

नगर अर्बन को-ऑप. बैंक लि., अहमदनगर
(मल्टी स्टेट शेड्युल्ड बैंक)अहमदनगर



बैंक रोड, पोस्ट बॉक्स नं.७, अहमदनगर

Grievance Redressal Policy

2014-2015

Grievance Redressal Policy

(तक्रार निवारणात्मक धोरण)

नगर अर्बन बँकेच्या ऐतिहासिक वाटचालीमध्ये ग्राहकांच्या तक्रारींचे निवारण ही नेहमीच अतिमहत्वाची बाब राहिली आहे. ग्राहकांना समाधानकारक सेवा पुरवण्यात बँक सर्वदा तत्पर आहे. बँकेचे तक्रार निवारणात्मक धोरण हे तक्रारी सोडवून पुढील काळातील तक्रारी कमी करण्याबाबतची उपयायोजना आहे.

तक्रार निवारणात्मक धोरणातील प्रमुख मुद्दे पुढीलप्रमाणे आहेत-

- ग्राहकांच्या तक्रारींना वेळेवर आणि सौजन्याने सोडवणे.
- शक्य असल्यास ग्राहकांना त्यांच्या तक्रारींवर पर्यायात्मक उपाय योजना उपलब्ध करून देणे.
- तक्रार दाखल करण्याचे विविध पर्याय उपलब्ध करून देणे.
- कनिष्ठ मार्गाने तक्रार निवारण करून ग्राहकांचे समाधान न झाल्यास वरिष्ठ मार्ग कळविणे.
- ग्राहकांकडून येणा-या सुचना व तक्रारींचा मागोवा घेणे. तसेच त्यावर प्रतिबंधात्मक उपाय योजणे.
- बँकेच्या कर्मचा-यांमध्ये ग्राहकांसाठी चांगल्या वागणुकीची बांधिलकी निर्माण करणे
- ग्राहकांमधील समाधानाची अपेक्षा पूर्ण करून बँकेची प्रतिष्ठा कायम राखणे.

मा. संचालक मंडळ ठराव नं. 9 दि. 07/04/2014 अन्वये मंजूर

मा . चेअरमन

मुख्य कार्यकारी अधिकारी