



The Junagadh Jilla Sahakari Bank Ltd., Junagadh

ગ્રાહક સેવા નીતિ

૧. હેતુ :-

ગ્રાહક સેવા નીતિનો હેતુ આપણી બેંકની જુનાગઢ, ગીર-સોમનાથ તથા પોરબંદર જિલ્લામાં આવેલ તમામ શાખાઓ દ્વારા આપવામાં આવતી પ્રોડક્ટ અને સેવાઓનો લાભ લેતા તમામ વર્ગના ગ્રાહકો પ્રત્યે પ્રતિબદ્ધતા નક્કી કરવાનો છે.

૨. વિઝન :-

ધી જુનાગઢ જિલ્લા સહકારી બેંકની મૂલ્ય પ્રણાલીમાં અખંડિતતા, નૈતિકતા, યોગ્યતા, પારદર્શિતા અને હિતધારકો માટે કાયમી ચિંતા પ્રત્યેની અમારી સંપૂર્ણ પ્રતિબદ્ધતા છે.

૩. મિશન :-

વિશાળ ગ્રાહકોની ગુણવત્તા, કામગીરી અને આકાંક્ષાઓને પૂર્ણ કરતા ઉત્પાદનો અને સેવાઓ પ્રદાન કરવા અને નીતિશાસ્ત્ર અને સામાજિક જવાબદારીઓના ઉચ્ચતમ ધોરણો અનુસરે ઉત્પાદનો અને પ્રક્રિયાઓમાં સતત નવીનતા લાવવા અને ટીમો બનાવવા માટે ટેકનોલોજી, સિસ્ટમ્સ અને માનવ સંસાધન વચ્ચે સુમેળ પ્રયત્નશીલ રહેવું તેમજ બેંકને શ્રેષ્ઠતા તરફ લઈ જવાની ગતિ અનુસરી રાખવી.

૪. ગ્રાહક સેવા નીતિ લાગુ પાડવી :-

(૧) અસ્વીકરણ :-

આ પોલીસી એ કોઈ કાનૂની દરતાવેજ નથી તેમજ બેંક અથવા ગ્રાહક તરફથી કોઈ નવા અધિકારો અથવા જવાબદારીઓ ઊભી કરવાનો ઇરાદો ધરાવતી નથી. આ પોલીસી નાબાર્ડ દ્વારા ઇસ્તુ કરવામાં આવેલ ગાઈડલાઇન્સ અને ગોઈપોલીસી કમિટીની ભલામણ મુજબ બનાવવામાં આવેલ છે અને બેંક દ્વારા પુરી પાડવામાં આવતી તમામ પ્રોડક્ટ્સ અને સેવાઓને લાગુ પડે છે.

(૨) નિયમનકારી / વૈધાનિક પાલન :-

નિયમનકારી / વૈધાનિક આવશ્યકતાઓનું પાલન કરવા માટે જે વ્યક્તિ ખાતું ખોલવા માંગે છે તેનું ખાતું ખોલતી વખતે અમે “તમારા ગ્રાહકને ઓળખો (KYC)” નોમર્સ અને એન્ટી મની લોન્ડરીંગ (AML) માર્ગદર્શિકાનું પાલન કરીને



The Junagadh Jilla Sahakari Bank Ltd., Junagadh

ઓળખ વિશે પોતાને સંતુષ્ટ કરીને અને વ્યક્તિના સરનામાની ચકાસણી કરીને તેનું પાલન કરીશું. જેથી ભવિષ્યના ગ્રાહકો અને આમ જનતાનું છેતરપીંડી અને બેંકીંગ સિસ્ટમના દુરુપયોગ સામે રક્ષણ થાય. વર્તમાન અને સંભવિત

ગ્રાહકનાં આવકના સ્ત્રોતો વિશે જાણકારી મેળવશું. ગ્રાહકો સમયાંતરે બેંકની જરૂરીયાત મુજબ અપડેશન અને વેરિફિકેશન માટે ડોક્યુમેન્ટ્સ પૂરા પાડશે.

(એ) પ્રોડક્ટ (લોન અને ડિપોઝિટ) :-

- ❖ તમામ પ્રકારનાં ડિપોઝિટ એકાઉન્ટ્સ ઇ.ત. બચત એકાઉન્ટ્સ, કરન્ટ એકાઉન્ટ્સ, ટર્મ ડિપોઝિટ્સ અને રિકર્વીંગ ડિપોઝિટ્સની જુદી જુદી પ્રકારની પ્રોડક્ટ્સ.
- ❖ સેઇફ ડિપોઝિટ લોકર ફેસિલીટી
- ❖ ફ્લો આધારિત (રીટેલ લોન, ડિમાન્ડ લોન, ટર્મ લોન, કેશ કેડિટ, ઓવરડ્રાફ્ટ) અને નોનફ્લો આધારિત (બેન્ક ગેરંટી) ફેસિલીટી.
- ❖ થર્ડપાર્ટી પ્રોડક્ટ્સ
- ❖ રૂપે ડેબિટ કાર્ડ

(બી) સર્વિસ (સેવાઓ) :-

- ❖ RTGS/NEFT/ECS/ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ, પે ઓર્ડર વિગેરે દ્વારા નાણાં ટ્રાન્સફર કરી ગ્રાહકોને રેમિટન્સ સુવિધા.
- ❖ બહારના અને લોકલ ચેકો કિલિયરીંગ કરી આપવા.
- ❖ ગવર્નમેન્ટ ટ્રાન્જેક્શન લગતી બેંકિંગ સર્વિસ.
- ❖ ભારતીય ચલણી નોટો બદલી આપવી / તે અંગે નિર્ણય લેવો.
- ❖ મૃતક ખાતાઓમાં કલેમની પતાવટ.
- ❖ તમામ ડિપોઝિટ ખાતાઓમાં (એટલે કે વ્યક્તિગત અને પ્રોપ્રાઈટરશીપ) અને સેઇફ ડિપોઝિટ લોકર ભાડે રાખનારાઓ માટે વારસદારની નિમણુંક કરવાની સુવિધા.
- ❖ મોબાઈલ / ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ

પ. અમારી પ્રતિબદ્ધતાઓ :-



The Junagadh Jilla Sahakari Bank Ltd., Junagadh

- ❖ વિવિધ ડિપોઝીટ યોજનાઓના વ્યાજ દરો દર્શાવવા.
- ❖ વ્યાજ દરો, ચાર્જિસ, ટર્મ અને કન્ડિશન વિગેરેમાં કરવામાં આવેલ ફેરફાર અંગે બેંકની વેબસાઇટ ઉપર કે શાખાના નોટિસ બોર્ડ ઉપર દર્શાવી ગ્રાહકોને જણાવવા આપવી.

- ❖ બેંકની વેબસાઇટ ઉપર બેંકની વિવિધ ડિપોઝીટ યોજનાઓ / સેવાઓની વિગતો મુકવી.
- ❖ ખુદા ખુદા બેન્કિંગ ટ્રાન્ઝેક્શનો માટે સમયગાળો દર્શાવવો.
- ❖ શાખામાં ફરીયાદ રજીસ્ટર / બોક્સ મૂકવું.
- ❖ ગ્રાહકોની ફરીયાદો સાથે સંકળાયેલા નોડલ ઓફિસરનું સરનામું અને ટેલિફોન નંબર દર્શાવવા.
- ❖ પીવાના પાણીની પાયાની સુવિધા વિગેરેની વ્યવસ્થા કરવી.
- ❖ એકાઉન્ટ ખોલવા માટે તમારા ગ્રાહકોને ઓળખો (KYC)ની ગારંટલાઈન્સ મુજબ નીચે મુજબ ઓફિસિયલી વેલીડ ડોક્યુમેન્ટ મેળવવા.
 - ઓળખનો પુરાવો
 - સરનામાનો પુરાવો
- ❖ નીચેની વિગતે બચત ખાતા ખોલવા
 - વ્યક્તિગત, સ્ત્રીગલ અથવા બેઇન્ટલી
 - ૧૦ વર્ષ કે તેથી વધુ ઉંમરના સગીરના સ્ટુડન્ટ તરીકે
 - ૧૦ વર્ષ કે તેથી ઓછી ઉંમરના સગીરના તેમના નેચરલ / કાયદેસરના વાલી સાથે સંયુક્ત ડી.) નિરક્ષર/અંધ/શારીરિક રીતે વિકલાંગ વ્યક્તિ.
- ❖ ઉદાર એન્ટ્રીના કિસ્સામાં પેચીનું નામ અને ચેક નંબર ની વિગત પાસબુક/સ્ટેટમેન્ટ ઓફ એકાઉન્ટમાં આવશે
- ❖ રિકર્ડિંગ ડિપોઝિટના કિસ્સામાં અથવા લોકર ચાર્જિસ / બેંક લોન હમણી વસુલાત માટે સ્ટેટિંગ ઇન્સ્ટ્રક્શનની ફેસીલીટી પુરી પાડવામાં આવશે.
- ❖ જો અન્ય કોઈ ઉદ્દેશ કરવામાં આવેલ ન હોય તો અધૂરી મુદતે ઉપાડવામાં આવતી ડિપોઝીટ ઉપર તે ડિપોઝીટ જેટલા સમયગાળા માટે રહેલ હોય તે સમયગાળાના વ્યાજદર માંથી દંડનીય વ્યાજદર બાદ કરી વ્યાજ ચૂકવવામાં આવશે. ૭ દિવસથી ઓછી મુદત માટે રહેલ ડિપોઝીટ ઉપર કોઈ વ્યાજ ચૂકવવામાં આવશે નહિ.



The Junagadh Jilla Sahakari Bank Ltd., Junagadh

- ❖ બે વારસદારની નિમણૂક કરવામાં આવેલ હોય અને બંને અથવા તમામ થાપનદારોના મૃત્યુના કિસ્સામાં કોઈપણ પેનલ્ટી વગર મુદત પહેલા ડિપોઝીટ ઉપાડવાની મંજૂરી આપવામાં આવશે,
- ❖ ટેક્ષ સેવર એફ. ડી. સિવાયની એફ. ડી. ઉપર આર. બી. આઈ. વખતોવખત ગાર્ડલાઇન્સ અને બેન્ક નક્કી કરે તે વ્યાજ દર થી લોન/ઓવરડ્રાફ્ટ ફેસીલીટી આપવામાં આવશે.

- ❖ ગ્રાહકને સારી સેવા પુરી પાડવા અને વ્યાજના નુકશાન સામે ડિપોઝિટર ના હિતોનું રક્ષણ કરવા માટે બેન્ક દ્વારા ગ્રાહકને ઓટો રિન્યુઅલ સુવિધા પુરી પાડવામાં આવશે.
- ❖ જુદી જુદી ડિપોઝીટ યોજનાઓ હેઠળ ગ્રાહકને પાકતી તારીખે અથવા ત્રિમાસિક ધોરણે અથવા ડિસ્કાઉન્ટ વ્યાજ દરથી દર મહિને ડિપોઝિટના વિકલ્પ મુજબ વ્યાજ ચૂકવવામાં આવશે. રૂા ૨૦,૦૦૦/-કે તેથી વધુ રકમની ચુકવણી એકાઉન્ટ પેઈ ચેક દ્વારા અથવા એકાઉન્ટમાં જમા કરી કરવામાં આવશે રોકડ ચુકવણી કરવામાં આવશે નહિ.
- ❖ ટી.ડી. એસ. સ્ટેટમેન્ટ આપવામાં આવશે જેમાં કુલ જમાં આપેલ વ્યાજ અને કપાત કરવામાં આવેલ ટી. ડી. એસ. ની રકમ દર્શાવવામાં આવશે.
- ❖ ઓરીજનલ ટર્મ ડિપોઝીટ રસીદ ગુમ થવાના કિસ્સામાં બે બેન્ક દ્વારા વખતો વખત નક્કી કરવામાં આવેલ પ્રોસીઝર ડિપોઝિટર દ્વારા પૂર્ણ કરવામાં આવે તો ડુપ્લિકેટ ટર્મ ડિપોઝીટ રસીદ ઇસ્યુ કરવામાં આવશે.
- ❖ વિવિધ પ્રોડક્ટની એજન્સીના ધોરણે ટર્મ અને કન્ટિન્શનની લિન્ક પુરી પાડવામાં આવશે.

(૫) સિનિયર સિટીઝન્સ:-

તમામ શાખાઓમાં સિનિયર સિટીઝન્સ અને શારીરિક રીતે વિકલાંગ વ્યક્તિઓની સેવાઓને પ્રાથમિકતા આપવામાં આવશે.

(૬) સેલ્ફ હેલ્પ ગ્રૂપો (SHGs) :-

બેન્ક સ્વ સહાય જૂથોના બચત ખાતા ખોલશે.

(૭) મૃતક ગ્રાહકોના ખાતા બેલેન્સની દાવેદારોને ચુકવણી:-



The Junagadh Jilla Sahakari Bank Ltd., Junagadh

બેન્ક ડિપોઝીટ એકાઉન્ટ્સ અને લોકર્સ સાથે સંબંધિત મૂતક ગ્રાહકોના દાવાઓની પતાવટ ઉત્સાહિકારી અંગેનું પ્રમાણપત્ર રજૂ થયેલી એક સરળ પ્રક્રિયાથી કરશે. બે કે બેન્ક દાવાઓની પતાવટ વખતે ઇન્ડેમનીટી બોન્ડ મેળવવા કે અન્ય જરૂરી જણાય તેવા સલામતી માટે પગલાં લેશે નેચરલ વ્યક્તિઓના નામે ખોલવામાં આવેલ તમામ ડિપોઝીટ એકાઉન્ટ્સ ઉપર નોમીનેશન્સની સુવિધા ઉપલબ્ધ છે. જેથી મૂતક ગ્રાહકોના એકાઉન્ટ્સમાં બેલેન્સની ઝડપથી પતાવટ કરી શકાય. બેલેન્કિંગ રેગ્યુલેશન એક્ટની બેગવાઈઓ અંતર્ગત ઓફર કરવામાં આવતી સુવિધા અંગે ગ્રાહકોને સતત વાકેફ કરવામાં આવશે.

સરળ પ્રક્રિયા નીચે મુજબ છે.

➤ **(એ) વારસદારની નિમણુંક કરેલ હોય તેવા ખાતાની ચૂકવણી :-**

જ્યાં ગ્રાહક/ગ્રાહકોએ ડિપોઝીટ એકાઉન્ટ અથવા લોકરમાં નોમીનેશન કરેલ હોય, તેવા ગ્રાહક/ગ્રાહકોના મૃત્યુ પર, નોમીનીએ નિયત ફોર્મમાં સંબંધિત શાખામાં મરણના પ્રમાણપત્ર સાથે અરજી કરવાની રહેશે. નોમીનીએ પોતાની ઓળખ પ્રસ્થાપિત કરવી જરૂરી છે. કલેમની ચૂકવણી કરતાં પહેલા જ્યાં સુધી કોઈ વ્યક્તિ/કોર્ટ/એક્ઝીક્યુટિવ એજન્સી તરફથી કલેમની રકમ ન ચૂકવવા અંગેનો કોઈ પ્રતિબંધાત્મક આદેશ બેંકને મળેલ નથી હોય તો બેન્ક નોમીનીને કલેમની રકમની ચૂકવણી કરશે. નોમીનીને મૂતક ના કાનૂની વારસદારોના દ્રષ્ટિ તરીકે નાણાં/લોકરની સામગ્રી પ્રાપ્ત થશે.

➤ **(બી) સર્વાઈવરશીપ કલોઝ સાથેના સંયુક્ત ખાતામાં દાવાના કેસોની પતાવટ :-**

બે બે વ્યક્તિ ના નામે સંયુક્ત ખાતું હોય અને બે એકાઉન્ટ ઓપનિંગ ફોર્મમાં હયાત વ્યક્તિ ને બેલેન્સ ચૂકવવાની સૂચના હોય અને ખાતેદારો પૈકી એક નું અવસાન થાય તો કલેમની ચૂકવણી કરતાં પહેલા જ્યાં સુધી કોઈ વ્યક્તિ/કોર્ટ/એક્ઝીક્યુટિવ એજન્સી તરફથી કલેમની રકમ ન ચૂકવવા અંગેનો કોઈ પ્રતિબંધાત્મક આદેશ બેંકને મળેલ નથી હોય તો બેન્ક નોમીનીને કલેમની રકમની ચૂકવણી કરશે. હયાત ખાતેદારે પોતાના નામે બેલેન્સ ટ્રાન્સફર કરવા માટે સંબંધિત શાખાનો સંપર્ક કરવાનો રહેશે.

➤ **(સી) નોમીનેશન અને/અથવા સર્વાઈવરશીપ કલોઝની ગેરહાજરીમાં દાવાના કેસોની પતાવટ :-**

આવા કિસ્સાઓમાં દાવો કરનાર વ્યક્તિએ કલેમ ફોર્મ સબમિટ કરવું જરૂરી છે બે મૂતક ગ્રાહકના કાયદેસરના વારસદારો ઓળખી શકાય અને કાયદેસરના વારસદારો વચ્ચે કોઈ વિવાદ ન હોય તો બેંક વારસાઈ



The Junagadh Jilla Sahakari Bank Ltd., Junagadh

સર્ટિફિકેટ/વહીવટીપત્ર મેળવીને દાવાની પતાવટ કરી શકે છે આ દાવાઓની પતાવટ ઇન્ડેમ્નીટી મેળવ્યા બાદ બેંકને ખાતરી થયેલી જમીન લઈને જમીન વગર કરવામાં આવશે. જે કાયદેસરના વારસદારો માંથી રકમ અથવા લોકર સામગ્રી પ્રાપ્ત કરવા માત્ર એકજ દાવો કરવા માંગે છે તો તેમણે તેમની ડિપોઝિટ રકમ અથવા લોકરની સામગ્રી મેળવવા અન્ય કાનૂની વારસદારો પાસેથી તેની તરફેણમાં પાવર ઓફ એટર્ની/સંમતિપત્રક મેળવવાનું રહેશે.

➤ (ડી) દાવાની પતાવટ માટેની સમય મર્યાદા :-

જે દાવેદાર / દાવેદારો દ્વારા તમામ ઔપચારિકતાઓ પૂર્ણ કરવામાં આવે તો, શાખાને પૂર્ણ રીતે કલેઇમ ડોક્યુમેન્ટ સબમીટ કર્યા તારીખથી ૧૫ કામકાજના દિવસોમાં દાવાની પતાવટ કરવામાં આવશે. દાવાની ચુકવણી કરતી વખતે દાવેદારે / દાવેદારોએ બેંકના નિર્ધારિત ફોર્મોટમાં શાખાને રશીદ આપવાની રહેશે.

(૮) સેઈફ ડિપોઝીટ લોકર્સ :-

સેઈફ ડિપોઝીટ લોકર્સ સુવિધા એ બેંક દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી આનુસાંગિક સેવા છે. બેંક ગ્રાહકોને પૂરા પાડવામાં આવેલ લોકરની સલામતી માટે યોગ્ય કાળજી અને જરૂરી સાવચેતી રાખશે. જે કે રીઝર્વ બેંકની લોકર પોલિસીની માર્ગદર્શિકામાં જણાવેલ કોઈપણ કારણસર લોકર અથવા તેની સામગ્રીને થયેલા નુકશાન માટે બેંક જવાબદાર રહેશે નહીં.

૧. લોકર કોઈપણ વ્યક્તિ (પુખ્ત), ફર્મ, લીમીટેડ કંપની, નિર્દિષ્ટ એસોસિએશનો, સોસાયટીઓ વિગેરે બાટે રાખી શકશે.
૨. સેઈફ ડિપોઝીટ લોકરના વ્યક્તિગત ભાડૂત માટે નોમિનેશન સુવિધા ઉપલબ્ધ છે.
૩. લોકરની ચાવી ખોવાઈ જાય તો તુરંત જ બ્રાન્ચને જાણ કરવાની રહેશે. જે કે લોક અને ચાવીના રિપેરિંગના તમામ ખર્ચ ગ્રાહકે ભોગવવાના રહેશે.
૪. ભાડૂઆત લોકર પર તેના પોતાના લોકનો ઉપયોગ કરી શકે છે (જે લોકરમાં સુવિધા હોયતો).
૫. લોકર ખુદી ખુદી સાર્ફઝમાં ઉપલબ્ધ છે.
૬. ભાડું એડવાન્સ ચુકવવાનું રહેશે. ઓવરડ્યુ ભાડાના કિસ્સામાં બેંક સમયાંતરે નક્કી કરેલ પેનલ્ટી વસૂલ કરશે.



The Junagadh Jilla Sahakari Bank Ltd., Junagadh

૭. સ્ટેનિડિંગ ઇન્સ્ટ્રક્શન દ્વારા ભાડૂતના બચત / ચાલુ ખાતામાંથી ભાડું ચૂકવી શકાશે.
૮. બેંક દ્વારા મોકલવામાં આવેલી નોટિસો છતાં જે ભાડું અને તેના ચાર્જિસ ચૂકવવામાં ન આવે તો બેંક લોકર તોડી ખોલવા માટે તેનો અધિકાર સુરક્ષિત રાખે છે.
૯. ગ્રાહકોને સેઈફ ડિપોઝીટ લોકરની સુવિધા ઉપલબ્ધ છે. ઓપરેશનલ સુવિધા માટે ગ્રાહક બેંકમાં બચત/ ચાલુ ખાતું ખોલીને ઓટોમોટેડ લોકર ભાડા ચૂકવણીની સુવિધાનો લાભ લઈ શકે છે.
૧૦. જે બેંક દ્વારા નિર્ણય કરવામાં આવશે તો નક્કી કરવામાં આવેલ લોકર ડિપોઝીટની રકમ વધુમાં વધુ ત્રણ વર્ષના લોકર ભાડાની જેટલી રકમ સેઈફ ડિપોઝીટ લોકર ભાડે રાખતી વખતે જમા કરવાની રહેશે.
૧૧. રેગ્યુલેટરી ગાઈડલાઇન્સ મુજબ જ્યારે લોકર સાત વર્ષથી વધુ સમય સુધી કાર્યરત ન હોય ત્યારે શાખાઓએ લોકર ધારકનો સંપર્ક કરવો જરૂરી છે. જે ભાડૂત નિયમિત રીતે ભાડું ચૂકવે તો પણ આ કવાયત હાથ ધરવામાં આવશે. જે ભાડૂત કોઈ પ્રતિસાદ આપે નહીં અથવા લોકર ઓપરેટ કરે નહીં તો ગ્રાહકની બેખમ શ્રેણીના આધારે

શાખા ભાડૂતને યોગ્ય નોટિસ આપ્યા બાદ લોકર તોડી ખોલવા પર વિચાર કરી શકે છે. આમ, લોકર ધારકને સલાહ આપવામાં આવે છે કે તેઓ લોકરને ઓપરેટ કરે અથવા લોકર પરત કરી આપે.

(૯) રેમિટેન્સ સર્વિસીઝ :-

૧. ગ્રાહકો RTGS/NEFT/EFT, ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ અને પે ઓર્ડર મારફત એક કેન્દ્ર થી બીજા કેન્દ્રમાં નક્કી કરવામાં આવેલ ચાર્જ ચૂકવીને નાણાં મોકલી શકે છે.
૨. રૂ. ૫૦,૦૦૦/- કે તેથી વધુ રકમ ઉપર જણાવેલ કોઈપણ માધ્યમ દ્વારા બેંક દ્વારા ગ્રાહકના ખાતામાં ઉધારીને અથવા ચેક અથવા ખરીદનાર દ્વારા આપવામાં આવેલ અન્ય ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ સામે જ મોકલવામાં આવશે. રોકડ ચુકવણી સામે નહીં.
૩. રૂ. ૨૦,૦૦૦/- અથવા તેનાથી વધુ રકમના બેંકર ચેક/પે ઓર્ડરની ચુકવણી માત્ર બેંકિંગ ચેનલ દ્વારા જ કરવામાં આવશે. રોકડ ચૂકવવામાં આવશે નહીં.
૪. ડ્રાફ્ટ/પે-ઓર્ડરની ગ્રાહકે ડિલિવરી લેતા પહેલા તે ચકાસવું કે ડ્રાફ્ટ/ પે - ઓર્ડર તમામ રીતે પૂર્ણ છે. જેમાં અધિકારીઓ ની સિગ્નેચર નંબર સાથે સહી કરેલ છે.



The Junagadh Jilla Sahakari Bank Ltd., Junagadh

તારીખમાં સુધારો હકત ચેકના રી-વેલીડેશન માટે જ કરવામાં આવે. પેઇના નામ અને ચેકની રકમ આંકડા અને શબ્દોમાં લખ્યા બાદ વધતી જગ્યામાં ચોકડી કરી કે લીટી કરી કે જગ્યા બંધ કરવી.

૯. જે ચેકમાં સુધારો કરેલ હશે અને તેને પ્રમાણિત કરેલ હશે તો પણ આવો ચેક સી.ટી.એસ. કલીયરિંગમાં રજૂ થયે તો તેને નકારવામાં આવશે.

૧૦. ચેક અને અન્ય નાણાકીય ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ રજીસ્ટર પોસ્ટ અથવા કુરિયર મારફત મોકલો. કોરા ચેક ઉપર સહી કરવી નહીં. તમારી રપોસિમેન સિગ્રેચર પાસબુક કે ચેકબુક ઉપર લખવી નહીં.

૧૧. પર્યાપ્ત બેલેન્સ વગર ચેક ઇસ્યુ કરવો નહીં તેમજ બેંક દ્વારા નક્કી કરવામાં આવેલ ન્યૂનતમ બેલેન્સ જાળવવું.

૧૨. ડિપોઝીટ એકાઉન્ટ અને લોકર એકાઉન્ટ્સ માટે નોમિનેશન ફેસિલિટીનો ઉપયોગ કરવો.

૧૩. એકાઉન્ટ નંબર, એફ.ડી.આર. નંબર, લોકર નંબર વિગેરે વિગતો અલગથી નોંધી રાખવી.

૧૪. ગ્રાહકે સરનામા, ટેલિફોન/મોબાઇલ નંબર વિગેરેમાં કંઈપણ ફેરફાર હોય તો શાખામાં જણ કરવી.

૧૫. ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ, ડિફરન્સ ડિપોઝીટ રિસીપ્ટ, ચેક/ચેકબુક, લોકરની ચાવી વિગેરે જે ખોવાઈ જાય તો શાખામાં તુરંત જણ કરવી.

૧૬. વ્યાજ, હમો, લોકર ભાડું અને અન્ય બાકી લેણું બેંકને સમયસર ચૂકવી આપવું.

૧૭. ગ્રાહક સેવામાં ખામી લગત ફરિયાદ હોય તો બેંકને સમયસર જણ કરવી.

૧૮. તમારું ડિપોઝીટ એકાઉન્ટ નિયમિત ઓપરેટ કરો. જે થોડા સમય માટે ઓપરેટ કરવાના ન હોય તો શાખામાં જણ કરો.

૧૯. ઇન્ટરનેટ/મોબાઇલ બેંકિંગના પાસવર્ડ તેમજ ડેબિટ કાર્ડ માટેના પિન નંબર ગુપ્તતા જાળવો.

૨૦. એ.ટી.એમ./ડેબિટ કાર્ડ ખોવાય જે તો તેના દૂરઉપયોગ રોકવા માટે તાત્કાલિક પગલાં લેવા માટે બેંકને જણ કરવી. બેંકને જણ કરવામાં આવે ત્યાં સુધી કોઈપણ દૂરઉપયોગ માટે ગ્રાહક જવાબદાર રહેશે.

૨૧. કોઈને પણ એકાઉન્ટની વિગત, પાસવર્ડ, નેટ સિક્યોર કોડ અથવા અન્ય સુરક્ષાની માહિતી આપવી નહીં. પિન નંબર યાદ રાખવો અને તેને સમયાંતરે બદલવો.

૨૨. એસ.એમ.એસ. એલર્ટ સુવિધાનો ઉપયોગ કરો અને મોબાઇલ નંબર માં ફેરફાર થાય તો જણ કરવી.

૨૩. અન્ય સાઇટની લિન્ક કે ઈમેઇલ લિન્ક મારફત બેંકની ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ સાઇટને એક્સેસ કરવાનું ટાળવું. બનાવટી વેબસાઇટ ટાળવા ડોમેન નામને ચકાસો.

૨૪ . વિન્ડો બંધ કરતાં પહેલા હમૈશા ઇન્ટરનેટ બેંકિંગમાંથી લોગઆઉટ કરો.



The Junagadh Jilla Sahakari Bank Ltd., Junagadh

૨૫. કોઈપણ થર્ડ પાર્ટી સાથે તમારો પાસવર્ડ શેર કરવો નહીં અને બેંક આ પ્રકારની માહિતી ક્યારેય માંગતી નથી.

૨૬. ઈન્ટરનેટ એક્સપ્લોરર બ્રાઉઝરમાં ID/PIN રટોર કરવા નહીં.

૨૭. બેંક/ પોલિસ/અન્ય કોઈપણ તપાસ એજન્સી સાથે તમારા ખાતામાં કોઈપણ ટ્રાનઝેક્શનની તપાસ માટે સહયોગ આપો.

૨૮. પાસવર્ડ/પિન માંગતા કોઈપણ અનધિકૃત ઇમેઇલનો જવાબ આપવો નહીં.

૨૯. સેવાઓમાં કોઈપણ ખામી બેંકના ધ્યાન ઉપર લાવો.

૩૦. સાચો પાન નંબર અને ફોર્મ નં. વપલ અથવા વપએચ નાણાકીય વર્ષની શરૂઆતમાં શાખામાં રજૂ કરવા.

૩૧. તમારા ખાતાનો ઉપયોગ મની લોન્ડરિંગ અથવા કોઈ છેતરપીંડીના વ્યવહાર માટે ન થાય તેની ખાતરી કરો.

૩૨. ગ્રાહકની જવાબદારી – બેંક લોનનો ઉપયોગ અને તેની સમયસર ચુકવણી.

૮. ગ્રાહકની માહિતી :-

૧. બેંકીંગમાં ટેકનોલોજીના ઉપયોગ અંગે ગ્રાહકોને શિક્ષિત કરવા માટે ખાસ પ્રયાસ કરવામાં આવશે. બેંક ગ્રાહક પાસેથી વિવિધ ફી/સર્વિસ ચાર્જ અને પેનલ્ટી વસૂલાતમાં સંપૂર્ણ પારદર્શકતા રાખશે. બેંકે એક યોગ્ય ગ્રાહક ફરિયાદ તંત્રની સ્થાપના કરેલ છે.

૨. ગ્રાહક શિક્ષણ માટે વિવિધ ટેકનોલોજી ચેનલોનો ઉપયોગ અને સેવાઓ સુધારવા માટે સૂચનો ભેગા કરવામાં આવશે.

૩. બેંકે ગ્રાહકોની સમસ્યાઓ અને ફરિયાદોને ઉકેલવા માટે સંબંધિત ગ્રાહક ફરિયાદ વ્યવસ્થાનો અમલ કરેલ છે.

આ ગ્રાહક સેવા નીતિ ગોઈપોરિયા કમિટીની ભલામણ મુજબ તૈયાર કરેલ છે જે બેંક દ્વારા અોહર કરવામાં આવતી વિવિધ સેવાઓ માટે અને ગ્રાહકને અધિકારો વિશે સારો દ્રષ્ટિકોણ રાખવા અને ગ્રાહકોને આપેલ વચન મુજબ આપેલી સમયમર્યાદામાં સેવા પૂરી પાડવા મદદરૂપ બને છે.

This Policy is approved by Resolution No.11/5 of the Board of Directors

Meeting held on 09.11.2023
