

એયુ સ્મોલ ફાયનાન્સ બેંક લિમિટેડ  
સિટીઝન્સ ચાર્ટર

## સમાવિષ્ટો

1. પરિચય .....	3
2. માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો .....	3
3. ચાર્ટરનો ઉપયોગ .....	3
4. બેંકની મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ .....	4
5. ગ્રાહક અને બેન્કર વચ્ચેના સંબંધોના સામાન્ય ક્ષેત્રો .....	6
6. ગ્રાહકની ફરજો .....	10
7. ગ્રાહક શિક્ષણ .....	11
8. સમય ધોરણો .....	12
9. ગ્રાહક તકરાર નિવારણ .....	12
10. ગ્લોસરી .....	13

## 1. પરિચય

આ ચાર્ટર વાજબી બેંકિંગ પદ્ધતિઓને પ્રોત્સાહન આપવા અને ગ્રાહક સેવા સાથે સંબંધિત વિવિધ પ્રવૃત્તિઓ સંબંધિત માહિતી પ્રદાન કરવા માટે તૈયાર કરવામાં આવ્યું છે. આ દસ્તાવેજ સમૃદ્ધ બેંકિંગ અનુભવ માટે બેંક દ્વારા આપવામાં આવતી વિવિધ ઉત્પાદનો અને સેવાઓમાં પારદર્શિતા જાળવવાનો પ્રયાસ કરશે. બેંક દ્રઢપણે માને છે કે સંતુષ્ટ ગ્રાહક એ વ્યવસાયના વિકાસમાં પ્રાથમિક પરિબલ છે. આ દસ્તાવેજ ગ્રાહકોના સંતોષ પ્રત્યે બેંકની પ્રતિબદ્ધતા પર પ્રકાશ પાડે છે, જેથી બેંકના કર્મચારીઓ અને અધિકારીઓ વચ્ચે જવાબદારી અને જવાબદારી સુનિશ્ચિત થાય છે.

આ દસ્તાવેજ માત્ર બેંકની પ્રતિબદ્ધતા અને જવાબદારીઓને જ સમજાવતો નથી, પરંતુ તંદુરસ્ત બેંકિંગ સંબંધ જાળવવા માટે ગ્રાહકોની જવાબદારીઓ પણ સ્પષ્ટ કરે છે.

આ દસ્તાવેજને અધિકારો અને જવાબદારીઓ સર્જતા કાનૂની દસ્તાવેજ તરીકે ગણવામાં નહીં આવે, પરંતુ તેનો હેતુ સંદર્ભ દસ્તાવેજ તરીકે છે, જેનો ઉદ્દેશ બેંક અને તેના ગ્રાહકો વચ્ચે વધુ સારી સમજણ ઊભી કરવાનો છે.

આ નીતિમાં વિવિધ સેવાઓ/સુવિધાઓ સાથે સંબંધિત મુખ્ય માહિતી જ આપવામાં આવી છે, વિવિધ સેવાઓ સાથે સંબંધિત નિયમો અને શરતો સહિતની સંપૂર્ણ માહિતી વિનંતી કરવા પર ઉપલબ્ધ થશે.

## 2. માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો

આ પોલિસી દસ્તાવેજ નીચેના માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો પર આધારિત છે:

- ગ્રાહક સેવામાં ઉત્કૃષ્ટતાને પ્રોત્સાહન આપવા માટે.
- ગ્રાહકો સાથેના તમામ વ્યવહારમાં પારદર્શિતા અને નૈતિકતાને પ્રોત્સાહન આપવું.
- સમાજના તમામ વર્ગને સેવા આપવા માટે બેંકિંગ ઉત્પાદનો અને નાણાકીય સેવાઓમાં નવીનતા લાવો.
- બહુવિધ પ્રવૃત્તિઓ/સેવાઓ મારફતે અર્થતંત્રમાં વૃદ્ધિ માટે પ્રદાન કરવું.
- સોશિયલ બેન્કિંગમાં યોગદાન આપો.

બેંક પૂરી પાડવામાં આવતી સેવાઓની શ્રેણીનું મૂલ્યાંકન કરવા, સુધારવા અને વિસ્તૃત કરવા માટે તેમના પ્રતિસાદને સમાવિષ્ટ કરતા ગ્રાહકો સાથે સતત સંદેશાવ્યવહાર જાળવવાનો પ્રયાસ કરશે. ગ્રાહકોને વિનંતી છે કે તેઓ આ સંદર્ભે તેમના પ્રતિસાદ અને અનુભવો બેંક સાથે શેર કરે.

## 3. ચાર્ટરનો ઉપયોગ

આ નીતિ દસ્તાવેજ નીચે પ્રદાન કરવામાં આવેલી તમામ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓને લાગુ પડશે, પછી ભલે તે બેંક વતી કામ કરતી શાખાઓ, સહાયક કંપનીઓ અને એજન્ટો દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવે, કાઉન્ટર પર, ટપાલ દ્વારા, ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો દ્વારા અને ટેકનોલોજી મારફતે પ્રદાન કરવામાં આવે. જો કે, દસ્તાવેજમાં ઉલ્લેખિત તમામ ઉત્પાદનો બેંક દ્વારા તેની તમામ શાખાઓ પર સીધા અથવા નિયુક્ત અધિકારીઓ દ્વારા ઓફર કરી શકાતી નથી.

ઉત્પાદનો:

- તમામ ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સ દા.ત. બચત ખાતું, ચાલુ ખાતા, ટર્મ ડિપોઝિટ, રિકરિંગ ડિપોઝિટ, એનઆરઇ, એનઆરઓ.
- ફંડ આધારિત અને બિન-ભંડોળ આધારિત ક્રેડિટ ઉત્પાદનો.
- વિદેશી ટૂંકિયામણ વ્યવસ્થાપન ધારા, 1999ની જોગવાઈઓ હેઠળ મંજૂરી આપવામાં આવી હતી અને આરબીઆઈ સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંકની માર્ગદર્શિકા હેઠળ આપવામાં આવી હતી, એટલે કે એડી કેટેગરી II હેઠળ નિર્ધારિત, રેમિટન્સ અને મની ચેન્જિંગ સહિત વિદેશી ટૂંકિયામણનાં ઉત્પાદનો.
- થર્ડ પાર્ટી પ્રોડક્ટ્સ અને ઇન્વેસ્ટમેન્ટ પ્રોડક્ટ્સ

#### સેવાઓ

- આરટીજીએસ/એનઇએફટી મારફતે હસ્તાંતરણ/ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ ઇસ્યુ કરવા વગેરે મારફતે ગ્રાહકોને રેમિટન્સ સુવિધા.
- ચેકનું કલેક્શન.
- સેફ કસ્ટડી સેવાઓ, સેફ થાપણ લોકર સુવિધા
- સરકારી વ્યવહારો સાથે સંબંધિત બેંકિંગ સેવાઓ
- ભારતીય ચલણી નોટો બદલવાની સુવિધા
- મોબાઇલ બેંકિંગ/ફોન બેંકિંગ/ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ સેવાઓ

#### નો ચોર કસ્ટમર (કેવાયસી) અનુપાલન

નિયમનકારી/વૈધાનિક જરૂરિયાતોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવા તથા છેતરપિંડી કે દુરુપયોગ સામે પોતાની જાતને સુરક્ષિત રાખવા માટે બેંક ખાતાની સમયાંતરે સમીક્ષા કરતી વખતે તેની કેવાયસી/એએમએલ નીતિનું પાલન કરશે.

## 4. બેંકની મુખ્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

બેંક ગ્રાહક સાથેના તમામ વ્યવહારોમાં વાજબી અને વ્યાજબી રીતે કાર્ય કરશે. તદુપરાંત, બેંક તેના ગ્રાહકો સાથે વ્યવહાર કરવા માટે તેની બોર્ડ દ્વારા માન્ય નીતિઓનું પાલન કરશે

1.1. બેંક ગ્રાહક કેન્દ્રિત તમામ માહિતી તેની વેબસાઇટ પર પ્રદર્શિત કરશે.

1.2. બેંક બેંક અને ગ્રાહક વચ્ચેના કરારના સંબંધમાંથી ઊભી થતી ગુપ્તતા જાળવી રાખશે અને આ રીતે નીચેના સંજોગો સિવાય કોઈ પણ ત્રાહિત પક્ષને કોઈ પણ પ્રકારની માહિતી આપવામાં આવશે નહીં:

- જ્યાં જાહેરાત કાયદાની મજબૂરી હેઠળ છે
- જ્યાં જાહેર કરવાની જનતાની ફરજ છે
- જ્યાં જાહેરાત બેંકના હિતમાં છે
- જ્યાં ગ્રાહકની અભિવ્યક્ત અથવા ગર્ભિત સંમતિથી ડિસ્ક્લોઝર કરવામાં આવે છે.

1.3. અમારી સર્વિસ ચેનલ્સની શાખાઓ દ્વારા અનુસરવામાં આવતી સામાન્ય પદ્ધતિઓ:

- બેંક તેની દરેક શાખાના વ્યવસાયના ક્લાકો સંબંધિત શાખામાં પ્રદર્શિત કરશે.

- તે સૌજન્યપૂર્ણ સેવાઓ આપશે અને વ્યવસાયના કલાકોના અંતે શાખામાં હાજર તમામ ગ્રાહકોને હાજરી આપશે.
- બેંક મોટી શાખાઓ પર અલગથી 'ઇન્કવાયરી' અથવા 'મે આઇ ડેલ્પ યુ' કાઉન્ટર પ્રદાન કરશે.
- તમામ ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સ (એટલે કે વ્યક્તિગત ક્ષમતામાં ખોલવામાં આવેલું ખાતું) અને તમામ સેફ ડિપોઝિટ લોકર ભાડે આપનારાઓ (એટલે કે વ્યક્તિગત ભાડે રાખનારાઓ) માટે નોમિનેશન સુવિધા ઓફર કરો.
- તે ગ્રાહકોને વિવિધ ડિપોઝિટ યોજનાઓ માટે પ્રવર્તમાન વ્યાજ દરો વિશે માહિતગાર રાખશે અને બેંકની વેબસાઇટ દ્વારા થાપણો અને એડવાન્સ, ચાર્જ અને નિયમો અને શરતો પરના વ્યાજ દરોમાં ફેરફારની સૂચના આપશે.
- તે તેની શાખાઓ પર વિવિધ બેંકિંગ વ્યવહારો માટે સમય-ઘોરણો પ્રદર્શિત કરશે.
- બેંક તેમની વેબસાઇટ પર તેમના દ્વારા આપવામાં આવતી વિવિધ ડિપોઝિટ યોજનાઓ / સેવાઓની વિગતો પ્રદાન કરશે.
- બેંક આઉટસ્ટેશન અને સ્થાનિક ચેકના સંદર્ભમાં ચોક્કસ શરતોને આધિન ચોક્કસ મર્યાદા સુધી તાત્કાલિક ધિરાણ પ્રદાન કરશે, જેમ કે આરબીઆઇ દ્વારા સમયાંતરે આપવામાં આવતી સલાહ મુજબ.
- ગ્રાહક સેવાને સુધારવા માટે બેંક પાસે ફરિયાદ બુક / રજિસ્ટર અને શાખા પરિસરમાં એક સૂચન બોક્સ હશે.
- તેમાં ગ્રાહકોની ફરિયાદ નિવારણ પ્રક્રિયા માટે વિવિધ શાખા/નોડલ ઓફિસરના સરનામા અને સંપર્કની વિગતો અંગેની માહિતી પ્રદાન કરવામાં આવશે.
  - ગ્રાહકો પાસેથી સૂચના મળ્યા બાદ બેંક ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ, પે ઓર્ડર વગેરે જારી કરશે.
  - રિઝર્વ બેન્ક ઓફ ઇન્ડિયા (આરબીઆઇ)ની સલાહ મુજબ બેન્ક આઉટસ્ટેશન ચેકની વિલંબિત કેડિટ માટે સમયાંતરે વ્યાજ ચૂકવશે.

#### ફોન/ ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ

- અઠવાડિયાના 7 દિવસ દિવસના 24 કલાક સેવા આપો
- ફોન બેંકિંગ નંબર પર કોલિંગ કરતા/ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ વેબસાઇટ પર લોગઇન કરતા તમામ ગ્રાહકોને હાજર રહો
- બેંકની શાખા/ એટીએમ સ્થાનો, ફોન બેંકિંગ નંબરો અને ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ સરનામાંને ગ્રાહકોને સરળતાથી પરિચિત કરો
- બેંકની વિવિધ ડિપોઝિટ સ્કીમ્સ/સેવાઓની વિગતો પૂરી પાડવી
- ગ્રાહકની ખરાઇને આધિન અમારી સાથે ગ્રાહક ખાતા(ઓ) સંબંધિત ગ્રાહકના પ્રશ્નોના જવાબ આપો
- ફરિયાદ/સૂચનો લોગિંગ માટે સુવિધા પ્રદાન કરો

#### વિશિષ્ટ ગ્રાહકો

4.4. વિશેષ ગ્રાહકો સાથે કામ કરતી વખતે બેંક નીચેની બાબતો માટે પ્રતિબદ્ધ થશે:

##### 4.4.1. પેન્શનર્સ અને સિનિયર સિટિઝન્સ

- બેંક પેન્શનરો અને વરિષ્ઠ નાગરિકોને તમામ શાખાઓમાં વિશેષ સહાય પૂરી પાડીને પ્રાથમિકતાવાળી સેવા પ્રદાન કરશે.
- તે વય રેકોર્ડ્સને આપમેળે અપડેટ કરશે અને આ રીતે ગ્રાહક વરિષ્ઠ નાગરિકનો દરજ્જો પ્રાપ્ત કર્યા પછી જ્યાં પણ લાગુ પડે ત્યાં વરિષ્ઠ નાગરિક લાભો પ્રદાન કરશે.
- શાખાના સ્થાન અને એક્સેસ અંગે નિર્ણય લેતી વખતે બેંક વરિષ્ઠ નાગરિકોની જરૂરિયાતોને ધ્યાનમાં લેશે.

#### 4.4.2. ગ્રામીણ અને અર્ધ-શહેરી વિસ્તારોમાં ગ્રાહકો

- બેંક આવા વિસ્તારોમાં ચલણ વિનિમયની યોગ્ય સુવિધાઓની ખાતરી કરશે. આ ઉપરાંત, તે સુનિશ્ચિત કરશે કે આવા વિસ્તારોમાં ચલણમાં નોટોની ગુણવત્તા સ્વીકાર્ય છે.
- તે સુનિશ્ચિત કરશે કે શાખાઓ શેડ્યૂલ મુજબ ખોલવામાં આવે છે અને તે શાખાને લાગુ પડતા તમામ કાર્યકારી દિવસોમાં સંપૂર્ણ વ્યવસાયિક કલાકો માટે સંચાલિત થાય છે.

#### 4.4.3. સ્વસહાય જૂથો (એસએચજી)

- બેંક એસએચજીને લોન આપશે, જે એસએચજીની વ્યાવસાયિક જરૂરિયાતોને ધ્યાનમાં લેશે તેમજ બેંકની આંતરિક ધિરાણ નીતિમાં એસએચજી માટે નિર્ધારિત અન્ય ધિરાણ માપદંડો અને વ્યવસાયની વ્યવહારિકતા અને ધિરાણનાં અન્ય ધારાધોરણોને પણ ધ્યાનમાં લેશે. તદ્દુપરાંત, એસએચજીને ધિરાણ આપતી વખતે, બેંક તેમને વીમા જેવી અન્ય પ્રોડક્ટ્સ ખરીદવા માટે દબાણ કરશે નહીં.

#### 4.4.4. આદિજાતિ વિસ્તારો

- બેંક સુનિશ્ચિત કરશે કે આદિજાતિ વિસ્તારોમાં સ્થિત શાખાઓમાં ઓછામાં ઓછા એક કર્મચારી સ્થાનિક ભાષા સાથે અસ્ખલિત છે.
- બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ (બીસી)/ફેસિલિટેટર મોડલનો ઉપયોગ આદિજાતિ વિસ્તારોમાં બેંકિંગ સુવિધાઓમાં સુધારો કરવા માટે કરવામાં આવશે. બેંક તે પ્રદેશની મહત્વપૂર્ણ જનજાતિઓના અગ્રણી નાગરિકોને ઇ.સ.પૂ. તરીકે નિયુક્ત કરી શકે છે.
- ગ્રાહક શિક્ષણના હેતુ માટે આદિજાતિ વિસ્તારોમાં સચિત્ત સ્વરૂપમાં નાણાકીય શિક્ષણ સામગ્રી અને સ્થાનિક બોલીમાં ઓડિઓ પ્રસ્તુતિઓનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે.
- આ વિસ્તારમાં નાણાકીય સર્વસમાવેશકતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે બેંક આ વિસ્તારમાં એસએચજી માટે ખાતા ખોલવાની સુવિધા આપશે.
- નાણાકીય સર્વસમાવેશકતાને સરળ બનાવવા માટે, આવા વિસ્તારોમાં કર્મચારીઓની બદલી અને પોસ્ટિંગ અંગે આરબીઆઈ દ્વારા સૂચવવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકાઓનો અમલ કરવાનો બેંકનો પ્રયાસ રહેશે. વધુમાં, આવા વિસ્તારોમાં તૈનાત સ્ટાફ સ્થાનિક પ્રતિભા નિર્માણ અને વિકાસ પર પણ ધ્યાન કેન્દ્રિત કરશે.
- બેંક આ પ્રકારનાં વિસ્તારનાં ગ્રાહકોને આરટીજીએસ/એનઇએફટી સુવિધાની જોગવાઈમાં સુધારો સુનિશ્ચિત કરવા પગલાં લેશે.

#### 4.4.5. દૃષ્ટિની ખામી ધરાવતી વ્યક્તિ/દિવ્યાંગ

- બેંક એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ચેક બુક સુવિધા/એટીએમ/લોકર/ઇન્ટરનેટ બેંકિંગની કામગીરી વગેરે જેવી તમામ બેંકિંગ સુવિધાઓ કોઈ પણ પ્રકારનાં ભેદભાવ વિના દિવ્યાંગ/દિવ્યાંગોને ઓફર કરવામાં આવે.
- નેશનલ ટ્રસ્ટ એક્ટ, 1999 હેઠળ જારી કરવામાં આવેલું લીગલ ગાર્ડિયનશિપ સર્ટિફિકેટ ઓટિઝમ, સેરેબ્રલ પાલ્સી, માનસિક મંદતા અને બહુવિધ વિકલાંગતા ધરાવતી દિવ્યાંગ વ્યક્તિઓને એકાઉન્ટ રાખવા માટે સશક્ત બનાવે છે.
- બેંક માનસિક સ્વાસ્થ્ય કાયદા હેઠળ ડિસ્ટ્રિક્ટ કોર્ટ દ્વારા અથવા ઉપરોક્ત કાયદા હેઠળ સ્થાનિક સ્તરની સમિતિઓ દ્વારા બેંક ખાતું ખોલાવવા/સંચાલિત કરવાના હેતુસર જારી કરવામાં આવેલા ગાર્ડિયનશીપ સર્ટિફિકેટ પર આધાર રાખશે.
- બેંકની વિવિધ શાખાઓમાં આવા ગ્રાહકોને બેંક યોગ્ય અગ્રતા પ્રદાન કરશે. તદ્દુપરાંત, બેંક દૃષ્ટિહીન અને વિકલાંગ ગ્રાહકોને શાખાની અંદર નેવિગેટ કરવામાં સ્ટાફની સહાય પણ પૂરી પાડશે.

## 5. ગ્રાહક અને બેંક વચ્ચેના સંબંધોના સામાન્ય ક્ષેત્રો

### 1.4. બચત બેંક ખાતું

- બચત ખાતું વ્યાજ-બેરિંગ ડિમાન્ડ ડિપોઝિટનો સંદર્ભ આપે છે, જેનો હેતુ મુખ્યત્વે બચતને પ્રોત્સાહિત કરવાનો અને નાણાંની ભવિષ્યની જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવાનો છે. ગ્રાહકો ચેક/ઉપાડની સ્વિપના માધ્યમથી આ ખાતાઓમાંથી/તેમાંથી ઉપાડ/જમા કરાવી શકે છે. બચત બેંક ખાતા અંગેની વિગતો બેંકની "ડિપોઝિટ પોલિસી" માં આપવામાં આવી છે.

#### 1.5. હાલનું ખાતું

- ચાલુ ખાતું એ ડિમાન્ડ ડિપોઝિટનું એક સ્વરૂપ છે, જે ખાતામાં બેલેન્સ અથવા ચોક્કસ સંમત રકમ સુધીના આધારે ગમે તેટલી વખત ઉપાડની મંજૂરી આપે છે. ચાલુ ખાતાને લગતી વિગત બેંકની "ડિપોઝિટ પોલિસી"માં આપવામાં આવી છે.

#### 1.6. ટર્મ ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સ

- ટર્મ ડિપોઝિટ એ બેંક દ્વારા પ્રાપ્ત થાપણ છે, જે નિશ્ચિત સમયગાળાની સમાપ્તિ પછી જ ઉપાડી શકાય છે. ટર્મ ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સ સંબંધિત વિગતો બેંકની "ડિપોઝિટ પોલિસી" માં આપવામાં આવી છે.

#### 1.7. નામાંકન

- બેંક તમામ ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સ, સલામત કસ્ટડીમાં રહેલી ચીજવસ્તુઓ અને સેફ ડિપોઝિટ વોલ્ટ માટે નોમિનેશન સુવિધાઓ પ્રદાન કરશે. આ સુવિધા માત્ર વ્યક્તિગત ક્ષમતા (એટલે કે, સિંગલ/જોઇન્ટ એકાઉન્ટ્સ તેમજ એકમાત્ર માલિકીની ચિંતાના એકાઉન્ટ્સ) માં ખોલવામાં આવેલા એકાઉન્ટ્સ માટે જ ઉપલબ્ધ રહેશે. બેંક આવી સુવિધાઓ સગીરની તરફેણમાં પણ કરવાની મંજૂરી આપશે.
- બેંક ખાતાધારકોને તેમના જીવનકાળ દરમિયાન નામાંકન કરવાની, રદ કરવાની અથવા તેમાં ફેરફાર કરવાની મંજૂરી આપશે. નોમિનેશન સુવિધાઓ અંગેની વિગતો બેંકની "ડિપોઝિટ પોલિસી"માં આપવામાં આવી છે.

#### 1.8. ચેક કલેક્શન સર્વિસ

- આરબીઆઈ દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવેલી માર્ગદર્શિકા અનુસાર બેંક પાસે "ચેક કલેક્શન પોલિસી" છે. આ પોલિસી બેંક દ્વારા આપવામાં આવતી સંગ્રહ સેવાઓ સંબંધિત વિગતો પ્રદાન કરે છે. તે બેંક દ્વારા ચેકના સંગ્રહમાં વિલંબના કિસ્સામાં ગ્રાહકને આપવામાં આવતા વળતરની રૂપરેખા પણ આપે છે.

#### 1.9. સર્વિસ ચાર્જિસ/ડિપોઝિટ પરનું વ્યાજ

- બેંક વિવિધ થાપણ યોજનાઓ મુજબ થાપણો પર વ્યાજ ચૂકવશે. આ વ્યાજ દરોમાં સમયાંતરે ફેરફાર કરવામાં આવશે અને કોઈપણ ફેરફારને બેંકની વેબસાઇટ અને શાખાઓના નોટિસ બોર્ડ પર પ્રદર્શિત કરીને લોકોને જાણ કરવામાં આવશે. સુધારેલા વ્યાજ દરો ફક્ત નવીનીકરણ અને નવી થાપણો માટે જ લાગુ થશે, જ્યારે હાલની થાપણો મૂળ દરે વ્યાજ મેળવવાનું ચાલુ રાખશે.
- બેંક દ્વારા આપવામાં આવતી વિવિધ સેવાઓ માટે વસૂલવામાં આવતા સર્વિસ ચાર્જમાં સમયાંતરે સુધારાને આધિન રહેશે. ભંડોળ એકત્રિત કરવા અને રેમિટન્સ, લોન દરખાસ્તોની પ્રક્રિયા, ગેરંટી જારી કરવા, સલામત કસ્ટડી, ડુપ્લિકેટ સાધનો / નિવેદનો જારી કરવા વગેરે માટે સર્વિસ ચાર્જ વસૂલવામાં આવશે. બેંક વિનંતી પર વિવિધ સર્વિસ ચાર્જ સંબંધિત વિગતો ઉપલબ્ધ કરાવશે.

#### 1.10. મૃત્યુ પામેલા ગ્રાહકોના ખાતામાં બેલેન્સની ચુકવણી બચી ગયેલા/દાવેદારોને

- બેંક બેંક પાસે ડિપોઝિટ, લોકરની સામગ્રી અને સલામત કસ્ટડીમાં રાખેલી ચીજવસ્તુઓના સંબંધમાં મૃત થાપણદારોના કિસ્સામાં દાવાઓની પતાવટ માટે એક સરળ પ્રક્રિયાને અનુસરશે. જો કે, બેંક યોગ્ય હોય તેવા દાવાઓની પતાવટ માટે યોગ્ય કાળજી અને સાવચેતી રાખશે, જેમાં વળતર બોન્ડ સ્વીકારવાનો પણ સમાવેશ થાય છે. બેંક મૃતક થાપણદારોના કિસ્સામાં દાવાઓની ઝડપી પતાવટ માટે નામાંકન સુવિધા પ્રદાન કરે છે. બેંક બેંકિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટની જોગવાઈઓમાં ઉલ્લેખ કર્યા મુજબ એકાઉન્ટ્સમાં નામાંકન કરવાની જરૂરિયાત અંગે સમયાંતરે તેના ગ્રાહકોને વાતચીત કરશે. બેંકે ગુમ થયેલ વ્યક્તિઓના દાવાઓની પતાવટ માટે એક નીતિ પણ નક્કી કરી છે.

#### 1.11. ગંદી/સહેજ વિફૂત ચલણી નોટોનું આદાન-પ્રદાન

- બેંકની તમામ શાખાઓ મુક્તપણે ગંદી અને સહેજ વિફૂત/કાપેલી તમામ સંપ્રદાયોની નોટો વિના મૂલ્યે

બદલી આપશે. બેંક સુનિશ્ચિત કરશે કે નોટની કોઈ આવશ્યક સુવિધા ખૂટે નહીં. જો કોઈ પણ કારણસર શાખા કાઉન્ટર પર વિકૃત થયેલી નોટોનો તાત્કાલિક નિર્ણય લઈ શકતી ન હોય, તો તે ટેન્ડરર્સ પાસેથી આવી નોટ સ્વીકારી શકે છે અને તેને જે કરન્સી ચેસ્ટ શાખા સાથે સંકળાયેલી છે તેને મોકલી શકે છે, ચુકાદા માટે અને ટેન્ડરરને આરબીઆઈના નિયમો (નોટ રિફંડ રૂલ્સ) મુજબ વિનિમય મૂલ્ય પ્રાપ્ત થાય છે તેની ખાતરી કરી શકે છે. બેંકના ગ્રાહકો અને અન્ય લોકોને કરન્સી એક્સચેન્જની સુવિધા આપવામાં આવે છે. આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકા અનુસાર, બેંક વિકૃત ચલણી નોટોની આપ-લે કરશે જે અસલી છે અને જ્યાં વિકૃત થઈ ગઈ છે જેમ કે આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે સૂચવવામાં આવેલા નોટ રિફંડ રૂલ્સ મુજબ શંકા અથવા છેતરપિંડી ન થાય

#### 1.12. સેફ ડિપોઝિટ વોલ્ટ (લોકર્સ)

- બેંક તેની કેટલીક શાખાઓમાં આનુષંગિક સેવા તરીકે સેફ ડિપોઝિટ લોકરની સુવિધા આપશે. લોકર સુવિધાની ફાળવણી એ સંપૂર્ણપણે પારદર્શક પ્રક્રિયા હશે. જે શાખાઓ આ સેવા આપે છે તેની પસંદગી તેની સંભવિત અને વાણિજ્યિક બાબતોના આધારે બેંકની મુનસફી પર કરવામાં આવશે. બેંક ગ્રાહકને પૂરા પાડવામાં આવેલા લોકર્સની સુરક્ષા માટે યોગ્ય કાળજી અને જરૂરી સાવચેતી રાખશે. જો કે, કોઈ પણ કારણ(ઓ) ને કારણે લોકર્સ અથવા તેની સામગ્રીને કોઈ પણ નુકસાન અથવા નુકસાન માટે બેંક જવાબદાર રહેશે નહીં અથવા જવાબદાર રહેશે નહીં.

આ સેવાનું સંચાલન કરતા મુખ્ય પાસાઓ આ મુજબ છે:

- લોકર કોઈ વ્યક્તિ ભાડે રાખી શકે છે (એકલા અથવા સંયુક્ત રીતે, સગીર, પેઢીઓ, મર્યાદિત કંપનીઓ, સહયોગીઓ, સોસાયટીઓ, ટ્રસ્ટ્સ વગેરેને લાગુ પડતું નથી.
- નામાંકન સુવિધા સેફ ડિપોઝિટ લોકરના વ્યક્તિગત ભાડે આપનારને ઉપલબ્ધ રહેશે.
- ચાવી ગુમાવવાના કિસ્સામાં ગ્રાહક તેની જાણ તાત્કાલિક શાખાને કરવાની ખાતરી આપશે. જો કે, તાળા અને ચાવીના સમારકામમાં થતો તમામ ખર્ચ ભાડે આપનાર (ઓ) દ્વારા ઉઠાવવામાં આવશે.
- ભાડે આપનાર(ઓ)ને લોકરમાં રાખેલા દાગીના, કિંમતી ચીજવસ્તુઓ વગેરે માટે વીમા કવચ મેળવવાની સલાહ આપવામાં આવશે.
- લોકર્સ અલગ-અલગ સાઈઝમાં મળશે.
- લોકર્સ ઓછામાં ઓછા ૧ વર્ષના સમયગાળા માટે ભાડે આપવામાં આવશે અને ભાડુ અગાઉથી ચૂકવવાપાત્ર રહેશે. બાકી ભાડાના કિસ્સામાં, બેંક સમયાંતરે નક્કી કર્યા મુજબ દંડ વસૂલશે.
- સ્થાયી સૂચનાઓ દ્વારા ભાડે આપનારના થાપણ ખાતામાંથી ભાડુ ચૂકવવામાં આવી શકે છે.
- બેંક દ્વારા મોકલવામાં આવેલી નોટિસો છતાં ભાડું ચૂકવવામાં ન આવે તો લોકર ખોલવાનો અને તેના ચાર્જની વસૂલાત કરવાનો બેંક પોતાનો અધિકાર સુરક્ષિત રાખે છે.
- બેંક, ફાળવણી સમયે, ૩ વર્ષના ભાડા અને અન્ય કોઈપણ સંબંધિત ચાર્જને આવરી લેવા માટે ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ મેળવી શકે છે.
- નિયમનકારી માર્ગદર્શિકા મુજબ, શાખાઓ લોકર-ભાડે આપનારનો સંપર્ક કરશે, જ્યારે લોકર એક વર્ષથી વધુ સમયથી અન-ઓપરેટેડ રહ્યું છે. નિયમિત ભાડું ચૂકવવામાં આવતું હોય ત્યારે પણ આ કવાયત હાથ ધરવામાં આવશે. જો ભાડે આપનાર લોકરનો જવાબ કે સંચાલન ન કરે તો શાખાને લોકરની ફાળવણી રદ કરવાનો અને નિયમિત ભાડું ચૂકવવામાં આવે તો પણ લોકર ખોલવાનો અધિકાર રહેશે.

#### 1.13. સલામત કસ્ટડીમાંના લેખો

- બેંક શેર, સિક્યોરિટીઝ, સીલબંધ પેકેજ વગેરે જેવી ચીજવસ્તુઓને ચોક્કસ નિયત ચાર્જ માટે સુરક્ષિત કસ્ટડીમાં રાખવાની સુવિધા આપી શકે છે. આ સુવિધા માટે ઉપયોગમાં લેવાતા મોટા/નાના બોક્સને ગ્રાહક(ઓ) દ્વારા લોક કરવામાં આવશે. બેંક અને ગ્રાહક વચ્ચેનો સંબંધ બેઇલર અને બેઇલીનો રહેશે.

#### 1.14. રેમિટન્સ સેવાઓ

- બેંક ગ્રાહકોને નિર્ધારિત ચાર્જ ચૂકવીને આરટીજીએસ, એનઇએફટી અને ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ્સ વગેરે દ્વારા એક ખાતામાંથી બીજા ખાતામાં ભંડોળ મોકલવાની મંજૂરી આપશે.

- 50,000/- કે તેથી વધુના ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ બેંક દ્વારા ગ્રાહકના ખાતામાં ડેબિટ દ્વારા જ અથવા ખરીદનાર દ્વારા ટેન્ડર કરવામાં આવેલા ચેક અથવા અન્ય સાધનો સામે જ જારી કરવામાં આવશે અને રોકડ ચુકવણી સામે નહીં. એ જ રીતે, રૂ. 20,000/- કે તેથી વધુના ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટની ચુકવણી ફક્ત બેંકિંગ ચેનલો દ્વારા કરવામાં આવશે, રોકડમાં નહીં.
- ડ્રાફ્ટની ડિલિવરી લેતા પહેલા, ગ્રાહકોએ અધિકારી (ઓ) ની સહી સહિત તમામ બાબતોમાં ડ્રાફ્ટની સંપૂર્ણતાની ચકાસણી કરવાની રહેશે.
- બેંક પર્યાપ્ત વળતરના આધારે અને ડ્રોઅર શાખા પાસેથી ચુકવણી ન કરવાની સલાહ મેળવ્યા વિના રૂ. 5,000/- સુધીનો ડુપ્લિકેટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ ઇશ્યૂ કરશે.
- બેંક વિનંતીની પ્રાપ્તિથી પખવાડિયાની અંદર ગ્રાહકને ડુપ્લિકેટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ જારી કરશે. ઉપરોક્ત નિયત સમયગાળાથી વધુ ડુપ્લિકેટ ડ્રાફ્ટ જારી કરવામાં વિલંબ માટે, બેંક સંબંધિત પરિપક્વતાની ફિક્સડ ડિપોઝિટ માટે લાગુ દરે વ્યાજ ચુકવશે, જેથી ગ્રાહકને આવા વિલંબ માટે વળતર મળી શકે.
- ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ/ચેક/બેંકરનો ચેક ઇશ્યૂ થયાની તારીખથી ૩ મહિના માટે માન્ય રહેશે.

#### 1.15. એટીએમ/ડેબિટ કાર્ડ વ્યવહારો

- બેંક પોતાના એટીએમમાં સેવાઓ આપવા માટે પ્રયત્નશીલ રહેશે, 24 કલાક, અઠવાડિયાના 7 દિવસ. તમામ જગ્યાઓ પર કેશ વિડ્રોઅલની સુવિધા આપવામાં આવશે. બેંક પસંદગીના સ્થળોએ અન્ય સુવિધાઓ પ્રદાન કરશે.

#### 1.16. ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ

- બેંક સ્ટેટમેન્ટ ઇન્કવાયરી, ફંડ ટ્રાન્સફર, બિલની ચુકવણી, પ્રીપેઇડ રિચાર્જ, રિપેમેન્ટ શેડ્યુલ વગેરે જેવી સેવાઓ પૂરી પાડતા તેના ગ્રાહકો માટે ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ સુવિધા પ્રદાન કરશે. સુરક્ષિત ચુકવણીની ખાતરી કરવા માટે વ્યવહારોમાં બે-તબક્કાની પ્રમાણભૂતતા પ્રક્રિયા હશે. આવી સુવિધાઓના સુરક્ષિત ઉપયોગ અંગે ગ્રાહકોને શિક્ષિત કરવા માટે બેંક યોગ્ય પગલાં લેશે. તે સુનિશ્ચિત કરશે કે સુરક્ષિત ઇન્ટરનેટ બેંકિંગને સુનિશ્ચિત કરવા માટે પૂરતા પગલા લેવામાં આવે.

#### 1.17. મોબાઇલ બેંકિંગ

- મોબાઇલ બેંકિંગ ફંડ ટ્રાન્સફર, યુટિલિટી બિલની ચુકવણી અને પ્રીપેઇડ રિચાર્જ જેવી સેવાઓની એક્સેસને સક્ષમ બનાવીને મોબાઇલ ડિવાઇસમાંથી સુરક્ષિત, કોઈપણ સમયે, ગમે ત્યાં બેંકિંગ અનુભવ પ્રદાન કરે છે. ગ્રાહકો તેમના બેંકિંગ સંબંધોની વિગતો પણ જોઈ શકે છે અને મોબાઇલ બેંકિંગનો ઉપયોગ કરીને સેવા વિનંતીઓ મૂકી શકે છે.
- આવી સુવિધાઓના સુરક્ષિત ઉપયોગ અંગે ગ્રાહકોને શિક્ષિત કરવા માટે બેંક યોગ્ય પગલાં લેશે. તે એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે સુરક્ષિત મોબાઇલ બેંકિંગ સુનિશ્ચિત કરવા માટે તેમના દ્વારા પર્યાપ્ત પગલાં લેવામાં આવે.

#### 1.18. SMS/ ઇ-મેઇલ ચેતવણીઓ

- બેંક તમામ સબસ્ક્રાઇબ થયેલા ગ્રાહકોને શ્રેશોલ્ડ લિમિટથી વધુના તમામ નાણાકીય વ્યવહારો માટે એસએમએસ/ઇ-મેઇલ એલર્ટ પ્રદાન કરશે. બેંક ક્રેડિટ/ડેબિટ કાર્ડ દ્વારા કરવામાં આવેલા ટ્રાન્ઝેક્શન માટે એસએમએસ એલર્ટ પણ મોકલશે. જો ગ્રાહક દ્વારા વિનંતી કરવામાં આવે તો બેંક પીડીએફ ફોર્મેટમાં એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ પણ ઇ-મેઇલ દ્વારા પ્રદાન કરશે.
- બેંક વિનંતી પર ઊંચા વ્યવહારો ધરાવતા ચાલુ ખાતાધારકોને દૈનિક, સાપ્તાહિક, પખવાડિયા વગેરે જેવા સંમત સમયાંતરે બેલેન્સ પોઝિશન પ્રદાન કરશે.

#### 1.19. નેશનલ ઓટોમેટેડ ક્લીયરિંગ હાઉસ (એનએસીએચ) મેન્ડેટ સિસ્ટમ

- બેંક એ સુનિશ્ચિત કરશે કે ડેબિટ રકમ, એક્સપાયરી ડેટ, મેન્ડેટના ઉપાડ વગેરે અંગે ગ્રાહક દ્વારા આપવામાં આવેલા આદેશનું પાલન કરવા માટે એનએસીએચ મેન્ડેટ મેનેજમેન્ટ સિસ્ટમ અમલમાં છે.

#### 1.20. લોન અને એડવાન્સિસ

- લોન, કિંમત અને અન્યના તમામ નિયમો અને શરતો નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓનું ચુસ્તપણે પાલન

કરશે. બેંક સુનિશ્ચિત કરશે કે સંભવિત ધિરાણ લેનારાઓ દ્વારા બેંકની ભાવોની નીતિઓ સ્પષ્ટપણે સમજી શકાય છે.

- બેંક સંભવિત ઋણલેનારને ક્રેડિટ એપ્લિકેશન ફોર્મ પર પ્રક્રિયા કરવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની યાદી ટુકડે ટુકડે નહીં પરંતુ અરજીના સમયે જ પ્રદાન કરશે.
- બેંક એ સુનિશ્ચિત કરશે કે લોન લેનારાઓને સમયાંતરે લોન સ્ટેટમેન્ટ્સ જારી કરવામાં આવે છે, જેમાં લોનની વહેંચણી, માંગ અને ચુકવણીના સમયપત્રક સાથે વ્યાજ અને ચાર્જની વિગતો આપવામાં આવે છે.
- બેંક દર વર્ષે એપ્રિલ મહિનામાં તમામ હાઉસિંગ લોન અને એજ્યુકેશન લોન ગ્રાહકો માટે હાઉસિંગ / એજ્યુકેશન લોન ઇન્ટરેસ્ટ સર્ટિફિકેટ જારી કરશે કારણ કે લોન લેનારાઓ દ્વારા આવકવેરા હેતુઓ માટે આવા પ્રમાણપત્રો જરૂરી છે.
- બેંકની વળતર નીતિ અને ધિરાણકર્તાઓ માટે વાજબી પ્રેક્ટિસ કોડ અનુસાર, બેંક તમામ જામીનગીરીઓ/દસ્તાવેજો/ટાઇટલ ડીડ્સ ગીરવે મૂકેલી મિલકતને 15 દિવસની અંદર સંમત થયેલી કે કરારબદ્ધ થયેલી તમામ બાકી નીકળતી રકમની પુનઃચુકવણીના 15 દિવસની અંદર ગ્રાહકને પરત કરશે. પરત ચુકવણીના 15 દિવસથી વધુ સમય માટે ગીરવે મૂકેલી મિલકતને જામીનગીરી/દસ્તાવેજો/ટાઇટલ ડીડ્સના બદલામાં બેંક તરફથી વિલંબ થવાના કિસ્સામાં ગ્રાહકને બેંકની વળતર નીતિ અનુસાર વળતર ચુકવવામાં આવશે.

## 6. ગ્રાહકની ફરજો

બેંક અને ગ્રાહકના હિતોનું રક્ષણ કરવા માટે, બેંક ગ્રાહકોને નીચેની સાવચેતી રાખવા વિનંતી કરે છે:

- ગ્રાહકોએ એકાઉન્ટ્સનું સ્ટેટમેન્ટ અને પાસબુક નિયમિતપણે તપાસવી જોઈએ અને જો કોઈ વિસંગતતા હોય તો તેઓએ તરત જ તેને બેંકને જાણ કરવી જોઈએ.
- જો ગ્રાહકોને પાસબુક જારી કરવામાં આવી હોય, તો તેઓએ સમયાંતરે તેમની પાસબુક અપડેટ કરાવવી જોઈએ.
- ગ્રાહકોએ ચેકબુક/પાસબુક/ડેબિટ કાર્ડ/એટીએમ કાર્ડની સલામત અને અલગ કસ્ટડીની ખાતરી કરવી જોઈએ. જો કાર્ડ પર સહી જરૂરી હોય, તો તેને સહી કર્યા વગર છોડી દેવી જોઈએ નહીં.
- ગ્રાહકોએ શક્ય હોય ત્યાં સુધી ક્રોસ્/એકાઉન્ટ પેયી ચેક ઇશ્યૂ કરવાનો પ્રયાસ કરવો જાઇએ. તેઓએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે ચેક કલેક્શન બોક્સમાં મૂકતા પહેલા એકાઉન્ટ નંબર સાથે સંપર્ક વિગતો ચેકની પાછળની બાજુએ ઉલ્લેખ કરવો જોઈએ. ચેક જારી કરતા પહેલા તારીખ, શબ્દો અને આંકડામાં રકમ, ક્રોસિંગ વગેરે વિગતોની ચકાસણી કરવાની જવાબદારી ગ્રાહકની છે. ચેક કલેક્શન બોક્સમાં કલેક્શન/ ડ્રોપિંગ માટે બ્રાન્ચમાં ચેકનું ટેન્ડર કરતી વખતે ગ્રાહકો બેંક અધિકારી પાસેથી સ્વીકૃતિ લઈ શકે છે.
- ચેક કોઈપણ ઓવરરાઇટિંગ/ કટિંગ વિના જારી કરવા જોઈએ. જો ચુકવણી કરનારના નામ, સૌજન્ય રકમ (આંકડામાં રકમ) અથવા કાનૂની રકમ (શબ્દોમાં રકમ)માં ફેરફાર કરવાની જરૂર હોય, તો ગ્રાહકે નવા ચેક ફોર્મ્સનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ, જેથી બેન્કને કપટપૂર્ણ ફેરફારોને ઓળખવામાં અને નિયંત્રિત કરવામાં મદદ મળી શકે. 'પાઇ'નું નામ/રકમ શબ્દ અને આકૃતિ લખવા માટેની જગ્યાઓમાં ખાલી જગ્યાને કોસ મૂકીને અથવા રેખા દોરીને સુરક્ષિત રીતે ધ્વજ કરવી જાઇએ. કટિંગ સાથે જારી કરવામાં આવેલા ચેક ચેકને જો ચેક ટ્રેન્કેશન સિસ્ટમ (સીટીએસ) હેઠળ રજૂ કરવામાં આવે તો તેને રિજેક્ટ કરવા માટે જવાબદાર છે, પછી ભલેને કટિંગ(ઓ) અધિકૃત હોય/પ્રમાણિત હોય.
- ગ્રાહકોએ બેંક દ્વારા આપવામાં આવતી નોમિનેશન સુવિધાનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ.
- ગ્રાહકોએ ખાતરી કરવી જોઈએ કે ચેક અને નાણાકીય સાધનો રજિસ્ટર્ડ પોસ્ટ્સ દ્વારા અથવા કુરિયર દ્વારા મોકલવામાં આવે છે. ખાલી ચેક પર સહી ન કરવી જોઈએ અને ગ્રાહકોએ પાસબુક અથવા ચેક બુક પર તેમની સહીઓ નોંધવી જોઈએ નહીં. ગ્રાહકોએ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે જારી કરતી વખતે પર્યાપ્ત સંતુલનની પુષ્ટિ કર્યા વિના કોઈ ચેક જારી કરવામાં આવ્યો નથી.

- ગ્રાહકોએ એકાઉન્ટ નંબર, ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ રિસિપ્ટ, લોકર નંબર વગેરે જેવી મહત્વપૂર્ણ માહિતી અલગથી નોંધવી જોઈએ.
- ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ, ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ રિસિપ્ટ, ચેક લીવ(સ)/બુક, લોકર કી વગેરે ખોવાઈ જાય તો ગ્રાહકે તાત્કાલિક સંબંધિત શાખાને તેની જાણ કરવી.
- સરનામાં, ટેલિફોન નંબર, મોબાઇલ નંબર અને ઇમેઇલ-આઇડીમાં ફેરફારના કિસ્સામાં, ગ્રાહકે તરત જ ઉપલબ્ધ ચેનલો દ્વારા, બેંકને તેની જાણ કરવી જોઈએ.
- ગ્રાહકોએ વ્યાજ, હસા, લોકરનું ભાડું અને અન્ય બાકી લેણાં સમયસર ચૂકવવા જોઈએ.
- ગ્રાહક સેવાની ઉણપને લગતી કોઈપણ ફરિયાદની જાણ વાજબી સમયગાળાની અંદર કરવી જોઈએ.
- ગ્રાહકોએ તેમના એકાઉન્ટને નિયમિતપણે ઓપરેટ કરવું જાઇએ જેથી તેનો દરજ્જો ઓપરેટીવ/એક્ટિવ જળવાઈ રહે.
- ઇન્ટરનેટ/મોબાઇલ બેંકિંગ માટે પાસવર્ડ અને ક્રેડિટ/ડેબિટ કાર્ડ માટે પિનની ગોપનીયતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે ગ્રાહકોએ વાજબી કાળજી લેવી જોઈએ. તેઓએ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે છેતરપિંડીને રોકવા માટે પાસવર્ડ્સ અને પિન કોઈપણ કાગળ અથવા સુલભ ઇલેક્ટ્રોનિક ઉપકરણો પર રેકોર્ડ કરવામાં આવતા નથી.
- એટીએમ/ડેબિટ કાર્ડ ખોવાઈ જવાના કિસ્સામાં, ગ્રાહકે તેનો દુરુપયોગ ન થાય તે માટે તાત્કાલિક પગલાં લેવા માટે બેંકને જાણ કરવી જોઈએ. જ્યાં સુધી બેંકને સૂચિત કરવામાં ન આવે ત્યાં સુધી ગ્રાહકો કોઈપણ દુરુપયોગ માટે જવાબદાર રહેશે.
- ગ્રાહકોએ એકાઉન્ટની વિગતો, પાસવર્ડ અથવા અન્ય કોઈ સુરક્ષા ઓળખપત્ર ક્યારેય કોઈને આપવું જોઈએ નહીં. તેઓએ પર્સનલ આઇડેન્ટિફિકેશન નંબર (પિન) યાદ રાખવો જોઈએ અને તેને નિયમિત ધોરણે બદલવો જોઈએ.
- ખાતાધારકે ખાતરી કરવી જોઈએ કે એકાઉન્ટનો ઉપયોગ મની લોન્ડરિંગ અથવા કોઈપણ કપટપૂર્ણ વ્યવહાર માટે કરવામાં આવી રહ્યો નથી.
- ગ્રાહકોએ તેમના ખાતામાં કોઈ પણ વ્યવહાર અંગેની કોઈ પણ તપાસ માટે બેંક /પોલીસ / અન્ય કોઈપણ તપાસ એજન્સીને સહકાર આપવો જોઈએ.
- ગ્રાહકોએ એ સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે લોનની રકમનો ઉપયોગ ક્રેડિટ ફેસિલિટી એગ્રીમેન્ટમાં ઉલ્લેખિત હેતુ માટે યોગ્ય રીતે થાય અને સાથે સાથે બેંક અને ગ્રાહક દ્વારા નક્કી કરવામાં આવેલા પુનઃચૂકવણીના સમયપત્રક અનુસાર સમયસર ચૂકવણી કરવામાં આવે.

### ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ સંબંધિત ગ્રાહકની ફરજો

- ગ્રાહકોએ ક્યારેય પણ પાસવર્ડ/પિન માગતા કોઈ પણ અનધિકૃત ઇમેઇલનો જવાબ આપવો ન જોઈએ.
- ગ્રાહકોએ અન્ય સાઇટની લિંક દ્વારા બેંકની ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ સાઇટનો ઉપયોગ કરવાનું ટાળવું જોઈએ અથવા ઇ-મેઇલ. તેમણે કોઈ પણ ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ સાઇટને એક્સેસ કરવા માટે સાયબર કાફે/શેર કરેલા પીસીનો ઉપયોગ ન કરવો જોઈએ.
- ગ્રાહકોએ ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ પાસવર્ડને મૂળાક્ષરો, વિશેષ અક્ષર અને નંબરના સંયોજન તરીકે રાખવો જોઈએ અને ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ લોગિન આઇડી અને પાસવર્ડ દાખલ કરતી વખતે વર્ચ્યુઅલ કીબોર્ડનો ઉપયોગ કરવો જોઈએ.

## 7. ગ્રાહક શિક્ષણ

- બેંક ગ્રાહકોને બેંકિંગમાં ટેકનોલોજીના ઉપયોગ અંગે શિક્ષિત કરવા માટે વિશેષ પ્રયત્નો હાથ ધરશે. આ માટે બેંક પ્રિન્ટ મીડિયા, ટેલિવિઝન અને રેડિયોનો ઉપયોગ કરી શકે છે. આ ઉપરાંત, બેંક ગ્રાહકો માટે શાખા સ્તરે ટૂંકા તાલીમ કાર્યક્રમોની પણ વ્યવસ્થા કરશે.
- બેંક વિવિધ ફી/સર્વિસ ચાર્જીસ અને દંડ વસૂલવામાં ગ્રાહકને સંપૂર્ણ પારદર્શકતા સુનિશ્ચિત કરશે.

- બેંક યોગ્ય ગ્રાહક તકરાર કેન્દ્રની સ્થાપના કરશે, જે શાખાઓ, કોલ સેન્ટર્સ, ઇન્ટરનેટ જેવી વિવિધ ચેનલોમાં સંકલિત રીતે કામ કરશે.
- બેંક ગ્રાહક શિક્ષણ અને તેની સેવાઓમાં સુધારો કરવા માટે સૂચનો પ્રદાન કરતા સંબંધિત પ્રતિસાદને રેકોર્ડ કરવાના હેતુથી વિવિધ તકનીકી ચેનલોનો ઉપયોગ કરશે.

## 8. સમય ધોરણો

\*નાંચેના સમયના ધોરણો સૂચક છે અને દરેક શાખામાં ભયાત્રત વોલ્યુમ અને પાક/નોનપાક અવસંના આધારે તેમાં ફેરફાર કરવામાં આવે છે.

સીનિયર ના	વિગતો	લેવાયેલ સમય
1	રોકડ ચુકવણી	15 મિનિટ સુધી
2	રોકડની રસીદ	15 મિનિટ સુધી
3	ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ જારી કરવા માટે	20 મિનિટ સુધી
4	ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટની ચુકવણી	15 મિનિટ સુધી
5	ખાતું ખોલવું/બંધ કરવું	કામકાજના ૪ દિવસ સુધી
6	ખાતાઓનું સ્ટેટમેન્ટ (ડ્રાફ્ટિંગ માટે વિનંતી)	30 મિનિટ સુધી
7	પરિવહન/RTGS/NEFT	15 મિનિટ સુધી
8	પાસબુક માંગણી	30 મિનિટ સુધી
9	પાસબુક અપડેશન	15 મિનિટ સુધી
10	નોમિનેશન અપડેશન	કામકાજના ૧ દિવસ સુધી
11	સ્થાનિક ચેકોનો સંગ્રહ	ક્લિયરિંગ હાઉસના નિયમો મુજબ
12	આઉટસ્ટેશન ચેકનો સંગ્રહ	સ્થાનને આધારે 14 દિવસ સુધી

પ્રક્રિયા કરાયેલી/ખાતું ખોલવાની વિનંતી માટેના સમયના ધોરણો ગ્રાહકો દ્વારા જરૂરી અને સંપૂર્ણ દસ્તાવેજો સુપરત કરવાને આધિન છે.

## 9. ગ્રાહક તકરાર નિવારણ

ફા કરીને અમારી વેબસાઇટ પર ઉપલબ્ધ ફરિયાદ નિવારણ નીતિ જુઓ: [www.aubank.in](http://www.aubank.in)

## 10. ગ્લોસરી

ટમ	વ્યાખ્યા
AML	"એન્ટી-મની લોન્ડરિંગ" ના ટૂકા શબ્દ તરોડક વપરાય છે
ASBA	"બ્લોકડ અમાઉન્ટ દ્વારા સપોર્ટેડ આપ્લિકેશન્સ" માટે સાક્ષિત શબ્દ તરોડક વપરાય છે
ATM	"ઓટોમેટેડ ટેલર મશીન" ના ટૂકા શબ્દ તરોડક વપરાય છે
બંક	ત અચુ સ્માલ ફાઇનાન્સ બંકનો સદભ આપ છે
BC	"બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ" ના સાક્ષિત શબ્દ તરોડક વપરાય છે
CTS	"ચેક ટ્રેકશન સિસ્ટમ" ના ટૂકા શબ્દ તરોડક વપરાય છે
ECS	"ઇલેક્ટ્રોનિક ક્લોયારિંગ સિસ્ટમ" ના ટૂકા શબ્દ તરોડક વપરાય છે
FDR	"ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ રીસપ્ટ" ના ટૂકા શબ્દ તરોડક વપરાય છે
IBA	"ઇન્ડિયન બેન્ક અસોસિયેશન" ના સાક્ષિત શબ્દ તરોડક વપરાય છે
JP	"જનલ પ્રિન્ટ" ના ટૂકા શબ્દ તરોડક વપરાય છે
કેવાય ગી	"તમારા ગ્રાહકને જાણી" ના સાક્ષિત શબ્દ તરોડક ઉપયોગમા લેવાય છે
<b>NACH</b>	"નેશનલ ઓટોમેટેડ ક્લોયારિંગ હાઉસ" ના ટૂકા શબ્દ તરોડક ઉપયોગમા લેવાય છે
NEFT	"નેશનલ ઇલેક્ટ્રોનિક્સ ફંડ ટ્રાન્સફર" ના સાક્ષિત શબ્દ તરોડક વપરાય છે
NRE	"બિન-નિવાસી બાહિ" ના ટૂકા શબ્દ તરોડક વપરાય છે
NRO	"નોન-રેસિડેન્શિયલ ઓર્ડનર" ના ટૂકા શબ્દ તરોડક વપરાય છે
PC	"પસનલ કમ્પ્યુટર" ના ટૂકા શબ્દ તરોડક વપરાય છે
PIN	"વ્યાક્તગત આળખ નંબર" ના સાક્ષિત શબ્દ તરોડક વપરાય છે
PO	"Pay Order" ના ટૂકા શબ્દ તરોડક વપરાય છે
આર. ગી	"રિઝવ બંક ઓફ ઇન્ડિયા" ના ટૂકા શબ્દ તરોડક વપરાય છે
RTGS	"રિઅલ ટાઇમ ગ્રોસ સેટલમેન્ટ" ના ટૂકા શબ્દ તરોડક વપરાય છે
SHG	"સ્વસહાય જૂથ" માટે ટૂકુ નામ તરોડક વપરાય છે
SMS	"ટૂકા સદશા સેવા" માટે સાક્ષિત શબ્દ તરોડક વપરાય છે