

ગ્રાહક અધિકારો માટેની
નીતિ

અનુક્રમણિકા

પરિચય	2
ઉદ્દેશ્ય:	2
નીતિમાં સામેલ અધિકારો:	2
ગ્રાહક અધિકારો માટેની નીતિની વિશેષતાઓ.....	7

પરિચય:

ગ્રાહકો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું, એ બેંકના પાંચ મુખ્ય સિદ્ધાંતોમાંનું એક છે. બેંક ખરેખર માને છે કે ગ્રાહક અનુભવ એ ગ્રાહકોને ખુશ રાખવા માટે સૌથી મહત્વપૂર્ણ અને તે રીતે બેંક, ગ્રાહકો સાથે લાંબા સમય સુધી સંબંધો ટકાવી રાખે છે. એક્સિસ બેંકની ગ્રાહક અધિકારો માટેની નીતિ, ગ્રાહક અધિકારો પરના નિયમનકાર માર્ગદર્શિકા અનુસાર બનાવવામાં આવી છે.

ઉદ્દેશ્ય:

એક્સિસ બેંકની ગ્રાહક અધિકારો માટેની નીતિ, ગ્રાહકના અધિકારો અને બેંકની જવાબદારીઓ દર્શાવે છે. આ નીતિ એક્સિસ બેંક અથવા તેના એજન્ટો દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતા તમામ ઉત્પાદો અને સેવાઓને લાગુ પડે છે, પછી ભલે તે રૂબરૂ, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈપણ પદ્ધતિ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવી હોય.

પોલિસીમાં સામેલ અધિકારો:**નિષ્પક્ષ વ્યવહારનો અધિકાર:**

ઉપરોક્ત અધિકારના અનુસંધાનમાં, એક્સિસ બેંક -

A. ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં આવશ્યક ધોરણોનું પાલન કરીને સારી અને નિષ્પક્ષ બેંકિંગ પ્રથાઓને પ્રોત્સાહન આપશે

B. બેંક અને ગ્રાહક વચ્ચે યોગ્ય અને સમાન સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપશે

C. ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતા બેંક કર્મચારીઓને પર્યાપ્ત અને યોગ્ય રીતે ટ્રેન કરશે

D. કર્મચારીઓ, ગ્રાહકોને અને તેમની બાબતો વિશે તાત્કાલિક અને નમ્રતાપૂર્વક જવાબ આપે છે, એ વાતનું ધ્યાન રાખશે

E. તમામ ગ્રાહકો સાથે ન્યાયપૂર્ણ વર્તન કરશે અને લિંગ, ઉંમર, ધર્મ, જાતિ, ભાણતર, આર્થિક સ્થિતિ શારીરિક ક્ષમતા વગેરેના આધારે કોઈપણ ગ્રાહક સાથે ભેદભાવ નહીં કરે. જો કે, એક્સિસ બેંક પાસે એવી ખાસ યોજનાઓ અથવા ઉત્પાદનો હોઈ શકે છે જે અમુક લક્ષિત ગ્રાહકો માટે અથવા રક્ષણાત્મક, વ્યાપારી રીતે સ્વીકાર્ય, આર્થિક તર્કના ઉપયોગના આધારે વિભિન્ન ગ્રાહકો માટે બનાવવામાં આવેલ હોય. બેંક પાસે મહિલાઓ અથવા પછાત વર્ગો માટે, હકારાત્મક પહેલના ભાગરૂપે પણ યોજનાઓ અથવા ઉત્પાદનો હોઈ શકે છે. આવી યોજનાઓ/ઉત્પાદનો અન્યાયી ભેદભાવ સમાન નથી. આવી વિશેષ યોજનાઓ અથવા શરતો માટેના તાર્કિક આધાર, જ્યાં પણ જરૂરી હોય ત્યાં બેંક દ્વારા સમજાવવામાં આવશે

F. તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રદાન કરતી વખતે ઉપરોક્ત સિદ્ધાંત લાગુ કરવામાં આવે છે, તેની ખાતરી કરશે

G. પ્રદાન કરાયેલ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમો અનુસાર છે, તેની ખાતરી કરશે

બેંક તેના ગ્રાહકોને મુશ્કેલી મુક્ત અને ન્યાયી સેવાઓ પૂરી પાડવાનો પ્રયત્ન રહેશે, છતાં પણ બેંક તેના ગ્રાહકો પાસેથી બેંક સાથેના તેમના વ્યવહાર દરમિયાન નમ્રતાપૂર્વક અને પ્રામાણિકપણે વર્તે તેવી અપેક્ષા રાખશે.

બેંક તેના ગ્રાહકોને બેંકના આંતરિક ફરિયાદ નિવારણ તંત્રનો સંપર્ક કરવા અને બેંકની આંતરિક ફરિયાદ પદ્ધતિ હેઠળ તમામ તબક્કાઓ પર ફરિયાદ કર્યા પછી વૈકલ્પિક ફોરમનો સંપર્ક કરવા પ્રોત્સાહિત કરવાનો પણ પ્રયાસ કરશે.

પારદર્શિતા, નિષ્પક્ષ અને પ્રમાણિક વ્યવહારનો અધિકાર:

ઉપરોક્ત અધિકારના અનુસંધાનમાં, એક્સિસ બેંક-

A. સંપૂર્ણ પારદર્શિતા સુનિશ્ચિત કરશે જેથી ગ્રાહક, બેંક પાસેથી વ્યાજબી/નિષ્પક્ષ રીતે શું અપેક્ષા રાખી શકે તે સારી રીતે સમજી શકે.

B. ગ્રાહક સાથે બેંકનો વ્યવહાર નિષ્પક્ષતા, પ્રામાણિકતા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે, તેની ખાતરી કરશે.

C. ગ્રાહકોને તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ, નિયમો અને શરતો અને વ્યાજ દરો/સેવા શુલ્ક વિશે સરળ અને સહેલાઈથી સમજી શકાય તેવી ભાષામાં સ્પષ્ટ અને પર્યાપ્ત માહિતી પ્રદાન કરશે જેથી ગ્રાહક, ઉત્પાદનની યોગ્ય અને શ્રેષ્ઠ પસંદગી કરી શકે.

D. તમામ નિયમો અને શરતો વાજબી છે અને સંબંધિત અધિકારો, જવાબદારીઓ અને ફરજો, સ્પષ્ટ અને શક્ય હોય ત્યાં સુધી સારી અને સરળ ભાષામાં દર્શાવે છે, તેની ખાતરી કરશે.

E. ગ્રાહકો ઉત્પાદન સાથે જોડાયેલા મુખ્ય જોખમો અને ખાસ કરીને તેમને ગેરલાભ પહોંચાડી શકે તેવી કોઈપણ વિશેષતાઓ જણાવશે. ઉત્પાદન અથવા સેવા સાથે સંબંધિત સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો, (એમઆઈટીસી) ઉત્પાદન પ્રદાન કરતી વખતે ગ્રાહકના ધ્યાનમાં સ્પષ્ટપણે લાવવામાં આવશે. સામાન્ય રીતે, આવી શરતો ગ્રાહકની ભાવિ પસંદગીને ન અટકાવે તેની ખાતરી કરશે.

F. વ્યાજ દરો, ફી અને શુલ્ક અંગેની માહિતી, શાખાઓ અથવા વેબસાઈટ પરના નોટિસ બોર્ડ પર અથવા હેલ્પ-લાઈન અથવા હેલ્પ-ડેસ્ક દ્વારા પ્રદાન કરશે અને જ્યાં યોગ્ય હોય ત્યાં ગ્રાહકને પ્રત્યક્ષ રીતે જાણ કરશે.

G. તેની વેબસાઈટ www.axisbank.com પર ટેરિફ શેડ્યૂલ પ્રદર્શિત કરશે અને તેની એક નકલ, ગ્રાહકના સંદર્ભ માટે દરેક શાખામાં ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. તે ઉપરાંત 4 બેંક તેની શાખાઓમાં, શાખામાં ટેરિફ શેડ્યૂલની ઉપલબ્ધતા વિશે નોટિસ પ્રદર્શિત કરશે.

H. ગ્રાહક દ્વારા પસંદ કરાયેલ ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડતા તમામ શુલ્કની વિગતો તેમના ટેરિફ શેડ્યૂલમાં આપશે.

I. નિયમો અને શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર, અમલમાં આવે તેના એક મહિના પહેલાં, નીચેની કોઈપણ એક અથવા વધુ માધ્યમો દ્વારા ગ્રાહકને જણાવશે:

- પત્ર
- એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ્સ
- એસએમએસ
- ઈમેલ

J. આવા ફેરફારો સામાન્ય રીતે એક મહિનાની સૂચના આપ્યા પછી સંભવિત પ્રભાવ સાથે કરવામાં આવે છે તેની ખાતરી કરશે. જો બેંકે આવી સૂચના આપ્યા વિના કોઈ ફેરફાર કર્યા હોય જે ગ્રાહકને અનુકૂળ હોય, તો તે આવા ફેરફારના 30 દિવસની અંદર ફેરફાર વિશેની જાણ ગ્રાહકને કરશે. જો ફેરફાર ગ્રાહક માટે પ્રતિકૂળ હોય, તો ઓછામાં ઓછા 30 દિવસની પૂર્વ સૂચના આપવામાં આવશે અને ગ્રાહકને 60 દિવસની અંદર બદલાવવામાં આવેલ શુલ્ક અથવા વ્યાજની ચૂકવણી કર્યા વિના ખાતું બંધ કરવા અથવા અન્ય કોઈપણ પાત્ર એકાઉન્ટ પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પો આપવામાં આવશે. આવી સૂચના. સૂચિત કર્યાના 60 દિવસ પછી, જ્યાં પણ લાગુ પડતું હોય ત્યાં, પાછલી તારીખથી અમલી બને એ રીતે આ ફેરફારો લાગુ થઈ શકે છે.

K. ગ્રાહક દ્વારા પસંદ કરાયેલ ઉત્પાદન / સેવાઓને સંચાલિત કરતી કોઈપણ નિયમો અને શરતોનું પાલન ન કરવા/ભંગ કરવાના કિસ્સામાં લાગુ થતા દંડ વિશે માહિતી પ્રદાન કરશે.

L. પબ્લિક ડોમેન / નોટિસ બોર્ડ પર થાપણ, ચેક કલેક્શન, ફરિયાદ નિવારણ, વળતર અને લેણાંની વસૂલાત અને પ્રતિભૂતિની પુનઃપ્રાપ્તિ, ગ્રાહક અધિકારો, ગ્રાહક સુરક્ષા માટેની નીતિ, અપંગ/વરિષ્ઠ નાગરિકો માટેની સુવિધાઓ અંગેની બેંકની નીતિઓ દર્શાવશે.

M. ચોક્કસ ઉત્પાદન ક્ષેત્રમાં કામ કરતા કર્મચારીને, ગ્રાહકોને સંપૂર્ણ, યોગ્ય અને સાચી માહિતી પૂરી પાડવા માટે યોગ્ય રીતે ટ્રેન કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે દરેક પ્રયાસ કરશે.

N. અરજદાર દ્વારા ઉત્પાદ/સેવા મેળવવા માટે જમા કરેલી અરજીઓ માટે, બેંક દ્વારા નક્કી કરવામાં આવેલી સ્વીકૃતિ/અસ્વીકૃતિ વિશે તેને વાજબી સમયગાળામાં જણાવશે અને અરજી ન સ્વીકારવા/નકારવાનાં કારણો લેખિતમાં જણાવશે. આ સમયગાળો બેંકની વેબસાઈટ પર અને ચોક્કસ ઉત્પાદન અથવા સેવાની અરજીમાં પણ સૂચિત કરવામાં આવશે.

O. નીચે માહિતી વિશે, સંબંધિત અમુક ગ્રાહકોને અસ્પષ્ટપણે જણાવશે:

- ચોક્કસ ઉત્પાદનો બંધ કરી દેવાની માહિતી
- ઉપલબ્ધ ઉત્પાદનોમાં ફેરફાર
- તેમની ઓફિસોનું સ્થળાંતર
- કામના ક્લાકોમાં ફેરફાર
- ટેલિફોન નંબરોમાં ફેરફાર
- ઓછામાં ઓછા 30 દિવસની આગોતરી સૂચના સાથે કોઈપણ ઓફિસ અથવા શાખા બંધ કરવી

બેંક ખાતરી આપે છે કે માહિતી જાહેર કરવી એ ઉત્પાદન/સંબંધોની ઉપલબ્ધતા દરમિયાન ચાલતી પ્રક્રિયા છે અને તેનું ચુસ્તપણે પાલન કરવામાં આવશે. બેંક, તમામ ફેરફારો અંગેની માહિતી ગ્રાહકને અગાઉથી જ જણાવવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા વેબ-સાઈટ સહિત સંચાર માટેના તમામ શક્ય માધ્યમો ઉપયોગ કરવાની ખાતરી કરશે.

P. ગ્રાહકને ઉત્પાદન વેચતી વખતે તેને કાયદા અને/અથવા બેંકિંગ નિયમનમાં સામેલ અધિકારો અને જવાબદારીઓ વિશે અને જો ગ્રાહકને કોઈપણ ગંભીર સમસ્યા વિશે શંકા હોય, શોધી કાઢે અથવા સામનો કરે, તો તેના વિશે જાણ કરવાની જરૂરિયાત વિશે માહિતી આપવી.

Q. જ્યારે ગ્રાહક, બેંકના કર્મચારીઓ ઉત્પાદન અથવા સેવા મેળવવા માટે સંપર્ક કરે ત્યારે બેંકના કર્મચારીઓ ઉત્પાદન/સેવા સંબંધિત તમામ સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરે અને ગ્રાહક યોગ્ય નિર્ણય લઈ શકે તે માટે બજારમાં ઉપલબ્ધ સમાન ઉત્પાદનો વિશે માહિતી પ્રદાન કરે, તેની ખાતરી કરવી.

R. ગ્રાહકને વાજબી અથવા કરારની પૂર્વ સૂચના આપ્યા વિના ગ્રાહક સાથે સંબંધ સમાપ્ત નહીં કરે.

S. ગ્રાહકને તેના/તેણીના ખાતા, નાણાકીય વ્યવહારોનું સંચાલન કરવા માટે, એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ/પાસબુક, ચેતવણીઓ, ઉત્પાદનની કામગીરી વિશે સમયસર માહિતી, ટર્મ ડિપોઝિટ મેચ્યોરિટી વગેરે જેવા બેંકના સાધનોમાં નિયમિત રીતે માહિતી પૂરી પાડીને તમામ ઉપલબ્ધ રીતે સહાય કરશે.

T. તમામ માર્કેટિંગ અને પ્રમોશનલ માહિતી સ્પષ્ટ છે અને ગેરમાર્ગે દોરતી નથી, તેની ખાતરી કરશે.

U. ગ્રાહકને શારીરિક નુકસાનની ધમકી નહીં આપે, દબાણ નહીં કરે અથવા વ્યાજબી રીતે ગેરવાજબી ઉત્પીડન તરીકે ગણવામાં આવે તેવો વર્તન નહીં કરે. માત્ર સામાન્ય યોગ્ય વ્યવસાય પ્રથાઓનું પાલન કરવાની ખાતરી કરશે.

V. ઉત્પાદનો/સેવાઓ પરની ફી અને શુલ્ક અને તેની રચના ગ્રાહક માટે વાજબી છે તેની ખાતરી કરશે.

યોગ્યતાનો અધિકાર:

ઉપરોક્ત અધિકારના અનુસંધાનમાં, એક્સિસ બેંક -

- A. જો બેંક, તૃતીય પક્ષના ઉત્પાદનો વેચવા માટે અધિકૃત હોય તો જ તે આમ કરશે. બેંક પાસે તૃતીય પક્ષ નાણાકીય ઉત્પાદનોના માર્કેટિંગ અને વિતરણ સંબંધિત બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ હશે જે વેચાણ પહેલા ગ્રાહકો માટે ઉત્પાદનોની યોગ્યતાનું મૂલ્યાંકન કરશે.
- B. વેચવામાં આવેલ અથવા પ્રદાન કરવામાં આવેલ ઉત્પાદન અથવા સેવા, ગ્રાહકની જરૂરિયાતો માટે યોગ્ય છે અને તેના દ્વારા કરાયેલા મૂલ્યાંકનના આધારે તેમની નાણાકીય સ્થિતિ અને સમજણ માટે અયોગ્ય નથી તે સુનિશ્ચિત કરશે. આવું મૂલ્યાંકન તેના રેકૉર્ડમાં યોગ્ય રીતે દર્જ કરવામાં આવશે.
- C. ગ્રાહક દ્વારા બેંકમાંથી મેળવેલી કોઈપણ સેવા માટે, નુકશાન ભરપાઈ તરીકે કોઈપણ તૃતીય પક્ષ ઉત્પાદનોમાં સબસ્ક્રાઈબ કરવા દબાણ નહીં કરે.
- D. તૃતીય પક્ષ ઉત્પાદનો સહિત જે ઉત્પાદનો વેચવામાં આવી રહ્યા છે અથવા પ્રદાન કરવામાં આવી રહી છે, તે વર્તમાન નિયમો અને વિનિયમોને અનુરૂપ છે તેની ખાતરી કરશે.
- E. બેંક દ્વારા, ગ્રાહક માટે ઉત્પાદનની યોગ્યતા નક્કી કરવા માટે માંગવામાં આવતી તમામ સંબંધિત અને વાજબી માહિતી તાત્કાલિક અને પ્રમાણિકપણે પ્રદાન કરવાની તેની જવાબદારી વિશે ગ્રાહકને જાણ કરો.

ગોપનીયતાનો અધિકાર:

ઉપરોક્ત અધિકારના અનુસંધાનમાં, એક્સિસ બેંક -

A. ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય ગણો (જ્યારે ગ્રાહક હવે અમારી બેંક સાથે જોડાયેલ ન હોય ત્યારે પણ), અને સામાન્ય નિયમ તરીકે, આવી માહિતી, નીચે સિવાયના કોઈપણ હેતુ માટે તેની પેટાકંપનીઓ/ સહયોગીઓ, જોડાયેલી સંસ્થાઓ વગેરે સહિત અન્ય કોઈપણ વ્યક્તિ/સંસ્થાઓને જાહેર કરશે નહીં:

- ગ્રાહકે સ્પષ્ટપણે, લેખિતમાં આવી જાહેરાત માટે અધિકાર આપ્યો હોય
- કાયદા/નિયમન હેઠળ જાહેર કરવું જરૂરી હોય
- જાહેર હિતમાં જાહેર કરવાની બેંકની ફરજ હોય
- બેંક જાહેરાત દ્વારા તેના હિતોનું રક્ષણ કરવાનું હોય
- તે એક વ્યાવસાયિક હેતુ માટે, નિયમનકારી રીતે ફરજિયાત હોય, જેમ કે લોન આપતી કંપનીઓ અથવા દેવું વસુલતી એજન્સીઓને કાસુરની જાહેરાત કરી.
- ક્રેડિટ કંપનીઓ સાથે લોન, ક્રેડિટ કાર્ડ વગેરે વિશે માહિતી આપવાની હોય.

B. માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ગ્રાહકની વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ અથવા શેર કરશે નહીં, સિવાય કે ગ્રાહકે તેના માટે ખાસ અધિકાર આપ્યો હોય.

C. ગ્રાહકો સાથે વાતચીત કરતી વખતે, ટેલિકોમ રેગ્યુલેટરી ઓથોરિટી ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા જરી કરવામાં આવેલ ટેલિકોમ કોમર્શિયલ કોમ્યુનિકેશન્સ કસ્ટમર પ્રેક્ટિસ રેગ્યુલેશન્સ, 2010 (નેશનલ કસ્ટમર પ્રેક્ટિસ રજિસ્ટ્રી) નું પાલન કરશે.

ફરિયાદ નિવારણ અને વળતરનો અધિકાર:

ઉપરોક્ત અધિકારના અનુસંધાનમાં, એક્સિસ બેંક -

- કોઈપણ સમસ્યા શાંતિથી અને ઝડપથી હલ કરશે
- ભૂલો તરત સુધરશે
- ખોટી રીતે અને ભૂલથી લાગુ કરાયેલા કોઈપણ શુલ્કને રદ કરશે
- બેંકની વળતર નીતિ મુજબ ગ્રાહકને, પોતાની ભૂલના કારણે થઈ શકે તેવા કોઈપણ પ્રત્યક્ષ નાણાકીય નુકસાન માટે વળતર આપશે

એક્સિસ બેંક -

- A. બેંકની વળતર નીતિ મુજબ ગ્રાહકને, પોતાની ભૂલના લીધે થઈ શકે તેવા કોઈપણ પ્રત્યક્ષ નાણાકીય નુકસાન માટે વળતર આપશે
- B. નિયત સમયની અંદર અને કરારની સંમત શરતો અનુસાર ગ્રાહક સાથે વ્યવહારો કરવામાં / પતાવટ કરવામાં વિલંબ / ભૂલો માટે વળતરની નીતિ જાહેર ક્ષેત્રોમાં પ્રદર્શિત કરશે.
- C. એક મજબૂત અને પ્રતિભાવશીલ ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા હોય, એ સુનિશ્ચિત કરશે અને ગ્રાહકે ફરિયાદ માટે કયા નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરવો, એ સ્પષ્ટપણે સુચવશે.
- D. ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને ગ્રાહકો માટે સરળતાથી સુલભ બનાવશે.
- E. ગ્રાહકને ફરિયાદ કેવી રીતે કરવી, આવી ફરિયાદ કોને કરવી, ક્યારે જવાબની અપેક્ષા રાખવી અને જો ગ્રાહક પરિણામથી સંતુષ્ટ ન હોય તો શું કરવું તે વિશે સલાહ આપશે.
- F. ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી/નોડલ અધિકારીનું નામ, સરનામું અને સંપર્ક વિગતો દર્શાવશે. ફરિયાદોના નિરાકરણ માટેની સમય મર્યાદા તમામ સેવા વિતરણ સ્થળો પર સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત / સુલભ કરશે.
- G. જો પૂર્વ નિર્ધારિત સમયની અંદર ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવામાં ન આવે તો ફરિયાદકર્તાને તેની ફરિયાદ, બેંકિંગ લોકપાલને કરવાના વિકલ્પની જાણ કરશે.
- H. બેંકિંગ લોકપાલ યોજના વિશેની માહિતી, જાહેર ક્ષેત્રોમાં પ્રદર્શિત કરશે.
- I. ગ્રાહક માટેના સંપર્ક સ્થળો પર, અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ બેંકની શાખા ધરાવતા બેંકિંગ લોકપાલનું નામ અને સંપર્ક વિગતો દર્શાવશે.

ગ્રાહક અધિકાર માટેની નીતિની વિશેષતાઓ:

આગળ, એક્સિસ બેંક નીચેનાની ખાતરી કરશે:

- તમામ ઔપચારિક ફરિયાદો (ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમો દ્વારા નોંધાયેલી ફરિયાદો સહિત) ત્રણ કાર્યકારી દિવસોમાં સ્વીકારીને, 30 દિવસની અંદરના (સર્વોચ્ચ પદ ધરાવતા જવાબદાર આંતરિક અધિકારી સુધી ફરિયાદ પહોંચતા અને તેના દ્વારા તપાસ કરવાના સમય સહિત) વાજબી સમયગાળામાં તેને હલ કરશે. ફરિયાદ નિવારણ). આ 30 દિવસનો સમય, ગ્રાહક પાસેથી માંગવામાં આવેલી તમામ જરૂરી માહિતી પ્રાપ્ત થયા પછીથી ગણવામાં આવશે.
- જો ગ્રાહક ફરિયાદના નિરાકરણથી અથવા ફરિયાદ હલ કરવા માટે ઉપયોગ કરવામાં આવતી પ્રક્રિયાના પરિણામથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ફરિયાદના નિરાકરણ માટે, પીડિત ગ્રાહકોને બેંકિંગ લોકપાલ યોજનાની વિગતો પ્રદાન કરશે.

વધુમાં, બેંક નીચેની ખાતરી કરશે:

- ગ્રાહક સંબંધ સ્થાપિત કરતી વખતે, ઉત્પાદનોના સ્પષ્ટીકરણો અનુસાર કામ ન કરવા અથવા સમસ્યા ઉભી થવાના કિસ્સામાં, નુકસાનની જવાબદારી તેમજ તમામ પક્ષોના અધિકારો અને જવાબદારીઓ સ્પષ્ટપણે જાણાવશે. જો કે, બેંક તેના વાજબી નિયંત્રણની બહાર હોય તેવા બાહ્ય સંજોગોને કારણે થતા કોઈપણ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશે નહીં (જેમ કે બજારમાં થતા ફેરફારો, બજારના ચલોને લીધે ઉત્પાદનનું પ્રદર્શન, વગેરે.)
- બેંકની વળતર નીતિ મુજબ ગ્રાહક દ્વારા ઉદ્ભવેલ કોઈપણ વિવાદિત વ્યવહાર (વ્યાજ/શુલ્ક સહિત) પર વાજબી શંકા માટે કારણ ન દર્શાવી શકાય તો બેંક, વિલંબ કર્યા વિના ગ્રાહકને રિફંડ આપવામાં આવે તેની ખાતરી કરશે.

છેલ્લે સમીક્ષા કરાયેલ: જૂન 2022 ના રોજ