

ગ્રાહક સેવાના
વધારાના સૂચનો
સાથેની
માર્ગદર્શિકા

ADC
BANK

ધી અમદાવાદ ડિસ્ટ્રિક્ટ કો-ઓ.બેંક લિ.

ગાંધીબ્રીજના નાકે, ઈન્કમટેક્સ ઓફીસ સામે, આશ્રમ રોડ, અમદાવાદ - ૩૮૦ ૦૦૯.

ફોન : ૦૭૯-૨૭૫૪૨૬૦૮-૦૯-૧૦-૧૧ ● Email : adcbank@gmail.com

www.adcbank.coop • www.theadcbank.com

ગ્રાહક સેવાના વધારાના સૂચનો સાથેની માર્ગદર્શિકા

(FOR INTERNAL CIRCULATION ONLY)
(FREE TRANSLATION)

આપણી બેંકના જાવક નંબર : ૫૪૩૮

સરક્યુલર નંબર : એકા./૧૦૨/૨૦૧૪

તારીખ : તા. ૨૭/૧૧/૨૦૧૪



ધી અમદાવાદ ડિસ્ટ્રિક્ટ કો-ઓ.બેંક લિ.

ગાંધીબ્રીજના નાકે, ઈ-કમટેક્સ ઓફીસ સામે, આશ્રમ રોડ, અમદાવાદ - ૩૮૦ ૦૦૯.
ફોન : ૦૭૯-૨૭૫૪૨૬૦૮-૦૯-૧૦-૧૧ • Email : adcbank@gmail.com
www.adcbank.coop • www.theadcbank.com

અભુકમણિકા

પૃષ્ઠ નં.

વિગત

આખાઓનાં સામાન્ય વહીવટ માટે ખોલીસી :	૧
ગ્રાહક સેવા સંસ્થાકીય રૂપરેખા :	૨
શાખા લેવલની ગ્રાહક સેવા સમિતિ :	૨
ગ્રાહક સેવા માટે નોકલ અધિકારી :	૨
ડીપોઝીટ ખાતા ખોલવા અને ઓપરેટ કરવા :	૨
બેંકમાં ડીપોઝીટ ખાતાની પોર્ટિબીલીટી :	૨
ડીપોઝીટરનાં ફોટા :	૨
બચત ખાતામાં મીનીમમ બેલેન્સ :	૩
સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટ/પાસબુક :	૩
બચત ખાતેદારો (વ્યક્તિગત) ને પાસબુક ઈસ્યુ કરવા :	૩
પાસબુક અપડેશન :	૩
પાસબુકની જાળવણી બાબતે સાવચેતી :	૩
માસિક સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટ :	૪
ચેકબુક ઈસ્યુ કરવા બાબતે :	૪
ચેક લખવાની કોઈપણ ભાષા :	૪
કૂરિયર દ્વારા ચેકબુક ડિસપેચ કરવા :	૪
ગ્રાહક સંવત - રાષ્ટ્રિય કેલેન્ડર પ્રમાણે તારીખ લખેલા ચેકનો સ્વીકાર :	૪
ટર્મ ડીપોઝીટ એકાઉન્ટ :	૪
ડીપોઝીટ રસીદની તબદીલી :	૪
ડીપોઝીટનો નિકાલ :	૪
વ્યાજદરનાં ફેરફારોની જાણકારી :	૪
એફ ડી ઉપર વ્યાજની ચૂકવણી :	૫
ટર્મ ડીપોઝીટનો મેચ્યોરીટી પહેલાં ઉપાડ :	૫
ટર્મ/ફીક્સ ડીપોઝીટની ચૂકવણી :	૫
સંબંધિત ખાતામાં નામ ઉમેરવું કે કમી કરવું :	૫
બેંક દ્વારા ફીઝ કરેલ ખાતાઓ ઉપર વ્યાજ ચૂકવણી :	૫
કેન્સલ્ડ ઉપર રોકડ સ્વીકારવા અંગે :	૬

ક્રમ	વિગત	પૃષ્ઠ નં.
૩.૮	કરન્ડ પાતા ખોલવા ડિસિપ્લાનની જરૂરિયાત	૬
૪	સર્વિસ ચાર્જિસ વસુલાત :	૬
૪.૧	સર્વિસ ચાર્જિસ અંગનો નિર્લેપ :	૬
૪.૨	ચાર્જિસમાં સમાનતા :	૬
૫	કાઉન્ટર ઉપરની સેવાઓ :	૭
૫.૧	બેંકીંગના કામના કલાકો દિવસો :	૭
૬	ગ્રાહકોને માર્ગદર્શન અને માહિતી જાહેર કરવી :	૭
૬.૧	કોમ્પીએન્ટીવ નોટીસ બોર્ડ :	૭
૬.૧.૧	નોટિસ બોર્ડ :	૭
૬.૧.૨	બુક્લેટ/બ્રોશર :	૭
૬.૧.૩	વેબસાઈટ :	૭
૬.૨	વ્યાજદર અને સર્વિસ ચાર્જિસ ઝડપી નજરથી પ્રદર્શિત કરવા બાબત :	૮
૬.૩	જાહેર સ્થળોએ બેંકની માહિતી :	૮
૭	રેમીટન્સ :	૯
૭.૧	રૂ. ૫૦,૦૦૦- કે તેથી વધુ રકમનું રેમીટન્સ :	૯
૭.૨	ડિમાન્ડ ડ્રાફટ :	૯
૭.૨.૧	ટી ટી ઈશ્યુ કરવા બાબત :	૯
૭.૨.૨	ડ્રાફટ એનકેશમેન્ટ :	૯
૭.૨.૩	ડુબીકેટ ડ્રાફટ :	૯
૮	ચેક ડ્રોપ બોક્સ સુવિધા :	૯
૯	ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ કલેક્શન :	૯
૯.૧.૧	ચેક કલીયરીંગમાં વિલંબ :	૯
૯.૧.૨	ચેક/ડ્રાફટ/ચે ઓર્ડર/બેંકર્સ ચેકનું પેમેન્ટ :	૧૦
૯.૨	ટ્રાન્ઝીટ દરમ્યાન/ કલીયરીંગ પ્રોસેસમાં ચુકવતી બેંક દ્વારા ખોવાયેલ ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ :	૧૦
૧૦	ચેકનો અસ્વીકાર :	૧૦
૧૦.૧	પરત કરાએલા નકારાએલા ચેક :	૧૦
૧૦.૨	નકારાયેલ ચેક ને પરત કરવાની પદ્ધતિ :	૧૦
૧૦.૩	નકારાયેલ ચેક અંગે માહિતી :	૧૦

૩૧. એક કરોડ કે તેથી વધુ રકમનાં વેકોના વારંવાર અસ્વીકાર	૧૧
૩૨. એક કરોડથી ઓછી રકમનાં વેકોના વારંવાર અસ્વીકાર	૧૧
તામાન્ય	૧૧
ગ્રાહક સાથેના સંબંધ સુધારા સાથે ફરિયાદોની કામગીરી	૧૧
ફરિયાદ/ સુચન પેટી:	૧૧
ફરિયાદોનું વિશ્લેષણ અને માહિતી આપવી:	૧૧
ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા:	૧૧
ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાનો રીવ્યુ:	૧૨
કોડ/ ભૂલથી થયેલ ડેબિટ એન્ટ્રી	૧૨
બેંક દ્વારા વિજીલન્સ:	૧૨
ગ્રાહકને વળતર:	૧૨
નોમિનેશન: સુવિધા:	૧૨
બીઆર એક્ટ, ૧૯૪૯ (એએસીએસ) માં શ્રેણ વર્ગીકરણ	૧૨
કો. ઓપરેટીવ બેંક્સ (નોમિનેશન) રૂલ્સ, ૧૯૮૫	૧૩
સેફ ડીપોઝીટ લોકર/સેફ કસ્ટડીમાં રાખેલ વસ્તુઓ માટે નોમિનેશન	૧૩
માલીકી પેટી માટે નોમિનેશન:	૧૪
નોમિનેશન નોંધપત્રી:	૧૪
અચૂત ખાતા અને પેન્શન ખાતા માટે અલગ નોમિનેશન:	૧૪
થાપણો માટે નોમિનેશન:	૧૪
ગ્રાહકોને માર્ગદર્શન અને પ્રચાર નોમિનેશન / સર્વાઈવેલ ક્લોઝના ફાયદા ઉપર ગ્રાહકોને શિક્ષણ	૧૫
મૃત્યુ પામેલા બોરોઅરની અન્ય મિલકત તેના વારસદારને આપવા બાબત	૧૫
બિનવારસ થાપણો/ઈનઓપરેટીવ ખાતા:	૧૫
ગ્રાહક વિશ્વસનીયતા જવાબદારી:	૧૫
ક્રોસ સેલીંગ માટે ગ્રાહકો પાસેથી માહિતી મેળવવી.	૧૫
એક શાખામાંથી બીજી શાખામાં ખાતુ ટ્રાન્સફર:	૧૬
સેન્ટ્રલ બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટ ટેકસીસમાં અધિકારીઓ સાથે :	૧૬
નગોશિયેબલ ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ એક્ટ ૧૯૮૫ હેઠળ રજાઓ:	૧૬
વહારોનું રાઉન્ડીંગ ઓફ:	૧૬

રાજ્ય અને જિલ્લા મધ્યસ્થ સહકારી બેંકોમાં ગ્રાહક સેવા

બેંક ગ્રાહક સેવા અંગે સરકારી નિર્દેશ અંક ૪૩/તા.૨૪/૧૨/૦૭ તથા અંક ૫૬/તા.૨૦/૪/૧૪ દ્વારા સૂચનાઓ આપેલ હતી. તેમાં જણાવવાનું કે આર.બી.આઈ. દ્વારા તા. ૨૨ ઓક્ટોબર ૨૦૧૪ ના રોજ આર.બી.આઈ./૨૦૧૪-૧૫/૨૭૨ પરીપત્રથી ગ્રાહક સેવા અંગે વધારાના સૂચનો સાથેની ગાર્ડ ડાઈન્સ બહાર પાડવામાં આવી છે. શિડ્યુલ કોર્મશિયલ બેંકોને સમાંતર આ ગાર્ડ ડાઈન્સ રાજ્યોની અને જિલ્લાની મધ્યસ્થ સહકારી બેંકો દ્વારા ગ્રાહકોની સુવિધામાં વધારો થાય તેમજ ગ્રાહકોનું હિત જાળવાય રહે તે માટે બહાર પાડવામાં આવી છે, અને આ ગાર્ડ ડાઈન્સના શાખાઓએ ચુસ્ત પણે અમલ કરવાનો રહેશે.

હાલમાં કે ભવિષ્યમાં બેંકની સેવા લેનારને ગ્રાહક તરીકે ઓળખવામાં આવે છે. ગ્રાહકની વ્યાખ્યામાં સમાવેશ થવા માટે:

- વ્યક્તિ કે સંસ્થા જે બેંક સાથે ખાતુ ધરાવે છે, અને / અથવા બેંક સાથે ધંધાકીય સંબંધ ધરાવે છે.
- જેની વતી ખાતુ મેઈન્ટેઈન થાય છે. (લાભદાયી માલિકી)
- લાભદાયી વ્યક્તિના નાણાકીય વ્યવહારો કે જે સ્ટોક બ્રોકર, ચાર્ટર્ડ એકાઉન્ટન્ટ, સોલીસિટર વગેરે જેવા પ્રોફેશનલ ઈન્ટરમીડિયેટરીનો પણ કાયદા અંતર્ગત સમાવેશ થાય છે.
- એવી વ્યક્તિ કે સંસ્થા જે નાણાકીય વ્યવહાર સાથે સંકળાયેલ છે જે બેંકની પ્રતિષ્ઠા ઉપર કે અન્ય રીતે મહત્વની અસર પહોંચાડી શકે છે.

૧. શાખાઓનાં સામાન્ય વહીવટ માટે પોલીસી :

શાખાની સીસ્ટમ ગ્રાહકોને વધુ સારી સેવાઓ મળી રહે તે રીતે ગોઠવવાની રહેશે અને આ સીસ્ટમનો સમયાંતરે અભ્યાસ કરવાનો રહેશે. આ બાબતે નીચેના મુદ્દાઓનો સમાવેશ કરવામાં આવે છે.

- (એ) મોટી શાખાઓમાં રીસેપ્શન કાઉન્ટર ઉપરાંત અલગ ઈન્કવાયરી કાઉન્ટર ઉભું કરવાનું રહેશે. આ બાબતે જે તે શાખાને અલગથી જાણ કરવામાં આવશે.
- (બી) દરેક કાઉન્ટર ઉપર અંગ્રેજી અને રાજ્યમાં પ્રવર્તતી (ગુજરાતી) ભાષામાં બોર્ડ લગાવવાના રહેશે. અર્ધશહેરી અને ગ્રામ્ય શાખાઓમાં ગુજરાતીમાં બીજનેસ પોસ્ટર લગાવવાના રહેશે.
- (સી) બેંક દ્વારા અપાતી સેવા અને સવલતો વિશે ગ્રાહકોને સરળ ભાષામાં જાણકારી આપવી તથા હેડ ઓફિસ દ્વારા મોકલાવેલા બ્રોચર જરૂર પડે આપવા.
- (ડી) ગ્રાહક સાથેનાં વ્યવહારો અને કોમ્યુનિકેશનમાં હિંદી અને ગુજરાતી ભાષાનો ઉપયોગ કરવો.
- (ઈ) વર્તમાન સિક્યુરીટી સીસ્ટમનો સમયાંતરે રીવ્યુ કરી સુધારા માટે હેડ ઓફિસને સૂચનો મોકલવા જેથી ગ્રાહકનો વિશ્વાસ વધે.
- (એફ) શાખાના સમય દરમિયાન કર્મચારીઓએ પોતાના ફોટા અને નામ સાથેનું આઈ.ડી. કાર્ડ નિયમિત રીતે પહેરવાનું રહેશે.
- (જી) સમયાંતરે શાખાના કર્મચારીઓના ટેબલ કાર્યમાં ફેરબદલી કરવી.

(અવ) શાખાઓ ગ્રાહક સંબંધી કાર્યક્રમો અને નિયમિત મીટીંગ ગોઠવી વિવિધ વર્ગનાં ગ્રાહકો દ્વારા જાણવા મળતા સૂચનોથી ગ્રાહક સેવામાં સુધારા કરવા, હેડઓફિસને જાણ કરવી.

ગ્રાહક સેવા સંસ્થાકીય રૂપરેખા :

શાખા લેવલની ગ્રાહક સેવા સમિતિ:

કે જાણી શકાય તેવા શાખાઓએ ગ્રાહક સેવા સમિતિ બનાવવાની સૂચના આપવામાં આવે છે. શાખા લેવલે બેંક અને ગ્રાહક વચ્ચે વીધીવત વાતચીત સ્થાપવા માટે યોગ્ય પગલાં ભરવાના રહેશે. શાખા લેવલની સમિતિમાં ગ્રાહકોનો સમાવેશ થાય તે ઈચ્છનીય છે. સામાન્ય રીતે સીનીયર સીટીઝન બેંકોના બીઝનેસનો મહત્વનો ભાગ હોવાથી આ સમિતિમાં એક સીનીયર સીટીઝનનો સમાવેશ કરવાનું ઈચ્છનીય છે. શાખા લેવલની ગ્રાહક સેવા કમિટી મહિનામાં ઓછામાંઓછી એક વખત મળવી જોઈએ અને ફરિયાદો, સૂચનો વિલંબનાં કેસ, ગ્રાહકોને પડતી મુશ્કેલીઓ વગેરેનો અભ્યાસ કરી ગ્રાહક સેવા સુધારવાનાં પગલાંઓ શોધી કાઢવા જોઈએ. શાખા લેવલની કમિટી દર ત્રણ માસે તેમના સૂચનો અને ભલામણો સાથેનો રીપોર્ટ બેંકના ટોચના કમિટિને મોકલવો જોઈએ જેથી તે બાબતે બોર્ડની ગ્રાહક સેવા કમિટી દ્વારા પોલીસીમાં ચર્ચા વિચારણા કરી યોગ્ય નિર્ણય કરી શકાય.

ગ્રાહક સેવા માટે નોડલ અધિકારી

બેંક ઓફિસમાં (૧) શ્રી સિદ્ધરાજભાઈ રાવજી જેનો ટેલિફોન નંબર ૨૭૫૪૩૦૨૩ તથા (૨) શ્રી પ્રવિણભાઈ પટેલ જેનો ટેલિફોન નંબર ૨૭૫૪૦૨૩૦ છે જેની નોડલ અધિકારી તરીકે નિમણૂક કરેલ છે. જેથી ફરિયાદ / સૂચન અંગે ગ્રાહકો તેમનો સંપર્ક કરી શકે.

૩.૩

ડીપોઝીટ ખાતા ખોલવા અને ઓપરેટ કરવા.

બેંકમાં ડીપોઝીટ ખાતાની ખોર્ટિબીલીટી:

૩.૪

૩.૪.૧

બેંક દ્વારા ઈસ્યુ કરવામાં આવેલી “સસ્મિત બેંકીંગ” ની બુકના ચેપ્ટર નંબર ૩ “થાપણો”માં થાપણો અંગે વિસ્તૃત માહિતી આપવામાં આવી છે. તથા વધુમાં જણાવવાનું કે બેંકની એક શાખા દ્વારા કે.વાય.સી. લેવામાં આવે તે સમગ્ર બેંક માટે અન્ય ગણવાના રહેશે. ગ્રાહકને બેંકની એક શાખામાંથી બીજી શાખામાં ખાતું ટ્રાન્સફર કરવા માટે નવા કે.વાય.સી. ખાતું ખાતવાની ફરજ પાડવાની જરૂર નથી. ગ્રાહક એક શાખામાંથી બીજી શાખામાં ખોતાનું ખાતું ટ્રાન્સફર ખોતાના ચાલુ ખાતું ટ્રાન્સફરના સેલ્ફ ડિક્લેરેશનથી કરી શકે છે પરંતુ ગ્રાહકે છ માસની અંદર નવા રહેઠાણનો પૂરાવો રજૂ કરવાનો ફરજિયાત છે. બેંકે નક્કી કરેલ સમયાંતરે શાખાઓએ કે.વાય.સી. ડેટા અપડેટ કરવાના રહેશે.

૩.૪.૨

ડીપોઝીટરનાં ફોટા:

બેંકની સ્પષ્ટતાઓ ધ્યાનમાં રાખ્યાબાદ શાખાઓએ તમામ થાપણદારો/ખાતાધારકોનાં ફોટા મેળવી અને રેકોર્ડ ઉપર આપવાના રહેશે.

૩.૪.૩

ફીક્સ, રીકરીંગ વગેરે તમામ પ્રકારની ડીપોઝીટને આ સૂચના લાગુ પડે છે.

રહેવાસી કે બીન રહેવાસી તમામ વર્ગનાં ડીપોઝીટરોને આ સૂચના લાગુ પડે છે. બેંક, લોકલ ઓથોરીટી અને સરકારી વિભાગો (જાહેર ક્ષેત્રનાં એકમો અથવા અર્ધ સરકારી સંસ્થા સિવાય) ફોટાની જરૂરિયાતમાંથી બાકાત ગણવામાં આવશે.

- (૩) બચત અને ચાલુ ખાતાને ઓપરેટ કરનાર તમામ વ્યક્તિઓના ફોટા શાખાએ મેળવી લેવાના રહેશે.
- (૪) 'પર્ફોર્મીંગ' મહિલાઓના પણ ફોટા શાખાએ મેળવી લેવાના રહેશે.
- (૫) ફોટાની બં કોપી મેળવવી. ફોટાના બહુલામાં ડ્રાઈવીંગ લાયસન્સ કે પાસપોર્ટની ઝેરોશ આલશે નહીં.
- (૬) સામાન્ય કાળજી લઈને સેલ્ફ કે બેરર ચેકની ચુકવણી કરવાની રહેશે અને ખાસ સંજોગો સિવાય 'સેલ્ફ' કે 'બેરર' ચેક દ્વારા થતી રોકડ ઉપાડ માટે વ્યક્તિની હાજરી જરૂરી નથી.
- (૭) નમુનાની સહીની અવેજીમાં ફોટો ગણાશે નહીં.
- (૮) ફોટાનો એક જ સેટ મેળવવો. અલગ અલગ અલગ પ્રકારની ડીપોઝીટ માટે જુદા ફોટાના સેટ લેવા નહીં. અલગ ડીપોઝીટોની ગરજમાં રેફરન્સ યોગ્ય રીતે જણાવવો.
- (૯) વધારાનું ખાતું ખોલવાની ઈચ્છા ધરાવનાર ગ્રાહક પાસેથી ફેશ ફોટા લેવા જરૂરી નથી.
- (૧૦) બચત અને ચાલુ ખાતા માટે ખાતુ ઓપરેટ કરનારના ફોટા મેળવવા જરૂરી છે કે જ્યારે અન્ય પ્રકારની ડીપોઝીટ જેમકે ફીક્સ, રીકરીંગ વગેરે માટે (માઈનોર સિવાય) તમામ ધાપણદારો પાસેથી ફોટા મેળવવા. માઈનોરના કિસ્સામાં તેના વાલીનો ફોટો મેળવવો જરૂરી છે.

૩.૩ બચત ખાતામાં મીનીમમ બેલેન્સ

શાખાઓને જણાવવામાં આવે છે કે ઈન-ઓપરેટીવ ખાતા માટે મીનીમમ બેલેન્સની શરત લાગુ થતી નથી. અને તે બાબતે ચાલ્સ લેવા નહીં.

૩.૪ સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટ / પાસબુક

૩.૪.૧ બચત ખાતેદારો (વ્યક્તિગત) ને પાસબુક ઈસ્યુ કરવા:

શાખાએ અચૂકપણે પાસબુક ની સવલત ગ્રાહકોને આપવી. જે ગ્રાહકો સ્ટેટમેન્ટ પસંદ કરતા હોય તેમને અચૂક રીતે દર મહિને સ્ટેટમેન્ટ મોકલી આપવું જોઈએ. પાસબુક સ્ટેટમેન્ટનો કોઈ ચાર્જ ગ્રાહક પાસેથી વસૂલ ન કરવો જોઈએ.

૩.૪.૨ પાસબુક અપડેશન :

કેટલીક વાર જોવામાં આવે છે કે ગ્રાહક ઘણાં લાંબા સમય પછી પાસબુક અપડેટ કરાવતા હોય છે. જ્યારે પાસબુક ઘણાં લાંબા સમયના અંતર પછી અથવા ઘણા વ્યવહારો પછી આપવામાં આવતી હોય તો આ સંજોગોમાં ગ્રાહકને નિયમિત રીતે પાસબુક અપડેટ કરાવવાની વિનંતી લેખિતમાં આપવી જોઈએ.

૩.૪.૩ પાસબુકની જાળવણી બાબતે સાવચેતી:

પાસબુકની જાળવણીમાં બેદરકારી દાખવવાથી ખાતા સાથે સંબંધિત ખાતાના ફોલ્યુલર ટ્રાન્ઝેક્શનનું જોખમ રહે છે. આ બાબતે કેટલીક સાવચેતીઓ નીચે મુજબ છે. જેનો અમલ કરવાનો રહેશે.

- (૧) શાખાઓએ પાસબુકને ટોકન સામે સ્વીકારવી અને પરત કરવી.
- (૨) શાખા પાસે રહેતી પાસબુકો નક્કી કરેલા જવાબદાર અધિકારીની કસ્ટડીમાં રાખવી.
- (૩) પાસબુક શાખામાં લોક એન્ડ કી માં રાખવી.

૩.૪.૪ માસિક સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટ:

(૧) સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટ મોકલવાના માસીક સમયગાળાનું નિયમિત પાલન થવું જોઈએ.

(૨) ચાલુખાતાનાં ગ્રાહકોને તક્કી કરેલ તારીખે સ્ટેટમેન્ટ મોકલવાનો બદલો થોડાથોડા સમયનાં તબક્કે મોકલવું, આ તબક્કાઓની જાણ ગ્રાહકોને અચૂક કરવી જોઈએ.

૩.૫ ચેકબુક ઈશ્યુ કરવા બાબતે:

૩.૫.૧ ચેકલખવાની કોઈપણ ભાષા:

ગ્રાહક ચેક હિંદી, અંગ્રેજી કે જે તે સ્થાનિક ભાષામાં લખી શકે છે.

૩.૫.૨ કૂરિયર દ્વારા ચેકબુક ડિસપેચ કરવા:

ગ્રાહકને શાખા ઉપરથી ચેકબુક ન લેવા માટે ફરજ પાડવી કે ફરજિયાત રીતે કૂરિયરથી જ ચેકબુકને મોકલવાની પદ્ધતિ બાબતે ગ્રાહક પાસેથી બળજબરી પૂર્વક લખાણ લેવું કે “કૂરિયરથી મોકલાતી ચેકબુકનું જોખમ ગ્રાહકનાં માથે છે” તે અયોગ્ય છે. માટે શાખાએ આ પ્રકારનું લખાણ લેવું નહીં. ખાસ કિસ્સામાં ગ્રાહકની વિનંતીથી ચેકબુક કાઉન્ટર ઉપર ગ્રાહકને કે તેના અધિકૃત પ્રતિનિધીને આપી શકાશે.

૩.૫.૩ શક સંવત - રાષ્ટ્રિય કેલેન્ડર પ્રમાણે તારીખ લખેલા ચેકનો સ્વીકાર.

ભારત સરકારે શક સંવતનો રાષ્ટ્રિય કેલેન્ડર તરીકે તા. ૨૨-૫-૧૯૫૭ થી સ્વીકાર કરેલો છે. તે મુજબ ગવર્નમેન્ટ સ્ટેચ્યુટરી ઓર્ડર, નોટીફિકેશન, પાલમિન્ટના એક્ટ તમામ ઉપર બે તારીખો - શક સંવત અને ગ્રેગોરીઅન કેલેન્ડર મુજબની - લખવામાં આવે છે. હિંદી ભાષામાં લખાયેલ ચેક ઉપર શક સંવત મુજબની તારીખ લખેલ હોય તો ગ્રેગોરીઅન કેલેન્ડર મુજબની તારીખ ગણી અન્ય તમામ રીતે ચેક ઓર્ડરમાં હોય તો ચેકને પેમેન્ટ માટે માન્ય રાખવો. સ્ટેલ ચેક (મુદત વિતી ગયેલ) ની ચૂકવણી કરતી વખતે નેશનલ શક સંવતની સંબંધિત ગ્રેગોરીઅન કેલેન્ડર મુજબની તારીખ ગણવી.

૩.૬ ટર્મ ડીપોઝીટ એકાઉન્ટ:

૩.૬.૧ ડીપોઝીટ રસીદની તબદીલી:

બેંકની એક શાખામાંથી બીજી શાખામાં ડીપોઝીટની રસીદ સરળતાથી અને મુક્ત રીતે ટ્રાન્સફર થઈ શકે છે. આ માટે સી.બી.એસ. ના પ્રોગ્રામમાં હોમ બ્રાન્ચમાં ફેરફાર કરવાનો રહેશે. એકાઉન્ટ ઓપનીંગ ફોર્મ્સ અને કેવાયસી મુજબના દસ્તાવેજ માટે બેંકે ઈસ્યુ કરેલ સરક્યુલર નંબર એકા/૨૭ તા. ૦૬/૦૮/૨૦૧૨ માં બ મા પેરા (૨) મુજબ કાર્યવાહી કરવાની રહેશે.

૩.૬.૨ ડીપોઝીટનો નિકાલ:

પાકતી મુદતે થાપણનો નિકાલ કરવાની સૂચના થાપણદાર પાસેથી અગાઉથી જ અરજી ફોર્મમાં મેળવી લેવી. આ બાબતે ફીડી ની પે ઈન સ્લીપમાં જરૂરી ફેરફાર કરેલ સ્લીપ શાખાને હેડ ઓફિસ દ્વારા મોકલવામાં આવશે. જે કિસ્સામાં અગાઉથી સૂચના મળેલ ન હોય તેવા કિસ્સાઓમાં બેંકે ગ્રાહકને પાકતી તારીખ પહેલાથી સૂચિત કરવાનું રહેશે. જેથી વધુ સારી ગ્રાહક સેવા આપી શકાય.

૩.૬.૩ વ્યાજદરનાં ફેરફારોની જાણકારી:

ડીપોઝીટ ઉપરનાં વ્યાજદરમાં થતાં ફેરફારોની જાણકારી ગ્રાહકોને મળી રહે તે માટે શાખાના નોટીસ બોર્ડ ઉપર ગ્રાહકોનું ધ્યાનાર્કષક રહે તે રીતે મુકવાની રહેશે.

૩.૬.૪ એફડી ઉપર વ્યાજની ચૂકવણી :

વ્યાજ ગણવાની પદ્ધતિ. સમય બેંક માટે આઈ.બી.એ. દ્વારા ફોડ ફોર બેંકિંગ પ્રેક્ટિસ ગાઇડ પાઠવામાં આવ્યા છે. જેમાં સારી બેંકિંગ પદ્ધતિઓ માટે લઘુત્તમ પોરણો રજૂ કરવામાં આવ્યા છે. તે મુજબ, જે થાપણો ૩ માસથી ઓછા સમયમાં પાકતી હોય અથવા જેનું છેલ્લું ક્વાટર અધુરું રહેતું હોય તેવી થાપણો માટે વર્ષને ૩૬૫ દિવસનું ગણી પ્રોપોર્શન મુજબ વાર્ષિક દિવસો માટેનું વ્યાજ ગણવું. કેટલીક બેંકો લીપ ઈયર માટે ૩૬૬ દિવસ અને અન્ય વર્ષ માટે ૩૬૫ દિવસ ગણે છે. રાજ્ય/જિલ્લા મધ્યસ્થ બેંક પાતાની પદ્ધતિઓ અપનાવવા મુક્ત છે; પરંતુ તેમણે અપનાવેલી વ્યાજની ગણતરીની પદ્ધતિઓની જાણ થાપણદારને થાપણ સ્વીકારતી વખતે કરવી અને શાખાઓ ઉપર દર્શાવવી જોઈએ.

૩.૬.૫ ટર્મ ડીપોઝીટનો મેચ્યોરીટી પહેલા ઉપાડ :

થાપણદારોની વિનંતીની અરજી મુજબ પાકતી મુદત પહેલાં ટર્મ ડીપોઝીટનો ઉપાડ ગ્રાહકને કરવા દેવાનો રહેશે. નકકી કરેલા પિનલ વ્યાજ દર (જે લાલમાં ૧ % છે) ની જાણકારી ગ્રાહકને કરવાની રહેશે. જેટલા સમય ગાળા માટે થાપણ બેંક પાસે રહી હોય તે સમયગાળા દરમ્યાન લાગુ પડતા વ્યાજદરમાંથી પિનલ વ્યાજ બાદ કરી વ્યાજ ચૂકવવાનું રહેશે અને કરારનો વ્યાજદર લાગુ પડશે નહિ. લઘુત્તમ સમયમર્યાદા કરતાં પણ વહેલા ટર્મ ડીપોઝીટનો ઉપાડ ગ્રાહક દ્વારા કરવામાં આવે તો તેને વ્યાજ ચૂકવવા પાત્ર નથી.

૩.૬.૬ ટર્મ/ફીક્સ ડીપોઝીટની ચૂકવણી :

જ્યારે એફડી ખાતુ સંયુક્ત નામે (Either or Survivor) ખોલાવવામાં આવે ત્યારે પાકતી મુદતે જો સંયુક્ત નામનું સર્વીંગ ખાતું (Either or Survivor) ની સૂચના હોય તેવું અગાઉથી ચાલતુ ખાતુ હોય તો તે ખાતામાં પાકતી થાપણ જમા આપવાની રહેશે. થાપણ જમા આપવા માટે પ્રથમ થાપણદારનાં નામ ફરી બચતખાતું ખોલવાની કોઈ જરૂર નથી.

૩.૬.૭ સંયુક્તખાતામાં નામ ઉમેરવું કે કમી કરવું.

સંયુક્ત ખાતાનાં તમામ ખાતાધારકોની વિનંતીથી જે તે ખાતામાં નામ ઉમેરી કે કમી કરવાની મંજૂરી આપી શકાય. અને વ્યક્તિગત ખાતા ધારકને સંયુક્ત ખાતાધારક તરીકે અન્યનું નામ ઉમેરવાની મંજૂરી આપી શકાય. પરંતુ ઓરીજનલ ટર્મ ડીપોઝીટની રકમ તથા સમયમાં ફેરફાર કરી શકાતો નથી પરંતુ બધાજ ખાતાધારકોની સંમતિથી રકમનું વિભાજન બધા ખાતાધારકોની તરફેણમાં ટોટલ રકમ તથા સમયમાં ફેરફાર કર્યા વગર કરી શકાય છે.

૩.૬.૮ બેંક દ્વારા ફીઝ કરેલ ખાતાઓ ઉપર વ્યાજ ચૂકવણી :

એન્ફોર્સમેન્ટ સત્તાનાં હુકમ મુજબ બેંકોને ક્યારેક ખાતાઓ ફીઝ કરવા પડે છે. ટર્મ ડીપોઝીટનાં ખાતાઓ એન્ફોર્સમેન્ટ સત્તાવાળાઓ દ્વારા જ્યારે ફીઝ કરી દેવામાં આવે ત્યારે શાખાએ નીચે મુજબની કાર્યવાહી કરવી :

- (૧) પાકતી મુદતે ગ્રાહક પાસેથી વિનંતી પત્ર મેળવી લેવો. રીન્યુઅલના આ વિનંતીપત્રકમાં ગ્રાહકે થાપણ રીન્યુ કરવાનો સમયગાળો દર્શાવવો જરૂરી છે. ગ્રાહક જો રીન્યુ ન કરાવે તો બેંક જે તે થાપણનાં મૂળ સમયગાળા જેટલા સમય માટે રીન્યુ કરવાની રહેશે.
- (૨) નવી રીસીપ્ટ આપવાની જરૂરી નથી. છતાં થાપણ રજીસ્ટરમાં આ બાબતે પૂરતી નોંધ કરવાની રહેશે.
- (૩) થાપણોના રીન્યુઅલની જાણ જે તે સરકારી વિભાગને તથા ગ્રાહકને રજીસ્ટર્ડ પત્ર, સ્પીડપોસ્ટ કે કુરીયર દ્વારા કરવી. ગ્રાહકને લખેલ પત્રમાં જે વ્યાજદરથી રીન્યુ થાય તેનો ઉલ્લેખ કરવાનો રહેશે.
- (૪) જો ઓવરડયુ સમય માટે મળેલો વિનંતી પત્ર જો ૧૪ દિવસની અંદર હોય તો અસલ પાકતી તારીખથી થાપણને

રીન્યુ કરવી. ૧૪ દિવસથી વધારે સમયના ઓવરડ્યુ માટે બેંક ખોલોલી મુજબ વ્યાજ આપી શકે છે અને થાપણને અલગ વ્યાજ મુક્ત સબ એકાઉન્ટમાં રાખવી. પાકતી મુદતે અરાલ રેસીદ સાથે મુક્ત કરવી.

એન્ફોર્સમેન્ટ અધિકારીઓ દ્વારા કોઈ થયેલા સર્વિસ ખાતામાં શાખાએ વ્યાજ નિયમિત રીતે ચૂકવવાનું ચાલુ રાખવાનું રહેશે.

કાઉન્ટર ઉપર રોકડ સ્વીકારવા અંગે :

બેંક દ્વારા એટીએમ નો ઉપયોગ શરૂ થાય તો પણ દરેક શાખાઓએ કાઉન્ટર ઉપર કેશ સ્વીકારવાની રહેશે. કેટલીક જિલ્લા બેંકોએ અમુક પ્રોડક્ટ્સ બહાર પાડી છે જેમાં ગ્રાહકો કાઉન્ટર ઉપર રોકડ જમા ન કરાવે રોકડ જમા કરાવવા એટીએમ બેંકીંગનો ઉપયોગ કરવાની શરતો મુકેલ છે. બેંકીંગ નો મૂળ અર્થ જ વિરાણ અને રોકાણ માટે જનતા પાસેથી થાપણો સ્વીકારવાનો છે. કોઈપણ બેંક આવી પ્રોડક્ટ્સ બહાર પાડી શકે નહિ. વધુમાં કાઉન્ટર ઉપર રોકડ નહિ ભરવાની કોઈપણ પ્રકારની શરતો મુકવી અયોગ્ય છે. આથી દરેક શાખાએ કાઉન્ટર ઉપર કેશ સ્વીકારવી.

કરન્ટ ખાતા ખોલવા કિસ્મિતોની જરૂરિયાત :

- (૧) બેંકમાં એનપીએનું સ્તર ઘટાડવા વિરાણની કિંમત મહત્વની છે. કરન્ટ ખાતુ ખોલતી વખતે ખાતેદાર અન્ય કોઈ બેંકમાં ક્રેડિટ સવલતો ભોગવતા નથી તેવું ડીક્લેરેશન મેળવવું જરૂરી છે. બેંકના એકાઉન્ટ ઓપનીંગ ફોર્મસમાં આ બાબતની લગત કોલમ ભરવું ફરજિયાત છે. તેથી કાળજીપૂર્વક તેમાં વિગત ગ્રાહક પાસેથી મેળવવાની રહેશે જે ગ્રાહક બીજા બેંકમાં ક્રેડિટ કેસેલીટી ધરાવે છે (ઇન્ડબેજ / નોન ઇન્ડબેજ) તેવા ગ્રાહકો માટે શાખાઓએ આ બાબતે ચોકસાઈ પૂર્વક ધ્યાન રાખવું. વિરાણ કરતી બેંક પાસેથી નો-ઓબ્જેક્શન સર્ટીફિકેટ મેળવ્યા સિવાય કરન્ટ ખાતા ખોલવા નહી. આ શિસ્તનો ભંગ ફંડની હેરાફેરી ગણવામાં આવશે આર.બી.આઈ.ની જાણકારીમાં આવે અથવા ઈન્સ્પેક્શન વખતે આવી ભંગ ધ્યાનમાં આવે તો તે બેંક BRACT ૧૯૪૯ (AACIS) હેઠળ દંડને પાત્ર કરશે.
- (૨) વિરાણ આપતી બેંક પાસેથી ૧૫ દિવસનાં વેઈટીંગ સમયગાળા બાદ જો બેંક તરફથી જવાબ ન મળે તો રાજ્ય/જિલ્લા મધ્યસ્થ શાખા ચાલુખાતા ખોલી શકે છે. જો ૧૫ દિવસનાં અંદર બેંક પાસેથી જવાબ મળી જાય તો નો ઓબ્જેક્શન સર્ટીફિકેટ માંગવાની જરૂર નથી અને મળેલ માહિતીની પૂરતી ચકાસણી કરી આગળની ઘટતી કાર્યવાહી કરવી.
- (૩) કરન્ટ ખાતુ ખોલાવનાર ગ્રાહક જો કોર્પોરેટ કે મોટી બોરોઅર હોય અને એકથી વધુ બેંક પાસેથી ક્રેડિટ મેળવતો હોય તો શાખાએ બેંકે કન્સોર્ટીયમ અથવા જે તે બેંકને જાણ કરવાની રહેશે.

સર્વિસ ચાર્જ સ વસૂલાત :

સર્વિસ ચાર્જ સ અંગેનો નિર્ણય :

સર્વિસ ચાર્જ સ અંગેનો નિર્ણય જે તે વ્યક્તિગત રાજ્ય/જિલ્લા બેંક ઉપર છોડવામાં આવ્યો છે. વિવિધ સેવાઓ ઉપર સર્વિસ ચાર્જ જેવા કે કલેક્શન ચાર્જ વગેરે જે વ્યાજબી સેવાઓ આપવાના સરેરાશ ખર્ચથી વધુ ન હોવો જોઈએ તેની કાળજી રાખવી.

ચાર્જ સમાં સમાનતા :

એક જ જાતના વ્યવહારો માટે જે હોમ બ્રાન્ચ / નોન હોમ બ્રાન્ચ થયેલ હોય તેના ચાર્જ સ એકસમાન રહેશે.

૫ કાઉન્ટર ઉપરની સેવાઓ:

૫.૧ બેંકીંગના કામના કલાકો/દિવસો:

પબ્લીક વ્યવહારો સોમથી ગુરુવાર દરમ્યાન સવારે ૯-૩૦ થી ૪-૩૦ અને શનિવાર ના દિવસે ૯-૩૦ થી ૧-૩૦ સુધી કરવાના રહેશે. એક્સ્ટ્રેન્શન કાઉન્ટર ઉપર મુજબનાં સમયે જ કામકાજ કરશે.

૬ ગ્રાહકોને માર્ગદર્શન અને માહિતી જાહેર કરવી:

૬.૧ કોમ્પ્રીહેન્સીવ નોટીસ બોર્ડ:

શાખા લેવલે માહિતી પ્રદર્શિત કરવી તે નાણાકીય શિક્ષણની એક પદ્ધતિ છે. આ માહિતીથી ગ્રાહક વિચારીને પ્રોડક્ટ / સેવામા નિર્ણય કરી શકે છે અને તેમના હક્કો અને ફરજો પ્રત્યે સભાન બને છે. ફરિયાદ નિવારણ પ્રથા વિશે જાણકારી આપી શકાય છે અને ગ્રાહક સેવાની ગુણવત્તા સુધરે છે અને ગ્રાહકોને પૂરતો સંતોષ આપી શકાય છે.

શાખાએ પારદર્શકતા લાવવા માટે આર.બી.આઈ. દ્વારા બેંકના સર્વિસ ચાર્જ, વ્યાજદર, અપાતી સેવાઓ, પ્રોડક્ટ માહિતી, વિવિધ વ્યવહારો માટે, સમય મર્યાદા, ફરિયાદ નિરાકરણ વગેરેની માહિતી પ્રદર્શિત કરવાનું જરૂરી છે. તથા સમયાંતરે અપડેટ કરવાના રહેશે.

૬.૧.૧ નોટિસ બોર્ડ:

નોટીસ બોર્ડની વિસ્તૃત માહિતીને બદલે સંક્ષિપ્તમાં મહત્વના મુદ્દાઓ આવરી લેવા જોઈએ.

નોટીસ બોર્ડ ઉપર માહિતી દર્શાવતી વખતે નીચેના સિદ્ધાંતોનું પાલન કરવાનું રહેશે.

(એ) નોટિસ બોર્ડને સમયાંતરે અપડેટ કરવું અને કઈ તારીખ સુધીનું અપડેટ કરેલ છે તે જણાવવું.

(બી) નોટિસ બોર્ડ સરળ અને વાંચી શકાય તેવું હોવું જોઈએ.

(સી) બાષાકીય જરૂરીયાતો ધ્યાનમાં રાખીને બેંક દ્વારા ગુજરાતીમાં નોટીસ બોર્ડ પૂરા પાડવામાં આવશે.

(ઈ) જેની વિસ્તૃત માહિતી બુકલેટમાંથી પ્રાપ્ત થઈ શકે તેમ હોય તેની જાણકારી નોટિસ બોર્ડમાં આપી શકાય.

૬.૧.૨ બુકલેટ/બ્રોશર:

બુકલેટ/બ્રોશર એક અલગ ફાઈલ કે ફોલ્ડરમાં રાખવા કે જેથી કોપી કરી તથા અપડેટ કરવા માટે બદલી શકાય તેવા પેપરમાં હોવા જોઈએ.

● આ ફાઈલ/ફોલ્ડર 'મે આઈ હેલ્પ યુ' કાઉન્ટર ઉપર ફન્ટ ડેસ્ક ઓફીસર પાસે રાખવાના રહેશે.

● ગ્રાહકની વિનંતીથી બુકલેટ ગ્રાહકને જોવા માટે આપવી.

૬.૧.૩ વેબસાઈટ:

એનેક્સર-૧ નાં પેરેગ્રાફ - ૬ માં જણાવેલ વિગતો વેબસાઈટ ઉપર મૂકવાની વ્યવસ્થા કરવામાં આવી રહી છે. બેંકની વેબસાઈટ ઉપર માહિતી આ માહિતી હોમ પેજ ઉપર સરળતાથી ગ્રાહકને પ્રાપ્ત થાય તેવી વ્યવસ્થા ગોઠવવામાં આવી રહેલ છે. સર્વિસ ચાર્જ્સ, ફી, ફરિયાદ નિવારણ જેવી માહિતી વેબસાઈટ ઉપર મૂકવામાં આવશે.

આજદર અને સર્વિસ ચાર્જ્સ ઝડપી નજરથી પ્રદર્શિત કરવા બાબત:

આજદર ઝડપી નજરથી આજદર અને સર્વિસ ચાર્જ્સની માહિતી મળી શકે તે હેતુથી બેંકની વેબસાઈટ ઉપર મુકવામાં આવશે.

જાહેર સ્થળોએ બેંકની માહિતી:

વિશાળ જનસમુદાય સુધી બેંકની માહિતી પહોંચાડવા માટે વેબસાઈટઅસરકારક માધ્યમ છે. આ માહિતીના પ્રદર્શનથી કામગીરીમાં પારદર્શકતા આવે છે અને ગ્રાહકોમાં બેંકની પ્રોડક્ટ્સ અને સેવા વિશે જાગૃતિ આવે છે. બેંકની વેબસાઈટ ઉપર જાહેર જનતા માટેની નીચે જણાવેલ પોલીસી / માર્ગદર્શિકાઓ તૈયાર થયેથી ટૂંક સમયમાં મુકવામાં આવશે.

પોલીસી/માર્ગદર્શિકાઓ

- સીટીઝન્સ ચાર્ટર
- થાપણ પોલીસી
- મૃત્યુ પામેલ થાપણદાર અને તેના નોમીનેશન નિયમો અંગે પોલિસી
- ચેક કલેક્શન પોલિસી
- ડ્યુઝ કલેક્શન માટેનાં કોડ અને સીક્યોરીટીનું રી પહેશન.

ફરિયાદ:

ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા

ખાતું ખોલાવવું

- ખાતું ખોલવા અંગેનું ફોર્મ
- નિયમો અને શરતો
- વિવિધ સામાન્ય સેવાઓ અંગેનાં ચાર્જ્સ - (કુરિયર ચાર્જ્સ સહિત), ચાર્જ્સ વગરની સેવાઓ
- થાપણો ઉપર વ્યાજદર
- લઘુત્તમ બેલેન્સ અને આનુસંગિક અપાતી સુવિધાઓ

લોન અને એડવાન્સીઝ:

- લોન અને એડવાન્સીઝ ના અરજી ફોર્મ
- બોરોઅર દ્વારા કરવાના કરારની કોરી કોપી
- નિયમો અને શરતો
- પ્રોસેસીંગ ફી અને અન્ય ચાર્જ્સ
- લોન અને એડવાન્સીઝ ઉપર વ્યાજદર

શાખાઓ:

- શાખાઓના સરનામા અને ટેલીફોન નંબર સહિતની માહિતી. (શાખાની જગ્યા શોધવા સંબંધિ પ્રશ્નો માટે સર્ચ એન્જિનની સગવડ સહિત)
- એટીએમની સરનામા સહિતની વિગતો.

૭ રેમીટન્સ :

૭.૧ રૂા. ૫૦,૦૦૦/- કે તેથી વધુ રકમનું રેમીટન્સ:

રૂા. ૫૦,૦૦૦ - કે તેથી વધુ રકમનાં રેમીટન્સ ડીડી, મર્ચાન્ટ ટ્રાન્સફર, ટેલીગ્રાફિક ટ્રાન્સફર કે અન્ય રીતે ગ્રાહકનાં ખાતામાં ડેડીટ કરીને અથવા ચેક કે અન્ય ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટથી જ ટ્રાન્સફર આપવા, રોકડ ચૂકવણીની સામે નહીં. નાણાકીય વ્યવસ્થાની અખંડિતા અને બેંકિંગ ચેનલોની પવિત્રતા હાલનાં સંજોગોમાં અત્યંત ખલતની હોઈ આ માર્ગદર્શિકાના ભંગને ગંભીર ગુનો ગણવામાં આવશે.

૭.૨ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ

૭.૨.૧ ડીડી ઈશ્યુ કરવા બાબત:

રૂા. ૨૦,૦૦૦/- કે તેથી વધુ રકમના ડીડી “એકાઉન્ટ પેઈ” ના કોર્સીંગ થી જ શાખાએ જારી કરવાના રહેશે. જો ગ્રાહક ખાતુ ન ધરાવતો હોય તો પણ નાની રકમના ડ્રાફ્ટ રોકડ સામે કાઢી આપવા બાબતે શાખાએ જરૂરી કેવાયસી મેળવી ડીડી કાઢી આપવાનો રહેશે. આ માટે ગ્રાહક પાસેથી નાની ડીનોમીનેશન વાળી નોટો પણ કાઉન્ટર ઉપર સ્ટાફે સ્વીકારવાની રહેશે.

૭.૨.૨ ડ્રાફ્ટ એનકેશમેન્ટ:

બેંકની શાખા ઉપર લાખાયેલા ડ્રાફ્ટની ચૂકવણી ઝડપથી થવી જોઈએ. જરૂરી ગેડવાઈઝ ના કારણ હેઠળ પેમેન્ટ નકારવું નહીં.

૭.૨.૩ ડુપ્લીકેટ ડ્રાફ્ટ:

રૂા. ૫૦૦૦/- કે તેથી નીચેની રકમનાં ખોવાયેલા ડ્રાફ્ટ સામે ડુપ્લીકેટ ડ્રાફ્ટ જરૂરી ઈન્વેન્મનીટી મેળવી શકાય અને ડ્રોઈ ઓફિસ તરફથી નોન-પેમેન્ટ એડવાઈઝની રાહ જોયા વગર ડુપ્લીકેટ ડ્રાફ્ટ ઈશ્યુ કરવાનો રહેશે.

આવી અરજી મળ્યાના પંદર દિવસમાં ડુપ્લીકેટ ડ્રાફ્ટ ઈશ્યુ કરવો જોઈએ. આ સમયથી વધુ વિલંબ માટે એફડી ઉપર અપાતા વ્યાજદર જે તે સમયગાળા માટે વ્યાજ આપવાનું રહેશે. ડ્રાફ્ટ ખરીદનાર અથવા પેઈ તરફથી ડુપ્લીકેટ ડ્રાફ્ટ ઈશ્યુ કરવાની અરજી આવે તો જ પંદર દિવસનો સમયગાળો માન્ય ગણાશે. ઉપરની સૂચના ફક્ત ખરીદનાર અને પેઈ ને જ લાગુ પડે છે. થર્ડ પાર્ટી એન્ડોર્સમેન્ટનાં કેસમાં તે લાગુ પડતી નથી.

૮. ચેક ડ્રોપ બોક્સ સુવિધા:

જે શાખા ચેક ડ્રોપ બોક્સ સુવિધા ધરાવે છે તે શાખાએ જેટલી વખત બોક્સ ખુલે તેટલી વખત ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટની સંખ્યાની ગણતરી સહેજ પણ ભૂલ વગર થાય તેવી જાહેસલાક વ્યવસ્થા ગોઠવવાની રહેશે. જેથી ગ્રાહકો સાથે કોઈપણ પ્રકારની તકરાર રહે નહીં અને તેમનું હિત જોખમાય નહિ.

૯. ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ કલેક્શન :

૯.૧.૧ ચેક કલીયરીંગમાં વિલંબ:

- સ્થાનિક ચેકો T + 1 (કલીયરીંગમાં ચેક આવ્યા તારીખના બીજા દિવસે) જમા આપવાના રહેશે.
- રાજ્યોની રાજધાની, મુખ્ય શહેરો અને અન્ય સ્થળો માટે ચેક કલેક્શનની સમય મર્યાદા ૦૭-૧૦-૧૪ દિવસની - અનુક્રમ પ્રમાણે રહેવી જોઈએ. આથી વધારે સમયનાં વિલંબ માટે બચત ખાતાના વ્યાજ દર મુજબ વ્યાજ ચૂકવવાનું

રહેશે. ચેક કલેક્શનની સમયાવધિને આ ઉંટર લિમિટ ગણવામાં આવશે તથા આ પહેલા પ્રોશેસ થઈ ગયેલ હોય તો રકમ તાત્કાલિક જમા આપવાની રહેશે.

- ગ્રાહક દ્વારા બહારગમના ચેક શાખા સ્વીકારવાની ના પાડી શકશે નહીં.

1.2 ચેક/ડ્રાફ્ટ/પે ઓર્ડર/બેંકર્સ ચેકનું પેમેન્ટ:

ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટની તારીખથી ત્રણ મહિના પછીની તારીખોમાં રજુ કરાયેલ ચેક/ડ્રાફ્ટ/પે ઓર્ડર/બેંકર્સ ચેકનું પેમેન્ટ થવું જોઈએ નહીં. શાખાએ આ બાબતે ચુસ્ત તકેદારી રાખી અમલ કરવાનો રહે છે.

ટ્રાન્ઝીટ દરમ્યાન / ક્લીયરિંગ પ્રોશેસમાં/ચૂકવતી બેંક દ્વારા ખોવાયેલ ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ:

આ બાબતે નીચેની માર્ગદર્શિકાને અનુસરવી.

- ખોવાયેલા ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટની જાણ શાખાએ તરત જ ખાતા ધારકને કરી દેવી જેથી તે ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટના સ્ટોપ પેમેન્ટ તેમજ જરૂરી કાળજી લઈ શકે અને નોન-કેડિટથી તે ઈસ્યુ કરેલ ચેકો ડીસઓનર થતા અટકે.
- આ સંજોગોમાં નુકશાનની જવાબદારી કલેક્ટીંગ બેંક ની રહે છે. નહીં કે ખાતેદારની.
- ડુપ્લીકેટ ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ મેળવવામાં થતા ખર્ચ અને વિલંબ માટે વ્યાજની ચુકવણી બેંકે ખાતેદારને આપવાની રહે છે.
- જો ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ ચૂકવનાર બેંકની શાખામાં ખોવાયું હોય તો કલેક્ટીંગ બેંકને ગ્રાહકને ચૂકવેલ રકમ પેઈ બેંક પાસેથી વસૂલ કરવાનો હક્ક છે.

ચેકનો અસ્વીકાર:

0.1 પરત કરાએલા નકારાએલા ચેક:

- ગોઈપોરીઆ કમિટિની ભલામણો મુજબ નકારાયેલ ચેક/ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ ગ્રાહકને ૨૪ કલાકમાં પરત કરી દેવા:

0.2 નકારાયેલ ચેક ને પરત કરવાની પદ્ધતિ:

- યુનિફોર્મ રેગ્યુલેશન્સ એન્ડ રૂલ્સ ડોર બેંકર્સ ક્લીયરિંગ હાઉસ (યુઆરઆરબીસીએચ) ની સૂચનાના કડક અમલ દ્વારા બેંકોએ નકારાયેલ ચેકો ઝડપથી પરત કરી દેવા પડે. ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ પરત મળતાં તરત જ કલેક્ટીંગ બેંકે તે પેઈ કે હોલ્ડરને પરત કરી દેવા પડે.
- બે ખાતા વચ્ચે ટ્રાન્સફરથી સીધા રજુ કરાયેલ ચેકને નકારવામાં આવે ત્યારે પેઈ બેંકે તેના હોલ્ડરને તરત જ પરત કરી દેવા.
- નકારાયેલ ચેક ઉપર યુઆરઆરબીસીએચ નાં રૂલ હ મુજબ રીટર્ન કોડ અને બેંક અધિકારીની સહી રીટર્ન મેમો કે ઓબ્જેક્શન સ્લીપ ઉપર અવશ્ય લખવા જોઈએ.

0.3 નકારાયેલ ચેક અંગે માહિતી:

૩. એક કરોડ કે તેથી વધારે રકમનાં નકારાયેલ દરેક ચેકની શાખા લેવલે નોંધ રાખવાની રહેશે અને હેડ ઓફિસને તેની જાણ કરવાની રહેશે.

સ્ટોક એક્ષ્ચેન્જની તરફેણમાં કોઈપણ રકમનાં નકારાયેલ ચેકોની અલગ યાદી બનાવવી અને હેડ ઓફિસ માં મોકલવી.

૧૦.૪

૩૧. એક કરોડ કે તેથી વધુ રકમનાં ચેકોનો વારંવાર અસ્વીકાર:

- ગ્રાહકો ઉપર નાણાસંબંધી શિક્ષાપાલન માટે ખાતું ઓપરેટ કરવાની શરતોમાં એક શરત નોવી રાખવી કે એક નાણાકીય વર્ષમાં એક નાનામાંથી લખાયેલ ૩૧ એક કરોડ કે તેથી વધુ રકમનાં ચેક પુનઃ કે ન લેવાને કારણે જો ચાલુ વખત પરત થયા તો નવી ચેકબુક આપવી નહીં. એક કરન્ટ ખાતું ખેંચ કરવાનું પણ વિચારી શકે છે. ક્રેડિટ એકાઉન્ટ, ઓવરડ્રાઇટ એકાઉન્ટ, વગેરે ચાલુ રાખવા કે બંધ કરવા તેનો નિર્ણય માટે હેડ ઓફિસનો સંપર્ક કરવો.
- વર્ષમાં ત્રીજી વખત ચેક નો અસ્વીકાર થાય ત્યારે ગ્રાહકને ઉપર મુજબની શરત અંગે ચેતવણી દર્શક જાણ કરવી. જો એક ખાતું ખેંચ કરવાનો કોઈદો વરાવતી હોય ત્યારે પણ આવી જાણ કરવી જોઈએ કે આજ નાણાકીય વર્ષમાં કોઈથી ચોથી વખત કે તેના આનામે ચેક અસ્વીકારાય તો ચેકની સગવડ અપાયે નહીં.

૧૦.૫

૩૧. એક કરોડથી ઓછી રકમનાં ચેકોનો વારંવાર અસ્વીકાર:

શાખાએ આ બાબતની પૂરેપૂરી જાણકારી હેડ ઓફિસને મોકલવાની રહેશે. ત્યારબાદ હેડ ઓફિસ આગળની કાર્યવાહી કરવાની સૂચના આપશે.

૧૦.૬

સામાન્ય:

- કોર્ટ, કન્ટ્રીમર ફોરમ કે અન્ય સત્તા પાસે ચાલતા કેસ માટે ફરિયાદોને અસ્વીકાર થયેલ ચેક અંગે પૂરતી વિગતો આપી સંપૂર્ણ સહકાર આપવો તથા તેઓને કોલેક્યુમેન્ટ્રી પ્રુફ તથા ચેક અસ્વીકારની સાચી માહિતી આપવી.

૧૧

ગ્રાહક સાથેના સંબંધ સૂધારા સાથે ફરિયાદોની કામગીરી:

૧૧.૧

ફરિયાદ/સૂચન પેટી:

દરેક શાખામાં ફરિયાદ/સૂચન પેટી મોકલવામાં આવેલ છે. ફરિયાદનો ઉકેલ ન મળ્યો હોય તેવી ફરિયાદો માટે શાખા મેનેજરને મળવા બાબતની નોટિસ શાખાએ મૂકવાની રહેશે.

૧૧.૨

ફરિયાદોનું વિશ્લેષણ અને માહિતી આપવી:

ગ્રાહકોની ફરિયાદો :-

- (એ) વર્ષની શરૂઆતમાં બાકી રહેલ ફરિયાદોની સંખ્યા
- (બી) વર્ષ દરમ્યાન આવેલી ફરિયાદોની સંખ્યા
- (સી) વર્ષ દરમ્યાન બાકી રહેલી ફરિયાદોની સંખ્યા
- (ડી) વર્ષને અંતે બાકી રહેલી ફરિયાદોની સંખ્યા

આ અંગેનો રેકોર્ડ શાખાએ અપડેટ રાખવાનો રહેશે.

૧૧.૩

ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થા:

ગ્રાહકો પાસેથી ફરિયાદ લેવા અને નિવારવા માટે શાખાએ યોગ્ય માળખું ગોઠવવું જોઈએ. તેનો હેતુ ફરિયાદનો ન્યાયી અને ઝડપી નીકાલ કરવાનો હોવો જોઈએ. શાખાને સલાહ આપવામાં આવે છે કે

- શાખામાં મુખ્ય જગ્યાએ ફરિયાદ રજીસ્ટર રાખવું જેથી ગ્રાહકો તેમાં ફરિયાદ નોંધી શકે.
- પત્ર કે અરજી દ્વારા મળેલ ફરિયાદોનું એકનોલેજમેન્ટ આપવાની વ્યવસ્થા કરવાની રહેશે.

- ગ્રામ્ય વિસ્તારનાં યાચી આવરી ફરિયાદ અને સરકારનાં ગરીબી નામુદી કાર્યક્રમને સંલગ્ન ફરિયાદોનાં માટે સમાવેશ કરવો.
- ગ્રાહક ફરિયાદનું યોગ્ય નિવારણ માટે અને સમયસર શાખા મેનેજરનો સંપર્ક કરી કહે તે માટે તેમના નામ, કાર્યકર નંબર, ડેક્ક નંબર, પુરું સરનામું (પોસ્ટ બોક્સ નંબર નહીં) અને ઈ-મેઇલ એડ્રેસ શાખાઓમાં લગાવવા.
- શાખા ફરિયાદ અધિકારીના નામ સાથે હેડ ઓફિસ ખાતેના સંલગ્ન અધિકારી / નોડલ ઓફિસરનાં સંપર્કની વિગતો પણ દર્શાવવાની રહેશે.

ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાનો રીવ્યુ:

શાખાએ ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાનો સતત રીવ્યુ કરતા રહેવું અને જુદા જુદા વિભાગોમાં ગ્રાહક સેવાની ગુણવત્તા સુધારવાના પગલાં અસરકારક બની રહે તે માટેની ચકાસણી કરતા રહેવું.

ફોડ / ભૂલથી થયેલ ડેબિટ એન્ટ્રી

બેંક દ્વારા વિજીલન્સ:

ખાતા ખોલવા અને ઓપરેટ કરવાનો માર્ગદર્શિકાઓનો અમલ યોગ્ય રીતે થાય તે અત્યંત જરૂરી છે. જ્યાં પેમેન્ટ ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ વટાવવા માટે બદલ્લિરાદના હેતુથી ખાતું ખોલાવીને ફોડ થતા અટકાવી શકાય. ભળતા નામોથી સેવીંગ્સ કે ટ્રીપોઝીટ ખાતા ખોલાવીને દગલથી ફોડની ઉચાપત થતી રોકવા શાખાના સ્ટાફ સતત ચાંપતી નજર રાખવી અને જરૂરી સુચનો શાખા મેનેજરે કર્મચારીને આપવા.

ગ્રાહકને વળતર:

ઉમદા હેતુ વાળા ગ્રાહકની ફરિયાદ સાચી હોય તો પણ જ્યાં સુધી પોલીસ તપાસ કે વિભાગીય તપાસ પૂરી ન થાય ત્યાં સુધી શાખાએ ફોડ ગ્રાહકને પરત આપવું નહીં. આ મુદ્દામાં શાખાએ બેંકના વીજીલન્સ ટ્રીપાર્ટમેન્ટને નીચેના મુદ્દાઓ સમાવીને જાણ કરવી.

(૧) સ્ટાફની શરત ચૂકથી ફોડ

(૨) શાખાનો સ્ટાફ દોષીત છે અથવા સીસ્ટમની ખામી છે કે કેમ?

નોમિનેશન: સુવિધા:

બેંકની “સસ્મીત બેંકીંગ” ના ચેપ્ટર નં. ૩ થાપણો પેજ નં. ૪૩ ઉપર પેરા નં. ૪ માં અને બેંકના સરક્યુલર નંબર એકા/૧૭-૨૦૦૮, એકા/૬૨-૨૦૧૩ અનુક્રમે તા.૦૫/૦૭/૨૦૦૮ અને તા. ૧૩/૦૩/૨૦૧૩ થી બેંકે વીગતે નોમિનેશન અંગે જાણકારી આપેલ આ ઉપરાંત આરબીઆઈ ના ઉપરોક્ત સરક્યુલર મુજબ નીચેના મુદ્દાઓનું પણ ખાસ ધ્યાન રાખવાનું રહેશે.

બીઆર એક્ટ, ૧૯૪૯ (એએસીએસ) માં જોગવાઈઓ:

ઉપરોક્ત કાયદાને બેંકિંગ લોઝ (એમેન્ડમેન્ટ) ૧૯૮૩ દ્વારા સુધારવામાં આવ્યો અને નવા સેક્શન ૪૫જેડએ થી ૪૫જેડએફ દાખલ કરવામાં આવ્યા જેમાંનીચના કેટલાક મુદ્દાઓનો સમાવેશ થાય છે.

- મૃત્યુ પામવાના ચાપાદારના નોમીનીન જમા રહેલ કાલકની રકમ અથવા શ્રદાચ
- આરબીઆઈ દ્વારા સુચિત કરેલ પદ્ધતિ પ્રમાણે યાદી બનાવી છે. ઓપરેટીવ બેંકની સેફ કસ્ટડીમાં રહેલી મૃત્યુ પામવાના અસ્તિત્વી ચીજ વસ્તુઓ તેના નોમીનીને સુપ્રત કરવી.
- લોકર બાંહે લેનારના મૃત્યુ સંજોગોમાં તેના નોમીનીને લોકરની ચીજ વસ્તુઓની યાદી બનાવી આરબીઆઈની ગાઈડલાઈન્સ મુજબ સુપ્રત કરવી.

૧૩.૧.૨ કો. ઓપરેટીવ બેંક (નોમિનેશન) રૂલ્સ, ૧૯૮૫

કેન્દ્ર સરકાર આર.બી.આઈ.ની સલાહ સાથે કો. ઓપરેટીવ બેંક (નોમિનેશન) રૂલ્સ, ૧૯૮૫ તૈયાર કરેલ છે. આ મુજબ જ નોમિનેશન બેંકમાં રજુકરી શકાય. આ રૂલ્સ અને બીઆર એક્ટ ૧૯૪૯ માં નવા ઉમેરાયેલા સેક્શન ૪૫૭૬એ થી ૪૫૭૬એફ ને સંયુક્ત રીતે નોમિનેશન સુવિધા માટે ૧૯૮૫ માં અમલમાં લેવામાં આવ્યા. જે મુજબ:

- ડીપોઝીટ એકાઉન્ટ, સેફ કસ્ટડીમાં રાખેલ ચીજવસ્તુઓ અને લોકરમાં રાખેલ ચીજ વસ્તુઓ માટે નોમિનેશન ફોર્મ
- નોમિનેશન રદ કરવા કે ફેરબદલ કરવા ફોર્મ
- નોમિનેશનનું રજીસ્ટ્રેશન કરવા રદ કરવા કે ફેરબદલ કરવા ફોર્મ
- ઉપરોક્ત તમામ બાબતો માટેની જોગવાઈઓ કો. ઓપરેટીવ બેંક (નોમિનેશન) રૂલ્સ ૧૯૮૫ માં થયેલ છે.

૧૩.૧.૩ સેફ ડીપોઝીટ લોકર/સેફ કસ્ટડીમાં રાખેલ વસ્તુઓ માટે નોમિનેશન

- સેફ કસ્ટડીની બાબતમાં અકિરાગત ડીપોઝીટરને જ નોમિનેશન સુવિધા મળે છે. સંયુક્ત રીતે સેફ કસ્ટડીમાં ચીજવસ્તુઓ જમા કરાવનારને નોમિનેશન સુવિધા મળશે નહીં.
- સેક્શન ૪૫૭૬એ થી ૪૫૭૬એફ નોમિનેશન અને લોકર/કસ્ટડીની વસ્તુઓ નોમિનીને સુપ્રત કરવા અંગેની શાખાએ બીઆર એક્ટ ૧૯૪૯ (એએસીએસ) ની સેક્શન ૪૫૭૬એ થી ૪૫૭૬એફ, કો. ઓપરેટીવ બેંક (નોમિનેશન) રૂલ્સ ૧૯૮૫, કોન્ટ્રાક્ટ એક્ટ અને ઈન્ડિયન સક્સેશન એક્ટની સંલગ્ન જોગવાઈ અંગે વધુ માર્ગદર્શન માટે હેડઓફિસનો સંપર્ક કરવો.
- લોકરની વસ્તુઓ નોમિનીને આપવી કે લોકર ખોલવા દેવા બાબતે આર.બી.આઈ. એ બીઆર એક્ટ ૧૯૪૯ (એએસીએસ) ની ૪૫૭૬એ થી ૪૫૭૬એફ, હેડગ ડોર્મેન્ટ બનાવેલ છે.
- મૃત્યુ પૂરાવાની ખાતરી ચાપણોની રકમ અને લોકરની ચીજવસ્તુઓ પરત કરવા બેંકના નક્કી કરેલ કલેઈમ ફોર્મ મુજબ કાર્યવાહી કરવાની રહેશે.
- બીઆર એક્ટ ૧૯૪૯ (એએસીએસ) ના સેક્શન ૪૫ ૭૬ઈ સગીરને નોમીની તરીકે લોકરની વસ્તુઓ મેળવવા સીકી શકતું નથી. શાખાની જવાબદારી છે કે સગીરને વસ્તુઓ સુપ્રત કરતી વખતે, સગીર વતી લેનાર વ્યક્તિ કાયદાની દ્રષ્ટિએ સક્ષમ હોવાની ખાતરી કરવાની રહેશે.
- સંયુક્ત નામે લેવાયેલા લોકર બાબતે, કોઈ એક નું મૃત્યુ થતાં નોમિની અને બાકી રહેતા ખાતેદારો ને સાથે રાખી ને જ લોકરની વસ્તુઓ સોંપવાની રહેશે. તે પણ જરૂરી કાર્યવાહી અને વસ્તુઓની યાદી બનાવ્યા બાદ. નોમિની અને બાકી રહેતા ખાતેદારોને લોકર સોંપ્યા બાદ તેમની મરજીથી તે જે શાખામાં લોકર ધરાવે છે ત્યાં લોકર બાંહે રાખવા તેમણે નવો લોકર કરાર કરવો પડશે.

૧૩.૧.૪ માલીકી પેઢી માટે નોમિનેશન:

બેંક માલીકી પેઢીને પણ નોમિનેશન સુવિધા આપી શકે છે.

૧૩.૨ નોમિનેશન નોંધણી:

કો-ઓપરેટીવ બેંકસ (નોમિનેશન) રૂલ્સ ૧૯૮૫ નાં નિયમો ૨(૧૦), ૩(૯), અને ૪(૧૦) મુજબ નોમિનેશનની નોંધણી રદ થયેલ નામ અને નામમાં થયેલ ફેરબદલીની નોંધણી બેંકના રજીસ્ટરમાં થતી જોઈએ. બેંક તે અનુસાર નોમિનેશનની નોંધણી તેમજ ફેરબદલી જો ખાતેદાર/ભાડે રાખનારે કરી હોય તો કરી શકે છે.

૧૩.૩ બચત ખાતા અને પેન્શન ખાતા માટે અલગ નોમિનેશન:

પેન્શન જમા થવા માટે બચત ખાતાને નોમિનેશન સુવિધા પ્રાપ્ત છે. કો.ઓ. બેંકસ (નોમિનેશન) રૂલ્સ ૧૯૮૫ અને એરીઅર્સ ઓફ પેન્શન (નોમિનેશન) રૂલ્સ ૧૯૮૩ બંને જુદા છે. પેન્શનર દ્વારા એરીઅર્સ ઓફ પેન્શન (નોમિનેશન) રૂલ્સ હેઠળ માંગવામાં આવેલ નોમિનેશન ડીપોઝીટ એકાઉન્ટનાં નોમિનેશનમાં ચાલશે નહીં. આ અંગે કો.ઓ. બેંકસ (નોમિનેશન) રૂલ્સ ૧૯૮૫ મુજબ જો પેન્શનર નોમિનેશન સુવિધા મેળવવા માગતા હોય તો અલગથી નોમિનેશન મેળવવાનું રહેશે.

૩.૪ થાપણો માટે નોમિનેશન:

- નોમિનેશન સુવિધા વ્યક્તિગત રીતે આપવામાં આવે છે જેમાં માલીકી પેઢીનો પણ સમાવેશ થાય છે.
- કાયદો જણાવે છે કે નોમિની ફક્ત વ્યક્તિઓને જ બનાવી શકાય. નોમિની પોતાની ઓફિશીયલ કેપેસિટીમાં એસોસીએશન, ટ્રસ્ટ, સોસાયટી કે અન્ય સંસ્થાનું નોમિનેશન કરી શકે નહીં.
- સંયુક્ત ડીપોઝીટ ખાતામાં એક થી વધુ નોમિની હોઈ શકે નહીં.
- સંયુક્ત થાપણદારો સામુહિક રીતે જણાવે તે સંજોગોમાં નોમિનેશન રદ કરવા કે તબદીલી કરવાની અનુમતિ બેંક આપી શકે છે. ડીપોઝીટ કે જે (Either or Survivor) સૂચનો હોય તેને પણ આ લાગુ પડે છે.
- સંયુક્ત થાપણદારોના કેસમાં તમામ થાપણદારોના મૃત્યુ પછી જ નોમિની નો અધિકાર પ્રસ્થાપિત થાય છે.
- **નોમિનેશન ફોર્મમાં સાક્ષી :** વિવિધ પ્રકારના ફોર્મ જેવા કે ડીએ૧, ડીએ૨, ડી૪૩ - બેંક થાપણો માટે, એસસી ૧, એસસી ૨ અને એસસી ૩ સેફ કસ્ટડીમાં રહેલ વસ્તુઓ માટે, અને એસએલ૧, એસએલ૧એ, એસએલ૨, એસએલ૩ અને એસએલ૩એ સેફ્ટી લોકર માટે કે જે કો.ઓ.બેંક (નોમિનેશન) રૂલ્સ ૧૯૮૫ માં જણાવ્યા મુજબ ફક્ત અંગુઠાનાં નિશાનને જ બે સાક્ષીઓએ એટેસ્ટ કરવાનાં હોય છે. ખાતેદારોની સહી સાક્ષીઓએ એટેસ્ટ કરવાની હોતી નથી.
- **સંયુક્ત ડીપોઝીટ એકાઉન્ટ માટે નોમિનેશન:** કેટલાક સંજોગોમાં સંયુક્ત ખાતું ખોલાવતી વખતે (Either or Survivor) નો મેન્ડેટ આપેલ હોય કે ન હોય, નોમિનેશન સગવડ અપાતી નથી. આ બાબતે સ્પષ્ટતા કરવાની કે સંયુક્ત એકાઉન્ટને પણ નોમિનેશન સુવિધા પ્રાપ્ત થાય છે. શાખાઓને સૂચિત કરવામાં આવે છે કે સંયુક્ત સહિતના તમામ ડીપોઝીટ ખાતાઓમાં ગ્રાહકોને નોમિનેશન સુવિધા આપવી.

૧૩.૫ ગ્રાહકોને માનેદર્શન અને પ્રચાર નોમિનેશન / સર્વાઈવર ક્લોઝના કાયદા ઉપર ગ્રાહકોને શિક્ષણ :

- મૃત્યુ પામેલા ટ્રીપોઝીટરનાં ખાતાના ડાઉની નોટવમેન્ટ માટે અને તેમના કુટુંબીજનોને બોર્ડી અડવણ પડે તે માટે નોમિનેશન સુવિધા આપવામાં આવે છે. શાખાએ નોમિનેશનના કાયદાઓ વગેરે ગ્રાહકોને પુસ્તી માહિતી પુરી પાડવી અને જાખતે ગ્રાહકોને સંદેશ પાઠવવા કે નોમિનેશન સુવિધા અપાજ ગ્રાહકો લે.
- ટ્રીપોઝીટ ખાતા ધારકોને નોમિનેશન સુવિધા અને સર્વાઈવરશીપ કલોઝના કાયદા સમજાવવા, જે સર્વાઈવર કલોઝ ન હોય તો જોઈન્ટ એકાઉન્ટ હોલ્ડરમાં ફોર્મ ભેજવા મૃત્યુથી ટ્રીપોઝીટનો અધિકાર આપમેળે સર્વાઈવરને મળી જતો નથી તે જાખત વિગતે સમજાવવી.
- અલગ નોમિનેશન ફોર્મ મેળવ્યા ઉપરાંત ખાતુ ખોલવાના ફોર્મમાં પણ નોમિનેશન માટે કરવા માટે ફોર્મ આપેલ છે. ગ્રાહક નોમિનેશન સુવિધા મેળવી શકે છે.
- સામાન્ય રીતે નોમિનેશન એક નિયમ તરીકે તમામ લાલગા અને નવા ખાતાઓમાં લાગુ કરવા. સિવાય કે ગ્રાહકે નોમિનેશન કરવાની ના જણાવેલ હોય. (આ જાખતે ફોર્મમાં લેખીત લેવાનું રહેશે.)

૧૪. મૃત્યુ પામેલા બોરોઅરની અન્ય મિલકત તેના વારસદારને આપવા જાખત.

શાખાને સલાહ આપવામાં આવે છે કે મૃત્યુ પામેલ ગ્રાહકના ફં. ૧૦ લાખની રકમ સુધીની મિલકત માટે લીગલ પ્રતિનિધિત્વ માટે ફરજ પાડવી નહીં. કાયદેસરના વારસદારને પાસેથી વારસાઈના સર્ટીફિકેટ શાખા માંગી શકે છે. જેમાં વિવાદ હોય તથા જ્યાં શાખાને વારસદાર અંગે શંકા હોય ત્યાં શાખા સફોસન સર્ટીફિકેટ માંગી શકે છે.

૧૫. બિનવારસ થાપણો/ઈનઓપરેટીવ ખાતા:

બીઆર એક્ટ ૧૯૪૯ (એગ્રેસીએસ) ના સેક્શન ૨૬ મુજબ શાખાએ કેલેન્ડર વર્ષ (૩૧ ડીસેમ્બર) પૂરું થયાનાં તુરંત નક્કી કરેલા ફોર્મેટમાં હેડઓફિસને છેલ્લા દસ વર્ષથી ઓપરેટ ન થયા હોય તેવા ખાતાઓની વિગતો મોકલવાની રહેશે.

૧૬. ગ્રાહક વિશ્વસનિયતાની જવાબદારી :

બેંક અને ગ્રાહક વચ્ચે કરાર દ્વારા ઉભા થતા સંબંધો હેઠળ શાખાએ રોઈપણ પ્રકારની માહિતી ત્રાહિત વ્યક્તિને આપવી નહિ, સિવાય કે નીચના સંજોગોમાં..

- કાયદા દ્વારા ફરજ પાડવામાં આવે
- જનતા માટે ફરજ પડે ત્યારે
- બેંકના હિતમાં તેમ કરવું પડે ત્યારે
- ગ્રાહકની સ્પષ્ટ કે ગર્ભિત અનુમતિ હોય ત્યારે

૧૬.૧ કોસ સેલીંગ માટે ગ્રાહકો પાસેથી માહિતી મેળવવી.

ગ્રાહકે ખાતુ ખોલતી વખતે કેવાયસી કોમ્પ્લાયન્સ માટે આપેલ વિગતો ખાનગી રાખવાની છે. આ માહિતીનો અન્ય હેતુ માટે ઉપયોગ ગ્રાહક વિશ્વસનિયતાની જવાબદારીનો વગેરે ગણાય છે. શાખાએ આ જાખતનું સુસ્તપણે પાલન કરવાનું રહેશે.

૧૭. એક શાખામાંથી બીજી શાખામાં ખાતુ ટ્રાન્સફર:

- ગ્રાહક તરફથી ખાતાને એક શાખામાંથી બીજી શાખામાં ફેરવવાની સુચનાનો તાત્કાલિક અમલ કરવો. ખાતાના બેલેન્સ નો સાથે સાથે સંલગ્ન એકાઉન્ટ ખાતવાનું કોર્મ, સ્પેસીમેન સીગ્નેચર, સ્ટેન્ડીંગ ઈન્સ્ટ્રક્શન, માસ્ટર શીટ વગેરે ટ્રાન્સફર કરી દેવા અને તે મુજબની ત્રણ પ્રાવૃત્તિ કરવી.
- ખાતુ ટ્રાન્સફર કરવાનું કોર્મ બધા બીગણો સાથે ગ્રાહક જો માંગે તો તેની સીલ બંધ કવરમાં આપવું. જેથી તે પોતે સામેની શાખામાં કાગળો આપી શકે. તે ઉપરાંત ખાતુ ટ્રાન્સફર થતી શાખાને ખાતા ટ્રાન્સફર પત્રની એક નકલ અવશ્ય પહોંચાડવી.
- પૂરતા ટ્રાન્ઝીટ સમય બાદ ગ્રાહક ખાતુ ટ્રાન્સફર થયા બાંધે પુષ્ટતાછ કરે ત્યારે શાખાએ ઈલેક્ટ્રોનિક માધ્યમથી ઝડપી કાર્યવાહી કરીને બેલેન્સ ટ્રાન્સફર કે જરૂરી કાગળો ટ્રાન્સફર કરાવી લેવા.

૧૮. સેન્ટ્રલ બોર્ડ ઓફ ડાયરેક્ટ ટેકસીસમાં અધિકારીઓ સાથે :

બેંકિંગ સીસ્ટમ અને આયકર વિભાગ વચ્ચે વધુ પ્રમાણમાં સંકલનની જરૂર છે. આયકર ટેક્સ બીલ દંડાત્મક ગુના માટે શાખાના કર્મચારીઓ ભાગીદાર ન બને તેની ખાસ તકેદારી રાખવી. આવા કર્મચારીઓ સામે કિર્મીનલ કાર્યવાહીની સાથે સાથે વિભાગીય કાર્યવાહી પણ કરવામાં આવશે.

૧૯. નેગોશિયેબલ ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટસ એક્ટ ૧૮૮૧ હેઠળ રજાઓ:

નેગોશિયેબલ ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ એક્ટ હેઠળ જાહેર કરેલ રજાનું લીસ્ટ શાખાના નોટીસ બોર્ડ ઉપર મૂકવાનું રહેશે.

૨૦. વ્યવહારોનું રાઉન્ડીંગ ઓફ:

બેંક દ્વારા આપવામાં / લેવામાં આવતા વ્યાજ અને ચાર્જ્સ જો ૫૦ પૈસા કે તેથી વધુ હોય તો તે પછીનો વધુ એક રૂપિયો ગણવાનો રહેશે અને જો ૫૦ પૈસાથી ઓછા તો તેને ગણતરીમાં લેવાના રહેશે નહીં.



ધી અમદાવાદ ડિસ્ટ્રિક્ટ કો-ઓ. બેંક લિ.

ગાંધીબીજના નાકે, ઈન્કમેટેક્સ ઓફીસ સામે, આશ્રમ રોડ, અમદાવાદ - ૩૮૦ ૦૦૯.
ફોન : ૦૭૯-૨૭૫૪૨૬૦૮-૦૯-૧૦-૧૧ ● Email : adcbank@gmail.com
www.adcbank.coop • www.theadcbank.com