ગ્રાહક સેવા અંગે

માસ્ટર સર્ક્યુલર

(***30 જુન, 2006 સુધી અપડેટ કરાયેલ***)

(આરબીઆઇની વેબસાઇટ *www.આરબીઆઈ.org.in* પર માસ્ટર સર્કયુલર ઉપલ્બધ છે અને તેને ત્યાંથી ડાઉનલોડ કરી શકાશે)

રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈંડિયા

શહેરી બેંકસ વિભાગ,

સેન્ટ્રલ ઓફિસ,

મુંબઈ.

આરબીઆઇ/ 2006-07/54

યુબીડી.બીપીડી.(પીસીબી).એમસી.No.5/09.39.000/2006-07 6 જુલાઇ, 2006

તમામ પ્રાઇમરી (પીસીબી) કો-ઓપરેટીવ
બેંકસના ચીફ એકિઝકયુટિવ ઓફિસર્સ

સાહેબશ્રી,

ગ્રાહક સેવા અંગે માસ્ટર સર્કયુલર - યુસીબી

18 ઓગષ્ટ, 2005 નો અમારો માસ્ટર સર્કયુલર યુબીડી બીપી (પીસીબી) એમ સી નં. 10/ 09.39.00/2005-06 જે ઉપર જણાવેલા વિષય પર છે. (આરબીઆઈની વેબસાઇટ www.rbi.org.in પર પ્રાપ્ય છે.) સાથે જોડેલ માસ્ટર સર્કયુલર આ અંગે 30 જુન, 2006 ના રોજ અપાયેલી તમામ સૂચનાઓ / માર્ગદર્શિકાઓને અપડેટ કરે છે.

આપનો વિશ્વાસુ,

(એન. એસ વિશ્વનાથન)
કાર્યકારી મૂખ્ય મહાપ્રબંધક

ગ્રાહક સેવા અંગે માસ્ટર સર્કયુલર
અનુક્રમણિકા

1 ***પરિચય***

2 ***ગાઈપોરિયા સમિતિની ભલામણો.***

2.1 કાઉન્ટર ઉપર સેવા

2.2 બિન-રોકડ લેવડ દેવડ માટે બિઝનેસ કલાકોનું વિસ્તરણ

2.3 વિક્ષેપ રહીત સેવા

2.4 ગ્રોહકોને માર્ગદર્શન

2.5 ડિપોઝીટ અને અન્ય એકાઉન્ટ

2.6 સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સ

2.7 અસ્વીકૃત ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટસ

2.8 ચૂકવનાર બેંક દ્વારા વ્યાજની ચૂકવણી

2.9 ઓળખ પટી

2.10 જોબ સમૃધ્ધિ કરણ

2. તાલીમ

3. શરૂઆતી તાલીમ

4. પુરસ્કાર અને માન્યતા

5. સિસ્ટમ અને કાર્યવાહી

6. ગ્રાહક સેવા ઓડિટ

7. ફરિયાદ પુસ્તિકા

8. ચકાસણી / ઓડિટ રિપોર્ટ

9. ફરિયાદ આવતી હોય તેવા કર્મચારી

10. વિરષ્ઠ અધિકારીઓ દ્વારા સમયાંતરે મુલાકાત

11. માળખાકીય જોગવાઇ

12. ગ્રાહક શિક્ષણ

13. સુરક્ષા વ્યવસ્થા

14. ફેર પ્રેકટીસ કોડ - બેંક સર્વિસ ચાર્જનું ડિસપ્લે

15. સમય મર્યાદા ડિસપ્લે

16. એકાઉન્ટ પેયી ચેકનું કલેકશન – થર્ડ પાર્ટી એકાઉન્ટમાં રકમ જમાકરવા પર પ્રતિબંધ

17. પીસીબીના એકસ્ટેન્શન સેન્ટર પર સુવિધાઓ

18. યુસીબીના કાઉન્ટર પર નોટ ગણાવાના મશીનની વ્યવસ્થા

3 *લોકલ / આઉટસ્ટેશન ચેક માટે તત્કાલ ક્રેડિટ*

3.1. રૂ. 5000 સુધીના સ્થાનિક / આઉટસ્ટેશન ચેક

3.2 રૂ. 10,000 સુધીના અન્ય આ ુટસ્ટેશન ચેક

3.3 સ્થાનિક ચેક

3.4 અમલીકરણ અને જવાબદારી

3.5 આઉટસ્ટેશન ચેક / ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટના કલેકશનમાં વિલંબ માટે વ્યાજની ચૂકવણી.

3.6 આઉટસ્ટેશન ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટના ઝડપી કલેકશન માટે વધારાના પગલા

4 *અન્ય સૂચનાઓ.*

4.1 ચેકબુક ઇસ્યુ કરવી

4.2 એડવાન્સમાં ટર્મ ડિપોઝીટ પાકતી મુદતની જાણકારી

4.3 ફરિયાદ પુસ્તિકાની જાળવણી

4.4 સમયાંતરે સમીક્ષા અને મોનિટરીંગ

4.5 ડુપ્લિકેટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ ઇસ્યુ કરવા.

5. નોમિનેશન સુવિધા માટે કાનૂની જોગવાઇઓ

5.1 નોમિનેશનના નિયમો :

5.2 સેફ કસ્ટડીમાં ચીજ વસ્તુઓનું નોમિનેશન

5.3 બેંકની બુકસમાં નોમિનેશનનું રજિસ્ટ્રેશન

5.4 પાસબુક, ડિપોઝીટ રિસિપ્ટ વગેરેમાં રજિસ્ટર્ડ નોમિનેશનની શરતનો સમાવેશ.

6. ગોઇપોરિયા સમિતિની ભલામણોના અમલ માટે મોનિટરીંગ સિસ્ટમ

7. ગ્રાહક સેવા ફરિયાદનું નિવારણ

પૂરવણી – I ગ્રાહક સેવા અંગે ગોઇપોરિયા સમિતિની 15 મહત્વની ભલામણો

પૂરવણી – II ફરિયાદ પુસ્તકની રૂપરેખા

પરિશિષ્ટ – 1 માસ્ટર સર્કયુલરમાં સમાવાયેલ પરિપત્રોની યાદી

ગ્રાહક સેવા અંગે માસ્ટર સર્કયુલર

1 *પરિચય*

શહેરી અને અર્ધ શહરી વિસ્તારોમાં બેંકિગ અને ક્રેડિટની જરૂરિયાતનો અવકાશ પૂરવા માટે જ ખાસ પ્રાઇમરી (અર્બન) કો.ઓપરટિવ બેંકોની સ્થાપના કરવામાં આવી હોવાથી આવી બેંકોમાં ગ્રાહકની સેવાની ગુણવત્તા ઉચ્ચ કક્ષાની હોવી જોઇએ. ગ્રાહકની જરૂરિયાતોને સંતોષવા માટે બેંકે પોતાની ઇમેજ જાળવીને વિશ્વાસ ઉભો કરીને સ્પર્ધાત્મક વાતાવરણમાં ઓછા ખર્ચે ફંડ મેળવવાનુ રહેશે. આરબીઆઇનો સતત પ્રયાસ રહે છે કે ગ્રાહક સેવામાં બેંક પોતાનું પ્રદર્શન સુધારે. આરબીઆઇએ 1990માં શ્ર એમ. એન. ગોઇપોરિયાની આગેવાની હેઠળ એક સમિતિની રચના કરી હતી જેઓ ત્યારે આરબીઆઇના અધ્યક્ષ હતા. સમિતિએ બેંકોમાં ગ્રહકોની સેવા સુધારવા માટે કટેલીક ભલામણો કરી હતી. આરબીઆઇએ આ વિષયપર કેટલીક માર્ગદર્શિકા આપેલી છે જે ક્રિડટ અને આઉટ સ્ટેશન ઇન્સટ્રુમેન્ટને લગતા છે. ઇન્સટ્રુમેન્ટના કલેકશનમાં વિલંબ પર વ્યાજની ચૂકવણી, સમય મર્યાદાનું પાલન, ડીડી, ટીટી ઇસ્યુ કરવા, ચેક બૂક ઇસ્યૂ કરવા, વગેરે. આઅંગે અપાયેલી કેટલીક સૂચનાઓ નીચે મૂજબ છે.

(i) ગોઇપોરિયા સમિતિની ભલામણોના આધાર અપાયેલી સૂચના

(ii) સ્થાનિક / આઉટસ્ટેશન ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટના કલેકશન અંગે સૂચનાઓ

(iii) અન્ય સૂચનાઓ.

2 *ગાઇપોરિયા સમિતિની ભલામણો.*

પ્રાઇમર (અર્બન) કો-ઓપરેટિવ બેંકોએ જે અમલમાં મૂકવાની છે તે ગોઇપોરિયા સમિતિની ભલામણો નીચે મુજબ છે. :

2.1 કાઉન્ટર ઉપર સેવા

2.1.1 બિઝનેસ અને કામના કલાકો

બિઝનેસના કલાકો શરૂ થાય ત્યારે કર્મચારીઓ પોતાની જગ્યા પર હોવા જોઇએ અને બિઝનેસનાકલાકો પૂરા થયા ત્યાં સુધીમાં દરેક ગ્રાહકને ધ્યાનમાં લેવા જોઇએ. વાસ્તવમાં જો કો ઘણી શાખાઓમાંકર્યમારીઓ પોતાને ગમે ત્યારે કાઉન્ટર ખોલે છે અને બિઝનેસકલાકો પૂરા થાય ત્યારે કતારમાં ઉભેલ ગ્રાહકોનું કામકરતા નથી. કેટલીક બેંકોમાં બિઝનેસકલાકો શરૂ થતા જગ્રાહકને સુવિધા મળે તે માટે સ્ટાફ માટે કામના કલાકો 15 મિનિટ વહેલા શરૂ કરી દે છે. મેટ્રોપોલિટન અન અર્બન કેન્દ્રોમાં બેંકની દરેક શાખામાં આવી વ્યવસ્થા કરવામાં આવે તે જરૂરી છે.

2.1.2 એવી ફરિયાદો મળી છે કે બિઝનેસ કલાકો પૂરા થાજ કાઉન્ટર બંધ કરી દેવામાં આવે છે અને ગ્રાહકોના કામ પૂરા કરવામાં આવતા નથી. બેંકોને એવી સૂચના આપી શકાયકે બિઝનેસ કલાકો દરમિયાન બેંકિંગ હોલમાં પ્રવેશતા તમામ ગ્રાહકનું કામ પૂરૂ કરવામાં આવે.

2.2 બિન-રોકડ લેવડ દેવડ માટે બિઝનેસ કલાકોનું વિસ્તરણ વધારાના બિઝનેસ કલાકોદરમિયાન કાઉન્ટર પરનો સ્ટાફ નીચેના કામકરી શકે (ટાઇમીંગ શાખાઓએ દર્શાવવાનો રહેશે.)

(a) નોન-વાઉચર જનરેટિંગ લેવડ દેવડ:

(i) પાસબુક ઇસ્યૂ કરવી / સ્ટાફ ઓફ એકાઉન્ટ
(ii) ચેક બૂક ઇસ્યૂ કરવી
(iii) ટર્મ ડિપોઝીટ રિસિપ્ટ / ડ્રાફટની ડિલીવરી
(iv) શરેઅરજી ફોર્મનો સ્વીકાર અને
(v) કિલયરિંગ ચેકનો સ્વીકાર / કલેકશન માટેના બિલ એક્ષેપ્ટન્સ

(b) વાઉચર જનરેટિંગ લેવડ દેવડ :

(i) ટર્મ ડિપોઝીટ રિસિપ્ટ (ટીડીઆર) ઇસ્યૂ કરવી
(ii) બાકી રહેતા લોકર ભાડા માટે ચેકનો સ્વીકાર
(iii) ટ્રાવેલર્સ ચેક ઇસ્યૂ કરવા.
(iv) ગિફ્ટ ચેક ઇસ્યૂ કરવા
(v) ટ્રાન્સફર ક્રેડિટ માટે વ્યકિતગત ચેકનો સ્વીકાર

2.3 *નિરંતર સેવા*

બિઝનેસ કલાકો દરમિયાન કોઇપણ કાઉન્ટર ખાલી ન રહે અને ગ્રાહકોને નિરંતર સેવા મળતી રહે તે માટે રાહતરૂપ પૂરતી વ્યવસ્થા કરી શકાય.

2.4 *ગ્રાહકોને માર્ગદર્શન*

બહુ નાની શાખાઓને બાદ કરતા તમામ મોટી શાખાઓ પર પૂછપરછ હું આપને શું મદદ કરી શકું. કાઉન્ટર હેવા જોઇએ. આ કાઉન્ટર માત્ર પૂછપરછ માટે કામ કરી શકે, પરંતુ આવશ્યકતા પ્રમાણે ત્યાં બીજા કામ પણ થઇ શકે. શકય હોય ત્યાં સુધી આવા કાઉન્ટર પ્રવેશ દ્વાર પાસે જ હોવા જોઇએ.

2.5 *ડિપોઝીટ અને અન્ય એકાઉન્ટ*

2.5.1 ***નોમિનેશનની સુવિધા***

બેંકો એકાઉન્ટ ખોલવાના, સુધારેલા ફોર્મ મેળવી શકે જેમાં નોમીનીનું નામ અને સરનામુ લખવા માટે જગ્યા હોવી જોઇએ. એકાઉન્ટ ખોલવાના ફોર્મની સાથે કાનૂની રીતે સૂચિત નોમિનેશ ફોર્મ ઉપયોગમાં લઇ શકાય. નોમિનેશન સુવિધા વિશે ચેક બુક / પાસ બુગમાં અને ગ્રાહક સુધી પહોંચતા સાહિત્યમાં પૂરતો પ્રચાર કરી શકાય.
નોમિનેશન એક નિયત હોવો જોઇએ (અપવાદ નહીં) અને બેંકોએ વર્તમાન ખાતા સહિતના તમામ ખાતાઓને નોમિનેશન હેઠળ આવરી લેવા પ્રયાસ કરવો જોઇએ સિવાય કે એવા ખાતા જેમાં ગ્રાહકે જ નોમિનેશન ાપવાનો ઇનકાર કર્યો હોય. આ હકીકત રેકર્ડ કરવાની રહેશે અને તેનું પાલન નથી થયું તે બાબત પર છોડી દેવાનું રહે.

2.5.2 નોમિનેશનની સુવિધા માત્ર ડિપોઝીટ એકાઉન્ટસ પર નથી પરંતુ સેફ કસ્ટડીની ચીજો, સેફડિપોઝિટ લોકર્સ માટે પણ છે. ગ્રાહકોને ડિપોઝીટ એકાઉન્ટસ માટે નોમિનેશનની સુવિધાની વધારે જાણકારી છે તેથી સેફ ડિપોઝીટની ચીજો અને સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સની નોમિનેશન સુવિધાઓ વિશે પણ અસરકારક પ્રચાર કરવો જોઇએ.

2.5.3 ***સેવિંગ્ઝ બુક પાસ બુક / એકાઉન્ટના સ્ટેટમેન્ટસ***

(a) બેંકે એવી વ્યવસ્થા અમલમાં મૂકવાની રહેશે જેનાથી પાસબુક સતત અપડેટ થતી રહે, તેસંપૂર્ણ હોય અને તેમાં બધી ખરી વિગતો હોય જે કાયદેસરની વ્યકિત દ્વારા લખવામાં આવી હોય.

(b) પાસબુકને નિયમિત પણે અપડેટ કરવા માટે ગ્રાહકોને માહિતગાર કરવા જોઇએ.

(c) ગ્રાહકોને આ બાબતમાં સંતોષ આપવા માટે બેંકો નીચે જણાવ્યા પ્રમાણે પગલા લઇ શકે.

(d) પાસબુક નિયમિત પણે / સમયાંતરે અપડેટ કરવા અંગેના ફાયદા ગ્રાહકોને સમજાવવા માટે ગ્રાહકના માર્ગદર્શનની ઝુંબેશ શરૃ કરી શકાય.

(e) ગ્રહકોને સંતોષ માટે આ બાબતો પર ધ્યાન આપવા કર્મચારીઓને જણાવી શકાય.

(f) નિયમ પ્રમાણે પાસબુક સોંપવામાં આવે ત્યારે તાત્કાલિક તેને અપડેટ કરવાની હોય છે, મોટા પ્રમાણમાં એન્ટ્રીના કારણો જો અપડેટ કરવાનું અશકય હોય તો બીજા દિવસે પાસબુક કલેકટ કરવા માટે પેપર ટોકન આપી શકાય.

2.5.4 *ટર્મ ડિપોઝીટ*

(a) ટર્મ ડિપોઝીટની બાબતમાં બેંકોએ ઘણી વિવિધતા અપનાવી છે. ગ્રાહકોની જરૂરિયાતો સંતોષવા માટે ઘણી યોજનાઓ શરૂ કરવાઇ છે. જોકે ગ્રાહકોમાં ઘણી યોજનાઓ અંગે માર્ગદર્શનનો અભાવ જોવા મે છે તેથી ગ્રાહકોને આઅંગે યોગ્ય વિગતો મળી રહે તે માટે બેંકોએ તમામ યોજનાઓનો વ્યવસ્થિત પ્રચાર કરવો જોઇએ. ગ્રાહકોને ટર્મ ડિપોઝીટ પર ડિસ્કાઉન્ટ રેટ પર માસિક વ્યાજની જોગવાઇ અને ટર્મ ડિપોઝીટ રિસિપ્ટની સેફ સસ્ટડી વિશે પણ માહિતી આપવી જોઇએ.

(b) ટર્મ ડિપોઝીટ અરજી ફોર્મ એવી રીતે તૈયાર કરવાના રહેશે જેથી પાકતી મુદતે ડિપોઝીટ ઉપાડવા અંગે માર્ગદર્શન માની રહે। જે કિસ્સામાં ગ્રાહકે પાકતી મુદતે બેંકે ડિપોઝિટનું શું કરવું તે જણાવેલ ન હોય તેમાં બેંકોએ નિયમ તરીકે ડિપોઝીટ અંગે વહેલાસર પાકતી મુદતની તારીખ વિશે જાણ કરવી જોઇએ.

2.5.5 *ડિપોઝીટ સ્કિમ પર સલાહકાર સેવા*

ગ્રાહકને વિવિધ ડિપોઝીટ સ્કીમમાં રોકાણ અંગે નિર્ણય લેવામાં સલાહઆપીને તેને સંતોષ આપી શકાય. તેમાં ગ્રાહકની વિવિધ જરૂરિયાતોને ધ્યાનમાં લેવી જોઇએ. બેંક વિવિધ ડિપોઝીટ સ્કીમમાં રોકાણના પ્રકાર વિશે માર્ગદર્શન આપીને ગ્રાહકની આવશ્યકાઓને પણ ધ્યાનમાં રાખીને સલાહ આપી શકે.

2.5.6 *ગ્રાહકનો માર્ગદર્શન માટે બ્રોશર / ચોપાનિયા*

વિવિધ યોજનાઓની માહિતી નિયમો અન્ શરતો સાથે હિંદી / અંગ્રેજી અને પ્રાદેશિક ભાષામાં બ્રોશર / ચોપાનિયામાં છપાવીને બેંકો ગ્રાહકોને માર્ગદર્શન આપી શકે. આ બ્રોશરમાં રોજના બેંકિંગ વ્યવહારની સરળતા માટે શું કરવું અને શું નકરવું તેની વિગતો પણ હોઇ શકે જેમ કે મહિનાના ત્રીજા કે ચોથા સપ્તાહમાં પાસબુક આપડેટ કરાવવી, જોઇન્ટ એકાઉન્ટસ રાખવાના ફાયદા અને નોમિનેશ / ટર્મ ડિપોઝીટ રિસિપ્ટ સેફ કસ્ટડીમા રાખવી અને પાકતી મુદતે નિકાલની સૂચનાઓ વગેરે.

2.6 *સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સ*

બેંકોઓ રહેણાંક વિસ્તારમાં વધુને વધુ લોકર સુવિધાઓ આપવી જોઇએ. જયાં કોમર્શીયલ દ્રષ્ટિએ ફાયદાકારક હોય.

2.7 *અસ્વીકૃત ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટસ*

બેંક એ બાબતની કાળજી રાખી શકે કે અસ્વીકૃત ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ ગ્રાહકને તુરત તે જ દિવેસ પરત કરવામાં આવે / પાછા આપવામાં આવે અને તે 24 કલાકની અંદર કરવામાં આવે.

2.8 *ચૂકવનાર બેંક દ્વારા વ્યાજની ચૂકવણી*

જે ક્રેડિટ પર વિલંબ થાય તેના માટે વ્યાજ કલેકટિંગ બેંકે ચૂકવવાનું રહેશે એ હકીકત છેકે મોટા ભાગના કિસ્સામાં ચૂકવનાર બેંકની ઉપેક્ષાના કારણો ચેક કલેકશનમાં વિલંબ થાય છે. આવા વિલંબ માટે ચૂકવનાર બેંક જવાબદાર હોઇ શકે ત્યારે તે કલેકરીંગ બેંકને રકમ ચૂકવીને વળતર આપી શકે છે. આ હેતુ માટે કલેકટીંગ બેંકને રકમ મોકલવામાં ચૂકવનાર બેંક તરફથી બે દિવસ કરતા વધારે મોડું થાય તો તે તે બેંકની ભૂલ ગણાય. જોકે ચેકના લેજરમાં વ્યાજ જમાકરવાની જવાબદારી કલેકટીંગ બેંકની જ ગણાવામાં આવશે.

2.9 ઓળખ પટી

દરેક કર્મચારી એક ઓખ પટી પહેરશે જેના પર તેનો ફોટો અને નામ દેખાય તે રીતે દર્શાવેલ હોય. તેનાથી તેને સત્તવાર ટચ મળશે ઉપરાંત ગ્રાહકો સાથે સારા સંબંધ સ્થપાઇ શકશે.

2.10 જોબ સમૃધ્ધિ કરણ

ગ્રાહકની સેવા પ્રત્યે ઉદાસીનતા અને બેદરકારી માટે બીબાઢાળ પધ્ધતિનું કામ જવાબદાર હોય છે. કર્મચારીઓ કામનો આનંદ ઉઠાવે અને કામમાં રસલેતા થાયતે માટે વિભાગમાં થોડા ફેરફારો થતા રહે અને વધુ જવાબદારીવાળું કામ સોંપવામાં આવે તે જરૂરી છે. પાસબુકની ચકાસણી / કસ્ટમરના ખાતામાં ડિપોઝીટ થયેલા ચેકની રિસીપ્ટ વગેરે કામથી ગ્રાહકની સુવિધા વધશે ઉપરાંત કર્મચારીઓની નૈતિક તાકાત વધશે.

19. તાલીમ

ગ્રાહકની સેવા માટે કર્મચારીઓને વિવિધ પ્રકારની તાલીમ આપવા તાલીમી કાર્યક્રમો શરૂ કરવામાં આવે તે જરૂરી છે. કર્માચારીને ગ્રાહકની સેવા પ્રત્યે યોગ્ય વલણ ફેળવવા અને ગ્રાહકની આવશ્યકતાઓને ધ્યાનમાં રાખવા માટે તાલીમ આપી શકાય. તાલીમ કાર્યક્રમથી હકારાત્મક પરિવર્તનો આવશે અને કર્મચારીઓ ગ્રાહકલક્ષી બનશે.

20. શરૂઆતી તાલીમ

નવા ભરતી થનારને એ પ્રકારની તાલીમ મળવી જોઇએ જેનું બીજા અનુકરમ કરે. તમામ નવા ભરતી થનારાઓ જેમકે કલાર્ક / અધિકારીઓને તેમની ભરતી બાદ તરુત ઇન્ડકશન કાર્યક્રમમાં સામેલ કરવા જોઇએ. બેંકોમાં આ માટે સહકારનું વાતાવરણ હોવું જરૂરી છે.

21. પુરસ્કાર અને માન્યતા

સારૂં કામ કરનારને પુરસ્કાર મળવો જ જોઇએ. પુરસ્કાર અને માન્યતાની સિસ્ટમ એવી હોવ જોઇએ જમાં ઉદાસીન કાર્મચારીઓને મનોવૈજ્ઞાનિક ઉપરાંત આર્થિક નુકસાન પમ થવું જોઇએ. પુરસ્કારની યોજના હેતુલક્ષી હશે તો જ કર્માચરીઓ વધુ સારૂ કામ કરવા માટે પ્રરાશે. કામની બાબતમાં (ગ્રાહક સેવા) ઉદાસીન વલણની નોંધ લેવાવી જ જોઇએ બેંકોએ એવી વ્યવસ્થા ઉભી કરવી જોઇએ જેમાં કર્મચારીઓને રેટિંગ મે અને ગ્રાહક સેવા સારી હોય તો તેમને પુરસ્કાર આપવામાં આવે. આવી કોઇપણ પ્રકારની સિસ્ટમ હેતુલક્ષી હોવી જોઇએ, વ્યકિતલક્ષી નહીં. કોઇપણ યોજના એવી રીતે ઘડવાની રહેશે જેમાં આખરી ધ્યેય ગ્રાહકને સંતોષ આપવાનો અને તેની સેવા કરવાનો હોય.

22. સિસ્ટમ અને કાર્યવાહી

સિસ્ટમ અને કાર્યપધ્ધતિ જરૂરી છે જેથી બેંકો અસરકારક અને કાર્યદક્ષ રીતે કામ કરી શકે અને ગ્રાહકના નાણાં સુરક્ષિત રહે બેંકો પોતાની સિસ્ટમ અને કાર્યપધ્ધતિ એવી કરી શકે જેમાં બિન જરૂરી બાબતોનો છેદ ઉડી જાય અને માત્ર આવશ્યક બાબતો જ જળવાઇ રહે.

23. ગ્રાહક સેવા ઓડિટ

ગ્રાહકની સેવાના વિવિધ પાસાઓની સમીક્ષા કરવાની આવશ્યકતા છે અને તેમાં નવી બાબતો સામેલ કરવી જોઇએ બેંક પોતાના ગ્રાહકની સેવાના મુદ્દે ઓડિટ વલણ અપનાવી શકે અને ગ્રાહક સેવા વિસ્તૃત બનાવવા માટે નીચેના સ્તર સુધી આ નીતિનો પ્રસાર કરી શકે.

24. ફરિયાદ પુસ્તિકા

બેંકના પરિસરમાં બધા ઉપયોગ કરી શકે તે રીતે એક ફરિયાદ પુસ્તિકા કમ સલાહ બોકસ રાખવું જોઇએ. દરેક બેંકની શાખામાં એક ફરિયાદ પુસ્તિકા હોવી જોજઇએ જેના દરેક સેટની પૂરતી નકલો હોવી જોઇએ જે એવી રીતે બનાવવી જોઇએ જેમાં ફરિયાદીને ફરિયાદની સ્વીકૃત નકલ મળે.

25. ચકાસણી / ઓડિટ રિપોર્ટ

ઓડિટ પેઢીઓ સહિતના ઇન્ટર્નલ ઇસ્ટપેકટર્સ / ઓડિટરે જેઓ તેમના બ્રાન્ચ ઇન્સપેકશન / ઓડિટમાં સામેલ હોય તેમનો ગ્રાહકને લગતા વિવિધ પાસાઓ જેમ કે ફરિયાદની ગંભીરતા

અને સમસ્યાના નિરાકરણ વગેરે પર ધ્યાન આપવુ જોઇએ અને તેના અવલોકનના આધારે વિવિધ બાબતોમાં સુધારા અને ખામીની નોંધ લેવાવી જોઇએ.

26. ફરિયાદ આવતી હોય તેવા કર્મચારી
ગ્રાહક સંપર્ક માટે કર્મચારીઓની નિમણૂંક પસંદગીના આધારે હોવી જોઇએ કલ્પના શીલ અને નવું કરવાનું વલણ હોય તેવા વધુ કર્યમારીઓને તાલીમ આપી શકાય. જયાં જાણી જોઇને ગ્રાહકને સંતોષ આપવામાં આવે છે અથવા તેની બરાબર સેવાક રવામાં આવતી નથી તેવી બાબતોની નોંધ લેવીજોઇએ અને કર્મચારીના સર્વિસ રેકર્ડમાં નોંધ કરવા ઉપરાંત તેની સામે કાર્યવાહી થવી જોઇએ.

27. વિરષ્ઠ અધિકારીઓ દ્વારા સમયાંતરે મુલાકાત
વરિષ્ઠ અધિકારીઓએ શાખાની મૂલાકાત દરમિયાન ગ્રાહક સેવાની બાબત પર ધ્યાન આપવું જોઇએ જો વરિષ્ઠ અધિકારીઓ શાખાના વાતારવણની ઉલટ તપાસ કરે અને શાખે આપેલ ગ્રાહક સેવાના રેકર્ડની ખરાઇ તપાસે તો તેનાથી ઘણો ભાયદો થશે.

28. માળખાકીય જોગવાઇ
બેંકીગ વ્યવહાર સરતાથી અને આરામથી થાય તે માટે બંક ગ્રાહકોને વધુ જગ્યા આપવી, યોગ્ય ફર્નિચર, પીવાના પાણીની સુવિધા, ચોખ્ખું વાતાવરણ (દિવાલોને પોસ્ટરથી મુકત રાખવી) વગેરે પર ધ્યાન આપી શકે.

29. ગ્રાહક શિક્ષણ
બેંકોની સાથે કામકરવામાં અધિકારી અને જવાબદારીની દ્રષ્ટિએ ગ્રાહક શિક્ષણ જરૂરી છે અને તેને ગ્રાહક સેવા માટે મૂળભૂત બાબત ગણવી જોઇએ. ગ્રાહકને માત્ર વિવિધ યોજનાઓ અને બેંકની સર્વિસ જ નહીં પરંતુ પ્રક્રિયા, કાર્યવાહી, કાનૂની આવશ્યકતા અને બેંક દ્વારા સર્વિસ આપવામાં મર્યાદાઓ વિશે પણ જાણકારી આપવી જોઇએ તેના માટે જાહેરખબરો, સાહિત્ય, સંપર્ક, સેમિનાર વગેરેનો ઉપયોગ કરી શકાય. બેંકોએ ગ્રાહક શિક્ષણના તમામ કાર્યક્રો ।ં પોતાના કર્મચારીઓને જોડવા જોઇએ.

30. સુરક્ષા વ્યવસ્થા
ત્રાસવાદ / લૂંટના બનાવોને ધ્યાનમાં રાખીને બેંકોએ પોતાની સરુક્ષા વ્યવસ્થાની સમીક્ષા કરીને તેમાં સુધરા કરવા જોઇએ જેથી કર્મચારી અને જનતા વચ્ચે વિશ્વાસ વધે. સુરક્ષા કર્યમારીઓ માટે નિયમિત ડિલ / તાલીમની જોગવાઇ કરવી જોઇએ.

31. ફેર પ્રેકટીસ કોડ – બેંક સર્વિસ ચાર્જનું ડિસપ્લે
બેંકો પોતાના બોર્ડની મંજૂરીથી સર્વિસ ચાર્જ નક્કી કરી શકે છે. જોકે સર્વિસ ચાર્જ ફિકસ કરવા માટે વિવિધ પ્રકારની સર્વિસ જેમ કે ચેક કલેકશન માટેના ચાર્જ વગેરેમાં તેમણે એ બાબતની કાળજી રાખવી જોઇએ કે તે વ્યાજબી હોય અને તે આ સર્વિસ આપવાના એવરેજ ખર્ચ મુજબ ન હોય. બેંકોએ એ બાબતની કાળજી પણ રાખવી જોઇએ કે જે ગ્રાહકોની સક્રિયતાનું પ્રમાણ ઓછું હોય તેમને દંડ ન થાય. બેંકિંગ સર્વિસમાં પારદર્શતા લાવવા માટે શિડયુલ્ડ કો-ઓપરેટિવ બેંકોએ પોતાની વેબસાઇટ પર જુદી જુદી તમામ યુસીબી, શિડયુલ્ડ સહિતની યુસીબેએ તેમની ઓફિસ / શાખાઓ અને નીચેની સર્વિસના ચાર્જ સ્થાનિક ભાષામાં જણાવવા જોઇએ.

A. નિ:શૂલ્ક અપાતી સુવિધાઓ

B. <u>અન્ય</u>

i) એસબી એકાઉન્ટમાં રાખવાનું લઘુત્તમ બેલેન્સ
ii) એસબી એકાઉન્ટમાં લઘુત્તમ બેલેન્સ નરાખવા પર લેવાતા ચાર્જીસ
iii) આઉટસ્ટેશન ચેક કલેકશન માટેના ચાર્જીસ
iv) ડિમાન્ડ ડ્રાફટ ઇસ્યુકરવા માટેના ચાર્જીસ, જો હોય તો
v) એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ માટેના ચાર્જીસ
vi) એકાઉન્ટ બંધ કરવા માટેના ચાર્જ, જો હોય તો

vii) એટીએમ સ્થળો પર ડિપોઝીટ / ઉપાડના ચાર્જીસ, જો હોય તો

32. ***સમય મર્યાદા ડિસપ્લે***
ચોક્કસ બિઝનેસ વ્યવાહર માટેની સમય મર્યાદા બેંકિગ હોલમાં બધાને દેખાય તેમ ડિસ્પલે કરવી જોઇએ જેથી ગ્રાહકનું ધ્યાન તેનાતરફ જાય અને તેના તરફ ગ્રાહકનું તેમજ કર્મચારીઓનું ધ્યાન તેના પાલન માટે જાય.

33. ***એકાઉન્ટ પેયી ચેકનું કલેકશન - થર્ડ પાર્ટી***
એકાઉન્ટમાં રકમ જમાકરવા પર પ્રતિબંધ
પેયીને બાદ કરતા યુસીબીએ અન્ય કોઇપણ વ્યકિત પાસેથી એકાઉન્ટ પેયી ચેક સ્વીકારવા ન જોઇએ. જયાં. ઉપાડનાર બેંકને ક્રેડિટની રકમ તેના સિવાયના અન્ય કોઇ એકાઉન્ટમાં જમા કરવાનું જણાવે તેમાં બેંકોએ ડ્રોઅર / પેયીને ચેકની રકમ ડ્રોઅર દ્વારા ઉપાડવા જણાવવું જોઇએ આ સૂચના બેંક દ્વારા અન્ય બેંકને ચૂકવવા પાત્ર ચેક માટે પણ લાગુ પડશે.

2.33.1 પીસીબીના એકસ્ટેન્શન સેન્ટર પર સુવિધાઓ યુસીબી યોજના એકસટેન્શન કાઉન્ટર પર નીચેના મર્યાદીત વ્યવહારો કરી શકશે.

i. ડિપોઝીટ / ઉપાડ વ્યવહાર
ii. ડ્રાફટ અને મેલ ટ્રાન્સફર ઇસ્યુ કરવા અને વટાવવા
iii. ટ્રાવેલર્સ ચેક ઇસ્યૂ કરવા અને વટાવવા
iv. બીલ કલેકશન
v. ગ્રાહકની ફિકસ્ડ ડિપોઝીટની સામે ઉપાડ (એકસટેન્સન કાઉન્ટર પર સંબંધિત અધિકારીની મંજૂરીની સત્તા અંદર) અને
vi. અન્ય લોનની ચૂકવણી (માત્ર વ્યકિત દ્વારા) જે હેડ ઓફિસ / બેઝ બ્રાન્ચ દ્વારા મંજૂર કરાઇ હોય અને માત્ર રૂ. 1 લાખની મર્યાદામાં હોય માત્ર તેવી જ.

34. કાઉન્ટર પર નોટ ગણાવાના મશીનની જોગવાઇ - યુસીબી પ્રાઇમરી (અર્બન) કે-ઓપરેટીવ બેંકોએ પોતાની શાખાઓ પર પેમેન્ટ કાઉન્ટર પર નોટ ગણાવાના મશીન રાખવા જોઇએ જેનો ઉપયોગ ગ્રાહકો કરી શકે તેનાથી ગ્રાહકોના મનમાં વિશ્વાસ બેસે અને તેઓ પેપર બેન્ડથી અપાયેલા નોટના પેકેટ સ્વીકારે.

3 *લોકલ / આઉટસ્ટેશન ચેક માટે તત્કાલ ક્રેડિટ*

3.1. રૂ. 5000 સુધીના સ્થાનિક / આઉટસ્ટેશન ચેક તમામ પ્રાઇમરી (અર્બન) કો.ઓપરેટીવ બેંકો રૂ. 5,000 સુધીની રકમના ચેક જે વ્યકિતગત એકાઉન્ટ ધારકના નામે હોય તેવા આઉટસ્ટેશન ચેક પર ક્રેડિટ આપી શકે છે. જેમાં તેમને એકાઉન્ટની વર્તણૂક પર વિશ્વાસ હોવો જોઇએ. તેમા આ વ્યવસ્થાનું સંપૂર્ણ પણે પાલન થવું જોઇએ. આઉટ સ્ટેશન ચેકના કિસ્સામાં બેંક સામાના કલેકશન ચાર્જ વસુલી શકે. બેંકે આવી સુવિધા માટે ગ્રાહકની માગણીની રાહ જોવી ન જોઇએ પરંતુ સામાન્ય પ્રક્રિયાના ભાગ રૂપે જ આ સવિધા આપવી જોઇએ. જોકો સ્થાનિક ચેકના સંદર્ભમાં બેંક રૂ. 5000 સુધી તાત્કાલિક ક્રેડિટ આપી શકે છે જેમાં ગ્રાહક આ સુવિધા મેળવવા માગતો હોય અને તેના ચાર્જ ભરવા માટે તૈયાર હોય.

જો ચેક ચૂકવણી વગર પાછા આવે તો બેંક લઘુત્તમ ધીરાણ દર પર સામાન્ય વ્યાજના દરે વસુલાત કરી શકે છે આ માટે બેંકે પે-ઇન-સ્લીપ અંગે વિચારવું જોઇએ જો ચેક અસ્વીકૃત થાય તો બેંક જેટલા સમય સુધી ફંડથી વેગવી રહી હોય એટલો સમય માટે સામાન્ય દર પર વ્યાજ વસુલ કરી શકે છે.

શિડયુલ્ડ યુસીબી તમામ સ્થાનિક / આઉટસ્ટેશન ચેક પર તાત્કાલિક ક્રેડિટ રૂ. 7500 સુધી આપી શકે છે જે વ્યકિતગત ખાતાના નામે હોવા જોઇએ અને ખાતાના વહીવટ અંગે સંતોષ હોવો જોઇએ. તથા તેમાં ઉપર જણાવેલી શરતોનું પાલન થતું હોવું જોઇએ.

3.2 રૂ. 10,000 સુધીના અન્ય આઉટસ્ટેશન ચેક

3.2.1 માઇકર ચેક કિલયરિંગ સુવિધા ધરાવતા હોય તેવા ચાર મેટ્રોપોલિટન શહેરોમાં કોઇપણ ત્રણ મેટ્રો શહેરોમાં આવેલી બેંકના નામે ચેક કોઇપણ દિવસે કલેકશન માટે આપવામાં આવે ત્યારે તે પછીના સપ્તાહના તે જ દિવસે ક્રેડિટેડ થવા જોઇએ (જેમ કે સોમવારથી આગામી સોમવાર) આવી સુવિધા કેન્દ્ર પરથી કોઇ વિનંતી કરવામાં આવી ન હોય તો પણ ગ્રાહકને આપવાની રહેશે.

3.2.2 સ્ટેટ કેપિટલ સેન્ટર અને 100 થી વધુ બેંક ઓફિસ ધરાવતા અન્ય કેન્દ્રના સંદર્ભમાં ગ્રાહકના ખાતામાં ક્રેડિટ 10 દિવસની અંદર આપવાની રહેશે જેમાં ગ્રાહકને રકમ ઉપાડવાનું તમામ સ્વતંત્ર્ય હશે આ સુવિધા ગ્રાહકોને એવા સમયે પણ આપવાની રહેશે જયારે ઉપાડ કેન્દ્ર તરપથી કલેકશનની કોઇ સલાહ મળી ન હોય.

3.2.3 આ ઉપરાંત બાંધેલી મુદતના કલેકશન / પેમેન્ટ શિડયુલ માટે કોઇ વધારાના ચાર્જ હોવા ન જોઇએ ચેક જો ચૂકવણી વગર પાછા આવે તો બેંક ઉપાડની રકમથી ચૂકવણીની રકમ સુધીની મુદત માટે કોમર્શીયલ દર પર વ્યાજ વસુલી શકે.

3.2.4 સંબંધિત જોખમ ઓછું કરવા માટે આઉટસ્ટેશન ચેક માટે એકાઉન્ટને ક્રેડિટ આપવાની સુવિધા રૂ. 10 હજારની મહત્તમ રકમ સુધી સંતોષ જનક રીતે ઓપરેટ થતા એકાઉન્ટને આપી શકાય. જ્યારે ચેક અથવા વધુ ચેક રૂ. 10,000 થી વધુ રકમના હોય અને તે દિવસે અથવા તે પછીના દિવસે જમા કરવામાં આવ્યા હોય તેમાં રૂ. 10,000 થી વધુ રકમ નહીં હોય. તેમાં જોકે એ બાબતની કાજી રાખવાની રહેશે કે રૂ. 10,000 થી વધુ રકમના ઇસ્ટ્રુમેન્ટના કિસ્સામાં તે ઓછામાં ઓછા વિલંબ સાથે કલેકટ થાય અને તેની વસુલાત માટે શાખાઓ તરફથી તાત્કાલિક કાર્યવાહી કરવામાં આવે.

3.3 ***સ્થાનિક ચેક***

સામાન્ય સંજોગોમાં ગ્રાહકના એકાઉન્ટમાં રકમ ક્રેડિટ થવી જોઇએ અને કાઉન્ટર પર ચેક સ્વીકારાયાના મોડામાં મોડા ત્રીજા કામના દિવસે ફંડનો ઉપયોગ થઇ શકવો જોઇએ.

3.4 ***અમલીકરણ અને જવાબદારી***

3.4.1 ઉપરના શિડયુલનો શાખાઓ દ્વારા ચૂસ્તપણે અમલ કરવામાં આવેતે માટે વિલંબ બદલ સ્ટાફની જવાબદારીની એક ચોક્કસ નીતિ હોવી જોઇએ આ માટે અલગ રજિસ્ટર રાખી શકાય જેમાં વિલંબ થયેલ કલેકશનની વિગતો હોય અને તેના આધારે આવશ્યક પગલા લઇ શકાય.

3.4.2 આ ઉપરાંત એ બાબતની કાળજી રાખવી પડશે કે જયારે વિલંબ થાય ત્યારે એકાઉન્ટ ધારકને તેની વિનંતી વગર વ્યાજ ચૂકવવામાં આવે. આ અંગે. શાખાઓને આવશ્યક સૂચના આપી શકાય અને આ સૂચનાઓનું ચૂસ્તપણે પાલન કરવા જણાવી શકાય. આઉટસ્ટેશન ચેકના કલેકશનમાં વિલંબ થાય તો વ્યાજ ઓટોમેટિક જમા કરવાનું રહેશે જેથી આ અંગે ગ્રાહક તરફથી ફરિયાદને કોઇ અવકાશ ન રહે

3.5 આઉટસ્ટેશન ચેક / ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટના કલેકશનમાં વિલંબ માટે વ્યાજની ચૂકવણી.

3.5.1 આઉટસ્ટેશન ચેક અને અન્ય ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટના કલેકશનમાં વિલંબ થાય તો બેંકે વિલંબના ગાળા માટે સેવિંગ બેંકના રેટ પર વ્યાજ ચૂકવવાનું રહેશે જે તેમની આઉટસ્ટેશન શાખા અથવા ઉપાડનાર બેંકની આઉટસ્ટેશન શાખાના નામે હોઇ શકે. આવું એવા સંજોગોમાં થશે જયારે ચેક જમા થયાની તારીખથી 14 દિવસની અંદર ગ્રાહકને વળાચૂકવાયેલ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ પરત આપવામાં ન આવે અથવા તેના ખાતામાં જમાકરવામાં ન આવે.

3.5.2 જો ચેક સ્ટેટ હેડ કવાર્ટર્સ, સિવાય કે ઉતર-પૂર્વીય વિસ્તારના રાજયની રાજધાની અને સિક્કીમમાં જમાતા હોય, તેમાં આઉટસ્ટેશન ચેકને ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટનું કલેકશન ન થાય તો 10 દિવસથી વધુ અને બાકીના બધા કિસ્સામાં 14 દિવસથી વધુ વિલંબ હોય તો વિલંબના ગાળા માટે બેંકે ફિકસ્ડ ડિપોઝીટ પર જે રેટ લાગુ પડતો હોય તે દરે વ્યાજની ચૂકવણી કરવાની રહેશે. આ ઉપરાંત બેંકે અસાધારણ વિલંબના કિસ્સામાં ફિકસ્ડ ડિપોઝીટ રેટથી બે ટકા વધારે દંડરૂપ વ્યાજ ચૂકવવાનો રહેશે. આ વિલંબ આઉટસ્ટેશન ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ કલેકટ કરવામાં શાખા દ્વારા થયો હોઇ શકે.

3.5.3 ગ્રાહક વ્યાજ માટે દાવો ન કરે તે પણ વ્યાજ તમામ પ્રકારના એકાઉન્ટમાં ચૂકવવાનું / જમા કરવાનું રહેશે આવું વ્યાજ જો કે ત્યારે જ ચૂકવવામાં આવશે જયારે તેની રકમ રૂ. 5 કે તેથી વધારે હોય.

3.5.4 શાખાઓની મુલાકાત લેતી વખતે અધિકારીઓએ ઉપરની સૂચનાઓનું પાલન થાય છે તે બાબતની કાળજી રાખવી જોઇએ.

3.5.5 જોકે જે કિસ્સામાં ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટની રકમ કેશ ક્રેડિટ, ઓવર ડ્રાફટ અથવા લોન એકાઉન્ટમાં જમા કરવાની હોય તેમાં ગ્રાહકને વળતર આપવાના હેતુથી બેંકે બેંક દ્વારા સમયાંતરે નક્કી કરવામાં આવેલ લઘુત્તમ ધિરાણ દર પર વ્યાજ ચૂકવવું જોઇએ જે ઉપર જણાવેલ સામાન્ય સમય ગાળાથી વધુ વિલંબ માટે હોવું જોઇએ. આઉટસ્ટેશન માટે જમા થતી રકમ બોરોઅલ એકાઉન્ટ માટે હોવાથી તેના પર વિલંબના કારણે ગુમાવવું પડતું વ્યાજ બેંકે આવા એકાઉન્ટ માટે નક્કી કરેલા દર પર હોવું જોઇએ.

3.6 *આઉટસ્ટેશન ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટના ઝડપી કલેકશન માટે વધારાના પગલા*

3.6.1 પ્રાઈમરી (અર્બન) કો.ઓપરેટીવ બેંકોએ ચેકના વટાવમાં ઓછો સમય લાગે તે માટે નીચે મુજબના પગલા લેવા જોઈએ.

3.6.2 માઇકર સેન્ટર માટેના ચેક નેશનલ કિલયરીંગ કેલ મારફત જરજુ થવા જોઇએ.

3.6.3 મહત્વના કેન્દ્રોમાં સર્વિસ શાખાઓના નેટવર્કિંગ માટે આધુનિક રેસિકમ્યુનિકેશન ટેકનોલોજીનો મહત્તમ ઉપયોગ થવો જોઇએ. સર્વિસ શાખા માટે ચોક્કસ કેન્દ્રની મદદ લેવી જોઇએ.

3.6.4 આઉટસ્ટેશન ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટના ઝડપી / ગતિશીલ કલેકશન માટે આ પ્રકારની સર્વિસ વિશે વિચારણા થવી જોઇએ.

3.6.5 સ્થાનિક ચેક અને આઉટસ્ટેશન ચેક માટે અલગ રજિસ્ટ્રર રાખવા જોઇએ જેથી શાખા મેનેજર વધુ સારી દેખરેખ રાખી શકે અનતેના ઉપચાર માટેની પ્રક્રિયા ઝડપી બનાવીને આઉટસ્ટેશન કલેકશનનું કામ વેગવંતુ બનાવવું જોઇએ.

3.6.6 આ સૂચનાઓના અમલ પર બારીક નજર રાખવા માટે આંતરિક નિરીક્ષણ ટીમને આ બાબતો શાખાના ઇન્સપેકશન વખતે ચકાવા માટે જણાવી શકાય. કારણ કે આ બાબત એવી છે જે ગ્રાહક સેવા સુધારવા પર સીધી અસર પડી શકે છે.

3.6.7 ગ્રાહકને ઉપરની સુવિધાઓ વિશે જાણ કરવી પછી જરૂરી છે તેથી બેંકો ગ્રાહકના જ્ઞાન માટે શાખાઓ પર આ સુવિધાઓના પ્રચાર માટે વ્યવસ્થા કરી શકે.

4 *અન્ય સૂચનાઓ.*

4.1 ચેકબુક ઇસ્યુ કરવી

બેંકોએ એ બાબતની કાળજી રાખવાની રહેશે કે ચેકબૂક છાપવામાં ચોકસાઇ રાખવામાં આવે અને ગ્રાહકને કોઇ અગવડ ન પડે તે રીતે ચેકબુકના પાના બાઇન્ડ કરવામાં આવ્યા હોય તથા પાનાની ગુણવત્તા સારી હોય..

4.2 એડવાન્સમાં ટર્મ ડિપોઝીટ પાકતી મુદતની જાણકારી

4.2.1 પાકતી મુદતે ડિપોઝીટની ચૂકવણીની સૂચના આપવા માટે બેંકોએ ટર્મ ડિપોઝીટ અરજી ફોર્મમાં તેનો સમાવેશ કરવો જોઇએ.

4.2.2 ઉપર જણાવ્યા ઉપરાંત બેંકે નિયમ મુજબ ગ્રાહકને વધુ સારી સેવા મળી રે તે માટે ટર્મ ડિપોઝીટની પાકતી મુદત અંગે વહેલા સર ગ્રાહકને માહિતગાર કરવાના રહેશે.

4.3 ફરિયાદ પુસ્તિકાની જાળવણી

ગોઇપોરિયા સમિતિની ભલામણ 3.67 પ્રમાણે બેંકોએ પૂરતી સંખ્યામાં પરફોરેટેડ નકલ સાથે એક ફરિયાદ પુસ્તિકા જળવવાની રહેશે. જેથી સાવીકૃતિની નકલ સાથે ફરિયાદ લઇ શકાય. ફરિયાદ પુસ્તિકાની એક રૂપરેખા જે ઇંડિયન બેંક એસોસિયશન દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવી છે તે પૂરવણી II માં અપાયેલી છે. બેંકની તમામ ઓફિસ વચ્ચે સમાનતા જળવાઇ રહે તે માટે બેંકે તેના અમલ માટે આવશ્યક પગલા લેવા જોઇએ.

4.4 સમયાંતરે સમીક્ષા અને મોનિટરીંગ

4.4.1 ગ્રાહકના સંતોષની ગુણવત્તા સતત સુધારવા અને ગ્રાહક સેવામાં નવા પાસાઓ ઉમેરવા માટે બેંકોએ આ અંગે સમયાંતરે વ્યવસ્થાનું મુલ્યાંકન કરવું જોઇએ અને કમિટીની ભલામણોને અનુરૂપ નીચેના સ્તર સુધી તેનો અમલ કરવો જોઇએ.

4.4.2 15 મહત્વની ભલામણો અંગે બેંકોએ એક મોનિટરીંગ સિસ્ટમ પણ વિકસાવવી જોઇએ. બેંકો આવી મોનિટરીંગ અને મૂલ્યાંકનની સિસ્ટમ માટે વધુ બાબતો પણ સામેલ કરી શકે છે. જે બોર્ડ ઓફ ડિરેકટર્સ દ્વારા થવું જોઇએ.

4.4.3 બેંકોએ ગ્રાહકની સેવા માટે અર્ધ વાર્ષિક ધોરણે મૂલ્યાંકની પધ્ધતિ અમલમાં મૂકવી જોઇએ. આ મુલ્યાંકન જૂનના અને ડિસેમ્બરના અંતમાં થઇ શકે. તેમાં બેંકની તમામ ઓફિસમાં સર્વિસની ગુણવત્તામાં સુધારો થાય તથા બેંકના ગ્રાહકોને વધુ સંતોષ મળે તે બાબતની કાળજી રાખી શકાય.

4.5 ડુપ્લિકેટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ ઇસ્યુ કરવા.

4.5.1 નોન-પેમેન્ટ સલાહ મેળવ્યા વગર ડુપ્લિકેટ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ ઇસ્યુ કરવા.

રૂ. 5000 કે તેની ઓછી રકમનો ડુપ્લિકેટ ડ્રાફ્ટ પૂરતી ચકાસણી કર્યા બાદ અને ઉપાડનાર બ્રાન્સ પાસેથી નોન પેમેન્ટ સલાહ (એનપીએ) મેળવ્યા વગર આપી શકાશે.

4.5.2 ડુપ્લિકેટ ડ્રાફ્ટ ઇસ્યૂ કરવા માટેની સમય મર્યાદા.

બેંકે એ બાબતની કાળજી રાખવાની રહેશે કે ડુપ્લિકેટ ડ્રાફ્ટ આ માટેની અરજી મળ્યાના એક પખવાડિયાની અંદર ઇસ્યૂ કરી શકાય. નિર્ધારિત સમય કરતા ડુપ્લિકેટ ડ્રાફ્ટ ઇસ્યુ કરવામાં વિલંબ થાય તો પાકતી મુદતની ફિકસડ ડિપોઝીટ પરના વ્યાજના દર મુજબ વ્યાજ લઇને ગ્રાહકને આવા વિલંબ બદલ વળતર ચૂકવી શકાય.

4.5.3 શાખાઓની મુલાકાત લેતી વખતે વરિષ્ઠ અધિકારીઓએ ઉપરની સૂચનાઓનું પાલન થાય છે કે નહીં તેની ચકાલણી કરવી જોઇએ.

5. નોમિનેશન સુવિધા માટે કાનૂની જોગવાઇઓ

સેકસન 45ઝેડએ થી 45ઝેડએફ ઉપરાંત બીજા સેકસન ઉમેરીને બેંકિંગ નિયમન ધારો, 1949 (એએસીએસ) માં સુધારા કરવામાં આવ્યા છે જે નીચેની બાબતોની જોગવાઈ કરે છે.

(a) મૃત ડિપોઝીટના નોમીનીને ચૂકવણી કરવા માટેકો-ઓપરેટીવ બેંકને સક્ષમકરવી, જેમાં ડિપોઝીટરની ક્રેડિટમાં રહેલી રકમ ચૂકવાય.

(b) રિઝર્વ બેંકની સૂચના પ્રમાણે સએપ કસ્ટડીમાં રહેલી ચીજ વસ્તુઓ મેળવીને મૃત વ્યકિતની સેફ કસ્ટડીની ચીજો તેના નોમીનીને પરત કરવા માટે કો-ઓપરેટીવ બેંકોને સક્ષમ કરવી.

(c) બેંક લોકર ભાજે રાખનારનું મોત નિપજે તો આરબીઆઇની સુચના પ્રમાણે સેફટી લોકરમાં રહેલી ચીજવસ્તુઓ કાઢીને તેના ભાડે રાખનારના નોમીનીને ચીજો પાછી આપવા માટે કો-ઓપરેટીવ બેંકો ને સક્ષમ કરવી.

5.2 ***નોમિનેશનના નિયમો :***

આવું નોમિનેશન નિર્ધારીત પધ્ધતિથી કરવાનું હોવાથી કેન્દ્ર સરકારે કો-ઓપરેટીવ બેંકસ (નોમિનેશન) રૂલ્સ, 1985 આરબીઆઇની સલાહથી તૈયાર કર્યા છે. આ નિયમોમાં નવા સેકસન 45ઝેડએ થી 45ઝેડએફ બીઆર એકટ (એએસીએસ) ની જોગવાઇઓ સમાવવામાં આવી છે જે નોમિનેશનની સુવિધાઓ અંગે છે અને તે 29 માર્ચ, 1985 થી અલમાં આવી છે.

કો-ઓપરેટીવ બેંકસ (નોમિનેશન) રૂલ્સ, 1985 ની જોગવાઇ મુજબ

(i) સેફ કસ્ટડીમાં રખાયેલી અને સેફટી લોકર્સમાં રખાયેલી ચીજવસ્તુઓ અને ડિપોઝીટ એકાઉન્ટસ માટેના નોમિનેશન ફોર્મ.

(ii) નોમિનેશન રદ કરવા અને ફેરફાર માટેના ફોર્મ

(iii) નોમિનેશનના રજિસ્ટ્રેશન અને નોમિનેશનને કન્સલ કરવા અને ફેરફાર માટેના ફોર્મ

(iv) ઉપરને લગતી બાબતો.

5.2 સેફ કસ્ટડીમાં ચીજ વસ્તુઓનું નોમિનેશન
મૃત ડિપોઝીટરની સેફ કસ્ટડીમાં રહેલી ચીજો તેના નોમિનીને આપવા અથવા નોમિનીને ચીજો લેવા માટે લોકર ખોલવા દેવા માટે આરબીઆઇએ સેકસન 45ઝેડસી(3) અને 45ઝેડઇ(4), બીઆર એકટ (એએસીએસ) હેઠળ આ માટે ચોકક્સ રૂપરેખા નક્કી કરી છે. ડિપોઝીટની રકમ, સેફ કસ્ટડીમાં રહેલી ચીજો અને લોકરમાં રહેલી ચીજવસ્તુઓ અસલ નોમીનીને જ મળે તે બાબતની કાળજી રાખવા તેમજ મૃત્યુના પૂરાવા માટે કો-ઓપરેટીવ બેંકો પ્રક્રિયાનું પાલન કરવા માટે ચોક્કસ રૂપરેખા વિચારી શકે જેની સલાહ તેના ફેડરેશન / એસોસિયેશને અથવા આરબીઆઇ દ્વારા આપવામાં આવી હોય.

5.3 બેંકની બુકસમાં નોમિનેશનનું રજિસ્ટ્રેશન
નિયમ 2(10), 3(9) અને 4(10) હેઠળ કો-ઓપરેટીવ બેંકે તેની બુકમાં નોમિનેશન, કેન્સલેશન અને ફેરફારની નોંધ કરવાની રહેશે. કો-ઓપરેટીવ બેંકે નોમિનેશન રજિસ્ટર કરવા અથવા તેમાં કોઇ ફેરફાર હોય તો તે નોંધવા કરવાની રહેશે જે ફેરફાર ડિપોઝીટર / લોકર ભાડે આપનાર કરી શકશે. ભારત સરકારે જાહેરનામું બહાર પાડીને નોમિનેશનની સુવિધા અંગે 29 માર્ચ 1985 થી જોગવાઇઓ અમલમાં મૂકી છે કો-ઓપરેટીવ બેંકએ તે માટે એ બાબતની કાળજી રાખવાની રહેશે કે તેના ગ્રાહકોને નોમિનેશનની સુવિધા મળી રહે.

5.4 પાસબુક, ડિપોઝીટ રિસિપ્ટ વગેરેમાં રજિસ્ટર્ડ નોમિનેશનની શરતનો સમાવેશ.
પ્રાઇમરી (અર્બન) કો-ઓપરેટીવ બેંકોએ દરેક પાસબુક અથવા ડિપોઝીટ રિસિપ્ટ પર નોમિનેશન રજિસ્ટર્ડ ની પૂર્વરાશી સામેલ કરવાની રહેશે જેથી સંબંધીઓ જાણી શકે કે મૃત ડિપોઝીટરે કોને નોમિનેશનની સુવિધા આપેલી છે.

6. ગોઇપોરિયા સમિતિની ભલામણોના અમલ માટે મોનિટરીંગ સિસ્ટમ
બેંક મૂલ્યાંકનની એક એવી નોમિટરીંગ સિસ્ટમ અમલમાં મૂકવાની જરૂર છે જેનાથી નીચેના સ્તરે વાસ્તવમાં ગોઇપોરિયા સમિતિની ભાલામણોનો કેટલો અમલ થયો છે તેજાણી શકાય. ખાસ કરીને બેંકે પૂરવણી - 1 મુજબની મહત્વની ભલામણો પર ખાસ ધ્યાન આપવું જોઇએ.

7. ગ્રાહક સેવા ફરિયાદનું નિવારણ
અયોગ્ય વ્યકિત દ્વારા થર્ડ પાર્ટી ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટથી છેતરપિંડીથી વટાવવામાં આવે અને તેના માટે સમાન નામે ડિપોઝીટ એકાઉન્ટ ખોલીને ડ્રોઅરના ખાતામાંથી ખોટી રીતે ઉપાડ કરવામાં આવે તો આવા કિસ્સામાં એવી સલાહ આપવામાં આવે છે કે જે કેસમાં બેંકનો વાંક હોય તેમા બેંકે કોઇપણ વાંધો ઉઠાવ્યા વગર ગ્રાહકને વળતર ચૂકવવું અને (ii) જયાં બેંક અથવા ગ્રાહકનો કોઇ વાંક ન હોય, પરંતુ સિસ્ટમનો વાંક હોય ત્યાં પણ બેંકે ગ્રાહકને વળતર ચૂકવવું (અમુક મર્યાદા સુધી) જે બોર્ડ દ્વારા મંજૂર કરાયેલી કસ્ટમર રિલેશન નીતિ મુજબ હોવું જોઇએ.

ગ્રાહક સેવા અંગે માસ્ટર સર્કયુલર

ગ્રાહક સેવા અંગે ગોઈપોરિયા સમિતિની 15 મહત્વપૂર્ણ ભલામણો

[પેરા 6 મુજબ]

ક્રમ	ભલામણ ક્રમાંક	ભલામણ
1.	3.1	મેટ્રોપોલિટન અને અર્બન કેન્દ્રોમાં બેંકની શાખાઓ પર બિઝનેસના કલાકો શરૂ થાય તેનાથી 15 મિનીટ પહેલા કર્મચારીઓના કાકાજના કલાકો શરૂ કરી શકાય
2.	3.2	બિઝનેસના કલાકો પહેલા બેંકિંગ હોલમાં આવતા તામ ગ્રાહકો પર ધ્યાન આપવું.
3.	3.3	વધારેલા બિઝનેશ કલાકો દરમિયાન કાઉન્ટર પરનો સ્ટાફ નીચેની લેવડ દેવડ કરી શકશે (શાખાઓને ટાઈમિંગ જણાવવું) a) નોન-વાઉચર જનરેટીંગ લેવડ દેવડ 1) પાસબુક / એકાઉન્ટના સ્ટેટમેન્ટ ઇસ્યુ કરવા 2) ચેક બુક ઇસ્યુ કરવી 3) ટર્મ ડિપોઝીટ રિસિપ્ટ / ડ્રાફટની ડિલીવરી 4) શેર અરજી ફોર્મનો સ્વીકાર 5) કિલયરીંગ ચેક / કલેકશન માટેના બિલનો સ્વીકાર b) વાઉચર જનરેટીંગ લેવડ દેવડ 1) ટર્મ ડિપોઝીટ રિસિપ્ટસ (ટીડીઆર) ઇસ્યૂ કરવી. 2) બાકી લોકર ડયુ માટે ચેકનો સ્વીકાર 3) ટ્રાવેલર ચેક ઇસ્યૂ કરવા 4) ગિફ્ટ ચેક ઇસ્યૂ કરવા 5) ટ્રાન્સફર ક્રેડિટ માટે વ્યકિતગત ચેકનો સ્વીકાર
4.	3.4	બિઝનેસ કલાકો દરમિયાન કોઇપણ કાઉન્ટર ખાલી ન રહે અને ગ્રાહકને નિરંતર સેવા મળતી રહે.
5.	3.5	બહુ નાની શાખાઓને બાદ કરતા બાકીની તમામ શાખાઓ પર પૂછપરછ અથવા હું તમને મદદ કરીશું ? કાઉન્ટર હોવા જોઇએ જે એકસકલુઝિવ હોઇ શકે અથવા અન્ય ડયૂટી સાથે સંયુકત રીતે હોઇ શકે અને તે બેંકિંગ હોલમાં પ્રવેશ દ્વાર પાસે હોવું જોઇએ.
6.	3.13	નોમિનેશન ફોર્મ સ્વીકારવા ઉપરાંત બેંકો એકાઉન્ટ ખોલવાના ફોર્મમાં નોમીનીનું નામ અને સરનામું હોઇ શકે છે. નોમિનેશનની સુવિધા વિશે પ્રચાર કરવો જરૂરી છે. તેમાં ચેકબુક, પાસબુક કે અન્ય કોઇપણ સાહિત્ય જે ગ્રાહક સુધી પહોંચતું હોય તેના પર સંદેશ છાપી શકાય. આ ઉપરાંત આ સુવિધાને લોકપ્રિય બનાવવા સમયાંતરે ઝુંબેશ શરૂ કરી શકાય.

ક્રમ	ભલામણ ક્રમાંક	ભલામણ
7.	3.14	ગ્રાહક નોમિનેટ કરવા માગતો ન હોય (તેનો રેકોર્ડ રાખવો જોઇએ જેથી અમલ નથી થયો તેમ ન લખો) તેવા કિસ્સાને બાદ કરતા નોમિનેશનને નિયમ બનાવવો જોઇએ અને તેમાં તમામ વર્તમાન અને નવા એકાઉન્ટ આવરી લેવા જોઇએ.
8.	3.17	એકાઉન્ટસના સ્ટેટમેન્ટ અને ખરી અને વિધિસરની વિગતો સાથે પાસબુકને અપડેટ કરવા પર બેંકે હંમેશા ધ્યાન આપવું જોઇએ.
9.	3.26	ત્રણ ભાષામાં બ્રોશર અને ચોપાનિયા હંમેશા પ્રસિધ્ધ કરવા જોઇએ અને ગ્રાહકોને વિવિધ બાબતોની જાણકારી આપવી જોઇએ.
10.	3.32	આઉટ સ્ટેશન ચેક પર તાત્કાલિક ક્રેડિટની સુવિધા વધારીને રૂ. 5000 ની કરવી જોઇએ (રૂ. 2500 થી વધારીને) આ સુવિધા અપાવવા માટે આલગ પ્રકારની પે-ઇન-સ્લિપ અમલમાં મૂકી શકાય.
11.	3.33	આઉટસ્ટેશન ચેકના કલેકશનમાં જે વિલબં થાય તેના વળતર રૂપે ચૂકવવા પાત્ર વ્યાજ રૂ 5 કે તેનાથી વધુ હોય તો સેવિંગ્ઝ બેંકના રેટ પર વાર્ષિક 2 ટકાના દરે ચૂકવી શકાય. જોકે આ રકમ જો બોરોઅલ એકાઉન્ટમાં જેમકે કેશક્રેડિટ / ઓવર ડ્રાફટ / લોન વગેરેમાં જવાની હોય તો બેંકે લઘુત્તમ ધીરાણ દર ચૂકવવું જોઇએ જે આરબીઆઇ દ્વારા સમયાંતરે નક્કી કરવામાં આવશે.
12.	3.36	અસ્વીકૃત થયેલ ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ ગ્રાહકને 24 કલાકની અંદર પરત કરાશે / મોકલી દેવાશે.
13.	3.67	ફરિયાદ બુકો અમલમાં લાવી શકાય જેના દરેક સેટમાં પરફોરેટેડ કોપી હોય, તે એવી રીતે ડિઝાઇન કરાઇ હોય જેનાથી ગ્રાહકને તાત્કાલિક રસીદ મળે અને કન્ટ્રોલિંગ ઓફિસને તેની જાણ થાય.
14.	3.80	પૂરતી જગ્યા યોગ્ય ફર્નિચર, પીવાના પાણીની સુવિધા વગેરે બાબતો પર ધ્યાન આપીને શાખાઓ પર માળખાકીય સવલતો વધારી શકાય.
15.	3.96	બેંકીંગ હોલમાં ખાસ બિઝનેસ લેવડ દેવડ માટે સમયના નિયમો સૌની નજર પડે તે રીતે દર્શાવવા જોઇએ.

પૂરવણી II
(પેરા 4.3 મુજબ)

ફરિયાદીની નકલ / શાખાની નકલ / એચ.ઓ.નકલ

___________અર્બન કો-ઓપરેટીવ બેંક
_________________________શાખા

ફરિયાદ બુક

સિરિયલ નં.______

તારીખ__________

શ્રી / શ્રીમતી / કુમાર._______________
સરનામુ ____________________
____
____

ખાતાનો પ્રકાર, જો લાગુ પડવા પાત્ર હોય / મેઇન્ટેઇન્ડ____________________________

ટૂંકમાં ફરિયાદ____

____

____

____

____

____

____
(ફરિયાદીની સહી)

કન્ટ્રોલિંગ ઓફિસે મોકલવાની તારીખ ______________

ટિપ્પણી :____

____

____

અતિમ નિકાલની તારીખ

____
શાખા મેનેજરની સહી

પરિશિષ્ટ - I

ગ્રાહક સુવિધા પર માસ્ટર સર્કયુલર

એ. માસ્ટર સર્કયુલરમાં સમાવાયેલા પરિપત્રોની યાદી

નંબર	પરિપત્ર નંબર	તારીખ	વિષય
1	યુબીડી (પીસીબી) સર. No.54/ 09.39.000/05-06	26-05-2006	બેંક / સર્વિસ ચાર્જ ડિસ્પ્લે
2	યુબીડી No. એલએસ. (પીસીબી) નં. 49/07.01.000/2005-06	28-04-2006	એકસટેન્સન કાઉન્ટર પર સુવિધા
3	યુબીડી બીપીડી સર. નં. 35/ 09.73.000/2005-06	09-03-2006	કાઉન્ટર પર નોટ ગણવાના મશીનની જોગવાઇ
4	યુબીડી બીપીડી.Cir. નં. 30/ 4.01.062/2005-06	30-01-2006	એકાઉન્ટ પેયી ચેકનું કલેકશન થર્ડ પાર્ટી એકાઉન્ટમાં ક્રેડિટ
5	યુબીડી No.બીપીડી.બીસીબી.સર. 20 /09.39.00/2004-05	24-09-2004	ગ્રાહક સેવા
6	યુબીડી.ડીએસ.પીસીબી.સર. 26/13.01.00/2002	20.11.2002	યુસીબી દ્વારા સર્વિસ ચાર્જ લેવો
7	યુબીડી.બીએસડી.આઇ (બીસીબી) No.45/ 12.05.00/2001-02	30-05-2002	ગ્રાહક સેવા - રિવર્સલ ઓફ ટ્રાન્સેકશન
8	યુબીડી.બીએસડી.આઇ/પીસીબી. નં. 45/ 12.05.00/ 2001-02	30-05-2002	છેતરપિંડીભર્યા અથવા અન્ય લેવડદેવડથી ખામીયુકત ડેબિટની રિવર્સલ
9	યુબીડી.નં.પીસીબી.ડીએસ.34/13.01.00/2000-01	08-03-2001	ગ્રાહક સેવા - પાકતી મુદતે ડિપોઝીટનો નિકાલ, ગ્રાહકોને ડિપોઝીટ અંગે પાકતી મુદતની તારીખની અગાઉથી જાણ કરવી
10	યુબીડી.નં.ડીએસ.7/13.05.00/1999 -2000	23-06-2000	ગ્રાહક સેવા આઉટસ્ટેશન અનેકલોકલ ચેકમાં તાત્કાલિક ક્રેડિટ - સિલિંગમાં વધારો
11	યુબીડી.નં.ડીએસ.પીસીબી.સીઆઇઆર. 38/13.01.00/ 1999-2000	14-06-2000	ગ્રાહક સેવા ચેકબુક ઇશ્યુ કરવી.
12	યુબીડી.નં.પીસીબી.સીઆઇઆર.21/13. 05.00/1999-2000	17-01-2000	ગ્રાહક સેવા આઉટસ્ટેશન ચેકનું કલેકશન
13	યુબીડી.નં.ડીએસ.પીસીબી.સરકુયલર.4 0/13.05.00/97-98	11-02-1998	ગ્રાહક સેવા આઉટસ્ટેશન ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટનું કલેકશન
14	યુબીડી.નં. ડિએસ.પીસીબી. સર..54/13.05.00/96-97	26-05-1997	ગ્રાહક સેવા લોકલ ચેકનું કલેકશન
15	યુબીડી.નં. ડીએસ. (પીસીબી)સીઆઇઆર.66/13.05.00/ 94-95	30-06-1995	ગ્રાહક સેવા આઉટસ્ટેશન / સ્થાનિક ચેક કલેકશન
16	યુબીડી.નં.(એસયુસી)ડીસી.165/13.05 .00/93-94	30-04-1994	ગ્રાહક સેવા - ગોઇપોરિયા સમિતિની ભલામણોનો અમલ
17	યુબીડી.ન.પીઓટી.65/09.39.00/93-94	07-03-1994	બેંકમાં ગ્રાહક સેવા અંગે સમિતિ ગોઇપોરિયા સમિતિની ભલામણોનો અમલ - ફરિયાદ પુસ્તકની જાળવણી
18	યુબીડી.નં.(પીસીબી)ડીસી.11/ (13.05.00)/93-94	25-08-1993	ગ્રાહક સેવા - ગોઇપોરિયા સમિતિની ભલામણોનો અમલ
19	યુબીડી.નં.(એસયુસી)ડીસી.131/(13.0 5.00)/93-94	25-08-1993	ગ્રાહક સેવા ગોઇપોરિયા સમિતિની ભલામણોનો અમલ

નંબર	પરિપત્ર નંબર	તારીખ	વિષય
20	યુબીડી.નં.પીઓટી.26/યુબી.38/92-93	16-06-1993	બેંકમાં ગ્રાહક સેવા અંગે સમિતિની ભલામણોનો અમલ
21	યુબીડી (પીસીબી) 45/ડીસી(VII)-91/92	29-01-1992	ગ્રાહક સેવા આઉટસ્ટેશન ચેકના કલેકશનમાં વિલંબ પર સેવિંગ્ઝ બેંકના રેટ પર વ્યાજની ચૂકવણી
22	યુબીડી નં. પીઓટી.19/યુબી.38-92/93	06-10-1992	બેંકમાં ગ્રાહક સેવા પરની કમિટી ભલામણોનો અમલ
23	યુબીડી (યુસીબી)1/ડીસી-આર-1-89/90	17-01-1990	ગ્રાહક સેવા - આઉટ સ્ટેશન ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટના કલેકશનમાં વિલંબ પર વ્યાજની ચૂકવણી
24	યુબીડી ડીસી.21/આર.1-89/90	15-09-1989	ગ્રાહક સેવા આઉટ સ્ટેશન ચેકના કલેકશનમાં સેવિંગ્ઝ બેંક રેટ પર વ્યાજની ચૂકવણી
25	યુબીડી નં.(ડીસી)51/આર.1-86/87	28-01-1987	ગ્રાહક સેવા રૂ. 2500 સુધીના આઉટસ્ટેશન ચેક પર તાત્કાલિક ક્રેડિટ
26	ડીબીઓડી નં. સુબીડી.આરબીએલ.1555/જે-82/83	16-05-1983	બેંકની શાખાઓના બેંકિંગ કલાકોનું વિસ્તરણ