ગ્રાહકો માટેની બેંકની પ્રતિબદ્ધતાની

આચારસંહિતા

જાન્યુઆરી 2014

બેંકીંગ કોડઝ એન્ડ સ્ટાન્ડર્ડઝ બોર્ડ ઓફ ઈન્ડીયા

www.bcsbi.org.in

વૈયક્તિક રીતે ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે સહયોગી બેંકો દ્વારા ગ્રાહકના હકકોના ધોરણોને અનુસરવા પડે છે કે જે બેંકીંગ પ્રણાલીના લઘુત્તમ ધોરણો સ્થાપિત કરે છે. આ ગ્રાહકના હિતોનું રક્ષણ કરે છે અને બેંકોએ રોજબરોજના વ્યવહારમાં ગ્રાહકો સાથે કેવો વ્યવહાર કરવો તેની સમજૂતી આપે છે.

અનુક્રમણિકા

1. પરિચય 1

1.1 કોડના હેતુઓ 1

1.2 કોડના ઉપયોગો 1

2. મુખ્ય વચનબધ્ધતાઓ 2

2.1 તમારા પ્રત્યે અમારી વચનબધ્ધતા 2

2.1.1 તમારી સાથેના અમારા બધાજ વ્યવહારોમાં સારો અને યોગ્ય વર્તાવ 2

2.1.2 અમારી નાણાકીય ઉપજો અને સેવાઓ કેવી રીતે કામ કરે છે તે સમજાવવા સહાય કરવી. 3

2.1.3 તમારુ ખાતુ અને સેવાઓનો ઉપયોગ સમજાવવો. 3

2.1.4 ખોટી બાબતો ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક સુધારવી. 4

2.1.5 તમારી અંગત માહિતી ને ગુપ્ત અને સુરક્ષિત રાખવી. 4

2.1.6 કોડનો પ્રચાર 4

2.1.7 કોઈ પણ ભેદભાવ વગરની નીતિ અપનાવવી અને તેનો અમલ કરવો. 4

3. માહિતી પારદર્શિતા 5

3.1 સામાન્ય માહિતી 5

3.2 " ફોન ના કરશો " (Do Not Call) સુવિધા 5

3.3 વ્યાજના દરો 6

3.3.1 વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર 6

3.4 ટેરીફ શીડયુલ 6

3.4.1 ફી તથા ચાર્જિસ 6

3.4.2 ફી તથા ચાર્જિસ માં ફેરફાર 7

3.5 શરતો અને નિયમો 7

3.5.1 નિતી નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર 7

4. જાહેરાત, પ્રચાર અને વેચાણ 8

5. અંગતતા અને ખાનગીપણું 9

5.1 ધિરાણ માહિતી સંસ્થાઓ 9

6. લેણાની વસૂલાત 10

6.1 બાકી લેણાની વસૂલાત અને જામીનગીરીના કબજાની નીતિ. 11

7. ફરિયાદો, તકરાર અને પ્રતિસાદ 12

7.1 આંતરીક પદ્ધતિઓ 12

7.2 બેંકીંગ લોકપાલ યોજના 13

7.3 ગ્રાહકો સાથે મિટિંગ 13

7.4 શાખા સ્તરે ગ્રાહક સેવા સમીતિની મિટિંગ 13

8. ઉત્પાદનો અને સેવાઓ 13

8.1 થાપણોના ખાતાં 13

8.1.1 ખાતુ ખોલાવવું અને થાપણોના ખાતાનું સંચાલન 14

8.1.2 ખાતાની ફેરબદલી 14

8.1.3 બચત / ચાલુ ખાતાંઓ 15

8.1.3.1 લઘુત્તમ જમા રકમ 15

8.1.3.2 શૂલ્ક (ચાર્જિસ) 16

8.1.3.3 પાસબુક / સ્ટેટમેન્ટ 16

8.1.3.4 થાપણના ખાતાનું ઊર્ધ્વીકરણ 16

8.1.4 સગીરવયના ખાતાં 16

8.1.5 સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય ખાતાં 17

8.1.6 તમારુ ખાતું બંધ કરવું. 17

8.2 કલીઅરીંગ ચક્ર / વસૂલાત સેવાઓ 17

8.3 રોકડ વ્યવહારો 18

8.4 ડાયરેકટ ડેબીટ / સ્થાયી સૂચનાઓ 18

8.5 પેમેન્ટ રોકવાની (સ્ટોપ પેમેન્ટ) ની સવલત 19

8.6 ચેક / ઉધારવાની સૂચનાઓ 19

8.7 મુદતી થાપણો 20

8.7.1 મુદતી થાપણો સામે ધિરાણ (પેશગી) 21

8.8 મૃત ખાતેદારની રકમના દાવાનું નિરાકરણ 21

8.8.1 હયાત/નામિત વ્યકિતની કલમવાળા ખાતાં 21

8.8.2 હયાત/નામિત વ્યકિતની કલમ વગરના ખાતાં 22

8.8.3 દાવાના નિકાલની સમય મર્યાદા 22

8.8.4 પાકતી મુદત પહેલાં મુદતી થાપણ ખાતુ બંધ કરવું. 22

8.8.5 મૃત ખાતેદાર ના ખાતામાં જમા થતા નાણાંની માવજત 22

8.9 સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સ 23

8.10 વિદેશી હુંડિયામણની સેવાઓ 23

8.11 દેશમાં જ નાણાંની તબદીલી 24

8.12 ધિરાણ 24

8.12.1 લોન 25

8.12.1.1 સામાન્ય માહિતી 25

8.12.1.2 લોનની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા 25

8.13 જામીનગીરી 27

8.14 કેંન્દ્રીય નોંધણી 28

8.15 લેણાંની પતાવટ 28

8.16 (Securitization) લોન કે બાકી લેણાં વેચવાં 29

8.17 ઈલેકટ્રોનીક બેંકીંગ 29

8.17.1 PIN અને પાસવર્ડ 29

	8.17.2 ઈન્ટરનેટ બેંકીંગ	31
	8.17.3 મોબાઈલ બેંકીંગ	33
	8.17.4 ડેબીટ અને ક્રેડીટ કાર્ડ	34
	8.17.4.1 ગુમ થવું, ચોરી અથવા વિવાદાસ્પદ વ્યવહારો	35
	8.17.5 ક્રેડીટ કાર્ડ	37
	8.17.5.1 ક્રેડીટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ	38
	8.18 ત્રાહિત પક્ષના ઉત્પાદનો	39
	8.19 ધિરાણની સલાહની સવલત	40
	8.20 હિસાબોની નોંધ મેળવવી	40
9.	**શાખાનું બંધ થવું / સ્થળાંતર**	**40**
10.	**વિત્તીય સમાવેશ (Financial Inclusion)**	**41**
11.	**વરિષ્ઠ નાગરિકો**	**43**
12.	**તમારા ખાતાની સુરક્ષા**	**44**
	12.1 સલામત અને આધારભૂત બેંકીંગ તથા ચુકવણીની પધ્ધતિ	44
	12.2 અમને વર્તમાન પરિસ્થિતીથી વાકેફ રાખવા.	44
	12.3 તમારા ખાતાની ચકાસણી	44
	12.4 સંભાળ રાખવી	45
	12.5 ચૂકવણી રદ કરવી.	45
	12.6 નૂકસાનની જવાબદારી	46
	શબ્દકોશ	47 - 49

ગ્રાહકો માટેની બેંકની પ્રતિબધ્ધતાની આચારસંહિતા જાન્યુઆરી -૨૦૧૪

પરિચય

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

આ કોડ રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા એ નિર્દેશેલી નિયમનકારી અથવા નિયંત્રણકારી સૂચનાઓને બદલતી નથી કે ઓળંગતી નથી અને આપણે RBI ની વખતોવખત અપાતી આવી સૂચનાઓનું / નિર્દેશોનું પાલન કરીશું. કોડના ધોરણો કદાચ નિયમનકારી સૂચનાઓ કરતાં ઊંચા મૂલ્યો સ્થાપે અને ધોરણો આવાં ઊંચા જ રહેશે કે જે ઉચ્ચત્તમ પ્રણાલીને અનુસરે છે જે અમે સ્વૈચ્છિક રીતે તમારી સાથે સ્વીકારેલ છે.

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

આ કોડમાં ‘ તમે એટલે કે ગ્રાહક ’ અને ‘અમે’/‘ અમને’ એટલે કે એ બેંક જે ગ્રાહક જોડે વ્યવહાર કરે છે.

૧.૧ કોડના હેતુઓ :-

આ કોડ વિકસાવવામાં આવ્યો છે કારણ કે :

a. તમારી સાથેના વ્યવહારમાં ન્યૂનત્તમ ધારાધોરણો સ્થાપીને સારા અને યોગ્ય બેંકિંગ વ્યવહારોને પ્રોત્સાહન આપવું.

b. તમે અમારી પાસે યોગ્ય અપેક્ષા રાખી શકો તેવી પારદર્શિતા વધારવી.

c. સંચાલનના ઊંચા ધોરણો મેળવવા બજારના પરિબળોને સ્પર્ધાત્મક માધ્યમથી પ્રોત્સાહિત કરવા.

d. તમારા અને તમારી બેંક વચ્ચે યોગ્ય સુમેળભર્યા સંબંધો સ્થાપવા.

e. બેંકિંગ પદ્ધતિમાં વિશ્વાસ પ્રસ્થાપિત કરવો.

વિભાગ ૨ માં મહત્વની વચનબદ્ધતા દ્વારા કોડના ધારાધોરણો સમાવિષ્ટ છે.

૧.૨ કોડનો ઉપયોગ :-

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

(a) ચાલુ ખાતા, બચત ખાતા, બાંધી મુદતની રકમ, રીકરીંગ ડીપોઝીટ, પી.પી.એફ એકાઉન્ટ, અને અન્ય ડીપોઝીટ ખાતા.

(b) ચૂકવણની સેવાઓ જેવી કે પેન્શન, પે-ઓર્ડર, ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટ દ્વારા ભરણું, વાયર ટ્રાન્સફર અને બધા ઈલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારો દા.ત. આર.ટી.જી.એસ., એન.ઈ.એફ.ટી.

(c) સરકારી વ્યવહારો સંબંધિત બેંકની સેવાઓ.

(d) ડીમેટ ખાતા, ઇક્વિટી, સરકારી બોન્ડઝ

(e) ભારતીય ચલણી નોટ / સિકકા ફેરબદલીની સુવિધાઓ

(f) ચેકો નો સ્વીકાર , સેઈફ કસ્ટડીની સેવાઓ, સેઈફ ડીપોઝીટ લોકરની સુવિધાઓ.

(g) લોન ઓવરડ્રાફ્ટ અને ગેરંટી

(h) મુદ્રાની ફેરબદલી સહિત વિદેશી ચલણની સેવાઓ

(i) અમારી શાખાઓ અને / અથવા અમારા પ્રતિનિધિઓ કે એજન્ટો દ્વારા વેચાતી ઉપજો જેવી કે ત્રીજા પક્ષકારના વીમા અને રોકાણ.

(j) કાર્ડ પ્રોડકટસ જેવી કે ક્રેડીટ કાર્ડસ, ડેબીટ કાર્ડસ, એ.ટી.એમ.કાર્ડસ, સ્માર્ટ કાર્ડસ સેવાઓ (અમારી ગૌણ કંપનીઓ દ્વારા આપવામાં આવતા ક્રેડીટ કાર્ડસ સહિત).

શબ્દકોશમાં ઘાટા, કાળા શબ્દોના અર્થ આપવામાં આવ્યા છે.

૨.મુખ્ય વચનબદ્ધતા

૨.૧ આપના પ્રત્યે અમારી મુખ્ય વચનબદ્ધતાઓ :-

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

(a) બેંકના કાઉન્ટર ઉપર રોકડ / ચેકોની લેવડ દેવડ વગેરે જેવી ન્યૂનતમ બેંકિંગ સેવાઓ પૂરી પાડવી.

(b) અમોએ પ્રસ્તાવિત કરેલી ઉપજો અને સેવાઓ તેમજ પ્રણાલી અને પ્રક્રિયાઓ કોડમાં પ્રસ્થાપિત કરેલી વચનબદ્ધતાઓ અને ધારાધોરણ મુજબની હોય.

(c) અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ આનુશાંગિક કાયદાઓ અને નિયમો અનુસાર હોય અને તમારી જરૂરિયાતો પ્રમાણે યોગ્ય હોય.

(d) તમારી સાથેના અમારા વ્યવહારો, નૈતિક મૂલ્યોથી સુસજ્જ અને પારદર્શી રહે.

(e) સુરક્ષિત અને વિશ્વસનીય બેંકિંગ તથા ચૂકવણીની પદ્ધતિઓનું સંચાલન કરવું.

૨.૧.૨ અમારી નાણાંકીય ઉપજો અને સેવાઓ કેવી રીતે કામ કરે છે તેની તમને સમજ પડે તેની સહાય કરવા :

(a) નીચે પ્રમાણેની એક અથવા વધારે ભાષાઓમાં તમને માહિતીઓ આપવી - હિન્દી, અંગ્રેજી, અથવા અનુકૂળ સ્થાનિક ભાષા.

(b) અમારી જાહેરાતો અને પ્રોત્સાહનનું સાહિત્ય સ્પષ્ટ છે અને ગેરમાર્ગે દોરવાવાળું નથી તેની ખાત્રી કરવી.

(c) તમને અમારી ઉપજ, સેવાઓ, શરતો અને નિયમો, વ્યાજના દર / સેવાકીય ચાર્જિસ વગેરેની સ્પષ્ટ માહિતી મળે તેની ખાત્રી કરવી.

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

૨.૧.૩ તમારા એકાઉન્ટ અથવા સેવાઓના ઉપયોગ માટે મદદરૂપ થવા હેતુ:

(a) તમને નિયમિત રીતે યોગ્ય અદ્યતન માહિતી આપવી.

(b) વ્યાજના દર, અન્ય ચાર્જિસ તેમજ નિયમો અને શરતોની માહિતી આપતા રહેવી.

(c) તમારી જાણકારી માટે અમારી શાખાઓમાં નીચે મુજબની વિગતો પ્રદર્શિત કરવી.

i. આપને આપવામાં આવતી સેવાઓ.

ii. બચત ખાતાઓ અને ચાલુ ખાતાઓમાં જરૂરી, લઘુત્તમ રકમ તથા તેના અભાવે લાગુ પડતી દંડનીય રકમ.

iii. તમારી કોઈ ફરિયાદના નિવારણ માટે શાખાના કોઈ જવાબદાર અધિકારીનું નામ.

iv. શાખા ખાતે તમારી ફરિયાદનું નિવારણ ના થાય તો ઉપરના સ્તરે સંપર્ક કરવા ક્ષેત્રિય અધિકારી, ઝોનલ મેનેજર કે મુખ્ય મધ્યવર્તી અધિકારી ના (PNO) નામ અને સરનામા.

v. જે બેંકિંગ લોકપાલની હદમાં શાખાઓ આવરી લેવાઈ હોય તેનું નામ, સંપર્કની વિગતો.

vi. માહિતી પુસ્તિકાના સ્વરૂપમાં ઉપલબ્ધ તમામ માહિતી.

(d) અમારી નીચે જણાવેલી સેવાઓ માટેની નીતિઓ અમારી વેબસાઈટ ઉપર પ્રદર્શિત કરવી.

i. ડીપોઝીટ

ii. ચેકો એકત્રિત કરવા.

iii. તકરાર નિવારણ

iv. વળતર

v. લેણાની રકમનું ઉઘરાણું અને અવેજનો પુનઃ કબજો.

૨.૧.૪ ખોટી બાબતો ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક સુધારવા હેતુઃ

(a) ભૂલો તરત જ સુધારી અને તે ભૂલથી લાગેલા બેંક ચાર્જિસ ને લીધે તમને ભોગવવું પડેલું આર્થિક નુકસાન અમારી નીતિ મુજબ ભરપાઈ કરવું.

(b) તમારી ફરિયાદનું તુરંત નિવારણ કરવું.

(c) તેમ છતાં તમે સંતુષ્ટ ના હોય તો ફરિયાદ આગળ કેવી રીતે મોકલવી તે જણાવવું.

(d) તકનીકી નિષ્ફળતાને કારણે ઉદભવતી સમસ્યાઓ માટે વૈકલ્પિક માર્ગ બતાવવા.

૨.૧.૫ તમારી અંગત માહિતીને ગુપ્ત અને સુરક્ષિત રાખવી.

નીચેના પેરા નંબર ૫ માં બતાવ્યા પ્રમાણેની બાબતોને અનુરૂપ તમારી દરેક અંગત માહિતીને ગુપ્ત અને સુરક્ષિત રાખીશું.

૨.૧.૬ કોડનો પ્રચાર

અમે :

(a) અમારી પાસે ખાતુ ખોલાવો ત્યારે અને/અથવા માગણી કરવાથી કોડની નકલ તમને આપીશું.

(b) કોડને દરેક બ્રાંચમાં અને અમારી વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવીશું.

(c) કોડને લગતી માહિતી આપી શકે અને એનો અસરકારક રીતે ઉપયોગ કરે તેવી રીતે સ્ટાફને તાલીમ મળે તેની ખાતરી આપીશું.

(d) કોડ અને તેને લગતી માહિતી વિશે ગ્રાહકમાં જાગૃતિ આવે તેવાં પગલાં લઈશું.

૨.૧.૭ કોઈપણ ભેદભાવ વગરની નીતિ અપનાવી તેનો અમલ કરવો.

અમે તમારી ઉંમર, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ , ધર્મ, ખોડ ખાંપણ કે આર્થિક પરિસ્થિતી ના આધારે કોઈ ભેદભાવ રાખીશું નહીં.

3. માહિતી પારદર્શિતા

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

(a) અમારી શાખાઓમાં લાગેલ નોટિસ બોર્ડ ઉપરથી.

(b) અમારી શાખાઓ કે હેલ્પલાઈનનો સંપર્ક કરીને

(c) અમારી વેબસાઈટ દ્વારા

(d) અમારી અધિકૃત સ્ટાફ / હેલ્પ ડેસ્ક ઉપર પૂછપરછ કરીને.

(e) અમારી શાખાઓમાં ટેરિફ શિડયુઅલ વાંચીને / વેબસાઈટ જોઈને.

૩.૧ સામાન્ય માહિતી

અમે :

(a) તમારી જરૂરિયાતોને અનુકૂળ હોય એવા ઉત્પાદન કે સેવાઓની માહિતી આપીશું.

(b) Basic Savings Bank Deposit ખાતુ ખોલાવવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજો ની માહિતી અમારી બધી જ શાખાઓમાં દ્વિભાષીય / ત્રિભાષીય રૂપમાં પ્રદર્શિત કરીશું.

(c) તમને રસ હોય તે પ્રકારની અમારી સ્પષ્ટ માહિતી અને ઉત્પાદનના મહત્વ અંગે જેમાં વ્યાજના દર, અન્ય ખર્ચા વગેરેનો સમાવેશ પણ થાય છે તે આપીશું.

(d) અમારા ઉત્પાદનો તેમજ સેવાઓ મેળવવાના વિવિધ માર્ગો જેવાં કે શાખાઓ દ્વારા, એટીએમ, ફોન, નેટ બેંકીંગ તેમજ તેની ઊંડાણપૂર્વકની સમજ આપીશું.

(e) અમારા કાયદા, નિયમન તથા આંતરિક નીતિ અંતર્ગત તમારી ઓળખ અને સરનામું મેળવવા કયા પુરાવા જોઈશે તે તમોને જણાવીશું.

(f) ખાસ કરીને તમારા ડિપોઝીટ ખાતાઓ, સેફ કસ્ટડીમાં રાખેલી ચીજ વસ્તુઓ, તેમજ સેફ ડિપોઝીટ વોલ્ટમાં નામાંકનની (નોમીનેશનની) સુવિધા માટે તમારા હકકો અને જવાબદારીની જાણ કરીશું.

૩.૨ " ફોન ના કરશો " (ડુ નોટ કોલ) ની સુવિધા

તમોએ અમારી બેંકમાં " ફોન ન કરશો " સુવિધામાં નોંધણી કરાવેલ હોય અગર સીધે સીધી કે તમારા સેવા પ્રદાતા દ્વારા " રાષ્ટ્રિય ફોન ન કરવો નોંધણી " માં વ્યવસ્થા કરી હોય તો અમારા ઉત્પાદન કે સેવાઓની અવાંછિત વ્યાપારી જાહેરાતો ફોન / એસ.એમ.એસ / ઈ - મેઈલ દ્વારા તમને નહીં આપીએ તેમ છતાં

પણ આપના ખાતાના પત્રકોની માહિતી, અન્ય જરુરી સલાહસૂચનો, તમારા ખાતાના વ્યવહારો અંગે ચેતવણીઓ અને હાલમાં આપને ઉપલબ્ધ સેવાઓ ઉપર આ સુવિધા લાગુ પડશે નહીં.

3.3 વ્યાજના દરો

અમો તમને નીચે મુજબની માહિતી આપીશું.

(a) તમારા ડીપોઝીટ અને લોન ખાતા માં લાગુ પડતા વ્યાજના દરો.

(b) જો લોન નિશ્ચિત વ્યાજના દર વાળી હોય તો લોન એગ્રીમેન્ટમાં વ્યાજમાં રીસેટ કલોઝની માહિતી અને કઈ તારીખથી તે લાગુ પડશે તેની માહિતી.

(c) જો લોન તરલ વ્યાજના દર (ફ્લોટીંગ રેટ) વાળી હોય તો " રેફરન્સ રેટ " કે જે તરલ વ્યાજના દર સાથે સંલગ્ન હોય અને રેફરન્સ રેટ દ્વારા લાગુ પડતા અધિક મૂલ્ય કે છૂટ પછી તમારી લોન ઉપર વાસ્તવિક વ્યાજનો દર કેટલો થાય તેની જાણકારી આપવામાં આવશે.

(d) તમારી પાસે લોનના વ્યાજનો દર સ્થિર વ્યાજના દરથી તરલ (floating) વ્યાજના દર અથવા તેથી ઊલટું તેવો વિકલ્પ હોય તો તે પ્રમાણે થતા ચાર્જિસ નો દર.

(e) કયા સમયાંતરે અમો તમને ડિપોઝીટ ઉપર વ્યાજ આપીશું અને લોન ઉપર કયારે વ્યાજ વસૂલીશું.

(f) અમો તમારી ડિપોઝીટ ઉપરના વ્યાજ અથવા લોન ઉપરના વ્યાજની ગણતરી કેવી રીતે કરીએ છીએ તેની માહિતી.

3.3.૧ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર

નીચે જણાવેલમાંથી કોઈ વિકલ્પ દ્વારા લોનના વ્યાજનાં દરમાં ફેરફાર અને રેફરન્સ રેટ જે તરલ વ્યાજના દર સાથે સંલગ્ન છે તેમાં ફેરફારની જાણ એક પખવાડિયા ની અંદર કરીશું.

i. પત્ર દ્વારા

ii. ઈ-મેઈલ થી

iii. એસ.એમ.એસ થી

અમે અમારી શાખાઓમાં નોટીસ બોર્ડ ઉપર પ્રદર્શિત કરીને તેમજ વેબસાઈટ ઉપર માહિતી આપીશું.

3.૪ પ્રશુલ્ક યાદી (ટેરીફ શીડયુલ)

3.૪.૧ ફી તથા ખર્ચા

(a) અમો સુનિશ્ચિત કરીશું કે અમારી ફી અને વિવિધ સેવા દરો બેંકની સમિતિ દ્વારા અગર તેમના દ્વારા માન્ય સક્ષમ અધિકારી દ્વારા મંજૂર થયેલ હોય તદુપરાંત તે વ્યાજબી અને સમાન વર્ગના ગ્રાહકો માટે ભેદભાવ વગરના હોય.

(b) અમે પ્રશુલ્ક યાદીને અમારી વેબસાઈટ ઉપર મુકીશું ઉપરાંત તમારી જાણ માટે દરેક શાખામાં ઉપલબ્ધ કરાવીશું. તમામ શાખાઓમાં પ્રશુલ્ક યાદી મળી શકે તેવી જાહેરાત તમામ શાખાઓમાં કરીશું.

(c) તમારી પસંદગીની પ્રોડકટસ્ કે સેવાઓમાં થતા ચાર્જિસ ની માહિતી અમારી પ્રશુલ્ક યાદીમાં આપીશું.

(d) તમારા દ્વારા પસંદ કરાયેલી કોઈ પ્રોડકટ કે સેવા સાથે સંલગ્ન નીતિ નિયમોની અવગણના / ઉલ્લંઘન બાબતે લાગતી દંડનીય રકમની માહિતી આપીશું.

૩.૪.૨ ફી અને દરોમાં ફેરફાર

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

૩.૫ શરતો અને નિયમો

(a) તમોએ અમારી પાસે માંગેલ ઉત્પાદનો કે સેવાઓના નીતિ નિયમો અંગે જરૂરી સલાહ આપીશું.

(b) બધા નીતિ નિયમો, યોગ્ય અને તે સુસંગત હકકો અને જવાબદારીઓ સ્પષ્ટ રીતે સાદી અને સરળ ભાષામાં સમજાય તેમ હશે.

૩.૫.૧ નીતિ નિમયોમાં ફેરફારો

(a) જો નીતિ નિયમોમાં ફેરફારો થાય તો તેને લાગુ થવાના એક માસ અગાઉ નીચેનામાંથી કોઈ એક અગર વધુ માધ્યમ દ્વારા આ ફેરફારો કયારથી લાગુ પડશે તે જણાવીશું.

i. પત્ર દ્વારા

ii. સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટ દ્વારા

iii. એસ.એમ.એસ. દ્વારા

iv. ઈ-મેઈલ થી

ઉપરોકત માહિતી અમારી શાખાઓમાં નોટિસ બોર્ડ ઉપર અને અમારી વેબ સાઈટ ઉપર પણ પ્રાપ્ય હશે.

(b) સામાન્યત: ફેરફારો આગામી એક માસમાં લાગુ પડે તેમ હોય તેવી વ્યવસ્થા હોય છે.

(c) જો અમે કોઈ ફેરફાર નોટીસ આપ્યા વગર કર્યો હશે તો તેની જાણ અમો તમને ૩૦ દિવસમાં કરીશું અને જો તેથી તમને કોઈ નુકસાન થતું હશે તો આ સુધારેલા ફેરફાર દ્વારા થતા વધારાના ચાર્જિસ કે વ્યાજ ચૂકવ્યા વગર તમે વગર નોટીસે ખાતુ બંધ કરી શકશો કે અન્ય યોગ્ય જગ્યાએ તબદીલ કરી શકશો.

(d) અમે અમારી વેબસાઈટ ઉપર નીતિ નિયમોમાં ફેરફાર અંગે તુર્ત જ જણાવીશું અને તમારી માંગણી મુજબ નવા નીતિ નિયમોની નકલ તમને આપીશું.

4. જાહેરખબર, બજાર પ્રચાર અને વેચાણ

(a) અમે તકેદારી રાખીશું કે અમારી જાહેરાતો અને પ્રોત્સાહક સાહિત્ય સ્પષ્ટ હોય અને એ ગેરમાર્ગે દોરનારું ના હોય.

(b) અમે અમારી બેંકિંગ સર્વિસ, ઉત્પાદન કે જેમાં વ્યાજના દરનો પણ સમાવેશ થાય એવી જાહેરાતો અને પ્રોત્સાહક સાહિત્યમાં બીજી કોઈ ફી કે અન્ય કોઈ દર સંબંધિત નીતિ નિયમોની જાણકારી તમારી માંગણી મુજબ આપીશું.

(c) જો તમને પૂરક સેવાઓ આપવા માટે ત્રાહિત એજન્સીની જરૂર પડે અને જો તેમને તમારી અંગત માહિતી આપવાની થાય તો તેઓ અમારી જેમ જ તકેદારી રાખી અને ગુપ્ત રાખશે.

(d) વખતોવખત અમે, તમે લીધેલી સેવાઓના વિવિધ પરિબળો તેમજ અમારા ઉત્પાદનો વિશે ઈ-મેઈલ, એસ.એમ.એસ. કે ટેલિફોન દ્વારા જણાવીશું. જો તમે ' ફોન ના કરવો ', સેવા ની નોંધણી નહીં કરાવી હોય તો અમારા અન્ય ઉત્પાદનો અને સેવાઓના પ્રોત્સાહક પ્રસ્તાવો તમને જણાવીશું.

(e) અમારા દ્વારા અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓના પ્રચાર અને વેચાણ માટે ' ડાયરેકટ સેલિંગ એજન્ટ' (ડી.એસ.એ.) નીમવામાં આવે છે. તમારી સાથે એમના વ્યવહારો માટે આચારસંહિતા ઘડેલી છે અને આવા ડી.એસ.એ. અમારા ઉત્પાદન અને સેવાઓના વેચાણ સમયે ફોન દ્વારા કે રૂબરૂ મુલાકાત કરી શકે. આવી ત્રાહિત એજન્સી કે એજન્ટ એ સમયે આ આચારસંહિતાનું પાલન કરશે.

(f) આપના તરફથી અમારા પ્રતિનિધિ / કુરિયર અથવા DSA ના આપની સાથે દુર્વ્યવહાર કે આચારસંહિતાનો ભંગ અંગે ફરિયાદ મળશે તો અમે તેની સંપૂર્ણ તપાસ કરવા યોગ્ય પગલાં લઈશું. ફરિયાદનો તુરંત નિકાલ કરીશું અને એ દ્વારા આપને કોઈ આર્થિક નુકશાન થયું હોય તો અમારા વળતરની નીતિ મુજબ આપને ભરપાઈ કરી આપીશું.

(g) અમે તકેદારી રાખીશું કે કોઈપણ ત્રાહિત પક્ષ જે અમારા બદલે અમારા ઉત્પાદનોનું વેચાણ કરે છે તેમને વેચાણ થયા બાદ જે રકમ કે કમીશન મળે છે તે જણાવે.

5. અંગતતા અને ખાનગીપણું

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

(b) તમારા ખાતા અંગેની માહિતી જે તમારા દ્વારા કે અન્ય રીતે મળેલી હોય તે અન્ય કંપનીઓ / એકમોને નીચે જણાવેલ કેટલાક અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય આપીશું નહીં.

i. જો અમારે કાયદા મુજબ અગર બેંકિંગ નિયામક ને આપવાની જરૂર પડે.

ii. જાહેર જનતા પ્રત્યે ફરજના ભાગરૂપે એ આપવી જરૂરી બને.

iii. જો અમારા હિત માટે કોઈને અમારે માહિતી આપવી પડે. (દા.ત. છેતરપીંડી રોકવા) પરંતુ તમારા નામ કે સરનામાં સહિત તમારા એકાઉન્ટની કોઈ માહિતી કોઈને આપીશું નહીં અગર અમારા ગ્રુપની કંપનીઓને પણ વેચાણ પ્રસારના ઉપયોગ માટે આપીશું નહીં.

iv. જો તમે માહિતી આપવા માટે અમને અધિકાર આપો તો.

v. જો અમને બેંકર રેફરન્સ આપવાનું કહેવામાં આવે તો તે આપતા પૂર્વે તમારી લેખિત પરવાનગી જરૂરી છે.

(c) જો તમે અમને સ્પષ્ટ રીતે અધિકૃત કરો નહીં ત્યાં સુધી બજાર પ્રચારના હેતુઓ માટે અમે કે અન્ય કોઈ દ્વારા તમારી વ્યકિતગત માહિતીનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે નહીં.

૫.૧ તમે જયારે ધિરાણ માટે અરજી કરો ત્યારે

(a) અમે તમને ક્રેડીટ ઇન્ફોર્મેશન કંપનીઓ (C.I.Cs) ના કામની જાણકારી આપીશું અને અમારા દ્વારા તેઓ દ્વારા આપેલી માહિતી તમને આપવા યોગ્ય ધિરાણ ઉપર શું અસર કરશે તે તમને જણાવીશું.

(b) આપના દ્વારા માંગેલી અને નિશ્ચિત ફી ભર્યા બાદ અમે સી.આઈ.સી દ્વારા મળેલી માહિતીની નકલ આપીશું.

(c) અમે નિશ્ચિત સમયાંતરે તમોએ અમારી પાસેથી લીધેલા ધિરાણની વિગત સી.આઈ.સી ને આપીશું.

(d) સી.આઈ.સી. ને તમારા આપેલા અંગત ધિરાણની વિગતો આપીશું જયારે

(i) તમે ચૂકવણીમાં પાછળ રહી ગયા હોવ.

(ii) બાકી લેવાના નાણાં વિવાદમાં હોય.

(e) જયારે તમારું ધિરાણ ખાતું ચૂકવણીમાં અનિયમિત હતું પણ ત્યારબાદ તમે તે સરભર કરી દીધું છે તો તેની માહિતી પણ અમે સી.આઈ.સી ને ત્યાર પછીના રિપોર્ટમાં મોકલાવીશું.

(f) તમારી માંગણી મુજબ તમને આપેલા ધિરાણ / લોનની માહિતી જે અમે સી.આઈ.સી. ને મોકલાવીએ છીએ તેની જાણકારી તમને આપીશું.

6. લેણાંની વસુલાત

(a) જયારે અમો તમને લોન આપીશું ત્યારે તમારા દ્વારા થવાની પુનઃ ચૂકવણીનાં માળખાંની વિગત જેવી કે રકમ, કુલ સમયગાળો અને પુનઃ ચૂકવણીનાં હપ્તા વગેરે જણાવીશું તેમ છતાં જો તમે ધિરાણ પુનઃ ચૂકવણીની શરતો મુજબ ચૂકવણું નહી કરો તો અમે જે તે જગ્યાના કાયદા મુજબ બાકી લેણાંની વસુલાત કરીશું.

(b) અમારી પાસે લેણાંની વસુલાત અને જામીનગીરીનો પુનઃ કબ્જો મેળવવા તેમજ વસુલાત માટે એજન્ટો નીમવા અમારી સમિતિ દ્વારા માન્ય પ્રણાલી છે.

(c) લેણાંની વસુલાત માટે એજન્ટો નીમવા, પ્રવર્તમાન કાયદો, ધારા ધોરણ માર્ગદર્શન અને નીતિ અને લાઈસન્સ અને નોંધણી જેવી બાબતોને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે.

(d) અમે તકેદારી રાખીશું કે અમારા ઉઘરાણીના એજન્ટો તેમની જવાબદારી માટે સંભાળ રાખે અને સંવેદનશીલ હોય તે માટે તાલીમબધ્ધ હોય તેમજ અમે એ પણ જોઈશું કે તેઓ મર્યાદાનું ઉલ્લંઘન કરે નહીં.

(e) અમારી ઉઘરાણીની નીતિ, વિનમ્રતા, યોગ્ય કાર્યવાહી અને સમજાવટને આધીન છે. અમે ગ્રાહકના ભરોસામાં વૃદ્ધિ અને લાંબાગાળાના સંબંધોમાં માનીએ છીએ.

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

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

(h) તમારા ઉઘરાણીના નાણાંની વસુલાત માટે કાર્યવાહી કરતા પહેલાં અમે તમને લેખિતમાં જાણ કરીશું જેમાં વસુલાત એજન્સી કે એજન્ટનું નામ કે જેને તમારો કેસ સોંપવામાં આવ્યો છે અને તેનું સરનામું અને ટેલિફોન નંબરનો સમાવેશ હશે.

(i) અમે અમારા દ્વારા નીમવામાં આવેલી વસુલાત એજન્સી / કંપનીની વિગતો અમારી વેબસાઈટ ઉપર મૂકીએ છીએ.

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

(k) વસુલાત માટે અને / અથવા મિલકતના કબ્જા માટે આવેલ અમારા કર્મચારી અથવા અધિકૃત વ્યકિત એમની / તેણીની ઓળખાણ આપશે અને તેમને આપેલ અધિકૃત પત્ર બતાવશે અને તમે વિનંતી કરશો તો તમને તેનું / તેણીનું બેંક દ્વારા અપાયેલું ઓળખપત્ર બતાવશે.

(i) અમારો તમામ કર્મચારી વર્ગ અથવા અમારા દ્વારા અધિકૃત કોઈ વ્યકિત વસુલાત માટે અને / અથવા મિલકતના કબ્જા માટે આવેલ હશે તે નીચે મુજબના માર્ગદર્શનને અનુસરશે:

(ii) તમારો સંપર્ક તમારી કોઈ પસંદગીની જગ્યાએ નહીં તો તમારા રહેઠાણ પર અને ત્યાં ન મળી શકો તો તમારા ધંધા કે વ્યવસાયના સ્થળે કરશે.

(iii) તમને મળવા આવેલ વ્યકિતની ઓળખ અને અધિકારોની માહિતી પણ તમને આપવામાં આવશે.

(iv) તમારૂં અંગતપણું જળવાશે.

(v) તમારી સાથેની વાતચીત સભ્ય ભાષામાં થશે.

(vi) સામાન્ય રીતે તમારો સંપર્ક સવારે ૭ થી સાંજે ૭ ના ગાળામાં કરવામાં આવશે સિવાય કે તમારા ધંધા કે વ્યવસાય સંબંધે અનુકૂળ ન હોય.

(vii) શકય હશે ત્યાં સુધી કોઈ નિશ્ચિત સમય કે સ્થળે સંપર્ક ન કરવાની તમારી વિનંતી ગ્રાહય રાખવામાં આવશે.

(viii) તમને કેટલી વાર અને કયારે ફોન કરાયો અને વાતચીતની લેખિત નોંધ રાખવામાં આવશે.

(ix) બન્ને પક્ષો સ્વીકાર્ય હોય અને યોગ્ય રીતે પતે તે પ્રમાણે તમારા બાકી લેણાં અંગેની તકરાર કે તફાવતનું નિવારણ લાવવા તમને સંપૂર્ણરૂપે મદદ મળશે.

(x) વસુલાત માટે તમારા સ્થળે આવનાર વ્યકિત સભ્ય અને શિસ્તબધ્ધ વર્તન કરશે. અમારા કર્મચારી / એજન્ટ કોઈપણ પ્રકારની ધાક ધમકી કે હેરાનગતિ જેવી કે મૌખિક કે શારિરીક કરશે નહીં જેમાં જાહેરમાં અપમાનિત કરવું, કૌટુંબિક સભ્યો, મિત્રો કે ઓળખીતાઓ સામે શાંતિનો ભંગ અનામી કે ધમકી ભર્યા ફોન અગર ખોટા કે ગેરમાર્ગે દોરવાવાળી વર્તણૂક નહીં કરે તેમ છતાં તમારે તમારા સંપર્કની વિગતો આપવી અને અદ્યતન કરાવવી જરૂરી છે. જો બેંક તમે આપેલી વિગતો પ્રમાણે તમારો સંપર્ક ના કરી શકે તો જાહેર સ્ત્રોત દ્વારા તમારા મિત્રો / સંબંધીઓનો સંપર્ક કરશે.

(xi) અસામાન્ય સંજોગો જેવાં કે કુંટુંબમાં કોઈનું મૃત્યુ કે અગત્યના કૌટુંબિક પ્રસંગ જેવાં કે લગ્ન વગેરેમાં નાણાંની વસુલાત માટે આવવાનું કે ફોન કરવાનું ટાળશે. અમારા વસુલાત એજન્ટની ખરાબ વર્તણુંક અંગેની તમારી ફરિયાદની અમે ચોકકસ તપાસ કરીશું.

૬.૧ બાકી નાણાંની વસુલાત અને જામીનગીરી ના કબ્જાની નીતિ :

અમારી બાકી નાણાંની વસુલાત અને જામીનગીરી ના કબ્જાની નીતિ કાયદા ને સુસંગત હશે. અમારી આ નીતિ અમારી વેબસાઈટ ઉપર મૂકેલી હશે અને તમારી જાણ માટે અમારી શાખાઓમાં પણ ઉપલબ્ધ હશે.

7. ફરિયાદ, તકરાર અને પ્રતિસાદ

૭.૧ આંતરિક કાર્યવાહી :-

(a) જો તમે ફરિયાદ કરવા માંગતા હો તો અમે જણાવીશું કે :

(i) ફરીયાદ કેવી રીતે કરવી.

(ii) ફરિયાદ કયાં કરી શકાય.

(iii) ફરિયાદ કોને કરી શકાય.

(iv) જવાબ કયારે મળી શકે.

(v) તકરાર નિવારણ માટે કોનો સંપર્ક કરવો.

(vi) જો આ નિવારણના નિષ્કર્ષ થી તમને સંતોષ ના હોય તો શું કરવું.

(b) તમારા કોઈ પણ પ્રશ્નોના હલ માટે અમારા કર્મચારીઓ તમને મદદ કરશે.

(c) તમારી ફરિયાદના ત્વરીત અને સરળ ઉકેલ માટે અમારી પદ્ધતિની વિગતોથી તમને વાકેફ કરીશું.

(d) તમારે કોઈ તકરાર હોય તો બેંકની શાખામાં કયા અધિકારીનો સંપર્ક કરવો તે જણાવીશું. જો શાખાના સ્તરે ફરિયાદનું નિવારણ ના થઈ શકે તો તમે ક્ષેત્રિય અધિકારી / ઝોનલ મેનેજર / મુખ્ય મધ્યવર્તી આધિકારી (PNO) નો સંપર્ક કરી શકો જેમનાં સરનામાં શાખાઓમાં દર્શાવેલ હોય છે.

(e) જો તમે લેખિત ફરિયાદ કરેલી હશે તેની સ્વીકૃતીની જાણ તમને એક અઠવડિયામાં કરીશું. જો તમે અમારા અધિકૃત ફોન ઉપર, મદદ માટેના કાઉન્ટર કે ગ્રાહક સેવા નંબર ઉપર ફરિયાદ કરી હશે તો તમને ફરિયાદનો સંદર્ભ નંબર (રેફરન્સ નંબર) આપીશું અને યોગ્ય સમયની અંદર તેમાં થયેલ પ્રગતિ અંગે જાણ કરતાં રહીશું.

(f) વિગતની સંપૂર્ણ તપાસ બાદ તમારી ફરિયાદ મળ્યાના 30 દિવસમાં તેનું નિરાકરણ લાવવા પ્રયત્ન કરીશું અથવા શા માટે હજુ વધુ સમય જોઈશે તે જણાવીશું તથા તે ફેસલાથી તમને સંતોષ ના હોય તો તમારી ફરિયાદ આગળ કેમ લઈ જવી તે જણાવીશું.

(g) ફરિયાદ કર્યા ના 30 દિવસની અંદર જો તમને તેનો સંતોષકારક ખુલાસો ના મળે અને તમારી ફરિયાદને વધુ સારો પ્રતિસાદ મળે તે હેતુથી અન્ય માર્ગે જવા માંગતા હોવ તો તમે બેંકીંગ લોકપાલ યોજના અંતર્ગત RBI દ્વારા નિયુક્ત બૅન્કિંગ લોકપાલ નો સંપર્ક કરી શકો છો. આ સંદર્ભે અમારા કર્મચારી તમને યોગ્ય માર્ગદર્શન પૂરૂં પાડશે.

૭.૨ બેંકીંગ લોકપાલ યોજના

અમે બેંકીંગ લોકપાલ યોજનાની માહિતી અમારી વેબસાઈટ ઉપર મુકીશું. મામૂલી ફી ચૂકવીને અરજી કરવાથી તેની નકલ તમને મળી શકશે જે બેંકીંગ લોકપાલની કાર્યવાહીની હદમાં જે શાખાઓ આવરી લેવાઈ હોય તે શાખાઓમાં તે બેંકીંગ લોકપાલનું નામ તથા સંપર્ક માટેનો ફોન નંબર પ્રાપ્ત હશે.

૭.3 ગ્રાહકોની સભા

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

૭.૪ બ્રાન્ચ સ્તરે ગ્રાહક સેવા સમિતિની સભા

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

8. ઉત્પાદન અને સેવાઓ

૮.૧ ડિપોઝીટ ખાતાઓ

(a) તમે અમારી પાસે વિવિધ ખાતાઓ જેવાં કે બચત ખાતાં, બાંધી મુદતના ખાતાં, ચાલુ ખાતાં વિગેરે ખોલાવી શકો છો. નીચે જણાવેલ રીતે તમે આવાં ખાતા ખોલાવી શકો છો.

(i) સિંગલ (વ્યકિતગત)

(ii) જોઈન્ટ (બે કે વધુ વ્યકિતઓનું સહિયારું)

(iii) જોઈન્ટ (એક અથવા બીજા દ્વારા સંચાલિત) (Either or Survivor)

(iv) જોઈન્ટ (પહેલા અથવા હયાત દ્વારા) (Former or Survivor)

(v) જોઈન્ટ (બીજા અથવા હયાત દ્વારા) (Later or Survivor)

(vi) બીજી અન્ય રીતે.

(b) લઘુતમ રકમ જમા રાખવાની ફરજ વગર અમે દરેકને " બેઝીક સેવિંગ્ઝ બૅંક ડીપોઝીટ એકાઉન્ટ " (બી.એસ.બી.ડી એકાઉન્ટ) (સામાન્ય બચત થાપણ ખાતું) ખોલવાની છૂટ આપીશું. ખાતુ ખોલાવતા સમયે અમે તમને પારદર્શી રીતે તે અંગેની માહિતી આપીશું અને તમને સામાન્ય સવલતો વિનામૂલ્યે પૂરી પાડીશું.

(c) ઉપરોકત ખાતાં શકય હશે ત્યાં તમારી પસંદગીકૃત વ્યકિતની નોંધણી (નોમીની) સહીત ખોલી શકાશે. ખાતું ખોલાવવા માટેના ફોર્મમાં નોમીનેશનનો વિકલ્પ આપીશું જેમાં આ નોમીનીનું નામ પાસબુક / ખાતાનું

સ્ટેટમેન્ટ / બાંધી મુદતની થાપણની રસીદ માં સામેલ કરી શકાશે. ખાતુ ખોલાવતી વખતે નોમીનેશન થી મળતી સવલતો વિશે જણાવીશું.

(d) તમારા દ્વારા મળેલ નોમિનેશનની માહિતીની પ્રાપ્તિ અંગે સ્વીકૃતી આપીશું અને અમારા માહિતી સંગ્રહમાં તેનું તમારી પાસબુક / ખાતાનું સ્ટેટમેન્ટ બાંધી મુદતની થાપણમાં તેનું નામ દાખલ કરીશું અને તમારી વિનંતી મુજબ તે નોમીની તરીકે દર્શાવીશું.

(e) ખાતુ ખોલાવતા સમયે તમને રોકડ જમા કરાવવાની સગવડ બીજા ખાતામાં પૈસા ટ્રાન્સફર કરવા વિગેરે જાતની અમારી સુવિધાની માહિતી અને તેની અસરો વિશે જણાવીશું.

૮.૧.૧ ખાતું ખોલાવવું અને થાપણના ખાતાનું સંચાલન

થાપણનું ખાતું ખોલતાં પૂર્વે અમે :

(a) " તમારા ગ્રાહકને ઓળખો " (કે.વાય.સી) માર્ગદર્શિકા હેઠળ જરૂરી તમામ ખાત્રી કરીશું.

(b) તે માટે તમને જરૂરી દસ્તાવેજ અને પુરાવા રજૂ કરવા જણાવીશું.

(c) અમારી કે.વાય.સી ની જરૂરિયાત મુજબ કે અન્ય કાયદાકીય ધોરણે તમારી પાસેથી માહિતી માંગીશું. આ સિવાયની અન્ય કોઈ માહિતીની જરૂર પડેથી તમને તેનું કારણ જણાવી અલગથી માંગીશુ. આ માહિતી જો કાયદા દ્વારા બંધનકર્તા નહીં હોય તો તે આપવી મરજીયાત રહેશે. આ માહિતી કાયદાપાલન માટે અગર બેંકીંગ નિયંત્રક દ્વારા જરૂરી નહીં હોય ત્યાં સુધી ગુપ્ત રાખવામાં આવશે.

(d) ખાતુ ખોલાવવા માટેનું ફોર્મ આપીશું જેમાં તે માટે જરૂરી માહિતી અને તેની ખરાઈ માટે તેમજ કે.વાય.સી. ના માર્ગદર્શન મુજબ જરૂરી દસ્તાવેજો રજૂ કરવા તે અંગેની માહિતી હશે.

(e) સમયાંતરે અમારી માંગણી મુજબ કે.વાય.સી. માટેના જરૂરી દસ્તાવેજો રજૂ કરવાના રહેશે જેથી અમારા રેકોર્ડ માં તેની નોંધ રહે.

(f) થાપણદારનું ખાતું ખોલાવતા સમયે તેની પ્રક્રિયા અને જરૂરી ખુલાસા કરવામાં આવશે.

(g) તમે જે થાપણ જમા કરાવવાની સવલતની આશા રાખતા હોવ તે અંગેના ખૂબ અગત્યના નીતિ નિયમો (એમ.આઈ.ટી.સી) અમે જણાવીશું.

(h) જે તે સમયે અમલમાં હશે તે મુજબના ઇન્સ્યોરન્સ નું રક્ષાણ અમે તમને ખાતુ ખોલાવતા સમયે આપીશું જો કે તે (DICGC) " ડીપોઝીટ ઈન્સ્યુરન્સ એન્ડ ક્રેડીટ ગેરંટી કોર્પોરેશન " ની શરતો અને મર્યાદાઓ ને આધિન હશે.

૮.૧.૨ ખાતામાં ફેરબદલી

(a) જો તમે તમારી પસંદગીથી ચાલુ / બચત ખાતું ખોલાવ્યું હોય અને તેનાથી સંતુષ્ટ ના હોવ તો પ્રથમવાર ખાતામાં પૈસા જમા કરાવ્યાના ૧૪ દિવસની અંદર તમે અમને મળીને અમારા બીજા ખાતાઓમાંથી કોઈ પસંદ કરી તેની ફેરબદલી કરાવી શકો છો અગર તો તમે તમારા નાણાં પરત માંગી શકો છો જે તમને જે તે વ્યાજ સહીત પરત મળશે. અમે નોટીસ પિરિયડ કે કોઈ અન્ય ચાર્જિસ વસૂલીશું નહીં.

(b) જો તમે તમારું ચાલુ / બચત ખાતું બંધ કરાવવા ઈચ્છશો તો તમારી સૂચના મળે થી કામકાજના ત્રણ દિવસની અંદર તેનું પાલન થશે જો કે તે માટે જરૂરી ઔપચારિક વિધીઓ અને જરૂરી દસ્તાવેજો તમારે આપવાના રહેશે.

(c) અમે તમારું ખાતું તમારી સૂચના મળેથી ત્રણ દિવસ ની અંદર સરનામાના નવા પુરાવા નો આગ્રહ રાખ્યા વિના અને તમારા વર્તમાન (નવા) સરનામા અંગેના સ્વયં ઘોષણાપત્ર ના આધારે અન્ય શાખામાં ટ્રાન્સફર કરીશું. તે માટેનો દસ્તાવેજી પુરાવો તમારે ત્યારબાદ છ માસમાં આપવાનો રહેશે. ખાતુ કામકાજ માટે સક્ષમ બનતાં તેની જાણ તુર્ત જ તમને કરવામાં આવશે. નવી શાખામાં તમારી ચાલુ સૂચનાઓ / સીધેસીધું ઉધાર (ડાયરેકટ ડેબીટ) જો લાગુ પડતું હોય તો, વિગેરેની જાણ કરીશું.

૮.૧.3 બચત / ચાલુ ખાતાઓ

જયારે તમે જમા ખાતું ખોલાવશો ત્યારે અમે :

(a) નિશ્ચિત સમયગાળામાં ખાતાકીય વ્યવહારો જેવાં કે રોકડ ઉપાડ વિગેરે વિના મૂલ્યે કેટલાં કરી શકશો તે જણાવીશું.

(b) જો વ્યવહારોની સંખ્યા મર્યાદા થી વધુ થાય તો કયા પ્રકારનો ચાર્જ લાગશે તેની માહિતી આપીશું. આ ચાર્જિસ ની વિગતો ટેરીફ શિડયુલ (જકાતપત્રક) માં સમાવિષ્ટ હશે.

(c) તમને તમારી બચતની થાપણ ઉપર કેટલું વ્યાજ મળે, તે કઈ રીતે ગણવામાં આવે અને તે કેટલા સમયગાળામાં મળવા પાત્ર થાય તે જણાવીશું.

૮.૧.3.૧ લઘુત્તમ જમા રકમ

(a) અમારી શાખાઓમાં બચત ખાતામાં લઘુત્તમ કેટલી રકમ જમા જરૂરી છે તે પ્રદર્શિત કરીશું.

(b) જમા થાપણના ખાતાઓ જેવાં કે બચત ખાતા, ચાલુ ખાતા, અગર અન્ય થાપણના ખાતાઓ માટે અમે આપને જણાવીશું કે

(i) આવા ખાતાઓને ચાલુ રાખવા માટે ખાતાની શરતો અને નિયમો મુજબ તેમાં રાખવી પડતી લઘુતમ થાપણ અંગે.

(ii) જો તમે ખાતામાં લઘુતમ થાપણ જાળવવામાં નિષ્ફળ રહો તો તેના ઉપર કેટલો ચાર્જ લાગે આવા ચાર્જિસ ની વિગતો જકાતપત્રક (ટેરિફ શીડયુલ) માં હશે.

(iii) ખાતાઓમાં લઘુત્તમ થાપણની મર્યાદામાં ફેરફાર થશે તો તેની ૩૦ દિવસ અગાઉ જાણ કરાશે. આ સૂચના સમય દરમ્યાન ખાતામાં વધારેલી લઘુત્તમ થાપણ નહીં જળવાઈ હોય તો તેના ઉપર કોઈ શૂલ્ક લાગુ પડશે નહીં.

૮.૧.૩.૨ શૂલ્ક (ચાર્જિસ)

અમારા ટેરિફ શીડયુલ (જકાતપ્રત્રક) માં કેટલાક નિશ્ચિત શુલ્ક લાગુ પડે છે જેમાં ચેકબુક આપવી, વધારાનું કે ડુપ્લીકેટ સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટ આપવું, ડુપ્લીકેટ પાસબુક, પેઈડ ચેકની નકલ, ફોલીઓ શૂલ્ક, ડેબીટ કાર્ડ, એ.ટી.એમ.કાર્ડ, સહીની ખરાઈ, ચેક પરત થવો, આદેશમાં કે ખાતાના પ્રકારમાં ફેરફાર, બચત કે ચાલુ ખાતું બંધ કરાવવાનો સમાવેશ થાય છે. તમને આપેલ છૂટ કે રાહત કાયદેસરના સમય દરમ્યાન પરત ખેંચવામાં આવશે નહીં.

૮.૧.૩.3 પાસબુક / સ્ટેટમેન્ટ

(a) તમારા ખાતાના વ્યવસ્થાપન અને તેમાં થતા જમા/ ઉધાર ના વ્યવહારો તપાસવા (ચેક કરવા) માટે જો તમે પાસબુકની પસંદગી ના કરી હોય તો અમે તમને માસિક સ્ટેટમેન્ટ / ઈ-મેઈલ સ્ટેટમેન્ટ (જો તમને સ્વીકાર્ય હોય તો) આપીશું .

(b) જો સામાન્ય રીતે અમે આપીએ છીએ તેથી વધુ વાર તમારે તમારા ખાતાના સ્ટેટમેન્ટની જરૂર હોય તો જરૂરી ફી વસૂલી અમે તે આપી શકીશું. આ ફી ને જકાતપત્રક (ટેરીફ શીડયુલ) માં દર્શાવેલ હશે.

(c) અમે પાસબુક અને સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટમાં અમારો MICR કોડ અને IFS કોડ દર્શાવીશું.

(c) અમે સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટમાં અને પાસબુકમાં બેંકનો ગ્રાહક સેવાનો ફોન નંબર / સંપર્ક ટેલીફોન નંબર દર્શાવીશું.

(d) અમે ચોકસાઈ રાખીશું કે તમારી પાસબુક / સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટની નોંધો ટૂંકી, માહિતીપ્રદ તથા સ્પષ્ટ હોય.

૮.૧.૩.૪ થાપણના ખાતાનું ઊર્ધ્વીકરણ (Upgradation)

જો તમારૂં ખાતું ઊર્ધ્વીકરણ ને યોગ્ય બને તો તમારી લેખિત કે અન્ય રાહે અથવા જરૂરી કાયદેસરતાને અનુસરીને માન્ય ઈલેકટ્રોનીક માધ્યમ દ્વારા આપની સંમતીથી અમે તમારૂં ખાતુ સુધારીશું (Upgrade કરશું.)

૮.૧.૪ સગીરવયના ખાતાં

(a) તમારી વિનંતી મુજબ તમે કઈ રીતે સગીર માટે ખાતુ ખોલાવી શકો અને તેનો ઉપયોગ કરી શકો તે જણાવીશું.

(b) સગીર વ્યકિત પુખ્ત વયની બને તે તારીખ અમે તમને જણાવીશું.

૮.૧.૫ સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય ખાતાં

અમો :

(a) તમે ખાતુ ખોલાવો ત્યારે જણાવીશું કે કયા સંજોગોમાં આપનું / તમારું ખાતુ સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય થઈ શકે. તમારું ખાતું સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય થાય તેના ત્રણ માસ અગાઉ તેની જાણ કરીશું અને તેના પરિણામો વિશે જણાવીશું.

(b) ઉપરોકત એસ.એમ.એસ / ઈ-મેઈલ દ્વારા તમારું ખાતું સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય થવા જઈ રહયું છે તેની જાણ કરવાનો પ્રયત્ન કરીશું.

(c) તમારા ખાતામાં જો કોઈ સહ ખાતેદાર (જોઈન્ટ હોલ્ડર) હોય તો તેને પણ અમે ખાતુ સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય બનતા અગાઉ જાણ કરીશું.

(d) આપના ખાતાને ફરીથી સક્રિય કરવા માટે કઈ પ્રક્રિયા કરવી પડે તે જણાવીશું.

(e) ખાતું સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય હોય તો તેના ઉપર કોઈ ચાર્જિસ વસુલીશું નહીં.

(f) નિષ્ક્રિય ખાતાને ફરીથી સક્રિય કરવા કોઈ જ ચાર્જ લઈશું નહીં.

૮.૧.૬ તમારું ખાતું બંધ કરવું

સામાન્ય રીતે અમે ઓછામાં ઓછા ૩૦ દિવસ પૂર્વે જાણ કર્યા બાદ તમારું ખાતું બંધ કરીએ છીએ ને ખાતું બંધ કરવા પાછળનું કારણ પણ જણાવીશું. આ સંજોગોમાં તમે જે ચેક આપ્યા હોય તેની વૈકલ્પિક વ્યવસ્થા તમારે કરવાની રહેશે અને આવા ખાતાના નવા ચેકો આપવાથી દૂર રહેવું પડશે.

૮.૨. કલીયરીંગ ચક્ર / વસૂલાત સેવાઓ

અમો :

(a) લેણી રકમની વસૂલાતના ચેક ભરવા ડ્રોપ બોકસની સગવડ આપી શકીએ. અમે ચોકસાઈ રાખીશું કે ડ્રોપ બોકસમાં નાંખેલા ચેક યોગ્ય રીતે યોગ્ય સમયે જમા થાય. જો તમે ઈચ્છો તો ડ્રોપ બોકસમાં નાંખવાને બદલે કાઉન્ટર ઉપર ચેક મળ્યાની રસીદ સામે ચેક જમા કરાવી શકો છો.

(b) અમારી ચેક ઉઘરાવવાની નીતિ મુજબ અમે તમને સ્થાનિક અને બહારગામના વિનિમય સાધન (ચેક વિગેરે) ના કલીઅરીંગ વિશેની માહિતી જેવી કે કટ ઓફ સમય આપીશું. વિનિમય સાધન જમા કરાવ્યા પછી

કેટલા સમયમાં નાણાં ઉપાડી શકો તેમજ જો જમા થતાં મોડું થાય તો અમારી ચેક કલેકશન પોલીસી મુજબ તેના ઉપર તે સમયનું વ્યાજ મેળવવા હકદાર રહેશો.

(c) તમારી માંગણીની રાહ જોયા વિના જો ચેક ઉઘરાવવામાં વાર લાગશે તો અમારી ચેક કલેકશન / વળતર નીતિ મુજબ અમે તમને વળતર આપીશું.

(d) જો તમે ભરેલો ચેક સ્વીકાર્યા વગર પરત થશે તો તુર્ત જ તમને એસ.એમ.એસ / ઈ-મેઈલથી જાણ કરીશું.

(e) જો ચેક સ્વીકાર્યા વગર / નાણાં ચૂકવ્યા વગર પરત થશે તો તે ચેક પરત થયાની નોંધ સાથે કઈ તારીખે અને તેના પરત / અસ્વીકાર થવાના કારણ સાથેની જાણ આપને ૨૪ કલાકમાં કરીશું

(f) જો બહારગામના ચેકોની રકમ તત્કાલ જમા કરવાની ઈચ્છા હશે તો અમારી શરતો અને નિયમો, જેવાં કે કેટલી મર્યાદા માં તમારું વિનિમય સાધન જમા થઈ શકશે, ને આધીન રહી ખાતું સંતોષપૂર્વક ચાલે તે પ્રમાણે ની જરૂરી માહિતી આપીશું.

(g) અમે અમારી ચેક ઉઘરાવવાની નીતિ મુજબ ચાલીશું અને તમે ભરેલ ચેક / ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ ખોવાય તો તમને બદલામાં ડુપ્લીકેટ ચેક / વિનિમય સાધન અપાવવામાં સહાય કરીશું અને અમારી ચેક કલેકશન / વળતર નીતિ મુજબ આપને વળતર આપીશું.

(h) તમે જયારે ખાતું ખોલાવો અને માગણી કરો ત્યારે ઉપર મુજબની માહિતી તમને આપીશું. જો ચેક ઉઘરાવવાની અમારી નીતિમાં ફેરફાર થાય તો તેને અમે અમારી વેબ સાઈટ ઉપર મુકીશું તેમજ અમારી શાખાઓમાં પણ ઉપલબ્ધ કરાવીશું.

૮.૩. રોકડ વ્યવહારો

(a) અમે કોર બેંકીંગ હેઠળ ખાસ કોઈ પ્રકારના પ્રતિબંધિત વ્યવહારોને આધીન તથા તેમના ઉપર કોઈ ચાર્જ લાગતો હોય તો અમલી બનાવી અમારી કોઈપણ શાખામાં રોકડ રકમ આપીશું તથા સ્વીકારીશું.

(b) અમે અમારી બધીજ શાખાઓમાં ગંદી / ફાટેલી નોટ અને / અથવા નાના સિકકાના બદલામાં સ્વચ્છ નોટ / સિકકા આપીશું. અમે મર્યાદાને આધીન રહી બેંકમાં આવતા દરેક ગ્રાહકને પણ આ સવલત આપીશું.

(c) ચોકકસ મર્યાદિત રકમથી ઉપરની રકમના રોકડ વ્યવહારો માટે અમે તમારું PAN માંગી શકીશું.

૮.૪. ડાયરેકટ ડેબીટ અને સ્થાયી સૂચનાઓ

અમો...

(a) ખાતું ખોલાવતી વખતે અમે તમને ડાયરેકટ ડેબીટ / સ્થાયી સૂચનાઓ કેવી રીતે અમલી બને છે તે કેવી રીતે નોંધાય / રદ થાય તથા તેના સંબંધિત ચાર્જિસ અંગે માહિતી આપીશું. ચાર્જિસ જકાતપત્ર (ટેરીફ શીડયુલ) પ્રમાણે લેવામાં આવશે.

(b) તમારી ડાયરેકટ ડેબીટ (જેવી કે ECS) જેવા આદેશો તથા અન્ય સ્થાયી સૂચનાઓનો અમલ કરીશું. જો આવી સૂચનાઓનો અમલ કરવામાં વિલંબ થાય જેથી તમને કોઈ આર્થિક નુકસાન થાય કે વધારાની રકમ ચૂકવવી પડે તો બેંકની વળતર નીતિ અનુસાર તે અમે ભરપાઈ કરી આપીશું. જો ખાતામાં અપૂરતી રકમ હોવાને કારણે સૂચનાનો અમલ ના થાય તો જકાતપત્રક મુજબ અમે તમારી પાસેથી ચાર્જ વસુલીશું.

(c) જરૂરી તપાસને અંતે જો નકકી થાય કે તમારા ખાતામાં અનઅધિકૃત રીતે ભૂલથી કોઈ રકમ ઉધારાઈ છે તો તે રકમ અમારી બેંકની વળતરની નીતિ મુજબ વ્યાજ સહીત તમારા ખાતામાં જમા કરીશું.

૮.૫ પેમેન્ટ રોકવાની (સ્ટોપ પેમેન્ટ) ની સવલત

અમો...

(a) તમે આપેલા ચેકનું પેમેન્ટ રોકવાની તમારી સૂચના ગ્રાહય કરીશું. જો ચેકનું પેમેન્ટ નહીં થયું હોય તો તમારી સૂચના મળતાં જ તેની સ્વીકૃતિ આપી તુર્ત જ તેનો અમલ કરીશું.

(b) ચૂકવવાપાત્ર ચાર્જ જો તેનો સમાવેશ ટેરીફ શીડયુલ માં થયો હશે તો બતાવીશું.

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

૮.૬ આપના દ્વારા આપવામાં આવેલ ચેક / ઉધારવાની સૂચનાઓ

અમો...

(a) તમારા ખાતામાં તમે આપેલા ચેકની રકમ ઉધારેલ હોય તે મૂળ ચેક / ઉધારવાની સૂચના અથવા ચેકની સાચી કોપી જે સી.ટી.એસ. થી બીજી બેંક દ્વારા રજૂ કરવામાં આવે તે કાયદા અનુસાર જરૂરી સમયગાળા માટે રાખીશું.

(b) અમારી પાસે જયાં સુધી સચવાયેલાં રહેશે ત્યાં સુધી અમે તમને ચેક / ચેકની નકલ / ઉધારવાની સૂચના અથવા તેની નકલ આપી શકીશું. જો કોઈ આપેલા ચેક / તમારા ખાતામાંથી ઉધારવાની સૂચનાને લગતી કોઈ તકરાર કે વિવાદ થાય તો અમે તે ચેક / સૂચના લખ્યાના એક વર્ષ સુધી તેની નકલ વિનામૂલ્યે તમને આપીશું. આ સમયથી ઉપરના સમય માટે તેને લગતી વિનંતી હશે તો ટેરીફ શીડયુલ મુજબ અમે તેનો ચાર્જ લઈશું.

(c) તમને ચૂકવણી ના થયેલા ચેક કે મુદત બહારના ચેક માટે કેવી રીતે વ્યવહાર કરીએ છીએ તે જણાવીશું. તેના ઉપર લાગતા ચાર્જની વિગત ટેરીફ શીડયુલ પ્રમાણે હશે.

૮.૭. મુદતી થાપણ

(a) જયારે તમે અમારે ત્યાં મુદતી થાપણ મુકો ત્યારે પાકતી મુદતે તેનો નિકાલ કેવી રીતે કરવો તે માટે તમારી સૂચના ખાતું ખોલાવવાના ફોર્મ માં જ મેળવી લઈશું.

(b) જો મુદતી થાપણ મુકતી વખતે પાકતી મુદતે તેના નિકાલની સૂચના નહીં આપેલી હોય તો મુદત પાકતા અગાઉ તમને પત્ર / ઈ-મેઈલ / એસ.એમ.એસ દ્વારા કઈ તારીખે તે પાકશે તેની જાણ અગાઉથી કરીશું.

(c) તેમ છતાં જો આપના તરફથી કોઈ સૂચના નહીં મળે તો જેવી કે ટેક્ષ બચાવ થાપણ વિગેરે સીવાયની થાપણ પહેલાના જેટલાં જ સમયગાળા માટે જે તે સમયના વ્યાજના દરે રીન્યુ (નવીનીકરણ) કરીશું.

(d) પાકતી મુદત પહેલાં થાપણના નાણાં મેળવવાની પ્રક્રિયા તમને સમજાવીશું આ માહિતી તમને ખાતુ ખોલાવવાના ફોર્મ / MITC / થાપણના પ્રમાણપત્ર ની પાછળની બાજુએ છાપેલી મળશે.

(e) પાકતી મુદત પહેલા થાપણના નાણાં ઉપાડવા ઉપર લાગતો વ્યાજનો દર અને અન્ય ચાર્જ વિશે જાણ કરીશું.

(f) અમે બાંધી મુદતની થાપણ ની પાકતી મુદત પહેલા તમે આપેલ સૂચના "પ્રથમ અથવા ઉત્તરજીવી (હયાત)"/" ગમે તે એક અથવા હયાત" પ્રમાણે ઉપાડવાની મંજૂરી આપીશું જો કે આ હેતુ માટેની ખાસ સૂચના બધા થાપણદારો તરફથી અમને આપવામાં આવેલી હોવી જોઈએ. અમે આવી કાયદાકીય સૂચનાની જોગવાઈ ખાતું ખોલાવવાના ફોર્મ માં જ આપીશું.

(g) પાકતી મુદત વીતી ગયા પછી જો તમે થાપણ પુનઃ તે પ્રમાણે મુકવા માંગતા હોવ તો પ્રવર્તમાન વ્યાજના દર અને માહિતી તમને પૂરી પાડીશું. આ માહિતી તમને ખાતુ ખોલાવવાના ફોર્મમાં / MITC / થાપણના પ્રમાણપત્રની પાછળ ની બાજુએ મળી શકશે.

(h) તમારી થાપણ ઉપર મળતા વ્યાજની આવક ઉપર લાગતા આવકવેરા ને અનુલક્ષિને અમારી જવાબદારીઓ તમને જણાવીશું. ઉપરાંત જો સદર આવક ઉપર મૂળથી જ થતી આવક વેરાની કરકપાત માંથી મુકિત મેળવવાની જોગવાઈઓ જણાવીશું.

(i) જો તમને આ થાપણના વ્યાજની આવક ઉપર લાગતો આવકવેરો ભરવામાંથી મુકિત મળેલી હોય તો અરજી સમયે અમો તમારી પાસેથી ફોર્મ ૧૫ જી કે ૧૫ એચ મેળવીશું. તમે આવકવેરો ભરવામાંથી મુકત હોય તો સમયાંતરે જરૂરિયાત અનુસાર આવા ફોર્મ અમે તમારી પાસેથી લઈશું અમે ફોર્મ મળ્યાની સ્વીકૃતીની પહોંચ પણ આપીશું.

(j) તમારી થાપણના વ્યાજ ઉપર તે સમયે લાગતો આવકવેરો અમે કાપેલ હશે તો તેને લગતાં પ્રમાણપત્ર તમને આપીશું.

(k) જો અમે તમારી મુદતી થાપણ ઉપર થતા વ્યાજની આવક ઉપર આવકવેરો કાપ્યો હશે અને તે રકમ તમારા બચત / ચાલુ ખાતામાં જમા કરી હશે તો તમારી પાસબુક / સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટમાં તેની નોંધ આપીશું.

૮.૭.૧. થાપણ સામે પેશગી

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

૮.૮. મૃત્યુ પામેલા ખાતેદારના ખાતાની રકમના દાવાનું નિરાકરણ

(a) મૃત્યુ પામેલા ખાતેદારના ખાતાના નાણાં પરત કરવાની સરળ પ્રક્રિયા ને અનુસરીશું.

(b) મૃત્યુ પામેલા ખાતેદારના ખાતાની રકમ મેળવવાનો હકદાવો કરનારને દાવા માટેનું નિયત ફોર્મ મેળવવા માટે અમારો સંપર્ક કરવાનો રહેશે. અમે આ હકક દાવાનું ફોર્મ અમારી વેબસાઈટ ઉપર પણ મુકીશું.

૮.૮.૧ બાકીના હયાત / નામનિર્દિષ્ટ કલમવાળા ખાતા

(a) જો મૃત્યુ પામેલ વ્યકિતનું થાપણ ખાતું હોય જેમાં થાપણદારે નામનિર્દિષ્ટ વ્યકિતની કાયદેસરની નિમણુંક કરી હોય અથવા તો ખાતુ ઉત્તરજીવીની કલમથી (ખોલાવનાર કે ઉત્તરજીવી, કોઈપણ કે ઉત્તરજીવી, પહેલો કે ઉત્તરજીવી અથવા પછીનો કે ઉત્તરજીવી), મૃતક વ્યકિતના ખાતામાં રહેલી જમા રકમ ઉત્તરજીવી (ઓ) : નામનિર્દિષ્ટ વ્યકિતને સોંપવામાં આવશે. જો :

(i) દસ્તાવેજી પૂરાવા વડે મૃતકનું કાયદેસરનું મૃત્યુ પ્રમાણપત્ર રજૂ કરીને ઉત્તરજીવી / નામનિર્દિષ્ટ વ્યકિત પોતાની ઓળખ આપે.

(ii) જો સક્ષમ કોર્ટ દ્વારા મૃત વ્યકિતના ખાતાના નાણાં રોકી રાખવાનો કોઈ હુકમ ના હોય.

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

(b) ઉત્તરજીવી (ઓ) / નામનિર્દિષ્ટ વ્યકિત બેંક પાસેથી મૃતક વ્યકિતના મૃતક ખાતેદારના કાયદેસર વારસદારના ટ્રસ્ટી તરીકે નાણાં મેળવશે. દા.ત ઉત્તરજીવી / નામનિર્દિષ્ટ વ્યકિતની સંપતિ ઉપર કોઈનો હક દાવો હોય તો પણ બેંકે આપેલા આ નાણાં ઉપર તે અસરકર્તા રહેશે નહીં.

(c) ઉપરોકત શરતો પૂરી થતી હોય તો ઉત્તરજીવી / નામનિર્દિષ્ટ વ્યકિતને નાણાં મળ્યા બાદ બેંકની જવાબદારી સંપૂર્ણપણે પૂરી થાય છે.

(d) મુદતીય થાપણવાળા કિસ્સામાં 'ખોલાવનાર કે ઉત્તરજીવી 'અથવા 'પ્રથમ કે ઉત્તરજીવી 'નો આદેશ હોય તો ખાતેદારોમાંથી કોઈપણ એકનું મૃત્યુ થાય અને બાકીના ખાતેદારોની સર્વસંમતિ હોય તો ઉત્તરજીવી ખાતેદાર મુદત પહેલાં નાણાં ઉપાડી શકશે.

૮.૮.૨ ઉત્તરજીવી / નામનિર્દિષ્ટ કલમ વગરનાં ખાતાં

જો ખાતેદારો નામનિર્દેશવાળી વ્યકિતનું સૂચન ના કર્યું હોય અથવા એક કે સંયુકત રીતે ખોલાવેલા ખાતા જે ' ખોલાવનાર કે ઉત્તરજીવી ' પ્રકારના ન હોય તેમાં સામાન્ય માણસને હાલાકી ભોગવવી ના પડે એ માટે સામાન્ય રીતે મૃતક ખાતેદારના કાયદાકીય વારસદારોને ખાતામાંની રકમની ચૂકવણી કરી દેતા હોઈએ છીએ. રીસ્ક મેનેજમેન્ટ પદ્ધતિને ધ્યાનમાં રાખીને અમે એક એવી મર્યાદા નકકી કરીએ છીએ જેનાથી નીચેની રકમ વારસદારોને કોઈ પણ દસ્તાવેજ વગર ક્ષતિપૂર્તિના પત્રથી જ આપી દેવામાં આવે છે.

૮.૮.3 દાવાની પતાવટ માટેની સમયમર્યાદા

ઉત્તરજીવી / નામનિર્દિષ્ટ વ્યકિતએ મૃતક વ્યકિતના ખાતામાં જમા રકમના દાવા મળેથી તથા મૃતક વ્યકિતનું મૃત્યુનું પ્રમાણપત્ર અને બેંકને સંતોષ થાય એ મુજબના દાવેદારોના ઓળખપત્ર રજુ કર્યા નો દાવો કર્યા ના ૧૫ દિવસથી વધુ નહીં તેટલા સમયગાળામાં રકમ ચૂકવી દઈશું.

૮.૮.૪ મુદતી થાપણ ના ખાતાની મુદત પહેલાં સમાપ્તિ

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

૮.૮.૫ મૃત ખાતેદારના ખાતામાં જમા થતા નાણાંની માવજત

ઉત્તરજીવી / નામનિર્દિષ્ટ વ્યકિતને થાપણના ખાતામાં કોઈ તકલીફ ના પડે તે માટે એમની પાસેથી મૃતક વ્યકિતના ખાતામાં થતી આવક માટે નીચેનામાંથી કોઈ બે વિકલ્પ આપી યોગ્ય કરાર / અધિકારપત્ર મેળવી લઈએ છીએ.

i. અમો ઉત્તરજીવી / નામનિર્દિષ્ટ વ્યકિત દ્વારા અધિકૃત થઈ મૃતકના નામે ' એસ્ટેટ ઓફ ....., મૃતક 'ખાતુ ખોલાવી શકે છે જેમાં મૃતકના નામે થતી આવક જમા થયા કરે છે. તેમાથી કોઈ ઉપાડ કરવા દેવાતો નથી.

અથવા

ii. અમો ઉત્તરજીવી / નામનિર્દિષ્ટ વ્યકિત દ્વારા અધિકૃત થઈ મૃતકના નામે આવતા નાણાં કે મોકલનારને 'ખાતેદાર મૃત્યુ પામ્યાં છે 'ની સૂચના સાથે પરત કરીએ છીએ અને તેની જાણ

અમે ઉત્તરજીવી / નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિને કરીએ છીએ. ત્યારબાદ મૃતક ખાતેદારના ઉત્તરજીવી / નામનિર્દિષ્ટ વ્યકિત અથવા કાયદાકીય વારસદારનો સીધો સંપર્ક કરીને યોગ્ય લાભકર્તાના ખાતામાં ચેક / ઈ.સી.એસ.દ્વારા નાણાં જમા કરાવવા કહી શકે.

૮.૯ સેઈફ ડીપોઝીટ લોકર

જો અમારી પાસે વ્યવસ્થા હશે તો અમે સેઈફ ડીપોઝીટ લોકર અને કીમતી વસ્તુઓ માટેની સેઈફ ડીપોઝીટ સુવિધાને લાગુ પડતા નિયમો અને પ્રક્રિયા જણાવીશું. અમે લોકર મુદતી થાપણના ખાતા સાથે જોડયા વગર જ ફાળવીશું. તેમ છતાં લોકરનું ભાડુ નિશ્ચિત કરવા માટે અમે લોકર આપતી વખતે ૩ વર્ષના ભાડાની રકમ અને જરૂર પડે લોકર તોડાવવાનો ચાર્જ થાય તેની એક મુદતી થાપણ જમા કરાવવાનું કહીશું.

૮.૧૦ વિદેશી ચલણની સુવિધા

(a) જયારે તમે વિદેશી ચલણ ખરીદો કે વેચો ત્યારે તેને લગતી અમારી સેવાઓ, ચલણના દર અને આવા વ્યવહારો પર લાગતા ચાર્જિસની સંપૂર્ણ માહિતી આપીશું. જો આ શકય ના હોય તો તે કઈ રીતે થાય તે જણાવીશું.

(b) જો તમે વિદેશમાં પૈસા મોકલવા માંગતો હોવ તો તે કેવી રીતે કરાય તે જણાવીશુ અને આપને

i. સેવાની વિગતો અને તેનો ઉપયોગ કેવી રીતે થાય તે જણાવીશું.

ii. તમે મોકલાવેલ નાણાં વિદેશમાં કયારે પહોંચશે અને જો એમ થવામાં વિલંબ થાય તો તે શા કારણે થયો તે જણાવીશું.

iii. વિદેશી ચલણનો વિનિમય દર કેટલો છે તે જણાવીશું. (જો વિનિમય સમયે તે શકય ના હોય તો તે દર પાછળથી જણાવીશું).

iv. આપને આવા વિનિમય માટે આપવાની થતી દલાલી કે ચાર્જિસ તથા પરદેશમાં જે વ્યકિતને નાણાં મળવાના છે તેને વિદેશી બેંકના / દર વિશેની માહિતી આપીશું.

(c) આપના દ્વારા આપવામાં આવેલ માહિતી વિદેશમાં પેમેન્ટ કરવા માટે પૂરતી છે કે નહીં તે જણાવીશું. જો તમે આપેલ માહિતી કે દસ્તાવેજ અધૂરા હોય તો તમને તેની તરત જ જાણ કરીશું અને તે સુધારવા તથા પૂરા કરવામાં તમને સહાય કરીશું.

(d) જો વિદેશમાંથી તમારા ખાતામાં પૈસા જમા થાય તો મૂળ કેટલી રકમ મોકલાવી છે અને તેના પર કોઈ ચાર્જ લાગુ પડે છે કે કેમ ? તે જણાવીશું, જો મોકલનારે બધા જ ચાર્જ ભોગવ્યા હશે તો તમારાં ખાતામાં પૈસા જમા કરતી વખતે અમે કોઈ જ ચાર્જ માંગીશું નહીં.

(e) અમે તમને અમારા દ્વારા અપાતી વિદેશી વિનિમય સુવિધા માટેના નિયમોની જરૂરિયાત અને શરતોની માહિતી આ સેવાનો ઉપયોગ કરો અને એના વિશે વિનંતી કરો ત્યારે આપીશું.

(f) નિશ્ચિત મુદતની તારીખથી ખાતામાં નાણાં જમા થવામાં વધારે સમય લાગશે ત્યારે અમે. (a) નિશ્ચિત મુદત પૂરી થયા બાદના સમયગાળાનું વ્યાજ પેટે નું નુકશાન

(b) કોઈ સંજોગોને કારણે વિદેશી મુદ્રાના દરમાં ફેરફાર થવાથી થતુ નુકશાન, અમારી વળતર નીતિ અનુસાર આપને ભરપાઈ કરી આપીશું.

(g) આવા વ્યવહારોમાં આપવાના થતા તમામ વિનિમયકારી / કાયદાકીય પ્રમાણપત્રો અમે વિનામૂલ્યે આપીશું.

૮.૧૧ ભારતદેશ ની અંદર જ નાણાં મોકલવા

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

(a) તેને લગતી અમારી સેવાઓ ની વિસ્તૃત માહિતી અને તેના ઉપયોગ વિશે જણાવીશું.

(b) તમારી જરૂરિયાત મુજબ કઈ રીત / પદ્ધતિ શ્રેષ્ઠ છે તેનું સૂચન કરીશું.

(c) જકાત પત્ર (ટેરીફ શિડયુલ) અનુસાર આ વ્યવહાર ઉપર તમારે કેટલી દલાલી ચૂકવવી પડશે તેની માહિતી આપીશું.

(d) તમે મોબાઈલ બેંકીંગ / NEFT / RTGS થી મોકલાવેલ નાણાંની હાલ શું પ્રગતિ છે તે તમને SMS / E-mail થી જણાવીશું.

(e) તમારી NEFT / RTGS અંગેની તકરાર / ફરિયાદના નિવારણ માટે અમારા ગ્રાહક સુવિધા કેન્દ્રો વિશે ની માહિતી અમારી વેબસાઈટ ઉપર આપતા રહીશું.

(f) અમારા કારણે આમાં કોઈ વિલંબ થાય કે જેથી તમારે નુકશાન / વધારાનો ચાર્જ ભોગવવાનો આવે તો તે અમે ભરપાઈ કરી આપીશું.

(g) નિર્ધારિત મર્યાદાની અંદર રકમ જમા કરાવવા આવનાર કોઈપણ ગ્રાહક / વ્યકિતને તે સુવિધા આપીશું.

૮.૧૨ ધિરાણ

(a) અમે ધિરાણ માટે અમારી બોર્ડ દ્વારા મંજૂર થયેલ નીતિ ધરાવીએ છીએ.

(b) અમારા નિર્ણયો, તમારી નાણાંકીય પરિસ્થિતીના સાવધાનીપૂર્વક તથા વિવેકપૂર્વકની આકારણી તથા પુન:ચુકવણીની તમારી ક્ષમતા પર આધારિત હશે.

(c) ધિરાણનો અસ્વીકાર લિંગ, જાતિ, કે ધર્મને અનુલક્ષીને નહીં હોય છતાં આ બાબતે અમને સમાજના નિશ્ચિત વર્ગ માટેની યોજના દાખલ કરતા કે તેમાં ભાગ લેતા અટકાવી શકશે નહીં.

૮.૧૨.૧ લોન

૮.૧૨.૧.૧ સામાન્ય માહિતી

અમે :

(a) તમે ઈચ્છી રહયા છો તેવી અમારી (MITC) મોસ્ટ ઈમ્પોર્ટન્ટ ટર્મસ્ એન્ડ કન્ડીશન્સ દ્વારા નિયમન થતી લોન / શાખ આપીશું.

(b) અમે લોન / ક્રેડિટ કાર્ડ ની મંજૂરી માટે જરૂરી ચાવીરૂપ મુદ્દાઓ તેમજ તેના ઉપર લાગતો ચાર્જ કે ફી ની માહિતી પ્રક્રિયા દરમ્યાન આપીશું.

(c) અરજી કરવા માટે જરૂરી માહિતી / દસ્તાવેજો બાબતે સલાહ આપીશું. અમે એ સલાહ પણ આપીશું જેમાં તમારી પાસેથી તમારી ઓળખ, સરનામું, વ્યવસાય વિગેરેના તથા કાયદાકીય રીતે સંકળાયેલા અને પ્રમાણિત (દા.ત .PAN ની વિગતો) દસ્તાવેજોની જરૂર પડશે.

(d) જરૂર લાગશે તો તમે માંગેલી લોન / ક્રેડીટ કાર્ડની અરજીમાં દર્શાવેલી વિગતો ચકાસવા અમારા દ્વારા નિમાએલી સંસ્થાઓ દ્વારા તમારો તમારા રહેઠાણ અને / અથવા વ્યવસાય ના ટેલિફોન નંબર ઉપર અને / અથવા રૂબરૂમાં તમારા રહેઠાણ અને / અથવા વ્યવસાય ના સરનામે સંપર્ક કરીશું.

(e) જો અમે તમને ઓવરડ્રાફ્ટ આપીએ કે ઓવરડ્રાફ્ટની મર્યાદામાં વધારો કરીએ તો તે માંગ ઉપર પુન: ચુકવણી પાત્ર છે કે નહી તે જણાવીશું. જરૂર હશે તો ઓવરડ્રાફ્ટ ની રકમ ની ગણતરી તેમજ તેના ઉપર લાગતા વ્યાજની ગણતરી પણ સમજાવીશું.

(f) જો અમે તમને ટેલિફોન ઉપર શાખ ધિરાણ મંજૂર કરીએ તો એ રકમ તમારી લેખિત સંમતિ કે બીજા માન્ય ઈલેકટ્રોનીક સંસાધનો દ્વારા આપેલી તમારી મંજૂરી બાદ જ તમારા ખાતામાં જમા થશે.

(g) તમારી માંગણી વગરની તથા પૂર્વમંજૂરી વાળી કોઈ પણ પ્રકારની ધિરાણ સવલત, જેમકે ક્રડિટ કાર્ડની મર્યાદામાં વધારો, અને પર્સનલ લોનમાં ઈજાફો વગેરેની ઓફર કરીશું નહીં.

૮.૧૨.૧.૨ લોન માટેની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા

(a) લોનની અરજીના ફોર્મમાં જ વ્યાજનો દર, વાર્ષિક વ્યાજ, તરલ કે સ્થિર વ્યાજ તેમજ અરજી પર થનારી પ્રક્રિયાનો ચાર્જ, જો લોન નામંજૂર થાય કે વિતરણ ના થાય તો ચાર્જ પરત મેળવવા પાત્ર રકમ, સમય પહેલાં ચૂકતે થતી લોન અને તેના પરનો ચાર્જ જો લાગુ પડતો હોય તો, મોડી ચૂકવણી માટે થતો દંડ, વ્યાજ ને સ્થિરમાંથી તરલ કે તેથી ઉલટું કરવાથી થતો ખર્ચ, વ્યાજના દરમાં ફેરબદલ કરવાથી થતો ખર્ચ અથવા આવો કોઈ પણ ખર્ચ કે જે દેવાદાર લોન લેનારના હિતમાં અસરકર્તા હોય તે જણાવવામાં આવશે જેથી અન્ય બેંકોની લોન સવલત સાથે સમજપૂર્વકની સરખામણી કરી આપ દ્વારા માહિતીપ્રદ નિર્ણય લઈ શકાય.

(b) અમે તમને લોનના અરજી ફોર્મ સાથે બિડવાના જરૂરી દસ્તાવેજો (કાનૂની અને નિયમનકારી જરૂરિયાતોના પાલન હેતુ) તેની યાદી આપીશું જેથી તમે સંપૂર્ણ રીતે ભરીને જમા કરાવી શકો. તમને જરૂર હશે તો લોનનું ફોર્મ ભરવામાં પણ તમને મદદ કરીશું.

(c) તમારી લોન અરજીના સ્વીકારની પહોંચ તમને અવશ્ય આપીશું ભલે તે રૂબરૂમાં અગર ઓન લાઈન આપેલી હોય. વળી લોન અરજી ઉપર થનારી પ્રક્રિયા કેટલો સમય લેશે તે પણ જણાવીશું.

(d) અમે આપેલી યાદી મુજબ પૂરતા દસ્તાવેજો સાથે સંપૂર્ણપણે ભરેલું લોન અરજીનું ફોર્મ, જો લોન રૂ.૨૦ લાખ સુધીની હશે તો અરજી મળ્યાથી કામકાજના ૩૦ દિવસમાં અમે અમારો નિર્ણય તમને જણાવીશું રૂ.૨૦ લાખ ઉપરની રકમ માટેની લોન અરજીનો નિર્ણય અમે વ્યાજબી સમયગાળામાં જણાવીશું.

(e) સામાન્ય રીતે લોન અરજી સ્વીકારતા સમયે અમે જરૂરી તમામ વિગતો માંગીએ જ છીએ તેમ છતાં પાછળથી કોઈ માહિતીની જરૂર પડતાં અમે તુર્ત જ તમારો સંપર્ક કરીશું.

(f) લોન અરજી અસ્વીકાર / નામંજુર થવાના કારણની અમે તમને લેખીતમાં જાણ કરીશું.

(g) લોન મંજુર થયે અમો આપને લોનની સ્વીકૃતિની રકમ અને તેના નિયમો અને શરતો ની વિગતે માહિતી આપતો સ્વીકૃતિપત્ર લિખિત માં આપીશું.

(h) અમે તમને લોનની મુદ્દલ તથા વ્યાજની રકમ જે સમય મર્યાદામાં પુન: ચુકવવાની છે તે દર્શાવતું પત્રક આપીશું.

(i) વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય તો હપ્તાની રકમ યથાવત રાખી પુન: ચૂકવણીના સમયમાં વધારો કરવો કે તેથી ઉલટું કરવું તેવો વિકલ્પ આપીશું.

(j) તમારી વિનંતી ગ્રાહ્ય રાખીને લોન અરજી સાથે આપેલા તમામ મૂળ દસ્તાવેજોની પ્રમાણિત નકલો અમે આપને અમારા ખર્ચે આપીશું.

(k) લોન માટે જામીનગીરી / તારણ પેટે મૂકેલી મિલ્કતના તમામ દસ્તાવેજોની પહોંચ તમને આપીશું.

(l) તમારું ખાતુ NPA થતાં પહેલાં તેની સ્થિતિ અંગે અમે પત્ર / ઇ-મેઈલ અથવા SMS થી જાણ કરીશું.

(m) પર્યાપ્ત સમય પહેલાં નોટિસ આપીને અમે લોન પાછી માંગવા / હપ્તા ઝડપી કરવા કે કરાર પ્રમાણે વર્તવા અથવા વધારાની જામીનગીરી માંગીશું.

(n) અમે તમને તમારી મુદતી / ડીમાન્ડ લોન ના વાર્ષિક હિસાબનું સ્ટેટમેન્ટ આપીશું.

(o) ટેરિફ શિડયુલમાં જણાવ્યા પ્રમાણેનો ચાર્જ ચૂકવવાથી તમને લોનના હિસાબનું સ્ટેટમેન્ટ જરૂરી હશે તો વધુ વાર મળી શકશે.

(p) સમજૂતી કે કરાર મુજબ તમારા તરફથી લોનની પૂરેપૂરી રકમની ચૂકવણી થયા બાદ ૧૫ દિવસની અંદર લોન માટે મૂકેલી જામીનગીરી / દસ્તાવેજો ખતપત્રકો કે જે તારણમાં મૂકયા હોય તે પરત મળશે. જો આવી જામીનગીરી / દસ્તાવેજો / ખતપત્રકો ઉપર કોઈ હકદાવો રજુ કરવાનો હશે તો તમને તેની નોટિસથી જાણ કરી અમારી પાસે રાખીશું અને તે લેણું પૂરુ થયે તમને તે પરત કરીશુ.

(q) સમજૂતી કે કરાર મુજબ બધાજ લેણાંની ચૂકવણી થઈ ગયા બાદ પણ જો એ જામીનગીરી / દસ્તાવેજો / ખતપત્રકો પરત કરવામાં ૧૫ દિવસથી વધુ સમય લાગશે તો અમે તેનું વળતર આપીશું.

(r) જો અમારાથી લોન આપતા સમયે લીધેલી જામીનગીરી / દસ્તાવેજો / ખતપત્રકો ખોવાઈ જાય તો તમને થયેલું નુકશાન ભરપાઈ કરી આપીશું અને તેની બીજી નકલો મેળવવામાં તમામ સહાય કરીશું.

(s) અમે ધીરાણ લેનાર અથવા બેંક / નાણાંકીય સંસ્થાનું ધીરાણ ખાતું તબદીલ કરવાની અરજી લઈ તેને તપાસી અને સ્વીકાર અગર જે નિર્ણય હશે તેની તમને બે અઠવાડિયામાં જાણ કરીશું.

(t) અમે તરલ વ્યાજદરવાળી ગૃહલોન પર સમયપૂર્વે ચૂકવણીના સંજોગોમાં કોઈ પણ જાતના દંડ કે ચાર્જ વસુલ કરીશું નહીં.

૮.૧૩ ગેરંટી (જામીનગીરી)

(a) જો તમે કોઈ ત્રાહિત વ્યકિતને તમારી જવાબદારીઓ અંગે જામીન તરીકે રજૂ કરો ત્યારે તમારી અંગત માહિતી અને આર્થિક પરિસ્થિતી અંગેનો ખ્યાલ તેને અથવા તેના કાનૂની સલાહકારને આપવા તમારી મંજૂરી જરૂરી બનશે.

(b) અમે તમને :

(i) તેમને આ જામીનગીરી સ્વીકારવાથી ઉભી થતી જવાબદારીઓ અને તેના પરિણામોનો ખ્યાલ આવે એ માટે સ્વતંત્ર કાનૂની સલાહ લેવા પ્રોત્સાહિત કરીશું. (તેમણે જે ફોર્મમાં સહી કરવી પડશે તેમાં આ અંગેનો સ્પષ્ટ ઉલ્લેખ હશે).

(ii) તેમને જણાવીશું કે જામીનગીરી આપતાં કે તે માટે કોઈ તારણ આપતાં તે તમારા બદલે અથવા તમારા જેટલાં જ જવાબદાર બને છે.

(iii) તેમના શિરે કેટલી જવાબદારી હશે તે જણાવીશું.

(iv) તમારા સ્વીકૃત ધિરાણની સવલતના નિયમો શરતો / લોન કરારની નકલો જામીનદાર / જામીનદારોને વિનામૂલ્યે આપીશું.

(c) જયારે તમે કોઈ લોન માટે જામીનદાર બનવાનું વિચારતા હોવ ત્યારે અમે તમને જણાવીશું :

(i) તમારી જામીનદાર તરીકેની જવાબદારી.

(ii) તમારા દ્વારા બેંક ને આપેલી વચનબધ્ધતાની રકમ.

(iii) કયા સંજોગોમાં અમે તમને તમારી જામીનદાર તરીકે ફરજ નિભાવવા લેણું ભરવા દઈશું.

(iv) જામીનદાર તરીકે તમે જવાબદારી પૂરી ના કરો ત્યારે તમારા બેંકમાં રહેલા અન્ય નાણા ઉપર બેંકનો હકક રહેશે કે કેમ ?

(v) તમારી જવાબદારી મર્યાદિત રકમ સુધીની છે કે અમર્યાદિત.

(vi) તમારી જામીનદાર અંગેની જવાબદારી કયા સમયે અને સંજોગોમાં પૂરી થાય તથા કઈ રીતે પૂરી થશે તેની જાણ કરીશું.

(vii) તમે જેના જામીન રહયા છો તેની આર્થિક પરિસ્થિતીમાં મહત્વનો કે વિપરિત ફેરફાર થાય તો તેની જાણ તમને કરીશું.

(d) સમજૂતી અને કરાર પ્રમાણે તમામ લેણું ચુકતે થયા બાદ દિન ૧૫ માં અમે તમારી તમામ જામીનગીરી / દસ્તાવેજો / તારણમાં મૂકેલા ખતપત્રકો પરત કરીશું.

(e) સમજૂતી અને કરાર પ્રમાણે પૂરેપૂરા લેણાની ચૂકવણી બાદ તમારી જામીનગીરી / દસ્તાવેજો / તારણના ખતપત્રક ૧૫ દિવસમાં પરત ના કરી શકીએ તો તેનું યોગ્ય વળતર આપીશું.

(f) જો અમારાથી તમારી જામીનગીરી / દસ્તાવેજો ગુમ થઈ જાય તો તેનાથી થતું નુકસાન ભરપાઈ કરી આપીશું. અમે જામીનગીરી / દસ્તાવેજો ખોવાઈ ગયા તે મુજબનું પ્રમાણપત્ર આપીશું ઉપરાંત તેની નકલો મેળવવામાં તમને તમામ સહાય કરીશું.

૮.૧૪ કેન્દ્રીય નોંધણી

જયારે તમે સ્થાયી મિલકતને પ્રાથમિક અથવા સહવર્તી જામીનગીરી તરીકે તારણમાં મૂકી લોન લો ત્યારે, અમે તમને Central Registry ની કાર્યપદ્ધતિ વિષે સલાહ આપીશું, ઉપરાંત તેનો (Central Registry) નો રેકોર્ડ ધિરાણ કરનાર તથા અન્ય કોઈ વ્યક્તિ જે મિલકત અંગે વ્યવહાર કરવા ઇચ્છુક હોય, તેને સર્ચ માટે ઉપલબ્ધ છે તે અંગેની જાણ કરીશું.

૮.૧૫ લેણાં ની પતાવટ (સેટલમેન્ટ ઓફ ડયુઝ)

(a) જો તમે લોનની પુનઃ ચુકવણી કરવા સક્ષમ ના હોવ તો તેની વહેલી તકે અમને જાણ કરો.

(b) અમારી બંધારણીય નીતિ અને માર્ગદર્શિકા પ્રમાણે અમે નાણાકીય સંકડામણ અનુભવતા સાચા કિસ્સાઓમાં હકારાત્મક અને સહાનુભૂતીપૂર્વક વિચારણા કરીએ છીએ.

(c) તમારી તકલીફોને દૂર કરવા તમને શકય સહાય કરીશું.

(d) જો અમે તમને વન ટાઈમ સેટલમેન્ટ (OTS) ની દરખાસ્ત કરીએ તો તેની માહિતી તમને આપીશું.

(e) અમે OTS ની શરતો અને નિયમો તમને લેખિતમાં સ્પષ્ટપણે જણાવીશું.

(f) જો OTS મુજબ તમારું ખાતુ સમાપ્ત થાય તો CICs દ્વારા જાળવવામાં આવેલ તમારા શાખ ઇતિહાસ પર આવા સેટલમેન્ટની અસરો તમને સમજાવીશું.

૮.૧૬ લોન અગર બાકી લેણાં વેચવા (સિકયુરીટાઈઝેશન)

(a) જો અમે તમારી લોન / કાર્ડ ઉપરના બાકી લેણાં અન્ય એકમને વેચીશું તો તે એકમનું નામ તથા સંપર્ક કરવા માટેની વિગતો તમારા બાકી લેણાની રકમ સાથે તમામ માહિતી તમને જણાવીશું. સામાન્ય સંજોગોમાં લોન / કાર્ડના લેણાં જે Standard ન હોય તેને Asset Reconstruction Company ને એસાઈનમેંટ દ્વારા વેચવામાં આવે છે. જયાં લેણાંઓ પરસ્પર સમજૂતીથી / ભરપાઈ થાય ત્યાં ARC ને હસ્તાંતરણ કરવાનો અવકાશ રહેતો નથી.

(b) જે લોન / બાકી લેણાંનું ટ્રાન્સ્ફર થયેલું હોય તેનાં નાણાં તમારે તે એકમને ચૂકવવાના રહેશે.

(c) તમારી લોન / બાકી લેણાં જે એકમને તબદીલ કરાયાં છે તે તમારી ક્રેડિટ સ્થિતિની માહિતી CIC ને આપવાની ચાલુ રાખશે.

(d) તમારી લોન કે લેણાંના નાણાં જે એકમને સુપરત કરાયા છે તેની સામે તમારે કોઈ ફરિયાદ હોય તો તેમાં અમે તમને મદદ કરીશું.

૮.૧૭ ઈલેકટ્રોનિક બેંકિંગ

૮.૧૭.૧ PINs અને પાસવર્ડ

(a) તમારા રક્ષણ/સલામતી અને ગોપનિયતા માટે અમે આંતરરાષ્ટ્રીય ધોરણે સ્વીકૃત થયેલા ધોરણો અને પદ્ધતિ મુજબ PIN અને પાસવર્ડનું નિર્માણ, સંગ્રહ અને સીમાંત સુરક્ષાનું ખાનગીપણું અને સલામતી જાળવવાની ખાતરી આપીશું.

(b) અમે તમારો PIN અમારી શાખા દ્વારા પૂરતી ઓળખ બાદ તમને આપીશું અથવા તો તમારા સરનામે જે અમારા દફતરના રેકોર્ડમાં છે ત્યાં મોકલીશું. ફુરસદ મળે ત્યારે તમે જાતે PIN બનાવી શકશો.

(c) તમારા ખાતાની સલામતી માટે નીચે જણાવેલા સાદા PIN કે પાસવર્ડ ને અવગણવા જોઈએ.

i. જન્મતારીખ, મહિનો કે વર્ષ

ii. અનુક્રમ નંબર (દા.ત. ૩ ૪ ૫ ૬)

iii. એવા આંકડાઓ કે જે સહેલાઈથી ધારી શકાય (દા.ત. ૧૧૧૧)

iv. તમારા ફોન નંબરના કોઈ આંકડા

v. તમારા કાર્ડ ઉપર છાપેલા અંકોનો તે જ ક્રમનો કોઈ ભાગ.

vi. બીજી સહેલાઈથી મળી જાય તેવી તમારી અંગત માહિતી (દા.ત. તમારું ડ્રાઈવિંગ લાઈસન્સ અથવા બીજા કોઈ નંબરો જે તમારી સાથે સંકળાયેલા હોય.)

vii. તમારા કુટુંબના સભ્યોના, પાલતુ પ્રાણીઓ કે ગલીમહોલ્લાના નામ

(d) તમારા PIN અને પાસવર્ડની સલામતી માટે

ના કરશો :

(i) બીજા કોઈને તમારું કાર્ડ, PIN , પાસવર્ડ કે અન્ય સલામત માહિતી આપવી.

(ii) તમારું PIN, પાસવર્ડ અને અન્ય સલામત માહિતી લખવી કે રેકોર્ડ કરવી.

(iii) મોબાઈલ / બ્રાઉઝરમાં તમારો પાસવર્ડ સંગ્રહ કરવો.

(iv) તમારા ખાતાની વિગત, પાસવર્ડ / PIN કે અન્ય સલામત માહિતી અન્ય કોઈને આપવી ભલે તે દાવો કરે કે તે બેંકનો આધિકૃત પ્રતિનિધિ છે.

(v) કોઈપણ કારણે કોઈ વ્યકિત તમારા બેંકના ખાતાની વિગતો માંગે તો આપવી.

(vi) કલ્પનાતીત પ્રલોભનો / લોટરીના વિજેતા / વિદેશની કોઈ વ્યકિત તથા સંસ્થા દ્વારા વિદેશી મુદ્રામાં તમારા ખાતામાં રકમની તબદીલી / આવા કોઈ એકમોના ભારતીય પ્રતિનિધિ કે વ્યકિતના શિકાર બનવું. આવા પ્રસ્તાવો સામાન્ય રીતે પત્રો, ઈ-મેઈલ, મોબાઈલ ફોન, SMS વિગેરે દ્વારા કરાય છે.

હંમેશા કરો :

(i) તમારો PIN નંબર, પાસવર્ડ અને સલામત માહિતીને હંમેશા યાદ રાખો અને આનો કોઈ લેખિત વ્યવહાર થયો હોય તો તેનો નાશ કરો.

(ii) જો તમે તમારો PIN નંબર બદલવા માંગો તો નવા PIN ની સાવચેતીપૂર્વક પસંદગી કરો.

(iii) મજબૂત પાસવર્ડ બનાવો અને નિયમિત રીતે બદલતા રહો.

(iv) તમારું કાર્ડ તમારી પર્સનલ કસ્ટડીમાં સલામત રાખવા માટે યોગ્ય પગલાં લો તથા તમારા PIN, પાસવર્ડ અને સલામત માહિતીને હંમેશા ગુપ્ત રાખો.

(v) ATM કે અન્ય વેચાણકેન્દ્રો (POS) માં તમારા કાર્ડનો ઉપયોગ કરો ત્યારે અન્ય કોઈ તમારો પીન જોઈ ન શકે તેની સાવચેતી રાખો.

(vi) તમારા PIN કે પાસવર્ડની અન્યને જાણ થઈ હોય અથવા તેની શકયતા હોય અથવા તમને તેની ખાત્રી કે શક હોય ત્યારે અમને જાણ કરો. જયારે તમને લાગે કે શંકા થાય કે તમારો PIN / પાસવર્ડ ગુપ્ત રહયો નથી ત્યારે તે બદલી નાંખવો જોઈએ.

(vii) અલગ અલગ કાર્ડ અને સાધનો માટે અલગ PIN કે પાસવર્ડ વાપરવો.

(viii) તમારા કોમ્પ્યુટર / મોબાઈલ / સ્ક્રીનસેવર ને પાવર-ઓન / એકસેસ પાસવર્ડમાં રાખો જેથી તમારી મંજૂરી સિવાય તમારું કોમ્પ્યુટર કે મોબાઈલ કોઈ વાપરી ના શકે.

(e) જો તમારો PIN કે બીજી કોઈ સલામત રાખવાયોગ્ય માહિતી અન્ય કોઈ જાણે, તો અમે, તમારી અમને જાણ કર્યા બાદ, તુર્ત જ તેનો અઘટિત ઉપયોગ ન થાય તેવા પગલાં લઈશું.

૮.૧૭.૨ ઈન્ટરનેટ બેંકીંગ

(a) ઈન્ટરનેટ બેંકીંગની સલામત ઉપલબ્ધી અને વ્યવહાર થાય તે માટે તમામ જરૂરી પગલાં લઈશું.

(b) અમે તકેદારી રાખીશું કે અમારી ઈન્ટરનેટ બેંકીંગ વ્યવસ્થા અને તકનીક સલામત છે અને નિયમિત રીતે આ હેતુસર તેની સમીક્ષા અને સુધારો કરતાં રહીશું.

(c) તમને ઓનલાઈન સલામતી વિશે જણાવવા અમો વિવિધ સમયાંત્તરે અમારી વેબસાઈટ, ઈ-મેઈલ દ્વારા તથા અમારા ગ્રાહકોની અવરજવર રહે તેવા સ્થળો દા.ત. ATMs વિ.સ્થળો એ તમને જાણ કરીશું.

(d) અમે કયારે પણ તમને રૂબરૂમાં કે લેખિતમાં (ઈ-મેઈલ દ્વારા પણ) તમારા ઈન્ટરનેટ બેંકિંગની ખરાઈ વિશેની સલામત માહિતી નહીં પૂછીએ કે તમારો પાસવર્ડ નહીં માંગીએ.

(e) જયારે અમે તમને ઈન્ટરનેટ બેંકીંગની સવલત આપીએ ત્યારે તેને લગતી માહિતી કયાંથી મેળવવી તે તથા ઓન-લાઈન માહિતીને સલામત રાખવી તે જણાવીશું જેથી તમે અને તમારુ કોમ્પ્યુટર છેતરપીંડી, કૌભાંડ કે બિનઅધિકૃત વ્યવહારોથી બચી શકો. આ માહિતીમાં સમયાંત્તરે સુધારો થતો રહે છે.

(f) ઈન્ટરનેટ બેંકીંગનો ઉપયોગ કરી તમારા ખાતાને લગતી માહિતી અગર વિવાદાસ્પદ વ્યવહારો કે બિનઅધિકૃત રીતે થયેલા ઉપયોગ માટે કઈ રીતે જણાવવા તે જણાવીશું તથા આવા બિનઅધિકૃત વ્યવહારોની ખબર પડે કે તુર્ત જ કોનો સંપર્ક કરવો તે જણાવીશું.

(g) જયારે તમે ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ સેવા અપનાવો છો ત્યારે તેને લગતા અમારા નીતિ નિયમો અને શરતો તમને જણાવીશું. ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ વિશેના વિસ્તૃત નિયમો તથા શરતો અમારી વેબસાઈટ ઉપર પણ જોવા મળશે.

(h) બધી ઈન્ટરનેટ બેંકિંગને લગતી સેવાઓ અને તેને લગતા ચાર્જ ઓનલાઈન ઉપલબ્ધ હશે. ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ સેવાઓને લગતા ચાર્જ ટેરીફ શિડયુલમાંથી પણ જાણવા મળશે.

(i) નિયમનકર્તા વખતો વખત પ્રસ્તુત કરે એ પ્રમાણે આર્થિક વ્યવહારો માટે દ્વિતીય પરિમાણના પરિબળો દ્વારા વિશિષ્ટ અધિકૃત પ્રક્રિયા અપનાવીશું.

(j) નિશ્ચિત મર્યાદાથી વધુ પ્રમાણમાં થયેલ આર્થિક વ્યવહારો માટે અમારી પાસે રહેલા તમારા સંપર્કની જગ્યાએ અમે તમને SMS / ઈ મેઈલ થી સાવધાન કરીશું.

(k) નેટ બેંકિંગથી થતા તમામ નાણા લેનાર / બીલ ભરનાર માટે અમે તમને SMS / ઈ મેઈલથી જાણ કરીશું.

(l) ઈલેકટ્રોનિક માધ્યમથી થતા વ્યવહારો માટે અમે તમને કિંમતની ઉપરી મર્યાદા, વ્યવહારનું માધ્યમ અને લાભાર્થી વિશે જણાવવાની સગવડ આપીશું. તમારે જો વિકલ્પ બદલવો હોય તે માટે અમારે તમારી પાસેથી વધારાનો અધિકાર પ્રાપ્ત કરવો પડે. અમે વિકલ્પની ફેરબદલીની અરજી પ્રાપ્ત થયાની સૂચના તમને મોકલીશું.

(m) તમે ગમે ત્યારે ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ સેવાનો ઉપયોગ બંધ કરી શકો છો. જો કે તમારે એ નિર્ણય અમને જણાવવો પડે અને જરૂરી ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરવી પડે.

(n) તમારી ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ સેવા ચાલુ થવા કે સક્રિય બનતા પહેલાં કોઈ આર્થિક વ્યવહારથી નુકશાન થશે તે માટે તમે જવાબદાર નહી ઠરો.

(o) પાસવર્ડ કે સલામતીની માહિતી જે તમને રૂબરૂમાં મળી નથી તેના કોઈ વિવાદ માટે અમે તમારા સાચા એડ્રેસ ઉપર મોકલેલી છે માત્ર તે પુરાવા ઉપર આધાર નહી રાખીએ.

(p) જો તમારું ઈન્ટરનેટ બેંકીંગ સેવા ચાલુ થાય પછી કોઈ બિનઅધિકૃત વ્યવહાર થાય તો તમારી જવાબદારી નીચેનામાંથી જે ઓછું હોય તેટલી રહેશે:

(i) અમને જણાવતી વખતે થયેલું વાસ્તવિક નુકસાન; અથવા

(ii) તમારા ખાતા(ઓ)માં ઉપાડવા યોગ્ય હોય તે રકમ; અથવા

(iii) જો તમે આવા વ્યવહારો માટે કોઈ મર્યાદા નકકી કરી હોય;

(iv) ક્રમ (i) થી (iii) માંથી જે ઓછુ હોય તે અથવા વધુમાં વધુ રૂા.૧૦,000 (રૂા. દસ હજાર).

(q) જો તમારો પાસવર્ડ અથવા સલામતીની માહિતી બીજું કોઈ જાણે અથવા જાણે છે તેવી શંકા થતા અથવા તમારા ઈન્ટરનેટ બેંકીંગ ની માહિતી કે ખાતુ કોઈ અન્ય ઉપયોગ કરી શકે તેમ હોય ત્યારે શકય હોય તેટલી ઝડપથી અમને જાણ કરશો ત્યારે અમને જાણ કર્યા ના સમય પછી થયેલા નુકસાનની જવાબદારી તમારી રહેશે નહીં સિવાય કે તમે છેતરપીંડી કરી હોય કે બેદરકારી રાખી હોય કે બીજાને માહિતીની જાણ થાય તેમાં તમારો કોઈ ફાળો હોય.

(r) અમારા ઈન્ટરનેટ બેંકિંગની સલામતીનો ભંગ કરી અથવા અમારી બેદરકારીને કારણે જેમાં તમારો કોઈ ફાળો ન હોય અને જો તમને કોઈ સીધુ નુકશાન જાય તો તે નુકશાન અમે ભરપાઈ કરીશું / વળતર આપીશું.

(s) તમે કેટલીક સામાન્ય સાવચેતીઓ રાખો તો ઓનલાઈન બેંકિંગ સલામત અને ઉપયોગી છે. તે માટે અમે તમને નીચે પ્રમાણે કેટલીક સૂચનાઓ અનુસરવાની સલાહ આપીશું:

(i) અમારી સુરક્ષિત ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ સાઈટની સીધી જ મુલાકાત લો. લીંક અથવા ઈ-મેઇલ દ્વારા સાઈટ ની મુલાકાત લેવાનું ટાળો અને દર્શાવેલ ડોમેઈન નેઈમની ચકાસણી કરો જેથી ભળતી વેબસાઈટ થી દૂર રહી શકાય.

(ii) તમારો પાસવર્ડ અથવા PIN માંગતા હોય તેવા ઈ-મેઈલનો જવાબ ના આપો અને અમને તપાસ માટે તે બાબતની જાણ કરો. પોલીસ કે અમે કયારેય પણ ઓનલાઈન બેંકિંગ કે પેમેન્ટ કાર્ડના PINs અથવા તમારા પાસવર્ડની માહિતી જાણવા તમારો સંપર્ક નહી કરીએ.

(iii) જયારે તમારું કામ પૂર્ણ થાય ત્યારે નેટ બેંકિંગથી લોગ ઓફ કરો. તે માટે ' લોગ આઉટ ' બટનનો ઉપયોગ કરો. લોગ ઓફ કરવા માટે ફકત વિન્ડો બંધ કરવી પૂરતું નથી.

(iv) અમારી ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ સાઈટનો ઉપયોગ કરવા સાયબર કાફે / શેર્ડ કમ્પ્યુટરનો ઉપયોગ કરશો નહીં.

(v) તમારા કમ્પ્યુટર ને આધુનિક એન્ટીવાયરસ અને સ્પાયવેર સોફટવેરથી નિયમિત રીતે સુધારો કરતા રહો.

(vi) હેકર્સ, વાયરલ હુમલા અથવા અન્ય દૂષિત પ્રોગ્રામથી બચવા માટેના સુરક્ષા પ્રોગ્રામ તમારા કમ્પ્યુટરમાં દાખલ કરો.

(vii) તમારા PC અને તેની વિગતોને બહારનાઓથી રક્ષણ આપવા યોગ્ય ' ફાયરવૉલ ' અપનાવો.

(viii) તમારી ઓપરેટીંગ સીસ્ટમને 'ફાઈલ અને પ્રિંટિંગ', શેરિંગથી બિનકાર્યક્ષમ બનાવો.

(ix) ઉપયોગમાં ના હોય ત્યારે તમારા કમ્પ્યુટરને લોગ ઓફ કરો.

(x) તમારા ઈન્ટરનેટ એક્સપ્લોરર બ્રાઉઝરમાં ID / PIN નો સંગ્રહ કરશો નહીં.

(xi) તમારું ખાતુ અને વ્યવહારો નો ઈતિહાસ નિયમિત તપાસો.

(xii) અમારી સલાહ અનુસરો - અમારી વેબસાઈટ એ ઓનલાઈન સલામત રહેવા માટે મદદ અને માર્ગદર્શન મેળવવા માટેની સારી જગ્યા છે.

૮.૧૭.3 મોબાઈલ બેંકિંગ :

(a) અમારી મોબાઈલ બેંકિંગની કામગીરી સુરક્ષિત રહે અને નિયમિત રીતે તેમાં સુધારો થાય તે માટે અમે જરૂરી પગલાં લઈશું.

(b) ઈન્ટરનેટ બેંકિંગના ઉપયોગ સિવાય બેંકિંગ સેવાઓ માટે મોબાઈલ કે અન્ય વ્યવહારીક સાધનોને રક્ષાણ આપવા માટે :

(i) તમારા સાધનોને મોબાઈલ બેંકિંગ સેવાઓમાં જોડેલા રાખી તેનાથી દૂર રહો નહીં.

(ii) બિનઆધિકૃત રીતે તમારા મોબાઈલ બેંકિંગ સેવાઓનો ઉપયોગ રોકવા તમારા સાધનને ' લોક ' રાખો કે તેવા અન્ય પગલાં લો.

(iii) તમારું સાધન ખોવાઈ કે ચોરાઈ જાય ત્યારે શકય એટલી ઝડપથી અમને જાણ કરો.

(c) તમે જો મોબાઈલ બેંકિંગ સેવાઓનો વિકલ્પ પસંદ કરો તો તે સેવાઓ માટે તમારી નોંધણી કર્યા પહેલાં અમે તમને નીચેની કેટલીક બાબતો જણાવીશું:

(i) ગ્રાહકના પ્રમાણિકરણ માટે અમે અપનાવેલી કેટલીક સલામતી ની પ્રક્રિયાઓ.

(ii) વ્યવહાર માન્ય કરવો કે 'સ્ટોપ પેમેન્ટ 'ની સૂચના આપવી જે તે વિકલ્પને લગતા નિયમો અને શરતો.

૮.૧૭.૪ ATM / ડેબીટ અને ક્રેડીટ કાર્ડ

(a) તમે જે જાતનું ખાતુ ખોલાવ્યું હોય તેનું ATM / ડેબીટ કાર્ડ સામાન્ય રીતે આપવામાં આવે છે. જો તમારે એ ન જોઈતું હોય તો તેનો અસ્વીકાર કરી શકો છો.

(b) જયારે કાર્ડ તમને રૂબરૂમાં આપવામાં આવે ત્યારે આપતા પહેલાં અમને સંતોષ થાય એ રીતે તમારી ઓળખ આપવી જરૂરી બને છે.

(c) તમને પ્રથમવાર કાર્ડ આપવામાં આવે ત્યારે તેની સાથે અમારી સેવાની માર્ગદર્શિકા / સભ્યને અપાતી માહિતીપુસ્તિકા જેમાં વિસ્તૃત રીતે નિયમો અને શરતો, જો તમારું કાર્ડ ખોવાય / દૂર ઉપયોગ થાય તો તેથી થતાં નુકસાન માટે તમારી જવાબદારી અને અન્ય માહિતીનો સમાવેશ થાય છે.

(d) તમારું કયુ ખાતુ કાર્ડથી સંચાલિત થાય તેની માહિતી આપીશું અમે તમને એ પણ જણાવીશું કે કાર્ડથી એક કરતાં વધારે કામ થઈ શકે છે તો તે કામો કયા કયા છે.

(e) POS કાઉન્ટર, ATM અને વિદેશી ચલણ (ફોરેકસ વિનિમય) ના વ્યવહાર માટે કેટલી રકમ સુધી તે મર્યાદિત છે.

(f) કાર્ડ ઉપર લાગતા ચાર્જ અને ફી વિશે અમે તમને સલાહ આપીશું.

(g) વ્યવહારની રકમને ધ્યાનમાં ન લેતાં તમારા કાર્ડના દરેક વ્યવહારો માટે ઓનલાઈન સાવચેત કરીશું. તમારું કાર્ડ જયારે પણ વપરાય ત્યારે દરેક વખતે અમે તમને સુચિત કરીશું અને જો વ્યવહારની જાણ તમને ના

હોય અથવા તો તમારા કાર્ડનો દુરુપયોગ થયો હોય તો તમારું કાર્ડ બંધ કરવા માટેના સંપર્કનો ટેલિફોન નંબર તમને જણાવીશું.

(h) એક જ દિવસમાં સતત ત્રણ વાર લોગ ઈન કરવાના અસફળ પ્રયાસો થશે ત્યારે તેનો SMS તમને મોકલીશું.

(i) તમને ઝડપી સૂચન મળે એ માટે તમારો હાલનો મોબાઈલ નંબર / ઈ-મેઈલ આઈડી અમને મળે એની ખાત્રી કરો. તમારા કાર્ડનો દુરુપયોગ થયેથી જે નુકશાન થશે અને તમારી હાલના સંપર્કની માહિતી અમારી પાસે નહીં હોય તો તે માટે તમે જવાબદાર રહેશો.

(j) જયારે અમે તમને કાર્ડ આપીએ ત્યારે શ્રેષ્ઠ રીતે સુરક્ષિત કેવી રીતે રાખવું તે જણાવીશું. જેમ કે તમારે :

(i) તમારું કાર્ડ અસુરક્ષિત પાકીટ, પર્સ અથવા વાહન અથવા એવી જગ્યાએ જયાંથી કોઈ નજર ચૂકવીને લઈ જઈ શકે ત્યાં ન રાખવું.

(ii) જેવું કાર્ડ મળે તેવું તરત જ તેના પર સહીં કરવી.

(iii) તમારું કાર્ડ કોઈને આપવું નહીં કે બીજા કોઈને તેનો ઉપયોગ કરવા દેવો નહી અને તેના ઉપયોગ પછી તે પાછું લેવાનું અવશ્ય યાદ રાખવું.

(iv) તમે રહેઠાણ બદલો તેની જાણ અમને કરો જેથી સુધારેલા સરનામાવાળું કાર્ડ તમને મોકલી શકાય.

(v) તમને ખબર પડે કે તમારું કાર્ડ ગુમ થયું છે કે ચોરાયું છે તો તેની જાણ તુર્ત જ અમને કરો.

૮.૧૭.૪.૧ નુકશાન / ચોરી / વિવાદાસ્પદ વ્યવહારોની જાણ કરવી.

(a) તમારા કાર્ડ અગર PIN ગુમ થાય / ચોરાય / બિનઅધિકૃત રીતે તેનો ઉપયોગ થાય ત્યારે તમારે કયા પગલાં લેવાં જરૂરી છે તેની જાણ કરીશું.

(b) અમારા નિયમો અને શરતો માં તમારું કાર્ડ ખોવાય, ચોરાય અથવા તમારા PIN કે પાસવર્ડની અન્યને જાણ થાય ત્યારે તમારી જવાબદારી શું રહેશે તેનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો છે.

(c) તમારું કાર્ડ ખોવાય, ચોરાય કે એનો બિનઅધિકૃત ઉપયોગ થાય અથવા PIN કે પાસવર્ડની કોઈને જાણ થાય ત્યારે કોનો સંપર્ક કરવો તેનો ફોન નંબર / ઈ-મેઈલ આઈડી તમને જણાવીશું.

(d) તમારું કાર્ડ ખોવાય, ચોરાય કે તમારા PIN/ પાસવર્ડ કે સલામતીની માહિતી જાહેર થાય તે વખતે તેના બદલવાની સાથે સાથે તમને જાણ થાય કે તુર્ત જ અમને પણ માહિતગાર કરો.

(e) જો તમારું ATM / ડેબીટ / ક્રેડીટ કાર્ડ ખોવાય કે ચોરાય તો અમને તમારા દ્વારા જાણ થયાની સાથે જ અમે તેનો દુરઉપયોગ થતો રોકવા તાત્કાલિક પગલાં ભરીશું.

(f) અમને જાણ થયાના પહેલાના સમય દરમ્યાન થયેલા દુરઉપયોગ માટે તમે જવાબદાર રહેશો.

(g) તમારું કાર્ડ ખોવાઈ જાય અથવા તેનો દૂરઉપયોગ થાય તેવી અમને જાણ થતાં જ તેની કામગીરી અટકાવી દઈશું (બ્લોક કરીશું). તમે તેના ખોવાયા કે દૂરઉપયોગ થયા વિશે અમને અમારા ૨૪ કલાક ટોલ ફ્રી / વિનામૂલ્યે નંબર ઉપર જાણ કરીને તે બાબતની લેખિત અરજી આપશો. અમે આપેલા ઈ- મેઈલ ID જે તમને આ માટે આપેલ હશે તેના ઉપર જાણ કરશો અમે પણ તમને તે કાર્ડ બંધ કરવામાં આવ્યાની તુરંત જાણ કરીશું.

(h) જેવા તમે અમને તમારું કાર્ડ ખોવાયું કે ચોરાવું હોવાની જાણ કરશો અથવા તમારો PIN કે પાસવર્ડ અન્ય કોઈ જાણી ગયું હોવાની જાણ કરશો ત્યાર બાદ તેના કોઈ દુરઉપયોગ વિશે તમારી જવાબદારી રહેતી નથી. જો કે તમે છેતરપીંડી કરી હોય કે લાપરવાહી દાખવી હોય તો તમને આવું રક્ષણ મળશે નહીં.

(i) કોઈ પણ વિવાદાસ્પદ વ્યવહારો વિશે જયારે તમે માંગશો ત્યારે તમને તેની સંપૂર્ણ વિગતો મળશે. જો અમને તમારો ખુલાસો માન્ય નહીં હોય તો તે વ્યવહારમાં તમારી સંમતી હતી તે પુરાવા આપવાની જવાબદારી અમારી રહેશે.

(j) જયારે તમે કોઈ ખોટા, ગેરકાયદેસર, કે અનધિકૃત વ્યવહાર બાબતે માહિતી આપો ત્યારે અમે તેની તપાસ કરીશું અને જો તે વ્યવહાર ખોટો, ગેરકાયદેસર કે અનધિકૃત હશે તો અમારી ' ચાર્જબેક ' પ્રક્રિયા પ્રમાણે તે સુલટાવીશું.

(k) જો તમે તમારું હાલનું સરનામું અમને જણાવેલ હશે તો તમને કાર્ડ મળ્યા પહેલાનું કે જરૂરી PIN કે પાસવર્ડ મળ્યા પહેલાના નુકસાન માટે તમે જવાબદાર નહી ઠરો. કાર્ડ, PIN નંબર કે પાસવર્ડ તમને હાથોહાથ મળ્યા બાબતનો વિવાદ હોય તો અમે ફકત કાર્ડ, PIN કે પાસવર્ડ તમને સાચા સરનામે મોકલ્યો છે ફકત તેના પુરાવાને ધ્યાનમાં નહીં રાખીએ.

(l) તમે એ કોઈ નુકસાન માટે જવાબદાર નથી કે જે :

(i) અમારા કર્મચારી, દલાલ કે ઈલેકટ્રોનિક બેંકિંગ સેવાઓ આપનારી સંસ્થાઓએ છેતરપીંડી કે બેદરકારી હોય.

(ii) મશીનમાં ખરાબી થાય, કાર્ડ વાપરવાના સાધનમાં ખરાબી થાય, સિવાય કે આ ભૂલો અનિવાર્ય હોય અથવા તેને સંદેશ કે નોટિસબોર્ડ ઉપર મૂકી જણાવેલ હોય.

(iii) તમને કાર્ડ કે પાસવર્ડ મળ્યા પૂર્વેના બિનઅધિકૃત વ્યવહારો.

(iv) એવા બિનઅધિકૃત વ્યવહારો કે જેના નુકશાન માટે તમે સંડોવાયેલા ના હોવ તે સ્પષ્ટ થાય.

(m) તમે અમને જણાવો તે પૂર્વે થયેલા નુકશાન પેટે તમારે વધુમાં વધુ રૂપિયા દસ હજાર ચૂકવવાના રહેશે.જો કે નીચેના સંજોગો માં આ મર્યાદા લાગુ પડશે નહીં:

(i) જો તમે છેતરપીંડીપૂર્વક કે બેદરકારીપૂર્વક વર્ત્યા હોવ અથવા

(ii) તમે તમારા કાર્ડના અનધિકૃત ઉપયોગ અંગે સંકળાયેલા હોવ.

(n) ઉપર પ્રમાણેની કલમો લાગુ પડતી હોય એવા કિસ્સામાં જે ઓછું હોય તે.

(i) સૂચના આપતી વખતે થયેલું વાસ્તવિક નુકશાન.

અથવા

(ii) તમારું કાર્ડ ખોવાયું / ચોરાયું ત્યારથી અમને જાણ કરી હોય તે સમયગાળા દરમ્યાન તમારા ખાતામાં ઉપાડી શકો તેવી મહત્તમ રકમ.

(o) વ્યવહાર માટેની ફરિયાદ માટે તમારી પાસે મર્યાદિત સમય હશે. અમે અમારા નિયમો અને શરતોમાં આ બાબતે તમને જણાવીશું. આ સમય દરમ્યાન જો તમે ખોટા, ગેરકાયદેસર કે બિનઅધિકૃત વ્યવહાર વિશે અમને જણાવેલ નહીં હોય તો અમે આ વ્યવહારને સુધરાવી શકીશું નહીં અને તે તમારે ભોગવવું પડશે. એવા બહુ મર્યાદિત સંજોગો છે જેમાં અમે આ ક્રેડીટ કાર્ડનો વ્યવહાર સુલટાવી શકીએ ખાસ કરીને જયારે ક્રેડીટ કાર્ડ કંપનીના નિયમો લાગુ પડે ત્યારે. ઉદાહરણ તરીકે ખરીદેલી વસ્તુની ગુણવત્તા કે સેવાઓ અંગે વાંધો હોય તેવા ક્રેડીટ કાર્ડથી થયેલા વ્યવહારોમાં અથવા વસ્તુની ગુણવત્તા અગર સેવાઓ અંગે તમારો અભિપ્રાય પાછળથી બદલાય અથવા ડેબિટ કાર્ડના વ્યવહારમાં તમારાથી કે વેપારીથી કોઈ ભૂલ થાય.

(p) અમે મદદકર્તાના કાઉન્ટર (હેલ્પ ડેસ્ક) ઉપર જે તે બેંકના ATM ના સંપર્ક માટે જે તે બેંકના ATM કર્મચારીઓનો સંપર્ક ટેલીફોન નંબર આપીશું જેથી તમે તમારી ફરિયાદ નોંધાવી શકો / મદદ મેળવી શકો.

(q) તમારી ફરિયાદ નોંધાવા જે તે અધિકારીનું નામ અને ટેલીફોન નંબર દર્શાવીશું.

(r) મર્યાદિત સમયગાળામાં ATM વ્યવહાર નિષ્ફળ નિવડે તો ખોટી રીતે ખાતામાંથી ઉધાર થયેલી રકમ અમે સરભર કરી આપીશું. એ આપેલી સમયમર્યાદા કરતાં નાણાં ભરપાઈ કરવામાં વધુ સમય લાગશે તો તેનું વળતર જે બેંકનું ATM કાર્ડ હશે તે બેંક, તમે દાવો કર્યો હશે તો 30 દિવસમાં તેનું યોગ્ય વળતર પણ આપશે.

(s) જો ATM વ્યવહાર વિવાદમાં હશે તો તેનો નિકાલ નહીં આવે ત્યાં સુધી તેના CCTV કેમેરાનું ફૂટેજ સંગ્રહી રાખીશું. આવા કિસ્સામા ફૂટેજ જયાં સુધી જાળવણી સમયની મર્યાદામાં હશે ત્યાં સુધીમાં તમારો દાવો નોંધાયેલો હોવો જોઈએ.

૮.૧૭.૫ ક્રેડીટ કાર્ડ

(a) જયારે તમે ક્રેડિટ કાર્ડ માટે અરજી કરો ત્યારે અમે તમને તેને લગતા નિતિનિયમો અને શરતો જેવા કે ફી, વ્યાજ અને અન્ય ચાર્જિસ, બીલીંગ અને તેની ચુકવણી, નિયત સમય કરતાં મોડા ભરવાથી થનારી રકમ (

ઓવરડયુ) ની ગણતરી , ફકત " લઘુત્તમ રકમ " ભરવાથી થતી આર્થિક અસરો, રીન્યુઅલ (મુદત લંબાવવી) કે કાર્ડની સેવાઓ બંધ કરવી તે વિશે તથા તે સિવાય તમે સમજવા માંગો તે તમામ માહિતી તમને સમજાવીશું.

(b) અરજી સમયે અમે તમને MITC (ઘણી જ અગત્યની નિતી તથા શરતો) ની નકલ આપીશું.

(c) જયારે તમે ક્રેડીટ કાર્ડ માટે અરજી કરો / કાર્ડ મેળવો તે સમયે તમને પુનઃ ચૂકવણીનો નિર્ધારિત સમય જણાવીશું.

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

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

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

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

(h) જો તમારા કાર્ડની રકમ ઘટાડવાનો પ્રસ્તાવ હશે તો તમને તુર્ત જ તેની જાણ કરીશુ તેમજ તેનું કારણ પણ SMS / ઈ-મેઈલ થી તેમજ પાછળથી લેખિતમાં પણ જણાવીશું.

(i) જયારે તમારી બાકી રકમ પૂરી ચુકવાઈ ગઈ હશે ત્યારે તમારી કાર્ડ રદ કરવાની અરજીની સ્વીકૃતી રદ થયાની જાણ અને ક્રેડીટ કાર્ડ બંધ થયાની જાણ ચાલુ કામકાજના ૭ દિવસની અંદર તમને કરીશું જેના માટે તમારી અરજી લેખિતમાં કે નોંધાયેલ ઈ-મેઈલ ID થી કરવાની રહેશે.

૮.૧૭.૫.૧ ક્રેડીટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ

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

(b) સ્ટેટમેન્ટ ના મળવાના કિસ્સામાં તમારે અમારો સંપર્ક કરવો જેથી સમયમર્યાદા માં ચુકવણી કરવા માટે અમે ફરીથી તમને સ્ટેટમેન્ટ મોકલી શકીએ અને જેથી આપ પેમેન્ટ અને અન્ય કોઈ શંકાસ્પદ વ્યવહારો સમયસર જુદા તારવી શકો.

(c) ફી કે ચાર્જિસમાં ફેરફાર અથવા નિયમો કે શરતોમાં થતા ફેરફારની જાણ અમે તમને કરીશું. સામાન્ય રીતે (વ્યાજનો દર કે કાયદા મુજબ જરૂરી ચીજો સીવાય) સૂચના આપ્યાના લગભગ એક માસ પછી અસરકર્તા હોય છે. તમને આ સૂચનાઓ તમારા માસિક સ્ટેટમેન્ટ કે તેની નકલ સાથે મોકલીશું.

(d) ક્રેડીટ કાર્ડ ધરાવનારની નિષ્ફળતા (Default) અંગે CIC ને જાણ કરતાં પહેલાં, અમે કાર્ડ ધરાવનાર ને અગાઉથી જાણ કરવા સહિતની અમારા બોર્ડ દ્વારા મંજૂર થયેલ કાર્યવાહીને અનુસરીશું.

૮.૧૮ ત્રાહિત પક્ષની ઉપજ (પ્રોડકટસ)

અમને જો તેમ કરવાનો અધિકાર હશે તો જ અમે ત્રાહિત પક્ષની ઉપજો જેવાં કે મ્યુચ્યુઅલ ફંડ, ઈન્સ્યોરન્સ વિ. વેચવા તૈયાર થઈશું. અમારે ત્રાહિત પક્ષની નાણાકીય ઉપજોના વેચાણ તથા વિતરણ માટે બોર્ડ દ્વારા સ્વીકૃત નીતિ છે.

(a) અમે જો કોઈ મ્યુચ્યુઅલ ફંડ ઈન્યોરન્સ કંપનીના એજન્ટ તરીકે હોઈશું તો તે વિશે તમને જણાવીશું.

(b) અમે વેચાણ કરતા હોઈશું એવા કોઈ પણ રોકાણ કે ઈન્સ્યુરન્સ પ્રચલિત નિયમો અને નિયંત્રણના દાયરામાં છે કે કેમ તેની ખાત્રી કરીશું.

(c) જયારે તમે અમારી પાસેથી બેંકીંગ સુવિધા અથવા પ્રોડકટ / ઉપજ પ્રાપ્ત કરો ત્યારે અમે તમને કોઈ ત્રાહિત પક્ષની ઉપજની ખરીદી કે રોકાણ કરવાનું દબાણ નહી કરીએ.

(d) જયારે તમે મિલ્કત ઉપર તારણવાળી લોન મેળવો ત્યારે તે મિલ્કત ઉપર કોઈ ખાસ સંસ્થાકે સંગઠન પાસેથી વિમો લેવાનું નહીં કહીએ અમારા દ્વારા પ્રસ્તાપિત કોઈ વીમા કંપનીનું નામ મરજીયાત હશે. તમે તમારી પસંદગીની કોઈ પણ સંસ્થા પાસેથી વિમો ઉતરાવી શકો છો.

(e) અમે તમને અમારી શાખાઓ પર વેચવામાં આવતા વિવિધ ઉત્પાદનોની માહિતી જાહેરખબર, નોટીસ બોર્ડ/વેબસાઇટ પર, માહિતી/ચોપાનિયા ની વહેચણી દ્વારા નિયમિત અંતરે આપીશું સિવાય કે તમને આવી માહિતી મેળવવાનું પસંદ ના હોય.

(f) અમે ચોકસાઈ રાખીશું કે અમારી શાખાઓ દ્વારા વેચાતા રોકાણો અને વિમા વિશે જે તે ક્ષેત્રમાં માહેર વ્યકિતઓ દ્વારા તમને સમજાવવામાં આવે.

(g) અમે રોકાણ કરવા / વિમો વેચતાં પહેલાં ગ્રાહક વર્ગથી ચીવટ રાખીશું.

(h) તમને તો જ કોઈ ઉત્પાદન વેચીશું જયારે અમને લાગશે કે તે તમારા માટે યોગ્ય છે.

(i) તમારા દ્વારા લેખિતમાં અગર અધિકૃત ઈલેકટ્રોનીક માધ્યમ દ્વારા તેની કાયદેસરતા સ્થાપીત થયા બાદ તમારા દ્વારા ફાળો આપવા / સેવા ખરીદવાની સંમતી મળ્યા બાદ તે ઉત્પાદન માટે જરૂરી અરજી અને દસ્તાવેજો મેળવીશું.

(j) તમને પ્રસ્તાવ કરવામાં આવેલા ઉત્પાદનની વિસ્તૃત માહિતી નીતિનિયમો અને શરતો વિશે જણાવીશું.

(k) અમે તમને જે વિવિધ ઉત્પાદનો વેચતાં હોઈએ તેની સેવાઓને લગતાં ચાર્જિસ દર્શાવીશું અને તમને તે ઉપલબ્ધ કરાવીશું.

(l) અમે યોજના મુજબ ઔપચારિક વિધિ પુરી થતાં તેને લગતાં સ્ટેટમેન્ટ / પોલીસી ૩૦ દિવસમાં તમને મળે તેની ચોકસાઈ રાખીશું (મેડીકલ એકઝામીનેશન સહિત).

(m) અમે શકય એટલી મહત્તમ " વેચાણ પછીની સેવા " જેવી કે SIP નું સ્મૃતિપત્ર, અદ્યતન NAV, પાકતી તારીખ, પ્રીમિયમ ભરવાની તારીખ વિગેરે આપીશું.

(n) તમે લીધેલી યોજના / ઉત્પાદન વિશે સમયાંત્તરે તેની કામગીરી બાબતે તમને જણાવતાં રહીશું.

(o) અમે મ્યુચ્યુઅલ ફંડ / વીમા / અન્ય નાણાકીય સંસ્થાઓ પાસેથી તેમના ઉત્પાદનના વેચાણ પેટે કેટલી દલાલી / અન્ય ફી જો હોય તો, મેળવેલ છે તે તમને જણાવીશું.

૮.૧૯ ધિરાણ સલાહની સવલત

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

૮.૨૦ હિસાબોની નોંધ મેળવવા

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

9. બ્રાન્ચનું બંધ થવું / સ્થળાંતર

(a) જો અમે અમારી શાખા બંધ કરીએ, અથવા તેનું સ્થળાંતર કરીએ કે અમારાથી તમને બેંકીંગ સેવાઓ અપવાનું શકય ના હોય તે સંજોગોમાં તમને :

(i) બે માસ પહેલાં જે તે જગ્યાએ શાખા કાર્યરત નથી તેની નોટીસ આપીશું.

(ii) બીજા કિસ્સાઓમાં એક માસ પહેલાં નોટીસ આપીશું.

(b) જો અમે શાખાનું સ્થળાંતર કરીએ તો નવા સ્થળે શરૂ કરેલી શાખાનું પુરુ સરનામું આપીશું.

(c) શાખાના કામકાજના સમયમાં ફેરફાર થશે તો તેની જાણ કરીશું.

10. વિત્તીય સમાવેશ (Financial Inclusion)

(a) RBI તરફથી વખતો - વખત પ્રાપ્ત થતી KYC (નો યોર કસ્ટમર - તમારા ગ્રાહકને ઓળખો) / AML(એન્ટી મનીલોન્ડરીંગ) - કાળા નાણાંને કાયદેસરના બનાવવાનું ષડયંત્ર રોકવું ની સૂચનાઓને અનુસરી ખાતામાં લઘુત્તમ રકમની મર્યાદા રાખ્યા વગર " પાયાની બેંકની બચત થાપણ ખાતુ - BSBD એકાઉન્ટ ખોલવાની મંજૂરી આપીશું. અમે તે ઉપરાંત લઘુત્તમ સામાન્ય સગવડો જેવી કે ATM કાર્ડ અથવા ATM – Cum–Debit (ATM કમ ડેબીટ કાર્ડ) વિના મૂલ્યે આપીશું. જેની તમને જાણ કરીશું. ખાતુ ખોલાવતી વખતે બધી જ લાગુ પડતી માહિતી તમને પારદર્શક રીતે આપીશું.

(b) અમે આવા ખાતાં સરળ કરેલા KYC ના આધારે ખોલી આપીશું. જો કે આવા ખાતાની ગણના " નાના ખાતા " માં થશે. અને અમૂક મર્યાદાઓને આધિન રહેશે જેની જાણ તમને સરળ સ્થાનિક ભાષા માં કરવામાં આવશે.

(c) અમે અમારી શાખાઓમાં દ્વિભાષીય / ત્રિભાષીય રીતે મોટા અક્ષરોમાં વંચાય તેમ ' પાયાની બેંકની બચત થાપણ ખાતુ " (BSBDA) અને આવું " નાનું ખાતું " ખોલાવવા માટેની સરળ " KYC " પ્રક્રિયા વિશે જણાવીશું.

(d) અમે આ બાબતે અમારા કર્મચારી ગણ, ખાસ કરીને અગ્રીમ હરોળના કર્મચારીઓને સજાગ કરવા તાલીમ સહિતના પગલાં લઈશું.

(e) અમે વિના મૂલ્યે પાયાની સગવડો જેવી કે ખાતાની જાળવણી, દર મહિને ખાતામાંથી કેટલી વાર ઉપાડ કરી શકો તે અને કેન્દ્રીય તથા રાજય સરકારો દ્વારા મળતા લાભ ઈલેકટ્રોનીક માધ્યમથી ખાતામાં જમા કરવા જેવી સગવડો આપીશું.

(f) અમે વિના મૂલ્યે કે ઓછા ચાર્જિસથી તમારી માંગણી મુજબ " વેલ્યુ એડેડ " સેવાઓ આપીશું અને તેની જાણ તમને અને સમજ પડે તેવી ભાષામાં કરીશું.

(g) જો સેવાઓમાં, વ્યવહારોમાં કે ચાર્જિસમાં ફેરફાર થાય તો તે અમલમાં આવે તે પહેલાં ઓછામાં ઓછા એક મહિના પૂર્વે તેની જાણ તમને કરીશું.

(h) આવા ફેરફાર જો થશે તો તમને અનુકૂળ હોય તેવા માધ્યમ જેવાં કે શાખામાં નોટીસબોર્ડ ઉપર મુકીને, વ્યાપાર ખબરપત્રી દ્વારા, પત્ર વિ. દ્વારા જાણ કરીશું.

(i) જે સ્થળે શાખા ન હોય ત્યાં અમે વ્યાપાર સંવાદદાતા (BC)/ વ્યાપારી સગવડ આપનાર (BF) દ્વારા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડીયા ની માર્ગદર્શિકા મુજબ નાણાંનો જમા ઉપાડ, રકમ, વ્યવહારોની સંખ્યા, બેલેન્સની પૂછપરછ વિગેરે ઉપરાંત એક જગ્યાએથી બીજી જગ્યાએ નાણાનું સ્થળાંતર કરવાની સગવડ આપીશું.

(j) અમે મોબાઈલ બેંકીંગ સગવડ આપવા પગલાં લઈશું.

(k) અમે ભરણા માટે મોબાઈલ ફોન, ઈલેક્ટ્રોનીક સાધનો જેવા કે ECS, NEFT વગેરેનો ઉપયોગ કરીશું.

(l) અમે BC (વ્યાપારી સંવાદદાતા) કે BF (વ્યાપારી સગવડ આપનાર) ની કોઈ ભૂલચૂક કે દલાલી બાબતની ફરિયાદ ધ્યાન ઉપર લઈ તેની તપાસ કરાવીશું.

(m) જો તમારે ધિરાણની સવલત જોઈતી હશે તો અરજી કરવાથી યોગ્ય નિયમ, શરતો વિશે તમને જાણ કરાશે.

(n) અમે તમને વિવિધ ધિરાણ યોજનાઓ હેઠળ જરૂરી સામાન્ય માહિતી જે તમારી લોન ની અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી છે તે ઘણા અગત્યના નિતી નીયમો અને શરતો તથા લોન માટે આપવી પડતી જામીનગીરી, વ્યાજ લાગતની પદ્ધતિ અને સમય, પુનઃ ચુકવણીની પદ્ધતિ વિગેરે જણાવીશું.

(o) રૂપિયા એક લાખ સુધીની લોન માટે અમે તારણવાળી જામીનગીરી માટે દબાણ નહીં કરીએ (MSE ગ્રાહકો માટે તારણ વગરની લોનની મહત્તમ મર્યાદા રૂ.૧૦ લાખની છે.)

(p) તમે સ્વીકારેલી ધિરાણની સગવડ બાબતે કોઈ આર્થિક અડચણ ઉભી થય તો અમે સહાનુભૂતિપૂર્વક અને સકારાત્મક રીતે તે વિશે પ્રતિભાવ આપીશું.

(q) ઉપર મુજબ તમે જો આર્થિક સંકડામણ અનુભવો તો અમને જણાવો જેથી તે તકલીફ દૂર કરવા અમે તમને સહકાર આપી શકીએ.

(r) ઉપરોક્ત પરિસ્થિતીમાં તમારી તકલીફ દૂર કરવા અમે જરૂર હોય ત્યારે " રિવાઈવલ પેકેજ " (પુનઃ ચેતનવંતુ બનાવતુ માળખું) આપી શકીએ જે તે બન્નેના લાભમાં હોય.

(s) અમે અમારા ખાતેદારોને સામાન્ય શાખા દ્વારા થતું બેંકીંગ અથવા ICT (ઇન્ફોર્મેશન એન્ડ કોમ્યુનીકેશન ટેકનોલોજી) દ્વારા વપરાતા સાધનો દ્વારા ખાતુ સંચાલિત કરવાનું શીખવીશુ અને મદદ કરીશું.

(t) ખાતેદારોને નાણાકીય માહીતીનું જ્ઞાન આપીશું.

(u) વિત્તીય સમાવેશના હેતુને આગળ વધારવા અમે નક્કી કરેલા સમૂહના સહયોગથી નગર અને ગામડાઓમાં કેમ્પ, કેન્દ્રો, ટાઉનહોલમાં લોકોને આ અંગે જ્ઞાન આપવાના કાર્યક્રમો ઘડીશું.

(v) અમે અમારા કર્મચારી ગણને દેશના લોકોના વિત્તીય સમાવેશના પ્રયત્નો જેમાં સામાન્ય અને બેંકીંગનો સમાવેશ થાય તેનો અભ્યાસ કરવા પ્રેરિત કરીશું.

(w) જે સ્થળોએ બેંક ના હોય અને જયાં વિત્તીય સમાવેશ નો પ્રયત્ન થયો હોય ત્યાં તે પ્રયત્નો કેટલા અંશે સફળ થાય છે તે જાણવા બેંક અધીકારી નિયમિત / સતત મુલાકાત લે તેવી વ્યવસ્થા કરીશું.

(x) અમે તમારી જો કોઈ ફરિયાદ હશે તો તેને અચૂક ધ્યાન ઉપર લઈ તેનો ઝડપથી નિકાલ લાવવા ઘટતું કરીશું.

(y) જો તમારે બેંક કે તેના BC / BF અંગે કોઈ ફરિયાદ હોય તો તેના નિવારણ માટે બેંક કેવી રીતે વર્તે છે તે જણાવીશું ઉપરાંત જો તમારી ફરિયાદનું તમારા મત મુજબ સંતોષકારક નિવારણ ના થાય તો બેંકીંગ લોકપાલ યોજના વિશે જણાવીશું.

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

11. વરિષ્ઠ વડીલ નાગરિકો અને અન્ય રીતે સશકત વ્યકિતઓ

(a) અમે અમારા ખાસ ગ્રાહકો જેવા કે વરિષ્ઠ નાગરિકો, અન્ય રીતે સશકત વ્યકિતઓ અને અભણ વ્યકિતઓને અમારી સાથે બેંકિંગ વ્યવહાર કરવા ઉત્તમ પગલાં લઈશું અને આવા અરજદારો માટે અનૂકુળ નિતીનિયમો, ઉત્પાદનો અને સેવાઓ આપીશું.

(b) તમને બેંકીંગ સેવાઓ સુલભ્ય બને તે હેતુથી અમારી વ્યવસ્થા અને પ્રક્રિયાઓ વિકસાવીશુ.

(c) તમને શારીરીક રીતે સુગમ પડે તેવી અમારી શાખાઓ તથા ATM હશે.

(d) તમારા બેંકીંગ વ્યવહારોમાં તમને મદદરૂપ થાય તેમ વર્તવા અમારા કર્મચારીઓને સંવેદનશીલ બનાવીશું.

(e) આ કલમ (કોડ) માં જણાવ્યા પ્રમાણેના વચનો ઉપરાંત -

(i) અમે તમને યોગ્ય પ્રાથમિકતા આપીશું. તમારા બેંકીંગના વ્યવહારોમાં અંગત મદદ ઉપરાંત તમારી ફરિયાદોનું નિવારણ કરીશું.

(ii) બેંકીંગ હોલમાં તમારા માટે બેઠક વ્યવસ્થાનું આયોજન કરીશું

(iii) એક બારી પદ્ધતિ દ્વારા તમને તમામ સેવાઓ પૂરી પાડવાનો અમે પ્રયાસ કરીશું.

(iv) અધિકારપત્ર અને પાસબુક સાથે આવનાર વ્યકિતઓ સાથે તમારા દ્વારા નિયત મર્યાદામાં તમારી થાપણમાંથી ઉપાડ કરવા દઈશું.

(v) નાદુરસ્ત તબીયત કે બેંક સુધી આવવાની ક્ષમતા ના હોય તો તમને ઘરઆંગણે બેંકીંગ સેવાઓ જેવી કે રોકડ લઈ જવી / જમા કરવાનું વિનીમય પત્ર (ચેક. વિ), રોકડ લાવવી / ચેક સામે ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટ / લેખીતમાં કરેલી રજૂઆતની પૂર્તિ કરીશું.

(vi) પેન્શન મેળવનાર માટે પેન્શનની રકમ ખાતામાં જમા થઈ હોય તેની પેન્શન સ્લીપ પહોંચાડીશું.

(vii) ખાસ સંજોગોમાં તમારા પેન્શનની રકમ તમારા ઘરે પહોંચાડીશું.

(viii) અમારી બેંકની કોઈપણ શાખામાં પેન્શનરને પેન્શન મેળવવા આપવું જરૂરી (જીવંતતાનું પ્રમાણપત્ર) સ્વીકારીશું.

(ix) અમે શારીરીક રીતે અપંગ વ્યકિતઓના સગાં / માતા પિતાને નેશનલ ટ્રસ્ટ કાયદો - ૧૯૯૯ મુજબ કાયદેસરના વાલીની નિમણૂંક કેવી રીતે કરવી તેનું માર્ગદર્શન આપીશું જે એવાં અપંગ (શારીરિક રીતે સક્ષમ ન હોય) તેવા વ્યકિતઓ કે જે ઓટીઝમ (સ્વલીનતાની વિકૃતી), સેરેબ્રલ પાલ્સી (મગજનો લકવો), માનસિક વિકલાંગ અને મલ્ટીપલ ડીસેબીલીટી તેમના વતી ખાતુ ખોલાવી અને વ્યવહારો કરી શકે છે.

(x) અમે ચોકસાઈ રાખીશું કે આવી અંધ વ્યકિતઓ ને બધી જ બેંકીંગ સેવાઓ જેવી કે ચેકબુક , ATM ની સગવડ, નેટ બેંકીંગની સગવડ, લોકરની સગવડ, રીટેઈલ લોન, ક્રેડીટ કાર્ડ વિ. કોઈપણ ભેદભાવ વગર પ્રાપ્ત થાય.

(xi) અંધ વ્યકિતઓને બેંકની વિવિધ સેવાઓ મેળવવામાં શકય એટલી મદદ આપીશું.

(xii) અમે નિયમિત રૂપે તમારી સાથે મળવાનું આયોજન કરીશું જેથી તમે અનુભવના આધારે તમારી ચિંતાઓ રજૂ કરી શકો તથા સામુહિક અનુભવના આધારે લાભ પ્રાપ્ત કરી શકો.

12. તમારા ખાતાની સાચવણી.

૧૨.૧. સલામત અને ભરોસાપાત્ર બેંકીંગ અને ચુકવણીની પદ્ધતી.

(a) અમે પૂરા પ્રયત્નો કરીશું જેથી તમે સલામત અને ભરોસાપાત્ર બેંકીંગ અને ચૂકવણીની વ્યવસ્થા ભોગવી શકો અને તમને તેમાં વિશ્વાસ હોય.

(b) સલામતી વ્યવસ્થાના ભાગરૂપે શકય હોય ત્યાં CCTV ની વ્યવસ્થા સુરક્ષાની દેખરેખ માટે કરીશું.

૧૨.૨. અમને વર્તમાન પરિસ્થિતી થી વાકેફ રાખવા.

(a) તમને જરૂરી સૂચનાઓ મોકલવા માટે એ જરૂરી છે કે તમે તમારું હાલનું સરનામું, ફોન નંબર, મોબાઈલ નંબર અને / અથવા ઈ-મેઈલ ID અમારી પાસે નોંધાવો.

(b) જરૂર હોય ત્યારે તમારો સંપર્ક કરી શકાય તે માટે તમે સરનામું ફોન નંબર અને ઈ-મેઈલ ID બદલો તેની અમને જાણ કરો.

૧૨.૩ તમારા ખાતાની ચકાસણી

(a) અમે આગ્રહ રાખીએ છીએ કે તમે નિયમિત રીતે તમારા ખાતાનું સ્ટેટમેન્ટ કે પાસબુક તપાસો. જયારે કોઈ નોંધ તમને વાંધાજનક લાગે તો તુર્ત જ અમારો સંપર્ક કરો જેથી અમે તેની તપાસ કરી શકીએ ડાયરેકટ ડેબીટ (

સીધી ઉધાર નોંધ) અને સ્ટેન્ડીંગ ઓર્ડર (સ્થાયી સૂચના) એ પદ્ધતિ છે. જેમાં તમે નિશ્ચિત રહો છો કે તમે મોકલવા માંગો ત્યાં જ નાણાં પહોંચે છે.

(b) જયારે અમારે તમારા ખાતાના કોઈ વ્યવહારની તપાસ કરવી હોય ત્યારે તમારે અમને, પોલીસને અને અન્ય તપાસ સંસ્થાઓને સહકાર આપવો જોઈએ.

૧૨.૪ સંભાળ રાખવી.

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

(a) ના કરશો:

(i) તમારી ચેકબુક અને કાર્ડ સાથે રાખવા.

(ii) સહી કરેલા કોરા ચેક રાખવા.

(iii) કોઈને પણ તમારા ખાતાની માહિતી, પાસવર્ડ કે અન્ય સુરક્ષાને લગતી માહિતી આપવી.

(b) તમારુ કાર્ડ / ચેકબુક દુરૂપયોગથી સલામત કેવી રીતે રાખવું તેની સલાહ આપીશું.

(c) જયારે તમારી ચેકબુક, પાસબુક કે ATM / ડેબીટ કાર્ડ ખોવાય કે ચોરાઈ જાય અથવા અન્ય સુરક્ષા માહિતીની અન્યને જાણ થાય તો તુર્ત જ અમને જાણ કરો જેથી અમે તેનો દુરૂપયોગ રોકવા પગલાં લઈ શકીએ. જયારે અન્ય કોઈને તમારા PIN કે પાસવર્ડની જાણ થઈ હોય ત્યારે તમારે તે બદલી નાંખવા જોઈએ.

(d) જયારે તમે જાણો અગર શંકા જાય અગર ખાત્રી થાય કે તમારી ચેકબુક, પાસબુક, કાર્ડ ખોવાયું અગર ચોરાયું છે કે તમારા PIN, પાસવર્ડને કોઈ જાણે છે ત્યારે એ અંગે અમને જાણ કરવી આવશ્યક છે.

(e) ઉપરોકત માહિતી અંગે તમે અમારી ૨૪ કલાક કાર્યરત ટોલ ફ્રી (નિ:શુલ્ક) ટેલિફોન સેવા, જેનો નંબર તમને આપેલો છે તેના દ્વારા અને લેખિતમાં પણ તે પ્રમાણે તાત્કાલીક અરજી કરવી. વિકલ્પરૂપે આ માટે તમને આપેલા ઈ-મેઈલ એડ્રેસ ઉપર પણ જાણ કરી શકો છો.

(f) અમને જાણ થયા પહેલાના વ્યવહારો માટેની જવાબદારી તમારી રહેશે.

૧૨.૫ ચૂકવણી રદ કરવી.

(a) ચેકની ચૂકવણી રોકવા, સ્થાયી સૂચના કે ડાયરેકટ ડેબીટ રોકવા તમારે અમને લેખિતમાં જ જાણ કરવી પડે.

(b) અમે તમારી મેન્ડેટ પાછુ ખેંચવાની સૂચના, પૂર્વસંમતી / લાભકર્તાની ઉપાડની સંમતિ / વાપરનાર સંસ્થાની સંમતી સિવાય ગ્રાહય રાખીશું.

(c) ચૂકવણી રદ કરવાની તમારી સૂચના નહીં મળે તો તે રદ્ ના કરી શકાય.

(d) ક્રેડીટ કાર્ડની ચૂકવણી તેને લગતા બીજા નીતિ નિયમો અને શરતોને આધીન છે.

૧૨.૬ નુકસાન માટેની જવાબદારી

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

એનેકસ : ગ્લોસરી - શબ્દકોષ

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

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

બેંકીંગ લોકપાલ (ઓમબડસમેન) : બેંકીંગ લોકપાલ વિવાદોના ઉકેલની સ્વતંત્ર સત્તા ધરાવે છે જેની સ્થાપના રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા કરવામાં આવી છે જેથી બેંક તેના વ્યકિતગત અને નાના ધંધાદારીઓ વચ્ચેના વિવાદોનો ઉકેલ લાવી શકે.

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

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

ચેક કલેકશન નીતિ : ચેક કલેકશન નીતિ જુદા જુદા સ્થાનિક અને બહારગામના ચેક અને સાધનોના સંદર્ભમાં બેંક દ્વારા અનુસરવામાં આવતી નીતિઓનો ઉલ્લેખ કરે છે જે એકાઉન્ટમાં જમા કરાવવા માટે બેંકમાં ડિપોઝિટ કરાય છે. આ નીતિ બીજી બાબતો ની સાથે વ્યવહાર કરે છે

- ચેક ખરીદવાની વિનંતીઓ
- ચેક જમા કરાવવાનો સમયગાળો
- ચેકના કલેકશનના વિલંબના કિસ્સામાં વ્યાજની ચૂકવણી.
- સ્થાનિક અને બહારગામના ચેકોના કિસ્સામાં તરત જ જમા આપવા.
- ચેક / ઈન્સ્ટુમેન્ટ ખોવાઈ જવું અને નવા ચેક / ઈન્સ્ટુમેન્ટ ઈસ્યુ કરવા માટેના ચાર્જિસ

કસ્ટમર (ગ્રાહક) : એવી વ્યકિત કે જે ખાતું ધરાવે છે અને બેંકની પ્રોડકટસ અને સેવાઓનો લાભ લે છે. (બીજી વ્યકિતઓ સાથે જોઈન્ટ ખાતું ધરાવતા ગ્રાહક, ખાતુ ધરાવતા કોઈ એચ.યુ.એફ.ના એકિઝકયુશનર / કર્તા અથવા ટ્રસ્ટી પણ સોલ ટ્રેડર્સ, પ્રોપરાઈટરીશિપ / ભાગીદારી કંપની, કલબ અને સોસાયટી સિવાય).

કરન્ટ અકાઉન્ટ (ચાલુ ખાતુ) : ડિમાન્ડ ડિપોઝિટનાં પ્રકાર જેમાં ખાતાંના બેલેન્સના આધારે કોઈપણ સંખ્યામાં ઉપાડની પરવાનગી હોય છે અથવા અમુક નિશ્ચિત રકમ સુધી.

ડીસીસ્ડ અકાઉન્ટ (મૃતકનું ખાતુ) : ડિસીસ્ડ એકાઉન્ટ એ ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ છે જેમાં સીંગલ એકાઉન્ટ હોલ્ડર મૃત્યુ પામેલ છે અથવા જોઈન્ટ એકાઉન્ટોમાં એક અથવા વધારે જોઈન્ટ એકાઉન્ટ હોલ્ડરો મૃત્યુ પામ્યા છે.

ડીમેટ ખાતુ : ડીમેટ એકાઉન્ટ એ ડીમટીરીયલાઈઝડ એકાઉન્ટનો ઉલ્લેખ કરે છે અને એવું એકાઉન્ટ છે જેમાં રોકાણ કરનારના સ્ટોક ઈલેકટ્રોનીક ફોર્મમાં હોય છે.

ડિપોઝિટ એકાઉન્ટસ (જમા ખાતા) :

- ' સેવીંગ ડિપોઝીટ ' નો અર્થ છે ડિમાન્ડ ડિપોઝિટનો પ્રકાર જેમાં મર્યાદા હોય છે અને ઉપાડની સંખ્યા તેમજ ઉપાડની રકમ એક નિશ્ચિત સમયગાળા માટે બેંક દ્વારા આપવામાં આવતી પરવાનગી જેટલી હોય છે.

- ટર્મ ડિપોઝિટનો અર્થ છે બેંક દ્વારા મેળવવામાં આવતી નિશ્ચિત સમયગાળા માટેની ડિપોઝિટ જેને ફકત નિશ્ચિત સમયગાળા પછી જ ઉપાડી શકાય છે અને એમાં એવી ડિપોઝિટનો સમાવેશ થાય છે જેમ કે રીકરીંગ / ડબલ બેનિફિટ ડિપોઝીટસ /શોર્ટ ડિપોઝીટસ / ફીકસ્ડ ડિપોઝિટસ / મંથલી ઈન્કમ સર્ટિફિકેટ / કવાર્ટરલી ઈન્કમ સર્ટિફિકેટ વગેરે.

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

ઈકિવટી : ઈકિવટીનો અર્થ છે કોર્પોરેટ કંપનીની થાપણનો એક ભાગ જેનું પ્રતિનિધિત્વ કંપનીના શેરો દ્વારા કરવામાં આવે છે જે ભૌતિક અથવા ડિમટીરીયલાઈઝ સ્વરૂપે હોય છે.

ઈલેકટ્રોનીક કલીયરીંગ સર્વિસ : આ એક બૅંક એકાઉન્ટ માં થી બીજા બૅંક એકાઉન્ટ માં કરવામાં આવતા ઈલેક્ટ્રોનિક ફંડ ટ્રાન્સફર નો પ્રકાર છે જે ક્લિયરિંગ હાઉસની સેવાઓ નો ઉપયોગ કરે છે.

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

ફલોટીંગ વ્યાજ ના દરો : ફલોટીંગ વ્યાજ ના દરો ફિકસડ નથી હોતા પરંતુ તે રેફરન્સ રેટ સાથે જોડાયેલ હોય છે અને તે મુજબ બદલાતા રહે છે.

ગેરંટી : કોઈ વ્યકિત દ્વારા આપવામાં આવેલ વચન.

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

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

મેઈલ : ભૌતિક અથવા ઈલેકટ્રોનીક સ્વરૂપે પત્ર.

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

નોમીનેશનની સુવિધા : નોમીનેશનની સુવિધાથી બેંક : મૃત્યુ પામેલ થાપણદારના નોમીનીને ચૂકવણી કરે છે, જે રકમ થાપણદારના ખાતામાં જમા હોય છે; તે બેંકની કસ્ટડીમાં રહેલ મૃત્યુ પામનાર વ્યકિતની વસ્તુઓ પાછી આપે છે; જો સેફટી લોકર ભાડે રાખનાર વ્યકિતનું મૃત્યુ થાય તો તેમાંથી વસ્તુઓ ભાડે રાખનારના નોમીનીને આપે છે.

વીતેલી મુદ્દત / તારીખ વાળા ચેક (સ્ટેલ ચેક) : એવા ચેક કે જે લખાયાની તારીખના ૩ (ત્રણ) મહિના પછી ઉઘરાણા માટે રજૂ કરવામાં આવે.

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

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

PIN (પર્સનલ આઇડેન્ટીફિકેશન નંબર) : એક ગોપનીય નંબર, જેનો કાર્ડ સાથે ઉપયોગ કરવાથી ગ્રાહકને વસ્તુઓ / સેવાઓની ચૂકવણી, રોકડ ઉપાડ અને બેંક દ્વારા આપવામાં આવતી અન્ય ઈલેકટ્રોનીક સેવાઓની પરવાનગી મળે છે.

RTGS : RTGS નો મતલબ રિયલ ટાઈમ ગ્રોસ સેટલમેન્ટ છે. તે બેંકીંગ સિસ્ટમમાં નાણાની ટ્રાન્સફર માટેનું સૌથી ઝડપી માધ્યમ છે. RTGS માં વ્યવહારોનું સેટલમેન્ટ વન ટુ વન આધાર ઉપર થાય છે જેને ગ્રોસ સેટલમેન્ટ કહેવાય છે અને તે કોઈ પણ જાતના વેઈટીંગ પિરીયડ વગર તુરંત એટલે કે રિયલ ટાઈમમાં થાય છે.

રેફરન્સ રેટ : આ એક એવો બેન્ચમાર્ક રેટ છે કે જેના ઉપર ફલોટીંગ વ્યાજવાળી લોનના વ્યાજ દરો નકકી કરવામાં આવે છે. વ્યાજનો આ રેફરન્સ રેટ વ્યકિતગત બેંકોની નીતિના આધારે નકકી / તેમાં ફેરફાર થાય છે.

સિનિયર સિટીઝન : ૬૦ વર્ષની વયમર્યાદા વટાવી ચૂકેલી વ્યકિત.

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

ટેરિફ શિડયુલ : બેંક દ્વારા તેના ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી પ્રોડક્ટસ અને સેવાઓ માટે લેવામાં આવતા શુલ્ક દર્શાવતું પત્રક.

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

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

" બેંકોએ અપનાવેલા બેંકીંગ કોડઝ અને સ્ટાન્ડર્ડઝ નું બેંકો દ્વારા પાલન કરવામાં આવે છે કે કેમ તેની દેખરેખ રાખવા અને ખાતરી કરવા માટે " BCSBI ની સ્થાપના એક સ્વાયત્ત સંસ્થા તરીકે ફેબ્રુઆરી - ૨૦૦૬ માં કરવામાં આવી હતી.

BCSBI એ બે કોડ વિકસાવ્યા છે - **" બેંકોની ગ્રાહકો પ્રત્યેની વચનબદ્ધતાનો કોડ "** તથા **" સૂક્ષ્મ અને નાના સાહસો પ્રત્યેની વચનબદ્ધતાનો કોડ "**. આ કોડ્સ BCSBI ની સભ્ય બેંકો જેવી કે સુનિશ્ચિત વેપારી બેન્કો, શહેરી સહકારી બેંકો અને ક્ષેત્રીય ગ્રામીણ બેંકો એ અપનાવેલ છે.

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

BCSBI વિશે વિસ્તૃત માહિતી મેળવવા વેબસાઈટ www.bcsbi.org.in ઉપર લોગ ઓન કરવા વિનંતી છે.