

ગ્રાહક સેવા અંગે

માસ્ટર સર્કયુલર

(30 જુન, 2006 સુધી અપડેટ કરાયેલ)

(આરબીઆઈની વેબસાઈટ www.આરબીઆઈ.org.in પર માસ્ટર સર્કયુલર ઉપલબ્ધ છે અને તેને ત્યાંથી ડાઉનલોડ કરી શકાશે)



રિઝર્વ બેંક ઓફ ઈન્ડિયા
શહેરી બેંકસ વિભાગ,
સેન્ટ્રલ ઓફિસ,
મુંબઈ.

આરબીઆઈ/ 2006-07/54

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

6 જુલાઈ, 2006

તમામ પ્રાઈમરી (પીસીબી) કો-ઓપરેટીવ
બેંકસના ચીફ એક્ઝિક્યુટિવ ઓફિસર્સ

સાહેબશ્રી,

ગ્રાહક સેવા અંગે માસ્ટર સર્ક્યુલર - યુસીબી

18 ઓગષ્ટ, 2005 નો અમારો માસ્ટર સર્ક્યુલર યુબીડી બીપી (પીસીબી) એમ સી નં. 10/09.39.00/2005-06 જે ઉપર જણાવેલા વિષય પર છે. (આરબીઆઈની વેબસાઈટ www.rbi.org.in પર પ્રાપ્ય છે.) સાથે જોડેલ માસ્ટર સર્ક્યુલર 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 ગ્રાહકોને માર્ગદર્શન
 - 2.5 ડિપોઝીટ અને અન્ય એકાઉન્ટ
 - 2.6 સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સ
 - 2.7 અસ્વીકૃત ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ્સ
 - 2.8 ચૂકવનાર બેંક દ્વારા વ્યાજની ચૂકવણી
 - 2.9 ઓળખ પટ્ટી
 - 2.10 જોબ સમૃદ્ધિ 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. વિરખ અધિકારીઓ દ્વારા સમયાંતરે મુલાકાત
 11. માળખાકીય જોગવાઈ
 12. ગ્રાહક શિક્ષણ
 13. સુરક્ષા વ્યવસ્થા
 14. ફેર પ્રેક્ટીસ કોડ - બેંક સર્વિસ ચાર્જનું ડિસ્પ્લે

15. સમય મર્યાદા ડિસાલે
 16. એકાઉન્ટ પેયી ચેકનું કલેક્શન - 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 આઉટસ્ટેશન ચેક
 - 3.3 સ્થાનિક ચેક
 - 3.4 અમલીકરણ અને જવાબદારી
 - 3.5 આઉટસ્ટેશન ચેક / ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટના કલેક્શનમાં વિલંબ માટે વ્યાજની ચૂકવણી.
 - 3.6 આઉટસ્ટેશન ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટના ઝડપી કલેક્શન 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 જોગવાઈઓ
- 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. ગોઈપોરિયા સમિતિની ભલામણોના અમલ માટે મોનિટરીંગ સિસ્ટમ
7. ગ્રાહક સેવા ફરિયાદનું નિવારણ
- પૂરવણી - I ગ્રાહક સેવા અંગે ગોઈપોરિયા સમિતિની 15 મહત્વની ભલામણો
- પૂરવણી - II ફરિયાદ પુસ્તકની રૂપરેખા
- પરિશિષ્ટ - 1 માસ્ટર સર્ક્યુલરમાં સમાવાયેલ પરિપત્રોની યાદી

ગ્રાહક સેવા અંગે માસ્ટર સર્ક્યુલર

1 પરિચય

શહેરી અને અર્ધ શહેરી વિસ્તારોમાં બેંકિંગ અને ક્રેડિટની જરૂરિયાતનો અવકાશ પૂરવા માટે જ ખાસ પ્રાઇમરી (અર્બન) કો-ઓપરેટિવ બેંકોની સ્થાપના કરવામાં આવી હોવાથી આવી બેંકોમાં ગ્રાહકની સેવાની ગુણવત્તા ઉચ્ચ કક્ષાની હોવી જોઈએ. ગ્રાહકની જરૂરિયાતોને સંતોષવા માટે બેંકે પોતાની ઈમેજ જાળવીને વિશ્વાસ ઉભો કરીને સ્પર્ધાત્મક વાતાવરણમાં ઓછા ખર્ચે ફંડ મેળવવાનું રહેશે. આરબીઆઇનો સતત પ્રયાસ રહે છે કે ગ્રાહક સેવામાં બેંક પોતાનું પ્રદર્શન સુધારે. આરબીઆઇએ 1990માં શ્રી 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 ક્રિસ્ટ અને આઉટ સ્ટેશન ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટને લગતા છે. ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટના કલેક્શનમાં વિલંબ પર વ્યાજની ચૂકવણી, સમય મર્યાદાનું પાલન, ડીડી, ટીટી ઇસ્યુ કરવા, ચેક બૂક ઇસ્યુ કરવા, વગેરે. આઅંગે અપાયેલી કેટલીક સૂચનાઓ નીચે મુજબ છે.

- (i) ગોઇપોરિયા સમિતિની ભલામણોના આધાર અપાયેલી સૂચના
- (ii) સ્થાનિક / આઉટસ્ટેશન ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટના કલેક્શન અંગે સૂચનાઓ
- (iii) અન્ય સૂચનાઓ.

2 ગોઇપોરિયા સમિતિની ભલામણો.

પ્રાઇમરી (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 જોઈએ અને બિઝનેસના કલાકો પૂરા થયા ત્યાં સુધીમાં દરેક ગ્રાહકને ધ્યાનમાં લેવા જોઈએ. વાસ્તવમાં જો કો ઘણી શાખાઓમાં કર્મચારીઓ પોતાને ગમે ત્યારે કાઉન્ટર ખોલે છે અને બિઝનેસ કલાકો પૂરા થાય ત્યારે કતારમાં ઉભેલ ગ્રાહકોનું કામકરતા નથી. કેટલીક બેંકોમાં બિઝનેસ કલાકો શરૂ થતા જ ગ્રાહકને સુવિધા મળે તે માટે સ્ટાફ માટે કામના કલાકો 15 મિનિટ વહેલા શરૂ કરી દે છે. મેટ્રોપોલિટન અને અર્બન કેન્દ્રોમાં બેંકની દરેક શાખામાં આવી વ્યવસ્થા કરવામાં આવે તે જરૂરી છે.

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

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

(a) નોન-વાઉચર જનરેટિંગ લેવડ દેવડ:

- (i) પાસબુક ઇસ્યુ કરવી / સ્ટાફ ઓફ એકાઉન્ટ
- (ii) ચેક બૂક ઇસ્યુ કરવી
- (iii) ટર્મ ડિપોઝીટ રિસિપ્ટ / ડ્રાફ્ટની ડિલીવરી
- (iv) શરેઅરજી ફોર્મનો સ્વીકાર અને
- (v) કિલચરિંગ ચેકનો સ્વીકાર / કલેક્શન માટેના બિલ એક્ષેપ્ટન્સ

(b) વાઉચર જનરેટિંગ લેવડ દેવડ :

- (i) ટર્મ ડિપોઝીટ રિસિપ્ટ (ટીડીઆર) ઇસ્યુ કરવી
- (ii) બાકી રહેતા લોકર ભાડા માટે ચેકનો સ્વીકાર
- (iii) ટ્રાવેલર્સ ચેક ઇસ્યુ કરવા.
- (iv) ગિફ્ટ ચેક ઇસ્યુ કરવા
- (v) ટ્રાન્સફર કેડિટ માટે વ્યક્તિગત ચેકનો સ્વીકાર

2.3 નિરંતર સેવા

બિઝનેસ કલાકો દરમિયાન કોઈપણ 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 જોઈએ. આ કાઉન્ટર માત્ર પૂછપરછ માટે કામ કરી શકે, પરંતુ આવશ્યકતા પ્રમાણે ત્યાં બીજા કામ પણ થઈ શકે. શક્ય હોય ત્યાં સુધી આવા કાઉન્ટર પ્રવેશ દ્વારા પાસે જ હોવા જોઈએ.

2.5 ડિપોઝીટ અને અન્ય એકાઉન્ટ

2.5.1 નોમિનેશનની સુવિધા

બેંકો એકાઉન્ટ ખોલવાના, સુધારેલા ફોર્મ મેળવી શકે જેમાં નોમીનીનું નામ અને સરનામું લખવા માટે જગ્યા હોવી જોઈએ. એકાઉન્ટ ખોલવાના ફોર્મની સાથે કાનૂની રીતે સૂચિત નોમિનેશ ફોર્મ ઉપયોગમાં લઈ શકાય. નોમિનેશન સુવિધા વિશે ચેક બુક / પાસ બુકમાં અને ગ્રાહક સુધી પહોંચતા સાહિત્યમાં પૂરતો પ્રચાર કરી શકાય.

નોમિનેશન એક નિયત હોવો જોઈએ (અપવાદ નહીં) અને બેંકોએ વર્તમાન ખાતા સહિતના તમામ ખાતાઓને નોમિનેશન હેઠળ આવરી લેવા પ્રયાસ કરવો જોઈએ 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 જોઈએ.

2.5.3 સેવિંગ્સ 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 વ્યક્તિ દ્વારા લખવામાં આવી હોય.
- (b) પાસબુકને નિયમિત પણે અપડેટ કરવા માટે ગ્રાહકોને માહિતગાર કરવા જોઈએ.
- (c) ગ્રાહકોને આ બાબતમાં સંતોષ આપવા માટે બેંકો નીચે જણાવ્યા પ્રમાણે પગલા લઈ શકે.
- (d) પાસબુક નિયમિત પણે / સમયાંતરે અપડેટ કરવા અંગેના ફાયદા ગ્રાહકોને સમજાવવા માટે ગ્રાહકના માર્ગદર્શનની ઝુંબેશ શરૂ કરી શકાય.
- (e) ગ્રાહકોને 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 અશક્ય હોય તો બીજા દિવસે પાસબુક કલેક્ટ કરવા માટે પેપર ટોકન આપી શકાય.

2.5.4 ઈર્મ ડિપોઝીટ

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

(b) ઈર્મ ડિપોઝીટ અરજી ફોર્મ એવી રીતે તૈયાર કરવાના રહેશે જેથી પાકતી મુદતે ડિપોઝીટ ઉપાડવા અંગે માર્ગદર્શન મળી 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 જોઈએ.

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 જોઈએ. 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 હોઈ શકે જેમ કે મહિનાના ત્રીજા કે ચોથા સપ્તાહમાં પાસબુક આપડેટ કરાવવી, જોઈન્ટ એકાઉન્ટસ રાખવાના ફાયદા અને નોમિનેશ / ઈર્મ ડિપોઝીટ રિસિપ્ટ સેફ કસ્ટડીમા રાખવી અને પાકતી મુદતે નિકાલની સૂચનાઓ વગેરે.

2.6 સેફ ડિપોઝીટ લોકર્સ

બેંકોઓ રહેણાંક વિસ્તારમાં વધુને વધુ લોકર સુવિધાઓ આપવી જોઈએ. જ્યાં કોમર્શીયલ દ્રષ્ટિએ ફાયદાકારક હોય.

2.7 અસ્વીકૃત ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટસ

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

2.8 ચૂકવનાર બેંક દ્વારા વ્યાજની ચૂકવણી

જે કેડિટ પર વિલંબ થાય તેના માટે વ્યાજ કલેક્ટિંગ બેંકે ચૂકવવાનું રહેશે એ હકીકત છે કે મોટા ભાગના કિસ્સામાં ચૂકવનાર બેંકની ઉપેક્ષાના કારણો ચેક કલેક્શનમાં વિલંબ થાય છે. આવા વિલંબ માટે ચૂકવનાર બેંક જવાબદાર હોઈ શકે ત્યારે તે કલેક્ટિંગ બેંકને રકમ ચૂકવીને વળતર આપી શકે છે. આ હેતુ માટે કલેક્ટિંગ બેંકને રકમ મોકલવામાં ચૂકવનાર બેંક તરફથી બે દિવસ કરતા વધારે મોડું થાય તો તે તે બેંકની ભૂલ ગણાય. જોકે ચેકના લેવરમાં વ્યાજ જમાકરવાની જવાબદારી કલેક્ટિંગ બેંકની જ ગણાવામાં આવશે.

2.9 ઓળખ પટ્ટી

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 સ્થપાઈ શકશે.

2.10 જોબ સમૃદ્ધિ કરણ

ગ્રાહકની સેવા પ્રત્યે ઉદાસીનતા અને બેદરકારી માટે બીબાઢાળ પદ્ધતિનું કામ જવાબદાર હોય છે. કર્મચારીઓ કામનો આનંદ ઉઠાવે અને કામમાં રસલેતા થાય તે 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. કર્મચારીને 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 જોઈએ જેનું બીજા અનુકરમ કરે. તમામ નવા ભરતી થનારાઓ જેમકે કલાર્ક / અધિકારીઓને તેમની ભરતી બાદ તરત ઈન્ડકશન કાર્યક્રમમાં સામેલ કરવા જોઈએ. બેંકોમાં આ માટે સહકારનું વાતાવરણ હોવું જરૂરી છે.

21. પુરસ્કાર અને માન્યતા

સારું કામ કરનારને પુરસ્કાર મળવો જ જોઈએ. પુરસ્કાર અને માન્યતાની સિસ્ટમ એવી હોવ જોઈએ જ્યાં ઉદાસીન કર્મચારીઓને મનોવૈજ્ઞાનિક ઉપરાંત આર્થિક નુકસાન પમ થવું જોઈએ. પુરસ્કારની યોજના હેતુલક્ષી હશે તો જ કર્મચારીઓ વધુ સારું કામ કરવા માટે પ્રાર્થા. કામની બાબતમાં (ગ્રાહક સેવા) ઉદાસીન વલણની નોંધ લેવાવી જ જોઈએ બેંકોએ એવી વ્યવસ્થા ઉભી કરવી જોઈએ જેમાં કર્મચારીઓને રેટિંગ મે અને ગ્રાહક સેવા સારી હોય તો તેમને પુરસ્કાર આપવામાં આવે. આવી કોઈપણ પ્રકારની સિસ્ટમ હેતુલક્ષી હોવી જોઈએ, વ્યક્તિલક્ષી નહીં. કોઈપણ યોજના એવી રીતે ઘડવાની રહેશે જેમાં આખરી ધ્યેય ગ્રાહકને સંતોષ આપવાનો અને તેની સેવા કરવાનો હોય.

22. સિસ્ટમ અને કાર્યવાહી

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

23. ગ્રાહક સેવા ઓડિટ

ગ્રાહકની સેવાના વિવિધ પાસાઓની સમીક્ષા કરવાની આવશ્યકતા છે અને તેમાં નવી બાબતો સામેલ કરવી જોઈએ 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 બોક્સ રાખવું જોઈએ. દરેક બેંકની શાખામાં એક ફરિયાદ પુસ્તિકા હોવી જોઈએ જેના દરેક સેટની પૂરતી નકલો હોવી જોઈએ જે એવી રીતે બનાવવી જોઈએ જેમાં ફરિયાદીને ફરિયાદની સ્વીકૃત નકલ મળે.

25. ચકાસણી / ઓડિટ રિપોર્ટ

ઓડિટ પેઢીઓ સહિતના ઈન્ટર્નલ ઈસ્ટપેક્ટર્સ / ઓડિટરે જેઓ તેમના બ્રાન્ચ ઈન્સપેકશન / ઓડિટમાં સામેલ હોય તેમનો ગ્રાહકને લગતા વિવિધ પાસાઓ જેમ કે ફરિયાદની ગંભીરતા

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

26. ફરિયાદ આવતી હોય તેવા કર્મચારી ગ્રાહક સંપર્ક માટે કર્મચારીઓની નિમણૂક પસંદગીના આધારે હોવી જોઈએ કલ્પના શીલ અને નવું કરવાનું વલણ હોય તેવા વધુ કર્મચારીઓને તાલીમ આપી શકાય. જ્યાં જાણી જોઈને ગ્રાહકને સંતોષ આપવામાં આવે છે અથવા તેની બરાબર સેવાક રવામાં આવતી નથી તેવી બાબતોની નોંધ લેવીજોઈએ અને કર્મચારીના સર્વિસ રેકર્ડમાં નોંધ કરવા ઉપરાંત તેની સામે કાર્યવાહી થવી જોઈએ.

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

28. માળખાકીય જોગવાઈ બેંકીંગ વ્યવહાર સરતાથી અને આરામથી થાય તે માટે બેંક ગ્રાહકોને વધુ જગ્યા આપવી, યોગ્ય ફર્નિચર, પીવાના પાણીની સુવિધા, ચોખ્ખું વાતાવરણ (દિવાલોને પોસ્ટરથી મુક્ત 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 જોઈએ. ગ્રાહકને માત્ર વિવિધ યોજનાઓ અને બેંકની સર્વિસ જ નહીં પરંતુ પ્રક્રિયા, કાર્યવાહી, કાનૂની આવશ્યકતા અને બેંક દ્વારા સર્વિસ આપવામાં મર્યાદાઓ વિશે પણ જાણકારી આપવી જોઈએ તેના માટે જાહેરખબરો, સાહિત્ય, સંપર્ક, સેમિનાર વગેરેનો ઉપયોગ કરી શકાય. બેંકોએ ગ્રાહક શિક્ષણના તમામ કાર્યકો પોતાના કર્મચારીઓને જોડવા જોઈએ.

30. સુરક્ષા વ્યવસ્થા ત્રાસવાદ / લૂંટના બનાવોને ધ્યાનમાં રાખીને બેંકોએ પોતાની સુરક્ષા વ્યવસ્થાની સમીક્ષા કરીને તેમાં સુધારા કરવા જોઈએ જેથી કર્મચારી અને જનતા વચ્ચે વિશ્વાસ વધે. સુરક્ષા કર્મચારીઓ માટે નિયમિત ડિલ / તાલીમની જોગવાઈ કરવી જોઈએ.

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

A. નિ:શૂલ્ક અપાતી સુવિધાઓ

B. અન્ય

- i) એસબી એકાઉન્ટમાં રાખવાનું લઘુત્તમ બેલેન્સ
- ii) એસબી એકાઉન્ટમાં લઘુત્તમ બેલેન્સ નરાખવા પર લેવાતા ચાર્જસ
- iii) આઉટસ્ટેશન ચેક કલેક્શન માટેના ચાર્જસ
- iv) ડિમાન્ડ ડ્રાફ્ટ ઈસ્ક્યુકરવા માટેના ચાર્જસ, જે હોય તો
- v) એકાઉન્ટ સ્ટેટમેન્ટ માટેના ચાર્જસ
- vi) એકાઉન્ટ બંધ કરવા માટેના ચાર્જ, જે હોય તો

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

32. **સમય મર્યાદા ડિસ્પલે**
ચોક્કસ બિઝનેસ વ્યવાહાર માટેની સમય મર્યાદા બેંકિંગ હોલમાં બધાને દેખાય તેમ ડિસ્પલે કરવી જોઈએ જેથી ગ્રાહકનું ધ્યાન તેનાતરફ જાય અને તેના તરફ ગ્રાહકનું તેમજ કર્મચારીઓનું ધ્યાન તેના પાલન માટે જાય.

33. **એકાઉન્ટ પેયી ચેકનું કલેક્શન - થર્ડ પાર્ટી**
એકાઉન્ટમાં રકમ જમાકરવા પર પ્રતિબંધ પેયીને બાદ કરતા યુસીબીએ અન્ય કોઈપણ વ્યક્તિ પાસેથી એકાઉન્ટ પેયી ચેક સ્વીકારવા ન જોઈએ. જ્યાં. ઉપાડનાર બેંકને કેડિટની રકમ તેના સિવાયના અન્ય કોઈ એકાઉન્ટમાં જમા કરવાનું જણાવે તેમાં બેંકોએ ડ્રોઅર / પેયીને ચેકની રકમ ડ્રોઅર દ્વારા ઉપાડવા જણાવવું જોઈએ આ સૂચના બેંક દ્વારા અન્ય બેંકને ચૂકવવા પાત્ર ચેક માટે પણ લાગુ પડશે.

2.33.1 પીસીબીના એક્સટેન્શન સેન્ટર પર સુવિધાઓ યુસીબી યોજના એક્સટેન્શન કાઉન્ટર પર નીચેના મર્યાદિત વ્યવહારો કરી શકશે.

- i. ડિપોઝીટ / ઉપાડ વ્યવહાર
- ii. ડ્રાફ્ટ અને મેલ ટ્રાન્સફર ઇસ્યુ કરવા અને વટાવવા
- iii. ટ્રાવેલર્સ ચેક ઇસ્યુ કરવા અને વટાવવા
- iv. બીલ કલેક્શન
- v. ગ્રાહકની ફિક્સડ ડિપોઝીટની સામે ઉપાડ (એક્સટેન્શન કાઉન્ટર પર સંબંધિત અધિકારીની મંજૂરીની સત્તા અંદર) અને
- vi. અન્ય લોનની ચૂકવણી (માત્ર વ્યક્તિ દ્વારા) જે હેડ ઓફિસ / બેઝ બ્રાન્ચ દ્વારા મંજૂર કરાઈ હોય અને માત્ર રૂ. 1 લાખની મર્યાદામાં હોય માત્ર તેવી જ.

34. કાઉન્ટર પર નોટ ગણાવાના મશીનની જોગવાઈ - યુસીબી પ્રાઈમરી (અર્બન) કે-ઓપરેટીવ બેંકોએ પોતાની શાખાઓ પર પેમેન્ટ કાઉન્ટર પર નોટ ગણાવાના મશીન રાખવા જોઈએ 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 વ્યક્તિગત એકાઉન્ટ ધારકના નામે હોય તેવા આઉટસ્ટેશન ચેક પર ક્રેડિટ આપી શકે છે. જેમાં તેમને એકાઉન્ટની વર્તણૂક પર વિશ્વાસ હોવો જોઈએ. તેમા આ વ્યવસ્થાનું સંપૂર્ણ પણે પાલન થવું જોઈએ. આઉટ સ્ટેશન ચેકના કિસ્સામાં બેંક સામાના કલેક્શન ચાર્જ વસુલી શકે. બેંકે આવી સુવિધા માટે ગ્રાહકની માગણીની રાહ જોવી ન જોઈએ પરંતુ સામાન્ય પ્રક્રિયાના ભાગ રૂપે જ આ સવિધા આપવી જોઈએ. 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 જોઈએ 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 વ્યક્તિગત ખાતાના નામે હોવા જોઈએ અને ખાતાના વહીવટ અંગે સંતોષ હોવો જોઈએ. તથા તેમાં ઉપર જણાવેલી શરતોનું પાલન થતું હોવું જોઈએ.

3.2 રૂ. 10,000 સુધીના અન્ય આઉટસ્ટેશન ચેક

3.2.1 માઈકર ચેક કિલયરિંગ સુવિધા ધરાવતા હોય તેવા ચાર મેટ્રોપોલિટન શહેરોમાં કોઈપણ ત્રણ મેટ્રો શહેરોમાં આવેલી બેંકના નામે ચેક કોઈપણ દિવસે કલેક્શન માટે આપવામાં આવે ત્યારે તે પછીના સપ્તાહના તે જ દિવસે ક્રેડિટેડ થવા જોઈએ (જેમ કે સોમવારથી આગામી સોમવાર) આવી સુવિધા કેન્દ્ર પરથી કોઈ 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 જ્યારે ઉપાડ કેન્દ્ર તરપથી કલેક્શનની કોઈ સલાહ મળી ન હોય.

3.2.3 આ ઉપરાંત બાંધેલી મુદતના કલેક્શન / પેમેન્ટ શિડયુલ માટે કોઈ વધારાના ચાર્જ હોવા ન જોઈએ 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 કાંઈ રાખવાની રહેશે કે રૂ. 10,000 થી વધુ રકમના ઇસ્ટ્રુમેન્ટના કિસ્સામાં તે ઓછામાં ઓછા વિલંબ સાથે કલેક્ટ થાય અને તેની વસુલાત માટે શાખાઓ તરફથી તાત્કાલિક કાર્યવાહી કરવામાં આવે.

3.3 સ્થાનિક ચેક

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

3.4 અમલીકરણ અને જવાબદારી

3.4.1 ઉપરના શિડયુલનો શાખાઓ દ્વારા ચૂસ્તપણે અમલ કરવામાં આવે તે માટે વિલંબ બદલ સ્ટાફની જવાબદારીની એક ચોક્કસ નીતિ હોવી જોઈએ આ માટે અલગ રિવિસ્ટર રાખી શકાય જેમાં વિલંબ થયેલ કલેક્શનની વિગતો હોય અને તેના આધારે આવશ્યક પગલા લઈ શકાય.

3.4.2 આ ઉપરાંત એ બાબતની કાળજી રાખવી પડશે કે જ્યારે 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 કલેક્શનમાં વિલંબ થાય તો વ્યાજ ઓટોમેટિક જમા કરવાનું રહેશે જેથી આ અંગે ગ્રાહક તરફથી ફરિયાદને કોઈ અવકાશ ન રહે

3.5 આઉટસ્ટેશન ચેક / ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટના કલેક્શનમાં વિલંબ માટે વ્યાજની ચૂકવણી.

3.5.1 આઉટસ્ટેશન ચેક અને અન્ય ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટના કલેક્શનમાં વિલંબ થાય તો બેંકે વિલંબના ગાળા માટે સેવિંગ બેંકના રેટ પર વ્યાજ ચૂકવવાનું રહેશે જે તેમની આઉટસ્ટેશન શાખા અથવા ઉપાડનાર બેંકની આઉટસ્ટેશન શાખાના નામે હોઈ શકે. આવું એવા સંજોગોમાં થશે જ્યારે 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 ક્વાર્ટર્સ, સિવાય કે ઉત્તર-પૂર્વીય વિસ્તારના રાજ્યની રાજધાની અને સિક્કીમમાં જમાતા હોય, તેમાં આઉટસ્ટેશન ચેકને ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટનું કલેક્શન ન થાય તો 10 દિવસથી વધુ અને બાકીના બધા કિસ્સામાં 14 દિવસથી વધુ વિલંબ હોય તો વિલંબના ગાળા માટે બેંકે ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ પર જે રેટ લાગુ પડતો હોય તે દરે વ્યાજની ચૂકવણી કરવાની રહેશે. આ ઉપરાંત બેંકે અસાધારણ વિલંબના કિસ્સામાં ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ રેટથી બે ટકા વધારે દંડરૂપ વ્યાજ ચૂકવવાનો રહેશે. આ વિલંબ આઉટસ્ટેશન ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટ કલેક્ટ કરવામાં શાખા દ્વારા થયો હોઈ 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 જ્યારે 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 જોઈએ.

3.5.5 જો કે જે કિસ્સામાં ઇન્સ્ટ્રુમેન્ટની રકમ કેશ ક્રેડિટ, ઓવર ડ્રાફ્ટ અથવા લોન એકાઉન્ટમાં જમા કરવાની હોય તેમાં ગ્રાહકને વળતર આપવાના હેતુથી બેંકે બેંક દ્વારા સમયાંતરે નક્કી કરવામાં આવેલ લઘુત્તમ ધિરાણ દર પર વ્યાજ ચૂકવવું જોઈએ જે ઉપર જણાવેલ સામાન્ય સમય ગાળાથી વધુ વિલંબ માટે હોવું જોઈએ. 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 જોઈએ.

3.6 આઉટસ્ટેશન ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટના ઝડપી કલેક્શન 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 માઈકર સેન્ટર માટેના ચેક નેશનલ કિલયરીંગ કેલ મારફત જરૂર થવા જોઈએ.

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

3.6.4 આઉટસ્ટેશન ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટના ઝડપી / ગતિશીલ કલેક્શન માટે આ પ્રકારની સર્વિસ વિશે વિચારણા થવી જોઈએ.

3.6.5 સ્થાનિક ચેક અને આઉટસ્ટેશન ચેક માટે અલગ રવિસ્ટ્રર રાખવા જોઈએ જેથી શાખા મેનેજર વધુ સારી દેખરેખ રાખી શકે અને તેના ઉપચાર માટેની પ્રક્રિયા ઝડપી બનાવીને આઉટસ્ટેશન કલેક્શનનું કામ વેગવંતું બનાવવું જોઈએ.

3.6.6 આ સૂચનાઓના અમલ પર બારીક નજર રાખવા માટે આંતરિક નિરીક્ષણ ટીમને આ બાબતો શાખાના ઈન્સપેક્શન 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 ઈસ્યુ કરવી

બેંકોએ એ બાબતની કાળજી રાખવાની રહેશે કે ચેકબુક છાપવામાં ચોક્કસ રાખવામાં આવે અને ગ્રાહકને કોઈ અગવડ ન પડે તે રીતે ચેકબુકના પાના બાઈન્ડ 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 જોઈએ.

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

ગોઈપોરિયા સમિતિની ભલામણ 3.67 પ્રમાણે બેંકોએ પૂરતી સંખ્યામાં પરફોરેટેડ નકલ સાથે એક ફરિયાદ પુસ્તિકા જળવવાની રહેશે. જેથી સાવીકૃતિની નકલ સાથે ફરિયાદ લઈ શકાય. ફરિયાદ પુસ્તિકાની એક રૂપરેખા જે ઈડિયન બેંક એસોસિયેશન દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવી છે તે પૂરવણી II માં અપાયેલી છે. બેંકની તમામ ઓફિસ વચ્ચે સમાનતા જળવાઈ રહે તે માટે બેંકે તેના અમલ માટે આવશ્યક પગલા લેવા જોઈએ.

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 વધવસ્થાનું મુલ્યાંકન કરવું જોઈએ અને કમિટીની ભલામણોને અનુરૂપ નીચેના સ્તર સુધી તેનો અમલ કરવો જોઈએ.

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

4.4.3 બેંકોએ ગ્રાહકની સેવા માટે અર્ધ વાર્ષિક ધોરણે મૂલ્યાંકની પદ્ધતિ અમલમાં મૂકવી જોઈએ. આ મુલ્યાંકન જૂનના અને ડિસેમ્બરના અંતમાં થઈ 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 ઇસ્યુ કરવા માટેની સમય મર્યાદા.

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

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

5. નોમિનેશન સુવિધા માટે કાનૂની જોગવાઈઓ

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

- (a) મૂત ડિપોઝીટના નોમીનીને ચૂકવણી કરવા માટેકો-ઓપરેટીવ બેંકને સક્ષમકરવી, જેમાં ડિપોઝીટરની કેડિટમાં રહેલી રકમ ચૂકવાય.
- (b) રિઝર્વ બેંકની સૂચના પ્રમાણે સરખેપ કસ્ટડીમાં રહેલી ચીજ વસ્તુઓ મેળવીને મૂત વ્યક્તિની સેફ કસ્ટડીની ચીજો તેના નોમીનીને પરત કરવા માટે કો-ઓપરેટીવ બેંકોને સક્ષમ કરવી.
- (c) બેંક લોકર ભાજે રાખનારનું મોત નિપજે તો આરબીઆઈની સૂચના પ્રમાણે સેફ્ટી લોકરમાં રહેલી ચીજવસ્તુઓ કાઢીને તેના ભાડે રાખનારના નોમીનીને ચીજો પાછી આપવા માટે કો-ઓપરેટીવ બેંકો ને સક્ષમ કરવી.

5.2 નોમિનેશનના નિયમો :

આવું નોમિનેશન નિર્ધારિત પદ્ધતિથી કરવાનું હોવાથી કેન્દ્ર સરકારે કો-ઓપરેટીવ બેંકસ (નોમિનેશન) રૂલ્સ, 1985 આરબીઆઈની સલાહથી તૈયાર કર્યા છે. આ નિયમોમાં નવા સેક્સન 45ઝેડએ થી 45ઝેડએફ બીઆર એક્ટ (એએસીએસ) ની જોગવાઈઓ સમાવવામાં આવી છે જે નોમિનેશનની સુવિધાઓ અંગે છે અને તે 29 માર્ચ, 1985 થી અલમાં આવી છે.

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

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

(ii) નોમિનેશન રદ કરવા અને ફેરફાર માટેના ફોર્મ

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

(iv) ઉપરને લગતી બાબતો.

- 5.2 સેફ કસ્ટડીમાં ચીજ વસ્તુઓનું નોમિનેશન મૂત ડિપોઝીટરની સેફ કસ્ટડીમાં રહેલી ચીજો તેના નોમિનીને આપવા અથવા નોમિનીને ચીજો લેવા માટે લોકર ખોલવા દેવા માટે આરબીઆઈએ સેક્સન 45ઝેડસી(3) અને 45ઝેડઈ(4), બીઆર એક્ટ (એએસીએસ) હેઠળ આ માટે ચોકક્સ રૂપરેખા નક્કી કરી છે. ડિપોઝીટરની 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 આરબીઆઈ દ્વારા આપવામાં આવી હોય.
- 5.3 બેંકની બુકસમાં નોમિનેશનનું રવિસ્ટ્રેશન 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 રવિસ્ટર કરવા અથવા તેમાં કોઈ 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 જોગવાઈઓ 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 રવિસ્ટર્ડ નોમિનેશનની શરતનો સમાવેશ. પ્રાઈમરી (અર્બન) કો-ઓપરેટીવ બેંકોએ દરેક પાસબુક અથવા ડિપોઝીટ રિસિપ્ટ પર નોમિનેશન રવિસ્ટર્ડ ની પૂર્વરાશી સામેલ કરવાની રહેશે જેથી સંબંધીઓ જાણી શકે કે મૂત ડિપોઝીટરે કોને નોમિનેશનની સુવિધા આપેલી છે.
6. ગોઈપોરિયા સમિતિની ભલામણોના અમલ માટે મોનિટરીંગ સિસ્ટમ બેંક મૂલ્યાંકનની એક એવી નોમિટરીંગ સિસ્ટમ અમલમાં મૂકવાની જરૂર છે જેનાથી નીચેના સ્તરે વાસ્તવમાં ગોઈપોરિયા સમિતિની ભલામણોની કેટલો અમલ થયો છે તેજાણી શકાય. ખાસ કરીને બેંકે પૂરવણી - 1 મુજબની મહત્વની ભલામણો પર ખાસ ધ્યાન આપવું જોઈએ.
7. ગ્રાહક સેવા ફરિયાદનું નિવારણ અયોગ્ય વ્યક્તિ દ્વારા થઈ 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 કોઈપણ વાંધો ઉઠાવ્યા વગર ગ્રાહકને વળતર ચૂકવવું અને (ii) જ્યાં બેંક અથવા ગ્રાહકનો કોઈ 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 જોઈએ.

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 બિઝનેસ કલાકો દરમિયાન કાઉન્ટર પરનો સ્ટાફ નીચેની લેવડ દેવડ કરી શકશે (શાખાઓને ટાઈમિંગ જણાવવું) a) નોન-વાઉચર જનરેટિંગ લેવડ દેવડ 1) પાસબુક / એકાઉન્ટના સ્ટેટમેન્ટ ઇસ્યુ કરવા 2) ચેક બુક ઇસ્યુ કરવી 3) ટર્મ ડિપોઝીટ રિસિપ્ટ / ડ્રાફ્ટની ડિલીવરી 4) શેર અરજી ફોર્મનો સ્વીકાર 5) કિલયરીંગ ચેક / કલેક્શન માટેના બિલનો સ્વીકાર b) વાઉચર જનરેટિંગ લેવડ દેવડ 1) ટર્મ ડિપોઝીટ રિસિપ્ટસ (ટીડીઆર) ઇસ્યુ કરવી. 2) બાકી લોકર ડયુ માટે ચેકનો સ્વીકાર 3) ટ્રાવેલર ચેક ઇસ્યુ કરવા 4) ગિફ્ટ ચેક ઇસ્યુ કરવા 5) ટ્રાન્સફર કેડિટ માટે વ્યક્તિગત ચેકનો સ્વીકાર
4.	3.4	બિઝનેસ કલાકો દરમિયાન કોઈપણ 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 જોઈએ જે એકસકલુઝિવ હોઈ શકે અથવા અન્ય ડયૂટી સાથે સંયુક્ત રીતે હોઈ શકે અને તે બેંકિંગ હોલમાં પ્રવેશ દ્વાર પાસે હોવું જોઈએ.
6.	3.13	નોમિનેશન ફોર્મ સ્વીકારવા ઉપરાંત બેંકો એકાઉન્ટ ખોલવાના ફોર્મમાં નોમીનીનું નામ અને સરનામું હોઈ શકે છે. નોમિનેશનની સુવિધા વિશે પ્રચાર કરવો જરૂરી છે. તેમાં ચેકબુક, પાસબુક કે અન્ય કોઈપણ 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 જોઈએ જેથી અમલ નથી થયો તેમ ન લખો) તેવા કિસ્સાને બાદ કરતા નોમિનેશનને નિયમ બનાવવો જોઈએ અને તેમાં તમામ વર્તમાન અને નવા એકાઉન્ટ આવરી લેવા જોઈએ.
8.	3.17	એકાઉન્ટસના સ્ટેટમેન્ટ અને ખરી અને વિધિસરની વિગતો સાથે પાસબુકને અપડેટ કરવા પર બેંકે હંમેશા ધ્યાન આપવું જોઈએ.
9.	3.26	ત્રણ ભાષામાં બ્રોશર અને ચોપાનિયા હંમેશા પ્રસિધ્ધ કરવા જોઈએ અને ગ્રાહકોને વિવિધ બાબતોની જાણકારી આપવી જોઈએ.
10.	3.32	આઉટ સ્ટેશન ચેક પર તાત્કાલિક ક્રેડિટની સુવિધા વધારીને રૂ. 5000 ની કરવી જોઈએ (રૂ. 2500 થી વધારીને) આ સુવિધા અપાવવા માટે આલગ પ્રકારની પે-ઈન-સ્લિપ અમલમાં મૂકી શકાય.
11.	3.33	આઉટસ્ટેશન ચેકના કલેક્શનમાં જે વિલબં થાય તેના વળતર રૂપે ચૂકવવા પાત્ર વ્યાજ રૂ 5 કે તેનાથી વધુ હોય તો સેવિંગ્સ બેંકના રેટ પર વાર્ષિક 2 ટકાના દરે ચૂકવી શકાય. જોકે આ રકમ જો બોરોઅલ એકાઉન્ટમાં જેમકે કેશક્રેડિટ / ઓવર ડ્રાફ્ટ / લોન વગેરેમાં જવાની હોય તો બેંકે લઘુત્તમ ધીરાણ દર ચૂકવવું જોઈએ જે આરબીઆઈ 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 કરાઈ 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 જોઈએ.

પૂરવણી //
(પેરા 4.3 મુજબ)

ફરિયાદીની નકલ / શાખાની નકલ / એચ.ઓ.નકલ

_____અર્બન કો-ઓપરેટીવ બેંક
_____શાખા

ફરિયાદ બુક

સિરિયલ નં. _____

તારીખ _____

શ્રી / શ્રીમતી / કુમાર. _____
સરનામું _____

ખાતાનો પ્રકાર, જો લાગુ પડવા પાત્ર હોય / મેઈન્ટેઈન્ડ _____

ટૂંકમાં ફરિયાદ _____

(ફરિયાદીની સહી)

કન્ટ્રોલિંગ ઓફિસે મોકલવાની તારીખ _____

ટિપ્પણી : _____

અંતિમ નિકાલની તારીખ

શાખા મેનેજરની સહી

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	એક્સટેન્સન કાઉન્ટર પર સુવિધા
3	યુબીડી બીપીડી સર. નં. 35/09.73.000/2005-06	09-03-2006	કાઉન્ટર પર નોટ ગણવાના મશીનની જોગવાઈ
4	યુબીડી બીપીડી.Cir. નં. 30/4.01.062/2005-06	30-01-2006	એકાઉન્ટ પેયી ચેકનું કલેક્શન 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.આઈ (બીસીબી) No.45/ 12.05.00/2001-02	30-05-2002	ગ્રાહક સેવા - રિવર્સલ ઓફ ટ્રાન્સેક્શન
8	યુબીડી.બીએસડી.આઈ/પીસીબી. નં. 45/ 12.05.00/ 2001-02	30-05-2002	છેતરપિંડીભર્યા અથવા અન્ય લેવડદેવડથી ખામીયુક્ત 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.સીઆઈઆર. 38/13.01.00/ 1999-2000	14-06-2000	ગ્રાહક સેવા ચેકબુક ઇશ્યુ કરવી.
12	યુબીડી.નં.પીસીબી.સીઆઈઆર.21/13.05.00/1999-2000	17-01-2000	ગ્રાહક સેવા આઉટસ્ટેશન ચેકનું કલેક્શન
13	યુબીડી.નં.ડીએસ.પીસીબી.સરકુયલર.40/13.05.00/97-98	11-02-1998	ગ્રાહક સેવા આઉટસ્ટેશન ઈન્સ્ટ્રુમેન્ટનું કલેક્શન
14	યુબીડી.નં. ડિએસ.પીસીબી. સર..54/13.05.00/96-97	26-05-1997	ગ્રાહક સેવા લોકલ ચેકનું કલેક્શન
15	યુબીડી.નં. ડીએસ. (પીસીબી)સીઆઈઆર.66/13.05.00/94-95	30-06-1995	ગ્રાહક સેવા આઉટસ્ટેશન / સ્થાનિક ચેક કલેક્શન
16	યુબીડી.નં.(એસયુસી)ડીસી.165/13.05.00/93-94	30-04-1994	ગ્રાહક સેવા - ગોઈપોરિયા સમિતિની ભલામણોનો અમલ
17	યુબીડી.નં.પીઓટી.65/09.39.00/93-94	07-03-1994	બેંકમાં ગ્રાહક સેવા અંગે સમિતિ ગોઈપોરિયા સમિતિની ભલામણોનો અમલ - ફરિયાદ પુસ્તકની જાળવણી
18	યુબીડી.નં.(