

शिकायत निवारण और ग्राहक संबंध नीति 2025-26

शिकायत निवारण और ग्राहक संबंध नीति

संक्षेपाक्षर

संक्षेपाक्षर	विवरण
सीसीयू	ग्राहक सेवा इकाई
सीजीआरओ	मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी
सीपीग्राम	केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी
सीवीओ	मुख्य सतर्कता अधिकारी
आईबीडी	अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग प्रभाग
इंग्राम	एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र
आईओ	आंतरिक लोकपाल
पीएनओ	प्रधान नोडल अधिकारी
आरबीआई	भारतीय रिजर्व बैंक
आरओ	क्षेत्रीय कार्यालय
टीएटी	निस्तारण समय
ज़ेडओ	अंचल कार्यालय

शिकायत निवारण और ग्राहक संबंध नीति विषयसूची

क्र.सं.	विवरण	पृष्ठ सं.
1	प्रस्तावना	4
2	कार्यक्षेत्र	4
3	लक्ष्य	4
4	उद्देश्य	4
5	शिकायत की परिभाषा	5
6	ग्राहक शिकायतों के सामान्य कारण	5
7	शिकायत दर्ज करने के लिए उपलब्ध चैनल	5
8	शिकायत प्रबंधन/शिकायत निवारण तंत्र	8
9	शिकायत का निस्तारण	11
10	आरबीआई एकीकृत लोकपाल योजना 2021	11
11	बैंक का आंतरिक लोकपाल (आईओ)	11
12	आरबीआई के अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील	12
13	आंतरिक समीक्षा तंत्र: ग्राहक शिकायतों की समीक्षा करने और ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के लिए फॉर्म	12
14	अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ	13

शिकायत निवारण एवं ग्राहक संबंध नीति 2025-26

1. प्रस्तावना

- 1.1. बैंक ग्राहक-केंद्रितता को अपने मूल्यों का मूल मानता है और असाधारण सेवा प्रदान करने और ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध है। एक सेवा-उन्मुख संगठन के रूप में, ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता प्राप्त करना दीर्घकालिक संबंधों को बढ़ावा देने और संवहनीय कारोबारिक विकास को गति देने के लिए आवश्यक है। बैंक यह मानता है कि ग्राहकों की शिकायतें, जिन्हें अक्सर चुनौतियों के रूप में देखा जाता है, सेवा की गुणवत्ता बढ़ाने के लिए मूल्यवान अंतर्दृष्टि प्रदान करती हैं। इन शिकायतों का सक्रिय रूप से समाधान करके, बैंक अपनी सेवाओं को ग्राहकों की अपेक्षाओं के अनुरूप बेहतर ढंग से प्रस्तुत कर सकता है और ग्राहक अनुभव को निरंतर बेहतर बना सकता है।
- 1.2. कॉर्पोरेट परिचालन में शिकायतों की अनिवार्यता को ध्यान में रखते हुए, बैंक ने एक व्यापक शिकायत निवारण एवं ग्राहक संबंध नीति स्थापित की है। विनियामक दिशानिर्देशों के अनुसार विकसित यह नीति, पूरे संगठन में शिकायतों के निपटान हेतु एक समान और पारदर्शी दृष्टिकोण सुनिश्चित करती है। इसका उद्देश्य शिकायतों की घटनाओं को न्यूनतम करना और एक संरचित समीक्षा एवं सेवा तंत्र के माध्यम से त्वरित, प्रभावी समाधान को सुगम बनाना है। शिकायत निवारण एवं ग्राहक संबंध नीति, जवाबदेही की संस्कृति को बनाए रखने, निरंतर सुधार और सेवा उत्कृष्टता के लिए चुनौतियों को अवसरों में बदलने की बैंक की प्रतिबद्धता को दर्शाती है।

2. कार्यक्षेत्र

- 2.1. शिकायत निवारण एवं ग्राहक संबंध नीति विनियामक दिशानिर्देशों के अनुपालन में ग्राहकों की शिकायतों का प्रभावी समाधान सुनिश्चित करती है और यह अखिल भारत की सभी घरेलू शाखाओं और कार्यालयों पर लागू होती है। विदेशी शाखाओं के लिए, अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग प्रभाग (आईबीडी) द्वारा एक अलग नीति तैयार की जाती है।

3. लक्ष्य

- 3.1. ग्राहकों की शिकायतों के समाधान के लिए एक स्पष्ट, कुशल और पारदर्शी तंत्र उपलब्ध कराना, त्वरित समाधान सुनिश्चित करना तथा बैंक की सेवाओं के प्रति ग्राहकों का विश्वास और संतुष्टि बढ़ाना।

4. उद्देश्य

- 4.1. **त्वरित समाधान:** असुविधा को कम करने के लिए ग्राहक की शिकायतों का निर्धारित समय सीमा के भीतर समाधान करना और हल करना।
- 4.2. **पारदर्शिता:** पूरी प्रक्रिया के दौरान खुला संचार बनाए रखना, शिकायत की स्थिति और आगे बढ़ाने के विकल्पों पर स्पष्ट जानकारी प्रदान करना।
- 4.3. **सुगम्यता:** यह सुनिश्चित करना कि ग्राहक शाखाओं, ऑनलाइन प्लेटफॉर्म और हेल्पलाइन सहित विभिन्न माध्यमों से आसानी से शिकायत दर्ज करा सकें।

- 4.4. **निष्पक्ष व्यवहार:** प्रत्येक शिकायत की निष्पक्ष समीक्षा और समाधान करना, जिससे ग्राहक के लिए निष्पक्ष परिणाम सुनिश्चित हो सके।
- 4.5. **ग्राहक संतुष्टि:** मुद्दों को इस तरह से सुलझाने पर ध्यान केंद्रित करना, जिससे ग्राहक का अनुभव और बैंक में विश्वास बना रहे या उसमें सुधार हो।
- 4.6. **निरंतर सुधार:** सेवाओं, उत्पादों और नीतियों में सुधार के क्षेत्रों की पहचान करने के लिए शिकायतों से प्राप्त फीडबैक का उपयोग करना।
- 4.7. **विनियामक अनुपालन:** शिकायत निवारण प्रक्रिया में सभी प्रासंगिक विनियामक दिशानिर्देशों और उपभोक्ता संरक्षण कानूनों का अनुपालन करना।

5. शिकायत की परिभाषा

“शिकायत का अर्थ लिखित रूप में या अन्य तरीकों से बैंक की ओर से सेवा में कमी का आरोप लगाते हुए किया गया अभ्यावेदन है (जहां सेवा में कमी का अर्थ किसी वित्तीय सेवा में कमी या अपर्याप्तता है जिसे बैंक को सांविधिक रूप से या अन्यथा प्रदान करना आवश्यक है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय हानि या क्षति हो सकती है या नहीं भी हो सकती है) और उस पर राहत की मांग करना।”

6. ग्राहक शिकायतों के सामान्य कारण

- 6.1. शिकायत के कारणों में निम्नलिखित शामिल हैं:
 - सेवा मानकों की अपेक्षाओं और वास्तविक सेवा प्रदान करने में अंतराल या ग्राहकों को उपलब्ध कराए गए कार्यो/उत्पादों/व्यवस्थाओं/सूचना की अपर्याप्तता,
 - तकनीकी उत्पादों की खराबी,
 - ग्राहकों के साथ व्यवहार करते समय कर्मचारियों के व्यवहार संबंधी पहलू आदि।

7. शिकायत दर्ज करने के लिए उपलब्ध चैनल

- 7.1. ग्राहकों के लिए शिकायत दर्ज कराने हेतु उपलब्ध विभिन्न प्लेटफॉर्म निम्नलिखित हैं:
 - 7.1.1. **कॉल सेंटर:** बैंक का 24X7 कॉल सेंटर, जो 14 भाषाओं में उपलब्ध है, ग्राहकों की शिकायतों, प्रश्नों और सेवा अनुरोधों के प्रबंधन का प्राथमिक माध्यम है। ग्राहक निम्नलिखित टोल-फ्री नंबरों के माध्यम से कॉल सेंटर से संपर्क करके अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं:

अखिल भारतीय टोल-फ्री नंबर:	1800 208 2244/ 1800 425 1515/ 1800 425 3555
धोखाधड़ी/विवादित लेनदेन की रिपोर्टिंग के लिए समर्पित हेल्पलाइन	1800 2222 43
प्रीमियम खाते के लिए समर्पित हेल्पलाइन	1800 425 2407
एनआरआई ग्राहकों के लिए कॉल बैंक सुविधा	+91 8484848458
सःशुल्क नंबर	080-61817110
एनआरआई के लिए समर्पित नंबर	+91 8061817110

7.1.2. **बैंक की वेबसाइट:** बैंक की कॉर्पोरेट वेबसाइट www.unionbankofindia.co.in पर उपलब्ध ऑनलाइन शिकायत पोर्टल के माध्यम से शिकायतें ऑनलाइन दर्ज की जा सकती हैं।

ऑनलाइन शिकायत पोर्टल के लिए यूआरएल और क्यूआर कोड:

<https://service.unionbankportal.co.in/portal/en/signin>



7.1.3. **शाखाओं या कार्यालयों में भौतिक रूप से प्रस्तुति:** बैंक की किसी भी शाखा, कार्यालय या विभाग में पत्र/प्रपत्र या ईमेल के माध्यम से लिखित रूप में शिकायतें प्रस्तुत की जा सकती हैं, और प्रस्तुत करने पर पावती भी दी जाती है। शिकायत दर्ज करने के लिए निम्नलिखित तंत्र उपलब्ध हैं:

- ✚ **शिकायत/सुझाव बॉक्स-** प्रत्येक शाखा में एक शिकायत/सुझाव पेटी लगी होती है। इसके अतिरिक्त, प्रत्येक शाखा के अंदर एक सूचना प्रमुखता से प्रदर्शित की जाती है, जिसमें ग्राहकों को सूचित किया जाता है कि यदि उनकी समस्याओं का अन्य माध्यमों से समाधान नहीं होता है, तो वे शिकायत निवारण के लिए सीधे शाखा प्रबंधक से मिल सकते हैं।
- ✚ **शिकायत पुस्तिका -** प्रत्येक शाखा द्वारा शिकायत प्रपत्र की छिद्रित प्रतियों सहित एक शिकायत पुस्तिका रखी जाती है ताकि तुरंत पावती प्रदान की जा सके। शिकायत प्राप्त होने के 2 कार्यदिवसों के भीतर शाखा प्रबंधक की टिप्पणी के साथ शिकायत की एक प्रति संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय को भी अग्रेषित की जाती है।
- ✚ **शिकायत रजिस्टर-** प्रत्येक शाखा एक शिकायत रजिस्टर रखती है। यह शिकायत रजिस्टर शाखा में एक प्रमुख स्थान पर रखा जाता है जिससे ग्राहकों की शिकायतों का पंजीकरण संभव हो सके। यह शिकायत रजिस्टर निर्धारित प्रारूप में रखा जाता है और इसका उपयोग प्राप्त सभी शिकायतों को दर्ज करने के लिए किया जाता है, चाहे वे सीधे शाखा को प्रस्तुत की गई हों या क्षेत्रीय कार्यालय/अंचल कार्यालय/केंद्रीय कार्यालय या सरकारी प्राधिकारियों के माध्यम से प्रस्तुत की गई हों। शाखाओं द्वारा रखे गए शिकायत रजिस्ट्रों की जाँच क्षेत्र प्रमुख/कार्यपालक अधिकारियों द्वारा शाखाओं के अपने आवधिक दौरे के दौरान की जाती है और उनकी टिप्पणियों को संबंधित दौरा रिपोर्ट में दर्ज किया जाता है। इन रजिस्ट्रों का रख-रखाव इस तथ्य पर ध्यान रखे बिना किया जाता है कि पहले कोई शिकायत प्राप्त हुई है या नहीं। जहाँ भी शिकायत रजिस्टर कम्प्यूटरीकृत प्रणाली के माध्यम से बनाए जाते हैं, वहाँ उनकी प्रतियाँ इलेक्ट्रॉनिक रूप से तैयार की जाती हैं।
- ✚ **शिकायत प्रपत्र-** शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया को आसान बनाने के लिए, बैंक के होमपेज पर एक शिकायत प्रपत्र उपलब्ध है, जिसमें शिकायत निवारण के लिए जिम्मेदार नोडल अधिकारी का नाम भी लिखा होता है। साथ ही, प्रपत्र में यह भी बताया गया है कि ग्राहकों को पहले बैंक से समाधान की माँग करनी चाहिए और अगर बैंक 30 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं करता है, तो ही बैंकिंग लोकपाल से संपर्क करना चाहिए। यह जानकारी सभी शाखाओं के नोटिस बोर्ड पर भी प्रदर्शित की जाती है, जिसमें बैंकिंग लोकपाल के संपर्क विवरण

के साथ-साथ उस नियंत्रक प्राधिकारी का नाम, पता और फ़ोन नंबर भी शामिल होता है, जिसके पास शिकायत भेजी जा सकती है।

7.1.4. **ईमेल:** शिकायतें/प्रतिक्रिया निम्नलिखित ईमेल पतों पर भी भेजी जा सकती हैं:

customercare@unionbankofindia.bank

7.1.5. **सोशल मीडिया:** शिकायतें/प्रतिक्रिया बैंक के आधिकारिक सोशल मीडिया चैनलों के माध्यम से प्रस्तुत की जा सकती हैं

- ट्विटर हैंडल- @UnionBankTweets
- लिंकडइन- @Unionbankofindia
- फेसबुक हैंडल- @Unionbankofindia
- इंस्टाग्राम हैंडल- @unionbankinsta

7.1.6. **मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन:** ग्राहक बैंक के मोबाइल ऐप व्योम के माध्यम से 4 अंकों के पिन से लॉगिन करके शिकायत दर्ज करा सकते हैं। शिकायत दर्ज करने के लिए निम्नलिखित पथ का उपयोग किया जा सकता है:

4 अंकों के पिन का उपयोग करके मोबाइल एप्लिकेशन में लॉगिन करें >> होम स्क्रीन >> प्रोफ़ाइल (ऊपर बाईं ओर का बटन) >> केरी दर्ज करें/टैक करें >> ऑनलाइन शिकायतें

7.1.7. **व्हाट्सएप बैंकिंग:** एमपिन से लॉगिन कर और निम्नलिखित पथ का अनुसरण करके व्हाट्सएप बैंकिंग के माध्यम से भी शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं:

व्हाट्सएप बैंकिंग: यूवीकनेक्ट >> एमपिन से लॉगिन करें >> एमपिन प्रमाणित करें >> मुख्य मेनू >> अन्य सेवाएँ >> अधिक सेवाएँ >> अधिक सेवाएँ >> शिकायत निवारण

7.1.8. **प्रधान नोडल अधिकारी/मुख्य शिकायत अधिकारी:** बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत महाप्रबंधक या उससे ऊपर के पद के किसी अधिकारी को बैंक के प्रधान नोडल अधिकारी के रूप में नामित किया जाता है, जिसका नाम और पता सीजीएम, सीईपीडी, आरबीआई के साथ भी साझा किया जाता है। शिकायत निवारण हेतु, प्रत्यक्ष एस्क्लेशन के लिए शिकायतें प्रधान नोडल अधिकारी (मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी) को निम्नलिखित पते पर भेजी जा सकती हैं:

**प्रधान नोडल अधिकारी/मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी
यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, ग्राहक सेवा उत्कृष्टता केंद्र,
परिचालन विभाग, केंद्रीय कार्यालय,
"द आर्केड", टॉवर 4, द्वितीय तल वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, कफ परेड
मुंबई - 400 005
ईमेल आईडी- cgo@unionbankofindia.bank
संपर्क नंबर-8242428565**

7.1.9. **पेंशनभोगियों से संबंधित शिकायतों के निपटान के लिए नोडल अधिकारी:**

**मुख्य प्रबंधक
केंद्रीकृत पेंशन प्रसंस्करण कक्ष (सीपीपीसी)
एस-24, द्वितीय तल, श्री अरबिंदो मार्ग,
ब्लॉक ए, ग्रीन पार्क एक्सटेंशन, नई दिल्ली-110016**

दूरभाष: 011- 42268378

ईमेल: cppc@unionbankofindia.bank

समय: सुबह 10:00 बजे से शाम 5:00 बजे तक

- 7.1.10. **सरकारी एवं विनियामक पोर्टल:** ग्राहक आरबीआई लोकपाल, सीपीजीआरएएम (केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली), आईएनजीआरएएम (एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र) जैसे सरकारी एवं विनियामक पोर्टलों के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

8. शिकायत प्रबंधन/शिकायत निवारण तंत्र

- 8.1. बैंक की शिकायत समाधान प्रक्रिया को अत्यंत सावधानी से डिज़ाइन किया गया है, ताकि शिकायत प्रस्तुत करने से लेकर समाधान तक एक स्पष्ट और प्रभावी मार्ग सुनिश्चित किया जा सके, जिससे सभी ग्राहकों को एक सहज अनुभव प्राप्त हो। ग्रामीण क्षेत्रों से प्राप्त होने वाली शिकायतों और प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र तथा सरकार के गरीबी उन्मूलन कार्यक्रमों को वित्तीय सहायता से संबंधित शिकायतों का निवारण भी उक्त प्रक्रिया का हिस्सा होगा।

- 8.1.1. **शिकायत दर्ज करना** - शिकायतें विभिन्न चैनलों के माध्यमों से दर्ज की जा सकती हैं, जिसमें शाखा में जाकर, संपर्क केंद्र, मोबाइल ऐप, वेबसाइट/पोर्टल या ईमेल आदि शामिल हैं।

- 8.1.2. **शिकायतों की पावती और ट्रैकिंग** - प्राप्त होने पर, प्रत्येक शिकायत बैंक के शिकायत प्रबंधन पोर्टल पर तुरंत दर्ज की जाती है, जो एसएमएस और ईमेल के माध्यम से स्वतः ही एक पावती भेजता है। एक विशिष्ट यूनिवर्सल टिकट नंबर प्रदान किया जाता है, जो संबंधित शाखा, क्षेत्रीय कार्यालय या विभाग को सूचित करता है। यह नंबर ग्राहकों को अपनी शिकायत की प्रगति को आसानी से ट्रैक करने की सुविधा देता है, और एक सुरक्षित मोबाइल नंबर और ओटीपी लॉगिन के माध्यम से ऑनलाइन शिकायत निवारण पोर्टल पर रीयल-टाइम अपडेट प्राप्त होते हैं।

www.unionbankofindia.co.in > > ग्राहक कॉर्नर > > शिकायत > > ऑनलाइन आवेदन करें > > मेरी शिकायतें

पत्र/प्रपत्रों के माध्यम से प्राप्त शिकायतों की प्राप्तकर्ता शाखा/कार्यालय द्वारा विधिवत पावती दी जाएगी।

- 8.1.3. **त्वरित और पारदर्शी समाधान** - शिकायतों के निपटान में बैंक का दृष्टिकोण व्यावसायिकता, पारदर्शिता और दक्षता को प्राथमिकता देता है। पूरी प्रक्रिया के दौरान निष्पक्षता और गोपनीयता बनाए रखते हुए, तुरंत प्रतिक्रियाएँ दी जाती हैं। प्रत्येक समाधान भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित विनियामक और सांविधिक आवश्यकताओं के अनुपालन में बैंक की नवीनतम क्षतिपूर्ति नीति और शिकायत निवारण नीति के अनुरूप होता है।

- 8.1.4. **शिकायत निवारण हेतु नामित अधिकारी-** क्षेत्रीय और अंचल कार्यालयों में शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्त किए जाते हैं जो अपने अधिकार क्षेत्र की शाखाओं से प्राप्त शिकायतों की निगरानी करते हैं। इन अधिकारियों के संपर्क विवरण शाखा के नोटिस बोर्ड और बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाते हैं। बैंक-व्यापी शिकायत निवारण हेतु एक सुसंगत दृष्टिकोण सुनिश्चित करने के लिए एक मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्त किया जाता है। नामित अधिकारियों द्वारा प्रस्तावित सभी निर्णयों/आंशिक राहत की अंतिम सूचना देने से पहले बैंक के आंतरिक लोकपाल द्वारा समीक्षा की जाती है। यदि समाधान असंतोषजनक रहता है, तो ग्राहक बैंकिंग लोकपाल के पास शिकायत दर्ज करा सकते हैं या वैकल्पिक शिकायत निवारण तंत्र की तलाश कर सकते हैं।

- 8.1.5. **निर्धारित समाधान समय-सीमाएँ-** प्रत्येक शिकायत की सावधानीपूर्वक जाँच की जाती है, और शाखाओं से लेकर केंद्रीय कार्यालय तक, हर स्तर पर निपटान के लिए निर्दिष्ट समय-सीमाएँ निर्धारित

की गई हैं। बैंक शिकायतों का समाधान 30 दिनों के भीतर, या एनपीसीआई, आरबीआई और अन्य विनियामक प्राधिकरणों द्वारा अनिवार्य किसी भी निस्तारण समय (टीएटी) के भीतर करने का प्रयास करता है। सीपीग्राम पोर्टल के माध्यम से प्रस्तुत शिकायतों का समाधान आमतौर पर 21 दिनों के भीतर किया जाता है, और ज़रूरत पड़ने पर अंतरिम अपडेट भी प्रदान किए जाते हैं। इसी प्रकार, इनग्राम पोर्टल के माध्यम से प्राप्त शिकायतों का समाधान आमतौर पर 45 दिनों के भीतर किया जाता है, और जहाँ अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है, वहाँ बैंक समय पर सूचना जारी करता है।

- 8.1.6. **शिकायतों के लिए एस्क्लेशन संरचना-** यदि शिकायत का समाधान दिए गए समय के भीतर नहीं किया जाता है, तो शिकायत स्वचालित रूप से नीचे दी गई तालिका के अनुसार अगले स्तर पर एस्क्लेट हो जाती है:

ट्रिगर स्थिति	एस्क्लेशन स्तर 1	एस्क्लेशन स्तर 2	एस्क्लेशन स्तर 3
0 स्तर पर आंतरिक शिकायत निस्तारण समय का उल्लंघन	टी-3 दिन	टी-2 दिन	टी-1 दिन
जहाँ टी का अर्थ बैंक स्तर पर कुल निस्तारण समय (टीएटी) है			

अनसुलझे शिकायतों के लिए एस्क्लेशन - यदि किसी शिकायत का एक महीने के भीतर समाधान नहीं होता है, तो उसे आगे की समीक्षा और कार्रवाई के लिए बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत नोडल अधिकारी को भेजा जाएगा, जबकि शिकायतकर्ता को शिकायत की स्थिति के बारे में अद्यतन जानकारी दी जाएगी। जिन मामलों में शिकायतकर्ता का तर्क स्वीकार नहीं किया गया है, वहाँ यथासंभव पूर्ण उत्तर दिया जाएगा।

- 8.1.7. अगर ग्राहक को यह लगता है कि यदि प्रारंभिक समाधान असंतोषजनक है, तो एक स्थापित एस्क्लेशन प्रक्रिया उपलब्ध है। एस्क्लेशन मैट्रिक्स शाखाओं में, बैंक की वेबसाइट पर और कॉल सेंटर्स के माध्यम से उपलब्ध है, जो गहन समीक्षा सुनिश्चित करता है। इसकी संरचना में निम्नलिखित शामिल हैं:

स्तर-0: संबंधित शाखा/कार्यालय

स्तर-1: क्षेत्रीय शिकायत निवारण अधिकारी (आरजीआरओ)

स्तर-2: संबंधित क्षेत्र के क्षेत्र प्रमुख

स्तर-3: संबंधित अंचल के अंचल प्रमुख

नोट: उपर्युक्त अधिकारियों का संपर्क विवरण कॉर्पोरेट वेबसाइट पर उपलब्ध है।

- 8.1.8. **बैंकिंग लोकपाल को एस्क्लेशन -** शिकायतकर्ता को भेजे जाने वाले अंतिम पत्र में यह उल्लेख किया जाएगा कि प्रदान किए गए समाधान से असंतुष्ट होने की स्थिति में, शिकायतकर्ता मामले को बैंकिंग लोकपाल के समक्ष एस्क्लेट कर सकता है और इसमें बैंकिंग लोकपाल का विवरण शामिल होना चाहिए।

- 8.1.9. **शिकायत निवारण की समीक्षा -**

- अंचल/क्षेत्र उन क्षेत्रों की पहचान करेंगे, जहाँ शिकायतों की संख्या अधिक है तथा उन शाखाओं में शिकायतों की मौके पर ही जांच करने के लिए विशेष दस्ते गठित करेंगे, जिनके विरुद्ध अक्सर शिकायतें प्राप्त होती हैं।
- बैंकिंग परिसर में भीड़-भाड़ से संबंधित शिकायतों की जांच आंतरिक लेखापरीक्षा के दौरान आंतरिक लेखापरीक्षकों द्वारा की जाएगी तथा व्यवहार्य प्रस्ताव के आधार पर उसी इलाके में बड़े

परिसर की उपलब्धता को ध्यान में रखते हुए, जब भी आवश्यक हो, स्थान बढ़ाने के लिए कार्रवाई की जाए।

- जिन शाखाओं में शिकायतें अधिक हैं, उनके प्रबंधकों/अधिकारियों को अन्य शाखाओं/कार्यालयों में स्थानांतरित/पुनर्स्थापित किया जा सकता है और बैंक शाखाओं में शिकायतों/परिवादों की जाँच/समाधान हेतु जनसंपर्क अधिकारी/संपर्क अधिकारी की नियुक्ति पर विचार कर सकता है। ऐसे जनसंपर्क अधिकारी/संपर्क अधिकारी बड़ी शाखाओं में भी नियुक्त किए जा सकते हैं।

8.1.10. **वित्तीय साक्षरता पहल-** बैंक अपने उत्पादों, सेवाओं और डिजिटल धोखाधड़ी से बचाव के उपायों के बारे में निरंतर शैक्षिक पहलों के माध्यम से, विभिन्न सुलभ माध्यमों और मंचों का उपयोग करके, ग्राहकों में जागरूकता को सक्रिय रूप से बढ़ावा देता है। आयोजित प्रशिक्षण कार्यक्रमों में ग्राहक सेवा, जनसंपर्क आदि पर सत्र शामिल किए जाते हैं। इसके अतिरिक्त, बैंक की वेबसाइटों पर शिकायत निवारण तंत्र को व्यापक रूप से प्रचारित किया जाता है।

8.1.11. **निरंतर सुधार के प्रति प्रतिबद्धता** - सेवा की गुणवत्ता में सुधार के प्रति निरंतर प्रतिबद्धता बैंक को ग्राहकों, कर्मचारियों और अन्य हितधारकों से प्राप्त फीडबैक को शामिल करने के लिए प्रेरित करती है। विभिन्न स्तरों पर मंच - जिनमें शाखा/क्षेत्रीय/अंचल/केंद्रीय कार्यालय स्तर की ग्राहक सेवा उत्कृष्टता समितियाँ, ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति और बोर्ड की हितधारक समिति शामिल हैं - नियमित रूप से ग्राहकों की शिकायतों की समीक्षा करते हैं और ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के उपायों की तलाश करते हैं, जिससे सेवा उत्कृष्टता की संस्कृति को बढ़ावा मिलता है।

8.1.12. **शिकायतों का विश्लेषण और प्रकटीकरण:** प्राप्त शिकायतों के विश्लेषण के साथ शिकायतों का एक विवरण बोर्ड के समक्ष प्रस्तुत किया जाता है। शिकायतों का विश्लेषण (i) उन ग्राहक सेवा क्षेत्रों की पहचान करने के लिए किया जाता है जहाँ शिकायतें अक्सर प्राप्त होती हैं; (ii) शिकायतों के लगातार स्रोतों की पहचान करने के लिए; (iii) प्रणालीगत कमियों की पहचान करने के लिए; और (iv) शिकायत निवारण तंत्र को और अधिक प्रभावी बनाने के लिए उचित कार्रवाई शुरू करने के लिए किया जाता है। बैंक द्वारा वित्तीय परिणामों के साथ निम्नलिखित प्रकटीकरण किए गए हैं:

A. ग्राहकों की शिकायतें

- (a) वर्ष की शुरुआत में लंबित शिकायतों की संख्या
- (b) वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या
- (c) वर्ष के दौरान निपटाई गई शिकायतों की संख्या
- (d) वर्ष के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या

B. बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित निर्णय

- (a) वर्ष की शुरुआत में कार्यान्वित न किए गए निर्णयों की संख्या
- (b) वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित निर्णयों की संख्या
- (c) वर्ष के दौरान कार्यान्वित निर्णयों की संख्या
- (d) वर्ष के अंत में कार्यान्वित न किए गए निर्णयों की संख्या

प्रत्येक वित्तीय वर्ष के अंत में, बैंक अपनी वेबसाइट पर सार्वजनिक संदर्भ के लिए शिकायतों का एक विस्तृत विवरण और विश्लेषण प्रकाशित करता है। इस प्रकटीकरण में एटीएम कार्ड और बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली अन्य सेवाओं से संबंधित शिकायतों की जानकारी शामिल होती है। हालाँकि, जहाँ

शिकायतों का निवारण अगले कार्यदिवस के भीतर कर दिया जाता है, उन्हें शिकायतों के विवरण में शामिल नहीं किया जाएगा।

यह संरचित प्रक्रिया ग्राहकों की शिकायतों के निपटान में पारदर्शिता और दक्षता सुनिश्चित करती है, साथ ही ग्राहकों को हर चरण में सूचित करती है।

9. शिकायत का निपटान

9.1. प्रत्येक शिकायत का निपटान उसकी प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर किया जाएगा और शिकायतकर्ता को एक अंतिम उत्तर भेजा जाएगा, जिसमें शिकायत के समाधान या अस्वीकृति का विवरण होगा, उसके कारणों को लिखित रूप में दर्ज किया जाएगा। निम्नलिखित में से किसी भी स्थिति में शिकायत का निपटान और समापन माना जाएगा:

- जब बैंक ने शिकायतकर्ता के अनुरोध को पूर्णतः स्वीकार कर लिया हो;
- जहां शिकायतकर्ता ने लिखित रूप में या अन्यथा (जिसे रिकॉर्ड किया जा सकता है) बैंक के जवाब को स्वीकार करने का संकेत दिया है;
- जहां शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली हो;
- जहां नोडल अधिकारी ने ग्राहक को सूचित करते हुए प्रमाणित किया है कि बैंक ने अपने संविदात्मक, सांविधिक और विनियामक दायित्वों का निर्वहन कर दिया है और इसलिए शिकायत को बंद कर दिया गया है;

बशर्ते कि यह निपटान वहां लागू नहीं होगा जहां लोकपाल या प्राधिकरण, जैसा भी मामला हो, ने निर्दिष्ट अवधि से परे अपील/पुनरीक्षण दायर करने की अनुमति दी हो।

नोट: शिकायतकर्ता बैंक द्वारा समाधान प्राप्त होने के 45 दिनों के भीतर पोर्टल में शिकायत टिकट को पुनः खोल सकता है।

10. आरबीआई एकीकृत लोकपाल योजना 2021

- 10.1. हम भारतीय रिज़र्व बैंक एकीकृत लोकपाल योजना 2021 के अंतर्गत आते हैं और हमारी सभी शाखाओं और कार्यालयों को योजना दस्तावेज़ की प्रतियाँ उपलब्ध करा दी गई हैं। योजना की मुख्य विशेषताएँ शाखा में प्रदर्शित की जाती हैं और हमारी वेबसाइट www.unionBankofindia.co.in पर भी उपलब्ध हैं।
- 10.2. शिकायत प्राप्त होने पर बैंक को 15 दिनों के भीतर लोकपाल के समक्ष अपना जवाब दायर करना होगा, तथा 15 दिनों की प्रारंभिक अवधि को आगे बढ़ाने के लिए लोकपाल को लिखित अनुरोध दिया जा सकता है।
- 10.3. यदि ग्राहक को बैंक से 30 दिनों के भीतर संतोषजनक उत्तर नहीं मिलता है या ग्राहक शिकायत निवारण के लिए अन्य उपाय करना चाहता है तो वह भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नियुक्त बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकता है।

11. बैंक के आंतरिक लोकपाल (आईओ)

- 11.1. आंतरिक लोकपाल तंत्र की स्थापना बैंकों की आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली को मजबूत करने तथा ग्राहकों की शिकायतों का निवारण बैंक के उच्चतम स्तर के प्राधिकारी द्वारा सुनिश्चित करने के उद्देश्य से की गई थी, ताकि ग्राहकों को निवारण के लिए अन्य फोरम पर जाने की आवश्यकता कम से कम हो।

- 11.2. बैंक में आंतरिक लोकपाल (मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी) की नियुक्ति "भारतीय रिज़र्व बैंक (आंतरिक लोकपाल) निर्देश, 2023" के अनुसार की जाती है।
- 11.3. बैंक द्वारा पूर्णतः या आंशिक रूप से अस्वीकृत की गई किसी भी शिकायत की जांच आंतरिक लोकपाल द्वारा की जाएगी।
- 11.4. दावे/मुआवजे की आंशिक स्वीकृति/अनुदान या दावे की पूर्ण अस्वीकृति के मामले में, उत्तर की जाँच अधिकारी द्वारा की जानी चाहिए। ऐसे मामलों को क्षेका/वर्टिकल द्वारा पीएनओ (शाखा/क्षेका/अंका टिकटों के लिए)/संबंधित वर्टिकल प्रमुख (वर्टिकल/टीम टिकटों के लिए) की संस्तुति के साथ आईओ को अग्रेषित किया जाना चाहिए।
- 11.5. आंतरिक लोकपाल, एक स्वतंत्र प्राधिकरण के रूप में, शिकायतों की समीक्षा करेगा और उन ग्राहक शिकायतों की जाँच करेगा जो बैंक की ओर से सेवा संबंधी कमियों से संबंधित हैं (बैंकिंग लोकपाल से प्राप्त शिकायतों सहित), जिन्हें बैंक द्वारा आंशिक या पूर्ण रूप से अस्वीकार कर दिया गया है। बैंक उन सभी शिकायतों को आंतरिक रूप से आंतरिक लोकपाल (आईओ) के पास भेजेगा जिनका पूर्ण रूप से निवारण नहीं हुआ है, और फिर शिकायतकर्ता को अंतिम निर्णय बताएगा। ग्राहकों को सीधे आंतरिक लोकपाल से संपर्क करने की आवश्यकता नहीं है।
- 11.6. यदि ग्राहक निपटान प्रस्ताव से संतुष्ट नहीं है, तो वह भारतीय रिज़र्व बैंक के बैंकिंग लोकपाल के समक्ष अपील करने के लिए स्वतंत्र होगा। दिशानिर्देशों के कार्यान्वयन की निगरानी बैंक की आंतरिक लेखापरीक्षा तंत्र के अलावा भारतीय रिज़र्व बैंक की विनियामक निगरानी द्वारा भी की जाएगी।

12. आरबीआई के अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील

- 12.1. बैंक के विरुद्ध कोई निर्णय पारित होने की स्थिति में, बैंक को भारतीय रिज़र्व बैंक के अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष अपील दायर करने का अधिकार है। यह प्रक्रिया बैंक को दिए गए निर्णय की समीक्षा करने का अवसर प्रदान करती है, जिससे उसे अपना पक्ष रखने और निर्णय को चुनौती देने का अवसर मिलता है।

13. आंतरिक समीक्षा तंत्र: ग्राहक शिकायतों की समीक्षा करने और ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के लिए मंच

- 13.1. बैंक ने सेवा की गुणवत्ता और शिकायत निवारण तंत्र की निगरानी और समीक्षा के लिए निम्नलिखित समितियाँ और समीक्षा तंत्र स्थापित किए हैं।
- 13.2. **शाखा /क्षेत्रीय/अंचल/केंद्रीय कार्यालय स्तर की ग्राहक सेवा समितियाँ:** बैंक यह मानता है कि ग्राहकों की अपेक्षाओं/आवश्यकताओं/शिकायतों को बैंक कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत बातचीत के माध्यम से बेहतर ढंग से समझा जा सकता है। सभी शाखाओं/क्षेत्रों/अंचलों/केंका में ग्राहक सेवा उत्कृष्टता समितियाँ स्थापित की जाएँगी जो प्रदान की गई ग्राहक सेवा की गुणवत्ता की देखरेख करेंगी और ग्राहक सेवा में सुधार के लिए फीडबैक/सुझावों की आलोचनात्मक जाँच करेंगी। शाखा स्तर की समितियों की बैठक महीने में एक बार होगी, जहाँ कर्मचारी और आमंत्रित ग्राहक सेवा संबंधी मुद्दों, शाखा सेवाओं में सुधार के क्षेत्रों, उत्पाद सुधार, सेवा सुधार, शाखा के वातावरण आदि पर ग्राहकों के सुझावों पर खुलकर बातचीत कर सकेंगे। जबकि क्षेत्रीय और अंचल स्तर की समितियाँ तिमाही में एक बार ग्राहक सेवा उत्कृष्टता समिति की बैठक आयोजित करेंगी।
- 13.3. **ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति:** केंद्रीय कार्यालय में ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति, जिसकी अध्यक्षता कार्यपालक निदेशक करते हैं और जो परिचालन वर्टिकल की देखरेख करते हैं, में संबन्धित विभाग के विभाग प्रमुख सदस्य के रूप में शामिल होते हैं और इसकी बैठक तिमाही आधार पर होती है। समिति

विभिन्न स्रोतों से ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर प्राप्त प्रतिक्रिया का मूल्यांकन करेगी, क्षेत्रीय, अंचल और वर्टिकल प्रमुखों से प्राप्त प्रतिक्रिया के आधार पर ग्राहक सेवा से संबंधित विनियामक निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करेगी और मार्गदर्शन प्रदान करके अनसुलझे शिकायतों की समीक्षा करेगी।

- 13.4. **बोर्ड की हितधारक संबंध समिति:** बोर्ड की यह उप-समिति बैंक में सेवा संवर्द्धन पहलों के कार्यान्वयन की देखरेख और मार्गदर्शन के लिए ज़िम्मेदार है। यह समिति ग्राहक शिकायतों, विनियामक आदेशों और नीतिगत निर्णयों की समीक्षा करती है, जिसका मुख्य उद्देश्य ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने हेतु बैंक के कार्यानिष्पादन को बेहतर बनाना है। यह ग्राहक शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों की भी समीक्षा करती है और समग्र सेवा गुणवत्ता में सुधार हेतु सुधारात्मक उपाय लागू करती है। समिति जमाकर्ताओं और उधारकर्ताओं को प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता और ग्राहक संतुष्टि के अन्य पहलुओं को प्रभावित करने वाले सभी मुद्दों की जाँच करती है। शिकायतों का विस्तृत विश्लेषण हितधारक संबंध समिति के समक्ष प्रस्तुत किया जाता है, इसके अतिरिक्त यह ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति के कामकाज की समीक्षा करती है और बैंक की शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावशीलता सुनिश्चित करती है। यह ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में सुधार के लिए निरंतर सुझाव भी देती है और शिकायतों के मूल कारण विश्लेषण की समीक्षा करती है, तथा संबंधित विभागों को शिकायतों की पुनरावृत्ति रोकने के लिए कार्रवाई करने की सलाह देती है।

14. अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकताएँ

- 14.1. विनियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप, निम्नलिखित जानकारी सभी शाखाओं और/या बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई गई है।
- 14.1.1. **शिकायतों और सुझावों की व्यवस्था-** शिकायतों और सुझावों को प्राप्त करने के लिए उचित चैनल स्थापित किए गए हैं, ताकि समय पर और प्रभावी समाधान सुनिश्चित किया जा सके।
- 14.1.2. **नोडल अधिकारियों की जानकारी का प्रदर्शन-** क्षेत्रीय कार्यालयों, अंचल कार्यालयों और केंद्रीय कार्यालय में शिकायत निवारण अधिकारियों के नाम और संपर्क विवरण शाखाओं और बैंक की वेबसाइट पर प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाते हैं ताकि ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित समाधान किया जा सके।
- 14.1.3. **भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) एकीकृत लोकपाल योजना-** भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) एकीकृत लोकपाल योजना की जानकारी, संबंधित वेबसाइट (<https://cms.rbi.org.in>) सहित, बैंक की वेबसाइट पर प्रकाशित की जाती है। इसके अतिरिक्त, एकीकृत लोकपाल योजना के अंतर्गत नियुक्त संबंधित नोडल अधिकारी का नाम और अन्य विवरण बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाते हैं।
- 14.1.4. **एमडी एवं सीईओ तथा विभाग प्रमुखों का विवरण-** एमडी एवं सीईओ तथा विभाग प्रमुखों के नाम और अन्य विवरण भी बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित किए गए हैं।
- 14.1.5. **शाखाओं में नोटिस बोर्ड-** शाखाओं में नोटिस बोर्ड पर शिकायत निवारण तंत्र के विवरण सहित सभी आवश्यक जानकारी प्रदर्शित की जाएगी।
- 14.1.6. **प्रधान नोडल अधिकारी/मुख्य सतर्कता अधिकारी संपर्क जानकारी-** प्रधान नोडल अधिकारी और मुख्य सतर्कता अधिकारी का नाम, पता, ईमेल और संपर्क नंबर संदर्भ के लिए प्रदर्शित किया जाएगा।
- 14.1.7. **विनियामक के समक्ष शिकायत दर्ज कराना -** आंतरिक लोकपाल द्वारा समीक्षा के बाद, बैंक के जवाब से असंतुष्ट होने की स्थिति में, ग्राहक बैंकिंग लोकपाल (आरबीआई) से संपर्क कर सकते हैं। संबंधित विवरण बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं और शाखाओं के नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित हैं।

बैंक विनियामकों से प्राप्त अधिसूचनाओं या आंतरिक नीति आवश्यकताओं के अनुरूप आवश्यकतानुसार अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया को अद्यतन करेगा।
