दापोली अर्बन को-ऑप.बँक लि., दापोली

प्रधान कार्यालय - वीर सावरकर रोड, दापोली
ता. दापोली जि. रत्नागिरी

ग्राहक तक्रार निवारण धोरण 2024-2025

✦ सर्वसाधारण :-

1) हे धोरण म्हणजे दापोली अर्बन को-ऑप.बँक लि., दापोली या बँकेचे ग्राहक तक्रार निवारण धोरण असे समजण्यात येईल.
2) संचालक मंडळाच्या दि. 17.12.2024 रोजी झालेल्या सभेतील ठराव क्र. 25 ने हे धोरण मंजूर करण्यात आले असून ते दि. 18.12.2024 पासून अंमलात येईल.
3) ग्राहक तक्रार निवारण धोरणाचे अनुषंगाने रिझर्व्ह बँक ऑफ इंडीया व सहकार खाते यांचेकडून वेळोवेळी केल्या जाणा-या मार्गदर्शक सुचना विचारात घेवून या धोरणात आवश्यक तो बदल करण्याचा अधिकार बँकेच्या संचालक मंडळास राहील.
4) या धोरणाचा कालावधी हा बँकेचे नविन ग्राहक तक्रार निवारण धोरण अस्तित्वात येईपर्यंत राहील.
5) संचालक मंडळामार्फत प्रत्येक आर्थिक वर्षामध्ये किमान एक वेळा या धोरणाचा आढावा घेतला जाईल व असा आढावा आर्थिक वर्ष सुरू होताना घेतला जाईल.

✦ प्रस्तावना :-

आम्ही आमच्या ग्राहकांच्या समाधानाला सर्वोच्च प्राधान्य देतो व त्यामुळे हे धोरण बनविताना बँकेचा ग्राहक हा केंद्रबिंदू मानून हे धोरण तयार करण्यात आले आहे. बँकेतून मिळणा-या सेवेबद्दल ग्राहक असमाधानी असेल तर अशा ग्राहकाच्या तक्रारीचे वेळेत निवारण करणेची जबाबदारी या बँकेची असून त्यासाठीची नियमावली निश्चीत करणे हा या धोरणाचा प्राथमिक उद्देश आहे.

✦ **ग्राहक तक्रार व तीचे निवारण :-**

1) ग्राहक त्याची तक्रार संबंधीत शाखाधिकारी यांचेकडे लेखी स्वरूपात देवू शकेल. तसेच तो अशी तक्रार बँकेच्या कोणत्याही शाखेस किंवा प्रधान कार्यालयास पोस्टानेही पाठवू शकेल.
2) शाखाधिकारी यांचेकडे आलेल्या अशा तक्रारीचे निवारण करणेची प्राथमिक जबाबदारी संबंधीत शाखाधिकारी यांची राहील.
3) अशा तक्रारीचे निवारण हे शाखाधिकारी यांचेकडे अशी तक्रार प्राप्त झालेपासून 3 दिवसात करणेची जबाबदारी शाखाधिकारी यांची राहील.
4) ग्राहकाने केलेल्या तक्रारीचे निवारण हे शाखाधिकारी यांचे पातळीवर होण्यासारखे नसेल तर अशा वेळी संबंधीत शाखाधिकारी अशी तक्रार प्रधान कार्यालयातील तक्रार निवारण अधिकारी यांचेकडे पाठवतील.
5) शाखाधिकारी यांचेकडून प्राप्त झालेल्या अशा तक्रारीचे निवारण करणेची जबाबदारी ही प्रधान कार्यालयातील तक्रार निवारण अधिकारी यांची राहील व तक्रार निवारण अधिकारी हे अशा तक्रारीचे निवारण हे तक्रार प्राप्त झालेपासून 7 दिवसांत करतील.

✦ **शाखांमधील सुचना पेटीतून येणा-या तक्रारी व त्यांचे निवारण :-**

1) ग्राहकांच्या सुचना व तक्रारीसाठी बँकेच्या सर्व शाखांमध्ये सुचना पेटी ठेवण्यात आली आहे. ग्राहक त्याच्या सुचना व तक्रारी अशा सुचना पेटीव्दारेही दाखल करू शकतो.
2) शाखांमध्ये बसविण्यात आलेली सुचना पेटी ही प्रत्येक महिना संपताच संबंधीत शाखाधिकारी हे शाखेतील कर्मचारी व ग्राहकांचे समक्ष उघडतील. या सुचना पेटीमध्ये ग्राहकांनी टाकलेल्या सुचना व तक्रारी पाहून त्यांचे वेळेत निराकरण करणेची जबाबदारी संबंधीत शाखाधिकारी यांची राहील. यासाठी ते तक्रार निवारण अधिकारी यांची मदत घेतील.
3) बँकेच्या 13 शाखांमधील सुचना पेटीमध्ये येणा-या सुचना व तक्रारी व त्यांचे केले जाणारे निवारण हे वेळेत झाले आहे का? हे पाहण्याची जबाबदारी तक्रार निवारण अधिकारी यांची राहील.
4) तक्रार निवारणासंदर्भात केल्या जाणा-या कामकाजाची कागदपत्रे जतन करणे व त्याचा तपशिल संचालक मंडळ/उपसमिती सभेसमोर सादर करणेची जबाबदारी ही तक्रार निवारण अधिकारी यांची राहील.

5) ज्या तक्रारीचे निवारण प्रधान कार्यालयातील तक्रार निवारण अधिकारी यांचे पातळीवरही होवू शकत नसेल अशा वेळी तक्रार निवारण अधिकारी हे बँकेचे अध्यक्ष व मुख्य कार्यकारी अधिकारी यांचे मार्गदर्शन घेवून अशा तक्रारीचे निवारण करतील मात्र अशा तक्रारीचे निवारण हे अशी तक्रार प्राप्त झालेपासून 30 दिवसात करणे बंधनकारक राहील.

✦ ऑनलाईन तक्रार व तीचे निवारण :-

1) बँकेचा असमाधानी ग्राहक बँकेच्या अधिकृत वेबसाईटवर आणि तक्रार निवारण अधिकारी यांचे अधिकृत ईमेल वर देखील ऑनलाईन पध्दतीने त्याची तक्रार नोंदवू शकतो.
2) यासाठी बँकेच्या अधिकृत वेबसाईटवर अशी तक्रार नोंदविण्यासाठी आवश्यक ती सुविधा उपलब्ध करून देणेची जबाबदारी आय.टी. विभाग प्रमुख यांची राहील.
3) तक्रार निवारण अधिकारी हे ऑनलाईल पध्दतीने येणा-या तक्रारी वेळोवेळी पाहून त्याचे वेळेत निवारण करतील.

✦ तक्रार निवारण अधिकारी याचे नांव, मोबाईल नंबर व ईमेल :-

1) या बँकेचे तक्रार निवारण अधिकारी म्हणून बँकेचे प्रशासन विभाग प्रमुख श्री. नरेंद्र लहु आयरे यांची नियुक्ती करण्यात आली आहे.
2) या तक्रार निवारण अधिकारी यांचा मोबाईल नंबर 9423297097 हा व त्यांचा अधिकृत ईमेल आय.डी. gro@dapoliurbanbank.com हा आहे.
3) ग्राहकांना त्यांची तक्रार नोंदविणे सोईचे व्हावे यासाठी वर नमुद तक्रार निवारण अधिकारी यांचे नांव, मोबाईल नंबर व ईमेल आय.डी. हा बँकेच्या सर्व शाखांचे नोटीस बोर्डवर ग्राहकांचे सोईसाठी प्रसिध्द केला जाईल.