

प्रधान नोडल अधिकारी की भूमिकाएं और ज़िम्मेदारियां

परिचय

बैंक ने बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत एक प्रधान नोडल अधिकारी (पीएनओ) नियुक्त किया है।

बैंक के शिकायत निवारण तंत्र को और अच्छा बनाने की दृष्टि से, पीएनओ बैंक की समग्र शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया की देखरेख करने का काम करते हैं। पीएनओ बैंक के विभिन्न विभागों और बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के बीच एक सेतु का काम करते हैं। पीएनओ यह सुनिश्चित करते हैं कि आंतरिक लोकपाल से प्राप्त फीडबैक को लागू किया जाए। पीएनओ यह भी सुनिश्चित करते हैं कि ग्राहक शिकायत से निपटने के मामलों में सभी नियामक दिशा-निर्देशों को, उनकी सच्ची भावना के साथ पूरे बैंक में तुरंत लागू किया जाए।

पीएनओ की महत्वपूर्ण ज़िम्मेदारियां

- बैंक में बोर्ड द्वारा अनुमोदित शिकायत निवारण नीति लागू करना।
- मात्रात्मक और गुणात्मक, दोनों पहलुओं को ध्यान में रखते हुए विभिन्न समर्पित टीमों के माध्यम से बैंक में ग्राहक शिकायतों से निपटारे का निरीक्षण और निगरानी करना।
- मुश्किल किस्म की शिकायतों में निर्णय लेने में नियमित रूप से सहायता प्रदान करना।
- ग्राहक शिकायतों और सामान्य ग्राहक सेवा की प्रगति पर प्रबंधन को अपडेट देना।
- आंतरिक लोकपाल के सामने प्रस्तुत करने से पहले उपयुक्तता के लिए, सभी लेवल 2 और ऊपर की सभी शिकायतों की समीक्षा करना।
- बैंकिंग लोकपाल योजना के तहत प्राप्त सलाह/फैसले के कार्यान्वयन की निगरानी करना।
- बैंक में ग्राहक सेवा से संबंधित पहलुओं की समीक्षा करना और जहां कहीं भी सेवा की गुणवत्ता/ कौशल में कमी दिखे, वहां परिवर्तन प्रक्रिया के माध्यम से निरंतर आधार पर, त्वरित सुधारात्मक कार्रवाई शुरू करना।
- ग्राहक की शिकायतों से निपटने के लिए आरबीआई के निर्देशों का, ऐसे निर्देशों की भावना और मंशा के अनुरूप समय पर और प्रभावी अनुपालन सुनिश्चित करना।
- बैंक में शिकायतों के निपटारे और ग्राहक सेवा में सुधार के लिए, आंतरिक लोकपाल की फीडबैक पर काम करना।
- बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति को नोट्स प्रस्तुत करना और उनके निर्देश पर कार्रवाई करना।