AXIS BANK

રાષ્ટ્રવ્યાપી ગહન જાગૃતિ કાર્યક્રમ

નિયમનકારી એકમોના સહકારમાં ભારતીય રિઝર્વ બેન્ક દ્વારા હાથ ધરાયેલી જાગૃતતા પહેલ

(01 નવેમ્બર, 2022 થી 30 નવેમ્બર, 2022)

વિષયવસ્તુનું કોષ્ટક

ક્રમ નં.	વિષય	સ્લાઇડ સંખ્યા
1	આંતરિક તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર	3-4
2	વૈકલ્પિક તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર	5-6
3	સલામત ડિજિટલ બેન્કિંગ આચરણો	7-11
4	ઉચાપાત નિવારણ પગલાઓ	12-14
5	ગ્રાહક સુરક્ષા નીતિ	15
6	બેન્કિંગમાં ટેક્નોલોજીનો ઉપયોગ	16-17
7	વરિષ્ઠ નાગરિકો અને દિવ્યાંગ નાગરિકો માટે ઘરઆંગણે બેન્કિંગ સેવાઓ	18-19
8	MSME/ સ્વસહાય જૂથોને ઉપલબ્ધ બેન્કિંગ સેવાઓ	20

શું કરવું તે અંગે જાગૃતતા નથી?

તમારી જાણકારી વગર અનધિકૃત વ્યવહારો??

એકાઉન્ટની પરિપક્વતા રકમ મેળવવા સક્ષમ નથી?

જાણકારી વગર ચાર્જિસ વસૂલવામાં આવ્યાં છે??

નિષ્ફળ ATM વ્યવહાર??

શું બેન્ક તમારી ફરિયાદ ઉકેલવા માટે સક્ષમ નથી??

આંતરિક તકરાર નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર

તકરાર નિવારણનું 1લુ સ્તર

- ✓ શાખા / ATM
- ✓ ત્વરિત ચેટ / એજન્ટ સાથે ચેટ
- ✓ અમારી સાથે / કૉલ સેન્ટર સાથે વાત કરો
- ✓ ઇમેઇલ દ્વારા જોડાઓ

તકરાર નિવારણનું 2જુ સ્તર

- ✓ બેન્કના નોડલ અધિકારીને લખો
- ✓ તકરાર નિવારણ ફોર્મ ડાઉનલોડ કરો અને તેની ઉપર દર્શાવવામાં આવેલા સરનામા પર મોકલો
- ✓ શાખા સંબંધિત ફરિયાદો માટે, તેની સર્કલ નોડલ અધિકારી સમક્ષ રજૂઆત કરો

તકરાર નિવારણનું 3જુ સ્તર

- ✓ મુખ્ય નોડલ અધિકારી સમક્ષ ઊચ્ચ સ્તરે ફરિયાદ રજૂ કરો
- ✓ PNOને ઇમેઇલ મોકલવા માટે વેબસાઇટ ઉપર ક્લિક કરીને
- ✓ તકરાર નિવારણ ફોર્મ ડાઉનલોડ કરો અને તેની ઉપર દર્શાવવામાં આવેલા સરનામા પર મોકલો

બેન્કિંગ ક્ષેત્રના થર્ડ એમ્પાયર RBIના બેન્કિંગ લોકપાલનો સંપર્ક સાધો

1. જો બેન્ક એક મહિનાની અંદર તમને સંતોષ થાય તે રીતે તમારી ફરિયાદનું નિરાકરણ ન કરે તો RBIના બેન્કિંગ લોકપાલનો સંપર્ક સાધો
2. બેન્કિંગ લોકપાલ યોજના તમારી બેન્કિંગ ફરિયાદો ઉકેલવા માટે ખર્ચ રહિત અને મુશ્કેલ રહિત રીત છે
3. બેન્કિંગ લોકપાલ યોજના બેન્કિંગ સેવાઓમાં વ્યાપક શ્રેણીની ખામીઓ આવરી લે છે

વૈકલ્પિક ફરિયાદ નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર
રિઝર્વ બેંક– એકીકૃત લોકપાલ યોજના, 2021

જો તમે કોઇ બેન્ક અથવા NBFC સામે ફરિયાદ ધરાવતાં હોવ તો તેનું નિરાકરણ મેળવવાના પગલાંઓ?

બેન્ક / NBFC

એક મહિનાની અંદર કોઇ ઉકેલ આવ્યો નથી અથવા અસંતોષકારક નિરાકરણ પૂરું પાડવામાં આવ્યું છે

RBI લોકપાલની કચેરી

એક મહિનાની અંદર કોઇ ઉકેલ આવ્યો નથી અથવા અસંતોષકારક નિરાકરણ પૂરું પાડવામાં આવ્યું છે

અપીલ સત્તામંડળ

ચરણ 1

- બેન્ક/NBFC શાખાઓ અથવા વેબસાઇટ પર લેખિત ફરિયાદ નોંધાવો
- બેન્ક/NBFC તમારી ફરિયાદ ઉકેલે તે માટે 30 દિવસની રાહ જૂઓ
- જો બેન્ક/NBFC દ્વારા આપવામાં આવેલા નિરાકરણથી અસંતુષ્ટ હોવ તો ચરણ 2 ઉપર જાઓ

<u>ફરિયાદ ઉપલા સ્તરે મોકલવાની વ્યવસ્થા</u>
શાખા સંચાલક→ ઝોનલ કચેરી→ મુખ્ય કચેરી

ચરણ 2

- પર ફરિયાદ સંચાલન વ્યવસ્થા પોર્ટલ ખાતે બેન્ક/NBFC વિરુદ્ધ ફરિયાદ નોંધાવો https://cms.rbi.org.in. અથવા;
- કેન્દ્રિકૃત પ્રાપ્તિ અને પ્રક્રિયા કેન્દ્ર, ભારતીય રિઝર્વ બેન્કને સંબોધીને હસ્તલિખિત ફરિયાદો મોકલો
- ફરિયાદ સંબંધિત પૂછપરછ માટે, ટોલ ફ્રી નંબર 14448 ઉપર કૉલ કરો

ચરણ 3

- ગ્રાહક 30 દિવસોની અંદર અપીલ સત્તામંડળ સમક્ષ અપીલ દાખલ કરી શકે છે. જો લોકપાલ દ્વારા પૂરા પાડવામાં આવેલા ઉપાયથી સંતુષ્ટ ન હોવ તો
- અપીલ સત્તામંડળ ભારતીય રિઝર્વ બેન્ક (RBI)ના ડેપ્યુટી ગવર્નર છે.

સલામત ડિજિટલ બેન્કિંગ

- કોઇપણ વ્યક્તિ સાથે ઑનલાઇન અથવા ફોન મારફતે તમારો પાસવર્ડ, પિન, OTP, CVV વગેરે શેર કરશો નહીં
- SMS, ઇમેઇલ અથવા સોશિયલ મીડિયા પ્લેટફોર્મ મારફતે પ્રાપ્ત થયેલી શંકાસ્પદ લિંક ઉપર ક્યારેય ક્લિક કરશો નહીં

સલામત ડિજિટલ બેન્કિંગ આચરણો

સલામત બેન્કિંગ આચરણો માટે આટલું કરો

- ✓ હંમેશા બેન્ક/ સેવા પ્રદાતાની સત્તાવાર વેબસાઇટ ઉપર જાઓ અને તે વેબસાઇટનો જ ઉપયોગ કરો જે સુરક્ષિત કરવામાં આવી છે જેમ કે https:// - જ્યાં 'એસ'નો મતલબ સુરક્ષિત વેબસાઇટ તેવો થાય છે
- ✓ જો તમે તકનિકી મુશ્કેલીઓનો સામનો કરી રહ્યાં હોવ અથવા એપ ડાઉનલોડ કરતી વખતે તકનિકી મુશ્કેલી હોય તો તમારા મોબાઇલ/ લેબટોપ/ પીસીમાંથી તમામ પેમેન્ટ/ નાણાકીય એપમાંથી લોગ આઉટ કરી દો
- ✓ બેન્ક અથવા ઇ-કોમર્સ પ્લેટફોર્મને સમાન લાગતી કપટયુક્ત, બનાવટી અને સમાન લાગતી વેબસાઇટ ટાળવા માટે ઉપયોગ કરવામાં આવી રહેલી વેબસાઇટ/ URLનો સ્પેલિંગ ચકાસો
- ✓ ઇમેઇલ પ્રમાણભૂત એડ્રેસ પરથી પ્રાપ્ત કરવામાં આવ્યો છે તેની ખાતરી કરવા માટે પ્રાપ્ત થયેલા ઇમેલના સ્પેલિંગ અને હેડર ચકાસો.
- ✓ SMS/ વૉટ્સએપ/ ઇમેઇલ વગેરે મારફતે પ્રાપ્ત થયેલા ટૂંકા URL/ ગૂગલ ફોર્મ ઉપર ક્લિક કરતી વખતે સાવધાન રહો
- ✓ બેન્ક/ ઇ-કોમર્સ/ સર્ચ એન્જિન વેબસાઇટની લિંક પૂરી પાડતા મેઇલને બ્લોક કરો/ અનસબસ્ક્રાઇબ કરો/ સ્પામ તરીકે રિપોર્ટ કરો
- ✓ ઑનલાઇન પ્રોડક્ટ ખરીદતી/ વેચતી વખતે સાવધાન રહો UPI મારફતે નાણા મેળવતી વખતે પિન/ પાસવર્ડ દાખલ કરવાની કોઇ જરૂર નથી
- ✓ જો નિયમિત વાતાવરણમાં નોંધપાત્ર સમયગાળા માટે તમારા ફોનમાં મોબાઇલ નેટવર્ક ન હોય તો તાત્કાલિક તમારા મોબાઇલ ઓપરેટરનો સંપર્ક સાધો
- ✓ તમારી પૂર્વ જાણકારી વગર કોઇ OTP જનરેટ કરવામાં ન આવે તેની ખાતરી કરવા માટે SMS/ ઇમેઇલ નિયમિત ચકાસો
- ✓ કોઇપણ કંપની સાથે વ્યવહાર કરતી વખતે ચકાસણી કરો કે તે નોંધાયેલી છે અને લાઇસન્સ ધરાવતું એકમ છે
- ✓ જ્યારે પણ ટૂ ફેક્ટર ઓથેન્ટિકેશન ઉપલબ્ધ હોય ત્યારે તેને ચાલુ કરો
- ✓ ATMનો ઉપયોગ કરતી વખતે પિન દાખલ કરતી વખતે તમારા બીજા હાથ વડે કીપેડને ઢાંકો
- ✓ જો મશીનમાંથી રોકડ ન નીકળે તો, ATM ઉપર 'કેન્સલ' દબાવો અને માત્ર હોમ સ્ક્રિન જોવા મળે ત્યાર બાદ જ ATMમાંથી બહાર નીકળો
- ✓ નોંધી લેશો કે કસ્ટરમ કેર નંબર ક્યારેય મોબાઇલ નંબરના સ્વરૂપમાં હોતો નથી
- ✓ CDMમાં રોકડ ડિપોઝિટ કરતી વખતે તેની ખાતરી કરો કે પરિસર છોડતા પહેલા મશીન દ્વારા રોકડ સ્વીકારવામાં આવેલી છે
- ✓ હંમેશા ચકાસો કે કાર્ડ દાખલ કરવાના સ્લોટ અથવા ATM મશીનના કીપેડની નજીક કોઇ વધારાનું ઉપકરણ જોડેલું તો નથી

સલામત ડિજિટલ બેન્કિંગ આચરણો

સલામત બેન્કિંગ આચરણો માટે આટલું ન કરો

- ATM પર અજાણી વ્યક્તિઓ ઉપર વિશ્વાસ ન કરશો અને તેમની મદદ ન લેશો કારણ કે તમારી ગોપનીય વિગતો ચોરાઇ શકે છે
- સિમ કાર્ડ અને મોબાઇલ નંબરની વિગતો શેર કરશો નહીં અથવા ATM ઉપર પિન લખશો નહીં અથવા વેબસાઇટ/ ઉપકરણો/ જાહેર લેપટોપ/ ડેસ્કટોપ ઉપર વિગતો સાચવશો નહીં
- બેન્ક, વીમા, સરકાર વગેરે તરફથી કોલ સેન્ટરના પ્રતિનિધી તરીકે વાતચીત કરી રહેલા વ્યક્તિઓની ઑફરમાં ફસાશો નહીં અને યુઝરનેમ, પાસવર્ડ, કાર્ડ વિગતો/ પિન/ CVV/ OTP, જન્મ તારીખ, આધાર નંબર, પરિવારના સભ્યોના નામ વગેરે શેર કરવાના દબાણમાં આવશો નહીં/ પ્રયુક્તિથી ફસાશો નહીં
- સર્ચ એન્જિન, SMS, સોશિયલ મીડિયા, ઇમેઇલ વગેરે પરથી સેવા પ્રદાતાઓની સંપર્ક વિગતો શેર કરશો નહીં
- અજ્ઞાત/ અપ્રમાણિત લિંક ઉપર ક્લિક કરશો નહીં અને અજ્ઞાત વ્યક્તિની સલાહ પર અપ્રમાણિત સ્રોતો પરથી એપ ડાઉનલોડ કરશો નહીં
- કમીશન અથવા અન્ય હેતુ માટે અન્ય વ્યક્તિઓ દ્વારા તમારા બેન્ક એકાઉન્ટ/ ATM કાર્ડનો ઉપયોગ કરવાની પરવાનગી આપશો નહીં, જે નાણાની ગેરકાયદેસર હેરાફેરી માટે બેન્ક એકાઉન્ટના દૂરુપયોગ માટે પોલીસ તપાસમાં પરિણમી શકે છે
- તમારી KYC વિગતો/ એકાઉન્ટ વિગતો/ ATM કાર્ડ વિગતો/ પિન/ CVV/ OTP વિગતોની જાણકારી માગતા કૉલ/ ઇમેઇલ/ SMSનો પ્રત્યુત્તર આપશો નહીં
- અવિશ્વસનીય લોટરીની ઑફર ઉપર વિશ્વાસ કરશો નહીં અને આવા ઇમેલ/ કોલના પ્રતિભાવમાં સુરક્ષિત ગોપનિય માહિતી શેર કરશો નહીં
- RBI પાસે એક વિશાળ રકમ રહેલી છે અને તેને છોડાવવા માટે કેટલીક રકમ હસ્તાંતર કરવાની જરૂરિયાત છે તેવો દાવો કરતાં સંદેશાઓનો પ્રત્યુત્તર આપશો નહીં
- રોકડમાં અગ્રીમ લોન પ્રોસેસિંગ ફી ચૂકવીને ઉચાપાતના ભોગ બનશો નહીં
- ઇનામની રકમ, સરકારી મદદ અને નાણા/ મોબાઇલ રિચાર્જ બેલેન્સ/ નોકરી મેળવવા KYC અદ્યતન કરવાની ઑફર કરતાં/ વચન આપતાં સંદેશાઓનો પ્રતિભાવ આપશો નહીં
- ઓછા વ્યાજ દરે/ સુરક્ષિત ત્વરિત લોનની ઑનલાઇન ઑફર સામે ચૂકવણી કરશો નહીં અથવા સુરક્ષિત ગોપનીય માહિતી દાખલ કરશો નહીં
- જ્યાં નાણાકીય એપનો ઉપયોગ કરવામાં આવી રહ્યો હોય તે સમાન ઉપકરણ ઉપર સ્ક્રીન શેરિંગ એપનો ઉપયોગ કરશો નહીં
- અજ્ઞાત પેમેન્ટ એપનો ઉપયોગ કરીને QR કોડ સ્કેન કરશો નહીં જેનો ઉપયોગ UPI પિનમાં પિન દાખલ કર્યા બાદ નાણા ઉપાડીને હસ્તાંતર માટે થઇ શકે છે
- જાહેર ચાર્જિંગ પોઇન્ટ અથવા અસુરક્ષિત વાઇ-ફાઇનો ઉપયોગ કરશો નહીં કારણ કે તેનો ઉપયોગ માલવેર ટ્રાન્સફર કરવા અને ફોનમાંથી ડેટાનું નિયંત્રણ મેળવવા માટે થઇ શકે છે

ઇલેક્ટ્રોનિક બેન્કિંગ

આટલું કરો

- માત્ર પ્રમાણિત અને વિશ્વસનીય બ્રાઉઝરનો ઉપયોગ કરીને તમારી બેન્કનું URL ટાઇપ કરો અને ચૂકવણી માટે HTTPS સુરક્ષિત વેબસાઇટનો ઉપયોગ કરો (એસનો અર્થ સુરક્ષિત થાય છે). URL વિન્ડોમાં (તસવીર) સુરક્ષિત ચિહ્ન (લોક) જૂઓ
- આલ્ફામ્યુમેરિક અને સ્પેશિયલ કેરેક્ટરનો ઉપયોગ કરીને તમારો પાસવર્ડ અનુમાન કરવા માટે મુશ્કેલ બનાવો જેમકે (#.", @. $ વગેરે.)
- તમે તમારો પાસવર્ડ સમયાંતરે બદલો છો તેની ખાતરી કરો
- હંમેશા તમારી પેમેન્ટ ટ્રાન્ઝેક્શન એપ (બેન્ક, નોન-બેન્ક, વૉલેટ્સ વગેરે) તેના લેટેસ્ટ વર્ઝનથી અપડેટ કરેલી રાખો.
- તમારા બેન્ક એકાઉન્ટ સાથે તમારા મોબાઇલ નંબર અને ઇમેઇલ આઇડીને જોડો અને SMS/ ઇમેઇલ એલર્ટ સેવા શરૂ કરાવો
- કોઇ અસામાન્ય/ બિનઅધિકૃત વ્યવહારના કિસ્સામાં તમારી બેન્કને તાત્કાલિક જાણ કરો

આટલું ન કરશો

- ઑનલાઇન સર્ચ મારફતે ક્યારેય તમારી બેન્કની વેબસાઇટની પ્રાપ્તિ કરશો નહીં
- ફોન ઉપર તમારી લોગિનની ગોપનીય માહિતી ક્યારેય સંગ્રહ કરશો નહીં, વધુમાં અવિશ્વસનીય પોર્ટલ/ સેવા પ્રદાતાના પોર્ટલ ઉપર ક્યારેય ગોપનીય માહિતી દાખલ કરશો નહીં/ સંગ્રહ કરશો નહીં
- જાહેર ઉપકરણો, સાઇબર કાફે અને પબ્લિક/ ફ્રી વાઇ-ફાઇ જેવા બિનસુરક્ષિત/ મુક્ત નેટવર્ક ઉપર વ્યવહારો હાથ ધરવાનું ટાળો
- કોઇપણ વ્યક્તિ (બેન્ક કર્મચારી સહિત) સાથે ક્યારેય તમારો મોબાઇલ બેન્કિંગ પિન અથવા ઇન્ટરનેટ બેન્કિંગ આઇડી, પાસવર્ડ અને OTP શેર કરશો નહીં

યુનિફાઇડ પેમેન્ટ ઇન્ટરફેસ (UPI)

આટલું કરો

- UPI એપ અદ્યતન રાખો
- મર્ચન્ટ/ વ્યક્તિની નાણા મેળવવાની વિનંતીનો સ્વીકાર કરતાં પહેલા હંમેશા તેની સમીક્ષા કરો
- હસ્તાંતર હાથ ધરતાં પહેલા રકમ અને લાભાર્થીની ફરી ચકાસણી અને પુનઃખાતરી કરો

આટલું ન કરશો

- કોઇપણ વ્યક્તિ સાથે તમારો પિન શેર કરશો નહીં
- સૌ પ્રથમ પ્રાપ્તકર્તાની ચકાસણી/ પુનઃખાતરી કર્યા વગર નાણાનું હસ્તાંતર કરવાથી દૂર રહો

ગ્રાહક જાગૃતિ - સાઇબર જોખમો અને કપટો

કપટ આચરનારાઓ યુઝર આઇડી, લોગિન/ ટ્રાન્ઝેક્શન પાસવર્ડ, OTP (વન ટાઇમ પાસવર્ડ), ડેબિટ / ક્રેડિટ કાર્ડ વિગતો જેવી કે પિન, CVV, સમાપ્તિ તારીખ અને અન્ય વ્યક્તિગત માહિતી જેવી ગોપનીય વિગતો પ્રાપ્ત કરવાનો પ્રયત્ન કરે છે. કપટ આચરનારાઓ દ્વારા ઉપયોગ કરવામાં આવતી કેટલીક સામાન્ય પ્રકારની રીતરસમો નીચે મુજબ છે -

વિશિંગ - KYC અપડેશન, એકાઉન્ટ / સિમ-કાર્ડ અનબ્લોક કરવા, કપાયેલી રકમ જમા કરાવવા વગેરેની આડમાં ગોપનીય વિગતો શેર કરવા માટે ગ્રાહકોને લલચાવવા માટે બેન્ક / નોન-બેન્ક ઇ-વૉલેટ પ્રદાતાઓ / ટેલિકોમ સેવા પ્રદાતાઓ તરફથી બોલતાં હોવાનો ડોળ કરીને ફોન કૉલ કરવામાં આવે છે.

ફિશિંગ - બેન્ક / ઇ-વૉલેટ પ્રદાતા તરફથી મોકલવામાં આવ્યો હોય તેવો સંદેશો હોવાનું વિચારવા પ્રેરીને ગ્રાહકોને છેતરવા માટે બનાવટી ઇમેઇલ અને / અથવા SMS બનાવવામાં આવે છે અને તે ગોપનીય વિગતો મેળવવા માટે લિંક ધરાવતાં હોય છે

રિમોટ એક્સેસ - ગ્રાહકોને તેમના મોબાઇલ ફોન / કમ્પ્યુટર ઉપર એક એપ્લિકેશન ડાઉનલોડ કરવા માટે લલચાવવામાં આવે છે જે ગ્રાહકના તે ઉપકરણ ઉપર ગ્રાહકનો તમામ ડેટા એક્સેસ કરવા માટે સક્ષમ છે.

UNIFIED PAYMENTS INTERFACE

નાણા મેળવવા માટે 'તમારો UPI પિન દાખલ કરો' જેવા સંદેશાઓ સાથે બનાવટી પેમેન્ટ વિનંતીઓ મોકલીને UPIની 'કલેક્ટ રિક્વેસ્ટ' સુવિધાનો દૂરુપયોગ કરે છે.

વેબપેજિસ/ સોશિયલ મીડિયા ઉપર બેન્ક / ઇ-વૉલેટ સેવા પ્રદાતાઓના બનાવટી નંબરો અને સર્ચ એન્જિન વગેરે દ્વારા પ્રદર્શિત કરવામાં આવે છે

જો કપટ આચરવામાં આવે તો લેવાના પગલાંઓ

તમારી બેન્ક/NBFCનો સંપર્ક કરો અને તાત્કાલિક તમારું એકાઉન્ટ/ કાર્ડ બ્લોક કરો અને લેખિત ફરિયાદ સુપરત કરો

↓

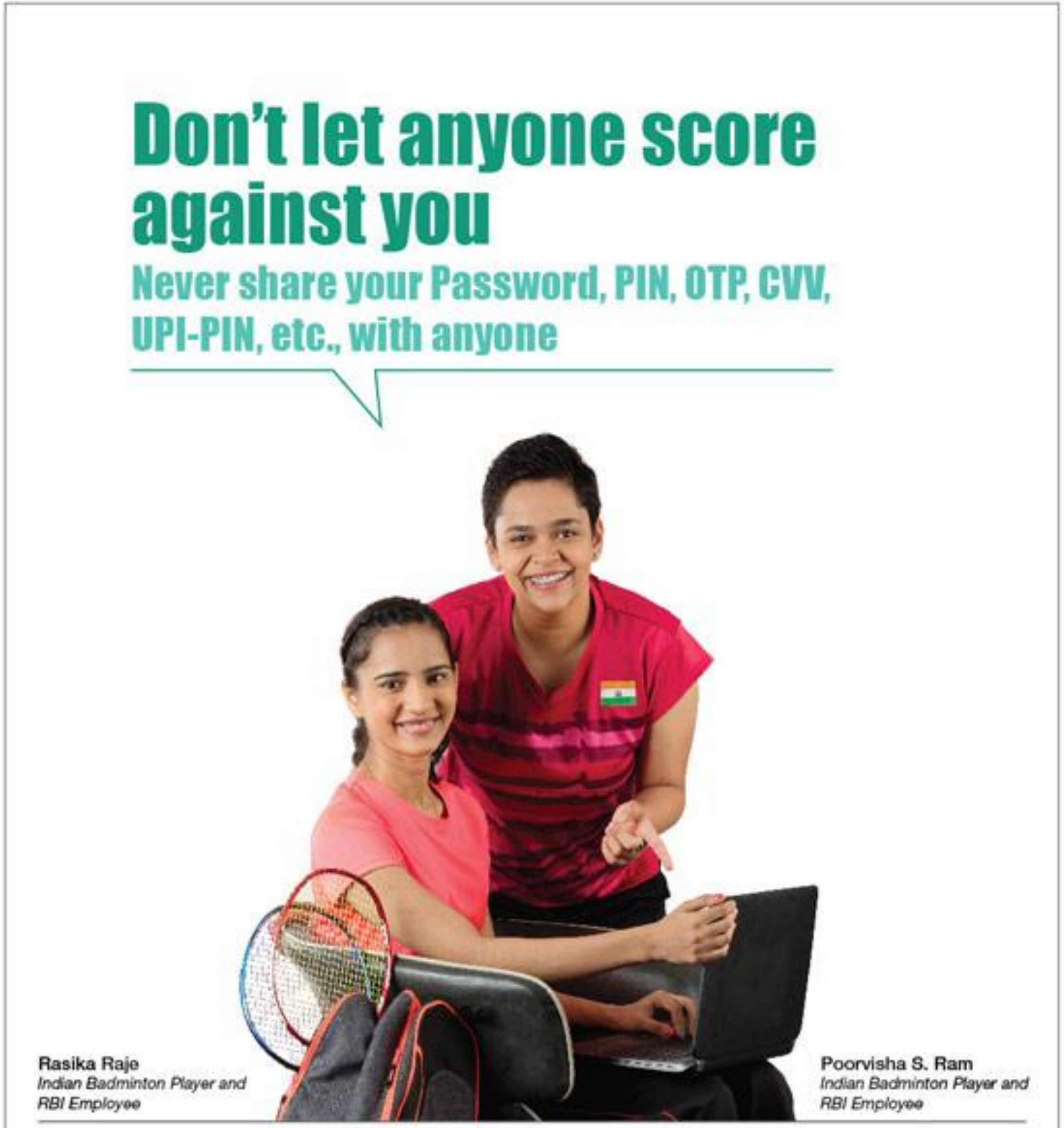
ભારતીય સાઇબર ગુના સંકલન કેન્દ્ર સમક્ષ ફરિયાદ/ એફઆઇઆર દાખલ કરો અથવા સાઇબરક્રાઇમ હેલ્પલાઇન નંબર 1930 ઉપર કૉલ કરો

↓

લાભાર્થી એકાઉન્ટમાં ફંડ બ્લોક કરવા માટે તમારી બ્રાન્ચનો સંપર્ક કરો

↓

જો બેન્ક/NBFC તમારી ફરિયાદનું નિરાકરણ કરવામાં નિષ્ફળ રહે તો RBI લોકપાલ સમક્ષ ફરિયાદ ઊચ્ચ સ્તરે લઇ જાઓ



ડિજિટલ/ ઑનલાઇન ઉચાપાત નિવારણ

- ત્વરિત એલર્ટ્સ મેળવવા માટે તમારી બેન્કમાં તમારો મોબાઇલ નંબર અને ઇમેઇલની નોંધણી કરાવો
- મોબાઇલ, ઇમેઇલ અથવા પર્સમાં ક્યારેય મહત્ત્વપૂર્ણ બેન્કિંગ વિગતોનો સંગ્રહ કરશો નહીં
- ઑનલાઇન બેન્કિંગ માટે માત્ર પ્રમાણિત, સુરક્ષિત અને વિશ્વસનીય વેબસાઇટ્સનો ઉપયોગ કરો
- જાહેર, મુક્ત અથવા નિઃશુલ્ક નેટવર્ક મારફતે બેન્કિંગ કરવાનું ટાળો
- તમારો ઑનલાઇન બેન્કિંગ પાસવર્ડ અને પિન નિયમિતપણે બદલો
- જો તમારું ATM કાર્ડ, ડેબિટ કાર્ડ, ક્રેડિટ કાર્ડ, પ્રીપેઇડ કાર્ડ ગૂમ થાય અથવા ચોરાઇ જાય તો તાત્કાલિક તેને બ્લોક કરાવો

ગ્રાહક સુરક્ષા નીતિ

વ્યવસ્થા અને પ્રક્રિયા મજબૂત બનાવવી - ઇલેક્ટ્રોનિક બેન્કિંગ વ્યવહારો હાથ ધરવા માટે ગ્રાહકોને સલામતીનો અહેસાસ કરાવવા માટે બેન્કમાં વ્યવસ્થા અને પ્રક્રિયાઓ

- મજબૂત અને વૈવિધ્યપૂર્ણ કપટ ઓળખ અને નિવારણ વ્યવસ્થાતંત્ર;
- બિનઅધિકૃત વ્યવહારોના પરિણામે ઉદભવતા જોખમો (ઉદાહરણ તરીકે, બેન્કની પ્રવર્તમાન વ્યવસ્થાઓમાં ખામી)ના આકલન માટે વ્યવસ્થાતંત્ર અને આવા પ્રસંગોએ ઉદભવતી જવાબદારીઓ માટે પગલાં;
- જોખમોના શમન માટે યોગ્ય પગલાંઓ અને તેમાંથી ઉદભવતી જવાબદારીઓ સામે તેમનું રક્ષણ
- ઇલેક્ટ્રોનિક બેન્કિંગ અને ચૂકવણી સંબંધિત કપટથી પોતાનું કેવી રીતે રક્ષણ કરવું તે અંગે ગ્રાહકોને અવિરત અને વારંવાર સલાહ આપતી વ્યવસ્થા
- બિનઅધિકૃત ઇલેક્ટ્રોનિક બેન્કિંગ વ્યવહારો માટે ગ્રાહકોને વળતર ચૂકવતી પારદર્શી, બિન-ભેદભાવયુક્ત અને નિર્ધારિત કરેલું વ્યવસ્થાતંત્ર

બેન્કિંગમાં ટેક્નોલોજીનો ઉપયોગ

- **ડિજિટલ બેન્કિંગ 'સુગમ' અને 'સલામત' પણ છે. કોઇપણ સમયે, કોઇપણ સ્થળે વ્યવહાર કરો.**
- તમારા ઘરે સુવિધાજનક રીતે તમારા આંગળીના ટેરવે બેન્કિંગ
- ઝડપી અને સલામત ચૂકવણીઓ દ્વારા સમય બચાવે છે
- વિવિધ વ્યવહારો માટે બહુવિધ ડિજિટલ ચૂકવણી વિકલ્પો
- NEFT, IMPS, UPI અને BBPS 24x7 ઉપલબ્ધ

શું તમે સ્માર્ટફોન અથવા ઇન્ટરનેટની ઉપલબ્ધતા ધરાવતાં નથી?

*99#નો ઉપયોગ કરીને ડિજિટલ વ્યવહાર કરો

એક પ્લેટફોર્મ જે USSD કોડ (*99#) ડાયલ કરીને ઇન્ટરનેટ જોડાણ વગર ફોન/ સ્માર્ટ ફોન ફિચરનો ઉપયોગ કરીને બે બેન્ક એકાઉન્ટ વચ્ચે નાણાના હસ્તાંતરની સુવિધા આપે છે

- UPI પિનનો ઉપયોગ કરીને તમે માત્ર લાભાર્થીના વર્ચ્યુઅલ એડ્રેસની જાણકારીથી કોઇપણ લાભાર્થીને મુશ્કેલરહિત રીતે નાણાં હસ્તાંતર કરી શકો છો.
- જો લાભાર્થી વર્ચ્યુઅલ એડ્રેસ ધરાવતો ન હોય તો IFSC અને એકાઉન્ટ નંબર અથવા બેન્ક એકાઉન્ટ સાથે જોડાયેલા આધાર નંબર અથવા મોબાઇલ નંબર મારફતે લાભાર્થીને નાણા હસ્તાંતર કરવાનો વિકલ્પ પણ ઉપલબ્ધ છે.
- "998 સાથે, વ્યક્તિ UPI અને #998 ઉપર નોંધાયેલા પ્રાપ્તકર્તાને નાણા હસ્તાંતર કરી શકે છે.

વન ટાઇમ નોંધણી પ્રક્રિયા

1. *99# ડાયલ કરો અને ભાષા પસંદ કરો
2. તમારી બેન્કના IFS કોડના પ્રથમ 4 અંકો દાખલ કરો
3. તમારું બેન્ક એકાઉન્ટ પસંદ કરો
4. તમારું વર્ચ્યુઅલ પેમેન્ટ એડ્રેસ (VPA) અથવા UPI આઇડી મોબાઇલ @ UPI બની જશે
5. *99*7*1# ડાયલ કરીને અને કી દાખલ કરીને UPI પિનનું સર્જન કરો ATM કાર્ડના અંતિમ 6 અંકો અને ATM કાર્ડની સમાપ્તિનો મહિનો અને વર્ષ

શું તમે ઇન્ટરનેટની ઉપલબ્ધતા સાથે સ્માર્ટફોન ધરાવો છો?

યુનિફાઇડ પેમેન્ટ ઇન્ટરફેસ (UPI) પ્લેટફોર્મનો ઉપયોગ કરીને ડિજિટલ સેવાનો ઉપયોગ કરો

એક પ્લેટફોર્મ જે ઇન્ટરનેટનો એક્સેસ ધરાવતાં મોબાઇલ ફોનનો ઉપયોગ કરીને બે બેન્ક એકાઉન્ટ વચ્ચે નાણાના હસ્તાંતરની સુવિધા પૂરી પાડે છે

- UPI પિનનો ઉપયોગ કરીને તમે માત્ર લાભાર્થીના વર્ચ્યુઅલ એડ્રેસની જાણકારીથી કોઇપણ લાભાર્થીને મુશ્કેલરહિત રીતે નાણાં હસ્તાંતર કરી શકો છો. જો લાભાર્થી વર્ચ્યુઅલ એડ્રેસ ધરાવતો ન હોય તો IFSC અને એકાઉન્ટ નંબર અથવા બેન્ક એકાઉન્ટ સાથે જોડાયેલા આધાર નંબર અથવા મોબાઇલ નંબર મારફતે લાભાર્થીને નાણા હસ્તાંતર કરવાનો વિકલ્પ પણ ઉપલબ્ધ છે.

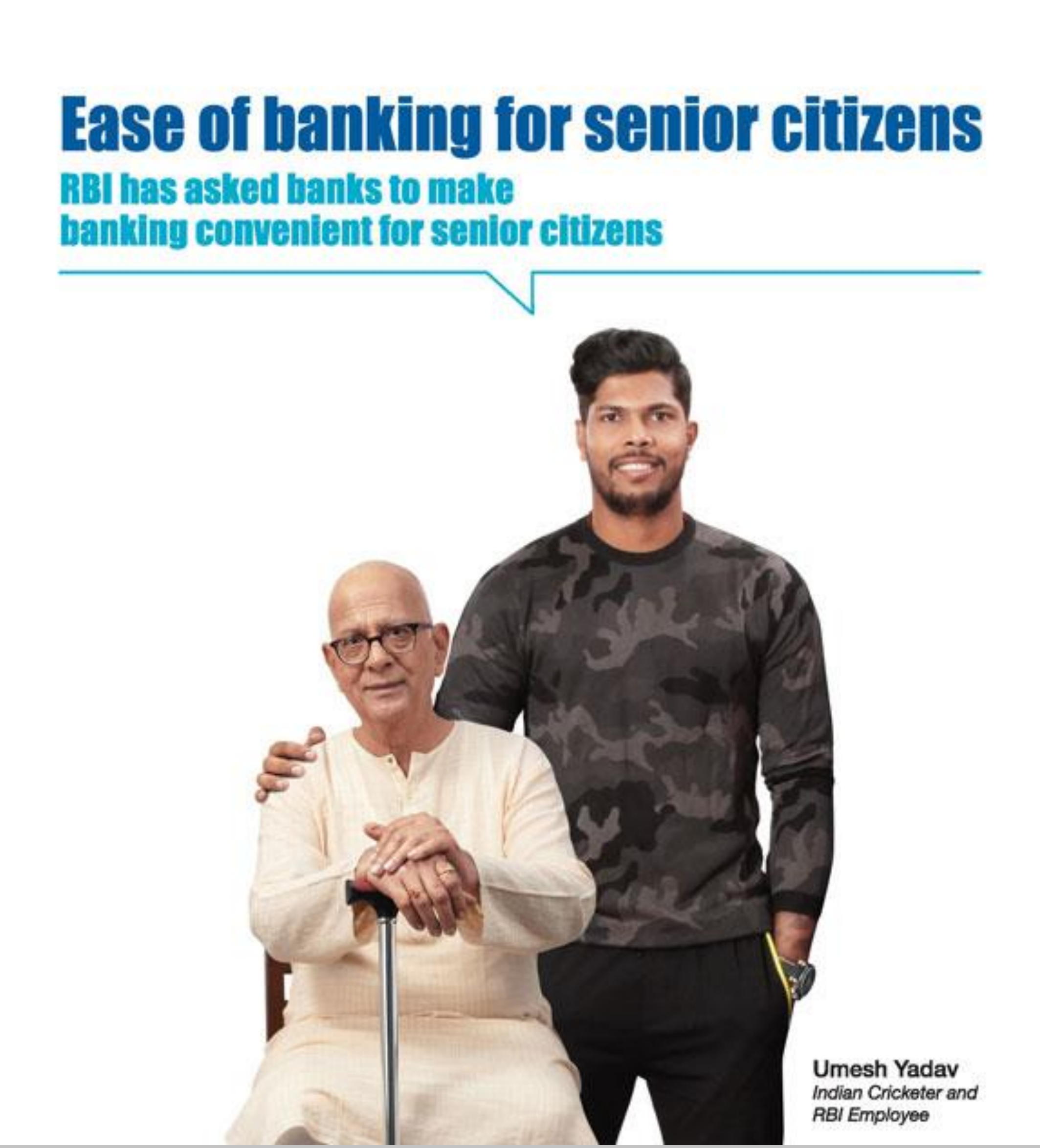
વન ટાઇમ નોંધણી પ્રક્રિયા

1. ભિમ એપ ડાઉનલોડ કરો
2. એપ ખોલો, ઉપકરણ નોંધાવવા માટે એક બહારની તરફ SMS મોકલવામાં આવશે
3. લોગિન પાસકોડનું સર્જન કરો અને તમારા લોગિન પછી બેન્ક એકાઉન્ટ પસંદ કરો
4. તમારું વર્ચ્યુઅલ પેમેન્ટ એડ્રેસ (VPA) અથવા UPI આઇડી મોબાઇલ @ UPI બની જશે
5. કી દાખલ કરીને UPI પિનનું સર્જન કરો ATM કાર્ડના અંતિમ 6 અંકો ATM કાર્ડની સમાપ્તિના મહિના અને વર્ષ તથા તમારા મોબાઇલ નંબર ઉપર પ્રાપ્ત થયેલો OTP

વરિષ્ઠ નાગરિકો અને દિવ્યાંગ નાગરિકો માટે ઘરઆંગણે બેન્કિંગ સેવાઓ

RBI દ્વારા બેન્કોને વરિષ્ઠ નાગરિકો માટે બેન્કિંગ સુવિધાજનક બનાવવા માટે કહેવામાં આવ્યું છે

- જો તમારી ઉંમર 70 વર્ષથી વધારે છે તો તમે તમારા ઘરે કેટલીક પાયાની બેન્કિંગ સુવિધાઓ પ્રાપ્ત કરી શકો છો
- બેન્ક પોતાના રેકોર્ડમાં ઉપલબ્ધ જન્મ તારીખના આધાર ઉપર આપમેળે સંપૂર્ણ KYC સુસંગત એકાઉન્ટને 'વરિષ્ઠ નાગરિક એકાઉન્ટ'માં રૂપાંતર કરે છે
- બેન્ક પોતાની શાખાઓ પર એક અલગ જ કાઉન્ટર પૂરું પાડે છે જ્યાં વરિષ્ઠ નાગરિકો તેમની બેન્કિંગ જરૂરિયાતો માટે પ્રાથમિકતા પ્રાપ્ત કરે છે



દિવ્યાંગ નાગરિકો માટે બેન્કિંગ સેવાઓ

- બેન્ક ખાતરી કરે છે કે થર્ડ પાર્ટી ચેકો સહિત ચેકબૂક સુવિધા, ATM સુવિધા, નેટ બેન્કિંગ સુવિધા, લૉકર સુવિધા, છૂટક લોન, ક્રેડિટ કાર્ડ વગેરે જેવી તમામ બેન્કિંગ સુવિધાઓ કોઇપણ ભેદભાવ વગર દ્રષ્ટીની ખામી ધરાવતાં લોકોને અચૂકપણે ઉપલબ્ધ કરાવવામાં આવી રહી છે.
- દ્રષ્ટીની ખામી ધરાવતાં વ્યક્તિઓની જરૂરિયાતો પૂરી કરવા માટે દરેક પ્રદેશમાં સામાન્ય રીતે **બ્રેઇલ કીપેડ** ધરાવતું ઓછામાં ઓછું એક બોલી શકે તેવું ATM ઉપલબ્ધ હોય છે.

- બેન્ક ખાતરી કરે છે કે તમામ **પ્રવર્તમાન ATM / ભવિષ્યના ATM ઢાળની ધરાવતાં હોય** એવી રીતે વ્યવસ્થા કરવામાં આવે જેથી ATMની ઊંચાઇ વ્હીલચેરના વપરાશકર્તાઓ દ્વારા ઉપયોગ કરવામાં આવે તેના માટે કોઇ અવરોધનું સર્જન કરે નહીં.
- **બેન્ક તેની શાખાઓ ઉપર પ્રવેશદ્વાર ઉપર ઢાળની સુવિધા પૂરી પાડીને યોગ્ય પગલાં ભરશે** જેથી દિવ્યાંગતા / વ્હીલચેર ધરાવતાં વપરાશકર્તાઓ બેન્કની શાખાઓમાં પ્રવેશ કરી શકે અને ખાસ મુશ્કેલી વગર બેન્કિંગ વ્યવહાર હાથ ધરી શકે.

MSME/ સ્વસહાય જૂથોને ઉપલબ્ધ બેન્કિંગ સેવાઓ

SHG બચત એકાઉન્ટ માટે KYC:

- SHGના બચત બેન્ક ખાતા ખોલતી વખતે SHGના તમામ સભ્યોનું KYC પ્રમાણીકરણ કરાવવું જરૂરી નથી.
- તમામ ઓફિસ-હોદ્દેદારોનું KYC પ્રમાણીકરણ પૂરતું ગણવામાં આવશે.
- જોકે, SHG વતી એકાઉન્ટ ખોલવા માટે અધિકૃત હોય તેવા હોદ્દેદારોના નામ દર્શાવતું SHGનો ઠરાવ જમા કરાવવાની જરૂરિયાત રહેલી છે.

માર્જિન અને સુરક્ષા સંબંધિત નિયમો

- લોન મેળવવા માટે SHG પાસેથી કોઇ તારણયુક્ત જામીનગીરી મેળવવાની જરૂરિયાત નથી
- ભંડોળના ચાર ગણાથી વધારે લોનની રકમ સંભવ છે જો
  - SHG અનેક વર્ષોથી સફળતાપૂર્વક કામગીરી કરી રહી હોય.
  - SHGએ ભૂતકાળની લોનની પુનઃચૂકવણી કરેલી હોય.
  - SHGએ ધીરાણ સુવિધાનો જવાબદારીપૂર્વક ઉપયોગ કરેલો હોય.

સ્વૈચ્છિક બચતો

- સ્વૈચ્છિક બચતોને સ્વીકૃતિ બે રીતોથી આપી શકાય છેઃ
  - ❖ જૂથ ભંડોળના ભાગની રચના નહીં કરીને
  - ❖ જૂથ ભંડોળના ભાગ તરીકે અને આંતરિક-જૂથ ધીરાણ માટે ઉપયોગ કરીને
- સ્વૈચ્છિક બચતને બેન્ક તરફથી જૂથને લોનની રકમના પ્રમાણના આકલન માટે પણ સ્વીકૃતિ આપવામાં આવશે જે તમારા SHGને લાભ પૂરો પાડી શકે છે કારણ કે SHG બેન્ક તરફથી વધારે મોટા પ્રમાણમાં લોન મેળવી શકે છે. SHGના સભ્યો સંયુક્ત રીતે નક્કી કરશે કે જૂથના સભ્યો દ્વારા કરાયેલી સ્વૈચ્છિક બચતો જૂથ તરફથી વ્યાજની આવક અથવા ડિવિડન્ડમાં પ્રમાણસર હિસ્સા માટે લાયકાત ધરાવે છે કે નહીં.

AXIS BANK