ગ્રાહકો પ્રત્યે બેંકની વચનબદ્ધતા

ઑગસ્ટ, ૨૦૦૯

પ્રસ્તાવના

આ સ્વૈચ્છિક કોડ છે જે બૅન્કોને તેના ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહાર માટેના ન્યૂનતમ ધારાધોરણો નક્કી કરે છે. આ કોડ આપને રક્ષણ પુરુ પાડે છે અને બેંકે આપની સાથે રોજિંદા કાર્યો માટે કેવો વ્યવહાર કરવો જોઈએ તેની જાણકારી પુરી પાડે છે.

આ કોડ રિઝર્વ બેંક ઑફ ઇન્ડિયા (RBI) દ્વારા મોકલવામાં આવેલ નિયમનકારી અથવા સુપરવાઇઝરી સૂચનાઓને બદલતું નથી અથવા રદ્દ કરતું નથી અને આપણે RBI દ્વારા આપવામાં આવેલી આવી સૂચનાઓ/માર્ગદર્શનોને સમય-સમયપર પાલન કરીશું. કોડના પ્રોવીઝનો નિયમનકારી અને સુપરવાઇઝરી સૂચનાઓમાં જે દર્શાવ્યું છે તેના કરતાં ઉચ્ચ ધારાધોરણો નક્કી કરે. અને આવા ઉચ્ચ ધારાધોરણો પ્રવર્તમાન રહેશે કારણ કે કોડ અમારા દ્વારા તમને આપવામાં આવેલ વચન માટેની શ્રેષ્ઠ પદ્ધતિઓનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે.

કોડમાં 'તમે'એ ગ્રાહક દર્શાવે છે અને 'અમે' ગ્રાહક સાથે જે બેંક વ્યવહાર કરે છે તે દર્શાવે છે

૧.૧ કોડનો હેતુ

આ કોડ બનાવવાના હેતુ :

એ. ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં ન્યૂનતમ ધારાધોરણો સ્થાપીને સારી અને યોગ્ય બેંકીગ વ્યવહારને પ્રોત્સાહન આપવું.

બી. પારદર્શીતામા વધારો જેથી તમે સેવાની યોગ્ય અપેક્ષા માટેની વધારે સારી સમજણ રાખી શકો.

સી. બજારમાં સ્પર્ધાને પરિબળોના માધ્યમથીપ્રોત્સાહિત કરી, સંચાલનના ઉચ્ચતમ ધારાધોરણો મેળવવા.

ડી. તમારી અને બેંક વચ્ચે યોગ્ય અને સુમેળભર્યા સંબંધો સ્થાપવા

ઈ. બેંકીગ પદ્ધતિમાં વિશ્વાસ પ્રસ્થાપિત કરવો.

વિભાગ-૨માં મહત્ત્વની વચનબદ્ધતા દ્વારા કોડના ધારાધોરણો આવરી લેવાયા છે.

૧.૨. કોડનો ઉપયોગ

આ કોડ નીચે દર્શાવેલ તમામ ઉત્પાદો અને સેવાઓ પર લાગુ પડે છે કે જે શાખાઓ, સબસીડરિઝ, બેકના અધિકૃત એજન્ટ્સ વગેરે દ્વારા કાઉન્ટર ઉપર, ફોન ઉપર, ટપાલ દ્વારા, ઇન્ટરએક્ટીવ ઇલેક્ટ્રોનિક્સ સાધનો દ્વારા, ઈન્ટર નેટ ઉપર અથવા અન્ય કોઈ પ્રકારે પૂરા પાડવામાં આવતી હોઈ. તેમ છતાં, અહીં ચર્ચા કરવામાં આવેલી બધીજ પ્રોડક્ટો અમારા દ્વારા આપવામાં આવે તેવું જરૂરી નથી.

એ. ચાલુ ખાતા, બચત ખાતા, બાંધી મુદતની રકમ, રીકરીંગ ડિપોઝિટ, પીપીએફ ખાતા અને અન્ય બધાજ ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સ

બી. ચૂકવણીની સેવાઓ જેમકે પેંસન, પેમેન્ટ ઑર્ડરો, ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ દ્વારા રેમીટન્સ અને વાયર ટ્રાન્સફર અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારો (આરટીજીઍસ, ઈઍફટી, એનઈઍફટી)

સી. સરકારી વ્યવહારો સંબંધિત બેંકીગ સેવાઓ

ડી. ડિમેટ એકાઉન્ટ, ઇકવિટી, સરકારી બોન્ડ્સ

ઈ. ઇન્ડિયન કરન્સી નોટરી એક્સચેન્જ સુવિધા

ઍફ. ચેકો એકઠા કરવા, સેફ કસ્ટડી સેવાઓ, સેફ ડિપોઝિટ લૉકર સુવિધા.

જી. લોન અને ઓવરડ્રાફ્ટ.

એચ. પૈસા બદલવા સહિતની વિદેશી મુદ્રાની સેવાઓ

આઇ. અમારી શાખાઓ દ્વારા વેચવામાં આવતા ત્રીજા પક્ષકાર વીમા અને રોકાણની પ્રોડક્ટો.

જે. કાર્ડ પ્રોડક્ટો જેમકે ડેબિટ/ક્રેડીટ કાર્ડ/ એટીએમ કાર્ડ્સ / સ્માર્ટ કાર્ડ્સ અને સેવાઓ (અમારી અન્ય સબસીડરિઝ / કંપનીઓ દ્વારા આપવામાં આવતા ક્રેડિટ કાર્ડ્સ સહિત)

શબ્દકોશમાં ઘાટા કાળામાંના શબ્દોના અર્થ આપવામાં આવ્યા છે.

2. મુખ્ય વચનબદ્ધતાઓ

૨.૧ આપના પ્રત્યેની અમારી મુખ્ય વચનબદ્ધતાઓ

૨.૧.૧ અમારા બધાજ વ્યવહારોમાં સારી અને યોગ્ય રીતે તમારી સાથે વર્તન કરવું.

એ. બૅન્કના કાઉન્ટર ઉપર રોકડા/ચેક મેળવવા અને ચૂકવવાની ન્યૂનતમ બેંકીગ સુવિધાઓ પૂરી પાડવી.

બી. આ કોડમાં જણાવેલ વચનબદ્ધતાઓ અને ધારાધોરણો અનુસાર પ્રોડ્કટ્સ અને સેવાઓ પુરી પાડવી અને પ્રક્રિયા અને મહાવરામા અમારો સ્ટાફ એનું પાલન કરી શકે..

સી. ખાતરી કરવી કે અમારી પ્રોડક્ટો અને સેવાઓ સુસંગત કાયદા અને નિયમો પૂરા કરે છે.

ડી. અમારા વ્યવહારો તમારી સાથે પ્રમાણિકતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો અને પારદર્શીતાઓ પર આધારિત રહે તેની ખાતરી કરવી.

ઈ. સુરક્ષિત અને વિશ્વસનીય બૅંકીંગ તથા ચૂકવણીની પદ્ધતિઓનું સંચાલન કરવું.

૨.૧.૨. અમારી નાણાંકીય પ્રોડક્ટસ અને સેવાઓ કેવી રીતે કામ કરે છે તેની સમજણ પુરી પાડવી.

એ. તમને એક અથવા વધારે - હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષાઓમાં માહિતી આપવી.

બી. અમારી જાહેરાત અને પ્રોત્સાહનનું સાહિત્ય સ્પષ્ટ છે તથા તે કોઈને ગેરમાર્ગે દોરે તેવું નથી તેની ખાતરી કરવી.

સી. તમને અમારી પ્રોડક્ટસ અને સેવાઓ, શરતો અને નિયમો વ્યાજના દરો/અન્ય ખર્ચ જે તમને લાગુ પડે છે તેના વિશે સ્પષ્ટ માહિતી આપવી.

ડી. આપને આપવામાં આવતા ફાયદાઓ, તે મેળવવાની રીત અંગે માહિતી આપવી. આ ઉપરાંત તેની નાણાકીય વ્યવહારો ઉપરની અસર અંગે પણ માહિતી આપવી. તથા આપને કોઈ પ્રશ્ન અંગેના નિવારણ માટે કોનો સંપર્ક કરવો અને તે કેવી રીતે કરવો તેની માહિતી પુરી પાડવી.

૨.૧.૩. તમને તમારો એકાઉન્ટ અથવા સેવાનો ઉપયોગ કરવામાં મદદ કરવી.

એ. તમને નિયમિત રીતે યોગ્ય અધતન માહિતી પૂરી પાડવી.

બી. તમને વ્યાજના દરોમાં ફેરફારો, ખર્ચાઓ અને નિયમો અને શરતો માટે માહિતગાર રાખવા.

સી. આપને માહિતી પુરી પાડવા નીચે મુજબની વિગતો અમારી શાખાઓ પર પ્રદર્શિત કરવીઃ

i. આપને આપવામાં આવતી સેવાઓ

ii. બચત ખાતા અને 'નો ફ્રિલ્સ' ખાતામાં રાખવું જરૂરી એવુ ન્યૂનતમ બેલેન્સ અને તેમ ન કરવાથી લાગતા ચાર્જીસ

iii. કોઈપણ તકરાર અને તેના નિવારણ માટેના શાખા ખાતેના જવાબદાર વ્યક્તિનું નામ

iv. શાખા ખાતે તકરાર નિવારણ ન થતાં રજૂઆત કરી શકાય તેવા ઝોનલ / ક્ષેત્રીય અધિકારીનું નામ અને સરનામું

v. જે તે શાખાને લગતા બેંકિંગ લોકપાલનું નામ અને સરનામું

vi. માહિતી પુસ્તિકાના સ્વરૂપમાં ઉપલબ્ધ તમામ સાહિત્ય

ડી. અમારી વેબ સાઈટ ઉપર નીચે મુજબની અમારી નીતિઓ પ્રદર્શિત કરવીઃ

i. ચેક એકત્રીકરણ

i i. તકરાર નિવારણ

i i i. વળતર

i v લેણાની રકમ અને સિક્યુરિટી રીપઝેશન

૨.૧.૪. જ્યારે બાબતો ખોટી થાય ત્યારે ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક નીચે મુજબ વ્યવહાર કરવો.

એ. ભૂલો તરતજ સુધારવી અને અમારી ભૂલને લીધે લાગેલા ચાર્જ રદ્દ કરવા.

બી. તમારી ફરિયાદોનું તુરંત નિવારણ કરવું.

સી.	તમે સંતુષ્ટ ન હોવ તો તમારી ફરિયાદ આગળ કેવી રીતે મોકલવી. (નીચેનો પેરાગ્રાફ નં. ૭ જુઓ) તે જણાવવું.

ડી.	બેંકમાં ટેક્નૉલૉજીની નિષ્ફળતાને કારણે ઉદ્‌ભવતી સમસ્યાઓના નિવારણ માટે યોગ્ય વિકલ્પ પૂરા પાડવા.

૨.૧.૫. તમારી બધી જ વ્યક્તિગત અને ધંધાકીય માહિતીને અંગત અને ખાનગી તરીકે વ્યવહાર કરવો.
અમે તમારી બધીજ વ્યક્તિગત માહિતીને અંગત અને ખાનગી તરીકે વ્યવહાર કરીશું (નીચે ફકરા નં. ૫ માં જણાવ્યા અનુસાર)

૨.૧.૬. કોડનો પ્રચાર કરવા અમો :

એ.	અમે તમને વિનંતી કરવાથી કોડની કોપી કાઉન્ટર ઉપર અથવા ઇ-મેઈલ દ્વારા તમને મફત આપીશું.

બી.	તમને (નવા ગ્રાહક) જ્યારે તમે તમારું ખાતું ખોલાવો ત્યારે કોડની કોપી પૂરી પાડવામાં આવશે.

સી.	આ કોડ દરેક શાખા અને અમારી વેબસાઇટ ઉપર ઉપલબ્ધ કરવો.

ડી.	ખાતરી કરવી કે અમારો સ્ટાફ કોડ વિશેની સુસંગત માહિતી પૂરી પાડવા અને કોડને અમલમાં મૂકવા માટે તાલીમબદ્ધ છે.

૨.૧.૭. બિન ભેદભાવની નીતિ અપનાવવી અને અમલ કરવો.

અમે ઉંમર, જાતિ, જ્ઞાતિ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા અશક્તતાના આધારે કયારે પણ કોઈપણ પ્રકારના ભેદભાવ કરીશું નહીં.

૩. માહિતી : પારદર્શિતા

તમે નીચેના કોઈ પણ રસ્તે વ્યાજના દરો, સામાન્ય ફી અને ખર્ચાઓ વિશે માહિતી મળી શકે છે.

એ.	અમારી શાખા ઉપર નોટિસ બોર્ડ વાંચવાથી

બી.	શાખાઓ અથવા હેલ્પલાઇનને ફોન કરીને.

સી.	અમારી વેબસાઇટ જોઇને.

ડી.	અમારા અધિકૃત સ્ટાફ / હેલ્પ ડેસ્ક ઉપર પૂછપરછ કરીને

ઈ.	ટૅરિફ શિડ્યુલ / સર્વીસ ગાઈડ વાંચીને

૩.૧	અમો

એ.	તમને રસ પડે તેવી તમામ પ્રોડ્ક્ટ્સ અને સેવાઓનાં મુખ્ય મુદ્દાઓ સ્પષ્ટપણે સમજાવીશું તથા તેને લગતા વ્યાજ દરો, ફી અને અન્ય ખર્ચની વિસ્તૃત માહિતી પુરી પાડીશું

બી.	આપની જરૂરિયાત પ્રમાણેની કોઈપણ પ્રોડ્ક્ટ્સ અને સેવાઓ અંગે માહિતી પુરી પાડીશું

સી.	અમો જો કોઈ સેવા એક થી વધારે રીતે આપતા હોઈશું (દા. ત. એટીએમ, ઇન્ટરનેટ, ફોન, શાખા ઉપર વગેરે) તેની માહિતી પુરી પાડીશું અને જો વધુ માહિતી જોઇતી હોઇ તો તે કેવી રીતે મેળવવી.

ડી.	અમારે કાયદા, નિયમન અને આંતરિક નીતિની જરૂરિયાતો પૂરી કરવા માટે – તમારી ઓળખાણ અને સરનામાંના પુરાવા પેટે કઈ માહિતી જોઇશે.

ઈ.	આપના અધિકારો અને આપની ફરજો વિષે માહિતી પુરી પાડીશું ખાસ કરીને તમામ ડિપૉઝિટ ખાતાઓ, સેફ કસ્ટડીમાં રાખેલ સામાન અને સેફ ડિપૉઝિટ વોલ્ટમાં નોમીનેશનની સુવિધા અંગે.

૩.૨	‘ફોન ન કરશો’ (ડુ નોટ કોલ) સુવિધા

જ્યારે આપ અમારા ગ્રાહક બનશો ત્યારે સ્વચાલિત રીતે આપનું નામ અમારી ફોન ન કરશો (ડુ નોટ કોલ) સુવિધામાં રજિસ્ટર થઈ જશે. આ સેવા મુજબ આપ અમોને લેખિતમાં જાણ ન કરો થયા સુધી અમારી પ્રોડ્ક્ટ્સ અને સેવાઓની જાણકારી ટૅલિફોન, એસ એમ એસ અથવા ઇ મેઈલ દ્વારા આપને નહીં આપીએ.

૩.૩	વ્યાજના દરો
અમો આપને નીચે મુજબની માહિતી આપીશું :

એ.

i. આપના ડિપૉઝિટ / લોન ખાતા ઉપર લાગતા વ્યાજના દરો

ii. ફીક્સ્ડ વ્યાજ દર ઉપરની લોન માટે વ્યાજ રિસેટ ક્લોઝ, જો લોન ઍગ્રીમેન્ટમાં કોઈ હોઈ તો તેની શરૂઆતની તારીખ અને

iii. ફ્લોટીંગ વ્યાજ દરના ધીરાણનો રેફરન્સ રેટ જેની સાથે આપે લીધેલ ફ્લોટીંગ વ્યાજ વાળી લોન લીંક કરવામાં આવે છે તથા આપની ફ્લોટીંગ રેટવાળી લોન ઉપર જે ડિસ્કાઉન્ટ અથવા પ્રિમીયમ લગાવી ફ્લોટીંગ રેટ નક્કી કરવામા આવે છે તેની માહિતી આપને આપવામાં આવશે. આ ફ્લોટીંગ રેટ ગ્રાહકો દ્વારા અલગ અલગ સમયે મેળવાયેલ લોન માટે સમાન રહે છે.

iv. જો લોન કરારમા કોઇ ન્યુનતમ વ્યાજના ક્લોઝની જોગવાઇ હોઇ તો તે

v) જો અમો આપને આપની લોનને ફીક્સ્ડમાથી ફ્લોટીંગ અને તેનાથી અવળું પસંદ કરવાની મંજુરી આપતા હોઇ તો તેની વિગત અને તેને લગતા ચાર્જિસની માહિતી

બી. અમો આપની થાપણૉ ઉપર ક્યારે વ્યાજ આપીશું અને લોન ઉપર ક્યારે વ્યાજ લઈશું .

સી. અમો આપની ડિપોઝીટ અને લોન ઉપર કઈ રિતે વ્યાજની ગણતરી કરીયે છે અને તે વ્યાજ કઇ રિતે ગણીયે છે.

૩.૩.૧ વ્યાજના દરોમા ફેરફાર

અમો આપને વ્યાજના દરમા ફેરફાર અને ફ્લોટીંગ વ્યાજ દર જેની સાથે જોડાયેલ છે તે રેફરન્સ રેટમા ફેરફારની માહિતી નિચે દ ર્શાવેલ કોઇ પણ માધ્યમ દ્વારા આપીશું :

i) શાખાઓ ઉપર નોટીસ બોર્ડ ઉપર પ્રદર્શીત કરીને
ii) આપના અકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ સાથે એનેક્ષર સ્વરૂપે
iii) પત્ર લખીને
iv) ઇમેઈલ દ્વારા
v) એસ એમ એસ દ્વારા
vi) વેબસાઈટ દ્વારા
vii) વર્તમાનપત્ર દ્વારા

3.4 ટૅરિફ શિડ્યુલ

3.4.1 ફી અને ખર્ચાઓ

એ. અમે અમા રી શાખાઓ ઉ પ ર ટેરીફ શિડ્યુલની વિગ તો મુકીશું અને આપ ને જણાવીશું કે આપ તેને નિશુલ્ક પણે ક ઈ રિતે મેળ વી શ કો છો.

બી. અમો આપના દ્વારા પસંદ કરવામા આવેલ પ્રોડ્કટ અને સેવા ઉ પ ર લાગ તા ચાર્જિસ ટેરિફ શિડ્યુલમા દર્શાવિશું

સી. અમે તમારા દ્વારા પસંદ કરવામાં આવેલી પ્રોડક્ટ/સેવાઓને લગતી કોઈ પણ શરત અને નિયમ નહીં પાળવામાં આવતા/ઊલંઘન થતા કિસ્સામાં દંડ લેવામાં આવશે તેના વિશે તમને માહિતી પૂરી પાડીશું.

3.4.2 ફી અને ચાર્જોમાં ફેરફાર

જો અમે આ બધામાંથી કોઈ ફી અથવા ચાર્જ વધારીએ અથવા નવી ફી અથવા ચાર્જ દાખલ કરીશું તો આવો સુધારેલ ચાર્જ અસરકારક બને તેના ૩૦ દિવસો અગાઉ આપને સૂચિત કરિશું.

3.5 શરતો અને નિયમો

એ. જ્યારે તમે ગ્રાહક બનો અથવા પહેલીવાર પ્રોડક્ટ સેવાઓ મેળવો ત્યારે અને તમે માંગેલી સેવા પૂરી પાડવા માટેની સુસંગત શરતો અને નિયમોની તમને સલાહ આપીશું.

બી. બધાજ નિયમો અને શરતો યોગ્ય હશે અને સંબંધિત હકો ગોઠવીશું ખાસ કરીને નોમીનેશન સુવિધાના સંદર્ભમાં જ્યારે પણ લાગુ પડે અને જવાબદારીઓ અને ઓબ્લીગેશનો સ્પષ્ટ રીતે શક્ય એટલી સાદી અને સરળ ભાષામાં જણાવીશું.

૩.૫.૧ શરતો અને નિયમોમાં ફેરફારો

એ. જ્યારે તમે ગ્રાહક બનો ત્યારે તમે નીચેનામાંથી કોઈ પણ એક ચેનલ દ્વારા નિયમો અને શરતોમાં ફેરફારની માહિતી મેળવી શકો છો.

(૧) એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ / પાસબુક
(૨) એટીએમ
(૩) દરેક બ્રાંચ ઉપર નોટિસબોર્ડ ઉપર નોટીસ
(૪) ઇન્ટરનેટ દ્વારા - ઇ મેઈલ કે વેબસાઈટ દ્વારા
(૫) વર્તમાન પત્ર / અખબાર
(૬) એસએમએસ

બી. સામાન્ય રિતે કોઇ પણ ફેરફાર ન્યુનતમ ૩૦ દિવસનો સમય આપીનેજ કરવામાં આવશે.

સી. જો અમે કોઇ ફેર ફાર નોટિસ આપ્યા વગર કર્યા હશે તો તેની જાણ અમો આપને ૩૦ દિવસમા કરી દઈશું. જો આવા કોઇ ફેર ફારથી આપને કોઇ પણ જાતનું નુકસાન થતું હોઇ તો આપ ૬૦ દિવસમા આપનું ખાતું વગર નોટિસે બંધ કરાવી શકો છો અથવા કોઈ પણ વધારાના ચાર્જિસ કે વ્યાજ ચુકવ્યા વગર આપનું ખાતુ સ્વિચ કરી શકો છો.

ડી. અમો નિયમો અને શરતોના કોઇપણ ફેરફારને તરતજ અમારી વેબ સાઇટ ઉપર પ્રદર્શીત કરીશું. અમો આપના દ્વારા વિનંતી કરવાથી આપને નવા નિયમો અને શરતો અથવા આવા નિયમો અને શરતોમા ફેરફારની નકલ આપને આપીશું.

4. જાહેર ખબર, બજાર અને વેચાણ

એ. અમો તમામ જાહેર ખબરો અને પ્રસિદ્ધિ સાહિત્ય સ્પષ્ટ હોઈ અને ગેરમાર્ગે દોરનારૂ ના હોઈ તેની ખાસ તકેદારી રાખીશું.

બી. કોઈ પણ પ્રસારણ માધ્યમ ઉપર અમારી જાહેરાત તથા પ્રસિદ્ધિ સાહિત્યમાં કે જ્યા અમારી પ્રોડ્ક્ટ્સ / સેવાઓ ઉપર વ્યાજ દરોનો ઉલ્લેખ આવતો હોઈ થયા અમો અન્ય લાગતા વળગતા ખર્ચાઓ અને ફીની સ્પષ્ટ માહિતી પુરી પાડીશું અને તેને લગતી શરતો વિનંતિથી ઉપલબ્ધ છે તેવી પ્રસિદ્ધિ કરીશું.

સી. અગર અમારે આપને આપવાની સેવાઓ બજાવવામાં કોઈ ત્રાહિત એજન્સીની મદદ લેવી પડે તો અમો ખાતરી આપીએ છે કે તે ત્રાહિત એજન્સી અમારી જેટ્લીજ તકેદારીથી આપની અંગત માહિતી હેન્ડલ કરે.

ડી. અમો આપે લીધેલ સેવા અંગે સમયાંતરે આપને તેના વિવિધ લાભોની જાણકારી પુરી પાડતા રહીશું. આ ઉપરાંત અમારી અન્ય સેવાઓ વિશેની માહિતી અમો આપને તો જ આપીશું અગર આપે અમોને તે માટે લેખિત વિનંતી મેઈલ, વેબ સાઇટ ઉપર રજીસ્ટ્રેશન, અથવા અમારી ફોન બેંકીંગ સેવા ઉપર / ગ્રાહક સેવા નંબર સાથે આપી હોઈ.

ઈ. અમારા દ્વારા અમારી પ્રોસ્ક્ટ્સ અને સેવાઓના પ્રચાર અને વેચાણ માટે 'ડાયરેક્ટ સેલીંગ એજન્ટ્સ' (ડીએસએ) નીમવામાં આવે છે. અમોએ તેમના આપની સાથેના વ્યવહારો માટેના કોડ ઑફ કન્ડ્કટ નક્કી કરેલા છે. અમો આવાં ડિએસએ અમારા પ્રોડ્ક્ટ્સ અને સેવાઓના વેચાણ વખતે આ કોડનું સંપૂર્ણપણે પાલન કરે તેની પુરી તકેદારી રાખીશું.

એફ. આપના દ્વારા અમારા પ્રતિનિધિ / કુરિયર અથવા કોઈ એજન્ટ માટે આપની સાથેનાં દુર્વ્યવહાર અથવા કોડની શરતોના ભંગ જેવી ફરિયાદ અંગે અમો તેની સંપૂર્ણ ચકાસણી અને તેનો તુરંત નિકાલ કરીશું. આવા સંજોગોમાં કદાચ આપને કોઈ નાણાકીય નુકસાન થયું હોઈ તો અમો અમારી વળતરની નીતિ અનુસાર તેની ભરપાઇ પણ કરીશું.

5. અંગત અને ખાનગીપણું

અમે તમારી બધીજ વ્યક્તિગત અને ધંધાકીય માહિતીને અંગત અને ખાનગી તરીકે વ્યવહાર કરીશું. (તમે હવે ગ્રાહક ન રહ્યા હોવ તો પણ) અને નીચે દર્શાવેલ સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા દોરવાઈશું. અમે તમારા ખાતા સંબંધિત કોઈ માહિતી અથવા ડેટાને કોઈને દર્શાવશું નહિ. જે તમારા દ્વારા અથવા બીજી રીતે આપવામાં આવ્યા હોય જેમાં અમારા ગ્રુપમાંની અન્યકંપનીઓ/એન્ટીટીઓનો સમાવેશ થાય છે. સિવાય કે નીચે દર્શાવેલ અપવાદરૂપ કિસ્સાઓમાં.

એ. જો અમારે કાયદા પ્રમાણે માહિતી આપવી પડે.

બી. જો જનતા પ્રત્યેની ફરજ હોઈ કે માહિતી દર્શાવવીજ પડે.

સી. જો અમારા હિત માટે કોઈ વ્યક્તિને અમારે માહિતી આપવાની જરૂર હોય (દા. ત. છેતરપિંડી અટકાવવા) પરંતુ અમે કોઈપણ જાતના માર્કેટીંગ માટે આનો ઉપયોગ કરીશુ નહીં. અમો અમારી ગ્રુપ કંપનીઓને પણ આની માહિતી આપીશું નહીં.

ડી. જો તમે માહિતી દર્શાવવાનું અમને કહો અથવા જો અમારી પાસે તમારી લેખિત પરવાનગી હોય.

ઈ. જો અમને તમારા માટે બૅન્કરનો રેફરન્સ આપવાનું કહેવામાં આવે તો. તે માટે આપની લેખિત પરવાનગીની જરૂર રહેશે.

અમે તમને સમજાવીશું કે તમારા વ્યક્તિગત રેકૉર્ડસ કે જે અમારી પાસે છે તે મેળવવા માટેના કાયદાકીય માળખા હેઠળના તમારા અધિકારોનું પ્રમાણ કેટલું છે.

અમે પોતે અથવા કોઈ વ્યક્તિ દ્વારા માર્કેટીંગના હેતુઓ માટે તમારી વ્યક્તિગત અને ધંધાકીય માહિતીનો ઉપયોગ કરીશું નહીં, સિવાય કે તમે ખાસ કરીને એમ કરવા માટે અમને અધિકૃત કરશો.

૫.૧ ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ

એ. અમો આપને ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ (સીઆરએ)ની કામગીરીની સમજણ પુરી પાડીશું અને આપને અમે તેમની પાસેથી શું માહિતી મળી છે તેની જાણકારી પણ આપીશું. તેમના દ્વારા આપવામાં આવેલી માહિતીની આપને આપવા યોગ્ય ધીરાણ ઉપર શું અસર પડશે તે પણ અમો આપને જણાવીશું.

બી. અમારા દ્વારા આપને આપવામાં આવેલ ધીરાણ અંગેની માહિતી અમારે દર મહિને સીઆરએને આપવાની હોઈ છે.

સી. સીઆરએને આપવામાં આવતી માહિતીમાં આપના ધીરાણને લગતી નીચે મુજબની વિગતો પણ આપવામાં આવે છે:

૧. આપે આપને આપવાના નીકળતા પુરા નાણાંની ચૂકવણી કરી નથી.
૨. લેવાના નીકળતા નાણાં ઘાંચમા છે
૩. આપે કોઈ એવી પ્રપોઝલ આપી છે, જેની સાથે અમો સંમત નથી.

ડી. જો આપનું ધીરાણ ખાતું બાકીદાર હોઈ અને થયાર બાદ આપે ચુકવણું કરી દીધું હશે તો અમો આ માહિતી પછીના મહિનાના સીઆરએને મોકલવાના રિપૉર્ટમાં ટાંકીશું.

ઈ. જો આપ અમારી પાસે ધીરાણ મેળવવા ઇચ્છતા હોવ અને જો આપ વિનંતિ આપો તો અમો અમે ચોક્કસ નિર્ધારિત ફી લઈને આપને સીઆરએના રિપૉર્ટની નકલ આપીશું.

6. લેણાંના નાણાંની વસુલાત

જ્યારે આપ અમારી પાસેથી ધીરાણ મેળવશો ત્યારે અમો આપને રકમ, ધીરાણના ચુકવણાં માટેનો સમય તથા કેટલા સમયાંતરે આ ચુકવણું કરવુ તેની સંપૂર્ણ માહિતી પુરી પાડીશું. જો આપ કોઈ કારણસર ધીરાણનું શરત મુજબનું ચુકવણું નહીં કરો તો અમો જે તે જગ્યાના કાયદા પ્રમાણે તેની વસુલાતની કાર્યવાહી કરીશું. અમો આપને નોટિસ, રૂબરૂ મળી અથવા સિક્યુરીટિના રિપઝેશન દ્વારા આપને નાણાં પરત કરવાની વિનંતી કરીશું.

અમારી ઉઘરાણીની નીતિ વિનમ્રતા, યોગ્ય કાર્યવાહી અને દબાણને આધારિત હોઈ છે. અમો ગ્રાહકના ભરોસામાં વૃદ્ધિ અને લાંબા ગાળાના સંબંધોમાં માનીએ છીએ.

એ. અમો અમારા દ્વારા નીમવામાં આવેલ રિકવરી એજન્સી / કંપનીની વિગતો અમારી વેબ સાઈટ ઉપર મૂકીએ છે.

બી. અમો વિનંતીથી રિકવરી એજન્સી / કંપનીની સેવાઓ બેંકની શાખાઓ ઉપર પણ ઉપલબ્ધ કરાવી શકીએ છીએ.

સી. રિકવરી માટે આવેલ અમારા અધિકૃત કર્મચારી તેમની પુરી ઓળખ તમને આપશે, તમને અમારા દ્વારા તેમને અપાયેલ અધિકૃત દસ્તાવેજ બતાવશે અને વિનંતિથી તેમનું ઓળખપત્ર પણ બતાવશે.

ડી. અમો આપને બાકી નીકળતા નાણાં અંગેની તમામ જાણકારી પુરી પાડીશું અને આપને તેની ચૂકવણી માટે પૂરતો સમય આપીશું.

ઈ. અમો રિકવરી એજન્સીને આપનો કેસ સોપતા પહેલા સંપૂર્ણ જાત તપાસ કરીશું જેથી આપે અમારી કોઈ ભૂલના ભોગે હેરાન ના થવું પડે.

એફ. અમો આપની સામે જ્યારે વસુલાતની કાર્યવાહી ચાલુ કરીશું ત્યારે આપને લેખિતમાં તેની જાણ કરીશું.

જી. બેંક વતી રિકવરી માટે નિયુક્ત બેંકનો સ્ટાફ અથવા રિકવરી એજન્સીનો સ્ટાફ અથવા સિક્યુરિટિ રિ-પઝેશન નીચે મુજબના માર્ગદર્શનથી થશેઃ

i) આપને આપની ઇચ્છિત જગ્યા પર મળવામાં આવશે અગર તો આપ ત્યા ન મળો તો આપને આપના નિવાસ સ્થાને મળવામાં આવશે. ત્યા પણ જો આપ ન મળો તો આપને આપના ધંધા / નોકરીના સ્થાને મળવામાં આવશે.

ii) આપને મળવા આવેલ વ્યક્તિની ઓળખ અને તેના બધાજ અધિકારોની માહિતી પણ આપને આપવામાં આવશે.

iii) આપની અંગતતાનું સમ્માન કરવામાં આવશે.

iv) આપની સાથેની વાતચીત ભદ્ર ભાષામાં કરવામાં આવશે.

V) મોટા ભાગે અમારા પ્રતિનિધિ આપને સવારનાં ૭ થી રાતના ૭ વાગ્યાના સમયગાળામાં સંપર્ક કરશે સિવાય કે આપના ધંધા કે નોકરીમાં આનાથી વિપરીત સમયમાં મળવું પડે.

vi) નિશ્ચિત સમય અને સ્થળ ઉપર સંપર્ક ન કરવાની આપની વિનંતિને મોટા ભાગે માન આપવામાં આવશે.

vii) આપને કેટલી વખત અને કયારે સંપર્ક કરાયો અને કયારે શું વાત કરાય તેની લેખિત નોંધ રાખવામાં આવશે.

viii) કોઈપણ તકરાર નિવારણ માટેની સંપૂર્ણ મદદ કરવામાં આવશે તથા બાકી નીકળતા નાણાં અંગેની સહુને મંજૂર તથા યોગ્ય રીત અપનાવવામાં આવશે.

ix) લેણા લેવા માટે આપને ત્યાં આવનાર વ્યક્તિ સંપૂર્ણ શિસ્ત બંધ અને વ્યવહારુ રીતે ઉઘરાણી કરશે.

x) મોતના માતમ અથવા અન્ય કોઈ એવી વિપદા ટાણે ઉઘરાણી કરવામાં નહીં આવે.

xi) અમો આપના દ્વારા કલેકશન એજન્ટ સામે કરવામાં આવેલ ફરિયાદની યોગ્ય તપાસ કરીશું.

૬.૧ સિક્યુરિટી રિપઝેશન નીતિ

અમો કાયદા મુજબ સિક્યુરિટી રિપઝેશન નીતિનો અમલ કરીશું. વિનંતી કરવાથી નીતિની નકલ મેળવી શકાશે.

7. ફરિયાદ, તકરાર અને ફીડ બેક

૭.૧ આંતરિક કાર્યવાહી

એં, જો આપ ફરિયાદ કરવા માંગતા હોવ તો અમો આપને જણાઈશું કે :

i) આવું કઈ રીતે કરવું
ii) ફરિયાદ કયાં કરવી
iii) ફરિયાદ કઈ રીતે કરવી
iv) જવાબ કયારે મળી શકે
v) તકરાર નિવારણ માટે કોને મળવું
vI) ફરિયાદના નિવારણથી તમે ખુશ ના હોવ તો શું કરવું.

કોઈ પણ મદદની જરૂર હોઈ અમારા કર્મચારીઓ આપને મદદ કરશે.

બી. અમો આપને ફરિયાદના ત્વરિત નિવારણ માટે શું પદ્ધતિ અપનાવવી તે જણાઈશું.

સી. જો આપની ફરિયાદ લેખિતમાં અમોને મળશે તો અમો આપને એક અઠવાડિયામાં ફરિયાદ મળ્યાની જાણ કરીશું. જો આપે ફોન દ્વારા હેલ્પ ડેસ્ક અથવા કસ્ટમર સર્વીસ નંબર પર ફરિયાદ કરી હશે તો આપને એક કમ્પ્લેઈન્ટ રેફરન્સ નંબર આપીશું અને યોગ્ય સમયે આપને તેની સ્થિતિની જાણ કરતા રહીશું.

ડી. ફરિયાદની સંપૂર્ણ જાણકારી મેળવ્યા બાદ અમો કાંતો આપને અમારો આખરી ચુકાદો આપીશું અથવા આપને અમારે વધારે સમય કે જોઈએ છે તેનો ખુલાસો કરીશું અને ૩૦ દિવસની અંદર આવી જાણ કરવામાં આવશે. અને જો આપને તો પણ સંતોષ ન હોઈ તો અમો આપને આપની ફરિયાદ કેવી રીતે આગળ લઈ જવી તે બતાવીશું.

7.2 બેંકિંગ લોકપાલ યોજના

એ. અમો બેંકિંગ લોકપાલ યોજના અમારી વેબ સાઈટ ઉપર પ્રદર્શિત કરીશું. સામાન્ય ચાર્જ ભરી આ યોજનાની નકલ આપ મેળવી શકો છો. બેંકની શાખા જે બેંકિંગ લોકપાલના અધિકાર ક્ષેત્રમાં આવતી હશે તે લોકપાલનું નામ અને સરનામું જે તે શાખા ઉપર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે.

બી. આપને કોઈ તકરાર હોઈ તો શાખા ખાતે કોને મળવું તે વ્યક્તિનું નામ અને વિગતો અમો શાખા ઉપર પ્રદર્શિત કરીશું. જો આ વ્યક્તિના સંપર્ક બાદ પણ આપની ફરિયાદનું સમાધાન શાખા ખાતે ન થાય તો આપ શાખા ઉપર નિર્દિષ્ટ રિજ્યોનલ / ઝોનલ મેનેજરનો સંપર્ક કરી શકો છો.

સી. આમ કરવા છ્તા જો આપને ૩૦ દિવસમાં યોગ્ય જવાબ ના મળે તો આપ તકરાર નિવારણ માટે બેંકિંગ લોકપાલ યોજના હેઠળ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નામાંકિત જે તે વિસ્તારના બેંકિંગ લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકો છો. અમારા કર્મચારીઓ આપને આ અંગેની તમામ માહિતી આપને આપશે.

8. પ્રોડ્કટ્સ અને સેવાઓ

૮.૧ ડિપોઝિટ અકાઉન્ટ્સ (જમા ખાતું)

એ. આપ અમારી સાથે વિવિધ પ્રકાર જેવા કે બચત ખાતું, પાકતી મુદ્દતનું ખાતું, ચાલુ ખાતું ('નો ફ્રિલ્સ' ખાતા સહિત) ખોલાવી શકો છો. આપ નીચે પ્રમાણેની કોઈ પણ રીતે આ ખાતું ખોલાવી શકો છોઃ

૧. સિંગલ
૨. જોઈન્ટ
૩. જોઈન્ટ (આઇધર ઓર સર્વાઇવર)
૪. જોઈન્ટ (ફૉર્મર ઓર સર્વાઇવર)
૫. જોઈન્ટ (લેંટર ઓર સર્વાઇવર) અથવા
૬. બીજી કોઈપણ રીતે

બી. ઉપરોક્ત ખાતા આપ નોમિનેશન સાથે અથવા નોમિનેશન વગર ખોલાવી શકો છો. અમો ખાતું ખોલવાના ફૉર્મમાં નોમિનેશનનો વિકલ્પ રાખીશું. અમો આપને ખાતું ખોલતા સમયે તે ખાતાના ફાયદાઓ અને નોમિનેશનના ફાયદા જણાઈશું.

સી. અમો આપના દ્વારા આપવામાં આવેલ નોમિનેશનની વિગતો મળ્યાની આપને ખાતરી આપીશું અને નોમિનેશનની વિગતો પાસ બુક / અકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ / એફ ડી આર વગેરેમાં નોંધીશું. આપની વિનંતિથી અમો આ બધી જગ્યાઓ ઉપર નોમિનીનું નામ પણ પ્રદર્શિત કરીશું.

ડી. અમો આપને ખાતું ખોલાવતા વખતે રોકડ રકમ જમા કરવી, વિવિધ ખાતાઓમા પૈસા ટ્રાન્સફર કરવા, અને અમારા દ્વારા આપવામાં આવતી અન્ય પ્રોડ્કટ્સ, તેની પદ્ધતિ વગેરેની માહિતી આપીશું.

ખાતું ખોલાવવું અને જમા ખાતાની કાર્યપદ્ધતિ

કોઈપણ જમા ખાતું ખોલતા પહેલા અમો :

એ. 'નો યોર કસ્ટમર' (કેવાયસી) માર્ગદર્શિકા હેઠળ જરૂરી તમામ માહિતીની ખરાઈ કરીશું.

બી. આપની પાસેથી આ પુરુ કરવા માટે જરૂરી તમામ દસ્તાવેજો અને પુરાવા માંગીશું.

સી. અમારી કેવાયસીની જરૂરિયાત પુરી કરવા માટે, એન્ટી મની લોન્ડરીંગ અને અન્ય કાયદાકીય જરૂરિયાતો માટે અમો આ માહિતી માંગીશું. જો અન્ય કોઈ માહિતીની જરૂર હશે તો તે અલગથી મંગાવવામાં આવશે અને અમો આ માહિતીની જરૂરિયાતના યોગ્ય કારણો પણ આપને જણાવીશું. આ માહિતી આપવી મરજિયાત છે.

ડી. આપને ખાતું ખોલવાનું ફૉર્મ અને અન્ય માર્ગદર્શક સામગ્રી પુરી પાડવી. આ માર્ગદર્શિકામાં આપને ખાતું ખોલાવવા માટે કઈ માહિતી આપવાની રહેશે તથા કેવાયસીની જરૂરિયાતો પુરી કરવા માટે અને વેરીફીકેશન માટે કયા દસ્તાવેજો આપવાનાં છે તેની વિગતવાર સમજણ આપવામાં આવશે.

ઈ. ખાતું ખોલાવતી વખતે આપને કાર્યપદ્ધતિ સંબંધિત ઔપચારિક્તા સમજાવીશું અને આપના પ્રશ્નોના યોગ્ય જવાબ આપીશું.

એફ. ખાતું ખોલાવતી વખતે આપને વીમા યોજના હેઠળ મળતા વીમા સુરક્ષા કવચની માહિતી આપીશુ જે ડિપૉઝિટ ઇન્શ્યોરન્સ એન્ડ ક્રેડીટ ગૅરંટી કૉર્પોરેશન ઑફ ઇન્ડિયા (ડીઆઇસીજીસી) મુજબની મર્યાદાઓ અને શરતોને આધીન છે.

ખાતામાં ફેરફાર

એ. જો આપ આપના નવા ખોલેલા ખાતામાં પ્રથમવાર પૈસા જમા કરાવ્યાનાં ૧૪ દિવસમાં આપના ખાતાથી સંતુષ્ટ ન હોવ તો અમો આપને અમારી બેંકના કોઈ અન્ય પ્રકારના ખાતામાં આપનું આ ખાતુ તબદીલ કરી આપીશું અથવા આપને જે કાંઈ વ્યાજ થતું હશે તે સાથે આપની જમા રકમ પાછી આપીશુ. આ સમયગાળા માટે અમો નોટિસ પિરિયડ અને અન્ય ચાર્જિસ માફ કરીશું.

બી. આપજો આપનું ખાતુ બંધ કરવા માંગતા હો તો આપનું ખાતું અમો આપની સૂચના મળ્યાના ૩ કામકાજના દિવસોમાં બંધ કરી દઈશું.

સી. જો આપ આપનું ખાતુ અમારી બેંકની કોઈ અન્ય શાખામાં ફેરવવા માંગતા હોવ તો અમો આપને આ સુવિધા પુરી પાડીશું. આપનું ખાતું નવી શાખા ઉપર આપની વિનંતી આપ્યાના બે અઠવાડિયામાં ચાલુ થઈ જશે. આ માટે પૂર્વ શરત એ છે કે આપે બેંકની નવી શાખા ઉપર કેવાયસીની જરૂરી ઔપચારિક્તાઓ પૂર્ણ કરી હોઈ. અમો આપનું ખાતુ ચાલુ થતાજ આપને તેની જાણ કરીશું. નવી શાખાને અમારા દ્વારા અમો આપે આપેલ સ્ટેન્ડીંગ નિર્દેશો / ડાયરૅક્ટ ડેબિટ વગેરેની માહિતી પુરી પાડી દેવામાં આવશે.

ડી. જો આપને અમારી કોઈપણ ભૂલને લીધે અથવા અમારાથી થયેલ વારને લીધે કોઈ બેંક ચાર્જિસ લાગતા હશે તો અમો તે ચાર્જિસ નહીં માંગીએ.

8.1.1 બચત / ચાલુ ખાતા

આપ જ્યારે જમા ખાતું ખોલાવશો ત્યારે અમો :

એ. નિશ્ચિત સમય મર્યાદામાં આપ કેટલા વ્યવહારો, રોકડ રકમનો ઉપાડ વગેરે કોઈ પણ ખર્ચ વગર કરી શકશો.

બી. આપજો આ મર્યાદા ઉપરાંતમાં વ્યવહારો કરશો તો તેના ઉપર લાગતા ચાર્જ. આવા ચાર્જની વિગતો ટૅરિફ કાર્ડમાં સામેલ કરવામાં આવશે.

સી. આપને આપના બચત ખાતા ઉપર મળતું વ્યાજ કયા દરે મળે છે તથા તેની ગણતરી કઈ રીતે અને કેટલા સમય મુજબ કરવામાં આવે છે તે જણાઈશું.

લઘુતમ બેલેન્સ

આપના બચત ખાતામાં રાખવું જરૂરી લઘુતમ બેલેન્સની માહિતી અમો અમારી શાખા ઉપર પ્રદર્શિત કરીશું.

બચત અને ચાલુ ખાતા જેવા જમા ખાતા અથવા અન્ય કોઈ આવા ખાતા માટે અમો આપને નીચે મુજબની જાણ કરીશું.

એ. આવા ખાતાને ચાલુ રાખવા માટે ખાતાની શરતો અને નિયમો મુજબ જરૂરી કેટલું ન્યૂનતમ બેલેન્સ રાખવું.

બી. આપના દ્વારા જો આ લઘુતમ બેલેન્સ જાળવવામાં ન આવે તો તેના ઉપર લાગતા ચાર્જિસની માહિતી અમો આપને આપીશું. આવા ચાર્જિસની માહિતી અમારા ટૅરિફ શિડ્યુલમાં અમો આવરી લઈશું.

સી. જો લઘુતમ બેલેન્સની મર્યાદામાં કોઈ ફેરફાર કરવામાં આવશે તો તેની જાણ આપને અમો ૩૦ દિવસ અગાઉથી કરીશું. આ સમયગાળામાં અમો આપને વધારેલ લઘુતમ બેલેન્સ ન રાખવા માટે કોઈ ચાર્જ કરીશું નહીં.

ચાર્જિસ

અમારા ટૅરિફ શિડ્યુલમાં અમો ચેક બુક ઇસ્યુ કરવા, વધારાના / ડુપ્લીકેટ સ્ટેટમેન્ટ માંગવા અંગેના ચાર્જિસ, ડુપ્લિકેટ પાસ બુક, પેઈડ ચેકની નકલ, ફોલીયો ચાર્જિસ, ડેબિટ કાર્ડ, ઍટીઍમ કાર્ડ, સહીંની ખરાઈ, પૂરતા બેલેન્સના અભાવે ચેક પાછા ફરવા અંગેના ચાર્જિસ, ખાતા માટે આપેલ સૂચના / ખાતાના પ્રકારમાં ફેરફારને લગતા ચાર્જિસ, બચત / ચાલુ ખાતુ બંધ કરવાને લગતા ચાર્જિસની પુરી માહિતી પ્રસિદ્ધ કરીશું. આવા ચાર્જિસ ઉપર અપાયેલ રાહતો (જેમ કે ક્રેડિટ કાર્ડના રિન્યુઅલ ઉપર અપાયેલ આજીવન મફત રિન્યુઅલ) વચગાળામાં પાછી ખેચવામાં નહીં આવે.

સ્ટેટમેન્ટ

એ. આપે પાસબુક માટેનો વિકલ્પ સ્વીકાર્યો હોઈ તે સિવાય આપના ખાતાના વ્યવસ્થાપન અને તેમાંના વ્યવહારો ચેક કરવા માટે આપને બેંકના ખાતાના સ્ટેટમેન્ટ માસિક ધોરણે આપવામાં આવશે.

બી. આપ આપની જરૂરિયાત મુજબ નિયત સમયગાળા સિવાય પણ સ્ટેટમેન્ટની માંગ કરી શકો છો. આ સ્ટ્ટેમેન્ટ આપને નિયત ફી લઈ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે. આ ચાર્જ બેંકના ટૅરિફ શિડ્યુલમાં અંકિત કરવામાં આવશે.

સી. આપ આપના છેલ્લા કેટલાક વ્યવહારો એટીએમ, ઇન્ટર નેટ બૅંકીંગ અને ફોન બૅંકીંગ દ્વારા આવી સેવાઓ જ્યા ઉપલબ્ધ હોઈ થયાં જાણી શકો છો.

ડી. અમો આપને આપના ખાતાના સ્ટેટમેન્ટ ઈ-મેઈલ દ્વારા અને સુરક્ષિત ઈન્ટર નેટ બૅંકિંગ દ્વારા, આપની ઈચ્છા મુજબ, જ્યા આવી સુવિધા ઉપલબ્ધ હશે થયા પહોચાડીશું.

ઈ. આપના પાસબુક અને સ્ટેટમેન્ટની ઍન્ટ્રિઓ બને ત્યા સુધી સંક્ષિપ્ત અને આસાનીથી સમજી શકાય તેવી હશે.

8.1.2 ટર્મ ડિપૉઝિટો :

આપ જ્યારે અમારી પાસે ટર્મ ડિપોઝિટ ખોલાવશો ત્યારે :

એ. અમો અરજીમાં આપની થાપણની પાકતી મુદતે તેનું શું કરવું તેની સૂચના મોક્લીશું.

બી. પાકતી મુદત પહેલા થાપણ ઉપાડવી હોઈ તો તેની પ્રક્રિયા દર્શાવિશું,

સી. આપને લાગુ પડતા વ્યાજના દરો અને પાકતી મુદત પહેલા થાપણ ઉપાડવા ઉપર લાગતા ચાર્જિસની માહિતી પુરી પાડીશું.

ડી. આપ પાકતી મુદત બાદ અગર તે થાપણ રિન્યુ કરાવવા માંગતા હો તો આવી થાપણો ઉપર મળતું વ્યાજ અને તેને લગતા નિયમો અને શરતો આપને જણાવિશું.

ઇ. આપને આપની થાપણના વ્યાજની આવકને લગતા આવકવેરાની જોગવાઈઓ, તેને લગતા અમારા હક્કો અને જવાબદારીઓ અને ટેક્સ ડિડકશન ઍટસોર્સમાથી મુક્તિ મેળવવાની જોગવાઈઓ જણાવીશું.

એફ. જો આપ ઇન્કમટેક્સ ભરવામાંથી મુક્તિ મેળવેલ હોવ તો અમો આપની પાસેથી અરજી કરવાના સમયે ફૉર્મ ૧૫ એચ / ૧૫ જી મેળવીશું.

જી. જો અમો આપની વ્યાજની આ આવક ઉપર કરકપાત કરીશું તો આપને જરૂરી પ્રમાણપત્ર આપીશું,

ડિપૉઝિટની સામે પેશગી

અમો આપને લોન તથા ઓવરડ્રાફ્ટની સુવિધા વિશે સમજાવીશુ

8.1.3 'નો ફ્રિલ્સ' ખાતું

અમો આપને એક બેઝિક 'નો ફ્રિલ્સ' ખાતું ખોલી આપીશું. આ ખાતું ખુબજ ઓછા અથવા શુન્ય રકમથી ખોલી આપવામાં આવે છે. આ ખાતાના વિવિધ પ્રોડ્ક્ટ્સ અને સેવાઓ ઉપર લગાવવામાં આવતા ચાર્જિસ અલગ ટૅરિફ શિડ્યુલમાં દર્શાવવામાં આવશે. આવા ખાતામાં વ્યવહારના પ્રકારો અને કુલ વ્યવહારોની સંખ્યા મર્યાદિત રાખવામાં આવી શકે છે જે આપને આવું ખાતું ખોલતી વખતે પારદર્શક રીતે જણાવવામાં આવશે.

8.1.4 માઇનર્સના ખાતા (સગીરવયના ખાતા)

વિનંતીથી અમો આપને જણાઈશું કે આપ માઈનર ખાતુ કઈ રીતે ખોલાવી અને તેનો ઉપયોગ કરી શકો છો.

8.1.5 સ્પેશિયલ ખાતા

અમો અમારા સ્પેશિયલ ગ્રાહકો જેવા કે સિનિયર સિટીઝન, વિકલાંગ વ્યક્તિઓ અને બિન-શિક્ષિત ગ્રાહકોને માટે બૅંકીંગ સરળ થઈ રહે તે માટેના બધાજ પ્રયાસો કરીશું. આ માટે અમો આવા અરજદારો અને ગ્રાહકો માટે સરળ નીતિઓ, પ્રોડ્ક્ટ્સ અને સેવાઓ ઘડીશું.

અમો અંધજનો અને અન્ય ખોંડખાપણવાળી વ્યક્તિઓ જો જાતે અને બેંક બન્નેને ઓળખતી વ્યક્તિ (સાક્ષી) સાથે બેંકમા પૂછપરછ કરશે તો અમો તેને ખાતું ખોલાવવાની પદ્ધતિ અને નિયમો અને શરતોની વિગતો પુરી પાડીશું.

8.1.6 ડૉરમન્ટ / ઈનએક્ટિવ ખાતા

અમો

એ. આપને ખાતું ખોલાવતી વખતે આપને જણાવીશું કે કેટલા સમય સુધી આપનું ખાતુ ન વાપરવાથી આપના ખાતાને ડોરમન્ટ / ઇન ઍક્ટિવ ગણવામાં આવશે. અમો આપના ખાતાને ડોરમન્ટ /ઇનએક્ટિવ / આપનું ખાતું નધણિયાતું જાહેર કરતા પહેલા આપને ત્રણ માસ અગાઉ તેની જાણ કરીશું અને આમ થવાથી શું પરિણામો આવશે તેની જાણ આપને કરીશું.

બી. જો આપના ખાતામાં કોઈ જોઈન્ટ હોલ્ડર હોઈ તો તેને પણ અમો આવું ખાતું ડોરમન્ટ / ઈનઍક્ટિવ જાહેર કરતા પહેલા આની જાણ કરીશું.

સી. આપને જો આવું ખાતુ પાછુ ઍક્ટિવ કરાવવું હોઈ તો તે માટે શુ પદ્ધતિ અપનાવવી પડે તે જણાઈશું.

ડી. આપના ઇન એક્ટિવ ખાતાને ફરી એક્ટિવ કરવા માટે કોઈજ ચાર્જ લઈશું નહીં.

8.1.7 તમારું ખાતું બંધ કરવું

સામાન્ય સંજોગો હેઠળ અમે ઓછામાં ઓછા ૩૦ દિવસની નોટિસ સિવાય તમારૂ ખાતું બંધ કરીશું નહીં. સામાન્ય ન હોઈ એવા સંજોગો જેમ કે ખાતામાં અયોગ્ય વ્યવહારો વગેરે સમાવેશ થાય છે. આવા બધાજ કિસ્સાઓમાં તમારા દ્વારા હાલમાં જારી કરાયેલ ચેકો માટે વૈકલ્પિક વ્યવસ્થા આપને કરવાની રહેશે અને આવા એકાઉન્ટમાંથી નવા ચેકો આપવાથી દૂર રહેવું જોઈશે.

8.2 ક્લિયરિંગ ચક અને કલેક્શન સેવાઓ

અમો

એ. આપને લોકલ અને આઉટ સ્ટેશન ઇન્સટ્રુમેન્ટ્સમા ક્લિયરીંગ વિશેની સંપૂર્ણ માહિતી પુરી પાડીશું. અમો આપને તે પણ જણાવીશું કે ઇન્સટ્રુમેન્ટ જમા કરાવ્યા બાદ આપ ક્યાં સુધીમાં પૈસાનો ઉપાડ કરી શકો છો અને અમારી ચેક કલેકશન નીતિ હેઠળ આપ ચેક ક્લિયરિંગમાં મોડા પડ્યાથી તેની ઉપર વ્યાજ મેળવી શકો છો.

બી. આપના દ્વારા માગની રાહ જોયા વગર ચેક કલેકટ કરવામાં મોડું થતા અમો અમારી ચેક/કલેકશન નીતિ મુજબ આપને વળતર આપીશું.

સી. જો અમો આઉટ સ્ટેશન ચેકના તુરંત ક્લિયરીંગની સુવિધા આપતા હોઈશું તો તેની વિગતો અમે આપને તેને લગતા નિયમો અને શરતો અને આપના દ્વારા આપવામાં આવેલ કેટલી મર્યાદા સુધીનું ઇન્સટ્રુમેન્ટ જમા થઇ શકશે, ખાતાની સંતોષકારક ઉપયોગ વગેરેની માહિતી આપીશું.

ડી. અમારી ચેક કલેકશન નીતિ પ્રમાણે ચાલીશુ અને જો વ્યવહાર દરમ્યાન ચેક / ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ ખોવાય જાય તો આપને ડુપ્લિકેટ ચેક / ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ મેળવવામાં મદદ કરીશું.

ઈ. આપ જ્યારે ખાતું ખોલાવશો ત્યારે અને આપ જ્યારે માંગો ત્યારે આપને ઉપરોક્ત માહિતી આપીશું. જો અમારી નીતિમાં અમો કોઈ ફેર ફાર કરીશું તો તેની જાણ અમો આપને વેબસાઇટ ઉપર પ્રસિદ્ધ કરીને અને બેંકની તમામ શાખાઓ ઉપર પ્રદર્શિત કરીને કરીશું.

8.3 રોકડ વ્યવહારો

એ. અમો કોર બેંકીંગ હેઠળ અમારી કોઈ પણ શાખા ઉપરથી વ્યવહારના પ્રકાર અથવા ચાર્જિસ (જો લાગુ પડતા હોઈ તો)ની મર્યાદાને આધીન ચેક અને રોકડ રકમ સ્વીકારીશું અને આપીશું.

બી. અમો અમારી શાખાઓ ઉપરથી આરબીઆઇના નિર્દેશ અનુસાર ખરાબ થયેલ/ફાટેલી ચલણી નોટો અને / અથવા નાના સિક્કા બદલી આપીશું.

સી. અમુક રકમથી વધારે રકમના વ્યવહારો માટે પાન (PAN) દર્શાવવાની જરૂર રહેશે.

ડી. અમો આપના દ્વારા બગડેલા એટીએમમાથી નાણાં ઊપડ્યા વગર આપના ખાતામાંથી ઉધારાય ગયા હોઈ તેવા કિસ્સાઓમાં આપની ફરિયાદ મળ્યાના ૧૨ કામ કાજી દિવસોની અંદર આપને આવી રકમ પરત જમા આપીશું.

8.3.1 ડાયરેક્ટ ડેબીટ અને સ્થાયી સૂચનાઓ

અમો

એ. ખાતુ ખોલાવતી વખતે આપને ડાયરેક્ટ ડેબીટ/સ્થાયી સૂચનાઓ કઈ રીતે કામ કરે છે અને આપ તેને કઈ રીતે ચાલુ/બંધ કરાવી શકો અને તેને લગતા ચાર્જિસ કેટલા હોઈ તેની માહિતી આપીશું. આવા ચાર્જિસ સમયાંતરે બહાર પડાતા ટેરિફ શિડ્યુલ મુજબના રહેશે.

બી. આપના દ્વારા આપવામાં આવેલ સ્થાયી સૂચનાઓ (જેવી કે ઈલેક્ટ્રોનિક ક્લિયરિંગ સર્વીસ (ઈસીએસ)નો સંપૂર્ણ અમલ કરીશું. જો કોઈ કારણસર આવી સ્થાયી સૂચના મોક્લવામાં અમારાથી વિલંબ થાય અને તેને લીધે જો આપને કોઈ નાણાંકિય નુકસાન વેઠવું પડે અથવા આપને કોઈ અન્ય ચાર્જિસ લાગે તો તે નુકસાન અમો અમારી નીતિ અનુસાર તેનું વળતર આપીશું. જો આવી સ્થાયી સૂચના જો આપના ખાતામાં પૂરતા બેલેન્સના અભાવથી પુરી ન થઈ શકે તો અમો તેના ઉપર સમયાંતરે બદલાતા ટેરિફ શિડ્યુલ મુજબ ચાર્જિસ લગાડીશું.

સી. જો ભુલથી આપના ખાતામાંથી સ્થાયી સૂચના અંતર્ગત કોઈ રકમ ઉધારવામાં આવશે કે જે બિનઅધિકૃત હોઈ તો આવી રકમ અમો વ્યાજ સહિત આપને પરત કરીશું અથવા બેંકની વળતરની નીતિ અનુસાર આપને થયેલ નુકસાનનું વળતર આપીશું.

8.4 સ્ટૉપ પેમેન્ટ સુવિધા

અમો

એ. આપના દ્વારા આપવામાં આવેલ ચેક અંગે સ્ટૉપ પેમેન્ટની આપની સૂચના મળતાજ અમો આપને આપની વિનંતી મળ્યાની પહોચ આપી અને જો તે ચેક ક્લિયર થઈ ના ગયો હોઈ તો તેના ઉપર તુરંત જરૂરી પગલા લઈશું.

બી. તેના પર સમયાંતરે બદલાતા ટૅરિફ શિડ્યુલ પ્રમાણેના ચાર્જિસ લગાવિશું (જો લાગુ પડતા હશે તો)

સી. જો આપની સ્ટૉપ પેમેન્ટની સુચના બાદ પણ ચેક પાસ કરવામાં આવ્યો હશે તો આપને બેંકની વળતર નીતિ પ્રમાણે ભરપાઈ કરી આપીશું / વળતર આપીશું.

8.5 આપના દ્વારા આપવામાં આવેલ ચેક / ડેબિટ સૂચનાઓ

અમો

એ. આપના ખાતામાંથી આપવામાં આવેલ ચેક / ડેબિટ ઈન્સ્ટ્રકસન્સની ખરી નકલ/તેની ઈમેજ કાયદાની જરૂરિયાત મુજબના સમયગાળા માટે જાળવવા.

બી. અમારી પાસે સાચવેલ હોઈ ત્યા સુધી આપને આ ચેક / ડેબિટ ઈન્સ્ટ્રકશનની નકલ આપીશું. જો કોઈ ઈસ્યુ કરેલા ચેક / ડેબિટ ઇનસ્ટ્રકશનને લગતો વિવાદ કે તકરાર હોઈ તો એક વર્ષની મુદત સુધી અમો આપને આ ચેક/ડેબિટ ઇનસ્ટ્રકશનની નકલ મફત આપીશું. એક વર્ષથી વધુના સમયગાળા ઉપર અમો ટૅરિફ શિડ્યુલ પ્રમાણે ચાર્જિસ લગાવીશું.

સી. આપને જણાવીશું કે અનપેઈડ તથા વીતી ગયેલ તારીખના ચેકનું શુ કરવું. આના ઉપર લાગતા ચાર્જિસ સમયાંતરે બદલાતા ટૅરિફ શિડ્યુલ મુજબના રહેશે.

8.6 શાખા બંધ થવી / સ્થળાંતર

જો અમે અમારી શાખા બંધ કરવાના હોઈ શું અથવા તેનું સ્થળાંતર કરવાનાં હોઈશું તો અમો આપને :

એ. જો આપના વિસ્તારમાં અમારી કોઈ અન્ય શાખા કાર્યરત ન હોય તો આપને અમે ત્રણ મહિનાની નોટિસ આપીશું અને આપને જણાઈશું કે અમો કેવી રીતે આપને સેવા આપતા રહીશું.

બી. જો આપના વિસ્તારમાં અમારી કોઈ અન્ય બેંકની શાખા કાર્યરત હોય તો આપને અમે બે મહિનાની નોટિસ આપીશું

8.7 મૃતક ખાતેદારના ખાતાને લગતા દાવાની પતાવટ

૮.૭.૧ અમો મૃતક ખાતેદારોના ખાતાની પતાવટ માટે એકદમ સરળ પ્રકિયા અપનાવીશું.

એ. સર્વાઈવર/નોમિની ક્લોઝવાળા ખાતા

જો જમા ખાતામાં મૃતક ખાતેદારે નોમિનીની સુવિધાનો ઉપયોગ કરી અધિકૃત નોમિની નીમેલા હોઈ અથવા તેણે સર્વાઈવર ક્લોઝ સાથે (‘આઈધર ઓર સર્વાઈવર‘ / એનીવન ઓર સર્વાઈવર’, ફોર્મર ઓર સર્વાઈવર ઓર લૅટર ઓર સર્વાઈવર’) ખાતું ખોલાવેલ હોઈ તો મૃતકના ખાતામાં રહેલ જમા રકમ સર્વાઈવર / નોમિનીને મળશે જો :

i) યોગ્ય પુરાવા દ્વારા સર્વાઇવર / નોમિનીની ઓળખ અને મૃતકના અવસાનની ખરાઈ થાય.

ii) મૃતકના ખાતામાંથી કોઈ પણ પેમેન્ટ ચૂકવવા માટેની નામદાર કોર્ટ દ્વારા મનાઈ ફરમાવમાં આવી ના હોઈ.

iii) સર્વાઇવર/નોમિનીને તે સ્પષ્ટ પણે જણાવવામાં આવ્યુ હોઈ કે તેઓ બેંક પાસેથી આ નાણા મૃતકના કાયદાકીય વારસદાર વતી મેળવી રહ્યા છે. આવુ પેમેન્ટ કોઈ પણ માણસના આ પૈસા ઉપરના હક્ક દાવાને કોઈજ અસરકર્તા નથી હોતું.

ઉપરોક્ત શરતો પુરી થતી હોઈ તો નોમિની/સર્વાઇવરને પેમેન્ટ ચૂકવી અપાતા બેંકની સંપૂર્ણ જવાબદારીઓ પુરી થઈ જાય છે. આવા કિસ્સાઓમાં મૃતક ખાતેદારના સર્વાઇવર/નોમિનીને વારસદાર પ્રમાણપત્ર, એડમિનીસ્ટ્રેશનના પત્ર અથવા પ્રમાણીત વસિયતનામુ રજૂ કર્યા વગર, સર્વાઇવર/નોમિની પાસેથી કોઈ ખાત્રી રૂપેના બોંડ વગર મૃતકના ખાતામાં જેટલી રકમ જમા હોઈ તેટલી રકમ આપી દેવામાં આવશે.

બી. સર્વાઇવર / નોમિની ક્લોઝ વગરના ખાતા

જો કોઈ ખાતેદારે સર્વાઇવર પ્રકારનું ખાતુના ખોલાવ્યુ હોઈ અથવા તો તેના ખાતામાં કોઇ નોમિનીનું ચયન ના હોય તો અમો સામાન્ય માણસને હાલાકી ભોગવવી ન પડે તે માટે સામાન્યતઃ મૃતક ખાતેદાર ના કાયદાકીય વારસોને ખાતામાંની રકમની ચૂકવણી કરી દેતા હોઈએ છે.

રિસ્ક મેનેજમેન્ટ પદ્ધતિને ધ્યાનમાં રાખી ને અમો એક એવી મર્યાદા નક્કી કરી દઈએ છે કે જેની નીચેની રકમ મૃતકના કાયદાકીય વારસદારોને કોઈ પણ દસ્તાવેજ સિવાય ફક્ત ક્ષતિપૂર્તિ- પત્રથી જ આપી દેવામાં આવે છે.

સી. ટર્મ ડિપોઝિટ ખાતાંની મુદ્દત પહેલાની સમાપ્તિ

ટર્મ ડિપોઝિટનું ખાતુ ખોલાવવા માટેના ફોર્મમાંજ અમો આ મુદ્દો આવરી લઈએ છે કે જમાકર્તાનું મૃત્યુ થાય તો આવી ટર્મ ડિપોઝિટ તેની પાકતી મુદ્દત પહેલા સમાપ્ત કરી શકાય છે. આવું આગોતરો ઉપાડ કઈ કઈ શરતોને આધીન છે તે પણ ખાતુ ખોલાવતી વખતે આપવામાં આવેલ ફોર્મમાં દર્શાવેલ છે. આવા આગોતરા ઉપાડ ઉપર કોઈજ દંડ લાગુ પડતો નથી.

ડી. મૃતકના નામે ખાતામાં આવતી આવક

સર્વાઇવર / નોમિનીને કોઈ તકલીફ ન પડે તેના માટે અમો મૃતક વ્યક્તિના ખાતામાં આવતા ફંડ અંગેના કરાર/અધિકૃતતા મેળવી લઈએ છે. આ માટે અમો નીચેના બેમાથી એક માર્ગ પસંદ કરવાનું કહીએ છે.

i) અમોને મૃતક ખાતેદારના સર્વાઇવર/નોમિની મૃતકના નામે 'ઍસ્ટેટ ઑફ શ્રી , મૃતક' ખાતુ ખોલાવડાવી શકે છે. આ ખાતામાંથી કોઈજ ઉપાડ કરવા દેવામાં આવતો નથી.

અથવા

ii) અમોને મૃતક ખાતેદારના સર્વાઇવર / નોમિની મૃતકના ખાતામાં આવતી તમામ આવક આવા પૈસા જમાકર્તાને ખાતેદાર મૃત્યુ પામ્યા છે તેવી સૂચના સાથે પાછા મોકલવા માટેની સત્તા આપે. અમો આવા તમામ વ્યવહારોની જાણ મૃતક ખાતેદારના સર્વાઇવર / નોમિનીને કરીશું. ત્યાર બાદ મૃતક ખાતેદારના સર્વાઇવર/નોમિની અથવા કાયદાકીય વારસદારો નાણા મોકલનારનો સીધો સંપર્ક કરી તેને યોગ્ય બેનિફિસિયરીના ખાતામાં ચેક/ઇસીએસ દ્વારા જમા કરવા માટેની જરૂરી સૂચના આપે.

8.7.2 દાવા પતાવટ માટેની સમય મર્યાદા

અમો મૃતક ખાતેદારના ખાતામાં જમા રકમનો દાવાં મળતા તેને વધુમાં વધુ ૧૫ દિવસમાં ચુકવણું કરી દઈશું જો અમોને અમારા સંતોષ પ્રમાણેના, મૃતક ખાતેદારના અવસાન અને દાવાના યોગ્ય પુરાવા મેળવી આપવામાં આવે.

8.8 સેફ ડિપોઝિટ લોકર્સ

અમો આપને જો અમારે ત્યા સેફ ડિપોઝિટ લોકર્સની અને કીમતી વસ્તુઓ માટેની સેફ ડિપોઝિટ સુવિધા ઉપલબ્ધ હશે તો અમો આપને તેના અંગેના તમામ નિયમો અને પદ્ધતિઓની જાણ કરીશું.

8.9 વિદેશી ચલણની સુવિધા

એ. આપ જ્યારે વિદેશી ચલણની ખરીદ/વેચાણ કરશો ત્યારે અમો આપને આવી સેવા, ચલણના દરો અને આવા વ્યવહારોને લગતા ચાર્જિસની સપૂર્ણ માહિતી આપીશું. જો આ શકય ન હોઈ તો અમો આપને જણાવીશું કે આવું કઈ રીતે કરી શકાય.

બી. જો આપ વિદેશમાં પૈસા ટ્રાન્સફર કરવા માંગતા હોવ તો અમો આપને જણાઈશું કે આપ આવું કેવી રીતે કરી શકો અને આપને

I) સેવાની વિગતો અને તેનો ઉપયોગ કઈ રીતે કરાય તે સમજાવીશું.

II) આપના દ્વારા ટ્રાન્સફર કરાયેલ પૈસા વિદેશમાં ક્યારે પહોચશે તેની જાણ આપને કરીશું અને આમ થવામાં જો વિલંબ થાય તો તે વિલંબના કારણો પણ અમો આપને જણાવીશું.

III) આપના ચલણને વિદેશી ચલણમાં ફેરવતા વખતે કેટલો ઍક્ષ્ચેંજ રેટ લાગુ પડાયો તેની માહિતી આપને આપીશું. આવું જો તાત્કાલિક શક્ય ન બને તો અમો બાદમાં પણ આ માહિતી આપને આપીશું.

iv) આપને આવા ઍક્ષ્ચેંજ માટે આપવાના થતા કમિશન ચાર્જિસ અને અથવા આપે જેને નાણા ટ્રાન્સફર કર્યા હોઈ તેણે વિદેશી બેંકના લાગતા ચાર્જિસની માહિતી આપને આપીશું.

સી. આપને જણાવીશું કે આપના દ્વારા આપવામાં આવેલ માહિતી વિદેશમાં પેમેન્ટ કરવા માટે પૂરતી છે કે નહીં, જો આપે આપેલ માહિતી અપૂરતી હોઈ અથવા આપે આપેલ દસ્તાવેજો પૂરતા ન હોઈ ઓ અમો તુરંત આપને આની જાણ કરીશું અને આપને આ પૂર્ણ કરવા શક્ય તેટલી બધીજ મદદ કરીશું.

ડી. જો કોઈ વિદેશી બેંકમાથી આપના ખાતામા પૈસા જમા થયા હોઈ તો અમો આપના ખાતામાં જમા થયેલ કુલ રકમની જાણકારી આપને આપીશું. જો નાણાં મોક્લનારે આ બધા ચાર્જિસ ભરી દીધા હશે તો આપને આમાંના કોઇજ ચાર્જિસ લાગુ નહીં પડે.

ઇ. અમો આપને અમારા દ્વારા અપાતી ફૉરેન ઍક્ષ્ચેંજ સુવિધા માટેના નિયમનોની જરૂરિયાતો અને શરતોની માહિતી આપ આ સેવાનો ઉપયોગ કરો અથવા તેના વિશે પૃચ્છા કરો ત્યારે આપીશું.

એફ. જો આપને આપવામાં આવેલ નિશ્ચિત તારીખથી પૈસા ટ્રાન્સફરમાં વધારે સમય લાગશે તો અમે (એ) તેનાથી થયેલ વ્યાજના નુકસાનની ભરપાઇ કરી આપીશું (બી) આવા સંજોગોમાં જો ફોરેક્ષ રેટના લીધે પણ આપને કોઈ નુકસાન થાય તો અમો અમારી વળતર નીતિ અનુસાર આપને વળતર આપીશું.

જી. આવા વ્યવહારોમાં આપવાના થતા તમામ વિનિયમકારી / કાયદાકીય પ્રમાણપત્રો અમો આપને કોઇ પ ણ ચાર્જ વગર ઉપલબ્ધ કરાવીશું.

8.10 દેશની અંદરજ નાણાં મોકલવા

જો આપ ભારત દેશમાંજ અન્ય સ્થળે નાણાં મોકલવા માંગતા હોવ તો અમો આપને આમ કેવી રીતે કરશો તેની સંપૂર્ણ માહિતી આપીશું અને

એ. આને લગતી સેવાઓની વિસ્તૃત માહિતી આપીશું સાથે જ આપને જણાવીશું કે આનો ઉપયોગ કઈ રીતે કરી શકાય.

બી. આપની જરૂરિયાત મુજબ આપને નાણાં મોકલવા માટેની ઉત્તમ રીત આપને જણાવીશું.

સી. આપને આવી સેવા મેળવવા માટે કયા અને કેવા ચાર્જિસ લાગશે તેની માહિતી આપને પૂરી પાડીશું. આવા ચાર્જિસની વિગતો સમયાંતરે બદલાતા અમારા ટેરિફ શિડ્યુલમાં મૂકીશું.

આમ કરવામાં અમારી કોઈ ભૂલ અગર કસરને લીધે આપને પૈસા મોકલવામાં મોડુ થશે તો અમો આપને તેનું વ્યાજ / આમ કરવા માટે થયેલ વધારાનો ચાર્જ ચૂકીશું.

8.11 લેન્ડિંગ (ધીરાણ)

અમો આપને કોઈપણ ધીરાણ આપતા પહેલા / આપની ઓવર ડ્રાફ્ટ / ક્રેડીટ કાર્ડ લિમીટ અથવા આપનું ધીરાણ વધારતા પહેલા અમો આપ પુનઃભુગતાન કરવાને સંપૂર્ણ સક્ષમ છો કે કેમ તેની ખાત્રી કરીશું.

જો અમો આપને કોઈ કારણસર લોન આપી નહીં શકીએ તો અમો આપની લોનની અરજી અસ્વીકાર થયાની લેખિતમાં કારણ સહિત જાણ કરીશું. જો આપ આપની જવાબદારી સામે અન્ય કોઈ વ્યક્તિની ગેરંટી અથવા સિક્યુરિટી આપવા માંગતા હોઈ, અમો આપને આવા ગેરંટી આપનાર માણસ અથવા તેમાં કાયદાકીય સલાહકારને આપની નાણાકીય સ્થિતિનો ચિતાર આપવા માટેની આપની મંજૂરી માંગીશું.

અમો

એ. તેમને સ્વતંત્ર કાયદાકીય સલાહ લઈને આમ કરવાથી તેમની બનતી જવાબદારી અંગેની પૂરી સમજ કેળવવા અને તેમના આ નિર્ણયના સંભવિત પરિણામો અંગે આપને પુરી માહિતી મેળવી લેવા માટે પ્રેરીશું. (જ્યારે અમો આપને બાંહેધરી પત્ર/કરાર ઉપર સહી કરાવીશું, ત્યારે અમો તે દસ્તાવેજોમાં આનો ચોખ્ખો ઉલ્લેખ કરીશું અને તે ઉલ્લેખ નોટિસ પણ ગણાશે.

બી. તેમને જણાવીશું કે આવી ગેરંટી આપવાથી તેઓ અથવા આપ અને તેઓ બંન્ને જવાબદાર ગણાશો.

સી. તેમને જણાવીશું કે તેમની જવાબદારીઓ શું રહેશે.

8.11.1 લોન પ્રોડક્ટ્સ

લોન માટેની અરજી અને તેનું પ્રોસેસિંગ

એ. અમો આપને લોનની અરજીમાં જ લોન ઉપરના વ્યાજની માહિતી – ફિક્સ્ડ / ફ્લોટિંગ વ્યાજ રહેશે તેની માહિતી આપને આપીશું. આ સાથે આપે આપવાની રહેતી પ્રોસેસિંગ ફી અને અન્ય ચાર્જિસની માહિતી પણ આપ ને આપીશું. જો કોઈ કારણસર આપની લોન મંજૂર ન થાય તો આવા વસુલાયેલા ચાર્જિસ આપને પરત કરવામાં આવશે. આ ઉપરાંત આપને લોનના પ્રિ-પેમેન્ટ વિકલ્પો અને તેને લગતા ચાર્જિસની માહિતી, આપના વ્યાજના પ્રકાર ને ફિક્સ્ડથી ફ્લોટીંગ અથવા ફ્લોટીંગથી ફિક્સ્ડમા તબદીલ કરવા, કોઈ ઇન્ટરેસ્ટ રિસેટ ક્લોઝ (કલમ), અને કોઈપણ અન્ય માહિતી કે જે ધીરાણ લેનારના નિર્ણયોને અસરકર્તા હોઈ, તેની પણ માહિતી પુરી પાડવામાં આવશે જેથી આપ અન્ય બેક સાથે સરખામણી કરી શકો અને યોગ્ય નિર્ણય લઈ શકો.

બી. અમો આપને આપે કરેલ લોન માટેની અરજી મળ્યાની પહોંચ આપીશુ. અમો આપની લોનની અરજીની સામે આપને લગભગ કેટલા સમયમાં અમો તે અંગેનો નિર્ણય લઈશું તેની જાણ આપને કરવાની પુરી કોશિશ કરીશું.

સી. અમો આપના દ્વારા લેવામાં આવેલ લોનની અંતિ મહત્ત્વની શરતો અને નિયમો (મોસ્ટ ઈમ્પોર્ટન્ટ ટર્મસ એન્ડ કંડિસન્સ (એમઆઈટીસી) કે જે આપની લોન સમય મર્યાદા સમયે લાગુ રહેશે તેની આપને માહિતી આપીશું.
(ફકરા નં ૩.૩ – વ્યાજ દરો અને ૮.૧૫ – વીમો જુઓ)

ડી. સામાન્ય રીતે અમારા માટે આપની લોન પ્રોસેસ કરવા માટે જરૂરી તમામ માહિતી અમો અરજીના સમયેજ આપની પાસેથી લઈ લઈએ છે. તેમ છતા જો કોઈ વધારાની માહિતીની જરૂર પડશે તો આવી માહિતી અમો આપની પાસેથી માંગીશું.

ઇ. અમો આપને લોન પાસ થયે લોન મંજૂરી પત્ર આપીશું જેમાં આપના દ્વારા કરવામાં આવેલ અરજી સામે કેટલી લોન પાસ થઈ છે અને તે કઈ શરતો અને નિયમો (ફકરો ૩.૫ મુજબ) હેઠળ પાસ થઈ છે તેની વિગત આપવામાં આવશે. આ સાથે આપને આપની અને બેંકની જવાબદારીઓ પણ આ કાગળમાં જણાવીશું.

એફ.	અમો આપને અમોર્ટાઇઝેશન શિડ્યુલ (લોનના મુદ્દલ અને વ્યાજની રકમ જે સમય મર્યાદામાં ચૂકવવાની છે તેનું પત્રક) આપીશું.

જી.	અમો આપને વ્યાજ વધવાના સમયે આપ આપના હપ્તા મૂળ મુજબના રાખીને લોનની સમય મર્યાદા વધારી શકશો કે કેમ અથવા આનાથી અવળુ કરવું શકય છે તેની માહિતી પણ આપીશું.

એચ.	અમો આપના દ્વારા લેવામાં આવેલ લોનની અરજી સાથે આપે આપેલ તમામ દસ્તાવેજોની નકલ આપને અમારા ખર્ચે આપીશું.

આઇ.	અમો આપની પાસેથી સિક્યુરિટી / કોલેટરલ તરીકે લીધેલા તમામ દસ્તાવેજો અને તારીખવાળા/તારીખ વગરનાં તમામ ચેકો વગેરેની લેખિત પહોચ આપને આપીશું.

જે.	અમો લોનની રકમનું સંપૂર્ણ ભુગતાન થયે આપને આપે આપેલ અને અમારી પાસે વધેલા હોઈ તેવા આપે આપના ઇએમઆઇ માટે આપેલા તમામ અનપેઈડ ચેક્સ / પોસ્ટ ડેટેડ ચેક્સ આપને પરત કરી દઇશું,

કે.	અમો લોનની રકમના પૂરા ભુગતાનના ૧૫ દિવસના સમયગાળામાં આપને આપ દ્વારા સિક્યુરિટિ / કોલેટરલ તરીકે અપાયેલ દસ્તાવેજો આપને પરત આપીશું. જો આવી સિક્યુરિટિ /કોલેટરલવાળી પ્રોપર્ટી ઉપર કોઈ હક્ક / દાવો રજૂ કરવાનો હશે તો તે અમો અમારી પાસે રાખીશું, તેની આપને નોટિસથી જાણ કરીશું અને આપના દ્વારા બાકી નીકળતા લેણાનું ભુગતાન પુરુ થયે આપને આ પરત કરીશું.

એલ.	અમો આપને અમારા દ્વારા આપની સિક્યુરિટી / દસ્તાવેજો / ટાઇટલના કાગળો આપને આપના દ્વારા લોનના પુનઃ:ભુગતાન થઈ જવાના ૧૫ દિવસથી વધુમાં પરત નહીં કરી શકીએ તો અમો આપને આનુ વળતર આપીશું.

એમ.	અમો ધીરાણ આપવામાં જાતિ, ધર્મ વગેરેના આધારે કોઇજ ભેદભાવ રાખીશું નહીં. જોકે અમો સમાજના વિવિધ વર્ગો માટે અલગ અલગ/વર્ગ સીમિત યોજના બનાવી તેનો અમલ કરી શકીશું.

એન.	અમો ધીરાણ લેનાર અથવા બેંક/નાણાકીય સંસ્થા દ્વારા ધીરાણ ખાતું તબદીલ કરવાની અરજી પ્રોસેસ કરીશું તથા અમારો તે અંગેનો નિર્ણય આપને અરજી મળ્યાના ૨૧ દિવસમાં આપીશું.

8.12 ગેરંટી (જામીનગીરી, બાયંધરી)

એ.	જ્યારે આપ કોઈ લોનના ગેરંટર બનવાનું વિચારી રહ્યા હો ત્યારે અમો આપને જણાવીશું કે :

i) આપની ગેરંટર તરીકેની જવાબદારી
ii) આપ દ્વારા બેંકને આપવામા આવેલ વચનબદ્ધતા પ્રમાણે કરવામાં આવેલ રકમ
iii) અમે કયા સંજોગોમાં આપને આપની જવાબદારીની ભુગતાન કરવાનું કહીશું.
iv) જો આપ ગેરંટરની જવાબદારીમાં ચૂક કરો તો આપના અન્ય કોઈ બેંક ખાતા ઉપર અમારો અધિકાર રહેશે કે કેમ
v) શું આપની ગેરંટર તરીકેની જવાબદારી નિશ્ચિત રકમ સુધી મર્યાદિત છે કે અમર્યાદિત છે.
vi) આપની ગેરંટર તરીકેની જવાબદારી કયા સમયે અને કયા સંજોગોમાં પૂરી કરવામાં આવશે અને તે કઈ રીતે કરવામાં આવશે તેની આપને નોટિસ આપવી

બી.	અમો આપને આપે જેના ગેરંટર તરીકે આપ રહ્યા હો તેની નાણાકીય પરિસ્થિતિમાં કોઈ પણ વિપરિત સ્થિતી વિશેની આપને યોગ્ય જાણ કરીશું,

સી.	અમો ગેરન્ટી માટે આપના દ્વારા આપવાંમાં આવેલ સિક્યુરિટિઝ / દસ્તાવેજો / મોર્ગેઝડ પ્રોપર્ટીના ટાઇટલ ડિડ વગેરે લોનના ભુગતાનના ૧૫ દિવસમાં પરત કરી દઈશું.

ડી. અમો આપને અમારા દ્વારા આપની સિક્યુરિટી / દસ્તાવેજો / ટાઇટલના કાગળો આપને આપના દ્વારા લોનના પુન:ચુકવણી થઈ જવાના ૧૫ દિવસથી વધુમાં પરત નહીં કરી શકીએ તો અમો આપને આનુ વળતર આપીશું.

સામાન્ય માહિતી

અમો

એ. અમારી લોન અને ક્રેડિટ કાર્ડ પ્રોડ્કટ્સ મંજૂર કરતી વખતે તેની વિશિષ્ટતાઓ અને તેના ઉપર લાગતા ચાર્જિસ અને ફીની માહિતી આપીશું.

બી. અમો આપના દ્વારા લેવામાં આવેલ લોન / ક્રેડિટની અતિમહત્વની શરતો અને નિયમો (મોસ્ટ ઇમ્પોર્ટન્ટ ટર્મસ એન્ડ કંડિસન્સ (એમઆઇટીસી) કે જે આપની લોન સમય મર્યાદા સમયે લાગુ રહેશે તેની આપને માહિતી આપીશું.

સી. આપે અરજી કરવા માટે કઈ માહિતી/ દસ્તાવેજો જોઈશે તેની આપને સમજ પાડીશું. અમારે આપની ઓળખ, સરનામાં અને આપના રોજગારને લગતા કયા પુરાવા જોઈશે જે કાયદાકીય અને રેગ્યુલેટરી જરૂરિયાતો છે તેની સલાહ આપીશું. (જેમકે પાનની વિસ્તૃત માહિતી

ડી. આપના દ્વારા લોન/ક્રેડિટ કાર્ડની અરજીમાં દર્શાવેલ માહિતીની ખરાઈ આપના ઘરે/ધંધા-રોજગારના સ્થળે ફોન કરી/ જો જરૂરી લાગે તો અમારા દ્વારા નિયુક્ત એજન્સી દ્વારા આપના ઘરે/રોજગારના સ્થળે જાત તપાસ કરીશું.

ઇ. જો અમો આપને ઓવર ડ્રાફટ આપીશું / આપના ઓવર ડ્રાફટની લિમીટ વધારીશું તો અમો સાથે આપને જણાઈશું કે શુ આ ઓવર ડ્રાફટ ડિમાન્ડ ઉપર રિ-પેયેબલ છે કે આમ નથીં. અમો આપના દ્વારા લેવાયેલ ઓવર ડ્રૉની રકમની ગણત્રી કરવાની રીત આપને સમજાઈશું તથા આવી ઓવરડ્રોન લીમીટ પર વ્યાજ કઈ રીતે ગણવામાં આવે છે તે પણ જણાવીશું.

એફ. આપને આપના દ્વારા માંગ્યા વગર કોઈ પણ પ્રકારે આપની પૂર્વ મંજૂર થયેલ લોન/ક્રેડીટ કાર્ડની ક્રેડીટ લિમિટ અથવા પર્સનલ લોનની ટોપ અપ અમાઉન્ટની મર્યાદા વધારીશું નહીં.

જી. જો અમો આપને કોઈ ક્રેડીટ સુવિધા ટેલિફોન દ્વારા મંજૂર કરી હોઈ તો આપના દ્વારા લેખિતમાં તેનો સ્વીકાર કરવામાં આવે ત્યાર બાદ જ અમો આપના ખાતામાં આવી રકમ જમા કરીશું.

એચ. જો અમો આવું કઈ આપની પૂર્વ મંજૂરી સિવાય કરીએ / આપે મંજૂરી ન આપી હોઈ તેવા કાર્ડનું બીલ મોકલાઈએ તો અમો તમને આવા ચાર્જિસ સંપૂર્ણપણે પાછા આપીશું ઉપરાંત અમો આવા રિવર્સ કરેલા ચાર્જથી બમણો ચાર્જ આપને પેનલ્ટી તરીકે ચૂકવીશું.

8.14 ક્રેડિટ કાર્ડસ

૮.૧૪.૧ સામાન્ય માહિતી

એ. જ્યારે આપ કાર્ડ માટે અરજી કરશો ત્યારે અમો આપને કાર્ડને લગતી ફી, વ્યાજના દરો, બિલીંગ અને પેમેન્ટ, ઓવરડ્યુ ગણવાની રીત, રિન્યુઅલ અને ટર્મિનેશન પદ્ધતિ અને કાર્ડ વાપરવા માટે જરૂરી અન્ય માહિતી, નિયમો અને શરતો આપને જણાવીશું.

બી. અમો આપને અરજી સમયે તેને લગતી અતિ મહત્ત્વની શરતો અને નિયમો (મોસ્ટ ઇમ્પોર્ટન્ટ ટર્મસ એન્ડ કંડિસન્સ (એમઆઇટીસી) ની માહિતી આપીશું.

સી. આપ જ્યારે અમારી કોઈ સેવાનો લાભ લેવા માંગતા હોવ ત્યારે અમો આપને તે સેવા માટેના લાગતા સમય અંગેની જાણકારી પુરી પાડીશું.

ડી. અમો આપને આપના પહેલા કાર્ડ સાથે સર્વીસ ગાઈડ/મેમ્બર બુકલેટ આપીશું જેમાં આપને નિયમો અને શરતો, આપના કાર્ડનો દુરૂઉપયોગ થાય અથવા તો તે ખોવાય જાય તો તેવા સંજોગોમાં આપ કેટલા નુકસાન માટે જવાબદાર છો તેની માહિતી આપીશું.

ઈ. અમો આપના કાર્ડ ઉપર થયેલ રૂ. ૫૦૦૦/- થી વધુના તમામ વ્યવહારોની માહિતી આપને ઓનલાઈનથી આપીશું.

એફ. આપના ક્રેડિટ કાર્ડના સ્ટેટમેન્ટમાં બતાવતી કોઈપણ એન્ટ્રિ આપને યાદ ન હોય અથવા આપને તેની જાણ ન હોય તો અમો આપને તેની સંપૂર્ણ વિગતો પૂરી પાડીશું. તેમ છતા જો અગર આપને આ વ્યવહાર યાદ ન આવે તો અમો આપને આપના દ્વારા આ વ્યવહારને પ્રમાણિત કરાયાના પુરાવા આપીશું.

8.14.2 ક્રેડિટ કાર્ડ અને પીન આપવા બાબત

એ. અમો આપના દ્વારા આપવામાં આવેલ સરનામેજ આપનું ક્રેડિટ કાર્ડ/ પીન મોકલાવીશું. જો કોઈ કારણસર આ સરનામે આપને કાર્ડ ન પહોચાડી શકાય તો અમો આપને આપના વૈકલ્પિક સરનામે આપને પોસ્ટ/કુરિયર દ્વારા આ કાર્ડ પહોચાડીશું. જો આપ ઇચ્છશો તો અમો આપને આપનું કાર્ડ/પીન આપની પૂરી ઓળખ મેળવીને આપને અમારી શાખાઓ ઉપરથી પણ આપી શકીએ છે.

બી. જો અમોને યોગ્ય જણાશે તો અમો આપને ડિ-એક્ટીવેટેડ ક્રેડીટ કાર્ડ ઇસ્યુ કરીશું. આવું ડિ-એક્ટિવેટેડ કાર્ડ જો તેને લગતી તમામ શરતોનું પાલન થયુ હોઈ તો અમુક પૂર્વ નિશ્ચિત પગલાઓ લેવાથી ઍક્ટિવ થઈ જાય છે.

સી. જો અમો આપની પૂર્વ મંજૂરી સિવાય આપનું કાર્ડ એક્ટિવેટ કરી દઈએ / આપે મંજૂરી ન આપી હોઈ તેવા કાર્ડનું બીલ મોકલાવીએ તો અમો તમને આવા ચાર્જિસ સંપૂર્ણપણે પાછા આપીશું ઉપરાંત અમો આવા રિવર્સ કરેલા ચાર્જથી બમણો ચાર્જ આપને પેનલ્ટી તરીકે ચૂકીશું.

ડી. અમો આપની લેખિત મંજૂરી બાદજ આપની લોન/ક્રેડિટ કાર્ડની ક્રેડિટ લિમીટ વધારીશું.

ઈ. જો આપના ક્રેડિટ કાર્ડની કોઈ મર્યાદા ઘટાડવામાં આવશે તો આપને તુરંતજ આની જાણ એસએમએસ/ઈ-મેઈલ દ્વારા કરાશે. ત્યાર બાદ આપને લેખિતમાં પણ આ સૂચના મોકલાશે.

એફ. પીન (પર્સનલ આઇડેન્ટીફીકેશન નંબર) જ્યારે પણ આપને મોકલાશે ત્યારે તે આપના સરનામે અલગથી મોકલાશે.

8.14.3 ક્રેડીટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ્સ

એ. આપ આપનું ક્રેડિટ કાર્ડ અકાઉન્ટ મેનેજ કરી શકો તથા આપના ક્રેડિટ કાર્ડથી થયેલા ખરીદ અને રોકડ રકમના ઉપાડની વિગતો જાણી શકો તે માટે અમોં આપને નિ:શુલ્ક માસિક ધોરણે ઇ-મેઈલ ઉપર આપના કાર્ડના વ્યવહારો દર્શાવતું સ્ટેટમેન્ટ મોકલાવીશું. આ ઉપરાંત જો આપ ઇચ્છો તો આપના સરનામે પણ અમો આ સ્ટેટમેન્ટ દર મહિને નિ:શુલ્ક અને નક્કી તારીખે મોકલાવીશું.

બી. જો આપને આવા સ્ટેટમેન્ટ ન મળતા હોય તો આપે તુરંત જ અમારો સંપર્ક કરવો જેથી અમો આપને આ વિગતો ફરીથી મોકલાવી શકીએ અને આપ પેમેન્ટ અને અન્ય કોઈ શંકાસ્પદ વ્યવહાર સમયસર જુદા તારવી શકો.

સી. જો અમારા નિયમો અને શરતો અથવા ચાર્જિસ અને ફીમાં કોઈ ફેરફાર હશે તો અમો આપને તેની યોગ્ય જાણ કરીશું. સામાન્ય રીતે કોઈ પણ ફેર ફાર આપને એક મહિનાની અગાઉ ની નોટિસ આપ્યા બાદ જ કરાય છે. (વ્યાજ સિવાયના કે જે રેગ્યુલેટરી સિસ્ટમ પ્રમાણે ફેરફાર કરાય છે). આવા ફેરફારની જાણ આપને માસિક સ્ટેટમેન્ટ સાથે મોકલાવી જાણ કરવામાં આવે છે.

8.15 ઈન્સ્યોરન્સ (વીમો)

એ. અમો જો કોઈ વીમા કંપનીના એજન્ટ તરીકે આપને ડિપોઝિટ / ક્રેડિટ કાર્ડ ઉપર કોઈ વીમા સેવા આપીશું તો આપને તેની યોગ્ય જાણ કરીશું.

બી. અમો આપના પાસેથી આવા વીમા મેળવવા માટેની લેખિત ખાત્રી લઈશું.

સી. આપના દ્વારા લોનની અવેજમાં સિક્યુરિટી ઉપર કોઈપણ ચોક્કસ કંપનીનો વીમો લેવાનો અમે આગ્રહ નહીં રાખીએ.

8.16 મોબાઇલ બેંકીગ

જો આપ મોબાઇલ બેંકિંગ સુવિધાનો લાભ લેવા માંગતા હોવ તો આપને આ સેવા માટેના રજીસ્ટ્રેશન પહેલા અમો આપને જણાવીશું કે :

એ. વપરાશકર્તાની ઓળખ માટે અમારા દ્વારા વાપરવામાં આવતી સિક્યુરિટી સિસ્ટમ અને જો તેની સાથે કોઈ કાયદાકીય જોખમ જોડાયેલ હોઈ તો તેની માહિતી

બી. સ્ટોપ પેમેન્ટની સૂચનાના અમલીકરણ અને તેને લગતા નિયમો અને શરતો

8.17 ક્રેડિટ કાઉસેલીંગ સુવિધા

અમો આપને ક્રેડિટ કાઉસેલીંગ સુવિધા પુરી પાડીશું.

8.18 રેકૉર્ડસ મેળવવા

આપના દ્વારા વિનંતી ઉપર અમો આપને સુરક્ષિત સમયગાળામાં હશે તો તેવા રેકૉર્ડ આપને નિશ્ચિત ચાર્જ લઈને પુરા પાડીશું.

9. આપના ખાતાની સંભાળ

૯.૧ સુરક્ષિત અને ભરોસાપાત્ર બૅંકીંગ અને ચૂકવણી પદ્ધતિ

એ. અમો એક ઉધોગ તરીકે કાર્ય કરીશું જેથી આપ વિશ્વસનીય અને ભરોસાપાત્ર બૅંકીંગ અને ચુકવણી પદ્ધતિ માણી શકો

બી. અમો સુરક્ષા વ્યવસ્થા માટે સિસિટીવી કૅમેરા લગાવિશું.

9.2 અમોને માહિતગાર રાખવા

આપ જ્યારે આપની નીચેની વિગતોમાં ફેરફાર કરો ત્યારે અમોને તરતજ તેની જાણ કરજો

એ. નામ

બી. સરનામું

સી. ફોન નંબર

ડી. ઇ મેઇલ (જો અમો આ રીતે આપની સાથે વાર્તાલાપ કરતા હોઈએ તો)

9.3 આપનું ખાતું ચકાસવું

એ. અમો આગ્રહ રાખીએ છે કે આપ આપના ખાતાના સ્ટેટમેન્ટ અને પાસબુક નિયમિતપણે ચેક કરતા રહેશો. આમ કરતા જો આપને કોઈ એન્ટ્રી ખોટી લાગતી હોય તો આપે તરતજ તેની જાણ અમને કરવી જેથી અમો તેની તપાસ કરી શકીએ. આપના દ્વારા આપવામાં આવેલ સ્થાયી સૂચનાઓ મુજબજ આપના ખાતામાંથી પૈસા નીકળે છે તે પણ આપે ચકાસતા રહેવું જેથી આપને ખાત્રી રહે કે આપ જ્યા આપના નાણા મોકલવા ઇચ્છો છો આપના નાણા ત્યાજ જાય છે.

બી. જો અમારે આપના ખાતામાં કોઈ તપાસ કરવાની હોય તો આપ અમોને / પોલીસને અથવા અન્ય તપાસકર્તા એજન્સીને સંપૂર્ણ સાથ સહકાર આપશો.

9.4 સંભાળ લેવી

તમારા દ્વારા તમારા ચેક, પાસબુક, કાર્ડસ, પીન્સ, પાસવર્ડઝ, અને અન્ય સુરક્ષા માહિતીની સંભાળ લેવી એ તમને ફ્રોડ અટકાવવા અને તમારા એકાઉન્ટના રક્ષણમાં મદદ કરશે. આપ નીચે મુજબની સુચનાઓનું પાલન કરશો :

એ. ક્યારે પણ આ ન કરો:

i) ચેક બુક અને કાડ્ર્સ જોડે ના રાખો
ii) સહી કરેલા કોરા ચેક ના રાખો
iii) આપનો ખાતા નંબર, પાસવર્ડ, કાર્ડ, પીન કે અન્ય સુરક્ષીત માહિતી કોઈને આપશો નહીં
iv) આપનો પીન, પાસવર્ડ અથવા અન્ય એવી અગત્યની માહિતી લખો નહિ
v) આપનો ખાતા નંબર, પાસવર્ડ, કાર્ડ, પીન કે અન્ય સુરક્ષીત માહિતી કોઈને આપશો નહીં

બી. હમેશા

i. આપ જેના નામે ચેક લખી રહ્યા હો તેનું નામ ચેકમાં એકદમ સ્વચ્છ અક્ષરે ઊકલે તેવી રીતે લખવું. જો આપે ચેક કયાય બહાર મોકલવાનો હોય તો તે ટપાલ દ્વારા મોકલવા જેથી છેતરપિંડી રોકી શકો. આપ કોઈ કૅમીકલ ફેરફારો પણ ન થાય તે માટે ચેકની પાછળ કાર્બન રાખીને ચેક લખશો.
ii. જો તમારો PIN બદલવો હોય તો નવા PINની કાળજીપૂર્વક પસંદગી કરવી.
iii. તમારા PIN, પાસવર્ડ અને અન્ય સુરક્ષાની માહિતીને યાદ કરવી અને લેખિત સંદેશાવ્યવહારનો નાશ કરવો.
iv. તમારા કાર્ડને તમારી વ્યક્તિગત કબજામાં રાખવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવા અને તમારા PIN, પાસવર્ડ અને અન્ય સુરક્ષાની માહિતીને કાયમ ખાનગી રાખવી.
v. તમારા કાર્ડ રસીદને સલામત રાખવી અને તેમનો કાળજીપૂર્વક નિકાલ કરવો.
vi. ચેક ઉપર એકાઉન્ટ હોલ્ડરનું નામ લખવું (ABC બેન્ક એકાઉન્ટ-XYZ) જો તમે એક બેન્ક એકાઉન્ટમાં ભરતા હોય. તમારે એક ઉપર કોરી જગ્યાએ લાઈન દોરેલી જેથી બિન અધિકૃત વ્યક્તિ વધારાના નંબર અથવા નામ ઉમેરી શકે નહીં.

સી. અમે તમને સલાહ આપીશું કે તમારી ચેક બુક અને કાર્ડના દૂરુપયોગથી રક્ષણ કરવા શું કરવું.
ડી. એવા પ્રસંગે જ્યારે તમારી ચેક બુક અથવા ATM/ડેબીટ/ક્રેડીટ કાર્ડ ખોવાઈ અથવા ચોરાઈ ગયું છે અથવા અન્ય કોઈ વ્યક્તિ તમારો PIN અથવા અન્ય સુરક્ષાની માહિતી જાણે છે, અને તમારી સૂચનાથી, આ બધાના દુરુપયોગ અટકાવવા માટે તુરંત જ પગલા લેવા પ્રયત્ન કરીશું.
ઈ. એ જરૂરી છે કે તમે અમને તરત જ જાણ કરો જો તમને શંકા હોય અથવા જણાય કે તમારી ચેક બુક, કાર્ડ ચોરાઈ અથવા ખોવાઈ ગયા છે અથવા અન્ય કોઈ વ્યક્તિ તમારા PIN, પાસવર્ડ અથવા સુરક્ષાની અન્ય માહિતી જાણે છે.
એફ. તમે અમને ખોવાયા વિશે તમને આપેલા ૨૪ કલાક ટોલ ફ્રી નંબરથી કરી શકો અને તે બાબતની લેખિત સૂચના અમને તરત જ મોકલો. વૈકલ્પિક રીતે તમે અમને આ હેતુ માટે આપેલ એડ્રેસ ઉપર ઇમેલથી સુચના આપો.

જી. અમોને આવી જાણ ન કરવાના સમય સુધી બધીજ જવાબદારી આપની રહેશે.

9.5 ઈન્ટર નેટ બૅંકીંગ

જો તમે થોડી સાદી સાવચેતીઓ લો તો ઓનલાઇન બૅંકીંગ સલામત અને સગવડભર્યું છે. કૃપા કરી નીચે આપવામાં આવેલી સુચનાનું પાલન કરોઃ

એ. અમારી ઈન્ટર બૅંકીંગ સાઇટની સીધીજ મુલાકાત લો. અન્ય સાઇટની લીંક અથવા ઈમેલ દ્વારા સાઇટ એક્સેસ કરવાથી દૂર રહો અને દર્શાવેલ ડોમેન નેમની ચકાસણી કરો જેથી ભળતી વેબસાઇટ દૂર રહી શકાય.

બી. તમારો પાસવર્ડ અથવા PIN માંગતા કોઈ ઈમેઇલને જવાબ ન આપો અને અમને અમારા તપાસ માટે એ બાબતની જાણ કરો. પોલીસ અથવા અમે ક્યારેય તમારા ઓનલાઇન બૅંકીંગ અથવા પેમેન્ટ પીનકાર્ડની અથવા તમારા પાસવર્ડની માહિતી દર્શાવવા માટે તમારો સંપર્ક કરશે નહીં.

સી. અમે સલાહ આપીએ છીએ કે અમારી ઈન્ટરનેટ બૅંકીંગ સાઇટના એક્સેસ માટે સાયબર કાફે/શેર્ડ PC નો ઉપયોગ કરશો નહીં.

ડી. અમે તમને સલાહ આપીએ છીએ કે તમારા PC ને એન્ટીવાયરસ અને સ્પાય વેર સોફ્ટવેરથી નિયમિત રીતે અપડેટ કરો. તમે હેકર્સ, વાયરસ એટેક્સ અથવા મેલીસીયસી ટ્રોજન હોર્ઝ કાર્યક્રમોથી રક્ષણ માટે સુરક્ષા કાર્યક્રમો ઈન્સ્ટોલ કરો. તમારા PC ના રક્ષણ માટે કૉમ્પ્યુટરમાં યોગ્ય ફાયરવોલ ઈન્સ્ટોલ કરવી અને તેની માહિતીને ઈન્ટરનેટના બહારનાઓથી રક્ષણ આપવા ભલામણ છે.

ઈ. 'ફાઈલીંગ અને પ્રીન્ટીંગ શેરિંગ' વિશિષ્ટતા ને તમારી ઓપરેટીંગ સિસ્ટમ ઉપર બીન કાર્યક્ષમ બનાવો.

એફ. જ્યારે ઉપયોગમાં નથી ત્યારે તમારા PC ને લોગઓફ કરો.

જી. ઈન્ટરનેટ એક્સપ્લોરર બ્રાઉઝર્સમાં તમારા ID/PIN ને સ્ટોર કરશો નહીં.

એચ. તમારા એકાઉન્ટ અને વ્યવહારની હિસ્ટ્રીને નિયમિત રીતે ચકાસો.

આઇ. અમારા સલાહ અનુસરો- અમારી વેબસાઇટ એ ઓનલાઇન કેવી રીતે સલામત રહેવું તેની મદદ અને માર્ગદર્શન મેળવવા માટે સામાન્ય રીતે સારી જગ્યા છે.

9.6 ચૂકવણી રદ કરવી.

જો તમે અધિકૃત કરેલ ચૂકવણી અથવા શ્રેણીબદ્ધ ચૂકવણી રદ કરવા માંગો છો, તો તમે નીચે પ્રમાણે કરશોઃ

એ. ચેકનું સ્ટૉપ પેમેન્ટ કરાવવું અથવા આપેલી સ્ટેન્ડીંગ ઈન્સ્ટ્રકશન રદ કરવા માટે અથવા ડાયરૅક્ટ ડેબીટ માટે તમારે અમને લેખિત જ કહેવું.

બી. રીડાયરેક્ટર ડેબીટ રદ કરવા માટે તમે અમને જણાવો, અમે ભલામણ કરીએ છીએ કે તમે ઓરીજીનેટરને પણ જણાવો.

સી. જો તમે તમારા રદ કરવાના નિર્ણયની સૂચના આપો નહિ તો ચૂકવણી રદ કરવાનું શક્ય નથી.

ડી. ક્રેડિટ કાર્ડની ચુકવણી રદ્દ કરવાનું સમય સમયે બહાર પડતા નિયમો અને શરતોને આધીન રહેશે.

9.7 નુકસાન માટેની જવાબદારી.

એ. જો તમે છેતરપીંડીભર્યુ વર્તન કરશો તો તમે પોતે બધા જ નુકસાન માટે જવાબદાર બનશો. જો તમે યોગ્ય સંભાળ વગર કાર્ય અરો અને તેને કારણે થયેલ નુકસાન માટે તમે પોતેજ જવાબદાર રહેશો.

બી. જો તમે યોગ્ય સંભાળથી કાર્યવાહી કરશો નહીં અને નુકસાન થશે તો તેના માટે તમે જવાબદાર હશો.

સી. તમે તમારા PIN ખોવાઈ જવાથી દુરુપયોગ માટે જવાબદાર થશો અથવા તમારા પાસવર્ડ માટે સમાધાન કરશો અથવા અન્ય સુરક્ષિત માહિતી માટે. ત્યાંસુધી કે અમને સૂચિત કરવામાં આવ્યા છે અને અમે દુરુપયોગ અટકાવવા પગલા લીધા છે.

10. મોનીટરીંગ (દેખરેખ - નિયંત્રણ)

બેંકીંગ કોડ અને સ્ટાન્ડર્ડ બોર્ડ ઑફ ઇન્ડિયા કોડનું નિયંત્રણ કરે છે. સંપર્કની વિગતો નીચે પ્રમાણે છે.

બેંકીંગ કૉડ્સ અને સ્ટાન્ડર્ડસ બોર્ડ ઑફ ઇન્ડિયા,
રિઝર્વ બેન્ક ઑફ ઇન્ડિયા બિલ્ડીંગ,
સી-૭, ૪થે માળ, બાંદ્રા કુર્લા કોમ્પ્લૅક્ષ,
મુંબઇ-૪૦૦૦૫૧.
ટે.નં. : ૦૨૨-૨૬૫૭૧૦૯૬; ફેક્સ : ૦૨૨-૨૬૫૭૩૭૧૯
ઇમૅઇલ : ceo.bcsbi@rbi.org.in ; વૅબસાઇટ : www.bcsbi.org.in

11. મદદ મેળવવી

જો તમારે કોડ વિશે કોઇ પૂછપરછ કરવી હોય તો તમે અમારા અધિકૃત ટેલિફોન હેલ્પડૅસ્ક અથવા ગ્રાહક એવા નંબર પર સંપર્ક કરો અથવા નીચેના સરનામે ઇન્ડિયન બેન્ક ઍસોસીએશન ઉપર અમારો સંપર્ક કરો.
ઇન્ડિયન બૅન્ક ઍસોસીએશન, ૬ઠો માળ, સૅન્ટર-૧, વર્લ્ડ ટ્રેડ સૅન્ટર કોમ્પલેક્ષ, કફ પરેડ,
મુંબઇ-૪૦૦૦૦૫
ટે.નં. : ૦૨૨-૨૨૧૮૨૨૧૭; ફેક્સ : ૦૨૨-૨૨૮૩૫૬૩૮
ઇમૅઇલ : code@ib+àorg.in ; વૅબસાઇટ : www.ib+àorg.in

અથવા પાના નં. ૨૭, ફકરા નં. ૧૨ પર આપવામાં આવેલ સરનામે બૅંકીંગ કૉડસ અને સ્ટાન્ડર્ડ બૉર્ડસ ઑફ ઇન્ડિયાનો સંપર્ક કરો.

૧૧.૧ અમારી બધી જ શાખાઓ ઉપર નોટિસો મૂકેલી હશે અને અમારી વૅબસાઇટો સમજાવશે કે કોડની નકલો કયા ઉપલબ્ધ છે અને તમે તે કેવી રીતે મેળવી શકો અને વિનંતી કરવાથી અમે નકલ તમારા માટે ઉપલબ્ધ કરાવીશું.

12 કોડની સમીક્ષા

આ કોડનું દર ત્રણ વર્ષના સમયગાળામાં સમીક્ષા કરવામાં આવશે. સમીક્ષા પારદર્શી રીતે કરવામાં આવશે.

ઍનેક્સ : ગ્લૉસરી - શબ્દકોશ

આ વ્યાખ્યાઓ આપ ને કોડમાં વાપરવામાં આવેલ શબ્દોની સમજ આપશે. આ વ્યાખ્યાઓ સચોટ કાયદાકીય અને ટૅક્નીકલ વ્યાખ્યાઓ નથી.

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

બૅંકીંગ લોક્પાલ (ઑમબડસમેન) : બૅંકીંગ લોકપાલ વિવાદોના ઉકેલની સ્વતંત્ર સત્તા ધરાવે છે જેની સ્થાપના રિઝર્વ બેન્ક ઑફ ઇન્ડિયા દ્વારા કરવામાં આવી છે. જેથી બૅન્ક તેના વ્યક્તિગત અને નાના ધંધાદારીઓ વચ્ચેના વિવાદોનો ઉકેલ થઈ શકે.

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

ક્રેડિટ કાર્ડ : ક્રેડિટ કાર્ડ ક્રૅડિટ 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 જુદાજુદા સ્થાનિક અને બહારગામના ચેક અને સાધનોના સંદર્ભમાં બેન્ક દ્વારા અનુસરવામાં આવતી નીતિઓનો ઉલ્લેખ કરે છે જે એકાઉન્ટમાં જમા કરાવવા માટે બેન્કમાં ડિપોઝિટ કરાય છે. નીતિ અન્ય રીતે વ્યવહાર કરે છે.

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

કસ્ટમર (ગ્રાહક) : એવી વ્યક્તિ કે જે ખાતું ઘરાવે છે અને બેંકની પ્રોડ્કટ્સ અને સેવાઓનો લાભ લે છે. (બીજી વ્યક્તિઓ સાથે જોઈન્ટ ખાતું ધરાવતા ગ્રાહક, ખાતુ ધરાવતા કોઈ એચયુએફના એક્ઝિક્યુશનર / કર્તા અથવા ટ્રસ્ટી પણ સોલ ટ્રેડર્સ, પ્રોપરાઈટરીશિપ / ભાગીદારી કંપની, ક્લબ અને સોસાયટી સિવાય)

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

ડીસીસ્ડ અકાઉન્ટ (મૃતકનું ખાતું) : ડિસીસ્ડ ઍકાઉન્ટ ડિપૉઝિટ એકાઉન્ટ છે. જેમાં સીંગલ ઍકાઉન્ટ હોલ્ડર મૃત્યુ પામેલ છે અથવા જૉઈન્ટ એકાઉન્ટોમાં એક અથવા વધારે જોઈન્ટ એકાઉન્ટ હોલ્ડરો મૃત્યુ પામ્યા છે.

ડીમેટ ખાતુ : ડીમેટ એકાઉન્ટ એ ડીમટીરીયલાઇઝડ એકાઉન્ટનો ઉલ્લેખ કરે છે અને એવો એકાઉન્ટ છે જેમાં રોકાણ કરનારના " ટૉક ઇલેક્ટ્રોનીક ફૉર્મમાં હોય છે.

ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ (જમા ખાતા):

- 'સેવીંગ ડિપોઝીટ' નો અર્થ છે ડિમાન્ડ ડિપૉઝિટનો પ્રકાર જેમાં મર્યાદા હોય છે અને ઉપાડની સંખ્યા તેમજ ઉપાડની રકમ એક નિશ્ચિત સમયગાળા માટે બેન્ક દ્વારા આપવામાં આવતી પરવાનગી જેટલી હોય છે.
- ટર્મ ડિપૉઝિટનો અર્થ છે બેન્ક દ્વારા મેળવવામાં આવતી નિશ્ચિત સમયગાળા માટેની ડિપૉઝિટ જેને ફક્ત નિશ્ચિત સમયગાળા પછી જ ઉપાડી શકાય છે અને એમાં એવી ડિપૉઝિટનો સમાવેશ થાય છે જેમ કે રીકરીંગ/શોર્ટ ડિપોઝીટસી/ફીક્સ્ડ ડિપૉઝિટ/મંથલી ઇન્કમ સર્ટિફિકેટ/ ક્વાર્ટરલી ઇન્કમ સર્ફીટીકેટ વગેરે.
- 'નોટિસ ડિપોઝીટ'નો અર્થ છે નિશ્ચિત સમયગાળા માટેની મુદતી થાપણ પરંતુ એક પુરા બૅંકીંગ દિવસની નોટિસ પછી જ ઉપાડી શકાય.

ડોરમન્ટ / ઇનઓપરેટીવ ખાતા : એક એવું ખાતું કે જેમાં બે વર્ષના સમયગાળા દ રમિયાન કોઇજ વ્યવહાર ન થયો હોય.

ઇએફટી : આ એક ઇલેકટ્રોનિક પદ્ધતિ છે જેમા એક બેક ખાતામા સમાશોધન ગૃહની સેવાતોના માધ્યમથી કાર્ય થાય છે.

ઇકવિટી : ઇકવિટીનો અર્થ છે કૉર્પોરેટ કંપનીની થાપણનો એક ભાગ જેનું પ્રતિનિધિત્વ કંપનીના શેરો દ્વારા કરવામાં આવે છે જે ભૌતિક અથવા ડિમટીરીયલાઇઝડ સ્વરૂપે હોય છે.

ઇલેકટ્રોનીક ક્લીયરીંગ સર્વીસ : ઇલેકટ્રોનીક ક્લીયરીંગ "ર્વીસ ઓનલાઇન ટ્રાન્સમીશન સિસ્ટમ છે જે કૉમ્યુનિકેશન નૅટવર્ક દ્વારા ઑટોમેટેડ ક્લીયરીંગ હાઉસ (ACH) ને બેન્કો/બ્રાંચો દ્વારા ચૂકવણીની માહિતીના ઇલેકટ્રોનીકન ટ્રાન્સમીશનની પરવાનગી આપે છે.

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

ફ્લોટીંગ વ્યાજ દરો : ફ્લોટીંગ વ્યાજના દરો ફિક્સડ નથી હોતા પરંતુ તે રેફરન્સ રેટ પ્રમાણે સમયાંતરે લોનના નિયમો અને શરતોને આધારે બદલાતા રહે છે.

ગેરંટી : કોઈ વ્યકિત દ્વારા આપવામાં આવેલ વચન

સરકારી બોન્ડ : સરકારી બૉન્ડનો અર્થછે જાહેર લોન ઊભી કરવા માટે કેંદ્ર અથવા રાજ્ય સરકાર દ્વારા આપવામાં અને ઊભી કરવામાં આવતી સુરક્ષા છે.

મેઈલ : મેઈલ એ ભૌતિક અથવા ઇલેકટ્રોનીક સ્વરૂપે પત્ર છે.

એનઇએફટી : નેશનલ ઇલેકટ્રોનિક ફંડ ટ્રાન્સફર (એનઇએફટી) યોજના રાષ્ટ્રવ્યાપી ફંડ ટ્રાન્સફર યોજના છે જેના દ્વારા આપણા દેશમાં કોઈ પણ બેંકની કોઈ પણ શાખામાંથી અન્ય કોઈ બેંકની કોઈ પણ શાખામાં નાણાની હેર ફેર કરી શકાય છે.

નો ફ્રિલ્સ ખાતું : નો ફ્રિલ્સ ખાતું એક બેઝિક બૅંકીંગ ખાતુ છે. આવા ખાતામા બહુજ ઓછુ અથવા ઝીરો બેલેન્સની જરૂરિયાત હોઈ છે. આવા ખાતાને લગતા ચાર્જિસ બહુજ ઓછા હોઈ છે અને આવા ખાતામાં મળતી સેવાઓ મર્યાદિત હોય છે.

નોમીનેશનની સુવિધા : નોમીનેશનની સુવિધાથી બેન્ક મૃત્યુ પામેલ થાપણકારના નોમીનીને ચૂકવણી કરે છે. જે રકમ થાપણકારના ખાતમાં જમા હોય છે. તે બેન્કની કસ્ટડીમાં રહેલ મૃત્યુ પામાનાર વ્યક્તિની વસ્તુઓ પાછી આપે છે. જો સેફટી લૉકર ભાડે રાખનાર વ્યક્તિનું મૃત્યુ થાય તો તેમાંની વસ્તુઓ ભાડે રાખનારના નોમીનીને આપે છે.

ઓરીજીનેટર : ગ્રાહકની સૂચના મુજબ ગ્રાહકના ખાતામાંથી ચૂકવવા પાત્ર રકમ એકત્રિત કરતી સંસ્થા

અન્ય સુરક્ષા સંબંધી માહિતી : ગ્રાહક દ્વારા ખાતાના વપરાશ સમયે તેની ઓળખ સ્થાપિત કરવા માટે અગાઉથી માંગવામાં આવતી વ્યક્તિગત માહિતી

વીતેલી મુદ્દત / તારીખ વાળા ચેક : એવા ચેક કે જે લખાયાની તારીખના ૬ (છ) મહિના વીતવા છતા જમા ના કરાવ્યા હોય / રોકડા ના કરાવ્યા હોય

પાન (PAN) : આ ભારત સરકારના આયકર વિભાગ દ્વારા આપવામાં આવતો એક દશ અંકીય આલ્ફાન્યુમેરિક નંબર છે. આ લેમિનેટેડ કાર્ડના રૂપમાં આપવામાં આવે છે. આ એક કાયમી કાર્ડ છે જેમાં એસેસીના સર નામામાં ફેર ફાર થવાથી અથવા એસેસિંગ ઑફિસર બદલવાથી કે ફેરફારથી કોઈ જ ફેરફાર થતો નથી.

પાસવર્ડ : નંબરોની જોડી અથવા શબ્દ અથવા આલ્ફા ન્યુમેરીક કોમ્બીનીશેન, જેથી કોડને એક્સેસ કરી શકાય, જેને ગ્રાહકે પસંદ કર્યા છે જેનાથી તેને ફોન અથવા ઇન્ટરનેટ બેકીંગ સેવાના ઉપયોગની પરવાનગી મળે છે. તેનો ઉપયોગ ઓળખાણ માટે પણ થાય છે.

ચૂકવણી અને પતાવટની પદ્ધતિ : ચૂકવણી અને પતાવટની પદ્ધતિનો અર્થ છે કે નાણાકીય પદ્ધતિ ઊભી કરવી, અર્થ છે કે સપ્લાયરો અને નાણાના ઉપભોક્તાઓ વચ્ચે નાણાની હેરફેર કરવી જે સામાન્ય રીતે નાણાકીય સંસ્થાઓમાં ડેબીટ અથવા ક્રેડીટ (જમા અથવા ઉધાર) બદલાવવાથી થાય છે.

PIN **(પર્સનલ આઈડેન્ટિફીકેશન નંબર)** : એક ખાનગી નંબર, જેનો કાર્ડ સાથે ઉપયોગ કરવાથી ગ્રાહકને વસ્તુઓ/સેવાઓની ચૂકવણી, રોકડ ઉપાડેલી અને બેન્ક દ્વારા આપવામાં આવતી અન્ય ઇલેકટ્રોનીક સેવાઓની પરવાનગી આપે છે.

આરટીજીઍસ : આરટીજીએસનો મતલબ રિયલ ટાઇમ ગ્રૉસ સેટલમેન્ટ છે. આરટીજીએસ બેંકીગ સિસ્ટમમાં નાણાની હેર ફેર માટેનું સૌથી ઝડપી માધ્યમ છે. આરટીજીએસમા વ્યવહારોનું સેટલમેન્ટ વન ટુ વન આધાર ઉપર થાય છે જેને ગ્રૉસ સેટલમેન્ટ કહેવાય છે અને તે કોઈ પણ જાતના વેઇટીંગ / પિરીયડ વગર તુરંત – રિયલ ટાઇમમાં થાય છે.

રેફરન્સ રેટ : આ એક એવો બેન્ચમાર્ક રેટ છે કે જેના ઉપર ફ્લોટીંગ વ્યાજવાળી લોનના વ્યાજ દરો નક્કી કરવામાં આવે છે. વ્યાજનો આ રેફરન્સ રેટ વ્યક્તિગત બેંન્કોની નીતિના આધારે નક્કી / તેમાં ફેરફાર થાય છે.

સુરક્ષા : લોન અથવા અન્ય જવાબદારીની સહાયતા માટેની મિલકતોનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે.

સિનિયર સિટીઝન : ૬૦ વર્ષની વયમર્યાદા વટાવી ચૂકેલી વ્યક્તિ

સ્માર્ટ કાર્ડ : સ્માર્ટ કાર્ડ ક્રેડિટ કાર્ડની સાઇઝનું એક પ્લાસ્ટિક કાર્ડ છે જેમાં ડેટા પ્રોસેસ કરવા માટે એક માઈક્રો ચીપ લગાવેલી હોય છે. આ કાર્ડ વ્યક્તિગત ઓળખ અને ડેટાના સ્ટોરેજ માટેનું સુરક્ષિત માધ્યમ છે. આ કાર્ડ ટેલિફોનિક કોલીંગ અને ઇલેકટ્રોનિક રોકડ ચુકવણી અને અન્ય એપ્લિકેશન્સ માટે પણ ઉપયોગી છે.

ટૅરિફ શિડ્યુલ : બેન્ક દ્વારા તેના ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી પ્રોડકટો અને સેવાઓ માટે લેવામાં આવતા ચાર્જ.

અનપેઇડ ચેક : આ એવો ચેક છે જેની કોઈ બેન્ક દ્વારા ચૂકવણી સિવાય પાછો મોકલવામાં આવ્યો છે (પરત થયો છે.)

આંતરિક કવર પેજ

આ એક સ્વૈચ્છિક કોડ છે જે બેંક દ્વારા વ્યક્તિગત ગ્રાહક પ્રત્યેનાં વ્યવહારના લઘુતમ ધારાધોરણો સ્પષ્ટ કરે છે. આ કોડ ગ્રાહકોને રક્ષણ પુરુ પાડે છે તથા બેંકોએ તેમની સાથેનો રોજબરોજનો વ્યવહાર કઈ રીતે કરવો તેની સ્પષ્ટતા પુરી પાડે છે.

અનુક્રમણીકા

1		પરિચય	
	1.1	કોડના હેતુઓ	
	1.2	કોડની ઉપયોગિતા	
2		મુખ્ય / મહત્વની વચનબદ્ધતાઓ	
	2.1	અમારી વચનબદ્ધતાઓ	
3		માહિતીમાં પારદર્શીતા	
	3.1	સામાન્ય માહિતી	
	3.2	'ડુ નોટ કોલ' રજીસ્ટ્રી	
	3.3	વ્યાજના દરો	
	3.4	ટેરિફ શિડ્યુલ (ભાડા પત્રક)	
	3.5	નિયમો અને શરતો	
4		જાહેરાત, વિનિમયન અને વેચાણ	
5		ખાનગી અને ગોપનીયતા	
	5.1	ક્રેડીટ રેફરન્સ એંજન્સીઝ	
6		લેણાની રકમની વસુલાત	
	6.1	સિક્યુરિટી રિપઝેશન પોલીસી	
7		ફરિયાદો, તકરાર અને ફિડ બેક	
	7.1	આંતરિક કાર્ય પદ્ધતિઓ	
	7.2	બેકિંગ લોકપાલ સેવાઓ	
8		પ્રોડ્કટ્સ અને સેવાઓ	
	8.1	જમા ખાતા	
	8.2	ક્લીયરિંગ સાયકલ / કલેક્શન સેવાઓ	
	8.3	રોકડ વ્યવહાર	
	8.4	સ્ટોપ પેમેન્ટ સુવિધા	
	8.5	આપના દ્વારા આપવામાં આવેલ ચેક / ડેબીટને લગતી સુચનાઓ	
	8.6	શાખા બંધ કરવી / શાખા નું સ્થળાંતર	
	8.7	મૃતક ખાતેદારનાં દાવાની પતાવટ	
	8.8	સેફ ડિપોઝિટ લોકર્સ	

	8.9	વિદેશી હુંડીયામણની સેવાઓ	
	8.10	ભારતમાં પૈસા મોકલવાની સુવિધા	
	8.11	ધિરાણ	
	8.12	ગેરંટી	
	8.13	સામાન્ય માહિતી	
	8.14	ક્રેડિટ કાર્ડ	
	8.15	વીમો	
	8.16	મોબાઇલ બેંકીગ	
	8.17	ધિરાણને લગતી સલાહની સુવિધા	
	8.18	રેકોર્ડ્સ મૅળવવા	
	9	આપના ખાતાનું રક્ષણ	
	9.1	સુરક્ષિત અને ભરોસાપાત્ર બેંકીંગ અને ચૂકવણી પદ્ધતિ	
	9.2	અમોને માહિતગાર રાખવા	
	9.3	આપનું ખાતું ચેક કરવું	
	9.4	વિશેષ ધ્યાન રાખવું	
	9.5	ઇન્ટરનેટ બેંકીંગ	
	9.6	ચુકવણી રદ્દ કરવી	
	9.7	નુકસાનમા જવાબદારી	
	10	દેખરેખ રાખવી	
	11	મદદ મેળવવી	
	12	કોડની સમીક્ષા	
		પૂરવણી - શબ્દકોશ	

Formatted: Font: Arial

Formatted: Normal, Justified, Line spacing: 1.5 lines