



યુનિટી સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેન્ક લિમિટેડ ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ

અસ્વીકાર

આ દસ્તાવેજમાં યુનિટી સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેન્ક લિમિટેડ (USFB)ની માલિકીની ગોપનીય સામગ્રી ધરાવે છે. અહીં આપેલી માહિતી, વિચારો અને ખ્યાલો USFB માટે ઉપયોગમાં લેવાના છે અને USFBની બહારના કોઈને પણ જાહેર કરી શકાશે નહીં. USFBની સ્પષ્ટ લેખિત સંમતિ વિના આ માહિતીના કોઈપણ ભાગની નકલ, પુનઃઉત્પાદન, વિતરણ અથવા અન્ય પક્ષકારો સાથે, સંપૂર્ણ અથવા આંશિક રીતે શેર કરી શકાશે નહીં.

1. પરિચય.....	3
2. લોન અરજી.....	3
3. લોન પ્રોસેસિંગ... ..	3
4. લોન અરજી અને શરતો અને નિયમો... ..	4
5. લોનનું ડીસ્બર્સમેન્ટ... ..	4
6. ડીસ્બર્સમેન્ટ બાદનું નિરીક્ષણ... ..	5
7. ડીપોઝીટર્સ માટે ફેર પ્રેક્ટિસ કોડ	6
8. માહિતી ગોપનીયતા.....	7
9. સામાન્ય	7
10. બોર્ડ દ્વારા સમીક્ષા	8
11. સમીક્ષા અને ઉમેરાઓ	8

દસ્તાવેજનો ઇતિહાસ

વર્શન નં.	ના દ્વારા જાળવણી કરાયેલ	મંજૂર કરનાર	મંજૂરીની તારીખ
1.0	કોમ્પ્લાયન્સ વિભાગ	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ	14/10/2021
2.0	કોમ્પ્લાયન્સ વિભાગ	બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સ	19/05/2022

1. પરિચય

આ પોલિસી યુનિટી સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંક લિમિટેડ ("ધ બેંક")ને ગ્રાહકો પાસેથી લોનની દરખાસ્તો સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે નિષ્પક્ષતા અને પારદર્શિતાની ખાતરી કરવા માટે માળખું પૂરું પાડે છે. તેનો હેતુ બેંક અને તેના ઉધાર લેનારા ગ્રાહકો વચ્ચે અસરકારક અને પારદર્શક ક્રિયાપ્રતિક્રિયાને સરળ બનાવવાનો છે. તે લોન ચક્રના તમામ તબક્કે ઉધાર લેનારા ગ્રાહકો સાથે બેંકના સંબંધોમાં સ્પષ્ટતા, પારદર્શિતા, સમયસૂચકતા અને પ્રતિભાવ સુનિશ્ચિત કરવા માટે પ્રક્રિયાઓ મૂકે છે.

- વેચાણ/માર્કેટિંગ, લોન અરજી/વિનંતી, પ્રક્રિયા, મંજૂરી, વિતરણ, દેખરેખ અને વહીવટ.

2. લોન અરજી

લોન અરજી ફોર્મમાં, બેંક અરજદાર દ્વારા સબમિટ કરવાના દસ્તાવેજો, પ્રક્રિયા માટે ચૂકવવાપાત્ર ફી અને શુલ્ક વિશેની માહિતી સહિતની વ્યાપક માહિતી પ્રદાન કરશે અને આવી ફીની રિફંડપાત્ર રકમ, જો અરજી ન સ્વીકારવાના કિસ્સામાં, પૂર્વ ચુકવણી વિકલ્પો અને શુલ્ક, જો કોઈ હોય તો, વિલંબિત ચુકવણી માટે દંડ જો કોઈ હોય તો અને અન્ય બાબતો જે લોન લેનારાઓના વ્યાજને લોનની તમામ શ્રેણીઓ માટે, તેમના દ્વારા માંગવામાં આવેલી લોનની રકમને ધ્યાનમાં લીધા વિના અસર કરે છે. લોન અરજીઓ પર પ્રક્રિયા કરવા માટેના શુલ્ક/ફીને લગતી તમામ માહિતી લોન અરજી ફોર્મમાં અચૂક જાહેર કરવામાં આવશે. આવી માહિતી બેંકની વેબસાઇટ પર લોન ઉત્પાદનોની તમામ શ્રેણીઓ માટે પણ દર્શાવવામાં આવશે.

બેંક ગ્રાહકને દરો/ચાર્જીસને નાણાંના અન્ય સ્ત્રોતો સાથે સરખાવવા સક્ષમ બનાવવા માટે તેને 'બધી કિંમત'ની જાણ કરશે. તે પણ સુનિશ્ચિત કરવામાં આવશે કે આવા શુલ્ક/ફી બિન-ભેદભાવપૂર્ણ છે.

3. લોન પ્રોસેસિંગ

બેંક તમામ લોન અરજીઓની પ્રાપ્તિ માટે સ્વીકૃતિ પ્રદાન કરશે જે સમયમર્યાદા દર્શાવે છે કે જેમાં અરજીનો નિકાલ કરવામાં આવશે. નિર્દિષ્ટ સમયગાળા પછી પેન્ડિંગ અરજીઓની સમીક્ષા કરવા માટે એક મોનિટરિંગ મિકેનિઝમ મૂકવામાં આવશે. બેંક તેની વેબસાઇટ્સ, નોટિસ-બોર્ડ્સ, ઉત્પાદન સાહિત્ય વગેરે દ્વારા કેડિટ નિર્ણયો પહોંચાડવા માટે સમયરેખા પર યોગ્ય જાહેરાતો પણ કરશે.

બેંક લોન અરજીની ચકાસણી કરશે અને જો વધારાની વિગતો/દસ્તાવેજોની જરૂર પડશે, તો તે અરજદાર પાસેથી

માંગવામાં આવશે.

લોનની તમામ શ્રેણીઓ માટે અને કોઈપણ શ્રેશોલ્ડ મર્યાદાને ધ્યાનમાં લીધા વિના, બેંક વિલંબ કર્યા વિના અરજીની પ્રોસેસ કરે તેવી અપેક્ષા રાખવામાં આવશે. જો અરજી નકારવામાં આવે તો, બેંક એક મહિનાની અંદર અરજદારને લેખિતમાં અથવા ઈમેલ/વોટ્સએપ/એસએમએસ દ્વારા અસ્વીકારના કારણો જણાવશે.

જો બેંક ઓનલાઈન અથવા ફોન-બેંકિંગ ચેનલો દ્વારા ક્રેડિટ સુવિધા આપે/મંજૂર કરે, તો બેંક ગ્રાહકના ખાતામાં લોનની રકમ જમા કરાવશે અથવા ગ્રાહકની લેખિત સ્વીકૃતિ પ્રાપ્ત કર્યા પછી અથવા પ્રમાણિત ઇલેક્ટ્રોનિક માધ્યમો/ જરૂરી માન્યતા પછી દ્વારા ગ્રાહકની સંમતિ મેળવ્યા પછી જ ક્રેડિટ કાર્ડની મર્યાદા વધારશે. બેંક કોઈપણ સ્વરૂપમાં કોઈપણ અવાંચિત પૂર્વ-મંજૂર ક્રેડિટ સુવિધા ઓફર કરશે નહીં.

2. લોન મૂલ્યાંકન અને શરતો અને નિયમો

i બેંક ધિરાણની જરૂરિયાત અને ઉધાર લેનારાઓની ધિરાણપાત્રતાનું યોગ્ય મૂલ્યાંકન છે તે સુનિશ્ચિત કરશે. માર્જિન અને સિક્યોરિટીની શરતો બેંકની વર્તમાન ધિરાણ નીતિને અનુરૂપ ઉધાર લેનારાઓની યોગ્ય જાંચ અને ધિરાણપાત્રતા પર આધારિત હશે. બેંકની વિવિધ નીતિ/પ્રોડક્ટ્સની નોંધોમાં આકારણી માટેની પદ્ધતિઓનું વિગતવાર વર્ણન કરવામાં આવ્યું છે. આકારણી તમામ ધિરાણ સંબંધિત અને બેંક દ્વારા મંગાવવામાં આવેલ/એકત્ર કરાયેલી અન્ય માહિતી પર આધારિત હશે.

ii. બેંક ઋણ લેનારને તેના નિયમો અને શરતો સાથે ક્રેડિટ મર્યાદા જણાવશે અને ઋણ લેનાર દ્વારા આ નિયમો અને શરતોની સ્વીકૃતિ તેની સંપૂર્ણ જાણકારી સાથે રેકૉર્ડમાં રાખવી પડશે.

iii બેંક દસ્તાવેજોના યોગ્ય અમલીકરણ પછી તમામ ઋણ લેનારાઓને લોન કરારમાં ટાંકવામાં આવેલા દરેક બિડાણની નકલ સાથે લોન કરારની નકલ પ્રદાન કરશે. લોન કરારો કોઈપણ મોડ્સ (ઈમેલ/વોટ્સએપ વગેરે સહિત) દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવશે અને તેનો લોગ (ગ્રાહકની સ્વીકૃતિ સહિત) જાળવવામાં આવશે અને ગ્રાહક લોગિન વિભાગ પર ગ્રાહકોને લોન કરાર પણ ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવશે.

iv જ્યાં સુધી શક્ય હોય ત્યાં સુધી, સુવિધાની શરતો ક્રેડિટ સવલતોને લગતા નિયમો અને શરતો નિર્ધારિત

કરશે જે સંપૂર્ણપણે બેંકની મૂનસૂફી પર આધારિત છે. તેમાં સવલતોની મંજૂરી અથવા નામંજૂરીનો સમાવેશ થઈ શકે છે, જેમ કે મંજૂર મર્યાદાથી વધુના રકમ હોય, ક્રેડિટ મંજૂરીમાં ખાસ સંમત થયા સિવાયના હેતુ માટે જારી કરાયેલા ચેકનો સ્વીકાર કરવો અને ઋણ લેનારના ખાતા પર તેના બિન-કાર્યકારી સંપત્તિ તરીકે વર્ગીકરણ અથવા ઘટનામાં ડિફોલ્ટ અથવા મંજૂરીની શરતોનું પાલન ન કરવાના કારણે ઉપાડને મંજૂરી આપવી. ધિરાણ મર્યાદાની યોગ્ય સમીક્ષા કર્યા વિના, વ્યવસાય વગેરેમાં વૃદ્ધિને કારણે ઋણ લેનારાઓની વધુ જરૂરિયાતો પૂરી કરવાની બેંકની જવાબદારી રહેશે નહીં.

v. કન્સોર્ટિયમ વ્યવસ્થા હેઠળ ધિરાણના કિસ્સામાં, જો બેંક સહભાગી ધિરાણકર્તા હોય, તો તે શક્ય હોય તેટલી સમયમર્યાદામાં દરખાસ્તોનું મૂલ્યાંકન પૂર્ણ કરવાની પ્રક્રિયા વિકસાવશે, અને ધિરાણ અંગેના નિર્ણયો અથવા અન્યથા વાજબી સમયની અંદર સંચાર કરશે..

3. લોનનું ડિસ્બર્સમેન્ટ

બેંક આવી મંજૂરીનું સંચાલન કરતા નિયમો અને શરતોને અનુરૂપ મંજૂર કરાયેલ લોનના સમયસર વિતરણની વ્યવસ્થા કરશે.

જો બેંક લોનના નિયમો અને શરતો (જેમ કે વિતરણ સમયપત્રક, વ્યાજ દર, સેવા ચાર્જ, પૂર્વચુકવણી ચાર્જ વગેરે) બદલવા માંગતી હોય, તો સંબંધિત ઉધાર લેનારને સ્થાનિક ભાષામાં અથવા તેના દ્વારા સમજાતી ભાષામાં નોટિસ આપવી જરૂરી છે. ઉધાર લેનાર વ્યાજ દરો અને શુલ્કમાં કોઈપણ ફેરફારના કિસ્સામાં, બેંક તેને માત્ર સંભવિત રીતે અસર કરશે..

4. ડિસ્બર્સમેન્ટ બાદ નિરીક્ષણ

બેંક દ્વારા જારી કરાયેલ મંજૂરી પત્ર/કોઈપણ અન્ય દસ્તાવેજો સબમિશન અથવા સામયિક અહેવાલો, હિસાબના ચોપડાઓની ચકાસણી, સ્ટોક/બુક દેવાની ચકાસણી, એકમનું સામયિક નિરીક્ષણ સહિત પરંતુ તેના સુધી મર્યાદિત નહીં પરંતુ વિતરણ પછીની દેખરેખની જરૂરિયાતોની સામાન્ય વિગતો જણાવશે. આવી તપાસનો ખર્ચ ઉધાર લેનાર અથવા બેંક દ્વારા ઉઠાવવામાં આવશે કે કેમ.

નીચેની પગલાંઓ વિચારવામાં આવ્યા છે:

- i. ગ્રાહકોની વિનંતીની પ્રાપ્તિ સામે તેમના દ્વારા અમલમાં મૂકાયેલા દસ્તાવેજોની નકલો ગ્રાહકોને પ્રદાન કરવી
- ii. અન્ય બેંક/નાણાકીય સંસ્થા પાસેથી ઉધાર લઈને તેમની લોન અકાળે બંધ કરવા માટે ગ્રાહકો પાસેથી મળેલી વિનંતીઓ પર પ્રક્રિયા કરવા અને વિનંતી મળ્યાની તારીખથી 21 દિવસની અંદર બેંકની સંમતિ અથવા અન્યથા જાણ કરવી.
- iii. એકાઉન્ટ્સના સ્ટેટમેન્ટ આપીને ગ્રાહકોને તેમના લોન ખાતાની સ્થિતિ વિશે સમયાંતરે માહિતી પૂરી પાડવામાં આવે તેની ખાતરી કરવી
- iv. લોન/એડવાન્સની મુદત દરમિયાન તેમના એકાઉન્ટની વર્તણૂક પર દેખરેખ રાખવા માટે ગ્રાહકો પાસેથી જરૂરી માહિતી લેવી અને મેળવવા
- v. તેની ખાતરી કરવા માટે કે બેંક ડિફોલ્ટ અથવા મંજૂરીની શરતોનું પાલન ન કરવાના કિસ્સામાં તેમના લેણાંની વસૂલાત માટે આ સંબંધમાં સામાન્ય પ્રક્રિયાઓનું અવલોકન કરવાને આધિન સુરક્ષા લાગુ કરવાના અધિકારનો ઉપયોગ કરે છે,
- vi. મંજૂરીના નિયમો અને શરતોમાં પૂરી પાડવામાં આવેલ હદ સિવાય ગ્રાહકની બાબતોમાં હસ્તક્ષેપ કરવાથી દૂર રહેવું (સિવાય કે નવી માહિતી, જે ગ્રાહક દ્વારા અગાઉ જાહેર કરવામાં આવી ન હોય, બેંકના ધ્યાન પર આવી હોય)
- vii. લોન પાછી ખેંચવા અથવા કરાર હેઠળ ચુકવણી અથવા કામગીરીને વેગ આપવા અથવા લોન કરારમાં જણાવ્યા મુજબ ગ્રાહકને જરૂરી નોટિસ આપીને અથવા ઓછામાં ઓછા 15 દિવસની નોટિસ આપીને વધારાની સિક્યોરિટીઝ વગેરેની માંગ કરવા માટે બેંકના કોઈપણ નિર્ણયની તાત્કાલિક જાણ કરવી, સિવાય કે આવી શરત લોન કરારમાં દર્શાવેલી હોય.
- viii. ઉધાર લેનાર પાસેથી લોનની સંપૂર્ણ ચુકવણી મેળવવા પર તમામ સિક્યોરિટીઝ રીલીઝ કરવામાં આવે તે સુનિશ્ચિત કરવા માટે, લોન લેનાર સામે બેંક પાસે હોય તેવા કોઈપણ અન્ય દાવા માટે પૂર્વાધિકારના કોઈપણ કાયદેસરના અધિકારને આધિન, આ કિસ્સામાં ગ્રાહકને સંપૂર્ણ સૂચના આપવામાં આવશે. બાકી રહેલા દાવાઓ અને દસ્તાવેજો વિશે વિગતો કે જેના હેઠળ બેંક સંબંધિત દાવાઓનું સમાધાન ન થાય ત્યાં સુધી સિક્યોરિટીઝ જાળવી રાખવા માટે હકદાર છે.
- ix. બાકી લોનની વસૂલાત/વસૂલાત દરમિયાન ગ્રાહકોને બિનજરૂરી હેરાનગતિ ન થાય તેની ખાતરી કરવા 2 લાખ રૂપિયા સુધીની લોનના સંદર્ભમાં, ઉધાર લેનારને સામનો કરવો પડી શકે તેવી કોઈપણ "ધિરાણકર્તા-સંબંધિત" વાસ્તવિક મુશ્કેલીની કાળજી લેવા માટે વિતરણ પછીની દેખરેખ રચનાત્મક હોવી જોઈએ..

5. ડીપોઝીટર્સ માટે ફેર પ્રેક્ટીસીસ કોડ

બેન્ક નીચેનાનું પાલન કરવાની ખાતરી રાખશે:

- i. શાખાઓના નોટીસ બોર્ડ/સ્ક્રીન્સ અને વેબસાઇટ પર વખતો વખત વિવિધ ડીપોઝીટ દરો પ્રદર્શિત કરશે.
- ii. વ્યાજ દર, શરતો અને નિયમોમાં ફેરફારો/સુધારા વિશે બેન્કની વેબસાઇટ દ્વારા ગ્રાહકોને સુમાહિતગાર રાખવા.
- iii. બહારગામના ચેક્સની વિલંબિત ક્રેડિટ આરબીઆઇ દ્વારા વખતો વખત આપવામાં આવતી સલાહ અનુસાર વ્યાજની ચૂકવણી
- iv. બહારગામ અને સ્થાનિક ચેક્સના કિસ્સામાં આરબીઆઇ દ્વારા વખતો વખત આપવામાં આવતી સલાહ અનુસાર ચોક્કસ શરતોને આધિન નિર્દિષ્ટ મર્યાદા સુધી ત્વરીત ક્રેડિટ આપવી.
- v. બેન્કની વિવિધ ડીપોઝીટ સ્કીમ્સ/સર્વિસીઝની વિગતો તેની વેબસાઇટ પર પૂરી પાડવી.
- vi. વિવિધ શાખાઓમાં ગ્રાહકોને યુનિફોર્મ એકાઉન્ટ ઓપનીંગ ફોર્મ (AOF).
- vii. એકાઉન્ટ ખોલવા માટે જરૂરી દસ્તાવેજોની ગ્રાહકોને માહિતી પવી અને વેબસાઇટ પર પણ પ્રદર્શિત કરવી.
- viii. નાણાંકીય સમાવેશી હેઠળ જ્યાં ખાસ માફી હોય તેવા ખાતાઓ સિવાય નિર્ધારિત લઘુત્તમ બેલેન્સ સાથે નો ફીલ એકાઉન્ટ ખોલવા.
- ix. વ્યક્તિગતો, એક જ વ્યક્તિ અથવા સંયુક્ત રીતે, 10 વર્ષથી નાના સગીરો અને તેનાથી મોટા અથવા કુદરતી/કાનૂની ગાર્ડીયનશિપ અથવા નિરક્ષર/અંધ વ્યક્તિના નામે સેવિંગ્સ ફંડ એકાઉન્ટ ખોલવા.
- x. ડેબિટ એન્ટ્રીના કિસ્સામાં પેયીનું નામ તેમજ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ નંબર અને પેયી બેન્ક/ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ ઉપાડનારનું નામ તેમજ ક્રેડિટ એન્ટ્રીના કિસ્સામાં ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ નંબર પાસબુક્સ/એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટમાં બેન્ક દ્વારા ક્રેડિટ એન્ટ્રીના કિસ્સામાં પ્રદાન કરાશે.
- xi. એક શાખામાં અન્ય શાખામાં એકાઉન્ટ વિના મૂલ્યે તબદિલ કરવું.
- xii. એકાઉન્ટ નંબર પોર્ટેબિલિટી: ગ્રાહકોને જો તે/તેણી અન્ય શહેરમાં જાય કે તેનું એકાઉન્ટ સમાન શહેરમાં

તબદિલ કરે તો સમાન એકાઉન્ટ જાળવવાની તેને મંજૂરી અપાશે. એકાઉન્ટ નંબર પોર્ટેબિલીટી સાથે એકાઉન્ટ તબદિલીનો વિનંતી પત્ર જે શાખામાં તબદિલ કરવામાં આવી રહ્યું હોય અથવા જે શાખામાંથી તબદિલ થતું હોય ત્યાં સુપરત કરી શકાય.

- xiii. ઇન્સ્યોરન્સ પ્રિમીયમ, ભાડુ, કર વગેરે જેવા નિયમિત પેમેન્ટ માટે સ્ટેન્ડિંગ સુચનાના સવલત પૂરી પાડવી.
- xiv. જો નિર્દિષ્ટ ન કર્યું હોય જેટલી ડીપોઝીટ રહી હોય તે ગાળા માટે લાગુ પડતા વ્યાજ અથવા કરારી દર બેમાંથી જે ઓછું હોય તે દરે દંડની શરતે બેન્ક દ્વારા નિયત કરાયું હોય તે રીતે તો અપરિપક્વ ઉપાડની મંજૂરી આપવી. FDR જારી કરવા માટે નિયમત લઘુત્તમ સંખ્યા ઓછી હોય તેના માટે બેંક પાસે રહેલી ડિપોઝીટના ઉપાડ પર કોઈ વ્યાજ ચૂકવવામાં આવશે નહીં.
- xv. આવી ફિક્સ્ડ ખાનગી અને ગોપનીય ડીપોઝીટ જારી કરવાના સમયે ડીપોઝીટર દ્વારા નિર્દિષ્ટ સર્વાઈવર/નોમિનીને મૃત્ત ડીપોઝીટરના નામવાળી ફિક્સ્ડ ડીપોઝીટ અપરિપક્વ રીતે ઉપાડવા માટે મંજૂરી આપવી. ઓવરડ્રૂ ફિક્સ્ડ ડીપોઝીટ પર બેંક વખતો વખત જારી કરાતી માર્ગદર્શિકા અનુસાર ગણતરીની પદ્ધતિ અનુસાર વ્યાજ ચૂકવણી કરી શકે છે.
- xvi. xvi ડિપોઝિટના પ્રમાણપત્રો (સીડી) ટેક્સ સેવર સ્કીમ/ કેપિટલ ગેઇન્સ સ્કીમ સિવાય સામાન્ય રીતે ડીપોઝીટ સામે લોન/ઓવરડ્રાફ્ટની મંજૂરી આપવી. આરબીઆઈ દ્વારા સમયાંતરે અથવા બેંક દ્વારા નિર્ધારિત કરાયેલા દરો પર વ્યાજ વસૂલ કરીને આવી લોન મંજૂર કરવામાં આવે છે.
- xvii. સારી ગ્રાહક સેવાના માપદંડ તરીકે, બેંક ડીપોઝીટરને પાકતી મુદતની તારીખ અંગે અગાઉથી જાણ કરી શકે છે. બેંક ગ્રાહકની વિનંતી પર ઓટો રિન્યુઅલ સુવિધા પણ પ્રદાન કરી શકે છે. ટર્મ ડિપોઝિટ માટે રિન્યુઅલ નોટિસ- મુદત ડિપોઝિટ રિન્યુઅલ નોટિસ ગ્રાહકોને પ્રાધાન્યમાં ઇલેક્ટ્રોનિક સ્વરૂપમાં મોકલવામાં આવશે જેથી તેઓ રિન્યુઅલની શરતો નક્કી કરી શકે, સારાંશ સ્વરૂપમાં તમામ ડિપોઝિટ એકાઉન્ટનું સ્ટેટમેન્ટ જેમાં મૂળ રકમ, પાકતી મુલ્ય, પાકતી તારીખો, દર જેવી વિગતો આપવામાં આવે છે. વ્યાજ, વાર્ષિક વ્યાજ ઉપજ વગેરે બેંક દ્વારા પ્રદાન કરવામાં આવશે.
- xviii. ડીપોઝિટ પર માસિક ડિસ્કાઉન્ટેડ મૂલ્ય પર અથવા ત્રિમાસિક અથવા અર્ધવાર્ષિક (ત્રિમાસિક ચક્રવૃદ્ધિ એટલે કે, વ્યાજનું પુનઃ રોકાણ) અથવા ચોક્કસ ડિપોઝિટ સ્કીમ હેઠળ લાગુ પડતા ડીપોઝીટરના વિકલ્પ પર પરિપક્વતાની તારીખે વ્યાજ ચૂકવવું. પાકતી મુદતની આવક રૂ. 20,000/- અને તેથી વધુ રકમ

એકાઉન્ટ પેચી ચેક દ્વારા અથવા એકાઉન્ટમાં 20,000/- અને વધુ ક્રેડિટ દ્વારા ચૂકવવામાં આવશે. જો મુદ્દલ+ વ્યાજની હોય તો FDR/TDRની રોકડ ચૂકવણી કરવામાં આવશે નહીં.

xix. સીબીએસમાં યોગ્ય રીતે સંકલિત બેંક દ્વારા એજન્સીના આધારે પ્રદાન કરવામાં આવે છે, વરિષ્ઠ નાગરિકો કહે છે કે પીપીએફ જેવી વિવિધ પ્રોડક્ટ્સ અથવા ચોક્કસ સેગમેન્ટ્સ માટે રજૂ કરવામાં આવેલ કોઈપણ ભાવિ ઉત્પાદનોના નિયમો અને શરતોનું જોડાણ પ્રદાન કરવું.

6. માહિતીની ગોપનીયતા

ગ્રાહકની તમામ અંગત માહિતી ગોપનીય રાખવામાં આવશે અને જ્યાં સુધી ગ્રાહક દ્વારા સંમત ન થાય ત્યાં સુધી તે કોઈપણ થર્ડ પાર્ટીને જાહેર કરવામાં આવશે નહીં. 'થર્ડ પાર્ટી' શબ્દ તમામ કાયદા અમલીકરણ એજન્સીઓ, ક્રેડિટ માહિતી બ્યુરો, રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા અને અન્ય બેંકો અને નાણાકીય સંસ્થાઓને બાકાત રાખે છે. ગ્રાહકની માહિતી ફક્ત નીચેના સંજોગોમાં જ ખુલાસો કરવામાં આવશે:

- જો બેંકને કાયદા દ્વારા ફરજિયાત હોય.
- જો તે માહિતી જાહેર કરવી જાહેર હિતમાં હોય.
- જો બેંકના હિતોને આવા ખુલાસાની જરૂર હોય..

7. સામાન્ય

- ઉધાર લેનાર અથવા બેંકમાંથી, જે ખાતાને ટેકઓવર કરવાનો પ્રસ્તાવ મૂકે છે, ઉધાર લેનાર એકાઉન્ટ ટ્રાન્સફર કરવા માટેની વિનંતીની પ્રાપ્તિના કિસ્સામાં, સંમતિ અથવા અન્યથા બેંકનો વાંધો, જો કોઈ હોય તો, તે વિનંતીની પ્રાપ્તિની તારીખથી 21 દિવસની અંદર જણાવવામાં આવશે.
- બેંક અનુચિત હેરાનગતિનો આશરો લેશે નહીં જેમ કે. ગમે તે સમયે પર લોન લેનારાઓને સતત પરેશાન કરવા, લોનની વસૂલાત માટે મસલ પાવરનો ઉપયોગ કરવો. બેંક તેની વેબસાઇટ પર લેણાંની વસૂલાત અને સુરક્ષાના પુનઃ કબજા માટે તેની પોલિસી/કોડ પ્રદર્શિત કરશે.
- બેંક ધિરાણની બાબતમાં લિંગ, જાતિ અને ધર્મના આધારે ભેદભાવ કરશે નહીં. આનાથી બેંકને સમાજના નબળા વર્ગો માટે ઘડવામાં આવેલી ક્રેડિટ-લિંક્ડ સ્કીમ્સમાં ભાગ લેતા અટકાવશે નહીં.
- એક યોગ્ય ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ મૂકવામાં આવી છે જેમાં બેંકના કાર્યકર્તાઓના નિર્ણયોથી ઉદભવતા વિવાદોને બેંકની ફરિયાદ નિવારણ નીતિ હેઠળ નિર્ધારિત રીતે સાંભળવામાં આવશે અને તેનો નિકાલ કરવામાં આવશે.

v. વ્યાપક પ્રચાર માટે પોલિસી બેંકની વેબસાઈટ પર મુકવામાં આવશે..

8. બોર્ડ દ્વારા સમીક્ષા

ફેર પ્રેક્ટિસ કોડના પાલનની સમીક્ષા અને ફરિયાદ નિવારણ મિકેનિઝમની કામગીરી બેંકની અનુપાલન ટીમ/આંતરિક ઓડિટ ટીમ દ્વારા ત્રિમાસિક ધોરણે હાથ ધરવામાં આવશે. આવી સમીક્ષાઓનો એકીકૃત અહેવાલ ત્રિમાસિક ધોરણે બોર્ડને સુપરત કરવામાં આવશે.

9. સમીક્ષા અને ઉમેરાઓ

- આ નીતિમાં જણાવ્યા મુજબની જરૂરિયાતો ઉપરાંત, આરબીઆઈના નિયમોમાં ઉલ્લેખિત જોગવાઈઓનું પાલન કરવામાં આવશે (લાગુ પડતી હદ સુધી).
- બોર્ડ દ્વારા નીતિની વાર્ષિક સમીક્ષા કરવામાં આવશે.
- નીતિમાં પ્રસ્તાવિત કોઈપણ ફેરફારો કંપનીના બોર્ડ ઓફ ડિરેક્ટર્સની મંજૂરીને આધિન રહેશે.
- આરબીઆઈ દ્વારા જાહેર કરાયેલા કોઈપણ સુધારાના કિસ્સામાં નીતિ આપમેળે અપડેટ થશે.
- ઘટનામાં જ્યાં આ નીતિ અને આરબીઆઈના નિયમો વચ્ચે વિરોધાભાસ હોય, બાદમાં પ્રચલિત રહેશે.