



**અનુક્રમણિકા**

૧	પરિચય	
૧.૧	કોડના હેતુઓ	૧
૧.૨	કોડના ઉપયોગો	૧
૨	મુખ્ય વચનબદ્ધતાઓ	
૨.૧	તમારા પ્રત્યે અમારી વચનબદ્ધતા	૨
૨.૧.૧	તમારી સાથેના અમારા બધા જ વ્યવહારોમાં સારો અને યોગ્ય વર્તવ	૨
૨.૧.૨	અમારી નાણાકીય ઉપજો અને સેવાઓ કેવી રીતે કામ કરે છે તે સમજાવવા સહાય કરવી.	૩
૨.૧.૩	તમારું ખાતું અને સેવાઓનો ઉપયોગ સમજાવવો	૩
૨.૧.૪	ખોટી બાબતો ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક સુધારવી.	૪
૨.૧.૫	તમારી અંગત માહિતીને ગુપ્ત અને સુરક્ષિત રાખવી	૪
૨.૧.૬	કોડનો પ્રચાર	૪
૨.૧.૭	કોઈપણ ભેદભાવ વગરની નીતિ અપનાવવી અને તેનો અમલ કરવો.	૪
૩.	માહિતી પારદર્શિતા	
૩.૧	સામાન્ય માહિતી	૫
૩.૨	'ફોન ના કરશો' (Do Not Call) સુવિધા	૫
૩.૩	વ્યાજના દરો	૬
૩.૩.૧	વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર	૬
૩.૪	ટેરીફ શીડ્યુલ	૬
૩.૪.૧	ફી તથા ચાર્જ્સ	૬
૩.૪.૨	ફી તથા ચાર્જ્સમાં ફેરફાર	૭
૩.૫	શરતો અને નિયમો	૭
૩.૫.૧	નીતિ નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર	૭



૪	જાહેરાત, પ્રચાર અને વેચાણ	૮
૫	અંગતતા અને ખાનગીપણું	
૫.૧	ધિરાણ માહિતી સંસ્થાઓ	૯
૬	લેણાની વસૂલાત	૧૦
૬.૧	બાકી લેણાની વસૂલાત અને જામીનગીરીના કબજાની નીતિ	૧૨
૭	ફરિયાદો, તકરાર અને પ્રતિસાદ	૧૨
૭.૧	આંતરિક પદ્ધતિઓ	૧૨
૭.૨	બેંકીંગ લોકપાલ યોજના	૧૩
૭.૩	ગ્રાહકો સાથે મીટીંગ	૧૩
૭.૪	શાખા સ્તરે ગ્રાહક સેવા સમિતિની મીટીંગ	૧૩
૮	ઉત્પાદનો અને સેવાઓ	
૮.૧	થાપણોના ખાતાં	૧૩
૮.૧.૧	ખાતું ખોલાવવું અને થાપણોના ખાતાનું સંચાલન	૧૪
૮.૧.૨	ખાતાની ફેરબદલી	૧૫
૮.૧.૩	બચત / ચાલુ ખાતાઓ	૧૫
૮.૧.૩.૧	લઘુત્તમ જમા રકમ	૧૬
૮.૧.૩.૨	શૂલ્ક (ચાર્જ્સ)	૧૬
૮.૧.૩.૩	પાસબુક / સ્ટેટમેન્ટ	૧૬
૮.૧.૩.૪	થાપણના ખાતાનું ઊર્ધ્વીકરણ	૧૭
૮.૧.૪	સગીરવયનાં ખાતાં	૧૭
૮.૧.૫	સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય ખાતાં	૧૭
૮.૧.૬	તમારું ખાતું બંધ કરવું.	૧૭
૮.૨	ક્લીઅરિંગ ચક્ર / વસૂલાત સેવાઓ	૧૮



૮.૩	રોકડ વ્યવહારો	૧૯
૮.૪	ડાયરેક્ટ ડેબીટ / સ્થાયી સૂચનાઓ	૧૯
૮.૫	પેમેન્ટ રોકવાની (સ્ટોપ પેમેન્ટ)ની સવલત	૧૯
૮.૬	ચેક / ઉધારવાની સૂચનાઓ	૨૦
૮.૭	મુદતી થાપણો	૨૦
૮.૭.૧	મુદતી થાપણો સામે ધિરાણ (પેશગી)	૨૧
૮.૮	મૃત ખાતેદારની રકમના દાવાનું નિરાકરણ	૨૧
૮.૮.૧	હયાત / નામિત વ્યક્તિની કલમવાળા ખાતાં	૨૨
૮.૮.૨	હયાત / નામિત વ્યક્તિની કલમ વગરના ખાતાં	૨૨
૮.૮.૩	દાવાના નિકાલની સમય મર્યાદા	૨૩
૮.૮.૪	પાકતી મુદત પહેલાં મુદતી થાપણ ખાતું બંધ કરવું.	૨૩
૮.૮.૫	મૃત ખાતેદારનાં ખાતામાં જમા થતાં નાણાંની માવજત	૨૩
૮.૯	સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સ	૨૩
૮.૧૦	વિદેશી હુંડિયામણની સેવાઓ	૨૪
૮.૧૧	દેશમાં જ નાણાંની તબદીલી	૨૫
૮.૧૨	ધિરાણ	૨૫
૮.૧૨.૧	લોન	
૮.૧૨.૧.૧	સામાન્ય માહિતી	૨૫
૮.૧૨.૧.૨	લોનની અરજી અને તેની પ્રક્રિયા	૨૬
૮.૧૩	જામીનગીરી	૨૮
૮.૧૪	કેન્દ્રીય નોંધણી	૨૯
૮.૧૫	લેણાંની પતાવટ	૩૦
૮.૧૬	(Securitization) લોન કે બાકી લેણાં વેચવાં	૩૦



૮.૧૭	ઈલેક્ટ્રોનિક બેંકીંગ	૩૦
૮.૧૭.૧	PIN અને પાસવર્ડ	૩૦
૮.૧૭.૨	ઈન્ટરનેટ બેંકીંગ	૩૨
૮.૧૭.૩	મોબાઈલ બેંકીંગ	૩૩
૮.૧૭.૪	ડેબીટ અને ક્રેડીટ કાર્ડ	
૮.૧૭.૪.૧	ગુમ થવું, ચોરી અથવા વિવાદાસ્પદ વ્યવહારો	૩૪
૮.૧૭.૫	ક્રેડીટ કાર્ડ	૩૯
૮.૧૭.૫.૧	ક્રેડીટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ	૪૦
૮.૧૮	ત્રાહિત પક્ષના ઉત્પાદનો	૪૧
૮.૧૯	ધિરાણની સલાહની સવલત	૪૨
૮.૨૦	હિસાબોની નોંધ મેળવવી	૪૨
૯	શાખાનું બંધ થવું / સ્થળાંતર	૪૨
૧૦	વિત્તીય સમાવેશ (Financial Inclusion)	૪૩
૧૧	વરિષ્ઠ નાગરિકો	૪૫
૧૨	તમારા ખાતાની સુરક્ષા	૪૬
૧૨.૧	સલામત અને આધારભૂત બેંકીંગ તથા ચુકવણીની પદ્ધતિ	૪૬
૧૨.૨	અમને વર્તમાન પરિસ્થિતિથી વાકેફ રાખવા	૪૭
૧૨.૩	તમારા ખાતાની ચકાસણી	૪૭
૧૨.૪	સંભાળ રાખવી	૪૭
૧૨.૫	ચુકવણી રદ કરવી	૪૮
૧૨.૬	નુકશાનની જવાબદારી	૪૮
	શબ્દકોશ	૪૮



**પરિચય**

આ એક ગ્રાહક અધિકારનો કોડ છે કે જે બેંકીંગ વ્યવહાર માટેના લઘુત્તમ ધોરણો સુયોજિત કરે છે જેનું સભ્ય બેંકોએ વ્યક્તિગત ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે પાલન કરવાનું રહે છે. તે ગ્રાહકો માટે રક્ષણ પુરું 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 RBIની વખતોવખત અપાતી આવી સૂચનાઓનું / નિર્દેશોનું પાલન કરીશું. કોડના ધોરણો કદાચ નિયમનકારી સૂચનાઓ કરતા ઊંચા મૂલ્યો સ્થાપે અને ધોરણો આવા ઊંચા જ રહેશે કે જે ઉચ્ચતમ પ્રણાલીને અનુસરે છે જે અમે સ્વૈચ્છિક રીતે તમારી સાથે સ્વીકારેલ છે.

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

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

**૧.૧ કોડના હેતુઓ :**

આ કોડ વિકસાવવામાં આવ્યો છે કારણ કે :

- અ) તમારી સાથેના વ્યવહારમાં ન્યૂનતમ ધારાધોરણો સ્થાપીને સારા અને યોગ્ય બેંકીંગ વ્યવહારોને પ્રોત્સાહન આપવું.
- બ) તમે અમારી પાસે યોગ્ય અપેક્ષા રાખી શકો તેવી પારદર્શિતા વધારવી.
- ક) સંચાલનના ઊંચા ધોરણો મેળવવા બજારના પરિબળોને સ્પર્ધાત્મક માધ્યમથી પ્રોત્સાહિત કરવા.
- ડ) તમારા અને તમારી બેંક વચ્ચે યોગ્ય સુમેળભર્યા સંબંધો સ્થાપવા.
- ઈ) બેંકીંગ 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, પારસ્પરિક ઈલેક્ટ્રોનિક યંત્રો દ્વારા, ઈન્ટરનેટ દ્વારા અથવા અન્ય કોઈ પદ્ધતિથી આપવામાં આવેલ હોય, જો કે અહીં દર્શાવેલ દરેક પ્રોડક્ટસ અમારા દ્વારા પ્રસ્તાવિત હોય તે જરૂરી નથી.



- ૧) ચાલુ ખાતા, બચત ખાતા, બાંધી મુદતની રકમ, રીકરીંગ ડીપોઝીટ, પીપીએફ એકાઉન્ટ અને અન્ય ડીપોઝીટ ખાતા.
- ૨) યુકવણીની સેવાઓ જેવી કે પેન્શન, પે-ઓર્ડર, ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટ દ્વારા ભરણું, વાયર ટ્રાન્સફર અને બધા ઈલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારો દા.ત. : N.E.F.T., R.T.G.S.
- ૩) સરકારી વ્યવહારો સંબંધિત બેંકની સેવાઓ
- ૪) ડીમેટ ખાતા, ઈકવીટી, સરકારી બોન્ડ્સ
- ૫) ભારતીય ચલણી નોટ / સિક્કા ફેરબદલીની સુવિધાઓ
- ૬) ચેકોનો સ્વીકાર, સેઈફ કસ્ટડીની સેવાઓ, સેઈફ ડીપોઝીટ લોકરની સુવિધા.
- ૭) લોન ઓવરડ્રાફ્ટ અને ગેરંટી
- ૮) મુદ્રાની ફેરબદલી સહિત વિદેશી ચલણની સેવાઓ
- ૯) અમારી શાખાઓ અને / અથવા અમારા પ્રતિનિધિઓ કે એજન્ટો દ્વારા વેચાતી ઉપજો જેવી કે ત્રીજા પક્ષકારના વીમા અને રોકાણ.
- ૧૦) કાર્ડ પ્રોડક્ટ્સ જેવી કે કેડીટ કાર્ડ્સ, ડેબીટ કાર્ડ્સ, એટીએમ કાર્ડ્સ, સ્માર્ટ કાર્ડ્સ સેવાઓ (અમારી ગૌણ કંપનીઓ દ્વારા આપવામાં આવતા કેડીટ કાર્ડ્સ 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...
- ક) બેંકના કાઉન્ટર ઉપર રોકડ/ચેકોની લેવડદેવડ વગેરે જેવી ન્યૂનતમ બેંકીંગ સેવાઓ પુરી પાડવી.
- ખ) અમોએ પ્રસ્તાવિત કરેલી ઉપજો અને સેવાઓ તેમજ પ્રણાલી અને પ્રક્રિયાઓ કોડમાં પ્રસ્થાપિત કરેલી વચનબદ્ધતાઓ અને ધારાધોરણ મુજબની હોય.
- ગ) અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ આનુષંગિક કાયદાઓ અને નિયમો અનુસાર હોય અને તમારી જરૂરિયાતો પ્રમાણે યોગ્ય હોય.
- ઘ) તમારી સાથેના અમારા વ્યવહારો, નૈતિક મૂલ્યોથી સુસજ્જ અને પારદર્શી રહે.
- ચ) સુરક્ષિત અને વિશ્વસનીય બેંકીંગ તથા યુકવણીની પદ્ધતિઓનું સંચાલન



- કરવું.
- ૨.૧.૨ અમારી નાણાકીય ઉપજો અને સેવાઓ કેવી રીતે કામ કરે છે તેની તમને સમજ પડે તેની સહાય કરવા :
- ક) નીચે પ્રમાણેની એક અથવા વધારે ભાષાઓમાં તમને માહિતીઓ આપવી - હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા અનુકૂળ સ્થાનિક ભાષા.
- ખ) અમારી જાહેરાતો અને પ્રોત્સાહનનું સાહિત્ય સ્પષ્ટ છે અને ગેરમાર્ગે દોરવાવાળું નથી તેની ખાત્રી કરવી.
- ગ) તમને અમારી ઉપજ, સેવાઓ, શરતો અને નિયમો, વ્યાજના દર/સેવાકીય ચાર્જસ વગેરેની સ્પષ્ટ માહિતી મળે તેની ખાત્રી કરવી.
- ઘ) 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 :
- ક) તમને નિયમિત રીતે યોગ્ય અદ્યતન માહિતી આપવી.
- ખ) વ્યાજના દર, અન્ય ચાર્જસ તેમજ નિયમો અને શરતોની માહિતી આપતા રહેવી.
- ગ) તમારી જાણકારી માટે અમારી શાખાઓમાં નીચે મુજબની વિગતો પ્રદર્શિત કરવી.
- ૧) આપને આપવામાં આવતી સેવાઓ
- ૨) બચત ખાતાઓ અને ચાલુ ખાતાઓમાં જરૂરી, લઘુત્તમ રકમ તથા તેના અભાવે લાગુ પડતી દંડનીય રકમ.
- ૩) તમારી કોઈ ફરિયાદના નિવારણ માટે શાખાના કોઈ જવાબદાર અધિકારીનું નામ.
- ૪) શાખા ખાતે તમારી ફરિયાદનું નિવારણ ના થાય તો ઉપરના સ્તરે સંપર્ક કરવા ક્ષેત્રીય અધિકારી, ઝોનલ મેનેજર કે મુખ્ય મધ્યવર્તી અધિકારીના (PNO) નામ અને સરનામા.
- ૫) જે બેંકીંગ લોકપાલની હદમાં શાખાઓ આવરી લેવાઈ હોય તેનું નામ, સંપર્કની વિગતો.
- ૬) માહિતી પુસ્તિકાના સ્વરૂપમાં ઉપલબ્ધ તમામ માહિતી.
- ઘ) અમારી નીચે જણાવેલી સેવાઓ માટેની નીતિઓ અમારી વેબસાઈટ ઉપર પ્રદર્શિત કરવી.



- ૧) ડીપોઝીટ
- ૨) ચેકો એકત્રિત કરવા.
- ૩) તકરાર નિવારણ.
- ૪) વળતર
- ૫) લેણાની રકમનું ઉઘરાણું અને અવેજનો પુનઃ કબજો.
- ૨.૧.૪ ખોટી બાબતો ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક સુધારવા હેતુ :
- ક) ભૂલો તરત જ સુધારી અને તે ભૂલથી લાગેલા બેંક ચાર્જસને લીધે તમને ભોગવવું પડેલું આર્થિક નુકસાન અમારી નીતિ મુજબ ભરપાઈ કરવું.
- ખ) તમારી ફરિયાદનું તુરંત નિવારણ કરવું.
- ગ) તેમ છતાં તમે સંતુષ્ટ ના હોય તો ફરિયાદ આગળ કેવી રીતે મોકલવી તે જણાવવું.
- ઘ) તકનીકી નિષ્ફળતાને કારણે ઉદ્ભવતી સમસ્યાઓ માટે વૈકલ્પિક માર્ગ બતાવવા.
- ૨.૧.૫ તમારી અંગત માહિતીને ગુપ્ત અને સુરક્ષિત રાખવી.
- નીચેના પેરા નંબર પમાં બતાવ્યા પ્રમાણેની બાબતોને અનુરૂપ તમારી દરેક અંગત માહિતીને ગુપ્ત અને સુરક્ષિત રાખીશું.
- ૨.૧.૬ કોડનો પ્રચાર :
- અમે
- ક) અમારી પાસે ખાતું ખોલાવો ત્યારે અને/અથવા માંગણી કરવાથી કોડની નકલ તમને આપીશું.
- ખ) કોડને દરેક બ્રાન્ચમાં અને અમારી વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવીશું.
- ગ) કોડને લગતી માહિતી આપી શકે અને એનો અસરકારક રીતે ઉપયોગ કરે તેવી રીતે સ્ટાફને તાલીમ મળે તેની ખાત્રી આપીશું.
- ઘ) કોડ અને તેને લગતી માહિતી વિશે ગ્રાહકમાં જાગૃતિ આવે તેવા 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 પરિસ્થિતિના આધારે કોઈ ભેદભાવ રાખીશું નહીં.
૩. માહિતી પારદર્શિતા
- તમે, નીચે જણાવેલમાંથી કોઈપણ વિકલ્પ દ્વારા વ્યાજના દર, ફી તથા અન્ય ચાર્જસ



વિશે માહિતી મેળવી શકશો.

- ક) અમારી શાખાઓમાં લાગેલ નોટિસ બોર્ડ ઉપરથી
- ખ) અમારી શાખાઓ કે હેલ્પલાઇનનો સંપર્ક કરીને
- ગ) અમારી વેબસાઇટ દ્વારા
- ઘ) અમારી અધિકૃત સ્ટાફ / હેલ્પ ડેસ્ક ઉપર પૂછપરછ કરીને
- ચ) અમારી શાખાઓમાં ટેરિફ શિડ્યુઅલ વાંચીને / વેબસાઇટ જોઈને.

### ૩.૧ સામાન્ય માહિતી

અમે,

- ક) તમારી જરૂરિયાતોને અનુકૂળ હોય એવા ઉત્પાદન કે સેવાઓની માહિતી આપીશું.
- ખ) Basic Savings Bank Deposit ખાતું ખોલાવવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની માહિતી અમારી બધી જ શાખાઓમાં દ્વિભાષીય / ત્રિભાષીય રૂપમાં પ્રદર્શિત કરીશું.
- ગ) તમને રસ હોય તે પ્રકારની અમારી સ્પષ્ટ માહિતી અને ઉત્પાદનના મહત્વ અંગે જેમાં વ્યાજના દર, અન્ય ખર્ચા વગેરેનો સમાવેશ પણ થાય છે તે આપીશું.
- ઘ) અમારા ઉત્પાદનો તેમજ સેવાઓ મેળવવાના વિવિધ માર્ગો જેવા કે શાખાઓ દ્વારા, એટીએમ, ફોન, નેટ બેંકીંગ તેમજ તેની ઊંડાણપૂર્વકની સમજ આપીશું.
- ચ) અમારા કાયદા, નિયમન તથા આંતરિત નીતિ અંતર્ગત તમારી ઓળખ અને સરનામું મેળવવા ક્યા પુરાવા જોઈશે તે તમોને જણાવીશું.
- છ) ખાસ કરીને તમારા ડીપોઝીટ ખાતાઓ, સેફ કસ્ટડીમાં રાખેલી ચીજ વસ્તુઓ તેમજ સેફ ડીપોઝીટ વોલ્ટમાં નામાંકનની (નોમીનેશનની) સુવિધા માટે તમારા હક્કો 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 / એસએમએસ / ઈ-મેલ દ્વારા તમને નહીં આપીએ તેમ છતાં પણ આપના ખાતાના પત્રકોની માહિતી, અન્ય જરૂરી સલાહસૂચનો, તમારા ખાતાના વ્યવહારો અંગે ચેતવણીઓ અને હાલમાં આપને ઉપલબ્ધ સેવાઓ ઉપર આ સુવિધા લાગુ પડશે



નહીં.

### ૩.૩ વ્યાજના દરો

અમો તમને નીચે મુજબની માહિતી આપીશું.

- ક) તમારા ડીપોઝીટ અને લોન ખાતામાં લાગુ પડતા વ્યાજના દરો.
- ખ) જો લોન નિશ્ચિત વ્યાજના દર વાળી હોય તો લોન એગ્રીમેન્ટમાં વ્યાજમાં રીસેટ ક્લોઝની માહિતી અને કઈ તારીખથી લાગુ પડશે તેની માહિતી.
- ગ) 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.
- ઘ) તમારી પાસે લોનના વ્યાજનો દર સ્થિર વ્યાજના દરથી તરલ (Floating) વ્યાજના દર અથવા તેથી ઊંચાલું તેવો વિકલ્પ હોય તો તે પ્રમાણે થતાં ચાર્જસનો દર.
- ચ) ક્યા સમયાંતરે અમો તમને ડીપોઝીટ ઉપર વ્યાજ આપીશું અને લોન ઉપર ક્યારે વ્યાજ વસૂલીશું.
- છ) અમો તમારી ડીપોઝીટ ઉપરના વ્યાજ અથવા લોન ઉપરના વ્યાજની ગણતરી કેવી રીતે કરીએ છીએ તેની માહિતી.

### ૩.૩.૧ વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર

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

- ૧) પત્ર દ્વારા
- ૨) ઈ-મેઈલ થી
- ૩) એસએમએસથી

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

### ૩.૪ પ્રશુલ્ક યાદી (ટેરીફ શીડ્યુલ)

#### ૩.૪.૧ ફી તથા ખર્ચા

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



- હોય.
- ખ) 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.
- ગ) તમારી પસંદગીની પ્રોડક્ટ કે સેવાઓમાં થતા ચાર્જસની માહિતી અમારી પ્રશુલ્ક યાદીમાં આપીશું.
- ઘ) તમારા દ્વારા પસંદ કરાયેલી કોઈ પ્રોડક્ટ કે સેવા માટે સંલગ્ન નીતિ નિયમોની અવગણના / ઉલ્લંઘન બાબતે લાગતી દંડનીય રકમની માહિતી આપીશું.

#### ૩.૪.૨ ફી અને દરોમાં ફેરફાર

જો અમો અમારા ફી અથવા ચાર્જસના માળખામાં ફેરફાર કરીએ તો તે અંગેની જાણ તમોને સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટ / ઈ-મેલ / એસએમએસ / 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

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

#### ૩.૫.૧ નીતિ નિયમોમાં ફેરફારો

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

- ૧) પત્ર દ્વારા
- ૨) સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટ દ્વારા
- ૩) એસએમએસ દ્વારા
- ૪) ઈ-મેલ થી

ઉપરોક્ત માહિતી અમારી શાખાઓમાં નોટીસ બોર્ડ ઉપર અને અમારી વેબસાઈટ ઉપર પણ પ્રાપ્ય હશે.

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



- ગ) 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 ચાર્જસ કે વ્યાજ ચુકવ્યા વગર તમે વગર નોટીસે ખાતું બંધ કરી શકશો કે અન્ય યોગ્ય જગ્યાએ તબદીલ કરી શકશો.

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

#### ૪. જાહેરબંધ, બજાર પ્રચાર અને વેચાણ

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

- ખ) અમે અમારી બેંકીંગ 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.

- ગ) 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.

- ઘ) વખતોવખત અમે, તમે લીધેલી સેવાઓના વિવિધ પરિબળો તેમજ અમારા ઉત્પાદનો વિશે ઈ-મેલ, એસએમએસ કે ટેલીફોન દ્વારા જણાવીશું. જો તમે 'ફોન ના કરવો' સેવાની નોંધણી નહીં કરાવી હોય તો અમારા અન્ય ઉત્પાદનો અને સેવાઓના પ્રોત્સાહક પ્રસ્તાવો તમને જણાવીશું.

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

- છ) આપના તરફથી અમારા પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા ડીએસએ ના આપની સાથે દુર્ઘવહાર કે આચારસંહિતાનો ભંગ અંગે ફરિયાદ મળશે તો અમે તેની સંપૂર્ણ તપાસ કરવા યોગ્ય પગલાં લઈશું. ફરિયાદનો તુરંત નિકાલ કરીશું અને એ દ્વાર આપને કોઈ આર્થિક નુકસાન થયું હોય તો અમારા વળતરની નીતિ મુજબ આપને ભરપાઈ કરી આપીશું.

- જ) 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.

#### પ. અંગતતા અને ખાનગીપણું

- ક) અમે તમારી તમામ વ્યક્તિગત માહિતીને અંગત અને ખાનગી રાખીશું. (જ્યારે તમે અમારા ગ્રાહક ના રહ્યા હોય ત્યારે પણ) જે નીચે જણાવેલ સિદ્ધાંતો અને નીતિઓથી આરક્ષિત છે.
- ખ) તમારા ખાતા અંગેની માહિતી જે તમારા દ્વારા કે અન્ય રીતે મળેલી હોય તે અન્ય કંપનીઓ / એકમોને નીચે જણાવેલ કેટલાક અપવાદરૂપ કિસ્સાઓ સિવાય આપીશું નહીં.
- ૧) જો અમારે કાયદા મુજબ અગર બેંકીંગ નિયામકમને આપવાની જરૂર પડે.
- ૨) જાહેર જનતા પ્રત્યે ફરજના ભાગરૂપે એ આપવી જરૂરી બને.
- ૩) જો અમારા હિત માટે કોઈને અમારે માહિતી આપવી પડે (દા.ત.: છેતરપીંડી રોકવા) પરંતુ તમારા નામ કે સરનામા સહિત તમારા એકાઉન્ટની કોઈ માહિતી કોઈને આપીશું નહીં અગર અમારા ગ્રુપની કંપનીઓને પણ વેચાણ પ્રસારના ઉપયોગ માટે આપીશું નહીં.
- ૪) જો તમે માહિતી આપવા માટે અમને અધિકાર આપો તો
- પ) જો અમને બેંકર રેફરન્સ આપવાનું કહેવામાં આવે તો તે આપતા પૂર્વે તમારી લેખિત પરવાનગી જરૂરી છે.
- ગ) જો તમે અમને સ્પષ્ટ રીતે અધિકૃત કરો નહીં ત્યાં સુધી બજાર પ્રચારના હેતુઓ માટે અમે કે અન્ય કોઈ દ્વારા તમારી વ્યક્તિગત માહિતીનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે નહીં.
- પ.૧ તમે જ્યારે ધિરાણ માટે અરજી કરો ત્યારે
- ક) અમે તમને કેડીટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઓ (CICS) ના કામની જાણકારી આપીશું અને અમારા દ્વારા તેઓ દ્વારા આપેલી માહિતી તમને આપવા યોગ્ય ધિરાણ ઉપર શું અસર કરશે તે તમને જણાવીશું.
- ખ) આપના દ્વારા માંગેલી અને નિશ્ચિત ફી ભર્યા બાદ અમે સી.આઈ.સી. દ્વારા મળેલી માહિતીની નકલ આપીશું.
- ગ) અમે નિશ્ચિત સમયાંતરે તમોએ અમારી પાસેથી લીધેલા ધિરાણની વિગત સી.આઈ.સી.ને આપીશું.
- ઘ) સી.આઈ.સી. ને તમારા આપેલા અંગત ધિરાણની વિગતો આપીશું જ્યારે
  - ૧) તમે ચુકવણીમાં પાછળ રહી ગયા હોય



૨) બાકી લેવાના નાણાં વિવાદમાં હોય

- ચ) જ્યારે તમારું ધિરાણ ખાતું ચુકવણીમાં અનિયમિત હતું પણ ત્યારબાદ તમે તે સરભર કરી દીધું છે તો તેની માહિતી પણ અમે સી.આઈ.સી. ને ત્યારપછીના રિપોર્ટમાં મોકલાવીશું.
- છ) તમારી માંગણી મુજબ તમને આપેલા ધિરાણ / લોનની માહિતી જે અમે સી.આઈ.સી. ને મોકલાવીએ છીએ તેની જાણકારી તમને આપીશું.

#### દ. લેણાંની વસુલાત

- ક) જ્યારે અમો તમને લોન આપીશું ત્યારે તમારા દ્વારા થવાની પુન:ચુકવણીના માળખાની વિગત જેવી કે રકમ, કુલ સમયગાળો અને પુન:ચુકવણીના હપ્તા વગેરે જણાવીશું તેમ છતાં જો ધિરાણ પુન:ચુકવણીની શરતો મુજબ ચુકવણું નહીં કરો તો અમે જે તે જગ્યાના કાયદા મુજબ બાકી લેણાંની વસુલાત કરીશું.
- ખ) અમારી પાસે લેણાંની વસુલાત અને જામીનગીરીનો પુન:કબ્જો મેળવવા તેમજ વસુલાત માટે એજન્ટો નીમવા અમારી સમિતિ દ્વારા માન્ય પ્રણાલી છે.
- ગ) લેણાંની વસુલાત માટે એજન્ટો નીમવા, પ્રવર્તમાન કાયદો, ધારા-ધોરણ માર્ગદર્શન અને નીતિ અને લાઈસન્સ અને નોંધણી જેવી બાબતોને ધ્યાનમાં લેવામાં આવશે.
- ઘ) અમે તકેદારી રાખીશું કે અમારા ઉધરાણીના એજન્ટો તેમની જવાબદારી માટે સંભાળ રાખે અને સંવેદનશીલ હોય તે માટે તાલીબદ્ધ હોય તેમજ અમે એ પણ જોઈશું કે તેઓ મર્યાદાનું ઉલ્લંઘન કરે નહીં.
- ચ) અમારી ઉધરાણીની નીતિ, વિનમ્રતા, યોગ્ય કાર્યવાહી અને સમજાવટને આધીન છે. અમે ગ્રાહકના ભરોસામાં વૃદ્ધિ અને લાંબાગાળાના સંબંધોમાં માનીએ છીએ.
- છ) અમે તમારા લેણાંની સંપૂર્ણ વિગતોની જાણકારી આપીશું અને ચુકવણી માટે પૂરતો સમય આપીશું.
- જ) તમારા ડીફોલ્ટ કેસ રીકવરી એજન્સીને સોંપતા પહેલાં સંપૂર્ણ જાત તપાસ કરીશું જેથી અમારી કોઈ ભૂલના ભોગે તમારે હેરાન થવું ના પડે.
- ઝ) તમારા ઉધરાણીના 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.



- ટ) અમે અમારા દ્વારા નીમવામાં આવેલી વસુલાત એજન્સી / કંપનીની વિગતો અમારી વેબસાઇટ ઉપર મુકીએ છીએ.
- ઠ) અમો વિનંતીથી તમને લાગુ પડતી વસુલાત એજન્સી / કંપનીની વિગતો બેંકની શાખા ઉપર પણ ઉપલબ્ધ કરાવીશું.
- ડ) વસુલાત માટે અને / અથવા મિલકતના કબ્જા માટે આવેલ અમારા કર્મચારી અથવા અધિકૃત વ્યક્તિ એમની / તેણીની ઓળખાણ આપશે અને તેમને આપેલ અધિકૃત પત્ર બતાવશે અને તમે વિનંતી કરશો તો તમને તેનું / તેણીનું બેંક દ્વારા અપાયેલું ઓળખપત્ર બતાવશે.
- ૧) અમારો તમામ કર્મચારી વર્ગ અથવા અમારા દ્વારા અધિકૃત કોઈ વ્યક્તિ વસુલાત માટે અને / અથવા મિલકતના કબ્જા માટે આવેલ હશે તે નીચે મુજબના માર્ગદર્શનને અનુસરશે.
- ૨) તમારો સંપર્ક તમારી કોઈ પસંદગીની જગ્યાએ નહીં તો તમારા રહેઠાણ પર અને ત્યાં ન મળી શકો તો તમારા ધંધા કે વ્યવસાયના સ્થળે કરશે.
- ૩) તમને મળવા આવેલ વ્યક્તિની ઓળખ અને અધિકારોની માહિતી પણ તમને આપવામાં આવશે.
- ૪) તમારું અંગતપણું જળવાશે.
- ૫) તમારી સાથેની વાતચીત સભ્ય ભાષામાં થશે.
- ૬) સામાન્ય રીતે તમારો સંપર્ક સવારે ૭ થી સાંજે ૭ ના ગાળામાં કરવામાં આવશે સિવાય કે તમારા ધંધા કે વ્યવસાય સંબંધે અનુકૂળ ન હોય.
- ૭) શક્ય હશે ત્યાં સુધી કોઈ નિશ્ચિત સમય કે સ્થળે સંપર્ક ન કરવાની તમારી વિનંતી ગ્રાહ્ય રાખવામાં આવશે.
- ૮) તમને કેટલી વાર અને ક્યારે ફોન કરાયો અને વાતચીતની લેખિત નોંધ રાખવામાં આવશે.
- ૯) બંને પક્ષો સ્વીકાર્ય હોય અને યોગ્ય રીતે પતે તે પ્રમાણે તમારા બાકી લેણાં અંગેની તકરાર કે તફાવતનું નિવારણ લાવવા તમને સંપૂર્ણરૂપે મદદ મળશે.
- ૧૦) વસુલાત માટે તમારા સ્થળે આવનાર વ્યક્તિ સભ્ય અને શિસ્તબદ્ધ વર્તન કરશે. અમારા કર્મચારી/એજન્ટ કોઈપણ પ્રકારની ધાક ધમકી કે હેરાનગતિ જેવી કે મૌખિક કે શારીરિક 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.
- ૧૧) અસામાન્ય સંજોગો જેવા કે કુટુંબમાં કોઈનું મૃત્યુ કે અગત્યના કોટુંબિક પ્રસંગ જેવાં કે લગ્ન વગેરેમાં નાણાંની વસુલાત માટે આવવાનું કે ફોન કરવાનું ટાળશે. અમારા વસુલાત એજન્ટની ખરાબ વર્તણૂક અંગેની તમારી ફરિયાદની અમે ચોક્કસ તપાસ કરીશું.
- ૬.૧ બાકી નાણાંની વસુલાત અને જામીનગીરીના કબ્જાની નીતિ :**  
અમારી બાકી નાણાંની વસુલાત અને જામીનગીરીના કબ્જાની નીતિ કાયદા ને સુસંગત હશે. અમારી આ નીતિ અમારી વેબસાઇટ ઉપર મુકેલી હશે અને તમારી જાણ માટે અમારી શાખાઓમાં પણ ઉપલબ્ધ હશે.
- ૭. ફરિયાદ, તકરાર અને પ્રતિસાદ**
- ૭.૧ આંતરિક કાર્યવાહી :
    - ક) જો તમે ફરિયાદ કરવા માંગત હો તો અમે જણાવીશું કે
      - ૧) ફરીયાદ કેવી રીતે કરવી
      - ૨) ફરીયાદ ક્યાં કરી શકાય
      - ૩) ફરીયાદ કોને કરી શકાય
      - ૪) જવાબ ક્યારે મળી શકે
      - ૫) તકરાર નિવારણ માટે કોનો સંપર્ક કરવો
      - ૬) જો આ નિવારણના નિષ્ફળથી તમને સંતોષ ના હોય તો શું કરવું
    - ખ) તમારા કોઈપણ પ્રશ્નોના હલ માટે અમારા કર્મચારીઓ તમને મદદ કરશે.
    - ગ) તમારી ફરીયાદના ત્વરિત અને સરળ ઉકેલ માટે અમારી પદ્ધતિની વિગતોથી તમને વાકેફ કરીશું.
    - ઘ) તમારે કોઈ તકરાર હોય તો બેંકની શાખામાં ક્યા અધિકારીનો સંપર્ક કરવો તે જણાવીશું. જો શાખાના સ્તરે ફરીયાદનું નિવારણ ના થઈ શકે તો તમે ક્ષેત્રીય અધિકારી / ઝોનલ મેનેજર / મુખ્ય મધ્યવર્તી અધિકારી (PNO) નો સંપર્ક કરી શકો જેમના સરનામાં શાખાઓમાં દર્શાવેલ હોય છે.
    - ચ) જો તમે લેખિત ફરીયાદ કરી હશે તેની સ્વીકૃતિની જાણ તમને એક અઠવાડિયામાં કરીશું. જો તમે અમારા અધિકૃત ફોન ઉપર, મદદ માટેના કાઉન્ટર કે ગ્રાહક સેવા નંબર ઉપર ફરીયાદ કરી હશે તો તમને ફરીયાદનો સંદર્ભ નંબર (રેફરન્સ નંબર) આપીશું અને યોગ્ય સમયની અંદર તેમાં થયેલ પ્રગતિ અંગે જાણ કરતાં રહીશું.





છ) વિગતની સંપૂર્ણ તપાસ બાદ તમારી ફરીયાદ મળ્યાના ૩૦ દિવસમાં તેનું નિરાકરણ લાવવા પ્રયત્ન કરીશું અથવા શા માટે હજુ વધુ સમય જોઈશે તે જણાવીશું તથા તે ફેંસલાથી તમને સંતોષ ના હોય તો તમારી ફરીયાદ આગળ કેમ લઈ જવી તે જણાવીશું.

જ) ફરીયાદ કર્યાના ૩૦ દિવસની અંદર જો તમને તેનો સંતોષકારક ખુલાસો ના મળે અને તમારી ફરીયાદને વધુ સારો પ્રતિસાદ મળે તે હેતુથી અન્ય માર્ગે જવા માંગતા હોય તો તમે બેંકીંગ લોકપાલ યોજના અંતર્ગત આરબીઆઈ દ્વારા નિયુક્ત બેંકીંગ લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકો છો. આ સંદર્ભે અમારા કર્મચારી તમને યોગ્ય માર્ગદર્શન પુરું પાડશે.

### ૭.૨ બેંકીંગ લોકપાલ યોજના

અમે બેંકીંગ લોકપાલ યોજનાની માહિતી અમારી વેબસાઈટ ઉપર મુકીશું. મામૂલી ફી ચુકવીને 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.

### ૭.૩ 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.

### ૮. ઉત્પાદન અને સેવાઓ

#### ૮.૧ ડીપોઝીટ ખાતાઓ

ક) તમે અમારી પાસે વિવિધ ખાતાઓ જેવા કે બચત ખાતા, બાંધી મુદતના ખાતા, ચાલુ ખાતા વિગેરે ખોલાવી શકો છો. નીચે જણાવેલ રીતે તમે આવાં ખાતા ખોલાવી શકો છો.

- ૧) સિંગલ (વ્યક્તિગત)
- ૨) જોઈન્ટ (બે કે વધુ વ્યક્તિઓનું સહિયારું)
- ૩) જોઈન્ટ (એક અથવા બીજા દ્વારા સંચાલિત) (Either or Survivor)
- ૪) જોઈન્ટ (પહેલા અથવા હયાત દ્વારા) (Former or Survivor)



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

દ) બીજી અન્ય રીતે.

ખ) લઘુત્તમ રકમ જમા રાખવાની ફરજ વગર અમે દરેકને 'બેઝીક સેવિંગ્સ બેંક ડીપોઝીટ એકાઉન્ટ' (બી.એસ.બી.ડી. એકાઉન્ટ) (સામાન્ય બચત થાપણ ખાતું) ખોલાવવાની છૂટ આપીશું. ખાતું ખોલાવતા સમયે અમે તમને પારદર્શી રીતે તે અંગેની માહિતી આપીશું અને તમને સામાન્ય સવલતો વિનામુલ્યે પુરી પાડીશું.

ગ) ઉપરોક્ત ખાતાં શક્ય હશે ત્યાં તમારી પસંદગીકૃત વ્યક્તિની નોંધણી (નોમીની) સહિત ખોલી શકાશે. ખાતું ખોલાવવા માટેના ફોર્મમાં નોમીનેશનનો વિકલ્પ આપીશું જેમાં આ નોમીનીનું નામ પાસબુક/ખાતાનું સ્ટેટમેન્ટ / બાંધી મુદતની થાપણની રસીદમાં સામેલ કરી શકાશે. ખાતું ખોલાવતી વખતે નોમીનેશનથી મળતી સવલતો વિશે જણાવીશું.

ઘ) તમારા દ્વારા મળેલ નોમીનેશનની માહિતીની પ્રાપ્તિ અંગે સ્વીકૃતિ 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.

ચ) ખાતું 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 :

ક) 'તમારા ગ્રાહકને ઓળખો' (કે.વાય.સી.) માર્ગદર્શિકા હેઠળ જરૂરી તમામ ખાત્રી કરીશું.

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

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

ઘ) ખાતું 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.
- ચ) સમયાંતરે અમારી માંગણી મુજબ કે.વાય.સી. માટેના જરૂરી દસ્તાવેજો રજૂ કરવાના રહેશે જેથી અમારા રેકોર્ડમાં તેની નોંધ રહે.
- છ) થાપણદારનું ખાતું ખોલાવતા સમયે તેની પ્રક્રિયા અને જરૂરી ખુલાસા કરવામાં આવશે.
- જ) તમે જે થાપણ જમા કરાવવાની સવલતની આશા રાખતા હોય તે અંગેના ખૂબ અગત્યના નીતિ નિયમો (એમ.આઈ.ટી.સી.) અમે જણાવીશું.
- ઝ) જે તે સમયે અમલમાં હશે તે મુજબના ઈન્શ્યોરન્સનું રક્ષણ અમે તમને ખાતું ખોલાવતા સમયે આપીશું. જો કે તે (DICGC) 'ડીપોઝીટ ઈન્શ્યુરન્સ એન્ડ કેડીટ ગેરંટી કોર્પોરેશન' ની શરતો અને મર્યાદાઓને આધિન હશે.

#### ૮.૧.૨ ખાતામાં ફેરબદલી

- ક) જો તમે તમારી પસંદગીથી ચાલુ/બચત ખાતું ખોલાવ્યું હોય અને તેનાથી સંતુષ્ટ ના હોય 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 નોટિસ પીરીયડ કે કોઈ અન્ય ચાર્જિસ વસુલીશું નહીં.
- ખ) જો તમે તમારું ચાલું / બચત ખાતું બંધ કરાવવા ઈચ્છશો તો તમારી સૂચના મળેથી કામકાજના ત્રણ દિવસની અંદર તેનું પાલન થશે જો કે તે માટે જરૂરી ઔપચારિક વિધિઓ અને જરૂરી દસ્તાવેજો તમારે આપવાના રહેશે.
- ગ) અમે તમારું ખાતું તમારી સૂચના મળેથી ત્રણ દિવસની અંદર સરનામાંના નવા પુરાવાનો આગ્રહ રાખ્યા વિના અને તમારા વર્તમાન (નવા) સરનામા અંગેના સ્વયં ઘોષણાપત્રના આધારે અન્ય શાખામાં ટ્રાન્સફર કરીશું. તે માટેનો દસ્તાવેજ પુરાવો તમારે ત્યારબાદ ૬ માસમાં આપવાનો રહેશે. ખાતું કામકાજ માટે સક્ષમ બનતાં તેની જાણ તુરત જ તમને કરવામાં આવશે. નવી શાખામાં તમારી ચાલુ સૂચનાઓ / સીધેસીધું ઉધાર (ડાયરેક્ટ ડેબીટ) જો લાગુ પડતું હોય તો વિગેરેની જાણ કરીશું.

#### ૮.૧.૩ બચત / ચાલુ ખાતાઓ

જ્યારે તમે જમા ખાતું ખોલાવશો ત્યારે અમે :

- ક) નિશ્ચિત સમયગાળામાં ખાતાકીય વ્યવહારો જેવા કે રોકડ ઉપાડ વિગેરે



- વિના મુલ્યે કેટલાં કરી શકશો તે જણાવીશું.
- ખ) જો વ્યવહારોની સંખ્યા મર્યાદાથી વધુ થાય તો કયા પ્રકારનો ચાર્જ લાગશે તેની માહિતી આપીશું. આ ચાર્જિસની વિગતો ટેરીફ શિડ્યુલ (જકાતપત્રક)માં સમાવિષ્ટ હશે.
- ગ) તમને તમારી બચતની થાપણ ઉપર કેટલું વ્યાજ મળે, તે કઈ રીતે ગણવામાં આવે અને તે કેટલા સમયગાળામાં મળવાપાત્ર થાય તે જણાવીશું.

#### ૮.૧.૩.૧ લઘુત્તમ જમા રકમ

- ક) અમારી શાખાઓમાં બચત ખાતામાં લઘુત્તમ કેટલી રકમ જમા જરૂરી છે તે પ્રદર્શિત કરીશું.
- ખ) જમા થાપણના ખાતાઓ જેવાં કે બચત ખાતા, ચાલુ ખાતા, અગર અન્ય થાપણના ખાતાઓ માટે અમે આપને જણાવીશું કે
- ૧) આવા ખાતાઓને ચાલુ રાખવા માટે ખાતાની શરતો અને નિયમો મુજબ તેમાં રાખવી પડતી લઘુત્તમ થાપણ અંગે.
  - ૨) જો તમે ખાતામાં લઘુત્તમ થાપણ જાળવવામાં નિષ્ફળ રહો તો તેના ઉપર કેટલો ચાર્જ લાગે આવા ચાર્જિસની વિગતો જકાતપત્ર (ટેરીફ શીડ્યુલ)માં હશે.
  - ૩) 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 ટેરીફ શીડ્યુલ (જકાતપત્રક)માં કેટલાક નિશ્ચિત શૂલ્ક લાગુ પડે છે જેમાં ચેકબુક આપવી, વધારાનું કે ડુપ્લીકેટ સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટ આપવું. ડુપ્લીકેટ પાસબુક, પેઈડ ચેકની નકલ, ફોલીઓ શૂલ્ક, ડેબીટ કાર્ડ, એટીએમ 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.

#### ૮.૧.૩.૩ પાસબુક / સ્ટેટમેન્ટ

- ક) તમારા ખાતાના વ્યવસ્થાપન અને તેમાં થતાં જમા/ઉધારના વ્યવહારો તપાસવા (ચેક કરવા) માટે જો તમે પાસબુકની પસંદગી ના કરી હોય તો અમે તમને માસિક સ્ટેટમેન્ટ/ઈ-મેલ સ્ટેટમેન્ટ (જો તમને સ્વીકાર્ય હોય તો)



- આપીશું.
- ખ) જો સામાન્ય રીતે અમે આપીએ છીએ તેથી વધુ વાર તમારે તમારા ખાતાના સ્ટેટમેન્ટની જરૂર હોય તો જરૂરી ફી વસુલી અમે તે આપી શકીશું. આ ફી ને જકાતપત્રક (ટેરીફ શીડ્યુલ)માં દર્શાવેલ હશે.
- ગ) અમે પાસબુક અને સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટમાં અમારો MICR કોડ અને IFS કોડ દર્શાવીશું.
- ઘ) અમે ચોક્કસાઈ રાખીશું કે તમારી પાસબુક / સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટની નોંધો ટૂંકી, માહિતીપ્રદ તથા સ્પષ્ટ હોય.

#### ૮.૧.૩.૪ થાપણના ખાતાનું ઊર્ધ્વીકરણ (Upgradation)

જો તમારું ખાતું ઊર્ધ્વીકરણને યોગ્ય બને તો તમારી લેખિત કે અન્ય રાહે અથવા જરૂરી કાયદેસરતાને અનુસરીને માન્ય ઈલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ દ્વારા આપની સંમતિથી અમે તમારું ખાતું સુધારીશું. (Upgrade કરશું.)

#### ૮.૧.૪ સગીરવયના ખાતાં

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

#### ૮.૧.૫ સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય ખાતા

અમો :

- ક) તમે ખાતું ખોલાવો ત્યારે જણાવીશું કે કયા સંજોગોમાં આપનું / તમારું ખાતું સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય થઈ શકે. તમારું ખાતું સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય થાય તેના ત્રણ માસ અગાઉ તેની જાણ કરીશું અને તેના પરિણામો વિશે જણાવીશું.
- ખ) ઉપરોક્ત એસ.એમ.એસ. / ઈ-મેલ દ્વારા તમારું ખાતું સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય થવા જઈ રહ્યું છે તેની જાણ કરવાનો પ્રયત્ન કરીશું.
- ગ) તમારા ખાતામાં જો કોઈ સહ ખાતેદાર (જોઈન્ટ હોલ્ડર) હોય તો તેને પણ અમે ખાતું સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય બનતા અગાઉ જાણ કરીશું.
- ઘ) આપના ખાતાને ફરીથી સક્રિય કરવા માટે કઈ પ્રક્રિયા કરવી પડે તે જણાવીશું.
- ચ) ખાતું સુષુપ્ત / નિષ્ક્રિય હોય તો તેના ઉપર કોઈ ચાર્જસ વસુલીશું નહીં.
- છ) 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 / વસુલાત સેવાઓ

અમો :

- ક) લેણી રકમની વસુલાતના ચેક ભરવા ડ્રોપ બોક્સની સગવડ આપી શકીએ. અમે ચોક્કસાઈ રાખીશું કે ડ્રોપ બોક્સમાં નાંખેલા ચેક યોગ્ય રીતે યોગ્ય સમયે જમા થાય. જો તમે ઈચ્છો તો ડ્રોપ બોક્સમાં નાંખવાને બદલે કાઉન્ટર ઉપર ચેક મળ્યાની રસીદ સામે ચેક જમા કરાવી શકો છો.
- ખ) અમારી ચેક ઉઘરાવવાની નીતિ મુજબ અમે તમને સ્થાનિક અને બહારગામના વિનિમય સાધન (ચેક વિગેરે)ના કલીયરીંગ 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 કલેક્શન પોલીસી મુજબ તેના ઉપર તે સમયનું વ્યાજ મેળવવા હકદાર રહેશો.
- ગ) તમારી માંગણીની રાહ જોયા વિના જો ચેક ઉઘરાવવામાં વાર લાગશે તો અમારી ચેક કલેક્શન/વળતર નીતિ મુજબ અમે તમને વળતર આપીશું.
- ઘ) જો તમે ભરેલો ચેક સ્વીકાર્યા વગર પરત થશે તો તુરત જ તમને એસએમએમસ/ઈ-મેલથી જાણ કરીશું.
- ચ) જો ચેક સ્વીકાર્યા વગર / નાણાં ચુકવ્યા વગર પરત થશે તો તે ચેક પરત થયાની નોંધ સાથે કઈ તારીખે અને તેના પરત / અસ્વીકાર થવાના કારણ સાથેની જાણ આપને ૨૪ કલાકમાં કરીશું.
- છ) જો બહારગામના ચેકોની રકમ તત્કાલ જમા કરવાની ઈચ્છા હશે તો અમારી શરતો અને નિયમો, જેવાં કે કેટલી મર્યાદામાં તમારું વિનિમય સાધન જમા થઈ શકશે, ને આધીન રહી ખાતું સંતોષપૂર્વક ચાલે તે પ્રમાણેની જરૂરી માહિતી આપીશું.
- જ) અમે તમારી ચેક ઉઘરાવવાની નીતિ મુજબ ચાલીશું અને તમે ભરેલ ચેક / ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ ખોવાય તો તમને બદલામાં ડુપ્લીકેટ ચેક / વિનિમય સાધન અપાવવામાં સહાય કરીશું અને અમારી ચેક કલેક્શન / વળતર નીતિ મુજબ આપને વળતર આપીશું.
- ઝ) તમે જ્યારે ખાતું ખોલાવો અને માંગણી કરો ત્યારે ઉપર મુજબની માહિતી તમને આપીશું. જો ચેક ઉઘરાવવાની અમારી નીતિમાં ફેરફાર થાય તો તેને



અમે અમારી વેબસાઈટ ઉપર મુકીશું તેમજ અમારી શાખાઓમાં પણ ઉપલબ્ધ કરાવીશું.

#### ૮.૩ રોકડ વ્યવહારો

ક) અમે કોર બેંકિંગ 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.

ખ) અમે અમારી બધી જ શાખાઓમાં ગંદી / ફોટેલી નોટ અને / અથવા નાના સિક્કાના બદલામાં સ્વચ્છ નોટ / સિક્કા આપીશું. અમે મર્યાદાને આધીન રહી બેંકમાં આવતા દરેક ગ્રાહકને પણ આ સવલત આપીશું.

ગ) ચોક્કસ મર્યાદિત રકમથી ઉપરની રકમના રોકડ વ્યવહારો માટે અમે તમારું PAN માંગી શકીશું.

#### ૮.૪ ડાયરેક્ટ ડેબીટ અને સ્થાયી સૂચનાઓ

અમો :

ક) ખાતું ખોલાવતી વખતે અમે તમને ડાયરેક્ટ ડેબીટ/સ્થાયી સૂચનાઓ કેવી રીતે અમલી બને છે તે કેવી રીતે નોંધાય/રદ થાય તથા તેના સંબંધિત ચાર્જસ અંગે માહિતી આપીશું. ચાર્જસ જકાતપત્રક (ટેરીફ શીડ્યુલ) પ્રમાણે લેવામાં આવશે.

ખ) તમારી ડાયરેક્ટ ડેબીટ (જેવી કે ઈસીએસ) જેવા આદેશો તથા અન્ય સ્થાયી સૂચનાઓનો અમલ કરીશું. જો આવી સૂચનાઓનો અમલ કરવામાં વિલંબ થાય જેથી તમને કોઈ આર્થિક નુકસાન થાય કે વધારાની રકમ ચુકવવી 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.

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

#### ૮.૫ પેમેન્ટ રોકવાની (સ્ટોપ પેમેન્ટ) ની સવલત

અમો :

ક) તમે આપેલા ચેકનું પેમેન્ટ રોકવાની તમારી સૂચના ગ્રાહ્ય કરીશું. જો ચેકનું પેમેન્ટ નહીં થયું હોય તો તમારી સૂચના મળતાં જ તેની સ્વીકૃતિ આપી તુરત જ તેનો અમલ કરીશું.



ખ) ચુકવવાપાત્ર ચાર્જ જો તેનો સમાવેશ ટેરીફ શીડ્યુલમાં થયો હશે તો બતાવીશું.

ગ) 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 :

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

ખ) અમારી પાસે જ્યાં 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 વિનામુલ્યે તમને આપીશું. આ સમયથી ઉપરના સમય માટે તેને લગતી વિનંતી હશે તો ટેરીફ શીડ્યુલ મુજબ અમે તેનો ચાર્જ લઈશું.

ગ) તમને ચુકવણી ના થયેલા ચેક કે મુદત બહારના ચેક માટે કેવી રીતે વ્યવહાર કરીએ છીએ તે જણાવીશું. તેના ઉપર લાગતા ચાર્જની વિગત ટેરીફ શીડ્યુલ પ્રમાણે હશે.

#### ૮.૭ મુદતી થાપણ

ક) જ્યારે તમે અમારે ત્યાં મુદતી થાપણ મુકો ત્યારે પાકતી મુદતે તેનો નિકાલ કેવી રીતે કરવો તે માટે તમારી સૂચના ખાતું ખોલાવવાના ફોર્મમાં જ મેળવી લઈશું.

ખ) જો મુદતી થાપણ મુકતી વખતે પાકતી મુદતે તેના નિકાલની સૂચના નહીં આપેલ હોય તો મુદત પાકતા અગાઉ તમને પત્ર/ઈ-મેલ/એસએમએસ દ્વારા કઈ તારીખે તે પાકશે તેની જાણ અગાઉથી કરીશું.

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

ઘ) પાકતી મુદત પહેલાં થાપણના નાણાં મેળવવાની પ્રક્રિયા તમને સમજાવીશું. આ માહિતી તમને ખાતું ખોલાવવાનાં ફોર્મ / MITC / થાપણના પ્રમાણપત્રની પાછળની બાજુએ છાપેલી મળશે.

ચ) પાકતી મુદત પહેલાં થાપણના નાણાં ઉપાડવા ઉપર લાગતો વ્યાજનો દર



- અને અન્ય ચાર્જ વિશે જાણ કરીશું.
- છ) અમે બાંધી મુદતની થાપણની 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 ફોર્મમાં જ આપીશું.
- જ) પાકતી મુદત વીતી ગયા પછી જો તમે થાપણ પુનઃ તે પ્રમાણે મુકવા માંગતા હોય તો પ્રવર્તમાન વ્યાજના દર અને માહિતી તમને પુરી પાડીશું. આ માહિતી તમને ખાતું ખોલાવવાના ફોર્મમાં / MITC / થાપણના પ્રમાણપત્રની પાછળની બાજુએ મળી શકશે.
- ઝ) તમારી થાપણ ઉપર મળતા વ્યાજની આવક ઉપર લાગતા આવકવેરાને અનુલક્ષીને અમારી જવાબદારીઓ તમને જણાવીશું. ઉપરાંત જો સદર આવક ઉપર મૂળથી જ થતી આવક વેરાની કરકપાતમાંથી મુક્તિ મેળવવાની જોગવાઈઓ જણાવીશું.
- ટ) જો તમને આ થાપણના વ્યાજની આવક ઉપર લાગતો આવકવેરો ભરવામાંથી મુક્તિ મળેલી હોય તો અરજી સમયે અમો તમારી પાસેથી ફોર્મ ૧ પછી કે ફોર્મ ૧ પએચ મેળવીશું. તમે આવકવેરો ભરવામાંથી મુક્ત હોય તો સમયાંતરે જરૂરિયાત અનુસાર આવા ફોર્મ અમે તમારી પાસેથી લઈશું. અમે ફોર્મ મળ્યાની સ્વીકૃતિની પહોંચ પણ આપીશું.
- ઠ) તમારી થાપણના વ્યાજ ઉપર તે સમયે લાગતો આવકવેરો અમે કાપેલ હશે તો તેને લગતાં પ્રમાણપત્ર તમને આપીશું.
- ડ) જો અમે તમારી મુદતી થાપણ ઉપર થતાં 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 પામેલ ખાતેદારના ખાતાની રકમના દાવાનું નિરાકરણ

- ક) મૃત્યુ પામેલા ખાતેદારના ખાતાના નાણાં પરત કરવાની સરળ પ્રક્રિયાને અનુસરીશું.
- ખ) મૃત્યુ પામેલા ખાતેદારના ખાતાની રકમ મેળવવાનો હકદાવો કરનારને દાવા માટેનું નિયમ ફોર્મ મેળવવા માટે અમારો સંપર્ક કરવાનો રહેશે. અમે



- આ હક્ક દાવાનું ફોર્મ અમારી વેબસાઈટ ઉપર પણ મુકીશું.
- ૮.૮.૧ બાકીના હયાત / નામનિર્દિષ્ટ કલમવાળા ખાતા
- ક) જો મૃત્યુ પામેલ વ્યક્તિનું થાપણ ખાતું હોય જેમાં થાપણદારે નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિની કાયદેસરની નિમણુંક કરી હોય અથવા તો ખાતું ઉત્તરજીવીની કલમથી (ખોલાવનાર કે ઉત્તરજીવી, કોઈપણ કે ઉત્તરજીવી, પહેલો કે ઉત્તરજીવી અથવા પછીનો કે ઉત્તરજીવી), મૃતક વ્યક્તિના ખાતમાં રહેલી જમા રકમ ઉત્તરજીવી (ઓ) : નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિને સોંપવામાં આવશે. જો
- ૧) દસ્તાવેજ પુરાવા વડે મૃતકનું કાયદેસરનું મૃત્યુ પ્રમાણપત્ર રજૂ કરીને ઉત્તરજીવી/નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિ પોતાની ઓળખ આપે.
  - ૨) જો સક્ષમ કોર્ટ દ્વારા મૃત વ્યક્તિના ખાતાના નાણાં રોકી રાખવાનો કોઈ હુકમ ના હોય.
- આવા કિસ્સામાં મૃત્યુ પામેલ વ્યક્તિના ખાતાના નાણાં ઉત્તરજીવી/નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિ પાસે વારસાઈ પ્રમાણપત્ર વહીવટીયપત્ર કે પ્રમાણિત વસીયતનામું નોંધ્યા વગર અથવા તો ઉત્તરજીવી/નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિ પાસેથી ક્ષતિપૂર્તિનું ખતપત્ર કે જામીન માંગ્યા વગર ગમે તેટલી રકમ ખાતામાં જમા હશે તે સોંપી દેવામાં આવશે.
- ખ) ઉત્તરજીવી(ઓ)/નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિ બેંક પાસેથી મૃતક વ્યક્તિના મૃતક ખાતેદારના કાયદેસર વારસદારના ટ્રસ્ટી તરીકે નાણાં મેળવશે. દા.ત. : ઉત્તરજીવી/નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિની સંપત્તિ ઉપર કોઈનો હક દાવો હોય તો પણ બેંકે આપેલા આ નાણાં ઉપર તે અસરકર્તા રહેશે નહીં.
- ગ) ઉપરોક્ત શરતો પુરી થતી હોય તો ઉત્તરજીવી/નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિને નાણાં મળ્યા બાદ બેંકની જવાબદારી સંપૂર્ણપણે પુરી થાય છે.
- ઘ) 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 વગરના ખાતાં
- જો ખાતેદારો નામનિર્દેશવાળી વ્યક્તિનું સૂચન ના કર્યું હોય અથવા એક કે સંયુક્ત રીતે ખોલાવેલા ખાતા જે 'ખોલાવનાર કે ઉત્તરજીવી' પ્રકારના ન હોય તેમાં સામાન્ય માણસને હાલાકી ભોગવવી ના પડે એ માટે સામાન્ય રીતે મૃતક ખાતેદારના કાયદાકીય વારસદારોને ખાતામાંની રકમની ચુકવણી કરી દેતા હોઈએ છીએ. રીસ્ક મેનેજમેન્ટ પદ્ધતિને ધ્યાનમાં રાખીને અમે એક એવી મર્યાદા નક્કી કરીએ છીએ જેનાથી નીચેની



રકમ વારસદારોને કોઈપણ દસ્તાવેજ વગર ક્ષતિપૂર્તિના પત્રથી જ આપી દેવામાં આવે છે.

#### ૮.૮.૩ દાવાની પતાવટ માટેની સમયમર્યાદા

ઉત્તરજીવી/નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિએ મૃતક વ્યક્તિના ખાતામાં જમા રકમના દાવા મળેથી તથા મૃતક વ્યક્તિનું મૃત્યુનું પ્રમાણપત્ર અને બેંકને સંતોષ થાય એ મુજબના દાવેદારોના ઓળખપત્ર રજૂ કર્યાનો દાવો કર્યાના ૧૫ દિવસથી વધુ નહીં તેટલા સમયગાળામાં રકમ ચુકવી દર્શાવે.

#### ૮.૮.૪ મુદતી થાપણના ખાતાની મુદત પહેલાં સમાપ્તિ

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

#### ૮.૮.૫ મૃત ખાતેદારના ખાતામાં જમા થતાં નાણાંની માવજત

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

૧) અમો ઉત્તરજીવી/નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિ દ્વારા અધિકૃત થઈ મૃતકના નામે 'એસ્ટેટ ઓફ ..... મૃતક' ખાતું ખોલાવી શકે છે જેમાં મૃતકના નામે થતી આવક જમા થયા કરે છે. તેમાંથી કોઈ ઉપાડ કરવા દેવાતો નથી.

#### અથવા

૨) અમો ઉત્તરજીવી/નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિ દ્વારા અધિકૃત થઈ મૃતકના નામે આવતાં નાણાં કે મોકલનારને 'ખાતેદાર મૃત્યુ પામ્યા છે' ની સૂચના સાથે પરત કરીએ છીએ અને તેની જાણ અમે ઉત્તરજીવી/નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિને કરીએ છીએ. ત્યારબાદ મૃતક ખાતેદારના ઉત્તરજીવી/નામનિર્દિષ્ટ વ્યક્તિ અથવા કાયદાકીય વારસદારનો સીધો સંપર્ક કરીને યોગ્ય લાભકર્તાના ખાતામાં ચેક/ઈસીએસ 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 જોડ્યા વગર જ ફાળવીશું. તેમ છતાં લોકરનું ભાડું



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

- ક) જ્યારે તમે વિદેશી ચલણ ખરીદો કે વેચો ત્યારે તેને લગતી અમારી સેવાઓ, ચલણના દર અને આવા વ્યવહારો પર લાગતા ચાર્જસની સંપૂર્ણ માહિતી આપીશું. જો આ શક્ય ના હોય તો તે કઈ રીતે થાય તે જણાવીશું.
- ખ) જો તમે વિદેશમાં પૈસા મોકલવા માંગતા હોવ તો તે કેવી રીતે કરાય તે જણાવીશું અને આપને
  - ૧) સેવાની વિગતો અને તેનો ઉપયોગ કેવી રીતે થાય તે જણાવીશું.
  - ૨) તમે મોકલાવેલ નાણાં વિદેશમાં ક્યારે પહોંચશે અને જો એમ થવામાં વિલંબ થાય તો તે શા કારણે થયો તે જણાવીશું.
  - ૩) વિદેશી ચલણનો વિનિમય દર કેટલો છે તે જણાવીશું. (જો વિનિમય સમયે તે શક્ય ના હોય તો તે દર પાછળથી જણાવીશું.)
  - ૪) આપને આવા વિનિમય માટે આપવાની થતી દલાલી કે ચાર્જસ તથા પરદેશમાં જે વ્યક્તિને નાણાં મળવાના છે તેને વિદેશી બેંકના / દર વિશેની માહિતી આપીશું.
- ગ) 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 પુરા કરવામાં તમને સહાય કરીશું.
- ઘ) જો વિદેશમાંથી તમારા ખાતામાં પૈસા જમા થાય તો મૂળ કેટલી રકમ મોકલવાની છે અને તેના પર કોઈ ચાર્જ લાગુ પડે છે કે કેમ તે જણાવીશું. જો મોકલનારે બધા જ ચાર્જ ભોગવ્યા હશે તો તમારા ખાતામાં પૈસા જમા કરતી વખતે અમે કોઈ જ ચાર્જ માંગીશું નહીં.
- ચ) 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.
- છ) નિશ્ચિત મુદતની તારીખથી ખાતામાં નાણાં જમા થવામાં વધારે સમય લાગશે ત્યારે અમે
  - ૧) નિશ્ચિત મુદત પુરી થયા બાદના સમયગાળાનું વ્યાજ પેટેનું નુકસાન.
  - ૨) કોઈ સંજોગોને કારણે વિદેશી મુદ્રાના દરમાં ફેરફાર થવાથી થતું



જ) નુકસાન, અમારી વળતર નીતિ અનુસાર આપને ભરપાઈ કરી આપીશું.  
જ) આવા વ્યવહારોમાં આપવાના થતાં તમામ વિનિમયકારી/કાયદાકીય પ્રમાણપત્રો અમે વિનામુલ્યે આપીશું.

#### ૮.૧૧ ભારતદેશની અંદર જ નાણાં મોકલવા

જો તમારે ભારત દેશની અંદર જ નાણાં મોકલવા હોય તો શું કરવું એ જણાવીશું અને ક) તેને લગતી અમારી સેવાઓની વિસ્તૃત માહિતી અને તેના ઉપયોગ વિશે જણાવીશું.  
ખ) તમારી જરૂરિયાત મુજબ કઈ રીત / પદ્ધતિ શ્રેષ્ઠ છે તેનું સૂચન કરીશું.  
ગ) જકાતપત્ર (ટેરીફ શીટ્યુલ) અનુસાર આ વ્યવહાર ઉપર તમારે કેટલી દલાલી ચુકવવી પડશે તેની માહિતી આપીશું.  
ઘ) તમે મોબાઈલ બેંકિંગ / NEFT / RTGS થી મોકલાવેલ નાણાંની હાલ શું પ્રગતિ છે તે તમને SMS / E-Mail થી જણાવીશું.  
ચ) તમારી NEFT / RTGS અંગેની તકરાર / ફરીયાદના નિવારણ માટે અમારા ગ્રાહક સુવિધા કેન્દ્રો વિશેની માહિતી અમારી વેબસાઈટ ઉપર આપતા રહીશું.  
છ) અમારા કારણે આમાં કોઈ વિલંબ થાય કે જેથી તમારે નુકસાન / વધારાનો ચાર્જ ભોગવવાનો આવે તો તે અમે ભરપાઈ કરી આપીશું.  
જ) નિર્ધારિત મર્યાદાની અંદર રકમ જમા કરાવવા આવનાર કોઈપણ ગ્રાહક / વ્યક્તિને તે સુવિધા આપીશું.

#### ૮.૧૨ ધિરાણ

ક) અમે ધિરાણ માટે અમારી બોર્ડ દ્વારા મંજૂર થયેલ નીતિ ધરાવીએ છીએ.  
ખ) અમારા નિર્ણયો, તમારી નાણાંકીય પરિસ્થિતિના સાવધાનીપૂર્વક તથા વિવેકપૂર્વકની આકારણી તથા પુનઃચુકવણીની તમારી ક્ષમતા પર આધારિત હશે.  
ગ) ધિરાણનો અસ્વીકાર લિંગ, જાતિ કે ધર્મને અનુલક્ષીને નહીં હોય છતાં આ બાબતે અમને સમાજના નિશ્ચિત વર્ગ માટેની યોજના દાખલ કરતાં કે તેમાં ભાગ લેતાં અટકાવી શકશે નહીં.

#### ૮.૧૨.૧ લોન

##### ૮.૧૨.૧.૧ સામાન્ય માહિતી

અમે :

ક) તમે ઈચ્છી રહ્યા છો એવી અમારી (MITC) મોસ્ટ ઈમ્પોર્ટન્ટ ટર્મ્સ એન્ડ



કન્ડીશન્સ દ્વારા નિયમન થતી લોન/શાખ આપીશું.  
ખ) અમે લોન / કેડિટ કાર્ડની મંજૂરી માટે જરૂરી ચાવીરૂપ મુદ્દાઓ તેમજ તેના ઉપર લાગતો ચાર્જ કે ફીની માહિતી પ્રક્રિયા દરમ્યાન આપીશું.  
ગ) 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. : પી.એ.એન.ની વિગતો) દસ્તાવેજોની જરૂર પડશે.  
ઘ) જરૂર લાગશે તો તમે માંગેલી લોન/કેડિટ કાર્ડની અરજીમાં દર્શાવેલી વિગતો ચકાસવા અમારા દ્વારા નિમાયેલી સંસ્થાઓ દ્વારા તમારો તમારા રહેઠાણ અને / અથવા વ્યવસાયના ટેલિફોન નંબર ઉપર અને / અથવા રૂબરૂમાં તમારા રહેઠાણ અને / અથવા વ્યવસાયના સરનામે સંપર્ક કરીશું.  
ચ) જો અમે તમને ઓવરડ્રાફ્ટ આપીએ કે ઓવરડ્રાફ્ટની મર્યાદામાં વધારો કરીએ તો તે માંગ ઉપર પુનઃ ચુકવણીપાત્ર છે કે નહીં તે જણાવીશું. જરૂર હશે તો ઓવરડ્રાફ્ટની રકમની ગણતરી તેમજ તેના ઉપર લાગતા વ્યાજની ગણતરી પણ સમજાવીશું.  
છ) જો અમે તમને ટેલિફોન ઉપર શાખ ધિરાણ મંજૂર કરીએ તો એ રકમ તમારી લેખિત સંમતિ કે બીજા માન્ય ઈલેક્ટ્રોનિક સંસાધનો દ્વારા આપેલી તમારી મંજૂરી બાદ જ તમારા ખાતામાં જમા થશે.  
જ) તમારી માંગણી વગરની તથા પૂર્વ મંજૂરી વાળી કોઈપણ પ્રકારની ધિરાણ સવલત, જેમ કે કેડિટ કાર્ડની મર્યાદામાં વધારો અને પર્સનલ લોનમાં ઈજાફો વગેરેની ઓફર કરીશું નહીં.

#### ૮.૧૨.૧.૨ લોન માટે અરજી અને તેની પ્રક્રિયા

ક) 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 મેળવવાપાત્ર રકમ, સમય પહેલાં ચુકવે થતી લોન અને તેના પરનો ચાર્જ જો લાગુ પડતો હોય તો, મોડી ચુકવણી માટે થતો દંડ, વ્યાજ ને સ્થિરમાંથી તરલ કે તેથી ઉલટું કરવાથી થતો ખર્ચ, વ્યાજના દરમાં ફેરબદલ કરવાથી થતો ખર્ચ અથવા આવો કોઈપણ 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.  
ખ) 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.
- ગ) તમારી લોન અરજીના સ્વીકારની પહોંચ તમને અવશ્ય આપીશું ભલે તે રૂબરૂમાં અગર ઓનલાઈન આપેલી હોય. વળી લોન અરજી ઉપર થનારી પ્રક્રિયા કેટલો સમય લેશે તે પણ જણાવીશું.
- ઘ) અમે આપેલી યાદી મુજબ પુરતા 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.
- ચ) સામાન્ય રીતે લોન અરજી સ્વીકારતા સમયે અમે જરૂરી તમામ વિગતો માંગીએ જ છીએ તેમ છતાં પાછળથી કોઈ માહિતીની જરૂર પડતાં અમે તુરત જ તમારો સંપર્ક કરીશું.
- છ) લોન અરજી અસ્વીકાર / નામંજૂર થવાના કારણની અમે તમને લિખિતમાં જાણ કરીશું.
- જ) લોન મંજૂર થયે અમો આપને લોનની સ્વીકૃતિની રકમ અને તેના નિયમો અને શરતોની વિગતે માહિતી આપતો સ્વીકૃતિપત્ર લેખિતમાં આપીશું.
- ઝ) અમે તમને લોનની મુદ્દલ તથા વ્યાજની રકમ જે સમય મર્યાદામાં પુનઃ ચુકવવાની છે તે દર્શાવતું પત્રક આપીશું.
- ટ) વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર થાય તો હમ્મની રકમ યથાવત રાખી પુનઃ ચુકવણીના સમયમાં વધારો કરવો કે તેથી ઉલટું કરવું તેવો વિકલ્પ આપીશું.
- ઠ) તમારી વિનંતી ગ્રાહ્ય રાખીને લોન અરજી સાથે આપેલા તમામ મુળ દસ્તાવેજોની પ્રમાણિત નકલો અમે આપને અમારા ખર્ચે આપીશું.
- ડ) લોન માટે જામીનગીરી / તારણ પેટે મુકેલી મિલકતના તમામ દસ્તાવેજોની પહોંચ તમને આપીશું.
- ઢ) તમારું ખાતું NPA થતાં પહેલા તેની સ્થિતિ અંગે અમે પત્ર / ઈ-મેલ અથવા એસએમએસથી જાણ કરીશું.
- ણ) પર્યાપ્ત સમય પહેલાં નોટિસ આપીને અમે લોન પાછી માંગવા / હમ્મ ઝડપી કરવા કે કરાર પ્રમાણે વર્તવા અથવા વધારાની જામીનગીરી માંગીશું.
- ત) અમે તમને તમારી મુદતી / ડીમાન્ડ લોનના વાર્ષિક હિસાબનું સ્ટેટમેન્ટ



- આપીશું.
- થ) ટેરીફ શીડ્યુલમાં જણાવ્યા પ્રમાણેનો ચાર્જ ચુકવવાથી તમને લોનના હિસાબનું સ્ટેટમેન્ટ જરૂરી હશે તો વધુ વાર મળી શકશે.
- દ) સમજૂતી કે કરાર મુજબ તમારા તરફથી લોનની પુરેપુરી રકમની ચુકવણી થયા બાદ ૧૫ દિવસની અંદર લોન માટે મુકેલી જામીનગીરી/દસ્તાવેજો ખતપત્રકો કે જે તારણમાં મુક્યા હોય તે પરત મળશે. જો આવી જામીનગીરી / દસ્તાવેજો / ખતપત્રકો ઉપર કોઈ હક્કદાવો રજૂ કરવાનો હશે તો તમને તેની નોટિસથી જાણ કરી અમારી પાસે રાખીશું અને તે લેણું પુરું થયે તમને તે પરત કરીશું.
- ધ) સમજૂતી કે કરાર મુજબ બધા જ લેણાંની ચુકવણી થઈ ગયા બાદ પણ જો એ જામીનગીરી/દસ્તાવેજો/ખતપત્રકો પરત કરવામાં ૧૫ દિવસથી વધુ સમય લાગશે તો અમે તેનું વળતર આપીશું.
- ન) જો અમારાથી લોન આપતા સમયે લીધેલી જામીનગીરી / દસ્તાવેજો / ખતપત્રકો ખોવાઈ જાય તો તમને થયેલું નુકસાન ભરપાઈ કરી આપીશું અને તેની બીજી નકલો મેળવવામાં તમામ સહાય કરીશું.
- પ) અમે ધિરાણ લેનાર અથવા બેંક / નાણાંકીય સંસ્થાનું ધિરાણ ખાતું તબદીલ કરવાની અરજી લઈ તેને તપાસી અને સ્વીકાર અગર જે નિર્ણય હશે તેની તમને બે અઠવાડિયામાં જાણ કરીશું.
- ફ) અમે તરલ વ્યાજદરવાળી ગૃહલોન પર સમયપૂર્વે ચુકવણીના સંજોગોમાં કોઈપણ જાતના દંડ કે ચાર્જ વસુલ કરીશું નહીં.
- ૮.૧૩ ગેરંટી (જામીનગીરી)**
- ક) જો તમે કોઈ ત્રાહિત વ્યક્તિને તમારી જવાબદારીઓ અંગે જામીન તરીકે રજૂ કરો ત્યારે તમારી અંગત માહિતી અને આર્થિક પરિસ્થિતિ અંગેનો ખ્યાલ તેને અથવા તેના કાનૂની સલાહકારને આપવા તમારી મંજૂરી જરૂરી બનશે.
- ખ) અમે તમને :
- ૧) 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.)
- ૨) તેમને જણાવીશું કે જામીનગીરી આપતાં કે તે માટે કોઈ તારણ આપતાં તે





- તમારા બદલે અથવા તમારા જેટલાં જ જવાબદાર બને છે.
- ૩) તેમના શિરે કેટલી જવાબદારી હશે તે જણાવીશું.
  - ૪) તમારા સ્વીકૃત ધિરાણની સવલતના નિયમો શરતો / લોન કરારની નકલો જામીનદાર/જામીનદારોને વિનામૂલ્યે આપીશું.
  - ગ) જ્યારે તમે કોઈ લોન માટે જામીનદાર બનવાનું વિચારતા હોવ ત્યારે અમે તમને જણાવીશું :
  - ૧) તમારી જામીનદાર તરીકેની જવાબદારી.
  - ૨) તમારા દ્વારા બેંકને આપેલી વચનબદ્ધતાની રકમ.
  - ૩) કયા સંજોગોમાં અમે તમને તમારી જામીનદાર તરીકે ફરજ નિભાવવા લેણું ભરવા દઈશું.
  - ૪) જામીનદાર તરીકે તમે જવાબદારી પુરી ના કરો ત્યારે તમારા બેંકમાં રહેલા અન્ય નાણાં ઉપર બેંકનો હક્ક રહેશે કે કેમ?
  - પ) તમારી જવાબદારી મર્યાદિત રકમ સુધીની છે કે અમર્યાદિત.
  - દ) તમારી જામીનદાર અંગેની જવાબદારી કયા સમયે અને સંજોગોમાં પુરી થાય તથા કઈ રીતે પુરી થશે તેની જાણ કરીશું.
  - ૭) તમે જેના જામીન રહ્યા છો તેની આર્થિક પરિસ્થિતિમાં મહત્વનો કે વિપરીત ફેરફાર થાય તો તેની જાણ તમને કરીશું.
  - ઘ) સમજૂતી અને કરાર પ્રમાણે તમામ લેણું ચુકતે થયા બાદ દિન ૧૫માં અમે તમારી તમામ જામીનગીરી / દસ્તાવેજો / તારણમાં મુકેલ ખતપત્રકો પરત કરીશું.
  - ચ) સમજૂતી અને કરાર પ્રમાણે પુરેપુરા લેણાની ચુકવણી બાદ તમારી જામીનગીરી / દસ્તાવેજો / તારણના ખતપત્રક ૧૫ દિવસમાં પરત ના કરી શકીએ તો તેનું યોગ્ય વળતર આપીશું.
  - છ) 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

જ્યારે તમે સ્થાયી મિલકતને પ્રાથમિક અથવા સહવર્તી જામીનગીરી તરીકે તારણમાં મુકી લોન લો ત્યારે, અમે તમને સેન્ટ્રલ રજીસ્ટ્રીની કાર્યપદ્ધતિ વિશે સલાહ આપીશું. ઉપરાંત તેનો (સેન્ટ્રલ રજીસ્ટ્રી) રેકોર્ડ ધિરાણ કરનાર તથા અન્ય કોઈ વ્યક્તિ જે



મિલકત અંગે વ્યવહાર કરવા ઈચ્છુક હોય, તેને સર્ચ માટે ઉપલબ્ધ છે તે અંગેની જાણ કરીશું.

#### ૮.૧૫ લેણાંની પતાવટ (સેટલમેન્ટ ઓફ ડ્યુઝ)

- ક) જો તમે લોનની પુનઃ ચુકવણી કરવા સક્ષમ ના હોવ તો તેની વહેલી તકે અમને જાણ કરો.
- ખ) અમારી બંધારણીય નીતિ અને માર્ગદર્શિકા પ્રમાણે અમે નાણાંકીય સંકડામણ અનુભવતા સાચા કિસ્સાઓમાં હકારાત્મક અને સહાનુભૂતિપૂર્વક વિચારણા કરીએ છીએ.
- ગ) તમારી તકલીફોને દૂર કરવા તમને શક્ય સહાય કરીશું.
- ઘ) જો અમે તમને વન ટાઈમ સેટલમેન્ટ (OTS) ની દરખાસ્ત કરીએ તો તેની માહિતી તમને આપીશું.
- ચ) અમે OTSની શરતો અને નિયમો તમને લેખિતમાં સ્પષ્ટપણે જણાવીશું.
- છ) જો OTS મુજબ તમારું ખાતું સમાપ્ત થાય તો CICs દ્વારા જાળવવામાં આવેલ તમારા શાખ ઈતિહાસ પર આવા સેટલમેન્ટની અસરો તમને સમજાવીશું.

#### ૮.૧૬ લોન અગર બાકી લેણાં વેચવા (સિક્યુરીટાઈઝેશન)

- ક) જો અમે તમારી લોન / કાર્ડ ઉપરના બાકી લેણાં અન્ય એકમને વેચીશું તો તે એકમનું નામ તથા સંપર્ક કરવા માટેની વિગતો તમારા બાકી લેણાંની રકમ સાથે તમામ માહિતી તમને જણાવીશું. સામાન્ય સંજોગોમાં લોન / કાર્ડના લેણાં જે સ્ટાન્ડર્ડ ન હોય તેને Assets Reconstruction Company ને એસાઈનમેન્ટ દ્વારા વેચવામાં આવે છે. જ્યાં લેણાંઓ પરસ્પર સમજૂતીથી / ભરપાઈ થાય ત્યાં ARC ને હસ્તાંતરણ કરવાનો અવકાશ રહેતો નથી.
- ખ) જે લોન / બાકી લેણાંનું ટ્રાન્સફર થયેલું હોય તેના નાણાં અમારે તે એકમને ચુકવવાના રહેશે.
- ગ) તમારી લોન / બાકી લેણાં જે એકમને તબદીલ કરાયા છે તે તમારી કેડિટ સ્થિતિની માહિતી CIC ને આપવાની ચાલુ રાખશે.
- ઘ) તમારી લોન કે લેણાંના નાણાં જે એકમને સુપરત કરાયા છે તેની સામે તમારે કોઈ ફરીયાદ હોય તો તેમાં અમે તમને મદદ કરીશું.

#### ૮.૧૭ ઈલેક્ટ્રોનિક બેંકીંગ

##### ૮.૧૭.૧ PINs અને પાસવર્ડ

- ક) 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.
- ખ) અમે તમારો **PIN** અમારી શાખા દ્વારા પૂરતી ઓળખ બાદ તમને આપીશું અથવા તો તમારા સરનામે જે અમારા દફતરના રેકોર્ડમાં છે ત્યાં મોકલીશું. દુરસદ મળે ત્યારે તમે જાતે **PIN** બનાવી શકશો.
- ગ) તમારા ખાતાની સલામતી માટે નીચે જણાવેલા સાદા **PIN** કે પાસવર્ડ ને અવગણવા જોઈએ.
- ૧) જન્મતારીખ, મહિનો કે વર્ષ
  - ૨) અનુક્રમ નંબર (દા.ત. : ૩, ૪, ૫, ૬)
  - ૩) એવા આંકડાઓ કે જે સહેલાઈથી ધારી શકાય (દા.ત. : ૧૧૧૧)
  - ૪) તમારા ફોન નંબરના કોઈ આંકડા
  - ૫) તમારા કાર્ડ ઉપર છાપેલા અંકોનો તે જ ક્રમનો કોઈ ભાગ
  - ૬) બીજી સહેલાઈથી મળી જાય તેવી તમારી અંગત માહિતી (દા.ત. : તમારું ડ્રાઈવિંગ લાઈસન્સ અથવા બીજા કોઈ નંબરો જે તમારી સાથે સંકળાયેલા હોય)
  - ૭) તમારા કુટુંબના સભ્યોના, પાલતુ પ્રાણીઓ કે ગલીમહોલ્લાના નામ
- ઘ) તમારા **PIN** અને પાસવર્ડની સલામતી માટે.
- ના કરશો :**
- ૧) બીજા કોઈને તમારું કાર્ડ, પીન, પાસવર્ડ કે અન્ય સલામત માહિતી આપવી.
  - ૨) તમારું પીન, પાસવર્ડ અને અન્ય સલામત માહિતી લખવી કે રેકોર્ડ કરવી.
  - ૩) મોબાઈલ / બ્રાઉઝરમાં તમારો પાસવર્ડ સંગ્રહ કરવો.
  - ૪) તમારા ખાતાની વિગત, પાસવર્ડ, પીન કે અન્ય સલામત માહિતી અન્ય કોઈને આપવી ભલે તે દાવો કરે કે તે બેંકનો અધિકૃત પ્રતિનિધિ છે.
  - ૫) કોઈપણ કારણે કોઈ વ્યક્તિ તમારા બેંકના ખાતાની વિગતો માંગે તો આપવી.
  - ૬) કલ્પનાતીત પ્રલોભનો / લોટરીના વિજેતા / વિદેશની કોઈ વ્યક્તિ તથા સંસ્થા દ્વારા વિદેશી મુદ્રામાં તમારા ખાતામાં રકમની તબદીલી / આવા કોઈ એકમોને ભારતીય પ્રતિનિધિ કે વ્યક્તિના શિકાર બનવું. આવા પ્રસ્તાવો સામાન્ય રીતે પત્રો, ઈ-મેલ, મોબાઈલ, ફોન, એસએમએસ વિગેરે દ્વારા કરાય છે.

હંમેશા કરો :



- ૧) તમારો પીન નંબર, પાસવર્ડ અને સલામત માહિતીને હંમેશા યાદ રાખો અને આનો કોઈ લેખિત વ્યવહાર થયો હોય તો તેનો નાશ કરો.
  - ૨) જો તમે તમારો પીન નંબર બદલવા માંગો તો નવા પીનની સાવચેતીપૂર્વક પસંદગી કરો.
  - ૩) મજબૂત પાસવર્ડ બનાવો અને નિયમિત રીતે બદલતા રહો.
  - ૪) તમારું કાર્ડ તમારી પર્સનલ કસ્ટડીમાં સલામત રાખવા માટે યોગ્ય પગલાં લો તથા તમારા પીન, પાસવર્ડ અને સલામત માહિતીને હંમેશા ગુપ્ત રાખો.
  - ૫) એટીએમ કે અન્ય વેચાણ કેન્દ્ર (પીઓએસ) માં તમારા કાર્ડનો ઉપયોગ કરો ત્યારે અન્ય કોઈ તમારી પીન જોઈ ન શકે તેવી સાવચેતી રાખો.
  - ૬) તમારા પીન કે પાસવર્ડની અન્યને જાણ થઈ હોય અથવા તેની શક્યતા હોય અથવા તમને તેની ખાતરી કે શક હોય ત્યારે અમને જાણ કરો. જ્યારે તમને લાગે કે શંકા થાય કે તમારો પીન / પાસવર્ડ ગુપ્ત રહ્યો નથી ત્યારે તે બદલી નાંખવો જોઈએ.
  - ૭) અલગ અલગ કાર્ડ અને સાધનો માટે અલગ પીન કે પાસવર્ડ વાપરવો.
  - ૮) તમારા કોમ્પ્યુટર / મોબાઈલ / સ્ક્રીનસેવર ને પાવર-ઓન / એક્સેસ પાસવર્ડમાં રાખો જેથી તમારી મંજૂરી સિવાય તમારું કોમ્પ્યુટર કે મોબાઈલ કોઈ વાપરી ના શકે.
  - ચ) જો તમારો પીન કે બીજી કોઈ સલામત રાખવા યોગ્ય 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**
- ક) ઈન્ટરનેટ બેંકીંગની સલામત ઉપલબ્ધિ અને વ્યવહાર થાય તે માટે તમામ જરૂરી પગલાં લઈશું.
  - ખ) અમે તકેદારી રાખીશું કે અમારી ઈન્ટરનેટ બેંકીંગ વ્યવસ્થા અને તકનીક સલામત છે અને નિયમિત રીતે આ હેતુસર તેની સમીક્ષા અને સુધારો કરતાં રહીશું.
  - ગ) તમને ઓનલાઈન સલામતી વિશે જણાવવા અમો વિવિધ સમયાંતરે અમારી વેબસાઈટ, ઈ-મેલ દ્વારા તથા અમારા ગ્રાહકોની અવરજવર રહે તેવા સ્થળો દા.ત. : એટીએમ, વિગેરે સ્થળોએ તમને જાણ કરીશું.
  - ઘ) અમે ક્યારે પણ તમને રૂબરૂમાં કે લેખિતમાં (ઈ-મેલ દ્વારા પણ) તમારા ઈન્ટરનેટ બેંકીંગની ખરાઈ વિશેની સલામત માહિતી નહીં પૂછીએ કે તમારો



- પાસવર્ડ નહીં માંગીએ.
- ચ) જ્યારે અમે તમને ઈન્ટરનેટ બેંકીંગની સવલત આપીએ ત્યારે તેને લગતી માહિતી ક્યાંથી મેળવવી તે તથા ઓન-લાઈન માહિતીને સલામત રાખવી તે જણાવીશું જેથી તમે અને તમારું કોમ્પ્યુટર છેતરપીંડી, કૌભાંડ કે બિનઅધિકૃત વ્યવહારોથી બચી શકો. આ માહિતીમાં સમયાંતરે સુધારો થતો રહે છે.
- છ) ઈન્ટરનેટ બેંકીંગનો ઉપયોગ કરી તમારા ખાતાને લગતી માહિતી અગર વિવિદાસ્પદ 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.
- જ) જ્યારે તમે ઈન્ટરનેટ બેંકીંગ સેવા અપનાવો છો ત્યારે તેને લગતા અમારા નીતિ નિયમો અને શરતો તમને જણાવીશું. ઈન્ટરનેટ બેંકીંગ વિશેના વિસ્તૃત નિયમો તથા શરતો અમારી વેબસાઈટ ઉપર પણ જોવા મળશે.
- ઝ) બધી ઈન્ટરનેટ બેંકીંગને લગતી સેવાઓ અને તેને લગતા ચાર્જ ઓનલાઈન ઉપલબ્ધ હશે. ઈન્ટરનેટ બેંકીંગ સેવાઓને લગતા ચાર્જ ટેરિફ શિડ્યુલમાંથી પણ જાણવા મળશે.
- ટ) નિયમનકર્તા વખતોવખત પ્રસ્તુત કરે એ પ્રમાણે આર્થિક વ્યવહારો માટે દ્વિતીય પરિમાણના પરિબળો દ્વારા વિશિષ્ટ અધિકૃત પ્રક્રિયા અપનાવીશું.
- ઠ) નિશ્ચિત મર્યાદાથી વધુ પ્રમાણમાં થયેલ આર્થિક વ્યવહારો માટે અમારી પાસે રહેલા તમારા સંપર્કની જગ્યાએ અમે તમને એસએમએસ / ઈ-મેલથી સાવધાન કરીશું.
- ડ) નેટ બેંકીંગથી થતા તમામ નાણાં લેનાર / બીલ ભરનાર માટે અમે તમને એસએમએસ / ઈ-મેલથી જાણ કરીશું.
- ઢ) ઈલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી થતાં 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.
- ણ) તમે ગમે ત્યારે ઈન્ટરનેટ બેંકીંગ સેવાનો ઉપયોગ બંધ કરી શકો છો. જો કે તમારે એ નિર્ણય અમને જણાવવો પડે અને જરૂરી ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરવી પડે.
- ત) તમારી ઈન્ટરનેટ બેંકીંગ સેવા ચાલુ થવા કે સક્રિય બનતા પહેલાં કોઈ આર્થિક



- વ્યવહારથી નુકસાન થશે તે માટે તમે જવાબદાર નહીં ઠરો.
- થ) 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 નહીં રાખીએ.
- દ) જો તમારું ઈન્ટરનેટ બેંકીંગ સેવા ચાલુ થાય પછી કોઈ બિનઅધિકૃત વ્યવહાર થાય તો તમારી જવાબદારી નીચેનામાંથી જે ઓછું હોય તેટલી રહેશે.
- ૧) અમને જણાવતી વખતે થયેલું વાસ્તવિક નુકશાન, અથવા
- ૨) તમારા ખાતા(ઓ)માં ઉપાડવા યોગ્ય હોય તે રકમ, અથવા
- ૩) જો તમે આવા વ્યવહારો માટે કોઈ મર્યાદા નક્કી કરી હોય,
- ૪) ક્રમ ૧ થી ૩માંથી જે ઓછું હોય તે અથવા વધુમાં વધુ રૂ. ૧૦,૦૦૦/- (રૂ. દસ હજાર)
- ધ) જો તમારો પાસવર્ડ અથવા સલામતીની માહિતી બીજું કોઈ જાણે અથવા જાણે છે તેવી શંકા થતા અથવા તમારા ઈન્ટરનેટ બેંકીંગની માહિતી કે ખાતું કોઈ અન્ય ઉપયોગ કરી શકે તેમ હોય ત્યારે શક્ય હોય તેટલી ઝડપથી અમને જાણ કરશો ત્યારે અમને જાણ કર્યાના 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.
- ન) અમારા ઈન્ટરનેટ બેંકીંગની સલામતીનો ભંગ કરી અથવા અમારી બેદરકારીને કારણે જેમાં તમારો કોઈ ફાળો ન હોય અને જો તમને કોઈ સીધું નુકશાન જાય તો તે નુકશાન અમે ભરપાઈ કરીશું / વળતર આપીશું.
- પ) તમે કેટલીક સામાન્ય સાવચેતીઓ રાખો તો ઓનલાઈન બેંકીંગ સલામત અને ઉપયોગી છે. તે માટે અમે તમને નીચે પ્રમાણે કેટલીક સૂચનાઓ અનુસરવાની સલાહ આપીશું :
- ૧) અમારી સુરક્ષિત ઈન્ટરનેટ બેંકીંગ સાઈટની સીધી જ મુલાકાત લો. લીંક અથવા ઈ-મેલ દ્વારા સાઈટની મુલાકાત લેવાનું ટાળો અને દર્શાવેલ ડોમેઈન નેઈમની ચકાસણી કરો જેથી ભળતી વેબસાઈટથી દૂર રહી શકાય.
- ૨) તમારો પાસવર્ડ અથવા પીન માંગતા હોય તેવા ઈ-મેલનો જવાબ ના આપો અને અમને તપાસ માટે તે બાબતની જાણ કરો. પોલીસ કે અમે ક્યારેય પણ ઓનલાઈન બેંકીંગ કે પેમેન્ટ કાર્ડના પીન અથવા તમારા પાસવર્ડની માહિતી જાણવા તમારો સંપર્ક નહીં કરીએ.
- ૩) જ્યારે તમારું કામ પૂર્ણ થાય ત્યારે નેટ બેંકીંગથી લોગ ઓફ કરો. તે માટે



- લોગ આઉટ બટનનો ઉપયોગ કરો. લોગ ઓફ કરવા માટે ફક્ત વિન્ડો બંધ કરવી પૂરતું નથી.
- ૪) અમારી ઈન્ટરનેટ બેંકીંગ સાઈટનો ઉપયોગ કરવા સાયબર કાર્કે / શેડ કોમ્પ્યુટરનો ઉપયોગ કરશો નહીં.
- ૫) તમારી કોમ્પ્યુટરને આધુનિક એન્ટીવાયરસ અને સ્પાયવેર સોફ્ટવેરથી નિયમિત રીતે સુધારો કરતા રહો.
- ૬) હેકર્સ, વાયરલ હુમલા અથવા અન્ય દૂષિતો પ્રોગ્રામથી બચવા માટેના સુરક્ષા પ્રોગ્રામ તમારા કોમ્પ્યુટરમાં દાખલ કરો.
- ૭) તમારા પીસી અને તેની વિગતોને બહારનાઓથી રક્ષણ આપવા યોગ્ય ફાયરવોલ અપનાવો.
- ૮) તમારી ઓપરેટીંગ સીસ્ટમને ફાઈલ અને પ્રિન્ટીંગ, શેરીંગથી બિનકાર્યક્ષમ બનાવો.
- ૯) ઉપયોગમાં ના હોય ત્યારે તમારા કોમ્પ્યુટરને લોગ ઓફ કરો.
- ૧૦) તમારા ઈન્ટરનેટ એક્સપ્લોરર બ્રાઉઝરમાં આઈડી / પીન નો સંગ્રહ કરશો નહીં.
- ૧૧) તમારું ખાતું અને વ્યવહારોનો ઈતિહાસ નિયમિત તપાસો.
- ૧૨) અમારી સલાહ અનુસરો - અમારી વેબસાઈટ એ ઓનલાઈન સલામત રહેવા માટે મદદ અને માર્ગદર્શન મેળવવા માટેની સારી જગ્યા છે.

#### ૮.૧૭.૩ મોબાઈલ બેંકીંગ :

- ક) અમારી મોબાઈલ બેંકીંગની કામગીરી સુરક્ષિત રહે અને નિયમિત રીતે તેમાં સુધારો થાય તે માટે અમે જરૂરી પગલાં લઈશું.
- ખ) જ્યારે કાર્ડ તમને રૂબરૂમાં આપવામાં આવે ત્યારે આપતા પહેલા અમને સંતોષ થાય એ રીતે તમારી ઓળખ આપવી જરૂરી બને છે.
- ગ) તમને પ્રથમવાર કાર્ડ આપવામાં આવે ત્યારે તેની સાથે અમારી સેવાની માર્ગદર્શિકા / સભ્યને અપાતી માહિતી પુસ્તિકા જેમાં વિસ્તૃત રીતે નિયમો અને શરતો, જો તમારું કાર્ડ ખોવાઈ / દૂર ઉપયોગ થાય તો તેથી થતાં નુકસાન માટે તમારી જવાબદારી અને અન્ય માહિતીનો સમાવેશ થાય છે.
- ઘ) તમારું ક્યું ખાતું કાર્ડથી સંચાલિત થાય તેની માહિતી આપીશું અને તમને એ પણ જણાવીશું કે કાર્ડથી એક કરતાં વધારે કામ થઈ શકે છે તો તે કામો કયા કયા છે.
- ચ) POS કાઉન્ટર, ATM અને વિદેશી ચલણ (ફોરેક્સ વિનિયમ) ના વ્યવહાર



- માટે કેટલી રકમ સુધી તે મર્યાદિત છે.
- છ) કાર્ડ ઉપર લાગતાં ચાર્જ અને ફી વિશે અમે તમને સલાહ આપીશું.
- જ) વ્યવહારની રકમને ધ્યાનમાં ન લેતાં તમારા કાર્ડના દરેક વ્યવહારો માટે ઓનલાઈન સાવચેત કરીશું. તમારું કાર્ડ જ્યારે પણ વપરાય ત્યારે દરેક વખતે અમે તમને સૂચિત 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.
- ઝ) એક જ દિવસમાં સતત ત્રણ વાર લોગ ઈન કરવાના અસફળ પ્રયાસો થશે ત્યારે તેનો એસએમએસ તમને મોકલીશું.
- ટ) તમને ઝડપી સૂચન મળે એ માટે તમારો હાલનો મોબાઈલ નંબર / ઈ-મેલ આઈડી અમને મળે એની ખાત્રી કરો. તમારા કાર્ડનો દુરુપયોગ થયેથી જે નુકસાન થશે અને અમારી હાલના સંપર્કની માહિતી અમારી પાસે નહીં હોય તો તે માટે તમે જવાબદાર રહેશો.
- ઠ) જ્યારે અમે તમને કાર્ડ આપીએ ત્યારે શ્રેષ્ઠ રીતે સુરક્ષિત કેવી રીતે રાખવું તે જણાવીશું. જેમ કે તમારે :
- ૧) તમારું કાર્ડ અસુરક્ષિત પાકીટ, પર્સ અથવા વાહન અથવા એવી જગ્યાએ જ્યાંથી કોઈ નજર ચૂકવીને લઈ જઈ શકે ત્યાં ન રાખવું.
- ૨) જેવું કાર્ડ મળે તેવું તરત જ તેના પર સહી કરવી.
- ૩) તમારું કાર્ડ કોઈને આપવું નહીં કે બીજા કોઈને તેનો ઉપયોગ કરવા દેવો નહીં અને તેના ઉપયોગ પછી તે પાછું લેવાનું અવશ્ય યાદ રાખવું.
- ૪) તમે રહેઠાણ બદલો તેની જાણ અમને કરો જેથી સુધારેલા સરનામાવાળું કાર્ડ તમને મોકલી શકાય.
- ૫) તમને ખબર પડે કે તમારું કાર્ડ ગુમ થયું છે કે ચોરાયું છે તો તેની જાણ તુર્ત જ અમને કરો.

#### ૮.૧૭.૪.૧ નુકસાન / ચોરી / વિવાદાસ્પદ વ્યવહારોની જાણ કરવી

- ક) તમારા કાર્ડ અગર પીન ગુમ થાય / ચોરાય / બિનઅધિકૃત રીતે તેનો ઉપયોગ થાય ત્યારે તમારે કયા પગલાં લેવા જરૂરી છે તેની જાણ કરીશું.
- ખ) અમારા નિયમો અને શરતોમાં તમારું કાર્ડ ખોવાય, ચોરાય અથવા તમાર પીન કે પાસવર્ડની અન્યને જાણ થાય ત્યારે તમારી જવાબદારી શું રહેશે તેનો સમાવેશ કરવામાં આવ્યો છે.
- ગ) તમારું કાર્ડ ખોવાય, ચોરાય કે એનો બિનઅધિકૃત ઉપયોગ થાય અથવા



- પીન કે પાસવર્ડની કોઈને જાણ થાય ત્યારે કોનો સંપર્ક કરવો તેનો ફોન નંબર / ઈ-મેલ આઈડી તમને જણાવીશું.
- ઘ) તમારું કાર્ડ ખોવાય, ચોરાય કે તમારા પીન / પાસવર્ડ કે સલામતીની માહિતી જાહેર થાય તે વખતે તેના બદલવાની સાથે સાથે તમને જાણ થાય કે તુર્ત જ અમને પણ માહિતગાર કરો.
- ચ) જો તમારું એટીએમ / ડેબીટ / ક્રેડીટ કાર્ડ ખોવાય કે ચોરાય તો અમને તમારા દ્વારા જાણ થયાની સાથે જ અમે તેનો દુરુપયોગ થતો રોકવા તાત્કાલિક પગલાં ભરીશું.
- છ) અમને જાણ થયાના પહેલાના સમય દરમ્યાન થયેલા દુરુપયોગ માટે તમે જવાબદાર રહેશો.
- જ) તમારું કાર્ડ ખોવાઈ જાય અથવા તેનો દુરુપયોગ થાય તેવી અમને જાણ થતાં જ તેની કામગીરી અટકાવી દઈશું. (બ્લોક કરીશું) તમે તેના ખોવાયા કે દુરુપયોગ થયા વિશે અમને અમારા ૨૪ કલાક ટોલ ફ્રી / વિનામુલ્યે નંબર ઉપર જાણ કરીને તે બાબતની લેખિત અરજી આપશો. અમે આપેલા ઈ-મેલ આઈડી જે તમને આ માટે આપેલ હશે તેના ઉપર જાણ કરશો અમે પણ તમને તે કાર્ડ બંધ કરવામાં આવ્યાની તુરંત જાણ કરીશું.
- ઝ) જેવા તમે અમને તમારું કાર્ડ ખોવાયું કે ચોરાયું હોવાની જાણ કરશો અથવા તમારો પીન કે પાસવર્ડ અન્ય કોઈ જાણી ગયું હોવાની જાણ કરશો ત્યારબાદ તેના કોઈ દુરુપયોગ વિશે તમારી જવાબદારી રહેતી નથી. જો કે તમે છેતરપીંડી કરી હોય કે લાપરવાહી દાખવી હોય તો તમને આવું રક્ષણ મળશે નહીં.
- ટ) કોઈપણ વિવાદાસ્પદ વ્યવહારો વિશે જ્યારે તમે માંગશો ત્યારે તમને તેની સંપૂર્ણ વિગતો મળશે. જો અમને તમારો ખુલાસો માન્ય નહીં હોય તો તે વ્યવહારમાં તમારી સંમતિ હતી તે પુરાવા આપવાની જવાબદારી અમારી રહેશે.
- ઠ) જ્યારે 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.
- ડ) જો તમે તમારું હાલનું સરનામું અમને જણાવેશ હશે તો તમને કાર્ડ મળ્યા પહેલાનું કે જરૂરી પીન કે પાસવર્ડ મળ્યા પહેલાના નુકસાન માટે તમે જવાબદાર નહીં ઠરો. કાર્ડ, પીન નંબર કે પાસવર્ડ તમને હાથોહાથ મળ્યા



- બાબતનો વિવાદ હોય તો અમે ફક્ત કાર્ડ, પીન કે પાસવર્ડ તમને સાચા સરનામે મોકલ્યો છે ફક્ત તેના પુરાવાને ધ્યાનમાં નહીં રાખીએ.
- ઢ) તમે એ કોઈ નુકસાન માટે જવાબદાર નથી કે જે :
- ૧) અમારા કર્મચારી, દલાલ કે ઈલેક્ટ્રોનિક બેંકીંગ સેવાઓ આપનારી સંસ્થાઓએ છેતરપીંડી કે બેદરકારી હોય.
- ૨) મશીનમાં ખરાબી થાય, કાર્ડ વાપરવાના સાધનમાં ખરાબી થાય, સિવાય કે આ ભૂલો અનિવાર્ય હોય અથવા તેને સંદેશ કે નોટિસબોર્ડ ઉપર મુકી જણાવેલ હોય.
- ૩) તમને કાર્ડ કે પાસવર્ડ મળ્યા પૂર્વેના બિનઅધિકૃત વ્યવહારો.
- ૪) એવા બિનઅધિકૃત વ્યવહારો કે જેના નુકસાન માટે તમે સંડોવાયેલા ના હોય તે સ્પષ્ટ થાય.
- ણ) તમે અમને જણાવો તે પૂર્વે થયેલા નુકસાન પેટે તમારે વધુમાં વધુ રૂપિયા ૧૦,૦૦૦/- ચુકવવાના રહેશે. જો કે નીચેના સંજોગોમાં આ મર્યાદા લાગુ પડશે નહીં.
- ૧) જો તમે છેતરપીંડીપૂર્વક કે બેદરકારીપૂર્વક વર્ત્યા હોવ અથવા
- ૨) તમે તમારા કાર્ડના અનધિકૃત ઉપયોગ અંગે સંકળાયેલા હોવ.
- ત) ઉપર પ્રમાણે કલમો લાગુ પડતી હોય એવા કિસ્સામાં જે ઓછું હોય તે.
- ૧) સૂચના આપતી વખતે થયેલું વાસ્તવિક નુકસાન.
- અથવા**
- ૨) તમારું કાર્ડ ખોવાયું / ચોરાયું ત્યારથી અમને જાણ કરી હોય તે સમયગાળા દરમ્યાન તમારા ખાતામાં ઉપાડી શકો તેવી મહત્તમ રકમ.
- થ) 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 જ્યારે 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.



- દ) અમે મદદકર્તાના કાઉન્ટર (હેલ્પ ડેસ્ક) ઉપર જે તે બેંકના એટીએમના સંપર્ક માટે જે તે બેંકના એટીએમ કર્મચારીઓનો સંપર્ક ટેલીફોન નંબર આપીશું જેથી તમે તમારી ફરિયાદ નોંધાવી શકો / મદદ મેળવી શકો.
- ધ) તમારી ફરિયાદ નોંધાવા જે તે અધિકારીનું નામ અને ટેલીફોન નંબર દર્શાવીશું.
- ન) મર્યાદિત સમયગાળામાં એટીએમ 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 એટીએમ કાર્ડ હશે તે બેંક, તમે દાવો કર્યો હશે તો ૩૦ દિવસમાં તેનું યોગ્ય વળતર પણ આપશે.
- પ) જો એટીએમ વ્યવહાર વિવાદમાં હશે તો તેનો નિકાલ નહીં આવે ત્યાં સુધી તેના સીસીટીવી કેમેરાનું ફૂટેજ સંગ્રહી રાખીશું. આવા કિસ્સામાં ફૂટેજ જ્યાં સુધી જાળવણી સમયની મર્યાદામાં હશે ત્યાં સુધીમાં તમારો દાવો નોંધાયેલો હોવો જોઈએ.

#### ૮.૧૭.૫ કેડીટ કાર્ડ

- ક) જ્યારે તમે કેડીટ કાર્ડ માટે અરજી કરો ત્યારે અમે તમને તેને લગતા નીતિનિયમો અને શરતો જેવા કે ફી, વ્યાજ અને અન્ય ચાર્જસ, બીલીંગ અને તેની ચુકવણી, નિયત સમય કરતાં મોડા ભરવાથી થનારી રકમ (ઓવરડ્રયુ) ની ગણતરી, ફક્ત 'લઘુત્તમ રકમ' ભરવાથી થતી આર્થિક અસરો, રીન્યુઅલ (મુદત લંબાવવી) કે કાર્ડની સેવાઓ બંધ કરવી તે વિશે તથા તે સિવાય તમે સમજવા માંગો તે તમામ માહિતી તમને સમજાવીશું.
- ખ) અરજી સમયે અમે તમને એમઆઈટીસી (ઘણી જ અગત્યની નીતિ તથા શરતો) ની નકલ આપીશું.
- ગ) જ્યારે તમે કેડીટ કાર્ડ માટે અરજી કરો / કાર્ડ મેળવો તે સમયે તમને પુનઃ ચુકવણીનો નિર્ધારિત સમય જણાવીશું.
- ઘ) તમારી આર્થિક પરિસ્થિતિના ચિતાર ઉપરથી તમે કેડીટ કાર્ડ મેળવવા યોગ્ય હોવ તો પહેલા તમને એક બંધ (ઉપયોગમાં લેવા સક્ષમ ના હોય) તેવુંકાર્ડ મોકલાવીશું. આ બંધ કેડીટ કાર્ડ તમારી સંમતિની સ્વીકૃતિ બાદ અમે જણાવેલી જરૂરી શરતોને આધીન કેટલીક જરૂરી પ્રક્રિયા બાદ ઉપયોગમાં લેવા માટે સક્રિય બનશે.
- ચ) જો અમે તમારી સંમતિ વિના જ તમારું કાર્ડ સક્રિય કરીએ અથવા એ માટે બિલ પણ તમને મોકલીએ તો અમે ફક્ત તે રકમ તમને પરત નહીં કરીએ



- પણ તમને જેટલી રકમનો ચાર્જ કર્યો હશે તેથી બમણી રકમ દંડ પેટે તમને આપીશું.
- ઇ) તમારી અરજી લેખિતમાં મળ્યા પછી જ અમે તમને લોન / ધિરાણની સગવડ અથવા તેમાં વધારો જેવી સેવા આપીશું. ઈલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી મળેલી તમારી સંમતિ જેમાં તમે ચોક્કસપણે વ્યવહારની સંમતિ આપી હશે અને (મોસ્ટ ઈમ્પોર્ટન્ટ ટર્મસ એન્ડ કન્ડીશન્સ) વાંચી હશે કે જેથી આંકડાકીય નોંધ ઉપલબ્ધ હશે તેવી સંમતિ પણ અમને સ્વીકૃત હશે.
- જ) તમે નોમીનેટ (નામનિર્દિષ્ટ) કર્યા હોય તેવી વ્યક્તિ / વ્યક્તિઓને અમે એડ-ઓન (વધારાનું) કાર્ડ મોકલીશું. કાર્ડની કુલ રકમ મર્યાદામાંથી કેટલી મર્યાદામાં તેમને વ્યવહારની સંમતિ આપવી છે તે તમારી સૂચના મુજબ મંજૂર કરીશું. આ એડ-ઓન (વધારાના) કાર્ડના નાણાકીય વ્યવહારો ચુકવવાની જવાબદારી તમારી રહેશે.
- ઝ) જો તમારા કાર્ડની રકમ ઘટાડવાનો પ્રસ્તાવ હશે તો તમને તુર્ત જ તેની જાણ કરીશું તેમજ તેનું કારણ પણ એસએમએસ / ઈ-મેલથી તેમજ પાછળથી લેખિતમાં પણ જણાવીશું.
- ટ) જ્યારે તમારી બાકી રકમ પુરી ચુકવાઈ ગઈ હશે ત્યારે તમારી કાર્ડ રદ કરવાની અરજીની સ્વીકૃતિ રદ થયાની જાણ અને કેડીટ કાર્ડ બંધ થયાની જાણ ચાલુ કામકાજના ૭ દિવસની અંદર તમને કરીશું જેના માટે તમારી અરજી લેખિતમાં કે નોંધાયેલ ઈ-મેલ આઈડીથી કરવાની રહેશે.

#### ૮.૧૭.૫.૧ કેડીટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ

- ક) તમે તમારા કેડીટ કાર્ડના ઉપયોગ વિશે સજાગ રહો અને તમે કેડીટ કાર્ડ દ્વારા કરેલા વ્યવહારો / ઉપાડ વિગેરેની માહિતી તમને મળે તે હેતુથી દર માસે વિના મુલ્યે તમને સ્ટેટમેન્ટ મોકલીશું. પહેલેથી નક્કી કરેલી તારીખે દર માસે તમારા સરનામે પોસ્ટ / કુરિયર દ્વારા અગર તો તમારી ઈચ્છા મુજબ અમારી પાસે નોંધેલા તમારા ઈ-મેલના સરનામે સ્ટેટમેન્ટ મોકલીશું. ઈન્ટરનેટ બેંકીંગમાં પણ આ સ્ટેટમેન્ટ જોવા મળશે.
- ખ) સ્ટેટમેન્ટના મળવાના કિસ્સામાં તમારે અમારો સંપર્ક કરવો જેથી સમયમર્યાદામાં ચુકવણી કરવા માટે અમે ફરીથી તમને સ્ટેટમેન્ટ મોકલી શકીએ અને જેથી આપ પેમેન્ટ અને અન્ય કોઈ શંકાસ્પદ વ્યવહારો સમયસર જુદા તારવી શકો.
- ગ) ફી કે ચાર્જસમાં ફેરફાર અથવા નિયમો કે શરતોમાં થતા ફેરફારની જાણ અમે તમને કરીશું. સામાન્ય રીતે (વ્યાજનો દર કે કાયદા મુજબ જરૂરી ચીજો



ધ) સિવાય) સૂચના આપ્યાના લગભગ એક માસ પછી અસરકર્તા હોય છે. તમને આ સૂચનાઓ તમારા માસિક સ્ટેટમેન્ટ કે તેની નકલ સાથે મોકલીશું. કેડીટ કાર્ડ ધરાવનારની નિષ્ફળતા (ડીફોલ્ટ) અંગે સીઆઈસી ને જાણ કરતાં પહેલાં, અમે કાર્ડ ધરાવનારને અગાઉથી જાણ કરવા સહિતની અમારા બોર્ડ દ્વારા મંજૂર થયેલ કાર્યવાહીને અનુસરીશું.

#### ૮.૧૮ ત્રાહિત પક્ષની ઉપજ (પ્રોડક્ટસ)

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

- ક) અમે જો કોઈ મ્યુઅલ ફંડ ઈન્સ્યોરન્સ કંપનીના એજન્ટ તરીકે હોઈશું તો તે વિશે તમને જણાવીશું.
- ખ) અમે વેચાણ કરતાં હોઈશું એવા કોઈ પણ રોકાણ કે ઈન્સ્યુરન્સ પ્રચલિત નિયમો અને નિયંત્રણના દાયરામાં છે કે કેમ તેની ખાત્રી કરીશું.
- ગ) જ્યારે તમે અમારી પાસેથી બેંકીંગ સુવિધા અથવા પ્રોડક્ટ / ઉપજ પ્રાપ્ત કરો ત્યારે અમે તમને કોઈ ત્રાહિત પક્ષની ઉપજની ખરીદી કે રોકાણ કરવાનું દબાણ નહીં કરીએ.
- ઘ) જ્યારે તમે મિલકત ઉપર તારણવાળી લોન મેળવો ત્યારે તે મિલકત ઉપર કોઈ ખાસ સંસ્થા કે સંગઠન પાસેથી વીમો લેવાનું નહીં કહીએ. અમારા દ્વારા પ્રસ્થાપિત કોઈ વીમા કંપનીનું નામ મરજીયાત હશે. તમે તમારી પસંદગીની કોઈપણ સંસ્થા પાસેથી વીમો ઉતરાવી શકો છો.
- ચ) અમે તમને અમારી શાખાઓ પર વેચવામાં આવતા વિવિધ ઉત્પાદનોની માહિતી, જાહેરખબર, નોટીસ બોર્ડ / વેબસાઈટ પર માહિતી / ચોપાનિયાની વહેંચણી દ્વારા નિયમિત અંતરે આપીશું સિવાય કે તમને આવી માહિતી મેળવવાનું પસંદ ના હોય.
- છ) અમે ચોક્કસાઈ રાખીશું કે અમારી શાખાઓ દ્વારા વેચાતા રોકાણો અને વીમા વિશે જે તે ક્ષેત્રમાં માહેર વ્યક્તિઓ દ્વારા તમને સમજાવવામાં આવે.
- જ) અમે રોકાણ કરવા / વીમો વેચતા પહેલાં ગ્રાહક વર્ગથી ચીવટ રાખીશું.
- ઝ) તમને તો જ કોઈ ઉત્પાદન વેચીશું જ્યારે અમને લાગશે કે તે તમારા માટે યોગ્ય છે.
- ટ) તમારા દ્વારા લેખિતમાં અગર અધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક માધ્યમ દ્વારા તેની કાયદેસરતા સ્થાપિત થયા બાદ તમારા દ્વારા ફાળો આપવા / સેવા ખરીદવાની



- ઠ) સંમતિ મળ્યા બાદ તે ઉત્પાદન માટે જરૂરી અરજી અને દસ્તાવેજો મેળવીશું.
- ક) તમને પ્રસ્તાવ કરવામાં આવેલા ઉત્પાદનની વિસ્તૃત માહિતી નીતિનિયમો અને શરતો વિશે જણાવીશું.
- ડ) અમે તમને જે વિવિધ ઉત્પાદનો વેચતાં હોઈએ તેની સેવાઓને લગતાં ચાર્જ્સ દર્શાવીશું અને તમને તે ઉપલબ્ધ કરાવીશું.
- ઢ) અમે યોજના મુજબ ઔપચારિક વિધિ પુરી થતાં તેને લગતાં સ્ટેટમેન્ટ / પોલીસી ૩૦ દિવસમાં તમને મળે તેની ચોક્કસાઈ રાખીશું. (મેડીકલ એક્ઝામીનેશન સહિત)
- ણ) અમે શક્ય એટલી મહત્તમ વેચાણ પછીની સેવા જેવી કે એસઆઈપીનું સ્મૃતિપત્ર, અદ્યતન એનએવી, પાકતી તારીખ, પ્રીમિયમ ભરવાની તારીખ વિગેરે આપીશું.
- ત) તમે લીધેલી યોજના / ઉત્પાદન વિશે સમયાંતરે તેની કામગીરી બાબતે તમને જણાવતાં રહીશું.
- થ) અમે મ્યુઅલ 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. જ્યારે આવી સેવા ઉપલબ્ધ હશે અમે તમને તેનો લાભ લેવા અમારી શાખાઓમાં સલાહ માટેનું ચોક્ક કેન્દ્ર, તેનું સરનામું, સમય વિગેરે જણાવીશું.

#### ૮.૨૦ હિસાબોની નોંધ મેળવવા

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

#### ૯. બ્રાન્ચનું બંધ થવું / સ્થળાંતર

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



**૧૦. વિત્તીય સમાવેશ (Financial Inclusion)**

- ક) RBI તરફથી વખતો-વખત પ્રાપ્ત થતી KYC (નો ચોર 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 ખાતું' - BSBDA એકાઉન્ટ ખોલવાની મંજૂરી આપીશું. અમે તે ઉપરાંત લઘુત્તમ સામાન્ય સગવડો જેવી કે ATM કાર્ડ અથવા ATM-cum-Debit (ATM કમ ડેબીટ કાર્ડ) વિના મુલ્યે આપીશું. જેની તમને જાણ કરીશું. ખાતું ખોલાવતી વખતે બધી જ લાગુ પડતી માહિતી તમને પારદર્શક રીતે આપીશું.
- ખ) અમે આવા ખાતાં સરળ કરેલા KYC ના આધારે ખોલી આપીશું. જો કે આવા ખાતાની ગણના 'નાના ખાતા' માં થશે અને અમુક મર્યાદાઓને આધિન રહેશે જેની જાણ તમને સરળ સ્થાનિક ભાષામાં કરવામાં આવશે.
- ગ) અમે અમારી શાખાઓમાં દ્વિભાષીય / ત્રિભાષીય રીતે મોટા અક્ષરોમાં વંચાય તેમ 'પાયાની બેંકની બચત થાપણ ખાતું' (BSBDA) અને આવું 'નાનું ખાતું' ખોલાવવા માટેની સરળ 'KYC' પ્રક્રિયા વિશે જણાવીશું.
- ઘ) અમે આ બાબતે અમારા કર્મચારીગણ, ખાસ કરીને અગ્રીમ હરોળના કર્મચારીઓને સજાગ કરવા તાલીમ સહિતના પગલાં લઈશું.
- ચ) અમે વિના મુલ્યે પાયાની સગવડો જેવી કે ખાતાની જાળવણી, દર મહિને ખાતામાંથી કેટલી વાર ઉપાડ કરી શકો તે અને કેન્દ્રીય તથા રાજ્ય સરકારો દ્વારા મળતાં લાભ ઈલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી ખાતામાં જમા કરવા જેવી સગવડો આપીશું.
- છ) અમે વિના મુલ્યે કે ઓછા ચાર્જસથી તમારી માંગણી મુજબ 'વેલ્યુ એડેડ' સેવાઓ આપીશું અને તેની જાણ તમને અને સમજ પડે તેવી ભાષામાં કરીશું.
- જ) જો સેવાઓમાં, વ્યવહારોમાં કે ચાર્જસમાં ફેરફાર થાય તો તે અમલમાં આવે તે પહેલા ઓછામાં ઓછા એક મહિના પૂર્વે તેની જાણ તમને કરીશું.
- ઝ) આવા ફેરફાર જો તમે તમને અનુકૂળ હોય તેવા માધ્યમ જેવા કે શાખામાં નોટીસબોર્ડ ઉપર મુકીને, વ્યાપાર ખબરપત્રી દ્વારા, પત્ર વિગેરે દ્વારા જાણ કરીશું.
- ટ) જે સ્થળે શાખા ન હોય ત્યાં અમે વ્યાપાર સંવાદદાતા (BC) / વ્યાપારી સગવડ આપનાર (BF) દ્વારા રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયાની માર્ગદર્શિકા મુજબ



- નાણાંનો જમા ઉપાડ, રકમ, વ્યવહારોની સંખ્યા, બેલેન્સની પૂછપરછ વિગેરે ઉપરાંત એક જગ્યાએથી બીજી જગ્યાએ નાણાંનું સ્થળાંતર કરવાની સગવડ આપીશું.
- ઠ) અમે મોબાઈલ બેંકિંગ સગવડ આપવા પગલાં લઈશું.
- ડ) અમે ભરણા માટે મોબાઈલ ફોન, ઈલેક્ટ્રોનિક સાધનો જેવા કે ECS, NEFT વગેરેનો ઉપયોગ કરીશું.
- ઢ) અમે BC (વ્યાપારી સંવાદદાતા) કે BF (વ્યાપારી સગવડ આપનાર)ની કોઈ ભૂલચૂક કે દલાલી બાબતની ફરિયાદ ધ્યાન ઉપર લઈ તેની તપાસ કરાવીશું.
- ણ) જો તમારે ધિરાણની સવલત જોઈતી હશે તો અરજી કરવાથી યોગ્ય નિયમ, શરતો વિશે તમને જાણ કરાશે.
- ત) અમે તમને વિવિધ ધિરાણ યોજનાઓ હેઠળ જરૂરી સામાન્ય માહિતી જે તમારી લોનની અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી છે તે ઘણાં અગત્યના નીતિ નિયમો અને શરતો તથા લોન માટે આપવી પડતી જામીનગીરી, વ્યાજ લાગતની પદ્ધતિ અને સમય, પુનઃ ચુકવણીની પદ્ધતિ વિગેરે જણાવીશું.
- થ) રૂ. ૧ લાખ સુધીની લોન માટે અમે તારણવાળી જામીનગીરી માટે દબાણ નહીં કરીએ. (MSE ગ્રાહકો માટે તારણ વગરની લોનની મહત્તમ મર્યાદા રૂ. ૧૦ લાખની છે.)
- દ) તમે સ્વીકારેલી ધિરાણની સગવડ બાબતે કોઈ આર્થિક અડચણ ઉભી થાય તો અમે સહાનુભૂતિપૂર્વક અને સકારાત્મક રીતે તે વિશે પ્રતિભાવ આપીશું.
- ધ) ઉપર મુજબ તમે જો આર્થિક સંકટામણ અનુભવો તો અમને જણાવો જેથી તે તકલીફ દૂર કરવા અમે તમને સહકાર આપી શકીએ.
- ન) ઉપરોક્ત પરિસ્થિતિમાં તમારી તકલીફ દૂર કરવા અમે જરૂર હોય ત્યારે 'રિવાઈવલ પેકેજ' (પુનઃ ચેતનવંતુ બનાવતું માળખું) આપી શકીએ જે તે બંનેના લાભમાં હોય.
- પ) અમે અમારા ખાતેદારોને સામાન્ય શાખા દ્વારા થતું બેંકિંગ અથવા આઈસીટી (ઈન્ફોર્મેશન એન્ડ કોમ્યુનિકેશન ટેકનોલોજી) દ્વારા વપરાતા સાધનો દ્વારા ખાતું સંચાલિત કરવાનું શીખવીશું અને મદદ કરીશું.
- ફ) ખાતેદારોને નાણાકીય માહિતીનું જ્ઞાન આપીશું.
- બ) વિત્તીય સમાવેશના હેતુને આગળ વધારવા અમે નક્કી કરેલા સમૂહના સહયોગથી નગર અને ગામડાંઓમાં કેમ્પ, કેન્દ્રો, ટાઉનહોલમાં લોકોને





- આ અંગે જ્ઞાન આપવાના કાર્યક્રમો ઘડીશું.
- ભ) અમે અમારા કર્મચારીગણને દેશના લોકોના વિત્તીય સમાવેશના પ્રયત્નો જેમાં સામાન્ય અને બેંકીંગનો સમાવેશ થાય તેનો અભ્યાસ કરવા પ્રેરિત કરીશું.
- મ) જે સ્થળોએ બેંક ના હોય અને જ્યાં વિત્તીય સમાવેશનો પ્રયત્ન થયો હોય ત્યાં તે પ્રયત્નો કેટલા અંશે સફળ થાય છે તે જાણવા બેંક અધિકારી નિયમિત / સતત મુલાકાત લે તેવી વ્યવસ્થા કરીશું.
- ય) અમે તમારી જો કોઈ ફરિયાદ હશે તો તેને અચૂક ધ્યાન ઉપર લઈ તેનો ઝડપથી નિકાલ લાવવા ઘટતું કરીશું.
- ૨) જો તમારે બેંક કે તેના બીસી / બીએફ અંગે કોઈ ફરિયાદ હોય તો તેના નિવારણ માટે બેંક કેવી રીતે વર્તે છે તે જાણવીશું ઉપરાંત જો તમારી ફરિયાદનું તમારા મત મુજબ સંતોષકારક નિવારણ ના થાય તો બેંકીંગ લોકપાલ યોજના વિશે જાણવીશું.
- લ) અમે વિત્તીય સમાવેશ કાર્યક્રમનો બહોળો પ્રચાર કરીને વિવિધ ઉત્પાદનો તથા સેવાઓ વિશે ગ્રાહકોને શિક્ષિત કરીશું.
- ૧૧. વરિષ્ઠ વડિલ નાગરિકો અને અન્ય રીતે સશક્ત વ્યક્તિઓ**
- ક) અમે અમારા ખાસ ગ્રાહકો જેવા કે વરિષ્ઠ નાગરિકો, અન્ય રીતે સશક્ત વ્યક્તિઓ અને અભણ વ્યક્તિઓને અમારી સાથે બેંકીંગ વ્યવહાર કરવા ઉત્તમ પગલાં લઈશું અને આવા અરજદારો માટે અનુકૂળ નીતિનિયમો, ઉત્પાદનો અને સેવાઓ આપીશું.
- ખ) તમને બેંકીંગ સેવાઓ સુલભ બને તે હેતુથી અમારી વ્યવસ્થા અને પ્રક્રિયાઓ વિકસાવીશું.
- ગ) તમને શારીરિક રીતે સુગમ પડે તેવી અમારી શાખાઓ તથા એટીએમ હશે.
- ઘ) તમારા બેંકીંગ વ્યવહારોમાં તમને મદદરૂપ થાય તેમ વર્તવા અમારા કર્મચારીઓને સંવેદનશીલ બનાવીશું.
- ચ) આ કલમ (કોડ) માં જણાવ્યા પ્રમાણેના વચનો ઉપરાંત :
- ૧) અમે તમને યોગ્ય પ્રાથમિકતા આપીશું. તમારા બેંકીંગના વ્યવહારોમાં અંગત મદદ ઉપરાંત તમારી ફરિયાદોનું નિવારણ કરીશું.
- ૨) બેંકીંગ હોલમાં તમારા માટે બેઠક વ્યવસ્થાનું આયોજન કરીશું.
- ૩) એક બારી પદ્ધતિ દ્વારા તમને તમામ સેવાઓ પુરી પાડવાનો અને પ્રયાસ કરીશું.



- ૪) અધિકારપત્ર અને પાસબુક સાથે આવનાર વ્યક્તિઓ સાથે તમારા દ્વારા નિયત મર્યાદામાં તમારી થાપણમાંથી ઉપાડ કરવા દઈશું.
- ૫) નાદુરસ્ત તબીયત કે બેંક સુધી આવવાની ક્ષમતા ના હોય તો તેમને ઘરઆંગણે બેંકીંગ સેવાઓ જેવી કે રોકડ લઈ જવી / જમા કરવાનું વિનીમય પત્ર (ચેક વિગેરે) રોકડ લાવવી / ચેક સામે ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટ / લેખિતમાં કરેલી રજૂઆતની પૂર્તિ કરીશું.
- ૬) પેન્શન મેળવનાર માટે પેન્શનની રકમ ખાતામાં જમા થઈ હોય તેની પેન્શન સ્લીપ પહોંચાડીશું.
- ૭) ખાસ સંજોગોમાં તમારા પેન્શનની રકમ તમારા ઘરે પહોંચાડીશું.
- ૮) અમારી બેંકની કોઈપણ શાખામાં પેન્શનરને પેન્શન મેળવવા આપવું જરૂરી (જીવંતતાનું પ્રમાણપત્ર) સ્વીકારીશું.
- ૯) અમે શારીરિક રીતે અપંગ વ્યક્તિઓના સગાં / માતા-પિતાને નેશનલ ટ્રસ્ટ કાયદો - ૧૯૮૮ મુજબ કાયદેસરના વાલીની નિમણુંક કેવી રીતે કરવી તેનું માર્ગદર્શન આપીશું જે એવા અપંગ (શારીરિક રીતે સક્ષમ ન હોય) તેવા વ્યક્તિઓ કે જે ઓટીઝમ (સ્વલીનતાની વિકૃતિ), સેરેબ્રલ પાલ્સી (મગજનો લકવો), માનસિક વિકલાંગ અને મલ્ટીપલ ડીસેબીલીટી તેમના વતી ખાતું ખોલાવી અને વ્યવહારો કરી શકે છે.
- ૧૦) અમે ચોકસાઈ રાખીશું કે આવી અંધ વ્યક્તિઓને બધી જ બેંકીંગ સેવાઓ જેવી કે ચેકબુક, એટીએમની સગવડ, નેટ બેંકીંગની સગવડ, લોકરની સગવડ, રીટેઈલ લોન, કેડીટ કાર્ડ વિ. કોઈપણ ભેદભાવ વગર પ્રાપ્ત થાય.
- ૧૧) અંધ વ્યક્તિઓને બેંકની વિવિધ સેવાઓ મેળવવામાં શક્ય એટલી મદદ આપીશું.
- ૧૨) અમે નિયમિત રૂપે તમારી સાથે મળવાનું આયોજન કરીશું જેથી તમે અનુભવના આધારે તમારી ચિંતાઓ રજૂ કરી શકો તથા સામૂહિક અનુભવના આધારે લાભ પ્રાપ્ત કરી શકો.
- ૧૨. તમારા ખાતાની સાચવણી**
- ૧૨.૧ સલામત અને ભરોસાપાત્ર બેંકીંગ અને ચુકવણીની પદ્ધતિ**
- ક) અમે પુરા પ્રયત્નો કરીશું જેથી તમે સલામત અને ભરોસાપાત્ર બેંકીંગ અને ચુકવણીની વ્યવસ્થા ભોગવી શકો અને તમને તેમાં વિશ્વાસ હોય.
- ખ) સલામતી વ્યવસ્થાના ભાગરૂપે શક્ય હોય ત્યાં સીસીટીવી ની વ્યવસ્થા સુરક્ષાની દેખરેખ માટે કરીશું.



**૧૨.૨ અમને વર્તમાન પરિસ્થિતિથી વાકેફ રાખવા**

- ક) તમને જરૂરી સૂચનાઓ મોકલવા માટે એ જરૂરી છે કે તમે તમારું હાલનું સરનામું, ફોન નંબર, મોબાઇલ નંબર અને / અથવા ઈ-મેલ આઈડી અમારી પાસે નોંધાવો.
- ખ) જરૂર હોય ત્યારે તમારો સંપર્ક કરી શકાય તે માટે તમે સરનામું, ફોન નંબર અને ઈ-મેલ આઈડી બદલો તેની અમને જાણ કરો.

**૧૨.૩ તમારા ખાતાની ચકાસણી**

- ક) અમે આગ્રહ રાખીએ છીએ કે તમે નિયમિત રીતે તમારા ખાતાનું સ્ટેટમેન્ટ કે પાસબુક તપાસો. જ્યારે કોઈ નોંધ તમને વાંધાજનક લાગે તો તુર્ત જ અમારો સંપર્ક કરો જેથી અમે તેની તપાસ કરી શકીએ. ડાયરેક્ટ 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.
- ખ) જ્યારે 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, પીન, પાસવર્ડ અને અન્ય સુરક્ષાની માહિતીની સંભાળ લેવી જે તમને છેતરપીંડી અટકાવવા અને તમારા ખાતાનું રક્ષણ કરવામાં મદદરૂપ થશે. તમે નીચે મુજબની સૂચનાઓનું પાલન કરશો.

**ક) ના કરશો :**

- ૧) તમારી ચેકબુક અને કાર્ડ સાથે રાખવા.
- ૨) સહી કરેલા કોરા ચેક રાખવા.
- ૩) કોઈને પણ તમારા ખાતાની માહિતી, પાસવર્ડ કે અન્ય સુરક્ષાને લગતી માહિતી આપવી.
- ખ) તમારું કાર્ડ / ચેકબુક દુરુપયોગથી સલામત કેવી રીતે રાખવું તેની સલાહ આપીશું.
- ગ) જ્યારે તમારી ચેકબુક, પાસબુક કે એટીએમ / ડેબીટ કાર્ડ ખોવાઈ કે ચોરાઈ જાય અથવા અન્ય સુરક્ષા માહિતીની અન્યને જાણ થાય તો તુર્ત જ અમને જાણ કરો જેથી અમે તેનો દુરુપયોગ રોકવા પગલાં લઈ શકીએ. જ્યારે અન્ય કોઈને તમારા પીન કે પાસવર્ડની જાણ થઈ હોય ત્યારે તમારે તે બદલી નાંખવા જોઈએ.



- ઘ) જ્યારે તમે જાણો અગર શંકા જાય અગર ખાત્રી થાય કે તમારી ચેકબુક, પાસબુક, કાર્ડ ખોવાયું અગર ચોરાયું છે કે તમારા પીન, પાસવર્ડને કોઈ જાણે છે ત્યારે એ અંગે અમને જાણ કરવી આવશ્યક છે.

- ચ) ઉપરોક્ત 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 તાત્કાલિક અરજી કરવી. વિકલ્પરૂપે આ માટે તમને આપેલા ઈ-મેલ એડ્રેસ ઉપર પણ જાણ કરી શકી છો.

- છ) અમને જાણ થયા પહેલાના વ્યવહારો માટેની જવાબદારી તમારી રહેશે.

**૧૨.૫ ચુકવણી રદ કરવી**

- ક) ચેકની ચુકવણી રોકવા, સ્થાયી સૂચના કે ડાયરેક્ટ ડેબીટ રોકવા તમારે અમને લેખિતમાં જ જાણ કરવી પડે.
- ખ) અમે તમારી મેન્ડેટ પાછું ખેંચવાની સૂચના, પૂર્વ સંમતિ / લાભકર્તાની ઉપાડની સંમતિ / વાપરનાર સંસ્થાની સંમતિ સિવાય ગ્રાહ્ય રાખીશું.
- ગ) ચુકવણી રદ કરવાની તમારી સૂચના નહીં મળે તો તે રદ ના કરી શકાય.
- ઘ) કેડીટ કાર્ડની ચુકવણી તેને લગતાં બીજા નીતિ નિયમો અને શરતોને આધીન છે.

**૧૨.૬ નુકસાન માટેની જવાબદારી**

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

**એનેક્સ : ગ્લોસરી - શબ્દકોષ**

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

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

**કાર્ડ :** કોઈપણ પ્લાસ્ટિક કાર્ડ માટેનો સામાન્ય શબ્દ છે જેનો ઉપયોગ ગ્રાહક માલસામાન અને સેવાઓની ચુકવણી માટે અથવા રોકડના ઉપાડ માટે કરે છે. આ કાર્ડમાં ATM / ડેબીટ / કેડીટ / સ્માર્ટ કાર્ડનો સમાવેશ થાય છે.



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

**ચેક કલેક્શન નીતિ :** ચેક કલેક્શન નીતિ જુદા જુદા સ્થાનિક અને બહારગામના ચેક અને સાધનોના સંદર્ભમાં બેંક દ્વારા અનુસરવામાં આવતી નીતિઓનો ઉલ્લેખ કરે છે જે એકાઉન્ટમાં જમા કરાવવા માટે બેંકમાં ડિપોઝીટ કરાય છે. આ નીતિ બીજી બાબતોની સાથે વ્યવહાર કરે છે :

- ચેક ખરીદવાની વિનંતીઓ
- ચેક જમા કરાવવાનો સમયગાળો
- ચેકના કલેક્શનના વિલંબના કિસ્સામાં વ્યાજની ચુકવણી
- સ્થાનિક અને બહારગામના ચેકોના કિસ્સામાં તરત જ જમા આપવા
- ચેક / ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ ખોવાઈ જવું અને નવા ચેક / ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ ઈસ્યુ કરવા માટેના ચાર્જસ.

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

**કરન્ટ એકાઉન્ટ (ચાલુ ખાતું) :** ડિમાન્ડ ડિપોઝીટનાં પ્રકાર જેમાં ખાતાનાં બેલેન્સના આધારે કોઈપણ સંખ્યામાં ઉપાડની પરવાનગી હોય છે અથવા અમુક નિશ્ચિત રકમ સુધી.

**ડીસીસ એકાઉન્ટ (મૃતકનું ખાતું) :** ડીસીસ એકાઉન્ટ એ ડિપોઝીટ એકાઉન્ટ છે જેમાં સીંગલ એકાઉન્ટ હોલ્ડર મૃત્યુ પામેલ છે અથવા જોઈન્ટ એકાઉન્ટોમાં એક અથવા વધારે જોઈન્ટ એકાઉન્ટ હોલ્ડરો મૃત્યુ પામ્યા છે.

**ડીમેટ ખાતું :** ડીમેટ એકાઉન્ટ એ ડીમટીરીયલાઈઝ્ડ એકાઉન્ટનો ઉલ્લેખ કરે છે અને એવું એકાઉન્ટ છે જેમાં રોકાણ કરનારના સ્ટોક ઈલેક્ટ્રોનિક ફોર્મમાં હોય છે.

**ડીપોઝીટ એકાઉન્ટસ (જમા ખાતા) :**

- સેવીંગ ડીપોઝીટનો અર્થ છે ડીમાન્ડ ડીપોઝીટનો પ્રકાર જેમાં મર્યાદા હોય છે અને ઉપાડની સંખ્યા તેમજ ઉપાડની રકમ એક નિશ્ચિત સમયગાળા માટે બેંક દ્વારા આપવામાં આવતી પરવાનગી જેટલી હોય છે.
- ટર્મ ડીપોઝીટનો અર્થ છે બેંક દ્વારા મેળવવામાં આવતી નિશ્ચિત સમયગાળા માટેની ડીપોઝીટ જેને ફક્ત નિશ્ચિત સમયગાળા પછી જ ઉપાડી શકાય છે અને એમાં એવી ડીપોઝીટનો સમાવેશ થાય છે જેમ કે રીકરીંગ / ડબલ



બેનીફીટ ડીપોઝીટ્સ / શોર્ટ ડીપોઝીટ્સ / ફીક્સ ડીપોઝીટ્સ / મંથલી ઈન્કમ સર્ટીફિકેટ / ક્વાર્ટરલી ઈન્કમ સર્ટીફિકેટ વિગેરે.

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

**ઈક્વિટી :** ઈક્વિટીનો અર્થ છે કોર્પોરેટ કંપનીની થાપણનો એક ભાગ જેનું પ્રતિનિધિત્વ કંપનીના શેરો દ્વારા કરવામાં આવે છે જે ભૌતિક અથવા ડિમટીરીયલાઈઝ્ડ સ્વરૂપે હોય છે.

**ઈલેક્ટ્રોનિક ક્લીયરિંગ સર્વિસ :** આ એક બેંક એકાઉન્ટમાંથી બીજા બેંકના એકાઉન્ટમાં કરવામાં આવતાં ઈલેક્ટ્રોનિક ફંડ ટ્રાન્સફરનો પ્રકાર છે જે ક્લિયરિંગ હાઉસની સેવાઓનો ઉપયોગ કરે છે.

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

**ફ્લોટીંગ વ્યાજના દરો :** ફ્લોટીંગ વ્યાજના દરો ફિક્સ નથી હોતા પરંતુ તે રેફરન્સ રેટ સાથે જોડાયેલ હોય છે અને તે મુજબ બદલાતાં રહે છે.

**ગેરંટી :** કોઈ વ્યક્તિ 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 વર્ષથી વધુ સમયગાળા દરમ્યાન કોઈ જ વ્યવહાર ન થયો હોય.

**મેઈલ :** ભૌતિક અથવા ઈલેક્ટ્રોનિક સ્વરૂપે પત્ર.

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

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

**વીતેલી મુદત / તારીખવાળા ચેક (સ્ટેલ ચેક) :** એવા ચેક જે લખાયાની તારીખના ૩ (ત્રણ) મહિના પછી ઉઘરાણા માટે રજૂ કરવામાં આવે.



**PAN** : પરમેનન્ટ 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 અધિકારીના બદલાવાથી કોઈ જ ફેરફાર થતો નથી.

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

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

**RTGS** : RTGS નો મતબલ રિયલ ટાઈમ ગ્રોસ સેટલમેન્ટ છે. તે બેંકિંગ 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 કોઈપણ જાતના વેઈટિંગ પિરીયડ વગર તુરંત એટલે કે રિયલ ટાઈમમાં થાય છે.

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

**સિનિયર સીટીઝન** : ૬૦ વર્ષની વયમર્યાદા વટાવી ચુકેલી વ્યક્તિ.

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

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

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



**બેંકિંગ કોડ્ઝ એન્ડ સ્ટાન્ડર્ડ્ઝ બોર્ડ ઓફ ઈન્ડિયા (BCSBI)** દ્વારા રીઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા, ઈન્ડિયન બેંક્સ એસોસિએશન અને સભ્યપદ ધરાવતી બેંકોના સહયોગથી આ કોડ સ્થાપિત કરવામાં આવ્યો છે. કોડનો મુખ્ય હેતુ સારા અને યોગ્ય બેંકિંગ વ્યવહારને ઉત્તેજન આપવું, સંચાલનના લઘુત્તમ ધોરણો સિદ્ધ કરવા અને મુખ્યત્વે સામાન્ય જનતાને બેંકિંગ પ્રથામાં વિશ્વાસ બેસે તે માટે બેંક - ગ્રાહક વચ્ચે હાર્દિક ઉખાજનક સંબંધોને પ્રોત્સાહન મળે તે છે.

‘બેંકોએ અપનાવેલા બેંકિંગ કોડ્ઝ અને સ્ટાન્ડર્ડ્ઝનું બેંકો દ્વારા પાલન કરવામાં આવે છે કે કેમ તેની દેખરેખ રાખવા અને ખાતરી કરવા માટે BCSBI ની સ્થાપના એક સ્વાયત્ત સંસ્થા તરીકે ફેબ્રુઆરી-૨૦૦૬માં 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 બેંકો, શહેરી સહકારી બેંકો અને ક્ષેત્રીય ગ્રામીણ બેંકોએ 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](http://www.bcsbi.org.in) ઉપર લોગ ઓન કરવા વિનંતી છે.