



ग्राहक शिकायत निवारण नीति

अनुमोदक	ग्राहक सेवा समिति का बोर्ड
नीति मालिक	स्वेता एस, प्रमुख नोडल अधिकारी
समीक्षा आवृत्ति	वार्षिक आवृत्ति इतिहास

समीक्षा आवृत्ति: वार्षिक आवृत्ति इतिहास

आवृत्ति संख्या.	तिथि	समीक्षक
1.0	15.01.2018	श्री सचिकांत पांडा, COO
1.1	10.11.2021	श्री रिचल त्शेरिंग ला, PNO
1.2	01.03.2024	श्री रिचल त्शेरिंग ला, PNO
2.0	10.05.2024	श्री रिचल त्शेरिंग ला, PNO
3.0	01.06.2024	श्री रिचल त्शेरिंग ला, PNO
4.0	19.12.2024	स्वेता एस, PNO
5.0	18.02.2025	स्वेता एस, PNO

1. पृष्ठभूमि

नॉर्थ ईस्ट स्मॉल फाइनेंस बैंक लिमिटेड (बैंक) अपने ग्राहकों के साथ निष्पक्ष व्यवहार करने और समाज के कम सेवा प्राप्त वर्गों को जिम्मेदार वित्त प्रदान करने में विश्वास करता है। बैंक अपने कर्मचारियों द्वारा ग्राहकों के प्रति सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता के सिद्धांतों पर आधारित नैतिक व्यवहार को बढ़ावा देता है। हम मानते हैं कि ग्राहक सेवा व्यवसाय की निरंतर वृद्धि के लिए एक महत्वपूर्ण पहलू है, और हम यह सुनिश्चित करना चाहते हैं कि हमारे ग्राहक बैंक के विभिन्न संपर्क बिंदुओं पर सर्वोत्तम सेवा प्राप्त करें। त्वरित और प्रभावी सेवा मौजूदा संबंधों

को बनाए रखने और ग्राहक संतुष्टि के लिए आवश्यक है।

2. उद्देश्य

इस नीति का मुख्य उद्देश्य है:

- बैंक द्वारा प्रदान किए गए उत्पादों के लिए एक शिकायत निवारण ढांचा तैयार करना और इसे लागू करना, ताकि ग्राहकों को निर्बाध सेवा और संतुष्टि प्राप्त हो।
- ग्राहकों को विभिन्न चैनलों के माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज करने के विकल्प प्रदान कर ग्राहक की पहुंच सुनिश्चित करना;
- शिकायत निवारण में पारदर्शिता सुनिश्चित करना, परिभाषित टर्न-अराउंड-टाइम (TAT) प्रदान करना और ग्राहक की शिकायत का समय पर समाधान सुनिश्चित करना। इसके अतिरिक्त, बैंक यह सुनिश्चित करने का प्रयास

करेगा कि ग्राहक को शिकायत के निर्धारित समय सीमा के भीतर समाधान न मिलने पर या शिकायत को हल नहीं किया जा सकता है, तो ग्राहक को पारदर्शी संवाद दिया जाए;

- ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित करना, एक परिभाषित उन्नति प्रक्रिया प्रदान करना, ताकि यदि ग्राहक प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे अपनी शिकायतों को उच्च अधिकारियों के पास एस्केलेट कर सकें;
- नियमित रूप से ग्राहक प्रतिक्रिया प्राप्त करना और बैंक के प्रक्रियाओं और उत्पादों में सुधार करना ताकि वे ग्राहक की मांग और संतुष्टि से मेल खा सकें।

3. प्रमुख परिभाषाएँ

प्रश्न

ग्राहक द्वारा बैंक के उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए की गई किसी भी अनुरोध को प्रश्न; के रूप में वर्गीकृत किया जाएगा। इसमें उत्पाद या सेवा के बारे में विवरण पूछने, विकल्पों का पता लगाने, या उपलब्ध विकल्पों को नेविगेट करने से संबंधित कोई भी पूछताछ शामिल है। ग्राहक द्वारा पूछे गए सवालों, संदेहों, अनुरोधों, स्थिति जांच, और स्पष्टीकरण को प्रश्न माना जाएगा।

शिकायत

शिकायत से तात्पर्य ग्राहक द्वारा लिखित या अन्यथा संप्रेषित प्रस्तुति से है, जिसमें बैंक द्वारा प्रदान की गई सेवा में किसी कमी का आरोप होता है और इसे हल करने की मांग की जाती है। इसमें ग्राहक को दी गई सेवा में किसी भी कमी का समावेश होता है, साथ ही बैंक के उत्पादों या प्रक्रियाओं में गैर-अनुपालन, जिसके परिणामस्वरूप विवाद, शिकायत, विरोध, आपत्ति या आरोप उत्पन्न होते हैं।

4. शिकायत निवारण ढांचा

बैंक का मानना है कि ग्राहक सेवा और संतुष्टि पर ध्यान केंद्रित करना उसकी प्रमुख जिम्मेदारी है। ग्राहकों को निर्बाध अनुभव प्रदान करने के अपने प्रयास में, बैंक ने एक व्यापक शिकायत निवारण ढांचा तैयार किया है ताकि ग्राहक की शिकायतों का समाधान किया जा सके। ग्राहकों को अपनी शिकायतों को दर्ज करने के लिए कई चैनल प्रदान किए जाते हैं, और इन शिकायतों का समयबद्ध तरीके से समाधान किया जाता है, जबकि ग्राहक को संतोषजनक समाधान न मिलने पर वे अपनी शिकायत को उच्च अधिकारियों के पास एस्केलेट कर सकते हैं।

इसके अतिरिक्त, बैंक द्वारा शिकायतों को निवारित करने के लिए टर्न-अराउंड-टाइम (TAT) को स्पष्ट रूप से परिभाषित किया गया है, और यह प्रत्येक उन्नति स्तर पर उल्लेखित किया गया है। बैंक ने अपनी शिकायत निवारण प्रक्रिया को इस प्रकार डिज़ाइन किया है कि यह ग्राहक की शिकायतों का सुचारु और समयबद्ध तरीके से समाधान सुनिश्चित करता है।

ग्राहक अपनी शिकायत किसी भी चैनल के माध्यम से दर्ज कर सकते हैं, जिसमें मोबाइल बैंकिंग ऐप, निकटतम शाखा में शारीरिक रूप से जाना, समर्पित ग्राहक सहायता ईमेल आईडी और टोल-फ्री ग्राहक केयर नंबर शामिल हैं। शिकायत दर्ज करने के बाद, ग्राहक को 48 घंटों के भीतर बैंक से एक स्वीकृति प्राप्त होगी।

शिकायत पुस्तक / रजिस्टर

सभी बैंक शाखाओं को एक अलग शिकायत रजिस्टर बनाए रखना चाहिए, जो निर्धारित प्रारूप में हो, जिसमें वे अपनी शाखा में प्राप्त सभी शिकायतों / असंतोषों को ऑफलाइन सीधे या अपने मुख्य कार्यालय / सरकार / LEA के माध्यम से दर्ज करेंगे। इन रजिस्ट्रों को इस बात से कोई फर्क नहीं पड़ता कि पहले कोई शिकायत प्राप्त हुई थी या नहीं, हमेशा बनाए रखना चाहिए।

शाखाओं द्वारा बनाए गए शिकायत रजिस्ट्रों की समीक्षा संबंधित क्षेत्रीय प्रबंधक को उसकी आवधिक शाखा यात्रा के दौरान करनी चाहिए और उनकी टिप्पणियाँ / टिप्पणियाँ संबंधित यात्रा रिपोर्टों में दर्ज करनी चाहिए।

नॉर्थ ईस्ट स्मॉल फाइनेंस बैंक में तीन स्तरों का शिकायत निवारण तंत्र है:

मत्त 1 - ग्राहक सेवा एजेंट और शाखा अधिकारी

• शाखा अधिकारी:

ग्राहक हमारी शाखा में जाकर अपनी शिकायत शिकायत रजिस्टर में दर्ज करा सकते हैं, जो सभी शाखाओं में बनाए गए हैं। प्रत्येक शाखा में हमने अधिकारी के नाम और संपर्क विवरण प्रदर्शित किए हैं, जिनसे आप अपनी शिकायतें उठाने के लिए संपर्क कर सकते हैं।

• ग्राहक सेवा एजेंट:

ग्राहक द्वारा हमारे किसी भी वर्चुअल टचपॉइंट के माध्यम से उठाई गई शिकायतों को पहले इस स्तर पर निपटाया जाएगा। बैंक, शिकायत दर्ज करने के 48 घंटे के भीतर ग्राहक को एक स्वीकृति भेजेगा। ग्राहक को उनके पंजीकृत संपर्क विवरण पर या बैंक द्वारा उचित समझे जाने वाले किसी अन्य संचार मोड के माध्यम से संवाद प्राप्त होगा। टीम ग्राहक द्वारा सभी आवश्यक जानकारी प्रदान करने पर अधिकतम 7 कार्य दिवसों के भीतर समस्या का समाधान करने की कोशिश करती है।

• नीचे मत्त 1 के वर्चुअल चैनलों के विवरण दिए गए हैं:

Sl. No	चैनल	प्रक्रिया
1	मोबाइल/इंटरनेट बैंकिंग	हेल्प और सपोर्ट सेक्शन (ऐप > प्रोफाइल > हेल्प और सपोर्ट)
2	ईमेल	help@sliceit.com customercare@nesfb.com
3	हेल्पलाइन नंबर	080 4832 9999 1800-121-1905

मत्त 2 - क्षेत्रीय प्रमुख / शिकायत निवारण अधिकारी

• यदि शिकायतकर्ता स्तर 1 पर शाखा अधिकारी / प्रमुख से प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो वे अपनी शिकायतों को संबंधित क्षेत्रीय प्रमुख के पास एस्केलेट कर सकते हैं। क्षेत्रीय प्रमुख शिकायत प्राप्त करने के 7 कार्य दिवसों के भीतर प्रतिक्रिया देने का आश्वासन देंगे। संबंधित क्षेत्रीय प्रमुख के ईमेल आईडी और संपर्क

विवरण शाखाओं में उपलब्ध हैं।

• इसी तरह, यदि शिकायतकर्ता स्तर 1 पर ग्राहक सेवा एजेंट से प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो वे अपनी

शिकायत को शिकायत निवारण अधिकारी (GRO) के पास स्तर 2 में एस्केलेट कर सकते हैं। GRO (शिकायत निवारण अधिकारी) के संपर्क विवरण निम्नलिखित हैं

नाम	आशीष सक्सेना
पता	इंडिक्यूब आशफोर्ड पार्क व्यू, प्रथम तल, नगरपालिका संख्या 9, 80 फीट रोड, औद्योगिक लेआउट, कौर मंगला 3rd ब्लॉक, वार्ड संख्या 68, बेंगलोर - 560034, कर्नाटक
ईमेल आईडी	customergrievance@nesfb.com customergrievance@sliceit.com
संपर्क संख्या	080 6939 0473

मत्त 3 - प्रमुख नोडल अधिकारी

- यदि शिकायतकर्ता स्तर 2 पर ग्राहक सेवा से प्राप्त प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो वे अपनी शिकायत को बैंक के नोडल अधिकारी के पास स्तर 3 में एस्केलेट कर सकते हैं।
- शिकायतकर्ता नोडल अधिकारी से निम्नलिखित विवरणों पर संपर्क कर सकते हैं। अधिकारी को शिकायत प्राप्त होने के 14 कार्यदिवसों के भीतर स्वीकृति देनी होगी।
- जहां शिकायतें एक महीने के भीतर निवारित नहीं की जाती हैं, संबंधित शाखा को उसी की एक प्रति बैंकिंग ओम्बुड्समैन योजना के तहत संबंधित नोडल अधिकारी को भेजनी चाहिए और उन्हें शिकायत की स्थिति के बारे में अद्यतन रखना चाहिए। इससे नोडल अधिकारी को बैंकिंग ओम्बुड्समैन से संबंधित किसी भी संदर्भ को अधिक प्रभावी तरीके से संभालने में मदद मिलेगी।

प्रमुख नोडल अधिकारी के संपर्क विवरण:

नाम	श्वेता एस
पता	इंडिक्यूब आशफोर्ड पार्क व्यू, प्रथम तल, नगरपालिका संख्या 9, 80 फीट रोड, औद्योगिक लेआउट, कौरमंगला 3rd ब्लॉक, वार्ड संख्या 68, बेंगलोर - 560034, कर्नाटक
ईमेल आईडी	principal.nodalofficer@nesfb.com nodalofficer@sliceit.com
संपर्क संख्या	080 4831 8328

मत्त 4 - RBI बैंकिंग ओम्बुड्समैन

यदि ग्राहक बैंक से प्राप्त प्रतिक्रियाओं से अभी भी संतुष्ट नहीं है या शिकायत प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर कोई प्रतिक्रिया नहीं प्राप्त हुई है, तो वे संबंधित RBI बैंकिंग ओम्बुड्समैन से समाधान के लिए संपर्क कर सकते हैं। वे नीचे दिए गए विवरणों का उपयोग करके RBI बैंकिंग ओम्बुड्समैन के पास शिकायत दर्ज कर सकते हैं:

• शिकायत पोर्टल: <https://cms.rbi.org.in>

• टोल-फ्री नंबर: 14448

5. शिकायत समीक्षा तंत्र और गुणवत्ता आश्वासन

ग्राहक सेवा पर मास्टर सर्कुलर के अनुसार, बैंक ने तीन समितियाँ स्थापित की हैं:

1. शाखा स्तर ग्राहक सेवा समितियाँ

शाखा स्तर ग्राहक सेवा समिति शाखा स्तर पर ग्राहक सेवा को सशक्त बनाने के लिए जिम्मेदार होगी, जो विभिन्न प्रकार के ग्राहकों के साथ बातचीत करके ऐसा करेगी। यह समिति ग्राहक शिकायतों, देरी के मामलों और ग्राहकों द्वारा सामना की जाने वाली अन्य कठिनाइयों का अध्ययन और विश्लेषण करेगी। यह ग्राहकों को अपनी प्रतिक्रिया / सुझाव देने के लिए एक मंच भी प्रदान करेगी और बैंक को ग्राहक सेवा सुधारने के तरीकों को विकसित करने में मदद करेगी।

2. ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति

ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति को प्रत्येक जोन में गठित किया जाएगा और इसे जोनल हेड द्वारा नेतृत्व किया जाएगा। ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति में वरिष्ठ प्रबंधन के कार्यकारी और किसी भी निमंत्रित ग्राहकों को सदस्य के रूप में शामिल किया जाएगा। यह समिति अपने संबंधित जोन की शाखाओं से ग्राहक सेवा पर प्रतिक्रिया की समीक्षा करेगी।

3. बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति

बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति में विशेषज्ञों और ग्राहकों के प्रतिनिधियों को निमंत्रण के रूप में शामिल किया जाएगा, ताकि बैंक नीतियां तैयार कर सके और उनकी आंतरिक अनुपालन का आकलन कर सके, जिससे बैंकिंग प्रणाली में कॉर्पोरेट गवर्नेंस संरचना को सशक्त किया जा सके और ग्राहकों को दी जा रही सेवा की गुणवत्ता में निरंतर सुधार किया जा सके।

यह समिति ग्राहक सेवा / ग्राहक देखभाल पहलुओं की समीक्षा करेगी, ग्राहकों द्वारा सामना की जाने वाली कठिनाइयों को समझेगी और ग्राहक सेवा सुधारने के तरीकों पर प्रतिक्रिया प्राप्त करेगी।

आंतरिक ओम्बुड्समैन (समीक्षा तंत्र)

बैंक ने भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित दिशा-निर्देशों के अनुसार आंतरिक ओम्बुड्समैन नियुक्त किया है। आंतरिक ओम्बुड्समैन आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली का केंद्रीय बिंदु होगा, ताकि कम से कम शिकायतें RBI के बैंकिंग ओम्बुड्समैन तक एस्केलेट हों।

बैंक एक मानक संचालन प्रक्रिया (SOP) स्थापित करेगा और एक पूरी तरह से स्वचालित शिकायत प्रबंधन सॉफ्टवेयर बनाएगा, जिसमें सभी शिकायतें जो बैंक की आंतरिक शिकायत निवारण प्रणाली द्वारा आंशिक या पूर्ण रूप से अस्वीकार कर दी जाती हैं, 20 दिनों के भीतर आंतरिक ओम्बुड्समैन को स्वचालित रूप से एस्केलेट की जाएंगी, ताकि अंतिम निर्णय लिया जा सके।

आंतरिक ओम्बुड्समैन (I.O.) ग्राहक सेवा समिति को समय-समय पर रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा (कम से कम छह महीने में एक बार)। हालांकि, धोखाधड़ी, कृप्रबंधन आदि से संबंधित पहलुओं को तुरंत बोर्ड की ऑडिट समिति को रिपोर्ट किया जाएगा।

6. रिपोर्टिंग

बैंक अपनी बोर्ड / ग्राहक सेवा समितियों के सामने शिकायतों का विवरण प्रस्तुत करेगा, साथ ही प्राप्त शिकायतों का विश्लेषण भी करेगा। शिकायतों का विश्लेषण किया जाएगा (i) उन ग्राहक सेवा क्षेत्रों की पहचान करने के लिए, जहां शिकायतें अक्सर प्राप्त होती हैं; (ii) शिकायतों के सामान्य स्रोतों की पहचान करने के लिए; (iii) प्रणालीगत दोषों की पहचान करने के लिए; और (iv) शिकायत निवारण तंत्र को अधिक प्रभावी बनाने के लिए उपयुक्त कार्रवाई शुरू करने के लिए। बैंक RBI दिशा-निर्देशों के अनुसार वार्षिक रिपोर्ट में ग्राहक शिकायतों के बारे में उचित विवरण प्रकाशित करेगा।

7. नीति की समीक्षा

नीति की समीक्षा कम से कम एक बार हर साल की जाएगी, या यदि बैंक के व्यापार संचालन में कोई परिवर्तन होता है या नियामक ढांचे में कोई परिवर्तन होता है, तो इससे पहले भी की जा सकती है। किसी भी नीति परिवर्तन को बोर्ड द्वारा अनुमोदित किया जाएगा और सभी संबंधित विभागों को सूचित किया जाएगा।

8. नियामक दिशा-निर्देश

- 1 जुलाई, 2015 को जारी बैंकों में ग्राहक सेवा पर मास्टर दिशा-निर्देश
- 6 अक्टूबर, 2016 को स्मॉल फाइनेंस बैंकों के लिए परिचालन दिशा-निर्देश
- 27 जनवरी, 2021 को बैंकों में शिकायत निवारण प्रणाली को सशक्त बनाने पर दिशा-निर्देश