



ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

કન્ટેન્ટની સૂચિ

ક્રમ ક્રમાંક	કન્ટેન્ટ	પેજ નં
૧	પરિચય	૩
૨	ઉદ્દેશ્ય	૩
૩	સ્કોપ	૩
૪	ફરિયાદ નિવારણના સિદ્ધાંતો	૩
એ	સુલભતા	૩
બી	ફરિયાદોની સ્વીકૃતિ	૩
સી	ફરિયાદોના નિરાકરણમાં પારદર્શિતા	૩
ડી	એસ્કેલેશન	૪
૫	પ્રશ્ન, વિનંતી અને ફરિયાદની વ્યાખ્યા	૬
એ	પ્રશ્ન	૬
બી	વિનંતી	૬
સી	ફરિયાદ	૬
૬	ફરજિયાત પ્રદર્શન આવશ્યકતા	૭
૭	ફરિયાદોનું સંચાલન કરવા માટે નોડલ અધિકારી અને અન્ય નિયુક્ત અધિકારીઓ	૭
૮	ટાઇમ ફ્રેમ	૭
૯	આંતરિક સમીક્ષા પદ્ધતિ	૭
એ	બોર્ડની ગ્રાહક સેવા સમિતિ	૭
બી	ગ્રાહક સેવા પર સ્ટેન્ડિંગ કમિટી	૮
સી	શાખા સ્તરની ગ્રાહક સેવા સમિતિ	૮
ડી	બેંકના આંતરિક ઓમ્બ્ડ્સમેન	૮
૧૦	રિઝર્વ બેંક ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, ૨૦૨૧ (આરબીઆઇઓએસ, ૨૦૨૧) હેઠળ રેગ્યુલેટરને વણઉકેલાયેલી ફરિયાદોનું વિસ્તરણ	૯
૧૧	ગ્રાહકો સાથે વાતચીત	૯
૧૨	ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે ઓપરેટિંગ સ્ટાફને તાલીમ	૧૦
૧૩	ફરિયાદો પર વિસ્તૃત ખુલાસાઓ	૧૦
૧૪	પરિશિષ્ટ ૧: ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ- આઇબ્યુ ગિફ્ટ સિટી	૧૦

ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

૧. પરિચય

ગ્રાહકનું ધ્યાન એ આરબીએલ બેંકના (ત્યારબાદ તેને ધ બેંક તરીકે ઓળખવામાં આવે છે) મુખ્ય મૂલ્યોમાંનું એક છે બેંક વિવિધ માધ્યમો દ્વારા પ્રાપ્ત ગ્રાહક પ્રતિસાદના આધારે સેવા ધોરણો સ્થાપિત કરવા અને ગ્રાહક અનુભવમાં સતત સુધારો કરવા માટે એક સર્વાંગી અભિગમ ધરાવે છે. બેંક ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદો નોંધાવવા માટે અનેક ચેનલો પણ પૂરી પાડે છે. બેંકનો ઉદ્દેશ્ય ગ્રાહકોની ફરિયાદનું ઝડપી અને અસરકારક નિરાકરણ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે, તેમજ પુનરાવૃત્તિ ટાળવા માટે તાત્કાલિક સુધારાત્મક અને નિવારક પગલાં (જ્યાં જરૂર હોય ત્યાં પ્રક્રિયામાં સુધારા સહિત) લેવાનો છે.

ઉપરોક્ત ઉદ્દેશ્યને પૂર્ણ કરવા માટે, બેંક ગ્રાહક ફરિયાદોના નિવારણ માટે, ગ્રાહક સંપર્ક બિંદુઓના સંદર્ભ માટે એક નીતિની રૂપરેખા આપી છે. બેંક ખાતરી કરશે કે ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ જાહેર ડોમેનમાં (તેની વેબસાઇટ અને શાખાઓ પર) પણ ઉપલબ્ધ હોય.

૨. ઉદ્દેશ્ય

આ નીતિનો ઉદ્દેશ્ય બેંકોમાં ગ્રાહક સેવા અંગે જારી કરાયેલા વિવિધ આરબીઆઇ પરિપત્રો/માર્ગદર્શિકાઓમાં દર્શાવેલ બેંકમાં ફરિયાદ નિવારણ માટેનું માળખું સ્પષ્ટ કરવાનો છે, જેથી ખાતરી કરી શકાય કે:

- તમામ ગ્રાહકો સાથે દરેક સમયે ન્યાયી અને નિષ્પક્ષ રીતે વ્યવહાર કરવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી તમામ ફરિયાદો સૌજન્યપૂર્વક અને નિર્ધારિત સમયમર્યાદા મુજબ કરવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકોને બેંકમાં તેમની ફરિયાદો કેવી રીતે વધારી શકાય અને જો તેઓ બેંકના પ્રતિભાવથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તેમને વધુ ફરિયાદો કેવી રીતે ઉઠાવવી તે અંગે જાગૃત કરવામાં આવે છે.
- બેંક બધી ફરિયાદોનો કાર્યક્ષમ અને ન્યાયી રીતે નિકાલ કરશે.
- બેંક કર્મચારીઓ ફરિયાદોનો નિકાલ સદ્ભાવનાથી અને પૂર્વગ્રહ વિના કરશે.

૩. સ્કોપ

બેંક ફરિયાદોના નિવારણ માટે એક માળખાગત, અર્થપૂર્ણ અને અસરકારક પદ્ધતિ સ્થાપિત કરી છે. તે સુનિશ્ચિત કરે છે કે ફરિયાદનું નિરાકરણ ન્યાયી રીતે અને નિયમો અને નિયમનના આપેલા માળખામાં થાય છે. આ પોલિસી દસ્તાવેજ બધી શાખાઓમાં ઉપલબ્ધ છે અને કર્મચારીઓ ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાથી વાકેફ છે. આ પોલિસી બેંકની વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ છે.

૪. ફરિયાદ નિવારણના સિદ્ધાંતો

ફરિયાદ નિવારણ માટેના અભિગમના માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો નીચે મુજબ છે:

એ. સુલભતા: બેંક ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદ નોંધાવવા માટે વિવિધ માર્ગો (જેમ કે શાખા, સંપર્ક કેન્દ્ર, ઇમેઇલ આઇડી, વગેરે) પૂરા પાડશે, તેમજ બેંકની અંદર યોગ્ય ફોરમ પર તેમની ફરિયાદો વધારવામાં પણ મદદ કરશે.

બી. ફરિયાદોની સ્વીકૃતિ: બેંક વિવિધ માધ્યમો દ્વારા મળેલી ફરિયાદોની પ્રાપ્તિની સ્વીકૃતિ આપશે અને ફરિયાદોના નિવારણ માટે ટર્ન-અરાઉન્ડ સમય જણાવશે. બેંક નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં ઠરાવની જાણ કરવાની વ્યવસ્થા કરશે.

સી. ફરિયાદોના નિરાકરણમાં પારદર્શિતા: બેંક ગ્રાહકની ફરિયાદની પારદર્શક રીતે તપાસ કરશે, અને ગ્રાહકને સમયસર નિરાકરણની જાણ કરશે.

ડી. એસ્કેલેશન: જો ગ્રાહક વર્તમાન સ્તર દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા રિઝોલ્યુશનથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો બેંકની શાખાઓ/વેબસાઇટ/કોલ સેન્ટર પર ફરિયાદ નિવારણ મેટ્રિક્સ ઉપલબ્ધ છે, જે ગ્રાહકને આગલા સ્તરના એસ્કેલેશન પર માર્ગદર્શન આપે છે. બેંકે ગ્રાહકની ફરિયાદના નિવારણ માટે નીચે મુજબ એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સની સ્થાપના કરી છે:

એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ

બેંકિંગ, ક્રેડિટ કાર્ડ્સ અને માઇક્રો ફાઇનાન્સ માટે ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા.

ગ્રાહકની ફરિયાદ વધારવાનું સ્તરનીચે મુજબ છે:

૧. પ્રથમ સ્તર ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ મંચ

અ) સામાન્ય ફરિયાદો:

શાખા	શાખામાં ગ્રાહક સેવા એક્ઝિક્યુટિવ અથવા શાખા મેનેજરને લખો કૃપા કરીને મુલાકાત લો https://www.rblbank.com/locate-us શાખા સંપર્ક વિગતો માટે
૨૪-કલાકની હેલ્પલાઇન	+૯૧ ૨૨ ૬૨૩૨ ૭૭૭૭
ઈ-મેલ એડ્રેસ	customercare@rblbank.com
ફરિયાદ ફોર્મ	કૃપા કરીને નીચેની લિંકનો ઉપયોગ કરો: https://www.rblbank.com/suggestion-and-complaints

બી) ક્રેડિટ અને કોમર્શિયલ કાર્ડ્સ :

ચેનલ	આરબીએલ બેંક માટે ક્રેડિટ કાર્ડ્સ	આરબીએલ બેંક કોમર્શિયલ કાર્ડ્સ માટે
૨૪-કલાકની હેલ્પલાઇન	+૯૧ ૨૨ ૬૨૩૨ ૭૭૭૭	+૯૧ ૨૨ ૬૨૩૨ ૭૭૭૭
ઈ-મેલ એડ્રેસ	cardservices@rblbank.com	Corporatecard.support@rblbank.com
પત્ર	મેનેજર - ક્રેડિટ કાર્ડ્સ સર્વિસ, આરબીએલ બેંક લિમિટેડ, કાર્ડ્સ ઓપરેટિંગ સેન્ટર - સીઓસી, જેએમડી મેગાપોલિસ, યુનિટ નંબર ૩૦૬-૩૧૧ - ત્રીજો માળ, સોહના રોડ, સેક્ટર ૪૮, ગુડગાંવ, હરિયાણા ૧૨૨૦૧૮	

સી) માઇક્રો ફાઇનાન્સ:

- અમને ૦૨૨ ૬૧૮૪ ૬૩૦૦ પર કોલ કરો અથવા customer.care@rblbank.com પર લખો.
- અમારા આરબીએલ બેંક/બીસી શાખા મેનેજરનો સંપર્ક કરો.
- અમારી આરબીએલ બેંક/બીસી શાખાઓમાં ઉપલબ્ધ ફરિયાદ રજિસ્ટરમાં તમારી ફરિયાદ લખો.
- અમારી આરબીએલ બેંક/બીસી શાખાઓમાં મુકાયેલા ફરિયાદ બોક્સમાં તમારી ફરિયાદ દાખલ કરો.

જો તમારી ફરિયાદનો ઉકેલ ૧૦ કેલેન્ડર દિવસોમાં લેવલ ૧ પર ન આવે, તો તમે લેવલ ૨ પર જઈ શકો છો.

૨. બીજા સ્તરનું ફરિયાદ નિવારણ મંચ

એ) સામાન્ય ફરિયાદો: પ્રાદેશિક નોડલ અધિકારીને ઇમેઇલ કરો.

ઇમેઇલ સરનામું	RegionalNodalOfficer@rblbank.com
------------------	----------------------------------

બી) ક્રેડિટ અને કોમર્શિયલ કાર્ડ્સ : હેડ ક્રેડિટ કાર્ડ સર્વિસિસને-પર ઇમેઇલ કરો અથવા લખો

ઇમેઇલ સરનામું	headcardservice@rblbank.com
પત્ર	હેડ – કાર્ડ્સ સર્વિસિસ, આરબીએલ બેંક લિમિટેડ, કાર્ડ્સ ઓપરેટિંગ સેન્ટર – સીઓસી, જીએમડી મેગાપોલિસ, યુનિટ નંબર ૩૦૬-૩૧૧ – ત્રીજો માળ, સોહના રોડ, સેક્ટર ૪૮, ગુડગાંવ, હરિયાણા ૧૨૨૦૧૮

સી) માઇક્રો ફાઇનાન્સ :

- અમારી વેબસાઇટ પર જેમની સંપર્ક વિગતો અપડેટ થયેલ છે તેવા પ્રાદેશિક નોડલ અધિકારીને કોલ કરો અથવા
- regionalnodalofficer@rblbank.com પર લખો.

જો તમારી ફરિયાદનો ઉકેલ ૧૦ કેલેન્ડર દિવસોમાં લેવલ ૨ પર ન આવે, તો તમે લેવલ ૩ પર જઈ શકો છો.

૩. ત્રીજા સ્તરનું ફરિયાદ નિવારણ મંચ

ઇમેઇલ કરો અથવા પ્રિન્સિપલ	+૯૧ ૨૨ ૭૧૪૩ ૨૭૦૦
------------------------------	------------------

નોડલ ઓફિસરને પર લખો –સંપર્ક નંબર	
ઇમેઇલ સરનામું	principalnodalofficer@rblbank.com
પત્ર	આરબીએલ બેંક લિમિટેડ, વન વર્લ્ડ સેન્ટર, ટાવર રબી, ૯મો માળ, ૮૪૧, સેનાપતિ બાપટ માર્ગ, લોઅર પરેલ વેસ્ટ, મુંબઈ - ૪૦૦ ૦૧૩

જો તમારી ફરિયાદનો ઉપરોક્ત કોઈપણ સ્તરે ૩૦ કેલેન્ડર દિવસોમાં ઉકેલ ન આવે, તો તમે આરબીઆઇ ઓમ્બડ્સમેન પાસે જઈ શકો છો.

૪. રિઝર્વ બેંક ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન

રિઝર્વ બેંક ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, ૨૦૨૧ (આરબીઆઇઓએસ, ૨૦૨૧) ની જોગવાઈઓ હેઠળ રિઝર્વ બેંક ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેનને લખો. તમે નીચે આપેલ વેબ એડ્રેસ લિંક પર ક્લિક કરીને અમારી વેબસાઇટ પર આ યોજનાનો સંદર્ભ લઈ શકો છો.

વેબ એડ્રેસ: www.rblbank.com/banking-ombudsman

આરબીઆઇઓએસ, ૨૦૨૧ હેઠળહેઠળ તમારી ફરિયાદ ભૌતિક રીતે રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ચોથો માળ, સેક્ટર ૧૭, ચંદીગઢ ૧૬૦૦૧૭ પર નોંધાવો.

વેબસાઇટ: <https://cms.rbi.org.in>

ટોલ ફ્રી નંબર – ૧૪૪૪૮ પર કોલ કરો

૫. પ્રશ્ન, વિનંતી અને ફરિયાદની વ્યાખ્યા

પ્રશ્નો, વિનંતીઓ અને ફરિયાદોની વ્યાખ્યાઓ, ઉદાહરણ તરીકે નીચે મુજબ છે.

એ. પ્રશ્ન:

પ્રશ્નને એક પ્રશ્ન તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરી શકાય છે, જે ઘણીવાર કોઈ બાબતમાં શંકા વ્યક્ત કરે છે અથવા કોઈ અધિકારી પાસેથી જવાબ શોધે છે.

પ્રશ્ન છે:

- એ) ગ્રાહક દ્વારા માંગવામાં આવતી કોઈપણ માહિતી/સ્પષ્ટતા જેનો ઉકેલ લાવી શકાય અને તેમના સંતોષ માટે તાત્કાલિક પૂર્ણ કરી શકાય.
- બી) ગ્રાહક જેના જવાબ શોધી રહ્યો છે તેવા કોઈપણ પ્રશ્નો.
- સી) સેવા/ડિલિવરી/વિનંતી માટે નિર્દિષ્ટ ટર્નઅરાઉન્ડ સમય (ટીએટી) સમાપ્ત થાય તે પહેલાં ગ્રાહક પૂછપરછ કરી રહ્યો છે.

બી. વિનંતી: સંદર્ભો જ્યાં ગ્રાહક બેંક દ્વારા તેમના એકાઉન્ટના સંદર્ભમાં કાર્યવાહી કરવાની વિનંતી કરે છે અને જે ગ્રાહકનો સામનો કરી રહેલા સર્વિસ એક્ઝિક્યુટિવ દ્વારા ઉકેલી શકાતી નથી તેને વિનંતી તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે.

ઉદાહરણો:

- અ) વસ્તી વિષયક માહિતીમાં ફેરફાર માટે વિનંતી. **દા.ત.,** સરનામું બદલવું/પાન/ઇમેલ આઈડી/મોબાઈલ નંબર વગેરે.
- બી) વ્યાજ અથવા બેલેન્સ પ્રમાણપત્ર જારી કરવા માટેની વિનંતી
- સી) નોમિની ઉમેરવા/સુધારવા/કાઢી નાખવાની વિનંતી.

સી. ફરિયાદ:

ફરિયાદને "લેખિતમાં અથવા અન્ય માધ્યમો દ્વારા નિયમન કરાયેલ એન્ટિટી તરફથી સેવામાં ખામીનો આરોપ લગાવતી રજૂઆત અને તેના પર રાહત મેળવવા" તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરી શકાય છે. ફરિયાદ રૂબરૂમાં, ટેલિફોન પર અથવા લેખિતમાં વ્યક્ત કરી શકાય છે.

ફરિયાદ છે:

- અ) બેંક તરફથી તેના ઉત્પાદન, સેવા, નીતિ, કર્મચારી અથવા તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાના સંદર્ભમાં જણાવેલ અથવા ગર્ભિત પ્રતિબદ્ધતા પૂર્ણ કરવામાં નિષ્ફળતા/અપૂરતીતા, જેના કારણે વાંધા/આરોપ/ફરિયાદ/વિવાદ થાય છે.
- બી) બેંક તરફથી સેવામાં ખામીનો આરોપ લગાવતી અને નિવારણની માંગ કરતી રજૂઆત.

૬. ફરિયાદિયાત પ્રદર્શન આવશ્યકતા

બેંક શાખાઓમાં નીચેની બાબતો પ્રદર્શિત કરશે / ખાતરી કરશે:

- i. ગ્રાહકો માટે ફરિયાદો ઉઠાવવા અથવા પ્રતિસાદ શેર કરવા માટે ઉપલબ્ધ વિવિધ ચેનલો.
- ii. નોડલ અધિકારી(ઓ) નું નામ, સરનામું અને સંપર્ક નંબર
- iii. આરબીઆઇ ઓમ્બ્ડ્સમેનની સંપર્ક વિગતો
- iv. ગ્રાહકો પ્રત્યે બેંકની પ્રતિબદ્ધતાઓનો કોડ અને ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ
- v. ફરિયાદ/સૂચન બોક્સ, ફરિયાદ રજિસ્ટર અને ગ્રાહકોની ફરિયાદો માટે ફરિયાદ ફોર્મ.

બેંક ઉપરોક્ત વિગતો (i થી iv) બેંકની વેબસાઇટ પર પણ પ્રદાન કરશે.

૭. ફરિયાદોનું સંચાલન કરવા માટે નોડલ અધિકારી અને અન્ય નિયુક્ત અધિકારીઓ

બેંક ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાના અમલીકરણ માટે જવાબદાર નોડલ અધિકારી તરીકે એક વરિષ્ઠ અધિકારીની નિમણૂક કરશે. બેંક તેમના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળની શાખાઓના સંદર્ભમાં ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે ચોક્કસ સ્થળોએ અન્ય નિયુક્ત અધિકારીઓની પણ નિમણૂક કરશે. નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક વિગતો શાખાના નોટિસ બોર્ડ અને બેંકની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

ગ્રામીણ વિસ્તારોમાંથી આવતી ફરિયાદોનું નિવારણ અને પ્રાથમિકતા ક્ષેત્ર અને સરકારના ગરીબી નિવારણ કાર્યક્રમોને નાણાકીય સહાય સંબંધિત ફરિયાદો પણ ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાનો એક ભાગ છે.

૮. ટાઇમ ફ્રેમ

ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે ચોક્કસ સમયમર્યાદા નક્કી કરવામાં આવે છે અને ફરિયાદ નિવારણ તંત્રના તમામ સ્તરે પ્રયાસો કરવામાં આવે છે જેમાં શાખાઓ, સંપર્ક કેન્દ્ર અને બેંક દ્વારા નિર્ધારિત અને ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા ફરજિયાત નિર્દિષ્ટ સમયમર્યાદામાં ફરિયાદોનું નિરાકરણ લાવવાના અન્ય રસ્તાઓનો સમાવેશ થાય છે. બેંક આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત તમામ સમયમર્યાદાનું યોગ્ય રીતે પાલન કરે છે.

આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે ડિજિટલ વ્યવહારો સંબંધિત ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે નિર્ધારિત સમયમર્યાદા અને દસ્તાવેજોનું કાળજીપૂર્વક પાલન કરવામાં આવશે.

કોઈપણ મુદ્દા પર બેંકના વલણનો ગ્રાહકને સંદેશાવ્યવહાર કરવો અત્યંત મહત્વપૂર્ણ છે. ગ્રાહકોને ફરિયાદની પ્રગતિ વિશે માહિતગાર રાખવામાં આવે છે જ્યાં બેંકને સામેલ મુદ્દાઓની તપાસ માટે વધુ સમયની જરૂર હોય છે.

૯. આંતરિક સમીક્ષા પદ્ધતિ

બેંક ગ્રાહક સેવાની ગુણવત્તા અને ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિનું નિરીક્ષણ અને સમીક્ષા કરવા માટે નીચેની સમિતિઓ અને સમીક્ષા પદ્ધતિની સ્થાપના કરી છે.

અ) બોર્ડની ગ્રાહક સેવા સમિતિ:

બેંકના બોર્ડની આ પેટા-સમિતિ ગ્રાહક સેવા સંબંધિત ક્ષેત્રો માટેની તમામ નીતિઓની સમીક્ષા કરવા માટે જવાબદાર છે. આમાં ખાતાના સંચાલન માટે થાપણદારના મૃત્યુની સારવાર, ગ્રાહકની યોગ્યતા અને યોગ્યતા માટે ઉત્પાદન મંજૂરી પ્રક્રિયા, થાપણદાર સંતોષનો વાર્ષિક સર્વે અને આવી સેવાઓનું ત્રિમાસિક ઓડિટ જેવા મુદ્દાઓનો સમાવેશ થાય છે. સમિતિ ગ્રાહક સેવાની ગુણવત્તા પર અસર કરતા અન્ય કોઈપણ મુદ્દાઓની પણ તપાસ કરે છે.

ગ્રાહક સેવા સમિતિ પણ નીચેની બાબતોની સમીક્ષા કરશે.

- (i) નિયમનકાર તરફથી મળેલી ફરિયાદો,
- (ii) આરબીઆઈ ઓમ્બ્ડ્સમેન દ્વારા પસાર કરાયેલ પુરસ્કારો
- (iii) ફરિયાદો ઘટાડવા માટે મૂળ કારણ વિશ્લેષણ અને પગલાં સાથે પ્રાપ્ત થયેલી, ઉકેલાયેલી અને બાકી રહેલી આંતરિક ફરિયાદો
- (iv) બેંક દ્વારા અપનાવવામાં આવેલી ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિની અસરકારકતા
- (v) સ્થાયી સમિતિના અહેવાલની સમીક્ષા કરો
- (vi) ગ્રાહક સેવા સંબંધિત અન્ય કોઈપણ બાબતો.

બી) ગ્રાહક સેવા પર સ્થાયી સમિતિ:

સ્થાયી સમિતિની અધ્યક્ષતા બેંકના મેનેજિંગ ડિરેક્ટર / એક્ઝિક્યુટિવ ડિરેક્ટર કરી શકે છે. બેંક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી ગ્રાહક સેવાની ગુણવત્તા પર સ્વતંત્ર પ્રતિસાદ મેળવવા માટે સમિતિમાં બેંકના બે થી ત્રણ વરિષ્ઠ અધિકારીઓ ઉપરાંત, બિન-સત્તાવાર અધિકારીઓનો પણ સમાવેશ કરવામાં આવશે. આ સમિતિની નીચે મુજબની જવાબદારીઓ છે:

- (i) વિવિધ સ્ત્રોતોમાંથી પ્રાપ્ત ગ્રાહક સેવાની ગુણવત્તા અંગેના પ્રતિસાદનું મૂલ્યાંકન કરો.
- (ii) બેંક દ્વારા ગ્રાહક સેવા સંબંધિત તમામ નિયમનકારી સૂચનાઓનું સમયસર અને અસરકારક રીતે પાલન થાય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે સમિતિ જવાબદાર છે.
- (iii) ગ્રાહક સેવા પર ટિપ્પણીઓ/પ્રતિસાદની સમીક્ષા કરો અને બેંકની પ્રતિબદ્ધતાઓની સંહિતામાં ગ્રાહકો પ્રત્યેની પ્રતિબદ્ધતાઓના અમલીકરણની સમીક્ષા કરો.

- (iv) સમિતિ નિવારણ માટે જવાબદાર કાર્યકારી વડાઓ દ્વારા તેને મોકલવામાં આવેલી વણઉકેલાયેલી ફરિયાદો/ફરિયાદોને પણ ધ્યાનમાં લે છે અને સંભવિત ઉકેલો પર સલાહ આપે છે.

સમિતિ નિયમિત અંતરાલે બેંકના બોર્ડની ગ્રાહક સેવા સમિતિને તેની કામગીરીનો અહેવાલ સુપરત કરશે.

સી) શાખા સ્તરની ગ્રાહક સેવા સમિતિ

બેંકે તેની દરેક શાખામાં શાખા મેનેજરના નેતૃત્વમાં 'શાખા સ્તરીય ગ્રાહક સેવા સમિતિ' ની રચના કરી છે. સમિતિ મહિનામાં ઓછામાં ઓછી એક વાર મળે છે અને ફરિયાદો/સૂચન, વિલંબના કિસ્સાઓ, ગ્રાહકો/સમિતિના સભ્યો દ્વારા સામનો કરવામાં આવતી/જાણ કરવામાં આવતી મુશ્કેલીઓનો અભ્યાસ કરે છે અને ગ્રાહકના સેવા અનુભવને સુધારવાના રસ્તાઓ અને માધ્યમો સૂચવે છે.

આ સમિતિ ગ્રાહકોને બેંકના વરિષ્ઠ અધિકારીઓને મળવા અને તેમની સાથે વાતચીત કરવા સક્ષમ બનાવવા માટે એક મંચ તરીકે કાર્ય કરે છે, નીચેના હેતુઓ સાથે:

- (i) બેંક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ પર ગ્રાહક પ્રતિસાદ એકત્રિત કરો.
- (ii) ગ્રાહકો અને બેંક વચ્ચે માહિતીનું અંતર ઘટાડવું.
- (iii) સૌથી અગત્યનું, ગ્રાહકો વચ્ચે વિશ્વાસ સ્થાપિત કરો.

શાખા સ્તરની સમિતિઓ માસિક અહેવાલો પણ સબમિટ કરે છે, ગ્રાહક સેવા પરની સ્થાયી સમિતિને ઇનપુટ્સ અને સૂચનો આપે છે જેથી સ્થાયી સમિતિ અહેવાલોની તપાસ કરી શકે અને જરૂરી નીતિ / પ્રક્રિયાગત કાર્યવાહી માટે બોર્ડની ગ્રાહક સેવા સમિતિને સંબંધિત પ્રતિસાદ આપી શકે. ગ્રાહકોનો પ્રતિસાદ સીઆરએમમાં નોંધવામાં આવે છે અને તે જ ગ્રાહક સેવા સ્થાયી સમિતિને રજૂ કરવામાં આવે છે.

ડી) બેંકના આંતરિક ઓમ્બ્ડ્સમેન

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા (આરબીઆઈ) એ મે ૨૦૧૫ માં, તમામ જાહેર ક્ષેત્રની અને પસંદગીની ખાનગી અને વિદેશી બેંકોને સલાહ આપી હતી કે તેઓ સંબંધિત બેંકો દ્વારા આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે નકારી કાઢવામાં આવેલી ફરિયાદોની સમીક્ષા કરવા માટે એક સ્વતંત્ર સત્તા તરીકે આંતરિક ઓમ્બ્ડ્સમેન (આઇઓ) ની નિમણૂક કરે. બેંકોની આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીને મજબૂત બનાવવા અને ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું નિવારણ બેંકના સ્તરે જ બેંકના ફરિયાદ નિવારણ તંત્રના ઉચ્ચતમ સ્તરે નિયુક્ત કરાયેલા અધિકારી દ્વારા થાય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે આઇઓ મિકેનિઝમની સ્થાપના કરવામાં આવી હતી જેથી ગ્રાહકોને નિવારણ માટે અન્ય મંચોનો સંપર્ક કરવાની જરૂરિયાત ઓછી થાય.

ભારતીય રિઝર્વ બેંકના માર્ગદર્શિકા અનુસાર, આંતરિક ઓમ્બ્ડ્સમેન કાં તો નિવૃત્ત અથવા સેવારત અધિકારી હશે, જે અન્ય બેંક / નાણાકીય ક્ષેત્ર નિયમનકારી સંસ્થા / એનબીએસપી/ એનબીએફસી / સીઆઈસીના જનરલ મેનેજરની સમકક્ષ હશે, જેની પાસે બેંકિંગ, નોન-બેંકિંગ ફાઇનાન્સ, નિયમન, દેખરેખ, ચુકવણી અને સમાધાન પ્રણાલી, ક્રેડિટ માહિતી અથવા ગ્રાહક સુરક્ષા જેવા ક્ષેત્રોમાં ઓછામાં ઓછા સાત વર્ષનો જરૂરી કૌશલ્ય અને અનુભવ હશે.

આઇઓ ગ્રાહકની ફરિયાદોની તપાસ કરશે જે બેંક દ્વારા આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે નકારી કાઢવામાં આવી છે. બેંકો તમામ ફરિયાદોને આંતરિક રીતે વધારશે, જે સંપૂર્ણ રીતે નિવારણ ન થાય તે ફરિયાદકર્તાને અંતિમ નિર્ણય આપતા પહેલાં આઇઓને મોકલવામાં આવશે.

૧૦. રિઝર્વ બેંક ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ, ૨૦૨૧ (આરબીઆઇઓએસ, ૨૦૨૧) હેઠળ રેગ્યુલેટરને વણઉકેલાયેલી ફરિયાદોનું વિસ્તરણ

આ બેંક ભારતીય રિઝર્વ બેંક (આરબીઆઈ) ની રિઝર્વ બેંક- સંકલિત ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના, ૨૦૨૧ હેઠળ આવરી લેવામાં આવી છે. **રિઝર્વ બેંક ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન સ્કીમ આરબીએલ બેંકની તમામ સ્થાનિક શાખાઓને લાગુ પડશે**

આ યોજના મુજબ, કોઈપણ ગ્રાહક જેને બેંકને મુદ્દો ઉઠાવ્યાની તારીખથી ૩૦ દિવસની અંદર 'અંતિમ પ્રતિભાવ' પ્રાપ્ત થતો નથી અથવા બેંકના પ્રતિભાવથી અસંતુષ્ટ હોય, તો તે આરબીઆઈઓએસ, ૨૦૨૧ હેઠળ આરબીઆઈ દ્વારા નિયુક્ત ઓમ્બ્ડ્સમેન સંપર્ક કરી શકે છે.

આરબીઆઈઓએસ, ૨૦૨૧ ની જોગવાઈઓ હેઠળ ફરિયાદ દાખલ કરી શકાય તે પહેલાં નીચેની શરતો લાગુ થશે

- ફરિયાદકર્તાએ, આરબીઆઈઓએસ, ૨૦૨૧ હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલાં, બેંકમાં ફરિયાદ કરી હતી અને બેંક દ્વારા ફરિયાદને સંપૂર્ણપણે અથવા અંશતઃ નકારી કાઢવામાં આવી હતી, અને ફરિયાદકર્તા જવાબથી સંતુષ્ટ નથી; અથવા ફરિયાદકર્તાને બેંકને ફરિયાદ મળ્યાના ૩૦ દિવસની અંદર કોઈ જવાબ મળ્યો ન હતો.
- ફરિયાદ કરનારને બેંક તરફથી જવાબ મળ્યાના એક વર્ષની અંદર અથવા જ્યાં કોઈ જવાબ ન મળે ત્યાં બેંકને ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને ૩૦ દિવસની અંદર ઓમ્બ્ડ્સમેન ફરિયાદ કરવામાં આવે છે.
- બેંકિંગ ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના, ૨૦૦૬ અથવા રિઝર્વ બેંક ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બ્ડ્સમેન યોજના, ૨૦૨૧ હેઠળ અગાઉની કોઈપણ કાર્યવાહીમાં ઓમ્બ્ડ્સમેન દ્વારા ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવામાં આવ્યું નથી.
- ફરિયાદ કોઈ પણ અદાલત, ટ્રિબ્યુનલ, આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈ ફોરમ સમક્ષ કાર્યવાહીનો વિષય નથી.
- ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા તુચ્છ અથવા ત્રાસદાયક પ્રકૃતિની નથી.
- આવા દાવાઓ માટે ભારતીય મર્યાદા અધિનિયમ, ૧૯૬૩ હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાના સમયગાળાની સમાપ્તિ પહેલાં ફરિયાદ કરવામાં આવે છે.
- ફરિયાદ વ્યક્તિગત રીતે ફરિયાદી દ્વારા અથવા વકીલ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા દાખલ કરવામાં આવે છે, જો વકીલ વ્યથિત વ્યક્તિ હોય.

૧૧. ગ્રાહકો સાથે વાતચીત

બેંકના "કસ્ટમર્સ એટ ધ હાર્ટ" ના મિશન સ્ટેટમેન્ટને અનુરૂપ, બેંક ગ્રાહક સેવા વિતરણ પ્રક્રિયાઓમાં સતત સુધારો કરવા માટે એકંદર બેંકિંગ અનુભવ પર વિવિધ પ્રશ્નાવલીઓ / મીટિંગો / સર્વેક્ષણો દ્વારા ગ્રાહકો પાસેથી સતત પ્રતિસાદ મેળવશે.

૧૨. ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે ઓપરેટિંગ સ્ટાફને તાલીમ

તમામ ઓપરેટિંગ સ્ટાફને ગ્રાહકની ફરિયાદોનું સંચાલન કરવા માટે યોગ્ય રીતે પ્રશિક્ષિત કરવામાં આવે છે. ગ્રાહકો સાથેની વાતચીત દરમિયાન, મંતવ્યોમાં મતભેદ અને ઘર્ષણના ક્ષેત્રો ઓળખી શકે છે. ગુસ્સે ભરાયેલા / ઉશ્કેરાયેલા ગ્રાહકોને સંભાળવા માટે જરૂરી સોફ્ટ સ્કિલ શીખવવી એ સ્ટાફ માટેના તાલીમ કાર્યક્રમોનો એક અભિન્ન ભાગ છે. બેંક ખાતરી કરે છે કે ફરિયાદો/ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે આંતરિક તંત્ર તમામ સ્તરે સરળ અને કાર્યક્ષમ રીતે કાર્ય કરે.

૧૩. ફરિયાદો પર વિસ્તૃત ખુલાસાઓ

બેંક નાણાકીય વર્ષ ૨૦૨૧ ના વાર્ષિક અહેવાલોમાં ગ્રાહક ફરિયાદો પર ફરજિયાત ઉજ્જત જાહેરાતો પ્રદર્શિત કરશે. તે જ બેંકની વેબસાઇટ પર ઇન્વેસ્ટર રિલેશન્સ હેઠળ એક્સેસ કરી શકાય છે.

૧૪. પરિશિષ્ટ ૧: ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ- આઇબિયુ ગિફ્ટ સિટી

પરિશિષ્ટ I



ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ આઇબીયુ ગિફ્ટ સિટી

કન્ટેન્ટની સૂચિ
કન્ટેન્ટ

ક્રમ પર પણ ધ્યાન		પેજ નં
૧	પરિચય	૧૩
૨	ઉદ્દેશ્ય	૧૩
૩	ફરિયાદની વ્યાખ્યા	૧૩
૪	એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ	૧૪
૫	ફરજિયાત પ્રદર્શન આવશ્યકતા	૧૫
૬	ટાઈમ ફ્રેમ	૧૫
૭	ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે ઓપરેટિંગ સ્ટાફને તાલીમ	૧૫
૮	ફરિયાદો પર વિસ્તૃત ખુલાસાઓ	૧૫

ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

૧. પરિચય

ગુજરાતના ગિફ્ટ સિટી ખાતે આવેલી આરબીએલ બેંક ઇન્ટરનેશનલ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસ સેન્ટર (આઇએફએસસી) શાખા વિદેશી અધિકારક્ષેત્રમાં વિદેશી શાખા તરીકે કાર્ય કરે છે અને ઇન્ટરનેશનલ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસ સેન્ટર્સ ઓથોરિટી (આઇએફએસસીએ) દ્વારા નિયંત્રિત થાય છે. આ પોલિસી ફક્ત ગિફ્ટ સિટીના ગ્રાહકો અને ગિફ્ટ સિટીને લગતા પ્રશ્નોને આવરી લે છે.

૨. ઉદ્દેશ્ય

આ પોલિસીનો ઉદ્દેશ્ય માળખું સ્પષ્ટ કરવાનો અને આઇએફએસસી બેંકિંગ યુનિટ (આઇબીયુ), ગિફ્ટ સિટી માટે ફરિયાદ નિવારણ અને એકંદર ગ્રાહક સેવાની અસરકારકતામાં સુધારો કરવા માટે ફરિયાદ નિવારણ માટે સ્પષ્ટ માર્ગદર્શિકા પ્રદાન કરવાનો છે.

૩. ફરિયાદની વ્યાખ્યા

ફરિયાદ માટેની વ્યાખ્યા નીચે મુજબ છે.

ફરિયાદ:

ફરિયાદને "લેખિતમાં અથવા અન્ય માધ્યમો દ્વારા નિયમન કરાયેલ એન્ટિટી તરફથી સેવામાં ખામીનો આરોપ લગાવતી રજૂઆત અને તેના પર રાહત મેળવવા" તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરી શકાય છે. ફરિયાદ રૂબરૂમાં, ટેલિફોન પર અથવા લેખિતમાં વ્યક્ત કરી શકાય છે.

ફરિયાદ છે:

- અ) બેંક તરફથી તેના ઉત્પાદન, સેવા, નીતિ, કર્મચારી અથવા તૃતીય-પક્ષ સેવા પ્રદાતાના સંદર્ભમાં જણાવેલ અથવા ગર્ભિત પ્રતિબદ્ધતા પૂર્ણ કરવામાં નિષ્ફળતા/અપૂરતીતા, જેના કારણે વાંધા/આરોપ/ફરિયાદ/વિવાદ થાય છે.
- બી) બેંક તરફથી સેવામાં ખામીનો આરોપ લગાવતી અને નિવારણની માંગ કરતી રજૂઆત.

'ફરિયાદ' તરીકે ન ગણાતી બાબતોની સૂચક યાદી

- ૧) અનામી ફરિયાદો (વિહસલબ્લોઅર ફરિયાદો સિવાય)
- ૨) અધૂરી અથવા અચોક્કસ ફરિયાદો
- ૩) આધારભૂત દસ્તાવેજો વિનાના આરોપો
- ૪) સૂચનો અથવા માર્ગદર્શન/સમજૂતી મેળવવા માટે
- ૫) નિયમનકારી સંસ્થા દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી નાણાકીય ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓથી સંબંધિત ન હોય તેવી બાબતો પર ફરિયાદો
- ૬) કોઈપણ બિનનોંધાયેલ/અન-નિયમિત પ્રવૃત્તિ વિશે ફરિયાદો
- ૭) નાણાકીય ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ વિશે માહિતી અથવા સ્પષ્ટતા મેળવવા માટેના સંદર્ભો

૪. એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ

એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ

ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા માટે ઇન્ટરનેશનલ ફાઈનાન્સિયલ સર્વિસિસ સેન્ટર્સ બેન્કિંગ યુનિટ (આઇબીયુ), ગિફ્ટ સિટી

ગ્રાહકની ફરિયાદ વધારવાનું સ્તરનીચે મુજબ છે:

૧. પ્રથમ સ્તર ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ મંચ

જો તમને આઈબીયુ-આરબીએલ બેંકમાં અપેક્ષિત સ્તરની સેવા ન મળી હોય, તો ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી (સીઆરઓ) નો સંપર્ક કરો, જેમાં તમારી ફરિયાદની વિગતો, તમારું નામ અને સીઆઈએફ નંબર / ખાતા નંબર શામેલ કરો.

ફરિયાદ સ્વીકારવાના કિસ્સામાં, તમને ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના ૩ કાર્યકારી દિવસની અંદર લેખિતમાં તમારી ફરિયાદની સ્વીકૃતિની સ્વીકૃતિ અને ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપવામાં આવશે. સ્વીકાર ન કરવાના કિસ્સામાં, તમને ફરિયાદ મળ્યાના ૫ કાર્યકારી દિવસની અંદર કારણો સાથે જવાબ આપવામાં આવશે.

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી	નમિત દુઆ
સંપર્ક નંબરો	+૯૧ ૦૭૯ ૬૮૬૬ ૬૧૧૧
ઇ-મેલ એડ્રેસ	ibu.complaints@rblbank.com
શાખાનું સરનામું	આરબીએલ બેંક લિમિટેડ આઈએફએસસી બેંકિંગ યુનિટ-ગિફ્ટ સિટી યુનિટ નં. ૭૦૫, ૭મો માળ, સિગ્નેચર બિલ્ડિંગ, બ્લોક નં. ૧૩-બી, ઝોન-૧, ગિફ્ટ મલ્ટીસર્વિસીઝ એસઇએડ, ગાંધીનગર-૩૮૨૩૫૫

ફરિયાદ સ્વીકાર્યાની તારીખથી ફરિયાદના નિકાલ માટેનો ટર્નઅરાઉન્ડ સમય ૩૦ દિવસનો છે.

જો તમે પૂરા પાડવામાં આવેલા ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોવ અથવા જો ફરિયાદ નકારી કાઢવામાં આવી હોય, તો તમે ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી પાસેથી નિર્ણય મળ્યાના ૨૧ દિવસની અંદર તમારી ફરિયાદને બીજા સ્તર સુધી વધારી શકો છો.

૨. બીજા સ્તરનું ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ મંચ

ફરિયાદ નિવારણ અપીલ અધિકારી	પારુલ સરીન
ઇ-મેલ એડ્રેસ	ibu.appellateofficer@rblbank.com

અપીલના નિકાલ માટેનો ટર્નઅરાઉન્ડ સમય ૩૦ દિવસ છે.

જો તમે બેંકના નિર્ણયથી સંતુષ્ટ ન હોવ અને બેંકની અપીલ પદ્ધતિ સમાપ્ત થઈ ગઈ હોય, તમે નીચે મુજબ બેંકના નિર્ણયની પ્રાપ્તિના ૨૧ દિવસની અંદર ઓથોરિટી સમક્ષ ફરિયાદ દાખલ કરી શકો છો:

સત્તા	ઇન્ટરનેશનલ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ સેન્ટર.	
ઇ-મેલ એડ્રેસ	grievance-redressal@ifsc.gov.in	

પ. ફરજિયાત પ્રદર્શન આવશ્યકતા

બેંક શાખાઓમાં નીચેની બાબતો પ્રદર્શિત કરશે / ખાતરી કરશે:

- ગ્રાહકો માટે ફરિયાદો ઉઠાવવા અથવા પ્રતિસાદ શેર કરવા માટે ઉપલબ્ધ વિવિધ ચેનલો.
- ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી અને ફરિયાદ નિવારણ અપીલ અધિકારીના નામ અને સંપર્ક વિગતો.
- આઇએફએસસીએ ફરિયાદ નિવારણ સત્તાનું ઇમેઇલ સરનામું.
બેંક ઉપરોક્ત વિગતો (i થી iii) બેંકની વેબસાઇટ પર પણ પ્રદાન કરશે.

ઢ. ટાઇમ ફ્રેમ

ઇન્ટરનેશનલ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ સેન્ટર્સ બેંકિંગ યુનિટ (આઇબીયુ) ને લગતી ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે ઇન્ટરનેશનલ ફાઇનાન્શિયલ સર્વિસીસ સેન્ટર્સ ઓથોરિટી (આઇએફએસસીએ) દ્વારા નિર્ધારિત સમયમર્યાદા અને દસ્તાવેજોનું કાળજીપૂર્વક પાલન કરવામાં આવશે.

૭. ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે ઓપરેટિંગ સ્ટાફને તાલીમ

તમામ ઓપરેટિંગ સ્ટાફને ગ્રાહકની ફરિયાદોનું સંચાલન કરવા માટે યોગ્ય રીતે પ્રશિક્ષિત કરવામાં આવે છે. ગ્રાહકો સાથેની વાતચીત દરમિયાન, મંતવ્યોમાં મતભેદ અને ઘર્ષણના ક્ષેત્રો ઉદ્ભવી શકે છે. ગુસ્સે ભરાયેલા / ઉશ્કેરાયેલા ગ્રાહકોને સંભાળવા માટે જરૂરી સોફ્ટ સ્કિલ શીખવવી એ સ્ટાફ માટેના તાલીમ કાર્યક્રમોનો એક અભિન્ન ભાગ છે. બેંક ખાતરી કરે છે કે ફરિયાદો/ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે આંતરિક તંત્ર તમામ સ્તરે સરળ અને કાર્યક્ષમ રીતે કાર્ય કરે.

૮. ફરિયાદો પર વિસ્તૃત ખુલાસાઓ

બેંક વાર્ષિક અહેવાલોમાં ગ્રાહક ફરિયાદો પર ફરજિયાત સુધારેલ ખુલાસાઓ પ્રદર્શિત કરશે. આ માહિતી બેંકની વેબસાઇટ "રોકાણકાર સંબંધો" હેઠળ મેળવી શકાય છે.