ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતા

ક્રમાંક નંબર	વિગતો	પૃષ્ઠ નં
1.1	આરબીએલ બેંક માટે ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતાનો ઉદ્દેશ્ય	4
2.1	આરબીએલ બેંકના પ્રમુખ ગ્રાહક વચનો6	5
3.1	ચાર્જીસનું શેડ્યૂલ (સમયપત્રક)	10
4.1	ડ્યૂ કલેક્શન	11
5.1	ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (સીઆઈસી)ને અહેવાલ આપવો	11
	ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતા – બેંકિંગ	
1.1	બેંકિંગ ગ્રાહકો માટે ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતાનો ઉદ્દેશ્ય અને ઉપયોગિતા	13
2.1	ઉત્પાદન જાણકારી, એપ્લિકેશન, નામાંકન અને એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર પ્રક્રિયા	13
3.1	વ્યાજ દરો	14
4.1	નિયમો અને શરતો	15
5.1	કાર્ડ, પિન અને ચેકબુકની ફાળવણી	15
6.1	રોકડ લેવડદેવડ	16
7.1	ક્લીયરીંગ સાયકલ/કલેક્શન સેવાઓ	16
8.1	ફાળવેલ ચેક	17
9.1	પોઝીટીવ પે સિસ્ટમ	17
10.1	પ્રત્યક્ષ ડેબિટ અને સ્ટેન્ડિંગ ઈન્સ્ટ્રક્શન્સ	18
11.1	પેમેન્ટ કેન્સલ કરવું	18
12.1	ડોમેસ્ટિક રેમિટન્સ	18
13.1	વિદેશોમાં ચુકવણી કરવાપાત્ર ચેક	19
14.1	અધિકૃત ઑફિસો દ્વારા આપવામાં આવતી ફોરેન એક્સચેન્જ સેવાઓ	19
15.1	સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સ	19
16.1	એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ	20
17.1	ગ્રાહકના એકાઉન્ટની સુરક્ષા	20
18.1	ઈલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ સુવિધાનો ઉપયોગ કરતી વખતે સાવચેતીના પગલાં	22
19.1	અન્ય સાવચેતીઓ	23
20.1	નુકસાન માટે જવાબદારી	23
	ક્રેડિટ કાર્ડ માટે ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતા	
1.1	ક્રેડિટ કાર્ડ માટે ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતાનો ઉદ્દેશ્ય	24
2.1	ઉત્પાદન જાણકારી અને કસ્ટમર એપ્લિકેશન પ્રક્રિયા	24

3.1	એપ્લિકેશન વેરીફીકેશન અને ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા	25
4.1	ક્રેડિટ કાર્ડની ફાળવણી, એક્ટિવેશન અને કેન્સલેશન	25
5.1	બિલીંગ નીતિ	27
6.1	સેલ્સ અને માર્કેટિંગ નીતિ	27
7.1	ગ્રાહકના એકાઉન્ટની સુરક્ષા	28
	વિભાગ – 1 – રીટેલ લેન્ડીંગ	
1.1	રીટેલ લેન્ડીંગ માટે ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતાનો ઉદ્દેશ્ય	29
2.1	ઉત્પાદન જાણકારી અને કસ્ટમર એક્વીઝીશન પ્રક્રિયા	29
3.1	લોન મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા	30
4.1	લોન એગ્રીમેન્ટ અને વિતરણ પ્રક્રિયા	30
5.1	ઈન્ટરેસ્ટ રેટ (વ્યાજ દર) અને ચાર્જીસ	31
6.1	વિતરણ બાદ દેખરેખ	32
7.1	અન્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ	33
	વિભાગ 2 – માઈક્રોફાયનાન્સ લોન્સ	
1.1	માઈક્રોફાયનાન્સ લોન્સ માટે લાગૂ માર્ગદર્શિકાઓ	34

આરબીએલ બેંક માટે ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતા

1.1 આરબીએલ બેંક માટે ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતાનો ઉદ્દેશ્ય

આરબીએલ બેંક માટે ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતા એક સ્વૈચ્છિક આચારસંહિતા છે અને તે બેંક માટેની માર્ગદર્શિકા અને સિદ્ધાંતોનું માળખું નિર્ધારિત કરે છે જેનું બેંક ગ્રાહકો સાથેના વ્યવહારમાં પાલન કરે છે. આ પ્રકારની આચારસંહિતાનો ઉદ્દેશ્ય બેંકની કાર્યપ્રણાલી પારદર્શક, નીતિમત્તાપૂર્ણ અને તટસ્થ રાખવાનો છે. આ આચારસંહિતા ગ્રાહકોને બેંકના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ, ફી અને ચાર્જ અને અન્ય સંબંધિત વિગતો વિશે સ્પષ્ટ અને સરળ ભાષામાં જાણકારી પૂરી પાડે છે. આ આચારસંહિતા ફરિયાદોના નિરાકરણ માટેની પદ્ધતિ પણ સ્થાપિત કરે છે અને ગ્રાહકોની ફરિયાદોનું ત્વરીત અને તટસ્થ રીતે નિરાકરણ થાય તેની ખાતરી કરે છે. ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતા ગ્રાહકોમાં બેંક માટે વિશ્વાસ ઉભો કરે છે અને બેંક અને ગ્રાહકો વચ્ચે દીર્ઘકાલીન સંબંધ માટેનો મજબૂત પાયો નાખે છે.

1.1.1 પારદર્શિતાની ખાતરીઃ આ આચારસંહિતા આરબીએલ બેંક અને તેના ગ્રાહકો વચ્ચે તમામ વ્યવહારમાં પારદર્શિતાની ખાતરી માટેનું માળખું સ્થાપિત કરે છે. તેમાં વ્યાજદરો, ફી અને ચાર્જ, નિયમો અને શરતો ઉપરાંત ગ્રાહકોને યોગ્ય નિર્ણય લેવા માટે જરૂરી તમામ સંબંધિત જાણકારીઓ વિશેની સ્પષ્ટ અને સંપૂર્ણ જાણકારીનો સમાવેશ થાય છે.

1.1.2 ગ્રાહકો પરત્વે નિષ્પક્ષ વ્યવહારઃ આ ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતા ગ્રાહકો પરત્વે નિષ્પક્ષ અને ભેદભાવમુક્ત આચરણ માટેની રૂપરેખા આપે છે. તેમાં સમાન સેવા ઉપલબ્ધિ, દરેક ગ્રાહક પ્રત્યે માનપૂર્ણ અને ઔચિત્યપૂર્ણ વ્યવહારનો તેમ જ અયોગ્ય કે છેતરામણી કાર્યશૈલીથી દૂર રહેવાનો સમાવેશ થાય છે.

1.1.3 સરળ અને કાર્યક્ષમ ફરિયાદ નિવારણઃ આ ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતા ગ્રાહકો માટે ફરિયાદ કે સમસ્યા નોંધાવવા માટેની અને આ ફરિયાદોનું સમયસર અને કાર્યક્ષમ નિરાકરણ પૂરું પાડવાની યોગ્ય પદ્ધતિ સ્થાપિત કરે છે. આ આચારસંહિતા ફરિયાદના નિરાકરણ માટેના ગ્રાહકોના અધિકાર અને તે માટેની યોગ્ય કાર્યવાહીઓ વિશે ગ્રાહકો માહિતગાર છે તેની ખાતરી કરે છે.

1.1.4 ગ્રાહક ડેટા સુરક્ષાનો આદેશ: આ ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતા ગ્રાહકોના દરેક ડેટા સુરક્ષિત અને ગુપ્ત રાખવાનો આદેશ આપે છે. તેમાં તમામ લાગૂ પડતા ડેટા પ્રાઈવસી કાયદા અને નિયમોનું પાલન અને ગ્રાહકોના ડેટામાં અનધિકૃત પ્રવેશ કે ગેરઉપયોગ સાથે નિષેધાત્મક પગલાંઓનો સમાવેશ થાય છે.

1.1.5 નિયમોનું પાલન સુનિશ્ચિત કરવું: આ ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતા બેંક દ્વારા તેમના કાર્ય અને ગ્રાહક સુરક્ષા પરત્વે તમામ સંબંધિત કાયદાઓ, નિયમો, માર્ગદર્શિકાઓનું પાલન થઈ રહ્યું છે તેની ખાતરી કરે છે.

જો ગ્રાહકોને આ આચારસંહિતા વિશે કોઈ પૂછપરછ કરવી હોય અથવા અમારી સેવાઓ વિશે કોઈ પ્રતિભાવ આપવો હોય તો તેઓ નીચેના સરનામે, આરબીઆઈ બેંક લિમિટેડના નોડલ ઑફિસરનો સંપર્ક કરી શકે છે.

આરબીએલ બેંક લિમિટેડ,

યુનિટ નંબર 306-311,

ત્રીજો માળ, જેએમડી મેગાપોલીસ, સેક્ટર – 48, સોહના રોડ,

ગુરૂગ્રામ – 122018, હરિયાણા

ફોન નં. – 022 6115 6300

2.1 આરબીએલ બેંકના પ્રમુખ ગ્રાહક વચનો

2.1.1 નિષ્પક્ષતા અને પારદર્શિતાના સિદ્ધાંતો: આરબીએલ બેંક તેમનું કાર્ય નિષ્ઠા, પ્રામાણિકતા, અને નિષ્પક્ષતા સાથે કરવા કટિબદ્ધ છે અને તેના દરેક કાર્યમાં ન્યાયપૂર્ણ અને વ્યાજબી રીતે વર્તે છે. બેંક નીચેના મુખ્ય સિદ્ધાંતોનું પાલન કરે છે: –

2.1.1.1 જાતિ, લિંગ, વર્ણ, ઓરિએન્ટેશન કે આર્થિક સ્થિતિના આધારે ભેદભાવ નહીં: આરબીએલ બેંક જાતિ, ધર્મ, લિંગ, ઓરીએન્ટેશન અથવા આર્થિક સ્થિતિને ધ્યાનમાં લીધા વગર તમામ ગ્રાહકો સાથે નિષ્પક્ષ અને સમાન રીતે વર્તવા કટિબદ્ધ છે. બેંક તમામ ગ્રાહકોને સમાન તકો આપવામાં અને તેમના હિતોની રક્ષાની ખાતરી કરવામાં વિશ્વાસ રાખે છે.

2.1.1.2 કાયદા અને નિયમોનું પાલન: આરબીએલ બેંક, બેંકના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત કાયદા અને નિયમો સાથે સુસંગત હોવાની ખાતરી કરે છે.

2.1.1.3 અન્યાયી અથવા છેતરામણી કાર્યવાહી નહીં: ઉત્પાદન કે સેવાની અયોગ્ય રજૂઆત અથવા છૂપી ફી અને ચાર્જ જેવી અન્યાયી અને છેતરામણી કાર્યવાહીઓમાં હિસ્સો ન લેવાની આરબીએલ બેંક ખાતરી આપે છે.

2.1.1.4 નિષ્ઠા અને પારદર્શિતાના સિદ્ધાંતો: આરબીએલ બેંક સુનિશ્ચિત કરે છે તેના કર્મચારીઓ, એજન્ટ્સ, હિસ્સેદારો દ્વારા નિષ્ઠા અને પારદર્શિતાના નૈતિક સિદ્ધાંતોનું પાલન કરવામાં આવે છે.

2.1.1.5 આ આચારસંહિતામાં વર્ણવેલ વચનો અને માપદંડોની પૂર્તિ: આરબીએલ બેંક બેંકની કાર્યવાહીઓ સહિત બેંક દ્વારા આપવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ અને બેંકના કર્મચારીઓ અને તેના પ્રતિનિધિઓ દ્વારા કરવામાં આવતી કાર્યવાહીઓ આ આચારસંહિતામાં વર્ણવેલ વચનો અને માપદંડોની પૂર્તિ કરે તેની ખાતરી કરે છે.

2.2.1 ગ્રાહક તાલીમના સિદ્ધાંતો: નાણાંકીય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ કેવી રીતે કામ કરે છે તે સમજવામાં આરબીએલ બેંક આ રીતે તેના ગ્રાહકોને મદદ કરશે: -

2.2.1.1 સમજવામાં સરળ હોય તેવી રીતે જાણકારી પૂરી પાડવી: આરબીએલ બેંક ખાતરી કરે છે કે કોઈપણ ફી અને ચાર્જ, વ્યાજ દરો અને અન્ય સંબંધિત નિયમો અને શરતો સહિત બેંકના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશેની તમામ જરૂરી જાણકારી ગ્રાહકોને સ્પષ્ટ અને સંક્ષિપ્ત રીતે તેમજ સમજવામાં સરળ હોય તેવી રીતે પૂરી પાડવામાં આવશે.

2.2.1.2 ગ્રાહક તાલીમ: બેંક દ્વારા ગ્રાહકોને આપવામાં આવતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓની વિશિષ્ટતાઓ, ફાયદા, નાણાંકીય અસરો અને જોખમો વિશે સમજાવવા માટે બેંક કટિબદ્ધ છે.

2.2.1.3 યોગ્ય પસંદગી કરવામાં ગ્રાહકોને સહાય: બેંકના કર્મચારી/એસોસિયેટ દ્વારા જ્યારે મદદ કરવામાં આવે ત્યારે ગ્રાહકોની જરૂરિયાતોની પૂર્તિ કરે/જરૂરિયાતોને યોગ્ય હોય તેવા ઉત્પાદનો અને સેવાઓની પસંદગી કરવામાં સહાય કરવા માટે બેંક કટિબદ્ધ છે.¬ જો સંભવિત ગ્રાહકે ડિજીટલી અરજી કરી હોય તો, ઉત્પાદનોની વિશિષ્ટતા અને તેના ફાયદાઓને આધારે ગ્રાહકે સ્વયં પસંદગી કરશે.

2.2.1.4 તટસ્થ અને વ્યાજબી પ્રચાર સાહિત્યઃ આરબીએલ બેંક ખાતરી કરે છે કે તેનું તમામ જાહેરાતને લગતું અને પ્રચાર સાહિત્ય સ્પષ્ટ, તટસ્થ, વ્યાજબી છે અને ગેરમાર્ગે દોરે તેવું નથી

2.2.1.5 સચોટ અને સમયસર ડિસ્ક્લોઝર પૂરું પાડવું: નિયમો અને શરતો, લાગૂ પડતા વેરા વિશેનું ડિસ્ક્લોઝર સચોટ રીતે અને સમયસર આપવામાં આવે તેની બેંક ખાતરી કરે છે.

2.3.1 શિષ્ટાચાર, કાર્યક્ષમતા અને વિખવાદ નિરાકરણના સિદ્ધાંતોઃ બેંક દ્વારા તેના ગ્રાહકોને પૂરા શિષ્ટાચાર સાથે, કાર્યક્ષમ સેવાઓ આપવાની ખાતરી આપવામાં આવે છે અને તેનો સ્ટાફ/પ્રતિનિધિઓ બેંકના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે સુશિક્ષિત અને જાણકાર છે તેની પણ ખાતરી કરવામાં આવે છે. બેંક સાથેનો ગ્રાહકોનો વ્યવહાર મધૂરો અને સંતોષજનક રહે તે માટેના બધા જ પ્રયત્નો બેંક દ્વારા કરવામાં આવશે; તેમ છતાં, જો કંઈક અજુગતું બને તો બેંક દ્વારા નીચે મુજબ તેના માટે પૂરી સહાનુભૂતિ સાથે ત્વરીત પગલાં લેવામાં આવશેઃ

2.3.1.1 ગ્રાહક પ્રતિભાવઃ આરબીએલ બેંક દ્વારા તેના ગ્રાહકોને તેમનો પ્રતિભાવ આપવા માટે અનેક વિકલ્પો પૂરા પાડવામાં આવશે. તેમાં બેંકની શાખાઓ, કોલ સેન્ટર કે બેંકની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ ઓનલાઈન ફીડબેક ફોર્મનો સમાવેશ થાય છે પરંતુ તે ત્યાં સુધી સીમિત નથી.

2.3.1.2 ગ્રાહક વિનંતી, પ્રશ્નોઃ બેંક ખાતરી કરશે કે ગ્રાહકોના પ્રતિભાવ તેના સુધી પહોંચે અને બેંકની પદ્ધતિ પ્રમાણ તેનો અસરકારકતાથી પ્રતિભાવ આપવામાં આવશે.

2.3.1.3 ગ્રાહક ફરિયાદોઃ ફરિયાદ નોંધાવવામાં ગ્રાહકોને માર્ગદર્શન અને સહાય આપવાની અને બેંકની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અનુસાર તેનું નિરાકરણ લાવવાની આરબીએલ બેંક ખાતરી કરે છે.

2.3.1.4 સ્વીકૃતિ અને કોમ્યુનિકેશન ટાઈમલાઈનઃ નિયત સમયમર્યાદાની અંદર સુલઝાવવાના પ્રયત્ન સાથે, બેંક દ્વારા તમામ ગ્રાહક પ્રશ્નો, વિનંતીઓ અને ફરિયાદોના નિરાકરણ માટેની સમય મર્યાદા વિશે ગ્રાહકોને જણાવવામાં આવે છે.

2.3.1.5 બેંકના ચાર્જને ઉલટાવવાઃ બેંક દ્વારા ગ્રાહકો પર ભૂલથી લાદવામાં આવેલ કોઈ પણ ચાર્જને ઉલટાવવાની બેંક ખાતરી આપે છે.

2.3.1.6 ભૂલનો સ્વીકાર અને સુધારાત્મક પગલાં: આરબીઆઈ બેંક ખાતરી આપે છે કે તે બેંક દ્વારા થયેલી કોઈપણ ભૂલનો સ્વીકાર કરે છે અને તેના સમાધાન રૂપે યોગ્ય અને ત્વરીત સુધારાત્મક પગલાં લે છે.

2.3.1.7 વિવિધ ફરિયાદ નિવારણ ફોરમ દ્વારા ગ્રાહકોને સહાયઃ જો આપેલ ફરિયાદ નિવારણથી ગ્રાહકોને સંતોષ ન થાય તો, આરબીઆઈ બેંક તેના ગ્રાહકોને તેઓ તેમની ફરિયાદને કેવી રીતે આગળ રજૂ કરી શકે છે તે વિશે જાણકારી આપવાની ખાતરી આપે છે. તે માટેની વિગતવાર એસ્કલેશન મેટ્રીક્સ બેંકની શાખાઓ અને તેની વેબસાઈટ પર આપેલ છે.

2.4.1 ઉત્પાદન યોગ્યતાના સિદ્ધાંતોઃ બેંક દ્વારા ગ્રાહકો/સંભવિત ગ્રાહકોની જરૂરિયાતોને યોગ્ય ઉત્પાદનો અને સેવાઓ તૈયાર કરવામાં આવશે અને તેમની નાણાંકીય જરૂરિયાત, રોકાણના લક્ષ્યાંકો, જોખમ ક્ષમતા, પ્રાધાન્યતા અને અન્ય સંબંધિત પરિબળોને ધ્યાનમાં લઈને જ્યાં લાગૂ હોય ત્યાં તેમને સૂચવવામાં આવશે. નીચેના દ્વારા ગ્રાહકોને યથોચિત ઉત્પાદનો ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશેઃ

2.4.1.1 નિશ્ચિત/સ્પષ્ટ અપેક્ષાઓ નક્કી કરીને: આરબીઆઈ બેંક દ્વારા આપવામાં આવતા ઉત્પાદનોની ગ્રાહકો માટે પાત્રતા અને યોગ્યતા નક્કી કરવા માટે બેંક દ્વારા ગ્રાહકોને તમામ સંબંધિત અને આવશ્યક જાણકારી ત્વરીત, સંપૂર્ણ, અને પૂર્ણ પારદર્શિતા સાથે આપવાની તેમની જવાબદારી વિશે જાણ કરવામાં આવશે. ગ્રાહક માટે કોઈ ખાસ ઉત્પાદનની યોગ્યતા નક્કી કરવામાં મદદ કરે તેવી ખાસ પ્રકારની જાણકારીમાં ગ્રાહકની આર્થિક સ્થિતિ (નિયમિત આવક, મિલકત, વગેરે) અને નાણાંકીય લક્ષ્યાંકો, રોકાણના ઉદ્દેશ્યો (જોખમ લેવાના પ્રાધાન્ય સહિત જોખમ, વગેરે) અને/અથવા રોકાણ ક્ષેત્રે જાણકારી/અનુભવના સ્તર (સેવાઓનો પ્રકાર, પ્રકૃતિ, મૂલ્ય, લેવડદેવડની પુનરાવર્તિતા, વગેરે)નો સમાવેશ થાય છે.

2.4.1.2 સેલ્સ રીપ્રેઝેન્ટેટીવની ઓળખ: સંભવિત ગ્રાહકને કોઈપણ ઉત્પાદન વેચવા માટે સંપર્ક કરતી વખતે બેંકના સેલ્સ રીપ્રેઝેન્ટેટીવ પોતાની ઓળખ આપશે. સેલ્સ રીપ્રેન્ઝેન્ટેટીવ દ્વારા અયોગ્ય આચરણ કર્યાની કોઈપણ ફરિયાદ ગ્રાહક તરફથી પ્રાપ્ત થયાના કિસ્સામાં, ફરિયાદના નિવારણરૂપે બેંક દ્વારા જે તે સેલ્સ રીપ્રેઝેન્ટેટીવને ઓળખીને તેમની સામે આવશ્યક પગલાં લેવામાં આવશે.

2.4.1.3 ઉત્પાદનની યોગ્યતાની ખાતરી: બેંકના કર્મચારી/એસોસિયેટ દ્વારા સહાયિત વેચાણના કિસ્સામાં ગ્રાહકને આપવામાં આવેલ તે ઉત્પાદન અથવા સેવા તેની જરૂરિયાતો અને નાણાંકીય સ્થિતિ/ઉપાયને યોગ્ય હોવાની આરબીએલ બેંક ખાતરી કરશે. જ્યાં સંભવિત ગ્રાહકે ડિજીટલી અરજી કરી હોય, ત્યારે ઉત્પાદનની વિશિષ્ટતાઓ અને લાભોના આધારે ગ્રાહકે જાતે પસંદગી કરવાની રહેશે.

2.4.1.4 નિયમો અને શરતોનું પાલન: થર્ડ પાર્ટી ઉત્પાદનો સહિત (તેના જૂથ/એસોસિયેટ/એકમો અથવા બેંકને જેની સાથે જોડાણ/વિતરણ/રેફરલ વ્યવસ્થા હોય તેવી કંપનીઓ) બેંક દ્વારા આપવામાં આવતા ઉત્પાદનો અથવા સેવાઓ વર્તમાન નિયમો અને શરતો અનુસાર હોય અને બેંકના અધિકૃત પ્રોડક્ટ પોર્ટફોલિયોનો હિસ્સો હોય તે બેંક દ્વારા ખાતરી કરવામાં આવશે.

2.4.1.5 કોઈપણ ઉત્પાદન કે સેવા માટે ગ્રાહકો પર દબાણ નથી: ગ્રાહકોને જરૂર ન હોય, અથવા સ્વેચ્છાએ લેવા ન ઈચ્છતાઓ હોય તેવા કોઈપણ ઉત્પાદન કે સેવા માટે સબસ્ક્રાઈબ/ખરીદી માટે આરબીએલ બેંક દ્વારા તેના ગ્રાહકોને દબાણ કરવામાં આવશે નહીં. તેમાં એવી પરિસ્થિતિઓનો પણ સમાવેશ થાય છે કે જેમાં જૂથના ઉત્પાદનો વધારે કિફાયતી હોય કે ગ્રાહકો માટે વધુ લાભદાયી હોય.

2.4.1.6 કોઈપણ થર્ડ-પાર્ટી ઉત્પાદનો માટે ગ્રાહકો પર કોઈ દબાણ નથી: બેંકમાંથી લેવામાં આવેલ કોઈપણ સેવાના અવેજમાં કોઈપણ થર્ડ પાર્ટી ઉત્પાદનો લેવા માટે આરબીએલ બેંક તેના ગ્રાહકોને દબાણ કરી શકશે નહીં. ઈન્શ્યોરન્સ ઉત્પાદનો લેવા માટે બેંક દ્વારા તેની અરજીમાં મંજૂરી/નામંજૂરીનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.

2.4.1.7 યોગ્યતાના આધારે ઉત્પાદનોનું મૂલ્યાંકન: બેંક દ્વારા ગ્રાહકોને તેમની કથિત જરૂરિયાતો અનુસાર ઉત્પાદનની વિશિષ્ટતાઓ, ચાર્જ અને તેની યોગ્યતાને સમજવા અને તેનું મૂલ્યાંકન કરવા માટે કહેવામાં આવશે.

2.5.1 ડેટા ગોપનીયતા અને ગ્રાહક ગોપનીયતાના સિદ્ધાંતો: આરબીએલ બેંક ગ્રાહકોની અંગત અને નાણાંકીય જાણકારીની ગોપનીયતાનું પાલન કરશે. આ પ્રકારની જાણકારીની સલામતી માટે બેંક દ્વારા તમામ જરૂરી પગલાં લેવામાં આવશે, અને કોઈપણ અનધિકૃત થર્ડ પાર્ટી સમક્ષ આ વિગતો પ્રકટ ન થાય તેની પણ ખાતરી કરવામાં આવશે. બેંક દ્વારા ગ્રાહકોની ગોપનીયતાનો આદર કરવામાં આવશે અને સંપૂર્ણ આદર સાથે સ્વીકારે છે કે કેટલાંક સંભવિત ઉમેદવારો નીચેના પગલાં દ્વારા બેંક દ્વારા રજૂ કરવામાં આવેલ વિવિધ ઑફરો અને પ્રચારાત્મક સ્કીમ્સ અથવા નવા ઉત્પાદનો/સેવાઓ માટેના અવાંછિત કોલ્સ ન લેવાનું નક્કી કરી શકે છેઃ -

2.5.1.1 ડૂ નોટ કોલ માટે નોંધણી: વ્યાજબી સમયમર્યાદા અંતર્ગત કોઈપણ સમયે, ગ્રાહકોની વિનંતીને આધારે, આરબીએલ બેંક ગ્રાહકો/સંભવિત ગ્રાહકોને યોગ્ય માધ્યમો જેવા કે ફિઝીકલ એપ્લિકેશન ફોર્મ અને ડિજીટલ ચેનલ દ્વારા, જે રીતે શક્ય હોય તે રીતે બેંક સાથે તેમની "ડૂ નોટ કોલ રજીસ્ટ્રી (ડીએનસીઆર)" વિકલ્પ અપડેટ કરવાની મંજૂરી/નામંજૂરીનો વિકલ્પ આપશે.

2.5.1.2 ટેલિમાર્કેટિંગ: સંભવિત ગ્રાહકને ફોન દ્વારા બેંકના કોઈપણ ઉત્પાદન વેચવા માટે કે કોઈ ઑફર ક્રોસ સેલ કરવા માટે ફોન કરનાર ટેલિમાર્કેટિંગ સ્ટાફનો કોઈપણ કોલર પોતાની ઓળખ આપશે અને તે/તેણી આરબીએલ બેંક વતી કોલ કરી રહ્યા છે તેની પુષ્ટિ કરશે. કથિત ટેલિમાર્કેટીયર દ્વારા ટેલિકોમ રેગ્યુલેટરી ઑથોરિટી ઑફ ઈન્ડિયા (ટ્રાઈ) દ્વારા આ વિષયમાં જારી કરવામાં આવેલ સૂચનો/નિયમોનું પાલન થઈ રહ્યું છે કે નહીં તેની ખાતરી બેંક દ્વારા કરવામાં આવશે.

2.5.1.3 ગ્રાહકના ડેટાનું શેરિંગ: ગ્રાહક દ્વારા સ્પષ્ટરૂપે મંજૂર કરવામાં ન આવ્યું હોય ત્યાં સુધી, માર્કેટિંગના હેતુ માટે બેંકની સાથે જોડાણ/ડિસ્ટ્રીબ્યૂશન/રેફરલ વ્યવસ્થા હોય તેવી કોઈપણ થર્ડ પાર્ટી એજન્સી (બેંકની જૂથ/એસોસિયેટ/એકમ અથવા કંપનીઓ સહિત) સાથે અથવા, ઉત્પાદનોના માર્કેટિંગ માટે માર્કેટિંગ ઑફર્સ આપતા કે પ્રમોશનલ કોલ કરનાર કોઈપણ સ્ટાફ/એજન્ટ્સ સમક્ષ ગ્રાહકની અંગત અને/અથવા લેવડદેવડની જાણકારી છતી ન થાય તેની બેંક ખાતરી કરશે. તે છતાં, બેંક ઉપરોક્ત દર્શાવેલ પાર્ટીઓ સાથે જાણકારી શેર કરી શકે છે, જો તે 'જાણવાની જરૂરના આધારે' હોય અને નિયમનકારી/ અનિવાર્ય જવાબદારીના ભાગરૂપે હોય (ઉદાહરણ તરીકે રીપોર્ટીંગ માટે ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન બ્યૂરો, ઋણ કલેક્શન માટે ડીએસએ/કલેક્શન એજન્સીઓ જેને કાયદા અનુસાર જાણકારી આપવી જરૂરી છે, જાહેર જનતા સમક્ષ જાણકારી છતી કરવાની ફરજના ભાગરૂપે, જો બેંકને લાગે કે જાણકારી છતી કરવી તે ગ્રાહક કે બેંકના હિતમાં છે (ઉદાહરણ તરીકે, છેતરપિંડીને રોકવા માટે) વગેરે.

2.5.1.4 ગોપનીયતા સાથે ગ્રાહકની જાણકારીનો ઉપયોગ: આરબીએલ બેંક ખાતરી કરે છે કે બેંક, તેની મુનસફીને આધારે, ડેટા પ્રોસેસિંગ/સેવા/કલેક્શન્સ/ક્રોસ સેલિંગ વગેરે સહિત કે તેથી વધુ પ્રવૃત્તિઓ (આવા હેતુ માટે યોગ્ય લાગતી થર્ડ પાર્ટીઓને) આઉટસોર્સ કરી શકે છે, અથવા માર્કેટિંગ હેતુના ભાગરૂપે જ્યારે ગ્રાહક દ્વારા સ્પષ્ટપણે થર્ડ પાર્ટીઓ સાથે જાણકારી શેર કરવાનું મંજૂર કરવામાં આવ્યું હોય ત્યારે આવી થર્ડ પાર્ટીઓ ગ્રાહકની અંગત જાણકારીને બેંક જેટલી જ ગોપનીયતાથી ઉપયોગમાં લેશે. આઉટસોર્સીંગ એજન્સી (અથવા આઉટસોર્સ્ડ એજન્સી/ડીએસએ/કલેક્શન એજન્ટ/બેકિંગ પ્રતિનિધિ વગેરેના કર્મચારીઓ) દ્વારા કરવામાં

આવેલ કોઈપણ અયોગ્ય વર્તણૂંકની અને તે માટે સમયસર ફરિયાદ નિવારણથી જવાબદારી સંપૂર્ણપણેં બેંકની રહેશે.

2.5.1.5 **નોંધઃ** ગ્રાહક દ્વારા ડીએનસીઆર વિકલ્પ રેકોર્ડ કરવા છતાં, નીચેની બાબતો માટે (સૂચક) આરબીએલ બેંક ગ્રાહકો સાથે સંપર્ક કરવાનું અને તેમની સાથે વાત કરવાનું ચાલુ રાખશેઃ

- ગ્રાહક સેવા-સંબંધિત મુદ્દાઓ, કલેક્શન અને રીકવરી, લેવડદેવડની દેખરેખ વગેરે.
- નિયમનકારી માર્ગદર્શિકાઓને આધારે ઉત્પાદનની વિશિષ્ટતાઓમાં અપડેટ/ફેરફાર
- બેંક વિશે, કોઈપણ શિક્ષણાત્મક/જાણકારીસંબંધી મેસેજ જેમ કે નવી શાખાનું ઉદ્ઘાટન, નાણાંકીય પરિણામો, મહત્વપૂર્ણ અધિકારીઓની નિમણૂંક, પુરસ્કારો વગેરે.
- છેતરપિંડી નિયંત્રણ માટે સલાહ વગેરે, જે ગ્રાહકોના સામાન્ય હિતમાં હોય.
- પ્રમોશન કે ઑફર પ્રકારની ન હોય તેવી કોઈ સમાન બાબત.

2.6.1 **જાણકારી આપૂર્તિના સિદ્ધાંતોઃ** આરબીએલ બેંક તેના ગ્રાહકોને તેઓ સમજી શકે તેવી ભાષામાં પારદર્શક અને સચોટ જાણકારી આપવાના સિદ્ધાંતોનું પાલન કરે છે. બેંક ખાતરી કરે છે કે, તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સંબંધિત તમામ નિયમો અને શરતો, તેમની ફી અને ચાર્જ સાથે, ગ્રાહકોને સરળ અને સ્પષ્ટ ભાષામાં સમજાવવામાં આવે. બેંક દ્વારા ગ્રાહકોને વ્યાજ દરો, લોન પ્રોસેસિંગનો સમય અને રીપેમેન્ટના વિકલ્પો વિશે પણ જાણકારી પૂરી પાડવામાં આવે છે જેથી તેઓ સૂચિત નિર્ણયો લઈ શકે. આરબીએલ બેંક ખાતરી કરે છે કે ગ્રાહકો દ્વારા આપવામાં આવેલી જાણકારીને ગુપ્ત રાખવામાં આવે અને ગ્રાહકોની સ્પષ્ટ પરવાનગી વગર કોઈપણ થર્ડ પાર્ટી સાથે શેર ન કરવામાં આવે. જાણકારી આપૂર્તિના અમારા સિદ્ધાંતોના ભાગરૂપે, બેંક નીચેની બાબતો કરવા માટે પ્રયત્નશીલ રહેશે:

2.6.1.1 **ઉત્પાદન અથવા સેવાની જાણકારીઃ** ગ્રાહકો રસ ધરાવી શકે/ધરાવતા હોય તેવા ઉત્પાદન અથવા સેવાઓના મુખ્ય પાસાઓની સમજ આપતી સ્પષ્ટ જાણકારી આરબીએલ બેંક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવશે.

2.6.1.2 **ગ્રાહકોની જરૂરિયાતની પૂર્તિ કરે તેવી ખાતા સુવિધા વિશે જાણકારીઃ** બેંક દ્વારા આપવામાં આવતી અને સંભવિત ગ્રાહકની જરૂરિયાતોની પૂર્તિ કરતી કોઈપણ પ્રકારની ખાતા સુવિધા માટે બેંક દ્વારા આવશ્યક અને પર્યાપ્ત જાણકારી પૂરી પાડવામાં આવશે.

2.6.1.3 **તમારા ગ્રાહકને જાણોઃ** રીઝર્વ બેંક ઑફ ઈન્ડિયા (આરબીઆઈ) દ્વારા જારી કરવામાં આવેલ 'નો યોર કસ્ટમર' (કેવાયસી) માર્ગદર્શિકાઓ અનુસાર, કેવાયસીના વિવિધ માન્ય વિકલ્પો પરત્વે બેંક દ્વારા અનુસરવામાં આવતી કાર્યવાહીઓને સુસંગત આવશ્યક સમ્યક તત્પરતા બેંક દ્વારા હાથ ધરવામાં આવશે.

2.6.1.4 **આવશ્યક ડોક્યૂમેન્ટેશનઃ** કાયદાકીય, રેગ્યૂલેટરી અને આંતરીક માર્ગદર્શિકાના પાલનના ઉદેશ્ય સાથે ગ્રાહકોની ઓળખ, સરનામા, આવકના સ્રોત, રોજગારી વગેરેના સંદર્ભમાં અને વૈધાનિક સત્તાઓ દ્વારા આવશ્યક કોઈપણ અન્ય દસ્તાવેજ (દા.ત. પાન કાર્ડ વિગતો)ના સંદર્ભમાં આવશ્યક જાણખારી કે દસ્તાવેજ વિશે બેંક સલાહ આપશે.

2.6.1.5 **ગ્રાહકની મુનસફી અનુસાર પૂરી પાડવામાં આવેલ અતિરિક્ત જાણકારીઃ** બેંકને જરૂરી લાગે તે રીતે, ગ્રાહક દ્વારા અરજીમાં આપેલી વિગતોની ખરાઈ/પ્રમાણિત કરશે. આ ઉપરાંત, તેમના પ્રાધાન્યો વિશે પર્યાપ્ત જાણકારી ભેગી કરવા માટે બેંક ગ્રાહક અને તેમના પરિવાર વિશે અતિરિક્ત જાણકારીની વિનંતી કરી શકે છે; પરંતુ આવી જાણકારી ગ્રાહક પોતાની મુનસફી અનુસાર જ આપી શકે છે, અને બેંકના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ મેળવવા માટેની પૂર્વ શરત રૂપે આ જાણકારી પૂરી પાડવા માટે ગ્રાહકને ફરજ પાડવામાં આવશે નહીં.

2.6.1.6 **ઉત્પાદનો અને શરતો વિશે ક્રમિક જાણકારીઃ** બેંક દ્વારા ગ્રાહકોને સૂચિત કરવામાં આવશે, જો બેંક દ્વારા એકથી વધુ માધ્યમ/ચેનલ દ્વારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ (દાખલા તરીકે, એટીએમ્સ/કેશ રીસાયકલર્સ, નેટ બેંકિંગ, મોબાઈલ બેંકિંગ, કોન્ટેક્ટ સેન્ટર, બ્રાન્ચના કાઉન્ટર્સ અને તે મુજબ) આપવાની હશે અને અમારા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે ક્રમિક જાણખારી કેવી રીતે તેઓ મેળવી શકે છે તે માટે તેમને યોગ્ય રીતે માર્ગદર્શિત કરવામાં આવશે.

2.6.1.7 **બેંકની પ્રકાશિત સંપર્ક જાણકારીઃ** ગ્રાહકો ગમે ત્યારે બેંકનો સંપર્ક કરી શકે તે માટે બેંક દ્વારા તેમની સંપર્ક વિગતો જેમકે ટેલિફોન નંબરો, પોસ્ટલ એડ્રેસ, વેબસાઈટ/ઈ-મેલ એડ્રેસ પ્રકાશિત કરવામાં આવશે.

2.6.1.8 **નવી વિશિષ્ટતાઓ અને ઑફર્સ વિશે જાણ કરવીઃ** બેંક દ્વારા તેમના ગ્રાહકોને ચાલુ ઑફર્સમાં નવી વિશિષ્ટતાઓ અને ઑફર્સ વિશે ઈ-મેલ અથવા સોશિયલ મીડિયા દ્વારા જાણ કરવામાં આવશે.

2.6.1.9 **ખાતું બંધ કરવું:** ગ્રાહક આરબીએલ બેંકમાં તેમનું ખાતું બંધ કરાવવાનું પસંદ કરે તેવી પરિસ્થિતિમાં, સૂચના મળ્યા બાદ બેંકની કાર્યવાહીઓને અનુસાર પર્યાપ્ત દસ્તાવેજ જમા કર્યા બાદ અને ફોર્માલિટી સંપૂર્ણ કર્યા બાદ બેંક દ્વારા આ વિનંતી પર આગળ કામ કરવામાં આવશે. આ પ્રકારની સૂચના મળ્યા બાદ નિર્ધારીત કરેલ સમયમર્યાદામાં બેંક દ્વારા ખાતું બંધ કરવામાં આવશે.

3.1 ચાર્જીસનું શેડ્યૂલ (સમયપત્રક)

આરબીએલ બેંક આ સિદ્ધાંતનું પાલન કરે છે અને સઘન એસઓસી (શેડ્યૂલ ઑફ ચાર્જીસ) આપે છે જેમાં તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ સાથે સંબંધિત તમામ ફી અને ચાર્જની રૂપરેખા આપેલ છે. એસઓસીમાં વિવિધ લેવડદેવડ માટે જેમ કે ડિપોઝીટ્સ, વિથડ્રોઅલ, ફંડ ટ્રાન્સફર, વાર્ષિક ફી, પેનલ્ટી વગેરે માટે ચાર્જીસની વિગતોનો સમાવેશ થાય છે. બેંક ખાતરી કરે છે કે તેની વેબસાઈટ અથવા શાખાઓ દ્વારા એસઓસી તેના ગ્રાહકો માટે સરળ રીતે ઉપલબ્ધ છે. આરબીએલ બેંક તેના ગ્રાહકોને પારદર્શક અને તટસ્થ કિંમતો આપવામાં વિશ્વાસ રાખે છે, અને એસઓસી ગ્રાહકોને તેમની લેવડદેવડ પર લાગતા ચાર્જીસને સમજવામાં મદદ કરે છે, જેથી તેઓ સૂચિત નિર્ણય લઈ શકે. એસઓસી વિશે અમે આ રીતે કાર્ય કરીએ છીએઃ -

3.1.1 એસઓસીને આધારે તમામ ચાર્જ લાગૂ પડે છે: ગ્રાહક દ્વારા પંસદ કરવામાં આવેલ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે લાગૂ પડતા કોઈપણ ચાર્જની વિગતો એસઓસીના આધારે આરબીએલ બેંક દ્વારા ગ્રાહકોને સીધી જ આપવામાં આવશે.

3.1.2 વિવિધ ચેનલો દ્વારા ચાર્જીસના માળખા અંગેની જાણકારી મેળવી શકાય છે: બેંકની વેબસાઈટ ચકાસીને અથવા બેંકના કોન્ટેક્ટ સેન્ટરનો સંપર્ક કરીને અથવા બેંકના નિયુક્ત સ્ટાફને પૂછીને આરબીએલ બેંકનો ગ્રાહક તમામ રીટેલ ઉત્પાદનો વિશે ગ્રાહક સેવા ચાર્જીસ અને ફી વિશે જાણી શકે છે.

3.1.3 ચાર્જીસમાં ફેરફાર વિશે સૂચના: ચાર્જમાં ફેરફાર થવાના કિસ્સામાં, સુધારેલ ચાર્જ નાખવાના હોય/બાકી થવાના હોય તેના કમ સે કમ એક મહિના પહેલાં બેંક દ્વારા ગ્રાહકોને સૂચિત કરવામાં આવશે.

3.1.4 ઉપલબ્ધ કરાવેલ કોઈપણ અન્ય સેવા કે ઉત્પાદન માટે ચાર્જની સૂચના: કોઈપણ સેવા કે ઉત્પાદન આપતાં પહેલાં, બેંક દ્વારા ગ્રાહકોને તે સેવા અથવા ઉત્પાદનના ચાર્જ વિશે જાણ કરવામાં આવશે અને જ્યારે પણ આવી જાણકારી વિશે પૂછવામાં આવે ત્યારે, નિશ્ચિત સમયમાં વિથડ્રો ન કરવામાં આવે તો, ગ્રાહકે તે શરતો સ્વીકારી લીધી છે તેમ માનવામાં આવશે.

3.1.5 એટીએમ નેટવર્ક ઉપયોગના ચાર્જીસ: અમારું અથવા અન્ય કોઈપણ નેટવર્ક/બેંકની સ્થાનિક એટીએમ અથવા આંતરરાષ્ટ્રીય એટીએમ ઉપયોગ કરવા માટે લાગૂ પડતા ચાર્જ (ચાર્જીસ) વિશે બેંક દ્વારા વિગતો પૂરી પાડવામાં આવશે.

3.1.6 ગણતરી પદ્ધતિના ઉદાહરણો: ક્રેડિટ કાર્ડ માટે એન્યુઅલ પર્સેન્ટેજ રેટ (એપીઆર)ની ગણતરીની પદ્ધતિ બહેતર સમજ માટે કેટલાક ઉદાહરણો સાથે આપવામાં આવશે.

4.1 ડ્યૂ કલેક્શન

આરબીએલ બેંક દ્વારા કલેક્શન/રીકવરી એજન્ટ્સ માટે આચારસંહિતા નક્કી કરવામાં આવી છે, જેમાં કલેક્શન/બાકી રહેલ રકમની રીકવરી માટે ગ્રાહકોનો સંપર્ક કરતી વખતે એજન્ટ્સ દ્વારા અનુસરવામાં આવતી પદ્ધતિની રૂપરેખા આપે છે. આરબીઆઈ દ્વારા બેંકો માટે સ્થાપિત કરવામાં આવેલ બેંકિંગ પ્રક્રિયાના માપદંડોનું તે પાલન કરે છે.

કલેક્શન પ્રક્રિયાને અસકારક, કાર્યક્ષમ, અને સારી રીતે કરવા માટે બેંક પાસે બોર્ડ દ્વારા માન્ય કલેક્શન/રીકવરી પોલિસી છે, જેમાં બેંકની રેગ્યુલેટરી શરતો અને સર્વિસ માપદંડો સાથે સુસંગત પ્રક્રિયા અને અભિગમ આપેલ છે.

5.1 ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (સીઆઈસી)ને અહેવાલ આપવો

અસરકારક ક્રેડિટ રીસ્ક મેનેજમેન્ટ માટે બેંકોને ગ્રાહકોની ક્રેડિટ જાણકારી ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (સીઆઈસી)ને આપવી જરૂરી છે. આરબીએલ બેંક સિદ્ધાંતોનું પાલન કરે છે અને આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારીત માર્ગદર્શિકાઓ અનુસાર તેના ગ્રાહકોની ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન સીઆઈસીઝને આપે છે.

5.1.1 ગ્રાહકોને જાણ કરવામાં આવે છે કેઃ આરબીએલ બેંક દ્વારા ખાતરી કરવામાં આવે છે કે ગ્રાહકો ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન શેર કરવાની પ્રક્રિયાથી અવગત છે. તમામ કિસ્સાઓમાં, સુનિશ્ચિત પ્રક્રિયાનું પાલન કરવામાં આવે છે. બેંક દ્વારા આ પ્રકટીકરણ મોસ્ટ ઈમ્પોર્ટન્ટ ટર્મ્સ એન્ડ કંડીશન્સ (એમઆઈટીસી)નો હિસ્સા તરીકે રાખવામાં આવે છે જેથી બેંકના ગ્રાહક બનતી વખતે ગ્રાહક ઈન્ફોર્મેશન શેરિંગ પ્રક્રિયાથી વાકેફ હોય.

5.1.2 ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005: ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીને ગ્રાહકનો ક્રેડિટ ઈતિહાસ/રીપેમેન્ટ રેકોર્ડ સંબંધિત જાણકારી આપવા માટે (જેણે આરબીઆઈ પાસેથી સર્ટિફિકેટ ઑફ રજીસ્ટ્રેશન મેળવ્યું હોય), બેંક દ્વારા ગ્રાહકને સ્પષ્ટ રીતે સૂચિત કરવામાં આવશે કે આવી જાણકારી ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (રેગ્યુલેશન) એક્ટ, 2005ની શરતોને અનુસાર આપવામાં આવી રહી છે.

5.1.3 અહેવાલ આપતા પહેલાં સાવધાનીના પગલાં: આરબીઆઈ પાસેથી સર્ટિફિકેટ ઑફ રજીસ્ટ્રેશન મેળવનાર ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપની કે જેમાં બેંક સભ્ય હોય તેને ગ્રાહક માટે ડિફોલ્ટ સ્થિતિ નોંધાવતા પહેલાં, બેંક ખાતરી કરશે કે ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપની દ્વારા ગ્રાહકને ડિફોલ્ટર જાહેર કરવાના ઈરાદા વિશે પર્યાપ્ત નોટીસ જારી કરવામાં આવી છે અને બોર્ડ દ્વારા માન્ય પ્રક્રિયાઓનું પાલન કરવામાં આવ્યું છે.

બેંકની વેબસાઈટ પર આ આચારસંહિતાનું પ્રકાશનઃ બેંક દ્વારા સરળ અભિગમન માટે તેની શાખાઓ અને વેબસાઈટ પર આ આચારસંહિતા ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

નોંધઃ આ બેંક, રીઝર્વ બેંક ઑફ ઈન્ડિયા (આરબીઆઈ)ની રીઝર્વ બેંક-ઈન્ટીગ્રેટેડ ઓમ્બુડ્સમાન સ્કીમ, 2021માં આવરીત છે. આ યોજના અનુસાર, જે ગ્રાહકને મુદ્દો ઉઠાવ્યાના 30 દિવસની અંદર બેંક તરફથી 'અંતિમ પ્રતિભાવ' ન મળ્યો હોય અથવા જેને બેંકના પ્રતિભાવ સામે અસંતોષ હોય, તેઓ આરબીઆઈઓએસ, 2021 અંતર્ગત સ્વતંત્ર સમીક્ષા માટે આરબીઆઈ દ્વારા નીમાયેલ ઓમ્બુડ્સમાનનો સંપર્ક કરી શકે છે. આ વિશેની કાર્યવાહી અમારા સ્ટાફ દ્વારા સમજાવવામાં આવશે.

ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતા – બેંકિંગ

1.1 બેંકિંગ ગ્રાહકો માટે ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતાનો ઉદ્દેશ્ય અને ઉપયોગિતા

આરબીએલ બેંકની ગ્રાહકો માટેની ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતા નિશ્ચિત માર્ગદર્શિકા છે જે બેંકની તેના ગ્રાહકો સાથેની કાર્યપ્રણાલીમાં પારદર્શિતા, તટસ્થતા અને નીતિમત્તાપૂર્ણ આચરણની ખાતરી કરવા માટે ઘડવામાં આવી છે.

આ આચારસંહિતા આરબીએલ બેંક દ્વારા તેના ગ્રાહકોને વિવિધ માધ્યમો જેવા કે શાખાઓ, ડિજીટલ ચેનલ સહિત પરંતુ તેના સુધી સીમિત ન હોય તેવા કોન્ટેક્ટ સેન્ટર, નેટ બેંકિંગ, એટીએમ્સ, કેશ રીસાયક્લર્સ, મોબાઈલ બેંકિંગ, અથવા વર્તમાન કે ભવિષ્યમાં કોઈ માધ્યમ દ્વારા આપવામાં આવતા નીચેના ખાતાઓ અને સેવાઓને લાગૂ પડે છે:

- **ડિપોઝીટ એકાઉન્ટ્સ** - કરન્ટ, સેવિંગ્સ, ટર્મ ડિપોઝીટ અને રીકરીંગ ડિપોઝીટ એકાઉન્ટ્સ, ટર્મ ડિપોઝીટ સામે ઓવરડ્રાફ્ટ અને સંબંધિત સેવાઓ
  - ચેક કલેક્શન અને ડોમેસ્ટિક/ક્રોસ બોર્ડર રેમીટન્સ સેવાઓ
  - ફોરેન એક્સચેન્જ સેવાઓ:
  - સેફ ડિપોઝીટ લોકર
- **ડીમેટ એકાઉન્ટ**
- **થર્ડ પાર્ટી ઉત્પાદનો અને સંબંધિત સેવાઓ**
- **ડિજીટલ સેવાઓ**

2.1 ઉત્પાદન જાણકારી, એપ્લિકેશન, નામાંકન અને એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર પ્રક્રિયા

ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતાના ભાગરૂપે, આરબીએલ બેંક તેના બેંકિંગ ગ્રાહકોને તેના ઉત્પાદનો અને સેવાઓ વિશે સ્પષ્ટ અને સચોટ જાણકારી આપવા માટે અને ઉત્પાદન/સેવાઓ મેળવવા માટે તેમ જ 'નામાંકન' પ્રક્રિયા માટે સરળ એપ્લિકેશન પ્રક્રિયા પૂરી પાડવા માટે વચનબદ્ધ છે.

2.1.1 ઉત્પાદન સંબંધી જાણકારી: બેંક ખાતરી કરે છે કે ઉપરોક્ત તમામ ઉત્પાદનો માટેની સંબંધિત જાણકારી ગ્રાહકો માટે સરળતાથી પ્રાપ્ય અને સમજી શકાય તેવી છે.

2.1.2 વ્યાજ દરો, લઘુતમ બેલેન્સ વગેરે સંબંધી જાણકારી: આરબીએલ બેંક ખાતરી કરે છે કે વ્યાજદરો, લઘુતમ બેલેન્સ આવશ્યકતા, ચાર્જીસ, અને અન્ય નિયમો અને શરતો જેવી સંબંધીત જાણકારી ગ્રાહકો માટે સરળતાથી પ્રાપ્ય છે અને તેમના માટે સરળ અને સમજી શકાય તેવી રીતે ઉપલબ્ધ છે.

2.1.3 ગ્રાહકોના હકો અને જવાબદારીઓ વિશેની જાણકારી: એકાઉન્ટની જાણકારી મેળવવાના હક, સમયસર અને સચોટ સ્ટેટમેન્ટ મેળવવાનો હક, અને ફરિયાદો અને સમસ્યાઓ ફાઈલ કરવાના હક સહિત ખાતું ખોલવું, ઉપયોગ, એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર અને ક્લોઝર સંબંધિત તેમના હકો વિશે ગ્રાહકોને જાણકારી આપવા માટે આરબીએલ બેંક વચનબદ્ધ છે. લઘુતમ બેલેન્સ રાખવું, બેંકના નિયમો અને શરતોના પાલન વિશે અને બેંકને આપવામાં આવેલી જાણકારીની સચોટતા અને અદ્યતનતાની ખાતરી જેવી ગ્રાહકોની જવાબદારીઓ વિશે આરબીએલ બેંક ગ્રાહકોને માહિતગાર કરે છે.

2.1.4 **કસ્ટમર એપ્લિકેશન પ્રક્રિયાઃ** આરબીએલ બેંક ખાતરી કરે છે કે ઉપરોક્ત તમામ ઉત્પાદનો માટેની એપ્લિકેશન પ્રક્રિયા પારદર્શક, અસરકારક અને ગ્રાહકલક્ષી છે. એપ્લિકેશન પ્રક્રિયા દરમ્યાન ગ્રાહકોને સૂચિત નિર્ણયો લેવામાં સહાયરૂપે તમામ જરૂરી જાણકારી અને સહાય બેંક દ્વારા પૂરું પાડવામાં આવે છે. એપ્લિકેશન પ્રક્રિયા ભેદભાવમુક્ત હોવાની અને બધા જ ગ્રાહકોને તટસ્થ રીતે અને સમાન રીતે ધ્યાનમાં લેતી હોય તેની ખાતરી બેંક કરે છે.

2.1.5 **નામાંકન પ્રક્રિયાઃ** આરબીએલ બેંક દ્વારા ગ્રાહકોને કોઈ એક વ્યક્તિનું નામાંકન કરવા માટે અનુરોધ કરવામાં આવે છે જે ગ્રાહકના મૃત્યુના કિસ્સામાં તેમના એકાઉન્ટમાં રહેલ બાકી રકમ મેળવી શકે. નામાંકન પ્રક્રિયા વિશેની જાણકારી બેંક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવે છે જેમાં નામાંકન ફોર્મ ભરવાનો અને તેને બેંકમાં જમા કરવાનો સમાવેશ થાય છે. નામાંકનના મહત્વ અને નામાંકન ન કરવાના પરિણામો વિશે ગ્રાહકોને માહિતગાર રાખવાની ખાતરી આરબીએલ બેંક કરે છે. નામાંકન ફોર્મ ભરવામાં અને જરૂર પડે ત્યારે તેને અદ્યતન કરવામાં પણ બેંક તેના ગ્રાહકોને સહાય કરે છે. નામાંકનની ગેરહાજરીમાં, ભારતમાં લાગૂ પડતાં ઉત્તરાધિકારી કાયદા અનુસાર, મૃતકના કાયદાકીય વારસદારોને બાકી રકમ અને અન્ય મિલકતો ટ્રાન્સફર કરવાની ખાતરી માટે આરબીએલ બેંક દ્વારા જરૂરી પગલાં લેવામાં આવે છે.

3.1 વ્યાજ દરો

આરબીએલ બેંક ખાતરી કરે છે કે બેંક દ્વારા તેના સેંવિંગ્સ એકાઉન્ટ્સ, ફિક્સ્ડ ડિપોઝીટ્સ અને રીકરીંગ ડિપોઝીટ્સ પર આપવામાં આવતા વ્યાજદરો વિશે ગ્રાહકોને પારદર્શિક અને સ્પષ્ટ રીતે જાણકારી આપવામાં આવી છે. વ્યાજદરોની શ્રેષ્ઠતા અને રેગ્યૂલેટરી માર્ગદર્શિકાઓ સાથે તેમની સંગતતાની ખાતરી માટે બેંક દ્વારા તેના વ્યાજદરોનું નિયમિત રીતે મૂલ્યાંકન કરવામાં આવે છે અને તેને અપડેટ કરવામાં આવે છે. આરબીએલ બેંકના ગ્રાહકો, બેંક દ્વારા આપવામાં આવતા વ્યાજદરોની જાણકારી અહીંથી મેળવી શકે છેઃ -

- બેંકની વેબસાઈટ અથવા મોબાઈલ એપ્લિકેશન પરથી
- શાખાઓમાં આવતી નોટિસ દ્વારા
- બેંકની શાખાઓમાં નિયુક્ત સ્ટાફ પાસેથી
- બેંકના કોલ સેન્ટર પર ફોન દ્વારા

3.1.1 **વ્યાજદરની ગણતરી દ્વારા** આરબીએલ બેંક ગ્રાહકોને વ્યાજદર ગણતરી માટે અને વ્યાજદરની પુનરાવર્તિત ચૂકવણી માટે વપરાતી પદ્ધતિ વિશે જાણકારી આપે છે.

3.1.2 **વ્યાજદરમાં ફેરફારની સૂચનાઃ** જ્યારે આરબીએલ બેંક તેના ઉત્પાદનો પર વ્યાજદર બદલે છે ત્યારે, તેની જાણકારી બેંક તેની અધિકૃત વેબસાઈટ પર, નેટ બેંકિંગ, કોલ સેન્ટર, શાખાઓ અને ગ્રાહકોને ઉપલબ્ધ તમામ માધ્યમોમાં અપડેટ કરે છે.

4.1 નિયમો અને શરતો

લઘુતમ બેલેન્સ આવશ્યકતા, લઘુતમ બેલેન્સ ન રાખવાથી લાગતા ચાર્જ, વિવિધ સેવાઓ માટેના ચાર્જ, વ્યાજદરો અને ફરિયાદો અને પ્રશ્નો નોંધાવવાની પ્રક્રિયા સહિત ખાતું ખોલવું, ઉપયોગ અને ક્લોઝર સંબંધિત નિયમો અને શરતો વિશેની સ્પષ્ટ અને પારદર્શિક જાણકારી બેંક દ્વારા આપવામાં આવે છે. બેંક દ્વારા તેના ગ્રાહકોને નિયમો અને શરતોમાં થયેલ કોઈપણ ફેરફાર વિશે સમયસર અને પારદર્શક રીતે જણાવવામાં આ છે. નિયમો અને શરતો રેગ્યૂલેટરી માર્ગદર્શિકાઓ સાથએ સંગત હોવાની અને તટસ્થ અને પારદર્શક હોવાની ખાતરી પણ બેંક કરે છે.

4.1.1 નિયમો અને શરતો વિશે ગ્રાહકોને માહિતગાર કરવાઃ જ્યારે ગ્રાહક બેંક પાસેથી કોઈ ઉત્પાદન કે સેવા લે ત્યારે, ઈચ્છિત ઉત્પાદનો કે સેવા માટે સંબંધિત નિયમો અને શરતો (ટીએન્ડસી) બેંક દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવશે. આ નિયમો અને શરતો બેંકની વેબસાઈટ પર પણ ઉપલબ્ધ છે.

4.1.2 સમજવામાં સરળ ભાષાનો ઉપયોગઃ બેંક દ્વારા ખાતરી કરવામાં આવે છે કે તમામ લેખિત નિયમો અને શરતો તટસ્થ છે અને તમામ હકો અને જવાબદારીઓને સ્પષ્ટ અને સમજવામાં સરળ ભાષામાં અંકિત કરે છે. બેંક દ્વારા કાયદાકીય અથવા તકનીકી ભાષાનો ઉપયોગ જરૂર લાગે ત્યાં અને ત્યારે જ કરવામાં આવશે.

4.1.3 નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર વિશે વિવિધ માધ્યમો દ્વારા ગ્રાહકોને જાણ કરવામાં આવશેઃ સ્ટેટમેન્ટ્સ, લેટર, શાખાકીય નોટિસ બોર્ડ, ઈમેલ અથવા વેબસાઈટ જેવી નીચેના એક અથવા વધુ માધ્યમ દ્વારા નિયમો અને શરતોમાં થયેલ ફેરફાર વિશે બેંક દ્વારા ગ્રાહકોને જાણ કરવામાં આવશે.

4.1.4 નિયમો અને શરતોમાં ફેરફાર અંગે પર્યાપ્ત નોટિસઃ આરબીએલ બેંક સામાન્ય રીતે ખાતરી કરે છે કે ફેરફાર (વ્યાજદર સિવાયના) કમ સે કમ એક મહિના પહેલાં તેની સંભવિત અસરકારકતા અંગેની નોટિસ સાથે કરવામાં આવે. બેંકના ઉત્પાદનો (ડિપોઝીટ્સ અને એડવાન્સીસ)ના વ્યાજદરોમાં થયેલ ફેરફાર વિશે બેંકની નીતિ અનુસાર સમયે સમયે જાણ કરવામાં આવશે.

5.1 કાર્ડ, પિન અને ચેકબુકની ફાળવણી

આરબીએલ બેંક ખાતરી કરે છે ડેબિટ કાર્ડ, પિન અને ચેકબુકની ફાળવણી સુરક્ષિત અને પારદર્શક રીતે કરવામાં આવે છે. બેંક દ્વારા ગ્રાહકોને ડેબિટ કાર્ડ માટે તેમનો પોતાનો પિન પસંદ કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવે છે, જે તેમના એકાઉન્ટમાં કોઈ અનધિકૃત પ્રવેશને રોકવામાં મદદ કરે છે.

5.1.1 ફાળવણી પહેલાં સ્પષ્ટ સહમતિઃ ગ્રાહકની સ્પષ્ટ સહમતિ/નિવેદન બાદ જ બેંક દ્વારા ડેબિટ કાર્ડ/ચેક બુક જારી કરવામાં આવશે.

5.1.2 ચેકબુક, ડેબિટ કાર્ડની ફાળવણીઃ બેંક ચેકબુકને ગ્રાહકોના નોંધાયેલા સરનામા પર મોકલશે. સુરક્ષાત્મક પગલાંરૂપે આરબીએલ બેંક દ્વારા ચેકબુક્સ, તમામ નવા ફાળવેલ ડેબિટ કાર્ડ ડોમેસ્ટિક પોઈન્ટ ઑફ સેલ (પીઓએસ) અને એટીએમ લેવડદેવડ સિવાયના અન્ય લેવડદેવડ માટે નિષ્ક્રીય સ્થિતિમાં મોકલવામાં આવશે. સ્થાનિક, આંતરરાષ્ટ્રીય, ઓનલાઈન, પીઓએસ, કોન્ટેક્ટલેસ અને નાણાં ઉપાડ જેવી કોઈપણ શ્રેણીમાં ઉપયોગ માટે જો ગ્રાહક તેમનું ડેબિટ કાર્ડ એક્ટીવેટ/ડિ-એક્ટીવેટ કરવા ઈચ્છે તો વેલકમ લેટર અને બેંકની વેબસાઈટ પર નિદર્શીત ઉપલબ્ધ માધ્યમો દ્વારા તેઓ કરી શકે છે. બેંક ગ્રાહકોને તેમનો પિન પસંદ કરવાની કે બદલવાની અનુમતિ આપે છે અને ગ્રાહકો ગમે ત્યારે બેંકની ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ સેવા કે મોબાઈલ બેંકિંગ સેવાનો ઉપયોગ કરીને કરી શકે છે. આરબીએલ બેંક ખાતરી કરે છે કે બેંક દ્વારા ગ્રાહકોનો પિન કોઈની સામે પ્રકટ કરવામાં આવશે નહીં.

5.1.3 ડેબિટ કાર્ડની પુનઃફાળવણીઃ ડેબિટ કાર્ટ ગુમ થવાના/ક્ષતિગ્રસ્ત થવાના, ચોરાવાના કે સમય સમાપ્તિના કિસ્સામાં આરબીએલ બેંક દ્વારા ગ્રાહકોને ડેબિટ કાર્ડ પુનઃફાળવવામાં આવશે.

વધુમાં, જો કાર્ડધારકની વિનંતી પર કાર્ડ બ્લૉક કરવામાં આવે છે તો, બ્લૉક કરેલા કાર્ડના બદલામાં કાર્ડધારકની સ્પષ્ટ સંમતિથી નવું કાર્ડ જારી કરવામાં આવશે.

5.1.4 બ્લોક કાર્ડ સુવિધાઃ ખોવાયેલ, ચોરાયેલ, પ્રાપ્ત ન થયેલ ક્રેડિટ કાર્ડ અથવા ક્રેડિટ કાર્ડના ગેરઉપયોગની ઘટનામાં, આરબીએલ બેંક તેના ગ્રાહકોને બેંકની કસ્ટમર સર્વિસ, મોબાઈલ એપ અને ઈન્ટરનેટ બેંકિગં સુવિધા દ્વારા તુરંત જ કાર્ડને બ્લોક કરવાનો અનુરોધ કરે છે. જો બેંક, તેની વિવેકબુદ્ધિથી, ડેબિટ અથવા ક્રેડિટ કાર્ડને બ્લોક/નિષ્ક્રિય/સસ્પેન્ડ કરવાનો નિર્ણય લે છે, તો તે સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે પ્રમાણભૂત ઓપરેટિંગ પ્રક્રિયા અનુસરવામાં આવે છે. વધુમાં, બેંક એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે કાર્ડને બ્લોક/નિષ્ક્રિય/સસ્પેન્ડ કરવા અથવા કોઈપણ કાર્ડ પર ઉપલબ્ધ લાભો ઉપાડવાથી કાર્ડધારકને તેના કારણો સાથે તરત જ ઈલેક્ટ્રોનિક માધ્યમો (એસએમએસ, ઈમેલ વગેરે) અને અન્ય ઉપલબ્ધ પદ્ધતિઓ દ્વારા જાણ કરવામાં આવે.

6.1 રોકડ લેવડદેવડ

6.1.1 ગ્રાહકોને આપવામાં આવતી રકમઃ આરબીએલ બેંક દ્વારા ગ્રાહકોને કેશ કાઉન્ટર/એટીએમ છોડતા પહેલાં ચલણી નોટો ગણી લેવાની અને સંબંધિત રકમની ખાતરી કરવાનો અનુરોધ કરવામાં આવે છે.

6.1.2 ચલણી નોટ્સ પર લખવાનું ટાળોઃ ગ્રાહકોએ ચલણી નોટ્સ ઉપર કંઈપણ લખવાનું ટાળવું જોઈએ અને આરબીઆઈની ક્લીન નોટ પોલિસી અંતર્ગત સ્ટેપલ થયા વગરની/સાંધ્યા વગરની સ્થિતિમાં હોય તેવી નોટ્સ જમા કરીને બેંકને સહકાર આપવો જોઈએ.

6.1.3 નકલી, ખરાબ અને ફાટેલી નોટ્સઃ નકલી નોટના કિસ્સામાં બેંક દ્વારા આરબીઆઈની માર્ગદર્શિકા અનુસાર કામ કરવામાં આવશે અને આરબીઆઈના આદેશો અનુસાર ખરાબ થયેલ/ફાટેલી નોટ્સ બદલી આપવામાં આવશે.

7.1 ક્લીયરીંગ સાયકલ/કલેક્શન સેવાઓ

ક્લીયરીંગ સાયકલ માટે આરબીએલ બેંક દ્વારા પૂર્વનિર્ધારીત સમયપત્રક અનુસરવામાં આવે છે જે ખાતરી કરે છે કે ગ્રાહકો દ્વારા જમા થયેલ ચેક્સ અને અન્ય સાધનો નિયત સમય-મર્યાદામાં ક્લીયર થઈ રહ્યા છે. આઉટસ્ટેશન ચેક્સ અને અન્ય સાધનો, જે ગ્રાહકોને તેમની આર્થિક સ્થિતિનું આયોજન સારી રીતે કરવામાં મદદ કરે તેના ક્લીયરીંગ માટેની અપેક્ષિત સમય વિશે પણ આરબીએલ બેંક ગ્રાહકોને જાણકારી પૂરી પાડે છે.

7.1.1 ક્લીયરીંગ સાયકલ વિશે ગ્રાહકોને જાણ કરવીઃ બેંક દ્વારા તેના ગ્રાહકોને કલેક્શન સાધનોની નોંધણી બાદ તેઓ ક્યારે પૈસા ઉપાડી શકે છે તે સહિત ક્લીયરીંગ સાયકલ વિશે જાણ કરવામાં આવશે.

7.1.2 તત્કાળ ક્રેડિટઃ બેંક, તેની મુનસફી અનુસાર અને પ્રવર્તમાન આરબીઆઈ માર્ગદર્શિકાઓ અનુસાર અને તેની ચેક કલેક્શન નીતિ અનુસાર, નોંધાયેલ સ્થાનિક/આઉટસ્ટેશન ચેક્સ માટે ગ્રાહકના ખાતામાં તત્કાળ ક્રેડિટ કરાવી શકે છે; અને જો ગ્રાહકને આવશ્યકતા હોય તો કલેક્શન અંતર્ગત અને ચેક કલેક્શન નીતિ અનુસાર આ પ્રકારના સાધન સામે નાણાં ઉપાડવાની પણ અનુમતિ આપી શકે છે.

7.1.3 ટ્રાન્ઝિટ/ક્લિયરિંગ પ્રક્રિયા અથવા પેઈંગ બેન્કની શાખા ખાતે ચેક/સાધન ગુમ થઈ જાયઃ કલેક્શન માટે મેળવવામાં આવેલ ચેક અથવા ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ વ્યવહારની પ્રક્રિયા અથવા ક્લિયરિંગની પ્રક્રિયા અથવા પેઈંગ બેન્કની શાખા ખાતે ગુમ થઈ જાય તો બેંકના ધ્યાનમાં આવતા તાત્કાલિક તેના વિશે ખાતાધારકને જાણ કરવામાં આવશે જેથી ખાતાધારક ડ્રોવરને પેમેન્ટ રોકવા માટે જાણ કરી શકે અને એ વાતની કાળજી લઈ શકે કે, તેમના/તેણીના દ્વારા જારી કરાયેલ ચેક ખોવાયેલ ચેક/સાધનની નોન-ક્રેડિટના કારણે નકારવામાં નથી આવ્યા. બેંક દ્વારા ગ્રાહકને ચેક લખનાર પાસેથી સાધનની નકલ મેળવવા માટે આવશ્યક સહાય આપવામાં આવશે.

7.1.4 પ્રક્રિયા દરમ્યાન ખોવાયેલ ચેક માટે બેંક દ્વારા ગ્રાહકને વળતરઃ બેંકની ગ્રાહક વળતર અને સુરક્ષા નીતિ અનુસાર પ્રક્રિયા દરમ્યાન ગુમ થયેલ સાધનો માટે બેંક દ્વારા ગ્રાહકને વળતર આપવામાં આવશે.

7.1.5 વિલંબિત કલેક્શન માટે વળતરઃ બેંક તરફથી કોઈ વિલંબને કારણે અને ચેક કલેક્શન નીતિને કારણે કોઈ વિલંબ થાય તો આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારીત સામાન્ય સમયગાળાની ઉપર જો કલેક્શનમાં વિલંબ થાય તો, સંબંધિત ફંડ માટે બેંક દ્વારા વ્યાજ આપવામાં આવશે.

8.1 ચેકની ફાળવણી

8.1.1 ચેક ઈમેજનો સંગ્રહઃ ગ્રાહકના ખાતામાંથી ચૂકવેલા ચેક્સ માટે, બેંક દ્વારા લાગૂ પડતી માર્ગદર્શિકાઓમાં આપેલ સમય સુધી ચેકની ઈમેજીસ સાચવી રાખવામાં આવશે.

8.1.2 ગ્રાહકો સાથે પુરાવા રૂપે ચેકની નકલ શેર કરવીઃ જો ગ્રાહકના ખાતામાંથી ચૂકવેલ ચેક અંગે કોઈ વિવાદ હો તો, વ્યાજબી સમયમર્યાદાની અંદર, બેંક દ્વારા ગ્રાહકને ચેકની નકલ, પુરાવા રૂપે આપવામાં આવશે. ગ્રાહક દ્વારા જમા કરાવેલ ચેક્સ જે ચૂકવ્યા વગર પાછા આવે, અને ટેકનિકલ કારણોસર ચેક ક્લીયરીંગમાં ન બતાવે, તો પાછા ફરવાના કારણ(કારણો)ના ઉલ્લેખ સાથે અને યોગ્ય ચેક રીટર્ન મેમો સાથે બેંક દ્વારા ચેક પરત કરવામાં આવશે.

8.1.3 ન ચૂકવેલ ચેકનો ચાર્જઃ ચૂકવ્યા વગર પરત આવેલા ચેક્સ માટે બેંક દ્વારા ચાર્જ લેવામાં આવશે અને લાદવામાં આવેલ ચાર્જની વિગતો સમયે સમયે સુધારા અનુસાર ચાર્જના સમયપત્રકમાં ઉમેરવામાં આવશે.

9.1 પોઝીટીવ પે સિસ્ટમ

બેંક દ્વારા ગ્રાહકોને પોઝીટીવ પે સિસ્ટમ(પીપીએસ)ની વિગતો, સબમીશન અને તેના ફાયદા વિશે જણાવવામાં આવશે. ગ્રાહક દ્વારા આફવામાં આવેલ ચેક લેવલ જાણકારી બેંક દ્વારા એકત્ર કરીને ક્લીયરીંગ હાઉસને મોકલવામાં આવે છે.

10.1 પ્રત્યક્ષ ડેબિટ અને સ્ટેન્ડિંગ ઈન્સ્ટ્રક્શન્સ

10.1.1 ગ્રાહકોને ડેબિટ કાર્ડ/સ્ટેન્ડિંગ ઈન્સ્ટ્રક્શન્સની કામગીરી વિશે માહિતગાર કરવાઃ પ્રત્યક્ષ ડેબિટ/સ્ટેન્ડિંગ ઈન્સ્ટ્રક્શ્સ કેવી રીતે કામ કરે છે અને કેવી રીતે તેને કેન્સલ કરી શકાય તે વિશે બેંક દ્વારા ગ્રાહકોને જ્ઞાન આપવામાં આવશે.

10.1.2 એનએસીએચ, ઈસીએસ અને અન્ય સ્ટેન્ડિંગ ઈન્સ્ટ્રક્શન્સ દ્વારા મળેલ વિનંતી માટે બેંક ફંડની ઉપલબ્ધતાને આધારે એકાઉન્ટમાં ડેબિટ કરશે.

એકાઉન્ટમાં અપર્યાપ્ત બેલેન્સને કારણે જો લેવડદેવડ ન થઈ શકે તો, સમયે સમયે બદલાતા ચાર્જીસના સમયપત્રક અનુસાર બેંક દ્વારા ચાર્જ લેવામાં આવશે.

11.1 પેમેન્ટ કેન્સલ કરવું

11.1.1 સ્ટોપ પેમેન્ટ સમય-મર્યાદાઃ જો ગ્રાહક અધિકૃત કરવામાં આવેલ પેમેન્ટ અથવા પેમેન્ટની શ્રેણી કેન્સલ કરવા માંગતા હોય તો, ફાળવેલ પરંતુ ક્લીયર ન થયા હોય તેવા ચેક્સ માટે અને સૂચનાને લાગૂ કરવા માટે ગ્રાહક દ્વારા પૂરતો સમય આપવામાં આવ્યો હોય ત્યારે બેંક સ્ટોપ પેમેન્ટ સૂચના સ્વીકારી શકે છે.

11.1.2 સ્ટોપ પેમેન્ટ વિનંતી શરૂ કરવીઃ ચેક પર સ્ટોપ પેમેન્ટ કરવા માટે, ગ્રાહકે નજીકની શાખામાં જઈને વિનંતી કરવાની રહેશે અથવા બેંકને ફોન પર જાણ કરવાની રહેશે અથવા બેંકની નેટ બેંકિંગ કે મોબાઈલ બેંકિંગ એપ્લિકેશન પર સ્વ-સેવાના વિકલ્પનો ઉપયોગ કરવાનો રહેશે.

11.1.3 સ્ટોપ પેમેન્ટની નિષ્ફળતામાં બેંકની જવાબદારીઃ જો બેન્ક દ્વારા સ્ટોપ પેમેન્ટ સૂચનાનો સ્વીકાર કરી લેવાયા બાદ પણ ચેકની રકમની ચૂકવણી કરી દેવાઇ હોય તો, બેન્ક ટ્રાન્ઝેક્શનની રકમ એકાઉન્ટમાં ફરી જમા કરી દેશે અને ગ્રાહકના હિતના સંરક્ષણ માટે વેલ્યૂ-ડેટેડ ક્રેડિટ આપશે. આવા કેસમાં, જો કોઈ નુકસાન થયું હોય તો, બેન્ક ગ્રાહકને તેને સીધી રીતે થયેલા નાણાકીય નુકસાનની ભરપાઇ કરશે.

11.1.4 સ્ટેન્ડિંગ ઈન્સ્ટ્રક્શન કેન્સલ કરવાની વિનંતીઃ આપેલ સ્ટેન્ડિંગ ઈન્સ્ટ્રક્શન કેન્સલ કરવા માટે, ગ્રાહકે બેંકને લેખિતમાં જણાવવું અનિવાર્ય છે.

11.1.5 પ્રત્યક્ષ ડેબિટ કેન્સલેશન વિનંતીઃ પ્રત્યક્ષ ડેબિટ કેન્સલ કરવા માટે, ગ્રાહક પ્રત્યક્ષ ડેબિટના ઓરીજીનેટરને જાણ કરી શકે છે અથવા બેંકને જાણ કરી શકે છે. બેંક ભલામણ કરે છે કે ગ્રાહક દ્વારા બંને કરવામાં આવે. કેન્સલ કરવાના તેમના નિર્ણય અંગે જો ગ્રાહક દ્વારા પૂરતી નોટિસ ન આપવામાં આ હોય તો પેમેન્ટ કેન્સલ કરવાનું શક્ય બનશે નહીં.

12.1 ડોમેસ્ટિક રેમિટન્સ

ભારતમાં કોઈપણ સ્થળે બેંકના ખાતામાંથી જો ગ્રાહક ફંડ ઉપાડવા ઈચ્છતા હોય તો આરબીએલ બેંક દ્વારા ગ્રાહકને સૌથી યોગ્ય વિકલ્પ પૂરા પાડવામાં આવશે. કમિશન સહિતના ચાર્જ વિશેની પર્યાપ્ત માહિતી બેંકની વેબસાઈટ પર પ્રદર્શિત કરવામાં આવશે, જે સમયે સમયે સુધારવામાં આવે છે.

RBL BANK
apno ka bank

13.1 વિદેશોમાં ચેક દ્વારા ચુકવણી કરવાપાત્ર

એવા કેન્દ્રો કે જ્યાં બેન્ક અથવા પ્રતિનિધિ સીધી ઉપસ્થિતિ ધરાવતા નથી તેવી વિદેશી બેન્કોની તરફેણમાં રજૂ કરવામાં આવેલ ચેકો પ્રતિનિધિ બેન્કો પૈકી એક બેન્ક પાસે જાળવવામાં આવેલ સંબંધિત બેન્કના નોસ્ત્રો (NOSTRO) એકાઉન્ટમાં જમા કરવાની પ્રક્રિયા માટેની સૂચના સાથે ડ્રોવી બેન્કને મોકલી આપવામાં આવશે.

14.1 અધિકૃત ઑફિસો દ્વારા આપવામાં આવતી ફોરેન એક્સચેન્સ સેવાઓ

14.1.1 સેવા, રેટ્સ અને ચાર્જીસની વિગતોઃ બેંક દ્વારા સેવા, એક્સચેન્જ રેટ્સ અને ફોરેન એક્સચેન્જ લેવડદેવડ પર ગ્રાહકથી પ્રેરિત અથવા બેંકથી પ્રેરીત (ગ્રાહક વતી) લાગૂ પડતા ચાર્જની વિગતો આપવામાં આવશે. (દાખલા તરીકે ઈનવર્ડ રેમીટન્સ ક્રેડિટેડ, વગેરે)

14.1.2 વિદેશમાં પૈસા ટ્રાન્સફરઃ જો ગ્રાહક પૈસા વિદેશમાં ટ્રાન્સફર કરવા ઈચ્છતા હોય તો, બેંક દ્વારા તે કેવી રીતે કરવું તે જણાવવામાં આવશએ અને નીચેની વિગતો આપવાનું કહેવામાં આવશેઃ

- સેવાઓની વિગતો અને કેવી રીતે તેનો ઉપયોગ કરવો
- વિદેશ મોકલાયેલ પૈસા ક્યારે ક્રેડિટ થશે અને જો કોઈ સંભવિત વિલંબ હોય તો તેના કારણો.
- જ્યાં કરન્સી રૂપાંતરણ જરૂરી હોય ત્યાં એક્સચેન્જ રેટ વિશેની જાણકારી.
- જો આપવામાં આવેલી જાણકારી પૂરતી ન હોય તો વિદેશમાં પૈસા ટ્રાન્સફર કરવા માટે જરૂરી ડોક્યુમેન્ટેશન સુધારો/પૂરું કરવા માટે સહાય.
- જ્યારે ગ્રાહક વિનંતી કરે ત્યારે, બેંક દ્વારા આપવામાં આવતી ફોરેન એક્સચેન્જ સેવાઓ સંબંધિત રેગ્યૂલેટરી જરૂરિયાતો અને શરતો વિશે ગ્રાહકને માર્ગદર્શન.

14.1.3 ગ્રાહકના ખાતામાં વિદેશથી આવેલ નાણાં: જો વિદેશમાંથી ગ્રાહકના બેંક એકાઉન્ટમાં નાણાં જમા થાય તો, બેંક નીચે પ્રમાણે જાણ કરશેઃ

- પ્રાપ્ત થયેલ મૂળ રકમ અને ચાર્જ, જો કોઈ હોય તો.

ક્રેડિટ સ્વીકારવામાં જો બિનકારણોસર વિલંબ થાય તો, બેંકની ગ્રાહક વળતર અને સુરક્ષા નીતિ અનુસાર કોઈપણ સંભવિત નુકસાન માટે વળતર ચૂકવવામાં આવશે.

15.1 સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સ

15.1.1 સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સની પ્રાપ્તિઃ જ્યાં પણ બેંક દ્વારા સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સની સુવિધઆ ઉપલબ્ધ હોય ત્યાં તે કેવી રીતે મેળવવા તે વિશેની સંપૂર્ણ જાણકારી બેંક દ્વારા આપવામાં આવશે. અનુરોધ કરવા પર વિગતો આપવામાં આવશે અને તેમાં ગ્રાહકની સેફ ડિપોઝીટ લોકરની સુવિધા મેળવવા પર એગ્રીમેન્ટની નકલ અને ચાર્જનો સમાવેશ થાય છે.

16.1 એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ

આરબીએલ બેંક દ્વારા ખાતરી કરવામાં આવે છે કે, ફિઝીકલ કે ડિજીટલ સ્વરૂપે, ગ્રાહકોના પ્રાધાન્ય અનુસાર નિયમિત ધોરણે તેમને એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ્સ મોકલવામાં આવે છે. એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટમાં જે તે સમયગાળા દરમ્યાન ખાતામાં થયેલ તમામ લેવડદેવડ જેવી કે ડિપોઝીટ્સ, વિથડ્રોઅલ, મેળવેલ વ્યાજ, લાગૂ ચાર્જ અને બાકી રહેલ બેલેન્સનો સમાવેશ થાય છે.

16.1.1 સાચા, આઈટમાઈઝ્ડ માસિક સ્ટેટમેન્ટની ફાળવણીઃ આરબીએલ બેંક નિશ્ચિત કરે છે કે ગ્રાહકોને બેંકની નીતિ અનુસાર સાચા, આઈટમાઈઝ્ડ એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ નિયમિત સમયગાળા પર મોકલવામાં આવી રહ્યા છે. સ્ટેટમેન્ટમાં કોઈ વિવાદના કિસ્સામાં, બેંક દ્વારા સમજૂતી અને જરૂર લાગે તો, દસ્તાવેજી પુરાવો પણ આપવામાં આવશે.

16.1.2 સ્ટેટમેન્ટ મેળવવા માટે ગ્રાહક પાસેના વિવિધ વિકલ્પોઃ બેંક ગ્રાહકોને એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ (સ્ટેટમેન્ટ્સ) ઈ-મેલ દ્વારા અથવા કૂરીયર દ્વારા (જરૂર હોય તો) મોકલી શકે છે. તે ગ્રાહકને સ્ટેટમેન્ટ ડાઉનલોડ કરવાનો અથવા ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ અથવા મોબાઈલ બેંકિંગ સુવિધાનો ઉપયોગ કરીને લેવડદેવડની વિગતો જોવાનો પણ વિકલ્પ આપશે . જો ગ્રાહક વિનંતી કરે તો, બેંક દ્વારા પાસબુક વિકલ્પ પણ આપવામાં આવશે. જો ગ્રાહક નિયમિત કરતાં વધુ વખત એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ મેળવવા ઈચ્છતા હોય તો, ચાર્જેબલ સેવા તરીકે બેંક તે પૂરૂં પાડી શકે છે.

16.1.3 લેવડદેવડની વિગતો, જો જરૂર હોય તોઃ સ્ટેટમેન્ટમાં પ્રદર્શિત કોઈ લેવડદેવડ વિશે ગ્રાહકને ખ્યાલ ન હોય તો આરબીએલ ગ્રાહકને તે લેવડદેવડ વિશે વધુ જાણકારી આપવાની ખાતરી કરશે. કેટલાંક કિસ્સાઓમાં, તપાસને શક્ય બનાવવા માટે અને વિવાદ નોંધાવવા માટે, બેંક તરફથી ગ્રાહકને તેમણે આ સેવા/ચૂકવણી વૈકલ્પિક માધ્યમથી નથી કરી તે વિશેના પુરાવા આપવાનું કહેવામાં આવશે.

17.1 ગ્રાહકના એકાઉન્ટની સુરક્ષા

ગ્રાહકોના હિતોની સુરક્ષા માટે આરબીએલ બેંક દ્વારા વિવિધ પગલાંઓ લેવામાં આવ્યા છે. આરબીએલ બેંક ખાતરી કરે છે કે ગ્રાહકોની ગોપનીય જાણકારી સુરક્ષિત છે અને તેને કોઈ અનધિકૃત પાર્ટીઓ સાથે શેર કરવામાં નથી આવી રહી. કોઈપણ સંભવિત સાયબર હુમલા કે છેતરપિંડી રોકવા માટે બેંક દ્વારા તેની સિસ્ટમ અને ટેકનોલોજીને નિયમિત રૂપે અપડેટ કરવામાં આવે છે. ઉપરાંત, બેંક દ્વારા ગ્રાહકોને તેમના એકાઉન્ટને સુરક્ષિત રાખવા માટે, ટૂ ફેક્ટર ઓથેન્ટીકેશન, પર્સનલાઈઝ્ડ પાસવર્ડ, અને પિન્સ જેવા વિવિધ વિકલ્પો આપવામાં આવે છે. આરબીએલ બેંક તેના ગ્રાહકો માટે ઉચ્ચતમ સ્તરની સુરક્ષા પ્રદાન કરવા માટે પ્રતિબદ્ધ છે અને તેના ગ્રાહકોના ખાતાઓ સુરક્ષિત અને સલામત રહે તેની ખાતરી કરવા માટે તેની પ્રથાઓમાં સતત સુધારો કરવાનો પ્રયાસ કરે છે.

બેંક તેના ગ્રાહકોને તેમના ખાતાના કોઈપણ કપટપૂર્ણ ઉપયોગની જાણ કરવા માટે પણ પ્રોત્સાહિત કરે છે, જેથી તેઓ વધુ નાણાકીય નુકસાનથી સુરક્ષિત રહી શકે.

17.1.1 વ્યક્તિગત જાણકારી ત્વરીત અપડેટ કરવીઃ આરબીએલ બેંક તેના ગ્રાહકોને તેમના નામ, સરનામું, સંપર્ક વિગતો જેમ કે, મોબાઈલ/ઈ-મેલ એડ્રેસ (જો ગ્રાહક બેંકને ઈમેલ દ્વારા સંપર્ક કરવા ઈચ્છતા હોય તો)માં ફેરફાર વિશે ત્વરીત જાણ કરવાની અનુરોધ કરે છે,

17.1.2 નિયમિત એકાઉન્ટની તપાસઃ આરબીએલ બેંક અનુરોધ કરે છે કે, ગ્રાહકોએ સ્ટેટમેન્ટની સમીક્ષા દ્વારા નિયમિત તેમના બેંક એકાઉન્ટની હિલચાલની તપાસ કરવી જોઈએ (અને/અથવા પાસબુક અપડેટ કરવી જોઈએ) તેઓ બેંકના કોલ સેન્ટરનો સંપર્ક કરી શકે છે, તેમની લેવડદેવડ, એકાઉન્ટની વિગતો, એલર્ટ્સ જાણવા માટે, વગેરે માટે બેંકની નેટ બેંકિંગ/મોબાઈલ બેંકિંગ સુવિધાઓ મેળવી શકે છે.

17.1.3 જાણ કરવી અથવા સ્પષ્ટતા માંગવીઃ એકાઉન્ટમાં થયેલ કોઈ એન્ટ્રી ખોટી હોવાનું ગ્રાહકના ધ્યાનમાં આવે તો બેંકને જણાવવા માટે અને તેની સ્પષ્ટતા લેવા માટે આરબીએલ બેંક ગ્રાહકને પ્રોત્સાહિત કરે છે.

17.1.4 તપાસ વખતે સહકારઃ જો ગ્રાહકના એકાઉન્ટમાં થયેલ કોઈ લેવડદેવડને તપાસવાની જરૂર લાગે તો, બેંક ગ્રાહકને સહકાર આપવાની અને જો બેંકને સામેલ કરવાનું જરૂરી લાગે તો લો એન્ફોર્સમેન્ટ કે અન્ય કોઈ વૈધાનિક સત્તાને સહકાર આપવાની વિનંતી કરશે.

17.1.5 સુરક્ષા સૂચનોઃ ગ્રાહકોએ છેતરપિંડીને રોકવામાં અને તેમના એકાઉન્ટની સુરક્ષામાં સહાય માટે તેમની ચેકબુક, પાસબુક, કાર્ડ, પિન અને અન્ય સુરક્ષા જાણકારીની સંભાળ રાખવી જોઈએ. આરબીએલ બેંક દ્વારા ગ્રાહકોને નીચે આપેલ કેટલાંક સૂરક્ષા સૂચનોનું પાલન કરવા માટે અનુરોધ કરવામાં આવે છેઃ

- ચેકબુક્સ અને કાર્ડ સાથે ન રાખો.
- બ્લેન્ક ચેકના પાનાઓ પર સહી કરીને ન રાખો કે તેને બેંકના કર્મચારીઓ કે અન્ય લોકોને ન આપો, પહેલેથી સાઈન કરેલ પરંતુ બ્લેન્ક અથવા અધૂરું ભરેલ સૂચના/ફોર્મ.
- રૂ. ના મૂલ્ય માટે ચેકની મુખ્ય વિગતોને ઈલેક્ટ્રોનિકલી ફરીથી કન્ફર્મ કરો. ચેક સાથે ચેડાં કરવાની ઘટનામાં થતી છેતરપિંડીના બનાવો રોકવા માટે પોઝીટીવ પે સિસ્ટમ દ્વારા 50,000 કે વધુ
- તમારું કાર્ડ, પિન, પાસવર્ડ અથવા અન્ય સિક્યોરીટી જાણકારીનો ઉપયોગ કરવાની અનુમતિ કોઈને ન આપો.
- પાસવર્ડમાં મૂળાક્ષરો-આંકડા અને ખાસ કેરેક્ટર્સના સંયોજનનો ઉપયોગ કરો.
- ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ અને મોબાઈલ બેંકિંગ દ્વારા લેવડદેવડની સીમા અને પ્રાધાન્ય નક્કી કરો.
- પિન નંબર સાવધાનીથી પસંદ કરો જેથી તે સરળતાથી ઓળખાઈ ન જાય અથવા અન્ય લોકો દ્વારા સરળતાથી ધારી ન શકાય.
- પિન, પાસવર્ડ અને અન્ય સુરક્ષા જાણકારી યાદ રાખો અને રસીદ મળ્યા બાદ નોટિસનો નિકાલ કરી નાખો.
- પિન, પાસવર્ડ કે અન્ય સુરક્ષા જાણકારીને ક્યાંય પણ લખીને ન રાખો.
- કાર્ડને હંમેશા પોતાની પાસે રાખવા માટે અને પિન, પાસવર્ડ અને અન્ય સુરક્ષા જાણકારીને તમામ સમયે ગોપનીય રાખવા માટે આવશ્યક પગલાં લો.
- કાર્ડ રસીદને નાના નાના ટુકડામાં કાપીને સાવચેતીથી તેનો નિકાલ કરો.
- એકાઉન્ટની વિગતો, પાસવર્ડ કે ઓટીપી તેમજ અન્ય સુરક્ષા જાણકારી બેંકના સ્ટાફ સહિત કોઈની પણ સાથે શેર ન કરો.

- પોસ્ટમાં ચેક મોકલતી વખતે, ચેક પર પેયીનું નામ સ્પષ્ટ રીતે લખવાથી અને જો તેને બેંકના કેશ કાઉન્ટર પર ભરવાનો હોય તો ચેકને ક્રોસ કરવાથી છેતરપિંડી થતા રોકી શકાય છે.
- જો ચેક દ્વારા નાણાં ખાતામાં ટ્રાન્સફર કરવાના હોય તો, ચેક પર હંમેશા એકાઉન્ટ ધારકનું નામ (એબીસી બેંક એકાઉન્ટ-એક્સવાયઝેડ) લખીને રાખો. ચેકમાં ન વપરાયેલી જગ્યામાં રેખા દોરીને રાખો જેથી અનધિકૃત વ્યક્તિ તેમાં અતિરિક્ત આંકડા કે નામ ઉમેરી ના શકે.
- ખાતું બંધ કરતી વખતે ન વપરાયેલ તમામ ચેકના પાનાં બેંકમાં પાછા આપી દો.
- એકાઉન્ટ વિગતો કે અન્ય સુરક્ષા જાણકારી જેવી પિન, પાસવર્ડ, ઓટીપી વગેરે માંગતા કોઈપણ ઈ-મેલ/એસએમએસ/ડિજીટલ લિંકનો ઉત્તર ન આપો. યાદ રાખો કે બેંક ક્યારે તમારા એકાઉન્ટ વિગતો વિશે પૂછશે નહીં.

18.1 ઈલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ સુવિધાનો ઉપયોગ કરતી વખતે સાવચેતીના પગલાં

આરબીએલ બેંક તેના ગ્રાહકોની ઓનલાઈન લેવડદેવડની સુરક્ષા અને સલામતી પર ખૂબ ભાર મૂકે છે. ગ્રાહકો સલામત અને સુરક્ષિત ઓનલાઈન બેંકિંગ અનુભવનો આનંદ માણી શકે તે માટે ઈલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ સુવિધાનો ઉપયોગ કરતી વખતે તેમણે કેટલાંક સાવચેતીના પગલાં લેવા મહત્વપૂર્ણ છે.

18.1.1 બેંકની અધિકૃત વેબસાઈટ જોવીઃ આરબીએલ બેંક ભલામણ કરે છે કે ગ્રાહકોએ બેંકની ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ સાઈટ (www.rblbank.com) સીધી તપાસવી જોઈએ. ગ્રાહકોએ અન્ય સાઈટમાંથી લિંક દ્વારા બેંકની વેબસાઈટને જોવાનું ટાળવું જોઈએ અને સ્પૂફ વેબસાઈટને ટાળવા માટે પ્રદર્શિત ડોમેઈન નામની ખરાઈ કરવી જોઈએ. (એચટીટીપી પેડલોક સિમ્બોલ સાથે) સુરક્ષા ક્રેડેન્શિયલ્સ દાખલ કરતાં પહેલાં વેબસાઈટ પર સુરક્ષિત સંકેત તપાસો.

18.1.2 શંકાસ્પદ લિંક પર ક્લીક કરવાનું ટાળોઃ આરબીએલ બેંક તરીકે પ્રદર્શિત થતી અવાંછિત/અવિશ્વસનીય વેબસાઈટ પર લઈ જાય તેવી લિંક પર ક્લીક ન કરો.

18.1.3 વર્ચ્યૂઅલ કી બોર્ડનો ઉપયોગ કરોઃ જાહેર ઉપકરણો પર વર્ચ્યૂઅલ કી બોર્ડનો ઉપયોગ કરો કેમ કે ક્ષતિગ્રસ્ત ઉપકરણો, કી બોર્ડ વગેરે પર કી સ્ટ્રોક્સ પણ પકડાઈ શકે છે.

18.1.4 કોઈપણ જાણકારી શેર ન કરો. પાસવર્ડ કે પિન માંગતા કોઈપણ ઈ-મેલને પ્રતિભાવ ન આપો કે તેને કોઈ જાણકારી ન આપો, તેને બદલે તે તુરંત જ બેંકના ધ્યાનમાં લાવો. બેંક દ્વારા પાસવર્ડ, એમપિન કે અન્ય સુરક્ષા જાણકારી સહિત કોઈપણ લોગ ઈન ક્રેડેન્શિયલ્સ આપવા માટે ક્યારેય કહેવામાં આવશે નહીં.

18.1.5 જાહેર નેટવર્કનો ઉપયોગ ટાળોઃ આરબીએલ બેંક તેના ગ્રાહકોને ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ સાઈટને એક્સેસ કરવા માટે સાયબર કાફે/પબ્લિક વાઈ-ફાઈ/ ઓપન વાઈ-ફાઈ અજાણ્યા વીપીએનનો ઉપયોગ કરવાથી દૂર રહેવાની સલાહ આપે છે, કારણ કે આનાથી સુરક્ષાનો ભંગ થઈ શકે છે.

18.1.6 કોમ્પ્યૂટર્સમાં અદ્યતન એન્ટી-વાયરસ વર્ઝનનો ઉપયોગ કરો: બેંક દ્વારા ગ્રાહકને તેમના કોમ્પ્યૂટર્સને નિયમિત રૂપે એન્ટી-વાયરસના અદ્યતન વર્ઝનથી અપડેટ રાખવાની ભલામણ કરવામાં આવે છે. ઈન્ટરનેટ પર લેભાગૂ લોકોથી કોમ્પ્યૂટર અને તેના કન્ટેન્ટની સુરક્ષા માટે યોગ્ય ફાયર વોલનું ઈન્સ્ટોલેશન અતિરિક્ત સુરક્ષા પગલું છે.

19.1 અન્ય સાવચેતીઓ

19.1.1 જો ગ્રાહકને શંકા જાય અથવા તો જાણ થાય કેઃ

1 તેમની ચેકબુક, પાસબુક, કાર્ડ ખોવાઈ ગયા છે કે ચોરાઈ ગયા છે અથવા

2 કોઈ બીજી વ્યક્તિ તેમનો પિન, પાસવર્ડ અથવા અન્ય સુરક્ષા જાણકારી વિશે જાણે છે.

3 અથવા રજીસ્ટર્ડ મોબાઈલ નંબર ચોરાઈ ગયો છે

નુકસાન અંગે બેંકને જાણ કરવાનો સૌથી શ્રેષ્ઠ રસ્તો સામાન્ય રીતે આપવામાં આવેલ અથવા બેંકની વેબસાઈટ પર પ્રદર્શિત હેલ્પલાઈનને સંપર્ક કરવાનો અથવા સૌથી નજીકની શાખાને સંપર્ક કરવાનો છે. અન્ય ઉપાયોના ઉપયોગનું પરિણામ બેંકને આ જાણકારી મળવામાં વિલંબ અને પરિણામસ્વરૂપ વિલંબિત પગલાંમાં આવી શકે છે.

20.1 નુકસાન માટે જવાબદારી

આરબીએલ બેંક ગ્રાહકને કોઈપણ કપટપૂર્ણ વ્યવહારની તાત્કાલિક જાણ કરવા અને બેંકની વેબસાઈટ પર અપડેટ કરેલ "ગ્રાહક વળતર અને સુરક્ષા નીતિ - ગ્રાહકોની અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારોમાં મર્યાદિત જવાબદારી" માં વિગતવાર દર્શાવ્યા મુજબ જવાબદારીને મર્યાદિત કરવા પ્રોત્સાહિત કરે છે.

ક્રેડિટ કાર્ડના ઉપયોગ માટે ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતા

1.1 ક્રેડિટ કાર્ડ માટે ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતાનો ઉદ્દેશ્ય

આરબીએલ બેંકના ક્રેડિટકાર્ડ વ્યાપારનો ઉદ્દેશ્ય ક્રેડિટ કાર્ડ બિઝનેસ સંબંધિત બેંકના કાર્યોમાં પારદર્શિતા અને તટસ્થતાને ઉત્તેજન આપવાનો છે. આ ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતા બેંક દ્વારા આપવામાં આવતા ક્રેડિટ કાર્ડના નિયમો અને શરતો વિશે ગ્રાહકોને જાણ કરવા માટે, ક્રેડિટકાર્ડ આપવામાં પક્ષપાતી અને ભ્રામક પદ્ધતિઓને રોકવા માટે અને ગ્રાહકો સાથે તટસ્થ રીતે અને સમ્માન સાથે વર્તવામાં આ છે ખાતરી કરી શકાય તે રીતે તૈયાર કરવામાં આવી છે. કરજદારો પ્રત્યે આરબીએલ બેંકની ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતાના મુખ્ય ઉદ્દેશ્યો આ મુજબ છેઃ -

1.1.1 બેંકના ક્રેડિટ કાર્ડ બિઝનેસ પ્રણાલીમાં પારદર્શકતાઃ આ ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતા કોડ ખાતરી કરે છે કે આરબીએલ બેંકની ક્રેડિટ કાર્ડ બિઝનેસ પ્રણાલી પારદર્શક છે, અને ફી, વ્યાજ દરો અને ચાર્જ સહિત બેંક દ્વારા આપવામાં આવતા ક્રેડિટ કાર્ડના નિયમો અને શરતો વિશે ગ્રાહકો સંપૂર્ણ અને સાચી જાણકારી મેળવી શકે છે.

1.1.2 પક્ષપાતી અને ભ્રામક પ્રક્રિયાઓનો નિષેધઃ આ આચારસંહિતા ક્રેડિટ કાર્ડના માર્કેટિંગ, એડવર્ટાઈઝીંગ અને આવશ્યકતામાં બિનતટસ્થ અને ભ્રામક પ્રક્રિયાઓને રાખવાની ખાતરી કરે છે.

1.1.3 જવાબદાર ધિરાણ પ્રક્રિયાઓને ઉત્તેજનઃ આ કોડ ખાતરી કરે છે કે આરબીએલ બેંક કોઈ ઉધારલક્ષી ધિરાણ પ્રક્રિયામાં સંકળાશે નહીં. આ ઉપરાંત તે ખાતરી કરે છે કે બેંક દ્વારા ક્રેડિટ કાર્ડ સંબંધિત કાર્યોમાં તટસ્થતા અને પારદર્શિતાના મૂલ્યોનું સંવર્ધન કરવામાં આવી રહ્યું છે.

2.1 ઉત્પાદન જાણકારી અને કસ્ટમર એપ્લિકેશન પ્રક્રિયા

ક્રેડિટ કાર્ડ પહેલેથી માન્ય ફરતી ક્રેડિટ મર્યાદા સાથે પેમેન્ટ કરવાના સાધન તરીકે કામ કરે છે અને નિર્ધારીત નિયમો અને શરતોને આધીન તેનો ઉપયોગ સામાન કે સેવા ખરીદવા કે એડવાન્સ કેશ ઉપાડવા માટે થઈ શકે છે. ફરતી ક્રેડિટની નક્કી કરેલ મહત્તમ રકમ ક્રેડિટ લિમીટ છે અને ક્રેડિટ કાર્ડ ધારકને ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટમાં તેને અનુસાર લેવડદેવડ કરવાની જાણ કરવામાં આવે છે. ગ્રાહકને ક્રેડિટ કાર્ડની ફાળવણી બેંકની મુનસફીને આધારે કરવામાં આવે છે અને તે બેંકની નીતિમાં આપેલ મંજૂરી માપદંડને આધીન છે.

2.1.1 ઉત્પાદન સંબંધી જાણકારીઃ આરબીએલ બેંક દ્વારા ગ્રાહકોને તેમની નાણાંકીય જરૂરિયાતોની પૂર્તિ કરવામાં સહાય કરે તેવું યોગ્ય ક્રેડિટ કાર્ડ ઉત્પાદન પસંદ કરવામાં મદદ કરવામાં આવશે.

2.1.2 ફી અને વ્યાજ દરો સંબંધિત મહત્વપૂર્ણ સૂચનાઃ સંબંધિત નિયમો અને શરતો જેમ કે ફી અને વ્યાજ દરો, બિલીંગ અને પેમેન્ટ, રીન્યૂઅલ અને રદ કરવાની પક્રિયા અને કાર્ડના ઉપયોગ માટે આવશ્યક કોઈપણ અન્ય જાણકારી બેંક દ્વારા ગ્રાહકને સરળ ભાષામાં આપવામાં આવશે.

2.1.3 એપ્લિકેશન ફોર્મ ભરવું ગ્રાહક દ્વારા એપ્લિકેશન ફોર્મ ભરવામાં આવશે જેમાં ક્રેડિટ કાર્ડ એપ્લિકેશનને આગળ વધારવા માટે જરૂરી સંબંધિત સહાયક દસ્તાવેજો સાથે નામ, સરનામું, આવક, રોજગારની વિગતો જેવી વ્યક્તિગત અને નાણાંકીય જાણકારી ભરવાની રહેશે.

2.1.4 **સ્વીકૃતિ**: ક્રેડિટ કાર્ડ એપ્લિકેશન મળવા પર આરબીએલ બેંક દ્વારા સ્વીકૃતિ આપવામાં આવશે અને એપ્લિકેશન કેટલા સમયમાં ડિસ્પોઝ થશે તેની સમય-સીમા દર્શાવવામાં આવશે.

2.1.5 **એપ્લિકેશનની ખરાઈ**: આરબીએલ બેંક દ્વારા તેની ક્રેડિટ પોલિસી અનુસાર ક્રેડિટ કાર્ડ એપ્લિકેશનનું મૂલ્યાંકન કરવામાં આવશે અને જો અતિરિક્ત જાણકારી/વિગતોની આવશ્યકતા હોય તો, તે અરજદારે આપવાના રહેશે.

2.1.6 **ક્રેડિટ કાર્ડ એપ્લિકેશનની સ્વીકૃતિ કે નામંજૂરી**: આરબીએલ બેંક દ્વારા ક્રેડિટ કાર્ડની ફાળવણી કરતી વખતે સમજદારીની ખાતરી કરવામાં આવશે અને ગ્રાહકની ક્રેડિટ ક્ષમતાનું સ્વતંત્ર મૂલ્યાંકન કરવામાં આવશે. ઉપરાંત, કરવામાં આવેલ દરેક ક્રેડિટ કાર્ડ એપ્લિકેશન્સ માટે, દરેક કાર્ડ એપ્લિકેશનની સ્વીકૃતિ કે નામંજૂરી માટે, એપ્લિકેશનની સ્વીકૃતિ કે નામંજૂરી પાછળ બેંક દ્વારા વિચારણાને અંતે આ પ્રકારની એપ્લિકેશનની સ્વીકૃતિ કે નામંજૂરી માટે બેંકના મતે મુખ્ય કારણ/કારણો વિશે બેંક દ્વારા લેખિતમાં જાણ કરવામાં આવશે.

3.1 એપ્લિકેશન વેરીફીકેશન અને ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા

આરબીએલ બેંક ખાતે, ક્રેડિટ કાર્ડ એપ્લિકેશન વેરીફીકેશન અ ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા ક્રેડિટ કાર્ડના અરજદાર બેંકના પાત્રતા માપદંડની પૂર્તિ કરે છે કે નહીં તેની ખાતરી કરવા માટેના મહત્વના પગલાં છે.

3.1.1 **ગ્રાહકની વિગતોનું વેરીફીકેશન**: એકવાર નવા સંભવિત ગ્રાહક આરબીએલ બેંકનું ક્રેડિટ કાર્ડ લેવામાં રસ દાખવે તે સાથે, બેંક દ્વારા તેના પોતાના સ્ટાફ દ્વારા અથવા જરૂર લાગે તો, આ હેતુ માટે નીમાયેલ એજન્સી દ્વારા, ગ્રાહકનો તેના ઘરના અને/અથવા બિઝનેસના ટેલિફોન નંબરો પર સંપર્ક કરીને અને/અથવા વ્યક્તિગત રીતે તેમના ઘર અને/અથવા બિઝનેસના સરનામાં પર સંપર્ક કરીને તેમના દ્વારા ક્રેડિટ કાર્ડ એપ્લિકેશનમાં આપેલ વિગતોની ખરાઈ કરવામાં આવે છે.

3.1.2 **ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા**: બેંક દ્વારા ક્રેડિટ મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયાને પણ અનુસરવામાં આવે છે, જેમાં બ્યૂરો સ્કોર, આવક વેરીફીકેશન અને રીસ્ક એસેસમેન્ટ જેવા માપદંડોના મૂલ્યાંકનનો સમાવેશ થાય છે. જો ગ્રાહક બેંકના પાત્રતા માપદંડની પૂર્તિ કરે અને તમામ પ્રક્રિયાની સંતોષકારક પૂર્તિ કરે તો, ગ્રાહકને ક્રેડિટ કાર્ડ મંજૂર કરવામાં આવે છે.

4.1 ક્રેડિટ કાર્ડની ફાળવણી, એક્ટિવેશન અને કેન્સલેશન

આરબીએલ બેંકની ક્રેડિટ કાર્ડ ફાળવણી, એક્ટિવેશન અને કેન્સલેશન પ્રક્રિયાઓ ગ્રાહકને મુશ્કેલીરહિત અને સળંગ અનુભવ આપવા માટે તૈયાર કરવામાં આવી છે. ક્રેડિટ કાર્ડ એપ્લિકેશન મંજૂર થયા બાદ અને કાર્ડની ફાળવણી બાદ, બેંક તે કાર્ડ ગ્રાહકને મેઈલિંગ સરનામે મોકલે છે. કાર્ડ ગુમ થવાની કે ચોરી થવાની ઘટનામાં, કાર્ડધારક તુરંત જ બેંકના કસ્ટમર કેર વિભાગને તેની જાણ કરી શકે છે અને રીપ્લેસમેન્ટ કાર્ડની વિનંતી કરી શકે છે.

4.1.1 **ક્રેડિટ કાર્ડ અને તેનું પિન ડિસ્પેચ કરવું** આરબીએલ બેંક દ્વારા તમામ નવા ફાળવેલ ક્રેડિટ કાર્ડ ડોમેસ્ટિક પોઈન્ટ ઑફ સેલ (પીઓએસ) અને એટીએમ લેવડદેવડ સિવાયના અન્ય લેવડદેવડ માટે નિષ્ક્રીય સ્થિતિમાં (સુરક્ષા પગલાં તરીકે) મોકલવામાં આવશે. બેંક દ્વારા ગ્રાહકને પિન (પર્સનલ આઈડેન્ટિફીકેશન નંબર) અલગથી મોકલવામાં આવશે, અથવા મોબાઈલ બેંકિંગ/ડિજીટલ ચેનલ દ્વારા ગ્રાહક પિન જનરેટ કરી શકે છે.

4.1.2 ક્રેડિટ કાર્ડ ડિસ્પેચ નીતિઃ આરબીએલ બેંક ખાતરી કરે છે કે તે તેના ગ્રાહકને કોઈપણ વણમાંગ્યું કાર્ડ મોકલશે નહીં. હાલના કાર્ડના રિન્યુઅલના કિસ્સામાં, કાર્ડધારકને રિન્યૂ કાર્ડ ડિસ્પેચ કરતાં પહેલાં જો તેઓ તે કાર્ડ નકારવા માગે તો તેને નકારવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે. વધુમાં, જો કાર્ડધારકની વિનંતી પર કાર્ડ બ્લૉક કરવામાં આવે તો, બ્લૉક કરેલા કાર્ડના બદલામાં કાર્ડધારકની સ્પષ્ટ સંમતિથી નવું કાર્ડ જારી કરવામાં આવશે.

4.1.3 ક્રેડિટ કાર્ડ સર્વિસ માર્ગદર્શિકાઃ ક્રેડિટ કાર્ડના ઉપયોગના સંદર્ભમાં ફાળવેલ પ્રથમ ક્રેડિટ કાર્ડ સાથે આરબીએલ બેંક દ્વારા વિગતવાર નિયમો અને શરતો, વ્યાજ, અને લાગૂ પડતા ચાર્જ અને અન્ય સંબંધિત જાણકારી આપતી સર્વિસ માર્ગદર્શિકા/ઉત્પાદન વિશિષ્ટતા દર્શાવતું રેકનર મોકલવામાં આવશે.

4.1.4 મોસ્ટ ઈમ્પોર્ટન્ટ ટર્મ્સ એન્ડ કંડીશન્સ (એમઆઈટીસી) એપ્લિકેશનના સમયે, સ્વીકૃતિના તબક્કે અને ત્યારબાદના કોઈપણ મહત્વપૂર્ણ કોમ્યુનિકેશન્સ સાથે બેંક દ્વારા ગ્રાહકો સાથે એમઆઈટીસી શેર કરવામાં આવશે. આ નિયમો અને શરતો ગ્રાહકો કાર્ડની ફાળવણી અને ગ્રાહકો દ્વારા ઉપયોગનું નિયમન કરે છે. આ શરતો ગ્રાહકોને કાર્ડ અને તેના ઉપયોગના રસ્તાઓ (પિન અથવા કોડ, વગેરે)ને સુરક્ષિત રાખવા માટે તમામ આવશ્યક પગલાં લેવાની નૈતિક જવાબદારી હેઠળ રાખે છે. આ શરતો એ પણ સ્પષ્ટ કરે છે કે ગ્રાહક પિન અથવા કોડ કોઈની પણ સામે પ્રકટ નહીં કરવાની નૈતિક જવાબદારી હેઠળ છે.

4.1.5 એડ ઓન/કોર્પોરેટ કાર્ડ માટેની જવાબદારી: જવાબદારી હંમેશા મુખ્ય કાર્ડધારકની જ રહેશે તેવી સ્પષ્ટ સમજૂતી સાથે, બેંક દ્વારા 'એડ ઓન' કાર્ડ ફાળવવામાં આવશે, એટલે કે એવા કાર્ડ જે મુખ્ય કાર્ડના સહાયક હોય. એ જ રીતે, કોર્પોરેટ ક્રેડિટ કાર્ડ ફાળવતી વખતે, બેંક દ્વારા કોર્પોરેટ અને તેના કર્મચારીઓની જવાબદારીઓ અને ભારણો સ્પષ્ટ કરવામાં આવશે.

4.1.6 આંતરરાષ્ટ્રીય ક્રેડિટ કાર્ડની ફાળવણીઃ આંતરરાષ્ટ્રીય ક્રેડિટ કાર્ડની ફાળવણી પણ ફોરેન એક્સચેન્જ મેનેજમેન્ટ એક્ટ, 1999ના આદેશોને આધીન છે, જેમાં સમયે સમયે સુધારો થતો રહે છે.

4.1.7 ક્રેડિટ કાર્ડનું ડિ-એક્ટીવેશનઃ જો ગ્રાહક ડોમેસ્ટીક, આંતરરાષ્ટ્રીય, ઓનલાઈન, પીઓએસ, કોન્ટેક્ટલેસ અને કેશ વિથડ્રોઅલ્સ એમ કોઈપણ શ્રેણીમાં કાર્ડનો ઉપયોગ ડિ-એક્ટીવેટ કરવા માંગે તો એમઆઈટીસીમાં નિદર્શીત ઉપલબ્ધ માધ્યમો દ્વારા તે તેમ કરી શકે છે.

4.1.8 ક્રેડિટ કાર્ડ કેન્સલ કરવું કે રદ કરવું જો ગ્રાહક દ્વારા ક્રેડિટ કાર્ડ કેન્સલેશનની સેવા માંગવામાં આવી હોય તો, કોઈપણ બાકી ડ્યૂ હોય તો તેના ક્લીયરન્સ બાદ 7 કામકાજી દિવસની અંદર બેંક દ્વારા કાર્ડ બંધ કરવામાં આવશે. જો કાર્ડધારક એગ્રીમેન્ટનો ભંગ થાય તો, બેંક તેની મુનસફી અનુસાર ક્રેડિટ કાર્ડ રદ કરી શકે છે, જો કે બાકી રહેલ નાણાં રીકવર કરવાનો હક બેંક પાસે અબાધિત છે. જો બેંક, તેની વિવેકબુદ્ધિથી, ડેબિટ અથવા ક્રેડિટ કાર્ડને બ્લોક/નિષ્ક્રિય/સસ્પેન્ડ કરવાનો નિર્ણય લે છે, તો તે સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે પ્રમાણભૂત ઓપરેટિંગ પ્રક્રિયા અનુસરવામાં આવે છે. વધુમાં, બેંક એ પણ સુનિશ્ચિત કરશે કે કાર્ડને બ્લોક/નિષ્ક્રિય/સસ્પેન્ડ કરવા અથવા કોઈપણ કાર્ડ પર ઉપલબ્ધ લાભો ઉપાડવાથી કાર્ડધારકને તેના કારણો સાથે તરત જ ઈલેક્ટ્રોનિક માધ્યમો (એસએમએસ, ઈમેલ વગેરે) અને અન્ય ઉપલબ્ધ પદ્ધતિઓ દ્વારા જાણ કરવામાં આવે.

5.1 બિલીંગ નીતિ

તેના ક્રેડિટ કાર્ડ ગ્રાહકો માટે આરબીએલ બેંક દ્વારા પારદર્શક અને સમાન બિલીંગ નીતિનું પાલન કરવામાં આવે છે. ગ્રાહકો બિલીંગ સાયકલ, બિલની રકમ, ડ્યૂ તારીખ, ઈન્ટરેસ્ટ ચાર્જ, પેનલ ચાર્જ વગેરે વિશે પૂરા માહિતગાર છે તેની ખાતરી બેંક દ્વારા કરવામાં આવશે.

5.1.1 સાચા, આઈટમાઈઝ્ડ માસિક સ્ટેટમેન્ટની ફાળવણીઃ આરબીએલ બેંક ખાતરી કરશે કે તેના ગ્રાહકોને સાચુ, આઈટમાઈઝ્ડ માસિક સ્ટેટમેન્ટ નિયમિત સમયે મોકલવામાં આવી રહ્યું છે. સ્ટેટમેન્ટમાં કોઈ વિવાદના કિસ્સામાં, બેંક દ્વારા સમજૂતી આપવામાં આવશે, અને, જો જરૂર લાગે તો, દસ્તાવેજી પુરાવો પણ આપવામાં આવશે. કાર્ડધારકોને કાર્ડધારકોની સુવિધા અનુસાર ઓછામાં ઓછા એક વખત ક્રેડિટ કાર્ડના બિલિંગ ચક્રમાં ફેરફાર કરવાનો વિકલ્પ આપવામાં આવશે.

5.1.2 રજીસ્ટર્ડ સરનામે સ્ટેટમેન્ટ મોકલવું આરબીએલ બેંક દ્વારા ગ્રાહકના રજીસ્ટર્ડ ઈ-મેલ એડ્રેસ અથવા મેઈલિંગ એડ્રેસ (પસંદ કરેલ વિકલ્પ અનુસાર) પર છેલ્લા સ્ટેટમેન્ટની તારીખથી ગ્રાહકના ખાતામાં જમા થયેલ અને ગ્રાહકના ખાતામાંથી ગયેલ નાણાંની વિગતો સાથેનું ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ મોકલવામાં આવશે. ગ્રાહકની બિલીંગની તારીખે ક્રેડિટ કાર્ડ સ્ટેટમેન્ટ જારી કરવામાં આવશે. ગ્રાહકના કોમ્યુનિકેશન સરનામામાં કોઈ ફેરફાર થાય તો, કોઈપણ ડિલીવરેબલ્સ, અને/અથવા કોમ્યુનિકેશનના યોગ્ય ડિસ્પેચ માટે ગ્રાહકોએ તેમના રેકોર્ડ્સ બદલવાના રહેશે.

5.1.3 સ્ટેટમેન્ટની પુનઃફાળવણીઃ સ્ટેટમેન્ટ ન મળ્યાની ઘટનામાં, ગ્રાહક આરબીએલ બેંકનો સંપર્ક કરી શકે છે, જેથી તેઓ સ્ટેટમેન્ટ ફરીથી મોકલી શકે છે. વૈકલ્પિક રીતે, કોઈપણ સમયે ગ્રાહક મોબાઈલ બેંકિંગ અથવા અન્ય ડિજીટલ માધ્યમથી પણ તે મેળવી શકે છે.

6.1 સેલ્સ અને માર્કેટિંગ નીતિ

આરબીએલ બેંક દ્વારા તેમની ક્રેડિટ કાર્ડ સેલ્સ અને માર્કેટિંગ પ્રણાલીમાં ઉચ્ચ નૈતિક માપદંડો સ્થાપિત કરવામાં આવ્યા છે. તેના સેલ્સ એજન્ટ્સ દ્વારા ગ્રાહકોને ક્રેડિટ કાર્ડ ઉત્પાદનો અને સેવાઓ માટે સચોટ અને પારદર્શક જાણકારી આપવાની બેંક ખાતરી કરે છે. બેંક દ્વારા સેલ્સ પ્રક્રિયા દરમ્યાન ગેરરજૂઆત અથવા બળજબરી જેવી છેતરામણી પદ્ધતિઓને રોકવા માટે કડક પ્રણાલીનું પાલન કરવામાં આવે છે. ગ્રાહકો તેમના ક્રેડિટ કાર્ડ એગ્રીમેન્ટ્સના નિયમો અને શરતો વિશે પૂરી સમજ મેળવીને તેમની નાણાંકીય પસંદગીઓ માટે સૂચિત નિર્ણયો કરી શકે તેની ખાતરી પર બેંક દ્વારા ખૂબ ભાર મૂકવામાં આવે છે.

6.1.1 સેલ્સ એજન્ટ્સ માટે આચરણસંહિતાઃ બેંકના ક્રેડિટ કાર્ડ ઉત્પાદનોના માર્કેટિંગ માટે બેંક દ્વારા સેવામાં લેવાયેલ તમામ સેલ્સ એજન્ટ્સ માટે આરબીએલ બેંક દ્વારા આચરણ સંહિતા નિર્ધારીત કરવામાં આવી છે (ડાયરેક્ટ સેલિંગ એજન્સીઝ/'ટીમ્સ ડીએસએઝ'/'ડીએસટીઝ' સહિત) બેંક ખાતરી કરે છે કે ક્રેડિટ કાર્ડ ઉત્પાદનોના માર્કેટિંગ સાથે સંકળાયેલ ડીએસએ બેંકની વેબસાઈટ પર આપેલ ડાયરેક્ટ સેલિંગ સર્વિસ પ્રોવાઈડર્સ માટેની મોડેલ કોડ ઓફ કન્ડક્ટનું પાલન કરી રહ્યા છે.

7.1 ગ્રાહકના એકાઉન્ટની સુરક્ષા

ગ્રાહકના ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટની સુરક્ષા માટે આરબીએલ બેંક દ્વારા નોંધપાત્ર પગલાં લેવામાં આવે છે. અનધિકૃત ઉપયોગ, ચોરી અથવા ગેરઉપયોગ સામે ગ્રાહકોની અંગત અને નાણાંકીય જાણકારીની સુરક્ષા માટે બેંક દ્વારા અત્યાધુનિક ટેકનોલોજી અને કડક સુરક્ષા નિયમોનો ઉપયોગ કરવામાં આવે છે. ડિજીટલ માધ્યમમાં ઉભરતી ચેતવણીઓનો સામનો કરવા માટે બેંકના સુરક્ષા પગલાઓની અદ્યતનતા અને અસરકારકતાની ખાતરી માટે બેંક દ્વારા સમયે સમયે તેમની સમીક્ષા કરવામાં આવે છે. આ ઉપરાંત, બેંક તેના ગ્રાહકોને તેમના ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટમાં થયેલ કોઈપણ શંકાસ્પદ પ્રક્રિયા માટે તરત જ જાણ કરવાનો અનુરોધ કરે છે. આરબીએલ બેંક દ્વારા છેતરપિંડી, ફિશીંગ કૌભાંડ અને કોઈપણ અન્ય પ્રકારના સાયબર ક્રાઈમ સામે તેમના ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટને સુરક્ષિત રાખવા માટેની જાણકારી સરળતાથી પ્રાપ્ય થાય તે રીતે આપવામાં આવે છે. ગ્રાહકોના ક્રેડિટ કાર્ડ એકાઉન્ટની સુરક્ષાને પ્રાધાન્ય આપીને, આરબીએલ બેંક ગ્રાહકો સાથે વિશ્વસનીય અને દીર્ઘકાલીન નાતો જોડવાની તેમની વચનબદ્ધતાને પ્રદર્શિત કરે છે.

7.1.1 બ્લોક કાર્ડ સુવિધાઃ ખોવાયેલ, ચોરાયેલ, પ્રાપ્ત ન થયેલ ક્રેડિટ કાર્ડ અથવા ક્રેડિટ કાર્ડના ગેરઉપયોગની ઘટનામાં, આરબીએલ બેંક તેના ગ્રાહકોને બેંકની કસ્ટમર સર્વિસ, મોબાઈલ એપ અને ઈન્ટરનેટ બેંકિગં સુવિધા દ્વારા તુરંત જ કાર્ડને બ્લોક કરવાનો અનુરોધ કરે છે.

7.1.2 છેતરામણા લેવડદેવડ વિશે જાણ કરવીઃ ગ્રાહકના ક્રેડિટ કાર્ડ પર થયેલ કોઈપણ છેતરામણી અનધિકૃત લેવડદેવડ વિશે ત્વરીત જાણ કરવાનો બેંક અનુરોધ કરે છે જેથી ગ્રાહકની જવાબદારી બેંકની 'ગ્રાહક વળતર અને સુરક્ષા નીતિ'માં દર્શાવ્યા મુજબ સીમિત રહે. આ નીતિને સમયે સમયે વેબસાઈટ પર પણ અપડેટ કરવામાં આવે છે.

7.1.3 વ્યાજબી સંભાળ સાથે કાર્યઃ જો ગ્રાહકો યોગ્ય સંભાળ વગર કાર્ય કરશે અથવા છેતરપિંડી આચરશે તો તેમના એકાઉન્ટમાં થયેલ દરેક નુકસાન માટે તેઓ જ જવાબદાર રહેશે.

7.1.4 સ્ટેટમેન્ટની નિયમિત તપાસઃ આરબીએલ બેંક ભલામણ કરે છે કે ગ્રાહકોએ નિયમિતરૂપે તેમના સ્ટેટમેન્ટ તપાસવા જોઈએ, લેવડદેવડની વિગતો, સીમા અને એલર્ટ વગેરે શક્ય બનાવવા માટે ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ જોવું જોઈએ અથવા મોબાઈલ એપ્લિકેશનમાં લોગ ઈન કરવું જોઈએ. જો સ્ટેટમેન્ટમાં કોઈ એન્ટ્રી ખોટી લાગે તો, ગ્રાહકે બને તેટલી જલદી બેંકને જાણ કરવી જોઈએ.

7.1.5 લેવડદેવડની તપાસઃ જો કોઈ લેવડદેવડની તપાસ કરવાની જરૂર લાગે તો, જો બેંકને જરૂર લાગે તો બેંક સાથે, કોઈ લો એન્ફોર્સમેન્ટ સાથે અથવા અન્ય કોઈ વૈધાનિક સત્તાને સહકાર આપવા માટે બેંક ગ્રાહકને અનુરોધ કરશે.

ધિરાણ માટે ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતા

વિભાગ – 1 – રીટેલ લેન્ડીંગ

1.1 રીટેલ લેન્ડીંગ માટે ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતાનો ઉદ્દેશ્ય

એક જવાબદાર ધિરાણકર્તા તરીકે, આરબીએલ બેંક તમામ આવશ્યક કાયદા, નિયમો, અને આચારસંહિતાનું પાલન કરે છે. આ ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતાનો ઉદ્દેશ્ય બેંકની ધિરાણ નીતિઓ અને કાર્યવાહીઓ વિશે ગ્રાહકોને સમજ આપવાનો છે. બેંકના કરજદારોને બેંક સાથે તેમના જોડાણ વિશે પારદર્શકતા અને સ્પષ્ટતા આપવાનો પણ છે. આ આચારસંહિતાનું માળખું રીઝર્વ બેંક ઑફ ઈન્ડિયા દ્વારા સમયે સમયે જારી કરેલ રેગ્યૂલેટરી માર્ગદર્શિકાઓ પર આધારીત છે. કરજદારો પ્રત્યે આરબીએલ બેંકની ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતાના ચાવીરૂપ ઉદ્દેશ્યોઃ -

1.1.1 બેંકની ધિરાણ પ્રક્રિયાઓમાં પારદર્શકતાની ખાતરીઃ આ ઉચિત વ્યવહાર આચારસંહિતા ખાતરી કરે છે કે આરબીએલ બેંકની ધિરાણ પ્રક્રિયાઓ પારદર્શક છે અને ગ્રાહકોને લોન ઉત્પાદનો તેમજ વ્યાજ દરો, ફી, ચાર્જ અને નિયમો અને શરતો વિશે સંપૂર્ણ અને સચોટ જાણકારી ઉપલબ્ધ છે.

1.1.2 બેંકની ધિરાણ પ્રક્રિયામાં તટસ્થતાની ખાતરીઃ આ આચારસંહિતા ખાતરી કરે છે કે બેંકના તમામ ધિરાણ નિર્ણયો કરજદારની ધિરાણ લેવાની ક્ષમતા અને લોન પરત કરવાની ક્ષમતાની સમીક્ષા પર આધારીત છે અને તે લિંગ, જાતિ, ધર્મ અને અન્ય કોઈ પરિબળો પર ભેદભાવથી મુક્ત છે.

1.1.3 જવાબદાર ધિરાણના પ્રોત્સાહન માટેઃ આ આચારસંહિતા ખાતરી કરે છે કે આરબીએલ બેંક કોઈ ઉધારલક્ષી ધિરાણ પ્રક્રિયામાં સંકળાયેલ નથી.

2.1 ઉત્પાદન જાણકારી અને કસ્ટમર એક્વીઝીશન પ્રક્રિયા

આરબીએલ બેંક ગ્રાહકોને તેના ધિરાણ ઉત્પાદનો માટે પારદર્શન અને સચોટ જાણકારી આપવા માટે વચનબદ્ધ છે અને ખાતરી કરે છે કે લોન સાથે સંકળાયેલ નિયમો અને શરતો વિશે તેમને સ્પષ્ટ સમજ છે.

2.1.1 ઉત્પાદન સંબંધિત જાણકારીઃ આરબીએલ બેંક દ્વારા લોન સાથે સંબંધિત વ્યાજદરો, પ્રોસેસિંગ ફી, પૂર્વચૂકવણી ચાર્જ, અને અન્ય ચાર્જ વિશેની વિગતવાર જાણકારી આપવામાં આવશે. ઉત્પાદન વિશે પારદર્શક અને સચોટ જાણકારી આપીને, આરબીએલ બેંક તેના ગ્રાહકોમાં બેંક પ્રત્યે ભરોસો અને વિશ્વાસ સ્થાપિત કરે છે અને નીતિમત્તાયુકત ધિરાણ પ્રક્રિયાની તેની શાખને જાળવી રાખે છે.

2.1.2 અન્ય તમામ મહત્વપૂર્ણ જાણકારીની સરળ ઉપલબ્ધતાઃ આરબીએલ બેંક દ્વારા ગ્રાહકો સાથેનો તમામ સંવાદ સવિસ્તાર અને પારદર્શક રાખવામાં આવશે. અન્ય તમામ મહત્વપૂર્ણ જાણકારી જેવી કે એપ્લિકેશનની નામંજૂરીના કિસ્સામાં રીફંડેબલ ફી, જો વિલંબિત પુનઃચૂકવણી હોય તો પેનલ્ટી, ડિફોલ્ટના કેસમાં અતિરિક્ત વ્યાજ, ફીક્સથી ફ્લોટિંગ રેટ કે ફ્લોટિંગથી ફિક્સ રેટમાં લોન બદલવાનો રૂપાંતરણ ચાર્જ અને કરજદારના હિતને અસર કરે તેની કોઈપણ બાબતો વિશે ગ્રાહકોને સ્પષ્ટરૂપે અને સીધી જ જાણ કરવામાં આવશે. ઉપરાંત, આ પ્રકારની જાણકારી અને સેંક્શન લેટર અને લોન દસ્તાવેજનો મહત્વપૂર્ણ હિસ્સો હોય તે ઉપરાંતની ઉત્પાદન સંબંધી મહત્વપૂર્ણ જાણકારી બેંકની વેબસાઈટ પર ગ્રાહકને ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

2.1.3 **એપ્લિકેશન ફોર્મ ભરવાની પ્રક્રિયા:** ગ્રાહક દ્વારા એપ્લિકેશન ફોર્મ ભરવામાં આવશે, જેમાં ગ્રાહકની લોન એપ્લિકેશનને આગળ ધપાવવા માટે જરૂરી સંબંધિત દસ્તાવેજ સહિત નામ, સરનામું, આવક, રોજગારની વિગતો અને લોનની રકમ જેવી વ્યક્તિગત અને નાણાંકીય જાણકારી ભરવાની રહેશે. બેંક તેમની વેબસાઇટ્સ, નોટિસ-બોર્ડ્સ, ઉત્પાદન સાહિત્ય વગેરે દ્વારા ક્રેડિટ નિર્ણયો પહોંચાડવા માટે સમયરેખા પર યોગ્ય જાહેરાતો કરશે.

2.1.4 **સ્વીકૃતિ:** લોન એપ્લિકેશન સંબંધિત તમામ દસ્તાવેજો મળ્યા બાદ આરબીએલ બેંક દ્વારા દસ્તાવેજ મળ્યાની સ્વીકૃતિ આપવામાં આવશે અને એપ્લિકેશન પર કામ કરવા માટેની સમય-સીમા આપવામાં આવશે.

2.1.5 **એપ્લિકેશનની ખરાઈ:** આરબીએલ બેંક દ્વારા લોન એપ્લિકેશની ખરાઈ કરવામાં આવશે અને જો અતિરિક્ત વિગતો/દસ્તાવેજોની આવશ્યકતા હોય તો, તે અરજદાર પાસેથી લેવામાં આવશે.

2.1.6 **લોન એપ્લિકેશનની સ્વીકૃતિ અથવા રદીકરણ:** કોઈપણ થ્રેશોલ્ડ મર્યાદાને ધ્યાનમાં લીધા વગર લોનની તમામ શ્રેણીઓ માટે,દરેક લોન એપ્લિકેશનની સ્વીકૃતિ કે નામંજૂરી માટે, એપ્લિકેશનની સ્વીકૃતિ કે નામંજૂરી પાછળ બેંક દ્વારા ધ્યાનમાં લેવામાં આવેલ મુખ્ય કારણ/કારણો વિશે નિર્ધારીત સમયમાં બેંક દ્વારા લેખિતમાં જાણ કરવામાં આવશે.

3.1 લોન મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયા

સંભવિત ગ્રાહક દ્વારા આરબીએલ બેંકના ધિરાણ ઉત્પાદનમાં રસ દર્શાવ્યા બાદ, બેંક દ્વારા સઘન લોન મૂલ્યાંકન પ્રક્રિયાનું પાલન કરવામાં આવે છે, જેમાં ક્રેડિટ ચેક્સ, આવકની ખરાઈ, રોજગાર ખરાઈ, કોલાટરલ મૂલ્યાંકન, કાયદાકીય ખરાઈ અને જોખમ મૂલ્યાંકનનો સમાવેશ થાય છે. જો ગ્રાહક દ્વારા બેંકના પાત્રતા માપદંડની પૂર્તિ કરવામાં આવે અને આવશ્યક પ્રક્રિયાઓની સંતોષકારક પૂર્તિ કરવામાં આવે તો લોન મંજૂર કરવામાં આવશે અને લોનની રકમ ગ્રાહકને આપવામાં આવશે. ધિરાણની પ્રક્રિયા જવાબદાર અને સંપૂર્ણ નીતિમત્તા સાથે હાથ ધરવામાં આવે છે તેની ખાતરી બેંક કરે છે.

4.1 લોન એગ્રીમેન્ટ અને ડિસબર્સમેન્ટ પ્રક્રિયા

તમામ લોન એગ્રીમેન્ટ તમામ લાગૂ પડતા કાયદા અને નિયમોનું પાલન કરે છે તેની ખાતરી કરવા માટે આરબીએલ બેંક દ્વારા રેગ્યૂલેટરી મારગદર્શિકાઓનું અને શ્રેષ્ઠ કાર્યરીતિઓનું પાલન કરવામાં આવે છે. આરબીએલ બેંક દ્વારા સુવ્યાખ્યાયિત લોન ડિસબર્સમેન્ટ પ્રક્રિયાનું પાલન કરવામાં આવે છે. તે સંબંધમાં બેંક દ્વારા અનુસરવામાં આવતી કેટલીક પ્રણાલીઓ નીચે મુજબ છે:

4.1.1 **સવિસ્તાર લોન દસ્તાવેજ:** આરબીએલ બેંક દ્વારા ગ્રાહક સાથે એવું લોન એગ્રીમેન્ટ કરવામાં આવશે જેમાં લેવામાં આવતી રકમ, વ્યાજ દર, પુનઃચૂકવણીનું શેડ્યૂલ, અને લોન સાથે સંકળાયેલ કોઈપણ ફી અથવા દંડની વિગતો સહિત નિયમો અને શરતો સ્પષ્ટપણે વ્યાખ્યાયિત કરેલા હોય. એગ્રીમેન્ટમાં ગ્રાહક અને બેંક બંનેના અધિકારો અને જવાબદારીઓ પણ સામેલ કરવામાં આવે છે.

4.1.2 વેલકમ કીટઃ લોન દસ્તાવેજો આપ્યા બાદ અને લોન આપ્યા બાદ, આરબીએલ બેંક દ્વારા ગ્રાહકોને વેલકમ લેટર/લોન કીટ આપવામાં આવશે જેમાં લોનની મહત્વપૂર્ણ વિગતો, એગ્રીમેન્ટની નકલ અને લાગૂ પડતાં દસ્તાવેજોની યાદી હોય છે.

4.1.2.1 બેંક ઋણ લેનારને તેના નિયમો અને શરતો સાથે ક્રેડિટ મર્યાદા જણાવશે અને તેની સંપૂર્ણ જાણકારી સાથે ઋણ લેનારની આ નિયમો અને શરતો અંગેની સ્વીકૃતિ રેકોર્ડમાં રાખશે.

4.1.2.2 નિયમો અને શરતો અને બેંક દ્વારા આપવામાં આવતી ધિરાણ સુવિધાઓને સંચાલિત કરતી અન્ય ચેતવણીઓ કે જે બેંક અને ઋણ લેનાર વચ્ચેની વાટાઘાટો પછી આવી હતી તે લેખિતમાં ઘટાડવામાં આવશે અને અધિકૃત અધિકારી દ્વારા યોગ્ય રીતે પ્રમાણિત કરવામાં આવશે.

4.1.3 નિયમો અને શરતોનું પાલનઃ લોનની મંજૂરીને માન્ય કરતાં નિયમો અને શરતોને સુસંગત જારી કરવામાં આવેલ લોનના સમયસર ડિસબર્સમેન્ટની બેંક ખાતરી કરશે.

4.1.4 સમયસર ડિસબર્સમેન્ટ અને અપડેટ્સઃ લોન ડિસબર્સમેન્ટ સમયસર અને અસરકારક રીતે થાય તેની ખાતરી આરબીએલ બેંક દ્વારા કરવામાં આવશે.

ગ્રાહકને આપવામાં આવતી ક્રેડિટ સુવિધાઓ સંપૂર્ણપણે બેંકની મુનસફીને આધીન છે તે બેંક દ્વારા લોન એગ્રીમેન્ટમાં જ નિયત કરવામાં આવશે. તેમાં સુવિધાની મંજૂરી અથવા નામંજૂરી જેમ કે, મંજૂર મર્યાદાની ઉપર ઉપાડવા, ક્રેડિટ મંજૂરીમાં માન્ય કરેલ હોય તે સિવાયના હેતુ માટે ચેક જારી કરવા, અને નોન-પર્ફોર્મિંગ એસેટ તરીકે ઘોષિત ખાતા પર અથવા મંજૂરીની શરતો સાથે અસંગતતાના સંબંધિતમાં ઉપાડની નામંજૂરીનો સમાવેશ થાય છે. ક્રેડિટ મર્યાદાની યોગ્ય સમીક્ષા વગર વ્યાપાર પ્રગતિ વગેરેના સંદર્ભમાં કરજદારની અતિરિક્ત જરૂરિયાતોની પૂર્તિ કરવા માટે જવાબદાર નથી તે બેંક દ્વારા સ્પષ્ટપણે દર્શાવવામાં આવશે.

5.1 ઈન્ટરેસ્ટ રેટ (વ્યાજ દર) અને ચાર્જીસ

આરબીએલ બેંક દ્વારા પારદર્શક અને એકસમાન વ્યાજદર અને ચાર્જ નીતિનું પાલન કરવામાં આવે છે. લોન પરના વ્યાજદર વિવિધ પરિબળો જેવા કે કરજદારનો ક્રેડિટ સ્કોર, પુનઃચૂકવણી ક્ષમતા અને પ્રવર્તમાન માર્કેટ પરિસ્થિતિ પર આધાર રાખે છે. ગ્રાહકોની લોનને લાગૂ પડતા વ્યાજદરો અને ચાર્જીસ વિશે અને કોઈ છૂપા અને અપ્રકટ ફી નથી તે વિશે ગ્રાહક સંપૂર્ણપણે જાણકાર છે તેની ખાતરી બેંક દ્વારા કરવામાં આવશે. આરબીએલ બેંક તેની તમામ ધિરાણ પ્રક્રિયાઓમાં શ્રેષ્ઠ નિષ્ઠા અને પ્રોફેશનલ અભિગમ દર્શાવવા માટે કટિબદ્ધ છે.

5.1.1 વ્યાજદરો વિશે સ્પષ્ટ જાણકારીઃ આરબીએલ બેંક દ્વારા વ્યાજદરો વિશે અને નિયમો અને શરતો વિશે સેંક્શન લેટર અથવા લોન એગ્રીમેન્ટ દ્વારા લેખિતમાં જાણ કરવામાં આવશે.

5.1.2 વ્યાજદરોમાં ફેરફારઃ પ્રવર્તમાન ચલ વ્યાજદરો પ્રમાણે વ્યાજદરોમાં ફેરફાર થવાના કિસ્સામાં, તેના વિશે તેના પછીના મહિનામાં ગ્રાહકના પોસ્ટલ સરનામે લેખિતમાં ગ્રાહકને જાણ કરવામાં આવશે અને તે ઉપરાંત તે વિશેની સૂચના બેંકની વેબસાઈટ પર પણ મૂકવામાં આવશે.

5.1.2.1 ઉપરોક્ત સિવાય, વ્યાજદરમાં, ચાર્જ અથવા નિયમો અથવા શરતોમાં કોઈપણ ફેરફાર વિશે કરજદારને આગોતરી (30 દિવસ પહેલાં) જાણ કરવામાં આવશે અને ત્યારબાદ જ આ ફેરફાર અમલમાં આવશે.ઓ

5.1.3 **ઓવરડ્રાફ્ટ સુવિધાઃ** જો બેંક દ્વારા ઓવરડ્રાફ્ટ અથવા ચાલુ ઓવરડ્રાફ્ટ મર્યાદામાં વધારો આપવામાં આવે તો, તે ઓવરડ્રાફ્ટ ડિમાન્ડ મુજબ ચૂકવવાપાત્ર છે કે નહીં તેની જાણ બેંક દ્વારા ગ્રાહકને કરવામાં આવશે.

5.1.4 **શિક્ષાત્મક શુલ્ક અંગે સૂચના:** ડિફોલ્ટના કિસ્સામાં, બેંક દ્વારા અતિરિક્ત વ્યાજદરો વિશે સંભવિત ગ્રાહકને બેંકની વેબસાઈટ દ્વારા અને એપ્લિકેશન ફોર્મ પર સ્પષ્ટપણે સૂચિત કરવામાં આવશે. વિલંબિત ચૂકવણી પર આ પ્રકારનો પેનલ ઈન્ટરેસ્ટ લોનની સમગ્ર રકમ નહીં પરંતુ ફક્ત બાકી રહેલ રકમ પર લાગૂ પડશે.

5.1.5 **અન્ય ચાર્જઃ** ગ્રાહકના લોન એકાઉન્ટના સંબંધમાં ગ્રાહકને ચૂકવવાપાત્ર તમામ ચાર્જીસ વિશેની વિગતો બેંકની વેબસાઈટ અને એપ્લિકેશન ફોર્મ/સેંક્શન લેટર/લોન એગ્રીમેન્ટમાં જણાવવામાં આવશે. ચાર્જીસમાં થયેલ કોઈપણ ફેરફાર વિશેની વિગતો બેંકની વેબસાઈટ પર ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

6.1 લોન આપ્યા બાદ દેખરેખ

આરબીએલ બેંક દ્વારા લોન આપ્યા બાદની દેખરેખઆ માટે માળખાબદ્ધ અને આયોજનબદ્ધ પ્રક્રિયાનું પાલન કરવામાં આવે છે, જેમાં કરજદારની પુનઃચૂકવણી પ્રદર્શન અને નાણાંકીય સ્થિતિ પર નિયમિત તપાસનો સમાવેશ થાય છે. લોન આપ્યા બાદની દેખરેખ તટસ્થ, પારદર્શન અને ગ્રાહકલક્ષી ઢબે કરવા માટે આરબીએલ બેંક પ્રતિબદ્ધ છે. પુનઃચૂકવણી ગાળામાં ગ્રાહકોને નડતી કોઈપણ સમસ્યા કે ચિંતાના નિવારણ માટે બેંક સતત ગ્રાહકની પડખે રહે છે.

6.1.1 **રચનાત્મક વ્યૂઃ** ખાસ કરીને રૂ. 2 લાખની લોનના સંબંધમાં બેંક દ્વારા લોન આપ્યા બાદ દેખરેખના ભાગરૂપે કરજદારને આવતી કોઈપણ 'બેંક-સંબંધિત' અડચણને દૂર કરવા માટે બેંક દ્વારા પરિણામરૂપ પગલાં લેવામાં આવશે.

6.1.2 **જ્યાં શક્ય હોય ત્યાં વ્યાજબી મુદત લંબાવવાની મંજૂરીઃ** કરાર અંતર્ગત ચૂકવણી કે પ્રદર્શન પરત કરવા/ઝડપી કરવાનો નિર્ણય લેતા પહેલાં અથવા અતિરિક્ત સિક્યોરિટીઝ માંગતા પહેલાં, બેંક દ્વારા લોન એગ્રીમેન્ટમાં નિયત કર્યા અનુસાર નોટિસ આપવામાં આવશે, અને જો લોન એગ્રીમેન્ટમાં આવી કોઈ શરત ન હોય તો વ્યાજબી સમય આપવામાં આવશે.

6.1.3 **સિક્યોરિટીઝની સમયસર મુક્તિઃ** કરજદાર સામે બેંકના કોઈ કાયદેસર હક કે અન્ય કોઈ દાવા સામે ધારણાધિકારને આધીન લોનની રકમ મળ્યા બાદ અથવા લોન સમાપ્ત થયા બાદ બેંક દ્વારા તમામ સિક્યોરીટીઝ મુક્ત કરવામાં આવશે. જો આવો કોઈ અધિકાર બેંક પાસે હોય તો સંબંધિત દાવાની પતાવટ/ચૂકવણી સુધી બેંકને સિક્યોરીટીઝ રાખવાનો અધિકાર દર્શાવતા બાકી દાવા અને દસ્તાવેજની પૂરી વિગતો સાથે કરજદારને તેના વિશે નોટિસ આપવામાં આવશે.

7.1 અન્ય પ્રતિબદ્ધતાઓ

7.1.1 **કરજદારની બાબતોમાં દખલગીરીઃ** લોન મંજૂરી દસ્તાવેજના નિયમો અને શરતોમાં આપેલી આવશ્યકતાઓ સિવાય કરજદારની અન્ય બાબતોમાં બેંક દખલગીરી કરશે નહીં (સિવાય કે કરજદાર દ્વારા પહેલાં પ્રકાશિત ન કરવામાં આવેલી હોય તેવી કોઈ નવી જાણકારી ધિરાણદારના ધ્યાનમાં આવી હોય)

7.1.2 **કરજદારના એકાઉન્ટનું ટ્રાન્સફરઃ** કરજદાર દ્વારા અથવા અન્ય બેંક/નાણાંકીય સંસ્થા દ્વારા કરજદારના ખાતાના ટ્રાન્સફર માટેની વિનંતી મળે તેવા કિસ્સામાં, જેમાં ખાતુ લઈ લેવાનું હોય તેમાં, આવી વિનંતી મળ્યાના 21 દિવસની અંદર આવી સંમતિ કે બેંકનો વિરોધ પ્રદર્શિત કરવો જરૂરી છે.

7.1.3 **ડિજીટલ ધિરાણઃ** જો કોઈ ડિજીટલ ધિરાણ ટ્રાન્સેક્શન્સ હોય તો, આરબીઆઈના ડિજીટલ લેન્ડીંગ માર્ગદર્શિકાઓમાં નિયત કર્યા અનુસાર ફી, ચાર્જ, લાગૂ પડતા વ્યાજદર વગેરે અને અન્ય મહત્વપૂર્ણ જાણકારી સહિત કી ફેક્ટ સ્ટેટમેન્ટ (કેએફએસ)ના ભાગ રૂપે ઉત્પાદન સંબંધી તમામ મહત્વપૂર્ણ જાણકારી, નિયમો અને શરતો, મહત્વપૂર્ણ ડિસ્ક્લોઝર્સ ઓનબોર્ડિંગના સમયે જણાવવામાં આવશે અને સમયે સમયે તેમાં થતા ફેરફાર વિશે પણ ત્યારબાદ જણાવવામાં આવશે.

7.1.4 **લોનની વસૂલાત:** લોનની વસૂલાતની બાબતમાં, બેંક અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે, ઋણધારકોને વિષમ કલાકોમાં સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે સ્નાયુ શક્તિનો ઉપયોગ વગેરે.

વિભાગ 2 – માઈક્રોફાયનાન્સ લોન્સ

1.1 માઈક્રોફાયનાન્સ લોન્સ માટે લાગૂ માર્ગદર્શિકાઓ

આરબીએલ બેંક દ્વારા સુવ્યાખ્યાયિત માઈક્રોફાયનાન્સ ધિરાણ પ્રક્રિયાનું પાલન કરવામાં આવે છે જેમાં દેણદારની ધિરાણ લેવાની યોગ્યતા અને પુનઃચૂકવણી ક્ષમતાની સઘન સમીક્ષાનો સમાવેશ થાય છે. બેંક એ પણ ખાતરી કરશે કે માઈક્રોફાયનાન્સ દેણદારોને કિફાયતી અને સૌથી શ્રેષ્ઠ વ્યાજદરે લોન આપવામાં આવે, અને લોનના નિયમો અને શરતો દેણદારોને સ્પષ્ટ રીતે સમજાવવામાં આવે અને તે સમજ્યા છે તેની ખાતરી કરવામાં આવે. બેંક દ્વારા તેમના માઈક્રોફાયનાન્સ દેણદારોને તેમની નાણાંકીય સાક્ષરતાને બહેતર બનાવવા માટે અને સમગ્રતયા નાણાંકીય સુખાકારી માટે નિયમિત રૂપે તાલીમ આપવામાં આવશે.

આરબીઆલ બેંક દ્વારા માઈક્રોફાયનાન્સ લોન્સ આપવા માટે કેટલીક મહત્વની માર્ગદર્શિકાઓઃ

1. માઈક્રોફાયનાન્સ લોન્સ કોલાટરલ ફ્રી લોન રહેશે.
2. દેણદારના ડિપોઝીટ એકાઉન્ટના ધારણાધિકાર સાથએ લોનને જોડવામાં આવશે નહીં.
3. લોનની પાત્રતા નક્કી કરવા માટે લોનની અરજી ભરતી વખતે બેંક/બિઝનેસ કોરસપોન્ડન્ટ (બીસી)ના લોન ઑફિસર દ્વારા ઘરની આવકનું મૂલ્યાંકન કરવામાં આવશે. રેગ્યૂલેટરી જરૂરિયાતના ભાગરૂપે આવી આવક જાણકારી ક્રેડિટ ઈન્ફોર્મેશન કંપનીઝ (સીઆઈસીઝ)ને આપવામાં આવશે.
4. પુનઃચૂકવણીની પુનરાવર્તિતામાં અનુકૂળતા, કન્સેન્ટ ફોર્મમાં ઉપલબ્ધ છે, જેને એપ્લિકેશન ફોર્મ આપતી વખતે આપવામાં આવશે.
5. માઈક્રોફાયનાન્સ લોન્સ માટે બેંક દ્વારા કોઈ પ્રી-પેમેન્ટ પેનલ્ટી લગાવવામાં આવશે નહીં.
6. બેંક દ્વારા કિંમત અને ચાર્જ માટેની વિગતો આપવામાં આવશે તેના માટે ફેક્ટ શીટ/લોન કાર્ડ જોઈ શકાય છે, જે લોન દસ્તાવેજોનો જ હિસ્સો છે.
7. બેંકના કર્મચારીઓ અથવા આઉટસોર્સ કરેલ એજન્સી/બીસીઝ અને સમયસર ગ્રીવાન્સ રીડ્રેસલના કર્મચારીઓ દ્વારા કરવામાં આવેલ ગેરવર્તણૂંકની જવાબદારી સંપૂર્ણપણે બેંકની રહેશે.
8. લોન રીકવરી સંબંધિત માર્ગદર્શિકાઓઃ
    a. બીસી ક્ષેત્રના કર્મચારીઓએ લોનની વસૂલાત કરવા માટે કોઈપણ પ્રકારની બળજબરીનો ઉપયોગ ન કરવો જોઈએ અને કેન્દ્રીય નિયુક્ત સ્થળે જ વસૂલાત કરવી જોઈએ.
    b. સળંગ બે કે તેથી વધુ વાર જો દેણદાર નિયત કરેલ/મુખ્ય નિયત કરેલ સ્થાન પર પહોંચવામાં નિષ્ફળ જાય તો બીસી ફિલ્ડ સ્ટાફને દેણદારના ઘરે અથવા કામના સ્થળે રીકવરી કરવા માટે જવાની પરવાનગી આપવામાં આવશે.
    c. રીકવરી માટે બેંક કે તેના એજન્ટ્સ દ્વારા કોઈ કઠોર પદ્ધતિઓનો ઉપયોગ કરવામાં આવશે નહીં.

d. બેંક અથવા તેના એજન્ટોએ વસૂલાત માટે ગ્રાહકોને મૌખિક અથવા શારીરિક રીતે ડરાવવા અથવા અપમાનિત કરવા જોઈએ નહીં

e. બેંક અથવા તેના એજન્ટોએ ઋણ લેનારના સંબંધીઓ, મિત્રો, પડોશીઓ અથવા સહકાર્યકરોને હેરાન ન કરવા જોઈએ.

f. રીકવરી સંબંધિત ફરિયાદોના નિવારણ માટે ગ્રાહક લોન કાર્ડમાં આપેલ વિગતો અનુસાર બીસી શાખા/બેંકનો ટોલ ફ્રી નંબર/બેંકના નોડલ ઑફિસરનો સંપર્ક કરી શકે છે.

g. ઓવરડ્યૂ લોન ધરાવતા દેણદારો પાસેથી કલેક્શન/રીકવરીનું કાર્ય બીસી ફિલ્ડ સ્ટાફ સવારે 9.00થી સાંજે 6.00 દરમ્યાન કરશે. નિયમિત લોન એકાઉન્ટ ધરાવતા અન્ય દેણદાર માટે બીસી ફિલ્ડ સ્ટાફ દેણદારની સુવિધા અનુસાર ચાલુ સમય/પ્રક્રિયા પ્રમાણે કામ ચાલુ રાખશે.