The Rajkot Commercial Co. Operative Bank Ltd

SERVING EVERYONE WITH EXCELLENCE

CUSTOMER SERVICE

B.O.D. RESOLUTION

NO. 11.2 , DATE 13-03-2025

REFERENCE

Master Circular/Direction

DCBR.CO.BPD.(PCB).MC.No.15/12.05.001/2015-16, Date 01-07-2015

DoR.FIN.REC.No.55/20.16.056/2024-25 Date 06-01-2025

Circular

DCBR.BPD.(PCB/RCB)Cir.No.06/12.05.001/2017-18, Dt. 14-12-2017

Drafted by :

Purushottam Pipariya

CEO & General Manager

The Rajkot Commercial Co.op. Bank Ltd., Rajkot

☞ ગ્રાહક સેવા અંગેની નિતિ ☜

ક્રમ	વિગત	પાના નંબર
૦૧.	(બેંકના) કાઉન્ટર ઉપર પ્રાપ્ય સેવાઓ	૦૧
૦૨.	સાવધી જમા રાશિ અને અન્ય ખાતા	૦૧
૦૩.	જમા સુરક્ષિત તાળાવાળા ખાના	૦૧
૦૪.	કસ્ટમર ડયુ ડીલીજન્સ	૦૨
૦૫.	લોકરની બધી જ ચાવીઓ પર બેંક / બ્રાંચનો કોડ	૦૨
૦૬.	નબળી દ્રષ્ટિવાળી વ્યકિતઓને બેંકીંગ સુવિધાઓ	૦૨
૦૭.	ઓળખ કાર્ડ	૦૨
૦૮.	કાર્ય કુશળતા	૦૨
૦૯.	તાલીમ	૦૨
૧૦.	પ્રારંભિક તાલીમ	૦૨
૧૧.	પારિતોષિક અને સન્માન/માન્યતા	૦૨
૧૨.	ગ્રાહક સેવા સંબંધીત ઓડિટ/નિરિક્ષણ	૦૨
૧૩.	ફરિયાદ પોથી / પુસ્તિકા	૦૨
૧૪.	કાર્યાનુકુલ માળખાની જોગવાઇ	૦૨
૧૫.	ગ્રાહક–શિક્ષણ માહિતગારી	૦૩
૧૬.	કામકાજના કલાકોની માહિતીનુ પ્રદર્શન	૦૩
૧૭.	બે જગ્યાએ આંકડો દર્શાવતુ કરન્સી નોટોનું ગણક યંત્ર	૦૩
૧૮.	નામાંકન સુવિધા	૦૩
૧૯.	અન્ય સામાન્ય ગ્રાહક સેવાઓ	૦૩
૨૦.	વાલીપણાનુ કાયદેસરનુ પ્રમાણપત્ર	૦૪
૨૧.	ઓડીટ / નિરીક્ષણ	૦૪
૨૨.	ગ્રાહકોના અસંતોષનુ નિવારણ	૦૪
૨૩.	ફેર પ્રેકટીસ કોડ, સીટીઝન ચાર્ટર અને રાઇટ ટુ ઇન્ફોર્મેશન	૦૪
૨૪.	અનઓથોરાઇઝ્ડ ઇલેકટ્રોનીક ટ્રાન્ઝેકશનમાં ગ્રાહકની જવાબદારી સીમીત કરવા અંગેની પોલીસી	૦૪
૨૫.	ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન રીપોર્ટ બાબત	૦૮
૨૬.	બોર્ડ ઓફ ડિરેકટર્સ દ્વારા માન્યતા/મંજુર	૦૮

ગ્રાહક સેવા અંગેની નિતિ

ગ્રાહક સેવા અંગેની નિતીની સમીક્ષા કરીને રીઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડીયાના વખતો–વખતના માસ્ટર સરકયુલર, પરીપત્રો, ડિરેકશન અને માર્ગદર્શીકા વિગેરે મુજબ તૈયાર કરેલ છે.

હેતુ

આજના સ્પર્ધાત્મક બેંકીંગના પરિવેષમાં ગ્રાહક સુરક્ષાની બાબતમાં કુશળતાએ ધરખમ વ્યવસાયિક વિકાસ માટેનુ ખૂબજ અગત્યનુ સાધન છે. સેવાકીય સંસ્થા તરીકે કોઈપણ બેંક માટે ગ્રાહક સેવા અને ગ્રાહકોનો સંતોષએ મુખ્ય નિસ્બતની બાબત હોવી જોઈએ. બેંક એવી માન્યતા ધરાવે છે કે ત્વરીત/ઝડપી અને કૌશલ્યપૂર્ણ સેવા આપવી એ માત્ર નવા ગ્રાહકોને આકર્ષદા માટે જ નહીં પણ હાલના ગ્રાહકોને સેવા પ્રદાન દ્વારા ગ્રાહકોની ફરીયાદો અને ખાત્રીપૂર્વક મનદુઃખના બનાવો ઘટાડવા માટેનુ તેમજ તેના તંત્રની સમિક્ષા માટેનુ તંત્ર બેંકની સગવડોના લક્ષણોમાં રહેલી ખામીઓને ઓળખવામાં અને સેવા પ્રદાન કરવામાં મદદરૂપ થશે. ગ્રાહકનો અસંતોષ બેંકનુ નામ અને છબી/શાખ બગાડી નાંખે છે. ગ્રાહકસેવા અંગેની બેંકની નિતી/પોલીસી 'મનદુઃખ નિવારણ માટે', 'ચેક/ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટ કલેકશન', 'વળતર આપવાની નિતિ' અને અન્ય જેવા મુખ્ય ક્ષેત્રોને આવરી લે છે.

૦૧. (બેંકના) કાઉન્ટર ઉપર પ્રાપ્ય સેવાઓ

૧.૧ કર્મચારીઓના કામના કલાકો વ્યવસાય શરૂ થવાના સમય પહેલા ૧૫ મિનિટ વહેલા શરૂ થાય તેવુ બેંકો તેમની શાખાઓ દ્વારા ચાલુ કરાવી શકે.

૧.૨ વ્યવસાયના કલાકો પુરા થવાના સમય પહેલા બેંકના મુખ્ય ખંડ/હોલમાં પ્રવેશી ચુકેલા બધા જ ગ્રાહકોને સાંચવી લેવામાં આવશે.

૧.૩ વ્યવસાયના કલાકો દરમ્યાન ખાત્રીપૂર્વક કોઈ જ કાઉન્ટર સંભાળ્યા વગરનુ નહીં રહે અને ગ્રાહકોને અવિરત સેવા મળતી રહવી જોઈએ.

૧.૪ જરૂરીયાત ઉપર આધારિત રહીને 'પુછપરછ' અથવા તો, 'શું હું આપને મદદ કરી શકું?' જેવા કાઉન્ટર્સ અન્ય કામગીરીઓ સાથે સંલગ્ન કરી શકાશે.

૦૨. સાવધી જમા રાશિ અને અન્ય ખાતા

૨.૧ ગ્રાહકને નામાંકન સુવિધા અપનાવવા માટે શિક્ષિત અને સંમત કરવા અને તેના ફાયદાઓ સમજાવવા માટેની માહિતી કસ્ટમર ડેસ્કમાં પ્રસિધ્ધ કરવી જોઈશે.

૨.૨ બચત ખાતાની પાસબુક / ઉતારા–પત્રકમાં નામ, સરનામું, ફોન નંબર વગેરે નામાંકનના ઉલ્લેખ સાથે દર્શાવો અને ગ્રાહકોને પાસબુક સતત એન્ટ્રી કરાવેલી/તૈયાર રાખવા/FDR ચાલુ સમયમાં જ ઈસ્યુ કરાવવા માટે પ્રેરણા/શિક્ષણ/સૂચના કસ્ટમર ડેસ્ક અને/અથવા વેબસાઈટમાં પ્રસિધ્ધ કરવી જોઈશે.

૨.૩ બાંધી મુદત થાપણ (FDR) રાશિના બધા જ પ્રકારો માટે સલાહ આપવાની સેવા તથા થાપણદાર પાકતી તારીખે જાણ કરવા માટેની સુચના અપાયેલ હોય તો પાકતી તારીખ પહેલા ડિપોઝીટરને પાકયા અંગેની આગોતરી જાણ કરવી જોઈશે.

૨.૪ બેંકના સંભવિત/ચાલુ ગ્રાહકોને માહિતી પુસ્તીકાઓ/પત્રિકાઓ/ચોપાનીયા દ્વારા પોતાની પ્રોડકટ્સ/યોજનાઓ/ સુવિધાઓ વિશે સ્થાનિક ભાષામાં વિગતવાર નિયમો અને શરતો સાથે કસ્ટમર ડેસ્ક અને/અથવા વેબસાઈટ ઉપર પ્રસિધ્ધ કરવી જોઈશે.

૨.૫ ગુમ થયેલ વ્યકિતઓના દાવાઓના કાયદાકીય રીતે તેમજ દરેક કિસ્સાની બાબતમાં તથ્યો અને સંજોગોને ચકાસીને બેંક નિવેડો લાવશે. બેંક આ બાબતમાં કિસ્સાની અનિવાર્યતાને ખ્યાલમાં રાખશે. જેથી આમ આદમીને પડતી અસુવિધા અને બિનજરૂરી કષ્ટ નિવારી શકાય તે માટેના જરૂરી અરજી પત્રકો અને મુસદ્દાઓ અને કરવાપાત્ર કાર્યવાહીઓની વિગત કસ્ટમર ડેસ્ક અને/અથવા વેબસાઈટ ઉપર પ્રસિધ્ધ કરવી જોઈશે.

૦૩. જમા સુરક્ષિત તાળાવાળા ખાના

(લોકર્સ ભાડે આપતી વખતે) બેંકને વિશિષ્ટ મંજુરી મળેલ હોય તેથી વધુ માત્રામાં સાવધિ જમા કે અન્ય રકમ જમા મુકવા માટે ફરજ નહીં પાડી શકે. બેંક લોકરના ત્રણ વર્ષ માટેના ભાડા તથા (સંજોગવશાત) લોકર તોડવુ પડે તો તેનો ખર્ચ,

આટલી રકમને આવરી લઈ શકાય તેટલી રકમ, ગ્રાહકની પસંદગી અનુસાર, સાવધી જમા રાશી બનાવરાવી શકાશે. તેમ છતાં બેંક હયાત/ચાલુ લોકર ધારકો પાસેથી આવી કોઇ સાવધિ જમા રકમ સ્વીકારવા ફરજ નહીં પાડે બેંક આ બાબતમાં રીઝર્વ બેંકની માર્ગદર્શીકા મુજબની કાર્યવાહી અને ગ્રાહકલક્ષી સાવધાનીને અનુસરશે તેમજ લોકર પોલીસીને અનુસરશે

૦૪. કસ્ટમર ડયુ ડીલીજન્સ

લોકરના એલોટમેન્ટ તથા ઓપરેશન માટે, બેંક, રીઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડીયાના કસ્ટમર સર્વિસ અંગેના વખતો–વખતના માસ્ટર સરકયુલર, પરિપત્રો, ડિરેકશન અને માર્ગદર્શીકામાં દર્શાવેલ ડયુ ડીલીજન્સ પ્રમાણે કાર્યવાહી કરશે.

૦૫. લોકરની બધી જ ચાવીઓ પર બેંક / બ્રાંચનો કોડ

ખાલી લોકરોની બધી જ ચાવીઓ પર બેંક / બ્રાંચનો કોડ એમ્બોઝ કરવાની યોગ્ય કાર્યવાહી કરશે. ભાડે અપાયેલ લોકરોના કિસ્સામાં, જયારે લોકર ધારક લોકર ઓપરેટ કરવા માટે બેંકની મુલાકાત લે ત્યારે તેની હાજરીમાં તેમના લોકરની ચાવી પર આવો કોડ એમ્બોઝ કરવામાં આવશે.

૦૬. નબળી દ્રષ્ટિવાળી વ્યકિતઓને બેંકીંગ સુવિધાઓ

સામાન્ય વ્યકિતઓને મળતી હોય તેવી બધી જ બેંકીંગ સુવિધાઓ બેંકે નબળી દ્રષ્ટિવાળી વ્યકિતને આપવામાં આવશે. એવા લોકની પંગુતાને / અશિકતને કારણે તેઓ બેંકીંગ સુવિધાઓથી વંચિત ન રહે તેનો બેંક ખ્યાલ રાખશે.

૦૭. ઓળખ કાર્ડ

બેંક તેના કર્મચારીઓને તેમનો ફોટો અને નામ જાહેર રીતે પ્રદર્શિત દેખાય તેવો 'ઓળખ કાર્ડ' આપશો.

૦૮. કાર્ય કુશળતા

બેંક કર્મચારીઓનો કાર્યમાં તેમનુ પૂર્ણ પ્રદાન રહે તેમજ અતડાપણુ આવતુ અટકે તે માટે તેમને પ્રોત્સાહિત કરશે. કાર્યકુશળતા વધારવા માટે તેમના ખાતામાં સામયિક ફેરફાર / તબદીલી કરીને એવા કાર્યો સોંપશે જે ઉચી જવાબદારીઓ ધરાવતા હોય.

૦૯. તાલીમ

બેંક તેમનામાં હકારાત્મક અભિગમ ધરાવતા અને ગ્રાહકલક્ષી અનુકુળ ફેરફારો/પરિવર્તનો લાવવા માટે તાલીમી કાર્યક્રમોનુ આયોજન કરશે.

૧૦. પ્રારંભિક તાલીમ

ભરતી કર્યા પછી નવા કર્મચારીઓને બેંક શરૂઆતી/ઘનિષ્ટ તાલીમ આપવાની વ્યવસ્થા કરશે.

૧૧. પારિતોષિક અને સન્માન/માન્યતા

બેંક કર્મચારીઓને માટે તેમના સંપૂર્ણ કાર્ય પ્રદર્શનના આધારે ઈનામ/પારિતોષીક સન્માન અંગેની બાબતો માનવ સંસાધન નિતીમાં આવરી લેવી જોઇશે. પ્રોત્સાહક ઈનામ/માન્યતા આપવાની યોજના ગ્રાહકસેવાના અંતિમ ધ્યેયો ઉપર વિશેષ દ્રષ્ટિકોણ રાખીને ઘડાવી જોઇએ.

૧૨. ગ્રાહક સેવા સંબંધીત ઓડિટ/નિરિક્ષણ

એક ચોક્કસ સમયગાળા દરમ્યાન બેંક ગ્રાહક સેવા અંગે ઓડિટ કરશે. વરિષ્ઠ અધિકારીઓ શાખાની મુલાકાત દરમ્યાન ગ્રાહક સેવાનું નિરીક્ષણ કરીને તેની નોંધ રાખશે.

૧૩. ફરિયાદ પોથી / પુસ્તિકા

બેંક તેની દરેક શાખામાં સુયોગ્ય રીતે પૂર્વગઠીત નમુના મુજબની ફરીયાદ પુસ્તિકા રાખશે.

૧૪. કાર્યાનુકુલ માળખાની જોગવાઇ

બેંક ગ્રાહકોને ખુશીદાયક અનુભવ આપી શકે તેવી સુવિધાઓ ઉભી કરવાની કાળજી લેશે. વધુમાં બેંક શાખાઓની સલામતી તેમજ ગ્રાહકો માટે ગોપનિયતા જળવાઈ રહે તેવી પણ કાળજી લેશે.

૧૫. ગ્રાહક–શિક્ષણ માહિતગારી

બેંક સાતત્યના ધોરણે ગ્રાહક શિક્ષણ મુદ્દે સજાગ રહેશે જેમા જાહેરખબર, વૈવિધ્યપૂર્ણ સાહિત્ય, બેઠકો, કાર્યશિબિરો વગેરે સંમિલિત હોય બેંક આવા ગ્રાહક શિક્ષણના કાર્યક્રમોમાં તેના કર્મચારીઓને પણ સાંકળશે.

૧૬. કામકાજના કલાકોની માહિતીનુ પ્રદર્શન

૧૬.૧ બેંક દ્વારા નક્કી કરાયેલ લેવડ–દેવડના વહેવારો માટેનો સમયગાળો દર્શાવતી માહિતીની વિગત બેંકીંગ હોલમાં કાયમ માટે પ્રદર્શિત કરાયેલી રહેવી જોઇએ. જેથી ગ્રાહકોનુ તેમજ કર્મચારીઓનુ ધ્યાન તેના પ્રતિ આકર્ષાય અને તેનુ પાલન થઇ શકે.

૧૬.૨ બેંકે નોટીસ બોર્ડ ઉપર 'ગ્રાહક સેવા અંગેની માહિતી', 'સેવા શુલ્ક', 'ફરિયાદ નિવારણ' તથા તેવી અન્ય અગત્યની બાબતોને અથવા તો સુચક પટ્ટીઓ/આલેખ કસ્ટમર ડેસ્ક ઉપર મુકવા જોઇશે અને સમયાંતરે ગ્રાહકોને માહિતી અદ્યતન મળે તેમ જોવુ જોઇશે.

૧૬.૩ બેંક તેના વસુલવાના/આપવાના વ્યાજ દરો વગેરે અંગેની માહિતી તેના કાર્યસ્થળોએ (હોલમાં) કસ્ટમર ડેસ્ક ઉપર તેમજ વેબ સાઇટ્સ ઉપર પ્રદર્શિત કરવી જોઇશે જેથી ગ્રાહકોને ત્વરીત અને ઇચ્છિત રીતે ઉપલબ્ધ / પ્રાપ્ત થાય આવી બધી જ માહિતી બેંકની શાખાઓમાં જે તે પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં પ્રદર્શિત કરાવી જોઇએ.

૧૭. બે જગ્યાએ આંકડો દર્શાવતુ કરન્સી નોટોનું ગણક યંત્ર

બેંક તેમની શાખાઓના 'ચૂકવણી–કાઉન્ટર્સ' ઉપર આ પ્રકારના ગણક યંત્રો મુકવા વિચારશે.

૧૮. નામાંકન સુવિધા

૧૮.૧ બેંક નામાંકન માટે વિકલ્પ/અપવાદને બદલે નિયમ બનાવે અને તેને અંતર્ગત ચાલુ હોય તેવા તથા નવા ખુલતા બધા જ ખાતાઓને આવરી લે તે હિતાવહ છે. વિકલ્પ/અપવાદ ત્યારે જ માન્ય રાખવો જયારે ગ્રાહક પોતે જ નામાંકન સુવિધા નહીં સ્વીકારવા ઇચ્છતો હોય.

૧૮.૨ નામાંકનની સુવિધા માત્ર સાવધિ જમા રાશિ યોજનાઓ માટે જ નહીં પરંતુ સેઇફ કસ્ટડીમાં રહેલ બધી વસ્તુઓ / દસ્તાવેજો તેમજ સેઇફ કસ્ટડી લોકર્સ માટે પણ સુપ્રાપ્ય હોય.

૧૯. અન્ય સામાન્ય ગ્રાહક સેવાઓ

૧૯.૧ બેંક રીઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડીયાની માર્ગદર્શિકાઓ અનુસાર બધી જ સેવાઓ તેના એકસ્ટેન્શન કાઉન્ટર્સ ઉપર અને/અથવા બધી બ્રાંચમાં પણ આપવી જોઇશે.

૧૯.૨ બેંક તેણે પ્રાપ્ત કરેલ ચેક્સ વગેરે સામે ગ્રાહકને પે–ઇન સ્લીપનુ અર્ધિયુ / કાઉન્ટર ફોઇલ બેંકનો રબ્બર સ્ટેમ્પ લગાવીને પહોંચ સ્વરૂપે આપવાની સુવિધા આપે છે તથા બોકસ / ડબ્બામાં ચેક્સ નાંખવા/છોડવાની સુવિધા પણ ગ્રાહકોને આપશે.

૧૯.૩ બેંક સંભાળપૂર્વક કાપવા માટેના છિદ્રો સાથેના ચેક, પાના, જેનુ ધોરણસરનુ બાઇન્ડીંગ કરેલુ હોય તે રીતે છપાવવા જોઇશે.

૧૯.૪ ડુપ્લીકેટ માંગ–ડ્રાફ્ટ (ડી.ડી.) બનાવીને આપવા માટે બેંક રીઝર્વ બેંકની માર્ગદર્શિકાનુ અનુસરણ કરશે.

૧૯.૫ નામાંકન સુવિધા માટે બેંક રીઝર્વ બેંકની માર્ગદર્શિકાનુ પાલન કરીને કાયદેસરની જોગવાઇનુ અનુસરણ કરશે.

૧૯.૬ ગ્રાહકોએ પૈસામાં / રૂપિયાના કોઇ ભાગ(અપૂર્ણાંક) સાથે લખીને આપેલા ચેક્સ/માંગ ડ્રાફટને બેંક ન તો નકારશે કે નહીં પાછા મોકલે.

૧૯.૭ સાવધિ જમા રાશિના અરજી ફોર્મમાં બેંક પાકતી તારીખે ચુકવણી માટેની સુચના પણ લખવાનુ સામેલ કરશે.

૧૯.૮ બેંક અવસાન પામેલા જમાકર્તાઓ (ડિપોઝીટર્સ) ના સંદર્ભે કરાયેલા દાવાઓનો નિવેડો/દાવાની અરજી મળ્યા તારીખ થી ૧૫ દિવસો થી વધે નહીં તેટલી મુદતમાં લાવશે અને મૃતકના મૃત્યુનો પુરાવો તેમજ દાવેદારની સુયોગ્ય ઓળખાણ / પરિચય રજુ કરવાની શરતે વારસદારો કે જામીનીઓની તરફેણ ચુકવણી છુટી કરવી.

૧૯.૯ આયકર ધારા હેઠળ TDS કાપવા પાત્ર હોય તો કપાત કરવામાં આવે છે, અને જો ગ્રાહકને તેના 26AS માં TDS ની રકમ જોવા ન મળે અથવા કોઇ દ્વિધા હોય અને બેંકને રજૂઆત કરે તો તેવા કિસ્સામાં ગ્રાહકને ફોર્મ નં. 16A આપવામાં આવે છે.

૧૯.૧૦ બેંક દ્વારા તેના વિશેષ ગ્રાહકોને RTGS, NEFT, IMPS, મોબાઈલ બેંકીંગ જેવી સગવડો આપવા માટે HDFC બેંક, ICICI બેંક વગેરે જેવી પ્રતિષ્ઠિત પ્રાઈવેટ સેકટર બેંકો સાથે વ્યવસ્થા ગોઠવવામાં આવે છે. આ અંગેની અન્ય બાબતો ચેક કલેકશન એન્ડ પેમેન્ટ સેટલમેન્ટ પોલીસીમાં આવરી લેવામાં આવેલ છે. જેને બેંક અનુસરશે.

૨૦. વાલીપણાનુ કાયદેસરનુ પ્રમાણપત્ર

બેંક યાં તો 'મેન્ટલ હેલ્થ એકટ' હેઠળ જીલ્લા અદાલત દ્વારા નક્કી કરાયેલ અથવા તો ઉપરોકત એકટ / કાયદા હેઠળ સ્થાનિક સ્તરની સમિતિઓ દ્વારા જારી કરાયેલા વાલીપણાના પ્રમાણપત્રોનો બેંકમાં ખાતા ખોલવા અંગે કે ચલાવવા અંગેના હેતુઓ માટે સુયોગ્ય જવાબ/પ્રતિભાવ આપશે. બેંક તેની શાખાઓ દ્વારા આ સંદર્ભમાં પુરતુ માર્ગદર્શન અપાય તે અંગે પુરતી કાળજી લેશે કે જેથી શારીરીક અક્ષમ/ડિસેબલ્ડ વ્યકિતઓના માતા–પિતા કે સગા–સબંધીઓને કોઇ તકલીફનો સામનો ન કરવો પડે.

૨૧. ઓડીટ / નિરીક્ષણ

બેંક ઈન્ટરનલ ઓડીટર / સીનીયર અધિકારી દ્વારા કસ્ટમર સર્વિસ અંગેનુ ઓડીટ / નિરીક્ષણ કરશે અને ઓડીટ / નિરીક્ષણ દરમ્યાન કોઇ ત્રુટી હશે તો CEO & જનરલ મેનેજરને રીપોર્ટ કરવો જોઇશે.

૨૨. ગ્રાહકોના અસંતોષનુ નિવારણ

બેંકના બોર્ડ ઓફ ડિરેકટર્સે તેમના ગ્રાહકોના અસંતોષ નિવારણ માટે અલગ રીતે જ 'બેંક ઓમ્બર્ડઝમેન્ટ સ્કીમ–૨૦૧૧' (બેંકીંગ લોકપાલ યોજના–૨૦૧૧) ના નામથી તા.૧૯.૧૧.૨૦૧૧ ના રોજ ઠરાવ નં. ૧૧.૨ અને વાર્ષિક સાધારણ સભા(AGM) દ્વારા પારિત તા.૨૫.૧૨.૨૦૧૧ ના ઠરાવ નં. ૩ દ્વારા ખાસ જોગવાઇ કરેલી છે. જે વખતો–વખતના ફેરફારને આધિન રહેશે.

૨૩. ફેર પ્રેકટીસ કોડ, સીટીઝન ચાર્ટર અને રાઇટ ટુ ઇન્ફોર્મેશન

સુયોગ્ય કામગીરીની રીતો–૨૦૧૨, નાગરીક દસ્તાવેજો–૨૦૧૨ અને માહિતી મેળવવાનો અધિકાર–૨૦૧૨(RTI) જેવા નામોથી બોર્ડ ઓફ ડિરેકટર સર્વાધિક રીતે ગ્રાહક સેવાઓ માટે અલગથી જ ગ્રાહક સેવા નિતિના ભાગરૂપે માર્ગદર્શિકાઓ મંજુર કરેલી છે. બેંકો આ બધાને રીઝર્વ બેંકની સતત પ્રસારિત માર્ગદર્શિકાઓના અનુસંધાનમાં આચારમાં લાવશે. બેંક ગ્રાહકને તે સર્વ અંગે સતતપણે માહિતગાર / જાણકાર રાખશે.

૨૪. અનઓથોરાઇઝ્ડ ઇલેકટ્રોનીક ટ્રાન્ઝેકશનમાં ગ્રાહકની જવાબદારી સીમીત કરવા અંગેની પોલીસી

ધિ રાજકોટ કોમર્શિયલ કો–ઓપરેટીવ બેંક લી., રાજકોટ શ્રેષ્ઠ અને સુરક્ષીત ગ્રાહક સેવા પ્રદાન કરવા માટે કટીબધ્ધ છે. બેંક દ્વારા વર્ષો થી ડિજીટલ ટેકનોલોજી/ઈલેકટ્રોનીક ટ્રાન્ઝેકશનનો વ્યાપ વધારવા માટે હરહંમેશ પ્રયત્નશીલ રહેલ છે. વિશેષમાં બેંક મજબુત સુરક્ષા પ્રણાલી સાથે સુરક્ષીત બેંકીંગ સેવા પુરી પાડવા અને ગ્રાહકોની અડચણના નિવારણની પધ્ધતીથી હરહંમેશ અગ્રેસર રહેલ છે. બેંકમાં સીટીઝન ચાર્ટર્ડ, બેંકીંગ લોકપાલ અને ફેરપ્રેકટીશ કોડ જેવી ગ્રાહક અધિકારોની નિતી પહેલે થી જ અમલમાં છે. પરંતુ પ્રવર્તમાન સમયમાં બેંકમાં ડિજીટલ ટ્રાન્ઝેકશનમાં વધારો થઇ રહ્યો છે ત્યારે ગ્રાહકના ખાતામાં કે કાર્ડના અનઓથોરાઈઝડ ડેબીટ ટ્રાન્ઝેકશન માટેની તકલીફો વધવા લાગી છે તેવા સંજોગોમાં કસ્ટમરની આવા ટ્રાન્ઝેકશનમાં કેટલી જવાબદારી છે તે નક્કી કરવા રીઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડીયાના સરકયુલર DCBR.BPD.(PCB/RCB)Cir.No.06/12.05.001/2017-18, Dt. 14-12-2017 ના અનુપાલન હેઠળ બેંકના ગ્રાહકોના ફ્રોડ કે અન્ય કોઈ રીતે થયેલ ડેબીટ ટ્રાન્ઝેકશનને રીવર્સ કરવા/ગ્રાહકોની જવાબદારી સીમીત કરવા પોલીસી/નિતી ઘડવામાં આવે છે.

૨૪.૧ ઉદેશ્ય

૨૪.૧.૧ ગ્રાહક સુરક્ષા
(ગ્રાહક જાગૃતિ ઉભી કરવાની પધ્ધતિ સહીત ઈલેકટ્રોનીક બેંકીંગ વ્યવહારોમાં સંકળાયેલા જોખમો અને જવાબદારીઓ સમાયેલ છે.)

૨૪.૧.૨ અનઅધિકૃત ઈલેકટ્રોનિક બેંકીંગ વ્યવહારોના કિસ્સામાં ગ્રાહકની જવાબદારી નક્કી કરવી.

૨૪.૧.૩ અનઅધિકૃત ઈલેકટ્રોનિક બેંકીંગને કારણે ગ્રાહકને નિર્ધારીત સમયમાં વળતર ચૂકવવુ.

૨૪.૨ સ્કોપ

ઈલેકટ્રોનિક બેંકીંગ વ્યવહારો સામાન્ય રીતે નીચે ઉલ્લેખીત મોડ્સ થી થતા વ્યવહારોને આવરી લે છે.

૨૪.૨.૧ રીમોટ/ઓનલાઇન પેમેન્ટ ટ્રાન્ઝેકશન :
ટ્રાન્ઝેકશન કરતી વખતે જેમાં પેમેન્ટ ઈન્સ્ટુમેન્ટ માટે ભૌતીક/ફીજીકલ ચુકવણીના સાધનોની જરૂર પડતી નથી.
દા.ત. : ઈન્ટરનેટ બેંકીંગ, મોબાઇલ બેંકીંગ, કાર્ડ નોટ પ્રેઝન્ટ ટ્રાન્ઝેકશન વિગેરે

૨૫.૨.૨ ફેસ ટુ ફેસ(સામે સામે)/પ્રોક્ષીસીમીટી પેમેન્ટ ટ્રાન્ઝેકશન(નિકટતાથી ચુકવણીના વ્યવહારો): ટ્રાન્ઝેકશન કરતી વખતે ભૌતીક/ફીજીકલ ચુકવણીના સાધનો જેમ કે કાર્ડ અથવા મોબાઈલ ફોનની જરૂર પડે છે.

૨૪.૩ આ પોલીસી કોને લાગુ પડે છે

૨૪.૩.૧ બેંકના વર્તમાન ખાતેદાર/ગ્રાહક/સંસ્થાઓ કે જેઓ બેંકમાં કોઈપણ પ્રકારનુ ખાતુ ચલાવે ધરાવે છે.

૨૪.૩.૨ બેંકના વર્તમાન ખાતેદાર/ગ્રાહક/સંસ્થાઓ કે જેઓ Debit Card(ATM) સવલત ધરાવે છે.

૨૪.૩.૩ બેંકના ભવિષ્યના ખાતેદાર/ગ્રાહક/સંસ્થાઓ કે જેઓ ભવિષ્યમાં Debit Card(ATM) સવલત મેળવશે અથવા ભવિષ્યમાં જો કોઇ બેંક તરફથી ઈલેકટ્રોનીક પેમેન્ટ સર્વિસ શરૂ થશે, જેવી કે મોબાઇલ બેંકીંગ, નેટ બેંકીંગ, વોલેટ વિગેરે પ્રકારની સવલત મેળવનાર ગ્રાહકને લાગુ પડશે.

૨૪.૪ રીપોર્ટીંગની તારીખ/દિવસોની ગણતરી અને સમયપત્રક / રીપોર્ટીંગની રીત

૨૪.૪.૧ ગ્રાહક દ્વારા અનઅધિકૃત ઈલેકટ્રોનીક ટ્રાન્ઝેકશનના રીપોર્ટીંગ માટે બેંકના કામકાજના દિવસો ગણતરીમાં લેવામાં આવશે.

૨૪.૪.૨ રીપોર્ટીંગનો સમય સવારે ૧૦:૦૦ થી સાંજે ૦૪:૦૦ કલાક રહેશે અને કામકાજના દિવસોમાં બેંકની તમામ શાખાએ રીપોર્ટીંગ કરી શકાશે.

૨૪.૪.૩ ખાતેદાર / ગ્રાહક બેંકમાં પોતાના રજીસ્ટર્ડ મોબાઈલ નંબર ઉપર થી બેંકના મોબાઈલ નં.૭૮૭૪૮૭૬૦૦૦ ઉપર મીસ કોલ કર્યેથી બેંક દ્વારા એક વેબ લીંકનો SMS મોકલવામાં આવશે. જે લીંક ઓપન કરી ખાતેદાર/ગ્રાહક જે તે સર્વિસ અંતર્ગત કોઈપણ સમયે (૨૪×૭)ફરીયાદ નોંધાવી શકશે.

૨૪.૫ ખાતેદાર/ગ્રાહક દ્વારા અનઓથોરાઇઝ્ડ ટ્રાન્ઝેકશનનુ બેંકને રીપોર્ટીંગ

૨૪.૫.૧ ઈલેકટ્રોનીક બેંકીંગ ટ્રાન્ઝેકશનના SMS એલર્ટ(જાણકારી) માટે ફરજીયાતપણે કસ્ટમરનો મોબાઈલ નંબર અને જયાં શકય હોય ત્યા e-mail બેંક સાથે નોંધાયેલો હોવો જોઈશે. SMS એલર્ટ ફરજીયાતપણે કસ્ટમરને આપવાની રહેશે.

૨૪.૫.૨ ખાતેદાર/ગ્રાહકને સલાહ આપવી કે જો અનઓથોરાઈઝડ ટ્રાન્ઝેકશન થાય તો તેની જાણ તુરંત બેંકને આપવી, જાણ કરવામાં જેટલો વધારે સમય લાગશે તેટલો વધારે લોસ કસ્મટર/બેંકને થઈ શકે છે.

૨૪.૫.૩ બેંકની કોમ્યુનીકેશન સીસ્ટમમાં કસ્ટમરને Alert કયારે મોકલી તેનો સમય અને તારીખનો રેકોર્ડ હોવો જોઈએ. જે કસ્ટમરની જવાબદારી નક્કી કરવા માટે ખુબ જ જરૂર છે.

૨૪.૫.૪ જે કસ્ટમર મોબાઈલ નંબર ન આપે તેને ATM કેશ withdrawels સિવાયની કોઈ ઈલેકટ્રોનીક ટ્રાન્ઝેકશન માટેની સગવડ આપી શકાય નહી.

૨૪.૫.૫ ખાતેદાર/ગ્રાહક દ્વારા અથઓથોરાઈઝડ ટ્રાન્ઝેકશનનો રીપોર્ટ મલે કે તુરંત જ બેંકે તેને રોકવા માટે તેમજ તે ખાતામાં બીજીઅનઓથોરાઈઝડ ટ્રાન્ઝેકશન ન થાય તેના માટે તુરંત પગલા લેવાના રહેશે.

૨૪.૬ ગ્રાહકની શૂન્ય જવાબદારી (Zero Liability)

૨૪.૬.૧ જયારે ફ્રોડ બેંકના સહયોગ, બેંકની બેદરકારી કે બેંકની તૃટી થી થાય (ખાતેદાર/ગ્રાહકને જાણકારી હોય કે ન હોય તો પણ)

૨૪.૬.૨ જયારે કોઈ થર્ડ પાર્ટીને કારણે અનઓથોરાઈઝડ ટ્રાન્ઝેકશન થયુ હોય કે જેમા ન તો બેંકની કોઈ ખામી હોય કે ન તો ખાતેદાર/ગ્રાહકની અને જો ગ્રાહકને બેંક દ્વારા ખબર મલી હોય તેના ત્રણ દિવસમાં અનઓથોરાઈઝડ્ ટ્રાન્ઝેકશનની જાણ કરે તો.

૨૪.૭ ગ્રાહકની મર્યાદિત જવાબદારી (Limited Liability)

૨૪.૭.૧ જયારે નુકશાન ગ્રાહકની બેજવાબદારી જેવી કે તેને પેમેન્ટ માટેની માહિતી કોઈને જણાવી હોય. આવા કિસ્સામાં ગ્રાહક બેંકને જયાં સુધી જણાવતો નથી ત્યાં સુધીનુ પુરેપુરૂ નુકશાન ગ્રાહકે ભોગવવુ પડશે. ગ્રાહક દ્વારા અનઓથોરાઈઝડ્ ટ્રાન્ઝેકશનની બેંકને જાણ કર્યા બાદ જો ગ્રાહકને કોઈ નુકશાન થાય તો તે નુકશાન બેંકે ભોગવવુ રહેશે.

૨૪.૭.૨ જયારે અનઓથોરાઈઝડ્ બેંકીંગ ટ્રાન્ઝેકશન માટે ન તો બેંક જવાબદાર છે ન તો ગ્રાહક જવાબદાર છે પરંતુ જો સિસ્ટમ જવાબદાર હોય તેવા કિસ્સામાં જો ગ્રાહક બેંકને, તેને ટ્રાન્ઝેકશનની બેંક મારફતે જાણ થયાના કામકાજના ૪ થી ૭ દિવસ દરમ્યાન બેંકને જાણ કરશે તો ટ્રાન્ઝેકશન દિઠ તેની જવાબદારી ટ્રાન્જેકશનના વેલ્યુ જેટલી અથવા **<u>ટેબલ નં.૧</u>** માં દર્શાવેલ રકમ બે માંથી ઓછી હશે તેટલી રહેશે.

ટેબલ–૧

ગ્રાહકની મહત્તમ જવાબદારી	
ખાતાઓનો પ્રકાર	**મહત્તમ જવાબદારી રૂા.**
BSBD સીવાયના તમામ સેવિંગ્ઝ ખાતાઓ	૧૦,૦૦૦
MSME ના કરન્ટ/કેશ–ક્રેડીટ/ઓવરડ્રાફટ ખાતાઓ	
વ્યકિતગત કરન્ટ ખાતા/કેશ–ક્રેડીટ/ઓવરડ્રાફટ કે જેની વાર્ષિક સરેરાશ બેલેન્સ રૂા.૨૫ લાખ સુધી હોય	
બીજા તમામ કરન્ટ/કેશ–ક્રેડીટ/ઓવરડ્રાફટ ખાતાઓ	૨૫,૦૦૦

જો ગ્રાહકે આવા ટ્રાન્ઝેકશન રીપોર્ટ કરવામાં સાત દિવસ કરતા વધારે સમય લીધો હશે તો બેંકની જવાબદારી શુન્ય રહેશે.

બેંકએ પોલીસીની વિગતવાર માહિતી કે જેમાં ગ્રાહકની જવાબદારી કેવી રીતે નક્કી કરવામાં આવશે તેની જાણ ગ્રાહકને ખાતુ ખોલતા વખતે આપવાની રહેશે તેમજ પોલીસી બેંકની વેબસાઈટ ઉપર Public ની જાણકારી હેતુ મુકશે.

થર્ડ પાર્ટીના કારણે ગ્રાહકની સમગ્ર જવાબદારી પેરા ૨૯.૨ અને પેરા ૩૦.૨ માં દર્શાવ્યા પ્રમાણે ન તો બેંકની ખામી કે ન તો ગ્રાહકની ખામીને કારણે ઉભી થાય છે તેને એકત્રીત કરી **<u>ટેબલ નં.૨</u>** માં દર્શાવેલ છે.

ટેબલ–૨

ગ્રાહકની જવાબદારીનો સારાંશ	
અનઓથોરાઇઝડ ટ્રાન્ઝેકશનનો કર્યા અંગેનો સમય	**ગ્રાહકની જવાબદારી રૂા.**
બેંકના કામકાજના ૩ દિવસની અંદર	શુન્ય જવાબદારી
બેંકના કામકાજના ૪ થી ૭ દિવસની અંદર	ટેબલ નં. ૧ માં દર્શાવેલ ટ્રાન્ઝેકશનની વેલ્યુ અથવા જે ઓછુ હોય તે
બેંકના કામકાજના ૭ દિવસ પછી	ગ્રાહકની સંપૂર્ણ જવાબદારી

ટેબલ નં. ૨ માં જે દિવસો દર્શાવવામાં આવ્યા છે તેની ગણતરી ગ્રાહકને ખબર મલી તે દિવસને બાદ કરી હોમબ્રાંચના કામકાજના દિવસ થી થશે.

૨૪.૮ રીવર્સલ માટેની સમય મર્યાદા /ગ્રાહકની મર્યાદીત જવાબદારી

૨૪.૮.૧ ગ્રાહક દ્વારા અનઓથોરાઈઝડ્ ટ્રાન્ઝેકશનની જાણ કરવાના ૧૦ દિવસની અંદર(ઈન્સ્યોરન્સના કલેઈમની રાહ જોયા વગર) અનઓથોરાઈઝડ્ ઈલેકટ્રોનીક બેંકીંગ ટ્રાન્ઝેકશનની જે રકમ હોય તેટલી રકમ ગ્રાહકના ખાતામાં જમા આપવાની રહેશે. આ જમા રકમ જે દિવસે અનઓથોરાઈઝડ્ ટ્રાન્ઝેકશન થયુ હોય તે દિવસની અસર થી (As of Date) આપવાની રહેશે.

૨૪.૮.૨ બેંક પોતાની વિવેક બુધ્ધીથી ગ્રાહકની બેદરકારીના કારણે ગ્રાહકની જે જવાબદારી ઉભી થાય છે તેને માફ કરી શકે છે.

૨૪.૯ બેંકે સુનિશ્ચીત કરવાનુ રહેશે

૨૪.૯.૧ ગ્રાહકની ફરીયાદને સંતોષવી અને ગ્રાહકની જો કોઈ જવાબદારી ઉભી થતી હોય તો પેરા ૨૯ થી પેરા ૩૧ માં જણાવ્યા પ્રમાણે વળતર આપી, ગ્રાહક ફરીયાદને ૯૦–દિવસમાં સંતોષવી પરંતુ કોઈપણ સંજોગોમાં ફરીયાદ મલ્યાના ૯૦–દિવસ થી વધારે સમય લાગવો જોઈએ નહીં.

૨૪.૯.૨ જયાં ગ્રાહકની ફરીયાદ કે ગ્રાહકની જવાબદારી ૯૦–દિવસમાં નક્કી થઈ શકે તેમ ન હોય તો, પેરા ૨૯ થી પેરા ૩૧ માં જણાવ્યા પ્રમાણે ગ્રાહકને વળતર તુરત આપવાનુ રહેશે.

૨૪.૯.૩ ડેબીટ કાર્ડ / બેંક એકાઉન્ટમાં ગ્રાહકને વ્યાજનુ નુકશાન ન જાય તે ધ્યાને લેવાનુ રહેશે.

૨૪.૧૦ અનઓથોરાઇઝડ્ બેંકીંગ ટ્રાન્ઝેકશન સાબીત કરવાની જવાબદારી

અનઓથોરાઈઝડ્ ઈલેકટ્રોનીક બેંકીંગ ટ્રાન્ઝેકશનમાં ગ્રાહકની જવાબદારી સાબીત કરવાની જવાબદારી બેંકની રહેશે તે માટે બેંકની કોમ્યુનીકેશન સીસ્ટમમાં ગ્રાહકને એલર્ટ કયારે મોકલી તેનો સમય અને તારીખ તેમજ ગ્રાહકે જે રીસ્પોન્સ આપ્યો તેનો સમય તથા તારીખ રેકોર્ડ થયેલ હોવો જોઈશે.

૨૪.૧૧ ગ્રાહકના ખાતામાં ભુલભરેલા ડેબીટ વ્યવહારો :

જો બેંક દ્વારા ગ્રાહકના ખાતામાં શરતચુક થી જમા/ઉધાર વ્યવહારની એન્ટ્રી થયેલ હશે તો આવા વ્યવહારની એન્ટ્રી ધ્યાન પર આવ્યે તરત જ ઉલટાવી/રીવર્સ કરી દેવામાં આવશે અને જો ખાતુ ઈન્ટરેસ્ટ બેરીંગ હશે તો ગ્રાહકને યથાયોગ્ય વ્યાજ બેંક વિવેકાધિન નિર્ણય લઈ ગ્રાહકને ચૂકવી શકશે.

૨૪.૧૨ બેંકના ગ્રાહકનો ઇલેકટ્રોનીક બેંકીંગ ટ્રાન્ઝેકશન કરવામાં વિશ્વાસ અને સુરક્ષા જાળવવા માટેના પગલા

૨૪.૧૨.૧ યોગ્ય સીસ્ટમ અને પ્રોસીઝર હોવી જોઈએ જેથી કસ્ટમર દ્વારા ઈલેકટ્રોનીક બેંકીંગ ટ્રાન્ઝેકશન કરવામાં આવે તેની સેફટી અને સિકયોરીટી રહે.

૨૪.૧૨.૨ ફ્રોડને પકડવા માટેનુ અને તેને રોકવા માટેનુ મજબૂત માળખુ હોવુ જોઈએ.

૨૪.૧૨.૩ અનઓથોરાઈઝ ટ્રાન્ઝેકશનમાં કેટલુ જોખમ છે અને તેમાં કેટલી જવાબદારી ઉભી થશે તે નક્કી કરવા માટેની વ્યવસ્થા હોવી જોઈએ.

૨૪.૧૨.૪ આ પ્રકારના રીસ્કને દુર કરવા માટે યોગ્ય પગલા લેવા જોઈએ અને આ રીતે ઉભી થતી પોતાની જવાબદારી સામે રક્ષણ લેવા માટે યોગ્ય પગલા લેવા.

૨૪.૧૨.૫ ગ્રાહકને ઈલેકટ્રોનીક બેંકીંગ ટ્રાન્ઝેકશન અને પેમેન્ટ બાબતે ટ્રેનીંગ આપવી જેથી ફ્રોડ થતા અટકે.

૨૫. ક્રેડીટ ઇન્ફોર્મેશન રીપોર્ટ બાબત

RBI નાં માર્ગદર્શન તથા સરકયુલર મુજબ દરેક બોરોઅર્સની વિગત/માહિતી CIC કંપનીઓને આપવી ફરજીયાત છે તે અનુસાર RBI ના માસ્ટર ડિરેકશન નંબર RBI/DOR/2024-25/125, Dt. 06-11-2025 અનુસાર નીચેની બાબતોનો પણ ગ્રાહક redressal તરીકે જવાબદારી ગણીને બેંક તે પ્રમાણે કાર્ય કરશે.

૨૫.૧ જયારે પણ ગ્રાહક માહિતી સુધારણા માટે અરજી કરે ત્યારે તેને સ્વીકારી, જો માહિતી સાચી હોય તો તે પ્રમાણે બેંક તે માહિતી સુધારીને યોગ્ય કરશે.

૨૫.૨ બેંક જયારે પણ ગ્રાહકના Overdue નુ CIC ને રીપોર્ટીંગ કરશે ત્યારે બેંક ગ્રાહકને આ બાબતની જાણ SMS અથવા E-mail દ્વારા કરશે.

૨૫.૩ બેંક ગ્રાહકની માહિતી માટેની ફરીયાદોના નિવારણ અંગે એક નોડલ પોઈન્ટ/ ઓફીસરની નિમંણુક કરશે અને તે માટે મોબાઈલ નંબર/ E-mail ID ની માહિતી CIC ને આપશે. તેમા કોઈ ફેરફાર થાય તો સમયમર્યાદા માં CIC ને તેની જાણ કરશે.

૨૫.૪ જો બેંક દ્વારા ગ્રાહકના ડેટા–કરેકશનની અરજીને અમાન્ય કરવામાં આવશે તો બેંક તેના કારણો ગ્રાહકને જણાવશે.

૨૫.૫ બેંક ગ્રાહકની ફરીયાદો અંગે "રૂટ કોઝ એનાલીસીસ" ઓછામાં ઓછા છ માસમાં એક વખત કરશે અને વાર્ષિક ધોરણે બોર્ડને કરશે.

૨૫.૬ ગ્રાહકની ફરીયાદોનો નિકાલ અરજી આવ્યાના દિવસ–૩૦(બેંકે ૨૧ દિવસ અને CIC એ ૦૯ દિવસ) માં કરવાનો થશે ત્યારબાદના બન્ને પૈકી જેમના થી વિલંબ થાય તેમણે વિલંબીત પ્રતિ દિવસના રૂ.૧૦૦/– લેખે વળતર ગ્રાહકને ખાતામાં જમા આપવાનુ રહેશે.

૨૬. બોર્ડ ઓફ ડિરેકટર્સ દ્વારા માન્યતા / મંજુર

ગ્રાહક સેવા નિતિને તા.૧૩–૦૩–૨૦૨૫ ના રોજની બોર્ડ ઓફ ડિરેકટર્સની મીટીંગના ઠરાવ નં. ૧૧.૨ થી મંજુર કરવામાં આવેલ છે.