IndusInd Bank

ગ્રાહકો માટેની બેંકની પ્રતિબદ્ધતાની આચારસંહિતા(કોડ)

જાન્યુઆરી 2018

આ ગ્રાહકનાં અધિકારોની એક આચારસંહિતા છે,
જે બેન્કિંગ પ્રણાલીના લઘુતમ ધોરણો સ્થાપિત કરે છે,
વ્યક્તિગત ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે,
બીસીએસબીઆઈનાં સભ્ય તરીકે અમે પાલન કરીશું,
તે ગ્રાહકોને રક્ષણ પૂરું પાડે છે અને બીસીએસબીઆઈનાં
સભ્ય બેંકે તેના ગ્રાહકો સાથે રોજબરોજના વ્યવહારમાં
કેવી રીતે વ્યવહાર કરવો તેની સમજૂતી પૂરી પાડે છે.

IndusInd Bank

અનુક્રમણિકા			
1		**પરિચય**	1
	1.1	કોડના હેતુઓ	1
	1.2	કોડનો ઉપયોગો	2
2		**મુખ્ય વચનબધ્ધતાઓ**	3
	2.1	તમારા પ્રત્યે અમારી મુખ્ય વચનબધ્ધતાઓ	3
	2.1.1	યોગ્ય વ્યવહારનો અધિકાર	3
	2.1.2	પારદર્શિતા, વ્યાજબી અને પ્રમાણિક વ્યવહારનો અધિકાર	3
	2.1.3	અનુકૂળતાનો અધિકાર	5
	2.1.4	ગોપનીયતાનો અધિકાર	5
	2.1.5	ફરિયાદ નિવારણ અને વળતરનો અધિકાર	5
3		**માહિતી- પારદર્શિતા**	**6**
	3.1	સામાન્ય માહિતી	6
	3.2	'ફોન ન કરશો' (Do Not Call) સુવિધા	7
	3.3	વ્યાજના દરો	7
	3.3.1	વ્યાજદરોમાં ફેરફાર	7
	3.4	ટેરીફ શેડ્યૂલ	8
	3.4.1	ફી ચાર્જીસ	8
	3.4.2	ફી તથા ચાર્જીસમાં ફેરફાર	8
	3.5	નિયમો અને શરતો	8

	3.5.1	નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો	8
4		**જાહેરાત, પ્રચાર અને વેચાણ**	9
5		**ગુપ્તતા અને ગોપનીયતા**	10
	5.1	ધિરાણ માહિતી કંપનીઓ (Credit Information Companies)	11
6		**ફરિયાદો, તકરારો અને પ્રતિસાદ**	12
	6.1	આંતરિક પદ્ધતિઓ	12
	6.2	બૅન્કિંગ લોકપાલ યોજના	13
	6.3	ગ્રાહકો સાથે મિટીંગ્સ (બેઠકો)	13
	6.4	શાખા સ્તરે ગ્રાહક સેવા સમિતિની મિટીંગ્સ	13
7		**લેણાંની વસૂલાત**	14
	7.1	બાકીની રકમ અને સુરક્ષા રિપઝેશન નીતિ	16
8		**ઉત્પાદનો અને સેવાઓ**	**16**
	8.1	થાપણ ખાતાઓ	16
	8.1.1	થાપણ ખાતાઓ ખોલાવવા અને સંચાલન	17
	8.1.2	તમારા ખાતાની ફેરબદલી	18
	8.1.3	બચત /ચાલુ ખાતા	18
	8.1.3.1	લઘુત્તમ બેલેન્સ	19
	8.1.3.2	ચાર્જિસ	19
	8.1.3.3	પાસબુક / સ્ટેટમેન્ટ	**19**
	8.1.3.4	થાપણ ખાતાઓનું ઉર્ધ્વીકરણ અને મૂલ્યવર્ધક સેવાઓમાં વધારો	20
	8.1.3.5	થાપણ ખાતાઓનું ડાઉનગ્રેડેશન	20
	8.1.4	સગીરના ખાતાંઓ	20
	8.1.5	સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય ખાતા	20
	8.1.6	તમારું ખાતું બંધ કરવું	21
	8.2	ક્લિયરિંગ ચક્ર / વસૂલાત સેવાઓ	21
	8.3	રોકડ વ્યવહારો	22
	8.4	ડાયરેક્ટ ડેબિટ અને સ્થાયી સૂચનાઓ	22
	8.5	પેમેન્ટ રોકવાની સવલત	22

	8.6	તમારા દ્વારા જારી કરાયેલા ચેક / ડેબિટ સૂચનાઓ	23
	8.7	મુદતી થાપણો	23
	8.7.1	મુદતી થાપણો સામેના ધિરાણ	24
	8.8	મૃત ખાતા ધારકોના દાવાની રકમની પતાવટ	24
	8.8.1	હયાત/ નોમિની કલમ (ક્લોઝ) સાથેના ખાતા	24
	8.8.2	હયાત/ નોમિની કલમ (ક્લોઝ) વિનાના ખાતા	25
	8.8.3	દાવાઓની પતાવટની સમય મર્યાદા	26
	8.8.4	પાકતી મુદત પહેલા મુદતી થાપણ ખાતું બંધ કરવું	26
	8.8.5	મૃત થાપણદારના ખાતામાં જમા થતા નાણાંની માવજત	26
	8.8.5.1	પેન્શન ખાતાં	27
	8.9	સેઈફ ડિપોઝિટ લોકર્સ	27
	8.10	વિદેશી હુંડિયામણની સેવાઓ	27
	8.11	ભારતમાં પૈસા તબદીલ કરવાં	28
	8.12	ધિરાણ	29
	8.12.1	લોન્સ	29
	8.12.1.1	સામાન્ય માહિતી	29
	8.12.1.2	લોનની અરજી અને તેમની પ્રક્રિયા	30
	8.13	જામીનગીરી	31
	8.14	સેન્ટ્રલ રજીસ્ટ્રેસન ઓફ સિક્યોરિટાઇઝેશન, એસેટ રિકન્સ્ટ્રકશન એન્ડ સિક્યુરિટી ઇન્ટરેસ્ટ ઓફ ઈન્ડિયા(સીઇઆરએસએઆઇ)	32
	8.15	લેણાંની પતાવટ	32
	8.16	લોન્સ / કાર્ડની બાકી રકમનું સિક્યોરિટાઇઝેશન	33
	8.17	ઇલેક્ટ્રોનિક અને ડિજિટલ બેંકિંગ	34
	8.17.1	ઈન્ટરનેટ અને મોબાઇલ બેન્કિંગ	34
	8.17.2.1	પીન અને પાસવર્ડ્સ	37
	8.17.2.2	પીન/પાસવર્ડની સુરક્ષા માટે સલામત વ્યવહારો /સાવચેતીઓ	37
	8.17.3	એટીએમ / ડેબિટ અને ક્રેડિટ કાર્ડ્સ	39
	8.17.4.1	નુકસાન, ચોરી અથવા વિવાદિત વ્યવહારોનો અહેવાલ આપવો	40

	8.17.4.2	અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેન્કિંગ વ્યવહારોના સંદર્ભમાં મર્યાદિત જવાબદારી	41
	8.17.4.3	ઝીરો જવાબદારી / મર્યાદિત જવાબદારી માટે રિવર્ઝલ સમયરેખા	42
	8.17.5	ક્રેડિટ કાર્ડ	42
	8.17.5.1	ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ્સ	44
	8.18	થર્ડ પાર્ટીના ઉત્પાદનો	45
	8.19	ધિરાણની સલાહની સવલત	46
	8.20	રેકોર્ડ મેળવવો	46
	9	**શાખા બંધ / સ્થળાંતર**	47
	10	**નાણાંકીય સમાવેશ**	47
	11	**વરિષ્ઠ નાગરીકો અને અલગ રીતે સશકત વ્યક્તિઓ**	49
	12	**તમારા એકાઉન્ટ્સનું રક્ષણ**	51
	12.1	સિક્યોર અને વિશ્વસનીય બૅન્કિંગ અને પેમેન્ટ સિસ્ટમ	51
	12.2	અમને અપ ટુ ડેટ રાખવા	51
	12.3	તમારું ખાતું તપાસવું	51
	12.4	કાળજી લેવી	51
	12.5	ચૂકવણી રદ કરી	52
	12.6	નુકસાન માટે જવાબદારી	52
જોડાણ – શબ્દ કોશ (ગ્લોસરી)			53
વ્યાપક નોટિસ બોર્ડ (ફોર્મેટ) અનુસૂચિ -1			57

પરિચય

આ ગ્રાહકોના અધિકારોનો એક કોડ છે, જે બેન્કિંગ પ્રણાલીના લઘુતમ ધોરણો સ્થાપિત કરે છે, વ્યક્તિગત ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે BCSBI ના સભ્ય તરીકે અમે તેનું પાલન કરીશું. તે ગ્રાહકોને રક્ષણ પૂરું પાડે છે અને સમજાવે છે કે સભ્ય બેંકે ગ્રાહક સાથે કેવી રીતે દૈનિક વ્યવહારો કરવા જરૂરી છે.

આ કોડ ભારતીય રિઝર્વ બેંકની(આરબીઆઈ) નિયમનકારી અથવા સુપરવાઇઝરી સૂચનાઓને સ્થાનાંતરિત કે રદ્દબાતલ કરતો નથી અને અમે આરબીઆઇ દ્વારા સમયાંતરે આપવામાં આવતી સૂચનાઓ / નિર્દેશોનું પાલન કરીશું. આ કોડ નિર્ધારિત નિયમનકારી સૂચનાઓમાં નિયત કરેલ કરતા ઉચ્ચ ધોરણો સેટ કરી શકે છે કારણ કે આ કોડ તમારા પ્રત્યેની અમારી પ્રતિબધ્ધતા તરીકે અમારા દ્વારા સ્વેચ્છાએ સ્વીકૃત શ્રેષ્ઠ પ્રથા રજૂ કરે છે.

વધુ સારી ગ્રાહક સેવા પૂરી પાડવા અને ગ્રાહક સંતોષના ઊંચા સ્તરો પુરા પાડવા અમે બેન્કિંગ વ્યવહારના ઉચ્ચ ધોરણો અપનાવવાનો પ્રયાસ કરીશું

આ કોડમાં, તમે એ 'ગ્રાહક' ને સૂચવે છે અને 'અમે' / 'અમને', બેંક ને સૂચવે છે, જે ગ્રાહક સાથે કામ કરે છે.

બ્રાંચ બેંકિંગમાં આઉટલેટ / પાર્ટ-ટાઇમ બેંકિંગ આઉટલેટનો સમાવેશ થાય છે.

1.1 કોડના ઉદ્દેશ

આ કોડ આ માટે વિકસાવવામાં આવ્યો છે:

એ. તમારી સાથેના અમારા વ્યવહારમાં લઘુત્તમ ધોરણો સેટ કરીને સારી તથા નિષ્પક્ષ બૅન્કિંગ પ્રણાલીને પ્રોત્સાહન આપો ;

બી. પારદર્શિતા વધારવી જેથી તમે અમારી પાસેથી શું વ્યાજબી રીતે અપેક્ષા રાખી શકો છો તેના માટે વધુ સારી સમજણ મેળવી શકો;

સી. સ્પર્ધા દ્વારા ઉચ્ચસ્તરીય ધોરણોને હાંસલ કરવા માટે બજારના દળોને (markert forces), પ્રોત્સાહિત કરવા;

ડી. તમે અને તમારી બેંક વચ્ચે વ્યાજબી અને સારા ઉષ્માભર્યા સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવા;

ઈ. બેન્કિંગ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ વિકસાવવો;

એફ. ડીજીટાઈઝ્ વાતાવરણમાં બેંકિંગના કેસમાં સલામત અને વ્યાજબી ગ્રાહક વ્યવહારોને પ્રોત્સાહિત કરવા.

જી. ગ્રાહકોની જાગૃતિ વધારવી અને ગ્રાહક સલામતી વધારવી

કોડના ધોરણોને ચાવીરૂપ પ્રતિબધ્ધતા દ્વારા પ્રકરણ 2 માં આવરી લેવામાં આવ્યા છે.

1.2 કોડની ઉપયોગતિ

આ કોડ નીચે યાદી થયેલ તમામ ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડે છે, પછી ભલે તે અમારી શાખા અથવા અમારા વતી કાર્યરત એજન્ટો દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવે, કે પછી ભલે તે કાઉન્ટર પર, ફોન પર, પોસ્ટ દ્વારા, ઇન્ટરેક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર અથવા અન્ય કોઈપણ પદ્ધતિ દ્વારા પુરા પાડવામાં આવતા હોય. જો કે, અહીં ચર્ચા કરાયેલી તમામ પ્રોડક્ટ્સ અમારા દ્વારા ઓફર થતી હોય અથવા ન થતી હોય.

એ. **ચાલુ ખાતાઓ**, બચત ખાતાઓ, મુદતી થાપણો, રિકરિંગ ડીપોઝિટ, પીપીએફ ખાતાઓ અને અન્ય તમામ **ડિપોઝિટ ખાતાઓ**;

બી. પેન્શન, પેમેન્ટ ઓર્ડર્સ, ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટ્સ, વાયર ટ્રાન્સફર અને **RTGS, NEFT, IMPS, UPI** જેવા તમામ ઇલેક્ટ્રોનિક ટ્રાન્ઝેક્શન્સ દ્વારા રેમિટન્સ જેવી ચુકવણી સેવાઓ.;

સી. સરકારી વ્યવહારો સંબંધિત બેંકિંગ સેવાઓ;

ડી. **ડીમેટ ખાતાઓ, ઇક્વિટી, સરકારી બોન્ડ્સ;**

ઈ. ભારતીય ચલણી નોટ્સ / સિક્કા વિનિમય સુવિધા;

એફ. ચેકોનું કલેક્શન, સેઈફ કસ્ટડી સેવાઓ, સેઈફ ડિપોઝિટ લોકરની સુવિધા;

જી. લોન્સ, ઓવરડ્રાફ્ટ અને **ગેરંટી**;

એચ. મુદ્રાની ફેરબદલી સહિત વિદેશી ચલણની સેવાઓ;

આઈ. અમારી શાખા અને /અથવા અમારા અધિકૃત પ્રતિનિધિઓ અથવા એજન્ટોના માર્કેટિંગ દ્વારા થર્ડ પાર્ટી વીમો અને ઇન્વેસ્ટમેંટ પ્રોડક્ટ્સ ;

જે. **ક્રેડિટ કાર્ડ્સ**, ડેબિટ કાર્ડ્સ, **એટીએમ** કાર્ડ્સ, **સ્માર્ટ કાર્ડ્સ** સહિતની **કાર્ડ** પ્રોડક્ટ્સ અને **પી.ઓ.એસ.** સેવાઓ (અમારા દ્વારા પ્રમોટ કરેલી અમારી પેટા કંપનીઓ / કંપનીઓ દ્વારા ઓફર થતા ક્રેડિટ કાર્ડ્સ સહિત);

કે. ઇ-વૉલેટ, મોબાઇલ બેન્કિંગ, ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગ, **યુપીઆઈ (UPI), બીએચઆઇએમ (BHIM), આધાર પે (Aadhar Pay)** જેવી ડિજિટલ પ્રોડક્ટ્સ .

(બોલ્ડ બ્લેકમાં દેખાતા કી શબ્દોનો અર્થ શબ્દકોષમાં આપવામાં આવ્યો છે.)

2. મુખ્ય કટિબદ્ધતાઓ

2.1 આપના પ્રત્યે અમારી મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

2.1.1 યોગ્ય વર્તનનો અધિકાર

તમારી સાથેના અમારા તમામ વ્યવહારોમાં સારી અને યોગ્ય રીતે વર્તન કરવું, જેમકે:

એ. બેન્કના કાઉન્ટર પર રોકડ / ચેકોની લેવડદેવડ, રેમિટેન્સ, ગંદી (soiled) નોટોની બદલી વગેરે જેવી ન્યુનતમ બેન્કિંગ સેવાઓ પૂરી પાડવી અને વૈકલ્પિક ડીલીવરી ચેનલો મારફતે કેશલેસ વ્યવહારો પૂરા પાડવા.

બી. અમે જે પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ પ્રદાન કરીએ છીએ તેને માટે અને અમે જે કાર્યપદ્ધતિઓ અને પ્રથાઓ અનુસરીએ છીએ તેમાં આ કોડમાં રજૂ કરાયેલી પ્રતિબદ્ધતાઓ પૂરી કરવી;

સી. સંચાર અને સિદ્ધાંતોમાં અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત કાયદાઓ અને નિયમનો મુજબ છે તેની, અને ડિજિટલ બૅન્કિંગ સહિત બૅન્કિંગની સ્થિતિને ધ્યાનમાં રાખીને તમારી જરૂરિયાતોને યોગ્ય છે તેની ખાતરી કરવી.

ડી. તમારી સાથેના અમારા વ્યવહારો સત્ય નિષ્ઠા અને પારદર્શકતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત હોય તેની ખાતરી કરવી.

ઈ. એક સુરક્ષિત, અનુકૂળ અને સશક્ત ટેક્નોલોજીકલ પર્યાવરણમાં ડિજિટલ બૅન્કિંગ અને ચુકવણીની પદ્ધતિઓ પ્રદાન કરવી.

એફ. અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ રજૂ અને પ્રદાન કરતી વખતે વય, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક દરજ્જો, ધર્મ, અપંગતા અથવા નાણાંકીય સ્થિતિના આધારે તમારી વિરુદ્ધ કોઈ ભેદભાવ નહીં રાખવામાં આવે.

જી. તમારી સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં લઘુત્તમ ધોરણો સુયોજિત કરીને સારી અને વ્યાજબી બૅન્કિંગ પદ્ધતિઓનો પ્રચાર કરવો.

એચ. તમારી સાથે વ્યાજબી અને ન્યાયી સંબંધને પ્રોત્સાહન આપવું

આઈ. તમારી સંભાળ રાખતા અમારા સ્ટાફને પુરતી અને યોગ્ય રીતે તાલીમ આપવી અને અમારા સ્ટાફ તમારી પાસે ઝડપથી અને નમ્રતાથી હાજર રહે તે સુનિશ્ચિત કરવું. જો કંઇક ભૂલ થાય તો ભૂલ સુધારીને અને તમારી ફરિયાદોને ઝડપથી સંભાળીને એવી બાબતો સાથે ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરવો.

2.1.2 પારદર્શિતા, વ્યાજબી અને પ્રમાણિક વ્યવહારનો અધિકાર

અમારા નાણાંકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કેવી રીતે કામ કરે છે તેની તમને સમજ પડે તે માટે તમને સહાય કરવા અમે:

એ. તે વિશે તમને સમયસર અને પર્યાપ્ત માહિતી આપવી અને નીચે આપેલી કોઈપણ એક અથવા વધુ ભાષાઓમાં જરૂરી સાવચેતી આપવી- હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.

બી. અમારી જાહેરાતો અને પ્રોત્સાહક સાહિત્ય સ્પષ્ટ છે અને ભ્રામક નથી તેની ખાતરી કરીશું. અમે જે સમજૂતી અથવા કરાર ગોઠવીએ છીએ તે પારદર્શક હોય, તમે સરળતાથી સમજી શકો તેમ હોય અને તમને સારી રીતે સંચાર થયેલ હોય તે સુનિશ્ચિત કરવા દરેક પ્રયાસ કરીશું. ઉત્પાદનના જીવન ચક્ર ઉપયોગને નિયમન કરતા ઉત્પાદનની કિંમત, સંકળાયેલા જોખમો અને પરસ્પર જવાબદારીઓ સ્પષ્ટપણે પ્રગટ થશે. અમે સુનિશ્ચિત કરીશું કે તમે અન્યાયી વ્યવસાય અથવા માર્કેટિંગ પદ્ધતિઓ, કરાર સંબંધી દબાણયુક્ત શરતો, નકારાત્મક પુષ્ટિકરણો અથવા ગેરમાર્ગે દોરતા પ્રતિનિધિઓને આધીન નથી.

આ હાંસલ કરવા માટે, અમે જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને સેલ્સ પરની પ્રકરણ 3 અને માહિતી પારદર્શિતા અંગે પ્રકરણ 4 પરની પદ્ધતિ અને કાર્યવાહીનું અનુસરણ કરીશું.

સી. તમારી પસંદગી મુજબ નીચેની પદ્ધતિઓ મારફતે તેમને લાગુ પડતી શરતો અને નિયમો ઉપરાંત અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ, ન્યુનતમ બેલેન્સ જરૂરિયાતો, વ્યાજદર અને સર્વિસ ચાર્જીસ વિશેની સંપૂર્ણ માહિતી તમને આપવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરીશું.

i. એસએમએસ અથવા ઈ-મેલ્સ મોકલીને.

ii. ઇલેક્ટ્રોનિક અથવા પ્રિન્ટ મીડિયા દ્વારા

iii. અમારી વેબસાઇટ પર દર્શાવીને.

iv. બ્રાંચનાં સૂચના બોર્ડ પર દર્શાવીને

[વેબસાઇટ અને શાખા નોટિસ બોર્ડ પર પ્રદર્શન ઉપર ઉલ્લેખિત માહિતી પ્રસારણની અન્ય રીતો ઉપરાંત હશે.]

ડી. તમને પૂરી પાડવામાં આવતી સુવિધાઓ અને તમે કેવી રીતે આનો ઉપયોગ કરી શકો છો તથા તમારા પ્રશ્નોને સંબોધવા કોને અને કેવી રીતે સંપર્ક કરી શકો તેની માહિતી આપીશું

ઈ. તમારી જાણ માટે, અમારી બ્રાંચમાં પ્રદર્શિત કરીશું

i. સેવાઓ જે અમે પૂરી પાડીએ છીએ.

ii. બચત ખાતા અને ચાલુ ખાતા માટેની ઓછામાં ઓછા બેલેન્સની આવશ્યકતા, જો હોય તો,

અને તેની બિન-જાળવણીના ચાર્જીઝ

iii. પુસ્તિકાના સ્વરૂપમાં ઉપલબ્ધ માહિતી.

એફ. આના વિષે અમારી વેબસાઇટ પર અમારી નીતિઓ પ્રદર્શિત કરીશું.

i. ડિપોઝિટ્સ

ii. ચેકો એકત્રિત કરવા

iii. ફરિયાદ નિવારણ

iv. વળતર

v. લેણાની રકમની ઉઘરાણી અને અવેજનો પુનઃ કબજો

vi. ગ્રાહક અધિકારોનું ચાર્ટર (દસ્તાવેજ)

vii. ગ્રાહક સુરક્ષા નીતિ (સાયબર ફ્રોડથી રક્ષણ સહિત)

viii. અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારના સંદર્ભમાં મર્યાદિત જવાબદારી

ix. વરિષ્ઠ નાગરિકો અને અલગ રીતે સક્ષમ વ્યક્તિઓ માટે સુવિધાઓ

જી. ગ્રાહકો વચ્ચે કોડ વિશે જાગરૂકતા વધારવા માટે અમે

i. જ્યારે તમે કોઈ ખાતું ખોલાવતા હો ત્યારે અને તે સિવાય માંગણી કરવાથી તમને કોડની એક નકલ પૂરી પાડીશું.

ii. અમારી દરેક શાખા અને અમારી વેબસાઇટ પર આ કોડ ઉપલબ્ધ કરાવીશું.

iii. કોડ વિશે સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરી શકે અને કોડનો અસરકારક રીતે ઉપયોગ કરી શકે તે માટે અમારા સ્ટાફને તાલીમ આપવામાં આવે તેની ખાતરી કરીશું.

iv. સમયાંતરે કોડની જોગવાઈઓ પર ગ્રાહક મીટીંગોનું આયોજન કરીશું.

2.1.3 યોગ્યતાનો અધિકાર

તૃત્તીય પક્ષ પ્રોડક્ટ્સ પરની કલમ નં. 8.18. અને જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને સેલ્સ પરના પ્રકરણ 4 ની વિગતો મુજબ તથા તમારા નાણાંકીય સંજોગો અને આકારણીને આધારે તમારી જરૂરિયાતો માટે અમે તમને યોગ્ય ઉત્પાદનો પ્રદાન કરીશું.

2.1.4 ગુપ્તતાનો અધિકાર

ગુપ્તતા અને ગોપનીયતા પર પ્રકરણ 5 માં ઉલ્લેખ કરેલી બાબતોને આધીન, અમે તમારી તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય તરીકે ગણીશું.

2.1.5 ફરિયાદ નિવારણ અને વળતરનો અધિકાર

જો કંઇક ખોટું થશે તો તેની સાથે અમે ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરીશું, જેમ કે :

એ. અમારી ભૂલોને તાત્કાલિક સુધારીને અને કોઈ પણ બેન્ક ચાર્જીસ, કે જે અમે ભૂલથી લાગુ કરીએ છીએ, રદ કરીને અને અમારી વળતર (કૉમ્પેન્સેશન) નીતિ(પોલિસી)ના સંદર્ભમાં અમારી ભૂલને લીધે તમને થયેલ કોઈપણ નાણાંકીય નુકસાન માટે વળતર ચૂકવીશું.

બી. તમારી ફરિયાદોને તરત સંભાળીશું.

સી. જો તમે હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હો તો તમારી ફરિયાદ કેવી રીતે આગળ મોકલવી તે તમને જણાવીશું.

ડી. તકનીકી નિષ્ફળતાઓથી ઉદભવતી સમસ્યાઓ દૂર કરવા માટે યોગ્ય વૈકલ્પિક માર્ગો પૂરા પાડીશું.

ઈ. તમારી માહિતી માટે અમે અમારી શાખામાં આ પ્રદર્શિત કરીશું.

i. શાખાના અધિકારીનું નામ જેનો તમે સંપર્ક કરી શકો છો, જો તમને કોઈ ફરિયાદ હોય તો.

ii. જો તમારી ફરિયાદનું શાખામાં નિવારણ ન થાય તો પ્રાદેશિક / ઝોનલ મેનેજર / મુખ્ય નોડલ અધિકારી (પી.એન.ઓ.) ના નામ અને સરનામું, જેનો તમે સંપર્ક કરી શકો છો.

iii. બેંકિંગ લોકપાલના નામ અને સંપર્કની વિગતો જેના ન્યાય ક્ષેત્રમાં શાખા આવે છે.

આ કોડના પ્રકરણ 6 માં વર્ણવ્યા પ્રમાણે બેંકીંગ લોકપાલ યોજનાની વિગતો સહિત તમારી ફરિયાદોના નિરાકરણ માટેની આંતરિક કાર્યપધ્ધતિ અંગે અમે તમને સલાહ આપીશું.

3. માહિતી – પારદર્શિતા

અમે અમારા પરિસરમાં એક વ્યાપક નોટિસ બોર્ડ (સીએનબી) પર સૂચિત અને લાગુ પડતી દ્વિભાષી / ત્રિભાષી ભાષા (અનુસૂચિ 1) માં અમારા ઉત્પાદનો, સેવાઓ, સૌથી મહત્વના નિયમો અને શરતો (એમઆઇટીસી) અંગેની માહિતી પ્રદર્શિત કરીશું અને સીએનબી પર અમે વાસ્તવિક ટાઈમ પર આધારિત પરિવર્તન(change)ની અસરકારક તારીખ અપડેટ કરીશું.નીચે જણાવેલ વિવિધ માધ્યમો દ્વારા તમને વ્યાજ દરો, ફી અને ચાર્જીસ વિશેની માહિતી મળી શકે છે.

એ. અમારી શાખામાં નોટીસ બોર્ડ.

બી. અમારી શાખા અથવા હેલ્પલાઇન્સનો સંપર્ક કરવાથી.

સી. અમારી વેબસાઇટ.

ડી. અમારા નિયુક્ત કર્મચારીઓ / હેલ્પ ડેસ્ક ને પૂછવાથી

ઈ. અમારી શાખા / અમારી વેબસાઇટ પર **ટેરિફ સૂચિ** જોઇને.

3.1 સામાન્ય માહિતી

અમે આ કરીશું :

એ. જે ઉત્પાદનો અને સેવાઓ અમે ઓફર કરીએ છીએ અને જે તમારી જરૂરિયાતોને અનુરૂપ છે તેના પ્રકારો અંગે તમને માહિતી આપીશું.

બી. અમારી તમામ શાખાઓમાં બેઝિક સેવિંગ્સ બૅન્ક ડિપોઝિટ (બીએસબીડી) ખાતાંઓ ખોલવા માટેના આવશ્યક દસ્તાવેજો મુખ્યત્વે દ્વિભાષી / ત્રિભાષી ભાષામાં દર્શાવીશું. "નાના એકાઉન્ટ્સ" ખોલવા માટેની સરળ (રિલેક્સ્ડ) આવશ્યકતાઓ પણ અમે પ્રદર્શિત કરીશું.

સી. અમે તમને લાગુ પડતા વ્યાજ દરો, ફી અને ખર્ચ સહિત તમને જેમાં રસ હોય તે સેવાઓ અને ઉત્પાદનોની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ સમજાવતી સ્પષ્ટ માહિતી આપીશું.

ડી. અમે તમને શાખાઓ, બૅન્કિંગ આઉટલેટ્સ, બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ, બિઝનેસ ફેસિલિટેટર્સ, એટીએમ, માઇક્રો એટીએમ, ફોન બેન્કિંગ, મોબાઇલ બેન્કિંગ, નેટ બેન્કિંગ જેવી વિવિધ ચેનલો, કે જેની મારફતે અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ મળી શકે તે કહીશું અને તે વિશે વધુ જાણકારી કેવી રીતે મળે તે જણાવીશું.

ઈ. અમારા માટે કાનૂની, નિયમનકારી અને આંતરિક નીતિઓની સમીક્ષાઓનું પાલન કરવા તમારી ઓળખ અને સરનામું સાબિત કરવા માટે તમારી પાસેથી જરૂરી માહિતી અંગે તમને જણાવીશું. એફ. ખાસ કરીને તમારા તમામ ડિપોઝિટ ખાતા, સેઈફ કસ્ટડીમાંની વસ્તુઓ અને સેઈફ ડિપોઝિટ લૉકર પર ઓફર કરવામાં આવેલી **નોમિનેશન સુવિધા** મેળવવા માટે, તમારા અધિકારો અને જવાબદારીઓ વિશે તમને માહિતી આપીશું.

જી. એકાઉન્ટ ખોલતાં પહેલાં બચત બૅન્ક (એસ.બી.) / કરન્ટ એકાઉન્ટ (સીએ) અને અન્ય તમામ ડિપોઝિટ ખાતાની બાબતમાં તમારા રેકોર્ડ માટે તમને "સૌથી મહત્વના નિયમો અને શરતો" (એમઆઇટીસી) આપીશું.

3.2 'કૉલ કરશો નહીં' (Do Not Call) સેવા

જો તમે અમારી બેંકની 'ડુ નોટ કોલ રજીસ્ટ્રી' અથવા 'નેશનલ ડુ નોટ કોલ રજિસ્ટ્રી' સાથે સીધા અથવા તમારા સેવા પ્રદાતા દ્વારા નોંધણી કરાવી હશે તો અમે અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશેની કોઈપણ અનિચ્છનીય વ્યાપારી માહિતી તમને ટેલિફોન કૉલ્સ /એસએમએસ દ્વારા મોકલીશું નહીં. જો કે, હાલમાં તમે જે ઉત્પાદનો અને સેવાઓનો ઉપયોગ કરી રહ્યા છો તથા તમારા ખાતામાં લેવડદેવડ સંબંધી એસએમએસ એલર્ટ સહિત તમારા એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ્સ અને અન્ય મહત્વપૂર્ણ સલાહ અને માહિતી સહિતની માહિતી પ્રાપ્ત કરવા માટે તે લાગુ નહીં થાય.

3.3 વ્યાજ દરો

અમે તમને આના પર માહિતી આપીશું:

એ. વ્યાજ દરો જે તમારી ડિપોઝિટ અને લોન ખાતાઓ પર લાગુ થાય છે.

બી. **ફીક્ષ વ્યાજ દર**ની લોનના કિસ્સામાં, લોન કરારમાં વ્યાજ ફરીથી સેટ કરવાની જોગવાઈ અને તેની અસરકારક તારીખ, જો કોઈ હોય તો.

સી. **ફ્લોટિંગ વ્યાજદર**ની લોન્સના કિસ્સામાં, **રેફરન્સ રેટ** કે જે તમારા ફ્લોટિંગ રેટ સાથે સંકળાયેલા છે અને પ્રિમિયમ અથવા ડિસ્કાઉન્ટ કે જે તમારી લોનનો વાસ્તવિક દર નક્કી કરવા માટે લાગુ પડે છે.

ડી. તમારી પાસે તમારી લોનને ફિક્સ્ડ દરમાંથી ફ્લોટિંગ દરે અને તેનાથી ઊલટું, રૂપાંતરિત કરવાનો વિકલ્પ છે કે કેમ , અને જો આમ હોય, તો તેના પર એક વખતના લાગુ પડતા ચાર્જીસ.

ઈ. સામયિકતા કે જેની પર અમે તમારી થાપણો પર વ્યાજ ચૂકવીએ છીએ અથવા તમારા લોન એકાઉન્ટ્સ પર વ્યાજ ચાર્જ કરીએ છીએ.

એફ. અમે તમારી ડિપોઝિટ અને લોન ખાતાઓ પર કેવી રીતે વ્યાજ લાગુ પાડીએ છીએ અને તેના પર વ્યાજની ગણતરી કેવી રીતે કરીએ છીએ.

3.3.1 વ્યાજદરમાં ફેરફાર

સમય સમય પર અમારી પાસે ઉપલબ્ધ છેલ્લી અપડેટેડ ગ્રાહક સંપર્કની વિગતો પર અમારી લોન પ્રોડક્ટ્સ પરના વ્યાજ દરોમાં ફેરફાર તથા રેફરન્સ રેટમાંના ફેરફારોની નીચેનામાંથી કોઈપણ માધ્યમો દ્વારા અમે તમને જાણ કરીશું:

એ. પત્ર

બી. ઇ-મેઇલ

સી. એસએમએસ

ડી. પ્રચાર માધ્યમ

આ માહિતી અમારી શાખાઓના નોટીસ બોર્ડ પર તથા અમારી વેબસાઇટ પર પણ પ્રદર્શિત કરીશું.

3.4 ટેરિફ શેડ્યૂલ

3.4.1 ફી અને ચાર્જીસ

એ. અમે ખાતરી કરીશું કે વિવિધ સેવાઓ માટેની અમારી ફી અને સર્વિસ ચાર્જિસ, અમારા બોર્ડ અથવા આ બાબતે નિર્ણય લેવા બોર્ડ દ્વારા અધિકૃત કોઈ યોગ્ય સક્ષમ સત્તાધિકારી દ્વારા મંજૂર થયેલ છે અને તે એક સમાન વર્ગના ગ્રાહકો માટે વ્યાજબી તથા બિન-ભેદભાવપૂર્ણ હશે.

બી. અમે અમારી વેબસાઇટ પર અમારી ટેરિફ સૂચિ મૂકીશું અને તમારા અવલોકન માટે દરેક શાખા પર એક નકલ ઉપલબ્ધ કરાવીશું. અમે અમારી શાખાઓમાં તે શાખામાં ટેરિફ સૂચિની ઉપલબ્ધતા વિશે નોટિસ પ્રદર્શિત કરીશું.

સી. અમે અમારી ટેરિફ સૂચિમાં તમારા દ્વારા પસંદ કરેલ ઉત્પાદનો અને સેવાઓને લાગુ પડતા કોઈપણ ચાર્જની વિગતો તમને આપીશું.

ડી. અમે તમને તમારા દ્વારા પસંદ કરેલ પ્રોડક્ટ /સેવાઓને અનુસરતા કોઈપણ નિયમો તથા શરતોના બિન-પાલન / ઉલ્લંઘનના કિસ્સામાં વસુલાતપાત્ર દંડ વિશે પણ માહિતી આપીશું.

3.4.2 ફી અને ચાર્જીસમાં ફેરફારો

જો અમે કોઈપણ ફી અથવા ચાર્જ વધારીએ અથવા નવી ફી કે ચાર્જ દાખલ કરીએ, તો તે સુધારેલા ચાર્જ અસરકારક બને તેના એક મહિના પહેલાં એકાઉન્ટ્સ નિવેદનો / ઈ-મેલ / એસએમએસ એલર્ટસ/ અમારી શાખામાંના નોટિસ બોર્ડ દ્વારા સૂચિત કરવામાં આવશે. આ માહિતી અમારી વેબસાઇટ પર પણ આગવી રીતે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

3.5 નિયમો અને શરતો

એ. તમે અમને જે ઉત્પાદનો / સેવાઓ પુરા પાડવા કહેશો તે માટે સંબંધિત નિયમો અને શરતો અંગે અમે તમને સલાહ આપીશું.

બી. બધા નિયમો અને શરતો વ્યાજબી હશે અને સંબંધિત અધિકારો, જવાબદારીઓ અને ફરજોને સ્પષ્ટ રીતે, અને બને તેટલી સાદી અને સરળ ભાષામાં સુયોજિત કરવામાં આવશે.

3.5.1 નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારો

એ. સુધારેલા નિયમો અને શરતોને અસરકારક બનાવવાના એક મહિના પહેલાં નીચેની કોઈ એક અથવા વધુ ચેનલો દ્વારા નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર વિશે અમે તમને જણાવીશું:

i. પત્ર

ii. એકાઉન્ટનું નિવેદન

iii. એસએમએસ

iv. ઇ-મેઇલ

અમારી વેબસાઇટમાં અને અમારી શાખામાના નોટિસ બૉર્ડ્સ પર પણ આ માહિતી ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

બી. સામાન્ય રીતે, એક મહિનાની નોટિસ આપ્યા પછી ભાવી અસરથી ફેરફારો કરવામાં આવશે.

સી. જો અમે નોટિસ વિના કોઈ ફેરફાર કર્યો હશે, તો અમે 30 દિવસની અંદર ફેરફાર સૂચિત કરીશું.

જો આવા બદલાવથી તમને કોઈ ગેરલાભ થાય, તો તમે નોટિસના 60 દિવસની અંદર, તમારું એકાઉન્ટ બંધ કરી શકો છો અથવા સુધારેલા ચાર્જ અથવા વ્યાજ ચૂકવ્યા વગર અન્ય કોઈ પાત્ર એકાઉન્ટ પર રૂપાંતર કરી શકો છો.

ડી. નિયમો અને શરતોમાં કોઈ પણ ફેરફાર અમે તરત જ અમારી વેબસાઇટ પર અપડેટ કરીશું. નવા નિયમો અને શરતોની કોપી, વિનંતી કરવા પર, અમે તમને આપીશું.

4. જાહેરાત, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

એ. અમે તકેદારી રાખીશું કે અમારી બધી જાહેરાતો અને પ્રમોશનલ સામગ્રી સ્પષ્ટ હોય અને ગેરમાર્ગે દોરનારી ના હોય.

બી. એવી કોઈપણ જાહેરાત અને પ્રમોશનલ સાહિત્યમાં કે જે બૅન્કિંગ સેવા અથવા ઉત્પાદન પર ધ્યાન ખેંચે છે અથવા તેમાં વ્યાજ દરના સંદર્ભનો સમાવેશ થાય છે, જો અન્ય ફી અને ચાર્જ લાગુ થશે તો અમે એ પણ સૂચિત કરીશું અને સંબંધિત નિયમો અને શરતોની સંપૂર્ણ વિગતો તમારી માંગણી મુજબ ઉપલબ્ધ કરાવીશું.

સી. જો તમને પૂરક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે અમે તૃતીય પક્ષોની સેવાઓનો લાભ લઈએ તો, તેઓ પણ તમારી અંગત માહિતીની (જો તે તૃતીય પક્ષો માટે ઉપલબ્ધ હોય તો) ગુપ્તતા અને સલામતી અમારી જેમ જ રાખે તેની અમે ખાતરી કરીશું..

ડી. અમે વખતો વખત , ઈ-મેલ, એસએમએસ દ્વારા અથવા ટેલિફોન પર તમે ઉપયોગમાં લીધેલા અમારા ઉત્પાદનોના વિવિધ લક્ષણો અંગે તમને જણાવીશું. જો તમે 'ડૂ નોટ કોલ' સુવિધા ની નોંધણી નહિ કરાવી હોય તો અમારા ઉત્પાદનો /સેવાઓના સંદર્ભમાં અમારા અન્ય ઉત્પાદનો અથવા પ્રમોશનલ ઓફર વિશેની માહિતી ફક્ત તમને જ જણાવવામાં આવશે. ઇ-મેઇલ દ્વારા શેર થતી માહિતી અંગે આવા ભાવિ સંચારથી અનસબ્સ્ક્રાઇબ કરવાનો તમારી પાસે વિકલ્પ છે.

ઈ. અમે અમારી ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (ડીએસએ) માટે આચારસંહિતા ઘડેલી છે, જેમની સેવાઓ અમે અમારા ઉત્પાદનો / સેવાઓનું વેચાણ કરવા માટે મેળવી શકીએ છીએ, જે અન્ય બાબતોની સાથે સાથે જ્યારે તેઓ અમારા ઉત્પાદનોને વેચવા માટે વ્યક્તિગત અથવા ફોન દ્વારા તમારો સંપર્ક કરશે ત્યારે તેઓ પોતાની જાતને અમારા બેંકના ફક્ત વેચાણ એજન્ટ તરીકે જ ઓળખાવશે. અમે ખાતરી કરીશું કે અમારા વતી કાર્યરત અમારા ઉત્પાદન વેચનાર કોઈ પણ પક્ષ અથવા એજન્ટ આચાર સંહિતાનું પાલન કરશે.

એફ. અમારા પ્રતિનિધિ / કુરિયર અથવા ડીએસએસ એ કોઈ પણ અયોગ્ય વર્તણૂંક કરેલ છે અથવા આ કોડના ઉલ્લંઘનની કાર્યવાહી કરી છે એ અંગે આપના તરફથી કોઈ ફરિયાદ મળ્યાના કિસ્સામાં, અમે તપાસ માટે અને ફરિયાદને હેન્ડલ કરવા અને અમારી વળતર નીતિ મુજબ નુકસાનની ભરપાઈ કરી આપવા માટે યોગ્ય પગલા લઈશું.

જી. અમે સુનિશ્ચિત કરીશું કે અમારા વતી કામ કરતાં અથવા અમારા ઉત્પાદનનું વેચાણ કરનારા કોઈ પણ તૃતીય પક્ષ અથવા એજન્ટને વેચાણ થયા પછી જે ફી અથવા કમિશન મળે છે તે જણાવે. એચ. અમે ખાતરી કરીશું કે અમારી જાહેરાતોમાં એવા તમામ સંબંધિત સંદેશાઓ શામેલ થશે જેની અનૈતિક / બનાવટી ઓફર સામે જાગૃતિ વધારવા માટે જરૂર છે.

5. ખાનગીયતા અને ગોપનીયતા

અમે તમારી તમામ અંગત માહિતીને ખાનગી અને ગોપનીય રાખીશું (જ્યારે તમે અમારા ગ્રાહક ન રહ્યા હો ત્યારે પણ) અને તે નીચેના સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા સંચાલિત થશે:

એ. તમારા દ્વારા કે અન્ય દ્વારા મળેલી તમારા ખાતાઓને લગતી માહિતી અથવા ડેટા અમારા ગ્રુપમાં અન્ય કંપનીઓ / એકમો સહિત, કોઈપણ વ્યક્તિને, નીચે જણાવેલ કેટલાક અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય, અન્ય કોઈને આપીશું નહિ;

i. ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓ (સીઆઈસી) ને ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ (સીઆઈસીએ) હેઠળ લોન્સ, અસુરક્ષિત લોન, ક્રેડિટ કાર્ડ વગેરે જેવી માહિતી પૂરી પાડવી.

II. કાયદા દ્વારા અથવા બેન્કિંગ નિયમનકાર દ્વારા જરૂરી માહિતી આપવી.

iii. જાહેર જનતા પ્રત્યે ફરજનાં ભાગ રૂપે એ આપવી જરુરી બને.

iv. જો અમારા હિત માટે અમારે કોઈને માહિતી આપવી પડે (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડી રોકવા), પરંતુ અમે આનો માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે અમારા જૂથમાં અન્ય કંપનીઓ સહિત, અન્ય કોઈને પણ તમે કે તમારા ખાતાઓ (તમારા નામ અને સરનામા સહિત) વિષે માહિતી આપવા માટે ઉપયોગ કરીશું નહિ.

v. જો માહિતી આપવા માટે તમે અમને અધિકૃત કરો તો.

vi. જ્યારે તમારા વિશે બેન્કરનો સંદર્ભ આપવો જરૂરી હોય, ત્યારે અમે તે આપીએ તે પહેલા અમારે તમારી લેખિત પરવાનગી જરૂરી હશે, જો પહેલા આપેલી નહિ હોય તો.

બી. અમે તમારી વ્યક્તિગત માહિતીને કોઈ પણ વ્યક્તિ દ્વારા માર્કેટિંગ હેતુઓ માટે ઉપયોગમાં લઈશું નહીં જ્યાં સુધી તમે અમને તે કરવા માટે સ્પષ્ટ રીતે અધિકૃત નહીં કરો.

સી. જો અમે કેવાયસીની જરૂરિયાત સિવાય તમારી પાસેથી કોઈ પણ માહિતી એકત્રિત કરીએ, તો અમે તેને અલગથી એકત્રિત કરીશું અને નહીં કે એકાઉન્ટ ઓપનિંગ ફોર્મના ભાગ રૂપે. જો અમે કોઈ વધારાની માહિતી એકત્રિત કરીએ છીએ, તો જેના માટે અમે આ માહિતી એકઠી કરી રહ્યા છીએ તે હેતુ સમજાવીશું અને તે માટે તમારી ચોક્કસ સંમતિ લઈશું.

5.1 ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઓ

જ્યારે તમે કોઈ ધિરાણ સુવિધા માટે અરજી કરો:

એ. અમે તમને ક્રેડીટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઝ (સીઆઇસી)ની ભૂમિકા તેમજ અમે તેમની સાથે કરી શકીએ છીએ તે ચકાસણી તથા તે જે માહિતી પૂરી પાડે છે તેની અસર તમારી ધિરાણ મેળવવાની તમારી ક્ષમતા પર શું થઇ શકે છે તે સમજાવીશું.

બી. આપના દ્વારા માંગેલી અને નિર્ધારિત ફીની ચુકવણી થયા પછી સી.આઇ.સી. પાસેથી પ્રાપ્ત થયેલી ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન રિપોર્ટની એક નકલ અમે તમને આપીશું.

સી. નિશ્ચિત સમયાંતરે તમારા દ્વારા અમારી પાસેથી લેવામાં આવેલ ધિરાણ વિશે અમે સી.આઈ.સી.ને યોગ્ય માહિતી આપીશું.

ડી. સી.આઈ.સી.ને આપેલ માહિતીમાં અમે તમને આપેલા વ્યક્તિગત ધિરાણની વિગતો પણ શામેલ હશે, જ્યારે

i. તમેં ચૂકવણીમાં પાછળ રહી ગયા હો,

ii. બાકી રહેલ નાણાં વિવાદમાં હોય.

ઈ. અમે ક્રેડિટ સ્ટેટમેન્ટ તાત્કાલિક અપડેટ કરીશું, પરંતુ ઓવરડ્યુની ચુકવણીના 30 દિવસ કરતાં મોડું નહીં. ઇવેન્ટના 30 દિવસની અંદર અમે સી.આઈ.સી ને લોન બંધ કરવાની જાણ કરીશું. જો લોન ખાતું ડિફોલ્ટ થયું હોય, પરંતુ ત્યારબાદ નિયમિત બને, તો આ માહિતી અમે આગામી રિપોર્ટમાં સી.આઇ.સી. સાથે અપડેટ કરીશું. જો

ધિરાણના લેણાંની કોઈ આંશિક /વિલંબિત /કોઈપણ પતાવટ હોય, તો તે તમારા ક્રેડિટ સ્કોરને અસર કરશે

એફ. સીઆઈસીને પૂરી પાડવામાં આવેલ માહિતીના વિવાદના કિસ્સામાં સીઆઈસીને રિપોર્ટ કરવાના કારણો માટે સંતોષકારક રીતે સમજાવીને અમે તે બાબતનું નિરાકરણ લાવીશું.

જી. અમે વિનંતીથી, તમે અમારી પાસેથી લીધેલ ધિરાણ/લોન સુવિધા વિશેની માહિતી જેને પૂરી પાડીએ છે તે સી.આઇ.સી.(ઓ)ની વિગતો તમને જણાવીશું.

એચ. અમે ₹25 લાખ* અને વધુના ઈરાદાપૂર્વકના ડિફોલ્ટર્સના નામોને નિશ્ચિત કરીશું અને જાહેર કરીશું અને આવા વિલંબિત ડિફોલ્ટર્સના નામો ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઓને આપવામાં આવશે, જે સંપૂર્ણપણે આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકા મુજબ રહેશે.

આઈ. અમે ₹1.00 કરોડ* અને તેથી ઉપરના ડિફોલ્ટર્સના નામોને રજૂ કરીશું જેમના એકાઉન્ટ્સને આરબીઆઇના માર્ગદર્શિકા મુજબ શંકાસ્પદ (doubtful) અથવા નુકસાનની(loss) અસ્કયામતોમાં ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઓને વર્ગીકૃત કરવામાં આવે છે.

* (અથવા જેમ સમય સમય પર સુધારો કરવામાં આવે)

6. ફરિયાદો, તકરાર અને પ્રતિસાદ

6.1 આંતરિક કાર્યવાહી

એ. જો તમે ફરિયાદ કરવા માંગતા હો તો અમે તમને જણાવીશું કે:

i. આમ કેવી રીતે કરવું.

II. ફરિયાદ ક્યાં કરી શકાય.

iii. ફરિયાદ કોને કરી શકાય.

iv. જવાબ ક્યારે મળી શકે

v. તકરાર નિવારણ માટે કોનો સંપર્ક કરવો.

vi. જો તમે નિષ્કર્ષથી સંતુષ્ટ ન હો તો શું કરવું?

બી. તમારા કોઈ પણ પ્રશ્નો માટે અમારા કર્મચારીઓ તમને મદદ કરશે.

સી. અમે તમને કહીશું કે ફરિયાદોના યોગ્ય અને ઝડપી ઉકેલ માટે અમારી પ્રક્રિયાની વિગતો ક્યાંથી મળી શકે.

ડી. તમારે કોઈ તકરાર હોય તો બેન્કની શાખામાં કયા અધિકારીનો સંપર્ક કરવો તેનું નામ અમે પ્રદર્શિત કરીશું. જો શાખાનાં સ્તરે તમારી ફરિયાદનું નિવારણ ના થઇ શકે તો અમે તેને બેંકની અંદર ફરિયાદ નિવારણના સર્વાધિકારી સ્તર સુધી વધારવા માટે ખાતરી આપીશું અને 30 દિવસની અંદર તમને અંતિમ પ્રતિભાવ આપીશું. જો તમે ઈચ્છો તો તમે અમારા ક્ષેત્રીય/ઝોનલ મેનેજર / મુખ્ય મધ્યવર્તી અધિકારી (પી.એન.ઓ.) નો સંપર્ક કરી શકો છો જેમના સરનામાં શાખામાં દર્શાવેલા હોય છે.

ઈ. જો તમારી લેખિત ફરિયાદ હાથોહાથ પહોંચાડી હશે તો અમે તરત જ એક સ્વીકૃતિ મોકલીશું અને એસએમએસ દ્વારા રજીસ્ટર મોબાઇલ નંબર પર "ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર" અલગથી મોકલવામાં આવશે. જો અમારા નિયુક્ત ટેલિફોન હેલ્પ ડેસ્ક પર અથવા ગ્રાહક સેવા નંબરના ફોન પર તમારી ફરિયાદ કરી હશે તો અમે તમને "ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર" પ્રદાન કરીશું અને વ્યાજબી સમયની અંદર પ્રગતિની જાણ કરીશું.

એફ. આ બાબતની તપાસ કર્યા પછી, અમે તમને અમારો અંતિમ પ્રતિભાવ મોકલીશું અથવા સમજાવીશું કે અમને પ્રતિસાદ આપવા માટે શા માટે વધુ સમયની જરૂર છે અને તમારી ફરિયાદ પ્રાપ્ત થયાના 30 દિવસની અંદર આવું કરવાનો પ્રયત્ન કરીશું અને તમારી ફરિયાદને કેવી રીતે આગળ લેવી તે તમને જણાવીશું, જો તમે હજી પણ સંતુષ્ટ નથી થતા તો.

જી. અમને ફરિયાદ કર્યાના 30 દિવસની અંદર, જો તમને અમારી પાસેથી પ્રતિસાદ / સંતોષકારક પ્રતિસાદ ન મળે અને તમારી ફરિયાદના નિકાલ માટે જો તમે અન્ય માર્ગે આગળ વધવા માંગતા હો તો તમે બેન્કિંગ લોકપાલ યોજના હેઠળ આરબીઆઇ દ્વારા નિયુક્ત કરાયેલા બેન્કિંગ લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકો છો. આ સંદર્ભે અમારા કર્મચારીઓ તમને આ બાબતે પ્રક્રિયા સમજાવશે

6.2 બેન્કિંગ લોકપાલ (ઑમ્બડ્સમેન) સ્કીમ

અમે અમારી વેબસાઇટ પર બેન્કિંગ ઑમ્બડ્સમેન યોજના પ્રદર્શિત કરીશું. અરજી કરવાથી નજીવા ચાર્જ પર તેની નકલ ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે. અમે અમારી શાખામાં બેંકિંગ ઑમ્બડ્સમેનના નામ અને સંપર્કની વિગતો પ્રદર્શિત કરીશું જેના અધિકારક્ષેત્ર હેઠળ શાખા આવે છે. જો બેંકિંગ ઑમ્બડ્સમેન એવોર્ડ પસાર કરે અને એવોર્ડ સામે અપીલ કરવા માટે અમારી પાસે કોઈ આધાર નથી, તો અમે ફરિયાદી દ્વારા એવોર્ડની લેખિત સ્વીકૃતિની તારીખથી 30 દિવસની અંદર એવોર્ડનું પાલન કરીશું.

6.3 ગ્રાહકોની સભાઓ

વિચારો અને સૂચનોના આદાનપ્રદાન માટે એક નિયમિત ચેનલ તરીકે અમે સમયાંતરે ગ્રાહકોની સભાઓ ગોઠવવાનો પ્રયત્ન કરીશું.

6.4 શાખા સ્તરે ગ્રાહક સેવા સમિતિની સભાઓ

અમે અમારી શાખાઓ પર અમારી શાખા સ્તરની માસિક ગ્રાહક સેવા સમિતિની મીટિંગની તારીખો, પ્રદર્શિત કરીશું, જો તમે ઇચ્છો તો તેમાં તમે ભાગ લઇ શકો છો

7. બાકી લેણાંની વસૂલાત

(એ) જયારે અમેં તમને લોન આપીશું ત્યારે અમે તમને રકમ, કુલ સમયગાળો અને પુન: ચૂકવણીના હપ્તા જેવી પુન: ચૂકવણીના માળખાં અંગે જણાવીશું. તેમ છતાં જો તમે પુન: ચૂકવણીની સુચિ મુજબ ચૂકવણી નહિ કરો તો અમે જે તે જગ્યાના કાયદા મુજબ બાકી લેણાંની વસુલાત કરીશું.

(બી) અમારી પાસે લેણાંની વસુલાત અને જામીનગીરીનો પુન: કબ્જો મેળવવા તેમજ વસુલાત માટે એજન્ટો નીમવા અમારા બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિ હશે.

(સી) વસુલાત માટે એજન્ટો નીમતી વખતે બધા પ્રવર્તમાન કાયદાઓ, નિયમનો, માર્ગદર્શિકાઓ અને મંજુરી, લાઈસન્સ અને નોંધણી જેવી શરતોને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે.

(ડી) અમે તકેદારી રાખીશું કે અમારા ઉઘરાણીના એજન્ટો તેમની જવાબદારીઓને સાવચેતી અને સંવેદનશીલતા સહિત સંભાળે તે માટે તાલીમબધ્ધ હોય. અમે એ પણ જોઈશું કે તેઓ મર્યાદાનું ઉલ્લંઘન કરે નહીં.

(ઈ) અમારી ઉઘરાણીની નીતિ, વિનમ્રતા, યોગ્ય કાર્યવાહી અને સમજાવટને આધીન હશે. અમે ગ્રાહકના ભરોસામાં વૃદ્ધિ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોમાં માનીએ છીએ.

(એફ) અમે તમારા લેણાંની સંપૂર્ણ વિગતોની જાણકારી આપીશું અને ચૂકવણી માટે પૂરતો સમય આપીશું.

(જી) તમારા ડીફોલ્ટ કેસને રીકવરી એજન્સીને સોંપતા પહેલાં અમે સંપૂર્ણ જાત તપાસ કરીશું જેથી અમારી કોઈ ભૂલના ભોગે તમારે હેરાન ના થવું પડે.

(એચ) ઉઘરાણીના નાણાંની વસુલાત માટે કાર્યવાહી કરતા પહેલા અમે તમને લેખિતમાં જાણ કરીશું અને જેને તમારો કેસ સોંપવામાં આવ્યો છે તે વસુલાત એજન્સી કે એજન્ટનું નામ અને સરનામું તથા ટેલીફોન નંબર અંગે જાણ કરીશું.

(આઈ) અમે અમારી વેબસાઈટ ઉપર અમારા દ્વારા નીમવામાં આવેલી વસુલાત એજન્સી / કંપનીની વિગતો મુકીશું.

(જે) અમો વિનંતીથી તમને લાગુ પડતી વસુલાત એજન્સી / કંપનીની વિગતો બેંકની શાખાઓ ઉપર પણ ઉપલબ્ધ કરાવીશું.

(કે) બાકી લેણાની વસુલાત માટે અને / અથવા સિક્યોરીટીના પુનઃકબ્જા માટે અમારા વતી કે અધિકૃત કરવામાં આવેલ કર્મચારી અથવા અધિકૃત થયેલ વ્યક્તિ તેની / તેણીની ઓળખાણ આપશે અને તેમને આપેલ અધિકૃત પત્ર બતાવશે અને તમે વિનંતી કરશો તો તમને તેનું / તેણીનું બેંક દ્વારા અપાયેલું ઓળખપત્ર બતાવશે.

(એલ) અમારા તમામ કર્મચારી વર્ગ અથવા અમારા દ્વારા અધિકૃત કોઈ વ્યક્તિ જે વસુલાત માટે અને / અથવા સિક્યોરીટીના પુનઃકબ્જા માટે આવેલ હશે તે નીચે મુજબના માર્ગદર્શનને અનુસરશે:

(i) તમારો સંપર્ક તમારી કોઈ પસંદગીની જગ્યાએ અથવા તો તમારા રહેઠાણ પર અને જો ત્યાં ન મળી શકો તો તમારા ધંધા કે વ્યવસાયના સ્થળે કરાશે.

(ii) તમને મળવા આવેલ વ્યક્તિની ઓળખ અને અમને રજૂ કરતી અધિકૃતતાની માહિતી પણ તમને આપવામાં આવશે.

(iii) તમારી ગુપ્તતા (privacy) જળવાશે.

(iv) તમારી સાથે સભ્ય ભાષામાં વાતચીત કરવામાં આવશે.

(v) સામાન્ય રીતે તમારો સંપર્ક સવારે ૭ થી સાંજે ૭ ના ગાળામાં કરવામાં આવશે સિવાય કે તમારા ધંધા કે વ્યવસાયના વિશેષ સંજોગોને લીધે તે અનુકૂળ ન હોય.

(vi) શકય હશે ત્યાં સુધી કોઈ ચોક્કસ સમય કે સ્થળે સંપર્ક ન કરવાની તમારી વિનંતી માન્ય રાખવામાં આવશે.

(vii) કેટલી વાર અને કયારે ફોન કરાયો તથા વાતચીતના વિષયની લેખિત નોંધ રાખવામાં આવશે.

(viii) તમારા બાકી લેણાં અંગેની તકરાર કે તફાવતનું નિરાકરણ લાવવા બન્ને પક્ષોને સ્વીકાર્ય હોય અને યોગ્ય રીતે પતાવટ થાય તે પ્રમાણે તમને સંપૂર્ણ મદદ કરીશું.

(ix) બાકી લેણાની વસુલાત માટે તમારા સ્થળે આવનાર વ્યક્તિ મુલાકાત દરમ્યાન શિષ્ટાચાર અને ઔચિત્ય જાળવશે. અમારા કર્મચારી / એજન્ટ કોઈપણ પ્રકારની ધાક ધમકી કે મૌખિક કે શારીરિક જેવી હેરાનગતિ કરશે નહીં જેમાં જાહેરમાં અપમાનિત કરવું, કૌટુંબિક સભ્યો, મિત્રો કે ઓળખીતાઓ સામે શાંતિનો ભંગ, અનામી કે ધમકી ભર્યા ફોન અગર ખોટા કે ગેરમાગે દોરવાવાળી રજૂઆત નહીં કરે.

તેમ છતાં તમારા સંપર્કની વિગતોને અધ્યતન કરાવવી એ તમારી ફરજ છે. જો બેંક તમે આપેલી વિગતો પ્રમાણે તમારો સંપર્ક ના કરી શકે તો જાહેર સ્ત્રોતમાંથી મળતી માહિતીનો ઉપયોગ કરીને તમને અનુસરવા તમારા મિત્રો / સંબંધીઓનો સંપર્ક કરશે.

(x) કુંટુંબમાં કોઈના મૃત્યુ જેવાં અસામાન્ય સંજોગો કે લગ્ન જેવા અગત્યના કૌટુંબિક પ્રસંગમાં નાણાંની વસુલાત માટે આવવાનું કે ફોન કરવાનું ટાળવામાં આવશે.

(xi) અમારા વસુલાત એજન્ટની ગેરવ્યાજબી વ્યવહાર અંગેની તમારી કોઈપણ ફરિયાદની અમે તપાસ કરીશું.

7.1 બાકી નાણાંની વસૂલાત અને જામીનગીરીના પુનઃ કબજા (રિપઝેશન)ની નીતિ

કાયદાની સુસંગતતામાં અમે લેણાંની વસૂલાત અને જામીનગીરીના પુનઃ કબજા નીતિનું પાલન કરીશું. આ નીતિ અમારી વેબસાઇટ પર દર્શાવવામાં આવશે અને તે માટેની એક નકલ અમારી શાખા પર અવલોકન માટે ઉપલબ્ધ કરાશે.

8. ઉત્પાદનો અને સેવાઓ

8.1 થાપણ ખાતાઓ (ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સ)

એ. તમે અમારી પાસે બચત ખાતાઓ, મુદતી થાપણો, ચાલુ ખાતાં વગેરે જેવા વિવિધ પ્રકારનાં ખાતાઓ ખોલી શકો છો. આવા ખાતાઓ તમે નીચે જણાવેલ રીતે ખોલી શકો છો:

i. સિંગલ (વ્યક્તિગત)

ii. સંયુક્ત

iii. સંયુક્ત (એક અથવા હયાત)

iv. સંયુક્ત (પહેલા અથવા હયાત)

v. સંયુક્ત (બીજા અથવા હયાત);

અથવા

vi બીજી કોઈ પણ રીતે

બી. અમે તમને લઘુતમ બેલેન્સની કોઈ પણ જરૂરિયાત વગર 'બેઝિક સેવિંગ્સ બેન્ક ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ' (બીએસબીડી એકાઉન્ટ) ઉપલબ્ધ કરાવીશું. અમે પાસબુક * સહિતની ઓછામાં ઓછી સામાન્ય સુવિધાઓ કોઈ પણ ચાર્જ વગર આપીશું / પ્રદાન કરીશું. ખાતા ખોલવાના સમયે સંબંધિત વિગતો તમને પારદર્શક રીતે જણાવીશું.

* પેમેન્ટ બેંકો અને સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંકો માટે, પાસબુક /સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટને લગતા ધોરણો લાગુ પડતી ઓપરેટીંગ માર્ગદર્શિકાઓ મુજબ રહેશે. પેમેન્ટ (ચુકવણી) બેંકો અને નાની નાણાં (સ્મોલ ફાઇનાન્સ) બેંકોને પાસબુકની જગ્યાએ પેપર સ્વરૂપે/ઇલેક્ટ્રોનિક સ્વરૂપે એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ પૂરૂં પાડવાની મંજૂરી છે.

સી. તમારા દ્વારા ઉપરોક્ત ખાતાઓ, જ્યાં પણ સ્વીકાર્ય(permissible) છે, નોમિનેશન સુવિધા સાથે ખોલી શકાય છે. અમે એકાઉન્ટ ઓપનિંગ ફોર્મમાં નોમિનેશન માટેનો વિકલ્પ અને પાસબુક / એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ / ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ રિસિટ્સ (એફડીઆર)માં નોમિનીના નામ સૂચવવા માટેનો વિકલ્પ પણ શામેલ કરીશું. એકાઉન્ટ ખોલવાનાં સમયે અમે આગળના એકાઉન્ટ્સ અને નોમિનેશનની સુવિધાઓની અસરો પણ સમજાવીશું.

ડી. અમે તમારી નોમિનેશન વિગતો પ્રાપ્ત કરવાની સ્વીકૃતિ આપીશું અને પાસબુક / એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ / એફડીઆર પર નોમિનેશનની હકીકત રેકોર્ડ કરીશું. તમારી વિનંતી મુજબ, અમે તેની પર નોમીનીનું નામ પણ દર્શાવીશું.

ઈ. અમે પાસબુક્સમાં થાપણ વીમા કવર વિશેની માહિતી પૂરી પાડીશું.

એફ. અમે પાસબુકમાં તમામ વ્યવહારોની પૂરતી વિગતો આપીશું.

જી. અમે તમને અમારા દ્વારા ઓફર થતા લિક્વિડ ડિપોઝિટ સુવિધા, સ્વીપ એકાઉન્ટ અને એવા પ્રકારની પ્રોડક્ટ્સ તથા ખાતું ખોલાવવાના સમયે તેમની અસર અને શામેલ કાર્યવાહી અંગેની જાણ કરીશું.

8.1.1 થાપણ ખાતું ખોલાવવું અને ખાતાની કામગીરી

કોઈ પણ ડિપોઝિટ ખાતું ખોલતા પહેલા, અમે:

એ. "તમારા ગ્રાહકને જાણો" (કેવાયસી) માર્ગદર્શિકા હેઠળ તમામ જરૂરી ખાતરી કરીશું..

બી. તે માટે જરૂરી દસ્તાવેજો અથવા પુરાવા રજૂ કરવા તમને જણાવીશું.

સી. અમારી કેવાયસી, પ્રિવેન્શન ઓફ મની લોન્ડરિંગ અથવા બીજી કોઈપણ કાયદાકીય ધોરણે જરૂરી માહિતી જ માંગીશું. જો અન્ય કોઈપણ વધારાની માહિતી માંગવામાં આવશે તો, તે અલગથી માંગવામાં આવશે અને અમે તમને આ પ્રકારની વધારાની માહિતી મેળવવા માટેના કારણને સમજાવીશું. જ્યાં સુધી કાયદા દ્વારા આવશ્યક ન હોય ત્યાં સુધી આવી માહિતી પૂરી પાડવી એ સ્વૈચ્છિક રહેશે. આ માહિતી કાયદા અમલીકરણ એજન્સી / બેંકિંગ નિયમનકાર દ્વારા જરૂરી નહિ હોય ત્યાં સુધી ગુપ્ત રાખવામાં આવશે.

ડી. ખાતા ખોલવા માટેના ફોર્મ પૂરા પાડીશું જેમાં કેવાયસીની જરૂરિયાતોને પૂરી કરવા માટેના રેકોર્ડ અને / અથવા ચકાસણી માટે પ્રસ્તુત કરવાની દસ્તાવેજો અને રજૂ કરવા માટે આવશ્યક માહિતીની વિગતો સમાવિષ્ટ હશે.

ઈ. જરૂરીયાત મુજબ અમારા રેકોર્ડ્સને અપડેટ કરવા માટે અમને સક્ષમ બનાવવા માટે સમય સમય પર કેવાયસીને લગતાં દસ્તાવેજો તમારે રજૂ કરવાના રહેશે..

એફ. થાપણ ખાતું ખોલાવતી વખતે કાર્યવાહીની ઔપચારિકતા અને તમારા દ્વારા માંગવામાં આવેલ સ્પષ્ટીકરણો સમજાવીશું.

જી. તમે જે થાપણ સુવિધા લેવાની માગણી કરો છે તેને સંચાલિત કરતી સૌથી વધુ મહત્ત્વની શરતો અને નિયમો (એમઆઇટીસી) તમને જણાવીશું.

એચ. ખાતું ખોલાવવાનાં સમયે, એમઆઇટીસીના ભાગરૂપે ડિપોઝિટ ઇન્શ્યોરન્સ અને ક્રેડિટ ગેરંટી કોર્પોરેશન ઓફ ઇન્ડિયા (ડીઆઈસીજીસી) દ્વારા ઓફર કરાયેલ ડિપોઝિટ વીમા યોજનાની વિગતો અને તેની શરતો તથા નિયમો તમને ઉપલબ્ધ કરાવીશું.

8.1.2 તમારા ખાતાની ફેરબદલી

એ. જો તમે ચાલુ / સેવિંગ ખાતાની તમારી પસંદગીથી સંતુષ્ટ ન હો તો, તમે ખાતું ખોલ્યાના 14 દિવસની અંદર અમારા દ્વારા ઓફર કરાયેલ કોઈપણ અન્ય ખાતા / ઉત્પાદનોમાં ફેરબદલી કરવા માટે અમારો સંપર્ક કરી શકો છો. વૈકલ્પિક રીતે, તમે ઉપાર્જિત કરેલ વ્યાજ સહિત ખાતું બંધ કરવા માટે કહી શકો છો. આવા કેસોમાં કોઈ દંડનીય ચાર્જીસ લાગુ કરવામાં આવશે નહીં.

બી. જો તમે તમારૂ ચાલુ /બચત ખાતું બંધ કરવા માંગતા હો તો અમે તમારી સૂચનાઓ પ્રાપ્ત કરવાના ત્રણ કાર્યકારી દિવસની અંદર તે મુજબ કરીશું, જોકે તે માટે તમારે તમામ જરૂરી ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરવી પડશે અને તમામ જરૂરી દસ્તાવેજો આપવાના રહેશે.

સી. જો તમે તમારુ સક્રિય અને કાર્યરત ખાતું અમારી બેંકની બીજી શાખામાં સ્થાનાંતરિત કરવા માંગો છો, તો અમે તે કરીશું. અમે તમારી અરજી પ્રાપ્ત થયા પછી, સરનામાના તાજા પુરાવા પર આગ્રહ રાખ્યા વગર અને તમારૂ હાલનું સરનામું આપ્યા અંગેના સ્વયં-ઘોષણાપત્રના આધારે 3 (ત્રણ) કામકાજના દિવસની અંદર ટ્રાન્સફરી શાખામાં ખાતું સ્થાનાંતરિત કરીશું. આ સરનામાના દસ્તાવેજી પુરાવા તમારે છ મહિનાની અંદર રજૂ કરવા પડશે. ખાતું કાર્યરત થઈ જાય તે પછી તરત જ અમે તમને જાણ કરીશું. તમારી હાલની સ્થાયી સૂચનાઓ / ડાયરેક્ટ ડેબિટ પરની માહિતી, જો કોઈ હોય તો તે ટ્રાન્સફરી શાખાને આપવામાં આવશે.

8.1.3 બચત / ચાલુ ખાતાઓ

જ્યારે તમે થાપણ ખાતુ ખોલાવશો ત્યારે અમે:

એ. આપેલ સમયગાળામાં કરી શકાતી વિના મૂલ્ય લેવડદેવડ, રોકડ / એટીએમ ઉપાડની સંખ્યા, વગેરે વિષે જાણ કરીશું.

બી. જો આવી સંખ્યા મર્યાદાથી ઉપર થાય તો કોઈ પ્રકારના ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, તમને જણાવીશું. અમારી ટેરિફ સૂચિમાં ચાર્જની વિગતો સમાવિષ્ટ થશે.

સી. તમારી બચત થાપણો પર કેટલો વ્યાજદર ચુકવવામાં આવે છે, તે કેવી રીતે ગણવામાં આવે છે, અને તેની ચુકવણીની સામયીક્તા શું છે તે તમને જણાવીશું.

8.1.3.1 લઘુત્તમ / ન્યૂનતમ બેલેન્સ

એ. અમારી શાખામાં બચત ખાતામાં કેટલી લઘુતમ જમા રકમ જાળવવી જરૂરી છે તે પ્રદર્શિત કરીશું.

બી. બચત બેંન્ક ખાતું અને ચાલુ ખાતું અથવા અન્ય કોઈ પ્રકારનાં થાપણ ખાતાં જેવા થાપણ ઉત્પાદનો વિષે અમે તમને આ જાણ કરીશું:

i. આવા ખાતાઓની કામગીરીને સંચાલિત કરતા નિયમો અને શરતોના ભાગરૂપે કેટલી લઘુતમ સિલક જાળવવી જોઇએ.

ii. તમારા દ્વારા ખાતામાં લઘુત્તમ બેલેન્સ જાળવવામાં નિષ્ફળતાના કિસ્સામાં કેટલો ચાર્જ વસૂલવામાં આવશે. ચાર્જીસની વિગતો ટેરિફ સૂચિમાં શામેલ થશે.

iii. 30 દિવસ અગાઉ લઘુત્તમ સિલક જાળવી રાખવા માટેના કોઈપણ ફેરફાર આ નોટિસ ગાળા દરમિયાન, અમે સૂચિત કરેલ આવા ઉચ્ચ લઘુત્તમ સિલકની જાળવણી ન કરવા બદલ કોઈ ચાર્જ વસૂલશું નહીં. વધુમાં, બીએસબીડી એકાઉન્ટ પર સ્વિચ કરવાનો વિકલ્પ હશે, જેના માટે અમે કોઈ ચાર્જ વસૂલ કરતા પહેલાં તમને સૂચિત કરીશું.

iv. અમે ખાતરી કરીશું કે માત્ર બચત ખાતામાં લઘુત્તમ બેલેન્સ ન જાળવવાના ચાર્જ લગાવવાને લીધે નકારાત્મક બેલેન્સ નહિ થાય. જો ખાતાને બંધ અથવા પુનર્જીવિત કરવામાં આવે, તો અમે લઘુત્તમ સિલકની જાળવણી નહીં કરવાને લીધે નહિ ચૂકવેલ શુલ્કની ચૂકવણી નહીં માંગીએ.

v. તમારે જાળવવા પડતા લઘુત્તમ સિલકની બિન-જાળવણી માટેના ચાર્જીસ અવલોકન કરેલ ઘટાડાના પ્રમાણસર રહેશે.

8.1.3.2 ચાર્જીસ

અમારા ટેરિફ શેડ્યુલમાં ચેક બુક્સ જારી કરવી, વધારાના / ખાતાના ડુપ્લિકેટ સ્ટેટમેન્ટ, ડુપ્લિકેટ પાસબુક, ચૂકવણી થયેલ ચેકની નકલો, ફોલિયો ચાર્જિસ, ડેબિટ કાર્ડ, એટીએમ કાર્ડ, સહીની ચકાસણી, ચેક પરત, ખાતાના આદેશ (mandate) કે તેના પ્રકારમાં ફેરફાર, બચત /ચાલુ ખાતું બંધ કરવું, પોતાની /અન્ય શાખામાંથી રોકડ ઉપાડ/જમા, બેન્કના પોતાનાં/અન્ય બેન્કના એટીએમ / માઇક્રો એટીએમ, વગેરે પર રોકડ/બિન-રોકડ વ્યવહારો શામેલ કરવામાં આવશે. છૂટછાટ અથવા રાહતના મૂળ માન્યતા સમય દરમ્યાન આપેલી છૂટછાટ / રાહત પાછી ખેંચવામાં આવશે નહીં.

8.1.3.3 પાસબુક / નિવેદનો *

એ . તમારા ખાતાનું સંચાલન કરવામાં અને તેનામાં એન્ટ્રીઝ તપાસવામાં તમને મદદ કરવા માટે, જો તમે પાસબુક ની પસંદગી નહિ કરી હોય તો અમે તમને માસિક સ્ટેટમેન્ટ / ઈ-મેલ સ્ટેટમેન્ટ (તમને સ્વીકાર્ય હશે તો) આપીશું. ડીજીટલ ચેનલો મારફતે પણ આ ઉપલબ્ધ હશે.

બી. તમે અમને તમારા ખાતાના પ્રકાર માટે સામાન્ય રીતે ઉપલબ્ધ હોય તેના કરતાં કરતાં વધુ વખત એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ પૂરૂં પાડવા માટે કહી શકો છો, જેનો ચાર્જ થશે. આ ચાર્જ અમારા ટેરિફ સૂચિમાં દર્શાવાશે.

સી. અમે ચેક બૂક, પાસબુક અને ખાતાના નિવેદનોમાં અમારા MICR કોડ અને IFS કોડને દર્શાવીશું.

ડી. અમે પાસબુક અને ખાતાના નિવેદનોમાં શાખાનો સંપર્ક નંબર/ બેન્કનો કસ્ટમર કેર નંબર ઉપલબ્ધ કરાવીશું.

ઈ. અમે નાણાંકીય વર્ષમાં એકવાર "લોન એકાઉન્ટનું સ્ટેટમેન્ટ " નિઃશુલ્ક પ્રદાન કરીશું. આ નિવેદન ઑનલાઈન એક્સેસની સુવિધા અથવા ઈ-મેલ દ્વારા અને આ ચેનલ્સની ગેરહાજરીમાં પોસ્ટ દ્વારા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. જો તમને લોનના સ્ટેટમેન્ટની ડુપ્લિકેટ કોપી અથવા તેની વધુ નકલોની જરૂર હોય, તો તેનો ચાર્જ ચૂકવવાપાત્ર રહેશે, જે અમારી વેબસાઇટ પરના ટેરિફ શેડ્યૂલમાં અને લોન સંબંધિત દસ્તાવેજોમાં જાહેર કરવામાં આવશે.

* પેમેન્ટ બેંકો અને સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંકો માટે, પાસબુક/ખાતાના નિવેદનને લગતા ધોરણો તેમને લાગુ પડતી ઓપરેટીંગ માર્ગદર્શિકાઓ મુજબ રહેશે. ચુકવણી બેંકો અને સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંકોને પાસબુકને બદલે પેપર ફોર્મ / ઇલેક્ટ્રોનિક સ્વરૂપે ખાતાનું નિવેદન પૂરું પાડવાની મંજૂરી છે.

8.1.3.4 થાપણ ખાતાંનું ઉર્ધ્વીકરણ અને મૂલ્ય વર્ધિત સેવાઓમાં (value added services) વધારો.

જો તમારું ખાતું ઉર્ધ્વીકરણ(upgradation) અથવા મૂલ્ય વર્ધિત સેવાઓની શરતો પૂર્ણ કરશે, તો અમે ફક્ત તમારી લેખિત સંમતિ પ્રાપ્ત થયા પછી અથવા અન્ય કોઈ પણ પ્રકાર દ્વારા અથવા જ્યાં તમારી સંમતિ અધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી મેળવાય છે ત્યાં જરૂરી માન્યતા(validation) પછી અમે તે કરીશું.

8.1.3.5 ડિપોઝિટ ખાતાઓનું ડાઉનગ્રેડિંગ કરવું

જો તમારું એકાઉન્ટ ઉચ્ચ પ્રોડક્ટ સંસ્કરણ (version) માંથી નીચી પ્રોડક્ટ સંસ્કરણ પર ડાઉનગ્રેડ થઈ જાય તો અમે તમને જાણ કરીશું. ત્રીસ દિવસની નોટિસ આપ્યા પછી અમે ખાતું ડાઉનગ્રેડ કરીશું.

8.1.4 સગીર વયના ખાતાઓ

એ. તમારી વિનંતી મુજબ તમે કઈ રીતે સગીર માટે ખાતું ખોલાવી શકો અને તેનો ઉપયોગ કરી શકો તે અમે જણાવીશું.

બી. જે તારીખે સગીર પુખ્ત વયના બને તેની અમે જાણ કરીશું.

8.1.5 સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય ખાતાં

અમે:

એ. જ્યારે તમે તમારું ખાતું ખોલાવો ત્યારે જણાવીશું કે કયા સંજોગોમાં તમારૂ ખાતું **સુષુપ્ત/ નિષ્ક્રિય** તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવશે. તમારા ખાતાને **સુષુપ્ત/ નિષ્ક્રિય** તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવે ત્યારે અને જો તેમ થાય તો તેના પરિણામો વિષે, ઓછામાં ઓછા ત્રણ મહિના પહેલાં અમારા રેકોર્ડ પરના છેલ્લા સરનામા પર અને / અથવા ઈ-મેલ પર અમે તમને જણાવીશું.

બી. અમે એસએમએસ / ઈ-મેલ મોકલીને તમારૂ ખાતું સુષુપ્ત/ નિષ્ક્રિય તરીકે વર્ગીકૃત થઇ રહ્યું છે તેની જાણ કરવાનો પણ પ્રયત્ન કરીશું.

સી. ખાતાને સુષુપ્ત/ નિષ્ક્રિય તરીકે વર્ગીકૃત કરવામાં આવે તે પહેલાં સંયુક્ત ધારકને પણ જાણ કરીશું.

ડી. જો તમે ખાતાને સક્રિય કરવા માંગતા હો તો તેના માટે કઈ પ્રક્રિયા કરવી પડે તે જણાવીશું.

ઈ. માત્ર ખાતું સુષુપ્ત/ નિષ્ક્રિય હોય તેના માટે કોઈ ચાર્જ વસૂલ કરીશું નહીં.

એફ. સુષુપ્ત/ નિષ્ક્રિય ખાતાને સક્રિય કરવા માટે કોઈ ચાર્જ લઈશું નહિ.

જી. તમારી વિનંતીથી એસએમએસ / ઈ-મેલ અથવા પત્ર સહિતની વિવિધ ચેનલો મારફતે નિષ્ક્રિય ખાતાના સક્રિય થવા અંગે અમે જાણ કરીશું.

8.1.6 તમારું ખાતું બંધ કરવું

સામાન્ય સંજોગોમાં, અમે ઓછામાં ઓછા 30 દિવસની નોટિસ આપ્યા પછી તમારૂ ખાતું બંધ કરીશું અને આમ બંધ કરવાના કારણો પણ દર્શાવીશું. આવા કિસ્સાઓમાં, અગાઉથી આપેલ ચેક માટે તમારે વૈકલ્પિક વ્યવસ્થા કરવી પડશે અને આવા ખાતાના કોઈ નવા ચેક્સ આપવાથી દુર રહેવું પડશે..

8.2 ક્લિયરિંગ ચક્ર / વસૂલાત સેવાઓ

એ. કલેક્શન માટેના ચેક ભરવા માટે અમે તમને ડ્રોપ બોક્સ સુવિધા પ્રદાન કરીશું. ડ્રોપ બૉક્સમાં નાંખેલા ચેક યોગ્ય રીતે અને યોગ્ય સમયે જમા થાય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે અમે જરૂરી સાવચેતી લઈશું. જો કે, જો તમે ઇચ્છતા હો તો ડ્રોપ બોક્સમાં જમા કરાવવાને બદલે કાઉન્ટર પર ચેક મળ્યાની રશીદ સામે તે જમા કરાવી શકો છો.

બી. અમે તમને સાધન જમા કરાવ્યા પછી ક્યારે નાણાં ઉપાડી શકો, એજ દિવસના ક્લિયરિંગ માટે સાધન જમા કરાવવાનો કટ-ઓફ સમય, અને અમારી ચેક કલેક્શન પોલિસી મુજબ તમે વિલંબિત કલેક્શન પર વ્યાજ મેળવવા માટે ક્યારે હકદાર થશો વગેરે જેવી માહિતી સહિત સ્થાનિક અને આઉટ સ્ટેશન સાધનો માટેનાં ક્લિયરિંગ ચક્ર વિશે જાણ કરીશું.

સી. સાધનના કલેકશનના વિલંબ માટે અમારી ચેક કલેક્શન / વળતર નીતિ મુજબ તમારી માંગણીની રાહ જોયા વગર, અમે તમને વળતર ચૂકવીશું.

ડી. જ્યારે તમારા દ્વારા જમા કરાવેલ ચેક સ્વીકાર્યા વગર પરત ફરશે ત્યારે અમે તમને એસએમએસ/ઈ-મેલ દ્વારા તાત્કાલિક જાણ કરીશું.

ઈ. અમે સ્વીકાર્યા વગર/નાણાં ચૂકવ્યા વગરના ચેકને રીટર્નની તારીખ દર્શાવતા યોગ્ય રીતે સહી થયેલ મેમો તથા રીટર્ન/અસ્વીકૃતીના કારણો સહિત 24 કલાકની અંદર પાછા મોકલીશું.

એફ. જો બહારગામના ચેક માટે તાત્કાલિક રકમ જમા કરવાની ઓફર થશે તો અમે સંતોષપૂર્વક ચાલતા ખાતામાં તમારા દ્વારા રજૂ કરેલ સાધન કેટલી મર્યાદા સુધી

જમા થઇ શકે તે સહિત લાગુ પડતા નિયમો અને શરતો સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરીશું.

જી. અમે અમારી ચેક કલેક્શન પોલિસી મુજબ અમે આગળ વધીશું અને તમારા દ્વારા મોકલેલ ચેક / ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ હેરફેરમાં ખોવાઇ જશે તો અમે તમને ડુપ્લિકેટ ચેક / ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ મેળવવા માટે બધી સહાય પૂરી પાડીશું અને અમારી ચેક કલેક્શન / વળતર નીતિ મુજબ તમને વળતર આપીશું.

એચ. જયારે તમે તમારું ખાતું ખોલો છો અને જ્યારે પણ તમે માંગશો ત્યારે અમે ઉપરની માહિતી આપીશું. જો અમારી ચેક કલેક્શન નીતિમાં કોઈ ફેરફાર થશે તો અમારી વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરીશું અને અમારી તમામ શાખાઓ પર ઉપલબ્ધ કરાવીશું.

8.3 રોકડ વ્યવહારો

એ. અમે કોર બેન્કિંગ હેઠળ અમારી કોઈપણ શાખાઓમાં ખાસ કોઈ પણ પ્રકારના પ્રતિબંધો અથવા આવા વ્યવહારો પર લાગુ પડતા ચાર્જીસ ને આધીન, જો કોઈ હોય તો, રોકડ સ્વીકારીશું અને આપીશું.

બી. અમે અમારી તમામ શાખાઓમાં પ્રતિદિન નિયત મર્યાદા સુધી ગંદી/ ફાટેલી નોંધો અને/અથવા નાના સિક્કાના બદલામાં સારી ગુણવત્તાવાળા, સ્વચ્છ બૅન્ક નોટ્સ / સિક્કા વિનિમય કરીશું. અમે બેન્કમાં આવનારા દરેક ગ્રાહકને પણ નિયત મર્યાદાની અંદર આ સવલત વિસ્તારીશું.

સી. ચોક્કસ રકમ ઉપરના વ્યવહારો માટે, અમે તમારાં PAN રજૂ કરવા કહીશું.

8.4 ડાયરેક્ટ ડેબિટ અને સ્થાયી સૂચનો

અમે:

એ. ખાતું ખોલાવતી વખતે અમે તમને ડાયરેક્ટ ડેબિટ અને સ્થાયી સૂચનો કેવી રીતે કાર્ય કરે છે અને કેવી રીતે તેમને નોંધાય/રદ્દ થાય અને તેને સંબંધિત

ચાર્જીસ અંગે માહિતી આપીશું. અમારી ટેરિફ સૂચિ મુજબ ચાર્જ વસૂલ કરવામાં આવશે.

બી. ડાયરેક્ટ ડેબિટ [**નેશનલ ઇલેક્ટ્રોનિક ક્લિયરિંગ સર્વિસ** (એનઇસીએસ) હેઠળ/**નેશનલ ઓટોમેટેડ ક્લીયરિંગ હાઉસ** (એનએસીએચ)] અને અન્ય સ્થાયી સૂચનો માટે તમારા દ્વારા આપવામાં આવેલા આદેશો પર અમે કાર્ય કરીશું. આદેશનો અમલ કરવામાં થતા વિલંબ અથવા નિષ્ફળતાના કિસ્સામાં થતા નાણાંકીય નુકશાન અથવા વધારાના ખર્ચના પરિણામે, અમે બેન્કની વળતર નીતિ મુજબ તમને વળતર આપીશું. જો તમારા ખાતામાં અપર્યાપ્ત બેલેન્સને કારણે સુચનાનો અમલ ના થાય તો અમે અમારી ટેરિફ સૂચિ મુજબ ચાર્જ વસૂલ કરીશું.

સી. જેવું એ નક્કી થાય કે તમારા ખાતામાંથી કોઈ પણ રકમ અનધિકૃત રીતે/ખોટી રીતે ઉધાર કરવામાં આવી છે, અમે તે વ્યાજ સાથે જમા કરીશું અને અમારી વળતર નીતિ મુજબ તમને વળતર ચૂકવીશું.

8.5 પેમેન્ટ રોકવાની (સ્ટોપ પેમેન્ટ) સુવિધા

અમે :

એ. તમારા દ્વારા જારી કરાયેલા ચેકના સંદર્ભમાં તમારી પાસેથી સ્ટોપ પેમેન્ટની સૂચનાઓ ગ્રાહ્ય કરીશું(સ્વીકારીશું). તમારી સૂચનાઓ મળતા જ અમે સ્વીકૃતિ આપીશું અને જો આ ચેકનું અમારાથી પહેલા પેમેન્ટ નહિ થયું હોય તો અમે તરત જ પગલાં લઈશું.

બી. અમારી ટેરિફ સૂચિમાં જણાવ્યા પ્રમાણે જો કોઈ હોય તો, ચાર્જ વસૂલ કરીશું.

સી. જો અમને સ્ટોપ પેમેન્ટની સુચના મળ્યા પછી કોઈ ચેકનું પેમેન્ટ થશે તો અમારી વળતરની ચુકવણીની નીતિ મુજબ તમને તેની પ્રતિપુર્તી અને ભરપાઇ કરી આપીશું..

8.6 તમારા દ્વારા જારી કરાયેલ ચેક / ડેબિટ સૂચનાઓ

અમે:

એ. તમારા ખાતામાંથી આપવામાં આવેલ અસલ ચેક્સ /ડેબિટ સૂચનાઓ અથવા ચેક ટ્રંકેશન સિસ્ટમ (સીટીએસ) હેઠળ પ્રસ્તુત કરનાર બેંન્કમાંથી મળેલાં ચેકની કોપી કે ઈમેજો કાયદાની જરૂરિયાત મુજબના સમયગાળા માટે રાખીશું.

બી. જો અમારી પાસે રેકર્ડ હશે તો ચેક/ચેકની ઇમેજ/ડેબીટ સુચના અથવા તેની નકલ પુરાવા તરીકે આપીશું. જો તમારા ખાતામાંથી ચૂકવાયેલ ચેક / ડેબિટ સૂચનાઓ અંગે કોઈ વિવાદ થાય અને આવા ચેક, વગેરે માટે ચેક / ડેબિટ સૂચનાની તારીખથી એક વર્ષની મુદતની અંદર વિનંતી કરવામાં આવે તો કોઈ ચાર્જ વસૂલ કરવામાં આવશે નહીં. આ સમયગાળા પછીથી પ્રાપ્ત થયેલ વિનંતીઓના સંદર્ભમાં, ટેરિફ સૂચિ મુજબ ચાર્જ વસૂલ કરવામાં આવશે.

સી. ચૂકવણી ના થયેલા ચેક અને મુદત બહારના [stale] ચેક માટે કેવી રીતે વ્યવહાર કરીએ છીએ તે માટે તમને જણાવીશું. અમારી ટેરિફ સૂચિમાં ચાર્જ વસૂલ કરવાની વિગતો શામેલ કરવામાં આવશે.

8.7 મુદતી થાપણો

એ. જ્યારે તમે અમારે ત્યાં મુદતી થાપણો મુકશો, ત્યારે પાકતી મુદત પર તમારી થાપણોના નિકાલ માટે તમારી સૂચના અમે તમારી પાસેથી એકાઉન્ટ ઓપનિંગ ફોર્મમાં મેળવીશું.

બી. જો પાકતી તારીખે થાપણના નિકાલ માટેની કોઈ સુચના નહિ હોય તો અમે તમને પત્ર / ઈ-મેલ / એસએમએસ દ્વારા તેની પાકવાની સંભવિત તારીખ વિશે અગાઉથી જાણ કરીશું.

સી. તેમ છતાં પણ જો તમારા તરફથી અમને કોઈ સૂચના નહિ મળે, તો અમે ટેક્ષ બચત થાપણો, વગેરે સિવાયની થાપણ પહેલાના જ સમયગાળા માટે જે તે પ્રવર્તમાન વ્યાજના દર પર રિન્યૂ કરીશું.

ડી. અમે તમને પાકતી મુદત પહેલાં તમારે મુદતી થાપણોના નાણાં મેળવવાની પ્રક્રિયાની જાણ કરીશું. આ માહિતી એકાઉન્ટ ઓપનિંગ ફોર્મ

/ એમઆઈટીસી / એફડીઆરના પાછલા ભાગમાં પણ ઉપલબ્ધ કરાવીશું.

ઈ. અમે તમને લાગુ પડતા વ્યાજ દરો અને પાકતી મુદત પહેલા મુદતી થાપણોના નાણાં ઉપાડવા ઉપર લાગતા ચાર્જની જાણ કરીશું.

એફ. અમે મુદતી થાપણની પાકતી મુદત પહેલા તમે આપેલ સૂચના 'પ્રથમ અથવા ઉત્તરજીવી (હયાત) /ગમે તે એક અથવા હયાત' આદેશ અનુસાર ઉપાડવાની મંજુરી આપીશું. જોકે આ હેતુ માટેની ખાસ સૂચના બધા થાપણદારો પાસેથી અમને આપવામાં આવેલી હોવી જોઈએ. અમે એકાઉન્ટ ઓપનિંગ ફોર્મમાં આવા આદેશ માટે પ્રદાન કરીશું.

જી. થાપણ સ્વીકારતી વખતે જો તમે પાકતી મુદત પછી થાપણ રીન્યુ કરો તો તેના નિયમો શરતો, અને લાગુ પડતા વ્યાજ અંગે અમે તમને જાણ કરીશું. આ માહિતી એકાઉન્ટ ઓપનિંગ ફોર્મ / એમઆઇટીસી / એફડીઆરના પાછળના ભાગમાં પણ ઉપલબ્ધ કરાશે.

એચ. અમે તમને તમારી ડિપોઝિટ પર ઉપાર્જિત વ્યાજની આવક પર લાગુ પડતા આવકવેરા અધિનિયમોની જોગવાઈઓ, અધિનિયમ હેઠળ અમારી જવાબદારીઓ અને સ્રોત પર કરવેરા કપાત માંથી મુક્તિ મેળવવા માટે ઉપલબ્ધ જોગવાઈઓ તમને જણાવીશું.

આઈ. જો તમે તમારી વ્યાજની આવક પર કર ચૂકવવા માટે જવાબદાર ન હો તો અરજીના સમયે અમે લાગુ પડતા ફોર્મ 15 જી અથવા 15 એચ તમારી પાસેથી સ્વીકારીશું. જો તમે તમારી વ્યાજની આવક પર કર ચૂકવવા માટે જવાબદાર ન હો તો, નાણાંકીય વર્ષની શરૂઆતમાં તમે અમને આવશ્યક ફોર્મ સબમિટ કરી શકો છો. અમે આવા ફોર્મ્સ મળ્યાની રસીદ આપીશું.

જે. જો તમારી થાપણ પર ચૂકવેલ/ઉપાર્જિત વ્યાજમાંથી અમે ટેક્ષ કાપીશું તો નિયત સમયગાળામાં જરૂરી પ્રમાણપત્ર જારી કરીશું.

8.7.1 મુદતી થાપણ સામે એડવાન્સિસ

અમે મુદતી થાપણો સામે ઉપલબ્ધ લોન / ઓવરડ્રાફ્ટની સુવિધા સમજાવીશું.

8.8 મૃત ખાતાધારકોના સંદર્ભમાં દાવાઓની પતાવટ

એ. અમારી શાખા અને અમારી વેબસાઇટ પર થાપણ નીતિના એક ભાગ તરીકે મૃત થાપણદારોના દાવાની પતાવટ માટેની ઓપરેશનલ પ્રક્રિયા ઉપલબ્ધ છે.

બી. મૃત વ્યક્તિઓના ખાતાના દાવાઓની પતાવટ માટે જે અમારી પાસે ફોર્મ માટે આવશે તેમને અમે તે પ્રદાન કરીશું. અમે અમારી વેબસાઇટ પર પણ દાવાના ફોર્મ મુકીશું.

8.8.1 બાકીના હયાત / નોમિની કલમ (ક્લોઝ) સાથેના ખાતાઓ

એ. મૃત ડિપોઝિટરના થાપણ ખાતાના કિસ્સામાં, જ્યાં થાપણદારોએ નોમિનેશન સુવિધાનો ઉપયોગ કર્યો છે, માન્ય નોમિનેશન કર્યું છે અથવા જ્યાં ખાતું ઉત્તરજીવી કલમ ('ખોલાવનાર કે ઉત્તરજીવી', 'કોઈ પણ કે ઉત્તરજીવી', 'પહેલો કે ઉત્તરજીવી', અથવા 'પછીનો કે ઉત્તરજીવી'), મૃત થાપણ ખાતાધારક્ના ખાતામાં રહેલી રકમ ઉત્તરજીવી(ઓ)/ નોમિનીને ચુકવવામાં આવશે, જો :

i. ઉત્તરજીવી (ઓ)/નોમિનીની ઓળખ અને ખાતાધારકનાં મૃત્યુની કાયદેસરતાને યોગ્ય દસ્તાવેજી પુરાવા દ્વારા, સ્થાપિત કરવામાં આવે છે.

II. જો બેંકને મૃત વ્યક્તિના ખાતામાંથી ચુકવણી કરતા અટકાવવા સક્ષમ અદાલત દ્વારા કોઈ આદેશ ન હોય.

આવા કિસ્સાઓમાં, મૃત થાપણદારના ખાતાના નાણાં ઉત્તરજીવી(ઓ)/નોમિની વ્યક્તિને વારસાઈ પ્રમાણપત્ર, વહીવટીપત્ર અથવા પ્રોબેટ વગેરે રજૂ કરવા પર ભાર મૂક્યા વગર અથવા ઉત્તરજીવી(ઓ)/નોમિની વ્યક્તિ પાસેથી ક્ષતિપૂર્તિનું કોઈ બોન્ડ અથવા જામીન માંગ્યા વગર મૃત એકાઉન્ટ ધારકના ખાતામાં ગમે તેટલી જમા રકમ હશે તેને ધ્યાનમાં લીધા વગર ચુકવણી કરાશે.

બી. ઉત્તરજીવી(ઓ)/નોમિની વ્યક્તિ બેંક પાસેથી મૃત ડિપોઝિટરના કાનૂની વારસદારના ટ્રસ્ટી તરીકે ચુકવણી પ્રાપ્ત થશે, એટલે કે, આવી ચુકવણી, એવા કોઈ અધિકાર અથવા દાવા પર અસર કરશે નહીં જે કોઈ પણ વ્યક્તિને ઉત્તરજીવી(ઓ)/નોમિની કે જેને ચુકવણી કરવામાં આવે છે તેની સામે હોય,

સી. ઉપરોક્ત શરતો પૂરી થતી હશે તો ઉત્તરજીવી(ઓ)/નોમિની ને ચુકવણી કર્યા પછી બૅન્કની જવાબદારી સંપૂર્ણપણે પૂરી થાય છે.

ડી. મુદતી થાપણવાળા કિસ્સામાં 'ખોલાવનાર કે ઉત્તરજીવી' અથવા 'પ્રથમ કે ઉત્તરજીવી' નો આદેશ હોય અને થાપણદારોમાથી કોઇપણ એકનું મૃત્યુ થાય તો હયાત સંયુક્ત ખાતેદારો દ્વારા મુદત પહેલા થાપણના નાણાં ઉપાડી શકશે, જો આ અસર અંગેનો બધા થાપણદારોનો કોઈ આદેશ હોય. મુદત પહેલાના આ ઉપાડ કોઈ પણ પેનલ્ટી વગર, અમારી પાસે થાપણ જેટલા સમય માટે રહી છે તે સમય માટે થાપણની તારીખ નાં દિવસે લાગુ પડતા દર પર કરવામાં આવશે.

ઈ. એ નોંધવામાં આવે છે કે સંયુક્ત થાપણખાતાના કિસ્સામાં, નોમીનીનો અધિકાર તમામ થાપણદારોની મૃત્યુની કમનસીબ ઘટના પછી જ ઊભો થાય છે.

એફ. નોમિનેશનના રજિસ્ટ્રેશનના સમયે, પાસબુક/ એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ/એફડીઆરમાં નોમિનીનું નામ દર્શાવવું કે નહિ તેનો તમારી પાસે વિકલ્પ હશે.

8.8.2 ઉત્તરજીવી / નોમિની કલમ વગરના ખાતા

જો મૃત થાપણદાર દ્વારા કોઈ પણ નોમિનેશન કરવામાં આવ્યું ન હોય તો અથવા "ખોલાવનાર કે ઉત્તરજીવી " (જેમ કે એક કે સંયુક્ત રીતે ખોલાવેલા ખાતા) ના પ્રકાર કરતાં અન્ય કોઈ રીતે ખોલેલ ખાતા માટે થાપણદારના કાનૂની વારસદારોને ચુકવણી કરવા માટે સામાન્ય વ્યક્તિને અસુવિધા અને અનુચિત હાડમારી ટાળવા માટેની અગત્યની જરૂરિયાતને ધ્યાનમાં રાખીને અમે એક સરળ પદ્ધતિ અપનાવીશું. અમારી જોખમ સંચાલન નીતિ (રિસ્ક મેનેજમેન્ટ પોલિસી)ની સુસંગતતા મુજબ, અમે ન્યૂનતમ થ્રેશોલ્ડ(threshold) લિમિટ (જે તમે કહેશો તો અમારી શાખા પર કહેવામાં આવશે) નક્કી કરીશું. જે મર્યાદા સુધી મૃત ખાતેદાર (ઓ) અંગેના દાવાઓ ક્ષતિપૂર્તિ પત્ર સિવાયના કોઈપણ દસ્તાવેજો રજૂ કરવા માટે ભાર મૂક્યા વગર નિકાલ કરવામાં આવશે.

8.8.3 દાવાઓની પતાવટ માટેની સમય મર્યાદા

અમે મૃત ડિપોઝિટર્સના દાવાઓની પતાવટ કરીશું અને દાવા મળ્યાની તારીખના 15 દિવસથી વધુ નહિ તેટલા સમયગાળામાં બેન્કને સંતોષ થાય એ મુજબ દાવેદારોના ઓળખપત્ર અને થાપણદારના મૃત્યુના પ્રમાણપત્ર રજૂ કર્યા પછી ઉત્તરજીવી /નોમિનીને ચૂકવણી કરીશું.

8.8.4 મુદતી થાપણના ખાતાની મુદત પહેલા સમાપ્તિ

મુદતી થાપણના કિસ્સામાં, અમે એકાઉન્ટ ઓપનિંગ ફોર્મમાં એક મુદ્દાનો સમાવેશ કરીશું કે થાપણદારના મૃત્યુના કિસ્સામાં, મુદતી થાપણ મુદત પહેલા સમાપ્ત કરી શકાશે. આવા પ્રીમેચ્યોર ઉપાડ કઈ શરતોને આધીન છે તે પણ ખાતું ખોલાવવાના ફોર્મમાં દર્શાવવામાં આવશે. આવા પ્રીમેચ્યોર ઉપાડ પર કોઈ દંડ લાગુ પડશે નહીં

8.8.5 મૃત થાપણદારના ખાતામાં જમા થતાં નાણાંની માવજત

મૃત ખાતેદારના નામમાં જમા થતા નાણાંની માવજત અંગે થાપણ ખાતાના ઉત્તરજીવી (ઓ) / નોમિનીને કોઈ તકલીફ ના પડે તે માટે અમે ઉત્તરજીવી (ઓ) / નોમિની પાસેથી ઉચિત કરાર / અધિકારપત્ર મેળવીશું. આ સંદર્ભમાં, અમે નીચે આપેલા બે વિકલ્પોમાંથી એકને અપનાવવાનું વિચારીશું:

i. અમે ઉત્તરજીવી (ઓ) / નોમિની દ્વારા અધિકૃત થઈ મૃતક ના નામે " એસ્ટેટ ઓફ __________, મૃત વ્યક્તિ." ખાતું ખોલી શકીએ છીએ જેમાં મૃતકના નામે થતી બધી આવક જમા કરવા દેવાય છે , શરત એ કે, કોઈ ઉપાડ નહિ કરવા દેવાય.

અથવા

II. ઉત્તરજીવી (ઓ) / નોમિની દ્વારા અધિકૃત થઈ મૃતકના નામે આવતા નાણાં કે મોકલનારને "ખાતેદાર મૃત્યુ પામ્યા છે" એવી ટીપ્પણી સાથે પરત કરીએ છીએ અને તે અંગેની જાણ ઉત્તરજીવી (ઓ) /નોમિની ને કરીએ છીએ. ત્યાર પછી ઉત્તરજીવી (ઓ) / નોમિની / કાનૂની વારસદાર (ઓ) એ નાણાં મોકલનારનો સંપર્ક કરીને યોગ્ય લાભાર્થીના નામે નેગોશીયેબલ સાધન અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક ટ્રાન્સફર દ્વારા ચૂકવણી કરવા માટે સંપર્ક કરી શકે છે

8.8.5.1 પેન્શન ખાતાંઓ *

i. અમે તમને જણાવીશું કે પેન્શન જમા કરવા માટે ખોલેલા બચત ખાતાં માટે નામાંકન (નોમીનેશન) સુવિધા ઉપલબ્ધ છે.

II. અમે તમને જણાવીશું કે 'બેંકિંગ કંપનીઓ (નામાંકન) નિયમો, 1985' એ 'એરીયર્સ ઓફ પેન્શન (નોમિનેશન) નિયમો, 1983' થી અલગ છે.

iii. અમે તમને જણાવીશું કે પેન્શનના એરીયર્સ માટે, એરીયર્સ ઓફ પેન્શન (નોમિનેશન) નિયમો, 1983' હેઠળ તમે કરેલ નોમિનેશન અમારી પાસે તમે ધરાવતા થાપણ ખાતાઓ માટે માન્ય નથી.

જો તમે નોમિનેશન સુવિધાનો લાભ લેવાની ઇચ્છા રાખો છો તો બેંકિંગ કંપનીઓ (નામાંકન) નિયમો, 1985' હેઠળ અલગ નોમિનેશન કરવું જરૂરી છે.

* [નોંધ: કોડની 8.8.5 ની જોગવાઈઓ પેન્શનરો દ્વારા અમારી સાથે રાખવામાં આવેલ ડિપોઝિટ ખાતાના કિસ્સામાં લાગુ પડતી નથી] *

8.9 સેઈફ ડિપોઝિટ લૉકર

એ. જો અમે સેવાની ઑફર કરતા હોઈશું તો સેઈફ ડિપોઝિટ લૉકર્સ અને કીમતી ચીજો માટે સેઈફ ડીપોઝીટ સુવિધાની ફાળવણી માટે પણ તમને નિયમો અને કાર્યવાહીની સંપૂર્ણ વિગતો આપીશું અને બંને વચ્ચેના તફાવત તથા તેમના ચાર્જીસ અને આ સુવિધાઓની અનન્ય વિશેષતાઓ સમજાવીશું. ફીક્ષ ડીપોઝીટ ખાતા સાથે જોડ્યા વગર અમે લોકર્સની ફાળવણી કરીશું. જોકે લોકરનું ભાડું સુનિશ્ચિત કરવા માટે અમે ફાળવણીના સમયે ફીક્ષ ડીપોઝીટ લઈશું જે ૩ વર્ષનું ભાડું અને સંભવિત ઘટનામાં લોકર ખોલવા માટેના ખર્ચા આવરી લેશે. અમે તમારા સેઈફ ડિપોઝિટ લૉકરના મુદતવીતી ભાડા માટે રેકોર્ડ પરના તમારા છેલ્લા સરનામાં અને / અથવા ઈ-મેલ પર રિમાઇન્ડર્સ મોકલીશું. લૉકર સમજૂતી મુજબ ભાડું ચૂકવવાનું બાકી છે ત્યાં સુધી

અમારી પાસે લોકરની કામગીરી પ્રતિબંધિત કરવાનો અધિકાર હશે. અમે કરારમાં આ કલમ શામેલ કરીશું.

બી. અમે તમને સલાહ આપીશું કે સેઈફ ડિપોઝિટ લૉકર ભાડે રાખવાથી લીઝર અને લીઝીના સંબંધનું નિર્માણ થાય છે અને લીઝી પાસે સલામત અને સુરક્ષિત પર્યાવરણમાં સેઈફ ડિપોઝિટ લોકરના ફ્રી ઍક્સેસ માટેનો અધિકાર છે.

8.10 વિદેશી ચલણની સેવાઓ

એ. જ્યારે તમે વિદેશી ચલણ ખરીદો કે વેચો ત્યારે અમે તમને તે સુવિધા, ચલણના દર અને આવા વ્યવહારો પર લાગુ પડતા અન્ય ચાર્જીસની માહિતી આપીશું. જો આ સંભવ નહિ હોય તો અમે તમને કહીશું કે આ કેવી રીતે નક્કી થાય છે.

બી. જો તમે વિદેશમાં નાણાં ટ્રાન્સફર કરવા માંગતા હો, તો તે કેવી રીતે કરાય તે તમને જણાવીશું

અને તમને આ આપીશું:

i. સેવાઓનું વર્ણન અને તેનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરવો.

ii. તમે વિદેશમાં મોકલેલા નાણાં ત્યાં ક્યારે મળવા જોઈએ અને વિલંબના કારણો, જો કોઈ હોય તો.

a. વિનિમય દર જે વિદેશી ચલણના રૂપાંતરણ માટે લાગુ પડે છે (જો ટ્રાન્ઝેકશનના સમયે આ શક્ય ન હોય તો, અમે પછીથી તમને જણાવીશું કે દર શું હતો).

iii. કોઇપણ કમિશન અથવા ચાર્જની વિગતો, જેની તમારે ચૂકવણી કરવી પડશે અને ચેતવણી કે જે વ્યક્તિ નાણાં મેળવે છે તેને સંવાદદાતા બેંકના ચાર્જ પણ ચૂકવવા પડી શકે છે.

સી. અમે તમને કહીશું કે તમારા દ્વારા વિદેશમાં નાણાં મોકલવા માટે તમારા દ્વારા આપવામાં આવેલી માહિતી પર્યાપ્ત છે કે નહીં. કોઈપણ વિસંગતિ અથવા અપૂર્ણ દસ્તાવેજોના કિસ્સામાં, અમે તમને તાત્કાલિક સલાહ આપીશું અને તે સુધારવા / પૂર્ણ કરવા માટે તમારી સહાય કરીશું.

ડી. જો વિદેશથી તમારા બેંક ખાતામાં નાણાં સ્થાનાંતરિત થાય, તો અમે તમને મળેલ મૂળ રકમ અને ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો, જણાવીશું. જો પ્રેષક તમામ ચાર્જ ચૂકવવા માટે સંમત થયા હોય, તો પણ અમે તમારા ખાતામાં નાણાં જમા કરાવવાના સમયે રકમમાંથી અમારા ચાર્જીસ / વૈધાનિક કરની કપાત કરીશું.

ઈ. જ્યારે તમે કહેશો ત્યારે અમે તમને અમારા દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવતી આવતી વિદેશી વિનિમય સેવાઓ સંબંધિત નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ અથવા શરતો વિશે તમને માર્ગદર્શન આપીશું.

એફ. નિશ્ચિત મુદતની તારીખથી નાણાં જમા થવામાં વિલંબના કિસ્સામાં તમને વળતર મળશે;

(i) નિયત તારીખથી ઉપરના સમય પરના વ્યાજ ને લીધે કોઈપણ ખોટ માટે અને; (ii) બેંકની વળતર નીતિ મુજબ ફોરેક્સ રેટની પ્રતિકૂળ વધઘટ માટે પણ

જી. જે વૈધાનિક છે અને જે નિઃશુલ્ક જારી કરવાના છે તે પ્રમાણપત્ર સિવાય નિયમનકારી / વૈધાનિક સૂચનો હેઠળ જારી કરવાના બધા પ્રમાણપત્રો નજીવી ફી લઈને જારી કરવામાં આવશે, આ ચાર્જીસ અમારી વેબસાઈટ પર દર્શાવવામાં આવશે.

8.11 ભારત દેશની અંદર નાણાં મોકલવા

જો તમારે ભારત દેશની અંદર જ નાણાં મોકલવા હોય, તો અમે તમને જાણ કરીશું કે તે કેવી રીતે કરવું અને

એ. અમારી સેવાઓની વિસ્તૃત માહિતી અને કેવી રીતે તે કરવું.

બી. તમારી જરૂરિયાતોને અનુકૂળ નાણાં મોકલવા માટેની શ્રેષ્ઠ રીત તમને સુચવીશું.

સી. ટેરિફ સૂચિ મુજબ સુવિધા માટે તમારે કમિશન સહિત જે તમામ ચાર્જીસની ચૂકવણી કરવી પડશે તેની વિગતો જાહેર કરીશું.

ડી. મોબાઇલ બેન્કિંગ / એનઇએફટી / આરટીજીએસ દ્વારા તમારા દ્વારા મોકલવામાં આવેલ નાણાંની હાલ શું પ્રગતિ/ સ્થિતિ છે તે તમને એસએમએસ / ઈ-મેઈલ દ્વારા જણાવીશું.

ઈ. એન.ઇ.એફ.ટી. /આરટીજીએસ વ્યવહારો / ડિજિટલ બેન્કિંગ સંબંધિત તમારા પ્રશ્નો/ફરિયાદોના નિવારણ માટે અમારા ગ્રાહક સહાય કેન્દ્રોના અદ્યતન સંપર્કની વિગતો અમારી વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ કરાવીશું.

એફ. કોઈ પણ વિલંબના કિસ્સામાં અમારી વળતર નીતિ મુજબ વિલંબ અને કોઈપણ નુકશાન/ વધારાના ખર્ચ માટે અમે તમને વળતર ચૂકવીશું.

જી. નિર્ધારિત મર્યાદાની અંદર કોઈપણ ગ્રાહકને અમે પૈસા મોકલવાની સુવિધા આપીશું.

8.12 ધિરાણ

એ. લોન્સ અને એડવાન્સિસ માટે અમારી પાસે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર પૉલિસી હશે..

બી. ધિરાણ માટેના અમારા નિર્ણયો તમારી નાણાંકીય સ્થિતિ અને ચૂકવણી કરવાની ક્ષમતાની સાવધાની તથા વિવેકપુર્ણ આકારણી પર આધારિત હશે.

સી. ધિરાણની બાબતમાં અમે લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ નહીં રાખીએ. જો કે, આ બાબતે સમાજના ચોક્કસ વર્ગો માટે રચાયેલ યોજનામાં દાખલ થતા/ તેમાં ભાગ લેતા અટકાવી શકશે નહિ.

8.12.1 લોન્સ

8.12.1.1 સામાન્ય માહિતી

અમે:

એ. તમે જે લોન /ધિરાણ સુવિધા મેળવવાની ઈચ્છા ધરાવો છો તેને સંચાલિત કરતા સૌથી અગત્યના નિયમો અને શરતો (એમઆઇટીસી) જણાવીશું.

બી. તમને અરજી કરતી વખતે અને લોન / ક્રેડિટ કાર્ડ મંજૂરીની વાતચીત વખતે લાગુ પડતી ફી અને ચાર્જીસ સહિત અમારી લોન અને કાર્ડ પ્રોડક્ટ્સની મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ સમજાવીશું.

સી. તમને અરજી કરવા માટે સક્ષમ કરવા તમારી ઓળખ, સરનામું, રોજગાર વગેરે અને કાનૂની અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓનું પાલન કરવા માટે વૈધાનિક સત્તાવાળાઓ (દાખલા તરીકે, PAN વિગતો) દ્વારા નિયત કરેલ કોઈપણ અન્ય દસ્તાવેજ ને લગતી તમારી પાસેથી અમારે માટે જરૂરી માહિતી / દસ્તાવેજીકરણ વિશે સલાહ આપીશું.

ડી. જો અમને જરૂરી લાગશે તો તમારા નિવાસસ્થાન અને / અથવા બિઝનેસ ટેલિફોન નંબર પર તમને સંપર્ક કરીને, અને / અથવા કોઈપણ વૈકલ્પિક ચેનલો અને / અથવા તમારા રહેઠાણની રૂબરૂ મુલાકાત દ્વારા અને / અથવા આ હેતુ માટે અમારા દ્વારા નિમણૂક કરેલ એજન્સીઓ દ્વારા લોન / ક્રેડિટ કાર્ડની અરજીમાં તમેં ઉલ્લેખ કરેલી વિગતોની ચકાસણી કરીશું.

ઈ. જો અમે તમને ઓવરડ્રાફ્ટ ઓફર કરીશું, અથવા તમારી હાલની ઓવરડ્રાફ્ટ મર્યાદામાં વધારો

કરીશું, તો તમારો ઓવરડ્રાફ્ટ માંગ પર અથવા અન્યથા ચૂકવવાપાત્ર છે કે નહિ તે તમને જણાવીશું. જો જરૂરી હશે તો, અમે તમને લીમીટ કરતાં વધુ ઉપાડ કરેલ રકમની ગણતરીની પધ્ધતિ, અને વ્યાજની તથા દંડનીય વ્યાજની ગણતરી વિશે પણ સલાહ આપીશું.

એફ. જો અમે ટેલિફોન પર ક્રેડિટ સુવિધા ઓફર / મંજૂર કરીશું તો તમારી લેખિત સ્વીકૃતિ અથવા એસએમએસ /ઈ-મેલ જેવી કોઈ અન્ય પધ્ધતિ દ્વારા અને જો અધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક સાધનો દ્વારા તમારી સંમતિ મેળવવામાં આવશે તો જરૂરી માન્યતા (validation) પ્રાપ્ત કર્યા પછી જ તમારા ખાતામાં તે જમા કરીશું

જી. તમારી માંગણી વગરની તથા પૂર્વ-મંજૂર થયેલી, ક્રેડિટ કાર્ડની મર્યાદામાં વધારો અને પર્સનલ લોનમાં ઇજાફો (top up) સહિતની કોઈ પણ ક્રેડિટ સુવિધા ઓફર નહીં કરીએ..

8.12.1.2 લોન્સ માટેની અરજી અને તેમની પ્રક્રિયા

એ.. લોન પ્રોડક્ટ લેતી વખતે લોન એપ્લિકેશન ફોર્મના ભાગ તરીકે, વ્યાજદર સાથે વાર્ષિક વ્યાજ, ફ્લોટિંગ અથવા ફિક્સ્ડ દર, તેમજ પ્રોસેસિંગ માટે ચૂકવવા પાત્ર ફી / ચાર્જ, જો લોન મંજૂર / વિતરણ ન કરવામાં આવે, તો આવી ફીની પરત મેળવવા પાત્ર રકમ, સમય પહેલા લોન ચુકવવા નો વિકલ્પ, અને ચાર્જીસ, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત પુનઃ ચુકવણી માટે દંડનીય વ્યાજ, ફીક્ષ દર માંથી ફ્લોટિંગ દર બદલવા વ્યાજ નો દર પુનઃ સેટ કરવાની કોઈ કલમ હોવી, અને અન્ય કોઈ બાબત કે જે બોરોઅરના હિતને અસર કરે છે વગેરે જેવી માહિતી પૂરી પાડીશું, જેથી અન્ય બેન્કની આવી બાબતો સાથે સમજપૂર્વકની સરખામણી કરી શકાય અને તમારાથી માહિતીપ્રદ નિર્ણય લઇ શકાય.

બી. તમે લોન અરજીને સંપૂર્ણ રીતે ભરીને રજૂ કરો તે માટે તમને સક્ષમ કરવા અમે તમને લોન અરજીપત્ર સાથે રજૂ કરવા માટેના દસ્તાવેજોનું ચેકલિસ્ટ આપીશું (કાનૂની અને નિયમનકારી આવશ્યકતાઓ ના પાલન હેતુ). જો જરૂરી હશે તો, અમે તમને તમારી લોન અરજીનું ફોર્મ ભરવામાં મદદ કરીશું.

સી. ચાહે તમે ઓનલાઈન અથવા રૂબરૂમાં આપેલી હોય, અમે તમારી લોન અરજીની સ્વીકૃતિની પહોંચ અવશ્ય આપીશું જેમાં અરજીની પ્રક્રિયા કેટલા સમયગાળામાં કરવામાં આવશે તે દર્શાવીશું. ડી. જો તમારી અરજી તમામ બાબતોમાં પૂર્ણ હશે અને પૂરા પાડવામાં આવેલ 'ચેક લૅસ્ટ' મુજબ તમામ દસ્તાવેજો સાથે રજૂ કરેલ હશે તો અમે અમારી પ્રવર્તમાન નીતિ, જે વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ છે, તે મુજબ તમારી લોન અરજી પરનો અમારો નિર્ણય જણાવીશું.

ઈ. સામાન્ય રીતે લોન અરજી સ્વીકારવાના સમયે લોન અરજી પર પ્રક્રિયા કરવા માટે જરૂરી તમામ વિગતો અમે એકત્રિત કરીશું. જો કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર હશે તો અમે તરત જ તમારો સંપર્ક કરીશું.

એફ. તમારી લોન અરજી નામંજૂર કરવાનું કારણ/ઓ અમે તમને લેખિતમાં જણાવીશું. લોન અરજીના આવા નામંજુરીના કારણ (ઓ) અમે પત્ર અથવા ઇ-મેઇલ દ્વારા પણ મોકલીશું.

જી. અમે મંજૂર કરેલી રકમ અને નિયમો તથા શરતોની વિગતો મંજુરી પત્ર આપીશું.

એચ. અમે તમને એક ઋણમુક્તિ (amortisation) પત્રક (લોનની મુદત માટેના મુદ્દલ અને વ્યાજની ચુકવણીનું શેડ્યૂલ) પૂરું પાડીશું.

આઈ. અમે તમને એ પણ જાણ કરીશું કે જ્યારે વ્યાજ દરમાં ફેરફાર થાય ત્યારે તમારી પાસે માસિક હપ્તાની રકમ યથાવત રાખીને પુનઃ ચુકવણીના સમયમાં વધારો કરવો કે તેથી ઉલટું કરવું તેના માટે કોઈ વિકલ્પ છે કે કેમ.

જે તમે કહેશો તો, અમારા ખર્ચે વિતરિત વેલકમ કીટના એક ભાગ તરીકે લોનના દસ્તાવેજમાં નોંધાયેલા દરેક અનુલગ્નકની નકલ સાથે આપના દ્વારા કરવામાં આવેલ તમામ લોન દસ્તાવેજોની અધિકૃત નકલોની આપૂર્તિ કરીશું. જો કે, વધારાની અધિકૃત કોપી માટે અમારા ટેરિફ મુજબ વ્યાજબી ચાર્જ વસૂલ કરવામાં આવશે.

કે. અમે લોન માટે જામીનગીરી/કોલેટરલ તરીકે લીધેલા તમામ તમામ દસ્તાવેજોના શીર્ષક માટે લેખિત રસીદ આપીશું.

એલ. તમારું ખાતું નોન પર્ફોર્મિંગ એસેટ (એનપીએ) બને તે પહેલાં અમે તમારા એકાઉન્ટની સ્થિતિ વિશે પત્ર / ઈ-મેલ અથવા એસએમએસ દ્વારા તમને જાણ કરવા માટે પ્રયત્ન કરીશું.

એમ. જો અમે કરાર મુજબ લોન પાછી માંગવા /ચુકવણી કે કામગીરીને ઝડપી કરવા અથવા વધારાની સિક્યોરિટીઝ લેવાનું નક્કી કરીશું તો અમે તમને અગાઉથી પૂરતી સૂચના આપીશું

એન. અમે તમને તમારી ટર્મ / ડિમાન્ડ લોન્સના વાર્ષિક હિસાબનું સ્ટેટમેન્ટ આપીશું.

ઓ ટેરિફ સૂચિમાં દર્શાવેલ ચાર્જ ચૂકવવાથી અમે તમને જો વધુ વખત લોન સ્ટેટમેન્ટ જરૂરી હોય તો આપીશું.

પી. નક્કી થયેલ અથવા કરાર મુજબ બધા લેણાંની ચુકવણી થઇ જાય તેના 15 કામકાજના દિવસોમાં અમે તમને બધી સિક્યોરિટીઝ / ડોક્યુમેન્ટ્સ / ગીરો મુકેલ મિલકતના ખત પત્રકો પરત કરીશું અને અમારો ચાર્જ પૂરો થવા અંગે સેન્ટ્રલ રજીસ્ટ્રી ફોર સિક્યોરિટાઇઝેશન, એસેટ રિકન્સ્ટ્રક્શન એન્ડ સિક્યોરિટી ઈન્ટરેસ્ટ (સીઈઆરએસએઆઇ) ને રિપોર્ટ કરીશું. જો કોઈ અન્ય દાવા માટે ક્ષતિપુર્તિ (સેટ-ઓફ) ના અધિકારનો ઉપયોગ કરવાનો હશે તો અમે અન્ય

દાવાઓ વિશે સંપૂર્ણ વિગતો સાથે યોગ્ય નોટિસ આપીશું અને જ્યાં સુધી સંબંધિત દાવાની માંડવાળ /ચુકવણી નહીં થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝ / દસ્તાવેજો /ગીરો મિલકતનાં શીર્ષક રાખીશું.

ક્યુ. નક્કી થયેલ અથવા કરાર મુજબ બધા લેણાંની ચુકવણી થઇ જાય અથવા અમારો ચાર્જ પૂરો થવા અંગે સીઈઆરએસએઆઇ ને રિપોર્ટ કરીએ તેના 15 કામકાજના દિવસની અંદર સિક્યોરિટીઝ / દસ્તાવેજો/ ખતપત્રકો પાછા આપવામાં કોઈ વિલંબ થશે તો અમે તમને અમારી વળતર નીતિ મુજબ વળતર આપીશું.

આર. જ્યારે તમે લોન લો છો ત્યારે તમે અમને જે સિક્યોરિટીઝ / ડોક્યુમેન્ટ્સ / ખત પત્રકો આપ્યા છે તે જો અમારાથી ખોવાઈ જશે તો અમે તમને નુકશાન માટે વળતર આપીશું. અમે ખોવાઈ ગયેલા સિક્યોરિટીઝ / દસ્તાવેજો / ખત પત્રકો દર્શાવતું પ્રમાણપત્ર જારી કરીશું અને અમારા ખર્ચે ડુપ્લિકેટ ડોક્યુમેન્ટસ મેળવવા વગેરે માટે તમને સંપૂર્ણ સહાય કરીશું.

એસ. સામાન્ય રીતે તમારી સ્પષ્ટ સંમતિ સાથે અમે તમારી પાસેથી કે બેંક/નાણાંકીય સંસ્થા પાસેથી ધિરાણ ખાતું તબદીલ કરવાની વિનંતીની પ્રક્રિયા કરીશું અને આવી વિનંતી પ્રાપ્ત થયાના બે સપ્તાહની અંદર અમારી સંમતિ અથવા અન્યથા જણાવીશું.

ટી. તમને (તમારી વ્યક્તિગત ક્ષમતામાં) મંજૂર કરાયેલ ફ્લોટિંગ રેટ ટર્મ લોન્સ પર અમે સમય પૂર્વ ચુકવણી ચાર્જ/ પૂર્વ ચુકવણી દંડ લઈશું નહિ ભલે પછી તેની પોતાના ભંડોળમાંથી અથવા અન્ય બેંકો દ્વારા ટેકઓવર માંથી ચૂકવણી થઇ હોય.

યુ. જો અમલમાં રહેલ સહાય યોજના અથવા કોઈ સબસીડી યોજના હેઠળ આવરી લેવા માટે કોઈ લોન પાત્ર હશે તો અમે તમને આવી યોજનાની વિશેષતા અંગે અને તમારે કોઈ આવશ્યકતા પૂરી કરવાની જરૂર હશે તો તે વિષે સમજાવીશું.

8.13 ગેરંટી

એ. જો તમે અમને તમારી જવાબદારીઓ માટે ગેરંટી કે તૃત્તીય પક્ષ તરફથી અન્ય સિક્યોરીટી સ્વીકારવા કહેશો તો ગેરંટી કે અન્ય સિક્યોરીટી આપનાર વ્યક્તિને

અથવા તેમના કાનૂની સલાહકારને તમારા ધિરાણ અંગેની ગોપનીય માહિતી આપવા અમે તમને પૂછીશું.

બી. અમે આ પણ કરીશું:

i. તેઓ તેમની નિર્ણયની પ્રતિબદ્ધતા અને સંભવિત પરિણામો સમજે તે ખાતરી કરવા સ્વતંત્ર કાનૂની સલાહ લેવા માટે તેમને પ્રોત્સાહિત કરીશું.(જ્યાં યોગ્ય હશે , જે દસ્તાવેજોમાં આ ભલામણ સ્પષ્ટ અને દેખીતી નોટીસ તરીકે સમાવિષ્ટ હશે.)

ii. તેમને જાણ કરીશું કે ગેરંટી અથવા અન્ય સુરક્ષા આપવાથી તેઓ તમારા બદલે અથવા સાથે સાથે જવાબદાર થઇ શકે છે.

iii. તેમને જણાવીશું કે તેમની જવાબદારી શું થશે.

iv. તમે મેળવેલ ધિરાણ સુવિધાના ગેરન્ટર (ઓ) ને મંજૂર થયેલ લોન / લોન કરારની શરતો અને નિયમોની નકલ નિઃશુલ્ક આપીશું

સી. જ્યારે તમે કોઈ લોન માટે બાંયધરી આપવાનું વિચારતા હશો ત્યારે અમે તમને કહીશું:

i. બાંયધરી આપનાર તરીકે તમારી જવાબદારી;

ii. બેંક પ્રત્યે બાંયધરીની તમારી પ્રતિબદ્ધતાની રકમ;

iii. કયા સંજોગોમાં અમે તમારી જવાબદારી ચૂકવવા તમને કૉલ કરીશું;

iv. જો બાંયધરી આપનાર તરીકે તમે ચુકવણી કરવામાં નિષ્ફળ જાઓ તો અમારી પાસે બેંકમાં તમારા અન્ય નાણાં ઉપર બેન્કનો કોઈ હક્ક રહેશે કે કેમ;

v. શું બાંયધરી આપનાર તરીકે તમારી જવાબદારીઓ કોઈ ચોક્કસ રકમ પુરતી મર્યાદિત છે કે અમર્યાદિત છે;

vi. કયા સમય અને સંજોગોમાં બાંયધરી આપનાર તરીકેની તમારી જવાબદારીઓ પૂરી થશે તથા આ અંગે અમે તમને કઈ રીતે સૂચિત કરીશું;

vii. તમે જેના જામીન રહ્યા છો તેની આર્થિક પરિસ્થિતિમાં મહત્વનો કે વિપરીત ફેરફાર થાય અમે તમને તેની જાણ કરીશું;

ડી. નક્કી થયા મુજબ કે કરાર મુજબ પુરેપુરા લેણાની રકમની ચુકવણીના 15 દિવસની અંદર અમે તમને બધી ગીરો મિલકતની સિક્યોરિટીઝ / દસ્તાવેજો / ખતપત્રકો પરત કરીશું’

ઈ. જો નક્કી થયા મુજબ કે કરાર મુજબ પુરેપુરા લેણાની રકમની ચુકવણીના 15 દિવસ પછી ગીરો મિલકતની સિક્યોરિટીઝ / દસ્તાવેજો / ખતપત્રકો પરત કરવામાં કોઈ વિલંબ થશે તો ’અમે તમને વળતર આપીશું.

એફ. જો અમારાથી કોઈ સિક્યોરિટીઝ / દસ્તાવેજો ખોવાઈ જશે તો અમે તમને તેના નુકશાન માટે વળતર ચૂકવીશું.

અમે ખોવાઈ ગયેલી સિક્યોરિટીઝ / દસ્તાવેજો દર્શાવતું પ્રમાણપત્ર જારી કરીશું અને ડુપ્લિકેટ ડોક્યુમેન્ટસ મેળવવા વગેરે માટે તમને સંપૂર્ણ સહાય કરીશું.

8.14 સિક્યોરિટાઇઝેશન, એસેટ રિકન્સ્ટ્રક્શન એન્ડ સિક્યોરીટી ઈન્ટરેસ્ટ ઓફ ઇન્ડિયા ની સેન્ટ્રલ રજીસ્ટ્રી (CERSAI)

જ્યારે તમે પ્રાથમિક અથવા કોલેટરલ સુરક્ષા તરીકે સ્થાવર અને /અથવા જંગમ મિલકત સાથે સંકળાયેલી લોન સુવિધા લેશો ત્યારે અમે તમને CERSAI કામગીરી વિષે સલાહ આપીશું તથા એ હકીકત કે જે તે મિલકત / અસ્કયામતો સાથે વ્યવહાર કરવાની ઈચ્છા રાખનાર કોઈ પણ ધિરાણકર્તા અથવા અન્ય કોઇ વ્યકિત દ્વારા તપાસ માટે તેમનો રેકોર્ડ્સ ઉપલબ્ધ હશે, તે જણાવીશું. અમે CERSAI ને અમારા ચાર્જ સૂચિત કરીશું

8.15 લેણાંની પતાવટ (સેટલમેન્ટ ઓફ ડ્યુઝ)

એ. જો તમે તમારી ચૂકવણી સમયસર કરવા માટે સક્ષમ ન હો તો તમે શક્ય તેટલી વહેલી તકે, અમને જાણ કરો.

બી. અમે નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓ અને અમારી નીતિને અનુરૂપ, વાસ્તવિક નાણાંકીય મુશ્કેલીઓ વાળા તમામ કેસોનો સહાનુભૂતિપૂર્વક અને હકારાત્મક રીતે વિચારણા કરીશું.

સી. તમારી તકલીફોને દૂર કરવામાં અમે તમારી મદદ કરીશું.

ડી. જો અમે તમને લેણાંની રીકવરી માટે વન ટાઇમ સેટલમેન્ટ (ઓટીએસ) ઓફર કરીશું તો અમે તમને ઓફરની વિગતો સમજાવીશું.

ઈ. તમને ઓફર કરેલી ઓટીએસની શરતો અને નિયમો અમે તમને લેખિતમાં જણાવીશું.

એફ. જો બાકીની ચૂકવણી ઓટીએસ હેઠળ થશે તો આવા સમાધાનની CIC દ્વારા જાળવવામાં આવેલ તમારા શાખ ઈતિહાસ પર શું અસર થાય તે અમે તમને સમજાવીશું.

8.16 લોન / કાર્ડના લેણાં વેચવા (સિક્યોરિટાઇઝેશન)

એ. જો અમે તમારી લોન/કાર્ડ પરના બાકી લેણાં અન્ય એકમને વેચીશું તો અમે તેમને ટ્રાન્સફર કરેલી તમારી લોનની રકમ/ ક્રેડિટ કાર્ડના બાકી લેણાં સહિત આવા એકમનું નામ અને સંપર્કની વિગતો અંગે સલાહ આપીશું. સામાન્ય સંજોગોમાં જે લોન/કાર્ડના લેણાં નોન પરફોર્મિંગ એસેટ્સ (એનપીએ) છે તેને સોંપણીઓ (એસાઈનમેન્ટ) દ્વારા એસેટ રિકન્સ્ટ્રક્શન કંપની (એઆરસી) ને વેચવામા આવે છે. જ્યાં પરસ્પર સમજૂતી દ્વારા ભરપાઈ થાય ત્યાં આવી એસેટ્સ એઆરસીને સોંપવાનો અવકાશ રહેતો નથી.

બી. ત્યાર પછી જે એકમને લોન / બાકી લેણાં તબદીલ કરવામાં આવ્યા છે તેને નાણાં ચૂકવવા માટે તમે જવાબદાર રહેશો.

સી. જે એકમને લોન /બાકી લેણાં તબદીલ કરવામાં આવ્યા છે તે સી.આઈ.સી.ને તમારી ક્રેડિટ માહિતીની જાણ કરવાનું ચાલુ રાખશે..

ડી. અમે જે એકમને તમારી લોન / બાકી રહેલી રકમ તબદીલ કરી છે તેની સામે જો તમારે કોઈ ફરિયાદ હોય તો તે માટે અમે તમને મદદ કરીશું..

ઈ. જે એકમને અમે તમારી લોન /બાકી રહેલી રકમ તબદીલ કરી છે તેની સામેની તમામ ફરિયાદોના નિકાલ માટે અમે નોડલ ઓથોરિટી રહીશું. આ ફરિયાદોને અમે અમારી સામેની ફરિયાદો છે એમ ગણીશું અને ખાતરી કરીશું કે તેમનું તુરંત નિરાકરણ થાય.

8.17 ઇલેક્ટ્રોનિક અને ડિજિટલ બેન્કિંગ

8.17.1 ઈન્ટરનેટ અને મોબાઇલ બેન્કિંગ

સુરક્ષિત અને સલામત ઇન્ટરનેટ અને મોબાઇલ બેંકિંગ પૂરી પાડવા માટે અમે યોગ્ય પગલા લઈશું

અમારી સિસ્ટમો અને તકનીકો સુરક્ષિત અને સલામત છે તેની અમે ખાતરી કરીશું અને સમયાંતરે તેમની સમીક્ષા અને અપડેટ કરીશું.

એ. અનધિકૃત વ્યવહારોથી ઉભી થતી જવાબદારીઓમાંથી ગ્રાહકોને સુરક્ષિત કરવા અને જોખમો ઘટાડવા માટે અમે છેતરપિંડી રોકવા, શોધવા મજબૂત અને ગતિશીલ પદ્ધતિનો અમલ કરીશું

બી. ઇન્ટરનેટ / મોબાઇલ બેંકિંગ સુરક્ષા અને ચૂકવણી સંબંધિત છેતરપિંડી અટકાવવા તમને શિક્ષિત કરવા માટે અમે આ રીતે વિવિધ પહેલ કરીશું;

i. અમારી વેબસાઇટ પર સંબંધિત માહિતી પ્રદર્શિત કરીશું.

ii. એટીએમ અને શાખાઓ જેવા ગ્રાહક ટચપેઇન્સ પર માહિતી પ્રદર્શિત કરીશું.

iii. સામયિક શૈક્ષણિક ઈ-મેલ્સ મોકલીશું.

સી. જ્યારે તમે ઇન્ટરનેટ /મોબાઇલ બેન્કિંગ સેવાઓ અપનાવો ત્યારે અમે તમને આવી સેવાઓ સંબંધિત લાગુ પડતા નિયમો અને શરતોની પણ જાણ કરીશું. તમામ ઇન્ટરનેટ /મોબાઇલ બેન્કિંગ સંબંધિત સેવાઓ અને સંકળાયેલ ચાર્જીસ, જો કોઈ હોય તો, અમારી વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરીશું અને તમને ઉપલબ્ધ કરાવીશું.

ડી. તમારી ઑનલાઇન માહિતી અને કમ્પ્યુટર /મોબાઇલ હેન્ડસેટનો ઉપયોગ કરતી વખતે તમે પોતાને કપટ, કૌભાંડો અથવા અનધિકૃત વ્યવહારોથી સુરક્ષિત રાખો તે માટેની માહિતી ક્યાંથી મળી શકે તે માટે પણ અમે તમને જાણ કરીશું. સમય-સમય પર આ માહિતી અપડેટ કરીશું.

ઈ. સમય સમય પર નિયમનકાર દ્વારા સૂચવ્યા પ્રમાણે નાણાંકીય વ્યવહારો માટે અમે પર્યાપ્ત પ્રમાણીકરણ પ્રક્રિયા હાથ ધરીશું

એફ. તમારા દ્વારા હાથ ધરાયેલી રકમ ભલે ગમે તેટલી હોય અમે તમને તમામ પ્રકારનાં વ્યવહારો માટે એસએમએસ / ઑનલાઇન ઈ-મેઈલ ચેતવણીઓ મોકલીશું. આ ચેતવણીઓ અમારી સાથે નોંધાયેલ તમારી સંપર્ક વિગત પર મોકલવામાં આવશે.

જી. તમામ પ્રકારના ઓનલાઈન અને કાર્ડ રજૂ કર્યા વગરના વ્યવહારો તથા આઈવીઆર વ્યવહારો માટે અમે કાર્ડ પર દૃશ્યમાન ન હોય એવી માહિતી પર આધારિત વધારાની પરિબળ પ્રમાણીકરણ / માન્યતા માટે પૂછીશું.

એચ. નેટબેન્કિંગ પર કરવામાં આવેલી તમામ નાણાં લેનાર(પેયી) / બિલરની નોંધણી પર અમે તમને એસએમએસ / ઇ-મેઇલ મોકલીશું.

આઈ. જો લેવડદેવડના ઇલેક્ટ્રોનિક મોડ્સ માટે અમે તમને મૂલ્ય, વ્યવહારોની રીત, વ્યવહારો અને લાભાર્થીઓની સંખ્યા પર દૈનિક કેપ(મર્યાદા) ફિક્સ કરવાની સુવિધા પ્રદાન કરીશું તો, તમારા દ્વારા વિકલ્પો બદલવાના કિસ્સામાં અમને વધારાની અધિકૃતતાની જરૂર પડશે. જયારે વિકલ્પમાં ફેરફાર માટેની વિનંતી પ્રાપ્ત થશે ત્યારે અમે તમને એક ચેતવણી મોકલીશું

જે. મોબાઇલ બેન્કિંગ સેવા નેટવર્ક સ્વતંત્ર છે, એટલે કે મોબાઇલ ફોન ધરાવતા ગ્રાહકો કોઈ પણ ઓપરેટરના નેટવર્કથી એક બેંકના એક ખાતામાંથી એ જ બેંકના અન્ય કોઈ ખાતામાં અથવા કોઈ અન્ય બેંકમાં ફંડ્સ ટ્રાન્સફર કરી શકે છે

કે. જો તમે મોબાઇલ બેન્કિંગ સેવાઓ માટે પસંદગી કરશો , તો સેવા માટે નોંધણી કરાવતા પહેલા અમે તમને આના માટે જાણ કરીશું:

i. વપરાશકર્તા પ્રમાણીકરણ માટે અમારા દ્વારા અપનાવાયેલી સુરક્ષા પ્રક્રિયા;

ii. ગ્રાહકોના રજીસ્ટ્રેશન અને સુવિધાના સક્રિયકરણ વચ્ચેનો સમય;

iii. સ્ટોપ પેમેન્ટ સૂચનાઓ અને અન્યથા લાગુ પડતી અથવા સ્વીકાર માટેના નિયમો અને શરતો, જો કોઈ હોય, તે માટે.

iv. મોબાઇલ બેન્કિંગ સેવાઓની નોંધણી માટે તમે એટીએમ, વેબસાઈટ્સ, ફોન બેન્કિંગ, આઈવીઆર, એસએમએસ, વગેરે મારફતે અરજી કરી શકો છો. તે માટે તમારે શાખાઓમાં આવવાની આવશ્યકતા નથી.

એમ. મોબાઇલ બેન્કિંગ વ્યવહારો સંપૂર્ણપણે તાત્કાલિક હોય છે અને તે ઉલટાવવા માટે અસમર્થ હોય છે. આથી સ્ટોપ પેમેન્ટના વિશેષાધિકારો ખુબ મર્યાદિત હોય છે.

એન. કોઈપણ સમયે તમે ઈન્ટરનેટ / મોબાઇલ બેન્કિંગ સેવાઓને નાપસંદ કરી શકો છો. જો કે, તમારે તમારા નિર્ણય વિશે અમને જાણ કરવી પડશે અને ખાતરી કરવી પડશે કે તમે જરૂરી ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરી છે.

ઓ જે તમને વ્યક્તિગત રીતે જારી કરવામાં આવતી નથી તે પાસવર્ડ્સ અથવા સુરક્ષા માહિતી પ્રાપ્તિ વિશેના કોઈપણ વિવાદમાં અમે તમને પ્રાપ્ત થયું છે તેના પુરાવા તરીકે તમારા સાચા રજિસ્ટર થયેલ સરનામા પર મોકલ્યું છે માત્ર તેને જ સાબિતીના પુરાવા તરીકે અમે આધાર રાખતા નથી

પી. જ્યાં સુધી તમે પુરતી અને સરળ સાવચેતી લો છો ત્યાં સુધી ઑનલાઇન બેંકિંગ સલામત અને અનુકૂળ છે. કૃપા કરીને ખાતરી કરો કે તમે નીચે આપેલ સલાહને અનુસરો છો:

i. અમારી સુરક્ષિત ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગ સાઇટની સીધી જ મુલાકાત લો. અન્ય સાઇટ અથવા ઈ-મેલ લિંક દ્વારા ઍક્સેસ કરવાનું ટાળો અને છેતરામણી વેબસાઈટથી દુર રહેવા પ્રદર્શિત થતા ડોમેઈનનું નામ ચકાસો.

ii. જ્યારે તમારું સત્ર પૂર્ણ થાય ત્યારે ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગમાંથી લૉગ આઉટ કરો. લૉગ આઉટ કરવા માટે 'લોગ આઉટ' બટન વાપરવું જોઈએ, જેથી સત્ર બંધ થઇ જાય. માત્ર વિંડો બંધ કરીને ‘લૉગ ઓફ’ કરવું જોઈએ નહિ.

iii. જ્યારે તમારૂ PC ઉપયોગમાં ન હોય ત્યારે ‘લૉગ ઓફ’ કરી દેવું જોઈએ.

iv. એરપોર્ટ, રેલવે સ્ટેશન્સ, સાયબર કાફે અથવા કોઈ અન્ય જાહેર નેટવર્ક / વાઈ-ફાઈ વગેરે જેવા અસુરક્ષિત નેટવર્ક્સ પર ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગનો ઉપયોગ કરવાનું ટાળવું જોઈએ.

v. તમારા કોમ્પ્યુટર/લેપટોપને તમારા બ્રાઉઝર(ઇન્ટરનેટ એક્સપ્લોરર, ગૂગલ ક્રોમ, વગેરે) ના નવા સંસ્કરણ (વર્ઝન) સાથે અપડેટ કરો

vi. હેકરો, વાયરસ હુમલા, અથવા કોઈપણ દૂષિત પ્રોગ્રામ્સ સામેં રક્ષણ માટે સુરક્ષા પ્રોગ્રામ્સ ઇન્સ્ટોલ કરો

vii. તમારા સિક્યોરીટી અથવા એન્ટીવાયરસ પ્રોગ્રામ નિયમિત ધોરણે અપડેટ કરો.

viii. તમારા ઉપકરણ / લેપટોપ / મોબાઇલ વગેરે અને બહારના લોકોની સામગ્રીથી સુરક્ષિત રાખવા માટે યોગ્ય ફાયરવોલ ઇન્સ્ટોલ કરો.

ix. તમારી ઑપરેટિંગ સિસ્ટમ પર 'ફાઇલ અને પ્રિન્ટિંગ શેરિંગ' સુવિધાને અક્ષમ (disable) કરો.

x. ઈલેક્ટ્રોનિક નાણાંકીય વ્યવહારો / ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગ આયોજન કરતી વખતે પ્રાધાન્યપણે વર્ચ્યુઅલ કીપેડનો ઉપયોગ કરો

ક્યુ. ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગનો ઉપયોગ કરતી વખતે તમારી જવાબદારીઓ ઉપરાંત, બેન્કિંગ સુવિધાઓ ઍક્સેસ કરવા માટે મોબાઇલ એપ્લિકેશન અથવા સામાજિક મીડિયાના કોઈપણ અન્ય સ્વરૂપનો ઉપયોગ કરતી વખતે તમારા ઉપકરણને બચાવવા માટે તમારે વધારાની કાળજી લેવાની જરૂર છે:

i. તમારા ઉપકરણમાં મોબાઇલ બેંકિંગ સેવામાં લોગ ઇન કરીને તેનાથી દુર રહેશો નહિ.

ii. મોબાઇલ બેંકિંગ સુવિધાનો અનધિકૃત ઉપયોગ રોકવા માટે તમારા ઉપકરણને લૉક કરો.

iii. તમારુ ડિવાઇસ ખોવાઇ કે ચોરાઇ જાય તો શક્ય તેટલી જલદીથી અમને સૂચિત કરો

iv. જ્યારે જ્યારે નવું સંસ્કરણ (version) રીલીઝ/અપગ્રેડ થાય ત્યારે તમારી મોબાઇલ બેંકિંગ એપ્લિકેશનને અપગ્રેડ કરો.

v. તમારા મોબાઇલ પર નવીનતમ સુરક્ષા પેચો (patches) ઉપલબ્ધ થાય તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે તમારી મોબાઇલ ઓપરેટિંગ સિસ્ટમને અપડેટ કરો

vi. કોઈ અધિકૃત ડીલર પાસેથી તમારા મોબાઇલ ફોનની ખરીદી કરો.

vii. તમારા મોબાઇલ પર ડાઉનલોડ કરાયેલી બધી એપ્લિકેશન્સની અધિકૃતતા ચકાસવા માટે ખાતરી કરો. અવિશ્વસનીય સ્રોતોમાંથી એપ્લિકેશન્સ ડાઉનલોડ કરશો નહીં

આર. એકવાર તમે તેનો ઉપયોગ કરી લો ત્યારપછી મોબાઇલ બેન્કિંગ એપ્લિકેશનમાંથી લૉગ આઉટ થઇ જાઓ. તમારૂ ખાતું અને વ્યવહારોના ઇતિહાસને નિયમિતપણે તપાસો.

એસ. કોઈપણ ઈ-મેલ (અમારી બેંકમાંથી મોકલવામાં આવ્યા છે એમ દેખાય તો પણ) ના જવાબ તરીકે તમારી ઇન્ટરનેટ /મોબાઇલ બેન્કિંગની સુરક્ષા માહિતી શેર કરશો નહિ અથવા તમારા પાસવર્ડને પ્રકટ કરશો નહીં. અમે આની તપાસ કરીએ તે માટે તમે અમને જાણ કરો. તમારી ઑનલાઇન બેંકિંગ પીન અથવા પેમેન્ટ કાર્ડ પીન અથવા તમારી પાસવર્ડ માહિતી જાહેર કરવા પોલીસ અથવા અમે ક્યારેય તમારો સંપર્ક કરીશું નહીં

ટી. મોબાઇલ બેન્કિંગ સુવિધામાંથી ઉદ્ભવતી ફરિયાદો ગ્રાહક ફરિયાદો બેન્કિંગ ઓમ્બડ્સમેન (બીઓ) યોજના હેઠળ આવરી લેવામાં આવે છે.

8.17.2.1 પીન અને પાસવર્ડ્સ

એ. પાસવર્ડ એ અક્ષરોની એક શ્રુંખલા(સ્ટ્રિંગ) છે જેનો ઉપયોગ પ્રમાણીકરણ પ્રક્રિયા દરમ્યાન વપરાશકર્તાની ઓળખ ચકાસવા માટે થાય છે. પાસવર્ડ્સ મહત્વપૂર્ણ હોય છે જેથી સંવેદનશીલ ડેટા અથવા ગંભીર માહિતી ખોટા હાથમાં ન આવી જાય.

બી. તમારા રક્ષણ માટે તેમની ગુપ્તતા અને સુરક્ષાની ખાતરી કરવા માટે પાસવર્ડ્સ અને પીન સંબંધિત નિર્માણ, સંગ્રહ અને ટર્મિનલ સુરક્ષાની પદ્ધતિઓ માટે અમે આંતરરાષ્ટ્રીય સ્વીકૃત ધોરણોની પુષ્ટિ કરીશું.

સી. અમે તમને તમારી PIN .અમારી પાસે રેકોર્ડ પરના રજિસ્ટર્ડ સરનામે અથવા યોગ્ય ઓળખાણ પછી અમારી શાખા પર સીલબંધ કવરમાં મોકલીશું. તમે પણ તમારી સગવડ મુજબ ઓનલાઈન /આઈ.વી.આર.એસ. દ્વારા અથવા ATM પર પિન બનાવી શકો છો.

ડી. અમે ખાતરી કરીશું કે તમારી હાલની સંપર્ક વિગતો (મોબાઇલ નંબર, ઈ-મેલ આઈડી અને લેન્ડલાઇન નંબર) બેંક સાથે રજીસ્ટર અને અપડેટ કરવામાં આવેલ છે.

ઈ. તમારા ખાતાને સુરક્ષિત રાખવા માટે, તમારે મજબૂત (strong) PIN / પાસવર્ડ પસંદ કરવા જોઈએ અને તેમને નિયમિત રૂપે બદલવા જોઈએ.

8.17.2.2 તમારી PIN અથવા પાસવર્ડનું રક્ષણ કરવા તમારે નીચેની સલામત પ્રક્રિયા/ સાવચેતી અપનાવવી જોઈએ.

PIN / પાસવર્ડ બનાવવા માટે:

એ. મજબૂત પાસવર્ડ બનાવવા માટે નીચે આપેલા માર્ગદર્શનોનો ઉપયોગ કરો:

- સરળતાથી શોધી શકાય એવા જાણીતા નામોનો ઉપયોગ કરશો નહીં,(પોતે,પત્ની, બાળકો, માતાપિતા, પ્રીતિપાત્ર વ્યક્તિ વગેરે)
- તમારા વિશેની સામાન્ય રીતે ઓળખાયેલી હકીકતોનો ઉપયોગ કરવાનું ટાળો (શોખ, જન્મદિવસો, પ્રિય રમતો, વગેરે).
- શબ્દકોશમાંથી મળેલા શબ્દોનો ઉપયોગ કરશો નહિ કારણકે સોફ્ટવેર પ્રોગ્રામ સંભવિત શબ્દો માટે શોધ કરી શકે છે અને પાસવર્ડનું અનુમાન કરી શકે છે. તેને બદલે

અશુદ્ધ જોડણીવાળા (misspelt) શબ્દોનું સંયોજન (combination) કરો જેથી શબ્દકોશ હુમલો અટકાવી શકાય.

- ઓછામાં ઓછા છ કે વધુ અક્ષરોનો ઉપયોગ કરો. જેમ વધુ અક્ષરો તેમ પાસવર્ડ વધુ સુરક્ષિત છે.
- કોઈ વ્યક્તિ / સોફ્ટવેર પ્રોગ્રામને તમારા પાસવર્ડની ધારણા કરવાનું મુશ્કેલ બનાવવા માટે અક્ષરો અને સંખ્યાઓનાં સંયોજનનો ઉપયોગ કરો.
- પાસવર્ડને ક્રેક (crack) કરવાનું વધુ મુશ્કેલ બનાવવા માટે વિશિષ્ટ(spcial) અક્ષરો(character) [@, #,%, $, વગેરે] નો ઉપયોગ કરો
- અપર અને લોઅર કેસ અક્ષરોના સંયોજનનો ઉપયોગ કરો જે વધુ સુરક્ષિત પાસવર્ડ બનાવવા માટે સહાય કરે છે.

બી.. *****PIN** બનાવવા માટે નીચેનાનો ઉપયોગ કરશો **નહીં**:

- જન્મ તારીખો, મહિનાઓ કે વર્ષ;
- અનુક્રમ વાળી સંખ્યાઓ (ઉ.દા 3456);
- નંબરના સંયોજનો જેનું સરળતાથી અનુમાન લગાવી શકાય છે (ઉ.દા 1111);
- તમારા ટેલિફોન નંબરના ભાગો;
- તમારા કાર્ડ્સ પર જે ક્રમમાં મુદ્રિત થાય છે તે સંખ્યાઓના ભાગો;
- અન્ય સરળતાથી સુલભ્ય વ્યક્તિગત ડેટા (દા.ત. ડ્રાઇવિંગ લાઇસેંસ, તમારા વાહન નંબર અથવા અન્ય સંખ્યાઓ જે તમારી સાથે સરળતાથી જોડાયેલ છે)

* **આ માત્ર એક દૃષ્ટાંતરૂપ છે અને તે સંપૂર્ણ યાદી નથી.**

તમારા ખાતામાં અનધિકૃત વ્યવહારો અટકાવવા માટેની સાવચેતીઓ:

કરશો નહીં:

- કોઈ અન્ય વ્યક્તિને તમારું કાર્ડ, પિન, પાસવર્ડ અથવા અન્ય સુરક્ષા માહિતીનો ઉપયોગ કરવાની મંજૂરી આપવી.
- તમારી **PIN**, પાસવર્ડ અથવા અન્ય સુરક્ષા માહિતી લખવી અથવા રેકોર્ડ કરવી.
- તમારા બ્રાઉઝર્સમાં (જેવા કે ઇન્ટરનેટ એક્સપ્લોરર, ગૂગલ ક્રોમ, ફાયરફોક્સ, વગેરે) અથવા ઇ-કોમર્સ સાઇટ્સ પર અથવા મોબાઇલ હેન્ડસેટમાં તમારો પાસવર્ડ (ઓ) સ્ટોર કરવો.

- તમારા ફોન પર તમારૂ મોબાઇલ બેંકિંગ લૉગ ઈન અને પાસવર્ડને સાચવવો.
- બેંકના અધિકૃત પ્રતિનિધિઓ હોવાનો દાવો કરનારા સહિત, કોઈપણને તમારા એકાઉન્ટની વિગતો, પાસવર્ડ / પિન / OTP અથવા અન્ય સુરક્ષા માહિતી આપવી.
- તમારા બેંક એકાઉન્ટ ઓળખપત્રો (જેવા કે ઈન્ટરનેટ બેન્કિંગ પાસવર્ડ, એટીએમ પિન, સીવીવી, કાર્ડ સમાપ્તિ તારીખ, વગેરે) માટે પૂછાતી કોઈપણ વાતચીતનો જવાબ આપવો.
- સુવિધા બંધ થવાની ધમકી આપતા અથવા ઉત્તેજક ઓફર કરતા, અથવા કોઈ અન્ય કારણોનો ઉલ્લેખ કરતા કોઈ સંદેશનો પ્રતિસાદ પણ આપવો. પત્રો, ઈ-મેલ્સ, મોબાઇલ ફોન, એસએમએસ, વગેરે દ્વારા આવા તમામ સંચાર અવગણવા જોઈએ.
- બનાવટી ઓફર /લોટરી વિજેતા /ચોક્કસ વિદેશી સંસ્થાનો કે વ્યક્તિઓ દ્વારા વિદેશમાંથી વિદેશી ચલણના ભંડોળના સસ્તું રેમિટન્સ, વગેરેના શિકાર થવું. આમાં આવી સંસ્થાઓ / વ્યક્તિઓના પ્રતિનિધિઓ તરીકે કામ કરતા ભારતીય રહેવાસીઓ શામેલ હોઈ શકે છે

  ઘણીવાર આ સંદેશાઓ એક મિત્ર, બેંક અથવા કોઈ અન્ય કાયદેસરના સ્રોત તરફથી આવેલા હોય એમ દેખાય છે જે તમને ડિઝાઇન કરેલી ચોક્કસ વેબસાઇટ્સ પર તમે તમારી વપરાશકર્તા (યુઝર)નામ અને પાસવર્ડ અથવા ક્રેડિટ કાર્ડ માહિતી જેવી તમારી વ્યક્તિગત માહિતી પૂરી પાડો એવી યુક્તિઓ નિર્દેશિત કરે છે.
- કોઈપણ શંકાસ્પદ ઈ-મેલ્સ / એસએમએસમાં લિંક પર ક્લિક કરવી, અને જ્યાં સુધી તમને સ્રોત ઈ-મેલ /એસએમએસ પર વિશ્વાસ થાય નહિ ત્યાં સુધી તમારી માહિતી પૂરી પાડશો નહીં.
- તમારા પીસી /મોબાઇલ હેન્ડસેટમાં તમારો પાસવર્ડ દાખલ કરો ત્યારે અથવા જ્યારે તમે એટીએમ કે પૉઇન્ટ ઓફ સેલ (પીઓએસ) કાઉન્ટર્સ પર તમારા કાર્ડનો ઉપયોગ કરો છો ત્યારે PIN દાખલ કરતી વખતે અન્ય કોઈ વ્યક્તિ જોવા દેવી.

હંમેશાં:

- નિયમિત અંતરાલે--ઓછામાં ઓછા દરેક 3 થી 6 મહિને, તમારી PIN / પાસવર્ડ બદલો. તમારા અગાઉના પાસવર્ડોનું પુનરાવર્તન કરશો નહીં.

- તમારા PIN, પાસવર્ડ અને અન્ય સુરક્ષા માહિતીને યાદ રાખો અને તમે પ્રાપ્ત કરેલ કોઈ લેખિત સંચાર, જો કોઈ હોય તો, નાશ કરો.
- તમારા કાર્ડને તમારી અંગત કસ્ટડીમાં સુરક્ષિત રીતે રાખવા માટે વ્યાજબી પગલાં લો અને તમારી PIN, પાસવર્ડ અને અન્ય સુરક્ષા માહિતી હંમેશા ગુપ્ત રાખો.
- જુદા જુદા કાડ્ર્સ અથવા ઉપકરણો માટે અલગ અલગ PIN અથવા પાસવર્ડનો ઉપયોગ કરો.
- તમારા કમ્પ્યુટર / લેપટોપ માટે પાવર-ઑન / એક્સેસ પાસવર્ડનો ઉપયોગ કરો અને તમારા કમ્પ્યુટર / લેપટોપ /મોબાઈલ પર સ્ક્રીનસેવર પાસવર્ડનો ઉપયોગ કરો જેથી તમારી અનુમતિ વિના કોઇ તેનો ઉપયોગ કરી શકશે નહીં.

  તમારૂ ઈ-મેલ આઈડી અથવા મોબાઇલ નંબરમાં કોઈ ફેરફાર થાય તો તાત્કાલિક જાણ કરો.(બેંક અધિકૃત અધિકારીઓ અથવા અધિકૃત ચેનલ દ્વારા)

8.17.3 એટીએમ / ડેબિટ અને ક્રેડિટ કાડ્ર્સ

એ. અમે તમને તમે જે પ્રકારનું ખાતું પસંદ કર્યું છે તેની સાથે સામાન્ય રીતે જારી કરવામાં આવતું એટીએમ / ડેબિટ કાર્ડ ઓફર કરીશું.

બી. નવા / રિપ્લેસમેન્ટ કાડ્ર્સ (ડેબિટ તેમજ ક્રેડિટ કાડ્ર્સ) આવશ્યકપણે EMV ચિપ અને PIN સક્ષમ કાર્ડ જ હશે. જો તમે તેને ન ઈચ્છતા હો તો તમે કાર્ડ સ્વીકારવા માટે ના પાડી શકો છો

સી. આ કાડ્ર્સ તમને વ્યક્તિગત રીતે પહોંચાડવામાં આવે છે, કાડ્ર્સ વિતરિત કરવાની મંજૂરી આપતા પહેલાં તમારી ઓળખ વિશે અમને સંતોષ થવો જ જોઈએ

ડી. તમારા પ્રથમ કાર્ડ સાથે તમારા કાર્ડના ઉપયોગ વિષે વિગતવાર નિયમો અને શરતો, જો તમારું કાર્ડ ખોવાઈ જાય / તેનો દુરુપયોગ થાય તો તમારા ખાતામાં થતું નુકસાન, જેના માટે તમે જવાબદાર હોઈ શકો છો અને અન્ય સંબંધિત માહિતી આપતી સેવા માર્ગદર્શિકા /સભ્ય પુસ્તિકા મોકલીશું

ઈ. અમે તમને જાણ કરીશું કે તમારા કયા ખાતાને કાર્ડથી ઍક્સેસ કરી શકાય છે. અમે તમને જાણ કરીશું કે તમને જારી કરવામાં આવેલું કાર્ડ એક કરતાં વધુ કાર્ય (function) કરી શકે છે કે કેમ અને જો એમ હોય તો તે કયા કાર્યો છે?

એફ. અમે તમને POS કાઉન્ટર્સ, એટીએમ અને ફોરેક્સ વ્યવહારો પર લાગુ થતી વર્તમાન વ્યવહાર મર્યાદા વિશે સલાહ આપીશું.

જી. અમે તમને તમારા કાર્ડ પર લાગુ થતી ફી અને ચાર્જીસ અંગે સલાહ આપીશું.

એચ. કૃપા કરીને નીચેના પગલાં લઈને તમારા કાર્ડને સુરક્ષિત કરો:

- તમારા કાર્ડને પ્રાપ્ત કર્યા પછી તરત જ સાઇન અપ કરો.
- તમારૂ કાર્ડ બેદરકારીપૂર્વક રાખશો નહિ (ઉદા. વોલેટ-બટવો) અથવા એવી જગ્યાએ રહેવા નહિ દો (ઉદા.તમારૂ વાહન) જ્યાંથી તેને જાણ થયા વગર દૂર કરી શકાય.
- કોઈને પણ તમારૂ કાર્ડ આપશો નહિ અથવા વેપારી સંસ્થાઓ (દા.ત. રેસ્ટોરાં, પેટ્રોલ પંપ, વગેરે) સહિત અન્ય કોઇને તમારા કાર્ડનો ઉપયોગ કરવા દેશો નહિ.
- હંમેશા કાર્ડનો ઉપયોગ કર્યા પછી તમારૂ કાર્ડ પાછું લેવાનું યાદ રાખો.
- જો તમે તમારૂ સરનામું બદલો તો અમને દસ્તાવેજી પુરાવા સાથે તેની જાણ કરો જેથી જ્યારે જ્યારે જરૂર પડે ત્યારે, તમારા સાચા સરનામાં પર રિપ્લેસમેન્ટ કાર્ડ મોકલાવી શકીએ.
- વિવાદિત / નિષ્ફળ એટીએમ વ્યવહારો સંબંધિત ફરિયાદો કાર્ડ જારી કરતી બેંક (અધિકૃત અધિકારીઓ અથવા ચેનલ દ્વારા) સાથે નોંધવામાં આવશે.

8.17.4.1 નુકસાન / ચોરી / વિવાદિત વ્યવહારોનું રીપોર્ટીંગ (અહેવાલ)

એ. અમે તમને તમારા કાર્ડ અથવા પિનના અનધિકૃત ઉપયોગો, ખોવાઈ જવું અથવા ચોરી અંગે જાણ કરવા માટેની કાર્યપ્રણાલીની જાણ કરીશું

બી. તમારા કાર્ડના ખોવાઈ જવા અથવા ચોરી અથવા તમારા PIN અથવા પાસવર્ડને પ્રકટ કરવાના સંબંધમાં તમારી શું જવાબદારી હશે તે અમે નિયમો અને શરતોમાં શામેલ કરીશું

સી. કોઈપણ ઇલેક્ટ્રોનિક વ્યવહાર સુવિધા સક્રિય કરતા પહેલાં અમે તમારો મોબાઇલ નંબર અને જ્યાં ઉપલબ્ધ હશે ત્યાં ઈ-મેલ આઈડી નોંધાવવા માટેની ક્ષમતા પૂરી પાડીશું.

ડી. અમે તમને 24 x 7 ના ધોરણે અનધિકૃત વ્યવહાર રીપોર્ટ કરવા માટે સક્ષમ કરવા માટે બહુવિધ ચેનલ્સ પ્રદાન કરીશું. આ ચેનલો હેલ્પલાઈન, એસએમએસ, ઈ-મેલ, આઈવીઆર, વેબસાઇટ, વગેરે હશે. તમે આવા વ્યવહારોની જાણ તમારા પોતાની શાખામાં પણ કામકાજના કલાકો દરમિયાન કરી શકો છો. વધુમાં, અમે તમને અમારી ચેનલ્સની વિગતો પણ આપીશું જેના દ્વારા તમે તમારા કાર્ડને બ્લૉક કરી શકશો. અમે તરત જ કાર્ડનો ઉપયોગ બ્લોક કર્યાની પુષ્ટિ મોકલીશું.

ઈ. જો શક્ય હશે તો, અમે એસએમએસ દ્વારા આપોઆપ જવાબ આપવાની સુવિધા આપીશું. જો કે અમારી બધી એસએમએસ ચેતવણીઓમાં અમારો તાત્કાલિક સંપર્ક કરવા માટે વૈકલ્પિક નંબર / મોબાઇલ નંબર /ઈ-મેલ આઈડી. શામેલ હશે.

એફ. અમે અમારી વેબસાઇટના હોમ પેઈજ પર ફરિયાદો નોંધાવવા માટે એક સીધી કડી(લીંક) પૂરી પાડીશું જેમાં અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારો રીપોર્ટ કરવા માટેનો ચોક્કસ વિકલ્પ હશે.

જી. અમે ખોવાઈ જવા / છેતરપિંડીની રિપોર્ટિંગ સિસ્ટમ પ્રદાન કરીશું જે ફરિયાદ નોંધણી નંબર સાથે સાથે ફ રિયાદની સ્વીકૃતિ માટે તમને તાત્કાલિક પ્રતિભાવ (ઓટો રિસ્પોન્સ સહિત) મોકલશે.

એચ. જેવી તમને ખબર પડે કે તમારું કાર્ડ ખોવાઈ ગયું છે અથવા ચોરાઇ ગયું છે અથવા કોઈ અન્ય વ્યક્તિ તમારી PIN, પાસવર્ડ અથવા અન્ય સુરક્ષા માહિતી ને તરત જ બદલી નાખવા સાથે સાથે તે વિષે જાણે પણ છે તો તમારે અમને જેટલી બને તેટલી જલ્દી જાણ કરવી જોઈએ.

તમે અમને સૂચિત કરશો પછી, અમે તાત્કાલિક પગલાં લઈશું (જેમ કે તમારૂ કાર્ડ બ્લોક કરવાનું અથવા પીન રીસેટ કરવી , જે તે કેસ હોઈ શકે).

આઈ. એકવાર તમે અમને સૂચિત કરશો કે તમારું કાર્ડ ખોવાઇ ગયું છે અથવા ચોરાઇ ગયું છે અથવા તમારી PIN અથવા પાસવર્ડ પ્રગટ થઇ ગઈ છે, તો તે સમય પછી તમે તમારા કાર્ડના કોઈ પણ અનધિકૃત ઉપયોગ માટે જવાબદાર નહીં રહો.

જે. અનધિકૃત વ્યવહારની તમારી ફરિયાદ મળ્યા પછી, અમે તમારા ખાતામાં વધુ અનધિકૃત વ્યવહારો અટકાવવા તાત્કાલિક પગલાં લઈશું.

કે. અનધિકૃત વ્યવહારને લીધે નુકસાન માટેની જવાબદારી જે તે સમયે અમલમાં રહેલ નિયમનકારના નિયમનો પર આધારિત હશે

એલ. જો તમે અમને તમારા વર્તમાન સરનામાની જાણ કરી હશે તો, તમે તમારુ કાર્ડ અને જો લાગુ પડે તો, તમારી PIN અને પાસવર્ડ, પ્રાપ્ત કરતા પહેલાં થતા નુકસાન માટે જવાબદાર નહીં થાઓ.

એમ. અમે ફરિયાદો નોંધાવવા અને / અથવા ખોવાઈ ગયેલા/સમાધાન થયેલા કાડ્ર્સ બ્લોક કરવા અને / અથવા ફરિયાદો નોંધાવવા એટીએમ સ્થળ પર એટીએમ ધરાવનારી બેન્કની સંપર્ક વ્યક્તિ /હેલ્પ ડેસ્ક નો ટેલિફોન /ટોલ ફ્રી નંબર પ્રદર્શિત કરીશું. કૃપા કરીને ખાતરી કરો કે નિરાકરણ માટે તમે તમારી ફરિયાદો માત્ર તમારૂ કાર્ડ જારી કરનારી બેંક ને જ નોંધાવો છો.

એન. બધા એટીએમ પર એટીએમ પર આઈડી દર્શાવવામાં આવે છે. ફરિયાદ /સૂચન કરતી વખતે તમારે તેને ટાંકવું (quote) જોઈએ. એટીએમ ફરિયાદો નોંધાવવા માટેના ફોર્મ એટીએમ સ્થળે ઉપલબ્ધ હોય છે.

ઓ. નિયત સમય મર્યાદાની અંદર અમે નિષ્ફળ એટીએમ વ્યવહારોમાં ખોટી રીતે ઉધારેલ રકમની અમે ભરપાઈ કરીશું. નિર્ધારિત સમયમર્યાદાની બહારના કોઈપણ વિલંબ માટે, અમે નિર્ધારિત કર્યા મુજબ વળતર ચૂકવીશું, જો કે વ્યવહારના 30 દિવસની અંદર દાવો અમારી (એટલે કે એટીએમ કાર્ડ જારી કરતી બેંક) સાથે નોંધવામાં આવેલો હોવો જોઈએ.,

પી. વિવાદિત એટીએમ વ્યવહારોના કિસ્સામાં, વિવાદનો નિકાલ થાય ત્યાં સુધી સંબંધિત કેમેરાના ફૂટેજને જાળવીશું. જો આવા રેકોર્ડની નિયત સાચવણીની અવધિની અંદર વિવાદ ઉભો થશે તો જ આવા ફૂટેજની ઍક્સેસ ઉપલબ્ધ હશે.

8.17.4.2 અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેન્કિંગ વ્યવહારોના સંદર્ભમાં મર્યાદિત જવાબદારી

એ. જો નીચેના સંજોગોમાં અનધિકૃત વ્યવહારો થશે તો તમે **શૂન્ય (ઝીરો) જવાબદારી** માટે હકદાર હશો:

i. અમારા પક્ષે પૂરક ફ્રોડ / બેદરકારી/ ઉણપ.

ii. તૃતીય પક્ષનું ઉલ્લંઘન જ્યાં સિસ્ટમમાં ક્યાંક ઊણપ હોય અને તમે અનધિકૃત વ્યવહાર વિશે અમારી પાસેથી સંચાર પ્રાપ્ત કરો તેના ત્રણ કાર્યકારી દિવસની અંદર અમને સૂચિત કરો છો.

બી. અનધિકૃત વ્યવહારો થવાને લીધે થતા નુકશાન માટે નીચેના કિસ્સાઓમાં તમે જવાબદાર રહેશો:

i. જે કિસ્સામાં જ્યાં તમારી બેદરકારીને લીધે નુકશાન થયું છે, જેમ કે જ્યાં તમે ચુકવણી ઓળખો (credentials) શેર કર્યા છે, જ્યાં સુધી તમે અનધિકૃત વ્યવહાર અંગે અમને જાણ નહિ કરો ત્યાં સુધી તમારે સંપૂર્ણ નુકશાન સહન કરવું પડશે. અનધિકૃત વ્યવહારના રિપોર્ટિંગ કર્યા પછી કોઈપણ નુકશાન અમે ભોગવીશું.

ii. જે કિસ્સાઓમાં અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેન્કિંગ વ્યવહારોની જવાબદારી ન તો અમારી કે ન તો તમારી છે, પરંતુ ક્યાંક સિસ્ટમમાં છે અને જ્યારે તમારા તરફથી અમને આવા વ્યવહાર સૂચિત કરવામાં વિલંબ થાય છે (તમારા તરફથી સંચાર પ્રાપ્ત કર્યા પછી ચારથી સાત કામકાજના દિવસ) તો તમારી પ્રતિ વ્યવહાર જવાબદારી તે વ્યવહારના મૂલ્ય અથવા આ વિષય પર સમય સમય પર જારી કરેલી રિઝર્વ બેંકની માર્ગદર્શિકાઓમાં જણાવ્યા મુજબની રકમ, જે ઓછી હશે તે, સુધી મર્યાદિત રહેશે.

iii. વધુમાં, જો તમારા દ્વારા રિપોર્ટ કરવામાં વિલંબ કામકાજના સાત દિવસ કરતાં વધારે હશે તો અમારા બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરેલી નીતિ અનુસાર તમારી જવાબદારી નક્કી કરવામાં આવશે જે જાહેર ડોમેન / અમારી વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ રહેશે. તમારી જવાબદારી બાબતે ખાતાં ખોલવાના સમયે, આ વિષય પર આરબીઆઈના દિશા નિર્દેશોના અનુસંધાનમાં ઘડાયેલી અમારી નીતિની વિગતો આપીશું. આ વિષય પરની અમારી નીતિ વિશે અમે તમામ ગ્રાહકોને વ્યક્તિગત રીતે પણ જાણ કરીશું.

8.17.4.3 શૂન્ય(ઝીરો) જવાબદારી / મર્યાદિત જવાબદારી માટે રિવર્સલ સમયરેખા

તમારા દ્વારા સૂચિત થયા પછી આવી સૂચનાની તારીખથી 10 દિવસની અંદર(વીમા દાવાના પતાવટની રાહ જોયા વિના, જો કોઈ હોય તો) અમે તમારા ખાતામાં અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારમાં શામેલ રકમ જમા (શેડો રિવર્સલ) કરીશું. આ જમા રકમ અનધિકૃત વ્યવહારની તારીખે રહેલા મૂલ્ય જેટલી હશે.

વધુમાં, અમે ખાતરી કરીશું કે:

i. તમારી ફરિયાદ ઉકેલવામાં આવશે અને અમારા બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરેલી પૉલિસીમાં ઉલ્લેખેલ સમયમાં, પરંતુ ફરિયાદની પ્રાપ્તિની તારીખથી 90 દિવસથી વધુ નહિ, જવાબદારી સ્થાપિત, જો કોઈ હોય તો, થશે તથા તમને આ વિષય પરની આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકાઓ મુજબ તમને વળતર ચૂકવવામાં આવશે;

ii. જો 90 દિવસની અંદર, અમે ફરિયાદનો ઉકેલ લાવવા અથવા તમારી જવાબદારી નિર્ધારિત કરવામાં, જો કોઈ હોય તો, અસમર્થ હોઈશું તો આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકાઓ મુજબ તમને વળતર ચૂકવવામાં આવશે; અને

iii. ડેબિટ કાર્ડ / બેંક ખાતાના કિસ્સામાં, તમને વ્યાજનું નુકશાન નહિ થાય, અને ક્રેડિટ કાર્ડના કિસ્સામાં, તમારે કોઈ વધારાનો બોજો સહન નહિ કરવો પડે.

8.17.5 ક્રેડિટ કાર્ડ

એ. જ્યારે તમે ક્રેડિટ કાર્ડ માટે અરજી કરો, ત્યારે અમે તમને ફી, વ્યાજ અને અન્ય ચાર્જીસ, બિલિંગ અને ચુકવણી, નિયત સમય કરતાં મોડા ચુકવણી કરવાથી થતી રકમ (ઓવરડ્યુ)ની ગણતરીની પદ્ધતિ, માત્ર “બાકી લઘુત્તમ રકમ” ની ચૂકવણી કરવાથી થતી આર્થિક અસરો, નવીકરણ (રીન્યુઅલ) અને કાર્ડની સેવાઓ બંધ કરવી ને લગતી શરતો તથા નિયમો અને કાર્ડ વાપરવા માટે તમને જરૂર પડી શકે એવી અન્ય કોઈપણ માહિતી સમજાવીશું.

બી. અમે તમને નીચે જણાવ્યા મુજબ દસનાં ફોન્ટમાં સૌથી મહત્વપૂર્ણ નિયમો અને શરતો (એમઆઇટીસી) જાહેર કરીશું.

i. માર્કેટિંગ દરમ્યાન "ફી અને ચાર્જિસ" પર ની એમઆઇટીસી

ii. એપ્લિકેશન /સ્વાગત કીટ વખતે – અન્ય બાબતોની સાથે સાથે, તમામ એમઆઇટીસી*

iii. ક્રેડિટ કાર્ડ બિલિંગ પર- ફી અને ચાર્જીસ તથા ઉપાડ (ડ્રોઇંગ) મર્યાદા પર એમઆઇટીસી,

iv. ચાલુ ધોરણે નિયમો અને શરતોના કોઈપણ ફેરફાર.

* ત્રાહિત વ્યક્તિ દ્વારા છેતરપીંડીના કિસ્સામાં અથવા જ્યાં તમે કૌભાંડમાં ફાળો આપ્યો ન હોય ત્યાં તમારી જવાબદારી.

સી. જ્યારે તમે ક્રેડિટ કાર્ડ લો /અરજી કરો છો ત્યારે અમે તમને લક્ષ્યાંકિત ટર્ન એરાઉન્ડ સમય વિષે સલાહ આપીશું. અમે કાર્ડ પ્રોડક્ટ્સ પરની વાર્ષિક ફી અને વાર્ષિક ટકાવારી દરો (એપીઆર) {છૂટક ખરીદી માટે અને રોકડ એડવાન્સ માટે અલગ રીતે, (અલગ અલગ હોય તો) સમાન પ્રાધાન્યતા સાથે} ટાંકીશું(quote). એપીઆરની ગણતરીની પદ્ધતિ, મોડી ચુકવણીના ચાર્જીસ, અને વ્યાજની ગણતરી અંગે સ્પષ્ટપણે ઉદાહરણો સાથે સમજાવીશું. માસિક સ્ટેટમેન્ટમાં બતાવવા ઉપરાંત આ પાસાં વેલકમ કિટમાં બતાવવામાં આવશે. દર મહીને માત્ર "ન્યુનતમ ચુકવણી" કરવાથી વાર્ષિક બાકી બેલેન્સ પર વ્યાજની ચુકવણી સાથે લંબાશે, આ બતાવતી સુચના તમામ માસિક સ્ટેટમેન્ટ્સમાં અલગ રીતે પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે. માસિક ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટમાં બતાવ્યા મુજબ જો તમે "બાકી ન્યુનતમ રકમ" ચૂકવવાનું પસંદ કરશો તો બિન ચૂકવાયેલ રકમ પર લાગુ પડતો વ્યાજ દર અને અન્ય ચાર્જીસ પણ અમેં દર્શાવીશું.

અમે એમઆઇટીસીમાં વિશિષ્ટ રીતે સમજાવીશું કે જો પાછલા મહિનાના બિલનું કોઈપણ બેલેન્સ બાકી હોય તો "ફ્રી ક્રેડિટ સમયગાળા" નો લાભ જતો રહે છે.

ડી. જો અમે તમારી પ્રોફાઇલ ને ક્રેડિટ કાર્ડ જારી કરવા માટે યોગ્ય ગણીશું તો અમે નિષ્ક્રિય કાર્ડ (ઉપયોગ કરવા માટે તૈયાર નથી) પણ જારી કરીશું અને જો તમે આ કાર્ડ માટે તમારી સ્વીકૃતિ મોકલશો અને અન્ય કોઈ શરતો જે નિર્દેશ કરવામાં આવે તેને આધીન, જો તમે કાર્ડ સક્રિય કરવાના જરૂરી પગલાં લેશો તો જ આ કાર્ડ સક્રિય થશે.

ઈ. જો અમે તમારી સંમતિ વિના કાર્ડ સક્રિય કરીએ અથવા જે કાર્ડ માટે તમે તમારી સંમતિ આપી નથી તે માટે માટે બિલ રજૂ કરીએ છીએ તો અમે માત્ર તાત્કાલિક ચાર્જ ઉલટાવીશું એટલું જ નહિ પણ ઉલટાવેલા ચાર્જ કરતા બમણી રકમ પણ ચૂકવીશું.

એફ. જો તમારી લેખિતમાં સંમતિ હશે તો જ અમે તમારા કાર્ડ પર લોન/ધિરાણ સુવિધા વિસ્તારીશું અથવા ધિરાણની મર્યાદાને વધારીશું. ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી પ્રાપ્ત થયેલ

સંમતિ, જ્યાં તમે ખાસ કરીને ટ્રાન્ઝેક્શન માન્ય કરો છો અને જો તમે એમઆઇટીસી વાંચ્યા હોય અને જ્યાં આવા સંમતિના ડિજિટલ રેકોર્ડ્સને સંમતિના પુરાવા તરીકે પુનઃપ્રાપ્ત કરવામાં આવી શકે છે ત્યાં તેને સંમતિ ગણવામાં આવશે.

જી. અમે તમારા દ્વારા નામાંકિત વ્યક્તિ (ઓ) ને ઍડ-ઑન (વધારા)નું કાર્ડ (ઓ) જારી કરી શકીશું.

જો તમે કહેશો તો તમને આપવામાં આવેલ ઍડ-ઑન કાર્ડ (ઓ) માટે અમે ધિરાણ મર્યાદા (એકંદર મર્યાદાની અંદર) સેટ કરીશું. આવા વધારાના કાર્ડ ધારકો દ્વારા કરવામાં આવેલા તમામ વ્યવહારો માટે તમે જવાબદાર રહેશો.

એચ. જો તમારા ક્રેડિટ કાર્ડની મર્યાદા ઘટાડવાની દરખાસ્ત કરવામાં આવશે તો અમે તમને ત્રીસ દિવસની નોટિસ આપીશું સિવાય કે તમે વિનંતિ ન કરી હોય, અને એસએમએસ / ઈ-મેલ / લેટર દ્વારા તમને તેના કારણની જાણ પણ કરીશું.

આઈ. અમે ખાતરી કરીશું કે રદ કરવા/ મર્યાદામાં ઘટાડો કરવાની તમારી વિનંતીનું પાલન થાય અને લેખિતમાં અથવા અમારી સાથે રજીસ્ટર થયેલ ઈ-મેલ આઈડી દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલ વિનંતીના 7 કામકાજના દિવસની અંદર તમને ક્રેડિટ કાર્ડ રદ કરવા/ મર્યાદામાં ઘટાડો કરવા / ક્રેડિટ કાર્ડ બંધ કરવા કે ઘટાડા /અંગે પુષ્ટિ આપીશું, શરત એ કે બાકી રકમ, જો કોઈ હોય, તો તેની પતાવટ / ચુકવણી કરવામાં આવે.

જે. જો તમે અમને બાકી નાણાંની ચુકવણીમાં કસુર કરશો તો કાર્ડ ધારક તરીકે, તે જ ક્ષમતામાં, બેન્કની કસ્ટડીમાં

કે બેન્કના કબજામાં બેંક પાસેના કોઈ પણ ખાતામાં તમે ધરાવતા તમામ જમા નાણાં પર અમે પૂર્વાધિકાર(લીયેન) મૂકવાનો તથા સેટ-ઓફ કરવાનો અધિકાર ધરાવીશું. અમે તમને ઈ-મેલ દ્વારા તમારા રજિસ્ટર્ડ ઈ-મેલ આઇડી /રજિસ્ટર્ડ મોબાઇલ નંબર અથવા પત્ર પર તમારા ડિપોઝિટ ખાતા પર લીયેન/હોલ્ડ મુકવાના ત્રણ દિવસની અંદર આ અંગેની જાણ કરીશું.

કે. જો અમે અમારા ક્રેડિટ કાર્ડ ધારકોને વીમા કંપનીઓ સાથે જોડાણ કરીને કોઈ વીમા કવર ઓફર કરીશું તો અમે આકસ્મિક મૃત્યુ અને અપંગતા લાભોના સંબંધમાં તમારી પાસેથી લેખિતમાં વીમા કવર માટે નોમિનીની વિગતો મંગાવીશું. વીમા કવર

સંબંધિત દાવાઓ સંભાળતી વીમા કંપની દ્વારા સંબંધિત નોમિનેશનની વિગતો નોંધવામાં આવે એની અમે ખાતરી કરીશું.

એલ. કાર્ડ રજૂ કર્યા વગરના(સીએનપી) નીચા મૂલ્યના ઓનલાઈન વ્યવહારોને સરળ બનાવવા કાર્ડની સુવિધા આપવા માટે, વધારાના પરિબળના પ્રમાણીકરણ (એએફએ) ની આવશ્યકતાઓને હળવી કરવામાં આવી છે. તદનુસાર, અમે (કાર્ડ જારી કરનારી બેંક) તમને એક વૈકલ્પિક ધોરણે "ચૂકવણી પ્રમાણીકરણ ઉકેલો "(payment authentication solution) ઓફર કરીશું. તમારી સંમતિ લેવા અને તમારા વિકલ્પને સક્રિય કરવા માટે, અમે એક સમયની (one time)રજીસ્ટ્રેશન પ્રક્રિયા માટેની સુવિધા આપીશું.

આવા સોલ્યુશન્સ હેઠળ એએફએ માટેની છૂટછાટો વ્યવહાર દીઠ વધુમાં વધુ ₹.2000/- (અથવા નિયમનકાર દ્વારા વખતોવખત જે નક્કી કરવામાં આવે) ના મૂલ્યના CNP વ્યવહારો માટે લાગુ પડશે. અમે તમને વ્યવહાર દીઠ ઓછી મર્યાદાઓ સેટ કરવા માટે પણ સગવડ આપીશું.

એમ. અમે કોઈપણ અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારની જવાબદારી આ કોડની કલમ 8.17.4.2 મુજબ વાહન કરીશું.

8.17.5.1 ક્રેડિટ કાર્ડ નિવેદનો

એ. તમારા ક્રેડિટ કાર્ડ ખાતાનું સંચાલન કરવામાં અને ખરીદીઓ / રોકડ ઉપાડની વિગતો તપાસવા માટે, અમે તમને તમારા ક્રેડિટ કાર્ડથી /કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને લેવડદેવડની વિગતો સાથેનું માસિક સ્ટેટમેન્ટ નિઃશુલ્ક મોકલીશું. દર મહિનાની પૂર્વનિર્ધારિત તારીખે પોસ્ટ અથવા કુરિયર દ્વારા તમારા મેઇલિંગ સરનામા પર, અથવા જો તમે ઈચ્છતા હો તો અમારી સાથે નોંધાયેલા સરનામાં પર ઈ-મેલ દ્વારા ક્રેડિટ કાર્ડનું સ્ટેટમેન્ટ મોકલવામાં આવશે. ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગ પર જોવા માટે પણ આ સ્ટેટમેન્ટ ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે. અમે ખાતરી કરીશું કે ખોટા બિલ્સ બનાવવામાં આવતાં નથી અને જારી કરવામાં આવ્યા નથી અને અમે એવા ખર્ચ વસૂલ નહિ કરીશું જે અમારા દ્વારા સૂચિત કરવામાં આવ્યા નથી. જો કોઈ બિલ સામે ફરિયાદ કરવામાં આવે તો અમે તેનું

સ્પષ્ટીકરણ આપીશું અને જો જરૂરી હશે તો, 60 દિવસના મહત્તમ સમયગાળામાં તમને રજૂ કરીશું. જો કોઈ ખોટા ચાર્જ ઉલટાવી દેવામાં આવે તો, તે રિવર્સલને લેણાંની પતાવટ તરીકે ગણવામાં આવશે નહીં.

બી. જો આ નિવેદન પ્રાપ્ત ન થાય તે સમયે, અમે ઇચ્છીએ કે તમે અમારી સાથે સંપર્ક કરો જેથી અમે વિગતોને ફરીથી મોકલવાની ગોઠવણ કરી શકીએ જેથી તમને સમયસર.ચૂકવણી કરવા અને કોઈ વાંધો હોય તો તેનું ધ્યાન ખેંચવા સક્ષમ કરી શકીએ.

સી. ફી અને ચાર્જીસ તથા નિયમો અને શરતોની સુચિમાં ફેરફારો અંગે અમે જાણ કરીશું / સૂચિત કરીશું. સામાન્ય રીતે, ફેરફારો (વ્યાજ દરો સિવાય અને જે નિયમનકારી આવશ્યકતાઓના પરિણામરૂપે છે) ઓછામાં ઓછી એક મહિના નોટિસ આપ્યા પછી ભાવી અસરથી બનાવવામાં આવશે. આ ફેરફારોને માસિક સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટ અથવા તેની નકલ સાથે સૂચિત કરવામાં આવશે. ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓ (સીઆઇસી) ને તેની જાણ કરવામાં આવશે.

ડી. ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીઓને ક્રેડિટ કાર્ડ ધારકની ડિફોલ્ટ સ્થિતિ વિશેની જાણ કરતા પહેલા, અમે કાર્ડ ધારકને પર્યાપ્ત નોટિસ ફાળવવા સહિત બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરેલી કાર્યવાહીનું પાલન કરીશું. ખોટા બિલિંગનું રિવર્સલ હોવા છતાં પણ સૂચિત કર્યા વગરના ચાર્જ CIC ને રિપોર્ટ કરવાનું કોઈ કારણ નહીં હોય. જો અમે ચાર્જના રિવર્સલને સેટલડ (SETTLED) તરીકે લઈશું તો અમે સીઆઇસીને પતાવટ અંગેની જાણ કરીશું અને તમને પણ સી.આઇ.સી.ને અહેવાલ આપવાની જાણ કરીશું.

8.18 તૃત્તીય પક્ષ ઉત્પાદનો (થર્ડ પાર્ટી પ્રોડક્ટ્સ)

અમે સેબી (મ્યુચ્યુઅલ ફંડ) અને આઈઆરડીએઆઇ (વીમા પ્રોડક્ટ્સ) જેવા સંબંધિત રેગ્યુલેટર્સ દ્વારા જારી કરાયેલા નોંધણી પ્રમાણપત્રની શરતો મુજબ કોર્પોરેટ એજન્સીની વ્યવસ્થા હેઠળ પેન્શન ફંડો, મ્યુચ્યુઅલ ફંડ્સ અને વીમા વગેરે જેવા ત્રીજા પક્ષના ઉત્પાદનોનું

વિતરણ કરીએ છીએ. વીમા ઉત્પાદનોના વેચાણ માટે અમારી પાસે IRDAI (કોર્પોરેટ એજન્ટ્સના રજિસ્ટ્રેશન) રેગ્યુલેશન્સ 2015 મુજબ બોર્ડ દ્વારા મંજૂર થયેલી પૉલિસી છે.

એ. જો અમે કોઈ રોકાણ/એસેટ મેનેજમેન્ટ કંપની અથવા વીમા કંપનીના એજન્ટ તરીકે, મ્યુચ્યુઅલ ફંડો અથવા વીમા પ્રોડક્ટ્સ સહિત કોઈપણ પ્રકારની રોકાણ પ્રોડક્ટ્સ ઓફર કરીશું તો અમે તમને જાણ કરીશું. અમારા સ્થાનનો ઉપયોગ કરીને અમારા વતી તૃતીય પક્ષ ઉત્પાદનો વેચતી અથવા માર્કેટિંગ કરતી કોઈપણ વ્યક્તિ માટે અમે જવાબદાર છીએ.

બી. અમે ખાતરી કરીશું કે અમે જે બધા રોકાણ અને વીમા પ્રોડક્ટ્સ વેચીએ છીએ તે હાલના નિયમો અને નિયમનો અનુસાર છે.

સી. જ્યારે તમે અમારી પાસેથી બૅન્કિંગ સેવા અથવા ઉત્પાદનનો ઉપયોગ કરો છો, ત્યારે અમે તમને કોઈપણ તૃતીય પક્ષ ઉત્પાદનની ખરીદી/ સબ્સ્ક્રાઇબ કરવાની ફરજ પાડતા નથી.

ડી. અમારી પાસેથી લીધેલી લોન માટે આપના દ્વારા આપવામાં આવતી સિક્યોરિટીઝના કિસ્સામાં, અમે તમને કોઈ ચોક્કસ પ્રદાતા / સમાન સંસ્થા પાસેથી તમારા દ્વારા વીમા કવચ લેવાય તેની પર આગ્રહ નહીં રાખીએ. અમારા દ્વારા ઓફર થતી વીમા પ્રોડક્ટ્સ લેવી, જો કોઈ હોય તો, એ માત્ર સ્વૈચ્છિક આધારે રહેશે. તમે તમારી પસંદગીના સેવા પ્રદાતા પાસેથી વીમા કવર મેળવવા માટે મુક્ત હશો.

ઈ. અમે નિયમિત સમયાંતરે અમારા શાખામાં વેચવામાં આવતા ઉત્પાદનોના ફાયદાઓ વિષે જાહેરાત / નોટિસ બોર્ડ / વેબસાઈટ પર માહિતી / પત્રિકાઓના વિતરણ વગેરે દ્વારા અને જો તમે આવી માહિતી પ્રાપ્ત નહિ કરવાનું પસંદ ના કર્યું હોય તો, ઈ-મેલ્સ અને એસએમએસ દ્વારા પણ તમને શિક્ષિત કરીશું.

એફ. અમે ખાતરી કરીશું કે શાખામાં વેચાયેલી તમામ રોકાણ અને વીમા પ્રોડક્ટ્સ અંગે તમને એવી વ્યકિતઓ દ્વારા સમજાવવામાં આવી કે જેઓ ઉત્પાદનો વેચવા માટે યોગ્ય રીતે લાયક અને પ્રશિક્ષિત હોય.

જી. અમે તમને ઓફર કરાતી પ્રોડક્ટની વિગતવાર શરતો અને નિયમો પુરા પાડીશું. (મ્યુચ્યુઅલ ફંડ ના કિસ્સામાં મુખ્ય માહિતી મેમોરેન્ડમ અને વીમા ઉત્પાદનોના કિસ્સામાં પ્રોડક્ટ બ્રોશર, વેચાણ સ્પષ્ટીકરણ).

એચ. તમને રોકાણ/વીમા પ્રોડક્ટ્સ વેચતા પહેલા અમે યોગ્ય ગ્રાહક નિષ્ઠા (customer due diligence) પગલાં લાગુ પાડીશું.

આઈ. જો અમને લાગશે કે તમારા માટે તે ઉચિત અને યોગ્ય છે તો જ અમે તમને માત્ર એ પ્રોડક્ટ વેચીશું.

જે. તમારા દ્વારા આવશ્યક માન્યતા પછી/અધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમો દ્વારા અથવા લેખિતમાં સબ્સ્ક્રાઇબ કરવા માટે, અથવા પ્રોડક્ટ લેવા માટે સંમતિ આપ્યા પછીથી જ અમે ઓફર કરાયેલ પ્રોડક્ટ માટે જરૂરી અરજી અને દસ્તાવેજીકરણ મેળવીશું.

કે. અમે ખાતરી કરીશું કે યોજના મુજબ તમામ ઔપચારિકતાઓ (તબીબી પરીક્ષા સહિત) પૂર્ણ થયાના 30 દિવસની અંદર નિવેદન / નીતિ દસ્તાવેજો તમને વિતરિત કરવામાં આવશે.

એલ. અમે એસઆઇપી, નવીનતમ એનએવી, પાકવાની તારીખ, પ્રિમિયમ ચૂકવણીની નિયત તારીખ, વગેરે જેવી મહત્તમ શક્ય "વેચાણ પછીની સેવાઓ" (After Sales Service) પૂરી પાડવાનું આયોજન કરીશું.

એમ. સેવા પ્રદાતાઓ પાસેથી લીધેલા યોજના /ઉત્પાદનોની કામગીરી પર તમને સામયિક માહિતી અપાશે. જો તમારે કોઇ ચોક્કસ સુવિધાની જરૂર હોય, તો તમારી પાસેથી ચોક્કસ વિનંતિ પ્રાપ્ત થયા પછી અમે તમને તે સુવિધા આપીશું.

એન. મ્યુચ્યુઅલ ફંડ / વીમા / અન્ય નાણાંકીય કંપનીઓ પાસેથી તેમના ઉત્પાદનોના વિતરણ માટે મળેલી તમામ કમિશન / અન્ય ફીની વિગતો અમે બેન્કની વેબસાઈટ પર જાહેર કરીશું.

ઓ. વીમા / મ્યુચ્યુઅલ ફંડ / અન્ય તૃતીય પક્ષ રોકાણ પ્રોડક્ટ્સ જેવી પેરા બેન્કિંગ પ્રવૃત્તિઓના વેચાણ વખતે અમે આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન કરીશું.

પી. અમે ખાતરી કરીશું કે વિવિધ પ્રોડક્ટ્સનું વેચાણ કરવા સંબંધિત સેવાઓના ચાર્જીસ પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે અને તમને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

8.19 ધિરાણ પરામર્શ (ક્રેડિટ કાઉન્સેલિંગ) સુવિધા

અમે ધિરાણ પરામર્શ સુવિધા પૂરી પાડવાનો પ્રયત્ન કરીશું. તે કેન્દ્ર પર તમને સેવાનો લાભ લેવા માટે સક્ષમ બનાવવા માટે જ્યાં પણ આવી સુવિધા ઉપલબ્ધ હશે ત્યાં, અમે કોઈ ચોક્કસ કેન્દ્રોમાં અમારી શાખામાં, તે કેન્દ્ર પર કોઈ પણ બેંક દ્વારા સ્થાપિત કરાયેલા કાઉન્સેલિંગ કેન્દ્રોના સરનામા, સમય વગેરેને પ્રદર્શિત કરીશું.

8.20 રેકોડ્ર્સ મેળવવા

જો તમે કહેશો તો અમે તમને તમારા ખર્ચે તમારા વ્યવહારોને લગતા રેકોર્ડ ઉપલબ્ધ કરાવીશું, , જો કે આ પ્રકારના રેકોર્ડ નિર્ધારિત અવધિની અંદર હોવા જોઈએ.

9. બ્રાંચ બંધ થવી / શિફ્ટિંગ

એ. જો અમે અમારી શાખા બંધ કરવાની યોજના ધરાવીએ છીએ અથવા જો અમે અમારી શાખા ખસેડીએ છીએ અથવા અમે તમને બેન્કિંગ સેવાઓ આપવાનું ચાલુ રાખી શકતા નથી, તો અમે તમને આપીશું-

i. જો તે કેન્દ્રમાં કામ કરતી કોઈ પણ બેંકની શાખા ન હોય તો બે મહિનાની નોટિસ;

ii. અન્ય તમામ કિસ્સાઓમાં એક મહિનાની નોટીસ

બી. જો અમે શાખા ખસેડીશું તો અમારી શાખાના નવા સ્થાનના સંપૂર્ણ સરનામાની અમે તમને જાણ કરીશું.

સી. અમે તમને શાખાના કામકાજના સમયના કોઈપણ ફેરફાર અંગે જાણ કરીશું.

10. નાણાંકીય સમાવેશ

એ. બેંક ખાતાઓ ખોલવા માટે સમય સમય પર RBI / ભારત સરકાર (જી.ઓ.આઈ.) દ્વારા જારી કરવામાં આવેલા) અમે તમારા ગ્રાહકને જાણો (કેવાયસી) / એન્ટિ-મની લોન્ડરિંગ (એએમએલ) પરની સૂચનાઓના પાલનને આધારે કોઈ પણ લઘુત્તમ બેલેન્સની આવશ્યકતા વિના 'બેઝિક સેવિંગ્સ બૅન્ક ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ' (બીએસબીડી ખાતાં) / સ્મોલ એકાઉન્ટ અને જન-ધન એકાઉન્ટ ઉપલબ્ધ કરાવીશું. કોઈપણ ચાર્જ વગર અમે એટીએમ કાર્ડ અથવા એટીએમ-કમ-ડેબિટ કાર્ડ સુવિધા સહિત મીનીમમ સામાન્ય સુવિધાઓ પણ ઓફર કરીશું /પૂરી પાડીશું જે તમને જણાવવામાં આવશે. ખાતું ખોલવાના સમયે તમને પારદર્શક રીતે સંબંધિત વિગતો જણાવવામાં આવશે.

બી. અમે સરળ કેવાયસીના ધોરણોના આધારે આવા ખાતાં ખોલવા માટેની સુવિધા પણ વિસ્તારીશું. જો કે, વધુમાં પ્રતિબંધોને આધીન આવા એકાઉન્ટ્સને "નાના એકાઉન્ટ્સ" તરીકે ગણવામાં આવશે જે તમને સમજવામાં સરળ અને સ્થાનિક ભાષામાં જણાવવામાં આવશે.

સી. અમે અમારી તમામ શાખાઓમાં પણ દ્વિભાષી / ત્રિભાષીમાં "બેઝિક સેવિંગ્સ બૅન્ક ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ" ખોલવાની જરૂરિયાતો અને "નાના ખાતું" / જન-ધન ખાતું ખોલવા માટે સરળ કેવાયસીના ધોરણો હેઠળ આવશ્યક દસ્તાવેજો પણ આગવી રીતે દર્શાવીશું.

ડી. ઉપરના વિશે અમે અમારા સ્ટાફમાં, ખાસ કરીને ફ્રન્ટલાઈન સ્ટાફમાં જાગૃતિ લાવવા, તાલીમ આપવા સહિત, પગલા લઈશું.

ઈ. અમે એક મહિનામાં ચોક્કસ ઉપાડની સંખ્યા સાથે એકાઉન્ટ્સને જાળવી રાખવું, જનરલ ક્રેડિટ કાર્ડ અને ઇલેક્ટ્રોનિક પ્લેટફોર્મ મારફતે રાજ્ય અને કેન્દ્ર સરકારો તરફથી મળતા લાભોની તબદીલી (ટ્રાન્સફર) જેવી મૂળભૂત બૅન્કિંગ સુવિધાઓ નિઃશુલ્ક, પ્રદાન કરીશું.

એફ. જો તમે ઈચ્છો તો, અમે તમને કોઈ પણ શુલ્ક વગર અથવા ઓછા ચાર્જીસ દ્વારા મૂલ્ય વર્ધિત સેવાઓ પ્રદાન કરીશું જે તમે જાણતા હો અને સમજતા હો એવી ભાષામાં અગાઉથી સૂચિત કરવામાં આવશે.

જી. જો સુવિધાઓ, વ્યવહારો અથવા ચાર્જીસમાં કોઈ ફેરફાર થશે તો, તે અમલમાં આવે તેના એક મહિના પહેલા તમને તેની જાણ કરવામાં આવશે.

એચ. જો કોઈ ફેરફારો થશે તો શાખાના નોટીસ બોર્ડ પર પ્રદર્શિત કરીને, અથવા બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ દ્વારા અથવા પત્રો, વગેરે જેવા તમારા માટે ઉચિત માધ્યમ દ્વારા સંચાર કરવામાં આવશે.

આઈ. જ્યાં અમારી કોઈ શાખા નથી, ત્યાં અમે આરબીઆઇ સાથે નક્કી થયેલ માર્ગદર્શિકાઓ અને રોડ-મેપ મુજબ બિન-બેન્કિંગ વિસ્તારોમાં ખાતા ખોલાવવા, રકમ અને વ્યવહારોની સંખ્યાના આધારે નાણાં ઉપાડવા અને જમા કરવા, બેલેન્સ પૂછપરછ, વગેરે માટે તેમજ એક જગ્યાએથી બીજા સ્થળે પૈસા ટ્રાન્સફર કરવાની સવલત પૂરી પાડવા વ્યાપાર કોરસપોન્ડન્ટ (બીસી) /બિઝનેસ ફેસિલિટર(બીએફ) રાખવાનો પ્રયાસ કરીશું.

જે. અમે મોબાઇલ બેન્કિંગ સુવિધાઓ પૂરી પાડવાનો પણ પ્રયાસ કરીશું.

કે. અમે મોબાઇલ ફોન, એનઇસીએસ, એનઇએફટી વગેરે સહિત નાણાં મોકલવા માટેના અન્ય ઇલેક્ટ્રોનિક પ્લેટફોર્મ પૂરા પાડવાનો પણ પ્રયત્ન કરીશું.

એલ. અમે બેન્કિંગ આઉટલેટ / બીસી / બીએફની તમામ ભૂલો અને પ્રતિનિધિત્વ (omission and commission) ના તમામ કાર્યો માટે જવાબદાર થઈશું અને તેમની વિરુદ્ધ નોંધવામાં આવેલી કોઈપણ ફરિયાદની તપાસ કરવામાં આવશે.

એમ. જરૂર હશે તો અમે, ધિરાણ સુવિધા માટે અરજી કરતી વખતે તમને જણાવવામાં આવતા નિયમો અને શરતોને આધિન, પરવડે એવા ખર્ચે ક્રેડિટ સુવિધા આપીશું.

એન. અમે તમને તમારી લોન એપ્લિકેશનની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી છે એ લઘુત્તમ માહિતી, આવી લોનોને લાગુ પડતી સૌથી મહત્વની શરતો અને નિયમો, બેંકને ચાર્જ થઈ શકે તે સીક્યોરીટીઓ, વ્યાજ લાગુ પાડવાની પદ્ધતિ અને સામયિક્તા, પુનઃચુકવણી પ્રક્રિયા, વગેરે સહિત ઉપલબ્ધ વિવિધ ધિરાણ યોજનાઓ વિશે સમજાવીશું.

ઓ. અમે એમએસઇના ગ્રાહકોને લોન સિવાયનું ધિરાણ કે જ્યાં ₹.10 લાખની ઊંચી કોલેટરલ મુક્ત મર્યાદા લાગુ પડે છે, પ્રાધાન્યતા સેક્ટર હેઠળ સરકાર પ્રાયોજિત યોજનાઓ માટે ₹એક લાખ સુધીની ધિરાણની મર્યાદા માટે કોલેટરલ સિક્યોરિટી પર આગ્રહ નહીં રાખીએ. અમે ₹4 લાખ સુધીની અથવા શિક્ષણ લોન યોજના હેઠળ વખતો વખત સુધારવામાં આવતી મર્યાદા સુધીની શિક્ષણ લોન માટે કોલેટરલ સિક્યોરિટી પર આગ્રહ નહીં રાખીએ.

પી. જો તમારા દ્વારા લેવામાં આવેલી ધિરાણ સુવિધાઓમાં કોઈ પણ નાણાંકીય મુશ્કેલીનો સામનો કરવો પડ્યો હશે, તો અમે સહાનુભૂતિપૂર્વક અને હકારાત્મક રીતે આવા કેસોની વિચારણા કરીશું.

કયું. અમે તમારી મુશ્કેલીઓને દૂર કરવામાં સહાય કરીએ તે માટે અમને મદદ કરવા માટે તમે અમને ઉપર જણાવેલ કોઈપણ નાણાંકીય મુશ્કેલી વિશે જાણ કરી શકો છો. તમામ પ્રકારની લોન માટે તમારી લોન અરજી પર પ્રક્રિયા કરતી વખતે અમે તમારી (વ્યક્તિગત દેવાદારો અને સ્વ સહાય જૂથો (એસએચજી) અને સંયુક્ત જવાબદારી જૂથો (જેએલજી) પાસેથી "કોઈ લેણાં નથી" (no due certificate) પ્રમાણપત્ર નો આગ્રહ નહિ રાખીએ, સિવાય કે કોઈ ખાસ સરકાર પ્રાયોજિત સ્કીમ પોતે "કોઈ લેણાં નથી" પ્રમાણપત્ર મેળવવા માટે જોગવાઈ કરતી હોય.

આર. જ્યાં ઇચ્છનીય છે, અમે તમને તમારી મુશ્કેલીઓને દૂર કરવા, પુનરુત્થાન(revival) પેકેજ અપાવવા માટે મદદ કરવા પ્રયાસ કરીશું, જો આપણે બંનેના હિતમાં આવું પેકેજ ઇચ્છનીય ગણવામાં આવે તો.

એસ. અમે માહિતી અને સંચાર તકનીક (આઇસીટી) સક્ષમ પ્લેટફોર્મ હેઠળના ઉપકરણોનો ઉપયોગ કરીને ખાતા ધારકોને સામાન્ય શાખા હેઠળ અથવા તો વૈકલ્પિક ચેનલ દ્વારા, બેંક ખાતા સંચાલિત કરવાની રીત માટે તમને શિક્ષિત કરીશું અને માર્ગદર્શન આપીશું.

ટી. ગ્રાહકોને શિક્ષિત કરવા અમે નાણાંકીય સાક્ષરતા પ્રવૃત્તિઓ હાથ ધરીશું.

યુ. લક્ષ્ય જૂથ દ્વારા સહયોગ સાથે નગરો અને ગામોમાં નાણાંકીય સમાવેશના કારણને પ્રોત્સાહન આપવા માટે અમે કેમ્પ, દુકાનો અને ટાઉન હોલ ઇવેન્ટ્સનું આયોજન કરીશું.

વી. અમે સામાન્ય રીતે દેશમાં અને ખાસ કરીને બેંકમાં, નાણાંકીય સમાવેશ પ્રયત્નો વિશે સમગ્ર સ્તરે અમારા સ્ટાફને શિક્ષિત કરવા બેંકમાં એક પદ્ધતિ રજૂ કરીશું.

ડબલ્યુ. જ્યાં નાણાંકીય સમાવેશ પગલાં હાથ ધરવામાં આવ્યા છે એવા બિન-બેંક વિસ્તારોમાં બેંકના પ્રયત્નોના અંતિમ અમલીકરણની ખાતરી કરવા માટે અમે બેંકના અધિકારીઓ દ્વારા નિયમિત / સતત મુલાકાતોની એક ગોઠવણ કરીશું.

એક્ષ. અમે તમારી ફરિયાદોને, જો કોઈ હોય તો તરત જ હાથ પર લેવાનો પ્રયત્ન કરીશું અને તેમને સૌથી પહેલાં ઉકેલવા પ્રયાસ કરીશું.

વાય. જો તમારે બેંક અથવા તેના બેન્કિંગ આઉટલેટ / બીસી / બીએફ વિશે કોઈ ફરિયાદ હોય, તો અમે ફરિયાદ દાખલ કરવાની પધ્ધતિ વિષે અને બેંકમાં ફરિયાદોના નિરાકરણ માટેની પધ્ધતિ, તથા જો તમારી ફરિયાદનું નિરાકરણ ન થાય અથવા તમારા સંતોષ મુજબ નિરાકરણ ન થાય તો બેંકિંગ લોકપાલ યોજના વિષે અમે તમને જાણ કરીશું.

ઝેડ અમે નાણાંકીય સમાવેશ કાર્યક્રમનો વ્યાપક પ્રચાર કરીશું અને વિવિધ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે ગ્રાહકોને શિક્ષિત કરીશું.

11. વરિષ્ઠ નાગરિકો અને અન્ય રીતે સશક્ત વ્યક્તિઓ

એ. અમારી સાથે બેન્કિંગ વ્યવહાર કરવાનું સરળ અને અનુકૂળ બનાવવા માટે અમે વરિષ્ઠ નાગરિકો, અલગ રીતે સશક્ત અને નિરક્ષર વ્યક્તિઓ જેવા અમારા ખાસ

ગ્રાહકો માટે અમારા શ્રેષ્ઠ પ્રયત્નો કરીશું. આમાં આવા અરજદારો અને ગ્રાહકો માટે અનુકૂળ નીતિઓ, ઉત્પાદનો અને સુવિધાઓ બનાવવાનો સમાવેશ થશે.

બી. તમને બેન્કિંગ સેવાઓ સુલભ થાય તે માટે અમે અમારી વ્યવસ્થાઓ અને પ્રક્રિયાઓ વિકસાવવાનો પ્રયત્ન કરીશું.

સી. અમારી શાખાઓ અને એટીએમ તમને શારીરિક રીતે અનુકૂળ પડે તેમ કરવા માટે અમે પ્રયત્ન કરીશું. વરિષ્ઠ નાગરિકો અને અન્ય રીતે સશક્ત વ્યક્તિઓને વિવિધ બેન્કિંગ સુવિધાઓ સુલભ થાય તે માટે બેંક શાખાઓ અને એટીએમમાં રૅમ્પ્સ અને હેન્ડ રેલિંગ પૂરી પાડવા માટે પ્રયત્નો કરીશું,

ડી. તમારા બેન્કિંગ વ્યવહારો હાથ ધરવા માટે તમને મદદરૂપ થાય તે માટે સહકાર આપવા માટે અને અમારા કર્મચારીઓને સંવેદનશીલ બનાવીશું.

ઈ. આ કોડમાં જણાવ્યા પ્રમાણેના વચનો ઉપરાંત:

- i. અમે તમને યોગ્ય પ્રાધાન્યતા આપીશું. બેન્કિંગ વ્યવહારો અને ફરિયાદોના નિવારણ માટે અમે તમને વ્યક્તિગત સેવાઓ પૂરી પાડવાનો પ્રયાસ કરીશું.
- ii. અમે બેન્કિંગ હૉલમાં બેઠક વ્યવસ્થા પૂરી પાડવાનો પ્રયત્ન કરીશું.
- iii. અમે તમને એક બારી પધ્ધતિ (સિંગલ વિન્ડો મેકેનિઝમ) દ્વારા અમારી સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે પ્રયત્ન કરીશું.
- iv. અમે તમારા દ્વારા અધિકૃત વ્યક્તિ દ્વારા અધિકૃતિ પત્ર અને પાસબુક રજૂ કર્યા પછી તમારા દ્વારા નિયત મર્યાદામાં તમારા ભંડોળમાંથી ઉપાડ કરવા દઈશું.
- v. નાદુરસ્ત તબિયત કે બેંક સુધી આવવાની ક્ષમતા ના હોય એવા ખાસ સંજોગોમાં અમે 'ડોરસ્ટેપ' (ઘર આંગણે) બેંકિંગ સેવાઓ (ખાતામાં જમા કરવા માટે રોકડ/જમા કરવાનું સાધન (ચેક) લઇ જવું, અથવા ચેક જારી કરેલા ચેક / લેખિતમાં વિનંતી સામે રોકડ /ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ્સની ડિલિવરી કરવી) માટે લેખિત / લેખિતમાં મુદત મેળવવા માટેના સાધનો) પૂરી પાડવાનો પ્રયત્ન કરીશું. જેઓ નબળી દ્રષ્ટિ ધરાવે છે તેમના સહિત 70 વર્ષથી વધુ ઉંમરના વરિષ્ઠ નાગરિકો અને અલગ રીતે સશક્ત અથવા અસ્વસ્થ/કમજોર વ્યક્તિઓ (તબીબી રીતે પ્રમાણિત લાંબી માંદગી અથવા અપંગતા ધરાવતી) માટે આવા ગ્રાહકોના સ્થળ/નિવાસસ્થાન પર અમે રસીદ સામે રોકડ/સાધનોની ડિલિવરી, ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ્સની ડિલિવરી, કેવાયસી દસ્તાવેજો અને

લાઇફ સર્ટિફિકેટ રજૂ કરવા, વગેરે જેવી મૂળભૂત બેંન્કિંગ સવલતો માટે 'ડોરસ્ટેપ' (ઘર આંગણે) બેંકિંગ સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે સંયુક્ત પ્રયત્નો કરીશું.

- vi. અમે તમને પેન્શન સ્લિપ જારી કરીશું (પેન્શનરો) જેમાં તમારા ખાતામાં જમા થયેલ પેન્શનની વિગતો હશે.
- vii. ખાસ સંજોગોમાં, અમે તમારા ઘર આંગણે પેન્શન વિતરિત કરવાની વ્યવસ્થા કરવાનો પ્રયત્ન કરીશું.
- viii. અમે અમારી બેંકની કોઈપણ શાખામાં તમારા દ્વારા (પેન્શનરો) સબમિટ કરવા જરૂરી લાઇફ સર્ટિફિકેટ સ્વીકારીશું તથા તે માટેનો કેન્દ્રિત ડેટા જાળવીશું.
- ix. અમે ઓટીઝમ (સ્વલીન્તાની વિકૃતિ), સેરેબ્રલ પાલ્સી(મગજનો લકવો), માનસિક વિકલાંગ અને મલ્ટીપલ ડિસેબિલિટી ધરાવતી વિકલાંગ વ્યક્તિઓ માટે નેશનલ ટ્રસ્ટ એક્ટ, 1999 હેઠળ, કાયદેસરના વાલીની નિમણૂક કેવી રીતે કરવી તે અંગે અપંગ વ્યક્તિઓના સંબંધીઓ / માતા-પિતાને માર્ગદર્શન આપીશું , કે જે પછી આવી વ્યક્તિઓ માટે ખાતાઓ ખોલી શકશે અને વ્યવહારો કરી શકશે.
- x. અમે ખાતરી કરીશું કે દ્રષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને કોઈપણ ભેદભાવ વગર ચેકબૂક સુવિધા, એટીએમ સુવિધા, નેટ બેન્કિંગ સુવિધા, લોકર સુવિધા, રિટેલ લોન, ક્રેડિટ કાર્ડ વગેરે જેવી તમામ બેન્કિંગ સવલતો અચૂકપણે પ્રદાન કરવામાં આવે છે.
- xi. વિવિધ બેન્કિંગ સેવાઓ મેળવવા માટે અમેં દ્રષ્ટિહીન વ્યક્તિઓને તમામ શક્ય સહાય કરીશું.
- xii. અમે નિયમિત મીટિંગ્સનું આયોજન કરવાનો પ્રયાસ કરીશું જેથી તમે તમારી ચિંતાઓને રજૂ કરી શકો અને સામૂહિક અનુભવનો લાભ મેળવી શકો.

12. તમારા ખાતાની સાચવણી

12.1 સલામત અને વિશ્વસનીય બૅન્કિંગ અને ચુકવણીની પધ્ધતિ

એ. અમે એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે શ્રેષ્ઠ પ્રયત્નો કરીશું કે તમે સુરક્ષિત અને વિશ્વસનીય બૅન્કિંગ
અને ચુકવણી પ્રણાલીઓનો આનંદ માણો જેમાં તમને વિશ્વાસ હોય.

બી. સલામતી વ્યવસ્થાના ભાગરૂપે ચુસ્ત સાવધાની માટે અમે જ્યાં પણ શક્ય હોય ત્યાં
સીસીટીવી સ્થાપિત કરીશું.

12.2 અમને અપ ટુ ડેટ (વર્તમાન પરિસ્થિતિથી વાકેફ) રાખવા

એ. તમને જરૂરી ચેતવણીઓ મોકલવા અમને સક્ષમ કરવા માટે કૃપા કરીને ખાતરી કરો કે તમે
તમારુ વર્તમાન સરનામું, ફોન નંબર, મોબાઇલ ફોન નંબર અને /અથવા ઈ-મેલ આઇડીને
અમારી પાસે રજીસ્ટર કરો છો.

બી. કૃપા કરીને ખાતરી કરો કે જ્યારે તમે તમારું નામ, સરનામું બદલો, ત્યારે અમને તુરંત
જરુરી નામ બદલવાના સહાયક દસ્તાવેજો અને સરનામાંના પુરાવા, ફોન નંબર્સ અને ઈ-
મેલ આઈડી જણાવશો જેથી જ્યારે જરૂર પડે ત્યારે અમે તમારો સંપર્ક કરી શકીએ.

12.3 તમારા ખાતાની ચકાસણી

એ. અમે ભલામણ કરીએ છીએ કે તમે તમારું સ્ટેટમેન્ટ અથવા પાસબુક નિયમિતપણે તપાસો.

જો તમને એન્ટ્રી ખોટી લાગે તો તમારે શક્ય એટલું જલ્દી અમને જણાવવું જોઈએ જેથી અમે

તેની તપાસ કરી શકીએ. ડાયરેક્ટ ડેબિટ અને સ્ટેન્ડિંગ ઓર્ડર પરની નિયમિત તપાસથી તમે ખાતરી કરી શકશો કે તમે નાણાં મોકલવા ઇચ્છો છો ત્યાં જ જઈ રહ્યા છે.

બી. જો અમારે તમારા ખાતાના કોઈ વ્યવહારની તપાસ કરવાની જરૂર હશે, તો તમારે અમારી સાથે અને પોલીસ / અન્ય તપાસ એજન્સીઓ સાથે સહકાર આપવો જોઇએ, જો અમારે તેમને સામેલ કરવાની જરૂર પડે.

12.4 સંભાળ રાખવી

છેતરપિંડી અટકાવવા અને તમારા ખાતાનું રક્ષણ કરવા માટે તમારા ચેકસ, પાસબુક અને અન્ય સુરક્ષા માહિતીની સંભાળ લેવી આવશ્યક છે.

કૃપા કરીને ખાતરી કરો કે તમે નીચેની સલાહને અનુસરો છો:

એ.

i. તમારી ચેક બુક અને કાર્ડ્સ એક સાથે ન રાખો

.ii. સહી કરેલા કોરા ચેકસ રાખશો નહીં.

iii. કોઈને પણ તમારા ખાતાની માહિતી, પાસવર્ડ અથવા અન્ય સુરક્ષાને લગતી માહિતી આપશો નહિ.

બી. અમે તમારુ કાર્ડ / ચેક બુકને દુરૂપયોગથી કેવી રીતે સલામત રાખવું તેની તમને સલાહ

આપીશું.

સી. જો તમારી ચેકબુક, પાસબુક અથવા એટીએમ/ડેબિટ કાર્ડ ખોવાઇ જાય કે ચોરાઇ જાય, અથવા

તમારી PIN અથવા અન્ય સુરક્ષા માહિતીની કોઈ અન્ય વ્યક્તિને જાણ થાય, તો તમે તમને

તુરત જ જાણ કરો, જેથી તેનો દુરુપયોગ ન થાય તે માટે અમે તાત્કાલિક પગલાં લઈશું.

જો તમારી PIN / પાસવર્ડ ની બીજા કોઈને જાણ થઇ હોય તો પણ તમારે તે બદલવા જોઈએ.

ડી. જો તમને જાણ થાય કે શંકા જાય કે તમારી ચેક બુક, પાસબુક, કાર્ડ ખોવાઈ ગયું છે અથવા

ચોરાઇ ગયું છે અથવા કોઈ અન્ય તમારી PIN, પાસવર્ડ અથવા અન્ય સુરક્ષા માહિતીને જાણે

છે તો એ અંગે અમને જાણ કરવી આવશ્યક છે.

ઈ. ખોવાઈ જવાની ઉપરોક્ત માહિતી અંગે તમને આપેલા અમારી 24 કલાક કાર્યરત ટોલ ફ્રી

નંબર પર ફોન દ્વારા તમે અમને કહી શકો છો અને તે માટે તરત જ અમને એક લેખિત પુષ્ટિ

મોકલી શકો છો. વિકલ્પ રૂપે, આ હેતુ માટે તમને આપેલા ઇ-મેઇલ એડ્રેસ પર પણ અમને

જાણ કરી શકો છો.

એફ. જ્યાં સુધી તમે અમને સૂચિત નહિ કરો ત્યાં સુધી તેના દુરુપયોગ માટે તમે જવાબદાર રહેશો.

12.5 ચુકવણી રદ કરવી

એ. ચેકની ચુકવણીને રોકવા અથવા આપેલ સ્થાયી સૂચનાને રદ્દ કરવા, અથવા ડાયરેક્ટ ડેબિટ સૂચનાને રદ કરવા માટે, તમારે લેખિતમાં જ જાણ કરવી પડશે.

બી. અમે તમારી મેન્ડેટ (આદેશ)પાછો ખેંચી લેવાની કોઈ સૂચના સ્વીકારીશું જેમાં તમારે લાભાર્થી/ વાપરનાર સંસ્થાની પૂર્વ સંમતિ/પાછું ખેંચવાની મંજુરી મેળવવાની જરૂર નહિ હોય.

સી.   જો તમે રદ કરવાના તમારા નિર્ણયની સૂચના નહિ આપો તો ચૂકવણીને રદ કરવાનું શક્ય ન બની શકે.

ડી.   ક્રેડિટ કાર્ડની ચુકવણી રદ્દ કરવાનું નિયત કરેલા અન્ય નિયમો અને શરતોને આધીન રહેશે.

12.6 નુકસાન માટે જવાબદારી

જો તમે ગેરરીતી દાખવી હશે તો, તમારા ખાતાના તમામ નુકસાનની જવાબદારી તમારી રહેશે. જો તમે વ્યાજબી કાળજી વિના વર્ત્યા હશો તો જે નુકસાન થશે તેના માટે તમે જવાબદાર હશે.

****

એનેક્સ – Glossary- શબ્દાવલિ

આ વ્યાખ્યાઓ તમને કોડમાં ઉપયોગમાં લેવાતા શબ્દો અને શરતોની સમજ આપશે.

તે સચોટ કાનૂની અથવા ટેકનીકલ વ્યાખ્યાઓ નથી.

Aadhaar Pay: આધાર પે:

મોબાઇલ એપ્લિકેશન જે બાયોમેટ્રિક કાર્ડનો ઉપયોગ કરીને ડિજિટલ ચૂકવણીને સક્ષમ કરે છે.

App: એપ્લિકેશન:

App એ "એપ્લિકેશન" શબ્દનું સંક્ષિપ્ત સ્વરૂપ છે

એપ્લિકેશન એ સીધેસીધા વપરાશકર્તા માટે ચોક્કસ કાર્ય કરવા માટે રચાયેલ એક સૉફ્ટવેર પ્રોગ્રામ છે.

ATM: એટીએમ

ઓટોમેટેડ ટેલર મશીન [એટીએમ] એક એવું મશીન છે જેમાં ગ્રાહક રોકડ, માહિતી અને અન્ય સેવાઓ મેળવવા માટે પિન સહિતના કાર્ડનો ઉપયોગ કરી શકે છે.

Banking Ombudsman: બેંકિંગ ઑમ્બડ્સમેન

વ્યક્તિઓ અને નાના વેપારીઓને તેમની બેંકો સાથેના વિવાદોના ઉકેલ માટે રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા સ્થાપિત સ્વતંત્ર વિવાદ નિવારણ સત્તા.

Banking Outlet: બેંકિંગ આઉટલેટ

એક નિશ્ચિત બિંદુ સર્વિસ ડિલિવરી એકમ, જે બૅન્કના કર્મચારીઓ અથવા વ્યવસાય સંવાદદાતા દ્વારા ચલાવાય છે, જ્યાં દિવસમાં ઓછામાં ઓછા ચાર કલાક અથવા સપ્તાહમાં ઓછામાં ઓછા પાંચ દિવસ માટે ડિપોઝિટની સ્વીકૃતિ, ચેક નકદીકરણ/ રોકડ ઉપાડ કે નાણાં ધિરાણની સુવિધાઓ આપવામાં આવે છે. .

BHIM: બીએચઆઈએમ:

ભારત ઈન્ટરફેસ ફોર મની એ નેશનલ પેમેન્ટ્સ કોર્પોરેશન ઓફ ઇન્ડિયા (એનપીસીઆઇ) દ્વારા વિકસિત એક મોબાઇલ એપ્લિકેશન છે જે યુનિફાઇડ પેમેન્ટ ઈન્ટરફેસ (યુપીઆઈ) પર આધારિત છે.

Card: કાર્ડ

કોઈપણ પ્લાસ્ટિક કાર્ડ માટેનો સામાન્ય શબ્દ છે, જેનો ઉપયોગ ગ્રાહક માલ અને સેવાઓ માટે ચૂકવણી કરવા અથવા રોકડ ઉપાડવા કરી શકે છે. આ કોડમાં ડેબિટ, ક્રેડિટ, સ્માર્ટ અને એટીએમ કાર્ડ્સનો સમાવેશ થાય છે.

Credit Card: ક્રેડીટ કાર્ડ

ક્રેડિટ કાર્ડ એ ધિરાણ સુવિધાવાળું એક પ્લાસ્ટીક કાર્ડ છે, જે તમને માલસામાન અને સેવાઓ માટે ચૂકવણી કરવા અથવા રોકડ ઉપાડવા દે છે.

Cheque Collection Policy; ચેક કલેક્શન નીતિ

ચેક કલેક્શન પોલિસી એ ખાતામાં જમા કરવા માટે બેન્કમાં ડીપોઝીટ થતા વિવિધ સ્થાનિક અને બહારગામના ચેક્સ અને સાધનોના સંદર્ભમાં બેંક દ્વારા અનુસરવામાં આવતી નીતિઓનો ઉલ્લેખ કરે છે. આ નીતિ અન્ય બાબતોની સાથે સાથે આની સાથે વ્યવહાર કરે છે

- ચેક ખરીદવાની વિનંતીઓ
- ચેક જમા કરવાનો સમયગાળો
- ચેકના કલેકશનના વિલંબના કિસ્સામાં વ્યાજની ચૂકવણી
- સ્થાનિક અને બહારના ચેકની ત્વરિત ક્રેડિટ
- હેરફેરમાં ખોવાયેલા ચેક /સાધનો અને આવા કલેક્શન માટેના ચાર્જ.

Customer: ગ્રાહક

એવી વ્યકિત જે ખાતું ધરાવે છે [અન્ય વ્યક્તિ સાથે સંયુક્ત ખાતું અથવા કોઈ એચયુએફના એક્ઝિક્યુટર અથવા ટ્રસ્ટી અથવા "કર્તા" તરીકે, પણ સોલ ટ્રેડર્સ /પ્રોપ્રાઈટરશીપ, પાર્ટનરશીપ, કંપનીઓ, ક્લબો અને સોસાયટીઓનો સમાવેશ થતો નથી) અથવા જે બેંકમાંથી અન્ય ઉત્પાદનો / સેવાઓનો લાભ લે છે.

Current Account : ચાલુ ખાતા

ડિમાન્ડ ડિપોઝિટનો એક પ્રકાર. ખાતાના બેલેન્સ પર આધારિત અથવા અમુક નિશ્ચિત રકમ સુધી કોઈ પણ સંખ્યામાં ઉપાડની મંજૂરી આપવામાં આવે છે.

Deceased Account : મૃતકનું ખાતું

મૃતકનું ખાતું એ એક ડિપોઝિટ ખાતું છે, જેમાં સિંગલ એકાઉન્ટ ધારક મૃત્યુ પામે છે અથવા સંયુક્ત ખાતાના કિસ્સામાં એક અથવા વધુ સંયુક્ત ખાતાધારકો મૃત્યું પામ્યા છે.

Demat Account: ડીમેટ ખાતું

ડીમેટ ખાતું એ ડિમટીરિયલાઈઝ્ડ ખાતાંનો ઉલ્લેખ કરે છે અને એવું ખાતું છે જેમાં રોકાણકારોના સ્ટોકને ઇલેક્ટ્રોનિક સ્વરૂપમાં રાખવામાં આવે છે.

Deposit Accounts: ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સ

- "સેવિંગ્સ ડિપોઝિટ"એટલે ડિમાન્ડ ડિપોઝિટનો એક પ્રકાર કે જે કોઈ પણ ચોક્કસ સમયગાળા દરમિયાન બેંક દ્વારા મંજૂર કરેલ ઉપાડની રકમ તેમજ ઉપાડની સંખ્યા પરના પ્રતિબંધોને પાત્ર છે.

- "મુદતી(ટર્મ) ડિપોઝિટ"એટલે કે નિયત સમય માટે બેંક દ્વારા પ્રાપ્ત ડીપોઝીટ, જે નિયત સમયગાળો પૂરો થયા પછી જ ઉપાડી શકાય છે અને તેમાં રીકરીંગ / ડબલ બેનિફિટ ડિપોઝિટ / લઘુ ડિપોઝિટ / ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ / માસિક આવક પ્રમાણપત્ર / ત્રિમાસિક આવક પ્રમાણપત્ર, વગેરેનો સમાવેશ થાય છે.
- "નોટિસ ડિપોઝિટ" એટલે ચોક્કસ સમયગાળા માટેની ટર્મ ડિપોઝિટ, પરંતુ તે ઉપાડવા માટે ઓછામાં ઓછા એક સંપૂર્ણ બેન્કિંગ દિવસની નોટિસ આપવી પડે છે.

Equity: ઇક્વિટી

ઇક્વિટી એ કોર્પોરેટ એકમની મૂડીનો એક ભાગ છે જેનું પ્રતિનિધિત્વ કંપનીના ભૌતિક અથવા ડિમટીરિયલાઈઝ્ડ શેરોના સ્વરૂપે રજૂ થાય છે.

Electronic Clearing Service ઇલેક્ટ્રોનિક ક્લીયરિંગ સર્વિસ

ક્લિયરિંગ હાઉસની સેવાઓનો ઉપયોગ કરીને એક બેંક એકાઉન્ટથી બીજા બેન્ક એકાઉન્ટમાં કરવામાં આવતા ઇલેક્ટ્રોનિક ફંડે ટ્રાન્સફરનો પ્રકાર છે.

Fixed rate of interest: ફિક્સ વ્યાજનો દર

લોન પર વ્યાજનો ફિક્સ દર એટલે કે લોનની સમગ્ર મુદત માટે વ્યાજ દર નક્કી થાય છે અથવા લોનના નિયમો અને શરતોને આધારે તે શરૂઆતના થોડા વર્ષો પછી સુધારી શકાય છે.

Floating rate of interest: ફ્લોટિંગ વ્યાજનો દર

લોન પર ફ્લોટિંગ વ્યાજનો દર એટલે કે વ્યાજનો દર નિર્ધારિત નથી પરંતુ સંદર્ભ (reference) દર સાથે સંકળાયેલો છે અને પછીથી તેમાં થતા ફેરફારો સાથે બદલાશે.

Guarantee: ગેરંટી

મુખ્યત્વે જવાબદાર વ્યક્તિ દ્વારા ડિફોલ્ટની ઘટનામાં અન્ય વ્યક્તિની દેવું અથવા જવાબદારીઓની ચુકવણી કે પાલન માટે ખાતરી કરવા લેખિતમાં બાંયેધરી.

Government Bond: સરકારી બોન્ડ

સરકારી બોન્ડ એટલે જાહેર લોન ઉભી કરવાના ઉદ્દેશ્ય માટે સરકાર દ્વારા નિર્માણ થતી અને જારી કરાયેલી સિક્યોરીટી.

Inoperative / Dormant Account: સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય ખાતું

સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય ખાતું એ એક બચત અથવા ચાલુ ખાતું છે જેમાં બે વર્ષથી વધુ સમયગાળા દરમ્યાન કોઈ વ્યવહાર ન થયો હોય.

IMPS: આઈએમપીએસ (તાત્કાલિક ચુકવણી સેવા)

તાત્કાલિક ચુકવણી સેવા એ મોબાઇલ ફોન મારફતે થતી આંતર-બેન્ક ઇલેક્ટ્રોનિક તાત્કાલિક મોબાઇલ મની ટ્રાન્સફર સેવા છે.

National Electronic Clearing Service: નેશનલ ઇલેક્ટ્રોનિક ક્લીયરિંગ સર્વિસ

તે ભારતની અંદર ઇલેક્ટ્રોનિક ફંડ ટ્રાન્સફર માટે રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઈન્ડિયા (આરબીઆઇ) દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલી પદ્ધતિ છે.

National Automated Clearing House: રાષ્ટ્રીય ઓટોમેટેડ ક્લિયરિંગ હાઉસ

તે ઇન્ટરબેન્ક, બેંક, નાણાંકીય સંસ્થાઓ, કોર્પોરેટ અને સરકાર માટે ઉચ્ચ વોલ્યુમ ઇલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારોની સુવિધા માટેનું વેબ આધારિત એક પ્લેટફોર્મ છે.

NEFT: એનઈએફટી

રાષ્ટ્રીય ઇલેક્ટ્રોનિક ફંડ ટ્રાન્સફર સિસ્ટમ(એનઇએફટી) એ એક રાષ્ટ્રવ્યાપી ફંડ ટ્રાન્સફર યોજના છે, જે દેશમાં એક બેંક શાખાથી અન્ય કોઇ પણ બેંક શાખામાં ફંડ(ભંડોળ)ના પરિવહનની સુવિધા આપે છે.

Nomination facility: નામાંકન સુવિધા

નોમિનેશન સુવિધા બેંકને સક્રિય કરે છે:

- મૃત્યુ પામેલ થાપણદારના ખાતામાં જમા રકમની તેના નોમિનીને ચુકવણી કરવી;
- બેન્કની સેઈફ કસ્ટડીમાં રહેલી મૃત્યુ પામેલ વ્યક્તિની વસ્તુઓ નોમિનીને પરત આપવી;
- સેઈફ ડીપોઝીટ લોકર ભાડે રાખનારના મૃત્યુના કિસ્સામાં, સેઈફ ડિપોઝિટ લૉકરની વસ્તુઓ ભાડે રાખનારના નોમિનીને આપવી.

Out-of-date [stale] cheque: આઉટ ઓફ ડેટ [વાસી]ચેક

ચેક ઇશ્યૂ કર્યાની તારીખથી ત્રણ મહિના પછી, કલેક્શન માટે પ્રસ્તુત થયેલ ચેક.

PAN (Permanent Account Number: PAN (કાયમી એકાઉન્ટ નંબર)

કાયમી એકાઉન્ટ નંબર એક આખા ભારતની અનન્ય સંખ્યા છે, જે ભારત સરકારના આવકવેરા વિભાગ દ્વારા ફાળવેલ દસ આલ્ફાન્યૂમેરિક અક્ષરો ધરાવે છે. તે લેમિનેટેડ કાર્ડના

સ્વરૂપમાં જારી કરવામાં આવે છે. તે કાયમી હોય છે અને કરદાતાના સરનામાં અથવા આકારણી અધિકારીના ફેરફાર સાથે બદલાશે નહીં

Part time Banking Outlet: પાર્ટ ટાઇમ બૅંકિંગ આઉટલેટ

એક બૅન્કિંગ આઉટલેટ જે દરરોજ ઓછામાં ઓછા ચાર કલાક અને અઠવાડિયાના ઓછામાં ઓછા પાંચ દિવસ માટે સેવાનું વિતરણ પૂરું પાડે છે.

Password: પાસવર્ડ

ગ્રાહકે પસંદ કરેલ ઍક્સેસ કોડ પર શબ્દ અથવા સંખ્યાઓ અથવા સંયોજન, જે તેને ફોન અથવા ઈન્ટરનેટ બેન્કિંગનો ઉપયોગ કરવાની મંજૂરી આપે છે.

PIN [Personal Identification Number]: PIN [વ્યક્તિગત ઓળખ નંબર]

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

PoS (Point of Sales): પીઓએસ (પોઇન્ટ ઑફ સેલ્સ)

પી.ઓ.એસ અથવા જે સ્વાઇપ મશીન તરીકે જાણીતું છે કે જે કેશલેસ વાતાવરણમાં ગ્રાહકોને માલ અથવા સેવાઓનું વેચાણ હાથ ધરવા મર્ચન્ટ એસ્ટાબ્લિશમેન્ટ (ME) ને પૂરુ પાડવામાં આવતું તકનીકી સાધન છે. બધા ગ્રાહકને માત્ર તેના / તેણીના ડેબિટ, ક્રેડિટ અથવા પ્રીપેડ કાર્ડને સ્વાઇપ કરવાનું છે.

RTGS: આરટીજીએસ

ટૂંકાક્ષર 'RTGS' નો અર્થ છે રીઅલ ટાઇમ ગ્રોસ સેટલમેન્ટ. આરટીજીએસ સિસ્ટમ બૅન્કિંગ ચેનલ મારફતે ભંડોળના પરિવહનનું સૌથી ઝડપી માધ્યમ છે. આરટીજીએસ હેઠળ વ્યવહારોની પતાવટ વન ટુ વન ધોરણે થાય છે, જેને 'ગ્રોસ' સેટલમેન્ટ કહેવાય છે અને તે કોઈ પણ જાતના વેઈટીંગ પીરીયડ વગર તુરંત એટલે કે 'રીઅલ ટાઇમ' માં થાય છે.

Reference rate; સંદર્ભ દર

તે બેન્કના વ્યાજના દરનો બેન્ચમાર્ક દર છે જેની સાથે ફ્લોટિંગ રેટના વ્યાજના દરમાં મંજૂર કરાયેલી લોન પરનું વ્યાજ સંકળાયેલુ છે.

વ્યાજનો આ સંદર્ભ દર વ્યક્તિગત બેન્કો દ્વારા તેમની નીતિઓ અનુસાર નક્કી / ફેરફાર થાય છે.

Reference rate: વરિષ્ઠ નાગરિક

60 વર્ષથી વધુ વયના વ્યક્તિઓ વરિષ્ઠ નાગરિકો છે.

Settled account: સેટલડ એકાઉન્ટ

લોન ખાતું જે ઓવરડ્યુની ચુકવણી માટે બેન્ક દ્વારા ઓફર કરેલી "વન ટાઇમ સેટલમેન્ટ" (ઓટીએસ) યોજના હેઠળ સેટલ થાય છે. આ એ સૂચવે છે કે જ્યારે બોરોઅરે કેટલીક રકમ ચૂકવી હતી તે કદાચ અસલ રકમ માટે સંમત થયા પ્રમાણે પૂરી ન હતી. આવા પતાવટ ખાતા બોરોઅરના ક્રેડિટ ઇતિહાસને અપડેટ કરવા માટે CIC ને રીપોર્ટ કરવામાં આવે છે.

Smart Card: સ્માર્ટ કાર્ડ

એક સ્માર્ટ કાર્ડ એ લગભગ ક્રેડિટ કાર્ડની સાઈઝનું પ્લાસ્ટિક કાર્ડ છે, જેમાં ડેટા પર પ્રક્રિયા કરવા માટે એક માઇક્રોચિપ લગાવેલી હોય છે. ઓળખ, પ્રમાણીકરણ અને ડેટાના સંગ્રહ માટે તે એક સુરક્ષિત માધ્યમ પૂરું પાડે છે. તેનો ઉપયોગ ટેલિફોન કૉલિંગ, ઇલેક્ટ્રોનિક રોકડ ચુકવણી અને અન્ય એપ્લિકેશન્સ માટે કરી શકાય છે.

Tariff Schedule: ટેરિફ સૂચિ

બેંક દ્વારા તેના ગ્રાહકોને ઓફર કરેલા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પર દ્વારા વસૂલવામાં આવતા ચાર્જીસની વિગત આપતું શેડ્યૂલ.

Unified Payment Interface (UPI): એકીકૃત ચુકવણી ઈન્ટરફેસ (યુપીઆઈ)

એક ચુકવણી પદ્ધતિ જે સ્માર્ટ ફોનનો ઉપયોગ કરીને કોઈપણ બે બેંક એકાઉન્ટ્સ વચ્ચે પૂર્વવ્યાખ્યાયિત ઈ-મેલ આઈડી નો ઉપયોગ કરીને ફંડ ટ્રાન્સફરની મંજૂરી આપે છે.

Unpaid Cheque: પેઈડ ચેક

આ એક ચેક છે, જે બેંક દ્વારા 'અનપેઇડ' [બાઉન્સ થયેલ] પાછો ફર્યો છે.

અનુસૂચિ 1

વ્યાપક નોટિસ બોર્ડનું સ્વરૂપ

(------------------- સુધી અપડેટ થયેલ છે)

એ. ગ્રાહક સેવા માહિતી:

અમે જે સેવાઓ પૂરી પાડીએ છે તે પ્રદર્શિત કરી છે.

i. અમે ડિપોઝિટ અને ફોરેક્સ રેટ્સ પરના મુખ્ય વ્યાજ દરો શાખામાં અલગથી પ્રદર્શિત કર્યા છે.

II. નોમિનેશન સુવિધા તમામ ડિપોઝિટ ખાતાઓ, સેઈફ સ્ટડીમાંની વસ્તુઓ અને સેઈફ ડિપોઝિટ વોલ્ટસ પર ઉપલબ્ધ છે.

iii. અમે ગંદી અને ફાટેલી નોટો બદલી આપીએ છીએ.

iv. અમે તમામ અંકિત મૂલ્યના સિક્કા સ્વીકારીએ /બદલી આપીએ છીએ.

v. સ્થાનિક અને બહારગામના ચેકના કલેક્શન માટે લાગુ પડતી સમયમર્યાદા માટે અમારી ચેક કલેક્શન નીતિનો સંદર્ભ જુઓ.

vi. સંતોષજનક ખાતાઓ માટે, અમે ₹.__________ (ચેક કલેક્શન નીતિનો સંદર્ભ જુઓ) સુધીના બહારગામના ચેકની રકમ તાત્કાલિક જમા કરીએ છીએ.

vii બેન્કના બીપીએલઆર (બેન્ચમાર્ક પ્રાઇમ લેન્ડિંગ રેટ) / એમસીએલઆર (માર્જીનલ કોસ્ટ ઓફ લેન્ડીંગ રેટ) અને તેની અમલીકરણ તારીખ.

બી. સર્વિસ (સુવિધા) ચાર્જ:

ક્રમ. સંખ્યા	ખાતાં ના પ્રકાર	લઘુત્તમ બેલેન્સ જરૂરીયાત (માસિક / ત્રિમાસિક/ અર્ધ વાર્ષિક) રૂપ.	બિન-જાળવણીના ચાર્જીસ રૂપ.
1	બચત ખાતું		

સી. ફરિયાદ નિરાકરણ :

i. જો તમારે કોઈ ફરિયાદો / દાવો હોય, તો કૃપા કરીને સંપર્ક કરો:

II. જો તમારી ફરિયાદ શાખા સ્તરે વણઉકેલાયેલી હોય, તો તમે અમારા પ્રાદેશિક/ઝોનલ મેનેજરનો અહીં .... (સરનામું) સંપર્ક કરી શકો છો:

iii. જો તમને અમારી ફરિયાદ નિવારણથી સંતોષ ન હોય તો, તમે બેન્કિંગ લોકપાલનો અહીં ....(નામ, સરનામું, ટેલિફોન નંબર અને ઈ-મેલ સરનામું આપવું જોઈએ) સંપર્ક કરી શકો છો:

ડી. પૂરી પાડવામાં આવતી અન્ય સેવાઓ :

i. અમે ડિજિટલ ચૂકવણી અને સેવાઓ પણ પ્રદાન કરીએ છીએ.

II. અમે 'બેઝિક સેવિંગ્સ બૅન્ક ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સ' ખોલીએ છીએ.

iii. અમે પ્રત્યક્ષ કર કલેક્શન સ્વીકારીએ છીએ.(ચલનમાં PAN / TAN દર્શાવો).

ડ્રોપ બોકસમાં ચલન નાંખશો નહીં. (જો બેંક દ્વારા સંચાલિત હોય તો)

iv. અમે પબ્લિક પ્રોવિડન્ટ ફંડ ખાતા ખોલીએ છીએ.(જો બેંક દ્વારા સંચાલિત હોય તો)

v. અહી સિનિયર સિટિઝન્સ સેવિંગ્સ સ્કીમ, 2004 નું સંચાલન થાય છે. (જો બેંક દ્વારા સંચાલિત

હોય તો)

vi. અહી વડાપ્રધાન રોજગાર યોજના / ભારત સરકાર અને રાજ્ય સરકાર દ્વારા પ્રાયોજિત અન્ય

યોજનાઓનું સંચાલન થાય છે (જો બેંક દ્વારા સંચાલિત હોય તો).

vii. અમે એમએસએમઇ લોન્સ / પ્રોડક્ટ્સ / મુદ્રા લોન્સ ઓફર કરીએ છીએ.

viii.અમે કિસાન ક્રેડિટ કાર્ડ્સ ઇસ્યુ કરીએ છીએ (જો બેંક દ્વારા સંચાલિત હોય તો)

ix. અહીં પીએમ રાહત ફંડ માટેનું દાન સ્વીકારવામાં આવે છે.

E. પુસ્તિકા (બૂકલેટ) સ્વરૂપમાં ઉપલબ્ધ માહિતી

(કૃપા કરીને 'હું તમારી શું મદદ કરી શકું' કાઉન્ટર પર સંપર્ક કરો)

i. ઉપર (એ) થી (ડી) માં ઉલ્લેખ કરેલી બધી વસ્તુઓ.

ii ચલણ વિનિમય સવલતો માટે નાગરિક અધિકાર પત્ર.

iii સામાન્ય વ્યવહારો માટે સમયનો ધોરણો

iv. તમામ બૅન્ક નોટ્સની ડિઝાઇન અને સુરક્ષા વિશેષતાઓ

v. ડિપોઝિટ, ચેક કલેક્શન, ફરિયાદ નિવારણ તંત્ર, વળતર, લેણાંની વસૂલાત અને સિક્યોરિટી પુનઃ

કબજો, ગ્રાહક અધિકાર નીતિ અને ગ્રાહક રક્ષણ નીતિ સંબંધિત નીતિ(પોલિસી) દસ્તાવેજો.

vi. નિઃશુલ્ક આપવામાં આવતી સેવાઓ સહિત સંપૂર્ણ સેવા ચાર્જીસ,

vii. યોગ્ય વ્યવહાર કોડ / ક્રેડિટ કાર્ડ કામગીરી માટે યોગ્ય વ્યવહાર કોડ /ગ્રાહકો માટે બેન્કની

પ્રતિબધ્ધતાનો કોડ / માઇક્રો એન્ડ સ્મોલ એન્ટરપ્રાઇઝિસ માટે પ્રતિબધ્ધતાનો કોડ

બેન્કની જગ્યાની બહાર પૂરી પાડવામાં આવતી માહિતી:

- બેન્ક / શાખાનું નામ:________
- સાપ્તાહિક રજાઓ:__________
- સાપ્તાહિક શાખા નોન-બેન્કિંગ દિવસ:__________
- શાખાના કામકાજના કલાકો:____________

નોંધો

****

નોંધો

******

આ કોડ ભારતીય રિઝર્વ બેન્ક, ઇન્ડિયન બેંક્સ એસોસિયેશન અને મેમ્બર બેન્કો સાથે મળીને બેન્કિંગ કોડ્ઝ એન્ડ સ્ટાન્ડર્ડ્સ બોર્ડ ઓફ ઇન્ડિયા (બીસીએસબીઆઇ) દ્વારા સ્થાપિત કરવામાં આવ્યો છે. આ કોડનો મુખ્ય હેતુ સારા અને યોગ્ય બૅન્કિંગ વ્યવહારને ઉત્તેજન આપવું, લઘુતમ ધોરણો નક્કી કરવા, પારદર્શિતા વધારવી, ઊંચા ઓપરેટિંગ ધોરણોને હાંસલ કરવા અને એ બધાથી ઉપર સામાન્ય માણસને બૅન્કિંગ સિસ્ટમમાં વિશ્વાસ બેસે તે માટે બેન્ક-ગ્રાહક વચ્ચે હાર્દિક ઉષ્માજનક સંબંધોને પ્રોત્સાહન મળે તે છે.

" તેમની સેવાઓ પૂરી પાડતી વખતે બેન્કો દ્વારા અપનાવવામાં આવેલા બૅન્કિંગ કોડ્સ અને સ્ટાન્ડર્ડ્સનું સાચી ભાવનાથી પાલન થાય છે કે કેમ તેની દેખરેખ રાખવા નિરીક્ષણ અને સુનિશ્ચિત કરવા માટે " ફેબ્રુઆરી 2006 માં એક સ્વાયત્ત સંસ્થા તરીકે બીસીએસબીઆઇની સ્થાપના કરવામાં આવી હતી

બીસીએસબીઆઈએ કોડ્સના બે સેટ વિકસાવ્યા છે -**બેન્કોની ગ્રાહકો પ્રત્યેની વચનબદ્ધતાનો કોડ**" તથા "**સૂક્ષ્મ અને નાના સાહસો પ્રત્યેની વચનબદ્ધતાનો કોડ**" .આ કોડ્સ BCSBI ની સભ્ય બેન્કો દ્વારા અપનાવવામાં આવેલ છે જેમાં અનુસૂચિત કોમર્શિયલ બેંકો, શહેરી સહકારી બેંકો અને પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેન્કોનો સમાવેશ થાય છે.

BCSBI તેની સંરચના અને ઘડતર મુજબ ફરિયાદોના નિવારણ માટેનું ફોરમ નથી.
જો કે, બીસીએસબીઆઇ પ્રણાલીગત ખામીઓ ઓળખવા, જો કોઈ હોય તો, બેંકોમાં નીતિઓ, કાર્યપદ્ધતિઓ અને પ્રણાલીઓમાં અંતરના રૂપમાં ફરિયાદો જુએ છે અને પ્રારંભ કરે છે અને તે સુધારવા માટે પગલાં લે છે.

BCSBI વિશે વધુ માહિતી માટે કૃપા કરીને વેબસાઈટ www.bcsbi.org.in પર લોગ ઇન કરો

****