



# The Surendranagar District Co-Op. Bank Ltd. ઘી સુરેન્દ્રનગર ડીસ્ટ્રીક્ટ કો-ઓપરેટીવ બેંક લી.

"Sahkar Bhavan" Gandhi Marg, Surendranagar -363001  
Phone : 02752 - 232495,235789,231087 • FAX : 02752 - 231087  
E-mail : sdc\_b\_snr@yahoo.in, sdc\_b.snr@gmail.com

## કસ્ટમર સર્વિસ પોલીસી

### (ગ્રાહક સેવા નિયમો)

- હેતુ. – બેંકના સર્વિસ એરીયામાં આવેલ તમામ બ્રાંચના તમામ પ્રકારના ગ્રાહકો કે જેઓ બેંકની અનેક સેવાઓ મેળવી રહેલ છે તેઓ પ્રત્યે પ્રતિબદ્ધતા જાળવવા કસ્ટમર સર્વિસ પોલીસી બનાવેલ છે.
- વીઝન – સુરેન્દ્રનગર જીલ્લા સહકારી બેંકના કેન્દ્રબિંદુમાં બેંક સાથે જોડાયેલ સર્વે હિતકર્તાઓ પ્રત્યે ચિરસ્થાઈ, પારદર્શક અને સતત સેવાઓ પૂરી પાડવા પ્રતિબદ્ધતા જાહેર કરે છે.

ગ્રાહકોને લાગુ પડતી કસ્ટમર સર્વિસ પોલીસી

#### ૧. ડીસ્ક્લેઈમર:- (ખુલાસો)

આ પોલીસી લીગલ ડોક્યુમેન્ટ નથી કે બેંક કે ગ્રાહકો પ્રત્યે કોઈ નવી જવાબદારી કે હક્કો રજૂ કરતી નથી.

નાબાઈ દ્વારા ઈસ્યુ થયેલ વિસ્તૃત ગાઈડલાઈનના પ્રમાણેના ધોરણો પર અને ગોઈપોરીયા કમીટીની ભલામણોને ધ્યાને લઈને બનાવેલ છે. અને તે બેંકની તમામ પ્રોડક્ટસ અને સેવાઓને લાગુ પડશે.

#### ૨. નિયમકારી/વૈધાનિક પાલન:-

ખાતુ ખોલતા વખતે બેંક અને થનાર ગ્રાહકોને બેંકની સેવાઓનો ગેરઉપયોગ તથા ઉચાપતથી બચાવવા માટે ગ્રાહકની ઓળખ અને રહેઠાણના પુરાવાઓને ચકાસવા કેવાયસી નોર્મ્સ અને એન્ટી મની લોન્ડરીંગ ગાઈડલાઈનને અનુસરણ કરાશે, ઉપરાંત બેંક ગ્રાહકના આવકના સ્ત્રોત પણ ચાલુ /સંભવિત ગ્રાહકોના તપાસશે. ગ્રાહકોએ આ અંગેના જરૂરી દસ્તાવેજો બેંક માંગણી કરે ત્યારે પુરા પાડવાના રહેશે.

પ્રોડક્ટસ ( ઉત્પાદનો- સેવાઓ)

- તમામ ડીપોઝીટ ખાતાઓ જેવાકે જુદા જુદા પ્રકારના સેવિંગ્સ ખાતાઓ, કરંટ ખાતાઓ, ટર્મ ડીપોઝીટ ખાતાઓ, રીકરીંગ ડીપોઝીટ ખાતાઓ.
- સેઈફ ડીપોઝીટ લોકર સેવાઓ.
- ફંડ બેઈઝડ (રીટેઈલ લોન, ડીમાન્ડ લોન, ટર્મ લોન, કેશ કેડીટ, ઓવરડ્રાફ્ટ અને નોન ફંડ બેઈઝ (બેન્ક ગેરન્ટી)

D. થર્ડ પાર્ટી પ્રોડક્ટસ

E. રૂપે ડેબીટ કાર્ડસ.

સેવાઓ

1. રેમીટન્સ ફ્રેસીલીટી જેવી કે, RTGS/NEFT/ESC/ ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટ, પે ઓર્ડર વિગેરે.
2. કલેક્શન ઓફ લોકલ ક્લીયરીંગ અને આઉટસાઇડ ચેક્સ.
3. કેટલાક સરકારી વ્યવહારોના સંદર્ભમાં પૂરી પડાતી બેંકીંગ સેવાઓ.
4. ભારતીય ચલણના એક્ષચેન્જની કામગીરી.
5. ડીસીઝ ખાતાઓમાં થયેલ ક્લેઈમનું સેટલમેન્ટ.
6. તમામ પ્રકારના ડીપોઝીટ એકાઉન્ટ અને સેઈફ ડીપોઝીટ (વ્યક્તિગત)માં નોમીનેશનની સગવડો.
7. મોબાઈલ/ઈન્ટરનેટ બેંકીંગ.

૫. અમારી પ્રતિબદ્ધતાઓ:-

૧. નીચે દર્શાવેલ બાબતોની સેવાઓ સરળતા અને વ્યાજબી રીતે પૂરી પાડવી.

- A. ફાઈનાન્સીયલ ઈન્ફ્લુઝનના હેતુસર PMJDY યોજનાના સેવીંગ્સ ખાતાઓ ઉપરાંત અન્ય બેંકીંગ સેવીંગ્સ ખાતાઓ દ્વારા જરૂરી બેંકીંગ સેવાઓ પૂરી પાડવી.
- B. પ્રોડક્ટસ અને સેવાઓના ચાર્ટમાં જણાવેલ પ્રમાણો અને અપાતી સેવાઓની રીત અને પ્રકારોનું યોગ્ય અનુસરણ.
- C. સેવાઓ અને પ્રોડક્ટસને લગતી કાયદાકીય બાબતોને યોગ્ય અનુસરણ.
- D. ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારોમાં પારદર્શીતા નીતીમત્તાના ધોરણોની જાળવણી.
- E. પેમેન્ટ સીસ્ટમમાં સુરક્ષીતતા અને ચોકસાઈના ધોરણોની જાળવણી.
- F. ભૂલો, ગ્રાહકોને લગતા પ્રશ્નોના નિરાકરણના વિલંબ તથા ટેકનોલોજીકલ બાબતોના કારણે ઉપસ્થિત થતી ફરીયાદોનું ત્વરીત નિવારણ.

૨. નીચે દર્શાવેલ બાબતો સિવાય ગ્રાહકોની અંગત માહિતીની ગુપ્તતાની જાળવણી.

- A. કાયદાથી ફરજિયાત જાહેર કરવાની બાબત.
- B. બેંકના હિતમાં હોય તો જાહેર કરવાની બાબત.
- C. ગ્રાહકની પરોક્ષ કે સીધી સંમતિ હોય તેવા કિસ્સાઓમાં જાહેર કરવાની બાબત.

બેંક પોતાની અન્ય સેવાઓના હેતુસર માહિતીનો ઉપયોગ કરશે જેમાં થર્ડ પાર્ટી સેવાઓનો સમાવેશ થાય. બેંકે પ્રાઈવસી પોલીસી બોર્ડમાં એપ્રુવ કરાવેલ છે.

૩. કસ્ટમર સર્વીસ પોલીસીની જાહેરાત.

- A. બેંકની વેબસાઈટ ઉપર આ પોલીસી જોવા મળશે.
- B. બ્રાંચ મેનેજર પાસેથી આ પોલીસી જોવા મળશે.

૪. દર્શાવેલ ધોરણો પ્રમાણે ગ્રાહકોને સેવાઓ પૂરી પાડવામાં આવશે.

- A. સજેશન/સૂચનો આવકાર્ય છે.

- B. બેંકની કામગીરીના કલાકો જાહેર રીતે દર્શાવાશે.
- C. વિવેકપૂર્ણ સેવાઓ પૂરી પડાશે.
- D. બેંકના બંધ થવાના સમય સુધી બેંકમાં હાજર તમામ ગ્રાહકોને સેવાઓ પૂરી પડાશે.
- E. મોટી શાખાઓમાં 'મે આઈ હેલ્પ યુ' કે ઈન્કવાયરી કાઉન્ટરની સવલત ઉપલબ્ધ છે.
- F. વખતોવખત ડીપોઝીટ વ્યાજદરોને દર્શાવાશે.
- G. શાખાઓના નોટીસ બોર્ડ તથા બેંકની વેબસાઈટ ઉપર બેંકના વ્યાજદરોમાં થયેલ ફેરફાર, ચાર્જીસ, કમીશન વિગેરેના ફેરફારોની જાણ કરવામાં આવશે.
- H. બેંકની વેબસાઈટમાં તમામ પ્રકારની ડીપોઝીટ પ્રોડક્ટસની માહિતી અપાશે.
- I. બેંકની જુદી જુદી સેવાઓના ટાઈમ ટેબલ દર્શાવવામાં આવશે.
- J. શાખાઓમાં ફરીયાદ રજીસ્ટર તથા બોક્ષ રાખવામાં આવશે.
- K. ગ્રાહકોની ફરીયાદ/ગ્રીવેન્સીઝના નિવારણ માટેના નોડલ અધિકારીના ટેલીફોન નંબર તથા સરનામું દર્શાવાશે.
- L. પીવાના પાણી તથા અન્ય જરૂરી સગવડો પૂરી પાડવામાં આવશે.
- M. ખાતુ ખોલવા માટે નો ચોર કસ્ટમર પોલીસી અન્વયે.
  ૧. ઓળખનો પુરાવો
  ૨. સરનામાનો પુરાવો.
 ના કાયદેસરના દસ્તાવેજો પૂરા પાડવાના રહેશે.
- N. ફાઈનાન્સીયલ ઈન્ક્લુઝન માટે PMJDY યોજના અંતર્ગત બેઝીક સેવીંગ્ઝ એકાઉન્ટ ખોલવાના રહેશે.
- O. સેવિંગ્ઝ બેંકના ખાતાઓ નીચે દર્શાવેલ નામથી ખોલી શકાશે.
  ૧. વ્યક્તિગત, અંગત તથા સંયુક્ત.
  ૨. ૧૦ વર્ષ અને તેથી વધુ વયના માઈનોર ખાતાઓ.
  ૩. ૧૦ વર્ષથી નીચેની વયના તેમના વાલી /ગાર્ડીયન સાથે ખાતાઓ.
  ૪. અભણ/અંધ/શારીરીક અપંગના ખાતાઓ.
- P. બેંકની પાસબુકમાં પેઈનું નામ અને ચેક નંબર દર્શાવાશે.
- Q. રીકરીંગ એકાઉન્ટ, લોકર ચાર્જ, રીકવરી લોન હપ્તાઓ માટે સ્ટેન્ડીંગ ઈન્સ્ટ્રક્શન સેવાઓ પૂરી પડાશે.
- R. બેંક ડીપોઝીટનું પ્રીમેયોર પેમેન્ટ આપી શકાશે, જેમાં બેંક દ્વારા નક્કી કરાયેલ જેટલો સમય રોકાણ થયેલ હોય તે ધ્યાને લઈ પેનલ ઈન્ટરેસ્ટના દરથી પેમેન્ટ કરશે, ૭ દીવસ કરતા ઓછા સમયની રહેલ ડીપોઝીટ પર વ્યાજ મળી શકશે નહીં.
- S. જો ડીપોઝીટરનું અવસાન થયેલ હોય તેવા સંજોગોમાં તેના નોમીનીને ડીપોઝીટ પ્રીમેયોર પેમેન્ટ કરી શકાશે. જેના પર પેનલ્ટી લેવાશે નહીં.

- T. રીઝર્વ બેંક દ્વારા વખતોવખત નક્કી કરાયેલ વ્યાજદરથી ડીપોઝીટ ઉપર લોન/ઓવરડ્રાફ્ટ આપી શકાશે, ટેક્સ સેવર એફ ડી ઉપર લોન મળશે નહીં.
- U. ટર્મ ડીપોઝીટ ઉપર ગ્રાહકને વ્યાજનું નુકશાન થાય નહીં તે ધ્યાને લઈને FD ઓટો રીન્યુઅલની સગવડ આપવામાં આવશે.
- V. સીસ્ટમ દ્વારા જનરેટ થયેલ SMS થી ટર્મ ડીપોઝીટની રીન્યુઅલ નોટીસ ગ્રાહકને આપવામાં આવશે.
- W. ડીપોઝીટ સ્કીમની જોગવાઈ મુજબ ગ્રાહકને ડીપોઝીટનું વ્યાજ માસિક ડીસ્કાઉન્ટ રેઈટ, ક્વાર્ટરલી કે પાકતી મુદતે મળી શકશે. ૨૦૦૦૦/- રૂ. અને તેથી વધુ રકમનું વ્યાજનું ચુકવણું એકાઉન્ટ પેઈ ચેકથી અથવા ખાતામાં જમા કરીને આપવામાં આવશે.
- X. ચુકવાયેલ કુલ વ્યાજ અને તેના ઉપર કપાયેલ (TDS) દર્શાવતું સ્ટેટમેન્ટ આપવામાં આવશે.
- Y. બેંક દ્વારા વખતો વખત નક્કી કરાયેલ કાર્યપધ્ધતિ પૂર્ણ કરીને ખોવાયેલ ડીપોઝીટ રસીદની ડુપ્લીકેટ રસીદ કાઢી આપવામાં આવશે.
- Z. એજન્સી દ્વારા રજુ થયેલ અન્ય બેન્કિંગ પ્રોડક્ટસ સામે ટર્મ ડીપોઝીટનું લીકેજ કરી આપવામાં આવશે.

૫. સીનીયર સીટીઝન (વયસ્ક ગ્રાહકો)

સીનીયર સીટીઝન અને અપંગ ગ્રાહકોને પ્રાથમિક ધોરણે બેંકીંગ સવલતો પૂરી પાડવામાં આવશે.

૬. સેલ્ફ હેલ્પ ગ્રુપ (SHG)

બેંક દ્વારા SHG અને તેના સભ્યોના ખાતા ખોલી અપાશે.

૭. અવસાન પામેલ ગ્રાહકના ખાતાની જમા રહેલ રકમ દાવો કરનાર/નોમીની ને ચૂકવણી.

લોર્ડર અને ડીપોઝીટ ધારક ગ્રાહકના અવસાન બાદ રજુ થયેલ સકસેસન સર્ટીફિકેટથી કરાયેલ દાવાની ચૂકવણી સરળતાથી કરવામાં આવશે, ગ્રાહકના હિત ખાતર ઈન્ડેમનીટી બોન્ડ લેવાનો આગ્રહ રાખશે. ગ્રાહકોને સગવડતા ખાતર નોમીનેશનની સગવડ રાખવામાં આવશે. અને ગ્રાહકોને આ બાબતની વધુ જાણ થાય તેવા પ્રયત્નો કરશે.

દાવાની સરળતાથી ચુકવણી થાય તેની કાર્યપધ્ધતિ નીચે મુજબ છે.

A. નોમીનેશન થયેલ હોય તેવા ખાતાની ચુકવણી:-

જ્યારે ડીપોઝીટ/લોકર ધારક ગ્રાહકો દ્વારા નોમીનેશન કરાયેલ હોય. આવા સંજોગોમાં જો ગ્રાહકનું અવસાન થાય તો તેના નોમીનીએ દાવા માટે બેંક દ્વારા નક્કી કરાયેલ ફોર્મ, ડેથ સર્ટીફિકેટ સાથે રજુ કરીને દાવો કરવાનો રહેશે.

નોમીનીએ પોતાની ઓળખના દસ્તાવેજો રજુ કરવાના રહેશે, જો કોઈ વાંધા અરજી કે કોર્ટનો પ્રતિબંધીત ઓર્ડર કે કોઈ સરકારી એજન્સીનો પ્રતિબંધીત પત્ર ન હોય તો બેંક

નોમીનીને આ ચુકવણું કરી શકાશે. નોમીની આ રકમ કાયદેસરનો વારસના ટ્રસ્ટી તરીકે સ્વીકાર કરી શકશે.

B. સંયુક્ત ખાતાનાં સરવાઈવરને જ્યારે ખાતાની રકમના દાવાની ચુકવણી હોય તો બે વ્યક્તિ સંયુક્ત ખાતુ ધરાવતાં હોય અને એકાઉન્ટ ઓપનીંગ ફોર્મમાં સુચના “એક ગ્રાહકનું અવસાન થતા સરવાઈવ ગ્રાહકને રકમ મળી શકશે” હોય તેવા સંજોગોમાં સરવાઈવ ગ્રાહકને જો કોઈ વાંધા અરજી કે કોર્ટનો પ્રતિબંધીત ઓર્ડર કે કોઈ સરકારી એજન્સીનો પ્રતિબંધીત પત્ર ન હોય તો સરવાઈવર દ્વારા રજુ થયેલ બીજા ગ્રાહકના ડેથ સર્ટીફિકેટ રજુ કર્યેથી દાવાનું પેમેન્ટ કરી શકાશે. સરવાઈવર પોતાના ખાતામાં જમા કરવા સુચના આપી શકાશે.

C. નોમીનેશન થયેલ ન હોય કે સરવાઈવરશીપ સુચના ન હોય તેવા સંજોગો દાવાની ચુકવણી.

- આવા સંજોગોમાં દાવો કરનારે દાવા અરજી રજુ કરવાની રહેશે. કાયદેસરના વારસ અંગેનો કોઈ વાંધો/તકરાર ન હોય તો, બેંક દ્વારા સક્સેસન સર્ટીફિકેટ/લેટર ઓફ એડમીનીસ્ટ્રેશન મેળવીને દાવાની ચુકવણી કરી શકાશે. ઈન્ડેમનીટી ફોર્મ જામીન સાથે કે જામીન વગરનું લેવાનું રહેશે. જ્યારે વારસદારો પૈકી કોઈ એક વારસદારને ખાતાની રકમ કે લોકરની વસ્તુઓના ક્લેઈમ કરવાનો હોય તો અન્ય વારસદારો દ્વારા સહી કરાયેલ પાવર ઓફ એટર્ની રજુ કર્યે ખાતાની રકમ કે લોકરની વસ્તુઓ મળી શકશે.

D. સેટલમેન્ટની સમય મર્યાદા

- જ્યારે દાવો કરનારે બેંકની તમામ ફોર્માલીટી પૂર્ણ કરેલ હોય ત્યાર પછીના ૧૫ દીવસમાં ક્લેઈમનું સેટલમેન્ટ કરી આપવાનું થશે.  
- ક્લેઈમની ચુકવણી થયે દાવેદાર દ્વારા દાવાની ચુકવણીની રસીદ બેંકના નિયત ફોર્મમાં આપવાની રહેશે.

૮. સોઈલ નોટસ/મ્યુટીલેટેડ કરન્સી નોટ એક્ષચેંજ.

રીઝર્વ બેંક દ્વારા વખતો વખત નિયત કરાયેલ નિયમોનુસાર બેંકની તમામ શાખાઓમાં સોઈલ/મ્યુટીલેટ કરન્સી નોટ એક્ષચેંજ કરી આપવામાં આવશે. આ સગવડ બેંકના ગ્રાહકો તથા જાહેર જનતાને આપવામાં આવશે.

રીઝર્વ બેંક દ્વારા શંકાસ્પદ ખોટી નોટસ સિવાયની કરન્સી નોટ એક્ષચેંજ કરવા મંજુરી અપાયેલ છે. બેંકની શાખાઓ દ્વારા તમામ ડીનોમીનેશનની કરન્સી નોટસ એક્ષચેંજ કરશે. અને તેની કિંમત રીઝર્વ બેંકના નોટસ રીફંડ રૂલ્સ મુજબ કરવામાં આવશે.

૯. સેઈફ ડીપોઝીટ લોકર.

સેઈફ ડીપોઝીટ લોકરની સગવડ એ બેંકની આનુષંગીક સેવા છે.

ગ્રાહકોને અપાતી લોકરની સગવડ માટે બેંક પુરતી સંભાળ અને જરૂરી સાવચેતીનું પાલન કરશે. આમ છતાં, કોઈપણ કારણોસર લોકરને થયેલ નુકશાન કે લોકરની વસ્તુઓની ખોટ માટે જવાબદાર રહેશે નહીં. આ સેવાના મુખ્ય નિયમો નીચે મુજબ છે.

- I. લોકર વ્યક્તિ (સગીર નહીં) ફર્મ, લીમિટેડ કંપની, એસોસિએશન, સોસાયટી ભાડે લઈ શકશે.
  - II. વ્યક્તિગત લોકર ધારકને નોમીનેશનની સગવડ આપવામાં આવશે.
  - III. લોકરની ચાવી ખોવાઈ જાય તો બેંકને તુરંત જ જાણ કરવી, ડુપ્લીકેટ ચાવી માટેનો તમામ ખર્ચ લોકર ધારકે આપવાનો રહેશે.
  - IV. લોકરધારક પોતાનું તાળું લોકરને મારી શકશે.
  - V. અલગ અલગ પ્રકારના લોકરની સગવડ પ્રાપ્ય છે.
  - VI. લોકર ઓછામાં ઓછા ત્રણ વર્ષ માટે ભાડે આપવામાં આવશે. ભાડું એડવાન્સમાં અગાઉથી ભરવાનું રહેશે. વખતો વખત નક્કી કર્યા પ્રમાણે બેંક, લોકરનું ભાડું મોડું ભરાય તેની પેનલ્ટી વસૂલ કરશે.
  - VII. સ્ટેન્ડીંગ ઈન્સ્ટ્રક્શન દ્વારા લોકરનું ભાડું સેવિંગ્સ/ચાલુ ખાતામાંથી ભરી શકાય.
  - VIII. યોગ્ય રીતે નોટીસ આપવા છતાં ભાડું ભરાય નહીં તો બેંકને લોકર તોડી/ખોલી ભાડું વસૂલ કરવાનો અબાધીત અધિકાર રહેશે.
  - IX. લોકરની ભાડા ભરવાની સગવડ માટે ગ્રાહકને સેવીંગ્સ ખાતુ ખોલી તેના બેલેન્સમાંથી ઓટોમેટીક ભાડું ભરાય તેવી સગવડ ઉપલબ્ધ છે.
  - X. બેંકના નિયમ મુજબ લોકર ખોલતા સમયે નિશ્ચિત રકમની લોકર ડીપોઝીટ કરવી પડશે.
  - XI. જો લોકર વર્ષ કરતાં વધુ સમયથી ઓપરેટ થતું ન હોય તો, નિયમાનુસાર શાખાએ લોકરધારકનો સંપર્ક કરવાનો રહે. લોકરધારક ભાડું નિયમીત ભરતો હોય તો પણ આ પ્રક્રિયા કરવાની રહે. જો લોકરધારક યોગ્ય પ્રતિભાવ ન આપે કે લોકર ઓપરેટ કરે નહીં તો, ગ્રાહકની રીસ્ક કેટેગરી ધ્યાને લઈને બેંકે લોકર ખોલવા અંગે યોગ્ય નોટીસ ઈસ્યુ કરી લોકર ખોલવાની કાર્યવાહી વિચારવી ઘટે. લોકર ધારક લોકર ખાલી કરે અગર ઓપરેટ કરે તેવો આગ્રહ જરૂરી છે.
૧૦. રેમીટન્સ અંગેની સેવાઓ:-
- I. નક્કી કરાયેલ ચાર્જીસની ચૂકવણી કર્યા બાદ ગ્રાહકને તેના નાણા એક સ્થળેથી બીજા સ્થળે RTGS/NEFT/EFT,DD અને Pay order દ્વારા મોકલી શકાશે.
  - II. આવું પેમેન્ટ જો રૂ.૨૦૦૦૦/- કે તેથી વધુ હોય તો તે રોકડેથી નહીં પણ બેંક ચેનલમાં ટ્રાન્સફરથી કરવાનું રહેશે.
  - III. જો આવું રેમીટન્સ રૂ.૫૦૦૦૦/- કે તેથી વધુ હોય તે કેશ (રોકડે) થી નહીં પણ ખાતાને ઉધાર (ટ્રાન્સફર) કે ચેકથી કે બીજા ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટથી કરવાનું રહેશે.

- IV. ગ્રાહકે ડ્રાફ્ટ/પે ઓર્ડર મેળવતા સમયે તે દરેક રીતે યોગ્ય છે તે ઉપરાંત તેના પર બેંકના અધિકારીની સહી છે તે પણ તપાસી લેવું જરૂરી છે.
- V. બેંકે ડ્રાફ્ટ/પે ઓર્ડર ખોવામાં હોય તો અરજી મળ્યાના પંદર દીવસમાં ઈન્ડેમેનીટી બોન્ડ ભરાવી તમામ જરૂરી પ્રક્રિયાને પૂરી કરી ડુપ્લીકેટ કાઢી આપવાનો રહે.
- VI. રીઝર્વ બેંકની ગાઈડલાઈન મુજબ એપ્રિલ ૧. ૨૦૧૨ થી નેગોશીએબલ ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટની જેવાકે, ચેક્સ, ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટ, પે ઓર્ડર અને બેન્કર્સ ચેકની વેલીડીટી ૬ માસથી ઘટાડીને ૩ માસ તેની ઈસ્યુ કરેલ તારીખથી, કરેલ છે.

#### ૧૧. ATM/ડેબીટ કાર્ડસ ટ્રાન્જેક્શન

ATM ટ્રાન્જેક્શનમાં જો કોઈ તકરાર/વાંધો/ભુલ ઉપસ્થિત થાય ત્યારે હસ્તગત બેંકે ATM ટ્રાન્જેક્શનની EJ (ઈલેક્ટ્રોનિક જર્નલ)ની કોપી કે JP (જરનલ પ્રીન્ટર્સ) લોગનો અભ્યાસ કરવાનો રહે. જેમાં ATM ટ્રાન્જેક્શનની તમામ બાબત જોવા મળે છે.

#### મોબાઈલ બેન્કિંગ

ડેબીટ/ક્રેડીટ સુચના(એલર્ટ) SMS મેસેજની સેવા દ્વારા કરાશે.

ECS મેન્ડેટ મેનેજમેન્ટ સીસ્ટમ .

ઈલેક્ટ્રોનિક ક્લીયરીંગ સીસ્ટમ.

ગ્રાહકે આપેલ ડેબીટ એમાઉન્ટ, એક્સ્પાયરી ડેઈટ, વિથડ્રોઅલ અંગેની સુચનાઓના અસરકારક અમલ માટે મેન્ડેટ મેનેજમેન્ટ સીસ્ટમની ચોક્કસતા જાળવશે.

#### ૧૨. લોન એન્ડ એડવાન્સીઝ.

- I. લોન અંગે, વધારાનું/દંડાત્મક વ્યાજ જો હપ્તાઓની સમયસર ચૂકવણી ન થાય તો ગ્રાહકે આપવાનું રહે. જે અંગે લોન એગ્રીમેન્ટમાં જણાવેલ છે, અગર તો અલગથી બેંક જણાવી શકશે.
- II. દરવર્ષે એપ્રિલ/મે માસમાં ગ્રાહકે તેમની હાઉસિંગ લોન ઉપર ચુકવવું પડેલ/વ્યાજનું સર્ટીફિકેટ બેંક દ્વારા આપવાનું રહેશે.
- III. ગ્રાહકોને લોન લેવા માટે ક્યા પ્રકારના કાગળો, પત્રો, દસ્તાવેજો, લોન પ્રોસેસિંગ માટે જરૂરી છે તેની જાણ બેંકે કરવાની રહેશે. આ અંગે વધારાના દસ્તાવેજો જરૂર પડે બેંક મંગાવી શકે.
- IV. લોન ભરપાઈ થયે, બેંકે ગ્રાહકે જામીનગીરી તરીકે આપેલ ટાઈટલ ડીડ્સ દસ્તાવેજો પરત કરવાના રહેશે.
- V. લોનના વ્યાજના દરોમાં જો ફેરફાર થાય તો બેંક ગ્રાહકને SMS , પત્ર લખીને, વેબસાઈટ ઉપર પ્રસિધ્ધ કરીને, કે શાખાના નોટીસ બોર્ડ ઉપર પ્રદર્શિત કરીને જાણ કરશે.

સેવાઓ અંગેના ધોરણો-

(સ્ટાન્ડર્ડ ફોર સર્વીસીઝ)

ATM, ઈન્ટરનેટ બેન્કીંગ સેવા, મોબાઇલ બેન્કીંગ હોવા છતાં પણ ચૂકવણી લીંક તરીકે બેંકની શાખા છે. શાખા પ્રબંધકની ફરજ છે કે તે ગ્રાહકોને નિયત ધોરણસર બેન્કીંગ સેવા પૂરી પાડે. ગ્રાહકે તેમની કોઈપણ તપાસ/ફરીયાદ લેખીતમાં શાખા પ્રબંધક કે કસ્ટમર કેર ડીપાર્ટમેન્ટ હેડઓફીસે મોકલવા સૂચના છે.

ગ્રાહક બેંકની વેબસાઇટ અથવા શાખામાંથી બેંકની તમામ સેવાઓ અંગે જાણકારી મેળવી શકશે, આ સેવાઓની શરતોમાં બેંક ગમે ત્યારે જરૂરી ફેરફાર વખતો વખત કરી શકશે.

જે તે સેવાઓ ગ્રાહકને મળે છે તે અંગેની ટાઈમલાઈન દરેક પ્રવૃત્તિ માટે દર્શાવેલ છે.

અનુ.નં.	સેવાઓ	વખતના ધોરણ
A	ડીપોઝીટ એકાઉન્ટ ખોલવા માટે. સેવિંગ્સ બેંક એકાઉન્ટ ખોલવા માટે. કરન્ટ ડીપોઝીટ એકાઉન્ટ ખોલવા માટે. ફિક્સ ડીપોઝીટ એકાઉન્ટ ખોલવા માટે. રીકરીંગ ડીપોઝીટ એકાઉન્ટ ખોલવા માટે.	૩૦ મીનીટસ
B	રેમીટન્સ NEFT RTGS DRAFT Pay order	૧૫ મીનીટસ
C	ડીસીઝ એકાઉન્ટ ક્લેઈમ	૧૫ દીવસ
D	રીટર્ન પરત ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ	૨૪ કલાક
E	ડુપ્લીકેટ ડ્રાફ્ટ ઈસ્યુ	૧૫ દીવસ

સારી સેવાઓ આપવા માટે બેંક દ્વારા ગ્રાહકો પાસેથી રાખેલ અપેક્ષાઓ.

1. નિયમીત રીતે તમારી પાસબુક, એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ તપાસતા રહો.
2. વખતો વખત તમારી પાસબુક અપડેટ કરાવો.
3. તમારી ચેકબુક, પાસબુક, ATM/Debit કાર્ડની સંભાળ રાખો.
4. વધુમાં વધુ કોસ/એકાઉન્ટ પેઈ ચેક જ ઉપયોગમાં લો.
5. ડ્રોપબોક્ષમાં ચેક રાખો તે પહેલા ચેક કોસ હોય, ચેક પાછળ ખાતા નંબર અને મોબાઇલ ફોન નંબર જણાવો.
6. બેંકમાં ચેક ક્લેક્શન માટે આપો તે વખતે અધીકારી/સ્ટાફ પાસેથી તેની પહોંચ મેળવો.



7. ચેક ઈસ્યુ કરતા પહેલા ચેકની તારીખ, શબ્દોમાં લખેલ રકમ અને આંકડામાં લખેલ રકમ, કોસીંગ તપાસી લો, બને ત્યાં સુધી રાઉન્ડ ફીગરમાં જ ચેક લખો.
8. નુકશાનમાંથી બચવા, ચેક ઈસ્યુ કરો ત્યારે ઓવરરાઈટીંગ, ચેકાચેકી હોય નહી તેવો ઈસ્યુ કરો, જો ચેકમાં કરંસી એમાઉન્ટ (આંકડાની રકમ) અથવા લીગલ એકાઉન્ટ (શબ્દોમાં લખેલ રકમ) પેઈના નામમાં ફેરફાર હોય તો બીજો ફેશ ચેક લખો, જેનાથી બેંક ઉચાપત માટે કરાયેલ ફેરફાર જાણી શકાય.
9. ઓથેન્ટિકેશન કરાયેલ હોય તો, પણ ચેકચાક વાળો ચેક CTS ક્લીયરીંગમાં રીટર્ન થાય છે.
10. નાણાકીય દસ્તાવેજો, ચેક વિગેરે રજીસ્ટર પોસ્ટથી અથવા કુરીયર દ્વારા જ મોકલો. કોરા ચેકમાં સહી કરશો નહી, તમારી સ્પેશીમેન સીગ્નેચર, (નિયત સહી) પાસબુકમાં કરશો નહી.
11. બેંક દ્વારા નિયત થયેલ મીનીમમ બેલેન્સ જાળવો, બેલેન્સ ન હોય ત્યારે ચેક ઈસ્યુ કરશો નહી.
12. લોકર/ડીપોઝીટ ખાતાઓમાં નોમીનેશન જરૂરથી કરશો.
13. અલગથી ખાતા નંબર, FDR ની વિગતો, લોકર નંબર વિગેરેની નોંધ રાખો.
14. શાખાને તમારા સરનામાં, ફોન નંબર, મોબાઈલ નંબરમાં ફેરફાર હોય તો જાણ કરો.
15. જો ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટ, ટર્મ ડીપોઝીટ રસીદ, ચેકબુક (એકાદ પાનું) લોકરની ચાવી વિગેરે ખોવાય તો શાખાને તુરંત જાણ કરો.
16. વખતસર ભાડું, વ્યાજ, હપ્તાઓ અને લોકરભાડું ભરી આપો.
17. ગ્રાહક સેવા અંગેની તકલીફ હોય તો વખતસર બેંકને જાણ કરો.
18. આપના ડીપોઝીટ ખાતાઓને ઓપરેટ કરતા રહો જેથી ઈનઓપરેટીવ ન થાય, જો નિયત સમય સુધી ખાતામાં ઓપરેશન થાય તેમ ન હોય ત્યારે બેંકને જાણ કરો.
19. ATM/Debit કાર્ડના પીન નંબર, ઈન્ટરનેટ બેન્કીંગ/મોબાઈલ બેન્કીંગના પાસવર્ડની ગુપ્તતા જાળવો.
20. તમારું ATM/Debit કાર્ડ ખોવાય ત્યારે તુરંત જ તેનો ગેરઉપયોગ ન થાય તે માટે બેંકને જાણ કરો, બેંકને જાણ ન થાય ત્યા સુધીના વ્યવહારોની જવાબદારી ખાતેદારની છે.
21. ખાતાની વિગતો, પાસવર્ડ, નેટ સીક્યોર કોડ કે અન્ય અગત્યની માહિતી કોઈને આપો નહી, પાસવર્ડને યાદ રાખો અને વખતો વખત બદલતા રહો.
22. SMS એલર્ટ પધ્ધતિનો ઉપયોગકરો. મોબાઈલ નંબરમાં ફેરફાર હોય તો તુરંત જ જાણ કરો.
23. ઈ-મેઈલ કે બીજી કોઈ વેબસાઈટ લીંક દ્વારા બેન્કીંગ ઈન્ટરનેટ સાઈટ ખોલો નહી. અયોગ્ય વેબસાઈટ હોય તેના ડોમેઈનનેઈમ તપાસો.
24. ઈન્ટરનેટ બેન્કીંગ પૂર્ણ કરી સાઈટ બંધ કરો તે પહેલા લોગ આઉટ અવશ્ય કરો.
25. તમારા પાસવર્ડ કોઈને આપો નહી, બેંક તમારો પાસવર્ડ ક્યારેય માગતી નથી.
26. તમારા ID/PIN ઈન્ટરનેટ એક્સ્પ્લોરરમાં સ્ટોર કરશો નહી.

27. તમારા ખાતાના વ્યવહાર માટે તપાસ થતી હોય ત્યારે બેન્ક, પોલીસ કે કોઈ એજન્સી સાથે સહકારથી વર્તો.
28. પાસવર્ડ/PIN ની જાણ માગતા email ને જરા પણ મહત્વ ન આપો.
29. સેવાઓમાં તકલીફ બદલ બેંકને જાણ કરો.
30. નાણાકીય વર્ષની શરૂઆતમાં જ PAN નંબર નાણાકીય ૧૫૫. ૧૫૬. ફોર્મમાં જરૂરી સુધારા હોય તો કરાવી લો.
31. તમારા ખાતાનો મની લોન્ડરીંગ કે ગેરઉપયોગ ન થવા દો.
32. તમારી ફરજ બેન્ક લોનનો યોગ્ય ઉપયોગ અને વખતસર હપ્તા ચૂકવણી.

ગ્રાહકોને જાણ સારું.

બેંક ટેકનોલોજીનાં સારા ઉપયોગ માટે ગ્રાહકોને યોગ્ય શિક્ષણ પૂરું પાડશે. બેંક દ્વારા લેવાતા વિવિધ ચાર્જીસ બાબતે પારદર્શીતા રાખશે. તમારી ફરીયાદ નિવારણ માટે યોગ્ય તંત્ર ઉભું કરેલ છે. તમારા સુચનો આવકાર્ય છે.

બેંકે કસ્ટમર ગ્રીવેન્સીઝ મીકેનીઝમ ગોઠવેલ છે. જેનાથી આપની ફરીયાદોનું ઝડપી યોગ્ય નિરાકરણ થશે.

આ કસ્ટમર સર્વિસ પોલીસી દ્વારા ગ્રાહકોને વખતસર સેવાઓ પૂરી પાડવા, ગ્રાહકોના હિતો, જાળવણીની પ્રક્રિયા તથા ગ્રાહકોની જવાબદારી અંગેની બાબતો અંગે ગાઈપોરીયા કમીટીની ભલામણોનો સંદર્ભ મુખ્ય છે.