



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://kangra.bank.in> से ले सकते हैं।

2. ग्राहक सेवा केन्द्र:

at KANGRA BANK: Ph.:011-23582056, 9717885789 E-MAIL : customercare@kangra.bank.in

at RBI Portal : <https://cms.rbi.org.in> E-mail : crps@rbi.org.in

Centralized Receipt and processing centre, Reserve Bank of India

4th floor, Sector 17, Chandigarh 160017 TOLL FREE NO. : 14448

3. मुख्य शाखा अधिकारी 7 कार्य दिवस में शिकायत का निवारण करे अथवा उसे समाधान हेतु मुख्य कार्यालय में नोडल ऑफिसर {सहायक महाप्रबंधक - वित्त एवं लेखा (AGM)} के पास 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।

4. नोडल ऑफिसर ईमेल अथवा डाक द्वारा भेजी शिकायत का निवारण तीन दिन के अन्दर करे और इसकी सूचना संबंधित मुख्य शाखा अधिकारी सहित प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर को भी भेजे अन्यथा यदि शिकायत का समाधान उनके द्वारा संभव नहीं हो सके तो तीन 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।

5. प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर/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।

6. 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 संबंधी कार्यवाही / निर्णय को शिकायतकर्ता सहित संबंधित मुख्य शाखा अधिकारी को भी भेजे। मुख्य शाखा अधिकारी शाखा में रखे शिकायत रजिस्टर में शिकायत निवारण का ब्योरा लिख कर शिकायत निवारण सम्बन्धी प्रक्रिया को पूरा करे।

7. ग्राहक अपनी शिकायत उपलिखित अधिकारियों में से किसी को भी कर सकते हैं। शिकायतकर्ता को यदि जवाब तीस 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 या E-mail: crpc@rbi.org.in में डाल सकते हैं।

8. 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।

9. सम्बंधित अधिकारियों की संपर्क सूचना निम्नलिखित है :-

(A) 1) नोडल ऑफिसर {महाप्रबंधक (GM)}

श्री भूषण लाल वशिष्ठ, मोबाइल No. 8437904555 ईमेल gm@kangra.bank.in

2) नोडल ऑफिसर (सहायक महाप्रबंधक (AGM))

श्री प्रदीप कुमार शर्मा, मोबाइल No. 9891149732 ईमेल mft@kangra.bank.in

(B) प्रिंसिपल नोडल ऑफिसर, मुख्य कार्यकारी अधिकारी

श्री भूषण कुमार No. 9876039790 ईमेल ceo@kangra.bank.in/md@kangra.bank.in

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 पत्रा 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