

# નાણાકીય જાગૃતિ સંદેશાઓ

(નાણાકીય સમાવેશ અને વિકાસ વિભાગ, કેન્દ્રીય કાર્યાલય)



નાણાકીય સમાવેશ અને વિકાસ વિભાગ, ભારતીય રિઝર્વ બેંક

## અસ્વીકાર

આ પુસ્તક વાચકને આર્થિક રીતે સાક્ષર બનાવવાના નિખાલસ હેતુ થી વાંચન અને શિક્ષણ સામગ્રી તરીકે રજૂ કરવામાં આવ્યું છે. તેનો હેતુ કોઈ ચોક્કસ નાણાકીય ઉત્પાદન/ઓ અથવા સેવા/ઓ નાં સંબંધમાં નિર્ણય લેવા માટે વાચકને પ્રભાવિત કરવાનો નથી.

## કોપીરાઇટ:

જો સ્ત્રોત ની સ્વીકૃતિ થશે તો પુનઃ રજૂઆત ની પરવાનગી છે.

**ચોથી આવૃત્તિ- ફેબ્રુઆરી 2024**  
**ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા પ્રકાશિત**



**ભારતીય રિઝર્વ બેંક**  
**ભારતની કેન્દ્રીય બેંક**

**નાણાકીય સમાવેશ અને વિકાસ વિભાગ**

10 મો માળ, શહીદ ભગતસિંઘ માર્ગ  
ફોર્ટ, મુંબઈ-400001

**અભિસ્વીકૃતિઓ**

ડિઝાઇન: કૌશિક રામચન્દ્રન

# પ્રસ્તાવના

## નાણાકીય સાક્ષરતા

નાણાકીય સાક્ષરતાને યોગ્ય નાણાકીય નિર્ણયો લેવા માટે અને અંતે વ્યક્તિગત નાણાકીય સુખાકારી પ્રાપ્ત કરવા માટે જરૂરી નાણાકીય જાગૃતિ, જ્ઞાન, કુશળતા, વલણ અને વ્યવહારનાં સંયોજન તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરવામાં આવે છે.

## નાણાકીય સાક્ષરતાના ઘટકો

નાણાકીય સાક્ષરતામાં જ્ઞાન, વલણ અને વ્યવહાર આવરી લેવામાં આવે છે જેમાં નાણાંનો વહીવટ, ટૂંકા અને લાંબા ગાળાનાં નાણાકીય લક્ષ્ય માટે આયોજન તથા નાણાકીય ઉત્પાદનોની પસંદ અને જાગૃતિ આવરવામાં આવે છે.

નાણાકીય જ્ઞાન	નાણાકીય વ્યવહાર	નાણાકીય વલણ
<p>નાણાકીય જ્ઞાનમાં વાસ્તવિક જીવન નાણાકીય ઉકેલોમાં લાભનાં મૂલ્યાંકન કરવા માટેની ક્ષમતા અને મુખ્ય નાણાકીય ઉકેલોની ધારણાઓનો સમાવેશ થાય છે.</p> <p>સાદું વ્યાજ, ચક્રવૃદ્ધિ વ્યાજ, નાણાંનું સમય મૂલ્ય, કુગાવો, વૈવિધ્યકરણ, વિભાજન, જોખમ-વળતર અને લોન પર ચૂકવવાનાં વ્યાજની ધારણાઓ એ વ્યક્તિના નાણાકીય જ્ઞાનને નિર્ધારિત કરવા માટેનાં કેટલાક સૂચકાંકો છે.</p>	<p>નાણાકીય વ્યવહાર માં દૈનિક નાણા સંચાલન, નાણાકીય આયોજન, ખર્ચ, બચતો, રોકાણ, દૈનિક જરૂરિયાતો માટે ધિરાણ પર નિર્ભરતા તથા ભાવી સુખાકારી માટે એક સુરક્ષા ચક્ર ઉભું કરવા માટેના અભ્યાસનો સમાવેશ થાય છે.</p>	<p>નાણાકીય વલણને ભાવી સુખાકારી માટે લોકોનો બચત પ્રત્યેનો પ્રતિભાવ, લાંબા ગાળાની જરૂરીયાતો પર ટૂંકા ગાળાની જરૂરિયાતોની પ્રાથમિકતા, જોખમ પ્રત્યેની રુચિ વગેરે નક્કી કરનાર તરીકે કહી શકાય.</p>

# પ્રસ્તાવના

નાણાકીય શિક્ષણ પરની રાષ્ટ્રીય વ્યૂહ-રચના-(NSFE) 2020-25 એ પર્યાપ્ત જ્ઞાન, કુશળતા, વલણ અને વ્યવહારને વિકસાવવા માટે નાગરીકોનાં વિવિધ વિભાગોનું સશક્તિકરણ કરવા માટે નાણાકીય ક્ષેત્ર ના નિયામકો અને ભારત સરકારના દૂરદેશીપણાને સમર્થન આપવાનો ઈરાદો ધરાવે છે.

આ વ્યૂહ રચના તમામ ભારતીયોની નાણાકીય સુખાકારી હાંસલ કરવા માટે બહુવિધ-હિસ્સેદાર અભિગમ અપનાવવાની ભલામણ કરે છે. નાણાકીય શિક્ષણનાં પ્રસાર માટે તે "5-C" અભિગમ, એટલે કે, સંબંધિત સામગ્રીનો વિકાસ, (શાળાઓ, કોલેજો અને તાલીમ સંસ્થાઓમાં અભ્યાસક્રમ સહિત) નાણાકીય સેવાઓ પૂરી પાડવામાં સામેલ મધ્યસ્થીઓ વચ્ચે ક્ષમતા વિકસાવવી, યોગ્ય સંચાર વ્યૂહરચના દ્વારા નાણાકીય સાક્ષરતા માટે સમુદાયનાં નેતૃત્વવાળા મોડલની સકારાત્મક અસરનો લાભ ઉઠાવવો અને છેલ્લે વિવિધ હિસ્સેદારો વચ્ચે સહયોગ વધારવા પર ભાર મુકવાની ભલામણ કરે છે.



# અનુક્રમણિકા

## પાયાનું બેંકિંગ

સંદેશ 1 બજેટીંગ, બચત અને જવાબદારીવાળું ઋણ.....	01
સંદેશ 2 - બચત ખાતાંઓ .....	04
સંદેશ 3 - ક્રેડીટ સ્કોર્સ .....	05
સંદેશ 4 - બેંકો અને વ્યવસાય સંવાદ્દતાઓ ની નવી શ્રેણી .....	07
સંદેશ 5 - નિષ્ક્રિય ખાતાંઓ .....	09

## નાણાકીય કુશળતાઓ

સંદેશ 6 - ધિરાણ પર વ્યાજ .....	12
સંદેશ 7 - ચક્રવૃદ્ધિ (કંપાઉન્ડિંગ) .....	13
સંદેશ 8 - ક્યુગાવો.....	15
સંદેશ 9 - પૈસાનું સમય મૂલ્ય .....	16
સંદેશ 10 - જોખમ સામે વળતર .....	18
સંદેશ 11 -વૈવિધ્યકરણ .....	20
ડીજીટલ નાણાકીય સાક્ષરતા	
સંદેશ 12 - છૂટક નાણા મોકલવા .....	22
સંદેશ 13 - એકીકૃત ચુકવણી ઇન્ટરફેસ (યુપીઆઈ).....	23
સંદેશ 14 - ઇલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારો માટે શું કરવું અને શું નહિ.....	25
સંદેશ 15 - એટીએમ વ્યવહારો માટે શું કરવું અને શું નહિ.....	26
સંદેશ 16 - છેતરપીંડી વ્યવહારો (ડીજીટલ) માટે ગ્રાહક ની જવાબદારી .....	28

## ગ્રાહકનું રક્ષણ

સંદેશ 17 - ખોટા વેચાણ .....	31
સંદેશ 18 - સચેત પોર્ટલ .....	32
સંદેશ 19 - બહુ સારું હોય તે સાચું ન હોય .....	33
સંદેશ 20 - થાપણ વીમો .....	35
સંદેશ 21 - ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ .....	38
સંદેશ 22 - આરબીઆઈ ની ફરિયાદ સંચાલન વ્યવસ્થા (CMS).....	40
સંદેશ 23 - આફતો માં રાહત / આપદા સે રાહત.....	42

## શૈક્ષણિક લગડીઓ

સંદેશ 24 - એકાઉન્ટ એગ્રીગેટર (AA).....	45
સંદેશ 25 - ડિજિટલ ધીરાણ એપ્સ 46	
સંદેશ 26 --મનીએપ (MANI App) - દ્રષ્ટિહીન વ્યક્તિઓનું સશક્તિકરણ .....	48
સંદેશ 27 - ગંદી / ફાટેલી / ખામીવાળી નોટો ની બદલી.....	49
સંદેશ 28 - સિક્કાઓ વિશેની ભ્રામક માહિતી દૂર કરવી .....	50
સંદેશ 29 - ડીજીટલ રૂપી.....	51
સંદેશ 30 - ઉદગમ (UDGAM) પોર્ટલ.....	52

# પાયાનું બેંકિંગ



સંદેશ 1

# બજેટીંગ, બચત અને જવાબદારી વાળું ઋણ

## બજેટીંગ



## બજેટ શું છે?

સરળ શબ્દોમાં કહીએ તો તે તમારી ભવિષ્ય ની આવક અને ખર્ચાઓનું આયોજન છે. બજેટ વાર્ષિક, માસિક અને સાપ્તાહિક પણ હોઈ શકે છે.

## આખરે શા માટે બજેટ તૈયાર કરવું?

હાથ પર બજેટ હોવાથી તમે તમારા ખર્ચાઓ પર વધુ સારી રીતે નિયંત્રણ રાખી શકશો અને વધુ બચત કરી શકશો. ખરેખર થયેલ ખર્ચ સાથે બજેટ ની સરખામણી બતાવશે કે તમે ક્યાં વધુ (અથવા ઓછો) ખર્ચ કર્યો છે.

બજેટ નું અંતિમ ધ્યેય છે તમારી નાણાકીય વ્યવસ્થા નાં આયોજન માં મદદ કરવી.

## બચત

### બચત શું છે?

બચતને સમજવા માટે નીચેનો અભિગમ ઠીક રહેશે:

બચત = આવક - ખર્ચ ❌

ખર્ચ = આવક - બચત ✓



કંઈપણ ખર્ચ કરતા પહેલા તમારે તમારી આવકનો એક હિસ્સો અલગ મુકવો જોઈએ.

### બચત ક્યાં કરવી?

બચત કરતી વખતે દરેકે જે સૌથી અગત્યની ત્રણ હકીકતો ધ્યાનમાં રાખવાની છે તે છે, સલામતી, તરલતા અને વળતર.

કોઈ ચોક્કસ સંપત્તિમાંથી રોકાણ અથવા મુદ્દલ રકમ પર ખાતરીપૂર્વક ચોક્કસ વળતર કંઈ રીતે મળે છે તેની પર સલામતી નિર્ભર રહેશે. સૌથી સલામત છે સરકારી બોન્ડ. બેંક થાપણો પણ સરખામણીમાં સુરક્ષિત ગણાય છે.

તરલતાનો આધાર સંપત્તિ ને કેવી રીતે તેના મૂલ્યમાં ઓછામાં ઓછા નુકશાન સાથે સહેલાઈથી વેચી શકાય તેની પર છે. બેંક થાપણો, સૂચીબદ્ધ અને સોદા થાય છે તે ઇક્વિટી શેર્સ તથા મ્યુચ્યુઅલ ફંડ્સ સરખામણીમાં વધુ તરલ ગણાય છે.

વળતરનો આધાર નાણાકીય ઉત્પાદનનાં પ્રકાર પર તથા તે ઉત્પાદ કેટલું જોખમ વહન કરે છે તેની પર નિર્ભર છે.

ઇક્વિટી શેર તમને વધુ વળતર આપી શકે છે પરંતુ તેમાં નુકશાનનું વધુ જોખમ પણ છે.

### બચત કરતી વખતે ધ્યાનમાં રાખવાના મુદ્દાઓ

- ખાતરી કરો કે તમારી બચતને વૈવિધ્યસભર સાધનોમાં રોકવામાં આવે છે. (વૈવિધ્યકરણ માટે પેઈજ નં 20 પર સંદેશ-11નો સંદર્ભ જુઓ)
- થોડોક હિસ્સો તરલ સંપત્તિમાં રોકવો જોઈએ જેથી જરૂર પડે ત્યારે તમે પૈસા ઉપાડી શકો.
- તમારા નાણાં ખુબ જ જોખમી /અનિયંત્રિત સાધનોમાં રોકશો નહિ, તમે બધું જ ગુમાવી શકો છો!!!



## જવાબદારીપૂર્ણ ઋણ

દરેકે એવી સંપત્તિમાં રોકાણ કરવા ઋણ લેવું જોઈએ જે મૂલ્યનું સર્જન કરે અથવા વળતર ઉત્પન્ન કરે. સારા ઋણનાં ઉદાહરણો છે, મકાન ખરીદવા માટે મોર્ટગેજ લોન, બાળકોના ઉચ્ચ શિક્ષણના ફંડ માટે શૈક્ષણિક લોન વગેરે.



મિલકતમાં  
રોકાણ કરવું ✓



શિક્ષણ માટે  
લંડોળ ઉલ્લું કરવું ✓



નિજી ખર્ચ માટે ✗



ખર્ચ કરવા માટે  
બેજવાબદારીપૂર્વક  
ક્રેડિટ કાર્ડનો ઉપયોગ કરવો ✗

### કોની પાસેથી ઋણ લેવું જોઈએ?

બેંકો, એનબીએફસી અને એચએફસી જેવી નિયંત્રિત સંસ્થાઓ પાસેથી ઋણ લેવું એ એક સારી આદત છે કારણ કે આ સંસ્થાઓ પર નિયમિત રીતે દેખરેખ રખાય છે, તેઓ વધુ પારદર્શી છે, શાહુકારોની જેમ વધુ ચાર્જ કરતી નથી અને કોઈ નિયમનકારી અપાલન કે સેવામાં ખામીના કિસ્સામાં તે આંતરિક તથા નિયામક પાસે, બંને રીતે વિના મૂલ્યે ફરિયાદ નિવારણ માટેની ગોઠવણ પૂરી પાડે છે.

### લોનની સગવડ કરી આપવાના નામે તમે છેતરાઈ શકો છો.

એવા એજન્ટો થી સાવધ રહો જે ફ્રી લઈને લોન મેળવવામાં મદદ કરવાની ઓફર કરે છે. બેંક/એનબીએફસી/એચએફસી અથવા વ્યવસાય સંવાદતા(BC) સાથે સીધા વ્યવહાર કરો.

એવા યુગમાં કે જેમાં ડિજિટલ ધિરાણ એપ્લિકેશન્સ લંડોળની ઝડપી અને સરળ પહોંચ ની ખાતરી આપે છે, ગ્રાહકે જવાબદાર ધિરાણ નું વર્તન અપનાવવું મહત્વપૂર્ણ છે. વ્યક્તિએ પોતાની નાણાકીય જરૂરિયાતોને સમજવી જોઈએ, પુનઃચુકવણી ક્ષમતાઓનું મૂલ્યાંકન કરવું જોઈએ અને પોતાને ઊંચા વ્યાજ દરો અને છુપા શુલ્ક ની મુશ્કેલીઓથી બચાવવા માટે ઉચિત ધિરાણ વિકલ્પ પસંદ કરવો જોઈએ

નિયમિત બચત ખાતાઓમાં નાણા પર ખુબ ઓછો વ્યાજ દર મળે છે તેથી તેને નિષ્ક્રિય બચત કહી શકાય.



તેને બદલે બેંકોના રીકરીંગ / ફિક્સ ડીપોઝીટમાં રોકાણ કરવું જેમાં વધુ વળતર મળે છે.

#### અન્ય સારી આદતો:

- પાસબુક/ખાતાનું સ્ટેટમેન્ટ લેવું અને સમય સમય પર એન્ટ્રીઓ ચેક કરવી
- ચેક બુક (જો લીધી હોય તો) સુરક્ષિત કસ્ટડીમાં રાખવી
- ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ (જો લીધું હોય તો) ના આઈડી અને પાસવર્ડ કોઈની પણ સાથે શેર કરશો નહિ
- ડેબીટ કાર્ડ (જો લીધું હોય તો) પીન કોઈની પણ સાથે શેર કરશો નહિ
- ઓનલાઈન વ્યવહાર કરવા માટે પ્રાપ્ત થયેલ ઓટીપી(વન ટાઈમ પાસવર્ડ) કોઈની પણ સાથે શેર કરશો નહિ

#### નોમીનેશન (નામાંકન) શું છે અને શા માટે નોમીનેશન કરવું જોઈએ?

નોમીની એક એવી વ્યક્તિ છે જે એકલ ખાતામાં ડીપોઝીટરનાં મૃત્યુ પછી અને સંયુક્ત ખાતાના કિસ્સામાં બધા ડીપોઝીટરનાં મૃત્યુ પછી બેંક ખાતામાં રહેલા નાણા (મૃત ડીપોઝીટર નાં કાનૂની વારસદારો ના ટ્રસ્ટી તરીકે) મેળવવા માટે હકદાર છે. નોમીનેશન દાવાઓની ત્વરિત ચુકવણી માં મદદ કરે છે અને તે પરિવારના હયાત સભ્યોની હાડમારી ઓછી કરે છે.

“ જ્યારે તમે બેંક ડીપોઝીટ ખાતું ખોલો ત્યારે હંમેશા નોમીનેશન ફોર્મ ભરી દો. જ્યારે જરૂર પડે, ત્યારે નોમીનેશન ની વિગતો અપડેટ કરવા માટે તમારી બેંક પર પહોંચી જાઓ અને પ્રાપ્તિ સુચના મેળવો. ”

#### નિયત મુદત પહેલા નાણા ઉપાડવા

સામાન્ય રીતે ફિક્સ ડીપોઝીટો એક ચોક્કસ / ઉલ્લેખ કરેલ સમયાવધિ માટે હોય છે. જો તમે સમય પૂરો થતા પહેલા નાણા ઉપાડવા માંગો તો નિયત મુદત પહેલા નાણા ઉપાડવા માટે બેંક પેનલ્ટી ચાર્જ કરશે.

“ તકલીફ વિના દાવાઓના સમાધાન માટે હંમેશા ટર્મ ડીપોઝીટ (સંયુક્ત ખાતાધારકો માટે) ની અવધિ દરમિયાન કોઈ પણ સમયે મુદત પહેલા નાણાં ઉપાડવા માટે નો આદેશ પસંદ કરો. ”

ડીપોઝીટર નાં મૃત્યુ નાં કિસ્સામાં, મુદત પહેલા નાણા ઉપાડવામાં કોઈ પણ પેનલ્ટી નહિ લાગે.



## સંદેશ ૩

## ક્રેડિટ સ્કોર્સ

## ખરેખર ક્રેડિટ સ્કોર શું છે?

- ક્રેડિટ સ્કોર (એક ત્રણ અંક નો નંબર) ઉધારકર્તાની ધિરાણ પાત્રતા દર્શાવે છે અને સામાન્ય રીતે તે તેના/તેણીનાં ધિરાણ ઇતિહાસ અને અન્ય પરિબલો પર આધારિત છે.
- ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપની દ્વારા જારી કરાતા ક્રેડિટ ઇનફોર્મેશન રીપોર્ટ સાથે તે આપવામાં આવે છે.



જો ઉધારકર્તાએ બેંકો/નાણાકીય સંસ્થાઓ પાસેથી લીધેલી લોનો હંમેશા ભરપાઈ કરી હોય તો ક્રેડિટ સ્કોર ઉંચો હશે.

## ક્રેડિટ સ્કોર કેમ અગત્યનો છે?

- બેંકો/નાણાકીય સંસ્થાઓ તમારી લોનો મંજૂર કરતી વખતે અન્ય ઘટકોની સાથે સાથે તમારો ક્રેડિટ સ્કોર અને ક્રેડિટ ઇતિહાસની ખાતરી/તપાસ કરે છે.
- જો અન્ય તમામ બાબતો સરખી હોય તો ઊંચા ક્રેડિટ સ્કોર વાળો ઉધારકર્તા સામાન્ય રીતે ઓછા વ્યાજના દરે ધિરાણ લઈ શકે છે.

**વ્યક્તિને નિશુલ્ક વાર્ષિક ક્રેડિટ સ્કોર:** કેલેન્ડર વર્ષમાં વ્યક્તિને એક વાર તેમના ક્રેડિટ સ્કોર સહિત એક નિશુલ્ક સંપૂર્ણ ક્રેડિટ રીપોર્ટ (FFCR) મળી શકે છે. નિશુલ્ક સંપૂર્ણ ક્રેડિટ રીપોર્ટ મેળવવાની પ્રક્રિયાની માહિતી જે તે ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન કંપની (CICs) ની વેબ સાઇટ પર મળી શકે છે.

**ક્રેડિટ ઇનફોર્મેશન રીપોર્ટ (CIC) માં ભૂલમાં સુધારો:** ઉધારકર્તા ક્રેડિટ ઇન્ફોર્મેશન રીપોર્ટ (CIC) માં કોઈ ભૂલનાં કિસ્સામાં તેના/તેણીનાં CIC માં સુધારો / અપડેટ કરવા માટે CIC/ધિરાણ સંસ્થા (બેંકો/એનબીએફસીસ વગેરે) ને રજૂઆત કરી શકે છે. જો 30 દિવસથી વધુ સમય સુધી ફરિયાદ નો નિકાલ નાં થાય અથવા બોરોઅર નિરાકરણ થી સંતુષ્ટ નાં હોય તો ફરિયાદી <https://cms.rbi.org.in> પર ફરિયાદ દાખલ કરીને આરબીઆઈ-લોકપાલ ને રજૂઆત કરી શકે છે.

## તેથી સવાલ એ છે કે તમે તમારો ક્રેડીટ સ્કોર કેવી રીતે વધુ સારો બનાવી શકો ?



- તમારી કમાણી ની મર્યાદા માં જ ઋણ લો, અર્થાત, એટલું જ ઋણ કે જે તમે સમયસર અને નિયમિત રીતે ચૂકવી શકો,
- કોઈ પણ હમ્મની ચુકવણી છૂટી નાં જાય તે સુનિશ્ચિત કરો.
- જો શક્ય હોય તો તમે તમારી લોનની ચુકવણી વહેલી કરી દો કારણ કે તે સારી ક્રેડીટ હકીકતનું નિર્માણ કરે છે.

## સંદેશ 4

બેંકો અને વ્યવસાય  
સંવાદતાઓ (BC) ની નવી શ્રેણી

તાજેતરના વર્ષોમાં પરંપરાગત બેંકો સિવાય ચુકવણી બેંકો (પેમેન્ટ બેંક) અને નાની ધિરાણ બેંકો (સ્મોલ પેમેન્ટ બેંક) જેવી અન્ય બેંકોની શ્રેણી અસ્તિત્વ માં આવી છે. બંને પ્રકારની બેંકોની સ્થાપના નો મુખ્ય હેતુ છે સુરક્ષિત ટેકનોલોજી સંચાલિત વાતાવરણ મારફતે નોંધપાત્ર નાણાકીય સમાવેશ ને પ્રોત્સાહન આપવું.

## પેમેન્ટ બેંક

- જનતા પાસેથી પ્રતિ ગ્રાહક ₹2 લાખ સુધીની ડીમાંડ ડીપોઝીટ લઇ શકે છે પરંતુ રીકરીંગ / ફિક્સ ડીપોઝીટ લઇ શકતી નથી.
- એટીએમ/ડેબીટ કાર્ડ જારી કરી શકે છે પણ ક્રેડીટ કાર્ડ નહિ.
- કોઈપણ લોન કે ધિરાણ આપી શકતી નથી.



તેઓ વિવિધ ચેનલો મારફતે પેમેન્ટ અને રેમિટન્સ સેવાઓ ઓફર કરી શકે છે અને મ્યુચુઅલ ફંડ તથા ઇન્વેસ્ટમેન્ટ પ્રોડક્ટ્સનું વિતરણ કરી શકે છે.

## નાની પેમેન્ટ બેંક

નાની પેમેન્ટ બેંકો મુખ્ય રીતે જાહેર જનતાના જે વિભાગમાં સેવાઓ પહોંચી નથી અને જે અક્ષમ વિભાગો છે તેમને બચતનું માધ્યમ પૂરું પાડે છે અને ઉચ્ચ ટેકનોલોજીથી ઓછા ખર્ચની કામગીરી મારફતે તેઓ નાના ઔદ્યોગિક એકમો, સુક્ષ્મ અને નાના ઉદ્યોગો, નાના અને સીમાંત ખેડૂતો, અસંગઠિત ક્ષેત્રની સંસ્થાઓને નાની રકમની લોન પૂરી પાડે છે. (એસએફબી નો ઓછામાં ઓછો 50% પોર્ટફોલીઓ ₹25 લાખ સુધીની લોન તથા એડવાન્સીસ ધરાવતો હોવો જોઈએ).

નાના  
ઉદ્યોગો

સુક્ષ્મ અને  
નાના ઉદ્યોગો

નાના અને  
સીમાંત ખેડૂતો

અસંગઠિત  
ક્ષેત્રની સંસ્થાઓ

## વ્યવસાય સંવાદતાઓ (બીસી)

બીસી એ બેંકનો એક પ્રતિનિધિ (અથવા એજન્ટ) છે જે ગ્રાહકો (સામાન્ય રીતે દૂરના સ્થળો/ગામડાઓ) પાસે તેમની બેંકિંગ જરૂરિયાતો/વ્યવહારો માટે જાય છે.



બીસી તમને નીચેની સેવાઓ પૂરી પાડે શકે છે:

- બેંક ખાતું ખોલવામાં મદદ કરવી
- નાણા જમા કરવા અને ઉપાડવા
- તમારા ખાતામાં / માંથી નાણા ટ્રાન્સફર કરવા
- લોન અરજીઓ એકત્રિત કરવી
- નાની રકમનાં ધિરાણનું વિતરણ



નોંધ

**તમે કરી શકો છો:-**

- તમારા વિસ્તારમાં બીસીની ઉપલબ્ધતા જાણવા માટે સૌથી નજીકની બેંકમાં પહોંચવું.
- શંકા લાગે તો તમારી બેંકમાંથી બીસીનાં નામ અને વિગતોની પુષ્ટિ કરવી.
- તમારી નજીક બીસી શોધવા માટે તમે **<https://www.bcregistry.org.in>** પર પણ એક્સેસ કરી શકો છો.
- જો તમે બીસીની સેવાઓથી સંતુષ્ટ ન હો તો તમારી બેંક માં ફરિયાદ નોંધાવો.

## સંદેશ 5

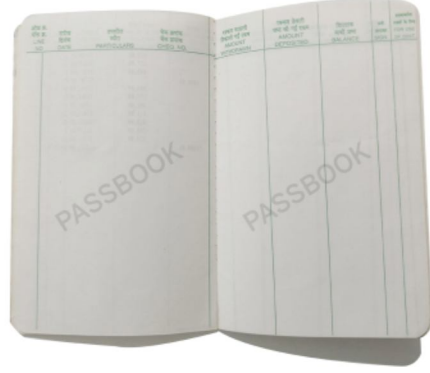
## નિષ્ક્રિય ખાતાઓ

## નિષ્ક્રિય ખાતુ એટલે શું?

બચત/ચાલુ ખાતા માં જો બે વર્ષથી વધુ સમયગાળા માટે કોઈ 'ગ્રાહક પ્રેરિત વ્યવહારો' ન થયા હોય તો તે ખાતાને નિષ્ક્રિય ગણવામાં આવશે.

## નિષ્ક્રિય ખાતાઓને શા માટે બીજા ખાતાઓથી અલગ કરવામાં આવે છે ?

છેતરપીડીનું જોખમ ઓછું કરવા તથા ખાતામાં વધેલ જોખમને બેંકના સંબંધિત સ્ટાફ ના ધ્યાન પર લાવવા માટે નિષ્ક્રિય ખાતાઓને બીજા ખાતાઓથી અલગ કરવામાં આવે છે.



### શું ફિક્સ ડીપોઝીટ પરનું વ્યાજ અને / અથવા શેર પરનું ડિવિડન્ડ જમા કરવાના આદેશને ગ્રાહક દ્વારા પ્રેરિત વ્યવહાર તરીકે ગણી શકાય ?

હા. તેને ગ્રાહક પ્રેરિત વ્યવહાર તરીકે ગણાય છે.

## નિષ્ક્રિય ખાતાને સક્રિય કરવા માટેની શું પ્રક્રિયા છે?

- જો ખાતા ધારક દ્વારા વિનંતી કરવામાં આવે તો બેંક દ્વારા પૂરી પાડવામાં આવતી V-CIP ની સુવિધાને આધીન બેંકોને તમામ શાખાઓ (નોન-હોમ બ્રાન્ચો સહિત) પર અને વિડિયો-કસ્ટમર આઇડેન્ટિફિકેશન પ્રોસેસ (V-CIP) દ્વારા નિષ્ક્રિય ખાતાઓ/ દાવા વગરની થાપણોને સક્રિય કરવા માટે કેવાયસી અપડેટ કરવાની સુવિધા ઉપલબ્ધ કરાવવા માટે સૂચના આપવામાં આવી છે. ગ્રાહકો તે મુજબ નજીકની સંબંધિત બેંક શાખાનો સંપર્ક કરી શકે છે.
- બેંકોએ ગ્રાહક ક્યુ ડિલિજન્સ (CDD), ગ્રાહક ઓળખ, જોખમ વર્ગીકરણ વગેરે જેવી આરબીઆઈ દ્વારા નિર્ધારિત કેવાયસી માર્ગદર્શિકા ઓનું પાલન કરીને ત્રણ કામકાજના દિવસોમાં નિષ્ક્રિય ખાતું સક્રિય કરવું પડશે.

- બેંકોએ નિષ્ક્રિય ખાતા/ દાવો ન કરેલ થાપણ ધારકોને એસએમએસ અને નોંધણી કરાયેલ ઇ-મેઇલ દ્વારા આપમેળે એ જાણ કરવી જરૂરી છે કે તેમના દ્વારા પ્રસ્તુત કરાયેલ કેવાયસી દસ્તાવેજોના આધારે ખાતાના 'નિષ્ક્રિય' દરજ્જા ને દૂર કરવામાં આવ્યો છે.

## નિષ્ક્રિય ખાતાને સક્રિય કરવા માટે કોઈ ચાર્જ હોય છે?

નિષ્ક્રિય ખાતાને સક્રિય કરવા માટે કોઈ ચાર્જ નથી.

## નિષ્ક્રિય સેવિંગ બેંક ખાતા પર વ્યાજ ચુકવવામાં આવે છે?

ભલે ખાતુ સક્રિય હોય કે ન હોય, સેવિંગ બેંક ખાતાઓ પર નિયમિત ધોરણે વ્યાજ જમા કરવામાં આવે છે. જો ફિક્સ્ડ ડિપોઝિટ રસીદ પરિપક્વ થઈ જાય અને તેની રકમ ચૂકવવામાં આવેલ ન હોય, તો બેંક પાસે દાવો કર્યા વિના બાકી રહેલ રકમ પર બચત બેંક નો વ્યાજ દર ચુકવાશે.

## શું બેંક ની વેબસાઈટ પર નિષ્ક્રિય ખાતાઓ પરની માહિતી ઉપલબ્ધ હોય છે?

બેંકોએ તેમની જે તે વેબસાઈટ પર જે દાવા વગરની થાપણો/નિષ્ક્રિય ખાતાં ઓ દસ વર્ષ અથવા વધુ સમય થી નિષ્ક્રિય/સુષુપ્ત છે તેની યાદી દર્શાવવી પડે છે. બેંકો દ્વારા ખાતા ધારકના નામથી ખાતાઓની યાદી શોધવા માટે સર્ચ ની સુવિધા પણ જાહેર જનતાને આપવામાં આવે છે. "આરબીઆઈ ના "થાપણધારક શિક્ષણ અને જાગૃતિ" (DEA) ફંડમાં બેંકો દ્વારા ટ્રાન્સફર કરવામાં આવેલી તેમની દાવા વગરની થાપણો શોધવા માટે ગ્રાહકો ઉદગમ (U D G A M ) (<https://udgam.rbi.org.in/unclaimed-deposits/#/login>) પોર્ટલ પર આરબીઆઈ દ્વારા આપવામાં આવેલી સર્ચ સુવિધાનો ઉપયોગ પણ કરી શકે છે. હાલમાં આ સર્ચ સુવિધા અહીં લિસ્ટમાં આપેલ ([https://www.rbi.org.in/Scripts/BS\\_PressReleaseDisplay.aspx?prid=56498](https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_PressReleaseDisplay.aspx?prid=56498))." 30 બેંકો માટે ઉપલબ્ધ છે".





# નાણાકીય કુશળતાઓ



સંદેશ 6

લોન પર વ્યાજ

તમે બેંક પાસેથી 1 વર્ષ માટે  
₹ 100 ની લોન લો છો.



અને બેંક કહે છે કે  
તમારે 10% નાં દરે સાદું,  
વ્યાજ\* ચુકવવું પડશે

એટલે કે એક વર્ષનાં અંતે તમારે ₹ 100 (લોનની રકમ)  
વતા ₹ 10 (સાદું વ્યાજ\*) એટલે કુલ ₹ 110 ચુકવવા પડશે.

સાદું વ્યાજ\* ગણતરી

$$\left( ₹ 100 \times \frac{10}{100} \right) \times 1 = ₹ 10$$

i.e

$$I = \left( P \times \frac{r}{100} \right) \times n \text{ where}$$

જ્યાં P = મુદ્દલ; I = વ્યાજ ; r = વ્યાજ દર અને n = વર્ષ ની સંખ્યા

પણ ધ્યાન રાખો !!!



- હંમેશા લોન મંજૂરી પત્રની શરતો અને નિયમો વાંચો કારણ કે બધી સંસ્થાઓમાં તે અલગ અલગ હોઈ શકે છે.
- હંમેશા બારીક પ્રિન્ટને વાંચો, અમુક સંસ્થાઓ કહેતી હોય છે કે તેઓ 2% (નાના અક્ષરમાં 'પ્રતિ માસ') ચાર્જ કરે છે, પરંતુ વાસ્તવિક દર વાર્ષિક 24% થાય છે.
- વાસ્તવિક દર જાણવા માટે અને તમારી આવક પર તેની શું અસર છે તે જાણવા માટે હંમેશા વાર્ષિકીકરણ (annualize) કરો!

\*બેંકો સાદા વ્યાજ દરની લોન ઓફર કરતી નથી

## સંદેશ 7

## ચક્રવૃદ્ધિ

ચક્રવૃદ્ધિને 'વ્યાજ પર વ્યાજ' પણ કહેવામાં આવે છે. ચક્રવૃદ્ધિમાં ફાયદો એ છે કે ઉપાર્જિત વ્યાજ ને મુદ્દલમાં ઉમેરવામાં આવે છે અને તેનું પુનઃ રોકાણ થાય છે, તેથી મુદ્દલ તથા વ્યાજ પર વ્યાજ મળે છે!



અને જ્યારે આ ચક્રવૃદ્ધિ લાંબા ગાળા માટે થાય છે, ત્યારે સાદા વ્યાજ\*ની સરખામણીમાં આ વળતર ખુબ જ વધારે થાય છે!

## આ સમજાવવા માટે નું ઉદાહરણ:

વર્ષ 1	
મુદ્દલ	₹ 10,000
વ્યાજ@10% (વાર્ષિક ધોરણે ચક્રવૃદ્ધિ)	₹ 1,000
પહેલા વર્ષનાં અંતે રકમ	₹ 11,000
વર્ષ 2	
₹ 11,000 (એટલે કે અસલ મુદ્દલ ₹ 10,000 + ₹ 1000 નું વ્યાજ) પર @10% વ્યાજ (વાર્ષિક ધોરણે ચક્રવૃદ્ધિ)	₹ 1,100
બીજાં વર્ષનાં અંતે રકમ	₹ 12,100
વર્ષ 3	
₹ 12,100 (બીજા વર્ષનાં અંતે ની રકમ) પર @10% વ્યાજ (વાર્ષિક ધોરણે ચક્રવૃદ્ધિ)	₹ 1,210
ત્રીજા વર્ષનાં અંતે રકમ	₹ 13,310

## ચક્રવૃદ્ધિ માટેનો નિયમ

$$A = P \times \left( 1 + \frac{r}{n} \right)^{n \times t}$$

જ્યાં A = રકમ; P= મુદ્દલ; r = વ્યાજ દર (દશાંશ);  
n = એક વર્ષ માં કેટલી વાર ચક્રવૃદ્ધિ થાય છે; t = સમય ગાળો વર્ષ માં

\*બેંકો સાદા વ્યાજ દરની લોન ઓફર કરતી નથી



## ચક્રવૃદ્ધિની ક્ષમતા

જો ₹10,000 10% વાર્ષિક સાદા વ્યાજે 10 વર્ષ માટે રોકવામાં આવે તો તે થશે ₹20,000 થશે.

પરંતુ ત્રિમાસિક ધોરણે 10% ચક્રવૃદ્ધિ સાથે તે ₹26,851 થશે.

$$[= 10000 * (1 + ((10/100)/4))^4 * 10]$$

$$= 10000 * 2.6851$$

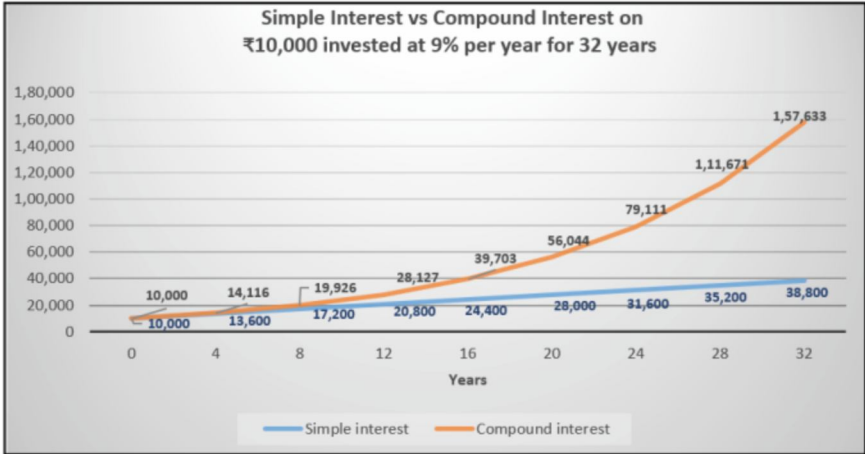
$$= 26,851]$$

આમ, ચક્રવૃદ્ધિ થી ₹ 6,851, અથવા 34% વધુ કમાણી થાય છે!!!



### યાદ રાખો

જો નાણા રોકેલા રહેવા દેવામાં આવે તો ચક્રવૃદ્ધિથી લાંબા ગાળે વિશાળ લાભો પ્રાપ્ત થઈ શકે છે!



\*બેંકો સાદા વ્યાજ દરની લોન ઓફર કરતી નથી

## સંદેશ 8

## ફુગાવો



2023

માનો કે તમને ₹100 માં  
1 kg સફરજન મળે છે.



2024

હવે એજ 1 kg ની  
કિંમત ₹110 છે.

1 વર્ષ માં ફુગાવો

$$\text{ફુગાવો} = ₹ 110 - ₹ 100 = ₹ 10$$

અથવા

$$(10/100)*100 = 10\%$$


આમ, ફુગાવો એ સમયાંતરે વસ્તુઓ અને  
સેવાઓના મૂલ્યમાં થતા વધારાનો દર છે.  
તે નિર્વાહ ખર્ચમાં વધારો કરે છે.

## નીચેના દ્રશ્યો ધ્યાનમાં લો

## દ્રશ્ય 1

વાર્ષિક 6% નાં દરે રોકેલ નાણા

વળતર - 6%

ફુગાવો - 4%

વળતરનો વાસ્તવિક દર :

વળતર % - ફુગાવો. % = 6% - 4% =

2%, એટલે કે

**હકારાત્મક વળતર**

## દ્રશ્ય 2

નાણા રોક્યા નથી અને રોકડા રાખ્યા છે

વળતર - 0%

ફુગાવો - 4%

વળતરનો વાસ્તવિક દર :

વળતર % - ફુગાવો. % = 0% - 4% = -4%,  
એટલે કે**નકારાત્મક વળતર**રોકડમાં રાખેલ નાણાંનું મૂલ્ય 4% ઘટ્યું  
કારણ 4% ફુગાવો હતો

ઉપર થી, તમે સમજી શકો છો કે કમ સે કમ ફુગાવા કરતાં વધુ વળતર આપતાં  
યોગ્ય નાણાકીય સાધનોમાં રોકાણ કરવું કેટલું મહત્વપૂર્ણ છે!

નાણાનું સમય મૂલ્ય (TVM) એ એક ધારણા છે કે હાલમાં ઉપલબ્ધ નાણાં તેની સંભવિત કમાણી કરવાની ક્ષમતાને કારણે ભવિષ્યમાં ઉપલબ્ધ એટલી જ રકમનાં નાણાં કરતાં વધુ મૂલ્યવાન છે, એ શરતે કે જો વ્યાજનો દર હકારાત્મક હોય. આજના ₹100 બે વર્ષ પછી મળનારા ₹100 ની સમકક્ષ ન પણ હોય.



**10% વ્યાજ દર** / ડિસ્કાઉન્ટ દર ધારીને નીચેનાં દ્રશ્યો ધ્યાનમાં લો.

વાર્ષિક 10% ચક્રવૃદ્ધિ દરે કરેલ ₹100 નું મૂલ્ય 2 વર્ષમાં ₹121 થઈ જશે. આને વર્તમાન રોકડ પ્રવાહનું ભાવિ મૂલ્ય કહેવાય છે.

તેનાથી વિપરિત, આવી જ પરિસ્થિતિમાં, 2 વર્ષ પછી ₹121 પ્રાપ્ત કરવાં એ આજે ₹100 પ્રાપ્ત કરવા બરાબર છે. આને ભવિષ્યના રોકડ પ્રવાહનું વર્તમાન મૂલ્ય કહેવામાં આવે છે. 2 વર્ષ પછી મળવાપાત્ર ₹121 નું વર્તમાન મૂલ્ય આજે `100 છે.

આમ, આપણે જોઈએ છીએ કે પૈસાનું 'સમય મૂલ્ય' છે.



## યાદ રાખો

જો નાણાંનું સમજદારીપૂર્વક રોકાણ કરવામાં ન આવે તો, ફુગાવાના કારણે તે મૂલ્ય ગુમાવી શકે છે. જો ₹ 100 ના રોકાણ પર વળતર 5% અને ફુગાવાનો દર 7% છે, તો વાસ્તવિક વળતર (-2%) છે! નાણાંનું મૂલ્ય ₹ 2 ની હદ સુધી ઘટી ગયું છે.

તેથી, ફુગાવો અને અન્ય પરિબલોનાં વળતર માટે જો તમે પૈસા જમા કરો છો તો નાણાકીય સંસ્થાઓ વ્યાજ ચૂકવે છે અને જો તમે પૈસા ઉછીના લો છો તો તે વ્યાજ વસૂલ કરે છે. તેથી, નાણાના ભાવિ મૂલ્યને જાળવી રાખવા ફુગાવાનાં દરથી વધુ વળતર મેળવવા માટે બચત તથા યોગ્ય નાણાકીય ઉત્પાદનોમાં રોકાણ કરવું આવશ્યક છે.



સંદેશ 10

વળતરની સામે જોખમ

કોઈપણ રોકાણમાં ચોક્કસ અંશે જોખમ શામેલ હોય છે.

સામાન્ય રીતે જોખમ અને વળતર વચ્ચે સીધો સંબંધ છે.

જેમ અપેક્ષિત વળતર ઊંચું, તેમ જોખમ ઊંચું  
(પ્રારંભિક રોકાણ ગુમાવવાની શક્યતા સહિત).

**અને જેમ વળતર ઓછું તેમ જોખમ પણ ઓછું.**



નાણાકીય ઉત્પાદનોમાં રોકાણ અથવા ભયત કરતી વખતે ધ્યાનમાં રાખવાનો મૂકી રોકાણનો મૂળભૂત સિદ્ધાંત છે જોખમની સામે વળતર ટ્રેડ-ઓફ. ઊંચાં અપેક્ષિત વળતરમાં જોખમ અને સંભવિત નુકસાનની શક્યતા વધુ હોય છે.





## તમારા નાણાનું સમજદારીપૂર્વક રોકાણ કરો !

સાવધાન! ઊંચા અને ઝડપી વળતર વાળી યોજનાઓ જોખમી હોઈ શકે છે. જોખમોને સમજ્યા વિના વળતરની પાછળ પડશો નહિ ! સ્કીમ ઓફર કરતી સંસ્થાઓની પૃષ્ઠભૂમિ અને કામગીરીને સારી રીતે તપાસો. નિયમો અને શરતો કાળજીપૂર્વક વાંચો.

અજાણી સંસ્થાઓની 'બહુ સારી હોય એટલે બહુ સારી હોય' જેવી યોજનાઓથી લલચાતા પહેલાં તમારો અભ્યાસ અને યોગ્ય ખંત કરો!!!

એવી કોઈ સંસ્થા કે જેણે કોઈપણ સ્કીમ હેઠળ થાપણો અથવા નાણાંની ચુકવણીમાં ચૂક કરી હોય તેની સામે ફરિયાદ કરવા અથવા માહિતીની જાણ કરવા માટે [www.sachet.rbi.org.in](http://www.sachet.rbi.org.in) ની મુલાકાત લો.

## આરબીઆઈ કહેતા હૈ અને આરબીઆઈ સે (RBISAY)

આરબીઆઈ એ નાણાકીય સાક્ષરતા અને ગ્રાહક સુરક્ષા સંદેશાઓ વિશે લોકોને શિક્ષિત કરવા માટે એક લોક સંપર્ક જાહેર જાગૃતિ અભિયાન (એસએમએસ, ઇલેક્ટ્રોનિક અને પ્રિન્ટ મીડિયા, ફેસબુક અને ટ્વિટર) શરૂ કર્યું છે.



આરબીઆઈ એસએમએસ અભિયાન માટે, 'RBISAY' નામના ID પરથી સંદેશા મોકલે છે. વધુ વિગતો માટે 14440 પર કોલ કરો.

આપણે એક જૂની કહેવત જાણીએ છીએ કે



બધાં ઈંડા  
એક ટોપલીમાં ન મુકો

વિવિધતા એક એવી પ્રક્રિયા છે  
જેમાં તમારા નાણા જુદી જુદી સંપત્તિઓમાં રોકવામાં આવે છે.

Investments



વૈવિધ્યકરણ શા માટે

વિવિધ સંપત્તિઓમાં રોકાણ કરીને વૈવિધ્યકરણ લાવવાનું કારણ છે ગમે તે એક કે વધુ સંપત્તિઓનાં મૂલ્યમાં ઘટાડાને કારણે થતા નુકસાનથી પોતાને બચાવવું. એક સંપત્તિની કિંમતમાં ઘટાડો અન્ય સંપત્તિની કિંમતમાં વધારા દ્વારા સરભર થઈ શકે છે કારણ કે વિવિધ સંપત્તિઓનું વળતર એકસાથે ઘટી ના શકે અને તેનાથી પોતાના રોકાણને નુકસાનથી સુરક્ષિત કરી શકાય છે.

# ડીજિટલ નાણાંકીય સાક્ષરતા



## સંદેશ 12 } ઘૂટક નાણા મોકલવાં (રેમિટન્સ) }

બેંકો દ્વારા નાણાં ટ્રાન્સફર કરવા માટે ઓફર કરવામાં આવતી સૌથી લોકપ્રિય રેમિટન્સ ચેનલો છે એનઈએફટી, આરટીજીએસ અને આઈએમપીએસ. બેંક શાખામાં અથવા તમારી બેંક દ્વારા ઓફર કરવામાં આવતી ઇન્ટરનેટ બેંકિંગ, મોબાઇલ બેંકિંગ વગેરે જેવી ઓનલાઇન ચેનલો મારફતે તેનો ઉપયોગ કરી શકાય છે.

આ ચિત્ર ત્રણે ચેનલોની સમજણ આપે છે:

વિશેષતાઓ	એન ઈ એફ ટી	આરટીજીએસ	આઈએમપીએસ
ટ્રાન્સફર કરવામાં લાગતો સમય 	એક કલાકમાં	તુરંત	તુરંત
ગ્રાહક વ્યવહારો માટે કામના કલાકો 	24/7- ચોવીસે કલાક, સપ્તાહાંત અને બેંકમાં રજાના દિવસે પણ	24/7- ચોવીસે કલાક, સપ્તાહાંત અને બેંકમાં રજાના દિવસે પણ	24/7- ચોવીસે કલાક, સપ્તાહાંત અને બેંકમાં રજાના દિવસે પણ
ઓછામાં ઓછી જરૂરી રકમ 	કોઈ લઘુત્તમ રકમ નથી	₹ 2 લાખ	કોઈ લઘુત્તમ રકમ નથી
મહત્તમ રકમ જે મોકલી શકાય 	ગમે તેટલી રકમ	ગમે તેટલી રકમ	₹ 5 લાખ

## સંદેશ 13

## યુનીફાઇડ પેમેન્ટ ઇન્ટરફેસ

યુનીફાઇડ પેમેન્ટ્સ ઇન્ટરફેસ અથવા યુપીઆઇ (UPI) એ એક એવું પ્લેટફોર્મ છે જે ઇન્ટરનેટની ઍક્સેસ

ધરાવતા સ્માર્ટફોનનો ઉપયોગ કરીને બે બેંક ખાતા વચ્ચે નાણાં ટ્રાન્સફર કરવાની મંજૂરી આપે છે. તમે યુપીઆઇ વ્યવહારોની સુવિધા માટે ભીમ (BHIM) એપ અથવા બેંકની કોઈપણ એપ અથવા કોઈપણ થર્ડ પાર્ટી એપનો ઉપયોગ કરી શકો છો



## તે કેવી રીતે કાર્ય કરે છે

### આવશ્યકતાઓ:

તમારે એક બેંક એકાઉન્ટ, તે બેંક ખાતા સાથે લિંક કરેલ મોબાઇલ નંબર અને ઇન્ટરનેટ કનેક્શન સહિતના સ્માર્ટફોનની જરૂર છે. ફીચર ફોન વાપરનારાને યુપીઆઇના લાભો મેળવવાની સુવિધા આપવા માટે, UPI123Pay ને એપ આધારિત કાર્યક્ષમતા, મિસ્ડ કોલ, IVR, પ્રોક્સિમિટી સાઉન્ડ આધારિત ચુકવણીઓ જેવા 4 વિકલ્પો સાથે લોન્ચ કરવામાં આવ્યો હતો. મોબાઇલ ફોન પર યુપીઆઇ સેટ કરવા માટે એક વખત એકાઉન્ટ સાથે લિંક થયેલ ડેબિટ કાર્ડ જરૂરી છે. યુપીઆઇ ને રુપે ક્રેડિટ કાર્ડ્સ સાથે પણ લિંક કરી શકાય છે.

### યુપીઆઇ કેવી રીતે સક્રિય કરવું?

- તમારા સ્માર્ટફોન પર એપ ડાઉનલોડ કરો, બેંક એકાઉન્ટ લિંક કરો અને એપમાં આપેલી સૂચનાઓને અનુસરીને યુપીઆઇ પીન નિર્માણ કરો.
- યુપીઆઇનો ઉપયોગ: તમારી યુપીઆઇ પિનનો ઉપયોગ કરીને માત્ર લાભાર્થીનું વર્ચ્યુઅલ સરનામું અથવા યુપીઆઇ નંબર જાણીને તમે કોઈ પણ લાભાર્થીને એકીકૃત રીતે ફંડ ટ્રાન્સફર કરી શકો છો.
- જો લાભાર્થી પાસે વર્ચ્યુઅલ સરનામું અથવા યુપીઆઇ નંબર ન હોય તો આઈએફએસસી (IFSC) અને બેંક ખાતા દ્વારા લાભાર્થીને ફંડ ટ્રાન્સફર કરવાનો વિકલ્પ પણ ઉપલબ્ધ છે

### યુપીઆઇના કયા ફાયદાઓ છે?

- નાણા તરત જ મોકલી અને મેળવી શકાય છે.
- સ્માર્ટફોન નો ઉપયોગ કરીને 24/7- ચોવીસે કલાક, સપ્તાહાંત અને બેંકમાં રજાના દિવસે પણ નાણા ટ્રાન્સફર કરી શકાય છે,
- વર્ચ્યુઅલ આઈડીના ઉપયોગથી નાણા સરળતાથી મોકલી શકાય છે અને બેંક ખાતાની ગુપ્ત માહિતી શેર કરવાની જરૂરીયાત નિવારી શકાય છે.

યુપીઆઇ સંબંધિત નીચે જણાવેલ “શું કરવું અને શું નહિ” ને યાદ રાખો



### શું કરવું

- યુપીઆઇ એપને અપડેટ કરેલી રાખો.
- વેપારીની માંગણીની વિનંતીનો સ્વીકાર કરતા પહેલા હંમેશા તેની સમીક્ષા કરો.
- ટ્રાન્સફરનો અમલ કરતા પહેલા રકમ તથા લાભાર્થીની વિગત પુનઃ ચેક કરો અને પુનઃ પુષ્ટિ કરો.



### શું નાં કરવું

- કોઈની પણ સાથે તમારો પીન શેર કરશો નહિ.
- પ્રાક્ષરકર્તાની ચકાસણી / પુનઃ પુષ્ટિ કર્યા વગર નાણા ટ્રાન્સફર કરવાનું ટાળો.

## સંદેશ 14

## ઇલેક્ટ્રોનિક વ્યવહારોમાં શું કરવું અને શું નહિ

ઓનલાઇન અને  
મોબાઇલ બેંકિંગ

## ✓ શું કરવું

- યુક્વણી માટે ફક્ત ચકાસેલ અને વિશ્વસનીય બ્રાઉઝર્સ અને HTTPS સુરક્ષિત વેબસાઇટનો ઉપયોગ કરીને હમેશા તમારી બેંકનું URL ટાઇપ કરો. (S નો અર્થ છે સુરક્ષિત). URL વિન્ડો (ઇબી) માં સુરક્ષિત ચિહ્ન (લોક) છે તે જુઓ.
- આજ્ઞા ન્યુમરિક અને વિશિષ્ટ અક્ષરો (#, \*, @, \$ etc.) નો ઉપયોગ કરીને તમારા પાસવર્ડનું અનુમાન લગાવવું મુશ્કેલ બનાવો.
- ખાતરી કરો કે તમે તમારો પાસવર્ડ અવારનવાર બદલો છો.
- તમારી પેમેન્ટ વ્યવહારોની એપ્સને (બેંક, નોન-બેંક, વોલેટ વગેરે) હમેશા લેટેસ્ટ સંસ્કરણ સાથે અપડેટ કરેલી રાખો.
- તમારા બેંક ખાતા સાથે તમારો મોબાઇલ નંબર અને ઈમેઇલ આઇડી લીંક કરો અને એસએમએસ / ઈ-મેઇલ ચેતવણી સેવા પસંદ કરો.
- કોઈ પણ અસામાન્ય / અનધિકૃત વ્યવહારના કિસ્સામાં તરત જ બેંકને જાણ કરો.

## ✗ શું નાં કરવું

- ઓનલાઇન સરચથી ક્યારે પણ તમારી બેંકની વેબસાઇટ ખોલશો નહિ.
- તમારા લોગ ઈન ઓળખને ક્યારેય ફોન પર સ્ટોર કરશો નહિ, વધુમાં, અવિશ્વસનીય પોર્ટલ/સર્વિસ પ્રદાતા પર ઓળખ ને સ્ટોર / દાખલ કરશો નહિ.
- જાહેર ઉપકરણો, સાયબર કાફે મારફતે અને જાહેર/મફત વાઈ ફાઈ જેવા અસુરક્ષિત/ખુલ્લાં નેટવર્ક પર વ્યવહાર કરવાનું ટાળો.
- તમારા મોબાઇલ બેંકિંગ પીન અથવા ઈન્ટરનેટ બેંકિંગ આઇડી, પાસવર્ડ અને ઓટીપીને ક્યારે પણ (બેંક સ્ટાફ સહિત) કોઈની સાથે શેર કરશો નહિ.

સંદેશ 15

એટીએમ વ્યવહારોમાં  
શું કરવું અને શું નહિ

જો કાર્ડ ખોવાઈ જાય કે ચોરાઈ જાય અથવા જો તમને એવું લાગે કે તેમાં તડજોડ થઈ છે, કાર્ડ બ્લોક કરવા તરત જ બેંકનો સંપર્ક કરો.



✓ શું કરવું એટીએમ વ્યવહારો માટે નીચે મુજબ શું કરવું અને શું નહિ તે ધ્યાનમાં રાખો

- ખાતરી કરો કે તમે મેગનેટિક સ્ટ્રીપ વાળા કાર્ડને બદલે ફક્ત ઈએમવી ચીપ અને પીન આધારિત ડેબીટ કાર્ડ જ વાપરો છો (મેગનેટિક સ્ટ્રીપ વાળા કાર્ડ બદલવા માટે તમારી બેંક પર પહોંચી જાઓ).
- ખાતરી કરો કે જ્યારે તમે પીન દાખલ કરો અથવા તમારું કાર્ડ સ્વાદખ કરો ત્યારે એટીએમની બાજુમાં કોઈ અનધિકૃત કેમેરાઓ કે સ્ક્રીમિંગ ઉપકરણો નથી
- ખાતરી કરો કે જ્યારે તમે એટીએમમાં પીન દાખલ કરો ત્યારે કોઈ જોઈ રહ્યું નથી. એક હાથ કી-પેડ પર રાખવો અને બીજા હાથનો ઉપયોગ કરીને પીન દાખલ કરવી તે એક સારી ટેવ છે.
- વિતરિત થયેલી નોટો ગણવાનું અને ચેક કરવાનું ભૂલશો નહિ.
- વ્યવહાર પૂરો થયા પછી તમારું કાર્ડ લઈ લેવાનું ભૂલશો નહિ.
- એટીએમ વ્યવહારો પર એલર્ટ મેળવવા માટે કાર્ડ જારી કરનાર બેંક સાથે તમારો ફોન નંબર રજીસ્ટર કરો.
- જો કાર્ડ ખોવાઈ જાય અથવા ચોરાઈ જાય અથવા જો તમને એવું લાગે કે તેમાં તડજોડ થઈ છે તો કાર્ડ બ્લોક કરવા માટે તમારી બેંકનો તરત જ સંપર્ક કરો.

નોંધ:

જો તમારે, કોઈ નિષ્ફળ થયેલ એટીએમ વ્યવહાર સંબંધિત કોઈ ફરિયાદ હોય તો તરત જ કાર્ડ જારી કરનાર બેંક નાં ધ્યાન પર તેને લાવો. બેંકો એ T+5 દિવસમાં નિષ્ફળ થયેલ એટીએમ વ્યવહાર નું નિરાકરણ લાવવું જોઈએ અન્યથા, તેઓએ તમને પ્રતિદિન ₹100 લેખે વળતર ચુકવવું પડશે.



**✘ શું નાં કરવું**

- કોઈની પણ સાથે તમારા એટીએમ કાર્ડની વિગતો (કાર્ડ નંબર, સમાપ્તિ તારીખ અને સીવીવી વગેરે) તથા પીન શેર કરશો નહિ.
- ક્યારે પણ એટીએમમાં કાર્ડને રહેવા દેશો નહિ.
- ક્યારેય કોઈની પણ સાથે તમારો ઓટીપી શેર કરશો નહિ.
- ક્યારેય તમારી પીન ને કાર્ડ પર લખશો નહિ.

## સંદેશ 16

## કપટપૂર્ણ (ડીજીટલ) વ્યવહારો માટે ગ્રાહકની જવાબદારી

જ્યારે કોઈ ઇલેક્ટ્રોનિક  
/એટીએમ વ્યવહાર કરો  
ત્યારે એવી સંભાવના છે  
કે ગફલત અથવા  
છેતરપીડીને કારણે તમારે  
નુકશાન ભોગવવું પડે.

### તમારી બેંકને જાણ કરો

જો તમારે તમારા કાર્ડ / ખાતામાં કોઈ કપટપૂર્ણ અથવા  
અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારનો સામનો  
કરવો પડે તો કોની ભૂલ છે તે લક્ષમાં લીધા વગર,  
તમારી બેંકને તરત જ જાણ કરો

જેમ બેંકને જાણ કરવામાં વધુ સમય લેશો તેમ તમને કે  
તમારી બેંકને વધુ નુકશાન થશે.

### બેંકની જવાબદારી

જો તમે બેંકને સૂચિત કરો તે પછી પણ કપટપૂર્ણ વ્યવહારો ચાલુ રહે તો બેંક નુકશાન ભોગવશે.

- જ્યારે તમે બેંકને સૂચિત/જાણ કરો ત્યારે તમારી બેંકે ફરિયાદ માટેની પ્રાપ્તિ સુચના આપવી પડશે.
- બેન્કે 90 દિવસમાં તમારી ફરિયાદ નું અવશ્ય નિરાકરણ લાવવું જોઈએ.
- ગ્રાહક દ્વારા આવી સુચના મળ્યા પછી બેન્કે 10 દિવસની અંદર ગ્રાહકના ખાતામાં સામેલ રકમ જમા કરવી પડશે.
- 

### મર્યાદિત જવાબદારી

- જો ગ્રાહકની બેદરકારી (પાસવર્ડ શેર કરવા વગેરે) ને લીધે નુકશાન થશે તો બેંકને સૂચિત કરવામાં આવે ત્યાં સુધી ગ્રાહક નુકશાન ભોગવશે.
- જો ગ્રાહકની કોઈ બેદરકારી ન હોય અને જો ગ્રાહક તુરંત જ બેંકને સૂચિત કરે છે (અનધિકૃત વ્યવહાર થયા ના 3 કાર્યકારી દિવસ ની અંદર), તો ગ્રાહકની કોઈ જવાબદારી નથી.
- બેંકની બેદરકારી / ખામીના કિસ્સામાં (ભલે પછી ગ્રાહક દ્વારા તે વ્યવહારની જાણ કરવામાં આવી હોય કે નહિ), ગ્રાહકની કોઈ જવાબદારી નથી.
- તૃતીય પાર્ટી દ્વારા ઉલ્લંઘનના કિસ્સામાં, કે જ્યાં, સીસ્ટમમાં ખામી છે અને નહિ કે બેંક અથવા ગ્રાહકની ભૂલ, અને જો ગ્રાહક તરત જ (અનધિકૃત વ્યવહાર થયા નાં 3 કાર્યકારી દિવસ ની અંદર), બેંક ને સૂચિત કરે છે, તો ગ્રાહકની કોઈ જવાબદારી નથી.

એવા કિસ્સામાં જ્યાં અનધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહારોમાં બેંક કે ગ્રાહકની જવાબદારી નથી પરંતુ, સીસ્ટમમાં બીજે ક્યાંક છે અને જ્યાં ગ્રાહક દ્વારા બેંકને આવા વ્યવહારની સુચના આપવામાં વિલંબ થાય છે (બેંક પાસેથી આવા સંચાર મળ્યા પછી ચારથી સાત દિવસનો), ગ્રાહકની પ્રતિ વ્યવહાર જવાબદારી નીચે દર્શાવેલ રકમ અથવા વ્યવહાર મૂલ્ય, બે માંથી જે ઓછું હોય તે, રહેશે.

ખાતાનો પ્રકાર	મહત્તમ જવાબદારી
<ul style="list-style-type: none"> <li>બીએસબીડી ખાતાં</li> </ul>	₹5000/-
<ul style="list-style-type: none"> <li>અન્ય બધા એસબી ખાતા</li> <li>પ્રિ-પેઈડ ચુકવણી સાધનો અને ગ્રીફ્ટ કાર્ડ્સ</li> <li>એમએસએમઈના કરંટ/કેશ ક્રેડીટ/ ઓવરડ્રાફ્ટ ખાતાંઓ</li> <li>વ્યક્તિનાં Rs.25 લાખ ની લીમીટ સુધી/ (ફ્રોડ પહેલા નાં 365 દિવસ દરમ્યાન) નાં સરેરાશ બેલેન્સ સાથેના કરંટ ખાતાં/કેશ ક્રેડીટ/ઓવરડ્રાફ્ટ ખાતાંઓ</li> <li>Rs.5 લાખ ની મર્યાદા સુધી ક્રેડીટ કાર્ડ્સ</li> </ul>	₹10000/-
<ul style="list-style-type: none"> <li>બીજા બધા કરંટ/કેશ ક્રેડીટ/ઓવરડ્રાફ્ટ ખાતાંઓ</li> <li>Rs.5 લાખથી ઉપરની મર્યાદા વાળા ક્રેડીટ કાર્ડ્સ</li> </ul>	₹25000/-

### સાવધાન!

જો કપટ પૂર્ણ વ્યવહાર તમારી બેંકકારીને કારણે એટલે કે, તમારા પાસવર્ડ, ઓટીપી, પીન વગેરે શેર કરવાને કારણે થયેલ હોય તો જ્યાં સુધી તમે બેંકને જાણ કરો ત્યાં સુધીનું નુકશાન તમે ભોગવશો.



### યાદ રાખો

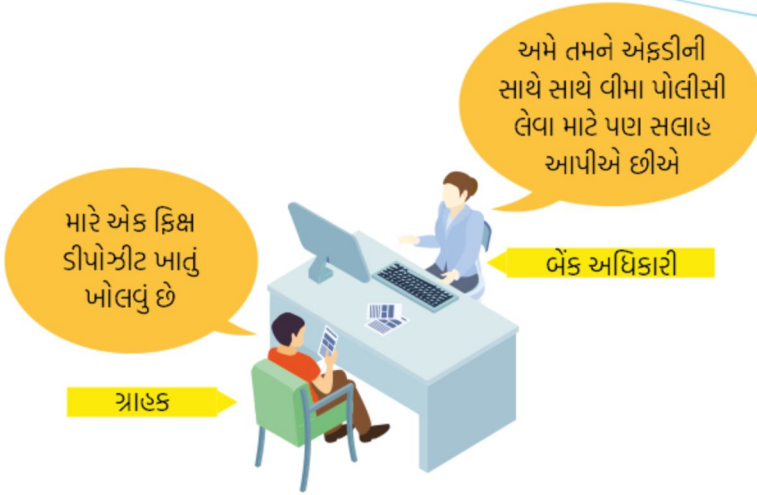
કપટ પૂર્ણ વ્યવહારોની બેંકને તુરંત જાણ કરવા માટે તમારી બેંક સંપર્ક વિગતો સુલભ રાખો.

# ગ્રાહક સુરક્ષા



## સંદેશ 17

## ખોટા વેચાણ



## યાદ રાખો

- સેવિંગ્સ સાથે વીમાને ન જોડવું એ એક સારી પ્રથા છે. તમારી વીમાની જરૂરીયાત અને રોકાણ આવશ્યકતાઓને અલગથી નક્કી કરો
- જો તમારે જરૂર હોય તો જ વીમા પોલીસી કે રોકાણ સાધનો લો! બેંક તમને તે લેવા માટે દબાણ ના કરી શકે!
- સહી કરતા પહેલા અસ્ત્ર પત્રકને બરાબર વાંચો. કોરા ફોર્મ પર તમારી સહી કરવાનું ટાળો.
- જો બેંકે તમને કોઈ એવું સાધન વેચ્યું છે કે જે તમે માંગ્યું નથી, અથવા તમને અગત્યની શરતો / કલમો સમજાવી નથી, તો તે અંગે બેંક ને ફરિયાદ કરતાં તમે અચકાશો નહિ, અને જો તમે બેંકના જવાબ થી સંતુષ્ટ નાં હો તો લેખિત માં આરબીઆઇ લોકપાલ ને અથવા આરબીઆઇ ફરિયાદ સંચાલન સીસ્ટમ પર ફરિયાદ થઈ શકે છે. (સંદેશ 21 અને 22 નો સંદર્ભ જુઓ)
- બેંકોએ તેમની શાખાઓમાં લોકપાલની વિગતો પ્રદર્શિત કરવાની હોય છે.



આવો, આવો !  
120% વળતરની  
ખાતરી!  
શૂન્ય જોખમ!



સંદેહ પૂર્ણ  
નાણાકીય સાધન

તમે તમારી પરસેવાની  
કમાણીના નાણા આપો છો અને  
સેલ્સમેન તમારા નાણા  
લઈને ભાગી જાય છે!

કોઈ વળતર નહિ,  
મૂડી પણ ગુમાવી!



### તો તમે શું કરશો ?

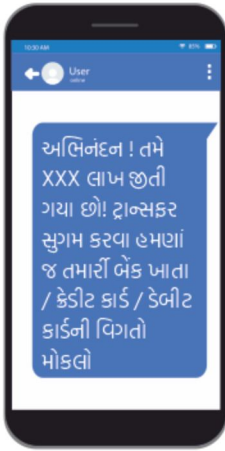
- ફક્ત આરબીઆઇ, સેબી, ઈટસી, પીએફઆરડીએ અથવા ગવર્નમેન્ટ દ્વારા નિયંત્રિત અથવા રજીસ્ટર્ડ થયેલ સંસ્થાઓ પાસે જ રોકાણ કરો કે ડીપોઝીટ કરો.
- ખુબ ઊંચા વળતરના વચન આપતી યોજનાઓથી લલચાશો નહિ. તેમાં છેતરપીંડી વાળી યોજનાઓ હોઈ શકે છે.
- બેંકો દ્વારા લેવાતા વ્યાજ દર કરતાં ઓછા દરે લોનની ઓફર કરતી સંસ્થાઓ પાસેથી લોન લેશો નહિ તેઓ માત્ર પ્રોસેસિંગ ફી જ લઈ લે છે અને પછી અદ્રશ્ય થઈ જાય છે!

એવી કોઈ પણ સંસ્થા કે જેણે ડીપોઝીટ અથવા કોઈ પણ યોજના હેઠળ ઉઘરાવેલા નાણાની ચુકવણીમાં ચુક કરી હોય, તેની સામે ફરિયાદ કરવા અથવા માહિતીનો અહેવાલ આપવા માટે [www.sachet.rbi.org.in](http://www.sachet.rbi.org.in) ની મુલાકાત લો.

## સંદેશ 19 આટલું બધું સારું સાચું હોઈ શકે ?

### કેમ કે તેઓ કહે છે

‘મફત લંચ ક્યાંય નથી હોતું’. જો કોઈ મફત નાણાનું વચન આપે અથવા તમે ક્યારેય ખરીદી નથી એવી લોટરીના ઘનામનું વચન આપે તો તમારે હંમેશા થોભવું અને વિચારવું જોઈએ- કારણ? બહુ સારું છે, એટલે સાચું નાં હોય ?



### આ બધાના શિકાર ન બનો ! યાદ રાખો કે:

- આરબીઆઈ / બેંકો ક્યારે પણ એસએમએસ /ઈ-મેઈલ મારફતે તમારા બેંક ખાતા/ ક્રેડીટ કાર્ડ/ ડેબીટ કાર્ડની વિગતો, પીન અને ઓટીપી વગેરે માંગતી નથી
- આરબીઆઈ ન તો વ્યક્તિગત સેવિંગ ખાતા/કરન્ટ ખાતા/ ફ્રિક્ષ ડીપોઝીટ ખાતા ખોલે છે કે ન તો ક્રેડીટ / ડેબીટ કાર્ડ ઓફર કરે છે કે ન તો કોઈ વ્યક્તિ સાથે વ્યવહાર કરવાનું વચન આપે છે.

બનાવટી ઓફરોથી સાવધ રહો.  
કોઈને પણ તમારા ખાતા સંબંધિત વિગતો આપશો નહિ



### આરબીઆઈ કહેતા હે અને આરબીઆઈ સે

આરબીઆઈ એ નાણાકીય સાક્ષરતા અને ગ્રાહક સુરક્ષા સંદેશાઓ વિશે લોકોને શિક્ષિત કરવા માટે એક લોક સંપર્ક જાહેર જાગૃતિ અભિયાન (એસએમએસ, ઇલેક્ટ્રોનિક અને પ્રિન્ટ મીડિયા, ફેસબુક અને ટ્વિટર) શરૂ કર્યું છે.

આરબીઆઈ એસએમએસ અભિયાન માટે, **'RBISAY'** નામના ID પરથી સંદેશા મોકલે છે. વધુ વિગતો માટે **14440** પર કોલ કરો.



### બેંકોમાં મુકેલી થાપણો સલામત છે?

હા, વીમાની મર્યાદા સુધી, થાપણો સુરક્ષિત છે. તમારી થાપણોનો વીમો ડિપોઝિટ ઈન્સ્યોરન્સ એન્ડ ક્રેડિટ ગેરંટી કોર્પોરેશન (ડીઆઈસીજીસી) દ્વારા કરવામાં આવે છે, જે આરબીઆઈની સંપૂર્ણ માલિકીની પેટા કંપની છે.

### કઈ બેંકોને આવરી લેવામાં આવી છે ?

કોમર્શિયલ બેંકો જેમ કે. ખાનગી ક્ષેત્રની બેંકો, જાહેર ક્ષેત્રની બેંકો, ભારતમાં વિદેશી બેંકો, સ્થાનિક ક્ષેત્રની બેંકો, સ્મોલ ફાઇનાન્સ બેંકો, પેમેન્ટ બેંકો, પ્રાદેશિક ગ્રામીણ બેંકો અને સહકારી બેંકો જેવી કે. રાજ્ય સહકારી બેંકો, જીલ્લા મધ્યસ્થ સહકારી બેંકો અને શહેરી સહકારી બેંકો, જે ડીઆઈસીજીસી સાથે નોંધાયેલ છે તેનો

વીમો લેવામાં આવે છે. આરબીઆઈ પાસેથી લાઇસન્સ મેળવેલ તમામ બેંકો માટે ડિપોઝિટ વીમા કવર મેળવવું ફરજિયાત છે.

### કઈ ડીપોઝીટો આવરી લેવાય છે?

ડીઆઈસીજીસી વિમાનિત બેંકની તમામ પ્રકારની ડીપોઝીટો (જેવી કે સેવિંગ, ફિક્સડ, રીકરીંગ, વગેરે) નો વીમો લે છે પરંતુ તેમાં વિદેશી સરકાર, કેન્દ્ર સરકાર, રાજ્ય સરકાર અથવા બીજી કોઈ બેંક પાસેથી મેળવેલ ડીપોઝીટો અથવા ભારતની બહાર મેળવેલ ડીપોઝીટોનો સમાવેશ થતો નથી. બેંકનો દરેક ડીપોઝીટર તેના દ્વારા "સમાન હક્ક અને સમાન ક્ષમતા (same right and same capacity)માં ધરાવાતી મુદલ અને વ્યાજ, બંને થઈને વધુમાં વધુ ` 5 લાખ ની રકમ સુધી વિમાનિત (insured) છે.



### શું મારે આ વીમા માટે પ્રીમીયમ ભરવાની જરૂર છે ?

તમારે કોઈ પણ પ્રીમીયમ ભરવાની જરૂર નથી. જોકે, ડીઆઈસીજીસી બેંકો પાસેથી નજીવું પ્રીમીયમ ચાર્જ કરે છે. અન્ય બેંક ફી થી વિપરીત, આ પ્રીમીયમ તમને ચાર્જ કરવામાં આવતું નથી.

## મારે શું કરવાની જરૂર છે ?

- બેંકના ડિપોઝીટર તરીકે તમારી બેંક ડીઆઈસીજીસી દ્વારા વિમાકૃત બેંકોની સૂચિમાં સામેલ છે કે નહિ તે તમે ચેક કરી શકો છો.
- ખાતું ખોલવા માટે તમારે તમામ કેવાયસી આવશ્યકતાઓનું અનુપાલન કરવું જોઈએ તથા ડીપોઝીટ લેનાર બેંકને સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરવી જોઈએ જેથી જરૂર પડે તો, ડીઆઈસીજીસી દ્વારા દાવાઓનું નિપટાન વિના વિલંબે થઈ શકે.

## જો આરબીઆઈ દ્વારા બેંકને ફરિયામાં લઈ જવાય તો મારી ડીપોઝીટોનું શું થશે?

જો બેંક ફરિયામાં જાય તો ડીઆઈસીજીસી લીકવીડેટર મારફતે દરેક ડિપોઝીટરને બેંકની નોંધણી રદ થયાના દિવસે તેની ડીપોઝીટોની સંપૂર્ણ રકમ, (સમાન ક્ષમતા અને હક્કોમાં) વધુમાં વધુ ₹5 લાખ સુધી, ચૂકવવા માટે જવાબદાર છે.

## જો આરબીઆઈ દ્વારા મારી બેંકને “બધા સમાવિષ્ટ નિયંત્રણો” {“All Inclusive Directions” (AID)} હેઠળ મુકવામાં આવે તો મારી ડીપોઝીટોનું શું થશે ?

એક વખત રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયા દ્વારા વિમાકૃત બેંક ને ડીપોઝીટો ઉપાડવા પરના પ્રતિબંધ સહિત “બધા સમાવિષ્ટ નિયંત્રણો” {“All Inclusive Directions” (AID)} હેઠળ મુકવામાં આવે તો ડીઆઈસીજીસી લીકવીડેટર મારફતે દરેક ડિપોઝીટરને બેંકની નોંધણી રદ થયાના દિવસે તેની ડીપોઝીટોની સંપૂર્ણ રકમ, (સમાન ક્ષમતા અને હક્કો માં) વધુમાં વધુ `5 લાખ સુધી, ચૂકવવા માટે જવાબદાર છે.

ડીઆઈસીજીસી અધિનિયમ 1861 ની કલમ 18A હેઠળ (યથા સંશોધિત) તેની જવાબદારીમાંથી મુક્ત થવા ડીઆઈસીજીસી દ્વારા બેંકોને અપાયેલ કટ-ઓફ તારીખ પહેલા બેંકોને `5 લાખ સુધીની વિમાકૃત રકમ માટે ડિપોઝીટર્સના દાવાઓનું લીસ્ટ ડીઆઈસીજીસીને પ્રસ્તુત કરવા સંબંધિત બેંકને સક્ષમ કરવા માટે આવી બેંકોના ડિપોઝીટર્સને જે તે બેંકના કર્મચારીનો સંપર્ક કરવા, વૈકલ્પિક બેંકની વિગતો સહિત સંમતિના ફોર્મ પ્રસ્તુત કરવા માટે સૂચિત કરવામાં આવે છે.



### મારા દાવાની સ્થિતિ વિષે મને કેવી રીતે ખબર પડશે?

ફંડયામાં ગયેલ બેંક અને AID બેંકના ડિપોઝીટરો દાવા પતાવટના દરેક તબક્કા પર, એટલે કે, દાવાની પ્રાપ્તિ પર અને દાવો મંજૂર થવા પર એસએમએસ સૂચના પ્રાપ્ત કરશે.

### શું ડીઆઈસીજીસી કોઈ સોશયલ મેડિયા પર સક્રિય છે?

જાહેર જનતામાં માહિતીના વ્યાપક પ્રસાર માટે ડીઆઈસીજીસી ઇન શોર્ટ્સ દ્વારા “પબ્લિક એપ” પર AID બેંકોના ડિપોઝીટરોને ચુકવણી અંગેની માહિતી તથા જાગૃતિ સંદેશાઓ પ્રકાશિત કરે છે.

વધુ વિગતો માટે, ડીઆઈસીજીસીની વેબસાઈટ પર લોગ ઇન કરો.

[www.dicgc.org.in](http://www.dicgc.org.in)

**ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ** એટલે ગ્રાહકો પાસેથી ફરિયાદો પ્રાપ્ત કરવા અને સંબોધિત કરવાની વ્યવસ્થા જેમાં આવી ફરિયાદોનો ઝડપથી અને વ્યાજબીપણે ઉકેલ લાવવા માટે વિશેષ ભાર મુકાય છે. **નિયંત્રિત સંસ્થાઓ (આરઈસ)** દ્વારા અપાતી સેવાઓમાં ખામીઓ સંબંધિત ગ્રાહકની ફરિયાદોના નિરાકરણ માટે રિઝર્વ બેંકે પણ ત્વરિત અને **નિશુલ્ક વૈકલ્પિક ફરિયાદ નિવારણ (એજીઆર)** પદ્ધતિ અમલમાં મૂકી છે.

આરબીઆઈના એજીઆર માળખામાં આરબીઆઈ લોકપાલ (આરબીઆઈઓસ), ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા કક્ષ (સીઈપીસીસ) તથા ગ્રાહક શિક્ષણ અને સુરક્ષા વિભાગ(સીઈપીડી)નો સમાવેશ થાય છે.

આરબીઆઈઓસ, RB-IOS, 2021 (રિઝર્વ બેંક-સંકલિત લોકપાલ યોજના, 2021) ના માળખા હેઠળ કાર્ય કરે છે અને RB-IOS, 2021 નાં ક્ષેત્રમાં આવતી આરઈસ સામેની ફરિયાદો હાથ પર લે છે. આરઈસ સામેની જે ફરિયાદો RB-IO 2021 નાં ક્ષેત્રમાં આવતી નથી તેને સીઈપીસી હાથ પર લે છે.

### નોંધ !

ફરિયાદ નિકાલ પદ્ધતિ માટે નીચેની સંસ્થાઓ ને આરબીઆઈ ની આરઈસ તરીકે ગણવામાં આવે છે:

- બેંકો:
- ગેર બેંકિંગ ફાઇનાન્સીયલ કંપનીઓ(એનબીએફસીસ)
- ચુકવણી વ્યવસ્થા નાં સહભાગીઓ (પીએસપીસ)
- ક્રેડીટ ઇનફોર્મેશન કંપનીઓ (સીઆઈસીસ)

### આરબીઆઈ લોકપાલમાં ક્યારે રજૂઆત કરવી જોઈએ?

ફરિયાદીએ ફરિયાદના નિકાલ માટે સૌ પહેલા સંબંધિત આરઈને નિવેદન કરવું જોઈએ. જો આરઈને કરેલી ફરિયાદનો નિકાલ નાં થાય / 30 દિવસના સમયમાં જો ઉત્તર ન મળે, અથવા જો આરઈ દ્વારા મળેલ જવાબથી ફરિયાદી સંતુષ્ટ ન હોય તો લોકપાલ પાસે ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે,

**નોંધ:** આરઈસ સામેની જે ફરિયાદો RB-IO 2021 ના ક્ષેત્રમાં આવતી નથી તેને આરબીઆઈના સીઈપીસીસમાં નિરાકરણ માટે મોકલવામાં આવે છે.



! હંમેશા યાદ રાખો !

- આ યોજનામાં જણાવ્યા મુજબની તમામ આવશ્યક વિગતો/માહિતી ફરિયાદમાં સમાવિષ્ટ હોવી જોઈએ.
- ફરિયાદમાં ફરિયાદી એ આરઈ પાસે રજૂઆત કરી છે અને કોઈ સંતોષકારક જવાબ મળ્યો નથી એને સંબંધિત અનુલગ્નક હોવા જોઈએ.
- આ ફરિયાદ અન્ય કોઈ ફોરમ (જેમ કે કોર્ટ) દ્વારા હાથ પર લેવાયેલ ન હોવી જોઈએ/અનિર્ણિત ન હોવી જોઈએ અથવા પહેલેથી જ હાથ ધરાયેલ/અગાઉ આરબીઆઈ લોકપાલ દ્વારા પતાવટ થયેલ હોવી જોઈએ નહિ.

### આરબીઆઈમાં ફરિયાદ ક્યાં મોકલવી ?

નીચે જણાવેલ પ્રકારે આરબીઆઈ લોકપાલ/સીઈપીસીસ ને ફરિયાદ કરી શકાય છે:

- https://cms.rbi.org.in/ પર ઓનલાઈન; કે
- પત્ર/ પોસ્ટથી “કેન્દ્રિય પ્રાપ્તિ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર, 4 થો માળ, ભારતીય રિઝર્વ બેંક, સેક્ટર-17, સેન્ટ્રલ વિસ્ટા, ચંડીગઢ-160017”.

#### અગત્યની સુચના !

સીએમએસ પોર્ટલ <https://cms.rbi.org.in/> પર ઓનલાઈન ફરિયાદ કરવાથી તુરંત જ પ્રાપ્તિ સુચના તથા ફરિયાદ નંબર મળે છે અને આરબીઆઈ લોકપાલ દ્વારા તેના ત્વરિત નિકાલમાં સહાય કરે છે

### આરબીઆઈ લોકપાલ ને ફરિયાદ કરવા માટે કોઈ ફી કે ચાર્જ આપવો પડે છે?

RB-IOS, 2021 હેઠળ ફરિયાદના નિકાલ માટે કે અરજી કરવા માટે આરઈના ગ્રાહકે કોઈ પણ ફી કે ચાર્જ આપવો પડતો નથી. વધુમાં, આરબીઆઈ લોકપાલને ફરિયાદ નોંધાવવા ફરિયાદી એ કોઈ તૃતીય પક્ષ એજન્સી પાસે જવાની કે કોઈ ફી ભરવાની કોઈ જ આવશ્યકતા નથી. ફરિયાદીઓ પોતે જ અથવા અધિકૃત પ્રતિનિધિ મારફતે ઉપર જણાવેલ કોઈ પણ રીતે નિશુલ્ક તેમની ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. જોકે, એડવોકેટ મારફતે ફરિયાદ નોંધાવી શકાતી નથી.

વધુ માહિતી માટે, કૃપા કરીને જુઓ:

FAQs on RB- IOS, 2021 - [https://www.rbi.org.in/scripts/FS\\_FAQs.aspx?fn=2745](https://www.rbi.org.in/scripts/FS_FAQs.aspx?fn=2745)

અથવા

સીએમએસ પોર્ટલ <https://cms.rbi.org.in/>

સંદેશ 22

આરબીઆઈની ફરિયાદ સંચાલન વ્યવસ્થા (સીએમએસ)

આરબીઆઈ દ્વારા નિયંત્રિત સંસ્થા (આરઈ) સામે ફરિયાદ કરવા માટે ફરીયાદી 24x7 ઓનલાઈન સીએમએસ પોર્ટલ <https://cms.rbi.org.in/> પર ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે. આ પોર્ટલ પર ગ્રાહક જાગૃકતા અને સુરક્ષા માટે આરબીઆઈ ની પહેલ ના લેટેસ્ટ વિડીયો અને પોસ્ટર્સ પણ હોય છે.

સીએમએસ પોર્ટલ પર ઓનલાઈન ફરિયાદ નોંધાવાના શું લાભ / ફાયદા હોય છે?

- ફરિયાદ નોંધાવા માટેની સરળ અને નિશુલ્ક પદ્ધતિ.
- દેશમાં કોઈ પણ જગ્યાએથી સીએમએસ પોર્ટલ પર ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે.
- ફરિયાદ નોંધાયા પર ફરિયાદીને ઓટોમેટીક પ્રાપ્તિ સુચના મળી જાય છે.
- ફરિયાદની સ્થિતિની વાસ્તવિક સમય સ્થિતિના ટ્રેકિંગ માટે સુવિધા.

- વધારાના દસ્તાવેજો ઓનલાઇન પ્રસ્તુત કરવા માટેની સુવિધા.
- આરબીઆઇ દ્વારા પ્રદાન કરાયેલ નિરાકરણ અંગે ફરિયાદી દ્વારા સ્વેચ્છિક પ્રતિસાદ માટે ઓનલાઇન સુવિધા.

### આરબીઆઇને ફરિયાદ કરવા માટેની વધુ માહિતી કેવી રીતે મેળવવી?

- કોઈપણ વ્યક્તિ આરબીઆઇની ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ અંગેની માહિતી/સ્પષ્ટતા માટે અને ફરિયાદ દાખલ કરવામાં માર્ગદર્શન મેળવવા/ફરિયાદની સ્થિતિ જાણવા માટે ટોલ-ફ્રી નંબર 144448 પર સંપર્ક કરીને આરબીઆઇના સંપર્ક કેન્દ્ર પર રજૂઆત કરી શકે છે.
- આ સંપર્ક કેન્દ્રની સુવિધા રિઝર્વ બેંકના સ્ટાફ મારફતે કામકાજના બધા દિવસોમાં સવારે 8:00 થી 10:00 વાગ્યા સુધી હિન્દી અને અંગ્રેજીમાં તથા સવારે 9:30 થી સાંજના 5:15 સુધી દસ પ્રાદેશિક ભાષાઓ (આસામી, બંગાળી, ગુજરાતી, કન્નડ, મલયાલમ, મરાઠી, ઉડિયા, પંજાબી, તમિલ અને તેલુગુ) માં ઉપલબ્ધ છે. તે 24x7x365 ઇન્ટરેક્ટિવ વોઇસ રિસ્પોન્સ સિસ્ટમ (IVRS) સુવિધા દ્વારા પણ ઉપલબ્ધ છે.

### શું સંપર્ક કેન્દ્ર દ્વારા RB-IOS, 2021 હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે ?

ના, સંપર્ક કેન્દ્ર દ્વારા ફરિયાદ નોંધાવી શકાતી નથી, પરંતુ સંપર્ક કેન્દ્ર ફરિયાદીને સીએમએસ પોર્ટલ પર અથવા ફીઝીકલ રીતે ફરિયાદ નોંધાવવા માટે મદદ કરી શકે છે. આરબીઆઇ દ્વારા સ્થાપિત એજીઆર (AGR) પદ્ધતિની વિગતો / સ્પષ્ટીકરણ પણ તે પૂરી પાડશે.







આબોહવા પરિવર્તન સમગ્ર દેશમાં સંવેદનશીલ વિસ્તારોમાં રહેતા લાખો અને કરોડો ભારતીયોની આજીવિકા માટે એક ગંભીર ખતરા તરીકે ઉભરી આવ્યું છે અને તે પોતાની આજીવિકા હેતુ માટે લોન લેનારા બોરોઅરોની ચુકવણી ક્ષમતાને અસર કરી રહ્યું છે. ડરશો નહીં, કારણ કે તમને મદદ કરવા માટે કુદરતી આફતોથી પ્રભાવિત વિસ્તારોમાં રાહતના પગલાં અંગેની રિઝર્વ બેંક ઓફ ઇન્ડિયાની માર્ગદર્શિકાઓ અહિંયાં છે:

### તે કેવી રીતે કામ કરે છે:

- કેન્દ્ર અથવા રાજ્ય સરકાર તમારા રાજ્ય/જિલ્લામાં કુદરતી આફતની સૂચના આપે છે.
- સ્ટેટ લેવલ બેંકર્સ કમિટી (SLBC) અથવા ડિસ્ટ્રિક્ટ કન્સલ્ટેટિવ કમિટી (DCC) કૃષિ અથવા સંલગ્ન પ્રવૃત્તિઓ, ગ્રામીણ કારીગરો, વેપારીઓ, એમએસએમઈ વગેરે ક્ષેત્રોમાં ઉધાર લેનારાઓ માટે રાહત પગલાંની જાહેરાત કરવા માટે બેઠક બોલાવે છે.
- જો તમારી આવકનો સ્ત્રોત કુદરતી આફતથી પ્રભાવિત થયો હોય, તો તમે હાલની લોનના પુનર્ગઠન અથવા પુનઃરચના અથવા નવી લોન મંજૂર કરવાના સ્વરૂપમાં રાહત મેળવવા માટે તમારી નાણાકીય સંસ્થા (બેંક/એનબીએફસી /કો-ઓપરેટીવ બેંકો) નો સંપર્ક કરી શકો છો.
- જ્યાં પણ લાગુ હોય ત્યાં તમારી લોનને મોરેટોરિયમ પીરિયડ, વધારેલ પુનઃચુકવણી અવધિ, હળવા કેવાયસી ધોરણો અને વ્યાજ સબવેન્શન લાભો સાથે પુનર્ગઠન કરવામાં આવશે.
- તમે પૂછી શકો છો કે જો ફરી આફત આવશે તો શું? ચિંતા કરવાની જરૂર નથી, કારણ કે આ રાહત પગલાં પછીના કુદરતી આફતોના કિસ્સામાં પણ લાગુ થશે.

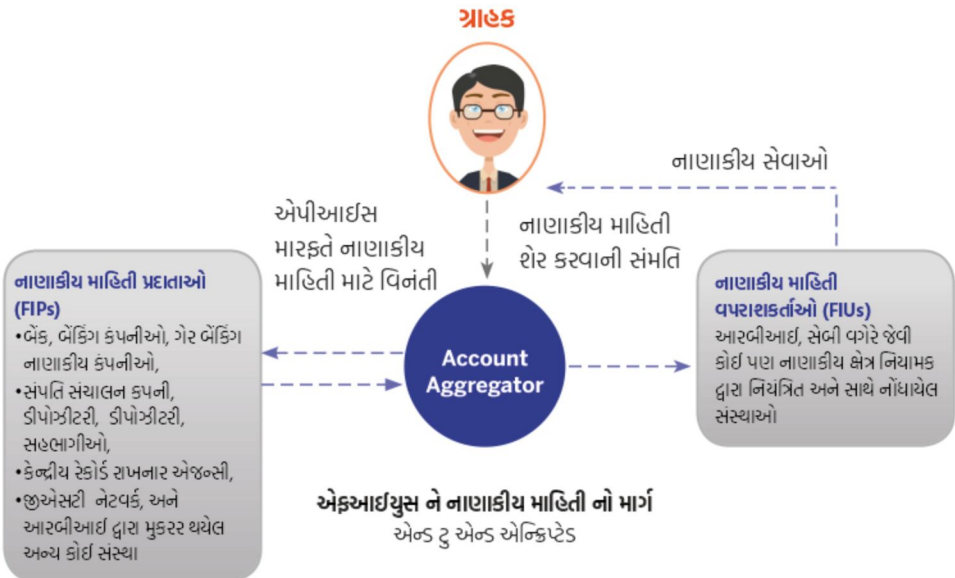
# શૈક્ષણિક લગડીઓ



## તે વાસ્તવિક સમયમાં તમારી નાણાકીય સંપત્તિઓની માહિતીની વિગતો પ્રદાન કરે છે

- એકાઉન્ટ એગ્રીગેટર દ્વારા તમે તમારી નાણાકીય માહિતી સુરક્ષિત રીતે શેર કરી શકો છો કારણ કે તે તમારી નાણાકીય માહિતી જોઈ શકતું નથી
- અથવા સંગ્રહિત કરતું નથી
- એકાઉન્ટ એગ્રીગેટર્સ ધિરાણ આપતી બેંકો અને એનબીએફસીસ સાથે માત્ર સ્પષ્ટ સૂચનાઓ પ્રાપ્ત કર્યા પછી જ માહિતી શેર કરશે
- આનાથી લોન પ્રક્રિયા માટેનો સમય નોંધપાત્ર રીતે ઘટાડી શકાય છે.
- થાપણદારો તેમની ડિજિટલી ટ્રાન્સમિટેડ નાણાકીય અસ્ક્યામતોનો લાભ ઉઠાવીને નાણાકીય સેવાઓ, જેવી કે, ધિરાણ, ક્રેડિટ મોનિટરિંગ, ફાઇનાન્શિયલ ઇન્ફોર્મેશન
- યુઝર (FIUS) પાસેથી સંપત્તિ વ્યવસ્થાપન તેમજ ઝડપી, સુરક્ષિત અને પરેશાની મુક્ત રીતે વ્યક્તિગત ફાઇનાન્સ મેનેજમેન્ટ, સમાધાન વગેરે લાઇ ધરી શકે છે.
- વધુમાં, રોકડ પ્રવાહ આધારિત ધિરાણ માટે AA ફ્રેમવર્ક હેઠળ જીએસટીએનના સમાવેશને કારણે A A ફ્રેમવર્કમાં નાના ઋણધારકો ખાસ કરીને એમએસએમઈ માટે અપાર સંભાવનાઓ છે.

### એકાઉન્ટ એગ્રીગેટર માળખું



ડિજિટલ ધિરાણ એપ્સ (DLAs) એ તમારા ફોન અથવા કૉમ્પ્યુટર પરની એવી એપ્લિકેશન્સ છે જે ઑનલાઇન લોન લેવાનું સરળ બનાવે છે. આ એપ્સ રિઝર્વ બેંક દ્વારા જારી કરાયેલ વર્તમાન આઉટસોર્સિંગ દિશાનિર્દેશોને અનુરૂપ કોઈપણ ધિરાણ સુવિધા સેવાઓના વિસ્તરણ માટે, વિનિયમિત સંસ્થાઓ (આરઈ) સાથે સંલગ્ન બેંકો અને એનબીએફસીસ્ અથવા ધિરાણ સેવા પ્રદાતાઓ (LSPs) જેવા નિયંત્રિત એકમો તરફથી હોઈ શકે છે. સામાન્ય રીતે ડીએલએ ટેકનોલોજી નો ઉપયોગ કરીને બેંકો અને એનબીએફસી વતી સ્વચાલિત લોન અરજી તથા વિતરણ પ્રક્રિયા કરવાનું કાર્ય કરે છે. તમે તમારા સ્માર્ટફોન મારફતે લોન માટે અરજી કરી શકો છો અને આ એપ્સ તમારી માહિતી તપાસવા તથા લોનની પ્રક્રિયા કરવા માટે ડિજિટલ ટૂલ્સનો ઉપયોગ કરશે.



### કાયદેસર ની એપ્લિકેશનો ઓળખો

કોઈપણ ડિજિટલ ધિરાણ એપ્લિકેશન નો ઉપયોગ કરતા પહેલા તમે તેમની (બેંક/એનબીએફસી) વેબસાઇટ પર લોગીન કરીને તે એપ આરબીઆઈ દ્વારા નિયંત્રિત કરેલ બેંક/એનબીએફસી સાથે સંકળાયેલી છે / આઉટસોર્સિંગ વ્યવસ્થા ધરાવે છે કે કેમ તે તપાસી શકો છો. વધુમાં, તમારે સોશિયલ મીડિયા ચેનલો અથવા એસએમએસ પર લિંક્સ તરીકે પ્રાપ્ત થયેલ કોઈપણ એપ્લિકેશનને ડાઉનલોડ કરવાનું ટાળવું જોઈએ.

### • શંકાસ્પદ એપ્સની જાણ કરવી

કોઈપણ શંકાસ્પદ લોન એપ્લિકેશન, ભલે પછી તે કોઈપણ એપ સ્ટોર પર હોય અથવા એસએમએસ / સોશિયલ મીડિયા લિંક દ્વારા પ્રાપ્ત થયેલ હોય, કાયદાનુ અમલીકરણ કરતી એજન્સીઓને તેની જાણ કરવી જોઈએ.

- **લોનની નાણાકીય અસરને સમજવી**

ડિજિટલ લોન લેતા પહેલા તમારે કાળજીપૂર્વક વાર્ષિક ટકાવારી દરના સ્વરૂપમાં લોનની કુલ કિંમત તથા પ્રમુખ જાણકારી વિવરણમાં દર્શાવેલ અન્ય સંબંધિત નિયમો અને શરતોનું મૂલ્યાંકન કરવું જોઈએ.

- **લોન સંબંધિત દસ્તાવેજો ધ્યાનથી વાંચો**

તમારે પ્રમુખ જાણકારી વિવરણ (કેએફએસ), મંજૂરી પત્ર, ધિરાણકર્તાઓ / એલએસપી ની ગોપનીયતા નીતિઓ વગેરે જેવાં લોન સંબંધિત વિવિધ દસ્તાવેજોને કાળજીપૂર્વક વાંચવા જોઈએ. વધુમાં, તમારે એ ખાતરી કરવી જોઈએ કે દસ્તાવેજો ડિજિટલી સહી થયેલા છે અને તે બેંક/એનબીએફસીના લેટરહેડ પર છે.

- **તમારા ડેટાને સુરક્ષિત કરો**

કૃપા કરીને ડિજિટલ ધિરાણકર્તાઓની ગોપનીયતા નીતિ દસ્તાવેજો અને ડેટા સ્ટોરેજ નીતિઓને કાળજીપૂર્વક વાંચો અને એપ્લિકેશનને ઇન્સ્ટોલ કરતા પહેલા આવશ્યક પરવાનગીઓની સંપૂર્ણ ચકાસણી કરો.

- **ફરિયાદ નિવારણ પદ્ધતિ**

ડિજિટલ ધિરાણ સંબંધિત કોઈપણ ફરિયાદ હોય તો બેંકો / એનબીએફસી અથવા તેમની સાથે સંલગ્ન એલએસપીના નોડલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીનો સંપર્ક કરી શકાય છે. આવા નોડલ ફરિયાદ નિવારણ અધિકારીની વિગતો બેંકો/એનબીએફસીની વેબસાઇટ, એલએસપીની વેબસાઇટ અને ડિજિટલ ધિરાણ એપ્લિકેશન્સ પર ઉપલબ્ધ હોય છે. વધુમાં, જો 30 દિવસના સમયગાળામાં બેંક / એનબીએફસી દ્વારા ફરિયાદનું સંતોષકારક નિરાકરણ ન થાય તો ફરિયાદ સંચાલન વ્યવસ્થા (CMS) પોર્ટલ પર રિઝર્વ બેંક-સંકલિત લોકપાલ યોજના (RB-IOS) હેઠળ ફરિયાદ નોંધાવી શકાય છે.

સંદેશ 26

મની એપ- દ્રષ્ટિહીન વ્યક્તિઓનું સશક્તિકરણ

- દ્રષ્ટિહીન વ્યક્તિઓ મની એપ ડાઉનલોડ કરીને ચલણી નોટનું અંકિત મૂલ્ય ઓળખી શકે છે.
- આ એપ હિન્દી, અંગ્રેજી, અને 11 અન્ય ભાષાઓ (આસામી, બંગાળી, ગુજરાતી, કન્નડ, મલયાલમ, મરાઠી, ઉડિયા, પંજાબી, તામીલ, તેલુગુ, ઉર્દુ) માં ઓડિયો સુચના અને વાઈબ્રેસન મોડ થી મહાત્મા ગાંધી સીરીઝ અને મહાત્મા ગાંધી નવી સીરીઝ(નવી) બેંક નોટોનું અંકિત મૂલ્ય ઓળખી શકે છે.
- ડાઉનલોડ કર્યા પછી ઈન્ટરનેટની જરૂર નથી અને આ એપ ઓફ લાઈન મોડ માં કામ કરે છે
- આ એપ એન્ડ્રોઇડ પ્લે સ્ટોર અને આઈઓએસ એપ સ્ટોર, બંનેમાં કોઈ પણ ચાર્જ કે ચુકવણી વગર ઉપલબ્ધ છે.
- આ મોબાઈલ એપ્લિકેશન નોટને અસલી કે બનાવટી તરીકે પ્રમાણિત કરતી નથી.



English  
હિન્દી મરાઠી  
ગુજરાતી વાશ્ના  
તમિલુ પંજાબી  
કન્નડ اردو  
ઉડિયા અસમીયા  
કબયોગુ ટેલુગુ

## સંદેશ 27

## ગંદી /ફાટેલી / ખામીયુક્ત નોટોની બદલી

- ગંદી, ફાટેલી, નુકશાન થયેલ, વિકૃત અથવા ખામી યુક્ત કરન્સી નોટોને બેંકની શાખાઓમાં કાઉન્ટર પર બદલાવી શકાય છે. [કરન્સી નોટો આરબીઆઈ નોટ રીફ્રેશ ડ્વેલ્સ, 2009 ની શરતો મુજબ બદલવામાં આવે છે (2018 માં થયેલ સંશોધન મુજબ)].
- જો બેંકની શાખા આવી નોટો બદલવા માટે ઇનકાર કરે તો બેંકને ફરિયાદ કરી શકાય છે.
- જો એક મહિના સુધી ફરિયાદનું નિરાકરણ ન થાય તો તમે આરબીઆઈ લોકપાલને ફરિયાદ કરી શકો છો.



સંદેશ 28

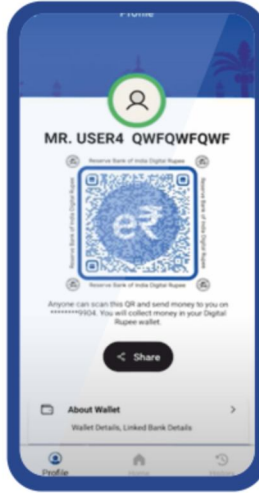
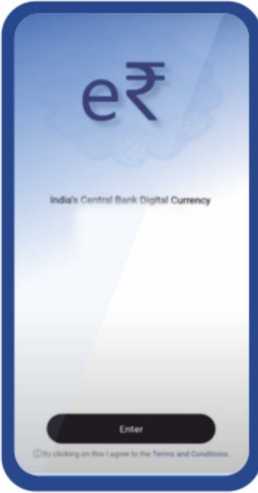
સિક્કાઓ વિષે ગેરમાર્ગે દોરતી માહિતી દુર કરો

- વિવિધ અંકિત મૂલ્યના સિક્કાઓ ચલણમાં રહે છે કારણ કે સિક્કાઓનું આયુષ્ય લાંબુ હોય છે.
- બધી બેંકોને તેમની તમામ શાખાઓ પર વ્યવહારોમાં સિક્કાઓ સ્વીકાર કરવા માટે અને બદલવા માટે સુચના અપાયેલ છે.





- ડીજિટલ રૂપી એ ભૌતિક ચલણ જેવું જ કાનૂની ચલણ છે.
- ડીજિટલ રૂપી વોલેટ નો ઉપયોગ કરવા તમારે તમારા વોલેટમાં ભૌતિક કરન્સી લઈ જવાની જરૂર નથી, પણ તમે ડીજિટલ રૂપી (Rupee) વોલેટ ધરાવતા કોઈ પણ વ્યક્તિ કે વેપારીને ચુકવણી કરી શકો છો.
- ડીજિટલ રૂપી યુપીઆઈ સાથે આંતર્કાર્યક્ષમ છે જેનો અર્થ એ છે કે કોઈ પણ વેપારીને તેનો કચુઆરકોડ સ્કેન કરીને તમે ચુકવણી કરી શકો છો.
- તમે તમારા બેંક ખાતામાં સરળતાથી ડીજિટલ રૂપીને લોડ અને રીડીમ કરી શકો છો.
- એન્ડ્રોઈડ અથવા એપ સ્ટોર પરથી કોઈ પણ પાઈલટ બેંકમાંથી ડીજિટલ એપ ડાઉનલોડ કરો અને વ્યવહારો શરૂ કરવા માટે રજીસ્ટર કરો.



બેંકમાં 10 વર્ષ સુધી દાવા કર્યા વગર રહેલી થાપણોને ભારતીય રિઝર્વ બેંક દ્વારા જાળવવામાં આવતા "ડીપોઝીટર શિક્ષણ અને જાગૃતિ" (DEA) ફંડમાં ટ્રાન્સફર કરવામાં આવે છે. નવી થાપણો દાવા વગરની ન થાય અને હાલની બિનદાવા કરેલી થાપણો યોગ્ય પ્રક્રિયાને અનુસર્યા પછી યોગ્ય માલિકો અથવા લાભાર્થીઓને પરત કરવામાં આવે એ સુનિશ્ચિત કરવા માટે આરબીઆઈ વિવિધ પગલાં લઈ રહી છે. બેંકોએ તેમની સંબંધિત વેબસાઇટ્સ પર દાવો ન કરેલી થાપણોની સૂચિ પ્રદર્શિત કરવી જરૂરી છે. આવા ડેટામાં થાપણદારો/લાભાર્થીઓ ની પર્સોન ને સુધારવા અને વિસ્તૃત કરવા માટે, આરબીઆઈ એ એક કેન્દ્રીયકૃત વેબ પોર્ટલ વિકસાવ્યું છે જેથી વપરાશકર્તાઓ તેમના ઇનપુટ્સ ના આધારે બહુવિધ બેંકોમાં તેમની દાવા વગરની થાપણો શોધી શકે.

આ સર્ચ પોર્ટલનું નામ ઉદગમ (ઉદ્ગમ) (Unclaimed Deposits-Gateway to Access InforMation નું ટૂંકું નામ) ([www.udgam.rbi.org.in](http://www.udgam.rbi.org.in)) છે અને 17 ઓગસ્ટ 2023 ના રોજ માનનીય રાજ્યપાલ દ્વારા જાહેર ઉપયોગ માટે તેને લોન્ચ કરવામાં આવી છે. આ તારીખ ના રોજ આ પોર્ટલ પર 30 બેંકો માટે સર્ચની સુવિધા ઉપલબ્ધ છે.

યુઝર્સ પોતાની નોંધણી કરીને પોર્ટલને એક્સેસ કરી શકે છે અને યુઝર ઇનપુટ્સ આપીને દાવો ન કરેલી ડિપોઝિટ શોધી શકે છે. સફળ શોધ પર, વપરાશકર્તાઓ અનક્લેઈમ્ડ ડિપોઝિટ રેફરન્સ નંબર (UDRN) ધરાવતું પરિણામ ડાઉનલોડ / પ્રિન્ટ કરી શકે છે અને એકાઉન્ટનો દાવો કરવા અથવા તેને ફરીથી સક્રિય કરવા માટે સંબંધિત બેંકની શાખા ની મુલાકાત લઈ શકે છે. સર્ચ રિઝલ્ટ ડિસ્પ્લે પેજ પર ચોક્કસ બેંક સામે સંબંધિત ખાતાનો દાવો કેવી રીતે કરવો અથવા તેને ફરીથી સક્રિય કેવી રીતે કરવું તેની માહિતી પણ હાથપરલિંક ના રૂપમાં આપવામાં આવે છે.

# Notes



**नाणाडीय सभावेश अने वलकास वललाग**  
लारतीय रलरुव बेंक  
10भो भाण, केन्द्रीय कार्यालय  
भुंजध, 400 001, लारत