જાગૃત પરિવાર

નાણાકીય જાગૃતિ પર પુસ્તિકા

ગ્રાહક શિક્ષણ અને સંરક્ષણ વિભાગ
ભારતીય રિઝર્વ બેંક

भारतीय रिज़र्व बैंक

RESERVE BANK OF INDIA

પ્રસ્તાવના

ગ્રાહક-જાગૃતિ પહેલના ભાગરૂપે રિઝર્વ બેંકે માર્ચ 2022 માં 'બીવેર' {Be(A)ware} અને ડિસેમ્બર 2022 માં 'રાજુ અને ચાલીસ ચોર', એમ બે પુસ્તિકાઓ બહાર પાડી. આ પુસ્તિકાઓ છેતરપિંડીની તરકીબો/ કાર્યપ્રણાલીઓ વિષે જનતામાં જાગૃતતા પેદા કરવાની સાથે સાથે નાણાકીય વ્યવહારો કરતી વેળાએ રાખવાની સાવચેતીઓ અંગે માહિતી આપે છે. આ પુસ્તિકાઓને જાહેર જનતા તથા અન્ય હિતધારકો તરફથી હકારાત્મક પ્રતિસાદ સાંપડ્યો.

'જાગૃત પરિવાર' નામની આ વર્તમાન પુસ્તિકા ઉપરની શ્રેણીને આગળ ધપાવતાં રાજુ, તેનો પરિવાર અને મિત્રોની નાણાકીય જાગૃતિના સ્તરને ચિત્રાત્મક સ્વરૂપે દર્શાવે છે. પુસ્તિકામાં આવરી લેવાયેલ મુદ્દાઓ જાહેર જનતાને નાણાકીય છેતરપિંડીઓ અને વિભિન્ન બેંકિંગ અને નાણાકીય સેવાઓ અને સુવિધાઓ અંગે માર્ગદર્શન આપવાના સ્તરથી આગળની બાબતોને આવરી લે છે. વધુમાં, સદર પુસ્તિકા રિઝર્વ બેંક સંબંધિત માર્ગદર્શિકાઓ અંગે જનતાને સમજવામાં બિલકુલ એવી સરળ ભાષામાં જાણકારી પણ પુરી પાડે છે તેમ જ તેમાંની દરેક વાર્તાને અંતે ક્યૂઆર કોડ મારફતે સંબંધિત વિષય પરની માર્ગદર્શિકાઓ/ સુચનાઓની લિંક આપવામાં આવી છે.

આ પુસ્તિકાઓનું સંકલન મહાત્મા ગાંધીના માર્ગદર્શક સિદ્ધાંતો - 'આપણાં બારણે આવેલ ગ્રાહક આપણો અણમોલ મુલાકાતી છે. તેને આપણી ગરજ નથી બલ્કે આપણે તેના પર નભીએ છીએ. તેના આગમનથી આપણાં કામમાં ખલેલ પહોંચી ન ગણાય - આપણે તેના માટે જ કામ કરી છીએ. તેની સેવા કરવામાં આપણે તેના પર મહેરબાની કરતાં નથી, ખરેખર તો સેવા કરવાની તક આપીને તે આપણાં પર કૃપા કરે છે' ના આધારે કરવામાં આવ્યું હતું.

આ પુસ્તિકાઓ તૈયાર કરવામાં નિવૃત્ત પ્રધાન મુખ્ય મહાપ્રબંધક અને આરબીઆઈ લોકપાલ ડો. સુશાંત કુમાર કારના વડપણ હેઠળની મુંબઈ - II, મહારાષ્ટ્ર અને ગોવાના આરબીઆઈ લોકપાલની ટીમ તરફથી મળેલ મૂલ્યવાન ફાળાને કૃતજ્ઞતાપૂર્વક સ્વીકારવામાં આવે છે.

વાચકોના પ્રતિભાવો /સૂચનોનું cgmcepd@rbi.org.in પર સ્વાગત છે.

જાણકાર બનિયે, સતર્ક રહિયે

બીવેર પુસ્તિકા

રાજુ અને ચાલીસ ચોર પુસ્તિકા

https://cms.rbi.org.in/

અનુક્રમણિકા

અનુ. નં.	વિષય-વસ્તુ	પૃષ્ઠ સં
1	ચલાયમાન/ તરલ (ફ્લોટિંગ) દરના ધિરાણો	1
2	આવાસ ધિરાણ (હાઉઝિંગ લોન) ની મુદત પહેલાં ચુકવણી પર વસુલવામાં આવતા ચાર્જિસ	3
3	પ્રાદેશિક ભાષામાં ધિરાણ (લોન) - કરારો	5
4	મફત ક્રેડિટ કાર્ડ	7
5	ક્રેડિટ કાર્ડ ચાલુ કરાવવું (એકટિવેશન)/ બંધ કરાવવું (ક્લોઝર)	9
6	વસુલાત પ્રતિનિધિઓ (રિકવરી એજન્ટ્સ)	11
7	ક્રેડિટ ઈન્ફર્મેશન રિપોર્ટ	13
8	ગ્રાહકોની જવાબદારી સીમિત/ મર્યાદિત કરવી	15
9	ખોટા લાભાર્થી (ખાતા નંબર)ને ભંડોળ તબદીલ (ટ્રાન્સફર) થવું	17
10	નિષ્ફળ વ્યવહારો માટેનું વળતર	19
11	પોઝિટીવ પે સિસ્ટમ	21
12	યુપીઆઈ123 પે	23
13	બુનિયાદી બચત બેંક બચત ખાતુ (બેઝિક સેવિંગ્ઝ બેંક ડિપોઝીટ અકાઉન્ટ)	25
14	સગીરોના બેંક ખાતા	27
15	બેંક થાપણોનો વીમો	29
16	નિષ્ક્રિય/ બિનસંચાલિત ખાતાઓ અને બિનદાવાકૃત થાપણો	31
17	ઘર-આંગણે બેંકિંગ સેવાઓ	33
18	કાર્ડનું ટોકનાઇઝેશન	35
19	કાર્ડ પર નિયંત્રણો અને મર્યાદાઓ/ સીમા	37
20	એટીએમનો પીન સમયાંતરે બદલાવતો રહેવો	39
21	નામાંકન (નોમિનેશન) સુવિધા	41
22	લોકર્સની ફાળવણી	43
23	ગંદી/ વિકૃત/ ક્ષતિગ્રસ્ત ચલણી નોટોને બદલાવવી (એક્સચેન્જ/ વિનિમય)	45
24	ભારતીય રિઝર્વ બેંકના સંપર્ક કેન્દ્ર (કોન્ટેક્ટ સેન્ટર)નો ટોલ ફ્રી નંબર 14448	47
25	સીએમએસ પોર્ટલ પર ફરિયાદ નોંધાવવી	49

https://cms.rbi.org.in/

પાત્રોનો પરિચય

રાજુ

રાજુના પિતાઃ
વિજય

રાજુની માતાઃ
શારદા

રાજુનો ભાઈઃ
બિજુ

રાજુની બહેનઃ
સંજુ

રાજુની કાકીઃ
રાણી

રાજુના કાકાઃ
અજય

રાજુની દાદીઃ
નાની

રાજુનો મિત્રઃ
કરણ

બિજુનો મિત્રઃ
શરણ

1. ચલાયમાન/ તરલ (ફ્લોટિંગ) દરના ધિરાણો

એક દિવસ રાજુ અને તેનો પરિવાર એક મોટા ઘરની જરૂરિયાત બાબતે ચર્ચા-વિચારણા કરી રહ્યા હતાં

શારદા: "આપણો પરિવાર વધતો જાય છે; શું આપણે એક મોટું મકાન ખરીદવા માટે ન વિચારવું જોઈએ?

વિજય: "જરૂર! મારા મનમાં પણ એ જ છે. દીકરા, તારું શું કહેવું છે?"

બિજુ: "હા પપ્પા. હું આવાસ ધિરાણ (હાઉઝિંગ લોન) માટે અરજી કરી દઈશ."

સંજુ: "ભાઈ, હું પણ આપણાં સ્વપનાના ઘર માટે યોગદાન આપીશ. આવાસ ધિરાણ (હાઉઝિંગ લોન)ના વ્યાજનો હાલનો દર શું છે?"

બિજુ: "હાલમાં એ 6% છે. વ્યાજનો દર ચલાયમાન/ તરલ (ફ્લોટિંગ) હોવાથી ભવિષ્યમાં તે ઉપર જઈ શકે અથવા નીચે આવી શકે છે."

સંજુ: " એ ક્યાં તરશે?" (પોતાનાં ભાઈની ટીખળ કરતાં)

બિજુ: "ચલાયમાન (ફ્લોટિંગ) વ્યાજના દરવાળા ધીરાણો એટલે એવા ધીરાણો કે જ્યાં બજારમાં દરો બદલાવાની સાથે સમાન રકમના માસિક હપ્તા (ઇક્વિટેડ મંથલી ઇન્સ્ટોલમેન્ટ્સ – ઈએમઆઈ) અથવા ધીરાણ પરત ચુકવવાનો સમયગાળો બદલાય છે - જે વધી અથવા ઘટી શકે છે."

સંજુ: "બરાબર. પણ બજારમાં દરો કેવી રીતે અને ક્યારે બદલાતાં હોય છે?"

વિજય: "આપણો દિકરો (રાજુ) માત્ર એટલું જ કહેશે કે ભારતીય રિઝર્વ બેંકે દરો વધાર્યાં માટે આવાસ ધિરાણના દરો પણ વધ્યાં. પણ એ જ એકમાત્ર સંપૂર્ણ સાચું છે એવું નથી."

સંજુ: "ખરેખર! તો પછી વ્યાજના દરોને શું અસર કરે છે?"

વિજય: "ભંડોળની પડતર, ધીરાણનો પ્રકાર અને સમયગાળો, સંચાલકીય પડતર, વગેરે જેવા પરિબળોને ધ્યાનમાં લઈને બેંકો વ્યાજના દરો નક્કી કરે છે."

સંજુ: "સમજાયું! શું જ્યારે પણ બેંક વ્યાજના દરમાં ફેરફાર કરે છે ત્યારે તે ગ્રાહકને જાણ કરે છે?"

શારદા: "બિલકુલ! બેંકો સમયાંતરે વ્યાજના દરો તેમની વેબસાઇટ પર અદ્યતન (અપડેટ) કરે છે અને માટે છેલ્લામાં છેલ્લાં (લેટેસ્ટ) વ્યાજના દરો અને ધીરાણખાતાના પત્રક (લોન - અકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ) બાબતે નિયમિતપણે તપાસ કરતાં રહેવું હિતાવહ છે."

રાજુ: "બહુ જ સરસ! હવે મને સમજાયું કે લોકો શા માટે આપણાં પરિવારને એલર્ટ/જાગૃત પરિવાર કહે છે!!!"

વધુ જાણકારી માટે સ્કેન કરો, અપડેટ્સ માટે https://rbi.org.in/ પર જાઓ.

2.આવાસ ધિરાણ (હાઉઝિંગ લોન) ની મુદત પહેલાં ચુકવણી પર વસુલવામાં આવતા ચાર્જિસ

નોકરીમાં એક વર્ષ પૂરું થતાં રાજુને એની કંપની તરફથી વાર્ષિક બોનસ મળ્યું.

રાજુ: “પપ્પા, આ રકમમાંથી હું આવાસ ધિરાણ (હાઉસિંગ લોન) પરત ચુકવવાનું વિચારી રહ્યો હતો.”

વિજય: “બેટા, સારું છે કે તું આવું વિચારી રહ્યો છે. પણ આ રીતે ધીરાણની વહેલી પરત ચુકવણી (ફૉરકલોઝર) કરવા બદલ બેંક કોઈ વધારાની રકમ તો નહીં માંગે ને?”

રાજુ: “ના, પપ્પા, આપણે ચલાયમાન/ તરલ (ફ્લોટિંગ) વ્યાજના દરે લોન લીધી છે માટે આપણે કોઈ વધારાનો ચાર્જ ભર્યા વગર આપણી લોન બંધ કરાવી શકીએ છીએ.”

વિજય: “કેવી રીતે?”

રાજુ: "ભારતીય રિઝર્વ બેંકના નિર્દેશ મુજબ, બેંકો/ ગેર-બેંકિંગ નાણાકીય સંસ્થાઓ વેપારના હેતુ સિવાયની વ્યક્તિગત કરજદારને ચલાયમાન/ તરલ (ફ્લોટિંગ) દરે મંજૂર કરવામાં આવેલી કોઈ પણ મુદતી ધીરાણ (ટર્મ લોન)ની મુદત પહેલાં ચુકવણીની સામે ફોરક્લોઝર ચાર્જ/ મુદત-પૂર્વ ચૂકવણી દંડ વસુલી શકતી નથી."

વિજય: "એમ! આ તો એક અદભૂત વાત જાણવા મળી! આપણે આપણી બેંકનો તુરંત જ સંપર્ક કરવો જોઈએ અને આપણાં આવાસ ધીરાણની મુદત પહેલાં પરત ચુકવણી કરવા માટે અરજી કરી દેવી જોઈએ."

રાજુ અને વિજય બેંકની શાખાએ જાય છે અને કોઈ પણ પ્રકારના વધારાના ચાર્જ/દંડની ચુકવ્યા વિના આવાસ ધિરાણ (હાઉઝિંગ લોન) ખાતું બંધ કરાવે છે.

વધુ જાણકારી માટે સ્કેન કરો, અપડેટ્સ માટે
https://rbi.org.in/ પર જાઓ.

3. પ્રાદેશિક ભાષામાં ધિરાણ (લોન) - કરારો

એક દિવસ શારદાની કામવાળીએ અંગ્રેજીમાં લખેલ એક દસ્તાવેજના અનુવાદ/ ભાષાંતર માટે તેણીની મદદ માંગી.

શારદા: “આ તો કોઈ કંપનીનો ધિરાણ-કરાર (લોન અગ્રીમેન્ટ) હોય તેવું લાગે છે.”

કામવાળી: “હા, દીદી. આ હું એક્સવાયઝેડ નામની ગેર બેંકિંગ નાણાકીય કંપની (નોન બેંકિંગ ફાયનાન્શિયલ કંપની - એનબીએફસી)માંથી થી એક ધિરાણ લઈ રહી છું તેનો કરાર છે. કંપનીના માણસો મારી સહીનો આગ્રહ રાખે છે પણ હું આ કરારનું લખાણ સમજી શકતી નથી. તો તમે મહેરબાની કરીને મારા માટે તેનું ભાષાંતર કરી આપશો?”

શારદા: “હા, ચોક્કસ. પણ તું તેઓને તને સમજાય એવી ભાષામાં દસ્તાવેજ તૈયાર કરવાનું કહી શકે છે.”

કામવાળી: “હું નથી માનતી કે એનબીએફસી એમ કરી આપશે.”

શારદા: “કેમ નહીં! એમણે એમ કરી જ આપવું પડે કેમ કે ભારતીય રિઝર્વ બેંકની સુચના મુજબ, એમનો કરજદાર સાથેનો સમગ્ર પત્રવ્યવહાર પ્રાદેશિક ભાષા અથવા કરજદાર સમજી શકતો હોય તે ભાષામાં હોવો જોઈએ.”

કામવાળી: “એમ! તો પછી હું તેઓને મને પ્રાદેશિક ભાષામાં દસ્તાવેજ આપવા માટે કહીશ.”

શારદા: “તેમાં સહી કરતાં પહેલાં તે કાળજીપૂર્વક વાંચવાનું ન ભૂલતી.”

કામવાળી: “હા, દીદી.”

વધુ જાણકારી માટે સ્કેન કરો, અપડેટ્સ માટે https://rbi.org.in/ **પર જાઓ.**

4. મફત ક્રેડિટ કાર્ડ

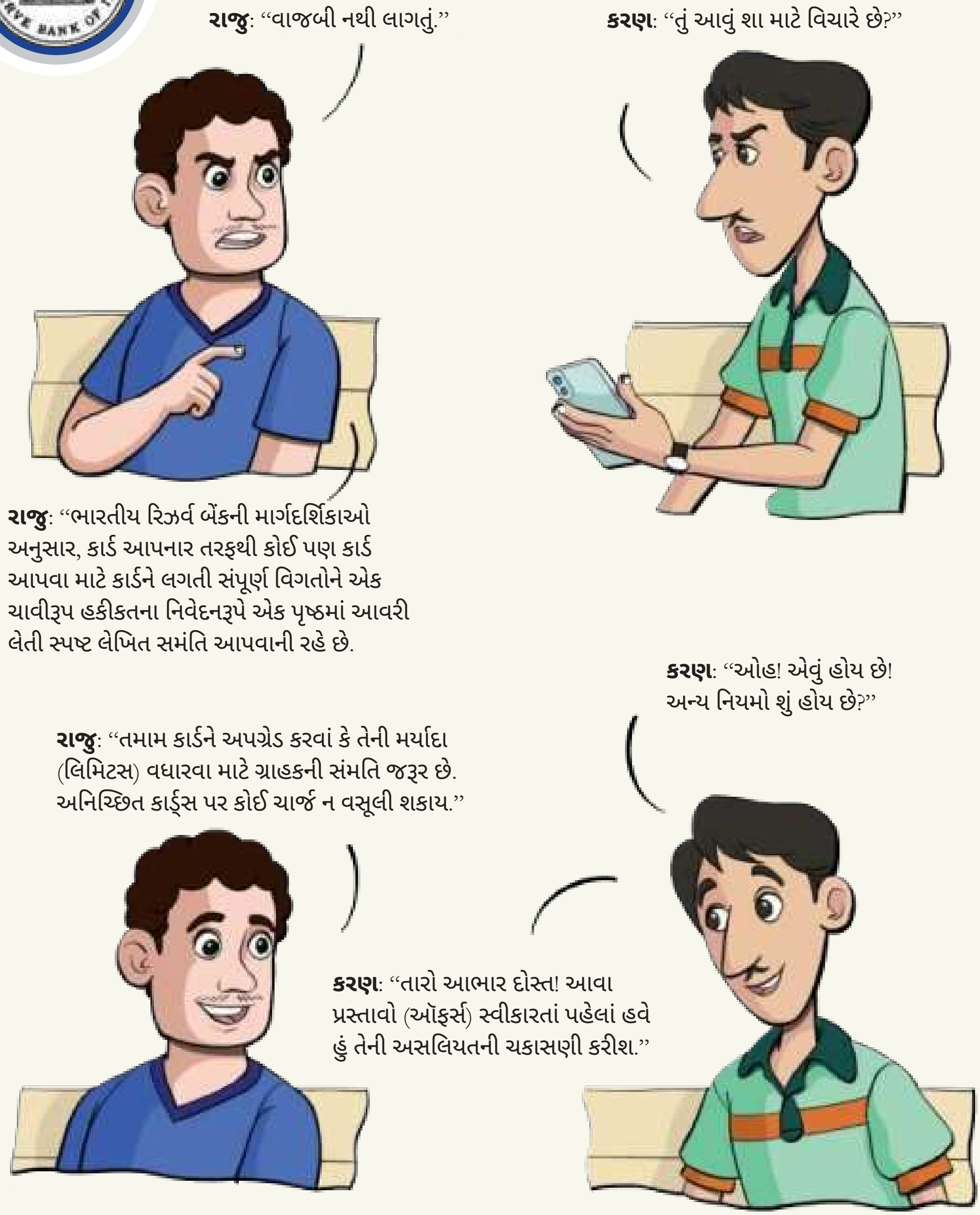
એક દિવસ રાજુ તેના એક સાથીદાર કરણને મળ્યો, જે અત્યંત પ્રસન્ન દેખાઈ રહ્યો હતો.

રાજુ: "અરે! આજે તો તું બહુ ખુશખુશાલ લાગે છે!! શું વાત છે યાર?"

કરણ: "આજે મને મારો પગાર મળ્યો અને સાથે સાથે એક્સવાયઝેડ બેંક તરફથી કોઈ પણ ચાર્જ વગર અને અમર્યાદિત રિવાર્ડ પોઈંટ્સ સાથે આજીવન ફ્રી ક્રેડિટ કાર્ડની ઓફર (પ્રસ્તાવ) પણ મળી."

(કરણ પોતાનાં મોબાઇલમાં મળેલો એક મેસેજ બતાવે છે)

રાજુ: "પણ તને આ ઓફર મળી કેવી રીતે મળી?"



વધુ જાણકારી માટે સ્કેન કરો, અપડેટ્સ માટે https://rbi.org.in/ પર જાઓ.

5. ક્રેડિટ કાર્ડ ચાલુ કરાવવું (એકટિવેશન)/ બંધ કરાવવું (ક્લોઝર)

શરણે એક્સવાયઝેડ બેંકના ક્રેડિટ કાર્ડ માટે અરજી કરી છે. જો કે એકાદ મહિનો વીતી જવા છતાં તેને કાર્ડ તો ન મળ્યું, પણ તેણે ચુકવવાની રકમ બાકી હોવા અંગેનું એક પત્રક (સ્ટેટમેન્ટ વીથ ધી ડ્યૂઝ) મળ્યું. આથી, તે પોતાનાં મિત્ર બિજુ પાસે માર્ગદર્શન/ સલાહ માંગે છે.

બિજુ: "શું એ કાર્ડ ઓટીપી (વન ટાઈમ પાસવર્ડ) મારફતે સમંતિ લીધા વગર અને કાર્ડની ડિલિવરી થયા વગર જ એક્ટિવેટ (કાર્યરત) કરવામાં આવ્યું છે?"

શરણ: "એમ! હું અત્યારે જ બેંકમાં જઈને ફરિયાદ નોંધાવીશ."

બિજુ: "સરસ! તારા અગાઉના કાર્ડનું શું થયું? શું તેં એ બંધ (ક્લોઝ) કરાવ્યું છે?"

શરણ: "મેં એક મહિના પહેલાં એ રદ કરવા માટે વિનંતી કરી હતી. એ બાબતે આગળની/ વધુ કોઈ જાણકારી (અપડેટ્સ) હજુ સુધી મળી નથી."

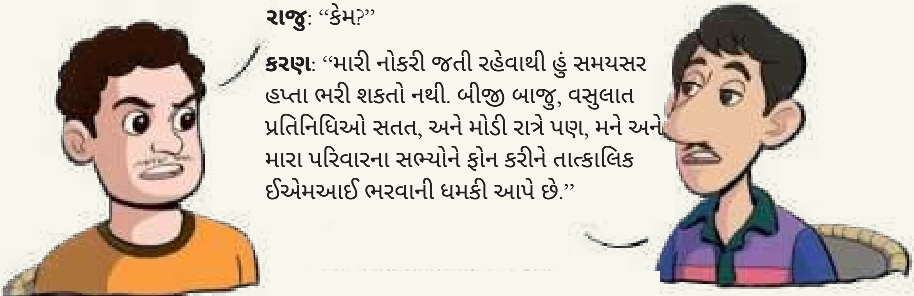
બિજુ: "શરણ, કાર્ડ બંધ (ક્લોઝર) કરવા બાબતે પણ ભારતીય રિઝર્વ બેંકે કાર્ડ આપનારાઓ માટે કાર્ડ બંધ કરવાની વિનંતી મળ્યાના સાત કામકાજના દિવસની અંદર કાર્ડ બંધ કરવાનો, અને જો એમ ન થાય તો ગ્રાહકને દિવસ દીઠ ₹500 દંડ તરીકે ચુકવવાનો આદેશ આપ્યો છે."

શરણ: "ખરેખર! આભાર દોસ્ત. આ અંગે પણ હું ફરિયાદ કરીશ."

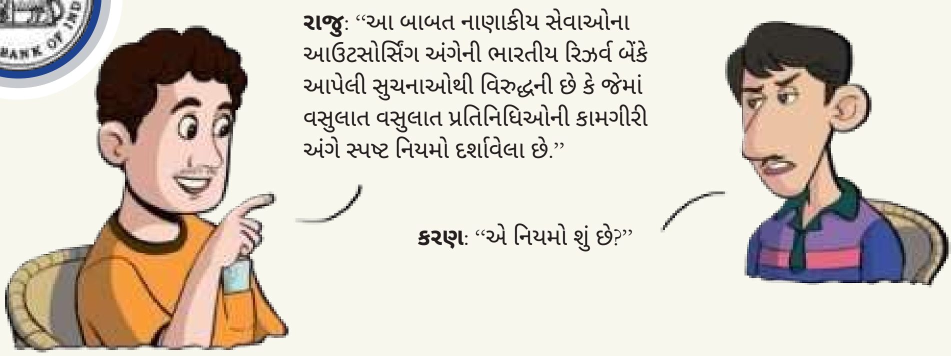
વધુ જાણકારી માટે સ્કેન કરો, અપડેટ્સ માટે https://rbi.org.in/ પર જાઓ.

6. વસુલાત પ્રતિનિધિઓ (રિકવરી એજન્ટ્સ)

રાજુ તેના મિત્રને મળવા જાય છે.



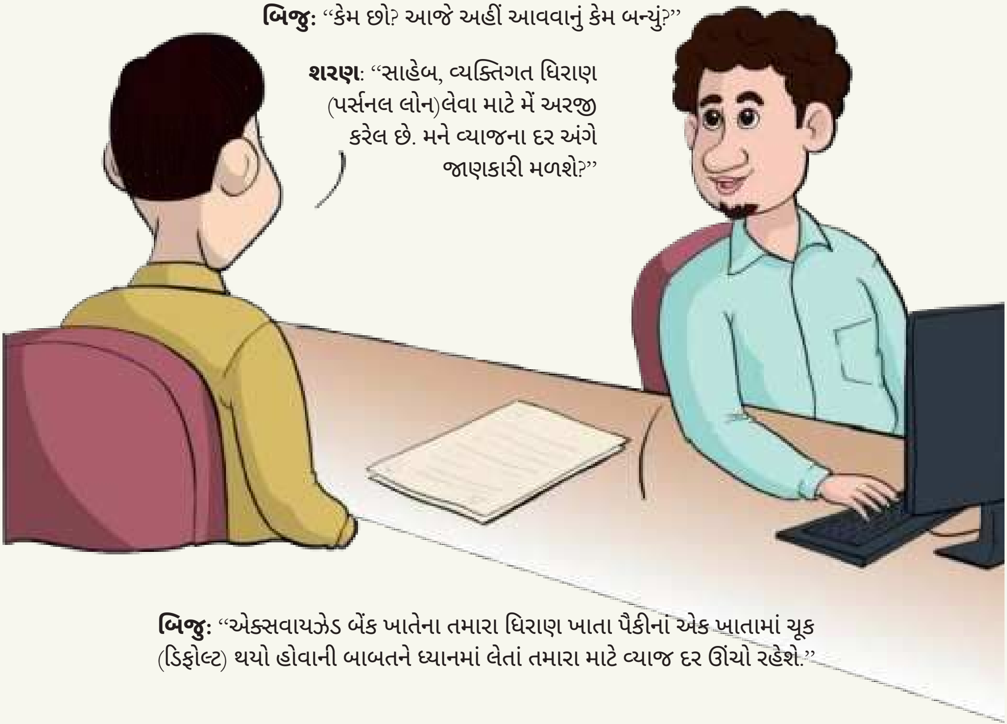
https://cms.rbi.org.in/



વધુ જાણકારી માટે સ્કેન કરો, અપડેટ્સ માટે
https://rbi.org.in/ **પર જાઓ.**

7. ક્રેડિટ ઈન્ફર્મેશન રિપોર્ટ

બિજુ એબીસી બેંકનો કર્મચારી છે. શરણ નામનો તેનો મિત્ર તેના વ્યક્તિગત ધિરાણ (પર્સનલ લોન) ની અરજીની સ્થિતિ (સ્ટેટ્સ) સંબંધિત પૂછપરછ કરવા માટે બેંકે આવે છે.



https://cms.rbi.org.in/

વધુ જાણકારી માટે સ્કેન કરો, અપડેટ્સ માટે https://rbi.org.in/ પર જાઓ.

૮. ગ્રાહકોની જવાબદારી સીમિત/ મર્યાદિત કરવી

નિરાશ દેખાતો કરણ ચાલતાં-ચાલતાં જઈ રહ્યો હતો. તેના ધ્યાન બહાર એ રાજુની નજીકમાંથી પસાર થયો તેથી રાજુ મૂંઝાયો, અને તે કરણ સાથે વાત કરે છે.

રાજુ: “કરણ શું થયું? તું કેમ આટલો બધો મૂંઝાયેલ લાગે છે?”

કરણ: “મારા કાર્ડમાંથી ₹60000 ઉધારાઈ ગયા છે. નથી તો મેં આ વ્યવહાર કર્યો કે નથી મેં કોઈને મારા કાર્ડની વિગતો જણાવી. મને તો માત્ર આ એસએમએસ જ મળ્યો છે, મને તો એ જ નથી સમજાતું કે હવે મારે શું કરવું?”

રાજુ: “કરણ, બિલકુલ ચિંતા ન કર. જો તારો કોઈ વાંક નથી કે તારી ચુકવણીની વિગતો તે કોઈને નથી જણાવી તો તારે કોઈ નુકસાન ભોગવવાનું નહીં આવે.”

કરણ: “એ કેવી રીતે, રાજુ? પૈસા તો જતાં જ રહ્યા છે.”

રાજુ: “ત્રણ કામકાજના દિવસોની અંદર બેંક તરફથી મળેલા SMSનો કેવળ જવાબ આપીને અથવા ગ્રાહક સંભાળ સેવાને ફોન કરીને અથવા ઓનલાઈન ફરિયાદકરીને તમારી બેંકને જાણ કરો.”

કરણ: “તું ખરેખર હોંશિયાર છે, રાજુ. તારો ખુબ ખુબ આભાર! આ વ્યવહાર અંગે હું મારી બેંકને તાત્કાલિક જાણ કરીશ.”

રાજુ: “મારો આભાર ન માન. "ગ્રાહક સુરક્ષા - અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારોમાં ગ્રાહકોની જવાબદારી મર્યાદિત કરવી" પર ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલ પરિપત્ર વાંચી લે.

વધુ જાણકારી માટે સ્કેન કરો, અપડેટ્સ માટે
https://rbi.org.in/ **પર જાઓ.**

https://cms.rbi.org.in/

9.ખોટા લાભાર્થી (ખાતા નંબર)ને ભંડોળ તબદીલ (ટ્રાન્સફર) થવું

બિજુ વ્યવસાયે બેંકર છે. તે તેના મિત્ર શરણના લગ્નના સત્કાર સમારંભમાં હાજરી આપે છે. શરણ તૈયાર થવામાં અત્યંત વ્યસ્ત હોય છે.

શરણ: "બિજુ, શું તું મને ઇવન્ટ મેનેજરે કરેલ વ્યવસ્થા પેટે તેને ₹89,000 તબદીલ (ટ્રાન્સફર) કરવામાં મદદ કરીશ?"

(શરણ ખાતાની વિગતો દર્શાવતો એક કાગળનો ટુકડો બિજુને આપે છે)

બિજુ: "જરૂર, પણ આમાં ખાતા નંબર સ્પષ્ટ નથી દેખાતો. તેનો છેલ્લો અંક 4 છે કે 5 તે હું નક્કી નથી કરી શકતો!!

શરણ: "એ બરાબર જ છે!! તું xxxxxxx4 માં મોકલી/ તબદીલ (ટ્રાન્સફર) કરી આપ. બેંકના માણસો ખાતાનું નામ અને નંબર સરખાવીને તદઅનુસાર તબદીલ (ટ્રાન્સફર) કરશે. વધુમાં, કોઈ સમસ્યા ઊભી થાય તો અમને મદદ કરવા માટે તું તો કાયમ છે જ ને."

બિજ્જુ: "ના, શરણ. ભારતીય રિઝર્વ બેંકના આદેશાનુસાર, બેંકો કેવળ ખાતા નંબરને આધારે વ્યવહારોને આટોપે છે અને તેથી ખોટી વિગતો ભરવા બદલ માત્ર તું જ સંપૂર્ણપણે જવાબદાર રહે છે."

શરણ: "એમ! તેમ છતાં આપણી પાસે છેલ્લાં ઉપાય તરીકે ભારતીય રિઝર્વ બેંક તો છે જ ને!"

બિજ્જુ: "ના! ખાતાધારકની પરવાનગી વગર ભંડોળને સુલટાવવા (રિવર્સ કરવા) માટે ભારતીય રિઝર્વ બેંક પણ મદદ નથી કરી શકતી. એટલા માટે રકમ તબદીલ (ટ્રાન્સફર) કરતી વેળાએ તારે સાવચેત રહેવું જોઈએ."

શરણ: "એવું હોય છે! માર્ગદર્શન બદલ તારો આભાર. વ્યવહારમાં આગળ ધપાવતાં પહેલાં હું હમણાં જ ખાતાની વિગતોની ફરી વાર ખાતરી કરી લઉ છું."

વધુ જાણકારી માટે સ્કેન કરો, અપડેટ્સ માટે https://rbi.org.in/ પર જાઓ.

10. નિષ્ફળ વ્યવહારો માટેનું વળતર

એક કામદાર બેંકમાંથી પાછો આવતાં ખુશ-ખુશાલ દેખાઈ રહ્યો હતો. એ જ વખતે રાજુના પિતા વિજય ત્યાંથી પસાર થતાં હોય છે.

કામદાર: “વળતર?”

વિજય: “હા, વળતર જ તો! ભારતીય રિઝર્વ બેંકે દરેક બેંકોને નિષ્ફળ એટીએમ વ્યવહારોને કારણે ઉધારાયેલ રકમ, સંબંધિત વ્યવહારનો દિવસ + 5 દિવસની અંદર સુલટાવી આપવા (રિવર્સ) કહ્યું છે. જો બેંક આવું નથી કરતી તો તેણે દિવસ દીઠ ₹100 વળતર પેટે ચુકવવાના રહે છે. તમારા મામલે તો 2 માસ જેટલો સમય થયો છે.”

કામદાર: “ખરેખર એવું હોય છે! હું મારી બેંકમાં તાત્કાલિક ફરિયાદ નોંધાવીશ અને વળતરની માંગણી કરીશ.”

વધુ જાણકારી માટે સ્કેન કરો, અપડેટ્સ માટે
https://rbi.org.in/ **પર જાઓ.**

11. પોઝિટીવ પે સિસ્ટમ

સંજુએ કોલેજમાં પ્રવેશ મેળવી લીધો અને હવે કોલેજની ફી ભરવાની હોવાથી તેણી એની માતા શારદા પાસે જાય છે.

સંજુ: "મમ્મી, મારી કોલેજની ફી માટે મને કોલેજના નામનો ₹6,00,000 નો એક ચેક બનાવી આપ."

શારદા: "ચેક સાચવીને રાખજે કેમ કે જો એ ખોવાઈ ગયો તો કોઈ એની વિગતોમાં ફેરફાર (ચેડાં) કરીને દુરુપયોગ એનો કરી શકે છે."

સંજુ: "તું ચિંતા ન કરીશ, મમ્મી કેમ કે ભારતીય રિઝર્વ બેંકે ચેકની સલામતી માટે પોઝીટીવ પે સિસ્ટમ લાગુ કરી છે."

શારદા: "એ શું હોય છે?"

સંજુ: "પોઝિટીવ પે સિસ્ટમમાં ચેક આપનાર દ્વારા ચેકની અગત્યની માહિતી અંગે ફરી વાર ખાતરી આપવાની હોય છે."

શારદા: "પણ એ વિગતો બેંકને કેવી રીતે મોકલી/ આપી શકાય?"

સંજુ: "લઘુત્તમ પણ અગત્યની વિગતો તમે એસએમએસ, મોબાઈલ એપ્પ, ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ, એટીએમ, વગેરે મારફતે બેંકને મોકલી/ આપી શકો છો."

શારદા: "આ તો બહુ સરસ કહેવાય! પણ શું આ તમામ ચેકને લાગુ પડે છે?"

સંજુ: "ના, પણ ₹50,000 થી વધુ રકમના ચેકના ખાતેદારો માટે બેંકે આ સગવડ ફરજિયાત આપવાની છે. જો કે ખાતેદારો માટે બેંક દ્વારા નક્કી કર્યા મુજબ એક નિશ્ચિત રકમ (થ્રેશોલ્ડ)થી વધુ રકમના ચેક માટે આ સગવડ ફરજિયાત છે. એવી રકમ સંબંધી ખાતરી કરવા માટે તમારી બેંકમાં તપાસ કરો.

વધુ જાણકારી માટે સ્કેન કરો, અંપડેટ્સ માટે
https://rbi.org.in/ **પર જાઓ.**

12. યુપીઆઈ123 પે

એક દિવસ શારદા છાપું વાંચી રહી હતી. એમાંની એક પ્રમુખ પંક્તિ (હેડલાઇન) વાંચીને તેને નવાઈ લાગી.

“ભારતીય રિઝર્વ બેંકે (ભારિબેં/આરબીઆઇ) ફીચર ફોન માટે યુપીઆઈ 123પે નામે ઓળખાતી યુનિફાઇડ પેમેન્ટ્સ ઇન્ટરફેસ (યુપીઆઈ) સુવિધા અમલમાં મુકી”

શારદા: “અરે સંજુ! તેં યુપીઆઈ123પે વિશે સાંભળ્યું છે?”

સંજુ: “હા મમ્મી, યુપીઆઈ 123પે એ એક ઝડપી ચુકવણી પ્રણાલી છે જે વપરાશકર્તાઓને યુપીઆઈ આઈડી બનાવીને ફીચર ફોન (ઇન્ટરનેટની સુવિધા વગરના) મારફતે યુપીઆઈ વ્યવહારો કરવાની સવલત/ મંજૂરી આપે છે.”

શારદા: “એમ! તો મને પણ મારું યુપીઆઈ આઈડી બનાવવામાં મદદ કર ને?”

સંજુ: “યુપીઆઈ આઈડી આઇવીઆર (ઇન્ટરએક્ટિવ વોઇસ રિસ્પોન્સ) નંબર (080 4516 3666 અને 080 4516 3581 અને 6366 200 200) પર ફોન કરીને, ફીચર ફોનમાં પહેલેથી ઇન્સ્ટોલ કરેલ (પ્રિ-ઇન્સ્ટોલ્ડ) એપ્પ, મિસ્ડ-કૉલ આધારિત અને અવાજ-આધારિત ચુકવણીઓ, એમ કુલ ચાર માધ્યમથી બનાવી શકાય છે”

શારદા: “એમ! તો મને પણ મારું યુપીઆઈ આઈડી બનાવવામાં મદદ કર ને?”આ સવલત ચાલુ થયા (એક્ટિવેશન) પછી હું રકમ કેવી રીતે તબદીલ (ટ્રાન્સફર) કરી શકું?”

સંજુ: “ઉપર દર્શાવેલ ચાર પૈકી કોઈ પણ માધ્યમથી રકમ તબદીલ કરી શકાય. મતલબ, અદ્દલ “કૉલ કરો....ચૂઝ કરો....પે કરો !!! (ફોન કરો....પસંદ કરો....ચુકવો !!!) જેવું છે!!!”

શારદા: “વાહ! હવે હું મારા ફીચર ફોનની મદદથી પણ ચુકવણીઓ કરી શકીશ.”

વધુ જાણકારી માટે સ્કેન કરો, અપડેટ્સ માટે
https://rbi.org.in/ પર જાઓ.

https://cms.rbi.org.in/

13. બુનિયાદી બચત બેંક જમા ખાતુ (બેઝિક સેવિંગ્ઝ બેંક ડિપોઝીટ અકાઉન્ટ)

રાજુના પિતા વિજયના ઘરે થોડું બાંધકામ/ રંગરોગાનનું કામ હોવાથી ધોતી-ગંજી પહેરેલાં અને માથા પર રૂમાલ બાંધેલાં 3-4 કોન્ટ્રેક્ટ કામદારો/ કારીગરો તેના ઘેર આવે છે.

કામદાર (કારીગર): "સાહેબ, કોન્ટ્રાકટર શેઠે અમને તમારા ઘેર મોકલ્યા છે. આ બાજુની દીવાલનું બાંધકામ અને રંગરોગાન તો આજે જ પૂરું કરી આપીશું."

વિજય: "એ તો ઠીક પણ તમે મોડાં કેમ આવ્યા? મેં તમને સવારે 8 કલાકે આવી જવાનું કીધું હતું પણ અત્યારે તો 11 થઈ ગયા."

કામદાર : "સાહેબ, અમે એક્સવાયઝેડ ગામથી આવીએ છીએ જે અહીંથી પાંચ કલાકની મુસાફરી જેટલાં દૂરના અંતરે આવેલ છે અને બસ પણ મોડી પડી."

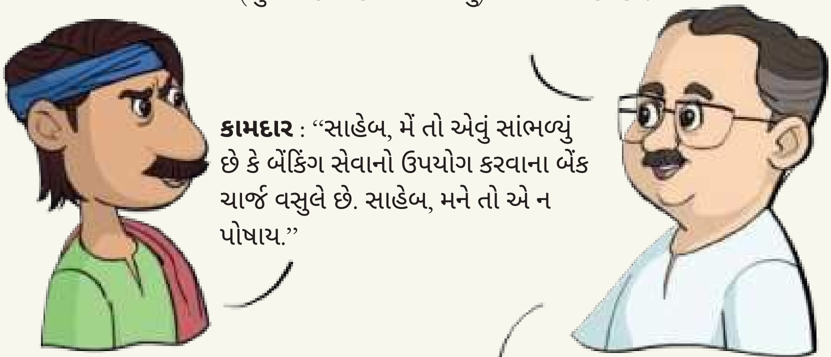
વિજય: "ઠીક છે ચાલો, કંઇ વાંધો નહીં. બાંધકામ સામગ્રી અને રંગ હાજર છે, તમારું કામ શરૂ કરો. તમને ₹10,000 ચુકવવાનું મને કહેવામાં આવ્યું છે તો મને તમારો યુપીઆઈ/ બેંક ખાતાની વિગત આપો."

કામદાર (માથું ખંજવાળતાં): " સાહેબ, તમે રોકડા નહીં આપી શકો?"

વિજય (ગૂંચવણમાં પડી ગયો): "કેમ? તમારું બેંક ખાતું નથી?"

કામદાર : "સાહેબ હું ભણેલો નથી. મને બેંકના કામકાજની કંઇ ખબર નથી પડતી અને મારું બેંકમાં ખાતું પણ નથી."

વિજય: "શું મુસાફરી દરમિયાન આટલી બધી રોકડ રકમ સાથે રાખવી જોખમી નથી લાગતી? બેંકમાં ખાતું ખોલાવવું સહેલું અને જરૂરી છે. તમે કોઈ પણ બેંકમાં તમારું બેઝિક સેવિંગ્ઝ બેંક ડિપોઝીટ અકાઉન્ટ (બુનિયાદી બેંક બચત ખાતું) ખોલાવી શકો છો."



કામદાર : "સાહેબ, મેં તો એવું સાંભળ્યું છે કે બેંકિંગ સેવાનો ઉપયોગ કરવાના બેંક ચાર્જ વસુલે છે. સાહેબ, મને તો એ ન પોષાય."

વિજય: "ના! બેંકો કોઈ લઘુત્તમ રકમ જમા રાખવાની જરૂરિયાત વગર બેઝિક સેવિંગ્ઝ બેંક ડિપોઝીટ અકાઉન્ટ (બુનિયાદી બચત બેંક ખાતું)ની સગવડ પૂરી પાડે છે. આવા બેંક ખાતામાં તમે ઈચ્છો એટલી વખત રોકડ/ એટીએમના/સીડીમના માધ્યમે રકમ જમા કરાવી શકો છો અને એમાં ઓનલાઈન રકમ પણ જમા મેળવી શકો છો. તમને એટીએમ કાર્ડ પણ મળશે. અને વધુમાં, આ બધી સગવડો તદ્દન મફતમાં!"

કામદાર : "(ઉત્સાહમાં આવીને) "અરે વાહ સાહેબ! મને તો આવી કંઇ ખબર જ ન હતી. હું બીએસબીડી અકાઉન્ટ (બુનિયાદી બચત બેંક ખાતુ) ચોક્કસ ખોલાવીશ."

વિજય: "(હસતાં-હસતાં) "લાગે છે કે તું કામ પડતું મુકીને હમણાં સીધો જ બેંકે જતો રહીશ!!"

વધુ જાણકારી માટે સ્કેન કરો, અપડેટ્સ માટે
https://rbi.org.in/ **પર જાઓ.**

https://cms.rbi.org.in/

14. સગીરોના બેંક ખાતા

એક દિવસ 10 વર્ષનો છોટુ તેના પિતા (દૂધવાળા)ની સાથે વિજયના ઘરે જાય છે.

વિજય: " કેમ છો છોટુ?"

છોટુ: "હું મજામાં છું, તમારો આભાર કાકા."

વિજય દૂધવાળાને કહે છે: "છોટુની બચત જમા કરાવવા માટે તમે તેનું બેંકમાં ખાતું ખોલાવ્યું છે?"

દૂધવાળો (સસ્મિત): "તેની પાસે હજુ સુધી કોઈ બચત નથી."

વિજય: "પણ તમારે તેને બચત કરવાની આદત શિખવાડવી પડશે."

દૂધવાળો: "પણ તે હજી માત્ર 10 વર્ષનો જ થયો છે."

વિજય: "હા, તમે તેના કુદરતી/કાનૂની વાલી તરીકે તેની સાથે સગીરો માટેનું બેંક ખાતુ ખોલાવી શકો છો. 10 વર્ષનો થયે તે સ્વતંત્રપણે પોતાના બેંક ખાતાનું સંચાલન પણ કરી શકે છે."

વધુ જાણકારી માટે સ્કેન કરો, અપડેટ્સ માટે https://rbi.org.in/ પર જાઓ.

15. બેંક થાપણોનો વીમો

શારદા નોકરીમાંથી હમણાં જ નિવૃત્ત થઈ છે અને તેણીએ પોતાનાં પેન્શન ભંડોળની રકમ એબીસી બેંકમાં જમા કરાવવાનું આયોજન કર્યું છે. તેણી પોતાની બહેનપણી ડૉલીને મળી અને બંનેએ આ અંગે વાત શરૂ કરી.

ડૉલી: "વીમાનો લાભ લેવા માટે આપણે કદાચ વધારાનો ચાર્જ ચુકવવાનો થાય!"

શારદા: "એ જરૂરી નથી! વીમાનું પ્રીમિયમ પૂરેપૂરું બેંકે જ ભોગવવાનું હોય છે."

ડૉલી: "અતિ ઉત્તમ! પણ શું તેં એ તપાસ કરી કે એબીસી બેંક પણ આ સુવિધા આપે છે?"

શારદા: "હા, દરેક વ્યાપારી બેંકો, પ્રાથમિક સહકારી સમિતિઓ સિવાયની સહકારી બેંકો આ થાપણ વીમા યોજના હેઠળ આવરી લેવામાં આવેલ છે. ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા બહાર પાડવામાં આવેલ 'વારંવાર પૂછાતાં પ્રશ્નો –એફએક્યૂઝ' પણ જોઈ લે."

ડૉલી: "(વારંવાર પૂછાતાં પ્રશ્નો – એફએક્યૂઝ વાંચ્યા બાદ): વાહ, બહુ સરસ! હું પણ મારી નિવૃત્તિ બાદ મારું ભંડોળ બેંકમાં જ થાપણરૂપે જમા કરાવીશ અને મારી જિંદગી ચેનપૂર્વક જીવીશ."

વધુ જાણકારી માટે સ્કેન કરો, અપડેટ્સ માટે
https://rbi.org.in/ **પર જાઓ.**

16. નિષ્ક્રિય/ બિનસંચાલિત ખાતાઓ અને બિનદાવાકૃત થાપણો

એક રવિવારની સવારે રાજુને તેના કમરાની સફાઇ કરતી વેળાએ પાકતી તારીખ તરીકે 18 ઓક્ટોબર 2010 અને પાકતી રકમ તરીકે ₹55000 બતાવતી એક ઝાંખી પડી ગયેલી/ ચોળાયેલી બાંધી મુદતની થાપણની રસીદ મળી આવી.

રાજુ: "આનંદ શાનો થાય આમાં? બેંકનું નામ પણ વાંચી શકાતું નથી."

શારદા: "અરે રાજુ, તારા પૈસા ક્યાંય નથી ગયા. એ હજી તારી પાસે જ છે."

રાજુ: "માં, એ કેવી રીતે?"

શારદા: "જો દસ વર્ષથી વધારે સમય સુધી કોઈ થાપણ પર દાવો ન થાય તો સંબંધિત બેંક તે ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા સંચાલિત થાપણદારોના શિક્ષણ અને જાગૃતિ ભંડોળ (ડિપોઝીટર્સ એજ્યુકેશન એન્ડ અવેરનેસ ફંડ – ડીઈએ ફંડ) ખાતે તબદીલ (ટ્રાન્સફર) કરશે."

રાજુ: "પણ હું બેંકના નામ અંગે પણ ચોક્કસ નથી!"

શારદા: "ચિંતા ન કર! ભારતીય રિઝર્વ બેંકે તાજેતરમાં UDGAM/ ઉદગમ {(Unclaimed Deposits Gateway to Access inforMation/ **અનકલેમ્ડ** ડિપોઝીટસ ગેટવે ટુ અકસેસ ઈન્ફર્મેશન -બિનદાવાકૃત થાપણો વિશે માહિતી ઉપલબ્ધ કરાવતી સવલત) નામનું એક પોર્ટલ શરૂ કર્યું છે જે યુઝર (ઉપયોગકર્તા) ને વિભિન્ન બેંકો પાસે રહેલી આવી બિનદાવાકૃત થાપણો એક જ જગ્યાએથી શોધવામાં અને સંબધિત બેંકમાં જઈને પોતાનો દાવો રાજુ કરવામાં મદદરૂપ થાય છે. સાથે સાથે એ પણ યાદ રાખ કે બેંકો માટે દસ વર્ષ કે તેથી વધારે સમયની આવી બિનદાવાકૃત થાપણો/ નિષ્ક્રિય ખાતાઓની યાદી પોતાની વેબસાઇટ પર દર્શાવવી જરૂરી છે.

રાજુ: "આ તો સરસ વાત કરી! ઘડીભર તો મને થયું કે મારા પૈસા ગયા."

વધુ જાણકારી માટે સ્કેન કરો, અપડેટ્સ માટે
https://rbi.org.in/ **પર જાઓ.**

https://cms.rbi.org.in/

17. ઘર-આંગણે બેંકિંગ સેવાઓ

રાજુના પિતા વિજય પોતાના ભાઈ અજયના ઘેર જાય છે.

વિજય: "તમને મળ્યે ઘણો સમય થઈ ગયો! મારે રજિસ્ટ્રારના કાર્યાલયે જવાનું હતું તો વિચાર્યું કે આજે રસ્તામાં તમને મળતો જાઉ."

અજય: "આવ ભાઈ, આવ! બહુ સરસ, બેસ જરા!

વિજય: "બતાવો, તમે કેમ છો?"

અજય: "આમ તો હું ઠીક છું પણ ઉંમરને લીધે બહાર જવાનું ઓછું થઈ ગયું છે. હું કેવળ કરિયાણું ખરીદવા કે પછી બેંક સુધી જ જઉં છું"

વિજય: "બેંકે જવું પડે છે? શું તમારી બેંક બેંકિંગ સેવાઓ ઘરઆંગણે પૂરી નથી પાડતી?"

અજય: "બેંકિંગ સેવા ઘરઆંગણે? એ વળી શું?"

વિજય: "બેંકો વરિષ્ઠ નાગરિકો, દિવ્યાંગો કે અશક્ત/ બિમાર વ્યક્તિઓને બેંકિંગ સેવા મેળવવામાં સરળતા મળી રહે તે હેતુસર બેંકિંગ સેવાઓ તેમના નિવાસ સ્થાને પૂરી પાડે છે."

અજય: "હું આ જાણતો ન હતો. પણ શું બેંકો ઘરઆંગણે રોકડ રકમ આપવાની કે સ્વીકારવાની સગવડ પણ આપે છે?"

વિજય: "હા, આવી સેવાઓમાં રોકડ રકમ સ્વીકારવાની તથા આપવાની સેવાનો પણ સમાવેશ થાય છે. ઉપરાંત, તેઓ ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ મોકલાવવા, કેવાયસી દસ્તાવેજો અને હયાતીનું પ્રમાણપત્ર જમા કરાવવા જેવી સેવાઓ પણ પૂરી પાડે છે."

અજય: "શું એક્સવાયઝેડ બેંકની મારી શાખા પણ આવી સગવડો પુરી પાડે છે? અને, એનો ચાર્જ શું હોય છે?"

વિજય પોતાના મોબાઇલમાં તપાસ કરે છે.

વિજય: "હા, બેંકની વેબસાઇટ પર ઘરઆંગણે આવી બેંકિંગ સેવાઓ પુરી પાડતી તેની શાખાઓની યાદીમાં મને તમારી શાખાનું નામ પણ હમણાં જ મળી આવ્યું. તેના ચાર્જીસ પણ સ્પષ્ટપણે દર્શાવેલ છે. આ જુઓ!

અજય: "અદભૂત! હું અત્યારથી જ આ સુવિધાનો લાભ લઈશ."

વિજય: "સરસ. તમારે હમેશાં બેંકના કર્મચારી/ પ્રતિનિધિનું ઓળખપત્ર (આઈડી) અને અધિકૃત-પત્ર (ઑથોરાઈઝેશન લેટર) ચકાસવા અને તેની તમારી શાખા મારફતે પુન:ચકાસણી કરાવવી. વધુમાં, આવી સેવાઓના બદલામાં જરૂરી રસીદ લેવાનું પણ ભૂલતાં નહીં,"

અજય: 'ચોક્કસ!! મારે વેઠવી પડતી અગવડતામાંથી બચાવવા બદલ તારો ખુબ ખુબ આભાર."

વધુ જાણકારી માટે સ્કેન કરો, અપડેટ્સ માટે
https://rbi.org.in/ **પર જાઓ.**

https://cms.rbi.org.in/

18.કાર્ડનું ટોકનાઇઝેશન

રાણીકાકી એક ગ્રોસરી (કરિયાણું) એપ્પ પર ઓનલાઈન ઓર્ડર મુકીને ચુકવણી કરવા જ જઈ રહ્યા હતાં. એટલામાં ચુકવણી–પૃષ્ઠ (પેમેન્ટ પેઝ) અટકી ગયું/ ઠપ્પ થઈ ગયું.

રાણીકાકી: “સંજુ, જરા જો તો આ વેબસાઇટ મારા કાર્ડની વિગતો સેવ કરવા વિશે પૂછે છે. મેં એવું સાંભળ્યું છે કે આવા અન્ય કોઈ વેપારીની વેબસાઇટ હેક થઈ ગઈ હતી અને બધાં કાર્ડઝની વિગતો તફડંચીબાજ પાસે પહોંચી ગઈ હતી.”

સંજુ: “01 ઓકટોબર 2022 થી તમારા કાર્ડની વિગતો ભરોસાપાત્ર (જેન્યુઇન) વેબસાઇટ પર સ્ટોર કરવી સલામત છે.”

રાણીકાકી: “હવે શું ફેરફાર થયો છે?”

સંજુ: “ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા કાર્ડની વિગતોનું ટોકનાઇઝેશન નામની એક નવી સુવિધા અમલમાં મુકવામાં આવી છે.”

https://cms.rbi.org.in/

વધુ જાણકારી માટે સ્કેન કરો, અપડેટ્સ માટે
https://rbi.org.in/ **પર જાઓ.**

19. કાર્ડ પર નિયંત્રણો અને મર્યાદાઓ/ સીમા

એક દિવસ નાની રાજુના ઘરે આવે છે.

નાની: "કેમ છો સંજુ? મારે મારી દવાઓ ખરીદવી છે પણ હું અત્યારે બહાર જઈ શકું તેમ નથી. શું તું મને દવા મંગાવી (ઓર્ડર કરી)) આપીશ?"

સંજુ: "જરૂર, નાની! પણ તમે તમારું કાર્ડ શા માટે નથી વાપરતાં?"

નાની: "મને કાર્ડનો દુરુપયોગ થવાનો ડર લાગે છે. તને તો ખબર છે કે ગઠિયાઓ તમારી સઘળી બચતને સાફ કરી શકે છે."

સંજુ: "હું તમારી ચિંતા સમજી શકું છું પણ આજના સમયમાં કાર્ડ પર નિયંત્રણ અને તેના ઉપયોગ પર મર્યાદા મુકવાનું સહેલું છે."

નાની: " (આશ્ચર્ય): ખરેખર? પણ મર્યાદા (કાર્ડની) કેવી રીતે મુકી શકાય?"

સંજુ: "ભારતીય રિઝર્વ બેંકની સુચનાઓ મુજબ, તમામ બેંકોએ વિવિધ માધ્યમો વડે કાર્ડની મદદથી કરવામાં આવતા તમામ પ્રકારના વ્યવહારો માટે સ્વિચ ઓન/ઓફ કરવાની અને વ્યવહારની (રકમની) મર્યાદા નક્કી કરવાની સુવિધા આપવી જોઈએ."

નાની: "વાહ! આ તો સુરક્ષાનો સરસ ઉપાય છે."

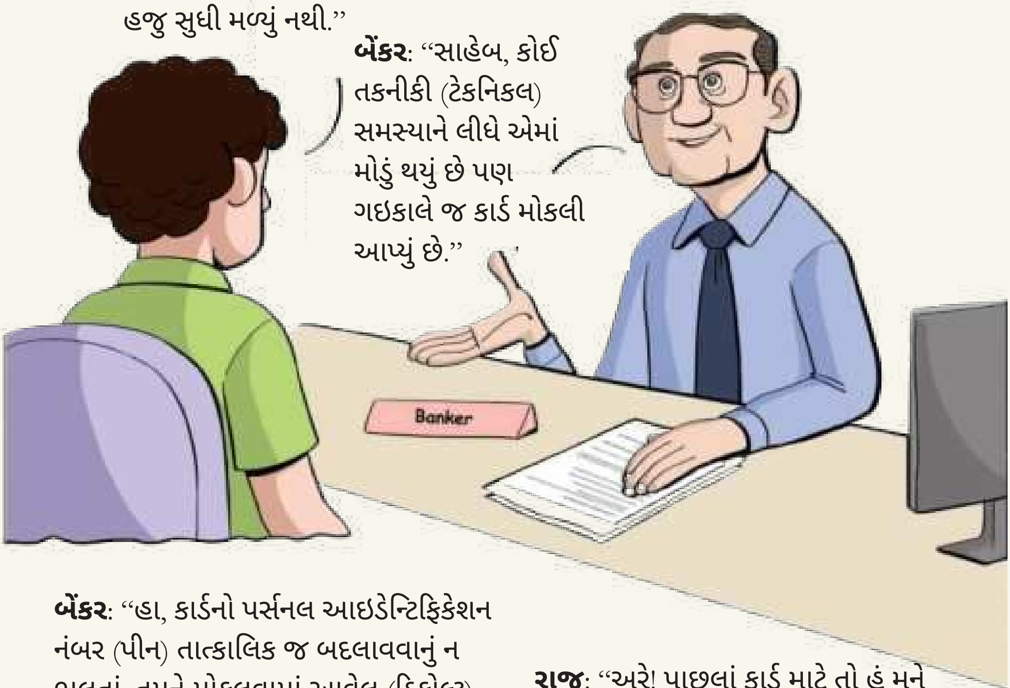
સંજુ: "બિલકુલ. જો તમે કોઈ આંતરરાષ્ટ્રીય અથવા ઈ-કોમર્સના વ્યવહારો નથી કરતાં તો તમે એ ઑફ રાખી શકો છો. વધુમાં, તમારે મોટી રકમના વ્યવહારો કરવાની બહુ જરૂર નથી તો તમે આવા વ્યવહારો માટે રકમની મર્યાદા નક્કી (સેટ) કરી શકો છો અને આ બધું એકદમ સહેલું છે."

નાની: "તો તો હવે હું વ્યવહારના કાર્ડના ઉપયોગની મર્યાદા નક્કી (સેટ) કરીને કાર્ડ વાપરવાનું શરૂ કરીશ."

વધુ જાણકારી માટે સ્કેન કરો, અપડેટ્સ માટે
https://rbi.org.in/ **પર જાઓ.**

20. એટીએમનો પીન સમયાંતરે બદલાવતો રહેવો

એક દિવસ રાજુ તેના નવા એટીમ કાર્ડ અંગેની સ્થિતિ (સ્ટેટ્સ) જાણવા માટે બેંકે જાય છે.



બેંકર: "ના! વાસ્તવમાં તમને કાર્ડ મળે કે તરત જ મોકલવામાં આવેલ (ડિફોલ્ટ) પીન બદલાવી નાખવો તેમ જ તે સમયાંતરે બદલતો પણ રહેવામાં સલામતી છે. વધુમાં, તમે એટીએમ, મોબાઈલ એપ્પ, ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ, વગેરે જેવાં ઘણાં માધ્યમોની મદદથી પીન બદલાવી શકો છો."

સાથે સાથે, તમારી જન્મતારીખ, તમારો મોબાઈલ નંબર, વગેરે જેવો કોઈ સહેલાઈથી અંદાજ લગાવી શકે તેવો નંબર રાખવાનું પણ ટાળો."

રાજુ: "એમ કે! આટલી ઉપયોગી માહિતી અને માર્ગદર્શન આપવા માટે આપનો આભાર, સાહેબ.

હવેથી હું સમયાંતરે પીન બદલાવવાનું યાદ રાખીશ તથા હું તેને ક્યાંય લખીને નહિ રાખું કે કોઈને નહીં જણાવું."

વધુ જાણકારી માટે સ્કેન કરો, અપડેટ્સ માટે
https://rbi.org.in/ **પર જાઓ.**

https://cms.rbi.org.in/

21. નામાંકન (નોમિનેશન) સુવિધા

રોકડ રકમ અને ઝવેરાત બેંકમાં જમા કરાવવા માટે રાજુની મદદ લેવા રાણીકાકી તેણીના પુત્ર સાથે રાજુના ઘરે આવે છે.

રાણીકાકી: “તું મને બેંકમાં રોકડ રકમ અને ઝવેરાત જમા કરાવવામાં મદદ કરીશ?”

રાજુ: “હા, કેમ નહીં! જો તમારે પહેલેથી જ બેંકમાં ખાતું અને સેફ્ટી લૉકર હોય તો આ કામ બિલકુલ સહેલું છે.”

રાણીકાકી: “હા, એ તો મારી પાસે છે.”

રાજુ: “સરસ! પણ શું તમારા પુત્રનું નામ એ ખાતામાં નૉમિની (વારસદાર) તરીકે નોંધાયેલ છે?”

રાણીકાકી: “મારી પાસે ખાતુ તથા સેફ ડિપોઝીટ લૉકર તો છે પણ.... આ નૉમિની એટલે શું વળી?”

રાજુ: “નૉમિની એટલે એવી વ્યક્તિ કે જે તમારા અણધાર્યા અવસાનના સંજોગોમાં તમારા ખાતામાંની જમા રકમ/વસ્તુ મેળવી શકે.”

રાણીકાકી: “અરે! મારે એવી ચિંતા શું કામ કરવી? એ તો બધું મારા મર્યા પછીની વાત છે.”

રાજુ: "હા, હકીકતમાં એટલા માટે જ તમારે નૉમિની હોવો જોઈએ. કેમ કે નોમિનેશન (નામાંકન) ન કરાવ્યું હોવાના કિસ્સામાં મૃતકના ખાતામાંની જમા રકમ મેળવવા માટે તેના પરિવારે ખુબ લાંબી વિધિમાંથી પસાર થવું પડે છે."

રાણીકાકી: "એવું હોય છે! મેં તો ક્યારેય આવું વિચાર્યું જ નથી."

રાજુ: "એટલા માટે જ નૉમિની હોવો જરૂરી છે."

રાણીકાકી: "હું નોમિનેશન (નામાંકન) કેવી રીતે કરાવી શકું? શું હું મારા પુત્રને નૉમિની બનાવી શકું?"

રાજુ: "બધી જ બેંકો અને નાણાકીય સંસ્થાઓ ઓનલાઈન અને ઓફલાઇન નોમિનેશન (નામાંકન)ની સવલત પુરી પાડે છે. તમે જેને તમારા પ્રથમ (નજીકના) સગાં ગણતાં હો – તમારા માવતર, જીવનસાથી, બાળકો, ભાઈ-બહેન, વિ. તેમાંથી કોઈ પણ નૉમિની તરીકે હોય શકે છે."

રાણીકાકી: "તારો ખુબ ખુબ આભાર, રાજુ! મારા નૉમિનીની વિગતો હું આજે જ નોંધાવી દઈશ."

વધુ જાણકારી માટે સ્કેન કરો, અપડેટ્સ માટે
https://rbi.org.in/ **પર જાઓ.**

22. લોકર્સની ફાળવણી

કરણે એક મહીનાના ઉનાળુ વેકેશનનું આયોજન કર્યું. કિંમતી દાગીના ઘેર રાખવાનું સલામત ન હોવાનું વિચારીને કરણે તે બેંકના સેફ ડિપોઝીટ લોકરમાં મુકવાનું નક્કી કરે છે. આથી, તે સેફ ડિપોઝીટ લોકરની ફાળવણી માટે એબીસી બેંકની સૌથી નજીકની શાખાની મુલાકાત લે છે.

કરણ: “સાહેબ, મારું બચત ખાતુ આ શાખામાં છે અને હું તમારી આ શાખામાં સેફ ડિપોઝીટ લોકરની સગવડ લેવા માંગુ છું.”

બેંકર: “ચોક્કસ સાહેબ! સેફ ડિપોઝીટ લોકરની સુવિધા લેવા માટે તમારે ₹2 લાખની બાંધી મુદતની થાપણ (એફડી) મુકવી અને એક વીમા પોલિસી ખરીદવી ફરજીયાત છે!!”

આ સાંભળીને નિરાશ કરણ ઘરે જવા નીકળે છે. રસ્તામાં તે તેના મિત્ર રાજુને મળે છે ત્યારે રાજુ તેને તેની નિરાશાનું કારણ પૂછે છે.

(કરણ રાજુ સમક્ષ આ ઘટનાનું બયાન કરે છે.)

રાજુ: "લોકરની ફાળવણી માટે બેંકો કોઈ શરત મુકી શકતી નથી. વધુમાં વધુ લોકરની ફાળવણી કરતી વખતે બેંકોને ત્રણ વર્ષના ભાડાંની રકમ તથા લૉકર તોડવાના કિસ્સામાં થતાં ખર્ચની રકમને આવરી લે એટલી રકમની બાંધી મુદતની થાપણ મેળવવાની છૂટ હોય છે."

કરણ: "પણ, શું બેંકમાં ખાતું ધરાવનાર માટે પણ લૉકર સુવિધા મેળવવા માટે આવી એફડી મુકવી ફરજિયાત છે?"

રાજુ: "ના, બિલકુલ નહીં! જેમ કે મારે પણ ભારતીય રિઝર્વ બેંકની હમણાંની માર્ગદર્શિકા મુજબ, હાલના લૉકર કરારના નવીનીકરણ (રિન્યુલ) માટે બેંકમાં જવું પડે છે જે અંતર્ગત બેંકોને હાલના લૉકર કરારોના નવીનીકરણ (રિન્યુલ) માટે સુચના આપવામાં આવી છે."

(કરણ તરત જ ફરીથી બેંકે જાય છે અને ભારતીય રિઝર્વ બેંકની માર્ગદર્શિકાઓ બતાવે છે.)

બેંકર: "તમને પડેલી અગવડતા બદલ હું ખરેખર દિલગીર છું, મહેરબાની કરીને તમે લૉકરની ફાળવણી માટેનું ફોર્મ ભરીને જમા કરાવી દો."

વધુ જાણકારી માટે સ્કેન કરો, અપડેટ્સ માટે
https://rbi.org.in/ **પર જાઓ.**

23. ગંદી/ વિકૃત/ ક્ષતિગ્રસ્ત ચલણી નોટોને બદલાવવી (એક્સચેન્જ/ વિનિમય)

એક દિવસ રાજુની માતા શારદા ઉદાસ હતી.

સંજુ: “માં તને શું થયું છે?”

શારદા: “મારી કેટલીક ચલણી નોટો વરસાદમાં પલળીને નુકસાનગ્રસ્ત થઈ ગઈ છે.”

સંજુ: “માં, ચિંતા ન કરતી. તું ગંદી અથવા વિકૃત/ ક્ષતિગ્રસ્ત ચલણી નોટને સહેલાઈથી બદલાવી (એક્સચેન્જ) શકે છે કે તેનું મૂલ્ય મેળવી શકે છે.

શારદા: “હું નજીકની વ્યાપારી બેંકની શાખામાં ગઈ હતી પણ ત્યાંનાં મેનેજરે કહ્યું કે તેની શાખામાં આવી સગવડ ઉપલબ્ધ નથી.”

સંજુ: “વાસ્તવમાં દરેક વ્યાપારી બેંકોએ ગંદી અને ફાટી ગયેલ નોટો બદલી આપવાની હોય છે.”

શારદા: “શું મને બદલામાં તેનું પૂરું મૂલ્ય (સંપૂર્ણ વિનિમય) મળશે?”

વધુ જાણકારી માટે સ્કેન કરો, અપડેટ્સ માટે
https://rbi.org.in/ **પર જાઓ.**

https://cms.rbi.org.in/

24. ભારતીય રિઝર્વ બેંકના સંપર્ક કેન્દ્ર (કોન્ટેક્ટ સેન્ટર) નો ટોલ ફ્રી નંબર 14448

એક દિવસ પડોશના ગામની પાંચ વ્યક્તિઓનો એક જુથ બેંકિંગ અંગેની તેઓની શંકાઓના સ્પષ્ટીકરણ માટે વિજયને મળ્યું.

વ્યક્તિ 1: "વિજય, એબીસી ફાઇનાન્સ કંપનીએ મારા વ્યક્તિગત ધિરાણ પર વધારાનો ચાર્જ લગાડ્યો છે. કંપનીને ઢગલાબંધ ફરિયાદો કરવા છતાં, આ બાબતનો કોઈ હકારાત્મક ઉકેલ નથી આવ્યો. હવે આગળ શું કાર્યવાહી કરવી એ બાબતે મને કંઈ ખ્યાલ નથી આવતો. તો હવે મારે શું કરવું જોઈએ?"

વિજય: "14448 (મોં પર સ્મિત રેલાવતા)"

વ્યક્તિ 2: "વિજય, ત્રણ મહિના પહેલાનાં એક નિષ્ફળ એટીએમ વ્યવહાર બાબતે એક્સવાયઝેડ બેંકે મારા ખાતામાં ઉધારેલ રકમ હજુ સુધી સુલટાવી (રિવર્સ) નથી. મેં લેખિત ફરિયાદ કરી છે અને ગ્રાહક સંભાળ કેન્દ્રમાં ઘણી વખત વાત કરી પણ હજુ સુધી એ રકમ પરત મળી નથી. મારે મારા પરસેવાની કમાણીના પૈસા કેવી રીતે પાછાં મેળવવા એ બાબતે મને માર્ગદર્શન આપશો?"

https://cms.rbi.org.in/

વિજય: “14448 (મોં પર સ્મિત રેલાવતા)”

(આ જ પ્રમાણે, બાકીની વ્યક્તિઓએ પણ બેંક તરફથી વેઠવી પડતી તેમની સમસ્યાઓ અંગે ફરિયાદ કરી.)

જો કે, વિજયે 14448 નંબરનું જ પુનરાવર્તન કર્યું!!!! આથી બધાં ગ્રામજનો હેરાન-પરેશાન થઈ ગયા. જો કે વિજય શાંત રહ્યો અને થોડી વાર પછી એણે બોલવાનું શરૂ કર્યું.)

“14448 એ ભારતીય રિઝર્વ બેંકના સીએમએસ એટલે કે ફરિયાદ પોર્ટલ માટેનો ભારતીય રિઝર્વ બેંકના ગ્રાહક સંભાળ કેન્દ્રનો ટોલ-ફ્રી નંબર છે કે જેના પર કોઈ પણ વ્યક્તિ બેંકો/ ગેર બેંકિંગ નાણાકીય કંપનીઓ, વગરે વિરુદ્ધ ફરિયાદ નોંધાવવા સંબધિત માર્ગદર્શન મેળવી શકે છે.

વ્યક્તિ 1: “મને ડર છે કે હું અંગ્રેજીમાં વાત નથી કરી શકતો.”

વિજય: “ચિંતા કરવાની જરૂર નથી. ભારતીય રિઝર્વ બેંકનું આ ગ્રાહક સંભાળ કેન્દ્ર અંગ્રેજી અને હિંદી ઉપરાંત વિભિન્ન પ્રાદેશિક ભાષાઓમાં પણ જરૂરી માર્ગદર્શન પૂરું પાડે છે. અન્યથા, https://cms.rbi.org.in પોર્ટલ પર તમારી ફરિયાદ નોંધાવીને કોઈ પ્રશ્નો હોય તો ટોલ-ફ્રી નંબર 14448 પર માર્ગદર્શન મેળવી શકો છો.

વધુ જાણકારી માટે સ્કેન કરો, અપડેટ્સ માટે
https://rbi.org.in/ **પર જાઓ.**

25. સીએમએસ પોર્ટલ પર ફરિયાદ નોંધાવવી

નાની: "તારો આભાર, હું તાત્કાલિક જ https://cms.rbi.org.in પર ફરિયાદ નોંધાવી દઈશ."

સંજુ: "બેંક તરફથી 30 દિવસમાં જવાબ ન મળ્યો હોય કે મળેલ જવાબ સંતોષપ્રદ ન હોય તો જ માત્ર આરબી-આઇઓએસ હેઠળ ફરિયાદ કરી શકાય છે અન્યથા ફરિયાદ ટકી/ નભી ન શકે (નોન-મેન્ટેનેબલ) એવી માનવામાં આવી શકે."

નાની: "ટકી/ નભી ન શકે (નોન-મેન્ટેનેબલ) એવી! બીજા એવા કેટલાં કારણો/ આધારો છે કે જે અંતર્ગત ફરિયાદ ટકી/ નભી ન શકે (નોન-મેઇનટેનેબલ) એવી ગણવામાં આવે છે?"

સંજુ: "એવી ફરિયાદ કે જે અધૂરી વિગતો સાથે નોંધાવાયેલ હોય, ફરી વાર (ડુપ્લિકેટ) નોંધાવાયેલ હોય, વકીલ મારફતે નોંધાવાયેલ હોય, અન્ય કોઈ મંચ (ફૉરમ) સમક્ષ વિચારાધીન હોય, વગેરે."

નાની: "શું હું મારી ફરિયાદની સ્થિતિ અંગે જાણકારી (ટ્રેક ધી સ્ટેટ્સ) મેળવી શકું?"

સંજુ: "તમે https://cms.rbi.org.in પર અથવા 14448 પર ફોન કરીને તમારી ફરિયાદની સ્થિતિ જાણી (સ્ટેટ્સ ટ્રેક) શકો છો."

નાની: "તારો આભાર. બહુ ઉપયોગી જાણકારી આપી.

વધુ જાણકારી માટે સ્કેન કરો, અપડેટ્સ માટે
https://rbi.org.in/ પર જાઓ.

भारतीय रिज़र्व बैंक

RESERVE BANK OF INDIA

ગ્રાહક શિક્ષણ અને સંરક્ષણ વિભાગ
ભારતીય રિઝર્વ બેંક
https://cms.rbi.org.in/