ADC BANK

ધી અમદાવાદ ડિસ્ટ્રિક્ટ કો-ઓ. બેંક લિ.

ગાંધીપુલના નાકે, ઈન્કમટેક્ષ ઓફિસ સામે, અમદાવાદ - ૩૮૦ ૦૦૯. ફોન : ૦૭૯-૨૭૫૪૨૬૦૮-૦૯-૧૦-૧૧

Email : info@adcbank.coop • adcbank@gmail.com • website : www.adcbank.coop

નાણાકીય સાક્ષરતા સપ્તાહ

June 4-8, 2018

બેંક અને બેંકિંગ લોકપાલ પાસે તમારી ફરિયાદો કેવી રીતે દાખલ કરવી તે જાણો

બેંકના ગ્રાહક તરીકે તમારા રોજિંદા બેંકિંગ કાર્યમાં પડતી મુશ્કેલી જેવી કે **ATM**માં થી ઉપાડ કરતા વ્યવહારનું ફેલ થઈ જવું જેના લીધે રોકડ ના મળે, પૂર્વ જાણકારી વગર લગાવવામાં આવતા ચાર્જીસ, ક્રેડિટ કાર્ડને લગતી બાબતો વગેરેના સમાધાન માટે પહેલા તમારા બેંક અધિકારીનો સંપર્ક કરો. જો સમાધાન ના થાય તો ફરિયાદ નિવારણ માટે નીચેની પ્રક્રિયાનું અનુસરણ કરો.

બેંકને ફરિયાદ

1. તમારી બેંક શાખાની ફરિયાદ બુકમાં તમારી ફરિયાદની નોંધણી કરો, જો ઉપલબ્ધ ના હોય તો તેની માંગણી કરો અથવા બેંકની વેબસાઈટ પર ઓનલાઈન ફરિયાદ કરો.
2. ફરિયાદ નિવારણ માટેના અધિકારીઓના નામ બેંકની શાખામાં પ્રદર્શિત ન કરેલ હોય તો તેમનાં નામ જાણો. બેંક દ્વારા ફરિયાદ નિવારણ માટે એક નોડલ અધિકારીની નિમણુંક કરવામાં આવે છે.

બેંકિંગ લોકપાલને ફરિયાદ

3. જો તમારી બેંક એક મહિનાના સમયગાળામાં ફરિયાદનું નિવારણ નથી કરતી તો ભારતીય રિઝર્વ બેંકના બેંકિંગ લોકપાલનો સંપર્ક કરો. ભારતીય રિઝર્વ બેંકની બેંકિંગ લોકપાલ યોજના હેઠળ ઝડપથી અને કોઈ પણ કિંમત વગર ફરિયાદનું નિવારણ કરવામાં આવે છે. બેંકિંગ લોકપાલ બેંકિંગ સેવામાં રહેલ વિવિધ ઉણપને દૂર કરવા માટે કામ કરે છે.
4. ઓન લાઈન ફરિયાદ કરવા માટે https://bankingombudsman.rbi.org.inની મુલાકાત લો અને "ફરિયાદ ફોર્મ" (Complaint Form) પર ક્લિક કરો. પેપર મોડમાં ફરિયાદ કરવા માટે બેંકિંગ લોકપાલ યોજના હેઠળ આપવામાં આવેલ ફરિયાદ ફોર્મ ને પ્રાધાન્ય આપો. યોજના, કાર્યક્ષેત્ર અને લોકપાલ કાર્યાલયના સરનામાં https://bankingombudsman.rbi.org.in પર ઉપલબ્ધ છે.

ધી અમદાવાદ ડિસ્ટ્રિક્ટ કો-ઓ. બેંક લિ.

ગાંધીપુલના નાકે, ઈન્કમટેક્ષ ઓફિસ સામે, અમદાવાદ - ૩૮૦ ૦૦૯. ફોન : ૦૭૯-૨૭૫૪૨૬૦૮-૦૯-૧૦-૧૧

Email : info@adcbank.coop • adcbank@gmail.com • website : www.adcbank.coop

નાણાકીય સાક્ષરતા સપ્તાહ

June 4-8, 2018

સુરક્ષિત ડિજિટલ બેંકિંગ અનુભવ માટેની સારી પ્રથાઓ

શું કરવું અને શું ના કરવું

ઓનલાઈન અને મોબાઈલ બેંકિંગ

શું કરવું :

- ચુકવણી માટે ફક્ત વિશ્વસનીય અને ચકાસેલ બ્રાઉઝર્સ અને સુરક્ષીત વેબસાઈટ HTTPSનો ઉપયોગ કરો.
- વારંવાર તમારો પાસવર્ડ બદલતા રહો.
- તમારી પેમેન્ટ એપ્લિકેશનને હમેશાં અદ્યતન સંસ્કરણ સાથે અપડેટ રાખો.

શું ના કરવું :

- લોગ ઈનની વિગતો મોબાઈલમાં ક્યારેય સાચવશો નહિ તેમજ વિશ્વસનીય ના હોય તેવા કિઓસ્ક પર ઓળખની વિગતો આપશો નહિ.
- સાર્વજનિક ઉપકરણો અને અવિશ્વસનીય / ઓપન નેટવર્ક પરથી વ્યવહાર કરવાનું ટાળો.
- તમારો મોબાઈલ બેંકિંગ પિન અથવા ઈન્ટરનેટ પાસવર્ડ કોઈની પણ સાથે શેર કરવાથી બચો.

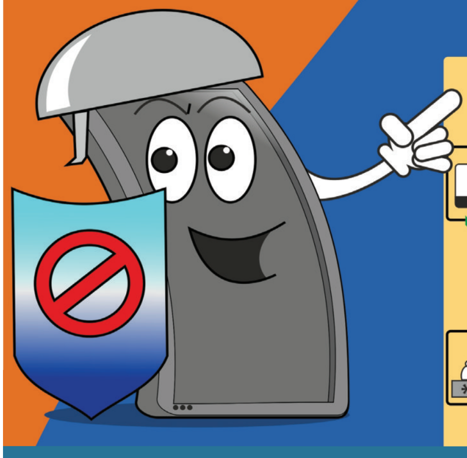
યુનીફાઈડ પેમેન્ટ ઈન્ટરફેસ (UPI) / ભીમ

શું કરવું :

- સુનિશ્ચિત કરો કે તમારા દ્વારા કરેલ મની ટ્રાન્સફર ઈચ્છિત લાભાર્થીઓને જ થાય.
- ચુકવણી કરતા પહેલા સાચા લાભાર્થીની ચૂકવણીની વિગતો અને રકમ તપાસો.

શું ના કરવું :

- તમારા UPI PIN ને ક્યારેય બતાવશો કે લખશો નહિ.
- પ્રથમ નાણાં મેળવનારની ચકાસણી કર્યા વગર પૈસા ટ્રાન્સફર કરશો નહિ.



ક્રેડિટ અને ડેબિટ કાર્ડ્સ

શું કરવું :

- કાર્ડના ઉપયોગ વખતે સતત તેની પર નજર રાખો અને કામ પત્યા પછી તરત પાછું લઈ લો.
- હંમેશા કરેલ વ્યવહાર અને SMSની વિગતો વચ્ચે કોઈ ફરક નથી તે ચકાસો.
- સુનિશ્ચિત કરો કે પહોંચ અને સ્ટેટમેન્ટનો તમે સુરક્ષિત રીતે નિકાલ કરો છો.

શું ના કરવું :

- કોઈને પણ કાર્ડની વિગતો અને પિન જણાવશો નહિ.
- તમારું ડેબિટ કાર્ડ કે ક્રેડિટ કાર્ડ કોઈની પાસે છોડશો નહિ.
- કોઈને પણ પાસવર્ડ / પિન / OTP જણાવશો નહિ.

નાણાકીય સાક્ષરતા ● સમૃધ્ધિ તરફનો માર્ગ

સારી પ્રથાઓ

જનહિતમાં જારી

ભારતીય રિઝર્વ બેંક

www.rbi.org.in

ADC BANK
ધી અમદાવાદ ડિસ્ટ્રિક્ટ કો-ઓ. બેંક લિ.
ગાંધીપુલના નાકે, ઈન્કમટેક્ષ ઓફિસ સામે, અમદાવાદ - ૩૮૦ ૦૦૯. ફોન : ૦૭૯-૨૭૫૪૨૬૦૮-૦૯-૧૦-૧૧
Email : info@adcbank.coop • adcbank@gmail.com • website : www.adcbank.coop

નાણાકીય સાક્ષરતા સપ્તાહ
June 4-8, 2018

ગ્રાહકની જવાબદારી - અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ વ્યવહાર

શું તમે તમારા બેંક એકાઉન્ટ અથવા ક્રેડિટ / ડેબિટ કાર્ડમાં કપટપૂર્ણ અથવા અનધિકૃત વ્યવહારનો સામનો કર્યો છે ?
ગભરાશો નહીં; તમારી જાતને અને બેંકને સુરક્ષિત કરવા માટે નીચે દર્શાવેલ પગલાં અનુસરો.

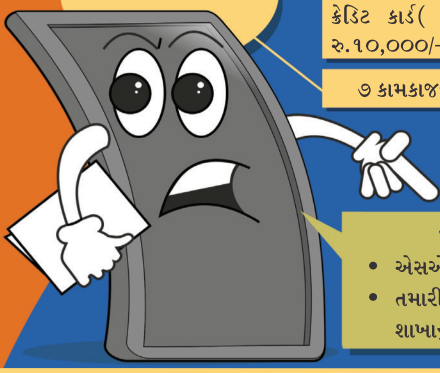
1. અનધિકૃત ઈલેક્ટ્રોનિક બેંકિંગ ટ્રાન્ઝેક્શનની ઘટના પછી ફોન, એસએમએસ અથવા ઈમેઈલ મારફતે અથવા તમારી શાખામાં વ્યક્તિગત રીતે જાણ કરીને બેંકને સૂચિત કરો. તમે જાણ કરવા માટે જેટલો વધારે સમય લેશો તેટલું વધારે નુકશાનનું જોખમ તમને અને તમારી બેંકને રહેશે.
2. તમારી ફરિયાદ માટે સ્વીકૃતિ પાવતી મેળવો.
3. ફરિયાદનો નિકાલ ફરિયાદની સ્વીકૃતિની તારીખથી ૯૦ દિવસની અંદર થવો જોઈએ.

તમારી જવાબદારી જાણો

તમારી લાપરવાહી #
- તમે જાણ કરો ત્યાં સુધી ▶ તમારું નુકશાન
- તમારા જાણ કર્યા પછી ▶ બેંકનું નુકશાન

બેંકની લાપરવાહી
- બેંકનું નુકશાન

ત્રાહિત વ્યક્તિ દ્વારા ઉલ્લંઘન
- ત્રણ કામકાજના દિવસોમાં* ▶ તમારી જવાબદારી નથી.
- ૪ થી ૭ કામકાજના દિવસો* ▶ મહત્તમ જવાબદારીના આધારે વ્યવહારની રકમ BSBD ખાતા માટે રુ. ૫૦૦૦/- અને બચત ખાતા / ક્રેડિટ કાર્ડ(જેની સીમા રુ. પાંચ લાખ સુધી હોય) માટે રુ.૧૦,૦૦૦/-
- ૭ કામકાજના દિવસો પછી* ▶ તમારી બેંકની નીતિ પ્રમાણે



* બેંક પાસેથી સંદેશા વ્યવહાર પ્રાપ્ત થયાનાં સમયથી જાણ કરવા માટેનો સમય
# જેમકે પાસવર્ડ, PIN, OTP વગેરે કોઈને જણાવવા.

યાદ રાખવા માટેના મહત્વપૂર્ણ મુદા
- એસએમએસ અને ઈમેઈલની ચેતવણીઓ માટે નોંધણી કરાવો.
- તમારી બેંકનો ફોન નંબર, ટોલ ફ્રી હેલ્પલાઈન, ઈમેઈલ, તમારી ગૃહ શાખાનું સરનામું જાણો.

ધી અમદાવાદ ડિસ્ટ્રિક્ટ કો-ઓ. બેંક લિ.

ગાંધીપુલના નાકે, ઈન્કમટેક્ષ ઓફિસ સામે, અમદાવાદ - ૩૮૦ ૦૦૯. ફોન : ૦૭૯-૨૭૫૪૨૬૦૮-૦૯-૧૦-૧૧
Email : info@adcbank.coop • adcbank@gmail.com • website : www.adcbank.coop

નાણાકીય સાક્ષરતા સપ્તાહ
June 4-8, 2018

જોખમ વિરુધ્ધ વળતર

શું તમને લાગે છે કે તમે રાતોરાત સમૃધ્ધ બની શકો છો ?

શું તમને લાગે છે કે તમે ટૂંકા ગાળામાં ખૂબ ઊંચુ વળતર કમાઈ શકો છો ?

કાળજીપૂર્વક વિચારો કારણ કે ઉચ્ચ અપેક્ષિત વળતરમાં ઉચ્ચ જોખમ સમાયેલું છે

મૂળભૂત સિધ્ધાંત

નાણાકીય પ્રોડક્ટસમાં રોકાણ કે બચત કરતી વખતે મૂળભૂત રોકાણના સિધ્ધાંતને ધ્યાનમાં રાખવો કે તે એક જોખમ સામે વળતરનો વ્યાપાર છે. ઉચ્ચ અપેક્ષિત વળતર ઊંચા જોખમ અને સંભવિત નુકશાનની શક્યતા ધરાવે છે.

પૂરતી કાળજી

દરેકે ટૂંકા ગાળામાં ઉચ્ચ અથવા બાંયધરીકૃત વળતરનું વચન આપતી બિનનિયંત્રિત કંપનીઓની યોજનાઓની લાલચમાં આવતા પહેલા પૂરતી કાળજી લેવી જોઈએ. આવી યોજનાઓ છેતરપિંડી વાળી હોઈ શકે છે અને રોકાણ બાદ તેના સંસ્થાપકો તમારા મહેનતની કમાણીના પૈસા ભેગા કર્યા પછી ગાયબ થઈ શકે છે.

સચેત પોર્ટલ

કોઈ પણ સંસ્થા કે જે કોઈપણ યોજના હેઠળ થાપણ કે અન્ય રીતે એકત્રીત કરેલ નાણાં ચૂકવવામાં નિષ્ફળ ગઈ હોય તેની માહિતી કે ફરિયાદ કરવા માટે **www.sachet.rbi.org.in** ની મુલાકાત લો.

શું બેંક થાપણ સુરક્ષિત છે?

બેંકોની થાપણ સુરક્ષિત છે કારણ કે આરબીઆઈ બેંકોનું નિયમન કરે છે અને તેની દેખરેખ રાખે છે અને ત્યાં ફરિયાદ નિવારણ માટે બેંકિંગ લોકપાલ યોજના ઉપલબ્ધ છે.

થાપણની ગેરંટી

બેંકોમાં રહેલી થાપણો પ્રતિ ગ્રાહક પ્રતિ બેંક રુ.એક લાખ સુધી ડિપોઝીટ ઈન્સ્યુરન્સ અને ક્રેડિટ ગેરંટી કોર્પોરેશન દ્વારા બાંયધરીકૃત છે.

નાણાકીય સાક્ષરતા ● સમૃધ્ધિ તરફનો માર્ગ

જોખમ વિરુદ્ધ વળતર

નાણાકીય સમાવેશ અને વિકાસ વિભાગ
ભારતીય રિઝર્વ બેંક
www.rbi.org.in