એચ ડી એફ સી બેંક

બેંકના ગ્રાહકોના અધિકાર

એચ ડી એફ સી બેંક

અમે સમજીએ છીએ તમારી દુનિયા

આસાન માર્ગ #રોકડને ભૂલી જવાનો...ડિજિટલ બનવાનો!

વ્યક્તિ માટે

માસિક ખર્ચાઓ અને નાણાં ટ્રાન્સફર
નોકરાણી, ડ્રાઈવર, લૉન્ડ્રી, બિલ્ડિંગ મેઈન્ટેનન્સ, દૂધ, છાપું, કેબલ ટીવી, ભાડું, કારની ધોલાઇ

ચૂકવો ત્વરિત, 24x7: UPI (MobileBanking), PAYZAPP, chillr

એચડીએફસી બેંક યુપીઆઇ વડે નાણાં ટ્રાન્સફર

1. નવું એચડીએફસી બેંક **મોબાઇલબેન્કિંગ** ઍપ ડાઉનલોડ કરો
2. કસ્ટમર આઇડી અને પાસવર્ડ અથવા ક્વિક એક્સેસ પિન મારફતે લોગઇન કરો. **ઍકાઉન્ટ** ટેબ પર ક્લિક કરો
3. **ઇન્કવાયરી** હેઠળ યુપીઆઇ પર ક્લિક કરો
4. તમારું યુનિક **વર્ચ્યુઅલ પેમેન્ટ ઍડ્રેસ (વીપીએ)** નોંધાવો અને કન્ટિન્યુ દબાવો

પેઝૅપ સાથે કેવી રીતે શરૂઆત કરવી?

1. પ્લેસ્ટૉર અથવ ઍપ.સ્ટૉર પરથી પેઝૅપ ડાઉનલોડ કરો
2. નોંધણી કરાવો અને તમારો 4-12 આંકડાનો સીક્યૉર પિન જનરેટ કરો
3. તમારો ડેબિટ/ક્રેડિટ કાર્ડ લિંક કરો
4. એડ/સેન્ડ મની પર ક્લિક કરો
5. પ્રાપ્તકર્તાનો મોબાઇલ નં. અથવા ઇમેલ આઇડી એન્ટર કરો
6. રકમ એન્ટર કરો અને કન્ફર્મ પર ક્લિક કરો

યુટિલિટી બિલ્સ
વીજળી, મોબાઇલ, લૅન્ડલાઇન, ડીટીએચ, ગૅસ, ઇન્શ્યૉરન્સ

ઑટોમેટિક બિલ પેમેન્ટ્સ સેટ કરોઃ નેટબેન્કિંગમાં સ્ટૅન્ડિંગ ઇન્સ્ટ્રક્શન્સ

1. નેટબેન્કિંગમાં લોગઇન કરો
2. 'બિલ પે ઍન્ડ રિચાર્જ' ટેબ પર જાઓ
3. બિલર રજિસ્ટર કરો અને ઑટોમેટિક બિલ પેમેન્ટ્સ સેટ કરો

શોપિંગ, ટ્રાવેલ, એન્ટરટેઇનમેન્ટ
દવા, કરિયાણું, વસ્ત્રો, ઇંધણ, ટૅક્સી, ફ્લાઇટ્સ, હૉટલ્સ, રેસ્ટોરન્ટ્સ, મુવીઝ

ચૂકવો ઑફલાઇન અથવા ઓનલાઇનઃ ક્રેડિટ/ડેબિટ/પ્રીપેઇડ કાર્ડ્સ, PAYZAPP

આ રીતે તમારો ક્રેડિટ/ડેબિટ કાર્ડ સલામત છેઃ

1. 4 આંકડાનો પિન તમારો સીક્યૉરિટી કોર્ડ છે
2. ઓટીપી અથવા પાસવર્ડનો ઉપયોગ કરીને ઓનલાઇન ખરીદીને પ્રમાણિત કરી શકાય છે
3. બધાં જ પેમેન્ટ્સ એસએમએસ ઍલર્ટ ધરાવે છે
4. બધાં જ ડેબિટ કાર્ડ ટ્રાન્ઝેક્શનો પ્રતિ કાર્ડ રૂ. 4 લાખ સુધી છેતરપિંડી સામે વીમો ધરાવે છે

પેઝૅપ વડે કેશલેસ પેમેન્ટ્સ કરવા ગ્રાહકો માટે 3 રીતો છે

1. પ્રાપ્તકર્તાના મોબાઇલ નં. અથવા ઇમેલ આઇડી મારફતે નાણાં મોકલો
2. ચુકવણી કરવા માટે સ્કૅન કરો - ક્યૂ આર કોડ આધારિત ચુકવણી (mVISA)
3. એસએમએસ પે - એસએમએસ/ઇમેલ આધારિત ચુકવણી

એચ ડી એફ સી બેંક

અમે સમજીએ છીએ તમારી દુનિયા

બેંકના ગ્રાહકોના અધિકાર

Banking Codes and Standards Board of India

બેંકિંગ કોડ એંડ સ્ટન્ડર્ડ બોર્ડ ઑફ ઇંડિયા

BANKING CODES AND STANDARDS BOARD OF INDIA
www.bcsbi.org.in

પ્રિય વાચકો,

મને "બેંકના ગ્રાહકોના અધિકાર" વિશેની માહિતી આ ચિત્ર-પુસ્તિકાના માધ્યમથી આપની સામે રજુ કરતા ખૂબ આનંદ થાય છે.

બેંકિંગ સેવાઓ અને તે અંગે ગ્રાહકો ને તેમના અધિકારો બાબતે સજાગ કરવાનો આ બેંકિંગ કોડ એંડ સ્ટન્ડર્ડ બોર્ડ ઑફ ઇંડિયાનો એક નાનકડો પ્રયત્ન છે. અત્યાર સુધી પ્રધાનમંત્રી જન-ધન યોજના હેઠળ દેશમાં કરોડો ખાતાઓ ખુલી ચુક્યા છે. આથી એ જરૂરી છે કે ખાતાધારકોને બેંકોની વિવિધ સેવાઓ અંગે જાણ હોય. ટેકનોલોજીની પ્રગતિને કારણે એટીએમ અને ઇંટરનેટના માધ્યમથી બેંકિંગ લેવડ-દેવડ ખૂબ સરળ બની ગઈ છે, પરંતુ એને કારણે છેતરપીંડી અને તેના જોખમોંમાં પણ વધારો થયો છે. આથી એ જરૂરી છે કે છેતરપીંડીથી બચવા માટે શું સાવધાનીઓ રાખવી જોઈએ એ ગ્રાહકોને ખબર હોય.

ઊપર જણાવેલ મુદ્દાઓને અનુલક્ષીને આ ચિત્ર-પુસ્તિકા પ્રકાશિત કરવામાં આવી છે. આશા છે કે આ પુસ્તિકા વાચકો માટે ઉપયોગી બની રહેશે અને નાણાંકીય સમાવેશન હેઠળ આનો વ્યાપક પ્રચાર કરવામાં આવશે.

આપનો,

(એ. સી. મહાજન)
અધ્યક્ષ
બેંકિંગ કોડ એંડ સ્ટન્ડર્ડ બોર્ડ ઑફ ઇંડિયા

17 ઑક્ટોબર 2016

C-7, Reserve Bank of India Building, 4th Floor, Bandra-Kurla Complex, Mumbai - 400 051.
Tel: (022) 2657 8100 Ext. 7410/7622 Fax: (022) 2657 3719 help.bcsbi@rbi.org.in

અનુક્રમણિકા

1. પ્રાથમિક બચત બેંક જમા (બીએસબીડી) - લઘુ ખાતું ખોલાવવું કેટલું સરળ
2. જમાખાતાની વિશેષ શર્તો
3. બચત ખાતામાં ઓછામાં ઓછી રકમની શર્ત
4. જમાખાતામાં નામાંકન કરવું
5. ખાતામાં ચેક જમા કરવા
6. નિષ્ક્રિય થઈ ગયેલ બચત ખાતાને ફરી ચાલૂ કરાવવું
7. બેંકમાં પોતાની જૂની/ફાટેલી નોટો બદલાવવી
8. ફિક્સ ડિપોજીટમાં રાખેલ પૈસા સમય પહેલા કઢાવવા અથવા તેના પેટે કર્જ લેવું
9. ખાતાધારકનું મૃત્યુ થતા એફડી (સાવધિ થાપણ) ને સમય પહેલા બંધ કરાવવી
10. મૃતક ખાતાધારકના દાવાઓનું નિરાકરણ
11. પ્રાથમિક બચત બેંક જમા (બીએસબીડી) ખાતા સાથે'રુપે કાર્ડ'
12. ખાતામાંથી પૈસા નિકળ્યાનો એસએમએસ આવવો પણ એટીએમમાંથી પૈસા ન નિકળવા
13. ડેબિટ / રુપે કાર્ડ ખોવાઈ જવાની સૂચના આપવી
14. પૈસા એક જ બેંકમાં એક જગ્યાએથી બીજી જગ્યાએ મોકલવા
15. ફરિયાદ કરવાની રીત
16. વૃદ્ધ/અપંગ લોકોને એક જ બારી પરથી બધી સગવડો
17. ખાનગી અને ગુપ્તતાનો અધિકાર
18. ગ્રાહકને ખોટી રીતે વીમા પૉલિસી વેંચવી
19. બિઝનેસ પ્રતિનિધિ / સુવિધાદાતા પાસેથી બેંકિંગમાં મદદ

1. પ્રાથમિક બચત બેંક જમા (બીએસબીડી) - લઘુ ખાતું ખોલાવવું કેટલું સરળ !

નોટ: બીએસબીડી ખાતું - લઘુ ખાતું એક ફોટો અને બેંકના ખાતા ખોલાવવાના ફૉર્મ પર સહી કરીને કે અંગૂઠાનું નિશાન લગાવી ને ખોલાવી શકાય છે. પણ આ ખાતામાં લેવડ-દેવડની સીમા હોય છે.

2. જમાખાતાની વિશેષ શર્તો

નોટ: બેંકો માટે એ જરૂરી છે કે તેઓ ફિક્સ ડિપોજીટ ખાતાઓની વિશેષ શર્તો અંગેની માહિતી ગ્રાહકોને ખાતું ખોલાવતી વખતે જરૂર આપે.

૩. બચતખાતામાંઓછામાંઓછીરકમનીશર્ત

નોટ: બીએસબીડી ખાતામાં કોઈ પૈસા ન હોય તો પણ ખાતું ચાલુ રહી શકે છે અને કોઈ દંડ નથી લાગતો.

4. જમાખાતામાં નામાંકન કરાવવું

નોટ: બચત ખાતા/ફિક્સ ડિપોઝીટ ખાતામાં નામાંકન કરવાથીપાછળથી તકલીફથી બચી શકાય છે.

5. ખાતામાંચેકજમાકરાવવા

નોટ: ચેક બૉક્સમાં જમા કરાવવા અથવા કાઉન્ટર પર ગણતરી કરતા પહેલા, ચેકની પાછળ એકાઉન્ટ હોલ્ડર / ડિપોઝિટરના ફોન નંબરનો ઉલ્લેખ કરવો આવશ્યક છે

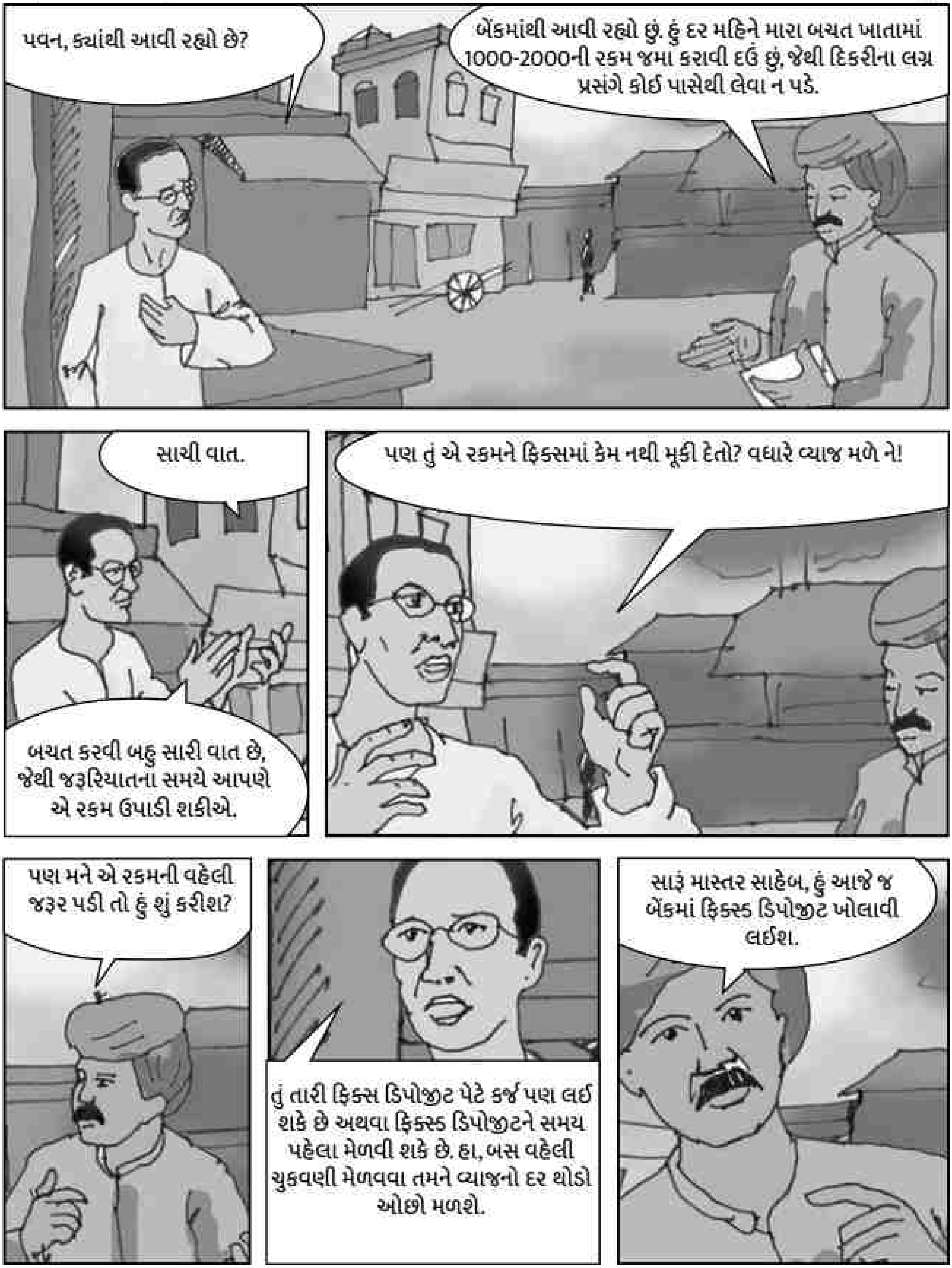
6. નિષ્ક્રિય થઈ ગયેલ બચત ખાતાને ફરી ચાલૂ કરાવવું

નોટ: બેંક-ખાતાને ફરી ચાલુ કરાવવા માટે બેંક કોઈ ફીસ નથી લેતી.

7. બેંકમાંપોતાનીજૂની/ફાટેલીનોટોબદલવી

નોટ: તમે બેંકની કોઈ પણ શાખામાં જઈ ને ફાટેલી/જૂની નોટો બદલાવી શકો છો.

8. ફિક્સ ડિપોઝીટમાં રાખેલ પૈસા સમય પહેલા કઢાવવા અથવા તેના પેટે કર્જ લેવું



નોટ:ફિક્સ્ડ ડિપોઝીટને સમય પહેલા ચુકવણી કરાવી શકાય છે અને તેના પેટે કર્જ પણ લઈ શકાય છે.

૯. ખાતાધારકનું મૃત્યુ થતા એફડી (સાવધિ થાપણ) ને સમય પહેલા બંધ કરાવવી

નોટ: જમાકર્તાનું મૃત્યુ થાય તેવા કિસ્સામાં ફિક્સ્ડ ડિપોજીટની સમય પહેલા ચુકવણી કરી શકાય છે અને તેના પર કોઈ દંડ નથી લાગતો.

10. મૃતક ખાતાધારકના દાવાઓનું નિરાકરણ

નોટ: નામાંકન વગરના ખાતામાં જમાકર્તાના કાયદેસરના વારસદારોને જમાકર્તાના મૃત્યુનું પ્રમાણપત્ર, ઓળખપત્ર અને એફિડેવિટ રજુ કરવાથી દાવા કરવાની તારીખથી વધુમાં વધુ 15 દિવસમાં બેંક દ્વારા ચુકવણી કરવામાં આવે છે.

11. પ્રાથમિક બચત બેંક જમા (બીએસબીડી) ખાતા સાથે 'રુપે કાર્ડ'

નોટ: તમારા બચત ખાતા સાથે રુપે કાર્ડ જરૂર મેળવો, પરંતુ પોતાના રુપે કાર્ડનો નમ્બર કે પિન નમ્બર કોઈને કહેશો નહીં.

12. ખાતામાંથી પૈસા નિકળ્યાનો એસએમએસ આવવો પણ એટીએમમાંથી પૈસા ન નિકળવા

નોટ: જો તમારા ખાતામાંથી નિકળ્યાનો એસએમએસ આવે પણ એટીએમમાંથી પૈસા નિકળે નહીં અથવા ઓછા નિકળે તો તરત એની ફરિયાદ બેંકના ટૉલ ફ્રી નમ્બર પર કરો.

13. ડેબિટ / રુપે કાર્ડ ખોવાઈ જવાની સૂચના આપવી

નોટ: જો તમારો ડેબિટ/રુપે કાર્ડ ખોવાઈ જાય તો તરત જ બેંકના ટૉલ ફ્રી નમ્બર પર તમારો કાર્ડ બ્લૉક કરાવી દો, જેથી કોઈ તમારા કાર્ડનો દુરુપયોગ ન કરી શકે.

14. પૈસા એક જ બેંકમાં એક જગ્યાએથી બીજી જગ્યાએ મોકલવા

નોટ: તમે તમારી બેંકમાં જઈને તમારી જ બેંકના કોઈ અન્ય ગ્રાહકના ખાતામાં ખૂબ ઓછા સમયમાં પૈસા મોકલી શકો છો.

15. ફરિયાદ કરવાની રીત

નોટ: જો તમેં બેંકની કોઈ સેવાથી સંતુષ્ટ ન હો તો આપ કોઈ બેંક અધિકારી ને અથવા ટૉલ ફ્રી નમ્બર પર એની ફરિયાદ કરી શકો છો.

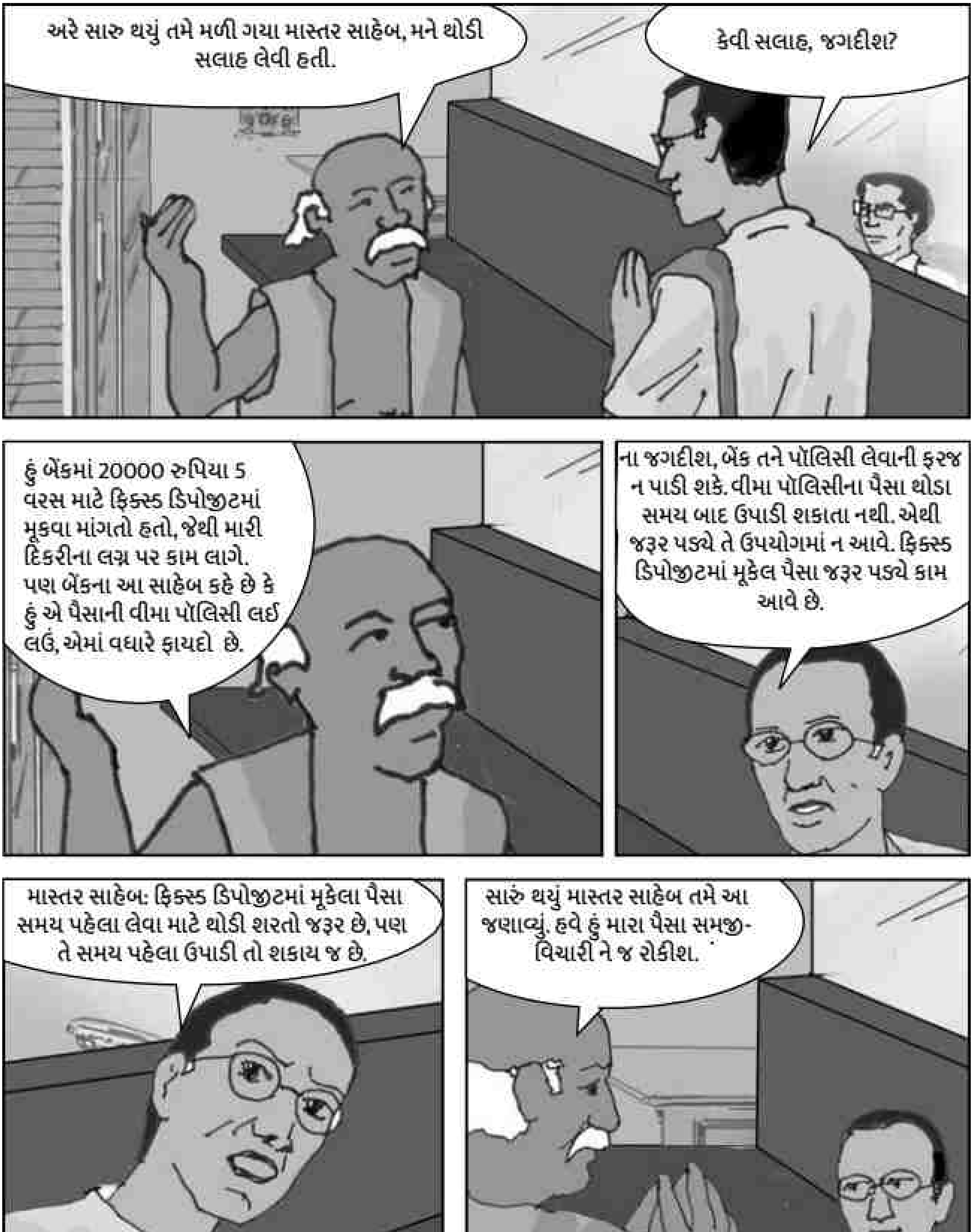
16. વૃદ્ધ/અપંગ લોકોને એક જ બારી પરથી બધી સગવડો

નોટ: વૃદ્ધ/અપંગ લોકોને એક જ બારી પરથી બધી સગવડો પૂરી પાડવી બેંક માટે જરૂરી છે.

17. ખાનગીઅનેગુપ્તતાનોઅધિકાર

નોટ: બેંક પોતાના ગ્રાહક વિશે ખાતામાં જમા પૈસા, કર્જ વગરેને લગતી કોઈ પણ માહિતી અન્ય કોઈ વ્યક્તિ ને (તેના કુટુમ્બનો સભ્ય હોય તો પણ) આપતી નથી.

18. ગ્રાહકને ખોટી રીતે વીમા પૉલિસી વેંચવી



નોટ:બેંકમાં પૈસા એવી ફિક્સ્ડ ડિપોજીટમાં જ રાખો જેની તમને ખબર છે. વીમા પૉલિસી અથવા મ્યૂચ્યુઅલ ફંડમાં પૈસા તો જ રોકો જો તમને એના વિશે ખબર હોય. કેમકે એમાં પૈસા રોકવામાં જોખમ રહેલું છે. અને બેંક સ્ટાફ તમને પૉલિસી લેવા કે મ્યૂચ્યુઅલ ફંડમાં પૈસા રોકવાની ફરજ ન પાડી શકે.

19. બિઝનેસપ્રતિનિધિ / સુવિધાદાતાપાસેથીબેંકિંગમાંમદદ

નોટ: બેંક સુવિધા ન હોય તેવી જગ્યાએ બેંક બિઝનેસપ્રતિનિધિ કે સુવિધાદાતાની સગવડ ઉપલબ્ધ કરાવે છે.

ગ્રાહકો માટે ધ્યાન આપવા જોગ બાબતો

1. બીએસબીડી - લઘુ ખાતું ખોલાવવું ખૂબ સહેલું છે.
2. જમા ખાતું ખોલાવતા પહેલાં એની વિશેષ શરતોને ચોક્કસ વાંચો અને સમજી લો.
3. બચત ખાતામાં અને ફિક્સ્ડ ડિપોઝીટ ખાતામાં નામાંકન ચોક્કસ કરાવો.
4. ફિક્સ્ડ ડિપોઝીટ (સાવધિ જમા) ખાતામાં થી સમય પહેલા પૈસા ઉપાડી શકાય છે, તેમજ એના પેટે કરજ પણ લઈ શકાય છે.
5. તમારાં બચત ખાતા સાથે રુપે કાર્ડ/એટીએમ કાર્ડ જરૂર લો, જેથી તમારા માટે પોતાના પૈસા ઉપાડવા આસાન બને.
6. તમારૂં રુપે કાર્ડ/એટીએમ કાર્ડ ખૂબ સંભાળીને રાખો. એનો નમ્બર કે પિન કોઈને પણ (બેંકના કોઈ કર્મચારીને પણ) ન જણાવો.
7. જો તમારૂં રુપે કાર્ડ/એટીએમ કાર્ડ ખોવાઈ જાય કે ખાતામાંથી પૈસા ન કઢાવવા છતાં પૈસા નિકળવાનો એસએમએસ આવે તો એ અંગે બેંકને જરૂર જણાવો.
8. તમારે પોતાના બચત ખાતામાં થોડા-થોડા સમયે નાની રકમ પણ જમા કરાવતા કે ઉપાડતા રહેવું જોઈએ. બે વરસમાં ઓછામાં ઓછું એક વાર તો બચત ખાતામાં કોઈ લેવડ-દેવડ જરૂર કરવી જોઈએ, જેથી તમારૂં ખાતું નિષ્ક્રિય ન બની જાય.
9. જો તમને બેંકની કોઈ સેવા બાબતે કોઈ પણ પ્રકારની મુશ્કેલી થાય છે અથવા તમારી કોઈ ફરિયાદ છે, તો તમે બેંકના અધિકારી સમક્ષ ફરિયાદ કરી શકો છો અથવા ટૉલ ફ્રી નમ્બર પર ફોન કરી શકો છો.
10. બેંક માટે જરૂરી છે કે વૃદ્ધ/અપંગ લોકોને એક જ બારી પરથી બધી સગવડો પૂરી પાડે.
11. જે જગ્યાએ બેંક સુવિધા ઉપલબ્ધ ન હોય તેવી જગ્યાએ બિઝનેસપ્રતિનિધિ કે સુવિધાદાતા બેંકિંગની સગવડ ઉપલબ્ધ કરાવે છે.
12. બેંકિંગ કોડ તમને તમારા અધિકારો અંગે જણાવે છે કે ગ્રાહકો સાથે સારો વ્યવહાર કરવામાં આવે અને બધી સેવાઓ સ્પષ્ટ મહિતી આપીને આપવામાં આવે. તમારે પણ આ અંગેની માહિતી જરૂર રાખવી જોઈએ.

કૉપિરાઈટ:
આ બુકલેટનો ઉપયોગ કરી શકાય છે. પરંતુ સ્રોતનો ઉલ્લેખ કરવો આવશ્યક છે.

ડિસક્લેમર
આ પુસ્તિકાનો ઉદ્દેશ સામાન્ય ગ્રાહકોને તેમના અધિકારો અને તેમના વિશેનાં અધિકારો વિશે વાકેફ કરવાનું છે. વાચકોને આ જાણકારીનો ઉપયોગ સમજણપૂર્વક અને તેમની સમજ પર આધારિત કરવાની સલાહ આપવામાં આવે છે

ઑક્ટોબર 2016 માં પ્રથમવાર પ્રકાશિત.

Banking Codes and Standards Board of India

બેંકિંગ કોડ એંડ સ્ટન્ડર્ડ બોર્ડ ઑફ ઇંડિયા

www.bcsbi.org.in

આસાન માર્ગ #રોકડને ભૂલી જવાનો...ડિજિટલ બનવાનો!

વ્યાપાર માટે

કર્મચારીઓનાં વેતનો અને ભરપાઈઓ

સમયસર વિતરણઃ ઈનેટ, પ્રીપેઇડ કાર્ડ્સ

1. ઈનેટ પર લોગઇન કરો
2. 'કેશ મૅનેજમેન્ટ સર્વિસીઝ' ટેબ પર જાઓ અને બલ્ક સેલરી ફાઇલ અપલોડ કરો
3. કર્મચારીને ત્વરિત વેતન જમા કરો

વેન્ડર પેમેન્ટ્સ

સીધી ઓનલાઇન ચુકવણી કરોઃ ઈનેટ મારફતે ફંડ્સ ટ્રાન્ટફર, એનઇએફટી, આરટીજીએસ

1. ઈનેટ પર લોગઇન કરો
2. 'કેશ મૅનેજમેન્ટ સર્વિસીઝ' ટેબ પર જાઓ અને બલ્ક પેમેન્ટ ફાઇલ અપલોડ કરો
3. ફંડ્સ ટ્રાન્સફર, આરટીજીએસ અથવા એનઇએફટી મારફતે વેન્ડર્સને ત્વરિત રકમ જમા કરો

નાણાં ટ્રાન્સફર

કરવેરા અને ફીઝ ચૂકવોઃ નેટબેન્કિંગ, સ્માર્ટહબ પેમેન્ટ સૉલ્યુશન્સ

1. સરકારી ટૅક્સ વેબસાઇટ પર જાઓ
2. તમે જે કર ચૂકવવા માગો છો એ સીલેક્ટ કરો
3. ચુકવણી માટે એચડીએફસી બેંક નેટબેન્કિંગ સીલેક્ટ કરો

વ્યક્તિ અને વ્યાપાર માટે

મુલાકાત લો www.hdfcbank.com અથવા અહીંથી ડાઉનલોડ કરો

વેપારીઓ માટે

અમને આના પર કૉલ કરોઃ **1800 2101101** ટોલ ફ્રી નંબર

એચ ડી એફ સી બેંક

અમે સમજીએ છીએ તમારી દુનિયા

એચ ડી એફ સી બેંક

અમે સમજીએ છીએ તમારી દુનિયા