

THE JAMNAGAR DISTRICT CO-OPERATIVE BANK LIMITED

"GRIEVANCE POLICY"

"The Jamnagar District Co-operative Bank Limited"

(Jamnagar, Gujarat)

Date	:	07-01-2023
Resolution Number	:	05
Approved by	:	Board of Directors
Presentation Dep. by	:	Administration

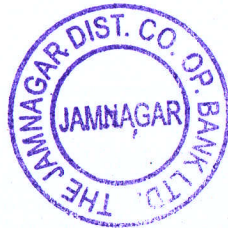
The Jamnagar District Co-operative Bank Ltd.,
"Sahkar Bhavan", Ranjit Road, Jamnagar-361 001

" GRIEVANCE POLICY "

હેતુ :- આ પોલીસી બનાવવાનો હેતુ તમામ ગ્રાહકોની ફરીયાદનો નિકાલ કરી તેઓને સંતોષ આપવાનો રહે છે.

- (૧) બેન્કને કોઈપણ ગ્રાહક (વ્યક્તિ) તરફથી ફરીયાદ મળે તેનો અભ્યાસ કરી આગળની કાર્યવાહી કરવાની રહે છે.
- (૨) બેન્કને મળેલ ફરીયાદ બેન્કના અન્ય વિભાગને કે શાખાને લગતી હોય તો તેને ત્યાં ફોરવર્ડ કરવાની રહેશે.
- (૩) આવી ફરીયાદ સંબંધે લગત વિભાગ કે શાખા પાસેથી રીપોર્ટ મંગાવી શકાશે.
- (૪) જ્યારે કોઈ ગંભીર પ્રકારની ફરીયાદ હોય તો "વીજીલન્સ" તપાસ પણ કરાવી શકાશે.
- (૫) કોઈપણ ફરીયાદનો દિવસ-૬૦ માં બેન્ક દ્વારા નિકાલ કરવાનો રહે છે.
- (૬) ફરીયાદ કોઈ ગ્રાહક કે લગત વિભાગ તરફથી મળે તેઓને લેખિતમાં સંતોષકારક જવાબ બેન્ક દ્વારા આપવામાં આવશે.
- (૭) જ્યારે ફરીયાદમાં નામ સરનામાનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવેલ ન હોય ત્યારે બેન્ક આવી ફરીયાદને (ડમી ફરીયાદ) ગણી જવાબ નહીં આપે.
- (૮) બેન્ક દ્વારા આવી ફરીયાદોને લગતી ફાઈલ તેમજ રજીસ્ટર વસાવશે, જેમાં આવી ફરીયાદની નોંધ કરવામાં આવશે તેમજ કરેલ કાર્યવાહી નાબાઈ, આર.બી.આઈ., શ્રી રાજ્ય રજીસ્ટ્રાર સાહેબ તેમજ લગત વિભાગને કરવાની રહેશે.
- (૯) બેન્ક દ્વારા બેન્કની દરેક શાખામાં બેન્ક દ્વારા નિમાયેલ "ફરીયાદ નિવારણ અધિકારી" ના નામ, સરનામા, ઈ-મેઈલ આઈ.ડી. અને મોબાઈલ નંબર વાળા બોર્ડ ગ્રાહકને દેખાય તેવી જગ્યાએ લગાવવાના રહેશે.
- (૧૦) આવી તમામ ફરીયાદોમાં કરેલ કાર્યવાહી બેન્કની બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટરશ્રી કે એકઝી. કમીટીની મીટીંગમાં મુકવામાં આવશે.
- (૧૧) બેન્ક દ્વારા મહીનાના અંતે પછીના મહીનાની ૧ થી ૧૦ તારીખ સુધીમાં સંબંધીત ફરીયાદની માહિતીનું પત્રક નાબાઈ અને લગત વિભાગને મોકલી આપશે.

જામનગર,
તા.૦૭-૦૧-૨૦૨૩




જનરલ મેનેજર / સીઈઓ
ધી જામનગર ડિસ્ટ્રીક્ટ કો-ઓપરેટીવ બેંક લી.,
જામનગર.

