

दी रेलवे एम्पलाईज को-ऑपरेटिव बैंक लि. जयपुर

मुख्यालय : पावर हाउस रोड़, जयपुर

बैंक ग्राहक सेवा नीति-2023

(दिनांक 30.11.2023 को आयोजित संचालक मंडल की सभा में अनुमोदित)

प्रस्तावना :-

प्रौद्योगिकी पर आधारित वर्तमान युग में जब सभी बैंक समान उत्पाद प्रस्तावित कर रहे हैं तब संभवतः अच्छे बैंक की पहचान केवल निदर्शनात्मक ग्राहक सेवा से की जा सकती है। दी रेलवे एम्पलाईज को-ऑप. बैंक लि. जयपुर बैंक ने सदैव अपने सम्मानित ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवाएँ प्रदान करने का प्रयास किया है। हम ग्राहक से हुये अपने प्रत्येक संवाद को महत्व देते हैं और हमने अपनी ग्राहक सेवा में सुधार हेतु निरन्तर प्रयासरत रहने का स्वयं से वादा किया है। बैंक के संकल्प “सभी अंशधारकों के मूल्य में वृद्धि करते हुये सबसे पसंदीदा और विश्वसनीय बैंक बनना” और उसके ध्येय “अपनी उत्कृष्ट सेवा और बेहतरीन वित्तीय समाधानों की व्यापक श्रृंखला के साथ ग्राहकों को आनंदित करना” के अनुसार बैंक ने समय-समय पर विविध ग्राहक केन्द्रीय नीतियों का निर्माण किया है। ग्राहक सेवा पर अपनी पहल को और विस्तार देते हुये हमने एक सुव्यवस्थित और व्यापक नीति अपनाई है जो ग्राहक सेवा के प्रति बैंक के दृष्टिकोण को रेखांकित करती है।

1. परिचय :-

किसी भी संगठन, विशेष रूप से सेवा-उन्मुख संगठन जैसे एक बैंक की सफलता ग्राहकों को प्रदान की जा रही सेवा की गुणवत्ता पर निर्भर करती है। प्रभावी सेवा ग्राहकों को स्थायी बनाये रखने में सहायता करती है। वर्तमान समय में बैंक मुख्य रूप से ग्राहक की वित्तीय सेवा आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु कार्यरत संस्था है। अतः कहा जा सकता है कि बैंकिंग कारोबार में ग्राहक सेवा का केन्द्रीय स्थान है।

2. लक्ष्य एवं उद्देश्य :-

2.1 लक्ष्य :-

दी रेलवे एम्पलाईज को-ऑपरेटिव बैंक लि. जयपुर अपने ग्राहकों/सदस्यों को विविध उत्पाद एवं सेवाएँ प्रदान करता है। इसका लक्ष्य सभी अंशधारकों एवं ग्राहकों तक सरल पहुंच प्रदान करना है। सभी अंशधारकों के मूल्य में वृद्धि करते हुये सबसे पसंदीदा और विश्वसनीय बैंक बनना ही बैंक का संकल्प है, बैंक का ध्येय है:-

- 1) अपनी उत्कृष्ट सेवा और बेहतरीन वित्तीय समाधानों की व्यापक श्रृंखला से ग्राहकों को आनंदित करना।
- 2) वित्तपोषण में उत्कृष्टता को बनाये रखते हुये अपनी पहुंच बढ़ाकर अधिक से अधिक लोगों को जीवन से जुड़ना।
- 3) नैतिक, पारदर्शी एवं जवाबदेह तरीके से कार्य करते हुये आदर्श मॉडल बनना।
- 4) कारोबार कार्यकुशलता में सुधार लाने एवं ग्राहकों की अपेक्षाओं पर खरे उतरने के लिये उच्च स्तरीय प्रौद्योगिकी, प्रणालियों एवं प्रक्रियाओं का प्रयोग करना।
- 5) कर्मचारियों को अभिप्रेरित करने, विकसित करने और कर्मठ एवं प्रतिबद्ध मानव संसाधन तैयार करने के लिये सकारात्मक, सक्रिय एवं कार्यनिष्पादन आधारित कार्य संस्कृति को प्रोत्साहित करना।
- 6) अपने ग्राहकों को सर्वश्रेष्ठ सेवा प्रदान करने के प्रयास में बैंक ने अपनी ग्राहक सेवा नीति तैयार की है। इस नीति के दिशा निर्देश, निरंतर उच्च स्तरीय ग्राहक सेवा प्रदान करने तथा उसमें लगातार सुधार लाने में स्टाफ की सहायता करेंगे।

2.2 उद्देश्य :-

इस नीति का उद्देश्य दी रेलवे एम्पलाईज को-ऑपरेटिव बैंक लि. जयपुर द्वारा अपनाये जाने वाले गुणवत्ता मानकों को रेखांकित करना और उच्चस्तरीय ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिये उचित अभ्यासों एवं सिद्धान्तों का आत्मनिर्धारण करना है।

3. ग्राहक सेवा :-

ग्राहक सेवा का अर्थ है अनुकूल, प्रभावी एवं सहायक ढंग से उच्चस्तरीय सेवा प्रदान करना। इसका आशय है कि ग्राहकों से किये गये सभी लेन-देनों के दौरान उनके साथ मर्यादा, सम्मान और विनम्रता से व्यवहार किया जाये। ग्राहकों की शंकाओं एवं शिकायतों का प्रभावी रूप से निपटारा किया जा सके।

4. कर्मचारियों के लिये ग्राहक सेवा की प्रतिबद्धता :-

दी रेलवे एम्पलाईज को-ऑपरेटिव बैंक लि. जयपुर बैंक इस पर भी जोर देता है कि उसके कर्मचारी एकाग्र एवं ग्राहक-अनुकूल बने रहें। कर्मचारियों की सेवा प्रतिबद्धता निम्नानुसार है:-

- 1) ग्राहकों के साथ ईमानदारी, पारदर्शी, न्यायसंगत एवं उचित व्यवहार करना।
- 2) ग्राहक क्या कहना चाहता है उसे सुनना और वास्तव में उसका अनुरोध क्या है इसे तय करना।
- 3) हमारे उत्पादों एवं सेवाओं के विषय में ग्राहकों को समझाना और हो रहे बदलावों की भी सूचना देते रहना।
- 4) ग्राहकों की पूछताछ का उत्तर शीघ्र और प्रभावी ढंग देना।
- 5) यदि आवश्यक हो तो ग्राहकों से सुझाव मांगना।
- 6) प्रासंगिक एवं सामयिक फीडबैक प्रदान करना।
- 7) सलाहकारी, निष्पक्ष और नैतिक प्रक्रियाओं का प्रयोग कर निर्णय लेना।
- 8) किसी समाधान पर पहुंचने के लिये उचित, विधिवत एवं उपयुक्त कार्यविधि अपनाना।
- 9) उकसाये जाने की स्थिति में भी सहनशील और सहज बने रहना।
- 10) शारीरिक रूप से अक्षम, वरिष्ठ नागरिक और समाज के कमजोर वर्ग के ग्राहकों के प्रति संवेदनशील होना।
- 11) बैंक के मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुरूप ही कार्य करते हुये पाये जाना।

5. बैंक में ग्राहक सेवा निगरानी हेतु समिति :-

बैंक अपनी सेवा के स्तर में सुधार लाने के लिये निरन्तर प्रयासरत रहता है और भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा निर्देशों के अनुरूप बैंक ने इसकी निगरानी के लिये निम्न समितियों का गठन किया है:-

5.1 शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति :-

भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) के दिशा निर्देशों का अनुपालन करते हुये ग्राहकों के हित से संबंधित मामलों की देखरेख करने के लिये प्रत्येक शाखा में एक शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति का गठन किया गया है। ग्राहक सेवा व अन्य संबंधित मुद्दों पर चर्चा हेतु शाखा में प्रत्येक माह में एक बार इनकी बैठक होती है। इन बैठकों में उभरे प्रमुख तथ्यों पर प्रकाश डालते हुये एक रिपोर्ट ग्राहक सेवा हेतु गठित स्थानीय समिति के समक्ष प्रस्तुत की जाती है।

6. ग्राहक सेवा नीतियां :-

बैंक ने निरन्तर ग्राहकों को उत्तम बैंकिंग अनुभव प्रदान करने का प्रयास किया है। बैंक ने ऐसी नीतियां बनाई और अपनाई है जो ग्राहकों को निरन्तर उत्तम सेवा प्रदान करने में अधिकारियों की सहायता करे। बैंक की सबसे पहले ग्राहक वाली मनोवृत्ति विकसित करने की कोशिश बैंक द्वारा अपनाई गई विविध ग्राहक केन्द्रीत नीतियों में साफ झलकती है। ग्राहकों की अपेक्षाओं को सम्मिलित करने और सभी ग्राहकों तक प्रौद्योगिकी के लाभों को पहुंचाने के लिये इन नीतियों की आवधिक रूप से समीक्षा की जाती है।

6.1 चैक संग्रहण नीति:- इस नीति में निम्नलिखित पहलु शामिल हैं-

- 1) बैंक के कार्यक्षेत्र में स्थित केन्द्रों में स्थानीय रूप में देय चैकों और अन्य लिखितों का संग्रहण।
- 2) लिखितों के संग्रहण हेतु समय मानकों से संबंधित हमारी प्रतिबद्धता।
- 3) उन मामलों में जहां बैंक बाहरी केन्द्रों के लिखितों की प्राप्तियों के संग्रहण के लिये नियत समय मानकों को पालन करने में असमर्थ रहता है वहां ब्याज के भुगतान की नीति।
- 4) प्रेषण के दौरान मार्ग में खोये संग्रहण लिखितों पर कार्यवाही करने की हमारी नीति।

6.2 जमा नीति :-

यह बैंक द्वारा प्रस्तावित विविध जमा उत्पादों के गठन से संबंधित मार्गदर्शी सिद्धांतों तथा खातों के संचालन को नियंत्रित करने वाली शर्तों एवं निबंधनों को रेखांकित करती है। उदाहरण के लिये, जमाकर्ता के अनुरोध पर बैंक अपने विवेकानुसार जमा रखने के समय स्वीकृत की गई जमा की अवधि की समाप्ति के रूप ही सावधि जमा के आहरण की मंजूरी दे सकता है। बैंक जमाकर्ता को ऐसे समयपूर्वक आहरण पर प्रयोज्य दर के साथ साथ जमा दर के विषय में अवगत करवायेगा। बैंक की वर्तमान जमा ब्याज दरें निम्नानुसार हैं:-

| क्र.सं | मद | ब्याज दर | वरिष्ठ नागरिक | प्रभावी तिथि |
|--------|----------------------------|----------|---------------|--------------|
| अ | बचत जमा योजना :- | 3.00% | 3.00% | 01-12-2022 |
| ब | मियादी जमा योजना :- | | | |
| 1 | 7 दिन से 30 दिन तक | 4.00% | 4.50% | 02-05-2022 |
| 2 | 31 दिन से 90 दिन तक | 4.50% | 5.00% | 01-10-2020 |
| 3 | 91 दिन से 180 दिन तक | 5.50% | 6.00% | 01-10-2020 |
| 4 | 181 दिन से 1 वर्ष तक | 6.25% | 6.75% | 01-02-2023 |
| 5 | 1 वर्ष से अधिक व 3 वर्ष तक | 7.50% | 8.00% | 01-02-2023 |
| 6 | 3 वर्ष से अधिक | 7.25% | 7.75% | 01-02-2023 |

| | | | | |
|---|---------------------|----------------------|----|------------|
| स | आर.डी.जमा योजना :- | मियादी जमा के अनुरूप | | |
| द | सीटीडी जमा योजना :- | 7.50% | -- | 01-04-2017 |

6.3 देय राशियों के संग्रहण संबंधी नीति :-

बैंक की ऋण संग्रहण नीति का निर्माण ग्राहको की गरिमा और सम्मान को ध्यान में रखकर किया गया है। यह नीति शिष्टाचार, उचित व्यवहार और अनुनय पर आधारित है। देय-राशि के संग्रहण और जमानतियों से वसूली हेतु बैंक उचित व्यवहार को अपनाने में विश्वास रखता है।

6.4 उधार के लिये उचित व्यवहार संहिता :-

यह संहिता बैंक के ऋण देने के कारोबार के क्रम में ग्राहको के साथ व्यवहार हेतु सिद्धान्तों को रेखांकित करती है। यह सभी प्रकार के ऋणों पर लागू होती है।

6.5 शिकायत निवारण नीति :-

बैंक भरपूर प्रयास करता है कि ग्राहको को सुखद बैंकिंग अनुभव प्राप्त हो। तथापि ग्राहको के असंतोष/शिकायत के मामलों के समाधान के लिये बैंक के पास एक सुदृढ़ प्रणाली है। बैंक पूरा ध्यान रखता है कि ग्राहक की शिकायतों पर समय-बद्ध पद्धति से कारवाई हो और उसका समाधान किया जाए उचित सेवा प्रदान करने और समीक्षा व्यवस्था के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों एवं परिवादों में कमी लाना तथा ग्राहकों की शिकायतों एवं परिवादों का शीघ्र निवारण सुनिश्चित करना ही इस नीति दस्तवेज का लक्ष्य है।

यह एक ऐसी समीक्षा व्यवस्था पर भी जोर देती है जो उत्पाद एवं सेवा प्रदान करने की कमियों को पहचानने में तथा उन्हें दूर करने के लिए आवश्यक कदम उठाने में सहायक हो।

6.6 क्षतिपूर्ति नीति :-

यह नीति एक ऐसी प्रणाली स्थापित करती है जिसके द्वारा बैंक ग्राहक को उस वित्तीय नुकसान की क्षतिपूर्ति करता है जो उसे बैंक की सेवा में हुई किसी कमी के कारण हुआ हो और जिसका आकलन सीधे ही किया जा सकता हो।

6.7 सेवा चार्ज वसूली नीति:-

बैंक में द्वारा ग्राहको से विभिन्न मदों के अन्तर्गत वसूली योग्य चार्ज की सूची निम्नानुसार है:-

SERVICE CHARGES LIST (W.E.F. 01-02-2024)

GST APPLICABLE AS PER RULES.

| S.No. | Particulars | Rates/Charges |
|-------|---|--|
| (A) | SERVICE RENDERED FREE OF CHARGE | - |
| 1 | Collection of Local Cheque | - |
| 2 | Balance enquire | - |
| 3 | Saving A/c Pass Book | - |
| | a) First Pass Book | - |
| | b) Next Pass Book when present one is exhausted | - |
| 4 | One Account statement Loan, Share, CTD of the Financial Year | - |
| (B) | AVERAGE MONTHLY BALANCE to be maintained in SAVING a/c. | - |
| 1 | Charges leviable for non-maintenance of Average Monthly Balance in Saving A/c with cheque book or without cheque book. | 50/- Per month |
| 2 | SB In Operative A/c's | 200/- per FY |
| (C) | SOME OF THE CHARGEABLE SERVICES | |
| 1 | Charges for collection of outstation cheques. Minimum Charges *Plus other Bank's charge and out of pocket expenses at actual | 50/- per cheque + out of pocket expenses |
| 2 | Cheque/ECS Return Charges | 200/- Per cheque/ECS |
| 3 | Charge for issue of Cheque-Book after 24 cheques free Per FY) (The Bank may issue, purely at its discretion, more than 1 cheque book at a time) | 4.00 Per Leaf |
| 4 | Stop Payment Charges | 50/- per cheque |
| 5 | Charge for All type statements | 5/- per page |

| | | |
|----|---|---------------------|
| 6 | Charges for All type of DUPLICATE Passbooks | 50/- per Passbook |
| 7 | Charges for A/c closure : SAVING A/C Within 12 months. | 200/- |
| 8 | NEFT/RTGS Charges (Upto 2.00 Lakh | -Nil |
| | 2.00 lakh to 5.00 lakh | 30/- |
| | above 5.00 lakh | 55/- |
| 9 | SB A/c being used as CD A/c | - |
| 10 | Standing Instructions | - |
| 11 | Cash Handling Charges ; up to 2.00 lakh | Nil |
| | above 2.00 lakh to 5.00 lakh | Nil |
| | above 5.00 lakh | Nil |
| 12 | SMS Alert Charge | NIL |
| 13 | Incidental Charges | - |
| 14 | ATM RuPAY Debit Card Carges (Per Year) | 100/- |
| 15 | ATM Transaction Charges (10 transaction free per month) | 20/-per transaction |
| 16 | ATM Card Replacement Charges (Loss/Duplicate Card) | 150/- |
| 17 | ATM Duplicate PIN | 50/- |
| 18 | Addition/ Deletion of Names in All type of Accounts/ Change in operational mode | 50/- |
| 19 | Modification charge in nomination | 100/- |
| 20 | Duplicate FD/RI receipt issue charges | 100/- per receipt |
| 21 | Loan Processing Charges | 150/- |
| 22 | Credit Score Charges | 150/- |

NOTE : Directors and Bank Staff (including retired bank staff) are exempted for above mentioned charges.

| S.No | Particulars | Chargeable Amount |
|------|---|-------------------|
| (A) | Locker Rent for all customers | 1200/- per year |
| (B) | Locket Rent for Directors and Staff (including retired staff & Ex. Directors) | 600/- per year |

Note : 1-GST will be extra on all above charges

2- Above mentioned All Charges will be recovered from SB Account only.

7. **भारतीय रिजर्व बैंक की बैंकिंग लोकपाल योजना :-**

यदि ग्राहक बैंक से प्राप्त उत्तर से संतुष्ट नहीं है या बैंक के पास शिकायत दर्ज करने के एक महीने की अवधि के अंदर उसे उत्तर नहीं मिला हो, तो ग्राहक बैंकिंग लोकपाल योजना के अंतर्गत बैंकिंग लोकपाल से संपर्क कर सकता है।

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा बैंकिंग लोकपाल योजना का निरूपण बैंक के ग्राहकों को एक शीघ्र शिकायत निवारण व्यवस्था प्रदान करने के लिए किया गया है। योजना के अन्तर्गत निर्धारित बैंकिंग सेवाओं और अन्य मुद्दों से संबंधित शिकायतों के समाधान के लिए यह एक संस्थागत और विधिक रूपरेखा प्रदान करती है।

बैंकिंग सेवाओं में किसी प्रकार की कमी के खिलाफ ग्राहक की शिकायत के निवारण के लिए बैंकिंग लोकपाल की नियुक्ति भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा अपने ही वरिष्ठ अधिकारियों में से की जाती है। अब तक 15 बैंकिंग लोकपालों को नियुक्त किया गया है। जिनके कार्यालय ज्यादातर राज्य की राजधानी में ही स्थित है।

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी निर्देशानुसार बैंक के संचालक मंडल द्वारा बैंक में शिकायतों से संबंधित निवारण हेतु प्रबन्धक मु. (श्री बने सिंह) को प्रिंसीपल नोडल अधिकारी नामित किया गया है।

8. **अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए पहल :-**

सभी शाखाओं में ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवा प्रदान करने के लिए निम्नलिखित दिशानिर्देशों को अपनाया गया है:-

- पर्याप्त स्थान, समुचित फर्नीचर, पीने योग्य पानी आदि सुविधाओं को सुनिश्चित करके आधारभूत सुविधाएं प्रदान करना और साथ ही पेंशनभोक्ता, वरिष्ठ नागरिकों, अक्षम व्यक्तियों आदि को विशेष महत्व देना।
- यह सुनिश्चित करना कि हमारे बैंक की सभी शाखाएं निर्धारित समय पर खुलें और सम्पूर्ण कारोबार समय तक परिचालित रहें।

- ग) बड़ी शाखाओं में नियमित 'क्या मैं आपकी सहायता कर सकता हूँ' काउंटर के साथ अलग 'पूछ-ताछ' काउंटर उपलब्ध कराना।
- घ) सभी काउंटरों पर अंग्रेजी, हिन्दी भाषा में संकेतक बोर्ड प्रदर्शित करना।
- ङ) ग्राहकों को भेजे गए पत्रादी सहित बैंक द्वारा ग्राहकों के साथ कारोबारिक लेन-देन में हिन्दी भाषा का प्रयोग करना।
- च) कर्मचारी ग्राहक को उचित ढंग से जवाब दे रहा है या नहीं और उनके लेन-देन के निष्पादन में उन्हें आवश्यक सलाह / मार्गदर्शन प्रदान किया जा रहा है या नहीं, यह सुनिश्चित करने के लिए ग्राहक पहुँच बिन्दुओं पर आवधिक रूप से सभाओं का आयोजन किया जाता है।
- छ) जनता और कर्मचारियों में भरोसा जगाने के लिए शाखाओं की मौजूदा सुरक्षा प्रणाली की समीक्षा और सुधार करना।
- ज) कर्मचारियों द्वारा पहचान पत्र पहनना जो उनकी फोटो, नाम और पदनाम प्रदर्शित करता हो।
- झ) कार्य-आवर्तन सुनिश्चित करने के लिए आवधिक डेस्क परिवर्तन।
- ञ) स्टाफ को ग्राहक सेवा उन्मुख प्रशिक्षण। बैंकिंग के तकनीकी क्षेत्रों और सेवा प्रदान करने के स्थान पर स्टाफ को उत्पादों की जानकारी का प्रशिक्षण देना।
- ट) शाखाओं द्वारा प्रदान की जा रही सेवा की गुणवत्ता के स्पॉट अध्ययन हेतु आवधिक अंतरालों पर नियंत्रण कार्यालयों और मुख्यालयों के वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा शाखाओं के दौरे करना।
- ड) नियमित अंतरालों पर ग्राहक सर्वेक्षण संचालित करना।
- ढ) उत्पाद एवं सेवा अनुमोदन प्रक्रिया का होना।
- ण) ऐसे अधिकारियों की नियुक्ति करना जो यह सुनिश्चित करें कि नीति के प्रयोजन की परिणति वास्तविक कार्यवाही में हो सके।
- त) विविध बैंकिंग लेन-देन/ सेवाओं के लिए समय मानदंड प्रदर्शित करना।

9. विशेष ग्राहकों के लिए ग्राहक सेवा :-

9.1 वरिष्ठ नागरिक:-

- क) बैंक अपनी सभी शाखाओं में भीड़/ लोगों के प्रभावी प्रबंधन द्वारा वरिष्ठ नागरिकों और अक्षम ग्राहकों को प्राथमिकता देते हुए पहले उन्हें सेवा प्रदान करने का प्रयास करेगा।
- ख) यदि वरिष्ठ नागरिक/ अक्षम ग्राहकों ने बैंक में अपने मोबाइल नंबर को पंजीकृत करवाया है और एसएमएस सुविधा का लाभ ले रहे हैं तो उन्हें साप्ताहिक आधार पर एसएमएस के माध्यम से खाते में शेष राशि की जानकारी के साथ-साथ लेन-देन का विवरण प्रदान करेगा जैसेकि एक सामान्य ग्राहक को प्रदान किया जाता है।
- ग) बैंक कार्यालय की ज्यादातर इमारतें वरिष्ठ नागरिकों और अक्षम व्यक्तियों की आवाजाही के लिए सुविधासक्षम हैं।
- घ) बैंक बिना किसी भेदभाव के दृष्टि रूप से अक्षम ग्राहकों, जो चैक बुक/ एटीएम परिचालन/ लॉकर आदि जैसी सुविधाओं का उपयोग करने में सक्षम हैं को बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करता है।

9.2 मृतक जमाकर्ता : दावे का निपटारा

मृतक जमाकर्ता के दावों के निपटारे के लिए भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों और बैंक की परिचालन प्रक्रिया के तहत बैंक यह सुनिश्चित करेगा कि नामिती/ विधिक उत्तराधिकारी को राशि / बकाया का शीघ्र एवं झंझट रहित भुगतान किया जाए।

मृतक दावे के निपटान पर बैंक की नीति के अनुसार नामिती वाले खातों का निपटारा 15 दिन की अवधि के अन्दर ही हो जायेगा और बिना किसी नामिती वाले खातों का निपटारा, बैंक के

संतोष अनुसार सम्पूर्ण दस्तावेज सहित दावा आवेदन की प्राप्ति की तिथी से 1 महीने की अवधि के अंदर हो जाएगा

10. ग्राहक शिक्षा :-

- 1) बैंक ग्राहको की जमा राशि की सुरक्षा को सर्वाधिक महत्व देता है तथा ग्राहक को कठिनाई से अर्जित अपनी धनराशि को खोने से बचाने के लिये उनमें सुरक्षित बैंकिंग अभ्यासों को अंतर्निविष्ट करने का प्रयास करता है।
- 2) ग्राहको को बैंकिंग में प्रौद्योगिकी/वैकल्पिक माध्यमों का उपयोग करने के लिये शिक्षित करने के क्रम में बैंक विविध संचार माध्यमों जैसे सूचना पत्र, विवरण पुस्तिका, खाता खोलने की किट एवं विवरणों पर मुद्रित सामग्री, वेबसाईट, ईमेल, सामाजिक माध्यमों आदि का प्रयोग कर रहा है। ग्राहको को यह भी सूचित किया जा रहा है कि ऐसे वैकल्पिक माध्यमों का उपयोग करते वक्त सावधान रहे।
- 3) ग्राहको को बैंकिंग सुरक्षा उपायों के विषय में शिक्षित करने के लिये बैंक की वेबसाईट पर सूचनायें उपलब्ध है।
- 4) विविध शुल्को, सेवा प्रभावों और दंडों आदि करों के मामले में ग्राहक के साथ पूरी पारदर्शिता सुनिश्चित की जाती है। प्रभारों की सूची में हुये परिवर्तनों की सूचना खाताधारको को दी जाती है तथा बैंक की वेबसाईट www.recbjaipur.com पर भी उपलब्ध है।
- 5) ग्राहको को विविध नीतियों, दिशा निर्देशों एवं शिकायत दर्ज करने के लिये उपयुक्त स्थानों के विषय में शिक्षित करने के लिये सभी शाखाओं में व्यापक पोस्टरस उपलब्ध है।
- 6) ग्राहको के साथ बैठको का आयोजन “ग्राहक सहायता अभियान” शीर्षक से विविध स्थानों पर किया जाता है जिनमें बैंक के वरिष्ठ अधिकारी सीधे-सीधे ग्राहको से वार्तालाप करते हैं, उन्हें उनके अधिकारों के विषय में शिक्षित करते हैं तथा हमारी सेवाओं/उत्पादों में सुधार लाने के लिये उनसे सुझाव/विचार प्राप्त करते हैं।

13. निष्कर्ष :-

अपने माननीय ग्राहको के साथ हुये प्रत्येक पारस्परिक संवाद को दी रेलवे एम्पलाईज को-ऑपरेटिव बैंक लि. जयपुर बैंक महत्व देता है और हमारे पास उपलब्ध प्रौद्योगिकी के आधार पर उत्पादों एवं सेवाओं की रूपरेखा और प्रस्तुति में नवोन्मेषिता लाने हेतु शपथबद्ध है। बैंक ग्राहक लेन-देन में सरलता, सावधानी एवं सुरक्षा को सुनिश्चित करने का प्रयास करता है तथा अधिकारियों को प्रतिक्रिया समय में कमी लाने के लिये प्रशिक्षण भी देता है। इस नीति में निर्धारित सेवा स्तरों को और उच्चस्तरीय बनाने के लिये एवं अपने मुल्यवान ग्राहको की आकांक्षाओं से आगे बढ़ने के लिये बैंक निरन्तर प्रयासरत है।
