

## i fjonuk fuokj .k 0; oLFkk dk eW; kdu (पंजाब नेशनल बैंक के विशेष संदर्भ में)

(EVALUATION OF GRIEVANCES REDRESSAL MECHANISM WITH SPECIAL REFERENCE TO PUNJAB NATIONAL BANK)

डॉ. अनुराग शर्मा\*  
विनोद कुमार मीणा\*\*

I kj

प्रतिस्पर्द्धा बैंकिंग के मौजूदा परिदृश्य में, दीर्घकालिक व्यवसाय संवृद्धि के लिए ग्राहक सेवा की उत्कृष्टता सर्वाधिक महत्वपूर्ण साधन है। एक सेवा संगठन के रूप में, बैंकों के लिए ग्राहक सेवा और ग्राहक संतुष्टि परमावश्यक है। बैंक का विश्वास है कि शीघ्रता से और दक्षतापूर्ण सेवाएँ देना न केवल नए ग्राहकों को आकृष्ट करने बल्कि मौजूदा ग्राहकों को अपना बनाए रखने के लिए भी अत्यावश्यक है। इस नीति का लक्ष्य उचित सेवा के माध्यम से ग्राहकों की शिकायतों एवं व्यथाओं की घटनाएँ कम से कम रखना तथा प्रणाली की समीक्षा करना और ग्राहकों की शिकायतों एवं व्यथाओं का त्वरित निवारण सुनिश्चित करना है। परिवेदना एक प्रकार से ऐसा असन्तोष है, जो कि उत्पादकता पर विपरीत प्रभाव डालता है, कर्मचारियों के असन्तोष की विभिन्न अवस्थाएँ होती हैं। विभिन्न अवस्थाओं के लिए साधारण बोलचाल में केवल शिकायत शब्द का ही प्रयोग किया जाता है, किन्तु यथार्थ में इनके लिए क्रमशः असन्तोष (Dissatisfaction), शिकायत (Complaint), परिवेदना (Grievance) प्रयोग करने चाहिए। पिगर्स एवं मायर्स (Pigors and Myres) ने इसमें इस प्रकार से भेद किया है। उनके अनुसार कोई भी बात जो कर्मचारी की शान्ति को भंग करती है, चाहे वह अपनी अशान्ति के शब्दों में व्यक्त करे या न करे— 'असन्तोष' कहलाती है। शिकायत कहा गया या लिखकर दिया गया वह असन्तोष है, जो पर्यवेक्षक के ध्यान में लाया जाए।

i fjp;

परिवेदना के कारणों को स्पष्ट करते हुए कैल्यून का कथन है कि परिवेदनार्थी व्यक्तियों के मानसपटल एवं भावनाओं में निवास करती है, परिस्थितियों द्वारा उत्पन्न होती है और उसी के द्वारा निवृत्त की जाती है। समूह के प्रभाव या दबाव द्वारा उकसाई जाती है अथवा पर्यवेक्षकों के द्वारा पोषित होती है या समाप्त की जाती है जो उपर्युक्त सभी व्यक्तियों एवं प्रबंध द्वारा प्रभावित होता है।

depkfj ; ka dh i fjonuk ds dkj .k

- कार्य की दशाओं का उपयुक्त न होना।
- प्रेरणात्मक वेतन नीति का अभाव
- अभिप्रेरण व्यवस्था ठीक न होना
- कार्य का वर्गीकरण वैज्ञानिक आधार पर न होना।
- पक्षपातपूर्ण पदोन्नति करना एवं सुविधाएं प्रदान करना।
- सेवा संबंधी शर्तों का पालन न करना।

\* सह-आचार्य, व्यावसायिक प्रशासन विभाग, राजस्थान विश्वविद्यालय, जयपुर, राजस्थान।

\*\* शोधार्थी, व्यावसायिक प्रशासन विभाग, राजस्थान विश्वविद्यालय, जयपुर, राजस्थान।

- फोरमैन, पर्यवेक्षक या किसी अन्य अधिकारी का व्यवहार ठीक न होना।
- अनुशासन संहिता के प्रति शिकायतें करना।
- समय पर सामग्री पर्याप्त मात्रा में उपलब्ध न होना।
- बार-बार विभागों या पारियों में स्थानान्तरण करना।
- कारखाना अधिनियम के अनुसार स्वास्थ्य एवं सुरक्षा संबंधी व्यवस्थाएं न करना।
- सामूहिक सौदेबाजी के अनुबंधों का उल्लंघन करना।
- शिकायतों पर शीघ्र ध्यान न दिया जाना।
- अनुशासनात्मक कार्यवाही के कारण किसी कर्मचारी को कार्य से मुक्ति या निष्काषित करना।
- संघों को अनुशासनहीनता के आधार पर मान्यता न देना।
- सुव्यवस्थित संयुक्त विचार-विमर्श की व्यवस्थाओं का अभाव होना।
- कर्मचारी मंत्रणा पर कोई ध्यान न दिया जाना।
- बोनस अधिनियम की व्यवस्थाओं का समय पर पालन न करना।

### i cdkk dh i fjonuk ds dkj .k

- कर्मचारियों द्वारा अपने अनुबंध को पूरा न करना।
- कर्मचारियों द्वारा धीरे कार्य करने की संहिता का पालन न किया जाना।
- कर्मचारियों द्वारा अनुशासन संहिता का पालन न किया जाना।
- कर्मचारियों द्वारा विनाशकारी गतिविधियों जैसे हड़ताल, तालाबंदी, आगजनी आदि में भाग लेना।
- श्रम-संघों द्वारा प्रबंधकों को दिये गये वचनों को पूरा न करना।
- संस्था को क्षति पहुंचाने वाले प्रदर्शनों में भाग लेना।
- संस्था से संबंधित नियमों के प्रतिकूल श्रम संघों के नियमों का होना।
- श्रम संघ के सदस्यों द्वारा प्रबंध को बाध्य करने के लिए अनुचित तरीकों का अपनाना।
- कर्मचारियों तथा श्रम संघों द्वारा अनावश्यक परिवर्तन किया जाना।
- कर्मचारियों तथा उनके श्रम संघों द्वारा प्रबंधकों या सेवा नियोजकों पर अनुचित आक्षेप लगाना और उनके विरुद्ध मिथ्या प्रचार करना।

### i fjonuk fuokj .k i ) fr

किसी संगठन में अनेक कारणों से परिवेदनायें जन्म लेती हैं अतः आवश्यकता इस बात की है कि इनका उपयुक्त निवारण किया जाये और भविष्य में इनकी पुनरावृत्ति को रोका जाये। यह तभी संभव है जबकि परिवेदनाओं के प्रत्येक कारण की बारीकी से जाँच करने हेतु सुदृढ़ परिवेदना पद्धति का विकास किया जाये। व्यवस्थित परिवेदना निवारण पद्धति से निम्नलिखित लाभ होते हैं।

- इस पद्धति से कर्मचारियों में यह विश्वास रहता है कि यदि उनकी परिवेदना पर उचित ध्यान न दिया गया तो वे किसी अन्य अधिकृत अधिकारी से सम्पर्क कर सकते हैं।
- इसमें कर्मचारी को ऐसी शृंखला उपलब्ध होती है जिसके समक्ष वह अपनी शिकायत प्रस्तुत कर अपने असंतोष को व्यक्त कर सकता है।
- कर्मचारी अपनी भावनाएं प्रस्तुत कर सकता है जिससे कर्मचारी को अधिक संतुष्ट रखा जा सकता है।
- परिवेदना निवारण में समानता एवं एकरूपता आती हैं
- निर्धारित पद्धति उपलब्ध होने पर नियमों को निर्णय का आधार बनाया जा सकता है
- कर्मचारियों को यह विश्वास रहता है कि उनकी शिकायत पर पूरा ध्यान दिया जाएगा तथा निर्णय निष्पक्षता से किया जाएगा।
- व्यवस्थित पद्धति से कर्मचारियों एवं प्रबंध में मधुर एवं सौहार्द्रपूर्ण संबंधों का विकास होता है और वे अपनी परिवेदनाओं को आसानी से सुलझा सकते हैं।

### vPNh i fjonuk fuokj .k i ) fr dh fo'kskrk, j

परिवेदना निवारण पद्धति संगठन के आकार, व्यवसाय की प्रकृति, प्रबंध के स्तर, नीतियों एवं व्यवहार पर निर्भर करती है। एक अच्छी परिवेदना निवारण पद्धति में निम्नलिखित विशेषताएँ होनी चाहिए।

- पद्धति ऐसी हो जो परिवेदनाओं एवं शिकायतों का हल उनके प्रारंभ काल में ही ढूँढ निकालने का प्रयास करती हो।
- कर्मचारी को अपनी परिवेदनाओं को बिना किसी भय के प्रस्तुत करने का अवसर प्रदान करती हो।
- पद्धति द्वारा कर्मचारियों एवं प्रबंध के मध्य स्वस्थ मानवीय संबंधों का विकास होता हो।
- परिवेदनाओं का हल मामलों के गुणों को ध्यान में रखकर करने का प्रयास करती हो।
- पद्धति द्वारा सरलता एवं शीघ्रता से लक्ष्य तक पहुंचा जा सके परिवेदना निवारण में जटिलता एवं अनावश्यक देरी पद्धति की विश्वसनीयता पर प्रतिकूल प्रभाव डालते हैं।
- कर्मचारियों में विश्वास पैदा करती हो कि उन्हें पक्षपात रहित उचित न्याय मिले।
- पद्धति में लोच हो ताकि परिस्थितियों के अनुसार परिवर्तन कर उसे अधिक प्रभावशाली बनाया जा सके।
- जहाँ तक संभव हो पद्धति में समाधान परिवेदनाओं के आधार पर होता हो।

### i atkc us'kuy cfd i fjonuk fuokj .k ulfr 2017&2018

नीतिगत दस्तावेजों का मुख्य उद्देश्य यथेष्ट सेवाएं देकर ग्राहकों की शिकायतों को न्यूनतम करना है तथा ग्राहकों की शिकायतों का निवारण तत्काल सुनिश्चित करने के लिए कार्य-प्रणाली की समीक्षा करना है। प्रक्रिया की समीक्षा से बैंक द्वारा उपलब्ध कराए गए विभिन्न उत्पादों तथा दी जा रही सेवाओं में कमियों को जानने में मदद मिलती है।

- cfd dh f'kdk; r fuokj .k ulfr fuEufyf [kr fl ) klrka dk vuq kyu djrh g&
  - ग्राहकों से सदैव विनम्रतापूर्वक पेश आया जाए।
  - ग्राहकों द्वारा की गयी शिकायतों पर सद्भावनापूर्वक एवं समय पर कार्यवाही की जाए।
  - पेंशनभोगियों तथा वरिष्ठ नागरिकों की शिकायतों पर प्राथमिकता के आधार पर कार्यवाही की जाए।
  - यदि ग्राहक अपनी शिकायतों के संबंध में बैंक द्वारा किए गए निराकरण से पूर्ण रूप से संतुष्ट न हो तो ग्राहकों को उनकी शिकायतों/परेशानियों के तीव्रता से निपटान के संबंध में बैंक द्वारा अपनाए जाने वाले उपायों और उनके अधिकारों के संबंध में वैकल्पिक उपायों से अवगत कराया जाए।
  - बैंक सभी शिकायतों पर तत्परता तथा उचित ढंग से कार्यवाही करे क्योंकि यदि इन शिकायतों पर सही प्रकार से कार्यवाही नहीं की गयी तो इससे बैंक की छवि तथा व्यवसाय दोनों को क्षति पहुंच सकती है।
  - बैंक कर्मचारी सद्भावनापूर्वक तथा ग्राहकों के हितों को बिना कोई नुकसान पहुंचाए कार्य करेंगे।

शिकायत निवारण के संबंध में बैंक की प्रक्रिया को ज्यादा अर्थपूर्ण एवं प्रभावी बनाने के उद्देश्य से एक ढांचागत प्रणाली तैयार की गयी है। यह प्रणाली सुनिश्चित करेगी कि शिकायत की निवारण प्रक्रिया न्यायपूर्ण एवं निष्पक्ष है तथा वह नियमों एवं विनियमों के अंतर्गत है। यह नीतिगत दस्तावेज सभी शाखाओं में तथा बैंक की वेबसाइट [www.pnbindia.in](http://www.pnbindia.in) पर उपलब्ध है। सभी संबंधित कर्मचारियों को शिकायत निवारण संबंधी कार्य प्रक्रिया की जानकारी दी जाएगी।

- xkgdka dh f'kdk; r s mRi llu gkus ds fuEu eq; dkj .k gkrs g&
  - ग्राहकों से लेन-देन करते समय दृष्टिकोणीय पहलू/आचरण के कारण
  - परिचालन पहलू-ग्राहकों को उपलब्ध कराये गये कार्यों/व्यवस्थाओं के पर्याप्त न होने अथवा अपेक्षित सेवाओं के मानकों तथा दी जा रही वास्तविक सेवाओं में अंतर के फलस्वरूप।
  - तकनीकी संबंधी।

यदि ग्राहक बैंक द्वारा उपलब्ध कराई गई सेवाओं से संतुष्ट नहीं है तो उसे अपनी शिकायत दर्ज कराने का पूरा अधिकार है। वह अपनी शिकायत लिखित, मौखिक या टेलीफोन/ई-मेल पर दर्ज करा सकता है। यदि तय समय सीमा में ग्राहक की शिकायतका समाधान नहीं किया जाता या वह बैंक द्वारा उपलब्ध समाधान से संतुष्ट नहीं होता है तो वह अपनी शिकायत के साथ बैंकिंग लोकपाल से सम्पर्क कर सकता है या अपनी परिवेदना निवारण के लिए उपलब्ध अन्य कानूनी रास्ते अपना सकता है।

- $xkgd f'kdk; r@i fjonukvka ds fui Vku grq vklrfjd <kpk - f'kdk; r dk i athdj .k$

यदि ग्राहक बैंक द्वारा दी जा रही सेवाओं से असंतुष्ट है तो वह लिखित में अथवा इलैक्ट्रॉनिक माध्यमों के द्वारा शिकायत दर्ज कर सकता है। बैंक द्वारा प्राप्त सभी शिकायतों को डाटाबेस में दर्ज किया जायेगा और उसकी पावती पत्र तथा अन्य पत्राचार भावी संदर्भ के लिए 3 वर्षों तक सुरक्षित रखा जायेगा। हालांकि, गुमनाम/छद्मनाम शिकायतों पर अनुवर्ती कारवाई नहीं होगी और समान रूप से केन्द्रीय सतर्कता आयोग द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार फाइल होगी।

- $f'kdk; rka@i fjonukvka dk fuLrkj .k & ukMy vkWQI j o vll; eukuhr vf/kdkjh$

ग्राहकों की आवाज को बल देने, उनके प्रतिवेदनों/सुझावों (ग्राहक सेवा से सम्बद्ध) हेतु पंजाब नेशनल बैंक मंच उपलब्ध कराने हेतु सभी शाखाओं में प्रत्येक माह की 15 तारीख को (यदि उक्त दिवस अवकाश हो, तो अगले कार्य दिवस को) "ग्राहक दिवस" मनाया जायेगा। इस दिन शाखाओं में शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति की बैठक आयोजित की जावेगी। किसी भी शिकायत/परिवेदना के तुरन्त निवारण हेतु मामला सम्बन्धित शाखा प्रबन्धक के ध्यान में लाना चाहिए। यदि ग्राहक की सन्तुष्टि होने तक शिकायत का निपटान नहीं होता है तो मामला संबंधित क्षेत्रीय प्रबन्धक के ध्यान में लाना चाहिये। बैंक ने सम्बन्धित क्षेत्रीय प्रबन्धकों को, अपने क्षेत्राधिकार की शाखाओं से संबंधित ग्राहक शिकायतों/परिवेदनाओं केलिये, निस्तारण हेतु नोडल अधिकारी नियुक्त कर रखा है।

क्षेत्रीय कार्यालयों पर परिवेदनाओं के निस्तारण से संबंधित अधिकारियों के नाम एवं अन्य विवरण शाखा परिसर में प्रदर्शित किये जायेंगे। शिकायतकर्ता को प्राप्त हुई प्रतिक्रिया के उपरान्त भी यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं हो तो शिकायत/परिवेदना निस्तारण हेतु बैंक के प्रधान कार्यालय में प्राधिकृत नोडल अधिकारी को मामले के पूर्ण विवरण के साथ शिकायत/परिवेदना भेज सकते हैं।

- $lkfjonuk fuokj .k rll=$

ग्राहकों से अनुरोध किया गया है कि वे किसी भी प्रकार की शिकायत अथवा परिवेदना के लिए वे शाखा प्रबंधक से मिलें। यदि संतुष्ट न हों तो, मामला स्तर 1 (मंडल प्रमुख), स्तर 2 (फील्ड महाप्रबंधक) स्तर 3 (महाप्रबंधक, प्र.का.) से शाखाओं में उपलब्ध व्यापक सूचना बोर्ड एवं बैंक की वेबसाइट [www.pnbindia.in](http://www.pnbindia.in) पर उपलब्ध पते पर उठा सकते हैं। विदेशी शाखाओं के ग्राहक जो अपने शिकायतों/निवारणों के संबंध में मुख्य कार्यकारी, पीएनबी होंगकॉंग/मुख्य कार्यकारी अधिकारी, पीएनबी, शाखा: डीआईएफसी, दुबई/शाखा प्रमुख, विदेशी बैंकिंग इकाई, एसईईपीजेड, मुम्बई की प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं, वे अपने मामले को महाप्रबंधक, अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग प्रभाग, प्रधान कार्यालय 7, भीकाजी कामा प्लेस, नई दिल्ली या ई-मेल पता [ibd@pnb.co.in](mailto:ibd@pnb.co.in) पर अपने मामले को उठा सकते हैं।

$l e; kof/k$

पीएनबी शिकायतों /परिवेदनाओं को उनके सही संदर्भों में लेते हैं क्योंकि ये अप्रत्यक्ष रूप से बैंक की कार्य प्रणाली में व्याप्त कमियों को सुधार का अवसर प्रदान करती हैं। प्राप्त शिकायतों की समीक्षा सभी संभव पहलुओं से की जाती है। बैंक का सदैव यह प्रयास रहता है कि वह शिकायत प्राप्त होने के तीन दिन के अंदर शिकायतकर्ता को उसकी पावती/ उत्तर भेज दें।

**शिकायत निवारण प्रक्रिया**

सामान्य शिकायतें	15 दिन
भारतीय रिजर्व बैंक/ वित्त मंत्रालय/ सांसदों/ अति विशिष्ट व्यक्तियों द्वारा प्रेषित शिकायतें	15 दिन
प्रधानमंत्री कार्यालय से प्राप्त शिकायतें	15 दिन
नकदी वितरण से संबंधित एटीएम शिकायतें	7 कार्य दिवस
पीओएस ट्रांजैक्शन से संबंधित शिकायतें	45 दिन

यदि शिकायत संबंधी मामलों पर विस्तृत पूछताछ एवं जांच-पड़ताल करने में अधिक समय लगने की संभावना हो तो बैंक उसका औचित्य बताते हुए शिकायतकर्ता को शिकायत की प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर उत्तर देगा।

**उप-समिति**

**उप-समिति**

बोर्ड की उप-समिति एक व्यापक जमा नीति बनाने, किसी जमाकर्ता के खाते के परिचालनके लिए उसकी मृत्यु हो जाने पर की जाने वाली कार्यवाही जैसे मामलों में नीति बनाने, उपयुक्तता एवं उचितता की दृष्टि से उत्पाद अनुमोदन प्रक्रिया अपनाने, जमाकर्ता संतुष्टि का वार्षिक सर्वेक्षण करवाने और ऐसी सेवाओं की त्रैवार्षिक लेखा परीक्षा करवाने हेतु उत्तरदायी होगी। इसके अलावा प्रदान की जाने वाली ग्राहक सेवा की गुणवत्ता को प्रभावित करने वाले अन्य मामलों की भी समिति जांच कर सकती है। साथ ही बोर्ड की उप समिति ग्राहक सेवा स्थायी समिति के कार्य की भी समीक्षा करेगी।

**ग्राहक सेवा स्थायी समिति**

ग्राहक सेवा स्थायी समिति की अध्यक्षता बैंक के अध्यक्ष/महाप्रबंधक द्वारा की जावेगी। कमेटी में बैंक के दो से तीन वरिष्ठ कार्यकारी अधिकारियों के साथ ही दो से तीन गैर कार्यकारी प्रतिष्ठित व्यक्ति भी सदस्य होंगे। कमेटी के क्रियाकलाप निम्न प्रकार होंगे:-

- उत्तम ग्राहक सेवा के संबंध में विभिन्न तिमाहियों में प्राप्त फीडबैक का मूल्यांकन करना। समिति द्वारा ग्राहक सेवा के बारे में प्रतिक्रिया/फीडबैक की समीक्षा की जावेगी और बीसीएसबीआई से प्राप्त ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता कोड की अनुपालना सुनिश्चित की जावेगी।
- ग्राहक सेवा संबंधी सभी नियामक निर्देशों की अनुपालना सुनिश्चित करने हेतु समिति उत्तरदायी होगी। इस हेतु समिति क्षेत्रीय प्रबंधकों/कार्यात्मक प्रमुखों से आवश्यक फीडबैक प्राप्त करेगी।
- कार्यात्मक प्रमुखों द्वारा निर्दिष्ट (Referred) अनिर्णित शिकायतों/प्रतिवेदनों पर समिति गौर करेगी और उनका निस्तारण करने तथा अपने सुझाव देने हेतु जिम्मेदार होगी।
- बीसीएसबीआई कोड की अनुपालना नहीं करने की शिकायतों पर बैंक द्वारा की गई सुधारात्मक कार्यवाही को समय-समय पर ग्राहक सेवा स्थायी समिति के समक्ष रखा जायेगा।
- समिति अपने कार्य कलापों की त्रैमासिक अन्तराल पर रिपोर्ट बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के समक्ष रखेगी।

**ग्राहकों द्वारा शिकायतें**

ग्राहकों द्वारा अध्यक्ष एवं प्रबंधक निदेशक/कार्यपालक निदेशक को सीधे ही अनेकानेक शिकायतें/परिवेदनाएँ सम्बोधित की जाती हैं। जहाँ कहीं मामला गंभीर होता है वहाँ अध्यक्ष/ प्रबंध निदेशक व सीईओ/कार्यपालक निदेशक द्वारा उस शिकायत के कारणों पर एक रिपोर्ट मांगी जाती है, और उस पर अपेक्षित कार्यवाही की जाती है तथा ग्राहक को अंतिम रूप से उसका समाधान सूचित किया जाता है।

f'kdk; rka rFkk ijs kxfu; ka ds fui Vku ds fy, ukMy vf/kdkjh rFkk vU; ukfer vf/kdkjh

- नोडल अधिकारी— बैंक प्रधान कार्यालय स्तर पर महाप्रबंधक बैंक के एक प्रिन्सिपल नोडल अधिकारी को नियुक्त करेगा जो बैंक में ग्राहकों की शिकायतों के निराकरण के लिए मॉनीटरिंग तथा कार्यान्वयन के लिए उत्तरदायी होगा।
- असन्तुष्ट ग्राहक अपनी शिकायतों के संबंध में प्रिन्सिपल नोडल अधिकारी को निम्न पते पर लिख सकते हैं:

egki rdkd  
i atkc u\$ kuy cfd  
xkgd I fo/kk d\$nz  
5] I d n ekx]  
ubl fnYyh&110 001

v/; ; u dh vko'; drk , oa egRo

भारत एक विकासशील देश है तथा इसकी अधिकांश जनसंख्या गांवों में निवास करती है तथा कृषि उनका मुख्य व्यवसाय है। देश की अर्थव्यवस्था कृषि पर आधारित है किन्तु उत्पादकता कम होने से ज्यादातर लोग निर्धन एवं बेरोजगार तथा लोगों का जीवन स्तर नीचा है। देश में आधारभूत सुविधाओं का अभाव है। देश में भूमि, जल एवं श्रम शक्ति पर्याप्त मात्रा में उपलब्ध हैं किन्तु पूंजी की कमी के कारण देश में आज भी कृषि पिछड़ी हुई है देश में बैंकिंग व्यवस्था को अधिक विकसित करके ही इस समस्या का काफी हद तक निदान किया जा सकता है। राजस्थान की सीकर, चुरु, जयपुर तथा झुंझुनु भी इसका अपवाद नहीं है।

स्वतन्त्रता के पश्चात् देश में बैंकिंग व्यवस्था विशेषकर वाणिज्यबैंक व्यवस्था को सुदृढ़ करने के लिए अनेक प्रयास किये गये तथा 14 बड़े बैंकों का राष्ट्रीयकरण किया गया किन्तु आज भी बैंक सुविधाएँ विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों में पर्याप्त मात्रा में उपलब्ध नहीं हैं और आम कृषक इससे वंचित है। यद्यपि बैंकों के राष्ट्रीयकरण के पश्चात् न केवल बैंक शाखाओं का ग्रामीण एवं शहरी क्षेत्रों में विस्तार हुआ बल्कि कृषि साख में भी इनका सक्रिय योगदान बढ़ा है तथा उससे आम कृषक लाभान्वित हुआ है, फिर भी बैंक आज कृषि को समयानुसार एवं पर्याप्त मात्रा में वित्तीय साख उपलब्ध कराने में असफल रहे हैं।

राजस्थान राज्य में चुरु, जयपुर, झुंझुनु, सीकर महत्वपूर्ण जिले हैं। देश के विकसित जिलों की तुलना में इन जिलों के जनसंख्यानुसार बैंक शाखाएँ बहुत कम हैं। सम्पूर्ण राष्ट्र में पंजाब नेशनल बैंक के कुल शाखाएँ 6635 हैं। जबकि लिये गये प्रतिदर्श जिलों जयपुर में सबसे अधिक शाखाएँ 68 हैं, सीकर में 32 हैं, चुरु में 15 तथा झुंझुनु में मात्र 9 शाखाएँ हैं। ये शाखाएँ ग्रामीण तथा शहरी क्षेत्रों में स्थित हैं। इनमें कार्यरत कर्मचारी पंजाब नेशनल बैंक के विभिन्न योजनाओं को साकार कर रहे हैं। किन्तु कार्यरत कर्मचारियों के जिम्मे ग्राहकों के सन्तुष्टि के साथ-साथ स्वयं को भी सन्तुष्ट रखना आवश्यक है। ऐसी दशा में ग्राहकों के साथ-साथ कर्मचारियों के असन्तुष्टि को दूर करने के लिए रिजर्व बैंक द्वारा Ombudsman Scheme निकाला गया है। इसी के तहत पंजाब नेशनल बैंक द्वारा पीएनबी समाधान पोर्टल को विकसित किया गया है जिससे बैंक के कर्मचारी अपनी परिवेदना प्रस्तुत कर सकते हैं। ग्राहकों के लिए अलग से परिवेदना निवारण तन्त्र को विकसित किया गया है। प्रस्तुत अध्याय में पंजाब नेशनल बैंक के परिवेदना निवारण प्रणाली का मूल्यांकन किया गया है।

v/; ; u dk vkfpr;

प्रस्तुत अध्ययन “पंजाब नेशनल बैंक के परिवेदना निवारण व्यवस्था के मूल्यांकन से सम्बन्धित है। प्रस्तुत अध्ययन पंजाब नेशनल बैंक में कार्यरत कर्मचारियों की परिवेदना का निवारण किस प्रकार किया जाता है इस पर केन्द्रित है। वर्तमान में पूरे देश में पंजाब नेशनल बैंक के 6635 शाखाओं में लगभग 70000 कर्मचारी कार्यरत हैं एवं कुल 110 मिलियन ग्राहक हैं। ये ग्राहक बैंक द्वारा प्रदान किये जाने वाले अनेक उत्पादों से सम्बन्धित हैं। इन उत्पादों से सम्बन्धित अनेक परिवेदना उत्पन्न होना सम्भव है। इन उत्पादों को ग्राहक तक

पहुँचाने में कर्मचारियों को भी अधिक मेहनत की आवश्यकता होती है। इन दशाओंमें कर्मचारियों में भी कार्य के घण्टें, वेतन, पदोन्नती, कार्यों की दशा आदि से सम्बन्धित अनेक परिवेदनाएँ होती हैं। सभी प्रकार के परिवेदनाओं को समय पर हल करना बैंक को आवश्यकता होता है। बैंक ने इस हेतु परिवेदना निवारण तन्त्र को विकसित किया है। जिसका मुख्य उद्देश्य शाखाओं में आने वाली परिवेदनाओं को समय पर हल कर ग्राहक तथा कर्मचारियों को सन्तुष्ट कर सकें। प्रस्तुत अध्ययन में पंजाब नेशनल बैंक के चार जिलों चुरू, झुंझुनु, जयपुर तथा सीकर में कार्यरत कर्मचारियों तथा ग्राहकों कि परिवेदना निवारण व्यवस्था किस प्रकार है? इस सम्बन्ध में अध्ययन किया गया है।

I eL; k dFku

“i fjonuk fuokj .k 0; oLFkk dk eW; kdu\*\* %i atkc uS kuy cfd ds fo' k'k I nHkz e%h

- 'kks'k I eL; k dFku ea lk; Ør 'kCnka dh 0; k[; k

lkfjonuk fuokj .k 0; oLFkk&परिवेदना एक प्रकार से ऐसा असन्तोष है, जो कि उत्पादकता पर विपरीत प्रभाव डालता है, प्रस्तुत अध्ययन में परिवेदना निवारण व्यवस्था से तात्पर्य पंजाब नेशनल बैंक में कार्यरत बैंक कर्मचारी व इसके ग्राहकों की असन्तोष से उत्पन्न परिवेदना से है।

- EkW; kdu

lkatkc uS kuy cfd&प्रस्तुत शोध में पंजाब नेशनल बैंक से तात्पर्य वह बैंक जो एक राष्ट्रीकृत बैंक है। जिसकी स्थापना 23 मई 1895 में लाहौर में हुई थी।

v/; ; u mÍs ;

- पंजाब नेशनल बैंक द्वारा परिवेदना निवारण के लिए जो नीतियाँ एवं योजनाएँ क्रियान्वित की जा रही हैं, उनका विश्लेषणात्मक अध्ययन करना।
- सम्बन्धित अधिकारी द्वारा कर्मचारियों की परिवेदनाओं को दिये गये महत्व का अध्ययन करना।
- परिवेदना निवारण के लिए जो योजनाएँ क्रियान्वित हैं उन्हें और अधिक प्रभावी बनाने के उपायों की खोज करना।
- बैंक कर्मचारियों की आयु तथा कर्मचारियों के परिवेदना निवारण प्रणाली के बीच संबंध का अध्ययन करना।
- ग्राहकों की आयु तथा ग्राहक परिवेदना निवारण प्रणाली के बीच संबंध का अध्ययन करना।
- बैंक के स्थान और कर्मचारियों की परिवेदना निवारण प्रणाली के बीच संबंध का अध्ययन करना।
- बैंक के स्थान और ग्राहकों के ग्राहक परिवेदना निवारण प्रणाली के बीच संबंध का अध्ययन करना।
- परिवेदना निवारण प्रणाली और बैंक कर्मचारी के अनुभव वर्षों के बीच संबंध का अध्ययन करना।
- महिला एवं पुरुष ग्राहकों तथा ग्राहक परिवेदना निवारण प्रणाली के बीच संबंध का अध्ययन करना।
- ग्राहको के व्यवसाय तथा ग्राहक परिवेदना निवारण प्रणाली के बीच संबंध का अध्ययन करना।
- ग्राहकों की आय तथा ग्राहक परिवेदना निवारण प्रणाली के बीच संबंध का अध्ययन करना।
- परिवेदना के कारण उत्पाद की मात्रा पर पड़ने वाले प्रभावों का अध्ययन करना।

v/; ; u dh i fjdYi uk, j

- कर्मचारियों की परिवेदना निवारण हेतु पंजाब नेशनल बैंक द्वारा सही नीतियों का क्रियान्वयन किया जा रहा है।

- चुरु जिले के पी.एन.बी. के कर्मचारियों की परिवेदना निवारण प्रणाली के प्राप्तांकों के अवलोकित आवृत्ति वितरण तथा समानता परिकल्पना के विरुद्ध प्रत्याशित आवृत्ति वितरण के मध्य दृष्टिगोचित में कोई अन्तर नहीं है।
- जयपुर जिले के पी.एन.बी. बैंक के कर्मचारियों की परिवेदना निवारण प्रणाली के प्राप्तांकों के अवलोकित आवृत्ति वितरण तथा समानता परिकल्पना के विरुद्ध प्रत्याशित आवृत्ति वितरण के मध्य दृष्टिगोचित में कोई अन्तर नहीं है।
- झुन्झुनु जिले के पी.एन.बी. के कर्मचारियों की परिवेदना निवारण प्रणाली के प्राप्तांकों के अवलोकित आवृत्ति वितरण तथा समानता परिकल्पना के विरुद्ध प्रत्याशित आवृत्ति वितरण के मध्य दृष्टिगोचित में कोई अन्तर नहीं है।
- सीकर जिले के पी.एन.बी. के कर्मचारियों की परिवेदना निवारण प्रणाली के प्राप्तांकों के अवलोकित आवृत्ति वितरण तथा समानता परिकल्पना के विरुद्ध प्रत्याशित आवृत्ति वितरण के मध्य दृष्टिगोचित में कोई अन्तर नहीं है।
- चुरु जिले के पी.एन.बी. के ग्राहकों की परिवेदना निवारण प्रणाली के प्राप्तांकों के अवलोकित आवृत्ति वितरण तथा समानता परिकल्पना के विरुद्ध प्रत्याशित आवृत्ति वितरण के मध्य दृष्टिगोचित में कोई अन्तर नहीं है।
- जयपुर जिले के पी.एन.बी. के ग्राहकों की परिवेदना निवारण प्रणाली के प्राप्तांकों के अवलोकित आवृत्ति वितरण तथा समानता परिकल्पना के विरुद्ध प्रत्याशित आवृत्ति वितरण के मध्य दृष्टिगोचित में कोई अन्तर नहीं है।
- झुन्झुनु जिले के पी.एन.बी. के ग्राहकों की परिवेदना निवारण प्रणाली के प्राप्तांकों के अवलोकित आवृत्ति वितरण तथा समानता परिकल्पना के विरुद्ध प्रत्याशित आवृत्ति वितरण के मध्य दृष्टिगोचित में कोई अन्तर नहीं है।
- सीकर जिले के पी.एन.बी. के ग्राहकों की परिवेदना निवारण प्रणाली के प्राप्तांकों के अवलोकित आवृत्ति वितरण तथा समानता परिकल्पना के विरुद्ध प्रत्याशित आवृत्ति वितरण के मध्य दृष्टिगोचित में कोई अन्तर नहीं है।
- बैंक कर्मचारियों की आयु तथा कर्मचारियों की परिवेदना निवारण प्रणाली के बीच कोई सार्थक संबंध नहीं है।
- ग्राहकों की आयु तथा ग्राहक परिवेदना निवारण प्रणाली के बीच कोई सार्थक संबंध नहीं है।
- बैंक के स्थान और कर्मचारियों की परिवेदना निवारण प्रणाली के बीच कोई सार्थक संबंध नहीं है।
- बैंक के स्थान और ग्राहकों के ग्राहक परिवेदना निवारण प्रणाली के बीच कोई सार्थक संबंध नहीं है।
- परिवेदना निवारण प्रणाली और बैंक कर्मचारी के अनुभव वर्षों के बीच कोई सार्थक संबंध नहीं है।
- महिला एवं पुरुष ग्राहकों तथा ग्राहक परिवेदना निवारण प्रणाली के बीच कोई सार्थक संबंध नहीं है।
- ग्राहको के व्यवसाय तथा ग्राहक परिवेदना निवारण प्रणाली के बीच कोई सार्थक संबंध नहीं है।
- ग्राहकों की आय तथा ग्राहक परिवेदना निवारण प्रणाली के बीच कोई सार्थक संबंध नहीं है।
- परिवेदना के कारण और बैंक के उत्पाद की मात्रा पर कोई सार्थक प्रभाव नहीं पड़ता है।

#### लेखक विवरण

- प्रस्तुत शोध अध्ययन चार जिले सीकर, चुरु, झुन्झुनु, तथा जयपुर के पंजाब नैशनल बैंक की शाखाओं तक ही सीमित किया गया है।
- प्रस्तुत शोध अध्ययन में वर्ष 2013 से 2017 तक ही परिवेदनाओं का ही अध्ययन किया गया है।



### संदर्भ ग्रंथ

- ⇒ Akroush, M. N.; Mahadin, B. K. & Bataineh, A. Q. (2010). The Effect of E-service Quality on Customers' Satisfaction in Banks Operating in Jordan: An Empirical Investigation of Customers' Perspectives, *International Journal of Services, Economics and Management*, 2(1), 80 - 108.
- ⇒ Biswas, N. (2010). Core Banking Solution: A Panacea for Modern Banking Services. *The Nehu Journal*, 8(2).
- ⇒ Gopalakrishnan, S. (2006). Customer Services and Grievance Redressal Mechanism. *Customer Services in Indian Banks: An Overview*(ed), ICFAI University Press, 112-121.
- ⇒ Mohan, R. (2006). Reforms, Productivity and Efficiency in Banking: The Indian Experience. *Reserve Bank of India Bulletin*, March, 279-293.
- ⇒ Selvaraj, V. M. (2006). Perception of Customers towards the Utilization of ATM Service of SBI in Tirunelveli. *Banking and Insurance*, ICFAI University Press, 3,199-212.

