तक्रार निवारण धोरण

सामग्री सारणी

1. प्रस्तावना
   1.1 धोरणाचे उद्दिष्ट
   1.2 धोरणाची व्याप्ती

2. ESFB धोरण फ्रेमवर्क
   2.1 तक्रार निवारणाची तत्त्वे
   2.2 अंतर्गत यंत्रणा
   2.3 अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकता
   2.4 तक्रारींचे निराकरण
   2.5 ग्राहकांशी संवाद
   2.6 तक्रारी हाताळण्यासाठी ऑपरेटिंग कर्मचार्यांना संवेदनशील बनवणे
   2.7 तक्रारी हाताळणे आणि ग्राहक संबंध सुधारणे
   2.8 तक्रार निवारण यंत्रणा

प्रस्तावना

धोरणाचे उद्दिष्ट

या धोरणाचा उद्देश एक फ्रेमवर्क प्रदान करणे, इक्विटास स्मॉल फायनान्स बँक ला सेवा वितरणाद्वारे ग्राहकांच्या तक्रारी, समस्या आणि निवारण करण्यासाठी सक्षम करणे आहे.

धोरणाची व्याप्ती

a. या धोरणात इक्विटास स्मॉल फायनान्स बँक (ESFB किंवा “बँक”) च्या भूमिका आणि जबाबदाऱ्यांचा अंतर्भाव केला जाईल ज्यामुळे नियम आणि नियमांच्या दिलेल्या चौकटीत ‘न्याय्य’ ‘वाजवी’ आणि ‘परवानगीयोग्य’ असेल याची खात्री करण्यासाठी संरचित प्रणाली तयार करण्यात येईल.

b. हे धोरण ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी/समस्या संस्थेमध्ये वाढवण्याच्या मार्गांबद्दल पूर्णपणे जागरुक असण्याच्या अधिकारांची गणना करते. आणि बँकेने त्यांच्या तक्रारींना दिलेल्या प्रतिसादावर किंवा निराकरणाने ते समाधानी नसल्यास ,पर्यायी उपाय निवडण्याच्या त्यांच्या अधिकारांबद्दल आहे.

c. हे धोरण तक्रार निवारणाच्या तत्त्वांचे पालन करण्याच्या बँकेच्या दायित्वांची सूची करते.

ESFB धोरण फ्रेमवर्क

2.1 तक्रार निवारणाची तत्त्वे

बँकेचे तक्रार निवारण धोरण हे खाली नमूद केलेल्या तत्त्वांचे पालन करते.

1. ग्राहकांना नेहमीच वाजवी वागणूक दिली जाते
2. बँकेचे कर्मचारी सद्भावनेने आणि ग्राहकांच्या हिताचा पूर्वग्रह न ठेवता काम करतील.
3. ग्राहकांनी मांडलेल्या तक्रारींचे विनम्रतेने आणि वेळेवर निराकरण केले जाते
4. बँक सर्व तक्रारी कार्यक्षमतेने आणि निष्पक्षपणे हाताळेल
5. ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारी/समस्या संस्थेकडे करण्याची सुविधा आणि त्यांच्या तक्रारींना बँकेने दिलेल्या प्रतिसादावर समाधानी नसल्यास त्यांना पर्यायी उपायांसाठीचे अधिकार याबद्दल पूर्णपणे माहिती दिली जाते.

2.1.1 ग्राहकांच्या तक्रारी

मुळे ग्राहकांच्या तक्रारी मुळे उद्भवतात

1. ग्राहकांना उपलब्ध केलेल्या कार्ये/व्यवस्थांची अपूर्णता
2. अपेक्षित सेवांच्या मानकांमधील तफावत विरुद्ध वास्तविक प्रदान केल्या जाणाऱ्या सेवा.
3. ग्राहकांशी व्यवहार करताना वृत्तीचे पैलू.

जर ग्राहक बँकेने पुरवलेल्या सेवांबद्दल समाधानी नसेल तर त्याला / तिला तक्रार नोंदवण्याचा पूर्ण अधिकार आहे. ग्राहक आपली तक्रार लेखी, तोंडी, बँकेच्या वेबसाइटद्वारे किंवा दूरध्वनीवरून करू शकतात. तक्रार केल्यापासून 30 दिवसांच्या आत ग्राहकाच्या तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास किंवा बँकेने दिलेल्या समाधानावर तो/ती समाधानी नसल्यास, तो/तिची तक्रार घेऊन बँकिंग लोकपालकडे संपर्क साधू शकतो किंवा तक्रार निवारणासाठी उपलब्ध इतर कायदेशीर मार्गांचा पाठपुरावा करू शकतो.

2.2 ग्राहकांच्या तक्रारी/समस्या हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा

2.2.1 बोर्डची ग्राहक सेवा समिती

उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करण्यासाठी सर्वसमावेशक ग्राहक तक्रार हाताळणी प्रणाली तयार करण्यासाठी बोर्डची ग्राहक सेवा समिती जबाबदार असेल. ही समिती ग्राहक सेवेच्या गुणवत्तेशी संबंधित मुद्द्यांचे परीक्षण करेल. ही समिती ग्राहक सेवेबाबतच्या स्थायी समितीच्या कामकाजाचाही आढावा घेईल.

2.2.2 ग्राहक सेवा स्थायी समिती

ग्राहक सेवेच्या स्थायी समितीचे अध्यक्ष बँकेचे व्यवस्थापकीय संचालक असतील. बँकेच्या दोन ते तीन वरिष्ठ अधिका-यांशिवाय, समितीमध्ये लोकांमधून दोन प्रतिष्ठित नॉन-एक्झिक्युटिव्ह देखील सदस्य म्हणून घेतले जातील. समितीची पुढील कामे असतील.

1. शाखांमध्ये घेतलेल्या ग्राहक सेवा बैठका, स्थायी समितीच्या बैठका आणि बँकेच्या ऑनलाइन चॅनेलवरील फीडबॅक / पुनरावलोकने यासारख्या विविध तिमाहींकडून प्राप्त झालेल्या ग्राहक सेवेच्या गुणवत्तेवरील अभिप्रायाचे मूल्यांकन करणे.
2. ग्राहक सेवेशी संबंधित नियामक मार्गदर्शक तत्त्वांचे पालन आणि तक्रार हाताळणी प्रक्रियेबाबत समिती नोडल अधिकाऱ्यांकडून अभिप्राय मागवेल.
3. समिती निराकरणासाठी जबाबदार असलेल्या कार्य प्रमुखांनी संदर्भित न सोडवलेल्या तक्रारी/तक्रारींचा देखील विचार करेल आणि त्यांचा सल्ला देईल.
4. समिती आपला अहवाल त्रैमासिक अंतराने मंडळाच्या ग्राहक सेवा समितीला सादर करेल.

2.2.3 तक्रारी आणि समस्या हाताळण्यासाठी नोडल अधिकारी आणि इतर नियुक्त अधिकारी

नोडल ऑफिसर संपूर्ण बँकेसाठी ग्राहक सेवा आणि तक्रार हाताळणीच्या अंमलबजावणीसाठी जबाबदार असेल. मुख्य कार्यालयातील नोडल अधिकारी आणि झोनल/प्रादेशिक कार्यालयातील त्यांच्या नियंत्रणाखाली येणाऱ्या शाखांच्या संदर्भात तक्रारी/समस्या हाताळण्यासाठी खाली दिलेले आहेत.

मुख्य कार्यालयः मुख्य ग्राहक सेवा
विभागीय / प्रादेशिक कार्यालयः विभाग प्रमुख

नोडल अधिकाऱ्याचे नाव आणि संपर्क तपशील शाखेच्या नोटिस बोर्डवर प्रदर्शित केला जाईल

2.2.4 RBI च्या विद्यमान मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार बँकेने अंतर्गत लोकपाल योजना लागू केली आहे.

अंतर्गत लोकपाल (IO) हा एक स्वतंत्र प्राधिकरण असेल, जो बँकेने अंशतः किंवा पूर्णपणे नाकारलेल्या तक्रारींचे पुनरावलोकन करण्यासाठी जबाबदार असेल. हे अंतर्गत तक्रार निवारण प्रणाली मजबूत करण्यासाठी आणि बँकेच्या तक्रार निवारण यंत्रणेच्या उच्च स्तरावर ग्राहकांच्या तक्रारींचे निराकरण केले जाईल याची खात्री करणे आणि ग्राहकांनी निवारणासाठी इतर मंचांकडे जाण्याची गरज कमी करणे हे आहे.

IO त्रैमासिक अंतराने मंडळाच्या ग्राहक सेवा समितीला त्याच्या/तिच्या क्रियाकलापांचा अहवाल सादर करेल. योजनेमध्ये नमूद केलेल्या आवश्यकतांनुसार बँक वेळोवेळी RBIला देखील अहवाल सादर करेल.

2.3 अनिवार्य प्रदर्शन आवश्यकता

बँकेच्या प्रत्येक शाखेत, खालील गोष्टी प्रदर्शित केल्या जातील

1. ग्राहकांकडून तक्रारी आणि सूचना प्राप्त करण्याची प्रक्रिया
2. नोडल अधिकाऱ्याचे नाव, पत्ता आणि संपर्क क्रमांक
3. परिसरातील बँकिंग लोकपाल यांचे संपर्क तपशील.
4. ग्राहकांसाठी बँकेच्या वचनबद्धतेचा कोड/वाजवी सराव कोड
5. बँकेचा टोल फ्री क्रमांक

2.4 तक्रारींचे निराकरण

2.4.1 शाखेद्वारे ग्राहक सेवेच्या संदर्भात तक्रारी/तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी शाखा व्यवस्थापक जबाबदार असतो. शाखांमध्ये प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारीचे निवारण सुनिश्चित करण्यासाठी तो/ती जबाबदार असेल. ग्राहकांच्या समाधानासाठी तक्रारींचे पूर्णपणे निराकरण झाले आहे हे पाहणे हे त्याचे/तिचे प्रमुख कर्तव्य आहे आणि जर ग्राहक समाधानी नसेल, तर त्याला/तिला समस्येची तक्रार करण्यासाठी पर्यायी मार्ग उपलब्ध करून दिला जाईल. जर शाखा व्यवस्थापकाला असे वाटत असेल की तक्रारीचे निराकरण करणे त्याच्या स्तरावर शक्य नाही, तर तो/ती केस झोनल ऑफिस/नोडल ऑफिसरकडे मार्गदर्शनासाठी पाठवेल. त्याचप्रमाणे, झोनल ऑफिस/नोडल ऑफिसर यांना असे आढळल्यास, ते तक्रारीचे निराकरण करण्यास सक्षम नाहीत; अशी प्रकरणे मुख्य कार्यालयातील प्रधान नोडल अधिकाऱ्याकडे पाठवली जातील.

सर्व तक्रारी केंद्रीकृत प्रणालीमध्ये प्रविष्ट केल्या जातील आणि निवारणासाठी तत्काळ उपचारात्मक कारवाई सुरू करण्यासाठी शीर्ष व्यवस्थापनासह सर्व लाइन अधिकार्यांसाठी ती प्रवेशयोग्य असेल. शीर्ष व्यवस्थापनाच्या टिप्पण्या सर्व संबंधित कर्मचार्यांना उपलब्ध असतील.

चौकशी/क्वेरी ही तक्रार मानली जाणार नाही. तथापि, एखाद्या प्रश्नाला योग्य प्रतिसाद न मिळाल्यास ती तक्रार होऊ शकते.

2.4.2 टाईम फ्रेम

प्राप्त झालेल्या तक्रारीचे सर्व संभाव्य बाजूने विश्लेषण केले जाईल. तक्रारदार अनेक माध्यमांद्वारे तक्रारी नोंदवू शकतो, उदा. फोन बँकिंग, बँकेची वेबसाइट, ई-मेल, पत्रे आणि शाखेत तक्रार फॉर्म भरून.

ग्राहकाने मांडलेल्या कोणत्याही तक्रारीवर बँकेची भूमिका मांडणे ही एक अत्यावश्यक गरज आहे. प्राप्त झालेल्या तक्रारींची त्वरीत दखल घेतली जाईल आणि ग्राहकाला बँकेकडून निराकरण करण्याच्या अंदाजीत वेळेवर सूचित केले जाईल.

बँकेला प्राप्त होर्णाया प्रत्येक तक्रारीचे निराकरण अंतर्गतरित्या निश्चित केलेल्या कालमर्यादेत करण्याचे सर्व प्रयत्न केले जातील. टर्नअराउंड टाइम (TAT) च्या पलीकडे असलेल्या सर्व प्रलंबित तक्रारी मासिक अंतराने मुख्य कार्यालयाला कळवल्या जातील.

तथापि, जेथे बँक, बँकेच्या बाहेरील स्त्रोतांकडून माहिती मिळविण्यासाठी अवलंबून आहे, जसे की इतर बँका, बँकेशी कराराच्या बंधनाखाली नसलेल्या एजन्सी इ., इतर बँका किंवा एजन्सींनी उपस्थित केलेल्या प्रश्नांवर बँकेला त्यांचा अभिप्राय दिल्यापासून टर्नअराउंड टाइम सुरू होईल.

खालील सारणी तपशीलवार टाइमलाइन दर्शवते.

तक्रार निवारण टाइमलाइन	
तक्रारींची श्रेणी	टर्नअराउंड टाइम
24 तासांच्या आत पोचपावती पाठवावी	
तक्रार निवारण टीमद्वारे ज्या तक्रारींचे थेट निराकरण केले जाऊ शकते	कमाल 3 कामकाजी दिवस
फील्ड/विक्री/उत्पादनांची चुकीची विक्री इ.शी संबंधित चौकशी आवश्यक असलेल्या तक्रारी	कमाल 7 कामकाजी दिवस
बाह्य एजन्सी/इतर बँका/तृतीय पक्ष उत्पादने/सेवांशी संबंधित तक्रारी	15 कामकाजी दिवसांपर्यंत
ज्या तक्रारींचे निराकरण करण्यासाठी तंत्रज्ञानात बदल करणे आवश्यक आहे किंवा ज्यात संशयास्पद फसवणूकीच्या क्रियाकलाप / गैरव्यवहारांशी संबंधित तपासणी आवश्यक आहे किंवा ज्यात थकबाकीची वसुली समाविष्ट आहे.	30 दिवसांपर्यंत

जर ग्राहकाच्या तक्रारीचे 30 दिवसांच्या आत निराकरण झाले नाही किंवा बँकेने दिलेल्या निकालाने ग्राहक समाधानी न झाल्यास, तो/ती बँकिंग लोकपाल, RBI कडे अपील करू शकतो.

2.5 ग्राहकांशी संवाद

बँकेचा विश्वास आहे की ग्राहकांच्या अपेक्षा/आवश्यकता/तक्रारींना बँकेच्या कर्मचार्यांनी ग्राहकांशी वैयक्तिक संवाद साधून अधिक चांगल्या प्रकारे संबोधित केले जाऊ शकते. ग्राहक जोडणी सुनिश्चित करण्यासाठी, ग्राहक सेवेत सुधारणा करण्यासाठी त्यांचा अभिप्राय/सूचना एकत्रित करण्यासाठी बँकेद्वारे ग्राहकांच्या संरचित भेटींचे नियोजन केले जाते. ग्राहकांच्या अनेक तक्रारी त्यांच्या बँक सेवांबद्दल जागरूक नसल्यामुळे उद्भवतात; बँकेशी नियमित संवाद साधल्यास ग्राहकांना बँकिंग सेवेची अधिक चांगली प्रशंसा करता येईल. बँकेबद्दल, ग्राहकांच्या गरजा/अपेक्षा पूर्ण करण्यासाठी ग्राहकांकडून मिळालेला अभिप्राय हे तिचे उत्पादन आणि सेवांचे पुनरावलोकन करण्यासाठी एक मौल्यवान इनपुट असेल.

यासाठी, न्यू टू बँक (NTB) ग्राहकांसाठी ही संकल्पना सुरू करण्यात आली आहे. या उपक्रमाचा एक भाग म्हणून, NTB ग्राहकांना त्यांचे स्वागत करण्यासाठी आणि त्यांचे/तिचे बँकिंग भागीदार म्हणून आमची निवड केल्याबद्दल कृतज्ञता व्यक्त करण्यासाठी बोलावले जाते. या सरावामुळे बँकेसोबत नवीन संबंध सुरू करण्याचा त्यांचा अनुभव निश्चित करण्यात मदत होते. हे ESFB साठी त्याच्या वर्तमान सेवा स्तरांची खात्री करण्यासाठी एक संधी म्हणून देखील कार्य करते.

2.6 तक्रारी हाताळण्यासाठी ऑपरेटिंग कर्मचार्यांना संवेदनशील बनवणे

तक्रारी/समस्या हाताळण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना पुरेसे प्रशिक्षण दिले जाईल. ग्राहकांच्या तक्रारी/समस्यांना अत्यंत सौजन्याने आणि आदराने संबोधित करण्यासाठी कर्मचाऱ्यांना प्रशिक्षण दिले जाईल. संतप्त ग्राहकांना हाताळण्यासाठी आवश्यक असलेली सॉफ्ट स्किल्स कर्मचारी प्रशिक्षण कार्यक्रमांचा अविभाज्य भाग असतील. तक्रारी/समस्या सुरळीतपणे आणि कार्यक्षमतेने हाताळण्यासाठी अंतर्गत यंत्रणा सर्व स्तरांवर प्रस्थापित आहे याची खात्री करणे ही नोडल ऑफिसरची जबाबदारी असेल. नोडल ऑफिसर HR विभागाला योग्य स्तरावर कर्मचार्यांच्या प्रशिक्षण गरजेबद्दल अभिप्राय देईल.

2.7 तक्रारी हाताळणे आणि ग्राहक संबंध सुधारणे

2.7.1 तक्रारी/सूचना बॉक्स

बँकेच्या प्रत्येक शाखेत तक्रारी/सूचना पेटी दिली जाईल. पुढे, बँकेच्या प्रत्येक शाखेत एक नोटीस प्रदर्शित केली जाईल ज्यामध्ये ग्राहकांनी त्यांच्या तक्रारींचे निराकरण न केल्यास शाखा व्यवस्थापकांना भेटण्याची विनंती केली जाईल.

2.7.2 तक्रार पुस्तिका / रजिस्टर

सच्छिद्र प्रतींसह तक्रार पुस्तिका शाखांमध्ये उपलब्ध करून दिली जाईल, जेणेकरून ग्राहकांना त्वरित पोचपावती आणि नियंत्रण कार्यालयाला सूचना देण्यासाठी डिझाइन केले जाईल.

शाखा त्यांच्याकडून थेट किंवा ग्राहकांकडून इतर माध्यमांद्वारे प्राप्त झालेल्या सर्व तक्रारी/समस्या प्रविष्ट करण्यासाठी दिलेल्या विहित नमुन्यात स्वतंत्र तक्रार नोंदवही ठेवतील.

शाखांद्वारे ठेवलेल्या तक्रार नोंदवहीची संबंधित प्रादेशिक व्यवस्थापक शाखांना नियतकालिक भेटी देत असताना त्याची छाननी केली जाईल आणि त्यांची निरीक्षणे/टिप्पणी संबंधित भेटीच्या अहवालात नोंदवली जातील.

वरीलप्रमाणे मॅन्युअल रजिस्टर्सऐवजी, शाखा अशा रजिस्टर्स इलेक्ट्रॉनिक स्वरूपातही ठेवू शकतात.

2.7.3 तक्रार फॉर्म

तक्रार फॉर्म, तक्रार निवारणासाठी नोडल ऑफिसरच्या नावासह, ग्राहकांना तक्रार सादर करणे सुलभ करण्यासाठी बँकेच्या वेबसाइटच्या मुख्यपृष्ठावर उपलब्ध केले जाईल. तक्रार फॉर्म हे देखील सूचित करेल की तक्रारींचे निवारण करण्याचा पहिला मुद्दा स्वतः बँक आहे आणि तक्रारदार बँकिंग लोकपालकडे संपर्क साधू शकतात जर तक्रार एका महिन्याच्या आत बँक स्तरावर सोडवली गेली नाही.

बँकिंग लोकपालचे नाव आणि पत्ता सूचित करण्यासाठी सर्व बँक शाखांमध्ये लावण्यात आलेल्या फलकांमध्ये अशीच माहिती प्रदर्शित केली जाईल. याशिवाय, ज्यांच्याकडे तक्रारी करता येतील अशा बँकेच्या नियंत्रक प्राधिकरणाचे नाव, पत्ता आणि दूरध्वनी क्रमांक देखील ठळकपणे दिले जातील.

2.7.4 तक्रारींचे विश्लेषण आणि प्रकटीकरण

2.7.4.1 तक्रारींचे स्टेटमेंट आणि बँकिंग लोकपालचे विश्लेषण आणि अंमलबजावणी न केलेले पुरस्कार सार्वजनिक सेवां (CPPAPS)वरील प्रक्रिया आणि कार्यप्रदर्शन ऑडिट समितीच्या शिफारसीनुसार आर्थिक परिणाम उघड केले जातील.

कारणे दूर करण्यासाठी आणि भविष्यात अशाच स्वरूपाच्या तक्रारींची पुनरावृत्ती टाळण्यासाठी उच्च तीव्रतेच्या तक्रारींचे विश्लेषण केले जाईल.

ग्राहक सेवा समिती प्राप्त झालेल्या तक्रारींच्या विश्लेषणासह तक्रारींचे निवेदन मंडळासमोर ठेवेल. तक्रारींचे विश्लेषण केले जाईल

a. ग्राहक सेवा क्षेत्रे ओळखणे ज्यात वारंवार तक्रारी प्राप्त होतात;
b. तक्रारीचे वारंवार स्रोत ओळखण्यासाठी;
c. प्रणालीगत कमतरता ओळखण्यासाठी; आणि
d. तक्रार निवारण यंत्रणा अधिक प्रभावी करण्यासाठी योग्य ती कार्यवाही सुरू करण्यासाठी

2.7.4.2 बँक त्यांच्या आर्थिक निकालांसह खालील संक्षिप्त तपशील जाहीर करेल

Summary information on complaints received by the bank from customers and from the OBOs

Sr. No		Particulars	Previous year	Current year
	Complaints received by the bank from its customers			
1		Number of complaints pending at beginning of the year		
2		Number of complaints received during the year		
3		Number of complaints disposed during the year		
	3.1	Of which, number of complaints rejected by the bank		
4		Number of complaints pending at the end of the year		
	Maintainable complaints received by the bank from OBOs			
5		Number of maintainable complaints received by the bank from OBOs		
	5.1.	Of 5, number of complaints resolved in favour of the bank by BOs		
	5.2	Of 5, number of complaints resolved through conciliation/mediation/advisories issued by BOs		
	5.3	Of 5, number of complaints resolved after passing of Awards by BOs against the bank		
6		Number of Awards unimplemented within the stipulated time (other than those appealed)		

Note: Maintainable complaints refer to complaints on the grounds specifically mentioned in BO Scheme 2006 and covered within the ambit of the Scheme.

Grounds of complaints, (i.e. complaints relating to)	Number of complaints pending at the beginning of the year	Number of complaints received during the year	% increase/ decrease in the number of complaints received over the previous year	Number of complaints pending at the end of the year	Of 5, number of complaints pending beyond 30 days
1	2	3	4	5	6
	Current Year				
Ground - 1					
Ground - 2					
Ground - 3					
Ground - 4					
Ground - 5					
Others					
Total					
	Previous Year				
Ground - 1					
Ground - 2					
Ground - 3					
Ground - 4					
Ground - 5					
Others					
Total					

2.8 तक्रार निवारण यंत्रणा

2.8.1 जर एखाद्या ग्राहकाला असे वाटत असेल की त्याला/तिला दिलेल्या सेवेत कमतरता आहे किंवा बँकेने वचन दिल्याप्रमाणे कोणतीही सेवा प्रदान केली नाही, तर ग्राहक खालीलपैकी कोणताही पर्याय वापरू शकतोः

- बँकेच्या ग्राहक सेवा टोल फ्री क्रमांकावर कॉल करा.
- बँकेच्या शाखेशी संपर्क साधाः तत्काळ निवारणासाठी ग्राहक संबंधित शाखा किंवा शाखा व्यवस्थापकाशी संपर्क साधू शकतात.
- तक्रार फॉर्म सर्व शाखामध्ये उपलब्ध आहेत, ज्याचा वापर ग्राहक त्यांच्या तक्रारी नोंदवण्यासाठी करू शकतात
- आमच्या वेबसाइटवर तक्रार नोंदवाः www.equitasbank.com
- customerservice@equitasbank.com वर लिहा
- आम्हाला लिहाः इक्विटास स्मॉल फायनान्स बँक लिमिटेड, 4था मजला, #769, स्पेन्सर्स प्लाझा मॉल, अण्णा सलाई, चेन्नई - 600002

प्रणालीमध्ये नोंदवल्या गेलेल्या अशा तक्रारींचा प्रभावी बंद करण्यासाठी केंद्रिय मागोवा घेतला जातो आणि त्यांचे परीक्षण केले जाते.

2.8.2 एस्केलेशन मॅट्रिक्स ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी ऑफर केलेः

पातळी 1:

ग्राहक तक्रार नोंदवण्यासाठी शाखा व्यवस्थापक / शाखा संचालन व्यवस्थापक यांच्याकडे संपर्क साधू शकतात. ग्राहक “आमच्याशी संपर्क साधा” लिंक किंवा इंटरनेट बँकिंग किंवा मोबाइल बँकिंगद्वारे त्यांचा अभिप्राय/ तक्रारी वेबसाइटवर नोंदवू शकतात ते आमच्या टोल फ्री क्रमांक 1800 103 1222 वर आमच्याशी संपर्क साधू शकतात. मालमत्ता ग्राहक आमच्या टोल फ्री क्रमांक 1800 103 2977 वर आमच्याशी संपर्क साधू शकतात किंवा ईमेल पत्त्याद्वारे आम्हाला लिहू शकतातः customerservice@equitasbank.com

पातळी 2:

ग्राहकांच्या समाधानासाठी किंवा लेव्हल1 द्वारे निर्धारित TAT मध्ये तक्रारीचे निराकरण न झाल्यास, ग्राहक नोडल अधिकाऱ्यांना nodalofficer@equitasbank.com (वेबसाईटवर आणि शाखेत प्रदर्शित केलेल्या तपशिलानुसार लिहू शकतात).

पातळी 3:

जर तक्रारीचे निराकरण झाले नाही किंवा ग्राहक 7 कामकाजाच्या दिवसांत प्रदान केलेल्या ठरावावर समाधानी नसल्यास, ग्राहक तक्रार प्रिन्सिपल नोडल ऑफिसर (PNO)ला pno@equitasbank.comवर लिहून पाठवू शकतो.

पातळी 4:

तरीही ग्राहक PNO द्वारे प्रदान केलेल्या ठरावावर समाधानी नसल्यास आणि/किंवा ग्राहकाला 30 दिवसांच्या आत समाधानकारक प्रतिसाद न मिळाल्यास, ग्राहक बँकिंग लोकपालाशी संपर्क साधू शकतो. लोकपालचे तपशील बँकेच्या वेबसाइटवर उपलब्ध आहेत.

ऑनलाइन तक्रार	BOला पत्र	तक्रार नोंदवण्यासाठी माहिती
https://cms.rbi.org.in	भारतीय रिझर्व्ह बँक, 4था मजला, सेक्टर 17, चंदीगड -160017	RBI टोल फ्री: 14448 वेळः- सकाळी 9:30 ते संध्याकाळी 5:15 पर्यंत

2.8.3 बँकिंग लोकपालकडे तक्रार दाखल करण्यासाठी खालील अटी आहेत

2.8.3.1 a) तक्रारदाराने, योजनेअंतर्गत तक्रार करण्यापूर्वी, संबंधित विनियमित घटकाकडे लेखी तक्रार केली होती आणि-

(i) तक्रार पूर्णपणे किंवा अंशतः नियमन केलेल्या घटकाद्वारे नाकारण्यात आली होती आणि तक्रारदार उत्तराने समाधानी नाही; किंवा नियमन केलेल्या घटकाला तक्रार मिळाल्यानंतर 30 दिवसांच्या आत तक्रारदाराला कोणतेही उत्तर मिळाले नव्हते; आणि

(ii) तक्रारकर्त्याला विनियमित घटकाकडून तक्रारीचे उत्तर मिळाल्यानंतर किंवा तक्रारीच्या तारखेपासून एक वर्ष आणि 30 दिवसांच्या आत उत्तर न मिळाल्यानंतर एक वर्षाच्या आत लोकपालाकडे तक्रार केली जाते.

b) तक्रार ही कारवाईच्या त्याच कारणासंदर्भात नाही जी आधीच आहे

(i) लोकपालसमोर प्रलंबित किंवा गुणवत्तेनुसार निकाली काढणे किंवा व्यवहार करणे, लोकपालाने, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा एक किंवा अधिक तक्रारकर्त्यांकडून, किंवा संबंधित पक्षांपैकी एक किंवा अधिक व्यक्तींकडून प्राप्त किंवा न मिळालेले.

(ii) कोणतेही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा लवाद किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणासमोर प्रलंबित; किंवा, कोणत्याही न्यायालय, न्यायाधिकरण किंवा मध्यस्थ किंवा इतर कोणत्याही मंच किंवा प्राधिकरणाद्वारे, त्याच तक्रारदाराकडून किंवा संबंधित एक किंवा अधिक तक्रारदार/पक्षांसह प्राप्त किंवा नसले तरीही गुणवत्तेनुसार निकाली काढले किंवा हाताळले गेले.

c) तक्रार अपमानास्पद किंवा फालतू किंवा त्रासदायक स्वरूपाची नाही;

d) अशा दाव्यांसाठी मर्यादा कायदा, 1963 अन्वये विहित केलेल्या मर्यादेची मुदत संपण्यापूर्वी विनियमित घटकाकडे तक्रार करण्यात आली होती.

e) तक्रारदार योजनेच्या कलम 11 मध्ये नमूद केल्यानुसार संपूर्ण माहिती प्रदान करतो;

f) तक्रारदाराने वैयक्तिकरित्या किंवा वकिलाशिवाय अधिकृत प्रतिनिधीद्वारे तक्रार दाखल केली आहे जोपर्यंत वकील पीडित व्यक्ती नसतो.

स्पष्टीकरण 1: उपखंड (2)(a)च्या हेतूंसाठी, 'लेखी तक्रार' मध्ये इतर पद्धतींद्वारे केलेल्या तक्रारींचा समावेश असेल जेथे तक्रारदाराने तक्रार केल्याचा पुरावा सादर केला जाऊ शकतो.

स्पष्टीकरण 2: उपखंड (2)(b)(ii)च्या हेतूंसाठी, कारवाईच्या समान कारणासंबंधीच्या तक्रारीमध्ये न्यायालय किंवा न्यायाधिकरणासमोर प्रलंबित किंवा निर्णय घेतलेल्या फौजदारी कार्यवाही किंवा फौजदारी गुन्ह्यात सुरु झालेल्या कोणत्याही पोलीस तपासाचा समावेश नाही.

तक्रारींचे निवारण करण्याचा पहिला मुद्दा म्हणजे स्वतः बँक. एक महिन्याच्या आत बँक स्तरावर तक्रारीचे निराकरण झाले नाही तरच तक्रारकर्ते बँकिंग लोकपालाशी संपर्क साधू शकतात.

ग्राहक उत्पादन/सेवांबाबत समाधानी नसल्यास बँकेचे व्यवस्थापकीय संचालक आणि CEO यांच्याकडे थेट तक्रारी करू शकतात. बँकेने दिलेल्या सेवेबद्दल ग्राहक नाराज असल्यास व्यवस्थापकीय संचालकांनाही लिहू शकतो. MD चे संपर्क तपशील खालीलप्रमाणे आहेत: md@equitasbank.com

Thank you!