

બેંકના ગ્રાહકોના અધિકાર



Banking Codes and Standards Board of India
બેંકિંગ કોડ એન્ડ સ્ટન્ડર્ડ બોર્ડ ઓફ ઇન્ડિયા





BANKING CODES AND STANDARDS BOARD OF INDIA

www.bcsbi.org.in



પ્રિય વાચકો,

મને “બેંકના ગ્રાહકોના અધિકાર” વિશેની માહિતી આ ચિત્ર-પુસ્તિકાના માધ્યમથી આપની સામે રજુ કરતા ખૂબ આનંદ થાય છે.

બેંકિંગ સેવાઓ અને તે અંગે ગ્રાહકો ને તેમના અધિકારો બાબતે સજાગ કરવાનો આ બેંકિંગ કોડ એન્ડ સ્ટન્ડર્ડ બોર્ડ ઓફ ઇન્ડિયાનો એક નાનકડો પ્રયત્ન છે. અત્યાર સુધી પ્રધાનમંત્રી જન-ધન યોજના હેઠળ દેશમાં કરોડો ખાતાઓ ખુલી ચુક્યા છે. આથી એ જરૂરી છે કે ખાતાધારકોને બેંકોની વિવિધ સેવાઓ અંગે જાણ હોય. ટેકનોલોજીની પ્રગતિને કારણે એટીએમ અને ઇન્ટરનેટના માધ્યમથી બેંકિંગ લેવડ-દેવડ ખૂબ સરળ બની ગઈ છે, પરંતુ એને કારણે છેતરપીંડી અને તેના જોખમોમાં પણ વધારો થયો છે. આથી એ જરૂરી છે કે છેતરપીંડીથી બચવા માટે શું સાવધાનીઓ રાખવી જોઈએ એ ગ્રાહકોને ખબર હોય.

ઊપર જણાવેલ મુદ્દાઓને અનુલક્ષીને આ ચિત્ર-પુસ્તિકા પ્રકાશિત કરવામાં આવી છે. આશા છે કે આ પુસ્તિકા વાચકો માટે ઉપયોગી બની રહેશે અને નાણાંકીય સમાવેશન હેઠળ આનો વ્યાપક પ્રચાર કરવામાં આવશે.

આપનો,

(એ. સી. મહાજન)

અધ્યક્ષ

બેંકિંગ કોડ એન્ડ સ્ટન્ડર્ડ બોર્ડ ઓફ ઇન્ડિયા

17 ઓક્ટોબર 2016

અનુક્રમણિકા

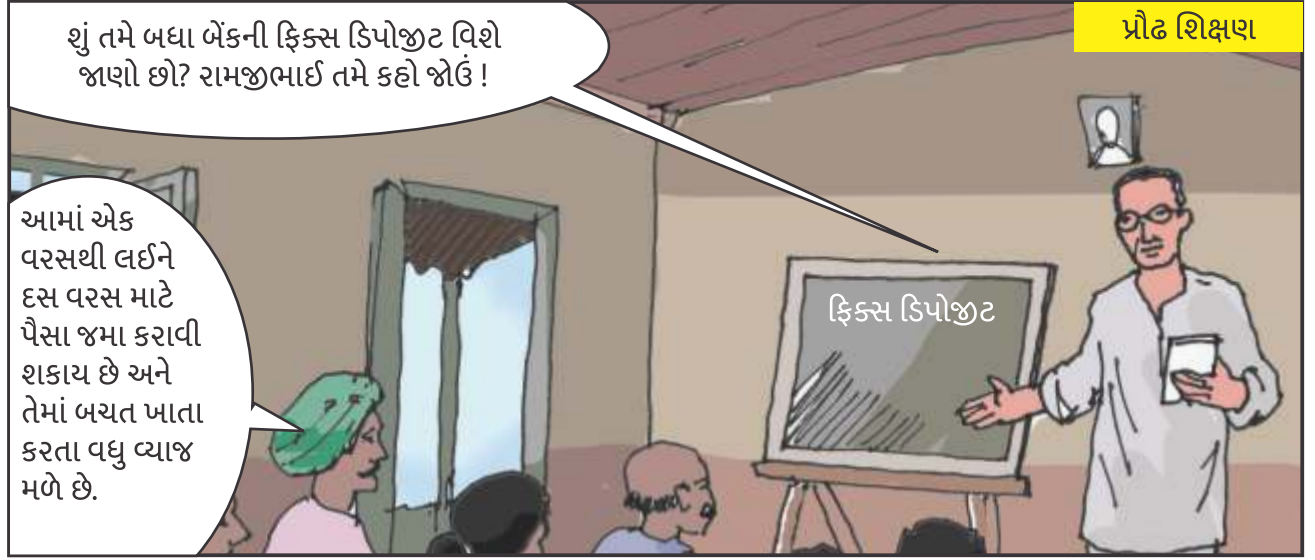
1. પ્રાથમિક બચત બેંક જમા (બીએસબીડી) - લઘુ ખાતું ખોલાવવું કેટલું સરળ
2. જમાખાતાની વિશેષ શર્તો
3. બચત ખાતામાં ઓછામાં ઓછી રકમની શર્ત
4. જમાખાતામાં નામાંકન કરવું
5. ખાતામાં ચેક જમા કરવા
6. નિષ્ક્રિય થઈ ગયેલ બચત ખાતાને ફરી ચાલુ કરાવવું
7. બેંકમાં પોતાની જૂની/ફાટેલી નોટો બદલાવવી
8. ફિક્સ ડિપોઝિટમાં રાખેલ પૈસા સમય પહેલા કઢાવવા અથવા તેના પેટે કર્જ લેવું
9. ખાતાધારકનું મૃત્યુ થતા એફડી (સાવધિ થાપણ) ને સમય પહેલા બંધ કરાવવી
10. મૃતક ખાતાધારકના દાવાઓનું નિરાકરણ
11. પ્રાથમિક બચત બેંક જમા (બીએસબીડી) ખાતા સાથે 'રુપે કાર્ડ'
12. ખાતામાંથી પૈસા નિકળ્યાનો એસએમએસ આવવો પણ એટીએમમાંથી પૈસા ન નિકળવા
13. ડેબિટ / રુપે કાર્ડ ખોવાઈ જવાની સૂચના આપવી
14. પૈસા એક જ બેંકમાં એક જગ્યાએથી બીજી જગ્યાએ મોકલવા
15. ફરિયાદ કરવાની રીત
16. વૃદ્ધ/અપંગ લોકોને એક જ બારી પરથી બધી સગવડો
17. ખાનગી અને ગુપ્તતાનો અધિકાર
18. ગ્રાહકને ખોટી રીતે વીમા પોલિસી વેંચવી
19. બિઝનેસ પ્રતિનિધિ / સુવિધાદાતા પાસેથી બેંકિંગમાં મદદ

1. પ્રાથમિક બચત બેંક જમા (બીએસબીડી) - લઘુ ખાતું ખોલાવવું કેટલું સરળ !



નોટ: બીએસબીડી ખાતું - લઘુ ખાતું એક ફોટો અને બેંકના ખાતા ખોલાવવાના ફોર્મ પર સહી કરીને કે અંગૂઠાનું નિશાન લગાવી ને ખોલાવી શકાય છે, પણ આ ખાતામાં લેવડ-દેવડની સીમા હોય છે.

2. જમાખાતાની વિશેષ શર્તો



નોટ: બેંકો માટે એ જરૂરી છે કે તેઓ ફિક્સ ડિપોઝિટ ખાતાઓની વિશેષ શર્તો અંગેની માહિતી ગ્રાહકોને ખાતું ખોલાવતી વખતે જરૂર આપે.

૩. બચતખાતામાંઓછામાંઓછીરકમનીશર્ત

આ મોંઘવારી એટલી વધી ગઈ છે કે મને તો સમજ નથી પડતી કે ગુજરાન કેમ ચલાવવું!



સાચી વાત. પણ હું તો પગાર મળતાની સાથે જ 500 રૂપિયા બેંકમાં મારા ખાતામાં જમા કરાવી દઉં છું, જેથી જરૂર પડે ત્યારે ઉપાડી શકું.



પણ બધા પૈસા કઢાવવાની જરૂર પડે તો બેંક તેમ કરવા દેશે?



હા વિમલા, બીએસબીડી ખાતામાં કોઈ પૈસા ન હોય તો પણ આપણે ખાતું ચાલુ રાખી શકીએ છીએ.



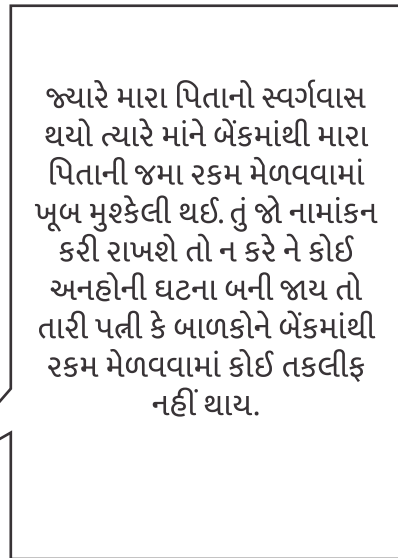
મને થાય છે કે હું પણ બેંકમાં આવું ખાતું ખોલાવી દઉં, જેથી જ્યારે પણ પૈસા હોય ત્યારે હું બેંકમાં જમા કરાવી શકું અને જરૂર પડ્યે ઉપાડી પણ શકું.



સારા કામમાં ઢીલ શા માટે કરે છે? બેંકમાં આજે જ ખાતું ખોલાવી લે.

નોટ: બીએસબીડી ખાતામાં કોઈ પૈસા ન હોય તો પણ ખાતું ચાલુ રહી શકે છે અને કોઈ દંડ નથી લાગતો.

4. જમાખાતામાં નામાંકન કરાવવું



નોટ: બચત ખાતા/ફિક્સ ડિપોઝિટ ખાતામાં નામાંકન કરવાથી પાછળથી તકલીફથી બચી શકાય છે.

5. ખાતામાં ચેક જમા કરાવવા



નોટ: ચેક બોક્સમાં જમા કરાવવા અથવા કાઉન્ટર પર ગણતરી કરતા પહેલા, ચેકની પાછળ એકાઉન્ટ હોલ્ડર / ડિપોઝિટરના ફોન નંબરનો ઉલ્લેખ કરવો આવશ્યક છે

6. નિષ્ક્રિય થઈ ગયેલ બચત ખાતાને ફરી ચાલુ કરાવવું

બેન, ખબર છે? આ ગેસ એજન્સી વાળા કહેતા હતા કે એમના ફોર્મમાં પોતાની બેંક અંગેની માહિતી આપશું તો જ તેઓ ગેસની સબ્સીડીની રકમ આપણા ખાતામાં જમા કરશે.



હા, મને ખબર છે. પણ મારા પતિનું ઘણા વરસથી બેંકમાં ખાતું તો હતું પણ એ ખાતામાં ન તો પૈસા ભરતા હતા કે ન ઉપાડતા હતા. તેથી ખાતું ચાલુ રહ્યું ન હતું.

પછી તેં ગેસ એજન્સીને શું માહિતી આપી?

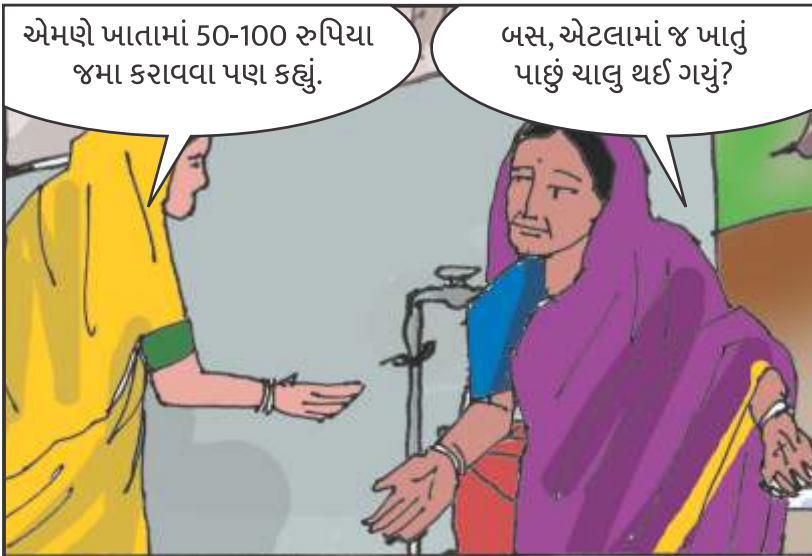


મારા પતિ પાસબુક લઈને જ્યાં તેમનું ખાતું હતું એ બેંક-શાખામાં ગયા. બેંકના સાહેબે એમના આધાર કાર્ડની કોપી લીધી અને એક ફોર્મ પર સહી કરાવી.



એમણે ખાતામાં 50-100 રૂપિયા જમા કરાવવા પણ કહ્યું.

બસ, એટલામાં જ ખાતું પાછું ચાલુ થઈ ગયું?



હા, બેંકના સાહેબે કહ્યું કે હવે ખાતું પાછું ચાલુ થઈ ગયું છે અને એ બેંક-ખાતાની માહિતી મારા પતિએ ગેસ એજન્સીને આપી દીધી.



નોટ: બેંક-ખાતાને ફરી ચાલુ કરાવવા માટે બેંક કોઈ ફીસ નથી લેતી.

7. બેંકમાં પોતાની જૂની/ફાટેલી નોટો બદલવી



નોટ: તમે બેંકની કોઈ પણ શાખામાં જઈ ને ફાટેલી/જૂની નોટો બદલાવી શકો છો.

8. ફિક્સ ડિપોઝિટમાં રાખેલ પૈસા સમય પહેલા કઢાવવા અથવા તેના પેટે કર્જ લેવું



નોટ: ફિક્સ ડિપોઝિટને સમય પહેલા ચુકવણી કરાવી શકાય છે અને તેના પેટે કર્જ પણ લઈ શકાય છે.

9. ખાતાધારકનું મૃત્યુ થતા એફડી (સાવધિ થાપણ) ને સમય પહેલા બંધ કરાવવી



નોટ: જમાકર્તાનું મૃત્યુ થાય તેવા કિસ્સામાં ફિક્સડ ડિપોઝિટની સમય પહેલા ચુકવણી કરી શકાય છે અને તેના પર કોઈ દંડ નથી લાગતો.

10. મૃતક ખાતાધારકના દાવાઓનું નિરાકરણ



નોટ: નામાંકન વગરના ખાતામાં જમાકર્તાના કાયદેસરના વારસદારોને જમાકર્તાના મૃત્યુનું પ્રમાણપત્ર, ઓળખપત્ર અને એફિડેવિટ રજુ કરવાથી દાવા કરવાની તારીખથી વધુમાં વધુ 15 દિવસમાં બેંક દ્વારા ચુકવણી કરવામાં આવે છે.

11. પ્રાથમિક બચત બેંક જમા (બીએસબીડી) ખાતા સાથે 'રુપે કાર્ડ'



નોટ: તમારા બચત ખાતા સાથે રુપે કાર્ડ જરૂર મેળવો, પરંતુ પોતાના રુપે કાર્ડનો નંબર કે પિન નંબર કોઈને કહેશો નહીં.

12. ખાતામાંથી પૈસા નિકળ્યાનો એસએમએસ આવવો પણ એટીએમમાંથી પૈસા ન નિકળવા



નોટ: જો તમારા ખાતામાંથી નિકળ્યાનો એસએમએસ આવે પણ એટીએમમાંથી પૈસા નિકળે નહીં અથવા ઓછા નિકળે તો તરત એની ફરિયાદ બેંકના ટોલ ફ્રી નમ્બર પર કરો.

13. ડેબિટ / રુપે કાર્ડ ખોવાઈ જવાની સૂચના આપવી



નોટ: જો તમારો ડેબિટ/રુપે કાર્ડ ખોવાઈ જાય તો તરત જ બેંકના ટોલ ફ્રી નંબર પર તમારો કાર્ડ બ્લોક કરાવી દો, જેથી કોઈ તમારા કાર્ડનો દુરુપયોગ ન કરી શકે.

14. પૈસા એક જ બેંકમાં એક જગ્યાએથી બીજી જગ્યાએ મોકલવા



નોટ: તમે તમારી બેંકમાં જઈને તમારી જ બેંકના કોઈ અન્ય ગ્રાહકના ખાતામાં ખૂબ ઓછા સમયમાં પૈસા મોકલી શકો છો.

15. ફરિયાદ કરવાની રીત

મોહન, આટલો મુંઝાએલો કેમ લાગે છે?

અરે સોહન, હું પાસબુકમાં એન્ટ્રી કરાવવા બેંકમાં ગયો હતો પણ સાહેબ કહે કે અત્યારે સિસ્ટમ ચાલુ નથી, કાલે આવજો.

આજે ફરી ગયો તો પણ એમણે મારી પાસબુકમાં એન્ટ્રી ન કરી આપી. એમણે મારી સાથે ખૂબ ખરાબ રીતે વાત કરી અને ફરી બેંકમાં ન આવવાનું કહ્યું. હું સાહેબ વિરુદ્ધ ફરિયાદ કરવા માંગું છું પણ કેવી રીતે કરું?

બેંકની શાખામાં એક બોર્ડ લાગેલું છે તેના પર એ અધિકારીનું નામ લખેલું હશે, જેમને ફરિયાદ કરી શકાય. એમણે તને ફરિયાદની પાવતી પણ આપવી પડશે અને એમાં લખેલ સમયમાં તને જવાબ પણ આપવો પડશે.

મેં એ બોર્ડનો એક ફોટો લઈ રાખેલ છે, એ તને મોકલું છું.

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

જો તમે પાસબુક ફરિયાદ દાખલ કરવા માંગતા હો, તો નીચેના અધિકારીનો સંપર્ક કરો

— શ્રી
સરનામું
ફોન નં
ઈ મેલ

જો તમારી ફરિયાદની પુનરાવર્તન કરવામાં આવ્યો ન હોય અને તમે બેંક શાખાના ડિજિટલ/ગ્રામી સંતુષ્ટ ન હોવ તો પાલ્લી નીચેના પ્રાદેશિક /સ્વાયત્તચાલક / ઝોનલ વેનેજર / મુખ્ય નોડલ અધિકારીનો સંપર્ક કરો

— શ્રી
સરનામું
ફોન નં
ઈ મેલ

જો તમારી ફરિયાદને 30 દિવસની અંદર કેમપી રિપાઈ આપવામાં નથી આવતા તો બેંકના જાણકારી સંતુષ્ટ નથી તો નીચેના સરનામે બેંકિંગ બોમ્બડસ્કેમને સંપર્ક કરો

— બેંકિંગ બોમ્બડસ્કેમ શ્રી
— શ્રી
સરનામું
ફોન નં
ઈ મેલ

તેં તો મારી મુશ્કેલી જ દૂર કરી દીધી. હવે હું બેંકના આ સાહેબ વિરુદ્ધ ફરિયાદ કરીશ. ચાલ આજે મારા તરફથી ચાચ થઈ જાય.

નોટ: જો તમે બેંકની કોઈ સેવાથી સંતુષ્ટ ન હો તો આપ કોઈ બેંક અધિકારી ને અથવા ટોલ ફ્રી નમ્બર પર એની ફરિયાદ કરી શકો છો.

16. વૃદ્ધ/અપંગ લોકોને એક જ બારી પરથી બધી સગવડો



નોટ: વૃદ્ધ/અપંગ લોકોને એક જ બારી પરથી બધી સગવડો પૂરી પાડવી બેંક માટે જરૂરી છે.

17. ખાનગી અને ગુપ્તતાનો અધિકાર



નોટ: બેંક પોતાના ગ્રાહક વિશે ખાતામાં જમા પૈસા, કર્જ વગરેને લગતી કોઈ પણ માહિતી અન્ય કોઈ વ્યક્તિ ને (તેના કુટુંબનો સભ્ય હોય તો પણ) આપતી નથી.

18. ગ્રાહકને ખોટી રીતે વીમા પોલિસી વેંચવી



નોટ: બેંકમાં પૈસા એવી ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટમાં જ રાખો જેની તમને ખબર છે. વીમા પોલિસી અથવા મ્યુચ્યુઅલ ફંડમાં પૈસા તો જ રોકો જો તમને એના વિશે ખબર હોય. કેમકે એમાં પૈસા રોકવામાં જોખમ રહેલું છે. અને બેંક સ્ટાફ તમને પોલિસી લેવા કે મ્યુચ્યુઅલ ફંડમાં પૈસા રોકવાની ફરજ ન પાડી શકે.

19. બિઝનેસપ્રતિનિધિ / સુવિધાદાતાપાસેથીબેંકિંગમાંમદદ



નોટ: બેંક સુવિધા ન હોય તેવી જગ્યાએ બેંક બિઝનેસપ્રતિનિધિ કે સુવિધાદાતાની સગવડ ઉપલબ્ધ કરાવે છે.

ગ્રાહકો માટે ધ્યાન આપવા જોગ બાબતો

1. બીએસબીડી - લઘુ ખાતું ખોલાવવું ખૂબ સહેલું છે.
2. જમા ખાતું ખોલાવતા પહેલાં એની વિશેષ શરતોને ચોક્કસ વાંચો અને સમજી લો.
3. બચત ખાતામાં અને ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ ખાતામાં નામાંકન ચોક્કસ કરાવો.
4. ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ (સાવધિ જમા) ખાતામાં થી સમય પહેલા પૈસા ઉપાડી શકાય છે, તેમજ એના પેટે કરજ પણ લઈ શકાય છે.
5. તમારાં બચત ખાતા સાથે રુપે કાર્ડ/એટીએમ કાર્ડ જરૂર લો, જેથી તમારા માટે પોતાના પૈસા ઉપાડવા આસાન બને.
6. તમારું રુપે કાર્ડ/એટીએમ કાર્ડ ખૂબ સંભાળીને રાખો. એનો નમ્બર કે પિન કોઈને પણ (બેંકના કોઈ કર્મચારીને પણ) ન જણાવો.
7. જો તમારું રુપે કાર્ડ/એટીએમ કાર્ડ ખોવાઈ જાય કે ખાતામાંથી પૈસા ન કઢાવવા છતાં પૈસા નિકળવાનો એસએમએસ આવે તો એ અંગે બેંકને જરૂર જણાવો.
8. તમારે પોતાના બચત ખાતામાં થોડા-થોડા સમયે નાની રકમ પણ જમા કરાવતા કે ઉપાડતા રહેવું જોઈએ. બે વરસમાં ઓછામાં ઓછું એક વાર તો બચત ખાતામાં કોઈ લેવડ-દેવડ જરૂર કરવી જોઈએ, જેથી તમારું ખાતું નિષ્ક્રિય ન બની જાય.
9. જો તમને બેંકની કોઈ સેવા બાબતે કોઈ પણ પ્રકારની મુશ્કેલી થાય છે અથવા તમારી કોઈ ફરિયાદ છે, તો તમે બેંકના અધિકારી સમક્ષ ફરિયાદ કરી શકો છો અથવા ટોલ ફ્રી નમ્બર પર ફોન કરી શકો છો.
10. બેંક માટે જરૂરી છે કે વૃદ્ધ/અપંગ લોકોને એક જ બારી પરથી બધી સગવડો પૂરી પાડે.
11. જે જગ્યાએ બેંક સુવિધા ઉપલબ્ધ ન હોય તેવી જગ્યાએ બિઝનેસ પ્રતિનિધિ કે સુવિધાદાતા બેંકિંગની સગવડ ઉપલબ્ધ કરાવે છે.
12. બેંકિંગ કોડ તમને તમારા અધિકારો અંગે જણાવે છે કે ગ્રાહકો સાથે સારો વ્યવહાર કરવામાં આવે અને બધી સેવાઓ સ્પષ્ટ મહિતી આપીને આપવામાં આવે. તમારે પણ આ અંગેની માહિતી જરૂર રાખવી જોઈએ.

કોપિરાઈટ:

આ બુકલેટનો ઉપયોગ કરી શકાય છે. પરંતુ સ્રોતનો ઉલ્લેખ કરવો આવશ્યક છે.

ડિસક્લેમર

આ પુસ્તિકાનો ઉદ્દેશ સામાન્ય ગ્રાહકોને તેમના અધિકારો અને તેમના વિશેનાં અધિકારો વિશે વાકેફ કરવાનું છે. વાચકોને આ જાણકારીનો ઉપયોગ સમજણપૂર્વક અને તેમની સમજ પર આધારિત કરવાની સલાહ આપવામાં આવે છે

ઓક્ટોબર 2016 માં પ્રથમવાર પ્રકાશિત.



Banking Codes and Standards Board of India

બેંકિંગ કોડ એન્ડ સ્ટન્ડર્ડ બોર્ડ ઓફ ઇન્ડિયા

www.bcsbi.org.in