

**માઈક્રો અને નાના સાહસોને બેંકની વચનબદ્ધતા
કોડ : મે 2008**

આ સ્વૈચ્છિક કોડ છે. જે માઈક્રો અને નાના સાહસ (MSE) ના ગ્રાહકોને બેંકની હકારાત્મક વચનબદ્ધતા પ્રદર્શિત કરે છે. જેથી તેઓના દરરોજના સંચાલનમાં બેંકીંગ સેવાઓ અને નાણાકીય તકલીફોના સમય માટે સરળ, ઝડપી અને પારદર્શી સંપર્ક પૂરો પાડવામાં આવે છે.

આ કોડ ફક્ત MSE ના હકોનું ચાર્ટર નથી પરંતુ તેની જવાબદારીઓ તેમજ તેની બેંકને પ્રકાશિત કરે છે.

રજૂઆત

આ સ્વૈચ્છિક કોડ છે જે બેંકોના અનુસરણ માટે બેંકીંગ વ્યવહારોના ન્યૂનતમ ધારાધોરણો નક્કી કરે છે જે માઈક્રો સ્મોલ અને મીડિયમ એન્ટરપ્રાઇઝ ડેવલપમેન્ટ (MSMED) એક્ટ, 2006માં ની વ્યાખ્યા પ્રમાણે જ્યારે તેઓ માઈક્રો અને સ્મોલ એન્ટરપ્રાઇઝીસ (MSES) સાથે વ્યવહાર કરતા હોય તે માટેનો કોડ છે. તે તમને રક્ષણ પૂરું પાડે છે અને સમજાવે છે તે બેંકોએ કેવી રીતે તમારી સાથે તમારા રોજિંદા કાર્યોમાં અને નાણાકીય તકલીફોના સમયમાં વ્યવહાર કરવો જોઈએ.

આ કોડ ભારતીય રિઝર્વ બેંક (RBI) દ્વારા પહેલેથી બહાર પાડવામાં આવેલ નિયમનકારી અથવા સુપરવાઈઝરી સૂચનાઓને બદલતી નથી અથવા રદ કરતું નથી અને આપણે RBI દ્વારા સમયાંતરે આપવામાં આવેલી આવી સૂચનાઓ/માર્ગદર્શનો ને કાર્યઅનુસાર કરીશું. કોડના પ્રોવીઝનો નિયમનકારી અને સુપરવાઈઝરી 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 પ્રતિનિધત્વ કરે છે.

કોડમાં 'તમે'એ MSE in India ના નામથી ઓળખાશે અને અમે બેંકના નામથી ઓળખાશે.

કોડનાં હેતુઓ

1.1 આ કોડ નીચે જણાવેલ હેતુઓ માટે વિકસાવવામાં આવ્યો છે.

- એ. કાર્યથી બેંકીંગ સેવાઓને સરળ સંપર્ક પૂરો પાડીને MSE વિભાગને હકારાત્મક અભીગમ આપો.
- બી. તમામ સાથેના વ્યવહારમાં ન્યૂનતમ ધારાધોરણો સ્થાપીને સારી અને યોગ્ય બેંકીંગને પ્રોત્સાહન આપો.
- સી. પારદર્શિતામાં વધારો, જેથી તમે સેવામાંથી જે અપેક્ષા રાખો છો તેની તમને વધારે સારી સમજણ મળી શકે.
- ડી. અસરકારક સંદેશાવ્યવહાર દ્વારા તમારા ધંધાની અમારી સમજમાં સુધારો.
- ઈ. ઉચ્ચ સંચાલનના ધારાધોરણો મેળવવા માટે હરીફાઈ દ્વારા બજારના બળોને પ્રોત્સાહિત કરવા.
- એફ. તમારી અને અમારી વચ્ચે યોગ્ય અને સુમેળભર્યા સંબંધોને પ્રોત્સાહન અને તમારી બેંકીંગ જરૂરિયાતોને સમયબદ્ધ અને ઝડપી પ્રત્યુત્તરની ખાતરી.
- જી. બેંકીંગ પદ્ધતિમાં વિશ્વાસ પ્રસ્થાપિત કરવો.

વિભાગ-2માં મહત્વના કાર્યો માટેની વચન બદ્ધતા દ્વારા કોડના ધારાધોરણો આવરી લેવાયા છે.

1.2. કોડની ઉપયોગિતા

MSMED એક્ટ 2006માં જણાવેલી વ્યાખ્યા પ્રમાણે મેન્યુફેક્ચરીંગ અથવા પ્રોડક્શન અથવા પ્રોસેસીંગ અથવા માલસામાનની જાળવણીમાં વ્યસ્ત અને સેવાઓ આપવા અથવા પૂરી પાડવામાં જેઓ વ્યસ્ત છે. તેવા માઈક્રો અને સ્મોલ એન્ટરપ્રાઇઝને આવરી લે છે.

તેમાં બીજી રીતે કહ્યું હોય તે સિવાય આ કોડના બધાજ ભાગો નીચે યાદીમાં બતાવેલ બધીજ વસ્તુઓ અને સેવાઓને લાગુ પડે છે. હાલની નિયમનકારી સૂચનાઓ હેઠળ પછી તેઓને શાખાઓ, સહાયક, સંયુક્ત સાહસો અથવા એજન્ટ, કાઉન્ટર ઉપર, ફોન ઉપર, ટપાલ દ્વારા, ઈન્ટરએક્ટીવ ઈલેક્ટ્રોનિક્સ સાધનો દ્વારા, ઈન્ટરનેટ પરથી અથવા અન્ય કોઈ પ્રકારે પૂરા પાડવામાં આવે છે. તેમ છતાં, અહીં ચર્ચા કરવામાં આવેલી બધીજ વસ્તુઓ અમારા દ્વારા આપવામાં આવે અથવા ન પણ આપવામાં આવે.

- એ. ચાલુ ખાતા, બાંધી મુદતની રકમ, રીકરીંગ ડીપોઝીટ અને અન્ય બધાજ ડીપોઝીટ ખાતાં સ
- બી. ચૂકવણીની સેવાઓ જેમકે પેમેન્ટ ઓર્ડરો, ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ અને વાયર ટ્રાન્સફર અથવા ઈલેક્ટ્રોનિક અથવા અન્ય કોઈ પ્રકારે દ્વારા રેમીટન્સ.
- સી. સરકારી વ્યવહારો સંબંધિત બેંકીંગ સેવાઓ
- ડી. ડિમાન્ડ ખાતાં, ઈકિવટી, ગવર્નમેન્ટ બોન્ડસ

- ઠ. ભારતીય ચલણી નોટોને બીજા દેશની ચલણી નોટોમાં તબદીલ કરવાની સુવિધા.
એફ. ચેકો એકઠા કરવા
જી. લોન અને અન્ય ધિરાણની સુવિધાઓ જેમાં બેલેન્સ શીટ પ્રોડક્ટોનો સમાવેશ થાય છે જેમકે લેટર્સ ઓફ ક્રેડિટ, બીલો, ગેરંટી વગેરે.
એચ. વિદેશી મુદ્રાની સેવાઓ જેમાં પૈસા બદલાવવાનો સમાવેશ થાય છે.
આઈ. અમારા દ્વારા વેચવામાં આવતા ત્રીજા પક્ષકાર વીમા અને રોકાણની પ્રોડક્ટસ
જે. કાર્ડ પ્રોડક્ટો જેમકે એટીએમ/ડેબિટ/ક્રેડીટ કાર્ડ અને સેવાઓ.
કે. આડતિયા કમીશનની સેવાઓ
એલ. વેપારી સેવાઓ

ઘાટા કાળામાંના શબ્દોનો અર્થ શબ્દકોશમાં આપવામાં આવેલ છે.

2 મહત્વની વચન બદલાઓ

2.1 તમને અમારી મહત્વની વચનબદલાઓ

- 2.1.1 અમારા બધાજ વ્યવહારોમાં સારી અને યોગ્ય રીતે તમારી સાથે વર્તન કરવું.
એ. બેંકના કાઉન્ટર ઉપર રોકડા / ચેક મેળવવા અને ચૂકવવાની ન્યૂનતમ બેંકીંગ સુવિધાઓ પૂરી પાડવી.
બી. ઝડપી અને યોગ્ય ધિરાણ અને સેવા પૂરી પાડવી.
સી. અમે આપીએ છીએ તે પ્રોડક્ટો અને સેવાઓ માટે અને અમારો સ્ટાફ જે પ્રક્રિયાઓ અને પદ્ધતિઓને અનુસરે છે. તેવી વચનબદલાઓ અને ધારાધોરણોને આ કોડમાં પૂરા કરવા.
ડી. ખાતરી કરવી કે અમારી પ્રોડક્ટો અને સેવાઓ અક્ષર અને ઉત્સાહથી સુસંગત કાયદા અને નિયમો પૂરા કરે છે.
ઠ. ખાતરી કરવી કે અમારા વ્યવહારો તમારી સાથે પ્રમાણિકતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો અને પારદર્શિતા ઉપર આધાર રાખે.
એફ. સુરક્ષિત અને વિશ્વસનીય બેંકીંગની ખાતરી કરવી અને ચૂકવણી અને પતાવટની પદ્ધતિઓનું સંચાલન કરવું.
જી. નાણાકીય મુશ્કેલીઓના કેસોની સહાનુભૂતિપૂર્વક વિચારણા કરવી (નીચેનો 5.6 ફકરો જુઓ)

- 2.1.2. અમારી નાણાકીય પ્રોડક્ટો અને સેવાઓ કેવી રીતે કામ કરે છે તે સમજવા માટે તમને મદદ કરે છે કે :

- એ. તમને તેમના વિશે નીચે દર્શાવેલ એક અથવા વધારે ભાષાઓમાં માહિતી આપવી : હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.
બી. ખાતરી કરવી કે અમારી જાહેરાત અને પ્રોત્સાહનનું સાહિત્ય સ્પષ્ટ છે.
સી. ખાતરી કરવી કે તમને અમારી પ્રોડક્ટો અને સેવાઓ, નિયમો અને શરતો વ્યાજના દરો/ અન્ય સેવાના દરો જે તેમને લાગુ પડે છે તેના વિશે તમને સ્પષ્ટ માહિતી અપાય છે.
ડી. ખાતરી કરવી કે અમારી પ્રોડક્ટોનું કોઈ ખોટું વેચાણ થતું નથી.
ઠ. તમને માહિતી આપવી કે તમને કાડ સુવિધાઓ પૂરી પાડવામાં આવે છે અને તમે આ બધી સેવાઓનો કેવી રીતે ઉપયોગ કરો છો, તેઓની નાણાકીય ગુણવત્તા કઈ છે અને તમારી સમસ્યાઓના નિવારણ માટે તમે કોનો સંપર્ક કરી શકો છો.

- 2.1.3. તમને તમારો ખાતાં અથવા સેવાનો ઉપયોગ કરવામાં મદદ કરવી.

- એ. તમને નિયમિત રીતે યોગ્ય માહિતી પૂરી પાડવી.
બી. તમને વ્યાજના દરોમાં ફેરફારો, ખર્ચાઓ કે નિયમો અને શરતો માટે માહિતગાર કરવા.

- 2.1.4. જ્યારે બાબતો ખોટી થાય ત્યારે ઝડપથી અને સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરવો.

- એ. ભૂલો તરતજ સુધારવી અને બેંકના કોઈ ખર્ચા લાગુ કે રદ કરવા જેને અમે અમારી ભૂલથી બહાર પાડેલ અન્ય ખર્ચાઓ રદ કરવા.
બી. તમારી ફરિયાદો તરતજ સંભાળવી.
સી. તમને કહેવું કે તમે જે હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોવ તો તમારી ફરિયાદ આગળ કેવી રીતે મોકલવી. (નીચેનો ફકરા નં. 10 જુઓ)
ડી. બેંકમાં ટેકનોલોજીની નિષ્ફળતાને કારણે ઉદ્ભવતી સમસ્યાઓના નિવારણ માટે યોગ્ય વિકલ્પ પૂરા પાડવા.

- 2.1.5. તમારી બધી જ વ્યક્તિગત અને ધંધાકીય માહિતીને અંગત અને ખાનગી રાખવી.

અમે તમારી બધીજ વ્યક્તિગત અને ધંધાકીય માહિતીને નીચે દર્શાવેલ ફકરા નં. 4માં જણાવ્યા મુજબ અંગત અને ખાનગી રાખીશું.

2.1.6. કોડને પ્રકાશિત કરવો.

- એ. અમે તમને (હાલના ગ્રાહક) તમારી માંગણી કરવાથી કોડની કોપી વિના મૂલ્યે આપીશું.
- બી. તમે (નવા ગ્રાહક) જ્યારે તમે તમારું ખાતું ખોલાવો ત્યારે તમને કોડની નકલ આપવામાં આવશે.
- સી. આ કોડ દરેક શાખા અને અમારી વેબસાઇટ ઉપર મુકવામાં આવશે.
- ડી. અમે ખાતરી રાખીશું કે અમારા કર્મચારી કોડ વિશેની સુસંગત માહિતી પૂરી પાડવા માટે તાલીમબદ્ધ હોય અને કોડને અમલમાં મૂકીશું.

2.1.7. ભેદભાવ વગરની નીતિ અપનાવવી અને અમલમાં મુકવી. અમે ઉંમર, જાતિ, જ્ઞાતિ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા અશક્તિ, જે કોઈ, ધંધાના કે ઉદ્યોગના પ્રમોટર/માલિક/ભાગીદાર હોય તો, અમે ભેદભાવ વગરની નીતિ અપનાવીશું.

3 માહિતી

તમે વ્યાજના દરો સામાન્ય ફી અને અન્ય ખર્ચાઓની માહિતી નીચેના કોઈપણ માધ્યમથી મેળવી શકો છો.

- એ. અમારી શાખાઓમાં ફોન કરીને.
- બી. અમારી વેબસાઇટ પરથી.
- સી. અમારા અધિકૃત કર્મચારી / સહાયતા કાઉન્ટર પર પૂછવું.
- ડી. દરોની સૂચી અમારી શાખાઓ અને અમારી વેબસાઇટ ઉપર ઉપલબ્ધ છે.

3.1 જે તમે અમારા ગ્રાહક બનવા ઈચ્છતા હોવ તો.

- એ. અમારા દ્વારા આપવામાં આવતી, ખાસ કરીને MSE માટેની બધીજ યોજનાઓની માહિતી આપીશું.
- બી. અમારી લોનમાં અને પ્રોડક્ટોની અગત્યની વિશિષ્ટતાઓ, સમજાવવા તમને માહિતી આપીશું (કેશ ક્રેડિટ, ટર્મલોન, ગેરંટીઓ, બીલ ડિસ્કાઉન્ટ/પરચેઝ, બેલેન્સીટ સિવાયની બાબતો અંગેની) લાગુ પડતા વ્યાજના દર, વ્યાજની ગણતરીની પદ્ધતિ અને ફી અને ખર્ચાઓ.
- સી. તમે પસંદ કરેલી પ્રોડક્ટ અને સેવાને તમારી જરૂરિયાત પ્રમાણે પૂરી કરવાના પ્રયત્નો કરીશું.
- ડી. જે અમે પ્રોડક્ટો અને સેવાઓ એક કરતાં વધારે રીતે આપી (દા.ત. ATM દ્વારા, ઈન્ટરનેટ ઉપર, ફોન ઉપર, શાખાઓમાં) અને તમને જણાવીશું કે તેના વિશે વધુ માહિતી કેવી રીતે મેળવવી.
- ઈ. તમને કહીશું કે તમારી ઓળખાણ અને સરનામું સાબિત કરવા માટે અમારે કઈ માહિતીની જરૂર છે. જે અમારા માટે કાયદા, નિયમન અને આંતરિક નીતિની જરૂરિયાતો પૂરી કરી શકે.

3.2 વ્યાજના દરો

વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર અમે અમારા દ્વારા લેવાયેલ નિર્ણયના સાત દિવસની અંદર અમારી પ્રોડક્ટો ઉપરના વ્યાજના દરોના ફેરફાર અંગે તમને માહિતગાર કરીશું

- એ. ટપાલ દ્વારા
- બી. શાખા ઉપર નોટીસ મૂકીને
- સી. વેબસાઇટ ઉપર જાણકારી આપીને.

3.3 ટેરીફ શીડ્યુલ

ફી અને ખર્ચાઓ

- એ. અમે તમારા દ્વારા પસંદ કરવામાં આવેલ પ્રોડક્ટો અને સેવાઓ માટે લાગુ પડતા બધાજ ખર્ચાઓની તમને જાણ કરીશું જેમ કે ન્યૂનતમ બેલેન્સ નહીં જાળવવા માટે સેવામાં આવતા ચાર્જસ, બહારગામના ચેકો એકઠા કરવા, ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ અને ચેકબુકો આપવી, ખાતાં સ્ટેટમેન્ટ, ખાતાં બંધ કરાવવા અને ATM સ્થળોએ ચાર્જસ જમા કરાવવા/ઉપાડવા માટેના ખર્ચાઓ વિશે જણાવીશું.
- બી. અમે વેબસાઇટ ઉપર અમારો ટેરીફ શીડ્યુલ મૂકીશું અને તે દરેક શાખાઓ ઉપર પણ વિના મૂલ્યે ઉપલબ્ધ કરાવીશું.
- સી. અમે વિના મૂલ્યે આપવામાં આવતી સેવાઓની યાદી અમારી વેબસાઇટ અને શાખાઓ ઉપર દર્શાવીશું.
- ડી. અમે તમારા દ્વારા પસંદ કરવામાં આવેલી પ્રોડક્ટ/સેવાઓને કોઈ પણ શરતો અને નિયમો નહીં પાળવામાં આવતા/ઉલ્લંઘન થતા કિસ્સામાં દંડ લેવામાં આવશે તેના વિશે તમને માહિતી પૂરી પાડવામાં આવશે.
- ઈ. અમે શાખાઓને કોર બેંકીંગના ઉકેલો માટે અદ્યતન કરવામાં આવવાના કારણે ચાર્જ વધારીશું નહીં.

ફી અને ચાર્જોમાં ફેરફાર

જો અમે આ બધામાંથી કોઈ ફી અથવા ચાર્જ વધારીએ અથવા નવી ફી અથવા ચાર્જ શરૂ કરીએ તો તેને અમારી વેબસાઇટ/સ્ટેટમેન્ટ ઓફ ખાતાં/કલેઈમ/ SMS એલર્ટ્સ/નોટીસ બોર્ડ દ્વારા શાખા ઉપર સુધારેલ ચાર્જ અસરકારક બને તેના 30 દિવસો અગાઉ સૂચિત કરવામાં આવો.

3.4 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 જણાવીશું.
- બી. બધાજ નિયમો અને શરતો યોગ્ય હશે અને સંબંધિત હકો ખાસ કરીને નોમીનેશનની સુવિધાના સંદર્ભમાં જ્યારે પણ લાગુ પડે અને જવાબદારીઓ અને કરવાના કાર્યો સ્પષ્ટ રીતે શક્ય એટલી સાદી અને સરળ ભાષામાં જણાવીશું.

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.
- (1) ખાતાં સ્ટેટમેન્ટ
 - (2) એટીએમ
 - (3) લેખિત સંદેશવ્યવહાર
 - (4) દરેક શાખા ઉપર નોટીસબોર્ડ
 - (5) ઈમેઈલ/વેબસાઇટ/ એસ.એમ.એસ. દ્વારા
- બી. જે અમે નોટીસ સિવાય કોઈ ફેરફાર કર્યો હશે તો અને ફેરફારને 30 દિવસની અંદર જણાવીશું જે આવો ફેરફાર તમારા ગેરફાયદામાં હશે તો તમે 60 દિવસની અંદર અને સૂચના સિવાય તમારું ખાતુ બંધ કરાવી શકો છો અથવા કોઈ વધારાના ચાર્જ અથવા વ્યાજ ચૂકવવા સિવાય તેને બદલી શકો છો.
- સી. જો અમે મોટો ફેરફાર કર્યો હશે અથવા એક વર્ષમાં ઘણા ફેરફાર કર્યા હશે તો અમે વિનંતી ઉપર તમને નવા નિયમો અને શરતો અથવા ફેરફારોના સારાશની એક નકલ તમને આપીશું.

4 અંગત અને ખાનગીપણું

અમે તમારી બધીજ વ્યક્તિગત અને ધંધાકીય માહિતીને અંગત અને ખાનગી રાખીશું (બલે પછી તમે ગ્રાહક ન હોવ) અને તમને નીચે દર્શાવેલ સિદ્ધાંતો અને નીતિઓ દ્વારા માર્ગદર્શન આપીશું અને અમે તમારા ખાતા સંબંધિત કોઈ પણ માહિતી અથવા આંકડાઓ કોઈને પણ બતાવીશું નહિ. જે તમારા દ્વારા અથવા બીજા રીતે આપવામાં આવ્યા હશે જેમાં અમારા ગ્રુપમાંની અન્ય કંપનીઓ/ સંસ્થાઓનો સમાવેશ થાય છે. સિવાય કે નીચે દર્શાવેલ અપવાદરૂપ કિસ્સાઓમાં;

- એ. જો અમારે કાયદા પ્રમાણે માહિતી આપવી પડે.
- બી. જો જનતા પ્રત્યેની ફરજ છે કે માહિતી દર્શાવવી.
- સી. જો અમારા હિત માટે કોઈ વ્યક્તિને અમારે માહિતી આપવાની જરૂર હશે (દા. ત. છેતરપિંડી અટકાવવા) પરંતુ અમે આનો ઉપયોગ તમારા અથવા તમારા ખાતા (તમારું નામ અને સરનામા સહિત)ની માહિતી કોઈ વ્યક્તિને આપીશું નહીં. જેમાં અમારા ગ્રુપમાંની માર્કેટીંગના હેતુઓ માટેની અન્ય કંપનીઓનો સમાવેશ થાય છે.
- ડી. જો તમે માહિતી દર્શાવવાનું અમને કહ્યું અથવા જો અમારી પાસે તમારી પરવાનગી હોય.
- ઈ. જો અમને તમારા માટે બેન્કરનો સંદર્ભ આપવાનું કહે તો અને તે આપીએ તે પહેલાં તમારી લેખિત પરવાનગીની હોવી જરૂરી છે.

અમે તમને સમજાવીશું કે તમારી વ્યક્તિગત માહિતી કે જે અમારી પાસે છે તે મેળવવા માટેના વર્તમાન કાયદાકીય માળખા હેઠળના તમારા અધિકારોનું પ્રમાણ કેટલું છે. અમે કોઈ વ્યક્તિ દ્વારા માર્કેટીંગના હેતુઓ માટે તમારી વ્યક્તિગત અને ધંધાકીય માહિતીનો ઉપયોગ કરીશું નહીં જેમાં અમારો પોતાનો સમાવેશ થાય છે સિવાય કે તમે ખાસ કરીને એમ કરવા માટે અમને અધિકૃત કરશો.

4.1 ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ

એ. જ્યારે તમે તમારું ખાતુ ખોલાવો ત્યારે તમારા ખાતાની માહિતી ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપીશું જેમાં તમારા અમારા માટેની ધંધાકીય/વ્યક્તિગત દેવાનો સમાવેશ થાય છે. અમે તમારા ખાતાકીય વ્યવહારો અને સમય-સમયના પર તેના માટે જે ચકાસણી કરીએ.

બી. અમે તમને કેડિટ રેફરન્સ એવન્સીઓનો દ્વારા કરવામાં આવતા કાર્યના મહત્વ વિશે સમજાવીશું અને તેઓ તેમના સભ્યોને જે માહિતી પૂરી પાડે, તેની તમારી ધિરાણ મેળવવાની ક્ષમતા ઉપર અસર હોય છે.

5. ધિરાણ

તમારી લોન અથવા અન્ય નાણાકીય સહાયતા માટેની અરજી સાથેના વ્યવહાર માટેની અમારી લોનની નીતિએ રાષ્ટ્રીય નીતિના ધ્યેયો અને શક્તિ સામર્થ્ય પ્રદર્શિત કરશે અને નિયમનકારક સૂચનો પણ પ્રકાશિત કરશે અને વેબસાઇટ ઉપર માઈક્રો અને નાના સાહસો સંબંધિત નીતિ મૂકીશું અને જોવા અને જાણવા માટે શાખા ઉપર તમને ઉપલબ્ધ થાય તેમ કરીશું, વિનંતી કરવાથી અમે નજીવા ખર્ચથી નકલ આપીશું અમે એકજ બારી પરથી બધીજ સુવિધાઓ પૂરી પાડવાનો પ્રયાસ કરીશું.

5.1 અમો

- એ. લોન માટેની અરજીનું ફોર્મ, સમજવા માટે સહેલું, સરળ પ્રમાણિત, વિના મૂલ્યે ઉપલબ્ધ કરાવીશું.
- બી. તમને ચેકસ્લીસ્ટ પૂરું પાડીશું (કાયદા અને નિયમોની જરૂરિયાતો પૂરી કરતું), લોનના અરજીના ફોર્મ સાથે જેથી કરીને તમે અરજી બધીજ રીતે સંપૂર્ણ કરીને રજૂ કરી શકો. જો જરૂર હોય તો, અમે તમને મારી લોનની અરજીનું ફોર્મ ભરવામાં મદદ કરીશું.
- સી. અરજીપત્રક ઉપલબ્ધ કરવાના સમયે તમને લાગુ પડતા વ્યાજના દર અને ફી/ખર્ચા, જો કોઈ હોય તો, પ્રક્રિયા માટે ચુકવણી, અગાઉ ચુકવણીના વિકલ્પો અને ખર્ચાઓ, જો કોઈ હશે તો અને તમારા હિતને અસર કરતી અન્ય બાબતોની માહિતી પૂરી પાડીશું. જેથી અન્ય બેંકો સાથેની અર્થપૂર્ણ સરખામણી થઈ શકે અને તમારા દ્વારા જણાવેલ નિર્ણય લઈ શકાય.
- ડી. તમારી લોનની અરજીની રસીદ લેખિતમાં આપીશું.
- ઈ. સામાન્ય રીતે અરજીના સમયે ધિરાણની સવલતો માટેની અરજીની પ્રક્રિયા માટે જરૂરી બધીજ વિગતો એકઠી કરો. અમે અરજી મળ્યાના સાત કામના દિવસમાં તમારો સંપર્ક કરીશું.
- એફ. તમારી અરજીના સ્ટેટસની ઓનલાઇન જાણકારી માટે પ્રયાસ.
- જી. જો લોન મંજૂર થઈ હશે નહિ તો રૂ. 5 લાખ સુધીની લોન માટે કોઈ પ્રક્રિયા ફીના ચાર્જ નથી.
- એચ. તમારી ધિરાણ મર્યાદા અથવા હાલની ધિરાણ મર્યાદા રૂ. 2 લાખ સુધી વધારવા માટેની તમારી અરજીનો નિકાલ 2 અઠવાડિયામાં થશે અને રૂ. 5 લાખ સુધીની ધિરાણ મર્યાદા માટે 4 અઠવાડિયાની અંદર જવાથી તમારી બધીજ રીતે સંપૂર્ણ અરજી મળે છે અને તેની સાથે એક લીસ્ટ પ્રમાણેના દસ્તાવેજોનો સમાવેશ થાય છે અને રૂ. 5 લાખથી વધારે રકમની લોનની અરજીઓનો યોગ્ય સમય મર્યાદામાં નિકાલ થશે.

5.2 ધિરાણનું મૂલ્યાંકન -

- એ. અમે
- (1) અમે તમે તમારી અરજીમાં જણાવેલ વિગતોની ચકાસણી કરીશું જે માટે અમારા દ્વારા નિમણૂક થયેલ સ્ટાફ/એવન્સીઓ દ્વારા તમારો સંપર્ક કરીશું જે આ હેતુ માટે તમારા ધંધાકીય સરનામા/રહેઠાણ પર થશે.
 - (2) તમને કોઈ પૈસાનું ધિરાણ આપવામાં આવે અથવા તમારી ઉધારની અથવા ઓવરડ્રાફ્ટની રકમ વધારવા મૂલ્યાંકન કરીશું કે તમે પરત ચુકવણી કરી શકાશે કે નહિ. અમે વિગતપૂર્ણ ઉચિત ખંત અને મૂલ્યાંકન દ્વારા તમારી લોનની અરજીનું યોગ્ય મૂલ્યાંકન કરીશું
 - (3) તમારા દ્વારા કરવામાં આવેલ પ્રોજેક્ટશનોની યોગ્યતા વિશે અમને પોતાને સંતુષ્ટ કરીશું
- બી. આ મૂલ્યાંકનમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ છે.
- (1) તેમ જે માહિતી આપો તેમાં ધિરાણને લગતા ઉદ્દેશની માહિતીનો સમાવેશ કરવો.
 - (2) તમારી ધંધાકીય યોજના
 - (3) તમારા ધંધાનો કેશ ફ્લો, નફાકારકતા અને હાલના નાણાકીય વચનો જેની પૂર્તિ જરૂર હશે તો ખાતાના વિવરણ દ્વારા થાય છે.
 - (4) તમારા વ્યક્તિગત નાણાકીય વચનો
 - (5) ભૂતકાળમાં તમે તમારી નાણાકીય જરૂરિયાતોને કેવી રીતે સંભાળી
 - (6) અમે કેડિટ રેફરન્સ એવન્સીઓ પાસેથી મેળવેલી માહિતી
 - (7) પ્રતિષ્ઠિત કેડીટ રેટીંગ એવન્સીઓ દ્વારા આપવામાં આવતા મૂલ્યાંકનો, જો કોઈ હશે તો
 - (8) બીજાઓ પાસેથી માહિતી જેમકે ધીરધાર કરનાર/લેણદારો
 - (9) બજારના અહેવાલો
 - (10) પૂરી પાડવામાં આવતી અન્ય જામીનગીરી

સી.

- (1) 5 લાખ સુધીના ધિરાણ માટે સંયુક્ત જામીનગીરીનો આગ્રહ રાખવો નહીં
- (2) જો અમે તમારા ટ્રેક રેકોર્ડ અને સારી અને સદ્ધર નાણાકીય સ્થિતિથી સંતુષ્ટ છીએ તો રૂ. 5 લાખ સુધીની સહાયક મુક્ત ધિરાણ મર્યાદા આપવાની વિચારણા કરીશું

- (3) તમારા પ્રોજેક્ટ કરેલ વાર્ષિક વેચાણના ઓછામાં ઓછા 20 ટકાના આધારે ગણતરી કરેલી કાર્યશીલ મૂડી માઈક્રો અને નાના ઉદ્યોગોને પૂરી પાડવી.
- (4) તમારી કાર્યશીલ મૂડી મર્યાદામાં યોગ્ય વધારો કરવાની વિનંતીની વિચારણા કરેલી એવા કિસ્સામાં જ્યારે ઉત્પાદન એ પ્રોજેક્શન કરતા વધી જાય છે અથવા જ્યારે કાર્યશીલ મૂડીનું શરૂઆતનું મૂલ્યાંકન અપૂરતું જણાય છે અને તમે જરૂરી પુરાવા પૂરા પાડે છે.

ડી. જામીનગીરીઓ

જો તમારી જવાબદારીઓ માટે અન્ય કોઈ વ્યક્તિ પાસેથી અમને જામીનગીરી અથવા અન્ય જામીનગીરી સ્વીકાર કરાવવા માંગો છો તો અમે તમારી પરવાનગી માંગીશું જેથી તમારી ખાનગી નાણાકીય માહિતી તેમને અથવા તેઓના કાયદાકીય સલાહકારને આપી શકીએ. અમે -

- (1) તેમને સ્વતંત્ર કાનૂની સલાહ લેવા માટે પ્રોત્સાહિત કરીશું જેથી ખાતરી થાય કે તેઓ તેમના વચન સમજે છે અને તેઓના નિર્ણયના ભાવી પરિણામો સમજે છે (જ્યાં યોગ્ય હશે ત્યાં અમે તેમને એવા દસ્તાવેજો પર સહી કરવા કહીશું જેમાં આ ભલામણ સ્પષ્ટ અને દેખીતી નોટીસ હશે.)
- (2) અમે તમને કહીશું કે જામીનગીરી આપવાથી અથવા અન્ય જામીનગીરી આપવાથી તેઓ તેમજ તમે જવાબદાર થશો.

5.3 મંજૂરી/અસ્વીકાર

- એ. અમે ધિરાણની સવલતો મંજૂર કરવા માટે અવેજ તરીકે ફરજિયાત ડિપોઝીટનો આગ્રહ રાખીશું નહીં.
- બી. અમે તમને ઓવરડ્રાફ્ટ આપવાના સમયે અથવા તમારી હાલની ઓવરડ્રાફ્ટની રકમમાં વધારા માટે તમને કહીશું કે તમારા ઓવરડ્રાફ્ટની ચુકવણી ઓન ડિમાન્ડ છે કે અન્ય રીતે
- સી. અમે શરતો અને નિયમો અને ધિરાણની સવલતો સંબંધિત અન્ય ચેતવણીઓ લેખિતમાં આપી અને તેને યોગ્ય રીતે પ્રકાશિત કરીશું અને તમને તેની નકલ આપીશું.
- ડી. અમને મોકલવામાં આવેલા બધાજ લોનના દસ્તાવેજોની અધિકૃત નકલોને બધાજ બીડાણોની દરેક નકલ કે જે લોન દસ્તાવેજ અને તેની યાદીમાં જણાવેલ છે તે પૂરા પાડીશું.
- ઈ. અમે તમને તમારી લોન અથવા ધિરાણ સવલત માટેની માંગણી માન્ય નહીં રાખવા માટેના કારણો લેખિતમાં જણાવીશું.
- એફ. મૂલ્યાંકન પદ્ધતિને અનુસરી જેના પરિબળોની તમારી સાથે જાળવણી કરવામાં આવશે.
- જી. રૂ. 5 લાખ સુધીની લોનના અગાઉ ચુકવણીની પરવાનગી આપીશું જેમાં અગાઉથી ચુકવણીની માટે દંડ લાગુ પાડવામાં આવશે નહીં.
- એચ. અમે જે દિવસથી આવી મંજૂરી માટેની બધીજ શરતો અને નિયમો પૂરા થાય તે દિવસથી બે કામના દિવસોની અંદર મંજૂર કરેલ લોનના વિતરણની ખાતરી આપીશું.
- આઈ. અમે તમને આપવામાં આવેલ મંજૂરી પત્રમાંની શરતો અને નિયમો પ્રમાણે સુવિધા નિયત સમયગાળા દરમિયાન સમીક્ષા અને નવીનીકરણ કરવાની ખાતરી આપીશું.

5.4 વિતરણ પછી

અમે....

- એ. તમને આસ્વાસન આપીએ છીએ કે અમે તમારી ધંધાકીય બાબતોમાં દખલ કરવાથી દૂર રહીશું છીએ સિવાય કે લોન, લોન કરારની શરતોમાં શું છે અથવા જ્યારે બેંકની જાણકારીમાં નવી માહિતી આવશે.
- બી. અમે તમારી નિયંત્રણ પ્રક્રિયામાં રચનાત્મક રાખવાનો પ્રયાસ કરીશું અને સાચી મુશ્કેલીઓ માટે સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરીશું.
- સી. નીચે દર્શાવેલ માહિતી તમારી પાસેથી ચાલુ ધોરણે મેળવીશું.
- (1) તમારા ધંધાકીય યોજનામાં ભવિષ્યના અનુમાનોની સરખામણી સાથે હકીકતના પરિણામો
- (2) તમારી ધંધાકીય યોજનાની અગત્યની બાબતોમાં પ્રગતિ
- (3) વાર્ષિક હિસાબો જેવા કે પાકુ સરવૈયુ, નફો અને નુકશાન ખાતુ અને અન્ય સહાયક દસ્તાવેજો
- (4) તમારા લેણદારો અને દેણદારો અને સંડોવાયેલી રકમોનો ઉંમર પ્રમાણે બ્રેકઅપ આપીશું.

ડી.

સામાન્ય સલામતી પ્રમાણે તમારી મર્યાદા સામે ઉપાડ કરવા દેવો.

ઈ.

જો તમારા સંજોગો બદલાય, તમારી સાથે કોઈ નવી માહિતી વિશે વાત કરવી જેની અમારે જરૂર હોય છે.

એફ.

ઉધાર ખાતુ ફેરવવાની માંગણીની વિનંતીથી 2 અઠવાડિયાની અંદર અમારી સંમતિ જણાવીશું, તમારા તરફથી અથવા બેંક/નાણાકીય સંસ્થા તરફથી જે ખોલવા માટેનો પ્રસ્તાવ કરે છે.

જી.

લોનની ચુકવણી મળ્યા પછી તરજ બધીજ જામીનગીરી મુક્ત કરવી અને કોઈ પણ સંજોગોમાં એક અઠવાડિયાથી મોડું નહીં સિવાય કે કોઈ પણ કાયદેસર અથવા દાવો અન્ય કોઈ દાવા અમારી પાસે તમારી વિરુદ્ધ હશે.

- એચ. જે અમે પતાવટ માટે આવા હકનો ઉપયોગ કરીએ તો નોટીસ આપવી, તમારી સામેના બાકીના દાવાની પૂરી વિગતો સાથે તેમજ દસ્તાવેજો માટે જેના હેઠળ અમે સુસંગત પતાવટ/ચુકવણી તમારા દ્વારા કરવામાં આવતી નથી ત્યાં સુધી બધીજ જામીનગીરીઓ રાખવા અમે હકદાર છીએ.
- આઈ. તમારી વિનંતી મળવાના દિવસે જ ગીરોમુક્તિ કરવી.
- જે. જામીનગીરી રજૂ કરવાના 24 કલાકની અંદર તમને ઉપાડવાની સત્તામાં વધારો કરવાની મંજૂરી.
- કે. વ્યાજની અરજી, ફી અને ખર્ચાઓમાંથી ઉદ્ભવતા તમારા ખાતાની ઉધાર માટેની તમને માહિતી આપવી.
- એલ. નીચે દર્શાવેલ એક અથવા વધારે પ્રકારે તમારા દ્વારા કરવામાં આવેલ પ્રગતિ પર દેખરેખ રાખવી.
- (1) તમે ધરાવો છો તે કર્મચારીની નિયમિત સમયાંતરે ચકાસણી કરવી.
- (2) અમારી પાસેના તમારા ખાતાના વ્યવહારો જોવા.
- (3) અમારા સ્ટાફ અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા તમારા મકાનની મુલાકાત જે નાણાંકીય સહાયના સ્ટોક અને/અથવા મિલકતની ચકાસણી કરવી.
- (4) તમારો ધંધો કેવો ચાલે છે તેના બજારના અહેવાલો જરૂરી હોય ત્યાં મેળવવા.

5.5 ભંડોળ સિવાયની સવલતો

અમે શાખા પત્ર બહાર પાડીને, સૂચના આપીને, સમર્થન આપીને, વાતાઘાટો કરીને, ડિસ્કાઉન્ટિંગ આપીને વગેરે દ્વારા મૂડીના સાધનો અથવા કાચોમાલ/વપરાશની આવડતોની ખરીદી માટે ભંડોળ સિવાયની આધારિત સવલતો આપીશું. અમે તમારી નાણાંકીય જવાબદારીઓના જામીનદાર થઈશું. અમે તમને નિકાસ બીલો અને સ્થાનિક/બહારગામના વેપારી અને સેવાના બીલ એકઠા કરવામાં મદદ કરીશું.

5.6 નાણાંકીય મુશ્કેલીઓ - અમે કેવી રીતે મદદ કરી શકીએ.

5.6.1 અમે નાણાંકીય મુશ્કેલીઓના કિસ્સા સહાનુભૂતિપૂર્વક અને હકારાત્મક રીતે વિચારીશું. તમે સામાન્ય રીતે પહેલા સમસ્યા વિશે જાણ કરશો અને શક્ય હોય એટલી ઝડપથી અમને જણાવશો. જે અમે સમસ્યાઓથી જાણકાર થઈએ તો તમને લેખિત જણાવીશું. અને જ્યારે ઝડપથી જણાવવાનું મહત્ત્વ હોય ત્યારે ફોન, ફેક્સ અથવા ઇમેઇલ દ્વારા તમારો સંપર્ક કરીશું.

5.6.2 આ યાદી થોડાક દૃષ્ટાંતો આપે છે જેની અમને ચિંતા છે.

- એ. જે તેમાં વાણિજ્યિક ઉત્પાદનમાં વિલંબની શરૂઆત છે. અને તમાં વધારે કિંમત ચૂકવવી વગેરે છે.
- ડી. જે તમે તમારી મંજૂર થયેલ રકમ વધારવા વધારે કિંમત ચૂકવી હોય.
- સી. તમારા તરફથી યોગ્ય સ્પષ્ટીકરણ વગર જે તમારા ધંધાકીય વેચાણમાં મોટો વધારો કે ઘટાડો થાય.
- ડી. જે લાંબા સમય માટે કામ અટક્યું/બંધ રહ્યું હોય.
- ઈ. જે તમે ખોટ કરતા હો?
- એફ. જે તમે અચાનક ધંધાકીય ભાગીદાર અથવા સહપ્રયોજક અથવા મહત્ત્વના ગ્રાહક અથવા કર્મચારી ગુમાવો.
- જી. જે તમે તમારા ધંધાનો મોટો ભાગ વેચી નાંખો.
- એચ. જે તમે અમારી સાથે સંમત થયા હતા તે સિવાયના હેતુઓ માટે ધિરાણ સવલતોનો ઉપયોગ કરો અથવા જે ધંધો કરવાનો ઈરાદો છે તેના સિવાયના હેતુઓ માટે ભંડોળનો ઉપયોગ કરો.
- આઈ. જે તમે જણાવેલ સમયગાળામાં વ્યાજ ભરતા ન હોય.
- જે. જે તમે નિયત સમયગાળામાં સંમત લોનની પુનઃ ચૂકવણીમાં નિષ્ફળ જાવ.
- કે. જે તમારા દ્વારા ગ્રાહક ઉપર લખવામાં આવેલ બીલો વારંવાર ચૂકવ્યા સિવાય પાછા આવે.
- એલ. જે તમે તમારા સપ્લાયર દ્વારા આપવામાં આવેલ બીલોને વારંવાર ચૂકવતા ન હોવ.
- એમ્. જે અમારા દ્વારા રાખવામાં આવેલી તમારા વતીની જામીનગીરીઓને તમારા દ્વારા લાગુ કરવાના સમયે સ્વીકૃત કરવામાં ન આવે.
- એન. જે તમારા દેવા/લેણદારોની માત્રા તમારા ખાતાના વેચાણના સંબંધમાં વધતી ન હોય.
- ઓ. જે બધાજ વેચાણ તમારા ખાતા દ્વારા કરવામાં આવ્યા ન હોય.
- પી. જે તમે લોન કરારમાં લેખિત શરતોનું પાલન કરતા ન હોય.
- ક્યુ. જે તમે સહમત થયેલ માહિતી સમયસર પૂરી પાડતા ન હોય.
- આર. જે અન્ય લેણદાર બંધ કરી દેવાની અરજી કરે અથવા તમારા ધંધા સામે અન્ય કાયદાકીય કાર્યવાહી કરે.

5.6.3 અમે તમને તમારી મુશ્કેલીઓમાંથી ઉગારવા બધી રીતે મદદ કરીશું તમારા સક્રિય સહકારથી અમે તમારી નાણાંકીય મુશ્કેલીઓ ઉકેલવાની યોજના કરીશું અને અમે તમને લેખિતમાં કહીશું કે અમે કઈ બાબત સાથે સહમત છીએ.

5.6.4 અમે તમને સલાહ સેવાઓ પૂરી પાડવા પ્રયાસ કરીશું જેથી તમારી નાણાંકીય સમસ્યાઓના ઉકેલમાં અમે તમને મદદરૂપ થઈ શકીએ.

5.6.5

- એ. જો તમે મુશ્કેલીમાં હોવ એને જો તમે અમને કહો તો તો અમે તમારા સલાહકારો સાથે કામ કરીશું. એ અગત્યનું છે કે તમે સદભાવથી કામ કરો, અમને બનાવો વિશે માહિતગાર રાખો, અમારી સાથેના તમારા કરાર પ્રમાણે રહો અને જલદીથી જરૂરી ફેરફારો જણાવવા તૈયાર રહો.
- બી. અમે તમને અમને મદદ કરવા વધારે નાણાકીય માહિતી/વચનો માટે કહીશું, તમારી સમસ્યા સમજવા માટે સાથે કામ કરીશું.

5.7 માંદા અને MSE દેવાનું પુનઃમાળખું

અમે દેવાની માવજત/પુનઃમાળખાકીય કાર્યક્રમની વિચારણા કરીશું જો તમારું ઉધાર રકમનું ખાતું 6 મહિનાથી વધારે સમય માટે નિમ્ન કક્ષાનું હોય અથવા તમારું એકમ માંદું કહેવાતું હોય. તમારા પુનઃવસવાટ/દેવાના પુનઃમાળખાની માંગણી માટેની ચકાસણી માટે અમે....

- એ. પહેલા જોઈશું કે તમારું એકમ જીવી શકશે કે કેમ.
- બી. જો તમારું એક જીવવા યોગ્ય જણાય તો તેને પુનઃ જીવીત કરવા માટે સુધારાત્મક પગલાઓ લેશો.
- સી. જો તમારું એકમ જીવવા યોગ્ય હોય અને અનેક બેંકોની વ્યવસ્થા/વિવિધ બેંકોની વ્યવસ્થા હેઠળ છે અને અમારો બાકી રકમનો ફાળો મહત્તમ છે. પુનઃમાળખાકીય પેકેજની ગણતરી કરો.
- ડી. પુનઃવસન પેકેજની ગણતરી કરો જે RBI ધારાધોરણો પ્રમાણેના તમારા યોગદાનનો સમાવેશ કરશે અને તમારી માંગણી મળવાના દિવસથી 60 દિવસના મહત્તમ સમયગાળામાં તેનો અમલ થશે.

જો અમે નથી માનતા કે પુનઃવસન યોજના સફળ થશે અમે કારણો સમજાવીશું કે શશ માટે અને તમને અને તમારા સલાહકારોને અન્ય વિકલ્પોની વિચારણામાં મદદ કરીશું જો અમે કરાર કરી શકીએ નહીં, અમે તે સ્પષ્ટ કરીશું કે શશ માટે અમે તમને સહાયતા કરવા સક્ષમ નથી અને તમને કહીશું કે અમે ક્યારે અમારી સહાયતા પાછી ખેંચીશું.

6 ચૂકવવા પાત્ર રકમ એકઠી કરવી.

જ્યારે પણ અમે લોન આપીએ અમે તમને પુનઃચૂકવણીની પ્રક્રિયા સમજાવીશું કે રકમ, મુદત અને પુનઃચૂકવણીના સમયગાળા પ્રમાણે હશે. તેમજ તમારું જો તમે પુનઃચૂકવણી સમયગાળાને અનુસરતા નથી તો જામીન કાયદા પ્રમાણે વ્યાખ્યાની પ્રક્રિયાને હપ્તાઓની ઉધરાણી માટે અનુસરવામાં આવશે જે તમને લોન મંજૂર કરવાના સમયે આપવામાં આવશે. પ્રક્રિયામાં સામેલ છે તમને નોટીસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાતોથી યાદ કરાવવું અને અથવા જામીનગીરી પાછી મેળવવી, જો કોઈ હોય તો, પૈસા ભરવામાં કસુર થવાના કિસ્સામાં અમે કિસ્સાને રીકવરી એજન્ટને સોંપીશું અને તમને જણાવીશું કે ઉધરાણીની પ્રક્રિયા શરૂ થઈ છે. ઉધરાણીની પ્રક્રિયા શરૂ કરવાથી અને તમને એમ પણ કહીશું કે તમારે આ સંદર્ભમાં કોઈ ફરિયાદ કરવી છે તો તમે અમારા હેલ્પલાઇન નંબરનો સંપર્ક કરો અમે અમારા રીકવરી એજન્ટ દ્વારા થતી અયોગ્ય પદ્ધતિઓની માટેની તમારી ફરિયાદોના સંદર્ભે તપાસ કરીશું.

અમારી ઉધરાણીની પ્રક્રિયા વિવેક, યોગ્ય વ્યવહાર અને સમજાવટ પર આધારિત છે. અમે ગ્રાહકોનો વિશ્વાસ જીતવા અને લાંબા સમયના સંબંધો રાખવામાં માનીએ છીએ.

અમે તમને ચૂકવવા પાત્ર રકમ વિશે બધીજ માહિતી પૂરી પાડીશું અને ચૂકવવા પાત્ર રકમની ચૂકવણી માટે પૂરતી નોટીસ આપવાનો પ્રયાસ કરીશું હપ્તાઓ અથવા/અને જામીનગીરી પાછી મેળવવા માટેનો અમારો સ્ટાફ તેની/તેણીની ઓળખાણ આપશે. આ બધા હેતુઓ માટે રજૂઆત માટેની કોઈ અધિકૃત વ્યક્તિ તેની/તેણીની પોતાની ઓળખાણ આપશે અને અમારા દ્વારા આપવામાં આવેલ અધિકારી પત્ર બતાવશે.

સ્ટાફના બધા જ સભ્યો અથવા અમારી બેંકની કોઈ રજૂઆત કરનાર અધિકૃત વ્યક્તિ જે ઉધરાણી અથવા અને જામીનગીરી પાછી મેળવવા માટે છે તેઓ પૂરા ઉદ્યમી હશે અને તેઓ નીચે જણાવેલ માર્ગદર્શનને અનુસરશે.

- એ. તમારો સામાન્ય રીતે તમારા ધંધો/વ્યવસાયના સ્થળે તમારો સંપર્ક કરવામાં આવશે અને જો તમે ધંધા/વ્યવસાયના સ્થળે હાજર નહી હોવ તો તમારા રહેઠાણ ઉપર અને કોઈ સૂચિત જગ્યાની ગેરહાજરીમાં તમારી પસંદગી પ્રમાણેના સ્થળે સંપર્ક કરવામાં આવશે.
- બી. ઓળખ રજુ કરવાની સત્તા વિશે તમને પહેલી જ વારમાં જાણ કરવામાં આવશે.
- સી. તમારું ખાનગીપણું અને મોભાને માન આપવામાં આવશે.
- ડી. તમારી સાથે વાતચીત કે અન્ય ક્રિયા સામાજિક રીતભાતથી હશે.
- ઈ. સામાન્ય રીતે અમારા પ્રતિનિધિઓ સવારના 7 થી સાંજના 7 સુધીના સમય વચ્ચે તમારો સંપર્ક કરશે. સિવાય કે તમારા ધંધા અથવા વ્યવસાયની જરૂરિયાત વિશિષ્ટ સંજોગો પ્રમાણે અલગ હોય.
- એફ. વિશેષ સમયે સમયે કોઈ ફોન નહીં કરવાની તમારી વિનંતી અથવા ખાસ જગ્યાએ ફોન નહીં કરવા માટેની વિનંતીને શક્ય હોય ત્યાં સુધી માન આપવામાં આવશે.

- જી. સમય અને ફોનની સંખ્યા અને વાતચીતની માહિતીને દસ્તાવેજીત કરવામાં આવશે.
- એચ. ચૂકવવા પાત્ર રકમ સંબંધિત તકરારો અથવા મતભેદો ઉકેલ માટે બધીજ મદદ આપવામાં આવશે જે પરસ્પર સ્વીકૃત અને વ્યવસ્થિત રીતભાતમાં હશે.
- આઈ. ચૂકવવા પાત્ર રકમની ઉઘરાણી માટે તમારા સ્થળની મુલાકાતો દરમ્યાન શિષ્ટતા જાળવવામાં આવશે.
- જે. અયોગ્ય પ્રસંગો જેમકે કુટુંબમાં શોક અને અન્ય આફતોના પ્રસંગોએ ઉઘરાણી માટેના ફોન/મુલાકાતોથી દૂર રહેવામાં આવશે.

6.1 જામીનગીરી પાછી મેળવવાની નીતિ

અમે કાયદાને સુસંગત રીતે જામીનગીરી પાછી મેળવવાની નીતિને અનુસરીશું. નીતિની એક નકલ વેબસાઈટ ઉપર દર્શાવવામાં આવી અને માંગણી કરવાથી આપવામાં આવશે.

7. ડિપોઝીટના ખાતાઓ

તમે અમારી સાથે જુદા જુદા પ્રકારના ખાતાઓ ખોલાવી શકો છો જેમકે ચાલુ ખાતા, ટર્મ ડિપોઝીટ વગેરે.

ઉપરના ખાતાઓ તમારા દ્વારા નોમિનેશન સુવિધા સાથે અથવા સુવિધા વગર ખોલાવી શકાય છે. જેના માટે પરવાનગી જરૂરી છે. અમે ખાતા ખોલાવવા સમયે નોમિનેશનની સુવિધાઓ અને આગળના ખાતાની અસરો સમજાવીશું.

અમે તમને ખાતાં ખોલાવવાના સમયે જ્યારે પણ લાગુ પડતી/સ્વીકાર્ય હોય તે લીકવીડ ડિપોઝીટ સુવિધા સ્વીપ ખાતાં અને અમારા દ્વારા આપવામાં આવતી એવાજ પ્રકારની પ્રોડક્ટો અને તેઓની અસરો અને પ્રક્રિયાઓ વિશે માહિતી આપીશું.

- 7.1 ખાતુ ખોલાવવા અને ડિપોઝીટ ખાતુ / ચલાવવા / કોઈ પણ ડિપોઝીટ ખાતુ ખોલાવતા પહેલાં અમે-
 - એ. બેંકના તમારા ગ્રાહકોને ઓળખો (KYC) માર્ગદર્શિકાઓ હેઠળ જરૂરી સાવચેતી લઈશું.
 - બી. તમને જરૂરી દસ્તાવેજો અથવા પૂરાવા રજૂ કરવા કહીશું.
 - સી. ફક્ત એવી માહિતી મેળવવામાં આવશે જે અમારા (KYC) એન્ટીમની લોન્ડરિંગ અથવા અન્ય કોઈ કાયદાકીય જરૂરિયાતો પૂરી કરશે. જે વધારાની માહિતી મંગાવવામાં આવશે તો અમે આવી વધારાની માહિતી મેળવવાનો ધ્યેય સ્પષ્ટ કરીશું જે આવી માહિતી પુરી પાડવી સ્વૈચ્છિક હોય તો અમે તે પણ સ્પષ્ટ કરીશું.
 - ડી. તમને ખાતા ખોલવાના ફોર્મ્સ અને અન્ય સામગ્રી પૂરા પાડવા. તેમાં પૂરી પાડીશું. આવતી જરૂરી માહિતીની વિગતો હશે અને ચકાસણી અને/અથવા રેકોર્ડ માટે રજૂ કરવાના દસ્તાવેજો હશે. જે (KYC) જરૂરિયાતો પૂરી કરવા માટે હશે.
 - ઈ. પ્રક્રિયાની ઔપચારિકતા સમજાવવી અને જ્યારે ડીપોઝીટ ખાતુ ખોલવામાં આવે ત્યારે જરૂરી સ્પષ્ટતાઓ કરીશું અને પ્રક્રિયાની ઔપચારિકતા સમજાવીશું.
 - એફ. ખાતુ ખોલવાના સમયે વીમા યોજના હેઠળ અમલમાં હશે એવા ઉપલબ્ધ વિમાના આવરણની વિગતો સમજાવવી જે ડીપોઝીટ ઇન્સ્યોરન્સ અને કેડીટ ગેરંટી કોર્પોરેશન ઓફ ઇન્ડિયા (DICGC) દ્વારા આપવામાં આવતી શરતો અને મર્યાદાઓને આધિન રહેશે.

7.2 તમારું ખાતું બદલવું

- એ. જે તમે તમારું ખાતું બંધ કરવાનો નિર્ણય કરો તો તમારી સૂચના મળવાના 2 દિવસની અંદર અમે તમારું ખાતું બંધ કરીશું.
- બી. જે તમે તમારું ખાતું અમારી બેંકની બીજી શાખામાં બદલવા માગતા હોય તો અમે તેમ કરીશું તમારી વિનંતી મળવાના એક અઠવાડિયાની અંદર નવી શાખા ઉપરનું તમારું ખાતું ચાલુ થશે એ શરતે કે નવી બ્રાંચ ઉપર જરૂરી કેવાયસી ઔપચારિકતા પૂરી થઈ છે. જ્યારે ખાતુ ચાલુ થઈ જશે ત્યારે અમે તમને જણાવીશું. શાખામાં તમારી સ્ટેન્ડિંગ ઇન્સ્ટ્રક્શન/ડાયરેક્ટ ડેબીટની માહિતી કોઈ જરૂર પડયે પુરી પાડવામાં આવશે.
- સી. અમારી કોઈ જરૂર અથવા બિનજરૂરી વિલંબના પરિણામે તમારે આપવો પડતો કોઈ ચાર્જ અમે રદ કરીશું.

7.3 જ્યારે તમે ડિપોઝીટ ખાતુ ખોલાવો ત્યારે

અમે...

- એ. વ્યવહારોની સંખ્યા, રોકડ ઉપાડ વગેરે વિશે તમને માહિતગાર કરીશું જે આપવામાં આવેલ સમયમાં ખર્ચ સિવાયના હશે.
- બી. જે આવી મર્યાદાઓ વધી જાય છે એવા સંજોગોમાં ચાર્જના પ્રકાર, જે કોઈ હશે તો, વિશે જણાવીશું. ચાર્જસની વિગતો ટેરીફ શીડ્યુલમાં સમાવિષ્ટ કરવામાં આવશે.

સી. તમને તમારી ડિપોઝીટ ઉપર કેટલું વ્યાજ ચૂકવવામાં આવે છે તેની ગણતરી કઈ રીતે થાય છે અને સમયગાળા વિશે જણાવવામાં આવશે.

7.4 ન્યૂનતમ બેલેન્સ

ડિપોઝીટ પ્રોડક્ટ જેવી કે ચાલુ ખાતુ કે કોઈ અન્ય પ્રકારના ખાતા માટે અમે તમને જણાવીશું.

એ. આવા ખાતાઓ ચલાવવા માટેની શરતો અને નિયમોના ભાગરૂપે જાળવવામાં આવતા ન્યૂનતમ બેલેન્સ વિશે બી. તમારા ખાતામાં ઓછામાં ઓછું બેલેન્સ જાળવવામાં તમે નિષ્ફળ જાવ તો લેવામાં આવતા ચાર્જસ વિશે લેવામાં આવતા અન્ય ચાર્જસની વિગતોને ટેરીફ શીડ્યુલમાં સમાવવામાં આવશે. જે આવા ખાતાઓના સંચાલન માટે હશે.

7.5 ચાર્જસ

અમારા ટેરીફ શીડ્યુલમાં ચેક બુકો આપવી, વધારાના/ડુપ્લીકેટ સ્ટેટમેન્ટ ઓફ અકાઉન્ટ્સ, ડુપ્લીકેટ પાસબુક, પેઈડ ચેકોની નકલો, ફોલીયો ચાર્જસ, ડેબીટ કાર્ડ, એ.ટી.એમ. કાર્ડ, સહીની ચકાસણી કરવી, અપૂરતા બેલેન્સથી ચેક રીટર્ન થવો, મેન્ડેટ અથવા ખાતાં સ્ટાઈલમાં ફેરફાર, સ્ટોપ પેમેન્ટ, સ્ટેર્નીંગ ઇન્સ્ટ્રક્શન રદ કરવી વગેરેનો સમાવેશ કરવામાં આવેલો. છૂટછાટ/રાહતની મૂળભૂત સમય મર્યાદાના સમયગાળા દરમિયાન આપવામાં આવેલ છૂટછાટ અથવા રાહત પાછી મેળવવામાં આવશે નહીં.

7.6 ટર્મ ડિપોઝીટો :

ટર્મ ડિપોઝીટો સમય પહેલા ઉપાડવી

અમે...

એ. અમે પાકતી મુદત પહેલા ઉપાડવાની ટર્મ ડિપોઝીટની પ્રક્રિયાની તમને જાણ કરીશું
બી. ટર્મ ડિપોઝીટ પાકતી મુદત પહેલા ઉપાડવા માટે વ્યાજના દરની નીતિ જણાવીશું.

ઓવરડ્રયુ ટર્મ ડિપોઝીટ રીન્યુ કરવી

જો તમે પાકતી મુદતની તારીખ પછી ડિપોઝીટો રીન્યુ કરાવો છો તો તે માટે લાગુ પડતા વ્યાજન દર વિશે કહીશું.

ડિપોઝીટો સામે ધિરાણ

અમે ટર્મ ડિપોઝીટ સામે ઉપલબ્ધ લોન/ઓવરડ્રાફ્ટ સુવિધા સજાવીશું.

7.7 સ્ટેટમેન્ટ

એ. તમારા ખાતાની વ્યવસ્થામાં તેમાંની એન્ટ્રીની ચકાસણીની મદદ કરવા માટે અમે તમને માસિક ખાતાનું સ્ટેટમેન્ટ ઇમેલ દ્વારા મોકલીશું. સિવાય કે તમારા ખાતાના પ્રકાર માટે યોગ્ય નથી (જેમકે એવું ખાતું જ્યાં તમારી પાસે પાસબુક છે) અમે ઇમેઈલ અથવા અમારી સીક્યોર ઇન્ટરનેટ બેંકીંગ સેવા દ્વારા સ્ટેટમેન્ટ આપીશું. જો તમે એમ ઇચ્છતા હો તો શરત એ કે અમારી પાસે આવી સુવિધા હોય.
બી. તમે અમારી પાસે સામાન્ય રીતે ઉપલબ્ધ હશે તેના કરતાં વધારે વખત ખાતાનું સ્ટેટમેન્ટ માંગી શકો છો. જેના માટે ચાર્જ લેવામાં આવે છે. આ ચાર્જ ટેરીફ શીડ્યુલમાં દર્શાવવામાં આવેલો.
સી. તમે કાઉન્ટર ઉપર કરેલ છેલ્લા વ્યવહારો જોઈ શકશો. છેલ્લા વ્યવહારો એટીએમ અથવા ઇન્ટરનેટ ખાતાં દ્વારા જોઈ શકશો.

7.8 નિષ્ક્રીય ખાતું

એ. અમે તમને કહીશું કે ક્યારે તમારે ખાતુ ખોલાવવું ખાતામાં સમયગાળો તમારા ખાતાને નિષ્ક્રીય ખાતા તરીકે વર્ગીકૃત કરે છે. અમે તમને 3 મહિના પહેલા જણાવીશું કે તમારું ખાતું નિષ્ક્રીય અને દાવા વગરના ખાતા તરીકે વર્ગીકૃત થશે. અને પરિણામે ટેરીફ શીડ્યુલ પ્રમાણે નો ચાર્જ ભરી તમારે આ ખાતું પુનઃ ચાલુ કરાવવાનું રહેશે.

બી. જો તમારે ખાતુ પુનઃ ચાલુ કરાવવું હોય તો અમે તમને તેની પ્રક્રિયા વિશે જણાવીશું.

7.9 તમારું ખાતું બંધ કરવું

સામાન્ય સંજોગો હેઠળ ઓછામાં ઓછા 30 દિવસની નોટીસ આપ્યા સિવાય અમે તમારું ખાતું બંધ કરીશું નહીં. સામાન્ય નથી એવા સંજોગોના ઉદ્દાહરણોમાં ખાતાના અયોગ્ય વ્યવહારનો સમાવેશ થાય છે. આવા બધાજ કિસ્સાઓમાં તમને હાલમાં આપવામાં આવેલ ચેકો માટે વૈકલ્પિક વ્યવસ્થા કરવાની રહેશે અને આવા ખાતામાંથી નવા ચેકો આપવાથી દૂર રહેવું જોઈએ.

7.10. સમાશોધન ચેક/ઉઘરાણીનું કાર્ય

- એ. તમને સ્થાનિક ચેકો અને બહારગામના ચેકો ક્લીયર થવાના સમય વિશે કહીશું જેમ કે તમે ઉઘરાણી માટેના ચેક જમા કરાવ્યા પછી તમે ક્યારે તમારા પૈસા ઉપાડી શકો અને અમારી ચેક કલેક્શન નીતિ પ્રમાણે તમે ક્યારે વિલંબ માટેનું વ્યાજ મેળવી શકો છો જે અમારી વેબસાઇટ ઉપર ઉપલબ્ધ છે અને શાખા ઉપર પણ જોવા મળશે.
- બી. જો અમે બહારગામના ચેક માટે તરતજ ક્રેડિટ આપીએ તો તેની વિગતો પૂરી પાડીશું જેમાં લાગુ પડતી શરતો અને નિયમોનો સમાવેશ થાય છે જેમકે કઈ મર્યાદાની અંદર તમારા દ્વારા આપવામાં આવેલ ચેકને તમે જમા કરી શકો છો. ખાતું સંતોષકારક રીતે ચલાવવું વગેરે
- સી. એક કલેક્શન નીતિ પ્રમાણે આગળ વધવું અને તમને જો તમારા દ્વારા રાખવામાં આવેલ ચેક/ઇન્સ્યુમેન્ટ રસ્તામાં ખોવાઈ જાય તો ડુપ્લીકેટ ચેક / ઇનસ્ટ્રુમેન્ટ મેળવવા માટે તમને બધીજ મદદ કરીશું.
- ડી. જ્યારે તમે તમારા ખાતાં ખોલાવો ત્યારે ઉપરની માહિતી આપીશું અને તમે જ્યારે પણ અમને પુછશો ત્યારે જો અમારી નીતિમા કોઈ ફેરફાર કે સુધારો હશે તો તેને અમારી વેબસાઇટ અને બધીજ શાખાઓ પર પ્રદર્શિત કરીશું.

7.11 રોકડ નાણાકીય વ્યવહારો

જ્યારે તમારો ખાતાં ચાલુ હશે ત્યારે અમે ચેક/રોકડ સ્વીકારીશું અને કાઉન્ટર ઉપર રોકડ આપીશું. અમે RBIના નિર્દેશો પ્રમાણે ગંદી અને ફાટેલી નોટો અને/અથવા નાના સિક્કા બદલી આપીશું. સૂચિત રકમ ઉપરના નાણાકીય વ્યવહારો માટે અમારે તમારા પીએએનની જરૂર રહેશે.

7.12 ડાયરેક્ટ ડેબીટ અને સ્થાયી સુચના

અમે...

- એ. ખાતું ખોલાવવાના સમયે તમને કહીશું કે કેવી રીતે ડાયરેક્ટ ડેબીટ્સ/ સ્થાયી સુચનાઓ આપી શકાય અને તમે તેમને કેવી રીતે રેકોર્ડ/રદ કરી શકો છો અને તેના માટેના ચાર્જ્સ કહીશું. ટેરીફ સુચીમાં સમય-સમય પ્રમાણે ફેરફાર પ્રમાણે ચાર્જ્સ લેવામાં આવશે.
- બી. તમારા દ્વારા આપવામાં આવેલ આદેશ પ્રમાણે કાર્યવાહી કરીને ડાયરેક્ટ ડેબીટ (કહો ઇલેક્ટ્રોનિક્સ ક્લીયરિંગ સર્વીસ (ઇસીએસ) અને અન્ય સ્થાયી સુચનો કહીશું. આદેશના સમયના વિલંબ અથવા નિષ્ફળતાના કિસ્સામાં પરિણામતી ખોટ અથવા વધારાના ખર્ચ બેંકની દાવા ચૂકવણીની નીતિ પ્રમાણે ચૂકવવામાં આવશે જે અમારી વેબસાઇટ ઉપર ઉપલબ્ધ છે. જો તમારા ખાતામાં અપૂરતા બેલેન્સને કારણે આદેશનું પાલન થઈ શકતું નથી. તો ટેરીફ શીડ્યુલનો સમય-સમય પર થતા ફેરફારો પ્રમાણેના ચાર્જ્સ અમે લઈશું.
- સી. રેમીટન્સ મેળવનારને રેમીટન્સીની યાદી અમે મોકલીશું.
- ડી. જ્યારે અમ નક્કી થાય કે તમારા ખાતામાં બિનઅધિકૃત રીતે/ભૂલથી ઉઘારવામાં આવેલ છે ત્યારે તમારા ખાતામાં વ્યાજ સાથે ભરપાઈ બેંકની દાવા ચૂકવણીની નીતિ પ્રમાણે કરવામાં આવશે.

7.13 ચુકવણી રોકવા (સ્ટોપ પેમેન્ટ)ની સુવિધા

અમે...

- એ. તમારા દ્વારા આપવામાં આવેલ ચેકના સંદર્ભમાં સ્ટોપ પેમેન્ટની સૂચના સ્વીકારીશું. તમારી સૂચના મળ્યા પછી તરત જ અમે પહોંચ આપીશું અને કાર્યવાહી કરીશું સિવાય કે આ ચેકો ચુકવી દેવામાં આવ્યા હોય.
- બી. ચુકવણી રોકવાની કાર્યવાહી માટે ટેરીફ શીડ્યુલમાં ચાર્જ્સનો સમાવેશ કરવો.
- સી. બેંકની દાવા પતાવટની નીતિ પ્રમાણે જો ચુકવણી રોકે સુચના સ્વીકૃત થાય તો તે માટે તમને નુકશાન ભરી આપીશું.

7.14 તમારા દ્વારા આપવામાં આવતા ચેક/ડેબીટ સૂચના

અમે...

- એ. કાયદા પ્રમાણે તમારા ખાતામાંથી ચુકવાયેલ મુળ ચેકો/ડેબીટ સુચનાઓ અથવા નકલો અથવા છાપો રાખીશું.
- બી. તમને ચેકો / ડેબીટ સુચના અથવા નકલ પુરાવા તરીકે અમારી પાસે હોય ત્યાં સુધી આપીશું. જો તમારા ખાતામાંથી ચૂકવેલા ચેક/ડેબીટની કોઈ તકરાર હશે અને જે વિનંતી એક વર્ષની અંદર મંજૂર કરવામાં આવી હોય તો કોઈ ચાર્જ લેવામાં આવશે નહીં અને એક વર્ષ પછી તે માટે ટેરીફ સૂચિ પ્રમાણે ચાર્જ લેવામાં આવશે. અમે વણચુકવાયેલ અને જુના ચેકોનું શું કરવું તેની માહિતી તમને આપીશું. અમે ચુકવણી કર્યા સિવાયના પાછા

મેળવેલા ચેક માટે ચાર્જ લઈશું. ટેરીફ યાદીમાં સમય-સમયના ફેરફાર પ્રમાણે લેવામાં આવતા ચાર્જની વિગતોનો સમાવેશ કરીશું.

7.15 શાખા બંધ કરવી/બદલવી

જો અમે અમારી શાખા બંધ કરવાની અથવા અમારી શાખા ખસેડવાની યોજના કરીશું તો અમે તમને તેની જાણ કરીશું.

- એ. ત્રણ મહિનાની નોટીસ, જો તમારા કેન્દ્રમાં કોઈ બેંકની અન્ય કોઈ શાખા કામ કરતી નથી અથવા અમારી એસએમઈ / એમએસઈ શાખા વિશિષ્ટ શાખા છે અને તમને જણાવીશું કે અમે કેવી રીતે તેમને બેંકીંગ સેવાઓ પૂરી પાડવાનું ચાલુ રાખીશું.
- બી. બે મહિનાની નોટીસ, જો તમારા કેન્દ્ર ઉપર અન્ય કોઈ બેંકની શાખા કામ કરતી હશે તો.

7.16 મૃત્યુ પામેલ ખાતા ધારકોના દાવાની પતાવટ

અમે મૃત્યુ પામેલ ખાતા ધારકોના ખાતાની પતાવટ માટે સરળ પ્રક્રિયાને અનુસરીશું અને લાગુ પડતું ત્યાં સુધી MSE ને અમે ગ્રાહકો ને બેંક વચનોની સંહિતા 2006ની જોગવાઈઓથી બંધાયેલા છીએ.

8 તમારા ખાતાનું રક્ષણ

8.1 સુરક્ષિત અને વિશ્વસનીય બેંકિંગ અને ચુકવણી પદ્ધતિને અમે બેંકીંગ પદ્ધતિ તરીકે સહાયતા કરીશું જેથી તમે સુરક્ષિત અને વિશ્વસનીય બેંકિંગ અને પેમેન્ટ પદ્ધતિનો વિશ્વાસ કરી શકો અને આનંદ લઈ શકો. અમે જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં સુરક્ષાના ભાગ રુપે સીસીટીવી લગાવી સુરક્ષા વ્યવસ્થાની બારીકાઈપૂર્વક દેખ રેખ કરીશું.

8.2 અમને છેલ્લામા છેલ્લી વિગતથી સુમાહિતગાર રાખવા ખાતરી કરો કે તમે જ્યારે તમે તમારું નીચેમાથી કાઈપણ બદલો છો ત્યારે અમને તરત જ જણાવો..

એ. નામ, બંધારણ (ભાગીદારો/ડીરેક્ટરોના ફેરફાર સહિત)

બી. સરનામું

સી. ફોન નંબર

ડી. ઈમેઇલ એડ્રેસ (આ એવું છે જેથી અમે તમારી સાથે સંદેશ વ્યવહાર કરી શકીએ.

8.3 તમારા ખાતાની ચકાસણી

અમે ભલામણ કરીએ છીએ કે તમે તમારા સ્ટેટમેન્ટ અથવા પાસબુકની નિયમિત રીતે ચકાસણી કરો. જો કોઈ એન્ટ્રી ખોટી જણાય તો એ અમને શક્ય એટલી ઝડપથી કહેશો જેથી અમે તેની તપાસ કરી શકીએ. ડાયરેક્ટ ડેબીટ અને સ્થાયી સુચનોનો ઉપરના નિયમિત નિયંત્રણો તમને પૈસા જ્યાં મોકલવા જોઈએ ત્યાં જાય છે તે માટે મદદ કરશે.

બી. જો અમારે તમારા ખાતાના વ્યવહારના તપાસની જરૂર હશે તો તમે અમને સહકાર આપશો અને પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓને સહકાર આપશો.

8.4 સંભાળ લેવી

તમારા ચેક, પાસબુક, કાર્ડસ, પીન નંબર, પાસવર્ડઝ અને અન્ય સુરક્ષા માહિતીની સંભાળ લેવી એ તમને છેતરપીંડી અટકાવવા અને તમારા ખાતાના રક્ષણમાં મદદ કરશે. અમે તમને ભલામણ કરીશું કે તમે એવા ચેક લખશો દૃષ્ટાંત તરીકે બીજા બાજુએ કાર્બન પેપરથી જેથી રસાયણથી થતા ફેરફાર અટકાવી શકાય.

એ) ક્યારે પણ આ ન કરો:

i) ચેક બુક અને એટીએમ / ડેબિટ કાર્ડ્સ જોડે ના રાખો

ii) સહી કરેલા કોરા ચેકના રાખો

iii) આપનો પીન, પાસવર્ડ અથવા અન્ય એવી અગત્યની માહિતી લખો નહી

iv) આપનો ખાતા નંબર, પાસવર્ડ, કાર્ડ, પીન કે અન્ય સુરક્ષિત માહિતી કોઈને આપશો નહિ

બી) હમેશા

i) જો તમે ટપાલમા ચેક મોકલતા હોવ ત્યારે હમેશા જેના નામે ચેક લખતા હો, તેનું નામ ચેકમા ચોખ્ખા અક્ષરે લખો, આમ કરવાથી છેતરપીંડીથી બચી શકાય છે. આવા ચેકો કાર્બન પેપર રાખીને લખવા જોઈએ જે થી કેમીકલને લગતા ફેરફારો ના થઈ શકે.

ii) જો તમારો PIN બદલાયો હોયતો નવા PIN ની કાળજીપૂર્વક પસંદગી કરવી.

iii) તમારા PIN, પાસવર્ડ અને અન્ય સુરક્ષાની માહિતીને યાદ કરવી અને લેખીત સંદેશ વ્યવહારનો

- નાશ કરવો.
- iv) તમારા કાર્ડને તમારા વ્યક્તિગત રક્ષણ હેઠળ રાખવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવા અને તમારા PIN, પાસવર્ડ અને અન્ય સુરક્ષાની માહિતીને કાયમ ખાનગી રાખવી.
- v) તમારા કાર્ડની રસીદને સલામત રાખવી અને તેનો કાળજીપૂર્વક નિકાલ કરવો.
- vi) ચેક ઉપર ખાતા ધારકનું નામ લખવું (ABC બેન્ક ખાતા XYZ) જે તમે ચેક બેન્ક ખાતામાં ભરતા હોય. તમારે ચેક ઉપર કોરી જગ્યાએ લાઈન દોરવી જેથી બિનઅધિકૃત વ્યક્તિ વધારાના નંબર અથવા નામ ઉમેરી શકે નહીં.
- સી. અમે તમને સલાહ આપીશું કે તમારી ચેકબુક અને એટીએમ/ડેબીટ/ક્રેડીટ કાર્ડનો દૂરઉપયોગથી રક્ષણ કરવા શું કરવું.
- ડી. એવા પ્રસંગે જ્યારે તમારી ચેકબુક અથવા એટીએમ/ડેબીટ/ક્રેડીટ કાર્ડ ખોવાઈ અથવા ચોરાઈ ગયું છે અથવા અન્ય કોઈ વ્યક્તિ તમારો પીન અથવા અન્ય સુરક્ષાની માહિતી જાણે છે, અને તમારી સૂચનાથી, આ બધાના દુરુપયોગ અટકાવવા માટે તુરંત જ પગલા લેવા પ્રયત્ન કરીશું.
- ઇ. એ જરૂરી છે કે તમે અમને તરત જ જાણ કરો જે તમને કોઈપર શંકા હોય અથવા જણાય કે તમારી ચેકબુક, કાર્ડ ચોરાઈ અથવા ખોવાઈ ગયા છે અથવા અન્ય કોઈ વ્યક્તિ તમારા પીન, પાસવર્ડ અથવા સુરક્ષાની અન્ય માહિતી જાણે છે.
- એફ. તમે અમને ખોવાયા વિશેની માહિતી તમને આપેલા 24 કલાકના ટોલ ફ્રી નંબરથી કરી શકો અને તે બાબતની લેખિત સૂચના અમને તરત જ મોકલો. વૈકલ્પિક રીતે તમે અમને આ હેતુ માટે આપેલ એડ્રેસ ઉપર ઈમેલથી સલાહ આપો.

8.5 ઈન્ટરનેટ બેન્કીંગ

જો તમે સંખ્યાબંધ સરળ બેંકિંગ સાવચેતીઓ રાખશો ત્યાંસુધી ઓનલાઇન બેંકિંગ સલામત અને સગવડભર્યું છે. કૃપા કરી ખાતરી કરો કે તમે નીચે આપવામાં આવેલી સલાહનું અનુસરણ કરો છો.

- એ. અમારી ઈન્ટર બેંકિંગ સાઇટની સીધીજ મુલાકાત લો. અન્ય સાઇટની લીંક અથવા ઈમેલ દ્વારા સાઇટમાં પ્રવેશ કરવાથી દૂર રહો અને દર્શાવેલ ડોમેન નામની ચકાસણી કરો જેથી કરીને વેબસાઇટથી દૂર રહી શકાય.
- બી. તમારો પાસવર્ડ અથવા પીન માંગતા કોઈ ઈમેઇલને ગણકારતા નહીં બનાવટી અને અમને અમારા તપાસ માટે એ બાબતની જાણ કરો. પોલીસ અથવા અમે ક્યારેય તમારા ઓનલાઇન બેંકિંગ અથવા પેમેન્ટ પીનકાર્ડની અથવા તમારા પાસવર્ડની માહિતી દર્શાવેલા માટે તમારો સંપર્ક કરીશું નહીં.
- સી. અમે સલાહ આપીએ છીએ કે અમારી ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ સાઇટના એક્સેસ માટે સાયબર કાફે/શેરિંગ ઘૂંટી નો ઉપયોગ કરાશે નહીં.
- ડી. અમે તમને સલાહ આપીએ છીએ કે તમારા પીસી ને એન્ટીવાયરસ અને સ્પાયવેર સોફ્ટવેરથી નિયમિત રીતે અપડેટ કરતા રહો તમે હેકર્સ, વાયરસ એટેક અથવા મેલીસીયસી ટ્રોજન હોર્ડ કાર્યક્રમોથી રક્ષણ માટે સુરક્ષા કાર્યક્રમો ઈન્સ્ટોલ કરો. તમારા ઘૂંટી ના રક્ષણ માટે કોમ્પ્યુટરમાં યોગ્ય ફાયરવોલ ઈન્સ્ટોલ કરવી અને તેની માહિતીને ઈન્ટરનેટના બહારનાઓથી રક્ષણ આપવા ભલામણ છે.
- ઇ. 'ફાઇર્લીંગ અને પ્રીન્ટીંગ શેરીંગ' વિશિષ્ટતા ને તમારી કાર્ય પ્રણાલી પર બીનકાર્યક્ષમ બનાવો.
- એફ. જ્યારે કોમ્પ્યુટર ઉપયોગમાં નથી ત્યારે તમારા ઘૂંટી ને લોગઓફ કરો.
- જી. ઈન્ટરનેટ એક્સપ્લોરર બ્રાઉઝરમાં તમારા ID/PIN ને સ્ટોર કરશો નહીં.
- એચ. તમારા ખાતા અને વ્યવહારના બાબતને નિયમિત રીતે ચકાસો.
- આઇ. અમારી સલાહને અનુસરો- અમારી વેબસાઇટ એ ઓનલાઇન કેવી રીતે સલામત રહેવું તેની મદદ અને માર્ગદર્શન મેળવવા માટે સામાન્ય રીતે સારી જગ્યા છે.

8.6 ચૂકવણી રદ કરવી.

જો તમે અધિકૃત કરેલ ચૂકવણી અથવા શ્રેણીબદ્ધ ચૂકવણી રદ કરવા માંગો છો, તો તમારે નીચે પ્રમાણે કરવું જોઈએ.

- એ. ચેકની ચૂકવણી રોકવા અથવા આપેલી સ્થાયી સૂચના રદ કરવા માટે અથવા ડાયરેક્ટ ડેબીટ માટે તમારે અમને લેખીતમાં જાણ કરવી પડશે.
- બી. ડાયરેક્ટ ડેબીટ રદ કરવા માટે તમે અમને જણાવો, અમે ભલામણ કરીએ છીએ કે તમે ડાયરેક્ટ ડેબીટના ઓરીજનેટરને પણ જણાવો.
- સી. જો તમે તમારા રદ કરવાના નિર્ણયની સૂચના આપો નહિ તો ચૂકવણી રદ કરવાનું શક્ય નથી.

8.7 નુકસાન માટે જવાબદાર.

- એ. જો તમે છેતરપીંડીથી કાર્ય કરાશો તો તમે પોતે બધા જ નુકસાન માટે જવાબદાર રહેશો.
- બી. જો તમે યોગ્ય સંભાળ વગર કરશો અને નુકસાન થશે તો તેના માટે તમે જવાબદાર હશો.
- સી. જો તમે છેતરપીંડી અથવા યોગ્ય સંભાળ વગર કાર્ય કરો તો તમારા કાર્ડના દુરુપયોગની તમારી જવાબદારી મર્યાદિત હશે. જે કાર્ડ આપવા માટેની શરતો અને નિયમોમાં સૂચિત રકમ જેટલી મર્યાદિત હશે.

ડી. તમે તમારા પીન ખોવાઈ જવાથી દુરપયોગ માટે જવાબદાર થશો અથવા તમારા પાસવર્ડ માટે સમાધાન કરાશે અથવા અન્ય સુરક્ષિત માહિતી માટે જ્યાંસુધી અમને સૂચિત કરવામાં આવ્યા છે અને અમે દુરપયોગ અટકાવવા પગલા લીધા છે.

9 સેવાઓ

9.1 વિદેશી નાણાંની સેવાઓ

- એ. જ્યારે તમે વિદેશી ચલણ ખરીદો અથવા વેચો છો ત્યારે અમે સેવાઓ, વિનિયમ દરની વિગતો અને અન્ય ખર્ચની માહિતી આપીશું જે વિદેશી ચલણના વ્યવહારને લાગૂ પડે છે. જે આ શક્ય ન હોય તો અમે તમને કહીશું કે આ કેવી રીતે થાય છે.
- બી. જે તમે પૈસા પરદેશમાં મોકલવા માંગો છો, અમે તમને કહીશું કે આ કેવી રીતે કરવું અને
- જ્યારે અને જેમ તમે વિનંતી કરો તેમ નિયમનની જરૂરિયાતો અથવા શરતો વિશે તમને માર્ગદર્શન આપીશું.
 - સેવાઓનું વર્ણન કરીશું અને તેમનો કેવી રીતે ઉપયોગ કરવો.
 - તમે ક્યારે પૈસા પરદેશ મોકલ્યા, ત્યાં ક્યારે મળે અને વિલંબ માટેના કારણો, જે કોઈ હશે તો, તેની માહિતી આપીશું.
 - જ્યારે વિદેશી ચલણમાં ફેરવવું હશે ત્યારે લાગૂ પડતો વિનિયમનો દર આપવો (જો એ વ્યવહારના સમયે શક્ય ન હોય તો પછીથી તમને જણાવીશું કે કયો દર છે.)
 - કોઈપણ કમીશન અથવા ચાર્જસની માહિતી આપવી જે તમારે આપવા પડશે અને પૈસા મેળવનાર વ્યક્તિને ચેતવણી આપવી કે ફોરેન બેન્કના ચાર્જસ આપવા પડશે.
 - તમને કહીશું કે પરદેશ ચૂકવણી કરવા માટે તમારા દ્વારા આપવામાં આવેલી માહિતી પૂરતી છે કે નહીં. કોઈ ભૂલો અથવા અપૂર્ણ દસ્તાવેજો હશે તો અમે તમને તરત જ સલાહ આપીશું અને તે સુધારવા/પુરું કરવા માટે તમને મદદ કરીશું.

સી. કોઈપણ ઈનવર્ડ રેમીટન્સ માટે અમે

- તમને પ્રાપ્ત થયેલ મૂળ રકમ અને ચાર્જસ જે કોઈ હોય તો કહીશું જે પૈસા પરદેશમાંથી તમારા ખાતામાં ટ્રાન્સફર થયાં છે. જે મોકલનાર બધા જ ચાર્જસ ચૂકવવા સહમત થાય છે, તો અને જ્યારે પૈસા તમારા ખાતામાં જમા કરીએ ત્યારે કોઈ ચાર્જસ લઈશું નહીં.
- જ્યારે રકમ જમા થવાની છે તેના કરતાં એક દિવસ કરતાં વધારે વિલંબ થાય તો કે, તમને વળતર ચૂકવીશું (a) નિશ્ચિત તારીખ કરતાં વધારેના સમયગાળા માટે વ્યાજનું નુકસાન અને (b) બેન્કના ઘવાની વળતર ખતિ અનુસાર ફોરેક્સ દરમાં પ્રતિકુળ ફેરફાર થાય તે માટે જે અમારી વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ છે.

ડી. વિનિયમ / કાયદાકીય સૂચનાઓ હેઠળ આપવામાં આવતા બધાં જ પ્રમાણપત્ર મફત આપીશું.

9.2 ભારતની અંદર રેમીટન્સ :-

જે તમે ભારતની અંદર પૈસા મોકલવા માંગતા હશે તો કેવી રીતે કરવું તે અમે તમને જણાવીશું.

- એ. સેવાઓનું વર્ણન આપીશું અને તેમનો કેવી રીતે ઉપયોગ કરવો તે જણાવીશું.
- બી. તમારી જરૂરિયાતોને અનુકૂળ થવા પૈસા મોકલવાનાં શ્રેષ્ઠ રસ્તો સૂચવીશું.
- સી. બધાં જ ચાર્જસની વિગતો જણાવવી જેમાં સમય-સમયના ફેરફાર પ્રમાણેના ટેરીફ યાદી પ્રમાણે સેવા માટે તમારે ચૂકવણી કરવી પડશે.
- ડી. કોઈ વિલંબનાં સંજોગોમાં તમારા દ્વારા થયા નુકસાન/વધારાના ખર્ચા બેન્કની વળતર નીતિ પ્રમાણે તમને ચૂકવણી કરવામાં આવશે.

10 ફરિયાદો, ફરિયાદનું કારણ પ્રતિક્રિયા

10.1 આંતરિક પ્રક્રિયાઓ

- એ. જે તમારે ફરિયાદ કરવી હશે તો અમે તમને કહીશું
- આ કેવી રીતે કરવી ?
 - ફરિયાદ ક્યાં કરી શકાય ?
 - જવાબની ક્યારે અપેક્ષા કરવી ?
 - નિવારણ માટે કોની પાસે જવું ?
 - જે તમે પરિણામથી ખુશ નથી તો શું કરવું ?

- બી. અમારો સ્ટાફ તમારા કોઈ પણ પજન માટે તમને મદદ કરો.
- સી. જ્યારે તમે ગ્રાહક બનો ત્યારે અમે તમને કહીશું કે ફરિયાદ યોગ્ય રીતે અને ઝડપથી સંભાળવા માટેની પ્રક્રિયાની વિગતો ક્યાંથી મેળવવી, અને અમે અમારી ફરિયાદ નિવારણ નીતિ અમારી વેબસાઇટ ઉપર મૂકીશું.
- ડી. જો તમારી ફરિયાદ લેખિતમાં મળી છે તો અમે તમને એક અઠવાડિયાની અંદર પહોંચ પ્રત્યુત્તર મોકલવા પ્રયત્ન કરીશું જો તમારી ફરિયાદ અધિકૃત ટેલીફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર ઉપર ફોન દ્વારા મળી છે અમે તમને ફરિયાદ સંદર્ભ સંખ્યા આપીશું અને ઓછા સમયગાળામાં થયેલ પ્રગતિથી માહિતગાર કરીશું.
- ઈ. હકીકતની ચકાસણી કર્યા પછી અમે તમને અમારો છેલ્લો પ્રત્યુત્તર મોકલીશું અથવા સ્પષ્ટ કરીશું કે અમારે પ્રત્યુત્તર માટે વધારે સમય જોઈએ છીએ અને આમ કરવા માટે તમારી ફરિયાદ મળ્યાના 6 અઠવાડિયાની અંદર પ્રયત્ન કરીશું અને જો તમે હજુપણ સંતુષ્ટ નથી તો તમારી ફરિયાદ આગળ લઈ જવા માટે શું કરવું.

10.2 બેંકિંગ લોકપાલ યોજના :

- એ. અમે અમારી વેબસાઇટ અને અમારી બધી શાખા ઉપર એ સમજાવતી નોટીસ મૂકીશું કે અમે ભારતીય રિઝર્વ બેંકની બેંકિંગ લોકપાલ યોજના, 2006 દ્વારા આવરી લેવાયા છીએ. વિનંતી કરવાથી નજીવા ખર્ચે નકલ ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે.
- બી. અમારી પાસે ફરિયાદ નોંધાવવાના 30 દિવસની અંદર જો તમે અમારી પાસેથી સંતોષકારક પ્રત્યુત્તર મેળવતા નથી અને ફરિયાદ નિવારણ માટે અન્ય ઉપાયો કરવા માંગો છો તો બેંકિંગ લોકપાલ યોજના, 2006 હેઠળ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયુક્ત બેંકિંગ લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકો છો. બેંકીંગ ઓમ્બુડ્સમેનને યોજનાની મહત્વની વિશિષ્ટતાઓ શાખાના નોટીસ બોર્ડ ઉપર દર્શાવવામાં આવી છે. અમારો સ્ટાફ આ સંદર્ભમાં પ્રક્રિયા સમજાવો.

11. જાહેરાતો, બજાર અને વેચાણ

- એ. અમે ખાતરી કરીશું કે બધી જ જાહેરાત અને અભિવર્ધક માલ સામગ્રી સ્પષ્ટ છે.
- બી. કોઈપણ મીડિયામાં કોઈપણ જાહેરાતમાં અને અભિવર્ધક સાહિત્ય કે જે બેંકિંગ સેવા અથવા પ્રોડક્ટ પ્રત્યે ધ્યાન ખેંચે છે. જેમાં વ્યાજના દરના ઉલ્લેખ કરવામાં આવે છે અને એમ પણ દર્શાવીશું કે અન્ય ફી અને ચાર્જસ લાગૂ પડે છે કે નહિ અને વિનંતી કરવાથી સુસંગત શરતો અને નિયમોની માહિતી ઉપલબ્ધ છે.
- સી. જો અમે સહાયક સેવાઓ પૂરી પાડવા માટે ત્રીજા પક્ષકારની સેવાઓ મેળવીએ અમારા માટે જરૂરી છે કે આવા ત્રીજા પક્ષકાર તમારી વ્યક્તિગત અને ધંધાકીય માહિતી (જો કોઈ આવા ત્રીજા પક્ષકાર ઉપલબ્ધ છે) અમે કરીએ એ જ પ્રમાણની સુરક્ષા અને ખાનગીપણાથી સંભળાશે.
- ડી. અમે સમય-સમય પર અમારી પ્રોડક્ટની નવી વિશિષ્ટતાઓ જણાવીશું. જે તમારા દ્વારા ઉપયોગ થઈ છે. અમારી પ્રોડક્ટો/સેવાઓના સંદર્ભમાં અમારા અન્ય પ્રોડક્ટો અથવા અભિવર્ધક પ્રસ્તાવો વિશેની માહિતી/સેવા મેળવવા માટે સંમતી આપી હશે જે મેઈલ અથવા રજીસ્ટરથી તેના માટે અમારી વેબસાઇટ અથવા અમારા ફોન બેંકિંગ/ગ્રાહક નંબરથી દ્વારા.
- ઈ. અમે અમારી ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઓ (ડીએસએ) માટે આચારસંહિતા નક્કી કર્યો છે જે બીજી બાબતોમાં તેઓની પોતાની ઓળખાણ જરૂરી છે. જ્યારે તેઓ અમારી પ્રોડક્ટોના વેચાણ માટે વ્યક્તિગત અથવા ફોન દ્વારા સંપર્ક કરે છે.
- એફ. તમારા તરફથી મળતી કોઈ ફરિયાદના સંદર્ભમાં કે અમારા પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા ડીએસએ અયોગ્ય વર્તણૂકમાં વ્યસ્ત છે અથવા આ સંહિતાનો ભંગ કરેલ છે તો અમે તપાસ માટે યોગ્ય પગલાં લઈશું અને નુકસાન ભરપાઈ કરવા માટે અને ફરિયાદ સાંભળવા માટે યોગ્ય પગલાં લઈશું.

12 દેખરેખ

બેંકિંગ સંહિતા અને માનક બોર્ડ ઓફ ઇન્ડિયાની સંપર્કની વિગતો નીચે પ્રમાણે છે. બેંકિંગ સંહિતા અને માનક બોર્ડ ઓફ ઇન્ડિયા, ભારતીય રિઝર્વ બેંક ભવન, બીલ્ડિંગ, સી-7, 4થે માળ, બાંદ્રા કુર્લા કોમ્પ્લેક્સ, મુંબઈ-400051.
ટે.નં. : 022-26573715; ફેક્સ : 022-26573719
ઈમેઇલ : help.bcsbi@rbi.org.in વેબસાઇટ : www.bcsbi.org.in

13 મદદ મેળવવા માટે

સંહિતા વિશે કોઈ પૂછપરછ કરવી હોય તો તમે અમારા અધિકૃત ટેલીફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર સંપર્ક કરો અથવા નીચેના સરનામે ઇન્ડિયન બેંક ઍસોસિએશન ઉપર અમારો સંપર્ક કરો.
ઇન્ડિયન બેંક ઍસોસિએશન
કેન્દ્ર-1, વેલ્સ ટ્રેડ સેન્ટર, કફે પાર્ક, મુંબઈ-400005
ટે.નં. : 022-22182217; ફેક્સ : 022-22835638

ઇમેઇલ : ibastadium@vsnl.net; વેબસાઇટ : www.iba.org.in
અથવા પાના નં. 27, ફકરા નં. 12 પર આપવામાં આવેલ સરનામે બેંકિંગ સંહિતા અને સ્ટાન્ડર્ડ બોર્ડસ ઓફ ઇન્ડિયાનો સંપર્ક કરો.

13.1 અમારી બધી જ શાખા ઉપર નોટીસો હશે અને અમારી વેબસાઇટો સમજાવશે કે સંહિતાની નકલો ઉપલબ્ધ છે અને તમે તે કેવી રીતે મેળવી શકો અને વિનંતી કરવાથી અમે નકલ તમારા માટે ઉપલબ્ધ કરાવીશું.

14 સંહિતાનું પુનરાવલોકન.

આ સંહિતાનો ત્રણ વર્ષના સમયગાળામાં સમીક્ષા કરવામાં આવશે. સમીક્ષા પારદર્શક રીતે કરવામાં આવશે.
એનેક્સ : ગ્લોસરી

પુરવણી : શબ્દભંડોળ

એટીએમ

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

બેંકની જામીનગીરી :

બેંકની જામીનગીરી એ તેના ગ્રાહક વતી ત્રીજા પક્ષકારને બેંક જમીનનું વચન આપે છે કે જામીનગીરીના કરારમાં સૂચિત રકમની ચૂકવણી તે કરો એવા કિસ્સામાં જ્યારે ગ્રાહક કરારમાં જણાવેલ જવાબદારીઓ નિભાવવામાં નિષ્ફળ જાય છે.

બેંકિંગ લોકપાલ :

બેંકિંગ લોકપાલ વિવાદોના ઉકેલની સ્વતંત્ર સત્તા ધરાવે છે જેની સ્થાપના ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા કરવામાં આવી છે. જેથી બેંક અને વ્યક્તિગત નાના ધંધાદારીઓ વચ્ચેના વિવાદોનો ઉકેલ થઈ શકે.

બીલ્સ :

બીલો નાણાકીય (પરાક્રમ્ય દસ્તાવેજ) છે જેમ કે આવે હુંડી અથવા વચન પત્ર વિકેતા દ્વારા તેના ખરીદનારને આપવામાં આવ્યું છે. જેમાં તેને પૂરા પાડવામાં આવતા માલસામાન/સેવાઓ માટે ચૂકવણી કરવાનો નિર્દેશ કરેલો છે. ખરીદનાર દ્વારા પ્રોમીસરી નોટ(વચન પત્ર)ના સ્વરૂપે વિકેતાને આપવામાં આવે છે. જે જેમાં મેળવવામાં આવતા માલસામાન/ સેવાઓ માટે ચૂકવણી કરવાની બાંહેધરી છે.

બીલ વટાવ :

બીલ વટાવના કિસ્સામાં બેંક પાકતી મુદત પહેલા બીલ (એટલે કે બીલ ઓફ એક્સચેન્જ (હુંડી) અથવા પ્રોમીસરી નોટ) ખરીદે છે અને વળતરના ચાર્જસ પછી બીલના મૂલ્યને ગ્રાહકના ખાતામાં જમા કરે છે. આ વ્યવહાર વાસ્તવિક રીતે બીલની જામીનગીરી સામેનું ધિરાણ છે અને વળતર બીલની ખરીદીના દિવસથી બીલ ચૂકવણી કરવાની હશે ત્યાંસુધી એડવાન્સ ઉપરના વ્યાજનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે. ફક્ત યુઝેન્સ બીલનું જ ડિસ્કાઉન્ટ કરવામાં આવે છે.

કાર્ડ :

કાર્ડમાં ક્રોઈપણ પ્લાસ્ટીક કાર્ડ માટેનો સામાન્ય શબ્દ છે. જેનો ઉપયોગ ગ્રાહક માલસામાન અને સેવાઓની ચૂકવણી માટે કરે છે અથવા રોકડના ઉપાડ માટે કરે છે આ કાર્ડમાં એટીએમ/ડેબીટ/ક્રેડીટ કાર્ડનો સમાવેશ થાય છે.

કેશ કેડીટ/ઓવર ડ્રાફ્ટ :

કેશ કેડીટ/ઓવર ડ્રાફ્ટ એ ધિરાણની સવલત છે. જેમાં ઉધાર લેનારને અગાઉથી વ્યવસ્થા કરેલી મર્યાદા મંજૂર કરવામાં આવે છે અને તેને જરૂરી હશે એટલા પૈસા ઉપાડવાની સ્વતંત્રતા હશે છે. ખાતામાં કેડીટના પ્રવાહના કિસ્સામાં તે મંજૂર થયેલ મર્યાદા પ્રમાણે ફરીથી ઉપાડ કરી શકે છે. એમ તો, મર્યાદા અને રીવોલ્વીંગ લાઇન ઓફ કેડીટ તરીકે કામ કરે છે. બેંક બાકી રહેલા બેલેન્સ ઉપર વ્યાજ લે છે.

રોકડ નુકસાન

રોકડ નુકસાનનો અર્થ છે ચોખ્ખું નુકસાન બાદ અવમૂલ્યન

ચેક કલેક્શન નીતિ

ચેક કલેક્શન નીતિ જુદાજુદા સ્થાનિક અને બહારગામના ચેક અને લેખિત દસ્તાવેજના સંદર્ભમાં બેંક દ્વારા અનુસરવામાં આવતી નીતિઓનો ઉલ્લેખ કરે છે જે ખાતામાં જમા કરાવવા માટે બેંકમાં ડીપોઝીટ કરાય છે.

નીતિ અન્ય બાબતોની સાથે સાથે નીચેના વ્યવહાર પણ કરે છે.

- ચેક ખરીદવાની વિનંતીઓ.
- એક જમા કરાવવાનો સમયગાળો.
- ચેકના કલેક્શનના વિલંબના કિસ્સામાં વ્યાજની ચૂકવણી.
- સ્થાનિક અને બહારગામના ચેકોમાં તુરંત જ જમા કરવું.
- ચેક ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ રસ્તામાં ખોવાઈ ગયું.

સંયુક્ત જામીનગીરી/જામીનગીરી

સંયુક્ત જામીનગીરી/જામીનગીરી એ ઉછીના લેનાર દ્વારા ધિરાણની સવલત માટે જામીનગીરી તરીકે મિલકતો કસૂર/હાયપોથીકેશન/મોર્ટગેજ કરવામાં આવે છે. એવા કિસ્સામાં જ્યારે ઉછીના લેનાર લોન ભરવામાં ડીફોલ્ટ (ભૂલ) કરે છે ત્યારે ઉછીના આપનાર બેન્ક ચૂકવવાની રકમના બદલામાં આ બધી મિલકતોનો દાવો કરે છે.

વળતર નીતિ

વળતર નીતિ એ બેન્ક દ્વારા અનુસરવામાં આવતી નીતિ છે. જે તેના ગ્રાહકોને બેન્ક દ્વારા ભૂલ-ચૂકના લીધે તેમને (ગ્રાહકોને) નાણાંકીય નુકસાન ભરપાઈ કરી આપે છે.

ધિરાણ સવલતો/બેન્ક લોન

ધિરાણની સવલતો બેન્ક દ્વારા આપવામાં આવે છે. જે ટર્મ લોન અથવા ઓવરડ્રાફ્ટના સ્વરૂપે અથવા કેશ ક્રેડિટના સ્વરૂપે હશે છે. જે બેન્ક દ્વારા તેના ગ્રાહકોને નિયત સમયગાળા માટે આપવામાં આવે છે અને તેણે બાકી રહેલી રકમ ઉપર વ્યાજ ચૂકવવાનું હોય છે.

ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ

ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ અર્થ છે કે કંપની એક્ટ 1956 હેઠળ બનાવવામાં આવતી અને નોંધણી કરવામાં આવતી કંપનીની માહિતી જેને ક્રેડિટ ઇન્ફર્મેશન કંપનીજ (રેગ્યુલેશન એક્ટ, 2005 હેઠળ નોંધણીનું પ્રમાણપત્ર આપવામાં આવે છે.

ચાલુ ખાતા

ડિમાન્ડ ડિપોઝિટનાં પ્રકાર જેમાં ખાતામાંના બેલેન્સના આધારે કોઈપણ સંખ્યામાં ઉપાડની પરવાનગી હશે છે અથવા અમુક નિશ્ચિત રકમ સુધી.

ગ્રાહક

MSE અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ જેનો બેન્ક પાસે ખાતાં છે અથવા જે બેન્ક પાસેથી અન્ય પ્રોડક્ટો/સેવાઓ મેળવે છે.

મૃતક ખાતું

મૃતક ખાતું એ ડિપોઝિટ ખાતાં છે. જેમાં એક ખાતા ધારક મૃત્યુ પામેલ છે અથવા સંયુક્ત ખાતામાં એક અથવા વધારે સંયુક્ત ખાતાં ધારકો મૃત્યુ પામ્યા છે.

ડીમેટ ખાતાં

ડીમેટ ખાતાં એ ડીમટીરીયલાઈઝડ ખાતાંનો ઉલ્લેખ કરે છે અને એવું ખાતું છે જેમાં રોકાણ કરનારના સ્ટોક ઇલેક્ટ્રોનિક ફોર્મમાં રાખે છે.

ડિપોઝિટ ખાતા

- સેવિંગ્સ ડિપોઝિટ નો અર્થ છે ડિમાન્ડ ડિપોઝિટનો પ્રકાર જેમાં મર્યાદા હશે છે અને ઉપાડની સંખ્યા તેમજ ઉપાડની રકમ એક નિશ્ચિત સમયગાળા માટે બેન્ક દ્વારા આપવામાં આવતી પરવાનગી જેટલી હોય છે.
- ટર્મ ડિપોઝિટનો અર્થ છે બેન્ક દ્વારા મેળવવામાં આવતી નિશ્ચિત સમયગાળા માટેની ડિપોઝિટ જેને ફક્ત નિશ્ચિત સમયગાળા પછી જ ઉપાડી શકાય છે અને એમાં એવી ડિપોઝિટનો સમાવેશ થાય છે જેમ કે રીકરીંગ/શર્ટ ડિપોઝિટ/ફ્રીક્સ ડિપોઝિટ માસિક આવક સર્ટીફિકેટ/ ત્રિમાસિક આવક પ્રમાણપત્ર વગેરે.
- 'નોટીસ ડિપોઝિટ'નો અર્થ છે નિશ્ચિત સમયગાળા માટેની મુદતી થાપણ પરંતુ એક પુરા બેન્કીંગ દિવસની નોટીસ પછી જ ઉપાડી શકાય.

ઇલેક્ટ્રોનિક ક્લીયરિંગ સર્વિસ.

ઇલેક્ટ્રોનિક ક્લીયરિંગ સર્વિસ ઓનલાઇન ટ્રાન્સમીશન પદ્ધતિ છે જે કોમ્યુનિકેશન નેટવર્ક દ્વારા ઓટોમેટેડ ક્લીયરિંગ હાઉસ (ACH) ને બેન્કો/શાખા દ્વારા ચૂકવણીની માહિતીના ઇલેક્ટ્રોનિક ટ્રાન્સમીશનની પરવાનગી આપે છે.

ઇક્વીટી

ઇકવીટીનો અર્થ છે કોર્પોરેટ કંપનીની થાપણનો એક ભાગ જેનું પ્રતિનિધિત્વ કંપનીના શેરો દ્વારા કરવામાં આવે છે જે ભૌતિક અથવા ડિમટીરીયલાઇઝડ સ્વરૂપે હશે છે.

ફેક્ટરીંગ

ફેક્ટરીંગ એ પ્રાપ્ય નાણાં/વસ્તુ વ્યવસ્થાનો નાણાંકીય વિકલ્પ છે તે ધિરાણથી વેચાણનું રોકડમાં રૂપાંતર છે.

સરકારી બોન્ડ

સરકારી બોન્ડનો અર્થ છે જાહેર લોન ઉભી કરવા માટે કેન્દ્ર અથવા રાજ્ય સરકાર દ્વારા આપવામાં અને ઉભી કરવામાં આવતી જામીનગરી છે.

જામીનગીરી

વ્યક્તિ દ્વારા આપવામાં આવેલું વચન

લેટર ઓફ ક્રેડિટ

લેટર ઓફ ક્રેડિટ એ બેન્ક દ્વારા આપવામાં આવેલ દસ્તાવેજ છે. જે સામાન્ય રીતે લાભ મેળવનારને ચૂકવણી માટેનું અટલ વચન આપે છે. જે લેટર ઓફ ક્રેડિટમાં જણાવ્યા પ્રમાણેના દસ્તાવેજની સામે હોય છે.

મેઇલ

મેઇલ એ ભૌતિક અથવા ઇલેક્ટ્રોનિક સ્વરૂપે પત્ર છે.

મર્ચન્ટ સેવાઓ

મર્ચન્ટ સેવાઓ સામાન્ય રીતે મર્ચન્ટ ખાતાનો ઉલ્લેખ કરે છે જે ક્રેડિટ/ડેબીટ કાર્ડ દ્વારા ચૂકવણીની સ્વીકૃતિ માટે ટ્રેડીંગ અને સર્વિસ સંસ્થાની પરવાનગી આપે છે. કાડ કાર્ડ ટર્મિનલ દ્વારા કાઉન્ટર ઉપર સ્વીકારવામાં આવે છે એટલે કે પોઇન્ટ ઓફ સેલ મશીન (POS) અથવા ફોન ઉપર થવા ઇન્ટરનેટ દ્વારા.

માઇક્રો અને નાના સાહસો

માઇક્રો અને નાના સાહસો એવા સાહસો છે જે ઉત્પાદન અથવા સેવાઓ આપવામાં વ્યસ્ત છે.

માઇક્રો સાહસની વ્યાખ્યા આ પ્રમાણે છે.

મોટું સાહસ જે કોઈ પણ ઉદ્યોગ સંબંધિત માલસામાનના મેન્યુફેક્ચરીંગ અથવા ઉત્પાદનમાં વ્યસ્ત છે જ્યાં પ્લાન્ટ અને મશીનરીનું રોકાણ રૂ. 25 લાખ કરતાં વધારે નથી.

અથવા

સેવાઓમાં વ્યસ્ત સાહસ જ્યાં સાધનોમાંનું રોકાણ રૂ. 10 લાખ કરતાં વધતું નથી.

નાના સાહસની વ્યાખ્યા નીચે પ્રમાણે છે.

એવું સાહસ જે કોઈપણ ઉદ્યોગને સંબંધિત માલસામાનના મેન્યુફેક્ચરીંગ અથવા પ્રોડક્શનમાં વ્યસ્ત છે જ્યાં પ્લાન્ટ અને મશીનરીનું રોકાણ રૂ. 25 લાખ કરતાં વધારે છે પરંતુ રૂ. 5 કરોડ કરતાં ઓછું હોય છે.

અથવા

સેવાઓમાં વ્યસ્ત સાહસી જ્યાં સાધનોમાં રોકાણ રૂ. 10 લાખ કરતાં વધારે છે પરંતુ રૂ. 2 કરોડથી ઓછું છે.

નેટ વર્થ

નેટ વર્થનો અર્થ કેપીટલ અને ફ્રી રીઝર્વ ની રકમમાંથી બાદ/ એકઠી થયેલી ખોટ

નોમીનેશનની સુવિધા

નોમીનેશનની સુવિધાથી બેન્ક મૃત્યુ પામેલ થાપણદારના નોમીનીને ચૂકવણી કરે છે. જે રકમ થાપણદારના ખાતમાં જમા હશે છે. તે બેન્કની કસ્ટડીમાં રહેલ મૃત્યુ પામાનાર વ્યક્તિની વસ્તુઓ પાછી આપે છે. જે સેફ્ટી લોકર ભાડે રાખનાર વ્યક્તિનું મૃત્યુ થાય તો તેમાંની વસ્તુઓ ભાડે રાખનારના નોમીનીને આપે છે.

ભંડોળ સિવાય આધારીત સવલત

ભંડોળ રહિત સુવિધાઓ એવી સુવિધાઓ છે જે બેન્ક દ્વારા આપવામાં આવે છે જેમાં બેન્કમાંથી નાણાં બહાર જતા નથી, જ્યારે ગ્રાહક તેની સુવિધા મેળવે છે પરંતુ આ બધી સુવિધાઓ મેળવીને વચન પૂરૂ કરવામાં ગ્રાહક નિષ્ફળ જાય તો પાછળની તારીખે નાણાંકીય જવાબદારીઓમાં રૂપાંતર થાય છે ભંડોળ સુવિધાઓ સામાન્ય રીતે બેંક જામીનગીરી, સ્વીકૃતિ અને લેટર ઓફ ક્રેડિટના રૂપમાં હોય છે.

નોન પરફોર્મીંગ અસેટ્સ (એનપીએ)

નોન પરફોર્મીંગ અસેટ્સ (એનપીએ) એવું ધિરાણ અથવા પેશગી હોઈ છે કે જેમા :

- ૧) સમય મર્યાદિત ધિરાણનું વ્યાજ અથવા મુદ્દલનો દરજ્જો ૯૦ દિવસથી વધારે સમય માટે ન ચુકવાયો હોય.
- ૨) ઓવરડ્રાફ્ટ / કેશ કેડીટ (ઓડી/સીસી) ને કારણે ખાતું અચલાયમાન રહે.
- ૩) બીલ પરચેઝ/ ડિસ્કાઉન્ટના કિસ્સાઓમાં ૯૦ દિવસ થી વધારે સમય બીલ બાકી રહે.

ઓરીજીનેટર :

ગ્રાહકની સુચના મુજબ ગ્રાહકના ખાતામાથી ચુકવવા પાત્ર રકમ એકત્રિત કરતી સંસ્થા

અન્ય સુરક્ષા સંબંધી માહિતી :

ગ્રાહક દ્વારા ખાતાના વપરાશ સમયે તેની ઓળખ સ્થાપિત કરવા માટે અ ગાઉ થી માંગવામા આવતી વ્યક્તિગત માહિતી

વિતેલી મુદ્દત / તારીખ વાળા ચેક : એવા ચેક કે જે લખાયારી તારીખના ૬ (છ) મહિના વિતવા છતા જમા ના કરાવ્યા હોય / રોકડા ના કરાવ્યા હોય

પાન

પરમેનેન્ટ અકાઉન્ટ નંબર (પાન) એ ભારત સરકારના આયકર વિભાગ દ્વારા આપવામાં આવતો 10 અક્ષર-આંકનો ખાસ નંબર છે. આ લેમીનેટેડ કાર્ડના સ્વરૂપે આપવામા આવે છે. આ એક કાયમી નંબર છે અને વ્યક્તિના સરનામાં કે ઍસેસમેન્ટ અધિકારીના બદલાવવા સાથે બદલાતો નથી.

પાસવર્ડ :

નંબરોની જોડી અથવા શબ્દ અથવા આલ્ફા ન્યુમેરીક કોમ્બીનીશન, જેથી કોડને એક્સેસ કરી શકાય, જેને ગ્રાહકે પસંદ કર્યો છે જેનાથી તેને ફોન અથવા ઇન્ટરનેટ બેંકીંગ 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 કેડીટ (જમા અથવા ઉધાર) બદલાવવાથી થાય છે.

PIN

એક ખાનગી નંબર, જેનો કાર્ડ સાથે ઉપયોગ કરવાથી ગ્રાહકને વસ્તુઓ/સેવાઓની ચુકવણી, રોકડ ઉપાડેલી અને બેન્ક દ્વારા આપવામાં આવતી અન્ય ઇલેક્ટ્રોનિક સેવાઓની પરવાનગી આપે છે.

રીપઝેશન

રીપઝેશન એવી પ્રક્રિયા છે જેના દ્વારા લેણદાર ઘર અથવા માલ સામાન (દા.ત. કાર) ઉપર જામીનગીરીની લોનથી જામીનગીરીનો કબજો મેળવે છે જે દેણદાર લોનના કરારની શરતો પ્રમાણે ચૂકવણી કરતો નથી.

પુનઃસ્થાયી પેકેજ

પુનઃસ્થાપન પેકેજ એ પેકેજ છે જે માંદા યુનીટો માટે બનાવવામાં આવ્યું છે. પેકેજને આરબીઆઈ ની શરતો પ્રમાણે બનાવવાનું હશે છે અને જેમાં નીચે આપેલી યાદીનો સમાવેશ થાય છે.

- i. વર્કીંગ કેપીટલ, નિયમનકારી માર્ગદર્શીકાઓની દૃષ્ટિએ વ્યાજના દરોમાં રાહત.
- ii. ફન્ડેડ ઇન્ટરેસ્ટ ટર્મલોન
- iii. વર્કીંગ કેપીટલ ટર્મલોન
- iv. ટર્મલોન
- v. કન્ટીનન્સી લોન આસીસ્ટન્સી

સલામતી

લોન અથવા અન્ય જવાબદારીની સહાયતા માટેની મિલકતોનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે.

સેવાઓ

- i. નાના અને માર્કેટ સેવાના સાહસોના સંદર્ભમાં સેવાઓનો ઉલ્લેખ થાય છે તે છે નાના રસ્તા અને પાણીના ટ્રાન્સપોર્ટ ઓપરેટરો, નાના ધંધા, પ્રોફેશનલ અને સ્વરોજગારની વ્યક્તિઓ અને અન્ય બધા સેવાના સાહસો.
- ii. બેન્ક દ્વારા આપવામાં આવતી સેવામાં સમાવેશ થાય છે. જુદીજુદી સુવિધાઓ જેમ કે રેમીટન્સ (DDs, MTs, TTs વગેરે આપવા) રોકડ મેળવવી અને ચૂકવણી, નોટો બદલાવવી અને વિદેશી ચલણ વગેરે જે બેન્ક દ્વારા ગ્રાહકને આપવામાં આવે છે.

માંકુ યુનીટ

માંકુ યુનીટ એવો ઉલ્લેખ કરે છે કે જેનું ખાતું 6 મહિના કરતાં વધારે સમયથી સબસ્ટાન્ડર્ડની શ્રેણીમાં રહ્યું છે. અથવા નેટવર્થમાં ઘટાડો થયો છે જે અગાઉના ખાતાકીય વર્ષોમાં એકઠા કરાયેલ રોકડ ખોટ 50% કરતા વધારે છે અને યુનીટ ઓછામાં ઓછા બે વર્ષથી વાણીજ્યીક ઉત્પાદનમાં છે.

સબસ્ટાન્ડર્ડ

સબસ્ટાન્ડર્ડ મિલકતો એ છે જે 12 મહિના અથવા એટલા જ ઓછા સમયગાળા માટે NPA રહેલ છે.

ટેરીફ યાદી

બેન્ક દ્વારા તેના ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી પ્રોડક્ટો અને સેવાઓ માટે લેવામાં આવતા ચાર્જ.

અનપેઈડ ચેક

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