

ગ્રાહકો માટેની બેંકની પ્રતિબદ્ધતાની આચારસંહિતા

જાન્યુઆરી 2018



બેંકિંગ કોડઝ એન્ડ સ્ટાન્ડર્ડઝ
બોર્ડ ઓફ ઈન્ડિયા

www.bcsbi.org.in

આ ગ્રાહકોના અધિકારોની સંહિતા છે,

જે બેંક વ્યવહારનાં લઘુત્તમ ધોરણો સ્થાપિત કરે છે,
જે વ્યક્તિગત રીતે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે

બીસીએસબીઆઈની સભ્ય તરીકે
અમે પાલન કરીએ છીએ.

આ ગ્રાહકોનાં હિતોનું રક્ષણ કરે છે
અને બેંકોએ રોજબરોજના વ્યવહારમાં
ગ્રાહકો સાથે કેવો વ્યવહાર કરવો
તેની સમજાવે છે.



અનુક્રમણિકા

1	પરિચય.....	1
1.1	સંહિતાના હેતુઓ.....	1
1.2	સંહિતાના ઉપયોગો	2
2	મુખ્ય વચનબદ્ધતાઓ.....	2
2.1	તમારા પ્રત્યે અમારી વચનબદ્ધતા.....	2
2.1.1	સારો વ્યવહારો કરવાના અધિકાર.....	3
2.1.2	પારદર્શક, ન્યાયી અને ઈમાનદાર વ્યવહારના અધિકાર.....	3
2.1.3	અનુકૂળતાના અધિકાર.....	5
2.1.4	ગોપનીયતાના અધિકાર.....	5
2.1.5	તમારી અંગત માહિતી ને ગુપ્ત અને સુરક્ષિત રાખવી	5
3	માહિતી પારદર્શિતો.....	6
3.1	સામાન્ય માહિતી.....	7
3.2	“ફોન ના કરશો”(Do Not Call) સેવા.....	7
3.3	વ્યાજ દર.....	8
3.3.1	વ્યાજ દરમાં ફેરફાર.....	8
3.4	દરસૂચિ સમયપત્રક.....	8
3.4.1	ફી અને શુલ્ક	8
3.4.2	ફી તથા શુલ્કમાં ફેરફાર	9
3.5	નિયમો અને શરતો.....	9
3.5.1	નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર	9
4	જહેરાત, પ્રચાર અને વેચાણ	10
5	ગોપનીયતા અને ગુપ્તતા	11
5.1	ધિરાણ માહિતી સંસ્થાઓ.....	12
6	ફરિયાદો, તકરાર અને પ્રતિસાદ.....	13
6.1	આંતરિક પ્રક્રિયા.....	13
6.2	ઝેલિંગ લોકપાલ યોજના.....	14
6.3	ગ્રાહકોની મિલિંગ.....	14
6.4	શાખા સ્તરીય ગ્રાહક સેવા સમિતિની બેઠકો.....	14
7	લેણાંની વસૂલાત.....	14
7.1	બાકી લેણાંની વસૂલાત અને જામીનગીરીના કબજાની નીતિ.....	16
8	ઉત્પાદનો અને સેવાઓ.....	16
8.1	થાપણોનાં ખાતાં.....	16
8.1.1	ખાતું ખોલાવવું અને થાપણોના ખાતાનું સંચાલન.....	17
8.1.2	ખાતાની ફેરબદલી.....	18
8.1.3	બચત /ચાલુ ખાતાંઓ.....	19
8.1.3.1	લઘુતમ જમા રકમ.....	19
8.1.3.2	શુલ્ક (ચાર્જિસ).....	20
8.1.3.3	પાસબુક/સ્ટેટમેન્ટ.....	20
8.1.3.4	થાપણના ખાતાનું ઊદ્ધર્વાકરણ અને મૂલ્યવર્ધિત સેવાઓનો ઉમેરો	20
8.1.3.5	થાપણ ખાતાંઓનું ડાઉનગ્રેડેશન.....	21
8.1.4	સગીરોનાં ખાતાં.....	21
8.1.5	સુધુસ/નિષ્ક્રિય ખાતાં.....	21
8.1.6	તમારું ખાતું બંધ કરવું.....	21
8.2	ક્લિયરિંગ ચક્ર/વસૂલાત સેવાઓ.....	22
8.3	રોકડ વ્યવહારો.....	23
8.4	ડાયરેક્ટ ડેબિટ અને સ્થાયી સૂચનાઓ.....	23
8.5	પેમેન્ટ રોકવાની (સ્ટોપ પેમેન્ટ)ની સવલત.....	23

8.6	ચેક/ઉધારની તમારા દ્વારા જારી કરાયેલી સૂચનાઓ.....	24
8.7	મુદતી થાપણો.....	24
8.7.1	મુદતી થાપણો સામે ધિરાણ (પેશગી).....	25
8.8	મૂત ખાતેદારની રકમના દાવાનું નિરાકરણ.....	25
8.8.1	હયાત/નામિત વ્યક્તિની કલમવાળા ખાતાં.....	25
8.8.2	હયાત/નામિત વ્યક્તિની કલમ વગરનાં ખાતાં.....	25
8.8.3	દાવાના નિકાલની સમયમર્યાદા.....	27
8.8.4	પાકતી મુદત પહેલાં મુદતી થાપણ ખાતુ બંધ કરવું.....	27
8.8.5	મૂત ખાતેદારના ખાતામાં જમા થતાં નાણાંનીમાવજત.....	27
8.8.5.1	પેન્શન ખાતાં.....	27
8.9	સેફ ડિપોઝિટ લોકર્સ.....	28
8.10	વિદેશી હૂંફિયામણાની સેવાઓ.....	28
8.11	દેશમાં જ નાણાંની તબદીલી.....	29
8.12	ધિરાણ.....	30
8.12.1	લોન.....	30
8.12.1.1	સામાન્ય માહિતી.....	30
8.12.1.2	લોનની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા.....	31
8.13	જામીનગીરી.....	33
8.14	સેન્ટ્રલ રજિસ્ટ્રી ઓફ સિક્યુરિટીઝેશન, એસેટ રિકન્સ્ટ્રક્શન અને સિક્યુરિટી ઇન્ટરેસ્ટ ઓફ ઇન્ડિયા (સીઈઆરએસએઆઈ).....	34
8.15	લેણાંની પતાવટ.....	34
8.16	(જ્યભીશિશુફશિંજાસ)લોન કે બાકી લેણાં વેચવાં.....	35
8.17	ઇલેક્ટ્રોનિક અને ડિજિટલ બેંકિંગ.....	35
8.17.1	ઇન્ટરનેટ અને મોબાઇલ બેન્કિંગ.....	35
8.17.2.1	પિન અને પાસવર્ડ.....	39
8.17.2.2	પિન/ પાસવર્ડનું રક્ષણ કરવા માટે સુરક્ષિત વ્યવહારો/સાવચેતીઓ.....	39
8.17.3	એટીએમ/ ડેબિટ અને ક્રેડિટ કાર્ડ.....	42
8.17.4.1	ગુમ થવું, ચોરી અથવા વિવાદાસ્પદ વ્યવહારો.....	43
8.17.4.2	અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેન્કિંગ વ્યવહાર સંબંધમાં મર્યાદિત ઉત્તરદાયિત્વ.....	45
8.17.4.3	શૂન્ય ઉત્તરદાયિત્વ/મર્યાદિત ઉત્તરદાયિત્વ માટે રિવર્સલ સમથરેખા.....	46
8.17.5	ક્રેડિટ કાર્ડ.....	46
8.17.5.1	ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ.....	48
8.18	તૃતીય પક્ષનાં ઉત્પાદનો.....	49
8.19	ધિરાણની સલાહની સવલત.....	51
8.20	હિસાબોની નોંધ મેળવવી.....	51
9	શાખાનું બંધ થવું/સ્થળાંતર.....	51
10	નાણાકીય સમાવેશકતા.....	51
11	વરિષ્ઠ નાગરિકો અને દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓ.....	54
12	તમારા ખાતાની સુરક્ષા.....	55
12.1	સલામત અને આધારભૂત બેંકિંગ તથા ચુકવણીની પદ્ધતિ.....	56
12.2	અમને વર્તમાન પરિસ્થિતિથી વાકેફ રાખો.....	56
12.3	તમારા ખાતાની ચકાસણી.....	56
12.4	સંભાળ રાખવી.....	56
12.5	ચુકવણી રદ કરવી.....	57
12.6	ગુક્સાનની જવાબદારી.....	57
	શબ્દકોશ.....	58
	વ્યાપક સૂચના ફલક (નમૂનો) બીડાણ 1.....	63

પરિચય

આ એક ગ્રાહક અધિકારની સંહિતા છે કે જે બેન્કિંગ વ્યવહાર માટેનાં લઘુત્તમ ધોરણો સુયોજિત કરે છે જેનું બીસીએસબીઆઈના સભ્ય બેંકોએ વ્યક્તિગત ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે પાલન કરવાનું રહે છે. તે ગ્રાહકો માટે રક્ષણ પૂરું પાડે છે અને સમજાવે છે કે બેંકોએ તેમના રોજબરોજના ગ્રાહકો સાથે કેવો વ્યવહાર કરવો જોઈએ.

આ સંહિતા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા એ નિર્દેશો આપેલી નિયમનકારી અથવા નિયંત્રણકારી સૂચનાઓને બદલતી નથી કે ઓળંગતી નથી અને આપણે આરબીઆઈની વખતોવખત અપાતી આવી સૂચનાઓનું/નિર્દેશોનું પાલન કરીશું. સંહિતાનાંના ધોરણો કદાચ નિયમનકારી સૂચનાઓ કરતાં ઊંચાં મૂલ્યો સ્થાપે અને આવાં સંહિતા તરીકે પ્રવર્તમાન ઊંચાં ધોરણોતમારા પ્રત્યે અમારા વચનબદ્ધતાના ભાગરૂપ આપણા દ્વારા સ્વૈચ્છિક સંમત ઉત્તમ વ્યવહારો આલેખિત કરે છે.

ગ્રાહકને બહેતર સેવાઓ આપવા અને ગ્રાહકોનો સંતોષ મહત્તમ કરવા આપણે બેન્કિંગ વ્યવહારોને ઉચ્ચતમ સ્તર સુધી લઈ જવા પ્રયાસો કરીશું.

આ સંહિતામાં ‘તમે એટલે કે ગ્રાહક અને ‘અમે’ / ‘આપણે’ એટલે કે એ બેંક જે ગ્રાહક જોડે વ્યવહાર કરે છે. શાખામાં બેન્કિંગ આઉટલેટ/ પાર્ટ- ટાઈમ બેન્કિંગ આઉટલેટનો સમાવેશ થાય છે.

1.1 કોડના હેતુઓ :

આ કોડ વિકસાવવામાં આવ્યો છે કારણ કે :

- તમારી સાથેના વ્યવહારમાં ન્યૂનતમ ધારાધોરણો સ્થાપીને સારા અને યોગ્ય બેન્કિંગ વ્યવહારોને પ્રોત્સાહન આપવું.
- તમે અમારી પાસે યોગ્ય અપેક્ષા રાખી શકો તેવી પારદર્શિતા વધારવી.
- સંચાલનના ઊંચા ધોરણો મેળવવા બજારના પરિબલોને સ્પર્ધાત્મક માધ્યમથી પ્રોત્સાહિત કરવા.
- તમારા અને તમારી બેંક વચ્ચે યોગ્ય સુમેળભર્યા સંબંધો સ્થાપવા
- બેન્કિંગ પદ્ધતિમાં વિશ્વાસ પ્રસ્થાપિત કરવો.
- ડિજિટાઈઝ્ડ વાતાવરણમાં બેન્ક વ્યવહારના સંજોગોમાં ગ્રાહકો સાથે સુરક્ષિત અને ન્યાયી વ્યવહારને પ્રોત્સાહન આપવું.
- ગ્રાહકોમાં જાગૃતિ વધારવી અને ગ્રાહક રક્ષણ વધારવું.

અધ્યાય 2માં મહત્વની વચનબદ્ધતા દ્વારા કોડના ધારાધોરણો સમાવિષ્ટ છે.

1.2 કોડનો ઉપયોગ :

આ કોડ નીચે દર્શાવેલ દરેક પ્રોડક્ટ અને સેવાઓ પર લાગુ પડે છે, જો તે અમારી શાખા કે એજન્ટો, કાઉન્ટર ઉપરથી, ફોન દ્વારા, ટપાલ દ્વારા, પારસ્પારિક ઇલેક્ટ્રોનિક ચંત્રો દ્વારા, ઈન્ટરનેટ દ્વારા અથવા અન્ય કોઈ પદ્ધતિથી આપવામાં આવેલ હોય, જો કે અહીં દર્શાવેલ દરેક પ્રોડક્ટસ અમારા દ્વારા પ્રસ્તાવિત હોય તે જરૂરી નથી.

- a. ચાલુ ખાતા, બચત ખાતા, બાંધી મુદતની રકમ, રીકરીંગ ડીપોઝીટ, પી. પી. એફ એકાઉન્ટ, અને અન્ય ડીપોઝીટ ખાતા.
- b. ચૂકવણીની સેવાઓ જેવી કે પેન્શન, પે-ઓર્ડર, ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટ દ્વારા ભરણું, વાયર ટ્રાન્સફર અને બધા ઇલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારી
દા. ત. આર. ટી. જી. એસ., એન.ઈ.એફ.ટી., આઈએમપીએસ, યુપીઆઈ
- c. સરકારી વ્યવહારો સંબંધિત બેંકની સેવાઓ.
- d. ડીમેટ ખાતા, ઈક્વિટી, સરકારી બોન્ડ્સ;
- e. ભારતીય ચલણી નોટ/સિક્કા ફેરબદલીની સુવિધાઓ
- f. ચેકો નો સ્વીકાર, સેઈફ કસ્ટડીની સેવાઓ, સેઈફ ડીપોઝીટ લોકરની સુવિધાઓ.
- g. લોન ઓવરડ્રાફ્ટ અને ગેરંટી
- h. મુદ્દાની ફેરબદલીની સહિત વિદેશી ચલણની સેવાઓ
- i. અમારી શાખા અને/ અથવા અમારા પ્રતિનિધિઓ કે એજન્ટો દ્વારા વેચાતી ઉપજો જેવી કે ત્રીજો પક્ષકારના વીમા અને રોકાણ
- j. કાર્ડ પ્રોડક્ટસ જેવી કે ક્રેડીટ કાર્ડસ, ડેબીટ કાર્ડસ, એ.ટી.એમ. કાર્ડસ, સ્માર્ટ કાર્ડસ અને પીઓએસ સેવાઓ (અમારી ગૌણ કંપનીઓ દ્વારા આપવામાં આવતા ક્રેડીટ કાર્ડસ સહિત)
- k. ડિજિટલ પ્રોડક્ટો, જેમ કે, ઈ-વોલેટ, મોબાઈલ બેન્કિંગ, ઈન્ટરનેટ બેન્કિંગ, યુપીઆઈ, ભીમ, આધાર પે.

શબ્દકોશમાં ઘાટા, કાળા શબ્દોના અર્થ આપવામાં આવ્યા છે.

2. મુખ્ય વચનબદ્ધતા

2.1 આપના પ્રત્યે અમારી મુખ્ય વચનબદ્ધતાઓ :

2.1.1 ન્યાયી વ્યવહારનો અધિકાર

તમારી સાથેના અમારા બધા જ વ્યવહારોમાં સારી અને યોગ્ય રીતે વર્તન કરવું જેમ કે.

- a. બેંકના કાઉન્ટર ઉપર રોકડ/ચેકોની લેવડદેવડ, રેમિટન્સીસ, ફાટેલી નોટોની બદલી વગેરે જેવી પ્રાસિ અને ચુકવણીની લઘુત્તમ બેંકિંગ સેવાઓ પૂરી પાડવી અને વૈકલ્પિક કિલિવરી ચેનલો થકી કેશલેસ લેણદેણ પણ પૂરી પાડવી.
- b. અમોએ પ્રસ્તાવિત કરેલી ઉપજો અને સેવાઓ તેમજ પ્રણાલી અને પ્રક્રિયાઓ કોડમાં પ્રસ્થાપિત કરેલી વચનબદ્ધતાઓ અને ધારાધોરણ મુજબની હોય.
- c. અમારાં ઉત્પાદનો અને સેવાઓ આનુશાંગિક કાયદાઓ અને નિયમો અનુસાર હોય અને તમારી જરૂરિયાતો પ્રમાણે યોગ્ય હોય અને ડિજિટલ બેન્કિંગ સહિત બેન્કિંગ સંજોગો સાથે અનુકૂળ હોય.
- d. તમારી સાથેના અમારા વ્યવહારો, નૈતિક મૂલ્યોથી સુસજ્જ અને પારદર્શી રહે.
- e. સંરક્ષિત, સુવિધાજનક અને મજબૂત ટેકનોલોજિકલ વાતાવરણમાં ડિજિટલ બેંકિંગ અને પેમેન્ટ પ્રણાલી પ્રદાન કરવી.
- F. અમારાં ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રદાન અને આપતી વખતે તમારી સાથે ઉંમર, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ, વિકલાંગતા કે નાણાકીય સ્થિતિને આધારે ભેદભાવ નહીં કરવો.
- g. તમારી સાથેના બધા વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો સ્થાપિત કરીને ઉત્તમ અને ન્યાયી બેન્કિંગ વ્યવહારોને પ્રોત્સાહન આપવું.
- h. તમારી સાથે ન્યાયી અને એકસમાન સંબંધોને પ્રોત્સાહન આપવું.
- i. તમને સેવા આપતા અમારા સ્ટાફને પૂરતી અને યોગ્ય તાલીમ આપવી અને અમારો સ્ટાફ તમારી સાથે કશું પણ જોડું થાય તો ભૂલો સુધારે અને તમારી ફરિયાદોને તાત્કાલિક હાથ ધરવા સાથે સુચારુ અને સૌજન્યતા દાખવે અને ઝડપી અને સહાનુભૂતિથી લેણદેણ કરે.

2.1.2 પારદર્શક, ન્યાયી અને ઈમાનદાર વ્યવહારનો અધિકાર

અમારી નાણાકીય ઉપજો અને સેવાઓ કેવી રીતે કામ કરે છે તેની સમજ પડે તેની સહાય કરવા—

- a. તેના વિશે તમને સમયસર અને પૂરતી માહિતી આપવી અને નીચે પ્રમાણેની એક અથવા વધારે ભાષાઓમાં તમને માહિતીઓ આપવી – હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા અનુકૂળ સ્થાનિક ભાષા.
- b. અમારી જાહેરાતો અને પ્રોત્સાહનનું સાહિત્ય સ્પષ્ટ છે અને ગેરમાર્ગે દોરવાવાળું નથી તેની

ખાતરી કરવી. અમે ઘડીએ તે કરાર અને કોન્ટ્રાક્ટ પારદર્શક, આસાનીથી સમજી શકાય અને તમને ઉત્તમ રીતે જાણકારી આપવામાં આવે તેની ખાતરી રાખવા અમે દરેક પ્રયાસ કરીશું. પ્રોડક્ટની કિંમત, સંકળાયેલાં જોખમો, પ્રોડક્ટના જીવન ચક્રમાં ઉપયોગ પર શાસન કરતા નિયમો અને શરતો તેમ જ આપસી જવાબદારીઓ સ્પષ્ટ રીતે જાહેર કરાશે. અમે ખાતરી રાખીશું કે તમને અન્યાયી વેપાર કે માર્કેટિંગ વ્યવહારો, નકારાત્મક કરારના નિયમો, નકારાત્મક સમર્થન કે ગેરમાર્ગે દોરનારા આલેખનને આધીન નહીં કરવામાં આવે.

આ હેતુ હાંસલ કરવા માટે અમે માહિતી પારદર્શકતા પર અધ્યાય 3માં અને જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ પર અધ્યાય 4માં વ્યવહારો અને પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરીશું.

c. તમને અમારી પ્રોડક્ટો અને સેવાઓ, લઘુત્તમ જમા રકમની આવશ્યકતા, વ્યાજ દરો અને સેવા શુલ્ક ઉપરાંત તેમને લાગુ નિયમો અને શરતો વિશે તમારી અગ્રતા અનુસાર નિમ્નલિખિત પદ્ધતિથી પારદર્શક રીતે સંપૂર્ણ માહિતી આપવાની ખાતરી અમે રાખીશું.

- i. એસએમએસ કે ઇમેઇલ મોકલીને
- ii. ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા પ્રિંટ મિડિયા થકી
- iii. અમારી વેબસાઇટ પર ડિસ્પ્લે
- iv. શાખાના નોટિસ બોર્ડ પર ડિસ્પ્લે

(વેબસાઇટ પર ડિસ્પ્લે અને શાખાનું નોટિસ બોર્ડ ઉક્ત ઉલ્લેખિત માહિતી આપવાનાં અન્ય માધ્યમો ઉપરાંત રહેશે).

d. તમને અમારી સવલતો કેવી રીતે મળે અને તમારા પ્રશ્નોના નિવારણ માટે કોનો અને કેવી રીતે સંપર્ક કરવો તેની માહિતી આપવી.

e. તમારી માહિતી માટે અમારી શાખામાં પ્રદર્શિત કરવું.

- i. અમે આપીએ તે સેવા.
- ii. બચત બેન્ક ખાતાં અને કરન્ટ ખાતાં માટે, જો કોઈ હોય તો, લઘુત્તમ જમા રકમની આવશ્યકતા અને તે રકમ નહીં જળવાતાં લાગુ શુલ્ક.
- iii. પુસ્તિકાના સ્વરૂપમાં માહિતી ઉપલબ્ધ કરવી.

f. અમારી વેબસાઇટ ઉપર અમારી નીતિઓ પ્રદર્શિત કરવી.

- i. ડીપોઝિટ
- ii. ચેક એકત્રિત કરવા

- iii. તકરાર નિવારણ
 - iv. વળતર
 - v. લેણાંની રકમનું ઉધરાણું અને અવેજનો પુનઃ કબજો
 - vi. ગ્રાહકના અધિકારોનું ચાર્ટર
 - vii. ગ્રાહક રક્ષણ નીતિ (સાઈબર છેતરપિંડીથી રક્ષણ સહિત)
 - viii. અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેન્કિંગ લેણદેણ સંબંધમાં મર્યાદિત ઉત્તરદાયિત્વ
 - ix. વરિષ્ઠ નાગરિકો અને દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓ માટે સુવિધાઓ
- g. ગ્રાહકોમાં સંહિતા અંગે જાગૃતિ વધારવા અમે નિમ્નલિખિત પગલાં લઈશું:
- i. તમને અમારી પાસે ખાતું ખોલાવો ત્યારે અને અન્યથા વિનંતી પર સંહિતાની નકલ પૂરી પાડવામાં આવશે.
 - ii. અમારી દરેક શાખામાં અને અમારી વેબસાઈટ પર આ સંહિતા ઉપલબ્ધ કરાવવી.
 - iii. અમારા કર્મચારી સંહિતા વિશે સુસંગત માહિતી આપે અને સંહિતાને અસરકારક રીતે વ્યવહારમાં મૂકે તેની ખાતરી રાખવા માટે તાલીમબદ્ધ કરવા.
 - iv. સંહિતાની જોગવાઈઓ પર સમયાંતરે ગ્રાહકોની મિટિંગ યોજવી.

2.1.3 અનુકૂળતાનો અધિકાર

અમે તમારી જરૂરતોને અનુકૂળ અને જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ પર અધ્યાય 4માં અને તૃતીય પક્ષની પ્રોડક્ટો પર ધારા 8.18માં તમારા નાણાકીય સંજોગો અને સમજનું આકલન કરીને તમને યોગ્ય પ્રોડક્ટો ઓફર કરીએ છીએ.

2.1.4 ગોપનીયતાના અધિકાર

અમે તમારી બધી અંગત માહિતી ગોપનીયતા અને વિશ્વસનીયતા પર અધ્યાય 5માં ઉલ્લેખિત બાબતોને આધીન ગોપનીય અને વિશ્વસનીય તરીકે ગણીશું.

2.1.5 ફરિયાદ નિવારણ અને વળતરના અધિકાર

ખોટી બાબતો ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક સુધારવા હેતુ:

- a. ભૂલો તરત જ સુધારી અને તે ભૂલથી લાગેલા બેંક શુલ્કને લીધે તમને ભોગવનું પડેલું

આર્થિક નુકસાન અમારી નીતિ મુજબ ભરપાઈ કરવું.

- b. તમારી ફરિયાદનું તુરંત નિવારણ કરવું
- c. તેમ છતાં તમે સંતુષ્ટ નહીં હોય તો ફરિયાદ આગળ કેવી રીતે મોકલવી તે જણાવવું
- d. તકનીકી નિષ્ફલતાને કારણે ઉદભવતી સમસ્યાઓ માટે વૈકલ્પિક માર્ગ બતાવવા.
- e. અમે તમારી માહિતી અમારી શાખામાં પ્રદર્શિત કરીશું
 - i. તમને જેની સામે ફરિયાદ હોઈ શકે તે શાખા ખાતે અધિકારીનું નામ.
 - ii. જો તમારી ફરિયાદનો શાખામાં ઉકેલ નહીં આવે તો સંપર્ક કરવા પ્રાદેશિક/વિભાગીય મેનેજર/પ્રિન્સિપલ નોડલ ઓફિસર (પીએનઓ)નું નામ અને સરનામું.
 - iii. શાખા જેની ન્યાયસીમામાં આવે છે તે બેન્કિંગ લોકપાલનું નામ અને સંપર્ક વિગતો.

અમે સંહિતાના અધ્યાય 6માં સમજાવ્યા મુજબ બેન્કિંગ લોકપાલ યોજનાની વિગતો સહિત તમારી ફરિયાદોનું નિવારણ લાવવા માટે તમને આંતરિક પ્રક્રિયાઓની સલાહ આપવી.

3. માહિતી પારદર્શિતા

અમે લાગુ મુજબ (બીડાણ 1)માં બે/ ત્રણ ભાષામાં મુકરર અનુસાર મોટા નોટિસ ફલક (સીએનબી) પર અમારા સંકુલમાં પ્રોડક્ટો, સેવાઓ, મોસ્ટ ઇમ્પોર્ટન્ટ ટર્મ્સ એન્ડ કંડિશન્સ (એમઆઈટીસી) પર માહિતી પ્રદર્શિત કરીશું અને અમલ તારીખમાં ફેરફાર સાથે અસલ સમયના ધોરણ સીએનબી પર માહિતી અપડેટ કરીશું.

તમે નીચે જણાવેલમાંથી કોઈપણ વિકલ્પ દ્વારા વ્યાજના દર, ફી તથા અન્ય શુલ્ક વિશે માહિતી મેળવી શકશો.

- a. અમારી શાખામાં લાગેલ નોટિસ બોર્ડ ઉપરથી.
- b. અમારી શાખાઓ કે હેલ્પલાઇનનો સંપર્ક કરીને
- c. અમારી વેબસાઇટ દ્વારા
- d. અમારા અધિકૃત સ્ટાફ/હેલ્પ ડેસ્ક ઉપર પૂછપરછ કરીને.
- e. અમારી શાખામાં ટેરિફ શિડ્યુઅલ વાંચીને/વેબસાઇટ જોઈને.

3.1 સામાન્ય માહિતી

અમે :

- તમારી જરૂરિયાતોને અનુકૂળ હોય એવા ઉત્પાદન કે સેવાઓની માહિતી આપીશું.
- બેંકિંગ સેવિંગ્સ બેંક ડિપોઝિટ (બીએસબીડી) ખાતું ખોલાવવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની માહિતી અમારી બધી જ શાખાઓમાં ઢિભાષીય/ત્રિભાષીય રૂપમાં પ્રદર્શિત કરીશું. અમે ‘નાનાં ખાતાં’ ખોલાવવા માટે રાહત આપેલી આવશ્યકતાઓ પણ પ્રદર્શિત કરીશું.
- તમને લાગુ વ્યાજ દર, ફી અને શુલ્ક સહિત રસ હોય તે સેવાઓ અને પ્રોડક્ટોની મુખ્ય વિસિષ્ટતાઓ સમજાવતી સ્પષ્ટ માહિતી આપીશું.
- અમારાં ઉત્પાદનો તેમજ સેવાઓ મેળવવાના વિવિધ માર્ગો જેવાં કે શાખા, બેંકિંગ આઉટલેટ્સ, બિઝનેસ કોરસ્પોન્ડન્ટ્સ, બિઝનેસ ફેસિલિટીટર્સ, એટીએમ, માઈક્રો એટીએમ, ફોન બેંકિંગ, મોબાઈલ બેંકિંગ, નેટ બેંકિંગથકી માહિતી આપીશું અને તેમના વિશે વધુ જાણકારી કઈ રીતે મળશે તે પણ જણાવીશું.
- અમારા કાયદા, નિયમન તથા આંતરિક નીતિ અંતર્ગત તમારી ઓળખ અને સરનામું મેળવવા કયા પુરાવા જોઈએ તે તમોને જણાવીશું.
- ખાસ કરીને તમારા ડિપોઝિટ ખાતાઓ સેફ કસ્ટડીમાં રાખેલી ચીજ વસ્તુઓ, તેમજ સેફ ડિપોઝિટ વોલ્ટમાં નામાંકનની (નોમીનેશનની) સુવિધા માટે તમારા હક્કો અને જવાબદારીની જાણ કરીશું.
- સેવિંગ્સ બેંક (એસબી)/ કરન્ટ અકાઉન્ટ (સીએ) સંબંધમાં તમારા રેકોર્ડ માટે અને બધા અન્ય ડિપોઝિટ અકાઉન્ટ્સ ખોલાવવા પૂર્વે તમને મોસ્ટ ઈમ્પોર્ટન્ટ ટર્મ્સ એન્ડ કંડિશન્સ (એમઆઈટીસી) પૂરી પાડીશું.

3.2 “ફોન ના કરશો” (ડુ નોટ કોલ)ની સુવિધા

તમે અમારી બેંકમાં “ફોન ના કરશો” સુવિધામાં નોંધણી કરાવેલ હોય અથવા સીધા કે તમારા સેવા પ્રદાતા દ્વારા “રાષ્ટ્રીય ફોન ન કરવો નોંધણી”માં વ્યવસ્થા કરી હોય તો અમારાં ઉત્પાદન કે સેવાઓની અવાંછિત વ્યાપારી જાહેરાતો ટેલિફોન કોલ્સ /એસ.એમ.એસ.દ્વારા તમને નહીં આપીએ તેમ છતાં પણ આપના ખાતાના પત્રકોની માહિતી, અન્ય જરૂરી સલાહસૂચનો, તમારા ખાતાના વ્યવહારો અંગે ચેતવણીઓ અને હાલમાં આપને ઉપલબ્ધ સેવાઓ ઉપર આ સુવિધા એસએમએસ એલર્ટ્સ સહિત પર લાગુ પડશે નહીં.

3.3 વ્યાજના દરો

અમો તમને નીચે મુજબની માહિતી આપીશું.

- a. તમારા ડીપોઝિટ અને લોન ખાતામાં લાગુ પડતા વ્યાજના દરો.
- b. જો લોન નિશ્ચિત વ્યાજના દરવાળી હોય તો લોન એગ્રીમેન્ટમાં વ્યાજમાં રીસેટ કલોઝની માહિતી અને કઈ તારીખથી તે લાગુ પડશે તેની માહિતી.
- c. જો લોન તરલ વ્યાજના દર (ફ્લોટીંગ રેટ) વાળી હોય તો “રેફરન્સ રેટ” કે જે તરલ વ્યાજના દર સાથે સંલગ્ન હોય અને રેફરન્સ રેટ દ્વારા લાગુ પડતા અધિક મૂલ્ય કે છૂટ પછી તમારી લોન ઉપર વાસ્તવિક વ્યાજનો દર કેટલો થાય તેની જાણકારી આપવામાં આવશે.
- d. તમારી પાસે લોનના વ્યાજનો દર સ્થિર વ્યાજના દરથી તરલ (Floating) વ્યાજના દર અથવા તેથી ઊંચું તેવો વિકલ્પ હોય તો તે પ્રમાણે થતા શુલ્કનો વન ટાઈમ લાગુ દર.
- e. કયા સમયાંતરે અમો તમને ડિપોઝિટ ઉપર વ્યાજ આપીશું અને લોન ઉપર ક્યારે વ્યાજ વસૂલીશું.
- f. અમો તમારી ડિપોઝિટ ઉપરના વ્યાજ અથવા લોન ઉપરના વ્યાજની ગણતરી કેવી રીતે કરીએ છીએ તેની માહિતી.

3.3.1 વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર

નીચે જણાવેલમાંથી કોઈ વિકલ્પ દ્વારા લોનના વ્યાજના દરમાં ફેરફાર અને રેફરન્સ રેટમાં ફેરફાર અમારી પાસે છેલ્લે અપડેટ કરાવવામાં આવેલી ગ્રાહક સંપર્ક વિગતો પર નિમ્નલિખિત કોઈ પણ માધ્યમથી સમયાંતરે મોકલવામાં આવશે:

- a. પત્ર દ્વારા
- b. ઈ-મેઈલ થી
- c. એસ. એમ.એસ થી
- d. મિડિયા

અમે અમારી શાખામાં નોટિસ બોર્ડ ઉપર પ્રદર્શિત કરીને તેમ જ વેબસાઈટ ઉપર માહિતી આપીશું.

3.4 પ્રશુલ્ક યાદી (ટેરિફ શિડ્યુલ)

3.4.1 ફી તથા ખર્ચ

- a. અમે સુનિશ્ચિત કરીશું કે અમારી ફી અને વિવિધ સેવા દરો અમારા બોર્ડ દ્વારા અથવાબોર્ડ દ્વારા માન્ય સક્ષમ અધિકારી દ્વારા મંજૂર થયેલ હોય તદુપરાંત તે વ્યાજબી અને સમાન વર્ગના ગ્રાહકો માટે ભેદભાવ વગરના હોય.

- b. અમે પ્રશુલ્ક યાદીને અમારી વેબસાઈટ ઉપર મુકીશું ઉપરાંત તમારી જાણ માટે દરેક શાખામાં ઉપલબ્ધ કરવીશું. તમામ શાખામાં પ્રશુલ્ક યાદી મળી શકે તેવી જાહેરાત તમામ શાખાઓમાં કરીશું.
- c. તમારી પસંદગીની પ્રોડક્ટ્સ કે સેવાઓમાં થતા ચાર્જિસ ની માહિતી અમારી પશુલ્ક યાદીમાં આપીશું.
- d. તમારા દ્વારા પસંદ કરાયેલી કોઈ પ્રોડક્ટ કે સેવા સાથે સંલગ્ન નીતિ નિયમોની અવગણના/ઉલ્લંઘન બાબતે લાગતી દંડનીય રકમની માહિતી આપીશું.

3.4.2 ફી અને દરોમાં ફેરફાર

જો અમે અમારી ફી અથવા શુલ્કના માળખામાં ફેરફાર કરીએ તો તે અંગેની જાણ તમને સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટ/ઈ-મેઈલ/ એસ.એમ.એસ./બધી શાખામાં નોટિસ બોર્ડ ઉપર લખાવીને નવા દરો લાગુ પડે તેના એક માસ પૂર્વે તેની જાણ કરીશું. આ માહિતી અમો અમારી વેબસાઈટ ઉપર પણ પ્રદર્શિત કરીશું.

3.5 શરતો અને નિયમો

- a. તમે અમારી પાસે માંગેલ ઉત્પાદનો કે સેવાઓના નીતિ નિયમો અંગે જરૂરી સલાહ આપીશું.
- b. બધા નીતિ નિયમો, યોગ્ય અને તે સુસંગત હક્કો અને જવાબદારીઓ સ્પષ્ટ રીતે સાદી અને સરળ ભાષામાં સમજાય તેમ હશે.

3.5.1 નીતિ નિયમોમાં ફેરફારો

- a. જો નીતિ નિયમોમાં ફેરફારો થાય તો તેને લાગુ થવાના એક માસ અગાઉ નીચેનામાંથી કોઈ એક અગર વધુ માધ્યમ દ્વારા આ ફેરફારો ક્યારથી લાગુ પડશે તે જણાવીશું.
 - i. પત્ર દ્વારા
 - ii. સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટ દ્વારા
 - iii. એસ. એમ. એસ. દ્વારા
 - iv. ઈ-મેઈલથી

ઉપરોક્ત માહિતી અમારી શાખામાં નોટિસ બોર્ડ ઉપર અને અમારી વેબસાઈટ ઉપર પણ પ્રાપ્ય હશે.

- b. સામાન્યતઃ ફેરફારો આગામી એક માસમાં લાગુ પડે તેમ હોય તેવી વ્યવસ્થા હોય છે.

- c. જો કોઈ ફેરફાર નોટિસ આપ્યા વગર કર્યો હશે તો તેની જાણ અમો તમને 30 દિવસમાં કરીશું અને જો તેથી તમને કોઈ નુકસાન થતું હશે તો આ સુધારેલા ફેરફાર દ્વારા થતા વધારાના ચાર્જિસ કે વ્યાજ ચૂકવ્યા વગર તમે વગર નોટીસે ખાતુ બંધ કરી શકશો કે અન્ય યોગ્ય જગ્યાએ તબદીલ કરી શકશો.
- d. અમે અમારી વેબસાઈટ ઉપર નીતિ નિયમોમાં ફેરફાર અંગે તુર્ત જ જાણાવીશું અને તમારી માંગણી મુજબ નવા નીતિ નિયમોની નકલ તમને આપીશું.

4. જાહેરખબર, બજાર પ્રચાર અને વેચાણ

- a. અમે તકેદારી રાખીશું કે અમારી જાહેરાતો અને પ્રોત્સાહક સાહિત્ય સ્પષ્ટ હોય અને એ ગેરમાર્ગે દોરનારું ના હોય.
- b. અમે અમારી બેંકિંગ સર્વિસ, ઉત્પાદન અથવા જેમાં વ્યાજના દરનો પણ સમાવેશ થાય એવી જાહેરાતો અને પ્રોત્સાહક સાહિત્યમાં બીજી કોઈ ફી કે અન્ય કોઈ દર સંબંધિત નીતિ નિયમોની જાણકારી તમારી માંગણી મુજબ આપીશું.
- c. જો તમને પૂરક સેવાઓ આપવા માટે ત્રાહિત એજન્સીની જરૂર પડે અને જો તેમને તમારી અંગત માહિતી આપવાની થાય તો તેઓ અમારી જેમ જ તકેદારી રાખી અને ગુપ્ત રાખશે.
- d. વખતોવખત અમે, તમે લીધેલી સેવાઓના વિવિધ પરિબળો તેમજ અમારા ઉત્પાદનો વિશે ઈ-મેઈલ, એસ.એમ.એસ. કે ટેલિફોન દ્વારા જાણાવીશું. જો તમે ‘ફોન ના કરવો’, સેવા ની નોંધણી **નહીં** કરાવી હોય તો અમારા અન્ય ઉત્પાદનો અને સેવાઓના પ્રોત્સાહક પ્રસ્તાવો તમને જાણાવીશું. ઈ-મેઈલ થકી આપવામાં આવતી માહિતી સંબંધમાં તમારી પાસે આવા ભાવિ સંદેશવ્યવહાર અનસબ્સ્ક્રાઈબ કરવાનો વિકલ્પ છે.
- e. અમારા દ્વારા અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓના પ્રચાર અને વેચાણ માટે ‘ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્ટ’ (ડી.એસ.એ) નીમવામાં આવે છે. તમારી સાથે એમના વ્યવહારો માટે આચારસંહિતા ઘડેલી છે અને આવા ડી. એસ. એ. અમારા ઉત્પાદન અને સેવાઓના પ્રોત્સાહક વેચાણ સમયે ફોન દ્વારા કે રૂબરૂ મુલાકાત કરી શકે. આવી ત્રાહિત એજન્સી કે એજન્ટ એ સમયે આ આચારસંહિતાનું પાલન કરશે.
- f. આપના તરફથી અમારા પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા ઉજ્જમ ના આપની સાથે દુર્વ્યવહાર કે આચારસંહિતાનો ભંગ અંગે ફરિયાદ મળશે તો અમે તેની સંપૂર્ણ તપાસ કરવા યોગ્ય પગલાં લઈશું. ફરિયાદનો તુરંત નિકાલ કરીશું અને એ દ્વારા આપને કોઈ આર્થિક નુકસાન થયું હોય તો તમારા વળતરની નીતિ મુજબ આપને ભરપાઈ કરી આપીશું.
- g. અમે તકેદારી રાખીશું કે કોઈપણ ત્રાહિત પક્ષ જે અમારા બદલે અમારા ઉત્પાદનોનું વેચાણ કરે છે તેમને વેચાણ થયા બાદ જે રકમ કે કમીશન મળે છે તે જણાવે.
- h. અમારી જાહેરાતોમાં એવા સુસંગત સંદેશ હોય જે નકલી/ છેતરપિંડીયુક્ત ઓફરો સામે

જાગૃતિ વધાલવા માટે આપવાનું આવશ્યક હોય તેનો પણ સમાવેશ થાય તેની અમે ખાતરી રાખીશું.

5. ગોપનીયતા અને ખાનગીપણું

અમે તમારી તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને અંગત અને ખાનગી રાખીશું (જ્યારે તમે અમારા ગ્રાહક ના રહ્યા હોય ત્યારે પણ) જે નીચે જણાવેલ સિદ્ધાંતો અને નીતિઓથી આરક્ષિત છે.

- a. તમારા ખાતા અંગેની માહિતી જે તમારા દ્વારા કે અન્ય રીતે મળેલી હોય તે અન્ય કંપનીઓ/એકમોને નીચે જણાવેલ કેટલાક અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય આપીશું નહીં.
 - i. લોન, અસંરક્ષિત લોન, ક્રેડિટ કાર્ડ વગેરે વિશે ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (નિયમન) ધારા અનુસાર ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (સીઆઈસી)ને માહિતી પૂરી પાડવી વગેરે.
 - ii. કાયદા દ્વારા અને બેંકિંગ નિયામક દ્વારા આવશ્યક માહિતી આપવી.
 - iii. જાહેર જનતા પ્રત્યે ફરજના ભાગરૂપે એ આપવી જરૂરી બને.
 - iv. જો અમારા હિત માટે કોઈને અમારે માહિતી આપવી પડે (દા. ત. છેતરપિંડી રોકવા) પરંતુ તમારા નામ કે સરનામાં સહિત તમારા એકાઉન્ટની કોઈ માહિતી કોઈને આપીશું નહીં અથવા અમારા ગ્રુપની કંપનીઓને પણ વેચાણ પ્રસારના ઉપયોગ માટે આપીશું નહીં.
 - v. તમે માહિતી આપવા માટે અમને અધિકાર આપો છો.
 - vi. અમને તમારા વિશે બેંકર્સ રેફરન્સ આપવાનું કહેવામાં આવે તો તે આપવા પૂર્વે તમારી લેખિત પરવાનગી જરૂરી છે.
- b. જો તમે અમને સ્પષ્ટ રીત અધિકૃત કરો નહીં ત્યાં સુધી બજાર પ્રચારના હેતુઓ માટે અમે કે અન્ય કોઈ દ્વારા તમારી વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે નહીં.
- c. જો કેવાયસી આવશ્યકતા સિવાય તમારી પાસેથી અમે કોઈ પણ માહિતી જમા કરવા માગીએ તો તે અલગથી જમા કરીશું અને અકાઉન્ટ ખોલાવવાના ફોર્મનો તે ભાગ નહીં હશે. જો અમે વધારાની માહિતી જમા કરવા માગીએ તો આ માહિતી શા માટે જમા કરવામાં આવી રહી છે તેનો હેતુ અમે સમજાવીશું અને તે માટે તમારી ચોક્કસ સંમતિ લઈશું.

5.1 ક્રેડિટ માહિતી કંપનીઓ

તમે જ્યારે ધિરાણ માટે અરજી કરો ત્યારે

- a. અમે તમને ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઓ (સીઆઈસી) ના કામની જાણકારી આપીશું અને અમારા દ્વારા તેઓ દ્વારા આપેલી માહિતી તમને આપવા યોગ્ય ધિરાણ ઉપર શું અસર કરશે તે તમને જણાવીશું.
- b. આપના દ્વારા માંગેલી અને નિશ્ચિત ફી ભર્યા બાદ અમે સી.આઈ.સી. દ્વારા મળેલી માહિતીની નકલ આપીશું.
- c. અમે નિશ્ચિત સમયાંતરે તમોએ અમારી પાસેથી લીધેલા ધિરાણની વિગત સી.આઈ.સી. ને આપીશું.
- d. સી.આઈ.સી.ને તમારા આપેલા અંગત ધિરાણની વિગતો આપીશું જ્યારે
 - i. તમે ચૂકવણીમાં પાછળ રહી ગયા હોય.
 - ii. બાકી લેવાના નાણાં વિવાદમાં હોય.
- e. અમે ધિરાણની સ્થિતિ વિશે તાત્કાલિક અવગત કરીશું, પરંતુ લેણાંની પુનઃચુકવણી પર 30 દિવસ પછી નહીં. અમે ઘટનાના 30 દિવસમાં સીઆઈસીને લોન બંધ કર્યાની જાણ કરીશું. જો તમારું લોન ખાતું ડિફોલ્ટમાં હોય, પરંતુ ત્યાર પછી નિયમન કરાયું હોય તો અમે આગામી રિપોર્ટમાં સીઆઈસીને આ માહિતી આપીશું. જો ધિરાણ લેણાં આંશિક/વિલંબિત/ કોઈ પણ પતાવટ નહીં હોય તો તમારા ક્રેડિટ સ્કોરને અસર થશે.
- f. જો સીઆઈસીને આપવામાં આવેલી માહિતી વિશે કોઈ વિખવાદ હોય તો અમે સીઆઈસીને જાણકારી આપવાનાં કારણો સંતોષકારક રીતે સમજાવીને મામલાનો ઉકેલ લાવીશું.
- g. તમારી માગણી મુજબ તમને આપેલા ધિરાણ/લોનની માહિતી જે અમે સી.આઈ.સી. ને મોકલાવી એ છીએ તેની જાણકારી તમને આપીશું.
- h. અમે ₹25 લાખ* અને વધુના ઇચ્છાપૂર્વક ડિફોલ્ટરનાં નામ ઓળખીશું અને જાહેર કરીશું અને આવાં ઇચ્છાપૂર્વક ડિફોલ્ટરોનાં નામ આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકાનું સખત રીતે પાલન કરીને ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઓને આપવામાં આવશે.
- i. અમે ₹1.00 કરોડ*થી વધુના ડિફોલ્ટરોનાં નામ, જેમનાં ખાતાં શંકાસ્પદ અથવા નુકસાનીની અસ્કયામત તરીકે વર્ગીકૃત કરાયાં હોય, આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકાનું સખત રીતે પાલન કરીને ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઓને આપવામાં આવશે.

*(અથવા સમયાંતરે સુધારિત મુજબ)

6. ફરિયાદો, તકરાર અને ફીડબેક

6.1 આંતરિક કાર્યવાહી:

- a. જો તમે ફરિયાદ કરવા માંગતા હો તો અમે જણાવીશું કે :
 - i. ફરીયાદ કેવી રીતે કરવી.
 - ii. ફરિયાદ ક્યાં કરી શકાય.
 - iii. ફરિયાદ કોને કરી શકાય.
 - iv. જવાબ ક્યારે મળી શકે.
 - v. તકરાર નિવારણ માટે કોનો સંપર્ક કરવો.
 - vi. જો આ નિવારણના નિષ્કર્ષ થી તમને સંતોષ ના હોય તો શું કરવું.
- b. તમારા કોઈ પણ પ્રશ્નોના હલ માટે અમારા કર્મચારીઓ તમને મદદ કરશે.
- c. તમારી ફરિયાદના ત્વરીત અને સરળ ઉકેલ માટે અમારી પદ્ધતિની વિગતોથી તમને વાકેફ કરીશું.
- d. તમારે કોઈ તકરાર હોય તો બેંકની શાખામાં ક્યા અધિકારીનો સંપર્ક કરવો તે જણાવીશું. જો શાખાના સ્તરે ફરિયાદનું નિવારણ ના થઈ શકે તો બેંકમાં ફરિયાદ નિવારણ સત્તાના ટોચના સ્તરે ફરિયાદ લઈ જવાની અમે ખાતરી રાખીશું અને 30 દિવસમાં આખરી પ્રતિસાદ આપીશું. તમે ઈચ્છો તો ક્ષેત્રિય અધિકારી/ઝોનલ મેનેજર/મુખ્ય મધ્યવર્તી આધિકારી (પીએનઓ) નો સંપર્ક કરી શકો જેમનાં સરનામાં શાખાઓમાં દર્શાવેલ હોય છે.
- e. જો તમે લિખિત ફરિયાદ હાથોહાથ આપી હોય તો પર્હોંચ તાત્કાલિક પૂરી પાડીશું અને નોંધણીકૃત મોબાઈલ નંબર પર એસએમએસ મોકલીને અલગથી ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર મોકલીશું. જો તમારી ફરિયાદ ફોન ઉપર અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર ઉપર કરી હશે તો તમને ફરિયાદનો સંદર્ભ નંબર (રેફરન્સ નંબર) આપીશું અને યોગ્ય સમયની અંદર તેમાં થયેલ પ્રગતિ અંગે જાણ કરતાં રહીશું.
- f. વિગતની સંપૂર્ણ તપાસ બાદ તમારી ફરિયાદ 30 દિવસમાં તેનું નિરાકરણ લાવવા પ્રયત્ન કરીશું અથવા શા માટે હજુ વધુ સમય જોઈશે તે જણાવીશું તથા તે ફેસલાથી તમને સંતોષ ના હોય તો તમારી ફરિયાદ આગળ કેમ લઈ જવી તે જણાવીશું.
- g. ફરિયાદ કર્યાના 30 દિવસની અંદર જો તમને તેનો ખુલાસો /સંતોષકારક ખુલાસો ના મળે અને તમારી ફરિયાદના વધુ સારો પ્રતિસાદ મળે તે હૈતુથી અન્ય માર્ગે જવા માંગતા હોવ તો તમે બેંકીંગ લોકપાલ યોજના અંતર્ગત આરબીઆઈ દ્વારા નિયુક્ત બેન્કિંગ લોકપાલ નો સંપર્ક કરી શકો છો. આ સંદર્ભે અમારા કર્મચારી તમને યોગ્ય માર્ગદર્શન પૂરું પાડશે.

6.2 બેંકિંગ લોકપાલ યોજના

અમે બેંકિંગ લોકપાલ યોજનાની માહિતી અમારી વેબસાઇટ ઉપર મૂકીશું. મામૂલી ફી ચૂકવીને અરજી કરવાથી તેની નકલ તમને મળી શકશે જે બેંકિંગ લોકપાલની કાર્યવાહીની હદમાં જે શાખાઓ આવરી લેવાઈ હોય તે શાખાઓમાં તે બેંકિંગ લોકપાલનું નામ તથા સંપર્ક માટેનો ફોન નંબર પ્રાપ્ત હશે. જો બેંકિંગ લોકપાલ આદેશ આપે અને આદેશ સામે અપીલ કરવા માટે અમારી પાસે કોઈ કારણ નહીં હોય તો અમે ફરિયાદી આદેશના લેખિતમાં સ્વીકારની પ્રાપ્તિની તારીખથી 30 દિવસમાં આદેશનું પાલન કરીશું.

6.3 ગ્રાહકોની સભા

વિચારો અને સૂચનાઓના આદાન પ્રદાન માટે અમે સમયાંતરે ગ્રાહકોની સભાઓ યોજવાનો પ્રયત્ન કરીશું.

6.4 બ્રાન્ચ સ્તરે ગ્રાહક સેવા સમિતિની સભા

અમે અમારી શાખા ઉપર અમારી શાખાના સ્તરે ગ્રાહક સેવા સમિતિની માસિક સભાની તારીખો જણાવીશું. તમારી ઇચ્છાનુસાર તમે તેમાં ભાગ લઈ શકો છો.

7. લેણાંની વસૂલાત

- જ્યારે અમો તમને લોન આપીશું ત્યારે તમારા દ્વારા થવાની પુનઃ ચુકવણીનાં માળખાંની વિગત જેવી કે રકમ, કુલ સમયગાળો અને પુનઃ ચુકવણીનાં હસા વગેરે જણાવીશું તેમ છતાં જો તમે ધિરાણ પુનઃ ચૂકવણીની શરતો મુજબ ચૂકવણું નહીં કરો તો અમે જે તે જગ્યાના કાયદા મુજબ બાકી લેણાંની વસૂલાત કરીશું.
- અમારી પાસે લેણાંની વસૂલાત અને જમીનગીરીનો પુનઃ કબ્જો મેળવવા તેમજ વસૂલાત માટે એજન્ટો નીમવા અમારી સમિતિ દ્વારા માન્ય પ્રણાલી છે.
- લેણાંની વસૂલાત માટે એજન્ટો નીમવા સમયે પ્રવર્તમાન, ફાયદો, ધારા ધોરણ માર્ગદર્શન અને નીતિ અને લાઇસન્સ અને નોંધણી જેવી બાબતોને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે.
- અમે તકેદારી રાખીશું કે અમારા ઉધરાણીના એજન્ટો તેમની જવાબદારી માટે સંભાળ રાખે અને સંવેદનશીલ હોય તે માટે તાલીમબદ્ધ હોય તેમજ અમે એ પણ જોઈશું કે તેઓ મર્યાદાનું ઉલ્લંઘન કરે નહીં.
- અમારી ઉધરાણીની નીતિ, વિનમ્રતા, યોગ્ય કાર્યવાહી અને સમજાવટને આધીન છે. અમે ગ્રાહકના ભરોસામાં વૃદ્ધિ અને લાંબાગાળાના સંબંધોમાં માનીએ છીએ.
- અમે તમારા લેણાંની સંપૂર્ણ વિગતોની જાણકારી આપીશું અને ચૂકવણી માટે પૂરતો સમય આપીશું.
- તમારા ડીફોલ્ટ કેસ રિકવરી એજન્સીને સોંપતા પહેલાં સંપૂર્ણ જાત તપાસ કરીશું જેથી

અમારી કોઈ ભૂલના ભોગે તમને કોઈ અસુવિધા નહીં નડે.

- h. તમારા ઉદ્યોગના નાણાંની વસુલાત માટે કાર્યવાહી કરતા પહેલાં અમે તમને લેખિતમાં જાણ કરીશું જેમાં વસુલાત એજન્સી કે એજન્ટનું નામ કે જેને તમારે કેસ સોંપવામાં આવ્યો છે અને તેનું સરનામું અને ટેલિફોન નંબરનો સમાવેશ હશે.
- i. અમે અમારા દ્વારા નીમવામાં આવેલી વસુલાત એજન્સી/કંપનીની વિગતો અમારી વેબસાઇટ ઉપર મૂકીએ છીએ.
- j. અમો વિનંતીથી તમને લાગુ પડતી વસુલાત એજન્સી/કંપનીની વિગતો બેંકની શાખા ઉપર પણ ઉપલબ્ધ કરાવીશું.
- k. લેણાંની વસુલાત માટે અને/અથવા મિલકતના કબજા માટે આવેલ અમારા કર્મચારી અથવા અધિકૃત વ્યક્તિ એમની/તેણીની ઓળખાણ આપશે અને તેમને આપેલ અધિકૃત પત્ર બતાવશે અને તમે વિનંતી કરશો તો તમને તેનું/તેણીનું બેંક દ્વારા અપાયેલું ઓળખપત્ર બતાવશે.
- l. અમારો તમામ કર્મચારી વર્ગ અથવા અમારા દ્વારા અધિકૃત કોઈ વ્યક્તિ વસુલાત માટે અને/અથવા મિલકતના કબજા માટે આવેલ હશે તે નીચે મુજબના માર્ગદર્શનને અનુસરશે:
 - i. તમારો સંપર્ક તમારી કોઈ પસંદગીની જગ્યાઓ નહીં તો તમારા રહેઠાણ પર અને ત્યાં ન મળી શકો તો તમારા ઘંઘા કે વ્યવસાયના સ્થળે કરશે.
 - ii. તમને મળવા આવેલ વ્યક્તિની ઓળખ અને અધિકારોની માહિતી પણ તમને આપવામાં આવશે.
 - iii. તમારી ગોપનીયતાને જાળવી રખાશે.
 - iv. તમારી સાથેની વાતચીત સભ્ય ભાષામાં થશે.
 - v. સામાન્ય રીતે તમારો સંપર્ક સવારે 7 થી સાંજે 7 ના ગાળામાં કરવામાં આવશે સિવાય કે તમારા ઘંઘા કે વ્યવસાય સંબંધે અનુકૂળ ન હોય.
 - vi. શક્ય હશે ત્યાં સુધી કોઈ નિશ્ચિત સમય કે સ્થળે સંપર્ક ન કરવાની તમારી વિનંતી ગ્રાહ્ય રાખવામાં આવશે.
 - vii. તમને કેટલી વાર અને ક્યારે ફોન કરાયો અને વાતચીતની લેખિત નોંધ રાખવામાં આવશે.
 - viii. બંને પક્ષો સ્વીકાર્ય હોય અને યોગ્ય રીતે પતે તે પ્રમાણે તમારા બાકી લેણાં અંગેની તકરાર કે તફાવતનું નિવારણ લાવવા તમને સંપૂર્ણરૂપે મદદ મળશે.

- ix. વસૂલાત માટે તમારા સ્થળે આવનાર વ્યક્તિ સભ્ય અને શિસ્તબદ્ધ વર્તન કરશે. અમારા કર્મચારી/એજન્ટ કોઈપણ પ્રકારની ઘાક ધમકી કે હેરાનગતિ જેવી કે મૌખિક કે શારિરિક કરશે નહીં જેમાં જાહેરામાં અપમાનિત કરવું, કૌટુંબિક સભ્યો, મિત્રો હે ઓળખીતાઓ સામે શાંતિનો ભંગ અનામી કે ધમકી ભર્યા ફોન અગર ખોટા કે ગેરમાર્ગે દોરવાવાળી વર્તણૂક નહીં કરે.
- જોકે તમારે તમારા સંપર્કની વિગતો આપવી અને અદ્યતન કરાવવી જરૂરી છે. જો બેંક તમે આપેલી વિગતો પ્રમાણે તમારો સંપર્ક ના કરી શકે તો જાહેર સ્ત્રોત દ્વારા તમારા મિત્રો/સંબંધીઓનો સંપર્ક કરશે.
- x. અસામાન્ય સંજોગો જેવાં કે કુંટુંબમાં કોઈનું મૃત્યુ કે અગત્યના કૌટુંબિક પ્રસંગ જેવાં કે લગ્ન વગેરેમાં નાણાંની વસૂલાત માટે આવવાનું કે ફોન કરવાનું ટાળશે. અમારા વસૂલાત એજન્ટની ખરાબ વર્તણૂક અંગેની તમારી ફરિયાદની અમે ચોક્કસ તપાસ કરીશું.
- xi. અમે અમારા રિકવરી એજન્ટોની અન્યાયી વ્યવહારો વિશે તમારી પાસેથી કોઈ પણ ફરિયાદની તપાસ કરીશું.

7.1 બાકી નાણાંની વસૂલાત અને જામીનગીરીના કબજાની નીતિ :

અમારી બાકી નાણાંની વસૂલાત અને જામીનગીરીના કબજાની નીતિ કાયદાને સુસંગત હશે. અમારી આ નીતિ અમારી વેબસાઇટ ઉપર મૂકેલી હશે અને તમારી જાણ માટે અમારી શાખામાં પણ ઉપલબ્ધ હશે.

8. ઉત્પાદન અને સેવાઓ

6.8.1 ડિપોઝિટ ખાતાઓ

- a. તમે અમારી પાસે વિવિધ ખાતાઓ જેવાં કે બચત ખાતાં, બાંધી મુદતના ખાતાં, ચાલુ ખાતાં વિગેરે ખોલાવી શકો છો. નીચે જણાવેલ રીતે તમે આવાં ખાતા ખોલાવી શકો છો.
- સિંગલ (વ્યક્તિગત)
 - જોઈન્ટ (બે કે વધુ વ્યક્તિઓનું સહિયારું)
 - જોઈન્ટ (એક અથવા બીજા દ્વારા સંચાલિત)
 - જોઈન્ટ (પહેલા અથવા હયાત દ્વારા)
 - જોઈન્ટ (બીજા અથવા હયાત દ્વારા)

અથવા

vi. બીજી અન્ય રીતે

- b. લઘુત્તમ રકમ જમા રાખવાની ફરજ વગર અમે દરેકને “બેઝિક સેવિંગ્સ બેંક ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ” (બી.એસ.બી.ડી. એકાઉન્ટ) (સામાન્ય બચત થાપણા ખાતું) ખોલવાની છૂટ આપીશું. અમે કોઈ પણ શુલ્ક વિના પાસબુક* સહિતની લઘુત્તમ સામાન્ય સુવિધાઓ ઓફર/ પૂરી પાડીશું. ખાતું ખોલાવવા સમયે અમે તમની પારદર્શી રીતે તે અંગેની માહિતી આપીશું.

*પેમેન્ટ બેન્કો અને નાની ફાઈનાન્સ બેન્કો માટે ખાતાની પાસબુક/ નિવેદન સંબંધી નિયમો લાગુ સંચાલન માર્ગદર્શન અનુસાર રહેશે. પેમેન્ટ બેન્કો અને નાની ફાઈનાન્સ બેન્કોને પાસબુકને બદલે પેપર સ્વરૂપ/ ઇલેક્ટ્રોનિક સ્વરૂપમાં ખાતાનું નિવેદન આપવાની માન્યતા છે.

- c. ઉપરોક્ત ખાતાં શક્ય હશે ત્યાં તમારી પસંદગીકૃત વ્યક્તિની નોંધણી (નોમીની) સહીત ખોલી શકાશે. ખાતું ખોલાવવા માટેના ફોર્મમાં નોમીનેશનનો વિકલ્પ આપીશું જેમાં આ નોમીનીનું નામ પાસબુક / ખાતાનું સ્ટેટમેન્ટ / બાંધી મુદતની થાપણાની રસીદ (એફડીઆર)માં સામેલ કરી શકાશે.

ખાતું ખોલાવતી વખતે પૂર્વગામી ખાતાંઓની અસરો અને નોમીનેશનથી મળતી સવલતો વિશે જણાવીશું.

- d. તમારા દ્વારા મળેલા નોમીનેશનની માહિતીની પ્રાપ્તિ અંગે સ્વીકૃતિ આપીશું અને અમારા માહિતી સંગ્રહમાં તેનું તમારી પાસબુક / ખાતાનું સ્ટેટમેન્ટ બાંધી મુદતની થાપણામાં તેનું નામ દાખલ કરીશું અને તમારી વિનંતી મુજબ તે નોમીની તરીકે દર્શાવીશું.

- e. પાસબુકમાં થાપણા વીમા રક્ષણ વિશે અમે માહિતી આપીશું.

- f. અમે પાસબુકમાં બધી લેણદેણની પૂરતી વિગતો આપીશું.

- g. અમે ખાતું ખોલાવવા સમયે તમને રોકડ જમા કરાવવાની સગવડ બીજા ખાતામાં પૈસા ટ્રાન્સફર કરવા વિગેરે જાતની અમારી સુવિધાની માહિતી અને તેની અસરો વિશે જણાવીશું.

8.1.1 ખાતું ખોલાવવું અને થાપણાના ખાતાનું સંચાલન

કોઈ પણ થાપણાનું ખાતું ખોલતાં પૂર્વે અમે :

- a. “તમારા ગ્રાહકને ઓળખો” (કે.વાય.સી) માર્ગદર્શિકા હેઠળ જરૂરી તમામ ખાતરી કરીશું.

- b. તે માટે તમને જરૂરી દસ્તાવેજ અને પુરાવા રજૂ કરવા જણાવીશું.
- c. અમારી કે.વાય.સી. ની જરૂરિયાત મુજબ કે અન્ય કાયદાકીય ધોરણે તમારી પાસેથી માહિતી માંગીશું. આ સિવાયની અન્ય કોઈ માહિતીની જરૂર પડેથી તમને તેનું કારણ જણાવી અલગથી માંગીશું. આ માહિતી જો કાયદા દ્વારા બંધનકર્તા નહીં હોય તો તે આપવી મરજીયાત રહેશે. આ માહિતી કાયદાપાલન માટે કાયદો અમલ કરનાર એજન્સી/ બેંકીંગ નિયંત્રક દ્વારા જરૂરી નહીં હોય ત્યાં સુધી ગુપ્ત રાખવામાં આવશે.
- d. ખાતું ખોલાવવા માટેનું ફોર્મ આપીશું જેમાં તે માટે જરૂરી માહિતી અને તેની ખરાઈ માટે તેમ જ કે.વાય.સી.ના માર્ગદર્શન મુજબ જરૂરી વેરિફિકેશન અને/ અથવા રેકોર્ડ માટે દસ્તાવેજો રજૂ કરવા તે અંગેની માહિતી હશે.
- e. સમયાંતરે અમારી માંગણી મુજબ કે.વાય.સી. માટેના જરૂરી દસ્તાવેજો રજૂ કરવાના રહેશે જેથી અમારા રેકોર્ડમાં તેની નોંધ રહે.
- f. થાપણદારનું ખાતું ખોલાવવા સમયે તેની પ્રક્રિયા અને જરૂરી ખુલાસા કરવામાં આવશે.
- g. તમે જે થાપણ જમા કરાવવાની સવલતની આશા રાખતા હોવ તે અંગેના ખૂબ અગત્યના નીતિ નિયમો (એમ.આઈ.ટી.સી) અમે જણાવીશું.
- h. ખાતું ખોલાવવા સમયે એમઆઈટીસીના ભાગરૂપ અમે તમને ડિપોઝિટ ઈન્શ્યુરન્સ એન્ડ કેડિટ ગેરન્ટી કોર્પોરેશન ઓફ ઈન્ડિયા (ડીઆઈસીજીસી) દ્વારા ઓફર કરાય અને નિયમો અને શરતો અનુસાર ડિપોઝિટ ઈન્શ્યુરન્સ સ્કીમની વિગતો આપીશું.

8.1.2 ખાતામાં ફેરબદલી

- a. જો તમે તમારી પસંદગીથી ચાલુ / બચત ખાતું ખોલાવ્યું હોય અને તેનાથી સંતુષ્ટ ના હોય તો પ્રથમવાર ખાતામાં પૈસા જમા કરાવ્યાના 14 દિવસની અંદર તમે અમને મળીને અમારા બીજા ખાતાઓમાંથી કોઈ પસંદ કરી તેની ફેરબદલી કરાવી શકો છો. વૈકલ્પિક રીતે તમે તમારા નાણાં પરત માગી શકો છો જે તમને જે તે વ્યાજ સહિત પરત મળશે. અમે આવા કિસ્સામાં કોઈ દંડ શુલ્ક વસૂલીશું નહીં.
- b. જો તમે તમારું ચાલુ / બચત ખાતું બંધ કરાવવા ઈચ્છશો તો તમારી સૂચના મળવાથી કામકાજના ત્રણ દિવસની અંદર તેનું પાલન થશે. જોકે તે માટે જરૂરી ઔપચારિક વિધિઓ અને જરૂરી દસ્તાવેજો તમારે આપવાના રહેશે.
- c. અમે તમારું ખાતું તમારી સૂચના મળેથી 3 (ત્રણ) દિવસની અંદર સરનામાના નવા પુરાવા નો આગ્રહ રાખ્યા વિના અને તમારા વર્તમાન (નવા) સરનામા અંગેના સ્વયં ઘોષણાપત્ર ના આધારે અન્ય શાખામાં ટ્રાન્સફર કરીશું. તે માટેનો દસ્તાવેજી પુરાવો તમારે ત્યારબાદ છ માસમાં આપવાનો રહેશે. ખાતું કામકાજ માટે સક્ષમ બનતાં તેની જાણ તરત જ તમને કરવામાં આવશે. નવી શાખામાં તમારી ચાલુ સૂચનાઓ / સીધેસીધું કપાત (ડાયરેક્ટ

ડેબિટ) જો લાગુ પડતું હોય તો વગેરેની જાણ ટ્રાન્સફરી શાખા કરશે.

8.1.3 બચત / ચાલુ ખાતાઓ

જ્યારે તમે જમા ખાતું ખોલાવશો ત્યારે અમે :

- નિશ્ચિત સમયગાળામાં ખાતાકીય વ્યવહારો જેવાં કે રોકડ / એટીએમ ઉપાડ વગેરે વિનામૂલ્યે કેટલા કરી શકશો તે જણાવીશું.
- જો વ્યવહારોની સંખ્યા મર્યાદા થી વધુ થાય તો ક્યા પ્રકારનો ચાર્જ લાગશે તેની માહિતી આપીશું. આ શુલ્કની વિગતો ટેરીફ શિડ્યુલ (જકાતપત્રક) માં સમાવિષ્ટ હશે.
- તમને તમારી બચતની થાપણ ઉપર કેટલું વ્યાજ મળે, તે કઈ રીતે ગણવામાં આવે અને તે કેટલા સમયગાળામાં મળવા પાત્ર થાય તે જણાવીશું.

8.1.3.1 લઘુતમ જમા રકમ

- અમારી શાખામાં બચત ખાતામાં લઘુતમ કેટલી રકમ જમા જરૂરી છે તે પ્રદર્શિત કરીશું.
- જમા થાપણના ખાતાઓ જેવાં કે બચત ખાતા, ચાલુ ખાતા, અગર અન્ય થાપણના ખાતાઓ માટે અમે આપને જણાવીશું કે
 - આવા ખાતાઓને ચાલુ રાખવા માટે ખાતાની શરતો અને નિયમો મુજબ તેમાં રાખવી પડતી લઘુતમ થાપણ અંગે.
 - જો તમે ખાતામાં લઘુતમ થાપણ જાળવવામાં નિષ્ફળ રહો તો તેની ઉપર કેટલો શુલ્ક લાગે છે તે શુલ્કની વિગતો દરસૂચિ પત્રક (ટેરિફ શિડ્યુલ)માં હશે.
 - ખાતાઓમાં લઘુતમ થાપણની મર્યાદામાં ફેરફાર થશે તો તેની 30 દિવસ અગાઉ જાણ કરાશે. આ સૂચના સમય દરમિયાન ખાતામાં વધારેલી લઘુતમ થાપણ નહીં જાળવાઈ હોય તો તેના ઉપર કોઈ શુલ્ક લાગુ પડશે નહીં. ઉપરાંત બીએસબીડી ખાતામાં સ્વિચ કરવાનો પણ વિકલ્પ છે, જે માટે અમે કોઈ પણ શુલ્ક લાગુ કરવા પૂર્વે તમને જાણ કરીશું.
 - અમે ખાતરી રાખીશું કે બચત ખાતામાં જમા રકમ એ લઘુતમ રકમ નહીં જાળવવા માટે શુલ્ક લાગુ કરવા માટે જ નકારાત્મક નહીં બને. જો ખાતું બંધ કરવું હોય કે પુનર્જીવિત કરવું હોય તો અમે લઘુતમ જમા રકમ નહીં જાળવવાથી લાગુ નહીં ચૂકવેલું શુલ્ક ચૂકવવા માટે અપેક્ષા રાખીશું.
 - તમારા દ્વારા જાળવવાની લઘુતમ જમા રકમ નહીં જાળવવા માટેનું શુલ્ક ઓછી પડેલી રકમની માત્રાના પ્રમાણમાં હશે.

8.1.3.2 શુલ્ક (ચાર્જસ)

અમારા ટેરિફ શિડ્યુલ (દરસૂચિ પત્રક)માં કેટલાક નિશ્ચિત શુલ્ક લાગુ પડે છે જેમાં ચેકબુક આપવી, વધારાનું કે ડુપ્લિકેટ સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટ આપવું, ડુપ્લિકેટ પાસબુક, પેઈડ ચેકની નકલ, ફોલિયો શુલ્ક, ડેબિટ કાર્ડ, એ.ટી.એમ. કાર્ડ, સહીની ખરાઈ, ચેક પરત થવો, આદેશમાં કે ખાતાના પ્રકારમાં ફેરફાર, બચત કે ચાલુ ખાતું બંધ કરાવવું, રોકડનો ઉપાડ / ઘરે જમા કરાવવી/ નોન- હોમ શાખા, બેન્કના પોતાનાં/ અન્ય બેન્કનાં એટીએમ/ માઈક્રો એટીએમ રોકડ/ બિન- રોકડ લેણદેણનો સમાવેશ થાય છે. તમને આપેલ છૂટ કે રાહત કાયદેસરના સમય દરમિયાન પરત ખેંચવામાં આવશે નહીં.

8.1.3.3 પાસબુક / સ્ટેટમેન્ટ*

- તમારા ખાતાના વ્યવસ્થાપન અને તેમાં થતા જમા / ઉધાર ના વ્યવહારો તપાસવા (ચેક કરવા) માટે જો તમે પાસબુકની પસંદગી ના કરી હોય તો અમે તમને માસિક સ્ટેટમેન્ટ / ઈ-મેઈલ સ્ટેટમેન્ટ (જો તમને સ્વીકાર્ય હોય તો) આપીશું. તે ડિજિટલ ચેનલો થકી પણ મળી શકે છે.
- જો સામાન્ય રીતે અમે આપીએ છીએ તેથી વધુ વાર તમારે તમારા ખાતાના સ્ટેટમેન્ટની જરૂર હોય તો જરૂરી ફી વસૂલી અમે તે આપી શકીશું. આ ફી ને જકાતપત્રક (ટેરીફ શીડ્યુલ) માં દર્શાવેલ હશે.
- અમે ચેકબુક, પાસબુક અને સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટમાં અમારો એમઆઈસીઆર કોડ અને આઈએફએસ કોડ દર્શાવીશું.
- અમે સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટમાં અને પાસબુકમાં બેંકનો ગ્રાહક સેવાનો ફોન નંબર / સંપર્ક ટેલીફોન નંબર દર્શાવીશું.
- અમે નાણાકીય વર્ષમાં એક વાર નિ:શુલ્ક વિગતવાર લોન ખાતાનું નિવેદન આપીશું. આ નિવેદન ઓનલાઈન એક્સેસ કે ઈ-મેઈલ સુવિધા દ્વારા અપાશે અને આ બંને ચેનલો નહીં હોય તો ટપાલથી મોકલવામાં આવશે. જો તમને લોન ખાતાના નિવેદનની ડુપ્લિકેટ કે વધુ નકલો જોઈતી હોય તો શુલ્ક લાગુ થશે, જે અમારી વેબસાઈટ પર અને સંબંધિત લોન દસ્તાવેજમાં ટેરિફ શિડ્યુલમાં જાહેર કરાશે.

*પેમેન્ટ બેન્કો અને નાની ફાઈનાન્સ બેન્કો માટે પાસબુક / સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટ સંબંધી ધોરણો લાગુ સંચાલન માર્ગદર્શિકા અનુસાર રહેશે. પેમેન્ટ બેન્કો અને નાની ફાઈનાન્સ બેન્કોને પાસબુકને બદલે કાગળના સ્વરૂપમાં/ ઈલેક્ટ્રોનિક સ્વરૂપમાં નિવેદન આપવાની માન્યતા છે.

8.1.3.4 થાપણના ખાતાનું ઊદ્ધર્વીકરણ અને મૂલ્યવર્ધિત સેવાઓનો ઉમેરો

જો તમારું ખાતું ઊદ્ધર્વીકરણને અથવા મૂલ્યવર્ધિત સેવાઓને યોગ્ય બને તો તમારી લેખિત કે અન્ય રાહે અથવા જરૂરી કાયદેસરતાને અનુસરીને માન્ય ઈલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ દ્વારા આપની

સંમતીથી અમે તમારું ખાતુ સુધારીશું.

8.1.3.5 થાપણ ખાતાંઓનું ડાઉનગ્રેડિંગ

જો ખાતું ઉચ્ચ પ્રોડક્ટ વર્ઝનમાંથી નીચા પ્રોડક્ટ વર્ઝનમાં ડાઉનગ્રેડ કરવામાં આવે તો અમે તમને જાણ કરીશું. તમને ત્રીસ દિવસની સૂચના આપીને અમે ખાતું ડાઉનગ્રેડ કરીશું.

8.1.4 સગીરોનાં ખાતાં

- તમારી વિનંતી મુજબ તમે કઈ રીતે સગીર માટે ખાતુ ખોલાવી શકો અને તેનો ઉપયોગ કરી શકો તે જણાવીશું.
- સગીર વ્યક્તિ પુખ્ત વયની બને તે તારીખ અમે તમને જણાવીશું.

8.1.5 સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય ખાતાં

અમો :

- તમે ખાતું ખોલાવો ત્યારે જણાવીશું કે કયા સંજોગોમાં આપનું / તમારું ખાતું સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય થઈ શકે. તમારું ખાતું સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય થાય તેના કમસેકમ ત્રણ માસ અગાઉ તેની જાણ કરીશું અને તેના પરિણામો વિશે તમે છેલ્લા નોંધાવેલા સરનામે અને/ અથવા ઈમઈલ પર જણાવીશું.
- ઉપરોક્ત એસએસએસ / ઈ-મેઈલ દ્વારા તમારું ખાતું સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય થવા જઈ રહ્યું છે તેની જાણ કરવાનો પ્રયત્ન કરીશું.
- તમારા ખાતામાં જો કોઈ સહ ખાતેદાર (જોઈન્ટ હોલ્ડર) હોય તો તેને પણ અમે ખાતુ સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય બનતા અગાઉ જાણ કરીશું.
- આપના ખાતાને ફરીથી સક્રિય કરવા માટે કઈ પ્રક્રિયા કરવી પડે તે જણાવીશું.
- ખાતું સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય હોય તો તેના ઉપર કોઈ શુલ્ક વસૂલીશું નહીં.
- નિષ્ક્રિય ખાતાને ફરીથી સક્રિય કરવા કોઈ જ ચાર્જ લઈશું નહીં.
- એસએમએસ/ઈમેઈલ અથવા પત્ર સહિત વિવિધ ચેનલો થકી તમારી વિનંતી પર સુષુપ્ત ખાતાને સક્રિય કરવા પર તમને જાણ કરાશે.

8.1.6 તમારું ખાતું બંધ કરવું

સામાન્ય રીતે અમે ઓછામાં ઓછા 30 દિવસ પૂર્વે જાણ કર્યા બાદ તમારું ખાતું બંધ કરીએ છીએ ને ખાતું બંધ કરવા પાછળનું કારણ પણ જણાવીશું. આ સંજોગોમાં તમે જે ચેક આપ્યા હોય તેની

વૈકલ્પિક વ્યવસ્થા તમારે કરવાની રહેશે અને આવા ખાતાના નવા ચેકો આપવાથી દૂર રહેવું પડશે.

8.2 ક્લિયરિંગ ચક્ર / વસૂલાત સેવાઓ

અમો :

- a. લેણી રકમની વસૂલાતના ચેક ભરવા ડ્રોપ બોક્સની સગવડ આપી શકીએ. અમે ચોકસાઈ રાખીશું કે ડ્રોપ બોક્સમાં નાંખેલા ચેક યોગ્ય રીતે યોગ્ય સમયે જમા થાય. જો તમે ઈચ્છો તો ડ્રોપ બોક્સમાં નાખવાને બદલે કાઉન્ટર ઉપર ચેક મળ્યાની રસીદ સામે ચેક જમા કરાવી શકો છો.
- b. અમારી ચેક ઉઘરાવવાની નીતિ મુજબ અમે તમને સ્થાનિક અને બહારગામના વિનિમય સાધન (ચેક વગેરે)ના ક્લિયરિંગ વિશેની માહિતી જેવી કે કટ ઓફફ સમય આપીશું. વિનિમય સાધન જમા કરાવ્યા પછી કેટલા સમયમાં નાણાં ઉપાડી શકો તેમજ જો જમા થતાં મોડું થાય તો અમારી **ચેક કલેક્શન નીતિ** મુજબ તેના ઉપર તે સમયનું વ્યાજ મેળવવા હકદાર રહેશો.
- c. તમારી માંગણીની રાહ જોયા વિના જો ચેક ઉઘરાવવામાં વાર લાગશે તો અમારી ચેક કલેક્શન / વળતર નીતિ મુજબ અમે તમને વળતર આપીશું.
- d. જો તમે ભરેલો ચેક સ્વીકાર્યા વગર પરત થશે તો તુર્ત જ તમને એસએમએસ / ઈ-મેઈલથી જાણ કરીશું.
- e. જો ચેક સ્વીકાર્યા વગર / નાણાં ચૂકવ્યા વગર પરત થશે તો તે ચેક પરત થયાની નોંધ સાથે કઈ તારીખે અને તેના પરત / અસ્વીકાર થવાના કારણ સાથેની જાણ આપને 24 કલાકમાં કરીશું.
- f. જો બહારગામના ચેકોની રકમ તત્કાળ જમા કરવાની ઈચ્છા હશે તો અમારી શરતો અને નિયમો, જેવાં કે કેટલી મર્યાદામાં તમારું વિનિમય સાધન સંતોષકારક રીતે સંચાલિત ખાતામાં જમા થઈ શકશે, તેને આધીન રહી ખાતું સંતોષપૂર્વક ચાલે તે પ્રમાણેની જરૂરી માહિતી આપીશું.
- g. અમે અમારી ચેક ઉઘરાવવાની નીતિ મુજબ ચાલીશું અને તમે ભરેલ ચેક / ઈન્ટ્રુમેન્ટ ખોવાય તો તમને બદલામાં ડુપ્લીકેટ ચેક / વિનિમય સાધન અપાવવામાં સહાય કરીશું અને અમારી ચેક કલેક્શન / વળતર નીતિ મુજબ આપને વળતર આપીશું.
- h. તમે જ્યારે ખાતું ખોલાવો અને માગણી કરો ત્યારે ઉપર મુજબની માહિતી તમને આપીશું. જો ચેક ઉઘરાવવાની અમારી નીતિમાં ફેરફાર થાય તો તેને અમે અમારી વેબ સાઈટ ઉપર મુકીશું તેમજ અમારી શાખાઓમાં પણ ઉપલબ્ધ કરાવીશું.

8.3 રોકડ વ્યવહારો

- અમે કોર બેંકિંગ હેઠળ ખાસ કોઈ પ્રકારના પ્રતિબંધિત વ્યવહારોને આદીન તથા તેમના ઉપર કોઈ ચાર્જ લાગતો હોય તો અમલી બનાવી અમારી કોઈપણ શાખામાં રોકડ રકમ આપીશું તથા સ્વીકારીશું.
- અમે અમારી બધીજ શાખાઓમાં ખરાબ / ફાટેલી નોટ અને / અથવા નાના સિક્કાના બદલામાં સ્વચ્છ નોટ / સિક્કા દિવસમાં મુકરર મર્યાદા સુધી અમારી બધી શાખામાં આપીશું. અમે મર્યાદાને આદીન રહી બેંકમાં આવતા દરેક ગ્રાહકને પણ આ સવલત આપીશું.
- ચોક્કસ મર્યાદિત રકમથી ઉપરની રકમના રોકડ વ્યવહારો માટે અમે તમને **પેન** રજૂ કરવા માટે કહીશું.

8.4 ડાયરેક્ટ ડેબિટ અને સ્થાયી સૂચનાઓ

અમો :

- ખાતું ખોલાવતી વખતે અમે તમને ડાયરેક્ટ ડેબિટ / સ્થાયી સૂચનાઓ કેવી રીતે અમલી બને છે તે કેવી રીતે નોંધાય / રદ થાય તથા તેના સંબંધિત ચાર્જિસ અંગે માહિતી આપીશું. ચાર્જિસ જકાતપાત્ર (ટેરીફ શીડ્યુલ) પ્રમાણે લેવામાં આવશે.
- તમારી ડાયરેક્ટ ડેબિટ (**નેશનલ ઇલેક્ટ્રોનિક ક્લિયરિંગ સર્વિસ (એનઈસીએસ)** / **નેશનલ ઓટોમેટેડ ક્લિયરિંગ હાઉસ (એનએસીએચ)**) તથા અન્ય સ્થાયી સૂચનાઓ અનુસાર અમે અમલ કરીશું. જો આવી સૂચનાઓનો અમલ કરવામાં વિલંબ થાય જેથી તમને કોઈ આર્થિક નુકસાન થાય કે વધારાની રકમ ચૂકવવી પડે તો બેંકની વળતર નીતિ અનુસાર તે અમે ભરપાઈ કરી આપીશું. જો ખાતામાં અપૂરતી રકમ હોવાને કારણે સૂચનાનો અમલ ના થાય તો જકાતપત્રક મુજબ અમે તમારી પાસેથી ચાર્જ વસુલીશું.
- જરૂરી તપાસને અંતે જો નક્કી થાય કે તમારા ખાતામાં અનઅધિકૃત રીતે ભૂલથી કોઈ રકમ ઉધારાઈ છે તો તે રકમ અમારી બેંકની વળતરની નીતિ મુજબ વ્યાજ સહિત તમારા ખાતામાં જમા કરીશું.

8.5 પેમેન્ટ રોકવાની (સ્ટોપ પેમેન્ટ)ની સવલત

અમો :

- તમે આપેલા ચેકનું પેમેન્ટ રોકવાની તમારી સૂચના ગ્રાહ્ય કરીશું. જો ચેકનું પેમેન્ટ નહીં થયું હોય તો તમારી સૂચના મળતાં જ તેની સ્વીકૃતિ આપી તુર્ત જ તેનો અમલ કરીશું.
- ચૂકવવાપાત્ર ચાર્જ જો તેનો સમાવેશ ટેરીફ શીડ્યુલ માં થયો હશે તો બતાવીશું.

- c. તમારી પેમેન્ટ રોકવાની સૂચના છતાં પણ જો કદાચ ચેકનું પેમેન્ટ થઈ જાય તો અમારી વળતર નીતિ અનુસાર તે તમને ભરપાઈ કરી આપીશું.

8.6 આપના દ્વારા આપવામાં આવેલ ચેક / ડેબિટની સૂચનાઓ

અમો :

- a. તમારા ખાતામાં તમે આપેલા ચેકની રકમ ઉધારેલ હોય તે મૂળ ચેક / ડેબિટ કરવાની સૂચના અથવા ચેકની સાચી કોપી જે ચેક ટ્રેકેસન સિસ્ટમ (સી.ટી.એસ.)થી બીજી બેંક દ્વારા રજૂ કરવામાં આવે તે કાયદા અનુસાર જરૂરી સમયગાળા માટે રાખીશું.
- b. અમારી પાસે જ્યાં સુધી સચવાયેલાં રહેશે ત્યાં સુધી અમે તમને ચેક / ચેકની નકલ / અમલ કરેલી ડેબિટ કરવાની સૂચના અથવા તેની નકલ આપી શકીશું. જો કોઈ આપેલા ચેક / તમારા ખાતામાંથી ઉધારવાની સૂચનાને લગતી કોઈ તકરાર કે વિવાદ થાય તો અમે તે ચેક / સૂચના લખ્યાના એક વર્ષ સુધી તેની નકલ વિનામૂલ્યે તમને આપીશું. આ સમયથી ઉપરના સમય માટે તેને લગતી વિનંતી હશે તો ટેરીફ શીડ્યુલ મુજબ અમે તેનો ચાર્જ લઈશું.
- c. તમને ચૂકવણી ના થયેલા ચેક કે મુદત બહારના ચેક માટે કેવી રીતે વ્યવહાર કરીએ છીએ તે જણાવીશું. તેના ઉપર લાગતા ચાર્જની વિગત ટેરીફ શીડ્યુલ પ્રમાણે હશે.

8.7 મુદતી થાપણ

- a. જ્યારે તમે અમારે ત્યાં મુદતી થાપણ મુકો ત્યારે પાકતી મુદતે તેનો નિકાલ કેવી રીતે કરવો તે માટે તમારી સૂચના ખાતું ખોલાવવાના ફોર્મ માં જ મેળવી લઈશું.
- b. જો મુદતી થાપણ મુકતી વખતે પાકતી મુદતે તેના નિકાલની સૂચના નહીં આપેલી હોય તો મુદત પાકતા અગાઉ તમને પત્ર / ઈ-મેઈલ / એસએમએસ દ્વારા કઈ તારીખે તે પાકશે તેની જાણ અગાઉથી કરીશું.
- c. તેમ છતાં જો આપના તરફથી કોઈ સૂચના નહીં મળે તો જેવી કે ટેક્ષ બચાવ થાપણ વિગેરે સીવાયની થાપણ પહેલાના જેટલાં જ સમયગાળા માટે જે તે સમયના વ્યાજના દરે રીન્યુ (નવીનીકરણ) કરીશું.
- d. પાકતી મુદત પહેલાં થાપણના નાણાં મેળવવાની પ્રક્રિયા તમને સમજાવીશું આ માહિતી તમને ખાતું ખોલાવવાના ફોર્મ / એમઆઈટીસી / થાપણના પ્રમાણપત્ર ની પાછળની બાજુએ છાપેલી મળશે.
- e. પાકતી મુદત પહેલા થાપણના નાણાં ઉપાડવા ઉપર લાગતો વ્યાજનો દર અને અન્ય ચાર્જ વિશે જાણ કરીશું.
- f. અમે બાંધી મુદતની થાપણની પાકતી મુદત પહેલા તમે આપેલ સૂચના “પ્રથમ અથવા

ઉત્તરજીવી (હયાત)” / “ગમે તે એક અથવા હયાત” પ્રમાણે વહેલા ઉપાડવાની મંજૂરી આપીશું. જોકે આ હેતુ માટેની ખાસ સૂચના બધા થાપણદારો તરફથી અમને આપવામાં આવેલી હોવી જોઈએ. અમે આવી કાયદાકીય સૂચનાની જોગવાઈ ખાતું ખોલાવવાના ફોર્મમાં જ આપીશું.

- g. પાકતી મુદત વીતી ગયા પછી જો તમે થાપણ પુનઃ તે પ્રમાણે મુકવા માંગતા હોવ તો પ્રવર્તમાન વ્યાજના દર અને માહિતી તમને પૂરી પાડીશું. આ માહિતી તમને ખાતું ખોલાવવાના ફોર્મમાં / એમઆઈટીસી / થાપણના પ્રમાણપત્રની પાછળ ની બાજુએ મળી શકશે.
- h. તમારી થાપણ ઉપર મળતા વ્યાજની આવક ઉપર લાગતા આવકવેરા ને અનુલક્ષિને અમારી જવાબદારીઓ તમને જણાવીશું. ઉપરાંત જો સદર આવક ઉપર મૂળથી જ થતી આવક વેરાની કરકપાત માંથી મુક્તિ મેળવવાની જોગવાઈઓ જણાવીશું.
- i. જો તમને આ થાપણના વ્યાજની આવક ઉપર લાગતો આવકવેરો ભરવામાંથી મુક્તિ મળેલી હોય તો અરજી સમયે અમો તમારી પાસેથી ફોર્મ 15 જી કે 15 એચ મેળવીશું. તમે આવકવેરો ભરવામાંથી મુક્ત હોય તો નાણાકીય વર્ષના આરંભમાં જરૂરિયાત અનુસાર આવા ફોર્મ અમે તમારી પાસેથી લઈશું. અમે ફોર્મ મળ્યાની સ્વીકૃતિની પહોંચ પણ આપીશું.
- j. તમારી થાપણના વ્યાજ ઉપર તે સમયે લાગતો આવકવેરો અમે કાપેલ હશે તો તેને લગતાં પ્રમાણપત્ર તમને આપીશું.

8.7.1 થાપણ સામે પેશગી

અમે તમને થાપણની સામે લોન / ઓવરડ્રાફ્ટની સુવિધાની સવલત વિશે માહિતી આપીશું.

8.8 મૃત્યુ પામેલા ખાતેદારના ખાતાની રકમના દાવાનું નિરાકરણ

- a. મૃત્યુ પામેલા ખાતેદારના ખાતાના નાણાં પરત કરવાની સરળ પ્રક્રિયા અમારી શાખામાં અને અમારી થાપણ નીતિ અનુસાર અમારી વેબસાઈટ પર છે.
- b. મૃત્યુ પામેલા ખાતેદારના ખાતાની રકમ મેળવવાનો હકદાવો કરનારને દાવા માટેનું નિયત ફોર્મ મેળવવા માટે અમારો સંપર્ક કરવાનો રહેશે. અમે આ હક્ક દાવાનું ફોર્મ અમારી વેબસાઈટ ઉપર પણ મુકીશું.

8.8.1 બાકીના હયાત / નામનિર્દિષ્ટ કલમવાળા ખાતા

- a. જો મૃત્યુ પામેલ વ્યક્તિનું થાપણ ખાતું હોય જેમાં થાપણદારે નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિની કાયદેસરની નિમણુંક કરી હોય અથવા તો ખાતું ઉત્તરજીવીની કલમથી (ખોલાવનાર કે ઉત્તરજીવી, કોઈપણ કે ઉત્તરજીવી, પહેલો કે ઉત્તરજીવી અથવા પછીનો કે ઉત્તરજીવી),

મૃતક વ્યક્તિના ખાતામાં રહેલી જમા રકમ ઉત્તરજીવી (ઓ) : નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિને સોંપવામાં આવશે. જો :

- i. દસ્તાવેજ પૂરાવા પડે મૃતકનું કાયદેસરનું મૃત્યુ પ્રમાણપત્ર રજૂ કરીને ઉત્તરજીવી / નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિ પોતાની ઓળખ આપે.
- ii. જો સક્ષમ કોર્ટ દ્વારા મૃત વ્યક્તિના ખાતાના નાણાં રોકી રાખવાનો કોઈ હુકમ ના હોય.

આવા કિસ્સામાં મૃત્યુ પામેલ વ્યક્તિના ખાતાના નાણાં ઉત્તરજીવી / નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિ પાસે વારસાઈ પ્રમાણપત્ર વહીવટીયપત્ર કે પ્રમાણિત વસીયતનામું નોંધ્યા વગર અથવા તો ઉત્તરજીવી / નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિ પાસેથી ક્ષતિપૂર્તિનું પત્રપત્ર કે જામીન માગ્યા વગર ગમે તેટલી રકમ ખાતામાં જમા હશે તે સોંપી દેવામાં આવશે.

- b. ઉત્તરજીવી (ઓ) / નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિ બેંક પાસેથી મૃતક વ્યક્તિના મૃતક ખાતેદારના કાયદેસર વારસદારના ટ્રસ્ટી તરીકે નાણાં મેળવશે. દા. ત. ઉત્તરજીવી / નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિની સંપતિ ઉપર કોઈનો હક દાવો હોય તો પણ બેંકે આપેલા આ નાણાં ઉપર તે અસરકર્તા રહેશે નહીં.
- c. ઉપરોક્ત શરતો પૂરી થતી હોય તો ઉત્તરજીવી / નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિને નાણાં મળ્યા બાદ બેંકની જવાબદારી સંપૂર્ણપણે પૂરી થાય છે.
- d. મુદતીય થાપણવાળા કિસ્સામાં ‘ખોલાવનાર કે ઉત્તરજીવી’ અથવા ‘પ્રથમ કે ઉત્તરજીવી’નો આદેશ હોય તો ખાતેદારોમાંથી કોઈપણ એકનું મૃત્યુ થાય અને બાકીના ખાતેદારોની સર્વસંમતિ હોય તો ઉત્તરજીવી ખાતેદાર મુદત પહેલાં નાણાં ઉપાડી શકશે. વહેલો ઉપાડ અમારી પાસે થાપણ રહી હોય તે સમયગાળા માટે થાપણની તારીખે લાગુ વ્યાજ દરે માન્ય છે અને કોઈપણ દંડ નહીં લેવાશે.
- e. અત્રે નોંધનીય છે કે સંયુક્ત થાપણ ખાતાના સંજોગોમાં નોમિનીનો અધિકાર બધા થાપણદારો મૃત્યુના ક્રમભાગી સંજોગો પછી જ ઉદભવશે.
- f. નોમિનેશનની નોંધણી સમયે તમારી પાસે પાસબુક / ખાતાનું નિવેદન/ એફડીઆરમાં નોમિનીના નામનો સંકેત આપવો કે નહીં આપવો તેનો વિકલ્પ છે.

8.8.2 ઉત્તરજીવી/નામનિર્દિષ્ટ કલમ વગરનાં ખાતાં

જો ખાતેદારો નામનિર્દેશવાળી વ્યક્તિએ સૂચન ના કર્યું હોય અથવા એક કે સંયુક્ત રીતે ખોલાવેલા ખાતા જે ‘ખોલાવનાર કે ઉત્તરજીવી’ પ્રકારના ન હોય તેમાં સામાન્ય માણસને હાલાકી ભોગવવી ના પડે એ માટે સામાન્ય રીતે મૃતક ખાતેદારના કાયદાકીય વારસદારોને ખાતામાંની રકમની ચૂકવણી કરી દેતા હોઈએ છીએ. રિસ્ક મેનેજમેન્ટ પદ્ધતિને ધ્યાનમાં રાખીને અમે એક એવી મર્યાદા (જે અમારી શાખામાં તમારી માગણી પર જ્ઞાત કરાશે) નક્કી કરીએ છીએ જેનાથી

નીચેની રકમ વારસદારોને કોઈ પણ દસ્તાવેજ વગર ક્ષતિપૂર્તિના પત્રથી જ આપી દેવામાં આવે છે.

8.8.3 દાવાની પતાવટ માટેની સમયમર્યાદા

ઉત્તરજીવી / નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિએ મૃતક વ્યક્તિના ખાતામાં જમા રકમના દાવા મળેથી તથા મૃતક વ્યક્તિનું મૃત્યુનું પ્રમાણપત્ર અને બેંકને સંતોષ થાય એ મુજબના દાવેદારોના ઓળખપત્ર રજૂ કર્યા નો દાવો કર્યા ના 15 દિવસથી વધુ નહીં તેટલા સમયગાળામાં રકમ ચૂકવી દઈશું.

8.8.4 મુદતી થાપણના ખાતાની મુદત પહેલાં સમાપ્તિ

મુદતી થાપણનું ખાતું ખોલાવવા માટેના ફોર્મમાં જ અમે આ મુદ્દો આવરી લઈએ છીએ કે જમાકર્તાનું મૃત્યુ થાય એ સંજોગોમાં આવી મુદતી થાપણ મુદત પહેલાં સમાપ્ત કરી શકાય છે. આવો આગોતરો ઉપાડ કઈ શરતોને આધીન છે એ પણ ખાતું ખોલાવવાના ફોર્મમાં દર્શાવેલ છે. આવા આગોતરા ઉપાડ માટે કોઈ દંડ લાગુ પડતો નથી.

8.8.5 મૃત ખાતેદારના ખાતામાં જમા થતા નાણાંની માવજત

ઉત્તરજીવી/નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિને થાપણના ખાતામાં કોઈ તકલીફ ના પડે તે માટે એમની પાસેથી મૃતક વ્યક્તિના ખાતામાં થતી આવક માટે નીચેના માંથી કોઈ બે વિકલ્પ આપી યોગ્ય કરાર / અધિકારપત્ર મેળવી લઈએ છીએ.

- i. અમો ઉત્તરજીવી / નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિ દ્વારા અધિકૃત થઈ મૃતકના નામે ‘એસ્ટેટ ઓફ, મૃતક’ ખાતું ખોલાવી શકે છે જેમાં મૃતકના નામે થતી આવક જમા થયા કરે છે. તેમાથી કોઈ ઉપાડ કરવા દેવાતો નથી.

અથવા

- ii. અમો ઉત્તરજીવી / નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિ દ્વારા અધિકૃત થઈ મૃતકના સામે આવતા નાણાં કે મોકલનારને ‘ખાતેદાર મૃત્યુ પામ્યાં છે’ની સૂચના સાથે પરત કરીએ છીએ અને તેની જાણ અમે ઉત્તરજીવી / નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિને કરીએ છીએ. ત્યારબાદ મૃતક ખાતેદારના ઉત્તરજીવી / નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિ અથવા કાયદાકીય વારસદારનો સીધો સંપર્ક કરીને યોગ્ય લાભકર્તાના ખાતામાં ચેક / ઈ.સી.એસ. દ્વારા નાણાં જમા કરાવવા કહી શકે.

8.8.5.1 પેન્શન ખાતાં*

- i. અમે તમને જાણ કરવા માગીએ છીએ કે પેન્શન જમા કરવા માટે ખોલાવેલા બચત બેન્ક ખાતા માટે નોમિનેશન સુવિધા ઉપલબ્ધ છે.
- ii. અમે તમને જાણ કરવા માગીએ છીએ કે બેન્કિંગ કંપનીઝ (નોમિનેશન) નિયમો 1685 એરિયર્સ ઓફ પેન્શન (નોમિનેશન) નિયમો 1983થી અજોડ છે.

- iii. અમે તમને જાણ કરવા માગીએ છીએ કે પેન્શનના એરિયર્સ પ્રાપ્ત કરવા માટે એરિયર્સ ઓફ પેન્શન (નોમિનેશન) નિયમો હેઠળ તમારા દ્વારા અજમાવવામાં આવેલું નોમિનેશન અમારી પાસે તમારા દ્વારા રખાયેલા થાપણ ખાતાના હેતુ માટે લાગુ નથી. જો નોમિનેશન સુવિધા લેવા માગતા હોય તો બેન્કિંગ કંપનીઝ (નોમિનેશન) નિયમ 1985ના નિયમોમાં આ માટે અલગ નોમિનેશન જરૂરી છે.

નોંધ: સંહિતાની 8.8.5ની જોગવાઈઓ પેન્શનદાતા દ્વારા અમારી પાસે થાપણ ખાતું રખાયું હોય તેવા કિસ્સામાં લાગુ નથી).

8.9 સેફ ડિપોઝિટ લોકર

- a. સેફ ડિપોઝિટ લોકરની ફાળવણી અને જો અમે સેવા આપતા હોઈએ તો મૂલ્યવાન ચીજો સુરક્ષિત જમા કરવા માટે લાગુ નિયમો અને પ્રક્રિયાઓની સંપૂર્ણ વિગતો તમને આપીશું અને તેની વચ્ચે તફાવત અને આ સેવાઓના શુલ્ક અને અજોડ વિશિષ્ટતાઓ વિશે સમજાવીશું. અમે ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ્સ સાથે તેને જોડ્યા વિના લોકર આપીશું. જોકે લોકરનું ભાડું સમયસર ચૂકવવામાં આવે તેની ખાતરી રાખવા માટે ફાળવણીના સમયે 3 વર્ષના ભાડાની રકમ અને જરૂર પડે લોકર તોડાવવાનો ચાર્જ થાય તેની એક મુદતી થાપણ જમા કરાવવાનું કહીશું. અમે અમારી પાસે છેલ્લે નોંધાવેલા સરનામે અને / અથવા ઈ-મેલ પર તમારા સેફ ડિપોઝિટ લોકરનું ભાડું લેણું હોય તો ચાદગીરી મોકલીશું. અમને લોકરના કરાર અનુસાર લેણું ભાડું નહીં ચૂકવાય ત્યાં સુધી લોકરનું સંચાલન રોકવાનો અધિકાર છે. અમે કરારમાં આ ધારાનો સમાવેશ કરીશું.
- b. અમે તમને સલાહ આપીએ છીએ કે સેફ ડિપોઝિટ લોકર ભાડે લેવાથી આપનાર અને લેનાર વચ્ચે સંબંધ નિર્માણ થાય છે અને લેનારને સુરક્ષિત અને સંરક્ષિત વાતાવરણમાં સેફ ડિપોઝિટ લોકરને મુક્ત પહોંચ આપવાનો અધિકાર છે.

8.10 વિદેશી ચલણની સુવિધા

- a. જ્યારે તમે વિદેશી ચલણ ખરીદો કે વેચો ત્યારે તેને લગતી અમારી સેવાઓ, ચલણના દર અને આવા વ્યવહારો પર લાગતા ચાર્જિસની સંપૂર્ણ માહિતી આપીશું. જો આ શક્ય ના હોય તો તે કઈ રીતે થાય તે જણાવીશું.
- b. જો તમે વિદેશમાં પૈસા મોકલવા માંગતો હોવ તો તે કેવી રીતે કરાય તે જણાવીશું અને આપને
- i. સેવાની વિગતો અને તેનો ઉપયોગ કેવી રીતે થાય તે જણાવીશું.
- ii. તમે મોકલાવેલ નાણાં વિદેશમાં ક્યારે પહોંચશે અને જો એમ થવામાં વિલંબ થાય તો તે શા કારણે થયો તે જણાવીશું.
- iii. વિદેશી ચલણનો વિનિમય દર કેટલો છે તે જણાવીશું. (જો વિનિમય સમયે તે

શક્ય ના હોય તો તે દર પાછળથી જણાવીશું).

- iv. આપને આવા વિનિમય માટે આપવાની થતી દલાલી કે ચાર્જિસ તથા પરદેશમાં જે વ્યક્તિને નાણાં મળવાના છે તેને વિદેશી બેંકના / દર વિશેની માહિતી આપીશું.
- c. આપના દ્વારા આપવામાં આવેલ માહિતી વિદેશમાં પેમેન્ટ કરવા માટે પૂરતી છે કે નહીં તે જણાવીશું. જો તમે આપેલ માહિતી કે દસ્તાવેજ અઘૂરા હોય તો તમને તેની તરત જ જાણ કરીશું અને તે સુધારવા તથા પૂરા કરવામાં તમને સહાય કરીશું.
- d. જો વિદેશમાંથી તમારા ખાતામાં પૈસા જમા થાય તો મૂળ કેટલી રકમ મોકલાવી છે અને તેના પર કોઈ ચાર્જ લાગુ પડે છે કે કેમ ? તે જણાવીશું. જો મોકલનારે બધા જ ચાર્જ ભોગવવાની સંમતિ આપી હોય તે છતાં તમારા ખાતામાં નાણાં જમા કરવા સમયે પ્રાસિમાંથી અમારા શુલ્ક / કાનૂની વેરા કાપી લઈશું.
- e. અમે તમને અમારા દ્વારા અપાતી વિદેશી વિનિમય સુવિધા માટેના નિયમોની જરૂરિયાત અને શરતોની માહિતી આ સેવાનો ઉપયોગ કરો અને એના વિશે વિનંતી કરો ત્યારે આપીશું.
- f. નિશ્ચિત મુદતની તારીખથી ખાતામાં નાણાં જમા થવામાં વધારે સમય લાગશે ત્યારે અમે શ) નિશ્ચિત મુદત પૂરી થયા બાદના સમયગાળાનું વ્યાજ પેટે નું નુકશાન શશ) કોઈ સંજોગોને કારણે વિદેશી મુદ્રાના દરમાં ફેરફાર થવાથી થતુ નુકશાન, અમારી વળતર નીતિ અનુસાર આપને ભરપાઈ કરી આપીશું.
- g. આવા વ્યવહારોમાં આપવાના થતા તમામ વિનિમયકારી / કાયદાકીય પ્રમાણપત્રો અમે નજીવા શુલ્ક પર આપીશું, જે અમારી વેબસાઈટ પર પ્રદર્શિત કરીશું, સિવાય કે કાનૂની પ્રમાણપત્ર હોય અને નિ:શુલ્ક જારી કરવાના હોય.

8.11 ભારતદેશની અંદર જ નાણાં મોકલવા

જો તમારે ભારત દેશ ની અંદર જ નાણાં મોકલવા હોય તો શું કરવું એ જણાવીશું અને :

- a. તેને લગતી અમારી સેવાઓ ની વિસ્તૃત માહિતી અને તેના ઉપયોગ વિશે જણાવીશું.
- b. તમારી જરૂરિયાત મુજબ કઈ રીત / પદ્ધતિ શ્રેષ્ઠ છે તેનું સૂચન કરીશું.
- c. દરસૂચિ પત્ર (ટેરીફ શિડ્યુલ) અનુસાર આ વ્યવહાર ઉપર તમારે કેટલી દલાલી ચૂકવવી પડશે તેની માહિતી આપીશું.
- d. તમે મોબાઇલ બેંકીંગ / એનઈએફટી / આરટીજીએસ થી મોકલાવેલ નાણાંની હાલ શું પ્રગતિ છે તે તમને એસએમએસ / ઈ-મેલ થી જણાવીશું.

- e. તમારી એનઈએફટી / આરટીજીએસ / ડિજિટલ બેન્કિંગ અંગેની તકરાર / ફરિયાદના નિવારણ માટે અમારા ગ્રાહક સુવિધા કેન્દ્રો વિશે ની માહિતી અમારી વેબસાઇટ ઉપર આપતા રહીશું.
- f. અમારા કારણે આમાં કોઈ વિલંબ થાય કે જેથી તમારે નુકસાન / વધારાનો ચાર્જ ભોગવવાનો આવે તો તે અમારી ભરપાઈ નીતિ અનુસાર અમે ભરપાઈ કરી આપીશું.
- g. નિર્ધારિત મર્યાદાની અંદર રકમ જમા કરાવવા આવનાર કોઈપણ ગ્રાહક / વ્યક્તિને તે સુવિધા આપીશું.

8.12 ધિરાણ

- a. અમે ધિરાણ માટે અમારી બોર્ડ દ્વારા મંજૂર થયેલ નીતિ ધરાવીએ છીએ.
- b. અમારા નિર્ણયો, તમારી નાણાંકીય પરિસ્થિતિના સાવધાનીપૂર્વક તથા વિવેકપૂર્વકની આકારણી તથા પુનઃ ચુકવણીની તમારી ક્ષમતા પર આધારિત હશે.
- c. ધિરાણનો અસ્વીકાર લિંગ, જાતિ, કે ધર્મને અનુલક્ષીને નહીં હોય છતાં આ બાબતે અમને સમાજના નિશ્ચિત વર્ગ માટેની યોજના દાખલ કરતા કે તેમાં ભાગ લેતા અટકાવી શકશે નહીં.

8.12.1 લોન

8.12.1.1 સામાન્ય માહિતી

અમે :

- a. તમે ઈચ્છી રહ્યા છો તેવી અમારી (એમઆઈટીસી) મોસ્ટ ઇમ્પોર્ટન્ટ ટર્મ્સ એન્ડ કન્ડીશન્સ દ્વારા નિયમન થતી લોન / શાખા આપીશું.
- b. અમે લોન અને ક્રેડિટ કાર્ડની પ્રક્રિયા અને મંજૂરી માટે જરૂરી ચાવીરૂપ મુદ્દાઓ તેમ જ તેની ઉપર લાગતો ચાર્જ કે ફીની માહિતી પ્રક્રિયા દરમિયાન આપીશું.
- c. અરજી કરવા માટે જરૂરી માહિતી / દસ્તાવેજો બાબતે સલાહ આપીશું. અમે એ સલાહ પણ આપીશું જેમાં તમારી પાસેથી તમારી ઓળખ, સરનામું, વ્યવસાય વિગેરેના તથા કાયદાકીય રીતે સંકળાયેલા અને પ્રમાણિત (દા.ત. પૈન ની વિગતો) દસ્તાવેજોની જરૂર પડશે.
- d. જરૂર લાગશે તો તમે માગેલી લોન / ક્રેડિટ કાર્ડની અરજીમાં દર્શાવેલી વિગતો ચકાસવા અમારા દ્વારા નિમાએલી સંસ્થાઓ દ્વારા તમારો તમારા રહેઠાણ અને / અથવા વ્યવસાયના ટેલિફોન નંબર ઉપર અને / અથવા કોઈ પણ વૈકલ્પિક ચેનલો થકી અને / અથવા રૂબરૂમાં તમારા રહેઠાણ અને / અથવા વ્યવસાય ના સરનામે સંપર્ક કરીશું.

- e. જો અમે તમને ઓવરડ્રાફ્ટ આપીએ કે ઓવરડ્રાફ્ટની મર્યાદામાં વધારો કરીએ તો તે માગ ઉપર કે અન્યથા પુનઃચુકવણી પાત્ર છે કે નહીં તે અમે જણાવીશું. જરૂર હશે તો ઓવરડ્રાફ્ટની રકમની ગણતરી તેમજ તેના ઉપર લાગતા વ્યાજ તેમ જ દંડનીય વ્યાજની ગણતરી પણ સમજાવીશું.
- f. જો અમે તમને ટેલિફોન ઉપર ધિરાણ સુવિધા ઓફર/મંજૂર કરીએ તો એ રકમ તમારી લેખિત સંમતિ કે કોઈ અન્ય માધ્યમ, જેમ કે, એસએમએસ/ઈમેઈલ અને બીજા માન્ય ઇલેક્ટ્રોનિક સંસાધનોદ્વારા આપેલી તમારી મંજૂરી બાદ જ તમારા ખાતામાં જમા થશે.
- g. તમારી માંગણી વગરની તથા પૂર્વમંજૂરી વાળી કોઈ પણ પ્રકારની ધિરાણ સવલત, જેમકે ક્રેડિટ કાર્ડની મર્યાદામાં વધારો, અને પર્સનલ લોનમાં ઇજાફો વગેરેની ઓફર કરીશું નહીં.

8.12.1.2 લોન માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા

- a. લોનની અરજીના ફોર્મમાં જ વ્યાજનો દર, વાર્ષિક વ્યાજ, તરલ કે સ્થિર વ્યાજ તેમજ અરજી પર થનારી પ્રક્રિયાનો ચાર્જ, જો લોન નામંજૂર થાય કે વિતરણ ના થાય તો ચાર્જ પરત મેળવવા પાત્ર રકમ, સમય પહેલાં ચૂકવે તેવી લોન અને તેના પરનો ચાર્જ જો લાગુ પડતો હોય તો, મોડી ચૂકવણી માટે થતો દંડ, વ્યાજ ને સ્થિરમાંથી તરલ કે તેથી ઉલટું કરવાથી થતો ખર્ચ, વ્યાજના દરમાં ફેરબદલ કરવાથી થતો ખર્ચ અથવા આવો કોઈ પણ ખર્ચ કે જે દેવાદાર લોન લેનારના હિતમાં અસરકર્તા હોય તે જણાવવામાં આવશે જેથી અન્ય બેંકોની લોન સવલત સાથે સમજાવૂંકની સરખામણી કરી આપ દ્વારા માહિતીપ્રદ નિર્ણય લઈ શકાય.
- b. અમે તમને લોનના અરજી ફોર્મ સાથે બિડવાના જરૂરી દસ્તાવેજો (કાનૂની અને નિયમનકારી જરૂરિયાતોના પાલન હેતુ) તેની યાદી આપીશું જેથી તમે સંપૂર્ણ રીતે ભરીને જમા કરાવી શકો. તમને જરૂર હશે તો લોનનું ફોર્મ ભરવામાં પણ તમને મદદ કરીશું.
- c. તમારી લોન અરજીના સ્વીકારની પહોંચ તમને અવશ્ય આપીશું ભલે તે રૂબરૂમાં અગર લોન લાઈન આપેલી હોય. વળી લોન અરજી ઉપર થનારી પ્રક્રિયા કેટલો સમય લેશે તે પણ જણાવીશું.
- d. અમે અમારી વર્તમાન નીતિ અનુસાર તમારી લોનની અરજી પર અમારો નિર્ણય જણાવીશું, જે તમારી અરજી બધી રીતે સંપૂર્ણ હોય અને પૂરી પાડેલી યાદી અનુસાર બધા દસ્તાવેજો સુપરત કરવામાં આવે તો વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ બનશે.
- e. સામાન્ય રીતે લોન અરજી સ્વીકારતા સમયે અમે જરૂરી તમામ વિગતો માંગીએ જ છીએ તેમ છતાં પાછળથી કોઈ માહિતીની જરૂર પડતાં અમે તુર્ત જ તમારો સંપર્ક કરીશું.
- f. લોન અરજી અસ્વીકાર / નામંજૂર થવાના કારણની અમે તમને લેખિતમાં જાણ કરીશું.
- g. લોન મંજૂર થયે અમો આપને લોનની સ્વીકૃતિની રકમ અને તેના નિયમો અને શરતો ની

વિગતે માહિતી આપતો સ્વીકૃતિપત્ર લિખિત માં આપીશું.

- h. અમે તમને લોનની મુદ્દલ તથા વ્યાજની રકમ જે સમય મર્યાદામાં પુનઃ ચુકવવાની છે તે દર્શાવતું પત્રક આપીશું.
- i. વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય તો હસાની રકમ ચથાવત રાખી પુનઃ ચૂકવણીના સમયમાં વધારો કરવો કે તેથી ઉલટું કરવું તેવો વિકલ્પ આપીશું.
- j. તમારી વિનંતી ગ્રાહ્ય રાખીને લોન વિતરણ વેલ્કમ કિંટના ભાગરૂપ લોન દસ્તાવેજમાં આપેલાં બધાં બીડાણોની પ્રત્યેકી નકલો સાથે તમામ લોનના દસ્તાવેજોની પ્રમાણિત નકલો અમે આપને અમારા ખર્ચે આપીશું.
- k. લોન માટે જામીનગીરી / તારણ પેટે મૂકેલી મિલ્કતના તમામ દસ્તાવેજોની પહોંચ તમને આપીશું.
- l. તમારું ખાતુંનોન પરફોર્મિંગ એસેટ (એનપીએ) થતાં પહેલાં તેની સ્થિતિ અંગે અમે પત્ર / ઈ-મેઇલ અથવા એસએમએસથી સંદેશ મોકલવાનો પ્રયાસ કરીશું.
- m. પર્યાપ્ત સમય પહેલાં નોટિસ આપીને અમે લોન પાછી માંગવા / હપ્તા ઝડપી કરવા કે કરાર પ્રમાણે વર્તવા અથવા વધારાની જામીનગીરી માગીશું.
- n. અમે તમને તમારી મુદતી / ડિમાન્ડ લોનના વાર્ષિક હિસાબનું સ્ટેટમેન્ટ આપીશું.
- o. ટેરિફ શિક્ષુલમાં જણાવ્યા પ્રમાણેનો ચાર્જ ચૂકવવાથી તમને લોનના હિસાબનું સ્ટેટમેન્ટ જરૂરી હશે તો વધુ વાર મળી શકશે.
- p. સમજૂતી કે કરાર મુજબ તમારા તરફથી લોનની પૂરેપૂરી રકમની ચુકવણી થયા બાદ 15 દિવસની અંદર લોન માટે મૂકેલી જામીનગીરી / દસ્તાવેજો / ખતપત્રકો કે જે તારણમાં મૂક્યા હોય તે પરત મળશે અમારો હવાલો સોંપવાના સંતોષ વિશે સેન્ટ્રલ રજિસ્ટ્રી ફોર સિક્યુરિટાઇઝેશન, એસેટ રિકન્સ્ટ્રક્શન એન્ડ સિક્યુરિટી ઈન્ટરેસ્ટ (સીઈઆરએસઆઈ)ને જાણ કરીશું. જો આવી જામીનગીરી / દસ્તાવેજો / ખતપત્રકો ઉપર કોઈ હકદાવો રજૂ કરવાનો હશે તો તમને તેની નોટિસથી જાણ કરી અમારી પાસે રાખીશું અને તે લેણું પૂરું થયે તમને તે પરત કરીશુ.
- q. સમજૂતી કે કરાર મુજબ અને અમારી ભરપાઈની નીતિની રેખામાં અમારો હવાલો સોંપવાના સંતોષ વિશે સીઈઆરએસઆઈને જાણ કરીને બધા જ લેણાંની ચુકવણી થઈ ગયા બાદ પણ જો એ જામીનગીરી / દસ્તાવેજો / ખતપત્રકો પરત કરવામાં 15 દિવસથી વધુ સમય લાગશે તો અમે તેનું વળતર આપીશું.
- r. જો અમારાથી લોન આપતા સમયે લીધેલી જામીનગીરી / દસ્તાવેજો / ખતપત્રકો ખોવાઈ જાય તો તમને થયેલું નુકશાન ભરપાઈ કરી આપીશું અને તેની બીજી નકલો મેળવવામાં

તમામ સહાય કરીશું.

- s. અમે ધિરાણ લેનાર અથવા બેંક / નાણાકીય સંસ્થાનું ધિરાણ ખાતું તબદીલ કરવાની અરજી સાથે સામાન્ય ક્રમમાં તમારી ખાસ સંમતિ લઈ તેને તપાસી અને સ્વીકાર અથવા જે નિર્ણય હશે તેની તમને બે અઠવાડિયામાં જાણ કરીશું.
- t. અમે તમને મંજૂર કરેલી (તમારી વ્યક્તિગત ક્ષમતામાં) તરલ વ્યાજદરવાળી ગૃહલોન પર સમય પૂર્વે ચુકવણી કરો, પછી તે તમારાં પોતાનાં ભંડોળમાંથી ચુકવણી કરો અથવા અન્ય બેન્ક પાસેથી લો તેવા સંજોગોમાં પણ કોઈ પણ જાતના દંડ કે ચાર્જ વસૂલ કરીશું નહીં.
- u. લોન અમલી કોઈ પણ સબસિડી યોજના અથવા સબવેન્શન યોજના હેઠળ આવરી લેવા માટે પાત્ર હોય તો અમે આવી યોજનાની વિશિષ્ટતા અને તમારે પરિપૂર્ણ કરવાની આવશ્યકતાઓ વિશે સમજાવીશું.

8.13 ગેરંટી (જામીનગીરી)

- a. જો તમે કોઈ ત્રાહિત વ્યક્તિને તમારી જવાબદારીઓ અંગે જામીન તરીકે રજૂ કરો ત્યારે અમારી અંગત માહિતી અને આર્થિક પરિસ્થિતી અંગેનો ખ્યાલ તેને અથવા તેના કાનૂની સલાહકારને આપવા તમારી મંજૂરી જરૂરી બનશે.
- b. અમે તમને :
 - i. તેમને આ જામીનગીરી સ્વીકારવાથી ઉભી થતી જવાબદારીઓ અને તેના પરિણામોનો ખ્યાલ આવે એ માટે સ્વતંત્ર કાનૂની સલાહ લેવા પ્રોત્સાહિત કરીશું. (તેમણે જે ફોર્મમાં સહી કરવી પડશે તેમાં આ અંગેનો સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ હશે).
 - ii. તેમને જણાવીશું કે જામીનગીરી આપતાં કે તે માટે કોઈ તારણ આપતાં તે તમારા બદલે અથવા તમારા જેટલાં જ જવાબદાર બને છે.
 - iii. તેમના શિરે કેટલી જવાબદારી હશે તે જણાવીશું.
 - iv. તમારા સ્વીકૃત ધિરાણની સવલતના નિયમો શરતો / લોન કરારની નકલો જામીનદાર / જામીનદારોને વિનામૂલ્યે આપીશું.
- c. જ્યારે તમે કોઈ લોન માટે જામીનદાર બનવાનું વિચારતા હોવ ત્યારે અમે તમને જણાવીશું :
 - i. તમારી જામીનદાર તરીકેની જવાબદારી.
 - ii. તમારા દ્વારા બેંક ને આપેલી વચનબદ્ધતાની રકમ.

- iii. ક્યા સંજોગોમાં અમે તમને તમારી જામીનદાર તરીકે ફરજ નિભાવવા લેણું ભરવા દઈશું.
 - iv. જામીનદાર તરીકે તમે જવાબદારી પૂરી ના કરો ત્યારે તમારા બેંકમાં રહેલા અન્ય નાણા ઉપર બેંકનો હક્ક રહેશે કે કેમ ?
 - v. તમારી જવાબદારી મર્યાદિત રકમ સુધીની છે કે અમર્યાદિત.
 - vi. તમારી જામીનદાર અંગેની જવાબદારી ક્યા સમયે અને સંજોગોમાં પૂરી થાય તથા કઈ રીતે પૂરી થશે તેની જાણ કરીશું.
 - vii. તમે જેના જામીન રહ્યા છો તેની આર્થિક પરિસ્થિતિમાં મહત્વનો કે વિપરિત ફેરફાર થાય તો તેની જાણ તમને કરીશું.
- d. સમજૂતી અને કરાર પ્રમાણે તમમા લેણું ચુકતે થયા બાદ દિન 15 માં અમે તમારી જામીનગીરી / દસ્તાવેજો / તારણમાં મૂકેલા ખતપત્રકો પરત કરીશું.
 - e. સમજૂતી અને કરાર પ્રમાણે પૂરેપૂરા લેણાની ચૂકવણી બાદ તમારી જામીનગીરી / દસ્તાવેજો / તારણના ખતપત્રક 15 દિવસમાં પરત ના કરી શકીએ તો તેનું યોગ્ય વળતર આપીશું.
 - f. જો અમારાથી તમારી જામીનગીરી / દસ્તાવેજો ગુમ થઈ જાય તો તેનાથી થતું નુકસાન ભરપાઈ કરી આપીશું. અમે જામીનગીરી / દસ્તાવેજો ખોવાઈ ગયા તે મુજબનું પ્રમાણપત્ર આપીશું ઉપરાંત તેની નકલો મેળવવામાં તમને તમામ સહાય કરીશું.

8.14 સેન્ટ્રલ રજિસ્ટ્રી ઓફ સિક્યુરિટાઈઝેશન, એસેટ રિકન્સ્ટ્રક્શન એન્ડ સિક્યુરિટી ઈન્ટરેસ્ટ ઓફ ઈન્ડિયા (સીઈઆરએસએઆઈ)

જ્યારે તમે સ્થાયી અને/ અથવા જંગમ મિલકતને પ્રાથમિક અથવા સહવર્તી જામીનગીરી તરીકે તારણમાં મૂકી લોન લો ત્યારે, અમે તમને સીઈઆરએસએઆઈની કાર્યપદ્ધતિ વિશે સલાહ આપીશું અને ઉપરાંત તેનો રેકોર્ડ ધિરાણ કરનાર તથા અન્ય કોઈ વ્યક્તિ જે મિલકત/ અસ્કયામતો અંગે વ્યવહાર કરવા ઈચ્છુક હોય, તેને સર્ચ માટે ઉપલબ્ધ છે તે અંગેની જાણ કરીશું. અમે અમારા હવાલાની સીઈઆરએસએઆઈને જાણ કરીશું.

8.15 લેણાંની પતાવટ (સેટલમેન્ટ ઓફ ડ્યુઝ)

- a. જો તમે લોનની પુનઃ ચુકવણી કરવા સક્ષમ ના હોવ તો તેની વહેલી તકે અમને જાણ કરો.
- b. અમારી બંધારણીય નીતિ અને માર્ગદર્શિકા પ્રમાણે અમે નાણાકીય સંકડામણ અનુભવતા સાચા કિસ્સાઓમાં હકારાત્મક અને સહાનુભૂતીપૂર્વક વિચારણા કરીએ છીએ.
- c. તમારી તકલીફોને દૂર કરવા તમને શક્ય સહાય કરીશું.

- d. જો અમે તમને વન ટાઈમ સેટલમેન્ટ (ઓટીએસ) ની દરખાસ્ત કરીએ તો તેની માહિતી તમને આપીશું.
- e. અમે ઓટીએસ ની શરતો અને નિયમો તમને લેખિતમાં સ્પષ્ટપણે જણાવીશું.
- f. જો ઓટીએસ મુજબ તમારું ખાતુ સમાપ્ત થાય તો સીઆઈસીએસ દ્વારા જાળવવામાં આવેલ તમારા શાખ ઇતિહાસ પર આવા સેટલમેન્ટની અસરો તમને સમજાવીશું.

8.16 લોન અથવા બાકી લેણાં વેચવા (સિક્યુરિટાઈઝેશન)

- a. જો અમે તમારી લોન / કાર્ડ ઉપરના બાકી લેણાં અન્ય એકમને વેચીશું તો તે એકમનું નામ તથા સંપર્ક કરવા માટેની વિગતો તમારા બાકી લેણાંની રકમ સાથે તમામ માહિતી તમને જણાવીશું. સામાન્ય સંજોગોમાં લોન / કાર્ડના લેણાં જે નોન પરફોર્મિંગ એસેટ્સ (એનપીએ) હોય તેને ઍસેટ રિકન્સ્ટ્રક્શન કંપની (એઆરસી)ને એસાઈનમેન્ટ દ્વારા વેચવામાં આવે છે. જ્યાં લેણાંઓ પરસ્પર સમજૂતીથી ભરપાઈ થાય ત્યાં એઆરસીને હસ્તાંતરણ કરવાનો અવકાશ રહેતો નથી.
- b. જે લોન / બાકી લેણાંનું ટ્રાન્સફર થયેલું હોય તેનાં નાણાં તમારે તે એકમને ચૂકવવાના રહેશે.
- c. તમારી લોન / બાકી લેણાં જે એકમને તબદીલ કરાયાં છે તે તમારી ક્રેડિટ સ્થિતિની માહિતી સીઆઈસી ને આપવાની ચાલુ રાખશે.
- d. તમારી લોન કે લેણાંના નાણાં જે એકમને સુપરત કરાયા છે તેની સામે તમારે કોઈ ફરિયાદ હોય તો તેમાં અમે તમને મદદ કરીશું.
- e. અમારા દ્વારા તમારી લોન/ લેણાં જેને ટ્રાન્સફર કરાયા છે તેની સામે બધી ફરિયાદો માટે અમે ઉકેલ માટે નોડલ સત્તા રહીશું. અમે આ ફરિયાદોને તે અમારી સામે છે એવું ગણીશું અને તેનો સુચારુ ઉકેલ આપી તેની ખાતરી રાખીશું.

8.8.17 ઇલેક્ટ્રોનિક અને ડિજિટલ બેંકિંગ

8.17.1 ઇન્ટરનેટ અને મોબાઈલ બેંકિંગ

અમે સુરક્ષિત અને સલામત ઇન્ટરનેટ અને મોબાઈલ બેંકિંગ પૂરી પાડવા માટે યોગ્ય પગલાં લઈએ છીએ. અમારી પ્રણાલીઓ અને ટેકનોલોજી સુરક્ષિત અને સંરક્ષિત હોય તેની અમે ખાતરી રાખીએ છીએ અને તેમની સમયાંતરે સમીક્ષા કરીએ છીએ અને અપડેટ કરીએ છીએ.

- a. અમે જોખમો દૂર કરવા માટે મજબૂત અને ગતિશીલ છેતરપિંડી નિવારણ અને શોધ ચંત્રણાનો અમલ કરીશું અને અનધિકૃત લેણાંદાતામાંથી ઉદભવનારી લાયબિલિટીઓથી ગ્રાહકોનું રક્ષણ કરીશું.

- b. અમે ઈન્ટરનેટ/મોબાઇલ બેન્કિંગ સલામતી પર અને ચુકવણી સંબંધી છેતરપિંડીઓના નિવારણ પર તમને માહિતગાર કરવા નીચે મુજબ વિવિધ પહેલો હાથ ધરીએ છીએ.
- અમારી વેબસાઇટ પર સુસંગત માહિતી પ્રદર્શિત કરીશું.
 - એટીએમ અને શાખા જેવાં ગ્રાહકોનાં સંપર્ક સ્થળે માહિતી પ્રદર્શિત કરવી.
 - સમયાંતરે શૈક્ષણિક ઈ-મેઇલ
- c. તમે ઈન્ટરનેટ / મોબાઇલ બેન્કિંગ સેવાઓ લેશો ત્યારે અમે આવી સેવાઓ સંબંધિત લાગુ નિયમો અને શરતોની તમને જાણ કરીશું. બધી ઈન્ટરનેટ / મોબાઇલ બેન્કિંગ સંબંધી સેવાઓ અને જો કોઈ હોય તો સંકળાયેલા શુલ્ક અમારી વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરાશે અને તમને ઉપલબ્ધ કરાશે.
- d. તમારી ઓનલાઇન માહિતીની છેતરપિંડી, કોભાંડો અને અનધિકૃત લેણદેણથી સલામતી અને કોમ્પ્યુટર/ મોબાઇલ હેન્ડસેટનો ઉપયોગ કરવા સમયે પોતાનું રક્ષણ કરવા તમને જરૂરી માહિતી ક્યાં મળી શકશે તે અમે જાણ કરીશું. આ માહિતી સમયાંતરે અપડેટ કરવામાં આવશે.
- e. અમે સમયાંતરે નિયામક દ્વારા મુકરર અનુસાર નાણાકીય લેણદેણ માટે પૂરતી વિશ્વસનીયતા પ્રક્રિયાઓ હાથ ધરીએ છીએ.
- f. તમે હાથ ધરશો તે રકમ ગમે તેટલી હોય તો પણ લેણદેણના બધા પ્રકાર માટે તમને એસએમએસ/ ઓનલાઇન ઈ-મેઇલ એલર્ટસ મોકલવામાં આવશે. આ એલર્ટસ અમારી પાસે નોંધાયેલી સંપર્ક વિગતો પર મોકલવામાં આવશે.
- g. અમે તમને બધી ઓન-લાઇન કાર્ડ નોટ પ્રેઝન્ટ લેણદેણ તેમ જ આઈપીઆર લેણદેણ માટે કાર્ડસ પર દષ્ટિગોચર નહીં હોય તે માહિતીને આધારે ઓથેન્ટિકેશન/ વેલિડેશનના વધારના પરિબળ માટે પૂછીશું.
- h. અમે નેટબેંકિંગ પર કરાયેલી બધી પેચી/ બિલર નોંધણી પર તમને એસએમએસ/ ઈ-મેઇલ મોકલીશું.
- i. જો અમે મૂલ્ય પર ડેઈલી કેપ નક્કી કરવાની, લેણદેણનું માધ્યમ, લેણદેણની સંખ્યા અને લેણદેણના ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ માટે લાભાર્થીઓ નક્કી કરવાની સુવિધા આપીએ તો અમે તમારા વિકલ્પો બદલવાના સંજોગોમાં વધારાની અધિકૃતિની આવશ્યકતા રહેશે. અમે વિકલ્પ બદલવા માટે વિનંતી પ્રાપ્ત થવા પર તમને એલર્ટ મોકલીશું.
- j. મોબાઇલ બેંકિંગ સેવા સ્વતંત્ર નેટવર્ક છે, એટલે કે, ગ્રાહકો પાસે ઓપરેટરના કોઈ પણ નેટવર્કના મોબાઇલ ફોન હોય તો તેઓ એક બેન્કમાંથી તે જ બેન્કના અથવા અન્ય બેન્કના કોઈ અન્ય ખાતામાં ભંડોળ ટ્રાન્સફર કરી શકે છે.

- k. જો તમે મોબાઈલ બેન્કિંગ સેવાઓ લીધી હોય તો અમે સેવા માટે તમારી નોંધણી પૂર્વે નિમ્નલિખિત માહિતી આપીશું:
- ઉપભોક્તા અધિકૃતિ માટે અમારા દ્વારા અપનાવવામાં આવેલી સલામતી પ્રક્રિયા.
 - ગ્રાહકોની નોંધણી અને સેવાઓની સક્રિયતા વચ્ચે લેવાયેલો સમય.
 - સ્ટોપ પેમેન્ટ સૂચના અને તે માટે જો કોઈ હોય તો સ્વીકાર માટે નિયમો અને શરતોની લાગુક્ષમતા અથવા અન્યથા.
- l. તમે ઘણી બધી ચેનલો થકી મોબાઈલ બેન્કિંગ સેવાઓની નોંધણી માટે અરજી કરી શકો છો, જેમ કે, એટીએમ, વેબસાઈટ્સ, ફોન બેન્કિંગ, આઈપીઆર, એસએમએસ વગેરે. તમારે તે માટે શાખામાં આવવાની જરૂર નથી.
- m. મોબાઈલ લેણદેણ સંપૂર્ણ તાત્કાલિક રહેશે અને તે ફેરવી નહીં શકાશે. આમ, પેમેન્ટ રોકવાના વિશેષાધિકાર મર્યાદિત છે.
- n. તમે કોઈ સમયે ઈન્ટરનેટ/ મોબાઈલ બેન્કિંગ સેવાઓ નહીં અપનાવવાનું કહી શકો છો. જોકે તમારે તમારો નિર્ણય અમને જણાવવાનો હેશો અને આવશ્યક વિધિઓ પૂર્ણ કરવાની ખાતરી રાખવાની રહેશે.
- o. પાસવર્ડ્સ કે સલામતીની માહિતીની પ્રાપ્તિ વિશે કોઈ પણ વિખવાદ હોય, જે તમને વ્યક્તિગત રીતે જારી નહીં કરાયા હોય તો અમે તે તમને જેની પર પ્રાપ્ત થયું હોય તે તમારું સાચું નોંધાવેલું સરનામું પુરાવા તરીકે મોકલ્યાનો પુરાવો તરીકે આધાર નહીં રાખીશું.
- p. ઓનલાઈન બેન્કિંગ પૂરતી અને આસાન સાવચેતીઓ લેવામાં આવે તો સુરક્ષિત અને સુવિધાજનક છે. કૃપા કરીને નિમ્નલિખિત સલાહનું પાલન કરવાની ખાતરી રાખો:
- અમારી સિક્યોર ઈન્ટરનેટ બેન્કિંગ સાઈટની રૂબરૂ મુલાકાત લો. અન્ય સાઈટ કે ઈ-મેઈલ પરથી લિંક થકી સાઈટને એક્સેસ કરવાનું ટાળો અને છેતરામણી વેબસાઈટ્સ ટાળવા માટે પ્રદર્શિત ડોમેન નેમની વિશ્વસનીયતા ચકાસી જુઓ.
 - તમારું કામ પૂરું થયા પછી ઈન્ટરનેટ બેન્કિંગ લોગ-આઉટ કરવાનું ધ્યાન રાખો. લોગ આઉટ કરવા માટે લોગ-આઉટ બટનનો ઉપયોગ કરો, જેથી કામનું સત્ર બંધ થાય. લોગ ઓફ્ફ કરવા માટે ફક્ત વિંડો ક્લોઝ કરીને નહીં ચાલશે.
 - તમારું પીસી ઉપયોગમાં નહીં હોય ત્યારે લોગ ઓફ્ફ કરો.
 - એરપોર્ટ્સ, રેલવે સ્ટેશન, સાઈબર- કેફે અથવા કોઈ પણ અન્ય જાહેર નેટવર્ક્સ/ વાય- ફાય વગેરે જેવાં અસંરક્ષિત નેટવર્ક્સ પર ઈન્ટરનેટ બેન્કિંગનો ઉપયોગ ટાળો.

- v. તમારું કોમ્પ્યુટર/લેપટોપ તમારા બ્રાઉઝરના નવા વર્ઝન સાથે અપડેટ કરો (ઈન્ટરનેટ એક્સપ્લોરર, ગૂગલ ક્રોમ વગેરે).
 - vi. હેક્સ, વાઈરસ હુમલા કે કોઈ પણ બદઈરાદાના કાર્યક્રમોથી રક્ષણ માટે સિક્યુરિટી પ્રોગ્રામ ઈન્સ્ટોલ કરો. તમારો સિક્યુરિટી પ્રોગ્રામ અથવા એન્ટિવાઈરસ નિયમિત ઘોરણે અપડેટ કરો.
 - vii. તમારું ડિવાઈસ, લેપટોપ, મોબાઈલ વગેરે અને તેની કન્ટેન્ટ્સનું બહારના લોકોથી રક્ષણ કરવા માટે અનુકૂળ ફાયરવોલ ઈન્સ્ટોલ કરો.
 - viii. તમારી ઓપરેટિંગ સિસ્ટમ પર ફાઈલ એન્ડ પ્રિન્ટિંગ શેરિંગ ફીચર ડિઝેબલ કરો.
 - ix. ઇલેક્ટ્રોનિક નાણાકીય લેણદેણ કે ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ કરતી વખતે વર્ચ્યુઅલ કીપેડનો અગ્રતાથી ઉપયોગ કરો.
- q. ઈન્ટરનેટ બેંકિંગનો ઉપયોગ કરવા સમયે તમારી જવાબદારીઓ ઉપરાંત તમારે નિમ્નલિખિત બેંકિંગ સેવાઓને એક્સેસ કરો ત્યારે મોબાઈલ એપ્લિકેશન કે સોશિયલ મિડિયાનું કોઈ પણ અન્ય સ્વરૂપ ઉપયોગ કરો ત્યારે તમારા ડિવાઈસના રક્ષણની વધારાની સંભાળ લેવાની તમારે જરૂર છે.
- i. તમારું ડિવાઈસ અનએટેન્ડેડ અને મોબાઈલ બેંકિંગ સેવામાં લોગ્ડ નહીં છોડો.
 - ii. તમારી મોબાઈલ બેંકિંગ સેવાનો અનધિકૃત ઉપયોગ ટાળવા માટે તમારું ડિવાઈસ લોક કરો.
 - iii. તમારું ડિવાઈસ ગુમ કે ચોરાય તો શક્ય તેટલું જલદી જાણ કરો.
 - iv. તમારું મોબાઈલ બેંકિંગ એપ નવું વર્ઝન કે અપગ્રેડ જારી થતાં જ અપડેટ કરો.
 - v. નવા સિક્યુરિટી પેચીસ તમારા મોબાઈલ પર ઉપલબ્ધ થાય તેની ખાતરી રાખવા માટે તમારી મોબાઈલ ઓપરેટિંગ સિસ્ટમ અપડેટ કરો.
 - vi. તમારો મોબાઈલ ફોન અધિકૃત ડીલર પાસેથી જ ખરીદી કરો.
 - vii. તમારા મોબાઈલ પર ડાઉનલોડ કરાયેલા બધા એપ્સની વિશ્વસનીયતા તપાસવાની ખાતરી રાખો. અવિશ્વાસુ સૂત્રો પાસેથી એપ્સ ડાઉનલોડ નહીં કરો.
- r. તમારું કામ પૂરું થયા પછી મોબાઈલ બેંકિંગ એપ્લિકેશન લોગ-આઉટ કરો. તમારું ખાતું અને લેણદેણની વિગતો નિયમિત તપાસો.
- s. તમારી ઈન્ટરનેટ કે મોબાઈલ બેંકિંગની માહિતી કોઈ પણ ઈ-મેઈલ (જો તે અમારી બેન્ક પાસેથી મોકલવામાં આવી હોય તેવું જણાય તો પણ)ના પ્રતિસાદમાં શેર નહીં કરો અથવા

તમારો પાસવર્ડ નહીં આપો. કૃપા કરીને તપાસ કરવા માટે અમને તે વિશે માહિતગાર કરો. પોલીસ કે અમે ક્યારેય તમારા ઓનલાઇન બેંકિંગ કે પેમેન્ટ કાર્ડ પિન કે તમારા પાસવર્ડની માહિતી જાહેર કરવા માટે પૂછતા નથી.

- t. મોબાઇલ બેંકિંગ સુવિધામાંથી ઉદભવતી ગ્રાહકોની ફરિયાદો કે તકરારો બેંકિંગ લોકપાલ (બીઓ) યોજના હેઠળ આવરી લેવામાં આવે છે.

8.17.2.1 પિન અને પાસવર્ડ

- a. પાસવર્ડ એ અધિકૃત પ્રક્રિયા દરમિયાન ઉપભોક્તાની ઓળખની વિશ્વસનીયતા તપાસવા માટે ઉપયોગ કરાતા અમુક વિશિષ્ટ અક્ષરો હોય છે. પાસવર્ડસ મહત્વપૂર્ણ છે, જેથી તે સંવેદનશીલ ડેટા કે મહત્વપૂર્ણ માહિતી ખોટા હાથોમાં ક્યારેય નહીં જવી જોઈએ.
- b. અમે પિન કે **પાસવર્ડ** સંબંધી નિર્મિતી, સંગ્રહ અને ટર્મિનલ સિક્યુરિટીની પદ્ધતિ માટે આંતરરાષ્ટ્રીય સ્વીકાર્ય ધોરણોનું પાલન કરીએ છીએ, જેથી તમારા રક્ષણ માટે તેની ગોપનીયતા અને સલામતીની ખાતરી રહી શકે.
- c. અમે યોગ્ય ઓળખવિધિ પછી અમારી પાસે અથવા અમારી શાખામાં નોંધાયેલા નોંધણીકૃત સરનામે તમને સીલબંધ પરબીડિયામાં તમારો પિન મોકલીશું. તમે તમારી સુવિધાએ ઓનલાઇન અથવા આઈપીઆરએસ થકી અથવા એટીએમ ખાતે પણ પિન ઊપજાવી શકો છો.
- d. તમારી વર્તમાન વિગતો (મોબાઇલ નંબર, ઈ-મેઇલ આઈડી અને લેન્ડલાઇન નંબર) બેન્કમાં નોંધાયેલી અને અપડેટ હોય તેની અમે ખાતરી રાખીએ છીએ.
- e. તમારા ખાતાની સલામતી માટે તમારે મજબૂત પિન કે પાસવર્ડ ઉપયોગ કરવો જોઈએ અને નિયમિત બદલી કરવો જોઈએ.

8.17.2.2. તમારે તમારો પિન કે પાસવર્ડનું રક્ષણ કરવા માટે સુરક્ષિત વ્યવહારો કે સાવચેતીઓનું પાલન પણ કરવું જોઈ.

પિન કે પાસવર્ડની નિર્મિતી માટે:

- a. મજબૂત પાસવર્ડની નિર્મિતી માટે નિમ્નલિખિત માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરો:
- આસાનીથી શોધી શકાય તેવું પરિચિત નામ ઉપયોગ નહીં કરો (જેમ કે, પોતાનું, જીવનસાથીનું, સંતાન, વાલી, પાલતુ જનાવર વગેરેનું નામ)
 - પોતાના વિશે સામાન્ય રીતે જ્ઞાત વાસ્તવિકતાઓનો ઉપયોગ કરવાનું ટાળો (શોખ, જન્મદિવસ, મનગમતી રકમ વગેરે)

- શબ્દકોશમાં મળી આવે તેવા શબ્દો ઉપયોગ નહીં કરો, કારણ કે સોફ્ટવેર પ્રોગ્રામ્સ શક્ય શબ્દો સર્ચ કરીને પાસવર્ડનો અનુમાન લગાવી શકે છે. આને બદલે શબ્દકોશના દ્વંમલાને ટાળવા માટે તે શબ્દોમાં અક્ષરો બદલી નાખો.
- કમસેકમ છ કે વધુ અક્ષરોનો ઉપયોગ કરો. પાસવર્ડમાં વધુ અક્ષરો હોય તેમ તે વધુ સંરક્ષિત હોય છે.
- તમારા પાસવર્ડનું અનુમાન લગાવવાનું વ્યક્તિ કે સોફ્ટવેર પ્રોગ્રામને વધુ મુશ્કેલ જણાય તે માટે અક્ષરો અને સંખ્યાઓનું સંયોજન ઉપયોગ કરો.
- પાસવર્ડ તોડવાનું વધુ મુશ્કેલ બનાવવા માટે વિશેષ અક્ષરો (@, #, %, \$, વગેરે) ઉપયોગ કરો
- જો તમે અપ્પર અને લોઅર કેસના અક્ષરોનું સંયોજન ઉપયોગ કરશો તો વધુ સંરક્ષિત પાસવર્ડ નિર્મિતી કરવામાં મદદ મળશે

બ. *પિન નિર્મિતી માટે નિમ્નલિખિતનો ઉપયોગ નહીં કરો:

- જન્મતારીખો, મહિનાઓ કે વર્ષો,
- લાગલગાટ સંખ્યા (દા.ત. 3,4,5,6),
- સંખ્યાઓનું સંયોજન આસાનીથી અનુમાન લગાવી શકાય છે (દા.ત. 1111),
- તમારા ટેલિફોન નંબરનો હિસ્સો
- તમારાં કોઈ પણ કાર્ડ્સ પર મુદ્રિત ક્રમમાં સંખ્યાઓનો ભાગ,
- આસાનીથી પહોંચક્ષમ અંગત ડેટા (દા.ત. ડ્રાઈવિંગ લાઈસન્સ, તમારો વાહન નંબર કે અન્ય નંબરો જે તમારી સાથે આસાનીથી જોડી શકાય છે)

*આ ફક્ત દાખલો છે અને સંપૂર્ણ ચાદી નથી.

તમારા ખાતામાં અનધિકૃત લેણદેણ નિવારવા માટે સાવચેતીઓ:

શું નહીં કરવું જોઈએ

- બીજા કોઈને તમારું કાર્ડ, પિન, પાસવર્ડ કે અન્ય સલામત માહિતી આપવી.
- તમારો પિન, પાસવર્ડ અને અન્ય સલામત માહિતી લખવી કે રેકોર્ડ કરવી.

- તમારા ધ્રાઉઝરમાં તમારો પાસવર્ડ સંગ્રહ કરવો (જેમ કે ઈન્ટરનેટ એક્સપ્લોરર, ગૂગલ ક્રોમ, ફાયરફોક્સ વગેરે) અથવા ઈ-કોમર્સ સાઈટ્સ કે મોબાઈલ હેન્ડસેટમાં.
 - તમારા મોબાઈલ બેંકિંગ લોગઈન અને પાસવર્ડ તમારા ફોનમાં સેવ કરો.
 - તમારા ખાતાની વિગત, પાસવર્ડ / પિન, ઓટીપી કે અન્ય સલામત માહિતી અન્ય કોઈને આપવી ભલે તે દાવો કરે કે તે બેંકનો આધિકૃત પ્રતિનિધિ છે.
 - કોઈપણ કારણે કોઈ વ્યક્તિ તમારા બેંકના ખાતાની વિગતો માગે તો આપવી (ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ પાસવર્ડ, એટીએમ, પિન, સીવીવી, કાર્ડ એક્સપાયરી ડેટ વગેરે)
 - જો તમારી સુવિધાઓ બંધ કરાશે એવી ઘમઝી આપતો કોઈ પણ સંદેશ આવે કે કોઈ પણ અન્ય કારણસર આકર્ષક ઓફરો કે ઉલ્લેખ કરે. પત્રો, ઈ-મેઈલ, મોબાઈલ ફોન, એસએમએસ વગેરે થકી આવા બધા સંદેશવ્યવહારની અવગણના કરવી જોઈએ.
 - કલ્પનાતીત પ્રલોભનો / લોટરીના વિજેતા / વિદેશની કોઈ વ્યક્તિ તથા સંસ્થા દ્વારા વિદેશી મુદ્દામાં તમારા ખાતામાં રકમની તબદીલી / આવા કોઈ એકમોના ભારતીય પ્રતિનિધિ કે વ્યક્તિના શિકાર બનવું. ઔમાં આવી કંપની કે વ્યક્તિઓના પ્રતિનિધિ તરીકે ઓળખ આપતા ભારતીય નિવાસીઓનો સમાવેશ થાય છે.
- આ સંદેશ મોટે ભાગે મિત્રો, બેન્ક કે અન્ય કાનૂની સૂત્રો પાસેથી આવ્યો છે એવું બતાવવામાં આવે છે, જે તમારું ચુઝર નેમ અને પાસવર્ડ કે ક્રેડિટ કાર્ડની માહિતી જેવી અંગત માહિતી પૂરી પાડવામાં તમને ફસાવવા માટે તૈયાર તરીકે અમુક વેબસાઈટ્સ તરફ તમને દોરે છે.
- જો ઈ-મેઈલ કે એસએમએસનો સ્રોત તમારો ભરોસાપાત્ર નહીં હોય તો કોઈ પણ શંકાસ્પદ ઈ-મેઈલ કે એસએમએસ પર લિંકને ક્લિક નહીં કરો અને તમારી માહિતી પણ નહીં આપો.
 - તમે એટીએમ કે પોઈન્ટ્સ ઓફ સેલ (પીઓએસ) કાઉન્ટરો પર તમારા કાર્ડનો ઉપયોગત કરો ત્યારે પિન કોઈને બતાવશો નહીં અથવા તમારા પીસી કે મોબાઈલ હેન્ડસેટમાં અન્યને તમારો પિન એન્ટર કરવા દેશો નહીં.

હંમેશા કરો :

- તમારો પિન, પાસવર્ડ નિયમિત બદલતા રહો. કમસેકમ દર ૩થી ૬ મહિને બદલી કરો. તમારા અગાઉના પાસવર્ડ દોહરાવશો નહીં.

- તમારો પિન, પાસવર્ડ અને અન્ય સિક્યુરિટી માહિતીને યાદ કરો અને તમારા દ્વારા પ્રાપ્ત કોઈ પણ લેખિત સંદેશનો નાશ કરો.
- તમારું કાર્ડ તમારા અંગત કબજામાં સુરક્ષિત રાખવા માટે યોગ્ય પગલાં લો અને તમારો પિન, પાસવર્ડ અને અન્ય સલામતીની માહિતી સર્વ સમયે ગોપનીય રાખો.
- અલગ અલગ કાર્ડ કે ડિવાઈસ માટે અલગ અલગ પિન કે પાસવર્ડનો ઉપયોગ કરો.
- તમારા કોમ્પ્યુટર, લેપટોપ, મોબાઈલ માટે પાવર- ઓન કે એક્સેસ પાસવર્ડનો ઉપયોગ કરો અને તમારા કોમ્પ્યુટર, લેપટોપ, મોબાઈલ પર સ્ક્રીનસેવર પાસવર્ડનો ઉપયોગ કરો, જેથી તમારી સંમતિ વિના કોઈ તેનો ઉપયોગ નહીં કરી શકે.

તમારી ઈ-મેઈલ આઈડી કે મોબાઈલ નંબર બદલાય તો તમારી બેંકને તાત્કાલિક માહિતગાર કરો (બેંક કે અધિકૃત ચેનલના અધિકૃત અધિકારી થકી).

8.17.3 એટીએમ / ડેબિટ અને ક્રેડિટ કાર્ડ

- a. તમે જે જાતનું ખાતુ ખોલાવ્યું હોય તેનું એટીએમ / ડેબિટ કાર્ડ સામાન્ય રીતે આપવામાં આવે છે.
- b. નવાં કાર્ડસ કે રિપ્લેસમેન્ટ કાર્ડસ (ડેબિટ તેમ જ ક્રેડિટ કાર્ડસ) મહત્વપૂર્ણ રીતે ઈએમવી ચિપ અને પિન એનેબલ્ડ કાર્ડ જ રહેશે. તમે નહીં ચાહો તો કાર્ડનો અસ્વીકાર કરી શકો છો.
- c. જ્યારે કાર્ડ તમને રૂબરૂમાં આપવામાં આવે ત્યારે આપતાં પહેલાં અમને સંતોષ થાય એ રીતે તમારી ઓળખ આપવી જરૂરી બને છે.
- d. તમને પ્રથમવાર કાર્ડ આપવામાં આવે ત્યારે તેની સાથે અમારી સેવાની માર્ગદર્શિકા / સભ્યને અપાતી માહિતીપુસ્તિકા જેમાં વિસ્તૃત રીતે નિયમો અને શરતો, જો તમારું કાર્ડ ખોવાય/ દૂર ઉપયોગ થાય તો તેથી થતાં નુકસાન માટે તમારી જવાબદારી અને અન્ય માહિતીનો સમાવેશ થાય છે.
- e. તમારું ક્યુ ખાતુ કાર્ડથી સંચાલિત થાય તેની માહિતી આપીશું અમે તમને એ પણ જણાવીશું કે કાર્ડથી એક કરતાં વધારે કામ થઈ શકે છે તો તે કામો ક્યા ક્યા છે.
- f. પીઓએસ કાઉન્ટર, એટીએમ અને વિદેશી ચલણ (ફોરેક્સ વિનિમય) ના વ્યવહાર માટે કેટલી રકમ સુધી તે મર્યાદિત છે.

- g. કાર્ડ ઉપર લાગતા ચાર્જ અને ફી વિશે અમે તમને સલાહ આપીશું.
- h. વ્યવહારની રકમને ધ્યાનમાં ન લેતાં તમારા કાર્ડના દરેક વ્યવહારો માટે ઓનલાઇન સાવેચત કરીશું. તમારું કાર્ડ જ્યારે પણ વપરાય ત્યારે દરેક વખતે અમે તમને સુચિત કરીશું અને જો વ્યવહારની જાણ તમને ના હોય અથવા તો તમારા કાર્ડનો દુરુપયોગ થયો હોય તો તમારું કાર્ડ બંધ કરવા માટેના સંપર્કનો ટેલિફોન નંબર તમને જણાવીશું.
- h. જ્યારે અમે તમને કાર્ડ આપીએ ત્યારે શ્રેષ્ઠ રીતે સુરક્ષિત કેવી રીતે રાખવું તે જણાવીશું. જેમ કે તમારે
- તમને તમારું કાર્ડ મળતાં જ સૌપ્રથમ તેની પર સહી કરો.
 - તમારું કાર્ડ અસુરક્ષિત પાકીટ, પર્સ અથવા વાહન અથવા એવી જગ્યાએ જ્યાંથી કોઈ નજર ચૂકવીને લઈ જઈ શકે ત્યાં ન રાખવું.
 - તમારું કાર્ડ વેપારી આસ્થાપનાઓ સહિત (જેમ કે, રેસ્ટોરાં, પેટ્રોલપંપ વગેરે) કોઈને આપવું નહીં કે બીજા કોઈને તેનો ઉપયોગ કરવા દેવો નહીં.
 - તેના ઉપયોગ પછી તે પાછું લેવાનું અવશ્ય યાદ રાખવું.
 - તમે રહેઠાણ બદલો તો દસ્તાવેજી પુરાવા સાથે તેની જાણ અમને કરો જેથી સુધારેલા સરનામાવાળું કાર્ડ તમને મોકલી શકાય.
 - વિખવાદિત કે નિષ્ફળ એટીએમ લેણદેણ સંબંધી ફરિયાદો કાર્ડ જારીકર્તા બેન્ક પાસે નોંધાવી શકાશે (અધિકૃત અધિકારીઓ કે ચેનલ થકી)

8.17.4.1 નુકસાન / ચોરી / વિવાદાસ્પદ વ્યવહારોની જાણ કરવી.

- a. તમારા કાર્ડ અગર પિન ગુમ થાય / ચોરાય / બિનઅધિકૃત રીતે તેનો ઉપયોગ થાય ત્યારે તમારે ક્યા પગલાં લેવાં જરૂરી છે તેની જાણ કરીશું.
- b. અમારા નિયમો અને શરતોમાં તમારું કાર્ડ ખોવાય, ચોરાય અથવા તમારા પિન કે પાસવર્ડની અન્યને જાણ થાય ત્યારે તમારી જવાબદારી શું રહેશે તેનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો છે.
- c. અમે કોઈ પણ ઇલેક્ટ્રોનિક લેણદેણ સુવિધા સક્રિય કરવા પૂર્વે તમારો મોબાઈલ નંબર અને જ્યાં પણ ઉપલબ્ધ હોય ત્યાં ઈ-મેઈલ આઈડીની સક્ષમતા પૂરી પાડીશું.
- d. અમે 24x7 ધોરણે અનધિકૃત લેણદેણની તમે જાણ કરી શકો તે માટે ઘણી બધી ચેનલો પૂરી પાડીશું. આ ચેનલોમાં હેલ્પલાઈન, એસએમએસ, ઈ-મેઈલ, આઈવીઆર, વેબસાઈટ વગેરેનો સમાવેશ રહેશે. તમે તમારી ગૃહ શાખામાં કામકાજના કલાકારોમાં આવી લેણદેણની જાણ કરી શકો છો. ઉપરાંત અમે અમારી ચેનલોની વિગતો તમને પૂરી

પાડીએ છીએ, જેના થકી તમે તમારું કાર્ડ બ્લોક કરી શકો છો. અમે કાર્ડના બ્લોક યુએજ ધરાવવા માટે સુચારુ રીતે સમર્થન મોકલીશું.

- e. જો શક્ય હોય તો અમે એસએમએસથી અંતર્ગત રિપ્લાય સુવિધા આપીશું. જોકે અમારા બધા એસએમએસ એલર્ટ્સમાં વૈકલ્પિક નંબર, મોબાઇલ નંબર, ઈ-મેઇલ આઇડીનો સમાવેશ થાય છે, જેથી અમારો તાત્કાલિક સંપર્ક થઈ શકે.
- f. અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક લેણદેણની જાણ કરવા માટે ચોકક્સ વિકલ્પ સાથે અમારી વેબસાઇટની હોમ પેજ પર ફરિયાદ નોંધાવવા માટે અમે સીધી લિંક પૂરી પાડીશું.
- g. અમે ગુમ કે છેતરપિંડીની જાણ કરવા માટે પ્રણાલી પૂરી પાડીશું, જે નોંધણીકૃત ફરિયાદ નંબર સાથે ફરિયાની પહોંચ આપવા માટે તમને તાત્કાલિક પ્રતિસાદ આપશે (ઓટો રિસ્પોન્સ સહિત).
- h. જો તમારું કાર્ડ ચોરાય કે ગેરવહી થાય અથવા તમારો પિન, પાસવર્ડ કે અન્ય સલામતીની માહિતીની અન્ય કોઈને જાણ થાય તો તમારે તે બદલી નાખવા ઉપરાંત તાત્કાલિક અમને જાણ કરવાની રહેશે. તમે અમને જાણકારી આપવા પર અમે દુરુપયોગ ટાળવા માટે તાત્કાલિક પગલાં લઈશું (જેમ કે, કિસ્સો હોય તે મુજબ તમારું કાર્ડ બ્લોક કરવું કે પિન રિસેટ કરવું).
- i. તમારું કાર્ડ ગેરવહી કે ચોરાયું છે કે તમારો પિન કે પાસવર્ડ જાહેર થયા છે એવી તમે અમને જાણ કરો તે સમય પછી તમારા કાર્ડના કોઈપણ અનધિકૃત ઉપયોગ માટે તમે જવાબદાર નહીં રહેશો.
- j. અનધિકૃત લેણદેણની તમારી ફરિયાદ મળવા પર અમે તમારા ખાતામાં વધુ અનધિકૃત લેણદેણ રોકવા માટે તાત્કાલિક પગલાં લઈશું.
- k. અનધિકૃત લેણદેણને લીધે નુકસાન માટે જવાબદારી તે સમયે અમલી નિયામકના નિયમનને આધારે રહેશે.
- l. તમને તમારું કાર્ડ, જો લાગુ હોય તો, તમારો પિન અને પાસવર્ડ તમને પ્રાપ્ત થવા પૂર્વે ગુમ થાય તો તમારા વર્તમાન સરનામાની અમને જાણકારી આપી હોય તો તમે ઉત્તરદાયી નહીં રહેશો.
- m. અમે ફરિયાદ નોંધાવવા અને/ અથવા જાણ કરવા / ગુમ / બાંધછોડ કરાયેલાં કાર્ડ બ્લોક કરવા માટે એટીએમ સ્થળ ખાતે એટીએમ ધરાવતી બેન્કના હેલ્પ ડેસ્ક કે સંપર્ક વ્યક્તિઓના ટેલિફોન કે ટોલ ફ્રી નંબરો પ્રદર્શિત કરાશે. કૃપા કરીને નિવાણ માટે તમારું કાર્ડ જારી કરનારી બેન્કને ફરિયાદ કરવાની ખાતરી રાખો.
- n. એટીએમ આઇડી બધા એટીએમ પર દર્શાવવામાં આવશે. તમે ફરિયાદ કે સૂચન કરતી વખતે તે જણાવી શકો છો. એટીએમ સંકુલમાં એટીએમ ફરિયાદો નોંધાવવા માટે ફોર્મ

રખાશે.

- o. મુકરર સમયમર્યાદામાં એટીએમ લેણદેણ નિષ્ફળ જવા પર ખોટી રીતે કપાયેલી રકમની અમે ભરપાઈ કરીશું. મુકરર સમયમર્યાદામાં કોઈ પણ વિલંબ થાય તો અમે લેણદેણના 30 દિવસમાં અમારી પાસે દાવો નોંધાવવામાં આવ્યો હોય (એટલે કે, એટીએમ કાર્ડ જારી કરનારી બેન્કને) તો મુકરર નુસાર ભરપાઈ કરીશું.
- p. જો એટીએમ લેણદેણમાં કોઈ વિખવાદ હોય તો અમે વિખવાદની પતાવટ નહીં થાય ત્યાં સુધી સુસંગત કેમેરા ફૂલ્લેજ જાળવી રાખીશું. આવા ફૂલ્લેજને પહોંચ આવી નોંધના મુકરર સંવર્ધન સમયગાળામાં વિખવાદ નોંધાવવામાં આવે તો જ ઉપલબ્ધ થશે.

8.17.4.2 અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ લેણદેણ સંબંધમાં મર્યાદિત લાયેબિલિટી

- a. નિમ્નલિખિત ઘટનાઓમાં ઉદભવતી અનધિકૃત લેણદેણ થઈ હોય ત્યારે તમે ઝીરો લાયેબિલિટી માટે હકદાર છો.
 - i. અમારા તરફથી યોગદાનકારી છેતરપિંડી / બેદરકારી/ ખામી.
 - ii. તૃતીય પક્ષનું ઉદ્દંધન જ્યાં ખામી પ્રણાલીમાં અન્યત્ર રહેલી હોય અને અનધિકૃત લેણદેણ સંબંધમાં અમારા તરફથી સંદેશ પ્રાપ્ત થયાના ત્રણ કામકાજના દિવસમાં અમને તમે જાણકારી આપો.
- b. નિમ્નલિખિત કિસ્સામાં અનધિકૃત લેણદેણથી ઉદભવતા નુકસાન માટે તમે ઉત્તરદાયી રહેશો:
 - i. નુકસાન તમારી બેદરકારીથી થયું હોય તે કિસ્સામાં, જેમ કે, તમે ચુકવણીની વિશ્વસનીયતા કોઈને આપી હોય ત્યાં અમને અનધિકૃત લેણદેણની જાણકારી તમે આપશો નહીં ત્યાં સુધી સંપૂર્ણ નુકસાન તમે ભોગવશો. અનધિકૃત લેણદેણની જાણકારી આપ્યા પછી ઉદભવનાર કોઈ પણ નુકસાન અમારા દ્વારા ભોગવવામાં આવશે.
 - ii. જ્યાં અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ લેણદેણની જવાબદારી અમારી કે તમારી પણ નહીં હોય, પરંતુ પ્રણાલીમાં અન્યત્ર હોય અને જ્યાં આવી લેણદેણની અમને જાણ કરવામાં તમારે ભાગે વિલંબ (અમારી પાસેથી સંદેશ પ્રાપ્ત થયા પછી ચારથી સાત કામકાજના દિવસમાં) થયો હોય ત્યાં તમારું લેણદેણ દીઠ ઉત્તરદાયિત્વ વિષય પર સમયાંતરે જારી આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકાઓમાં ઉલ્લેખ મુજબ લેણદેણ મૂલ્ય અથવા રકમમાંથી જ પણ ઓછું હોય તેને મર્યાદિત રહેશે.
 - iii.6 પરાંત જો તમારા દ્વારા જાણકારી આપવામાં કરાયેલો વિલંબ સાત કામકાજના દિવસથી વધુ હોય તો તમારું ઉત્તરદાયિત્વ અમારી બોર્ડ માન્ય નીતિ અનુસાર

નક્કી કરાશે, જે પબ્લિક ડોમેન/ અમારી વેબસાઇટમાં મળશે. અમે ખાતું ખોલાવવા સમયે વિષય પર આરબીઆઈના નિર્દેશો અંતર્ગત રચાયેલા તમારા ઉત્તરદાયિત્વ સંબંધમાં અમારી નીતિઓની વિગતો આપીશું. વિષય પર અમારી નીતિ વિશે બધા ગ્રાહકોને અમે વ્યક્તિગત પણ જાણકારી આપીશું.

8.17.4.3 શૂન્ય ઉત્તરદાયિત્વ / મર્યાદિત ઉત્તરદાયિત્વ માટે ઉત્તરની સમયરેખા

તમને જાણ કરાયા પછી અમે અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક લેણદેણમાં સંકળાયેલી રકમ તમારા ખાતામાં તમને આવી જાણ કરવાની તારીખથી (જો કોઈ હોય તો, વીમાના દાવાની પતાવટની રાહ જોયા વિના) 10 કામકાજના દિવસમાં જમા (શેડો રિવર્સલ) કરીશું. આ ક્રેડિટ અનધિકૃત લેણદેણની તારીખના રોજ તરીકે વેલ્યુ ડેટેડ રહેશે.

ઉપરાંત અમે ખાતરી આપીએ છીએ કે:

- i. તમારી ફરિયાદનો ઉકેલ આવે અને જો કોઈ હોય તો ઉત્તરદાયિત્વ આવી સમયમાં સ્થાપિત થાય, જે અમારા બોર્ડ માન્ય નીતિમાં નિર્દિષ્ટ મુજબ હોઈ શકે, પરંતુ ફરિયાદની પ્રાપ્તિની તારીખથી 90 દિવસથી વધુ નહીં હોય અને તમને વિષય પર આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકા અનુસાર ભરપાઈ અપાશે.
- ii. જ્યાં અમે ફરિયાદનો ઉકેલ નહીં લાવી શકીએ અથવા જો કોઈ હોય તો, 90 દિવસમાં તમારું ઉત્તરદાયિત્વ નક્કી નહીં કરી શકીએ તો આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકા અનુસાર ભરપાઈ ચૂકવી દેવાશે, અને
- iii. ડેબિટ કાર્ડ / બેન્ક ખાતાના કિસ્સામાં તમને વ્યાજનું નુકસાન નહીં ભોગવવું પડે અને ક્રેડિટ કાર્ડના કિસ્સામાં તમારે વ્યાજનો કોઈ પણ વધારાનો બોજ ભોગવવો પડશે.

8.17.5 ક્રેડિટ કાર્ડ

- a. જ્યારે તમે ક્રેડિટ કાર્ડ માટે અરજી કરો ત્યારે અમે તમને તેને લગતા નિતિનિયમો અને શરતો જેવા કે ફી, વ્યાજ અને અન્ય ચાર્જિસ, બીલિંગ અને તેની ચુકવણી, નિયત સમય કરતાં મોડા ભરવાથી થનારી રકમ (ઓવરડ્રયુ) ની ગણતરી, ફક્ત “લઘુત્તમ રકમ” ભરવાથી થતી આર્થિક અસરો, રીન્યુઅલ (મુદત લંબાવવી) કે કાર્ડની સેવાઓ બંધ કરવી તે વિશે તથા તે સિવાય તમે સમજવા માંગો તે તમામ માહિતી તમને સમજાવીશું.
- b. અરજી સમયે અમે તમને મોસ્ટ ઇમ્પોર્ટન્ટ ટર્મ્સ એન્ડ કંડિશન્સ (એમઆઈટીસી) નીચે મુજબ સ્પષ્ટ અક્ષરોમાં દેખાચ તે રીતે જાહેર કરીશું:
 - i. માર્કેટિંગ દરંમિયાન– ફી અને શુલ્ક પર એમઆઈટીસી
 - ii. અરજી કે વેલ્કમ કિટમાં– બધી એમઆઈટીસી*સાથોસાથ સહિત*
 - iii. ક્રેડિટ કાર્ડ બિલિંગ પર– ફી અને શુલ્ક પર એમઆઈટીસી, ડ્રોઇંગ મર્યાદા.

iv. વર્તમાન ધોરણે નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફાર.

*તૃતીય પક્ષની છેતરપિંડીના કિસ્સામાં તમારું ઉત્તરદાયિત્વ અથવા જ્યાં તમે છેતરપિંડીમાં યોગદાન નહીં આપ્યું હોય.

c. જ્યારે તમે ક્રેડિટ કાર્ડ માટે અરજી કરો / કાર્ડ મેળવો તે સમયે તમને પુનઃ ચુકવણીનો નિર્ધારિત સમય જણાવીશું. અમે કાર્ડ પ્રોડક્ટ્સ પર વાર્ષિક ફી અને વાર્ષિકીય ટકાવારી દરો (એપીઆર) (રિટેઈલ ખરીદી માટે અને કેશ એડવાન્સ માટે (જો કોઈ હોય તો) એક્સમાન મહત્ત્વ સાથે અલગથી). એપીઆરની ગણતરીની પદ્ધતિ, વિલંબ ચુકવણી શુલ્ક અને વ્યાજની ગણતરી દાખલા સાથે તમને સ્પષ્ટ સમજાવવામાં આવશે. આ પાસાં માસિક નિવેદનમાં બતાવવા ઉપરાંત વેલ્કમ કિટમાં દર્શાવવામાં આવશે. આ સંબંધમાં દરેક મહિને ફક્ત લઘુત્તમ ચુકવણી કરવા સંબંધી નોટિસ પુનઃચુકવણી તમારી બાકી રકમ પર પરિણામકારી વ્યાજની ચુકવણી સાથે લંબાશે, જે બધાં માસિક નિવેદનોમાં સાફ ધ્યાનમાં આવે તે રીતે પ્રદર્શિત કરાશે. અમે નહીં ચૂકવેલી રકમ પર લાગુ વ્યાજ દર અને જો તમે માસિક ક્રેડિટ કાર્ડ નિવેદનમાં બતાવ્યા મુજબ લઘુત્તમ રકમ લેણું જ ચૂકવવાનું પસંદ કરો તો અન્ય શુલ્ક પણ ઉલ્લેખ કરાશે.

એમઆઈટીસીમાં અમે ગત મહિનાનું બિલ બાકી હોય તો કોઈ પણ જમા ફી ક્રેડિટ સમયગાળો ખતમ થાય છે તે ચોક્કસ રીતે સમજાવીશું.

d. તમારી આર્થિક પરિસ્થિતીના ચિતાર ઉપરથી તમે ક્રેડિટ કાર્ડ મેળવવા યોગ્ય હોવ તો પહેલાં તમને એક બંધ (ઉપયોગમાં લેવા સક્ષમ ના હોય) તેવું કાર્ડ મોકલાવીશું. આ બંધ ક્રેડિટ કાર્ડ તમારી સંમતીની સ્વીકૃતી બાદ અમે જણાવેલી જરૂરી શરતોને આધીન કેટલીક જરૂરી પ્રક્રિયા બાદ ઉપયોગમાં લેવા માટે સક્રીય બનશે.

e. જો અમે તમારી સંમતી વીના જ તમારું કાર્ડ સક્રીય કરીએ અથવા એ માટે બિલ પણ તમને મોકલીએ તો અમે ફક્ત તે રકમ તમને પરત નહીં કરીએ પણ તમને જેટલી રકમનો ચાર્જ કર્યો હશે તેથી બમણી રકમ દંડ પેટે તમને આપીશું.

f. તમારી અરજી લેખિતમાં મળ્યા પછી જ અમે તમને લોન / ધિરાણની સગવડ અથવા તેમાં વધારો જેવી સેવા આપીશું. ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી મળેલી તમારી સંમતી જેમાં તમે ચોક્કસપણે વ્યવહારની સંમતી આપી હશે અને (મોસ્ટ ઇમ્પોર્ટન્ટ ટર્મ્સ એન્ડ કન્ડીશન્સ) વાંચી હશે કે જેથી આંકડાકીય નોંધ ઉપલબ્ધ હશે તેવી સંમતી પણ અમને સ્વીકૃત હશે.

g. તમે નોમીનેટ (નામનિર્દિષ્ટ) કર્યા હોય તેવી વ્યક્તિ / વ્યક્તિઓ ને અમે એડ.ઓન. (વધારાનું) કાર્ડ મોકલીશું. કાર્ડની કુલ રકમ મર્યાદામાંથી કેટલી મર્યાદામાં તેમને વ્યવહારની સંમતી આપવી છે તે તમારી સૂચના મુજબ મંજૂર કરીશું. આ એડ.ઓન. (વધારાના) કાર્ડના નાણાંકિય વ્યવહારો ચુકવવાની જવાબદારી તમારી રહેશે.

h. જો તમારા કાર્ડની રકમ ઘટાડવાનો પ્રસ્તાવ હશે અમે તમને ત્રીસ દિવસની નોટિસ

આપીશું, સિવાય કે તમારી વિનંતી હોય અને તેનું કારણ પણ એસએમએસ / ઈ-મેઈલતેમજ પાછળથી લેખિતમાં પણ જણાવીશું.

- i. જ્યારે તમારી બાકી રકમ પૂરી ચુકવાઈ ગઈ હશે ત્યારે તમારી કાર્ડ રદ કરવાની/ મર્યાદા ઘટાડવાની અરજીની સ્વીકૃતિ રદ થયાની જાણ/ મર્યાદા ઘટાડવાની / ક્રેડિટ કાર્ડ બંધ થયાની જાણ ચાલુ કામકાજના 7 દિવસની અંદર તમને કરીશું જેના માટે તમારી અરજી લેખિતમાં કે નોંધાયેલ ઈ-મેઈલ આઈડી થી કરવાની રહેશે, સિવાય કે જો કોઈ હોય તો બાકી રકમ પતાવટ / ચુકવણી કરી દેવાય.
- j. અમને અમારાં લેણાંની ચુકવણીમાં તમે કસૂર કરો તો બેન્ક પાસે કોઈ પણ ખાતામાં કે બેન્કના કબજામાં કે કસ્ટડીમાં તે જ ક્ષમતામાં તમારી ઊભી ક્રેડિટ, કાર્ડ ધારક તરીકે તમારાં બધાં નાણાં ભારણ મૂકવાનો અધિકાર છે અને સેટ-ઓફ્ફ કરવાનો અધિકાર છે. અમે આ સંબંધમાં તમારા થાપણના ખાતા પર ભારણ મૂક્યાના/ રાખી મૂક્યાના ત્રણ દિવસમાં તમારી નોંધણીકૃત ઈ-મેઈલ આઈડીથી ઈ-મેઈલ દ્વારા/ નોંધણીકૃત મોબાઈલ નંબર અથવા પત્ર દ્વારા આ સંબંધમાં તમને જાણકારી મોકલીશું.
- k. જો અમે વીમા કંપનીઓ સાથે સહયોગમાં અમારા ક્રેડિટ કાર્ડ ધારકોને કોઈ પણ વીમા રક્ષણ આપીએ તો અમે અકસ્માતી મૃત્યુ અને વિકલાંગતાના લાભો સંબંધમાં વીમા રક્ષણ માટે નોમિની(ઓ)ની વિગતો તમારી પાસેથી લેખિતમાં પ્રાપ્ત કરીશું. અમે ખાતરી રાખીશું કે સુસંગત માહિતીની વિગતો વીમા કંપની દ્વારા નોંધ કરાશે, જે વીમા રક્ષણ સંબંધી દાવાઓ હાથ ધરશે.
- l. ઓછા મૂલ્યની ઓનલાઈન કાર્ડ નોટ પ્રેઝન્ટ (સીએનપી) લેણદેણ થવા દેવા માટે એક્શનલ ફેક્ટર ઓથેન્ટિકેશન (એએફએ)ની આવશ્યકતામાં રાહત આપવામાં આવી છે. આ મુજબ અમે (કાર્ડ જારીકર્તા બેન્ક) તમને વૈકલ્પિક ધોરણે પેમેન્ટ ઓથેન્ટિકેશન સોલ્યુશન્સ ઓફર કરીશું. તમારી સંમતિ લેવા અને તમારો વિકલ્પ સક્રિય કરવા માટે અમે વન- ટાઈમ નોંધણી પ્રક્રિયા સુવિધા આપીશું. આવાં નિવારણો હેઠળ એએફએ માટે રાહત લેણદેણ દીઠ રૂ. 2000ના મહત્તમ મૂલ્ય (અથવા સમયાંતરે નિયામક નક્કી કરે તે મુજબ) માટે સીએનપી લેણદેણ માટે લાગુ છે. અમે તમને લેણદેણ દીઠ નીચી મર્યાદા સેટ કરવાની સુવિધા આપીશું.
- m. અમે આ સંહિતાની કલમ 8.17.4.2 અનુસાર કોઈ પણ અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક લેણદેણનું ઉત્તરદાયિત્વ ભોગવીશું.

8.17.5.1 ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ

- a. તમે તમારા ક્રેડિટ કાર્ડના ઉપયોગ વિશે સજાગ રહો અને તમે ક્રેડિટ કાર્ડ દ્વારા કરેલા વ્યવહારો / ઉપાડ વિગેરેની માહિતી તમને મળે તે હેતુથી દર માસે વિના મૂલ્યે તમને સ્ટેટમેન્ટ મોકલીશું. પહેલેથી નક્કી કરેલી તારીખે દર માસે તમારા સરનામે પોસ્ટ / કુરિઅર દ્વારા અગર તો તમારી ઈચ્છા મુજબ અમારી પાસે નોંધેલા તમારા ઈ-મેઈલના સરનામે સ્ટેટમેન્ટ મોકલીશું. ઈન્ટરનેટ બેંકીંગમાં પણ આ સ્ટેટમેન્ટ જોવા મળશે.

અમે ખાતરી રાખીશું કે ખોટાં બિલો ઊભાં અને જારી નહીં કરાય અને અમે અમારા દ્વારા જાણ નહીં કરાઈ હોય તે શુલ્ક લાગુ નહીં કરીશું. જો ફરિયાદ કોઈ પણ બિલ સામે ઊભી કરવામાં આવે તો અમે સમજણ આપીશું અને જો જરૂરી હોય તો ફરિયાદનો આપસી ઉકેલ આવે તે માટે સાર્થક દિવસના મહત્તમ સમયગાળામાં તમને દસ્તાવેજી પુરાવા પણ આપીશું. જો ક્ષતિયુક્ત શુલ્ક રિવર્સ કરવામાં આવે તો રિવર્સલ લેણાંની પતાવટ તરીકે ગણવામાં નહીં આવશે.

- b. સ્ટેટમેન્ટ ના મળવાના કિસ્સામાં તમારે અમારો સંપર્ક કરવો જેથી સમયમર્યાદા માં ચુકવણી કરવા માટે અમે ફરીથી તમને સ્ટેટમેન્ટ મોકલી શકીએ અને જેથી આપ પેમેન્ટ અને અન્ય કોઈ શંકાસ્પદ વ્યવહારો સમયસર જુદા તારવી શકો.
- c. ફી કે ચાર્જિસમાં ફેરફાર અથવા નિયમો કે શરતોમાં થતા ફેરફારની જાણ અમે તમને કરીશું. સામાન્ય રીતે (વ્યાજનો દર કે કાયદા મુજબ જરૂરી ચીજો સીવાય) સૂચના આપ્યાના લગભગ એક માસ પછી અસરકર્તા હોય છે. તમને આ સૂચનાઓ તમારા માસિક સ્ટેટમેન્ટ કે તેની નકલ સાથે મોકલીશું. કસૂરના કિસ્સામાં તે ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપની (સીઆઈસી)ને જાણ કરાશે.
- મ. ક્રેડીટ કાર્ડ ધરાવનારની નિષ્ફળતા (ડીફોલ્ટ) અંગે સીઆઈસી ને જાણ કરતાં પહેલાં, અમે કાર્ડ ધરાવનાર ને અગાઉથી જાણ કરવા સહિતની અમારા બોર્ડ દ્વારા મંજૂર થયેલ કાર્યવાહીને અનુસરીશું. ખોટા બિલિંગનું રિવર્સલ ગમે તે હોય તો પણ જાણ નહીં કરેલા શુલ્ક સીઆઈસીને જાણ કર્યાના કારણ નહીં હોય. જો અમે શુલ્કનું રિવર્સલ પતાવટ તરીકે ગણતરી કરીએ તો અમે પતાવટ વિશે સીઆઈસીને જાણ કરીશું અને તમને તે વિશે સીઆઈસીને જાણ કરવા માટે માહિતગાર કરીશું.

8.18 તૃતીય પક્ષની ઊપજ (પ્રોડક્ટ્સ)

અમે સંબંધિત નિયામકો, એટલે કે, સેબી (મ્યુચ્યુઅલ ફંડ) અને આઈઆરડીએઆઈ (વીમા યોજનાઓ) દ્વારા જારી પેન્શન ફંડ્સ, મ્યુચ્યુઅલ ફંડ્સ અને વીમા વગેરે જેવી તૃતીય પક્ષની યોજનાઓ વિતરણ કરીએ છીએ. અમારી પાસે આઈઆરડીએઆઈ (કોર્પોરેટ એજન્ટ્સની નોંધણી) નિયમન 2015ની રેખામાં વીમા યોજનાઓનું વેચાણ કરવા માટે બોર્ડ મંજૂર નીતિ છે.

- a. અમે જો કોઈ પણ રોકાણ, એસેટ મેનેજમેન્ટ કંપની કે વીમા કંપની તરીકે મ્યુચ્યુઅલ ફંડ્સ કે વીમા યોજનાઓ સહિત કોઈ પણ પ્રકારની વીમા યોજનાઓ ઓફર કરતા હોઈએ તો તમને માહિતગાર કરીશું. અમે અમારા વતી કોઈ પણ વ્યક્તિ તૃતીય પક્ષની પ્રોડક્ટો વેચવા કે માર્કેટિંગ કરવા માટે અમારાં સંકુલોનો ઉપયોગ કરવા અમે જવાબદાર છીએ.
- b. અમે વેચાણ કરતા હોઈશું એવા કોઈ પણ રોકાણ કે ઈન્વેસ્ટમેન્ટ પ્રચલિત નિયમો અને નિયંત્રણના દાયરામાં છે કે કેમ તેની ખાતરી કરીશું.
- c. જ્યારે તમે અમારી પાસેથી બેંકિંગ સુવિધા અથવા પ્રોડક્ટ / ઉપજ પ્રાપ્ત કરો ત્યારે અમે તમને કોઈ ત્રાહિત પક્ષની ઉપજની ખરીદી કે રોકાણ કરવાનું દબાણ નહીં કરીએ.

- d. જ્યારે તમે મિલ્કત ઉપર તારણવાળી લોન મેળવો ત્યારે તે મિલ્કત ઉપર કોઈ ખાસ સંસ્થાકે સંગઠન પાસેથી વિમો લેવાનું નહીં કહીએ અમારા દ્વારા પ્રસ્તાપિત કોઈ વીમા કંપનીનું નામ મરજીયાત હશે. તમે તમારી પસંદગીની કોઈ પણ સંસ્થા પાસેથી વિમો ઉતરાવી શકો છો.
- e. અમે તમને અમારી શાખા અને ઈ-મેઈલ્સ અને એસએમએસ પર વેચવામાં આવતા વિવિધ ઉત્પાદનોની માહિતી જાહેરખબર, નોટીસ બોર્ડ / વેબસાઈટ પર, માહિતી / ચોપાનિયાની વેચણી દ્વારા નિયમિત અંતરે આપીશું સિવાય કે તમને આવી માહિતી મેળવવાનું પસંદ ના હોય.
- f. અમે ચોક્કસ રાખીશું કે અમારી શાખા દ્વારા વેચાતા રોકાણો અને વિમા વિશે જે તે ક્ષેત્રમાં માહેર વ્યક્તિઓ દ્વારા તમને સમજાવવામાં આવે.
- g. અમે તમને ઓફર કરાતી પ્રોડક્ટોના વિગતવાર નિયમો અને શરતો આપીશું (મ્યુચ્યુઅલ ફંડના કિસ્સામાં કી ઈન્ફોર્મેશન મેમોરેન્ડમ અને વીમા યોજનાઓના કિસ્સામાં પ્રોડક્ટનું પત્રક, વેચાણ દાખલો).
- h. તમને તો જ કોઈ રોકાણ/ વીમા યોજનાઓ વેચીશું જ્યારે અમને લાગશે કે તે તમારા માટે યોગ્ય છે.
- i. અમે યોજના તમને અનુકૂળ અને યોગ્ય છે એવું માનીએ તો જ તમને તે વેચીશું.
- j. તમારા દ્વારા લેખિતમાં અગર અધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ દ્વારા તેની કાયદેસરતા સ્થાપિત થયા બાદ તમારા દ્વારા જ્ઞાનો આપવા / સેવા ખરીદવાની સંમતી મળ્યા બાદ તે ઉત્પાદન માટે જરૂરી અરજી અને દસ્તાવેજો મેળવીશું.
- k. અમે યોજના મુજબ ઔપચારિક વિધિ પૂરી થતાં તેને લગતાં સ્ટેટમેન્ટ / પોલીસી 30 દિવસમાં તમને મળે તેની ચોક્કસ રાખીશું (મેડીકલ એક્ઝામીનેશન સહિત).
- l. અમે શક્ય એટલી મહત્તમ “વેચાણ પછીની સેવા” જેવી કે એસઆઈપી નું સ્મૃતિપત્ર, અદ્યતન એનએવી, પાકતી તારીખ, પ્રીમિયમ ભરવાની તારીખ વિગેરે આપીશું.
- m. સેવા પ્રદાતાઓ તમને તેમજ પાસેથી તમે લીધેલી યોજના/ પ્રોડક્ટોની કામગીરી પર સમયાંતરે માહિતી તમને પૂરી પાડશે. જો કોઈ પણ ચોક્કસ સેવાની આવશ્યકતા તમને હોય તો અમે તમારી પાસેથી ચોક્કસ વિનંતી પ્રાપ્ત થતાં તે આપીશું.
- n. અમે મ્યુચ્યુઅલ ફંડ / વીમા / અન્ય નાણાકીય સંસ્થાઓ પાસેથી તેમજ ઉત્પાદનના વેચાણ પેટે કેટલી દલાલી / અન્ય ફી જો હોય તો, મેળવેલ છે તે તમને જણાવીશું.
- o. અમે વીમો, મ્યુચ્યુઅલ ફંડ, અન્ય તૃતીય પક્ષની રોકાણ યોજનાઓના વેચાણ જેવી અર્થ બેન્કિંગ પ્રવૃત્તિઓ પર આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરીએ છીએ.

P. અમે ખાતરી રાખીએ છીએ કે વિવિધ યોજનાઓના વેચાણ માટે સંબંધિત સેવાના શુલ્ક પ્રદર્શિત કરવામાં આવે અને તમને ઉપલબ્ધ બને.

8.19 ધિરાણ સલાહની સવલત

અમે ધિરાણની સલાહ આપવાની સગવડ આપીશું. જ્યારે આવી સેવા ઉપલબ્ધ હશે અમે તમને તેનો લાભ લેવા અમારી શાખાઓમાં સલાહ માટેનું ચોક્કસ કેન્દ્ર, તેનું સરનામું, સમય વિગેરે જણાવીશું.

8.20 હિસાબોની નોંધ મેળવવા

તમારી માંગણી મુજબ કિંમત ચુકવી તમે કરેલા વ્યવહારોની નોંધ અમારી પાસે શક્ય સમય મર્યાદા સુધી જળવાયેલી હોય તો તમને આપીશું.

9. બ્રાન્ચનું બંધ થવું / સ્થળાંતર

- જો અમે અમારી શાખા બંધ કરીએ, અથવા તેનું સ્થળાંતર કરીએ કે અમારાથી તમને બેંકિંગ સેવાઓ અપવાનું શક્ય ના હોય તે સંજોગોમાં તમને :
 - બે માસ પહેલાં જે તે જગ્યાએ શાખા કાર્યરત નથી તેની નોટીસ આપીશું.
 - બીજા કિસ્સાઓમાં એક માસ પહેલાં નોટીસ આપીશું.
- જો અમે શાખાનું સ્થળાંતર કરીએ તો નવા સ્થળે શરૂ કરેલી શાખાનું પુરુ સરનામું આપીશું.
- શાખાના કામકાજના સમયમાં ફેરફાર થશે તો તેની જાણ કરીશું.

10. વિત્તીય સમાવેશ

- આરબીઆઈ / ભારત સરકાર તરફથી વખતોવખત પ્રાપ્ત થતી કેવાયસી (નો ચોર કસ્ટમર – તમારા ગ્રાહકને ઓળખો) / એએમએલ (એન્ટી મનીલોન્ડરીંગ) – કાળા નાણાંને કાયદેસરના બનાવવાનું ષડયંત્ર રોકવું ની સૂચનાઓને અનુસરી ખાતામાં લઘુત્તમ રકમની મર્યાદા રાખ્યા વગર “પાયાની બેંકની બચત થાપણ ખાતું – બીએસબીડી એકાઉન્ટ/ સ્મોલ એકાઉન્ટ અને જન- ધન ખાતું ખોલવાની મંજૂરી આપીશું. અમે તે ઉપરાંત લઘુત્તમ સામાન્ય સગવડો જેવી કે એટીએમ કાર્ડ અથવા એટીએમ-કમ-ડેબીટ કાર્ડ વિના મૂલ્યે આપીશું. જેની તમને જાણ કરીશું. ખાતુ ખોલાવતી વખતે બધી જ લાગુ પડતી માહિતી તમને પારદર્શક રીતે આપીશું.
- અમે આવા ખાતાં સરળ કરેલા કેવાયસી ના આધારે ખોલી આપીશું. જો કે આવા ખાતાની ગણના “નાના ખાતા” માં થશે. અને અમૂક મર્યાદાઓને આધિન રહેશે જેની જાણ તમને સરળ સ્થાનિક ભાષા માં કરવામાં આવશે.

- c. અમે અમારી શાખાઓમાં ઢિલાષીય / ત્રિલાષીય રીતે મોટા અક્ષરોમાં વંચાય તેમ ‘પાયાની બેંકની બચત થાપણ ખાતું’ (બીએસબીડીએ) અને આપું ‘‘નાનું ખાતું’’ / જન-ઘન ખાતું ખોલાવવા માટેની સરળ ‘‘કેવાયસી’’ પ્રક્રિયા વિશે જણાવીશું.
- d. અમે આ બાબતે અમારા કર્મચારી ગણ, ખાસ કરીને અગ્રીમ હરોળના કર્મચારીઓને સજાગ કરવા તાલીમ સહિતના પગલાં લઈશું.
- e. અમે વિના મૂલ્યે પાયાની સગવડો જેવી કે ખાતાની જાળવણી, દર મહિને ખાતામાંથી કેટલી વાર ઉપાડ કરી શકો તે અને કેન્દ્રીય તથા રાજ્ય સરકારો દ્વારા મળતા લાભ ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી ખાતામાં જમા કરવા જેવી સગવડો આપીશું.
- f. અમે વિના મૂલ્યે કે ઓછો ચાર્જિસથી તમારી માંગણી મુજબ ‘‘વેલ્યુ એડેડ’’ સેવાઓ આપીશું અને તેની જાણ તમને અને સમજ પડે તેવી ભાષામાં કરીશું.
- g. જો સેવાઓમાં, વ્યવહારોમાં કે ચાર્જિસમાં ફેરફાર થાય તો તે અમલમાં આવે તે પહેલાં ઓછામાં ઓછા એક મહિના પૂર્વે તેની જાણ તમને કરીશું.
- h. આવા ફેરફાર જો થશે તો તમને અનુકૂળ હોય તેવા માધ્યમ જેવાં કે શાખામાં નોટીસબોર્ડ ઉપર પ્રદર્શિત કરીને, વ્યાપાર ખબરપત્રી દ્વારા, પત્ર વિ. દ્વારા જાણ કરીશું.
- i. જે સ્થળે શાખા ન હોય ત્યાં અમે વ્યાપાર સંવાદદાતા (બીસી) / વ્યાપારી સગવડ આપનાર (બીએફ) દ્વારા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઈ)ની માર્ગદર્શિકા મુજબ નાણાનો જમા ઉપાડ, રકમ, વ્યવહારોની સંખ્યા, બેલેન્સની પૂછપરછ વિગેરે ઉપરાંત એક જગ્યાએથી બીજી જગ્યાએ નાણાનું સ્થળાંતર કરવાની સગવડ આપીશું.
- j. અમે મોબાઇલ બેંકિંગ સગવડ આપવા પગલાં લઈશું.
- k. અમે ભરણા માટે મોબાઇલ ફોન, ઇલેક્ટ્રોનિક સાધનો જેવા કે એનઈસીએસ, એનઈએફટી વગેરેનો ઉપયોગ કરીશું.
- l. અમે બેંકિંગ આઉટલેટ / બીસી (વ્યાપારી સંવાદદાતા) કે બીએફ (વ્યાપારી સગવડ આપનાર) ની કોઈ ભૂલ ચૂક કે દલાલી બાબતની ફરિયાદ ધ્યાન ઉપર લઈ તેની તપાસ કરાવીશું.
- m. જો તમારે ધિરાણની સવલત જોઈતી હશે તો અરજી કરવાથી યોગ્ય નિયમ, શરતો વિશે તમને જાણ કરાશે.
- n. અમે તમને વિવિધ ધિરાણ યોજનાઓ હેઠળ જરૂરી સામાન્ય માહિતી જે તમારી લોન ની અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી છે તે ઘણા અગત્યના નિતી નિયમો અને શરતો તથા લોન માટે આપવી પડતી જામીનગીરી, વ્યાજ લાગતની પદ્ધતિ અને સમય, પુનઃ ચુકવણીની પદ્ધતિ વિગેરે જણાવીશું.

- o. રૂપિયા એક લાખ સુધીની લોન માટે અમે તારણવાળી જામીનગીરી માટે દબાણ નહીં કરીએ (એમએસઈ ગ્રાહકો માટે તારણ વગરની લોનની મહત્તમ મર્યાદા રૂા. 10 લાખની છે.) અમે રૂ. 4 લાખ સુધી શૈક્ષણિક લોન અથવા શૈક્ષણિક લોન યોજના હેઠળ સમયાંતરે સુધારણા અનુસાર તારણવાળી જામીનગીરીનો આગ્રહ નહીં કરીશું.
- p. તમે સ્વીકારેલી ઘિરાણની સગવડ બાબતે કોઈ આર્થિક અડચણ ઉભી થય તો અમે સહાનુભૂતિપૂર્વક અને સકારાત્મક રીતે તે વિશે પ્રતિભાવ આપીશું.
- q. ઉપર મુજબ તમે જો આર્થિક સંકડામણ અનુભવો તો અમને જણાવો જેથી તે તકલીફ દૂર કરવા અમે તમને સહકાર આપી શકીએ. તમારી લોનની અરજીની પ્રક્રિયા થાય ત્યારે તમારી પાસેથી કોઈ લેણાં નથી એવું પ્રમાણપત્ર (વ્યક્તિગત ઋણદાર અને સ્વ સહાય જૂથો (એચએચજી) અને જોઈન્ટ લાયબિલિટી ગ્રુપ્સ (જેએલજી) કોઈ પણ પ્રકારની લોન માટે પ્રાપ્ત કરવાનો આગ્રહ કરતા નથી, સિવાય કે ચોક્કસ સરકાર પ્રાયોજિત યોજના પોતે કોઈ લેણાં નહીં એવું પ્રમાણપત્ર પ્રાપ્ત કરવા કહે.
- r. ઉપરોક્ત પરિસ્થિતીમાં તમારી તકલીફ દૂર કરવા અમે જરૂર હોય ત્યારે “રિવાઈવલ પેકેજ” (પુનઃ ચેતનવંતુ બનાવવતુ માળખું) આપી શકીએ જે તે બંનેના લાભમાં હોય.
- s. અમે અમારા ખાતેદારોને સામાન્ય શાખા દ્વારા થતું બેંકિંગ અથવા આઈસીટી (ઇન્ફોર્મેશન એન્ડ કોમ્યુનિકેશન ટેકનોલોજી) દ્વારા વપરાતા સાધનો દ્વારા ખાતુ સંચાલિત કરવાનું શીખવીશું અને મદદ કરીશું.
- t. ખાતેદારોને નાણાકીય માહિતીનું જ્ઞાન આપીશું.
- u. વિત્તીય સમાવેશના હેતુને આગળ વધારવા અમે નક્કી કરેલા સમૂહના સહયોગથી નગર અને ગામડાઓમાં કેમ્પ, કેન્દ્રો, ટાઉનહોલમાં લોકોને આ અંગે જ્ઞાન આપવાના કાર્યક્રમો ઘડીશું.
- v. અમે અમારા કર્મચારી ગણને દેશના લોકોના વિત્તીય સમાવેશના પ્રયત્નો જેમાં સામાન્ય અને બેંકિંગનો સમાવેશ થાય તેનો અભ્યાસ કરવા પ્રેરિત કરીશું.
- w. જે સ્થળોએ બેંક ના હોય અને જ્યાં વિત્તીય સમાવેશ નો પ્રયત્ન થયો હોય ત્યાં તે પ્રયત્નો કેટલા અંશે સફળ થાય છે તે જાણવા બેંક અધીકારી નિયમિત / સતત મુલાકાત લે તેવી વ્યવસ્થા કરીશું.
- x. અમે તમારી જો કોઈ ફરિયાદ હશે તો તેને અચૂક ધ્યાન ઉપર લઈ તેનો ઝડપથી નિકાલ લાવવા ઘટતું કરીશું.
- y. જો તમારે બેંક કે તેના બીસી / બીએફ અંગે કોઈ ફરિયાદ હોય તો તેના નિવારણ માટે બેંક કેવી રીતે વર્તે છે તે જણાવીશું ઉપરાંત જો તમારી ફરિયાદનું તમારા મત મુજબ સંતોષકારક નિવારણ ના થાય તો બેંકિંગ લોકપાલ યોજના વિશે જણાવીશું.

- z. અમે વિત્તીય સમાવેશ કાર્યક્રમનો બહોળો પ્રચાર કરીને વિવિધ ઉત્પાદનો તથા સેવાઓ વિશે ગ્રાહકોને શિક્ષિત કરીશું.

11. વરિષ્ઠ વડીલ નાગરિકો અને અન્ય રીતે સશક્ત વ્યક્તિઓ

- a. અમે અમારા ખાસ ગ્રાહકો જેવા કે વરિષ્ઠ નાગરિકો, અન્ય રીતે સશક્ત વ્યક્તિઓ અને અભણ વ્યક્તિઓને અમારી સાથે બેંકિંગ વ્યવહાર કરવા ઉત્તમ પગલાં લઈશું અને આવા અરજદારો માટે અનુકૂળ નિતીનિયમો, ઉત્પાદનો અને સેવાઓ આપીશું.
- b. તમને બેંકિંગ સેવાઓ સુલભ બને તે હેતુથી અમારી વ્યવસ્થા અને પ્રક્રિયાઓ વિકસાવીશું.
- c. તમને શારિરીક રીતે સુગમ પડે તેવી અમારી શાખાઓ તથા એટીએમ હશે. અમે વરિષ્ઠ નાગરિકો અને અલગ રીતે સક્ષમ વ્યક્તિઓને વિવિધ બેન્કિંગ સુવિધાઓને પહોંચ આસાનીથી મળે તે માટે બેન્ક શાખા અને એટીએમ ખાતે રેમ્પ અને હેન્ડ રેલિંગ્સ પૂરાં પાડીશું.
- d. તમારા બેંકિંગ વ્યવહારોમાં તમને મદદરૂપ થાય તેમ વર્તવા અમારા કર્મચારીઓને સંવેદનશીલ બનાવીશું.
- e. આ કલમ (કોડ) માં જણાવ્યા પ્રમાણેના વચનો ઉપરાંત –
- i. અમે તમને યોગ્ય પ્રાથમિકતા આપીશું. તમારા બેંકિંગના વ્યવહારોમાં અંગત મદદ ઉપરાંત તમારી ફરિયાદોનું નિવારણ કરીશું.
- ii. બેંકિંગ હોલમાં તમારા માટે બેઠક વ્યવસ્થાનું આયોજન કરીશું.
- iii. એક બારી પદ્ધતિ દ્વારા તમને તમામ સેવાઓ પૂરી પાડવાનો અમે પ્રયાસ કરીશું.
- iv. અધિકારપત્ર અને પાસબુક સાથે આવનાર વ્યક્તિઓ સાથે તમારા દ્વારા નિયત મર્યાદામાં તમારી થાપણમાંથી ઉપાડ કરવા દઈશું.
- v. નાદુરસ્ત તબીયત કે બેંક સુધી આવવાની ક્ષમતા ના હોય તો તમને ઘરઆંગણે બેંકિંગ સેવાઓ જેવી કે રોકડ લઈ જવી / જમા કરવાનું વિનિમય પત્ર (ચેક.વિ.), રોકડ લાવવી / ચેક સામે ડીમાન્ડ ડાફ્ટ / લેખીતમાં કરેલી રજૂઆતની પૂર્તિ કરીશું.

70 વર્ષથી વધુ ઉંમરના વરિષ્ઠ નાગરિકો અને દિવ્યાંગો અથવા અદબ વ્યક્તિઓ (જેમને તબીબી રીતે દીર્ઘકાલીન બીમારી કે વિકલાંગતા પ્રમાણિત કરાઈ હોય) અને દષ્ટિમાં ખામી સહિતના માટે અમે મૂળભૂત બેન્કિંગ સુવિધાઓ, જેમ કે, પ્રાપ્તિ સામે રોકડ અને સાધનો લેવા જવું, ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ આપવા, કેવાયસી

દસ્તાવેજો અને લાઈફ સર્ટિફિકેટ આવા ગ્રાહકોનાં સંકુલો કે નિવાસે સુપરત કરવા જવા જેવી મૂળભૂત બેન્કિંગ સુવિધા માટે ઘેરબેઠાં બેન્ક વ્યવહાર પૂરા પાડવાનો એકઠાર્યો પ્રયાસ કરીએ છીએ.

- vi. પેન્શન મેળવનાર માટે પેન્શનની રકમ ખાતામાં જમા થઈ હોય તેની પેન્શન સ્લીપ પહોંચાડીશું.
- vii. ખાસ સંજોગોમાં તમારા પેન્શનની રકમ તમારા ઘરે પહોંચાડીશું.
- viii. અમારી બેંકની કોઈપણ શાખામાં પેન્શનરને પેન્શન મેળવવા આપવું જરૂરી (જીવંતતાનું પ્રમાણપત્ર) તે માટે જાળવેલા મધ્યવર્તી ડેટા દ્વારા અમારી બેંકની કોઈ પણ શાખામાં સ્વીકારીશું.
- ix. અમે શારિરિક રીતે અપંગ વ્યક્તિઓના સગાં / માતા પિતાને નેશનલ ટ્રસ્ટ કાયદો - 1999 મુજબ કાયદેસરના વાલીની નિમણૂંક કેવી રીતે કરવી તેનું માર્ગદર્શન આપીશું જે એવાં અપંગ (શારિરિક રીતે સક્ષમ ન હોય) તેવા વ્યક્તિઓ કે જે ઓટીઝમ (સ્વલીનતાની વિકૃતિ), સેરેબ્રલ પાલ્સી (મગજનો લકવો), માનસિક વિકલાંગ અને મલ્ટીપલ ડીસેબીલીટી તેમના વતી ખાતુ ખોલાવી અને વ્યવહારો કરી શકે છે.
- x. અમે ચોકસાઈ રાખીશું કે આવી અંધ વ્યક્તિઓ ને બધી જ બેંકિંગ સેવાઓ જેવી કે ચેકબુક, એટીએમ ની સગવડ, નેટ બેંકિંગની સગવડ, લોકરની સગવડ, રીટેઈલ લોન, ક્રેડિટ કાર્ડ વિ. કોઈપણ ભેદભાવ વગર પ્રાપ્ત થાય.
- xi. અંધ વ્યક્તિઓને બેંકની વિવિધ સેવાઓ મેળવવામાં શક્ય એટલી મદદ આપીશું.
- xii. અમે નિયમિત રૂપે તમારી સાથે મળવાનું આયોજન કરીશું જેથી તમે અનુભવના આધારે તમારી ચિંતાઓ રજૂ કરી શકો તથા સામુહિક અનુભવના આધારે લાભ પ્રાપ્ત કરી શકો.

12. તમારા ખાતાની સાચવણી

12.1 સલામત અને ભરોસાપાત્ર બેંકિંગ અને ચૂકવણીની પદ્ધતી

- a. અમે પૂરા પ્રયત્નો કરીશું જેથી તમે સલામત અને ભરોસાપાત્ર બેંકિંગ અને ચૂકવણીની વ્યવસ્થા ભોગવી શકો અને તમને તેમાં વિશ્વાસ હોય.
- b. સલામતી વ્યવસ્થાના ભાગરૂપે શક્ય હોય ત્યાં સીસીટીવી ની વ્યવસ્થા સુરક્ષાની દેખરેખ માટે કરીશું.

12.2 અમને વર્તમાન પરિસ્થિતિ થી વાકેફ રાખવા

- તમને જરૂરી સૂચનાઓ મોકલવા માટે એ જરૂરી છે કે તમે તમારું હાલનું સરનામું, ફોન નંબર, મોબાઇલ નંબર અને / અથવા ઇ-મેઇલ આઇડી અમારી પાસે નોંધાવો.
- જરૂર હોય ત્યારે તમારો સંપર્ક કરી શકાય તે માટે તમે સરનામું ફોન નંબર અને ઇ-મેઇલ આઇડી બદલો તેની અમને જાણ કરો, જેથી આવશ્યક હોય ત્યારે અમે તમારો સંપર્ક કરી શકીએ.

12.3 તમારા ખાતાની ચકાસણી

- અમે ગ્રાહક રાખીએ છીએ કે તમે નિયમિત રીતે તમારા ખાતાનું સ્ટેટમેન્ટ કે પાસબુક તપાસો. જ્યારે કોઈ નોંધ તમને વાંધાજનક લાગે તો તુર્ત જ અમારા સંપર્ક કરો જેથી અમે તેની તપાસ કરી શકીએ ડાયરેક્ટ ડેબીટ (સીધી ઉઘાર નોંધ) અને સ્ટેન્ડિંગ ઓર્ડર (સ્થાયી સૂચના) એ પદ્ધતિ છે. જેમાં તમે નિશ્ચિત રહો છો કે તમે મોકલવા માંગો ત્યાં જ નાણાં પહોંચે છે.
- જ્યારે અમારે તમારા ખાતાના કોઈ વ્યવહારની તપાસ કરવી હોય ત્યારે તમારે અમને, પોલીસને અને અન્ય તપાસ સંસ્થાઓને સહકાર આપવો જોઈએ.

12.4 સંભાળ રાખવી

તમારા દ્વારા તમારા ચેક, પાસબુક કાર્ડઝ, પીઆઇએન, પાસવર્ડ અને અન્ય સુરક્ષા ની માહિતીની સંભાળ લેવી જે તમને છેતરપીંડી અટકાવવા અને તમારા ખાતાનું રક્ષણ કરવામાં મદદરૂપ થશે. તમે નીચે મુજબની સૂચનાઓનું પાલન કરશો:

- તમારી ચેકબુક અને કાર્ડ સાથે નહીં રાખો.
 - સહી કરેલા કોરા ચેક નહીં રાખો.
 - કોઈને પણ તમારા ખાતાની માહિતી, પાસવર્ડ કે અન્ય સુરક્ષાને લગતી માહિતી આપશો નહીં.
- તમારુ કાર્ડ / ચેકબુક દુરુપયોગથી સલામત કેવી રીતે રાખવું તેની સલાહ આપીશું.
- જ્યારે તમારી ચેકબુક, પાસબુક કે એટીએમ / ડેબીટ કાર્ડ ખોવાય કે ચોરાઈ જાય અથવા અન્ય સુરક્ષા માહિતીની અન્યને જાણ થાય તો તુર્ત જ અમને જાણ કરો જેથી અમે તેનો દુરુપયોગ રોકવા પગલાં લઈ શકીએ. જ્યારે અન્ય કોઈને તમારા પીઆઇએન કે પાસવર્ડની જાણ થઈ હોય ત્યારે તમારે તે બદલી નાંખવા જોઈએ.

- d. જ્યારે તમે જાણો અગર શંકા જાય અગર ખાત્રી થાય કે તમારી ચેકબુક, પાસબુક, કાર્ડ ખોવાયું અગર ચોરાયું છે કે તમારા પીઆઈએન, પાસવર્ડને કોઈ જાણે છે ત્યારે એ અંગે અમને જાણ કરવી આવશ્યક છે.
- e. ઉપરોક્ત માહિતી અંગે તમે અમારી 24 કલાક કાર્યરત ટોલ ફ્રી (નિ:શુલ્ક) ટેલિફોન સેવા, જેનો નંબર તમને આપેલો છે તેના દ્વારા અને લેખિતમાં પણ તે પ્રમાણે તાત્કાલીક અરજી કરવી. વિકલ્પરૂપે આ માટે તમને આપેલા ઈ-મેઇલ એડ્રેસ ઉપર પણ જાણ કરી શકો છો.
- f. અમને જાણ થયા પહેલાના વ્યવહારો માટેની જવાબદારી તમારી રહેશે.

12.5 ચૂકવણી રદ કરવી

- a. ચેકની ચૂકવણી રોકવા, સ્થાયી સૂચના કે ડાયરેક્ટ ડેબીટ રોકવા તમારે અમને લેખિતમાં જ જાણ કરવી પડે.
- b. અમે તમારી મેન્ડેટ પાછું ખેંચવાની સૂચના, પૂર્વસંમતી / લાભકર્તાની ઉપાડની સંમતિ / વાપરનાર સંસ્થાની સંમતી સિવાય ગ્રાહ્ય રાખીશું.
- c. ચૂકવણી રદ કરવાની તમારી સૂચના નહીં મળે તો તે રદ ના કરી શકાય.
- d. ક્રેડીટ કાર્ડની ચૂકવણી તેને લગતા બીજા નીતિ નિયમો અને શરતોને આધીન છે.

12.6 નુકસાન માટેની જવાબદારી

જો તમે ગેરરીતી દાખવી હશે તો તમારા ખાતાના તમામ નુકસાનની જવાબદારી તમારી રહેશે. જો જરૂરી સાવધાની રાખ્યા વગર વર્ત્યા હશે તો તમને થયેલા બધા નુકસાનની જવાબદારી તમારી રહેશે.

એનેક્સ : ગ્લોસરી - શબ્દકોષ

આ વ્યાખ્યાઓ આપને કોડમાં વાપરવામાં આવેલ શબ્દોની સમજ આપશે. આ વ્યાખ્યાઓ સચોટ કાયદાકીય અને ટેકનીકલ વ્યાખ્યાઓ નથી.

આધાર પે

આ મોબાઇલ એપ બાયોમેટ્રિક કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને ડિજિટલ ચુકવણીની સુવિધા આપે છે.

એપ

એપ એપ્લિકેશન શબ્દનું ટૂંકું સ્વરૂપ છે. એપ્લિકેશન એવો સોફ્ટવેર પ્રોગ્રામ છે, જે ઉપલોક્તા માટે સીધી વિશિષ્ટ કામગીરી કરવા માટે તૈયાર કરાયો છે.

એટીએમ

ઓટોમેટેડ ટેલર મશીન (એટીએમ) એક એવું મશીન છે જેમાં ગ્રાહક પીઆઇએન થી તેના કાર્ડનો ઉપયોગ કરી શકે છે જેથી રોકડા, માહિતી અને અન્ય સેવાઓ મેળવે છે.

બેંકિંગ લોકપાલ (ઓમ્બડસમેન)

બેંકિંગ લોકપાલ વિવાદોના ઉકેલની સ્વતંત્ર સત્તા ધરાવે છે જેની સ્થાપના રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા કરવામાં આવી છે જેથી બેંક તેના વ્યક્તિગત અને નાના ઇંદાદારીઓ વચ્ચેના વિવાદોનો ઉકેલ લાવી શકે.

બેંકિંગ આઉટલેટ

આ નિશ્ચિત સ્થળનું સેવા પ્રદાન કરતું એકમ બેંકનો કર્મચારી અથવા વેપાર સંવાદદાતા ધરાવે છે, જ્યાં થાપણોનો સ્વીકાર, ચેકની રોકડી, રોકડ ઉપાડ અથવા નાણાંનું ધિરાણ જેવી સેવાઓ સપ્તાહના કમસેકમ પાંચ દિવસ સુધી દિવસના ચાર કલાક સેવા આપવામાં આવે છે.

જભીમ: ભારત ઇન્ટરફેસ ફોર મની મોબાઇલ એપ છે, જે યુનિફાઇડ પેમેન્ટ ઇન્ટરફેસ (યુપીઆઇ) આધારિત નેશનલ પેમેન્ટ્સ કોર્પોરેશન ઓફ ઈન્ડિયા (એનપીસીઆઇ) દ્વારા વિકસાવવામાં આવ્યું છે.

કાર્ડ

કોઇપણ પ્લાસ્ટિક કાર્ડ માટેનો સામાન્ય શબ્દ છે જેનો ઉપયોગ ગ્રાહક માલસામાન અને સેવાઓની ચૂકવણી માટે અથવા રોકડના ઉપાડ માટે કરે છે. આ કાર્ડમાં એટીએમ / ડેબીટ / ક્રેડીટ / સ્માર્ટ કાર્ડ્સ નો સમાવેશ થાય છે.

ક્રેડીટ કાર્ડ

ક્રેડીટ સગવડ આપતું એક પ્લાસ્ટિક કાર્ડ છે જે આપને માલ અથવા સેવાના ભુગતાન અને રોકડ રકમ ઉપાડવામાં કામ લાગે છે.

ચેક કલેક્શન નીતિ

ચેક કલેક્શન નીતિ જુદા જુદા સ્થાનિક અને બહારગામના ચેક અને સાધનોના સંદર્ભમાં બેંક

દ્વારા અનુસરવામાં આવતી નીતિઓનો ઉલ્લેખ કરે છે જે એકાઉન્ટમાં જમા કરાવવા માટે બેંકમાં ડિપોઝિટ કરાય છે.

- ચેક ખરીદવાની વિનંતીઓ
- ચેક જમા કરાવવાનો સમયગાળો
- ચેકના કલેક્શનના વિલંબના કિસ્સામાં વ્યાજની ચૂકવણી
- સ્થાનિક અને બહારગામના ચેકોના કિસ્સામાં તરત જ જમા આપવા
- ચેક / ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ ખોવાઈ જવું અને નવા ચેક / ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ ઇસ્યુ કરવા માટેના ચાર્જિસ

કસ્ટમર (ગ્રાહક)

એવી વ્યક્તિ કે જે ખાતું ધરાવે છે અને બેંકની પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓનો લાભ લે છે. (બીજી વ્યક્તિઓ સાથે જોઈન્ટ ખાતું ધરાવતા ગ્રાહક, ખાતુ ધરાવતા કોઈ એચ.યુ.એફ.ના એક્ઝિક્યુશનર / કર્તા અથવા ટ્રસ્ટી પણ સોલ ટ્રેડર્સ, પ્રોપરાઈટરીશિપ / ભાગીદારી કંપની, કલબ અને સોસાયટી સિવાય).

કરન્ટ અકાઉન્ટ (ચાલુ ખાતુ)

ફિમાન્ડ ડિપોઝિટનાં પ્રકાર જેમાં ખાતાંના બેલેન્સના આધારે કોઈપણ સંખ્યામાં ઉપાડની પરવાનગી હોય છે અથવા અમુક નિશ્ચિત રકમ સુધી.

ડીસીરડ અકાઉન્ટ (મૂતકનું ખાતુ)

ડિસીરડ અકાઉન્ટ એ ડિપોઝિટ અકાઉન્ટ છે જેમાં સીંગલ અકાઉન્ટ હોલ્ડર મૃત્યુ પામેલ છે અથવા જોઈન્ટ અકાઉન્ટોમાં એક અથવા વધારે જોઈન્ટ અકાઉન્ટ હોલ્ડરો મૃત્યુ પામ્યા છે.

ડીમેટ ખાતુ

ડીમેટ અકાઉન્ટ એ ડીમટીરીયલાઈઝ્ડ અકાઉન્ટનો ઉલ્લેખ કરે છે અને એવું અકાઉન્ટ છે જેમાં રોકાણ કરનારના સ્ટોક ઇલેક્ટ્રોનિક ફોર્મમાં હોય છે.

ડિપોઝિટ અકાઉન્ટ્સ (જમા ખાતા)

- ‘સેવીંગ ડિપોઝીટ’ નો અર્થ છે ફિમાન્ડ ડિપોઝિટનો પ્રકાર જેમાં મર્યાદા હોય છે અને ઉપાડની સંખ્યા તેમજ ઉપાડની રકમ એક નિશ્ચિત સમયગાળા માટે બેંક દ્વારા આપવામાં આવતી પરવાનગી જેટલી હોય છે.
- ટર્મ ડિપોઝિટનો અર્થ છે બેંક દ્વારા મેળવવામાં આવતી નિશ્ચિત સમયગાળા માટેની ડિપોઝિટ જેને ફક્ત નિશ્ચિત સમયગાળા પછી જ ઉપાડી શકાય છે અને એમાં એવી ડિપોઝિટનો સમાવેશ થાય છે જેમ કે રીકરીંગ / ડબલ બેનિફિટ ડિપોઝીટ્સ / શોર્ટ ડિપોઝીટ્સ / ફ્રીક્સ ડિપોઝીટ્સ / મંથલી ઇન્કમ સર્ટિફિકેટ / ક્વાર્ટરલી ઇન્કમ સર્ટિફિકેટ વગેરે.

- ‘નોટીસ ડિપોઝીટ’ નો અર્થ છે નિશ્ચિત સમયગાળા માટેની મુદતી થાપણ પરંતુ એક પુરા બેંકિંગ દિવસની નોટિસ પછી જ ઉપાડી શકાય.

ઇક્વિટી

ઇક્વિટીનો અર્થ છે કોર્પોરેટ કંપનીની થાપણનો એક ભાગ જેનું પ્રતિનિધિત્વ કંપનીના શેરો દ્વારા કરવામાં આવે છે જે ભૌતિક અથવા ડિમટરીયલાઇઝ્ડ સ્વરૂપે હોય છે.

ઇલેક્ટ્રોનિક ક્લિયરિંગ સર્વિસ

આ એક બેંક અકાઉન્ટ માં થી બીજા બેંક અકાઉન્ટ માં કરવામાં આવતા ઇલેક્ટ્રોનિક ઇન્ડ ટ્રાન્સફર નો પ્રકાર છે જે ક્લિયરિંગ હાઉસની સેવાઓ નો ઉપયોગ કરે છે.

ફિક્સ્ડ વ્યાજ ના દરો

ફિક્સ્ડ વ્યાજ ના દરોનો અર્થ છે કે સમગ્ર સમયગાળા માટે લોન પર વ્યાજના દરો નક્કી કર્યા મુજબના એક સરખા રહેશે અથવા અમુક વર્ષ બાદ લોનના નિયમો અને તેની શરતોને આધારે બદલાશે.

ફ્લોટિંગ વ્યાજ ના દરો

ફ્લોટિંગ વ્યાજ ના દરો ફિક્સ્ડ નથી હોતા પરંતુ તે રેફરન્સ રેટ સાથે જોડાયેલ હોય છે અને તે મુજબ બદલાતા રહે છે.

ગેરંટી

મુખ્યત્વે જે વ્યક્તિ જવાબદાર હોય તેના કસૂરના કિસ્સામાં અન્ય વ્યક્તિના ત્રણ કે જવાબદારીની કામગીરી અથવા ચુકવણીની ખાતરી લેખિતમાં આપવી.

સરકારી બોન્ડ

સરકારી બોન્ડનો અર્થ છે જાહેર લોન ઊભી કરવા માટે સરકાર દ્વારા ઊભી કરવામાં અને આપવામાં આવતી સુરક્ષા.

ડોરમન્ટ / ઇનઓપરેટીવ ખાતા

આ એક એવું ચાલુ અથવા બચત ખાતું છે કે જેમાં બે વર્ષ થી વધુ સમયગાળા દરમિયાન કોઈ જ વ્યવહાર ન થયો હોય.

આઇએમપીએસ

ઇમિજિયેટ પેમેન્ટ સર્વિસ મોબાઇલ ફોન્સ થકી ઇન્ટરબેન્ક ઇલેક્ટ્રોનિક ઇન્ટરન્ટ મોબાઇલ મની ટ્રાન્સફર સેવા છે.

નેશનલ ઇલેક્ટ્રોનિક ક્લિયરિંગ સર્વિસ

ભારતમાં ઇલેક્ટ્રોનિક ઇન્ડ ટ્રાન્સફર માટે રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઇ) દ્વારા આ પ્રણાલી રજૂ કરવામાં આવી છે.

નેશનલ ઓટોમેટેડ ક્લિયરિંગ હાઉસ

આ વેબ આધારિત મંચ ઈન્ટરબેન્ક, બેન્ક, નાણાકીય સંસ્થાઓ, કોર્પોરેટ અને સરકાર માટે ઉચ્ચ વોલ્યુમની ઇલેક્ટ્રોનિક લેણદેણની સુવિધા આપે છે.

એનઈએફટી

નેશનલ ઇલેક્ટ્રોનિક ફંડ ટ્રાન્સફર (એનઈએફટી) યોજના એ રાષ્ટ્રવ્યાપી ફંડ ટ્રાન્સફર યોજના છે જેના દ્વારા આપણા દેશમાં કોઈ પણ બેંકની કોઈ પણ શાખામાંથી અન્ય કોઈ બેંકની કોઈ પણ શાખામાં નાણાં ટ્રાન્સફર કરી શકાય છે.

નોમિનેશનની સુવિધા

નોમિનેશનની સુવિધાથી બેંક : મૃત્યુ પામેલ થાપણદારના નોમીનીને ચૂકવણી કરે છે, જે રકમ થાપણદારના ખાતામાં જમા હોય છે; તે બેંકની કસ્ટડીમાં રહેલ મૃત્યુ પામનાર વ્યક્તિની વસ્તુઓ પાછી આપે છે; જો સેફ્ટી લોકર ભાડે રાખનાર વ્યક્તિનું મૃત્યુ થાય તો તેમાંથી વસ્તુઓ ભાડે રાખનારના નોમીનીને આપે છે.

વીતેલી મુદત / તારીખ વાળા ચેક (સ્ટેલ ચેક)

એવા ચેક કે જે લખાયેલી તારીખના ૩ (ત્રણ) મહિના પછી ઉઘરાણા માટે રજૂ કરવામાં આવે.

પેન (પર્મનન્ટ અકાઉન્ટ નંબર)

પરમેનન્ટ અકાઉન્ટ નંબર એ ભારત સરકારના આયકર વિભાગ દ્વારા આપવામાં આવતો એક દશ આંકડાનો આલ્ફાન્યુમેરિક નંબર છે. તે લેમિનેટેડ કાર્ડના સ્વરૂપમાં આપવામાં આવે છે. તે એક કાયમી કાર્ડ છે જેમાં કરદાતાના સરનામામાં ફેરફાર થવાથી અથવા આકારણી અધિકારી ના બદલાવાથી કોઈ જ ફેરફાર થતો નથી.

પાર્ટ ટાઈમ બેન્કિંગ આઉટલેટ

બેન્કિંગ આઉટલેટ જે દિવસમાં કમસેકમ ચાર કલાક અને સપ્તાહમાં કમસેકમ પાંચ દિવસ સેવા આપે છે.

પાસવર્ડ

એક શબ્દ કે આંકડા અથવા બંનેનું સંયોજન, જેથી કોડને એક્સેસ કરી શકાય, જેને ગ્રાહકે પસંદ કર્યો છે જેનાથી તેને ફોન અથવા ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ સેવાના ઉપયોગની પરવાનગી મળે છે. તેનો ઉપયોગ ઓળખાણ માટે પણ થાય છે.

પિન (પર્સનલ આઈડેન્ટીફિકેશન નંબર)

એક ગોપનીય નંબર, જેનો કાર્ડ સાથે ઉપયોગ કરવાથી ગ્રાહકને વસ્તુઓ / સેવાઓની ચૂકવણી, રોકડ ઉપાડ અને બેંક દ્વારા આપવામાં આવતી અન્ય ઇલેક્ટ્રોનિક સેવાઓની પરવાનગી મળે છે.

પીઓએસ (પોઈન્ટ ઓફ સેલ્સ)

પીઓએસ કે સ્વાઈપ મશીન તરીકે આ ટેકનોલોજિકલ સાધનને ઓળખવામાં આવે છે, જે મર્ચન્ટ એસ્ટાબ્લિશમેન્ટ (એમઈ)ને કેશલેસ વાતાવરણમાં ગ્રાહકોને માલો અને સેવાઓ વેચવાની સુવિધા આપે છે. બધા ગ્રાહકોએ તેનું કે તેણીનું ડેબિટ, ક્રેડિટ કે પ્રીપેઈડ કાર્ડ સ્વાઈપ

કરવાનું રહે છે.

આરટીજીએસ

આરટીજીએસ નો મતલબ રિયલ ટાઇમ ગ્રોસ સેટલમેન્ટ છે. તે બેંકિંગ સિસ્ટમમાં નાણાની ટ્રાન્સફર માટેનું સૌથી ઝડપી માધ્યમ છે. આરટીજીએસ માં વ્યવહારોનું સેટલમેન્ટ વન ટુ વન આધાર ઉપર થાય છે જેને ગ્રોસ સેટલમેન્ટ કહેવાય છે અને તે કોઈ પણ જાતના વેઈટિંગ પિરીયડ વગર તુરંત એટલે કે રિયલ ટાઇમમાં થાય છે.

રેફરન્સ રેટ

આ એક એવો બેન્યુમાર્ક રેટ છે કે જેના ઉપર ફ્લોટિંગ વ્યાજવાળી લોનના વ્યાજ દરો નક્કી કરવામાં આવે છે. વ્યાજનો આ રેફરન્સ રેટ વ્યક્તિગત બેંકોની નીતિના આધારે નક્કી / તેમાં ફેરફાર થાય છે.

સિનિયર સિટીઝન

60 વર્ષની વયમર્યાદા વટાવી ચૂકેલી વ્યક્તિ.

પતાવટ કરેલું ખાતું

આ પતાવટ કરેલું લોન ખાતું છે, જે લેણાની પુનઃચુકવણી માટે બેન્ક દ્વારા ઓફર કરાતી વન ટાઇમ સેટલમેન્ટ (ઓટીએસ) યોજના હેઠળ પતાવટ કરાય છે. આ સૂચવે છે કે ઋણદારે અમુક રકમ ચૂકવી છે, પરંતુ શક્યતઃ મૂળ સંમત મુજબ સંપૂર્ણ રકમ ભરી નથી. આવા પતાવટ કરેલા ખાતાની જાણકારી ઋણદારના ક્રેડિટ ઈતિહાસને અપડેટ કરવા માટે સીઆઈસીને કરવામાં આવે છે.

સ્માર્ટ કાર્ડ

સ્માર્ટ કાર્ડ એ ક્રેડિટ કાર્ડની સાઈઝનું એક પ્લાસ્ટિક કાર્ડ છે જેમાં ડેટા પ્રોસેસ કરવા માટે એક માઈક્રોચીપ લગાવેલી હોય છે. આ કાર્ડ વ્યક્તિગત ઓળખ, પ્રમાણીકરણ અને માહિતી ના સંગ્રહ માટેનું સુરક્ષિત માધ્યમ પૂરું પાડે છે. તે ટેલિફોનિક કોલીંગ, ઇલેક્ટ્રોનિક રોકડ ચુકવણી અને અન્ય કાર્યો માટે પણ ઉપયોગી છે.

ટેરિફ શિડચુલ

બેંક દ્વારા તેના ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ માટે લેવામાં આવતા શુલ્ક દર્શાવતું પત્રક.

યુનિફાઈડ પેમેન્ટ ઈન્ટરફેસ (યુપીઆઈ)

આ ચુકવણીની પ્રણાલી સ્માર્ટ ફોનનો ઉપયોગ કરીને કોઈ પણ બે બેન્ક ખાતાં વચ્ચે પૂર્વ વ્યાખ્યા કરેલી ઈમેઈલ આઈડીનો ઉપયોગ કરીને મની ટ્રાન્સફર કરવાની સુવિધા આપે છે.

અનપેઈડ ચેક

આ ચેક એવો ચેક છે જેને કોઈ બેંક દ્વારા ચૂકવણી સિવાય પાછો મોકલવામાં આવ્યો છે (પરત થયો છે).

બીડાણ 1

વિસ્તૃત નોટિસ બોર્ડની ફોર્મેટ

(અપડેટ જ્યાં સુધી કરાયું છે તે તારીખ -----)

A. ગ્રાહક સેવા માહિતી

અમે અપાતી સેવાઓ પ્રદર્શિત કરી છે

- શાખામાં થાપણો અને ફોરેક્સ દરો પર મુખ્ય વ્યાજ દરો અલગથી પ્રદર્શિત કર્યા છે.
- બધાં થાપણ ખાતાં, સેફ કસ્ટડી પર આર્ટિકલ્સ અને સેફ્ટ ડિપોઝિટ વોલ્ટ પર ઉપલબ્ધ નોમિનેશન સુવિધા.
- અમે ફાટેલી અને ખરાબ નોટો બદલી કરી આપીએ છીએ.
- અમે બધા મૂલ્યના સિક્કા સ્વીકારીએ કે બદલી કરી આપીએ છીએ.
- ફૂપા કરીને સ્થાનિક અને બહારગામના ચેકના કલેક્શન માટે લાગુ સમયરેખા માટે અમારી ચેક જમા કરવાની નીતિ જુઓ.
- સંતોષકારક ખાતાં માટે અમે બહારગામના ચેક માટે તાત્કાલિક રૂ. ----- આપીએ છીએ. (ફૂપા કરીને ચેક જમા કરવાની નીતિ જુઓ).
- બેન્કનો બીપીએલઆર (બેન્ચમાર્ક પ્રાઇમ લેન્ડિંગ રેટ) / એમસીએલઆર (માર્જિનલ કોસ્ટ ઓફ લેન્ડિંગ રેટ) અને તેની અસરકારક તારીખ.

B. સેવા શુલ્ક

અનુક્રમ	ખાતાનો પ્રકાર	લઘુતમ જમા આવશ્યકતા (માસિક, ત્રિમાસિક, અર્ધવાર્ષિક) રૂ.	બિન જાળવણી માટે શુલ્ક રૂ.
1.	બચત ખાતું		

C. ફરિયાદ નિવારણ:

- જો તમે કોઈ ફરિયાદ કે તકરાર હોય તો ફૂપા સંપર્ક કરો:
- જો તમારી ફરિયાદનું નિવારણ શાખાના સ્તરે નહીં આવે તો તમે અમારા પ્રાદેશિક કે વિભાગીય મેનેજરનો અહીં સંપર્ક કરી શકો છો: (સરનામું)
- જો અમારા ફરિયાદ નિવારણથી તમને સંતોષ નહીં થાય તો તમે બેન્કિંગ લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકો છો: (નામ, સરનામું, ટેલિફોન નંબરો અને ઈ-મેઈલ આઈડી આપવી)

D. અન્ય અપાતી સેવાઓ

- i. અમે ડિજિટલ પેમેન્ટ અને સેવા પણ આપીએ છીએ.
- ii. અમે બેઝિટ સેવિંગ્સ બેંક ડિપોઝિટ અકાઉન્ટ્સ ખોલીએ છીએ.
- iii. અમે ડાયરેક્ટ ટેક્સ કલેક્શન સ્વીકારીએ છીએ. (કૃપા કરીને ચલાન પર પેન કે ટેન લખો. ચલાન ડ્રોપ બોક્સમાં નહીં નાખો). (જો બેંક દ્વારા સંચાલિત હોય).
- iv. અમે પબ્લિક પ્રોવિડેન્ટ ફંડ અકાઉન્ટ્સ ખોલીએ છીએ (જો બેંક દ્વારા સંચાલિત હોય).
- v. પરિષ્ક નાગરિકોની બચત યોજના 2004 અહીં ચલાવાય છે (જો બેંક દ્વારા સંચાલિત હોય).
- vi. વડા પ્રધાન રોજગાર યોજના/ ભારત સરકાર અને રાજ્ય સરકારો દ્વારા પ્રાયોજિત અન્ય યોજનાઓ અહીં ચલાવાય છે (જો બેંક દ્વારા સંચાલિત હોય).
- vii. અમે એમએસએમઈ લોન/ પ્રોડક્ટ્સ/ મુદ્દા લોન્સ ઓફર કરીએ છીએ.
- viii. અમે કિસાન ક્રેડિટ કાર્ડ્સ જારી કરીએ છીએ (જો બેંક દ્વારા સંચાલન કરાતું હોય)
- ix. વડા પ્રધાન રાહત ભંડોળ માટે દાન અહીં સ્વીકારાય છે.

E. પુસ્તિકા સ્વરૂપમાં ઉપલબ્ધ માહિતી)

(કૃપા કરીને મે આઈ હેલ્પ યુ કાઉન્ટરનો સંપર્ક કરો)

- i. ઉક્ત (અ) (ઉ)ની બધી આઈટમો.
- ii. કરન્સી એક્સચેન્જ સુવિધા માટે સિટીઝન્સ ચાર્ટર.
- iii. સામાન્ય લેણદેણ માટે સમયનાં ધોરણો.
- iv. બધી બેંક નોટની ડિઝાઈન અને સલામતીની વિશિષ્ટતાઓ.
- v. થાપણો, ચેક જમા, ફરિયાદ નિવારણ ચંત્રણા, ભરપાઈ, લેણીમાં જમા કરવા અને જામીનગીરીનો કબજો, ગ્રાહક અધિકાર નીતિ અને ગ્રાહક રક્ષણ નીતિ સંબંધી નીતિના દસ્તાવેજો.
- vi. નિ:શુલ્ક અપાતી સેવાઓ સહિત સંપૂર્ણ સેવા શુલ્ક.
- vii. ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતા, ક્રેડિટ કાર્ડ કામગીરી માટે ન્યાયી વ્યવહારોની સંહિતા, ગ્રાહકો પ્રત્યે બેંકની કટિબદ્ધતાની સંહિતા, સૂક્ષ્મ અને લઘુ ઉદ્યોગો પ્રત્યે કટિબદ્ધતાની સંહિતા. અહીં આપવામાં આવેલી માહિતી સંકુલના બહારની છે:

- બેંક કે શાખાનું નામ:
- સાપ્તાહિક રજાનો દિવસ
- સાપ્તાહિક શાખા બિન- કામકાજનો દિવસ
- શાખાના કામકાજના કલાકો

બેંકિંગ કોડઝ એન્ડ સ્ટાન્ડર્ડઝ બોર્ડ ઓફ ઇન્ડિયા (બીસીએસબીઆઈ) દ્વારા રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા, ઇન્ડિયન બેંક્સ એસોસિએશન અને સભ્યપ્રદ ધરાવતી બેંકોના સહયોગથી આ કોડ સ્થાપિત કરવામાં આવ્યો છે. કોડનો મુખ્ય હેતુ સારા અને યોગ્ય બેંકિંગ વ્યવહારને ઉત્તેજન આપવું, સંચાલનના લઘુત્તમ ધોરણો સિદ્ધ કરવાં અને મુખ્યત્વે સામાન્ય જનતા ને બેંકિંગ પ્રથામાં વિશ્વાસ બેસે તે માટે બેંક – ગ્રાહક વચ્ચે હાર્દિક ઉષ્માજનક સંબંધોને પ્રોત્સાહન મળે તે છે.

“બેંકોએ અપનાવેલા બેંકિંગ કોડઝ અને સ્ટાન્ડર્ડઝ નું બેંકો દ્વારા પાલન કરવામાં આવે છે કે કેમ તેની દેખરેખ રાખવા અને ખાતરી કરવા માટે” બીસીએસબીઆઈ ની સ્થાપના એક સ્વાયત્ત સંસ્થા તરીકે ફેબ્રુઆરી – 2006 માં કરવામાં આવી હતી.

બીસીએસબીઆઈ એ બે કોડ વિકસાવ્યા છે – “બેંકોની ગ્રાહકો પ્રત્યેની વચનબદ્ધતાનો કોડ” તથા “સૂક્ષ્મ અને નાના સાહસો પ્રત્યેની વચનબદ્ધતાનો કોડ”. આ કોડ્ઘ બીસીએસબીઆઈ ની સભ્ય બેંકો જેવી કે સુનિશ્ચિત વેપારી બેંકો, શહેરી સહકારી બેંકો અને ક્ષેત્રીય ગ્રામીણ બેંકો એ અપનાવેલ છે.

બીસીએસબીઆઈ તેની સંરચના અને ઘડતર મુજબ ફરિયાદોના નિવારણ માટેનું મંડળ નથી. જો કે બીસીએસબીઆઈ ફરિયાદોને જરૂર તપાસે છે પણ તેની પાછળનો હેતુ પ્રણાલીગત ખામીઓ હોય તો તેને ઓળખવા, નીતિમાં અંતર હોય, પ્રક્રિયાઓ અને વ્યવહારોમાં ખામીઓ હોય તો તે સુધારવા પગલાં લેવા તેવો છે.

બીસીએસબીઆઈ વિશે વિસ્તૃત માહિતી મેળવવા વેબસાઇટ www.bcsbi.in ઉપર લોગ ઓન કરવા વિનંતી છે.

