

## बैंक की ग्राहक सेवा नीति

“ग्राहक हमारे परिसर में आनेवाला सबसे महत्वपूर्ण व्यक्ति है; वह हम पर निर्भर नहीं है। हम उस पर निर्भर हैं। वह हमारे कार्य में बाधक नहीं है। वह तो हमारे कार्य का लक्ष्य है। वह हमारे व्यवसाय के लिए कोई बाहरी व्यक्ति नहीं है। वह तो व्यवसाय का ही एक अंक है। उसकी सेवा करके हम उस पर कोई उपकार नहीं कर रहे हैं। उपकार तो वह हम पर रहा है, हमें सेवा का मौका देकर” - महात्मा गांधी

बैंक की ग्राहक सेवा नीति महात्मा गांधी के उपर्युक्त अमूल्य कथन से प्रेरित है और निम्नंकित प्रमुख सिद्धांतों पर आधारित है।

### **शिष्टाचार:**

शाखा में आने वाला प्रत्येक आगंतुक - चाहे वह ग्राहक हो या अनौपचारिक आगंतुक बैंक के स्टाफ से शिष्ट व्यवहार का पत्र होता है। इसलिए सबसे पहले प्रत्येक ग्राहक को सभी उचित शिष्टताएँ प्रदान की जाए, चाहे बैंक उनकी जरूरत को पूरा करने की स्थिति में हो या न हो। अंदर आनेवाले प्रत्येक ग्राहक का मुस्कान के साथ उचित तरीके से स्वागत किया जाए और आस्वस्थ कराया जाए। दूरभाष और ई-मेल सहित सभी प्रकार के अप्रत्यक्ष संप्रेषण भी शिष्टतापूर्ण हो। प्रत्येक स्टाफ सदस्यों द्वारा ग्राहकों के साथ उसका/ उसकी पारस्परिक क्रिया के दौरान प्रत्येक ग्राहक की मूल न्यूनतम अधिकार बिना चूक के सुनिश्चित किया जाए।

### **संप्रेषण:**

बैंक की ओर मौखिक या अन्य प्रकार से ग्राहक से संपर्क करते समय कर्मचारी इसे अपनी पहचान का केन्द्र बनाएं। वे अच्छे संप्रेषण के तीन नियमों - सत्यता, संक्षिप्तता और विचारशीलता का भी अनुपालन करने की कोशिश करें। जहाँ कहीं ई-मेल, एसएमएस आदि जैसे माध्यम का उपयोग संवेदनशील प्रकृति या वित्तीय निहितार्थ की सूचना को प्रेषित करने के लिए किया जाता हो, आवश्यक रक्षोपाय का अवलोकन किया जाए ताकि या तो बैंक अथवा ग्राहक के हितों के साथ समझौता न किया जाए।

### **दक्षता और सामयिकता:**

बैंक द्वारा दिए गए समय सीमा के अनुपालन को सुनिश्चित करते हुए बैंक के स्टाफ ग्राहकों की अपेक्षा को शीघ्रता और दक्षता से पूर्ण करें।

### **उत्पाद:**

बैंक ग्राहक के लिए वित्तीय सुपर बाजार बनने का प्रयास करेंगे ताकि वे अपनी सभी बैंकिंग जरूरतों से संबंधित समाधान एक ही छत के तले प्राप्त कर सकें।

## शाखाओं का सामान्य प्रबंधन:

शाखाओं के सामान्य प्रबंधन के संबंध में उत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करने हेतु निम्नांकित पहलुओं का पालन करें:

ए. पेंशनभोगी, वरिष्ठ नागरिकों, दिव्यांग व्यक्तियों आदि पर विशेष महत्व देते हुए शाखाओं द्वारा पर्याप्त स्थान, उचित फर्नीचर (बैठने की व्यवस्था आदि), पेय जल की सुविधा, पर्याप्त प्रकाश की सुविधा, स्वच्छ प्रसाधन कटे-फटे करेंसी नोट को चिपकाने के लिए गोंद आदि प्रदान करने पर विशेष ध्यान केंद्रित करते हुए बुनियादी संरचनागत सुविधा उपलब्ध करना।

बी. अपनी बड़ी शाखाओं में नियमित स्वागत काउन्टर के अतिरिक्त पूर्णतः अलग काउन्टर प्रदान करना।

सी. सभी काउन्टर पर अंग्रेजी, हिंदी के साथ-साथ क्षेत्रीय भाषा में संकेतक पट्ट का प्रदर्शन करना। बैंक के अर्ध शहरी और ग्रामीण शाखाओं में कारोबार विज्ञापन (पोस्टर) संबंधित क्षेत्रीय भाषाओं में भी हो।

डी. ग्राहकों के प्रति कर्मचारियों की प्रतिक्रिया सुनिश्चित करने और ग्राहकों के लेनदेन में मदद करने हेतु गस्त पदाधिकारियों की तैनाती।

ई. बैंक सेवा और उपलब्ध सुविधा की सभी विवरणों से संबंधित पुस्तिका ग्राहकों को हिंदी, अंग्रेजी और संबंधित क्षेत्रीय भाषा में उपलब्ध करना।

एफ. बैंक द्वारा ग्राहकों के साथ संवाद सहित कारोबारी लेनदेन में हिंदी और क्षेत्रीय भाषा का प्रयोग।

जी. कर्मचारियों और जनता के बीच भरोसा कायम करने के लिए वर्तमान सुरक्षा प्रणाली की समीक्षा और सुधार।

एच. कर्मचारियों द्वारा फोटो और नाम प्रदर्शित करने वाला व्यक्ति पहचान बिल्ला (बैज़) धारण करना।

आई. आवधिक रूप से डेस्क परिवर्तन करना और प्रारंभिक पर्यवेक्षी कार्य सौंपना।

जे. ग्राहक सेवा अभिमुखता के परिप्रेक्ष्य में स्टाफ का प्रशिक्षण। वितरण केन्द्र के स्टाफ को बैंकिंग के तकनीकी क्षेत्रों का प्रशिक्षण प्रदान करना। जॉब कार्ड द्वारा गस्त संकाय (रॉविगफैकल्टी) को विडियो कान्फ्रेंसिंग के जरिये प्रशिक्षण सीमा का नवोन्मेषी माध्यम अपनाना।

के. शाखाओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं का मौके पर जाँच के लिए नियंत्रक कार्यालयों और प्रधान कार्यालय से वरिष्ठ पदाधिकारियों द्वारा आवधिक रूप से निरीक्षण।

एल. वार्षिक पुरस्कार/ चल शील्ड द्वारा ग्राहक सेवा के दृष्टिकोण से सर्वोत्तम शाखा को पुरस्कृत करना।

एम. ग्राहक सेवा की लेखा-परीक्षा, ग्राहक सर्वेक्षण।

एन. ग्राहक सेवा से संबंधित कार्य बिन्दुओं के उन्नयन हेतु उसकी पहचान के लिए ग्राहकों के साथ उसके विभिन्न पहलुओं से पारस्परिक क्रिया हेतु ग्राहक संबंध कार्यक्रम और आवधिक बैठक का आयोजन।

ओ. विशेषकर आम व्यक्ति के अधिकार से समझौता के मुद्दों पर स्पष्ट रूप से एक नई उत्पाद और सेवा अनुमोदन प्रक्रिया, जिसे बोर्ड का अनुमोदन अपेक्षित हो, की स्थापना।

पी. गुणवत्ता आश्वासन अधिकारी की नियुक्ति जो सुनिश्चित करेगा कि नीति का उद्देश्य विषय वस्तु में रूपांतरित उचित तरीके से हुआ है।

### **ज्ञान:**

स्टाफ सदस्यों से अपेक्षित है कि वे ग्राहकों से सामना होने वाले केन्द्रों पर अपने उत्पाद और सेवाओं से संबंधित जानकारी से पूर्ण परिचित हो ताकि ग्राहकों के किसी भी प्रश्न का उत्तर व्यावसायिक तरीके से दे सकें। निर्णयों की जानकारी में सहायता प्रदान करने हेतु वे ग्राहकों को इन उत्पादों/ सेवाओं की पैम्पलेट/ पुस्तिका भी प्रदान करें। इसके अतिरिक्त, बैंक शाखा परिसर के भीतर अपने विभिन्न उत्पादों, सेवाओं, प्रक्रियाओं और प्रभारों की जानकारी भी प्रदर्शित करेंगे।

### **ग्राहक के लिए अतिरिक्त सुविधा प्रदान करना**

सभी कर्मचारियों को चाहिए कि ग्राहक को जिस चीज की आवश्यकता है। उसके निष्कर्ष और यदि कोई समस्या हो तो उसके समाधान में उसकी मदद करें। यदि समस्या का समाधान बैंक के पास उपलब्ध न हो तो स्टाफ को अपनी पूरी जानकारी और क्षमता के अनुसार उसके समाधान हेतु ग्राहक को जिस व्यक्ति/ प्राधिकारी के पास जाना हो और उसकी प्रक्रिया में आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करें।

### **पोशाक:**

सभी बैंक कर्मचारी उचित और मर्यादित एवं व्यावसायिक प्रकटान को ध्यान में रखते हुए पोशाक धारण करें, जिससे उसके व्यावसायिकता की झलक मिले।