग यांना देण्यात आलेले आहेत. तसेच शाखा व मुख्यकचेरीकडे तक्रार करणाऱ्या तक्रारकर्त्यास बँकेकडून करण्यात आलेल्या निवारणाबाबत वा खुलाशाबाबत " असमाधानी " असल्यास बँकिंग लोकपाल फोरम उपलब्ध आहे असे देण्यात येणाऱ्या उत्तरपत्रात नमूद करावे.
12. मुख्यकचेरीस आलेल्या तक्रारीबाबत मागणी केलेली माहिती शाखेने २४ तासांच्या आत देणे आवश्यक आहे. त्यापेक्षा अधिक कालावधी माहिती सादर करण्यास लागणार असेल तर त्यासाठी शाखेने विभागाची पूर्वपरवानगी घ्यावी.
13. तक्रारकर्त्यास बँकेने दिलेला निर्णय अमान्य असेल तर त्याने बँकेस तसे लेखी कळविणे आवश्यक आहे. तक्रारकर्त्याकडून ६ महिन्यात लेखी उत्तर वा समाधानपत्र प्राप्त न झाल्यास बँकेचा निर्णय त्यांना मान्य आहे असे समजून मुख्यकचेरीस्तरावर सदरची तक्रार बंद करणेत येईल.
14. मुख्यकचेरीकडे येणाऱ्या तक्रारींची माहिती / ग्राहक सेवेचा आढावा दरमहा मा.संचालक मंडळ सभेपुढे सादर करण्यात येईल. त्याचप्रमाणे वर्षातून दोनदा सदर माहितीचा आढावा रिझर्व्ह बँकेकडेही सादर केला जाईल.

(1) तंत्रज्ञानावर आधारित सेवांबाबत (ATM+Techno Based Services) –

1. बँकेच्या टेक्नो बेस सर्व्हिसेसची त्याचप्रमाणे बँकिंग प्रॉडक्ट्सची माहिती शाखेतील प्रत्येक सेवकास असणे आवश्यक असून त्यासाठी मुख्यकचेरीमार्फत काढण्यात येत असलेल्या सर्व परिपत्रकांची माहिती शाखेमध्ये

नियमितपणे सेवक सभा घेण्यात येवून त्यात देण्यात यावी. जेणेकरून सदरची माहिती शाखा कामकाज करतेवेळी ग्राहकांपर्यंत पोहोचविणे शक्य होईल.

2. तंत्रपूर्ण सेवा सुविधांची माहिती ग्राहकांना होणे आवश्यक असून त्याबाबत त्यांच्यात जागरूकता होणे महत्वाचे आहे. त्याबरोबरच ग्राहकांना त्यांचे हक्क व जबाबदारीची जाणीव होणेदेखील आवश्यक आहे. यासाठी प्रतिवर्षी किमान एखादा ग्राहक साक्षरता कार्यक्रम व इंडियन बँक्स असोसिएशनचे सहकार्याने विविध माध्यमांचे उपयोगाने जनजागृती करणेसाठी प्रयत्न करावेत.
3. बँकेच्या ग्राहकांचे मोबाईल क्रमांक त्याचप्रमाणे ई-मेल आयडीचे रजिस्ट्रेशन करून घेऊन, बँकेने केलेल्या बदलांची आवश्यक माहिती ग्राहकांना पाठवावी. यासाठी शाखेने कालबद्ध कार्यक्रम ठरवून जुन्या ग्राहकांचे मोबाईल क्रमांक / ई-मेल आयडी अद्ययावत करून घेणे आवश्यक आहे. नियमितपणे KYC च्या माहितीचा अद्ययावतपणा करीत असतानाच वरील माहितीदेखील अद्ययावत करणेत यावी.
4. आपल्या बँकेची CBS / ABB सुविधा असलेने बँकेच्या कोणत्याही ग्राहकास कोणत्याही शाखेमार्फत कामकाज करणेची सोय असून त्याचा जास्तीत जास्त लाभ ग्राहकांना मिळेल यासाठी काळजी घ्यावी.
5. ATM सेंटरमध्ये कॅश उपलब्ध नसल्यास किंवा काही तांत्रिक कारणास्तव सेंटर बंद असल्यास त्याची माहिती ग्राहकाने व्यवहार करणेपूर्वी त्याला समजणे आवश्यक आहे. त्यासाठी याबाबतच्या स्पष्ट सूचना शाखेने ATM सेंटरमध्ये लावाव्यात. शाखा सदर माहिती संगणकाच्या स्क्रीनवर अथवा अन्य मार्गानेदेखील ग्राहकांपर्यंत पोहोचवू शकते.
6. ATM सेंटरमध्ये ATM ID ठळकपणे प्रसिध्द करावा. जेणेकरून ग्राहकांना तक्रार / सूचना करताना सदर ATM ID चा उल्लेख त्यामध्ये करता येईल.
7. ग्राहकास ATM बाबत काही तक्रार करावयाची असल्यास त्यासाठीचे तक्रार अर्ज ATM सेंटरमध्येच उपलब्ध करून द्यावेत. त्याचप्रमाणे ज्यांचेकडे तक्रार करावयाची आहे, त्या अधिका-याचे नाव व दूरध्वनी क्रमांक याची माहिती ATM सेंटरमध्ये दर्शनी भागात प्रसिध्द करावी. यामुळे तक्रार निवारण लवकर होवू शकेल. ATM सेंटरमध्ये Data Center - Helpdesk चे दूरध्वनी क्रमांक प्रसिध्द करावेत.
8. ग्राहकांच्या ATM बाबतच्या तक्रारी, ATM कार्ड ब्लॉक करणे, इ. बाबींसाठी बँकेने टोल फ्री टेलीफोन क्रमांक १८०० २३३ ३२५८ उपलब्ध करून देण्यात आला असून, त्यावरील तक्रारींची त्वरीत दखल घेण्यात येते. भविष्यात सदर सुविधा शहरनिहाय / विभागनिहाय शाखांसाठी स्थानिक हेल्पलाईन यापद्धतीने सुरु करण्यात येवून त्यांची संख्या वाढविण्यात यावी. सदर बाबींची प्रसिद्धी बँकेच्या वेबसाईटवर त्याचप्रमाणे ATM सेंटरमध्ये करण्यात आलेली आहे.याची खात्री करावी.

(ड) प्रशिक्षण -

1. बँकेच्या प्रशिक्षण केंद्रात होणा-या प्रत्येक प्रशिक्षण कार्यक्रमात कस्टमर केअर तसेच कस्टमर सर्व्हिस यासाठी काही वेळ ठेवण्यात येणार असून त्यातील माहितीचा शाखा कामकाजाचे वेळी वापर करावा व सर्व सेवकांना त्यासाठी प्रवृत्त करावे.
2. शाखेतील सर्व सेवकांना ग्राहक सेवेचे महत्व पटावे यासाठी बँकेच्या प्रशिक्षण व मनुष्यबळ विकास विभागामार्फत प्रशिक्षणाची सोय करणेत येत असते. यासाठी शाखास्तरावरून सदर विभागाकडे मागणी केल्यास शाखेत एकत्रितपणे याबाबतच्या प्रशिक्षणाची सोय करणेत येवू शकेल. तरी अशा प्रकारचा प्रशिक्षण कार्यक्रम नियमितपणे शाखेत आयोजित करून शाखेतील सर्व सेवकांना त्यात प्रशिक्षण घेणे अनिवार्य करावे. Banking Codes and Standards Board of India यांनी अद्ययावत प्रसिद्ध केलेल्या कोडची सर्व सेवकांना माहिती व्हावी यासाठी याबाबतचे प्रशिक्षण/माहिती शाखेतील सर्व सेवकांना मिळेल यासाठी बँकेच्या प्रशिक्षण व मनुष्यबळ विकास विभागामार्फत प्रशिक्षणाची सोय करणेत यावी. तसेच सदर कोड्स बाबतचीमाहिती देणारी पुस्तिका ही ग्राहकांच्या वाचनासाठी शाखास्तरावर उपलब्ध करून देण्यात यावी.

(इ) अन्य -

1. सन २०१३-२०१४ मध्ये बँकेने Banking Codes and Standards Board of India (BCSBI) यांचे सभासदत्व घेतलेले असून सदर संस्थेचे कोड्स बँकेवर बंधनकारक राहणार आहेत. त्याची माहिती वेळोवेळी शाखांना देण्यात येत असून सदर संस्थेचे कोड्स सर्व शाखांना कळविण्यात आलेले आहे. त्याचप्रमाणे बँकेच्या वेबसाईटवर देखील त्याची प्रसिद्धी करण्यात आलेली आहे. त्यानुसार बँकेने व सर्व शाखांनी त्यांचे ग्राहकांना ग्राहक सेवा देणे आवश्यक व अपेक्षित आहे. **BCSBI साठी Code Compliance Officer म्हणून उपमहाव्यवस्थापक नियोजन (सध्या श्री.सुनिल म.कामत)** यांची नियुक्ती करणेत आलेली असून ग्राहक सेवेबाबतची त्याचप्रमाणे Annual Compliance Information त्यांचेमार्फत BCSBI यांचेकडे पाठविण्यात येईल.
2. इंडियन बँक्स असोसिएशनने त्यांचे पत्र क्र. CE.RB/CS/6412 दि.०९/०८/२०१२ नुसार बँकेतील ग्राहक सेवेबाबत सुधारणा करण्यासाठी नेमण्यात आलेल्या दामोदरन कमिटीने सुचविलेल्या १०५ शिफारशीपैकी ३७ शिफारशीची बँकेत अंमलबजावणी करणेचे निर्देश त्यांच्या सर्व सभासद बँकांना दिलेले आहेत. सदरील ३७ शिफारशी या RBI तसेच IBA यांनी संयुक्तपणे मान्य केलेल्या असून त्या सर्व शिफारशींची अंमलबजावणी मुख्यकचेरीतील संबंधित विभागांमार्फत करणेत येत आहे / आलेली आहे. त्यानुसार वेळोवेळी मुख्यकचेरीमार्फत कळविण्यात येणाऱ्या माहितीची अंमलबजावणी शाखेमार्फत करण्यात यावी.
3. सध्या बँकेच्या विविध शाखेत खाती उघडताना एकाच ग्राहकाचे अनेक कस्टमर कोड्स निर्माण होत आहेत. अशा एकाच ग्राहकाची सर्व खाती एकाच कोड अंतर्गत Unique Customer Identification Code (UCIC) असणेची पद्धत राबविणेबाबत रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडियाचे निर्देशानुसार निश्चित करणेत आलेले असून त्यानुसार संबंधित ग्राहकांशी संपर्क करून प्रथम शाखास्तरावर अशी योजना राबविणेस व त्यानंतर बँकस्तरावर राबविण्याचे धोरण निश्चित करणेत आलेले आहे.

दामोदरन कमिटीने सुचविलेल्या शिफारशींपैकी RBI तसेच IBA यांनी संयुक्तपणे मान्य केलेल्या शिफारशींची अंमलबजावणी मुख्यकचेरीतील विविध विभागांमार्फत करणेत येईल. त्यामध्ये बदल झाल्यास त्यानुसार अंमलबजावणी करणेत येईल.

#####