



उत्तर बिहार ग्रामीण बैंक

प्रधान कार्यालय, कलमबाग चौक, मुजफ्फरपुर, बिहार, 842 001

उत्तर बिहार ग्रामीण बैंक में ग्राहक सेवा पर बैंक की नीति

ग्राहक सेवा पर बैंक की नीति प्रस्तुत करने के पूर्व हम महात्मा गॉंधी के निम्न कथनों पर विचार करते हैं, तो ग्राहक सेवा स्वतः परिभाषित हो जाता है।

“हमारे यहाँ आने वाला हर ग्राहक हमारा बहुत ही महत्वपूर्ण अतिथि है। वह हम पर निर्भर नहीं होता बल्कि हम उस पर निर्भर होते हैं। वह हमारे कार्य के लिए बाधक नहीं होता बल्कि उसकी वजह से ही हमारे पास कार्य है। वह हमारे व्यवसाय के लिए बाहरी आदमी नहीं है बल्कि उसका ही एक हिस्सा है। हम उसकी सेवा करके उस पर कोई उपकार नहीं करते बल्कि वह अपनी सेवा का अवसर देकर हम पर उपकार करता है”।

महात्मा गॉंधी

उत्तर बिहार ग्रामीण बैंक में ग्राहक सेवा की नीति महात्मा गॉंधी के उपरोक्त अवधारणा को आधार मानकर एवं भारतीय रिजर्व बैंक के परिपत्र सं० RBI/2013-14/589/RPCD.CO.RRB.BC.No.-100/03.05.33/2013-14 दिनांक 12 मई 2014 के आलोक में निम्नलिखित मूलभूत सिद्धांतों के आधार पर बनाया गया है, जो निम्नवत हैं।

➤ **शिष्टाचार :-** शाखा/बैंक के स्टाफ सदस्यों द्वारा प्रत्येक आगन्तुक चाहे वो ग्राहक हो या आकस्मिक आगन्तुक, के साथ शालीनतापूर्ण व्यवहार किया जाना चाहिए। इसके लिए ग्राहक/आगन्तुक की समस्याओं का समाधान जहाँ तक सम्भव हो करते हुए उनके साथ विनम्र भाव से पेश आना चाहिए। प्रत्येक ग्राहक के साथ मुस्कराते हुए विनम्रता से पेश आना चाहिए, जिससे वे शाखा में अपने आपको सहज अनुभव कर सकें। ई-मेल, दूरभाष पर भी ग्राहकों के साथ संवाद विनम्रतापूर्वक होनी चाहिए।

- **वार्तालाप :-** ग्राहक से सम्पर्क करते समय बैंक स्टाफ को अपनी पहचान वार्तालाप के क्रम में स्पष्ट करना है और ग्राहक के साथ अच्छा, सही, संक्षिप्त एवं विवेकपूर्ण वार्तालाप करना है।

जहाँ कहीं भी ई-मेल, एस0एम0एस0 इत्यादि के द्वारा वित्तीय एवं संवेदनशील मामले में संवाद किया जाता हो, वहाँ आवश्यक सुरक्षात्मक उपाय अवश्य किया जाना है जिस क्रम में बैंक एवं ग्राहक के हित के साथ किसी भी प्रकार का समझौता नहीं किया जाना है।

- **गुणात्मक एवं समयबद्धता :-** बैंक के स्टाफ ग्राहकों की आवश्यकताओं को निर्धारित समय में गुणात्मक सेवा प्रदान कर उनका कार्य पूरा करेंगे।
- **उत्पाद:-** बैंक अपने उत्पाद को इस तरह व्यवस्थित करेंगे जिससे ग्राहकों की समस्याओं का निराकरण एक छत के नीचे शीघ्रतिशीघ्र हो सकें।
- **दक्षता:-** बैंक के स्टाफ को अपने उत्पादों के बारे में इस तरह की जानकारी होनी चाहिए, जिससे ग्राहकों के जिज्ञासा का संतोषजनक निवारण हो सकें। बैंक अपने उत्पादों के बारे में पम्पलेट ग्राहकों को उपलब्ध करायेंगे, जिससे बैंक के नियमों और उत्पादों के बारे में ग्राहक अच्छी तरह समझ सकें। इसके अतिरिक्त शाखा परिसर के नोटिस बोर्ड पर बैंक के उत्पादों, सेवाओं, शुल्कों के बारे में स्पष्ट जानकारी दी जानी है। इसे समय-समय पर अद्यतन करते रहना भी आवश्यक है।
- **ग्राहकों के प्रति संवेदनशील होना:-** ग्राहकों की समस्याओं के समाधान हेतु बैंक स्टाफ सहयोगात्मक रवैया अपनायेंगे और वैसी समस्या जिसका समाधान बैंक स्तर पर होना सम्भव नहीं है, उसके लिए भी ग्राहकों को उचित मार्ग-दर्शन करेंगे।
- **पोशाक:-** बैंक के स्टाफ का पहनावा बैंक की गरिमा के अनुरूप एवं शालीन होनी चाहिए।

बैंकिंग कारोबार के लिए **"ग्राहक सेवा"**, केन्द्र बिन्दु माना जाता है। ग्राहक सेवा के अंतर्गत ग्राहक के हित को ध्यान में रख कर बैंक अपना कारोबार करती है।

उत्तर बिहार ग्रामीण बैंक की अधिकांश शाखाएँ ग्रामीण क्षेत्रों में हैं, इसलिए ग्राहक सेवा नियमावली ग्रामीण क्षेत्र के ग्राहकों की समस्याओं को विशेषकर ध्यान में रखकर बनाया गया है।

मोटे तौर पर ग्राहक की परिभाषा बैंक की सेवाओं के उपयोगकर्ता अथवा भावी उपयोगकर्ता के रूप में की जा सकती है। इस तरह ग्राहक में निम्न शामिल हो सकते हैं।

- एक व्यक्ति अथवा संस्था जिसका बैंक में खाता है तथा/अथवा जिसका बैंक के साथ व्यवसायिक संबंध है।
- वह व्यक्ति जिसकी ओर से खाता रखा गया है (अर्थात् लाभभोगी स्वामी)
- कानून के अन्तर्गत अनुमत किए गए अनुसार व्यावसायिक मध्यवर्ती संस्थाओं जैसे स्टॉक ब्रोकरों, सनदी लेखाकरों, सालिसिटर आदि द्वारा संचालित लेन देन के हिताधिकारी।
- किसी ऐसे वित्तीय लेनदेन जैसे नेफ्ट/आर.टी.जी.एस, डी0डी0, बैंकर्स चेक इत्यादि जिससे बैंक को अत्यधिक प्रतिष्ठात्मक अथवा अन्य जोखिम हो सकता है, से सम्बन्धित व्यक्ति अथवा संस्था।

उत्तर बिहार ग्रामीण बैंक बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए निम्नलिखित प्रावधानों को अपने ग्राहक सेवा नीति में सम्मिलित करती है।

- (i) पर्याप्त जगह, उचित फर्नीचर, पीने के पानी की सुविधाएँ देने पर विशेष ध्यान देते हुए शाखाओं द्वारा ग्राहकों को बुनियादी सुविधाएँ प्रदान करना और उसमें भी पेंशनरों, बरिष्ठ नागरिकों, विकलांग, अनपढ़ व्यक्तियों एवं महिलाएँ आदि को विशिष्ट स्थान देना है।
- (ii) बड़ी/बहुत बड़ी शाखाओं में अलग पूछताछ काउंटर की व्यवस्था करना।
- (iii) सभी काउन्टरों पर अंग्रेजी तथा हिन्दी दोनों भाषाओं में संकेतक बोर्ड प्रदर्शित करना।
- (iv) कर्मचारियों के द्वारा ग्राहकों के प्रति अच्छे व्यवहार को सुनिश्चित करना एवं लेन-देन में सहायता प्रदान करना।

- (v) ग्राहकों को हिन्दी/अंग्रेजी में बैंक में उपलब्ध बैंकिंग सुविधाओं के बारे में जानकारी उपलब्ध कराना।
- (vi) ग्राहकों के साथ व्यवसाय करते समय हिन्दी एवं क्षेत्रीय भाषाओं का अधिकतम उपयोग करना।
- (vii) शाखाओं में उपलब्ध सुरक्षा प्रणाली को अद्यतन रखना जिससे कर्मचारी एवं जनता में बैंक के प्रति सुरक्षात्मक विश्वास बढ़े।
- (viii) बैंक के अधिकारी/कर्मचारी द्वारा फोटो एवं नाम प्रदर्शित करनेवाला पहचान पत्र पहनना।
- (ix) उत्कृष्ट ग्राहक सेवा हेतु अधिकारियों/कर्मचारी को समय-समय पर प्रशिक्षण देना।
- (x) ग्राहक सेवा के गुणवत्ता का वास्तविक आकलन करने के लिए क्षेत्रीय कार्यालयों/प्रधान कार्यालय के वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा समय-समय पर शाखाओं का दौरा करना और ग्राहक सेवा में त्रुटि के सुधार हेतु प्रयास करना।
- (xi) उत्तम ग्राहक सेवा प्रदान करने वाले शाखाओं को कम से कम वार्षिक आधार पर चयन कर उन्हें पुरस्कृत करना।
- (xii) शाखा स्तर पर ग्राहकों के साथ नियमित अन्तराल पर बैठक का आयोजन करना एवं ग्राहकों के द्वारा सुझाए गए उपायों को अमल में लाना।
- (xiii) ग्राहक सेवा से संबंधित समस्याओं के निराकरण हेतु नोडल ऑफिसर नियुक्त करना, जो ग्राहक सेवा से संबंधित मामलों का निष्पादन त्वरित गति से करें।

ग्राहक सेवा – संस्थागत ढांचा:-

शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समितियों:-

उत्तर बिहार ग्रामीण बैंक शाखा स्तर पर ग्राहक सेवा समिति स्थापित करेगी, जिसमें ग्राहकों की सहभागिता अधिक से अधिक हो इसके लिए शाखा स्तर पर भरपूर प्रयास किया जाएगा। इस समिति में शाखा के अधिकारी/कर्मचारी, वरिष्ठ नागरिक, महिला एवं अन्य ग्राहकों को मिलाकर कम से कम पाँच सदस्य होंगे। शाखा स्तर पर यह प्रयास होना चाहिए कि अधिक से अधिक ग्राहक इसमें भाग लें। इस समिति की अध्यक्षता शाखा प्रबंधक करेंगे। शाखा प्रबंधक के शाखा से अनुपस्थित रहने की स्थिति में जो भी वरिष्ठ अधिकारी

उस तारीख को शाखा के प्रभार में रहेंगे वे शाखा स्तरीय ग्राहक सेवा समिति की अध्यक्षता करेंगे। बरिष्ठ नागरिक चूँकि शाखा के महत्वपूर्ण ग्राहक होते हैं, इसलिए शाखा स्तर के समिति में वरिष्ठ नागरिक की सहभागिता को सुनिश्चित किया जाना है। इस बैठक में ग्राहकों की कठिनाईयों एवं शिकायतों के निराकरण के त्वरित उपाय किये जायेंगे। ग्राहक सेवा समिति की बैठक माह में एक बार होगी और यह सामान्यतया महीने की 15वीं तारीख को करना चाहिए। यदि 15वीं तारीख को अवकाश हो तो इसे अगले कार्य दिवस में किया जायेगा एवं बैठक की कार्यवाही की प्रति निश्चित रूप से सात दिनों के अंदर क्षेत्रीय कार्यालयों को भेजा जाना है और क्षेत्रीय कार्यालय अपने स्तर से सुधार और निराकरण करेंगे और यदि आवश्यक हो, तो प्रधान कार्यालय को भी वस्तुस्थिति से अवगत करायेंगे। शाखा स्तरीय समिति ग्राहक सेवा पर अपनी राय/सुझाव देने वाली तिमाही रिपोर्ट तैयार कर क्षेत्रीय कार्यालय को भेजना सुनिश्चित करें। समर्पण (त्रैमासिक ग्राहक गोष्ठी) का आयोजन भी इसी दिशा में किया गया एक सार्थक/ठोस प्रयास है।

- छोटी शाखाओं को छोड़कर सभी शाखाओं में **"पूछताछ"** अथवा **"क्या मैं आपकी सहायता कर सकता हूँ"** काउंटर या तो अलग से अथवा अन्य कार्यों के साथ-साथ होना चाहिए जो बैंकिंग हॉल के प्रवेश स्थान के पास हो।
- **शिकायतों का निपटान तथा ग्राहक सेवा में सुधार –**
प्रत्येक शाखा में शिकायत/सुझाव पेटी की व्यवस्था होगी, जिसमें ग्राहक/शिकायतकर्ता अपनी सुझाव/शिकायत संबंधित पेटी में डाल सकें।
- **शिकायत बही/रजिस्टर:–**
छिद्रांकित प्रतिलिपियों के सेट वाली शिकायत बही होनी चाहिए, जिससे ग्राहकों को तुरन्त पावती दी जा सकें।
प्रत्यक्ष रूप से प्राप्त शिकायत, क्षेत्रीय कार्यालय या प्रधान कार्यालय/सरकार के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को शिकायत रजिस्टर में दर्ज किया जाना है।
शिकायत रजिस्टर शाखा के प्रमुख स्थान पर रखी जानी चाहिए, ताकि ग्राहक अपनी शिकायत आसानी से दर्ज कर सकें।

➤ शिकायतों के निपटारा हेतु निर्धारित समय सीमा:-

विभिन्न स्तरों पर प्राप्त शिकायतों के समाधान के लिए समय सीमा निर्धारित होनी चाहिए जो सामान्यतया शिकायत प्राप्त होने से 30 दिनों के अंदर होगा। यदि शिकायत का निवारण 30 दिनों के अंदर सम्भव नहीं होने वाला है तो तत्सम्बन्धी सूचना शिकायतकर्ता को दी जानी चाहिए कि एक निर्धारित अवधि में आपके शिकायत का निपटारा कर दिया जाएगा, जिसकी अधिकतम अवधि साठ दिनों से अधिक नहीं होगी।

प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र को वित्तीय सहायता और सरकार के गरीबी उन्मूलन कार्यक्रमों से सम्बन्धित शिकायते भी उपर्युक्त प्रक्रिया के अंग है।

क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर ग्राहक सेवा समिति:-

ग्राहक सेवा से संबंधित शाखाओं से आने वाली समस्याओं के निराकरण हेतु क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर भी ग्राहक सेवा समिति होगी, जिसमें कम से कम 03 सदस्य होंगे। इस समिति की बैठक त्रैमासिक होगी। इस समिति के सदस्य में दो क्षेत्रीय कार्यालय के अधिकारी होंगे जिसमें एक योजना एवं विकास के प्रभारी और दूसरा परिचालन विभाग के प्रभारी होंगे और इसकी अध्यक्षता क्षेत्रीय प्रबंधक स्वयं करेंगे। क्षेत्रीय कार्यालय ग्राहक प्रतिनिधि को भी इस समिति में शामिल कर सकते हैं। क्षेत्रीय प्रबंधक की अनुपस्थिति में क्षेत्रीय कार्यालय में उपस्थित सबसे वरिय अधिकारी ग्राहक सेवा समिति की अध्यक्षता करेंगे। शाखाओं एवं प्रधान कार्यालय/अन्य सरकारी विभागों से प्राप्त होने वाली शिकायतों का निपटारा क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर तीस दिनों के अंदर किया जाना है। क्षेत्रीय प्रबंधक शाखा भ्रमण के दौरान शिकायत रजिस्टर एवं शिकायत पेटी व अन्य सरकारी विभागों से आये शिकायत की विस्तृत जानकारी लेंगे और उसके त्वरित निष्पादन हेतु निर्देश रजिस्टर पर लिखेंगे।

प्रधान कार्यालय स्तर पर ग्राहक सेवा समिति:-

प्रधान कार्यालय स्तर पर भी एक स्थायी समिति का गठन किया जाना है, जो समय-समय पर बोर्ड को ग्राहक सेवा से संबंधित वस्तुस्थिति से अवगत करायेगी और बैंक के बोर्ड द्वारा

ग्राहक सेवा में सुधार से संबंधित दिए गए निर्देशों को क्षेत्रीय कार्यालय के माध्यम से शाखा तक पहुँचाने में सेतु का काम करेगी।

ग्राहक सेवा से संबंधित ग्राहकों, सरकार, नाबार्ड, भारतीय रिजर्व बैंक, प्रवर्तक बैंक, शाखाओं, क्षेत्रीय कार्यालयों से आने वाली समस्याओं के निराकरण हेतु प्रधान कार्यालय स्तर पर भी ग्राहक सेवा समिति होगी जिसमें 05 सदस्य होंगे। इस समिति की बैठक त्रैमासिक होगी, बैठक में कम से कम 50 प्रतिशत सदस्यों की उपस्थिति अनिवार्य है। इस समिति के सदस्य में परिचालन, ऋण, वसूली, मानव संसाधन विभाग के वरिष्ठ/मुख्य प्रबंधक स्तर के अधिकारी होंगे और इसकी अध्यक्षता महाप्रबंधक करेंगे। यह समिति सुनिश्चित करेगी कि शिकायतों का निराकरण शिकायत प्राप्ति के तीस दिनों के अंदर हो जावे।

नोडल अधिकारी

त्वरित शिकायत निवारण हेतु प्रधान कार्यालय एवं प्रत्येक क्षेत्रीय कार्यालय दोनों स्तर पर ग्राहक सेवा से संबंधित नोडल अधिकारी की पदस्थापना की जायेगी जिनसे शिकायतकर्ता ग्राहक, बैंकिंग लोकपाल/नबार्ड/प्रवर्तक बैंक/भारतीय रिजर्व बैंक आवश्यकता पड़ने पर सीधा सम्पर्क कर सकें। प्रधान कार्यालय एवं क्षेत्रीय कार्यालय दोनों के नोडल अधिकारी का टेलिफोन/मोबाईल नम्बर, पता, ईमेल सभी शाखाओं में प्रदर्शित होगा एवं प्रवर्तक बैंक/बैंकिंग लोकपाल/भारतीय रिजर्व बैंक एवं नबार्ड को भी उपलब्ध कराया जायेगा, जिसमें यह लिखा होगा कि सर्वप्रथम क्षेत्रीय कार्यालय के नोडल अधिकारी से सम्पर्क करें और समाधान नहीं होने की स्थिति में ही प्रधान कार्यालय के नोडल अधिकारी से सम्पर्क करें, जिससे ग्राहकों द्वारा यदि उच्च स्तर पर कोई शिकायत की जाती है, तो बैंक के ग्राहक सेवा से संबंधित नोडल अधिकारी से सम्पर्क किया जा सकें तथा शिकायत निवारण प्रभातोत्पादकता में वृद्धि हो सकें।

प्रधान कार्यालय स्तर पर नोडल अधिकारी का चयन अध्यक्ष द्वारा किया जायेगा एवं क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर नोडल अधिकारी का चयन क्षेत्रीय प्रबंधक द्वारा किया जाएगा। क्षेत्रीय

कार्यालय एवं प्रधान कार्यालय के नोडल अधिकारी ग्राहक सेवा समिति से संबंधित बैठक का आयोजन त्रैमासिक करेंगे जिसमें उनके द्वारा प्राप्त शिकायतों का पूर्ण विवरणी बैठक में रखेंगे साथ ही नोडल अधिकारी बैठक की विवरणी को रजिस्टर में लिपिबद्ध करेंगे।

प्रधान कार्यालय स्तर पर गठित स्थायी ग्राहक सेवा समिति को विभिन्न विभागों/क्षेत्रीय कार्यालयों/शाखाओं की कार्यपद्धति का मूल्यांकन करने की पर्याप्त शक्तियाँ प्रदत्त की जानी चाहिए।

बोर्ड की सहभागिता:-

ग्राहक सेवा से संबंधित मामलों पर बैंक के बोर्ड द्वारा विचार-विमर्श/चर्चा की जानी है। ताकि यह सुनिश्चित हो सकें कि अनुदेशों का अर्थपूर्ण रूप से कार्यान्वयन किया जाता है या नहीं?

बैंक के बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति:-

बैंक के बोर्ड द्वारा ग्राहक सेवा समिति गठित किया जाना है जिसमें विशेषज्ञों तथा आमंत्रित सदस्य के रूप में ग्राहक प्रतिनिधि को शामिल किया जाना है, जिससे ग्राहक सेवा से सम्बन्धित नीतियों में समय-समय पर सुधार किया जा सकें और आंतरिक रूप से उसका अनुपालन हो सकें।

इस समिति में कम से कम 03 और अधिक से अधिक 05 सदस्य होंगे। इस समिति की बैठक हर छः महीने में एक बार अवश्य होगी, बैठक में कम से कम 50 प्रतिशत सदस्यों की उपस्थिति अनिवार्य है। इस समिति के सदस्य में दो बैंक के बोर्ड के सदस्य होंगे और इसकी अध्यक्षता बोर्ड द्वारा अधिकृत सदस्य स्वयं करेंगे। इस समिति में निमंत्रित सदस्य के रूप में ग्राहक प्रतिनिधि को बुलाया जायेगा।

ग्राहक सेवा समिति की भूमिका:-

बैंक के बोर्ड को ग्राहक सेवा समिति में निम्नलिखित विषयों पर विचार-विमर्श करना चाहिए।

- व्यापक जमा नीति बनाना
- किसी जमाकर्ता के खाते के परिचालन के लिए उसकी मृत्यु हो जाने पर की जाने वाली कारवाई जैसे मामले
- उपयुक्तता और उचितता की दृष्टि से उत्पादन अनुमोदन प्रक्रिया
- जमाकर्ता संतुष्टि का वार्षिक सर्वेक्षण
- ऐसी सेवाओं की त्रैवार्षिक लेखा परीक्षा
- अन्य ग्राहक सेवा से संबंधित महत्वपूर्ण विषयों पर विचार—विमर्श
- ग्राहक सेवा से संबंधित समय—समय पर बैंकिंग लोकपाल द्वारा दी गई टिप्पणी/अवार्ड इत्यादि के आलोक में ग्राहक सेवा सुधार में शीर्ष प्रबंधन की सक्रिय सहभागिता होनी चाहिए और दिशा निर्देश भी जारी किया जाना चाहिए। जिससे शाखा स्तर पर इसे कार्यान्वित किया जा सकें।

जैसा कि उपर में वर्णित है प्रधान कार्यालय स्तर पर गठित स्थायी ग्राहक सेवा समिति हर छः महीने में एक बार विस्तृत समीक्षा करेगी और जहाँ भी गुणवत्ता/कौशल में कमी दिखे वहाँ तुरन्त सुधारात्मक कारवाई प्रारम्भ करेगी।

इस तरह प्रधान कार्यालय स्तर पर गठित ग्राहक सेवा समिति और बैंक के बोर्ड स्तर पर गठित ग्राहक सेवा समिति दोनों समितियों एक दूसरे से तारतम्य बनाएँ रखेगी।

ग्राहक सेवा एवं शिकायत निवारण से सम्बंधित सामग्री को बैंक के वेबसाईट पर डालना:—

ग्राहक सेवा से सम्बन्धित बैंक की नीति को बैंक के वेब—साईट पर डालकर इसका व्यापक प्रचार—प्रसार सुनिश्चित करना।

साथ ही बैंक द्वारा तैयार की गई नीतियों में समय—समय पर होने वाले सुधारों/परिवर्तनों के बारे में भी ग्राहकों को विधिवत रूप से सूचित करने के लिए वेबसाईट पर डालना।

इस सम्बन्ध में बैंक यह भी सुनिश्चित करेगा कि ग्राहक बैंक के वेबसाईट के होमपेज से सम्बन्धित जानकारी आसानी से ग्रहण कर सकें। इसके अलावा, सेवा प्रभार तथा शुल्क तथा शिकायत निवारण से संबंधित जानकारी बैंक की वेबसाईट पर अनिवार्यतः डाला जायेगा।

बैंक की वेबसाईट के होमपेज पर भी एक शिकायत फार्म दिया जाना चाहिए, जिसमें शिकायत निवारण के नोडल अधिकारी का नाम, पता और टेलीफोन नम्बर रहना चाहिए ताकि ग्राहकों को शिकायत करने में आसानी हो। इसके साथ ही बैंक के उस नियंत्रक पदाधिकारी का नाम, पता और टेलीफोन नम्बर भी प्रमुखता से प्रदर्शित किया जायेगा, जिसे शिकायत सम्बोधित की जा सकती है।

बैंक के वेबसाईट पर अध्यक्ष और विभिन्न परिचालनों के प्रमुखों, क्षेत्रीय प्रबंधकों तथा प्रधान कार्यालय एवं क्षेत्रीय कार्यालयों के नोडल अधिकारी का भी नाम, पता, टेलीफोन नं०, फ़ैक्स नं० इत्यादि डाला जायेगा, ताकि ग्राहक आवश्यकता पड़ने पर उनसे सम्पर्क कर सकें।

इस तरह उत्तर बिहार ग्रामीण बैंक अपने शाखाओं/आउटलेट के द्वारा ग्राम्य सशक्तिकरण के मूलभूत सिद्धांत पर चलते हुए गाँवों के सर्वांगीण विकास, विस्तार, परामर्श, सम्पर्क तथा वित्तीय शक्ति के विकास हेतु केन्द्र बिन्दु का कार्य करेगा, यह सुनिश्चित करते हुए कि ग्राहक का हित सर्वोपरि हो और बैंक अपने लाभप्रदता को बनाए रखें।

इसके लिए बैंक निम्नलिखित तीन बुनियादी मूल्यों को आत्मसात करते हुए आगे बढ़ेगी।

- विश्वास एवं पारदर्शिता
- सशक्तिकरण एवं विकास
- सेवा में उत्कृष्टता

उत्तर बिहार ग्रामीण बैंक का दर्शन ग्राम चेतना – बैंकिंग से आगे है, जिसे पारदर्शिता के साथ सर्वोत्तम ग्राहक सेवा द्वारा ही प्राप्त किया जा सकता है। जिसके लिए बैंक के सभी स्टाफ सदस्य कटिबद्ध है।

निष्कर्ष के रूप में बैंक के शाखा/कार्यालय की स्थिति ऐसी होनी चाहिए कि कोई भी ग्राहक/आगन्तुक बैंक परिसर में आते ही अपने को सहज महसूस करें और उनकी जिज्ञासा का निराकरण बिनम्रता के साथ निर्धारित समय सीमा के अंदर किया जाये।
