

शिकायत निवारण नीति 2026-27

शिकायत निवारण नीति 2026-27

संक्षिप्ताक्षर/ ABBREVIATIONS

संक्षिप्ताक्षर Abbreviation	विवरण Description
सीसीयू CCU	कस्टमर केयर यूनिट Customer Care Unit
सीजीआरओ CGRO	मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी Chief Grievance Redressal Officer
सीपीजीआरएएम CPGRAM	केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली Centralized Public Grievance Redress and Monitoring
सीवीओ CVO	मुख्य सतर्कता अधिकारी Chief Vigilance Officer
आईबीडी IBD	अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग प्रभाग International Banking Division
आईएनजीआरएएम INGRAM	एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र Integrated Grievance Redress Mechanism
आईओ IO	आंतरिक लोकपाल Internal Ombudsman
पीएनओ PNO	प्रधान नोडल अधिकारी Principal Nodal Officer
आरबीआई RBI	भारतीय रिज़र्व बैंक Reserve Bank of India
क्षे.का. RO	क्षेत्रीय कार्यालय Regional Office
टीएटी TAT	निस्तारण समय Turnaround Time
अं.का. ZO	अंचल कार्यालय Zonal Office

विषय-सूची

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

शिकायत निवारण नीति 2026-27

1. उद्देशिका

- 1.1 बैंक ग्राहक केंद्रितता के अपने मूल्यों को अपनाता है, असाधारण सेवा प्रदान करने और ग्राहकों की 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 स्थायी कारोबार विकास को बढ़ावा देने के लिए आवश्यक है। बैंक मानता है कि ग्राहकों की शिकायतें, जबकि अक्सर चुनौतियों के रूप में देखी जाती हैं, सेवा की गुणवत्ता बढ़ाने के लिए मूल्यवान अंतर्दृष्टि प्रदान करती हैं। इन शिकायतों का सक्रिय रूप से समाधान करके, बैंक ग्राहकों की अपेक्षाओं के साथ अपनी पेशकशों को बेहतर ढंग से संरक्षित कर सकता है और ग्राहक अनुभव को लगातार बेहतर बना सकता है।
- 1.2 कॉर्पोरेट परिचालन में शिकायत की अनिवार्यता को मान्यता देते हुए, बैंक ने एक व्यापक शिकायत निवारण नीति स्थापित की है। विनियामक दिशानिर्देशों के अनुसार विकसित यह नीति, पूरे संगठन में शिकायतों के निपटान के लिए एक समान और पारदर्शी दृष्टिकोण सुनिश्चित करती है। इसका उद्देश्य शिकायतों की घटना को कम करना और एक संरचित समीक्षा और सेवा तंत्र के माध्यम से त्वरित, प्रभावी समाधान की सुविधा प्रदान करना है। शिकायत निवारण नीति जवाबदेही की संस्कृति को बनाए रखने, चुनौतियों को निरंतर सुधार और सेवा उत्कृष्टता के अवसरों में बदलने के लिए बैंक की प्रतिबद्धता को दर्शाती है।

2. कार्यक्षेत्र

यह शिकायत निवारण नीति विनियामक दिशानिर्देशों के अनुपालन में ग्राहकों की शिकायतों का प्रभावी समाधान सुनिश्चित करती है और पूरे भारत में सभी घरेलू शाखाओं और कार्यालयों पर लागू होती है। विदेशी शाखाओं के लिए अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग प्रभाग (आईबीडी) द्वारा अलग नीति तैयार की जाती है।

3. लक्ष्य

ग्राहकों की शिकायतों का प्रबंधन करने, त्वरित समाधान सुनिश्चित करने और बैंक की सेवाओं के साथ ग्राहकों के विश्वास और संतुष्टि को बढ़ाने के लिए एक स्पष्ट, कुशल और पारदर्शी तंत्र प्रदान करना।

4. उद्देश्य

- 4.1 **शीघ्र समाधान:** असुविधा को कम करने के लिए एक निर्धारित समय सीमा के भीतर ग्राहकों की शिकायतों का समाधान करना और उनका समाधान करना।
- 4.2 **पारदर्शिता:** पूरी प्रक्रिया के दौरान खुला संचार बनाए रखना, शिकायत की स्थिति और एस्कलेशन विकल्पों पर स्पष्ट अपडेट प्रदान करना।
- 4.3 **अभिगम्यता:** सुनिश्चित करना कि ग्राहक, शाखाओं, ऑनलाइन प्लेटफॉर्म और हेल्पलाइन सहित विभिन्न चैनलों के माध्यम से आसानी से शिकायत दर्ज कर सकते हैं।
- 4.4 **निष्पक्ष व्यवहार:** ग्राहक के लिए उचित परिणाम सुनिश्चित करते हुए हर शिकायत की निष्पक्ष समीक्षा करना और उसका समाधान करना।
- 4.5 **ग्राहक संतुष्टि:** मुद्दों को इस तरह से हल करने पर ध्यान केंद्रित करना जिससे बैंक में ग्राहक के अनुभव और विश्वास को बनाए रखा जा सके या बेहतर बनाया जा सके।
- 4.6 **निरंतर सुधार:** सेवाओं, उत्पादों और नीतियों में सुधार के क्षेत्रों की पहचान करने के लिए शिकायतों से प्रतिक्रिया (फीडबैक) का उपयोग करना।

4.7 **विनियामक अनुपालन:** शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया में सभी प्रासंगिक विनियामक दिशानिर्देशों और उपभोक्ता संरक्षण कानूनों का पालन करना .

5. शिकायत की परिभाषा

"शिकायत का अर्थ है लिखित रूप में या अन्य तरीकों से बैंक की ओर से सेवा में कमी का आरोप लगाने वाला एक अभ्यावेदन (जहां सेवा में कमी का अर्थ है किसी भी वित्तीय सेवा में कमी या अपर्याप्तता जिसे बैंक को वैधानिक रूप से या अन्यथा प्रदान करने की आवश्यकता होती है, जिसके परिणामस्वरूप ग्राहक को वित्तीय नुकसान या क्षति हो सकती है या नहीं हो सकती है) और उस पर राहत की मांग करना.

6. ग्राहकों की शिकायतों के सामान्य कारण

शिकायत के कारणों में शामिल हैं:

- ☐ सेवा मानकों और प्रदान की गई वास्तविक सेवा की अपेक्षा में अंतराल या ग्राहकों को उपलब्ध कराए गए कार्यों/ उत्पादों/ व्यवस्थाओं/ सूचनाओं 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

ग्राहकों हेतु शिकायत दर्ज करने के लिए उपलब्ध विभिन्न प्लेटफार्मों में निम्नलिखित शामिल हैं:

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

अखिल भारतीय टोल-फ्री नंबर:	1800 2333/ 1800 2222 44/ 1800 208 2244/ 1800 425 1515/ 1800 425 3555
धोखाधड़ी/ विवादित लेनदेन की रिपोर्ट करने 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
सशुल्क नंबर	080-61817110
एनआरआई के लिए समर्पित नंबर	+91 8061817110

7.2 बैंक की वेबसाइट: बैंक की कॉर्पोरेट वेबसाइट www.unionbankofindia.co.in पर उपलब्ध ऑनलाइन शिकायत पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन शिकायत दर्ज की जा सकती है. ऑनलाइन शिकायत पोर्टल तक पहुंचने के लिए यूआरएल:

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

7.3 शाखाओं या कार्यालयों में भौतिक प्रस्तुतियाँ: शिकायतें लिखित रूप में पत्रों/ प्रपत्रों के माध्यम से या बैंक की किसी भी शाखा, कार्यालय या विभाग में ईमेल के माध्यम से प्रस्तुत की जा सकती हैं, प्रस्तुत करने पर एक पावती प्रदान की जाती है. शिकायत दर्ज करने के लिए निम्नलिखित तंत्र उपलब्ध हैं:

 **शिकायत/ सुझाव बॉक्स-** प्रत्येक शाखा में एक शिकायत/सुझाव बॉक्स लगाया जाता है. इसके अतिरिक्त, प्रत्येक शाखा के अंदर एक नोटिस प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाता है, जिसमें ग्राहकों को सूचित किया जाता है कि यदि उनकी समस्याओं का अन्य चैनलों के माध्यम से निवारण नहीं किया जाता है तो वे शिकायत निवारण के लिए सीधे शाखा प्रबंधक से मिल सकते हैं.

- ✚ **शिकायत पुस्तिका** - शिकायत प्रपत्र की छिद्रित प्रतियों के साथ एक शिकायत पुस्तिका प्रत्येक शाखा द्वारा तुरंत पावती प्रदान करने के लिए रखी जाती है। शिकायत प्राप्त होने पर 2 कार्य दिवसों 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। शिकायत रजिस्ट्रों को शाखा में एक प्रमुख स्थान पर रखा जाता है जिससे ग्राहकों की शिकायतों का पंजीकरण संभव हो सके। शिकायत रजिस्टर निर्धारित प्रारूप में रखा जाता है और इसका उपयोग प्राप्त सभी शिकायतों को रिकॉर्ड करने के लिए किया जाता है, चाहे वे सीधे शाखा में प्रस्तुत की गई हों या क्षेत्र/ अंका/ केंद्रीय कार्यालय या सरकारी प्राधिकरणों के माध्यम से प्रस्तुत की गई हों। शाखाओं द्वारा रखे गए शिकायत रजिस्ट्रों की क्षेत्र प्रमुखों/ कार्यपालकों द्वारा शाखाओं के आवधिक दौरे के दौरान संवीक्षा की जाती है और उनकी टिप्पणियों को सापेक्ष दौरा रिपोर्टों में दर्ज किया जाता है। इन रजिस्ट्रों का रखरखाव इस तथ्य पर ध्यान दिए बिना किया जाता है कि पूर्व में कोई शिकायत प्राप्त हुई है या नहीं। जहां कहीं भी कम्प्यूटरीकृत प्रणाली के माध्यम से शिकायत रजिस्ट्रों का रख-रखाव किया जाता है, वहां प्रतियां इलेक्ट्रॉनिक रूप से तैयार की जाती हैं।
- ✚ **शिकायत प्रपत्र**- शिकायत प्रस्तुत करने की प्रक्रिया को सुविधाजनक बनाने के लिए बैंक के होमपेज पर शिकायत निवारण के लिए जिम्मेदार नोडल अधिकारी के नाम के साथ एक शिकायत फॉर्म उपलब्ध है। साथ ही, फॉर्म पर यह कहा गया है कि ग्राहकों को पहले बैंक से समाधान लेना चाहिए और बैंकिंग लोकपाल से केवल तभी संपर्क करना चाहिए जब बैंक 30 दिनों के भीतर शिकायत का समाधान नहीं करता है। यह जानकारी सभी शाखाओं में नोटिस बोर्ड पर भी प्रदर्शित की जाती है, जिसमें बैंकिंग लोकपाल के संपर्क विवरण के साथ-साथ नियंत्रण प्राधिकारी का नाम, पता और फोन नंबर शामिल होता है, जिससे शिकायतें की जा सकती हैं।

7.4 ईमेल: शिकायतें/ प्रतिक्रिया निम्नलिखित ईमेल पतों पर भी भेजी जा सकती हैं:

customercare@unionbankofindia.bank.in

7.5 सोशल मीडिया: शिकायतें/ प्रतिक्रिया बैंक के आधिकारिक सोशल मीडिया चैनलों के माध्यम से प्रस्तुत की जा सकती है

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

7.6 मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन: ग्राहक 4 अंकों के पिन के साथ लॉग-इन करके, बैंक के मोबाइल ऐप 'यूनियन ईज़' के माध्यम से शिकायत दर्ज कर 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 लॉग इन करें >> Home Screen >> Search Grievance Redressal>> Grievance Redressal-Lodge/ track Grievances

7.7 व्हाट्सएप बैंकिंग: एमपिन के साथ लॉग-इन करके और इस पथ का अनुसरण करके व्हाट्सएप बैंकिंग के माध्यम से भी शिकायत दर्ज की जा सकती है:

व्हाट्सएप बैंकिंग: यूवीकनेक्ट >> एमपिन के साथ लॉगिन करना >> एमपिन प्रमाणित करना>> मुख्य मेनू >> अन्य सेवाएं>> अधिक सेवाएं>> शिकायत निवारण

- 7.8 प्रधान नोडल अधिकारी/ मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी:** कोई अधिकारी जो महाप्रबंधक के पद से नीचे नहीं है, को बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत 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। सीधे एस्केलेशन के लिए, शिकायतों को निम्नलिखित पते पर प्रधान नोडल अधिकारी (मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी) को भेजा जा सकता है:

प्रधान नोडल अधिकारी/ मुख्य शिकायत निवारण अधिकारी

यूनियन बैंक ऑफ इंडिया, ग्राहक सेवा उत्कृष्टता कक्ष,

परिचालन विभाग, केंद्रीय कार्यालय,

"द आर्केड", टॉवर 4, दूसरी मंजिल, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, कफ परेड, मुंबई - 400 005

ईमेल आईडी- pno@unionbankofindia.bank.in

संपर्क नंबर-022-46667534

- 7.9 पेंशनभोगियों से संबंधित शिकायतों के निपटान के लिए नोडल अधिकारी:**

मुख्य प्रबंधक

केंद्रीकृत पेंशन प्रसंस्करण कक्ष (सीपीपीसी)

एस-24, दूसरी मंजिल, श्री अरबिंदो मार्ग,

ब्लॉक ए, ग्रीन पार्क एक्सटेंशन, नई दिल्ली-110016

लैंडलाइन: 011- 42268378

ईमेल: cppc@unionbankofindia.bank

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

- 7.10 सरकारी और विनियामक पोर्टल:** ग्राहक, सरकार और विनियामक पोर्टलों जैसे आरबीआई लोकपाल, सीपीजीआरएएम (केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली), आईएनजीआरएएम (एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र) के माध्यम से शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

8. शिकायत निपटान/ शिकायत निवारण तंत्र

बैंक की शिकायत समाधान प्रक्रिया सावधानीपूर्वक देखभाल के साथ डिज़ाइन की गई है, जो शिकायत प्रस्तुत करने से लेकर समाधान तक एक स्पष्ट और प्रभावी मार्ग सुनिश्चित करती है, इस प्रकार सभी ग्राहकों के लिए एक सहज अनुभव प्रदान करती है। ग्रामीण क्षेत्रों से आने वाली शिकायतों और प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र को वित्तीय सहायता से संबंधित शिकायतों और सरकार के गरीबी उन्मूलन कार्यक्रमों का निवारण भी उक्त प्रक्रिया का हिस्सा होगा।

- 8.1 शिकायत दर्ज करना-** शिकायत विभिन्न चैनलों के माध्यम से दर्ज की जा सकती है, जिसमें शाखा के द्वारा, संपर्क केंद्र, मोबाइल ऐप, वेबसाइट/ पोर्टल या ईमेल आदि के माध्यम से शिकायत दर्ज की जा सकती है।

- 8.2 शिकायतों की पावती और ट्रैकिंग-** प्राप्त होने पर, प्रत्येक शिकायत तुरंत बैंक के शिकायत प्रबंधन पोर्टल में दर्ज की जाती है, जो स्वचालित रूप से एसएमएस और ईमेल के माध्यम से एक पावती भेजता है। एक अद्वितीय यूनियन बैंक टिकट नंबर सौंपा जाता है, जो संबंधित शाखा, क्षेत्रीय कार्यालय या विभाग को सूचित करता है। यह नंबर ग्राहकों को एक सुरक्षित मोबाइल नंबर और ओटीपी लॉगिन के माध्यम से ऑनलाइन शिकायत निवारण पोर्टल के माध्यम से वास्तविक समय के अपडेट के साथ उनकी शिकायत की प्रगति को आसानी से ट्रैक करने की अनुमति देता है।

www.unionbankofindia.bank.in >> कस्टमर कॉर्नर >> शिकायत >>

ऑनलाइन आवेदन करें >> मेरी शिकायतें

पत्र/प्रपत्रों के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को प्राप्तकर्ता शाखा/कार्यालय द्वारा विधिवत स्वीकार किया जाएगा।

8.3 त्वरित और पारदर्शी समाधान- शिकायत निपटान के लिए बैंक का दृष्टिकोण व्यावसायिकता, पारदर्शिता और दक्षता को प्राथमिकता देता है। पूरी प्रक्रिया के दौरान निष्पक्षता और गोपनीयता बनाए रखने के साथ प्रतिक्रियाएं तुरंत वितरित की जाती हैं। प्रत्येक प्रस्ताव को आरबीआई द्वारा उल्लिखित विनियामक और वैधानिक आवश्यकताओं के अनुपालन में बैंक की नवीनतम मुआवजा नीति और शिकायत निवारण नीति के साथ जोड़ा जाता है।

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

शिकायतों का निस्तारण: शाखा द्वारा प्रदान की जाने वाली ग्राहक सेवा से संबंधित शिकायतों/अभ्यावेदनों के निस्तारण के लिए शाखा प्रबंधक उत्तरदायी होगा। उसे यह सुनिश्चित करना होगा कि शाखा में प्राप्त सभी शिकायतों का समयबद्ध एवं उचित रूप से निस्तारण किया जाए। उसका प्रमुख दायित्व यह होगा कि शिकायत का समाधान ग्राहक की पूर्ण संतुष्टि के साथ किया जाए तथा यदि ग्राहक समाधान से संतुष्ट न हो, तो उसे मामले को आगे उच्च स्तर पर ले जाने के लिए वैकल्पिक माध्यमों की जानकारी उपलब्ध कराई जाए। यदि शाखा प्रबंधक को यह प्रतीत हो कि समस्या का समाधान उसके स्तर पर संभव नहीं है, तो वह मार्गदर्शन हेतु प्रकरण को क्षेत्रीय कार्यालय या आंचलिक कार्यालय को संदर्भित कर सकता है। इसी प्रकार, यदि क्षेत्रीय कार्यालय या आंचलिक कार्यालय भी समस्या का समाधान करने में असमर्थ हो, तो ऐसे मामलों को नोडल कार्यालय को भेजा जा सकता है।

शिकायतों का समाधान: निर्धारित समाधान समयसीमा- शिकायत को सही परिप्रेक्ष्य में देखा जाना चाहिए क्योंकि वे अप्रत्यक्ष रूप से बैंक के कामकाज में एक कमजोर स्थान को प्रदर्शित करते हैं। प्राप्त शिकायत का सभी संभावित कोणों से विश्लेषण किया जाना चाहिए। शाखाओं, अंचल और प्रधान कार्यालय सहित सभी स्तरों पर शिकायतों के समाधान और उनके निपटान के लिए विशिष्ट समय सारणी निर्धारित की जाती है। शाखा प्रबंधक को बैंक द्वारा तय की गई निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर शिकायत का समाधान करने का प्रयास करना चाहिए। ग्राहक को किसी भी मुद्दे पर बैंक के रुख का संचार एक महत्वपूर्ण आवश्यकता है। प्राप्त शिकायतों, जिनमें शामिल मुद्दे की जांच के लिए कुछ समय की आवश्यकता होगी, को हमेशा तुरंत स्वीकार किया जाना चाहिए। शाखा और अंचल कार्यालय को हर महीने के अंत में प्राप्त शिकायतों पर की गई कार्रवाई की रिपोर्ट प्रधान कार्यालय को भेजनी चाहिए। प्रत्येक शिकायत की सावधानीपूर्वक जांच की जाती है, जिसमें शाखाओं से लेकर केंद्रीय कार्यालय तक प्रत्येक स्तर पर कार्रवाई के लिए निर्दिष्ट समय-सीमा निर्धारित की जाती है। बैंक 30 दिनों के भीतर या एनपीसीआई, आरबीआई और अन्य विनियामक प्राधिकरणों द्वारा अनिवार्य किसी भी निस्तारण समय (टीएटी) में शिकायतों को हल करने का प्रयास करता है। सीपीजीआरएएमएस पोर्टल के माध्यम से प्रस्तुत शिकायतों को आमतौर पर 21 दिनों के भीतर हल किया जाता है, यदि आवश्यक हो तो अंतरिम अपडेट प्रदान किए जाते हैं। इसी तरह, INGRAM पोर्टल के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को आम तौर पर 45 दिनों के भीतर हल किया जाता है, बैंक उन मामलों में समय पर सूचनाएं जारी करता है जहां अतिरिक्त समय की आवश्यकता होती है।

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

ट्रिगर की स्थिति	एस्केलेशन स्तर 1	एस्केलेशन स्तर 2	एस्केलेशन स्तर 3
स्तर 0 पर आंतरिक शिकायत टीएटी उल्लंघन	टी-3 दिन	टी-2 दिन	टी-1 दिन
जहां टी का अर्थ बैंक स्तर पर कुल टीएटी है			

अनसुलझी शिकायतों के लिए एस्केलेशन - यदि किसी शिकायत का एक महीने के भीतर निवारण नहीं किया जाता है, तो इसे आगे की समीक्षा और कार्रवाई के लिए बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत नोडल अधिकारी को भेजा जाएगा, जबकि शिकायतकर्ता को शिकायत की स्थिति के बारे में अपडेट किया जाएगा. ऐसे मामलों में जहां शिकायतकर्ता की दलील स्वीकार नहीं की गई है, जहां तक संभव हो पूरा जवाब दिया जाएगा.

- 8.6** यदि किसी ग्राहक को प्रारंभिक समाधान असंतोषजनक लगता है, तो एक स्थापित एस्केलेशन प्रक्रिया उपलब्ध है. एस्केलेशन मैट्रिक्स शाखाओं में, बैंक की वेबसाइट पर और कॉल सेंटर के माध्यम से उपलब्ध है, जो गहन समीक्षा सुनिश्चित करता है. संरचना में शामिल हैं:

स्तर-0: शाखा प्रमुख

स्तर-1: क्षेत्रीय कार्यालय में शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ)

स्तर -2: अंचल कार्यालय में शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ)

स्तर-3: केंद्रीय कार्यालय में मुख्य शिकायत अधिकारी (सीजीओ)

नोट: उपर्युक्त अधिकारियों के संपर्क विवरण कॉर्पोरेट वेबसाइट पर उपलब्ध हैं.

- 8.7 बैंकिंग लोकपाल को एस्केलेशन** - शिकायतकर्ता को अंतिम संचार में यह कहा जाएगा कि प्रदान किए गए समाधान से असंतोष के मामले में, शिकायतकर्ता मामले को बैंकिंग लोकपाल के समक्ष प्रस्तुत कर सकता है और इसमें बैंकिंग लोकपाल का विवरण शामिल होगा.

8.8 शिकायत निवारण की समीक्षा -

- अंचल/ क्षेत्र उन क्षेत्रों की पहचान करेंगे, जहां शिकायतों की संख्या अधिक है और उन शाखाओं में मौके पर शिकायतों की जांच करने के लिए विशेष दस्ते का गठन करेंगे, जिनके खिलाफ अक्सर शिकायतें आती हैं.
- आंतरिक लेखा परीक्षा के दौरान आंतरिक लेखा परीक्षकों द्वारा बैंकिंग परिसरों में भीड़-भाड़ से संबंधित शिकायतों की जांच की जाएगी और व्यवहार्य प्रस्ताव के आधार पर उसी स्थान में बड़े आवास की उपलब्धता को ध्यान में रखते हुए, जब भी आवश्यक हो, स्थान बढ़ाने के लिए कार्रवाई की जाएगी.
- जिन शाखाओं में बड़ी संख्या में शिकायतें हैं, उनके प्रबंधकों/ अधिकारियों को अन्य शाखाओं/ कार्यालयों में स्थानांतरित किया जा सकता है और बैंक शाखाओं में शिकायतों को देखने/कम करने के लिए जनसंपर्क अधिकारियों/ संपर्क अधिकारी की नियुक्ति पर विचार कर सकते हैं. ऐसे जनसंपर्क अधिकारी/ संपर्क अधिकारियों को बड़ी शाखाओं में भी नियुक्त किया जा सकता है.

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

8.10 निरंतर सुधार के लिए प्रतिबद्धता- सेवा की गुणवत्ता बढ़ाने के लिए एक निरंतर प्रतिबद्धता बैंक को ग्राहकों, कर्मचारियों और अन्य हितधारकों से प्रतिक्रिया को शामिल करने के लिए प्रेरित करती है। शाखा/क्षेत्र/अंका/केंका स्तर की ग्राहक सेवा उत्कृष्टता समितियों, ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति और बोर्ड की हितधारक समिति सहित विभिन्न स्तरों पर मंच नियमित रूप से ग्राहकों की शिकायतों की समीक्षा करते हैं और सेवा उत्कृष्टता की संस्कृति को बढ़ावा देते हुए ग्राहक अनुभव को बढ़ाने के तरीकों की तलाश करते हैं।

8.11 शिकायतों का विश्लेषण और प्रकटीकरण: प्राप्त शिकायतों के विश्लेषण के साथ शिकायतों का एक विवरण बोर्ड के समक्ष रखा जाता है। शिकायतों का विश्लेषण किया जाता है (i) ग्राहक सेवा क्षेत्रों की पहचान करने के लिए जहां शिकायतें अक्सर प्राप्त होती हैं; (ii) शिकायत के बार-बार स्रोतों की पहचान करना; (iii) प्रणालीगत कमियों की पहचान करना; और (iv) शिकायत निवारण तंत्र को और अधिक प्रभावी बनाने के लिए उचित कार्रवाई शुरू करने के लिए। वित्तीय परिणामों के साथ बैंक द्वारा निम्नलिखित खुलासे किए जाते हैं:

क. ग्राहकों की शिकायतें

अ. वर्ष के आरंभ में लंबित शिकायतों की संख्या

आ. वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या

इ. वर्ष के दौरान निवारण की गई शिकायतों की संख्या

ई. वर्ष के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या

ख. बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित निर्णय

अ. वर्ष की शुरुआत में लागू न किए गए निर्णयों की संख्या

आ. वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित निर्णयों की संख्या

इ. वर्ष के दौरान लागू किए गए निर्णयों की संख्या

ई. वर्ष के अंत में लागू न किए गए निर्णयों की संख्या

प्रत्येक वित्तीय वर्ष के अंत में, बैंक सार्वजनिक संदर्भ के लिए अपनी वेबसाइट पर शिकायतों का एक विस्तृत विवरण और विश्लेषण प्रकाशित करता है। इस खुलासे में एटीएम कार्ड और बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली अन्य सेवाओं से संबंधित शिकायत की जानकारी शामिल है। हालांकि, जहां शिकायतों का निवारण अगले कार्य दिवस के भीतर किया जाता है, उन्हें शिकायतों के विवरण में शामिल नहीं किया जाएगा।

यह संरचित प्रक्रिया ग्राहकों की शिकायतों से निपटने में पारदर्शिता और दक्षता सुनिश्चित करती है जबकि ग्राहकों को हर कदम पर सूचित करती है।

9. शिकायत का निस्तारण करना

आरबीआई/ एनपीसीआई/ कार्ड नेटवर्क दिशानिर्देशों (जहां लागू हो) द्वारा निर्धारित समय-सीमा के भीतर या शिकायतों की प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर, जो भी बाद में हो, शिकायतकर्ता को अंतिम उत्तर भेजा जाएगा, जिसमें शिकायत के समाधान या अस्वीकृति का विवरण होगा, जिसके कारणों को लिखित रूप में दर्ज किया जाएगा। एक शिकायत को निम्नलिखित में से किसी भी मामले में निपटान और बंद माना जाएगा:

अ. जब बैंक ने शिकायतकर्ता के अनुरोध का पूर्णतः अनुपालन कर दिया गया हो; अथवा

- आ. जब बैंकिंग लोकपाल के हस्तक्षेप से बैंक एवं शिकायतकर्ता के मध्य विवाद का समाधान/निस्तारण हो गया हो; अथवा
- इ. जहां शिकायतकर्ता लिखित रूप में या अन्यथा सहमत हो गया है (जिसे दर्ज किया जा सकता है), कि शिकायत के समाधान का तरीका और सीमा संतोषजनक है; या
- ई. जहां शिकायतकर्ता ने स्वेच्छा से शिकायत वापस ले ली हो; या
- उ. जहां नोडल अधिकारी ने ग्राहक को सूचित करते हुए प्रमाणित किया है कि बैंक ने अपने संविदात्मक, वैधानिक और विनियामक दायित्वों का निर्वहन किया है और इसलिए शिकायत को बंद कर दिया है।
- बशर्ते कि यह निस्तारण उन स्थानों पर लागू नहीं होगा जहां लोकपाल या प्राधिकरण, जैसा भी मामला हो, ने निर्दिष्ट अवधि से परे अपील/ पुनरीक्षण दायर करने की अनुमति दी है।
- नोट: एक शिकायतकर्ता बैंक द्वारा समाधान प्राप्त होने के 45 दिनों के भीतर पोर्टल में फिर से शिकायत टिकट 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 प्रति के साथ उपलब्ध कराया गया है। योजना की मुख्य विशेषताएं शाखा में प्रदर्शित की जाती हैं और हमारी वेबसाइट www.unionbankofindia.co.in पर भी उपलब्ध हैं।
- 10.2 शिकायत प्राप्त होने पर बैंक, लोकपाल के समक्ष 15 दिनों के भीतर अपना जवाब दाखिल करेगा, 15 दिनों की प्रारंभिक अवधि को और बढ़ाने के लिए लोकपाल को एक लिखित अनुरोध दिया जा सकता है।
- 10.3 ग्राहक आरबीआई द्वारा नियुक्त बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकता है यदि उन्हें बैंक से 30 दिनों के भीतर संतोषजनक जवाब नहीं मिलता है या ग्राहक शिकायत निवारण के अन्य तरीकों को अपनाना चाहता है।

11. बैंक का आंतरिक लोकपाल (आईओ)

- 11.1 बैंकों की आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली को मजबूत करने और बैंक के उच्चतम स्तर के प्राधिकरण में ग्राहकों की शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करने के उद्देश्य से आंतरिक लोकपाल तंत्र की स्थापना की गई थी ताकि ग्राहकों को निवारण के लिए अन्य मंच से संपर्क करने की आवश्यकता को कम किया जा सके।
- 11.2 आंतरिक लोकपाल (मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी) की नियुक्ति बैंक में "भारतीय रिज़र्व बैंक (वाणिज्यिक बैंक-आंतरिक लोकपाल) निर्देश, 2026" के अनुसार की जाती है।
- 11.3 बैंक द्वारा पूरी तरह या आंशिक रूप से खारिज की गई किसी भी शिकायत की आंतरिक लोकपाल से जांच की जाएगी।
- 11.4 दावे की आंशिक स्वीकृति/अनुदान/मुआवजे या दावे की पूर्ण अस्वीकृति के मामले में, उत्तर की जांच जांच समिति द्वारा की जानी चाहिए। ऐसे मामलों को क्षेत्र/वर्टिकल द्वारा पीएनओ (शाखा/क्षेत्र/अंका टिकटों के लिए)/संबंधित वर्टिकल हेड (वर्टिकल/टीम टिकटों के लिए) की अनुशंसा के साथ आईओ को अग्रेषित करने की आवश्यकता है।
- 11.5 आंतरिक लोकपाल, एक स्वतंत्र प्राधिकरण के रूप में, शिकायतों की समीक्षा करेगा, ग्राहकों की उन शिकायतों की जांच करेगा जो बैंक की ओर से स्वाभाविक रूप से सेवा की कमियां हैं (बैंकिंग लोकपाल से प्राप्त शिकायतों सहित) जिन्हें बैंक द्वारा आंशिक रूप से या पूरी तरह से अस्वीकार कर दिया गया है। बैंक शिकायतकर्ता को अंतिम निर्णय देने से पहले आंतरिक रूप से उन सभी शिकायतों को आगे बढ़ाएगा,

जिनका पूरी तरह से आईओ (आंतरिक लोकपाल) को निवारण नहीं किया गया है। ग्राहकों को सीधे आंतरिक लोकपाल से संपर्क करने की आवश्यकता नहीं है।

- 11.6 हालांकि, यदि ग्राहक निपटान प्रस्ताव से संतुष्ट नहीं है, तो वह भारतीय रिज़र्व बैंक के बैंकिंग लोकपाल से अपील करने के लिए स्वतंत्र होगा। दिशा-निर्देशों के कार्यान्वयन की निगरानी आरबीआई द्वारा विनियामक निगरानी के अलावा बैंक के आंतरिक लेखा परीक्षा तंत्र द्वारा की जाएगी।

12. भारतीय रिज़र्व बैंक के अपीलीय प्राधिकारी से अपील

बैंक के खिलाफ कोई फैसला पारित होने की स्थिति में, बैंक को आरबीआई के अपीलीय प्राधिकरण के साथ अपील दायर करने का अधिकार है। यह प्रक्रिया बैंक को किए गए निर्णय की समीक्षा करने की अनुमति देती है, जिससे अपना मामला प्रस्तुत करने और निर्णय का विरोध करने का अवसर मिलता है।

13. आंतरिक समीक्षा तंत्र: ग्राहकों की शिकायतों की समीक्षा करने और ग्राहक अनुभव को बढ़ाने के लिए फोरम

- 13.1 बैंक ने ग्राहक सेवा की गुणवत्ता और बैंक के शिकायत निवारण तंत्र की निगरानी और समीक्षा के लिए निम्नलिखित समितियों और समीक्षा तंत्र का गठन किया है।
- 13.2 **शाखा/क्षेत्र/अंचल/केंद्र स्तरीय ग्राहक सेवा समितियां:** बैंक मानता है कि बैंक के कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत बातचीत के माध्यम से ग्राहकों की अपेक्षाओं/आवश्यकताओं/शिकायतों को बेहतर ढंग से समझा जा सकता है। प्रदान की गई ग्राहक सेवा की गुणवत्ता की जांच करने और ग्राहक सेवा में सुधार के लिए फीडबैक/सुझावों की गंभीर जांच करने के लिए सभी शाखाओं/क्षेत्रों/अंचल/केंद्रों में ग्राहक सेवा उत्कृष्टता समितियों का गठन किया जाएगा। शाखा स्तर की समितियां हर महीने की 15 तारीख को बैठक करती हैं, जिसे ग्राहक सेवा उत्कृष्टता और शिकायत निवारण दिवस के रूप में भी मनाया जाता है, जहां कर्मचारी और आमंत्रित ग्राहक सेवा से संबंधित मुद्दों, शाखा सेवाओं में सुधार के क्षेत्रों, उत्पाद सुधार, सेवा सुधार, शाखा के माहौल आदि में ग्राहक के किसी भी सुझाव पर स्वतंत्र रूप से बातचीत करते हैं, जबकि क्षेत्रीय और अंचल स्तर पर समितियां तिमाही में एक बार ग्राहक सेवा उत्कृष्टता समिति की बैठक आयोजित करती हैं।
- 13.3 **ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति:** केंद्रीय कार्यालय में ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति जिसकी अध्यक्षता परिचालन वर्टिकल के प्रबंधन के लिए जिम्मेदार कार्यपालक निदेशक द्वारा की जाती है, में प्रमुख विभाग प्रमुख सदस्य के रूप में शामिल होते हैं और त्रैमासिक आधार पर बैठक होती है। समिति विभिन्न स्रोतों से ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर फीडबैक का मूल्यांकन करेगी, क्षेत्रीय, अंचल और वर्टिकल प्रमुखों से एकत्र किए गए फीडबैक के साथ ग्राहक सेवा से संबंधित विनियामक निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करेगी और मार्गदर्शन प्रदान करके अनसुलझी शिकायतों की समीक्षा करेगी। समिति निवारण के लिए जिम्मेदार कार्यात्मक प्रमुखों द्वारा भेजी गई अनसुलझी शिकायतों पर भी विचार करेगी और अपनी सलाह देगी। समिति तिमाही अंतराल पर बोर्ड की हितधारक संबंध समिति को अपने कार्यनिष्पादन पर रिपोर्ट सौंपेगी।
- 13.4 **बोर्ड की हितधारक संबंध समिति:** बोर्ड की यह उप-समिति बैंक में सेवा संवर्धन पहलों के कार्यान्वयन की देखरेख और मार्गदर्शन के लिए जिम्मेदार है। यह समिति ग्राहक शिकायतों, विनियामक जनादेश और नीतिगत निर्णयों की समीक्षा करती है, जिसमें ग्राहक अनुभव को बढ़ाने पर बैंक के कार्यनिष्पादन में सुधार करने पर ध्यान केंद्रित किया जाता है। यह ग्राहकों की शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों की भी समीक्षा करती है और समग्र सेवा गुणवत्ता में सुधार के लिए सुधारात्मक उपायों को लागू करती है। समिति उन सभी मुद्दों की जांच करती है जो जमाकर्ताओं और उधारकर्ताओं को प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता के साथ-साथ ग्राहकों की संतुष्टि के अन्य पहलुओं को प्रभावित करते हैं। शिकायतों का एक विस्तृत विश्लेषण हितधारक संबंध समिति को प्रस्तुत किया जाता है, इसके अतिरिक्त यह ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति के कामकाज की समीक्षा करती है और बैंक के शिकायत निवारण तंत्र की प्रभावशीलता सुनिश्चित करती

है। यह ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में सुधार के लिए चल रही अनुशंसा भी प्रदान करती है और शिकायतों के मूल कारण विश्लेषण की समीक्षा करती है, पुनरावृत्ति को रोकने के लिए कार्रवाई पर संबंधित विभागों को 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 जाती है।
- 14.2 **शिकायतों और सुझावों की व्यवस्था-** शिकायतों और सुझावों को प्राप्त करने के लिए समय पर और प्रभावी समाधान सुनिश्चित करने हेतु उपयुक्त चैनल स्थापित किए गए हैं।
- 14.3 **नोडल अधिकारियों की जानकारी का प्रदर्शन -** ग्राहकों की शिकायतों के त्वरित समाधान की सुविधा के लिए 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।
- 14.4 **भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) एकीकृत लोकपाल योजना-** भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) एकीकृत लोकपाल योजना के बारे में जानकारी, जिसमें संबंधित वेबसाइट (<https://cms.rbi.org.in>) भी शामिल है, बैंक की वेबसाइट पर प्रकाशित की जाती है। इसके अतिरिक्त, एकीकृत लोकपाल योजना के तहत नियुक्त संबंधित नोडल अधिकारी का नाम और अन्य विवरण बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाते हैं।
- 14.5 **एमडी एवं सीईओ और विभाग प्रमुखों का विवरण-** एमडी एवं सीईओ और विभाग प्रमुखों के नाम और अन्य विवरण भी बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाते हैं।
- 14.6 **शाखाओं में नोटिस बोर्ड-** शाखाओं में नोटिस बोर्ड शिकायत निवारण तंत्र के विवरण सहित सभी आवश्यक जानकारी प्रदर्शित करेंगे।
- 14.7 **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।
- 14.8 **विनियामक को एस्केलेशन -** बैंक की प्रतिक्रिया से असंतोष के मामले में, आंतरिक लोकपाल द्वारा समीक्षा के बाद, ग्राहक बैंकिंग लोकपाल (आरबीआई) से संपर्क कर सकते हैं। प्रासंगिक विवरण बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं और शाखाओं में नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित किए जाते हैं।
बैंक नियामकों की अधिसूचनाओं या आंतरिक नीति आवश्यकताओं के अनुसार आवश्यकतानुसार अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया को अद्यतन करेगा।
