

शिकायत समाधान का परिचय

शिकायत प्रबंधन नीति-आईएसओ मानक

येस बैंक ने बैंक की गुणवत्ता नीति के अनुसार, ग्राहक की शिकायतों/समाधानों का प्रबंधन करने के संबंध में, निम्नलिखित नीति को अपनाया है:

‘भारत में विश्व का सर्वोत्तम गुणवत्ता वाला बैंक’ बनने के अपने प्रयास में सतत उत्कृष्ट सेवा अनुभव को सुनिश्चित करने के दृष्टिकोण से बैंक सभी बाहरी ग्राहकों को प्रतिसादपूर्ण, उचित, त्वरित और ग्राहक-केंद्रित क्वेरी/शिकायत प्रबंधन कार्यविधियां उपलब्ध कराएगा.

बैंक यह करेगा

1. सभी शिकायतकर्ताओं के लिए शिकायत प्रबंधन की प्रक्रिया की दृश्यता एवं पहुंच-योग्यता सुनिश्चित करना
2. ग्राहक को शिकायत समाधान नीति की पहुंच प्रदान करना
3. शिकायतों का प्रबंधन पेशेवर ढंग से और पारदर्शी तरीके से करना
4. शिकायत प्रबंधन की प्रक्रिया में निष्पक्षता सुनिश्चित करना
5. ग्राहकों के लिए त्वरित और प्रतिसादपूर्ण शिकायत समाधान प्रदान करना.
6. शिकायत पर ध्यान देने के लिए आवश्यक ना होने तक शिकायतकर्ताओं की जानकारी की गोपनीयता सुनिश्चित करना
7. शिकायतों के समाधान और रिपोर्टिंग के लिए स्पष्ट जवाबदेही सुनिश्चित करना
8. भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अनिवार्य बनाई गई तथा शिकायत समाधान नीति में उल्लिखित सभी प्रासंगिक नियामक एवं वैधानिक आवश्यकताओं का अनुपालन सुनिश्चित करना
9. ग्राहकों, कर्मचारियों तथा अन्य इच्छुक पक्षों से जानकारी लेकर अपनी प्रक्रियाओं एवं प्रणालियों में सतत सुधार करना
10. बैंक द्वारा निर्धारित क्षतिपूर्ति नीति का अनुपालन सुनिश्चित करना

येस बैंक को अपने ग्राहकों द्वारा हमारे समक्ष लाई गई सभी शिकायतों/चिंताओं पर ध्यान देने और साथ ही प्रश्नों की शिकायतों को समझने, वर्गीकृत करने और उनमें अंतर करने के महत्व को समझने में गौरव का अनुभव होता है. नीति, दोनों को स्पष्ट रूप से परिभाषित करती है.

शिकायत

शिकायत को "किसी संगठन के उत्पादों और सेवाओं, या स्वयं शिकायत-प्रबंधन प्रक्रिया के संबंध में, उसके समक्ष की गई असंतोष की ऐसी अभिव्यक्ति, जिसमें किसी प्रतिसाद या समाधान की स्पष्ट या परोक्ष रूप से अपेक्षा की जाती है" के रूप में परिभाषित किया जा सकता है

शिकायत को व्यक्तिगत रूप से, टेलीफोन पर या लिखित रूप में अभिव्यक्त किया जा सकता है

प्रश्न

प्रश्न को ऐसे प्रश्न के रूप में परिभाषित किया जा सकता है, जिसमें अक्सर किसी चीज़ के बारे में संदेह व्यक्त किया जाता है या किसी प्राधिकारी से उत्तर की अपेक्षा होती है. प्रश्न क्या है:

- पूछताछ के अनुसार, प्रश्न करने का प्रारूप
- जानकारी या मार्गदर्शन के लिए अनुरोध की प्रकृति
- जहां ग्राहक की ओर से डेटा/स्पष्टीकरण की अपेक्षा की जाती है.

येस बैंक में, हम आपको हर समय अपनी सर्वश्रेष्ठ सेवाओं के प्रति आश्वस्त करना चाहते हैं. यदि आप हमारी सेवाओं के बारे में अथवा बाहरी एजेंसी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं से जुड़ी समस्याओं के संबंध में कोई भी महत्वपूर्ण सुझाव, राय, अनुभव, प्रतिक्रिया या सुधार की सलाह देना चाहते हैं, तो हम निम्न माध्यम से आपकी प्रतिक्रिया का स्वागत करते हैं:

तीन स्तरीय शिकायत समाधान तंत्र

स्तर 1

➤ **ब्रांच चैनल:**

- हमारी शाखा में पधारें और हमारी सभी शाखाओं में रखे गए शिकायत रजिस्टर में अपनी शिकायत दर्ज कराएं (शाखा के कार्यसमय के दौरान). हमने अपनी प्रत्येक शाखा में उन अधिकारियों के नाम और संपर्क विवरण प्रदर्शित किए हुए हैं जिनसे आप अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए संपर्क कर सकते हैं.
- अपने शहर में अपनी नज़दीकी शाखा के शाखा व्यवसाय प्रमुख (शाखा प्रबंधक) से मिलें या संबंधित विवरण को स्पष्ट करते हुए उन्हें लिखें और वे आपको जवाब देंगे. हम अपनी प्रत्येक शाखा में हर महीने की 7 तारीख को (दोपहर 3 से 5 बजे के बीच) ग्राहक दिवस (यदि 7 तारीख को अवकाश या अर्द्ध कार्यदिवस हो तो उससे एक दिन पहले) के रूप में मनाते हैं. बैंक के उत्पादों और सेवाओं पर अपनी राय प्रकट करने, अपनी चिंता व्यक्त करने, विशिष्ट सेवा या उत्पाद विशेषता आदि की सराहना करने के लिए ग्राहक इस दिन का बेझिझक उपयोग कर सकते हैं.

➤ इलेक्ट्रॉनिक/टेलीफोनिक चैनल:

- आप www.yesbank.in पर उपलब्ध ऑनलाइन शिकायत फ़ॉर्म पर अपनी शिकायत रजिस्टर करा सकते हैं
- आप हमें सप्ताह के 7 दिन और दिन के 24 घंटे येस टच फ़ोन बैंकिंग सेवा में कॉल कर सकते हैं
- आप हमें vestouch@yesbank.in पर लिख सकते हैं
- डिपॉजिटरी सेवाओं से संबंधित विशिष्ट शिकायतों के लिए, आप हमें इस पते पर लिख सकते हैं: dphelp@yesbank.in
- आप अपने नेटबैंकिंग में लॉगिन करके मेरा स्थान अनुभाग के - हमें लिखने के लिए मेलबॉक्स पर जा सकते हैं

स्तर 2

यदि स्तर 1 में प्रदत्त समाधान आपकी अपेक्षा के अनुरूप ना हो, तो आप head.grievanceredressal@yesbank.in पर हमारे शिकायत समाधान अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं शिकायत समाधान अधिकारी का संपर्क विवरण हमारी सभी शाखाओं में और हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध है.

स्तर 3

यदि स्तर 2 में प्रदत्त समाधान आपकी अपेक्षा के अनुरूप ना हो, तो आप principal.nodalofficer@yesbank.in पर हमारे मुख्य नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं मुख्य नोडल अधिकारी का संपर्क विवरण हमारी सभी शाखाओं में और हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध है.

समय सीमा

- आपको जवाब देने में हमें आमतौर पर 7 कार्यदिवस का समय लगता है. विभिन्न प्रकार की शिकायतों और प्रश्नों के लिए टर्न अराउंड समयावधि की सीमा को अनुलग्नक 1 ए में परिभाषित किया गया है.

शिकायत संदर्भ संख्या

जब आप हमारे पास शिकायत करते हैं तो हम आपको एक शिकायत संख्या प्रदान करते हैं

हम अपने सभी ग्राहकों को सूचित करना चाहते हैं कि हमारा बैंक, भारतीय रिज़र्व बैंक की [बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006](#) के अंतर्गत शामिल है. इस योजना के अंतर्गत, यदि बैंक के विरुद्ध की गई किसी भी शिकायत का समाधान 30 दिनों में नहीं होता है, तो उसे [उस शहर के बैंकिंग लोकपाल](#) को भेजा जा सकता है.

शिकायतें/ परिवाद प्रबंधित करने वाला आंतरिक तंत्र

बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति (सेवा उत्कृष्टता समिति): बोर्ड की यह उप-समिति, ऐसी व्यापक जमा नीति की रूपरेखा तैयार करने के लिए उत्तरदायी है जिसमें जमाकर्ता की मृत्यु होने पर उसके खाते का संचालन करने के व्यवस्था, उत्पाद स्वीकृति प्रक्रिया और जमाकर्ता संतुष्टि का वार्षिक सर्वेक्षण करने जैसी समस्याएं शामिल हैं। समिति ऐसी किसी भी अन्य समस्या की भी जांच करेगी जिसका प्रभाव ग्राहक को प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता पर पड़ता है।

ग्राहक सेवा समिति निम्न की भी समीक्षा करेगी:

1. नियामक की ओर से प्राप्त शिकायतें
2. बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित निर्णय
3. प्राप्त शिकायत, सुलझाई गई शिकायत और मूल कारण विश्लेषण के साथ लंबित शिकायत तथा शिकायतें कम करने के कार्रवाई चरण
4. बैंक द्वारा अपनाए गए शिकायत समाधान तंत्र की प्रभावशीलता
5. स्थायी समिति की रिपोर्ट की समीक्षा करना
6. ग्राहक सेवा से संबंधित कोई भी अन्य आइटम

ग्राहक सेवा के लिए स्थायी समिति:

ग्राहक सेवा के लिए स्थायी समिति की अध्यक्षता कार्यकारी निदेशक/प्रबंधक निदेशक द्वारा की जाती है, जो बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति का सदस्य भी होता है और उसमें उसके निर्वाचकों के रूप में बैंक के अन्य वरिष्ठ सदस्य भी होते हैं। समिति के कार्य इस प्रकार होते हैं:

1. सभी शाखाओं में, विभिन्न तिमाहियों से ग्राहक सेवा गुणवत्ता पर प्राप्त प्रतिक्रिया का मूल्यांकन करना
2. ग्राहक सेवा पर टिप्पणियों/प्रतिक्रियाओं की और ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता की बीसीएसबीआई से प्राप्त संहिता में दी गई प्रतिबद्धताओं के क्रियान्वयन की समीक्षा
3. यह सुनिश्चित करना कि बैंक द्वारा ग्राहक सेवा के संबंध में सभी नियामक निर्देशों का पालन किया जाए
4. समाधान के लिए उत्तरदायी कार्य प्रमुखों को मिलने वाली अनिर्णीत शिकायतों/परिवेदनों पर विचार करना और अपनी सलाह देना
5. समिति अपने प्रदर्शन के बारे में नियमित अंतराल पर बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को रिपोर्ट सबमिट करेगी

शाखाओं में ग्राहक सेवा समिति:

प्रत्येक शाखा में शाखा टीम के वरिष्ठ सदस्यों, जैसे कि शाखा व्यवसाय प्रमुख, शाखा सेवा वितरण प्रमुख आदि वाली एक सेवा समिति होगी. समिति के कार्य इस प्रकार हैं:

1. शाखा द्वारा प्रदत्त सेवा स्तरों पर ग्राहकों की प्रतिक्रिया और टिप्पणियां प्राप्त करने के लिए उनसे नियमित रूप से (वर्तमान में प्रत्येक तिमाही में) मिलना
2. यह सुनिश्चित करना कि शाखा द्वारा ग्राहक सेवा से संबंधित सभी नियामक एवं आंतरिक निर्देशों का पालन किया जाता है
3. विभिन्न तिमाहियों से प्राप्त ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर प्रतिक्रिया का मूल्यांकन करना.
4. शाखा द्वारा प्रदत्त ग्राहक सेवा स्तर को उन्नत बनाने के लिए कार्रवाई के चरणों की पहचान करना और उन पर कार्य करना
5. शिकायतें, विश्लेषण और उन पर कार्रवाई के बिंदुओं को ग्राहक सेवा-प्रमुख से साझा किया जाएगा ताकि बैंक उनका अतिरिक्त विश्लेषण कर सके और ग्राहक सेवा की स्थायी समिति और बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के समक्ष प्रस्तुत किया जा सके

बैंकिंग लोकपाल योजना, 2006: बैंकिंग लोकपाल योजना की शुरुआत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकिंग उत्पाद एवं सेवाओं के प्रावधान से संबंधित ग्राहक शिकायतों के समाधान और ऐसी शिकायतों की संतुष्टि या निपटारे के उद्देश्य से की गई थी. हमारी सभी शाखाओं में उनके संबंधित शहरों के बैंकिंग लोकपाल का विवरण और पता उपलब्ध रहेगा. हमारी सभी शाखाओं में योजना की प्रतिलिपि आपके अवलोकनार्थ उपलब्ध है. बैंकिंग लोकपाल से संपर्क करने से पहले, हम आपसे निम्न बिंदुओं पर ध्यान देने का अनुरोध करते हैं.

1. शिकायतकर्ता ने, लोकपाल को शिकायत करने से पहले, येस बैंक को लिखित अभ्यावेदन दिया है, और बैंक ने या तो शिकायत को खारिज कर दिया है या शिकायतकर्ता को बैंक द्वारा शिकायत प्राप्त करने के बाद एक माह के भीतर जवाब नहीं मिला है, या शिकायतकर्ता बैंक द्वारा दिए गए जवाब से संतुष्ट नहीं है
2. शिकायत, शिकायतकर्ता को येस बैंक द्वारा उसके अभ्यावेदन का जवाब देने के एक वर्ष के बाद नहीं की गई है, या जहां येस बैंक को अभ्यावेदन दिए जाने के दिनांक से एक वर्ष और एक माह बाद जवाब नहीं मिला है
3. लोकपाल द्वारा पिछली किसी भी कार्यवाही में शिकायत का निपटारा नहीं किया गया है.
4. शिकायत किसी भी न्यायालय, अधिकरण, मध्यस्थ अथवा किसी भी फ़ोरम के समक्ष विचाराधीन नहीं है
5. शिकायत, गंभीर या चिंताजनक प्रकृति की नहीं है
6. शिकायत ऐसे दावों के लिए भारतीय परिसीमन अधिनियम, 1963 के अंतर्गत निर्धारित परिसीमा की अवधि समाप्त होने से पहले की जाती है

अनुलग्नक 1ए: व्यापक स्तर के प्रश्नों/शिकायतों के लिए मानक प्रतिवर्तन काल (टीएटी). नीचे किसी व्यापक वर्गीकरण की शिकायतों या प्रश्नों के लिए लागू प्रतिवर्तन काल दिया गया है

प्रश्न/शिकायत का वर्गीकरण	प्रतिवर्तन काल (कार्यदिवस में)	टिप्पणी
खाता प्रबंधन	3-7	खाता रखरखाव में डेटा कैप्चर करने में हुई किसी भी त्रुटि की या उसमें विलंब की स्थिति में प्रश्न/शिकायतें
खाता खोलना/बंद करना	3-8	खाता खोलने या खाता खोलने की स्थिति के दौरान डेटा कैप्चर करने के अंतरों से संबंधित प्रश्न/शिकायतें
एटीएम संबंधी	5-17	ऐसे मामलों की शिकायतें जहां येस बैंक के एटीएम/अन्य बैंक के एटीएम से नकद राशि नहीं निकली. चार्जबैक के ऐसे मामले जहां लेन-देन सफल होने का दावा किया गया हो.
प्रदेय वस्तुएं	3-8	विभिन्न प्रदेय वस्तुओं - वेलकम किट, चेकबुक आदि भेजने संबंधी प्रश्न/शिकायतें.
एफडी संबंधी	3-7	एफडी पर ब्याज की गणना से संबंधित/टीडीएस संबंधी प्रश्न/शिकायतें
म्युचुअल फंड संबंधी	3-7	म्युचुअल फंड/धन प्रबंधन परिचालनों से संबंधित प्रश्न/शिकायतें
नेट बैंकिंग	3-10	नेट बैंकिंग में आई तकनीकी समस्याओं से संबंधित प्रश्न/शिकायतें. विफल ऑनलाइन भुगतान लेन-देनों को वापस लौटाने संबंधी प्रश्न
खुदरा संपत्ति संबंधी	3-7	किसी भी ऋण सेवा से संबंधित प्रश्न/शिकायतें
लेन-देन संबंधी	7	आईएमपीएस के लेन-देन
	32	विफल घरेलू पीओएस लेन-देन
	45	विफल अंतर्राष्ट्रीय पीओएस लेन-देन
	75	दावा किए गए लेन-देन
समाशोधन/ सीएमएस संबंधी	3-7	चेक/ईसीएस/एनईएफटी/आरटीजीएस लेन-देनों की समाशोधन स्थिति से संबंधित प्रश्न/शिकायतें
जीआईबी संबंधी	4-7	एनआरआई ग्राहकों के प्रश्न/शिकायतें - कराधान, निष्क्रिय खातों का पुनः सक्रियण
कर्मचारी/ग्राहक सेवा संबंधी	5-7	शाखा सेवा कर्मचारियों द्वारा प्रदत्त जानकारी/स्थिति से संबंधित प्रश्न या शिकायतें.
तृतीय पक्ष उत्पाद संबंधी	4-7	बीमा उत्पादों से संबंधित प्रश्न या शिकायतें
व्यापार वित्त परिचालन	3-7	व्यापार वित्त परिचालनों से संबंधित प्रश्न/शिकायतें.

कुछ ऐसे प्रश्न जहां समाधान के लिए उत्तरदायी बाहरी पक्ष समाधान के लिए अधिक टीएटी की मांग करते हैं. निम्न प्रकार के प्रश्न या शिकायतें इसका संकेतात्मक उदाहरण हैं:

- प्राप्तकर्ता बैंकों से सीसीटीवी फुटेज वापस प्राप्त करना
- विवादित पीओएस लेन-देन - नेटवर्क के माध्यम से प्राप्तकर्ता को किया गया वापसी अनुरोध.
- विवादित ऑनलाइन भुगतान - तृतीय पक्ष समूहों के माध्यम से किए गए वापसी अनुरोध.