



इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी)

ग्राहक संरक्षण और शिकायत निवारण नीति

ग्राहक संरक्षण और शिकायत निवारण नीति

1. परिचय:

एक अत्यधिक प्रतिस्पर्धात्मक कारोबारी वातावरण में, एक सतत कारोबारी विकास के लिए ग्राहक संतुष्टि अत्यंत महत्वपूर्ण है। इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक (आईपीपीबी या 'बैंक') का मानना है कि न केवल नये ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए बल्कि मौजूदा ग्राहकों को भी बैंक के साथ बनाये रखने के लिए त्वरित एवं कुशल सेवा प्रदान करना आवश्यक है। इस प्रकार, ग्राहक सेवा और ग्राहक संतुष्टि बैंक के लिए ध्यान देने हेतु प्राथमिक क्षेत्र होगा।

बैंक अपने ग्राहकों को शीघ्र और कुशल सेवा प्रदान करने के लिए सभी प्रयास करेगा। हालांकि, बैंक यह भी स्वीकार करता है कि ग्राहक शिकायतें किसी भी कॉर्पोरेट इकाई के लिए कारोबार हेतु अभिन्न हिस्सा हैं। इसीलिए बैंक की 'ग्राहक संरक्षण और शिकायत निवारण नीति' ग्राहकों की संतुष्टि के लिए सभी शिकायतों का समाधान समय पर करने हेतु तैयार किया गया है।

बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि बैंक के अधिकारी एक निश्चित स्थान पर पर्याप्त अवधि के लिए उपलब्ध होंगे, अर्थात् इसकी शाखाएं, जिला स्तर पर ग्राहकों की जानकारी के लिए, ग्राहक शिकायतों में भाग लेने और एजेंट पर्यवेक्षण का समर्थन करने के लिए।

बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि 'ग्राहक संरक्षण और शिकायत निवारण नीति' के प्रासंगिक भाग बैंक शाखाओं और ग्राहक सेवा केंद्र (सीएसपी) के साथ-साथ बैंक की वेबसाइट पर सार्वजनिक डोमेन में उपलब्ध हो।

यह नीति 30 जनवरी 2017 से लागू होगी।

2. निर्देशक सिद्धांत

2.1. ग्राहक संरक्षण और शिकायत निवारण नीति के अंतर्निहित सिद्धांत।

2.1.1. बैंक के ग्राहक संरक्षण और शिकायत निवारण नीति निम्नलिखित सिद्धांतों का पालन करेगी -

- हर समय बैंक के सभी ग्राहकों के साथ उचित व्यवहार किया जायेगा।
- ग्राहकों द्वारा उठाई गई शिकायतों को अत्यधिक शालीनता और समय सीमा में निपटाया जायेगा।
- अपने शिकायत हेतु प्रदान किये गये प्रतिक्रिया से वे संतुष्ट नहीं हैं, तो ग्राहक को बैंक के अंदर शिकायतों को आगे बढ़ाने एवं वैकल्पिक उपचार हेतु उनके अधिकार के बारे में बैंक द्वारा पूरी जानकारी प्रदान किया जायेगा।
- बैंक के कर्मचारी ग्राहकों के साथ सद्भावनापूर्वक और बिना भेदभाव के कार्य करेंगे।

2.2. निवारण हेतु संरचना प्रणाली:

2.2.1. बैंक की निवारण प्रणाली को और अधिक सार्थक एवं प्रभावी बनाने के लिए, एक संरचना प्रणाली कॉर्पोरेट कार्यालय/ अंचल कार्यालय/ बैंक शाखा/ सीएसपी में कार्य करेगी, जो सुनिश्चित करेगा कि प्रदान किये गये निवारण नियम और अधिनियम के दायरे में सही और न्याय संगत हो।

2.3 शिकायत पंजीकरण करने हेतु ग्राहक का अधिकार

2.3.1. यदि ग्राहक बैंक या उसके कारोबारी प्रतिनिधियों द्वारा प्रदान किये गये सेवाओं से संतुष्ट नहीं है तो ग्राहक को अपना शिकायत दर्ज करने का पूरा अधिकार होगा। टेलीफोन के माध्यम से ग्राहक कॉल सेंटर (टोल फ्री संख्या 155299) पर या लिखित रूप में मुख्य नोडल अधिकारी, इंडिया पोस्ट पेमेंट्स बैंक लिमिटेड, कॉर्पोरेट कार्यालय, द्वितीय तल, स्पीड पोस्ट बिल्डिंग, भाई वीर सिंह मार्ग, गोल मार्केट, नई दिल्ली - 110001 को पत्र या (contact@ippbonline.in) पर ईमेल के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकते हैं। ग्राहक शिकायत रजिस्टर में भी शिकायत पंजीकृत कर सकते हैं या बैंक शाखा / सीएसपी में रखे गये शिकायत बॉक्स में इसे डाल सकते हैं।

यदि ग्राहक के शिकायत का निवारण अनुभाग 3.9.1. में निर्दिष्ट समय सीमा में नहीं किया जाता है या प्रदान किये गये निवारण से ग्राहक संतुष्ट नहीं है, तो वह भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा नियुक्त बैंकिंग लोकपाल से सम्पर्क करने से या इस तरह के शिकायत निवारण के लिए उपलब्ध अन्य कानूनी कार्यवाही से पूर्व वह बैंक की अगली अपीलीय प्राधिकारी से संपर्क कर सकता है।

2.4. कवरेज

2.4.1. नीति सीएसपी सहित अपने किसी भी चैनल के माध्यम से बैंक द्वारा प्रदान किए गए सभी उत्पादों और सेवाओं से संबंधित ग्राहक शिकायत को कवर करेगी।

2.4.2. तीसरे पक्ष के उत्पादों के मामले में, बैंक की प्रक्रिया से सम्बंधित सीमित व्याप्तियां होगी। तृतीय पक्ष उत्पादों से संबंधित अन्य शिकायतों के लिए, बैंक मूल प्रदाता के साथ शिकायत पंजीकरण करने में ग्राहक की सहायता करेगा।

3. ग्राहक शिकायतों को संभालने के लिए आंतरिक प्रणाली

3.1. बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति (सीएससीबी)

3.1.1. बोर्ड की उप-समिति सीएससीबी बैंक द्वारा प्रदान किये गये ग्राहक सेवा की गुणवत्ता को प्रभावित करने वाले सभी मुद्दों का मूल्यांकन और जांच करने के लिए जिम्मेदार होगी। समिति की बैठक त्रैमासिक आधार पर आयोजित की जाएगी और इसकी अध्यक्षता मुख्य कार्यकारी अधिकारी (सीईओ) करेंगे। सीएससीबी ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति के प्रदर्शन की समीक्षा भी करेगा।

ग्राहक सेवा हेतु स्थायी समिति (एससीसीएस)

3.2.1. एससीसीएस की अध्यक्षता बैंक के मुख्य परिचालन अधिकारी (सीओओ) करेंगे और तिमाही आधार पर इसकी बैठक आयोजित की जायेगी। समिति निम्नलिखित कार्यों का पालन करेगी:

3.2.1.1. समिति ग्राहक सेवा एवं इसकी गुणवत्ता पर विभिन्न आंतरिक एवं बाह्य चैनलों के माध्यम से प्राप्त टिप्पणियों / प्रतिक्रियाओं का मूल्यांकन और समीक्षा करेगी।

3.2.1.2. समिति आईपीपीबी द्वारा अपनाए गए बैंकिंग कोड्स और स्टैंडर्ड बोर्ड ऑफ इंडिया (बीसीएसबीआई) द्वारा जारी ग्राहकों के प्रति बैंक की वचनबद्धता में निर्धारित वचनबद्धताओं के कार्यान्वयन की भी समीक्षा करेगी।

3.2.1.3. समिति बैंक द्वारा ग्राहक सेवा के संबंध में नियामक निर्देशों का पालन सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होगी।

3.2.2. समिति अपने प्रदर्शन सम्बंधित तिमाही रिपोर्ट सीएससीबी को प्रस्तुत करेगी।

3.3. आंतरिक लोकपाल (आईओ)

3.3.1. बैंक अपने आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली के अंतरगत एक आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति करेगा। आंतरिक लोकपाल वह व्यक्ति होगा जो पूर्व में आईपीपीबी के साथ कार्य नहीं किया हो।

3.3.2. बैंक द्वारा पूर्ण रूप से या आंशिक रूप से निरस्त की गई सभी शिकायतों को परीक्षा और अंतिम निर्णय हेतु मुख्य नोडल अधिकारी द्वारा आंतरिक लोकपाल को साप्ताहिक आधार पर संदर्भित किया जायेगा।

3.3.3. आंतरिक लोकपाल के प्रदर्शन की समीक्षा सीएससीबी द्वारा तिमाही आधार पर किया जायेगा।

3.4. मुख्य नोडल अधिकारी और नोडल अधिकारी

3.4.1. बैंक एक मुख्य नोडल अधिकारी नियुक्त करेगा, जो महा प्रबंधक से नीचे के पद का नहीं होगा, जो पूरे बैंक में ग्राहक सेवा हेतु नियामक प्राधिकरणों के दिशानिर्देशों के कार्यान्वयन के लिए उत्तरदायी होगा।

3.4.2. बैंक के प्रत्येक अंचल कार्यालय में भी एक नोडल अधिकारी होगा जो नियंत्रण क्षेत्र में आने वाले बैंक शाखाओं / सीएसपी द्वारा शिकायतों के संचालन का पर्यवेक्षण करेगा।

3.4.3. कॉर्पोरेट कार्यालय के मुख्य नोडल अधिकारी और अंचल कार्यालय के नोडल अधिकारी का नाम और संपर्क विवरण प्रत्येक बैंक शाखा / सीएसपी में विस्तृत सूचना बोर्ड पर उल्लिखित करके प्रदर्शित किया जायेगा। मुख्य नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण (नाम, पता, टेलीफोन संख्या और ईमेल आईडी) बैंक की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जायेगा।

3.4.4. मुख्य नोडल अधिकारी द्वारा प्राप्त समाधान से ग्राहक द्वारा संतुष्ट नही होने के मामले में वह बैंकिंग लोकपाल (भारतीय रिजर्व बैंक) या किसी अन्य संवैधानिक/नियामक प्राधिकारी से सम्पर्क कर सकता है।

3.5. शाखा स्तर पर ग्राहक सेवा समिति (बीएलसीएससी)

3.5.1 बैंक की मान्यता है कि बैंक कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत बातचीत के माध्यम से उनकी अपेक्षाओं / शिकायतों को बेहतर ढंग से समझा व समाधान किया जा सकता है। चूंकि प्रत्येक शाखा में एक बीएलसीएससी का गठन किया जायेगा, जो ग्राहकों के साथ वार्तालाप के लिए एक अतिरिक्त मंच प्रदान करेगा। ऐसा बैठक संदेश देगा कि बैंक अपने ग्राहकों का ध्यान रखती है और ग्राहक सेवाओं में सुधार के लिए उनके प्रतिक्रिया/ सुझावों को महत्व देती है।

3.5.2. शाखा प्रबंधक के अलावा बीएलसीएससी में दो ग्राहकों को सम्मिलित करना चाहिए (मुख्यतः एक वरिष्ठ नागरिक और एक महिला)

3.5.3. समिति का उद्देश्य होगा:

3.5.3.1. बैंक शाखाओं/ सीएसपी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं पर ग्राहक प्रतिक्रिया को एकत्र करें और प्राप्त प्रतिक्रिया के आधार पर ग्राहक सेवा में और सुधार के लिए प्रभावी कदम उठाएँ।

3.5.3.2. ग्राहकों के बीच विश्वास को बनाएँ और बढ़ायें।

3.5.3.3. बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के बारे में जागरूकता पैदा करें।

3.5.4. शाखा प्रबंधक इस प्रकार के बैठक की कार्यसूची और कार्यविवरण की उचित रिकार्ड का रखरखाव सुनिश्चित करेंगे।

3.5.5. बैंक शाखा द्वारा मासिक बीएलसीएससी बैठक आयोजित करने की तारीख और समय के बारे में सूचना अपने सूचना बोर्ड पर प्रदर्शित किया जायेगा।

3.6. शिकायतों के कारण

3.6.1. निम्नलिखित अवस्था के कारण ग्राहक शिकायत मुख्य रूप से प्राप्त होते हैं।

- व्यवहार सम्बंधित: ग्राहकों के साथ दुर्व्यवहार या ग्राहक का उत्पीड़न।
- परिचालन सम्बंधित: अपेक्षित सेवाओं के मानकों और वास्तविक सेवाओं के मानकों में अंतराल के कारण ग्राहक सेवा में कमी इत्यादि।
- तकनीकी: एसएमएस अलर्ट, मोबाइल बैंकिंग, एटीएम कार्ड आदि से संबंधित मुद्दे। .

- 3.7. शिकायतों को अभिलेखित करना और ट्रैकिंग
- 3.7.1. बैंक शाखा में प्राप्त प्रत्येक शिकायत को शिकायत रजिस्टर में विधिवत प्रविष्ट किया जायेगा और एक मैनुअल संख्या प्रदान किया जायेगा।
- 3.7.2. बैंक द्वारा प्राप्त प्रत्येक शिकायत की पावती ग्राहक को अधिकतम 3 दिनों के अंदर प्रदान किया जायेगा।
- 3.7.3. शिकायत प्राप्त होने के पश्चात समाधान हेतु इसे तत्काल सम्बंधित हितधारक (जैसे- अंचल कार्यालय/ बैंक शाखा/ सीएसपी/ तृतीय पक्ष) को असाइन किया जायेगा। प्रत्येक शिकायत के समाधान को निर्दिष्ट समय सीमा में ग्राहक को सूचित किया जायेगा।
- 3.7.4. शिकायत रजिस्टर में सभी शिकायत समाधानों को प्रविष्ट किया जायेगा।
- 3.7.5. जब बैंक ऑनलाइन पंजीकरण और शिकायतों की निगरानी की प्रणाली अर्थात् शिकायत निवारण प्रबंधन प्रणाली (जीआरएमएस) में लिखित रूप में प्राप्त सभी शिकायतों को प्रविष्ट किया जायेगा और एक यूनिक संदर्भ संख्या दिया जायेगा।
- 3.7.5.1. जब शिकायत को जीआरएमएस प्रणाली में प्रविष्ट किया जाता है, शिकायत के लिए तुरंत ही स्वचालित रूप से पावती जारी किया जायेगा। यदि ग्राहक के पास मोबाइल फोन या ईमेल आईडी नहीं है, ऐसी स्थिति में लिखित पावती जारी किया जायेगा।
- 3.7.5.2. दर्ज किये गये शिकायतों को बैंक शाखा द्वारा देखी जा सकती है। बैंक शाखा शिकायत को डाउनलोड करेंगे, इसके समाधान हेतु सुधारात्मक कार्रवाई करेंगे और प्रासंगिक शिकायतों के समाधान को जीआरएमएस में प्रविष्ट करेंगे।
- 3.7.5.3. जब तक जीआरएमएस नहीं लग जाता है, तब तक ग्राहक सेवा विभाग प्राप्त सभी शिकायतों (सम्पर्क केंद्र सहित सभी माध्यमों से) और उनके निवारण को शिकायत रजिस्टर में लिखित रूप से दर्ज किया जाना सुनिश्चित करेंगे।
- 3.8. शिकायतों का निवारण:
- 3.8.1. शाखा प्रबंधक शाखा और क्षेत्र के अन्तरगत आने वाले सीएसपी में ग्राहक सेवा से सम्बंधित शिकायतों के निवारण हेतु जिम्मेदार होंगे।
- 3.8.2. किसी विशेष सीएसपी से सम्बंधित सभी ग्राहक शिकायतों को सीएसपी और बैंक शाखा में समेकित रूप से ग्राहक की संतुष्टि हेतु पूर्ण रूप से समाधान किया जायेगा।
- 3.8.3. बैंक शाखा द्वारा ग्राहक को दी गई निवारण सूचना (पत्र/ईमेल के माध्यम से) को आगे की निवारण के लिए अगले अपीलीय प्राधिकारी को विवरण प्रदान करेगा।

3.9. समय सीमा और वृद्धि मैट्रिक्स

3.9.1. शिकायतों के निवारण हेतु समय-सारणी निम्नानुसार होगी:-

शिकायतों का प्रकार	दिनों की संख्या
सामान्य शिकायतें	15 दिन
भारिबै./ एमओएफ/एमपी/वीवीआईपी/डीपीजी/बैंकिंग लोकपाल द्वारा अग्रेषित शिकायत	15 दिन
प्रधानमंत्री कार्यालय से प्राप्त शिकायत	10 दिन
नकद वितरण सम्बंधित एटीएम शिकायत	7 कार्यालयीन दिन
विक्रय स्थल लेन-देन/ मोबाइल बैंकिंग सेवा से सम्बंधित शिकायत	45 दिन
यदि किसी शिकायत के मामले में विस्तृत जांच की आवश्यकता है, जिसमें 15 दिन से अधिक समय लग सकता है, बैंक शिकायतकर्ता को अंतिम समाधान भेजने में विलम्ब के कारणों की व्याख्या करते हुए अंतरिम जवाब भेजेगा।	

3.9.2. ऊपर निर्दिष्ट समय सीमा के अंदर बैंक द्वारा प्राप्त प्रत्येक शिकायत का समाधान करने के लिए सभी प्रयास किये जायेंगे।

3.9.3. यदि किसी शिकायत की जांच और समाधान हेतु अतिरिक्त समय की आवश्यकता हो सकती है, तो शिकायतकर्ता को इसकी जानकारी हेतु तत्काल सूचना भेजी जायेगी।

3.9.4. यदि कोई ग्राहक बैंक द्वारा प्रदान किये गये प्रस्ताव से संतुष्ट नहीं है, तो ग्राहक निम्न वृद्धि मैट्रिक्स का पालन कर सकता है।

स्तर	कार्यालय	अधिकारी
प्रथम	बैंक शाखा और सीएसपी	शाखा प्रबंधक
द्वितीय	अंचल कार्यालय	नोडल अधिकारी
तृतीय	कॉरपोरेट कार्यालय	मुख्य नोडल अधिकारी
चतुर्थ	बाह्य	भा.रि.बै. के बैंकिंग लोकपाल

- 3.10. तृतीय पक्ष के उत्पादों से सम्बंधित शिकायतों के निवारण के लिए ढाचा
- 3.10.1. बैंक के चैनल के माध्यम से बेचने हेतु तृतीय पक्ष द्वारा प्रदान किये जाने वाले सेवाओं पर बैंक सीमित नियंत्रण रख सकता है।
- 3.10.2. इस विचार के साथ, ग्राहक को सेवा प्रदाता के निकटतम कार्यालय के सम्पर्क विवरण को साझा करके ग्राहक की शिकायत निवारण को सुविधाजनक बनायेगा।
- 3.10.3. हांलाकि, यदि शिकायत बैंक की प्रक्रिया से सम्बंधित है, तो इसका समाधान बैंक के वृद्धि मैट्रिक्स के अनुसार किया जायेगा।
4. अनिवार्य रूप से प्रदर्शित किये जाने की आवश्यकता
- बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं हेतु शुल्क और जमा खातों पर ब्याज दर का विवरण प्रत्येक बैंक शाखा/सीएसपी और बैंक की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जायेगा।
 - प्रत्येक बैंक शाखा अपने सूचना बोर्ड पर प्रदर्शित करेगा कि मूल बचत बैंक जमा खाता (बीएसबीडीए) और मूल बचत बैंक जमा खाता- सूक्ष्म (बीएसबीडीए- सूक्ष्म) बैंक द्वारा खोले जाते हैं।
 - बैंक खाता खोलने के लिए आवश्यक केवाईसी दस्तावेज प्रत्येक शाखा द्वारा प्रदर्शित किये जायेंगे।
 - प्रत्येक शाखा कारोबारी समय को प्रदर्शित करेगी।
 - बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली ग्राहक सेवाओं के सम्बंध में उनकी शिकायतों/सुझावों को उठाने के लिए बैंक के नोडल अधिकारी(ओं) और मुख्य नोडल अधिकारी का नाम एवं सम्पर्क विवरण बैंक शाखा / सीएसपी परिसर और बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जायेगा।
 - उस क्षेत्र के अधिकार क्षेत्र वाले बैंकिंग लोकपाल कार्यालय का सम्पर्क विवरण शाखा/ सीएसपी परिसर में प्रदर्शित किया जायेगा। बैंकिंग लोकपाल योजना और बैंकिंग लोकपाल के सभी कार्यालयों के सम्पर्क विवरण को बैंक वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जायेगा।
 - नागरिक चार्टर की प्रतियां, ग्राहकों के प्रति बैंक की वचनबद्धता संहिता, ग्राहक संरक्षण और शिकायत निवारण नीति और ग्राहक अधिकार नीति ग्राहकों के संदर्भ के लिए बैंक शाखाओं/सीएसपी में उपलब्ध होगी और बैंक की वेबसाइट पर भी प्रदर्शित किया जायेगा।