ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

ગ્રાહક તકરાર નિવારણ નીતિ અવકાશ/કવરેજઃ DBS બેંક ઇન્ડિયા લિમિટેડ

ઇશ્યૂઅરઃ કન્ઝ્યુમર બેંકિંગ/ ઇન્સ્ટિટ્યૂશનલ બેંકિંગ હેડ

આવૃત્તિઃ 1.7

વસ્તલક્ષી અને માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતઃ

DBS Bank India Limited (ડીબીઆઇએલ) ખાતે અમે એ બાબત સુનિશ્ચિત કરવા માગીએ છીએ કે તમને અમારી પાસેથી શ્રેષ્ઠ સેવા જ મળે, એવી સેવા કે જે મેળવવા અમારા મૂલ્યવાન ગ્રાહક લાયક છે.

DBS Bank India Limited (ડીબીઆઇએસ બેંક ઇન્ડિયા લિમિટેડ) (ડીબીઆઇએલ અથવા "બેંક" અથવા "બેંક" હવે પછી ઓળખાય છે) એ ડીબીએસ બેંક લિમિટેડ (ડીબીએલ)ની સંપૂર્ણ માલિકીની પેટાકંપની (ડબલ્યુઓએસ) છે. જેનું વડું મથક સિંગાપોરમાં આવેલું છે. શ્રેષ્ઠ પદ્ધતિઓની વહેંચણીની બાબત તરીકે, ડીબીઆઈએલ ડીબીએસ ગ્રુપ (હવે પછીથી "ગ્રુપ" અથવા "એક ગ્રુપ"તરીકે ઓળખવામા આવેલ) ના લઘુતમ સ્વીકૃતિના માપદંડને પૂર્ણ કરવામાં આવે છે કે નહીં તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે જટિલ, લાંબા ગાળા, મોટા અથવા મહત્વપૂર્ણ વ્યવહારો સાથે કામ કરતી વખતે ડીબીઆઈએલ ડીબીએલના અનુભવ અને કુશળતાનો ઉપયોગ કરશે. વધુમાં ડીબીઆઈએલ ડીબીએલ દ્વારા નિર્ધારિત કેટલીક નીતિઓ અને ધોરણોની ગણતરી અથવા વિચારણા કરશે અને આ કામગીરી જૂથના લઘુત્તમ સ્વીકૃતિના માપદંડને પૂર્ણ કરે છે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે ભારતીય નિયમનોને અપનાવશે.

બેંક એ સુનિશ્ચિત કરશે કે પ્રાપ્ત થયેલી તમામ ફરિયાદોની નોંધ, સ્વીકૃતિ અને નિરાકરણ કરવામાં આવે, પરંતુ તે ગ્રાહકને વિસ્તૃત સલાહ સાથે યોગ્ય અને સમયમર્યાદામાં ગ્રાહકની ફરિયાદોનું નિરાકરણ થાય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે અસરકારક મોનિટરિંગ/એસ્કેલેશન મિકેનિઝમને પણ સુનિશ્ચિત કરશે. ગ્રાહક તકરાર નિવારણ નીતિ ગ્રાહકોની ફરિયાદોના નિવારણ માટેના માળખાની રૂપરેખા આપે છે. બેંક એ સુનિશ્ચિત કરશે કે આ નીતિ સાર્વજનિક ક્ષેત્ર (વેબસાઈટ અને શાખાઓ)માં ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવે.

આ નીતિનો ઉદ્દેશ નીચે મુજબ છેઃ

- હંમેશાં બધા જ ગ્રાહકો સાથે ન્યાયી વર્તન કરવુ.
- ગ્રાહકો મારફતે ઉઠાવવામાં આવતી ફરિયાદો સૌજન્ય અને સમયસર કાર્યવાહી કરવામાં આવે.
- ગ્રાહકોને સંસ્થામાં તેમની ફરિયાદો વધારવાના માર્ગો વિશે માહિતગાર કરવામાં આવે, અને જો તેઓ તેમની ફરિયાદોના નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તેમના અધિકારો વિશે માહિતગાર કરવામાં આવે
- બૅન્કના કર્મચારીઓ સદ્ભાવનાથી અને પૂર્વગ્રહ વિના, ગ્રાહકોના હિતો માટે કામ કરે

નીતિનો અવકાશ (સ્કોપ):

આ નીતિ મારફતે બેંક એ સુનિશ્ચિત કરશે કે તેના ગ્રાહકો અને પેન્શનર્સ સહિત તેમના ઘટકો પાસેથી ફરિયાદો મેળવવા અને તેનું નિવારણ કરવા માટે એક યોગ્ય વ્યવસ્થા અસ્તિત્વમાં રહે, જેમાં કેસના સ્રોતને ધ્યાનમાં લીધા વિના આ પ્રકારના કેસોને વાજબી અને ઝડપથી ઉકેલવા પર વિશેષ ભાર મૂકવામાં આવે. આમાં બેંકની સેવા વિતરણ અંગે ગ્રાહકો અને ગ્રાહકો સિવાયના લોકો બંને સહિત તમામ ફરિયાદીઓની ફરિયાદોનો પણ સમાવેશ થાય છે. વધુમાં, DBS બેંક ઇન્ડિયા લિમિટેડ દ્વારા નિયુક્ત બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ અને આઉટસોર્સ્ડ સેવા પ્રદાતાઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સુધી તેનું વિસ્તરણ થાય છે.

આ નીતિમાં ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) અને વીમા નિયમનકારી વિકાસ સત્તામંડળ (IRDA) દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત જોગવાઈઓનું પાલન કરવાનું સામેલ છે.

ફરિયાદની વ્યાખ્યા:

"ફરિયાદ"નો અર્થ થાય છે નિયંત્રિત એકમ તરફથી સેવામાં ***ઉણપ હોવાનો આક્ષેપ કરતી*** અને તેના પર રાહત મેળવવા માટે લેખિતમાં અથવા અન્ય માધ્યમો દ્વારા થતી રજૂઆત.

DBS
Live more, Bank less

ફરિયાદના સમાવેશ અને બાકાત રાખવાના ઉદાહરણોઃ

ફરિયાદોના ઉદાહરણોઃ

1. નિર્ધારિત/પ્રતિબદ્ધ ટેટ (ટી.એ.ટી.) થી આગળ બેંકની કોઈ પણ પ્રોડક્ટ/સેવા પ્રદાન કરવામાં વિલંબ દા.ત. – સસરનામુ બદલવાની (એડ્રેસ ચેન્જ) વિનંતી રજુ કરવામાં આવી, પૂર્ણ થઈ નથી - ચેક જમા કરાયો છે; ક્રેડિટ પ્રાપ્ત થઈ નથી - વિલંબ/વેલકમ કિટની પ્રાપ્તિ ન થવી.
2. ડિજી ખાતું સક્રિય થયું નથી/ટેટ (ટી.એ.ટી.) ની અંદર ખોલ્યું નથી.
3. ખાતું બંધ થવામાં વિલંબ.
4. રોકડ વિતરિત થતી નથી/એટીએમમાંથી ઓછી રોકડ વિતરિત થાય છે.
5. ક્રેડિટ કાર્ડ, ડેબિટ કાર્ડ, નેટ બેન્કિંગ, યુપીઆઈ, ડિજિબેંક એપ્લિકેશન વગેરે દ્વારા કરવામાં આવેલા ઓનલાઇન, પીઓએસ, એટીએમ ટ્રાન્ઝેક્શન પર કોઈ પણ અનધિકૃત વિવાદ ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવ્યો ન હોવાનો દાવો કરવામાં આવ્યો છે.
6. ગ્રાહક કપટપૂર્ણ વ્યવહારની જાણ કરે છે અને બેંકની ઉણપનો આરોપ લગાવે છે.
7. કોઈપણ તકનીકી ખામી જ્યાં બેંક ગ્રાહકની મૂળ જરૂરિયાતને પૂર્ણ કરે તેવું કોઈ વૈકલ્પિક સમાધાન પ્રદાન કરવામાં અસમર્થ છે.
8. બિલ ચુકવણીના અપડેશનમાં વિલંબ.
9. ગ્રાહકનો દાવો છે કે તેને અપમાનજનક/કઠોર કોલ મળ્યો છે.
10. વીમાના ખોટા વેચાણનો આરોપ મૂકતો ગ્રાહક.
11. ક્રેડિટ માહિતી કંપનીઓની ફરિયાદો.
12. ગ્રાહકો દ્વારા ઉભા કરાયેલા અનધિકૃત લોકર એક્સેસ વિશે.
13. જ્યાં ફરિયાદી ફરિયાદ નોંધાવવાની વિનંતી કરી રહ્યા હોય ત્યાં કોઈપણ આગળની પ્રક્રિયા.
14. જ્યાં છેતરપિંડીભર્યા વ્યવહારોનો લાભાર્થી DBS ગ્રાહક હોય ત્યાં RBIO/CPGRAMS તરફથી ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદો.

ફરિયાદોને બાકાત રાખવાના ઉદાહરણોઃ

I. નિર્દિષ્ટ ટેટ (ટી.એ.ટી.) ની અંદર ગ્રાહક દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ક્વેરી અથવા વિનંતી.
II. ગ્રાહક દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી કોઈ પણ ચિંતા, જ્યાં બેંક દ્વારા કરવામાં આવેલી કાર્યવાહી નિયમનકારી નિર્દેશો અનુસાર હોય, યોગ્ય ચેનલો દ્વારા સંબંધિત ગ્રાહકોને યોગ્ય સૂચનાઓ સાથે (બેંકને તેના રેકોર્ડ્સ પર ઉપલબ્ધ માહિતી અનુસાર) અને જ્યાં ગ્રાહકો બેંક દ્વારા સૂચિત નિર્દેશોનું પાલન કરવા માટે કાર્ય કરવામાં નિષ્ફળ ગયા હોય, તે ઉપરોક્ત વ્યાખ્યાના કાર્યક્ષેત્રની બહાર આવશે. આ સંબંધમાં બેંક તરફથી સંદેશાવ્યવહાર(રો) પ્રાપ્ત ન થવો, કારણ કે જ્યાં ગ્રાહકની સંપર્ક વિગતોમાં ફેરફાર થયો હોય અને ગ્રાહકે તેને બેંકના રેકોર્ડ્સ પર અપડેટ ન કર્યું હોય, તેને ફરિયાદના આધાર તરીકે ગણવામાં આવશે નહીં.
III. ચાર્જ, આરઓઆઈ વગેરે પર બેંક સાથે ગ્રાહક દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ચિંતાઓ જે સંમત નિયમો અને શરતોનો ભાગ હતી.
IV. ડાઉનટાઇમ કે જે ગ્રાહકોને સૂચિત કરવામાં આવ્યો છે.

વ્યાખ્યા અને ફરિયાદ હેન્ડલિંગ ચેનલ્સ:

બેંક ગ્રાહકને તેમના પ્રશ્નો/વિનંતીઓ/ફરિયાદોની નોંધણી કરવા/તેમના પ્રતિસાદની વહેંચણી કરવા માટે બહુવિધ ચેનલો પ્રદાન કરે છે.

"પ્રશ્ન" એ કોઈપણ શંકા, પૂછપરછ, સ્પષ્ટતા, માહિતી છે કે જેમાં બેંક દ્વારા વધુ ફોલો-અપ લેવાની અથવા કાર્યવાહી કરવાની જરૂર હોતી નથી. દા.ત.: ઉલ્લેખિત TATની સમાપ્તિ પહેલાં તેની સ્થિતિ તપાસવી, કોઈપણ ડિલિવરેબલ અથવા સેવાઓની સ્થિતિ જાણવી અથવા પ્રગતિ તપાસવી વગેરે.

"વિનંતી" એ ગ્રાહક/ગ્રાહક સિવાયની વ્યક્તિઓ દ્વારા બેંકિંગ સેવાઓ/ઉત્પાદનો માટે કરવામાં આવતી વિનંતી છે જેમાં બેંક દ્વારા વધુ કાર્યવાહી કરવાની અથવા પરિપૂર્ણ કરવાની જરૂર હોય છે. દા.ત.: SOA માટે વિનંતી કરવી, પિન ફરીથી ઇશ્યુ કરવાની વિનંતી કરવી વગેરે.

"ફરિયાદ"નો અર્થ થાય છે નિયંત્રિત એકમ તરફથી સેવામાં ઉણપ હોવાનો આક્ષેપ કરતી અને તેના પર રાહત મેળવવા માટે લેખિતમાં અથવા અન્ય માધ્યમો દ્વારા કરાતી રજૂઆત.

ગ્રાહક તેમના પ્રતિસાદને શેર કરવા અથવા યોગ્ય રીતે ધ્યાન આપવા માટે તેમની ફરિયાદો મોકલવા માટે નીચેની ચેનલો પસંદ કરી શકે છે. જો કે, જો ગ્રાહક ફોન પર વાત કરતી વખતે ઇમેઇલ અથવા પત્ર પર લખીને માહિતી મેળવવા માટે સંમત થાય છે, તો બેંક દ્વારા અનુસરવામાં આવશે.

ગ્રાહક સેવા:

1. રિટેઇલ બેંકિંગ ગ્રાહક સંભાળ (બેંકિંગ, ક્રેડિટ કાર્ડ્સ):

સામૂહિક બજાર માટે ક્રેડિટ કાર્ડ સિવાય અન્ય બેંકિંગ સંબંધિત: અમારા 24-કલાકની ગ્રાહક સેવા હેલ્પલાઇન નંબર 1860 210 3456, 1860 267 4567 અથવા અમારી વિદેશી ગ્રાહક સેવા નંબર 91-44-49021180 પર સંપર્ક કરો.

એકાઉન્ટ ફ્રીઝ સંબંધિત બાબતો: 020 66218560

અમારા મૂલ્યવાન (ટ્રેઝર) ગ્રાહકો 1860 267 1234 પર કોલ કરી શકે છે અમારા વિદેશી ગ્રાહક સેવા નંબર 91-44-66854555 પર

ઇમેઇલ આઇડી: રિટેઇલ બેંકિંગ ગ્રાહકો (ડિજિબેંક/ટ્રેઝર્સ/(ક્રેડિટ કાર્ડ સિવાય અન્ય)) અહીં ઇમેઇલ મોકલી શકે છે customercareindia@dbs.com

<u>ક્રેડિટ કાર્ડ</u>: બજાજ ફિનસર્વ DBS બેંક સુપરકાર્ડ અને DBS સ્પાર્ક ક્રેડિટ કાર્ડ માટે અમારા 24 કલાકની ક્રેડિટ કાર્ડ સેવા હેલ્પલાઇન નંબર 1860 267 6789 અથવા બજાજ ફિનસર્વ DBS બેંક સુપરકાર્ડ માટે અમારા વિદેશી ગ્રાહક સેવા નંબર +91-44-69046789 પર સંપર્ક કરો . DBS વેન્ટેજ ક્રેડિટ કાર્ડ ધારકો સમર્પિત ગ્રાહક સેવા નંબર 1800 209 4555 અથવા અમારા વિદેશી ગ્રાહક સેવા નંબર +91-44-66854555 પર કોલ કરશે.

DBS
Live more, Bank less

ઇમેઇલ આઇડી:

DBS સ્પાર્ક ક્રેડિટ કાર્ડ - cardcareindia@dbs.com;

DBS વિન્ટેજ ક્રેડિટ કાર્ડ vantagecareindia@dbs.com

2. કોર્પોરેટ બેંકિંગ – બિઝનેસ કેર:

કોર્પોરેટ ગ્રાહકો 1800 103 6500/1800 419 9500/+91 44 66328000 (ઓવરસીઝ નંબર) પર બિઝનેસ કેરનો સંપર્ક કરી શકે છે. બિઝનેસ કેર સોમવારથી શુક્રવાર, સવારે 10.00 થી સાંજના 7.00 વાગ્યા સુધી (જાહેર રજાઓ સિવાય) કાર્યરત છે. ઈ-મેઈલ: DBS ઈન્ડિયાના કોર્પોરેટ ગ્રાહકો અમને ઈ-મેઈલ કરીને ઈ-મેઈલ કરી શકે BusinessCarein@dbs.com

3. શાખા: કૃપા કરીને તમારી સંબંધિત શાખાને લખો, ગ્રાહક તેમની સમસ્યાઓ/ચિંતાઓની વિગતો આપતી નીચેની લિંક જોઈ શકે છે https://www.dbs.com/in/treasures/common/customer-service-managers.page.

4. ડિમેટ સેવાઓ: કસ્ટમર કેર કોન્ટેક્ટ નંબર: 1860 210 3456 (24/7 ઓપરેશન્સ)
ઇ-મેઇલ: ગ્રાહકો customercareindia@dbs.com પર ઇમેઇલ કરી શકે છે.

એસ્કેલેશન લેવલ્સ અને ટર્નઅરાઉન્ડ ટાઇમલાઇન્સ:

એસ્કેલેશન સ્તરો
જો ગ્રાહકને 3 દિવસની અંદર ગ્રાહક સેવા તરફથી પ્રતિસાદ ન મળે, તો તે નીચેના સ્તરે પહોંચી શકે છે:
લેવલ 1 ક્લસ્ટર હેડ્સ RNO's: પ્રતિભાવનો TAT - 5 કામકાજી દિવસમાં.
લેવલ 2: રિજનલ નોડલ ઓફિસર્સ: પ્રતિભાવનો ટેટ - કામકાજના 7 દિવસની અંદર.
લેવલ 3: સિનિયર મેનેજમેન્ટ: પ્રતિભાવનો TAT - 5 કામકાજી દિવસમાં.
લેવલ 4 મેનેજિંગ ડિરેક્ટર: પ્રતિભાવનો TAT- 5 કામકાજી દિવસમાં.
લેવલ 5 CEO - પ્રતિભાવનો TAT - 5 કામકાજી દિવસમાં.

વૃદ્ધિ સ્તરોની સંપર્ક વિગતો આ કડી પર મળી શકે છે:
https://www.dbs.com/in/treasures/common/redressalhttps://www.dbs.com/in/treasures/common/redressal-of-complaintsand-grievances.page?pid=in-digi-pweb-footerof-complaints-and-grievances.page?pid=in-digi-pweb-footer

બેંકના આંતરિક ઓમ્બડ્સમેન (લોકપાલ):
રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયાની સૂચનાને અનુરૂપ જો બેન્ક નકારી કાઢવાનો કે આંશિક રાહત આપવાનો નિર્ણય લે તો આવા તમામ કેસોની વધુ તપાસ માટે ઇન્ટરનલ ઓમ્બડ્સમેન (લોકપાલ) ને મોકલવામાં આવશે. 29 ડિસેમ્બર 2023ના રોજના RBI માસ્ટર દિશાનિર્દેશોનો સંદર્ભ લો: RBI/CEPD/2023-24/108 CEPD.PRD.નંબર.S1228/13.01.019/2023-24.

આંતરિક ઓમ્બડ્સમેન (લોકપાલ) નો નિર્ણય બેંક માટે બંધનકર્તા છે સિવાય કે બેંકનો નિર્ણય અન્યથા ન હોય અને આંતરિક લોકપાલ માસ્ટર ડાયરેક્શનમાં સલાહ મુજબ સક્ષમ ઓથોરિટીની મંજૂરી સાથે સમર્થિત ન હોય. આંતરિક ઓમ્બડ્સમેન (લોકપાલ) દ્વારા લેવાયેલા નિર્ણયનો અસ્વીકાર આ નિર્દેશોની કલમ 3 (1) (સી) હેઠળ વ્યાખ્યાયિત કર્યા મુજબ સક્ષમ ઓથોરિટીની મંજૂરી સાથે કરવામાં આવશે.

નીરાકરણ્વ (રીઝોલ્યુશન) સમયરેખાઓ:

બેંકે વિવિધ પ્રકારની ફરિયાદો માટે ચોક્કસ નીરાકરણ (રિઝોલ્યુશન) સમયરેખા સ્થાપિત કરી છે. ગ્રાહકને પૂરા પાડવામાં આવતા વ્યાપક માર્ગદર્શન સાથે દરેક ફરિયાદને તાત્કાલિક ધોરણે દૂર કરવામાં આવે છે. જો આ સમયમર્યાદાથી વધુ કોઈ અપેક્ષિત વિલંબ થાય, તો બેંક ગ્રાહકને સારી રીતે માહિતગાર રાખવાની ખાતરી આપે છે.

બેંક દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદોની નોંધઃ

બેંક તેની સીઆરએમ સિસ્ટમમાં તમામ ફરિયાદોને રેકોર્ડ કરે છે, જ્યાં સુધી દરેક સમસ્યાનું સંપૂર્ણ નિરાકરણ ન આવે ત્યાં સુધી અસરકારક ફોલોઅપ અને ખંતપૂર્વકના સંચાલનની ખાતરી આપે છે. આ વ્યવસ્થિત અભિગમ સુનિશ્ચિત કરે છે કે તમામ ચિંતાઓને વ્યાપકપણે ધ્યાન આપવામાં આવે છે અને સમયબદ્ધ રીતે બંધ કરવામાં આવે છે.

ફરિયાદોનું સંચાલન અને નિરીક્ષણઃ

બેંકે ગ્રાહક સેવાની ગુણવત્તા અને બેંકની ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા પર નજર રાખવા અને તેની સમીક્ષા કરવા માટે નીચેની સમિતિઓ અને સમીક્ષા તંત્રની રચના કરી છે.

બોર્ડની ગ્રાહક સેવા સમિતિઃ બોર્ડની આ સમિતિ સમગ્ર બેંકમાં સેવા વૃદ્ધિની પહેલના અમલીકરણ પર દેખરેખ રાખવા અને માર્ગદર્શન આપવા માટે જવાબદાર છે. સમિતિ દર ત્રિમાસિક ગાળામાં એક વખત મળે છે, જેમાં ગ્રાહકોની ફરિયાદો, નિયમનકારી આદેશો, નીતિગત નિર્ણયો, ગ્રાહકોનો અનુભવ વધારવાની પહેલ પર બેંકોની કામગીરીની સમીક્ષા કરવામાં આવે છે.

ગ્રાહક સેવા પરની સ્થાયી સમિતિઃ સમિતિ ત્રિમાસિક ધોરણે મળે છે અને ગ્રાહકોમાં દિશા, શિક્ષણ અને જાગૃતિ લાવવા માટે જવાબદાર છે, વધુ મહત્ત્વપૂર્ણ બાબત એ છે કે આ બેંક ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે ગ્રાહકોના પ્રતિસાદને સમજવા માટેના એક મંચ તરીકે કામ કરે છે. આ બેઠકમાં વિચાર-વિમર્શ કરવામાં આવેલી બાબતોને સેવાના વિકાસ અને પ્રોડક્ટ એન્હાન્સમેન્ટ માટે હાથ ધરવામાં આવી છે, જેથી ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી સેવાની ગુણવત્તામાં વધારો થઈ શકે. આ બેઠકમાં બેંકના વરિષ્ઠ મેનેજમેન્ટ ભાગ લે છે અને ગ્રાહકોને બેઠકોમાં ભાગ લેવા આમંત્રણ આપવામાં આવે છે.

શાખા સ્તરની ગ્રાહક સેવા સમિતિઃ બેંક શાખાના માસિક સ્તરની ગ્રાહકોની બેઠકોનું પણ આયોજન કરે છે; આ ફોરમ ગ્રાહકને બેંક સાથે તેમના પ્રતિભાવો અને અનુભવ વહેંચવા માટે પ્રોત્સાહિત કરે છે. આ બેઠકના ભાગરૂપે બેંકે ગ્રાહકોને સલામત/સુરક્ષિત બેંકિંગ જેવા વિષયો પર શિક્ષિત કરવા માટે સત્રોનું પણ આયોજન કર્યું છે, સુવિધાજનક બેંકિંગ સુનિશ્ચિત કરવા માટે બેંકે નવી પહેલ શરૂ કરી છે. આ સત્રોનો પ્રતિસાદ રેકોર્ડ કરવામાં આવે છે અને અમલીકરણ માટે લેવામાં આવે છે.

નીતિનું પાલન સનિશ્ચિત કરવા બેંક દ્વારા હાથ ધરવામાં આવેલા પગલાં અને પહેલોનું નિયંત્રણ:

બોર્ડની ગ્રાહક સેવા સમિતિ દ્વારા પોલિસીને મંજૂરી આપવામાં આવી છે અને નિયમિત સમયાંતરે તેની સમીક્ષા કરવામાં આવે છે. આ સમીક્ષાઓમાં નીચેની બાબતોને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશેઃ

- આંતરિક પરિબળો, જેમ કે સંગઠનાત્મક માળખામાં ફેરફાર અથવા પ્રોડક્ટ અને ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ
- બાહ્ય પરિબળો જેવા કે કાયદામાં ફેરફાર અથવા ટેકનોલોજીકલ ઈનોવેશન
- આંતરિક/બાહ્ય ઓડિટર્સ દ્વારા વર્ષ દરમિયાન હાથ ધરવામાં આવેલા ઓડિટના પરિણામો. આ પોલિસી બેંકની વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવી છે

વિચલનો: કોઈપણ પરિશિષ્ટ સહિત કોઈપણ વિચલનો, જો કોઈ હોય તો, અપવાદરૂપ ધોરણે હશે અને તેનું દસ્તાવેજીકરણ ઇશ્યૂઅર દ્વારા થવું જોઈએ અને બેંકના બોર્ડ દ્વારા મંજૂર થવું જોઈએ.

કોઈ પણ ફેરફારો કે જે નક્કર ન હોય, પરંતુ આકસ્મિક અથવા વહીવટી સ્વરૂપના હોય, તેને મંજૂરી આપતી સત્તા દ્વારા સાઇન-ઓફની જરૂર હોતી નથી.

જ્યારે ફરિયાદો/રાવોનું સંચાલન કરવામાં બેંક દ્વારા કોઈ નવા ફેરફારો સામેલ કરવામાં આવશે ત્યારે ગ્રાહક તકરાર નિવારણ નીતિ સમયાંતરે સુધારવામાં આવશે. નિયમનકાર (આરબીઆઈ/આઈબીએ વગેરે) દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલા કોઈ પણ નવા નિયમનો, સુધારા/સુધારાના સંજોગોમાં અથવા જ્યારે સતત પ્રાસંગિકતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે સામગ્રીમાં ફેરફારોની જરૂર હોય/યોગ્ય હોય ત્યારે પણ તેમાં સુધારો કરવામાં આવશે. આ નીતિની વાર્ષિક ધોરણે (ત્રણ મહિના સુધીના ગ્રેસ પિરિયડ સાથે) સમીક્ષા થવી જોઈએ.

આ નીતિમાં ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) અને વીમા નિયમનકારી વિકાસ સત્તામંડળ (IRDA) દ્વારા સમયાંતરે નિર્ધારિત જોગવાઈઓનું પાલન કરવાનું સામેલ છે.

રેકોર્ડ કીપિંગ:

ફરિયાદોનો રેકોર્ડ બેંકની માહિતી પ્રણાલી સુરક્ષા નીતિ મુજબ જાળવવામાં આવે છે.

પરિશિષ્ટ 5 સંસ્કરણ ઇતિહાસ:

સંસ્કરણ	ઈશ્યૂની તારીખ	કી ફેરફારોનો સારાંશ
1.0	જુલાઈ, 2018	અદા થયેલ પોલિસી
1.1	એપ્રિલ 2020	1. સમયરેખામાં ઉમેરાઓ 2. આંતરિક ઓમ્બડ્સમેન (લોકપાલ) 3. વળતર
1.2	જૂન 2021	1. સ્તર 3 પર સિનિયર મેનેજમેન્ટનો પરિચય 2. લેવલ 4 અને 5 માટે સુધારેલ ટેટ
1.3	સપ્ટેમ્બર 2021	ક્રેડિટ કાર્ડનો સંપર્ક કેન્દ્ર નંબર અને ઇમેઇલ આઇડીનો ઉમેરો
1.4	માર્ચ 2022	ઇન્ટિગ્રેટેડ બેંકિંગ ઓમ્બડ્સમેન (લોકપાલ) સ્કીમ (ઇન્ટિગ્રેટેડ બેંકિંગ ઓમ્બડ્સમેન (લોકપાલ) સ્કીમને સામેલ કરવાની નીતિમાં ફેરફાર) આ યોજના વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવી હતી.
1.5	સપ્ટેમ્બર 2022	સુધારો/આંતરિક ઓમ્બડ્સમેન (લોકપાલ) વિભાગમાં ઉમેરો
1.6	મે, 2024	01. પનીતિનો અવકાશ (સ્કોપ) 02. ફરિયાદોની વ્યાખ્યા

		03. "ફરિયાદ" તરીકે સમાવેશ અને બાકાત રાખવા 04. પ્રશ્ન, વિનંતી અને ફરિયાદની વ્યાખ્યા 05. એસ્કેલેશન લેવલના ફેરફારો 06. ટ્રેઝર કસ્ટમર કેર નંબર ઉમેરવામાં આવેલ છે 07. નીરાકરણ (રિઝોલ્યુશન) સમયરેખા 08. નીતિના નિયંત્રણો અને અનુપાલન
1.7	નવેમ્બર'2025	સુધારો/ઉમેરો: 1. નીતિનો અવકાશ 2. "ફરિયાદ" તરીકે સમાવેશ અને બાકાતી 3. પ્રશ્ન, વિનંતી અને ફરિયાદની પરિભાષા 4. આગળની પ્રક્રિયા કરવાના સ્તરમાં ફેરફાર 5. આંતરિક લોકપાલ વિભાગ