

બેંકના ગ્રાહકોના અધિકાર



Banking Codes and Standards Board of India

બેંકિંગ કોડ એન્ડ સ્ટન્ડર્ડ બોર્ડ ઓફ ઇન્ડિયા



BANKING CODES AND STANDARDS BOARD OF INDIA

www.bcsbi.org.in



પ્રિય વાચકો,

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

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

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

આપનો,

(એ. સી. મહાજન)

અધ્યક્ષ

બેંકિંગ કોડ એન્ડ સ્ટન્ડર્ડ્સ બોર્ડ ઓફ ઈન્ડિયા

17 ઓક્ટોબર 2016

અનુક્રમણિકા

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

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



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

2. જમાખાતાની વિશેષ શર્તો

પ્રૌઢ શિક્ષણ

શું તમે બધા બેંકની ફિક્સ ડિપોઝિટ વિશે જાણો છો? રામજીભાઈ તમે કહો જોઉં !

આમાં એક વરસથી લઈને દસ વરસ માટે પૈસા જમા કરાવી શકાય છે અને તેમાં બચત ખાતા કરતા વધુ વ્યાજ મળે છે.

ફિક્સ ડિપોઝિટ

મોહનભાઈ તમને કઈ ખબર હોય તો કહો.

આ ખાતું એક અથવા બે કે ત્રણ લોકોના નામ પર પણ ખોલાવી શકાય છે.

તમારામાંથી કોણે કોણે આ ખાતું ખોલાવ્યું છે?

માસ્ટરજી મેં.

શું તમને એ વખતે જણાવવામાં આવ્યું હતું કે ફિક્સ ડિપોઝિટની શર્તો શું હોય છે?

જ્યારે પણ ફિક્સ ડિપોઝિટ ખોલાવો ત્યારે એની ખાસ શર્તો જણાવવાની માંગ કરો, જેથી તમને એ અંગે બધી માહિતી મળી રહે.

ના રે!

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

3. બચતખાતામાંઓછામાંઓછીરકમનીશર્ત

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

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

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

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

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

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

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

4. જમાખાતામાં નામાંકન કરાવવું

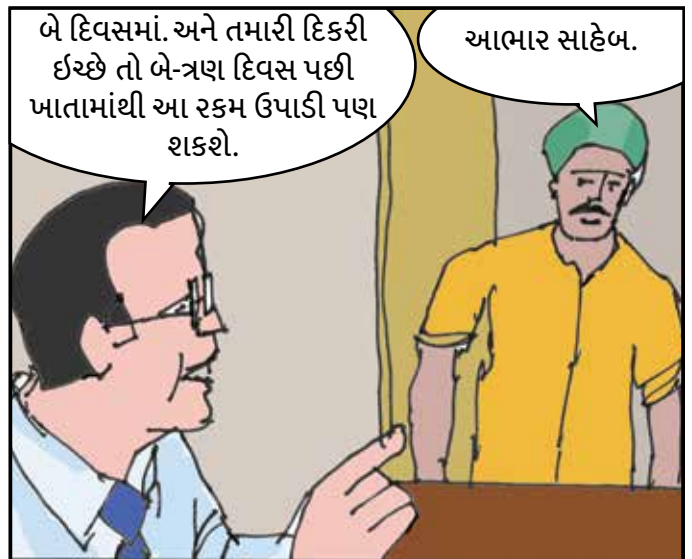


જ્યારે મારા પિતાનો સ્વર્ગવાસ થયો ત્યારે માંને બેંકમાંથી મારા પિતાની જમા રકમ મેળવવામાં ખૂબ મુશ્કેલી થઈ. તું જો નામાંકન કરી રાખશે તો ન કરે ને કોઈ અનહોની ઘટના બની જાય તો તારી પત્ની કે બાળકોને બેંકમાંથી રકમ મેળવવામાં કોઈ તકલીફ નહીં થાય.



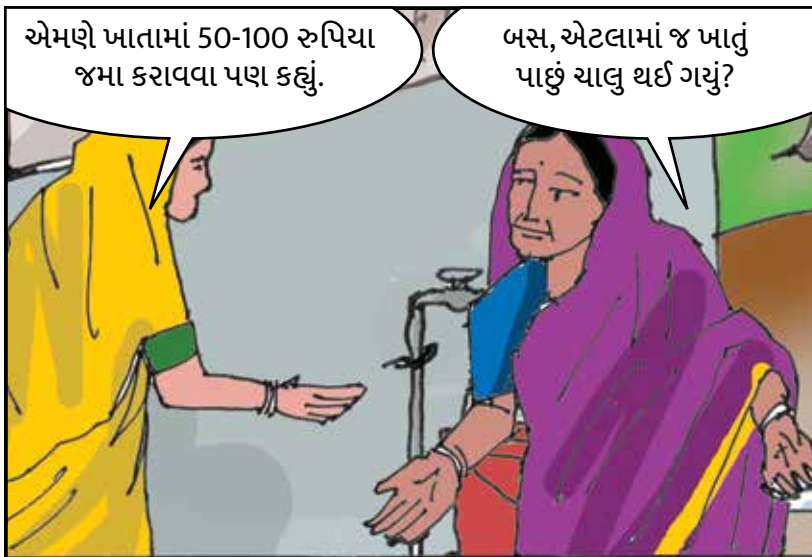
નોટ: બચત ખાતા/ફિક્સ ડિપોઝિટ ખાતામાં નામાંકન કરવાથી પાછળથી તકલીફથી બચી શકાય છે.

5. ખાતામાં ચેક જમા કરાવવા



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

6. નિષ્ક્રિય થઈ ગયેલ બચત ખાતાને ફરી ચાલુ કરાવવું



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

7. બેંકમાં પોતાની જૂની/ફાટેલી નોટો બદલાવી



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

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



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

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



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

10. મૃતક ખાતાધારકના દાવાઓનું નિરાકરણ



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

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



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

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



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

13. ડેબિટ / રુપે કાર્ડ ખોવાઈ જવાની સૂચના આપવી



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

14. પૈસા એક જ બેંકમાં એક જગ્યાએથી બીજી જગ્યાએ મોકલવા



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

15. ફરિયાદ કરવાની રીત

મોહન, આટલો મુંઝાએલો કેમ લાગે છે?

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

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

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

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

ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ

જો તમે બાંચમાં ફરિયાદ દાખલ કરવા માંગતા હો, તો નીચેના અધિકારીનો સંપર્ક કરો
..... શ્રી
સરનામું
કોમ નં
ઈ મેલ

જો તમારી ફરિયાદનો પુનરાવરણ કરવામાં આવ્યો ન હોય અથવા તમે બેંક શાખાના રિઝોલ્યુશનથી સંતુષ્ટ ન હોવ તો પછી નીચેના પ્રાદેશિક વ્યવસ્થાપક / ઝોનલ મેનેજર / પ્રમુખ નોડલ અધિકારીનો સંપર્ક કરો

..... શ્રી
સરનામું
કોમ નં
ઈ મેલ

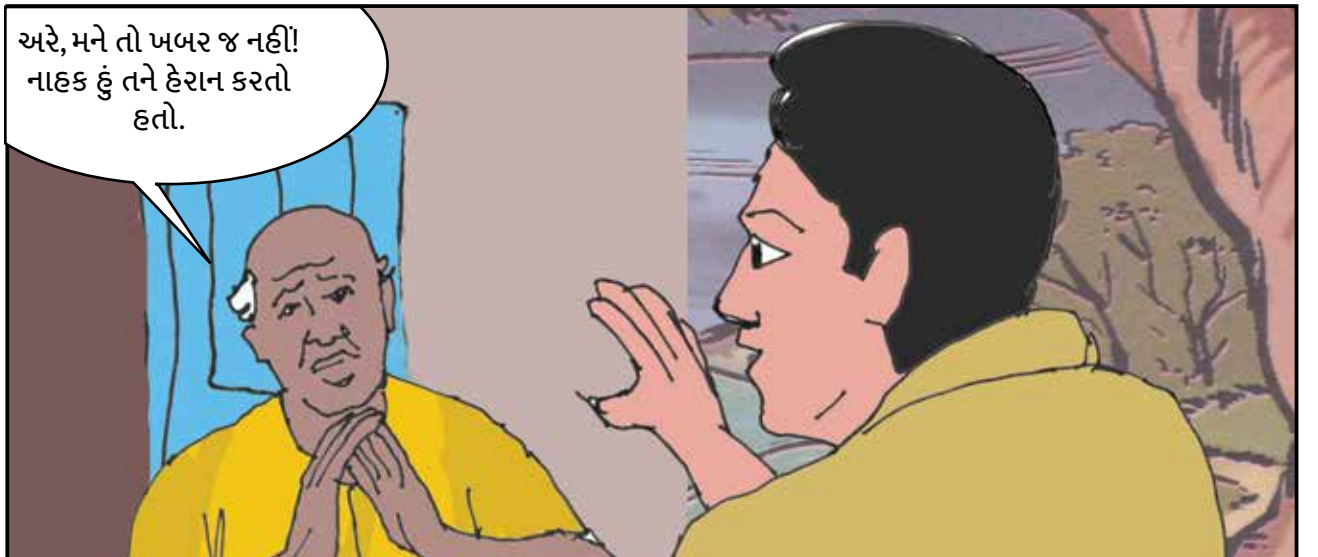
જો તમારી ફરિયાદને 30 દિવસની અંદર ફેરવી દેવામાં આવતી નથી અથવા તમે બેંકના જવાબથી સંતુષ્ટ નથી તો નીચેના સરનામે બોર્ડિંગ ઓબ્ઝર્વેશનને સંપર્ક કરો

..... બોર્ડિંગ ઓબ્ઝર્વેશન શ્રી
..... શ્રી
સરનામું
કોમ નં
ઈ મેલ

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

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

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



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

17. ખાનગી અને ગુપ્તતાનો અધિકાર



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

18. ગ્રાહકને ખોટી રીતે વીમા પોલિસી વેંચવી



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

19. બિઝનેસપ્રતિનિધિ / સુવિધાદાતાપાસેથીબેંકિંગમાંમદદ

પ્રૌઢ શિક્ષણ

શું કોઈને ખબર છે કે બિઝનેસપ્રતિનિધિકે સુવિધાદાતા તમને બેંકિંગમાં કેવી રીતે મદદગાર થઈ શકે છે?

ના, માસ્તર સાહેબ.

બેંકમાં વ્યાપાર પ્રતિનિધિ અથવા સહાયક ની મદદ લો

જે જગ્યાએ બેંકની શાખા ન હોય ત્યાં બેંક એક બિઝનેસપ્રતિનિધિકે સુવિધાદાતા રાખે છે.

માસ્તર સાહેબ, એ ગ્રાહકોને કેવી રીતે મદદ કરે છે?

એ ખાતું ખોલવા, પૈસા જમા કરવા કે કઢાવવા, એક જગ્યાએથી બીજી જગ્યાએ મોકલવા વગેરેમાં મદદરૂપ થઈ શકે છે.

પણ લોકો એ વાતનો વિશ્વાસ કેવી રીતે કરે કે એ બેંક માટે કામ કરે છે ?

એ લોકો અહિંના જ રહેવાસી હોય છે અને તેમની પાસે બેંક દ્વારા આપવામાં આવેલ અધિકાર પત્ર પણ હોય છે.

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

ગ્રાહકો માટે ધ્યાન આપવા જોગ બાબતો

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

કૉપિરાઈટ:

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

ડિસક્લેમર

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

ઓક્ટોબર 2016 માં પ્રથમવાર પ્રકાશિત.



Banking Codes and Standards Board of India

બેંકિંગ કોડ એન્ડ સ્ટન્ડર્ડ બોર્ડ ઓફ ઇન્ડિયા

www.bcsbi.org.in