

## ફરીયાદ નિવારણ પોલીસી

### 1. પરિચય:-

ધી પંચમહાલ ડી .કો.ઓ.બેંક લિ ,ત્વરિત, કાર્યક્ષમ અને સુસંગત ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવાની મુખ્ય ફિલસૂફી ધરાવે છે .બેંક ગ્રાહક સેવામાં સુસંગતતામાં વિશ્વાસ રાખે છે તે સતત વ્યવસાય વૃદ્ધિ માટે સૌથી મહત્વપૂર્ણ સાધન છે .આ પોલિસી દસ્તાવેજનો ઉદ્દેશ્ય ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને ફરિયાદોના કિસ્સાઓને ઘટાડવાનો છે જે યોગ્ય સેવા ડિલિવરી અને સમીક્ષા પદ્ધતિ દ્વારા વાસ્તવિક અને કાયદેસર ગ્રાહક ફરિયાદો અને ફરિયાદોનું તાત્કાલિક નિવારણ સુનિશ્ચિત કરે છે.

બેંકની ફરિયાદ નિવારણની નીતિ નીચે દર્શાવેલ સિદ્ધાંતોને અનુસરે છે.

- ગ્રાહકો સાથે હંમેશા યોગ્ય વર્તન કરવામાં આવે.
- ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદોનો સૌજન્ય અને સમયસર નિકાલ કરવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદો/ફરિયાદોને સંસ્થામાં વધારવાના માર્ગો અને વૈકલ્પિક ઉપાયના તેમના અધિકારો વિશે સંપૂર્ણ માહિતગાર કરવામાં આવે છે, જો તેઓ તેમની ફરિયાદો પર બેંકના પ્રતિસાદથી સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય.
- બેંક તમામ ફરિયાદોને કાર્યક્ષમ અને ન્યાયી રીતે સંભાળશે કારણ કે જો અન્યથા હાથ ધરવામાં આવે તો તે બેંકની પ્રતિષ્ઠા અને વ્યવસાયને નુકસાન પહોંચાડી શકે છે.
- બેંકના કર્મચારીઓએ સદ્ભાવનાથી અને ગ્રાહકના હિતમાં પૂર્વગ્રહ રાખ્યા વિના કામ કરવું જોઈએ.

ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલી એ સુનિશ્ચિત કરશે કે જે નિવારણ માંગવામાં આવ્યું છે તે ન્યાયી અને ન્યાયી છે અને નિયમો અને નિયમનના આપેલ માળખામાં અનુમતિપાત્ર છે. પોલિસી દસ્તાવેજ તમામ શાખાઓમાં ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. સંબંધિત કર્મચારીઓને ફરિયાદ સંભાળવાની પ્રક્રિયા વિશે જાગૃત કરવા જોઈએ.

### 2. પૃષ્ઠભૂમિ:-

બેંક સમજે છે કે ફરિયાદોનું ઝડપી અને અસરકારક સંચાલન તેમજ પ્રક્રિયાઓને સુધારવા માટે તાત્કાલિક સુધારાત્મક અને નિવારક પગલાં ગ્રાહકોના તમામ વર્ગોને ઉત્તમ ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવા માટે જરૂરી છે.

આ નીતિ દ્વારા, બેંક ખાતરી કરશે કે ફરિયાદોના સ્ત્રોતને ધ્યાનમાં લીધા વિના, આવી ફરિયાદોને નિષ્પક્ષ અને ઝડપથી ઉકેલવા પર વિશેષ ભાર સાથે તેના ગ્રાહકો / ઘટકો તરફથી ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા અને તેનું નિરાકરણ કરવા માટે એક યોગ્ય પદ્ધતિ અસ્તિત્વમાં છે.

### 3. નીતિનો અવકાશ:-

આ પોલિસી સિસ્ટમની જટિલતાઓ, પ્રક્રિયાઓ, ગ્રાહક સેવામાં ગાબડાં, સર્વિસ ચાર્જ વગેરેના કારણે ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી તમામ કાયદેસરની ફરિયાદોના નિરાકરણને આવરી લેશે .ગ્રાહકોની કેડિટ માહિતીના આધારે ઉભી થયેલી ફરિયાદોને પણ નિવારણ મશીનરી લાગુ પડે છે.

ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ગ્રાહકના પ્રશ્નોનું ઝડપી અને અસરકારક રીતે નિરાકરણ કરવામાં આવે.

#### **4. નીતિના મુખ્ય ઘટકો :-**

નીતિ દસ્તાવેજ નીચેના પાસાઓને આવરી લે છે:

- 1) ગ્રાહકોની ફરિયાદો/ફરિયાદોને સંભાળવા માટે આંતરિક વ્યવસ્થા.
- 2) બેંકની શાખાઓમાં ગ્રાહક મીટ
- 3) આવશ્યકતાઓનું ફરજિયાત પ્રદર્શન
- 4) ફરિયાદોનું નિરાકરણ
- 5) સમય ફ્રેમ

#### **4.1 શાખા (સ્તર 1)**

ગ્રાહકો સામાન્ય રીતે શાખાઓ સાથે વ્યવહાર કરે છે, તેવી શક્યતા છે કે ફરિયાદો શાખા કચેરીમાં નોંધાવવામાં આવે. આ રીતે બ્રાન્ચ મેનેજર બ્રાન્ચ કક્ષાએ ગ્રાહક સેવાના સંબંધમાં ફરિયાદો/ફરિયાદોને ધ્યાનમાં લેવા માટે જવાબદાર રહેશે. તે શાખાઓમાં મળેલી તમામ ફરિયાદોને સંતોષકારક રીતે બંધ કરવાની ખાતરી કરવા માટે જવાબદાર રહેશે.

• તમામ ઔપચારિક ફરિયાદો (ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમો દ્વારા નોંધાયેલી ફરિયાદો સહિત) સ્વીકારો અને 60 દિવસથી વધુ નહીં (ફરિયાદ નિવારણ માટે જવાબદાર સર્વોચ્ચ ક્રમાંકિત આંતરિક અધિકારી દ્વારા ફરિયાદ વધારવાનો અને તપાસ કરવાનો સમય સહિત) વાજબી સમયગાળામાં તેને ઉકેલવા માટે કાર્ય કરો. ગ્રાહક પાસેથી માંગવામાં આવેલી તમામ જરૂરી માહિતી પ્રાપ્ત થયા પછી 60 દિવસનો સમયગાળો ગણવામાં આવશે;

શાખાના વડા ચોક્કસ સમયમર્યાદામાં ફરિયાદોનું નિરાકરણ કરવાનો પ્રયાસ કરશે. નીતિ મુજબ, શાખા કક્ષાએ મળેલી ફરિયાદોનું નિરાકરણ 15 કામકાજના દિવસોમાં થવી જોઈએ.

ગ્રાહકને કોઈપણ મુદ્દા પર બેંકના વલણની માહિતી આપવી એ એક મહત્વપૂર્ણ આવશ્યકતા છે, કારણ કે જો ફરિયાદો પ્રાપ્ત થાય તો તેમાં સામેલ મુદ્દાઓની તપાસ માટે થોડો સમય જરૂરી હોય તો તે ગ્રાહકને જણાવવામાં આવશે.

#### **ફરિયાદો અને ફરિયાદોનું સંચાલન કરવા માટે નોડલ અધિકારીની નિમણૂક:-**

#### **ગ્રાહક ફરિયાદ સેલ (સ્તર 2)**

મુખ્ય કચેરી ખાતે ગ્રાહક ફરિયાદ સેલ દ્વારા દેખરેખ રાખવામાં આવશે વહીવટ વિભાગના અધિકારીશ્રી નોડલ ઓફિસર તરીકે કામ કરશે .નોડલ ઓફિસરનું નામ અને સંપર્ક વિગતો શાખાના નોટિસ બોર્ડ પર દર્શાવવામાં આવશે. ગ્રાહકોને લેખિતમાં કોઈપણ ફરિયાદ/ફરિયાદ માટે શાખાના વડાનો સંપર્ક કરવાની સલાહ આપવામાં આવે છે .જો શાખા સ્તરે ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે તો, ગ્રાહક બેન્કની હેડઓફીસ,ગાંધી ચોક,સિવિલ રોડ-ગોધરા ખાતે બેંકની મુખ્ય કચેરી ખાતેના ગ્રાહક ફરિયાદ સેલનો સંપર્ક કરી શકે છે. નોડલ અધિકારી ગ્રાહક પાસેથી મળેલા પ્રતિસાદ/ફરિયાદનું મૂલ્યાંકન કરશે અને તાત્કાલિક નિરાકરણ માટે આ બાબતને સંબંધિત શાખા/વિભાગ/કાર્યકારી વડાને મોકલશે.

#### **4.2 બેંકની શાખાઓમાં ગ્રાહક મીટ:-**

શાખામાં ગ્રાહક સેવાની ગુણવત્તાની સમીક્ષા કરવા અને વિશેષ ધ્યાન આપવાની જરૂર હોય તેવા મુદ્દાઓની તપાસ કરવા માટે દરેક શાખામાં બ્રાન્ચ મેનેજરની આગેવાની હેઠળ ગ્રાહક

સેવા મીટ ત્રિમાસિક બોલાવવામાં આવશે. બ્રાન્ચ લેવલની ગ્રાહક મીટમાં વરિષ્ઠ નાગરિક, મહિલા, HNI (ઉચ્ચ નેટ-વર્થ વ્યક્તિગત) ગ્રાહકને તેના સભ્ય તરીકે સૂચનો આપવા અને તેમના મંતવ્યો રજૂ કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવ્યા છે.

#### **4.3 ફરજિયાત પ્રદર્શન આવશ્યકતાઓ:-**

બેંક માટે તે પ્રદાન કરવું ફરજિયાત છે

■ ફરિયાદો અને સૂચનો મેળવવા માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા /ફરિયાદ નોંધણી રજિસ્ટર અને સૂચન બોક્સ શાખાઓ પર આપવામાં આવે છે.

■ નોડલ ઓફિસરનું નામ, સરનામું અને સંપર્ક નંબર.

#### **4.4 ફરિયાદોનું નિરાકરણ:-**

ગ્રાહકના સંતુષ્ટિ માટે ફરિયાદનું સંપૂર્ણ નિરાકરણ આવે તે જોવાની ગ્રાહક ફરિયાદ સેલની મુખ્ય ફરજ છે અને જો ગ્રાહક સંતુષ્ટ ન હોય, તો તેને સમસ્યાને આગળ વધારવા માટે વૈકલ્પિક માર્ગો પૂરા પાડવા જોઈએ.

#### **4.5 સમય ફ્રેમ:-**

પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદનું તમામ સંભવિત ખૂણાઓથી વિશ્લેષણ કરવામાં આવશે.

એસ્કેલેશન સ્તરો	ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરતી સત્તાધિકારી	ફરિયાદ ઉકેલવા માટે સમય મર્યાદા	વધુ ઉન્નતિ
1લી	શાખા પૃબંધક	15 દિવસ	જો ગ્રાહક બ્રાન્ચ મેનેજર દ્વારા આપવામાં આવેલ પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તેની પાસે નોડલને તેની ફરિયાદ કરવાનો વિકલ્પ છે. અધિકારી
2જી	નોડલ ઓફિસર	15 દિવસ	નોડલ અધિકારી ફરિયાદ/ પ્રતિસાદની સમીક્ષા કરે છે અને ઝડપી નિરાકરણ માટે સંબંધિત વિભાગ/કાર્યકારી એજીએમને તેનો સંદર્ભ આપે છે.

ગ્રાહકને કોઈપણ મુદ્દા પર બેંકના વલણની માહિતી આપવી એ એક મહત્વપૂર્ણ જરૂરિયાત છે .પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદો કે જેમાં સામેલ મુદ્દાઓની તપાસ માટે થોડો સમય લાગશે તે હંમેશા તરત જ સ્વીકારવી જોઈએ.

#### **ગ્રીવન્સીસ રીડ્રેસલ કમિટીનું બંધારણ :-**

ગ્રાહકોની ફરિયાદ નિવારણ માટેના નિયુક્ત કરેલ વિભાગ મુજબ ગ્રાહકો તરફથી આવેલ ફરિયાદોનું નિવારણ નાબાર્ડ દ્વારા આપવામાં આવેલ સમય મર્યાદા ૬૦ દિવસમાં બેન્કે સંપૂર્ણપણે અને સંતોષકારક નિવારણ કરેલ છે કે નહી તેનો રીવ્યુ લેવાની કામગીરી આ કમિટીના સભ્યશ્રીઓએ કરવાની રહેશે.કમિટીના સભ્યશ્રીઓ નીચે મુજબ રહેશે.

અ.નં.	સભ્યશ્રીઓના નામ	કમિટીમાં હોદ્દો
૧	વાઈસ ચેરમેનશ્રી	ચેરમેનશ્રી

૨	ચીફ એક્ઝીક્યુટીવ ઓફીસરશ્રી	સભ્યશ્રી
૩	જનરલ મેનેજરશ્રી	સભ્યશ્રી
૪	સીનીયર ઓફીસરશ્રી (એસટીએલ વિભાગ)	સભ્યશ્રી
૫	સીનીયર ઓફીસરશ્રી (એકાઉન્ટ વિભાગ)	સભ્યશ્રી
૬	જુની. ઓફીસરશ્રી (કામ્પ્લાયન્સ વિભાગ)	સભ્યશ્રી
૭	જુની. ઓફીસરશ્રી (વહીવટ વિભાગ)	સભ્યશ્રી

ઉપર દર્શાવ્યા મુજબની કમિટીના સભ્યશ્રીઓએ દર બે માસે એક વખત કમિટીની મીટીંગ બોલાવી ગ્રાહકો દ્વારા કરવામાં આવેલ ફરીયાદો અને બેન્કે કરેલ તેના નિકાલ તેમજ ફરીયાદ નિવારણ પોલીસીમાં જાણાવેલ અન્ય કામગીરી કરવાની રહેશે તેમજ સદર કામગીરી કર્યા અંગેનો રીવ્યુ લેવાનો રહેશે.

**5. ગ્રાહકો સાથે ક્રિયાપ્રતિક્રિયા:-**

બેંક ઓળખે છે કે બેંકના સ્ટાફ દ્વારા ગ્રાહકો સાથે વ્યક્તિગત વાતચીત દ્વારા ગ્રાહકની અપેક્ષા / જરૂરીયાતો / ફરિયાદોની વધુ સારી રીતે પ્રશંસા કરી શકાય છે સ્ટ્રક્ચર્ડ ગ્રાહક મીટ ગ્રાહકોને સંદેશ આપશે કે બેંક તેમની કાળજી રાખે છે અને ગ્રાહક સેવામાં સુધારણા માટે તેમના ફીડબેક / સૂચનોને મહત્વ આપે છે .બેંક સેવાઓ વિશે ગ્રાહકોમાં જાગૃતિના અભાવને કારણે ઘણી ફરિયાદો ઊભી થાય છે અને આવી ક્રિયાપ્રતિક્રિયાઓ ગ્રાહકોને બેંકિંગ સેવાઓની વધુ સારી રીતે પ્રશંસા કરવામાં મદદ કરશે .બેંકની વાત કરીએ તો ગ્રાહકોની જરૂરીયાતોને પહોંચી વળવા તેના ઉત્પાદન અને સેવાઓમાં સુધારો કરવા માટે ગ્રાહકોનો પ્રતિસાદ મૂલ્યવાન ઈનપુટ હશે.

**6. હેન્ડલિંગ ફરિયાદો પર ઓપરેટિંગ સ્ટાફને સંવેદનશીલ બનાવવો:-**

ફરિયાદો સંભાળવા અને ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ જીતવા માટે સ્ટાફને યોગ્ય રીતે તાલીમ આપવામાં આવે છે .નારાજ ગ્રાહકોને હેન્ડલ કરવા માટે જરૂરી નરમ કૌશલ્ય પ્રદાન કરવું એ તાલીમ કાર્યક્રમોનો અભિન્ન ભાગ બનાવવામાં આવે છે .ફરિયાદ નિવારણ સમિતિની જવાબદારી છે કે તે સુનિશ્ચિત કરે કે ફરિયાદો/ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે આંતરિક મશીનરી તમામ સ્તરે સરળ અને કાર્યક્ષમ રીતે કાર્ય કરે.

લગત વિભાગ :- ઈએસટી વિભાગ

— ઠરાવ સર્વાનુમતે મંજુર