

ଅଭିଯୋଗ ସୁଧାର ପରିଚୟକରଣ

ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ନୀତି-ଆଇଏସଓ ମାନାଙ୍କ

ଯେଉଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ନିମ୍ନଲିଖିତ ନୀତି ଧାରଣ କରିଛି, ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ/ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ, ବ୍ୟାଙ୍କର ଗୁଣବତ୍ତା ନୀତି ସହିତ ଲାଭନରେ ସମ୍ବନ୍ଧରେ:

ଏହି ଦର୍ଶନ ସହ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ଆପଣଙ୍କ ପ୍ରୟାସରେ ବାରମ୍ବାର ଉତ୍ତମ ସେବା ଅନୁଭବ ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବାକୁ 'ଭାରତରେ ବିଶ୍ୱର ଉତ୍ତମ ଗୁଣବତ୍ତା ବ୍ୟାଙ୍କ ସମସ୍ତ ବାହାରର ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ଏକ ଉତ୍ତରଦାୟୀ ନିସପେକ୍ଷ, ଶୀଘ୍ର, ଏବଂ ଗ୍ରାହକ କେନ୍ଦ୍ରିତ ଭ୍ରମ/ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରବନ୍ଧନ ପ୍ରକ୍ରିୟାଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ।

ବ୍ୟାଙ୍କ କରିବ

1. ନିଶ୍ଚିତ ଦୃଶ୍ୟଲକ୍ଷଣ ଏବଂ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗକୁ ପ୍ରବେଶଯୋଗ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟା
2. ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ନୀତି ଆକସେସ୍ କରିବାକୁ ପ୍ରଦାନ କରିଥାଏ
3. ଅଭିଯୋଗ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ ବୃତ୍ତିଗତଭାବେ ଏବଂ ଏକ ଗ୍ରାହକପରେଷ୍ଟ ମ୍ୟାନେଜରରେ
4. ଅଭିଯୋଗ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରିବାର ପ୍ରକ୍ରିୟାରେ ବିଷୟବସ୍ତୁ ନିଶ୍ଚିତ
5. ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କୁ ଦ୍ରୁତ ଏବଂ ସୁଗାଲବା ଅଭିଯୋଗ ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ପ୍ରଦାନ ହୋଇଛି।
6. ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସୂଚନାର ଗୋପନୀୟତା ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ନହେଲେ ଅଭିଯୋଗ ଠିକଣାମୁକ୍ତ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ
7. ଅଭିଯୋଗ ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ଏବଂ ରିପୋର୍ଟ ପାଇଁ ସ୍ପଷ୍ଟ ଉତ୍ତରଦାୟିତ୍ୱ ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ
8. ନୀତି ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣରେ ଆରବିଆଇ ଦ୍ୱାରା ଅନିବାର୍ତ୍ତ ସମସ୍ତ ସମ୍ପର୍କୀୟ ନିୟାମବଳୀ ଏବଂ ଆଇନତଃ ଆବଶ୍ୟକତାଗୁଡ଼ିକ ପାଳନ ହୋଇଛି ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ
9. ବାରମ୍ବାର ଉପଭୋକ୍ତା, କର୍ମଚାରୀ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ଇଚ୍ଛୁକ ପାର୍ଟିଗୁଡ଼ିକରୁ ସୂଚନା ନେବା ଦ୍ୱାରା ଆପଣଙ୍କ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ପ୍ରଣାଳୀରେ ସୁଧାର
10. ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ନୀତି ପାଳନ କରିବା ରୂପରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟାକୃତ

ଯେଉଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆମର ଗ୍ରାହକ ଦ୍ୱାରା ଧ୍ୟାନରେ ଆଣିଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ /ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ଦୂର କରିବାକୁ ଏବଂ ଆହୁରି ମଧ୍ୟ ବୁଝିବାରେ ବର୍ଗୀକୃତ ଏବଂ ପ୍ରଭେଦ ଜିଜ୍ଞାସାରୁ ଅଭିଯୋଗ କରି ଏହାର ଗୁରୁତ୍ୱପୂର୍ଣ୍ଣତାକୁ ବୁଝାଇଥାଏ। ନୀତି ସ୍ପଷ୍ଟ ଭାବେ ଦୁଇଟି ବାଖ୍ୟା କରେ।

ଅଭିଯୋଗ

ଗୋଟିଏ ଅଭିଯୋଗ “ଏକ ଏକ୍ସପ୍ରେସନ୍ ଏକ ସଂସ୍ଥାରେ ସୃଷ୍ଟି ହୋଇଥିବା ଅସନ୍ତୋଷ, ଏହାର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକରେ ସମ୍ପର୍କୀୟ, କିମ୍ବା ଏହା ମଧ୍ୟରେ ଅଭିଯୋଗ ହ୍ୟାଣ୍ଡଲିଙ୍ଗ୍, ଯେଉଁଠାରେ ଏକ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା କିମ୍ବା ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ଏକ୍ସପ୍ରେସିଭ୍ କିମ୍ବା ଇମ୍ପାସିଟି ପ୍ରତ୍ୟାଶିତ ହୋଇଥାଏ”

ଚେଲିଫୋନ୍ କିମ୍ବା ଲେଖନୀରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ବ୍ୟକ୍ତିଗତରେ ହୋଇପାରେ

ଜିଜ୍ଞାସା

ଏକ ଜିଜ୍ଞାସା ପ୍ରଶ୍ନ ଭାବେ ବ୍ୟାଖ୍ୟାକୃତ ହୋଇପାରିବ, ଯଦିଓ କିଛି ବିଷୟରେ ଏକ୍ସପ୍ରେସିଭ୍ କିମ୍ବା ଜଣେ ପ୍ରାଧିକାରୀଙ୍କ ପାଖରୁ ଏକ ଉତ୍ତର ଆଶା କରିବା। ପ୍ରଥମ ଜିଜ୍ଞାସା :

- ପଚାରିବା ଭାବରେ, ଅନୁସନ୍ଧାନ କରିବା ଲାଭନରେ
- ସୂଚନା କିମ୍ବା ଦିଗଦର୍ଶନ ପାଇଁ ପ୍ରକୃତରେ ଅନୁରୋଧ କରିବାର
- ଯେଉଁଠାରେ କି ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଖରୁ ଏକ -ତାତା/ସ୍ପଷ୍ଟୀକରଣ ପାଇଁ ଆଶା ରହିଥାଏ।

ଯେସ୍ ବ୍ୟାଙ୍କରେ, ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ସବୁ ସମୟରେ ନିଶ୍ଚିତ ଭାବରେ ଆମର ସର୍ବୋତ୍ତମ ସେବାଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରଦାନ କରିବୁ। ଯଦି ଆପଣ ଆପଣଙ୍କ ମୂଲ୍ୟବାନ ପରାମର୍ଶ, ପ୍ରସ୍ତାବ, ଅଭିଜ୍ଞତା, ମତାମତ କିମ୍ବା ଆମର କୌଣସି ସେବାରେ ଉନ୍ନତି ଆଶା କିମ୍ବା ବାହାରର ଏଜେଣ୍ଟ ଦ୍ଵାରା ସେବା ପ୍ରଦାନ ହୋଇଥିବାରେ ସମସ୍ୟାରେ ଅଂଶୀଦାର କରିବାକୁ ଚାହଁନ୍ତି, ଆମେ ଏଥିରେ ଆପଣଙ୍କ ମତାମତକୁ ସ୍ଵାଗତ ଜଣାଉଛୁ:

ନୀତି ସ୍ତର ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ମେକାନିଜିମ୍

ସ୍ତର 1

- ଶାଖା ଚ୍ୟାନେଲ୍:
 - ଆମର ଶାଖାକୁ ପରିଦର୍ଶନ କରନ୍ତୁ ଏବଂ ଆମର ଅଭିଯୋଗକୁ ଆମର ସମସ୍ତ ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରନ୍ତୁ (ଶାଖାର କାର୍ଯ୍ୟ କରିବା ସମୟରେ)। ଆମର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାରେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ନେବାକୁ ଯାହାକୁ କି ଆପଣ ସମ୍ପର୍କ କରିପାରିବେ ଆମେ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ନାମ ଏବଂ ସମ୍ପର୍କ ବିବରଣୀ ପ୍ରଦର୍ଶନ କରିଥାଉ।
 - ସେଥିରେ ଲେଖକ କିମ୍ବା ଆପଣଙ୍କ ସହରର ନିକଟବର୍ତ୍ତୀ ଶାଖାରେ ଶାଖାର ବ୍ୟବସାୟ ଲିଡର୍ (ଶାଖା ପରିଚାଳକ)ଙ୍କୁ ଦେଖା କରନ୍ତୁ ଏବଂ ସେ ଆପଣଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ କରିବେ। ଆମର ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାରେ ଆମେ ପ୍ରତି ମାସ 7ରେ (ଅପରାହ୍ନ 3ରୁ 5 ମଧ୍ୟରେ) ପାଳନ କରିଥାଉ ଗ୍ରାହକ ଦିନ ଭାବେ (ପୂର୍ବବର୍ତ୍ତୀ ଦିନ ଯଦି 7 ଯଦି ଛୁଟିଦିନ କିମ୍ବା ଅଧା ଦିନ ହୋଇଥାଏ)। ଉପଭୋକ୍ତା ଏହିପରି ଦିନରେ ବ୍ୟାଙ୍କର ଉତ୍ପାଦ ଏବଂ ସେବାଗୁଡ଼ିକରେ ମୁକ୍ତ ମତାମତ ଦେଇଥାନ୍ତ, ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସେବା କିମ୍ବା ଉତ୍ପାଦ ଗ୍ରାଏର୍ ଇତ୍ୟାଦିରେ ସେମାନଙ୍କ ଚିନ୍ତା, ପ୍ରୋତ୍ସାହନ ବ୍ୟାକ୍ତ କରିଥାନ୍ତି।
- ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍/ଚେଲିଫୋନିକ୍ ଚ୍ୟାନେଲ୍:
 - ଆପଣ ଆମର ଅଭିଯୋଗ ଅନଲାଇନ୍ ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମ୍ www.yesbank.in ରେ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିପାରିବେ
 - ଆପଣ ଆମକୁ ଯେସ୍ ଟଚ୍ ଫୋନ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ସେବା ସପ୍ତାହରେ 7 ଦିନ, 24 ଘଣ୍ଟା କଲ୍ କରିପାରିବେ
 - ଆପଣ ଆମକୁ yes touch@yesbank.in ରେ ଲେଖିପାରିବେ
 - ଡିପୋଜିଟରୀ ସେବା ସମ୍ପର୍କିତ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ, ଆପଣ ଏଥିରେ ଲେଖିପାରିବେ: dphelp@yesbank.in
 - ଆପଣଙ୍କ ନେଚବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲଗଇନ୍ କରିପାରିବେ ଏବଂ ମୋ ଖାଲି ବିଭାଗକୁ ଯାଇ - ଆମକୁ ଲେଖିବାକୁ ମେଲବକ୍ସ

ସ୍ତର 2

ଯଦି ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ସ୍ତର 1ରେ ପ୍ରଦାନ ହୋଇଥାଏ ଆପଣଙ୍କ ପ୍ରତ୍ୟାଶାକୁ ମେଳକ କରିପାରିବେ ନାହିଁ, ଆପଣ head.grievanceredressal@yesbank.in ରେ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ସମ୍ପର୍କ କରିପାରିବେ

ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ସମ୍ପର୍କ କରିବାର ବିବରଣୀ ଆମର ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏବଂ ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇଥାଏ।

ଓର 3

ଯଦି ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ଓର 2ରେ ପ୍ରଦାନ ହୋଇଥାଏ ଆମର ଆଶାକୁ ମେଳକ ହୋଇନଥାଏ, ଆପଣ ଆମର ପ୍ରିନ୍ସିପାଲ ନୋଡାଲ ଅଫିସରଙ୍କୁ principal.nodalofficer@yesbank.in ରେ ଆପ୍ରେର୍ କରିଥାଏ

ପ୍ରଧାନ ନୋଡାଲ ଅଧିକାରୀଙ୍କୁ ସମ୍ପର୍କ ବିବରଣୀ ଆମର ସମସ୍ତ ଶାଖା ଏବଂ ଆମର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇଥାଏ।

ସମୟ ସ୍ତେମ୍

- ଆମେ ସାଧାରଣତଃ ଆପଣଙ୍କୁ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା କରିବାକୁ 7ଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ନେଇଥାଉ। ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଜିଜ୍ଞାସାରୁଡିକ ବିଭିନ୍ନ ପ୍ରକାର ପାଇଁ ସମୟ ଚାରିପାଖରେ ଏକ ସୀମା ପ୍ରତି ଅନୁବନ୍ଧ 1 ଏ ଭାବରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟାକୃତ।

ଅଭିଯୋଗ ଅଗ୍ରାଧିକାର ନମ୍ବର

- ଆପଣ ଆପଣଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ଉପସ୍ଥାପନା କରିବା ସମୟରେ ଆମେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରିଥାଉ

ଆମେ ଆମର ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରିବାକୁ ଚାହେଁ ଯେ ଆମର ବ୍ୟାଙ୍କ [ବ୍ୟାଙ୍କିଂଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2006](#) ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଧିନରେ ହୋଇଥାଏ। ଏହି ଯୋଜନା ଅଧିନରେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ବିରୁଧରେ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ, ଯଦି 30 ଦିନ ଭିତରେ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ହୋଇନଥାଏ [ଚିହ୍ନିତ ସହରର ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣିତ](#) ହୋଇପାରେ।

ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ /ଦୋଷ ନିୟନ୍ତ୍ରଣ କରିବାକୁ ଅନ୍ତଃନିହିତ ମେସିନାରୀ

ବୋର୍ଡର ଗ୍ରାହକ ସେବା କମିଟି (ସେବା ଶ୍ରେଷ୍ଠତା କମିଟି): ଏହି ଉପ-କମିଟି ବୋର୍ଡ୍ ଏହି ପ୍ରକାର ତାଙ୍କର ଆକାଉଣ୍ଟ, ଉତ୍ପାଦ ଅନୁମୋଦନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ଏବଂ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ସନ୍ତୁଷ୍ଟତା ବାର୍ଷିକ ସର୍ତ୍ତେ ସଂଚାଳନ ପାଇଁ ଏକ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ମୃତ୍ୟୁର ଦେଖାରେଖ କରିବା ଭାବରେ ବ୍ୟାପକ ଜମାକର୍ତ୍ତାଙ୍କ ଇସ୍ୟୁ ଜଡ଼ିତ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବାକୁ ଦାୟି ହୋଇଥାଏ। କମିଟି ଅନ୍ୟ ମଧ୍ୟ ଯେକୌଣସି ଅନ୍ୟ ଇସ୍ୟୁଗୁଡ଼ିକ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଗୁଣବତ୍ତା ପ୍ରସ୍ତୁତରେ ପ୍ରଭାବିତ କରୁଥିବାକୁ ପରୀକ୍ଷା କରିବ।

ଗ୍ରାହକ ସେବା କମିଟି ନିମ୍ନଲିଖିତକୁ ମଧ୍ୟ ସମୀକ୍ଷା କରିବ:

1. ନିୟାମକଙ୍କ ପାଖରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ
2. ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳ ଦ୍ଵାରା ପସ୍ ହୋଇଥିବା ପୁରସ୍କାର
3. ଅନ୍ତଃନିହିତ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଛି, ସମାଧାନ ହୋଇଛି ଏବଂ ମୂଲ୍ୟ କାରଣର ସମୀକ୍ଷା ସହ ଅବଶିଷ୍ଟ ଏବଂ କ୍ରିୟା ଷ୍ଟୋପ୍ ହ୍ରାସ ହୋଇଛି
4. ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ମେକାନିଜମ୍ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଗ୍ରହଣ ହୋଇଥିବା ପ୍ରଭାବଶୀଳତା
5. ମାନାଙ୍କ କମିଟି ରିପୋର୍ଟ୍ ସମୀକ୍ଷା
6. ଗ୍ରାହକ ସେବା ଚିତ୍ତା କରୁଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଆଇଟମ୍

ଗ୍ରାହକ ସେବାରେ ପ୍ରତିଶତ କମିଟି:

ଗ୍ରାହକ ସେବାରେ ପ୍ରତିଶତ କମିଟି ଅଧିକାରୀ ତାଙ୍କର କର୍ତ୍ତୃତ୍ଵ/ମ୍ୟାନେଜିଙ୍ଗ୍ ତାଙ୍କର କର୍ତ୍ତୃତ୍ଵ ଦ୍ଵାରା ତେୟାର୍ ହୋଇଥାନ୍ତି, ଯିଏକି ବୋର୍ଡର ଗ୍ରାହକ ସେବାରେ କମିଟିର ସଦସ୍ୟ ହୋଇଥାନ୍ତି ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କର ଅନ୍ୟ ସିନିୟର୍ ସଦସ୍ୟ ସମ୍ପ୍ରଦାନ ଭାବେ ହୋଇଥାଏ। କମିଟିର ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରକାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକ:

1. ବିଭିନ୍ନ ଚତୁର୍ଥାଂଶ, ଶାଖା ଚାରିପାଖରେ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରାପ୍ତର ଫିଡ୍-ବ୍ୟାକ୍ ମୂଲ୍ୟାୟନ
2. ଗ୍ରାହକ ସେବାରେ ସମୀକ୍ଷା ମନ୍ତବ୍ୟଗୁଡ଼ିକ/ଫିଡ୍-ବ୍ୟାକ୍ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ପାଇଁ ବ୍ୟାଙ୍କର ପ୍ରୟୋଗକରଣରେ ପ୍ରୟୋଗକରଣ ମନ୍ତବ୍ୟଗୁଡ଼ିକରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ବିଶ୍ଳେଷଣଆଇ
3. ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ସମସ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଗ୍ରାହକ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଅନୁସରଣ ହୋଇଛି
4. ନିବାରଣ ପାଇଁ ଦାୟି ପ୍ରକାର୍ଯ୍ୟ ମୁଖ୍ୟଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଏହା କୁହାଯାଇଥାଏ ଯେ ସମାଧାନ ହୋଇନଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ/ଅଭିଯୋଗ ଉପରେ ବିଚାର କରନ୍ତୁ ଏବଂ ସେମାନଙ୍କ ପରାମର୍ଶ ନିଅନ୍ତୁ
5. କମିଟି ନିୟମିତ ଅନ୍ତରାଳରେ ବୋର୍ଡର ଗ୍ରାହକ ସେବା କାର୍ଯ୍ୟ ଦକ୍ଷତା ସୀମିତରେ ଏହାର ପ୍ରଦର୍ଶନରେ ରିପୋର୍ଟ୍ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବ

ଶାଖାଗୁଡ଼ିକରେ ଗ୍ରାହକ ସେବା ସମ୍ପ୍ରଦାୟ:

ପ୍ରତ୍ୟେକ ଶାଖାରେ ଏକ ସେବା କମିଟି ଶାଖାର ସିନିୟର ସଦସ୍ୟ ଦଳର ମିଶ୍ରଣ, ମାଧ୍ୟମରେ ଶାଖା ବ୍ୟବସାୟ ଲିଡର୍, ଶାଖା ସେବା ବିତରଣ ଲିଡର୍, ଇତ୍ୟାଦି କମିଟିର ପ୍ରକାର୍ଯ୍ୟଗୁଡ଼ିକ:

1. ନିୟମିତ ଭାବରେ ଚୟନିତ ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କୁ ଦେଖାକରନ୍ତୁ (ସମ୍ପତ୍ତି ପ୍ରତ୍ୟେକ ଚତୁର୍ଥାଂଶ) ସେବା ସ୍ତର ଶାଖା ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ ହୋଇଥିବାରେ ସେମାନଙ୍କ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଏବଂ ଚିନ୍ତଣୀ ସମ୍ମାନ କରିଥାଏ
2. ନିଶ୍ଚିତ କରନ୍ତୁ ଯେ ସମସ୍ତ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଗ୍ରାହକ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ନିର୍ଦ୍ଦେଶିତ ଶାଖାରେ ଅନୁସରଣ କରୁଛନ୍ତି (ଗ୍ରାହକ)
3. ବିଭିନ୍ନ ଚତୁର୍ଥାଂଶରେ ଶାଖା ଚାରିପାଖରେ ଗ୍ରାହକ ସେବା ପ୍ରାପ୍ତର ଫିଡ୍-ବ୍ୟାକ୍ ମୂଲ୍ୟାୟନ ହୋଇଥାଏ।
4. ଚିହ୍ନଟ ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟ ନିର୍ବାହରେ କାମ ଗ୍ରାହକ ସେବା ଶାଖା ଦ୍ଵାରା ପରିବେଶିତ ସ୍ତର ବଢ଼େଇବାକୁ
5. ଅଭିଯୋଗ ବିଶ୍ଳେଷଣ କରିଥାଏ ଏବଂ ସେଥିରେ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହି ପଦ୍ଧତି, ଗ୍ରାହକ ସେବା ଏବଂ ବୋର୍ଡର ଗ୍ରାହକ ସେବା ସୀମିତରେ ପୂର୍ବର ବ୍ୟାଙ୍କ ବିସ୍ତୃତ ବିଶ୍ଳେଷଣ ଏବଂ ସ୍ଥିତି ସମୀକ୍ଷା ପ୍ରସ୍ତୁତି କରିବାକୁ ମୁଖ୍ୟ ଗ୍ରାହକ ସେବା ସହିତ ଅଂଶିଦାର କରାଯିବ

ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2006: ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା' ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଉପାଦ ଏବଂ ସେବା ପ୍ରବର୍ଦ୍ଧିତ ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମ୍ମାନ କରିବାକୁ ଏବଂ ସଂତୁଷ୍ଟୀ କିମ୍ବା ଏହି ପ୍ରକାର ଅଭିଯୋଗ ନିବାରଣ ସୁବିଧା ପାଇଁ ଭାରତୀୟ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଉନ୍ମୋଚିତ ହୋଇଛି। ଆମର ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ବିବରଣୀ ଏବଂ ସେଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ସହରରେ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳ ଠିକଣା କରାଯିବ। ଉପଲବ୍ଧ ହୋଇଥିବା ସ୍ଵିମର ଗୋଟିଏ କପି ଆମର ସମସ୍ତ ଶାଖାରେ ଆପଣଙ୍କ ପଢ଼ିବା ପାଇଁ ହୋଇଥାଏ। ଆମେ ଆପଣଙ୍କୁ ଅନୁରୋଧ କରୁ ଯେ, ବ୍ୟାଙ୍କ ଲୋକପାଳ ସୂଚାଇବା ପୂର୍ବରୁ ଆପଣ ଦୟାକରି ନିମ୍ନଲିଖିତ ଚିପ୍ପଣୀ ନୋଟ୍ କରନ୍ତୁ।

1. ଅଭିଯୋଗ, ଲୋକପାଳକୁ ଅଭିଯୋଗ କରିବା ପୂର୍ବରୁ, ଯେଉଁ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଏକ ଲିଖିତ ଉପସ୍ଥାପନା ଦିଅନ୍ତୁ, ଏବଂ ବ୍ୟାଙ୍କ ହୁଏତ ଅନ୍ୟଥା ଅଭିଯୋଗକୁ ପ୍ରତିହାର କରିପାରେ, କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ଗୋଟିଏ ମାସର ଅବଧିରେ ଉତ୍ତର ନମିଳିବା ପରେ ଅଭିଯୋଗ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଏ, କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରଭୁତର ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଦିଆଯାଇଥିବାରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି
2. ଗୋଟିଏ ବର୍ଷ ପରେ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ପରେ ଅଭିଯୋଗ ଯେଉଁ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସେମାନଙ୍କର ଉପସ୍ଥାପନାଗୁଡ଼ିକରେ ଉତ୍ତର ହୋଇଥାଏ କିମ୍ବା ଯେଉଁଠାରେ ପ୍ରତ୍ୟୁତ୍ତର ହୋଇନଥାଏ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଛି, ଗୋଟିଏ ବର୍ଷ ପରେ ନୁହେଁ ଏବଂ ଯେଉଁ ବ୍ୟାଙ୍କକୁ ଉପସ୍ଥାପନା କରିବାର ଗୋଟିଏ ମାସ ପରେ
3. ଅଭିଯୋଗ କୌଣସି ପୂର୍ବବର୍ତ୍ତୀ କାର୍ଯ୍ୟବାହିରେ ଲୋକପାଳ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରସ୍ତୁତ ହୋଇନାହିଁ।
4. ଅଭିଯୋଗ କାର୍ଯ୍ୟବାହି ବିଷୟରେ ଯେକୌଣସି କୋର୍ଟ, ଅଧିକରଣ, ମଧ୍ୟସ୍ଥ କିମ୍ବା ଯେକୌଣସି ଅନ୍ୟ ଫୋରମରେ ପୂର୍ବରୁ ନଥାଏ
5. ଅଭିଯୋଗ ମହତ୍ତ୍ଵନ କିମ୍ବା ପ୍ରକୃତରେ ଅପ୍ରିୟ ନୁହେଁ
6. ଅଭିଯୋଗ ସମୟ ସମାପ୍ତ ଅବଧି ପରେ ହୋଇଛି ଏହି ପ୍ରକାର ଦାବି ପାଇଁ ଭାରତୀୟ ପରିସୀମା ଅଧିନିୟମ, 1963 ଅଧିନରେ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ହୋଇଛି

ଅନୁବନ୍ଧ 1ଏ: ମାନଙ୍କ ପରିବର୍ତ୍ତନ ସମୟ (ଟିଏଟି) ବୋର୍ଡ୍ ସ୍ତର ଜିଜ୍ଞାସା/ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ ହୋଇଥାଏ। ନିମ୍ନରେ ଉପଲବ୍ଧ ଏକ ବୋର୍ଡ୍ ବର୍ଗୀକରଣ ଭିତରେ ଅଭିଯୋଗ ଜିଜ୍ଞାସା ଲାଗୁ ଟିଏଟିଗୁଡ଼ିକର ପରିସର

ଜିଜ୍ଞାସା/ଅଭିଯୋଗ ବର୍ଗୀକରଣ	ସମୟ ଚାରିପାଖରେ ଘୂରନ୍ତୁ (କାର୍ଯ୍ୟ ଦିନଗୁଡ଼ିକରେ)	ମନ୍ତବ୍ୟ
ଆକାଉଣ୍ଟ ପରିଚାଳନା	3-7	ଜିଜ୍ଞାସା/ଅଭିଯୋଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯଦିକୌଣସି ତାତ୍ କ୍ୟାପଚର୍ କରିବା ତ୍ରୁଟି ହୋଇଥାଏ କିମ୍ବା ସମୟରେ ବିଳମ୍ବ ହୋଇଥାଏ
ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା/ବନ୍ଦ	3-8	ଜିଜ୍ଞାସା/ଅଭିଯୋଗ ଯେକୌଣସି ତାତା କ୍ୟାପଚରରେ ବିଭିନ୍ନ ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବା କିମ୍ବା ଆକାଉଣ୍ଟ ଖୋଲିବାର ସ୍ଥିତି
ଏଟିଏମ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ	5-17	ସମସ୍ୟାର ଅଭିଯୋଗ ଯେଉଁଠାରେ ନଗଦ ଯେଉଁ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଏଟିଏମ୍/ଅନ୍ୟ ବ୍ୟାଙ୍କ୍ ଏଟିଏମ୍ ଚିରସ୍ତର ହୋଇଥାଏ। ବ୍ୟାକଟାର୍ଡ୍ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକସମ୍ପର୍କ ସଫଳ ରୂପରେ ଦାବି ହୋଇଥାଏ।

ବିତରଣଯୋଗ୍ୟ	3-8	ସ୍ୱାଗତ କିଟ୍, ଟେକବୁକ୍ ଇତ୍ୟାଦି - ପ୍ରଶ୍ନ ଜିଜ୍ଞାସା/ଅଭିଯୋଗ ବିତରଣଯୋଗ୍ୟ ସ୍ଥିତିରେ ସଂମ୍ବନ୍ଧିତ ହୋଇଥାଏ।
ଏଫଡି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ	3-7	ଜିଜ୍ଞାସା/ଅଭିଯୋଗ ଲାଭ ଗଣନା ଏଫଡି ସମ୍ବନ୍ଧିତ/ଟିଡିଏସ୍ ସମ୍ବନ୍ଧିତ
ମ୍ୟୁଚୁଆଲ୍ ଫଣ୍ଡ ସମ୍ବନ୍ଧିତ	3-7	ଜିଜ୍ଞାସା/ଅଭିଯୋଗ ମ୍ୟୁଚୁଆଲ୍ ଫଣ୍ଡ/ସ୍ୱାସ୍ଥ ପରିଚାଳନା ସଂଚାଳନକୁ ସମ୍ବନ୍ଧିତ
ନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂ	3-10	ଜିଜ୍ଞାସା/ଅଭିଯୋଗ ନେଟ୍ ବ୍ୟାଙ୍କିଂରେ ହୋଇଥିବା ଯାନ୍ତ୍ରିକ ସମସ୍ୟାକୁ ସଂଚାଳନ କରିଥାଏ। ଅସଫଳ ଅନଲାଇନ୍ ଦେୟ ଟ୍ରାଞ୍ଜାକସନସ୍ ପରିବର୍ତ୍ତନ ପାଇଁ ଜିଜ୍ଞାସା
ରିଟେଲ୍ ଆସେଟ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ	3-7	ଜିଜ୍ଞାସା/ଅଭିଯୋଗ କୌଣସି ଲୋନ୍ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ
ଟ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ	7	ଆଇଏମପିଏସ ଟ୍ରାଞ୍ଜାକସନସ୍
କ୍ଲିୟାରିଂ	32	ଅସଫଳ ଘରୋଇ ପିଓଏସ୍ ଟ୍ରାଞ୍ଜାକସନସ୍
	45	ଅସଫଳ ଆନ୍ତର୍ଜାତୀୟ ପିଓଏସ୍ ଟ୍ରାଞ୍ଜାକସନସ୍
	75	ଦାବି ଟ୍ରାଞ୍ଜାକସନସ୍
ଖାଲି କରୁଛି/ ସିଏମଏସ୍ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ	3-7	ଟେକ/ଇସିଏସ/ଆରଟିକିଏସ୍ ସ୍ଥିତି ଖାଲି କରିବାରେ ଜିଜ୍ଞାସା/ଅଭିଯୋଗ
ଜିଆଇବି ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ	4-7	ଏନଆରଆଇ ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ପାଇଁ ଜିଜ୍ଞାସା/ଅଭିଯୋଗ - କର, ନିଷ୍ପତ୍ତ, ଆକାଉଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର ପୁନଃସକ୍ରିୟକରଣ
ଷ୍ଟାଫ୍/ଗ୍ରାହକ ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ	5-7	ଜିଜ୍ଞାସା କିମ୍ବା ସୂଚନା/ସ୍ଥିତିକୁ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଶାଖା ସେବା କର୍ମଚାରୀଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ ହୋଇଛି।
ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଉତ୍ପାଦ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ	4-7	ଜିଜ୍ଞାସା କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ବିମା ଉତ୍ପାଦଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ବନ୍ଧିତ
ଟ୍ରେଡ୍ ଫାଇନ୍ସ୍ ସଞ୍ଚାଳନଗୁଡ଼ିକ	3-7	ଟ୍ରେଡ୍ ଫାଇନାନ୍ସ୍ ସଞ୍ଚାଳନଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ବନ୍ଧିତ ଜିଜ୍ଞାସା/ଅଭିଯୋଗ।

କିଛି ଜିଜ୍ଞାସା ଯେଉଁଠାରେ ଅତିରିକ୍ତ ପାର୍ଟିଗୁଡ଼ିକରେ ଏକ ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ଖାରେଷ୍ଟ ଟିଏଟି ରିଜୋଲ୍ୟୁସନ୍ ଦିଗରେ ନିର୍ଭରଶୀଳତା ରହିଥାଏ। ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦାଶାତ୍ମକ ଉଦାହରଣ ଜିଜ୍ଞାସା କିମ୍ବା ନିମ୍ନଲିଖିତ ପ୍ରକାରର ଅଭିଯୋଗ:

- ଅଧିଗ୍ରହଣ ବ୍ୟାଙ୍କରୁ ସିସିଟିଭି ଫୁଟେଜ୍ ପୁନଃପୂର୍ଣ୍ଣ
- ବିବାଦିତ ପିଓଏସ୍ ଟ୍ରାଞ୍ଜାକସନ୍ – ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅନୁରୋଧ ନେଟୱାର୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଧିଗ୍ରହଣ କରିବାକୁ ଲାଗୁ ହୋଇଥାଏ।
- ବିବାଦିତ ଅନଲାଇନ୍ ଦେୟ –ପରିବର୍ତ୍ତନ ଅନୁରୋଧ ତୃତୀୟ ପକ୍ଷ ଏଗ୍ରିକେଟ୍ ମାଧ୍ୟମରେ ଉଠିଥାଏ।