

વલસાડ ડિસ્ટ્રીક્ટ સેન્ટ્રલ કો.ઓ. બેંક લિ.

કસ્ટમર સર્વિસ પોલીસી

(૧) પ્રસ્તાવના:-

બેંકના વર્ષ ૦૧/૦૪/૨૦૨૦ થી તા.૩૧/૦૩/૨૦૨૨ સુધીના સમયગાળાનું ઇન્સ્પેક્શન નાબાઈ દ્વારા તા.૧૩/૦૩/૨૦૨૩ થી તા.૨૯/૦૩/૨૦૨૩ સુધી કરવામાં આવેલ. ઇન્સ્પેક્શન દરમ્યાન બેંકમાં કસ્ટમર સર્વિસ પોલીસી બનાવેલ ન હોય નાબાઈ દ્વારા આ પોલીસી બનાવી બોર્ડની મંજૂરી લેવા માટે સુચન કરેલ છે. બેંક દ્વારા ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી નાણાંકીય સેવાઓ માટે આર.બી.આઇ., નાબાઈ, સરકારશ્રી તરફથી જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરી ઉત્તમ ગ્રાહક સેવા પુરી પાડી બેંકના કારોબારમાં તેમજ બેંકની પ્રતિષ્ઠામાં ઉત્તરોત્તર પ્રગતિ થાય તે હેતુથી શાખાઓ ઉપર દેખરેખ રાખવા આ પોલીસી અમલમાં મુકવા માટે બોર્ડની મંજૂરી મેળવેલ છે.

(૨) હેતુ અને ઉદ્દેશ:-

બેંક દ્વારા ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી નાણાંકીય સેવાઓ માટે આર.બી.આઇ., નાબાઈ, સરકારશ્રી તરફથી જારી કરાયેલ માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરી ઉત્તમ ગ્રાહક સેવા પુરી પાડી બેંકના કારોબારમાં તેમજ બેંકની પ્રતિષ્ઠામાં ઉત્તરોત્તર પ્રગતિ થાય તે હેતુથી શાખાઓ ઉપર દેખરેખ રાખવા આ પોલીસી બનાવવાની જરૂરીયાત ઉપસ્થિત થઈ છે. સમયાંતરે બેંક દ્વારા અમલમાં મુકાલેય સિસ્ટીમ પ્રોસીજરનો અભ્યાસ કરવો જરૂરી છે. આથી બેંક બોર્ડ દ્વારા મંજૂર થયેલ કસ્ટમર સર્વિસ પોલીસી બેંકના સંચાલનના જનરલ મેનેજમેન્ટ માટે જરૂરી છે. જેમાં નીચેના મુદ્દાઓ સમાવેશ કરવા યોગ્ય છે.

૧. બેંકના ગ્રાહકો ખાસ કરીને પેન્શનર, સીનીયર સિટીઝન, વિકલાંગ પરત્વે ખાસ ધ્યાન આપવા શાખા પરિસરની પુરતી જગ્યા હોવી, યોગ્ય ફર્નિચર, પીવાના પાણીની સુવિધા વિગેરે જેવી સુવિધાઓ પુરી પાડવી.
૨. શાખામાં પુછરપછ માટે જુદુ કાઉન્ટર પુરું પાડવું.
૩. શાખામાં વિવિધ યોજનાઓની જાણકારી અને અન્ય માહિતી ગુજરાતી, અંગ્રેજી, હિન્દી ભાષામાં પ્રદર્શિત કરવી.
૪. શાખામાં કાર્યરત સ્ટાફ તેમજ ગ્રાહકોની સુરક્ષા માટેની સિસ્ટમની સમીક્ષા કરી તેમાં જરૂર પડયે સુધારો કરવો.
૫. સ્ટાફને ઉત્તમ ગ્રાહક સેવા આપવા માટે ટ્રેઇનીંગ આપવી.
૬. બેંકના ઉપરી અધિકારી દ્વારા ગ્રાહકોને અપાતી સુવિધાઓ અને તેની ગુણવત્તાની સમયાંતરે શાખાની મુલાકાત કરી ખાતરી કરવી.

(૩) ઉત્તમ ગ્રાહક સેવા પુરી પાડવા માટે દરેક શાખાઓએ કસ્ટમર સર્વિસ કમિટીની રચના કરવી.

દરેક શાખાઓએ શાખા કક્ષાએ કસ્ટમર સર્વિસ કમિટીની રચના કરી તેમાં ગ્રાહકો, પેન્શનર વિગેરેને આમંત્રિત કરી ત્રિમાસિક મીટીંગનું આયોજન કરી શાખા દ્વારા અપાતી ગ્રાહક સેવાની સમીક્ષા

કરવી તેમજ ગ્રાહકો દ્વારા થયેલ સુચનનું અવલોકન કરી યોગ્ય પગલાં લઈ ગ્રાહક સેવામાં સુધારો કરવા પ્રયત્ન કરવા.

(૪) હેડ ઓફિસ લેવલે નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક:-

શાખાઓ દ્વારા અપાતી ગ્રાહક સેવાઓ ઉપર સતત દેખરેખ રાખવા તેમજ આર.બી.આઇ., નાબાઈ, સરકારશ્રી દ્વારા જારી માર્ગદર્શિકાનું શાખાઓ દ્વારા સંપૂર્ણ પાલન થાય તેમજ ગ્રાહકોને જરૂરી સેવાઓ સમયસર મળી રહે તે હેતુથી નોડલ ઓફિસરની નિમણૂક કરવાની રહે છે અને દરેક શાખાઓ ઉપર સતત દેખરેખ રાખવાનું કાર્ય રહેશે અને હેડ ઓફિસ લેવલે શાખાઓમાં મળેલ ફરિયાદ નિવારણ માટે લીધેલ પગલાંઓની માહિતી કસ્ટમર સર્વિસ કમિટી ઓફ બોર્ડ સમક્ષ સમીક્ષા કરવા માટે મુકવી.

(૫) હેડ ઓફિસ લેવલે કસ્ટમર સર્વિસ કમિટી ઓફ બોર્ડની રચના કરવી:-

આ કમિટીની રચના કરી અને તેમાં નિષ્ણાંત અને ગ્રાહકોને આ કમિટીમાં આમંત્રિત કરવા. જેથી કરીને બેંક દ્વારા પોલીસી બનાવી તેનું મૂલ્યાંકન થાય અને આંતરિક રીતે તેનું પાલન કરી કોર્પોરેટ ગવર્નન્સ સ્ટ્રક્ચર મજબૂત કરી શકાય અને ઉત્તરોત્તર ગ્રાહક સેવામાં સુધારો કરી શકાય.

ત્રિમાસિક સમયગાળા માટે આ કમિટીની મીટીંગનું આયોજન કરવું.

(૬) કસ્ટમર સર્વિસ કમિટી ઓફ બોર્ડના કાર્યો:-

- ❖ કોમ્પ્રીહેન્સીવ ડીપોઝીટ પોલીસી ઘડવી
- ❖ બેંકની જુદી જુદી પ્રોડક્ટની યોગ્યતા અને જરૂરીયાત અંગેની પ્રોસેસને લગતા પ્રશ્નો હલ કરવા
- ❖ ગ્રાહક સેવા અંગેનું વાર્ષિક સર્વેક્ષણ કરવું
- ❖ ગ્રાહક સેવાને લગતા અન્ય મુદ્દાઓની ચકાસણી કરવી

(૭) બેંકમાં ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ સેલની રચના કરવી:-

બેંક શાખાઓમાં ગ્રાહકો તરફથી મળેલ ફરિયાદનું શાખા મેનેજર દ્વારા તુરંત નિવારણ કરવાનું રહેશે અને જો ફરિયાદ નિવારણ બ્રાંચ મેનેજરના કાર્યક્ષેત્રમાં આવતી ન હોય તો તેનું રીપોર્ટીંગ હેડ ઓફિસ કક્ષાએ કરી ૩૦ દિવસની અંદર ફરિયાદનું નિવારણ કરવા માટે આયોજન કરવું. દરેક શાખા મેનેજરે દર માસે શાખામાં મળેલ કુલ ફરિયાદ, નિવારણ કરેલ ફરિયાદની સંખ્યા અને શાખામાં પેન્ડીંગ ફરિયાદ અંગેના રજીસ્ટરની જાળવણી કરી તેનું રીપોર્ટીંગ દર માસે હેડ ઓફિસને મોકલવું.

શાખામાં બેંક દ્વારા નિમણૂક કરાયેલ નોડલ ઓફિસરનું નામ અને કોન્ટેક્ટ નંબર ડીસ્પ્લે કરવા તેમજ બેંક દ્વારા ફરિયાદનું નિવારણ ૩૦ દિવસમાં ન થાય તો તે અંગેની રજુઆત ગ્રાહક આર.બી.આઇ. દ્વારા સંચાલિત બેંકીંગ ઓમ્બડસમેનને કરી શકે છે તે અંગેની માહિતી બેંકીંગ ઓમ્બડસમેનના સરનામા અને કોન્ટેક્ટ નંબર સાથે પ્રદર્શિત કરવી.

આ પોલીસી તા.૨૬/૦૫/૨૦૨૩ થી અમલમાં મુકેલ છે અને તેની સમીક્ષા દર વર્ષે કરવી.