



# બરોડા ગુજરાત ગ્રામીણ બેંક

માઈક્રો અને નાના સાહસોને બેંકની  
વચનબદ્ધતાનો કોડ



હેડ ઓફિસ : “સ્કાય-લાઈન બિલ્ડીંગ” બીજા માળે, શીતલગેસ્ટ હાઉસ પાસે,  
ભરૂચ - 392002.

ફોન: (02642) 247991, 247994 ફેક્સ : (02642) 247997,

E-mail : [bggbrrb@bankofbaroda.com](mailto:bggbrrb@bankofbaroda.com) Website : [www.bggb.in](http://www.bggb.in)



## માઈક્રો અને નાના સાહસોને બેંકની વચનબધ્ધતાનો કોડ પરિચય

આ એક કોડ જે માઈક્રો અને નાના સાહસો જેને માઈક્રો સ્મોલ અને મીડીયમ એન્ટરપ્રાઈઝ ડેવલપમેન્ટ એક્ટ, ૨૦૦૬(MSMED) માં વ્યાખ્યાયિત કરેલ છે સાથે બેંકોને અનુસરવા માટે પોતાના ન્યુનતમ ધારા ધોરણ નક્કી કરેલ છે. આ કોડ તમને રક્ષણ પુરૂ પાડે છે અને સમજાવે છે કે બેંકોએ કેવી રીતે તમારી સાથે તમારા રોજીદા કાર્યો માં અને નાણાકીય તકલીફના 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 આર.બી.આઈ. દ્વારા સમયાંતરે આપવામાં આવેલી સૂચનાઓ/માર્ગદર્શનોને કાર્યોનુસાર કરીશું. કોડના પ્રોવીઝનો, નિયમનકારી અને સુપરવાઈઝરી સૂચનાઓમાં જે દર્શાવ્યું છે તેના કરતાં ઉચ્ચ ધારાધોરણ નક્કી કરે. અને આવા ધારાધોરણો પ્રવર્તમાન રહેશે કારણ કે કોડ અમારા દ્વારા તમને આપવામાં આવેલ વચન માટેની શ્રેષ્ઠ પધ્ધતિઓનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે.

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

### ૧.૧. કોડના હેતુઓ

આ કોડના હેતુઓ છે જેમ કે

- એ. સકારાત્મક દાબબળથી, કાર્યથી બેંકીંગ સેવાઓને સરળ સંપર્ક પૂરો પાડી ને MSE ક્ષેત્રને હકારાત્મક અભીગમ આપો.
- બી. તમારી સાથેના વ્યવહારમાં ન્યુનતમ ધારાધોરણો સ્થાપીને સારી અને યોગ્ય બેંકીંગને પ્રોત્સાહન આપવું.
- સી. પારદર્શિતામાં વધારો, જેથી તમે સેવામાંથી જે વ્યાજબી અપેક્ષા રાખો છો તેમની તમને વધારે સમજણ મળી શકે.
- ડી. અસરકારક સંદેશા વ્યવહાર દ્વારા તમારા ધંધાની અમારી સમજમાં સુધારો.
- ઈ. ઉચ્ચ સંચાલનના ધારાધોરણો મેળવવા માટે હરિફાઈ દ્વારા બજારમાં બળોને પ્રોત્સાહિત કરવા.
- એફ. તમારી અને અમારી વચ્ચે યોગ્ય અને સુમેળ ભર્યા સંબંધોને પ્રોત્સાહન અને તમારી બેંકીંગ જરૂરિયાતોને સમયબધ્ધ અને ઝડપી પ્રત્યુત્તરની ખાતરી.
- જી. બેંકીંગ પધ્ધતિમાં વિશ્વાસ પ્રસ્થાપિત કરવો.

કોડના ધારાધોરણો કલમ-૨ માં દર્શાવેલ મુજબ મુખ્ય વચનબધ્ધતાથી સંકળાયેલ છે.



## ૧.૨ કોડની ઉપયોગિતા

MSMED એક્ટ ૨૦૦૬ માં જણાવેલી વ્યાખ્યા પ્રમાણે મેન્યુફેક્ચરિંગ અથવા પ્રોડક્શન અથવા પ્રોસેસિંગ અથવા માલસામાન ની જાણવણીમાં વ્યસ્ત અને સેવામાં આપવા અથવા પૂરી પાડવામાં જેઓ વ્યસ્ત છે તેવા માઈકો અને નાના સાહસિકોને 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 સૂચાનઓ હેઠળ પછી તેઓને શાખાઓ સહાયક સંયુક્ત સાહસો અથવા એજન્ટ, કાઉન્ટર ઉપર, ફોન દ્વારા, ટપાલ દ્વારા, ઈન્ટરએક્ટીવ ઈલેક્ટ્રોનિક્સ સાધનો દ્વારા, ઈન્ટનેટ પરથી અથવા અન્ય કોઈ પ્રકાર 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.
- બી. ચુકવણીની સેવાઓ જેમકે પેમેન્ટ ઓર્ડરો, ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ અને વાયર ટ્રાન્સફર અથવા ઈલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારો જેવા કે રીયલ ટાઈમ ગ્રોસ ફંડ ટ્રાન્સફર (RTGS), ઈલેક્ટ્રોનિક ફંડ ટ્રાન્સફર (EFT), નેશનલ ઈલેક્ટ્રોનિક ફંડસ ટ્રાન્સફર (NEFT) અથવા અન્ય કોઈ પ્રકારે ચુકવણી.
- સી. સરકારી વ્યવહારો સંબંધિત બેંકીંગ સેવાઓ.
- ડી. ડિમેટ ખાતાં, ઈકિવટી, સરકારી બોન્ડસ.
- ઈ. ભારતીય ચલણી નોટોનું બીજા દેશની ચલણી નોટોમાં તબદીલ કરવાની સુવિધા.
- એફ. ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ/ચેકો એકઠા કરવા/સેઈફ કસ્ટડી સેવાઓ.
- જી. લોન અને અન્ય ધિરાણની સુવિધાઓ જેમ કે ડીપોઝીટનો સમાવેશ થાય છે જેમ કે કેશ કેડ્રીટ ઓવરડ્રાફ્ટ ચેક અને હુંડી ની ખરીદી/વટાવ (દેશી અને વિદેશી), હુંડીનું નેગોશીએશન શાખ પત્રના અનુસંધાનમાં (બન્ને દેશી અને વિદેશી) અને બીન થાપણ આધારિત જેવા કે દેશી વિદેશી હુંડી (D/P અને D/A ), ગેરન્ટી ઈસ્યુ કરવી (બન્ને દેશી અને વિદેશી), દેશી વિદેશી હુંડી, અથવા કલેક્શન માટેના એક, સહ-સ્વીકાર અને હુંડી ના નાણાં પ્રાપ્ત કરવા અને ખરીદનારની શાખ વિગેરે.
- એચ. વિદેશી હુંડિયામણની સેવાઓ કે જે ફોરેન એકચેન્જ મેનેજમેન્ટ એક્ટ (FEMA ) ભારતીય રિઝર્વ બેંક ની માર્ગદર્શિતા મુજબ પરવાનગી આપવામાં આવેલ અને સાથે વિદેશી મુદ્રામાં તબદિલીનો પણ સમાવેશ થયેલ હોય.





- આઈ. ત્રાહિત વ્યક્તિ વિમા અને રોકાણને લગતી વસ્તુઓ કે જેનું અમારા શાખાઓ અથવા અમારા પરવાનગીકૃત પ્રતિનિધિ અથવા એજેન્ટસ દ્વારા માકેટિંગ કરવામાં આવેલ હોય.
- જે. કાર્ડ ઉત્પાદન જેવી કે એટીએમ/ડેબીટ/ક્રેડીટ પત્ર, સ્માર્ટ પત્ર અને સેવાઓ.
- કે. આડતિયા કમીશનની સેવાઓ.
- એલ. વેપારી સેવાઓ
- ઘાટાકાળા શબ્દોનો અર્થ શબ્દકોષમાં આપવામાં આવેલ છે.

## ૨. મહત્વની વચન બંધતાઓ

### ૨.૧ તમને અમારી મહત્વની વચન બંધતાઓ

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

- એ. બેંકના કાઉન્ટર ઉપર રોકડા/ચેક મેળવવા અને ચૂકવવાની ન્યુનતમ બેંકીંગ સુવિધાઓ પૂરી પાડવી.
- બી. ઝડપી અને યોગ્ય ધિરાણ અને સેવા પૂરી પાડવી.
- સી. અમે આપીએ છીએ તે પ્રોડક્ટ અને સેવાઓ માટે અને અમારો સ્ટાફ જે પ્રક્રિયાઓ અને પદ્ધતિઓને અનુસરે છે. તેવી વચનબંધતાઓ એ ધારાધોરણોને આ કોડમાં પૂરા કરવા.
- ડી. ખાતરી કરવી કે અમારી પ્રોડક્ટો અને સેવાઓ અક્ષરસ અને ઉત્સાહથી સુસંગત કાયદા અને નિયમો પૂરા કરે છે.
- ઈ. ખાતરી કરવી કે અમારા વ્યવહારો તમારી સાથે પ્રમાણિકતાના નૈતિક સિદ્ધાંતો અને પારદર્શિતા ઉપર આધાર રાખે.
- એફ. સુરક્ષિત અને વિશ્વાસનીય બેંકીંગની ખાતરી કરવી અને ચૂકવણી અને પતાવટની પદ્ધતિઓનું સંચાલન કરવું.
- જી. નાણાંકીય મુશ્કેલીઓના કેસોની સહાનુભૂતિપૂર્વક વિચારણા કરવી (નીચેનો પ.૮ ફકરો જુઓ).

#### ૨.૧.૨ અમારી નાણાંકીય 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, અંગ્રજી અથવા યોગ્ય સ્થાનિક ભાષા.
- બી. ખાતરી કરવી કે અમારી જાહેરાત અને પ્રોત્સાહનનું સાહિત્ય સ્પષ્ટ છે અને ગેરમાર્ગે દોરતું નથી.



- 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 અને પૂર્ણ માહિતી અપાય છે.
- ડી. ખાતરી કરવી કે અમારી પ્રોડક્ટોનું કોઈ ખોટું વેચાણ થતું નથી.
- ઈ. તમને માહિતી આપવી કે તમને કઈ સુવિધાઓ પૂરી પાડવામાં આવે છે અને તમે આ બધી સેવાઓનો કેવી રીતે ઉપયોગ કરો છો, તેઓની નાણાંકીય ગુણવણો કઈ છે અને તમારી સમસ્યાઓના નિવારણ માટે તમે કોનો અને કેવી રીતે સંપર્ક કરી શકો છો.

### ૨.૧.૩ તમને તમારો ખાતાં અથવા સેવાનો ઉપયોગ કરવામાં મદદ કરવી.

- એ. તમને નિયમિત રીતે યોગ્ય માહિતી પૂરી પાડવી.
- બી. તમને વ્યાજના દરોમાં, ખર્ચાઓ કે નિયમો અને શરતોના ફેરફાર માટે માહિતગાર કરવા.
- સી. અમે અમારી શાખા ઓ પ્રદર્શિત કરીશું તમારી માહિતી માટે.
- i) સેવાઓ કે જે અમે પુરી પાડીએ છીએ.
- ii) ચાલુ ખાતામાં ન્યુનતમ બેલેન્સ રાખવા અને તે નહિ રાખવાથી લાગતા ચાર્જીસ
- iii) જો તમારે કોઈ અસંતોષ હોય તો શાખાઓ કયાં અધિકારીનો સંપર્ક કરવો.
- vi) જો શાખામાં તમારો અસંતોષનો ઉકેલ ના આવે તો ઝોનલ/રીજીઓનલ મેનેજર, તેમનું નામ અને એડ્રેસ આપવામાં આવશે.
- v) શાખા કે જે કયા બેંકિંગ લોકપાલ ના અધિકાર ક્ષેત્રમાં આવેલ છે તેમનું નામ અને સંપર્ક ની વિગતો.
- vi) માહિતી જે બુકલેટ સ્વરૂપમાં પ્રાપ્ય છે.
- ડી. અમે, નીચે ના ઉપર, અમારી નીતિઓ પ્રદર્શિત કરેલ છે.
- (i) ચેક કલેક્શન
- (ii) ફરિયાદનું નિવારણ
- (iii) વળતર
- (iv) લેણાની વસુલી અને મિલકતોનો પુનઃકબજો.

### ૨.૧.૪. 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 હાથ પર લેવી.



- સી. તમને કહેવું કે તમે જો હજુ પણ સંતુષ્ટ ન હોવ તો તમારી ફરિયાદ આગળ કેવી રીતે મોકલવી (નીચેનો ફકરા નં. ૧૦ જુઓ).
- ડી. બેંકમાં ટેકનોલોજીની નિષ્ફળતાને કારણે ઉદ્ભવતી સમસ્યાઓના નિવારણ માટે યોગ્ય વિકલ્પ પૂરા પાડવા.

### ૨.૧.૫ તમારી બધીજ વ્યક્તિગત અને ધંધાકીય માહિતીને અંગત અને ખાનગી રાખવી.

અમે તમારી બધીજ વ્યક્તિગત અને ધંધાકીય માહિતીને નીચે દર્શાવેલ ફકરા નં.૪ માં જણાવ્યા મુજબ અંગત અને ખાનગી રાખીશું.

### ૨.૧.૬ કોડને પ્રકાશિત કરવો.

અમે આપીશું:

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

### ૨.૧.૭ ભેદભાવ વગરની નીતિ અપનાવવી અને અમલમાં મૂકવી.

અમે ઉંમર, જાતિ, જ્ઞાતિ, વૈવાહિક સ્થિતિ, ધર્મ અથવા અશક્તિ, જો કોઈ, ધંધાના કે ઉદ્યોગના પ્રમોટર/માલિક/ભાગીદાર હોય તો, અમે તેમના માટે ભેદભાવ વગરની નીતિ અપનાવીશું.

૩.

### માહિતી

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

- એ. અમારી શાખાઓમાં અથવા હેલ્પ-લાઈન માં ફોન કરીને.
- બી. આમારી વેબસાઈટ પરથી.
- સી. અમારા અધિકૃત કર્મચારી/સહાયતા કાઉન્ટર પર પૂછવું.
- ડી. દરોની સૂચી (જુઓ પેરેગ્રાફ ૩.૩ નીચે મુજબ) અમારી શાખાઓ અને અમારી વેબસાઈટ ઉપર ઉપલબ્ધ છે.

### ૩.૧ અમે આપીશું.

- એ. અમારા દ્વારા આપવામાં આવતી, ખાસ કરીને MSE માટેની બધીજ યોજનાઓની માહિતી તમને આપીશું.





- બી. અમારી લોનમાં અને પ્રોડક્ટોની અગત્યની વિશિષ્ટતાઓ, સમજાવવા તમને માહિતી આપીશું જેમકે કેશ કેડિટ, ટર્મ લોન, ગેરંટીઓ, બીલ ડિસ્કાઉન્ટ/પરચેઝ, બેલેન્શીટ 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. જો અમે પ્રોડક્ટો અને સેવાઓ એક કરતાં વધારે રીતે આપી (દા.ત. ATM દ્વારા, ઈન્ટરનેટ ઉપર, ફોન ઉપર, શાખાઓમાં વગેરે) 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.

### ૩.૨ વ્યાજના દરો

વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર

અમે અમારા દ્વારા લેવાયેલ નિર્ણયના સાત દિવસની અંદર અમારી પ્રોડક્ટો ઉપરના વ્યાજના દરોના ફેરફાર અંગે તમને માહિતગાર કરીશું, માધ્યમો દ્વારા જેવા કે -

એ. ટપાલ દ્વારા.

બી. ટૂંકાક્ષરી સંદેશા (એસ.એમ.એસ.) દ્વારા.

સી. ઈ-મેઈલ દ્વારા

કે જે તમારા માટે યોગ્ય હોય.

અમે આ માહિતી અમારી વેબસાઈટ ઉપર પ્રદર્શિત કરીશું અને તમારા અધ્યયન માટે શાખાઓમાં પ્રાપ્ય બનાવીશું.

### ૩.૩ ટેરીફ શીડ્યુલ

#### ૩.૩.૧ ફી અને ચાર્જીસ

એ. અમે અમારા દ્વારા પસંદ કરવામાં આવેલ પ્રોડક્ટો અને સેવાઓ માટે લાગુ પડતા બધાજ ખર્ચાઓની તમને જાણ કરીશું જેમકે ન્યૂનતમ બેલેન્સ નહીં જાળવવા માટે લેવામાં આવતા ચાર્જીસ, બહારગામના ચેકો એકઠા કરવા, ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ અને ચેકબુકો આપવી, ખાતાં ના પત્રક, ખાતાં બંધ કરાવવા અને ATM સ્થળોએ જમા કરાવવા/ઉપાડવા માટેના ખર્ચાઓ વિશે જણાવીશું.

બી. અમે અમારી વિવિધ સેવાના ચાર્જીસ સુનિશ્ચિત કરીશું અને બોર્ડ/સક્ષમ સત્તા દ્વારા મંજૂર કરવામાં આવેલ હોય અને જેનું અધિકાર ક્ષેત્ર દરેક શાખાઓ હોય અને બોર્ડ દ્વારા પરવાનગીકૃત હોય કે જે આવી બાબતો માં નિર્ણય લેવામાં અને આવા પ્રકારના ગ્રાહકોના વર્ગ માટે ભેદભાવ મુક્ત અને વ્યાજબી હોય.



- સી. અમે અમારી ટેરીફ સૂચિ વેબસાઈટ ઉપર મુકીશું અને જેની કોપી શાખામાં અધ્યયન માટે વિના મૂલ્યે પ્રાપ્ત બનાવીશું.
- ડી. અમે જે સેવાઓ મુક્તપણે આપીએ છીએ તે શાખાઓ અને વેબસાઈટ ઉપર પ્રદર્શિત કરીશું.
- ઈ. તમારા દ્વારા પસંદ થયેલ કોઈપણ પ્રોડક્ટસ અને સેવાને નિયંત્રિત કરતી શરતોના પાલનમાં જો કોઈ ઉલ્લંઘન અથવા પાલન નહી કરવામાં આવે તો તેમો લેવામાં આવતો દંડ વિષે અમે તમને માહિતી આપીશું.
- એફ. જો શાખાને કોર બેંકીંગ સોલ્યુશન (CBS) માં તબદીલ કરવામાં આવે તો અમે ખાતાને લગતા ચાર્જીસ વધારીશું નહી.

### ૩.૩.૨

### ફી અને ચાર્જોમાં ફેરફાર

જો અમે આ બધામાંથી કોઈ ફી અથવા ચાર્જ વધારીએ અથવા નવી ફી અથવા ચાર્જ શરૂ કરીએ તો તેને અમારી સ્ટેટમેન્ટ ઓફ ખાતાં/કલેઈમ/ SMS એલર્ટસ/નોટીસ બોર્ડ દ્વારા શાખા ઉપર સુધારેલ ચાર્જ અસરકારક બને તેના ૩૦ દિવસો અગાઉ સૂચિત કરવામાં આવશે. આ માહિતી અમે અમારી વેબસાઈટ ઉપર ઉપલબ્ધ બનાવીશું.

### ૩.૪

### શરતો અને નિયમો

- એ. જ્યારે તમે માંગલી કોઈ સેવા માટે માંગશો તો અમે તે વિષે સુંસંગત શરતો અને નિયમો જણાવીશું.
- બી. બધાજ નિયમો અને શરતો યોગ્ય હશે અને સંબંધિત હક્કો ખાસ કરીને નોમીનેશનની સુવિધાના સંદર્ભમાં જ્યારે પણ લાગુ પડે અને જવાબદારીઓ અને કરવાના કાર્યો સ્પષ્ટ રીતે શક્ય એટલી સાદી અને સરળ ભાષામાં જણાવીશું.

### ૩.૪.૧ શરતો અને નિયમોમાં ફેરફારો

એ. જ્યારે શરતોમાં અને નિયમોમાં ફેરફાર થાયતો અમે નીચેના દ્વારા તમને જણાવીશું.

i)ટપાલ દ્વાર.

ii)ટુંકાક્ષરી સંદેશા (એસ.એમ.એસ.) દ્વારા.

iii)ઈ-મેઈલ દ્વારા –

કે જે તમારી માટે સુયોગ્ય હોય.

અમે આ માહિતી અમારી વેબસાઈટ ઉપર પણ મૂકીશું અને શાખા મા પણ ઉપલબ્ધ કરાવીશું. તમારા અધ્યયન માટે.

બી. સામાન્ય રીતે શરતો અને નિયમોમા ભાવિ ફેરફાર એક મહિનાની નોટીસ આપીને કરવામાં આવશે.





- સી. જો અમે કોઈ નોટીસ આપ્યા સિવાય ફેરફાર કર્યો હશે તો તેને ૩૦ દિવસમાં પ્રચલિત કરીશું. જો આખરે કોઈ ફેરફાર તમારા માટે લાભકર્તા ના હોય તો કોઈપણ પૂર્વ જાહેરાત વિના ૬૦ દિવસમાં તમારું ખાતું બંધ કરાવી શકો છો અથવા તબદિલ કરાવી શકો છો વધારાનાં ચાર્જી/વ્યાજ આપ્યા સિવાય.
- ડી. જો અમે મોટો અથવા નાના નાના ઘણાં ચાર્જીસ વર્ષમાં કરેલ હશે તો તમારી ઈચ્છા હશે તો અમે નવી શરતોની તમને પ્રત આપીશું.

૪.

### અંગત અને ખાનગીપણું

- એ. 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 બીજી રીતે આપવામાં આવ્યા હશે જેમાં અમારા ગ્રુપમાંની અન્ય કંપનીઓ/સંસ્થાઓનો સમાવેશ થાય છે. સિવાય કે નીચે દર્શાવેલ અપવાદરૂપ કિસ્સાઓમાં:
- જો અમારે કાયદા પ્રમાણે માહિતી આપવી પડે.
  - જો જનતા પ્રત્યેની ફરજથી માહિતી દર્શાવવી પડે.
  - જો અમારા હિત માટે કોઈ વ્યક્તિને અણારે 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.
  - જો તમે માહિતી દર્શાવવાનું અમને કહેશો અથવા જો અમારી પાસે તમારી પરવાનગી હોય.
- બી. જો અમને બેંકનો રેફરન્સ તમારા માટે પૂંછવામાં આવશે તો તે આપવા માટે પહેલા અમારે તમારી લેખિત પરવાનગી જોઈશે.
- સી. અમે તમને સમજાવીશું કે તમારી વ્યક્તિગત માહિતી કે જે અમારી પાસે છે તે મેળવવા માટેના વર્તમાન કાયદાકીય માળખા હેઠળના તમારા અધિકારોનું પ્રમાણ કેટલું છે.
- ડી. 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.

૪.૧

### કેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ



- એ. અણે તમને કેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ દ્વારા કરવામાં આવતા કાર્યના મહત્વ વિશે સમજાવીશું અને તેઓ તેમના સભ્યોને જે માહિતી પૂરી પાડે, તેની તમારી ધિરાણ મેળવવાની ક્ષમતા ઉપર અસર હોય છે.
- બી. જ્યારે તમે તમારું ખાતું ખોલાવો ત્યારે તમારા ખાતાની માહિતી કેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને આપીશું જેમાં તમારા, અમારા માટેની ધંધાકીય/વ્યક્તિગત દેવાનો સમાવેશ થાય છે. અમે તમારા ખાતાકીય વ્યવહારો અને સમય-સમય પર તેના માટે જે ચકાસણી કરીએ.
- સી. અમારા દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલ શાખ વિષેની માહિતી અમારા દ્વારા કેડિટ રેફરન્સ એજન્સી (CIC/S) ને મહિનાના ધોરણે રીપોર્ટ કરવામાં આવશે.
- ડી. માહિતી જે કેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓને રીપોર્ટ કરવામાં આવેલ હશે તેમાં તમારા અંગત ઋણ કે અમને ચુકવવું હોય ત્યારે પણ
- (i) તમારા ચુકવણા બાકી રહી ગયા હોય
  - (ii) જે રકમ અમારા પ્રત્યે ઋણી હોય જે વિવાદમાં હોય
  - (iii) તમે ચુકવવા માટે દરખાસ્ત મુકેલી હોય પણ જે વિષે અમે સંતુષ્ટ ના હોય.
- ઈ. જો તમારું ધિરાણ ખાતામાં કસુર થયેલ હશે પણ પછી તે નિયમિત ચુકવાયેલ હશે તો અમે તમારી માહિતીને અપડેટ કરીને કેડિટ રેફરન્સ એજન્સી (CIC) ને તે પછીના માસિક રિપોર્ટમાં મોકલવા ના પગલા ભરીશું.
- એફ. અમે માસિક ધોરણે કેડિટ રેફરન્સ એજન્સીને તમારા અપડેટેડ ખાતાની માહિતી માસિક ધોરણે મોકલાવીશું. જ્યાં સુધી તમારું ખાતું ધારાધોરણ કરતા ઉતરતું હશે અને પછી ધારાધોરણ મુજબ થાય ત્યાં સુધી અથવા તરતજ જ્યારે તમારું ખાતું નિયમિત અથવા અમારા સંતોષ મુજબ બંધ થાય.
- જી. જ્યારે તમે અમારી પાસે શાખ સવલતની વિગત માટે અરજી કરશો તો નિર્ધારિત ફી ચુકવવાથી તમારી વિનંતીથી કેડિટ રેફરન્સ એજન્સી પાસેથી પ્રાપ્ત થયેલ શાખની માહિતી ની કોપી પુરી પાડીશું.

૫.

### ધિરાણ

- એ. અમારી ધિરાણ નીતિ રાષ્ટ્રિય નીતિના હેતુઓ અને ધ્યેયને સુંસંગત હશે. અમે આ બધીજ સુવિધાઓ એક જ બારી ઉપરથી પૂરી પાડવાનો પ્રયત્ન કરીશું.
- બી. અમે વેબસાઈટ ઉપર માઈક્રો અને નાના સાહસો સંબંધિત નીતિ મૂકીશું અને તે જોવા અને જાણવા માટે શાખા ઉપર તમને ઉપલબ્ધ થાય તેમ કરીશું. વિનંતી કરવાથી અમે નજીવા ખર્ચથી નકલ આપીશું.
- સી. અમે અમારી નીચે દર્શાવેલ વિગતોની નીતિ વેબસાઈટ ઉપર પ્રદર્શિત કરીશું અને શાખાઓ ઉપર પણ ઉપલબ્ધ કરાવીશું.



- માઈકો અને નાના સાહસોને ધિરાણ.
- માઈકો અને નાના સાહસો માટે પુનઃવસાહટ.

- ડી. અમે આપને કેડીટ ગેરન્ટી યોજના અન્વયે કેડીટ ગેરન્ટી ફંડ ટ્રસ્ટ ફોર માઈકો અને નાના સાહસો ના મુખ્ય લાક્ષણિકતાઓ જેવી કે તેના લાભ અને ચુકવવાના થતાં ચાર્જ જણાવીશું જે સક્ષમ બેંકો દ્વારા પ્રાપ્ય થશે અને જે પ્રચલિત રીતે MSEs માટે CGTSME ગેરન્ટી યોજના તરીકે ઓળખાય છે. અત્યારે આ યોજના માઈકો અને નાના સાહસો અન્વયે, સેવા સાહસો સહિત જેમની મહત્તમ શાખ મર્યાદા રૂપિયા ૫૦ લાખ (રૂપિયા પચાસ લાખ પૂરા) પ્રત્યેક ધિરાણ મેળવનાર દીઠ છે અને જેમાં રીટેઈલ ટ્રેડ, શૈક્ષણિક સંસ્થાઓ, ટ્રેઈનીંગ સંસ્થા અને સેલ્ફ હેલ્પ ગ્રુપ (SHGs) નો સમાવેશ થતો નથી.
- ઈ. પ્રવર્તમાન કોઈ પણ સબસીડી યોજના અન્વયે લોન માટે યોગ્યતા પ્રાપ્ત થાય ત્યારે આવી યોજના અને તમારે પરિપુર્ણ કરવાની જરૂરિયાત અને તેની રૂપરેખા જણાવીશું.
- એફ. અમે ભાવિ ધિરાણ પ્રાપ્ત કરનારના નાણાંકીય સંચાલનના જ્ઞાનમાં વૃદ્ધિ માટે આયોજનો કરવા પ્રયત્નશીલ રહીશું.
- જી. અમે એમ.એસ.ઈ. ધિરાણ પ્રાપ્ત કરનાર માટે સમયાંતરે વિચારો અને સુચનોના આદાન પ્રદાન માટે મીટીંગો આયોજિત કરવા પ્રયત્નશીલ રહીશું.

## ૫.૧ ઉપયોગ

અમો કરીશું.

- એ. લોન માટેની અરજીનું ફોર્મ, સમજવા માટે સહેલું, સરળ પ્રમાણિક, વિના મૂલ્યે ઉપલબ્ધ કરાવીશું.
- બી. તમને ચેકલીસ્ટ 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 તમારી લોનની અરજીનું ફોર્મ ભરવામાં મદદ કરીશું.
- સી. અરજીપત્રક ઉપલબ્ધ કરવાના સમયે તમને લાગુ પડતા વ્યાજના દર સાથે સાથે વાર્ષિક થતા વ્યાજના દર અને ફી/ખર્ચા, જો કોઈ હોય તો, પ્રક્રિયા માટે ચુકવણી, અગાઉ ચુકવણીના વિકલ્પો અને ખર્ચાઓ, જો કોઈ હશે તો અને તમારા હિતને અશર 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, વ્યક્તિગત અથવા ઓનલાઈન પ્રાપ્ત થયેલ હોય, લેખિતમાં આપીશું. સાથે તમારી અરજીનો નિકાલ કેટલા દિવસમાં થશે તે પણ જણાવીશું.





- ઈ. સામન્ય રીતે અરજીના સમયે ધિરાણની સવલતો માટેની અરજી પ્રક્રિયા માટે જરૂરી બધીજ વિગતો એકઠી કરો. અમે અરજી મળ્યાના સાત દિવસમાં, જો અમે વધારે માહિતીની જરૂર હોય તો તમારો સંપર્ક કરીશું.
- એફ. તમારી ચાલુ ધિરાણની નવીનીકરણના સમયે, જે સંતોષજનક રીતે પૂર્ણ કરવામાં આવેલ છે, અમે ફક્ત જે વધારાની માહિતી અમારા પાસે ઉપલબ્ધ નહી હોય તેના માટે જ તમારી પાસે પ્રાપ્ત કરવા પ્રયત્નશીલ રહીશું.
- જી. અમે લોન/ધિરાણ સુવિધા જે અમારા દ્વારા મંજૂર થયેલ હશે અને તમારા દ્વારા મેળવાયેલ હશે તેની રૂપિયા ૨ લાખ સુધીની અરજી, મંજૂર થયેલ કે ના હોય, તેના ઉપર પ્રોસેસીંગ ફી/ચાર્જ મહિ લઈએ.તેમા ખુબજ અગત્યની શરતો અને નિયમો (MITC ને નિયંત્રિત કરતી) આપીશું.
- એચ. અમારો પ્રયત્ન એ રહેશે કે તમે તમારી અરજીનું સ્ટેટમેન્ટ ઓન લાઈન જોઈ શકશો.
- આઈ. રૂપિયા ૫ લાખ સુધીની અરજી, મંજૂર થયેલ કે ના હોય, તેના ઉપર પ્રોસેસીંગ ફી/ચાર્જ નહી હોય.
- જે. તમારી વર્તમાન ધિરાણ મર્યાદા રૂપિયા ૫ લાખ સુધીની વધારવા માટેની અરજી ૨ અઠવાડિયામાં, રૂપિયા ૫ લાખથી ૨૫ લાખ સુધીની ૫ અઠવાડિયામાં અને ૨૫ લાખથી વધુ માટે ૮ અઠવાડિયામાં, તેની પ્રાપ્તિના સમય પછી, નિકાલ કરવામાં આવશે પણ જો તમારી અરજી બધીજ રીતે સંપૂર્ણ હશે અને 'ચેક લીસ્ટ' મુજબ બધાજ જરૂરી દસ્તાવેજ બીડેલ હશે.

૫.૨

### ધિરાણનું મૂલ્યાંકન –

એ. અમે

- i) અમે તમારી અરજીમાં જણાવેલ વિગતોની ચકાસણી કરીશું જે માટે અમારા દ્વારા નિમણૂક થયેલ સ્ટાફ/એજન્સીઓ દ્વારા તમારે સંપર્ક કરીશું જે આ હેતુ માટે તમારા ધંધાકીય સરનામા/રહેઠાણ પર થશે.
  - ii) તમને કોઈ પૈસાનું ધિરાણ આપવામાં આવે અથવા તમારી ઉદારની અથવા ઓવરડ્રાફ્ટની રકમ વધારવા મૂલ્યાંકન કરીશું કે તમે પરત ચુકવણી કરી શકાશે કે નહીં. અમે વિગતપૂર્ણ ઉચિત ખંત અને મૂલ્યાંકન દ્વારા તમારી લોનની અરજીનું યોગ્ય મૂલ્યાંકન કરીશું.
  - iii) તમારા દ્વારા કરવામાં આવેલ પૂર્વ યોજનાની યોગ્યતા ઉપર અમને પોતાને સંતુષ્ટ કરીશું.
  - iv) તમારી શાખાની જરૂરિયાતનું મૂલ્યાંકન કરતાં તમારા વેપારની ઋતુ અથવા સાયકલને ધ્યાનમાં લઈશું અને જ્યાં જરૂર હશે ત્યાં 'પીક' અને 'નોનપીક' શાખ મર્યાદા જુદી નક્કી કરીશું.
- બી. તમારા યોગ્ય મૂલ્યાંકન માટે તમારે નીચે મુજબની માહિતી ની અમારે કદાચ જરૂર હશે.

- i) ધિરાણ પ્રાપ્ત કરવાનો હેતુ.
- ii) તમારા વેપારની યોજના.



- iii) તમારા ધંધાના રોકડ પ્રવાહ, નફાકારકતા હાલના નાણાંકીય વચનબદ્ધતા જેની પૂર્તિની જરૂર હશે અને તમારા ખાતાનાં વિવરણ.
- iv) તમારા વ્યક્તિગત નાણાંકીય વચનબદ્ધતા.
- v) ભુતકાળમાં તમે તમારી નાણાંકીય જરૂરિયાતો કેવી રીતે સંભાળી છે.
- vi) અમને ક્રેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ પાસેથી મેળવેલી માહિતી.
- vii) પ્રતિષ્ઠિત ક્રેડિટ રેટીંગ એજન્સીઓ દ્વારા આપેલ રેટીંગ.
- viii) બીજા ધિરાણકર્તા/લેણદારો દ્વારા માહિતી.
- ix) બજારના અહેવાલો.
- x) પૂરી પાડવામાં આવેલ અન્ય જામીનગીરીઓ અથવા જો શાખ જરૂરિયાત રૂપિયા એક સો લાખ (રૂપિયા સો લાખ) હોય તો CGTSME ગેરન્ટી કવર ઉપલબ્ધ છે.
- xi) બીજી કોઈ સુસંગત માહિતી જો હોય તો.

સી. અમો કરીશું.

- i) રૂપિયા ૧૦ લાખ સુધીની અથવા સમયાંતરે ભારતીય રિઝર્વ બેંક જાહેર કરેલ શાખ મર્યાદા માટે અમે સહાયક જામીનગીરી નહિ માંગીશું.
- ii) જો અમે તમારા ટ્રેક રેકોર્ડ, સારી અને સધ્ધર નાણાંકીય સ્થિતિથી સંતુષ્ટ થઈએ તો રૂપિયા ૨૫ લાખ સુધીની સહાયક જામીનગીરી મુક્ત ધિરાણ મર્યાદા આપવાની વિચારણા કરીશું.
- iii) રૂપિયા ૨૫ લાખની શાખ મર્યાદા અન્વયે, ક્રેડિટ ગેરન્ટી યોજના અન્વયે ક્રેડિટ ગેરન્ટી ફંડ ટ્રસ્ટ ફોર માઈક્રો અને નાના સાહસો માટે છે, જે શાખ સુવિધા ટોચ મર્યાદા હેઠળ મંજૂર કરવામાં આવેલ છે, તેને કવર કરવા માટે તમારી સંમતિ પ્રાપ્ત કરીશું, અને તે મુજબ અમે બીજી સહાયક જામીનગીરીનો અથવા ત્રાહિત વ્યક્તિ ગેરન્ટી સુવિધા કે વધુમાં વધુ રૂપિયા ૫૦ લાખ (રૂપિયા પચાસ લાખ) સુધી આગ્રહ નહી રાખીએ અને તે સુવિધા એ એક પ્રાપ્ય સુવિધા હોય અને અમારા દ્વારા મંજૂર થયેલ હોય અને જે સી.જી.ટી.એસ.એમ.ઈ. યોજના હેઠળ કવર થયેલ હોય જે માટે આપ સંમત પણ થયેલ હોય.
- iv) તમારા પ્રોજેક્ટ કરેલે વાર્ષિક વેચાણના ઓછામાં ઓછા ૨૦ ટકાના આધારે ગણતરી કરેલી કાર્યશીલ મૂડી માઈક્રો અને નાના ઉદ્યોગોને (મેન્યુફેક્ચરીંગ) પૂરી પાડવી.
- v) 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 પાડો છો.

ડી. જામીનગીરીઓ



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

- i) તેમને સ્વતંત્ર કાનૂની સલાહ લેવા માટે પ્રોત્સાહિત કરીશું જેથી ખાતરી થાય કે તેઓ તેમની વચનબદ્ધતા સમજે અને તેઓના નિર્ણયના ભાવી પરિણામો સમજે (જ્યાં યોગ્ય હશે ત્યાં અમે તેમને એવા દસ્તાવેજો પર સહી કરવા કહીશું જેમાં આ ભલામણ સ્પષ્ટ અને દેખીતી નોટીસ હશે).
- ii) અમે તમને કહીશું કે જામીનગીરી આપવાથી અથવા અન્ય જામીનગીરી આપવાથી તેઓ તેમજ તમે જવાબદાર થશો.
- iii) તમારા દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલ શાખ સુવિધા માટે, લોન કરાર અને લોન મંજૂર થયેલ હોય તેની શરતો અને નિયમોની નકલ જામીનદારોને આપીશું.
- iv) ટર્મ લોન/ડીમાન્ડ લોનનો જામીનદાર(રો) ને તમારા ખાતાના વાર્ષિક પત્રકની કોપી અને તેની શરતો અને નિયમો આપીશું.

### ૫.૩ મંજૂરી/અસ્વીકાર

અમે . . .

- એ. અમે ધિરાણની સવલતો મંજૂર કરવા માટે અવેજ તરીકે ફરજિયાત ડીપોઝીટનો આગ્રહ રાખીશું નહીં.
- બી. અમે તમને ઓવરડ્રાફ્ટ આપવાના સમયે અથવા તમારી હાલની ઓવરડ્રાફ્ટની રકમમાં વધારા માટે તમને કહીશું કે તમારા ઓવરડ્રાફ્ટની ચૂકવણી અમે માંગણી કરીએ ત્યારે 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 મોલકવામાં આવેલ બધાજ લોનનો 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 આદાન પ્રદાન કરવામાં આવશે.
- જી. રૂપિયા ૫ લાખ સુધીની લોનના અગાઉ ચૂકવણીની પરવાનગી આપીશું જેમાં અગાઉથી ચૂકવણીની માટે દંડ લાગુ પાડવામાં આવશે નહીં.
- એચ. ફ્લોટીંગ રેટ લોનના અગાઉ ચૂકવણીની મંજૂરી આપીશું અને તે પણ અગાઉ ચૂકવણીનો કોઈ દંડ વગર.





- આઈ. અમે જે દિવસથી આવી મંજૂરી માટેની બધીજ શરતો અને નિયમો પૂરા થાય તે દિવસથી બે કામના દિવસોની અંદર મંજૂર કરેલ લોનના વિતરણની ખાતરી આપીશું.
- જે. તમને ચૂકવણાની યાદી પુરી પાડીશું (તમારા લોનની મુદલ અને વ્યાજના ચૂકવણાની કે જે તમારા લોનના પિરીયડમાં થયેલ હોય).
- કે. અમે તમને આપવામાં આવેલ મંજૂરી પત્રમાંની શરતો અને નિયમો પ્રમાણે સુવિધા નિયત સમયગાળા દરમિયાન સમીક્ષા અને નવીનીકરણ કરવાની ખાતરી આપીશું.

#### ૫.૪ કેન્દ્રીય નોંધણી

અમે . . .

જ્યારે તમે લોન પ્રાપ્ત કરશો ત્યારે અમે કેન્દ્રીય રજીસ્ટ્રીના કાર્યોથી જાણકાર કરીશું અને જ્યારે કોઈ લેણદાર અથવા કોઈ રસ ધરાવનાર વ્યક્તિ તમારી તે મિલકત વિષે વ્યવહાર કરવા માંગતા હોય તો તેમને તેનો રેકોર્ડ ઉપલબ્ધ કરાવીશું.

#### ૫.૫ ધિરાણ પછી

અમે . . .

- એ. તમને આશ્વાસન આપીએ છીએ કે અમે તમારી ધંધાકીય બાબતોમાં દખલ કરવાથી દૂર રહીશું, સિવાય કે લોન, લોન કરારની શરતોમાં શું છે અથવા જ્યારે બેંકની જાણકારીમાં નવી માહિતી આવશે.
- બી. અમે તમારી નિયંત્રણ પ્રક્રિયામાં રચનાત્મક રાખવાના પ્રયાસ કરીશું અને સાચી મુશ્કેલીઓ માટે સહાનુભૂતિપૂર્વક વ્યવહાર કરીશું.
- સી. બીજી ધિરાણ કરનાર સંસ્થા દ્વારા ધિરાણ પ્રાપ્ત થાય પછી તે તમારે અમને જણાવવાનું હોય છે.
- ડી. નીચે દર્શાવેલ માહિતી તમારી પાસેથી ચાલું ધોરણે મેળવીશું.
- તમારી ધંધાકીય યોજનામાં ભવિષ્યના અનુમાનોની સરખામણી સાથે હકીકત પરિણામો
  - તમારી ધંધાકીય યોજનાની અગત્યની બાબતોના પાસાઓ.
  - વાર્ષિક હિસાબો જેવા કે પાકું સરવૈયું, નફો નુકશાન ખાતું અને અન્ય સહાયક દસ્તાવેજો.
  - તમારા લેણદારો અને દેણદારો અને તેઓ સાથે સંકળાયેલી રકમોનો સમય પ્રમાણે બ્રેકઅપ.
- ઈ. સામાન્ય સલામતી પ્રમાણે તમારી મંજૂર/નકકી થયેલ મર્યાદા સામે ઉપાડ કરવા દેવો.
- એફ. જો તમારા સંજોગો બદલાય, તમારી સાથે કોઈ નવી માહિતી વિશે વાત કરીશું જેની અમારે જરૂર હોય.
- જી. ઉધાર ખાતુ ફેરવવાની માંગણીની વિનંતીથી ૨ અઠવાડિયાની અંદર અમારી સંમતિ જણાવીશું, તમારી તરફથી અથવા બેંક/નાણાંકીય સંસ્થા તરફથી જે તમારું ખાતું પ્રાપ્ય કરવાનો દરખાસ્ત હોય.



એચ. લોનની ચૂકવણી મળ્યા પછી તરત બધીજ જામીનગીરી મુક્ત કરવી અને કોઈ પણ સંજોગોમાં પંદર દિવસથી મોડું નહીં, સિવાય કે, કોઈ પણ કાયદેસર અથવા દાવો અન્ય કોઈ દાવા અમારી પાસે તમારી વિરુદ્ધ હશે. જો અમે પતાવટ માટે આવા હક્કનો ઉપયોગ કરીએ તો નોટીસ આપવી, તમારી સામેના બાકીના દાવાની પૂરી વિગતો સાથે તેમજ દસ્તાવેજો માટે જેના હેઠળ અમે સુસંગત પતાવટ/ચૂકવણી તમારા દ્વારા કરવામાં આવતી નથી ત્યાં સુધી બધીજ જામીનગીરીઓ રાખવા અમે હકદાર છીએ

આઈ. તમારી વિનંતી મળ્યાના તેજ દિવસે ગિરો મુક્તી/ડિલેવરી આપીશું.

જે. જામીનગીરી રજૂ કરવાના ૨૪ કલાકની અંદર તમને ઉપાડવાની સત્તામાં વધારો કરવાની મંજૂરી.

કે. વ્યાજની અરજી, ફી અને ખર્ચાઓમાંથી ઉદ્ભવતા તમારા ખાતાની ઉધાર માટેની તમને માહિતી આપવી.

એલ. તમારા સમયાનુસારના પત્રકો પૂરા પાડવા ઉપરાંત તમે તમારી ટર્મ/ડિમાન્ડ લોનના વાર્ષિક પત્રકો પણ પુરા પાડશો.

એમ. અમે આપને વારંવાર તમારા લોન પત્રકો આપીશું જો તે તમારે જરૂર હશે તો અને તે પણ ટેરિફ સૂચીમાં દર્શાવેલ ચાર્જ અન્વયે.

એન. નીચે દર્શાવેલ એક અથવા વધારે પ્રકારે તમારા દ્વારા કરવામાં આવેલ પ્રગતિ પર દેખરેખ રાખવી.

i) તમે ધરાવો છો તે સ્ટોકની નિયમિત સમયાંતરે ચકાસણી કરવી.

ii) અમારી પાસેના તમારા ખાતાના વ્યવહારો જોવા.

iii) અમારા સ્ટાફ અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ દ્વારા તમારા મકાનની મુલાકાત જે નાણાંકીય સહાયના સ્ટોક અને/અથવા મિલ્કતની ચકાસણી કરવી.

iv) તમારો ધંધો કેવા ચાલે છે તેના બજારના અહેવાલો જરૂરી હોય ત્યાં મેળવવા.

ઓ. તમારું ખાતું 'NPA,' નો દરજ્જો પ્રાપ્ત કરે તે પહેલા તમને પત્ર/મેઈલ/ SMS દ્વારા સૂચિત કરવાનો પ્રયત્ન કરીશું.

પી. અમે પૂરતા સમય પહેલા આપને નોટીસ આપીશું, જો અમે ચૂકવણી બધીજ કરાવવા માંગતા હોય અથવા વધારે કરાવવા માંગતા હોય અથવા તમારા તરફથી કોઈ કાર્ય કરાર અન્વયે, અથવા અમે તમારી પાસે વધુ જામીનગરી માંગીશું.

#### ૫.૬ ભંડોળ સિવાયની સવલતો

એ. શાખપત્રની સુવિધા, જામીનગીરી અને તેનું કલેક્શન સમાન્ય રીતે આંતર રાષ્ટ્રિય ચેમ્બર ઓફ કોમર્સના પબ્લિકેશનો અને તેને લગતા નિયમોથી સમય - સમયે નિયમન થાય છે અને તે સાથે આપ સહમત પણ હશો.

બી. અમે તમારા નાણાંકીય ઋણ માટે જામીન તરીકે ઊભા છે.



સી. અણે તમારા આંતરરાષ્ટ્રિય નિકાસ બીલના અને દેશના જ બાકી વેપારી બીલ અને સેવાના બીલની પ્રાપ્તિમાં મદદ કરીશું.

## ૫.૭ વીમો

એ. અમે તમને, વિમા કંપનીના એજન્ટ તરીકે તમને કોઈક પ્રકારનો વીમાનો પ્રસ્તાવ કરીશું.

બી. અમે એ પણ સુનિશ્ચિત કરીશું લેખિતમાં આ વીમાની પ્રોડક્સ પ્રાપ્ત કરવા માટે.

સી. તમારા દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલ લોન માટે જો તમે અમારી પાસે જામીનગીરી મુકી હશે તો, તો અમે તમને કોઈ ખાસ વીમા કવર પ્રાપ્ત કરવા અનુગ્રહ નહિ રાખીએ.

## ૫.૮ નાણાંકીય મુશ્કેલીઓ

અમે કેવી રીતે મદદ કરી શકીએ.

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

૫.૮.૨ આ યાદી થોડાક દષ્ટાંતો આપે છે જેની અમને ચિંતા છે, ખાસ કરીને તમે જે બની રહ્યું છે તે અમને ના જણાવ્યો તો.

એ. જો તમે વાણિજ્યિક ઉત્પાદન વિલંબથી શરૂ કરો અને તમારે વધારે કિંમત ચૂકવવી પડે.

બી. જો સમયાંતરે મોકલવાના પત્રકો, જેવાકે સ્ટોક પત્રક, રીન્યુઅલ વિગતો, વિગેરે અને તેમાં જો તેમાં ખૂબજ વિલંબ થાય તો.

સી. જો તમારા ખતામાં કેશ કેડિટ/ચાલુ ખાતામાં ચેક પરત થવાનું પ્રમાણ વધુ હોય તો.

ડી. જો તમે તમારી મંજૂર થયેલ મર્યાદા કરતા વધારે ઉપયોગ કરતા હોય.

ઈ. જો તમારા ધંધામાં ખૂબજ વધારે અથવા ઓછા પ્રમાણમાં ટર્ન ઓવરમાં કોઈ સંતોષકારક ખુલાસા સિવાય ફેરફાર થાય તો.

એફ. જો બીનકારણ બહુ લાંબા સમય માટે તમારા કામમાં રૂકાવટ આવેલ હોય અથવા સ્થગિત થયેલ હોય.

જી. જો તમે નુકશાન કરી રહ્યા હોય.

એચ. જો તમે અચાનક, ધંધાનો ભાગીદાર, સહસ્થાપક, મુખ્ય ગ્રાહક અથવા કર્મચારી ગુમાવેલ હોય તો.

આઈ. જો તમે તમારા વેપારનો મોટો ભાગ ગુમાવેલ હોય.

જે. જો તમે નિર્ધારિત બાબત માટે જે શાખ સુવિધા પ્રાપ્ત કરેલ હોય તેના કરતાં બીજા માટે ઉપયોગ કરતા હોય અથવા તમારા ફંડને ધંધા સિવાયના હેતુ માટે બીજે ઉપયોગ કરતા હોય તો.



- કે. જો તમને નિશ્ચિત, મધ્યાંતરે સેવાનો રસ ન હોય.
- એલ. જો તમે નિર્ધારિત લોન ચુકવણીની યાદીને ચુસ્ત રીતે વળગી ના રહેતા હોય.
- એમ. જો તમે તમારા ગ્રાહકો ઉપર લખેલી હુંડી વારંવાર પરત આવતી હોય.
- એન. જો તમારા ઉપર માલ પુરો પાડનાર તરફથી લખવામાં આવેલ હુંડીની ચુકવણી ના કરતા હોય.
- ઓ. જો અમારા તરફથી તમારા બદલે આપવામાં આવેલ જામીનગીરીનું તમારા દ્વારા સન્માન ના થાય અને તેને રદ કરવામાં આવે.
- પી. જો તમારા હિસાબી દેવા/દેવાદારના ખાતાનું વલણ, તમારા ધંધાના ટર્ન ઓવરના અનુસંધાનમાં વધતું ના હોય તો.
- ક્યુ. જો સમગ્ર વેચાણ તમારા ખાતા દ્વારા માર્ગિત ના થતું હોય.
- આર. જો તમે લોન કરારમાં નક્કી કરેલ શરતોનું પાલન ના કરતા હોય.
- એસ. જો તમે નક્કી કરેલ માહિતી સમયસર આપતા ના હોય.
- ટી. જો કોઈ લેણાદાર તમારી ધંધા સમક્ષ કાયદેસરના પગલાં આંચરે અને ધંધો બંધ કરવાની પ્રક્રિયાની અરજી દાખલ કરે.

૫.૮.૩ 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.

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

૫.૮.૫

એ. જો તમે મુશ્કેલીમાં હોવ અને જો તમે અમને કહો તો અમે તમારા સલાહકારો સાથે કામ કરીશું. એ અગત્યનું છે કે તમે સદભાવથી કામ કરો, અમને બનાવો વિશે માહિતગાર રાખો. અમારી સાથે તમારું આચરણ કરાર પ્રમાણે રહેશે અને જલ્દીથી જરૂરી ફેરફારો જણાવવામા તૈયાર રહો.

બી. અમે તમને અમને મદદ કરવા વધારે નાણાંકીય માહિતી/વચનબદ્ધતા માટે કહીશું. તમારી સમસ્યા સમજવા માટે સાથે કામ કરીશું.

## ૫.૯ માંદા અને MSE દેવાનું પુનઃમાળખાની દેખભાળ

અમે દેવાની માવજત/પુનઃમાળખાકીય કાર્યક્રમની વિચારણા કરીશું. જો તમારું ઉધાર રકમનું ખાતું ૬ મહિનાથી વધાર સમય માટે નિમ્ન કક્ષાનું હોય અથવા અમારી બેંકની નીતિ મુજબ તમારું એકમ માંદું કહેવાતું હોય. તમારા પુનરુત્થાન દેવાના/પુનઃમાળખાની તમારી માંગણી ની ચકાસણી માટે અમે સક્ષમ છે.



- એ. પહેલા જોઈશું કે તમારું એકમ જીવી શકશે કે કેમ.
- બી. જો તમારું એકમ જીવવા યોગ્ય જણાય તો તેને પુનઃજીવિત કરવા માટે સુધારાત્મક પગલાઓ લેશો.
- સી. જો તમારું એકમ જીવવા યોગ્ય હોય અને એનેક બેંકોની વ્યવસ્થા/વિવિધ બેંકોની વ્યવસ્થા હેઠળ છે અને અમારો બાકી રકમનો ફાળો મહત્તમ છે. અમે પુનઃમાળખાકીય પેકેજની ગણતરી કરીશું.
- ડી. પુનરુત્થાન પેકેજની ગણતરી કરીશું જે RBI ધારાધોરણો પ્રમાણેના તમારા યોગદાનનો પણ સમાવેશ કરીશું અને તમારી માંગણી મળવાના ૬૦ દિવસના મહત્તમ સમયગાળામાં તેનો અમલ થશે.
- જો અમને લાગશે કે પુનઃસત્થાન યોજના સફળ નહીં થાય તો અમે તેના કારણો તમને જણાવીશું અને અમે તમને અને તમારા સલાહકારોને બીજા વિકલ્પ વિચારવા માં મદદ કરીશું.

#### ૫.૯.૧ દેવાની ચુકવણી

- એ. જો અમે તમને 'એકજ સમયમાં પતાવટ' OTS (વન ટાઈમ સેટલમેન્ટ), તમારા દેવાના ચુકવણી માટે દરખાસ્ત મુકીશું, અમે તમને અમારી આ દરખાસ્તની વિગતો જણાવીશું.
- જો અમે તમારી સાથે કંઈ સહમત નહિ થઈએતો, અમે તમને સ્પષ્ટ જણાવીશું કે અમે તમને વધારે મદદ ચાલુ રાખવા માટે કેમ અશક્તિમાન છે અને અમે તમને એ પણ કહીશું કે અમે અમારો ટેકો ત્યારે પાછો લઈ લેશું.
- બી. જો તમને 'OTS' યોજના સાથે સહમત થાવ તો, અમે તમને શાખ રેફરન્સ એજન્સીઓમાં (CICs) આવા પતાવણીથી તમારી 'શાખના ઈતિહાસ' માં શું અસર થશે તે સમજાવીશું.
- સી. જો OTS દરખાસ્તને તમે સહમત થશો તો આવા પતાવટથી કેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ (CICs) દ્વારા જાળવવામાં આવતા તમારા શાખના ઈતિહાસ ઉપર શું અસર થશે તે સમજાવીશું.

#### ૬. ચુકવવા પાત્ર રકમ એકઠી કરવી અને જામીન મિલકતોનો પુનઃકબજાની નીતિ

- એ. જ્યારે પણ અમે લોન આપીએ અમે તમને પુનઃચુકવણી પ્રક્રિયા સમજાવીશું કે રકમ, મુદત અને પુનઃચુકવણીના સમયગાળા પ્રમાણે હરે. તેમ છતાં જો તમે પુનઃચુકવણી સમયગાળાને અનુસરતા નથી તો જામીન કાયદા પ્રમાણે વ્યાખ્યાની પ્રક્રિયાને હપ્તાઓની ઉધરાણી માટે અનુસરવામાં આવશે.
- બી. પ્રક્રિયામાં સમાલ છે તમને નોટીસ મોકલીને અથવા વ્યક્તિગત મુલાકાતોથી યાદ કરાવવું અને અથવા જામીનગીરી પાછી મેળવવી.
- સી. જો કોઈ હોય તો, પૈસા ભરવામાં કસુર થવાના કિસ્સામાં અમે કિસ્સાને રીકવરી એજન્ટને સોંપીશું અને તમને જણાવીશું કે ઉધરાણીની પ્રક્રિયા શરૂ થઈ છે.



- ડી. ઉધરાણીની પ્રક્રિયા શરૂ કરવાથી અને તમને એમ પણ કહીશું કે તમારે આ સંદર્ભમાં કોઈ ફરિયાદ કરવી છે તો તમે અમારા હેલ્પલાઈન નંબરનો સંપર્ક કરો.
- ઈ. અમે અમારી રીકવરી એજન્ટ દ્વારા થતી અયોગ્ય પદ્ધતિઓની માટેની તમારી ફરિયાદોના સંદર્ભે તપાસ કરીશું. જો અમને તમારા તરફથી ફરિયાદ મળશે કે બેંકના પ્રતિનિધિ/રીકવરી એજન્ટે વચનબદ્ધતા ધારાધોરણનું ખંડન કરેલ છે અને અયોગ્ય રીતે તમારી જોડે વર્તેલ છે તો અમે આ બાબતની ગહનથી તપાસ કરીશું અને તમને તમારી મળેલી ફરિયાદ જો વ્યાજબી લાગે તો ૩૦ દિવસમાં અમારા નિષ્કર્ષ જણાવીશું અને તમને થયેલ નુકશાન ભરપાઈ કરી આપીશું, જો થયું હશે તો.

## ૬.૨ ચૂકવવા પાત્ર રકમ એકઠી કરવાની નીતિ અને જામીનગીરીનો પુનઃકબજો

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

અમે અમારી નીતિના ભાગ રૂપે :-

- i) અમે તમને ચૂકવવા પાત્ર રકમ વિશે બધીજ માહિતી પૂરી પાડીશું અને ચૂકવવા પાત્ર રકમની ચૂકવણી માટે પૂરતી નોટીસ આપવાનો પ્રયાસ કરીશું.
  - ii) અમે જ્યારે રીકવરીના કાર્ય ક્રિયા ચાલુ કરીશું ત્યારે અમે તમને લખીને જણાવીશું.
  - iii) અણે તમને જણાવીશું કે અમારી રીકવરી એજન્સી સંસ્થા/કંપનીઓની જે ને અમે સાંકળેલી છે અને જેની વિગતો વેબસાઈટ ઉપર ઉપલબ્ધ છે.
  - iv) અમે તમારા માટે શાખામાં આ રીકવરી એજન્સી સંસ્થા/કંપનીની માહિતી પ્રાપ્ત કરાવીશું.
  - v) અમારો સ્ટાફ અથવા જે વ્યક્તિને અમે સત્તાધીશ કરીએ દેવાની એકત્રીકરણ માટે અને જમીન મિલકતોના પુનઃકબજા માટે જો તે વ્યક્તિ તેણે/તેણીને અમારુ ઓળખપત્ર જારી કરીશું અને તમે વિનંતી કરશો તો તે અમારા દ્વારા આપવામાં આવેલ પત્ર આપને ઓળખ માટે દર્શાવશે.
  - vi) જ્યારે અમે તમારા ખાતું કલેક્શન એજન્સીને ડીફોલ્ટ થયેલ હશે ત્યારે રીકવરી માટે આપીશું તે પહેલા અમે તેને અમારી સીસ્ટમ દ્વારા ફરી ખાતરી કરીનેજ આપીશું કે જેથી તમે અમારા ભોગે પરેશાન ના થાવ.
- બી. સ્ટાફના બધાજ સભ્યો અથવા અમારી બેંકની કોઈ રજૂઆત કરનાર અધિકૃત વ્યક્તિ જે ઉધરાણી અથવા અને જામીનગીરી પાછી મેળવવા માટે છે તેઓ પૂરા ઉદ્યમી હશે અને જરૂરી કાળજી રાખશે અને તેઓ નીચે જણાવેલ માર્ગદર્શનને અનુસરશે.





- i) તમારો સામાન્ય રીતે તમારા ધંધો/વ્યવસાયના સ્થળે તમારો સંપર્ક કરવામાં આવશે અને જો તમે ધંધા/વ્યવસાયના સ્થળે હાજર નહીં હોવ તો તમારા રહેઠાણ ઉપર અને કોઈ સૂચિત જગ્યાની ગેરહાજરીમાં તમારી પસંદગી પ્રમાણેના સ્થળે સંપર્ક કરવામાં આવશે.
  - ii) ઓળખ રજૂ કરવાની સત્તા વિશે તમને પહેલી જ વારમાં જાણ કરવામાં આવશે.
  - iii) તમારું ખાનગીપણી અને મોભાને માના આપવામાં આવશે.
  - iv) તમારી સાથે વાતચીત કે અન્ય ક્રિયા સામાજિક રીતભાતથી હશે.
  - v) સામાન્ય રીતે અમારા પ્રતિનિધિઓ સવારના ૭ થી સાંજના ૭ સુધીના સમય વચ્ચે તમારો સંપર્ક કરશે. સિવયા કે તમારા ધંધા અથવા વ્યવસાયની જરૂરિયાત વિશિષ્ટ સંજોગો પ્રમાણે અલગ હોય.
  - vi) વિશેષ સમયે સમયે કોઈ ફોન નહીં કરવાની તમારી વિનંતી અથવા ખાસ જગ્યાએ ફોન નહીં કરવા માટેની વિનંતીને શક્ય હોય ત્યાં સુધી માન આપવામાં આવશે.
  - vii) સમય અને ફોનની સંખ્યા અને વાતચીતની માહિતીને દસ્તાવેજીત કરવામાં આવશે.
  - viii) ચૂકવવા પાત્ર રકમ સંબંધિત તકરારો અથવા મતભેદો ઉકેલ માટે બધીજ મદદ આપવામાં આવશે જે પરસ્પર સ્વીકૃત અને વ્યવસ્થિત રીતભાતમાં હશે.
  - ix) ચૂકવવા પાત્ર રકમની ઉધરાણી માટે તમારા સ્થળની મુલાકાતો દરમિયાન વ્યાજબી શિષ્ટતા જાળવવામાં આવશે.
  - x) અયોગ્ય પ્રસંગો જેમ કે કુટુંબમાં શોક અને અન્ય આફતોના પ્રસંગોએ ઉધરાણી માટેના ફોન/મુલાકાતોથી દૂર રહેવામાં આવશે.
- સી. અમે કાયદાને સુસંગત રીતે જામીનગીરી પાછી મેળવવાની નીતિને અનુસરીશું. નીતિની એક નકલ વેબસાઈટ ઉપર દર્શાવવામાં આવશે અને માંગણી કરવાથી આપવામાં આવશે.

૭.

### ડીપોઝીટના ખાતાઓ

- એ. તમે અમારી સાથે જુદા જુદા પ્રકારના ખાતાઓ ખોલાવી શકો છો જેમકે ચાલુ ખાતા, ટર્મ ડિપોઝીટ વગેરે.
- બી. ઉપરના ખાતાઓ તમારા દ્વારા નામાંકન સુવિધા સાથેના છે (નોમીનેશન સુવિધા સાથે) જેના માટે પરવાનગી જરૂરી છે.
- સી. અમે ખાતા ખોલાવવા સમયે નામાંકનની સુવિધાઓ અને આગળના ખાતાની અશરો સમજાવીશું.



ડી. અમે તમને ખાતાં ખોલાવવાના સમયે જ્યારે પણ લાગુ પડતી/સ્વીકાર્ય હોયતે તરલ થાપણ સુવિધા, સ્વીપ ખાતાં અને અમારા દ્વારા આપવામાં આવતી એવાજ પ્રકારની પ્રોડક્ટો અને તેઓની અશરો અને પ્રક્રિયાઓ વિશે માહિતી આપીશું.

૭.૧.

### ખાતુ ખોલાવવાનું અને થાપણ ખાતાની પ્રક્રિયા

થાપણ ખાતુ ખોલાવતા પહેલા અમે –

- એ. બેંકના તમારા ગ્રાહકોનો ઓળખો (KYC) માર્ગદર્શિકાઓ હેઠળ જરૂરી સાવચેતી લઈશું.
- બી. તમને જરૂરી દસ્તાવેજો અથવા પૂરાવા રજૂ કરવા કહીશું.
- સી. ફક્ત એવી માહિતી મેળવવામાં આવશે જે અમરા (KYC), એન્ટીમની લોન્ડરીંગ અથવા અન્ય કોઈ કાયદાકીય જરૂરિયાતો પૂરી કરશે. જો વધારાની માહિતી મંગાવવામાં આવશે તો અમે આવી વધારાની માહિતી મેળવવાનો ધ્યય સ્પષ્ટ કરીશું જો આવી માહિતી પુરી પાડવી સ્વૈચ્છિક હોય તો અમે તે પણ સ્પષ્ટ કરીશું.
- ડી. તમને ખાતા ખોલાવવાના ફોમ્સ અને અન્ય સામગ્રી પૂરા પાડવા. તેમાં આવતી જરૂરી માહિતીની વિગતો હશે અને ચકાસણી અને/અથવા રેકોર્ડ માટે રજૂ કરવાના દસ્તાવેજો હશે. જે (KYC) જરૂરિયાતો પૂરી કરવામા માટે હશે.
- ઈ. પ્રક્રિયાની ઔપચારિકતા સમજાવીશું અને જ્યારે થાપણ ખાતુ ખોલવામાં આવે ત્યારે તમે માંગેલી જરૂરી સ્પષ્ટતાઓ કરીશું.
- એફ. તમે જે થાપણની સુવિધા ધરાવો તો તેની ખુબજ અગત્યની શરતો અને નિયમો (Most Important Terms and Conditions – MITC )આપીશું.
- જી. ખાતુ ખોલવાના સમયે વીમા યોજના હેઠળ અમલમાં હશે એવા ઉપલબ્ધ વિમા ના આવરણની વિગતો સમજાવવી જે ડીપોઝીટ ઈનસ્યોરન્સ અને ક્રેડીટ ગેરંટી કોર્પોરેશન ઓફ ઈન્ડિયા (DICGC) દ્વારા આપવામાં આવતી શરતો અને મર્યાદાઓને આધિન રહેશે.

### ૭.૨ તમારું ખાતું બદલવું

- એ. જો તમે તમારું ચાલુ ખાતું બંધ કરવાનો નિર્ણય કરો તો તમારી સૂચના મળવાના ૨ દિવસની અંદર અમે તમારું ચાલુ ખાતું બંધ કરીશું.
- બી. જો તમે તમારું ખાતું અમારી બેંકની બીજી શાખામાં બદલવા માંગતા હોયતો અમે તેમ પણ કરીશું. તમારી વિનંતી મળવાના એક અઠવાડિયાના અંદર નવી શાખા ઉપરનું તમારું ખાતું ચાલું થશે પણ એ શરતે કે નવી બ્રાંચ ઉપર જરૂરી કેવાયસી ઔપચારિકતા તમે પૂરી કરશો. જ્યારે ખાતુ ચાલુ થઈ જશે ત્યારે અમે તમને જણાવીશું નવી શાખામાં તમારી સ્ટેન્ડીંગ ઈન્સ્ટ્રક્શન/ડાયરેક્ટ ડેબીટની માહિતી પુરી પાડવામાં આવશે, જે અમારી પાસે હશે.



સી. અમારી કોઈ જરૂર અથવા બિનજરૂરી વિલંબના અથવા અમારી ભુલના પરિણામે તમારે આપવો પડતો કોઈ ચાર્જ અમે રદ/પરત કરીશું જ્યારે તમે તમારું ચાલુ ખાતુ અમારા ત્યાં અથવા અમારે ત્યાંથી તબદીલી કરો.

### ૭.૩ જ્યારે તમે ડિપોઝીટ ખાતુ ખોલાવો ત્યારે

અમે . . .

- એ. આપવામાં આવેલ સમયમાં જ ખર્ચ સિવાયના હશે તે વ્યવહારોની સંખ્યા, રોકડ ઉપાડ વિગેરે વિશે તમને માહિતગાર કરીશું.
- બી. જો આવી મર્યાદાઓ વધી જાય છે એવા સંજોગોમાં ચાર્જના પ્રકાર, જો કોઈ હશે તો, વિશે જણાવીશું, ચાર્જીસની 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.

### ૭.૪ ખાતાની ન્યૂનતમ બાકી

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 બાકી વિશે.
- બી. તમારા ખાતામાં ઓછામાં ઓછું બેલેન્સ જાળવવામાં તમે નિષ્ફળ જાવ તો લેવામાં આવતા ચાર્જીસ વિશે તેમજ લેવામાં આવતા અન્ય ચાર્જીસની વિગતોને ટેરીફ સુચીમાં સમાવવામાં આવશે.
- સી. જો ન્યૂનતમ બાકીમાં કોઈ ફેરફાર થશે તો ૩૦ દિવસ પહેલા સૂચિત કરીશું. જો તે સમય દરમિયાન વધારે ન્યૂનતમ બાકી નક્કી કરવામાં આવેલ હશે અને તમે તે પ્રમાણે બાકી રાખેલ ન હોય તો અમે આ નોટિસ સમય દરમિયાન અમે કોઈ ચાર્જ લગાવીશું નહીં.

### ૭.૫ ચાર્જીસ

અમારા ટેરીફ શીડ્યુલમાં ચેક બુકો આપવી, વધારાના ખાતાના પત્રકની નકલ, પાસબુકની નકલ, પેઈડ ચેકોની નકલો, ફોલીયો ચાર્જીસ, ડેબીટ કાર્ડ, એ.ટી.એમ. કાર્ડ, સહીની ચકાસણી કરવી, અપૂરતા બેલેન્સથી ચેક રીટર્ન થવો. મેન્ડેટ અથવા ખાતાં સ્ટાઈલમાં ફેરફાર, સ્ટોપ પેમેન્ટ, સ્ટેન્ડીંગ ઈન્સ્ટ્રક્શન રદ કરવી વગેરે પાસ ચાર્જીસનો સમાવેશ કરાશે. છૂટછાટ/રાહતની મૂળભૂત સમય મર્યાદાના સમયગાળા દરમિયાન આપવામાં આવેલ છૂટછાટ અથવા રાહત પાછી ખેંચવામાં નહીં આવશે.

### ૭.૬ ટર્મ ડિપોઝીટો

#### ૭.૬.૧ ટર્મ ડિપોઝીટોનું રિન્યુઅલ





- એ. અમે અરજી ફોર્મમાં તમારી થાપણો પાકવાના સમયે તેવી રીતે પતાવટ કરવી તેની સુચનાઓ અમે તમારી પાસેથી પ્રાપ્ત કરીશું.
- બી. થાપણ પાકવાના સમયે થાપણોની કેવી રીતે પતાવટ કરવી તેવી સૂચનાઓ ના હોય તો, અમે તમોને અગાઉથી પત્ર/મેઈલ/એસ.એમ.એસ દ્વારા પાક્યા તારીખ પહેલા જણાવીશું.
- સી. જો તમારી થાપણો રીન્યુ કરવામાં આવશે તો ક્યો વ્યાજનો દર લાગુ પડશે તે અમે તમોને જણાવીશું.

### ૭.૬.૨ 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.

### ૭.૬.૩ ઓવરડયુ ટર્મ ડિપોઝીટ રીન્યુ કરવી

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

### ૭.૬.૪ ડિપોઝીટો સામે ધિરાણ

અમે ટર્મ ડિપોઝીટ સામે ઉપલબ્ધ લોન/ઓવરડ્રાફ્ટ સુવિધા સમજાવીશું.

## ૭.૭ પત્રકો

- એ. તમારા ખાતાની વ્યવસ્થામાં તેમાંની નોંધોની ચકાસણીની મદદ કરવા માટે અમે તમને માસિક ખાતાનું પત્રક ઈમેલ દ્વારા મોકલીશું. સિવાય કે તમારા ખાતાના પ્રકાર માટે યોગ્ય નથી (જેમ કે એવુ ખાતું જ્યાં તમારી પાસે પાસબુક છે) અમે ઈમેઈલ અથવા અમારી સીક્યોર ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ સેવા દ્વારા પત્રક આપીશું. જો તમે એમ ઈચ્છતા હો તો શરત એ કે અમારી પાસે આવી સુવિધા હોય.
- બી. તમે અમારી પાસે સામાન્ય રીતે ઉપલબ્ધ હશે તેના કરતાં વધારે વખત ખાતાનું પત્રક માંગી શકો છો. જેના માટે ચાર્જ લેવામાં આવે છે. આ ચાર્જ ટેરીફ શીડ્યુઅલમાં દર્શાવવામાં આવે છે.
- સી. તમે કરેલ છેલ્લા વ્યવહારો કાઉન્ટર ઉપર જોઈ શકશો. તમે તમારા છેલ્લા વ્યવહારો એટીએમ અથવા ઈન્ટરનેટ ખાતે દ્વારા પણ જોઈ શકશો, જ્યાં આવી સુવિધા અમારી પાસે ઉપલબ્ધ હશે.

## ૭.૮ ડોરમેટ/નિષ્ક્રિય ખાતું

અમે . . .



- એ. જ્યારે તમે તમારું ખાતુ ખોલાવો ત્યારે અમે કહીશું કે તમારું ખાતું ક્યારે નિષ્ક્રિય/ડોરમેટ વગ્રીકૃત થશે. અમે તમને ૩ મહિના પહેલા જણાવીશું કે તમારુ ખાતું નિષ્ક્રિય અને દાવા વગરના ખાતા તરીકે વર્ગીકૃત થાય અને તેના પરિણામો.
- બી. જો તમારે ખાતુ પુનઃચાલુ કરાવવું હોય તો અમે તમને તેની પ્રક્રિયા વિશે જણાવીશું.
- સી. તમારા નિષ્ક્રિય ખાતાને સક્રિય બનાવવા માટે અમે ચાર્જ લગાડીશું નહી.

### ૭.૯ તમારું ખાતું બંધ કરવું

સામાન્ય સંજોગો હેઠળ ઓછામાંઓછા ૩૦ દિવસની નોટીસ આપ્યા સિવાય અમે તમારું ખાતું બંધ કરીશું નહીં. સામાન્ય નથી એવા સંજોગોના ઉદાહરણોમાં 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.

### ૭.૧૦ સમાશોધન ચક્ર/ઉધરાણીનું કાર્ય અને તેની સેવાઓ

અમે . . .

- એ. તમને સ્થાનિક ચેકો અને બહારગામના ચેકો કલીયર થવાના સમય વિશે કહીશું જેમ કે તમે ઉધરાણી 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 વેબસાઈટ ઉપર ઉપલબ્ધ છે અને શાખા ઉપર પણ જોવા મળશે.
- બી. ચેક કલેક્શનમાં જો વિલંબ થાય તો, તમારા તરફથી માંગણી થાય તે પહેલા, ચેક કલેક્શન નીતિ/વળતર નીતિ મુજબ વળતર ચુકવીશું.
- સી. અમે લાગુ પડતી શરતો અને નિયમો મુજબ બહારગામના ચેકો માટે તુરંતજ જમા રકમ આપવા માટે ઓફર કરીશું, અને તે પણ તમારા દ્વારા પ્રસ્તુત કરાવેલ કેટલી રકમ સુધીના ચેકો, વિગેરે વિશે માહિતી આપીશું પણ આ માટે શરત એ છે કે તમારું ખાતું કેવું સંતોષકારક ચાલે છે.
- ડી. જો ચેક/ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ તમારા દ્વારા આપવામાં આવેલ હોય અને જો તે રસ્તામાં ખોવાઈ જાય તેવા કિસ્સામાં અમે ચેક કલેક્શન નીતિ મુજબ આગળની વિધી કરીશું અને અમે તમોને ડુપ્લીકેટ ચેક/ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ લેવામાં બધીજ મદદ પુરી પાડીશું.
- ઈ. જ્યારે તમે ખાતુ ખોલાવશો અને જ્યારે તમે અમને પુછશો તો અમે ઉપર મુજબની માહિતી આપીશું. જો અમારી નીતિમાં કોઈ ફેરફાર થશે તો આ સુધારેલી નીતિ અમે વેબસાઈટ અને અમારી બધીજ શાખાઓમાં પ્રદર્શિત કરીશું.

### ૭.૧૧ રોકડ નાણાંકીય વ્યવહારો

- એ. જ્યારે તમારા ખાતાં ચાલુ હશે ત્યારે અમે ચેક/રોકડ સ્વીકારીશું અને કાઉન્ટર ઉપર રોકડ આપીશું.



- બી. અમે આર.બી.આઈ.ના નિર્દેશો પ્રમાણે ગંદી અને ફાટેલી નોટો અને/અથવા નાના સિક્કા બદલી આપીશું.
- સી. સૂચિત રકમ ઉપરના નાણાંકીય વ્યવહારો માટે અમારે તમારા પાન PAN ની જરૂર પડશે.

### ૭.૧૨ ડાયરેક્ટ ડેબીટ અને સ્થાયી સુચના

અમે . . .

- એ. ખાતુ ખોલાવવાના સમયે તમને કહીશું કે કેવી રીતે ડાયરેક્ટ ડેબીટસ/સ્થાયી સુચનાઓ આપી શકાય અને તમે તેમને કેવી રીતે રેકોર્ડ/રદ કરી શકો છો અને તેના માટેના ચાર્જીસ કહીશું. ટેરીફ સુચીમાં સમય - સમય પ્રમાણે ફેરફાર પ્રમાણે ચાર્જીસ લેવામાં આવશે.
- બી. તમારા દ્વારા આપવામાં આવેલ આદેશ પ્રમાણે કાર્યવાહી કરીને ડાયરેક્ટ ડેબીટ (કહો ઈલેક્ટ્રોનિક્સ કલીયરીંગ સર્વીસ (ઈસીએસ) અને અન્ય સ્થાયી સુચના કહીશું. આદેશના સમયના વિલંબ અથવા નિષ્ફળતાના કિસ્સામાં પરિણામતી ખોટ અથવા વધારાના ખર્ચ, બેંકની દાવા ચૂકવણીની નીતિ પ્રમાણે ચૂકવવામાં આવશે જે અમારી બેવસાઈટ ઉપર ઉપલબ્ધ છે. જો તમારા ખાતામાં અપૂરતા બેલેન્સને કારણે આદેશનું પાલન થઈ શકતું નથી. તો ટેરીફ યાદીનો સમય - સમય પર થતા ફેરફારો પ્રમાણેના ચાર્જીસ અમે લઈશું.
- સી. જ્યારે એમ નકકી થાય કે તમારા ખતામાં બિનઅધિકૃત રીતે ભૂલથી ઉધારવામાં આવેલ છે ત્યારે તમારા ખતામાં વ્યાજ સાથે ભરપાઈ, બેંકની દાવા ચૂકવણીની નીતિ પ્રમાણે, કરવામાં આવશે.

### ૭.૧૩ ચૂકવણી 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 ચૂકવી દેવામાં આવ્યા ના હોય.
- બી. ચૂકવણી રોકવા માટે ટેરીફ યાદીમાં સમાવેશ કરવામાં આવેલ છે અને તે મુજબ ચાર્જીસ લેવાશે.
- સી. જો ચેકની ચૂકવણી રોકવા માટે સુચના આપેલ હોય અને તેવી સ્વીકૃતિ પહોંચ આપવામાં આવેલ હોય પછી ચેકની જો ચૂકવણી થાય તો બેંકની વળતર નીતિ મુજબ તમને વળતર ચૂકવવામાં આવશે.

### ૭.૧૪ તમારા દ્વારા આપવામાં આવતા ચેક/ડેબીટ સૂચના

અમે . . .

- એ. કાયદા પ્રમાણે તમારા ખાતામાંથી ચૂકવાયેલ 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 જો વિનંતી એક વર્ષની અંદર મંજૂર કરવામા આવી હોય તો કોઈ ચાર્જ લેવામાં આવશે નહીં અને એક વર્ષ પછી તે માટે ટેરીફ સુચિ પ્રમાણે ચાર્જ લેવામાં આવશે.
- સી. અમે વર્ણચુકવાયેલ અને જુના ચેકોનું શું કર્યું છે અને તેની માહિતી તમને આપીશું અને ચુકવણી કર્યા શિવાયના પાછા ફરેલ ચેક માટે ચાર્જ કરીશું. આ ચાર્જોસની વિગતો ટેરીફ યાદીમાં સુધારા વધારા સાથે સમય - સમય સમાવેશ કરવામાં આવેલ છે.

૭.૧૫

### શાખા બંધ કરવી/બદલવી

- જો અમે અમારી શાખા બંધ કરવાની અથવા અમારી શાખા ખસેડવાની યોજના કરીશું તો અમે તમને તેની જાણ કરીશું.
- એ. બે મહિનાની નોટીસ – જો તમારા કેન્દ્રમાં કોઈ બેંકની અન્ય કોઈ શાખા કામ કરતી નથી અથવા અમે તમને બેંકીંગ સેવાઓ ચાલુ રાખવા શક્તિમાન ના હોઈએ.
- બી. એક મહિનાની નોટીસ, બીજા બધા કિસ્સામાં.
- સી. જો અમે શાખા બદલીશું તો અમે તમને શાખાનું નવું સ્થળ જણાવીશું.
- ડી. શાખાના કાર્ય સમયમાં જો ફેરફાર થશે તો અમે તમને જણાવીશું.

૭.૧૬

### 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 ૨૦૦૬ ની જોગવાઈઓથી બંધાયેલા છીએ.

## ૮. તમારા ખાતાનું રક્ષણ

- ૮.૧ સુરક્ષિત અને વિશ્વાસનીય બેંકીંગ અને ચુકવવાની પદ્ધતિ  
અમે બેંકીંગ પદ્ધતિ તરીકે સહાયતા કરીશું જેથી તમે સુરક્ષિત અને વિશ્વાસનીય બેંકીંગ અને પેમેન્ટ પદ્ધતિનો વિશ્વાસ કરી શકો અને આનંદ લઈ શકો. અમે જ્યાં જરૂરી હોય ત્યાં સુરક્ષાના ભાગ રૂપે સીસીટીવી લગાવી સુરક્ષા વ્યવસ્થાની બારીકાઈપૂર્વક દેખરેખ કરીશું.

### ૮.૨ અમને છેલ્લામાં છેલ્લી વિગતથી સુમાહિતગાર રાખવા.

ખાતરી કરો કે તમે જ્યારે તમારૂં નીચેમાંથી કોઈપણ બદલો છો ત્યારે અમને તરત જ જણાવો.

- એ. નામ, બંધારણ (ભાગીદારો/ડીરેક્ટરોના ફેરફાર સહિત).
- બી. સરનામું.
- સી. ફોન નંબર.



ડી. ઈમેઈલ એડ્રેસ (આ એવું છે જેથી અમે તમારી સાથે સંદેશા વ્યવહાર કરી શકીએ).

### ૮.૩ તમારી ખાતાની ચકાસણી

એ. 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 વ્યવહારની તપાસની જરૂર હશે તો તમે અમને સહકાર આપશો અને પોલીસ/અન્ય તપાસ એજન્સીઓને સાંકળવાની અમને જરૂર પડશે તો તમે સહકાર આપશો.

### ૮.૪ 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. મહેરબાની કરીને નીચે આપેલ સલાહને અનુસરો.

એ. ક્યારે પણ આ ન કરો :

- i) ચેક બુક અને એટીએમ/ડેબિટ/ક્રેડિટ કાર્ડસ જોડે ના રાખો.
- ii) સહી કરેલા કોરા ચેક ના રાખો.
- iii) આપનો પીન, પાસવર્ડ અથવા અન્ય એવી અગત્યની માહિતી લખીને તેની નોંધ ના રાખો.
- iv) આપનો ખાતા નંબર, પાસવર્ડ, કાર્ડ, પીન કે અન્ય સુરક્ષિત માહિતી કોઈને આપશો નહીં.

બી. હંમેશા આ કરો:

- i) જો તમે ટપાલમાં ચેક મોકલતા હોવ ત્યારે હંમેશા જે વ્યક્તિને ચેક ચુકવવા માંગતા હોવ તો તેનું નામ પત્ર ઉપર ચોખ્ખા અક્ષરે લખો, આમ કરવાથી છેતરપીંડી અટકાવી શકાય છે. આવા ચેકોની પાછળ કાર્બન પેપર રાખીને લખવા જોઈએ જે થી કેમીકલને લગતા ફેરફારો ના થઈ શકે.
- ii) જો તમારો પીન બદલવો હોય તો નવા પીન ની કાળજીપૂર્વક પસંદગી કરવી.
- iii) તમારા પીન, પાસવર્ડ અને અન્ય સુરક્ષાની માહિતીને યાદ કરવી અને લેખિત સંદેશ વ્યવહારનો નાશ કરવો, જેઓ તમને પ્રાપ્ત થાય તે તરતજ.
- iv) તમારા કાર્ડને તમારા વ્યક્તિગત રક્ષણ હેઠળ રાખવા માટે યોગ્ય પગલાં લેવા અને તમારા પીન, 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 (એબીસી બેંક ખાતા - એકવાયઝડ) જો તમે ચેક બેંક ખાતામાં ભરતા હોય. તમારે ચેક ઉપર કોરી જગ્યાએ લાઈન દોરવી જેથી બિનઅધિકૃત વ્યક્તિ વધારાના નંબર અથવા નામ ઉમેરી શકે નહીં.

- સી. 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 અમે તુરંત જ પગલા લેવા પ્રયત્ન કરીશું.
- ડી. એ જરૂરી છે કે તમે અમને તરત જ જાણ કરો જો 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.
- ઈ. તમે અમને ખોવાયા વિશેની માહિતી તમને આપેલા ૨૪ 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.
- એફ. તમે અમને સૂચિત કરો તે પહેલાના સમય માટે તેના દુરુપયોગ માટે આપ જવાબદાર રહેશો.

#### ૮.૫ ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ

જો તમે સંખ્યાબંધ સરળ બેંકિંગ સાવચેતીઓ રાખશો ત્યાં સુધી ઓનલાઈન બેંકિંગ સલામત અને સગવડભર્યું છે.

**કૃપા કરી ખાતરી કરો કે તમે નીચે આપવામાં આવેલી સલાહનું અનુસરણ કરો છો.**

- એ. અમારી ઈન્ટર બેંકિંગ સાઈટની સીધીજ મુલાકાત લો. અન્ય સાઈટની લીંક અથવા ઈમેલ દ્વારા સાઈટમાં પ્રવેશ કરવાથી દૂર રહો અને દર્શાવેલ ડોમેન નામની ચકાસણી કરો જેથી કરીને spoof વેબસાઈટ દૂર રહી શકાય.
- બી. તમારો પાસવર્ડ અથવા પીન માંગતા કોઈ ઈમેલને ગણાકારતા નહીં બનાવટી અને અમને અમારા તપાસ માટે એ બાબતની જાણ કરો. પોલીસ અથવા અમે ક્યારેય તમારા ઓનલાઈન બેંકિંગ અથવા પેમેન્ટ પીનકાર્ડની અથવા તમારા પાસવર્ડની માહિતી દર્શાવવા માટે તમારો સંપર્ક કરીશું નહીં.
- સી. અમે સલાહ આપીએ છીએ કે અમારી ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ સાઈટના એક્સેસ માટે સાયબર ક્રાફ્ટ/શરિંગ પીસી નો ઉપયોગ કરશો નહીં.
- ડી. અમે તમને સલાહ આપીએ છીએ કે તમારા પીસી ને એન્ટિવાયરસ અને સ્પાયવેર સોફ્ટવેરથી નિયમિત રીતે અપડેટ કરતા રહો તમે હેકર્સ, વાયરસ એટેક અથવા મેલીસીયસી ટ્રોજન હોર્સ કાર્યક્રમોથી રક્ષણ માટે સુરક્ષા સોફ્ટવેર ઈન્સ્ટોલ કરો. તમારા પીસી ના રક્ષણ માટે કોમ્પ્યુટરમાં





યોગ્ય ફાયરવોલ ઈન્સ્ટોલ કરવી અને તેની માહિતીને ઈન્ટરનેટ બહારનાઓથી રક્ષણ આપવા ભલામણ છે.

- ઈ. 'ફાઈલીંગ અને પ્રીન્ટીંગ શેરીંગ' વિશિષ્ટતાને તમારી કાર્ય પ્રણાલી પર બીનકાર્યક્ષમ બનાવો.
- એફ. જ્યારે કોમ્પ્યુટર ઉપયોગમાં નથી ત્યારે તમારા પીસી ને લોગઓફ કરો.
- જી. ઈન્ટરનેટ એક્સપ્લોરર બ્રાઉઝરમાં તમારા આઈડી/પીન ને સ્ટોર કરશો નહીં.
- એચ. તમારા ખાતા અને થયેલા વ્યવહારના બાબતને નિયમિત રીતે ચકાસો.
- આઈ. અમારી સલાહને અનુસરો - અમારી વેબસાઈટ એ ઓનલાઈન કેવી રીતે સલામત રહેવું તેની મદદ અને માર્ગદર્શન મેળવવા માટે સામાન્ય રીતે સારી જગ્યા છે.

#### ૮.૬ 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 ઉદભવકર્તા ને પણ જણાવો.
  - સી. જો તમે તમારા રદ કરવાના નિર્ણયની સૂચના આપી નહી હોય તો ચૂકવણી રદ કરવાનું શક્ય નથી.

#### ૮.૭ નુકશાન માટે જવાબદાર

- એ. જો તમે છેતરપીંડીથી કાર્ય કરશો તો તમે પોતે બધા જ નુકશાન માટે જવાબદાર રહેશો.
- બી. જો તમે યોગ્ય સંભાળ વગર કરશો અને નુકશાન થશે તો તેના માટે તમે જવાબદાર થશો.
- સી. જો તમે છેતરપીંડી અથવા યોગ્ય સંભાળ વગર કાર્ય કરો તો તમારા કાર્ડના દુરુપયોગની તમારી જવાબદારી મર્યાદિત હશે. જે કાર્ડ આપવમા માટેની શરતો અને નિયમોમાં સૂચિત રકમ જેટલી મર્યાદિત હશે.
- ડી. જો તમારો પીન ખોવાઈ ગયેલ હોય અને જો કોઈ જોડે સમાધાન કરેલ હશે અને જ્યાં સુધી અમને સૂચિત કરવામાં આવ્યા હશે અને અમે તેનો દુરુપયોગ અટકાવવા પગલા લીધા હશે ત્યાં સુધી તમે દુરુપયોગ માટે જવાબદાર થશો.

૯.

સેવાઓ

#### ૯.૧ વિદેશી હુંડિયામણ સેવાઓ

- એ. જ્યારે તમે વિદેશી ચલણ ખરીદો અથવા વેચો છો ત્યારે અમે સેવાઓ, વિનિમય દરની વિગતો અને અન્ય ખર્ચની માહિતી આપીશું જે વિદેશી ચલણના વ્યવહારોને લાગુ પડે છે. જો આ શક્ય ન હોય તો અમે તમને કહીશું કે આ કેવી રીતે થાય છે.
- બી. જો તમે પૈસા પરદેશમાં મોકલવા માંગો છો, અમે તમને કહીશું કે આ કેવી રીતે કરવું અને
- i) જ્યારે અને જેમ તમે વિનંતી કરો તેમ નિયમનની જરૂરિયાતો અથવા શરતો વિશે તમને માર્ગદર્શન આપીશું.
  - ii) સેવાઓનું વર્ણન કરીશું અને તેમનો કેવી રીતે ઉપયોગ કરવો.
  - iii) તમે ક્યારે પૈસા પરદેશ મોકલ્યા, ત્યાં ક્યારે મળશે અને વિલંબ માટેના કારણો, જો કોઈ હશે તો, તેની માહિતી આપીશું.
  - iv) જ્યારે વિદેશી ચલણમાં ફેરવવું હશે ત્યારે લાગૂ પડતો વિનિમયનો દર આપીશું (જો એ વ્યવહારના સમયે શક્ય ન હોય તો પછીથી તમને જણાવીશું કે કયો દર છે.)
  - v) કોઈ પણ કમીશન અથવા ચાર્જીસની માહિતી આપવી જે તમારે ચૂકવવા પડશે અને પૈસા મેળવનાર વ્યક્તિને પણ ચેતવણી આપવી કે ફોરેન બેંકના ચાર્જીસ આપવા પડશે.
  - vi) 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/પુરૂ કરવા માટે તમને મદદ કરીશું.
- સી. કોઈપણ ઈનવર્ડ રેમીટન્સ માટે અમે
- i) જો પૈસા પરદેશમાંથી તમારા ખાતામાં ટ્રાન્સફર થયાં છે. તમને પ્રાપ્ત થયેલ મૂળ રકમ અને તેના ઉપરના ચાર્જીસ જો કોઈ હોય તો કહીશું. જો મોકલનાર બધા જ ચાર્જીસ ચૂકવવામાં સહમત થાય છે, તો અને જ્યારે પૈસા તમારા ખાતામાં જમા કરીએ ત્યારે કોઈ ચાર્જીસ લઈશું નહીં.
  - ii) જ્યારે રકમ જમા થવાની છે તેના કરતાં એક દિવસ કરતાં વધારે વિલંબ થાય તો, તમને વળતર ચૂકવીશું.
    - (a) નિશ્ચિત તારીખ કરતાં વધારેના સમયગાળા માટે વ્યાજનું નુકશાન અને (b) બેંકના દાવાની વળતર નીતિ અનુસાર ફોરેક્સ દરમાં પ્રતિકુળ ફેરફાર થાય તે માટે જે અમારી વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ છે, તમારી માંગણીની રાહ જોયા વગર.
- ડી. વિનિમય/કાયદાકીય સૂચનાઓ હેઠળ આપવામાં આવતા બધાંજ પ્રમાણપત્ર મફત આપીશું.



જો તમે ભારતની અંદર પૈસા મોકલવા માંગતા હશો તો કેવી રીતે કરવું મોકલાવવા 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. બધાજ ચાર્જીસની સાથે કમીશન વિગતો જણાવીશું જેમાં સમય - સમયના ફેરફાર પ્રમાણેના ટેરીફ યાદી પ્રમાણે સેવા માટે તમારે ચૂકવણી કરવી પડશે.

ડી. કોઈ વિલંબના સંજોગોમાં તમારા દ્વારા થયેલા નુકશાન/વધારાના ખર્ચા બેંકની વળતર નીતિ પ્રમાણે તમને ચૂકવણી કરવામાં આવશે, તમારા તરફથી માંગણી થાય તેની રાહ જોવા વગર.

૧૦.

## ફરિયાદો, ફરિયાદનું કારણ પ્રતિક્રિયા

### ૧૦.૧ આંતરિક પ્રક્રિયાઓ

એ. જો તમારે ફરિયાદ કરવી હશે તો અમે તમને કહીશું

i) આ કેવી રીતે કરવી ?

ii) ફરિયાદ ક્યાં કરી શકાય ?

iii) જવાબની ક્યારે અપેક્ષા કરવી ?

iv) નિવારણ માટે કોની પાસે જવું ?

v) જો તમે પરિણામથી ખુશ નથી તો શું કરવું ?

બી. અમારો સ્ટાફ તમારા કોઈ પણ પ્રશ્ન માટે તમને મદદ કરો.

સી. અમે તમને કહીશું કે ફરિયાદ યોગ્ય રીતે અને ઝડપથી સંભાળવા માટેની પ્રક્રિયાની વિગતો ક્યાંથી મેળવવી. અમે તમારી ફરિયાદ નિવારણ નીતિ અમારી વેબસાઈટ ઉપર મૂકીશું.

ડી. જો તમારે ફરિયાદ હશે તો અમે શાખાનું નામ અને સરનામું દર્શાવીશું કે જ્યાં તમે સંપર્ક કરી શકો. જો તમારી ફરિયાદ નું શાખા ક્ષેત્રે, નિવારણ ન આવે તો, તમે શાખામાં દર્શાવેલ રીજીયોનલ મેનેજર/ઝોનલ મેનેજરનો સંપર્ક કરી શકો છો.

ઈ. જો તમારે ફરિયાદ લેખિતમાં મળી છે તો અમે તમને એક અઠવાડિયાની અંદર પહોંચ પ્રત્યુત્તર મોકલવા પ્રયત્ન કરીશું. જો તમારી ફરિયાદ સંદર્ભ સંખ્યા આપીશું અને ઓછા સમય ગાળામાં થયેલ પ્રગતિથી માહિતગાર કરીશું.

એફ. હકીકતની ચકાસણી કર્યા પછી અમે તમને અમારા છેલ્લો પ્રત્યુત્તર મોકલીશું અથવા સ્પષ્ટ કરીશું કે અમારે પ્રત્યુત્તર માટે વધારે સમય જોઈએ છીએ અને એમ કરવા માટે તમારી ફરિયાદ મળ્યાના ૩૦ દિવસમાં પ્રયત્ન કરીશું અને જો તમે હજુપણ સંતૃષ્ટ નથી તો તમારી ફરિયાદ આગળ લઈ જવા માટે શું કરવું તે કહીશું.





## ૧૦.૨ બેંકિંગ લોકપાલ યોજના

- એ. અમે અમારી વેબસાઈટ અને અમારી બધી શાખા ઉપર એક્સજાવતી નોટીસ મૂકીશું કે અમે ભારતીય રિઝર્વ બેંકની બેંકિંગ લોકપાલ યોજના, ૨૦૦૬ દ્વારા આવરી લેવાયા છીએ. વિનંતી કરવાથી નજીવા ખર્ચ નકલ ઉપલબ્ધ કરવામાં આવશે.
- બી. અમારી પાસે ફરિયાદ નોંધાવવાના ૩૦ દિવસની અંદર જો તમે અમારી પાસેથી સંતોષકારક પ્રત્યુત્તર મેળવતા નથી અને ફરિયાદ નિવારણ માટે અન્ય ઉપાયો કરવા માંગો છો તે બેંકિંગ લોકપાલ યોજના, ૨૦૦૬ હેઠળ ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નિયુક્ત બેંકિંગ લોકપાલનો સંપર્ક કરી શકો છો. બેંકિંગ લોકપાલ ને યોજનાની મહત્વની વિશિષ્ટતાઓ શાખાના નોટીસ બોર્ડ ઉપર દર્શાવવામાં આવી છે. આ યોજના પણ વેબસાઈટ ઉપર પ્રદર્શિત છે. અમારો સ્ટાફ આ સંદર્ભમાં પ્રક્રિયા સમજાવશે.
- ૧૦.૩ ગ્રાહક સંતોષના ઓડિટ ની પદ્ધતિ અમે માર્ગદર્શિકામાં મુકીશું કે જેથી કોડના પ્રોવિઝનો અમે ગ્રાહક સંતોષ ના અમલીકરણ કેટલે અંશે થયેલ છે તે જાણી શકાય.

## ૧૧. જાહેરાતો, માર્કેટીંગ 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 ચાર્જીસ 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 તો અમે જોઈશું કે આવા ત્રીજા પક્ષકાર તમારી વ્યક્તિગત અને ધંધાકીય માહિતી (જો કોઈ આવા ત્રીજા પક્ષકાર પાસે ઉપલબ્ધ છે) અમે કહીએ એ જ પ્રમાણની સુરક્ષા અને ખાનગીપણાથી સંભળાશે.
- ડી. અમે એ પણ સુનિશ્ચિત કરીશું કે જો કોઈ ત્રાહિત વ્યક્તિ/એજન્ટ કે જે અમારા વતી કાર્ય કરે છે અથવા અમારી સામગ્રીનું જેમાં આ કોડ અન્વયે સામગ્રી અને સેવાઓને સાંકળવામાં આવી છે વેચાણ કરે છે તે આ કોડનું આચરણ કરે છે કે નહીં?
- ઈ. અમે સમય-સમય પર અમારી પ્રોડક્ટની નવી વિશિષ્ટતાઓ જણાવીશું. જે તમારા દ્વાર ઉપયોગ થી છે. અમારી પ્રોડક્ટો/સેવાઓના સંદર્ભમાં અમારા અન્ય પ્રોડક્ટો અથવા અભિવર્ધક પ્રસ્તાવો વિષેની માહિતી/સેવા મેળવવા માટે સંમતી આપી હશે જો મેઈલ અથવા રજીસ્ટરથી તેના માટે અમારી વેબસાઈટ અથવા અમારા ફોન બેંકિંગ/ગ્રાહક નંબરથી, તો તે તમને ઉપલબ્ધ કરાવીશું.
- એફ. અણે અમારી ડાયરેક્ટ સેલીંગ એજન્સીઓ (ડીએસએ) માટે આચારસંહિતા નકકી કરી છે જ્યારે તેઓ અમારી પ્રોડક્ટોના વેચાણ માટે વ્યક્તિગત અથવા ફોન દ્વારા સંપર્ક કરે છે. પણ બીજી બાબતોમાં, પોતાની ઓળખાણની જરૂર છે.



જી. તમારા તરફથી મળતી કોઈ ફરિયાદના સંદર્ભમાં કે અમારા પ્રતિનિધિ/કુરિયર અથવા ડીએસએ અયોગ્ય વર્તણૂકમાં વ્યસ્ત છે અથવા આચારસંહિતાનો ભંગ કરેલ છે તો અમે તપાસ માટે યોગ્ય પગલાં લઈશું અને નુકશાન અમારી વળતર ચૂકવણી નીતિ અંતર્ગત ભરપાઈ કરવા માટે, પ્રયત્ન કરીશું અને તે પણ તમારા તરફથી રજુઆતની રાહ જોયા વગર.

૧૨.

### દેખરેખ

બેંકિંગ સંહિતા અને માનક બોર્ડ ઓફ ઈન્ડિયા આ કોડનું નિયંત્રણ કરે છે.

૧૩.

### મદદ મેળવવા માટે

કોડ વિશે કોઈ પૂછપરછ કરવી હોય તો તમે અમારા અધિકૃત ટેલીફોન હેલ્પડેસ્ક અથવા ગ્રાહક સેવા નંબર પર સંપર્ક કરો અથવા નીચેના સરનામે ઈન્ડિયન બેંક એસોસિએશન ઉપર અમારો સંપર્ક કરો.

ઈન્ડિયન બેંક એસોસિએશન

કેન્દ્ર-૧, વલ્લ ટ્રેડ સેન્ટર,

કફ પરેડ, મુંબઈ - ૪૦૦ ૦૦૫.

ટેલીફોન નં. ૦૨૨-૨૨૧૭૪૦૪૦; ફેક્સ નં. ૦૨૨-૨૨૧૮૪૨૨૨

વેબસાઈટ : [www.iba.org.in](http://www.iba.org.in)

અથવા બેંકિંગ કોડસ અને સ્ટાન્ડર્ડ બોર્ડ ઓફ ઈન્ડિયા કે જે આપેલ છે નીચેના એડ્રેસ ઉપર સંપર્ક કરો:

ભારતીય રિઝર્વ બેંક બિલ્ડિંગ

સી-૭, ૪થો માળ, બાન્દ્રા-કુર્લા કોમ્પ્લેક્સ

મુંબઈ - ૪૦૦ ૦૫૧.

ટેલીફોન નં. ૦૨૨-૨૬૫૭૩૭૨૪/૨૬૫૭૩૭૧; ફેક્સ નં. ૦૨૨-૨૬૫૭૩૭૧૯

ઈ-મેઈલ: [help.bcsbi@rbi.org.in](mailto:help.bcsbi@rbi.org.in)

વેબસાઈટ : [www.bcsbi.org.in](http://www.bcsbi.org.in).

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

૧૪.

### સંહિતાનું પુનરાવલોકન

આ સંહિતાનો બે વર્ષના સમયગાળામાં સમીક્ષા કરવામાં આવશે. સમીક્ષા પારદર્શક રીતે કરવામાં આવશે.



## પરિશિષ્ટ : શબ્દકોશ

### 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 જામીનનું વચન આપે છે કે જામીનગીરી માટે ગ્રાહકના કમના ચૂકવણા કરશ અવા કસ્સામા જવાર ગ્રાહક કરારમા જણાવેલ જવાબદારીઓ, જે જામીનગીરી સૂચ્યત કરારમા દર્શાવેલ હોય, તે નિભાવવામાં નિષ્ફળ જાય છે.

### બેંકપાલ :

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

### બીલ્સ :

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

### બીલ ની ખરીદી/વટાવ :

બીલની ખરીદી/વટાવ એ ફક્ત માલ વેચનારને એક પ્રકારની વધારાની શાખનો પ્રકાર છે કે જેને માંગ/યુઝેન્સ હુંડી લખેલ છે. માંગ પત્ર ખરીદવામાં આવે છે જ્યારે યુઝેન્સ બીલ્સ વટાવવામાં આવે છે.

### કાર્ડ :

કાર્ડએ કોઈપણ પ્લાસ્ટીક કાર્ડ માટેનો સામાન્ય શબ્દ છે. જેના ઉપયોગ ગ્રાહક માલસામાન અને સેવાઓની ચૂકવણી માટે કરે છે અથવા રોકડના ઉપાડ માટે કરે છે આ કાર્ડમાં એટીએમ/ડેબીટ/ક્રેડીટ કાર્ડસનો સમાવેશ થાય છે.

### કેશ કેડીટ/ઓવર ડ્રાફ્ટ :

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





### રોકડ નુકશાન :

રોકડ નુકશાનનો અર્થ છે, ચોખ્ખું નુકશાન બાદ અવમૂલ્યન.

### ચેક કલેક્શન નીતિ :

ચેક કલેક્શન નીતિ જુદા જુદા સ્થાનિક અને બહારગામના ચેક અને લેખિત દસ્તાવેજના સંદર્ભમાં બેન્ક 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.
- ચેક જમા કરાવવાનો સમલગાળો.
- ચેકના કલેક્શનના વિલંબના કિસ્સામાં વ્યાજની ચૂકવણી.
- સ્થાનિક અને બહારગામના ચેકો તુરંત જ જમા આપવા.
- ચેક ઈનસ્ટ્રુમેન્ટ રસ્તામાં ખોવાઈ જવા.

### વળતર નીતિ :

વળતર નીતિ એ બેંક દ્વારા અનુસરવામાં આવતી નીતિ છે, જેમાં બેંક તેના ગ્રાહકોને બેંક દ્વારા ભૂલ-ચૂકના લીધે તેમને (ગ્રાહકોને) નાણાંકીય નુકશાન ભરપાઈ કરી આપે છે.

### ધિરાણ સવલતો/બેંક લોન :

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

### કેડિટ રેફરન્સ એજન્સીઓ :

કેડિટ રેફરન્સ એજન્સી એ એક એવી કંપનીઓ છે કે જે કંપની એક્ટ, ૧૯૫૬ અન્વયે રજીસ્ટ્રેશન કરાવેલ છે અને ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા નોંધણીનું પ્રમાણપત્ર આપવામાં આવેલ છે. આવી કંપનીઓ ને શાખ સંસ્થા પાસે માહિતી મેળવવાની સત્તા હોય છે જે આવી સંસ્થાના સભ્યો હોય છે અને માહિતીનું વર્ગીકરણ કર્યા પછી તે તેમના સભ્યો અને ખાસ ઉપયોગકર્તાને આપે છે.

### ચાલુ ખાતા :

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

### ગ્રાહક :

MSEs અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ જેનો બેંક પાસે ખાતાં છે અથવા જે બેંક પાસેથી અન્ય પ્રોડક્ટો/સેવાઓ મેળવે છે.



### **મૃતક ખાતુ :**

મૃતક ખાતુ એ ડિપોઝીટ ખાતાં છે જેમાં એક ખાતા ધારક મૃત્યુ પામેલ છે અથવા સંયુક્ત ખાતામાંના ખાતેદારમાંથી એક અથવા વધારે સંયુક્ત ખાતાં ધારક મૃત્યુ પામ્યા છે.

### **ડીમેટ ખાતા :**

ડીમેટ ખાતા એ ડીમટીરીટલાઈઝટ ખાતાનો ઉલ્લેખ કરે છે અને એવું ખાતું છે જેમાં રોકાણ કરનારના સ્ટોક ઈલેક્ટ્રોનિક ફોર્મમાં રાખે છે.

### **ડીપોઝીટ ખાતા :**

- સેવિંગ્સ ડીપોઝીટનો અર્થ છે ડિમાન્ડ ડિપોઝીટનો પ્રકાર જેમાં મર્યાદા હોય છે અને ઉપાડની સંખ્યા તેમજ ઉપાડની રકમ એક નિશ્ચિત સમયગાળા માટે બેંક દ્વારા આપવામાં આવતી પરવાનગી જેટલી હોય છે.
- ટર્મ ડિપોઝીટનો અર્થ છે બેંક દ્વારા મેળવવામાં આવતી નિશ્ચિત સમયગાળા માટેની ડિપોઝીટ જેને ફક્ત નિશ્ચિત સમયગાળા પછી જ ઉપાડી શકાય છે અને એમાં એવી ડિપોઝીટનો સમાવેશ થાય છે જેમે કે રીકરીંગ/શોર્ટ ડિપોઝીટ્સ/ફીક્સ ડિપોઝીટ/માસિક આવક સર્ટિફિકેટ/ત્રિમાસિક આવક પ્રમાણપત્ર વગેરે.
- 'નોટીસ ડિપોઝીટ' નો અર્થ છે નિશ્ચિત સમયગાળા માટેની મુદતી થાપણ પરંતુ એક પુરા બેંકીંગ દિવસની નોટીસ પછી જ ઉપાડી શકાય.

### **ઈલેક્ટ્રોનિક કલીયરીંગ સર્વિસ :**

ઈલેક્ટ્રોનિક કલીયરીંગ સર્વિસ ઓનલાઈન ટ્રાન્સમીશન પદ્ધતિ છે જે કોમ્યુનિકેશન નેટવર્ક દ્વારા ઓટોમેટેડ કલીયરીંગ હાઉસ (ACH) ને બેંકો/શાખા દ્વારા ચૂકવણીની માહિતીના ઈલેક્ટ્રોનિક ટ્રાન્સમીશનની પરવાનગી આપે છે.

### **ઈલેક્ટ્રોનિક ફંડ ટ્રાન્સફર :**

ઈલેક્ટ્રોનિક ફંડ ટ્રાન્સફર, જે એક યોજના ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા પ્રસ્તુત કરવામાં આવેલ છે, જે ગ્રાહકોને સુવિધા એક બેંકના ખાતામાંથી બીજા ખાતામાં થાપણ તબદીલની સુવિધા બેંક દ્વારા આપવામાં આવે છે કે જ્યાં ઈલેક્ટ્રોનિક ફંડ ટ્રાન્સફરની સુવિધા ઉપલબ્ધ હોય.

### **ઈકવીટી :**

ઈકવીટીનો અર્થ છે કે કોર્પોરેટ કંપનીની થાપણનો એક ભાગ જેનું પ્રતિનિધિત્વ કંપનીના શેરો દ્વારા કરવામાં આવે છે જે ભૌતિક અથવા ડિમટીરીયલાઈઝડ સ્વરૂપે 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 કરવામાં અને ઉભી કરવામાં આવતી જામીનગીરી છે.

### જામીનગીરી :

વ્યક્તિ દ્વારા આપવામાં આવેલું વચન.

### ખાતાની અયોગ્ય વર્તણુંક :

અયોગ્ય ખાનગી વર્તણુંકમાં નીચેની બાબતોનો સમાવેશ થાય છે જેમ કે

- ખાતામાં ફંડના હોવા છતાં ચેક આપવા
- ખાતામાં વારંવાર ચેક પરત થવા અથવા ભરેલ ચેક પરત આવવા
- ખાતા મર્યાદા કરતા વધારે ઉપયોગ કરવો.
- ખાતેદારે નકકી કરેલ મર્યાદા કરતાં વધારે સકમનો ઉપયોગ કરેલ હોય.
- કે.વાય.સી. વિધીનું પાલન ના થયેલ હોય.
- ગ્રાહક દ્વારા છેતરપીંડી/દુષ્કર્મ અથવા ઠગાઈનો હેતુ પ્રદર્શિત થયો હોય.
- શંકાસ્પદ વ્યવહાર/અથવા PMLA Act, 2002 ના કાર્યક્ષેત્રમાં મની લોન્ડહીંગ એક્ટીવીટીમાં રોકાયેલ જણાય.
- આમ આ બધા ખાનગી/આયોગ્ય વર્તણુંકના ઉદાહરણ છે.

### લેટર ઓફ ક્રેડીટ :

લેટર ઓફ ક્રેડીટ એ બેંક દ્વારા આપવામાં આવેલ દસ્તાવેજ છે જે સામાન્ય રીતે લાભ મેળવનારને ચૂકવણી માટેનું અટલ વચન આપે છે, જે લેટર ઓફ ક્રેડીટમાં જણાવ્યા પ્રમાણેના પ્રસ્તુત કરેલ દસ્તાવેજની સામે હોય છે.

### મેઈલ :

મેઈલ એ ભૌતિક અથવા ઈલેક્ટ્રોનિક સ્વરૂપે પત્ર છે.

### મર્ચન્ટ સેવાઓ :

મર્ચન્ટ સેવાઓ સામાન્ય રીતે એ મર્ચન્ટ ખાતાનો ઉલ્લેખ કરે છે જે કેડીટ/ડેબીટ કાર્ડ દ્વારા ચૂકવણીની સ્વીકૃતિ માટે ટ્રેડીંગ અને સર્વિસ સંસ્થાની પરવાનગી આપે છે. કાર્ડ, કાર્ડ ટર્મીનલ દ્વારા, કાઉન્ટર ઉપર સ્વીકારવામાં આવે છે એટલે કે પોઈન્ટ ઓફ સેલ મશીન (POS) અથવા ફોન ઉપર થવા ઈન્ટરનેટ દ્વારા.

### માઈક્રો અને નાના સાહસો :

માઈક્રો અને નાના સાહસો એવા સાહસો છે જે ઉત્પાદન અથવા સેવાઓ આપવામાં રોકાયેલા છે.

### માઈક્રો સાહસની વ્યાખ્યા આ પ્રમાણે છે :

માઈક્રો સાહસ જે કોઈ પણ ઉદ્યોગ સંબંધિત માલસામાનના મેન્યુફેક્ચરીંગ અથવા ઉત્પાદનમાં વ્યસ્ત છે જ્યાં પ્લાન્ટ અને મશીનરીનું રોકાણ રૂપિયા ૨૫ લાખ કરતાં વધારે નથી.





અથવા

સેવાઓમાં વ્યસ્ત સાહસ જ્યાં સાધનોમાંનું રોકાણ રૂપિયા ૧૦ 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 રૂપિયા ૨૫ લાખ કરતા વધારે છે પરંતુ રૂપિયા ૫ કરોડ કરતાં વધુ નથી.

અથવા

સેવાઓમાં વ્યસ્ત સાહસો જ્યાં સાધનોમાં રોકાણ રૂપિયા ૧૦ લાખ કરતાં વધારે છે પરંતુ રૂપિયા ૨ કરોડથી વધુ નથી.

**નેશનલ ઈલેક્ટ્રોનિક ફંડસ ટ્રાન્સફર : (NEFT)**

નેશનલ ઈલેક્ટ્રોનિક ફંડ ટ્રાન્સફર એ એક રાષ્ટ્રિય ક્ષેત્રે, ફંડ ટ્રાન્સફર કરવાની સુવિધા છે જે દેશમાં એક બેંકમાંથી બીજી બેંકમાં ફંડ ટ્રાન્સફરની સુવિધા આપે છે.

**નેટ વર્થ :**

નેટ વર્થનો અર્થ કેપીટલ અને - મુક્ત અનામતોની રકમમાંથી બાદ/એકઠી થયેલી ખોટ.

**નોમીનેશનની સુવિધા :**

નોમીનેશનની સુવિધાથી, બેંક મૃત્યુ પામેલ થાપણદારના, નોમીનીને ચૂકવણી કરે છે. જે રકમ થાપણદારના ખાતામાં જમા છે. તે બેંકની કસ્ટડીમાં રહેલ મૃત્યુ પામનાર વ્યક્તિની વસ્તુઓ પાછી આપે છે. જો સેફ્ટી લોકર ભાડે રાખનાર વ્યક્તિનું મૃત્યુ થાય તો તેમાંની વસ્તુઓ ભાડે રાખનારના નોમીનીને આપે છે.

**ભંડોળ સિવાય આધારિત સવલત :**

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

**નોન પરફોર્મીંગ એસેટ્સ (એનપીએ) :**

નોન પરફોર્મીંગ એસેટ્સ (એનપીએ) એવું ધિરાણ અથવા પેશગી હોઈ છે કે જેમાં :

- ૧) સમય મર્યાદિત ધિરાણનું વ્યાજ અથવા મુદ્દલનો હપ્તો ૯૦ દિવસથી વધારે સમય માટે ન ચૂકવાયો હોય.
- ૨) ઓપરટ્રાફ્ટ/કેશ કેડીટ (ઓડી/સીસી) ખાતું 'આઉટ ઓફ ઓર્ડર' રહે.
- ૩) હુંડી ખરીદી/વટાવના કિસ્સાઓમાં ૯૦ દિવસથી વધારે સમય હુંડી બાકી રહે.

**ઓરીજીનેટર :**

ગ્રાહકની સુચના મુજબ ગ્રાહકના ખતામાંથી ચુકવવા પાત્ર રકમ એકત્રિત કરતી સંસ્થા.



### અન્ય સુરક્ષા સંબંધી માહિતી :

ગ્રાહક દ્વારા ખાતાના વપરાશ સમયે તેની ઓળખ સ્થાપિત કરવા માટે અગાઉથી માંગવામાં આવતી વ્યક્તિગત માહિતીની પસંદગી (કે જેને ગ્રાહક જાણે છે).

### વિતેલી મુદત (સ્ટેલ)/તારીખવાળા ચેક :

એવા ચેક કે જે લખાયેલી તારીખના ૩ (ત્રણ) મહિના વિતવા છતાં જમા ના કરાવ્યા હોય/રોકડા ના કરાવ્યા હોય.

### આઉટ ઓફ ઓર્ડર પરિસ્થિતિ :

જો ખાતામાં ચૂકવવાની બાકી તેની નિર્ધારિત મંજૂર મર્યાદા/ધિરાણની સત્તા કરતા વધારે સતત વાપરેલ હશે તો તે ખાતાને 'આઉટ ઓફ ઓર્ડર' તરીકે વ્યવહાર થશે આ ઉપર જે ખાતામાં તેની ચૂકવણીની બાકી રકમ તેની મંજૂર મર્યાદા/ધિરાણની સત્તા કરતા ઓછી હશે અને તેના પાકા સરવૈયાના દિવસથી ૯૦ દિવસમાં હોઈ જમા નહિ હોય, અમે તેમા ઉધારેલ વ્યાજ કરતા જમા રકમ પુરતી નહિ હોય, તો આ ખાતાને આઉટ ઓફ ઓર્ડર તરીકે ગણવામાં આવશે.

### ઓવર ડ્યુ - મુદત વિતી :

બેંક દ્વારા નિર્ધારિત ચૂકવવાની રકમ તેની શાખ મર્યાદા મુજબ નક્કી કરેલ દિવસમાં જો કોઈ રકમ નહિ ચૂકવાયેલ હશે તો તેને 'ઓવર ડ્યુ' રકમ કહેવાશે.

### પાન : (PAN)

પરમેનેન્ટ અકાઉન્ટ નંબર (પાન) એ ભારત સરકારના આયકર વિભાગ દ્વારા આપવામાં આવતો ૧૦ અક્ષર - આંકનો ખાસ નંબર છે. આ લેમીનેટેડ કાર્ડના સ્વરૂપે આપવામાં આવે છે. આ એક કાયમી નંબર છે અને વ્યક્તિના સરનામાં કે એસેસમેન્ટ અધિકારીના બદલાવવા સાથે બદલાતો નથી.

### પાસવર્ડ :

નંબરોની જોડી અથવા શબ્દ અથવા આરફા ન્યુમેરીક કોમ્બીનેશન, જેથી કોડને એક્સેસ કરી શકાય, જેના ગ્રાહકે પસંદ કર્યો છે જેનાથી તેને ફોન અથવા ઈન્ટરનેટ બેંકીંગ સેવાના ઉપયોગની પરવાનગી મળે છે. તેનો ઉપયોગ ઓળખાણ માટે પણ થાય છે.

### ચૂકવણી અને પતાવટની પદ્ધતિ :

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

**પીન PIN :**

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

**રીઅલ ટાઈમ ગ્રોસ સેટલમેન્ટ RTGS :**

‘રિઅલ ટાઈમ ગ્રોસ સેટલમેન્ટ’ માટે વપરાય છે કે જે ખુબજ ઝડપી ફંડ ટ્રાન્સફરની સુવિધા આપે છે. આરટીજીએસ હેઠળ વ્યવહારોની પતાવટ સમયાંતરના ધોરણે થાય છે, કે જેને ‘ગ્રોસ’ પતાવટના પદથી ઓળખાય છે અને ‘રીઅલ ટાઈમ’ કે જેને સમયની રાહ જોયા સિવાય માનવામાં આવે છે.

**રીઝનેબલ : વ્યાજબી**

વ્યાજબી કારણ અને ગાઠ વિચારણાના અનુસંધાનમાં નિયંત્રિત થાય છે અને જે સામાન્ય વિચારધારા અન્વયે હોય છે. અને નહિકે ખુબજ અથવા અત્યંતિત.

**રીપ્લેશન : પુન કબજો**

રીપ્લેશન એવી પ્રક્રિયા છે જેના દ્વારા લેણદાર, ઘર અથવા માલ સામાન (દા.ત. કાર) ઉપર, જામીનગીરીની લોનથી જામીનગીરીનો કબજો મેળવે છે જ્યારે જો લેણદાર લોનના કરારની શરતો પ્રમાણે ચુકવણી કરતો નથી.

**પુન:સ્થાયી પેકેજ :**

પુન:સ્થાપના પેકેજ એ પેકેજ છે જે માંદા યુનીટો ના પુન:સ્થાપન માટે બનાવવામાં આવ્યું છે. પેકેજને આરબીઆઈની શરતો પ્રમાણે બનાવવાનું છે અને જેમાં નીચે આપેલી યાદીનો સમાવેશ થાય છે.

- i. વર્કિંગ કેપીટલ, નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓની દ્રષ્ટિએ વ્યાજના દરોમાં રાહત.
- ii. ફન્ડેડ ઈન્ટરેસ્ટ ટર્મ લોન.
- iii. વર્કિંગ કેપીટલ ટર્મ લોન.
- iv. ટર્મ લોન.
- v. કન્ટ્રીજન્સી લોન આસીસ્ટન્સ.

**સ્માર્ટ કાર્ડ :**

સ્માર્ટ કાર્ડ કે જે એક પ્લાસ્ટિક કાર્ડ છે અમે કેડિટ કાર્ડના સાઈઝનું હોય છે અને તેમાં માર્કેટિંગ ચિપ્સ જડેલ હોય છે જે ડેટા પ્રોસેસ કરે છે તે ડેટાના સ્ટોરેજ અને પ્રમાણિકરણ માટે સલામત ઓળખ પૂરી પાડે છે. તેનો ઉપયોગ ટેલીફોન કોલ, ઈલેક્ટ્રોનિક રોકડ ચુકવણી માટે થાય છે.

**સલામતી :**

લોન અથવા અન્ય જવાબદારીની સહાયતા માટેની મિલકતોનું પ્રતિનિધિત્વ કરે છે. જો લોનધારક લોનના ચુકવણામાં ~~નિષ્ફળ~~ થાય તો, લોન આપનાર બેંક પોતાના ધિરાણની રકમ માટે આ મિલકતો ઉપર પોતાનો દાવો કરી શકે છે.

- i. નાના અને માર્કેટિંગ 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. બેંક દ્વારા આપવામાં આવતી સેવામાં સમાવેશ થાય છે. જુદી જુદી સુવિધાઓ જેમ કે ચુકવણીઓ (DDs, MTs, TTs વગેરે આપવા) રોકડ મેળવવી અને ચુકવણી, નોટો બદલાવવી અને વિદેશી ચલણ વગેરે જે બેંક દ્વારા ગ્રાહકને આપવામાં આવે છે.

**માંદુ એકમ :**

માંદુ એકમ એવો ઉલ્લેખ કરે છે કે જેનું ખાતું ૬ મહિના કરતાં વધારે સમયથી સબસ્ટાન્ડર્ડની શ્રેણીમાં રહ્યું છે અથવા નેટવર્થમાં ઘટાડો થયો છે જે અગાઉના ખાતાકીય વર્ષોમાં એકઠા કરાયેલ રોકડ પોટ કુલ નેટ વર્થના ૫૦ ટકા જેટલો છે પાછલા હિસાબી વર્ષમાં, અને એકમ વાણિજ્યક ઉત્પાદનમાં છેલ્લા ૨ વર્ષથી છે.

**સબસ્ટાન્ડર્ડ :**

સબસ્ટાન્ડર્ડ મિલકતો એ છે જે ૧૨ મહિના અથવા એટલા જ ઓછા સમયગાળા માટે એનપીએ NPA રહેલ છે.

**ટેરીફ યાદી :**

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

**નહિ ચુકવાયેલ ચેક :**

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