

भिंंगार अर्बन को-ऑपरेटिव्ह बँक लि., भिंंगार, अहमदनगर

- ग्राहक तक्रार निवारण धोरण -

प्रस्तावना

आपली बँक ही मुख्यतः ग्रामिण भागातील ग्राहकांवर आवलंबुन असणारी संस्था असून समाधानी ग्राहक हे बँकेच्या यशाचे मुख्य गमक आहे. बँकेकडून सेवा देताना अत्यंत काळजी घेतली जात असली तरी काही वेळा सेवा त्रुटी, विलंब किंवा गैरसमजामुळे ग्राहक असमाधानी होऊ शकतात.

ग्राहकांच्या अशा तक्रारींचे वेळेत, निष्पक्ष, पारदर्शक व समाधानकारक निवारण करण्यासाठी बँकेने हे तक्रार निवारण धोरण तयार केले आहे.

हे धोरण रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडिया (RBI), बँकिंग लोकपाल योजना, तसेच सहकारी बँकांवरील लागू कायदे व नियम यांचा विचार करून तयार करण्यात आले आहे.

धोरणाचा उद्देश:

ग्राहकांना उत्तम सेवा देणे, त्यांची तक्रार वेगाने व न्याय्यपणे सोडविणे, तसेच बँकेच्या सेवा गुणवत्ता सुधारण्याचा सतत प्रयत्न करणे, ग्राहकांना चांगली सेवा देवून समाधानी ग्राहकांच्या माध्यमातून बँकेचा व्यवसाय वाढवणे हा आहे.

धोरणाचा कार्यक्षेत्र (Scope)

हे धोरण बँकेच्या सर्व ग्राहकांसाठी एकसमान पध्दतीने व बँकेकडून देण्यात येणा-या सर्व सेवांसाठी लागू राहिल -

बचत, चालू व मुदत ठेव खाती	कर्ज व अग्रिम (Loans & Advances)
चेक क्लिअरिंग व रोख व्यवहार	एटीएम / डेबिट कार्ड / क्रेडिट कार्ड
मोबाईल बँकिंग, UPI सेवा शुल्क, व्याजदर व दंड	NEFT / RTGS / IMPS व्यवहार KYC, Nomination, खाते बंद
बँकेने पुरविलेली कोणतीही सेवा	

तक्रार नोंदविण्याचे मार्ग

ग्राहक खालील कोणत्याही माध्यमातून तक्रार नोंदवू शकतो -

शाखा स्तरावर :

शाखेत भेट देवून लेखी अर्जाद्वारे तक्रार नोंदवणे.

शाखास्तरावर उपलब्ध असणाऱ्या तक्रारपेटित तक्रार अर्ज जमा करणे.

शाखा व्यवस्थापक / अधिकाऱ्याशी / कर्मचाऱ्याशी प्रत्यक्ष संपर्क साधुन.

मुख्य कार्यालय स्तरावर

पोस्टाने अर्ज

ई-मेलद्वारे

बँकेच्या अधिकृत संकेतस्थळावर ऑनलाईन तक्रार फॉर्म भरणे.

भविष्यात कार्यानवित होणाऱ्या टोलफ्री नंबर वर संपर्क साधुन.

तक्रार नोंदणी आणि प्रक्रिया:

- तक्रार नोंदवल्यानंतर ग्राहकाला त्याची पोहोच दिली जाईल.

- प्राथमिक तपासणी शाखा व्यवस्थापक करतील व शक्य तितक्या लवकर निराकरण करतील.
- जर तक्रार शाखेत सोडवता आली नाही, तर ती ग्राहक तक्रार निवारण अधिकारी (Customer Grievance Redressal Officer - CGRO) कडे पाठविली जाईल.

ग्राहक तक्रार निवारण अधिकारी:

- नाव: श्री. योगेश शंकर भगत
- पदवी: ग्राहक तक्रार निवारण अधिकारी
- संपर्क नंबर: 02412442098 मोबाईल : 92700 80085
- ईमेल: bucb5@bhingarbank.com

तक्रारींचे निराकरण कालावधी :

- तक्रार प्राप्त झाल्यानंतर तक्रारीचे स्वरूपानुसार त्वरीत अथवा 3 ते 5 दिवसांच्या आत निराकरण करण्याचा प्रयत्न केला जाईल.
- विशेष प्रकरणांमध्ये अधिक तपासणी आवश्यक असल्यास, ग्राहकाला कारण सांगून सुचना दिली जाईल आणि अतिरिक्त वेळ दिली जाईल.

तक्रार निवारण प्रक्रिया :

- अर्ज स्वतंत्र फाईल मध्ये शाखास्थरावर जतन केले जातील.
- बँकेने वरिष्ठ अधिकारी श्री. योगेश शंकर भगत हे तक्रार निवारण अधिकारी म्हणून जटिल व धोरणात्मक तक्रारींचे परीक्षण व निर्णय GRO करतील.

ग्राहकांचे अधिकार:

- ग्राहकांना तक्रार निवारण प्रक्रियेत पूर्ण सहभाग घेण्याचा अधिकार आहे.
- तक्रार निवारणाबाबत असमाधानी असल्यास, ग्राहक ग्राहकमंच, जिल्हा उपनिबंधक, सहकारी संस्था महाराष्ट्र राज्य, बँक ग्राहक तक्रार निवारण मंडळाकडे, भारतीय रिझर्व्ह बँक किंवा बँकिंग लोकपालाकडे तक्रार करू शकतात.

तक्रारींचे निरीक्षण व अहवाल

- तक्रारींचा वेळोवेळी आढावा घेतला जाईल।
- जटिल व धोरणात्मक प्राप्त तक्रारींचा व त्यावरील कार्यवाहींचा अहवाल संचालक मंडळास सादर केला जाईल.
- वारंवार येणाऱ्या तक्रारींसाठी सुधारात्मक उपाययोजना केल्या जातील.

गोपनीयता आणि सुरक्षितता:

- ग्राहकांच्या तक्रारीची सर्व माहिती गोपनीय ठेवली जाईल आणि केवळ तक्रार निवारणासाठीच वापरली जाईल.
- बँक ग्राहकांच्या माहितीची सुरक्षा सुनिश्चित करण्यासाठी सर्व आवश्यक उपाययोजना करेल.

तक्रार निवारणाचे अभिप्राय:

- तक्रार निवारणानंतर ग्राहकांना त्यांच्या समाधानाबाबत अभिप्राय विचारला जाईल, ज्यामुळे सेवा सुधारण्यात मदत होईल.

प्रशिक्षण आणि जनजागृती:

- बँकेतील कर्मचारी नियमितपणे ग्राहक तक्रार निवारण धोरणाबद्दल प्रशिक्षण घेत राहतील.
- ग्राहकांना या धोरणाची माहिती देण्यासाठी फलक, नोटीस बोर्ड, वेबसाईटवर माहिती प्रकाशित केली जाईल.

कर्मचाऱ्यांची जबाबदारी

- ग्राहकांशी सन्मानाने वागणे व तत्पर सेवा प्रदान करणे.
- तक्रार निवारणात सहकार्य करणे.
- RBI व बँकेच्या धोरणांचे पालन करणे.

गोपनीयता

- ग्राहकांची वैयक्तिक माहिती व तक्रारींचे तपशील पूर्णतः गोपनीय ठेवले जातील.

धोरणाचे पुनरावलोकन

- हे धोरण वेळोवेळी RBI मार्गदर्शक सूचना व बँकेच्या गरजेनुसार सुधारित करण्यात येईल.

निष्कर्ष

बँक ग्राहकांच्या समाधानासाठी कटिबद्ध असून प्रभावी तक्रार निवारण यंत्रणा ही बँकेच्या उत्तम सेवांचा अविभाज्य भाग आहे. ग्राहकांना तत्पर सेवा प्रदान करून समाधानी ग्राहकाव्दारे बँकेच्या व्यवसायात अधिकाधिक वाढ करता येईल.

मा. संचालक मंडळ सभा दि. 25/04/2025 रोजीच्या ठराव क्र.

11 व्दारे मंजूरी देण्यात आली.

