પરિશિષ્ટ 1

કસ્ટમર ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ મિકેનિઝમ

(A) બેકગ્રાઉન્ડ

કસ્ટમર સર્વિસ એ આઈસીઆઈસીઆઈ હોમ ફાઇનાન્સ કંપની લિમિટેડ (કંપની) ના મુખ્ય સિદ્ધાંતો અને ખાસ ધ્યાન આપવા જેવી બાબતોમાંની એક છે. કંપની એવું માને છે કે કસ્ટમર સેટિસ્ફેક્શન અને લાંબા સમય સુધી તેમની સાથે જોડાયેલા રહેવા માટે સારો કસ્ટમર એક્સપિરિયન્સ પૂરો પાડવો બહુ જ જરૂરી છે.
કસ્ટમર ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ મિકેનિઝમ (સીજીઆરએમ) માં રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (હાઉસિંગ ફાઇનાન્સ કંપનીઝ) ડિરેક્શન્સ, 2025 મુજબ સુધારા કરવામાં આવ્યા છે. સીજીઆરએમ કસ્ટમરની કમ્પ્લેન્ટ્સ સોલ્વ કરવા માટેની પદ્ધતિ નક્કી કરે છે.

કંપની દ્વારા કસ્ટમર ગ્રીવન્સ/કમ્પ્લેન્ટ્સને અસરકારક અને પારદર્શક રીતે ઉકેલવા માટે જે વ્યવસ્થા અને પ્રોસેસ બનાવવામાં આવી છે, તેને કસ્ટમર ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ પોલિસી સ્પષ્ટ કરે છે.

કસ્ટમરને આપેલા કમિટમેન્ટ મુજબ સર્વિસ આપવામાં જો કોઈ ખામી કે કચાશ રહી જાય, તો તેને કમ્પ્લેન્ટ કહી શકાય. કસ્ટમરની સર્વિસ રિક્વેસ્ટ પૂરી ન થવાને કારણે અથવા ટર્નઅરાઉન્ડ ટાઈમ ના કમિટમેન્ટનો ભંગ થવાને લીધે કમ્પ્લેન્ટ્સ થઈ શકે છે.

સીજીઆરએમ નો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય એ સુનિશ્ચિત કરવાનો છે કે:

1. બધા કસ્ટમર્સ સાથે હંમેશાં યોગ્ય અને કોઈપણ જાતના ભેદભાવ વગર વ્યવહાર કરવામાં આવે.

2. કસ્ટમર્સની બધી કમ્પ્લેન્ટ્સ અને ક્વેરીઝ પર નમ્રતાથી ધ્યાન આપવામાં આવે અને તેને સમયસર સોલ્વ કરવામાં આવે.

3. "ક્વેરી" ને એક એવા પ્રશ્ન તરીકે ઓળખી શકાય, જેમાં કોઈ બાબતને લઈને ડાઉટ કે કન્ફ્યુઝન હોય અથવા કોઈ જવાબ/ માહિતી/ ગાઈડન્સ/ ક્લેરિફિકેશન કે ડેટા જોઈતો હોય. આવી

માહિતી માંગવાને કમ્પ્લેન્ટ ગણવામાં આવશે નહીં.

4. "રિક્વેસ્ટ" એ એક પ્રકારનું ફોર્મલ કોમ્યુનિકેશન છે, જેમાં કસ્ટમર તેમના એકાઉન્ટમાં કોઈ એક્શન લેવા માટે, કોઈ સર્વિસની રિક્વેસ્ટ કરવા માટે, કોઈ ફાઇનાન્સિયલ ટ્રાન્ઝેક્શન કરવા માટે અથવા તો એકાઉન્ટ એક્ટિવિટીઝમાં કોઈ મોડિફિકેશન કરાવવા માટે કહે છે.

5. "કમ્પ્લેન્ટ" ને કંપનીની પ્રોડક્ટ્સ અને સર્વિસિસ અથવા તો કમ્પ્લેન્ટ હેન્ડલિંગ પ્રોસેસ અંગેના અસંતોષ તરીકે ઓળખી શકાય, જેમાં કસ્ટમર દ્વારા રિસ્પોન્સ કે રિઝોલ્યુશનની સ્પષ્ટ કે સામાન્ય રીતે અપેક્ષા રાખવામાં આવતી હોય.

6. જો કંપની દ્વારા આપવામાં આવેલા રિઝોલ્યુશનથી કસ્ટમર્સ પૂરેપૂરા સંતુષ્ટ ન હોય, તો તેમને કંપનીમાં અને તેની ઉપર આગળના લેવલ પર પોતાની કમ્પ્લેન્ટ્સ એસ્કેલેટ કરવાના (આગળ વધારવાના) તેમના હકો વિશે પૂરી જાણકારી આપવામાં આવે છે.

7. એક જ ફરિયાદી/કસ્ટમર દ્વારા કરવામાં આવેલી એકસરખી/ડુપ્લિકેટ કમ્પ્લેન્ટ્સ, જે કંપનીમાં પહેલેથી જ લોગ (નોંધાઈ) થઈ ગઈ હોય, તેને એક જ કમ્પ્લેન્ટ તરીકે ગણવામાં આવશે.

(B) એપ્લિકેબિલિટી અને કવરેજ

1. સીજીઆરએમ કંપનીની સેન્ટ્રલ ઓફિસ અને તેના તમામ અધિકારીઓ સહિત કંપનીની બધી બ્રાન્ચ અને ઓફિસોને લાગુ પડે છે.
2. રિટેલ મોર્ગેજ લોન, ગોલ્ડ લોન, રિયલ એસ્ટેટ, ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટમાં ઇન્વેસ્ટમેન્ટ, કંપની દ્વારા ઇન્શ્યોરન્સ લેવા અને બીજી ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સના અલગ-અલગ વેરિઅન્ટનો લાભ લેતા કસ્ટમર્સ. આ નિયમ તે કસ્ટમર્સને પણ લાગુ પડશે જેઓ બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ્સ [ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ એજન્ટ્સ (ડીએમએ) / ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઝ (ડીએસએ)] અને કંપનીના આઉટસોર્સ્ડ કર્મચારીઓ/એજન્સીઓ સહિત કોઈપણ સોર્સિંગ મોડ દ્વારા આ પ્રોડક્ટ્સ/સર્વિસિસનો લાભ લેતા હોય.
3. સોર્સિંગ પાર્ટનર્સ/ આઉટસોર્સ્ડ કર્મચારીઓ/એજન્સીઓ જેવી કે ડીએમએ/ડીએસએ, રેફરલ પાર્ટનર, રિકવરી એજન્સીઓ અથવા અન્ય કોઈપણ આઉટસોર્સ્ડ એજન્સીઓ વિરુદ્ધ કસ્ટમર્સ પાસેથી મળેલી કમ્પ્લેન્ટ્સનો પણ ગ્રીવન્સમાં સમાવેશ થશે.
4. કંપની કોર્પોરેટ એજન્સી એગ્રીમેન્ટ હેઠળ વેચવામાં આવતી ઇન્શ્યોરન્સ પ્રોડક્ટને લગતા ગ્રીવન્સ સોલ્વ કરવાની સુવિધા આપે છે અને તેની પાસે મજબૂત કસ્ટમર ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ

વ્યવસ્થા ઉપલબ્ધ છે.

5. કંપની પર્સન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝ (પીડબલ્યુડી) ના ગ્રીવન્સને ન્યાય અને પારદર્શિતા સાથે સમાન રીતે ઉકેલશે. વધુમાં, કંપની તેની બધી બ્રાન્ચમાં પર્સન્સ વિથ ડિસેબિલિટીઝને શક્ય હોય તેવી તમામ મદદ પૂરી પાડવાનો પ્રયાસ કરશે. કંપની શારીરિક રીતે વિકલાંગ કે દૃષ્ટિહીન કસ્ટમર્સને પાવર ઓફ એટર્ની તરીકે કોઈ વ્યક્તિની નિમણૂક કરવાની મંજૂરી આપશે.
6. ગવર્નમેન્ટ ઓફ ઇન્ડિયાની સ્કીમ્સ હેઠળ લોન લેતા કસ્ટમર્સ, જેમાં પ્રધાનમંત્રી આવાસ યોજનાનો સમાવેશ થાય છે.
7. કોવિડ-19 (COVID-19) રિલીફ પેકેજના અમલીકરણને લગતા ગ્રીવન્સ, જેમાં રિસ્ટ્રક્ચરિંગ દ્વારા રિઝોલ્યુશનની દરખાસ્તોને લગતા અને ચોક્કસ લોન એકાઉન્ટ્સમાં (1.3.2020 થી 31.8.2020 સુધી) 6 મહિના માટે કમ્પાઉન્ડ ઇન્ટરેસ્ટ અને સિમ્પલ ઇન્ટરેસ્ટ વચ્ચેના તફાવતને બદલે એક્સ-ગ્રેશિયા પેમેન્ટ આપવા માટેની 23 ઓક્ટોબર, 2020 ની ગવર્નમેન્ટ ઓફ ઇન્ડિયાની સ્કીમને લગતા ગ્રીવન્સનો સમાવેશ થાય છે.
8. આરબીઆઈ સર્ક્યુલર નં. RBI/2023-24/72 DoR.FIN.REC.48/20.16.003/2023-24 તારીખ 26 ઓક્ટોબર, 2023 મુજબ. જો કમ્પ્લેનન્ટ (ફરિયાદી) દ્વારા જો ફરિયાદી દ્વારા ક્રેડિટ ઇન્સ્ટિટ્યુશન (સીઆઈ) / ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (સીઆઈસી) પાસે ફરિયાદના પ્રારંભિક ફાઇલિંગની તારીખથી 30 કેલેન્ડર દિવસના સમયગાળાની અંદર તેમની ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવામાં ન આવે, તો કેલેન્ડર દિવસ દીઠ 100 રૂપિયા નું વળતર.
9. રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (નોન-બેન્કિંગ ફાઇનાન્સિયલ કંપનીઝ - રિસ્પોન્સિબલ બિઝનેસ કન્ડક્ટ) ડિરેક્શન્સ, 2025 મુજબ, લોન ક્લોઝર માટેના છેલ્લા પેમેન્ટની તારીખથી 30 દિવસ પછી જેટલા પણ દિવસનું મોડું થાય, તેના માટે કંપનીએ બોરોઅરને રોજના રૂપિયા 5,000/- ના દરે કોમ્પેન્સેશન ચૂકવવું પડશે.

(C) સીજીઆરએમ ના પાસાઓ

1. કંપનીની કસ્ટમર સર્વિસ વ્યવસ્થા એ સુનિશ્ચિત કરે છે કે કસ્ટમર્સ કંપનીની બ્રાન્ચ/ઓફિસો, આઈસીઆઈસીઆઈ બેંકની બ્રાન્ચ, કોલ સેન્ટર, ઈ-મેલ, વેબસાઈટ વગેરે જેવા મલ્ટિપલ ટચ પોઇન્ટ્સ દ્વારા પોતાની કમ્પ્લેન્ટ્સ રજિસ્ટર કરાવી શકે.
2. કમ્પ્લેન્ટ્સ રજિસ્ટર થતાં જ, કંપની તેને રિઝોલ્યુશન માટે સંબંધિત ડિપાર્ટમેન્ટ્સને મોકલી આપશે.
3. નક્કી કરેલી ટાઇમલાઇન્સ મુજબ રિઝોલ્યુશન આપવામાં આવે છે.
4. રેગ્યુલેટર્સ દ્વારા મળેલા તમામ ઇન્ટરેક્શન્સ માટે, રેગ્યુલેટર દ્વારા નક્કી કરાયેલી ટાઇમલાઇન્સનું પાલન કરવામાં આવશે.

(D) ટાઇમલાઇન્સ

1. કંપની (નીચે જણાવેલ સિવાયની) ફરિયાદોનો 7 કામકાજના દિવસોની અંદર પ્રતિભાવ આપશે. ચોક્કસ લોન એકાઉન્ટ્સ (1.3.2020 થી 31.8.2020) માં બોરોઅર્સને 6 મહિના માટે કમ્પાઉન્ડ ઇન્ટરેસ્ટ અને સિમ્પલ ઇન્ટરેસ્ટ વચ્ચેના તફાવતને બદલે એક્સ-ગ્રેશિયા પેમેન્ટ આપવાની ગવર્નમેન્ટ ઓફ ઇન્ડિયા સ્કીમ અંગેની પ્રાથમિક વિગતો કસ્ટમરને વધુમાં વધુ 72 કલાકની અંદર ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ ઓફિસર દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવશે.
2. થર્ડ પાર્ટી (જેમ કે ઇન્શ્યોરન્સ કંપનીઓ) સંકળાયેલી હોય તેવા કેસ: ઇન્ક્વાયરી, રિક્વેસ્ટ કે કમ્પ્લેન્ટ્સને T+3 વર્કિંગ દિવસની અંદર થર્ડ પાર્ટીને ફોરવર્ડ કરવામાં આવશે.
3. ફ્રોડના કેસ, લીગલ કેસ અને એવા કેસ જેમાં ડોક્યુમેન્ટ્સ અને ઘણા જૂના રેકોર્ડ્સ શોધવાની જરૂર હોય, તેમાં કંપની કમ્પ્લેન્ટ મળ્યાની તારીખથી 4 અઠવાડિયામાં રિસ્પોન્સ આપવાનો પ્રયાસ કરશે. જો કોઈ કેસમાં વધુ સમયની જરૂર હશે, તો કંપની કસ્ટમર/રેગ્યુલેટરને તેની જાણ કરશે અને ઇશ્યૂ સોલ્વ કરવા માટે અંદાજિત ટાઇમલાઇન જણાવશે.
4. રેગ્યુલેટર/ઓથોરિટી પાસેથી મળેલી તમામ કમ્પ્લેન્ટ્સ માટે, સંબંધિત રેગ્યુલેટર/ઓથોરિટી દ્વારા નક્કી કરાયેલી ગાઇડલાઇન્સ અને ટાઇમલાઇન્સનું પાલન કરવામાં આવશે.
5. ઉપરની કેટેગરીમાં ન આવતા હોય તેવા અન્ય તમામ ઇન્ટરેક્શન્સ માટે, દરેક લેવલ પર રિસ્પોન્સ ટાઈમ 10 વર્કિંગ દિવસનો રહેશે. જો નીચે જણાવ્યા મુજબ લેવલ 1/ લેવલ 2/ લેવલ 3 નો સંપર્ક કર્યા પછી પણ ઇશ્યૂ સોલ્વ ન થાય, અથવા જો કંપની 30 દિવસમાં કોઈ સ્ટેટસ કે રિઝોલ્યુશન ન આપે, તો કસ્ટમર આ મેટર રેગ્યુલેટર સુધી લઈ જવાનું નક્કી કરી શકે છે.
6. ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઝના સેક્શન 21(3) ને સંયુક્ત રીતે ધ્યાનમાં લેતા

   (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005 અને ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઝ રૂલ્સ, 2006 ના રૂલ 20 (3) (સી) સીઆઈ અને સીઆઈસી ને સામૂહિક રીતે કુલ 30 ની મર્યાદા પૂરી પાડે છેકુલ 30 દિવસની લિમિટ આપવામાં આવી છે. આનો વાસ્તવિક અર્થ એ થશે કે ફરિયાદના સંપૂર્ણ નિરાકરણ માટે સીઆઈ ને એકવીસ (21) દિવસ મળશે અને સીઆઈસી ને બાકીના નવ (9) દિવસ મળશે."
7. લોનનું પૂરું રિપેમેન્ટ/ સેટલમેન્ટ કર્યાના 30 દિવસ પછી પણ જો ઓરિજિનલ મુવેબલ/ઇમ્મુવેબલ પ્રોપર્ટી ડોક્યુમેન્ટ્સ રિલીઝ કરવામાં મોડું થાય અથવા સંબંધિત રજિસ્ટ્રીમાં ચાર્જ સેટિસ્ફેક્શન ફોર્મ ફાઈલ કરવામાં નિષ્ફળતા મળે, તો આઈસીઆઈસીઆઈ એચએફસી એ બોરોઅરને આ મોડું થવાના કારણો જણાવવા પડશે. જો આ મોડું આઈસીઆઈસીઆઈ એચએફસી ના કારણે થયું હશે, તો તેણે બોરોઅરને મોડા પડેલા દરેક દિવસ માટે

   5,000/- રૂપિયાના દરે કોમ્પેન્સેશન ચૂકવવું પડશે.

8. જો ઓરિજિનલ મુવેબલ/ઇમ્મુવેબલ પ્રોપર્ટી ડોક્યુમેન્ટ્સનો કોઈ ભાગ અથવા પૂરેપૂરા ડોક્યુમેન્ટ્સ ખોવાઈ જાય કે ડેમેજ થાય, તો આઈસીઆઈસીઆઈ એચએફસી મુવેબલ/ઇમ્મુવેબલ પ્રોપર્ટી ડોક્યુમેન્ટ્સની ડુપ્લિકેટ/સર્ટિફાઇડ કોપી મેળવવામાં બોરોઅરને મદદ કરશે અને ઉપર જણાવેલ કોમ્પેન્સેશન ચૂકવવા ઉપરાંત તેની સાથે સંકળાયેલ તમામ ખર્ચ પણ ઉઠાવશે. જો કે, આવા કેસમાં, આ પ્રોસેસ પૂરી કરવા માટે આઈસીઆઈસીઆઈ એચએફસી ને 30 દિવસનો વધારાનો સમય મળશે અને ત્યાર બાદ જ (એટલે કે કુલ 60 દિવસ પૂરા થયા પછી) મોડા પડેલા સમયગાળાની પેનલ્ટી ગણવામાં આવશે.

(E) કમ્પ્લેન્ટ્સ રજિસ્ટર કરવા માટે અવેલેબલ ચેનલ્સ

લેવલ 1

- કોલ સેન્ટર, ઈ-મેલ અને કંપનીની બ્રાન્ચ તેમજ આઈસીઆઈસીઆઈ બેંકની બ્રાન્ચમાં રૂબરૂ મુલાકાત. કંપની કસ્ટમરના ઇશ્યૂની નોંધ લેશે અને તેને સર્વિસ રિક્વેસ્ટ (એસઆર) નંબર (કોલ સેન્ટર/રૂબરૂ દ્વારા મળેલી કમ્પ્લેન્ટ્સ માટે) અથવા ઈ-મેલ રિસ્પોન્સ (ઈ-મેલ દ્વારા મળેલી કમ્પ્લેન્ટ્સ માટે) દ્વારા એક્નોલેજમેન્ટ તરીકે કસ્ટમરને ઇન્ટરિમ રિસ્પોન્સ મોકલવામાં આવશે.
- બધી કમ્પ્લેન્ટ્સને સમયસર ક્લોઝ કરવા અને ટ્રેક કરવા માટે એક એસઆર નંબર આપવામાં આવે છે.
- નક્કી કરેલી ટાઇમલાઇન મુજબ રિસ્પોન્સ આપવામાં આવશે.

જો કસ્ટમર આપેલા રિસ્પોન્સથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો કસ્ટમર આ મેટરને લેવલ 2 (કંપનીના ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ ઓફિસર) સુધી લઈ જઈ શકે છે.

કૉલ સેન્ટર નંબર-1800 267 4455

ઈ-મેલ: Customer.Care@icicihfc.com

બ્રાન્ચ: કંપનીની સૌથી નજીકની બ્રાન્ચ શોધવા માટે www.icicihfc.com ની મુલાકાત લો

લેવલ 2:

ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ ઓફિસર

- ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ ઓફિસર આ ઇશ્યૂની નોંધ લેશે અને ઈ-મેલ દ્વારા યોગ્ય રિસ્પોન્સ આપશે.
- નક્કી કરેલી ટાઇમલાઇન મુજબ રિસ્પોન્સ આપવામાં આવશે.
- જો કસ્ટમર આપેલા રિસ્પોન્સથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો કસ્ટમર આ મેટરને લેવલ 3 (હેડ કસ્ટમર સર્વિસ) સુધી લઈ જઈ શકે છે.

ઈ-મેલ: Nodal.office@icicihfc.com

ફોન નં.- 022- 66493844

ફિઝિકલ લેટર: https://www.icicihfc.com/contact-us

લેવલ 3

હેડ કસ્ટમર સર્વિસ

- હેડ કસ્ટમર સર્વિસ ડેસ્ક પર મળેલા ઇન્ટરેક્શન્સને સ્વીકારવામાં આવશે અને તે ઇશ્યૂની યોગ્ય નોંધ લેવામાં આવશે.
- નક્કી કરેલી ટાઇમલાઇન મુજબ રિસ્પોન્સ આપવામાં આવશે.
- જો કસ્ટમર આપેલા રિસ્પોન્સથી સંતુષ્ટ ન હોય, તો કસ્ટમર આ મેટરને લેવલ 4 (એનએચબી) સુધી લઈ જઈ શકે છે.

ઇમેઇલ: Servicehead@icicihfc.com ફિઝિકલ લેટર: https://www.icicihfc.com/contact-us

જો લેવલ 1/ લેવલ 2 / લેવલ 3 નો સંપર્ક કર્યા પછી પણ ઇશ્યૂ સોલ્વ ન થાય, અથવા જો કંપની 30 દિવસમાં કોઈ સ્ટેટસ કે રિઝોલ્યુશન ન આપે, તો કસ્ટમર આ મેટર રેગ્યુલેટર્સ સુધી લઈ જઈ શકે છે.

લેવલ 4

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક

- એનએચબી તરફથી મળેલા ઇન્ટરેક્શન્સને સ્વીકારવામાં આવશે અને તે ઇશ્યૂની યોગ્ય નોંધ લેવામાં આવશે.
- એનએચબી દ્વારા નક્કી કરેલી ટાઇમલાઇન મુજબ રિસ્પોન્સ આપવામાં આવશે.

ઓનલાઇન પોર્ટલ: https://grids.nhbonline.org.in

ફિઝિકલ લેટર : કસ્ટમર્સ નીચે જણાવેલા સરનામા પર લખી શકે છે:

નેશનલ હાઉસિંગ બેંક, ડિપાર્ટમેન્ટ ઓફ
સુપરવિઝન, (કમ્પ્લેન્ટ રિડ્રેસલ સેલ)
4થો માળ, કોર - એસએ, ઇન્ડિયા હેબિટેટ સેન્ટર, લોધી
રોડ, નવી દિલ્હી- 110003

નેશનલ કન્ઝ્યુમર હેલ્પલાઈન (એનસીએચ)

- એનસીએચ તરફથી મળેલા ઇન્ટરેક્શન્સને સ્વીકારવામાં આવશે અને તે ઇશ્યૂની યોગ્ય નોંધ લેવામાં આવશે.
- એનસીએચ દ્વારા નિર્ધારિત સમયમર્યાદાની અંદર પોર્ટલ પર પ્રતિભાવ અપડેટ કરવામાં

આવશે.

ઓનલાઇન પોર્ટલ: : https://consumerhelpline.gov.in.

(F) ઇન્ટરનલ રિવ્યુ મિકેનિઝમ

કસ્ટમર સર્વિસ અને સીજીઆરએમ ની ક્વોલિટી પર નજર રાખવા અને તેનો રિવ્યુ કરવા માટે કંપનીએ નીચે મુજબની કમિટી અને રિવ્યુ મિકેનિઝમ ગોઠવ્યું છે.

(G) ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ કમિટી

આ કમિટી આખી કંપનીમાં સર્વિસ સુધારવા માટેના ઇનિશિયેટિવ્સના અમલ પર દેખરેખ રાખવા અને ગાઇડન્સ આપવા માટે જવાબદાર રહેશે. આ કમિટી, જેમાં ઓછામાં ઓછા 2 એક્ઝિક્યુટિવ્સ અને ગ્રીવન્સ રિડ્રેસલ ઓફિસર સામેલ હોય છે, તે કસ્ટમરની કમ્પ્લેન્ટ્સ, રેગ્યુલેટરી મેન્ડેટ્સ અને પોલિસીના નિર્ણયોનો રિવ્યુ કરવા માટે દર ક્વાર્ટરમાં એક વાર મળશે.

(H) સીજીઆરએમ નો રિવ્યુ

સીજીઆરએમ ને બોર્ડ દ્વારા મંજૂરી આપવામાં આવી હતી અને દર વર્ષે તેનો રિવ્યુ કરવામાં આવે છે. નીચે મુજબની બાબતોના આધારે આ રિવ્યુ જરૂરી બનશે:

- ઇન્ટરનલ ફેક્ટર્સ જેમ કે ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ અને સર્વિસિસમાં થતા ફેરફારો.
- એક્સટર્નલ ફેક્ટર્સ જેમ કે ટેક્નોલોજીકલ ઇનોવેશનમાં થતા ફેરફારો.
- જો વર્ષ દરમિયાન ઇન્ટરનલ/એક્સટર્નલ ઓડિટર્સ દ્વારા કોઈ ઓડિટ કરવામાં આવ્યું હોય, તો
- કોઈપણ રેગ્યુલેટરી/સ્ટેચ્યુટરી ડેવલપમેન્ટ.

સીજીઆરએમ કંપનીની વેબસાઇટ અને તમામ બ્રાન્ચ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.