

बँकेतील 'जनलोकपाल (ombudsman)' नियुक्ती व कार्यपध्दतीबाबत..

बँकेच्या व्यवसायवृध्दीत ग्राहक हा महत्वाचा केंद्रबिंदु असून, समाधानी ग्राहक हे एका उत्कृष्ट बँकेचे प्रतिक मानले जाते. परंतू, काहीवेळा बँकेचे सभासद/ ग्राहक यांना दैनंदिन बँकींग व्यवहार करतांना काही अडचणी उद्भवतात व शाखा कार्यालय वा इतर अन्य विभागांच्या कामकाजातील कमतरतेबाबत, सेवेबाबत, अधिकारी/ कर्मचारी यांचे वर्तणूकी संदर्भात इ. स्वरूपात तक्रारी निर्माण होतात.

सभासद/ ग्राहकांच्या या तक्रारींचे निवारण करण्याच्या दृष्टीने आपल्या बँकेने दि. १३ सप्टेंबर २०१५ रोजी झालेल्या ३७व्या वार्षिक सर्वसाधारण सभेत 'जनलोकपाल (Ombudsman)' नियुक्त करण्याचे जाहिर केले होते. त्याच अनुषंगाने बँकेने मा.डॉ.श्री.के.बी.पाटील - माजी कुलगुरु, उत्तर महाराष्ट्र विद्यापिठ, जळगाव आणि मा.श्री.दिपककुमार मुकादम, उद्योजक, मुंबई यांची जनलोकपाल पदी (Obmdusman) दोन वर्षांसाठी नियुक्ती केलेली आहे. अशी नियुक्ती करण्यामागचे उेश, कार्यपध्दती, कार्यक्षेत्र, अधिकार, कालावधी व जबाबदाऱ्या इ. बाबत धोरण निश्चीत केलेले असून, त्याची कार्यपध्दती खालीलप्रमाणे आहे.

१. **जनलोकपाल कार्यालय** - जनलोकपालाचे कार्यालय बँकेच्या मुख्य कार्यालय - 'सेवा', ११७/११९, नवीपेठ, जळगाव येथे असेल. आवश्यकतेनुसार जनलोकपाल बँकेचे शाखा कार्यालये वा इतर कार्यालयांचा वापर करू शकेल.
२. **सचिवालय** - बँकेच्या 'महाव्यवस्थापक' दर्जाचा अधिकारी, जनलोकपाल यांचा सचिव म्हणून काम पाहिल. त्यानुसार सद्यस्थितीत बँकेचे मुख्य तक्रार निवारण अधिकारी सचिव म्हणून काम पहातील. जनलोकपाल यांच्या कार्यालयासाठी लागणारी प्रशासकीय मदत बँकेमार्फत पुरविण्यात येईल. जनलोकपाल यांचे नाव, कार्यालयाचा पत्ता व दूरध्वनी क्र. इ. बाबत फलक सर्व शाखा व कार्यालयात दर्शनी भागात लावण्यात यावे. मुख्य कार्यालयामार्फत शाखांना फलक उपलब्ध करून दिले जातील.
३. **जनलोकपाल यांचे कार्यक्षेत्र, अधिकार व जबाबदाऱ्या** -
 - अ. **कार्यक्षेत्र व अधिकार** -
 १. 'जळगाव जनता बँकेच्या' मुख्य कार्यालय, विभागीय कार्यालय, शाखा कार्यालय वा इतर अन्य विभागांच्या कामकाजातील कमतरतेबाबतच्या तक्रारी, सेवेबाबतच्या तक्रारी, अधिकारी/ कर्मचारी यांचे वर्तणूकी संदर्भातील तक्रारी इ. स्वीकारणे. त्यांच्या सत्यतेबाबत चौकशी करणे व त्यावर निर्णय देणे.
 २. बँकेच्या एखाद्या निर्णयामुळे, बँकेच्या एखाद्या सभासदाच्या/ ग्राहकाच्या मनात अन्याय झाल्याची भावना असल्यास, असा सभासद/ ग्राहक जनलोकपाल यांचेकडे दाद मागू शकेल.
 ३. रिझर्व बँकेची परिपत्रके व त्याखाली येणारे विषय, महाराष्ट्र सहकार कायदा व त्याखाली येणारे विषय तसेच सहकारी बँकांना लागू असणारे कायदे व त्याखाली येणारे विषय हे जनलोकपाल यांच्या अधिकार क्षेत्रात येणार नाहीत.
 ४. संचालक मंडळाने घेतलेले धोरणात्मक निर्णयही जनलोकपाल यांच्या कक्षेत येणार नाहीत.

५. सध्या बँकेत/ शाखास्तरावर आस्तीत्वात असलेल्या तक्रार निवारण समिती व्यवस्थेशी जनलोकपाल व्यवस्था समन्वय राखील.

ब. कार्यपध्दती व कालावधी -

१. बँकेचा कोणताही सभासद, ग्राहक अथवा प्रभावीत व्यक्ति जनलोकपाल यांचेकडे दाद मागू शकेल.
२. बँकेतील ग्राहक तक्रार निवारण व्यवस्था ही बहुस्तरीय असेल.
३. पहिल्या टप्प्यात पिडीत ग्राहक आपली तक्रार 'शाखा व्यवस्थापक' यांचेकडे मांडून दाद मागू शकेल. शाखा व्यवस्थापक यांचे कडून तक्रार दाखल झाल्यापासुन ७ दिवसांचे आंत कार्यवाही व्हावी.
४. त्यावर समाधान न झाल्यास ग्राहक शाखा स्तरावरील 'ग्राहक तक्रार निवारण समिती' यांचेकडे दाद मागू शकेल. शाखा स्तरावरील 'ग्राहक तक्रार निवारण' समिती ग्राहकाची तक्रार/ समस्या ऐकून त्याबाबत १५ दिवसांचे आंत तक्रार निवारण करण्याचा प्रयत्न करेल.
५. अश्या निर्णयाने समाधान न झाल्यास, पिडीत ग्राहक मुख्य कार्यालय स्तरावरील 'वरिष्ठ ग्राहक तक्रार निवारण समितीकडे' आपली तक्रार/ समस्या अपिलाच्या स्वरुपात मांडू शकेल. 'वरिष्ठ ग्राहक तक्रार निवारण समिती' या संदर्भात शाखा स्तरावर झालेल्या संपूर्ण कार्यवाहीची माहिती घेऊन, त्या आधारे तक्रारदाराचे तक्रार दाखल झाल्यापासुन ३० दिवसांचे आंत समाधान करेल.
६. या दोन्ही स्तरावर झालेल्या कारवाईने समाधान न झाल्यास, तक्रारदार यांना बँकेने नियुक्त केलेल्या 'जनलोकपाल' या यंत्रणेकडे तक्रार दाखल करुन दाद मागता येईल.
७. अशी दाद/ तक्रार ही लेखी स्वरुपात असेल.
८. अशी दाद/ तक्रार ही कोणत्याही शाखेमार्फत अथवा मुख्य कार्यालयाकडे दाखल करता येईल.
९. दाद/ तक्रार करणाऱ्या सभासद/ ग्राहकाला जनलोकपाल यांचे सचिवामार्फत पोच (acknowledgment) दिली जाईल. अशी पोच देणे अनिवार्य असेल.
१०. आलेल्या सर्व तक्रारींची आवक बारनिशीत नोंद करण्यात येईल.
११. आलेल्या सर्व तक्रारींची प्राथमिक छाननी करुन, त्यांचे वर्गीकरण केले जाईल. त्यातील जनलोकपाल यांच्या कक्षेतील तक्रारी निराकरणासाठी जनलोकपाल कार्यालयाकडे पाठविल्या जातील.
१२. तक्रार दाखल झाल्यावर सचिव ७ दिवसांचे आत संबंधीत शाखा/ कार्यालयाकडे त्याची प्रत पाठवून पूर्वी शाखास्तरावरील 'ग्राहक तक्रार निवारण समिती'पुढे झालेल्या कार्यवाहीची माहिती व कागदपत्रे/ खुलासा मागवून घेतील.
१३. त्यानंतर, तक्रारदार यांना 'जनलोकपाल' यांच्या भेटीसाठी वेळ दिली जाईल व सुनावणीसाठी दिवस व वेळ मुक्रर केली जाईल. सदर कार्यवाही तक्रार दाखल तारखेपासून ३० दिवसात पार पाडली जाईल.
१४. सुनावणीच्या वेळी तक्रारदार यांनी स्वतः हजर असणे आवश्यक राहिल.
१५. 'जनलोकपाल' यांचे सचिव आलेल्या सर्व तक्रारींच्या आधारे सुनावणीचा दिवस व वेळ निश्चीत करतील.
१६. तक्रार दाखल झाल्यापासुन, निर्णय दोन महिन्याच्या आंत देणे जनलोकपाल यांचेवर बंधनकारक राहिल.
१७. जनलोकपाल यांनी दिलेला निर्णय बँक व तक्रारदार यांचेवर बंधनकारक राहिल. बँक व तक्रारदार यांना जनलोकपाल यांचा निर्णय लेखी स्वरुपात कळविणे बंधनकारक राहिल.
१८. 'जनलोकपाल' यांनी दिलेल्या निकालाची प्रत तक्रारदार यांना १० दिवसांचे आंत पाठविली जाईल.
१९. 'जनलोकपाल' यांनी दिलेल्या निकाला वरील कार्यवाहीची अंमलबजावणी १ महिन्याचे आंत केली जाईल.

तरी वरीलप्रमाणे 'जनलोकपाल' यांची कार्यपध्दती निश्चीत करण्यात आली असुन, ग्राहकांच्या तक्रार निवारणासाठी प्रथम शाखा स्तरावर शाखा व्यवस्थापक, ग्राहक तक्रार निवारण समिती मग मुख्य कार्यालयातील वरिष्ठ ग्राहक तक्रार निवारण समिती व त्यानंतर जनलोकपाल या क्रमाने कार्यवाही अपेक्षीत आहे. या योजनेच्या यशस्वीतेसाठी शाखा व्यवस्थापकाची मुख्य भूमिका असणार असुन, शाखांचा तक्रार निवारणासाठी सकारात्मक दृष्टीकोन असणे आवश्यक आहे.

त्यानुसार शाखा स्तरावर दाखल होणाऱ्या ग्राहक तक्रारींचे निवारणासाठी योजलेल्या कार्यपध्दतीची योग्य ती अंमलबजावणी व अभिलेख पालन करण्याची जबाबदारी शाखा व्यवस्थापकांची राहिल याची नोंद घ्यावी.

कळावे,

पुं.उ. पाटील
(प्र)मुख्य कार्यकारी अधिकारी