तक्रार निवारण योजना ओळख

कम्प्लेंट मॅनेजमेंट पॉलिसी (तक्रार व्यवस्थापन योजना) आयएसओ स्टॅण्डर्डस्

येस बँकेने क्वालिटी पॉलिसीबरोबरच ग्राहकांच्या तक्रारी/गाऱ्हाणी यांचे समाधान व्हावे म्हणून ही पॉलिसी अमलात आणली :

सतत सर्वोत्तम सेवेचा अनुभव देऊन 'भारतातील आणि जगातील उत्तम गुणवत्तेची बँक 'म्हणून आपली प्रतिष्ठा कायम राखण्यासाठी, ही बँक बाहेरच्या ग्राहकांसाठी एक न्याय्य, लोकांच्या तक्रारींना प्रतिसाद देणारी ग्राहक-केंद्रित अशी तक्रार व्यवस्थापन पध्दती उभी करेल.

ही बँक :

१. तक्रार निवारण करण्याची जी प्रक्रिया आहे ती तक्रारदार ग्राहकांकरता दृश्य आणि त्यांनाही त्याबद्दल माहिती मिळेल अशी असेल.

२. ग्राहकांना या तक्रार निवारण योजनेची माहिती पुरवेल, त्यांनाही ती ॲक्सेस करता येईल.

३. सर्व तक्रारी या व्यावसायिक आणि पारदर्शक मार्गाने सोडवेल

४. तक्रारीचे निवारण वस्तुनिष्ठ पद्धतीने होत आहे किंवा नाही याची खात्री करेल

५. ग्राहकांना अत्यंत जलद आणि प्रतिसादात्मक मार्गाने तक्रारी सोडवण्यात मदत करेल

६. फक्त तक्रारीच्या संदर्भात ग्राहकाची माहिती हवी असल्यास घेईल अन्यथा ती नेहमीच गुप्त राखण्यात येईल

७. तक्रारी या व्यवस्थित आमच्यापर्यंत पोचाव्यात याकरता स्पष्ट नि पारदर्शी पद्धत वापरत आणेल

८. आरबीआयने प्रमाणित केलेल्या आणि सांगितलेल्या 'ग्रीव्हन्स रिड्रेसल पॉलिसीनुसार कायदेशीर बाबी आणि त्यांची अनिवार्यता लक्षात घेऊन याचा वापर करेल

९. ग्राहक, बँकेतील कर्मचारी आणि इतर व्यक्ती यांच्या चांगल्या सूचना अमलात आणून ही प्रक्रिया आणि पध्दती सुधारण्याचा सतत प्रयत्न करेल

१०. बँकेने प्रमाणित केलेल्या 'भरपाई बद्दलच्या पॉलिसी बाबत निष्ठा बाळगण्याची खात्री देईल

येस बँकेमध्ये आम्ही तुम्हांला सततच उत्तम सेवा पुरवण्याची खात्री देतो. जर तुम्हांला आमच्या सेवांमध्ये आणखी सुधारणा करण्यासाठी किंवा आउटसोर्सिंग एजन्सीकडून सेवांच्या संदर्भात काही प्रश्न असतील, तुमच्या सूचना, मते, अनुभव शेअर करायचे असतील तर तुमच्या फीडबॅकचे आमच्याकडून स्वागत आहे.

१. इलेक्ट्रोनिक चॅनल्सद्वारे उपलब्ध

- तुम्ही तुमची तक्रार ऑनलाईन कम्प्लेंट फॉर्मद्वारे रजिस्टर करू शकता - आम्हाला YESTOUCH फोन बँकिंग सेवेमार्फत आठवड्याचे ७ दिवस सकाळी ७ ते रात्री ११ पर्यंत कधीही फोन करा

- डीपॉझिटरी सर्व्हिसेस बाबतच्या खास तक्रारींकरता, कृपया येथे लिहा:

dphelp@yesbank.in

२. बँकेच्या अधिकाऱ्यांना व्यक्तिगतरित्या भेटायचे असल्यास

- आमच्या कुठल्याही शाखेस भेट द्या आणि तिथे असलेल्या कम्प्लेंट रजिस्टर मध्ये आपली कम्प्लेंट लिहा (बँकेच्या कामाच्या वेळेनुसार उपलब्ध)
- तुमच्या शाखेचे प्रमुख ब्रांच मॅनेजर यांना तुमच्या तक्रारीसंबंधी लिहा किंवा भेटा, ते तुमच्या तक्रारींचे निवारण करण्याचा प्रयत्न करतील. आमच्या प्रत्येक शाखेत प्रत्येक महिन्याची ७ तारीख ही (३ ते ५ या वेळेत) ग्राहक दिवस म्हणून मानली जाते.. त्यादिवशी सुटी आळी असेल तर त्याच्या आधीचा दिवस ग्राहक दिवस समजावा. बँकेच्या उत्पादन आणि सेवा यावर ग्राहक आपली मते यादिवशी मांडू शकतात, तसेच त्यांच्या आणखी काही कल्पना किंवा सूचना असतील किंवा एखाद्या सेवेबद्दल किंवा उत्पादनाबद्दल कौतुक करायचे असेल तर तिथे त्याबद्दल बोलू शकतात.
- आमच्या प्रत्येक शाखेत संबंधित अधिकाऱ्याचे नावं आणि फोन नं. लिहिलेला आहे. तेव्हां तुमच्या तक्रारी घेऊन तुम्ही त्यांना भेटू शकता.

३. वेळा

- तुम्हांला प्रतिसाद द्यायला आम्हाला ७ कामाचे दिवस म्हणजे साधारण एक आठवडा तरी लागतो.

४. तक्रारीचा संदर्भ क्र. (रेफरन्स नं.)

- तुम्ही जेव्हां तुमची तक्रार आमच्याकडे पोचवता तेव्हां तुम्हांला एक कम्प्लेंट नं. दिला जातो.

५. तुमची तक्रार वरपर्यंत पोचवण्याचे तंत्र (एस्कलेशन मेकॅनिझम)

वर दिलेल्या टच पॉइंटस् प्रमाणे जर तुमच्या तक्रारीला योग्य तो प्रतिसाद न मिळाल्यास किंवा समाधानकारक पर्याय मिळाला नाही, तर तुमच्या सोयीनुसार तुम्ही खालील पर्याय निवडू शकता :

व्यक्तिगतरित्या तुमची तक्रार वरपर्यंत पोचवायची असेल तर :

तुमच्या सगळ्यात जवळच्या शाखेत जाऊन शाखा प्रमुख / प्रादेशिक शाखा प्रमुख यांना भेटा.

इतर माध्यमातून तुमची तक्रार वर न्यायची असल्यास :

दीपक केआर मंधवानी, प्रिन्सिपल नोडाल ऑफिसर, येस बँक लिमिटेड.,
७ वा मजला, टॉवर बी, बिल्डिंग नं. ८, डीएलएफ सायबर सिटी फेज २,
गुरगाव, हरयाणा. फोन नं. +९१ १२४ ४६१९००६, फॅक्स: +९१ १२४ २५६००६०
त्यांना ई मेल करण्याकरता इथे क्लिक करा.

तुमच्या शाखा प्रमुख /प्रादेशिक शाखा प्रमुख /हेड कस्टमर सर्व्हिस ॲन्ड कॉन्टॅक्ट यांच्याकडून १० कामाच्या दिवसात काहीही प्रतिसाद न आल्यास तुम्ही तुमचे म्हणणे कपिल जुनेजा, प्रेसिडेंट ॲन्ड कंट्री हेड, ब्रांच सर्व्हिस डिलीव्हरी, येस बँक लिमिटेड यांच्यापर्यंत पोचवा. ७ वा मजला, टॉवर बी, बिल्डिंग नं. ८, डीएलएफ सायबर सिटी फेज २, गुरगाव, हरयाणा. फोन नं. +९१ १२४ ४६१९००५ किंवा त्यांना ई मेल करण्याकरता इथे क्लिक करा आणि कामाच्या १० दिवसात तुम्हाला प्रतिसाद मिळेल.

आम्हाला आमच्या ग्राहकांना ही माहिती द्यायची आहे की आपली बँक रिझर्व्ह बँकेच्या 'बँकिंग ओम्बड्समान स्कीम २००६ 'अंर्तगत येते. या योजनेंतर्गत बँकेबाबत काहीही तक्रार असल्यास आणि ३० दिवसात प्रतिसाद न मिळाल्यास 'बँकिंग ओम्बड्समान ऑफ द कन्सर्न्ड सिटी' या ठिकाणी तुम्ही लिहू शकता.

तक्रारी आणि इतर समस्यांचे निवारण करण्याकरता अंतर्गत मशिनरी

कस्टमर सर्व्हिस कमिटी ऑफ द बोर्ड (सर्व्हिस एक्सलन्स कमिटी): ही बोर्डाची सब-कमिटी जर ग्राहकाचा मृत्यू ओढवला तर त्याच्या खात्याबाबत काय करावे त्यासाठीच्या कॉम्प्रीहेन्सिव्ह डीपॉझिट पॉलिसीसाठी जबाबदार असते. त्याचप्रमाणे प्रोडक्ट अप्रूव्हल प्रोसेस आणि ग्राहकास ज्या योजनेतून आनंद प्राप्त होत असेल त्याविषयीचा वार्षिक सर्व्हे यासाठी जबाबदार असते. तसेच ही कमिटी ग्राहक सेवेची गुणवत्ता किंवा इतर समस्या यांचाही विचार करते.

कस्टमर सर्व्हिस कमिटी पुढील गोष्टींचादेखील परामर्श घेते :

१. रेग्युलेटरकडून येणाऱ्या तक्रारी
२. बँकिंग ओम्बड्समान कडून दिले जाणारे पुरस्कार
३. अंतर्गत तक्रारी बघितल्या जातात, त्यांचे निवारण केले जाते, किंवा बाकी असतात. त्यांचे मुळापासून विश्लेषण केले जाते आणि त्या कमी करण्यासाठी कृती केली जाते.
४. ग्रीव्हन्स रिड्रेसल मेकॅनिझम या योजनेची परिणामकारकता आणखी वाढवण्याची जबाबदारी बँक घेते.
५. स्टँडिंग कमिटीच्या रिपोर्टचा परामर्श घेणे
६. ग्राहक सेवेशी संबंधित इतर बाबी पाहणे.

स्टँडिंग कमिटी ऑन कस्टमर सर्व्हिस

या स्टँडिंग कमिटी ऑन कस्टमर सर्व्हिस योजनेमध्ये एक्झिक्युटिव्ह डायरेक्टर, मॅनेजिंग डायरेक्टर हे प्रमुख, जे कस्टमर सर्व्हिस कमिटीचे मेंबरही असतात, आणि आणखी काही उच्च पदावरच्या व्यक्ती यात असतात. या कमिटीचे प्रमुख कार्य पुढीलप्रमाणे :

१. निरनिराळ्या शाखांमधून मिळालेल्या ग्राहक सेवेच्या गुणवत्तेच्या अहवालाचे मुल्यांकन करणे.
२. बीसीएसबीआय मधून मिळालेले ग्राहक आणि कोड ऑफ बँक कमिटमेंटस् याच्या अनुषंगाने ग्राहकांकडून मिळालेल्या सूचना / फीडबॅक यांचा परामर्श घेणे.
३. ग्राहक सेवेसंदर्भात बँकेने निर्धारित केलेल्या सर्व नियमांचे पालन होते किंवा नाही ते पाहणे.
४. न सोडवण्यात आलेल्या समस्या / गंभीर प्रश्न याची जबादारी या प्रमुखांनी घेऊन त्यावर त्यांचा सल्ला देणे
५. काही दिवसांच्या अंतराने पुन्हा पुन्हा कमिटी आपल्या कामगिरीबद्दलचा रिपोर्ट कस्टमर सर्व्हिस कमिटी ऑफ द बोर्ड येथे पाठवेल.

शाखांमध्ये असणारी कस्टमर सर्व्हिस कमिटी

प्रत्येक शाखेमध्ये जी कस्टमर सर्व्हिस कमिटी असेल त्यात ब्रांच टीम मधील ज्येष्ठ मेम्बर्स असतील : ब्रांच बिझनेस लीडर, ब्रांच सर्व्हिस डिलीव्हरी लीडर ई. या कमिटीची कर्तव्य :

१. काही निवडक ग्राहकांना त्यांच्या सूचना आणि बँकेकडून दिल्या जाणाऱ्या सेवांच्या संदर्भात फीडबॅक घेण्यासाठी नियमित भेटणे (आता : दर तीन महिन्यांनी)
२. बँकेशी संबंधित ग्राहक सेवा या बाबतीत सगळ्या सूचनांचे काटेकोर पालन होते किंवा नाही ते पाहणे.
३. निरनिराळ्या शाखांकडून ग्राहक सेवेसंबंधी आणि तिच्या गुणवत्तेसंबंधी मिळणाऱ्या फीडबॅकचे मुल्यांकन करणे
४. समस्या जाणून त्यावर नेमकी कृती करून ग्राहक सेवेचा दर्जा वाढेल असा प्रयत्न त्या त्या ब्रांचकडून व्हायला हवा.
५. या तक्रारी, विश्लेषण, आणि कृती या हेड कस्टमर यांच्याशी चर्चा करून पुढे संपूर्ण बँकेच्या संदर्भात तसेच विश्लेषण करून स्टँडिंग कमिटी ऑन कस्टमर सर्व्हिस आणि कस्टमर सर्व्हिस कमिटी ऑफ द बोर्ड यांच्यासमोर सादरीकरण करावे.

बँकिंग ओम्बड्समान स्कीम, २००६ : ही बँकिंग ओम्बड्समान स्कीम आरबीआयने बँकेची उत्पादने आणि सेवा या संदर्भात ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण समाधानकारक रीतीने व्हावे म्हणून अस्तित्वात आणली. आमच्या सगळ्या शाखांमध्ये त्यांच्या शहरातील बँकिंग ओम्बड्समान संबंधी तपशील आणि पत्ता दिलेला आहे. या योजनेची प्रतही तुम्हांला माहितीकरता आमच्या सगळ्या शाखांमध्ये उपलब्ध होईल. बँकिंग ओम्बड्समानपर्यंत पोचण्याआधी कृपया खालील मुद्द्यांची नोंद घ्या.

१. तक्रारदाराने ओम्बड्समानकडे तक्रार देण्याआधी, येस बँकेकडे एक लिखित सादरीकरण दिलेलं आहे, आणि बँकेने एकतर त्याची तक्रार नाकारली आहे, किंवा तक्रारदाराला तक्रार दिल्यानंतर १ महिन्यापर्यंत बँकेकडून प्रत्युत्तर आले नसेल, किंवा मग आलेल्या उत्तराबाबत ग्राहकाचे समाधान न झाल्यास इथे तक्रार करावी.
२. ही तक्रार तक्रारदाराने बँकेला त्याबाबतचे सादरीकरण दिल्यानंतरच्या एक वर्षानंतर तक्रार करू शकत नाही. जरी बँकेचा प्रतिसाद आला नसेल तरी सादरीकरणानंतर एक वर्ष एक महिना उलटून गेल्यावर तक्रार करू नये.
३. याआधी ओम्बड्समानमध्ये तक्रारीचे निवारण झाले नसेल, तरच तक्रार पाठवावी.
४. ती तक्रार कोर्ट, किंवा लवाद, किंवा इतर काही प्रकारचे न्यायीकरण या ठिकाणी मांडण्यात आलेली नसावी.
५. ती तक्रार अत्यंत शुल्लक स्वरूपाची नसावी
६. १९६३ मध्ये बनवलेल्या इंडियन लिमिटेशन ॲक्टच्या अधिनियमाखाली असलेल्या तक्रारीची मुदत संपण्याअगोदर ती तक्रार करावी.