

ઘી બરોડા સેન્ટ્રલ ડો.ઓ.બેન્ક લી.વડોદરા



બેંકની કસ્ટમર સર્વિસ પોલીસી.

Updated on :- 27/02/2026

Resolution No. :- 16

બેંકની કસ્ટમર સર્વિસ પોલીસી

નાબાર્ડના ઇન્સ્પેક્શન રીપોર્ટમાં સુચવ્યા અનુસાર બેંકમાં કસ્ટમર સર્વિસ માટેની કસ્ટમર સર્વિસ પોલીસી નીચે મુજબની તૈયાર કરેલ છે. જેને આજની બેઠકમાં વંચાણે લેવામાં આવી. જેના ઉપર ચર્ચાવિચારણાના અંતે “કસ્ટમર સર્વિસ પોલીસી” મંજૂર કરવાનું અને તેનો અમલ કરવાનું સર્વાનુમતે ઠરાવવામાં આવે છે.

ઉદ્દેશ :-

કસ્ટમર સર્વિસ પોલીસી નો મુખ્ય ઉદ્દેશ બેંકની શાખાઓ સાથે જોડાયેલ ગ્રાહકોને નિયમોને આધીન રહીને ઉત્તમ તથા ઝડપી બેન્કિંગ સર્વિસ આપવાનો છે.

Disclaimer:-

સદર પોલીસી કોઈ કાયદાકીય દસ્તાવેજ નથી તેમજ સદર પોલીસીથી બેંક કે ગ્રાહકો ના અધિકારો, કર્તવ્યો કે હકો ઉભા થઈ શકશે નહિ.

સદર પોલીસી નાબાર્ડ તથા ગોઈપોરિયા કમિટી દ્વારા આપવામાં આવેલ ગાઈડલાઈન્સ પ્રમાણે બનાવામાં આવેલ છે.

રેગ્યુલેટરી / સ્ટેચ્યુટરી કોમ્પ્લાઈન્સ :-

બેંકીંગ સીસ્ટમમાં ગુનો / દુરુપયોગ થતો અટકાવવા માટે ખાતું ખોલતી વખતે કે KYC/ALM ગાઈડલાઈન્સના નિયમોને આધીન રહીને ખાતું ખોલનારના ઓળખપત્ર તથા એરેસના પુરાવાનો આધાર હયાત /નવા ખાતેદારોની આવકના પૂરાવાઓ વગેરે લેવા જરૂરી છે. સમયાંતરે ખાતેદારોના જરૂરી દસ્તાવેજોનું અપડેશન પણ ફરજિયાત છે.

A પ્રોડક્ટસ :-

૧. તમામ પ્રકારના ડીપોઝીટ ખાતાઓ જેમકે બચતખાતા, ટર્મ ડીપોઝીટ, રીકરીંગ ડીપોઝીટ.
૨. સેઈફ ડીપોઝીટ લોકર સગવડ.
૩. ફંડ બેઈઝડ (રીટિઈલ લોન, ડીમાંડ લોન, ટર્મ લોન, કેશ કેડીટ, ઓવરડ્રાફ્ટ) તથા નોન ફંડ બેઈઝડ (બેંક ગેરંટી) સગવડ.
૪. થર્ડ પાર્ટી પ્રોડક્ટસ.
૫. રૂપે ડેબીટ કાર્ડ.

B સર્વિસીસ :-

૧. RTGS/NEFT/ECS/DEMAND DRAFT/PAY ORDER વગેરે દ્વારા ફંડ ટ્રાન્સફરની સુવિધા.
૨. લોકલ તેમજ બહારગામના ચેકોનું કલેક્શન.
૩. સરકારી ટ્રાન્જેક્શનને લગતી બેંકીંગ સર્વિસ.
૪. ભારતીય ચલણી એક્સચેન્જ સગવડ.
૫. મરણ પામેલા ખાતેદારોના દાવાની પતાવટ.
૬. ડીપોઝીટ ખાતાઓમાં તેમજ સર્વિસ ડીપોઝીટ લોકરમાં નોમીનેશનની સગવડ (જેમ કે વ્યક્તિગત / પ્રોપરાઈટર)
૭. મોબાઈલ / ઇન્ટરનેટ બેન્કીંગ

વચનબધ્ધતા (Commitments):-

ગ્રાહકો સાથે ન્યાયપૂર્ણ રીતે તેમજ વાજબી વર્તવ જરૂરી.

- a. ફાઈનાન્સીયલ ઇન્કલ્યુઝનના ભાગરૂપે PMJDY તથા BSBDA અંતર્ગત ખોલેલ ખાતાઓમાં ન્યુનમ બેન્કિંગ સેવા પૂરી પાડવી.
- b. ખાતેદારોને ઓફર કરવામાં આવતી પ્રોડક્ટસ તેમજ સર્વિસ પૂરી પાડતી વખતે આપેલ વચનોમાં પ્રતિબધ્ધતા જાળવવી.
- c. ગ્રાહકના આપવામાં આવતી પ્રોડક્ટસ તથા સર્વિસ સબંધીત કાયદાઓ અને નિયમોનો પૂર્ણપણે અમલ થાય છે કે નહિ તેની ખાતરી કરવી.
- d. ગ્રાહકો સાથેના નૈતિક સિધ્ધાંતોમાં પારદર્શિતાની ખાતરી રાખવી.

- e. બેન્કીંગ પેમેન્ટ સર્વિસની સુરક્ષિતતા અને વિશ્વનીયતા જાળવી.
 - f. ભૂલ, ફરિયાદોના જવાબમાં વિલંબ, ટેકનોલોજીની નિષ્ફળતા વગેરે જેવા કારણોએ ગ્રાહકોમાં થતા અસંતોષ / ફરિયાદોનો ઝડપથી નિકાલ લાવવો.
 - g. ગ્રાહકોની અંગત માહિતીની ગોપનીયતા જાળવવી સિવાય કે.....
 - કાયદાકીય રીતે ફરજિયાત /જરૂરિયાત હોઈ.
 - બેન્કના હિતમાં જરૂરી હોઈ.
 - ગ્રાહકોની સ્પષ્ટ અથવા ગર્ભિત સંમતી લઈને .
- બેંક થર્ડ પાર્ટી પ્રોડક્ટ્સ / સર્વિસ તેમજ પોતાની પ્રોડક્ટ / સર્વિસ માટે (cross selling) સદર માહિતીનો ઉપયોગ કરી શકે છે. બેન્કના બોર્ડ દ્વારા પ્રાઈવસી પોલીસી મજબૂત કરેલ છે

કસ્ટમર સર્વિસ પોલીસીને જાહેર કરવી :-

- a. બેંકની વેબસાઈટ પર સદર પોલીસી મુકવામાં આવશે
- b. ગ્રાંચ મેનેજર પાસે સદર પોલીસી હાથવગી રાખવામાં આવશે

નીચે જણાવેલ ધોરણો પ્રમાણે ગ્રાહકોને સર્વિસ આપવામાં આવશે :-

૧. સૂચનો / પ્રતિસાદ (suggestion/feedback) આવકાર્યો.
૨. બેન્કીંગ કામકાજના કલાકો ડિસ્પ્લે કરવા.
૩. વિનમ્ર સર્વિસ આપવી.
૪. બેન્કીંગ કામકાજના કલાકો બંદ થતા બેંકમાં દાખલ /હાજર તમામ ગ્રાહકોને સર્વિસ આપવી.
૫. ગ્રાંચમાં 'enquiry' અથવા 'May I help you' નું કાઉન્ટર રાખવું.
૬. ડિપોઝીટના વ્યાજના દર ડીસ્પ્લે કરવા.
૭. વ્યાજના દર / ચાર્જ / ટર્મ્સ તથા કંડીશન વગેરેમાં ફેરફાર / સુધારા અંગેની જાણકારી બેન્કની વેબસાઈટ / નોટીસ બોર્ડ ઉપર મુકીને ગ્રાહકોને જાણ કરવી.
૮. જુદી જુદી ડિપોઝીટની રકમ /સર્વિસ અંગેની જાણકારી બેંકની વેબસાઈટ પર મુકવી.
૯. બેન્કના જુદા જુદા બેન્કીંગ વ્યવહારોના ટાઈમ ડીસ્પ્લે કરવા.
૧૦. ગ્રાંચમાં ફરિયાદ રજીસ્ટર / બોક્ષ રાખવું.
૧૧. ગ્રાહકની ફરિયાદને સાંભળવા નિયુક્ત કરેલ નોડલ ઓફિસરના સરનામાં તથા ટેલીફોન નંબર ડીસ્પ્લે કરવા.
૧૨. પીવાના પાણી જેવી પાયાની સુવિધાઓ પૂરી પાડવી.
૧૩. ખાતું ખોલવા માટે KYC ની ગાઈડલાઈન પ્રમાણે ઓળખાણ માટેનું પ્રૂફ અને એડ્રેસ પ્રૂફ દસ્તાવેજો (કાયદાકીય રીતે માન્ય હોઈ તેવા) લેવા.
૧૪. ક્ષયનાન્સીયલ ઈન્કલ્યુઝન માટે બેસિક સેવિંગ્સ બેંક એકાઉન્ટ (BSBDA/PMJDY) અંતર્ગત સેવિંગ બેંક એકાઉન્ટ ખોલવા.
૧૫. સેવિંગ્સ બેંક એકાઉન્ટ
 - વ્યક્તિગત ,સીંગલ અથવા જોઈન્ટ.
 - ૧૦ વર્ષ કે તેથી વધુ ઉંમરના સગીરના ખાતામાં
 - ૧૦ વર્ષથી નીચેના સગીર નેચરલ /લીગલ ગાર્ડિયન સાથેના ખાતા
 - અભાણ / અંધ /શારીરિક રીતે અપંગ ના ખાતાઓ
૧૬. પાસબુક / સ્ટેટમેન્ટમાં નાણા લેનારનું નામ,ચેક નંબર વગેરે દર્શાવવા.
૧૭. લોકર ચાર્જ / લોનના હપ્તા / રીકરીંગ માટે સ્ટેન્ડીંગ ઈનસ્ટ્રક્શનની સગવડ.
૧૮. બેંક દ્વારા નક્કી કરેલ પેનલ્ટી / લાગુ પડતા દરનો અમલ કરી ફિક્સ ડિપોઝીટને મુદત પહેલા વટાવવાની સગવડ ૭ દિવસ કરતા ઓછા દિવસ માટે રહેલી ડીપોઝીટ ઉપર કોઈ વ્યાજ આપવામાં આવશે નહિ.
૧૯. થાપણ મુક્તાર તમામ વ્યક્તિના મરણના કિસ્સા માં જો તે થાપણ માટે વારસદાર નિયુક્ત કરેલ હોઈ તો પેનલ્ટી વગર મુદત પેલા ડીપોઝીટ વટાવી શકાશે.

૨૦. ટેક્સ સેવીંગ ડીપોઝીટ સિવાયની ફિક્સ ડીપોઝીટ ઉપર લોન / ઓવરડ્રાફ્ટ આપવામાં આવશે. આ લોન ઓવરડ્રાફ્ટ ઉપર RBI તેમજ બેંકના પ્રમાણિત કરેલ નિયમો પ્રમાણે સમયાંતરે નક્કી કરેલ વ્યાજ દર લેવામાં આવશે.
૨૧. ગ્રાહકોને સારી સર્વિસ આપવાની તેમજ મળવાપાત્ર વ્યાજના નુકસાનથી બચવા બેંક દ્વારા ટર્મ ડિપોઝીટની ઓટો રીન્યુઅલ સગવડ આપવામાં આવે છે.
૨૨. ટર્મ ડિપોઝીટના રીન્યુઅલનો સીસ્ટમ જનરેટેડ મેસેજ SMS દ્વારા ગ્રાહકોને આપવામાં આવશે.
૨૩. ગ્રાહકની જરૂરિયાત તેમજ ડીપોઝીટ સ્કીમને આધારિત માસિક, ત્રિમાસિક, છ માસિક કે પાકતી તારીખે વ્યાજ આપવામાં આવે છે. વ્યાજની રકમ જો ૨૦૦૦૦/- કે તેથી વધુ હશે તો આ રકમ ખાતેદારના ખાતામાં અથવા બેંકર્સ ચેકથી આપવામાં આવશે. સદર રકમ રોકડેથી આપવામાં આવશે નહિ.
૨૪. જમ આપેલ વ્યાજ તથા તેની ઉપર કાપેલ TDS ની રકમ દર્શાવતું સ્ટેટમેન્ટ / સર્ટીફિકેટ આપવામાં આવશે.
૨૫. બેંકની જરૂરી ઔપચારિકતા બાદ ગ્રાહકને તેઓની ગુમ થયેલી ઓરીજનલ ટર્મ ડીપોઝીટની સામે ડુપ્લીકેટ ટર્મ ડીપોઝીટ આપવામાં આવશે.

સીનીયર સિટીઝન્સ :-

દરેક બ્રાંચમાં સીનીયર સિટીઝન્સ તેમજ શારીરિક અપંગ માણસોને પ્રાયોરીટી ધોરણે સર્વિસ આપવામાં આવશે
સેલ્પ હેલ્પ ગ્રુપ :-

બેંક સેલ્પ હેલ્પ ગ્રુપ તથા તેઓના મેમ્બર્સને સેવિંગ બેંક એકાઉન્ટ ખોલવાની સગવડ આપશે.

મરણ પામેલ ગ્રાહકના વારસદાર / દાવેદારને બેલેન્સ રકમની ચુકવણી :-

બેંકે નિયત કરેલી પદ્ધતિ પ્રમાણે ડીપોઝીટ / લોકર ખાતેદારના મરણ બાદ બેલેન્સ રકમની ચુકવણી મૃતકના અધિકૃત વારસદારને સક્શેશન સર્ટીફિકેટના આધારે આપવામાં આવે છે. સલામતી માટે બેંક દ્વારા ઈન્ડેમ્નીટી બોન્ડ પણ લેવામાં આવશે. વ્યક્તિગત ખાતાઓમાં નોમીનેશન સગવડ જરૂરી છે. જેથી મૃતક ખાતેદારના બેલેન્સ રકમની ચુકવણીની પ્રક્રિયાને ઝડપી બનાવી શકાય. બેન્કીંગ રેગ્યુલેશન એક્ટની આ જોગવાઈ અંગે ગ્રાહકને વાકેફ કરવામાં આવે છે.

વારસદાર નિયુક્તિના કેસમાં દાવાની પતાવટ :-

વારસદાર નિયુક્ત કરેલ ડીપોઝીટ ખાતા / લોકર ખાતેદારોના મૃત્યુ બાદ નિયત ફોર્મની સાથે ખાતેદારનું મરણ સર્ટીફિકેટ વારસદાર દ્વારા બ્રાંચમાં રજુ કરવામાં આવે છે.

વારસદારે પોતાની ઓળખ પ્રસ્થાપિત કરવાની રહે છે. બેંક આ વારસદારને ચુકવણીની પદ્ધતિ હાથ ધરશે સિવાય કે પછી કોઈ વ્યક્તિગત દાવા / કોર્ટનો સ્ટે ઓર્ડર / કોર્ટનો મનાઈ હુકમ, એન્ફોર્સમેન્ટ એજન્સીનો દાવો વગેરે જેવા કિસ્સામાં બેંક દ્વારા આવા ખાતાઓની ચુકવણી અટકી શકે છે. વારસદાર મૃતક ખાતેદારના ટ્રસ્ટી તરીકે લોકરમાંથી પૈસા / વસ્તુઓ મેળવી શકે છે .

જોઈન્ટ ખાતા Survivorship Clause સાથેના દાવાઓની પતાવટ:-

જો ખાતેદારના સંયુક્ત ખાતા “Survivorship Clause “ સાથેના હોઈ તેમાંથી એક ખાતેદારનું મૃત્યુ થાય તેવા કિસ્સામાં બીજા હયાત ખાતેદાર રકમનું બેલેન્સ મેળવવા હકદાર રહેશે. સિવાય કે વ્યક્તિ / કોર્ટનો સ્ટે ઓર્ડર / કોર્ટનો મનાઈ હુકમ, એન્ફોર્સમેન્ટ એજન્સીનો દાવો વગેરે જેવા કિસ્સામાં બેંક દ્વારા આવા ખાતાઓની ચુકવણી અટકી શકે છે. હયાત ખાતેદારે મૃતક ખાતેદારનું રૂથ સર્ટીફિકેટ રજુ કરવાનું રહેશે .

survivorship clause વારસદાર નિયુક્ત ન હોય તેવા ખાતાઓના દાવાઓની પતાવટ:-

આવા કિસ્સામાં દાવેદારે દાવાનું ફોર્મ બ્રાંચમાં રજુ કરવાનું રહે છે. જો મૃતક ખાતેદારનો કાયદેસરનો વારસદાર નિયુક્ત હોઈ તેમજ આ અંગે કોઈ તકરાર ન હોઈ તેવા કિસ્સામાં વારસદાર પાસેથી સક્શેશન સર્ટીફિકેટ / વહીવટી પત્ર વગેરે દસ્તાવેજો લઈ ખાતાના બેલેન્સની ચુકવણી કરવી. બેંકને ખાતરી રહે તેવા ઈન્ડેમ્નીટી બોન્ડ પણ મેળવી લેવા. જો માત્ર એક કાયદેસરનો વારસદાર આ લોકરની વસ્તુ / રકમ વગેરે મેળવા ઈચ્છતા હોય તો તેવા કિસ્સામાં તે / તેણીએ પાવર ઓફ એટર્ની સદર રકમ/ વસ્તુ મેળવા માટે બાકીના કાયદેસરના વારસદારો તરફથી “નો ઓબ્જેક્શન “વેટર લેવો જરૂરી છે.

સેટલમેન્ટ માટેની ટાઈમ લીસ્ટ:-

દાવાઓની તમામ ડોક્યુમેન્ટસ બ્રાંચમાં રજુ કર્યાના ૧૫ દિવસમાં સેટલમેન્ટ થવું જરૂરી છે. દાવાઓની ચુકવણી વખતે દાવેદારે બેન્કના નક્કી કરેલ ફોરમેટમાં પેમેન્ટ મડયાની રીસીપ્ટ આપવાની રહેશે.

ફાટેલી / ગંદી ચલણી નોટો બદલી આપવી:-

રીઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા દ્વારા આપવામાં આવેલ રીફંડ રુલ ને ધ્યાનમાં રાખીને બ્રાંચ દ્વારા દરેક ડીનોમીનેશન ફાટેલી / ગંદી ચલણી નોટો બદલી આપવામાં આવશે. બેંક ખાતેદાર તેમજ સામાન્ય જનતા માટે પણ આ સગવડ ઉપલબ્ધ છે. શંકાસ્પદ કે ગુના માટે વપરાઈ ન શકે તેવી તમામ ફાટેલી / ગંદી ચલણી નોટો બદલી આપવાની પરવાનગી રીઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા આપે છે. રીઝર્વ બેંકના નિયમ પ્રમાણે સદર ચલણી નોટોની રીફંડ વેલ્યુ ચુકવવામાં આવશે.

સેઈફ ડીપોઝીટ લોકર્સ :-

લોકર સગવડ બેંકની એક આનુસંગિક સેવા છે. ગ્રાહકોને લોકર પુરા પાડતી વખતે બેંક દ્વારા પુરતી કાળજી રાખવાની રહે છે. લોકરમાંથી કોઈ વસ્તુને નુકસાન / ગુમ થયા અંગે બેન્કની કોઈ જવાબદારી રહેશે નહિ.

લોકર સર્વિસના મુખ્ય પાસાઓ :-

૧. લોકર વ્યક્તિગત (સગીર સિવાય), ફર્મ લિમિટેડ કંપની, એશોશિએશન સોસાયટીને ભાડે આપી શકશે.
૨. વ્યક્તિગત લોકર હોલ્ડર માટે નોમીનેશન સગવડ.
૩. લોકરની ચાવી ગુમ / ખોવાઈ ગયાની જાણ તુરંત બ્રાન્ચને કરવી. લોકર રીપેરીંગ અંગેનો તમામ ખર્ચ લોકર ખાતેદારે કરવાનો રહેશે.
૪. લોકર ખાતેદાર પોતાનું લોક લગાવી શકશે.
૫. જુદી જુદી સાઈઝના લોકર પર્યાપ્ત રહેશે.
૬. લોકર ઓછામાં ઓછા ત્રણ વર્ષ માટે ભાડે આપશે અને ત્રણ વર્ષનું ભાડું એડવાન્સમાં લેવામાં આવશે. ભાડું ચુકવવામાં ચૂક / મોડુ થશે તેવા કિસ્સામાં બેન્કે નક્કી કરેલ ચાર્જ / પેનલ્ટી લોકર ખાતેદારે ચૂકવાની રહેશે.
૭. 'સ્ટેન્ડીંગ ઈન્સ્ટ્રક્શન' દ્વારા ખાતેદારના બચત / ચાલુ ખાતામાંથી લોકરનું ભાડું ચૂકવવાનું રહેશે.
૮. ગ્રાહકને વારંવાર નોટીસ આપ્યા છતાં પણ લોકરનું ભાડું ગ્રાહક દ્વારા બેન્કને ન ચુકવાતા બેંક લોકર તોડી શકે છે અને ચાર્જ વસુલ લઈ શકે છે.
૯. ગ્રાહક પોતાની સગવડ માટે લોકરનું ભાડું બેંકમાં સેવીંગ / કરંટ ખાતું ખોલાવી ચુકવણી કરી શકે છે.
૧૦. ગ્રાહકે બેન્કે નક્કી કરેલ લોકરનું એડવાન્સ ભાડું ચૂકવવાનું રહેશે.
૧૧. લોકર એક વર્ષ કરતા વધુ સમય માટે ઓપરેટ ન થાય તો તેવા કિસ્સામાં રેગ્યુલેટરી ગાઈડલાઈન પ્રમાણે બ્રાંચ દ્વારા લોકર / ખાતેદારનો સંપર્ક કરવાનો રહેશે. લોકર / ખાતેદાર રેગ્યુલર ભાડું ચૂકવતો હોય છતાં પણ જો વર્ષમાં લોકર ઓપરેટ ન કરતો હોય તેવા કિસ્સામાં પણ લાગુ પડશે. જો લોકર ખાતેદાર તરફથી વળતો કોઈ જવાબ ન આવે કે લોકર ઓપરેટ ન થાય તો ગ્રાહકની રિસ્ક કેટેગરીને ધ્યાનમાં રાખીને તેમજ સેફ ડીપોઝીટ લોકર્સ પોલીસીને પૂરતી ધ્યાને લઈ નોટીસ આપીને લોકર ખોલી / તોડી શકાશે.

રેમીટન્સ સર્વિસીસ :-

૧. બેન્કે નીચત કરેલ ચાર્જ્સ ચૂકવીને ગ્રાહક પોતાનું ફંડ RTGS / NEFT / EFT / DEMAND DRAFT / PAY ORDER વિગેરે દ્વારા ફંડ ટ્રાન્સફર કરાવી શકે છે.
૨. રૂ. ૫૦,૦૦૦/- કે થેથી વધુ રકમનું રેમીટન્સ માત્ર ગ્રાહકના ખાતાને ઉધારીને જ કરવામાં આવશે. કેશની સામે રેમીટન્સ કરવામાં આવશે નહિ.
૩. રૂ. ૨૦,૦૦૦/- કે તેથી વધુ રકમના બેન્કર્સ ચેક / પે-ઓર્ડરની ચૂકવણી માત્ર બેન્કિંગ ચેનલથી આપવામાં આવશે કેશથી નહિ.
૪. ડ્રાફ્ટ / પે-ઓર્ડરને સ્વીકારતા પેલલા ગ્રાહકે બેંક ઓફિસરે સિગ્નેચર કરેલ છે તેની ચકાસણી કરી લેવી.
૫. બેંક ગ્રાહકની અરજીને આધારે જરૂરી ઈન્ડેમ્નીટી સાથે ડોક્યુમેન્ટસ લઈને ડુપ્લીકેટ ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટ / પે-ઓર્ડર ઈસ્યુ કરી શકે છે.

૬. તા:૦૧-૦૪-૨૦૧૨ના રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયાની ગાર્ડિયનઈન્સ પ્રમાણે કોઈ પણ નેગોશીયેબલ ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ જેવા કે ચેક, ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટ, પે-ઓર્ડર બેન્કર્સ ચેક વગેરેનો વેલીડિટી પીરીયડ ઈશ્યુ તારીખ છ માસથી ઘટીને ત્રણ માસ કરવામાં આવેલ છે.

ATM/Debit Card Transction:-

ATM ટ્રાન્સેક્શનના વિવાદમાં EJ(Electronic journal) અથવા JP (Journal printer) લોગ મેળવવામાં આવશે. આવા ટ્રાન્સેક્શનની ડીટેઈલ કોપી મેળવવામાં / આપવામાં આવેલ છે.

મોબાઈલ બેન્કિંગ

SMS દ્વારા ડેબીટ કે ક્રેડીટ વગેરે એલર્ટ મોકલવામાં આવશે.

ECS Mandate management system

ગ્રાહક દ્વારા આપવામાં આવેલ ECS મેન્ડેટમાં મેનેજમેન્ટ સીસ્ટમ અસરકારક ચાલે છે તે ચકાસવું. ECS ડેબીટ પેમેન્ટ માટે લાભાર્થીની સંમતિ વગર મેન્ડેટ વિડ્રોલ કરવું નહિ.

Loan and advances

- શીડ્યુઅલ રીપેમેન્ટ કરતા મોડું વ્યાજ ચુકવનાર લોન ધારકોએ વધારાનું / પેનલ્ટી વ્યાજ ચૂકવાનું રહેશે. જેને લોન ના એગ્રીમેન્ટમાં અલગથી દર્શાવેલ છે.
- હાઉસીંગ લોનના ગ્રાહકોને દર વર્ષે એપ્રિલ -મેં માસ દરમિયાન ઈન્કમેટેક્સ માટે “હાઉસીંગ લોન ઈન્ટરેસ્ટ સર્ટીફિકેટ” આપવામાં આવશે.
- લોન પેપર લેવા માટેના દસ્તાવેજ-લોનની અરજી સાથે જરૂરી પેપર / દસ્તાવેજ બેંકને આપવાના રહેશે. તે બાબતથી ગ્રાહકને વાકેફ કરવામાં આવશે.
- લોન પુરેપુરી ભરપાઈ થયા બાદ સિક્યોરીટી માટે લીધેલ ટાયટલ ડોક્યુમેન્ટ ગ્રાહકને પરત આપવામાં આવશે.
- લોનના વ્યાજના દરોમાં ફેરફાર ગ્રાહકને મેસેજ, ઈમેઈલ, લેટર, નોટીસબોર્ડ કે વેબસાઈટ પર ડિસ્પ્લે કરીને જાણાવવામાં આવશે.

Standard for Services :-

બ્રાંચ ઉપરાંત અન્ય ડીલીવરી ચેનલ જેમ કે ATM, ઈન્ટરનેટ બેન્કિંગ સર્વિસ, મોબાઈલ બેન્કિંગ વગેરે દ્વારા બેન્કિંગ સર્વિસ આપવામાં આવે છે. નિયત કરેલ સ્ટાન્ડર્ડ પ્રમાણે ગ્રાહકને સર્વિસ આપવાની બ્રાંચ ઈન્ચાર્જની જવાબદારી રહે છે. કોઈપણ ફરિયાદ / પ્રશ્નના નિરાકરણ માટે હેડ ઓફીસ ખાતે બ્રાંચ ઈન્ચાર્જ / કસ્ટમર કેર વિભાગનો સંપર્ક સાધવો.

ગ્રાહક બેંકની પ્રોડક્ટ / સર્વિસ અંગેની માહિતી બ્રાન્ચ / બેંકની સાઈટ પરથી મેળવી શકશે. બેંકની સ્કીમ / સર્વિસ / પ્રોડક્ટ વગેરેની ટર્મ તથા કંડીસનમાં કોઈ પણ સમયે સુધારો /વધારો કરવાનો અબાધિત હક આ બેંક ધરાવે છે.

બેંકની પ્રોડક્ટ / સર્વિસની સમયમર્યાદા નીચે પ્રમાણે સુચવવામાં આવેલ છે :-

અનુ નં.	પ્રોડક્ટ/સર્વિસ	સમય મર્યાદા
A	નવા ડીપોઝીટ ખાતાઓ - બચત ખાતા - ચાલુ ખાતા - ફિક્સ ડીપોઝીટ ખાતા - રીકરીંગ ડીપોઝીટ ખાતા	૩૦ મિનિટ
B	રેમિટન્સ NEFT RTGS Draft Pay Order	૧૫ મિનિટ
C	મૃતક ખાતેદારના દાવાઓની ચુકવણી ઈન્સ્ટન્ટ	૧૫ દિવસ
D	અસ્વીકાર થયેલ ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટને પરત કરવો.	૨૪ કલાક
E	ડુપ્લિકેટ ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટ ઈસ્સુ કરવો	૧૫ દિવસ

નોંધ :- શાખામાં પર્યાપ્ત માહિતી/ડોક્યુમેન્ટ મળ્યેથી સમયમર્યાદા ગણતરીમાં લેવાની રહેશે.

અસરકારક સર્વિસ માટે ગ્રાહકો પાસેથી અપેક્ષા :-

- (૧) ગ્રાહકે પોતાના ખાતાનો સ્ટેટમેન્ટ તથા પાસબુક સમયસર ચેક કરવા.
- (૨) સમયાંતરે પાસબુક અપડેટ કરાવવી.
- (૩) ચેકબુક, પાસબુક, ATM / Debit card ને સાચવીને રાખવા.
- (૪) કોસ (એકાઉન્ટ પેઈ) ચેક જ ઈસ્યુ કરવાનો આગ્રહ રાખવો.
- (૫) કોઈ પણ ડ્રોપ બોક્ષમાં ચેક ડ્રોપ કરતા પેલલા ચેકનું કોસિંગ તેમજ ચેકની પાછળ એકાઉન્ટ નંબર તથા મોબાઈલ નંબર દર્શાવ્યાની ચકાસણી કરવી.
- (૬) ચેક નંબર વસુલાતમાં મોકલતા પેલલા બેન્કના ઓફિસર / સ્ટાફ પાસેથી એકનોલેજમેન્ટ મેળવી લેવું.
- (૭) ચેક ઈસ્યુ કરતા પેલલા ચેકની તારીખ, આકડા તથા શબ્દોમાં રકમ કોસિંગ વગેરે ચકાસી લેવા અને શક્ય હોઈ ત્યાં સુધી ચેકની રકમ નજીકના રૂપિયામાં રાઉન્ડીંગ કરીને લખવી.
- (૮) કોઈપણ નુકશાન થતું રોકવા ચેક ફાટેલો / ઓવરરાઈટ થયેલો ઈસ્યુ કરવો નહિ. ચેક ઉપર કોઈ પણ જાતનો સુધારો કરવો નહિ. કોઈના નામમાં, રકમ આકડામાં, રકમ શબ્દોમાં વગેરેમાં સુધારો હોઈ તો તેવા કિસ્સા માં નવો ચેક ઈસ્યુ કરવો. જેથી બેંકને ગુનહાઈત પ્રવૃત્તિ ઉપર અંકુશ કરવામાં મદદરૂપ રહેશે. મુદત પૂરી થઈ ગયેલ ચેક ઉપર રી-વેલીડેશન જરૂરી છે.
- (૯) ચેક ટ્રાન્જેક્શન સીસ્ટમ (CTS) હેઠળ ક્લીયરિંગમાં રજુ થયેલ કપાયેલ (Cutting) ચેક પ્રમાણિત હોવા છતા પણ રીજેક્ટ કરવામાં આવશે.
- (૧૦) કોઈ પણ ચેક / ફાઈનાન્સીયલ ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ રજીસ્ટર્ડ પોસ્ટ કે કુરીયર દ્વારા મોકલવા. કોરા ચેક ઉપર સહી કરવી નહિ. તેમજ પાસબુક કે ચેકબુક ઉપર પોતાની સહીનો નમુનો રાખવો નહિ.
- (૧૧) મીનીમમ બેલન્સ જાળવવું. બેંક દ્વારા નિયત કરેલ મીનીમમ બેલન્સ ન હોય તો ચેક ઈસ્યુ કરવો નહિ.
- (૧૨) ડિપોઝીટ / લોકર ખાતાઓમાં નોમીનેશન સગવડ લેવી.
- (૧૩) ખાતા નંબર , FDR ની માહિતી, લોકર નંબર વગેરેની નોંધ રાખવી.
- (૧૪) એડ્રેસ / મોબાઈલ ફોન નંબર વગેરેમાં સુધારાની જાણ બ્રાન્ચને કરવી.
- (૧૫) ડીમાન્ડ ડ્રાફ્ટ, ટર્મ ડીપોઝીટ, ચેક, ચેકબુક, લોકરની ચાવી વગેરે ખોવાઈ જતા શાખાને તાત્કાલીક જાણ કરવી.
- (૧૬) લોકર ભાડું, હપ્તા, વ્યાજ તેમજ બેન્કનું લોણું સમયસર ભરપાઈ કરવું.
- (૧૭) કર્ટમર્સ સર્વિસ ખામી અંગેની ફરીયાદ સમયસર કરવી.
- (૧૮) ખાતાને રેગ્યુલર / એક્ટીવ રાખવા માટે સમયાંતરે ઓપરેટ કરવું જરૂરી છે. ખાતાને અમુક સમય પુરતું ઓપરેટ કરવા માંગતા ન હોય તો આપે શાખાને જાણ કરવાની રહેશે.
- (૧૯) ઈન્ટરનેટ / મોબાઈલ બેન્કીંગ / ડેબીટ કાર્ડ વગેરેના પાસવર્ડ / પીન ની ગોપનીયતા રાખવી.
- (૨૦) એટીએમ / ડેબીટ કાર્ડ ગુમ થયાની જાણ તાત્કાલીક બેન્કે કરવી જેથી તેનો દુરઉપયોગ થતો અટકાવવાના પગલા લઈ શકાય. જ્યાં સુધી બેન્કને સદર કાર્ડ ગુમ થયાની જાણ કરવામાં નહી આવે ત્યાં સુધી ગ્રાહક તેના દુરઉપયોગ માટે જવાબદાર રહેશે.
- (૨૧) પાસવર્ડ, નેટ સિક્યોર્ડ કોડ અથવા એવી કોઈ સિક્યોર માહિતી કોઈ પણ સાથે આપ-લે કરવી નહી. PIN યાદ રાખવો અને નિયમિત બદલતા રહેવો.
- (૨૨) SMS સગવડનો ઉપયોગ કરો અને મોબાઈલ નંબર ચેન્જ થયાની શાખાને જાણ કરો.
- (૨૩) કોઈ પણ લીંક દ્વારા બેન્કની વેબસાઈટ / મેઈલને એક્સેસ કરવી નહી. ડોમેઈન નેમ ચકાસવું જેથી છેતરામણીથી બચી શકાય.
- (૨૪) વિન્ડો ક્લોઝ કરતા પહેલા લોગ આઉટ કરવું.
- (૨૫) પાસવર્ડ બેંક દ્વારા પૂછવામાં આવતો નથી જેથી આપનો પાસવર્ડ કોઈ ત્રાહિત વ્યક્તિને આપવો નહી.
- (૨૬) આઈડી / પીન ઈન્ટરનેટ એક્ષ્ચોર બ્રાઉઝર ઉપર સ્ટોર કરવો નહી.
- (૨૭) આપના ખાતામાં થયેલ વ્યવહારો માટેની તપાસમાં બેંક / પોલીસી / ઈન્વેસ્ટીગેટીંગ એજન્સીને સહકાર આપવો.
- (૨૮) અનઅધિકૃત ઈમેઈલ દ્વારા માંગેલ પાસવર્ડ / પીન આપવા નહી.
- (૨૯) સેવામાં કોઈ ખામી હોય તો બેન્કને જાણ કરવી.
- (૩૦) નાણાંકીય વર્ષની શરૂઆતમાં જ પાન નંબર / ૧૫ જી / ૧૫ એચ ફોર્મ બેન્કને પુરા પાડવા.

(૩૧) ગુનાહિત વ્યવહાર કે મનીલોન્ડરીંગ માટે ખાતાનો ઉપયોગ ન થાય તેની ખાત્રી ખાતેદારે રાખવાની રહેશે.

(૩૨) બેન્કની લોનનો યોગ્ય ઉપયોગ તથા તેને સમયસર ચુકવવાની જવાબદારી ગ્રાહકની છે.

ગ્રાહકને જાણકારી :-

(૧) ગ્રાહકોને બેન્કિંગ ટેકનોલોજી વાપરવા અંગે માહિતગાર કરવા.બેંક દ્વારા લેવામાં આવતી ફી / સર્વિસ ચાર્જ, પેનલ્ટી વગેરેમાં પારદર્શકતા રાખવી. બેંકમાં ગ્રાહકની ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા સ્થાપિત કરવી.

(૨) ગ્રાહકોને માહિતગાર કરવા જુદી જુદી ટેકનોલોજી ધરાવતી ચેનલ નો ઉપયોગ કરવો અને આ સર્વિસના સુધાર માટેના સૂચનો આવકારવા.

(૩) ગ્રાહકોની ફરિયાદોના ઉકેલ માટે ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા અમલમાં મુકવી.

આ કસ્ટમર સર્વિસ પોલીસી ગ્રાહકોને બેંક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી સર્વિસ નિયત સમય મર્યાદામાં પૂરી પાડવી તેમજ ગોઈપોરિયા કમિટીની ભલામણ પ્રમાણે ગ્રાહકોના હકો તથા ફરજોને દર્શાવે છે.

બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની તા.૨૭/૦૨/૨૦૨૬ ના રોજ મળેલ મીટીંગમાં થયેલ ઠરાવ નં-૧૬ મુજબ સદર પોલીસીમાં સુધારા-વધારા મંજૂર કરવામાં આવે છે.

જનરલ મેનેજર