આ સંહિતા બેંકની, તેના સૂક્ષ્મ તેમજ નાના સાહસો (Micro and Small Enterprise – MSE) ધરાવતા ગ્રાહકોને, તેમના રોજબરોજના વ્યવહારો માટે તેમજ તેમની નાણાકીય મુશ્કેલીના સમયમાં, સરળ, ઝડપી અને પારદર્શી બેંકિંગ સેવા પૂરી પાડવા માટે ની હકારાત્મક વચનબદ્ધતા દર્શાવે છે. આ સંહિતા એ એમએસઈ ગ્રાહકોનું હક્ક પત્રક છે એટલું જ નહીં પણ તેઓની તેમની બેંકો પ્રત્યેની જવાબદારી અંગેનું પણ પત્રક છે. **બેંકોની તેમના ગ્રાહકો પ્રત્યેની વચનબદ્ધતા અંગેની સંહિતાની જોગવાઈઓ પણ, જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં, સૂક્ષ્મ તેમજ નાના સાહસો ધરાવનાર ગ્રાહકોને લાગુ પડશે.**

અનુક્રમણિકા

1. પરિચય 4

1.1 સંહિતાના હેતુઓ 4

1.2 સંહિતા ક્યાં લાગુ પડશે 5

2. મહત્વની વચનબદ્ધતાઓ 6

2.1 અમારી તમારા પ્રત્યેની મુખ્ય વચનબદ્ધતાઓ 6

2.1.1 આપની સાથેના અમારા બધા વ્યવહારોમાં સારી અને વ્યાજબી રીતે કાર્ય કરવું 6

2.1.2 **અમારા નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કેવી રીતે કામ કરે છે તે આપને સમજવામાં મદદ કરવી 7**

2.1.3 **આપને આપના ખાતા તેમજ સેવાઓનો ઉપયોગ કરવામાં મદદ કરવી .. 7**

2.1.4 **જ્યારે કંઈ પણ ખોટું થાય ત્યારે ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરવો 9**

2.1.5 **આપની સર્વે વ્યક્તિગત અને વ્યવસાયિક માહિતીને ખાનગી અને વિશ્વસનીય માહિતી તરીકે ગણના કરવી 9**

2.1.6 **સંહિતાને પ્રકાશિત કરવી 9**

2.1.7 **ભેદભાવ-મુક્ત નીતિ અપનાવવી અને અમલમાં મૂકવી 10**

3. માહિતી – પારદર્શીતા 10

3.1 સામાન્ય 10

3.2 **વ્યાજના દર 11**

3.3 દરોની સૂચિ 12

3.4 નિયમો અને શરતો 13

4. ગોપનીયતા અને વિશ્વસનીયતા 14

4.1 શાખ સંદર્ભ એજન્સીઓ (Credit Reference Agencies) 15

5. ધિરાણ 17

5.1 અરજી 18

5.2. **શાખ આકારણી** 19

5.3 મંજૂરી / અસ્વીકાર 22

5.4 કેન્દ્રીય નોંધણી-કચેરી 24

5.5 વિતરણ પશ્ચાત 24

5,6 બિન-ભંડોળ આધારિત સેવાઓ 26

5.7 વીમો 27

5.8 નાણાકીય મુશ્કેલીઓ 27

5.9 બિમાર સૂક્ષ્મ અને નાના સાહસોની સારવાર તેમજ ઋણ પુન:રચના 29

5.10 એક જ વખતમાં પતાવટ 30

5.11 લોનો / લેણાંનું જામીનગીરીકરણ 31

6. લેણાની વસૂલાત અને જામીનગીરીના કબજા અંગેની નીતિ 32

6.1 **લેણાની વસૂલાત** 33

6.2 **લેણાની વસૂલાત અને જામીનગીરીનો કબજો લેવા અંગેની નીતિ** 34

અનુલગ્નક – શબ્દાવલી 36

પરિચય

આ સંહિતામાં બેંકોની કાર્યપ્રણાલી અંગેના ન્યૂનતમ ધારાધોરણો નક્કી કરવામાં આવેલ છે કે જે બેંકોએ, સૂક્ષ્મ, નાના તેમજ મધ્યમ સાહસ વિકાસ (MSMED) અધિનિયમ, 2006 માં વ્યાખ્યાન્વિત કર્યા મુજબના સૂક્ષ્મ તેમજ નાના સાહસો ધરાવતા ગ્રાહકો જોડે વ્યવહાર કરતી વખતે અનુસરવાના રહેશે. તે આપને રક્ષણ પૂરૂં પાડે છે તેમજ તે પણ સમજાવે છે કે બેંકોએ તેમના રોજબરોજના વ્યવહારોમાં તેમજ નાણાકીય મુશ્કેલીઓના સમયમાં આપની સાથે કેવી રીતે વ્યવહાર કરવો જોઈએ.

આ સંહિતા ભારતીય રિઝર્વ (RBI) બેંક દ્વારા અગાઉ બહાર પાડવામાં આવેલ નિયમનકારી કે પર્યવેક્ષણીય સૂચનોને બદલતી નથી કે રદ કરતી નથી અને આપણે ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા સમયાંતરે બહાર પાડવામાં આવતા સૂચનો / નિર્દેશોનું પાલન કરીશું. એ શક્ય છે કે સંહિતાની જોગવાઈઓ, નિયમનકારી કે પર્યવેક્ષણીય સૂચનો કરતા વધુ ઉચ્ચતમ ધોરણો નક્કી કરતી હોય અને આવા ધોરણો પ્રવર્તમાન રહેશે, કારણકે આ સંહિતા અમારા દ્વારા સંમત કરવામાં આવેલી શ્રેષ્ઠ કાર્યપ્રણાલીઓ રજૂ કરે છે કે જે માટે અમો તમારા પ્રત્યે વચનબદ્ધ છીએ.

1.1 સંહિતાના ઉદ્દેશો

આ સંહિતાના ઉદ્દેશો નીચે મુજબ છે..

ક. કાર્યસાધક અને યોગ્ય બેંકિંગ સેવાઓ પૂરી પાડવા થકી એમએસઈ ક્ષેત્રને સકારાત્મક બળ પૂરૂં પાડવું.

ખ. આપની સાથે કરવાના વ્યવહાર માટેના ન્યૂનતમ ધારાધોરણો નક્કી કરીને સારી અને વ્યાજબી બેંકિંગ કાર્યપ્રણાલીઓને ઉત્તેજન આપવું.

ગ. પારદર્શીતામાં વૃદ્ધિ કરવી જેથી આપ સેવાઓ થકી શું વ્યાજબી અપેક્ષા રાખી શકો તેનો આપને બરાબર અંદાજ આવી શકે.

ઘ. અસરકારક સંદેશાવ્યવહાર દ્વારા આપના કારોબાર અંગેની અમારી સમજણમાં સુધારો કરવો.

ચ. બજારના પરિબળોને હરિફાઈના માધ્યમ થકી પ્રોત્સાહિત કરી પરિચાલનના

ઉચ્ચતમ ધોરણોને હાંસલ કરવા.

છ. આપની અને અમારી વચ્ચે ન્યાયપૂર્ણ અને સૌહાર્દભર્યા સંબંધોને પ્રોત્સાહિત કરવા.

જ. આપની બેંકિંગ જરૂરિયાતોને સમયસર તેમજ ઝડપી પ્રતિભાવ મળે તે બાબત સુનિશ્ચિત કરવી.

ઝ. બેંકિંગ વ્યવસ્થામાં લોકોના વિશ્વાસની વૃદ્ધિ થાય તેમ કરવું.

સંહિતાના ધોરણો કલમ 2 માં દર્શાવેલ મહત્વની વચનબદ્ધતાઓથી આવરી લેવામાં આવ્યા છે.

1.2 સંહિતા ક્યાં લાગુ પડશે?

સૂક્ષ્મ, નાના તેમજ મધ્યમ સાહસ વિકાસ (MSMED) અધિનિયમ, 2006 માં વ્યાખ્યાન્વિત કર્યા મુજબ એમએસઈસ (MSEs) માં સૂક્ષ્મ તેમજ નાના સાહસો જે માલના ઉત્પાદન અથવા પેદાશ અથવા સંસ્કરણ સાથે સંકળાયેલા હોય છે અને જેઓ સેવાઓ પૂરી પાડવામાં અને આપવામાં જોડાયેલા છે, તેનો સમાવેશ થાય છે.

તેમાં અન્ય રીતે કહ્યું હોય તે સિવાય, આ સંહિતા નીચે દર્શાવેલા સર્વ ઉત્પાદનો તેમજ સેવાઓને લાગુ પડશે કે જે ઉત્પાદનો અને સેવાઓ, હાલના નિયમનકારી સૂચનો હેઠળ, અમારી બધી જ શાખાઓ, આનુષંગિક કંપનીઓ, સંયુક્ત સાહસો તેમજ એજંટો દ્વારા કાઉન્ટર ઉપર, ફોન ઉપર, ટપાલ દ્વારા, ઇલેક્ટ્રોનિક તરકીબો દ્વારા, ઇન્ટરનેટ થકી કે અન્ય કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવતા હોય. તેમ છતાં, અહીં દર્શાવેલા બધા ઉત્પાદનો અમારા તરફથી ઑફર ન પણ કરવામાં આવતા હોય, એમ બની શકે.

ક. લૉન તેમજ બીજી **શાખ સુવિધાઓ** જેમાં ભંડોળ આધારિત સુવિધાઓ જેવી કે **રોકડ શાખ (cash credit), ઓવરડ્રાફ્ટ**, ચેક અને **હુંડી ખરીદ / વટાવ**, અંતર્દેશીય અને વિદેશી એમ બંને પ્રકારના, (cheque and **bill purchase / discounting** – both inland and foreign), **શાખ-પત્ર** (અંતર્દેશીય અને વિદેશી એમ બંને પ્રકારના) હેઠળ રજૂ કરવામાં આવેલા દસ્તાવેજો ઉપરની વાટાઘાટો (negotiation under reserve of documents tendered under **Letter of Credit**, both inland and foreign) તેમજ **બિન-ભંડોળ આધારિત** સુવિધાઓ જેવી કે અંતર્દેશીય કે / અને વિદેશી શાખ-પત્રને પ્રસ્થાપિત કરવા (establishment of inland and / or foreign Letter of Credit –

D/P or D/A), **ગેરંટી**, અંતર્દેશીય તેમજ વિદેશી, જારી કરવી (issuing of **Guarantee,** both inland and foreign), અંતર્દેશીય કે વિદેશી ચેક યા બીલની વસૂલાત, હુંડીની સહ-સ્વીકૃતી અને **દાયિત્વ** (co-acceptance and **avalisation** of bills), ખરીદનારની શાખ (buyer's credit) વિગેરે વિગેરે.

ખ. વિદેશી મુદ્રા પ્રબંધ અધિનિયમ, 1999 તેમજ ભારતીય રિઝર્વ બેંકની વિદેશી મુદ્રા સંબંધિત માર્ગદર્શિકાઓ હેઠળ અનુમતિ આપવામાં આવેલી વિદેશી મુદ્રા સંબંધિત સેવાઓ.

ગ. અમારી શાખાઓ અને / અથવા અમારા સત્તાવાર પ્રતિનિધિ અથવા એજન્ટો દ્વારા વેચવામાં આવતા અન્ય પક્ષ વીમા અને રોકાણ સંબંધિત ઉત્પાદનો.

ઘ. **ફેક્ટરીંગ સેવાઓ (Factoring services)**

ચ. વેપારી સેવાઓ (Merchant services).

ઘટ્ટ શ્યામ વર્ણમાં લખેલા શબ્દોના અર્થ પાછળ શબ્દાવલીમાં આપ્યા છે.

2. મહત્વની વચનબદ્ધતાઓ

2.1 આપને અમારી મહત્વની વચનબદ્ધતાઓ

2.1.1 આપની સાથેના અમારા બધા વ્યવહારોમાં સારી અને વ્યાજબી રીતે કાર્ય કરવું.

ક. બેંકના કાઉન્ટર ઉપર રોકડ / ચેક સ્વીકારવાની કે ચૂકવવાની બેંકિંગ સુવિધાઓ આપવી.

ખ. ઝડપથી અને કુશળતાપૂર્વક શાખ અને સેવા પૂરી પાડવી..

ગ. અમારા દ્વારા ઑફર કરવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓમાં તેમજ અનુસરવામાં આવતી કાર્યવિધિઓ તેમજ કાર્યપ્રણાલીઓની બાબતમાં આ સંહિતામાં દર્શાવેલી વચનબદ્ધતાઓ તેમજ ધોરણોનું પાલન કરવું.

ઘ. અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ આપની જરૂરિયાતને અનુરૂપ, તેમજ કાયદા અને

નિયમનોના શબ્દો તેમજ ભાવનાને પૂર્તિ કરી શકે તેવા બનાવવા.

ચ. અમારો આપની સાથેનો વ્યવહાર ઇમાનદારી તેમજ પારદર્શીતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો ઉપર આધારિત રહે તેની ખાતરી રાખવી.

છ. સુરક્ષિત તેમજ વિશ્વસનીય બેંકીંગ, ચૂકવણી અને પતાવટ વ્યવસ્થાઓ પરિચાલિત કરવી.

જ. નાણાકીય મુશ્કેલીઓના કેસની સહાનુભૂતિપૂર્વક વિચારણા કરવી. (નીચે પેરા 5.8 જુઓ.)

2.1.2 અમારા નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કેવી રીતે કામ કરે છે તે આપને સમજવામાં મદદ કરવી.

ક. અમારા નાણાકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ અંગેની માહિતી આપને હિંદી, અંગ્રેજી તેમજ સંબંધિત પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં પૂરી પાડવી.

ખ. જાહેરાત અને પ્રચાર અંગેનું સાહિત્ય સ્પષ્ટ હોય પણ ગેરમાર્ગે દોરનારું ન હોય તે બાબતની ખાતરી કરવી.

ગ. અમારા ઉત્પાદનો તેમજ સેવાઓ તેમજ તેઓને લાગુ પડતા નિયમો તેમજ શરતો અને વ્યાજના દરો / સેવા દરો અંગેની આપને સ્પષ્ટ અને સંપૂર્ણ માહિતી મળે તેની ખાતરી કરવી.

ઘ. અમારા તેમજ અન્ય પક્ષના ઉત્પાદનોનું આપને ખોટું વેચાણ ન થાય તે બાબતની ખાતરી કરવી.

ચ. આપને પૂરી પાડવામાં આવતી સુવિધાઓ વિષે, આપ આ સુવિધાઓનો કેવી રીતે લાભ લઈ શકો અને આપના પ્રશ્નો તેમજ ફરિયાદો માટે આપ કોને અને કેવી રીતે મળી શકો, તે અંગેની માહિતી આપને આપવી,

2.1.3 આપને આપના ખાતા તેમજ સેવાઓનો ઉપયોગ કરવામાં મદદ કરવી.

ક. આપને નિયમિત રીતે અદ્યતન માહિતી પૂરી પાડતા રહેવી.

ખ. વ્યાજના દરો, ખર્ચના દરો અને નિયમો તેમજ શરતોમાં થતા ફેરફારોથી આપને માહિતગાર રાખવા.

ગ. અમારી શાખાઓમાં આપની જાણકારી માટે નીચેની બાબતો દર્શાવવી.

i. અમારા દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓ.

ii. ચાલુ ખાતામાં રાખવા યોગ્ય ન્યૂનતમ બાકી તેમજ તે નહીં રાખવા બદલ લાગતા ચાર્જીસ.

iii. આપને જો કોઈ ફરિયાદ હોય તો જેને મળી શકાય તેવા શાખાના એક અધિકારીનું નામ.

iv. જો આપની ફરિયાદનો શાખા દ્વારા ઉકેલ ન લાવી શકાય તો જેને આપ તેના માટે મળી શકો તેવા ક્ષેત્રીય / આંચલિક / પ્રધાન સંપર્ક અધિકારીના નામ અને સરનામા.

v. મુખ્ય સતર્કતા અધિકારીનું નામ અને સરનામું.

vi. જે બેંકિંગ લોકપાલના કાર્યક્ષેત્રમાં શાખા આવેલી હોય તે **બેંકિંગ લોકપાલ**નું નામ તેમજ સંપર્કની વિગતો.

vii. પુસ્તિકાના સ્વરૂપમાં ઉપલબ્ધ એવી નીતિઓ / દસ્તાવેજોની સૂચિ.

ઘ. અમારી વેબસાઈટ ઉપર નીચેની બાબતો અંગેની નીતિ દર્શાવવી.

i. થાપણો

ii. ચેકની વસૂલાત

iii. ફરિયાદ નિવારણ

iv. વળતર

v. લેણાની વસૂલાત તેમજ જામીનમાં આપેલ મિલકતનો પુન:**કબજો.**

2.1.4 જ્યારે કંઈ પણ ખોટું થાય ત્યારે ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરવો.

ક. થયેલી ભૂલોને તાત્કાલિક સુધારવી અને અમારા દ્વારા ભૂલથી લગાવેલ બેંક ચાર્જીસને રદ કરવા અને અમારી ભૂલને કારણે આપને થયેલ નાણાકીય નુકસાન માટે અમારી **વળતર નીતિ** અંતર્ગત આપને વળતર ચૂકવવું.

ખ. આપની ફરિયાદની સ્વીકૃતી અંગેની પહોંચ આપવી અને આપની ફરિયાદ ઉપર તત્કાળ કાર્યવાહી શરૂ કરવી.

ગ. આપને આપની ફરિયાદ આગળ ઉપર કઈ રીતે લઈ જવી તે અંગેની આપને માહિતી આપવી, જો આપ તેમ ઇચ્છતા હો તો.

ઘ. બેંકની ટેકનોલોજીકલ નિષ્ફળતાઓને કારણે ઊભી થયેલ સમસ્યાઓના નિવારણ માટે યોગ્ય વિકલ્પો પૂરા પાડવા.

2.1.5 આપની સર્વે વ્યક્તિગત અને વ્યવસાયિક માહિતીની ખાનગી અને વિશ્વસનીય માહિતી તરીકે ગણના કરવી.

નીચે પેરા નંબર 4 માં દર્શાવેલ મુદ્દાઓને આધીન રહીને અમે આપની સર્વે વ્યક્તિગત અને વ્યવસાયિક માહિતીને ખાનગી અને વિશ્વસનીય માહિતી તરીકે ગણના કરીશું.

2.1.6 સંહિતાને પ્રકાશિત કરવી.

સંહિતાને પ્રકાશિત કરવા અમે નીચે મુજબના પગલા લઈશું.

ક. અમારા પ્રવર્તમાન ગ્રાહકોની વિનંતીથી કાઉન્ટર ઉપર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સંચાર યા મેઈલ દ્વારા સંહિતાની નકલ વિના મૂલ્યે પૂરી પાડીશું.

ખ. બધા જ નવા ગ્રાહકોને, જ્યારે તેઓને શાખ સુવિધા આપવામાં આવશે ત્યારે સંહિતાની નકલ વિના મૂલ્યે આપવામાં આવશે.

ગ. દરેક શાખા ઉપર તેમજ અમારી વેબસાઈટ ઉપર આ સંહિતા અધ્યયન માટે

ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

ઘ. અમારા કર્મચારીઓને સંહિતા અંગેની યોગ્ય માહિતી આપવા માટે તેમજ સંહિતાને અસરકારક રીતે અમલમાં મૂકવા માટે તાલીમ આપવામાં આવે, તેની ખાતરી કરીશું.

ચ. ગ્રાહકોની સંહિતા અને તેની જોગવાઈઓ પ્રતિ જાગૃતિમાં વૃદ્ધિ લાવવા માટેના અન્ય પગલા લઈશું.

2.1.7 ભેદભાવ-મુક્ત નીતિ અપનાવવી અને અમલમાં મૂકવી.

કોઈપણ કંપનીના પ્રયોજક / માલિક / ભાગીદાર કે ભાગીદારોની ઉંમર, જ્ઞાતિ, જાતિ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ કે અક્ષમતા આધારિત કોઈ ભેદભાવ રાખીશું નહીં.

3. માહિતી – પારદર્શીતા

નીચે દર્શાવેલ એક યા વધુ સ્રોતમાંથી આપ વ્યાજના દર, ફી અને ખર્ચા અંગેની માહિતી મેળવી શકો છો.

ક. શાખા યા હેલ્પ-લાઈનનો સંપર્ક કરવો.

ખ. અમારી વેબસાઈટ થકી.

ગ. અમારા અધિકૃત કર્મચારી યા હેલ્પ ડેસ્કનો સંપર્ક કરીને.

ઘ. દરોની સૂચિ (જુઓ નીચે પેરા 3.3) જોઈને જે અમારી શાખાઓ પાસે તેમજ અમારી વેબસાઈટ ઉપર ઉપલબ્ધ છે.

3.1 સામાન્ય

અમે

ક. અમારા દ્વારા ઑફર કરવામાં આવતી બધી જ યોજનાની, ખાસ કરીને સૂક્ષ્મ

તેમજ નાના ઉદ્યોગો (MSEs) ને લગતી માહિતી આપને આપીશું.

ખ. લૉન તેમજ ઉત્પાદનો જેવાકે **રોકડ શાખ (cash credit)**, ટર્મ લૉન, **બિલ વટાવ / ખરીદ (bill discounting / purchase)**, ગેરંટીઓ, શાખ-પત્ર અને અમારી ફી તેમજ ખર્ચાઓ વિષેની માહિતી આપીશું તેમજ તે અંગેની ખાસ વિશિષ્ટતાઓ પણ સમજાવીશું.

ગ. આપે પસંદ કરેલા ઉત્પાદન કે સેવામાં આપની જરૂરિયાત પ્રમાણે ફેરફાર કરી આપવા માટેના પ્રયત્નો કરીશું.

ઘ. અમારા ઉત્પાદનો કે સેવાઓ એક થી વધુ રીતે ઑફર કરવામાં આવતા હશે (દા.ત. એટીએમ દ્વારા, ઇન્ટરનેટ ઉપર, ફોન ઉપર, શાખામાં વિગેરે, વિગેરે) તો તે વિષે આપને જણાવીશું તેમજ તે વિષે વધુ જાણકારી કેવી રીતે પ્રાપ્ત કરવી તે વિષે પણ કહીશું.

ચ. કાયદાકીય, નિયમનકારી તેમજ અમારી આંતરિક નીતિની જરૂરિયાતોને પૂરી કરી શકાય તે માટે આપની ઓળખ અને સરનામાને સાબિત કરતી કઈ માહિતીની અમારે જરૂર પડશે તે અમે આપને જણાવીશુ.

3.2 વ્યાજના દર

અમો આપને નીચે મુજબ માહિતી આપીશું.

ક. આપના થાપણ અને લૉન ખાતાને લાગુ પડતા વ્યાજના દર અંગેની માહિતી.

ખ. સ્થાયી વ્યાજના દર (fixed rate of interest) સહિતની લૉનના કિસ્સામાં , લૉન દસ્તાવેજમાં વ્યાજ રીસેટ (interest reset) અંગેની કોઈ કલમ હોય તો તે વિષે અને તે અંગેની ઇફેક્ટીવ તારીખ વિષેની માહિતી.

ગ. અસ્થાયી વ્યાજના દર (floating rate of interest) સહિતની લૉનના કિસ્સામાં જે સંદર્ભ દર (reference rate) સાથે અસ્થાયી દરને જોડવામાં આવે તે વિષેની માહિતી તેમજ લૉન માટેનો વાસ્તવિક વ્યાજનો દર નક્કી કરવા માટે સંદર્ભ દરને લાગુ પડતા પ્રિમીયમ યા વટાવ અંગેની માહિતી.

ઘ. આપની સ્થાયી વ્યાજ દર સહિતની લૉનને અસ્થાયી વ્યાજ દરવાળી લૉનમાં યા એનાથી વિપરીત રીતે ફેરબદલ કરવાનો વિકલ્પ ઉપલબ્ધ હોય તો તે અંગેની અને તેમ કરવા માટેના ખર્ચ અંગેની માહિતી.

ચ. આપની થાપણો ઉપર અમે કેટલા સમયના અંતરે વ્યાજ ચૂકવીશું તેમજ આપના લૉન ખાતામાં વ્યાજ ઉધારીશું તે અંગેની માહિતી.

છ. અમો આપના થાપણ અને લૉન ખાતાઓમાં વ્યાજ કેવી રીતે લાગુ કરીએ છીએ અને કેવી રીતે વ્યાજ ગણીએ છીએ તે અંગેની માહિતી.

3.2.1 વ્યાજના દરમાં ફેરફારો

અમે અમારા લૉન ઉત્પાદનો સંબંધિત વ્યાજના દરોમાં થતા ફેરફાર તેમજ અસ્થાયી વ્યાજનો દર જેની સાથે જોડાયેલો છે તેવા સંદર્ભ દર (reference rate)માં થતા ફેરફારો વિષે નિર્ણય લીધાના પંદર દિવસની અંદર નીચેના કોઈપણ માધ્યમથી જણાવીશું.

i. પત્ર

ii. ઈ-મેઇલ

iii. એસએમએસ

આ માહિતી અમે અમારી શાખાઓના નોટિસ બોર્ડ ઉપર તેમજ વેબસાઈટ ઉપર પણ દર્શાવીશું.

3.3 દરોની સૂચિ (Tariff Schedule)

3.3.1 ફી અને ખર્ચાઓ

ક. આપના દ્વારા પસંદ કરવામાં આવેલા કોઈપણ ઉત્પાદનો કે સેવાઓને લાગુ પડતા ખર્ચાઓ અંગેની જાણકારી અમે આપને આપીશું.

ખ. અમે એ બાબત સુનિશ્ચિત કરીશું કે વિવિધ સેવાઓને લગતા ફી તેમજ ખર્ચાઓના દર અમારી બેંકના બૉર્ડ અથવા તો બૉર્ડ દ્વારા આ બાબતમાં નિર્ણય લેવા અંગે અધિકૃત એવા અન્ય સક્ષમ સત્તાધીશ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલા હશે, તેમજ આ દરો સમાન વર્ગના બધા જ ગ્રાહકો માટે વ્યાજબી અને બિન-ભેદભાવયુક્ત રહેશે.

ગ. અમે અમારા દરોની સૂચિ અમારી વેબસાઈટ ઉપર મૂકીશું તેમજ આપના અધ્યયન માટે તેની નકલ દરેક શાખા ઉપર ઉપલબ્ધ કરાવીશું.

ઘ. અમે અમારી શાખાઓમાં તેમજ અમારી વેબસાઈટ ઉપર એવી સેવાઓની યાદી મૂકીશું જે વિના મૂલ્ય પૂરી પાડવામાં આવતી હોય.

ચ. અમે આપને અમારા દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવતા ઉત્પાદનો તેમજ સેવાઓને લાગુ પડતા નિયમો અને શરતોના ભંગ કે અવગણના કરવાના કિસ્સાઓમાં લાદવામાં આવતા દંડ વિષે માહિતી આપીશું.

છ. અમારી બેંક / શાખા ટેકનોલોજીને અપગ્રેડ કરવા અંગે કોઈ ખર્ચની વસૂલાત આપની પાસેથી કરશે નહીં.

3.3.2 ફી તેમજ ખર્ચાઓમાં ફેરફાર

જો અમે કોઈ ફી કે ખર્ચમાં વધારો કરીશું, અથવા કોઈ નવી ફી કે નવા ખર્ચને દાખલ કરીશું, તો તે અંગેની જાણકારી ખાતાના પત્રકો / ઈ-મેઇલ / એસએમએસ એલર્ટ / શાખા પર લગાવેલા નોટિસ બૉર્ડ દ્વારા, સંશોધિત કરેલા ખર્ચના દરો જે તારીખથી અસરમાં આવવાના હોય તેના એક મહિના પહેલા આપીશું. આ માહિતી અમારી વેબસાઈટ ઉપર પણ આપવામાં આવશે.

3.4 નિયમો અને શરતો

ક. તમોએ પસંદ કરેલા ઉત્પાદનો / સેવાઓને માટેના નિયમો અને શરતો અંગેની જાણકારી અમે તમને પૂરી પાડીશું.

ખ. બધા જ નિયમો અને શરતો વ્યાજબી હશે અને સ્પષ્ટ રીતે સંબંધિત હક્કો, જવાબદારીઓ અને દાયિત્વ દર્શાવતા હશે અને શક્ય હશે ત્યાં સુધી તેઓનું વર્ણન સાદી અને સરળ ભાષામાં હશે.

3.4.1 નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર

ક. નિયમો અને શરતોમાં કરવામાં આવેલા ફેરફારો જે તારીખથી અમલમાં આવવાના હશે તેના એક મહિના પહેલા તે ફેરફારો અંગેની માહિતી નીચે દર્શાવેલ માધ્યમોમાંથી કોઈ એક યા એક કરતા વધુ માધ્યમો થકી આપને જણાવીશું.

i. પત્ર

ii. ખાતાનું પત્રક

iii. એસએમએસ

iv. ઈ-મેઇલ

જો ફેરફારો બધા જ ગ્રાહકોને સામાન્ય રીતે લાગુ પડતા હશે, તો આવી માહિતી શાખાઓમાં નોટિસ બૉર્ડ ઉપર તેમજ વેબસાઇટ ઉપર પણ દર્શાવવામાં આવશે.

ખ. સામાન્ય રીતે, ફેરફારો એક મહિના અગાઉ નોટિસ આપ્યા બાદ જ ભાવિ અસરથી અમલમાં આવે તે રીતે જ કરવામાં આવશે.

ગ. જો અમે નોટિસ આપ્યા વગર કોઈ ફેરફાર કર્યો હશે, તો અમે ફેરફાર અંગેની જાણ 30 દિવસની અંદર કરીશું. જો ઉક્ત ફેરફારથી આપને કોઈ ગેરલાભ થતો હોય તો આપ નોટિસના 60 દિવસની અંદર આપનુ ખાતુ બંધ કરાવી શકશો અથવા ફરીથી કોઈ ખર્ચ યા વ્યાજ ચૂકવ્યા વગર કોઈ અન્ય યોગ્ય ખાતું ખોલાવી શકશો.

4. ગોપનીયતા અને વિશ્વસનીયતા

ક. અમે આપની સર્વે અંગત તેમજ વ્યવસાય સંબંધિત માહિતીને ખાનગી અને

વિશ્વસનીય તરીકે ગણના કરીશું (તમે જ્યારે અમારા ગ્રાહક નહીં હો ત્યારે પણ) અને તે બાબતમાં નીચે દર્શાવેલ સિદ્ધાંતો તેમજ નીતિઓને અનુસરીશું. અમો આપના દ્વારા યા અન્ય દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવેલી આપના ખાતાને લગતી કોઈપણ માહિતી કે વિગતો, નીચે દર્શાવેલ અપવાદરૂપ સંજોગો સિવાય, અમારા સમૂહની કોઈ કંપનીઓ કે એકમોની સમક્ષ પ્રગટ કરીશું નહીં.

i. જો કોઈ કાયદા દ્વારા અથવા બેંકિંગ નિયામક દ્વારા માહિતીની જરૂરિયાત હોય અને તે કારણે અમારે આપની માહિતી પ્રગટ કરવાની હોય તો.

ii. જો જનતા પ્રત્યેની ફરજના સંબંધે અમારે આપની માહિતી પ્રગટ કરવાની હોય તો.

iii. જો અમારા હિતને જાળવવા માટે આપના અંગેની માહિતી (દા.ત. ઠગાઈ રોકવા માટે) પ્રગટ કરવી જરૂરી હોય તો. તેમ છતાં, અમે અમારા સમૂહની અન્ય કંપનીઓ સહિત અન્ય કોઈને પણ આપ યા આપના ખાતા (નામ તેમજ સરનામાનો સહિત) અંગેની માહિતી આપવા માટે આ બાબતને કારણ નહીં બનાવીએ.

iv. જો આપ અમને માહિતી પ્રગટ કરવા માટે અધિકૃત કરશો તો.

ખ. તમે અમને નિશ્ચિત રીતે અધિકૃત કર્યા હોય તે સિવાય અમે, અમારા સહિત અન્ય કોઈપણ સમક્ષ, આપની અંગત તેમજ વ્યવસાયિક માહિતીનો માર્કેટીંગ હેતુ માટે ઉપયોગ નહીં કરીએ.

4.1 શાખ માહિતી કંપનીઓ (Credit Information Companies)

ક. જ્યારે તમે ધિરાણ સુવિધા માટે અરજી કરો છો, ત્યારે અમે આપને **શાખ માહિતી કંપની (Credit Information Companies – CICs)** ની ભૂમિકા વિષે તેમજ તેમના થકી અમારા દ્વારા મૂકવામાં આવતા અંકુશ વિષે અને તે કંપનીઓ દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી માહિતીની આપને શાખ આપવા અંગેના અમારા નિર્ણય ઉપર થતી અસરો વિષે સમજાવીશું.

ખ. જ્યારે આપ અમારી પાસેથી ધિરાણ સુવિધા મેળવો છો, ત્યારે અમે શાખ માહિતી કંપનીઓને આપે લીધેલ ધિરાણ અંગેની માહિતી આપીએ છીએ.

ગ. અમારી પાસેથી લીધેલા ધિરાણ અંગેની અદ્યતન માહિતી અંગેનો અહેવાલ અમારા દ્વારા સમયાંતરે શાખ માહિતી કંપનીઓને આપવામાં આવશે.

ઘ. શાખ માહિતી કંપનીઓને આપવામાં આવતી વિગતોમાં આપે અમને ચૂકવવાના બાકી એવા અંગત દેવાની વિગતોનો પણ સમાવેશ થશે, ભલે પછી

i. આપ આપની ચૂકવણી કરવામાં પાછળ રહી ગયા હો,

ii. ચૂકવણી કરવાની રકમ અંગે વિવાદ હોય.

ચ. આપે આપના ધિરાણની ચૂકવણી કરવામાં ચૂક કરી હોય અને ત્યારબાદ, તે ખાતુ નિયમિત થઈ ગયું હોય, તો અમે આપની છેલ્લી માહિતી શાખ માહિતી કંપનીઓને હવે પછીના અહેવાલમાં આપીશું.

છ. જ્યારે આપનુ ખાતુ અમુક સમય સુધી ‘ઉતરતા ધોરણનું (sub-standard)’ રહ્યા બાદ ફરી ‘ધોરણસર (standard)’ નું થઈ ગયું હોય અને /અથવા ખાતુ અમને સંતોષ થાય તે રીતે નિયમિત / બંધ કરવામાં આવ્યું હોય તો તરત જ અમે શાખ માહિતી કંપનીઓને આપના ખાતાની અદ્યતન માહિતીની જાણકારી આપતા રહીશું,

જ. અમે આપની વિનંતી ઉપર અને આપના દ્વારા નિયત ફીની ચૂકવણી કર્યા બાદ આપને શાખ માહિતી કંપની પાસેથી મેળવેલી શાખ માહિતીની નકલ પૂરી પાડીશું.

ઝ. અમે શાખ માહિતી કંપની પાસે આપનો વિપરીત રેકર્ડ હોય તો તેનાથી આપને થતા ગેરફાયદા અંગે આપને માહિતગાર કરીશું તેમજ આપ જો ‘એક વખત સમાધાન (One Time Settlement) યોજના’ હેઠળ સમાધાન કરીને અમારી સાથે આપનું ખાતુ બંધ કરશો તો ભવિષ્યમાં તેના કારણે બીજી બેંકો પાસેથી શાખ મેળવવામાં પડતી તકલીફ અંગે પણ જણાવીશું.

5. ધિરાણ

ક. અમારી ધિરાણ નીતિ, રાષ્ટ્રીય નીતિ તેમજ નિયમનકારી નુસખાના હેતુઓ તેમજ ભાવનાને પ્રતિબિંબીત કરતી હશે. અમે આપને બધી સુવિધાઓ એક બારી પ્રણાલી (single widow mechanism) થકી પૂરી પાડવાની કોશિશ કરીશું.

ખ. અમે સૂક્ષ્મ, નાના સાહસોને તેમજ પુનર્વસન માટેના ધિરાણ અંગેની નીતિ વેબસાઈટ ઉપર મૂકીશું અને આપના અધ્યયન માટે શાખા ઉપર પણ મૂકીશું. આપની વિનંતી હશે તો સામાન્ય ચાર્જ વસૂલ કરીને આપને તેની નકલ પણ પૂરી પાડીશું.

ગ. જો આપને લાગુ પડતુ હશે તો અમે આપને સૂક્ષ્મ તેમજ નાના સાહસો માટે ક્રેડીટ ગેરંટી ફંડ ટ્રસ્ટની ક્રેડીટ ગેરંટી યોજનાના લાભ સહિત તેની મુખ્ય વિશિષ્ટતાઓ અંગે માહિતગાર કરીશુ. આ યોજના, કે જેના અંતર્ગત પાત્ર બેંકો દ્વારા શાખ પૂરી પાડવામાં આવે છે, અને જે સૂક્ષ્મ અને નાના સાહસોમાં, સામાન્ય રીતે 'સીજીટીએમએસઈ ગેરંટી યોજના (CGTMSE Guarantee Scheme)' તરીકે ઓળખાય છે તે, છૂટક વ્યાપાર, શિક્ષણ સંસ્થાઓ, તાલીમ સંસ્થાઓ અને સ્વયં સહાયતા સમૂહો (Self Help Groups)ને બાદ કરતા, હાલમાં નવા તેમજ અસ્તિત્વમાં હોય તેવા, ઉધારકર્તા દીઠ ₹ 100 લાખ (રૂપિયા સો લાખ)ની મહત્તમ મર્યાદા સહિતના સેવા સાહસો (Service Enterprises) સહિત સૂક્ષ્મ અને નાના સાહસો માટે ઉપલબ્ધ છે

ઘ. જ્યારે લૉન કોઈ ક્રેડીટ ગેરંટી યોજના કે રાહત યોજના (subsidy scheme) અંતર્ગત આવરી લેવા પાત્ર હશે, તો અમે આપને આ યોજનાની વિશિષ્ટતાઓ વિષે સમજાવીશું અને આપના દ્વારા કોઈ જરૂરિયાતની પૂર્તિ કરવાની હશે તો તે અંગે જણાવીશું.

ચ. અમે સંભવિત ઉધારકર્તાઓનું નાણાકીય સંચાલન અંગેનું જ્ઞાન વધારવા માટેના કાર્યક્રમો આયોજિત કરવા અંગેના પ્રયત્નો કરીશું.

છ. અમે નિયત સમયાંતરે, વિચારો તેમજ સૂચનોની આપ-લે કરવા માટે, સૂક્ષ્મ તેમજ નાના સાહસ ધારણ કરનાર ગ્રાહકોની બેઠકનું આયોજન કરીશું.

5.1 અરજી

અમે નીચે પ્રમાણે સેવા આપીશું.

ક. અમે સાદા, ધોરણસરના, સમજવામાં સરળ એવા લૉન માટેની અરજીના ફૉર્મ્સ વિના મૂલ્યે ઉપલબ્ધ કરાવીશું.

ખ. આપ લૉન માટેની બધી જ રીતે પરિપૂર્ણ એવી અરજી કરી શકો તે માટે આપને અમે લૉન અરજી સાથે રજૂ કરવાના દસ્તાવેજો (જે કાયદાકીય અને નિયમનકારી જરૂરિયાતોને અનુરૂપ હોય) ની એક સૂચિ પૂરી પાડીશું. જો જરૂર પડશે તો અમે આપને લૉનની અરજી ભરવા માટે મદદ પણ કરીશું.

ગ. લૉન માટેના અરજી ફૉર્મ ઉપલબ્ધ કરાવતી વખતે અમે આપને વ્યાજના વાર્ષિક દરો સહિત આપને લાગુ પડતા વ્યાજના દર તેમજ અરજી પર કાર્યવાહી કરવા માટેની ફી / ખર્ચાઓ, લૉનની વહેલી ચૂકવણી અને તેને લગતા ખર્ચાઓ, જો કોઈ હોય તો, અને અન્ય બાબતો જેવી કે સીજીટીએમએસઈ ગેરંટી વિગેરે વિષે માહિતી આપીશું જેથી આપ અન્ય બેંક દ્વારા વસૂલ કરવામાં આવતા દરો / ફી સાથે અર્થપૂર્ણ સરખામણી કરી શકો અને આપ એક માહિતીસભર નિર્ણય લઈ શકો.

ઘ. હાથોહાથ આપવામાં આવી હોય કે ઓન-લાઈન કરવામાં આવી હોય, અમે આપની લૉન અરજીની સ્વીકૃતી અંગેની પહોંચ આપીશું જેમાં કેટલા સમયમાં લૉન અરજીનો નિકાલ કરવામાં આવશે તે સમયમર્યાદા દર્શાવવામાં આવી હશે.

ચ. ધિરાણ સુવિધા માટેની અરજી પર કાર્યવાહી કરવા માટે જરૂરી એવી બધી જ માહિતી સામાન્ય રીતે આપના દ્વારા અરજી સુપ્રત કરવામાં આવતી વખતે જ માગી લેવામાં આવશે. કદાચ, જો અમારે વધારાની માહિતીની જરૂર પડશે તો લૉન અરજી પ્રાપ્ત થયાના સાત દિવસની અંદર આપનો સંપર્ક કરીને અમે આપની પાસે માહિતી મંગાવી લઈશું.

છ. હાલ પ્રવર્તમાન એવી ધિરાણ સુવિધા કે જે સંતોષકારક રીતે ભરપાઈ કરવામાં આવી રહી છે, તેનું નવીકરણ (renewal) કરતી વખતે, અમે આપની પાસે એટલી જ વધારાની માહિતી માગીશું જે અમારી પાસે નહીં હોય.

જ. જે લૉન / શાખ સુવિધા આપે લેવાની ઇચ્છા ધરાવતા હશો તે અંગેના સૌથી મહત્વના નિયમો અને શરતો (the Most Important Terms and Conditions – MTC) આપને આપીશું.

ઝ. આપને આપની અરજીની સ્થિતિ અંગે જાણકારી આપવાનો પ્રયત્ન કરીશું.

ટ. ₹ 25 લાખ સુધીની લૉન મંજૂર કરવામાં આવે કે ન આવે, પણ તે માટે કોઈ પ્રોસેસીંગ ફી વસૂલ કરવામાં નહીં આવે.

ઠ. ધિરાણની મર્યાદા માટેની અથવા પ્રવર્તમાન એવા ₹ 5 લાખના ધિરાણની મર્યાદામાં વૃદ્ધિ માટેની આપની અરજીનો નિકાલ બે અઠવાડિયા જેટલા સમયમા ; તેમજ ધિરાણ મર્યાદા ₹ 5 લાખ થી ₹ 25 લાખ સુધીની અરજીનો 3 અઠવાડિયામાં; તેમજ ધિરાણ મર્યાદા ₹ 25 લાખથી વધુની અરજીનો 6 અઠવાડિયામાં નિકાલ કરવામાં આવશે, જો આપની અરજી બધી જ રીતે સંપૂર્ણ હશે અને 'ચેક લિસ્ટ' મુજબના બધા જ દસ્તાવેજો અરજી સાથે સંલગ્ન હશે તો.

5.2 શાખ આકારણી

ક. અમે

i. અમારા કર્મચારી અથવા આ હેતુસર અમારા દ્વારા રોકવામાં આવેલી એજન્સીઓ થકી, આપના દ્વારા આપની અરજીમાં જણાવેલી વિગતોની ચકાસણી કરવાના માટે આપનો, આપના વ્યવસાયિક ઠેકાણે અથવા ઘરના સરનામે સંપર્ક કરીશું.

ii. આપને નાણાનું ધિરાણ અથવા આપના ઑવરડ્રાફ્ટની કે ધિરાણની મર્યાદામાં વૃદ્ધિ કરતાં પહેલા, આપની લૉન માટેની અરજીની સમુચિત સાવધાની તેમજ સમીક્ષાની પ્રક્રિયા દ્વારા યોગ્ય પરીક્ષણ કરીશું.

iii. આપના દ્વારા કરવામાં આવેલા આલેખનો (projections) ના વ્યાજબીપણાની ચકાસણી કરીશું.

iv. આપની ધિરાણ જરૂરિયાતની સમીક્ષા કરતી વખતે, જ્યાં જરૂર હોય ત્યાં, મહત્તમ અને બિન-મહત્તમ ધિરાણ મર્યાદા નક્કી કરવા માટે આપના વ્યવસાયને અસર કરતા મોસમ-આધારિત તેમજ ચક્રીય પરિબળોને ગણતરીમાં લઈશું.

ખ. યોગ્ય આકારણી કરવા માટે અમારે નીચેની માહિતીની જરૂર પડી શકે.

i. ધિરાણ લેવાનો હેતુ.

ii. આપની ધંધા માટેની યોજના (business plan)

iii. આપના કારોબારનો રોકડ પ્રવાહ, નફાકારકતા તેમજ પ્રવર્તમાન નાણાકીય જવાબદારીઓ, જો જરૂર પડે તો, હિસાબી પત્રકો સાથે.

iv. આપની અંગત નાણાકીય જવાબદારીઓ.

v. આપે ભૂતકાળમાં આપના નાણાનો વહીવટ કેવી રીતે કર્યો છે.

vi. શાખ માહિતી કંપનીઓ પાસેથી માહિતી મેળવવી.

vii. નામાંકિત શાખ રેટીંગ એજન્સીઓ દ્વારા આપવામાં આવેલા રેટીંગ્સ, જો કોઈ હોય તો.

viii. અન્ય લોકો જેવાકે ધિરાણકર્તા / લેણદારો પાસેથી માહિતી

ix. બજારના અહેવાલો.

x. જ્યાં પ્લાન્ટ અને મશીનરી અથવા સ્થાયી સંપત્તિ જામીન તરીકે ઑફર કરવામાં આવશે, ત્યાં બેંકની પેનલ ઉપરના એન્જીનિયર / એડવોકેટ પાસેથી મેળવેલા મૂલ્ય અહેવાલ (Valuation Report) / કાનૂની તપાસ અહેવાલ (Legal Scrutiny Report) રજૂ કરવાના રહેશે.

xi. શું ગ્રાહક, જ્યાં સીજીટીએમએસઈ ગેરંટી લાગુ પડતી હોય ત્યાં, તેની લૉનને

તે દ્વારા આવરી લેવા સંમત છે?

xii. અન્ય કોઈ યોગ્ય માહિતી.

ગ. અમે

i. ₹ 10 લાખ સુધી અથવા તો ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા વિવિધ સમયાંતરે જાહેર કરવામાં આવેલ નાણાકીય મર્યાદા સુધી સંપાર્શ્વિક જામીનગીરી (collateral securities) સ્વીકારીશું નહીં.

ii. જો લાગુ પડતુ હશે, તો આપને ₹ 25 લાખ સુધીની સંપાર્શ્વિક જામીનગીરી મુક્ત લૉન આપવા અંગે વિચારીશું, જો અમને આપના ભૂતકાળના રેકર્ડ તેમજ નાણાકીય પરિસ્થિતિ સારી અને નક્કર હોવા અંગેનો સંતોષ હશે તો.

iii. જો લાગુ પડતુ હશે, તો આપને મંજૂર કરવામાં આવેલી શાખ સુવિધાને, સૂક્ષ્મ તેમજ નાના સાહસો માટેના શાખ ગેરંટી ભંડોળની શાખ ગેરંટી યોજના અંતર્ગત ₹ 100 લાખ (રૂપિયા સો લાખ પૂરા) સુધીની શાખ સીમા (Credit Cap) અંતર્ગત આવરી લઈશું અને તે મુજબ, ₹ 100 લાખ (રૂપિયા સો લાખ પૂરા) સુધીની મહત્તમ મર્યાદા સુધીની શાખ સુવિધાઓ માટે આપની પાસેથી સંપાર્શ્વિક જામીનગીરી અને / અથવા અન્ય પક્ષની ગેરંટી માટેનો આગ્રહ રાખીશુ નહીં, જો અમારા દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલી સુવિધા એ પાત્ર સુવિધા હશે અને સીજીટીએમએસઈ યોજનામાં આવરી લેવામાં આવી હશે અને આપે તે માટે કબુલાત આપી હશે તો.

iv. આપને આપના આલેખિત વાર્ષિક વકરા (projected annual turnover) ના 20% જેટલી રકમના આધારે ચાલુ મૂડી (ઉત્પાદન એકમ) પૂરી પાડીશું.

v. આપની ચાલુ મૂડીમાં યોગ્ય વૃદ્ધિ માટેની વિનંતીને એવા કિસ્સામાં ધ્યાનમાં લઈશું કે જ્યારે આપનું ઉત્પાદન આપની ધારણાઓ કરતા વધી જતુ હોય અથવા જ્યારે ચાલુ મૂડી માટેની કરેલી પ્રથમ આકારણી અયોગ્ય થઈ હોય અને આપે તે બાબત સાબિત કરતા જરૂરી પૂરાવા પૂરા પાડ્યા હોય.

ઘ. **ગેરંટીઓ**

જો આપ આપની જવાબદારી સામે અમે અન્ય કોઈ વ્યક્તિની ગેરંટી યા અન્ય જામીનગીરી સ્વીકારીએ એમ ઇચ્છતા હો તો, અમે આપની નાણાકીય બાબતો અંગેની વિશ્વસનીય માહિતી તેઓને અથવા તેઓના કાનૂની સલાહકારને આપવા માટે આપની સંમતિ માગીશુ . અમે

i. તેઓને સ્વતંત્ર કાનૂની સલાહ લેવા માટે પ્રોત્સાહિત કરીશું જેથી તેઓ તેમની વચનબદ્ધતાને સમજી શકે અને તેમના નિર્ણયના સંભવિત પરિણામો અંગેનો વિચાર કરી શકે. (અમે તેમને સહી કરવા માટે આપેલા દસ્તાવેજમાં જ્યાં યોગ્ય જણાતું હશે ત્યાં આ પ્રકારના સૂચનો સ્પષ્ટપણે દર્શાવેલા હશે.)

ii. તેઓને જણાવીશું કે ગેરંટી કે અન્ય જામીનગીરી આપવાથી તેઓ આપે યા આપની પેઢીએ લીધેલી શાખ સુવિધા માટે જવાબદાર બને છે.

iii. ગેરંટર / ગેરંટરોને મંજૂર કરેલી લૉન અંગેના નિયમો અને શરતોની નકલ આપીશું.

iv. ગેરંટર / ગેરંટરોને આપની ટર્મ લૉન / ડીમાન્ડ લૉન સંબંધિત વાર્ષિક હિસાબી પત્રકોની નકલ મોકલી આપીશું.

5.3 મંજૂરી / અસ્વીકાર

અમે:

ક. ધિરાણ સુવિધા મંજૂર કરવા સામે બદલામાં કોઈ થાપણ મૂકવા માટે આગ્રહ કરીશું નહીં.

ખ. આપને ઑવરડ્રાફ્ટ સુવિધા આપતી વખતે અથવા પ્રવર્તમાન ઑવરડ્રાફ્ટની મર્યાદામાં વૃદ્ધિ કરતી વખતે આપને તે જણાવીશું કે આપને મંજૂર કરવામાં આવેલો ઑવરડ્રાફ્ટ માંગ ઉપર પાછો ભરપાઈ કરવા લાયક (payable on demand) છે કે તેનાથી વિપરીત છે.

ગ. આપને મંજૂર કરવામાં આવેલી શાખ સુવિધાને લાગુ પડતા નિયમો અને શરતો

તેમજ અન્ય ચેતવણીઓ આપને લેખિતમાં આપીશું તેમજ તેને પ્રમાણિત પણ કરી આપીશું અને તેની નકલ પણ આપને આપીશું.

ઘ. આપના દ્વારા કરવામાં આવેલા લૉન દસ્તાવેજની અધિકૃત નકલો, તેમાં જણાવેલા સર્વે સંલગ્નકોની નકલ અને તેની સૂચિ, અમારા ખર્ચે આપીશું.

ચ. આપની લૉન યા શાખ સુવિધા માટેની વિનંતીનો અસ્વીકાર કરવા માટેના કારણો લેખિતમાં આપીશું.

છ. રેટીગ પ્રણાલી (rating system) ને અનુસરીશું જેના પરિમાણો (parameters) થી આપને અવગત કરાવીશું.

જ. સ્થાયી દરની ₹ 50 લાખ સુધીની લૉનની પૂર્વચૂકવણી (prepayment) માટે કોઈપણ પ્રકારની પૂર્વચૂકવણી દંડ (prepayment penalty) વસૂલ્યા વગર મંજૂરી આપીશું.

ઝ. અસ્થાયી દરની લૉનની પૂર્વચૂકવણી માટે કોઈપણ પ્રકારની પૂર્વચૂકવણી દંડ વસૂલ્યા વગર મંજૂરી આપીશું.

ટ. લૉનની મંજૂરી અંગેના સર્વે નિયમો અને શરતોની પૂર્તિ થયાની તારીખથી બે કાર્યકારી દિવસોમાં મંજૂર થયેલી લોનનું વિતરણ થઈ જાય તે બાબત સુનિશ્ચિત કરીશું.

ઠ. આપને ચૂકવણી સમયપત્રક (Amortization Schedule) આપીશું (લૉનના સમયગાળા માં તેના મુદ્દલ અને વ્યાજની પરત ચૂકવણી માટેનું સમયપત્રક).

ડ. આપને આપેલા સંમતિ પત્ર (Sanction Letter) માં દર્શાવેલ નિયમો અને શરતો મુજબ આપેલી લૉન સુવિધાની નિયત સમયે સમીક્ષા તેમજ નવીકરણની ખાતરી આપીએ છીએ.

5.4 કેન્દ્રીય નોંધણી કચેરી

જ્યારે આપ પ્રાથમિક અથવા સંપાર્શ્વિક જામીનગીરી તરીકે સ્થાયી મિલ્કતની ઑફર

કરીને લૉન સુવિધા લો છો, ત્યારે અમે આપને કેન્દ્રીય નોંધણી કચેરીની કામગીરી અંગે જણાવીશું તેમજ તે પણ જણાવીશું કે તેના રેકર્ડ્સ ઉક્ત મિલ્કત સંબંધિત વ્યવહાર કરનાર કોઈપણ ઋણદાતા અથવા અન્ય કોઈપણ વ્યક્તિને તપાસ માટે ઉપલબ્ધ હોય છે.

5.5 વિતરણ પશ્ચાત

અમે

ક. લૉનની મંજૂરી અંગેની તેમજ લૉન દસ્તાવેજમાં જણાવેલી શરતો મુજબની જરૂરિયાત અથવા આપના વ્યવસાય અંગેની કોઈ નવીનતમ / વિપરીત માહિતી અમારી જાણમાં આવે તે સિવાય આપની વ્યવસાયિક બાબતોમાં દખલગીરી નહીં કરીએ.

ખ. અમારી દેખરેખ રાખવાની પ્રક્રિયામાં સકારાત્મક વલણ અપનાવવાનો પ્રયત્ન કરીશું તેમજ અમારી સાથેના વ્યવહારમાં આપના દ્વારા અનુભવવામાં આવતી વાસ્તવિક મુશ્કેલીઓની બાબતમાં સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરીશું.

ગ. આપ જો કોઈ અન્ય ઋણદાતા સંસ્થા પાસેથી શાખ સુવિધા મેળવો તો તે અંગે અમને જાણ કરવા માટે જણાવીશું.

ઘ. આપની પાસેથી નીચેની માહિતી નિરંતર મેળવતા રહીશું.

i. નિયત સમયાંતરે સ્ટોક તેમજ અન્ય પત્રકો.

ii. આપના ધંધાકીય આયોજનમાં આપના દ્વારા કરવામાં આવેલી ધારણાઓ અને વાસ્તવિક પરિણામો વચ્ચેની સરખામણી

iii. આપના ધંધાકીય આયોજનની મહત્વની બાબતોમાં આપે કરેલી પ્રગતિ.

iv. પાકુ સરવૈયુ તેમજ નફા-નુકસાન ખાતા જેવા વાર્ષિક હિસાબો તેમજ અન્ય સહાયક દસ્તાવેજો.

v. આપના લેણદારો તેમજ દેવાદારોનું રકમ સહિતનું સમય-આધારિત પત્રક

ચ. સામાન્ય સલામતીના ધોરણો મુજબ મંજૂર કરેલી મર્યાદામાં રહીને ઉપાડ કરવા દઈશું.

છ. જો આપના વ્યવસાયિક સંજોગોમાં ફેરફાર થશે તો આપની પાસેથી લેવાની જરૂરી એવી કોઈ નવીનતમ માહિતી અંગે જણાવીશું.

જ. આપની પાસેથી યા આપનું લૉન ખાતું જે બેંક કે જે નાણાકીય સંસ્થા લેવા જઈ રહી છે તેની પાસેથી આપના લૉન ખાતાની બદલી અંગેની વિનંતી મળ્યાના બે અઠવાડિયાની અંદર આપને અમારી સંમતિ અથવા અસ્વીકાર અંગે જણાવીશું.

ઝ. લૉન ભરપાઈ થયે તુરંત અને કોઈ પણ કિસ્સામાં, કરાર મુજબના અથવા સંમત કરેલા સર્વે દેવાની ચૂકવણીના પંદર દિવસની અંદર સર્વે જામીનગીરી મુક્ત કરી દઈશું. અન્ય કોઈ દાવાની બાકી રકમ માટે જો સેટ-ઑફ (set-off)ના હક્કનો અમલ કરવાનો હશે, તો અમો આપને અન્ય દાવા અંગેની સંપૂર્ણ વિગતો સાથેની નોટિસ આપીશું અને જ્યાં સુધી આ દાવાની પતાવટ / ચૂકવણી નહીં થાય ત્યાં સુધી જામીનગીરી / દસ્તાવેજો / મોર્ટગેજ કરવામાં આવેલી મિલ્કતના ટાઈટલ્સ અમારી પાસે રાખીશું.

ટ. આપની વિનંતી મળવાના દિવસે જ પ્લેજ / ડિલિવરી કરીશું.

ઠ. જામીનગીરી મૂકવાના 24 કલાકની અંદર આપને મંજૂર કરેલી મર્યાદાને આધીન આપની ઉપાડ રકમમાં વધારો કરી આપીશું.

ડ. આપના ખાતા સંબંધિત નિયતકાલીન પત્રકો પૂરા પાડવા ઉપરાંત, આપને આપની ટર્મ લૉન / ડીમાન્ડ લૉનના ખાતા અંગેના વાર્ષિક પત્રકો પણ પૂરા પાડીશું.

ઢ. આપને વધારે વખત લૉન પત્રકો જોઈતા હશે તો દરોની સૂચિમાં જણાવેલા દરની વસૂલાત કરીને પૂરા પાડવામાં આવશે.

ણ. નીચે જણાવેલી રીતોમાંથી કોઈ પણ એક યા વધુ રીતે આપના દ્વારા કરવામાં આવેલા વિકાસ ઉપર નજર રાખીશું.

i. આપના દ્વારા ધારણ કરવામાં આવતા સ્ટોક અંગેના નિયતકાલીન પત્રકોની તપાસ કરીને.

ii. આપના અમારી સાથેના ખાતાના વ્યવહારો જોઈને.

iii. આપના સ્ટોક અને / અથવા ધિરાણની રકમથી આપે મેળવેલી મિલ્કતોની ચકાસણી અર્થે અમારા કર્મચારી અથવા અમારા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા કરવામાં આવતી આપના વ્યવસાયના સ્થળની મુલાકાત થકી.

iv. જ્યાં જરૂર હોય ત્યાં આપનો કારોબાર કેમ ચાલે છે તે અંગેનો બજારનો અહેવાલ મેળવીને.

ત. જો આપનુ ખાતુ સતત અનિયમિત રહેતું હશે અને બિનઉપજાઉ અકસ્માયત (Non-performing Asset – NPA) થવાના સંકેતો બતાવતું હશે, તો આપને ફક્ત વ્યવહારો-સંબંધિત જ નહીં પણ આપના ખાતાની સ્થિતિ સહિતના અન્ય મહત્વના પરિમાણો અંગે પણ પત્ર / મેઈલ યા એસએમએસ દ્વારા સમયસર ચેતવણીઓ મોકલી આપીશું.

થ. જો કરાર અંતર્ગત નક્કી થયેલ ચૂકવણી અથવા કામગીરીને તીવ્ર કરવા અંગે અથવા વધારાની જામીનગીરી મંગાવવાનો નિર્ણય લઈશું તો આપને પર્યાપ્ત સમય અગાઉ નોટિસ આપીશું.

5.6 બિન-ભંડોળ આધારિત સુવિધાઓ (Non-fund based facilities)

આપને મૂડી સાધનો અથવા કાચો માલ / ઉપભોજ્ય માલ (consumables) વિ. ખરીદવા માટે, અમે શાખ પત્ર (Letter of Credit) જારી કરવા, પુષ્ટિકરણ કરવા, સૂચિત કરવા વિગેરે અથવા ગેરંટીઓ જારી કરવા જેવી બિન-ભંડોળ આધારિત સુવિધાઓ પૂરી પાડી શકીએ છીએ. શાખ પત્રો અને ગેરંટીઓ જેવી સુવિધાઓ રાષ્ટ્રીય કાયદા ઉપરાંત વિવિધ સમયાંતરે આંતરરાષ્ટ્રીય વાણિજ્ય ચેમ્બર્સ (International Chambers of Commerce - ICC) દ્વારા પ્રકાશિત થતા સંબંધિત નિયમો તેમજ લાગુ પડતા પ્રકાશનો દ્વારા પણ નિયંત્રિત થાય છે.

5.7 વીમો

ક. જો અમે કોઈ વીમા કંપનીના એજન્ટ તરીકે વીમો ઑફર કરતા હોઈશું તો આપને માહિતગાર કરીશું.

ખ. અમે સુનિશ્ચિત કરીશું કે આ વીમા ઉત્પાદનો લેવા માટે અમે આપની લેખિત સંમતિ પ્રાપ્ત કરીએ.

ગ. જો આપના દ્વારા લેવામાં આવેલી લૉન સામે કોઈ જામીનગીરી અમારી સાથે મૂકવામાં આવી હશે, તો અમે આપને કોઈ ચોક્કસ વીમાદાતાર પાસેથી જ વીમો ખરીદવા માટે આગ્રહ નહીં કરીએ.

5.8 નાણાકીય મુશ્કેલીઓ

અમે કઈ રીતે મદદ કરી શકીએ.

5.8.1 અમે નાણાકીય મુશ્કેલીઓના કિસ્સાઓમાં સહાનુભૂતિપૂર્વક અને સકારાત્મક રીતે વિચાર કરીશું. સામાન્ય રીતે પહેલા આપ સમસ્યાઓને ઓળખશો અને વહેલામાં વહેલી તકે અમને તે અંગે જાણ કરશો. જો અમને સમસ્યાઓની ખબર પડશે તો અમે આપને લેખિતમાં સૂચિત કરીશું. જો ઝડપી કાર્યવાહી કરવાની જરૂરી હશે, તો અમે આપનો ફૉન, ફેક્સ યા ઈ-મેઇલ દ્વારા સંપર્ક કરીશું.

5.8.2 નીચેની યાદીમાં કેટલીક એવી બાબતો લખેલી છે જે અમારે માટે ચિંતાનો વિષય બની શકે છે, ખાસ કરીને જ્યારે આપ અમને જાણ ન કરો ત્યારે.

ક. વાણિજ્યિક ઉત્પાદન શરૂ કરવામાં વિલંબ થાય અને ખર્ચા નિયત મર્યાદાથી વધી જાય.

ખ. સ્ટોક પત્રક, નવીકરણ માહિતી (renewal data), ઓડીટેડ નાણાકીય પત્રકો વિ. જેવી નિયતકાલીન માહિતી રજૂ કરવામાં અસાધારણ વિલંબ.

ગ. રોકડ શાખ / ચાલુ ખાતામાં ચેક પાછો ફરવાના વધતા બનાવો.

ઘ. આપની મંજૂર કરેલી શાખ મર્યાદાનું વારંવાર ઉલ્લંઘન.

ચ. આપની પાસેથી કોઈ સ્પષ્ટતા મળ્યા વગર આપના ધંધાકીય વકરામાં ભારે ઉતાર-ચઢાવ.

છ. આપના કામમાં ગેરવ્યાજબી રીતે લાંબા સમય માટે રૂકાવટ.

જ. આપના વ્યવસાયમાં નુકસાન થતું હોય.

ઝ. આપના કારોબારના ભાગીદાર કે સહપ્રયોજક કે મહત્વના ગ્રાહક કે કર્મચારીને આપ અચાનક ગુમાવી દો તો.

ટ. પાયાની પ્રવૃત્તિમાં ફેરફાર અથવા કારોબારનો મોટા ભાગના હિસ્સાનું વેચાણ.

ઠ. અમારી સાથે સંમત કરવામાં આવ્યા છે તે સિવાયના હેતુ માટે શાખ સુવિધાનો ઉપયોગ અથવા નિયત કરેલા કારોબાર સિવાયના હેતુઓ માટે ભંડોળનો ઉપયોગ.

ડ. નિયત કરેલા સમયાંતરે વ્યાજ ભરપાઈ ન કરવું.

ઢ. લૉન પરત કરવા માટે સહમત કરવામાં આવેલા સમયપત્રકના અનુપાલનમાં નિષ્ફળતા.

ણ. આપના ગ્રાહકો ઉપર આપના દ્વારા લખવામાં આવેલી હૂંડીઓની ચૂકવણી કર્યા વગર પરત ફરવાના વધતા બનાવો.

ત. આપના વિતરકો દ્વારા આપની ઉપર લખવામાં આવેલી હૂંડીઓની ચૂકવણી કર્યા વગર વારંવાર પરત ફરવાના બનાવો.

થ. આપના વતી અમારા દ્વારા જારી કરવામાં આવેલી ગેરંટીઓને વારંવાર માગવાના બનાવો.

દ. આપના વકરાના પ્રમાણમાં આપના લેણાં અથવા દેવાદારોમાં વૃદ્ધિ ન થવી.

ધ. વેચાણની રકમો આપના ખાતામાં જમા ન થવી.

ન. લૉન કરારમાં દર્શાવવામાં આવેલી શરતોનું અનુપાલન કરવામાં નિષ્ફળતા.

પ. જેના માટે સહમતિ થયેલી છે તેવી માહિતી સમયસર આપવામાં ન આવે.

ફ. જો કોઈ લેણદાર આપના કારોબાર વિરુદ્ધ વિસર્જન યાચિકા લાવે અથવા તો અન્ય કોઈ કાયદેસરની કાર્યવાહી કરે.

5.8.3 આપની મુશ્કેલીઓના નિવારણ અર્થે અમારાથી શક્ય એટલા તમામ પ્રયત્નો કરીશું. આપના સક્રિય સહકાર વડે, આપની મુશ્કેલીઓ દૂર કરવા માટે આપણે એક યોજના બનાવીશું અને આપણા વચ્ચે જે સહમતિ સધાઈ હશે તે અંગે અમે લેખિતમાં આપીશું.

5.8.4 અમે આપને શાખ પરામર્શ સેવાઓ પૂરી પાડીશું જેથી આપની નાણાકીય મુશ્કેલીઓમાંથી બહાર આવવા માટે અમે આપને મદદ કરી શકીએ.

5.8.5 ક. આપ જો મુશ્કેલીમાં હશો તો અમે આપના સલાહકાર જોડે પણ કાર્ય કરીશું, જો આપ તેમ કરવા જણાવશો તો. એ બાબત મહત્વની છે કે આપ અમારી સાથે સદભાવપૂર્વક કાર્ય કરો, આપના વિકાસથી અમને માહિતગાર કરતા રહો, અમારી સાથે થયેલી સહમતિનું પાલન કરો અને જરૂરી ફેરફારો વહેલાસર કરવા તૈયાર રહો.

ખ. સાથે રહીને કાર્ય કરી શકવા અમે સક્ષમ બની શકીએ અને આપની સમસ્યાઓને અમે સમજી શકીએ તે માટે અમે આપની પાસેથી વધુ નાણાકીય માહિતી / વચનબદ્ધતાઓ માગી શકીએ છીએ.

5.9 બિમાર સૂક્ષ્મ અને નાના સાહસોની સારવાર તેમજ ઋણ પુન:રચના

5.9.1 જો આપનું કોઈ પણ લૉન ખાતું ત્રણ મહિના યા તેથી વધુ સમય માટે બિનઉપજાઉ અકસ્માયત અવસ્થામાં (NPA) રહે અથવા સંચિત નુકસાનને કારણે અગાઉના હિસાબી વર્ષ દરમિયાનની નેટ વર્થના 50 % જેટલી નેટ વર્થમાં ધોવાણ થતું હોય, તો અમે સારવાર / ઋણ પુન:રચનાના (debt restructuring) કાર્યક્રમ અંગે વિચારીશું.

5.9.2 આપની પુનર્વસન / ઋણ પુન:રચના અંગેની વિનંતી પર વિચારણા માટે, અમે

ક. એ તપાસ કરીશું કે આપનું એકમ / યોજના નભાઉ (viable) / સંભાવ્ય રૂપથી નભાઉ (potentially viable) છે અને આપનું એકમ બિમાર થવાના ત્રણ મહિનાની અંદર આપને જણાવીશું.

ખ. જો આપનું એકમ નભાઉ / સંભાવ્ય રૂપથી નભાઉ હશે તો તેના પુનરુત્થાન માટે સમયસર સુધારણાના પગલા લઈશું.

ગ. આપનું એકમ સંભાવ્ય રૂપથી નભાઉ હોય તેમજ સમૂહ / બહુવિધ બેંકિંગ વ્યવસ્થા અંતર્ગત હોય અને તેમાં જો અમારા હિસ્સાના લેણા મહત્તમ પ્રમાણમાં હોય તો અમે પુન:રચનાનો કાર્યક્રમ ઘડી નાખીશું.

ઘ. પુનર્વસનનો કાર્યક્રમ તૈયાર કરીશું જમાં ભારતીય રિઝર્વ બેંકની માર્ગદર્શિકા મુજબ આપનો ફાળો પણ સામેલ હશે અને આપની વિનંતી મળ્યાની તારીખથી 60 દિવસની અંદર આ કાર્યક્રમનો અમલ કરીશું.

ચ. જો આપનું એકમ નભાઉ ન હોય તેવા કિસ્સામાં, આપને આપની બાબત અમારાથી આગળના ઉચ્ચ અધિકારીને રજૂ કરવાની તક આપવામાં આવશે.

5.9.3 જો અમને એમ લાગશે કે પુનર્વસનની યોજના સફળ થઈ શકે તેમ નથી, તો અમે આપને તેના કારણો સમજાવીશું અને આપને અને આપના સલાહકારને બીજા વિકલ્પો ઉપર વિચારણા કરવામાં મદદ કરીશું.

5.9.4. જો આપણે સહમતિ ન સાધી શકીએ, તો અમે એ સ્પષ્ટ કરીશું કે શા માટે આપને નાણાકીય સહાય ચાલુ રાખવામાં અમે અસમર્થ હોવાનું અમને લાગે છે અને આપને એ પણ જણાવીશું કે અમારી નાણાકીય સહાય ક્યારે પાછી ખેંચીશું.

5.10 એક જ વખતમાં પતાવટ (One Time Settlement)

ક. જો બેંક "એક જ વખતમાં પતાવટ " યોજના લઈને આવે, તો તેને બેંકની વેબસાઈટ ઉપર મૂકીને તેમજ બીજા શક્ય એવા પ્રચારના સાધનો દ્વારા તેનો બહોળો પ્રચાર કરવામાં આવશે.

ખ. જો અમે આપને આપની બાકી રકમની ચૂકવણી માટે એક જ વખતમાં પતાવટ યોજનાની ઑફર કરીશું, તો અમે આપને યોજનાની વિગતો સમજાવીશું.

ગ. અમે આપને ઑફર કરેલી એક જ વખતમાં પતાવટ યોજનાના નિયમો અને શરતો લેખિતમાં આપીશું.

ઘ. અમે આપને અરજી કરવા માટે તેમજ ચૂકવણી કરવા માટે વ્યાજબી સમય આપીશું જેથી આપને યોજનાનો લાભ મળી શકે.

ચ. જો એક જ વખતમાં પતાવટ યોજના અંગે સહમતિ સધાય તો, અમે આપને શાખ માહિતી કંપનીઓ દ્વારા રાખવામાં આવતા આપના શાખ રેકર્ડ ઉપર તેની શું અસર થશે તે અંગે જણાવીશું.

5.11 લોનો / લેણાંનું જામીનગીરીકરણ

ક. જો અમે આપની લૉનો / લેણાંનું જામનીગીરીકરણ (વેચાણ) કોઈ અન્ય કંપનીને કરીશું, તો અમે આપને આવી કંપનીનું નામ અને સંપર્કની વિગતોની જાણકારી સાથે આપની લૉન / લેણાંની કેટલી રકમ તબદીલ કરી છે તે પણ જણાવીશું. સામાન્ય સંજોગોમાં, એવી જ લૉનો / લેણાંનું મિલ્કત પુન :રચના કંપની (Asset Reconstruction Company – ARC) ને વેચાણ કરવા માટે વિચારણા કરવામાં આવે છે, જે ધોરણસરના ન હોય.

ખ. આવા સંજોગોમાં, જે કંપનીને લૉનો / લેણાંનું હસ્તાંતરણ કરવામાં આવ્યું છે, તે કંપનીને સમગ્ર રકમ ચૂકવવા માટે આપ જવાબદાર રહેશો.

ગ. જે કંપનીને આપના લૉનો / લેણાંનું હસ્તાંતરણ કરવામાં આવ્યું છે તે કંપની શાખ માહિતી કંપનીને આપની શાખ અંગેની માહિતી આપવાનું ચાલુ રાખશે.

ઘ. જે કંપનીને આપના લૉનો / લેણાંનું હસ્તાંતરણ કરવામાં આવ્યું છે તે કંપની સામે આપને કોઈ ફરિયાદ હશે તો અમે આપને સહાયભૂત થવાની કોશીશ કરીશું.

6. લેણાની વસૂલાત અને જામીનગીરીના કબજા અંગેની નીતિ

6.1 લેણાની વસૂલાત

ક. જ્યારે અમે લૉન આપીશું, ત્યારે અમે આપને લૉનની પરત ચૂકવણી પ્રક્રિયા એટલે કે રકમ, સમયગાળો અને નિયતકાલિકતા વિષે જણાવીશું. તેમ છતાં, જો આપ ચૂકવણીના સમયપત્રક પ્રમાણે ચૂકવણી નહીં કરો, તો લેણાની વસૂલાત માટે રાષ્ટ્રના પ્રવર્તમાન કાયદા મુજબ કાર્યવાહી કરવામાં આવશે.

ખ. લેણાની વસૂલાત, જામીનગીરીનો કબજો તેમજ વસૂલાત એજન્ટની નિમણૂંકની કાર્યવાહી બૉર્ડ દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલી નીતિ મુજબ કરવામાં આવશે.

ગ. વસૂલાત એજન્ટની નિમણૂંક કરતી વખતે બધા જ સુસંગત કાયદાઓ, નિયમનો, માર્ગદર્શિકાઓ તેમજ સંમતિ માટેની શરતો, લાઇસંસીંગ તેમજ નોધણીનું પાલન કરવામાં આવશે.

ઘ. અમે સુનિશ્ચિત કરીશું કે વસૂલાત એજન્ટો તેમની જવાબદારી, સાવધાની તેમજ સંવેદનશીલતા સાથે વહન કરવા માટે યોગ્ય રીતે પ્રશિક્ષિત થયેલા હશે. અમે એ પણ સુનિશ્ચિત કરીશું કે તેઓ તેમની મર્યાદા ન વટાવે.

ચ. જામીનગીરીનો કબજો લેવાનો નિર્ણય લેતા પહેલાની પ્રક્રિયા અંતર્ગત આપને નોટિસ મોકલવા દ્વારા અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાત લેવા દ્વારા આપને યાદ કરાવવામાં આવશે.

છ. ચૂકના કિસ્સામાં, અમે વસૂલાત એજન્ટને કેસની સોંપણી કરીશું. અમે આપને જણાવીશું કે વસૂલાતની કાર્યવાહીનો આરંભ કરવામાં આવ્યો છે.

જ. વસૂલાત કાર્યવાહીનો આરંભ કર્યા બાદ, અમો આપને જણાવીશું કે જો આપને કોઈ ફરિયાદ હોય તો આપ અમારા હેલ્પલાઈન નંબરનો સંપર્ક કરી શકો છો.

ઝ. અમે આપની વસૂલાત અધિકારી વિરુદ્ધ ગેરવ્યાજબી વર્તણૂક અંગેની ફરિયાદની તપાસ કરાવીશું. આપની પાસેથી બેંકના પ્રતિનિધિ / વસૂલાત અધિકારીની

અયોગ્ય વર્તણૂક અથવા સંહિતાના ભંગ અંગેની કોઈપણ ફરિયાદ મળ્યાના કિસ્સામાં, અમે તે બાબતની તપાસ કરીશું અને ફરિયાદ મળ્યાના એક મહિનાની અંદર આપને અમારી તપાસના તારણો વિષે પણ જણાવીશું અને જો આપની ફરિયાદ ઉચિત જણાશે, તો આપને થયેલા નુકસાન માટે વળતર ચૂકવીશું.

6.2 લેણાની વસૂલાત અને જામીનગીરીનો કબજો લેવા અંગેની નીતિ

લેણાની વસૂલાત અને જામીનગીરીનો કબજો લેવા માટે અમે એવી નીતિને અનુસરીશું જે કાયદાને સુસંગત હોય. નીતિને અમારી વેબસાઈટ ઉપર દર્શાવવામાં આવશે અને અમારી શાખાઓને તેની નકલ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

ક. અમારી વસૂલાત નીતિ શિષ્ટાચાર, સૌજન્યપૂર્ણ વ્યવહાર અને સમજાવવા-મનાવવા ઉપર આધારિત છે. અમે ગ્રાહકનો આત્મવિશ્વાસનું સંવર્ધન કરવામાં અને લાંબા ગાળાના સંબંધોમાં માનીએ છીએ. અમારી નીતિના ભાગરૂપે –

i. અમે આપની બાકી રકમ અંગેની સર્વે માહિતી પૂરી પાડીશું અને આપને બાકી રકમ ભરપાઈ કરવા માટે પર્યાપ્ત સમયગાળાની નોટિસ આપવા માટેનો પ્રયત્ન કરીશું.

ii. અમે જ્યારે વસૂલાત કાર્યવાહીનો આરંભ કરીશું ત્યારે આપને લખી જણાવીશું અને આપને, વસૂલાત એજન્સી / એજન્ટ, જેને આપનો કેસ તબદીલ કરવામાં આવ્યો છે, તેના નામ તેમજ તેના સરનામા અને ટેલિફોન નંબર અંગેની માહિતી આપીશું.

iii. વસૂલાત માટે અમારા દ્વારા જે વસૂલાત એજન્સી પેઢીઓ / કંપનીઓને અમે રોકીશું તેઓની વિગતો અમારી વેબસાઈટ ઉપર દર્શાવીશું.

iv. આપની વિનંતી મળતા, અમે વસૂલાત એજન્સી પેઢીઓ / કંપનીઓ વિષેની વધુ માહિતી અમારી શાખા પર ઉપલબ્ધ કરાવીશું.

v. અમારો કર્મચારી અથવા કોઈ અન્ય વ્યક્તિ જેને બાકી લેણાની વસૂલાત અથવા / અને જામીનગીરીનો કબજો લેવા માટે અમારુ પ્રતિનિધિત્વ કરવા

માટે અધિકૃત કરવામાં આવી છે, તે તેની / તેણીની ઓળખાણ આપશે અને અમારા દ્વારા જારી કરવામાં આવેલો અધિકાર પત્ર બતાવશે અને વિનંતી કરવાથી અમારા દ્વારા અથવા અમારા સત્તાધિકાર અંતર્ગત જારી કરવામાં આવેલું તે તેનું / તેણીનું ઓળખ પત્ર પણ બતાવશે.

vi. ચૂક સંબંધિત કેસની વસૂલાત એજન્સીઓને સોંપતા પહેલા અમે એક તપાસ પ્રણાલી અપનાવીશું જેથી અમારી કોઈ ભૂલને કારણે આપ પરેશાન ન થાઓ.

ખ. વસૂલાત અથવા / અને જામીનગીરીના કબજા માટે અમારી બેંકનું પ્રતિનિધ્વ કરવા માટે અધિકૃત કરવામાં આવેલા સ્ટાફના કોઈપણ સભ્ય અથવા કોઈપણ વ્યક્તિ સમુચિત સાવધાની સાથે વર્તન કરશે અને નીચે જણાવેલી માર્ગદર્શિકાઓને અનુસરશે.

i. આપનો સંપર્ક સામાન્ય રીતે આપના કારોબારના / વ્યવસાયના સ્થળ ઉપર અને, જો તમે ત્યાં ઉપલબ્ધ નહીં હો, તો આપના રહેઠાણના સ્થળે અથવા કોઈ ચોક્કસ જગ્યા નહીં હોય તો આપના અધિકૃત પ્રતિનિધિની પસંદગીના સ્થળે કરવામાં આવશે.

ii. તેઓની ઓળખાણ તેમજ અમારા વતી પ્રતિનિધિત્વ કરવા માટેના તેમના અધિકારની આપને જાણ કરવામાં આવશે.

iii. આપની અંગતતા અને પ્રતિષ્ઠા (privacy and dignity) નું સન્માન કરવામાં આવશે.

iv. આપની સાથે શિષ્ટતાથી વાતચીત કરવામાં આવશે.

v. જો આપના કારોબાર યા વ્યવસાયના કોઈ વિશેષ સંજોગોને કારણે કોઈ અન્ય સમયે મળવાની જરૂર ઊભી નહીં થાય તો સામાન્ય રીતે અમારા પ્રતિનિધિ આપનો સંપર્ક 07.00 કલાકથી 19.00 કલાક સુધીમાં જ કરશે

vi. અમુક ચોક્કસ સમયે કે ચોક્કસ સ્થળ ઉપર આપને કૉલ નહીં કરવાની

આપની વિનંતીનો શક્ય હશે ત્યાં સુધી સ્વીકાર કરવામાં આવશે.

vii. કૉલની સંખ્યા અને સમય તેમજ વાર્તાલાપની વિષય-વસ્તુને આલેખિત કરવામાં આવશે.

viii. વ્યવસ્થિત રીતે તેમજ અરસપરસ સ્વીકૃત હોય તેવી રીતે વિવાદ અથવા મતભેદનો ઉકેલ લાવવા માટે બધી સહાય આપવામાં આવશે.

ix. લેણાની વસૂલાત માટે આપના સ્થળની મુલાકાત દરમિયાન શિષ્ટતા અને શાલીનતા જાળવવામાં આવશે. અમારા અધિકારીઓ / એજન્ટો કોઈપણ વ્યક્તિને, મૌખિક કે શારિરિક, એમ કોઈપણ પ્રકારની હેરાનગતિ કે ધાક-ધમકી નહીં આપે. તેઓ એવા કોઈ પણ પ્રકારના કાર્ય કે જેનાથી આપને શરમિંદા થવું પડે, કે આપના કુટુંબીજનો, સંબંધીઓ અને મિત્રોની નિજતામાં દખલ થતી હોય, તેમજ આપને બેનામી કૉલ કરવા અથવા ખોટી અને ગેરમાર્ગે દોરતી રજૂઆતો કરવા વિગેરેથી દૂર રહેશે.

તેમ છતાં, આપના સંપર્કની વિગતોથી અમને માહિતગાર કરતા રહો તે આપની જવાબદારી છે. બેંક આપનો હજી પણ સંપર્ક કરવા માટે અસમર્થ રહેશે તો બેંક આ માહિતી જાહેર સ્ત્રોતોમાંથી મેળવવાનો પ્રયત્ન કરશે અને આપને શોધવા માટે આપના મિત્રો / સગાવ્હાલાનો પણ સંપર્ક કરશે.

x. અનુચિત પ્રસંગો જેવાકે કુટુંબમાં શોક અથવા અન્ય કોઈ આપત્તિજનક પ્રસંગો દરમિયાન લેણાની વસૂલાત માટે કૉલ કરવાનું / મુલાકાત લેવાનું મોકૂફ રાખવામાં આવશે.

શબ્દાવલી

દાયિત્વ (Avalization)

દાયિત્વ એટલે હૂંડી યા ડ્રાફ્ટ ઉપર બેંક દ્વારા એક વિશેષ પ્રકારનો શેરો (endorsement) કે જેમાં હૂંડીનો અદાકર્તા (drawee) જ્યારે હૂંડી પાકે ત્યારે ચૂકવણી કરવામાં ચૂક કરે તો બેંક તે ચૂકવણી કરવાની ગેરંટી આપે છે.

બેંક ગેરંટી (Bank Guarantee)

બેંક ગેરંટી એટલે ગ્રાહક વતી બેંક દ્વારા ત્રાહિત પક્ષને આપવામાં આવતું એવું વચન કે જો ગ્રાહક પોતે કરારમાં નિર્દિષ્ટ કર્યા મુબજનું તેનું ઋણ અદા કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો બેંક ગેરંટી કરારમાં નિર્દિષ્ટ કરવામાં આવેલી રકમની ચૂકવણી કરશે.

બેંકિંગ લોકપાલ (Banking Ombudsman)

બેંકિંગ લોકપાલ એટલે બેંકિંગ સેવાઓમાં ઉણપને કારણે ઉદભવેલી ગ્રાહકોની ફરિયાદના નિવારણ માટે રિઝર્વ બેંક દ્વારા સ્થાપવામાં આવેલી એક સ્વતંત્ર વિવાદ નિવારણ સત્તા.

બિલ (Bill)

બિલ એટલે હૂંડી, વચન ચિઠ્ઠી જેવા નાણાકીય વટાવ ખત (financial negotiable instruments). હૂંડી માલ વેચનાર દ્વારા માલ ખરીદનારને જારી કરવામાં આવે છે જેમાં ખરીદનારને મોકલેલા માલ / પૂરી પાડેલી સેવાઓની કિંમતની ચૂકવણી કરવાનો નિર્દેશ આપવામાં આવે છે. જ્યારે વચન ચિઠ્ઠી માલ ખરીદનાર દ્વારા માલ વેચનારને જારી કરવામાં આવે છે જેમાં તે મળેલા માલ / મેળવેલી સેવાઓની કિંમતની ચૂકવણી કરવાનું વચન આપે છે.

બિલ ખરીદ / વટાવ (Bill purchase / discount)

બિલ ખરીદ / વટાવ એ માલ વેચનાર કે જેણે માંગ / યુસન્સ બિલ લખેલ છે તેને શાખ પૂરી પાડવા માટેની એક રીત છે. માંગ બિલ ખરીદવામાં આવે છે જ્યારે યુસન્સ બિલને વટાવવામાં આવે છે.

રોકડ શાખ / ઑવરડ્રાફ્ટ (Cash Credit / Overdraft)

રોકડ શાખ / ઑવરડ્રાફ્ટ એટલે એક પ્રકારની શાખ સુવિધા જેમાં ઉધારકર્તાને એક શાખની એક પૂર્વ-નિર્ધારિત મર્યાદા મંજૂર કરવામાં આવેલી હોય છે જે મર્યાદાની અંદર રહીને તેની જરૂરિયાત પ્રમાણે તે ગમે તેટલો ઉપાડ કરવા માટે સ્વતંત્ર હોય છે. ખાતામાં નવી રકમ જમા થવાના કિસ્સામાં, તે મંજૂર કરેલી મર્યાદામાં રહીને નવો ઉપાડ કરી શકે છે. આ પ્રમાણે આ શાખ સીમા પરિક્રામી શાખના સ્વરૂપમાં કાર્ય કરે છે. બેંક બાકી થતી આપવાની રકમ ઉપર વ્યાજ લગાવે છે.

વળતર નીતિ (Compensation Policy)

વળતર નીતિ એટલે એવી નીતિ કે જેના અંતર્ગત બેંક દ્વારા કરવામાં આવેલા યા કરવાના રહી ગયેલા કોઈ કાર્યને કારણે (commission or omission) જો ગ્રાહકને કોઈ નાણાકીય નુકસાન થયું હોય તો આવા ગ્રાહકને વળતર આપવામાં આવે છે.

શાખ સુવિધા / બેંક લૉન (Credit facilities or Bank Loan)

બેંકમાંથી મળતી શાખ સુવિધા ટર્મ લૉનના સ્વરૂપમાં અથવા ઑવરડ્રાફ્ટના સ્વરૂપમાં અથવા રોકડ શાખના સ્વરૂપમાં હોઈ શકે છે જે બેંક તરફથી ગ્રાહકને નિર્ધારિત સમયગાળા માટે આપવામાં આવે છે અને ગ્રાહકને બાકી રકમ ઉપર વ્યાજનો ચાર્જ લગાવવામાં આવે છે.

શાખ માહિતી કંપનીઓ (Credit Information Companied – CICs)

શાખ માહિતી કંપની એટલે એવી કંપની જેની રચના અને નોંધણી કંપની કાયદા, 1956 હેઠળ થયેલી છે અને જેને ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નોંધણીનું પ્રમાણપત્ર આપવામાં આવ્યું હોય છે. આ કંપનીઓ તેમની સભ્ય હોય તેવી શાખ સંસ્થાઓ પાસેથી શાખ અંગેની માહિતી એકઠી કરી શકે છે અને તે માહિતીનું પૃથ્થકરણ કર્યા બાદ તેની સભ્ય સંસ્થાઓ અને નિર્દિષ્ટ ઉપભોક્તાઓને માટે પ્રસારિત કરી શકે છે.

ફેક્ટરીંગ (Factoring)

ફેક્ટરીંગ એ લેણાની વ્યવસ્થા કરવા માટેનો એક નાણાકીય વિકલ્પ છે. ફેક્ટરીંગ એટલે ઉધાર વેચાણનું રોકડમાં રૂપાંતર.

વ્યાજનો સ્થાયી દર (Fixed rate of interest)

લૉન ઉપર વ્યાજનો સ્થાયી દર એટલે એવો વ્યાજનો દર કે જે લૉનના સમગ્ર સમયગાળા દરમિયાન સ્થિર રહે છે અથવા તો લૉનના નિયમો અને શરતોમાં ઉલ્લેખિત પુન:નિર્ધારણ કલમ (reset clause) અનુસાર ચોક્કસ સમયગાળા બાદ તેનું પુન:નિર્ધારણ થઈ શકે છે.

વ્યાજનો અસ્થાયી દર (Floating Rate of Interest)

લૉન ઉપરનો વ્યાજનો અસ્થાયી દર એટલે એવો વ્યાજ દર કે જે સ્થાયી નથી હોતો પણ જેને સંદર્ભ દર (Reference Rate) સાથે જોડવામાં આવેલો હોય છે અને સંદર્ભ દરમાં ફેરફાર થતા તેમાં પણ ફેરફાર થાય છે.

ગેરંટી (Guarantee)

કોઈ વ્યક્તિ દ્વારા આપવામાં આવેલું વચન.

શાખ-પત્ર (Letter of Credit)

શાખ-પત્ર એ બેંક દ્વારા જારી કરવામાં આવતો એક પ્રકારનો દસ્તાવેજ છે, જે લાભાર્થીને શાખ-પત્ર (Letter of Credit) માં જણાવ્યા મુજબના દસ્તાવેજ રજૂ કરવા ઉપર તેને ચૂકવણી કરવાનું અટલ વચન આપે છે.

સૂક્ષ્મ અને નાના સાહસો (Micro and Small Enterprises)

સૂક્ષ્મ અને નાના સાહસો એટલે એવા સાહસો કે જે ઉત્પાદનના અથવા સેવાઓ આપવાના કાર્ય સાથે સંકળાયેલા હોય છે.

સૂક્ષ્મ સાહસની વ્યાખ્યા નીચે મુજબ છે:

જે સાહસ કોઈપણ ઉદ્યોગ સાથે સંબંધિત માલના ઉત્પાદન યા પેદાશ સાથે સંકળાયેલ હોય અને જેમાં પ્લાન્ટ અને મશીનરીમાં કરવામાં આવતું રોકાણનું મૂલ્ય ₹ 25 લાખથી વધતું ન હોય.

અથવા

એવું સાહસ કે જે સેવાઓ પૂરી પાડવાના કાર્ય સાથે સંકળાયેલ હોય અને જ્યાં સાધનોમાં કરેલા રોકાણનું મૂલ્ય ₹ 10 લાખથી વધતું ન હોય.

નાના સાહસની વ્યાખ્યા નીચે મુજબ છે:

જે સાહસ કોઈપણ ઉદ્યોગ સાથે સંબંધિત માલના ઉત્પાદન યા પેદાશ સાથે સંકળાયેલ હોય અને જેમાં પ્લાન્ટ અને મશીનરીમાં કરવામાં આવતું રોકાણનું મૂલ્ય ₹ 25 લાખથી વધી જતું હોય પણ ₹ ૨ કરોડથી વધુ ન હોય.

અથવા

એવું સાહસ કે જે સેવાઓ પૂરી પાડવાના કાર્ય સાથે સંકળાયેલ હોય અને જ્યાં સાધનોમાં કરેલા રોકાણનું મૂલ્ય ₹ 10 લાખથી વધુ હોય પણ ₹ ૨ કરોડથી વધુ ન હોય.

નેટ વર્થ (Net Worth)

નેટ વર્થ એટલે મૂડી અને મુક્ત અનામતોનો સરવાળો જેમાંથી સંચિત નુકસાન અને અમૂર્ત અકસ્માયતો (intangible assets) ને બાદ કરવામાં આવે છે.

બિન-ફંડ આધારિત સુવિધાઓ (Non-Fund based facility)

બિન-ફંડ આધારિત સુવિધાઓ એટલે બેંક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી એવી સુવિધાઓ કે જેમાં જ્યારે ગ્રાહક આ સુવિધા ભોગવે છે, ત્યારે બેંકમાંથી કોઈ ભંડોળ બહાર જતું નથી પણ જો ગ્રાહક આ સુવિધા ભોગવતી વખતે તેણે આપેલી વચનબદ્ધતાનું પાલન કરવામાં નિષ્ફળ જાય, તો કોઈ ભાવિ તારીખે તેની ઉપર નાણાકીય જવાબદારી આવી પણ જાય. બિન-ફંડ આધારિત સુવિધાઓ સામાન્ય રીતે બેંક ગેરંટી, શાખ-પત્રના સ્વીકારના સ્વરૂપમાં આપવામાં આવે છે.

બિનઉપજાઉ અકસ્માયતો (Non Perfoming Assets)

બિનઉપજાઉ અકસ્માયત એટલે એવી લૉન અથવા ધિરાણ જેમાં

i) ટર્મ લૉનના સંદર્ભમાં વ્યાજ અને / અથવા મુદ્દલના હપ્તા 90 દિવસથી વધારે સમય માટે ચૂકવવાના બાકી રહે છે.

ii) ઓવરડ્રાફ્ટ / રોકડ શાખના સંદર્ભમાં ખાતુ જો 'અવ્યવસ્થિત (out of order)' રહેતુ હોય તો,

iii) બિલ ખરીદ્યા અને વટાવ્યાના કિસ્સામાં બિલ 90 દિવસથી વધુ સમય માટે ચૂકવ્યા વગરનું રહે તો.

'અવ્યવસ્થિત' સ્થિતિ ('Out of Order' Status)

ખાતાની ગણના 'અવ્યવસ્થિત' તરીકે ત્યારે કરવી જોઈએ જ્યારે તેમાં રહેલી બાકી રકમ મંજૂર કરેલી મર્યાદા / ઉપાડની સત્તા કરતા સતત વધારે રહી હોય. જ્યારે મુખ્ય પરિચાલિત ખાતામાં બાકી રકમ મંજૂર કરેલી મર્યાદા / ઉપાડની કરવાની સત્તા કરતા ભલે ઓછી હોય, પણ તેમાં જો સતત 90 દિવસ સુધી પાકા સરવૈયાની તારીખે કોઈ જમા રાશિ ન આવી હોય અથવા તે સમયગાળા દરમિયાન ઉધારવામાં આવેલા વ્યાજની વસૂલાત કરવા માટે આવેલી જમા રાશી પર્યાપ્ત ન હોય, તો પણ આવા ખાતાની ગણના 'અવ્યવસ્થિત' તરીકે કરવી જોઈએ.

મુદતવીતી (overdue)

કોઈ પણ શાખ સુવિધામાં કોઈ પણ રકમ બેંકને આપવાની બાકી હોય અને જો તે બેંક દ્વારા નિયત કરવામાં આવેલી તારીખે ભરવામાં ન આવે તો તેને 'મુદતવીતી' કહેવાય.

ચૂકવણી અને પતાવટ પ્રણાલી (Payment and Settlement System)

ચૂકવણી અને પતાવટ પ્રણાલી એટલે એક એવી નાણાકીય પ્રણાલી જેના થકી નાણાકીય સંસ્થાઓ વચ્ચે ઉધાર અથવા જમાના વ્યવહારો કરીને નાણાના મોકલનાર તરફથી નાણાનો ઉપયોગ કરનાર તરફ નાણાનું હસ્તાંતરણ કરી શકાય છે.

પીન (PIN)

પીન એટલે એક એવો ગોપનીય નંબર છે કે જેનો કાર્ડની જોડે ઉપયોગ કરવાથી ગ્રાહક વસ્તુઓ / સેવાઓની કિંમતની ચૂકવણી, પૈસાનો ઉપાડ અને બેંક દ્વારા ઑફર કરવામાં આવતી અન્ય ઇલેક્ટ્રોનિક સેવાઓનો ઉપયોગ કરી શકે છે.

તર્કસંગત (Reasonable)

તર્કને સુસંગત અથવા સાચા વિચાર અને તર્ક દ્વારા નિયંત્રિત અને સામાન્ય બુદ્ધિની મર્યાદામાં પણ નહીં અતિ કે નહીં આત્યંતિક.

સંદર્ભ દર (Reference Rate)

સંદર્ભ દર એ બેંકનો એક બેન્ચમાર્ક વ્યાજનો દર છે જેની સાથે વ્યાજના અસ્થાયી દર સાથે મંજૂર કરવામાં આવેલી લૉનના વ્યાજને જોડવામાં આવે છે. દરેક બેંકનો સંદર્ભ દર એ જે તે બેંકની નીતિ અનુસાર નક્કી કરવામાં / સુધારવામાં આવે છે.

પુન:કબજો (Repossession)

પુન:કબજો એ એક એવી પ્રક્રિયા છે જેના થકી લેણદાર કે જેણે ઘર કે માલ (દા.ત. કાર) સામે લૉન આપી છે, તે લૉન ઉધારકર્તા લૉનના નિયમો અને શરતો મુજબ ભરપાઈ ન કરે તો, લેણદાર જામીનગીરી તરીકે આપેલી મિલ્કતનો કબજો લઈ લે છે.

પુનર્વસન પેકેજ

પુનર્વસન પેકેજ એ નબળા એકમના પુનર્વસન માટે તૈયાર કરવામાં આવતું પેકેજ છે. આ પેકેજ ભારતીય રિઝર્વ બેંકની માર્ગદર્શિકાઓ મુજબ તૈયાર કરવામાં આવતું હોય છે અને સામાન્ય રીતે તેમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થાય છે.

i) નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓની મર્યાદામાં રહીને વ્યાજના દરમાં છૂટછાટ સાથે ચાલુ મુડી.

ii) ફંડેડ વ્યાજ ટર્મ લૉન

iii) ચાલુ મૂડી ટર્મ લૉન

iv) ટર્મ લૉન

v) આકસ્મિક લૉન સહાયતા

જામીનગીરી (Security)

જામીનગીરી એટલે એવી મિલ્કત કે જે લૉન કે અન્ય કોઈ જવાબદારીના સમર્થનમાં મૂકવામાં આવે છે. જો ઉધારકર્તા લૉન ભરપાઈ કરવામાં ચૂક કરે, તો જમાકર્તા બેંક લેણાના બદલામાં આવી મિલ્કત પર પોતાનો દાવો કરી શકે છે.

ઉધારકર્તાને આપવામાં આવેલી શાખ સુવિધામાંથી ઊભી કરવામાં આવેલી મિલ્કત એ પ્રાથમિક જામીનગીરી છે અને / અથવા જે ઉધારકર્તાના કારોબાર / યોજના જોડે સીધી જ સંકળાયેલી છે અને જેના માટે શાખ સુવિધા આપવામાં આવેલી છે.

સંપાર્શ્વિક જામીનગીરી એ શાખ સુવિધા સામે આપવામાં આવતી અન્ય જામીનગીરી છે. દા.ત. દાગીના ગીરવે રાખવા, ઘર વિ.નું મોર્ટગેજ કરવું વિગેરે વિગેરે.

સેવાઓ (Services)

i) સૂક્ષ્મ અને નાના સેવા સાહસોના સંદર્ભમાં, સેવાઓમાં નાના માર્ગ તેમજ જળ વાહનવ્યવહાર પરિચાલકો, નાના કારોબાર, વ્યવસાય જોડે સંકળાયેલી વ્યક્તિઓ અને અન્ય સેવા સાહસોનો સમાવેશ થાય છે.

ii) બેંક દ્વારા આપવામાં આવતી સેવાઓમાં બેંકો દ્વારા ગ્રાહકોને આપવમાં આવતી વિવિધ સુવિધાઓ જેવીકે વિપ્રેષણ (ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટ, મુદ્રા હસ્તાંતરણ (Money Transfer), ટેલિગ્રાફિક ટ્રાન્સફર વિગેરે), રોકડની સ્વીકૃતિ અને ચૂકવણી, ચલણી નોટો અને વિદેશી હુંડીયામણનો વિનિમય વિગેરે નો સમાવેશ થાય છે.

બિમાર એકમ (Sick Unit)

બિમાર એકમ એટલે એવું એકમ જેનું ઉધાર ખાતું ત્રણ મહિના અથવા તેથી વધુ સમય માટે બિન ઉપજાઉ સ્થિતિમાં રહ્યું હોય અથવા ગત હિસાબી વર્ષ દરમિયાન સંચિત નુકસાનના કારણે તે એકમની નેટ વર્થમાં 50% જેટલું ધોવાણ થયું હોય.

દરોની સૂચિ (Tariff Schedule)

આ સૂચિ બેંક દ્વારા ગ્રાહક ઉપર તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ ઉપર લાદવામાં આવતા વિવિધ ખર્ચાઓની સૂચિ છે.

****

આ સંહિતા ભારતીય બેંકિંગ સંહિતા અને પ્રમાણ મંડળ દ્વારા, ભારતીય રિઝર્વ બેંક તેમજ ભારતીય બેંક સંઘ અને સભ્ય બેંકોની સાથે પરામર્શ કરીને ઘડી કાઢવામાં આવી છે. આ સંહિતાનો કેન્દ્રીય હેતુ સારી અને ન્યાયપૂર્ણ બેંકિગ સેવાઓને ઉત્તેજન આપવું, સેવાના લઘુત્તમ ધોરણો નિર્ધારિત કરવા, પારદર્શિતામાં વૃદ્ધિ કરવી, પરિચાલનના ઉચ્ચતમ ધોરણોને પ્રાપ્ત કરવા, અને આ બધાથી આગળ વધી, બેંકર્સ અને ગ્રાહકો વચ્ચે આત્મીય સંબંધો કેળવાય કે જેના થકી સામાન્ય માનવીનો બેંકિંગ વ્યવસ્થામાં વિશ્વાસ જળવાઈ રહે. "સેવાઓ આપતી વખતે બેંકો દ્વારા અપનાવવામાં આવેલી બેંકિંગ સંહિતા અને પ્રમાણો નું સાચા અર્થમાં પાલન થાય છે તેની દેખરેખ રાખવા અને તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે " બીસીએસબીઆઈની ફેબ્રુઆરી 2006 માં એક સ્વતંત્ર સંસ્થા તરીકે સ્થાપના કરવામાં આવી. બીસીએસબીઆઈએ બે પ્રકારની સંહિતા બનાવી છે **– બેંકની તેના ગ્રાહકો પ્રત્યેની વચનબદ્ધતાઓ અને બેંકની સૂક્ષ્મ તેમજ નાના સાહસો પ્રત્યેની વચનબદ્ધતાઓ.** આ સંહિતાઓ બીસીએસબીઆઈની સભ્ય બેંકો દ્વારા અપનાવવામાં આવી છે જેમાં અનુસૂચિત વાણિજ્ય બેંકો, શહેરી સહકારી બેંકો અને પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકોનો સમાવેશ થાય છે. બીસીએસબીઆઈની રચના અને તેને આપવામાં આવેલા આદેશ ઉપરથી બીસીએસબીઆઈને ફરિયાદ નિવારણ ફૉરમ ન કહી શકાય. તેમ છતાં, બીસીએસબીઆઈ, બેંકોની નીતિઓ, કાર્યવિધિઓ અને પ્રક્રિયાઓમાં રહેલી ત્રુટિઓના રૂપમાં પ્રણાલીઓમાં રહેલી ખામીઓ, જો કોઈ હોય, તો તેને ઓળખવા માટે ફરિયાદો જૂએ છે અને તેને સુધારવા માટેના પગલા લે છે.

બીસીએસબીઆઈની વધુ માહિતિ માટે વેબસાઇટ www.bcsbi.org.in ઉપર લોગ ઓન કરો.