

આરબીઆઈ/2006-07/79

સીએસડી.બીઓએસ.5/13.33.01/2005-06

20 જુલાઈ, 2006

ચેરમેનશ્રી / ચીફ એક્ઝીક્યુટીવ ઓફીસરશ્રી / મેનેજિંગ ડિરેક્ટરશ્રી
તમામ કોમર્શિયલ બેંકસ
(આરબીઆઈએસ સહિત)

સાહેબશ્રી / બહેનશ્રી,

વાર્ષિક નિતી સ્ટેટમેન્ટ 2006-07 વનિષપક્ષ આચાર સંહિતા બેંક ચાર્જસ દર્શાવવા.

કૃપા કરી અમારા 16 મે, 2006 ના પરિપત્ર આરબીસીડી.બીઓએસ.81/13.33.01/2005-06 કે જેના અંતરગત આપને અમુક બેંકિંગ ચાર્જસ વેબસાઈટ પરદર્શાવવા તથા તેમાનાં ફેરફારોને સુધારવા માટેની સલાહ આપવામાં આવે છે, તેને ધ્યાનમાં લેશો. આના અન્વયે આપને સુચન કરવામાં આવે છે કે આપે સેવાને લગતા ચાર્જસ તથા ફીની વિગતો આપની વેબસાઈટના હોમ પેજ ઉપર વ્યવસ્થિત રીતે પ્રદર્શિત થઈ શકે તે રીતે સર્વિસ ચાર્જસ અને ફીઝ ના શિર્ષક હેઠ મુકવા જેથી ગ્રાહકો આસાનીથી તે જોઈ શકે.

2. અમારૂં એવું પણ સુચન છે કે ગ્રાહકોની સેવા માટે આપની વેબસાઈટના હોમ પેજ ઉપર ગ્રાહકોની ફરિયાદો નોંધવા માટે, ફરિયાદ નિવારણ - અધિકારીના નામ સાથે ફરિયાદ પત્ર આપેલું હોવું જોઈએ. આ ફોર્મમાં એવું જણાવવું જરૂરી છે કે ફરિયાદી વ્યક્તિએ પહેલા ફરિયાદ નિવારણ માટે જે તે બેંકનો સંપર્ક કરવો જો તેની ફરિયાદ નોંધાવ્યાના એક મહિનાની અંદર દુર ન થાય તો જ ફરિયાદી એ બેંકિંગ ઓમ્બડસમેન (બીઓ) નો સંપર્ક કરવો. લાગતા વગળગતા બેંકિંગ ઓમ્બડસમેનના નામ તથા સરનામાની વિગત દરેક બેંકે તેની શાખાઓ પર નોટીસ બોર્ડ પર મુકવાની રહેશે. વધુમાં બેંક ખાતેની ફરિયાદો જે વ્યક્તિને ઉદ્દેશી લખવાની હોય તેનું નામ, નંબર તથા સરનામું પણ યોગ્ય સ્થળે દર્શાવવું.

3. રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાની વેબસાઈટમાંથી અન્ય બેંકોના સર્વિસ તથા અન્ય ચાર્જસની વિગત દર્શાવતી વેબસાઈટોની લીન્ક આપવામાં આવશે.

4. આ સંદર્ભે લિધેલા પગલાની યોગ્ય જાણ કરશો.

5. આ પત્ર મળ્યાની યોગ્ય જાણ કરશો.

આપનો વિશ્વાસુ,,

-સહી-

(કઝા સુધાકર)

મુખ્ય મહાપ્રબંધક