दी कांगड़ा को-ऑपरेटिव बैंक लिमिटेड

ग्राहक शिकायत निवारण प्रणाली

1. ग्राहक बैंक सम्बंधित अपनी शिकायत को मुख्य शाखा अधिकारी के पास रखे रजिस्टर में दर्ज करें अथवा लिखित रूप में शिकायत पेटी में डालें अथवा ईमेल से भेजें। मुख्य शाखा अधिकारी शिकायत पेटी को हर रोज शाम 04.30 बजे खोल कर / ईमेल चेक करके शिकायत का संक्षिप्त विवरण शिकायत रजिस्टर में रिकार्ड के लिए दर्ज करे। ग्राहक मुख्य शाखा अधिकारी की ईमेल आई डी/ बैंक की वेबसाइट https://kangrabank.com से ले सकते हैं।

2. मुख्य शाखा अधिकारी तीन कार्य दिवस में शिकायत का निवारण करे अथवा उसे समाधान हेतु मुख्य कार्यालय में नोडल ऑफिसर {सहायक महाप्रबंधक - वित एवं लेखा (AGM) अथवा उप महाप्रबंधक (DGM)} के पास एक दिन के अन्दर भेजें। शिकायत का स्कैन्ड रूप (स्कैन्ड कॉपी) ईमेल के जरिये उसी दिन शाम को नोडल ऑफिसर को भेजने सहित उसकी मूल कॉपी अपने पास रखकर कॉपी को डाक द्वारा भी भेजें। दोनों नोडल ऑफिसर एक दूसरे को सूचित करते हुए मिलकर शिकायत का निवारण करें ।

3. नोडल ऑफिसर ईमेल अथवा डाक द्वारा भेजी शिकायत का निवारण तीन दिन के अन्दर करे और इसकी सूचना संबधित मुख्य शाखा अधिकारी सहित प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर को भी भेजे अन्यथा यदि शिकायत का समाधान उनके द्वारा संभव नहीं हो सके तो दो दिन के अंदर प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर, मुख्य कार्यकारी अधिकारी को ईमेल और अंदरूनी डाक द्वारा शिकायत निवारण हेतु भेज दें। मुख्य शाखा अधिकारी निवारण संबंधी ब्योरा शिकायत रजिस्टर में दर्ज करके शिकायत निवारण संबंधी प्रक्रिया को पूरा करे।

4. प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर अथवा मुख्य कार्यकारी अधिकारी शिकायत का निवारण 5 दिन में करे अन्यथा यदि समाधान उनके द्वारा संभव नहीं हो तो तीन दिन के अन्दर हाई पावर कमेटी को भेजें।

5. हाई पावर कमेटी शिकायत का निवारण सात 7 दिनों में करे। हाई पावर कमेटी यदि जरूरी समझे तो शिकायत Grievance and Debt settlement committee के या निदेशक मंडल के विचाराधीन के लिए प्रेषित करे। प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर शिकायत निवारण संबधी कार्यवाही / निर्णय को शिकायतकर्ता सहित संबधित मुख्य शाखा अधिकारी को भी भेजे। मुख्य शाखा अधिकारी शाखा में रखे शिकायत रजिस्टर में शिकायत निवारण का ब्यौरा लिख कर शिकायत निवारण सम्बन्धी प्रक्रिया को पूरा करे।

6. ग्राहक अपनी शिकायत उपर्लिखित अधिकारियों में से किसी को भी कर सकते हैं। शिकायतकर्ता को यदि जवाब बीस दिनों में नहीं मिलता या जवाब संतोषजनक नहीं लगता तो वो अपनी शिकायत के समाधान हेतु भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा स्थापित शिकायत प्रबंध प्रणाली (Complaint Management System) का उपयोग करके ओम्बड्समैन के पोर्टल (https:cms.rbi.org.in) में डाल सकते हैं।

7. भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा शिकायत निवारण हेतु जारी नोटिफिकेशन की कॉपी हर ब्रांच और हेड ऑफिस में ग्राहकों की जानकारी /पढ़ने के लिए रखी गयी है, जिसका उपयोग ग्राहक कर सकते हैं।

8. सम्बंधित अधिकारियों की संपर्क सूचना निम्नलिखित है :-

(A) 1) नोडल ऑफिसर { उप महाप्रबंधक (DGM) }
श्री रमेश कसाना, मोबाइल No. 9013568402 ईमेल rameshkasana@kangrabank.com
2) नोडल ऑफिसर (सहायक महाप्रबंधक - वित् एवं लेखा (AGM, F&A)}
श्री प्रदीप कुमार शर्मा, मोबाइल No. 9891149732 ईमेल mft@kangrabank.com

(B) प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर, मुख्य कार्यकारी अधिकारी
श्री शिवदर्शन शर्मा मोबाइल No. 9968070371 ईमेल ceo@kangrabank.com]
md@kangrabank.com

नोट :- 1) अधिकारी कोई भी जवाब देने से पहले अपने वरिष्ठ अधिकारी से विचार विमर्श जरूर करें ।
2) शिकायत का निवारण जिस भी स्तर पर हो शिकायतकर्ता को पत्र अथवा ईमेल द्वारा सूचित किया जाये ।
3) शिकायत रजिस्टर हर स्तर के अधिकारी को रखना होगा ताकि वह उसके पास आई डायरेक्ट शिकायत को उसमें दर्ज कर सके ।

निदेशक मण्डल

Service to community with smile through co-operatives