

ICCL/GR/1.5



ઈન્ડિયાબુલ્સ કોમર્શિયલ ક્રેડિટ લિમિટેડ

ફરિયાદ નિવારણ નીતિ

(તા. 14-11-2023 ના રોજ યોજાયેલી તેની બેઠકમાં બોર્ડ દ્વારા સમીક્ષા અને મંજૂર)

સામગ્રી

1 પરિચય અને ઉદ્દેશ્યો.....2

| | |
|---|----|
| 2 લક્ષ્ય પ્રેક્ષકો..... | 3 |
| 3 પોલિસીની લાગુતા અને માન્યતા..... | 3 |
| કોડના 4 ઉદ્દેશ્યો..... | 3 |
| 5 કોડની અરજી..... | 3 |
| ગ્રાહકની ફરિયાદો/ફરિયાદોને સંભાળવા માટે 6 આંતરિક મશીનરી..... | 4 |
| 6.1 ફરિયાદ નોંધણી..... | 4 |
| 6.2 વ્યક્તિમાં ફરિયાદો..... | 4 |
| 6.3 કોલ સેન્ટર..... | 5 |
| 6.4 મેલ/ઈ-મેલ દ્વારા ફરિયાદો..... | 5 |
| 7 ફરિયાદોનું નિરાકરણ..... | 5 |
| 7.1 વલણના પાસાઓને લગતી ફરિયાદો..... | 5 |
| 7.2 વ્યવહારો / કામગીરીને લગતી ફરિયાદો..... | 5 |
| 7.3 અસંતોષકારક ઠરાવ..... | 5 |
| 8 સમય ફરેમ..... | 5 |
| 9 સમીક્ષા પદ્ધતિ..... | 5 |
| 9.1 ગ્રાહકોની ફરિયાદ / જોખમ વ્યવસ્થાપન સમિતિ દ્વારા ગ્રાહક સેવાની સમીક્ષા..... | 6 |
| 9.2 ફરિયાદો અને ફરિયાદોનું સંચાલન કરવા માટે નોડલ અધિકારી..... | 6 |
| 10 ફરજિયાત પ્રદર્શન આવશ્યકતાઓ..... | 6 |
| 11 ગ્રાહકો સાથે ફરિયાદપ્રતિક્રિયા..... | 8 |
| 12 સેવામાં સુધારણા અને ફરિયાદોનું સંચાલન કરવા માટે ઓપરેટિંગ સ્ટાફને સંવેદનશીલ બનાવવો..... | 8 |
| 12.1 જ્ઞાનનો અભાવ..... | 9 |
| 12.2 સ્ટાફ તાલીમ..... | 9 |
| 13 સંક્ષેપ..... | 10 |

1 પરિચય અને ઉદ્દેશ્યો

સ્પર્ધાત્મક છૂટક ધિરાણ વ્યવસાયના હાલના સંજોગોમાં, ગ્રાહક સેવામાં શ્રેષ્ઠતા એ સતત વ્યાપાર વૃદ્ધિ, બજાર હિસ્સામાં વધારો અને બ્રાન્ડ મૂલ્યમાં સુધારો કરવા માટે સૌથી મહત્વપૂર્ણ તત્વ છે. ગ્રાહકની ફરિયાદો કોઈપણ કોર્પોરેટ એન્ટિટીના વ્યવસાયિક જીવનનો એક ભાગ છે કારણ કે દરેક વ્યવસાયને એવી પરિસ્થિતિઓનો સામનો કરવો પડે છે જેમાં ગ્રાહકના પરિપ્રેક્ષ્યમાં વસ્તુઓ ખોટી પડે છે. સેવા સંસ્થા તરીકે, સારી ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવી અને ગ્રાહક સંતોષનું સૂતર વધારવું એ અમારી મુખ્ય ચિંતા છે. નવા ગ્રાહકોને આકર્ષવા તેમજ હાલના ગ્રાહકોને જાળવી રાખવા માટે તાત્કાલિક અને કાર્યક્રમ સેવા પ્રદાન કરવી જરૂરી છે.

બજારના હિસ્સામાં વધારો અને બ્રાન્ડ વેલ્યુનું નિર્માણ માત્ર ઓછા સમયમાં ગુણવત્તાયુક્ત સેવા પ્રદાન કરીને જ શક્ય છે.

આ ICCL ફરિયાદ નિવારણ નીતિનો ઉદ્દેશ્ય ગ્રાહકોની ફરિયાદો અને ફરિયાદોનું તાત્કાલિક નિવારણ કરવાનો છે. ફરિયાદ નિવારણ માટેની સમીક્ષા પદ્ધતિએ ઉત્પાદન સુવિધાઓ અને સેવા વિતરણમાં ખામીઓને ઓળખવામાં પણ મદદ કરવી જોઈએ. પૂરી પાડવામાં આવેલ વૃદ્ધિ એ સંવેદનશીલ બનાવવા માટે છે કે સંબંધિત મેનેજમેન્ટને પીડિત પક્ષની ફરિયાદથી વાકેફ કરવામાં આવે છે અને આ બાબતે વિચારણા કરવામાં આવે છે.

2 લક્ષ્ય પ્રેક્ષકો

બોર્ડના સભ્યો અને તમામ વિભાગો આ દસ્તાવેજ માટે પ્રાથમિક પ્રેક્ષક હશે. દસ્તાવેજ સંબંધિત વિભાગના વડાની પૂર્વ પરવાનગી વિના ઉલ્લેખિત વ્યક્તિઓથી આગળ પ્રસારિત કરવામાં આવશે નહીં.

3 પોલિસીની લાગુતા અને માન્યતા

આ નીતિ બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલી તારીખથી લાગુ થશે. બોર્ડ વર્ષમાં ઓછામાં ઓછા એક વખત નીતિની સમીક્ષા કરશે, માન્ય કરશે, અપડેટ કરશે અને મંજૂર કરશે. આ નીતિના વિશિષ્ટ પાસાઓમાં કોઈપણ સુધારા સંબંધિત સત્તાધિકારી દ્વારા જારી કરાયેલા આદેશો દ્વારા સંચારિત કરી શકાય છે અને તે અસરકારક બને તે તારીખથી આ નીતિનો ભાગ બનશે.

કોડના 4 ઉદ્દેશ્યો

ફરિયાદ નિવારણ અંગેની અમારી નીતિ નીચે જણાવેલ સિદ્ધાંતોને અનુસરે છે.

- ગ્રાહકો સાથે દરેક સમયે યોગ્ય વર્તન કરવામાં આવશે.
- ગ્રાહકો દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલી ફરિયાદો સૌજન્ય સાથે અને અયોગ્ય વિલંબ વિના વ્યવહાર કરવામાં આવે છે.
- પેન્શનરો, શારીરિક વિકલાંગ અને વરિષ્ઠ નાગરિકોની ફરિયાદોને પ્રાથમિકતા સાથે નિકાલ કરવામાં આવે છે.
- ગ્રાહકોને સંસ્થામાં તેમની ફરિયાદો/ફરિયાદોને વધારવાના માર્ગો અને વૈકલ્પિક ઉપાયના તેમના અધિકારો વિશે સંપૂર્ણ માહિતગાર કરવામાં આવે છે, જો તેઓ તેમની ફરિયાદોના પ્રતિસાદથી સંપૂર્ણપણે સંતુષ્ટ ન હોય.
- બધી ફરિયાદો અસરકારક અને ન્યાયી રીતે ઉકેલવામાં આવે છે અન્યથા તે અમારી પ્રતિષ્ઠા અને વ્યવસાયને નુકસાન પહોંચાડી શકે છે.
- અમારા કર્મચારીઓ સદ્ભાવનાથી અને ગ્રાહકના હિતોના પૂર્વગ્રહ વિના કામ કરશે

5 કોડની અરજી

અમારી ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિને વધુ અર્થપૂર્ણ અને અસરકારક બનાવવા માટે, તેના માટે એક સંરચિત સિસ્ટમ બનાવવામાં આવી છે. આ સિસ્ટમ એ સુનિશ્ચિત કરશે કે જે નિવારણ માંગવામાં આવ્યું છે તે ન્યાયી અને ન્યાયી છે અને નિયમો અને નિયમનના આપેલ માળખામાં અનુમતિપાત્ર છે.

જો કે, ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાઓના સંબંધમાં, અમારી વેબસાઇટ પર એક ફરિયાદ ફોર્મ પ્રદર્શિત કરવામાં આવ્યું છે, ગ્રાહકો લોગ ઇન કરી શકે છે અને જો તેમ કરવા માંગતા હોય તો તેમની ફરિયાદ ઓનલાઇન ફાઇલ કરી શકે છે. આ પોલિસી દસ્તાવેજ તમામ શાખાઓ અને વેબસાઇટ પર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે - <https://www.indiabulsccommercialcredit.com/> . સંબંધિત કર્મચારીઓને ફરિયાદ સંભાળવાની પ્રક્રિયા વિશે જાગૃત કરવામાં આવશે.

ફરિયાદ એ સંસ્થાને કરવામાં આવેલ અસંતોષની અભિવ્યક્તિ છે, તેના ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ સંબંધિત છે, અથવા ફરિયાદો સંભાળવાની પ્રક્રિયા પોતે જ છે, જ્યાં પ્રતિસાદ અથવા નિરાકરણ સ્પષ્ટ અથવા ગર્ભિત રીતે અપેક્ષિત છે.

ગ્રાહકની ફરિયાદનું કારણ બે મુખ્ય વર્ગોમાં વિભાજિત કરી શકાય છે: - ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં વર્તાણુક્રીય પાસાઓ

- કાર્ય/ઓપરેશનની અપૂરતીતા અથવા અપેક્ષિત અને વાસ્તવિક સેવાઓના ધોરણોમાં ગાબડા.

જો ગ્રાહક પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તેને તેની ફરિયાદ નોંધવાનો અધિકાર છે. ફરિયાદ કરવાની ચાર મુખ્ય રીતો છે - રૂબરૂમાં, ટેલિફોન દ્વારા, પોસ્ટ દ્વારા અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી (મેઇલ આઈડી) ફરિયાદ નોંધીને. આ તમામ માધ્યમો દ્વારા પ્રાપ્ત થતી ફરિયાદોને કાર્યક્ષમતાથી અને ઝડપથી હાથ ધરવી જોઈએ. જો ગ્રાહકની ફરિયાદ નિર્ધારિત સમયમર્યાદામાં એટલે કે ફરિયાદ દાખલ કર્યાના 30 દિવસની અંદર ઉકેલવામાં ન આવે અથવા ઉચ્ચ અધિકારી સાથે ફરિયાદ કરવા છતાં પણ જો તે/તેણી અમારા દ્વારા આપવામાં આવેલા ઉકેલથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તે/તેણી તેની સાથે RBIનો સંપર્ક કરી શકે છે. ફરિયાદ

ગ્રાહકની ફરિયાદો/ફરિયાદોને સંભાળવા માટે 6 આંતરિક મશીનરી

6.1 ફરિયાદ નોંધણી

જો ગ્રાહક ICCL દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓથી સંતુષ્ટ ન હોય તો, ગ્રાહક ફોન પર, લેખિતમાં, રૂબરૂ અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ (મેઇલ આઈડી) દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. ફરિયાદો અને સૂચનો મેળવવા માટેની વ્યવસ્થા અહીં આપવામાં આવી છે. ગ્રાહક તેની ફરિયાદ નોંધવા માટે વિશિષ્ટ હેલ્પ લાઇન દ્વારા પણ કોલ કરી શકે છે. જ્યારે પણ કોઈ ફરિયાદ પ્રાપ્ત થાય છે, ત્યારે મોકલનારને તેની ફરિયાદ સ્વીકારીને તરણ કામકાજના દિવસોમાં જવાબ પ્રાપ્ત થશે. આ ઉપરાંત જ્યારે પણ હાર્ડકોપીના સ્વરૂપમાં એટલે કે કોઈપણ પત્ર વગેરે દ્વારા કોઈ ફરિયાદ મળે છે, ત્યારે તે રજીસ્ટરમાં નોંધવામાં આવે છે. આવા તમામ કેસોમાં, અમારા પ્રતિનિધિ ગ્રાહકની ફરિયાદનું ચોક્કસ સ્વરૂપ જાણવા માટે વહેલામાં વહેલી તકે તેનો સંપર્ક કરે છે.

રેગ્યુલેટર દ્વારા મળેલી તમામ ફરિયાદોના સંબંધમાં, અમે આવી તમામ ફરિયાદોને ફરિયાદ રજિસ્ટરમાં નોંધીએ છીએ. આવી ફરિયાદો પ્રાપ્ત કર્યા પછી અને રેકોર્ડ કર્યા પછી અમારા પ્રતિનિધિ ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરે છે અને તાત્કાલિક ધોરણે તેમને ઉકેલવા માટે ફરિયાદની હકીકતો પણ શોધી કાઢે છે. ફરિયાદો/ફરિયાદો કે જેમાં છેતરપિંડીનો કોઈ પણ કિસ્સો પ્રકાશમાં આવશે, તેને વધુ તપાસ માટે FCU/HRને મોકલવામાં આવશે અને આચારસંહિતા મુજબ અનુગામી પગલાં લેવાશે.

6.2 વ્યક્તિમાં ફરિયાદો

શાખાઓમાં ફરિયાદ પુસ્તક ઉપલબ્ધ છે. ગ્રાહક તે શાખામાંથી મેળવી શકે છે અને તેમાં તેની ફરિયાદો નોંધી શકે છે. ગ્રાહક અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓમાં સુધારણા માટે કોઈપણ પ્રતિસાદ/સૂચન માટે શાખામાં રાખવામાં આવેલી ફરિયાદ/ મુલાકાતીઓની પુસ્તકનો ઉપયોગ કરી શકે છે.

6.3 કોલ સેન્ટર

ICCLના કોલ સેન્ટરમાં ટોલ ફ્રી નંબર 1800-572-7777 પર પણ ફરિયાદ કરી શકાય છે. જ્યારે પણ ફરિયાદ કોલ આવે છે, ત્યારે પ્રેષકને તેની ફરિયાદની સ્વીકૃતિની પુષ્ટિ કરતો જવાબ પાછો મળે છે.

6.4 મેલ/ઈ-મેલ દ્વારા ફરિયાદો

ગ્રાહક પોસ્ટ દ્વારા અથવા ઈ-મેલ દ્વારા પણ ફરિયાદ કરી શકે છે. ઈમેલ દ્વારા મળેલી ફરિયાદો ઈ-મેલ દ્વારા સ્વીકારવામાં આવશે. જ્યારે પણ ફરિયાદ કોલ આવે છે, ત્યારે પ્રેષકને તેની ફરિયાદની સ્વીકૃતિની પુષ્ટિ કરતો જવાબ પાછો મળે છે. ICCLના ઈ-મેલ આઈડી પર પણ ફરિયાદો નોંધાવી શકાય છે: lap@indiabulls.com

7 ફરિયાદોનું નિરાકરણ

7.1 વલણના પાસાઓને લગતી ફરિયાદો

આવી ફરિયાદોને નમ્રતાપૂર્વક, સહાનુભૂતિપૂર્વક અને સૌથી વધુ ઝડપથી સંભાળવામાં આવશે. ગ્રાહકો સાથે ગેરવર્તણૂક/અસંસ્કારી વર્તન ઝીરો ટોલરન્સ લેવલ પર કરવામાં આવશે અને તાત્કાલિક પગલાં લેવામાં આવશે. ICCL, કોઈપણ સંજોગોમાં, અમારા સ્ટાફ સભ્યો દ્વારા કોઈપણ ડિગ્રીના ગેરવર્તણૂકને સહન કરતું નથી.

7.2 વ્યવહારો / કામગીરીને લગતી ફરિયાદો:

આ શ્રેણીની ફરિયાદો/ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે પ્રાથમિક રીતે શાખા જવાબદાર છે. પ્રવેશ/વ્યવહારના સુધારણા અથવા ગ્રાહકોના સંતોષની ખાતરી કરવા માટે શાખા જવાબદાર રહેશે. ગ્રાહકના સંતુષ્ટિ મુજબ ફરિયાદનું નિરાકરણ આવે તે જોવાની શાખાની મુખ્ય ફરજ છે અને જો તે/તેણી સંતુષ્ટ ન હોય, તો તેને સમસ્યાને આગળ વધારવા માટે વૈકલ્પિક માર્ગો પૂરા પાડવા. જો શાખા કક્ષાએ તેનું નિરાકરણ ન આવતું હોય, તો તેઓ માર્ગદર્શન/ઠરાવ માટે કેસને મુખ્ય કચેરીને મોકલી શકે છે.

7.3 અસંતોષકારક ઠરાવ

જો ગ્રાહક ICCL દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવા અથવા નિવારણથી નાખુશ હોય, તો તે નિવારણ માટે RBIનો સંપર્ક પણ કરી શકે છે. સંપર્ક વિગતો દરેક શાખામાં પ્રદર્શિત થાય છે.

8 સમય ફરેમ

ફરિયાદોને યોગ્ય પરિપ્રેક્ષ્યમાં જોવાની છે કારણ કે આ આડકતરી રીતે કંપનીના કામકાજમાં નબળા સ્થાનને છતી કરે છે. પ્રાપ્ત થયેલી ફરિયાદોનું તમામ સંભવિત ખૂણાઓથી વિશ્લેષણ કરવામાં આવશે. ICCL પ્રાપ્તિના ત્રણ કાર્યકારી દિવસોમાં લેખિત/ઈમેલ સ્વીકૃતિ મોકલવાનો પ્રયાસ કરશે. ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાની તારીખથી મહત્તમ 30 કામકાજના દિવસોમાં ઉકેલવી જોઈએ. વિવિધ પ્રકારની ફરિયાદો માટે એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ સાથે ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયાના નિકાલ માટેનો સમય મેટ્રિક્સ પરિશિષ્ટમાં આપવામાં આવ્યો છે. ગ્રાહકોની ફરિયાદો સાથે કામ કરતા વિભાગો/અધિકારીઓએ તેનું ચુસ્તપણે પાલન કરવું જરૂરી છે. ફરિયાદ પર સામયિક MIS જનરેટ કરવામાં આવે છે અને કંપનીના વરિષ્ઠ અધિકારીઓને તેમની જાણકારી અને વધુ સૂચનાઓ માટે, જો કોઈ હોય તો તેને મોકલવામાં આવે છે.

9 સમીક્ષા પદ્ધતિ

9.1 ગ્રાહકોની ફરિયાદ / જોખમ વ્યવસ્થાપન સમિતિ દ્વારા ગ્રાહક સેવાની સમીક્ષા

મેનેજમેન્ટની એક ચોક્કસ સેવા સમિતિ છે જે સમયાંતરે ગ્રાહકની ફરિયાદોના મુખ્ય ક્ષેત્રોની સમીક્ષા કરે છે અને ગ્રાહક સેવાને બહેતર બનાવવા માટે લેવાયેલા પગલાંની સમીક્ષા કરે છે. સમિતિ વણઉકેલાયેલી ફરિયાદો/ફરિયાદોને પણ ધ્યાનમાં લેશે અને તેની સલાહ આપી શકે છે.

9.2 ફરિયાદો અને ફરિયાદોનું સંચાલન કરવા માટે નોડલ અધિકારી

એનબીએફસી માટે સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 માટે આરબીઆઈની નિયમનકારી આવશ્યકતાઓને અનુરૂપ, પીડિત ગ્રાહકો તેમની ફરિયાદો અંગે નીચેના સરનામે સીધા જ હેડ કસ્ટમર કેર/ નોડલ ઓફિસરને પત્ર લખી શકે છે:

ગ્રાહક સંભાળના વડાને, ઇન્ડિયાબુલ્સ
કોમર્શિયલ ક્રેડિટ લિ., હેડ કસ્ટમર કેર,

ઇન્ડિયાબુલ્સ કોમર્શિયલ ક્રેડિટ લિમિટેડ, 422
બી, ઉદ્યોગ વિહાર તબક્કો IV, સેક્ટર-18
ગુરુગ્રામ, હરિયાણા - 122015. ફોન:0124 -
6048160ઈમેલ: lap@indiabulls.com

- અથવા -

નોડલ ઓફિસર

શ્રી અમિત કુમાર
ડેપ્યુટી જનરલ મેનેજર, નોડલ ઓફિસર,
ફરિયાદ નિવારણ, ઇન્ડિયાબુલ્સ કોમર્શિયલ
ક્રેડિટ લિમિટેડ, 422 બી, ઉદ્યોગ વિહાર
તબક્કો IV,
સેક્ટર-18 ગુરુગ્રામ, હરિયાણા - 122015.
ઈમેલ:amit.k44@indiabulls.com ફોન:
0124-6048088

વધુમાં, નોડલ ઓફિસર કંપનીનું પ્રતિનિધિત્વ કરવા અને એનબીએફસી સામે નોંધાયેલી ફરિયાદોના સંદર્ભમાં ઇન્ટિગ્રેટેડ ઓમ્બડ્સમેન સ્કીમ, 2021ને માહિતી આપવા માટે જવાબદાર રહેશે.

સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021 ની વિગતો કંપનીની તમામ શાખાઓ/ પ્રાદેશિક કચેરીઓ પર પણ અલગથી ઉપલબ્ધ છે.

10 ફરજિયાત પ્રદર્શન આવશ્યકતાઓ

ICCL પૂરી પાડે છે:

- ફરિયાદો અને સૂચનો મેળવવા માટે યોગ્ય વ્યવસ્થા.
- નોડલ ઓફિસર/બ્રાંચ હેડનું નામ, સરનામું અને સંપર્ક નંબર.
- જો એક મહિનાના સમયગાળામાં ફરિયાદ/વિવાદનું નિવારણ કરવામાં ન આવે, તો ગ્રાહક આરબીઆઈની ડીએનબીએસની પ્રાદેશિક કચેરીના પ્રભારી અધિકારીને અપીલ કરી શકે છે (સંપૂર્ણ સંપર્ક વિગતો સાથે), જેના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ કંપનીની નોંધાયેલ ઓફિસ છે. ધોધ

- એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021 (અંગ્રેજી, હિન્દી અને સ્થાનિક ભાષામાં) ની મુખ્ય વિશેષતાઓને તેમની તમામ કચેરીઓ અને શાખાઓમાં એવી રીતે પ્રદર્શિત કરો કે ઓફિસ અથવા શાખાની મુલાકાત લેનાર વ્યક્તિ માહિતી સુધી સરળતાથી પહોંચી શકે. સ્ક્રીમની નકલ પણ વેબસાઈટ પર સ્પષ્ટપણે પ્રદર્શિત થવી જોઈએ.
- ગ્રાહકો માટે ICCL ની પ્રતિબદ્ધતાઓનો કોડ/ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ.
- શાખાઓમાં ગ્રાહકોની માહિતી માટે ગ્રાહકોને લગતી તમામ નીતિઓ વગેરે ધરાવતી વ્યાપક નોટિસ બોર્ડ/પુસ્તિકાનું પ્રદર્શન. નીચેની સૂચના ICCLની તમામ શાખાઓમાં પ્રદર્શિત કરવાની છે.

ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે એસકેલેશન મેટ્રિક્સ

| | |
|--------------------------|--|
| <p>પ્રથમ સ્તર</p> | <p><u>કદાચ</u> <u>ઓમરને પ્રશ્ન/ચિંતા છે,</u> <u>તેઓ ડબલ્યુ શકે છે</u> - અમને : lap@indiabulls.com પર લખો : ગ્રાહક હેલ્પ લાઇન નં. અમને કોલ કરો 1800-572-7777 (ટોલ ફ્રી) : કોઈપણ નજીકની શાખા: હેડ કસ્ટમર કેર, ઈન્ડિયાબુલ્સ કોમર્શિયલ ક્રેડિટ લિમિટેડ 422 B, ઉદ્યોગ વિહાર તબક્કો IV,</p> |
|--------------------------|--|

| | |
|--|---|
| | <p>સેક્ટર-18 ગુરુગ્રામ, હરિયાણા - 122015. જો ગ્રાહકને 7 દિવસમાં કોઈ પ્રતિસાદ મળ્યો નથી અથવા પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ નથી તો તેઓ આગલા સ્તર પર જઈ શકે છે.</p> |
|--|---|

| | |
|---------------------------|--|
| <p>સેકન્ડ લેવલ</p> | <p><u>જો ગ્રાહકની ચિંતાનું સ્તર 1 પર ધ્યાન આપવામાં આવ્યું ન હોય અથવા સંતોષકારક પ્રતિસાદ ન મળ્યો હોય, તો ગ્રાહક નીચેની લિંક દ્વારા ICCL ફરિયાદ નિવારણ સુધી પહોંચી શકે છે. લખો</u> અમારા માટે : https://www.indiabullscommercialcredit.com/grievance.php અમને કોલ કરો: ગ્રાહક હેલ્પ લાઇન નં. 1800- 572-7777 (ટોલ ફ્રી) : કોઈપણ નજીકની શાખા : ઈન્ડિયાબુલ્સ કોમર્શિયલ ક્રેડિટ લિ., ફરિયાદ નિવારણ, 422 બી, ઉદ્યોગ વિહાર, તબક્કો IV, સેક્ટર-18 ગુરુગ્રામ, હરિયાણા - 122015 જો ગ્રાહકને 7 દિવસમાં કોઈ પ્રતિસાદ ન મળ્યો હોય અથવા પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ ન હોય તો તેઓ આગલા સ્તર પર જઈ શકે છે.</p> |
|---------------------------|--|

| | |
|----------------------------|--|
| <p>ત્રીજું સ્તર</p> | <p><u>જો ગ્રાહકની ચિંતાનું સ્તર 2 પર ધ્યાન આપવામાં ન આવ્યું હોય અથવા સંતોષકારક પ્રતિસાદ ન મળ્યો હોય, તો ગ્રાહક નીચે આપેલા ICCL નોડલ ઓફિસરને પત્ર લખી શકે છે.</u> <u>ઉલ્લેખિત સરનામું-</u> અમને લખો: શ્રી અમિત કુમાર ડેપ્યુટી જનરલ મેનેજર, નોડલ ઓફિસર, ફરિયાદ નિવારણ, ઈન્ડિયાબુલ્સ કોમર્શિયલ ક્રેડિટ લિમિટેડ, 422 B, ઉદ્યોગ વિહાર તબક્કો IV, સેક્ટર-18 ગુરુગ્રામ, હરિયાણા - 122015 ફોન: 0124-6048088 ઈમેલ - amit.k44@indiabulls.com જો ગ્રાહકને 7 દિવસમાં કોઈ પ્રતિસાદ મળ્યો નથી અથવા પ્રતિસાદથી સંતુષ્ટ નથી, તો પછીના સ્તર પર જઈ શકે છે.</p> |
| <p>ચોથું સ્તર</p> | <p><u>જો ફરિયાદ મળ્યાના 30 કામકાજના દિવસોની અંદર ફરિયાદનું સંતોષકારક નિવારણ ન થાય, તો ગ્રાહક સીધો RBIને પત્ર લખી શકે છે અથવા RBIની વેબ સાઇટ પર ઉપલબ્ધ CMS (કમ્પ્લેઇન્ટ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ) સુવિધા પર તેની ફરિયાદ અપલોડ કરી શકે છે.</u></p> <p><u>લિંક પર:</u></p> |
| | <p>(https://cms.rbi.org.in). ગ્રાહક નીચે દર્શાવેલ સરનામા પર ભૌતિક પત્ર અને પોસ્ટલેટ દ્વારા પણ લખી શકે છે-પ્રતિને, સંકલિત લોકપાલનું કાર્યાલય ભારતીય રિઝર્વ બેંક, ચોથો માળ, સેક્ટર 17, ચંદીગઢ - 160017.</p> |

11 ગ્રાહકો સાથે ફરિયાપ્રતિક્રિયા

ICCL એ માન્યતા આપે છે કે ગ્રાહકોની અપેક્ષા/જરૂરિયાતો/ફરિયાદોને તેમના સ્ટાફ દ્વારા ગ્રાહકો સાથે વ્યક્તિગત સંપર્ક દ્વારા વધુ સારી રીતે પ્રશંસા કરી શકાય છે. ઓફર કરવામાં આવતી સેવાઓ વિશે ગ્રાહકોમાં જાગૃતિના અભાવને કારણે ઘણી ફરિયાદો ઊભી થાય છે અને આવી ફરિયાપ્રતિક્રિયાઓ ગ્રાહકોને પછીના તબક્કે પ્રશ્નો/ફરિયાદોની સંખ્યામાં ઘટાડો કરીને સેવાઓનો લાભ લેવામાં મદદ કરે છે.

12 સેવામાં સુધારણા અને ફરિયાદોનું સંચાલન કરવા માટે ઓપરેટિંગ સ્ટાફને સંવેદનશીલ બનાવવો

12.1 જુઝાનનો અભાવ

ઉત્પાદનો અને સેવાઓની જાણકારી અને જાગૃતિના અભાવે ફરિયાદો ઘણી વાર થાય છે. નોડલ ઓફિસરે સેન્ટરલ ટ્રેનિંગ સેન્ટરને વિવિધ સ્તરે સ્ટાફની તાલીમની જરૂરિયાતો પર પ્રતિસાદ આપવાનો રહેશે.

12.2 સ્ટાફ તાલીમ

ICCL વિવિધ સેગમેન્ટના ગ્રાહકો સાથે ડીલ કરે છે, જે મતભેદ અને ઘરૂષણના ક્ષેત્રોને જન્મ આપી શકે છે. સકારાત્મક વલણ અને ગ્રાહક મૈત્રીપૂર્ણ વર્તન સાથે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે, ફૂન્ટ લાઇન સ્ટાફની પસંદગી કાળજીપૂર્વક કરવી જોઈએ. ખુલ્લા મન અને ચહેરા પર સ્મિત સાથે, સ્ટાફ ગ્રાહકનો વિશ્વાસ જીતવામાં સક્ષમ હોવો જોઈએ. નારાજ ગ્રાહકોને હેન્ડલ કરવા માટે નરમ કૌશલ્ય પ્રદાન કરવું જરૂરી છે; આ તાલીમ કાર્યક્રમોનો અભિનૂન ભાગ હોવો જોઈએ. નોડલ ઓફિસરની જવાબદારી એ સુનિશ્ચિત કરવાની રહેશે કે ફરિયાદો/ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે આંતરિક મશીનરી તમામ સ્તરે સરળતાથી અને કાર્યક્ષમ રીતે કાર્ય કરે..

NBFCs માટે 13 સરનામું અને સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021ની કામગીરીનું ક્ષેત્રફળ

| S.no. | કેન્દ્ર | NBFC લોકપાલના કાર્યાલયનું સરનામું | કામગીરીનો વિસ્તાર |
|-------|------------|---|---|
| 1 | ચેન્નાઈ | C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક ફોર્ટ ગ્લેસીસ, ચેન્નાઈ 600 001 STD કોડ: 044 ટેલિફોન નંબર: 25395964 ફેક્સ નંબર : 25395488 ઈમેલ: cms.nbfcochennai@rbi.org.in | તમિલનાડુ, આંધ્રાપ્રદેશ અને નિકોબાર ટાપુઓ, કર્ણાટક, આંધ્રપ્રદેશ, તેલંગાણા, કેરળ, કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશ લક્ષદ્વીપ અને કેન્દ્ર પુડુચેરીનો પ્રદેશ |
| 2 | મુંબઈ | C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક RBI ભાયખલા ઓફિસ બિલ્ડીંગ સામે. મુંબઈ સેન્ટ્રલ રેલવે સ્ટેશન ભાયખલા, મુંબઈ-400છત્તીસગઢ, કોડ: 022 ટેલિફોન નંબર : 2300 1280 ફેક્સ નંબર : 23022024 ઈમેલ: cms.nbfcomumbai@rbi.org.in | મહારાષ્ટ્ર, ગોવા, ગુજરાત, મધ્ય પ્રદેશ, યુનિયન 008 એસટીડી દાદરા અને નગર હવેલી, દમણ અને દીવનો પ્રદેશ |
| 3 | નવી દિલ્હી | C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક સંસદ માર્ગ નવી દિલ્હી -110001 STD કોડ: 011 ટેલિફોન નંબર: 23724856 ફેક્સ નંબર : 23725218-19 ઈમેલ: cms.nbfconewdelhi@rbi.org.in | દિલ્હી, ઉત્તર પ્રદેશ, ઉત્તરાખંડ, હરિયાણા, પંજાબ, કેન્દ્રશાસિત પ્રદેશ ચંદીગઢ હિમાચલ પ્રદેશ, અને રાજસ્થાન અને જમ્મુ અને કાશ્મીર રાજ્ય |

| | | | |
|---|---------|---|--|
| 4 | કોલકાતા | C/o ભારતીય રિઝર્વ બેંક 15, નેતાજી પશ્ચિમ રોડ કોલકાતા-700 001 STD કોડ: 033 ટેલિફોન નંબર : 22304982 ફેક્સ નંબર : 22305899 ઈમેલ: cms.nbfcokolkata@rbi.org.in | બંગાળ, સિક્કિમ, ઓડિશા, સુભાષ આસામ, અરુણાચલ પ્રદેશ, મણિપુર, મેઘાલય, મિઝોરમ, નાગાલેન્ડ, ત્રિપુરા, બિહાર અને ઝારખંડ |
|---|---------|---|--|

14 સંક્રષેપ

| સંક્રષેપ | વિગતો |
|----------|--|
| આઈસીસીએલ | ઈન્ડિયાબુલ્સ કોમર્શિયલ ક્રેડિટ લિમિટેડ |
| આરબીઆઈ | ભારતીય રિઝર્વ બેંક |