

# शिकायत निवारण नीति Grievance Redressal Policy

# 2022-23



परिचालन एवं सेवा विभाग OPERATION AND SERVICE DEPARTMENT

यूको बैंक, प्रधान कार्यालय UCO BANK, HEAD OFFICE

10, विसरणी .म.त्रै., कोलकाता-700001

10, BTM SARANI, KOLKATA-700001

केवल आंतरिक परिचालन हेतु  
For Internal Circulation Only

## Grievance Redressal Policy 2022-23

### 1. Preamble

In the present scenario of competitive banking, excellence in customer service is the most important tool for sustained business growth. Customer complaints are part of the business life of any corporate entity. This is more so for banks because banks are service organizations. As a service organization, customer service and customer satisfaction should be the prime concern of any bank. The bank believes that providing prompt and efficient service is essential not only to acquire new customers, but also to retain existing customers & customer dissatisfaction would spoil bank's name and image.

This policy document aims at minimizing instances of customer complaints and grievances through proper service delivery and review mechanism and to ensure prompt Redressal of customer complaints and grievances. The review mechanism envisages identifying shortcomings in product features and service delivery.

Our bank's policy on grievance redressal set out below is based upon the under noted basic principles :

- A complaint is an expression of dissatisfaction made to an organization relating to its products, services or the complaint handling process where a response or resolution is explicitly or implicitly expected.
- Customers be treated fairly at all times;
- Complaints raised by customers are dealt with courtesy and without any loss of time;
- Customers are fully informed of avenues available for registering their complaints / grievances within the organization and their rights to alternative remedy, if they are not fully satisfied with the response of the bank of their complaints;
- Bank would treat all complaints efficiently and fairly as they can damage the bank's reputation and business if not handled properly;
- The bank employees must work in good faith and without prejudice to the interests of the customer;  
Awareness of staff members in respect of the need to minimize customer grievances for securing long term goals of the Bank / Institution should be ensured;
- The Bank would not discriminate on the basis of age, race, gender, marital status, religion or disability;

## शिकायत निवारण नीति 2022-23

### 1. प्रस्तावना

स्पर्धात्मक बैंकिंग के वर्तमान परिदृश्य में, सतत कारोबार वृद्धि हेतु उत्कृष्ट ग्राहक सेवा सबसे महत्वपूर्ण उपकरण है। ग्राहक शिकायत किसी भी कॉर्पोरेट इकाई के कारोबारी जीवन का हिस्सा होता है। बैंको पर यह बात और ज्यादा लागू होती है क्योंकि बैंक सेवादायी संगठन हैं। एक सेवा संगठन के रूप में ग्राहक सेवा तथा ग्राहक संतुष्टि किसी भी बैंक की मुख्य चिंता होनी चाहिए। बैंक मानता है कि शीघ्र एवं कार्यदक्ष सेवा देना न केवल नए ग्राहक बनाने, बल्कि विद्यमान ग्राहकों को जोड़े रखने के लिए भी आवश्यक होता है। ग्राहक असंतुष्टि से बैंक का नाम एवं छवि धूमिल हो सकती है।

इस नीतिगत दस्तावेज का उद्देश्य समुचित सेवा प्रदायगी एवं समीक्षा तंत्र के जरिए ग्राहक शिकायतों को न्यूनतम स्तर पर रखना है तथा उनका शीघ्र निवारण सुनिश्चित करना है। समीक्षा तंत्र में उत्पाद विशेषताओं की कमियों को दूर करना एवं सेवा प्रदायगी शामिल है।

शिकायत निवारण पर निम्नानुसार निरूपित हमारे बैंक की नीति अधोलिखित मूलभूत सिद्धांतों पर आधारित है:

- शिकायत किसी संगठन के उत्पादों, सेवाओं अथवा शिकायत की समाधान प्रक्रिया को लेकर असंतुष्टि की अभिव्यक्ति है, जिसमें प्रतिक्रिया अथवा समाधान व्यक्त अथवा अंतर्निहित रूप से अपेक्षित रहता है।
- सब समय ग्राहकों के साथ अच्छा व्यवहार किया जाए;
- ग्राहकों द्वारा की गई शिकायतों का समाधान सौम्यता से बिना देरी किया जाना चाहिए;
- यदि ग्राहक अपनी शिकायतों पर बैंक की प्रतिक्रिया से पूर्णतया संतुष्ट नहीं हैं तो उन्हें संगठन के अंदर अपनी शिकायतें दर्ज करने हेतु उपलब्ध उपायों, तथा वैकल्पिक समाधान पाने के अधिकारों के बारे में पूरी जानकारी दी जाती है;
- बैंक सभी शिकायतों का समाधान दक्षता एवं निष्पक्षता से करता है क्योंकि यदि इन्हें उचित ढंग से संभाला नहीं गया तो वे बैंक की छवि को धूमिल कर सकती हैं;
- बैंक कर्मचारियों को सद्भावनापूर्वक एवं ग्राहक के हितों पर प्रतिकूल हुए काम करना होगा। बैंक / संस्थान के दीर्घकालीन लक्ष्यों की पूर्ति हेतु ग्राहक शिकायतों के न्यूनतम होने की जरूरत के प्रति कार्मिक सदस्यों की जागरूकता सुनिश्चित की जानी चाहिए;
- बैंक आयु, जाति, लिंग, वैवाहिक स्थिति, धर्म अथवा विकलांगता के आधार पर भेदभाव नहीं करेगा।

The customer is the focus of Banks products, services and people. The Bank's business growth depends entirely on the satisfaction of customers with what the Bank offers them.

In order to make our bank's Redressal mechanism more meaningful and effective, a structured system needs to be built towards such end. Such system should ensure that the Redressal sought is just and fair and is within the ambit of the frame-work of rules and regulations that the bank operates in. The policy document would be made available at all branches and all the employees of the Bank would be made aware about the complaint handling process.

The basic idea behind this policy is to deal with complaints quickly & sympathetically. The intention of this policy is to :-

- Handle customer complaints promptly;
- Correct mistakes promptly and cancel any bank charges that the bank had applied by mistake;
- Let the customer know to take his/her complaint forward in case he/she is not satisfied with the primary response from the bank and
- Provide suitable alternate avenues to mitigate problems arising out of technological failures.

1.1 From a study of the pattern of the complaints received, it is observed that the customer complaints usually arise on account of the following factors:

- The attitudinal aspects in dealing with customers.
- Inadequacy of the functions / arrangements made available to the customers or gaps in standards of services expected and actual services rendered.
- Technology related i.e. ATM, e-banking business, m-banking business.

The customer is entitled to register his/her complaint whenever he/she is not satisfied with the services provided by the Bank. He/she can submit his/her complaint in writing, orally or over telephone.

## **2. Internal Mechanism to handle Customer Complaints/Grievances**

A customer can lodge a complaint in writing to a branch, Zonal Office, or Head Office under this policy. Complaints can also be lodged with the Help Line Number of the Bank over Telephone/Mobile Phone, Customer Care, E-mail ID, SPGRS or any other mode as convenient to the customers. Various modes through which a customer can lodge the complaint are explained hereunder.

ग्राहक बैंक के उत्पादों, सेवाओं एवं कर्मियों का केंद्र बिंदु है। बैंक की कारोबारी वृद्धि बैंक द्वारा ग्राहकों को की गई पेशकश से उन्हें होनेवाली संतुष्टि पर पूर्णतः निर्भर करती है।

हमारे बैंक के शिकायत निवारण तंत्र को ज्यादा सार्थक और प्रभावशाली बनाने हेतु इस ओर उद्दिष्ट एक संरचनायुक्त प्रणाली निर्मित करने की आवश्यकता है। ऐसी प्रणाली सुनिश्चित करे कि वांछित निवारण न्यायपूर्ण एवं निष्पक्ष है तथा उन नियमों-विनियमों के ढाँचे के दायरे में है जिसमें बैंक परिचालित होता है। यह नीतिगत दस्तावेज सभी शाखाओं में उपलब्ध कराया जाएगा तथा बैंक के सभी कार्मिकों को शिकायत से निपटने की प्रक्रिया के बारे में अवगत कराया जाएगा।

इस नीति के पीछे मूल विचार शिकायतों को शीघ्रता से एवं सहानुभूतिपूर्वक निपटाना है। इस नीति का उद्देश्य है -

- ग्राहक शिकायतें शीघ्रता से निपटाना;
- त्रुटियों को जल्द सुधारना एवं उन बैंक प्रभारों को निरस्त करना जिन्हें बैंक ने गलती से लगाया;
- यदि ग्राहक बैंक की प्राथमिक प्रतिक्रिया से संतुष्ट न हो तो ग्राहक को अवगत कराना कि वह अपनी शिकायत आगे अग्रेषित करे, और
- तकनीकी असफलताओं से उत्पन्न समस्याओं को दूर करने के लिए उचित वैकल्पिक उपाय प्रदान करना।

1.1 प्राप्त शिकायतों की प्रवृत्ति के अध्ययन में यह अवलोकन किया गया है कि ग्राहक शिकायतें सामान्यतः निम्न कारकों से उत्पन्न होती हैं :

- ग्राहकों के साथ व्यवहार करने में व्यावहारिक पहलू।
- ग्राहकों को उपलब्ध कराए गए कार्यों / व्यवस्थाओं की अपर्याप्तता, अथवा अपेक्षित सेवाओं के मानकों एवं प्रदत्त वास्तविक सेवाओं का अंतराल।
- तकनीकी संबंधी अर्थात् एटीएम, ई-बैंकिंग कारोबार, एम-बैंकिंग कारोबार।

जब भी ग्राहक बैंक द्वारा प्रदत्त सेवाओं से संतुष्ट नहीं होता है तो वह अपनी शिकायत दर्ज करने का हकदार है। वह अपनी शिकायत लिखित में, मौखिक रूप से अथवा दूरभाष पर दे सकता है।

## 2. ग्राहक शिकायतों का निपटान करने के लिए आंतरिक तंत्र

इस नीति के अंतर्गत ग्राहक अपनी शिकायत शाखा, अंचल कार्यालय अथवा प्रधान कार्यालय में लिखित रूप में दर्ज कर सकता है। शिकायतें दूरभाष/मोबाइल फोन के जरिए बैंक के हेल्पलाइन नंबर पर, कस्टमर केयर, ई-मेल आईडी, एसपीजीआरएस अथवा ग्राहकों की सुविधानुसार किसी अन्य माध्यम से भी दर्ज कराई जा सकती हैं। ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज किए जाने के विभिन्न माध्यम नीचे समझाए गए हैं -

### **Complaint in Person**

A customer, if not satisfied with services of the branch or has a grievance can lodge a complaint in person at the branch by submitting a written letter to the Branch Manager and can obtain an acknowledgement. Customer may also drop his/her complaint in the complaint box.

### **Complaint over Phone**

Customers can lodge their grievance over telephone/mobile phone to the Branch, Zonal Office and Head Office. Complaint may be lodged at Bank's call centre on **Toll Free Number 1800 103 0123** – UCO SAMPARK which is accessible on 24/7 basis.

### **Complaint through Mail**

Customers can submit their grievance by e-mail at [hopgr.calcutta@ucobank.co.in](mailto:hopgr.calcutta@ucobank.co.in) Complaints received by mail shall be acknowledged by e-mail to the extent possible.

In case the customer is not satisfied with the handling of his complaint, he may contact the General Manager, Operations & Services Department, Head Office at the following contact details:

Telephone: 033-4455-7977/8424 & Email: [hosp.cscell@ucobank.co.in](mailto:hosp.cscell@ucobank.co.in)

When a complaint is received in writing, an acknowledgement of the complaint will be sent to the complainant within three days from the date of receipt of complaint. If the complaint is made over telephone at Bank's designated Help Line number, the customer will be provided with a complaint reference number by the Help Line Desk. Complaints lodged through Standardized Public Grievances Redressal System (SPGRS) – a link which has been provided on the home page of Bank's website, shall be acknowledged online by the system and a 19-character acknowledgement number will be provided to the complainant.

All Complaints received directly by Branches, Zones, Head Office and also those received from Central/ State Governments, Ministries, Government Departments, Reserve Bank of India, Members of Parliament and Legislative Councils, IBA, BCSBI etc either in physical form or by e-mails will be entered in SPGRS for better control. Efforts will be made to resolve the complaints within a time period of 10 days from the date of receipt of such complaints.

### व्यक्तिगत तौर पर शिकायत

यदि शाखा की सेवाओं से ग्राहक संतुष्ट न हो अथवा उसे कोई शिकायत हो, तो वह शाखा में जाकर शाखा प्रबंधक को लिखित में पत्र देकर शिकायत दर्ज कर सकता है तथा उसकी पावती प्राप्त कर सकता है। ग्राहक अपनी शिकायत, शिकायत पेटी में भी डाल सकता है।

### दूरभाष पर शिकायत

ग्राहक शाखा, अंचल कार्यालय एवं प्रधान कार्यालय में दूरभाष/मोबाइल फोन के जरिए अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है। बैंक के कॉल सेंटर में टोल फ्री नंबर **1800 103 0123** – यूको संपर्क पर, जो चौबीसों घंटे उपलब्ध है, शिकायत दर्ज कराई जा सकती है।

### मेल के माध्यम से शिकायत

ग्राहक अपनी शिकायत [hopgr.calcutta@ucobank.co.in](mailto:hopgr.calcutta@ucobank.co.in) पर ईमेल करके दर्ज कर सकते हैं। मेल द्वारा प्राप्त शिकायत की पावती यथासंभव ईमेल के जरिए दी जाएगी।

यदि ग्राहक अपनी शिकायत के निपटान से संतुष्ट न हो तो वह महाप्रबंधक, परिचालन एवं सेवा विभाग, प्रधान कार्यालय से निम्नांकित ब्योरे अनुसार संपर्क कर सकता है :

दूरभाष : 033-4455-7977/8424 एवं ईमेल : [hosp.cscell@ucobank.co.in](mailto:hosp.cscell@ucobank.co.in)

जब लिखित में शिकायत प्राप्त होती है, तो शिकायत की पावती शिकायतकर्ता को शिकायत प्राप्ति की तिथि से तीन दिनों के अंदर प्रेषित की जाएगी। यदि शिकायत बैंक के निर्दिष्ट हेल्पलाइन नंबर पर दूरभाष के जरिए की जाती है, तो ग्राहक को हेल्पलाइन डेस्क के द्वारा शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी। मानकीकृत सार्वजनिक शिकायत निवारण प्रणाली (एसपीजीआरएस) – बैंक की वेबसाइट के मुख्य पृष्ठ पर जिसका लिंक दिया गया है, के जरिए दर्ज शिकायतों की पावती सिस्टम के द्वारा ऑनलाइन दी जाएगी तथा शिकायतकर्ता को 19-अंकों वाली पावती संख्या प्रदान की जाएगी।

शाखाओं, अंचलों, प्रधान कार्यालय द्वारा सीधे प्राप्त सभी शिकायतों तथा केंद्र/राज्य सरकारों, मंत्रालयों, सरकारी विभागों, भारतीय रिज़र्व बैंक, सांसदों एवं विधान परिषदों, आईबीए, बीसीएसबीआई आदि से भौतिक रूप में अथवा ई-मेल से प्राप्त शिकायतों को बेहतर नियंत्रण के लिए एसपीजीआरएस में प्रविष्ट किया जाएगा। ऐसी शिकायतों की प्राप्ति तिथि से 10 दिन की अवधि के अंदर शिकायतों को निपटाने का प्रयास किया जाएगा।

## **Internal Ombudsman**

Bank has a separate Board approved Policy on Internal Ombudsman Scheme 22-23 in the line of RBI Internal Ombudsman Scheme 2018, which was last reviewed / renewed by Board of Directors on 15.02.2022 vide Board note HO/OSD/CSCELL/130/2020-21 dated 07.02.2022. Internal Ombudsman is appointed in order to strengthen the banks internal grievances Redressal mechanism and reinforce the customer confidence in fair and just Redressal of complaints.

## **Category of Complaints**

Complaints are broadly classified into following categories as under :

1. **Transaction Related** : Deposit / cash related / opening of account / transfer of account / closure of account / claims on deceased depositors' A/cs / TDA related / Service charge related etc.
2. **Advance Related** : Complaints related to Loans and Advances / interest related.
3. **Government Scheme Related** : PPF / Pension / Government business / NPS / Swavlamban / Atal pension Yojana / PMJJBY / PMSBY / PMJDY etc.
4. **Branch Related** : Basic facilities to customers / ambience / customer service area / long queue etc.
5. **Staff Related** : Alleged harassment, misbehaviour / use of rude language, alleged bribery etc.
6. **Technology Related** : Disputed ATM transaction/ POS transaction / Internet banking transaction / Mobile banking transaction / RTGS / NEFT.

## **Grievance related to Technology**

Grievances related to technology are further bifurcated as under :

### **a. ATM related disputes are bifurcated as under :**

#### **A. Our customers using our ATMs –**

The disputes arise out of following events :

1. Transaction is unsuccessful, but customer account is debited.
2. Transaction is successful and account debited and cash not dispensed.
3. Account debited twice but cash not dispensed or dispensed only once.
4. Cash partially dispensed but full amount debited to the account.

#### **B. Our customers using other Bank's ATMs**

#### **C. Other Bank's Customers using our Bank's ATMs**



## आंतरिक लोकपाल

आरबीआई आंतरिक लोकपाल योजना 2018 की तर्ज पर, आंतरिक लोकपाल योजना 22-23 पर बैंक की एक पृथक बोर्ड अनुमोदित नीति है, जिसकी पिछली समीक्षा/नवीनीकरण निदेशक मंडल द्वारा दिनांक 15.02.2022 को बोर्ड नोट एचओ/ओएसडी/सीएससेल/ 130/2020-21 दिनांक 07.02.2022 के माध्यम से किया गया। बैंक के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने एवं शिकायतों के निष्पक्ष एवं न्यायपूर्ण निवारण में ग्राहकों के विश्वास को बहाल करने के लिए आंतरिक लोकपाल की नियुक्ति की जाती है।

## शिकायतों की श्रेणी

शिकायतों को मोटे तौर पर निम्नलिखित श्रेणियों में वर्गीकृत किया जाता है :

1. लेन-देन संबंधी: जमा / नकदी संबंधी / खाते खोलना / खाता का अंतरण / खाता बंद करना / मृतक जमाकर्ता खातों पर दावा / टीडीए संबंधी / सेवा प्रभार संबंधी आदि।
2. अग्रिम संबंधी: ऋण एवं अग्रिम / ब्याज संबंधी शिकायतें।
3. सरकारी योजना संबंधी: पीपीएफ / पेंशन / सरकारी कारोबार / एनपीएस / स्वावलंबन / अटल पेंशन योजना / पीएमजेजेबीवाय / पीएमएसबीवाय / पीएमजेडीवाय आदि।
4. शाखा संबंधी: ग्राहकों को मूलभूत सुविधा / परिवेश / ग्राहक सेवा क्षेत्र/ लंबी कतार आदि।
5. स्टाफ संबंधी: आरोपित उत्पीड़न, दुर्व्यवहार / बेरुखी भाषा का प्रयोग, घूस लेने का आरोप आदि।
6. तकनीकी संबंधी: विवादित एटीएम लेनदेन / पीओएस लेनदेन / इंटरनेट बैंकिंग लेनदेन / मोबाइल बैंकिंग लेनदेन / आरटीजीएस / एनईएफटी।

## प्रौद्योगिकी से संबंधी शिकायत

प्रौद्योगिकी संबंधी शिकायतों को आगे भी निम्नानुसार विभाजित किया जाता है:

**क) एटीएम संबंधी विवादों को निम्नानुसार विभाजित किया जाता है:**

**क. हमारे ग्राहक का हमारा एटीएम उपयोग करना –**

निम्नलिखित घटनाओं से विवाद उत्पन्न होते हैं:

1. लेनदेन असफल है, लेकिन ग्राहक का खाता नामे हो गया है।
2. लेनदेन सफल है और खाता नामे हो गया है और नकदी प्राप्त नहीं हुई है।
3. खाता दो बार नामे हो गया है लेकिन नकदी प्राप्त नहीं हुई है या केवल एक बार प्राप्त हुई है।
4. नकदी आंशिक रूप से प्राप्त हुई है लेकिन खाते से पूरी राशि नामे हुई है।

**ख. हमारे ग्राहक का अन्य बैंक का एटीएम उपयोग करना**

**ग. अन्य बैंक के ग्राहक का हमारे बैंक का एटीएम उपयोग करना**

ATM failed transaction automatically gets reversed within a period of 24 hours. Hence customers may be requested to wait for a day and then lodge complaint in case the amounts is not automatically reversed.

In case ATM failed / disputed transaction is not reversed within a day, customer can lodge his/her grievance through any mode (writing, e-mail, SPGRS etc.) wherein complaint gets registered and a complaint no. is provided to the customer. Complaints on ATM failed/disputed transactions are dealt by ATM Transaction Banking Division (ATBD), Mumbai who verify the transaction and either credit the amount to customer account for unsuccessful transaction or provide a copy of JP Log / EJ log as evidential documents to customer for successful transaction.

If the customer is not satisfied and the complaint is again raised then it is taken up with ATBD, Mumbai through ATM owning branch on pre arbitration basis with other banks for providing No Excess Cash report, CCTV footage, Engineer's report for resolving the matter.

For other help in ATM cum Debit card related operations and other issues relating to alternate Banking Channels, **Toll Free 18001030123 UCO SAMPARK** has been made available. The customers may also contact their home branch or email at [hoatm.calcutta@ucobank.co.in](mailto:hoatm.calcutta@ucobank.co.in) or [uco.custcare@ucobank.co.in](mailto:uco.custcare@ucobank.co.in) for Redressal of their complaints.

#### **b. Internet Banking**

The customer to ensure that log in ID and password are kept secured and confidential. Grievances related to internet banking, such as disputed debit, failed transaction but account debited, account debited but amount not credited to beneficiaries account, account not settled, no transaction rights etc. can be lodged through any mode or channels mentioned above. These complaints are resolved by branch concerned or E-Banking department at Head Office level.

#### **c. Mobile Banking**

Disputed transaction in Mobile banking, such as account debited twice for the same transaction, account debited and amount not credited at the other end / received by the merchant establishment, online disputed transactions like failed online transaction but account debited, erroneous debits etc. can be lodged through any mode or channel mentioned above.

For assistance in internet Banking/Mobile Banking, the customer may contact the same helpline number as for ATM card transactions. The customer may also post

एटीएम असफल लेन-देन में 24 घंटे के अंदर स्वतः राशि खाते में वापस आ जाती है। अतएव ग्राहकों से अनुरोध किया जाए कि वे एक दिन इंतजार करें और यदि राशि स्वतः वापस नहीं आती है तो शिकायत दर्ज करें।

एटीएम असफल / विवादित लेनदेन के मामले में यदि राशि वापसी एक दिन के अंदर नहीं होती है तो ग्राहक अपनी शिकायत किसी भी माध्यम से (लिखित, ई-मेल, एसपीजीआरएस आदि) दर्ज कर सकता है, जिसके दर्ज होने पर ग्राहक को शिकायत संख्या प्रदान कर दी जाती है। एटीएम असफल / विवादित लेनदेन की शिकायतों का निपटान एटीएम लेनदेन बैंकिंग प्रभाग (एटीबीडी), मुंबई द्वारा किया जाता है। यह प्रभाग ऐसे लेनदेन को सत्यापित कर या तो असफल लेनदेन की राशि ग्राहक खाते में जमा कर देता है या फिर सफल लेनदेन होने के सूचक साक्ष्य दस्तावेज के रूप में ग्राहक को जेपी लॉग/ईजे लॉग की प्रति उपलब्ध करा देता है।

यदि ग्राहक संतुष्ट न हो और शिकायत पुनः दर्ज की जाए तो ऐसी शिकायत अन्य बैंकों के सापेक्ष निर्णय-पूर्व (प्री आर्बिट्रेशन) आधार पर एटीएम युक्त शाखा के जरिए एटीबीडी, मुंबई को सुपुर्द की जाती है ताकि मामले के निपटान हेतु अतिरिक्त रहित नकदी रिपोर्ट, सीसीटीवी फुटेज, अभियंता रिपोर्ट प्रदान की जा सके।

एटीएम सह डेबिट कार्ड संबंधी परिचालनों में अन्य सहायता हेतु तथा वैकल्पिक बैंकिंग माध्यम संबंधी अन्य मामलों के लिए, टोल फ्री 18001030123 यूको संपर्क उपलब्ध कराया गया है। अपनी शिकायत के निवारण हेतु ग्राहक अपनी मूलभूत शाखा अथवा ई-मेल [hoatm.calcutta@ucobank.co.in](mailto:hoatm.calcutta@ucobank.co.in) अथवा [uco.custcare@ucobank.co.in](mailto:uco.custcare@ucobank.co.in) पर भी संपर्क कर सकते हैं।

#### **ख. इंटरनेट बैंकिंग**

ग्राहक यह सुनिश्चित करें कि लॉग इन आईडी तथा पासवर्ड सुरक्षित एवं गोपनीय रखे गए हैं। इंटरनेट बैंकिंग से संबंधित शिकायतें, यथा विवादित नामे(डेबिट), असफल लेनदेन किंतु खाता नामे होना, खाता नामे होना लेकिन राशि लाभार्थी के खाते में जमा न होना, खाते का निपटान न होना, लेनदेन करने का अधिकार न होना, आदि ऊपर उल्लिखित किन्हीं तरीकों या माध्यमों से दर्ज की जा सकती हैं। ऐसी शिकायतों का निपटान संबंधित शाखा द्वारा अथवा प्रधान कार्यालय स्तर पर ई-बैंकिंग विभाग द्वारा किया जाता है।

#### **ग. मोबाइल बैंकिंग**

मोबाइल बैंकिंग में विवादित लेनदेन, यथा एक ही लेनदेन के लिए दो बार खाता नामे होना, खाता नामे होना पर राशि दूसरी ओर जमा न होना/व्यापारी संस्थान को प्राप्त न होना, विवादित ऑनलाइन लेनदेन यथा असफल ऑनलाइन लेनदेन किंतु खाता नामे होना, त्रुटिपूर्ण नामे आदि की शिकायत ऊपर उल्लिखित किसी भी तरीके अथवा माध्यम द्वारा दर्ज की जा सकती है।

his grievance on following Email IDs for e-banking and mobile banking respectively: hoe\_banking.calcutta@ucobank.co.in and uco.mbanking @ucobank.co.in

#### **d. RTGS/NEFT**

For assistance in RTGS/NEFT the customers can directly lodge their complaints to rtsneftdesk.calcutta@ucobank.co.in or bo.treasury@ucobank.co.in

#### **Anonymous and Pseudonymous Complaints**

Complainants who desire to protect their identity now have the protection of the Public Interest Disclosure & Protection of informers' Resolution – 2004 (PIDPI). The following procedures have been laid down for handling such anonymous and pseudonymous complaints:

- No action is required to be taken on anonymous complaints, irrespective of the nature of allegations and such complaints need to be simply filed.
- Complaints containing vague allegations could also be filed without verification of identity of the complainant.
- If a complaint contains verifiable allegations, Bank may take cognizance of such complaint. In such cases, the complaint will be first sent to the complainant for owning / disowning, as the case may be. If no response is received from the complainant within 15 days of sending the complainant, a reminder will be sent. After waiting 15 days after sending reminder, if still nothing is heard, the said complaint may be filed as pseudonymous by Bank/Branch.
- However, as good Corporate Governance, depending upon the gravity of the allegation, the same will be examined by the Bank.

#### **2.1 Time Frame**

- Complaints need to be seen in the right perspective because they indirectly reveal weak spots in the working of the bank. Complaints received will be analysed from all possible angles. Specific time schedule set up for handling complaints will be adhered to towards disposing of such complaints at all levels including branches, Zonal Office and Head Office.
- Branch Managers will arrange to resolve the complaints within specific time frame, as decided by the bank.
- Complaints are to be resolved as per the timelines. Automatic escalation mechanism is built in the Standard Public Grievance Redressal System (SPGRS) system with the following periodicity:

Branch Level	3 days
Zonal Office Level	4 days
Head Office	3 days

इंटरनेट बैंकिंग/मोबाइल बैंकिंग में सहायता के लिए, ग्राहक एटीएम कार्ड लेनदेन के लिए प्रयोग होनेवाले हेल्पलाइन नंबर पर ही संपर्क कर सकते हैं। ई-बैंकिंग तथा मोबाइल बैंकिंग के लिए क्रमशः ई-मेल आईडी [hoebanking.calcutta@ucobank.co.in](mailto:hoebanking.calcutta@ucobank.co.in) एवं [uco.mbanking@ucobank.co.in](mailto:uco.mbanking@ucobank.co.in) पर भी ग्राहक अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

#### घ. आरटीजीएस / एनईएफटी

आरटीजीएस/एनईएफटी में सहायता हेतु ग्राहक अपनी शिकायत सीधे [rtnsneftdesk.calcutta@ucobank.co.in](mailto:rtnsneftdesk.calcutta@ucobank.co.in) अथवा [bo.treasury@ucobank.co.in](mailto:bo.treasury@ucobank.co.in) पर दर्ज कर सकते हैं।

#### अनाम एवं छद्मनाम वाली शिकायतें

जो शिकायतकर्ता अपनी पहचान को प्रकट न करना चाहें वे अब सूचनादाताओं का लोक हित प्रकटीकरण एवं संरक्षण संकल्प – 2004 (पीआईडीपीआई) के तहत संरक्षित हैं। ऐसे अनाम एवं छद्मनाम वाली शिकायतों के निपटान हेतु निम्नलिखित प्रक्रियाएं निर्धारित हैं :

- अनाम शिकायतों पर कोई कार्रवाई करने की आवश्यकता नहीं है, चाहे आरोप की प्रकृति कुछ भी हो, तथा ऐसी शिकायतों को केवल फाइल करना होता है।
- अनिश्चित आरोपों वाली शिकायतों को भी शिकायतकर्ता की पहचान के सत्यापन बिना भी फाइल किया जा सकता है।
- यदि शिकायत में सत्यापन योग्य आरोप मौजूद हों, तो बैंक ऐसी शिकायतों को संज्ञान में ले सकता है। ऐसे मामलों में, शिकायत पहले पहल शिकायतकर्ता को यथास्थिति यह पता लगाने के लिए प्रेषित की जाएगी कि शिकायत उसने की है या नहीं। यदि शिकायतकर्ता को किए गए ऐसे प्रेषण से 15 दिनों की अवधि में उससे कोई जवाब प्राप्त नहीं होता है तो एक अनुस्मारक प्रेषित किया जाएगा। अनुस्मारक प्रेषित करने के 15 दिन तक इंतजार करने पर भी यदि कोई जवाब नहीं मिलता है तो बैंक/शाखा ऐसी शिकायत को छद्मनामी मानकर फाइल कर सकता है।
- परंतु आरोप की गंभीरता के अनुसार, अच्छे कॉर्पोरेट अभिशासन स्वरूप बैंक द्वारा इसकी जांच की जाएगी।

#### 2.1 समय सीमा

- शिकायतों को सही परिप्रेक्ष्य में देखे जाने की आवश्यकता है क्योंकि वे अप्रत्यक्ष रूप से बैंक के कार्यकलापों के कमजोर बिंदुओं को प्रकट करती हैं। प्राप्त शिकायतों का हर संभव दृष्टिकोणों से विश्लेषण करना होगा। शिकायतों के निपटान हेतु निर्धारित विशिष्ट समय सारणी का अनुपालन किया जाएगा ताकि शाखाओं, अंचल कार्यालय एवं प्रधान कार्यालय समेत प्रत्येक स्तर पर ऐसी शिकायतों का निपटारा किया जा सके।
- शाखा प्रबंधक बैंक द्वारा यथानिर्धारित समय सीमा में शिकायतों के निपटान की व्यवस्था करेगा।

Zonal Office / Head Office are allowed to change the status of the complaint once it is resolved. Audit trail builds up automatically to find out at which level the complaint was resolved.

In case a complaint cannot be resolved within the above-mentioned time frame, the customer will be informed about the reasons as to why more time is needed to redress the complaint.

- Complaints which require more time for examination of issues involved will also be acknowledged promptly and endeavour will be made to resolve such complaints at the earliest.
- Zonal Office will send action taken report on complaints received to Head Office at the end of every month on the basis of information received by them from the branches.
- If the customer is not satisfied with the resolution of the bank, he/she may approach Banking Ombudsman appointed by Reserve Bank of India under Integrated Ombudsman Scheme, 2021 or other legal avenues available for getting his/her grievances redressed. A copy of integrated Ombudsman Scheme, 2021 (CEPD.PRD. No. S873/13.01.001/2021-22 dated 12.11.2021) is displayed in all branches and Bank's website.

## **2.2 Branch Level Customer Service Committees**

In order to encourage a formal channel of communication between the customers and the bank at the branch level, branches will take necessary steps for strengthening the branch level Customer Service Committees with greater involvement of customers. It is desirable that branch level committees include their customers including senior citizen(s) and also retired members of Bank's staff. The Branch Level Customer Service Committee would meet at least once in a month to study complaints / suggestions, cases of delay, and difficulties faced / reported by customers / members of the Committee and evolve ways and means of resolving them and for improving customer service.

The committee acts as a forum to enable customers meet and interact with the Senior Officials of the Bank with the following objectives :

- a. Collecting customer feedback on services provided by the Bank.
- b. Reducing information gap between customers and Bank.
- c. Building trust among customers.

- शिकायतों का निपटान समय-सीमा के अनुसार किया जाना है। मानक जन शिकायत निपटान प्रणाली (एसपीजीआरएस) में निम्न नियतावधि के साथ स्वतः अग्रेषण प्रणाली निर्मित की गई है:

शाखा स्तर	3 दिन
अंचल कार्यालय स्तर	4 दिन
प्रधान कार्यालय	3 दिन

एक बार शिकायत का समाधान हो जाने पर अंचल कार्यालय / प्रधान कार्यालय को शिकायत की स्थिति बदलने की अनुमति है। किस स्तर पर शिकायत का समाधान हुआ यह जानने के लिए स्वतः ही लेखापरीक्षा पथ(ऑडिट ट्रेल) बनता जाता है।

यदि उपर्युक्त समय-सीमा में शिकायत का निपटान नहीं हो सकता है तो ग्राहक को शिकायत के निपटान में अधिक समय लगने के कारण की जानकारी दी जाएगी।

- ऐसी शिकायतें, जिनमें शामिल मुद्दों की जांच में अधिक समय लगेगा, उनकी भी पावती शीघ्रता से दी जाएगी और जल्द से जल्द ऐसी शिकायतों के निपटान का प्रयास किया जाएगा।
- अंचल कार्यालय अपनी शाखाओं से प्राप्त जानकारी के आधार पर प्रत्येक माह की समाप्ति पर प्राप्त शिकायतों पर प्रधान कार्यालय को प्राप्त शिकायतों पर की गई कार्रवाई की रिपोर्ट प्रेषित करेगा।
- यदि ग्राहक बैंक द्वारा किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है तो वह अपनी शिकायत के समाधान हेतु एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 के तहत भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नियुक्त बैंकिंग लोकपाल से अथवा अन्य उपलब्ध विधिक उपायों का सहारा ले सकता है। एकीकृत लोकपाल योजना, 2021 (सीईपीडी.पीआरडी. नं. एस873/13.01.001/2021-22 दिनांक 12.11.2021) की प्रति सभी शाखाओं एवं बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाती है।

## 2.2 शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समितियां

शाखा स्तर पर ग्राहकों एवं बैंक के मध्य परस्परता के औपचारिक माध्यम को प्रोत्साहित करने के लिए, शाखाएं ग्राहकों को अपने से बखूबी जोड़ते हुए शाखास्तरीय ग्राहक सेवा समितियों को मजबूती देने के लिए आवश्यक कदम उठाएंगी। यह वांछनीय है कि शाखा स्तरीय समितियां अपने शामिल ग्राहकों में वरिष्ठ नागरिकों एवं बैंक के सेवानिवृत्त स्टाफ सदस्यों को भी लें। शाखास्तरीय ग्राहक सेवा समितियों की बैठक माह में कम से कम एक बार होगी, जिसका उद्देश्य शिकायतों / सुझावों, विलंब के मामलों तथा ग्राहकों / समिति के सदस्यों को पेश आ रही कठिनाईयों का आकलन करना और उनके समाधान के उपाय ईजाद करना तथा ग्राहक सेवा को बेहतर बनाना होगा।

### **2.3 Standing Committee on Customer Service**

The Standing Committee on Customer Service would be chaired by the Executive Director of the Bank and two to three senior Executives of the Bank will be members. The Committee would also have two to three eminent non-executives drawn from the public as members. The Committee would have the following functions :

- Evaluate feed-back on quality of customer service received from various quarters including feedback received from Decoy customers. The committee would also review comments / feed-back on customer service and implementation of Code of Bank's Commitments to Customers received from BCSBI.
- The Committee would be responsible to ensure that all regulatory instructions regarding customer service are followed by the bank. Towards this, the committee would obtain necessary feed-back from the respective functional heads.
- The Committee would consider unresolved complaints / grievances referred to it by functional heads responsible for Redressal and offer their advice.
- The committee would submit report on its performance to the Customer Service Committee of the Board at quarterly intervals.
- The Committee would also review the cases of non-compliance with the provisions of the code, including the complaints which are not redressed within the time-frame of 30 days stipulated in this policy.

### **2.4 Customer Service Committee of the Board**

- The Customer Service Committee of the Board would be responsible for review of policies in regard to improving customer service, the annual survey of depositor satisfaction and the tri-annual audit of such services. The Committee would also examine issues having a bearing on the quality of customer service rendered by the bank.
- This Committee would also review the functioning of the Standing Committee on Customer Service.
- The Customer Service Committee of the Board would be responsible for reviewing and providing guidance to the customers in respect of customer service (both for depositors as well as borrowers).



यह समिति एक मंच के रूप में कार्य करती है और निम्नलिखित उद्देश्यों से बैंक के वरिष्ठ कार्मिकों के साथ ग्राहकों का मेलजोल और वार्तालाप सुलभ कराती है:

- क. बैंक द्वारा प्रदत्त सेवाओं पर ग्राहकों की प्रतिक्रिया प्राप्त करना ।
- ख. ग्राहक एवं बैंक के बीच सूचना के अंतराल को कम करना ।
- ग. ग्राहकों में विश्वास विकसित करना ।

## 2.3 ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति

बैंक के कार्यपालक निदेशक ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति के अध्यक्ष होंगे तथा बैंक के दो से तीन वरिष्ठ कार्यपालक इसके सदस्य होंगे । समिति में जनता में से चुने गए दो से तीन प्रतिष्ठित गैर-कार्यपालक सदस्य भी होंगे । समिति के निम्नलिखित कार्य होंगे:

- ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर विभिन्न क्षेत्रों से प्राप्त प्रतिक्रियाओं का आकलन किया जाए, जिसमें लुभानेवाले ग्राहकों से मिलनेवाली प्रतिक्रियाएँ शामिल हैं। समिति ग्राहक सेवा पर तथा बैंक के ग्राहक प्रतिबद्धता कोड के कार्यान्वयन की स्थिति पर बीसीएसबीआई से प्राप्त टिप्पणियों/प्रतिक्रियाओं की भी समीक्षा करेगी।
- समिति यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होगी कि बैंक द्वारा ग्राहक सेवा से संबंधित सभी नियामक अनुदेशों का अनुपालन किया जा रहा है । इस दिशा में समिति संबंधित कार्यकारी प्रमुखों से आवश्यक प्रतिक्रिया लेगी ।
- शिकायतों के निपटान के लिए जिम्मेदार कार्यकारी प्रमुखों द्वारा समिति को प्रेषित निपटान-रहित शिकायतों पर समिति विचार करेगी और अपना परामर्श देगी।
- समिति तिमाही अंतराल पर अपनी कार्यनिष्पादन रिपोर्ट बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को प्रस्तुत करेगी ।
- समिति कोड के प्रावधानों के गैर-अनुपालन वाले मामलों की भी समीक्षा करेगी, साथ ही इस नीति के अंतर्गत 30 दिनों की निर्धारित समय सीमा के अंदर समाधान न की गई शिकायतों की भी समीक्षा करेगी ।

## 2.4 बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति

- बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति ग्राहक सेवा को बेहतर करने संबंधी नीतियों, जमाकर्ता की संतुष्टि के वार्षिक सर्वेक्षण की समीक्षा तथा ऐसी सेवाओं की त्रैवार्षिक लेखापरीक्षा के लिए जिम्मेदार होगी। बैंक द्वारा प्रदत्त ग्राहक सेवा की गुणवत्ता संबंधी मामलों की जांच भी यह समिति करेगी ।
- यह समिति ग्राहक सेवा की स्थायी समिति के कार्यकलाप की समीक्षा भी करेगी ।
- बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति, ग्राहक सेवा (जमाकर्ताओं एवं उधारकर्ताओं दोनों के मामलों में) के आकलन और ग्राहकों को मार्गदर्शन प्रदान के लिए जिम्मेदार होगी ।

## **2.5 Nodal Officer and other designated officials to handle Grievances**

Nodal Officer of the rank of General Manager (or its equivalent) of the Bank will be responsible for the implementation of customer service and complaint handling for the bank as a whole. Zonal Managers will act as Customer Relation Officer (Nodal Officer) at Zonal Offices who will handle complaint / grievances in respect of branches falling under their control. Aggrieved customers can write directly regarding their grievances quoting the complaint no. at the following address :

General Manager  
Operations & Services Department  
Head Office, UCO Bank  
2<sup>nd</sup> Floor, 10, BTM Sarani  
Kolkata – 700001  
Telephone: 033-4455-7977, 033-4455-8424  
Email- hosp.cscell@ucobank.co.in

## **3. Mandatory display requirements**

Bank shall arrange to display information on the following aspects:

- Appropriate arrangement for receiving complaints and suggestions.
  - The name, address and contact number of Nodal Officer(s).
  - Contact details of Banking Ombudsman of the area.
  - Code of Bank's commitments to customers / Fair Practice Code.
  - The customers will have following specific rights under this policy.
- I. To receive an acknowledgement of their complaint within three days / to receive a complaint reference number when the complaint is made over telephone.
  - II. Customer's complaint would be resolved within a period of 30 days from the date of receipt of the complaint. In case resolution of complaint needs more time, bank shall inform the reasons to the customer why more time is needed to resolve the complaint.

These provisions would be prominently displayed in all branches/ office premises.

## **4. Resolution of Grievance**

The Branch Manager is responsible for the resolution of complaints/grievances in respect of customer service by the branch. He would be responsible for ensuring closure of all complaints received at the branches. It would be his foremost duty to ensure that the complaint gets resolved completely to the

## 2.5 शिकायत निपटान हेतु नोडल अधिकारी एवं अन्य पदनामित अधिकारी

बैंक के महाप्रबंधक (अथवा इसके समकक्ष) पद-श्रेणी के नोडल अधिकारी ग्राहक सेवा के कार्यान्वयन एवं समग्र बैंक की शिकायतों के निपटान के लिए जिम्मेदार होंगे। अंचल प्रबंधक अंचल कार्यालयों में ग्राहक संपर्क अधिकारी (नोडल अधिकारी) के रूप में कार्य करेंगे, जो कि अपने नियंत्रण के अधीन आनेवाली शाखाओं की शिकायतों की देख-रेख करेंगे। असंतुष्ट ग्राहक अपनी शिकायत संख्या का उल्लेख करते हुए अपनी शिकायत के बारे में सीधे निम्न पते पर लिख सकते हैं :

महाप्रबंधक

परिचालन एवं सेवा विभाग

प्रधान कार्यालय, यूको बैंक

दूसरा तल, 10, बीटीएम सरणी

कोलकाता – 700001

दूरभाष : 033-4455-7977, 033-4455-8424

ई-मेल - hosp.cscell@ucobank.co.in

## 3. अनिवार्यकृत प्रदर्शन आवश्यकताएँ

बैंक निम्नलिखित पहलुओं पर सूचनाओं के प्रदर्शन की व्यवस्था करेगा:

- शिकायत एवं सुझाव प्राप्त करने की उचित व्यवस्था।
- नोडल अधिकारी (अधिकारियों) का नाम, पता एवं संपर्क संख्या।
- क्षेत्र के बैंकिंग लोकपाल का संपर्क विवरण।
- ग्राहकों के प्रति बैंक की वचनबद्धता संहिता / निष्पक्ष व्यवहार संहिता।
- इस नीति के अंतर्गत ग्राहक के पास निम्नलिखित विशिष्ट अधिकार होंगे।

III. तीन दिनों के अंदर अपनी शिकायत की पावती प्राप्त करना / यदि शिकायत दूरभाष के माध्यम से की गई है तो शिकायत संदर्भ संख्या प्राप्त करना।

IV. ग्राहक की शिकायत का निपटान शिकायत प्राप्ति की तिथि से 30 दिनों के अंदर किया जाएगा। यदि शिकायत के समाधान के लिए अधिक समय की आवश्यकता हो, तो बैंक अधिक समय की आवश्यकता संबंधी कारण की जानकारी ग्राहक को देगा।

ये प्रावधान सभी शाखाओं/कार्यालय परिसरों में प्रधानता से प्रदर्शित किए जाएंगे।

## 4. शिकायत का समाधान

शाखा प्रबंधक शाखा द्वारा प्रदत्त ग्राहक सेवा संबंधी शिकायतों के समाधान के लिए जिम्मेदार होगा। वह शाखा में प्राप्त सभी शिकायतों का निराकरण सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होगा।

customer's satisfaction. If the customer is not satisfied then he/she should be provided with alternate avenues to escalate the complaint. If the branch manager feels that it is not possible at his/her level to resolve the problem, he/she will refer the case to Zonal Office concerned for guidance.

#### **5. Interaction with Customers**

The bank recognizes the fact that the customer's expectation / requirement / grievances can be better fulfilled / redressed through personal interaction with customers by bank's staff. Bank shall arrange structured customer meets, once in a month, which would send a message to the customers that the bank cares for them and values their feedback / suggestions for improvement in customer service. Many of the complaints arise on account of lack of awareness among customers about bank services and such interactions would help the customers appreciate banking services better. The feedback from customer would be valuable input for revising products and services to meet customer requirements / needs.

#### **6. Sensitizing Operating Staff on Handling Complaints**

Staff would be properly trained for handling complaints. The bank is dealing with people and hence difference of opinion and areas of friction can arise. With an open mind and a smile on the face the bank's staff should be able to win the customer's confidence. It would be the responsibility of the Nodal Officers to ensure that internal machinery for handling complaints / grievances operates smoothly and efficiently at all levels. They should give feedback on training needs of staff at various levels to the HR Department of the bank.

#### **7. Observance of Customer's Day every month at all levels of the Bank.**

Branches will observe a customer's day on 15<sup>th</sup> of every Month along with the Branch Level Customer Service Committee Meeting. Zonal Office will observe the Customer Day on Thursday of every 3<sup>rd</sup> week of the month. Wherever the particular date / day is holiday, the customer meet shall take place on the succeeding working day. This would provide enough room for the customers to ventilate their problems which would take care of many minor complaints against the bank at the grass root level.

#### **8. Maintenance of Complaint Box / Register :**

All offices & branches of the Bank would maintain a complaint box / Register where customers can drop their complaints. All complaints have to be recorded in the Register. The complaint box would be placed in a suitable position where it would be easily visible and identifiable. The Complaint box will be opened daily by the branches / offices.

यह सुनिश्चित करना उसका सर्वप्रमुख कर्तव्य होगा कि संबद्ध ग्राहक को संतुष्ट कर किसी शिकायत का पूर्ण समाधान किया गया है। यदि ग्राहक संतुष्ट न हो तो उसे शिकायत को आगे बढ़ाने के वैकल्पिक उपाय दिए जाने चाहिए। यदि शाखा प्रबंधक महसूस करता है कि समस्या का समाधान उसके स्तर पर संभव नहीं है तो वह मार्गदर्शन हेतु संबंधित अंचल कार्यालय को यह प्रकरण प्रेषित करेगा।

## 5. ग्राहकों के साथ वार्तालाप

बैंक इस तथ्य को मानता है कि ग्राहक की अपेक्षा/आवश्यकता/शिकायत का बेहतर परिपूरण/निवारण बैंक के कर्मचारी द्वारा ग्राहकों के साथ व्यक्तिगत वार्तालाप करके किया जा सकता है। बैंक माह में एक बार सुव्यवस्थित ग्राहक बैठक आयोजित करेगा, जिससे ग्राहकों में यह संदेश जाएगा कि बैंक उनकी परवाह करता है तथा ग्राहक सेवा में सुधार पर उनकी प्रतिक्रियाओं / सुझावों को महत्त्व देता है। बैंक सेवाओं पर ग्राहकों में व्याप्त जागरूकता की कमी के कारण अनेक शिकायतें पैदा होती हैं और ग्राहकों से इस तरह के वार्तालाप उन्हें बैंकिंग सेवाओं पर अपनी समझ विकसित करने में मदद करेंगे। ग्राहक से मिलनेवाली प्रतिक्रिया से उनकी आवश्यकताओं को पूरा करने हेतु बैंक के उत्पादों और सेवाओं में संशोधन करने का महत्त्वपूर्ण सूत्र हासिल होगा।

## 6. शिकायतों की देख-रेख में परिचालन कर्मचारियों की जागरूकता बढ़ाना

कर्मचारी-वर्ग को शिकायतों की देख-रेख में समुचित प्रशिक्षण देना होगा। बैंक लोगों के साथ बरतता है और फलतः विचारों में अंतर एवं टकराव के मुद्दे उत्पन्न हो सकते हैं। दिमाग खुला रखकर चेहरे पर मुस्कान के साथ बैंक के कर्मचारी को ग्राहक का विश्वास जीतने योग्य होना चाहिए। यह सुनिश्चित करना नोडल अधिकारियों की जिम्मेदारी होगी कि शिकायतों के निपटान का आंतरिक तंत्र सभी स्तरों पर सरलता और कुशलता से परिचालित हो रहा है। इन अधिकारियों को विभिन्न स्तरों पर कर्मचारी-वर्ग की प्रशिक्षण आवश्यकताओं के संबंध में बैंक के मानव संसाधन विभाग को अपनी राय देनी चाहिए।

## 7. बैंक के सभी स्तरों पर हर माह ग्राहक दिवस मनाया जाना

शाखास्तरीय ग्राहक सेवा समिति की बैठक के साथ ही शाखाएँ हर माह के 15वें दिन ग्राहक दिवस मनाएंगी। अंचल कार्यालय हर माह के तीसरे सप्ताह के गुरुवार को ग्राहक दिवस मनाएगा। जब भी उस तिथि/दिन को अवकाश हो तो ग्राहक बैठक अगले कार्यदिवस को आयोजित की जाएगी। यह आयोजन ग्राहकों को अपनी समस्याएँ मुखरित करने की पर्याप्त गुंजाइश प्रदान करेगा, जिससे जमीनी स्तर पर बैंक के विरुद्ध कई छुटपुट शिकायतों का सुलझाव हो सकेगा।

## **9. Pre-empting occurrence of Customer Grievances**

Customer grievances provide valuable feedback on quality of service at branches and whether the initiatives taken by the Bank in technology and re-engineering of business processes are having the desired impact on business growth and improved customer satisfaction. The Bank also understands the growth and improved customer satisfaction. The Bank also undertakes the importance of sensitizing staff in handling customer transactions / requests with courtesy, empathy and promptness. All branches shall form a customer service committee with representation of officers, award staff, subordinate staff, retired staff as well as customers as advised in this regard. The committee shall hold the meeting every month and deliberate on all issues relating to customer service at the branch and take suitable action as decided by the committee for improvement of customer service at the branch. Customer Relations Programmes shall be organized at all branches at least once in every quarter where staff and customers will meet and interact freely on service-related issues. While these shall be structured meets,, the customers will also be free to meet the Branch Managers / other officials at Administrative Offices to discuss their grievances. The Bank shall conduct training programmes regularly for staff on customer service and minimizing customer grievances. The Bank shall also conduct customer satisfaction surveys periodically to understand customers' perception of UCO Bank's service and to identify priority areas for improvement of customer satisfaction.

## **10. COVID 19 Related Stress – Grievance Redressal Mechanism**

There will be additional option in our Standardized Public Grievance Redressal System (SPGRS) exclusively for COVID – 19 Scheme Related Grievance which will be available in our website under customer care center.

## **11. Online Dispute Resolution (ODR) System for Digital Payment**

With reference to Statement on Developmental and Regulatory Policies dated August 06, 2020, where in Reserve Bank of India (RBI) has announced introduction of Online Dispute Resolution (ODR) System for resolving customer disputes and grievances pertaining to digital payments, using a system driven and rule-based mechanism with zero or minimal manual intervention.

## 8. शिकायत पेटी / रजिस्टर का रखरखाव

बैंक के सभी कार्यालयों एवं शाखाओं में एक शिकायत पेटी / रजिस्टर रखा जाएगा, जहाँ वे अपनी शिकायत डाल सकते हैं। सभी शिकायतों को रजिस्टर में रिकॉर्ड करना होगा। शिकायत पेटी को उपयुक्त स्थान पर रखना होगा, जहाँ से वह आसानी से दिखे और पहचान ली जाए। शाखाएँ / कार्यालय शिकायत पेटी को प्रतिदिन खोलेंगे।

## 9. ग्राहक शिकायतों की घटनाओं की रोकथाम

ग्राहक शिकायतों से शाखाओं में सेवा की गुणवत्ता पर तथा इस मुद्दे पर बहुमूल्य प्रतिक्रिया हासिल होती है कि कारोबार प्रक्रियाओं की प्रौद्योगिकी एवं पुनरभियांत्रिकी में बैंक की पहल का कारोबार वृद्धि एवं बेहतर ग्राहक संतुष्टि पर वांछित प्रभाव पड़ रहा है या नहीं पड़ रहा है। बैंक, संवृद्धि एवं बेहतर की गई ग्राहक संतुष्टि का महत्व भी समझता है। बैंक सौम्यता, सम-भावना और शीघ्रता से ग्राहक लेन-देन/अनुरोधों का काम संभालने में कर्मचारियों को जागरूक करने के दारोमदार का भी जिम्मा लेता है। सभी शाखाएँ ग्राहक सेवा समिति बनाएँगी जिसमें अधिकारी, पंचाट कर्मचारी, अधीनस्थ कर्मचारी, सेवानिवृत्त कर्मचारी के साथ-साथ तत्संबंधी निर्देशानुसार ग्राहक का भी प्रतिनिधित्व होगा। समिति की बैठक हर माह आयोजित की जाएगी और समिति शाखा में ग्राहक सेवा से संबंधित सभी मुद्दों पर चर्चा करेगी। शाखा में ग्राहक सेवा बेहतर बनाने हेतु समिति अपने निर्णयानुसार उपयुक्त कार्रवाई करेगी। सभी शाखाओं में ग्राहक संपर्क कार्यक्रम तिमाही में कम से कम एक बार आयोजित किए जाएँगे जिनमें कर्मचारी एवं ग्राहक मुलाकात करेंगे एवं सेवा संबंधी मुद्दों पर स्वच्छंद रूप से वार्तालाप करेंगे। जहाँ ये बैठकें नियमन के अनुरूप होंगी, ग्राहक भी शाखा प्रबंधकों/ प्रशासनिक कार्यालयों में कार्यरत अन्य कार्मिकों से मुलाकात करके अपनी शिकायतों पर विचार-विमर्श करने के लिए स्वतंत्र होंगे। बैंक ग्राहक सेवा और ग्राहक शिकायतें न्यूनतम रखने के मुद्दों पर कार्मिकों के लिए नियमित रूप से प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करेगा। यूको बैंक की सेवाओं के परिप्रेक्ष्य में ग्राहक के संवेदन को भांपने के लिए बैंक नियत अवधि में ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण भी आयोजित करेगा ताकि ग्राहक संतुष्टि को बेहतर बनाने की दृष्टि से प्राथमिकता रखनेवाले क्षेत्रों की पहचान की जा सके।

## 10. कोविड 19 संबंधी तनाव – शिकायत निवारण तंत्र

विशेषकर केवल कोविड-19 योजना संबंधी शिकायतों के लिए हमारी मानकीकृत लोक शिकायत निवारण प्रणाली (एसपीजीआरएस) में अतिरिक्त विकल्प होगा, जो कि ग्राहक देख-रेख केंद्र के अंतर्गत हमारे वेबसाइट में उपलब्ध रहेगा।

Type of transactions covered under the scope of the ODR system will include all transaction types mentioned in RBI circular DPSS.CO.PD No. 629/02.01.014/2019-20 dated September 20, 2019 on “Harmonization of Turn Around Time (TAT) and customer compensation for failed transaction using authorized Payment Systems.:

**12. Amendment / modification of Policy :**

Bank reserves the right to amend / modify this policy as and when deemed fit and proper, at its sole discretion.

----- End of Document -----



## 11. डिजिटल भुगतान के लिए ऑनलाइन विवाद समाधान (ओडीआर) प्रणाली

विकासात्मक एवं नियामक नीतियों पर विवरण दिनांक 06 अगस्त, 2020 के संदर्भ में, जिसमें भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने डिजिटल भुगतानों से संबंधित ग्राहक विवादों एवं शिकायतों के निपटान के लिए ऑनलाइन विवाद समाधान (ओडीआर) प्रणाली के शुभारंभ की घोषणा की है, एक सिस्टम संचालित एवं नियम आधारित तंत्र का उपयोग होता है और मानवीय हस्तक्षेप शून्य एवं न्यूनतम रहता है।

ओडीआर प्रणाली के कार्यक्षेत्र में शामिल लेन-देन के प्रकारों में, “निपटान समय सीमा (टीएटी) एवं प्राधिकृत भुगतान प्रणालियों के उपयोग में असफल लेनदेन हेतु ग्राहक क्षतिपूर्ति के एकीकरण पर आरबीआई परिपत्र डीपीएसएस.सीओ. पीडी. नं. 629/02.01.014/2019-20 दिनांक सितंबर 20, 2019 में उल्लिखित सभी प्रकार के लेन-देन शामिल होंगे।

## 12. नीति में संशोधन / आशोधन :

बैंक जब भी ठीक और समुचित समझे, अपने एकल विवेकाधीन इस नीति में संशोधन / आशोधन करने का अधिकार रखता है।

----- दस्तावेज़ समाप्त -----