



ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમ પર નીતિ
ઓફ
પીએનબી હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ

Table of Contents

I.	પરિચય	4
II.	અવકાશ:	4
III.	વ્યાખ્યા	4
IV.	ગ્રાહક ફરિયાદ સંભાળવાની પ્રક્રિયા	4
	IV.1 ફરિયાદો મેળવવાની રીત	4
	IV.2 ફરિયાદોનું નિરાકરણ	5
	IV.3 ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ	6
	IV.4 સમય ફ્રેમ	7
	IV.5 ફરિયાદોનું નિરીક્ષણ અને સમીક્ષા	7
	IV.6 આઉટસોર્સ સેવાઓ (રિકવરી એજન્ટ્સ/ડીએસએ/ડીએમએ/આઇટી વેન્ડર) સંબંધિત ફરિયાદોનું નિવારણ	8
	IV.7 અપંગ વ્યક્તિઓ તરફથી ફરિયાદો	8
V.	રેકૉર્ડની જાળવણી	8
VI.	નીતિનો પ્રસાર	8
VII.	શાખાઓમાં ફરજિયાત પ્રદર્શન	9
VIII.	સમીક્ષા	9

સંસ્કરણ ઇતિહાસનો સારાંશ

દ્વારા નીતિ મંજૂર	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ
દ્વારા નીતિનો મુસદ્દો તૈયાર કરવામાં આવ્યો છે	હેડ ઓપરેશન્સ અને ગ્રાહક સેવા
પોલિસી રિન્યુઅલની છેલ્લી તારીખ	February 01, 2018/V1.0 October 28, 2020/V2.0 November 04, 2022/V3.0 August 19, 2023/V4.0 December 18, 2024/V5.0 January 21, 2026/V6.0
વર્તમાન સુધારા તારીખ/નંબર	September 07, 2026/V7.0

ગ્રેવીન્સ રિડ્રેસલ મિકેનિઝમ પર નીતિ

(માસ્ટર સર્ક્યુલર- ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના ફકરા 4.6 (b) મુજબ)

I. પરિચય

સ્પર્ધાત્મક બેંકિંગ અને નાણાકીય સેવાઓના વર્તમાન સંજોગોમાં, ગ્રાહક સેવામાં શ્રેષ્ઠતા એ સતત વ્યવસાયિક વૃદ્ધિ માટેનું સૌથી મહત્વપૂર્ણ સાધન છે. ગ્રાહક ફરિયાદો/ફરિયાદો એ સેવા સંસ્થાના વ્યવસાયનો એક ભાગ છે. એક જવાબદાર કોર્પોરેટ એન્ટિટી તરીકે, ફરિયાદોનું સમયસર નિરાકરણ અને આવી ફરિયાદોમાંથી શીખેલા શિક્ષણના આધારે પ્રક્રિયામાં સુધારો એ સેવા સંસ્કૃતિના મુખ્ય યાવકબળ છે. સારી ગ્રાહક સેવા પૂરી પાડવી અને ગ્રાહક સંતોષનું સ્તર વધારવું એ કંપનીનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય છે. નવા ગ્રાહકોને આકર્ષવા અને અમારા બ્રાન્ડ એમ્બેસેડર રહેલા હાલના ગ્રાહકોને જાળવી રાખવા માટે આ જરૂરી છે.

II. અવકાશ:

આ દસ્તાવેજ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અને ફરિયાદો/ફરિયાદોના નિવારણ માટે અપનાવવામાં આવનારી નીતિને વ્યાખ્યાયિત કરે છે..

III. વ્યાખ્યા

ફરિયાદ એ સંસ્થાના ઉત્પાદનો, સેવાઓ, અથવા ફરિયાદોના નિરાકરણ પ્રક્રિયા સંબંધિત અસંતોષની અભિવ્યક્તિ છે, જ્યાં પ્રતિભાવ અથવા નિરાકરણ સ્પષ્ટ અથવા ગર્ભિત રીતે અપેક્ષિત હોય છે.

જો ગ્રાહક કંપની દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તેને ફરિયાદ નોંધાવવાનો અધિકાર છે. કંપનીમાં ફરિયાદ નોંધાવવાની ચાર મુખ્ય રીતો છે - શાખામાં રૂબરૂ, ટેલિફોન દ્વારા સંપર્ક કેન્દ્ર, પોસ્ટ દ્વારા, મોબાઇલ/વેબ એપ્લિકેશન અને ઈ-મેલ દ્વારા. આ બધા માધ્યમો દ્વારા પ્રાપ્ત ફરિયાદોનો કાર્યક્ષમ અને ઝડપથી નિકાલ થવો જોઈએ. જો ગ્રાહકની ફરિયાદનું નિયત સમયમર્યાદામાં નિરાકરણ ન આવે અથવા જો તે કંપની દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક નિયમનકાર પાસે ફરિયાદ કરી શકે છે.

IV. ગ્રાહક ફરિયાદ સંભાળવાની પ્રક્રિયા

કોઈપણ ચેનલમાંથી પ્રાપ્ત થતી બધી ગ્રાહક ફરિયાદો ગ્રાહક સંબંધ વ્યવસ્થાપન (CRM) સિસ્ટમ, સેલ્સ ફોર્સમાં યોગ્ય રીતે રેકૉર્ડ કરવામાં આવશે. ફરિયાદોને ત્રણ P હેઠળ વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે, એટલે કે વ્યક્તિ, નીતિ અને પ્રક્રિયા, જે સમસ્યાનું વિગતવાર વિશ્લેષણ કરવામાં આવે છે.

IV.1 ફરિયાદો મેળવવાની રીત

- ગ્રાહક વોક-ઇન: ગ્રાહકો અમારી શાખાઓની મુલાકાત લઈ શકે છે અને જો જરૂરી હોય તો, ફરિયાદ રજિસ્ટર દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.

- ii. ઇ-મેઈલ: ગ્રાહકો ઇમેઈલ પર તેમની ફરિયાદો શેર કરી શકે છે (ઇમેઈલ આઈડીની વિગતો આ દસ્તાવેજમાં ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ પરના અનુગામી વિભાગમાં ઉલ્લેખિત છે).
- iii. ફોન કોલ્સ: ગ્રાહક અમારા સંપર્ક કેન્દ્રના એક્ઝિક્યુટિવ સાથે વાત કરવા માટે ટોલ-ફ્રી નંબર ૧૮૦૦ ૧૨૦ ૮૮૦૦ ઉપલબ્ધ છે.
- iv. પત્રો / ભૌતિક પત્રવ્યવહાર (BO/RBI ને સંબોધિત સિવાય): નોડલ ઓફિસર અથવા સિનિયર મેનેજમેન્ટને સંબોધિત બધા ભૌતિક પત્રવ્યવહાર (મૂળ દસ્તાવેજો સહિત), કંપનીના પ્રકાશિત સરનામાં પર પ્રાપ્ત થાય છે.
- v. વેબસાઇટ: ગ્રાહકો માટે સ્વ-સેવા ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવ્યું છે. ગ્રાહકો અમારી વેબસાઇટ પર સીધી તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે.
- vi. નિયમનકાર/કાનૂની સત્તાવાળાઓ: કોઈપણ BFSI ઉત્પાદન (PNBHFL દ્વારા વ્યવહાર કરાયેલ) માટે NHB (GRIDS), PMO (CPGRAM) સરકારી સત્તાવાળાઓ અને અન્ય કોઈપણ નિયમનકારી સત્તાવાળાઓ વગેરે દ્વારા પ્રાપ્ત ફરિયાદો સેલ્સ ફોર્સ દ્વારા નોંધવામાં આવે છે અને ટ્રેક કરવામાં આવે છે.

IV.2 ફરિયાદોનું નિરાકરણ

- i. વિવિધ સ્ત્રોતોમાંથી પ્રાપ્ત થયેલા બધા એસ્કેલેટેડ કેસો સેલ્સ ફોર્સ (CRM સિસ્ટમ) માં "કેસ" તરીકે નોંધવામાં આવશે.
- ii. સેલ્સ ફોર્સમાં બનાવેલા બધા કેસોને સેન્ટ્રલ સર્વિસ ટીમમાં કતારબદ્ધ કરવા.
- iii. ગ્રાહકોને એક અઠવાડિયાની અંદર (ઇમેલ અને/અથવા SMS દ્વારા) કેસ રેફરન્સ નંબર દર્શાવતી એક ઓટોમેટેડ સ્વીકૃતિ મોકલવામાં આવશે. ડિલિંગ અધિકારીઓના નામ અને હોદ્દા સાથેની સ્વીકૃતિ ગ્રાહકને (ઇમેલ અને/અથવા SMS દ્વારા) પણ મોકલવામાં આવશે.
- iv. સેન્ટ્રલ સર્વિસ ટીમ ફરિયાદને સિસ્ટમમાં વર્ગીકૃત કરશે.
- v. કેન્દ્રીય સેવા ટીમ ફરિયાદની સમીક્ષા કરશે અને નિરાકરણ માટે સંબંધિત શાખા ટીમને સોંપશે. જો ઓળખાય તો, કેન્દ્રીય સેવા ટીમ સંબંધિત કાર્યકારી ટીમ સાથે વાતચીત કરશે અને ગ્રાહકને નિરાકરણ પ્રદાન કરશે.
- vi. રિફર કરાયેલી ફરિયાદો માટે, શાખા ટીમ ગ્રાહક સાથે વાતચીત કરીને તેમની ફરિયાદનું નિરાકરણ કરશે. નિરાકરણ પછી, રિઝોલ્યુશનની વિગતો સેલ્સ ફોર્સમાં અપડેટ કરવામાં આવશે અને ક્રિયાપ્રતિક્રિયાને બંધ કરવા માટે કેન્દ્રીય સેવા ટીમને પાછી સોંપવામાં આવશે.
- vii. કેન્દ્રીય સેવા ટીમ પ્રતિભાવની તપાસ કરશે અને જો ઉકેલ અસંતોષકારક હોય, તો કેસ સંબંધિત ટિપ્પણીઓ સાથે ઉકેલ માટે જવાબદાર સંબંધિત એક્ઝ/ટીમને પાછી સોંપવામાં આવશે.
- viii. આ બાબતની આખરે તપાસ કર્યા પછી, કેન્દ્રીય સેવા ટીમ/શાખા ગ્રાહકને તેનો અંતિમ પ્રતિભાવ મોકલશે અથવા શા માટે તેને જવાબ આપવા માટે વધુ સમયની જરૂર છે તે સમજાવશે અને ફરિયાદ મળ્યાના છ અઠવાડિયાની અંદર તેમ કરવાનો પ્રયાસ કરશે.
- ix. સ્ટાન્ડર્ડ ટર્ન અરાઉન્ડ ટાઇમ (TAT) ને સેલ્સ ફોર્સ સિસ્ટમમાં પેરામીટરાઇઝ કરવામાં આવશે.
- x. સીઆઈસીને લગતી ફરિયાદો
 - 1. વિલંબ માટે વળતર:
જો કંપની/CIC નિર્દિષ્ટ ટર્નઅરાઉન્ડ સમય (TAT) માં ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવામાં અસમર્થ હોય, તો લાગુ નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા અનુસાર ફરિયાદોને વળતર ચૂકવવામાં આવશે.

2. લીધેલા પગલાંની માહિતી:
કંપની ફરિયાદને નકારી કાઢવામાં આવેલી ફરિયાદ સહિત, તમામ કેસોમાં ફરિયાદ પર લેવામાં આવેલી કાર્યવાહીની ફરિયાદકર્તાને જાણ કરશે. અસ્વીકારના કિસ્સામાં, અસ્વીકારના કારણો સ્પષ્ટપણે જણાવવામાં આવશે.
3. ઠરાવની તારીખ:
ફરિયાદના નિરાકરણની તારીખને તે તારીખ તરીકે ગણવામાં આવશે જ્યારે સુધારેલ કેડિટ માહિતી અહેવાલ (CIAR) ફરિયાદી સાથે શેર કરવામાં આવ્યો હોય.

IV.3 ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

i. લોન અને થાપણો:

1. સ્તર 1

ગ્રાહક ઉપરોક્ત વિભાગ IV.1 માં ઉલ્લેખિત કોઈપણ માધ્યમો/ચેનલ દ્વારા ફરિયાદ સબમિટ કરી શકે છે. નિવારણનો પ્રથમ મુદ્દો લોન ખાતાની સેવા શાખા હશે. સંબંધિત શાખાના વડા ફરિયાદના નિવારણ માટે પ્રથમ જવાબદાર વ્યક્તિ હશે.

2. સ્તર 2

જો ગ્રાહક વ્યવસાય વડા દ્વારા આપવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક પોતાની ફરિયાદ પ્રાદેશિક ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીઓ અથવા GRO (તેમના સંબંધિત ઇમેઇલ આઈડી પર) ને પોસ્ટ કરી શકે છે જેની વિગતો વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ હશે.

3. સ્તર 3

જો ગ્રાહક પ્રાદેશિક GRO દ્વારા આપવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ફરિયાદ nodalofficer@pnbhousing.com પર સેન્ટ્રલ નોડલ ઓફિસરને મોકલી શકાય છે.

વૈકલ્પિક રીતે, ગ્રાહકો ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને આ સરનામે લખી શકે છે:

પીએનબી હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ લિમિટેડ, 9મો માળ, અંતરિક્ષ ભવન, 22 કસ્તુરબા ગાંધી માર્ગ, નવી દિલ્હી - 110001

નોંધ: - કૃપા કરીને પરબિડીયુંની ટોચ પર 'ફરિયાદ નિવારણ' નો ઉલ્લેખ કરો.

4. સ્તર 4

જો ગ્રાહકના સંતોષ મુજબ ફરિયાદનો ઉકેલ ન આવે તો, ઉપરોક્ત ક્વાર્ટરથી એક મહિનાની અંદર, ગ્રાહક નીચે આપેલા સરનામે નેશનલ હાઉસિંગ બેંકનો સંપર્ક કરી શકે છે:

National Housing Bank, Department of Regulation and Supervision, (Complaint Redressal Cell), 4th Floor, Core 5A, India Habitat Centre, Lodhi Road, New Delhi – 110003

<https://grids.nhbonline.org.in/> www.nhb.org.in

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ નોટિસ બોર્ડ પર પ્રદર્શિત થશે અને તે શાખામાં જાળવવામાં આવતા ગ્રાહક માહિતી ફોલ્ડરનો ભાગ હશે. તે વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવી છે.

ii. વીમો:

1. સ્તર 1

ગ્રાહક ઉપરોક્ત કલમ ૧૫.૪ માં ઉલ્લેખિત કોઈપણ માધ્યમો/ચેનલ દ્વારા ફરિયાદ સબમિટ કરી શકે છે. નિવારણનો પ્રથમ મુદ્દો તે સેવા શાખા હશે જ્યાંથી ગ્રાહકે વીમા પોલિસી લીધી હતી. સંબંધિત શાખાના વડા ફરિયાદના નિવારણ માટે પ્રથમ જવાબદાર વ્યક્તિ હશે.

2. સ્તર 2

જો ગ્રાહક વ્યવસાયના વડા દ્વારા આપવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક પોતાની ફરિયાદ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીને nodalofficer@pnbhousing.com પર મોકલી શકે છે. અથવા ગ્રાહક સીધા મુખ્ય અધિકારી (વીમા) ને Jaspreet.kalra@pnbhousing.com પર પણ લખી શકે છે.

3. સ્તર 3

જો છતાં ગ્રાહક આપેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો ગ્રાહક કોઈપણ સમયે <https://bimabharosa.irda.gov.in/> પર લોગ ઇન કરીને IGMS દ્વારા ઓનલાઈન ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે અથવા ગ્રાહક IRDAI ટોલ ફ્રી નંબર 155255 અથવા કસ્ટમર કેર નંબર 18004254732 પર પણ કોલ કરી શકે છે અથવા complaints@irdai.gov.in પર ઇમેઇલ મોકલી શકે છે.

4. સ્તર 4

ભાગ્યે જ કિસ્સાઓમાં, જો ગ્રાહક પ્રાપ્ત થયેલા ઠરાવથી સંતુષ્ટ ન હોય તો ગ્રાહકને વીમા લોકપાલ પાસે લઈ જઈ શકાય છે.

IV.4 સમય ફ્રેમ

ફરિયાદના નિરાકરણનો સમયમર્યાદા મુદ્દાની પ્રકૃતિ અને જટિલતા પર આધાર રાખે છે. કંપની તમામ ઉચ્ચપાથલના નિરાકરણ માટે ઉપલી સમયમર્યાદાનું નિરીક્ષણ અને દેખરેખ રાખવા માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ અનુસાર શક્ય તેટલી ઓછામાં ઓછી સમયમર્યાદામાં ફરિયાદોનું નિરાકરણ કરવાનો પ્રયાસ કરશે.

નીચે મુજબ બધી ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે સમયમર્યાદા જાળવવાનો કંપનીનો પ્રયાસ

ફરિયાદ તરફ	ટાઇમફ્રેમ
લોન અને ડિપોઝિટ	10 working days
વીમો	14 days
સીઆઈસી	21 days

IV.5 ફરિયાદોનું નિરીક્ષણ અને સમીક્ષા

- બધી ખુલ્લી ફરિયાદો માટે એક MIS તૈયાર કરવામાં આવશે અને તમામ હિસ્સેદારો સાથે શેર કરવામાં આવશે જેમાં કેસના નિરાકરણ માટે કેટલા દિવસો બાકી છે તે દર્શાવવામાં આવશે.
- GRIDS પર નિયમનકાર તરફથી મળેલી ફરિયાદોનો નિકાલ વિભાગ IV.2 માં દર્શાવેલ રીતે કરવામાં આવશે.
- ગ્રાહક સેવા અને ફરિયાદ નિવારણ સમિતિ દ્વારા સમયાંતરે સમીક્ષા કરવામાં આવનારી ફરિયાદો અને સમીક્ષા બેઠક પછી પ્રકાશિત થનારી મિનિટ્સ.
- ગ્રાહક સેવા અને ફરિયાદ નિવારણ સમિતિ આ માટે જવાબદાર રહેશે:
 - નિયમિત રીતે મળેલા ફરિયાદીઓની સ્થિતિ અને વિવિધ ફરિયાદો પર લેવામાં આવેલા પગલાંની સમીક્ષા કરો.

- ii. ફરિયાદોની ઘટનાઓ ઘટાડવા માટે માનક પ્રતિભાવો અને સુધારાત્મક પગલાં ઘડવો.
- iii. ગ્રાહક સેવાઓની ગુણવત્તા અંગેના પ્રતિસાદનું મૂલ્યાંકન કરવામાં આવે છે.
- iv. ગ્રાહક સેવાઓ સંબંધિત તમામ નિયમનકારી સૂચનાઓનું પાલન થાય છે તેની ખાતરી કરો.
- v. ફરિયાદો ઘટાડવા માટે પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદો/ફરિયાદોના પ્રકાર અને સુધારાત્મક પ્રથાઓનું નિરીક્ષણ કરો.

IV.6 આઉટસોર્સ સેવાઓ (રિક્વરી એજન્ટ્સ/ડીએસએ/ડીએમએ/આઇટી વેન્ડર) સંબંધિત ફરિયાદોનું નિવારણ

1. આઉટસોર્સ એજન્સી દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ સંબંધિત મુદ્દાઓ ઉપર સમજાવ્યા મુજબ, ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ હેઠળ યોગ્ય રીતે નિયંત્રિત કરવામાં આવશે.
2. સામાન્ય રીતે, ગ્રાહકોને તેમની ફરિયાદો/ફરિયાદોનો નિકાલ કરવા માટે 30 દિવસની સમય મર્યાદા આપવામાં આવી શકે છે. જો ગ્રાહકને એવી કોઈ ફરિયાદ મળે કે HFC ના પ્રતિનિધિ/ફુરિયર અથવા DSA એ કોઈ અયોગ્ય વર્તન કર્યું છે અથવા આ સંહિતાનું ઉલ્લંઘન કર્યું છે, તો તપાસ કરવા અને ફરિયાદનું નિરાકરણ લાવવા અને નુકસાનની ભરપાઈ કરવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવામાં આવશે. સંબંધિત વર્ટિકલને યોગ્ય પગલાં લેવા માટે જાણ કરવામાં આવશે.
3. વસૂલાત એજન્સીઓ માટે આચારસંહિતાના ઉલ્લંઘન અંગે PNBHFL દ્વારા મળેલી ફરિયાદોને ગંભીરતાથી લેવામાં આવશે.
4. જ્યાં ફરિયાદ/ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવી હોય, ત્યાં સુધી PNBHFL સંબંધિત ઉધાર લેનાર દ્વારા દાખલ કરવામાં આવેલી ફરિયાદ/ફરિયાદનો નિકાલ ન થાય ત્યાં સુધી કેસ વસૂલાત એજન્સીઓને મોકલશે નહીં. જો કે, જ્યાં PNBHFL યોગ્ય પુરાવા સાથે ખાતરી કરે છે કે ઉધાર લેનાર સતત વ્યર્થ/ઉશ્કેરણીજનક ફરિયાદો કરી રહ્યો છે, તો ફરિયાદ/ફરિયાદ પેન્ડિંગ હોવા છતાં પણ તે વસૂલાત એજન્ટો દ્વારા વસૂલાત કાર્યવાહી ચાલુ રાખી શકે છે. જો ઉધાર લેનારના લેણાંનો વિષય ન્યાયાધીન હોઈ શકે છે, તો PNBHFL પરિસ્થિતિના આધારે, વસૂલાત એજન્સીઓને આ બાબતનો સંદર્ભ આપવામાં, યોગ્ય હોય ત્યાં સુધી, અત્યંત સાવધાની રાખશે.

IV.7 અપંગ વ્યક્તિઓ તરફથી ફરિયાદો

વિકલાંગ વ્યક્તિઓ માટે તેમની ફરિયાદ નોંધાવવા માટે તમામ ચેનલો ઉપલબ્ધ રહેશે. વોક-ઇન ગ્રાહકો માટે, ગ્રાહક સેવા મેનેજર દ્વારા જરૂરી સહાય પૂરી પાડવામાં આવશે. કંપની ઉપર સમજાવ્યા મુજબ ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ હેઠળ વિકલાંગ વ્યક્તિઓની ફરિયાદોનું નિવારણ સુનિશ્ચિત કરશે.

v. રેકૉર્ડની જાળવણી

કંપનીને મળેલી દરેક ફરિયાદ/ફરિયાદનો રેકૉર્ડ અને તેના નિવારણ માટે લેવામાં આવેલા પગલાં નિરાકરણની તારીખથી ઓછામાં ઓછા 8 વર્ષ સુધી સાચવવામાં આવશે.

vi. નીતિનો પ્રસાર

આ પોલિસી કંપનીની વેબસાઇટ પર જાહેર ડોમેનમાં હોસ્ટ કરવામાં આવશે.

VII. શાખાઓમાં ફરજિયાત પ્રદર્શન

ફરિયાદ નિવારણ અધિકારી(ઓ) ના નામ, સરનામું અને સંપર્ક નંબર જાહેર ડોમેન પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવ્યા છે.

- i. આ નીતિ માહિતી માટે મંજૂરી પત્ર / MITC / ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ / વેબસાઇટ / શાખા ડિસ્ક્રે બોર્ડ પર છાપવામાં આવી છે.
- ii. ગ્રાહકો પ્રત્યે HFC ની પ્રતિબદ્ધતાઓનો કોડ/ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ વેબસાઇટ/શાખા ડિસ્ક્રે બોર્ડ પર ઉપલબ્ધ છે.

VIII. સમીક્ષા

આ નીતિમાં સમયાંતરે સુધારા, ફેરફાર અથવા પૂરક બનાવી શકાય છે જેથી નિયમોમાં કોઈપણ ફેરફાર, સુધારા અથવા પૂરકનું પાલન થાય અથવા સમયાંતરે અન્ય લાગુ કાયદાઓ દ્વારા સૂચવવામાં આવે. નીતિની સમીક્ષા ઓછામાં ઓછી વાર્ષિક ધોરણે અથવા લાગુ નિયમો અને વિનિયમો દ્વારા જરૂરી હોય ત્યારે કરવામાં આવશે.

મેનેજમેન્ટના વિવિધ સ્તરે ફરિયાદ નિવારણ તંત્રની કામગીરીના પાલનનો એક સંકલિત અહેવાલ, સમીક્ષા માટે ત્રિમાસિક ધોરણે બોર્ડ/સમિતિને રજૂ કરવામાં આવશે.