शिकायत निपटान - एक परिचय

शिकायत प्रबंधन नीति आई एस ओ मानक

येस बैंक द्वारा ग्राहकों की शिकायतों/परिवादों को निपटाने के लिए बैंक की गुणवत्ता नीति के अनुरूप निम्नलिखित नीति अपनाई गई है:

भारत में दुनिया का सर्वोत्तहम स्तरीय बैंक बनने के लिए लगातार किए जाने वाले अपने बेहतर प्रयासों के मद्देनजर बैंक अपने सभी बाह्य ग्राहकों को एक जवाबदेह, निष्पक्ष, तीव्र और ग्राहक केंद्रित जानकारी/शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया उपलब्धब करवाएगा.

बैंक

1. यह सुनिश्चित करेगा कि सभी शिकायतकर्ता शिकायत निपटान प्रक्रिया को देख सकें और वहां तक उनकी पहुंचना संभव हो

2. ग्राहक को शिकायत निवारण नीति तक पहुंच उपलब्धप करवाएगा

3. शिकायत को पेशेवर और पारदर्शी तरीके से निपटाएगा

4. शिकायत की निपटान प्रक्रिया में निष्पक्षता सुनिश्चित करेगा

5. ग्राहकों को त्वरित एवं उत्तरदायी शिकायत संकल्प उपलब्ध कराएगा

6. जब तक कि शिकायत के निवारण के लिए आवश्यक नहीं होगा तब तक शिकायतकर्ताओं की गोपनीयता सुनिश्चित करेगा

7. शिकायतों के संकल्प व उनकी रिपोर्टिंग में स्पष्ट जवाबदेही सुनिश्चित करेगा

8. शिकायत निवारण नीति में उल्लिखित तथा सभी प्रासंगिक नियामकों और सांविधिक आवश्यकताओं के लिए भारतीय रिजर्व बैंक की अनिवार्य अपेक्षाओं का पालन सुनिश्चित करेगा

9. ग्राहकों, कर्मचारियों और अन्य इच्छुक पार्टियों से प्राप्तश जानकारी के आधार पर अपनी प्रक्रियाओं और प्रणालियों में लगातार सुधार लाएगा

10. बैंक द्वारा निर्धारित मुआवजा नीति का पालन सुनिश्चित करेगा

हम आपको यह विश्वारस दिलाते हैं कि **येस बैंक** में हम अपनी सबसे बेहतर सेवाएं आपको प्रदान करेंगे . यदि आप हमारी किसी भी सेवा अथवा हमारी आउटसोर्स एजेंसी के बारे में अपने बहुमूल्य सुझाव, राय, अनुभव, प्रतिक्रिया या सुधार की गुंजाइश की जानकारी हमें देना चाहते हैं, तो हम निम्नझ माध्य मों से प्राप्तव आपकी प्रतिक्रिया का स्वागत करेंगे :

1. **उपलब्ध् इलेक्ट्रॉनिक चैनल**
   - सप्ताह के सातों दिन सुबह 7. 00 बजे से रात्रि 11.00 बजे के बीच येस टच फोन बैंकिंग सेवा द्वारा आप **ऑनलाइन शिकायत फॉर्म** - के माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं

- डिपाजिटरी सेवाओं से संबंधित शिकायतों के लिए कृपया हमसे dphelp@yesbank.in पर सम्प र्क करें

2. **हमारे बैंक के अधिकारियों से निजी मुलाकात**
   - हमारे शाखा में (शाखा के कार्यसमय के दौरान) जाकर वहां रखे गए शिकायत रजिस्टर में अपनी शिकायत लिखकर दर्ज करें.
   - अपने शहर की नजदीकी शाखा के शाखा बिजनेस लीडर(शाखा प्रबंधक) को लिख कर अथवा मिल कर विस्ता र से अपनी शंका को व्यजक्तल करें - हम अपनी प्रत्ये क शाखा में हर महीने की 7 तारीख (3बजे से 5 बजे के बीच) को (अगर 7 तारीख को छुट्टी हो अथवा आधे दिन की छुट्टी हो तो उससे एक दिन पहले) ग्राहक दिवस के रूप में मनाते हैं. ग्राहक उस दिन उत्पादों और सेवाओं के प्रति अपनी चिंताओं को निःसंकोच व्यमक्त. कर सकते हैं अथवा किस विशिष्ट सेवा या उत्पाद की प्रशंसा कर सकते हैं .
   - हमने अपनी प्रत्येकक शाखा में उस अधिकारी का नाम एवं सम्पर्क विवरण प्रदर्शित किया हुआ है जिससे शिकायत होने पर आप सम्पकर्क कर सकते हैं.

3. **समय सीमा**
   - हम जवाब देने के लिए सामान्यु तौर पर 7 कार्य दिवस का समय लेते हैं

4. **शिकायत संदर्भ संख्या**
   - जब आप शिकायत दर्ज करवाते हैं तो हम आपको शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान करते हैं

5. **उच्च स्तहरीय निपटान तंत्र**

   कार्य दिवसों के दौरान यदि आप ऊपर बताए में से किसी भी टच प्वा इंट से अपनी शिकायत का जवाब नहीं प्राप्तप करते /असंतोषजनक जवाब प्राप्तइ करते हैं तो आप निम्ना नुसार अपनी शिकायत को आगे बढा सकते हैं

वैयाक्तिक आधार पर शिकायत को आगे बढाना

येस बैंक की निकटतम शाखा में बैंक व्यवसाय लीडर / क्षेत्रीय व्यनवसाय लीडर से बात करें.

अन्यक माध्यिमों से अपनी शिकायत को आगे बढ़ाना

दीपक कुमार मंधवानी, प्रिसीपल नोडल अधिकारी, येस बैंक लि.

7वां तल, टावर बी बिल्डिंग नं. 8 डीएलएफ साइबर सिटी फेस II,

गुड़गांव, हरियाणा. दूरभाष : +91 124 4619006, फैक्स : +91 124 2560060

कृपया इन्हें ई मेल भेजने के लिए **यहां क्लिक** करें.

10 कार्य दिवसों के अंदर शाखा व्यकवसाय लीडर/क्षेत्रीय व्य वसाय लीडर/प्रधान ग्राहक सेवा से जवाब प्राप्तद न होने की स्थिति में, आप अपनी शिकायत श्री कपिल जुनेजा, प्रेसिडेंट व कंट्री हेड, सर्विस डिलिवरी शाखा, 7वां तल, टावर बी बिल्डिंग नं. 8, डीएलएफ साइबर सिटी फेस II, गुड़गांव, हरियाणा दूरभाष : +91 124 4619005 को भेज सकते हैं अथवा यहां क्लिक करके **उन्हें ई-मेल भेजें** और 10 कार्य दिवसों में जवाब की अपेक्षा करें.

हम अपने सभी ग्राहकों को सूचित करते हैं कि कि हमारा बैंक भारतीय रिजर्व बैंक की **बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006** के अंतर्गत आता है. इस योजना के अंतर्गत, 30 दिनों के भीतर बैंक के प्रति किसी भी शिकायत के निपटान न होने की स्थिति में, संबंधित शहर के **बैंकिंग लोकपाल को शिकायत भेजी जा सकती है.**

शिकायत निवारण के लिए आंतरिक व्यवस्था

बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति (सेवा उत्कृष्टता समिति) : बोर्ड की इस उपसमिति पर, किसी जमाकर्ता की मृत्यु हो जाने पर उसके खाता के परिचालन के उपाय, उत्पाद अनुमोदन प्रक्रिया और जमाकर्ता संतुष्टि का वार्षिक सर्वेक्षण जैसे मुद्दों को शामिल करते हुए व्यापक जमा नीति तैयार करने का दायित्व है. प्रदत्त ग्राहक सेवा के गुणवत्ता पर प्रभाव डालने वाले किसी भी अन्य विषय की जाँच भी यही समिति करेगी.

ग्राहक सेवा समिति निम्नलिखित की भी समीक्षा करेगी:

1. विनियामक से प्राप्त शिकायत
2. बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित निर्णय
3. मूल कारण विश्लेषण के साथ ही, प्राप्त, समाधान किए गए एवं लम्बित आंतरिक शिकायतों और शिकायतों को कम करने के लिए किए जाने वाले कार्रवाइयों
4. बैंक द्वारा अपनाए गए शिकायत निवारण व्यवस्था की प्रभावकारिता
5. स्थायी समिति के रिपोर्ट की समीक्षा
6. ग्राहक सेवा से संबंधित कोई अन्य विषय

ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति:

ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति की अध्यक्षता कार्यपालक निदेशक /प्रबंध निदेशक द्वारा की जाती है जो बोर्ड के ग्राहक सेवा समिति के भी सदस्य हैं तथा बैंक के अन्य वरिष्ठ सदस्य इसके अंग हैं. इस समिति का निम्नलिखित कार्य है:

1. शाखाओं से, विभिन्न स्तरो पर ग्राहक सेवा के गुणवत्ता पर प्राप्त फीडबैक का मूल्यांकन करना
2. ग्राहक सेवा पर फीडबैक/ कमेंट की समीक्षा करना और बीसीएसबीआई से प्राप्त ग्राहकों के लिए बैंक के प्रतिबद्धता कोड के प्रतिबद्धताओं को क्रियान्वित करना
3. शिकायत निवारण के लिए जवाबदेह कार्यकारी प्रधानों से प्राप्त शिकायतों पर विचार करना और अपना सुझाव देना
4. नियमित अंतराल पर यह समिति अपने कार्य निष्पादन पर रिपोर्ट बोर्ड के ग्राहक सेवा समिति को प्रस्तुत करेगी

शाखाओं में ग्राहक सेवा समिति:

प्रत्येक शाखा में शाखा बिजनेस लीडर, शाखा सर्विस डेलीवरी लीडर आदि जैसे वरिष्ठ शाखा सदस्यों से सेवा समिति गठित होगी . समिति का कार्य है:

1. शाखा द्वारा प्रदत्त सेवा स्तर पर ग्राहको के फीडबैक एवं कमेंट जानने के लिए नियमित आधार पर चयनित ग्राहको से मिलना (वर्तमान में प्रत्येक तिमाही मे)
2. ग्राहक सेवा संबंधित सभी विनियामक एवं आंतरिक अनुदेशों का शाखा द्वारा अनुपालन सुनिश्चित करना
3. ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर विभिन्न स्तरों से प्राप्त फीडबैक का मूल्यांकन करना
4. शाखा द्वारा प्रदत्त ग्राहक सेवा के स्तर के सुधार के लिए उपायो की पहचान एवं उस पर कार्रवाई करना
5. शिकायतों, विश्लेषणों और तत्संबंधी कार्यबिन्दुओं को ग्राहक सेवा- प्रधान से पूरे बैंक स्तर पर विश्लेषण हेतु और ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति तथा बोर्ड के ग्राहक सेवा समिति को समक्ष प्रस्तुति हेतु साझा किया जाना

बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006: बैंकिंग उत्पादों तथा सेवाओं के प्रावधानों संबंधित ग्राहक शिकायतों के निवारण तथा ऐसे शिकायतों के निपटान या संतुष्टि को बढ़ावा देने के उद्देश्य से भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा बैंकिंग लोकपाल योजना की शुरुआत की गई. हमारी सभी शाखाओं में उस शहर के बैंकिंग लोकपाल का विवरण व पता उपलब्ध है. हमारे सभी शाखाओं के पास योजना की एक प्रति आपके अवलोकनार्थ उपलब्ध है. आपसे अनुरोध हैं कि बैंकिंग लोकपाल के समक्ष जाने से पूर्व निम्नलिखित बिन्दुओं पर ध्यान दें.

1. लोकपाल के समक्ष शिकायत करने से पहले शिकायतकर्ता ने येस बैंक को लिखित अभ्यावेदन दिया हो और बैंक ने शिकायत को खारिज कर दिया हो या शिकायत करने के एक माह के भीतर कोई जवाब न मिला हो या बैंक से मिले जवाब से शिकायतकर्ता संतुष्ट न हो.

2. शिकायत, अपनी शिकायत पर येस बैंक से मिले जवाब के एक वर्ष के बाद, या जहां कोई जबाब न मिला हो, वहां, येस बैंक को शिकायत देने के दिनांक से एक वर्ष एक माह के बाद नहीं की जा रही है.

3. इस शिकायत का निपटान लोकपाल द्वारा पहले के किसी कार्रवाई में न हुआ हो .

4. शिकायत किसी न्यायलय, ट्रिब्युनल, आर्बीट्रेटर या किसी अन्य फोरम की कार्रवाई का मामला न हो.

5. शिकायत आक्रामक या उत्तेजक न हो.

6. शिकायत ऐसे दावों के लिए की गई हो जिनकी अवधि इंडियन लिमिटेशन एक्ट, 1963 में निर्धारित समय-सीमा के अनुसार समाप्त न हुई हो.