કાપો અને સાચવી રાખો

ભારતીય રિઝર્વ બેંક

RESERVE BANK OF INDIA

www.rbi.org.in

બેંકની કટિબદ્ધતા માટે કોડ

વ્યક્તિગત ગ્રાહકો માટે

ભારતીય બેંકિંગ કોડ અને
માનક બોર્ડ

www.bcsbi.org.in

આ એક સ્વૈચ્છિક કોડ છે જે બેંકો દ્વારા વિવિધ ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર સમયે બેંકિંગ પ્રથાઓના ન્યૂનતમ સ્ટાન્ડર્ડ બેંકો માટે નિશ્ચિત કરે છે. એ તમને સુરક્ષા અર્પે છે અને બેંકે રોજબરોજના કાર્યોમાં તમારી સાથે કેવો વ્યવહાર કરવો જોઇએ તે સમજાવે છે આ કોડમાં 'તમે'નો અર્થ ગ્રાહક અને 'અમે'નો અર્થ છે– ગ્રાહક જેની સાથે વ્યવહાર કરે છે તે બેંક.

1.1 કોડના ઉદ્દેશ્ય

આ કોડનો ઉદ્દેશ્ય છે **ક.** તમારી સાથે વ્યવહાર સમયે બેંકો માટે ન્યૂનતમ સ્ટાન્ડર્ડ નિશ્ચિત કરી સારી અને નિષ્પક્ષ બેંકિંગ પ્રથાઓ સ્થાપવી. **ખ.** પારદર્શકતા વધારવી જેથી સાધારણ રીતે તમે કેવા પ્રકારની સેવાઓની આશા રાખી શકો તે બેહતર રીતે સમજી શકો. **ગ.** ઉચ્ચકક્ષાની સેવાઓના સ્તર સુધી પહોંચવા, સ્પર્ધાત્મક વલણ અપનાવી માર્કેટના બળને પ્રોત્સાહન આપવું. **ઘ.** તમારા અને તમારી બેંક વચ્ચે નિષ્પક્ષ અને મૈત્રિપૂણ સંબંધ વધારવો. **ચ.** બેંકિંગ પ્રણાલીમાં વિશ્વાસ વધારવો.

વિભાગ 2ની મુખ્ય કટિબધ્ધતાઓમાં કોડના સ્ટાન્ડર્ડ્સ આવરી લેવામાં આવ્યા છે.

1.2 કોડનું પ્રયોજન

જ્યાં સુધી ઉલ્લેખ ન થયો હોય આ કોડનો દરેક ભાગ નીચે દર્શાવેલા દરેક પ્રોડક્ટ્ અને સેવાઓ ને લાગુ પડે છે, પછી તે શાખાઓ અથવા સહયોગી સંસ્થા હોય, કાઉન્ટર પર, ફોન દ્વારા, પોસ્ટથી, ઇન્ટરએક્ટિવ ઇલેક્ટ્રોનિક ડિવાઇસ દ્વારા, ઇન્ટરનેટ પર, અથવા અન્ય કોઇ પ્રકારે અપાઇ હોય. તેમ છતાં અહીં દર્શાવેલા બધા પ્રોડક્ટ્સ બેંકો દ્વારા ઑફર કરાયા હોય કે ન પણ કરાયા હોય. **ક.** ચાલુ ખાતુ, બચત ખાતુ, ટર્મ ડિપોઝીટ, રિકરીંગ ડિપોઝીટ, પીપીએફ એકાઉન્ટ અને અન્ય બધા ડિપોઝીટ એકાઉન્ટ. **ખ.** ચૂકવણીની સેવાઓ જેમકે પેંશન પેમેન્ટ ઑર્ડર, ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટસ અને વાયર ટ્રાન્સ્ફર દ્વારા પૈસા મોકલવા. **ગ.** સરકારી ખાતાની લેણદેણ સંબંધી બેંકિંગ સેવાઓ. **ઘ.** ડીમેટ એકાઉન્ટ, ઇક્વિટી, સરકારી બોંડ. **ચ.** ભારતીય ચલણની વિનિમય સુવિધા. **છ.** ચેકની વસૂલી, સેફ કસ્ટડી સેવાઓ, સેફ ડિપોઝીટ લૉકરની સુવિધા. **જ.** લોન અને ઓવર ડ્રાફ્ટસ. **ઝ.** મુદ્રા પરિવર્તનસહિત વિદેશી મુદ્રાની સેવાઓ. **ટ.** અમારી શાખાઓ દ્વારા વેચાણ થયેલા થર્ડ પાર્ટી ઇન્શ્યોરન્સ અને મૂડીરોકાણના પ્રોડક્ટ્સ. **ઠ.** ક્રેડિટ કાર્ડ, ડેબીટ કાર્ડ, એટીએમ કાર્ડ અને સેવાઓ (અમારી સહયોગી કંપની તેમજ અમે સ્થાપેલી કંપનીઓ દ્વારા ઑફર કરાયેલા ક્રેડિટ કાર્ડ્સ સુદ્ધાં) સહિત બધા કાર્ડ પ્રોડક્ટ્સ

2. મુખ્ય કટિબદ્ધતાઓ

2.1 તમારા તરફ અમારી મુખ્ય કટિબદ્ધતાઓ

2.1.1 અમારા દરેક વ્યવહારમાં નિષ્પક્ષતા અને ન્યાયસંગતા હોય એ માટેઃ

ક. બેંકના કાઉન્ટર પર નગદ/ચેકની પ્રાપ્તિ અને ચૂકવણી જેટલી મૂળભૂત સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરવી. **ખ.** અમારા દ્વારા અપાતા પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ તેમજ અમારા સ્ટાફ દ્વારા ઉપયોગમાં લેવાતી ક્રિયાવિધિઓ અને પ્રથાઓ, આ કોડની કટિબદ્ધતાઓ અને સ્ટાન્ડર્ડને પૂરા પાડે. **ગ.** અમારા દ્વારા અપાતા પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ તેને લગતા કાયદા અને નિયમોનું પાલન કરે છે તેની કાળજી રાખવી. **ઘ.** તમારી સાથેનો અમારો વ્યવહાર ઇમાનદારી અને પારદર્શકતા તેમજ નૈતિક સિદ્ધાંતો પર આધારિત હોય તેની કાળજી રાખવી. **ચ.** સુરક્ષિત તેમજ ભરોસેમંદ બેંકિંગ તથા ચૂકવણી પ્રણાલી રાખવી.

2.1.2 અમારા નાણાંકીય પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ કેવી રીતે કાર્ય કરે છે તે સમજાવવાઃ

ક. એ સંબંધી તમને હિન્દી, અંગ્રેજી અથવા ઉચિત પ્રાદેશીક ભાષામાં માહિતી પૂરી પાડવીઃ **ખ.** અમારું એડવર્ટાઇઝમેન્ટ અને પ્રમોશન સાહિત્ય સ્પષ્ટ હોય અને ભ્રામક ન હોય તેની કાળજી રાખવી. **ગ.** અમારા

પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓના સંબંધમાં આપેલી માહિતી, શરતો અને નિયમો તેમજ વ્યાજના દરો/જે લાગુ પડતા હોય તે સર્વિસ ચાર્જીસની સ્પષ્ટ જાણકારી આપવી. **ઘ.** તમને મળતા ફાયદાઓ, અને તેનો લાભ તમે કેવી રીતે મેળવી શકો અને એમાં આવતા નાણાંકીય સૂચિતાર્થો અને તમારા પ્રશ્નોના ઉત્તર માટે કોને અને કેવી રીતે સંપર્ક કરવો તેની જાણકારી આપવી.

2.1.3 ***તમારા ખાતા અને મળતી સેવાઓનો ઉપયોગ કરવામાં મદદ માટે :***

ક. તમને નિયમિત રૂપે અદ્યતન જાણકારી મોકલવી. **ખ.** વ્યાજના દરો, ચાર્જીસ, નિયમો અને શરતોમાં થતા ફેરબદલની સૂચના આપવી.

2.1.4 ***કોઈ ખામી રહી ગઈ હોય તો યોગ્ય, ઝડપી તેમજ સહાનુભૂતિભર્યા પગલાં લેવા માટે :***

ક. ખામીને ત્વરિત સુધારવી તેમજ અમારી ભૂલને કારણે લાગુ કરાયેલા બેંકના ચાર્જીસને રદ્દ કરવા. **ખ.** તમારી ફરિયાદો પર ત્વરિત ધ્યાન આપવું. **ગ.** જો તમને સંતોષ ન થયો હોય તો આ ફરિયાદ પર આગળ શું કરવું કહેવું. (જુઓ ફકરો નં. 7) **ઘ.** ટેક્નોલોજીને કારણે સર્જાતી ખામીઓને દૂર કરવા માટે ઉચિત વૈકલ્પિક ઉપાયો ઉપલબ્ધ કરાવવા.

2.1.5 ***તમારી દરેક વ્યક્તિગત માહિતીઓને નિજી અને ગોપનીય રાખવી***

ફકરા નં. 5માં દર્શાવેલી તમારી દરેક વ્યક્તિગત વિગતો અમે નિજી સમજીને ખાનગી રાખશું.

2.1.6 ***કોડના પ્રચાર માટે અમેઃ***

ક. તમને (હાલના ગ્રાહકોને) કોડની કૉપી ઉપલબ્ધ કરાવશું. **ખ.** તમે જ્યારે નવું ખાતુ ખોલશો ત્યારે તમને (નવા ગ્રાહકને) કોડની કૉપી ઉપલબ્ધ કરાવશું. **ગ.** કાઉન્ટર ઉપર અથવા ઈલેક્ટ્રોનિક કમ્યુનિકેશન અથવા ઈમેલ દ્વારા આ કોડ માટે જો કોઈ વિનંતી કરે તો ઉપલબ્ધ કરાવશું. **ઘ.** દરેક શાખાઓમાં તેમજ અમારી વેબસાઈટ પર આ કોડને ઉપલબ્ધ કરાવશું. **ચ.** આ કોડને લગતી વિગતો ઉપલબ્ધ કરાવવા તેમજ કોડને અમલી બનાવવા અમારો સ્ટાફ પ્રશિક્ષિત હોય તેની કાળજી રાખશું.

2.1.7 ***ભેદભાવ રહિત નીતિ અપનાવવી તેમજ તેને અમલમાં મૂકવી***

અમે ઉંમર, જાતિ, લિંગ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ કે અક્ષમતાને આધારે કોઈ ભેદભાવ નહીં કરીએ.

૩. સૂચના

તમે વ્યાજના દરો, સર્વસામાન્ય શુલ્ક, તેમજ ચાર્જીસની વિગતો નીચે જણાવેલી કોઈ પણ રીતે મેળવી શકો છો. **ક.** અમારી શાખાઓમાં નોટિસ જોઈને; **ખ.** અમારી શાખાઓ અને હેલ્પ લાઈનને ફોન કરીને; **ગ.** અમારી વેબસાઈટ પરથી; **ઘ.** નીમેલા સ્ટાફ અને હેલ્પ ડેસ્કને પૂછીને અથવા **ચ.** સર્વિસ ગાઈડ/ટેરિફ શેડ્યૂલમાં જોઈને.

3.1 ***તમે અમારા ગ્રાહક બનો એ પહેલા અમેઃ***

ક. તમને રસ હોય એ પ્રોડક્ટ્ કે સેવાઓની મુખ્ય વિશિષ્ટતાઓની સ્પષ્ટ વિગતો અમે તમને આપશું. **ખ.** અમારા દ્વારા અપાતા પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ તેમજ એમાંથી તમારી આવશ્યકતાને અનુસાર કઈ છે એની જાણકારી અમે તમને આપશું. **ગ.** તમને જણાવશું કે કોઈ પ્રોડક્ટ્ કે સેવાઓ અમે એક કે એથી વધારે રીતે ઑફર કરીએ છીએ (દા.ત. એટીએમ દ્વારા, ઈન્ટરનેટ પર, ફોન પર, શાખાઓમાં વગેરે) અને એ માટેની વધારે વિગતો કેવી રીતે મેળવવી તે જણાવશું; **ઘ.** કાયદાકીય, નિયમો અનુસાર તેમજ આંતરિક નીતિ નિયમોની આવશ્યકતાઓને પૂરી કરવા માટે તમારા ઓળખપત્ર તેમજ સરનામાની ખાત્રી કરવા શું વિગતો જરૂરી છે તે અમે તમને જણાવશું.

3.2 ***જ્યારે તમે અમારા ગ્રાહક બનશો ત્યારે અમે :***

ક. અમારા પ્રોડક્ટ્સ– વ્યાજના દર/ફી અને ચાર્જીસ સાથેની વધારે વિગતો તમને પૂરી પાડશું. **ખ.** તમારા અધિકારો અને જમા ખાતા, સેફ કસ્ટડી અને સેફ ડિપોઝીટ વૉલ્ટ માટે નોમિનેશન સુવિધાની વધારે જાણકારી આપશું. **ગ.** તમારું નામ 'ડૂ નૉટ કૉલ' (કૉલ કરવો નહીં) હેઠળ નોંધશું. તમે જ્યાં સુધી અમને લેખિત વિનંતી નહીં આપો ત્યાં સુધી અમે તમને ટેલિફોન કૉલ્સ/એસએમએસ/ઈમેલ દ્વારા અમારા કોઈપણ નવા પ્રોડક્ટ્સ/સેવાઓની જાણકારી નહીં મોકલાવીએ.

3.3 ***વ્યાજના દરો***

અમે તમને

ક. તમારા ડિપોઝીટ અને લોન એકાઉન્ટને લાગુ પડતા વ્યાજના દરોની વિગતો આપશું. **ખ.** અમે તમારી ડિપોઝીટ પર ક્યારે વ્યાજ આપશું તેમજ ક્યારે લોન એકાઉન્ટ પર વ્યાજ લગાડશું તે જણાવશું. **ગ.** તમારા ખાતા પર અમે વ્યાજ કેવી રીતે લાગુ પડે છે તેમજ વ્યાજ ગણત્રીની પદ્ધતિ જણાવશું.

વ્યાજના દરોમાં પરિવર્તન

અમારા પ્રોડક્ટ્સ પર વ્યાજના દરોમાં પરિવર્તન આવશે તો અમે તમને તેની સૂચના આપશું.

3.4 દર સૂચી

ફી અને ચાર્જીસ

ક. અમે અમારી શાખાઓમાં **i)** દરની સૂચી અને તે તમે વિના મૂલ્યે મેળવી શકોએ માટેની નોટિસ **ii)** મફતમાં મળતી સેવાઓની સૂચીઃ **iii)** સેવિંગ એકાઉન્ટમાં ન્યૂનતમ રકમ ન રાખવા માટે, બહારના ચેકની વસૂલી માટે, ડ્રાફ્ટ તથા ચેકબુક આપવા માટે, ખાતાનું વિવરણ કરવા માટે, ખાતુ બંધ કરવા માટે કે એટીએમ દ્વારા પૈસા ભરવા કે કાઢવા માટે લાગુ પડતા ચાર્જીસની સૂચના, **ખ.** તમારા દ્વારા પસંદ કરાયેલા અમારા કોઇ પ્રોડક્ટ કે સેવાઓ માટે લાગુ પડતા ચાર્જીસની દર સૂચીની વિગતો. **ગ.** તમારા દ્વારા પસંદ કરાયેલા પ્રોડક્ટ/સેવાઓની શરતો અને નિયમોનું ઉલંઘન અથવા પાલન ન કરવાથી ભરવા પડતા દંડની જાણકારી ડિસ્પ્લે કરશું.

ફી અને ચાર્જીસમાં પરિવર્તન

જો અમે કોઇ ચાર્જીસમાં વધારો કરીએ અથવા નવા ચાર્જીસ લગાડીએ તો એમ કરવાના એક મહિના પૂર્વે નવા ચાર્જીસ અને તે ક્યારથી લાગુ પડશે તેની જાણ અમે તમને કરશું.

3.5 શરતો અને નિયમો

ક. જ્યારે તમે ગ્રાહક બનો કે કોઇ પ્રોડક્ટ્/સેવાઓ પહેલી વાર મેળવો ત્યારે તમે અમારી પાસેથી માંગેલી સેવાઓના નિયમો અને શરતોને લગતી સલાહ અમે તમને આપશું. **ખ.** દરેક શરત અને નિયમ નિષ્પક્ષ હશે અને ખાસ કરીને નૉમિનેશનની સુવિધા અને જવાબદારીઓ તેમજ અધિકારોને સ્પષ્ટ રીતે તથા બને તેટલી સરળ અને સહજ ભાષામાં સમજાવેલા હશે.

શરતો અને નિયમોમાં પરિવર્તન

ક. જ્યારે તમે ગ્રાહક બની જશો તો અમે નીચે દર્શાવેલી કોઇપણ રીતે તમને નિયમો અને શરતોમાં પરિવર્તનની સૂચના આપશું. **i)** એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ/પાસબુક **ii)** એટીએમ **iii)** દરેક શાખાઓના નોટિસ બોર્ડ પર **iv)** ઇન્ટરનેટ, ઇમેલ અને વેબસાઇટ સહિત. **v)** સમાચારપત્ર **ખ.** સાધારણપણે પરિવર્તન ભવિષ્યમાં લાગુ કરાશે અને તે એક મહિના અગાઉ જણાવશું. **ગ.** જો અમે કોઇ પરિવર્તન નોટિસ આપ્યા વગર કરીએ તો તેની જાણ 30 દિવસની અંદર કરશું. જો એ પરિવર્તન તમારા માટે નુકસાનકારક હોય તો તમે 60 દિવસની અંદર કોઇ નોટિસ આપ્યા વિના અને વધારાના ચાર્જીસ કે વ્યાજ આપ્યા વિના ખાતુ બંધ કરી શકશો કે બદલી શકશો. **ઘ.** જો કોઇ પણ એક વર્ષ દરમ્યાન અમે કોઇ મોટા પરિવર્તન કે ઘણાંબધા ગૌણ પરિવર્તન કર્યા હશે તો નવા નિયમો અને શરતોનો સારાંશ તમારી વિનંતીથી તે ઉપલબ્ધ કરાવશું.

4. એડવર્ટાઇઝીંગ, માર્કેટિંગ અને વેચાણ

ક. અમે ચોકસાઇ રાખશું કે દરેક એડવર્ટાઇઝમેન્ટ અને પ્રમોશનલ સાહિત્ય સ્પષ્ટ હોય અને ભ્રામક ન હોય. **ખ.** કોઇપણ મીડિયામાં કરાયેલી એડવર્ટાઇઝમેન્ટ તેમજ પ્રમોશનલ સાહિત્ય જો કોઇ બેંકિંગ સેવા અથવા પ્રોડક્ટ તરફ ધ્યાન દોરે, જેમાં વ્યાજના દરનો ઉલ્લેખ થયો હોય અમે એના પર કોઇ વધારના દરો કે ચાર્જીસ લાગુ પડે છે કે નહીં એ પણ જણાવશું તેમજ એને લગતી શરતો અને નિયમોની પૂરી વિગતો તમે વિનંતી કરીને મેળવી શકશો. **ગ.** જો અમે સહાયક સેવાઓ આપવા કોઇ ત્રીજી પાર્ટીની સેવાઓ લઇએ છીએ તો અમે એ સુનિશ્ચિત કરશું કે એવી અન્ય પાર્ટીઓ તમારી વ્યક્તિગત માહિતીઓ (જેની એમને જાણ હોય) એટલી જ ગોપનીય અને સુરક્ષિત રાખે જેટલી અમે રાખીએ છીએ. **ઘ.** તમારા દ્વારા લીધેલા પ્રોડક્ટ્સની વિવિધ વિશિષ્ટતાઓની સૂચના અમે તમને સમયંતારે આપતા રહેશું. અમારા અન્ય પ્રોડક્ટ્સની વિગતો અથવા અન્ય પ્રોડક્ટ્નો/સેવાઓ પર અપાયેલ પ્રમોશનલ સુવિધાઓની વિગતો, તમે જ્યારે આવી સૂચના માટે પત્ર વ્યવહાર અથવા અમારી વેબસાઇટ પર અથવા ફોન બેંકિંગ/ગ્રાહક સેવા નંબર પર રજીસ્ટર કરી સંમતિ આપશો ત્યારે જ મોકલશું. **ચ.** અમારા પ્રોડક્ટ્નો/સેવાઓના માર્કેટિંગ માટે અમે જે ડાયરેક્ટ સેલિંગ

એજન્સી (ડીએસએ)ની સેવાઓ લઇએ છીએ એમના માટે અમે એક આચારસંહિતા નિશ્ચિત કરી છે જેમાં અન્ય બાબતોની સાથે જ્યારે તેઓ અમારા પ્રોડક્ટ્સની વ્યક્તિગત રૂપથી અથવા ફોન દ્વારા વેચાણના આશયથી તમારો સંપર્ક કરે છે તો એમણે પોતાની ઓળખ આપવી જરૂરી હોય છે. **છ.** અમારા પ્રતિનિધિ/ કુરિયર અથવા ડીએસએ તરફથી કોઇ અનુચિત આચરણ દેખાયું હોય અથવા આ કોડનું ઉલ્લંઘન કર્યું હોય તો અમે આ બાબતની તપાસ કરશું તેમજ ફરિયાદને ધ્યાનમાં લઇ એમાં થયેલા નુકસાનને ભરપાઇ કરવા જરૂરી પગલાં લેશું.

5. અંગત બાબતો વિશે ગોપનીયતા

અમે તમારી દરેક વ્યક્તિગત તેમજ અંગત વિગતો ગોપનીય રાખશું. (તમે જો અમારા ગ્રાહક નહીં હો તો પણ) અને અમે નીચે જણાવેલા સિદ્ધાંતો અને નીતિઓનું પાલન કરશું. અમે તમારા ખાતા સંબંધે વિગતો કે આંકડા, પછી ભલે એ તમારા દ્વારા અપાઇ હોય કે અન્ય કોઇ રીતે અમારી પાસે હોય, અમારા ગ્રુપની અન્ય કોઇ કંપનીને અપાઇ હોય, અમે ખાનગી રાખશું. આમાં નીચે જણાવેલ બાબતો અપવાદરૂપ હશેઃ **ક.** અમને કાયદાકીય રીતે વિગતો આપવી પડે. **ખ.** અમારે જનતાના હિતાર્થે વિગતો દર્શાવવી પડે. **ગ.** જો અમને અમારી રક્ષા કાજે વિગતો આપવી પડે (ઉદાહરણ તરીકે ધોખાબાજી અટકાવવા). પરંતુ અમે આ આપવાદો તમારી કે તમારા ખાતાની (તમારા નામ અને સરનામા સહિત) કોઇપણ વિગતો અમારા ગ્રુપની અન્ય કંપનીઓને માર્કેટિંગ માટે નહીં આપીએ. **ઘ.** જો એ વિગતો આપવાનું તમે અમને જણાવશો કે અનુમતિ આપો તો જ આપશું. **ચ.** જો અમને તમારે માટે બેન્કર્સ રેફરન્સ આપવાનું જણાવવામાં આવશે તો એ પહેલા અમને તમારી લેખીત અનુમતિ જોઇશે. **છ.** તમારા જે વ્યક્તિગત રેકોર્ડ અમારી પાસે છે તે મેળવવાના તમારા અધિકારોની જાણકારી માટે પ્રવર્તમાન કાયદાઓનું ફ્રેમવર્ક અમે તમને સમજાવશું. **જ.** જ્યાં સુધી તમે અમને મંજુરી નહીં આપો ત્યાં સુધી અમે તેમજ અન્ય કોઇ તમારી કોઇપણ વ્યક્તિગત વિગતોનો ઉપયોગ માર્કેટિંગ માટે નહીં કરે.

5.1 ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ

ક. જ્યારે અમે તમારું ખાતુ ખોલીએ ત્યારે અમે તમને જણાવશું કે અમે તમારા ખાતાની વિગતો ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને ક્યારે આપશું અને ક્યારે એમની પાસે તપાસ કરશું. **ખ.** જો તમારે કોઇ દેવું ચૂકવવાનું હોય તો એની વિગતો અમે ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપશું જોઃ **i)** તમે ચૂકવણી કરવાનું ચૂકી ગયા. **ii)** આપવાની રકમ વિવાદસ્પદ ન હોય; તેમજ **iii)** અમારા જણાવવા છતાં તમે ચૂકવણી નથી કરી એ માટે આપેલા પ્રસ્તાવોથી અમે સંતુષ્ટ ન હોઇએ. **ગ.** આવા સમયે અમે તમને લખાણમાં જણાવશું કે ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને તમારા દેવાની ચૂકવણીની માહિતીઓ આપવાનો અમે નિર્ણય લઇએ છીએ. અને એ સાથે અમે તમને ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓની ભૂમિકા તેમજ તેમના દ્વારા અપાએલી જાણકારીની તમારી ક્રેડિટ મેળવવાની ક્ષમતા પર શું પ્રભાવ પાડશે તે તમને સમજાવશું. **ઘ.** જો તમે અનુમતી આપો, તો અમે તમારા ખાતાની દૈનાંદિન કાર્યની અન્ય જાણકારી ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીને આપશું. **ચ.** ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને તમારી અપાયેલી જાણકારીની એક કૉપી અમે તમને ઉપલબ્ધ કરશું અથવા ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓના કાર્યો સમજાવતી તેમની પત્રિકાઓ ઉપલબ્ધ કરાવશું.

6. દેવાની રકમની વસૂલી

અમે તમને લોન આપતી વખતે તમને તેની ચૂકવણી રીત, અવધિ અને ચૂકવણીના હપ્તાના સમયગાળાની વિગતો સમજાવશું. તેમ છતાં જો તમે ચૂકવણીની અનુસૂચીનું પાલન નહીં કરો તો પ્રાપ્ય રકમ વસૂલ કરવા માટે દેશના કાયદા અનુસાર નિર્ધારિત પ્રણાલીનું પાલન કરવામાં આવશે. આ પ્રણાલીમાં તમને નોટિસ મોકલી અથવા વ્યક્તિગત રીતે તમને મળી યાદ કરાવશું અને/અથવા સિક્યોરીટી તરીકે રાખેલી મત્તાનો કબજો કરીશું. અમારી વસૂલીની નીતિ શિષ્ટાચાર, ઉચિત વ્યવહાર અને સમજાવીને કામ લેવાની છે. અમે ગ્રાહકનો વિશ્વાસ જીતવા તેમજ લાંબા સમયનો સંબંધ બાંધવામાં માનીએ છીએ. અમારો સ્ટાફ કે અન્ય અધિકૃત વ્યક્તિ જે વસૂલી કરવા અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે અથવા/અને સિક્યોરીટી તરીકે રાખેલી મત્તાનો કબજો મેળવવા અમારું પ્રતિનિધિત્વ કરશે તે પોતાની ઓળખ આપશે અને અમારા દ્વારા અપાયેલો અધિકાર પત્ર બતાવશે તથા વિનંતી કરવાથી બેંક દ્વારા અપાયેલા અથવા બેંકની ઓથોરીટીથી આઇડેંટિટિ કાર્ડ બતાવશે. તમારી ચૂકવણીની રકમની વિગતો અમે તમને આપશું અને રકમની ચૂકવણી માટે પર્યાપ્ત નોટિસ દેવાનો

પ્રયત્ન કરશું.

રકમની ચૂકવણી અથવા/અને સિક્યોરીટી તરીકે રાખેલી મત્તાનો કબજો મેળવવા આવેલા સ્ટાફના દરેક વ્યક્તિ અથવા અમારી બેંકનું પ્રતિનિધિત્વ કરતી અધિકૃત વ્યક્તિ નીચે દર્શાવેલા નિર્દેશોનું પાલન કરશેઃ **ક.** સાધારણપણે તમારી પસંદગીના સ્થાન પર અથવા કોઇ વિશેષ સ્થાન ન હોય તો તમારા રહેઠાણ પર અને તમે તમારા રહેઠાણ પર હાજર ન હો તો તમે કામ કરતા હો એ સ્થળે તમારો સંપર્ક કરવામાં આવશે. **ખ.** તમને તેની આઇડેંટિટિ (ઓળખ) અને પ્રતિનિધિત્વ કરવાની અધિકૃતતા તરત જ જણાવી દેવામાં આવશે. **ગ.** તમારી પ્રાઇવસીનું ધ્યાન રાખવામાં આવશે. **ઘ.** તમારી સાથે શિષ્ટચારથી વાર્તાલાપ કરશે. **ચ.** સાધારણ રીતે અમારા પ્રતિનિધિ તમને સવારના સાત અને સાંજના સાત વચ્ચેના સમયમાં સંપર્ક કરશે સિવાય કે તમને કાર્ય કરવાની વિશેષ પરિસ્થિતિઓને કારણે કોઇ અન્ય સમય ફાવતો હોય. **છ.** એક વિશેષ સમય અથવા કોઇ વિશેષ સ્થાન પર કૉલ્સ ન કરવાની તમારી વિનંતીને સંભવ હોય ત્યાં સુધી આદર આપવામાં આવશે. **જ.** કૉલ્સનો સમય અને સંખ્યા તેમજ વાર્તાલાપના વિષયની નોંધ કરવામાં આવશે. **ઝ.** રકમ ચૂકવણી સંબંધમાં વિવાદ અને મતભેદોને આપસમાં સ્વીકાર્ય તેમજ વિધિસર રીતે સુલેહ કરવામાં પૂરી સહાયતા કરવામાં આવશે. **ટ.** રકમની વસૂલી માટે તમારા ઘરની મુલાકાત સમયે શિષ્ટતા અને સારા આચરણનું પાલન કરવામાં આવશે. અનુચિત પ્રસંગે જેમકે પરિવારમાં શોક અથવા અન્ય કોઇ મુશ્કેલ સમયે રકમની ચૂકવણી માટે કૉલ કરવાનું/મુલાકાત લેવાનું ટાળવામાં આવશે.

6.1 સિક્યોરીટી તરીકે રાખેલી અનામતનો કબજો કરવા માટે પોલિસિ સ્ટેટમેન્ટ

અમારી સિક્યોરીટી તરીકે રાખેલી અનામત કબજે કરવાની નીતિ કાયદાને અનુસરીને હશે. અને વિનંતી કરવાથી પૉલિસિની એક કૉપી ઉપલબ્ધ કરાવશું.

7. ફરિયાદો, તેના કારણો અને પ્રતિક્રિયા

7.1 આંતરિક પ્રક્રિયાઓ

ક. જો તમને ફરિયાદ કરવી હોય તો અમે જણાવશું **i)** તે કેવી રીતે કરવી **ii)** ક્યાં કરવી **iii)** ઉત્તરની આશા ક્યારે રાખવી **iv)** નિવારણ માટે કોનો સંપર્ક કરવો **v)** પરિણામથી સંતુષ્ટ ન હો તો શું કરવું **vi)** તમારા કોઇપણ પ્રશ્ન માટે અમારો સ્ટાફ તમારી મદદ કરશે. **ખ.** તમે જ્યારે અમારા ગ્રાહક બનશો ત્યારે અમે તમને જણાવશું કે તમારી ફરિયાદોનો ઉચિત અને તત્કાળ ઉકેલ લાવવા અમારી પ્રણાલીની વિગતો ક્યાંથી મેળવવી. **ગ.** જો તમારી લેખિત ફરિયાદ અમને મળશે તો અમે એક અઠવાડિયાની અંદર પ્રાપ્તિ સૂચના/જવાબ આપવાનો પ્રયત્ન કરશું. જો તમારી ફરિયાદ ફોન દ્વારા હેલ્પડેસ્ક પાસે અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર દ્વારા કરાય છે તો અમે તમને એક ફરિયાદ સંદર્ભ નંબર આપશું અને ઉચિત સમયમાં જ એ તરફ શું પ્રગતિ થઇ રહી છે તેની જાણકારી આપશું. **ઘ.** વસ્તુસ્થિતિનું પરિક્ષણ કર્યા પછી, અમે તમને અમારો છેવટનો ઉત્તર મોકલશું. અથવા વધારે સમય શા માટે જરૂરી છે તે નણાવશું અને તમારી ફરિયાદના છ અઠવાડિયાની અંદર તેનો ઉકેલ લાવવાનો પ્રયત્ન કરશું અને જો હજી તમે સંતુષ્ટ ન હો તો કેવી રીતે તમારી ફરિયાદને આગળ લઇ જવી તે કહેશું.

7.2 બેંકિંગ ઑમ્બડઝમૅન સેવા (બેંક ગ્રાહકોની ફરિયાદની તપાસ કરવા નિમેલો અધિકારી)

ક. અમે અમારી વેબસાઇટ અને બધી શાખાઓમાં નોટિસ દ્વારા જણાવશું કે અમે ભારતીય રિઝર્વ બેંકની બેંકિંગ ઑમ્બડઝમૅન યોજના 2006ની અંતર્ગત આવીએ છીએ. વિનંતી કર્યાથી મામૂલી રકમ ભરીને એની એક કૉપી મેળવી શકાશે. **ખ.** અમને ફરિયાદ કર્યા પછી 30 દિવસની અંદર જો તમને અમારી તરફથી સંતોષજનક ઉત્તર ન મળે અને તમે તે ફરિયાદના નિવારણ માટે કોઇ અન્ય ઉપાય કરવા ઇચ્છતા હો તો તમે બેંકિંગ ઑમ્બડઝમૅન યોજના 2006 હેઠળ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયુક્ત બેંકિંગ ઑમ્બડઝમૅન નો સંપર્ક કરી શકો છો. બેંકિંગ ઑમ્બડઝમૅન યોજનાની મુખ્ય વિશિષ્ટતાઓ શાખાઓમાં નોટિસ બોર્ડ પર પ્રદર્શિત કરાઇ છે અને આ યોજના અમારી વેબસાઇટ પર પણ પ્રદર્શિત કરાઇ છે. એ સંબંધમાં શુ કાર્યપદ્ધતિ છે તેની જાણકારી અમારો સ્ટાફ તમને આપશે.

8. પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓ

8.1 જમા ખાતુ

તમે અમારી પાસે વિવિધ પ્રકારના ખાતા ખોલાવી શકો છો જેમકે 'નો ફ્રિલ્સ' ખાતા સહિત બચત ખાતુ,

ટર્મ ડિપોઝિટ, ચાલુ ખાતુ વગેરે. તમે નીચે જણાવેલી રીતે આવા ખાતા ખોલી શકો છો.

i) એકલા **ii)** સંયુક્ત **iii)** સંયુક્ત (કોઇ એક અથવા ઉત્તરજીવી) **iv)** સંયુક્ત (પહેલો અથવા ઉત્તરજીવી) **v)** સંયુક્ત (બીજો અથવા ઉત્તરજીવી) **vi)** અથવા અન્ય કોઇ રીતે. ઉપર જણાવેલા ખાતા નૉમિનેશનની સુવિધા વગર કે સાથે શરૂ કરી શકાય.

અમે તમને ઉપયુક્ત ખાતાઓ અને નૉમિનેશન સુવિધાઓના સૂચિતાર્થોની વિગતો તમે ખાતુ ખોલશો ત્યારે સમજાવશું.

ખાતુ ખોલતી વખતે અમે તમને લિક્વિડ ડિપોઝિટ સુવિધા, સ્વિપ એકાઉન્ટ અને એ પ્રકારના અન્ય પ્રોડક્ટ્‌ની જાણકારી પણ આપશું. તેમજ તેમાં આવતા સંજોગો અને ક્રિયાવિધિઓની જાણકારી પણ આપશું.

જમા ખાતુ ખોલવુ તેમજ તેને ચલાવવું

કોઇપણ જમા ખાતુ ખોલતા પહેલા અમે **ક.** બેંકના 'તમારા ગ્રાહકને ઓળખો' (કેવાયસી)ના દિશા નિર્દેશોને અનુસરતા બધા સાવધાની ભર્યા પગલા લેશું. **ખ.** અને એ માટે જરૂરી બધા દસ્તાવેજો અથવા પુરાવા ઉપલબ્ધ કરાવવાનું કહેશું. **ગ.** અમારા કેવાયસી, ઍન્ટિ મની લૉન્ડરિંગ અથવા અન્ય કોઇ કાયદાકીય જરૂરિયાતોને પૂરી પાડવા પૂરતી જ જાણકારી પ્રાપ્ત કરશું. જો કોઇ વધારાની જાણકારીની જરૂર હોય તો તે અલગથી માંગવામાં આવશે અને આવી વધારાની જાણકારી માંગવા માટે અમે તેનો ઉદ્દેશ્ય સ્પષ્ટ રૂપથી કહેશું. આ જાણકારી આપવી સ્વૈચ્છિક હશે. **ઘ.** ખાતુ ખોલવા માટે ફોર્મ અને અન્ય સામગ્રી અમે તમને આપશું, એમાં જરૂરી માહિતીઓની આવશ્યકતાની વિગતો હશે અને કેવાયસીની આવશ્યકતાઓને પૂરી કરવા માટે વેરિફિકેશન અને/અથવા રેકોર્ડ માટે આવશ્યક દસ્તાવેજો જણાવેલા હશે. **ચ.** તમારા દ્વારા જમા ખાતુ ખોલતી વખતે ક્રિયા વિધિના સંબંધમાં ઔપચારિકતાઓ સમજાવાશે અને તમને જોઇતા હોય તે સ્પષ્ટિકરણ ઉપલબ્ધ કરાવાશે. **છ.** ખાતુ ખોલતી વખતે ઇન્શ્યોરન્સ સ્કિમ અંતર્ગત અપાતા ઇન્શ્યોરન્સની વિગતો તમને ઉપલબ્ધ કરાવાશે. ઇન્શ્યોરન્સ માટે ડિપોઝીટ ઇન્શ્યોરન્સ અને ક્રેડિટ ગેરેંટી કોર્પોરેશન ઑફ ઇન્ડિયા (ડીઆયસીજીસી)ની અમુક મર્યાદાઓ અને શરતો હોય છે.

તમારા ખાતાને બદલવું

ક. ટર્મ ડિપોઝીટ એકાઉન્ટ સિવાય જો તમે તમારા ચાલુ કે બચત ખાતાની પસંદગીથી સંતુષ્ટ નથી તો એકાઉન્ટમાં પહેલું પેમેન્ટ ભર્યાના ચૌદ દિવસની અંદર, અમે તમને કોઇ અન્ય ખાતામાં ફેરવવામાં તમારી સહાયતા કરશું અથવા વ્યાજસાથે તમારી રકમ તમને પાછી આપી દેશું. અમે કોઇ નોટિસનો સમયગાળો કે વધારાના ચાર્જીસ તરફ ધ્યાન નહીં દોરીએ. **ખ.** જો તમે તમારું ચાલુ/બચત ખાતુ બંધ કરવા ઇચ્છો છો તો તમે જણાવશો એ પછીના પાંચ કાર્ય દિવસોની અંદર તમારું ખાતુ બંધ કરી દેશું. **ગ.** જો તમે તમારું ખાતુ અમારી બેંકની કોઇ અન્ય શાખામાં ટ્રાન્સફર કરવા ઇચ્છો છો તો અમે તે કરી આપશું. તમારી વિનંતી કરવાના બે અઠવાડિયાની અંદર નવી શાખામાં તમારુ ખાતુ શરૂ થઇ જશે. માત્ર નવી શાખામાં તમારે કેવાયસી સંબંધી ઔપચારિકતાઓ પૂરી કરવાની રહેશે. ખાતુ શરૂ થતાની સાથે તમને નવી શાખામાં તમારા સ્થાયી ડાયરેક્ટ ડેબિટ જેવા અનુદેશો, જો કોઇ હોય તો, એની માહિતી આપશું. **ઘ.** તમારું હાલનું ખાતુ તમે ટ્રાન્સ્ફર કરાવતા હો ત્યારે અમારા તરફથી કોઇ ખામી કે અનાવશ્યક વિલંબને કારણે તમને કોઇ બેંકના ચાર્જીસ ભરવા પડતા હોય તો તે અમે રદ્દ કરી દેશું.

8.1.1 બચત/ચાલુ ખાતુ

જ્યારે તમે જમા ખાતુ ખોલો છો ત્યારે અમે **ક.** અમુક નિશ્ચિત સમયગાળા દરમ્યાન કરી શકાતા ટ્રાન્ઝેક્શન, રકમની ઉપાડ વગેરેની જાણકારી અમે તમને આપશું. **ખ.** અને આ મર્યાદાઓને ઓળંગવાથી ભરવા પડતા ચાર્જીસની સૂચના પણ અમે તમને આપશું. ચાર્જીસની વધારે વિગતો ટેરિફ શેડ્યૂલમાં સામેલ હશે. **ગ.** તમારા બચત ખાતામાં મળતા વ્યાજના દર, તેની ગણત્રી કેવી રીતે થાય છે તેમજ તે ક્યારે અપાશે અમે તમને જણાવશું.

ન્યૂનતમ જમા રકમ

અમારી બધી શાખાઓમાં બચત ખાતામાં રાખવી પડતી ન્યૂનતમ જમા રાશી ડિસ્પ્લે કરાઇ છે.

બચત ખાતુ અને ચાલુ ખાતુ અથવા અન્ય પ્રકારના જમા ખાતા જેવા પ્રોડક્ટ્‌નો માટે અમે તમને : **ક.** જાળવવી પડતી ન્યૂનતમ જમા રકમ, આવા ખાતાને ચલાવવા નિયમો અને શરતોના ભાગ રૂપે જણાવશું. **ખ.** તમારા દ્વારા ખાતામાં ન્યૂનતમ જમા રકમ ન રાખી શકવાથી જે ચાર્જીસ લાગુ પડશે તે પણ અમે તમને જણાવશું.

ટેરિફ શેડ્યૂલમાં વધારાની વિગતો સામેલ હશે.

ચાર્જીસ

ચેકબુક આપવા, વધારાનો/ડુપ્લિકેટ સ્ટેટમેન્ટ ઑફ એકાઉન્ટ, ડુપ્લિકેટ પાસબુક, ચૂકવેલા ચેકોની કૉપી, ફૉલિયો ચાર્જીસ, ડેબિટ કાર્ડ, એટીએમ કાર્ડ, સહીની તપાસ કરાવવી, અપર્યાપ્ત જમા રકમને કારણે ચેક પાછો મોકલવા, મેંટેડ અથવા ખાતાના પ્રકારમાં બદલાવ વગેરે માટે વિશિષ્ટ ચાર્જીસ ટેરિફ શેડ્યૂલમાં સામેલ કરવામાં આવશે. તમને અપાતા કન્સેશન અથવા ફાયદા (જેમકે લાઇફ ટાઇમ ક્રેડિટ કાર્ડ ઉપર ભરવી પડતી રિન્યૂઅલ ફીને માફ કરવી)ને તેના મૂળ માન્ય કરાએલા સમયગાળા પહેલા પાછા નહીં ખેંચાય.

સ્ટેટમેન્ટ

ક. તમારા ખાતાને સુવ્યવસ્થિત પણે ચલાવવા અને ઍન્ટ્રિઝને તપાસવા અમે તમને માસિક સ્ટેટમેન્ટ ઑફ એકાઉન્ટ ઉપલબ્ધ કરાવશું જો એ તમારા ખાતા માટે અનુચિત ન હોય તો (જેમ કે એવું ખાતુ જેમાં પાસબુક અપાય છે). **ખ.** તમારા ખાતા માટે સામાન્ય રીતે મળતા સ્ટેટમેન્ટ સિવાય તમે ચાર્જીસ ચૂકવીને એકથી વધારે વાર સ્ટેટમેન્ટ માંગી શકો છો. આ ચાર્જીસ તમારા ટેરિફ શેડ્યૂલમાં ઉમેરી લેવામાં આવશે. **ગ.** તમે તમારા ખાતામાં છેલ્લી થોડી લેણદેણ બેંકના કાઉન્ટર પર જોઇ શકો છો. જો અમારી પાસે એવી સુવિધાઓ ઉપલબ્ધ હોય તો તમે લેણદેણ એટીએમ અથવા તમારા ઇન્ટરનેટ એકાઉન્ટ દ્વારા પણ જોઇ શકો છો. **ઘ.** જો તમારી ઇચ્છા હોય અને અમારી પાસે એવી સુવિધા ઉપલબ્ધ હોય તો તમને ઇમેલ અથવા અમારી સુરક્ષિત ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ સેવાના માધ્યમથી પણ સ્ટેટમેન્ટ મોકલશું.

8.1.2 ટર્મ ડિપોઝીટ

ટર્મ ડિપોઝીટની અવધિની સમાપ્તિ પૂર્વે ઉપાડ કરવા **ક.** અવધિની સમાપ્તિ પૂર્વે ઉપાડ માટે જરૂરી કાર્યવિધિ તમને જણાવશું. **ખ.** ટર્મ ડિપોઝીટની અવધિની સમાપ્તિ પૂર્વે ઉપાડ કરીએ તો મળતા વ્યાજના દરની પૉલિસી અમે તમને જણાવશું.

ટર્મ ડિપોઝીટની અવધિ પૂર્ણ થયા પછી તેનું રિન્યૂઅલ

જો તમે અવધિ સમાપ્ત થવાની તારીખ પછી ટર્મ ડિપોઝીટને રિન્યૂ (ફરીથી મુકવા) કરવા ઇચ્છતા હો તો અમે તમને લાગુ પડતા વ્યાજના દરની માહિતી આપશું.

ડિપોઝીટ સામે ધિરાણ

અમે તમને ટર્મ ડિપોઝીટ સામે ધિરાણ/ઓવરડ્રાફ્ટની સુવિધાની વિગતો સમજાવશું.

8.1.3 'નો ફ્રિલ્સ એકાઉન્ટ'

અમે તમને એક મૂળભુત બેંકિંગ ''નો ફ્રિલ્સ'' એકાઉન્ટ ઉપલબ્ધ કરાવશું જેમાં 'શૂન્ય' અથવા બહુ જ ઓછી ન્યૂનતમ જમા રકમ જાળવવાની રહેશે. આ એકાઉન્ટમાં સેવાઓ અને પ્રોડક્ટ્નો પર લાગુ પડતા ચાર્જીસ અલગ ટેરિફ શેડ્યૂલમાં દર્શાવવામાં આવશે. આ પ્રકારના એકાઉન્ટમાં ટ્રાન્ઝેક્શનના પ્રકાર અને સંખ્યા મર્યાદિત હશે જે તમને તમે ખાતુ ખોલાવશો ત્યારે સ્પષ્ટપણે સમજાવવામાં આવશે.

8.1.4 નાના બાળકો માટે ખાતુ

અમને પૂછવાથી અમે જણાવશું કે નાના બાળકો માટે જમા ખાતુ કેવી રીતે ખોલી શકાય અને એ કેવી રીતે ચલાવી શકાય.

8.1.5 વિશેષ ખાતા

અમારા વિશેષ ગ્રાહક જેમ કે વરિષ્ઠ નાગરિક, શારીરિક રૂપથી અશકત વ્યક્તિઓ અને અભણ વ્યક્તિઓ માટે અમારી સાથે બેંકિંગ સુવિધાજનક રીતે કરી શકે એ માટે અમે બધા પ્રયત્નો કરશું. જેમાં આવા અરજી કરનાર અને ગ્રાહકો માટે સુવિધાજનક નીતિઓ, પ્રોડક્ટ્ અને સેવાઓ ઉપલબ્ધ કરવાનું પણ સામેલ હશે. અમે અંધ/શારીરિક રૂપથી અશકત અન્ય વ્યક્તિઓને ખાતુ ખોલવા જરૂરી કાર્યવિધિ અને અન્ય શરતોની જાણકારી આપશું. માત્ર તેઓ બેંકમાં કોઇ એવા વ્યક્તિને સાક્ષી તરીકે સાથે લાવે જેને તે અને બેંક બંને જાણતા હોય.

સાધારણપણે અભણ વ્યક્તિઓ તેમજ અંધ વ્યક્તિઓને ચેકબુક સુવિધા અપાતી નથી, તેમ છતાં રિટેલ લોન, યૂટીલિટી બિલ વગેરેની ચુકવણી માટે તેમના હિતની રક્ષા ખાતર સેફગાર્ડસ્ સાથે તેમને ચેકબુક આપવાનો વિચાર કરશું.

8.1.6 નિષ્ક્રિય/અપ્રવર્તી એકાઉન્ટ

અમે **ક.** તમને ખાતુ ખોલતી વખતે સમજાવશું કે ખાતાનો વપરાશ ન કરવાના કેટલા સમય પછી તમારું ખાતુ નિષ્ક્રિય/અપ્રવર્તી બની જાય છે. તમારા ખાતાને નિષ્ક્રિય, અપ્રવર્તીના રૂપમાં વર્ગીકૃત કરવાના ત્રણ મહિના પૂર્વે તમને તેની જાણ કરવામાં આવશે. તેમજ એના ટેરિફ શેડ્યૂલ અનુસાર સક્રિય બનાવવા લાગતા ચાર્જીસ તમને જણાવવામાં આવશે. **ખ.** જો તમારે એકાઉન્ટને ફરી કાર્યરત કરવો હોય તો જરૂરી કાર્યવિધિ જણાવવામાં આવશે.

8.1.7 તમારું ખાતુ બંધ કરવું

સામાન્ય પરિસ્થિતિઓમાં, તમને ઓછામાં ઓછી 30 દિવસની નોટિસ આપ્યા વિના અમે તમારું ખાતુ બંધ નહીં કરીએ. અસામાન્ય પરિસ્થિતિઓમાં ઉદાહરણ તરીકે ખાતાનું અયોગ્ય પરિચાલન સામેલ હોઇ શકે. એવા સંજોગોમાં તમારે તમે આપેલા ચેક માટે વૈકલ્પિક વ્યવસ્થા કરવાની રહેશે તેમજ તમે એવા ખાતા પર નવા ચેક ઇશ્યૂ કરી શકશો નહીં.

8.2 ક્લિયરિંગ ચક્ર/કલેક્શન સેવા

ક. અમે તમને સ્થાનીય અને બહારગામના ચેકનું ક્લિયરિંગ ચક્ર સમજાવશું. તમે આવા ચેકો સામે ક્યારે રકમ ઉપાડી શકશો અને અમારા ચેક ક્લિયરિંગ ચક્રને અનુસાર તમે વિલંબ થયેલા વ્યાજ માટે કયારે પાત્ર હશો એની વિગતો જણાવશું. **ખ.** અમે તમને બહારગામના ચેક માટે તત્કાળ ક્રેડિટ સુવિધા આપવાની શરતો જેમ કે, તમારા દ્વારા અપાયેલા ચેક માટે ક્રેડિટની સીમા, ખાતાનું સંતોષજનક પરિચાલન વગેરે જણાવશું. **ગ.** અમે અમારી ચેક કલેક્શન પૉલિસી અનુસાર કાર્ય કરશું અને તમે આપેલા/ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ માર્ગમાં ખોવાઇ જાય તો ચેક/ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટની બીજી કૉપી પ્રાપ્ત કરવામાં અમે સહાયતા કરશું. **ઘ.** આ જાણકારી અમે તમને જયારે તમે ખાતું ખોલશો ત્યારે અને ક્યારે પણ સંપર્ક કરશો ત્યારે આપશું. જો અમારી પૉલિસીમાં કોઇ પરિવર્તન આવ્યું હોય તો એ અમારી વેબસાઇટ અને અમારી બધી શાખાઓમાં ડિસ્પ્લે કરશું.

8.3 નગદ લેણદેણ

જ્યાં પણ તમારું ખાતુ ચાલતું હોય ત્યાં કાઉન્ટર પર ચેક/નગદ સ્વીકાર કરવામાં આવશે અને નગદ આપવામાં આવશે. ભારતીય રિઝર્વ બેંકના નિર્દેશો અનુસાર અમારી શાખાઓમાં અમે જૂની/ફાટેલી નોટ અને/અથવા ચીલ્લરની અદલાબદલી કરશું.

નિશ્ચિત રકમથી વધારેની લેણદેણ માટે અમે તમારો પેન નંબર માગી શકશું.

8.3.1 ડાયરેક્ટ ડેબીટ અને સ્ટેન્ડિંગ ઇન્સ્ટ્રક્શન

ક. અમે ડાયરેક્ટ ડેબીટ અને સ્ટેન્ડિંગ ઇન્સ્ટ્રક્શન કેવી રીતે કાર્ય કરે છે અને તમે કેવી રીતે એને રેકોર્ડ/કેન્સલ કરાવી શકો અને એ સંબંધમાં કેટલા ચાર્જીસ લાગશે તેની વિગતો તમને ખાતુ ખોલતી વખતે સમજાવશું. **ખ.** ડાયરેક્ટ ડેબીટ (જેવા કે ઇલેક્ટ્રોનિક ક્લિયરિંગ સર્વિસ (ઇસીએસ) અને અન્ય સ્ટેન્ડિંગ ઇન્સ્ટ્રક્શન માટે તમારા આદેશ પર કાર્ય કરી ચાર્જીસ લગાડવામાં આવશે. તમે આપેલ આદેશનું પાલન કરવામાં કોઇ વિલંબ અથવા અસફળતાને કારણે કોઇ નુકસાન થયું તો અમારા બેંકની ભરપાઇ નીતિને અનુસાર નુકસાનની ભરપાઇ કરી આપશું. જો તમારા ખાતમાં જમા કરેલી રકમ ઓછી હશે અને અમે તમારા આદેશનું પાલન ન કરી શકીએ તો અમે સમયાંતરે નિશ્ચિત કરાયેલા ટેરિફ શેડ્યૂલના આધારે ચાર્જીસ લગાડશું. **ગ.** ઇલેક્ટ્રોનિક ક્લિયરિંગ સર્વિસ (ઇસીએસ)ના મામલે રેમિટન્સ એજન્ટ તરીકે કાર્ય બજાવતી વખતે અમે ગ્રાહકને નાણાં મોકલાવાયાની સૂચના મોકલશું. **ઘ.** ડાયરેક્ટ ડેબીટ અંતર્ગત બેંકની ભરપાઇ કરી આપવાની નીતિ પ્રમાણે તમારા અકાઉન્ટમાંથી અનધિકૃત/ભૂલથી રકમની ઉપાડ થઇ તો તે નિશ્ચિત થતા જ એ રકમ વ્યાજ સાથે તમારા ખાતામાં ભરપાઇ કરી દેવામાં આવશે.

8.4 સ્ટોપ પેમેન્ટની સુવિધા

ક. અમે તમારા દ્વારા અપાયેલા ચેકોની ચૂકવણી રોકવા માટેના આદેશનો સ્વીકાર કરશું, તમારો આદેશ મળ્યાની તરત જ પાવતી આપશું અને પછી એના પર કાર્ય કરશું. પરંતુ આ ચેકો પહેલેથી જ વટાવી ન નાખ્યા હોવા જોઇએ.**ખ.** એ માટે કોઇ ચાર્જીસ હશે તો લાગુ પડશે, અને સમયાંતરે ટેરિફ શેડ્યૂલમાં નવા દર સામેલ કરશું. **ગ.** જો ચેકના સ્ટોપ પેમેન્ટના આદેશની પ્રાપ્તિ પછી પણ કોઇ ચેકનું પેમેન્ટ થઇ જાય તો અમે બેંકની ભરપાઇ નીતિ અનુસાર તમને એનું વળતર ચૂકવશું.

8.5 તમારા દ્વારા અપાયેલા ચેક/ડેબીટના આદેશ

ક. અમે તમારા એકાઉન્ટમાંથી ચૂકવેલા મૂળ ચેક/ડેબીટ ઇન્સ્ટ્રક્શન અથવા તેની કૉપી અથવા તેના ચિત્રોને કાયદાની નજરે જરૂર હોય એટલી અવધિ સુધી રાખશું. **ખ.** અમારી પાસે રેકોર્ડ ઉપલબ્ધ હોય તો સાક્ષીના રૂપમાં ચેક/ડેબીટના આદેશ અથવા તેની કૉપી આપશું. તમારા ખાતામાંથી ચૂકવેલા ચેક/ડેબીટના આદેશના સંબંધમાં કોઇ વિવાદ હશે તો તમારી વિનંતીથી એક વર્ષની અંદરની અવધિ સુધી કોઇ ચાર્જીસ લેવામાં નહીં આવે. એક વર્ષથી વધારે સમય પછી ટેરિફ શેડ્યૂલમાં જણાવ્યા અનુસાર ચાર્જીસ લેવામાં આવશે. **ગ.** અમે તમને સમજાવશું કે ચૂકવણી કર્યા વિનાના ચેક તેમજ તારીખ નીકળી ગઇ એના ચેક (સ્ટેલ) પર અમે શું કાર્યવાહી કરીએ છીએ. તમારા ખાતામાં રકમ ન હોવાને કારણે ચૂકવણી કર્યા વિના પાછા ગયેલા ચેક પર અમે ચાર્જીસ લગાડશું, લાગતા ચાર્જીસની વિગતો સમયાંતરે નવા તૈયાર થતા ટેરિફ શેડ્યૂમાં સામેલ કરશું.

8.6 શાખા બંધ કરવી/સ્થળાંતર કરવું

જો અમે અમારી શાખા બંધ કરવા ઇચ્છીએ અથવા શાખાનું સ્થળાંતર કરીએ તો અમે **ક.** તમારા કેન્દ્રમાં કોઇપણ બેંકની કાર્યરત શાખા ન હોય તો ત્રણ મહિનાની નોટિસ આપશું અને તમને જણાવશું કે અમે તમારા માટે બેંકિંગ સુવિધા કેવી રીતે કાર્યરત રાખશું. **ખ.** તમારા કેન્દ્ર પર જો કોઇ બેંકની કાર્યતર શાખા હોય તો બે મહિનાની નોટિસ આપશું.

8.7 દિવંગત ખાતાધારકના દાવાઓની પતાવટ

*8.7.1 **અમે દિવંગત ખાતાધારકના ખાતાઓની પતાવટ માટે સરળ પ્રક્રિયા અપનાવશું***

ક. ઉત્તરજીવી/નૉમિનિ કલમ

દિવંગત જમાકર્તાએ જો નૉમિનિ સુવિધાનો ઉપયોગ કર્યો હોય અને માન્ય નૉમિનેશન કર્યું હોય અથવા જેમાં ખાતુ ખોલતી વખતે સરવાઇવરશીપ ક્લૉઝ (ઉત્તરજીવી વ્યક્તિ માટે કલમ) (કોઇ એક ''ઉત્તરજીવી,'' કે ''કોઇ અથવા ઉત્તરજીવી'' કે ''પૂર્વવર્તી અથવા વ્યક્તિ અથવા ઉત્તરજીવી'' કે ''પરવર્તી અથવા ઉત્તરજીવી''ની સાથે ખાતુ ખોલ્યું હોય તેવા ખાતાધારકના ઉત્તરજીવી (ઓ)/નૉમિનિને જમા ખાતાની બાકીની રકમ અમુક શરતોને આધીન ચૂકવવામાં આવશે. **i)** જો ખાતા (ઓ)/નૉમિનિ(ઓ) ની ઓળખ અને ખાતાધારકના મૃત્યુના સાચા ઉચિત દસ્તાવેજોના પુરાવા હોય. **ii)** સક્ષમ ન્યાયાલય પાસેથી એવા કોઇ આદેશ ન મળે જેથી બેંકને મૃતકના ખાતામાંથી ચૂકવણી કરવાના હેતુને રોકવામાં આવ્યો હોય, તેમજ **iii)** ઉત્તરજીવી (ઓ)/નૉમિનિને સ્પષ્ટ કરવામાં આવ્યું હોય કે તેઓને દિવંગત જમાકર્તાના કાયદેસરના પૂર્વાધિકારીના ટ્રસ્ટીના રૂપમાં બેંકમાંથી રકમ પ્રાપ્ત થશે એટલે કે એમને અપાયેલી રકમને કારણે મૃતકના ઉત્તરજીવી (ઓ)/નૉમિનિના અધિકાર ઉપર અસર નહીં થાય.

ઉપર જણાવેલી શરતોને આધિન, ઉત્તરજીવી (ઓ)/નૉમિનિ ને અપાયેલી રકમ બેંકને પોતાની જવાબદારીમાંથી સંપૂર્ણપણે મુક્ત કરશે. એવા સમયે બેંક ખાતામાં કેટલી પણ રકમ હોય તેને ઉત્તરાધિકાર પ્રમાણપત્ર, પ્રશાસનિક પત્ર અથવા વસીયત નામું વગેરે પ્રસ્તુત કરવાની માંગ કાંતો ઉત્તરજીવી(ઓ) નૉમિનિ પાસેથી વારસ હોવાનો સર્ટિફિકેટ, એડમિનિસ્ટ્રેશનનો પત્ર અથવા પ્રોબેટ વગેરે અથવા ઓળખના પુરાવા તરીકે કોઇપણ બૉન્ડ અથવા ઉત્તરજીવી/નૉમિનિ પાસેથી ખાત્રી મેળવ્યા વગર ચૂકવણી કરશે.

ખ. ઉત્તરજીવી/નૉમિનિ કલમ વગરના ખાતા

જ્યારે દિવંગત જમાકર્તાએ કોઇ નૉમિનિ નથી નીમ્યો અથવા ''કોઇ એક અથવા ઉત્તરજીવી'' (જેવું એકલું કે સંયુક્ત રૂપમાં ચાલતા ખાતાં)ના રૂપમાં વર્ગીકૃત ખાતાઓ સિવાયના અન્ય ખાતાઓ માટે સામાન્ય વ્યક્તિને અસુવિધા અથવા અકારણ તકલીફ ન આપી જમાકર્તાના કાયદાકીય ઉત્તરાધિકારા(રો) ને રકમની ચૂકવણી માટે સરળ પ્રણાલી અપનાવશું. અમારી જોખમ પ્રબંધક પ્રણાલીઓને ધ્યાનમાં રાખીને અમે દિવંગત જમાકર્તાઓ ના ખાતામાં બાકી બચેલી રકમ માટે ન્યૂનતમ પ્રારંભિક સીમા નિશ્ચિત કરશું જે સીમા સુધી ઓળખપત્ર સિવાય અન્ય કોઇપણ દસ્તાવેજો માંગ્યા વિના દિવંગત જમાકર્તાઓના સંબંધમાં દાવાઓની પતાવટ થઇ શકે.

ગ. ટર્મ ડિપોઝીટ એકાઉન્ટ અવધિની સમાપ્તિ પૂર્વે બંધ કરવો.

ટર્મ ડિપોઝીટના મામલાઓ ખાતુ ખોલતી વખતે ફોર્મમાં જ એક કલમ જોડી દેશું જેથી જમાકર્તાનું મૃત્યુ થયા પછી ટર્મ ડિપોઝીટને સમયપૂર્વે સમાપ્ત કરી શકાય. આ ખાતુ ખોલવાના ફૉર્મમાં એવી શરતો જેના આધારે

સમય પહેલા રકમ મેળવવાની પરવાનગી આપવામાં આવશે એનો ઉલ્લેખ કરવામાં આવશે. આવા અવધિની સમાપ્તિ પહેલા રકમ મેળવવા ઉપર કોઇ દંડ કે ચાર્જીસ નહીં લાગે.

ઘ. દિવંગત જમાકર્તાના નામે આવતી નગદ

જમા ખાતાના ઉત્તરજીવી (ઓ)/નૉમિનિ ને તકલીફ ન થાય એ માટે દિવંગત ખાતા ધારકના ખાતામાં આવતી નગદ ચાલુ રાખવી કે નહીં એના સંબંધમાં ઉત્તરજીવી (ઓ)/નૉમિનિ તરફથી ઉચિત કરાર/અધિકૃતતા પ્રાપ્ત કરશું. આ સંબંધમાં અમે નીચે બે વિકલ્પો દર્શાવ્યા છે જેમાંથી એકને અપનાવવાનો વિચાર કરશું.

i) 'દિવંગત શ્રી _____________ ની સંપત્તી' નામનું એક ખાતુ ખોલીને દિવંગત ધારકના ઉત્તરજીવી(ઓ)/નૉમિનિ દ્વારા અમને અધિકૃતતા અપાય કે આવા ખાતામાં દિવંગત ખાતા ધારકના નામે ખાતામાં આવતી નગદ ચાલુ રહે પરંતુ એમાંથી નગદ લેવાની પરવાનગી નહોય. અથવા **ii)** ઉત્તરજીવી (ઓ)/નૉમિનિ દ્વારા અમને અધિકૃતતા મળે જેથી અમે રેમિટરને ''ખાતા ધારક મૃત્યુ પામ્યા છે'' એમ લખીને મોકલીએ અને એ પ્રમાણે ઉત્તરજીવી(ઓ)/નૉમિનિને પણ સૂચના આપી શકીએ. અને એ પછી ઉત્તરજીવી (ઓ)/નૉમિનિ (ઓ)/કાયદાના વારસદાર (રો) રેમિટરનો સંપર્ક કરી લખાણ કરીને અથવા ઇસીએસના માધ્યમથી ઉચિત વ્યક્તિના નામ પર ચૂકવણી કરવાનું કહી શકે.

8.7.2 દાવાઓની પતાવટ માટે સમયમર્યાદા

અમે દિવંગત જમાકર્તાઓના સંબંધમાં દાવાઓની પતાવટ માટે દાવો પ્રાપ્ત કરવાની તારીખથી 15 દિવસની અંદર ઉત્તરજીવી (ઓ)/નૉમિનિ(ઓ) ને રકમની ચૂકવણી કરી દેવાનો પ્રયત્ન કરશું એ માટે જમાકર્તાના મૃત્યુનો પુરાવો તેમજ દાવા(ઓ) ની સાચી ઓળખનો પુરાવો બતાવી બેંકની જરૂરિયાતને સંતોષવી.

8.8 સેફ ડિપોઝીટ લોકર

જો અમે સેફ ડિપોઝિટ લોકર તેમજ મૂલ્યવાન વસ્તુઓને સુરક્ષિત રીતે જમા કરવા માટેની સેવા આપતા હોઇએ તો તે માટેની કાર્યવાહી વિશે સંપૂર્ણ માહિતી આપશું.

8.9 વિદેશી મુદ્રા સેવાઓ

ક. જયારે તમે વિદેશી મુદ્રા ખરીદો કે વેચો ત્યારે અમે તમને આ સેવાઓની જાણકારી, વિદેશી મુદ્રાની લેણદેણ પર લાગુ થતા ચાર્જીસ તેમજ એક્સચેંજના દરની જાણકારી આપશું. જો એ શક્ય નહીં હોય તો અમે તમને જણાવશું કે તેની ગણત્રી કેવી રીતે કરવી. **ખ.** જો તમે નાણાં વિદેશમાં ટ્રાન્સ્ફર કરવા ઇચ્છો છો તો અમે તે એ કેવી રીતે કરવું તે સમજાવશું, અને અન્ય જાણકારી પણ આપશું જેમ કે: **i)** સેવાઓની માહિતીઓ અને તેમને કેવી રીતે વાપરવી. **ii)** વિદેશ મોકલેલા તમારા નાણા ત્યાં ક્યારે પહોંચશે અને જો કોઇ વિલંબ હોય તો તેના કારણો. **iii)** વિદેશી મુદ્રામાં પરિવર્તન કરવા લાગુ પડતા એક્સચેન્જના દરો. (જો લેણદેણ વેળાએ એ સંભવ ન હોય તો અમે તમને પાછળથી શું દર છે તે જણાવશું) **iv)** તમારે કોઇ કમિશન કે ચાર્જીસ ભરવાના હશે તો એની વિગતો અને એક સૂચના–કે નાણાં મેળવનાર વ્યક્તિને વિદેશી બેંકમાં પણ ચાર્જીસ કદાચ ભરવા પડે આપશું. **v)** વિદેશમાં ચૂકવણી કરવા માટે તમે આપેલી માહિતીઓ પૂરતી છે કે નહીં તે અમે તમને કહેશું. કોઇ અધૂરા કે વિસંગતીવાળા દસ્તાવેજ હશે તો અમે તરત જ તમને જાણ કરશું તેમજ એને સુધારવા/પૂરો કરવામાં મદદ કરશું. **vi)** જો વિદેશથી તમારા બેંકના ખાતામાંથી નાણાં ટ્રાન્સ્ફર કરાયા છે તો અમે તમને પ્રાપ્ત થયેલી મૂળ રકમ તેમજ લાગુ પડેલા ચાર્જીસ જો કોઇ હોય તો, જણાવશું. જો મોકલનાર બધા ચાર્જીસ ભરવા માટે સહેમત થઇ જાય છે તો તમારા ખાતામાં નાણા જમા કરતી વખતે અમે કોઇ ચાર્જીસ નહીં લઇએ. **vii)** અમારા દ્વારા અપાતી વિદેશી મુદ્રા સેવાઓ વિશે નિયમો અને શરતોની વધારે જાણકારી માટે જયારે તમે વિનંતી કરશો ત્યારે અમે તમને માર્ગદર્શન આપશું. **viii)** નાણા જમા કરવામા વિલંબ થાય તો અમે તમને જે દિવસે નાણા ખાતામાં ક્રેડિટ થવા જોઇતા હતા તે દિવસથી જે દિવસે નાણા ખાતામાં ક્રેડિટ થયા તે દિવસ સુધીના સમય ગાળા માટે **ક.** એ દરમ્યાન વ્યાજ ન મળવાથી થયેલા નુકસાન **ખ.** વિદેશી મુદ્રાના એક્સચેંજ દરમાં વધ/ઘટ થઇ તો અમારી ભરપાઇ નીતિને આધારે તમને નુકસાનની ભરપાઇ કરી આપશું. **ix)** નિયામક/કાયદાકીય સૂચનાઓ અંતર્ગત અપાતા કોઇપણ પ્રમાણપત્ર નિશુલ્ક આપીશું.

8.10 ભારતમાં રેમિટન્સ

જો તમને ભારતની અંદર નાણા રેમિટ કરવા છે તો એ કેવી રીતે કરવું તેની માહિતી આપશું અને **ક.** સેવાઓની વિગતો અને તેનો ઉપયોગ કેવી રીતે કરવો તે કહેશું. **ખ.** તમારી આવશ્યકતાઓ મુજબ નાણાં મોકલવા

માટેની સર્વશ્રેષ્ઠ રીત કઇ છે તે કહેશું. **ગ.** દરેક ચાર્જીસની વિગતો તેમજ સમયાંતરે ફેરફાર થયેલા ટેરિફ શેડ્યૂલના દરો અનુસાર સેવા માટે તમારે ભરવાના કમિશનની સૂચના આપશું.

આમાં વિલંબ થવાથી બેંકની ભરપાઇ નીતિ અનુસાર તમને નુકસાન પહોંચે કે વધારાનો ખર્ચ થાય તો તે ભરપાઇ કરી દેશું.

8.11 ઉધાર આપવું

તમને નાણા ઉધાર આપતા પહેલા કે તમારો ઓવરડ્રાફ્ટ, ક્રેડિટ કાર્ડની મર્યાદા અથવા અન્ય ઉધારીની મર્યાદા વધારતા પહેલા અમે મૂલ્યાંકન કરશું કે શું તમે એની ચૂકવણી કરી શકશો કે કેમ.

જો અમે તમારી મદદ નહીં કરી શકીએ તો અમે તમારી અરજીનો જો તે બે લાખ રૂપિયાથી વધારે રકમ માટે હોય તો તે શા માટે અસ્વીકાર કરીએ છીએ તેનું કારણ લેખિતમાં આપશું. જો તમારા દેવાની ચૂકવણી માટે તમે કોઇ ગેરેન્ટી આપનાર અથવા અન્ય સિક્યોરીટી આપનાર વ્યક્તિનો અમે સ્વીકાર કરીએ એવું તમે ઇચ્છતા હશો તો તે ગેરેન્ટી કે અન્ય સિક્યોરીટી આપનાર વ્યક્તિને અથવા તેના કાયદાકીય સલાહકારને તમારી અંગત નાણાંકીય વિગતો અમે આપીએ કે નહીં એ અમે તમને પૂછશું એ સાથે અમે : **ક.** એમને પ્રોત્સાહિત કરશું કે તેઓ પણ સ્વતંત્ર કાયદાકીય સલાહ લે અને પોતાની કટિબદ્ધતાને સમજે અને એમના નિર્ણયના શા પરિણામ હોઇ શકે શું શક્ય છે તે જાણે. (જ્યારે જરૂરી લાગશે ત્યારે અમે તેમને દસ્તાવેજ પર સહી કરવા કહેશું જેમાં સ્પષ્ટ રીતે આ સલાહ સૂચનો આપેલા હશે). **ખ.** તેમને કહેશું કે તેઓ ગેરેન્ટી કે અન્ય સિક્યોરીટી આપે છે ત્યારે તેઓ તમારા બદલે કે તમારી સાથે દેવું ભરવાને પાત્ર બને છે. **ગ.** તેમને જણાવશું કે તેમના પર કેટલું દેવું આવી શકે.

8.11.1 લોન પ્રોડક્ટ્સ

લોન માટે અરજી અને એનું પ્રોસેસીંગ **ક.** કોઇ લોન આપતી વેળાએ એ લોન પર લાગુ દરો, એને પ્રોસેસ કરવા જરૂરી જો કોઇ હોય તે ફી/ચાર્જીસ તેમજ અવધિ પહેલા ચૂકવણીના વિકલ્પો અને ચાર્જીસ તેમજ અન્ય બાબતો જે ઉધાર લેનારના ફાયદામાં હોય આ બધી વિગતો અમે તમને જણાવશું. જેથી અન્ય બેંકોની સાથે આ વિષય પર તમે અમારા પ્રોડક્ટ્ની સાચી રીતે તુલના કરી શકો અને સાચો નિર્ણય લઇ શકો. **ખ.** સર્વસાધારણપણે લોનની અરજી માટે જરૂરી દરેક વિગતો અરજી ભરતી વેળાએજ અમે ભેગી કરીએ છીએ જો અમને કોઇ વધારાની જાણકારીની આવશ્યકતા હોય તો અમે તરત જ તમારો સંપર્ક કરશું. **ગ.** અમે તમને લોનની મર્યાદાની સાથે લાગુ નિયમો અને શરતોની જાણકારી પણ આપશું. **ઘ.** તમે વિનંતી કરશો તો અમે લોનના દસ્તાવેજોની એક અધિકૃત કૉપી અને એ સાથેના એન્કલોઝર્સની એક કૉપી અમે તમને અમારા ખર્ચે ઉપલબ્ધ કરાવશું. **ચ.** લોન આપવા માટે અમે લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધાર પર કોઇ ભેદભાવ નહીં કરીએ. તેમ છતાં આ બાબત અમને સમાજના વિભિન્ન વર્ગો માટે બનાવાયેલી યોજનાને કાર્યરત કરવા અથવા એમાં ભાગરૂપ બનવામાંથી રોકશે નહીં. **છ.** ઉધાર ખાતાના ટ્રાન્સ્ફર માટેની કાર્યવાહી સાધારણ અમે ઉધાર લેનાર અથવા કોઇ બેંક/નાણાંકીય સંસ્થા દ્વારા વિનંતી કરવાથી રીતે કરીશું.

8.12 ગેરેંટી

જ્યારે તમે કોઇ લોન માટે ગેરેંટી આપવાનો વિચાર કરતા હો તો અમે તમને નીચે દર્શાવેલી અમુક બાબતો જણાવશું. **ક.** ગેરેંટર તરીકે લોન ભરવાની તમારી જવાબદારી **ખ.** બેંક પ્રત્યે તમારી જવાબદારીની રકમ **ગ.** અમે તમને લોનની રકમ ભરવા માટે કહીએ એવા સંજોગોની જાણકારી **ઘ.** જો તમે ગેરેંટર તરીકે ચૂકવણી કરવામાં અસફળ રહો તો બેંકમાં જમા હોય એવી તમારી રકમમાંથી કેટલી રકમ લોનની ચૂકવણી માટે વપરાઇ શકે. **ચ.** ગેરેંટર તરીકે તમારી જવાબદારીની કોઇ સીમા છે કે તે સીમારહિત છે **છ.** સમય અને એવા સંજોગો જેમાં ગેરેંટર તરીકે તમારે દેવું ભરવું પડશે અને કઇ રીતે અમે તમને એની જાણ કરશું. લોન લેનાર જેની તમે ગેરેંટી આપી છે તેની પ્રતિકૂળ નાણાંકીય પરિસ્થિતિઓની જાણકારી પણ અમે તમને આપતા રહેશું.

8.13 સામાન્ય જાણકારી

અમે **ક.** તમને લોન/ક્રેડિટ કાર્ડની મંજૂરી આપતી વેળાએ તમને લોન અને ક્રેડિટ કાર્ડ પ્રોડક્ટ્સની મહત્વપૂર્ણ વિશેષતાઓની પૂરી જાણકારી આપશું જેમાં એના પર લાગુ પડતી ફી અને ચાર્જીસ પણ સામેલ હશે. **ખ.** અરજી કરવા માટે તમારી પાસેથી અમને શી જાણકારી અને દસ્તાવેજો જોઇશે એની સૂચના અમે તમને આપશું. અમે તમારી પાસેથી અન્ય દસ્તાવેજો પણ લેશું જેમાં તમારી ઓળખ, સરનામું, નોકરી વગેરે

જણાવેલા હોય. એ સિવાય અન્ય દસ્તાવેજો (ઉદા. પેન નં. ની વિગતો) જેની કાયદા અને નિયામક જરૂરિયાતોને પૂરી કરવા માટે આવશ્યકતા હોય. **ગ.** જો આવશ્યકતા હશે તો ક્રેડિટ કાર્ડની અરજીમાં તમે જે વિગતો આપી છે તેને પ્રમાણભૂત કરવા અને એ માટે નિયુક્ત કરેલી અમારી એજન્સીઓના માધ્યમથી તમારા ઘરે અને/અથવા કાર્યાલયના ટેલિફોન નંબર પર તમારો સંપર્ક કરશું અને/અથવા તમારા ઘરે અને/અથવા કાર્યાલયના સરનામે મુલાકાત લેશું. **ઘ.** જો અમે તમને ઓવરડ્રાફ્ટની સુવિધા ઑફર કરીએ અથવા તમારા ઓવરડ્રાફ્ટની હાલની મર્યાદામાં વધારો કરીએ તો અમે તમને કહેશું કે આ ઓવરડ્રાફ્ટની ચૂકવણી માંગવામાં આવે ત્યારે કે પછી અન્ય કોઇ રીતે કરવાની રહેશે. જો આવશ્યકતા હશે તો અમે તમને ઓવરડ્રાફ્ટના રકમની ગણત્રી કેવી રીતે કરાશે અને એ સાથે અવધિથી વધારે સમય માટે ચૂકવણી ન થઇ શકી તો એ લોનની રકમ પર કેટલું વ્યાજ લાગશે, તેની પણ માહિતી આપશું.

8.14 ક્રેડિટ કાર્ડ

8.14.1 સામાન્ય જાણકારી

ક. તમે જ્યારે કાર્ડ માટે અરજી કરશો, તે સમયે અમે તમને એ સંબંધિત શરતો અને નિયમો જેવા કે ફી અને વ્યાજના દર, બિલિંગ અને ચૂકવણી, ઓવરડ્યૂ ગણવાની રીત, રિન્યૂઅલ અને બંધ કરવા જરૂરી કાર્યવાહી અને કાર્ડ વાપરવા જરૂરી અન્ય વિગતો સમજાવશું. **ખ.** જ્યારે તમે પ્રોડક્ટ્/સેવા પ્રાપ્ત કરો છો/કે તે મેળવવા અરજી કરો છો ત્યારે અમે તમને અમારા ટર્ન અરાઉન્ડ ટાઇમના લક્ષ્યોની જાણ કરશું. **ગ.** તમારા પ્રથમ કાર્ડની સાથે અમે તમને સર્વિસ ગાઇડ/સદસ્ય બુકલેટ મોકલશું જેમાં વિસ્તૃત રૂપથી શરતો સમજાવાઇ હશે. અને જો તમારો કાર્ડ ખોવાઇ ગયો/તેનો દુરુઉપયોગ થયો તો તમારા ખાતામાં તમને ક્યા સંજોગોમાં નુકસાની ભોગવવી પડશે અને તમારા કાર્ડના ઉપયોગ માટે જરૂરી અન્ય આવશ્યક જાણકારી આપવામાં આવશે. **ઘ.** કાર્ડના સ્ટેટમેન્ટ પર એવી કોઇ લેણદેણ જોવા મળે જેથી તમે અજાણ હો તો તમારા કહેવાથી અમે તમને એની વધારે વિગતો મોકલશું. અમે તમારી સાથે સહમત ન થઇએ એવી બાબતોની લેણદેણમાં તમારી સંમતી હતી એના પુરાવા અમે તમને દેખાડશું.

8.14.2 ક્રેડિટ કાર્ડ/પીન આપવું

ક. અમે તમને તમારા સરનામા પર અથવા તમારા દ્વારા અપાયેલ અન્ય સરનામા પર (જો તમારા સરનામા પર મોકલવું સંભવ ન હોય તો) તમારું ક્રેડિટ કાર્ડ/પીન કુરિયર કરશું. અથવા જો તમારી ઇચ્છા હશે તો તમારી ઓળખ મેળવ્યા પછી તમારું ક્રેડિટ કાર્ડ/પીન અમારી શાખાઓમાં તમને આપી શકાશે. **ખ.** અમે તમને ડિઍક્ટિવેટેડ (વાપરવા માટે તૈયાર ન હોય એવો) ક્રેડિટ કાર્ડ પણ આપી શકીએ જે તમે અમુક જરૂરી એવા પગલાં લઇને તેમ જ અમુક શરતોને અધિન રહીને એક્ટિવેટ કરી શકો. **ગ.** તમારી સહમતી હશે તો અમે તમને લોન/ક્રેડિટની સુવિધા/ક્રેડિટ કાર્ડની મર્યાદા વધારી દેશું **ઘ.** પીન (પર્સનલ આઇડેન્ટિફિકેશન નંબર) જ્યારે પણ અપાશે ત્યારે તે સરનામા પર અલગથી પોસ્ટ દ્વારા મોકલવામાં આવશે.

8.14.3 ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટસ્

ક. ક્રેડિટ કાર્ડના ખાતાને સરળતાથી ચલાવવા અને ક્રેડિટ કાર્ડ વાપરીને કરેલી ખરીદી કે નાણાં કાઢ્યા હોય એની વિગતો તપાસવા અમે તમને ક્રેડિટ કાર્ડના લેણદેણની વિગતો દર મહિને પોસ્ટ દ્વારા અને તમારી ઇચ્છા હોય તો ઇન્ટરનેટથી મોકલશું. ક્રેડિટ કાર્ડનું સ્ટેટમેન્ટ પ્રત્યેક મહીને પહેલાથી નિશ્ચિત કરેલી તારીખે તમારા સરનામા પર નિશુલ્ક મોકલવામાં આવશે. **ખ.** જો તમને આ જાણકારી નથી મળતી તો કૃપયા અમારો સંપર્ક કરો જેથી અમે આ વિગતો ફરીથી મોકલવાની વ્યવસ્થા કરી શકીએ જેથી તમે ચૂકવણી કરી શકો અને એમાં જો કોઇ અપવાદ હોય તો સમયસર અમારું ધ્યાન દોરી શકો. **ગ.** ફી તેમજ ચાર્જીસ અને શરતો અને નિયમોમાં કોઇપણ પ્રકારના પરિવર્તનની જાણ અમે તમને કરશું/સૂચના આપશું. સાધારણ રીતે ચાર્જીસ (વ્યાજ દર અને નિયામક જરૂરિયાતોને પરિણામે થયેલ ફેરફારો સિવાયના) ઓછામાં ઓછા એક મહિના પહેલા જણાવીને મહિના પછીજ લાગુ કરાય છે. આ પરિવર્તનની કોપી માસિક સ્ટેટમેન્ટ સાથે મોકલી જાણ કરવામાં આવશે.

૯. તમારા ખાતાને સુરક્ષિત રાખવું

9.1 સુરક્ષિત અને વિશ્વાસપાત્ર બેંકિંગ અને ચૂકવણીની પધ્ધતિ

એક ઉદ્યોગ તરીકે અમે સહયોગ આપશું જેથી તમે સુરક્ષિત અને વિશ્વાસપાત્ર બેંકિંગ અને ભરોસેપાત્ર ચૂકવણીની પ્રણાલીનો લાભ ઉઠાવી શકો. સુરક્ષા વ્યવસ્થાઓ ખાતર અમે ધ્યાનથી નિરીક્ષણ કરી શકાય

એ માટે સીસીટીવી લગાડશું

*9.2 **અમને તરત જ જાણ કરશો***

નીચે દર્શાવેલામાં જ્યારે કોઇ પરિવર્તન હોય તો મહેરબારની કરીને અમને તરત જ જાણ કરશો

ક. નામ઼

ખ. સરનામુ;

ગ. ફોન નંબર;

ઘ. ઇમેલ એડ્રેસ (જો અમે તમને આ માધ્યમથી સંપર્ક કરતા હોઇએ તો)

*9.3 **તમારા ખાતાની તપાસ કરવી***

ક. અમારી સલાહ છે કે તમે તમારું સ્ટેટમેન્ટ કે પાસબુકને નિયમિતપણે તપાસો જો તમને કોઇ ઍન્ટ્રિ કે નોંધ ખોટી લાગે તો બને એટલું જલદી એની માહિતી અમને આપો જેથી અમે તેની તપાસ કરાવી શકીએ. ડાયરેક્ટ ડેબિટ અને સ્ટેન્ડિંગ ઑર્ડરને નિયમિત રૂપે તપાસો એ તમને તમારા નાણાં તમે ઇચ્છો છો ત્યાંજ જાય છે તેની ચોક્સાઇ રાખવામાં સહાય કરશે. **ખ.** જો અમને તમારા ખાતાની લેણદેણની તપાસ કરવાની આવશ્યકતા લાગે તો તમે અમને અને જો પોલિસ કે બીજી એવી તપાસ એજન્સીઓને જરૂર હોય તો એમને પણ સહકાર આપશો.

*9.4 **ધ્યાન રાખો***

ક. છેતરપીંડી અને તમારા ખાતાને સુરક્ષિત રાખવા માટે તમારી ચેકબુક, પાસબુક, કાર્ડ, પીન, તેમજ અન્ય સુરક્ષા માહિતીઓની સંભાળ રાખવી જરૂરી છે. કૃપયા ધ્યાન રાખો કે તમે નીચે જણાવેલી સલાહોનું પાલન કરો છો; આમ ન કરવું઼ **i)** કાર્ડ અને ચેકબુકને એકસાથે રાખવા. **ii)** કોરા ચેક પર સહી કરી રાખવી. **iii)** અન્ય કોઇને તમારા કાર્ડ, પીન, પાસવર્ડ કે અન્ય સુરક્ષાની માહિતીઓનો પ્રયોગ કરવા દેવો. **iv)** પીન, પાસવર્ડ અથવા અન્ય સુરક્ષા માહિતીઓને લખી રાખવી કે રેકોર્ડ રાખવો. **v)** તમારા ખાતનો પાસવર્ડ અથવા અન્ય સુરક્ષા માહિતીઓની વિગતો અન્ય કોઇને આપવી. **ખ.** હંમેશા઼ **i)** જો પોસ્ટ દ્વારા તમે ચેક મોકલો તો જે વ્યક્તિને નામે તમે ચૂકવણી કરી રહ્યા હો એનું નામ સ્પષ્ટ અક્ષરોમાં લખવું જેથી છેતરપીંડી રોકવામાં સહાયતા થાય. અમારી સલાહ છે કે આવા **ii)** ચેક લખતી વખતે ઊંધો કાર્બન પેપર રાખો જેથી રાસાયણિક સંશોધનોથી બચી શકાય. **iii)** જો તમે પીન બદલતા હો તો નવો પીન સાવધાનીપૂર્વક પસંદ કરો; **iv)** તમારો પીન, પાસવર્ડ અને અન્ય સુરક્ષા માહિતીઓ યાદ કરી લો અને એની કોઇ લેખિત સૂચના તમને મળે કે તરત જ નષ્ટ કરી દો. **v)** તમારા કાર્ડને સુરક્ષિત રાખવા માટે આવશ્યક પગલા લો અને તમારા પીન, પાસવર્ડ અને અન્ય સુરક્ષા માહિતીઓ હમેશાં ખાનગી રાખો. **vi)** કાર્ડની રસીદોને સુરક્ષિત રાખો અને સાવધાનીપૂર્વક નષ્ટ કરો. **vii)** જો તમે ચેક કોઇ બેંકના ખાતામાં જમા કરો છો તો ખાતાધારકનું નામ (કખગ બેંક ખાતુ–ચછજ) ચેક પર લખો. ચેકની ખાલી જગ્યામાં રેખા દોરી દો જેથી અનધિકૃત વ્યક્તિ વધારાની સંખ્યા કે નામ જોડી ન શકે. **ગ.** કાર્ડ/ચેકબુકને દુરુઉપયોગથી સુરક્ષિત રાખવા માટે તમારે શું કરવું જોઇએ તેની સૂચના અમે તમને આપશું. **ઘ.** જો તમારી ચેકબુક, પાસબુક કે એટીએમ/ડેબિટ કાર્ડ ખોવાઇ જાય અથવા ચોરાઇ જાય અથવા અન્ય કોઇને તમારા પીન કે અન્ય સુરક્ષા માહિતીઓ ખબર પડી જાય તો અમને તેની જાણ કરશો એનો દુરુઉપયોગ થતો રોકવા અમે તત્કાળ પગલા ભરી શકીએ. **ચ.** તમને ખબર પડે કે તમારી ચેકબુક, પાસબુક કાર્ડ ખોવાઇ ગયા છે અથવા ચોરાઇ ગયા છે અથવા કોઇ તમારું પીન, પાસવર્ડ અથવા સુરક્ષા માહિતીઓ સંબંધે જાણકારી રાખે છે તો એની જાણકારી તમે અમને જલ્દી આપો એ આવશ્યક છે. **છ.** ખોવાઇ જવાની જાણ તમે અમને અમારા 24 કલાક કાર્યરત ટોલ ફ્રી નંબર પર કરી શકો છો અને તે લેખિતમાં તરત જ મોકલી આપો. તમને આપેલ ઇમેલ એડ્રેસ પર પણ જાણ કરી શકો છો. **જ.** જ્યાં સુધી તમે એની જાણ અમને નથી કરતા એ વચ્ચેના સમયમાં કોઇ દુરુઉપયોગ થાય તો એના જવાબદાર તમે છો.

*9.5 **ઇંટરનેટ બેંકિંગ***

ઑનલાઇન બેંકિંગ તમે જરૂરી સુરક્ષા ઉપાય લેતા હો તો સુરક્ષિત અને સુવિધાજનક છે. કૃપયા નીચે જણાવેલી સલાહોનું પાલન કરો. **ક.** અમારી ઇંટરનેટ બેંક સાઇટ પર સીધા જાઓ. કોઇ અન્ય સાઇટ અથવા ઇમેલ માધ્યમથી સાઇટ પર જશો નહીં અને ડોમેન નામના ડિસ્પ્લે તપાસો જેથી નકલી વેબસાઇટથી બચી શકાય. **ખ.** પાસવર્ડ કે પીન પૂછવાવાળી કોઇપણ ઇમેલ પર ધ્યાન ન આપો. અને અમને તેની જાણ કરો જેથી અમે તપાસ કરી શકીએ. ઑનલાઇન બેંકિંગ અથવા ચૂકવણી કાર્ડના પીન કે તમારા પાસવર્ડની જાણકારી માટે

તમને પોલિસ કે અમે ક્યારેય સંપર્ક કરતા નથી. **ગ.** અમારી સલાહ છે કે અમારી ઇંટરનેટ બેંકિંગ સાઇટને જોવા માટે સાઇબર કેફે/અન્યો દ્વારા વપરાતા પીસીનો ઉપયોગ ન કરો. **ઘ.** અમે તમને સલાહ આપીએ છીએ કે તમે તમારા પીસીને નવીનતમ એંટી વાયરસ અને સ્પાય વૅર સૉફ્ટવૅરથી નિયમિતપણે અદ્યતન કરતા રહો. હેક્સ, વાયરસના હુમલા અથવા મસ્તીખોર, ટ્રોજનહોર્સ, પ્રોગ્રામરોથી સુરક્ષિત રાખવા તમે સુરક્ષા પ્રોગ્રામ પણ ઇન્સ્ટોલ કરી શકો છો. તમને સલાહ છે કે આવી એક ફાયરવૉલ તમારા કંમ્પ્યૂટરમાં ઇન્સ્ટોલ કરો જેથી તમારું પીસી અને તેની સામગ્રી ઇંટરનેટ પરના બહારના તત્વોથી સુરક્ષિત રહી શકે. **ચ.** તમારી ઓપરેટિંગ સિસ્ટમ પર ''ફાઇલ ઍન્ડ પ્રિંટિંગ શૅરીંગ'' ફીચરને નિષ્ક્રિય કરી દો. **છ.** વપરાશમાં ન હોય ત્યારે પીસીને લૉગ ઑફ કરો. **જ.** ઇંટરનેટ એક્સપ્લોરર બ્રાઉઝરમાં તમારું આઇડી પીન સ્ટોર ન કરો. **ઝ.** તમારું ખાતુ અને લેણદેણ નિયમિત રીતે તપાસો. **ટ.** અમારી સલાહ માનો ઑનલાઇન બેંકિંગ કરતી વખતે કેવી રીતે સુરક્ષિત રહેવું એ માટે મદદ અને માર્ગદર્શન માટે સાધારણ પણે અમારી વેબસાઇટ સારી હોય છે.

9.6 ચૂકવણીને રદ્દ કરવી

જો તમે કોઇ એક ચૂકવણી કે ઘણી બધી ચૂકવણી રદ કરવા માગતા હો તો તમારે; **ક.** ચૂકવણી માટે આપેલા ચેકનું સ્ટોપ પેમેન્ટ અથવા આપેલી સ્ટેંડિંગ ઇન્સ્ટ્રક્શનને રદ કરવા, ડાયરેક્ટ ડેબિટને રોકવા અમને લખાણમાં આપવું પડશે. **ખ.** ડાયરેક્ટ ડેબિટને રદ કરવા તમે અમને જાણ કરો અને એ સાથે અમારી સલાહ છે કે તમે તેના સંબંધમાં જેને ડાયરેક્ટ ડેબિટ આપ્યું હોય તેને પણ જાણ કરો. જો આ સંદર્ભમાં જાણ નહીં કરો તો ચૂકવણીને રદ કરવું કદાચ સંભવ ન બને. **ઘ.** ક્રેડિટ કાર્ડ સંબંધી ચૂકવણીને રદ કરવા અન્ય નિયમો અને શરતો લાગુ પડે શકે છે.

9.7 નુકસાન માટેની જવાબદારી

ક. જો તમે છેતરપીંડી કરી રહ્યા છો તો તેના નુકસાન માટે માત્ર તમે જ જવાબદાર હશો. જો તમે બેજવાબદારીપૂર્વક કોઇ કાર્ય કરો છો અને એમાં તમને કોઇ નુકસાન થાય તો એ માટે તમે જ જવાબદાર હશો. **ખ.** જો તમે કપટપૂર્વક અને બેજવાબદારીથી કોઇ કાર્ય નથી કર્યું તો કાર્ડ આપવા માટેની શરતો અને નિયમો અનુસાર નિશ્ચિત રકમ સુધી તમારા કાર્ડના દુરુઉપયોગના સંબંધે તમારી જવાબદારી સીમિત થઇ જશે. **ગ.** તમારા પીન નંબર અથવા પાસવર્ડ અથવા અન્ય સુરક્ષિત માહિતીઓ દ્વારા થયેલા નુકસાન માટે તમને જવાબદાર ત્યાં સુધી ઠરાવી શકાશે જ્યાં સુધી તમે અમને તેની જાણ નથી કરતા અને અમે તેના દુરુઉપયોગ માટે કોઇ પગલા નથી લેતા.

10. દેખરેખ

ભારતીય બેંકિંગ કોડ અને સ્ટાન્ડર્ડ બોર્ડ જેના ઉપરી અધિકારીઓમાં શાસક પરિષદના સદસ્યો સામેલ છે, કોડની દેખરેખ રાખે છે. તેમના સંપર્ક માટે વિગતો પ્રમાણે છે: **ધ બૅંકિંગ કોડસ્ ઍન્ડ સ્ટાન્ડર્ડ બોર્ડ ઑફ ઇન્ડિયા, રિઝર્વ બેંક ઑફ ઇન્ડિયા બિલ્ડીંગ, સી-7 , ચોથો માળ, બાંદ્રા-કુર્લા કૉમ્પ્લેક્સ, મુંબઇ-**400 051, **ટેલિફોન:** 022-26573715, **ફૅક્સ:**022-26573719, ઇમેલ : ceo.bcsbi@rbi.org.in; વેબસાઇટ: www.bcsbi.org.in

11. મદદ પ્રાપ્ત કરવા

જો તમને કોડ બાબતમાં કોઇ પણ પ્રશ્નો હોય તો તમે અમારા ખાસ ટેલિફોન હેલ્પ ડેસ્ક પર અથવા ગ્રાહક સેવાના નંબર પર અમારો સંપર્ક કરો અથવા ઇન્ડિયન બેંક્સ અસોસિયેશનને નીચે જણાવેલા સરનામા પર સંપર્ક કરો. **છઠ્ઠો માળ, સેન્ટર I બિલ્ડીંગ, વર્લ્ડ ટ્રેડ સેન્ટર કૉમ્પ્લેક્સ, કફ પરેડ, મુંબઇ-** 400 021. **ટેલિફોન નં.:** 022-22174040, **ફૅક્સ:** 022-22184222, ઇમેલ: unni@iba.org.in; વેબસાઇટ: www.iba.org.in અથવા ઉપર જણાવેલા સરનામા પર બેંકિંગ કોડ ઍન્ડ સ્ટાન્ડર્ડ બોર્ડ ઑફ ઇન્ડિયાનો સંપર્ક કરો.

11.1 કોડની કૉપી ઉપલબ્ધ છે અને એને તમે કેવી રીતે મેળવી શકો છો તેમજ અમે તમારી વિનંતીથી તમને એને કૉપી કેવી રીતે આપી શકીએ તેનું સ્પષ્ટિકરણ અમે અમારી દરેક શાખાઓ અને અમારી વેબસાઇટ પર પણ આપશું.

12. કોડની સમીક્ષા

આ કોડની સમીક્ષા ત્રણ વર્ષની અવધિમાં કરવામાં આવશે. તેની સમીક્ષા પારદર્શક રીતે કરવામાં આવશે.

રિઝર્વ બેંક ઑફ ઇન્ડિયા દ્વારા જનહિત અર્થે પ્રકાશિત