



પ્રસ્તાવના

નીતિનો ઉદ્દેશ્ય

આ નીતિનો ઉદ્દેશ્ય, ઇક્વિટાસ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક સેવા વિતરણ દ્વારા ગ્રાહકની તકરાર, ફરિયાદો અને નિવારણને એક ફ્રેમવર્ક દ્વારા સક્ષમ કરીને પૂરું પાડવાનું છે.



સામગ્રીઓનું કોષ્ટક

1. પ્રસ્તાવના

- 1.1 નીતિનો ઉદ્દેશ્ય
- 1.2 નીતિનો વ્યાપ

2. ESFB નીતિ ફ્રેમવર્ક

- 2.1 ફરિયાદ નિવારણના સિદ્ધાંતો
- 2.2 આંતરિક મશીનરી
- 2.3 ફરજિયાત ડિસ્ક્લે જરૂરિયાતો
- 2.4 ફરિયાદોનું નિરાકરણ
- 2.5 ગ્રાહકો સાથે ક્રિયાપ્રતિક્રિયા
- 2.6 ફરિયાદોનું સંચાલન કરવા માટે ઓપરેટિંગ સ્ટાફને સંવેદનશીલ બનાવવું
- 2.7 ફરિયાદોનો સામનો કરવો અને ગ્રાહક સંબંધોમાં સુધારો કરવો
- 2.8 ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

નીતિનો વ્યાપ

a. આ નીતિ ઇક્વિટાસ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક ESFB અથવા "બેંક")ની ભૂમિકાઓ અને જવાબદારીઓને આવરી લેશે જેથી નિયમો અને વિનિયમોના આપેલ ફ્રેમવર્કની અંદર નિવારણ પદ્ધતિની ખાતરી કરવા માટે એક સંરચિત સિસ્ટમ બનાવવામાં આવે છે જે 'ન્યાયી' 'ફેર' અને 'અનુમતિપાત્ર' હોવા જોઈએ.

b. જો ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો માટે બેંક દ્વારા આપવામાં આવેલા પ્રતિસાદ અથવા નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો આ નીતિ ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદોની ફરિયાદોને સંસ્થામાં મોકલવા માટે સંપૂર્ણપણે જાગૃત રહેવાના અધિકારો અને વૈકલ્પિક ઉપાયો પસંદ કરવાના તેમના અધિકારોની ગણતરી કરે છે.

c. આ નીતિ ફરિયાદ નિવારણના સિદ્ધાંતોનું અવલોકન કરવા પ્રત્યેની બેંકની જવાબદારીઓની યાદી આપે છે.

ESFB નીતિ ફ્રેમવર્ક



2.1 ફરિયાદ નિવારણના સિદ્ધાંતો

ફરિયાદ નિવારણ અંગેની બેંકની નીતિ નીચે નોંધાયેલા સિદ્ધાંતોને અનુસરે છે.

1. ગ્રાહકો સાથે દરેક સમયે વાજબી વર્તન કરવું જોઈએ
2. બેંક કર્મચારીઓ ગ્રાહકના હિત માટે પૂર્વગ્રહ રાખ્યા વિના અને સદ્વાવનાથી કામ કરશે.
3. ગ્રાહકો દ્વારા આપવામાં આવેલી ફરિયાદોનો નમ્રતાથી અને સમયસર નિકાલ કરવામાં આવે છે
4. તમામ ફરિયાદો પર બેંક, કાર્યક્ષમ રીતે અને ન્યાયપૂર્ણ રીતે નિકાલ કરશે
5. ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો માટે બેંક દ્વારા આપવામાં આવેલા પ્રતિસાદ અથવા નિરાકરણથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો આ નીતિ ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદોની ફરિયાદોને સંસ્થામાં મોકલવા માટે સંપૂર્ણપણે જાગૃત રહેવાના અધિકારો અને વૈકલ્પિક ઉપાયો પસંદ કરવાના તેમના અધિકારોની ગણતરી કરે છે.

2.1.1 ગ્રાહકોની ફરિયાદો

ગ્રાહકની ફરિયાદો નીચેના કારણોસર ઊભી થાય છે

1. ગ્રાહકોને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવેલ કાર્યો/વ્યવસ્થાઓની અપૂરતીતા
2. આપવામાં આવેલ વાસ્તવિક સેવાઓ વિરુદ્ધ અપેક્ષિત સેવાઓના ધોરણોમાં અંતર.
3. ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવામાં વલણને લગતું પાસાઓ.

જો બેંક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓથી અગર ગ્રાહક સંતુષ્ટ ન હોય તો તેને/તેણીને ફરિયાદ નોંધાવવાનો સંપૂર્ણ અધિકાર છે. ગ્રાહક પોતાની ફરિયાદ લેખિતમાં, મૌખિક રીતે, બેંકની વેબસાઈટ પર અથવા ટેલિફોન પર આપી શકે છે. જો ફરિયાદ કર્યા પછી 30 દિવસમાં ગ્રાહકની ફરિયાદનું નિરાકરણ નહીં આવે અથવા જો તે/તેણી બેંક દ્વારા આપવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, પછી તે/તેણી તેની/તેણીની ફરિયાદ સાથે બેન્કિંગ લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકે છે અથવા ફરિયાદ નિવારણ માટે ઉપલબ્ધ અન્ય કાયદાકીય માર્ગો પસંદ કરી શકે છે.

2.2 ગ્રાહકોની તકરાર/ફરિયાદને સંભાળવા માટે આંતરિક યંત્રણા

2.2.1 બોર્ડની ગ્રાહક સેવા સમિતિ

ગ્રાહકોને ઉત્તમ ગ્રાહક સેવા પૂરી પાડવા માટે, બોર્ડની ગ્રાહક સેવા સમિતિ વ્યાપક ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીની રચના માટે જવાબદાર રહેશે. સમિતિ દ્વારા ગ્રાહક સેવાની ગુણવત્તાને લગતા મુદ્દાઓનું તપાસ કરવામાં આવશે. આ સમિતિ ગ્રાહક સેવા પર સ્થાયી સમિતિની કામગીરીની પણ સમીક્ષા કરશે.

2.2.2 ગ્રાહક સેવા અંગેની સ્થાયી સમિતિ

ગ્રાહક સેવા અંગેની સ્થાયી સમિતિની અધ્યક્ષતા બેંકના મેનેજિંગ ડિરેક્ટર કરશે. આ સમિતિમાં બેંકના બે થી ત્રણ વરિષ્ઠ અધિકારીઓ સાથે, બે પ્રતિષ્ઠિત બિન-એક્ઝિક્યુટિવ્સ પણ હશે જેમની નિમણૂક જનતામાંથી સભ્યો તરીકે કરવામાં આવશે. સમિતિની નીચે મુજબની કામગીરી હશે.

1. શાખાઓમાં આયોજિત ગ્રાહક સેવા બેઠકો, સ્થાયી સમિતિની બેઠકો અને બેંકની ઓનલાઈન ચેનલોમાંથી પ્રતિસાદ/ સમીક્ષાઓ જેવા વિવિધ ક્ષેત્રોમાંથી પ્રાપ્ત ગ્રાહક સેવાની ગુણવત્તા અંગેના પ્રતિસાદનું મૂલ્યાંકન કરો.
2. કમિટી ગ્રાહક સેવા અને ફરિયાદ-નિવારણ પ્રક્રિયાઓ સંબંધિત નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓના પાલન પર નોડલ અધિકારીઓ પાસેથી પ્રતિસાદ માંગશે.
3. સમિતિ તકરાર/ફરિયાદોને પણ ધ્યાનમાં લેશે જેનું નિરાકરણ કરવામાં આવ્યું નથી અને નિવારણ માટે જવાબદાર કાર્યકારી વડાઓ દ્વારા સંદર્ભિત કરવામાં આવે છે અને તેમની સલાહ આપશે.
4. સમિતિ દરેક ત્રિમાસિક ગાળામાં બોર્ડની ગ્રાહક સેવા સમિતિને તેનો અહેવાલ સુપરત કરશે.

2.2.3 નોડલ ઓફિસર અને અન્ય નિયુક્ત અધિકારીઓ તકરાર અને ફરિયાદોનું સંચાલન કરશે.

બેંકના કામકાજ માટે ગ્રાહક સેવાના અમલીકરણ અને ફરિયાદના સંચાલન માટે નોડલ ઓફિસર જવાબદાર રહેશે. મુખ્ય કચેરી અને ઝોનલ/પ્રાદેશિક કચેરીઓમાં નોડલ અધિકારીઓ તેમના નિયંત્રણ હેઠળ આવતી શાખાઓના સંબંધમાં તકરાર/ફરિયાદોને સંભાળવા માટે નીચે દર્શાવેલ છે.

મુખ્ય કાર્યાલય: મુખ્ય ગ્રાહક સેવા
ઝોનલ / પ્રાદેશિક કાર્યાલય: ઝોનલ હેડ

નોડલ અધિકારી (ઓ)નું નામ અને સંપર્ક વિગતો શાખાના નોટિસ બોર્ડ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે

2.2.4 RBIની વર્તમાન માર્ગદર્શિકા અનુસાર બેંકે આંતરિક લોકપાલ યોજના અમલમાં મૂકી છે.

બેંક દ્વારા આંશિક અથવા સંપૂર્ણ રીતે નકારી કાઢવામાં આવેલી ફરિયાદોની સમીક્ષા કરવા માટે આંતરિક લોકપાલ (IO) જવાબદાર રહેશે અને તેની પાસે સ્વતંત્ર અધિકાર હશે. આ આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ પ્રણાલીને મજબૂત કરવા અને બેંકની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિના ઉચ્ચ સ્તરે ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું નિરાકરણ થાય તેની ખાતરી કરવા; અને ગ્રાહકને નિવારણ માટે અન્ય ફોરમનો સંપર્ક કરવાની જરૂરિયાત ઘટાડવા માટે છે.

દરેક ત્રિમાસિકમાં IO બોર્ડની ગ્રાહક સેવા સમિતિને તેની/તેણીની પ્રવૃત્તિઓનો અહેવાલ આપશે. યોજનામાં દર્શાવેલ આવશ્યકતા મુજબ બેંક સમયાંતરે RBIને જાણ કરશે.

2.3 ફરિયાદોના ડિસ્પ્લે જરૂરિયાતો

બેંકની દરેક શાખામાં નીચેની બાબતો દર્શાવવામાં આવશે

1. ગ્રાહકો પાસેથી ફરિયાદો અને સૂચનો મેળવવા માટેની પ્રક્રિયા
2. નોડલ ઓફિસર(ઓ)નું નામ, સરનામું અને સંપર્ક નંબર
3. વિસ્તારના બેંકિંગ લોકપાલની સંપર્ક વિગતો.
4. ગ્રાહકો માટે બેંકની પ્રતિબદ્ધતાનો કોડ/વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ
5. બેંકના ટોલ ફ્રી નંબર(ઓ)

2.4 ફરિયાદોનું નિરાકરણ

2.4.1 ગ્રાહક સેવા સંબંધમાં, શાખા મેનેજર તકરાર/ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે જવાબદાર છે. શાખાઓમાં પ્રાપ્ત થતી તમામ ફરિયાદોના નિરાકરણની ખાતરી કરવા માટે તે/તેણી જવાબદાર રહેશે. ગ્રાહક સંતોષ ન થાય ત્યાં સુધી ફરિયાદોનું સંપૂર્ણ નિરાકરણ થાય તે જોવાની તેની/તેણીની મુખ્ય ફરજ છે. અને જો ગ્રાહક સંતુષ્ટ ન હોય, પછી સમસ્યાના ઉકેલ માટે તેને/તેણીને વૈકલ્પિક વિકલ્પો પ્રદાન કરવામાં આવશે. જો બ્રાન્ચ મેનેજરને લાગે કે ફરિયાદનું નિરાકરણ તેમના સ્તરે શક્ય નથી, તો પછી તે/તેણી આ કેસને માર્ગદર્શન માટે ઝોનલ ઓફિસ/નોડલ ઓફિસરને મોકલશે. તેવી જ રીતે, જો ઝોનલ ઓફિસ/નોડલ ઓફિસર એવું વિચારે છે, તો તેઓ ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવા માટે સક્ષમ નથી; પછી આવા કેસો મુખ્ય કચેરીના પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસરને મોકલવામાં આવશે.

નિવારણ માટે તાત્કાલિક ઉપચારાત્મક કાર્યવાહી શરૂ કરવા માટે, તમામ ફરિયાદો સેન્ટ્રલાઈઝ્ડ સિસ્ટમમાં દાખલ કરવામાં આવશે અને તે ટોચના મેનેજમેન્ટ સહિત તમામ લાઈન અધિકારીઓ માટે સુલભ હશે. ટોચના મેનેજમેન્ટની ટિપ્પણીઓ તમામ સંબંધિત કર્મચારીઓ માટે ઉપલબ્ધ રહેશે.

પૂછપરછ/પ્રશ્નને ફરિયાદ તરીકે ગણવામાં આવશે નહીં. જો કે, જો કોઈ પ્રશ્નનો યોગ્ય રીતે જવાબ આપવામાં ન આવે, તો તે ફરિયાદ બની શકે છે.

2.4.2 સમયમર્યાદા

પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોનું તમામ સંભવિત દ્રષ્ટિકોણથી વિશ્લેષણ કરવામાં આવશે. ફરિયાદી બહુવિધ વિકલ્પો દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે, જેમ કે. ફોન બેંકિંગ, બેંકની વેબસાઈટ, ઈ-મેઈલ, પત્રો અને શાખા સ્તરે ફરિયાદ ફોર્મ ભરીને.

ગ્રાહક દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી કોઈપણ ફરિયાદ પર બેંકની કાર્યવાહીનો સંદેશાવ્યવહાર એ એક મહત્વપૂર્ણ જરૂરિયાત છે. પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદો તરત જ સ્વીકારવામાં આવશે અને બેંક તરફથી નિરાકરણના અંદાજિત સમયની જાણ ગ્રાહકને કરવામાં આવશે.

આંતરિક રીતે નિશ્ચિત સમયમર્યાદાની અંદર બેંક દ્વારા પ્રાપ્ત થતી દરેક ફરિયાદનું નિરાકરણ લાવવાના તમામ પ્રયાસો કરવામાં આવશે. ટર્નઅરાઉન્ડ ટાઈમ-કાર્ય સમાપ્તિ સમય સમાપ્ત થયા (TAT) પછીની તમામ બાકી ફરિયાદો હેડ ઓફિસને માસિક અંતરાલે જાણ કરવામાં આવશે.

અને જો, જ્યાં બેંક બેંકની બહારના સ્ત્રોતો પાસેથી માહિતી મેળવવા માટે નિર્ભર છે, જેમ કે અન્ય બેંકો, એજન્સીઓ કે જે બેંકને કરારબદ્ધ જવાબદારી હેઠળ નથી, વગેરે, તેમના માટે ટર્નઅરાઉન્ડ ટાઈમ તે સમયથી શરૂ થશે, જ્યારે અન્ય બેંકો અથવા એજન્સીઓ ઉઠાવેલા પ્રશ્નો પર બેંકને તેમનો પ્રતિસાદ આપશે.

નીચે આપેલ કોષ્ટક નિગતવાર સમયરેખા દર્શાવે છે.

ફરિયાદ નિવારણની સમયરેખા	
ફરિયાદોની શ્રેણી	કાર્ય પૂર્ણ કરવાનો સમય
24 કલાકની અંદર સ્વીકૃતિ મોકલવી જોઈએ	
આવી ફરિયાદો કે જે ફરિયાદ નિવારણ ટીમ દ્વારા સીધી રીતે ઉકેલી શકાય છે	3 કામકાજના દિવસોનો મહત્તમ સમયગાળો
આ ક્ષેત્ર/વેચાણ/ઉત્પાદનોનું ખોટું વેચાણ વગેરેને લગતી તપાસની આવશ્યકતા તેવી ફરિયાદો	7 કામકાજના દિવસોનો મહત્તમ સમયગાળો
બાહ્ય એજન્સીઓ/અન્ય બેંકો/તૃતીય પક્ષ ઉત્પાદનો/સેવાઓ સંબંધિત ફરિયાદો	15 કામકાજના દિવસો સુધી
ફરિયાદો કે જેના ઉકેલ માટે તકનીકી ફેરફારોની જરૂર છે અથવા જેમાં શંકાસ્પદ કમ્પટપૂર્ણ પ્રવૃત્તિઓ/દુરાચારો સંબંધિત તપાસની જરૂર હોય અથવા જેમાં લેણાં વગેરેની વસૂલાતનો સમાવેશ થાય છે.	30 દિવસો સુધી

જો 30 દિવસમાં ગ્રાહકની ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે અથવા ગ્રાહક બેંક દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલ ઉકેલથી સંતુષ્ટ નથી, પછી તે/તેણી બેંકિંગ લોકપાલ, RBIને અપીલ કરી શકે છે.

2.5 ગ્રાહકો સાથે ક્રિયાપ્રતિક્રિયા

બેંકની ધારણા છે કે ગ્રાહકોની અપેક્ષાઓ/જરૂરીયાતો/ફરિયાદોને બેંકના સ્ટાફ દ્વારા ગ્રાહકો સાથેની વ્યક્તિગત ક્રિયાપ્રતિક્રિયા દ્વારા વધુ સારી રીતે ઉકેલી શકાય છે. ગ્રાહક સેવાને બહેતર બનાવવા માટે તેમના પ્રતિસાદ/સૂચનો એકત્રિત કરવા માટે બેંક દ્વારા ગ્રાહકો સાથે ગ્રાહક મુલાકાતનું આયોજન કરવામાં આવે છે જેથી કસ્ટમ સાથે સારો સંબંધ સ્થાપિત થાય. બેંક સેવાઓ વિશે જાગૃતિના અભાવને કારણે ગ્રાહકોની ઘણી ફરિયાદો ઊભી થાય છે; પરંતુ બેંક સાથેની નિયમિત ક્રિયાપ્રતિક્રિયા ગ્રાહકોને બેંકિંગ સેવાઓનો વધુ સારો અનુભવ કરવામાં મદદ કરશે. બેંક માટે, ગ્રાહકની જરૂરીયાતો/અપેક્ષાઓ પૂરી કરવા માટે ગ્રાહકો તરફથી મળેલ પ્રતિસાદ તેના ઉત્પાદન અને સેવાઓ માટે મૂલ્યવાન ઈનપુટ હશે.

આ અસર માટે, બેંકના નવા ગ્રાહકો માટે વેલકમ કોલ્સનો ખ્યાલ (NTB) રજૂ કરવામાં આવ્યું છે. આ પહેલના ભાગ તરીકે, NTB ગ્રાહકોને તેમનું સ્વાગત કરવા અને તેમના/તેણીના બેંકિંગ ભાગીદાર તરીકે અમને પસંદ કરવા બદલ તેમનો આભાર વ્યક્ત કરવા ફોન કરવામાં આવે છે. બેંક સાથે નવો સંબંધ શરૂ કરવામાં તેમના અનુભવની ખાતરી કરવામાં, આ પ્રવૃત્તિ મદદ કરે છે. બેંક તેના વર્તમાન સેવા સ્તરોની ખાતરી કરવા માટે ESFB એક તક તરીકે પણ કામ કરે છે.

2.6 ફરિયાદોનું સંચાલન કરવા માટે ઓપરેટિંગ સ્ટાફને સંવેદનશીલ બનાવવું

તકરાર/ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સ્ટાફને પર્યાપ્ત અને યોગ્ય રીતે તાલીમ આપવામાં આવશે. અત્યંત સૌજન્ય અને આદર સાથે ગ્રાહકોની ફરિયાદો/ફરિયાદોને સંબોધવા માટે સ્ટાફને તાલીમ આપવામાં આવશે. ચિડાચેલા ગ્રાહકોને સંભાળવા માટે વ્યવહાર કૌશલ્યો સ્ટાફના પ્રશિક્ષણ કાર્યક્રમોનો અભિન્ન ભાગ હશે. તકરાર/ફરિયાદોને સરળતાથી અને અસરકારક રીતે હે નિયંત્રિત કરવા માટેની આંતરિક વ્યવસ્થા તમામ સ્તરે સ્થાપિત થાય આંતરિક મિકેનિઝમ નિયંત્રિત કરવાની જવાબદારી નોડલ ઓફિસરની રહેશે. વિભાગને યોગ્ય સ્તરે કર્મચારીઓની તાલીમની જરૂરીયાતો HR પર નોડલ ઓફિસર પ્રતિસાદ આપશે.

2.7 ફરિયાદોનો સામનો કરવો અને ગ્રાહક સંબંધોમાં સુધારો કરવો

2.7.1 ફરિયાદો/સૂચનો બોક્સ

બેંકની દરેક શાખામાં ફરિયાદ/સૂચન બોક્સ આપવામાં આવશે. વધુમાં, બેંકની દરેક શાખામાં, ગ્રાહકોને જો તેમની ફરિયાદો હાલ ના થાય તો, શાખા સંચાલકને મળવા વિનંતી કરતી નોટિસ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

2.7.2 ફરિયાદ ચોપડી/રજિસ્ટર

શાખાઓમાં છિદ્રિત નકલો સાથે ફરિયાદ પુસ્તકો ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે તેઓ ગ્રાહકોને તાત્કાલિક એક સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરવા અને નિયંત્રણ કચેરીને સૂચના આપવા માટે બનાવવામાં આવે છે.

શાખાઓ તેમને ગ્રાહકો પાસેથી સીધા અથવા અન્ય માધ્યમ દ્વારા મળેલી તમામ ફરિયાદો/ફરિયાદો દાખલ કરવા માટે આપવામાં આવેલ નિયત ફોર્મમાં અલગ ફરિયાદ રજીસ્ટર જાળવશે.

સંબંધિત પ્રાદેશિક મેનેજર દ્વારા, ફરિયાદ રજીસ્ટર કે જે શાખાઓ દ્વારા જાળવવામાં આવે છે તેની ચકાસણી શાખાઓની સમયાંતરે મુલાકાત દરમિયાન કરવામાં આવશે અને તેમના અવલોકનો/ટિપ્પણીઓ સંબંધિત મુલાકાતના અહેવાલોમાં નોંધવામાં આવશે.

ઉપર જણાવ્યા મુજબ મેન્યુઅલ રજીસ્ટરને બદલે, શાખાઓ આવા રજીસ્ટરોને ઈલેક્ટ્રોનિક સ્વરૂપે પણ જાળવી શકે છે.

2.7.3 તકરાર ફોર્મ

ગ્રાહકો દ્વારા ફરિયાદ સબમિટ કરવાની સુવિધા માટે ફરિયાદ નિવારણ માટે નોડલ ઓફિસરના નામ સાથે ફરિયાદ ફોર્મ, બેંકની વેબસાઇટના હોમપેજ પર જ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. ફરિયાદ ફોર્મ સૂચવે છે કે ફરિયાદોના નિવારણ માટેનો પ્રથમ સંપર્ક બેંક પોતે છે અને જો ફરિયાદ એક મહિનાની અંદર બેંક સ્તરેથી ઉકેલવામાં ન આવે તો જ ફરિયાદકર્તાઓ બેંકિંગ લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકશે.

બેંકિંગ લોકપાલનું નામ અને સરનામું દર્શાવવા માટે તમામ બેંક શાખાઓમાં મૂકવામાં આવેલા બોર્ડ પર માહિતી પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. આ ઉપરાંત, બેંકના કંટ્રોલિંગ ઓથોરિટીનું નામ, સરનામું અને ટેલિફોન નંબરો જેમને તકરારનું નિરાકરણ કરી શકાય છે તે પણ આગવી રીતે આપવામાં આવશે

2.7.4 તકરારનું વિશ્લેષણ અને ખુલાસો

2.7.4.1 જાહેર સેવાઓ પર પ્રક્રિયાઓ અને પ્રદર્શન ઓડિટ પરની સમિતિની ભલામણ મુજબ (CPPAPS) ફરિયાદોનું નિવેદન અને તેનું પૃથ્થકરણ અને બેંકિંગ લોકપાલના બિનઅસરકારક પુરસ્કારો નાણાકીય પરિણામો સાથે જાહેર કરવામાં આવશે.

ઉચ્ચ-તીવ્રતાની ફરિયાદોનું વિશ્લેષણ કરવામાં અને ફરિયાદોનું નિવારણના કારણો માટે અને ભવિષ્યમાં સમાન પ્રકૃતિની ફરિયાદોની પુનરાવૃત્તિને ટાળવા માટે.

પ્રાપ્ત ફરિયાદોના વિશ્લેષણ સાથે, ગ્રાહક સેવા સમિતિ બોર્ડ સમક્ષ ફરિયાદોનું નિવેદન આપશે. ફરિયાદોનું વિશ્લેષણ કરવામાં આવશે

- જેમાં વારંવાર ફરિયાદો મળતી રહે છે આવા ગ્રાહક સેવા ક્ષેત્રોને ઓળખવા;
- વારંવાર મળતી ફરિયાદોના સ્ત્રોતોને ઓળખવામાટે;
- પ્રણાલીગત ખામીઓ ઓળખવા માટે; અને
- ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને વધુ અસરકારક બનાવવા માટે યોગ્ય કાર્યવાહી શરૂ કરવા માટે

2.7.4.2 બેંક તેમના નાણાકીય પરિણામો સાથે નીચેની સંક્ષિપ્ત વિગતો જાહેર કરશે

Summary information on complaints received by the bank from customers and from the OBOs

Sr. No	Particulars	Previous year	Current year
Complaints received by the bank from its customers			
1	Number of complaints pending at beginning of the year		
2	Number of complaints received during the year		
3	Number of complaints disposed during the year		
3.1	Of which, number of complaints rejected by the bank		
4	Number of complaints pending at the end of the year		
Maintainable complaints received by the bank from OBOs			
5	Number of maintainable complaints received by the bank from OBOs		
5.1	Of 5, number of complaints resolved in favour of the bank by BOs		
5.2	Of 5, number of complaints resolved through conciliation/mediation/advisories issued by BOs		
5.3	Of 5, number of complaints resolved after passing of Awards by BOs against the bank		
6	Number of Awards unimplemented within the stipulated time (other than those appealed)		

Note: Maintainable complaints refer to complaints on the grounds specifically mentioned in BO Scheme 2006 and covered within the ambit of the Scheme.

Grounds of complaints, (i.e. complaints relating to)	Number of complaints pending at the beginning of the year	Number of complaints received during the year	% Increase/ decrease in the number of complaints received over the previous year	Number of complaints pending at the end of the year	Of 5, number of complaints pending beyond 30 days
1	2	3	4	5	6
Current Year					
Ground - 1					
Ground - 2					
Ground - 3					
Ground - 4					
Ground - 5					
Others					
Total					
Previous Year					
Ground - 1					
Ground - 2					
Ground - 3					
Ground - 4					
Ground - 5					
Others					
Total					

2.8 ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

2.8.1 જો કોઈ ગ્રાહકને લાગે કે તેને આપવામાં આવતી સેવામાં કોઈ ખામી છે, અથવા બેંકે જણાવ્યા મુજબ કોઈપણ સેવાઓ પ્રદાન કરી નથી, તેના માટે ગ્રાહક નીચેનામાંથી કોઈપણ વિકલ્પનો ઉપયોગ કરી શકે છે:

- બેંકના કસ્ટમર કેર ટોલ ફ્રી નંબર પર કોલ કરો.
- બેન્કની શાખાનો સંપર્ક કરો: તાત્કાલિક નિવારણ માટે, ગ્રાહકો સંબંધિત શાખા અથવા બ્રાન્ચ મેનેજરનો સંપર્ક કરી શકે છે.
- તકરાર ફોર્મ તમામ શાખાઓમાં ઉપલબ્ધ છે અને તેનો ઉપયોગ ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો નોંધવા માટે કરી શકે છે
- અમારી વેબસાઈટ: www.equitasbank.com પર તમારી ફરિયાદ નોંધાવો
- customerservice@equitasbank.com પર લખો
- અમને અહીં લખો: ઈક્વિટાસ સ્મોલ ફાઈનાન્સ બેંક લિમિટેડ, ચોથો માળ #769, સ્પેન્સર્સ પ્લાઝા મોલ, અન્ના સલાઈ, ચેન્નાઈ - 600002

ફરિયાદોને અસરકારક રીતે બંધ કરવા માટે, સિસ્ટમમાં નોંધાયેલી આવી ફરિયાદો કેન્દ્રિય રીતે ટ્રેક કરવામાં આવે છે અને અસરકારક બંધ કરવા માટે મોનીટર કરવામાં આવે છે.

2.8.2 ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદના નિવારણ માટે ઓફર કરવામાં આવેલ એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ:

લેવલ 1:

ફરિયાદો નોંધવા માટે, ગ્રાહકો બ્રાન્ચ મેનેજર/બ્રાન્ચ ઓપરેશન મેનેજરનો સંપર્ક કરી શકે છે. "અમારો સંપર્ક કરો" લિંક અથવા ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ અથવા મોબાઈલ બેંકિંગ દ્વારા ગ્રાહકો વેબસાઈટ પર તેમનો પ્રતિસાદ/ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. તેઓ અમારા ટોલ-ફ્રી નંબર 1800 103 1222 પર અમારો સંપર્ક કરી શકે છે. એસેટ ગ્રાહકો અમારા ટોલ-ફ્રી નંબર 1800 103 2977 પર અમારો સંપર્ક કરી શકે છે અથવા તેઓ અમને ઈમેઈલ સરનામાં દ્વારા લખી શકે છે: customerservice@equitasbank.com

લેવલ 2:

જો ગ્રાહકના સંતુષ્ટિ મુજબ ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે અથવા લેવલ 1 દ્વારા નિર્ધારિત સમયગાળાની અંદર TAT ન આવે, પછી ગ્રાહકો (nodalofficer@equitasbank.com) (વેબસાઈટ અને શાખામાં દર્શાવેલ વિગતો મુજબ) નોડલ અધિકારીઓને લખી શકે છે.

લેવલ 3:

જો ફરિયાદનું નિરાકરણ ન આવે, અથવા જો 7-15 કામકાજના દિવસોમાં પૂરા પાડવામાં આવેલ ઉકેલ સાથે જો ગ્રાહક સંતુષ્ટ નથી, તો પછી ગ્રાહક (PNO) મુખ્ય નોડલ ઓફિસરને pno@equitasbank.com ફરિયાદ લખીને મોકલી શકે છે

લેવલ 4:

જો હજી પણ, ગ્રાહક PNO દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલ ઉકેલથી સંતુષ્ટ નથી, અને/અથવા જો ગ્રાહકને 30 દિવસની અંદર સંતોષકારક પ્રતિસાદ ન મળ્યો હોય, તો ગ્રાહક બેંકિંગ લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકે છે. બેંકની વેબસાઈટ પર લોકપાલની વિગતો ઉપલબ્ધ છે.

ઓનલાઈન ફરિયાદ	BOને પત્ર	ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેની માહિતી
https://cms.rbi.org.in	ભારતીય રિઝર્વ બેંક, ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017	RBI ટોલ ફ્રી: 14448 સમય:- સવારે 9:30 થી સાંજના 5:15 વાગ્યા સુધી

2.8.3 બેંકિંગ લોકપાલ સાથે ફરિયાદ દાખલ કરવા માટેના નિયમો નીચે જણાવ્યા છે

2.8.3.1 a) સ્કીમ હેઠળ ફરિયાદ કરતા પહેલા, ફરિયાદીએ સંબંધિત નિયમનકારી સંસ્થાને લેખિત ફરિયાદ કરી હતી અને-

(i) રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી દ્વારા ફરિયાદને સંપૂર્ણ અથવા અંશતઃ નકારી કાઢવામાં આવી હતી અને ફરિયાદી જવાબથી સંતુષ્ટ નથી; અથવા રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટીને ફરિયાદ મળ્યા પછી 30 દિવસની અંદર ફરિયાદીને કોઈ જવાબ મળ્યો ન હતો; અને

(ii) ફરિયાદીને રેગ્યુલેટેડ એન્ટિટી તરફથી ફરિયાદનો જવાબ મળ્યાના એક વર્ષની અંદર અથવા જ્યાં કોઈ જવાબ ન મળે ત્યાં ફરિયાદની તારીખથી એક વર્ષ અને 30 દિવસની અંદર ફરિયાદ લોકપાલને કરવામાં આવે છે.

b) ફરિયાદ એ જ કાર્યવાહીના કારણના સંદર્ભમાં નથી જે પહેલેથીજ

(i) લોકપાલ સમક્ષ પડતર ફરિયાદ અથવા લોકપાલ દ્વારા યોગ્યતાના આધારે ફરિયાદનું સમાધાન અથવા નિકાલ અથવા તે જ ફરિયાદી પાસેથી પ્રાપ્ત થાય છે કે નહીં અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે અથવા એક અથવા વધુ પક્ષો જે સંબંધિત છે.

(ii) કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી સમક્ષ પેન્ડિંગ ફરિયાદ; અથવા, કોઈપણ કોર્ટ, ટ્રિબ્યુનલ અથવા આર્બિટ્રેટર અથવા અન્ય કોઈપણ ફોરમ અથવા ઓથોરિટી દ્વારા યોગ્યતાના આધારે ફરિયાદનું સમાધાન અથવા નિકાલ અથવા તે જ ફરિયાદી પાસેથી પ્રાપ્ત થાય છે કે નહીં અથવા એક અથવા વધુ ફરિયાદીઓ સાથે અથવા એક અથવા વધુ પક્ષો જે સંબંધિત છે.

c) ફરિયાદ અપમાનજનક અથવા વ્યર્થ અથવા ઉત્તેજક પ્રકૃતિની નથી;

d) આવા દાવાઓ માટે, મર્યાદા અધિનિયમ, 1963 હેઠળ નિર્ધારિત મર્યાદાની મુદત પૂરી થાય તે પહેલાં નિયમન કરાયેલ એન્ટિટીને ફરિયાદ કરવામાં આવી હતી.

e) યોજનાની કલમ 11 માં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુજબ ફરિયાદી, સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરે છે;

f) ફરિયાદ ફરિયાદકર્તા દ્વારા વ્યક્તિગત રીતે અથવા એડવોકેટ સિવાયના અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા નોંધાવવામાં આવે છે, જો અગર વકીલજ પીડિત વ્યક્તિ ન હોય.

સમજૂતી 1: પેટા-કલમ (2)(a) ના હેતુઓ માટે, 'લેખિત ફરિયાદ' માં અન્ય પદ્ધતિઓ દ્વારા કરવામાં આવેલી ફરિયાદોનો સમાવેશ થશે જ્યાં ફરિયાદી દ્વારા ફરિયાદ કરી હોવાનો પુરાવો રજૂ કરી શકાય.

સમજૂતી 2: પેટા કલમ (2)(b)(ii) ના હેતુઓ માટે, કાર્યવાહીના સમાન કારણના સંદર્ભમાં ફરિયાદમાં કોર્ટ અથવા ટ્રિબ્યુનલ અથવા કોઈપણ પોલીસ તપાસ સમક્ષ પેન્ડિંગ અથવા નિર્ણય લેવાયેલી ફોજદારી કાર્યવાહીનો સમાવેશ થતો નથી, જે ફોજદારી ગુનામાં શરૂ કરવામાં આવે છે.

ફરિયાદોના નિવારણ માટેનો પ્રથમ સંપર્ક બેંક પોતે છે. ફરિયાદી બેંકિંગ લોકપાલનો માત્ર ત્યારે જ સંપર્ક કરી શકે છે જો એક મહિનામાં બેંક સ્તરે ફરિયાદનું નિરાકરણ ન થાય.

જો ગ્રાહકો પ્રોડક્ટ/સેવાઓથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહકો બેંકના મેનેજિંગ ડિરેક્ટર અને CEO અને બેંકની પાસે લઈ શકે છે. જો બેંક દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાથી ગ્રાહક નાખુશ હોય તો તે મેનેજિંગ ડિરેક્ટરને પત્ર લખી શકે છે. MD ની સંપર્ક વિગતો નીચે મુજબ છે:
md@equitasbank.com

Thank you!